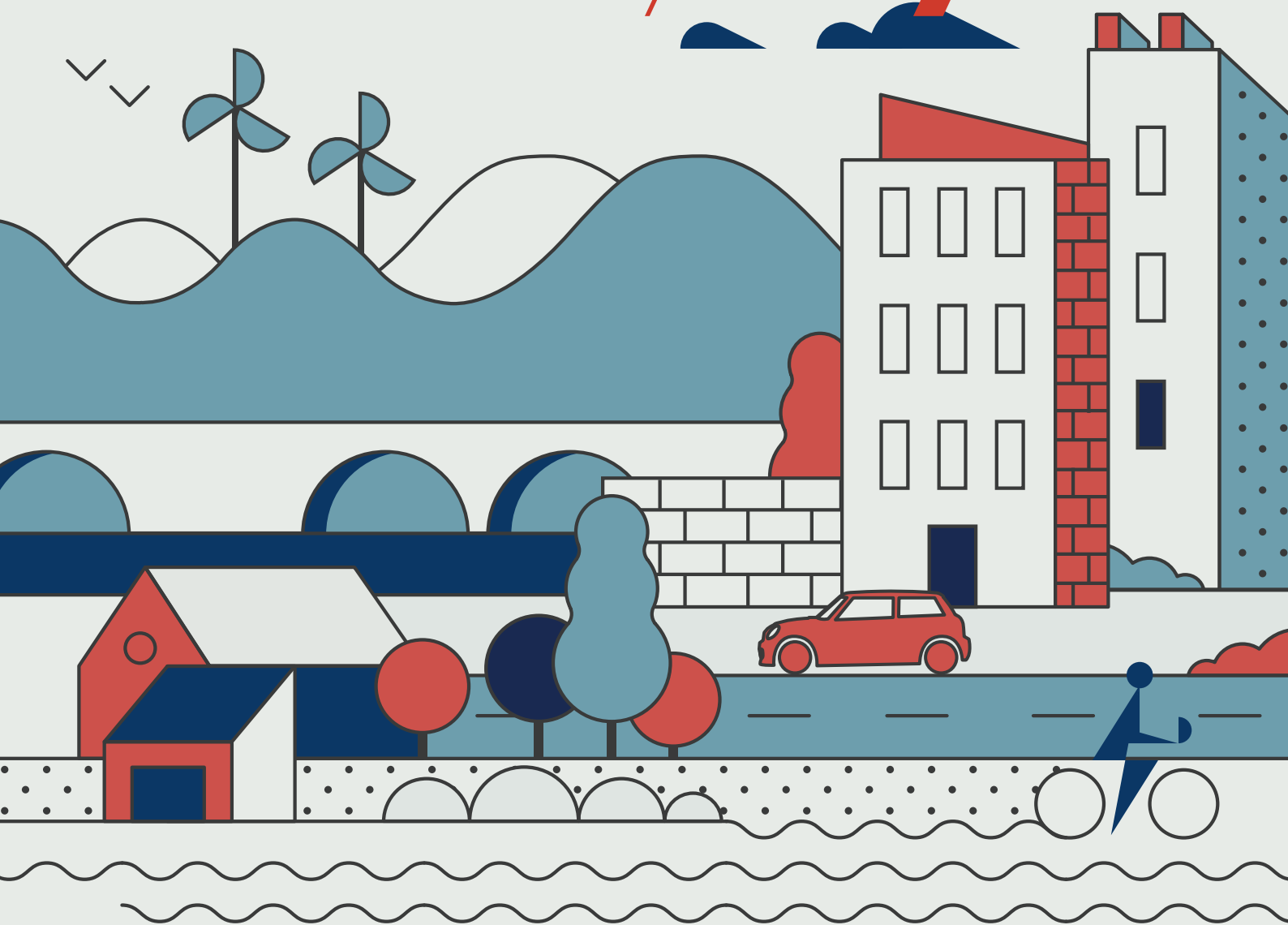


ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

17



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

6 ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ

9 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΚΠΟΝΗΣΕΩΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

11 ALPHA BANK ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

- Πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας
- Αναγνώριση Ουσιαστικών Θεμάτων
- Ενδιαφερόμενα Μέρη
- Συνεισφορά στην Επίτευξη των Στόχων Βιώσιμης Αναπτύξεως των Ηνωμένων Εθνών
- Συμμετοχή σε Ενώσεις, Οργανισμούς, Πρωτοβουλίες και Δείκτες
- Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας 2017 και 2018

31 ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

- Χρηματοοικονομική Επίδοση της Τραπέζης
- Εταιρική Διακυβέρνηση, Διαχείριση Κινδύνων και Κανονιστική Συμμόρφωση Τραπέζης
- Διαχείριση Επιχειρησιακής Συνέχειας Ομίλου Alpha Bank
- Υπεύθυνες Προμήθειες

45 MAZI ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ

- Σύγχρονη Τραπεζική
- Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων
- Προστασία Εταιρικών Πληροφοριών
- Υπεύθυνη Πληροφόρηση, Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών

79 MAZI ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ

- Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού
- Δίκαιες Πρακτικές Εργασίας
- Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων
- Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία
- Επικοινωνία και Παροχές Εργαζομένων

97 MAZI ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

- Κατανάλωση Ενέργειας και Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής
- Άλλες Περιβαλλοντικές Επιπτώσεις

111 MAZI ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

- Κοινωνική Συνεισφορά
- Υποστήριξη της Κοινωνίας και των Τοπικών Κοινωνιών
- Υποστήριξη του Πολιτισμού
- Κοινωνικές Δράσεις των Τραπεζών του Ομίλου Alpha Bank στο εξωτερικό
- Εθελοντισμός - Συμμετοχή των Εργαζομένων

133 ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΙΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ GRI G4

143 ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΟΥ ΕΥΡΟΥΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΕΩΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ALPHA BANK A.E.

ΕΠΙΣΤΟΛΗ

ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ

Το 2017, η Alpha Bank εν μέσω απαιτητικών οικονομικών συνθηκών, εφαρμόζοντας το επιχειρησιακό της σχέδιο, επέτυχε να ενισχύσει περαιτέρω την κεφαλαιακή της θέση, η οποία παραμένει η υψηλότερη μεταξύ των ελληνικών τραπεζών.

Καθ' όλη τη διάρκεια του 2017, η Τράπεζα συνέχισε να στηρίζει τις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις (ΜμΕ) και τις Επιχειρήσεις Μεσαίας Κεφαλοποιήσεως. Τον Απρίλιο 2017 ενεργοποιήθηκε η σύμβαση χρηματοδότησεως που είχε υπογραφεί τον Δεκέμβριο 2016 με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (ΕΤΕπ), με την άντληση του συνολικού ποσού των Ευρώ 100 εκατ. της συναλλαγής. Τον Ιούλιο 2017 συνυπεγράφη και δεύτερη δανειακή σύμβαση με την ΕΤΕπ, ύψους Ευρώ 150 εκατ., για χρηματοδότηση κυρίως των τομέων της γεωργίας, του τουρισμού, της μεταποίησης και των υπηρεσιών, ενώ τον Δεκέμβριο 2017, μέσω του εγγυοδοτικού προγράμματος "COSME-LGF", η Τράπεζα ανέλαβε χρηματοδότηση Ευρώ 200 εκατ. προς Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις.

Η διαρκής μέριμνα του Ομίλου για την παροχή τραπεζικών υπηρεσιών και προϊόντων που αποσκοπούν στην προώθηση της βιώσιμης αναπτύξεως ενισχύθηκε με την αποτελεσματική διαχείριση της περιβαλλοντικής και της κοινωνικής διαστάσεως των χρηματοδοτήσεως καθώς και με την ενσωμάτωση της **Πολιτικής Διαχειρίσεως Περιβαλλοντικού και Κοινωνικού Κινδύνου στη Διαδικασία Πιστοδοτήσεων των Επιχειρήσεων** στο υπάρχον Πλαίσιο Διαχειρίσεως Πιστωτικού Κινδύνου και στην Πιστωτική Πολιτική του Ομίλου. Επιπλέον, η Alpha Bank προέβη στην ενημέρωση των Πελατών της για τις επενδύσεις που επιδρούν θετικά στο περιβάλλον και στην κοινωνία (Socially Responsible Investing - SRI) καθώς και για επιλογές αμοιβαίων κεφαλαίων που συνεκτιμούν τις επιδόσεις σε θέματα περιβάλλοντος, κοινωνίας και εταιρικής διακυβερνήσεως (Environmental, Social and Governance - ESG criteria).

Η Τράπεζα παρακολουθεί τις εξελίξεις σε διεθνές επίπεδο για θέματα εταιρικής υπευθυνότητας, προωθεί τους 17 Στόχους Βιώσιμης Αναπτύξεως (Sustainable Development Goals - SDGs) και συνεισφέρει στην επίτευξή τους.

Συγχρόνως, βελτιώνει τον τρόπο παρακολουθήσεως του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος και ενισχύει τη διαφάνεια για την επίδοσή της κοινοποιώντας, για πρώτη φορά, στην πλατφόρμα του Carbon Disclosure Project (CDP) την προσέγγισή της σε θέματα κλιματικής αλλαγής. Επιπλέον, τον Ιούνιο 2017, κατόπιν σχετικής αξιολογήσεως που έλαβε από τον Διεθνή Οργανισμό FTSE, η Alpha Bank επέτυχε την ένταξή της στον χρηματιστηριακό δείκτη αειφορίας Financial Times Stock Exchange4Good (FTSE4GOOD) Emerging Index, ο οποίος αξιολογεί τις εισηγμένες εταιρίες ως προς την περιβαλλοντική και την κοινωνική τους επίδοση.

Για ακόμη ένα έτος, η Τράπεζα διακρίθηκε για τις προηγμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες της, ενώ διοργάνωσε τον πρώτο Διαγωνισμό Ψηφιακής Καινοτομίας "Fintech Challenge '17", με στόχο την ανάδειξη των πιο καινοτόμων ψηφιακών επιχειρηματικών ιδεών που διαμορφώνουν το μέλλον του χρηματοοικονομικού τομέα.

Στον τομέα της κοινωνικής προσφοράς, συνεχίσθηκε για τέταρτο έτος το πρόγραμμα **"Μαζί, με στόχο την υγεία"**, μέσω του οποίου έχουν αποσταλεί έως σήμερα περισσότερα από 200.000 τεμάχια ιατροφαρμακευτικού εξοπλισμού και ιατρικών μηχανημάτων στα ιατρεία 32 νήσων της Ελλάδος. Επίσης, συνεχίσθηκε για έκτο έτος το πρόγραμμα **"Χέρι Βοηθείας"**, που πραγματοποιείται σε συνεργασία με τις κατά τόπους Μητροπόλεις, με σκοπό να υποστηρίξει απόρους, πολυτέκνους και ηλικιωμένους, στο πλαίσιο του οποίου έχουν προσφερθεί έως σήμερα συνολικά 24.000 τροχήλατα σακίδια με τρόφιμα.

Επιπλέον, αξίζει να σημειωθεί ότι η Τράπεζα, με τη συμμετοχή περίπου 1.000 Εθελοντών από το Προσωπικό της, πραγματοποίησε με επιτυχία εκδηλώσεις περιβαλλοντικής ευαισθησίας και κοινωνικής προσφοράς, διοργάνωσε παραστάσεις και ξεναγήσεις σε μουσεία αποκλειστικά για παιδιά που φιλοξενούνται σε ιδρύματα, ενώ ενίσχυσε συλλόγους, ιδρύματα, σχολεία και λοιπούς φορείς.

Το 2017 η Alpha Bank, μέσω των ενεργειών για την υποστήριξη του περιβάλλοντος, στάθηκε αρωγός και στην προσπάθεια της Ενώσεως Μαστιχοπαραγωγών Χίου για αναφύτευση των περιοχών που επλήγησαν από την καταστροφική πυρκαϊά της 25 Ιουλίου 2016 στα Μαστιχοχώρια της Νοτίου Χίου, με τη δωρεά 2.000 δενδρυλλίων μαστιχοφόρου σχίνου.

Η Τράπεζα συνέχισε και το 2017 την πολιτιστική της δραστηριότητα. Η Νομισματική Συλλογή της Alpha Bank και το Μουσείο Κυκλαδικής Τέχνης, υπό τη Διεύθυνση του Καθηγητού Νικολάου Χρ. Σταμπολίδη, συνεργάστηκαν για πρώτη φορά και διοργάνωσαν από κοινού μία μεγάλη έκθεση με τίτλο "ΧΡΗΜΑ. Σύμβολα απτά στην αρχαία Ελλάδα". Η Έκθεση σχετιζόταν με τις ποικίλες αναφορές και ερμηνείες των συμβόλων που είναι χαραγμένα επάνω στο νόμισμα, το βασικό μέσον συναλλαγής, το οποίο έκανε την εμφάνισή του στα τέλη του 7ου αιώνα π.Χ. Το θέμα της Εκθέσεως έδωσε τη δυνατότητα για την πραγματοποίηση Κύκλου Ομιλιών που αναφερόταν στη χρήση του νομίσματος από την αρχαιότητα έως σήμερα. Στην Έκθεση παρουσιάστηκαν 85 νομίσματα από τη Συλλογή της Τραπέζης μαζί με 159 αντικείμενα (πήλινα αγγεία και ειδώλια, μαρμάρινα και χάλκινα αγαλμάτια, ανάγλυφα, χρυσά κοσμήματα, μετρητικά σκεύη, νομίσματα από κλειστά σύνολα και επιγραφές) από 29 Αρχαιολογικά Μουσεία και Συλλογές της Ελλάδος, 2 Αρχαιολογικά Μουσεία της Ιταλίας, το Βρετανικό Μουσείο και το Μουσείο του Λούβρου.

Το πρόγραμμα "Οι φθορές που πληγώνουν", το οποίο ξεκίνησε το 2013 με στόχο την αποκατάσταση και τη συντήρηση γλυπτών και ιστορικών κτηρίων, συνεχίσθηκε το 2017 με τον εξωτερικό καθαρισμό του κτηρίου του Ωδείου Αθηνών, του Βασιλικού Θεάτρου Βορείου Ελλάδος και του Κρατικού Θεάτρου Βορείου Ελλάδος. Επίσης, συνεχίσθηκε η πρωτοβουλία "Ξαναδίνουμε λάμψη στη Νέα Παραλία Θεσσαλονίκης", η οποία πραγματοποιείται σε συνεργασία με τον Δήμο Θεσσαλονίκης, το Κολλέγιο Ανατόλια και τη Χ.Α.Ν.Θ., με στόχο τη βελτίωση του χώρου της Νέας Παραλίας.

Τέλος, η Τράπεζα συνεχίζει να ανταποκρίνεται άμεσα στην ανάγκη αποστολής ανθρωπιστικής βοήθειας σε πληγέντες από πλημμύρες, από σεισμούς ή από άλλες φυσικές καταστροφές, προσφέροντας είδη ρουχισμού και τρόφιμα μακράς διάρκειας, ενώ λαμβάνει και έκτακτα μέτρα ρυθμίσεων για τη στήριξη των Πελατών της, Ιδιωτών που διαμένουν και Επιχειρήσεων που εδρεύουν στις πληγείσες περιοχές.

Ευχαριστούμε θερμά τους Εργαζομένους της Τραπέζης για τη συμβολή τους σε όσα επιτύχαμε στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας το 2017, καθώς επίσης τους Μετόχους και τους Πελάτες μας για την εμπιστοσύνη και για τη στήριξη που μας παρέχουν. Με προτεραιότητα τον άνθρωπο, ΜΑΖΙ θα συνεχίσουμε να υποστηρίζουμε την κοινωνία, το περιβάλλον και τον πολιτισμό.



Δημήτριος Π. Μαντζούνης

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΚΠΟΝΗΣΕΩΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

Ο παρών Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας είναι ο ενδέκατος κατά σειρά Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας της Alpha Bank Α.Ε. (εφεξής η “Τράπεζα” ή “Alpha Bank”) σε ανεξάρτητη έκδοση. Έχει συνταχθεί σύμφωνα με τις διεθνώς αναγνωρισμένες κατευθυντήριες οδηγίες του οργανισμού Global Reporting Initiative - GRI G4 (www.globalreporting.org) και τις τέσσερις βασικές αρχές καθορισμού του περιεχομένου του Απολογισμού: **1)** Συμπερίληψη Ενδιαφερομένων Μερών (stakeholder inclusiveness), **2)** Πλαίσιο Βιωσιμότητας (Sustainability Context), **3)** Ουσιαστικότητα (Materiality) και **4)** Πληρότητα (Completeness). Επιπλέον, για την κατάρτισή του ελήφθησαν υπ’ όψιν οι αρχές του AccountAbility Principles Standard, AA1000 (www.accountability.org) που στηρίζονται στην “ένταξη των συμφερόντων των ενδιαφερομένων μερών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων (Inclusivity)”, στον “καθορισμό των σημαντικότερων ζητημάτων για την Τράπεζα (Ουσιαστικότητα - Materiality)” και στην “Ανταπόκριση (Responsiveness) της Τραπέζης στις ανάγκες και στις προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών”.

Για ένατο συνεχές έτος η εκπόνηση του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας αξιοποίησε και το Συμπλήρωμα του Κλάδου των Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών (Financial Services Sector Supplement) του οργανισμού Global Reporting Initiative (GRI), που αποτελεί ένα εξειδικευμένο πρότυπο για τα περιεχόμενα του απολογισμού εταιριών του τραπεζικού τομέα.

Σημειώνεται ότι η Alpha Bank είναι ανώνυμη εταιρία με κύριο αντικείμενο τις τραπεζικές εργασίες και εδρεύει στην Αθήνα, στην οδό Σταδίου 40, Τ.Κ. 102 52.

Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2017 απευθύνεται σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη της Τραπέζης και αναφέρεται στη δραστηριότητά της στην Ελλάδα κατά τη χρονική περίοδο από 1 Ιανουαρίου 2017 έως 31 Δεκεμβρίου 2017, εκτός εάν σημειώνεται διαφορετικά.

Για τον προσδιορισμό των πιο σημαντικών θεμάτων για τη βιώσιμη ανάπτυξη της Alpha Bank, χρησιμοποιήθηκαν τα αποτελέσματα της διαδικασίας αναγνώρισης των ουσιαστικών θεμάτων (Materiality Analysis) που πραγματοποιήθηκε το 2017. Δεν έχουν γίνει σημαντικές αλλαγές στις μεθόδους μετρήσεως, στα όρια και στο πλαίσιο αναφοράς σε σχέση με τον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2016.

Επίσης, η Τράπεζα συνεχίζει τη διασφάλιση περιεχομένου του Απολογισμού με την ανάθεση των σχετικών εργασιών στην ΚΡΜΓ Σύμβουλοι Α.Ε. Στις τελευταίες σελίδες του Απολογισμού παρέχονται πληροφορίες για την εργασία της ΚΡΜΓ, καθώς και η σχετική Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου.

Η προετοιμασία του πραγματοποιήθηκε από ειδική ομάδα Στελεχών, προερχομένων από διάφορες Μονάδες της Τραπέζης, υπό τον συντονισμό της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να απευθύνουν ερωτήσεις, σχόλια και υποδείξεις για τον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2017 της Alpha Bank, ως ακολούθως:

Alpha Bank
Διεύθυνση Marketing και Δημοσίων Σχέσεων
Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη
Σταδίου 40, 102 52 ΑΘΗΝΑΙ
Τηλ.: 210 326 2437
Fax: 210 326 2401
E-mail: csr2@alpha.gr

ALPHA BANK

ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

11



Ο Όμιλος Alpha Bank είναι ένας από τους μεγαλύτερους Ομίλους του χρηματοοικονομικού τομέα στην Ελλάδα.

Προσφέρει ευρύ φάσμα υψηλής ποιότητας χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων της λιανικής τραπεζικής, της τραπεζικής μεσαίων και μεγάλων επιχειρήσεων, της διαχείρισης κεφαλαίων και private banking, της παροχής ασφαλιστικών προϊόντων, της επενδυτικής τραπεζικής, των χρηματοπιστηριακών εργασιών και της διαχείρισης ακίνητης περιουσίας.

Ο Όμιλος Alpha Bank δραστηριοποιείται στην ελληνική και στη διεθνή τραπεζική αγορά, με παρουσία το 2017 στην **Κύπρο**, στη **Ρουμανία**, στην **Αλβανία** και στη **Μεγάλη Βρετανία**. Παράλληλα, λειτουργεί ευρύτατο δίκτυο ανταποκριτών (με τραπεζικά ιδρύματα) εσωτερικού και εξωτερικού.

Μητρική Εταιρία και βασική Τράπεζα του Ομίλου είναι η Alpha Bank, η οποία ιδρύθηκε το 1879 από τον Ιωάννη Φ. Κωστόπουλο. Η Alpha Bank, Τράπεζα εμπιστοσύνης και σταθερό σημείο αναφοράς στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα, διαθέτει έναν από τους υψηλότερους δείκτες κεφαλαιακής επάρκειας στην Ευρώπη.

Κάθε δραστηριότητα της Alpha Bank και των Εταιριών του Ομίλου που έχει ως απώτερο σκοπό την ανάπτυξη και την ευρωστία του Ομίλου διέπεται από αρχές που επιβάλλονται από τον νόμο ή από την ηθική, όπως η ακεραιότητα και η εντιμότητα, η αμεροληψία και η ανεξαρτησία, η εχεμύθεια και η διακριτικότητα, η συνειδητή, πειθαρχημένη και λογική ανάληψη κινδύνου, η πλήρης, ορθή και αληθής πληροφόρηση και η προσφορά στην κοινωνία.

Η τήρηση των αρχών εταιρικής υπευθυνότητας και λειτουργίας της Τραπέζης ελέγχεται ετησίως από τη Διοίκηση και από τις αρμόδιες Διευθύνσεις της Τραπέζης, ενώ οι Εργαζόμενοι εφαρμόζουν τον Κώδικα Δεοντολογίας, ο οποίος περιλαμβάνει τις αξίες, τις κατευθύνσεις και τις απαιτήσεις της Τραπέζης σε επίπεδο υπευθυνότητας και επαγγελματικής συμπεριφοράς. Παράλληλα, η Τράπεζα σέβεται τους νόμους και λαμβάνει υπ' όψιν της τις θεμελιώδεις αρχές της Οικουμενικής Διακηρύξεως των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και των Συμβάσεων της Διεθνούς Οργανώσεως Εργασίας.







Με τη συμμετοχή της δε, στην πρωτοβουλία του Οργανισμού των Ηνωμένων Εθνών (UNEP FI) για την προώθηση της αειφόρου αναπτύξεως από τους χρηματοοικονομικούς οργανισμούς εντάσσει τις σχετικές περιβαλλοντικές αρχές στις χρηματοπιστωτικές της δραστηριότητες.

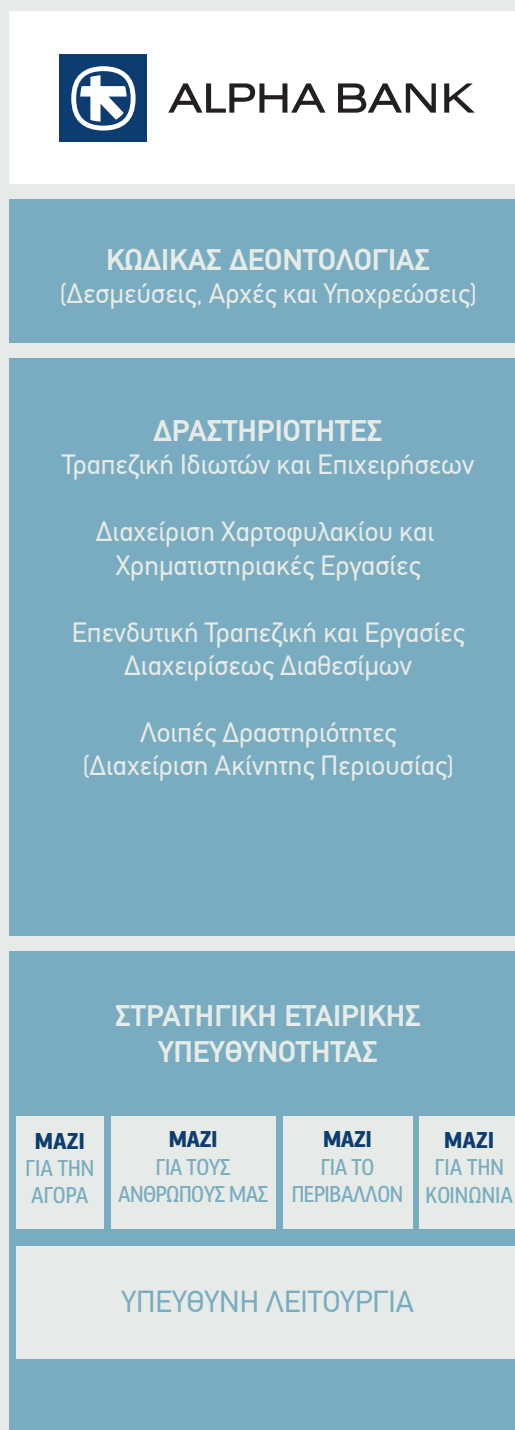
Η Διεύθυνση Marketing και Δημοσίων Σχέσεων (στην οποία υπάγεται η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη) υποστηρίζει τη Διοίκηση της Τραπέζης σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας, μέσω εισηγήσεων σχετικών πολιτικών και στρατηγικής, καθώς και μέσω διαχείρισης, συντονισμού, αναπτύξεως και προβολής των δραστηριοτήτων της Τραπέζης που αφορούν σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας, με στόχο τη συνεχή βελτίωση της επιδόσεώς της.







ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΤΥΠΟ

Το επιχειρηματικό πρότυπο της Alpha Bank έχει στόχο τη δημιουργία αξίας για τα ενδιαφερόμενα μέρη της. Η Alpha Bank επενδύει στους Εργαζομένους της, στο Δίκτυο Καταστημάτων και στις υποδομές της για την ανάπτυξη και για την προσφορά υψηλής ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών. Παράλληλα, συνεργάζεται με τα ενδιαφερόμενα μέρη της για την έγκαιρη αναγνώριση των αναγκών τους, για την υπεύθυνη λειτουργία της και για την ενίσχυση της κοινωνίας. Η Alpha Bank παρέχει ένα υγιές περιβάλλον εργασίας, όπου οι Εργαζόμενοι της αυξάνουν τις γνώσεις και τις δεξιότητές τους και συμβάλλουν στην ανάπτυξη νέων προϊόντων και υπηρεσιών. Η Alpha Bank στηρίζει την Ελληνική Οικονομία, ενισχύει τις ηλεκτρονικές της υπηρεσίες, παρέχει προϊόντα και υπηρεσίες με κοινωνικά και περιβαλλοντικά χαρακτηριστικά και συνεισφέρει στην κοινωνία.

ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΤΥΠΟ

- ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ**
 Χρήση χρηματοοικονομικών πόρων για επενδύσεις στις δραστηριότητες του Ομίλου, συμπεριλαμβανομένων των ιδίων κεφαλαίων, των καταθέσεων των Πελατών και άλλων πηγών χρηματοδότησεως.
- ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ**
 Επένδυση στους Εργαζομένους, στη διαχείριση και στην ανάπτυξή τους, με στόχο τη βελτίωση και την ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των Πελατών.
- ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ**
 Επενδύσεις σε υποδομές για τη λειτουργία του Ομίλου (π.χ. Καταστήματα, ΑΤΜ, πληροφοριακά συστήματα, κ.λπ.).
- ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ**
 Επενδύσεις για την ανάπτυξη καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών.
- ΦΥΣΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ**
 Χρήση φυσικών πόρων, συμπεριλαμβανομένης της ενέργειας, για τη λειτουργία του Ομίλου.
- ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ**
 Συνεργασία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη με στόχο την υπεύθυνη λειτουργία και την ενίσχυση της κοινωνίας.



- ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ**
 Προσφορά τραπεζικών και επενδυτικών Προϊόντων και Υπηρεσιών, στήριξη της Ελληνικής Οικονομίας.
- ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ**
 Προσφορά υγιούς περιβάλλοντος εργασίας, Εργαζόμενοι με γνώσεις, δεξιότητες και εμπειρία.
- ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ**
 Καλύτερες υποδομές για την εξυπηρέτηση των Πελατών και για την προσφορά Προϊόντων και Υπηρεσιών.
- ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ**
 Ενίσχυση των συμβουλευτικών Υπηρεσιών, επέκταση των ηλεκτρονικών Υπηρεσιών, ώστε να καλυφθούν οι μεταβαλλόμενες ανάγκες των Πελατών.
- ΦΥΣΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ**
 Ενσωμάτωση περιβαλλοντικών κριτηρίων στη χορήγηση πιστοδοτήσεων, στη χρηματοδότηση επενδύσεων σε έργα με περιβαλλοντικά οφέλη, προσφορά περιβαλλοντικών Προϊόντων, βελτίωση της ενεργειακής αποδόσεως του Ομίλου, περιορισμοί εκπομπών CO₂.
- ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ**
 Διατήρηση Δικτύου Καταστημάτων σε αραιοκατοικημένες και λιγότερο οικονομικά εύρωστες περιοχές, παροχή Υπηρεσιών κοινωνικής προσφοράς, κοινωνική συνεισφορά και ενίσχυση του εθελοντισμού των Εργαζομένων.

ΕΙΣΡΟΣΣ



ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΑΞΙΑΣ



ΕΚΡΟΣΣ

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

Η Alpha Bank έχει καταρτίσει “Πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας”, η οποία έχει εγκριθεί από τη Γενική Διεύθυνση της Τραπεζής.

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ ALPHA BANK

Η Alpha Bank με γνώμονα τη βιώσιμη ανάπτυξη της δεσμεύεται να λειτουργεί με υπευθυνότητα, συνεκτιμώντας τις οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές παραμέτρους λειτουργίας της τόσο στο εσωτερικό, όσο και στις χώρες στις οποίες δραστηριοποιείται. Στο πλαίσιο αυτό, προάγει την επικοινωνία και τη συνεργασία με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Με σκοπό την ενίσχυση και τη βέλτιστη ενσωμάτωση της κοινωνικής υπευθυνότητας στις αρχές και στις αξίες του Ομίλου, εφαρμόζει τους νόμους και ακολουθεί διεθνώς αναγνωρισμένες οδηγίες, αρχές και πρωτοβουλίες για τη βιώσιμη ανάπτυξη, όπως τις Κατευθυντήριες Οδηγίες του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ) για τις επιχειρήσεις, τις Βασικές Συμβάσεις Εργασίας της Διεθνούς Οργανώσεως Εργασίας (ILO) και την Οικουμενική Διακήρυξη των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων (UDHR).

Η **οργάνωση** και η **λειτουργία** της Τραπεζής, για τις οποίες ακολουθούνται οι βέλτιστες τραπεζικές και επιχειρηματικές πρακτικές, διέπονται από αρχές, όπως η ακεραιότητα και η εντιμότητα, η αμεροληψία και η ανεξαρτησία, η εχεμύθεια και η διακριτικότητα, όπως προβλέπονται στον Κώδικα Δεοντολογίας και σύμφωνα με τις αρχές Εταιρικής Διακυβερνήσεως. Ιδιαίτερη βαρύτητα δίδεται στην αναγνώριση, στη μέτρηση και στη διαχείριση των αναλαμβανόμενων κινδύνων, στη συμμόρφωση με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, καθώς και στη διαφάνεια, με την παροχή πλήρους, ορθής και ειλικρινούς πληροφόρησης στα ενδιαφερόμενα μέρη.

Η αξιοπιστία, η συνέπεια και η ταχύτητα στην τραπεζική εξυπηρέτηση αποτελούν πρωταρχικούς στόχους της Τραπεζής. Βασική μέριμνά της είναι η συνεχής βελτίωση των προϊόντων και των υπηρεσιών που προσφέρει, καθώς και η σύγχρονη και υπεύθυνη αντιμετώπιση των τραπεζικών αναγκών των **Πελατών** της. Μελετά και ενσωματώνει μη χρηματοοικονομικά κριτήρια, τα οποία αφορούν το περιβάλλον, την κοινωνία και την εταιρική διακυβέρνηση, κατά την αξιολόγηση αιτημάτων πιστοδοτήσεων, καθώς και κατά τον σχεδιασμό και την παροχή νέων προϊόντων και υπηρεσιών.

Η Τράπεζα ανταποκρίνεται με ιδιαίτερη υπευθυνότητα σε θέματα που αφορούν στην προστασία του **περιβάλλοντος** και την εξοικονόμηση των φυσικών πόρων και δεσμεύεται για την αντιμετώπιση των άμεσων και των έμμεσων περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τις δραστηριότητές της.

Η Τράπεζα εφαρμόζει με υπευθυνότητα τις ακόλουθες πολιτικές για το **Ανθρώπινο Δυναμικό** της:

- Σέβεται και προασπίζεται τη διαφορετικότητα των Εργαζομένων της (π.χ. ηλικία, φύλο, φυλή, εθνικότητα, θρησκεία, αναπηρία/ειδικές ικανότητες, γενετήσιο προσανατολισμό κ.λπ.).
- Διασφαλίζει άριστες συνθήκες εργασίας και δυνατότητες εξελίξεως βασισμένες στην αξιοκρατία και στην ίση μεταχείριση, χωρίς διακρίσεις.
- Παρέχει δίκαιες αμοιβές, βάσει συμβάσεων που συνάδουν με την εκάστοτε εθνική αγορά εργασίας, εξασφαλίζοντας την τήρηση των αντίστοιχων εθνικών ρυθμίσεων για τις νόμιμες κατώτατες αποδοχές, τα ωράρια εργασίας και τη χορήγηση αδειών.
- Προασπίζεται τα ανθρώπινα δικαιώματα, αναγνωρίζει το δικαίωμα ασκήσεως της ελευθερίας, του συνδικαλιζέσθαι και της συλλογικής διαπραγματεύσεως και αντιτίθεται σε κάθε μορφή παιδικής, εξαναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας.
- Αντιμετωπίζει όλους τους Εργαζομένους με σεβασμό.
- Μεριμνά για τη συνεχή κατάρτιση και εκπαίδευση των Εργαζομένων.
- Διασφαλίζει την υγεία και την ασφάλεια των Εργαζομένων στον χώρο εργασίας, καθώς και την εξισορρόπηση της επαγγελματικής και της προσωπικής ζωής αυτών.

Η Τράπεζα, δεδομένου ότι οι δραστηριότητές της συνδέονται άμεσα με την κοινωνία και με τους πολίτες, επιδιώκει να συμβάλει στη στήριξή τους, δίδοντας προτεραιότητα στην υγεία, στην παιδεία, στον πολιτισμό και στην προστασία του περιβάλλοντος.

Επιπλέον, εφαρμόζει τις αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων της και επιδιώκει τη συμμόρφωση των προμηθευτών και των συνεργατών της με τις αξίες και τις επιχειρηματικές αρχές που διέπουν τη λειτουργία της.

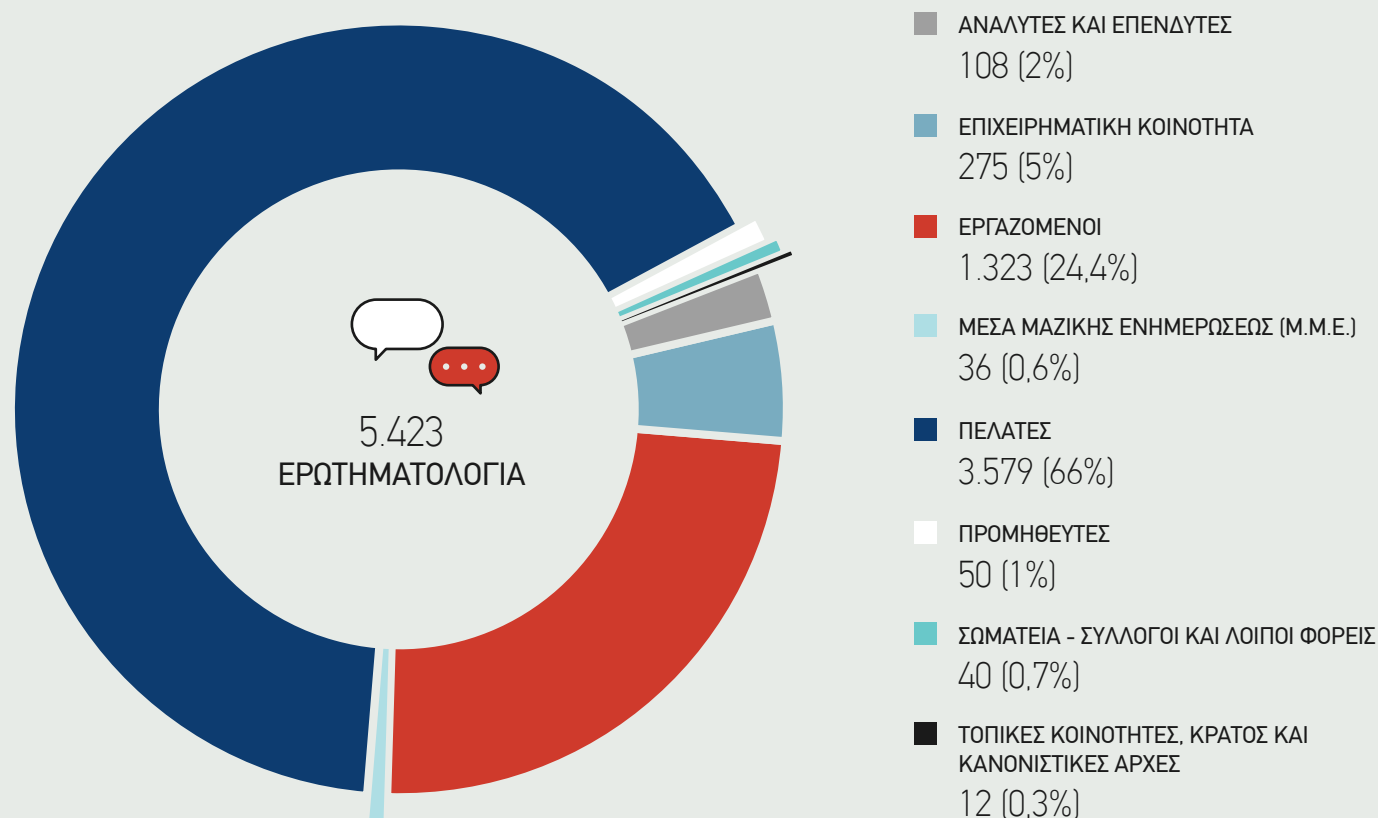
ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

Το 2017, η Alpha Bank προχώρησε στην εκ νέου αναγνώριση των σημαντικότερων θεμάτων για την υπεύθυνη λειτουργία της (Materiality Analysis), ενισχύοντας τη μεθοδολογία της.

Στην αναγνώριση των ουσιαστικότερων θεμάτων συμμετείχαν:

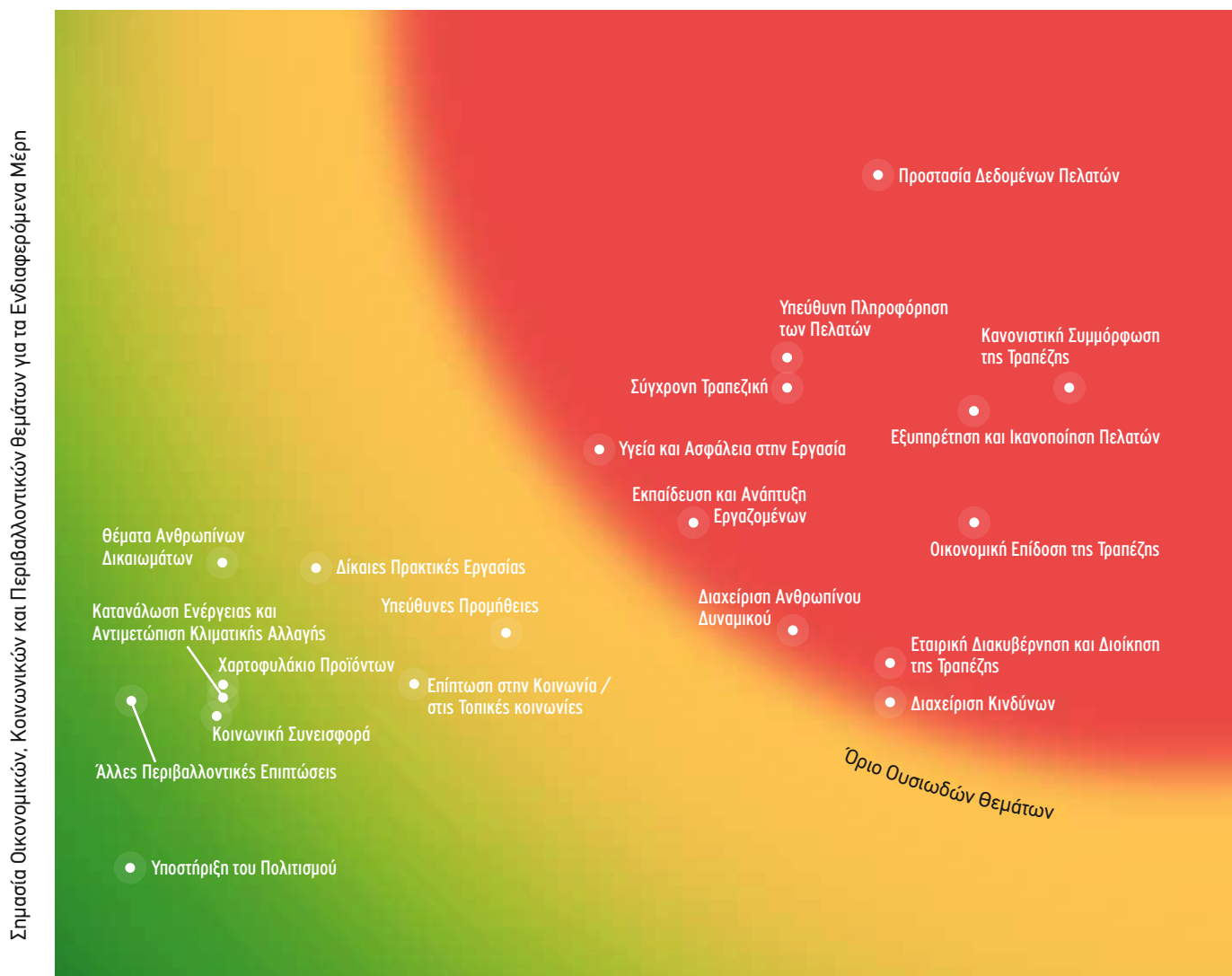
- Στελέχη της Ανωτάτης Διοικήσεως για τον προσδιορισμό της απόψεως της Τραπέζης.
- 5.423 εκπρόσωποι όλων των ενδιαφερομένων μερών της Τραπέζης μέσω online ανώνυμου ερωτηματολογίου.

Συμμετοχή Ενδιαφερομένων Μερών στην αναγνώριση των ουσιαστικότερων θεμάτων για την υπεύθυνη λειτουργία της Alpha Bank



Τα θέματα που προέκυψαν αποτυπώνονται στο διάγραμμα που ακολουθεί και επικυρώθηκαν από τη Διοίκηση της Τραπέζης.

ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ



Σημασία Οικονομικών, Κοινωνικών και Περιβαλλοντικών θεμάτων για την Alpha Bank

Στον παρόντα Απολογισμό περιλαμβάνονται πληροφορίες που αφορούν στο σύνολο των δραστηριοτήτων της Τραπέζης στους τομείς της αγοράς, του περιβάλλοντος και της προσφοράς στην κοινωνία. Εκτενής αναφορά, ωστόσο, γίνεται στα ζητήματα που περιλαμβάνονται στο άνω δεξιό τεταρτημόριο του σχήματος αποτυπώσεως της σημαντικότητας οικονομικών, κοινωνικών και περιβαλλοντικών θεμάτων, τα οποία χαρακτηρίζονται ως ουσιαστικά για την υπεύθυνη λειτουργία της Τραπέζης.

Τα αποτελέσματα της αναλύσεως των ουσιαστικών θεμάτων έχουν επικυρωθεί από τη Διοίκηση της Τραπέζης.

ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΜΕΝΑ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	ΣΥΝΑΦΕΣ ΘΕΜΑ GRI G4	ΟΡΙΟΘΕΤΗΣΗ (ΕΝΤΟΣ-ΕΚΤΟΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ)
Κανονιστική Συμμόρφωση της Τραπέζης	Καλύπτεται στις Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις και στο θέμα Κοινωνία – Ευθύνη Προϊόντων: Κανονιστική Συμμόρφωση	Το θέμα έχει επίπτωση στη λειτουργία της Τραπέζης και στην ευρύτερη επιχειρηματική κοινότητα, στην οποία αυτή δραστηριοποιείται, ενώ δύναται να επηρεάσει πρωτίστως τους Πελάτες και τους Μετόχους της.
Εταιρική Διακυβέρνηση και Διοίκηση της Τραπέζης	Καλύπτεται στις Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις	Το θέμα έχει επίπτωση στη λειτουργία της Τραπέζης και στην ευρύτερη επιχειρηματική κοινότητα, στην οποία αυτή δραστηριοποιείται, ενώ δύναται να επηρεάσει πρωτίστως τους Πελάτες και τους Μετόχους της.
Διαχείριση Κινδύνων	Καλύπτεται στις Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις	Το θέμα έχει επίπτωση στη λειτουργία της Τραπέζης και στην ευρύτερη επιχειρηματική κοινότητα, στην οποία αυτή δραστηριοποιείται, ενώ δύναται να επηρεάσει πρωτίστως τους Πελάτες και τους Μετόχους της.
Οικονομική Επίδοση	Οικονομία: Οικονομική Επίδοση	Το θέμα έχει επίπτωση στη λειτουργία της Τραπέζης και στην ευρύτερη αγορά, ενώ είναι δυνατόν να επηρεάσει πρωτίστως τους Πελάτες, τους Μετόχους και τους Προμηθευτές της.
Σύγχρονη Τραπεζική	Κοινωνία – Κοινωνία: Τοπικές Κοινότητες	Το θέμα έχει επίπτωση στη λειτουργία της Τραπέζης και στην αγορά, στην οποία αυτή δραστηριοποιείται, ενώ είναι δυνατόν να επηρεάσει πρωτίστως τους Πελάτες και τους Μετόχους της.
Υπεύθυνη Πληροφόρηση των Πελατών	Κοινωνία – Υπευθυνότητα για το Προϊόν: Σήμανση Προϊόντων και Υπηρεσιών, Επικοινωνία Marketing	Το θέμα έχει επίπτωση στη λειτουργία της Τραπέζης και στην ευρύτερη αγορά, στην οποία αυτή δραστηριοποιείται, ενώ είναι δυνατόν να επηρεάσει πρωτίστως τους Πελάτες και τους Μετόχους της.
Προστασία Προσωπικών Δεδομένων Πελατών	Κοινωνία – Υπευθυνότητα για το Προϊόν: Ιδιωτικότητα Πελατών	Το θέμα έχει επίπτωση στη λειτουργία της Τραπέζης και στην ευρύτερη αγορά, ενώ επηρεάζει πρωτίστως τους Πελάτες της.
Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών	Κοινωνία – Υπευθυνότητα για το Προϊόν: Σήμανση Προϊόντων και Υπηρεσιών, Επικοινωνία Marketing	Το θέμα έχει επίπτωση στη λειτουργία της Τραπέζης και στην ευρύτερη αγορά, στην οποία αυτή δραστηριοποιείται, ενώ είναι δυνατόν να επηρεάσει πρωτίστως τους Πελάτες και τους Μετόχους της.
Διαχείριση Ανθρωπίνου Δυναμικού	Κοινωνία – Εργασιασκές Πρακτικές και Αξιοπρεπής Εργασία: Απασχόληση	Το θέμα έχει επίπτωση στη λειτουργία της Τραπέζης και επηρεάζει πρωτίστως τους Εργαζομένους της.
Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων	Κοινωνία – Εργασιασκές Πρακτικές και Αξιοπρεπής Εργασία: Κατάρτιση και Εκπαίδευση	Το θέμα έχει επίπτωση στη λειτουργία της Τραπέζης και επηρεάζει πρωτίστως τους Εργαζομένους της.
Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία	Κοινωνία – Εργασιασκές Πρακτικές και Αξιοπρεπής Εργασία: Υγεία και Ασφάλεια Εργαζομένων	Το θέμα έχει επίπτωση στη λειτουργία της Τραπέζης και επηρεάζει πρωτίστως τους Εργαζομένους της.

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

Η Τράπεζα αναγνωρίζει ως ενδιαφερόμενα μέρη τα φυσικά ή/και τα νομικά πρόσωπα που, άμεσα ή έμμεσα, συνδέονται με τις αποφάσεις και με τη λειτουργία της και τις επηρεάζουν ή επηρεάζονται από αυτές. Μέσω μίας σειράς εσωτερικών συναντήσεων και με βάση τη σχετική νομοθεσία και την καθημερινή λειτουργία της, τα ενδιαφερόμενα μέρη* που αναγνωρίζονται από την Τράπεζα παρουσιάζονται κατωτέρω:

- Αναλυτές και Επενδυτές
- Επιχειρηματική Κοινότητα
- Εργαζόμενοι
- Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης (Μ.Μ.Ε.)
- Πελάτες
- Προμηθευτές
- Σωματεία-Σύλλογοι και Λοιποί Φορείς
- Τοπικές Κοινότητες, Κράτος και Κανονιστικές Αρχές

*Τα ενδιαφερόμενα μέρη αναφέρονται με αλφαβητική σειρά, καθώς η Τράπεζα τα εξετάζει και τα κατηγοριοποιεί ανά τακτά χρονικά διαστήματα κατά προτεραιότητα και ανάλογα με τις ανάγκες της αγοράς, της κοινωνίας ή του περιβάλλοντος λειτουργίας της εν γένει.

ΔΙΑΛΟΓΟΣ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ

Η Τράπεζα επιδιώκει τον συνεχή διάλογο και τη συνεργασία με τα ενδιαφερόμενα μέρη, προκειμένου, στο μέτρο του δυνατού, να κατανοεί τις προσδοκίες, τις ανάγκες, τους προβληματισμούς και τα αιτήματά τους και να ανταποκρίνεται σε όλα.

Εν συνεχεία, παρουσιάζονται τα μέσα και ο τρόπος με τα οποία η Τράπεζα ανταποκρίνεται στις προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών.

• ΑΝΑΛΥΤΕΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΤΕΣ

Η επικοινωνία με τους αναλυτές και με τους επενδυτές συντονίζεται από τη Διεύθυνση Σχέσεων με Θεσμικούς Επενδυτές και Αναλυτές και από τη Διεύθυνση Λειτουργικής Υποστήριξης Επενδυτικών Προϊόντων. Για την πλήρη και άμεση ενημέρωση των αναλυτών και των επενδυτών υπάρχουν συγκεκριμένα σημεία στην ιστοσελίδα της Τραπέζης ("Πληροφόρηση επενδυτών" - "Οικονομικές Αναλύσεις"), όπου αναρτώνται σχετικές ανακοινώσεις και οι οικονομικές καταστάσεις της Τραπέζης και του Ομίλου (τριμηνιαίες, εξαμηνιαίες, ετήσιες). Τέλος, οι αναλυτές και οι επενδυτές ενημερώνονται για την ετήσια απόδοση της Τραπέζης μέσω του Απολογισμού Δραστηριοτήτων και μέσω του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας, ενώ παράλληλα συμμετέχουν στις τακτικές και στις έκτακτες Γενικές Συνελεύσεις.

Πέντε (5) ουσιαστικότερα θέματα

1.	Προστασία Δεδομένων Πελατών
2.	Υπεύθυνη Πληροφόρηση Πελατών
3.	Κανονιστική Συμμόρφωση της Τραπέζης
4.	Σύγχρονη Τραπεζική
5.	Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών

Πηγή: Ανάλυση Ουσιαστικών Θεμάτων Alpha Bank 2017

• ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ

Η Τράπεζα συμμετέχει ενεργά, μέσω εκπροσώπων της, σε επιτροπές της Ελληνικής Ενώσεως Τραπεζών, της Ελληνικής Ενώσεως Διαφημιζομένων, στο UNEP FI, στο Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη καθώς και σε άλλες επιτροπές και ενώσεις, προκειμένου να κατανοεί τα ζητήματα που απασχολούν την επιχειρηματική κοινότητα και να δραστηριοποιείται με γνώμονα τη διασφάλιση των συμφερόντων του κλάδου. Επιπλέον, καθ' όλη τη διάρκεια του 2017 και με στόχο την ενίσχυση της σχέσεως συνεργασίας με τους Πελάτες της, η Τράπεζα πραγματοποίησε σειρά Ενημερωτικών Ημερίδων σε μεγάλες πόλεις της ελληνικής επικράτειας καθώς και σειρά στοχευμένων προσωπικών συναντήσεων με Μικρές Επιχειρήσεις - Πελάτες.

Πέντε (5) ουσιαστικότερα θέματα

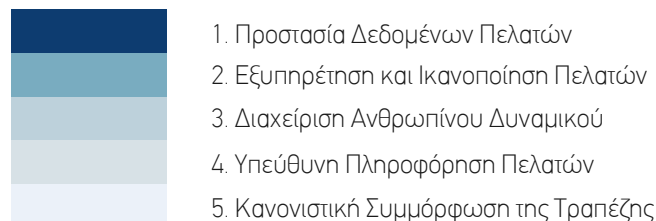
1.	Προστασία Δεδομένων Πελατών
2.	Σύγχρονη Τραπεζική
3.	Υπεύθυνη Πληροφόρηση Πελατών
4.	Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών
5.	Κανονιστική Συμμόρφωση της Τραπέζης

Πηγή: Ανάλυση Ουσιαστικών Θεμάτων Alpha Bank 2017

• ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

Για την αποτελεσματικότερη επικοινωνία με τους Εργαζομένους της, υπάρχει ειδικός χώρος αμφίδρομης επικοινωνίας στο ηλεκτρονικό δίκτυο εσωτερικής επικοινωνίας (Alpha Bank Intranet), "Ημέρες Επικοινωνίας" του Προσωπικού σε εβδομαδιαία βάση καθώς και συνεχής επικοινωνία με τον Σύλλογο Προσωπικού. Επιπλέον, το Προσωπικό ενημερώνεται μέσω της μηνιαίας ηλεκτρονικής εκδόσεως εσωτερικής επικοινωνίας "Μαζί", αλλά και μέσω ανακοινώσεων που αναρτώνται στο Alpha Bank Intranet όταν προκύπτει οποιοδήποτε ζήτημα.

Πέντε (5) ουσιαστικότερα θέματα

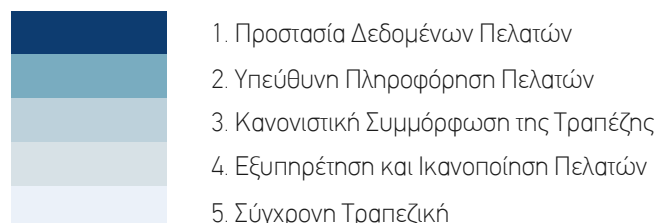


Πηγή: Ανάλυση Ουσιαστικών Θεμάτων Alpha Bank 2017

• ΜΕΣΑ ΜΑΖΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΕΩΣ

Κατά τη διάρκεια του 2017, η Τράπεζα παρούσασε με συνέπεια τις οικονομικές, τις περιβαλλοντικές και τις κοινωνικές της επιδόσεις στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης, ενώ ανταποκρίθηκε, για ένα ακόμη έτος, με διαφάνεια στις ανάγκες ενημέρωσης των δημοσιογράφων για επίκαιρα τραπεζικά θέματα.

Πέντε (5) ουσιαστικότερα θέματα

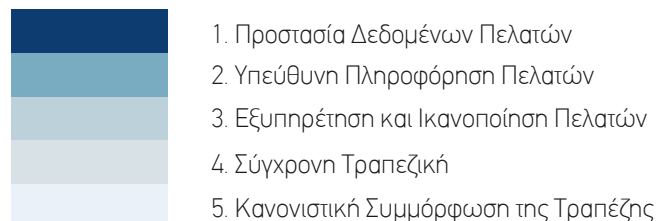


Πηγή: Ανάλυση Ουσιαστικών Θεμάτων Alpha Bank 2017

• ΠΕΛΑΤΕΣ

Η Τράπεζα δίδει μεγάλη σημασία στη διασφάλιση της ανταποκρίσεως στις προσδοκίες των Πελατών της καθώς και στην παροχή προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας. Η Διεύθυνση Υποστηρικτικών Λειτουργιών της Τραπεζής μεριμνά για τη Διασφάλιση Ποιότητας και δεσμεύεται για την πραγματοποίηση των στόχων αυτών. Οι μέθοδοι που εφαρμόζονται για τον υπολογισμό του βαθμού ικανοποίησης των Πελατών καθώς και για την παρακολούθηση του επιπέδου ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται προς τους Πελάτες είναι οι Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών, οι Έρευνες Επικοινωνίας και Marketing, το Έντυπο-Ερωτηματολόγιο με τίτλο "Η γνώμη σας μετράει" με προπληρωμένο τέλος, όπου ο Πελάτης μπορεί να αξιολογήσει την εξυπηρέτησή του από το Κατάστημα καθώς και οι Δείκτες Μετρήσεως Ποιότητας (KPIs) σε όλα τα σημεία επαφής με τον Πελάτη. Τέλος, η Τράπεζα διασφαλίζει την ποιότητα προς τους Πελάτες μέσω της κεντρικής διαχείρισης των υποβαλλόμενων παραπόνων καθώς και την ενημέρωσή τους μέσω του Απολογισμού Δραστηριοτήτων, αλλά και του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας, που εκδίδονται σε ετήσια βάση.

Πέντε (5) ουσιαστικότερα θέματα

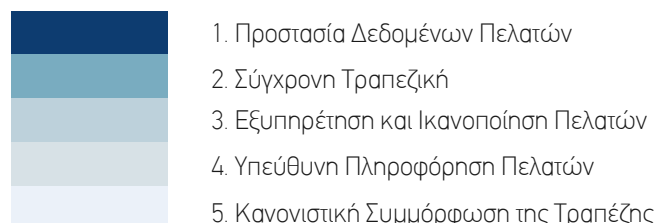


Πηγή: Ανάλυση Ουσιαστικών Θεμάτων Alpha Bank 2017

• ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ

Η Τράπεζα μεριμνά για τη διασφάλιση αρμονικής συνεργασίας με τους Προμηθευτές της μέσω του αμοιβαίου σεβασμού των όρων συναλλαγών, της σωστής και διαφανούς ανταλλαγής πληροφοριών καθώς και μέσω ετήσιων συναντήσεων με τους Βασικούς Προμηθευτές για επαναδιαπραγμάτευση των όρων συνεργασίας.

Πέντε (5) ουσιαστικότερα θέματα

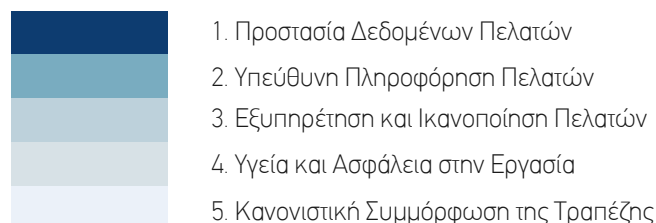


Πηγή: Ανάλυση Ουσιαστικών Θεμάτων Alpha Bank 2017

• ΣΩΜΑΤΕΙΑ-ΣΥΛΛΟΓΟΙ ΚΑΙ ΛΟΙΠΟΙ ΦΟΡΕΙΣ

Κατά τη διάρκεια εκάστου έτους, η Τράπεζα υποστηρίζει πλήθος σωματείων και λοιπών φορέων είτε μέσω οικονομικής ενισχύσεως είτε μέσω σχεδιασμού κοινωνικών προγραμμάτων. Επιπλέον, τουλάχιστον μία φορά το έτος επιδιώκεται η πραγματοποίηση συναντήσεων με εκπροσώπους φορέων, με στόχο την ανταλλαγή απόψεων, αλλά και τον από κοινού σχεδιασμό σχετικών προγραμμάτων και ενεργειών.

Πέντε (5) ουσιαστικότερα θέματα




Πηγή: Ανάλυση Ουσιαστικών Θεμάτων Alpha Bank 2017

• **ΤΟΠΙΚΕΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ, ΚΡΑΤΟΣ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ**

Η Alpha Bank συμβάλλει μέσω της δραστηριότητάς της στην οικονομική σταθερότητα και στην ανάπτυξη της οικονομίας. Ως εκ τούτου, ευρίσκεται συχνά σε διάλογο και σε διαβουλεύσεις με τις κρατικές αρχές σε εθνικό και σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Επιπλέον, η Τράπεζα ενισχύει κρατικές υπηρεσίες, τοπικούς φορείς και ιδρύματα μέσω της δωρεάς νέου ή αποσυρόμενου γραφειακού, ηλεκτρονικού ή άλλου εξοπλισμού (τρόφιμα, φάρμακα, βιβλία, ηλεκτρονικούς υπολογιστές κ.λπ.). Επιπλέον, η Τράπεζα επικοινωνεί με εκπροσώπους των τοπικών κοινοτήτων, κυρίως μέσω των Καταστημάτων της, και μεριμνά για την καλύτερη εξυπηρέτησή τους, ενώ καθ' όλη τη διάρκεια του έτους πραγματοποιούνται σχετικά Προγράμματα.

Πέντε (5) ουσιαστικότερα θέματα

- 
1. Προστασία Δεδομένων Πελατών
 2. Κανονιστική Συμμόρφωση της Τραπέζης
 3. Σύγχρονη Τραπεζική
 4. Οικονομική Επίδοση της Τραπέζης
 5. Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία

Πηγή: Ανάλυση Ουσιαστικών Θεμάτων Alpha Bank 2017

ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΤΩΝ ΣΤΟΧΩΝ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΕΩΣ ΤΩΝ ΗΝΩΜΕΝΩΝ ΕΘΝΩΝ

Το 2015, τα Ηνωμένα Έθνη (ΟΗΕ) ανακοίνωσαν τη θέσπιση των 17 Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης (Sustainable Development Goals - SDGs) που εμπεριέχονται στην "Ατζέντα 2030". Σκοπός είναι η επίτευξη οικονομικής προόδου και ευημερίας για όλους, με παράλληλη μέριμνα για την κοινωνική δικαιοσύνη και για το περιβάλλον. Η Alpha Bank συμβάλλει εμμέσως στην προώθηση όλων των στόχων και συνεισφέρει άμεσα στην επίτευξη συγκεκριμένων εξ αυτών μέσω υπηρεσιών, προϊόντων και δραστηριοτήτων.

Η Τράπεζα επιχείρησε να χαρτογραφήσει τις επιπτώσεις της αλυσίδας αξίας της στην επίτευξη των 17 Στόχων, αναγνωρίζοντας τόσο τις θετικές, όσο και τις αρνητικές. Λαμβάνοντας υπ' όψιν τις δραστηριότητές της, το περιβάλλον λειτουργίας της και τα ενδιαφερόμενα μέρη της, η Τράπεζα προσδιόρισε τέσσερις Στόχους στην επίτευξη των οποίων μπορεί να συνεισφέρει περισσότερο.

ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΕΩΣ ΤΩΝ ΗΝΩΜΕΝΩΝ ΕΘΝΩΝ ΜΕ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΤΗΣ ALPHA BANK



ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΤΗΣ ALPHA BANK ΣΤΟΥΣ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΜΕΝΟΥΣ ΣΧΕΤΙΚΟΤΕΡΟΥΣ ΜΕ ΤΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΣΤΟΧΟΥΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΕΩΣ

ΣΤΟΧΟΙ	ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ ALPHA BANK
 <p>4 ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ</p>	<p>▲ Ενίσχυση ευκαιριών εκπαίδευσης</p>	<p>Η απόκτηση ποιοτικής εκπαίδευσης αποτελεί βασική αρχή για τη βελτίωση της ανθρώπινης ζωής και της βιώσιμης ανάπτυξης. Η Τράπεζα στηρίζει εμπράκτως όχι μόνο τη συνεχή εκπαίδευση των Εργαζομένων της, αλλά και γενικότερα την ενίσχυση της εκπαίδευσης όλων των πολιτών μέσα από συνεργασίες, εκδηλώσεις και χορηγίες στις χώρες όπου δραστηριοποιείται.</p>
 <p>8 ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ</p>	<p>▲ Στήριξη της οικονομικής ανάπτυξης</p>	<p>Η Alpha Bank προάγει τη διαρκή, βιώσιμη και χωρίς αποκλεισμούς οικονομική ανάπτυξη, καθώς και την πλήρη και παραγωγική απασχόληση και την αξιοπρεπή εργασία για όλους. Συγκεκριμένα, προωθεί πολιτικές οι οποίες στηρίζουν τις παραγωγικές δραστηριότητες, τη δημιουργία αξιοπρεπών θέσεων εργασίας, την επιχειρηματικότητα, τη δημιουργικότητα και την καινοτομία και ενθαρρύνουν την ίδρυση και την ανάπτυξη των επιχειρήσεων μέσω της προσβάσεώς τους σε χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες. Η ενίσχυση της ικανότητας των εγχώριων χρηματοπιστωτικών θεσμών, προκειμένου να ενθαρρυνθεί και να διευρυνθεί η πρόσβαση σε τραπεζικές, σε ασφαλιστικές και σε χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες για όλους, αποτελεί βασική προτεραιότητα της Τραπεζής. Επίσης, διασφαλίζει έναν κατάλληλο και ασφαλή επαγγελματικό χώρο για τους Εργαζομένους της.</p>
 <p>9 ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ, ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ</p>	<p>▲ Στήριξη της βιομηχανίας και της ανάπτυξης υποδομών</p>	<p>Η βιώσιμη βιομηχανία και οι ανθεκτικές υποδομές αποτελούν βασικό πυλώνα της ανάπτυξης για κάθε οικονομία. Η Alpha Bank ως ένας από τους μεγαλύτερους ομίλους του χρηματοοικονομικού τομέα της Ελλάδος ενισχύει διαρκώς τις νέες βιομηχανίες και επιχειρήσεις, παρέχοντας χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες και προϊόντα με στόχο τη στήριξή τους και την προώθηση της καινοτομίας.</p>
 <p>13 ΔΡΑΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ΚΛΙΜΑ</p>	<p>▲ Επένδυση σε δραστηριότητες αντιμετώπισης της κλιματικής αλλαγής</p> <p>▼ Μείωση περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τη λειτουργία της Τραπεζής</p>	<p>Η Alpha Bank, αναλαμβάνοντας δράση για την καταπολέμηση της κλιματικής αλλαγής, προβαίνει σε στοχευμένες επενδύσεις στο περιβάλλον και στις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας. Παράλληλα, επιδιώκει τη μείωση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος και την ευαισθητοποίηση σχετικά με θέματα που αφορούν στην κλιματική αλλαγή μέσω δράσεων, εκδηλώσεων και χορηγιών.</p>

Σημείωση: ▲ Μεγιστοποίηση θετικών επιπτώσεων
▼ Ελαχιστοποίηση αρνητικών επιπτώσεων

ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΕΝΩΣΕΙΣ, ΣΕ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ, ΣΕ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΚΑΙ ΣΕ ΔΕΙΚΤΕΣ

Η Alpha Bank συμμετέχει και εκπροσωπείται σε ενώσεις και σε οργανισμούς που έχουν ως αντικείμενο την αντιμετώπιση σημαντικών ζητημάτων του τραπεζικού τομέα, όπως σε Επιτροπές και σε Συμβούλια της Ελληνικής Ενώσεως Τραπεζών (Ε.Ε.Τ.), της Τραπεζής της Ελλάδος και του Συνδέσμου Διαφημιζομένων Ελλάδος. Επίσης, συμμετέχει σε φορείς και σε πρωτοβουλίες για την προώθηση και για την υιοθέτηση των αρχών της βιώσιμης ανάπτυξης και της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης.



UNEP Finance Initiative
Innovative financing for sustainability

UNEP FI: Πρόκειται για την πρωτοβουλία των Ηνωμένων

Εθνών με στόχο την προώθηση της αειφόρου ανάπτυξης με κεντρικό άξονα την προστασία του περιβάλλοντος. Η Alpha Bank είναι μέλος της πρωτοβουλίας αυτής από τον Ιανουάριο 2007.

Μέσω της συμμετοχής της στο UNEP FI, η Τράπεζα αποτελεί μέλος ενός διεθνούς δικτύου στο οποίο ανήκουν μεγάλοι χρηματοοικονομικοί οργανισμοί, παρακολουθεί τις σύγχρονες τάσεις, τα εργαλεία και τις πρακτικές στον τομέα της βιώσιμης ανάπτυξης και έχει τη δυνατότητα να επικοινωνεί αμφίδρομα με σημαντικούς φορείς σε όλο τον κόσμο.



Global Sustain: Πρόκειται για οργανισμό ο οποίος προσφέρει καινοτόμες λύσεις και υπηρεσίες σε θέματα που σχετίζονται με την εταιρική κοινωνική ευθύνη, με την

πράσινη οικονομία και με την ανάπτυξη. Στα μέλη του περιλαμβάνονται εταιρίες, μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί, δημόσιοι φορείς, εκπαιδευτικά ιδρύματα, σύλλογοι και άλλοι φορείς του δημοσίου και του ιδιωτικού τομέα.



Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη: Το "Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική

Ευθύνη" είναι ένα δίκτυο επιχειρήσεων με τη μορφή μη κερδοσκοπικού σωματείου. Στόχος του είναι η προώθηση της έννοιας της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και η προβολή της τόσο στον επιχειρηματικό κόσμο, όσο και στο κοινωνικό περιβάλλον.



Global Reporting Initiative (GRI):

Η Τράπεζα, στο πλαίσιο της προσπάθειάς της για την υποστήριξη και για την ενίσχυση της εκπαίδευσης σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας, αλλά και της βιωσιμότητας και της βελτιώσεως της ποιότητας των απολογισμών εταιρικής υπευθυνότητας που δημοσιεύει, συμμετείχε και το 2017 σε εκπαιδευτικά σεμινάρια που σχετίζονται με τις επικαιροποιημένες εκδόσεις των κατευθυντήριων οδηγιών του GRI για την κατάρτιση Απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Επιτροπή Αειφόρου Ανάπτυξης της Ελληνικής Ενώσεως Τραπεζών: Η Τράπεζα συμμετέχει στην εν λόγω Επιτροπή της Ελληνικής Ενώσεως Τραπεζών (Ε.Ε.Τ.), η οποία μεριμνά:

α) για τη διαμόρφωση θέσεων και γνώμης των τραπεζών σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος και αειφόρου ανάπτυξης, **β)** για τη συνεργασία του χρηματοπιστωτικού τομέα με την πρωτοβουλία του Περιβαλλοντικού Προγράμματος των Ηνωμένων Εθνών (UNEP FI), **γ)** για την εκπροσώπηση των τραπεζών σε ομάδες εργασίας και σε εκδηλώσεις προβολής και ενημερώσεως καθώς και για άλλα ζητήματα τραπεζικού ενδιαφέροντος που σχετίζονται με το περιβάλλον και με την αειφόρο ανάπτυξη. Στο πλαίσιο των εργασιών της Επιτροπής Αειφόρου Ανάπτυξης της Ε.Ε.Τ., η Alpha Bank συμμετέχει στην επεξεργασία θεμάτων που σχετίζονται με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και με την Αειφόρο Ανάπτυξη.

Αξίζει να αναφερθεί ότι η Alpha Bank αξιολογείται από διεθνείς αναλυτές και οίκους αξιολογήσεως για την επίδοσή της σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης.



FTSE4Good

Financial Times Stock Exchange4Good (FTSE4Good): Η Alpha Bank, κατόπιν

σχετικής αξιολογήσεως που έλαβε από τον Διεθνή Οργανισμό FTSE, επέτυχε την ένταξή της στον χρηματιστηριακό δείκτη αειφορίας Financial Times Stock Exchange4Good (FTSE4Good) Emerging Index, ο οποίος περιλαμβάνει εισηγμένες εταιρίες σε αναδυόμενες αγορές με θετική οικονομική, περιβαλλοντική και κοινωνική επίδοση. Η ένταξη της Τραπεζής στον διεθνή δείκτη FTSE4Good πιστοποιεί ότι η Τράπεζα, παράλληλα με την επιχειρηματική της δράση, διαθέτει υψηλή κοινωνική και περιβαλλοντική υπευθυνότητα. Ταυτοχρόνως, αποτελεί ένα σημαντικό κίνητρο για την ενίσχυση της παρουσίας της στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας σε εθνικό και σε διεθνές επίπεδο.

Η FTSE Russell (επωνυμία της συνεργασίας μεταξύ της FTSE International Limited και της Frank Russell Company) επιβεβαιώνει ότι η Alpha Bank αξιολογήθηκε από ανεξάρτητο φορέα σύμφωνα με τα κριτήρια FTSE4Good και διαπιστώθηκε ότι πληροί τις προϋποθέσεις, ώστε η μετοχή της να συμπεριληφθεί σε αυτές της Σειράς Δεικτών FTSE4Good. Η Σειρά Δεικτών FTSE4Good που δημιουργήθηκε από τη FTSE Russell, παγκόσμιας εμβέλειας πάροχο χρηματιστηριακών δεικτών, έχει σχεδιασθεί ώστε να μετρά την επίδοση των εταιριών, οι οποίες χαρακτηρίζονται από την εφαρμογή σημαντικών πρακτικών στους τομείς του Περιβάλλοντος, της Κοινωνίας και της Διακυβερνήσεως (Environmental-Social-Governance - ESG). Οι δείκτες FTSE4Good χρησιμοποιούνται από πολλούς φορείς της αγοράς για τη δημιουργία και για την αξιολόγηση κοινωνικά υπεύθυνων επενδυτικών κεφαλαίων και άλλων προϊόντων.

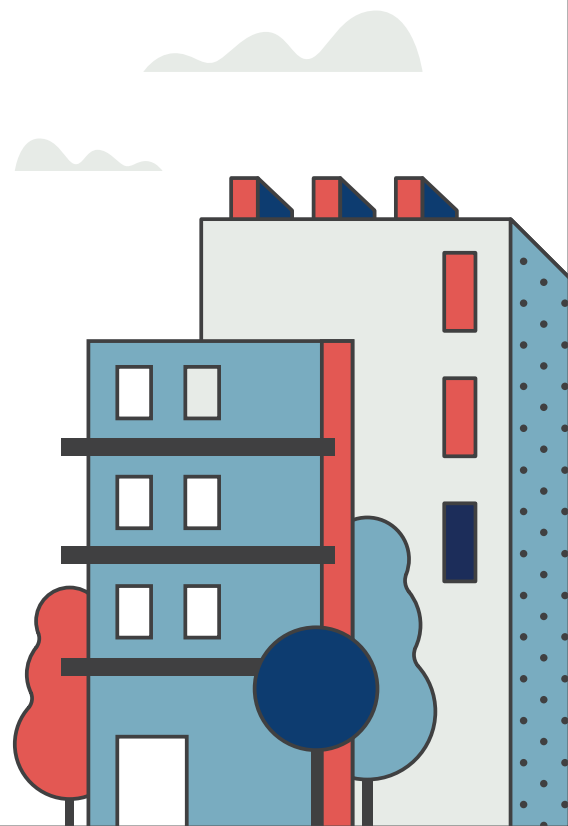
Carbon Disclosure Project (CDP): Το 2017, για πρώτη φορά, η Alpha Bank κοινοποίησε στην πλατφόρμα του CDP τις απαιτούμενες πληροφορίες για τον τρόπο αντιμετώπισης της κλιματικής αλλαγής, λαμβάνοντας τη βαθμολογία C, που την κατατάσσει στον μέσο όρο των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων που συμμετέχουν στο CDP.

