

8

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ  
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ  
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ



ALPHA BANK







Το παρόν έντυπο παράχθηκε με φιλικές προς το περιβάλλον διαδικασίες.



# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

---

## 6 ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ

## 8 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, σε Οργανισμούς, σε Πρωτοβουλίες και σε Δείκτες
- Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας

## 29 ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

- Χρηματοοικονομική Επίδοση της Τραπέζης
- Εταιρική Διακυβέρνηση
- Κανονιστική Συμμόρφωση της Τραπέζης
- Διαχείριση Κινδύνων
- Διαχείριση Συστημάτων Ομίλου Alpha Bank
- Υπεύθυνες Προμήθειες

## 47 MAZI ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ

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

## 83 MAZI ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ

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

## 105 MAZI ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

- Κατανάλωση Ενέργειας και Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής
- Εκπομπές Αερίων Φαινομένου του Θερμοκηπίου και Λοιπών Αερίων
- Άλλες Περιβαλλοντικές Επιπτώσεις

## 121 MAZI ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

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

## 145 ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ ΒΑΣΕΙ GRI STANDARDS

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

## ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ

Το 2018, η Alpha Bank εν μέσω απαιτητικών οικονομικών συνθηκών, εφαρμόζοντας το επιχειρησιακό της σχέδιο, επέτυχε να ενισχύσει περαιτέρω την κεφαλαιακή της θέση.

Κατά το 2018, συνεχίσθηκε η εξέλιξη και η εφαρμογή του τριετούς Σχεδίου Ψηφιακού Μετασχηματισμού της Τραπέζης που ξεκίνησε το 2017, με στόχο να συνεχίσει τη βελτίωση της εμπειρίας των Πελατών της, μέσω ψηφιακών υπηρεσιών και προϊόντων υψηλού επιπέδου. Τον Ιανουάριο 2018, ολοκληρώθηκε με επιτυχία η έκδοση καλυμμένης ομολογίας ύψους Ευρώ 500 εκατ., επιβεβαιώνοντας εκ νέου την ικανότητα της Alpha Bank να πραγματοποιήσει ανάλογες συναλλαγές. Τον Μάιο 2018, η Τράπεζα ολοκλήρωσε με μεγάλη επιτυχία μία ακόμη Άσκηση Προσομοίωσης Ακραίων Καταστάσεων της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τραπέζης. Τον Ιούλιο, η Alpha Bank, μαζί με τις άλλες τρεις συστημικές Τράπεζες, προέβη στη σύναψη συμφωνίας συνεργασίας με την εξειδικευμένη διαχειρίστρια εταιρία δανείων doBank S.p.A, για τη μείωση των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων τους και για την προστασία της βιωσιμότητας των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων. Επιπλέον, κατά τη διάρκεια του 2018, η Τράπεζα προχώρησε με επιτυχία σε πωλήσεις χαρτοφυλακίων μη εξυπηρετούμενων δανείων συνολικού οφειλόμενου κεφαλαίου άνω των Ευρώ 4,2 δισ. μέσω των συναλλαγών Venus, Mercury και Jupiter. Αξίζει να αναφερθεί, επίσης, ότι η Alpha Bank αναδείχθηκε, για δεύτερη συνεχή χρονιά, "Most Active Issuing Bank in 2018 in Greece" από την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης (EBRD) για την επιτυχημένη της παρουσία στο "Trade Facilitation Programme". Στόχος του εν λόγω προγράμματος, είναι η προώθηση του Διεθνούς Εμπορίου προς, από και μεταξύ των χωρών στις οποίες δραστηριοποιείται η EBRD, προκειμένου να ενισχύσει περαιτέρω τις σχετικές συναλλαγές της επιχειρηματικής της Πελατείας.

Η Τράπεζα, το 2018, συνέχισε να παρακολουθεί τις εξελίξεις σε διεθνές επίπεδο για θέματα εταιρικής υπευθυνότητας, να προωθεί τους **17 Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης** (Sustainable Development Goals - SDGs) και να συνεισφέρει στην επίτευξή τους. Παράλληλα, στο πλαίσιο της βελτισίωσης του τρόπου που παρακολουθεί το περιβαλλοντικό της αποτύπωμα καθώς και της ενισχύσεως της διαφάνειας για την επίδοσή της, κοινοποίησε, για δεύτερο συνεχές έτος, στην πλατφόρμα του **Carbon Disclosure Project** (CDP) την προσέγγισή της σε θέματα κλιματικής αλλαγής, λαμβάνοντας βαθμολογία που την κατατάσσει ανάμεσα στις καλύτερες εταιρίες της Ελλάδος. Επιπλέον, η Alpha Bank, κατόπιν σχετικής αξιολογήσεως που έλαβε από τον Διεθνή Οργανισμό FTSE, επέτυχε την παραμονή 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. Παρουσίασε μάλιστα σημαντικά υψηλότερη επίδοση σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά και στους τρεις πυλώνες αξιολογήσεως που αφορούν στο περιβάλλον, την κοινωνία και τα θέματα διακυβερνήσεως. Τον Ιανουάριο 2019, η Τράπεζα συμπεριλήφθηκε, για πρώτη φορά, στον διεθνή δείκτη ισότητας των φύλων **Bloomberg Gender-Equality Index** (GEI), ο οποίος περιλαμβάνει εταιρίες από όλο τον κόσμο που παρουσιάζουν υψηλή επίδοση σε θέματα ισότητας των φύλων.