ΔΙΑΚΡΙΣΗ 2017

Το 2017, το Ελληνικό Ινστιτούτο Επιχειρηματικής Ηθικής **βράβευσε την Alpha Bank ως ένδειξη αναγνώρισης της συμβολής της στην προώθηση των αρχών της Επιχειρηματικής Ηθικής, της Κοινωνικής Υπευθυνότητας και της Εταιρικής Διακυβερνήσεως** στην ακαδημαϊκή κοινότητα, σε επιχειρήσεις και σε οργανισμούς ιδιωτικού και δημοσίου τομέα.

Τέλος, ο Όμιλος, επιθυμώντας να ενισχύσει εκδηλώσεις που παρουσιάζουν θέματα καίριας σημασίας σχετικά με την αειφορία, τα οποία ευρίσκονται στο διεθνές προσκήνιο και αναμένεται να επηρεάσουν σε σύντομο χρονικό διάστημα εταιρίες και οργανισμούς, ανέλαβε χορηγός:

- του Sustainability Forum 2017, που διοργάνωσε ο οργανισμός Global Sustain στην Ελλάδα,
- του 15ου Συνεδρίου Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, που διοργάνωσε το Ελληνοαμερικανικό Επιμελητήριο Ελλάδος με θέμα "Inclusive Cities and Engaged Citizens: Rebuilding our Society Sustainably" και
- του 10ου Συνεδρίου Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, που πραγματοποιήθηκε στην Κύπρο και ήταν αφιερωμένο στους 17 Στόχους Βιώσιμης Αναπτύξεως της "Ατζέντας 2030".



ΣΤΟΧΟΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2017 ΚΑΙ 2018

Η Alpha Bank θέτει βραχυπρόθεσμους στόχους, οι οποίοι αντανακλούν τις σταθερές και σταδιακές κινήσεις της Τραπέζης, στο πλαίσιο της εφαρμογής της πολιτικής της, των δεσμεύσεων και των προτεραιοτήτων της σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας. Στους πίνακες που ακολουθούν παρουσιάζονται οι στόχοι που είχαν τεθεί στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2016 για το 2017 και οι ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν το 2017 για την επίτευξή τους, καθώς και οι στόχοι για το έτος 2018. Οι πίνακες ακολουθούν τη δομή του Απολογισμού.

ALPHA BANK ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2017	ΕΠΙΔΟΣΗ ΕΝΤΟΣ ΤΟΥ 2017
Συνεργασία με περισσότερες Διευθύνσεις, προκειμένου η Τράπεζα να ανταποκριθεί περαιτέρω στις απαιτήσεις των αναλυτών και των διεθνών οίκων αξιολογήσεως της επιδόσεώς της.	Επιτεύχθηκε. Το 2017, η Διεύθυνση Marketing και Δημοσίων Σχέσεων (μέσω του Τμήματος Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης) συντόνισε την επικοινωνία με όσες Διευθύνσεις της Τραπέζης κρίθηκε απαραίτητο για τη βέλτιστη ανταπόκριση σε απαιτήσεις των αναλυτών και των διεθνών οίκων αξιολογήσεως της επιδόσεως της Τραπέζης σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας.
Ενίσχυση της διαδικασίας καθορισμού των ουσιαστικών θεμάτων εταιρικής υπευθυνότητας της Τραπέζης.	Επιτεύχθηκε (βλ. Alpha Bank και Εταιρική Υπευθυνότητα – Αναγνώριση Ουσιαστικών Θεμάτων).
Ενίσχυση του περιεχομένου του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2017 με περισσότερα θέματα και Ομνικά στοιχεία βάσει των απαιτήσεων των αναλυτών και των διεθνών οίκων αξιολογήσεως της επιδόσεως της Τραπέζης.	Επιτεύχθηκε. Κατόπιν εκτενούς αναλύσεως των ερωτηματολογίων που αποστέλλονται από διεθνείς οίκους αξιολογήσεως της επιδόσεως της Τραπέζης, αλλά και των θεμάτων που προέκυψαν από την Αναγνώριση Ουσιαστικών Θεμάτων, ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2017 έχει ενισχυθεί, προκειμένου να ανταποκριθεί στις ανωτέρω απαιτήσεις.
ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2018	
Ενίσχυση του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018 με περισσότερα θέματα βάσει των απαιτήσεων των αναλυτών και των διεθνών οίκων αξιολογήσεως της επιδόσεως της Τραπέζης.	
Συνεργασία με περισσότερες Διευθύνσεις, προκειμένου η Τράπεζα να ανταποκριθεί περαιτέρω στις απαιτήσεις των αναλυτών και των διεθνών οίκων αξιολογήσεως της επιδόσεώς της.	
Αναδιαμόρφωση των ιστοσελίδων που αναφέρονται σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας στον ιστοχώρο της Τραπέζης για την πληρέστερη ενημέρωση των ενδιαφερόμενων μερών της.	

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2017	ΕΠΙΔΟΣΗ ΕΝΤΟΣ ΤΟΥ 2017
Διαμόρφωση εκπαιδευτικού υλικού σχετικά με την αξιολόγηση περιβαλλοντικών κινδύνων και κινδύνων κοινωνικής ευθύνης και ενσωμάτωσή του στο υφιστάμενο εκπαιδευτικό υλικό των σεμιναρίων πιστοδοτήσεων.	Επιτεύχθηκε (βλ. Υπεύθυνη Λειτουργία – Εταιρική Διακυβέρνηση, Διαχείριση Κινδύνων και Κανονιστική Συμμόρφωση Τραπέζης – Διαχείριση Περιβαλλοντικών και Κοινωνικών Κινδύνων στη Χρηματοδότηση των Επιχειρήσεων).

ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2018

Εφαρμογή Κώδικα Δεοντολογίας και Συμπεριφοράς Προμηθευτών.

ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ

ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2017	ΕΠΙΔΟΣΗ ΕΝΤΟΣ ΤΟΥ 2017									
Αναβάθμιση της υπηρεσίας Alpha Mobile Banking με ενσωμάτωση νέων λειτουργιών.	Επιτεύχθηκε (βλ. Μαζί για την Αγορά – Εναλλακτικά Δίκτυα – Υπηρεσίες Alpha e-Banking).									
Σταδιακή αύξηση του ποσοστού των Καταστημάτων του Δικτύου της Alpha Bank που είναι προσβάσιμα σε άτομα με κινητικές δυσκολίες, με στόχο τα περισσότερα Καταστήματα του Ομίλου Alpha Bank να καταστούν προσβάσιμα στα άτομα αυτά.	Σε εξέλιξη. Το ποσοστό των Καταστημάτων του Δικτύου της Alpha Bank που είναι προσβάσιμα σε άτομα με κινητικές δυσκολίες αυξήθηκε ως κατωτέρω: <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Σύνολο Καταστημάτων:</td> <td>517</td> <td>469</td> </tr> <tr> <td>Πρόσβαση σε ΑΜΕΑ:</td> <td>284 (54,9%)</td> <td>261 (55,6%)</td> </tr> </tbody> </table>		2016	2017	Σύνολο Καταστημάτων:	517	469	Πρόσβαση σε ΑΜΕΑ:	284 (54,9%)	261 (55,6%)
	2016	2017								
Σύνολο Καταστημάτων:	517	469								
Πρόσβαση σε ΑΜΕΑ:	284 (54,9%)	261 (55,6%)								
Μέριμνα ώστε η πλειοψηφία των δικτύων ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών του Ομίλου Alpha Bank να είναι προσβάσιμη σε άτομα με προβλήματα οράσεως ή/και ακοής.	Σε εξέλιξη (βλ. Μαζί για την Αγορά – Δίκτυο Καταστημάτων).									
Ενσωμάτωση κοινωνικών και περιβαλλοντικών κριτηρίων στη λήψη αποφάσεων χορηγήσεως πιστοδοτήσεων προς επιχειρήσεις.	Επιτεύχθηκε (βλ. Υπεύθυνη Λειτουργία – Εταιρική Διακυβέρνηση, Διαχείριση Κινδύνων και Κανονιστική Συμμόρφωση Τραπεζής – Διαχείριση Περιβαλλοντικών και Κοινωνικών Κινδύνων στη Χρηματοδότηση των Επιχειρήσεων και Μαζί για την Αγορά – Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων – Στήριξη των Επιχειρήσεων).									
Δημιουργία εντύπου επενδυτικού οδηγού και εκπαιδευτικού οπτικοακουστικού υλικού (video) με θέμα "Αποταμίευση και Επένδυση", με σκοπό τη δημιουργία μίας επενδυτικής βιβλιοθήκης.	Επιτεύχθηκε (βλ. Μαζί για την Αγορά – Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων – Υπεύθυνες Επενδύσεις).									
Περαιτέρω προώθηση των Κοινωνικά Υπεύθυνων Επενδύσεων (Socially Responsible Investments - SRIs) μέσω ενημερωτικών εκδηλώσεων.	Επιτεύχθηκε (βλ. Μαζί για την Αγορά – Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων – Υπεύθυνες Επενδύσεις).									

ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2018

Διαμόρφωση ειδικού χώρου (digital corner) εντός των Καταστημάτων του Δικτύου της Alpha Bank, όπου οι Πελάτες θα μπορούν να κάνουν χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών e-banking.

Σταδιακή αύξηση του ποσοστού των Καταστημάτων του Δικτύου της Alpha Bank που είναι προσβάσιμα σε άτομα με κινητικές δυσκολίες, με στόχο τα περισσότερα Καταστήματα του Ομίλου Alpha Bank να καταστούν προσβάσιμα στα άτομα αυτά.

Περαιτέρω προώθηση των Κοινωνικά Υπεύθυνων Επενδύσεων (Socially Responsible Investments - SRIs) μέσω ενημερωτικών εκδηλώσεων.

ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ

ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2017

Συνέχιση και ενίσχυση της αμφίδρομης επικοινωνίας του Προσωπικού με Στελέχη της Διευθύνσεως Ανθρωπίνου Δυναμικού.

ΕΠΙΔΟΣΗ ΕΝΤΟΣ ΤΟΥ 2017

Επιτεύχθηκε. Η επικοινωνία με το Προσωπικό είναι πρωταρχικός στόχος της Διευθύνσεως Ανθρωπίνου Δυναμικού. Το 2017, πραγματοποιήθηκαν συνολικά 955 συναντήσεις Υπαλλήλων με τη Διευθύντρια της Διευθύνσεως. Η πλειονότητα αυτών πραγματοποιήθηκε την “Ημέρα Επικοινωνίας”, κατά την οποία η Διευθύντρια δέχεται το Προσωπικό. Επιπλέον της “Ημέρας Επικοινωνίας”, κατά το 2017, πραγματοποιήθηκε Πρόγραμμα Επισκέψεων σε Καταστήματα της Τραπέζης, κατά τις οποίες Στελέχη της Διευθύνσεως συζήτησαν με συνολικά 256 Υπαλλήλους για θέματα επαγγελματικής και προσωπικής φύσεως.

Αυτοματοποίηση διαδικασιών της Διευθύνσεως Ανθρωπίνου Δυναμικού με γνώμονα τη διαρκή βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών στους Υπαλλήλους.

Επιτεύχθηκε. Κατά το 2017, εγκαινιάσθηκαν νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες εξυπηρέτησης των Υπαλλήλων, οι οποίες συνέβαλαν στον αυτοματισμό των διαδικασιών και μείωσαν σημαντικά τον χρόνο διεκπεραιώσεως αιτημάτων και επιλύσεως χρονοβόρων θεμάτων.

Αναβάθμιση της διαχείρισεως των βιογραφικών σημειωμάτων με πρόσβαση σε μέσα επαγγελματικής κοινωνικής δικτύωσης.

Επιτεύχθηκε. Η Διεύθυνση Ανθρωπίνου Δυναμικού, παρακολουθώντας τις σύγχρονες τάσεις της αγοράς και προκειμένου να ανταποκριθεί στο επίπεδο εξειδίκευσε των θέσεων που ανακύπτουν προς κάλυψη, έκρινε σκόπιμη την αγορά μίας νέας ηλεκτρονικής πλατφόρμας διαχείρισεως βιογραφικών. Η πλατφόρμα Taleo της Oracle, που επελέγη κατόπιν αναλύσεως των αναγκών της Ενότητας Εργασιών Αξιολογήσεως και Αναπτύξεως της Διευθύνσεως, προσφέρει τη δυνατότητα αυτοδιαχειρίσεως της αιτήσεως υποψηφίου, καθώς ο ίδιος ο χρήστης μέσω του προφίλ που δημιουργεί δύναται να υποβάλει αιτήσεις για πολλαπλές θέσεις, να επέλθει στο υποβληθέν βιογραφικό του ή και να αποσύρει την αίτηση ενδιαφέροντός του από την ηλεκτρονική βάση βιογραφικών της Τραπέζης ανά πάσα στιγμή μέσα από τον προσωπικό του λογαριασμό. Η πλατφόρμα υποστηρίζει τη δημοσίευση αγγελίας στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, ενώ συμβάλλει στη βελτιστοποίηση της εμπειρίας του υποψηφίου μέσα από μία σύντομη, ορθή και ευέλικτη διαδικασία. Η εν θέματι πλατφόρμα είναι επίσης σύνομη με τον νέο ευρωπαϊκό Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (GDPR).

Συνέχιση του Προγράμματος Επιβραβεύσεως των Εθελοντών Αιμοδοτών της Τραπέζης.

Επιτεύχθηκε. Τον Μάρτιο 2017, πραγματοποιήθηκε με επιτυχία εκδήλωση για την επιβράβευση των Εθελοντών Αιμοδοτών της Τραπέζης, οι οποίοι συμμετέχουν συστηματικά στην προσπάθεια της Alpha Bank για τη δημιουργία τραπεζής αίματος από το 2001, οπότε και ξεκίνησε ο θεσμός της Αιμοδοσίας στην Τράπεζα.

ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2017

Διεύρυνση της συνεργασίας της Διευθύνσεως Ανθρώπινου Δυναμικού και με άλλα εκπαιδευτικά ιδρύματα πέραν του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών και του Πανεπιστημίου Αιγαίου, στο πλαίσιο του Προγράμματος Πρακτικής Ασκήσεως.

ΕΠΙΔΟΣΗ ΕΝΤΟΣ ΤΟΥ 2017

Επιτεύχθηκε. Η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού, αξιολογώντας την αποτελεσματικότητα των προηγούμενων προγραμμάτων πρακτικής ασκήσεως που πραγματοποίησε σε συνεργασία με το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, έκρινε ωφέλιμη την επέκταση της συνεργασίας και με άλλα πανεπιστημιακά ιδρύματα, των οποίων τα μεταπτυχιακά προγράμματα έχουν εφαρμογή στις εργασίες της Τραπέζης. Ως εκ τούτου, η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού στο τέλος του 2017 ανήρτησε διαδικτυακά σχετική προωθητική καταχώριση προσελκύσεως αριστούχων μεταπτυχιακών φοιτητών, σε συνεργασία με το Γραφείο Διασυνδέσεως του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, του Πανεπιστημίου Πειραιώς και του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου. Η διάρκεια της πρακτικής ασκήσεως ορίζεται στους εννέα (9) μήνες και οι υποψήφιοι φοιτητές επιλέγονται μετά από μία σειρά δοκιμασιών γλωσσικού και αριθμητικού συλλογισμού, καθώς και ατομικών συνεντεύξεων. Στο ίδιο πλαίσιο, η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού συνέχισε τη συνεργασία της με το Πανεπιστήμιο Αιγαίου μέσω του Ελληνικού Τραπεζικού Ινστιτούτου. Επίσης, εκπρόσωποι της Διευθύνσεως έλαβαν μέρος σε διοργανώσεις Ημερών Σταδιοδρομίας που πραγματοποιήθηκαν από το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, από το Πανεπιστήμιο Πειραιώς, από το Alba Graduate Business School καθώς και από το Kariera.gr, με στόχο την ουσιαστική σύνδεση της Τραπέζης με την αγορά εργασίας και την προβολή της ως εργοδότη επιλογής.

Επέκταση των εργαλείων εντοπισμού ταλέντων και σε λοιπές ομάδες πληθυσμού και καταγραφή εναλλακτικών διαδρομών επαγγελματικής σταδιοδρομίας και σε άλλες Μονάδες της Τραπέζης.

Επιτεύχθηκε. Η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού, κατόπιν πραγματοποιήσεως δοκιμαστικού προγράμματος Κέντρων Αναπτύξεως με στόχο τον εντοπισμό Στελεχών με συγκεκριμένες δεξιότητες, έκρινε ωφέλιμη την καθολική επέκταση του προγράμματος σε Υπαλλήλους από όλους τους χώρους της Τραπέζης. Για τον λόγο αυτό, προχώρησε σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Προμηθειών, Περιουσίας και Ασφαλείας στην ειδική διαμόρφωση χώρου επί της οδού Σοφοκλέους 7-9, για τη συστηματική διεξαγωγή του Προγράμματος από το 2018 και εφεξής. Οι διεξαγωγές έχουν προγραμματισθεί αρχικώς με ημερήσια διάρκεια εντός του Α΄ τριμήνου 2018, από εκπαιδευμένα Στελέχη της Διευθύνσεως και υπό την καθοδήγηση ειδικευμένου Συμβούλου, με στόχο την προσωπική και την επαγγελματική ανάπτυξη μέσα από μία σειρά ομαδικών και ατομικών ασκήσεων, αλλά και τη σύνδεση των αποτελεσμάτων με προγράμματα σχεδιασμού διαδοχής, εκπαιδεύσεως καθώς και πολιτικής αμοιβών. Παράλληλα, σχεδιάζεται πρόγραμμα "Coaching" για τα Στελέχη που θα ξεχωρίσουν, με καθοδηγητές (coaches) ανώτερα Στελέχη της Τραπέζης που θα εκπαιδευθούν σχετικά από εξωτερικό φορέα πιστοποιημένο ειδικώς για τον σκοπό αυτό.

ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2017	ΕΠΙΔΟΣΗ ΕΝΤΟΣ ΤΟΥ 2017
Δημιουργία νέου Ομαδικού Εξωνοσοκομειακού Ασφαλιστηρίου Προγράμματος για το Προσωπικό της Τραπέζης.	Επιτεύχθηκε. Τον Ιανουάριο 2017, τέθηκε σε εφαρμογή το νέο Ομαδικό Εξωνοσοκομειακό Ασφαλιστήριο Πρόγραμμα σε συνεργασία με την ΑΧΑ Ασφαλιστική Α.Ε. Το Πρόγραμμα απευθύνεται στο σύνολο του εν ενεργεία τακτικού Προσωπικού σε όλη την Ελλάδα.

ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2018
Βέλτιστη αξιοποίηση του Ανθρώπινου Δυναμικού, λαμβανομένου υπ' όψιν του λειτουργικού προτύπου της Τραπέζης, όπως αυτό διαμορφώνεται με βάση το Επιχειρησιακό Σχέδιο του Ομίλου.
Ανάπτυξη και εφαρμογή προγραμμάτων αναδείξεως, διαχειρίσεως ταλέντων και διακρατήσεώς τους από την Τράπεζα.
Διεύρυνση της συνεργασίας της Διευθύνσεως Ανθρώπινου Δυναμικού και με το Πανεπιστήμιο της Κρήτης, στο πλαίσιο του Προγράμματος Πρακτικής Ασκήσεως.
Πρώθηση ενός εργασιακού περιβάλλοντος στο οποίο να ευδοκίμει η δημιουργία αξίας για την Τράπεζα και για τον Εργαζόμενο.
Ενίσχυση της αμφίδρομης επικοινωνίας, της ενημερώσεως και της διαφάνειας μέσω εργαλείων και μεθοδολογιών που μπορούν να συμβάλουν στην αφομοίωση των αρχών και των αξιών της Τραπέζης από το Προσωπικό.
Πλήρης αξιοποίηση της τεχνολογίας σε εφαρμογές αυτοεξυπηρετήσεως (self service), για την πληρέστερη κάλυψη των αναγκών του Εργαζομένου.
Επικαιροποίηση διαδικασιών, με γνώμονα τις απαιτήσεις που απορρέουν από τον Γενικό Κανονισμό του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (679/2016) για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων του Εργαζομένου.

ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2017	ΕΠΙΔΟΣΗ ΕΝΤΟΣ ΤΟΥ 2017
Συνέχιση της υποστηρίξεως της πρωτοβουλίας "Ωρα της Γης" μέσω της συμμετοχής σε αυτή. Επέκταση σε Κτήρια της Τραπέζης στη Λάρισα.	Επιτεύχθηκε (βλ. Μαζί για το Περιβάλλον – Κατανάλωση Ενέργειας και Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής – Πρωτοβουλίες για τον Περιορισμό του Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος).
Μέριμνα για περαιτέρω περιορισμό του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της Τραπέζης.	Επιτεύχθηκε (βλ. Μαζί για το Περιβάλλον – Κατανάλωση Ενέργειας και Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής).
Πιλοτική εφαρμογή αστρονομικού διακόπτη για τις φωτεινές επιγραφές στα Καταστήματα του Δικτύου της Τραπέζης.	Επιτεύχθηκε (βλ. Μαζί για το Περιβάλλον – Κατανάλωση Ενέργειας και Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής – Κατανάλωση Ενέργειας).

ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2018

Έναρξη εργασιών για την ανάπτυξη Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισεως σύμφωνα με το ISO 14001.

Βελτίωση των μεθόδων υπολογισμού των δεικτών / στοιχείων (π.χ. νερού) περιβαλλοντικής επιδόσεως.

Διεύρυνση της υποστηρίξεως της πρωτοβουλίας "Ωρα της Γης" μέσω της συμμετοχής περισσότερων κτηρίων.

ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2017

ΕΠΙΔΟΣΗ ΕΝΤΟΣ ΤΟΥ 2017

Ενίσχυση του Προγράμματος Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τραπέζης με πρωτοβουλίες που απευθύνονται σε παιδιά και σε νέους.

Επιτεύχθηκε (βλ. Μαζί για την Κοινωνία – Υποστήριξη της Κοινωνίας και των Τοπικών Κοινωνιών).

Διατήρηση του χορηγικού προγράμματος για την εκπλήρωση κοινωνικών αναγκών.

Επιτεύχθηκε (βλ. Μαζί για την Κοινωνία – Κοινωνική Συνεισφορά και Μαζί για την Κοινωνία – Υποστήριξη της Κοινωνίας και των Τοπικών Κοινωνιών).

Συνέχιση και διεύρυνση των δράσεων στηρίξεως του πολιτισμού από την Alpha Bank, με στόχο τη διάσωση και την προαγωγή του ελληνικού πολιτισμού.

Επιτεύχθηκε (βλ. Μαζί για την Κοινωνία – Υποστήριξη του Πολιτισμού).

Πρώθηση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και της έννοιας του Εθελοντισμού μέσω της ενημερώσεως των Εργαζομένων και της αυξήσεως των σχετικών προγραμμάτων και ενεργειών.

Επιτεύχθηκε (βλ. Μαζί για την Κοινωνία – Εθελοντισμός – Συμμετοχή των Εργαζομένων).

ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2018

Ενίσχυση του Προγράμματος Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τραπέζης με πρωτοβουλίες και με προγράμματα που στηρίζουν την εκπαίδευση.

Συνέχιση και διεύρυνση των δράσεων στηρίξεως του πολιτισμού, της υγείας και της κοινωνίας από την Τράπεζα.

Στήριξη πρωτοβουλιών που προάγουν την Εταιρική Υπευθυνότητα.

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

31



ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΗΣ

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ
ΘΕΜΑ

Η Alpha Bank αποτελεί μία από τις τέσσερις συστημικές τράπεζες στην Ελλάδα και κατά συνέπεια η χρηματοοικονομική επίδοσή της επηρεάζει την ευρύτερη οικονομία της χώρας. Η βέλτιστη επίδοση της Τραπεζής αποτελεί πρωταρχικό στόχο της Διοικήσεώς της. Η Alpha Bank, εφαρμόζοντας και το 2017 το Επιχειρησιακό της Σχέδιο, επέτυχε να ενισχύσει περαιτέρω την κεφαλαιακή της θέση, η οποία παραμένει η υψηλότερη μεταξύ των ελληνικών τραπεζών.

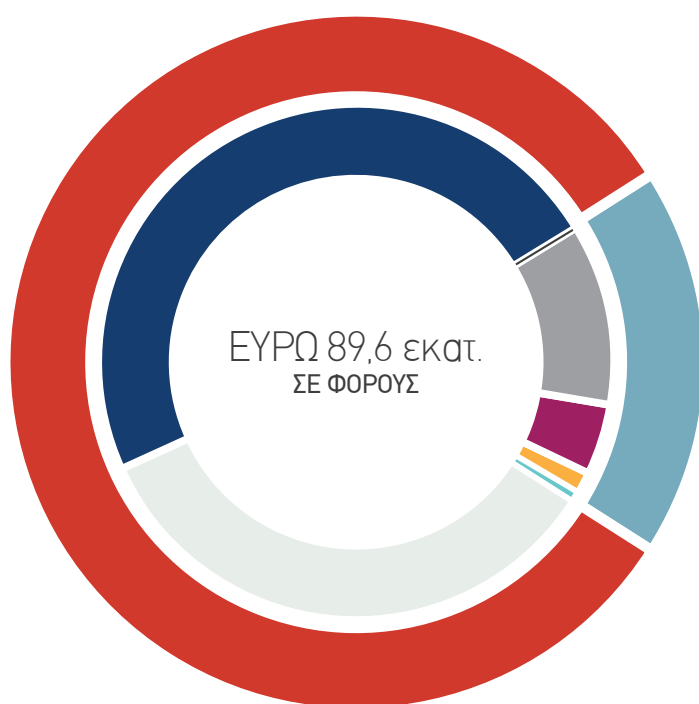
Τα κύρια εταιρικά γεγονότα το 2017 ήταν τα εξής:

- Η Alpha Bank καθ' όλη τη διάρκεια του 2017 συνέχισε να στηρίζει τις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις (ΜμΕ). Τον Δεκέμβριο 2017, μέσω του εγγυοδοτικού προγράμματος "COSME-LGF", η Τράπεζα ανέλαβε τη χρηματοδότηση Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων, η οποία ανήλθε σε Ευρώ 200 εκατ. Επίσης, τον Ιούλιο 2017 συνυπεγράφη δανειακή σύμβαση με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (ΕΤΕπ) ύψους Ευρώ 150 εκατ. για χρηματοδότηση των τομέων της γεωργίας, του τουρισμού, της μεταποίησης και των υπηρεσιών, ενώ τον Απρίλιο 2017 ενεργοποιήθηκε η σύμβαση χρηματοδότησης με την ΕΤΕπ για την άντληση Ευρώ 100 εκατ.
- Τον Οκτώβριο 2017, ολοκληρώθηκε επιτυχώς η δεύτερη συναλλαγή χρηματοδοτήσεως ύψους USD 250 εκατ. μέσω τιτλοποιήσεως ναυτιλιακών απαιτήσεων σε συνεργασία με τη Citi.
- Η Pillarstone, η πανευρωπαϊκή πλατφόρμα για την υποστήριξη των τραπεζών στη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων δανείων που συστάθηκε από την KKR Credit και τον John Davison, έλαβε την 10 Μαΐου 2017 από την Τράπεζα της Ελλάδος άδεια για τη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων δανείων εκ μέρους των τραπεζών.
- Τον Μάρτιο 2017, η Alpha Bank συμμετείχε στη διεθνή κοινοπραξία χρηματοδοτήσεως της Fraport Greece για την παραχώρηση 14 ελληνικών περιφερειακών αεροδρομίων.

ALPHA BANK 2017: ΑΜΕΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΞΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΓΕΤΑΙ ΚΑΙ ΔΙΑΝΕΜΕΤΑΙ

	Σε χιλ. Ευρώ
Σύνολο εσόδων	1.938.469
Άμεση οικονομική αξία που παράγεται	1.938.469
Γενικά διοικητικά έξοδα & λοιπά έξοδα	491.879
Αμοιβές και έξοδα Προσωπικού (συμπεριλαμβανομένων του κόστους και της προβλέψεως αποζημιώσεως προγράμματος εθελουσίας εξόδου)	468.519
Πληρωθέντες φόροι εισοδήματος και λοιποί φόροι	1.499
Οικονομική αξία που διανέμεται	961.897
Μη διανεμηθείσα οικονομική αξία	976.572

ΚΑΤΑΒΛΗΘΕΝΤΕΣ ΦΟΡΟΙ ΤΟ 2017



■ ΠΑΡΑΚΡΑΤΟΥΜΕΝΟΙ ΦΟΡΟΙ ΤΡΙΤΩΝ	73,8 (82%)	■ ΦΟΡΟΣ ΜΙΣΘΩΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	43,2
■ ΦΟΡΟΙ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ ΤΡΑΠΕΖΗΣ	15,8 (18%)	■ ΠΑΡΑΚΡΑΤΟΥΜΕΝΟΙ ΦΟΡΟΙ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ ΤΡΙΤΩΝ	30,6
		■ ΦΟΡΟΣ ΠΡΟΣΤΙΘΕΜΕΝΗΣ ΑΞΙΑΣ	10,2
		■ ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΟΣ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ ΑΚΙΝΗΤΩΝ (ΕΝΦΙΑ)	3,9
		■ ΦΟΡΟΣ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ	1,3
		■ ΛΟΙΠΟΙ ΦΟΡΟΙ	0,4
		□ ΧΑΡΤΟΣΗΜΑ ΤΡΙΤΩΝ	0,1

ΚΕΦΑΛΑΙΑΚΗ ΕΠΑΡΚΕΙΑ

Πολιτική του Ομίλου είναι η διατήρηση μίας ισχυρής κεφαλαιακής βάσεως, προκειμένου να εξασφαλίζεται η ανάπτυξη της Τραπέζης και να διασφαλίζεται η εμπιστοσύνη των καταθετών, των μετόχων, των αγορών και των συναλλασσόμενων μερών.

Η κεφαλαιακή επάρκεια εποπτεύεται από τον Ενιαίο Μηχανισμό Εποπτείας της ΕΚΤ, προς τον οποίο υποβάλλονται στοιχεία σε τριμηνιαία βάση. Από την 1 Ιανουαρίου 2014, τέθηκε σε εφαρμογή η Οδηγία 2013/36/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 26 Ιουνίου 2013, η οποία ενσωματώθηκε στο Ελληνικό Δίκαιο με τον Ν. 4261/2014, και ο Κανονισμός 575/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της Ευρώπης της 26 Ιουνίου 2013 ("CRD IV").

Σύμφωνα με το ανωτέρω θεσμικό πλαίσιο, διαμορφώνονται οι ελάχιστοι δείκτες (κεφαλαίου κοινών μετοχών, κεφαλαίων κατηγορίας I και κεφαλαιακής επάρκειας) που πρέπει να διαθέτει ο Όμιλος. Για τον υπολογισμό του δείκτη κεφαλαιακής επάρκειας ακολουθούνται οι μεταβατικές διατάξεις όπως ισχύουν.

Ο δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας συγκρίνει τα εποπτικά ίδια κεφάλαια του Ομίλου με τους κινδύνους (σταθμισμένο ενεργητικό) που αναλαμβάνει ο Όμιλος.

Σχετικά με την επίπτωση στα εποπτικά ίδια κεφάλαια από την υιοθέτηση του προτύπου ΔΠΧΑ 9, η Alpha Bank αποφάσισε ότι θα κάνει χρήση του άρθρου 473α του Κανονισμού της ΕΕ (2017/2395) και θα εφαρμόσει τις μεταβατικές διατάξεις που προβλέπονται για τον υπολογισμό της Κεφαλαιακής Επάρκειας τόσο σε ατομική, όσο και σε ενοποιημένη βάση. Βάσει αυτών ο δείκτης Κεφαλαίου Κοινών Μετοχών της κατηγορίας 1 (CET1) εκτιμάται ότι θα επηρεασθεί κατά περίπου 0,1% και θα διαμορφωθεί σε 18,25% για το πρώτο έτος, ενώ η επίπτωση από την πλήρη εφαρμογή εκτιμάται σε περίπου 2,4% με τον δείκτη να διαμορφώνεται σε 15,9% την 31.12.2017, σε επίπεδο Ομίλου. Η Τράπεζα είναι επαρκώς κεφαλαιοποιημένη για να καλύψει τις ανάγκες που προκύπτουν από την εφαρμογή του νέου προτύπου, καθώς ο δείκτης CET1 του Ομίλου κατά ΔΛΠ 39 ανέρχεται σε 18,33% την 31.12.2017.

ΑΣΚΗΣΗ ΠΡΟΣΟΜΟΙΩΣΕΩΣ ΑΚΡΑΙΩΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ 2018

Το 2018, θα διενεργηθεί άσκηση προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων (stress test) για τις ευρωπαϊκές τράπεζες. Η Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών (EAT) θα επιβλέπει την άσκηση για τις μεγαλύτερες ευρωπαϊκές τράπεζες και η ΕΚΤ θα συντονίζει τη διεξαγωγή της ασκήσεως για τις τράπεζες που δεν περιλαμβάνονται στην πρώτη κατηγορία. Τα αποτελέσματα των ασκήσεων θα ληφθούν υπ' όψιν στην εποπτική αξιολόγηση (SREP) για το 2018. Και οι δύο ασκήσεις θα πραγματοποιηθούν στο υψηλότερο επίπεδο ενοποιήσεως και με κοινή μεθοδολογία, η οποία οριστικοποιήθηκε την 17 Νοέμβριου 2017 σύμφωνα με ανακοίνωση της EAT. Η Alpha Bank συμμετέχει στην άσκηση προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων υπό την επίβλεψη της ΕΚΤ, η οποία ξεκινά στις αρχές του 2018, ενώ τα αποτελέσματα πρόκειται να ανακοινωθούν τον Μάιο 2018.

Στον πίνακα που ακολουθεί, παρουσιάζονται οι δείκτες κεφαλαιακής επάρκειας του Ομίλου την 31.12.2017:

ΔΕΙΚΤΕΣ ΟΜΙΛΟΥ	31.12.2017
Δείκτης Κεφαλαίων Κοινών Μετοχών Κατηγορίας 1	18,3%
Δείκτης Κεφαλαίων Κατηγορίας 1	18,3%
Δείκτης Κεφαλαιακής Επάρκειας	18,4%
Δείκτης Μοχλεύσεως	14,9%

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ, ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΤΡΑΠΕΖΗΣ

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ
ΘΕΜΑ

Η Εταιρική Διακυβέρνηση, η Διαχείριση Κινδύνων και η Κανονιστική Συμμόρφωση της Τραπέζης είναι σημαντικές, καθώς αποσκοπούν στη διασφάλιση της εφαρμογής βέλτιστων πρακτικών στις επιχειρηματικές δραστηριότητές της, στη διοίκηση, στους κανόνες συμπεριφοράς των Στελεχών και των Υπαλλήλων μεταξύ τους και απέναντι στους συναλλασσομένους, στους Μετόχους και σε τρίτους. Παράλληλα, υπηρετούν τον ίδιο σκοπό εις ό,τι αφορά στον Όμιλο που δημιούργησε η Τράπεζα με την ανάπτυξή της στο εσωτερικό και στο εξωτερικό. Η Alpha Bank συμμορφώνεται με το εκάστοτε ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο, όπως αυτό διαμορφώνεται τόσο σε εθνικό, όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο, ενώ παρακολουθεί και διαχειρίζεται συστηματικά λειτουργικούς κινδύνους και κινδύνους αγοράς.

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Η απαρέγκλιτη εφαρμογή των αρχών Εταιρικής Διακυβερνήσεως, όπως αυτές ορίζονται στους νόμους και στους λοιπούς ευρέως αναγνωρισμένους κώδικες και εθελοντικούς κανόνες, αποτελεί βασικό πυλώνα της λειτουργίας της Alpha Bank. Οι αρχές αυτές καθορίζουν τον τρόπο διοικήσεως, λειτουργίας και ελέγχου της Τραπέζης και διασφαλίζουν τα συμφέροντα τόσο των Μετόχων της, όσο και των λοιπών ενδιαφερομένων μερών της καθώς και τη διαφάνεια στις λειτουργίες της. Η τροποποίηση που επήλθε τον Νοέμβριο 2015 στον Νόμο 3864/2010 επέφερε, μεταξύ άλλων, νέες ρυθμίσεις ως προς τη σύνθεση των Διοικητικών Συμβουλίων των ελληνικών τραπεζών, πλέον των ρυθμίσεων του Νόμου 4261/2014.

Η Τράπεζα έχει προβεί σε αλλαγές στη σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου, ανταποκρινόμενη στις μεταβαλλόμενες συνθήκες στον ελληνικό τραπεζικό τομέα και πλήρως εναρμονιζόμενη με τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς.

Από το 1994 η Alpha Bank εφαρμόζει αρχές Εταιρικής Διακυβερνήσεως ενισχύοντας τη διαφάνεια στην επικοινωνία με τους Μετόχους της και την άμεση και συνεχή ενημέρωση του επενδυτικού κοινού. Σε αυτό το πλαίσιο, η Τράπεζα έχει υιοθετήσει, προτού ακόμη θεσμοθετηθούν ως κανονιστικές απαιτήσεις εταιρικής διακυβερνήσεως, τον διαχωρισμό των καθηκόντων του Προέδρου από τα καθήκοντα του Διευθύνοντος Συμβούλου και την ίδρυση της Επιτροπής Ελέγχου.

Έκτοτε έχει υιοθετήσει τη συμμετοχή μεγαλύτερου αριθμού Ανεξαρτήτων Μελών στο Διοικητικό Συμβούλιο σε σχέση με τον αριθμό που προβλέπει ο νόμος, την ύπαρξη Μη Εκτελεστικού Προέδρου του Διοικητικού Συμβουλίου, τη μηνιαία συνεδρίαση της Επιτροπής Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου και της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων του Διοικητικού Συμβουλίου και τις κοινές συνεδριάσεις της Επιτροπής Ελέγχου με την Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων. Επιπροσθέτως, έχουν διενεργηθεί συναντήσεις των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου για θέματα εταιρικής διακυβερνήσεως καθώς και για τη σύνταξη αναλυτικών Κανονισμών Λειτουργίας των Επιτροπών του Διοικητικού Συμβουλίου με σαφώς καθορισμένες και διακριτές αρμοδιότητες, τους οποίους εναρμόνισε σύμφωνα με τις πιο πρόσφατες βέλτιστες πρακτικές εταιρικής διακυβερνήσεως.

Επιπλέον, η Τράπεζα παρέχει στα νέα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου πλήρες και αναλυτικό εισαγωγικό πρόγραμμα ενημέρωσης στους τομείς της Εταιρικής Διακυβερνήσεως, της Διαχείρισης Κινδύνων, του Εσωτερικού Ελέγχου, της Κανονιστικής Συμμορφώσεως, της Κεφαλαιακής Επάρκειας και των Οικονομικών Υπηρεσιών καθώς και ενημερωτικά σεμινάρια και ενημερωτικές συναντήσεις, όταν αυτό απαιτείται από τις συνθήκες.

Η Τράπεζα, στο πλαίσιο της ενημέρωσης των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου και σύμφωνα με τις βέλτιστες πρακτικές εταιρικής διακυβερνήσεως, εκκίνησε μία σειρά συναντήσεων με σκοπό την περαιτέρω ενίσχυση της συνεργασίας μεταξύ της Τραπέζης και των Εταιριών του Ομίλου. Σε αυτό το πλαίσιο, το 2017 πραγματοποιήθηκε επίσκεψη του Διοικητικού Συμβουλίου και Στελεχών της Τραπέζης στην Alpha Bank Cyprus Ltd.

Η Alpha Bank έχει θεσπίσει Κώδικα Εταιρικής Διακυβερνήσεως και Κώδικα Δεοντολογίας, με σκοπό να προωθήσει τα πρότυπα που επιβάλλει η σύγχρονη διακυβέρνηση των εταιριών και να ενισχύσει την αποτελεσματικότητα των κανόνων για τον Εσωτερικό Έλεγχο.

Ο Κώδικας Εταιρικής Διακυβερνήσεως της Alpha Bank ορίζει το πλαίσιο και τις κατευθυντήριες γραμμές για τη διακυβέρνηση της Τραπέζης και αναθεωρείται από το Διοικητικό Συμβούλιο. Ορίζει επίσης τα καθήκοντα και κατανέμει τις αρμοδιότητες μεταξύ του Διοικητικού Συμβουλίου και των Επιτροπών του, της Εκτελεστικής Επιτροπής και των άλλων Επιτροπών και Συμβουλίων της Τραπέζης και είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα της Τραπέζης (www.alpha.gr). Τα θέματα Εταιρικής Διακυβερνήσεως καθώς και η γενικότερη διαχείριση των ζητημάτων αειφορίας καθορίζονται από το Διοικητικό Συμβούλιο ύστερα από εισήγηση των αρμόδιων Διευθύνσεων.

Κατά το έτος 2017, ο Κώδικας Δεοντολογίας αναθεωρήθηκε σύμφωνα με τις αρχές ηθικής και δεοντολογίας. Περιγράφει τις δεσμεύσεις και τις πρακτικές της Τραπέζης όσον αφορά στις δραστηριότητές της, τη διοίκηση, τους κανόνες συμπεριφοράς των Στελεχών και των Υπαλλήλων μεταξύ τους, αλλά και προς τους συναλλασσομένους και τους Μετόχους. Με την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας και των αρχών Εταιρικής Διακυβερνήσεως, αλλά και με τη λειτουργία της Επιτροπής Ελέγχου, της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων, της Επιτροπής Αποδοχών και της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβερνήσεως και Αναδείξεως Υποψηφίων, η Alpha Bank ενισχύει αποτελεσματικά τις αρχές της ακεραιότητας και της διαφάνειας και εξασφαλίζει τη βέλτιστη διαχείριση των κινδύνων.

Η Τράπεζα δίδει ιδιαίτερη σημασία σε θέματα ήθους και διαφάνειας και μέσω του Οργανισμού Προσωπικού και των Πράξεων Γενικής Διευθύνσεως ρυθμίζει με σαφήνεια ζητήματα όπως είναι η προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, η απαγόρευση αποδοχής δώρων στο πλαίσιο της ασκήσεως των υπηρεσιακών καθηκόντων των Στελεχών και των Υπαλλήλων της καθώς και θέματα συγκρούσεως συμφερόντων κατά τη διενέργεια των συναλλαγών.

Η Διοίκηση της Τραπέζης ασκείται από το Διοικητικό Συμβούλιο, τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, τους Αναπληρωτές Διευθύνοντες Συμβούλους, τους Γενικούς Διευθυντές, τους Εντεταλμένους Γενικούς Διευθυντές και την Εκτελεστική Επιτροπή. Ο Διευθύνων Σύμβουλος ασκεί τη διοίκηση, τη διαχείριση και την εκπροσώπηση της Τραπέζης. Εποπτεύει, συντονίζει και κατευθύνει την Τράπεζα και τον Όμιλο. Η Εκτελεστική Επιτροπή είναι το ανώτατο εκτελεστικό όργανο της Τραπέζης. Συνέρχεται τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα υπό την προεδρία του Διευθύνοντος Συμβούλου. Σε αυτή συμμετέχουν οι Αναπληρωτές Διευθύνοντες Σύμβουλοι, οι Γενικοί Διευθυντές και ο Γραμματέας της Επιτροπής. Κατά περίπτωση συμμετέχουν και άλλα Στελέχη ή Μέλη των Διοικήσεων Εταιριών του Ομίλου, αναλόγως των θεμάτων που συζητούνται. Η Εκτελεστική Επιτροπή προβαίνει σε επισκόπηση της εγχώριας και της διεθνούς οικονομίας και των εξελίξεων της αγοράς και εξετάζει θέματα επιχειρησιακού σχεδιασμού και πολιτικής. Επιπλέον, η Επιτροπή μελετά θέματα που αφορούν στην ανάπτυξη του Ομίλου, ενώ εισηγείται τον Κανονισμό Λειτουργίας της Τραπέζης καθώς και τον προϋπολογισμό κάθε Τομέα. Τέλος, εισηγείται την πολιτική Ανθρώπινου Δυναμικού και τη συμμετοχή της Τραπέζης ή Εταιριών του Ομίλου σε άλλες εταιρίες.

Λεπτομέρειες για τους μηχανισμούς που διασφαλίζουν την αποτελεσματική, διαφανή και υπεύθυνη Εταιρική Διακυβέρνηση της Alpha Bank, συμπεριλαμβανομένων της διοικήσεως και της εποπτείας, αλλά και για τη διαχείριση των κινδύνων υπάρχουν στον Κώδικα Εταιρικής Διακυβερνήσεως, στον Απολογισμό Δραστηριοτήτων καθώς και στην ιστοσελίδα της Τραπέζης.



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΣΤΗ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Η δέσμευση του Ομίλου για την παροχή τραπεζικών υπηρεσιών και προϊόντων που αποσκοπούν στην προώθηση της βιώσιμης αναπτυξίας ως αναπόσπαστου μέρους της Πολιτικής Εταιρικής Υπευθυνότητας ενισχύεται με την αποτελεσματική διαχείριση της περιβαλλοντικής και της κοινωνικής διαστάσεως των χρηματοδοτήσεων και ενδυναμώνεται με την ενσωμάτωση της **“Πολιτικής Διαχείρισεως Περιβαλλοντικού και Κοινωνικής Ευθύνης Κινδύνου Ομίλου για τις Πιστοδοτήσεις Νομικών Προσώπων”** στο υπάρχον Πλαίσιο Διαχείρισεως Πιστωτικού Κινδύνου και στην Πιστωτική Πολιτική του Ομίλου. Η νέα πολιτική ετέθη σε ισχύ τον Ιούλιο 2016 και είναι διαθέσιμη στο Alpha Bank Intranet.

Η Πολιτική παρουσιάζει τις αρμοδιότητες και τον τρόπο διαχείρισεως των περιβαλλοντικών και των κοινωνικών κινδύνων σε όλα τα στάδια της διαδικασίας πιστοδοτήσεως – από την προέλευση του πιστωτικού κινδύνου, την αξιολόγηση και την έγκριση έως την παρακολούθηση των Πελατών Wholesale Banking του Ομίλου. Περιλαμβάνει κατάλογο αποκλεισμού συγκεκριμένων βιομηχανιών (δηλαδή έναν κατάλογο των βιομηχανιών που ο Όμιλος δεν χρηματοδοτεί) καθώς και κρίσιμους τομείς της βιομηχανίας/δραστηριότητες που συνδέονται με περιβαλλοντικούς και με κοινωνικούς κινδύνους. Οι πιστούχοι/τα έργα ανάλογα με τον βαθμό επικινδυνότητας κατατάσσονται σε κατηγορίες υψηλού, μέσου και χαμηλού κινδύνου.

Η Πολιτική συμμορφώνεται με τους ισχύοντες εθνικούς περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς κανονισμούς, αλλά και με συναφή διεθνή πρότυπα, ενώ η αξιολόγηση των περιβαλλοντικών και των κοινωνικών κινδύνων και η παρακολούθησή τους ενσωματώθηκαν στις υπάρχουσες διαδικασίες διαχείρισεως κινδύνων. Ο περιβαλλοντικός και κοινωνικός κίνδυνος λαμβάνεται υπ’ όψιν από τα Συμβούλια Πιστοδοτήσεων Wholesale Banking, με τη σχετική σηματοδότηση να υφίσταται στο εισηγητικό πιστοδοτήσεων. Κατόπιν συμφωνίας με τις υπόλοιπες συστημικές τράπεζες, από τις αρχές του 2018 και για τις νέες χρηματοδοτήσεις θα επεκταθεί το εύρος της αξιολογήσεως του κινδύνου με τη διενέργεια αυτοψίας στις εγκαταστάσεις των πιστούχων/των χρηματοδοτούμενων έργων.

Για τις νέες χρηματοδοτήσεις έργων Project Finance, ο εν λόγω κίνδυνος αξιολογείται ήδη διεξοδικά με τη διενέργεια αυτοψίας επί του χρηματοδοτούμενου έργου, ωστόσο περιπτώσεις μη εγκρίσεως πιστοδοτήσεων λόγω ζητημάτων που προέκυψαν κατά την αξιολόγηση του συγκεκριμένου κινδύνου δεν έχουν τεθεί εις γνώσιν της Τραπέζης.

Κατά τη διάρκεια του 2017, το εκπαιδευτικό υλικό χρηματοδοτήσεων εμπλουτίστηκε με την ενσωμάτωση σχετικής ενότητας αναφορικά με τον περιβαλλοντικό και κοινωνικός κίνδυνος στις χρηματοδοτήσεις επιχειρήσεων. Η διεξαγωγή των σεμιναρίων πιστοδοτήσεων πραγματοποιείται σύμφωνα με το εκπαιδευτικό πρόγραμμα της Διευθύνσεως Εκπαιδεύσεως. Σημειώνεται ότι στο Alpha Bank Intranet υφίσταται σχετική ενότητα με χρήσιμο υλικό. Επιπλέον, με πρωτοβουλία της Διευθύνσεως Πολιτικής και Ελέγχου Πιστωτικού Κινδύνου, διενεργούνται ενημερωτικές συναντήσεις για τις αρμόδιες Μονάδες.

Σε συνέχεια συνεδριάσεων με την Εκτελεστική Επιτροπή της Ελληνικής Ενημερώσεως Τραπεζών (Ε.Ε.Τ.), εγκρίθηκε το περιεχόμενο του διατραπεζικού ενημερωτικού φυλλαδίου για το Environmental and Social Management System (ESMS). Η Ε.Ε.Τ. θα επιμεληθεί το εικαστικό μέρος του εντύπου, το οποίο πρόκειται να εκτυπωθεί εντός του 2018.

Σημειώνεται ότι, ως μέρος των τραπεζικών εργασιών, η εφαρμογή των περιβαλλοντικών και των κοινωνικών πολιτικών όσον αφορά στα προϊόντα και τις υπηρεσίες εντάσσεται στον Ελεγκτικό Χώρο (Audit Universe) της Τραπέζης και επίσης αξιολογούνται οι σχετικοί κίνδυνοι (Risks Assessment), σύμφωνα με τη σχετική μεθοδολογία του Ομίλου.

Για τον έλεγχο ακολουθούνται τα Διεθνή Πρότυπα Εσωτερικού Ελέγχου (International Standards for the Professional Practice of Internal Auditing).

ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΤΡΑΠΕΖΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

Καταβάλλοντας συνεχή προσπάθεια ώστε να ανταποκριθεί με συνέπεια στις προσδοκίες των Πελατών και της Πολιτείας, η Alpha Bank έχει θεσπίσει διαδικασίες για την απαρέγκλιτη εφαρμογή των κανονισμών και των αποφάσεων των αρμοδίων για τον χρηματοπιστωτικό τομέα Αρχών.

Η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμορφώσεως είναι υπεύθυνη για τη διαχείριση του κινδύνου από τη μη συμμόρφωση με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο. Ειδικότερα, εντοπίζει, αξιολογεί και διαχειρίζεται τον κίνδυνο στον οποίο ενδέχεται να εκτεθεί η Τράπεζα, αναφορικά με το εν ισχύ κανονιστικό πλαίσιο.

Καθ’ όλη τη διάρκεια του 2017, η Alpha Bank ήλεγξε συναλλαγές και Πελάτες της αναφορικά με τη συμμόρφωση με το κανονιστικό πλαίσιο, με σκοπό την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες, του οικονομικού εγκλήματος και της απάτης, έχοντας θέσει σε λειτουργία εξειδικευμένα συστήματα ελέγχου και αναφορών και συνεργαζόμενη στενά με τις αρμόδιες Εποπτικές Αρχές.

Η θέση της απέναντι στη διαφθορά είναι αταλάντευτη και για τον λόγο αυτό και το 2017 εξετάστηκε από τη Διεύθυνση Κινδύνων Αγοράς και Λειτουργικών Κινδύνων και από τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμορφώσεως κάθε περίπτωση, η οποία θα μπορούσε να δημιουργήσει κίνδυνο που συνδέεται με τη διαφθορά και με τη δωροδοκία.

Έμφαση δόθηκε στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα της Τραπέζης για θέματα κανονιστικής συμμορφώσεως και νομιμοποιήσεως εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες, με σκοπό την ευαισθητοποίηση των Στελεχών της.

Συγκεκριμένα, κατά τη διάρκεια του 2017:

- Πραγματοποιήθηκαν 47 εκπαιδευτικά προγράμματα που σχετίζονται με πολιτικές και με διαδικασίες κατά της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και κατά της διαφθοράς, τα οποία παρακολούθησαν 977 Στελέχη και Λειτουργοί της Τραπέζης. Επιπλέον, στην Τράπεζα υφίσταται θέση Υπευθύνου AML (Anti-Money Laundering) σε κάθε Κατάστημά της. Στο εν λόγω Στέλεχος Καταστήματος παρέχεται επαρκής εκπαίδευση σε θέματα AML και διαφθοράς, καθώς και καθημερινή τηλεφωνική υποστήριξη από το Τμήμα Προλήψεως και Καταστολής Νομιμοποίησης Εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες και Χρηματοδοτήσεως της Τρομοκρατίας, από το Τμήμα Εφαρμογής Μέτρων Δέουσας Επιμέλειας και Διαχειρίσεως Υποπτων Συναλλαγών και από το Τμήμα Παρακολούθησεως Περιοριστικών Μέτρων και Διαχειρίσεως Συστήματος AML της Διευθύνσεως Κανονιστικής Συμμορφώσεως, προκειμένου να είναι σε θέση να εντοπίζει και να αντιμετωπίζει τέτοια κρούσματα. Μετά τον εντοπισμό τους και αφού ολοκληρωθούν όλες οι απαιτούμενες ενέργειες, οι υποθέσεις νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και διαφθοράς αναφέρονται γραπτώς στην Αρχή Καταπολεμήσεως Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και Χρηματοδοτήσεως της Τρομοκρατίας και Ελέγχου Δηλώσεων Περιουσιακής Καταστάσεως.
- Σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Εκπαιδεύσεως, επικαιροποιήθηκε το μάθημα εξ αποστάσεως (e-learning) “Ξέπλυμα Χρήματος”, ώστε να περιλαμβάνονται όλες οι αλλαγές του κανονιστικού πλαισίου και να δίδονται αναλυτικές οδηγίες στα Στελέχη και στους Λειτουργούς των Καταστημάτων για την αντιμετώπιση τέτοιων θεμάτων, στο πλαίσιο της προσπάθειας της Τραπέζης για την παροχή καλύτερης και πληρέστερης εκπαίδευσής του Προσωπικού της.

Επίσης, εντός του 2017:

- Τέθηκε σε κυκλοφορία νέα τροποποιητική Εγκύκλιος για την

πρόληψη της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες, με την οποία κοινοποιήθηκε το επικαιροποιημένο Εγχειρίδιο Διαδικασιών για την Πρόληψη Χρησιμοποίησης του Χρηματοπιστωτικού Συστήματος για τη Νομιμοποίηση Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και για τη Χρηματοδότηση της Τρομοκρατίας.

- Σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας και τη Διεύθυνση Συστημάτων Πληροφορικής, η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμορφώσεως δημιούργησε τη δική της σελίδα στο Alpha Bank Intranet, όπου περιλαμβάνονται όλα όσα απαιτείται να γνωρίζει το Προσωπικό της Τραπέζης σχετικά με το κανονιστικό πλαίσιο καθώς και χρήσιμα έντυπα και σχετικοί σύνδεσμοι (links).

Με την Πολιτική του Ομίλου για την Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες δίδονται, εκτός των άλλων, οδηγίες στις Εταιρίες του Ομίλου στην Ελλάδα και στο εξωτερικό σχετικά με τα μέτρα δέουσας επιμέλειας που πρέπει να λαμβάνονται κατά την έναρξη της συνεργασίας με νέους Πελάτες καθώς και κατά τη συνεργασία με τρίτα μέρη.

Η Τράπεζα έχει καταγεγραμμένες πολιτικές και διαδικασίες σχετικά με την πιστή τήρηση των προβλεπομένων από το νομικό και από το κανονιστικό πλαίσιο, οι οποίες επικαιροποιούνται όταν υπάρχει μεταβολή στο εν λόγω πλαίσιο.

Η Τράπεζα εφαρμόζει απαρέγκλιτα τα κανονιστικά προβλεπόμενα, όσον αφορά στην ενημέρωση των Πελατών τόσο κατά τη σύναψη οποιασδήποτε συμβατικής σχέσεως, όσο και κατά το προσυμβατικό στάδιο. Για τον λόγο αυτό έχει αναρτήσει στον διαδικτυακό της τόπο τους συμβατικούς όρους καρτών και καταναλωτικών δανείων, ενώ εφαρμόζει τον Εθελοντικό Κώδικα Προσυμβατικής Ενημερώσεως για τα στεγαστικά δάνεια. Επιπροσθέτως, μεριμνά για την πιστή εφαρμογή των κανονιστικά προβλεπομένων αναφορικά με την ορθή και διαφανή πληροφόρηση των Πελατών σε κάθε προϊόν που σχεδιάζει και διαθέτει.

Αντίστοιχη μέριμνα λαμβάνεται αναφορικά με την ενημέρωση των Πελατών κατά τη διενέργεια επενδυτικών συναλλαγών, με την ενσωμάτωση στις πολιτικές και στις διαδικασίες της Τραπέζης των προβλεπομένων από το πλαίσιο όσον αφορά στις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων. Ειδικότερα, ενόψει της εφαρμογής του νέου κανονιστικού πλαισίου, την οποία επιφέρουν η αναθεωρημένη Οδηγία 2014/65/EK (MiFID II) και ο Κανονισμός 600/2014 (MIFIR), η Τράπεζα εξέδωσε και επικαιροποίησε εννέα Πολιτικές καθώς και τα απαραίτητα συμβατικά και προσυμβατικά έγγραφα.

Παράλληλα, θεσπίσθηκαν οι κατάλληλες πρακτικές, προκειμένου να εφαρμοσθεί στην Τράπεζα ο Κώδικας Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013, ο οποίος έχει ως στόχο την ενίσχυση του κλίματος εμπιστοσύνης για την ανταλλαγή της αναγκαίας πληροφόρησης, μεταξύ των δανειοληπτών και της Τραπεζής, ώστε να επιλεγεί η πιο κατάλληλη λύση για τις μη εξυπηρετούμενες οφειλές.

Η Τράπεζα, έχοντας ως κύριο μέλημα τη διαφάνεια των συναλλαγών με τους Πελάτες, αλλά και το συναλλακτικό κοινό εν γένει, έχει ήδη από το 2010 ενσωματώσει στο έντυπο "Πλαίσιο Συνεργασίας - Όροι Διενέργειας Τραπεζικών Συναλλαγών" για Ιδιώτες και για Επιχειρήσεις, το οποίο παρέχεται στους Πελάτες κατά το άνοιγμα καταθετικών λογαριασμών, τη σχετική Οδηγία της Ευρωπαϊκής Ενώσεως αναφορικά με τις Υπηρεσίες Πληρωμών στην εσωτερική αγορά.

Οι Πελάτες δύνανται να το προμηθευθούν είτε μέσω της ιστοσελίδας της Τραπεζής είτε επισκεπτόμενοι τα Καταστήματα του Δικτύου.

Επισημαίνεται ότι το 2017 δεν υπήρξαν παραβάσεις σχετικά με αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές και η Τράπεζα δεν χρηματοδότησε κανένα πολιτικό κόμμα ή πολιτικό πρόσωπο.

Τέλος, σημειώνεται ότι η Τράπεζα εφαρμόζει Πολιτική και Διαδικασία Ανωρύμων Αναφορών (whistleblowing) για σοβαρές παρατυπίες, παραλείψεις ή αξιόποινες πράξεις που υπέπεσαν στην αντίληψη του Προσωπικού, των Προμηθευτών ή των Πελατών της, αποσκοπώντας στη διασφάλιση της ακεραιότητας και της φήμης της.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΣΥΝΕΧΕΙΑΣ ΟΜΙΛΟΥ ALPHA BANK

ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΕΩΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΣΥΝΕΧΕΙΑΣ ΟΜΙΛΟΥ

Η Alpha Bank, μέσω της ανάπτυξεως ενός ολοκληρωμένου και αποτελεσματικού Πλαισίου Διαχείρισεως Επιχειρησιακής Συνέχειας (Business Continuity Management Framework), διασφαλίζει στον μέγιστο δυνατό βαθμό τη διαφύλαξη της υγείας και της ασφάλειας των Εργαζομένων, την αδιάλειπτη παροχή υπηρεσιών και πληροφοριών προς τους Πελάτες και προς τα λοιπά ενδιαφερόμενα μέρη (π.χ. μετόχους, συνεργάτες, προμηθευτές, εποπτικούς και κρατικούς φορείς κ.λπ.) καθώς και την ελαχιστοποίηση των συνεπειών (λειτουργικών, οικονομικών, νομικών και φήμης), σε περίπτωση απρόβλεπτου συμβάντος που μπορεί να επηρεάσει τη λειτουργία της.

Οι βασικές αρχές του Πλαισίου Διαχείρισεως Επιχειρησιακής Συνέχειας των Πιστωτικών Ιδρυμάτων τέθηκαν το 2006 από την Επιτροπή της Βασιλείας (Basel Committee on Banking Supervision) και έκτοτε, το νομικό και το κανονιστικό πλαίσιο αναθεωρούνται και εξελίσσονται διαρκώς, με γνώμονα τα διεθνή πρότυπα και ειδικότερα το ISO22301 (Business Continuity Management System), το οποίο θέτει τις βασικές αρχές και τις προδιαγραφές για τη διαχείριση της επιχειρησιακής συνέχειας.

Ενδεικτικά αναφέρεται ότι το 2017 αναθεωρήθηκαν, μεταξύ άλλων, οι σχετικές οδηγίες¹ της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών (European Banking Authority) για τα συστήματα πληρωμών, αλλά και για την οργανωτική δομή των πιστωτικών ιδρυμάτων. Επίσης, υπήρξε αναθεώρηση της Οδηγίας MiFID II (Markets in Financial Instruments Directive), η οποία απαιτεί τη διασφάλιση συνεχούς και κανονικής εκτελέσεως των επενδυτικών υπηρεσιών και δραστηριοτήτων καθώς και του ευρωπαϊκού Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (General Data Protection Regulation - GDPR), ο οποίος, μεταξύ άλλων, απαιτεί τη διασφάλιση της διαθεσιμότητας και της ανακτήσεως των δεδομένων.

Η Alpha Bank, πρωτοπόρος στην Επιχειρησιακή Συνέχεια σε πανευρωπαϊκό επίπεδο και σε πλήρη συμμόρφωση με τα ανωτέρω, εφαρμόζει από το 2008 ένα ενιαίο Πλαίσιο για τη Διαχείριση της Επιχειρησιακής Συνέχειας του Ομίλου, που βασίζεται στις βέλτιστες πρακτικές και μεθοδολογίες και πιστοποιήθηκε με ISO22301 από το **πρώτο έτος** εφαρμογής του διεθνούς προτύπου. Για τη διατήρηση και για την ανανέωση της εν λόγω πιστοποίησης, πραγματοποιούνται ετήσιες επιθεωρήσεις από τον διεθνή φορέα πιστοποίησης TÜV AUSTRIA (η τελευταία διενεργήθηκε κατά το χρονικό διάστημα Ιουνίου-Ιουλίου 2017).

¹ Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών:

- Κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με την εσωτερική διακυβέρνηση σύμφωνα με την Οδηγία (ΕΕ) 2013/36 (αναθεώρηση την 26.11.2017)
- PSD 2 - Κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τα μέτρα ασφαλείας για τους λειτουργικούς κινδύνους και για τους κινδύνους ασφαλείας των υπηρεσιών πληρωμών σύμφωνα με την Οδηγία (ΕΕ) 2015/2366 (δευτέρα Οδηγία για τις υπηρεσίες πληρωμών) (αναθεώρηση την 12.12.2017)

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ISO22301 (BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT SYSTEM)

Το πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης ISO22301 της Τραπέζης και των Εταιριών του Ομίλου καλύπτει κρίσιμες λειτουργίες, αλλά και πρόσθετες υπηρεσίες και θεωρείται ιδιαίτερα διευρυμένο σε σχέση με εταιρίες του χρηματοπιστωτικού τομέα σε ευρωπαϊκό, αλλά και σε διεθνές επίπεδο.

Ειδικότερα, το 2017 διαπιστώθηκε από τον φορέα πιστοποίησης ο υψηλός βαθμός γνώσεως, ενημερώσεως και καταρτίσεως του Προσωπικού σχετικά με τις διαδικασίες επιχειρησιακής συνέχειας κατά την ανανέωση της πιστοποίησης των ακόλουθων Εταιριών:

- Alpha Bank A.E. (μητρική εταιρία)
- Alpha Bank Romania S.A.
- Alpha Leasing A.E. Χρηματοδοτικής Μισθώσεως
- Alpha Υποστηρικτικών Εργασιών Α.Ε.

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΕΩΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΣΥΝΕΧΕΙΑΣ

Στόχος της εφαρμογής ενός ολοκληρωμένου Πλαισίου Διαχείρισεως Επιχειρησιακής Συνέχειας κατά ISO22301 είναι η ενίσχυση της ανθεκτικότητας (resilience) της Τραπέζης και των Εταιριών του Ομίλου, ώστε να αναγνωρίζονται και να

αντιμετωπίζονται εγκαίρως τυχόν κίνδυνοι και απειλές που ενδεχομένως θα μπορούσαν να έχουν επίπτωση στην ομαλή λειτουργία του Ομίλου και στην ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών.

Σύμφωνα με τις διαδικασίες του ως άνω Πλαισίου πραγματοποιούνται ετησίως τα ακόλουθα:

- **Αναλύσεις Κινδύνων**, με στόχο την αναγνώριση και τον περιορισμό ευπαθειών, απειλών και κινδύνων που μπορεί να επηρεάσουν τις εργασίες της Τραπέζης και των Εταιριών του Ομίλου.
- **Ανάλυση Επιχειρησιακών Επιπτώσεων** στο σύνολο των Επιχειρησιακών Μονάδων και των εργασιών τους, με στόχο την εκτίμηση:
 1. της κρισιμότητάς τους (καθορισμός προτεραιοτήτων ανακάμψεως),
 2. των επιπτώσεων (λειτουργικών και χρηματοοικονομικών) από τη διακοπή τους,
 3. των απαιτήσεων ανακάμψεως σε ανθρώπινους πόρους, σε εξοπλισμό και σε συστήματα,
 4. των αλληλεξαρτήσεων με άλλες Επιχειρησιακές Μονάδες εντός Ομίλου, αλλά και με κρίσιμα τρίτα μέρη (π.χ. παρόχους υπηρεσιών, προμηθευτές, εποπτικούς φορείς κ.λπ.).

Τα ανωτέρω λαμβάνονται υπ' όψιν για την ανάπτυξη και για την υλοποίηση της **Στρατηγικής Ανακάμψεως** και των **Σχεδίων Επιχειρησιακής Συνέχειας**.

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΑΝΑΚΑΜΨΕΩΣ: ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ ΣΕΝΑΡΙΑ ΠΟΥ ΚΑΛΥΠΤΟΝΤΑΙ

ΣΕΝΑΡΙΑ	ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΚΤΗΡΙΩΝ	ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ	ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΑΝΑΚΑΜΨΕΩΣ ΠΟΥ ΕΦΑΡΜΟΖΕΤΑΙ
1.	✓	✗	✓	Συνέχιση εργασιών με μετακίνηση Προσωπικού σε εναλλακτικό χώρο λειτουργίας
2.	✓	✓	✗	Συνέχιση εργασιών με ενεργοποίηση εφεδρικών συστημάτων βάσει του Σχεδίου Ανακάμψεως Συστημάτων από Καταστροφή
3.	✓	✗	✗	Συνέχιση εργασιών με ενεργοποίηση εφεδρικών συστημάτων και παράλληλη μετακίνηση Προσωπικού σε εναλλακτικό χώρο λειτουργίας

4.

✗

✓

✓

- Εφαρμογή ψηφιακής τραπεζικής και εναλλακτικών δικτύων (ATM/Κ.Α.Σ., web banking, phone banking κ.λπ.) για αυτοματοποίηση και για εκτέλεση εργασιών απευθείας από τον Πελάτη χωρίς μεσολάβηση Προσωπικού
- Ανάπτυξη Σχεδίου για διαχείριση περιστατικών πανδημίας (pandemic plan) που μπορεί να προκαλέσουν απουσία σημαντικού αριθμού Εργαζομένων (π.χ. 80%)

Την ευθύνη συντηρήσεως και βελτιώσεως του Πλαισίου και του Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας του Ομίλου έχει η Διεύθυνση Οργανώσεως, στην οποία υπάγεται το Γραφείο Επιχειρησιακής Συνέχειας Ομίλου.

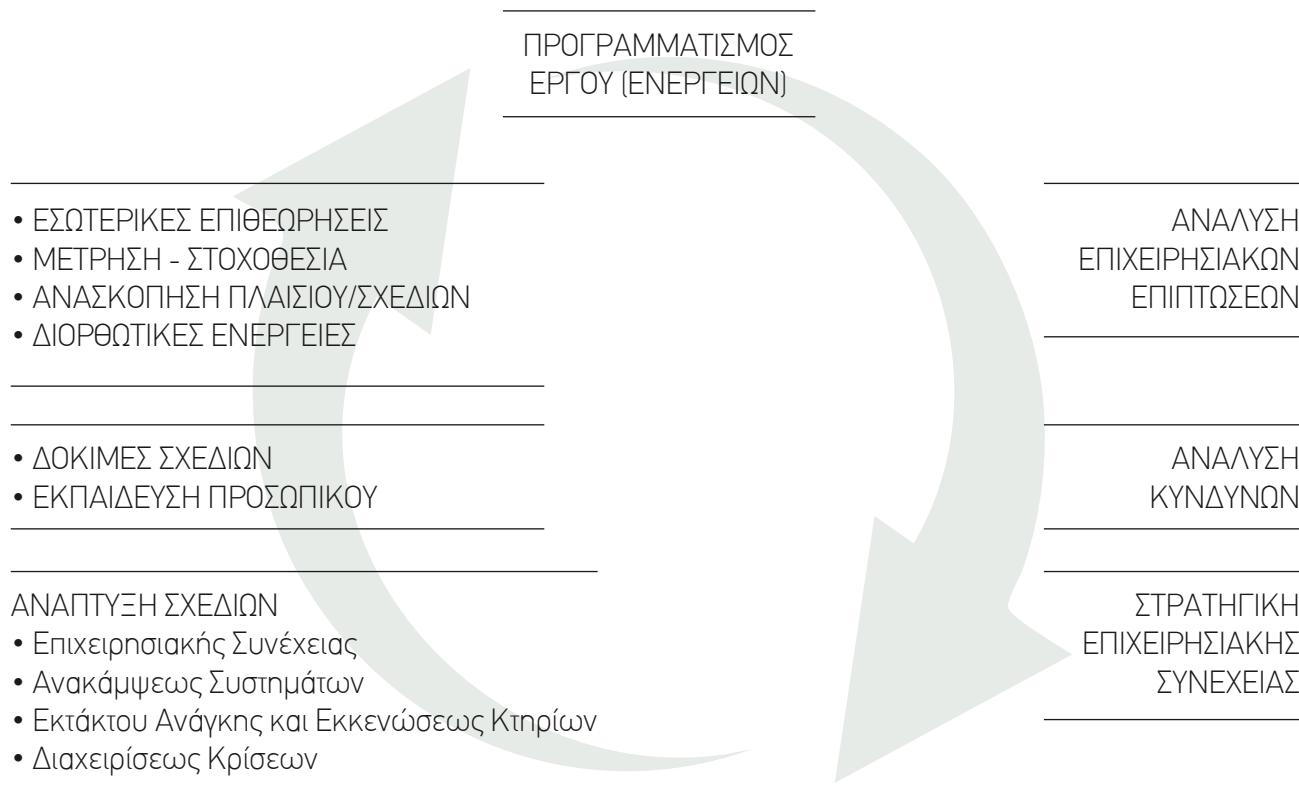
Το εν λόγω Γραφείο λειτουργεί ως κέντρο συντονισμού και θεματοφύλακας για θέματα Επιχειρησιακής Συνέχειας του Ομίλου και ως εκ τούτου, συνεργάζεται με όλες τις Επιχειρησιακές Μονάδες.

Η ανάπτυξη και η επικαιροποίηση του Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας γίνονται με τη συνεργασία του **συνόλου** των Επιχειρησιακών Μονάδων της Τραπέζης και των Εταιριών του Ομίλου.

Σε κάθε Επιχειρησιακή Μονάδα της Τραπέζης έχει ορισθεί Υπεύθυνος Επιχειρησιακής Συνέχειας, ο οποίος συντονίζει την επικαιροποίηση και τις δοκιμές του Σχεδίου για τη Μονάδα του.

Αντιστοίχως στις Εταιρίες του Ομίλου στην Ελλάδα και στο εξωτερικό έχουν ορισθεί Συντονιστές ή και κατά τόπους Γραφεία Επιχειρησιακής Συνέχειας, που διασφαλίζουν την τήρηση των σχετικών διαδικασιών, ώστε να επιτυγχάνεται η ομοιομορφία και η συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του Πλαισίου Επιχειρησιακής Συνέχειας του Ομίλου.

Ο κύκλος για τη Διαχείριση της Επιχειρησιακής Συνέχειας βάσει του **ενιαίου Πλαισίου του Ομίλου**, το οποίο έχει **πιστοποιηθεί με ISO22301**, απεικονίζεται συνοπτικά κατωτέρω:



Η συλλογή, η επεξεργασία, η παρακολούθηση και η εξαγωγή των απαιτούμενων πληροφοριών για τη Διαχείριση της Επιχειρησιακής Συνέχειας της Τραπέζης και των Εταιριών του Ομίλου διεξάγεται μέσω ενός κεντρικού συστήματος (λογισμικού), το οποίο καλύπτει τις απαιτήσεις του προτύπου ISO22301, διευκολύνει και απλουστεύει σε σημαντικό βαθμό τις σχετικές διαδικασίες, περιορίζοντας ταυτόχρονα την πιθανότητα ανθρώπινου λάθους.



ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Η αποτελεσματική λειτουργία και εφαρμογή του Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από τον ανθρώπινο παράγοντα καθώς και από τη γνώση του Προσωπικού σχετικά με τους ρόλους και τις αρμοδιότητες που αναλαμβάνει για την ανάπτυξη, την υλοποίηση και τη δοκιμαστική εφαρμογή του.

Η Alpha Bank, με στόχο την ενημέρωση του Προσωπικού του Ομίλου για θέματα που άπτονται του Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας και την εξοικειωσή του με τις διαδικασίες ανακάμψεως και με την ανάπτυξη ικανοτήτων, γνώσεων, ομαδικού πνεύματος και εμπιστοσύνης, στοιχεία τα οποία είναι απαραίτητα για την αποτελεσματική διαχείριση εκτάκτων γεγονότων, εφαρμόζει συστηματικά τα τελευταία έτη ένα διευρυμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα.

Το 2017 η Τράπεζα, μέσω του Γραφείου Επιχειρησιακής Συνέχειας Ομίλου ή/και μέσω των κατά τόπους αντίστοιχων Γραφείων στις Εταιρίες του Ομίλου στο εξωτερικό, πραγματοποίησε θεωρητικές εκπαιδεύσεις/ενημερώσεις του Προσωπικού αναφορικά με τις ακόλουθες θεματικές ενότητες:

- Διαδικασίες του Πλαισίου Διαχείρισεως Επιχειρησιακής Συνέχειας Ομίλου, σύμφωνα με το ISO22301 (Orientation Exercises)
- Διαδικασίες ανακάμψεως του Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας (ασκήσεις επί χάρτου βάσει θεωρητικού σεναρίου - Tabletop Exercises).

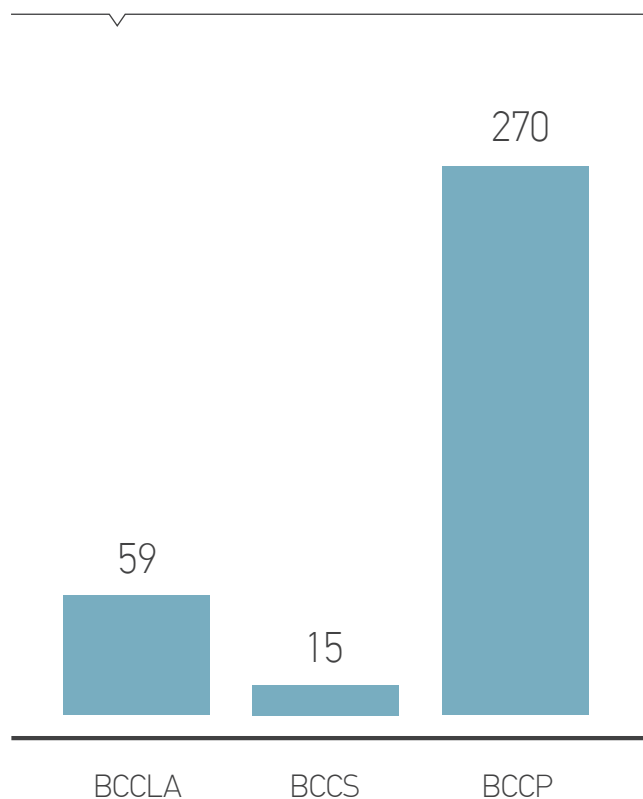
Διενεργήθησαν **16 θεωρητικές εκπαιδεύσεις** (Orientation και Tabletop Exercises) σε επίπεδο Ομίλου με συμμετοχή εκπροσώπων από 47 Επιχειρησιακές Μονάδες της Τραπέζης καθώς και από το σύνολο των Εταιριών του Ομίλου.

Παράλληλα, όσον αφορά στα θέματα Εκτάκτου Ανάγκης και Εκκενώσεως Κτηρίων, η Διεύθυνση Προμηθειών, Περιουσίας και Ασφαλείας, η οποία είναι αρμόδια για την εφαρμογή του εν λόγω Σχεδίου, πραγματοποίησε εκπαιδεύσεις και ασκήσεις εκκενώσεως σε Κεντρικές Υπηρεσίες και στο Δίκτυο των Καταστημάτων στην Ελλάδα. Αντίστοιχες δράσεις πραγματοποιήθηκαν από τις αρμόδιες Μονάδες στις Εταιρίες του Ομίλου στο εξωτερικό.

Οι συμμετέχοντες, μετά την επιτυχή ολοκλήρωση εξετάσεων, λαμβάνουν πιστοποίηση από το διεθνώς αναγνωρισμένο "Business Continuity Management (BCM) Institute".

Το 2017, πιστοποιήθηκαν 94 Στελέχη της Τραπέζης και των Εταιριών του Ομίλου (75 ως Business Continuity Certified Planner - BCCP και 19 ως Business Continuity Certified Lead Auditor - BCCLA). Έως και το 2017, έχουν πιστοποιηθεί 344 Στελέχη (από 70 Μονάδες της Τραπέζης και από οκτώ Εταιρίες του Ομίλου) στα ακόλουθα επίπεδα:

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΑ ΣΤΕΛΕΧΗ



Τα ανωτέρω στοιχεία καταδεικνύουν το υψηλό επίπεδο κατάρτισεως του Προσωπικού της Τραπέζης και των Εταιριών του Ομίλου σε θέματα Επιχειρησιακής Συνέχειας και, σε συνδυασμό με τις διακρίσεις που έχουν λάβει η Τράπεζα και οι Εταιρίες του Ομίλου για το Σύστημα Διαχείρισεως Επιχειρησιακής Συνέχειας σε σχετικούς διαγωνισμούς, αποτελούν απτή απόδειξη της πλήρους ενσωματώσεως της Επιχειρησιακής Συνέχειας στη λειτουργία της Τραπέζης.

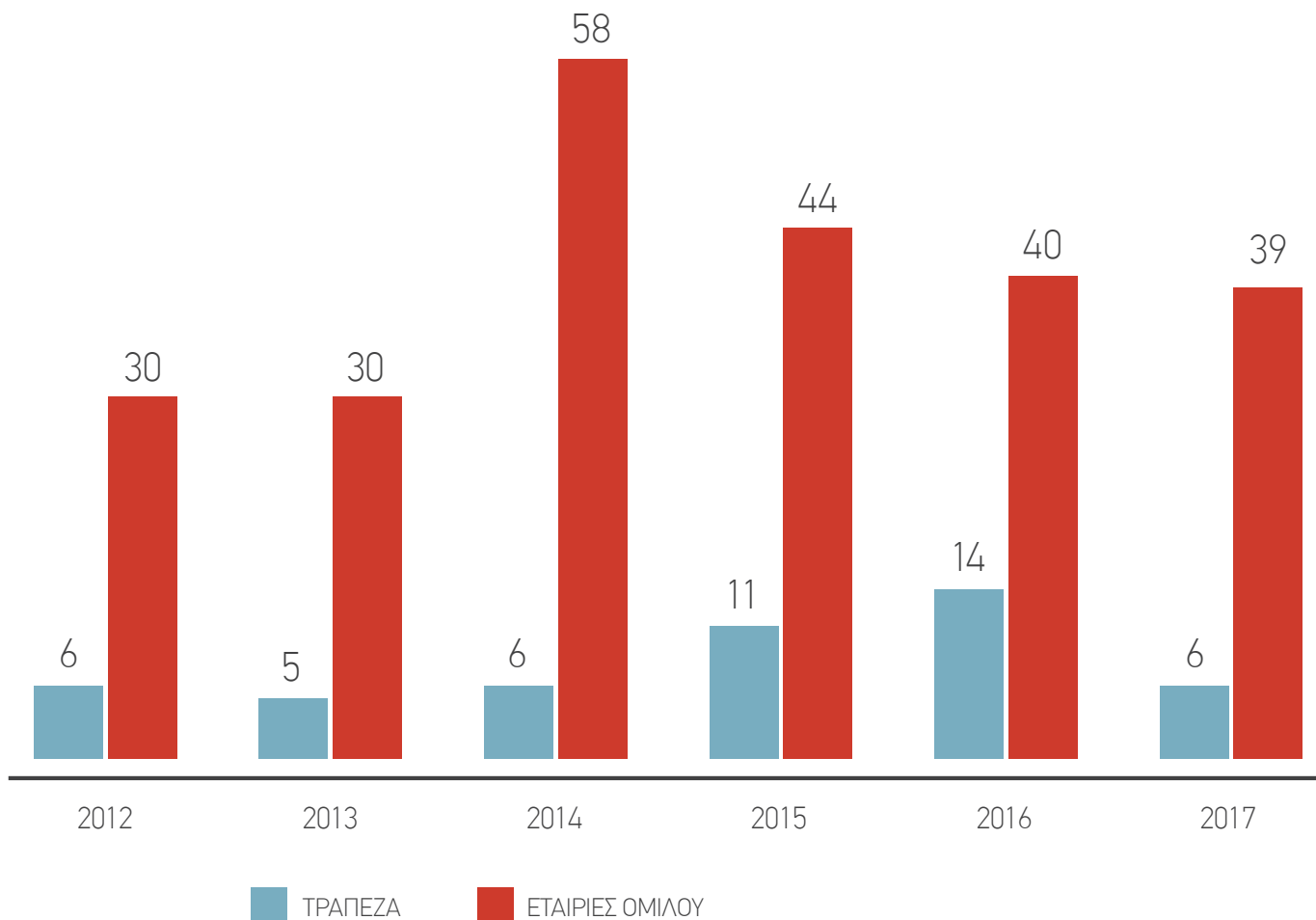
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΔΟΚΙΜΕΣ (FUNCTIONAL TESTS)

Κατά την πραγματοποίηση λειτουργικών δοκιμών, το Προσωπικό των Μονάδων που συμμετέχει μεταβαίνει στον χώρο ανακάμψεως, με στόχο την επιβεβαίωση της ορθής λειτουργίας των υποδομών ανακάμψεως, συμπεριλαμβανομένων των υποδομών πληροφορικής (εφαρμογές, τερματικά, περιφερειακός εξοπλισμός κ.λπ.) και των δικτύων (επικοινωνιών και δεδομένων). Επιπλέον, το Προσωπικό εξοικειώνεται με τους ρόλους και με τα καθήκοντά του κατά την ανάκαμψη (οργάνωση, διοικητική διάρθρωση, ενέργειες και επικοινωνία).

Με βάση τα αποτελέσματα των δοκιμών, πραγματοποιούνται, όπου απαιτείται, διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες, προκειμένου το Σχέδιο να παραμένει αποτελεσματικό.

Κατά το έτος 2017, διεξήχθησαν 45 λειτουργικές δοκιμές σε επίπεδο Ομίλου (Ελλάδα και εξωτερικό), εκ των οποίων οι έξι ήταν από Μονάδες της Τραπέζης και οι 39 από Μονάδες Εταιριών του Ομίλου.

Κατά την περίοδο **2012-2017**, διεξήχθησαν **289 λειτουργικές δοκιμές** σε επίπεδο Ομίλου (Ελλάδα και εξωτερικό), εκ των οποίων οι 48 ήταν από Μονάδες της Τραπέζης και οι 241 από Μονάδες Εταιριών του Ομίλου, ως ακολούθως:



Διευκρινίζεται ότι, πέρα από τα ανωτέρω, οι αρμόδιες Μονάδες Πληροφορικής στην Ελλάδα και στο εξωτερικό πραγματοποιούν ετησίως γενικές δοκιμές εφεδρικών συστημάτων (Disaster Recovery Testing).

ΥΠΕΥΘΥΝΕΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ

Σκοπός της πολιτικής προμηθειών της Alpha Bank είναι η παράδοση υπηρεσιών/υλικών με τις απαιτούμενες προδιαγραφές προς το εσωτερικό της δίκτυο, στη βέλτιστη τιμή και σε καθορισμένο χρόνο.

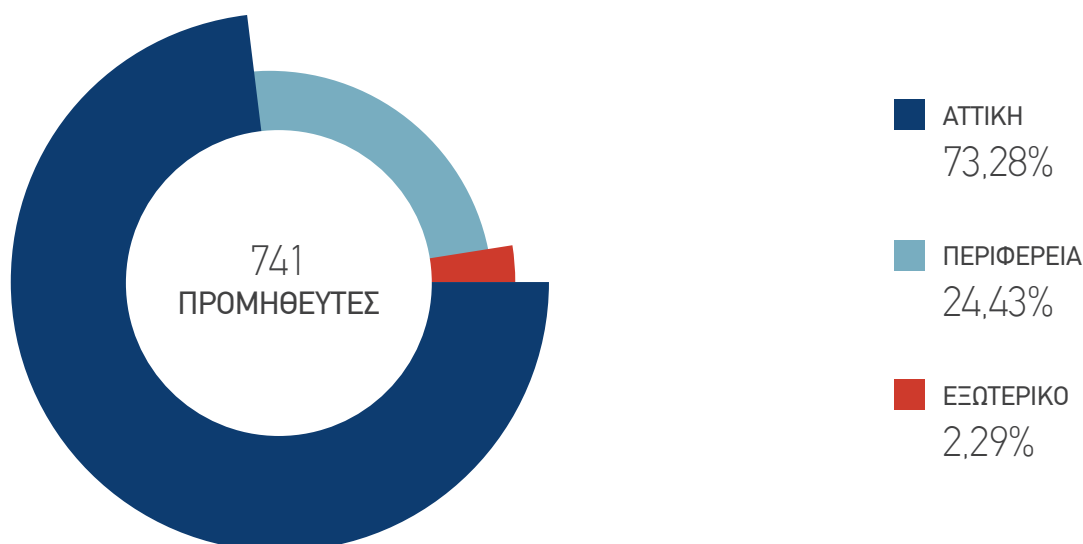
Για την επίτευξη του σκοπού αυτού, πραγματοποιούνται τα κάτωθι:

- Ενέργειες για τη μείωση των λειτουργικών δαπανών της Τραπέζης και των Εταιριών του Ομίλου καθώς και σχεδιασμός και παρακολούθηση της πραγματοποιήσεώς τους.
- Έρευνα αγοράς για τον εντοπισμό υποψηφίων προμηθευτών, για την αξιολόγησή τους και για την τήρηση ενήμερου αρχείου επί των τιμών για κάθε είδος αγοράς.
- Εφαρμογή των διαδικασιών και των αρχών προμηθειών της Τραπέζης από τις Εταιρίες του Ομίλου.
- Παρακολούθηση της εφαρμογής του Προϋπολογισμού Δαπανών και Επενδύσεων όσον αφορά στις προμήθειες που περιλαμβάνονται σε αυτόν.
- Κατάρτιση οικονομοτεχνικών προτάσεων πραγματοποιήσεως έργων/προμηθειών.
- Κατάρτιση των συμβάσεων προμηθειών, παροχής υπηρεσιών και συντηρήσεως.
- Καθορισμός και παρακολούθηση των αποδεκτών επιπέδων λειτουργίας των υπηρεσιών που παρέχονται από τρίτους (Service Level Agreements - SLAs).
- Σχεδιασμός και διενέργεια διαγωνισμών για την ανάθεση προμήθειας ειδών και παροχής υπηρεσιών.

- Διαπραγμάτευση, αξιολόγηση και επιλογή προμηθευτή για την προετοιμασία, για τη δημοσιοποίηση και για την επεξεργασία των αιτημάτων υποβολής πληροφοριών (Request For Information), τεχνικοοικονομικών προσφορών (Request For Proposal) και διεξαγωγής ηλεκτρονικών δημοπρασιών (e-Auctions).
- Προσδιορισμός/αξιολόγηση των αναγκών του Ομίλου καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.
- Παρακολούθηση της εξελίξεως των αναθέσεων, των συμβάσεων και της λογιστικής διεκπεραίωσης των εγκεκριμένων επενδύσεων και δαπανών.
- Παρακολούθηση της εύρυθμης λειτουργίας των αποθηκών της Τραπέζης και των αποθηκών προμηθευτών του Δικτύου.

Τον Δεκέμβριο 2017, στο μητρώο της Διευθύνσεως Προμηθειών, Περιουσίας και Ασφαλείας ήταν καταχωρισμένοι 741 Προμηθευτές εντός/εκτός Ελλάδος, με τους οποίους δύναται να συνεργασθεί η συγκεκριμένη Διεύθυνση. Από τους εν λόγω Προμηθευτές πραγματοποιούνται προμήθειες προϊόντων ή υπηρεσιών (αναλώσιμο και έντυπο υλικό, ηλεκτρολογικός και ηλεκτρονικός εξοπλισμός πληροφορικής, υπηρεσίες καθαριότητας, εστίασεως, εν γένει συντηρήσεως, υποστηρίξεως πληροφορικής, τεχνικά έργα, εργολαβίες), ενώ καλύπτονται σχεδόν όλοι οι τύποι προμηθευτών (εργολάβοι, σύμβουλοι, διανομείς, εταίροι υλικοτεχνικής υποστηρίξεως, εμπορικοί αντιπρόσωποι, κατασκευαστές). Οι Προμηθευτές αξιολογούνται περιοδικά, σύμφωνα με την απόδοσή τους και με την οικονομική τους δραστηριότητα. Σημειώνεται ότι γίνεται προσπάθεια ενισχύσεως των τοπικών κοινωνιών, καθώς η Τράπεζα για ορισμένες υπηρεσίες (π.χ. καθαριότητα) συνεργάζεται με τοπικούς Προμηθευτές.

ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ ΤΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΙΚΗΣ ΒΑΣΕΩΣ ΤΗΣ ALPHA BANK



ΜΑΖΙ
ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ

45



ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ
ΘΕΜΑ

Η στρατηγική και η λειτουργία της Τραπέζης διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στον σχεδιασμό και στην προσφορά ποιοτικών προϊόντων και υπηρεσιών με συνέπεια και με ταχύτητα. Η σύγχρονη τραπεζική απαιτεί ένα εκσυγχρονισμένο δίκτυο καταστημάτων, εναλλακτικά δίκτυα και ηλεκτρονικές υπηρεσίες, διευκόλυνση της προσβάσεως όλων σε χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, υποστήριξη των πελατών, ώστε να ανταποκρίνονται στις εκάστοτε οικονομικοκοινωνικές συνθήκες. Η συνεχής ποιοτική και ποσοτική βελτίωση του επιπέδου των προϊόντων και των υπηρεσιών, η σύγχρονη και υπεύθυνα αντιμετώπιση όλων των τραπεζικών αναγκών των Πελατών και η απρόσκοπτη λειτουργία της Τραπέζης πραγματοποιούνται κατόπιν ορθού στρατηγικού σχεδιασμού.



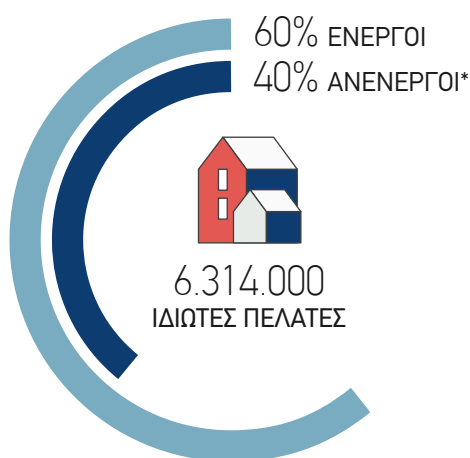
Η Alpha Bank προσφέρει ευρύ φάσμα υψηλής ποιότητας χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων της λιανικής τραπεζικής, της τραπεζικής μεσαίων και μεγάλων επιχειρήσεων, της διαχείρισης κεφαλαίων και private banking, της προσφοράς ασφαλιστικών προϊόντων, της επενδυτικής τραπεζικής, των χρηματιστηριακών εργασιών και της διαχείρισης ακίνητης περιουσίας.

Περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με τους τομείς δραστηριότητας, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Τραπέζης περιλαμβάνονται στον ετήσιο Απολογισμό Δραστηριοτήτων και στην ιστοσελίδα www.alpha.gr.

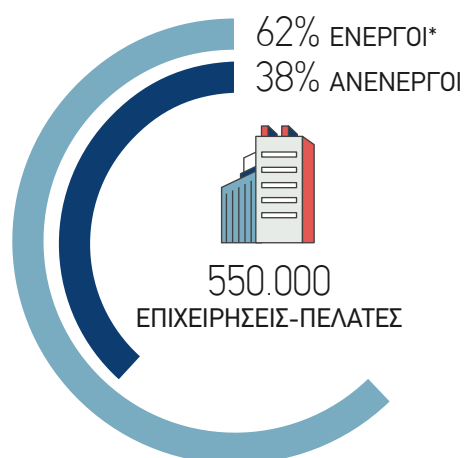
Το σύνολο των Πελατών της Τραπέζης το 2017 ανέρχεται σε **6.864.000** (Ιδιώτες και Νομικά Πρόσωπα).

Από αυτούς το **61%** είναι οι ενεργοί Πελάτες (συνολικά 4.159.000 Ιδιώτες και Νομικά Πρόσωπα).

ΠΕΛΑΤΕΣ ALPHA BANK ΤΟ 2017



*Ανενεργός Ιδιώτης Πελάτης: Δεν έχει ενεργό χορηγητικό λογαριασμό (δάνειο ή/και κάρτα), έχει καταθέσεις λιγότερες από Ευρώ 100 και δεν έχει πραγματοποιήσει καμία συναλλαγή το τελευταίο τρίμηνο.



*Ενεργός Επιχείρηση - Πελάτης: Επιχείρηση με ένα τουλάχιστον προϊόν/υπηρεσία (λογαριασμό καταθέσεων, χορηγήσεις, επενδύσεις, εγγυητικές επιστολές, χρηματοδοτικές μισθώσεις, POS ή κύκλο εργασιών εισαγωγών/εξαγωγών).

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ALPHA BANK ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΓΙΑ ΤΟ 2017



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

	ΚΥΠΡΟΣ	ΡΟΥΜΑΝΙΑ	ΑΛΒΑΝΙΑ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	9.318	24.859	12.714



ΙΔΙΩΤΕΣ

ΙΔΙΩΤΕΣ	74.829	338.075	309.865
---------	--------	---------	---------

Η Τράπεζα σχεδιάζει και προσφέρει προϊόντα και υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις ανάγκες του σύγχρονου οικονομικού περιβάλλοντος, λαμβάνοντας υπ' όψιν οικονομικούς, κοινωνικούς και περιβαλλοντικούς παράγοντες.

Η Τράπεζα βελτιώνει τις υπηρεσίες της και διευκολύνει την πρόσβαση των Πελατών σε αυτές και στα προϊόντα της. Η ιστοσελίδα της Alpha Bank είναι διαθέσιμη, εκτός από την ελληνική γλώσσα, και στην αγγλική όπως επίσης και η Υπηρεσία Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης. Αντιστοίχως, οι Πελάτες στα Καταστήματα μπορούν να εξυπηρετηθούν στην αγγλική γλώσσα, ενώ η επιλογή της αγγλικής δίδεται και σε όλο το δίκτυο των ΑΤΜ.

ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ

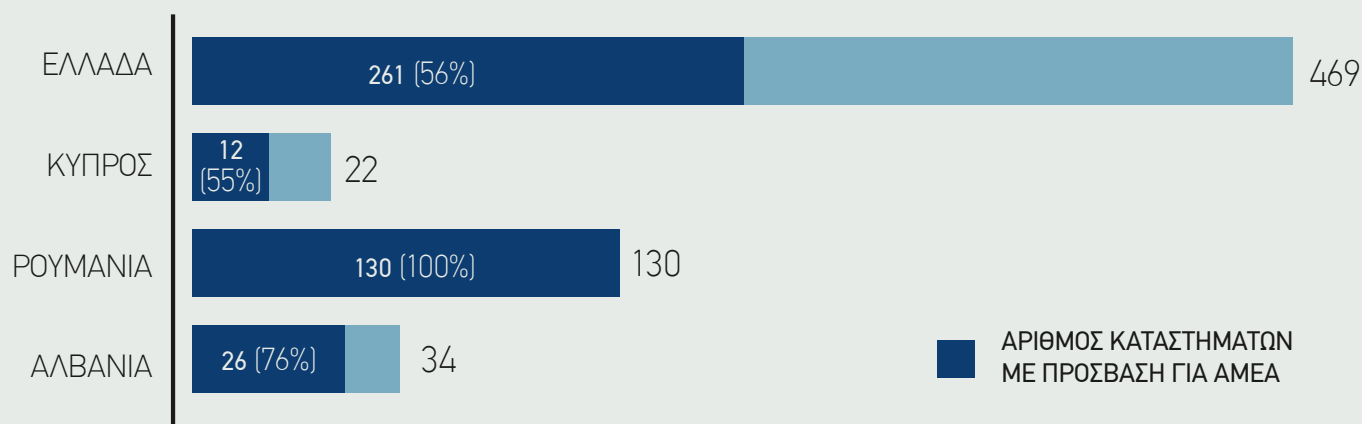
Στο τέλος του 2017, το Δίκτυο Καταστημάτων της Τραπέζης αποτελείτο από 469 Καταστήματα στην Ελλάδα και από ένα (1) Κατάστημα εξωτερικού (Ηνωμένο Βασίλειο), μη συμπεριλαμβανομένων των Επιχειρηματικών Κέντρων και των Κέντρων Alpha Private Bank. Κάλυπτε γεωγραφικά όλη την Ελλάδα και εξυπηρετούσε αστικά κέντρα, αλλά και λιγότερο πυκνοκατοικημένες και οικονομικά εύρωστες περιοχές. Από το σύνολο των **469 Καταστημάτων** στην Ελλάδα, στα

261 υπάρχει δυνατότητα πρόσβασης για άτομα με αναπηρία (ΑμεΑ),

εκ των οποίων **111** διαθέτουν ράμπα σταθερή, τρία ράμπα κινητή και δύο ειδικό αναβατόριο.

ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΟΜΙΛΟΥ ALPHA BANK

ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ: 656*



*Στο σύνολο των Καταστημάτων περιλαμβάνεται και ένα Κατάστημα στο Ηνωμένο Βασίλειο.



Επισημαίνεται ότι η Τράπεζα έχει παρουσία σε αραιοκατοικημένες περιοχές (με λιγότερους από 5.000 κατοίκους), ως κατωτέρω:

ΟΝΟΜΑΣΙΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ	ΝΟΜΟΣ	ΟΝΟΜΑΣΙΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ	ΝΟΜΟΣ
ΝΙΣΥΡΟΥ	ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	ΠΟΡΟΥ	ΚΕΦΑΛΛΗΝΙΑΣ
ΚΑΣΟΥ	ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	ΠΟΛΥΚΑΣΤΡΟΥ	ΚΙΛΚΙΣ
ΛΕΙΨΩΝ	ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	ΤΣΟΤΥΛΙΟΥ	ΚΟΖΑΝΗΣ
ΤΗΛΟΥ	ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	ΚΥΘΝΟΥ	ΚΥΚΛΑΔΩΝ
ΦΑΛΗΡΑΚΙΟΥ	ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	ΑΝΤΙΠΑΡΟΥ	ΚΥΚΛΑΔΩΝ
ΛΙΝΔΟΥ	ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	ΣΕΡΙΦΟΥ	ΚΥΚΛΑΔΩΝ
ΑΣΤΥΠΑΛΛΙΑΣ	ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	ΝΕΑΠΟΛΕΩΣ	ΛΑΚΩΝΙΑΣ
ΠΑΤΜΟΥ	ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	ΠΟΛΥΧΝΙΤΟΥ	ΛΕΣΒΟΥ
ΣΟΥΦΛΙΟΥ	ΕΒΡΟΥ	ΝΥΔΡΙΟΥ	ΛΕΥΚΑΔΟΣ
ΑΡΧΑΙΑΣ ΟΛΥΜΠΙΑΣ	ΗΛΕΙΑΣ	ΗΡΑΚΛΕΙΑΣ	ΣΕΡΡΩΝ
ΑΧΑΡΑΒΗΣ	ΚΕΡΚΥΡΑΣ	ΑΜΥΝΤΑΙΟΥ	ΦΛΩΡΙΝΗΣ
ΙΘΑΚΗΣ	ΚΕΦΑΛΛΗΝΙΑΣ		

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΟΡΑΣΕΩΣ

Η Alpha Bank, στο πλαίσιο της εξυπηρέτησής ατόμων με αναπηρία (ΑμεΑ), υιοθετεί σειρά ενεργειών με στόχο τη διευκόλυνση της προσβάσεώς τους στις υπηρεσίες της Τραπέζης.

Ειδικότερα, για τους Πελάτες με προβλήματα οράσεως παρέχονται οι κάτωθι δυνατότητες:

- Εξυπηρέτηση στο Κατάστημα χωρίς τη συνοδεία μαρτύρων
- Εκτύπωση εντύπων της Τραπέζης με τη γραφή Braille (ο εκτιμώμενος χρόνος διευθετήσεως των σχετικών αιτημάτων ανέρχεται σε επτά (7) ημερολογιακές ημέρες).

ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ

80% των εγχρήματων συναλλαγών πραγματοποιήθηκε μέσω των Εναλλακτικών Δικτύων.

Το 2017, η Alpha Bank συνέχισε την ενδυνάμωση της ψηφιακής της ταυτότητας με τον σχεδιασμό και με την παροχή νέων προϊόντων στους Πελάτες της, με αποτέλεσμα το 80% των εγχρήματων συναλλαγών να πραγματοποιηθεί μέσω των Εναλλακτικών Δικτύων.

Με γνώμονα την απρόσκοπτη εξυπηρέτηση και υποστήριξη των Πελατών, η Τράπεζα προέβη σε μία σειρά από λειτουργικές αναβαθμίσεις, με έμφαση στις υπηρεσίες Alpha Mobile Banking και Alpha Web Banking Επιχειρήσεων, με αποτέλεσμα τον ριζικό ανασχεδιασμό του συνόλου των υπηρεσιών των Εναλλακτικών Δικτύων της.

Επιπροσθέτως, συνεχίσθηκαν ο σχεδιασμός και η εφαρμογή σύγχρονων λύσεων, προκειμένου να διευρυνθεί το φάσμα των συναλλαγών που πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά έναντι των πληρωμών με μετρητά, που επιβαρύνουν την οικονομία με σπατάλη πόρων (απασχόληση εργαζομένων, διακίνηση φυσικού χρήματος κ.λπ.). Σε αυτή την κατεύθυνση, το 2017 η χρήση των καρτών πληρωμών συνέχισε να σημειώνει ιδιαίτερα ανοδική πορεία.

Σε τελικό στάδιο υλοποίησης ευρίσκονται ακόμη δύο σημαντικά έργα, εκ των οποίων το ένα αφορά στην εγγραφή στις υπηρεσίες Alpha e-Banking αποκλειστικά online, χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία των Πελατών στο Κατάστημα, και το άλλο στη δημιουργία ηλεκτρονικής πλατφόρμας αναρτήσεως εγγράφων για την πιστοποίηση ή για την τροποποίηση προσωπικών στοιχείων Πελατών της Τραπεζής.

ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΓΕΓΟΝΟΤΑ 2017

- Τον Μάρτιο 2017, η Τράπεζα, πιστή στους στόχους του Επιχειρησιακού της Σχεδίου, παρουσίασε την πλήρως ανανεωμένη υπηρεσία **“Alpha e-Banking για Επιχειρήσεις”** με νέες λειτουργίες σε ένα εύχρηστο περιβάλλον. Το ειδικά προσαρμοσμένο στις ανάγκες των επιχειρήσεων περιβάλλον της Υπηρεσίας επιτρέπει σε αυτές να ανταποκρίνονται με ευκολία και με ασφάλεια στις πολλαπλές ανάγκες τους για ουσιαστικό έλεγχο των οικονομικών τους.
- Τον Μάρτιο 2017, η Τράπεζα προέβη επίσης στην αναβάθμιση της υπηρεσίας Alpha Mobile Banking ενσωματώνοντας τη δυνατότητα μεταφοράς μικρών ποσών προς δικαιούχους με βάση μόνο τον αριθμό κινητού τηλεφώνου ή την ηλεκτρονική

διεύθυνση αλληλογραφίας (e-mail) τους (**Alpha Quick Transfer**), αλλά και δύο νέων γρήγορων τρόπων εισόδου στην εφαρμογή, μέσω της χρήσεως **δακτυλικού αποτυπώματος** ή **τετραψήφιου Μυστικού Κωδικού Αριθμού (PIN)**.

- Τον Νοέμβριο 2017, η Τράπεζα παρουσίασε το **my Alpha wallet με Tap 'n pay App**, την πρώτη ολοκληρωμένη εφαρμογή που επιτρέπει στους Πελάτες να πληρώνουν με το κινητό τους τηλέφωνο στα τερματικά αποδοχής καρτών (POS) που διαθέτουν το σήμα contactless στην Ελλάδα και στο εξωτερικό χρησιμοποιώντας όλες τις κάρτες εκδόσεως Alpha Bank και των τριών μεγάλων συστημάτων πληρωμών (American Express®, Visa και Mastercard).

ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ 2017

Και το 2017, η Alpha Bank έλαβε έναν σημαντικό αριθμό διακρίσεων για τις τεχνολογικά προηγμένες υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής και πληρωμών, αλλά και συνολικά για την ψηφιακή της παρουσία και στρατηγική.

Συγκεκριμένα, στην Τράπεζα, μεταξύ άλλων, απενεμήθησαν:

e-volution Awards 2018

- **Gold βραβείο** στην κατηγορία **“Υπηρεσίες e-Banking και Ηλεκτρονικών Πληρωμών”** για το **“Alpha e-Banking”**
- **Gold βραβείο** στην κατηγορία **“Mobile app”** για την εφαρμογή **“Alpha Mobile Banking”**
- **Gold βραβείο** στην κατηγορία **“Τεχνολογική Καινοτομία”** για την εφαρμογή **“my Alpha wallet”**
- **Silver βραβείο** στην κατηγορία **“e-Strategy”** για την ψηφιακή στρατηγική της Alpha Bank στα Εναλλακτικά Δίκτυα.

Mobile Excellence Awards 2017

- **Grand βραβείο** για τις πολλαπλές διακρίσεις των εφαρμογών της Alpha Bank
- **Gold βραβείο** στην κατηγορία **“Mobile App Usability”** για την εφαρμογή **“Alpha Mobile Banking”**
- **Gold βραβείο** στην κατηγορία **“Mobile Banking Services”** για την εφαρμογή **“Alpha Mobile Banking”**
- **Gold βραβείο** στην κατηγορία **“Mobile Wallet”** για την εφαρμογή **“my Alpha wallet”**
- **Silver βραβείο** στην κατηγορία **“Security Solution”** για την εφαρμογή **“Alpha Mobile Banking”**.

Ermis awards 2017

- **Gold βραβείο** στην κατηγορία **“E-Commerce & Marketplaces”** για την εφαρμογή **“my Alpha wallet”**

- **Silver βραβείο** στην κατηγορία “User Experience Design” για την εφαρμογή “my Alpha wallet”
- **Silver βραβείο** στην κατηγορία “User Interface” για την εφαρμογή “my Alpha wallet”.

WebX Awards 2017

- **Gold βραβείο** στην κατηγορία “Best UX” για την εφαρμογή “my Alpha wallet”
- **Gold βραβείο** στην κατηγορία “Best UI” για την εφαρμογή “my Alpha wallet”
- **Gold βραβείο** στην κατηγορία “Best Functionality” για την εφαρμογή “my Alpha wallet”
- **Bronze βραβείο** στην κατηγορία “Financial Services” για την εφαρμογή “my Alpha wallet”.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ALPHA E-BANKING

Το 2017, οι υπηρεσίες πληρωμών εμπλουτίστηκαν με επιπλέον 115 νέους κωδικούς και προσέγγισαν τα 600 είδη πληρωμών συμβάλλοντας στην τήρηση της υποσχέσεως για ολοκληρωμένη ηλεκτρονική εξυπηρέτηση από τις υπηρεσίες “Alpha Web Banking” και “Alpha Mobile Banking”. Παράλληλα, συνεχίστηκε η προσπάθεια βελτιστοποίησης σε επίπεδο πληροφορήσεως για τα προϊόντα, αλλά και συναλλακτικής εξυπηρέτησεως.

ΥΠΗΡΕΣΙΑ “ALPHA MOBILE BANKING”

1 στους 2 Συνδρομητές των Εναλλακτικών Δικτύων χρησιμοποιεί πλέον σε μηνιαία βάση την εφαρμογή για κινητά τηλέφωνα.

1 στους 7 Συνδρομητές Alpha e-Banking χρησιμοποιεί αποκλειστικά το Alpha Mobile Banking για την ενημέρωση και για τη διεκπεραίωση των συναλλαγών του.

Σημαντικές προσθήκες στο σύνολο των νέων λειτουργιών της υπηρεσίας “Alpha Mobile Banking” αποτέλεσαν η δυνατότητα άμεσης μεταφοράς μικρών ποσών χωρίς τη χρήση IBAN, με την ενσωμάτωση της υπηρεσίας “Alpha Quick Transfer”, αλλά και η είσοδος στην Υπηρεσία μέσω **δακτυλικού αποτυπώματος ή τετραψήφιου κωδικού (PIN)**. Επίσης, ενσωματώθηκε στην Υπηρεσία η δυνατότητα υπολογισμού του **αφορολόγητου** και

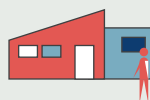
πληροφορήσεως σχετικά με το ποσό δαπανών που πραγματοποιούνται με τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων πληρωμής Alpha Bank και προσμετρώνται στο αφορολόγητο ποσό των Πελατών.

ΥΠΗΡΕΣΙΑ “ALPHA WEB BANKING”

12% των νέων Προθεσμιακών Καταθέσεων ανοίγονται online.

Η Υπηρεσία εμπλουτίστηκε με νέες λειτουργίες αποκτήσεως προϊόντων online, επανεκδόσεως Μυστικού Κωδικού για τους Συνδρομητές του Alpha e-Banking αποκλειστικά online και με τη λήψη γραπτού μηνύματος στο κινητό τηλέφωνο (SMS), καθώς και με τη δυνατότητα υποβολής αιτήσεων καρτών και διαχειρίσεως θεμάτων καρτών (ενεργοποίηση, επανέκδοση PIN κ.ά.).

Στο πλαίσιο της συνεχούς βελτιώσεως των παρεχομένων υπηρεσιών και της υιοθετήσεως νέων τεχνολογιών στην ηλεκτρονική τραπεζική, η υπηρεσία “Alpha Web Banking **Επιχειρήσεων**” αναβαθμίστηκε με βάση τα σύγχρονα πρότυπα σχεδιάσεως προσφέροντας στους Πελάτες νέες δυνατότητες για μεγαλύτερη ευελιξία, αλλά και για ασφάλεια στις συναλλαγές. Κύρια χαρακτηριστικά της αναβαθμισμένης Υπηρεσίας είναι η **σύγχρονη σχεδίαση**, η **πιο φιλική πλοήγηση** και το **εύχρηστο μενού επιλογών** που προσαρμόζεται αναλόγως στην οθόνη της συσκευής του χρήστη (σταθερός ή φορητός ηλεκτρονικός υπολογιστής – laptop/tablet).



ALPHA WEB BANKING ΙΔΙΩΤΩΝ

Νέοι Συνδρομητές

+15%

Ενεργοί Χρήστες

+15%

Εγχρήματες Συναλλαγές

+11%



ALPHA WEB BANKING ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Νέοι Συνδρομητές

+50%

Ενεργοί Χρήστες

+22%

Εγχρήματες Συναλλαγές

+16%

Σημείωση: Οι αριθμοί αναφέρονται στην ποσοστιαία μεταβολή των στοιχείων σε σχέση με το 2016.

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ALPHAPHONE BANKING

Για την τηλεφωνική εξυπηρέτηση Πελατών όσον αφορά την ενημέρωσή τους και την εκτέλεση συναλλαγών, παρέχεται η υπηρεσία “**Alphaphone Banking**” με αυτοματοποιημένη εξυπηρέτηση ή με τη βοήθεια εκπαιδευμένου. Αξίζει να σημειωθεί ότι η Υπηρεσία αυτή παρέχει σημαντική βοήθεια στην τραπεζική εξυπηρέτηση ομάδων Πελατών με κινητικά προβλήματα ή με προβλήματα οράσεως.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ

my Alpha wallet

+48% χρήστες του my Alpha wallet

Το 2017, η Alpha Bank συνέχισε την προσπάθεια για εξέλιξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής με καινοτόμες λύσεις και προχώρησε στην παροχή νέων λειτουργιών και υπηρεσιών για το “**my Alpha wallet**”, το ψηφιακό πορτοφόλι για πληρωμές και για αγορές σε όλο τον κόσμο. Η νέα λειτουργία Tap ‘n Pay για ανέπαφες πληρωμές μέσω κινητού τηλεφώνου (συσκευές Android) αποτέλεσε τη σημαντικότερη προσθήκη στην Υπηρεσία. Το my Alpha wallet με Tap ‘n Pay αποτελεί την επόμενη γενιά πληρωμών, που επιτρέπει στους Πελάτες να πληρώνουν με το κινητό τους τηλέφωνο στα τερματικά αποδοχής καρτών (POS) με το σήμα contactless στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, χρησιμοποιώντας όλες τις χρεωστικές, πιστωτικές ή προπληρωμένες κάρτες εκδόσεως Alpha Bank. Σε παγκόσμιο επίπεδο είναι μία από τις πρώτες εφαρμογές που υποστηρίζει ανέπαφες πληρωμές με το κινητό τηλέφωνο και για τα τρία μεγάλα συστήματα πληρωμών (American Express®, Visa και Mastercard).

Ιδιαίτερα σημαντικός για τη βελτίωση της ευχρηστίας των εφαρμογών της Υπηρεσίας για τα λειτουργικά συστήματα iOS και Android υπήρξε ο ριζικός ανασχεδιασμός των εφαρμογών με νέο εύχρηστο μενού, το οποίο επιτρέπει στους Πελάτες να έχουν άμεση πρόσβαση σε όλες τις διαθέσιμες λειτουργίες της Υπηρεσίας.

Τέλος, η δυνατότητα πραγματοποίησης online αγορών μέσω της Υπηρεσίας εμπλουτίστηκε περαιτέρω, καθώς είναι πλέον εφικτή η ολοκλήρωση online συναλλαγών μέσω της υπηρεσίας πληρωμών “MasterPass” με τη χρήση του κινητού τηλεφώνου του Πελάτη και του δακτυλικού του αποτυπώματος, με αποτέλεσμα η πληρωμή σε ηλεκτρονικά καταστήματα να γίνεται ακόμη πιο γρήγορα.

Το 2017, οι χρήστες του “my Alpha wallet” ξεπέρασαν τις 65.000 και μέχρι το τέλος του έτους είχαν πραγματοποιήσει περισσότερες από 100.000 συναλλαγές.

Η εφαρμογή της Υπηρεσίας, κατά τη διάρκεια του έτους, είχε περισσότερα από 50.000 downloads στα App Store και Google Play, ενώ κατά τους δύο πρώτους μήνες λειτουργίας της περισσότεροι από 9.000 χρήστες ενεργοποίησαν το Tap ‘n Pay και εκτέλεσαν άνω των 24.000 συναλλαγές.

Υπηρεσία “Alpha SecureWeb”

Με τη νέα αναβαθμισμένη υπηρεσία “**Alpha SecureWeb**” οι κάτοχοι όλων των χρεωστικών και των πιστωτικών καρτών American Express®, Visa και Mastercard εκδόσεως Alpha Bank έχουν τη δυνατότητα να πραγματοποιούν με ασφάλεια και με ευκολία τις online αγορές τους με τον κωδικό μίας χρήσεως που λαμβάνουν με γραπτό μήνυμα στο κινητό τους τηλέφωνο (SMS). Με τον τρόπο αυτό διευκολύνονται οι Πελάτες στις ηλεκτρονικές τους συναλλαγές με κάρτες πληρωμών, σύμφωνα με την τάση που υπάρχει να αυξάνονται οι συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου έναντι των συναλλαγών στα φυσικά καταστήματα. Το γεγονός αυτό έχει ως αποτέλεσμα την εξοικονόμηση πόρων από τις μετακινήσεις σε φυσικά καταστήματα καθώς και τη βελτίωση της εμπειρίας ηλεκτρονικών αγορών με εργαλεία τεχνολογίας φιλικά προς τον χρήστη.

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΕΤΑΙΡΙΕΣ

Alpha e-Commerce

+26% ενεργοί Συνδρομητές

+38% πλήθος συναλλαγών

Η αύξηση του αριθμού των νέων επιχειρήσεων που ενεγράφησαν στην υπηρεσία “Alpha e-Commerce” καθώς και των συναλλαγών, που διενεργήθηκαν μέσω αυτής, συνεχίσθηκε και το 2017.

Αξίζει να σημειωθεί ότι οι νέες λειτουργίες που εντάχθηκαν στην Υπηρεσία το 2016, η διεθνώς αναγνωρισμένη χρήση ψηφιακού πορτοφολιού **MasterPass** καθώς και η ανερχόμενη πανευρωπαϊκή υπηρεσία “**MyBank**” για πληρωμή με χρέωση του λογαριασμού χρησιμοποιήθηκαν ευρέως από τους Πελάτες της υπηρεσίας “Alpha e-Commerce”.

Ειδικότερα, στο “MasterPass” πραγματοποιήθηκαν περίπου 6.200 συναλλαγές, ενώ στο “MyBank” πραγματοποιήθηκαν περίπου 60.000 συναλλαγές με συνολικό κύκλο εργασιών περίπου Ευρώ 19 εκατ.

Υπηρεσία μαζικών εισπράξεων/πληρωμών και παγίων εντολών “Alpha Mass Payments”

Για την είσπραξη οφειλών μέσω παγίων εντολών ή/και εναλλακτικών δικτύων και για τη διενέργεια μαζικών πληρωμών (π.χ. καταβολή μισθοδοσίας, πληρωμή προμηθευτών κ.λπ.), η Υπηρεσία διαθέτει ένα ιδιαίτερα εύχρηστο περιβάλλον εργασίας και προσφέρει λειτουργίες για δημιουργία, αποστολή και παρακολούθηση της πορείας των μαζικών εντολών (π.χ. μισθοδοσία ή πληρωμή προμηθευτών). Στην Υπηρεσία, κατά το 2017, αυτοματοποιήθηκε η τιμολόγηση υπηρεσιών ηλεκτρονικών αντιγράφων λογαριασμών, υλοποιήθηκε σύστημα για τη διαχείριση αρχείων παγίων εντολών των Πελατών της Τραπέζης, ενώ παράλληλα δημιουργήθηκε εφαρμογή που δίδει τη δυνατότητα στον Λειτουργό να παρακολουθεί αναλυτικά τις εγγραφές του αρχείου και επιπλέον λεπτομέρειες που το αφορούν, καθώς και η δυνατότητα παραγωγής ημερήσιας και μηνιαίας αναφοράς. Επίσης, κατέστη δυνατή η καταγραφή των κινήσεων χρηστών σε όλα τα δίκτυα της Υπηρεσίας και η αναγγελία των ανεπιτυχών άμεσων χρεώσεων από την Υπηρεσία στην εφαρμογή του Καταστήματος, ώστε να είναι εφικτό να ενημερώνεται ο Πελάτης για τον λόγο μη εκτέλεσης της πληρωμής.

Υπηρεσίες Αυτοματοποιημένης Εξυπηρέτησης

1.080 ATM συνολικά
396 ATM με ειδικές ρυθμίσεις
για άτομα με προβλήματα οράσεως

Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των Πελατών και για τη βελτίωση της αποδοτικότητας των δικτύων ATM της Τραπέζης σε συνδυασμό με τον εξορθολογισμό του λειτουργικού τους κόστους, το 2017 πραγματοποιήθηκαν περί τις 230 μελέτες για τη διαμόρφωση κυρίως του δικτύου των ATM εκτός Καταστημάτων (καταργήσεις, μετεγκαταστάσεις, νέες εγκαταστάσεις, αντικαταστάσεις, αναπροσαρμογές μισθωμάτων κ.λπ.) και εκπονήθηκαν απολογιστικές μελέτες κόστους - οφέλους για το σύνολο των off-site ATM.

Παράλληλα, η Τράπεζα προχώρησε σε εγκατάσταση **53 νέων ATM** (45 off-site και 8 Καταστημάτων) και σε **κατάργηση 54 ATM** (13 off-site και 41 λόγω μεταβολών στο Δίκτυο Καταστημάτων). Οι συναλλαγές κυμάνθηκαν στα ίδια επίπεδα με το 2016 σημειώνοντας οριακή αύξηση κατά 0,6%.

Με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση των Πελατών και την αποσυμφόρηση των ταμείων των Καταστημάτων από τις πληρωμές με μετρητά, προστέθηκαν τρεις νέες πληρωμές στα Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών (Κ.Α.Σ.), στα οποία οι συναλλαγές αυξήθηκαν κατά 7,1% σε σχέση με το 2016.

Υπηρεσία “Alpha e-statements”

>40% χρήστες πιστωτικών καρτών λαμβάνουν ηλεκτρονικά τους μηνιαίους λογαριασμούς τους



Η υπηρεσία “Alpha e-statements” συνεχίζει να συμβάλλει στον περιορισμό της χρήσεως χαρτιού και μελάνης και στην εξοικονόμηση πόρων, καθώς ένας σημαντικός αριθμός Πελατών της Τραπέζης εξακολουθεί να επιλέγει την ηλεκτρονική ενημέρωση έναντι των εντύπων αντιγράφων λογαριασμών.

Συνέπεια της ολοκλήρωσης της στρατηγικής απόφασης για την παύση αποστολής εντύπων λογαριασμών για τις χρεωστικές κάρτες, οι οποίες αποτελούν την πλειοψηφία στο χαρτοφυλάκιο καρτών της Τραπέζης, είναι η **εξοικονόμηση πόρων από την εκτύπωση και από την ταχυδρόμηση περίπου ενός εκατομμυρίου εκκαθαριστικών σε ετήσια βάση.**

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΓΙΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Για την πληρέστερη καθοδήγηση των Πελατών και των αρμοδίων Λειτουργών εναλλακτικών υπηρεσιών, δημιουργήθηκε εκπαιδευτικό υλικό.

Για την καλύτερη ενημέρωση των Πελατών πραγματοποιήθηκαν οι ακόλουθες δράσεις:

- Περαιτέρω αξιοποίηση της δυνατότητας έκτακτης (ad hoc) επικοινωνίας με τους Συνδρομητές, με τη διεύρυνση της χρήσεως μηνυμάτων προς αυτούς (είτε μαζικά είτε προς συγκεκριμένες κατηγορίες Πελατών).
- Αυτοματοποίηση της αποστολής μηνύματος καλωσορίσματος στο inbox των νέων Συνδρομητών.
- Διαχείριση διαφημιστικού παραθύρου (banner) προωθητικών ενεργειών εντός του “Alpha Web Banking”, για την προβολή υπηρεσιών και προϊόντων (π.χ. ορισμός φιλικής ονομασίας λογαριασμών, online προθεσμιακή κατάθεση, έκδοση προπληρωμένης κάρτας, έκδοση χρεωστικής κάρτας, my Bonus account κ.λπ.).
- Διαχείριση της επικοινωνίας με Συνδρομητές της Alpha Bank που καταχωρίζουν σχόλια για τις εφαρμογές της στα Google Play και App Store.
- Δημιουργία προωθητικού υλικού και περιεχομένου καθώς και διαχείριση σχολίων των Συνδρομητών στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης Twitter και LinkedIn.

- Προωθητικές ενέργειες με αποστολή γραπτών μηνυμάτων σε κινητά τηλέφωνα (SMS) για απευθείας ενημέρωση των Συνδρομητών σχετικά με τις δυνατότητες των υπηρεσιών "Alpha e-Banking" και "my Alpha wallet".
- Δημιουργία νέας εισαγωγικής ιστοσελίδας προ της εισόδου (prelogin site) για το νέο "Alpha Web Banking Επιχειρήσεων", με ξεχωριστές ενότητες για τις πέντε βασικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις, αλλά και με αναλυτική ενότητα υποστήριξης με συνήθη ερωτήματα, χρήσιμα έγγραφα, εργαλεία και πληροφορίες σχετικά με την ασφάλεια των συναλλαγών.
- Πλήρης ανανέωση και επικαιροποίηση του περιεχομένου που αφορά στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες για Επιχειρήσεις στην ιστοσελίδα της Τραπέζης (www.alpha.gr).
- Έκδοση ενημερωτικού φυλλαδίου για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες για Επιχειρήσεις προς τους Πελάτες (ή μη) των Καταστημάτων.
- Δημιουργία διαδραστικής προσομοίωσης (demo), για εξοικείωση των εταιρικών Συνδρομητών με όλες τις λειτουργίες και τις διαθέσιμες συναλλαγές του "Alpha Web Banking".

Για τους Λειτουργούς της Τραπέζης πραγματοποιήθηκαν τα κάτωθι:

- Συμμετοχή των Λειτουργών τεσσάρων Καταστημάτων στο δοκιμαστικό πρόγραμμα για την αποσυμφόρηση των Καταστημάτων από τις απλές συναλλαγές μέσω εκπαίδευσως για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.
- Βασική εκπαίδευση εξωτερικών συνεργατών (promoters) για τις υπηρεσίες Alpha e-Banking, με στόχο την αποτελεσματική προώθηση του "Alpha Mobile Banking" στη διοργάνωση Thanks to Tech.
- Εκπαίδευση μέρους των νέων Υπευθύνων Πελατείας Ιδιωτών (ΥΠΙ) για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες για Ιδιώτες, μέσω της συμμετοχής τους στο πρόγραμμα "Νέοι ΥΠΙ" με το μάθημα Alpha e-Banking για Ιδιώτες.
- Περαιτέρω ανανέωση εκπαιδευτικών υλικών και ερωτήσεων αξιολογήσεως για τις εσωτερικές πιστοποιήσεις της Τραπέζης.

ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗ ΟΦΕΙΛΩΝ

Το 2017, συνεχίσθηκε η λειτουργία της εξειδικευμένης ιστοσελίδας www.vriskoumelyseis.gr, η οποία δίδει τη δυνατότητα στους Πελάτες να διερευνήσουν εναλλακτικές λύσεις για τη διευθέτηση των οφειλών τους σε καθυστέρηση που προέρχονται από στεγαστικά δάνεια, από καταναλωτικά δάνεια και από κάρτες, χωρίς να απαιτείται η συμπλήρωση των προσωπικών τους στοιχείων.

ΕΠΙΣΚΕΨΕΙΣ ΣΤΗΝ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ www.vriskoumelyseis.gr το 2017

38.099
ΕΠΙΣΚΕΨΕΙΣ

33.074 χρήστες
υποβλήθηκαν 1.165
αιτήσεις για ρύθμιση οφειλών
έγιναν αποδεκτές οι 1.101
η ομάδα υποστήριξης
διαχειρίσθηκε συνολικά
11.701 αιτήματα

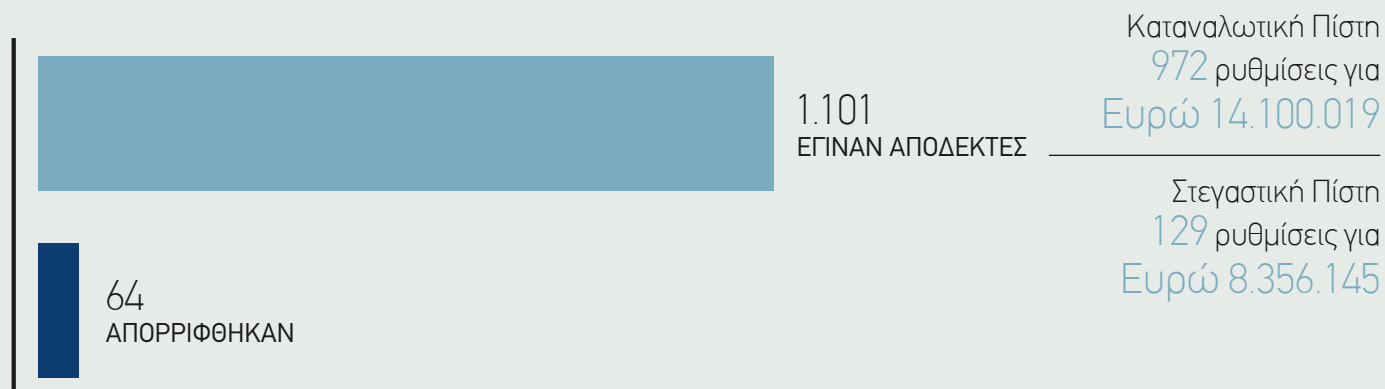
ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΠΙΣΚΕΨΕΩΝ ΑΝΑ ΣΥΣΚΕΥΗ



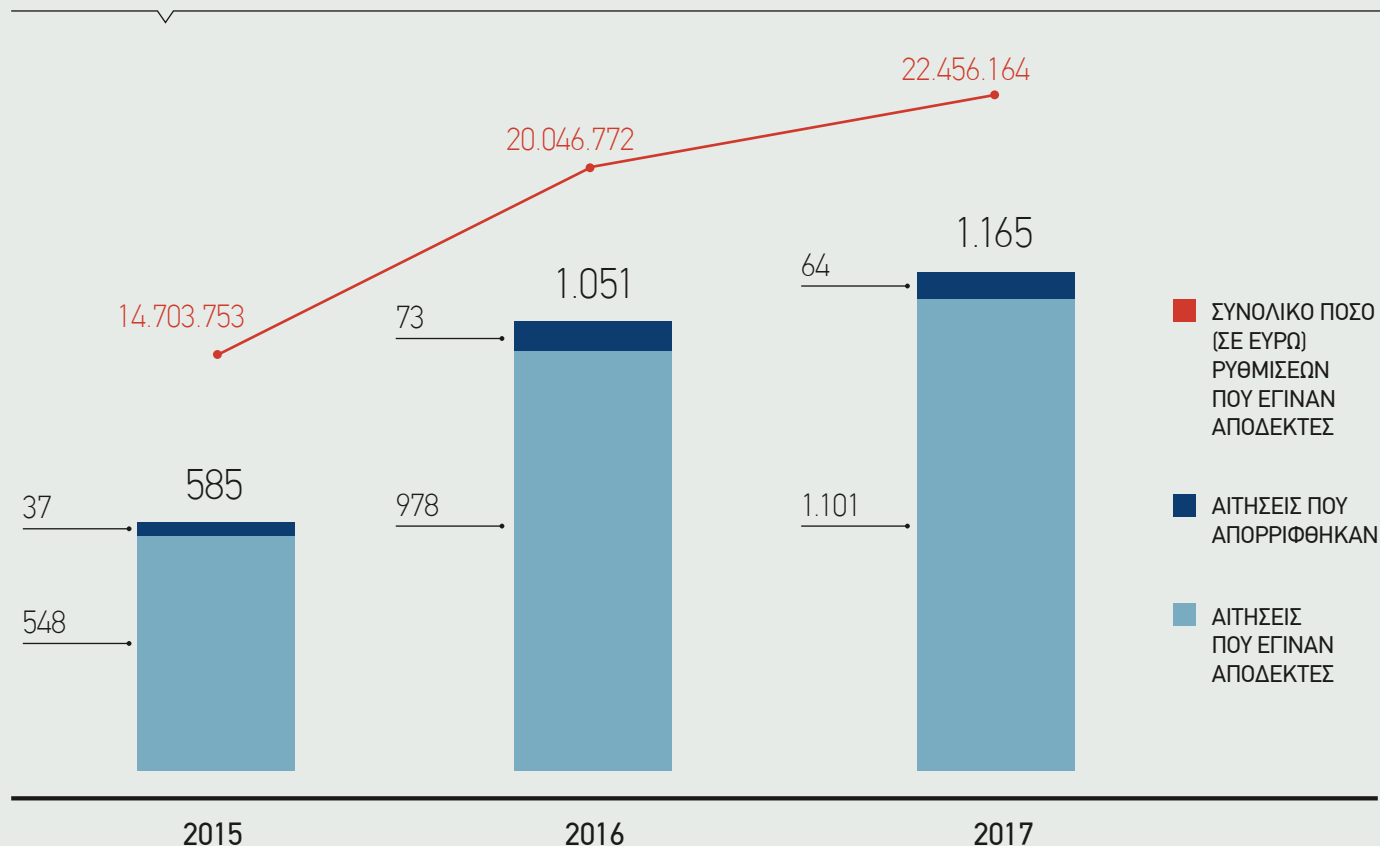
- ΣΤΑΘΕΡΟΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗΣ 48,1%
- ΦΟΡΗΤΟΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗΣ 36,9%
- ΚΙΝΗΤΟ ΤΗΛΕΦΩΝΟ 15%

ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ ΟΦΕΙΛΩΝ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ www.vriskoumelyseis.gr το 2017

Συνολικά **1.165** αιτήσεις για ρυθμίσεις στεγαστικών δανείων, καταναλωτικών δανείων και καρτών



ΕΞΕΛΙΞΗ ΡΥΘΜΙΣΕΩΝ ΟΦΕΙΛΩΝ ΜΕΤΑΞΥ 2015-2017



ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΠΟΥ ΔΙΕΥΘΕΤΗΘΗΚΑΝ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ www.vriskoumelyseis.gr το 2017



- ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ 5.820 (50%)
- ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ ΟΦΕΙΛΩΝ 5.881 (50%)

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ



ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ ΟΦΕΙΛΩΝ



ΕΠΙΛΥΣΗ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ

Στο πλαίσιο εφαρμογής της “Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων” με βάση τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013, που θεσπίστηκε από την Τράπεζα της Ελλάδος (Ε.Π.Α.Θ. Συνεδρίαση 116/25.8.2014) και ως ισχύει κατόπιν αναθεωρήσεώς του με την υπ’ αριθ. 195/1/29.7.2016 Απόφαση της Επιτροπής Πιστωτικών και Ασφαλιστικών Θεμάτων της Τραπέζης της Ελλάδος (ΦΕΚ, τ. Β, 2376/2.8.2016), συνέχισε να διενεργείται εντός του 2017 η διαδικασία αποστολής των προβλεπόμενων τυποποιημένων επιστολών για κάθε μορφή οφειλής Λιανικής Τραπεζικής που συμπλήρωσε καθυστέρηση μεγαλύτερη των 60 ημερών.

Σημειώνεται ότι η εν λόγω διαδικασία δεν αφορά σε οφειλές, των οποίων η σύμβαση έχει καταγγελθεί πριν από την 1.1.2015 ή/και για τις οποίες έχει ήδη ορισθεί δικάσιμος, στο πλαίσιο του Ν. 3869/2010.

Συγκεκριμένα, εντός του 2017 έχουν αποσταλεί μαζικά, μέσω αυτοματοποιημένης διαδικασίας, οι κάτωθι επιστολές πρώτης

υποχρεωτικής ειδοποίησεως για οφειλές στεγαστικής, επιχειρηματικής και καταναλωτικής πίστωσης Λιανικής Τραπεζικής.

Τύπος Επιστολής	Αριθ. Επιστολών (Οφειλές)	Αριθ. Επιστολών (Πελάτες)
1η Τυποποιημένη Επιστολή	61.600	75.139

Οι οφειλότες κλήθηκαν να ανταποκριθούν υποβάλλοντας τα στοιχεία της οικονομικής τους καταστάσεως στο Κατάστημα συνεργασίας τους ή καλώντας σε εξειδικευμένο τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησεως Πελατών (εντός της Διευθύνσεως Καθυστερήσεων Λιανικής Τραπεζικής).

Κατόπιν αξιολογήσεως των οικονομικών τους στοιχείων και παρουσιάσεως στους Οφειλότες των προτεινόμενων προτάσεων λύσεως/διευθετήσεως της οφειλής τους, διευθετήθηκαν οφειλές όλων των ειδών πιστοδοτήσεων συνολικού υπολοίπου Ευρώ 434 εκατ.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Bonus στην αγάπη



Η Alpha Bank, πάντα αρωγός στο έργο και στις δράσεις των κοινωφελών οργανώσεων που στοχεύουν στην παροχή βοήθειας σε ανθρώπους που ευρίσκονται σε ανάγκη, συνέχισε και κατά το 2017 την υποστήριξή της μέσω των Προγραμμάτων Επιβραβεύσεως Καρτών. Ειδικότερα, οι κάτοχοι καρτών Bonus, Χρυσής Alpha Bank Visa, Alpha Bank Bonus World Mastercard® και American Express® (Πρόγραμμα Membership Rewards®) έχουν τη δυνατότητα να εξαργυρώσουν τους πόντους που έχουν συλλέξει και να ενισχύσουν το έργο διαφόρων ιδρυμάτων.

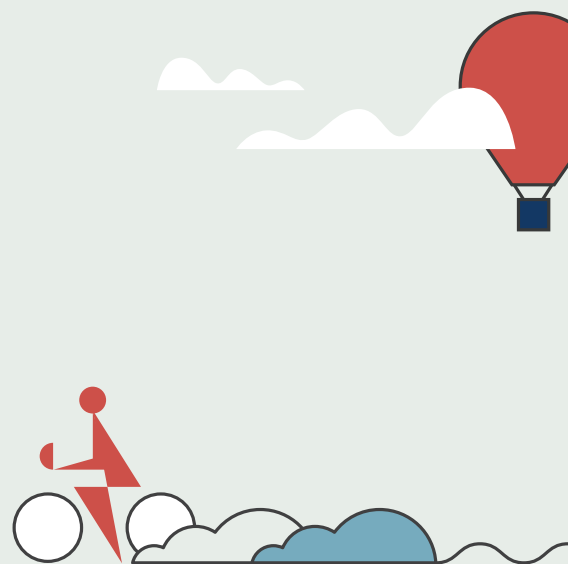
Το 2017, αποδόθηκαν Ευρώ 116.080 στα 25 κοινωφελή ιδρύματα που συμμετέχουν στο Πρόγραμμα:

- Action Aid Hellas
- MDA
- MEDASSET
- Unicef
- ΑΜΥΜΩΝΗ
- Αντιμετώπιση Παιδικού Τραύματος
- Γιατροί του Κόσμου
- Γιατροί Χωρίς Σύνορα
- Γραμμή Ζωής
- ΔΕΣΜΟΣ
- ΕΛΕΠΑΠ
- Εταιρία Προστασίας Σπαστικών
- Η Καρδιά του Παιδιού
- ΚΕΘΕΑ
- Κέντρο Αυτισμού SOS
- Μαζί για το Παιδί
- Παιδικά Χωριά SOS
- Πανελλήνια Ένωση Σπανίων Παθήσεων
- Σικιανίδειο Ίδρυμα
- Σύλλογος Εκπαιδεύσεως Νεανίδων
- Το Εργαστήρι ΑΜΕΑ
- Το Περιβόλι της Γιαγιάς
- Το Χαμόγελο του Παιδιού
- ΦΛΟΓΑ
- Χατζηκυριάκειο Ίδρυμα Παιδικής Προστασίας

Η ενημέρωση των κατόχων των εν λόγω καρτών για τις δράσεις των κοινωφελών οργανώσεων και για τη δυνατότητα υποστηρίξεώς τους παρέχεται κατά τη διάρκεια όλου του έτους μέσω της ιστοσελίδας www.alpha.gr/cards, μέσω των καταλόγων των Προγραμμάτων καθώς και μέσω ενθέσεως ενημερωτικών εντύπων στα αντίγραφα των λογαριασμών καρτών.

Επιπλέον, η Alpha Bank στήριξε, για δεύτερο συνεχές έτος, την πρωτοβουλία **Visa Solidarity** της Visa Hellas, μέσω της οποίας οι τράπεζες μαζί με τον Οργανισμό προσέφεραν Ευρώ 1 δισ. για τη στήριξη 15 φιλανθρωπικών Οργανώσεων.

Η Τράπεζα παρέιχε, για όγδοο έτος, τη δυνατότητα καταβολής **δωρεάς υπέρ κοινωνικού σκοπού** μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών "Alpha Web Banking" και "Alphaphone Banking". Κάθε ενδιαφερόμενος δύναται να επιλέξει μεταξύ 70 ιδρυμάτων και μουσείων καθώς και να γνωρίσει περιληπτικά τους στόχους και τους σκοπούς του φορέα που πρόκειται να ενισχύσει. Η δωρεά πραγματοποιείται εύκολα και γρήγορα με χρέωση ενός λογαριασμού καταθέσεων σε ημερομηνία που επιλέγει ο δωρητής. Ο δωρητής αποφασίζει αν η δωρεά του θα γίνεται επωνύμως ή ανωνύμως. Εάν η δωρεά είναι επώνυμη, τότε τα στοιχεία του δωρητή κοινοποιούνται στον συγκεκριμένο φορέα. Σημειώνεται ότι, κατά τη διάρκεια του 2017, το πλήθος των δωρεών μέσω εναλλακτικών δικτύων παρουσίασε αύξηση κατά 12% έναντι του 2016.



ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

ΣΤΗΡΙΞΗ ΤΩΝ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΩΝ

Alpha Πράσινες Λύσεις



Οι Alpha Πράσινες Λύσεις μέσω των προϊόντων “Εξοικονόμηση κατ’ οίκον”, “Ενεργειακό Σπίτι” και “Πράσινη μετακίνηση”, με τη χορήγηση συνολικού ποσού άνω των Ευρώ 5 εκατ.

προσέφεραν τη δυνατότητα στους Πελάτες να αναβαθμίσουν οικίες και οχήματα, ώστε να είναι φιλικά προς το περιβάλλον, αλλά και παρείχαν εξοικονόμηση πόρων στους ίδιους τους κατόχους.

Alpha Διευκόλυνση

Το πρόγραμμα “Alpha Διευκόλυνση” έδωσε τη δυνατότητα σε περισσότερους από **20.000 δανειολήπτες, με τη χορήγηση ποσού άνω των Ευρώ 250 εκατ.**, να διευκολυνθούν στην αποπληρωμή των οφειλών τους προς την Τράπεζα εντός ενός χρηματοοικονομικού περιβάλλοντος που παρουσιάζει σημαντικές δυσκολίες.

Το Πρόγραμμα διαθέτει μία πλήρη σειρά προϊόντων με σκοπό την καλύτερη κάλυψη των αναγκών των Πελατών που αντιμετωπίζουν δυσχέρεια στην αποπληρωμή των οφειλών τους από στεγαστικά δάνεια, από καταναλωτικά δάνεια και από κάρτες.

Στεγαστικά Δάνεια



Η Alpha Bank, στο πλαίσιο της εταιρικής υπευθυνότητας, επικεντρώθηκε το 2017 στη στήριξη των νοικοκυριών μέσω της χρηματοδοτήσεως για απόκτηση ιδιόκτητης κατοικίας.

Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στην ανάπτυξη προϊόντων αναδιάρθρωσεως και ρυθμίσεως στεγαστικών δανείων. Η Τράπεζα προέβη στον σχεδιασμό μίας σειράς πρωτοποριακών προϊόντων ρυθμίσεως για Πελάτες στεγαστικών δανείων που αντιμετωπίζουν σοβαρά οικονομικά προβλήματα. Το 2017, η Alpha Bank δέχθηκε 43.227 αιτήματα ρυθμίσεως, τα οποία εγκρίθηκαν στη συντριπτική τους πλειοψηφία.

Η Alpha Bank, αναγνωρίζοντας τη σημασία της ιδιόκτητης κατοικίας και σύμφωνα με τη δέσμευσή της για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής, προχώρησε σε ανασχεδιασμό του προγράμματος “Ενεργειακό Σπίτι”, το οποίο εντάσσεται στα προϊόντα Alpha Πράσινες Λύσεις.

Το νέο στεγαστικό πρόγραμμα “Ενεργειακό Σπίτι” καλύπτει τόσο την αγορά, την ανέγερση ή την αποπεράτωση κατοικίας, όσο και τις εργασίες βελτιώσεως της ενεργειακής αποδόσεώς της. Παρέχει ευνοϊκή τιμολόγηση και εκπτώσεις ανάλογα με την ενεργειακή κατηγορία του ακινήτου, με στόχο την ενίσχυση της προσπάθειας για την προστασία του περιβάλλοντος, αλλά και για τη μείωση του κόστους συντηρήσεως των κτηρίων.

Για την ουσιαστική στήριξη των Πελατών της, η Alpha Bank παρέχει εξατομικευμένες λύσεις που στοχεύουν στην οικονομική τους βιωσιμότητα και προωθούν εμπράκτως τις αρχές του υπεύθυνου δανεισμού. Η Τράπεζα έχει θεσπίσει διαδικασία ενημερώσεως των οφειλετών που ευρίσκονται σε προγράμματα προσωρινής διευκολύνσεως αποπληρωμής και πραγματοποιεί ειδικές τηλεφωνικές ενέργειες για την υπενθύμιση της επικείμενης λήξεως των προγραμμάτων αυτών, προκειμένου να προγραμματισθούν εγκαίρως τα επόμενα στάδια.

Alpha 1|2|3



Η Alpha Bank διαθέτει τη σειρά “Alpha 1|2|3” από το 2003, με στόχο να καλύψει την αποταμιευτική ανάγκη των παιδιών και των νέων. Τα χαρακτηριστικά των λογαριασμών σε συνδυασμό με τη στοχευμένη προώθηση της

σειράς κατά τα προηγούμενα έτη συνετέλεσαν στην απόκτηση ενός αφοσιωμένου συνόλου Πελατών το οποίο, παρά τη μείωση των καταθέσεων στην ελληνική αγορά, κατόρθωσε να διατηρήσει τα υπόλοιπα των λογαριασμών του. Συγκεκριμένα, διατίθενται οι λογαριασμοί “Alpha 1|2|3 για παιδιά” για δικαιούχους έως και 14 ετών και “Alpha 1|2|3 για εφήβους” για δικαιούχους 15 έως 17 ετών, οι οποίοι είναι αποταμιευτικοί με προνομιακό επιτόκιο, ενώ κατά το άνοιγμά τους προσφέρεται δώρο καλωσορίσματος. Επιπλέον, διατίθεται ο λογαριασμός “Alpha 1|2|3 για νέους” για δικαιούχους 18 έως 27 ετών, ο οποίος επίσης προσφέρει προνομιακό επιτόκιο, καθώς και δάνειο μεταπτυχιακών σπουδών με προνομιακά σταθερά επιτόκια και δυνατότητα περιόδου χάριτος. Τα παιδιά λαμβάνουν κάρτα μέλους, προκειμένου να συμμετέχουν σε εκδηλώσεις ψυχαγωγικού και εκπαιδευτικού χαρακτήρα, ενώ διατίθεται προσωπικό δάνειο, το οποίο απευθύνεται σε φοιτητές/σπουδαστές κατόχους λογαριασμών “Alpha 1|2|3 για νέους”, προκειμένου να καλύψουν τις τρέχουσες ανάγκες τους, όπως τα διδάκτρα, ο οικιακός εξοπλισμός κ.ά.

ΣΤΗΡΙΞΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ



Η Alpha Bank διαθέτει εξειδικευμένα προϊόντα και υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των ελληνικών επιχειρήσεων.

Μικρές Επιχειρήσεις

Ευρώ 6,3 δισ.

συνολικό υπόλοιπο χορηγήσεων προς Μικρές Επιχειρήσεις

Το 2017, η Alpha Bank εφάρμοσε ένα ολοκληρωμένο στρατηγικό πλαίσιο στήριξης της επιχειρηματικότητας και ενισχύσεως της ανταγωνιστικότητας των Μικρών Επιχειρήσεων, προβάλλοντας σύγχρονες λύσεις, επικεντρωμένες τόσο στην κάλυψη των καθημερινών αναγκών των Μικρών Επιχειρήσεων, όσο και στην ενίσχυση των αναπτυξιακών τους προοπτικών. Το συνολικό υπόλοιπο των χορηγήσεων (με πιστωτικό όριο έως Ευρώ 1 εκατ.) προς Μικρές Επιχειρήσεις ανήλθε σε Ευρώ 6,3 δισ. στο τέλος του 2017.

Alpha Bank Gold Business Banking

Το 2017 η Alpha Bank, αξιοποιώντας την τεχνογνωσία και τη μακρά εμπειρία της στην Τραπεζική Μικρών Επιχειρήσεων, δημιούργησε την υπηρεσία "Alpha Bank Gold Business Banking". Η νέα Υπηρεσία, με κεντρικό άξονα την εξατομικευμένη τραπεζική και την επιβράβευση, συμβάλλει στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και στην περαιτέρω ανάπτυξη των Επιχειρήσεων-Πελατών. Η Τράπεζα προβάλλει ένα πλαίσιο εξυπηρέτησης με σύγχρονα μέσα και εργαλεία (όπως διενέργεια εικονοδιασκέψεων), ειδικά προνόμια καθώς και πρόσβαση σε καινοτόμες επιχειρηματικές πρακτικές.

Alpha Αγροτική Επιχειρηματικότητα

Η Alpha Bank παρέχει ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο τραπεζικής εξυπηρέτησης και χρηματοδότησης του αγροδιατροφικού τομέα, ενθαρρύνοντας τη δημιουργία συνεργειών και σπρίζοντας την επιχειρηματικότητα κατά μήκος της αγροδιατροφικής αλυσίδας.

Το 2017, η Τράπεζα συνέχισε να στηρίζει δυναμικά την ανάπτυξη του πρωτογενούς τομέα μέσω της σειράς "Alpha Αγροτική Επιχειρηματικότητα" και ανταποκρίθηκε στις προκλήσεις και στις ευκαιρίες, υποστηρίζοντας δυναμικά την επιχειρηματικότητα και την ανάπτυξη παραγωγών και επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον εν λόγω τομέα.

Πέρα από τη χρηματοδοτική στήριξη, η Τράπεζα υποστηρίζει πολυδιάστατα τους αγρότες, προσφέροντας:

- **Λογαριασμό καταθέσεων με ιδιαίτερα προνομιακό επιτόκιο** για τους αγρότες που δήλωσαν τον συγκεκριμένο λογαριασμό για την πίστωση των αγροτικών τους ενισχύσεων του έτους 2017.
- Πρόγραμμα "My Alpha POS" στις **συνεργαζόμενες επιχειρήσεις εμπορίας αγροεφοδίων**, με προνομιακή τιμολόγηση στην απόκτηση του θερματικού, χαμηλές προμήθειες στην εκκαθάριση συναλλαγών με κάρτες και δυνατότητα χρηματοδότησεως με Κεφάλαιο Κινήσεως "My Alpha POS – Credit Line" ανάλογα με το ύψος των συναλλαγών που διενεργούνται από το θερματικό.

Επίσης, εντός του 2017, πραγματοποιήθηκαν στοχευμένες **ενημερωτικές ημερίδες** εκπαιδευτικού χαρακτήρα προς τους αγρότες με θέματα σχετικά με τη βελτίωση της παραγωγής και την τόνωση της παραγωγικότητας, τη συνεργασία παραγωγών, την υιοθέτηση νέων τεχνολογικών λύσεων κ.λπ.

Ευέλικτα Προγράμματα Συμβολαιακής Επιχειρηματικότητας

Τα "Ευέλικτα Προγράμματα Συμβολαιακής Επιχειρηματικότητας", για τρίτο συνεχές έτος, λειτούργησαν επιτυχώς αποτελώντας το πλέον ολοκληρωμένο τραπεζικό πρόγραμμα διαμεσολαβήσεως και στοχευμένης χρηματοδότησεως τόσο των μεμονωμένων αγροτών (γεωργών, κτηνοτρόφων), όσο και των μεταποιητικών, των εξαγωγικών και των εμπορικών επιχειρήσεων που συνδέονται με την πρωτογενή παραγωγή. Η συγκεκριμένη μορφή χρηματοδότησεως συμβάλλει στη δημιουργία συνεργειών μεταξύ αγροτών-παραγωγών και επιχειρήσεων-αγοραστών που συνδέονται με την αγροτική παραγωγή, ενώ ταυτοχρόνως συντελεί στον εξορθολογισμό της, στον εκσυγχρονισμό του συναλλακτικού κυκλώματος και στη δημιουργία διευρυμένου δικτύου επιχειρήσεων αγροεφοδίων, που ενισχύει την ανάπτυξη των τοπικών αγορών.

Σαφή απόδειξη της επιτυχημένης λειτουργίας των ανωτέρω Προγραμμάτων αποτελεί η αύξηση του αριθμού των συνεργαζόμενων επιχειρήσεων, αγροτών και εμπορικών επιχειρήσεων αγροεφοδίων από όλη τη χώρα που συμμετέχουν σε αυτά.

Μέσα από την ανάπτυξη και την επέκτασή τους, τα **“Ευέλικτα Προγράμματα Συμβολαιακής Επιχειρηματικότητας”** ενισχύουν περαιτέρω την υποστήριξη προς τον αγροτικό τομέα και κατ’ επέκταση προς την αγροτική οικονομία. Συμβάλλουν στην εξωστρέφεια των ελληνικών επιχειρήσεων, στην ενίσχυση της βιωσιμότητας των τομέων της αγροτικής οικονομίας καθώς και στην τόνωση της απασχολήσεως στις αγροτικές περιοχές, με σημαντική συνεισφορά στη διατήρηση του κοινωνικού ιστού της χώρας και στην αξιοποίηση του φυσικού της πλούτου.

Κάρτα του Αγρότη

Η Alpha Bank, σε συνεργασία με το Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων, διέθεσε την **“Κάρτα του Αγρότη”**, ένα χρηματοδοτικό εργαλείο που ενίσχυσε τη ρευστότητα των αγροτών κατά την πρώτη καλλιεργητική περίοδο του 2017, δίδοντάς τους τη δυνατότητα προεξοφλήσεως μέρους της βασικής ενισχύσεως που δικαιούνται για την κάλυψη των βραχυπρόθεσμων αναγκών τους.

Ειδικότερα, οι αγρότες έχουν τη δυνατότητα να χρησιμοποιήσουν την κάρτα τους για:

- **αγορά γεωργικών εφοδίων** (σπόροι, φυτοφάρμακα, ζωοτροφές κ.λπ.) και καυσίμων
- **πληρωμή λογαριασμών** τελών αρδεύσεως, αγροτικού ρεύματος κ.λπ.
- **πληρωμή ασφαλιστικών εισφορών** (ΕΛ.Γ.Α., Ε.Φ.Κ.Α. και Δημοσίου) και εκδόσεως εργοσήμου για τους εργάτες γης
- **εξόφληση οφειλών** σε πιστοποιημένους φορείς για την υποβολή της Ενιαίας Αιτήσεως Ενισχύσεως
- **ανάληψη μετρητών** (έως ορισμένου ποσού).

Εξειδικευμένες χρηματοδοτικές λύσεις

Κατά τη διάρκεια του έτους 2017, η Alpha Bank σε συνεργασία με επιχειρήσεις αρμοδιότητας του Wholesale Banking, κορυφαίες στον τομέα των γεωργικών μηχανημάτων, προσέφερε για την καλύτερη εξυπηρέτηση των επενδυτικών αναγκών των αγροτών **εξειδικευμένες χρηματοδοτικές λύσεις** που καλύπτουν ανάγκες παγίων, όπως τρακτέρ, αγροτικά αυτοκίνητα, συλλεκτικές μηχανές, αγροτικά παρελκόμενα κ.λπ.

Τα εν λόγω χρηματοδοτικά εργαλεία παρέχουν τους κατάλληλους όρους αποπληρωμής, λαμβανομένων υπ’ όψιν των πραγματικών αναγκών των αγροτών, με βάση τη δυναμικότητα των εκμεταλλεύσεών τους και την εποχικότητα των χρηματοροών τους βάσει της καλλιεργητικής περιόδου. Με τα ανωτέρω Προγράμματα η Τράπεζα προσφέρει έμπρακτη στήριξη στους αγρότες για την ανανέωση του αγροτικού εξοπλισμού, για τον εκσυγχρονισμό των γεωργικών και των κτηνοτροφικών εκμεταλλεύσεών τους καθώς και για την υιοθέτηση βέλτιστων καλλιεργητικών πρακτικών και υποδομών.

Alpha Τουριστική Επιχειρηματικότητα

Τον Απρίλιο 2017, η Τράπεζα, για δεύτερο συνεχές έτος, προχώρησε στην επαναδιάθεση του αναβαθμισμένου προγράμματος **“Alpha Τουριστική Επιχειρηματικότητα”**, επιδιώκοντας να δώσει ώθηση στις Μικρές Επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον τομέα του τουρισμού ή εδρεύουν σε τουριστικές περιοχές της νησιωτικής και της ηπειρωτικής Ελλάδος. Το Πρόγραμμα αποτελείται από ένα σύνολο προϊόντων, υπηρεσιών και προνομίων, με στόχο τη διευκόλυνση της καθημερινότητας της επιχειρήσεως, καλύπτοντας τις ιδιαίτερα αυξημένες ανάγκες της κατά τη διάρκεια της τουριστικής περιόδου.

Άλλα Προγράμματα και Υπηρεσίες προς Μικρές Επιχειρήσεις

Το 2017, με στόχο την ενίσχυση της σχέσεως συνεργασίας με τους Πελάτες της, η Τράπεζα πραγματοποίησε σειρά **Ενημερωτικών Ημερίδων** σε μεγάλες πόλεις της ελληνικής επικράτειας (Πειραιεύς, Πάρος, Σαντορίνη, Ναύπλιο, Τρίκαλα) καθώς και σειρά στοχευμένων προσωπικών συναντήσεων με Μικρές Επιχειρήσεις – Πελάτες. Η θεματολογία εστίασε στις προκλήσεις και στις ευκαιρίες που αναδύονται στον χώρο των Μικρών Επιχειρήσεων, με την παρουσίαση επιτυχημένων πρακτικών που συμβάλλουν στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας. Επίσης, αναπτύχθηκαν θέματα οργάνωσης και λειτουργίας της Μικρής Επιχειρήσεως, πρακτικές marketing, θέματα πωλήσεων και εξυπηρέτησεως Πελατών, αρχές χρηματοοικονομικής διαχειρίσεως κ.λπ.

Επίσης, συνεχίσθηκε η προώθηση των χρηματοδοτικών προϊόντων της σειράς **“Alpha Επιχειρώ”** στο σύνολο των Επιχειρήσεων-Πελατών της Τραπεζής, με αποτελεσματική ανταπόκριση σε νέα αιτήματα χρηματοδοτήσεων για την κάλυψη βραχυπρόθεσμων αναγκών μέσω κεφαλαίου κινήσεως ή/και επενδυτικών δαπανών για επαγγελματική στέγη και εξοπλισμό. Επιπλέον, η Τράπεζα συνέχισε τη διάθεση του προγράμματος **“My Alpha POS Credit Line”** εξασφαλίζοντας άμεση ρευστότητα για τις επιχειρήσεις που την έχουν επιλέξει για την εκκαθάριση των συναλλαγών τους.

Το 2017, συνεχίσθηκαν οι ενέργειες για τη διαχείριση του χαρτοφυλακίου δανείων Μικρών Επιχειρήσεων μέσω στοχευμένων αναθέσεων προς το Δίκτυο Καταστημάτων για την παροχή ευέλικτων λύσεων, με σκοπό την κάλυψη των αναγκών τους.

Τέλος, καθ’ όλη τη διάρκεια του έτους, η Τράπεζα συνέχισε να εξυπηρετεί άμεσα και αποτελεσματικά το σύνολο των αιτημάτων διακανονισμού εργασιών εισαγωγών των Μικρών Επιχειρήσεων. Από την έναρξη του έτους και έως την 31.12.2017, εξεργάσθηκε συνολικά 134.469 αιτήματα ύψους Ευρώ 1.106 εκατ.

Αναπτυξιακά Προγράμματα προς Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις

Η Alpha Bank, με γνώμονα την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας των βιώσιμων ελληνικών Επιχειρήσεων, υπέγραψε τον Απρίλιο 2017, δύο νέες συμφωνίες με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (EIF) για τη διάθεση των εγγυοδοτικών προγραμμάτων **COSME-LGF** και **INNOVFIN (HORIZON 2020)** αρχικού προϋπολογισμού Ευρώ 150 εκατ., ο οποίος μετά από την υπογραφή επεκτάσεως της συμφωνίας για το πρόγραμμα COSME-LGF διπλασιάστηκε τον Δεκέμβριο 2017 και ανήλθε συνολικά σε Ευρώ 300 εκατ.

- **COSME-LGF:** Η Τράπεζα θα διασφαλίσει ρευστότητα Ευρώ 200 εκατ. προς τις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις, με μειωμένες απαιτήσεις σε εξασφαλίσεις, δεδομένης της παρεχόμενης εγγυήσεως του Ευρωπαϊκού Ταμείου Επενδύσεων. Έως την 31.12.2017 εγκρίθηκαν αιτήσεις συνολικού ύψους Ευρώ 60,47 εκατ., ενώ το συνολικό ποσό των εκταμιεύσεων ανήλθε σε Ευρώ 30,21 εκατ.
- **INNOVFIN:** Οι καινοτόμες Μικρομεσαίες και μικρού μεγέθους Μεσαίες Κεφαλαιοποιήσεως Επιχειρήσεις (Small Mid Caps) θα αποκτήσουν πρόσβαση σε Ευρώ 100 εκατ. με ευνοϊκούς όρους χρηματοδοτήσεως και με την εγγύηση του Ευρωπαϊκού Ταμείου Επενδύσεων. Έως την 31.12.2017 εγκρίθηκαν αιτήσεις συνολικού ύψους Ευρώ 38,8 εκατ., ενώ το συνολικό ποσό των εκταμιεύσεων ανήλθε σε Ευρώ 29,04 εκατ.

Η Alpha Bank μέσω των ανωτέρω προγραμμάτων παρέχει χρηματοδότηση προς τις επιλέξιμες Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις συμβάλλοντας στην υλοποίηση των επενδυτικών και των αναπτυξιακών τους σχεδίων και στην κάλυψη των αναγκών τους σε κεφάλαια κινήσεως με προνομιακούς όρους τιμολογήσεως.

Τον **Ιανουάριο 2017**, ολοκληρώθηκε η διάθεση των προγραμμάτων του Εθνικού Ταμείου Επιχειρηματικότητας και Ανάπτυξης (Ε.Τ.Ε.ΑΝ.) μέσω των Δράσεων:

- **“ΤΕΠΙΧ – Επιχειρηματική Επανεκκίνηση”**, μέσω της οποίας διετεθήσαν δάνεια συνολικού ποσού Ευρώ 137,88 εκατ. προς Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις με 50% άτοκνη συγχρηματοδότηση από το Ε.Τ.Ε.ΑΝ.
- **“ΤΕΠΙΧ – Ταμείο Εγγυοδοσίας”**, μέσω της οποίας χορηγήθηκαν δάνεια συνολικού ποσού Ευρώ 41,94 εκατ. με την εγγύηση του Ε.Τ.Ε.ΑΝ. σε ποσοστό έως 80% επί εκάστης χρηματοδοτήσεως.

Επιπλέον, η Alpha Bank στηρίζει εμπράκτως τις Επιχειρήσεις και τους Ελεύθερους Επαγγελματίες στην ολοκλήρωση των επενδυτικών τους σχεδίων που εντάσσονται στις δράσεις του ΕΣΠΑ 2014-2020 και στον Αναπτυξιακό Νόμο 4399 παρέχοντας μακροπρόθεσμα δάνεια επενδυτικού χαρακτήρα καθώς και βραχυπρόθεσμες χρηματοδοτήσεις έναντι επιχορηγήσεως.

Μεσαίες Επιχειρήσεις

Ευρώ 5,2 δισ.

συνολικό υπόλοιπο χορηγήσεων προς Μεσαίες Επιχειρήσεις

Παρά τα σημάδια σταθεροποίησης της Ελληνικής Οικονομίας, το 2017 ήταν ένα αρκετά δύσκολο έτος με ορατές τις συνέπειες της παρατεταμένης υφέσεως. Η Τράπεζα συνέχισε να υποστηρίζει περί τις **8.000 Μεσαίες Επιχειρήσεις – Πελάτες** και να ενισχύει τις προσπάθειες και τις επιχειρηματικές τους επιλογές, με γνώμονα πάντα τη διασφάλιση των απαιτήσεών της και την οικονομική τους βιωσιμότητα.

Ιδιαίτερη βαρύτητα δόθηκε και πάλι στην αποτελεσματική διαχείριση του χαρτοφυλακίου δανείων με σκοπό την έγκαιρη διάγνωση και αντιμετώπιση των δυσχερειών των επιχειρήσεων με οικονομική δυσκολία, αλλά και την υποστήριξη των επενδυτικών και λοιπών αναγκών των επιχειρήσεων με αναπτυξιακή προοπτική.

Κατά το 2017, τα συνολικά υπόλοιπα πιστοδοτήσεων των Επιχειρηματικών Κέντρων και της Διευθύνσεως Χρηματοδοτήσεων Τουριστικών και Νησιωτικών Επιχειρήσεων προς τις Μεσαίες Επιχειρήσεις και τους φορείς αυτών **ανήλθαν σε Ευρώ 5,2 δισ.**, συμπεριλαμβανομένων των εγγυητικών επιστολών και των ενέγγυων πιστώσεων.

Η υποστήριξη της Τραπεζής προς τις Μεσαίες Επιχειρήσεις είναι ορατή στις εγκρίσεις νέων δανείων σε συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων.

Ειδικότερα, εγκρίθηκαν μέσω των προγραμμάτων της Ευρωπαϊκής Τραπεζής Επενδύσεων **ALPHA BANK LOAN FOR SMEs III-IV AND MIDCAPS** νέα δάνεια συνολικού ύψους Ευρώ 246 εκατ. σε Μεσαίες Επιχειρήσεις – Πελάτες με τραπεζικό ενδιαφέρον (κυρίως επιχειρήσεις με εξαγωγικό προσανατολισμό, επιχειρήσεις μεταποίησης προϊόντων του πρωτογενούς τομέα και τουρισμού) και ήδη έχουν εκταμιευθεί **Ευρώ 178 εκατ.**

Παράλληλα, μέσω των εγγυοδοτικών προγραμμάτων του Ευρωπαϊκού Ταμείου Επενδύσεων **COSME-LGF** και **INNOVFIN** εγκρίθηκαν 157 νέα δάνεια συνολικού ύψους **Ευρώ 89 εκατ.**, από τα οποία έχουν εκταμιευθεί ήδη **Ευρώ 52 εκατ.**

Σε κάθε περίπτωση κατά τις αξιολογήσεις των πιστοδοτήσεων δόθηκε ιδιαίτερη σημασία στα κριτήρια της “Πολιτικής Διαχείρισης Περιβαλλοντικού και Κοινωνικής Ευθύνης Κινδύνου Ομίλου για τις Πιστοδοτήσεις Νομικών Προσώπων”.

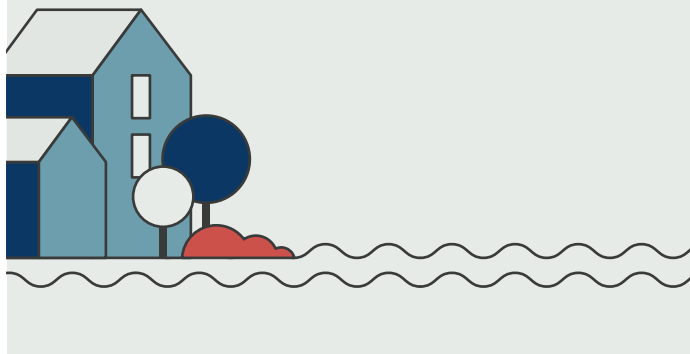
Συνεχίσθηκε η προσπάθεια στηρίξεως των Μεσαίων Επιχειρήσεων - Πελατών, δεδομένων των συνεχιζόμενων περιορισμών στην κίνηση κεφαλαίων, προκειμένου να διευκολυνθεί η πληρωμή των υποχρεώσεών τους, η διεκπεραίωση των τραπεζικών τους συναλλαγών και η κάλυψη των αναγκών ρευστότητας, σύμφωνα πάντα με τις νομοθετικές απαιτήσεις.

Διεύθυνση Χρηματοδοτήσεων Τουριστικών και Νησιωτικών Επιχειρήσεων

Τον Σεπτέμβριο 2017, η Τράπεζα προέβη στη δημιουργία της **Διευθύνσεως Χρηματοδοτήσεων Τουριστικών και Νησιωτικών Επιχειρήσεων**, η οποία ανέλαβε την ευθύνη της διαχείρισης μεσαίων και μεγάλων επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον Τουριστικό κλάδο, ανεξαρτήτως περιοχής δραστηριότητας και επιχειρήσεων με έδρα στη νησιωτική Ελλάδα, ανεξαρτήτως κλάδου δραστηριότητας.

Η Διεύθυνση δημιουργήθηκε, καθώς η Τράπεζα αναγνώρισε την ανάγκη στοχευμένης καλύψεως των εξειδικευμένων τραπεζικών αναγκών των συγκεκριμένων Πελατών, δεδομένου ότι ο τουρισμός καθίσταται όλο και πιο σημαντικός για την Ελληνική Οικονομία και ιδίως, για τη νησιωτική οικονομία.

Την 31.12.2017, η Διεύθυνση Χρηματοδοτήσεων Τουριστικών και Νησιωτικών Επιχειρήσεων είχε υπό την ευθύνη της υπόλοιπα συνολικού ύψους Ευρώ 1,1 δισ. συμπεριλαμβανομένων εγγυητικών επιστολών, ενέγγυων πιστώσεων καθώς και των χρηματοδοτήσεων των Πελατών της μέσω Εταιριών του Ομίλου στην Ελλάδα και το εξωτερικό.



Μεγάλες Επιχειρήσεις

Ευρώ 7,3 δισ.

συνολικό υπόλοιπο χορηγήσεων προς Μεγάλες Επιχειρήσεις

Το 2017, πραγματοποιήθηκαν συναλλαγές για Μεγάλους Ομίλους Επιχειρήσεων - Πελάτες της Alpha Bank συνολικού ποσού περί τα Ευρώ 760 εκατ., οι οποίες αφορούσαν σε νέα δάνεια καθώς και τροποποιήσεις υφισταμένων δανείων.

Στο πλαίσιο της στοχευμένης καλύψεως των εξειδικευμένων τραπεζικών αναγκών των Πελατών της Τραπεζής, η Διεύθυνση Corporate Banking συνέχισε το 2017 τη σταδιακή συγκέντρωση Πολυεθνικών Ομίλων Επιχειρήσεων - Πελατών της Alpha Bank, η οποία είχε ξεκινήσει κατά το προηγούμενο έτος. Παράλληλα, αποδέσμευσε από το χαρτοφυλάκιό της Ξενοδοχειακούς Ομίλους Επιχειρήσεων, οι οποίοι μεταφέρθηκαν στη Διεύθυνση Χρηματοδοτήσεων Τουριστικών και Νησιωτικών Επιχειρήσεων.

Την 31.12.2017, τα συνολικά υπόλοιπα της Διευθύνσεως Corporate Banking ανήλθαν σε Ευρώ 7,3 δισ., συμπεριλαμβανομένων των εγγυητικών επιστολών, των ενέγγυων πιστώσεων καθώς και των χρηματοδοτήσεων των Πελατών της Διευθύνσεως μέσω Εταιριών του Ομίλου στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

Σημειώνεται ότι, σύμφωνα με την “Πολιτική Διαχείρισης Περιβαλλοντικού και Κοινωνικής Ευθύνης Κινδύνου Ομίλου για τις Πιστοδοτήσεις Νομικών Προσώπων”, ενσωματώθηκαν κοινωνικά και περιβαλλοντικά κριτήρια στη λήψη αποφάσεων χορηγήσεως πιστοδοτήσεων προς τις επιχειρήσεις.

ΥΠΕΥΘΥΝΕΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ



Το 2017 ήταν ένα έτος με σαφή προσανατολισμό της **Διευθύνσεως Επενδυτικών Χαρτοφυλακίων** της Alpha Bank και της ομάδας αξιολογήσεως αμοιβαίων κεφαλαίων στις θεματικές επενδύσεις που άμεσα ή έμμεσα επιδρούν θετικά στην ανθρωπότητα και στο περιβάλλον (Socially Responsible Investing - **SRI**), καθώς και σε επιλογές αμοιβαίων κεφαλαίων που λαμβάνουν επίσης υπ’ όψιν την κοινωνική ευθύνη και την εταιρική διακυβέρνηση των υποκείμενων αξιών που διαχειρίζονται (Environmental, Social and Governance - **ESG** criteria).

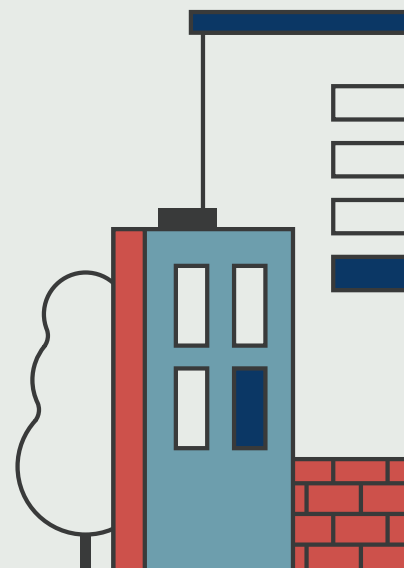
Επενδυτικό περιβάλλον και κοινωνικά υπεύθυνες επιλογές (SRI και ESG)

Το ενδιαφέρον από το επενδυτικό κοινό καθώς και οι εξαιρετικές αποδόσεις της θεματικής αυτής κατηγορίας μπορούν να αποδοθούν σε πολλαπλούς συνδυαστικούς παράγοντες:

- **Σώρευση πλούτου (wealth effect):** Η ολοένα αυξανόμενη σωρευση πλούτου στο επενδυτικό κοινό των ανεπτυγμένων κυρίως οικονομιών που ακολούθησε ως αποτέλεσμα της ποσοτικής χαλαρώσεως με μακροπρόθεσμα προγράμματα στην Ευρώπη και στην Αμερική έστρεψε το ενδιαφέρον των επενδυτών σε επιλογές με βάση κοινωνικά και περιβαλλοντικά κριτήρια. Το ενδιαφέρον των επενδυτών στις επενδύσεις αυτές αυξάνει παγκοσμίως σε περιόδους, κατά τις οποίες η σωρευση πλούτου ευρίσκεται σε υψηλά επίπεδα.
- **Ωρίμανση του επενδυτικού κύκλου:** Οι επενδυτές δοκίμασαν τις βασικές επενδυτικές επιλογές κατά τα προηγούμενα έτη και επέτυχαν σημαντικές αποδόσεις. Αυτό είχε όμως ως αποτέλεσμα και την έναρξη κορεσμού στις βασικές αυτές επιλογές. Η σωρευση περισσότερου πλούτου ώθησε τους επενδυτές στην αναζήτηση νέων επενδυτικών ιδεών και θεματικών επιλογών, και οι επενδύσεις που εστιάζουν στο περιβάλλον, στην κοινωνική ευθύνη και στις θετικές επιπτώσεις για την ανθρωπότητα προσέφεραν πληθώρα επίκαιρων επιλογών.
- **Αυξανόμενο ενδιαφέρον για το περιβάλλον:** Από την τήρηση κανόνων ανακυκλώσεως μέχρι και την προτίμηση του κοινού σε προϊόντα που παράγονται από εταιρίες που ακολουθούν αυστηρούς περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς κανόνες διακυβερνήσεως, οι πολίτες των ανεπτυγμένων οικονομιών επιδεικνύουν την ολοένα αυξανόμενη επίγνωση των περιβαλλοντικών θεμάτων, αλλά και των θεμάτων ορθής διακυβερνήσεως των εταιριών. Εντύπωση όμως προκαλεί ο προβληματισμός και το ενδιαφέρον από τις αναδυόμενες οικονομίες, πιθανώς λόγω του συνδυασμού της υπερσυγκεντρώσεως πληθυσμών σε μεγαλουπόλεις και της αλόγιστης διαχειρίσεως του περιβάλλοντος κατά τις προηγούμενες δεκαετίες, φαινόμενα τα οποία σήμερα επιδρούν αρνητικά στην καθημερινότητα των κατοίκων. Τον Σεπτέμβριο 2017, η Κίνα ανακοίνωσε ένα επενδυτικό σχέδιο σταδιακής αποσύρσεως και διακοπής της παραγωγής των αυτοκινήτων που κινούνται με πετρέλαιο και με βενζίνη από το 2030.

- **Οικονομία και αποδοτικότητα:** Το ενδιαφέρον των καταναλωτών για προϊόντα και για υπηρεσίες φιλικά προς το περιβάλλον δεν στηρίζεται μόνο στην περιβαλλοντική συνείδηση του επενδυτικού κοινού, αλλά και στην αποδοτικότητα και στην εξοικονόμηση χρημάτων. Παραδείγματα είναι τα υβριδικά αυτοκίνητα, οι τεχνολογίες φωτισμού διόδων ημιαγωγών (led), τα εξελιγμένα υλικά κατασκευής κατοικιών θερμομονώσεως κ.ά.
- **Πιο υγιείς εταιρίες:** Είναι όλο και περισσότερα τα στοιχεία που καταδεικνύουν τη σύνδεση της ευρωστίας των εταιριών με την τήρηση αυστηρών περιβαλλοντικών, κοινωνικών κανόνων και κανόνων εταιρικής διακυβερνήσεως (ESG). Οι εταιρίες λαμβάνουν πλέον **βαθμολογία ESG** από ανεξάρτητες εταιρίες αξιολογήσεως, ενώ μελέτες εμφανίζουν **συσχέτιση ανάμεσα στην υψηλή βαθμολογία ESG και στον βαθμό κερδοφορίας**, ο οποίος κατ' επέκταση επηρεάζει και τη χρηματιστηριακή αξία.

Οι ανωτέρω συνθήκες λειτουργούν συνδυαστικά για το καταναλωτικό και για το επενδυτικό κοινό, για παράδειγμα η σωρευση πλούτου παρέχει την πολυτέλεια για την αυξανόμενη περιβαλλοντική συνείδηση. Η οικονομία και η αποδοτικότητα έχουν ως αποτέλεσμα την εξοικονόμηση χρημάτων στα νοικοκυριά και κατ' επέκταση περισσότερο διαθέσιμο εισόδημα για επενδύσεις. Όλοι αυτοί οι παράγοντες ασκούν πίεση για την καλύτερη διακυβέρνηση των εταιριών.



Το 2017 επεφύλαξε ιδιαίτερα σημαντικές ανταμοιβές για τους επενδυτές που προτίμησαν να εντάξουν στο χαρτοφυλάκιό τους επιλογές από τον κατάλογο αξιολογημένων αμοιβαίων κεφαλαίων **Thematic and Sectorial** που παράγεται από τη Διεύθυνση Επενδυτικών Χαρτοφυλακίων, σε συνεργασία με διεθνείς Οργανισμούς Συλλογικών Επενδύσεων σε Κινητές Αξίες (Ο.Σ.Ε.Κ.Α.), η οποία το διαχειρίζεται με επιτυχία για δεύτερο έτος.

Ο κατάλογος παρέχει ευρεία κάλυψη σε χρηματιστηριακούς τομείς και σε θεματικές επενδύσεις σύμφωνα με αυστηρές προδιαγραφές, ενώ το 2017 αύξησε τον αριθμό των επιλογών του στην ανωτέρω επενδυτική κατηγορία.

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΜΕΝΩΝ Ο.Σ.Ε.Κ.Α. THEMATIC AND SECTORIAL

Επιλογές κοινωνικά υπεύθυνων επενδύσεων με οικολογικό προσανατολισμό (SRI)

Ο.Σ.Ε.Κ.Α.	ΝΟΜΙΣΜΑ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΣ	ΑΠΟΔΟΣΗ 2017	ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ
PIONEER FUNDS - GLOBAL ECOLOGY	EUR	8,88%	ΟΙΚΟΛΟΓΙΑ
SCHRODER - CLIMATE CHANGE EQUITY	USD	29,75%	ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ
BNP PARVEST - CLIMATE IMPACT	EUR	7,67%	ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ
BNP PARVEST - AQUA	EUR	11,38%	ΠΟΣΙΜΟ ΝΕΡΟ
PICTET - GLOBAL ENVIRONMENTAL OPPORTUNITIES	EUR	15,10%	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
BGF NEW ENERGY FUND	USD	24,51%	ΚΑΘΑΡΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ
BNP PARVEST - GLOBAL ENVIRONMENT	EUR	9,81%	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Όσον αφορά στις **προβλέψεις για το 2018**, η Διεύθυνση Επενδυτικών Χαρτοφυλακίων της Alpha Bank θεωρεί ότι οι **θεματικές επενδύσεις**, και ιδιαίτερα εκείνες που **συνδέονται με κοινωνικά και με περιβαλλοντικά κριτήρια**, θα προσφέρουν για ακόμη μία φορά ευκαιρίες διαφοροποίησης και επιτεύξεως αποδόσεων **εντός δομημένων χαρτοφυλακίων**, με την προϋπόθεση διατήρησης του ευνοϊκού επενδυτικού κλίματος και διαθέσεως για ανάληψη κινδύνου παγκοσμίως.

ΟΙ Ο.Σ.Ε.Κ.Α. ΔΕΝ ΕΧΟΥΝ ΕΓΓΥΗΜΕΝΗ ΑΠΟΔΟΣΗ ΚΑΙ ΟΙ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΕΣ ΑΠΟΔΟΣΕΙΣ ΔΕΝ ΔΙΑΣΦΑΛΙΖΟΥΝ ΤΙΣ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ

Πράσινο Ομόλογο: Ομολογιακή έκδοση της εταιρίας “ΤΕΡΝΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ”

Το 2017, η Τράπεζα λειτούργησε ως συντονιστής κύριος ανάδοχος στην έκδοση κοινού ομολογιακού δανείου της εταιρίας “Τέρνα Ενεργειακή Μονοπρόσωπη Ανώνυμη Εταιρία Χρηματοδοτήσεων” ύψους Ευρώ 60 εκατ. διάρκειας πέντε ετών. Η χρήση των αντληθέντων κεφαλαίων θα γίνει σε δύο διαφορετικούς τομείς που αφορούν στο περιβάλλον, και συγκεκριμένα σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας και στη διαχείριση απορριμμάτων. Από το μεγαλύτερο μέρος των κεφαλαίων θα χρηματοδοτηθεί η κατασκευή δύο νέων αιολικών πάρκων στην Ελλάδα και ενός νέου αιολικού πάρκου στις Η.Π.Α. Τα υπόλοιπα αντληθέντα κεφάλαια θα χρησιμοποιηθούν για δύο νέα έργα συμπράξεως με το Ελληνικό Δημόσιο για τη διαχείριση απορριμμάτων, αλλά και για την επεξεργασία αστικών στερεών αποβλήτων. Η έκδοση συγκέντρωσε έντονο ενδιαφέρον τόσο από θεσμικούς επενδυτές, όσο και από Ιδιώτες-Πελάτες. Με τη συγκεκριμένη αναδοχή συνεχίστηκε η συμβολή της Τραπέζης σε χρηματοδοτήσεις περιβαλλοντικών έργων, αλλά και η συμμετοχή Ιδιωτών-Πελατών σε επενδύσεις με κοινωνική διάσταση.

καθώς και σε αμοιβαία κεφάλαια που ακολουθούν αυστηρά κριτήρια επιλογής κινητών αξιών όσον αφορά στην προστασία του περιβάλλοντος, την κοινωνική ευθύνη και την εταιρική διακυβέρνηση.

Αναφέρθηκαν επίσης στοιχεία που αφορούσαν στις αξιολογημένες επιλογές BNP Parvest Aqua και BNP Parvest Global Environment, οι οποίες συμπεριλαμβάνονται στον κατάλογο Thematic and Sectorial. Το BNP Parvest Aqua επιλέγει μετοχικές αξίες που εναρμονίζονται με τις δέκα αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών, ενώ το BNP Parvest Global Environment πιστοποιήθηκε από τον Οργανισμό LuxFLAG για την υπεύθυνη επένδυσή του σε επιχειρήσεις του περιβαλλοντικού τομέα τον Δεκέμβριο 2012.

Έντυπο “Μαζί στις επενδύσεις”

Πρόκειται για ένα εγχειρίδιο (διαθέσιμο στην ελληνική και στην αγγλική γλώσσα) που επιδιώκει να εισαγάγει τους Πελάτες της Τραπέζης στον κόσμο των επενδύσεων παρέχοντάς τους βασικές πληροφορίες για αυτές. Παράλληλα, μέσω του εικονογραφικού υλικού που περιλαμβάνει, αποτυπώνει τη διαχρονική σύνδεση των επενδύσεων με την ιστορία της Τραπέζης παρουσιάζοντας τεκμήρια από την ιστορία της Τραπέζης Πίστωσης, της Ιονικής και Λαϊκής Τραπέζης Ελλάδος, της Εμπορικής Τραπέζης της Ελλάδος καθώς επίσης και των θυγατρικών εταιριών τους.

Αξίζει να σημειωθεί ότι στις σελίδες του υπάρχει αναφορά στις Κοινωνικά Υπεύθυνες Επενδύσεις, καθώς αποτελούν επενδυτικές επιλογές που αναπτύσσονται ταχύτατα προσελκύνοντας όλο και μεγαλύτερο αριθμό επενδυτών.

Η ηλεκτρονική έκδοση του εντύπου είναι διαθέσιμη στο <http://alphabank.redirect.gr/flipping/2017/ependiseis/gr/index.html>.

Εκπαιδευτική Προβολή (Video) “Αποταμιεύω και επενδύω”

Πρόκειται για ακόμη μία μορφή επικοινωνίας, όπου οπτικοποιείται η έννοια της αποταμιεύσεως και της επενδύσεως ως οι δύο όψεις του ίδιου νομίσματος. Ωστόσο, η επένδυση απαιτεί προσεκτικές επιλογές. Η Alpha Bank υποστηρίζει τους Πελάτες της με ολοκληρωμένες επενδυτικές υπηρεσίες και με εξειδικευμένους συμβούλους, οι οποίοι βάσει του επενδυτικού προφίλ των Πελατών μπορούν να τους βοηθήσουν στην προσπάθειά τους να επιτύχουν το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα σύμφωνα με τους δικούς τους στόχους.

Η εκπαιδευτική προβολή είναι διαθέσιμη στο κανάλι της Τραπέζης στο YouTube <https://www.youtube.com/watch?v=l5V7v-Xv1ak>.

Ενημέρωση Πελατών



Το 2017, στο πλαίσιο σειράς δράσεων ενημερώσεως και εκπαιδεύσεως των Πελατών της Τραπέζης αναφορικά με τα επενδυτικά προϊόντα, πραγματοποιήθηκε η ενημερωτική εκδήλωση “Επενδύοντας για ένα καλύτερο μέλλον”, εκδόθηκε το έντυπο “Μαζί στις επενδύσεις” και παρουσιάστηκε η πρώτη εκπαιδευτική προβολή (video) με τίτλο “Αποταμιεύω και επενδύω”.

Εκδήλωση “Επενδύοντας για ένα καλύτερο μέλλον”

Η Alpha Bank σε συνεργασία με τον επενδυτικό οίκο BNP Paribas πραγματοποίησαν τον Νοέμβριο 2017, την **ενημερωτική εκδήλωση “Επενδύοντας για ένα καλύτερο μέλλον”** με θέμα τις κοινωνικά υπεύθυνες επενδύσεις που απευθύνετο στους **Πελάτες υψηλής κεφαλαιακής βάσεως**. Βασικοί ομιλητές της εκδηλώσεως ήταν στελέχη της BNP Paribas Asset Management και της Imrax Asset Management, εξειδικευμένα στον τομέα των θεματικών και των κοινωνικά υπεύθυνων επενδύσεων.

Στην ενημερωτική εκδήλωση αναφέρθηκαν σημαντικά στοιχεία που ανέδειξαν τις επενδυτικές ευκαιρίες που προκύπτουν από τις επενδύσεις σε αμοιβαία κεφάλαια με οικολογικό προσανατολισμό

Χρηματοδότηση Έργων



Η Τράπεζα διαθέτει εξειδικευμένη Μονάδα Project Finance, η οποία ασχολείται με τη χρηματοδότηση επενδύσεων έργων Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας, Μεγάλων Υποδομών και Συμπράξεων Δημοσίου – Ιδιωτικού Τομέα.

Κατά την τελευταία πενταετία, η Μονάδα Project Finance έχει παράσχει χρηματοδότηση σε σειρά επενδύσεων συνολικού προϋπολογισμού άνω των Ευρώ 1 δισ. επιβεβαιώνοντας την κυρίαρχη θέση της Τραπέζης στους τομείς αυτούς.

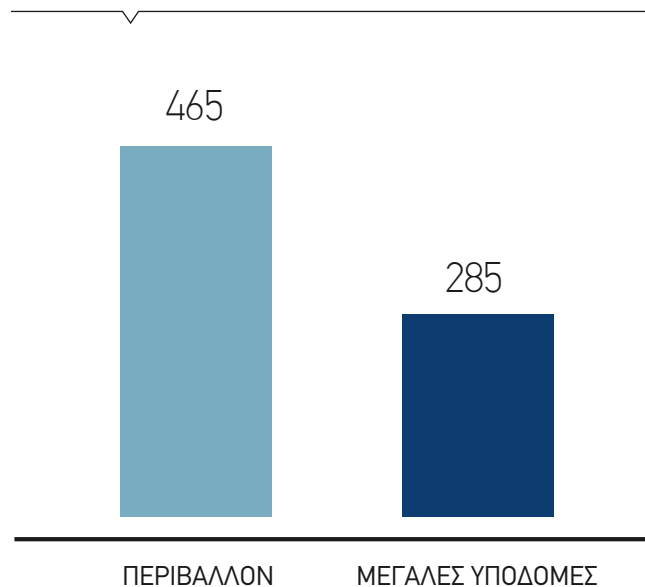
Για την αξιολόγηση κάθε επενδύσεως, οι ομάδες έργου συνεργάζονται με εξειδικευμένους τεχνικούς συμβούλους για τον εντοπισμό και για την εκτίμηση των περιβαλλοντικών κινδύνων (ενδελεχής περιβαλλοντικός έλεγχος) και των κοινωνικών επιπτώσεων, προκειμένου να διασφαλισθεί ότι τα έργα υλοποιούνται σύμφωνα με την ισχύουσα περιβαλλοντική νομοθεσία, με κοινωνικά υπεύθυνο τρόπο και βάσει ορθών πρακτικών περιβαλλοντικής διαχειρίσεως. Επιπλέον, σε μεγάλες κοινοπρακτικές χρηματοδοτήσεις απαιτείται η συμμόρφωση με ειδικά περιβαλλοντικά και κοινωνικά πρότυπα αποδόσεως (EIB's Environmental and Social Standards/IFC Equator Principles). Κατόπιν της εκταμιεύσεως των πιστοδοτήσεων, πιστοποιείται η ορθή τήρηση των περιβαλλοντικών όρων και δεσμεύσεων ετησίως κατά τη μακρά διάρκεια των εν λόγω χρηματοδοτήσεων.

Η Τράπεζα επενδύει σε έργα με τα ακόλουθα αντικείμενα:

- Περιβάλλον
- Μεγάλες Υποδομές



ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΕΩΝ ΕΡΓΩΝ 2015-2017 (Ευρώ Εκατ.)



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ - ΑΝΑΝΕΩΣΙΜΕΣ ΠΗΓΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (Α.Π.Ε.)

Οι νέες χρηματοδοτήσεις αφορούν σε έργα, στα οποία γίνεται χρήση φιλικών προς το περιβάλλον τεχνολογιών (αιολικά πάρκα, παραγωγή ενέργειας από βιοαέριο, συμπαραγωγή ενέργειας) και αντικαθίστανται οι παλαιές ρυπογόνες μονάδες (π.χ. πετρελαϊκές κ.λπ.), με αποτέλεσμα τη μείωση εκπομπών αερίων ρύπων.

Η Τράπεζα συμβάλλει ουσιαστικά στην προσπάθεια για την επίτευξη των στόχων του εθνικού ενεργειακού σχεδιασμού, ώστε η τελική κατανάλωση ενέργειας από Α.Π.Ε. να ανέρχεται τουλάχιστον στο 20% της συνολικής καταναλώσεως έως το 2020.

Οι χρηματοδοτούμενες επενδύσεις βασίζονται σε εγχώριες πηγές ενέργειας και συνεισφέρουν στη μείωση της εξαρτήσεως από εξαντλήσιμους συμβατικούς ενεργειακούς πόρους, ενισχύοντας την ασφάλεια του ενεργειακού εφοδιασμού σε εθνικό επίπεδο και συνεισφέροντας στην ορθολογική αξιοποίηση των ενεργειακών πόρων της χώρας.

Το 2017, η Μονάδα Project Finance συνέχισε την επιτυχή πορεία στον τομέα αυτό προσφέροντας πιστοδοτήσεις σε νέες επενδύσεις σε αιολικά και σε φωτοβολταϊκά πάρκα, ενώ ανέλαβε τη διοργάνωση και νέων χρηματοδοτήσεων ύψους Ευρώ 140 εκατ.

Έως το 2017, η Alpha Bank έχει χρηματοδοτήσει έργα Α.Π.Ε. συνολικής εγκατεστημένης ισχύος άνω των 500 MW.

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ

Το 2017, η Τράπεζα χρηματοδότησε το έργο διαχείρισης απορριμμάτων με Συμπράξεις Δημοσίου και Ιδιωτικού Τομέα (Σ.Δ.Ι.Τ.) της Περιφέρειας Ηπείρου. Συνέχισε να παρέχει υπηρεσίες ως αποκλειστικός Χρηματοοικονομικός Σύμβουλος του φορέα υλοποίησης του μεγαλύτερου εγχώριου έργου διαχείρισης απορριμμάτων με Σ.Δ.Ι.Τ. της Περιφέρειας Πελοποννήσου, συνολικού προϋπολογισμού Ευρώ 160 εκατ., το οποίο αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα έργα διαχείρισης απορριμμάτων στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Η υλοποίηση τέτοιων έργων επιλύει άμεσα και με τεχνολογία αιχμής το οξύ πρόβλημα της διαχείρισης των απορριμμάτων. Ειδικότερα:

- Αποκαθίστανται οι χώροι ανεξέλεγκτης διαθέσεως απορριμμάτων, μία πρακτική που επέσυρε πρόστιμα δεκάδων εκατομμυρίων Ευρώ κατά τα τελευταία έτη.
- Αναβαθμίζεται πλήρως και προστατεύεται το φυσικό περιβάλλον.
- Μεγιστοποιείται η ανακύκλωση (τουλάχιστον 35%) και μειώνονται σημαντικά οι ποσότητες των απορριμμάτων προς υγειονομική ταφή (τουλάχιστον 60%), ενώ παραγόμενα υλικά τύπου κομπόστ (CLO) χρησιμοποιούνται για την περιβαλλοντική αποκατάσταση των παλαιών ορυχείων της Δ.Ε.Η.
- Βελτιώνεται η ποιότητα ζωής των κατοίκων και προστατεύεται η δημόσια υγεία.

ΜΕΓΑΛΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ (ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ, ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ)

Το 2017, η Τράπεζα χρηματοδότησε το έργο παραχωρήσεως και αναβαθμίσεως των 14 μεγαλύτερων περιφερειακών αεροδρομίων της χώρας από κοινού με την Παγκόσμια Τράπεζα, την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκροτήσεως και Αναπτύξεως και την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων. Με το έργο αυτό αυξάνεται σημαντικά η ασφάλεια των εγκαταστάσεων και ελαχιστοποιείται ο κίνδυνος ατυχημάτων και περιβαλλοντικής ρυπάνσεως.

Στις χρηματοδοτήσεις μεγάλων υποδομών δίδεται ιδιαίτερη έμφαση στον ενδεδειχμένο περιβαλλοντικό έλεγχο, ενώ οι πιστούχοι συχνά υποχρεούνται να υποβάλουν ειδικές περιβαλλοντικές αναφορές (environmental reports) για τη μείωση του επιπέδου παραγόμενου θορύβου (traffic noise), για τη μέτρηση ατμοσφαιρικής ρυπάνσεως, για τη χρήση φυσικών πόρων κ.λπ.

Στον χώρο των υποδομών, η Alpha Bank συμμετέχει ενεργά στις κοινοπρακτικές χρηματοδοτήσεις (προ του 2015) του συνόλου των εγχώριων οδικών αξόνων που κατασκευάζονται με συμβάσεις παραχωρήσεως. Έως το 2017, η συμμετοχή της Τραπέζης ανήλθε συνολικά σε Ευρώ 325 εκατ. Τα εν λόγω έργα έχουν αυξήσει κατά πολύ την οδική ασφάλεια των χιλιάδων χρηστών μειώνοντας σημαντικά τον αριθμό των ατυχημάτων (σε ορισμένους άξονες έως 90%). Σημειώνεται ότι οι προδιαγραφές ασφαλείας των συμβάσεων συμμορφώνονται με τα αυστηρότερα ευρωπαϊκά πλαίσια ασφαλείας και με το πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Τραπέζης Επενδύσεων για τους περιβαλλοντικούς και για τους κοινωνικούς κινδύνους από την πραγματοποίηση μεγάλων έργων.

ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΕΤΑΙΡΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ
ΘΕΜΑ

Η προστασία των προσωπικών δεδομένων των Πελατών είναι σημαντική, δεδομένου ότι η εταιρική πληροφορία αποτελεί κρίσιμο περιουσιακό στοιχείο της Τραπέζης, η οποία δίδει ιδιαίτερη βαρύτητα στη λήψη των κατάλληλων μέτρων για την προστασία της σε όλο τον κύκλο ζωής της (δημιουργία, χρήση, επεξεργασία, διανομή, αποθήκευση και καταστροφή).

Σημαντικό μέρος της εταιρικής πληροφορίας αποτελούν τα δεδομένα των Πελατών της Τραπέζης, τα οποία προστατεύονται βάσει των απαιτήσεων του Κανονιστικού Πλαισίου και των αρχών του Πλαισίου Ασφαλείας Πληροφοριών Ομίλου. Συγκεκριμένα, το Πλαίσιο Ασφαλείας Πληροφοριών Ομίλου καθορίζει τις αρχές, τους κανόνες και τις διαδικασίες ασφαλείας για την προστασία των πληροφοριών.

Τα έγγραφα του αναθεωρούνται και εμπλουτίζονται περιοδικώς, προκειμένου να καλύπτουν τις νέες επιχειρησιακές απαιτήσεις και την εξέλιξη της τεχνολογίας, ώστε να αντιμετωπίζονται επαρκώς οι συνεχώς αυξανόμενες και εξελισσόμενες απειλές.

Η Διεύθυνση Ασφαλείας Πληροφοριών, με επικεφαλής τον Υπεύθυνο Ασφαλείας Πληροφοριών Ομίλου, διαχειρίζεται όλα τα ζητήματα ασφαλείας πληροφοριών σε επίπεδο Ομίλου. Στο πλαίσιο αυτό, μεταξύ άλλων, ελέγχει μέσω των προβλεπομένων διαδικασιών τη συμμόρφωση με το Πλαίσιο Ασφαλείας Πληροφοριών Ομίλου, διενεργεί εξειδικευμένους ελέγχους ασφαλείας (penetration tests and vulnerability assessments), όπως ο έλεγχος στα συστήματα ηλεκτρονικής τραπεζικής, και αξιολογεί συνεχώς το ήδη υψηλό επίπεδο ασφαλείας λαμβάνοντας κατά περίπτωση περαιτέρω μέτρα για την αντιμετώπιση των νέων απειλών και κινδύνων.

Τα μέτρα αυτά περιλαμβάνουν ενδεικτικώς:

- τη χρήση εξειδικευμένων μηχανισμών ασφαλείας πολλαπλών επιπέδων για την προστασία των υπηρεσιών που προσφέρονται μέσω του Διαδικτύου, ιδιαίτερα δε, των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής, του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και της προσβάσεως στο Διαδίκτυο
- την υιοθέτηση ειδικής υποδομής για την προστασία από τη διαρροή της πληροφορίας (Data Leakage Prevention) μέσω του Διαδικτύου, του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και των τερματικών των χρηστών
- τη χρήση ειδικού μηχανισμού για την καταγραφή των προσβάσεων και για την προστασία των συστημάτων που αποθηκεύουν εμπιστευτικά δεδομένα από μη εξουσιοδοτημένους χρήστες
- την κεντρική διαχείριση προσβάσεων των χρηστών στα συστήματα με βάση τον επιχειρησιακό τους ρόλο (ρόλος - συστήματα - δικαιώματα)
- τη χρήση ειδικών καταστροφικών εγγράφων σε όλα τα Καταστήματα και σε όλες τις Κεντρικές Υπηρεσίες της Τραπέζης για την ασφαλή καταστροφή εγγράφων που περιέχουν εμπιστευτικές πληροφορίες, όπως έγγραφα με δεδομένα Πελατών
- τη χρήση εξειδικευμένης συσκευής και λογισμικού για την, κατά περίπτωση, καταστροφή ή την ασφαλή διαγραφή των πληροφοριών που αποθηκεύονται σε ηλεκτρονικά μέσα και
- τη χρήση λογισμικού για την υποχρεωτική διαβάθμιση των εγγράφων που συντάσσονται από Μονάδες της Τραπέζης.

Επιπλέον, το 2017, στο πλαίσιο της συνεχούς μέριμνας της Τραπέζης για την ενίσχυση του επιπέδου ασφαλείας, μέρος του οποίου αποτελεί η προστασία των προσωπικών δεδομένων, διατηρήθηκαν οι κάτωθι σημαντικές πιστοποιήσεις ασφαλείας πληροφοριών βάσει της:

- Ετήσιας αξιολόγησης της πιστοποίησης της Τραπέζης ως Παρόχου (Level 1 Service Provider) και ως Εμπόρου (Level 4 Merchant), κατά το διεθνές πρότυπο ασφαλείας **PCI DSS v3.2**, το οποίο αφορά στη διασφάλιση των δεδομένων των καρτών των Πελατών.

- Ετήσιας αξιολόγησης της πιστοποίησης της Διευθύνσεως Ασφαλείας Πληροφοριών κατά το διεθνές πρότυπο ασφαλείας πληροφοριών **ISO/IEC 27001:2013** ως προς τον σχεδιασμό, την ανάπτυξη, τη λειτουργία, τη διαχείριση και την υποστήριξη της ασφαλείας πληροφοριών για τον Όμιλο Alpha Bank.

Ιδιαίτερη σημασία δίδεται επίσης στην εκπαίδευση και στην ευαισθητοποίηση του Προσωπικού σε θέματα ασφαλείας. Διεξήχθησαν εκπαιδευτικές εισηγήσεις σε όλο το νέο Προσωπικό και σε ειδικές ομάδες Λειτουργών.

Το εξειδικευμένο πρόγραμμα ευαισθητοποίησης του Προσωπικού εξελίσσεται σε συνεχή βάση, ώστε όλο το Προσωπικό να γνωρίζει τις σύγχρονες απειλές και τα μέτρα αντιμετώπισης των κινδύνων, αλλά και τις υποχρεώσεις του στην προστασία των εταιρικών πληροφοριών τόσο στην καθημερινή εργασία, όσο και εκτός του περιβάλλοντος της Τραπέζης. Στο πλαίσιο αυτού του προγράμματος, υφίσταται διαδικτυακή πύλη (portal) στο ηλεκτρονικό δίκτυο εσωτερικής επικοινωνίας της Τραπέζης (Alpha Bank Intranet), που περιλαμβάνει πρόγραμμα εξ αποστάσεως εκπαίδευσης (e-learning) για θέματα σχετικά με την προστασία των πληροφοριών και τις γενικές αρχές ασφαλείας. Το πρόγραμμα αυτό απευθύνεται σε όλο το Προσωπικό της Τραπέζης. Στην ίδια διαδικτυακή πύλη παρέχονται επίσης ενημέρωση για τις υφιστάμενες απειλές, συμβουλές και πρακτικές ασφαλείας, νέα από όλο τον κόσμο σχετικά με περιστατικά ασφαλείας και την εξέλιξη της τεχνολογίας, αλλά και εκπαιδευτικές προβολές (video).

Η Τράπεζα λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα που αποσκοπούν στη συμμόρφωση με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων 679/2016.

Το 2017 υποβλήθηκαν στην Τράπεζα οκτώ (8) παράπονα Πελατών που αφορούσαν σε θέματα πιθανής παραβίασης της ιδιωτικότητάς τους και τυχόν απώλειες των προσωπικών δεδομένων τους, τα οποία διερευνήθηκαν και απαντήθηκαν αρμοδίως.

Τέλος, επισημαίνεται ότι από τις υποθέσεις που διαβιβάστηκαν από την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα στην Τράπεζα, δεν προέκυψαν θέματα παραβίασης ιδιωτικότητας των Πελατών και απώλειας των προσωπικών δεδομένων τους.

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ, ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ
ΘΕΜΑ

Η υπεύθυνη πληροφόρηση και η ικανοποίηση των Πελατών αποτελούν πρωταρχικό στόχο της Τραπέζης, ενώ η σύγχρονη και υπεύθυνη αντιμετώπιση όλων των τραπεζικών αναγκών τους αποτελούν καθημερινό μέλημα των Εργαζομένων της.

Με στόχο την πλήρη και διαφανή ενημέρωση των Πελατών της, η Alpha Bank μεριμνά ώστε να γνωστοποιούνται γραπτώς ή προφορικά οι αρχές που διέπουν την εξυπηρέτηση και διασφαλίζουν την ικανοποίησή τους. Βασικό μέσο για την αναγνώριση των αναγκών των Πελατών, για τη μέτρηση, αλλά και για την ενίσχυση της ικανοποίησής τους αποτελούν οι έρευνες που εκπονούνται σε τακτά χρονικά διαστήματα.

Επίσης, για τη διασφάλιση της πλήρους ενημέρωσής των Πελατών της, η Τράπεζα συμμορφώνεται με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο και μεριμνά, ώστε να παρέχονται σε αυτούς τα απαραίτητα στοιχεία για τα προϊόντα και για τις υπηρεσίες που διαθέτει (βλ. και ενότητα Υπεύθυνη Λειτουργία - Εταιρική Διακυβέρνηση, Διαχείριση Κινδύνων και Κανονιστική Συμμόρφωση Τραπέζης - Κανονιστική Συμμόρφωση Τραπέζης και Διαφάνεια Τραπεζικών Συναλλαγών).

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΧΕΣΕΩΝ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

Η Alpha Bank, με απώτερο στόχο τη διαρκή πρόσκτηση θετικής εμπειρίας από την επικοινωνία των Πελατών με την Τράπεζα που οδηγεί σε συνεχή ενδυνάμωση της μεταξύ τους σχέσεως, προχωρά στην επεξεργασία δεδομένων και στην ανάλυση της συναλλακτικής συμπεριφοράς των Πελατών για τις ανάγκες των Επιχειρησιακών Μονάδων της. Η Τράπεζα αξιοποιεί την ανατροφοδότηση της πληροφόρησής από τις ενέργειες που πραγματοποιεί και χρησιμοποιεί την τεχνολογία (όπως το πληροφοριακό εργαλείο SMART Portal), για την υλοποίηση της πελατοκεντρικής της προσεγγίσεως.

SMART Portal: Συνεχής αναβάθμιση, διεύθυνση και βελτιστοποίηση λειτουργικότητας

Το **SMART Portal** συνεχίζει να αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα στρατηγικά και επιχειρησιακά εργαλεία για την καθημερινή και σε πραγματικό χρόνο (real time - online) πληροφόρηση των Λειτουργών παρέχοντας ολοκληρωμένη εικόνα των Πελατών της Τραπέζης.

Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2017, η χρήση του ανωτέρω εργαλείου διευρύνθηκε σημαντικά σε Διευθύνσεις και σε εξουσιοδοτημένους Λειτουργούς πέραν του Δικτύου Καταστημάτων, με αποτέλεσμα την περαιτέρω βελτίωση της συνολικής εμπειρίας και τη διατήρηση υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησής των Πελατών.

Κατά συνέπεια, πραγματοποιήθηκε σημαντικός αριθμός κεντρικά προγραμματισμένων ενεργειών, οι οποίες, στηριζόμενες στην ολοκληρωμένη ανατροφοδότηση του συστήματος από προηγούμενες ενέργειες, απευθύνθηκαν σε στοχευμένο κοινό. Ως εκ τούτου, **ενισχύθηκαν περαιτέρω οι σχέσεις πιστότητας, εμπιστοσύνης και αμοιβαίου οφέλους (win-win) με τους Πελάτες.**

Το ανωτέρω εργαλείο διαρκώς επικαιροποιείται, εξελίσσεται και διασυνδέεται με τα βασικά λειτουργικά και πληροφοριακά συστήματα της Τραπέζης, με στόχο την επίτευξη υψηλότερου επιπέδου εξυπηρέτησής των Πελατών.

Καινούρια εφαρμογή νέφους (cloud) για την αποστολή ηλεκτρονικών ενημερώσεων (e-mails) προς τους Πελάτες.

Καθοριστικής σημασίας γεγονός για το 2017 αποτέλεσε η έναρξη της λειτουργίας της νέας εφαρμογής νέφους (i-cloud) για την αποστολή ηλεκτρονικών ενημερώσεων (e-mails) από τη Διεύθυνση CRM της Τραπέζης, η οποία δύναται πλέον να ανταποκριθεί σε πολλαπλές επιχειρησιακές απαιτήσεις.

Η καινοτόμος αυτή λειτουργία, η οποία αποτελεί τεχνολογία αιχμής, δίδει στη Διεύθυνση CRM τη δυνατότητα προγραμματισμού, υλοποίησής και αποστολής σημαντικού αριθμού e-mails προς τους Πελάτες, σε συνεργασία με τις, κατά περίπτωση, αρμόδιες Διευθύνσεις. Το σύνολο των e-mails προς τους Πελάτες περιλαμβάνει ενημερωτικές, αλλά και προωθητικές ενέργειες και απευθύνεται σε εκείνους που προτιμούν το συγκεκριμένο δίκτυο επικοινωνίας με την Τράπεζά τους.

ΑΝΑΛΥΣΕΙΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ CRM

Οι αναλύσεις της Διευθύνσεως CRM, ανταποκρινόμενες στις συνεχόμενες και πλέον εξειδικευμένες ανάγκες και απαιτήσεις των Επιχειρησιακών Μονάδων της Τραπέζης, συνεχίσθηκαν εντατικά και το 2017, οδηγώντας σε νέες προτάσεις για προϊόντα και για υπηρεσίες.

Ως εκ τούτου, διευκολύνεται σημαντικά η λήψη επιχειρησιακών αποφάσεων, με κριτήριο και με γνώμονα την ικανοποίηση πραγματικών αναγκών, γεγονός που αποτελεί εκέγγυο εμπιστοσύνης και δημιουργίας μακροχρόνιων σχέσεων με τους Πελάτες.

ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ 2017

Η Τράπεζα έλαβε την **τέταρτη, κατά σειρά, διεθνή διάκρισή της**, μέσω του **Οργανισμού European Society for Quality Research (ESQR)**, αυτή τη φορά στην κατηγορία “International Diamond Prize for Excellence in Quality 2017”.

Οι διακρίσεις της Τραπέζης από τον Οργανισμό ESQR:

- **2015:** Βραβείο στην κατηγορία “Quality Achievements Award”
- **2016:** Βραβείο στην κατηγορία “European Award for Best Practices”
- **2016:** Βραβείο στην κατηγορία “Quality Choice Prize”
- **2017:** Βραβείο στην κατηγορία “International Diamond Prize for Excellence in Quality”

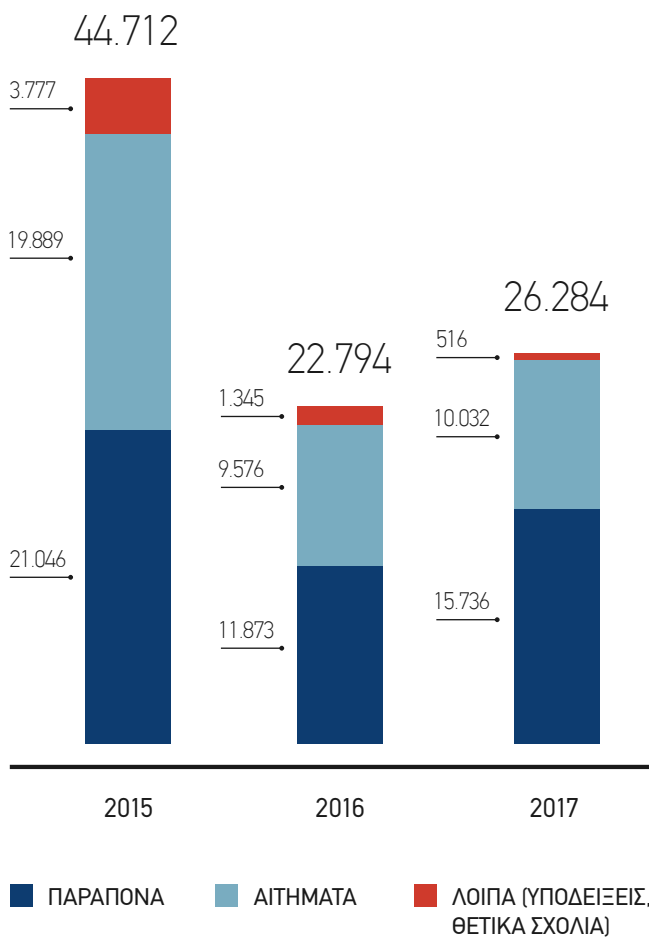
ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΣΤΑΣΕΩΝ

Οι εργασίες διασφάλισης ποιότητας υπάγονται στην ευρύτερη λειτουργία της Διευθύνσεως Υποστηρικτικών Λειτουργιών της Alpha Bank και περιλαμβάνουν:

- Τον σχεδιασμό και την εφαρμογή τυποποιημένου πλαισίου πολιτικής και διαδικασιών εξυπηρέτησεως των Πελατών της Τραπέζης στο εσωτερικό και των Πελατών των Εταιριών του Ομίλου στο εξωτερικό.

- Τη βελτιστοποίηση της εμπειρίας των Πελατών μέσω της διευθετήσεως υποθέσεων και της διαμεσολαβήσεως στην επίλυση ζητημάτων.
- Την υποστήριξη ειδικών εργασιών εξυπηρέτησεως Πελατών και φορέων της αγοράς.
- Την ανάπτυξη και την εφαρμογή στρατηγικής προτύπων διαχειρίσεως ποιότητας και εξυπηρέτησεως Πελατών στις Επιχειρησιακές Μονάδες της Τραπέζης.

Το 2017, το πλήθος των εισερχομένων υποθέσεων ανήλθε σε 26.284, αυξημένο κατά 15% σε σχέση με το 2016 (22.794), κυρίως λόγω της αυξήσεως των παραπόνων (κατά 33%). Η αύξηση του πλήθους των παραπόνων αφορούσε σε υποθέσεις σχετικές με: **α)** collections, **β)** κατασχέσεις - δεσμεύσεις λογαριασμών και **γ)** κάρτες και δάνεια.

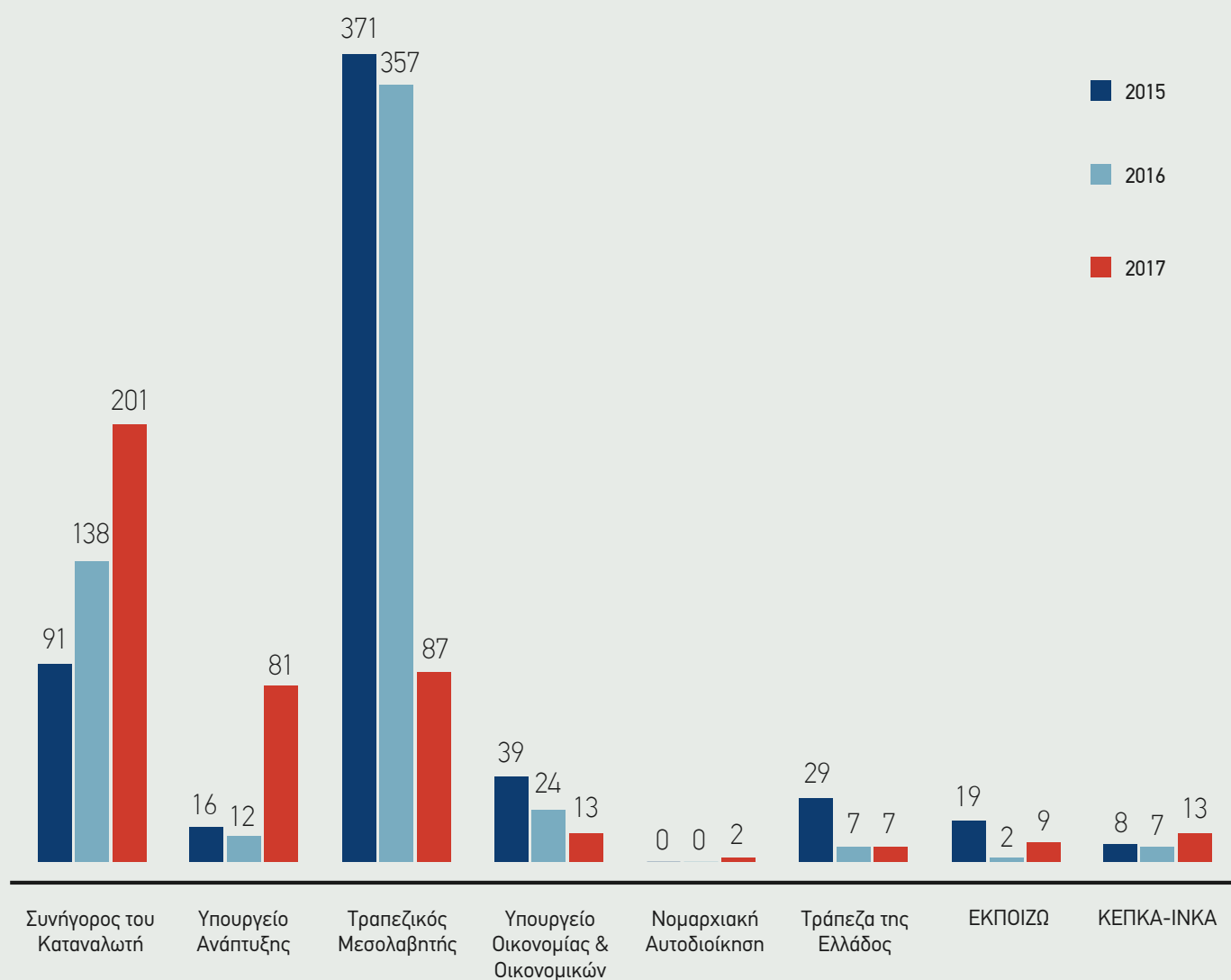


Πηγή Δεδομένων: ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΥΣΤΑΣΕΩΝ

Τα εισερχόμενα παράπονα μέσω φορέων (εποπτικών και μη εποπτικών) εμφανίζονται **μειωμένα κατά 24%** σε σχέση με το 2016 (413 υποθέσεις έναντι 547). Αποτελούν δε, το 3% επί του συνόλου των παραπόνων για το 2017, έναντι ποσοστού 5% την αντίστοιχη περίοδο του 2016.

Ο **Συνήγορος του Καταναλωτή** συγκεντρώνει το μεγαλύτερο πλήθος υποθέσεων μέσω φορέων, καταλαμβάνοντας ποσοστό της τάξεως του **49% έναντι 25%** το προηγούμενο έτος.

ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΜΕΣΩ ΦΟΡΕΩΝ

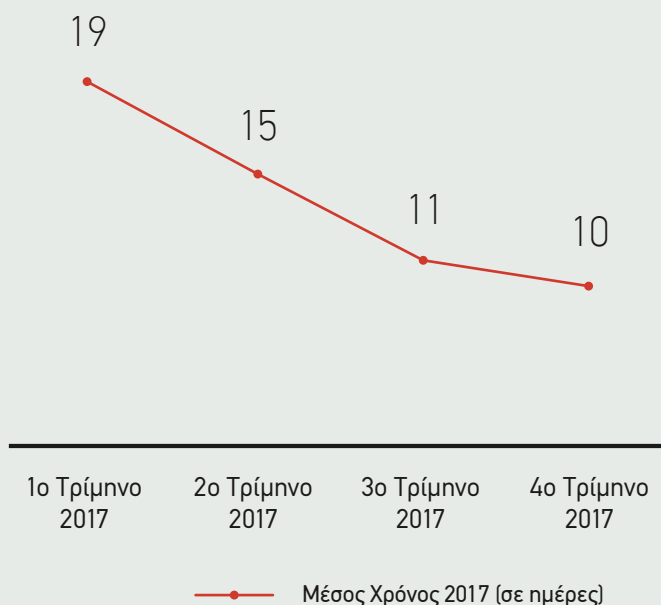
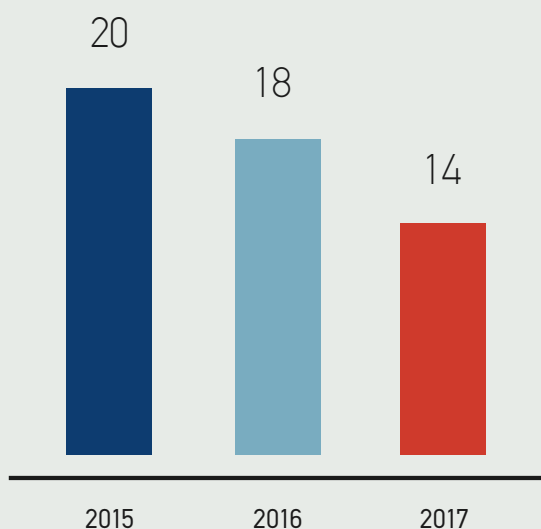


Πηγή Δεδομένων: ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΥΣΤΑΣΕΩΝ

Το 2017, ο Μέσος Χρόνος Διευθετήσεως Παραπόνων ανήλθε σε 14 ημερολογιακές ημέρες έναντι 18 ημερολογιακών ημερών το 2016.

Επισημαίνεται ότι στόχος της Τραπέζης είναι η διευθέτηση των παραπόνων εντός 20 ημερολογιακών ημερών από την καταχώρισή τους στην Εφαρμογή Συστάσεων.

ΜΕΣΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΕΩΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

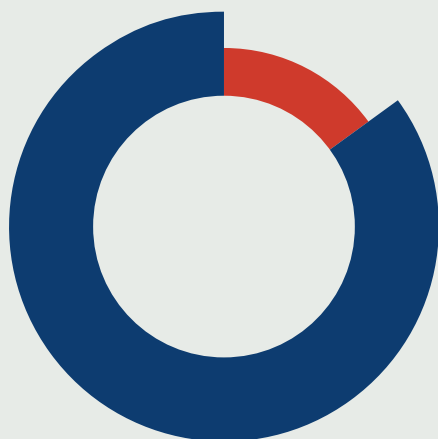


Πηγή Δεδομένων: ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΥΣΤΑΣΕΩΝ

Σύμφωνα με την Πράξη Διοικητού της Τραπέζης της Ελλάδος 2501/31.10.2002, ορίζεται ότι “το αποτέλεσμα της εξέτασης και η σχετική θέση της Τράπεζας γνωστοποιείται στους συναλλασσόμενους εντός 45 ημερολογιακών ημερών από τη λήψη των καταγγελιών”.

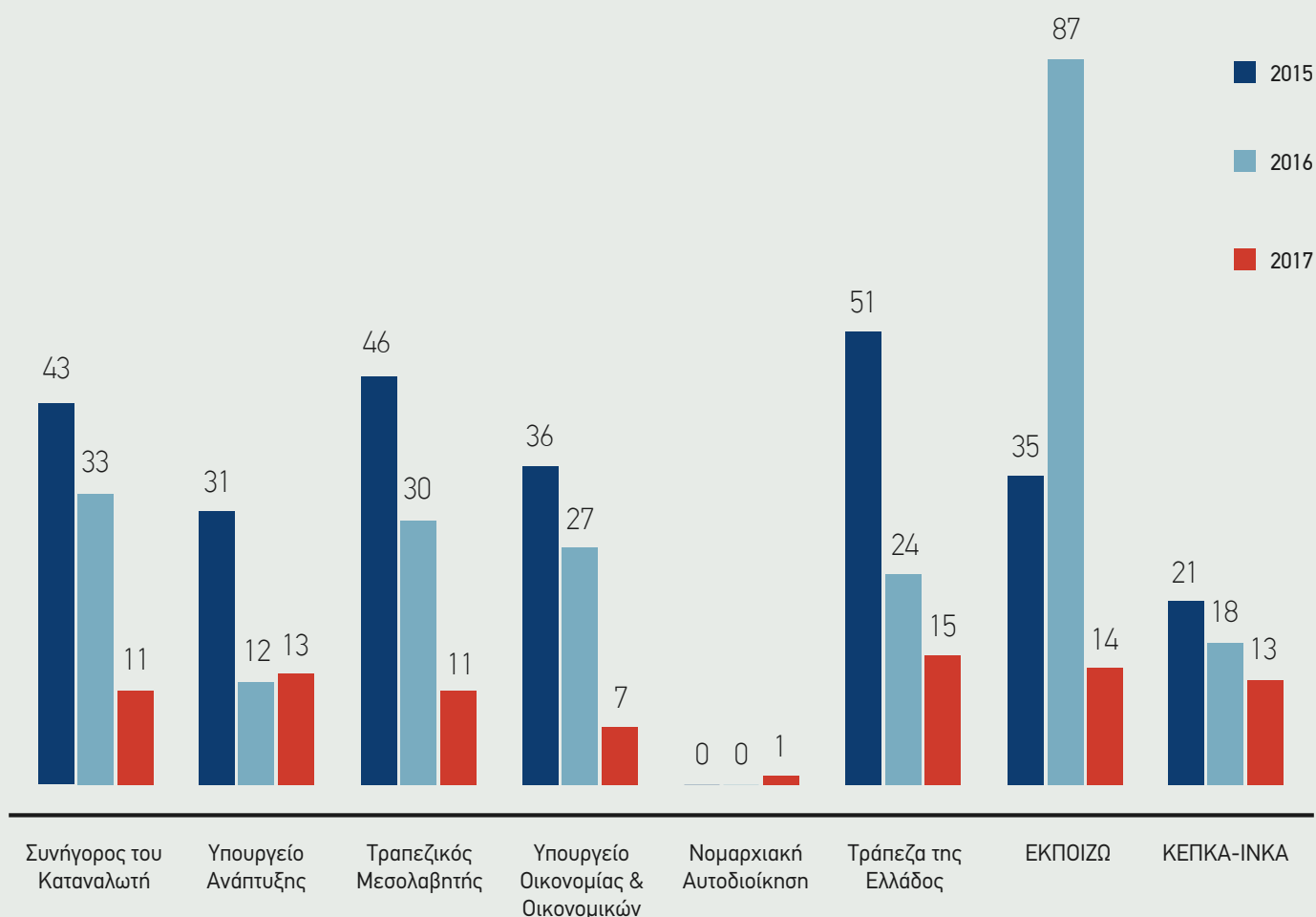
Ως προς την προαναφερόμενη υποχρέωση για το 2017, το ποσοστό των υποθέσεων που έτυχαν διευθετήσεως σε διάστημα άνω των 45 ημερών ανέρχεται σε 15% επί του συνόλου των διευθετημένων υποθέσεων.

Ως προς τις υποθέσεις μέσω φορέων, ο Μέσος Χρόνος Διευθετήσεως παρουσίασε βελτίωση -12 ημέρες έναντι 30 ημερών- σε σχέση με το 2016.



- 15% > των 45 ημερών
- 85% ≤ των 45 ημερών

ΜΕΣΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΕΩΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΜΕΣΩ ΦΟΡΕΩΝ



Πηγή Δεδομένων: ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΥΣΤΑΣΕΩΝ

ΜΕΤΡΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΕΩΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥΜΕΝΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

Στο πλαίσιο εφαρμογής του συστήματος ποιότητας ISO 9001:2008, το 2017 πραγματοποιήθηκαν δύο κύκλοι Έρευνας Μετρήσεως Ικανοποιήσεως Παραπονούμενων Πελατών της Τραπέζης.

Μέθοδος: Ποσοτική έρευνα με τη μέθοδο τηλεφωνικών συνεντεύξεων (CATI) σε κινητά τηλέφωνα Πελατών της Alpha Bank.

Πληθυσμός - Στόχος: Ιδιώτες Πελάτες της Alpha Bank οι οποίοι έχουν υποβάλει παράπονα και έχουν λάβει απάντηση. Ο πληθυσμός της έρευνας δημιουργήθηκε από την Τράπεζα με τυχαία επιλογή Πελατών. Η Τράπεζα ενημέρωσε τους Πελάτες, με την αποστολή γραπτού μηνύματος στο κινητό τους τηλέφωνο (SMS), για τη διεξαγωγή της έρευνας και τηλεφωνικής κλήσεως από την Εταιρία Ερευνών TNS.

Δείγμα: $n = 813$ συνεντεύξεις σε δύο (2) κύκλους περιλαμβάνοντας όλες τις κατηγορίες Ιδιωτών Πελατών (φυσικά πρόσωπα), ανεξαρτήτως ύψους καταθέσεων, είδους λογαριασμού κλ.π.

ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

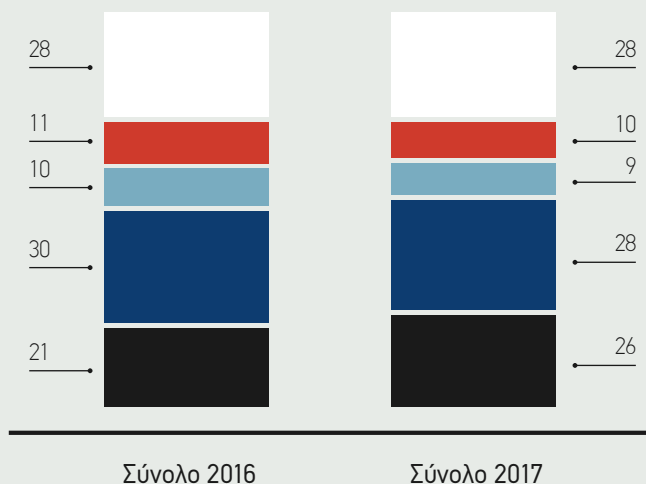
Δείκτης TRI*M

Ο Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών TRI*M Index μετρά την αφοσίωση των Πελατών (με το εύρος μετρήσεως του δείκτη να ορίζεται από -50 έως +150).

Το 2017, ο Δείκτης στο σύνολο των παραπονούμενων Πελατών παρουσίασε **βελτίωση** σε σύγκριση με το 2016 **κατά έξι (6) μονάδες** και διαμορφώθηκε σε 37 έναντι 31, ωστόσο είναι αρκετά χαμηλά σε σχέση με τον Δείκτη του συνόλου των Πελατών της Τράπεζας.

ΑΝΤΙΛΗΨΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Το 2017, παρατηρήθηκε αύξηση των Πελατών που ανέφεραν ότι το ζήτημά τους επιλύθηκε πλήρως από την Τράπεζα, όμως παραμένουν η μειοψηφία, καθώς οι περισσότεροι Πελάτες αναφέρουν ότι το πρόβλημά τους δεν έχει ακόμη επιλυθεί/απαντηθεί.



- Η Τράπεζα απάντησε και το ζήτημα επιλύθηκε πλήρως.
- Η Τράπεζα απάντησε και το ζήτημα επιλύθηκε μερικώς.
- Η Τράπεζα απάντησε ότι το ζήτημα ευρίσκεται στο στάδιο της επεξεργασίας.
- Η Τράπεζα απάντησε, αλλά το ζήτημα δεν επιλύθηκε.
- Η Τράπεζα δεν απάντησε καθόλου.

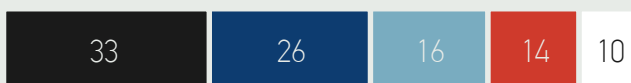
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΕΩΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Το 2017, μειώθηκε το ποσοστό των Πελατών που αξιολογούν τη διαχείριση του παραπόνου τους ως Μέτρια/Κακή.

Σύνολο 2016 (N=818)



Σύνολο 2017 (N=813)

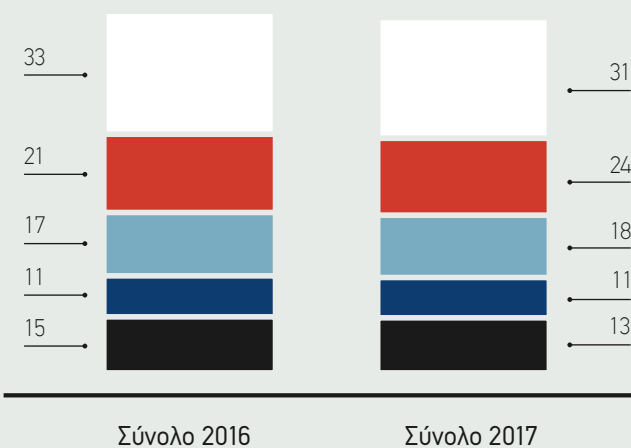


- Κακή
- Μέτρια
- Καλή
- Πολύ καλή
- Εξαιρετική

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΕΩΣ ΑΠΟ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

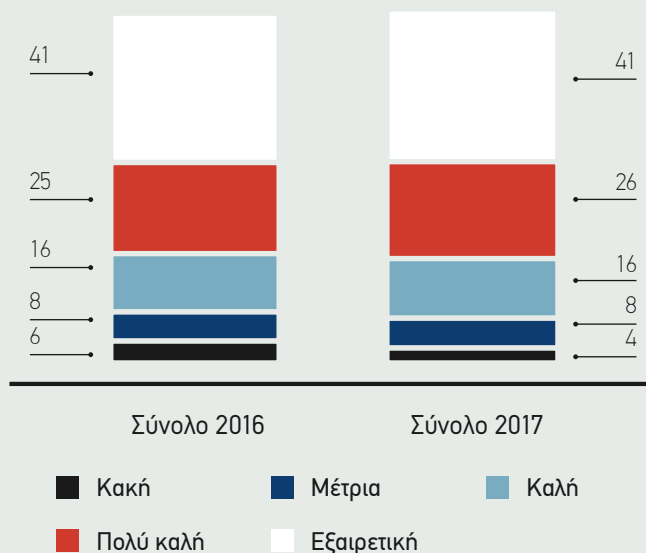
Και το 2017, αξιολογήθηκαν θετικά η ευγένεια και η προθυμία των Λειτουργών του Τμήματος Διαχείρισεως Συστάσεων Πελατών και των Λειτουργών της τηλεφωνικής διαχείρισεως παραπόνων και υποδείξεων της First Data Hellas καθώς και η κατανόηση των παραπόνων από αυτούς.

Κατανόηση του παραπόνου από τον Λειτουργό της Υπηρεσίας Πελατών



- Κακή
- Μέτρια
- Καλή
- Πολύ καλή
- Εξαιρετική

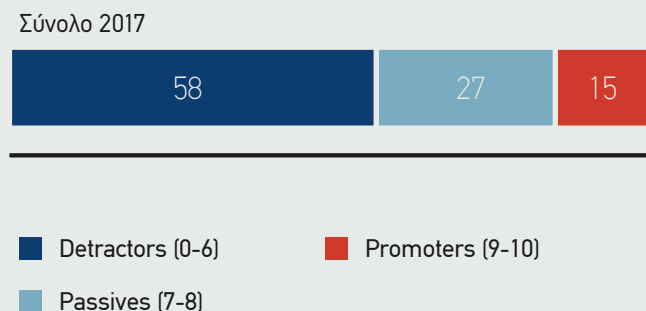
Ευγένεια και προθυμία του Λειτουργού της Υπηρεσίας Πελατών



NET PROMOTER SCORE – NPS (PROMOTERS – DETRACTORS) ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΕΩΣ ΤΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

Σύμφωνα με τη μεθοδολογία του Καθαρού Βαθμού Προωθήσεως (Net Promoter Score – NPS), οι Πελάτες ανάλογα με τις απαντήσεις τους, με τη χρήση μίας κλίμακας βαθμολογήσεως από ένα (1) έως πέντε (5), διακρίνονται στους “Promoters” (υποστηρικτές), που είναι πιστοί και ενθουσιώδεις, στους “Passives” (παθητικούς), που είναι ικανοποιημένοι, και τέλος στους “Detractors” (επικριτές), που δεν είναι ικανοποιημένοι. Η διαφορά μεταξύ των “Promoters” και των “Detractors” δίδει τον Καθαρό Βαθμό Προωθήσεως.

Ο δείκτης NPS κυμάνθηκε σε χαμηλά επίπεδα το 2017, με έξι στους δέκα Πελάτες να είναι “Detractors”.



ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΕΥΡΗΜΑΤΑ

Από το σύνολο των ευρημάτων της έρευνας προκύπτουν τα ακόλουθα:

- **Θετικά** έχει αξιολογηθεί από τους Πελάτες ο τρόπος προσεγγίσεώς τους από τους Λειτουργούς της Υπηρεσίας Πελατών, ο οποίος διακρίνεται από ευγένεια, κατανόηση και προθυμία για την εξεύρεση λύσεως στο θέμα του παραπόνου τους.
- **Ο χρόνος επιλύσεως του παραπόνου, καθώς και η πληρότητα και η σαφήνεια της απαντήσεως** είναι τα βασικά σημεία προς βελτίωση, τα οποία με τη σειρά τους είναι δυνατόν να οδηγήσουν σε θετική εμπειρία των Πελατών και σε υψηλό δείκτη TRI*M για την Τράπεζα.

ΕΘΝΙΚΗ ΕΒΔΟΜΑΔΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΕΩΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η Alpha Bank συμμετείχε με μία σειρά δράσεων στον εορτασμό της **Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησεως Πελατών**, από την 2 έως την 7 Οκτωβρίου 2017, υπό την αιγίδα του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησεως Πελατών (Ε.Ι.Ε.Π.) και υπό τον συντονισμό της Διευθύνσεως Υποστηρικτικών Λειτουργιών.

Η **Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησεως Πελατών** είναι ένας διεθνής θεσμός, ο οποίος αποσκοπεί στην ανάδειξη του ζωτικού ρόλου της εξυπηρέτησεως Πελατών, αλλά και στην επιβράβευση των ανθρώπων που εργάζονται καθημερινά για την εξυπηρέτηση και για την υποστήριξη του Πελάτη.

ΕΡΕΥΝΕΣ ΑΓΟΡΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Η Τράπεζα, προσπλωμένη στον στόχο της να παραμένει συντονισμένη με τις ανάγκες των Πελατών της σε ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον, σχεδίασε και πραγματοποίησε το ερευνητικό πρόγραμμα του 2017. Όπως και τα προηγούμενα έτη, το ερευνητικό πρόγραμμα υλοποιήθηκε με τη χρήση ποσοτικών και ποιοτικών μεθοδολογιών και ενός συνδυασμού ερευνητικών εργαλείων επαναληπτικής ροής (“Βαρόμετρο” και “Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών”) και εξειδικευμένης θεματολογίας.

Η Τράπεζα επέτυχε και το 2017 να ανταποκριθεί στον απώτερο στόχο της, ο οποίος είναι η κατανόηση των αναγκών των Πελατών της και η παροχή υπηρεσιών που εξελίσσουν την τραπεζική εμπειρία τους και ενδυναμώνουν τη σχέση της με αυτούς.

Οι Πελάτες αναγνωρίζουν ότι η τραπεζική τους εμπειρία αναβαθμίζεται μέσα από τη διεύρυνση των δικτύων εξυπηρέτησεως, και κυρίως των ηλεκτρονικών. Η αύξηση στη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων συναλλαγής με τις τράπεζες που παρατηρήθηκε το 2016 συνεχίσθηκε σταθερά και το 2017.

Η συνολική αξιολόγηση της Τραπεζής αυξήθηκε το 2017 τόσο από τους συνεργαζόμενους με την Τράπεζα Πελάτες (κατά 4 ποσοστιαίες μονάδες), όσο και από όσους δηλώνουν ότι είναι η κύρια Τράπεζα συνεργασίας τους (κατά 2 ποσοστιαίες μονάδες)¹.

Παράλληλα, αυξήθηκε η επιλογή ηλεκτρονικών δικτύων εξυπηρέτησεως (web και mobile banking) καθώς και η συχνότητα χρήσεώς τους συγκριτικά με το 2016.

Κατά δήλωση των Πελατών, η χρήση του "Alpha Web Banking" παρουσίασε σημαντική αύξηση (κατά 8 ποσοστιαίες μονάδες). Ήδη από το πρώτο εξάμηνο του 2017 η αξιολόγηση της ανωτέρω Υπηρεσίας συγκέντρωσε υψηλά επίπεδα ικανοποίησης όσον αφορά στην "ευκολία χρήσεως" (74% "εξαιρετική/πολύ καλή" αξιολόγηση σε κλίμακα πέντε βαθμών).

Το λειτουργικά αναβαθμισμένο "Alpha Mobile Banking", έχοντας ενσωματώσει νέες δυνατότητες, όπως ο εύκολος υπολογισμός του αφορολογήτου ορίου, η ταχύτερη είσοδος στην Εφαρμογή με τη χρήση δακτυλικού αποτυπώματος ή τετραψήφιου Μυστικού Κωδικού Αριθμού (PIN) καθώς και η δυνατότητα "Alpha Quick Transfer", με την οποία πραγματοποιούνται άμεσες μεταφορές μικρών ποσών μεταξύ των επαφών του κινητού τηλεφώνου, χωρίς τη χρήση αριθμού λογαριασμού, σημείωσε υψηλότερα ποσοστά ικανοποίησης Πελατών συγκριτικά με τα αποτελέσματα του 2016².

Επιπλέον, η εμπλουτισμένη υπηρεσία "Alpha Mobile Banking" αξιολογήθηκε θετικότερα από τους Πελάτες σε όλους τους δείκτες μετρήσεως: 78%* ως προς την "ευκολία χρήσεως" (με στατιστικά σημαντική διαφορά σε σχέση με το 2016), 73%* για την "ασφάλεια των συναλλαγών", 54%* ως προς την "τεχνική υποστήριξη τη στιγμή που τη χρειάζομαι"^{2*}.

Ως εκ τούτου, οι χρήστες των ηλεκτρονικών δικτύων της Τραπεζής της αποδίδουν χαρακτηρισμούς όπως "Τράπεζα που στηρίζει τους Πελάτες της" και "Τράπεζα που αξιοποιεί την τεχνολογία προς όφελος των Πελατών της"².

Παράλληλα, η Υπηρεσία Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησεως "Alphaphone Banking" με το εύρος δυνατοτήτων που παρέχει στους Πελάτες της Τραπεζής βελτίωσε το 2017 την αξιολόγησή της από τους χρήστες της σε όλα τα χαρακτηριστικά που αφορούν στην ποιότητα της εμπειρίας/εξυπηρέτησεως².

Συνολικά, ο Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών "Customer Satisfaction" (TRI*M Index) για την Τράπεζα διατηρήθηκε σε υψηλά επίπεδα καταγράφοντας "απόδοση/προτίμηση" στο (59) στο σύνολο των Πελατών της Τραπεζής και στο (66) στους Πελάτες με κύρια τράπεζα συνεργασίας την Alpha Bank.

Ταυτότητα των Ερευνητικών Αναφορών

Ποσοτική Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών 2017

Εταιρεία: Kantar TNS

Τηλεφωνική Έρευνα πανελλαδικώς σε Ιδιώτες-Πελάτες ηλικίας 18-75 ετών.

Δείγμα N=3.100 άτομα (Πελάτες Alpha Bank N=1.900/Πελάτες Ανταγωνισμού N=1.200).

Περίοδος διεξαγωγής: Φεβρουάριος-Απρίλιος 2017

Ποσοτική Έρευνα Βαρόμετρο Alpha Bank

Εταιρεία: QED

Τηλεφωνική Έρευνα (CATI) σταθερής ροής σε δείγμα N=500 άτομα/κύμα, άνδρες και γυναίκες, ηλικίας 25-64 ετών σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη και αστικά κέντρα. Διεξήχθησαν ένδεκα μηνιαία κύματα εντός του 2017.

¹ Πηγή: Ποσοτική Έρευνα Βαρόμετρο

² Πηγή: Ποσοτική Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών

*"Εξαιρετική/πολύ καλή" αξιολόγηση σε κλίμακα πέντε βαθμών

ΥΠΕΥΘΥΝΟ MARKETING

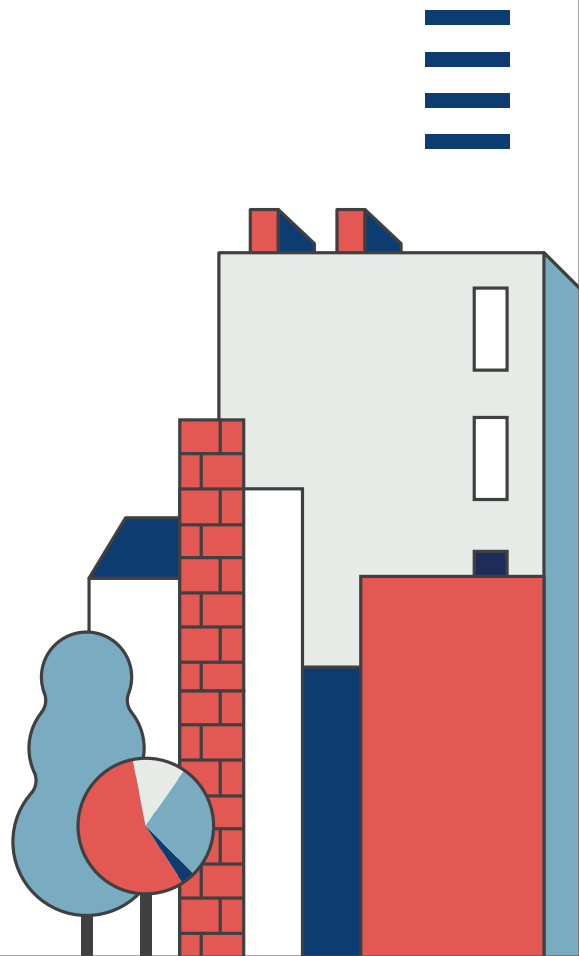
Η Alpha Bank, προκειμένου να εξασφαλίσει την εμπιστοσύνη των Πελατών της, δίδει ιδιαίτερη σημασία στη συνεχή επικοινωνία και στον διάλογο.

Μέσω των διαφημίσεων της Τραπέζης παρέχονται τα απαραίτητα στοιχεία για την ενημέρωση του κοινού σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που διαθέτει. Σε περίπτωση που τα διαφημιστικά μέσα δεν επιτρέπουν την αναλυτική πληροφόρηση λόγω περιορισμένου χώρου ή μικρής χρονικής διάρκειας (τηλεοπτικής, ραδιοφωνικής), αναφέρονται πάντοτε η ιστοσελίδα (www.alpha.gr) ή και το τηλεφωνικό κέντρο της Τραπέζης, ενώ επιλεκτικά εμφανίζεται γραμμικός κώδικας δύο διαστάσεων για ταχεία αποκωδικοποίηση (QR code) και για αναλυτική πληροφόρηση.

Κάθε διαφημιστικό πρόγραμμα επικοινωνίας εξετάζεται από τις αρμόδιες Διευθύνσεις και, εφόσον συντρέχει λόγος, από τις Νομικές Υπηρεσίες ή από τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμορφώσεως, ώστε να διασφαλίζεται η αντικειμενική πληροφόρηση. Αντιστοίχως, η Τράπεζα τηρεί το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο σχετικά με τη διαφάνεια στην ενημέρωση των συναλλασσομένων, την προσυμβατική ενημέρωση, τη διαφήμιση καθώς και τους όρους των συμβάσεων με τους Πελάτες της.

Σημειώνεται ότι η Τράπεζα μεριμνά για την, κατά το δυνατόν, πληρέστερη ενημέρωση των Πελατών σχετικά με θέματα χρηματοοικονομικής διαχείρισης. Ως εκ τούτου, εντός της Τραπέζης διανέμονται σχετικά έντυπα της Ελληνικής Ενώσεως Τραπεζών, ενώ παράλληλα προωθείται η προσωπική επικοινωνία με τον Πελάτη και η ενημέρωσή του από το αρμόδιο Προσωπικό της Τραπέζης.

Το 2017, δεν παρατηρήθηκαν περιστατικά μη συμμορφώσεως με κανονισμούς που αφορούν στην επικοινωνία μέσω διαφημίσεως των προϊόντων και των υπηρεσιών της Τραπέζης.



ΜΑΖΙ

ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ

79



Οι Εργαζόμενοι της Alpha Bank αποτελούν το πολυτιμότερο κεφάλαιό της και τον ακρογωνιαίο λίθο της, καθ' όσον η ανάπτυξη της Τραπέζης και η επίτευξη των στόχων της εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από τις ικανότητές τους. Προσαρμοστικοί, αφοσιωμένοι, ενωμένοι και με αίσθημα ευθύνης, ανταποκρίνονται με αποτελεσματικότητα στις εκάστοτε επικρατούσες συνθήκες. Επιπλέον, η κατάρτιση και η ανάπτυξη των Εργαζομένων αποτελούν καθοριστικούς παράγοντες αφ' ενός για την επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων της Τραπέζης μέσω της παροχής ποιοτικών και αναβαθμισμένων υπηρεσιών, αφ' ετέρου για την εξέλιξη των Εργαζομένων σε ατομικό επίπεδο.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ



Καθοριστικό παράγοντα αύξησης της αποδοτικότητας και ενίσχυσης της δημιουργικότητας και της καινοτομίας στην Alpha Bank αποτελεί η αξιοποίηση των Εργαζομένων της μέσα από ίσες ευκαιρίες αναπόπτυξης και ανελίξεως βάσει ενιαίων διαδικασιών αξιολογήσεως προσόντων και ικανοτήτων.

Με γνώμονα την ενίσχυση ενός καλού εργασιακού περιβάλλοντος και την ευημερία των Εργαζομένων σε ατομικό επίπεδο, η Τράπεζα αποσκοπεί στη συνεχή δημιουργία υποδομών, οι οποίες να υποστηρίζουν την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση και τη δίκαιη ανταμοιβή της εργασίας τους. Η πλήρης αξιοποίηση της τεχνολογίας και των σύγχρονων πρακτικών σε βασικές λειτουργίες διαχειρίσεως του ανθρωπίνου δυναμικού βελτιστοποιούν εσωτερικές διαδικασίες, με αποτέλεσμα να βελτιώνουν την εμπειρία του Εργαζομένου και να προάγουν μία σχέση αμοιβαίας εμπιστοσύνης και ανταποδοτικότητας. Στόχος, για το 2018, είναι η περαιτέρω ενίσχυση των ηλεκτρονικών εφαρμογών σε συνδυασμό με τη βέλτιστη χρήση

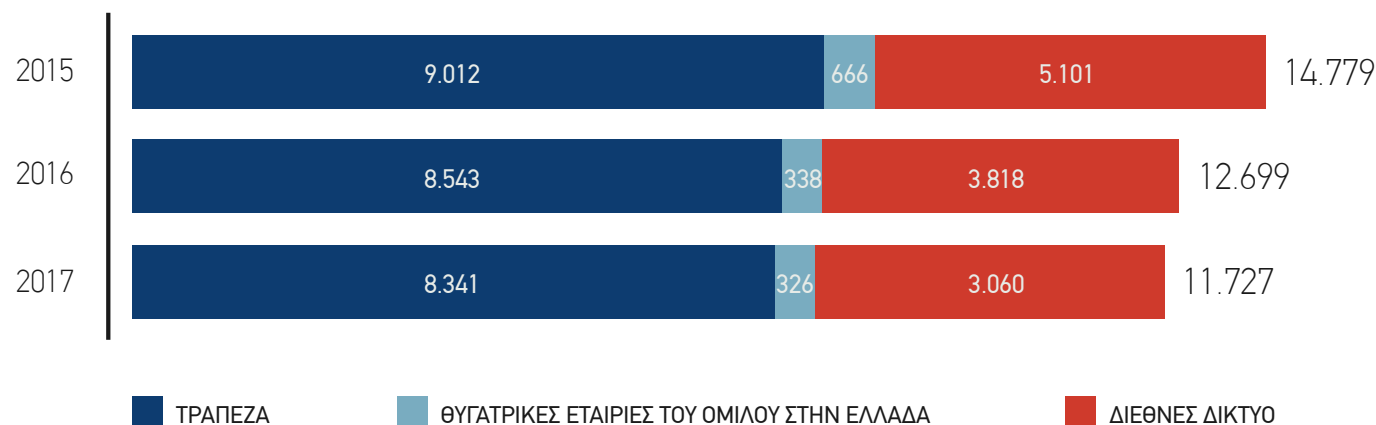
όλων των διαθέσιμων πόρων σε μεγαλύτερο εύρος υπηρεσιών υποστηρίξεως του Ανθρωπίνου Δυναμικού.

Η εκπλήρωση των προσδοκιών του Εργαζομένου αποτελεί την πυξίδα προσανατολισμού της Alpha Bank, η οποία μαζί με τους Εργαζομένους της εξελίσσεται δυναμικά.

ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ

Στο τέλος του 2017, η Alpha Bank απασχολούσε **8.341** Εργαζομένους, ενώ ο αντίστοιχος αριθμός για όλο τον Όμιλο ανήλθε σε 11.727.



ΕΞΕΛΙΞΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ALPHA BANK



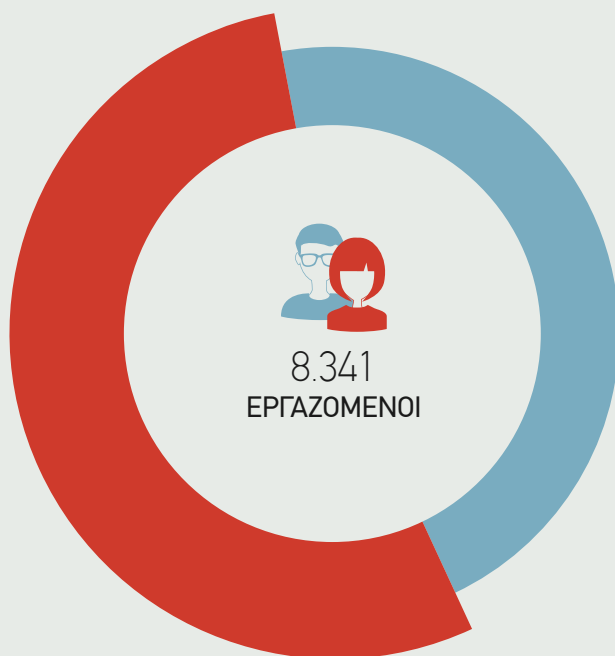
• Τα στοιχεία αναφέρονται στον αριθμό Εργαζομένων την 31 Δεκεμβρίου.


Σημειώνεται ότι η μείωση του Προσωπικού σε Ελλάδα και σε εξωτερικό οφείλεται στην πραγματοποίηση του Σχεδίου Αναδιάρθρωσεως με στόχο τη μείωση του λειτουργικού κόστους.

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ALPHA BANK ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΓΙΑ ΤΟ 2017

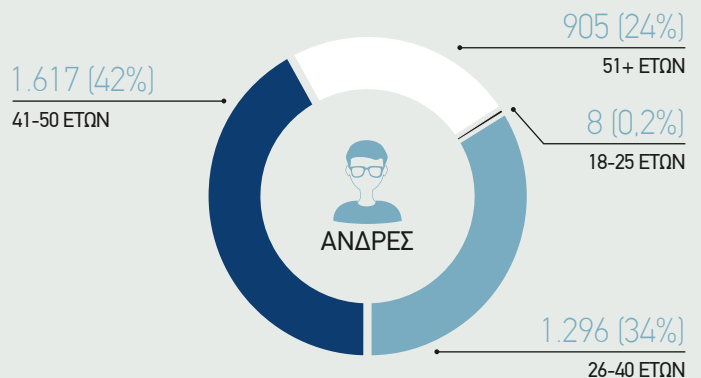
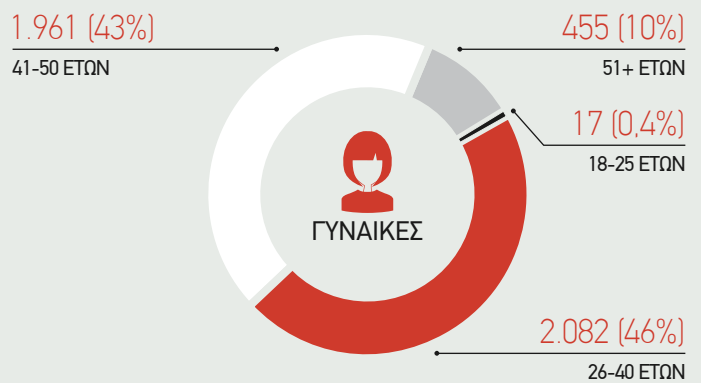
	ΚΥΠΡΟΣ	ΡΟΥΜΑΝΙΑ	ΑΛΒΑΝΙΑ
 ΑΝΔΡΕΣ	392	475	152
 ΓΥΝΑΙΚΕΣ	230	1.479	270

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΗΣ ALPHA BANK ΤΗΝ 31.12.2017

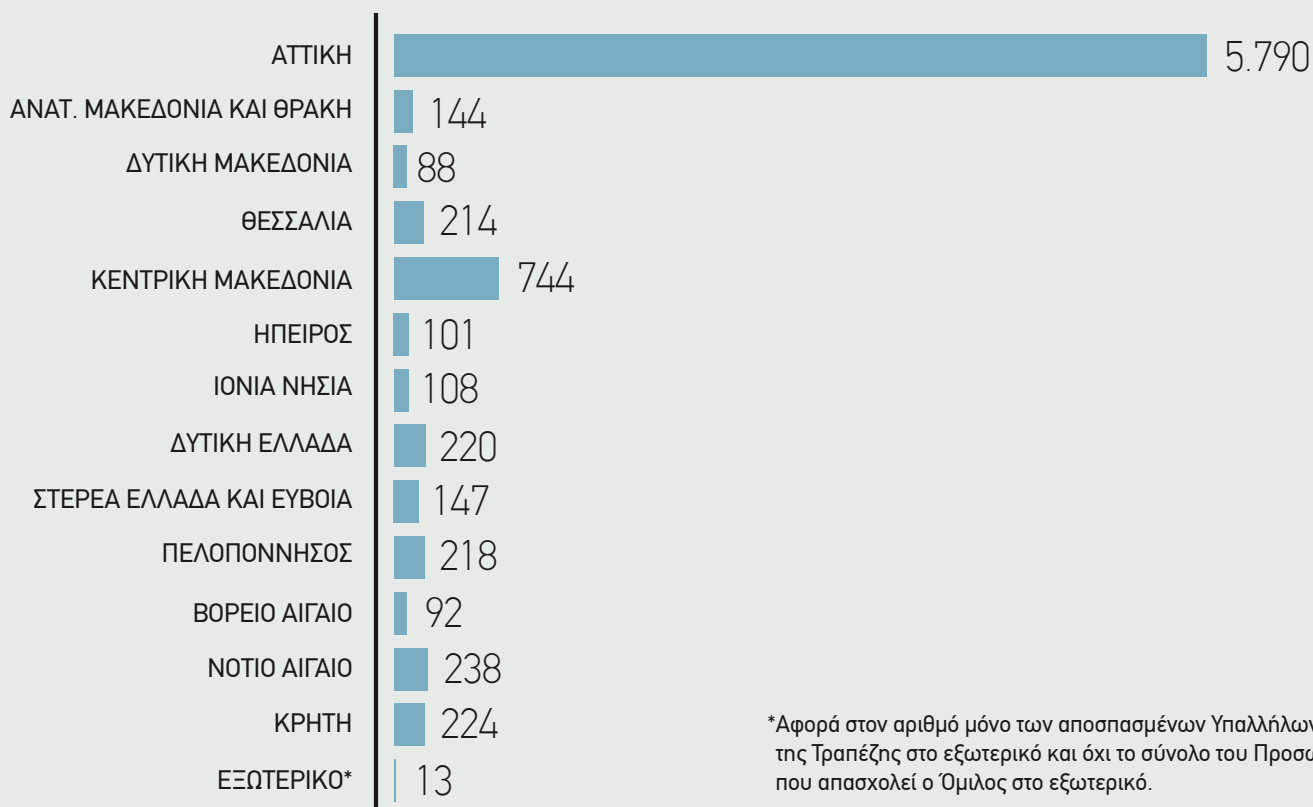


 ΓΥΝΑΙΚΕΣ
4.515 (54%)

 ΑΝΔΡΕΣ
3.826 (46%)



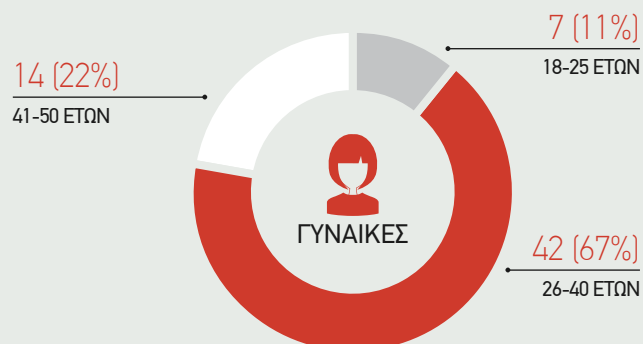
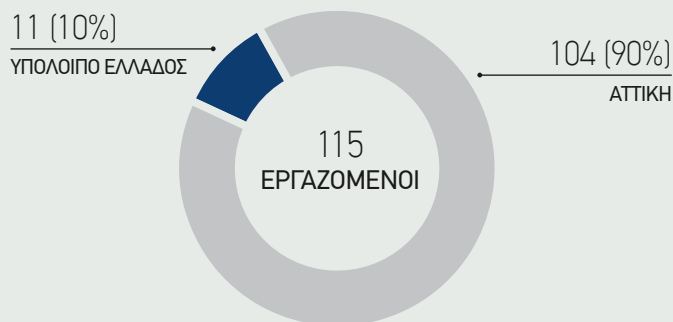
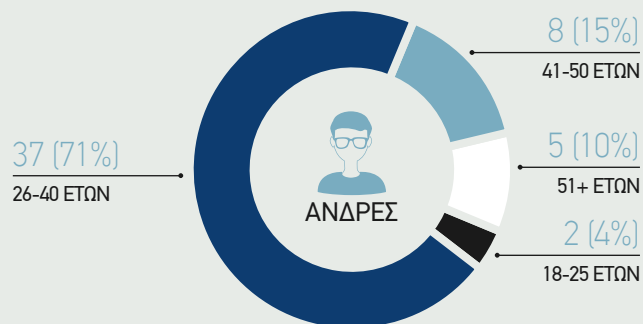
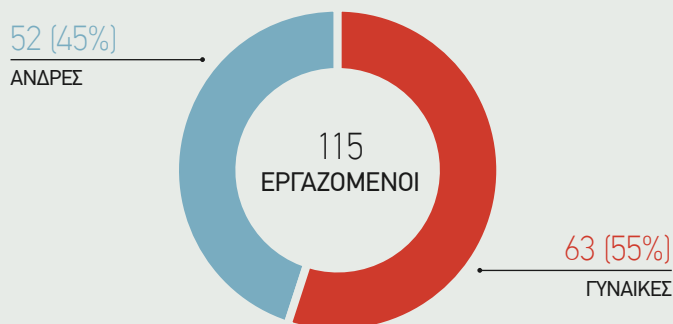
ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΗΣ ALPHA BANK ΤΗΝ 31.12.2017



*Αφορά στον αριθμό μόνο των αποσπασμένων Υπαλλήλων της Τραπέζης στο εξωτερικό και όχι το σύνολο του Προσωπικού που απασχολεί ο Όμιλος στο εξωτερικό.

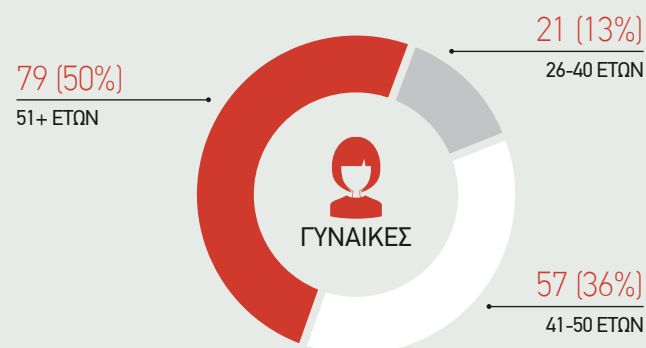
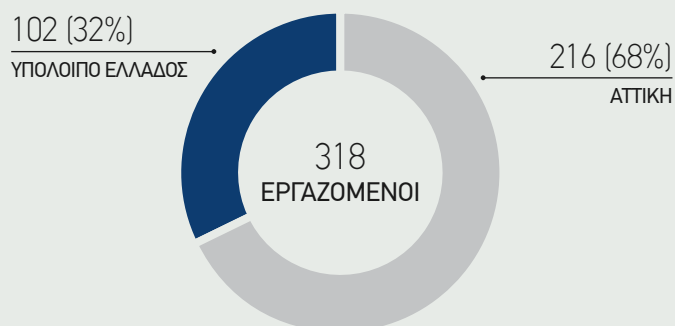
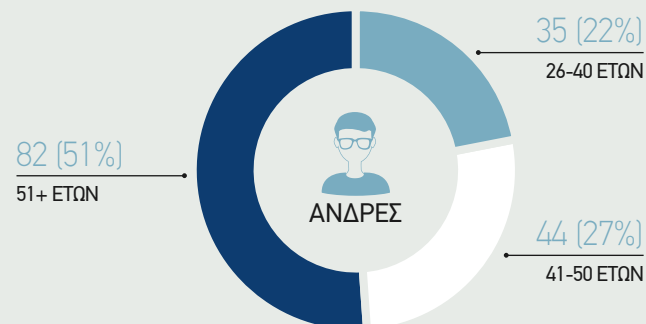
ΠΡΟΣΛΗΨΕΙΣ ΤΑΚΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ 2017

• Προσλήψεις ως % επί του συνόλου των Εργαζομένων **1,4%**



ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΙΣ ΤΑΚΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ 2017

• Αποχωρήσεις ως % επί του συνόλου των Εργαζομένων **3,8%**



ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΠΟΔΟΣΕΩΣ ΚΑΙ ΕΞΕΛΙΞΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Ηλεκτρονικό Σύστημα Αξιολογήσεως

Η Τράπεζα έχει καταρτίσει Σύστημα Αξιολογήσεως Αποδόσεως, βάσει του οποίου αξιολογείται το Προσωπικό της σε ετήσια βάση. Το Σύστημα περιλαμβάνει αξιολόγηση σε στόχους και σε ιδιότητες/χαρακτηριστικά ανάλογα με τη θέση απασχολήσεως.

Τα αποτελέσματα της διαδικασίας αξιολογήσεως αποδόσεως αξιοποιούνται στη βαθμολογική προαγωγή, στη στελέχωση – ανάδειξη καθώς και στην εκπαίδευση του Προσωπικού.

ΔΕΛΤΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΕΩΣ ΕΤΟΥΣ 2017*	ΑΡΙΘΜΟΣ
ΣΥΝΟΛΟ ΛΗΦΘΕΝΤΩΝ ΔΕΛΤΙΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΕΩΣ	6.931
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ ΜΕ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΕΩΣ	7.939

*Στο σύνολο του πληθυσμού που αξιολογήθηκε συμπεριλαμβάνονται και Εργαζόμενοι, οι οποίοι δεν ανήκουν στο δυναμικό της Τραπέζης την 31.12.2017, αλλά έχουν αξιολογηθεί για το προηγούμενο έτος.

Αναδείξεις

Κατά το 2017, 860 άτομα εξελίχθηκαν, κατόπιν αξιοποιήσεως των αποτελεσμάτων του Συστήματος Αξιολογήσεως Αποδόσεως και της πρακτικής των Εσωτερικών Ανακοινώσεων για την κάλυψη θέσεων εργασίας, με αποτέλεσμα να εμπλουτισθεί το αντικείμενο εργασίας τους και η ευθύνη εποπτείας τους.

Μετακινήσεις - Μεταθέσεις

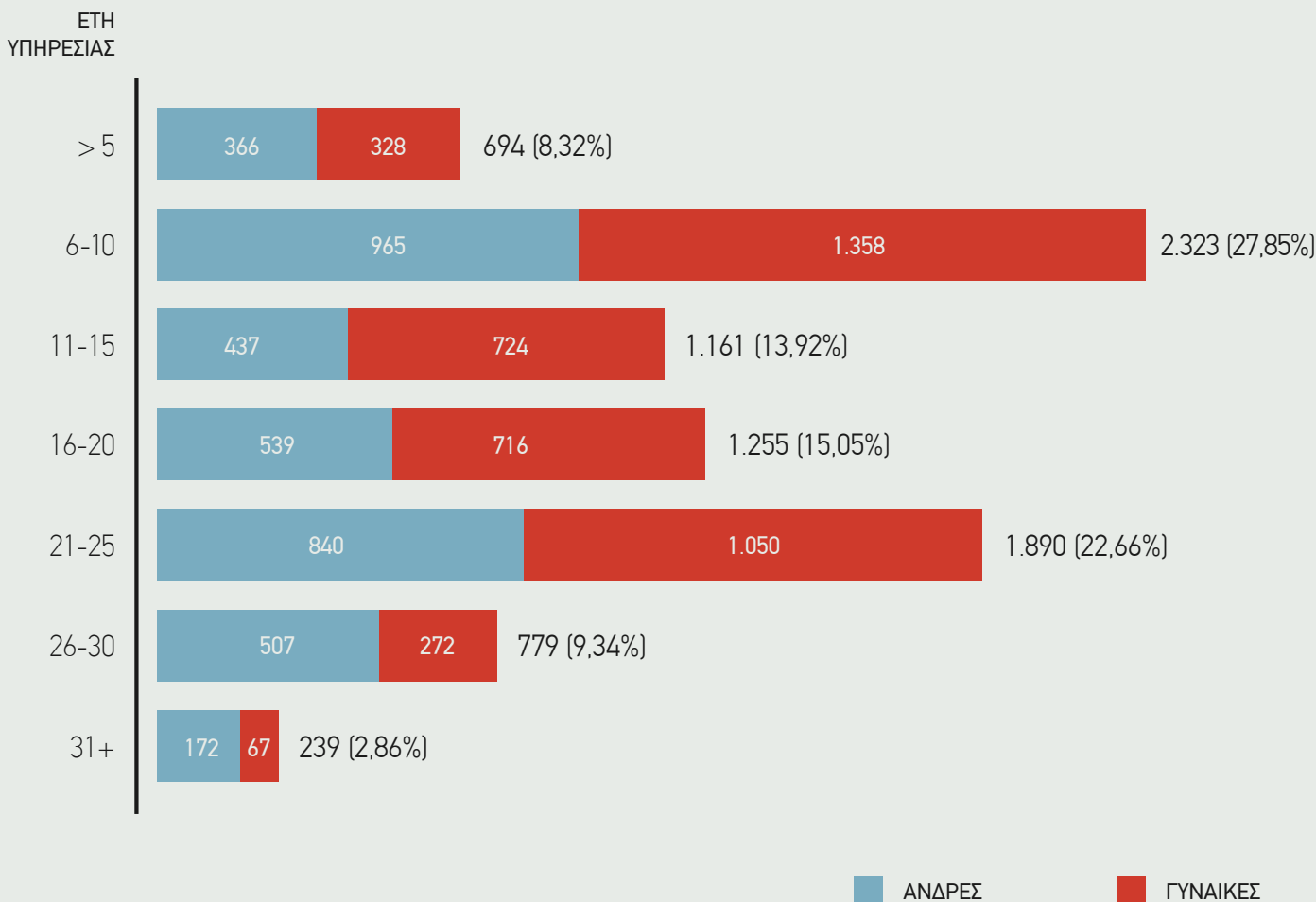
Το ποσοστό περατώσεως των αιτημάτων μεταθέσεων διαμορφώθηκε για το 2017 στο 39,5% (σε σύνολο 220 αιτήσεων), ενώ δημοσιεύθηκαν 15 εσωτερικές ανακοινώσεις με ανοιχτή πρόσκληση προς όλο το Προσωπικό και πραγματοποιήθηκαν 37 τοποθετήσεις.

ΔΕΙΚΤΗΣ ΑΦΟΣΙΩΣΕΩΣ (ΕΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ) ΣΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ

Οι Εργαζόμενοι της Alpha Bank δημιουργούν αξία για την Τράπεζα και την κοινωνία με τον επαγγελματισμό, την αφοσίωση και την εργατικότητα τους.

Η Τράπεζα επενδύει στους νέους ανθρώπους και τους εμπιστεύεται, ενώ ταυτοχρόνως επιβραβεύει και τιμά την αφοσίωση των Υπαλλήλων με πολυετή εμπειρία. Ενδεικτικό του γεγονότος αυτού αποτελούν οι ετήσιες εκδηλώσεις επιβραβεύσεως των Υπαλλήλων με 25 και 35 έτη υπηρεσίας αντιστοίχως. Στο κάτωθι διάγραμμα αποτυπώνονται τα έτη υπηρεσίας των Υπαλλήλων της Τραπέζης ανά πενταετία.

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΑΚΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΑΝΑ ΕΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΤΗΝ 31.12.2017



ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΕΩΣ – ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΙΔΡΥΜΑΤΑ

Το 2017, η Διεύθυνση Ανθρωπίνου Δυναμικού, αξιολογώντας την αποτελεσματικότητα των προηγούμενων προγραμμάτων πρακτικής ασκήσεως που υλοποίησε σε συνεργασία με το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, έκρινε ωφέλιμη την επέκταση της συνεργασίας και με άλλα Πανεπιστημιακά Ιδρύματα των οποίων τα μεταπτυχιακά προγράμματα έχουν εφαρμογή στις εργασίες της Τραπέζης.

Η Διεύθυνση Ανθρωπίνου Δυναμικού στο τέλος του έτους 2017 ανήρτησε διαδικτυακά σχετική προωθητική καταχώριση προσελκύσεως αριστούχων μεταπτυχιακών φοιτητών σε συνεργασία με το Γραφείο Διασυνδέσεως του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, του Πανεπιστημίου Πειραιώς και του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου. Η διάρκεια της πρακτικής ασκήσεως ορίζεται στους εννέα (9) μήνες και οι υποψήφιοι φοιτητές θα επιλεγούν μετά από μία σειρά δοκιμασιών γλωσσικού και αριθμητικού συλλογισμού καθώς και ατομικών συνεντεύξεων.

Στο ίδιο πλαίσιο, η Διεύθυνση Ανθρωπίνου Δυναμικού συνέχισε τη συνεργασία της με το Πανεπιστήμιο Αιγαίου μέσω του Ελληνικού Τραπεζικού Ινστιτούτου.

Επίσης, εκπρόσωποι της Διευθύνσεως Ανθρωπίνου Δυναμικού έλαβαν μέρος σε διοργανώσεις Ημερών Σταδιοδρομίας που υλοποιήθηκαν από το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, από το Πανεπιστήμιο Πειραιώς, από το Alba Graduate Business School καθώς και από τη διαδικτυακή πλατφόρμα αναζήτησεως εργασίας Kariera.gr, με στόχο την ουσιαστική σύνδεση της Τραπέζης με την αγορά εργασίας και την προβολή της ως πιθανού εργοδότη.

Τέλος, το 2017, 43 νέοι άνθρωποι απασχολήθηκαν με συμβάσεις πρακτικής ασκήσεως ή ορισμένου χρόνου για την απόκτηση εργασιακής εμπειρίας.

ΔΙΚΑΙΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η Τράπεζα σέβεται και προασπίζεται τη διαφορετικότητα των Εργαζομένων της (π.χ. ηλικία, φύλο, φυλή, εθνικότητα, θρησκεία, αναπηρία/ειδικές ικανότητες, γενετήσιο προσανατολισμό κ.λπ.) και αντιμετωπίζει όλους τους Εργαζομένους με σεβασμό. Διασφαλίζει άριστες συνθήκες εργασίας και δυνατότητα εξέλιξης βασισμένη στην αξιοκρατία και στην ίση μεταχείριση, χωρίς διακρίσεις. Παρέχει δίκαιες αμοιβές, βάσει συμβάσεων που συνάδουν με την εκάστοτε εθνική αγορά εργασίας και μεριμνά για την τήρηση των αντίστοιχων εθνικών ρυθμίσεων για τις νόμιμες κατώτατες αποδοχές, για το ωράριο εργασίας και για τη χορήγηση αδειών.

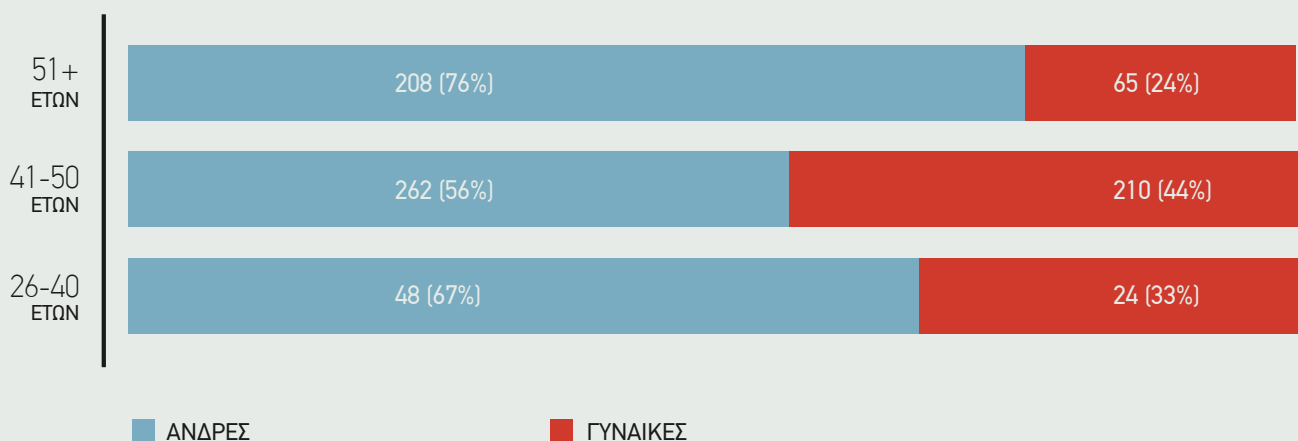


ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΙΣΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΣΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

ΔΕΙΚΤΕΣ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑΣ	2015	2016	2017
Γυναίκες Εργαζόμενες	4.833 (53,62%)	4.609 (53,95%)	4.515 (54,13%)
Γυναίκες στο Διοικητικό Συμβούλιο	3 (20%)	3 (23%)	1 (8,33%)
Γυναίκες στη Διοίκηση της Τραπέζης*	1 (6,67%)	1 (5%)	1 (5,56%)
Γυναίκες σε διευθυντικές θέσεις (από τη θέση Διευθυντού Καταστήματος και άνω)	312	291 (36,79%)	299 (36,60%)
Εργαζόμενοι που ανήκουν σε μειονότητες	3	4	3
Διευθυντικά Στελέχη που ανήκουν σε μειονότητες	2	2	1
Εργαζόμενοι με αναπηρία (ΑμεΑ)	166	166	154

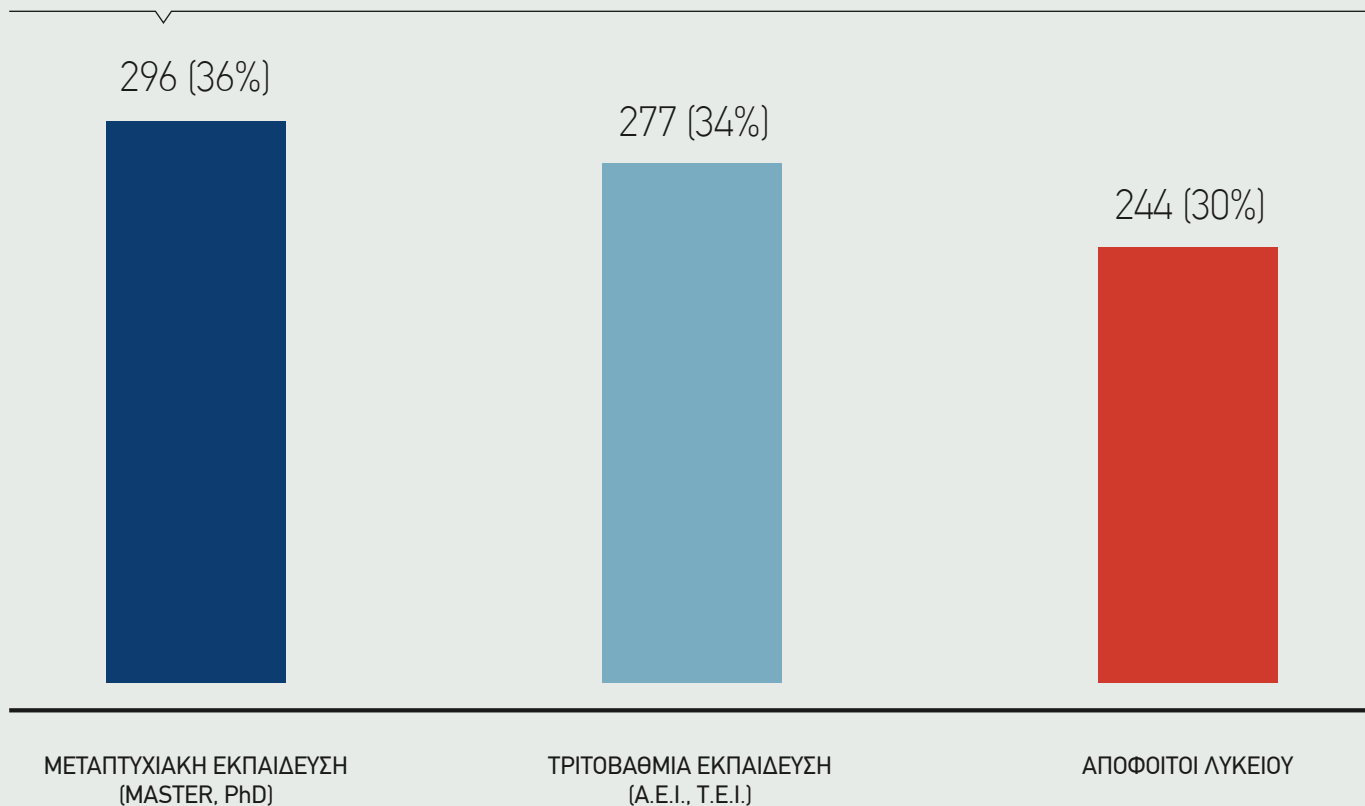
*Περιλαμβάνονται ο Πρόεδρος, ο Διευθύνων Σύμβουλος, οι Αναπληρωτές Διευθύνοντες Σύμβουλοι, οι Γενικοί Διευθυντές και οι Εντεταλμένοι Γενικοί Διευθυντές.

ΗΛΙΚΙΑΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΠΟΥ ΚΑΤΕΧΕΙ ΘΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ* ΤΗΝ 31.12.2017



*Ως θέσεις Ευθύνης ορίζονται οι θέσεις από Διευθυντή Καταστήματος και άνω.

ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΠΟΥ ΚΑΤΕΧΕΙ ΘΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ*



*Ως θέσεις Ευθύνης ορίζονται οι θέσεις από Διευθυντή Καταστήματος και άνω.

Η διαμόρφωση του ποσοστού και του αριθμού των Εργαζομένων σε διευθυντικές θέσεις ανά μορφωτικό επίπεδο καταδεικνύει ότι οι Εργαζόμενοι σε διευθυντικές θέσεις με μεταπτυχιακή εκπαίδευση αντιπροσωπεύουν, κατά το 2017, το μεγαλύτερο ποσοστό, ήτοι 36,23%.

ΕΚΠΡΟΣΩΠΗΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΑΠΟ ΣΥΛΛΟΓΟΥΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Η Τράπεζα σέβεται τα ανθρώπινα δικαιώματα, αναγνωρίζει το δικαίωμα της ελευθερίας του συνδικαλιζέσθαι και της συλλογικής διαπραγματεύσεως, και αποδοκιμάζει κάθε μορφή παιδικής, εξαναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας. Τα δικαιώματα συλλογικών διαπραγματεύσεων και συνδικαλισμού κατοχυρώνονται από εθνικούς και από διεθνείς κανόνες. Η Alpha Bank, σεβόμενη πλήρως τα δικαιώματα των Εργαζομένων, έχει δεσμευθεί για την πλήρη διασφάλισή τους, όπως αυτά κατοχυρώνονται στο εθνικό και στο κοινοτικό Δίκαιο και στις συνθήκες της Διεθνούς Οργανώσεως Εργασίας.

Η ισχύς των κλαδικών Συλλογικών Συμβάσεων Εργασίας (Σ.Σ.Ε.) καταλαμβάνει το σύνολο του τραπεζικού τομέα, η δε ισχύς των Επιχειρησιακών Συλλογικών Συμβάσεων Εργασίας (Ε.Σ.Σ.Ε.) καταλαμβάνει το σύνολο του τακτικού Προσωπικού της Τραπέζης. Η ισχύς τόσο των κλαδικών, όσο και των Επιχειρησιακών Συλλογικών Συμβάσεων Εργασίας είναι ανεξάρτητη από την ιδιότητα του μέλους συνδικαλιστικής οργάνωσης οποιασδήποτε βαθμίδας.

Ως εκ τούτου, παρόλο που ο αριθμός των Εργαζομένων που είναι μέλη σωματείων/συλλόγων είναι μικρότερος από τον συνολικό αριθμό του τακτικού Προσωπικού, όλο το τακτικό Προσωπικό, όπως προαναφέρθηκε, καλύπτεται από τις Σ.Σ.Ε. και από τις Ε.Σ.Σ.Ε.

Στην Τράπεζα δραστηριοποιούνται συνολικά τέσσερις (4) σύλλογοι εργαζομένων, οι οποίοι εκπροσωπούν το 91,81% του Ανθρωπίνου Δυναμικού της. Από αυτούς ο πλέον αντιπροσωπευτικός σύλλογος αναγνωρίζεται ως το υπεύθυνο όργανο εκπροσώπησης στις εργασιακές διαπραγματεύσεις με τη Διοίκηση.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ
ΘΕΜΑ

Με την εκπαίδευση διασφαλίζεται η κάλυψη των εκπαιδευτικών αναγκών του Προσωπικού, ώστε να μην ανακλύπουν κενά ή αδυναμίες στην αξιοποίηση των απασχολούμενων ανθρωπίνων πόρων. Οι εκπαιδευτικές ανάγκες εμφανίζονται σε τομείς γνώσεων, δεξιοτήτων, εμπειριών ή ακόμη και προσωπικών ικανοτήτων, οι οποίες εκδηλώνονται ως συμπεριφορές στον χώρο εργασίας. Με κατάλληλα εκπαιδευτικά προγράμματα η Διεύθυνση Εκπαιδύσεως μεριμνά για την αντιμετώπιση των αδυναμιών και για την περαιτέρω ενίσχυση των ισχυρών σημείων της επαγγελματικής επάρκειας του Προσωπικού της Τραπέζης.



Το 2017, πραγματοποιήθηκε το τακτικό ετήσιο Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα της Τραπέζης, το οποίο περιελάμβανε μεγάλο πλήθος αντικειμένων διδασκαλίας που κάλυπταν τους κάτωθι τέσσερις άξονες εκπαιδευτικής πολιτικής:

1. Αρχικής Εκπαιδύσεως και Γενικής Τραπεζικής
2. Κατόχων Θέσεων Εργασίας Εξυπηρέτησεως Πελατείας Ιδιωτών
3. Κατόχων Θέσεων Εργασίας Εξυπηρέτησεως Πελατείας Επιχειρήσεων
4. Διοικητικής

Το ετήσιο Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα που απευθύνεται σε όλο το Προσωπικό της Τραπέζης, σε συνδυασμό αφ' ενός με τα εκπαιδευτικά προγράμματα που διοργανώνονται (εντός ή εκτός Τραπέζης) για την κάλυψη των εξειδικευμένων αναγκών των Κεντρικών Υπηρεσιών και αφ' ετέρου με τα εκπαιδευτικά προγράμματα των Εσωτερικών ή των Εξωτερικών Πιστοποιήσεων, συνθέτουν το σύνολο της Εκπαιδευτικής Πολιτικής της Alpha Bank. Για τον εντοπισμό των εκπαιδευτικών αναγκών του Προσωπικού ακολουθούνται δύο προσεγγίσεις: **α)** η σφαιρική, ήτοι ευρήματα επιθεωρήσεων, ανάγκες που διατυπώνονται κατά τη συλλογή των αναγκών των Διευθύνσεων της Τραπέζης και **β)** εξατομικευμένη, ήτοι αιτήματα που υποβάλλονται από τις Μονάδες για συγκεκριμένους Υπαλλήλους τους και τα οποία αναφέρονται στον συγκεντρωτικό πίνακα εκπαιδευτικών προγραμμάτων που είναι ανηρητημένος στο Alpha Bank Intranet, καθώς και ανάγκες που προκύπτουν βάσει των στοιχείων των Δελτίων Αξιολογήσεως.

Στις καινοτόμες, από εκπαιδευτικής απόψεως, ενέργειες του 2017 επισημαίνονται:

- Η κάλυψη των εκπαιδευτικών αναγκών που προέκυψαν από τη μετάπτωση της εφαρμογής διαχείρισεως των στεγαστικών δανείων στο σύστημα Siglo, με τη διεξαγωγή δύο νέων εκπαιδευτικών προγραμμάτων (μέσω διδασκαλίας σε αίθουσα και βάσει μαθήματος e-learning). Οι ανάγκες καλύφθηκαν επιτυχώς και η μετάπτωση πραγματοποιήθηκε ομαλά.

- Η κάλυψη των εκπαιδευτικών αναγκών που προέκυψαν στο πλαίσιο της μεταβολής Καταστημάτων του Δικτύου ως προς τον τύπο χρηματοδοτικής εξυπηρέτησεως, αλλά και της αναδιοργανώσεως του Δικτύου Καταστημάτων. Καλύφθηκαν άπαντα τα αιτήματα που υπεβλήθησαν από τις Διευθύνσεις Καταστημάτων.
- Η ανανέωση της ισχύος των Πιστοποιητικών διαθέσεως μεριδίων αμοιβαίων κεφαλαίων που κατείχαν Στελέχη και Υπάλληλοι της Τραπέζης με την έκδοση νέων, σύμφωνα με το πλαίσιο που εισήγαγαν η Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς και η Τράπεζα της Ελλάδος στην κοινή τους απόφαση το 2015. Συγκεκριμένα, 169 Στελέχη και Υπάλληλοι της Τραπέζης συμμετείχαν επιτυχώς στις εκπαιδύσεις και στις εξετάσεις που διοργανώθηκαν από το Τμήμα Διοικήσεως Επιχειρήσεων του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης και από το Τμήμα Χρηματοοικονομικής του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.
- Η επανάληψη της διεξαγωγής του ανανεωμένου εκπαιδευτικού προγράμματος αρχικής εκπαιδύσεως με τίτλο "European Foundation Certificate in Banking" από την Ελληνική Ένωση Τραπεζών. Η πρωτοποριακή αυτή πρωτοβουλία επισημάνθηκε και σε ειδικό Δελτίο Τύπου που κυκλοφόρησε από το European Banking Training Network. Σημειώνεται ότι η Alpha Bank παραμένει η μοναδική τράπεζα που πραγματοποιεί το συγκεκριμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα στην Ελλάδα. Το πρόγραμμα ολοκληρώνεται με εξετάσεις για την έκδοση Πιστοποιήσεως.
- Τέλος, τον Δεκέμβριο 2017, με τις εξετάσεις των Εσωτερικών Πιστοποιήσεων της Διευθύνσεως Εσωτερικού Ελέγχου ολοκληρώθηκε ο κύκλος πιστοποιήσεως 60 Επιθεωρητών της Τραπέζης και των Εταιριών του Ομίλου από την Ελλάδα και από το εξωτερικό, που είχε ξεκινήσει πριν από τρία έτη. Η διοργάνωση των εκπαιδύσεων και η διδασκαλία των σχετικών μαθημάτων είχε ανατεθεί στο Τμήμα Χρηματοοικονομικής του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών.

Συμμορφώσεις της Διευθύνσεως Εκπαιδεύσεως

Όλα τα εκπαιδευτικά προγράμματα για την ανανέωση της ισχύος των πιστοποιητικών καταλληλότητας στην άσκηση των τραπεζασφαλιστικών εργασιών στο τεθέν από την Τράπεζα της Ελλάδος κανονιστικό πλαίσιο ενεκρίθησαν για ένα ακόμη έτος από την εν λόγω εποπτική αρχή.

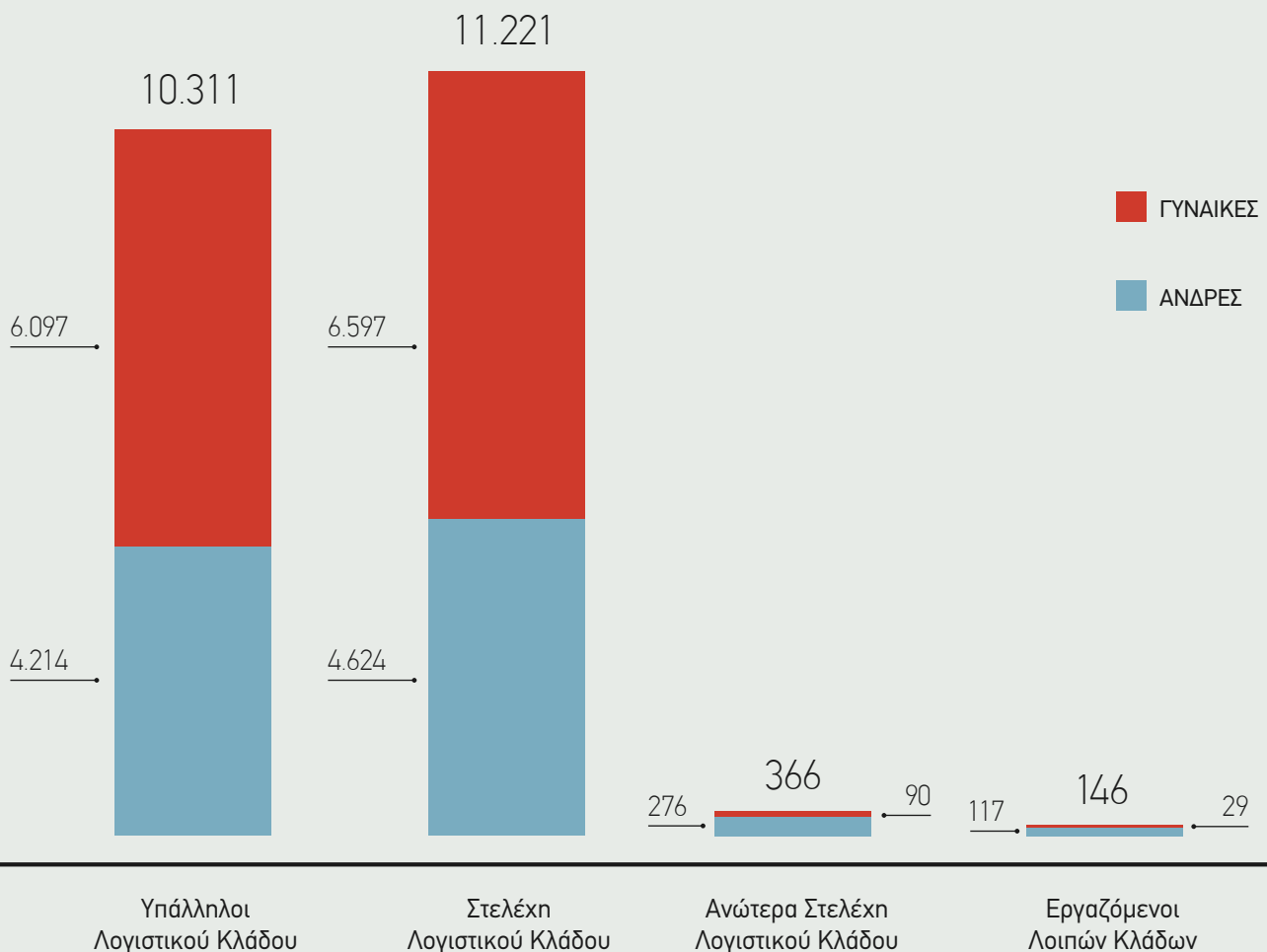
Το 2017, όλοι οι μόνιμοι Εκπαιδευτές, συμπεριλαμβανομένων και των Μελών της Διευθύνσεως Εκπαιδεύσεως, απέκτησαν την Πιστοποίηση του Εκπαιδευτή Ενηλίκων από τον "Εθνικό Οργανισμό Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού", κατόπιν επιτυχούς ανταποκρίσεώς τους στις σχετικές εξετάσεις του Υπουργείου Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων.

Συμμετοχές σε Εκπαιδευτικά Προγράμματα

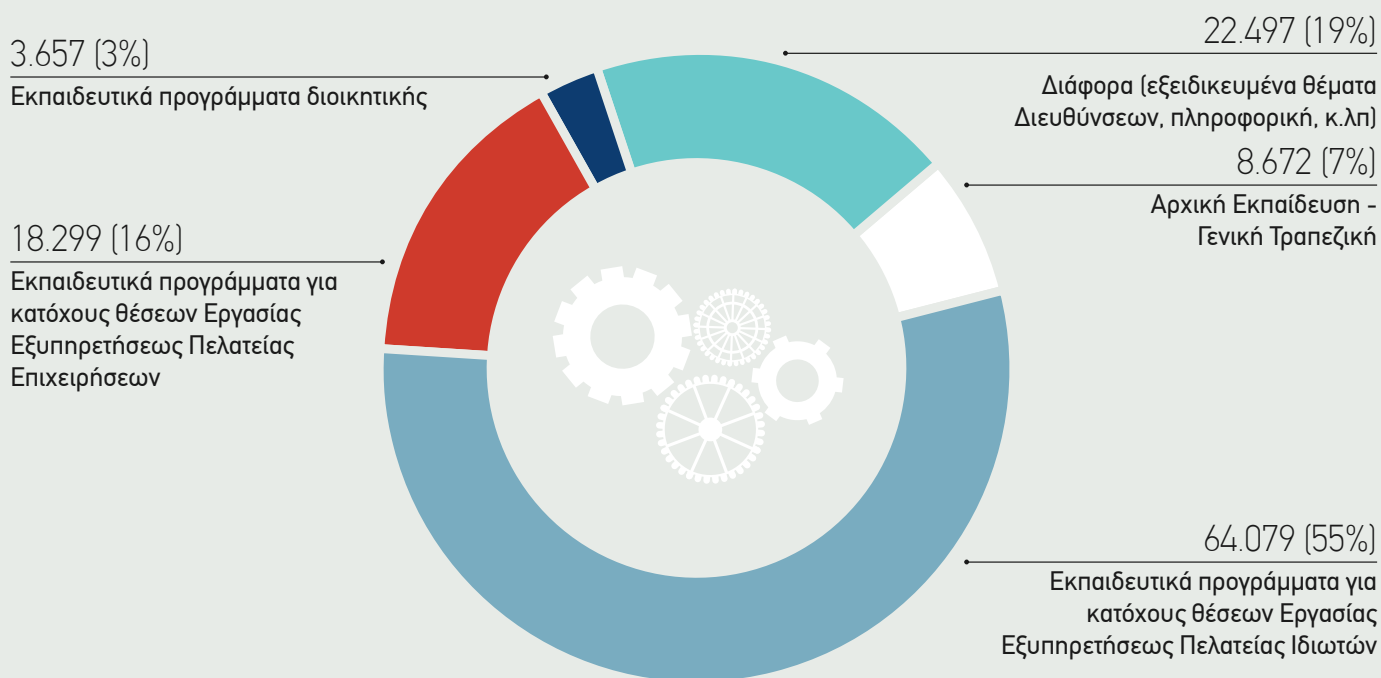
Το 2017, πραγματοποιήθηκαν 22.044 συμμετοχές σε εκπαιδευτικά προγράμματα, ενώ εκπαιδεύθηκαν 5.597 άτομα. Οι ώρες (ανθρωποώρες) εκπαίδευσεως ανήλθαν σε 139.208 (62.891 για τους άνδρες και 76.317 για τις γυναίκες). Υπολογίζεται ότι ο μέσος όρος ωρών εκπαίδευσεως ανά Εργαζόμενο της Τραπέζης ανήλθε σε 16,7 ώρες.

Από το σύνολο των συμμετοχών σε εκπαίδευσεις, οι 21.898 (99%) αφορούσαν στις συμμετοχές Εργαζομένων του Λογιστικού Κλάδου της Alpha Bank.

ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ ΣΕ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΤΟ 2017

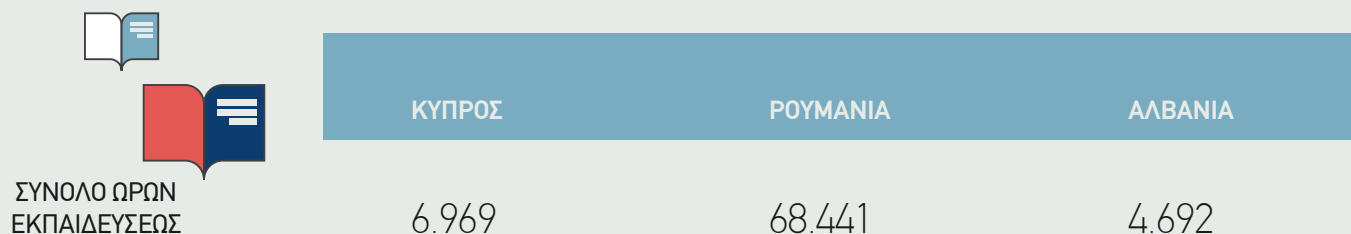


ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΘΡΩΠΩΡΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΕΩΣ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ*



*Για εκπαιδευτικά προγράμματα που διεξήχθησαν εντός Τραπέζης.

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΕΩΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ALPHA BANK ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΓΙΑ ΤΟ 2017



ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

Συνεχίσθηκε και κατά τη διάρκεια του 2017 το εσωτερικό μεταπτυχιακό πρόγραμμα που πραγματοποιείται από τη Διεύθυνση Εκπαίδευσως της Alpha Bank σε συνεργασία με το Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, με διάρκεια 18 μηνών και αντικείμενο τη Νομισματική-Τραπεζική-Χρηματοοικονομική. Από το 2010 έχουν ολοκληρώσει τις μεταπτυχιακές τους σπουδές 137 άτομα. Εντός του 2018, 18 άτομα αναμένεται να αποφοιτήσουν και να αποκτήσουν το Πιστοποιητικό Σπουδών Μεταπτυχιακού Επιπέδου, ενώ 20 άτομα πρόκειται να ξεκινήσουν το μεταπτυχιακό τους πρόγραμμα για το ακαδημαϊκό έτος 2018-2019.

ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ
ΘΕΜΑ

Η υγεία και η ασφάλεια στην εργασία αποτελούν σημαντικά ζητήματα για την Τράπεζα, αλλά και για το Ανθρώπινο Δυναμικό της. Ασθένειες, τραυματισμοί και άλλα ζητήματα υγείας είναι δυνατόν να επηρεάσουν το εργασιακό κλίμα και την αποδοτικότητα των Εργαζομένων. Ιδιαίτερα η ασφάλεια των Εργαζομένων αποτελεί ζήτημα υψίστης σημασίας στον τραπεζικό τομέα και ως εκ τούτου η Τράπεζα λαμβάνει μέτρα για τη διασφάλιση ενός κατάλληλου εργασιακού χώρου, για την εξάλειψη ή για τη μείωση του επαγγελματικού κινδύνου και για την αποφυγή τραυματισμών.



Η Τράπεζα αναγνωρίζει την ιδιαίτερη συμβολή των Εργαζομένων της στην καθημερινή της λειτουργία και στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και μεριμνά για τη δημιουργία ενός ασφαλούς και υγιούς εργασιακού χώρου, στον οποίο εφαρμόζονται προγράμματα πέραν από αυτά που ορίζει η νομοθεσία.

Επιπλέον, στο Alpha Bank Intranet υπάρχει το Εγχειρίδιο "Οδηγίες επί Θεμάτων Ελέγχου Εφαρμογής Διατάξεων για την Υγεία και την Ασφάλεια στον Χώρο Εργασίας", το οποίο αποτελεί το βασικό πλαίσιο οδηγιών επί θεμάτων που σχετίζονται με διατάξεις της εργατικής νομοθεσίας για την υγεία και για την ασφάλεια στον χώρο εργασίας καθώς και με τον έλεγχο εφαρμογής τους από το Σώμα Επιθεωρήσεως Εργασίας (Σ.Ε.Π.Ε.) και από τις ελεγκτικές Υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α. Μέσω του Εγχειριδίου ενημερώνονται οι Διευθυντές των Μονάδων σχετικά με τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την εργατική νομοθεσία.

Για την παρακολούθηση, αλλά και για τη βελτίωση διαδικασιών που σχετίζονται με την υγεία και με την ασφάλεια, τίθενται στόχοι οι οποίοι διαχωρίζονται σε ποιοτικούς και σε ποσοτικούς. Οι ποιοτικοί στόχοι ελέγχονται, διαμορφώνονται και υλοποιούνται σε συνεργασία με τις εταιρίες Εξωτερικών Υπηρεσιών Προστασίας και Προλήψεως (ΕΞ.Υ.Π.Π.), στις οποίες έχουν ανατεθεί τα έργα παροχής υπηρεσιών Ιατρών Εργασίας και Τεχνικών Ασφαλείας. Οι ποσοτικοί στόχοι βασίζονται στις διατάξεις εργατικής νομοθεσίας και αφορούν στην τήρηση του νομοθετικού πλαισίου για την υγεία και για την ασφάλεια στην εργασία.

Οι στόχοι παρακολουθούνται σε μηνιαία βάση μέσα από αναφορές που λαμβάνονται από τις αρμόδιες εταιρίες συνεργασίας ΕΞ.Υ.Π.Π., καθώς και καθημερινά, σε συνεργασία με τους Διευθυντές των εκάστοτε Μονάδων, οι οποίοι είναι υπεύθυνοι

να ενημερώνουν τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού σε περιπτώσεις παρεκκλίσεως από τις διαδικασίες, όπως μη εκτέλεση των επισκέψεων/ελέγχων. Οι Ιατροί Εργασίας και οι Τεχνικοί Ασφαλείας ενημερώνουν τα Βιβλία Γραπτών Υποδείξεων με τις επισκέψεις και με τις παρατηρήσεις τους και λαμβάνεται μέριμνα από τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού και από τη Διεύθυνση Προμηθειών, Περιουσίας και Ασφαλείας για οποιεσδήποτε διορθώσεις ή βελτιώσεις χρειάζονται.

Σε μηνιαία βάση ελέγχεται η τήρηση των επισκέψεων/ελέγχων μέσω αναφορών από τις συνεργαζόμενες εταιρίες ΕΞ.Υ.Π.Π.

Τέλος, υπάρχει διαδικασία αναλύσεως των κινδύνων υγείας και ασφαλείας, η οποία εντάσσεται στο πλαίσιο της ετήσιας Αυτοαξιολογήσεως Λειτουργικών Κινδύνων (Risk Control Self-Assessment - RCSA) των Μονάδων.

Έχουν οριστεί Υπάλληλοι, ανά Μονάδα, οι οποίοι είναι υπεύθυνοι για την καθοδήγηση των υπολοίπων σε θέματα ασφαλείας. Οι εν λόγω Υπάλληλοι παρακολουθούν σεμινάρια υπό την εποπτεία της Διευθύνσεως Προμηθειών, Περιουσίας και Ασφαλείας και ενημερώνονται τακτικά για την αντιμετώπιση κρίσιμων καταστάσεων.

Για την υγεία και για την ασφάλεια των Εργαζομένων η Τράπεζα αφ' ενός συμμορφώνεται με την ισχύουσα νομοθεσία, αφ' ετέρου εξασφαλίζει επιπλέον σχετικές παροχές και προγράμματα, όπως:

- Παροχή υπηρεσιών τεχνικού ασφαλείας και ιατρού εργασίας τόσο από εξωτερικούς συνεργάτες, όσο και από ειδικούς Λειτουργούς της Τραπέζης, οι οποίοι πραγματοποιούν επισκέψεις στις Μονάδες της και ενημερώνουν συστηματικά τους Υπάλληλους για θέματα υγιεινής και ασφαλείας.

- Προγράμματα εκπαίδευσης όλου του Προσωπικού σε θέματα ασφαλείας.
- Εκπαιδεύσεις σε πρόγραμμα με θέμα “Πυρασφάλεια Καταστημάτων και Κτηρίων” σε 227 Λειτουργούς της Τραπέζης σε Αθήνα και σε Θεσσαλονίκη.
- Εκπαιδευτικά προγράμματα Νεοπροσληφθέντων, με τη συμμετοχή 240 περίπου Λειτουργών και θέμα “Φυσική Ασφάλεια Προσώπων και Αγαθών, Ασφάλεια Εργασιακού Χώρου και Αντιμέτωπιση Κρίσιμων Καταστάσεων – Ληστείες”.
- Εκπαιδευτικά προγράμματα με θεματολογία ληστείας, ομηρίας, πυρασφάλειας, σεισμού και εκκενώσεως κτηρίων για τους Λειτουργούς που έχουν ορισθεί Διαχειριστές Κρίσιμων Καταστάσεων και Ομάδων Πυρασφάλειας, συνολικά 327 άτομα, και εκπαιδεύσεις στις εγκαταστάσεις των Καταστημάτων και των Διευθύνσεων, συνολικά 618 άτομα.
- Εκπαιδευτικά προγράμματα Α΄ Βοηθειών (FIRST AID) σε 79 Φρουρούς και Φύλακες Ασφαλείας από εξωτερικό συνεργάτη.
- Εκπαιδεύσεις σε Φύλακες Ασφαλείας στα πεδία βολής της ΕΛ.ΑΣ. Αττικής και Θεσσαλονίκης, με υπεύθυνους εκπαιδευτές τον Υποδιευθυντή της Διευθύνσεως Προμηθειών Περιουσίας και Ασφαλείας και Ανώτατο Αξιωματικό της ΕΛ.ΑΣ.
- Εκπαιδεύσεις που πραγματοποιήθηκαν σε Κτήρια της Τραπέζης στην Αττική και στην Περιφέρεια από Αξιωματικούς της Πυροσβεστικής Υπηρεσίας, με μέριμνα της Διευθύνσεως Διαχείρισεως Περιουσίας και Ασφαλείας, για θέματα αρμοδιότητάς τους.
- Κατάρτιση 38 σχεδίων εκκενώσεως Κτηρίων και Καταστημάτων.

ΔΕΙΚΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ			ΑΠΟΛΕΣΘΕΙΣΕΣ ΗΜΕΡΕΣ ΛΟΓΩ ΑΥΤΩΝ ΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Αριθμός τραυματισμών	-	1	-	-	7	-
Αριθμός θανάτων	-	-	-	-	-	-
Λοιπές ασθένειες*	4.719	4.862	4.681	45.846	43.071	42.513
Δείκτης απουσιών (AR)	2%	2%	2%			

*Δεν περιλαμβάνονται οι άδειες τοκετού.

Σημειώνεται ότι το 2017 ο δείκτης απουσιών* για τις απολεσθείσες ημέρες λόγω τραυματισμών και ασθενειών παραμένει σε χαμηλά επίπεδα και διαμορφώνεται σε 2% επί του συνόλου των εργασίμων ημερών.

Δείκτες για την Υγεία και για την Ασφάλεια των Εργαζομένων των Τραπεζών του Ομίλου Alpha Bank στο εξωτερικό για το 2017

Στο σύνολο των Τραπεζών του Ομίλου Alpha Bank στο εξωτερικό (στην Κύπρο, στη Ρουμανία και στην Αλβανία), καταγράφηκε μόνο ένας τραυματισμός (στην Κύπρο) με βάση τα στοιχεία του 2017.

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΕΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Η Alpha Bank, γνωρίζοντας πόσο καταλυτικής σημασίας είναι η αμφίδρομη επικοινωνία με τους Εργαζομένους της για τη βελτίωση των εργασιακών σχέσεων και της καθημερινότητας όλων, έχει καθιερώσει μία ημέρα εκάστης εβδομάδος ως “Ημέρα Επικοινωνίας”. Κατά την ημέρα αυτή, όποιος Εργαζόμενος επιθυμεί, μπορεί να συναντήσει τη Διευθύντρια της Διευθύνσεως Ανθρωπίνου Δυναμικού για να συζητήσει οποιοδήποτε εργασιακό ή προσωπικό του θέμα, ενώ παρόμοιες συναντήσεις πραγματοποιούν Στελέχη της Διευθύνσεως με Υπαλλήλους σε όλη την Ελλάδα. Το 2017, διεξήχθησαν συνολικά 1.211 συναντήσεις. Επιπλέον, στην Τράπεζα υπάρχουν και άλλα δίκτυα επικοινωνίας.

Ενδεικτικά αναφέρονται:

- Ηλεκτρονικό δίκτυο εσωτερικής επικοινωνίας “Alpha Bank Intranet”, το οποίο έχει ως κύριο στόχο να υποστηρίξει αποτελεσματικά την καθημερινή εργασία και τις ανάγκες εσωτερικής επικοινωνίας και ενημερώσεως του Προσωπικού, ενώ παρέχει άμεση και επικαιροποιημένη πληροφόρηση για ένα μεγάλο εύρος εργασιακών και τραπεζικών θεμάτων.
- Έκδοση της μηνιαίας ηλεκτρονικής εκδόσεως εσωτερικής επικοινωνίας “ΜΑΖΙ”, με ενημερωτικό περιεχόμενο επί των σημαντικότερων εξελίξεων και γεγονότων που έλαβαν χώρα σε επίπεδο Τραπεζής και Ομίλου.
- Πραγματοποίηση τακτικών συναντήσεων ενημερώσεως και ανταλλαγής απόψεων ειδικά με το Προσωπικό που εργάζεται στο Δίκτυο των Καταστημάτων της Τραπεζής.
- Ετήσια Συνάντηση Στελεχών του Ομίλου.

ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ ΚΑΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑ ΤΟΥ

Η Alpha Bank, αναγνωρίζοντας τη σημασία και τη συμβολή του Ανθρωπίνου Δυναμικού στην επιτυχή αντιμετώπιση των εκάστοτε συνθηκών, προσφέρει στο Προσωπικό της ένα πρόγραμμα πρόσθετων παροχών. Αυτές περιλαμβάνουν μία σειρά από επιδόματα, καλύψεις και υπηρεσίες προς τους Εργαζομένους και τα μέλη των οικογενειών τους, που αναδεικνύουν την έμπρακτη φροντίδα και το ενδιαφέρον της Τραπεζής και προσφέρουν βοήθεια, ασφάλεια και σιγουριά.

Η Τράπεζα, σε συνεργασία με την ΑΧΑ Ασφαλιστική, παρέχει τα κάτωθι ασφαλιστικά προγράμματα στο μόνιμο Προσωπικό της και στα μέλη των οικογενειών τους:

- **Πρόγραμμα Ασφαλιστικής Καλύψεως Υγείας και Ζωής:**
Οι Εργαζόμενοι στην Τράπεζα ασφαλιζονται για κύρια ιατροφαρμακευτική και νοσοκομειακή περίθαλψη στον Εθνικό Οργανισμό Παροχής Υπηρεσιών Υγείας (Ε.Ο.Π.Υ.Υ.). Για την εξασφάλιση του υψηλότερου επιπέδου ιατρικής περιθάλψεως των Υπαλλήλων της, η Τράπεζα παρέχει συμπληρωματικά, δωρεάν, ένα ειδικό ολοκληρωμένο πρόγραμμα ιατρικής και νοσοκομειακής περιθάλψεως καθώς και Ασφάλεια Ζωής και Μόνιμης Ολικής Ανικανότητας για εργασία από ατύχημα ή από ασθένεια, όπως και Μόνιμη Μερική Ανικανότητα για εργασία από ατύχημα. Το εν λόγω Πρόγραμμα είναι προσαρμοσμένο στις σύγχρονες ανάγκες και έχει ως γνώμονα την προστασία της υγείας μέσω της παροχής υψηλής ποιότητας υπηρεσιών για τα μέλη του.
- **Ομαδικό Εξωνοσοκομειακό Πρόγραμμα Προσωπικού:**
Η Τράπεζα, αναγνωρίζοντας ότι η προστασία και η διασφάλιση της υγείας τόσο της προσωπικής, όσο και της οικογενειακής αποτελούν άμεση προτεραιότητα, από την 1.1.2017, παρέχει στο σύνολο του εν ενεργεία τακτικού Προσωπικού ολοκληρωμένη εξωνοσοκομειακή κάλυψη σε όλη την Ελλάδα, με τη δημιουργία του νέου Ομαδικού Εξωνοσοκομειακού Ασφαλιστηρίου Προγράμματος. Το Πρόγραμμα περιλαμβάνει μία ολοκληρωμένη σειρά παροχών, ώστε να καλύπτει ένα μεγάλο εύρος ιατρικών υπηρεσιών ανά πάσα στιγμή, σε πανελλαδικό δίκτυο, διασφαλίζοντας την άμεση εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων μελών. Προβλέπει τη διεξαγωγή διαγνωστικών εξετάσεων, ιατρικών επισκέψεων και την εν γένει πρόσβαση σε ιατρικές υπηρεσίες, χωρίς ηλικιακό περιορισμό για τον Υπάλληλο και για τον/τη σύζυγό του. Για το Πρόγραμμα καταβάλλεται ασφάλιστρο από την Τράπεζα σε συνδυασμό με μία συμβολική συνεισφορά συμμετοχής από τον Υπάλληλο.
- **Ομαδικό Αποταμιευτικό Πρόγραμμα Προσωπικού:**
Η πρόνοια της Τραπεζής για το Προσωπικό της επεκτείνεται και πέραν του αυστηρού χρονικού πλαισίου που οριοθετεί η εργασιακή του σταδιοδρομία. Ήδη από το έτος 2011, εφαρμόζεται Ομαδικό Αποταμιευτικό Πρόγραμμα, το οποίο αρχικώς απευθύνετο στους πρωτοασφαλισθέντες από 1.1.1993 Υπαλλήλους, με σκοπό την κάλυψη του κενού αναπληρώσεως του εισοδήματος κατά τη συνταξιοδότηση. Κατά το έτος 2016, στο εν λόγω Πρόγραμμα επήλθαν βελτιώσεις, καθώς επεκτάθηκε στο σύνολο του Προσωπικού της Τραπεζής που επιθυμεί να ενταχθεί σε αυτό, με διευρυμένη δυνατότητα καταβολής εισφοράς από μέρους των Εργαζομένων.

Το ποσοστό εντάξεως στο συγκεκριμένο Πρόγραμμα του Προσωπικού που δεν υπάγεται σε ασφαλιστικό φορέα πρόνοιας ανέρχεται σε 80%. Το Πρόγραμμα προβλέπει την καταβολή εφάπαξ χρηματικής παροχής κατά το πέρας του επαγγελματικού βίου και εφαρμόζεται επιτυχώς από την Τράπεζα μέσω επενδύσεως των μηνιαίων εισφορών της Τραπεζικής και των Εργαζομένων. Επενδυτική επιτροπή της Τραπεζικής είναι αρμόδια για τον καθορισμό της εκάστοτε ενδεδειγμένης διαρθρώσεως του χαρτοφυλακίου.

Επιπλέον, η Τράπεζα παρέχει διευκολύνσεις για τους γονείς όπως:

- **Επίδομα τοκετού:** Η Τράπεζα χορηγεί εφάπαξ επίδομα τοκετού ποσού Ευρώ 1.557, βάσει της Σ.Σ.Ε. Τραπεζών - Ομοσπονδίας Τραπεζοϋπαλληλικών Οργανώσεων Ελλάδος (Ο.Τ.Ο.Ε.), αμέσως μετά τη γέννηση του τέκνου. Στο επίδομα συμψηφίζεται κάθε ποσό που καταβάλλεται για την ίδια αιτία από τον Ε.Ο.Π.Υ.Υ. ή από άλλα ασφαλιστικά ταμεία και προγράμματα ασφαλίσεως. Το 2017, η Τράπεζα χορήγησε επίδομα τοκετού σε 366 Υπαλλήλους, το συνολικό ύψος του οποίου ανήλθε σε Ευρώ 345.300.
- **Χορήγηση μειωμένου ωραρίου:** Για τη διευκόλυνση των νέων μητέρων, η Τράπεζα χορηγεί μειωμένο ωράριο για τη φροντίδα των τέκνων τους υπό τη μορφή σωρευτικής συνεχόμενης αδειάς μετ' αποδοχών. Το 2017, χορηγήθηκε σε 218 Υπαλλήλους, σε σύνολο 20.467 ημερών. Επίσης, από την αρχή του έτους δόθηκαν 44.402 ημέρες αδειάς τοκετού σε 298 μητέρες-Υπαλλήλους.
- **Κάλυψη δαπάνης βρεφονηπιακού σταθμού:** Στο πλαίσιο ενισχύσεως του οικογενειακού προϋπολογισμού των Υπαλλήλων, η Τράπεζα καταβάλλει σε όλους τους Υπαλλήλους με τέκνα προσχολικής ηλικίας, που το αιτούνται, βρεφονηπιακό επίδομα ύψους Ευρώ 320, έκαστο μήνα, για κάθε τέκνο. Κατά το έτος 2017, έλαβαν το βρεφονηπιακό επίδομα συνολικά 1.350 Υπάλληλοι και συνολικά 1.630 τέκνα. Επιπλέον, 36 Υπάλληλοι με συνολικά 39 τέκνα έλαβαν το επίδομα φυλάξεως τέκνων κατ' οίκον λόγω ελλείψεως παιδικού σταθμού στην πόλη κατοικίας τους ή για λόγους υγείας των τέκνων τους. Το ποσό αυτό ανέρχεται σε Ευρώ 140, μηνιαίως, για κάθε τέκνο.

Τέλος, η Τράπεζα παρέχει στήριξη σε συγκεκριμένες ομάδες Εργαζομένων μέσα από ειδικά προγράμματα που περιλαμβάνουν:

- **Ετήσια οικονομική ενίσχυση, ημέρες αδειάς και μείωση του ωραρίου για τους Εργαζομένους με παιδιά που αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα υγείας:** Σε Εργαζομένους με παιδιά που αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα υγείας χορηγήθηκε εφάπαξ ετήσια οικονομική ενίσχυση ποσού Ευρώ 1.200 καθώς και ειδική επιπλέον άδεια δέκα ημερών μετ' αποδοχών. Στους ίδιους Εργαζομένους, σε εφαρμογή της κλαδικής Σ.Σ.Ε. Ο.Τ.Ο.Ε. - Τραπεζών 2016-2018, δόθηκε επιπλέον η δυνατότητα μειώσεως του ωραρίου εργασίας κατά μία ώρα, χωρίς μείωση των αποδοχών. Συγκεκριμένα, κατά το 2017, ήταν σε ισχύ 102 περιπτώσεις μειωμένου ωραρίου λόγω αναπηρίας ιδίων ή μέλους της οικογενείας τους, εκ των οποίων 26 αφορούν σε νέα εγκεκριμένα αιτήματα.
- **Ειδικό μηνιαίο προνοιακό επίδομα σε Υπαλλήλους και σε συνταξιούχους οι οποίοι αντιμετωπίζουν θέματα είτε νεφροπάθειας είτε τυφλότητας:** Έχει προβλεφθεί ειδικό μηνιαίο προνοιακό επίδομα σε 48 Υπαλλήλους -εν ενεργεία και συνταξιούχους- οι οποίοι αντιμετωπίζουν θέματα είτε νεφροπάθειας είτε τυφλότητας. Επιπλέον, στους Υπαλλήλους που οι ίδιοι ή τα τέκνα τους χρήζουν τακτικών μεταγίσεων αίματος δίδονται επιπλέον 22 ημέρες αδειάς μετ' αποδοχών.
- **Πρόσθετες Άδειες Διευκολύνσεως:** Στους Υπαλλήλους της Τραπεζικής που φοιτούν σε προπτυχιακά προγράμματα χορηγούνται 30 ημέρες αδειάς ετησίως, ενώ από την 1.9.2016, οι δέκα εκ των ανωτέρω ημερών ορίζονται μετ' αποδοχών. Κατά το 2017, εγκρίθηκαν συνολικά 272 αιτήματα.
- **Παροχή ψυχολογικής υποστήριξης:** Η Τράπεζα, προκειμένου να ενισχύσει τη θετική σκέψη των Υπαλλήλων της και στο πλαίσιο της αντιμετώπισης του καθημερινού άγχους, οργανώνει ειδικά σεμινάρια που μπορούν να παρακολουθήσουν ελεύθερα όσοι Υπάλληλοι επιθυμούν και τα οποία επικεντρώνονται στη διαχείριση του χρόνου και του άγχους (Time and Stress Management) καθώς και στην ενίσχυση της θετικής επιρροής. Επιπλέον, η Τράπεζα, προσβλέποντας στην ψυχολογική υποστήριξη Υπαλλήλων που αντιμετωπίζουν δυσκολία στη διαχείριση καταστάσεων κρίσεως σε προσωπικό, σε οικογενειακό και σε επαγγελματικό επίπεδο, συνεργάζεται με ειδικούς επιστήμονες, ήτοι ψυχολόγους-ψυχοθεραπευτές, και παρέχει στους Εργαζομένους τη δυνατότητα συναντήσεων συμβουλευτικού και υποστηρικτικού χαρακτήρα.

- **Μόνιμη παρουσία Ιατρών σε χώρους εργασίας με μεγάλο αριθμό Προσωπικού:** Η Τράπεζα, για την καθημερινή φροντίδα της υγείας των Υπαλλήλων, απασχολεί σε μόνιμη βάση δύο Ιατρούς, τους οποίους μπορούν να επισκεφθούν οι ενδιαφερόμενοι στα πλήρως εξοπλισμένα Ιατρεία που διαθέτει η Τράπεζα, τα οποία λειτουργούν καθ' όλη τη διάρκεια του ωραρίου εργασίας. Κατά το 2017, τους Ιατρούς της Τραπεζής επισκέφθηκαν περισσότεροι από 500 Υπάλληλοι.

ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΕΣ ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΔΡΑΣΕΙΣ

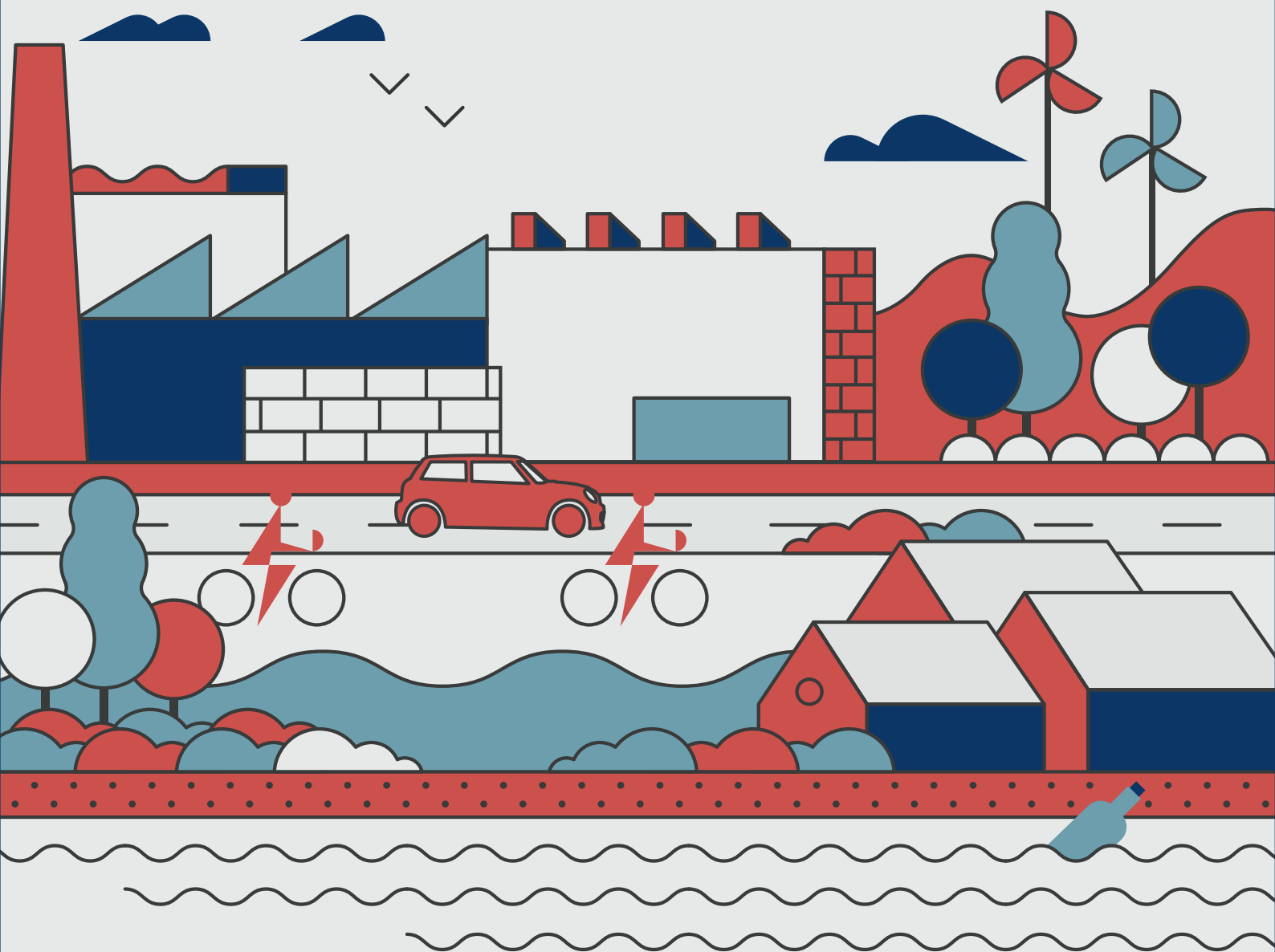
Η Τράπεζα, αναγνωρίζοντας την αξία των τεχνών και του πολιτισμού στην περαιτέρω ανάπτυξη του Ανθρώπινου Δυναμικού της, υποστηρίζει εμπράκτως δράσεις που διευρύνουν τα ενδιαφέροντα των Υπαλλήλων και συμπληρώνουν την καθημερινότητά τους με δημιουργικές ασχολίες. Οι δράσεις αυτές περιλαμβάνουν, εκτός από τη συμμετοχή σε πολιτιστικές εκδηλώσεις, και τη συμμετοχή σε εθελοντικές δράσεις που διοργανώνονται από το Τμήμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τραπεζής.

Συγκεκριμένα, καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, διοργανώνονται δράσεις, όπως ειδικές ξεναγήσεις για τους Υπαλλήλους σε εκθέσεις, μουσεία, συλλογές κ.λπ. και συμμετοχή σε εκδηλώσεις τέχνης και πολιτισμού. Το 2017, συνολικά 2.133 Υπάλληλοι συμμετείχαν σε εκδηλώσεις, σε ξεναγήσεις σε εκθέσεις, σε μαθήματα στο Ελεύθερο Πανεπιστήμιο της Στοάς του Βιβλίου και σε θεατρικές παραστάσεις. Επιπλέον, κατά την περίοδο των Χριστουγέννων απεστάλησαν 3.030 δωροεπιταγές σε Υπαλλήλους της Τραπεζής για τα τέκνα τους ηλικίας έως 6 ετών, σε όλη την Ελλάδα. Τα μεγαλύτερα παιδιά είχαν την ευκαιρία να παρακολουθήσουν θεατρικές παραστάσεις.



ΜΑΖΙ
ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

97





Η περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση και η προστασία του περιβάλλοντος αποτελούν βασικό άξονα ενεργειών της Τραπέζης. Η Alpha Bank, έχοντας επίγνωση των επιπτώσεων της κλιματικής αλλαγής και του τρόπου με τον οποίο αυτές επηρεάζουν όλες τις πτυχές των ανθρωπογενών δραστηριοτήτων, αναπτύσσει και προσφέρει προϊόντα που επιτρέπουν τις επενδύσεις σε δράσεις εξοικονομώσεως ενέργειας, αναπτύξεως ανανεώσιμων πηγών ενέργειας και εκσυγχρονισμού των παραγωγικών διαδικασιών από τις επιχειρήσεις (συμπεριλαμβανομένων των Μικρών και των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων), αλλά και τις αντίστοιχες πρωτοβουλίες από τα νοικοκυριά (όπως παρουσιάζονται στην ενότητα "Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων"). Επίσης, η Τράπεζα ενισχύει τη διαχείριση της περιβαλλοντικής διαστάσεως των χρηματοδοτήσεών της ενσωματώνοντας νέες διαδικασίες αξιολογήσεως περιβαλλοντικών κινδύνων στο Πλαίσιο Διαχειρίσεως Πιστωτικού Κινδύνου (όπως παρουσιάζονται στην ενότητα "Εταιρική Διακυβέρνηση, Διαχείριση Κινδύνων και Κανονιστική Συμμόρφωση Τραπέζης").

Παράλληλα, η Τράπεζα επιδιώκει τη μείωση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος προωθώντας την ορθολογική χρήση των εγκαταστάσεων φωτισμού, θερμάνσεως και ψύξεως των Κτηρίων της, τη χρήση φιλικού προς το περιβάλλον εξοπλισμού ενεργειακής κλάσεως τουλάχιστον A++ καθώς και την εξ αποστάσεως εκπαίδευση, πραγματοποιώντας δράσεις για την αποδοτική χρήση πρώτων υλών και υλικών και εφαρμόζοντας την αρχή "μείωση, επαναχρησιμοποίηση, ανακύκλωση" για τη διαχείριση των παραγόμενων αποβλήτων.

Επιπλέον, με στόχο την ευαισθητοποίηση των Εργαζομένων και των οικογενειών τους, αλλά και την ποιοτική αναβάθμιση του περιβάλλοντος, οργανώνει, υποστηρίζει και συμμετέχει σε περιβαλλοντικές δράσεις.

ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΗΣ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ

ΣΥΣΤΗΜΑΤΙΚΗ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ

Η περιβαλλοντική πολιτική της Τραπέζης προωθείται και παρακολουθείται από τη Διεύθυνση Προμηθειών, Περιουσίας και Ασφαλείας σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Marketing και Δημοσίων Σχέσεων - Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, σύμφωνα με τους στόχους που έχουν τεθεί, και διασφαλίζεται μέσω της καθοδηγήσεως της Εκτελεστικής Επιτροπής, η οποία διατηρεί και την ευθύνη των αποφάσεων για τα περιβαλλοντικά ζητήματα που συνδέονται με τη λειτουργία της Τραπέζης.

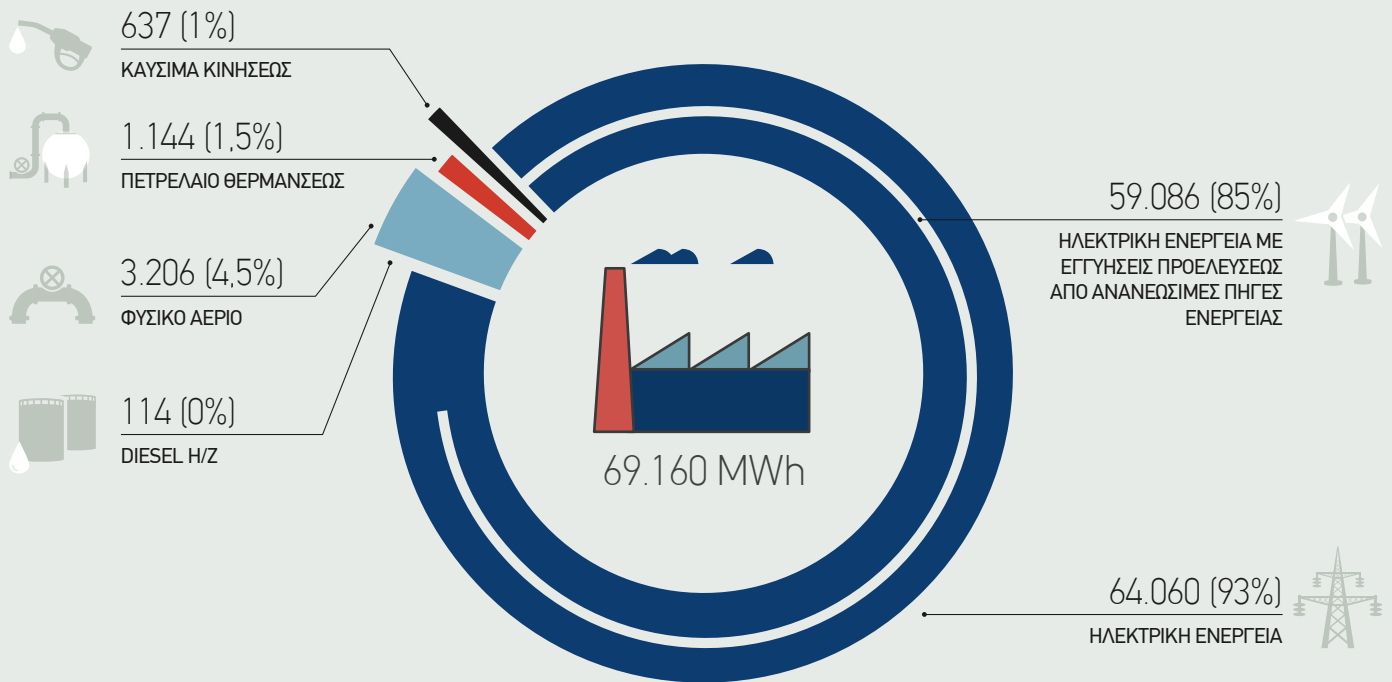
Η Τράπεζα παρακολουθεί συστηματικά την κατανάλωση ενέργειας στις εγκαταστάσεις της και τις σχετικές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του πρωτοκόλλου Αερίων του Θερμοκηπίου (Greenhouse Gas Protocol). Στόχος αυτής της συστηματικοποίησεως είναι η βελτίωση της ακρίβειας των στοιχείων επιδόσεως της Τραπέζης και η αναγνώριση τομέων βελτιώσεως, αν και οι άμεσες επιπτώσεις της λειτουργίας της Τραπέζης στην κλιματική αλλαγή δεν είναι ουσιαστικές.

Στο πλαίσιο αυτό, το 2017, η Τράπεζα αποφάσισε την ανάπτυξη και την πιστοποίηση συστήματος περιβαλλοντικής διαχειρίσεως σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14001.

ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

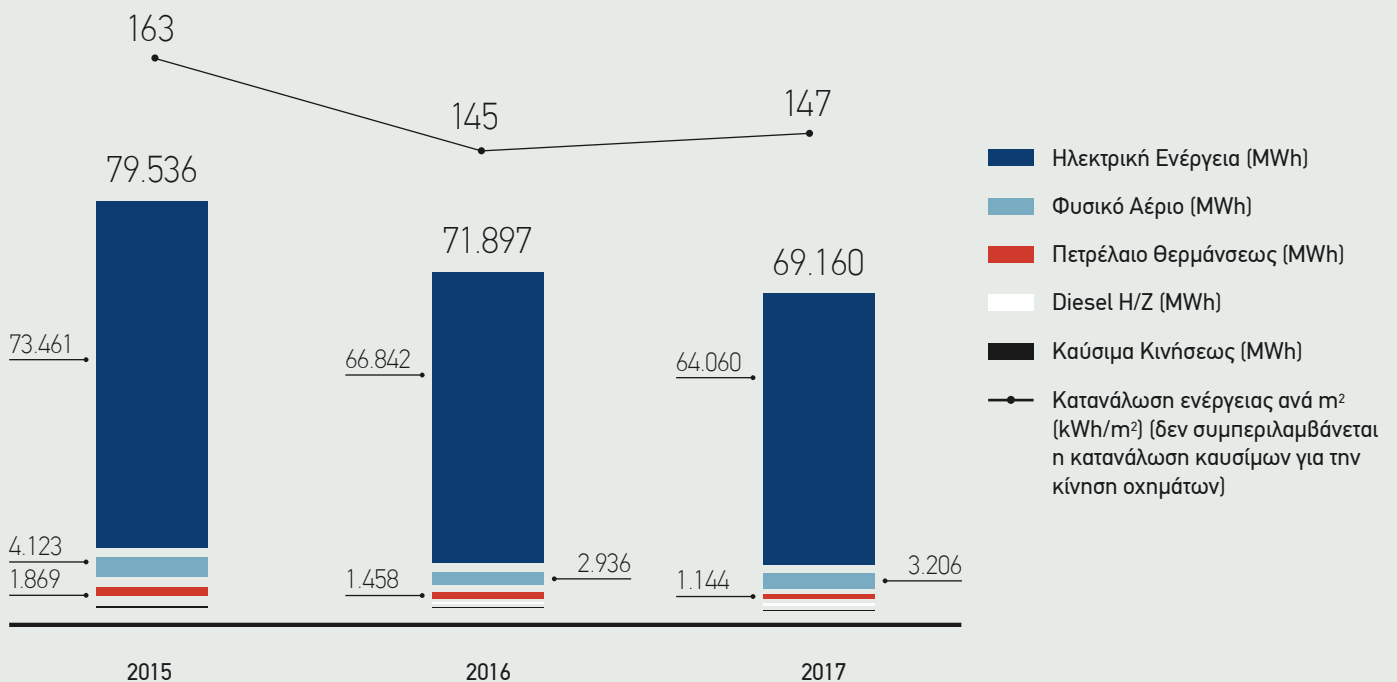
Το 2017, η συνολική κατανάλωση ενέργειας της Alpha Bank που προέρχεται από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας, φυσικού αερίου, πετρελαίου θερμάνσεως, πετρελαίου (diesel) για τα ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη και καυσίμων κινήσεως (βενζίνη και πετρέλαιο) για τα οχήματα ανήλθε στις 69.160MWh (249 TJ).

ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΤΟ 2017

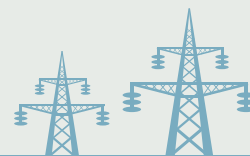


Κατά τα τελευταία τρία έτη, το 93% της ετήσιας καταναλώσεως ενέργειας προέρχεται από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας.

ΕΞΕΛΙΞΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΕΩΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ



ΗΛΕΚΤΡΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ



ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ	2015	2016	2017
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας σε MWh*	73.461	66.842	64.060
Εμβαδόν χώρων (m²), για τους οποίους μετράται η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας			
• Ενεργοί χώροι	461.442	436.696	426.764
• Κλειστά Καταστήματα και κενοί χώροι	25.634	56.030	39.040
Σύνολο	487.076	492.726	465.804
Ετήσια κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας σε kWh, ανά m² χώρων			
• Ενεργοί χώροι	154,91	148,81	147,91
• Κλειστά Καταστήματα και κενοί χώροι	77,16	33,11	24,04
Σύνολο	150,82	135,66	137,53

* Η Τράπεζα υπολογίζει την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας για όλα τα Κτήρια, Γραφεία και Καταστήματά της. Στον ανωτέρω πίνακα, τα σχετικά στοιχεία για το 2017 αφορούν σε μετρήσεις που έγιναν σε Κτήρια, σε Καταστήματα (Δίκτυο), σε κενά ακίνητα και σε λοιπές εγκαταστάσεις της Τραπέζης καθώς και των Εταιριών του Ομίλου που συστεγάζονται στα οικοδομήματα αυτά στην Ελλάδα. Προκειμένου να υπολογισθούν οι ανωτέρω καταναλώσεις και οι σχετικές μετρούμενες επιφάνειες, εφαρμόστηκαν (όπου ήταν εφαρμοστέο και εφικτό) οι κατωτέρω βασικές αρχές:

- Συμπεριλαμβάνονται οι Εταιρίες του Ομίλου (π.χ. συστέγαση σε ίδια Κτήρια) καθώς και οι κοινόχρηστοι χώροι, οι κενοί χώροι, οι χώροι σταθμεύσεως και οι βοηθητικοί χώροι (π.χ. λόγω ιδιοκτησίας κτηρίου ή συμβατικών συμφωνηθέντων κ.ά.).
- Συμπεριλαμβάνονται περιπτώσεις που η Τράπεζα χρεώνεται το ποσοστό της καταναλώσεως που της αναλογεί μέσω λογαριασμών κοινοχρήστων.
- Συμπεριλαμβάνονται κενά ακίνητα, των οποίων την ιδιοκτησία ή την ευθύνη του χώρου έχει η Τράπεζα.
- Έχει γίνει εκτίμηση της ετήσιας καταναλώσεως για το 4% της συνολικής επιφάνειας της Τραπέζης, για την οποία δεν υπήρχε καταγραφή.

Η Τράπεζα προμηθεύθηκε το ηλεκτρικό ρεύμα για το έτος 2017 από τη Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού Α.Ε. Ο Λειτουργός Αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας Α.Ε. (ΛΑΓΗΕ) χορήγησε στην Τράπεζα Πιστοποιητικό Εγγυήσεως Προελεύσεως της ηλεκτρικής ενέργειας (GREENPASS), με το οποίο πιστοποιείται ότι 59.086 MWh ηλεκτρικού ρεύματος που κατανάλωσε η Τράπεζα για το έτος 2017 παρήχθησαν από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας.

Η Τράπεζα παρακολουθεί τον δείκτη καταναλώσεως ηλεκτρικής ενέργειας ανά m² για διαφορετικού τύπου Κτήρια και Καταστήματα σε όλη τη διάρκεια του έτους, με στόχο την έγκαιρη αναγνώριση κάποιας αποκλίσεως. Με τον τρόπο αυτό, επισημαίνονται εγκαίρως τυχόν αναίτιες αυξήσεις της καταναλώσεως ρεύματος, διερευνάται η αιτία και λαμβάνονται τα απαιτούμενα μέτρα.

Γενικότερος στόχος της Τράπεζας είναι η, κατά το δυνατόν, μείωση της καταναλώσεως ηλεκτρικής ενέργειας.

Το 2017, η Τράπεζα εγκατέστησε φωτισμό LED σε 16 Καταστήματά της και σε Κτήρια με προοπτική την επέκταση του μέτρου σε περισσότερα σημεία παράλληλα με την πρόοδο της τεχνολογίας.

Επιπροσθέτως, συνεχίσθηκε η αντικατάσταση (όπου ήταν απαραίτητο λόγω παλαιότητας ή απαξιώσεως) παλαιών ενεργοβόρων συστημάτων κλιματισμού με συστήματα νέας τεχνολογίας (inverter) πολύ μικρότερης ενεργειακής καταναλώσεως. Οι ανωτέρω ενέργειες έλαβαν χώρα είτε στο πλαίσιο γενικότερων ανακαινίσεων Καταστημάτων και Κτηρίων της Τράπεζας είτε σε μεμονωμένες περιπτώσεις αντικαταστάσεως μόνο του φωτισμού ή του κλιματισμού, όπου αυτό ήταν αναγκαίο.

Επίσης, η Τράπεζα εγκατέστησε αστρονομικούς χρονοδιακόπτες νυκτερινού εξωτερικού φωτισμού σε όλα τα Καταστήματά της, προκειμένου να επιτευχθεί η αποτελεσματικότερη χρήση του φωτισμού τους.

Από το 2013, έχει αντικατασταθεί με φωτισμό LED ο εσωτερικός φωτισμός των επιγραφών του 70% των Καταστημάτων της Τράπεζας. Στόχος είναι έως το τέλος του 2019 να έχει αντικατασταθεί με φωτισμό LED ο εσωτερικός φωτισμός του συνόλου των επιγραφών.

Τέλος, συνεχίσθηκε η προώθηση της ορθολογικής χρήσεως των εγκαταστάσεων φωτισμού, θερμάνσεως και ψύξεως.

Το 2017, η Τράπεζα επέτυχε οριακή μείωση στην κατανάλωση ρεύματος ανά m² των ενεργών χώρων κατά 0,6%, παρά τις γενικά χαμηλότερες θερμοκρασίες που επικράτησαν σε σχέση με το 2016.

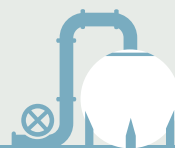
ΦΥΣΙΚΟ ΑΕΡΙΟ



ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ	2015	2016	2017
Κατανάλωση φυσικού αερίου			
• σε Nm ³	315.570	252.463	274.882
• σε kWh	4.122.830	2.936.102	3.205.576
Εμβαδόν γραφειακών χώρων (m ²) για τους οποίους μετράται η κατανάλωση φυσικού αερίου	104.545	107.797	107.443
Ετήσια κατανάλωση φυσικού αερίου ανά m² γραφειακών χώρων			
• σε Nm ³ ανά m ² γραφειακών χώρων	3,02	2,34	2,56
• σε kWh ανά m ² γραφειακών χώρων	39,44	27,24	29,84

Το 2017, παρατηρήθηκε αύξηση της καταναλώσεως (Nm³/m²) κατά 9,2%, η οποία οφείλεται στον δριμύτερο χειμώνα.

ΠΕΤΡΕΛΑΙΟ ΘΕΡΜΑΝΣΕΩΣ



ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΠΕΤΡΕΛΑΙΟΥ ΘΕΡΜΑΝΣΕΩΣ*	2015	2016	2017
Κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσεως			
• σε λίτρα	186.323	145.280	113.982
• σε kWh	1.869.445	1.457.638	1.143.615
Εμβαδόν γραφειακών χώρων (m ²) για τους οποίους μετράται η κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσεως	58.448	67.645	65.569
Ετήσια κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσεως ανά μ² γραφειακών χώρων			
• σε λίτρα ανά m ² γραφειακών χώρων	3,19	2,15	2,70
• σε kWh ανά m ² γραφειακών χώρων	31,98	21,55	17,44

* Για τη μετατροπή των λίτρων πετρελαίου θέρμανσεως σε kWh χρησιμοποιήθηκε η κατώτερη θερμογόνος δύναμη (10,03 kWh/l), σύμφωνα με το Greenhouse Gas Protocol.

Όσον αφορά στον υπολογισμό της καταναλώσεως πετρελαίου θέρμανσεως, στα Κεντρικά Κτήρια της Τραπέζης πραγματοποιήθηκε καταμέτρηση, ενώ στα Καταστήματα της Τραπέζης χρησιμοποιήθηκε η μεθοδολογία των προηγούμενων ετών, πλην των περιπτώσεων που επιβεβαιωμένα δεν χρησιμοποιήθηκε ο λέβητας πετρελαίου για τη θέρμανση του χώρου.

Το 2017, παρατηρήθηκε αύξηση στην κατανάλωση (lt/m²) κατά 25,8%, η οποία οφείλεται στον εντονότερο χειμώνα.

DIESEL ΓΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΠΑΡΑΓΩΓΑ ΖΕΥΓΗ



ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ DIESEL ΓΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΠΑΡΑΓΩΓΑ ΖΕΥΓΗ*	2015	2016	2017
Κατανάλωση Diesel για Ηλεκτροπαραγωγή Ζεύγη			
• σε λίτρα	8.305	3.203	11.334
• σε kWh	83.327	32.137	113.718

* Για τη μετατροπή των λίτρων πετρελαίου σε kWh χρησιμοποιήθηκε η κατώτερη θερμογόνος δύναμη (10,03 kWh/l), σύμφωνα με το Greenhouse Gas Protocol.

Η Τράπεζα χρησιμοποιεί 36 ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη (H/Z) σε 36 κεντρικά Κτήρια και Καταστήματά της, για την αδιάλειπτη λειτουργία των Υπηρεσιών της σε περίπτωση διακοπής ρεύματος από εξωγενείς παράγοντες (καιρικά φαινόμενα, βλάβες δικτύου ρεύματος κ.ά.).

Οι μεταβολές που παρατηρούνται κατά τη διάρκεια των ετών, επηρεάζονται από τη συχνότητα των διακοπών ρεύματος, αλλά και από το απόθεμα πετρελαίου που υπάρχει στις δεξαμενές από αγορές προηγούμενων ετών.

ΚΑΥΣΙΜΑ ΓΙΑ ΤΙΣ ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΕΙΣ ΙΔΙΟΚΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΜΙΣΘΩΜΕΝΩΝ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ

Η Τράπεζα για μέρος των μετακινήσεων που αφορούν σε λειτουργικές δραστηριότητες, χρησιμοποιεί ιδιόκτητα και μισθωμένα οχήματα. Το 2017, τα καύσιμα που καταναλώθηκαν για τις ανωτέρω μετακινήσεις ήταν συνολικά 56.843 lt βενζίνης και 11.889 lt πετρελαίου.



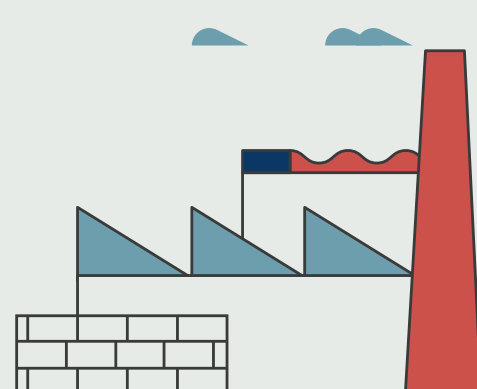
ΟΧΗΜΑΤΑ	2017		
	BENZINΗ (lt)	ΠΕΤΡΕΛΑΙΟ (lt)	ΣΥΝΟΛΟ (lt)
ΙΔΙΟΚΤΗΤΑ	37.396	90	37.486
ΜΙΣΘΩΜΕΝΑ	19.447	11.799	31.246
ΣΥΝΟΛΟ	56.843	11.889	68.732

ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΕΡΙΩΝ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΘΕΡΜΟΚΗΠΙΟΥ ΚΑΙ ΛΟΙΠΩΝ ΑΕΡΙΩΝ

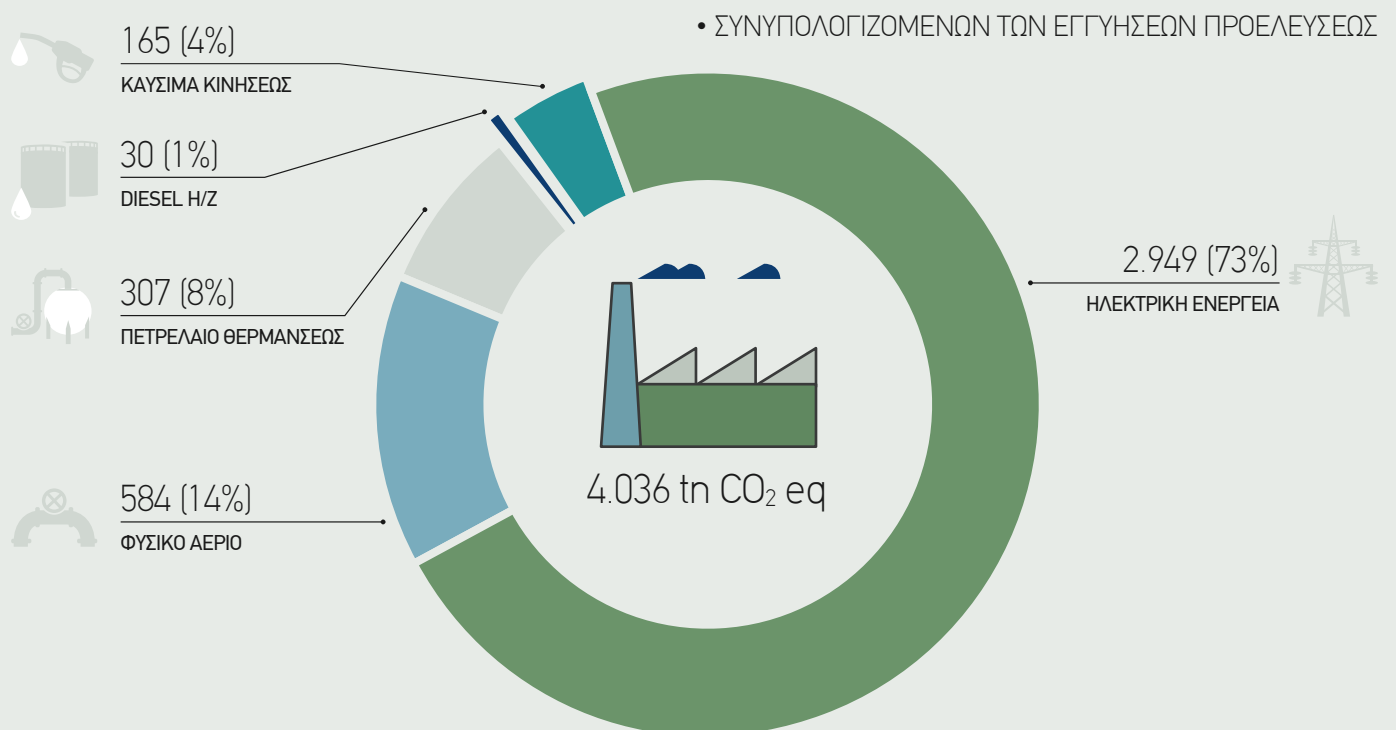
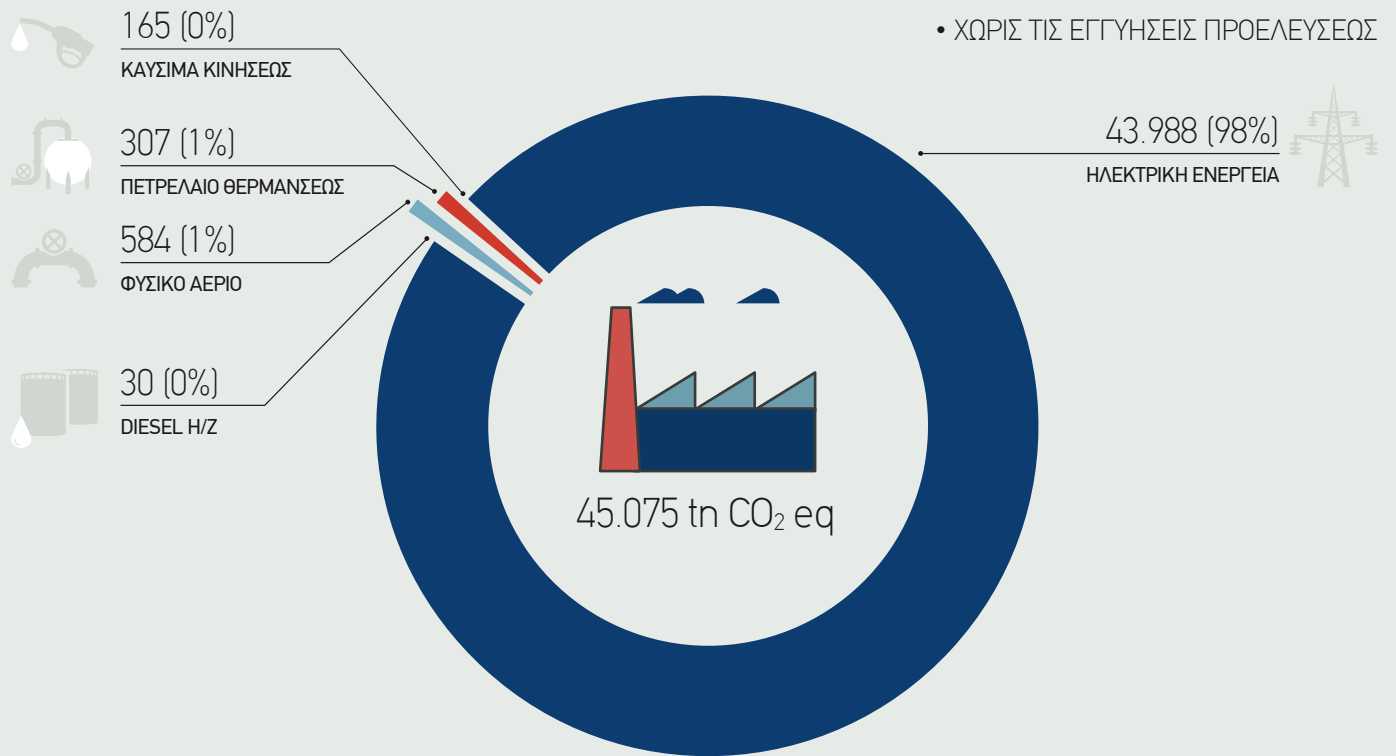
ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΕΡΙΩΝ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΘΕΡΜΟΚΗΠΙΟΥ ΑΠΟ ΤΗΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

Το 2017, οι εκπομπές αερίων φαινομένου του θερμοκηπίου της Alpha Bank από τις ανωτέρω δραστηριότητες υπολογίζονται σε 45.075 tn CO₂ eq, εκ των οποίων το 98% προέρχεται από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (έμμεσες εκπομπές – score 2) και το υπόλοιπο 2% από την κατανάλωση φυσικού αερίου, πετρελαίου θερμάνσεως, πετρελαίου (diesel) για τα ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη και καυσίμων κινήσεως (βενζίνη και πετρέλαιο) (άμεσες εκπομπές – score 1).

Για την αντιστάθμιση των έμμεσων εκπομπών από την κατανάλωση ηλεκτρισμού, η Alpha Bank εξασφάλισε Εγγυήσεις Προελεύσεως από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας. Λαμβανομένων υπ' όψιν των Εγγυήσεων Προελεύσεως, οι συνολικές εκπομπές μειώνονται στους 4.036 tn CO₂ eq.



ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΕΡΙΩΝ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΘΕΡΜΟΚΗΠΙΟΥ ΤΟ 2017

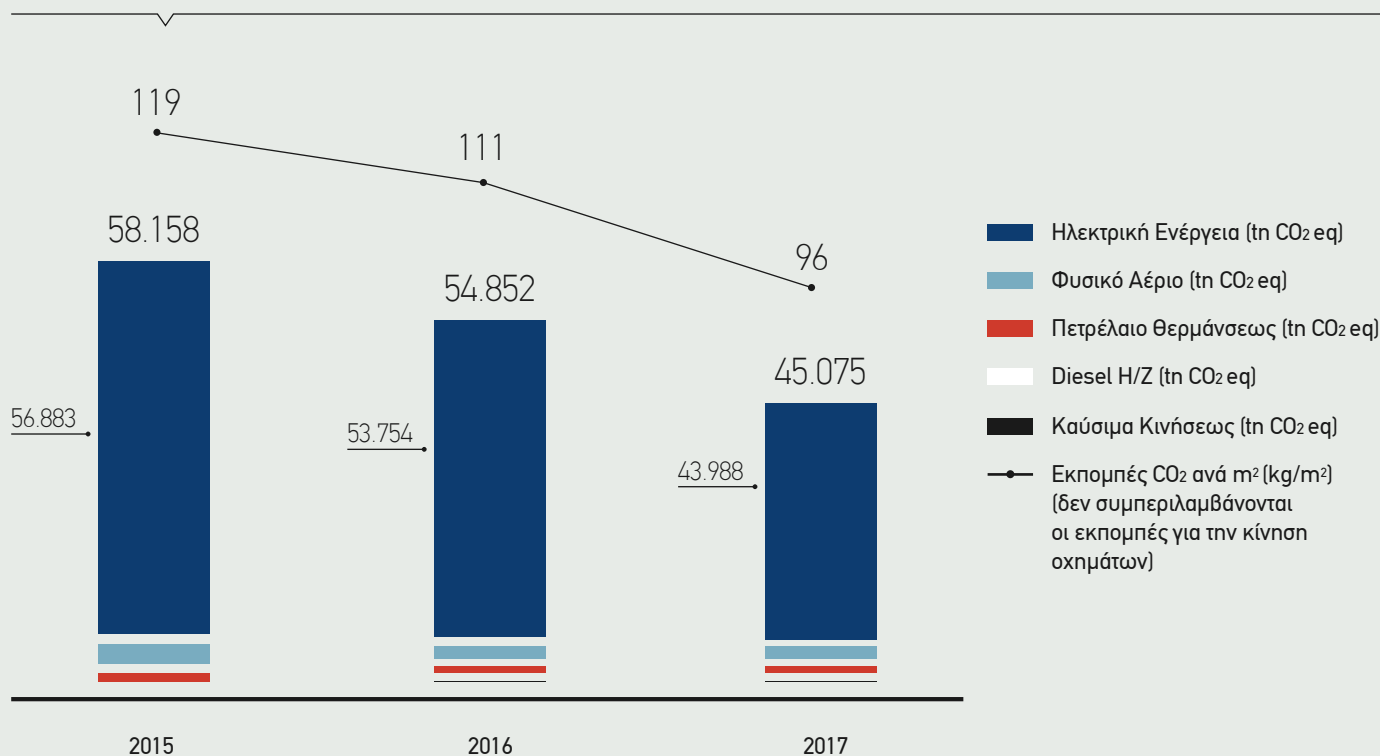


Για τον υπολογισμό των εκπομπών CO₂ από την κατανάλωση φυσικού αερίου, πετρελαίου θερμάνσεως, πετρελαίου (diesel) Η/Ζ και καυσίμων κινήσεως (πετρέλαιο και βενζίνη) χρησιμοποιήθηκαν οι συντελεστές εκπομπής του Greenhouse Gas Protocol. Οι εκπομπές CO₂ από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας υπολογίζονται με βάση τα στοιχεία από τις ετήσιες εθνικές εκθέσεις που υποβάλλονται στη Γραμματεία της Συμβάσεως Πλαισίου του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών για την Κλιματική Αλλαγή (UNFCCC), καθώς και τα στοιχεία της Ευρωπαϊκής Στατιστικής Υπηρεσίας (Eurostat) για την εθνική ακαθάριστη παραγωγή ηλεκτρισμού.

Για τη μετατροπή των εκπομπών CH₄ και N₂O σε τόνους ισοδύναμου CO₂ έχουν χρησιμοποιηθεί οι τιμές του παγκόσμιου δυναμικού αυξήσεως της θερμοκρασίας σε χρονικό ορίζοντα 100 ετών, που περιλαμβάνονται στην Απόφαση 24/CP.19 της Συνόδου των Συμβαλλομένων Μερών της Συμβάσεως-Πλαισίου των Ηνωμένων Εθνών για την Κλιματική Αλλαγή (UNFCCC).

Τέλος, για τον υπολογισμό των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου από την κατανάλωση ηλεκτρισμού, λαμβανομένων υπ' όψιν των Εγγυήσεων Προελεύσεως, χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής εκπομπής (residual emission factor) από το European Residual Mixes 2016.

ΕΞΕΛΙΞΗ ΕΚΠΟΜΠΩΝ ΑΕΡΙΩΝ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΘΕΡΜΟΚΗΠΙΟΥ*



* Χωρίς τις Εγγυήσεις Προελεύσεως

ΛΟΙΠΕΣ ΕΜΜΕΣΕΣ ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΕΡΙΩΝ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΘΕΡΜΟΚΗΠΙΟΥ

Η Alpha Bank ποσοτικοποιεί και παρακολουθεί τις λοιπές έμμεσες εκπομπές της (score 3). Το 2017, οι εκπομπές της Τραπέζης από τα επαγγελματικά αεροπορικά ταξίδια των Εργαζομένων της ανήλθαν σε 145 tn CO₂. Επίσης, για την ταχυδρομική αποστολή υλικού της Τραπέζης στους Πελάτες (αντίγραφα κινήσεως λογαριασμών, καρτών και δανείων) εκτιμάται ότι εκλύθηκαν 28,19 tn CO₂.

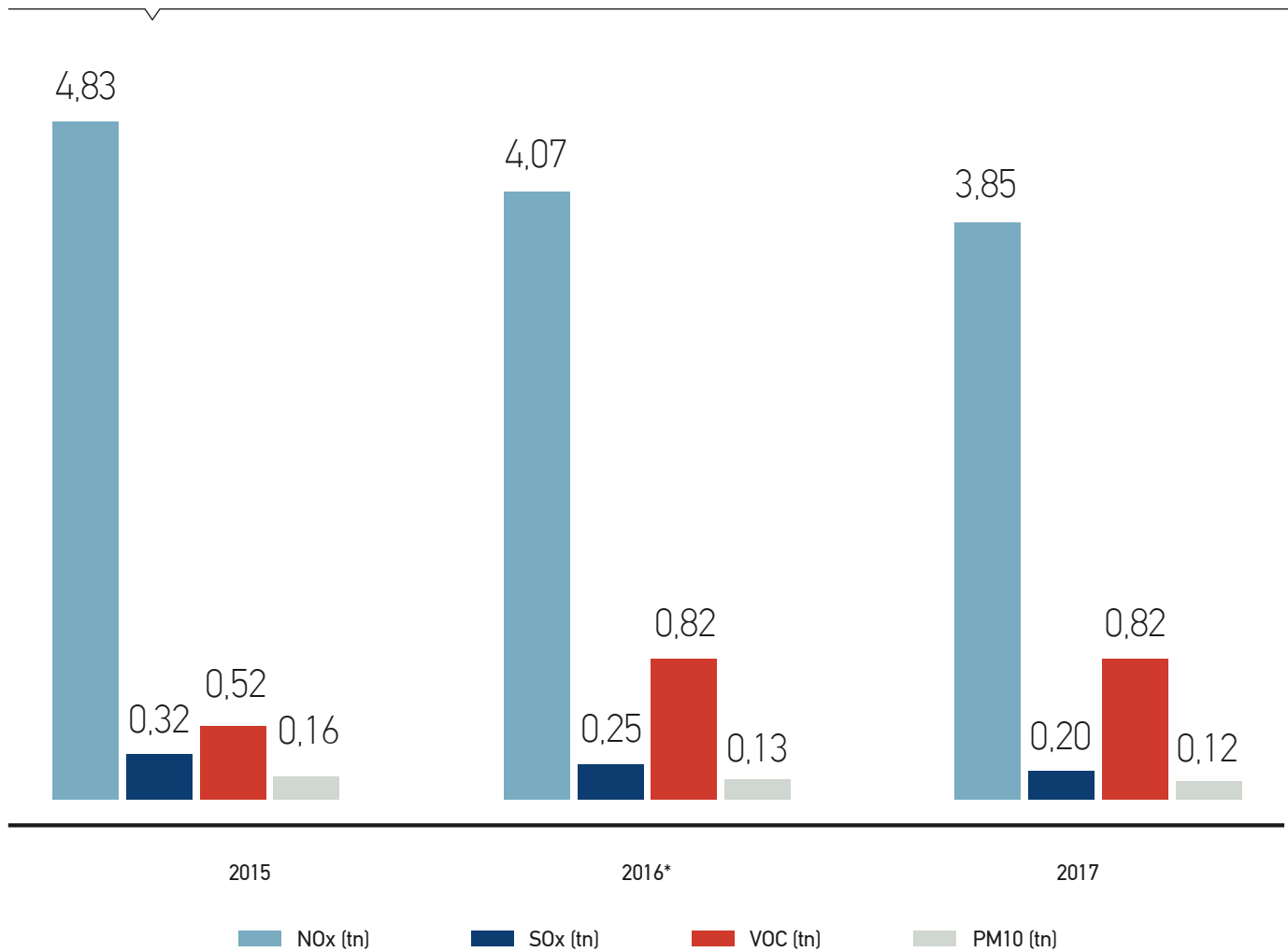
Για τους υπολογισμούς χρησιμοποιήθηκαν οι συντελεστές εκπομπής του Greenhouse Gas Protocol.

ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΛΟΙΠΩΝ ΑΕΡΙΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

Το 2017, οι εκπομπές των λοιπών αερίων (NOx, SOx, VOC και PM10) που οφείλονται στην κατανάλωση φυσικού αερίου, πετρελαίου θερμάνσεως, πετρελαίου Η/Ζ και καυσίμων κινήσεως (πετρέλαιο και βενζίνη) από την Τράπεζα υπολογίζονται ότι ανέρχονται σε 3,85 tn NOx, σε 0,20 tn SOx, σε 0,82 tn VOC και σε 0,12 tn PM10.

Για τον υπολογισμό χρησιμοποιήθηκαν οι σχετικοί συντελεστές εκπομπής από το [EMEP/EEA Air Pollutant Emission Inventory Guidebook 2013](#), ενώ οι εκπομπές SOx του πετρελαίου υπολογίσθηκαν με βάση τη σχετική εθνική νομοθεσία.

ΕΞΕΛΙΞΗ ΕΚΠΟΜΠΩΝ ΛΟΙΠΩΝ ΑΕΡΙΩΝ



*Οι εκπομπές λοιπών αερίων για το 2016 έχουν αναθεωρηθεί με βάση επικαιροποιημένους συντελεστές εκπομπής.

Οι εκπομπές Έμμονων Οργανικών Ρύπων (POP) και Επικίνδυνων Ατμοσφαιρικών Ρύπων (HAP) δεν είναι ουσιώδεις για την Alpha Bank.

ΟΖΟΝ

Η Alpha Bank αντικαθιστά σταδιακά τις ψυκτικές εγκαταστάσεις που χρησιμοποιούν ουσίες ως ψυκτικά μέσα, οι οποίες καταστρέφουν τη στοιβάδα του όζοντος (Ozone Depleting Substances - ODS), λαμβάνοντας υπ' όψιν όσα προβλέπονται στη σχετική νομοθεσία. Οι υδροφθοράνθρακες (HFC) χρησιμοποιούνται για την αντικατάσταση των ουσιών ODS σε υφιστάμενα συστήματα κλιματισμού (διαδικασία εκ των υστέρων εξοπλισμού - retrofit), ενώ σε νέες εγκαταστάσεις τα συστήματα κλιματισμού που τοποθετούνται, διαθέτουν οικολογικά ψυκτικά υγρά.

Το 2017, η Τράπεζα συμπλήρωσε συνολικά 2.035,7 kg ψυκτικά υγρά σε συστήματα κλιματισμού (αναπλήρωση διαρροών). Η ποσότητα αυτή αντιστοιχεί σε εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου 3,9 kt CO₂ eq, οι οποίες αποτελούν το 8% του συνόλου των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (άμεσων και έμμεσων) από τη χρήση ενέργειας.

ΠΡΟΣΘΗΚΗ ΨΥΚΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ (ΣΕ KG) ΣΕ ΨΥΚΤΙΚΕΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ALPHA BANK ΤΟ 2017

R-134A	83,0
R-407C	1.406,4
R-410A	382,7
R-417A	7,0
R-422D	156,6
Σύνολο	2.035,7

ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟ ΤΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΟΥ ΑΠΟΤΥΠΩΜΑΤΟΣ

Στο πλαίσιο της προσπάθειας για την εξοικονόμηση ενέργειας και για τον περιορισμό των εκπομπών του διοξειδίου του άνθρακα, η Alpha Bank, πέραν των ενεργειών που αναφέρονται ανωτέρω, συνέχισε την πραγματοποίηση προγραμμάτων εξ αποστάσεως εκπαίδευσης. Επισημαίνεται πως η διεξαγωγή των Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων που αφορούν στην ανανέωση της ισχύος των πιστοποιητικών καταλληλότητας στην άσκηση των τραπεζοασφαλιστικών εργασιών στο τεθέν από την Τράπεζα της Ελλάδος κανονιστικό πλαίσιο, πραγματοποιείται μέσω μαθημάτων εξ αποστάσεως (e-learning) για τους 2.000 περίπου Πιστοποιημένους Υπαλλήλους της Τραπέζης.

Το 2017, από την αποστολή ηλεκτρονικών αντιγράφων (e-statements) κινήσεως λογαριασμών καρτών, καταθέσεων και στεγαστικών δανείων, αντί της ταχυδρομικής αποστολής αντιγράφων σε έντυπη μορφή, εκτιμάται ότι **εξοικονομήθηκαν 142 τόνοι χαρτιού**, ποσότητα που, για να παραχθεί, θα απαιτείτο η κοπή 2.414 δένδρων, και **αποφεύχθηκαν 14,3 tn CO₂** που θα εκπέμπονταν για την ταχυδρομική αποστολή των έντυπων αντιγράφων στους Πελάτες.

Επίσης, η Τράπεζα συμμετείχε το 2017, για ένατο συνεχές έτος, στη διεθνή πρωτοβουλία με τίτλο **“Ωρα της Γης”** και έσβησε για μία ώρα τα φώτα στις Κεντρικές Κτηριακές Εγκαταστάσεις της στην Αθήνα, στη Θεσσαλονίκη και στην Πάτρα, ενώ προχώρησε σε επέκταση της πρωτοβουλίας σε κτήρια της Τραπέζης στη Λάρισα.

ΑΛΛΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ

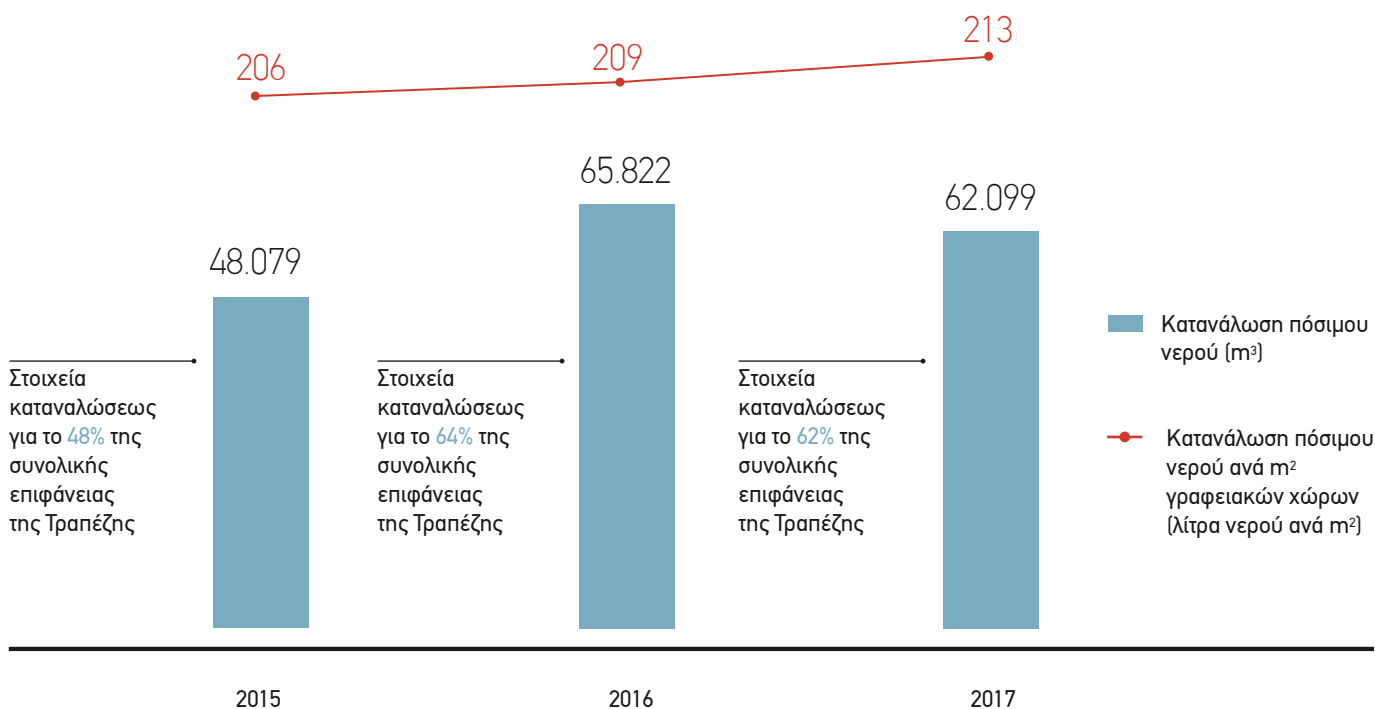
ΧΡΗΣΗ ΠΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ

Η Alpha Bank εφαρμόζει την περιβαλλοντική πρακτική “μειώνω, ξαναχρησιμοποιώ, ανακυκλώνω”.

ΝΕΡΟ

Η χρήση του πόσιμου νερού καλύπτει ανάγκες υγιεινής σε Κτήρια και σε Καταστήματα της Τραπέζης καθώς και ανάγκες αρδύσεως για πότισμα κήπων, όπου αυτοί υφίστανται.

ΕΞΕΛΙΞΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΕΩΣ ΠΟΣΙΜΟΥ ΝΕΡΟΥ



Κάθε έτος, η Τράπεζα μετράει και καταγράφει την κατανάλωση νερού σε περισσότερα Κτήρια, Γραφεία και Καταστήματά της, τα οποία καλύπτουν διαρκώς μεγαλύτερο εμβαδόν. Τα στοιχεία αφορούν σε μετρήσεις που έγιναν σε Κτήρια, σε Καταστήματα (Δίκτυο) και σε λοιπές εγκαταστάσεις της Τραπέζης καθώς και των Εταιριών του Ομίλου που συσσεγάζονται στα οικοδομήματα αυτά στην Ελλάδα. Προκειμένου να υπολογισθούν οι ανωτέρω καταναλώσεις και οι σχετικές μετρούμενες επιφάνειες, εφαρμόστηκαν (όπου ήταν εφαρμόστεο και εφικτό) οι ίδιες βασικές αρχές που αναφέρονται και ανωτέρω για τον υπολογισμό της ηλεκτρικής ενέργειας.

Το 2017, σημειώθηκε οριακή μείωση 0,42% (λίτρα ανά m²) στην κατανάλωση πόσιμου νερού των ενεργών χώρων της Τραπέζης.

ΧΑΡΤΙ ΚΑΙ ΑΝΑΛΩΣΙΜΑ

Η Τράπεζα χρησιμοποίησε, για έβδομο συνεχές έτος, φωτοαντιγραφικό χαρτί χαμηλής ενεργειακής κατανάλωσης τύπου “eco efficient 75 gr/m²”, πιστοποιημένο κατά τα διεθνή περιβαλλοντικά πρότυπα.

Σημειώνεται ότι η Τράπεζα παρακολουθεί, σε μηνιαία βάση, την κατανάλωση χαρτιού (σε δεσμίδες χαρτιού A4).

Το 2017, καταναλώθηκαν συνολικά 200.623 δεσμίδες χαρτιού A4.

Επίσης, επεκτάθηκε το πιλοτικό πρόγραμμα Managed Printing Services για τη διαχείριση των εκτυπωτικών εργασιών με πολλαπλές ωφέλειες για την Τράπεζα, όπως μικρότερη ανάλωση σε χαρτί, αναλώσιμα εκτυπωτών και πάγιο εξοπλισμό. Το Πρόγραμμα εφαρμόστηκε με επιτυχία σε 9 Κεντρικά Κτήρια και σε 17 Καταστήματα της Τραπέζης.

Επιπλέον, σχετικά με την προσπάθεια για μείωση της χρήσεως αναλωσίμων, αξίζει να αναφερθούν τα κάτωθι:

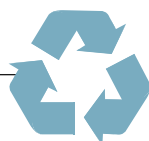
- Απεστάλησαν 26.256 ειδικές συσκευές Πρόσθετου Κωδικού Ασφαλείας (tokens) σε Επιχειρήσεις-Πελάτες, για την προώθηση συναλλαγών μέσω του "Alpha Web Banking".
- Συνεχίσθηκε το υψηλής αποτελεσματικότητας έργο ηλεκτρονικών παραγγελιών αναλωσίμου και έντυπου υλικού από τις Μονάδες της Τραπέζης, για ενδέκατο συνεχές έτος:
 - Σύνολο παραγγελιών έντυπου υλικού: 3.972. Διακινήθηκαν συνολικά 13.433 κιβώτια.
 - Σύνολο παραγγελιών αναλωσίμου υλικού: 3.830. Διακινήθηκαν συνολικά 74.411 κιβώτια.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ

Το 2017, η Alpha Bank συνέχισε τη συνεργασία της με το "Ευρωπαϊκό Κέντρο Ανακύκλωσης" για την ανακύκλωση χαρτιού, πλαστικού και αλουμινίου, με την εταιρία ΑΣΑ Α.Ε. (Ανακύκλωση Στερεών Αποβλήτων) για την πολυτοποίηση χαρτιού, με την εταιρία Φωτοκύκλωση Α.Ε. για την ανακύκλωση φωτιστικών λαμπτήρων και σωμάτων, με την εταιρία Ανακύκλωση Συσκευών Α.Ε. για την ανακύκλωση ηλεκτρονικού εξοπλισμού και με την εταιρία ΑΦΗΣ Α.Ε. για την ανακύκλωση μπαταριών. Σημειώνεται ότι η Τράπεζα έχει τοποθετήσει κάδους ανακυκλώσεως λαμπτήρων φωτισμού, φωτιστικών και μικροσυσκευών στο σύνολο των Κεντρικών Κτηρίων και των Καταστημάτων της.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ ΤΟ 2017

ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ



308.690 kg χαρτιού για πολυτοποίηση (και μετέπειτα ανακύκλωση)
 73.585 kg φωτοτυπικού κομμένου χαρτιού (από 29 μεγάλα Κτήρια*)
 43,55 kg αλουμινίου και πλαστικού
 4.280 kg συσσωρευτών οξέως-μολύβδου (μπαταρίες από συσκευές UPS)
 3.415 kg μπαταριών
 2.403 kg λαμπτήρων φωτισμού
 2.327 τεμάχια πεπαλαιωμένου ηλεκτρονικού εξοπλισμού (διακομιστές, προσωπικοί υπολογιστές, οθόνες, εκτυπωτές, τηλεφωνικές συσκευές, σαρωτές, τερματικά POS, μικροί φορητοί υπολογιστές, κ.ά.)
 7.129 τεμάχια αναλωσίμων εκτυπωτών (toners, cartridges και drums)
 1.308 τεμάχια λοιπού εξοπλισμού (ψυγεία, fax, μηχανές καταμετρήσεως και διαχωριστικών, φωτοτυπικά μηχανήματα, αριθμομηχανές κ.λπ.)

ΆΛΛΗ ΔΙΑΘΕΣΗ



15.900 kg παλαιών μετάλλων και scrap για πώληση
 5.376 τεμάχια πεπαλαιωμένων τερματικών POS για πώληση
 1.726 τεμάχια αποσυρθέντος εξοπλισμού γραφείου (998 έπιπλα και σκεύη, 717 τεμάχια ηλεκτρονικού εξοπλισμού και 11 τεμάχια λοιπού εξοπλισμού) για δωρεές

*Στα κατά τόπους Καταστήματα της Τραπέζης γίνεται απόρριψη των ανακυκλώσιμων υλικών στους μπλε κάδους των δήμων, χωρίς μετρήσιμα αποτελέσματα προς την ποσότητα του χαρτιού που ανακυκλώνεται.

Για τα αστικά απορρίμματα δεν εφαρμόζεται κάποια ειδική πρακτική. Τα απορρίμματα οδηγούνται σε χώρους υγειονομικής ταφής.

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

Για την ενίσχυση της οικολογικής συνειδήσεως του Προσωπικού και της εθελοντικής συμμετοχής του σε σχετικά προγράμματα, η Alpha Bank, για ένα ακόμη έτος, συνεργάσθηκε με τη Φιλοδοσική Ένωση Αθηνών και με την Αμερικανική Γεωργική Σχολή για τη διοργάνωση περιβαλλοντικών εκδηλώσεων.

Ειδικότερα, κατά τη διάρκεια του 2017, πραγματοποιήθηκαν περιβαλλοντικές εκδηλώσεις καθώς και εκδηλώσεις για το **Μάξημα της Ελιάς** στο Αισθητικό Δάσος της Καισαριανής και στην Αμερικανική Γεωργική Σχολή. Στις περιβαλλοντικές αυτές εκδηλώσεις συμμετείχαν συνολικά 117 Εθελοντές από το Προσωπικό της Τραπέζης και μέλη των οικογενειών τους.

MAZI
ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

111



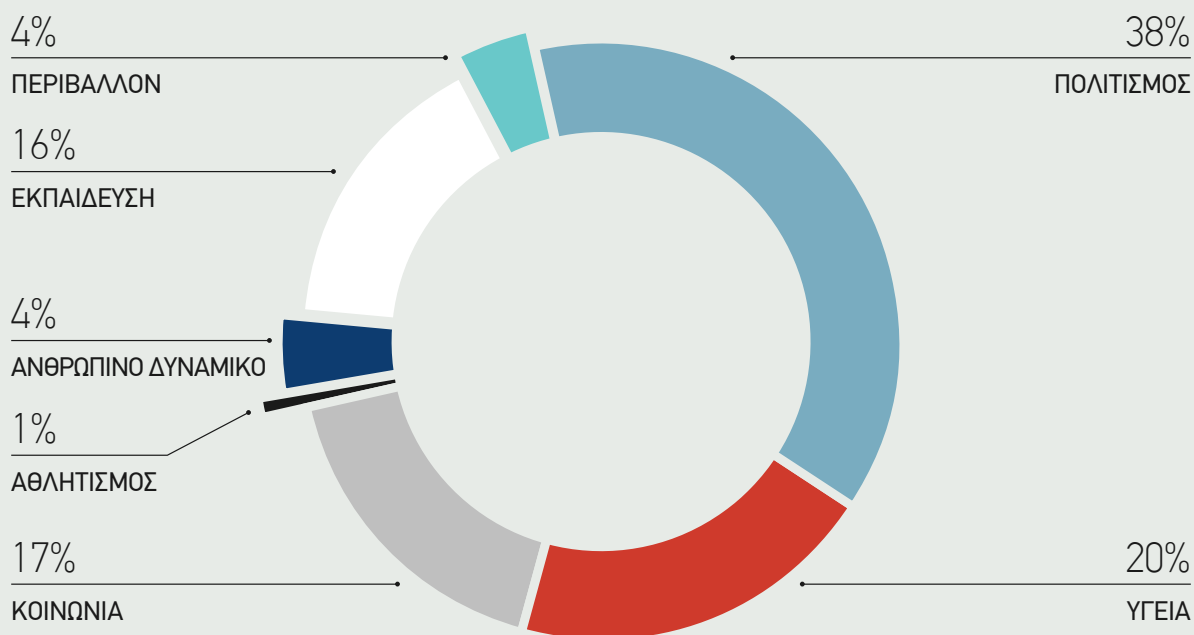
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ

Με στόχο τη διασφάλιση της διαφάνειας των κοινωνικών επενδύσεων της, η Τράπεζα εφαρμόζει σύστημα εσωτερικής αξιολογήσεως, σύμφωνα με το οποίο όλες οι προτάσεις αξιολογούνται βάσει αντικειμενικών κριτηρίων αποδόσεως (οικονομικά, κοινωνικά και περιβαλλοντικά κριτήρια) και αναλόγως εγκρίνονται ή απορρίπτονται. Για την ορθή αξιολόγηση των αιτημάτων χορηγιών που λαμβάνονται, έχει καταρτισθεί σχετικός Οδηγός Χορηγιών, ο οποίος επικαιροποιήθηκε το 2016, ενισχύθηκε με επιπλέον θέματα και είναι διαθέσιμος στο ηλεκτρονικό δίκτυο εσωτερικής επικοινωνίας της Τραπέζης (Alpha Bank Intranet) ως "Πολιτική και Διαδικασία Παροχής Οικονομικών Ενισχύσεων".

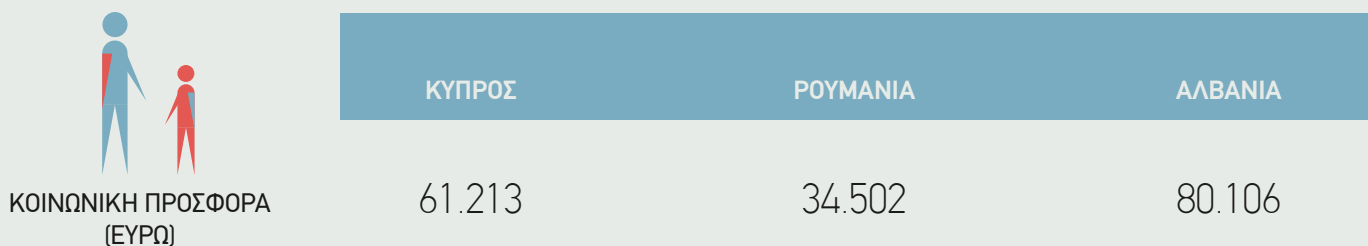
Το 2017, ελήφθησαν συνολικά 1.088 αιτήματα χορηγιών από την Ελλάδα, εκ των οποίων ικανοποιήθηκαν τα 688.

Η Alpha Bank συνεχίζει να επενδύει στους τομείς της εκπαίδευσης, του πολιτισμού, του περιβάλλοντος και της υγείας. Το 2017, στο πλαίσιο του χορηγικού της προγράμματος, διέθεσε το ποσό των Ευρώ 1.528.131 ως κατωτέρω:

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ



ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ALPHA BANK ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΓΙΑ ΤΟ 2017



ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΤΟΠΙΚΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Το 2017, η κοινωνική δραστηριότητα της Τραπέζης συνεχίσθηκε μέσω της εφαρμογής τριών μεγάλων Προγραμμάτων που σχεδιάσθηκαν για την υποστήριξη της κοινωνίας, του πολιτισμού και της υγείας, αλλά και μέσω επιμέρους εκδηλώσεων, οι οποίες πραγματοποιήθηκαν με τη συμβολή των Εργαζομένων, ως κατωτέρω:

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ “ΜΑΖΙ, ΜΕ ΣΤΟΧΟ ΤΗΝ ΥΓΕΙΑ”

Το πρόγραμμα “Μαζί, με στόχο την υγεία” αποτελεί πρωτοβουλία της Alpha Bank και πραγματοποιείται σε συνεργασία με την **Αστική Μη Κερδοσκοπική Εταιρία “Άγονη Γραμμή Γόνιμη”**. Η Τράπεζα, με βασική επιδίωξη τη βελτίωση των παροχών υγείας στα ελληνικά νησιά, θέλησε να προβεί στην προσφορά ιατροφαρμακευτικού εξοπλισμού και ιατρικών μηχανημάτων μέσω του σχεδιασμού του συγκεκριμένου κοινωνικού προγράμματος. Κύριοι στόχοι του Προγράμματος είναι η **παροχή έμπρακτης υποστήριξης** στο δύσκολο έργο που επιτελείται στα τοπικά ιατρεία και η **ενίσχυση του αισθήματος ασφαλείας στους κατοίκους** των περιοχών αυτών όσον αφορά σε θέματα υγείας.

Το Πρόγραμμα έχει ήδη πραγματοποιηθεί στα ακόλουθα νησιά:
2014: Κάσος, Λειψών, Νισύρου, Τήλος. **2015:** Αστυπάλαια, Κάλυμνος, Κάρπαθος, Κως, Λέρος, Πάτμο, Σύμη, Χάλκη.
2016: Άνδρος, Θάσος, Ικαρία, Κύθνος, Σάμος, Τήνος, Φολέγανδρο, Φούρνους.

Μαζί, με στόχο την υγεία.
 Τα ελληνικά νησιά εξοπλίζονται με ιατρικά μηχανήματα και ιατροφαρμακευτικά είδη.

ALPHA BANK **μαζί**
 ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ALPHA BANK

Το Πρόγραμμα ξεκίνησε το **2014**, με βασική προτεραιότητα την ενίσχυση των μικρών νησιών με μόνιμο πληθυσμό από 800 έως 2.000 κατοίκους. Κατά τη διάρκεια των τεσσάρων ετών πραγματοποιήσεώς του, έχουν προσφερθεί περισσότερα από **200.000 τεμάχια ιατροφαρμακευτικού υλικού και εξοπλισμού σε 32 νησιά** συνολικά, με αποτέλεσμα να ενισχυθεί σημαντικά η δυνατότητα αντιμετώπισης των ιατρικών περιστατικών των κατοίκων και των επισκεπτών των περιοχών αυτών.

Το 2014, το πρόγραμμα “Μαζί, με στόχο την υγεία” ξεκίνησε από τα νησιά της **Τήλου**, της **Νισύρου**, των **Λειψών** και της **Κάσου**. Το 2015, συνεχίσθηκε στην **Πάτμο**, στη **Σύμη**, στην **Αστυπάλαια**, στην **Κάρπαθο**, στη **Χάλκη**, στη **Λέρο**, στην **Κάλυμνο** και στην **Κω**, ενώ το 2016, επεκτάθηκε σε ακόμη **οκτώ νησιά**, τη **Θάσο**, την **Άνδρο**, την **Τήνο**, τη **Φολέγανδρο**, την **Κύθνο**, τη **Σάμο**, την **Ικαρία** και τους **Φούρνους**.

Κατά το 2017, το Πρόγραμμα συνέχισε να επεκτείνεται λαμβάνοντας χώρα σε **δώδεκα επιπλέον νησιά**, τη **Μήλο**, τη **Σέριφο**, τη **Σχοινούσα**, τη **Νάξο**, τη **Σύρο**, τη **Σίφνο**, τη **Σκιάθο**, τη **Λέσβο**, την **Αμοργό**, την **Κέα**, την **Ίο** και την **Ανάφη**.

Συγκεκριμένα, κατά το 2017, στο πλαίσιο του Προγράμματος, υποστηρίχθηκαν:

- τέσσερα (4) Κέντρα Υγείας (Αμοργού, Ίου, Μήλου, Σκιάθου),
- πέντε (5) Πολυδύναμα Περιφερειακά Ιατρεία (Ανάφης, Κέας, Σερίφου, Σίφνου, Σχοινούσας),
- τρία (3) Νοσοκομεία (Λέσβου, Νάξου, Σύρου),

τα οποία ενισχύθηκαν με:

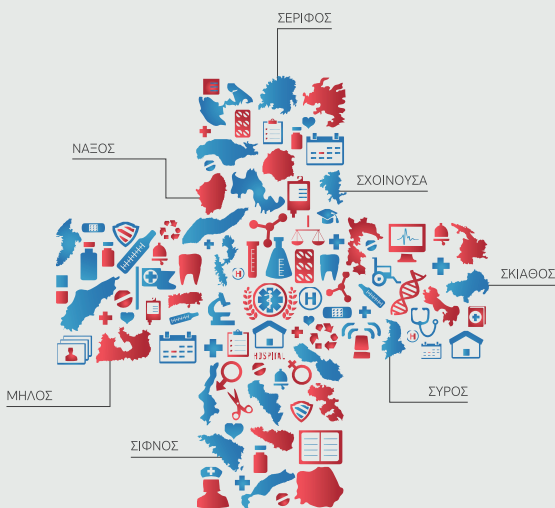
- 71.745 τεμάχια ιατρικών αναλώσιμων υλικών,
- 2.321 τεμάχια ιατροφαρμακευτικού εξοπλισμού,
- 89 ιατρικά μηχανήματα και συσκευές,
- 43 τεμάχια λοιπού εξοπλισμού.

Το πρόγραμμα “Μαζί, με στόχο την υγεία” πρόκειται να συνεχισθεί και κατά το 2018.

ΕΙΠΑΝ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΤΟ 2017

“...συμβάλλοντας έτσι στην αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών στους κατοίκους και επισκέπτες του νησιού μας. Τέτοιες πρωτοβουλίες, ιδιαιτέρως όταν αφορούν τον ευαίσθητο χώρο της Υγείας, δίνουν θετικό πρόσημο στην επιχειρηματική αριστεία μετατρέποντάς την σε κοινωνική προσφορά και πρέπει να αποτελούν παράδειγμα προς μίμηση...”

Δήμαρχος **Μήλου**



“...Η χειρονομία σας αυτή δείχνει την ευαισθησία σας για τους κατοίκους των ακριτικών νησιών μας, που λόγω των περιορισμένων πόρων που διαθέτουν δεν θα μπορούσαν να αποκτήσουν...”

Δήμαρχος **Αμοργού**

“...Επιθυμώ να σας ευχαριστήσω θερμά για τη γενναιοδωρη και πολύτιμη δωρεά σας στο Πολυδύναμο Περιφερειακό Ιατρείο Κέας. Κατά τους θερινούς μήνες, το Ιατρείο καλείται να καλύψει πολύάριθμα και ποικίλα σοβαρά περιστατικά.”

Δήμαρχος **Κέας**

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ “ΧΕΡΙ ΒΟΗΘΕΙΑΣ”



Το πρόγραμμα “**Χέρι Βοηθείας**” ξεκίνησε το **2012** ως ένα πρόγραμμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Alpha Bank, στο πλαίσιο της κοινωνικής προσφοράς της.

Σκοπός του Προγράμματος είναι η δωρεά τροφίμων σε απόρους, σε πολυτέκνους, σε ηλικιωμένους, σε πληγέντες από φυσικές καταστροφές, καθώς και η υποστήριξη των εγχώριων προϊόντων, μέσω της συνεργασίας με ελληνικές επιχειρήσεις για την προμήθεια των τροφίμων που προσφέρονται.

Το 2017, μέσω του Προγράμματος ενισχύθηκαν το Λεονταίνειο Πνευματικό Κέντρο της Ιεράς Μητροπόλεως Κυθήρων, ο Ιερός Ναός Μεταμορφώσεως Σωτήρος της Ιεράς Μητροπόλεως Μαντινείας και Κυνουρίας στην Τρίπολη, τα γραφεία της Ιεράς Μητροπόλεως Κηφισίας, Αμαρουσίου και Ωρωπού, τα γραφεία της Ιεράς Μητροπόλεως Λαρίσης και Τυρνάβου, ο Οργανισμός Κοινωνικών Δομών “Αρωγή” της Ιεράς Μητροπόλεως Θηβών και Λεβαδείας στη Λιβαδειά, ο Ιερός Ναός Αγίου Βασιλείου της Ιεράς Μητροπόλεως Αργολίδος στο Άργος, το Κοινωνικό Παντοπωλείο “Κιβωτός Αγάπης” της Ιεράς Μητροπόλεως Σερρών και Νιγρίτης στις Σέρρες, η Ιερά Μονή Παναγίας Δοβρά της Ιεράς Μητροπόλεως Βεροίας και Ναούσης στη Βέροια, τα γραφεία της Ιεράς Μητροπόλεως Νικαίας και το Κέντρο Αλληλεγγύης Δήμου Νισύρου.

Επιπλέον, για την υποστήριξη των πληγέντων από φυσικές καταστροφές προσφέρθηκαν τρόφιμα στα Κοινωνικά Παντοπωλεία των Δήμων Μάνδρας και Αργινίου, καθώς και στον Μιχαλέλειο Οίκο Ευγηρίας Πλωμαρίου και στην ομάδα “Συνάνθρωπος” στο Καπανδρίτι.

Από την έναρξη του Προγράμματος έως και το 2017 έχουν παραδοθεί **24.000** τροχήλατα σακίδια με τρόφιμα.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ “ΟΙ ΦΘΟΡΕΣ ΠΟΥ ΠΛΗΓΩΝΟΥΝ”

Το πρόγραμμα “Οι φθορές που πληγώνουν” ξεκίνησε το 2013, με στόχο την αποκατάσταση και τη συντήρηση γλυπτών που ευρίσκονται σε εμβληματικούς χώρους του ιστορικού κέντρου των Αθηνών.



Οι φθορές που πληγώνουν

Εμβληματικοί πύργοι του κέντρου της Θεσσαλονίκης είναι υποστεί φθορές κατά το τελευταίο χρόνο.

Η Alpha Bank, με την πολύτιμη αρωγή του Δήμου Θεσσαλονίκης, του Κολλεγίου Ανατόλια και της Χ.Α.Ν.Θ., συμμετέχουν στο πλαίσιο του προγράμματος “Οι φθορές που πληγώνουν” και αναλαμβάνουν τον καθαρισμό και την ανάδειξη των κτιρίων στη νέα παραλία Θεσσαλονίκης.

“Οι φθορές που πληγώνουν” είναι ένα πρόγραμμα που σεβάσμη στην παράδοση και τον πολιτισμό η Alpha Bank, για την αποκατάσταση και τη συντήρηση ιστορικών κτιρίων και μνημείων.




ALPHA BANK

www.alphabank.gr
210 328 0000

Το Πρόγραμμα επεκτάθηκε το 2016 και στη Θεσσαλονίκη, με σκοπό τον εξωραϊσμό μνημείων και του περιβάλλοντος χώρου μέσω της προσφοράς στον Δήμο Θεσσαλονίκης συστήματος καθαρισμού και αποκαταστάσεως επιφανειών μαζί με τα απαραίτητα για τη λειτουργία του υλικά.

Οι δραστηριότητες του Προγράμματος συνεχίσθηκαν και το 2017 με την πρωτοβουλία “Ξαναδίνουμε λάμψη στη Νέα Παραλία”, που πραγματοποιήθηκε με τη σύμπραξη της Alpha Bank, του Κολλεγίου Ανατόλια, της Χ.Α.Ν.Θ και του Δήμου Θεσσαλονίκης, με σκοπό την ανανέωση και τη βελτίωση του χώρου της Νέας Παραλίας, η οποία αποτελεί σημείο αναφοράς της πόλεως.

Το 2017, κατά τη διάρκεια της Ημέρας Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank, πραγματοποιήθηκαν ενέργειες καθαρισμού και εξωραϊσμού, με σκοπό την αποκατάσταση των φθορών και την ανάδειξη του Ωδείου Αθηνών και της Νέας Παραλίας Θεσσαλονίκης.

Ειδικότερα, στην Αθήνα, ομάδα Εθελοντών ανέλαβε τον καθαρισμό σημείων που είχαν υποστεί φθορές από επιζωογραφίες και ευρίσκονται στον περιβάλλοντα χώρο του Ωδείου Αθηνών. Στη Θεσσαλονίκη, Εθελοντές από το Προσωπικό της Τραπέζης μαζί με εθελοντές από το Κολλέγιο Ανατόλια και από τη Χ.Α.Ν.Θ. αποκατέστησαν τις φθορές στα πάρκα της Νέας Παραλίας.



Το Κοδδέγιο Ανατόλια ξαναδίνει λάμψη στη Νέα Παραλία

Το Κολλέγιο Ανατόλια, η Alpha Bank και η Χ.Α.Ν.Θ. με την πολύτιμη αρωγή του Δήμου Θεσσαλονίκης, εγκαινιάζουν από κοινού μία πρωτοβουλία που σκοπό έχει να αναδείξει την ομορφιά της Θεσσαλονίκης, Εθελοντές και μαθητές αναλαμβάνουν μία σειρά εξωραϊστικών δράσεων με κεντρικό άξονα τη Νέα Παραλία, φροντίζοντας να αλλάξουν την εικόνα της πόλεως και να χαρίσουν και πάλι λάμψη στο στολίδι του θερμιακού.




ALPHA BANK

ΔΗΜΟΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

Επιπλέον, στο πλαίσιο του εν λόγω Προγράμματος πραγματοποιήθηκαν εργασίες αποκαταστάσεως και συντηρήσεως του Βασιλικού Θεάτρου Βορείου Ελλάδος και του Κρατικού Θεάτρου Βορείου Ελλάδος.

ΣΥΛΛΟΓΗ ΤΡΟΦΙΜΩΝ – ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2017

Με σκοπό την υποστήριξη κοινωνικών φορέων, το Σάββατο, 8 Απριλίου 2017, πραγματοποιήθηκαν εκδηλώσεις κοινωνικής προσφοράς στην Αθήνα, στη Θεσσαλονίκη, στην Καλαμάτα και στην Κω.

Χάρη στην πολύ μεγάλη συμμετοχή των Εργαζομένων της Τραπέζης συγκεντρώθηκαν συνολικά 515 χαρτοκιβώτια με τρόφιμα και με άλλα είδη πρώτης ανάγκης, ενώ επιπλέον η Τράπεζα προσέφερε 185 χαρτοκιβώτια με τρόφιμα και με είδη προσωπικής υγιεινής και ρουχισμού.

Η συγκέντρωση, η διαλογή και η προετοιμασία αποστολής των ειδών πραγματοποιήθηκαν από Εθελοντές της Τραπεζής.

Τα είδη που συγκεντρώθηκαν, εστάλησαν σε φορείς και σε ιδρύματα που υποστηρίζουν ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, παιδιά και ηλικιωμένους.

ΣΥΛΛΟΓΗ ΣΧΟΛΙΚΩΝ ΕΙΔΩΝ – ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2017



Στο πλαίσιο των ενεργειών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, το Σάββατο, 2 Σεπτεμβρίου 2017, πραγματοποιήθηκαν εκδηλώσεις κοινωνικής προσφοράς στην Καβάλα, στην Κόρινθο, στο Ρέθυμνο και στη Χαλκίδα, με σκοπό τη συλλογή σχολικών ειδών για την υποστήριξη παιδιών που φιλοξενούνται σε ιδρύματα.

Συνολικά συγκεντρώθηκαν **105 χαρτοκιβώτια με σχολικά είδη** που προσέφεραν οι Εργαζόμενοι της Τραπεζής. Επιπλέον, η Τράπεζα προσέφερε **1.000** τεμάχια σχολικών ειδών και γραφικής ύλης **UNICEF** για τις ανάγκες των παιδιών που φιλοξενούνται σε ιδρύματα.

“ΜΑΖΙ ΜΕ ΤΑ ΠΑΙΔΙΑ ΣΤΟ ΜΟΥΣΕΙΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΘΕΑΤΡΟ”

Το πρόγραμμα **“Μαζί με τα παιδιά στο Μουσείο και στο Θέατρο”**, που ξεκίνησε το 2015, περιλαμβάνει τη διοργάνωση παρακολουθήσεως θεατρικών παραστάσεων και ξεναγήσεων σε μουσεία, αποκλειστικά για παιδιά που φιλοξενούνται σε ιδρύματα. Την Κυριακή, 10 Δεκεμβρίου 2017 και το Σάββατο, 16 Δεκεμβρίου 2017, πραγματοποιήθηκαν δύο εκδηλώσεις στη Θεσσαλονίκη και στην Αθήνα, αντιστοίχως. Ειδικότερα, στην Αθήνα, παιδιά από το **Παιδικό Χωριό SOS στη Βάρη**, από το **Λύκειο Παιδικό Ίδρυμα** και από το σωματείο **“Οι Φίλοι του Παιδιού”** παρακολούθησαν τη θεατρική παράσταση **“Δύο Ξεροκέφαλες Κουτάλες”**, στο **Θέατρο Αμαξοστοιχία – Το Τρένο στο Ρουφ**.

Στη Θεσσαλονίκη, παιδιά από τον **Σύλλογο Φύλων των Παιδιών με Χρόνιες Ρευματοπάθειες**, από το **Ορφανοτροφείο Θηλέων “Μέλισσα”** και από το **Παιδικό Χωριό SOS στο Πλαγιάρι Θεσσαλονίκης** παρακολούθησαν τη θεατρική παράσταση της Κάρμεν Ρουγγέρη **“Μαγικός Αυλός”**, στο **Μέγαρο Μουσικής Θεσσαλονίκης**.

Οι εν λόγω εκδηλώσεις πραγματοποιήθηκαν με τη βοήθεια Εθελοντών από το Προσωπικό της Τραπεζής, οι οποίοι προετοίμασαν τους χώρους, υποδέχθηκαν τα παιδιά και τους μοίρασαν χριστουγεννιάτικα δώρα.

Επιπλέον, εντός του 2017, διοργανώθηκαν **παραστάσεις του Θεάτρου Σκιών** που πραγματοποιήθηκαν στο **Χατζηκυριάκειο Ίδρυμα Παιδικής Προστασίας στην Αθήνα** και στα **Παιδικά Χωριά SOS στο Πλαγιάρι Θεσσαλονίκης**.

Το Σάββατο, 17 Ιουνίου 2017, η Τράπεζα έδωσε την ευκαιρία σε παιδιά από το **“Χαμόγελο του Παιδιού”** να επισκεφθούν το **Μουσείο Γουλανδρή Φυσικής Ιστορίας** και να περιηγηθούν στην έκθεση με θέμα **“Τα ορυκτά και ο άνθρωπος”**. Παράλληλα, παιδιά από το **“Χαμόγελο του Παιδιού”** στη Θεσσαλονίκη επισκέφθηκαν το **Αρχαιολογικό Μουσείο Θεσσαλονίκης**, ξεναγήθηκαν στην έκθεση **“Ειδώλιο. Ένας μικρόκοσμος από πηλό”** και συμμετείχαν στο βιωματικό εργαστήριο κατασκευής αντιγράφων πηλίνου ειδωλίου. Στο πλαίσιο του Προγράμματος, την ίδια ημέρα η **MOYSA – Συμφωνική Ορχήστρα Νέων του Μεγάρου Μουσικής Θεσσαλονίκης** επισκέφθηκε τα **Παιδικά Χωριά SOS στο Πλαγιάρι Θεσσαλονίκης**.

ΠΑΙΔΕΙΑ – ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ

Στο πλαίσιο της υποστηρίξεως της παιδείας και της τεχνολογίας, η Τράπεζα απέστειλε **408 βιβλία και 80 καινούριους ηλεκτρονικούς υπολογιστές** σε σχολεία καθώς και σε άλλα ιδρύματα σε όλη την Ελλάδα και ανέλαβε χορηγός του συνεδρίου **TEDxAcademy 2017**. Το Συνέδριο πραγματοποιήθηκε στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών, την 30 Σεπτεμβρίου 2017 και η Alpha Bank συμμετείχε με κύριο μήνυμα: **“Alpha Bank @ your mobile. Banking at its best”**. Επίσης, η Τράπεζα δημιούργησε στον εκθεσιακό χώρο του Συνεδρίου ένα ειδικά διαμορφωμένο σημείο (Concept Space), το οποίο επισκέφθηκε μεγάλος αριθμός ατόμων. Οι επισκέπτες είχαν τη δυνατότητα να γνωρίσουν τη νέα λειτουργία Tap 'n Pay του “my Alpha wallet”. Τέλος, με την ευκαιρία του Συνεδρίου, πραγματοποιήθηκαν στην Αίθουσα Γενικών Συνελεύσεων της Τραπεζής, παρουσιάσεις των κ.κ. Σπύρου Μάργαρη (Fintech Expert) και Ανδρέα Σταυρόπουλου (Technology Investor) με θέματα **“How Technology will impact the Financial Industry”** και **“How Technology is impacting Society and Business”**, αντιστοίχως.

Σημειώνεται ότι καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, η Τράπεζα ενίσχυσε ιδρύματα, συλλόγους και φορείς σε όλη τη χώρα είτε οικονομικά είτε μέσω αποστολής βιβλίων, μέσων υποδομής, εποπτικού υλικού κ.λπ.

Στο πλαίσιο της προσφοράς της Τραπεζής στην κοινωνία, και ειδικότερα στην **εκπαίδευση**, πραγματοποιούνται συχνά επισκέψεις μαθητών σε Καταστήματα της Τραπεζής καθώς και φοιτητών στο Κεντρικό Κτήριο της Τραπεζής, οι οποίοι ενημερώνονται για χρηματοοικονομικά θέματα και για τον τρόπο με τον οποίο λειτουργεί το τραπεζικό σύστημα.

Στο τέλος των παρουσιάσεων πραγματοποιείται περαιτέρω ξενάγηση σε χώρους της Τράπεζας, όπως το Dealing Room, ο χώρος όπου ευρίσκονται οι θυρίδες κ.λπ.

Το 2017, επισκέφθηκαν την Τράπεζα 138 μαθητές και φοιτητές.

ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ "FINTECH CHALLENGE '17"

Με στόχο την προώθηση του ψηφιακού μετασχηματισμού στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα, η Τράπεζα διοργάνωσε τον Διαγωνισμό "Fintech Challenge '17", κατά τη διάρκεια του οποίου οι συμμετέχοντες ανέπτυξαν καινοτόμες λύσεις και εφαρμογές στον τομέα της χρηματοοικονομικής τεχνολογίας (Fintech), με την υποστήριξη και με την καθοδήγηση εξειδικευμένων Στελεχών της Alpha Bank καθώς και των συνεργατών της για τον Διαγωνισμό, MIT Enterprise Forum Greece, EY Ελλάδος, Microsoft Ελλάς και Vodafone Ελλάδος.



ΣΤΗΡΙΞΗ ΜΑΣΤΙΧΟΠΑΡΑΓΩΓΩΝ ΧΙΟΥ

Η Alpha Bank στάθηκε αρωγός στην προσπάθεια της **Ενώσεως Μαστιχοπαραγωγών Χίου** για αναφύτευση των περιοχών που επλήγησαν από την καταστροφική πυρκαϊά της 25 Ιουλίου 2016, στα Μαστιχοχώρια της Νοτίου Χίου. Στηρίζοντας τους μαστιχοπαραγωγούς, η Τράπεζα προέβη σε δωρεά 2.000 δενδρυλλίων μαστιχοφόρου σχίνου, τη διανομή των οποίων ανέλαβε η Ένωση Μαστιχοπαραγωγών Χίου, ως φορέας αποκλειστικής διαχείρισεως της μαστίχας στο νησί.

Η καλλιέργεια των δενδρυλλίων πραγματοποιείται στο φυτώριο μαστιχόδενδρων, το οποίο διατηρεί η Ένωση Μαστιχοπαραγωγών Χίου με στόχο την κάλυψη των παραγωγικών αναγκών των μαστιχοπαραγωγών με πιστοποιημένα φυτά μαστιχόδενδρων προς καλλιέργεια, τη διατήρηση της βιοποικιλότητας των δένδρων ανά περιοχή καθώς και τη συνολική ανάκαμψη της παραγωγής μαστίχας.



Η Alpha Bank συνδράμει με ουσιαστικό τρόπο στο έργο της Ενώσεως Μαστιχοπαραγωγών Χίου για την προστασία της μαστίχας, ως μοναδικού εθνικού προϊόντος, απόλυτα ταυτισμένου με την ιστορία, με τον πολιτισμό και με την οικονομία της Χίου.

ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΣΕ ΦΥΣΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΕΣ

Η Τράπεζα ανταποκρίνεται άμεσα στην ανάγκη αποστολής ανθρωπιστικής βοήθειας σε πληγέντες από πλημμύρες, από σεισμούς ή από άλλες φυσικές καταστροφές, προσφέροντας είδη ρουχισμού, τρόφιμα μακράς διάρκειας, αλλά και λαμβάνοντας έκτακτα μέτρα ρυθμίσεων για τη στήριξη των Πελατών της, Ιδιωτών που διαμένουν και Επιχειρήσεων που εδρεύουν στις πληγείσες περιοχές.

Συγκεκριμένα, η Alpha Bank, προκειμένου να συμβάλει στην άμεση αντιμετώπιση των προβλημάτων των πληγέντων από την καταστροφική πλημμύρα της 15 Νοεμβρίου 2017, στη Δυτική Αττική, προσέφερε **2.100** μερίδες ζεστού φαγητού στο Κοινωνικό Παντοπωλείο του Δήμου Μάνδρας καθώς και περίπου **4.000** τεμάχια τροφίμων μακράς διάρκειας και **600** τεμάχια ειδών ρουχισμού στις πληγείσες περιοχές. Επίσης, η Τράπεζα προέβη σε προσφορά **18.600** τεμαχίων τροφίμων μακράς διάρκειας στα Κύθηρα, στον Ωρωπό, στο Αγρίνιο, στο Πλωμάρι και στο Καπανδρίτι. Σημειώνεται ότι στο Καπανδρίτι προσφέρθηκαν επιπλέον **470** μερίδες ζεστού φαγητού στο Πυροσβεστικό Σώμα. Επιπροσθέτως, στο Γενικό Νοσοκομείο Μυτιλήνης και στο Δημοτικό Ιατρείο Δήμου Κω προσφέρθηκαν **17** ιατρικά μηχανήματα και ιατροφαρμακευτικός εξοπλισμός. Τέλος, στη Σύμη η Τράπεζα ανέλαβε την ανακατασκευή μίας παιδικής χαράς, επιδιορθώνοντας τις ζημιές που προκλήθηκαν από τη νεροποντή του Νοεμβρίου 2017.

ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ

ALPHA BANK ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ

Η Alpha Bank συμμετέχει ενεργά στην πολιτιστική ζωή και εξέλιξη του τόπου μέσω της οικονομικής υποστήριξης αναλόγων γεγονότων, αλλά και μέσω των Προγραμμάτων και των Συλλογών της.

Όλα τα πολιτιστικά νέα της Τραπέζης παρουσιάζονται στην ιστοσελίδα www.alphapolitismos.gr, την οποία το 2017 επισκέφθηκαν 5.577 άτομα.

ΕΚΘΕΣΕΙΣ

“ΧΡΗΜΑ. ΣΥΜΒΟΛΑ ΑΠΤΑ ΣΤΗΝ ΑΡΧΑΙΑ ΕΛΛΑΔΑ”

Η Νομισματική Συλλογή της Alpha Bank και το Μουσείο Κυκλαδικής Τέχνης συνεργάστηκαν για πρώτη φορά και διοργάνωσαν από κοινού μία μεγάλη έκθεση με τίτλο “ΧΡΗΜΑ. Σύμβολα απτά στην αρχαία Ελλάδα”.

Η Έκθεση προέβαλε μία διαφορετική όψη του νομίσματος, το οποίο έκανε την εμφάνισή του στα τέλη του 7ου αιώνα π.Χ. Το νόμισμα αποτελεί, πρωτίστως, το βασικό μέσο συναλλαγής των ανθρώπων, με το οποίο καλύπτονται τις καθημερινές τους ανάγκες, πραγματοποιούν τις πληρωμές και εκπληρώνουν τις υποχρεώσεις τους. Στην αρχαιότητα το νόμισμα είχε και μία άλλη χρήση, μία χρήση που σχετίζεται με την εικονογραφία του: ήταν ένα μέσο συμβολισμού, ένα μέσο που καθένας μπορούσε να κρατήσει στα χέρια του, ένα σύμβολο απτό.

Επίσης, στην Έκθεση παρουσιάστηκαν 85 νομίσματα από τη Συλλογή της Τραπέζης μαζί με 159 αντικείμενα (πήλινα αγγεία και ειδώλια, μαρμάρινα και χάλκινα αγαλμάτια, ανάγλυφα, χρυσά κοσμήματα, μετρικά σκεύη, νομίσματα από κλειστά σύνολα και επιγραφές) που προήρχοντο από 29 Αρχαιολογικά Μουσεία και Συλλογές της Ελλάδος, από δύο Αρχαιολογικά Μουσεία της Ιταλίας, από το Βρετανικό Μουσείο και από το Μουσείο του Λούβρου.

Την Έκθεση συνόδευσε επιστημονικός κατάλογος, στην ελληνική και στην αγγλική γλώσσα, με λήμματα όλων των εκθεμάτων και με πλούσιο φωτογραφικό υλικό.



ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

“ΝΟΜΟΣ-ΝΟΜΙΖΩ-ΝΟΜΙΣΜΑ”

Τον Φεβρουάριο 2017, το εκπαιδευτικό πρόγραμμα της Νομισματικής Συλλογής της Τραπέζης “Νόμος-Νομίζω-Νόμισμα”, το οποίο φέρει την άδεια του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων, ξεκίνησε το ταξίδι του στα σχολεία της ελληνικής περιφέρειας. Σκοπός του Προγράμματος είναι να γνωρίσουν οι μαθητές την ιστορία του νομίσματος, που ξεκίνησε από την αρχαία Ελλάδα και να εξοικειωθούν με την εικονογραφία του, την κυκλοφορία του και τη χρήση του ως μέσου συναλλαγής. Στο πλαίσιο του Προγράμματος, πραγματοποιούνται και επιμορφωτικά σεμινάρια για εκπαιδευτικούς.

Καθ' όλη τη διάρκεια του 2017, το Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα παρακολούθησαν συνολικά **3.273 μαθητές σε 63 σχολεία της ελληνικής επικράτειας**.





“ΓΝΩΡΙΖΩ ΤΟ ΑΡΧΑΙΟ ΝΟΜΙΣΜΑ”

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα της Νομισματικής Συλλογής της Τραπέζης “Γνωρίζω το αρχαίο νόμισμα”, το οποίο απευθύνεται σε μαθητές Δημοτικού και Γυμνασίου, διεξάγεται στον μόνιμο Εκθεσιακό Χώρο της Νομισματικής Συλλογής, αλλά και στον χώρο των σχολείων, εφόσον ζητηθεί.

Κατά το 2017, το Πρόγραμμα παρακολούθησαν μαθητές της ΣΤ΄ τάξεως του Δημοτικού Σχολείου “Άγιος Παύλος”, μαθητές όλων των τάξεων του Δημοτικού Σχολείου “ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΗ” καθώς και τέκνα των Υπαλλήλων της Τραπέζης.



ΔΙΑΛΕΞΕΙΣ

“ΝΟΜΟΣ-ΝΟΜΙΖΩ-ΝΟΜΙΣΜΑ. ΤΑΞΙΔΙ ΣΤΟ ΝΟΜΟ ΕΒΡΟΥ”

Την Πέμπτη, 2 Φεβρουαρίου 2017, πραγματοποιήθηκε με επιτυχία στο Ιστορικό Μουσείο Αλεξανδρουπόλεως, η διάλεξη με θέμα “Νόμος-Νομίζω-Νόμισμα. Ταξίδι στον Νομό Έβρου”.

Την εκδήλωση παρακολούθησαν συνολικά **170** άτομα.

“Η ΣΥΝΑΡΠΑΣΤΙΚΗ ΙΣΤΟΡΙΑ ΤΟΥ ΝΟΜΙΣΜΑΤΟΣ. ΤΑΞΙΔΙ ΣΤΗΝ ΚΕΦΑΛΛΟΝΙΑ”

Την Τετάρτη, 29 Μαρτίου 2017, πραγματοποιήθηκε με επιτυχία στην Κοργιαλέναιο Βιβλιοθήκη Αργοστολίου, η διάλεξη με θέμα “Η Συναρπαστική Ιστορία του Νομίσματος. Ταξίδι στην Κεφαλλονιά”.

Την εκδήλωση παρακολούθησαν συνολικά **180** άτομα.

ΑΛΛΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ ΑΡΧΑΙΑΣ ΝΟΜΙΣΜΑΤΙΚΗΣ

Το 2017, πραγματοποιήθηκαν σεμινάρια αρχαίας νομισματικής στον χώρο της Νομισματικής Συλλογής της Τραπέζης. Τα σεμινάρια παρακολούθησαν:

- φοιτητές του Τμήματος Ιστορίας και Αρχαιολογίας του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών (24 Απριλίου 2017),
- σπουδαστές του θερινού σχολείου “Αρχαίας Ελληνικής και Ρωμαϊκής Νομισματικής”, το οποίο διοργάνωσε το Ινστιτούτο Ιστορικών Ερευνών του Εθνικού Ιδρύματος Ερευνών (6 Ιουλίου 2017).



ΜΟΥΣΕΙΟ ΧΑΡΤΟΝΟΜΙΣΜΑΤΩΝ ΙΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΗΣ – ΚΕΡΚΥΡΑ

Το 2017, το Μουσείο επισκέφθηκαν 6.423 άτομα, εκ των οποίων 4.247 Έλληνες και 2.176 ξένοι επισκέπτες.

ΗΜΕΡΙΔΑ

“ΤΑ ΜΟΥΣΕΙΑ ΤΗΣ ΚΕΡΚΥΡΑΣ ΣΥΝΟΜΙΛΟΥΝ: ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ”

Το Σάββατο, 11 Μαρτίου 2017, πραγματοποιήθηκε στο Μουσείο Χαρτονομισμάτων Ιονικής Τραπέζης στην Κέρκυρα, η ημερίδα με τίτλο “Τα Μουσεία της Κέρκυρας συνομιλούν: προκλήσεις και προοπτικές”, μία συνδιοργάνωση του Μουσείου Χαρτονομισμάτων και της Ομάδας Μουσειολογίας του Τμήματος Αρχαιονομίας, Βιβλιοθηκονομίας και Μουσειολογίας του Ιονίου Πανεπιστημίου. Στην Ημερίδα συμμετείχαν εκπρόσωποι από εννέα Μουσεία της Κέρκυρας και την παρακολούθησαν περίπου 70 άτομα.



ΝΕΕΣ ΕΚΔΟΣΕΙΣ

Ο Κατάλογος της μόνιμης εκθέσεως “Ελληνικό Χαρτονόμισμα. Ιστορικές μαρτυρίες” κυκλοφόρησε σε τρεις επιπλέον γλώσσες: γαλλικά, γερμανικά και ρωσικά.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

“ΧΑΡΤΙΝΟ ΝΟΜΙΣΜΑ – ΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΧΑΡΤΟΝΟΜΙΣΜΑ”



Συνεχίσθηκε και κατά το έτος 2017, το εκπαιδευτικό πρόγραμμα με τίτλο “Χάρτινο νόμισμα - το ελληνικό χαρτονόμισμα”. Κύριος στόχος του Προγράμματος είναι να γνωρίσουν οι μαθητές την ιστορία του νομίσματος, με έμφαση στα ελληνικά χαρτονομίσματα που κυκλοφόρησαν από την ίδρυση του Ελληνικού Κράτους (1830) έως την έλευση του Ευρώ (2002).

Κατά το έτος 2017, στα Εκπαιδευτικά Προγράμματα συμμετείχαν **675 παιδιά**.



“ΝΟΜΙΣΜΑ 2.500 ΕΤΩΝ”

Στο πλαίσιο του εορτασμού της Διεθνούς Ημέρας Μουσείων, κατά το χρονικό διάστημα από την 18 έως την 21 Μαΐου 2017, διεξήχθη στο Μουσείο Χαρτονομισμάτων Ιονικής Τραπέζης, η εκπαιδευτική δράση με τίτλο “Νόμισμα 2.500 ετών”, την οποία παρακολούθησαν **150 μαθητές** από πέντε σχολεία της Κέρκυρας.



ΣΥΛΛΟΓΗ ΕΡΓΩΝ ΤΕΧΝΗΣ ΚΑΙ ΕΚΘΕΣΙΑΚΟΣ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΟΣ ΧΩΡΟΣ ΣΤΟ ΝΑΥΠΛΙΟ

ΕΚΘΕΣΕΙΣ

- Η έκθεση **“Η Συλλογή της Alpha Bank. Ελληνική τέχνη από το 1950 έως σήμερα”** παρουσιάστηκε στη Δημοτική Πινακοθήκη Λάρισας – Μουσείο Γ.Ι. Κασιόγρη. Περιελάμβανε 41 έργα ζωγραφικής, χαρακτηριστικής και γλυπτά. Στο πλαίσιο της Εκθέσεως, διοργανώθηκε ξενάγηση για το Προσωπικό της Τραπεζής.
- Συνδιοργανώθηκε έκθεση αφίσας με τίτλο **“To Νέο ‘Salon des Cent’**. Διεθνής έκθεση αφίσας:



Αφιέρωμα στον Toulouse – Lautrec”, σε συνεργασία με το Μουσείο Μπενάκη και το περιοδικό Gr Design.

Η Έκθεση παρουσιάστηκε στο Μουσείο Μπενάκη επί της οδού Πειραιώς. Πραγματοποιήθηκε ξενάγηση για τους Υπαλλήλους της Τραπεζής στον εκθεσιακό χώρο, ενώ την 9.11.2017, η Daniele Devynck, διευθύντρια του Μουσείου Toulouse – Lautrec, έδωσε διάλεξη στο αμφιθέατρο του Μουσείου Μπενάκη.

- Στον Εκθεσιακό Πολιτιστικό Χώρο της Τραπεζής στο Ναύπλιο, διοργανώθηκε η εκπαιδευτική έκθεση **“Ο Ζωγράφος Θεόφιλος”** σε συνεργασία με το Πελοποννησιακό Λαογραφικό Ίδρυμα (Π.Λ.Ι.). Η Έκθεση σχεδιάστηκε για τους μαθητές Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας Εκπαιδύσεως σε συνεργασία με μουσειοπαιδαγωγό του Π.Λ.Ι., που είχε την επιμέλεια των προγραμμάτων και των ειδικών συνοδευτικών εντύπων για τους 2.546 μαθητές που έλαβαν μέρος. Κατά το χρονικό διάστημα από τον Απρίλιο έως τον Οκτώβριο 2017, την Έκθεση επισκέφθηκαν 1.263 άτομα. Για το 2018, προετοιμάζεται ειδικό έντυπο για παιδιά προσχολικής ηλικίας που επισκέπτονται τον Εκθεσιακό Χώρο.

ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

- Απομάκρυνση του μεγάλου επιτοίχιου έργου του Γιάννη Μόραλη **“Η πόλη της Θεσσαλονίκης”** από το Κατάστημα Οδού Τσιμισκή της Τραπεζής και μεταφορά του στην Αθήνα. Συντήρηση των πλακιδίων και προγραμματισμένη ανάρτηση του έργου στο Μουσείο Βυζαντινού Πολιτισμού Θεσσαλονίκης.
- Σε συνεργασία με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη απενεμήθη και για το 2017 το **“Βραβείο Alpha Bank”** για την καλύτερη αφίσα, στο πλαίσιο των **Αγώνων Νέων Σχεδιαστών** του περιοδικού Gr Design στο Μουσείο Μπενάκη, το οποίο θεσπίστηκε το 2016.

- Ο Εκθεσιακός Πολιτιστικός Χώρος της Τραπεζής στο Ναύπλιο συμμετείχε στη **“Νύχτα Μουσείων”**, την 21.5.2017.
- Παραχώρηση των αιθουσών του Εκθεσιακού Πολιτιστικού Χώρου Ναυπλίου στον Δήμο Ναυπλιέων, για τη φιλοξενία του προγράμματος **“Πρωτοβουλία για την ανάδειξη της πολιτιστικής κληρονομιάς”**, που αφορά στην ψηφιοποίηση ιστορικών κτηρίων της πόλεως του Ναυπλίου.
- Παραχώρηση των αιθουσών του Εκθεσιακού Πολιτιστικού Χώρου Ναυπλίου στο διεθνές μεταπτυχιακό πρόγραμμα **Θερινή Ακαδημία Ολυμπίας (Olympia Summer Academy)** της Ευρωπαϊκής Εταιρείας Διεθνών Σπουδών (European International Studies Association), για τη διεξαγωγή των μαθημάτων πολιτικής επιστήμης και διεθνών σπουδών, στο οποίο συμμετείχαν και δύο Στελέχη από τη Διεύθυνση Οικονομικών Μελετών.
- Διοργάνωση κύκλου μαθημάτων, διάρκειας οκτώ μηνών, για μεταπτυχιακούς φοιτητές, σε συνεργασία με τον Τομέα Ιστορίας της Τέχνης του Πανεπιστημίου Αθηνών, για το ακαδημαϊκό έτος 2017-2018, με τίτλο **“Εικαστικές τέχνες στην Ελλάδα τον 21ο αιώνα”**. Τα μαθήματα πραγματοποιούνται στην Αίθουσα Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων της Τραπεζής και συμμετέχουν 25-30 φοιτητές.

ΔΑΝΕΙΣΜΟΙ ΕΡΓΩΝ

- Δανεισμός οκτώ έργων στην έκθεση **“Εικαστικές τέχνες και Αντίσταση 1950-1974”**, που διοργάνωσε το Επιμελητήριο Εικαστικών Τεχνών Ελλάδος στη Δημοτική Πινακοθήκη των Αθηνών.
- Δανεισμός τεσσάρων έργων στην έκθεση **“Αλέξανδρος Κορογιαννάκης”**, που διοργάνωσε το Κέντρο Πολιτισμού, Έρευνας και Τεκμηρίωσης της Τραπεζής της Ελλάδος στο Μουσείο της Τραπεζής της Ελλάδος.
- Δανεισμός πέντε έργων στην έκθεση **“Διαιρεμένες μνήμες 1940-1950. Η απόσταση ανάμεσα στην ιστορία και το βίωμα”**, που διοργανώθηκε στο Μακεδονικό Μουσείο Σύγχρονης Τέχνης στη Θεσσαλονίκη, τον Δεκέμβριο 2016 και παρατάθηκε έως την 23.4.2017.
- Δανεισμός τεσσάρων έργων στην έκθεση **“Ομάδα Τέχνη, 1917-1919. Η γένεση του ελληνικού μοντερνισμού”**, που διοργάνωσε η Εθνική Πινακοθήκη στο Βυζαντινό και Χριστιανικό Μουσείο Αθηνών. Η Τράπεζα ήταν αποκλειστικός χορηγός του καταλόγου της Εκθέσεως.
- Δανεισμός ενός λευκώματος στην έκθεση **“Γιώργος Σεφέρης. Όταν το φως χορεύει, μιλώ δίκαια”**, που διοργανώθηκε από το ίδρυμα Β. και Μ. Θεοχαράκη στο Μουσείο του Ιδρύματος.

ΧΡΗΣΙΔΑΝΕΙΑ

- Σύμβαση χρησιδανείου διάρκειας πέντε ετών με το **Εθνικό Μουσείο Σύγχρονης Τέχνης** για τον δανεισμό επτά έργων.
- Σύμβαση χρησιδανείου διάρκειας πέντε ετών με την εταιρία **Ιονική Ξενοδοχειακά Επιχειρήσεις Α.Ε.** για τον δανεισμό πέντε έργων.

ΧΟΡΗΓΙΕΣ

ΜΕΓΑΡΟ ΜΟΥΣΙΚΗΣ ΑΘΗΝΩΝ “MUSIC AETERNA”

Η Alpha Bank ανέλαβε χορηγός της συναυλίας που πραγματοποιήσε η Music Aeterna υπό τη μουσική διεύθυνση του κορυφαίου μαέστρου Θεόδωρου Κουρεντζή στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών, στο πλαίσιο του ετήσιου κύκλου εκδηλώσεων Μεγάλες Ορχήστρες – Μεγάλοι Μαέστροι – Μεγάλοι Ερμηνευτές.



ΔΟΝ ΖΟΥΑΝ – ΣΤΕΓΗ ΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΤΕΧΝΩΝ

Η Τράπεζα ανέλαβε τη χορηγία της παραστάσεως “Δον Ζουάν” σε σκηνοθεσία του Μιχαήλ Μαρμαρινού, σε μία σύγχρονη εκδοχή του έργου του Μολιέρου.

ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΠΕΡΙΟΔΕΙΑ ΔΗΜΗΤΡΗ ΠΑΠΑΙΩΑΝΝΟΥ

Η Τράπεζα ανέλαβε τη χορηγία της περιοδεύουσας παραστάσεως του Δημήτρη Παπαϊωάννου “Ο Μεγάλος Δαμαστής” η οποία, εκτός από την Ελλάδα, παρουσιάσθηκε σε Γαλλία, Ελβετία, Ιταλία, Ισπανία, Κορέα, Λουξεμβούργο, Ολλανδία, Πορτογαλία, Ρωσία, Σερβία, Σουηδία και Ταϊβάν.

Με τη συμμετοχή δέκα συντελεστών επί σκηνής το έργο πραγματευόταν το ερώτημα κατά πόσο η ανθρώπινη ζωή μπορεί να ιδωθεί ως ένα εξερευνητικό ταξίδι, μία εσωτερική “ανασκαφή” που υπόσχεται να φέρει στην επιφάνεια βαθύτερα νοήματα για την ανθρώπινη ύπαρξη.

ΦΕΣΤΙΒΑΛ ΚΙΝΗΜΑΤΟΓΡΑΦΟΥ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ – ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

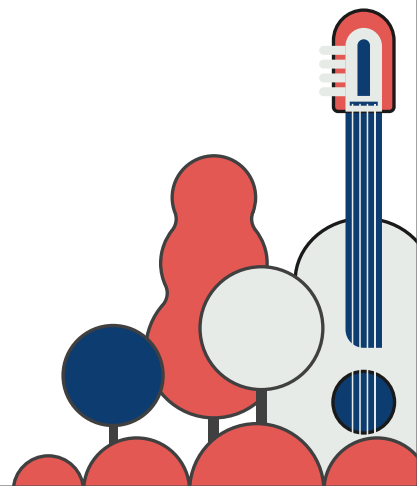
Η Alpha Bank, μέσω των ενεργειών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που αναπτύσσει για τα παιδιά, ανέλαβε τη χορηγία των εκπαιδευτικών προγραμμάτων που διοργανώνει το Μουσείο Κινηματογράφου του Φεστιβάλ Κινηματογράφου Θεσσαλονίκης.

Πρόκειται για μία σειρά εκπαιδευτικών δράσεων που διεξάγονται στον χώρο του Μουσείου για τους μαθητές Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας Εκπαιδευσεως, οι οποίες διαμορφώθηκαν από εκπαιδευτικούς και μουσειοπαιδαγωγούς ειδικευμένους στην κινηματογραφική παιδεία και είναι κατάλληλα προσαρμοσμένες στα χαρακτηριστικά και στους στόχους της κάθε ηλικιακής ομάδας μαθητών.

Στα εκπαιδευτικά προγράμματα έχουν τη δυνατότητα να συμμετάσχουν μαθητές Νηπιαγωγείου, Δημοτικού, Γυμνασίου και Λυκείου από τον Σεπτέμβριο έως το τέλος Μαΐου κάθε έτους.

ΚΕΝΤΡΟ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ ΊΔΡΥΜΑ ΣΤΑΥΡΟΣ ΝΙΑΡΧΟΣ – ΕΘΝΙΚΗ ΛΥΡΙΚΗ ΣΚΗΝΗ

Η Τράπεζα ανέλαβε τη χορηγία της παραστάσεως μπαλέτου “Η Ωραία Κοιμωμένη” που παρουσίασε η Εθνική Λυρική Σκηνή στο Κέντρο Πολιτισμού Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος. Η χορευτική εκδοχή του διάσημου παραμυθιού του Σαρλ Περρώ, όπως τη μελοποίησε ο Πιοτρ Ίλιτς Τσαϊκόφσκι, παρουσιάσθηκε το 1890 και από τότε έως σήμερα παραμένει εξαιρετικά δημοφιλής σε ολόκληρο τον κόσμο. Την Κυριακή, 26 Νοεμβρίου 2017, Πελάτες της Τραπεζής παρακολούθησαν την παράσταση παρουσία Μελών της Γενικής Διευθύνσεως.



ΣΥΛΛΟΓΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ, ΣΥΝΔΡΟΜΕΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΧΡΗΣΤΩΝ

Το 2017, η Βιβλιοθήκη της Alpha Bank εμπλουτίστηκε με 1.100 νέους τίτλους βιβλίων ποικίλου περιεχομένου καθώς και με πληροφοριακό υλικό και αριθμεί πλέον περισσότερους από 30.750 τίτλους. Εκτός από τα ελληνικά και τα ξενόγλωσσα εγκυκλοπαιδικά και λεξικογραφικά έργα, η Συλλογή της περιλαμβάνει και μεγάλο αριθμό επιστημονικών βιβλίων και περιοδικών που καλύπτουν όλους τους κλάδους των οικονομικών, των νομικών και των ανθρωπιστικών επιστημών καθώς και σημαντικό αριθμό λογοτεχνικών εκδόσεων.

Η Βιβλιοθήκη εξυπηρετεί τις ανάγκες των Μονάδων της Τραπέζης, διαχειρίζεται τις συνδρομές τους στον ημερήσιο και στον περιοδικό Τύπο, ενώ παράλληλα λειτουργεί ως δανειστική για το Προσωπικό του Ομίλου. Κατά τη διάρκεια του έτους, πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 1.500 κινήσεις δανεισμού βιβλίων και 30 κινήσεις δανεισμού κλαδικών μελετών, ενώ προσετέθησαν 130 νέα μέλη. Επίσης, τη Βιβλιοθήκη επισκέφθηκαν 25 ερευνητές για τη συλλογή πληροφοριακού υλικού και για μελέτη στο Αναγνωστήριο.



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΚΔΟΣΕΩΝ ΤΡΑΠΕΖΗΣ

Οι Εκδόσεις της Τραπέζης, που αριθμούν πλέον των 178 τίτλων και αναφέρονται σε διάφορους τομείς της ελληνικής ιστορίας, οικονομίας και τέχνης, πωλούνται σε βιβλιοπωλεία και σε εκδοτικούς οίκους, ενώ παράλληλα προσφέρονται για εμπλουτισμό άλλων Βιβλιοθηκών, αλλά και για φιλανθρωπικούς σκοπούς.

Στο πλαίσιο της πολιτικής της Τραπέζης για την προβολή του ελληνικού πολιτισμού, η Βιβλιοθήκη προέβη στη δωρεάν διάθεση συνολικά 1.765 αντιτύπων Εκδόσεων της Τραπέζης και 882 αντιτύπων εκδόσεων τρίτων σε δημόσιες και σε ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, σε πολιτιστικά ιδρύματα και φορείς καθώς και σε Μονάδες της Τραπέζης, για την κάλυψη επιχειρησιακών αναγκών. Ειδικότερα, συνεχίσθηκε η προσφορά εκδόσεων σε βιβλιοθήκες, όπως η Δημοτική Βιβλιοθήκη Κατερίνης, η Κοργιαλένειος Βιβλιοθήκη Αργοστολίου, η Κεντρική Δημοτική Βιβλιοθήκη του Οργανισμού Πολιτισμού Αθλητισμού και Νεολαίας (Ο.Π.Α.Ν.) του Δήμου Αθηναίων, η Βιβλιοθήκη του Βαρικού Φλωρίνης, η Δημοτική Βιβλιοθήκη Λειψών "Όδυσσέας Ελύτης", η Δημοτική Βιβλιοθήκη Σύμης, η Ναρκίσσειος Δημοτική Βιβλιοθήκη Αστυπάλαιας, η Ανοικτή Δανειστική Βιβλιοθήκη Κιμώλου, η Δημοτική Βιβλιοθήκη Νισύρου και πολλές ακόμη, κυρίως σε νησιά της άγονης γραμμής, ως αναγνώριση του σημαντικού έργου που επιτελούν για την πνευματική ανάταση και καλλιέργεια των κατοίκων των αντίστοιχων περιοχών και των επισκεπτών τους. Ομοίως, πραγματοποιήθηκε αποστολή εκδόσεων σε πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες και συγκεκριμένα, στη Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Αιγαίου και στη Βιβλιοθήκη του Δημοτικού Ελεύθερου Ανοικτού Πανεπιστημίου Σφακίων "Γεώργιος Ξενουδάκης", ενώ δωρεά εκδόσεων έγινε και σε αρκετά σχολεία της Πρωτοβάθμιας και της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης σε όλη τη χώρα, όπως το 3ο Δημοτικό Σχολείο Αλεξανδρουπόλεως, το 3ο Δημοτικό Σχολείο Ερμουπόλεως Σύρου, το Δημοτικό Σχολείο Καπανδριτίου, το Γυμνάσιο και το Λύκειο Καπανδριτίου, το 2ο Δημοτικό Σχολείο Αιγάλεω "Νίκος Γκάτσος", το Γενικό Λύκειο Παλαμά Καρδίτσας κ.ά. καθώς και σε πολιτιστικά ιδρύματα και φορείς, όπως η Ιερά Μητρόπολις Φιλίππων, Νεαπόλεως και Θάσου, ο Σύνδεσμος Σιφνίων, ο Μικρασιατικός Σύλλογος Περιφερειακής Ενότητας Κοζάνης, η Τοπική Αρχαιακή Συλλογή Ικαρίας, το Ναυτικό Μουσείο Ελλάδος κ.ά.

Στο πλαίσιο της κοινωνικής προσφοράς της Alpha Bank, η Βιβλιοθήκη συνέβαλε με τη δωρεάν διάθεση 200 αντιτύπων Εκδόσεων της Τραπέζης στις ετήσιες χριστουγεννιάτικες αγορές φιλανθρωπικών σωματείων και οργανώσεων, όπως το Χατζηκυριάκειο Ίδρυμα Παιδικής Προστασίας και το Φιλανθρωπικό Σωματείο "ΟΙ ΦΙΛΟΙ ΤΟΥ ΠΑΙΔΙΟΥ".

Επιπλέον, η Τράπεζα απέστειλε αντίτυπα των Εκδόσεών της για την υποστήριξη των βιβλιοαγορών που διοργάνωσε το Σωματείο "Φίλοι του Μουσείου Γουλανδρή Φυσικής Ιστορίας", για τη λαχειοφόρο αγορά που διοργάνωσε το Σωματείο "Οι Φίλοι του Μουσείου Μπενάκη", για την ετήσια κεντρική εκδήλωση των εργαζομένων του Εθνικού Κέντρου Έρευνας Φυσικών Επιστημών (Ε.Κ.Ε.Φ.Ε.) "Δημόκριτος" και για τη λαχειοφόρο αγορά των "Φίλων του Λυκείου των Ελληνίδων" καθώς και της Εταιρίας Αιγαιακής Προϊστορίας "Αιγεύς".

ΔΙΚΤΥΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

Το Δίκτυο Οικονομικών Βιβλιοθηκών (Δι.Ο.Βι.), ιδρυτικό μέλος του οποίου είναι η Βιβλιοθήκη της Alpha Bank, διοργάνωσε με επιτυχία καθ' όλη τη διάρκεια του έτους 2017, επτά εκπαιδευτικές επισκέψεις/ξεναγήσεις στις βιβλιοθήκες-μέλη του Δι.Ο.Βι. καθώς και τον Β΄ Κύκλο Διαλέξεων Οικονομικού Περιεχομένου, ο οποίος περιελάμβανε συνολικά τρεις διαλέξεις και απευθύνετο σε επαγγελματίες που εργάζονται σε βιβλιοθήκες, αρχεία, κέντρα τεκμηριώσεως και άλλους οργανισμούς, σε φοιτητές Βιβλιοθηκονομίας καθώς και σε κάθε επαγγελματία που ενδιαφέρεται να ενημερωθεί για οικονομικά θέματα.

Στο πλαίσιο των δράσεων του Δικτύου Οικονομικών Βιβλιοθηκών (Δι.Ο.Βι.) για το έτος 2017, η Βιβλιοθήκη της Alpha Bank πραγματοποίησε με επιτυχία δύο ξεναγήσεις για το κοινό στους χώρους της, στη Νομισματική Συλλογή και στον πολιτιστικό χώρο της Τραπέζης "ALPHA BANK – ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΑ". Επίσης, συμμετείχε με παρουσίαση στη δεύτερη διάλεξη με τίτλο "Τράπεζες, Εταιρική Υπευθυνότητα και Βιβλιοθήκες" του Β΄ Κύκλου Διαλέξεων Οικονομικού Περιεχομένου.

Το Δι.Ο.Βι. συστάθηκε το 2012 και αποσκοπεί στην καλύτερη συνεργασία των βιβλιοθηκών-μελών του για την ανταλλαγή υπηρεσιών, με βασική επιδίωξη την ποιοτικότερη εξυπηρέτηση των χρηστών τους. Λίγο πριν από το τέλος του 2017, διευρύνθηκε ο κατάλογος των μελών του Δικτύου με την προσθήκη της Βιβλιοθήκης της Ελληνικής Στατιστικής Αρχής (ΕΛΣΤΑΤ).

"ALPHA BANK – ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΑ" - ΜΟΥΣΕΙΟ ΧΑΡΤΟΝΟΜΙΣΜΑΤΩΝ ΙΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΗΣ

Στο Κεντρικό Κτήριο της Alpha Bank επί της οδού Σταδίου 40, στο ισόγειο, λειτουργεί από τον Ιανουάριο 2011, ο χώρος "ALPHA BANK – ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΑ", όπου το κοινό μπορεί να ενημερώνεται για τις πολιτιστικές δραστηριότητες της Alpha Bank καθώς και να αγοράζει τις διαθέσιμες Εκδόσεις της Τραπέζης και του Κοινωνικού Ιδρύματος Ιωάννου Φ. Κωστοπούλου ή/και αντίγραφα αρχαίων νομισμάτων από τη Νομισματική Συλλογή της Τραπέζης.

Ειδικότερα, το 2017, επισκέφθηκαν τον χώρο "ALPHA BANK – ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΑ" περισσότερα από 1.000 άτομα, τα οποία ενημερώθηκαν για τις δράσεις της Συλλογής Έργων Τέχνης, της Νομισματικής Συλλογής, του Ιστορικού Αρχείου και της Βιβλιοθήκης της Τραπέζης καθώς επίσης και για τις δράσεις του Μουσείου Χαρτονομισμάτων Ιονικής Τραπέζης στην Κέρκυρα και του Εκθεσιακού Πολιτιστικού Χώρου Alpha Bank στο Ναύπλιο.

Με γνώμονα τη συνεχή βελτίωση της εξυπηρέτησεως και τον εκσυγχρονισμό των υπηρεσιών που προσφέρει ο πολιτιστικός χώρος της Τραπέζης "ALPHA BANK – ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΑ", λειτουργεί πλέον και ηλεκτρονικό κατάστημα (e-shop), το οποίο απευθύνεται στο ευρύ κοινό και παρέχει στους ενδιαφερομένους τη δυνατότητα να προμηθεύονται άμεσα και γρήγορα τις Εκδόσεις της Τραπέζης ή/και αντίγραφα περιορισμένου αριθμού αρχαίων νομισμάτων από τη Νομισματική Συλλογή της. Επίσης, μέσα από την ιστοσελίδα του ηλεκτρονικού καταστήματος παρέχεται ενημέρωση για τα νέα προϊόντα, αλλά και για τις εκάστοτε ισχύουσες προσφορές και εκπτώσεις.



Στον χώρο "ALPHA BANK – ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΑ" λειτουργεί και το διαδραστικό σύστημα Stater 360², που προσφέρει στο κοινό τη δυνατότητα να γνωρίσει επιλεγμένα αρχαία νομίσματα από τη Συλλογή της Τραπέζης. Πρόκειται για μία διεθνώς πρωτότυπη διαδραστική εφαρμογή, η οποία αποτελείται κυρίως από έναν περιστρεφόμενο μεταλλικό δίσκο, επάνω στον οποίο απεικονίζονται είκοσι νομίσματα. Ο χρήστης μπορεί να δει τα νομίσματα μεγεθυμένα σε υψηλή ανάλυση επιλέγοντας ένα, κάθε φορά. Έχει τη δυνατότητα να παρατηρήσει το νόμισμα με μεγεθυντικό φακό, να διαβάσει την περιγραφή του και να βρει στον χάρτη την πόλη που το εξέδωσε, αγγίζοντάς το. Επιπλέον, μπορεί να διαβάσει την ιστορία της εκδότριας αρχής, η οποία αναγράφεται στην παρακείμενη επιφάνεια, ενώ, προκειμένου να δει την οπίσθια όψη του νομίσματος, περιστρέφει απλώς τον δίσκο.

Το διαδραστικό σύστημα Stater 360² σχεδιάστηκε και κατασκευάστηκε από το Ίδρυμα Τεχνολογίας και Έρευνας (ΙΤΕ) για τη Νομισματική Συλλογή της Τραπέζης.

ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΡΧΕΙΟ ALPHA BANK

ΔΙΕΘΝΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ ΙΣΤΟΡΙΑΣ ΤΟΥ ΙΣΤΟΡΙΚΟΥ ΑΡΧΕΙΟΥ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΗΣ

Το Ιστορικό Αρχείο της Alpha Bank διοργάνωσε με μεγάλη επιτυχία την 6 και την 7 Οκτωβρίου 2017, τη **10η επιστημονική συνάντηση ιστορίας με τίτλο “Small States in History and the Greek Case”**.



Η συνάντηση πραγματοποιήθηκε σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Marketing και Δημοσίων Σχέσεων της Τραπέζης και έλαβε χώρα στην πόλη της Κέρκυρας, στο κτήριο των Γενικών Αρχείων του Κράτους στο Παλαιό Φρούριο.

Στόχος της συνάντησής ήταν να εξετάσει, μέσω της διεθνούς εμπειρίας, κατά πόσον το μέγεθος του ελληνικού κράτους υπήρξε αποφασιστικός παράγοντας στην οικονομική, πολιτική και κοινωνική διαμόρφωσή του.

Συνολικά συμμετείχαν **18 Έλληνες και ξένοι διακεκριμένοι επιστήμονες**, αλλά και νέοι ερευνητές από την Ευρώπη, τις Η.Π.Α. και τον Καναδά που εκπροσωπούσαν σχεδόν κάθε ειδικότητα των κοινωνικών και των ανθρωπιστικών επιστημών. Η εν λόγω επιστημονική συνάντηση αποτελεί την αρχή μίας **σειράς διεθνών συνεδρίων που θα ακολουθήσουν κατά τα επόμενα έτη** και φιλοδοξούν να εξετάσουν τις επιδόσεις του ελληνικού κράτους σε διαφορετικούς τομείς, από την ίδρυσή του έως σήμερα.

ΣΕΙΡΑ ΟΜΙΛΙΩΝ ΤΟΥ ΙΣΤΟΡΙΚΟΥ ΑΡΧΕΙΟΥ

Το 2017, στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, η Διεύθυνση Marketing και Δημοσίων Σχέσεων και το Ιστορικό Αρχείο εγκαινίασαν **“Σειρά Ομιλιών”** επί επίκαιρων θεμάτων, με σκοπό την **ενημέρωση των Στελεχών της Τραπέζης**.

Στην πρώτη ομιλία, που πραγματοποιήθηκε στο Κεντρικό Κτήριο της Τραπέζης, με τίτλο: “Κρίση και προοπτικές στην Ελληνική οικονομία” ήταν προσκεκλημένος ο Διευθυντής του Ιδρύματος Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών (Ι.Ο.Β.Ε.) και Καθηγητής στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών κ. Νικόλαος Βέττας. Στην ομιλία του ο κ. Βέττας εστίασε στα θεμελιώδη προβλήματα που αντιμετώπισε η Ελληνική Οικονομία, τα οποία εκδηλώθηκαν με μεγάλη ένταση λόγω της κρίσεως.

Στη συνέχεια, ανέλυσε τους επιμέρους περιορισμούς που οφείλει να αντιμετωπίσει η Ελλάδα στον τομέα της οικονομίας κατά τα επόμενα έτη και τους τρόπους, με τους οποίους μπορεί να επιτευχθεί μετάβαση σε ένα πιο αποτελεσματικό μοντέλο λειτουργίας. Τέλος, αναφέρθηκε στο ζήτημα της εκπαίδευσης επισημαίνοντας την ιδιαίτερη σημασία της για την αναπροσαρμογή του οικονομικού μοντέλου της χώρας σε πιο υγιή βάση.

ΑΝΟΙΧΤΟ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΙΣΤΟΡΙΑΣ ΑΠΟ ΤΟ ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΡΧΕΙΟ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΗΣ



Το Ιστορικό Αρχείο συμμετείχε, για πρώτη φορά, στη διοργάνωση του 14ου κύκλου του **“Ανοιχτού Σεμιναρίου Οικονομικής Ιστορίας”** (Α.Σ.Ο.Ι.) σε συνεργασία με τη **Γαλλική Σχολή Αθηνών**, το οποίο πραγματοποιείται στην Αίθουσα Συνεδριάσεων του **Ιστορικού**

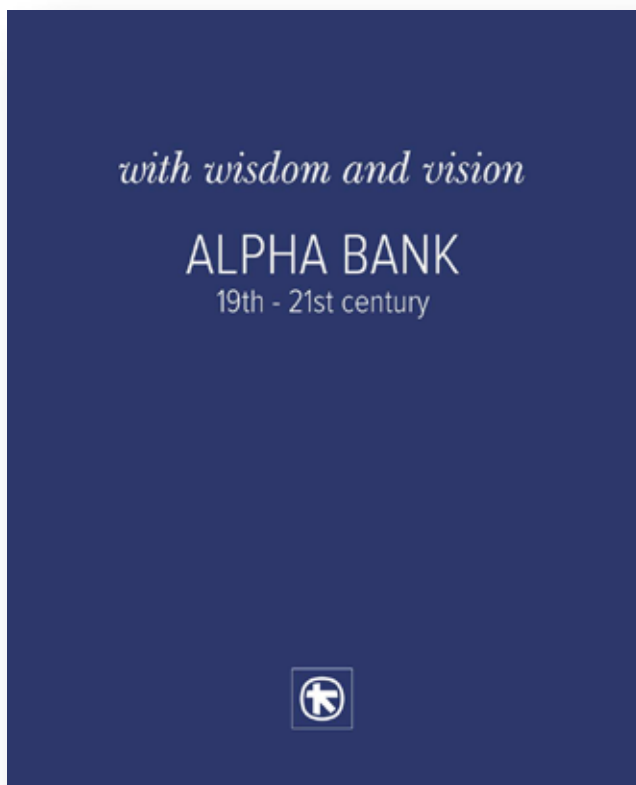
Αρχείου του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών. Το Α.Σ.Ο.Ι. ξεκίνησε ως μία πρωτοβουλία ιστορικών με ειδικότερο ενδιαφέρον για την οικονομική ιστορία. Στόχος του σεμιναρίου είναι η προβολή και η συζήτηση ερευνών που ευρίσκονται σε εξέλιξη καθώς επίσης και η μελέτη ειδικότερων προβλημάτων της οικονομικής ιστορίας, ελληνικής και διεθνούς, με τη συμμετοχή ιστορικών, οικονομολόγων αλλά και άλλων ειδικών από τη διεθνή ακαδημαϊκή κοινότητα.

Για τον κύκλο 2017-2018, αναρτήθηκε στο Alpha Bank Intranet ενημερωτική ανακοίνωση για το **Προσωπικό της Τραπέζης**, με στόχο την παρακολούθηση του σεμιναρίου από Υπαλλήλους των Διευθύνσεων και των Καταστημάτων.

Η ΕΚΔΟΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΙΣΤΟΡΙΑ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΗΣ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ

“With Wisdom and Vision: Alpha Bank 19th – 21st century”

Κατά τη διάρκεια του 2017, το Ιστορικό Αρχείο εξέδωσε το βιβλίο με τίτλο “With Wisdom and Vision: Alpha Bank 19th – 21st century”.



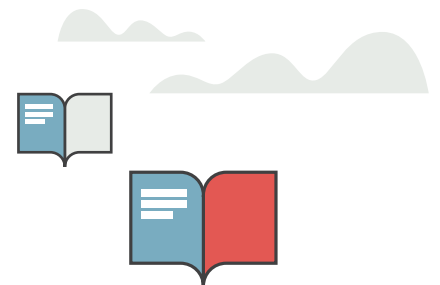
Πρόκειται για τη μετάφραση στην αγγλική γλώσσα της εκδόσεως “Με λογισμό και μ’ όνειρο. Alpha Bank, 19ος - 21ος αιώνας”. Η Έκδοση αφορά στην ιστορία της Τραπέζης από τα πρώτα εμπορικά εγχειρήματα του Ι.Φ. Κωστοπούλου κατά τον 19ο αιώνα έως σήμερα. Περιλαμβάνει πλούσιο και ανέκδοτο εικονογραφικό υλικό, που κατά το μεγαλύτερο μέρος προέρχεται από το Ιστορικό Αρχείο της Alpha Bank, ενώ επίσης έχει αξιοποιηθεί και υλικό από άλλους οργανισμούς, τράπεζες ή ιδρύματα, δημόσια και ιδιωτικά. Συνοδεύεται από αναλυτικό ευρετήριο των ονομάτων και των επωνυμιών της εποχής στην αγγλική γλώσσα.

ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΗΣ ΣΕ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ

“European Association for Banking and Financial History”

Το Ιστορικό Αρχείο της Τραπέζης συμμετείχε στην ετήσια Γενική Συνέλευση των Μελών της “European Association for Banking and Financial History”. Η Alpha Bank αποτελεί Τακτικό Μέλος του φορέα από το 1996, ενώ ο Επίτιμος Πρόεδρος της κ. Γιάννης Σ. Κωστόπουλος παραμένει από το 2000 έως σήμερα μέλος του “Board of Patrons”. Η συμμετοχή της Τραπέζης στον φορέα αυτό έχει σκοπό την παρακολούθηση και τη διάδοση των καλών πρακτικών στη διάσωση και στη συντήρηση των τραπεζικών αρχείων, στη μεταφορά τεχνογνωσίας, αλλά και στην επιστημονική συνεργασία των ευρωπαϊκών μελών.

Τέλος, η Alpha Bank συμβάλλει με τη συμμετοχή της στον καθορισμό της διαμορφώσεως πολιτικών που αφορούν στα Ιστορικά Αρχεία των ευρωπαϊκών χρηματοοικονομικών ιδρυμάτων.



ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ALPHA BANK ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ

ΚΥΠΡΟΣ

Η Alpha Bank Cyprus Ltd, μέσω των Προγραμμάτων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, συμμετέχει στην υποστήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων, αλλά και στην ενίσχυση ιδρυμάτων και φορέων που σχετίζονται με την υγεία, την παιδεία, τον πολιτισμό και την προστασία του περιβάλλοντος. Η Τράπεζα εντός του 2017, στήριξε τις κάτωθι εκδηλώσεις ή/και συμμετείχε σε αυτές:

- **Κύριος Χορηγός της Ετήσιας Εβδομάδος Ενημερώσεως και Προλήψεως αναφορικά με Νεφρολογικά Προβλήματα**, την οποία επί σειρά ετών διοργανώνει ο Παγκύπριος Σύνδεσμος Φίλων Νεφροπαθών (Π.Σ.Φ.Ν.).
- **Χορηγός της 17ης Διαδρομής Αγάπης**, που διοργάνωσε ο Παγκύπριος Σύνδεσμος για παιδιά και νέους με καρκίνο "Ένα Όνειρο Μια Ευχή". Στόχος της εκδηλώσεως είναι η ενημέρωση και ευαισθητοποίηση της κοινωνίας για τα πολλαπλά προβλήματα που αντιμετωπίζουν τα παιδιά και οι νέοι που πάσχουν από διάφορες μορφές καρκίνου.
- **Χορηγός της φιλανθρωπικής εκδηλώσεως που διοργάνωσε το Σωματείο Κοινωνική Μέριμνα Αγίων Ομολογητών**. Τα έσοδα από τη φιλανθρωπική εκδήλωση διετεθήσαν για τις ανάγκες των νηπιαγωγείων, των βρεφοκομικών σταθμών καθώς και των απόρων οικογενειών που στηρίζει το Σωματείο.
- **Χορηγός στο "18ο Πανηγύρι Χαράς και Προσφοράς"**, το οποίο διοργάνωσε ο Παγκύπριος Σύνδεσμος για παιδιά με καρκίνο "Ένα Όνειρο Μια Ευχή".
- **Προσφορά τροφίμων και ειδών πρώτης ανάγκης** κατά τη διάρκεια των εορτών των Χριστουγέννων και της Πρωτοχρονιάς, σε φιλανθρωπικούς οργανισμούς και άλλους φορείς, οι οποίοι στηρίζουν οικογένειες και άτομα που ευρίσκονται σε ανάγκη σε όλες τις επαρχίες της Κύπρου.
- Σύνδεσμος Eurora Donna Κύπρου
- Σύνδεσμος Βαγόνη Αγάπης
- Κέντρα Προσφοράς Ιερών Μητροπόλεων
- Σύνδεσμοι Γονέων Δημοσίων Σχολείων.
- **Μέγας Χορηγός της ένατης Εκθέσεως Πανεπιστημίων Ηνωμένου Βασιλείου**, η οποία διοργανώθηκε από τις εταιρίες εκπαιδευτικών συμβούλων TCS Education Consultants και Unilink Education Services στη Λευκωσία και στη Λεμεσό, αντιστοίχως. Οι ενδιαφερόμενοι μαθητές και φοιτητές είχαν τη δυνατότητα να συνομιλήσουν με εκπαιδευτικούς συμβούλους και με εκπροσώπους των Πανεπιστημίων.
- **Χορηγός του Προγράμματος της Συμφωνικής Ορχήστρας Νέων Κύπρου** του Ιδρύματος Συμφωνική Ορχήστρα Κύπρου.
- **Χορηγός της Συναυλίας-Αφιέρωμα στον Κύπριο μουσικοσυνθέτη Στέλιο Πισή**, ο οποίος αποτελεί ξεχωριστή περίπτωση ανθρώπου και μουσικού δημιουργού, καθώς συνθέτει και ενορχηστρώνει τη μουσική του με την κίνηση των ματιών του, υπερνικώντας έτσι την ασθένεια μυϊκής δυστροφίας από την οποία πάσχει.
- **Κύριος Χορηγός στην εκδήλωση "Μουσική στην Πόλη"**, που διοργάνωσε ο Σύνδεσμος "Φίλοι της Λευκωσίας" σε συνεργασία με τον Δήμο Λευκωσίας. Στόχος της εκδηλώσεως ήταν η ανάδειξη της Λευκωσίας ως πρωτεύουσας με ουσιαστική ιστορία και πολιτισμό.

ΡΟΥΜΑΝΙΑ



Το 2017, η Alpha Bank Romania S.A., στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, συνέχισε να υποστηρίζει τους τομείς της παιδείας, της κοινωνίας, του περιβάλλοντος, του αθλητισμού και του πολιτισμού.

Ειδικότερα, οι κυριότερες πρωτοβουλίες που υποστήριξε κατά το 2017, ήταν οι ακόλουθες:

- **Προγράμματα χρηματοοικονομικών γνώσεων:** Η Τράπεζα συμμετείχε ενεργά σε προγράμματα χρηματοοικονομικών γνώσεων. Η χρηματοοικονομική εκπαίδευση αποτελεί ένα απαραίτητο συστατικό για την ευαισθητοποίηση των καταναλωτών, καθώς βοηθά στην κατανόηση του τρόπου διαχειρίσεως των προσωπικών οικονομικών, λαμβάνοντας υπ' όψιν την αποφυγή των ρίσκων και πιθανό οικονομικό αποκλεισμό.

- **Εκπαιδευτικά προγράμματα χρηματοοικονομικής**, ανεπτυγμένα σε σχολεία, μαζί με την Ένωση για την Προώθηση των Επιδόσεων στην Εκπαίδευση και τον Εκδοτικό Οίκο “Εξερευνητής” και σε συνεργασία με την Εθνική Τράπεζα της Ρουμανίας και το Υπουργείο Παιδείας.
- **Εκπαιδευτική εφαρμογή για το κινητό**, στο πλαίσιο του χρηματοοικονομικού εκπαιδευτικού προγράμματος που συνεχίζει για πέμπτο έτος μαζί με την Ένωση για την Προώθηση της Επιδόσεως στην Εκπαίδευση και τον Εκδοτικό Οίκο “Εξερευνητής”, σε συνεργασία με την Εθνική Τράπεζα της Ρουμανίας και το Υπουργείο Παιδείας.
- **Συνέδριο “Banking Innovation Lab”**: Η Alpha Bank Romania S.A. συμμετείχε στο συνέδριο “Banking Innovation Lab” που αφορούσε στην επαγγελματική ανταλλαγή γνώσεων σχετικά με τις τάσεις και τις καινοτομίες στον τομέα των τεχνολογικών λύσεων και εφαρμογών αφιερωμένων στον τραπεζικό τομέα.
- **Διαγωνισμός “Little Bankers Olympiad”**: Η Alpha Bank Romania S.A. συνέχισε να υποστηρίζει τον διαγωνισμό “Little Bankers Olympiad”, στο πλαίσιο ενός εκπαιδευτικού προγράμματος για οικονομικά θέματα, το οποίο σημειώνει ετησίως σημαντική πρόοδο.
- **Χορηγία συνδρομών στο περιοδικό “Financial Market” για φοιτητές της Ακαδημίας Οικονομικών Μελετών**, με σκοπό την εξοικειώσή τους με την οικονομική αγορά. Μέσω της συνδρομής στο περιοδικό, οι φοιτητές ενημερώνονται για τα οικονομικά νέα, καταναλώντας παράλληλα τον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίζονται τα οικονομικά θέματα στον Τύπο.
- **Κύριος χορηγός του πρώτου αστικού φυσικού πάρκου στην ηπειρωτική Ευρώπη**: Η Alpha Bank Romania S.A. υποστήριξε, για τέταρτο συνεχές έτος, τις δραστηριότητες που πραγματοποιούνται στο Παρατηρητήριο του Φυσικού Πάρκου Vacaresti, το οποίο προσφέρει στους φυσιολάτρες την ευκαιρία να εξερευνηθούν την ομορφιά αυτού του μοναδικού οικοσυστήματος στην Ευρώπη.
- **Βοτανικός Κήπος στο Βουκουρέστι**: Η Τράπεζα υποστηρίζει δράσεις στον τομέα της εκπαίδευσης και της προστασίας του περιβάλλοντος με στόχο την αύξηση της ποιότητας ζωής. Ο Βοτανικός Κήπος στο Βουκουρέστι αποτελεί μία από τις μεγαλύτερες εκτάσεις πρασίνου στην πόλη. Η Alpha Bank Romania S.A. αναγνωρίζοντας τη σημασία του χώρου αυτού τόσο για την κοινωνία της πόλεως, όσο και για το περιβάλλον, αποτελεί σταθερό εταίρο του Βοτανικού Κήπου από το 2012.
- **Διεθνές Φεστιβάλ Θεάτρου Sibiu**: Η Alpha Bank Romania S.A. ήταν χορηγός του Διεθνούς Φεστιβάλ Θεάτρου Sibiu, το οποίο αποτελεί το πλέον πολυσχιδές ετήσιο φεστιβάλ της Ρουμανίας και το μεγαλύτερο φεστιβάλ τεχνών του θεάματος στην Ευρώπη ως προς τη σπουδαιότητα και ως προς το πλήθος των εκδηλώσεων. Ειδικότερα, η Alpha Bank Romania S.A. ήταν ο αποκλειστικός χορηγός δύο προγραμμάτων, του Προγράμματος Εθελοντισμού και της Αγοράς Τεχνών του Θεάματος.
- **Επιχειρηματικές εκδηλώσεις**: Η Alpha Bank Romania S.A. ήταν χορηγός των εκδηλώσεων που διοργανώθηκαν από το Ελληνο-Ρουμανικό Εμπορικό Επιμελητήριο για την ανάπτυξη των διμερών σχέσεων Ελλάδος και Ρουμανίας και στις οποίες συμμετείχαν εκπρόσωποι των επιχειρηματικών κοινοτήτων των δύο χωρών.

Παράλληλα, η Alpha Bank Romania S.A. κατά τη διάρκεια του 2017, αποτέλεσε βασικό χορηγό των κάτωθι εκδηλώσεων:

- Εθνική Μαθηματική Ολυμπιάδα
- Alpha Values Program
- “Gerar” Marathon
- Concerto Cultural Association
- European Youth Chess Championship.

ΑΛΒΑΝΙΑ



Στο πλαίσιο της πολιτικής της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του Ομίλου, η Alpha Bank Albania SHA κατά τη διάρκεια του 2017, ανέλαβε μία σειρά πρωτοβουλιών για την υποστήριξη της παιδείας, της κοινωνίας, του πολιτισμού και του περιβάλλοντος, ως κατωτέρω:

- **Εκπαιδευτικές και ενημερωτικές δραστηριότητες στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας “Money Week”**: Τον Μάρτιο 2017, η Κεντρική Τράπεζα της Αλβανίας και η Ένωση Τραπεζών της χώρας διοργάνωσαν το “Money Week”, μία πρωτοβουλία σχετικά με την εκπαίδευση νέων φοιτητών σε χρηματοοικονομικά θέματα. Η Alpha Bank Albania SHA ήταν ένα από τα κύρια χρηματοπιστωτικά ιδρύματα που συμμετείχαν στην πρωτοβουλία αυτή, με τις ακόλουθες δράσεις:

1. Διοργάνωση **επισκέψεως στο Κεντρικό Κατάστημα της Τραπέζης**, όπου μία ομάδα 35 μαθητών παρακολούθησε μέλη του Προσωπικού να εξυπηρετούν τους Πελάτες και να εκτελούν καθημερινές τραπεζικές εργασίες.
 2. **“Innovative Camp”**: Η Alpha Bank Albania SHA ήταν χορηγός του “Innovative Camp”, κατά το οποίο έξι ομάδες αποτελούμενες από πέντε φοιτητές παρουσίασαν καινοτόμες ιδέες για το digital marketing. Καθεμία από τις ομάδες είχε ως καθοδηγητή έναν Υπάλληλο της Τραπέζης.
 3. **“Leader for a day”**: Η Alpha Bank Albania SHA υποστήριξε το πρόγραμμα “Leader for a day”, στο πλαίσιο του οποίου ένας φοιτητής επελέγη για μία ολόκληρη ημέρα να συνοδεύσει την Υπεύθυνη Marketing και Δημοσίων Σχέσεων της Τραπέζης και να συμμετάσχει σε όλες τις συναντήσεις και τις αποφάσεις που ελήφθησαν κατά τη διάρκεια της ημέρας. Στον φοιτητή δόθηκε ένα συγκεκριμένο έργο, για να το διαχειρισθεί και να ενεργήσει μόνος του ως επικεφαλής Marketing και Δημοσίων Σχέσεων.
- **Ανακατασκευή του σχολείου για παιδιά με προβλήματα οράσεως**: Τον Σεπτέμβριο 2017, η Τράπεζα χρηματοδότησε την ανακατασκευή του σχολείου για παιδιά με προβλήματα οράσεως.
 - **“Δώρισε μία σχολική τσάντα”**: Η Τράπεζα δώρισε 250 σχολικές τσάντες και κασετίνες σε παιδιά οικογενειών που ευρίσκονται σε ανάγκη, κατά την ημέρα ενάρξεως του σχολικού έτους.
 - **“Ημέρα των παιδιών στον Αυλώνα”**: Η Τράπεζα υποστήριξε την εκδήλωση “Παρέλαση και φεστιβάλ παιδιών” που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της Ημέρας των Παιδιών στον Αυλώνα. Όλα τα σχολεία της πόλεως συμμετείχαν σε αυτή με διαφορετικές δραστηριότητες, όπως χορός, ζωγραφική, παρέλαση κ.λπ.
 - **“We donate knowledge”**: Η Τράπεζα υποστήριξε 22 σχολικές βιβλιοθήκες στις πόλεις Τίρανα, Δυρράχιο, Αυλώνας, Κορυτσά, Σκόνδρα, Λούσνια, Άγιοι Σαράντα, Ουρά Βαγιγκούρε, Μπουρέλ, Λακ, Τεπελένι, Πόγραδετς, Χειμάρρα, Ελμπασάν, Πρεμετή, Καμέζ και Αργυρόκαστρο. Παράλληλα, δωρίστηκαν 6.100 καλλιτεχνικά και επιστημονικά βιβλία σε 15 Δημοτικά Σχολεία και σε επτά Γυμνάσια.
 - **Υποστήριξη της τρίτης ηλικίας**: Τον Ιούλιο 2017, περισσότεροι από 100 Υπάλληλοι της Τραπέζης συνεισέφεραν εθελοντικά στη συλλογή προσωπικών ειδών και τροφίμων που δωρίστηκαν στους ηλικιωμένους στο γηροκομείο των Τιράνων. Επίσης, Εθελοντές από το Προσωπικό της Τραπέζης επισκέφθηκαν τις εγκαταστάσεις του γηροκομείου δίδοντας χαρά στους ηλικιωμένους.
 - **Χορηγία του πέμπτου Διεθνούς Φεστιβάλ Κιθάρας στα Τίρανα**: Τον Σεπτέμβριο 2017, διοργανώθηκε στα Τίρανα, το πέμπτο Διεθνές Φεστιβάλ Κιθάρας από το Ίδρυμα Κιθάρας της Αλβανίας, με τη χορηγία της Alpha Bank Albania SHA.
 - **Ανακατασκευή του ιστορικού κτηρίου “Seferis”**: Η Alpha Bank Albania SHA υποστήριξε τις εργασίες ανακατασκευής που πραγματοποιήθηκαν σε ένα από τα πιο ιστορικά κτήρια της Κορυτσάς, το κτήριο “Seferis”, το οποίο ανήκε στον Νομπελίστα Γιώργο Σεφέρη, που είχε υπηρετήσει για δύο έτη ως Πρόξενος στην πόλη. Προς τιμήν του το κτήριο ονομάστηκε “Seferis”.
 - **“Road towards Success”**: Τον Νοέμβριο 2017, οι Εργαζόμενοι της Τραπέζης συμμετείχαν στην εκδήλωση “Road towards Success”, που είχε σκοπό να ενισχύσει τις διαπροσωπικές δυνατότητες των Υπαλλήλων όσον αφορά τις δεξιότητες και τις εμπειρίες. Τα έσοδα από την εκδήλωση διετεθήσαν σε φιλανθρωπικούς σκοπούς.
 - **Ίδρυμα για παιδιά με Σύνδρομο Down**: Η Τράπεζα ήταν χορηγός ενός νέου χώρου θεραπείας στο Ίδρυμα για παιδιά με Σύνδρομο Down, τον μοναδικό οργανισμό που παρέχει δωρεάν υποστήριξη σε οικογένειες με παιδιά που πάσχουν από σύνδρομο Down. Ο νέος χώρος είναι πλήρως εξοπλισμένος, ώστε να παρέχονται υπηρεσίες σε περισσότερα παιδιά.
 - **“Albania Cultivates the Land”**: Η Alpha Bank Albania SHA υποστήριξε την πρώτη αγροτική έκθεση με τίτλο **“Η Αλβανία καλλιεργεί τη γη”**. Συνολικά 500 παραγωγοί και εκπρόσωποι από όλη τη χώρα συμμετείχαν στην Έκθεση με διάφορα προϊόντα, όπως φρούτα, λαχανικά και παραδοσιακά εδέσματα.
 - **“Μαζί για ασφαλέστερες παραλίες”**: Η Τράπεζα υποστήριξε την κατασκευή ενός πύργου ναυαγοσώστη στην πόλη Velipoja, η οποία αποτελεί μία από τις παράκτιες πόλεις με τον μεγαλύτερο αριθμό ατυχημάτων κατά τη διάρκεια της καλοκαιρινής περιόδου. Ο νέος πύργος πρόκειται να χρησιμοποιηθεί και για τις εκπαιδευτικές δραστηριότητες των νέων ναυαγοσωστών.



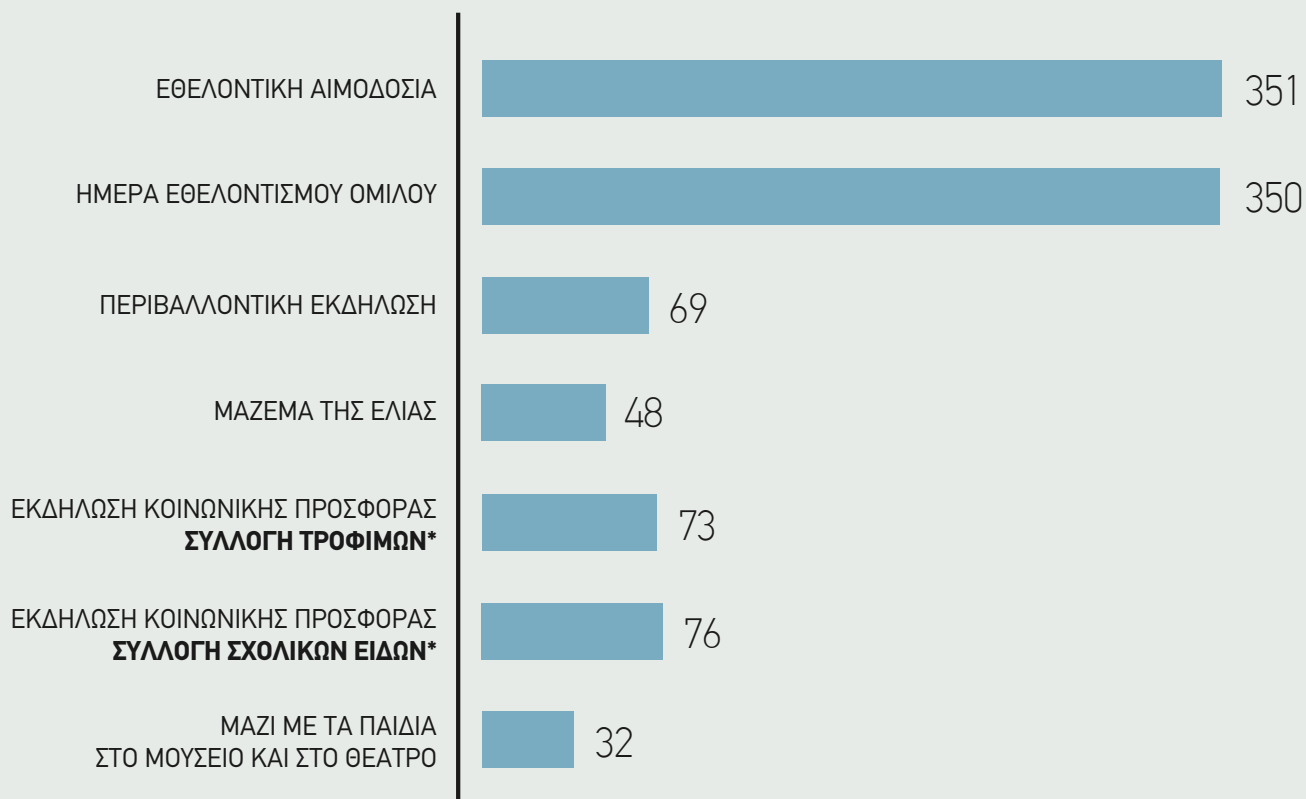
ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΣ – ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

≈ 1000 συμμετοχές Εργαζομένων
σε 16 εθελοντικές εκδηλώσεις

Η ενεργός συμμετοχή του Προσωπικού σε εθελοντικές εκδηλώσεις αιμοδοσίας, κοινωνικής αλληλεγγύης και περιβαλλοντικής ευαισθησίας, οι οποίες πραγματοποιήθηκαν σε πόλεις όπου έχει παρουσία η Τράπεζα στην Ελλάδα, συνεχίσθηκε και το 2017. Συγκεκριμένα, το Προσωπικό συμμετείχε σε 16 εθελοντικές εκδηλώσεις και οι συνολικές συμμετοχές ανήλθαν περίπου στις 1.000. Εξ αυτών, οι 649 αφορούσαν σε κοινωνικές και περιβαλλοντικές εκδηλώσεις, ενώ οι 351 στην εθελοντική αιμοδοσία. Σημειώνεται ότι το Προσωπικό ενημερώνεται για τη συμμετοχή σε διάφορες εκδηλώσεις περιβαλλοντικού και κοινωνικού χαρακτήρα μέσω ανακοινώσεων προσκλήσεώς του, οι οποίες αναρτώνται στο ηλεκτρονικό δίκτυο εσωτερικής επικοινωνίας της Τραπέζης (Alpha Bank Intranet), όπου υπάρχει εξειδικευμένη ενότητα για θέματα σχετικά με την εταιρική υπευθυνότητα της Τραπέζης.

Οι συμμετοχές σε εθελοντικές ενέργειες του 2017 αποτυπώνονται αναλυτικά κατωτέρω.

ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΙΣ ΕΘΕΛΟΝΤΙΚΕΣ ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ ΤΟΥ 2017



*Στις ανωτέρω εκδηλώσεις συμμετείχαν επιπλέον 321 Εργαζόμενοι της Τραπέζης οι οποίοι προσέφεραν τρόφιμα και σχολικά είδη.

ΤΡΑΠΕΖΑ ΑΙΜΑΤΟΣ ALPHA BANK

Η Τράπεζα από το 2001 έχει δημιουργήσει τράπεζα αίματος, μέσω της οποίας οι Εργαζόμενοι της ως Εθελοντές Αιμοδότες δίδουν το στίγμα της προσφοράς στο δύσκολο έργο της εξευρέσεως αίματος, συμμετέχοντας στις Ημερίδες Εθελοντικής Αιμοδοσίας.



Οι Ημερίδες πραγματοποιούνται δύο φορές ετησίως, με τη συμμετοχή όλο και περισσότερων Υπαλλήλων της Τραπέζης στην Αθήνα και στη Θεσσαλονίκη, με τη συμβολή των Ιατρών της Τραπέζης και σε συνεργασία με μεγάλα νοσοκομεία της χώρας. Το 2017, προστέθηκαν 497 μονάδες αίματος, οι οποίες είναι στη διάθεση του Προσωπικού της Τραπέζης σε περίπτωση ανάγκης.

Στην **Αλβανία**, η Alpha Bank Albania SHA διοργάνωσε, για έκτο έτος, την Ημέρα Αιμοδοσίας με την υποστήριξη του Ερυθρού Σταυρού της Αλβανίας. Περισσότεροι από 50 Εργαζόμενοι συμμετείχαν εθελοντικά στην εκδήλωση και οι μονάδες αίματος δωρίστηκαν για τα παιδιά που πάσχουν από μεσογειακή αναιμία.

Στην **Κύπρο**, η Alpha Bank Cyprus Ltd, σε συνεργασία με την Τράπεζα Αίματος, διοργάνωσε την Ημέρα Αιμοδοσίας Προσωπικού, η οποία πραγματοποιήθηκε με την εθελοντική συμμετοχή 21 μελών του Προσωπικού της Τραπέζης, σε όλες τις επαρχίες.

ΗΜΕΡΑ ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ALPHA BANK

Ο θεσμός “**Ημέρα Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank**” έχει καθιερωθεί από το 2009, με στόχο την περαιτέρω ευαισθητοποίηση του Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου σε κοινωνικά και σε περιβαλλοντικά θέματα.

Το 2017, **περίπου 350 Εθελοντές**, μέλη του Προσωπικού του Ομίλου στην Ελλάδα, στην Κύπρο, στη Ρουμανία και στην Αλβανία, συμμετείχαν μαζί με τις οικογένειές τους σε ενέργειες καθαρισμού και εξωραϊσμού δημοσίων χώρων.

Στην **Ελλάδα**, η “**Ημέρα Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank**” έλαβε χώρα την Κυριακή, 18 Ιουνίου 2017, στην Αθήνα και στη Θεσσαλονίκη, με τη **συμμετοχή 32 Εθελοντών** από το Προσωπικό της Τραπέζης. Κατά τη διάρκεια της ημέρας αυτής, πραγματοποιήθηκαν δράσεις καθαρισμού και εξωραϊσμού, με σκοπό την αποκατάσταση των φθορών και την ανάδειξη του Ωδείου Αθηνών και της Νέας Παραλίας Θεσσαλονίκης. Συγκεκριμένα, στην **Αθήνα**, μία ομάδα Εθελοντών ανέλαβε τον καθαρισμό σημείων που είχαν υποστεί φθορές από επιζωγραφίσεις και ευρίσκονται στον περιβάλλοντα χώρο του Ωδείου Αθηνών, ενώ άλλες δύο ομάδες συμμετείχαν στη φύτευση αρωματικών φυτών καθώς και σε άλλες δράσεις καλλωπισμού και εξωραϊσμού. Στη **Θεσσαλονίκη**, Εθελοντές από το Προσωπικό της Τραπέζης, μαζί με εθελοντές από το Κολλέγιο Ανατόλια και από τη Χ.Α.Ν.Θ., με την καθοδήγηση υπαλλήλων των αρμοδίων υπηρεσιών του Δήμου Θεσσαλονίκης, ανέλαβαν να αποκαταστήσουν τις φθορές στα πάρκα της Νέας Παραλίας με ειδικά υλικά καθαρισμού και προστασίας που έχει προσφέρει η Alpha Bank στον Δήμο Θεσσαλονίκης.

Στην **Κύπρο**, **100 Εθελοντές από το Προσωπικό της Alpha Bank Cyprus Ltd** συμμετείχαν σε ενέργειες καθαριότητας και συντηρήσεως στο Πάρκο Κ.Ο.Α.Γ. (Κυπριακός Οργανισμός Ανάπτυξης Γης) στην περιοχή Αγλαντζιάς στη Λευκωσία, στο Κεντρικό Πάρκο στη Λεμεσό, στην παραλία Spyros Beach στη Λάρνακα, στο Πάρκο Παραλιμνίου στην Αμμόχωστο και στο Πάρκο Δασούδι στην Πάφο.

Στη **Ρουμανία**, **150 Εθελοντές από το Προσωπικό της Alpha Bank Romania S.A.** συμμετείχαν στην ανάπλαση του Βοτανικού Κήπου στο Βουκουρέστι, ο οποίος μετρά περισσότερα από 150 έτη ζωής. Οι Εθελοντές ξεκίνησαν τη φύτευση του “**κήπου με τα τριαντάφυλλα**”, ενός σημείου του Κήπου με περισσότερους από 150.000 επισκέπτες ετησίως και με αυξημένες ανάγκες συντηρήσεως και εξωραϊσμού, ενώ έβαψαν και τους φράχτες του περιβάλλοντος χώρου.

Στην **Αλβανία**, **68 Εθελοντές από την Alpha Bank Albania SHA** ανέλαβαν τον καθαρισμό του ιστορικού κάστρου Bashtona, μνημείου του 15ου αιώνα, από την πυκνή βλάστηση που εμπόδιζε την πρόσβαση στους επισκέπτες.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΙΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ

ΟΔΗΓΙΕΣ GRI G4

133


Για την εκπόνηση του παρόντος Απολογισμού έχουν ληφθεί υπ' όψιν οι Κατευθυντήριες Οδηγίες εκδόσεως απολογισμών βιωσιμότητας του Global Reporting Initiative (GRI), και ειδικότερα οι Οδηγίες της εκδόσεως G4. Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2017 έχει συνταχθεί "σε συμφωνία" (in accordance) με τη Βασική (core) επιλογή των Κατευθυντήριων Οδηγιών GRI G4. Στον ακόλουθο πίνακα γίνονται παραπομπές, εκτός από τον παρόντα Απολογισμό, στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2017 της Alpha Bank, στην ιστοσελίδα της και σε λοιπά δημοσιοποιημένα έγγραφα (π.χ. Εβδομαδιαίο Δελτίο Οικονομικών Εξελίξεων). Στον πίνακα παρουσιάζονται επίσης οι δείκτες που αποτέλεσαν αντικείμενο διασφαλίσεως από την KPMG.



βλ. Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2017



βλ. Απολογισμός Δραστηριοτήτων 2017

ΚΩΔΙΚΟΣ GRI	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
ΓΕΝΙΚΕΣ ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΕΙΣ			
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ			
G4-1	Δήλωση από το Ανώτερο Στέλεχος του Οργανισμού που είναι αρμόδιο για τη λήψη αποφάσεων	Επιστολή Διευθύνοντος Συμβούλου 📄 Απολογισμός Δραστηριοτήτων: Επιστολή του Προέδρου	✓
ΠΡΟΦΙΛ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ			
G4-3	Επωνυμία του Οργανισμού	Alpha Bank A.E.	✓
G4-4	Κύρια προϊόντα ή/και υπηρεσίες	Σύγχρονη Τραπεζική  σελ.: 76, 169-170, 273, 342-344	✓
G4-5	Έδρα του Οργανισμού	- Σταδίου 40, 102 52 Αθήναι - http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&id=11	✓
G4-6	Αριθμός των χωρών, στις οποίες δραστηριοποιείται ο Οργανισμός	- Alpha Bank και Εταιρική Υπευθυνότητα - Διεθνές Δίκτυο - http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&id=16  σελ.: 155-158, 170-171, 343-344	✓
G4-7	Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή	Ανώνυμη Εταιρία	✓
G4-8	Αγορές που εξυπηρετούνται	- Σύγχρονη Τραπεζική - Διεθνές Δίκτυο - http://www.alpha.gr/page/default.asp?id=16&la=1  σελ.: 170-171	✓
G4-9	Μεγέθη του Οργανισμού που εκδίδει τον Απολογισμό	- Χρηματοοικονομική Επίδοση της Τραπέζης - Σύγχρονη Τραπεζική - Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού - http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&id=548 - http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&id=3002 - http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&id=57  σελ.: 57-62, 257-261	✓
G4-10	Συνολικό Ανθρώπινο Δυναμικό με βάση τη σύμβαση εργασίας, την περιοχή και το φύλο	Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού	✓
G4-11	Συνολικό Ανθρώπινο Δυναμικό που καλύπτεται από Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας	Δίκαιες Πρακτικές Εργασίας	✓

ΚΩΔΙΚΟΣ GRI	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
G4-12	Εφοδιαστική αλυσίδα του Οργανισμού	Υπεύθυνες Προμήθειες	✓
G4-13	Σημαντικές μεταβολές κατά τη διάρκεια της περιόδου Απολογισμού όσον αφορά στο μέγεθος, τη δομή ή την ιδιοκτησία	- Χρηματοοικονομική Επίδοση της Τραπέζης - Σημαντικά Γεγονότα 2017 - http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&id=548  σελ.: 144-146, 251-253	✓
G4-14	Να καταγραφεί αν και πώς ο Οργανισμός λαμβάνει υπ' όψιν του την προσέγγιση ή την αρχή της προφύλαξης	- Alpha Bank και Εταιρική Υπευθυνότητα - Πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας - Εταιρική Διακυβέρνηση, Διαχείριση Κινδύνων και Κανονιστική Συμμόρφωση Τραπέζης - Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων	✓
G4-15	Να καταγραφούν οι οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές χάρτες, αρχές ή άλλες πρωτοβουλίες τρίτων, τις οποίες συνυπογράφει ή προσυπογράφει ο Οργανισμός	- Πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας - Συμμετοχή σε Ενώσεις, σε Οργανισμούς, σε Πρωτοβουλίες και σε Δείκτες - Εταιρική Διακυβέρνηση, Διαχείριση Κινδύνων και Κανονιστική Συμμόρφωση Τραπέζης - Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων	✓
G4-16	Σύνδεσμοι (π.χ. κλαδικοί σύνδεσμοι) και εθνικοί και διεθνείς Οργανισμοί συνηγορίας, στους οποίους ο Οργανισμός είναι μέλος	Συμμετοχή σε Ενώσεις, σε Οργανισμούς, σε Πρωτοβουλίες και σε Δείκτες	✓
ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΜΕΝΑ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΚΑΙ ΟΡΙΑ			
G4-17	Φορείς που συμπεριλαμβάνονται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις ή σε άλλες αντίστοιχες καταστάσεις του Οργανισμού	Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας  σελ.: 20-22, 155-158	✓
G4-18	Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του Απολογισμού και των Οριοθετήσεων των Θεμάτων	- Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας - Αναγνώριση Ουσιαστικών Θεμάτων	✓

ΚΩΔΙΚΟΣ GRI	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
G4-19	Ουσιαστικά θέματα που εντοπίστηκαν κατά τη διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του Απολογισμού	Αναγνώριση Ουσιαστικών Θεμάτων	✓
G4-20	Για κάθε Ουσιαστικό θέμα να καταγραφεί η Οριοθέτηση του θέματος εντός του Οργανισμού	Αναγνώριση Ουσιαστικών Θεμάτων	✓
G4-21	Για κάθε Ουσιαστικό θέμα να καταγραφεί η Οριοθέτηση του θέματος εντός του Οργανισμού	Αναγνώριση Ουσιαστικών Θεμάτων	✓
G4-22	Αποτέλεσμα τυχόν αναδιατυπώσεων πληροφοριών που δόθηκαν σε προηγούμενους Απολογισμούς και οι λόγοι για τις αναδιατυπώσεις αυτές	- Σε υποσημειώσεις στους πίνακες και σε επεξηγήσεις εντός του κειμένου (όπου υφίστανται) - Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας	✓
G4-23	Τυχόν σημαντικές αλλαγές των Οριοθετήσεων των Θεμάτων σε σχέση με τις προηγούμενες απολογιστικές περιόδους	- Σε υποσημειώσεις στους πίνακες και σε επεξηγήσεις εντός του κειμένου (όπου υφίστανται) - Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας	✓
ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ			
G4-24	Κατάλογος των ομάδων Ενδιαφερομένων Μερών που συμμετείχαν στη διαβούλευση με τον Οργανισμό	Ενδιαφερόμενα Μέρη	✓
G4-25	Βασικά στοιχεία για τον προσδιορισμό και την επιλογή των Ενδιαφερομένων Μερών	Ενδιαφερόμενα Μέρη	✓
G4-26	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	- Αναγνώριση Ουσιαστικών Θεμάτων - Ενδιαφερόμενα Μέρη	✓

ΚΩΔΙΚΟΣ GRI	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
G4-27	Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν από τη διαβούλευση Ενδιαφερομένων Μερών και τρόπος ανταποκρίσεως του Οργανισμού	Ενδιαφερόμενα Μέρη	✓
ΠΡΟΦΙΛ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ			
G4-28	Περίοδος Απολογισμού	Οικονομικό έτος 2017 (1.1.2017-31.12.2017)	✓
G4-29	Ημερομηνία του προγενέστερου Απολογισμού	30.6.2017 (για την περίοδο 1.1.2016-31.12.2016)	✓
G4-30	Κύκλος Απολογισμού	Ετήσιος	✓
G4-31	Σημείο επικοινωνίας για υποβολή ερωτημάτων σχετικά με τον Απολογισμό ή με το περιεχόμενό του	Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας	✓
G4-32	- Κριτήρια συμμορφώσεως που έχει επιλέξει ο Οργανισμός - Ευρετήριο Περιεχομένου του GRI για την εν λόγω επιλογή	- Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας - Πίνακας Περιεχομένων σύμφωνα με τις κατευθυντήριες οδηγίες GRI G4	✓
G4-33	Πολιτική και υφιστάμενη πρακτική του Οργανισμού αναφορικά με την αναζήτηση εξωτερικής διασφαλίσεως περιεχομένου για τον Απολογισμό	- Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας - Ανεξάρτητη Έκθεση Περιορισμένου Εύρους Διασφαλίσεως για την Alpha Bank A.E.	✓
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ			
G4-34	Δομή διακυβερνήσεως του Οργανισμού, συμπεριλαμβανομένων των επιτροπών του ανωτάτου φορέα διακυβερνήσεως και τυχόν επιτροπών αρμόδιων για τη λήψη αποφάσεων αναφορικά με τον οικονομικό, τον περιβαλλοντικό και τον κοινωνικό αντίκτυπο	- Alpha Bank και Εταιρική Υπευθυνότητα - Εταιρική Διακυβέρνηση, Διαχείριση Κινδύνων και Κανονιστική Συμμόρφωση της Τραπεζής	✓

ΚΩΔΙΚΟΣ GRI	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
ΗΘΙΚΗ ΚΑΙ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ			
G4-56	Αξίες, αρχές, πρότυπα και κανόνες συμπεριφοράς του Οργανισμού, όπως κώδικες συμπεριφοράς και κώδικες δεοντολογίας	- Alpha Bank και Εταιρική Υπευθυνότητα - Εταιρική Διακυβέρνηση, Διαχείριση Κινδύνων και Κανονιστική Συμμόρφωση της Τραπέζης	✓
ΕΙΔΙΚΕΣ ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΕΙΣ			
ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ			
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ			
G4-DMA	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής	Χρηματοοικονομική Επίδοση της Τραπέζης 📄 Απολογισμός Δραστηριοτήτων: - Επιστολή του Προέδρου - Επιστολή του Διευθύνοντος Συμβούλου - Κύρια Γεγονότα 2017	✓
G4-EC1	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και κατανέμεται.	- Χρηματοοικονομική Επίδοση της Τραπέζης - Κοινωνική Συνεισφορά 📄 Απολογισμός Δραστηριοτήτων: - Βασικά μεγέθη - Χρηματοοικονομική ανάλυση κατά Λειτουργικό τομέα και Γεωγραφική περιοχή - Κεφαλαιακή Επάρκεια	✓
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ			
ΕΝΕΡΓΕΙΑ			
G4-EN3	Κατανάλωση Ενέργειας Εντός του Οργανισμού	Κατανάλωση Ενέργειας και Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής	✓
ΕΚΠΟΜΠΕΣ			
G4-EN15	Άμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Scope 1)	Κατανάλωση Ενέργειας και Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής	✓
G4-EN16	Ενεργειακές έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Scope 2)	Κατανάλωση Ενέργειας και Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής	✓

ΚΩΔΙΚΟΣ GRI	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
ΚΟΙΝΩΝΙΑ			
ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ - ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ			
G4-DMA	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής	Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού	✓
G4-LA1	Συνολικός Αριθμός και ρυθμός προσλήψεως νέων Εργαζομένων, καθώς και ρυθμός αποχωρήσεως Εργαζομένων κατά ηλικιακή ομάδα, φύλο και περιοχή	Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού	✓
ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ - ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ			
G4-DMA	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής	Μαζί για τους Ανθρώπους μας – Εισαγωγή - Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού - Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων - Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία	✓
G4-LA6	Ποσοστά τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, απώλειας ημερών εργασίας και απουσιών Εργαζομένων και αριθμός θανατηφόρων εργατικών ατυχημάτων ανά περιοχή	- Η Τράπεζα, λόγω της φύσεως των εργασιών της, δεν αντιμετωπίζει σημαντικά περιστατικά τραυματισμών. Για τον λόγο αυτό, οι δείκτες που παρακολουθούνται, είναι απλοί και η καταγραφή και η παρακολούθηση γίνονται κεντρικά για το σύνολο των Εργαζομένων και των δραστηριοτήτων της Τραπέζης. - Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία	✓
ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ - ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ			
G4-DMA	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής	Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων	✓
G4-LA9	Μέσος όρος κατάρτισεως ανά έτος, ανά Εργαζόμενο, κατά φύλο και κατά κατηγορία Εργαζομένων	Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων	✓
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΪΟΝ - ΣΗΜΑΝΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ			
G4-DMA	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής	Υπεύθυνη Πληροφόρηση, Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών	✓

ΚΩΔΙΚΟΣ GRI	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
G4-PR5	Αποτελέσματα ερευνών που μετρούν την ικανοποίηση των Πελατών	Υπεύθυνη Πληροφόρηση, Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών (Έρευνες Αγοράς Καταναλωτών)	✓
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΠΕΛΑΤΩΝ - ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ MARKETING			
G4-DMA	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής	Υπεύθυνη Πληροφόρηση, Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών	✓
G4-PR7	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμορφώσεως με κανονισμούς και με εθελοντικούς κώδικες που αφορούν στην επικοινωνία και στο Marketing, συμπεριλαμβανομένων της διαφήμισης, της προώθησης και της χορηγίας, κατά τύπο αποτελέσματος	Υπεύθυνη Πληροφόρηση, Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών (Υπεύθυνο Marketing)	✓
ΚΟΙΝΩΝΙΑ – ΤΟΠΙΚΕΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ			
G4-DMA	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής	Σύγχρονη Τραπεζική	✓
FS14	Πρωτοβουλίες για να βελτιωθεί η πρόσβαση ατόμων που ανήκουν σε ευάλωτες ομάδες πληθυσμού στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες	Σύγχρονη Τραπεζική	✓
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΪΟΝ – ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑ ΠΕΛΑΤΩΝ			
G4-DMA	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής	Προστασία Εταιρικών Πληροφοριών	✓
G4-PR8	Συνολικός αριθμός τεκμηριωμένων παραπόνων που αφορούν παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των Πελατών και απώλειες δεδομένων Πελατών	Προστασία Εταιρικών Πληροφοριών	✓

ΚΩΔΙΚΟΣ GRI	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΪΟΝ – ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ			
G4-DMA	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής	Εταιρική Διακυβέρνηση, Διαχείριση Κινδύνων και Κανονιστική Συμμόρφωση της Τραπέζης	✓
G4-PR9	Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων λόγω μη συμμορφώσεως με νόμους και με κανονισμούς που αφορούν στην παροχή και στη χρήση Προϊόντων και Υπηρεσιών	<ul style="list-style-type: none"> - Κατά το έτος 2017 δεν επεβλήθησαν στην Τράπεζα σημαντικά πρόστιμα, τα οποία να αφορούν μη συμμόρφωση με το νομικό και με το κανονιστικό πλαίσιο για την παροχή Προϊόντων και Υπηρεσιών στους Πελάτες. - Η Τράπεζα συμμορφώνεται με το εκάστοτε ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο, όπως αυτό διαμορφώνεται τόσο σε εθνικό όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο. 	✓

ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΟΥ ΕΥΡΟΥΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΕΩΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ALPHA BANK A.E.

143

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Alpha Bank A.E. (εφεξής η «Τράπεζα») ανέθεσε στην KPMG Σύμβουλοι Α.Ε. την επισκόπηση επιλεγμένων στοιχείων της ελληνικής εκθέσεως με τίτλο «Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2017» (εφεξής «ο Απολογισμός») της Τραπέζης για την περίοδο 1 Ιανουαρίου 2017 – 31 Δεκεμβρίου 2017, προκειμένου να εκτελέσει τις κατάλληλες διαδικασίες για την περιορισμένου εύρους διασφάλιση του περιεχομένου της.

Η εργασία μας σχεδιάστηκε για να αποδώσει περιορισμένου εύρους διασφάλιση σύμφωνα με το πρότυπο ISAE 3000¹ στα παρακάτω στοιχεία του Απολογισμού (εφεξής «εύρος εργασιών»):

1. Την αξιοπιστία των «Γενικών Τυποποιημένων Δημοσιοποιήσεων» που απαιτούνται για τη «Βασική» επιλογή («Core» option) των κριτηρίων συμφωνίας (in-accordance criteria) των Κατευθυντήριων Οδηγιών του Global Reporting Initiative («GRI») G4, οι οποίες σημειώνονται με το σύμβολο «✓» στον «Πίνακα Περιεχομένων σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Οδηγίες GRI G4» του Απολογισμού.

2. Την αξιοπιστία των παρακάτω «Ειδικών Τυποποιημένων Δημοσιοποιήσεων» για τα «Ουσιαστικά Θέματα» («Material Aspects»), όπως αναγνωρίστηκαν από την Τράπεζα και τα ενδιαφερόμενα μέρη της, οι οποίες σημειώνονται με το σύμβολο «✓» στον «Πίνακα Περιεχομένων σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Οδηγίες GRI G4» του Απολογισμού:

- Οικονομία - Οικονομική Επίδοση (Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης/ Πρακτικής -εφεξής «ΔΔΠ» ή «DMA» - και Δείκτης G4-EC1).
- Εργασιακές Πρακτικές και Αξιοπρεπής Εργασία - Απασχόληση (ΔΔΠ και Δείκτης G4-LA1).
- Εργασιακές Πρακτικές και Αξιοπρεπής Εργασία - Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία (ΔΔΠ και Δείκτης G4-LA6).
- Εργασιακές Πρακτικές και Αξιοπρεπής Εργασία - Κατάρτιση και Εκπαίδευση (ΔΔΠ και Δείκτης G4-LA9).
- Υπευθυνότητα για το Προϊόν - Σήμανση Προϊόντων και Υπηρεσιών (ΔΔΠ και Δείκτης G4-PR5).
- Υπευθυνότητα για το Προϊόν - Επικοινωνία Marketing (ΔΔΠ και Δείκτης G4-PR7).
- Υπευθυνότητα για το Προϊόν - Ιδιωτικότητα των Πελατών (ΔΔΠ και Δείκτης G4-PR8).
- Υπευθυνότητα για το Προϊόν - Συμμόρφωση (ΔΔΠ και Δείκτης G4-PR9).
- Κοινωνία - Τοπικές Κοινότητες (ΔΔΠ και Δείκτης G4-FS14).

¹ Διεθνές Πρότυπο Αναθέσεων Διασφάλισης (ISAE) 3000: Αναθέσεις Διασφάλισης εκτός από Ελέγχους και Επισκοπήσεις Ιστορικών Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών (Assurance Engagements other than Audits or reviews of Historical Financial Information), το οποίο έχει εκδοθεί από το Συμβούλιο Διεθνών Ελεγκτικών και Ασφαλιστικών Προτύπων (IAASB).

3. Την αξιοπιστία των παρακάτω «Ειδικών Τυποποιημένων Δημοσιοποιήσεων» οι οποίες σημειώνονται με το σύμβολο «✓» στον «Πίνακα Περιεχομένων σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Οδηγίες GRI G4» του Απολογισμού»:

- Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού (Δείκτης G4-EN3).
- Άμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου - Scope 1 (Δείκτης G4-EN15).
- Ενεργειακές έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου - Scope 2 (Δείκτης G4-EN16).

Η εργασία μας για το ανωτέρω εύρος εργασιών διασφάλισης αφορούσε στη λειτουργία και στις δραστηριότητες της Τραπέζης (μητρικής εταιρείας) στην Ελλάδα. Δεν μας αντέθην η παροχή διασφάλισης στοιχείων και πληροφοριών που αφορούν προηγούμενα έτη και παρουσιάζονται στον Απολογισμό.

Η Διοίκηση της Τραπέζης είναι υπεύθυνη για την κατάρτιση και παρουσίαση του Απολογισμού με βάση τις Κατευθυντήριες Οδηγίες για τη Σύνοψη Απολογισμού Βιωσιμότητας (G4) που έχει εκδώσει το Global Reporting Initiative (GRI) όπως αναφέρεται στον Απολογισμό καθώς και με σχετικές εσωτερικές οδηγίες, για τις πληροφορίες και τους σχετικούς ισχυρισμούς/ δηλώσεις που περιέχονται σε αυτόν, για τον καθορισμό των στόχων της Τραπέζης αναφορικά με την επίδοσή της σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης και δημοσιεύσεως σχετικών αναφορών συμπεριλαμβανομένης της αναγνώρισεως των ενδιαφερομένων μερών (stakeholders) και των ουσιωδών θεμάτων, και τέλος, για τη θέσπιση και διατήρηση κατάλληλων συστημάτων παρακολούθησεως και ελέγχου της εταιρικής επιδόσεως από τα οποία προέρχεται η σχετική δημοσιοποιημένη πληροφόρηση.

Δική μας ευθύνη είναι να διενεργήσουμε ένα έργο περιορισμένου εύρους διασφάλισης (limited assurance) και να εκφράσουμε τα συμπεράσματά μας βάσει των διαδικασιών που επιτελέσαμε για το συμφωνημένο εύρος εργασιών, όπως παρουσιάζεται παραπάνω. Διενεργήσαμε τις εργασίες μας βάσει του Διεθνούς Προτύπου Αναθέσεων Διασφάλισης (ISAE) 3000 το οποίο απαιτεί τη συμμόρφωσή μας με τις κατάλληλες ηθικές απαιτήσεις, συμπεριλαμβανομένων απαιτήσεων ανεξαρτησίας, και υπαγορεύει ότι σχεδιάζουμε και εκτελούμε τις εργασίες μας με τέτοιο τρόπο ώστε να αποδώσουμε περιορισμένου εύρους διασφάλιση σχετικά με το αν επιλεγμένα στοιχεία του Απολογισμού, για την περίοδο 1 Ιανουαρίου 2017 – 31 Δεκεμβρίου 2017, περιέχουν ουσιώδη λάθη ή παραλείψεις.

Η KPMG εφαρμόζει το διεθνές πρότυπο ISQC 1² και με βάση αυτό διατηρεί ένα ολοκληρωμένο σύστημα ελέγχου ποιότητας περιλαμβάνοντας καταγεγραμμένες πολιτικές και διαδικασίες αναφορικά με τη συμμόρφωση με ηθικές απαιτήσεις, επαγγελματικά πρότυπα καθώς και τις σχετικές νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις. Έχουμε συμμορφωθεί με τις απαιτήσεις ανεξαρτησίας και τις άλλες απαιτήσεις ηθικής του Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας για Επαγγελματίες Λογιστές που εκδόθηκε από το Συμβούλιο των Διεθνών Προτύπων Δεοντολογίας Λογιστών (IESBA), ο οποίος βασίζεται στις θεμελιώδεις αρχές της ακεραιότητας, αντικειμενικότητας, επαγγελματικής επάρκειας, εμπιστευτικότητας και επαγγελματικής συμπεριφοράς.

Η περιορισμένου εύρους διασφάλιση του περιεχομένου μιας εκθέσεως βιώσιμης ανάπτυξης αποτελείται από τη διατύπωση ερωτημάτων που απευθύνονται πρωτίστως στους αρμόδιους για την κατάρτιση των πληροφοριών που περιέχονται στην εκάστοτε έκθεση, καθώς και από την εφαρμογή αναλυτικών -και, εάν κριθεί δόκιμο, τη χρήση άλλων- διαδικασιών συλλογής στοιχείων. Οι διαδικασίες αυτές περιελάμβαναν:

- Ερωτήματα προς τη Διοίκηση προκειμένου να κατανοηθούν, σε δειγματοληπτική βάση, οι διεργασίες της Τραπέζης σχετικά με τον καθορισμό των ουσιωδών θεμάτων για τα κύρια ενδιαφερόμενα μέρη της.
- Συνεντεύξεις με τα αρμόδια στελέχη της Τραπέζης σε δειγματοληπτική βάση, σχετικά με τις πολιτικές βιώσιμης ανάπτυξης για τον χειρισμό ουσιωδών θεμάτων και την εφαρμογή τους εντός της επιχειρήσεως.
- Συνεντεύξεις με τα αρμόδια στελέχη της Τραπέζης τα οποία είναι υπεύθυνα για την παροχή των πληροφοριών που περιέχονται στον Απολογισμό, κατά τη διάρκεια των οποίων επίσης επισκοπήσαμε σε δειγματοληπτική βάση, τα συστήματα ή/ και τις διεργασίες διαχειρίσεως πληροφοριών, εσωτερικών δομών ελέγχου και επεξεργασίας ποιοτικών και ποσοτικών πληροφοριών του Απολογισμού, σε επίπεδο Τραπέζης. Στο πλαίσιο αυτό, εξετάσαμε σε δειγματοληπτική βάση, την αξιοπιστία των στοιχείων που αφορούν στις παραπομπές των «Γενικών Τυποποιημένων Δημοσιοποιήσεων» και «Ειδικών Τυποποιημένων Δημοσιοποιήσεων» του «Πίνακα Περιεχομένων σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Οδηγίες GRI G4» του Απολογισμού, οι οποίες εμπίπτουν στο ανωτέρω συμφωνηθέν εύρος εργασιών διασφάλισης.

² Διεθνές Πρότυπο Δικλίδων Ποιότητας (ISQC 1): Έλεγχος ποιότητας των εταιρειών που ασκούν Ελέγχους και Επισκοπήσεις Ιστορικών Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών καθώς και άλλες σχετικές εργασίες διασφάλισης (Quality Control for Firms that Perform Audits and Reviews of Financial Statements, and Other Assurance and Related Services Engagements), το οποίο έχει εκδοθεί από το Συμβούλιο Διεθνών Ελεγκτικών και Ασφαλιστικών Προτύπων.

- Επισκέψεις στα κεντρικά γραφεία της Τραπέζης στην Αθήνα, όπου επισκοπήσαμε, σε δειγματοληπτική βάση, τις διαδικασίες καταρτίσεως και διαχειρίσεως περιεχομένου του Απολογισμού, καθώς και την υπάρχουσα δομή της εταιρικής διακυβερνήσεως σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξεως.
- Σύγκριση των πληροφοριών του Απολογισμού αναφορικά με το ανωτέρω συμφωνηθέν εύρος εργασιών διασφάλισης, με την αντίστοιχη πληροφόρηση που περιέχεται στις υφιστάμενες πηγές, σε δειγματοληπτική βάση, ώστε να προσδιορισθεί εάν οι σχετικές πληροφορίες έχουν συμπεριληφθεί στον Απολογισμό.
- Επισκόπηση των πληροφοριών που παρουσιάζονται στον Απολογισμό αναφορικά με το ανωτέρω συμφωνηθέν εύρος εργασιών διασφάλισης, προκειμένου να καθορισθεί σε δειγματοληπτική βάση, εάν είναι σε αντιστοιχία με τη συνολική γνώση και αποκτηθείσα εμπειρία μας σχετικά με την επίδοση της Τραπέζης σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξεως.

Όπου, στο συμφωνηθέν εύρος της εργασίας μας, χρησιμοποιήθηκαν χρηματοοικονομικά στοιχεία (κείμενο ή/ και δεδομένα) τα οποία υπόκεινται στο εύρος της ευθύνης του ανεξάρτητου ορκωτού ελεγκτή λογιστή, η εργασία μας περιορίστηκε στον έλεγχο της αξιοπιστίας της μεταφοράς των στοιχείων αυτών από την ελεγμένη και δημοσιευμένη «Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2017» της Alpha Bank A.E., στις αντίστοιχες -εντός του εύρους εργασιών μας- ενότητες του Απολογισμού. Για τη διεξοδική κατανόηση των χρηματοοικονομικών αποτελεσμάτων και της χρηματοοικονομικής θέσεως της Τραπέζης, θα πρέπει να μελετηθούν οι ετήσιες ελεγμένες οικονομικές καταστάσεις 2017. Το εύρος της εργασίας μας δεν περιλάμβανε την επισκόπηση/ έλεγχο της λειτουργικής αποτελεσματικότητας των χρησιμοποιούμενων πληροφοριακών συστημάτων για τη συλλογή και σύνθεση των στοιχείων του Απολογισμού που αφορούν στο ανωτέρω συμφωνηθέν εύρος των εργασιών διασφάλισης.

Το πεδίο εφαρμογής/ εύρος των διαδικασιών συλλογής στοιχείων οι οποίες εκτελούνται για τη διασφάλιση περιορισμένου εύρους (limited assurance) είναι λιγότερο εκτενές από αυτό που σχετίζεται με τη διασφάλιση εύλογου εύρους (reasonable assurance) και κατά συνέπεια παρέχει χαμηλότερο επιπέδου διασφάλιση.

Βάσει των διαδικασιών που διενεργήθηκαν κατά τη διάρκεια της επισκοπήσεώς μας, όπως αυτές περιγράφηκαν ανωτέρω, δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι οι «Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις» και οι «Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις» οι οποίες σημειώνονται με το σύμβολο «✓» στον «Πίνακα Περιεχομένων σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Οδηγίες GRI G4» του Απολογισμού για την περίοδο 1 Ιανουαρίου 2017 – 31 Δεκεμβρίου 2017, δεν είναι διατυπωμένες με ακρίβεια σε όλα τα ουσιώδη θέματα.

Η παρούσα έκθεση διασφάλισης περιεχομένου έχει εκπονηθεί αποκλειστικά για την Τράπεζα με βάση τους συμβατικούς όρους συνεργασίας που συμφωνήθηκαν. Η εργασία μας διενεργήθηκε ώστε να είναι δυνατό να εκθέσουμε στην Τράπεζα τα θέματα στα οποία αναφέρεται η έκθεση διασφάλισης περιεχομένου, και για κανένα άλλο σκοπό. Δεν αποδεχόμαστε ή αναλαμβάνουμε καμία ευθύνη σε κανέναν άλλο εκτός της Alpha Bank A.E. για την εργασία μας, για την παρούσα έκθεση διασφάλισης περιεχομένου ή για τα συμπεράσματα στα οποία καταλήξαμε.

KPMG Σύμβουλοι Α.Ε.



Γεώργιος Ραουνάς,
Γενικός Διευθυντής
Αθήνα, 11 Μαΐου 2018