Στον τομέα της κοινωνικής προσφοράς, συνεχίσθηκε για πέμπτο έτος το πρόγραμμα "**Μαζί, με στόχο την υγεία**", μέσω του οποίου έχουν αποσταλεί έως σήμερα 3.110 τεμάχια ιατρικών μηχανημάτων και περισσότερα από 200.000 τεμάχια ιατροφαρμακευτικού εξοπλισμού στα ιατρεία 42 νήσων της Ελλάδος.

Τον Σεπτέμβριο 2018, η Τράπεζα εγκαινίασε το πρόγραμμα **“Μαζί, με στόχο την παιδεία”**, με σκοπό την ενίσχυση της λειτουργίας δημοτικών σχολείων σε όλη την Ελλάδα με σύγχρονα συστήματα διδασκαλίας, βιβλία και αθλητικό εξοπλισμό. Εντός του έτους, ολοκληρώθηκε η παράδοση υλικού σε **19 δημοτικά σχολεία** της Αττικής.

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 πρόγραμμα **“Οι φθορές που πληγώνουν”**, το οποίο ξεκίνησε το 2013 με στόχο την αποκατάσταση και τη συντήρηση γλυπτών και ιστορικών κτηρίων, συνεχίσθηκε το 2018 με τον εξωραϊσμό του περιβάλλοντος χώρου του **Λευκού Πύργου στη Θεσσαλονίκη**, αλλά και την αποκατάσταση κτηρίων και μνημείων της πόλεως του **Ναυπλίου**. Επίσης, εργασίες καθαρισμού και αποκαταστάσεως φθορών πραγματοποιήθηκαν στο ιστορικό **Βαλλιάνειο Μέγαρο**, της **Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδος**.

Τέλος, η Τράπεζα συνέβαλε στην άμεση αντιμετώπιση των προβλημάτων των πληγέντων **από τις πυρκαϊές στις περιοχές της Ανατολικής και της Δυτικής Αττικής τον Ιούλιο 2018**. Η Τράπεζα ανταποκρίθηκε άμεσα στην ανάγκη αποστολής ανθρωπιστικής βοήθειας σε πληγέντες, προσφέροντας είδη ρουχισμού και τρόφιμα μακράς διάρκειας και λαμβάνοντας έκτακτα μέτρα ρυθμίσεων για τη στήριξη των Πελατών της, Ιδιωτών που διαμένουν και Επιχειρήσεων που εδρεύουν στις πληγείσες περιοχές.

Παράλληλα με την επιχειρηματική της δράση και τον εκσυγχρονισμό των τεχνολογικών μέσων, η υποστήριξη της κοινωνίας και του Ανθρώπινου Δυναμικού, η προστασία του περιβάλλοντος και η δημιουργία αξίας για όλα τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, συνεχίζουν να αποτελούν προτεραιότητα για την Τράπεζα.



Βασίλειος Ε. Ψάλτης

## ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΚΠΟΝΗΣΕΩΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

Ο παρών Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας είναι ο δωδέκατος κατά σειρά Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας της Alpha Bank A.E. (εφεξής η “Τράπεζα” ή “Alpha Bank”) σε ανεξάρτητη έκδοση. Έχει συνταχθεί σύμφωνα με τις διεθνώς αναγνωρισμένες κατευθυντήριες οδηγίες του οργανισμού Global Reporting Initiative - GRI Standards ([www.globalreporting.org](http://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](http://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)”, στην “αταπόκριση (Responsiveness) της Τραπέζης στις ανάγκες και στις προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών” και στην “παρακολούθηση και μέτρηση των επιπτώσεων των δραστηριοτήτων της Τραπέζης (Impact)”.

Για δέκατο 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 2018 απευθύνεται σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη της Τραπέζης και αναφέρεται στη δραστηριότητά της στην Ελλάδα, κατά τη χρονική περίοδο από 1 Ιανουαρίου 2018 έως 31 Δεκεμβρίου 2018, εκτός εάν σημειώνεται διαφορετικά.

### Στόχος 2018

Ενίσχυση του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018 με περισσότερα θέματα βάσει των απαιτήσεων των αναλυτών και των διεθνών οίκων αξιολογήσεως της επιδόσεως της Τραπέζης.

Για τον προσδιορισμό των πιο σημαντικών θεμάτων για τη βιώσιμη ανάπτυξη της Alpha Bank χρησιμοποιήθηκαν τα αποτελέσματα της διαδικασίας αναγνωρίσεως των ουσιαστικών θεμάτων (materiality analysis) που πραγματοποιήθηκε το 2018. Ο παρών Απολογισμός έχει βασισθεί στα αποτελέσματα της ανάλυσεως αυτής και έχει ενισχυθεί βάσει των απαιτήσεων των αναλυτών και των διεθνών οίκων αξιολογήσεως της επιδόσεως της Τραπέζης. Δεν έχουν γίνει σημαντικές αλλαγές στις μεθόδους μετρήσεως, στα όρια και στο πλαίσιο αναφοράς σε σχέση με τον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2017.

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

Η προετοιμασία του πραγματοποιήθηκε από ειδική ομάδα Στελεχών, προερχομένων από διάφορες Μονάδες της Τραπέζης, υπό τον συντονισμό της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Σημειώνεται ότι, για πρώτη φορά, ο παρών Απολογισμός εγκρίθηκε από το Διοικητικό Συμβούλιο της Τραπέζης.



Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να απευθύνουν ερωτήσεις, σχόλια και υποδείξεις για τον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018 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](mailto:csr2@alpha.gr)



ALPHA BANK | 11  
ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ



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

Προσφέρει μεγάλο εύρος χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, συμπεριλαμβανομένων της λιανικής τραπεζικής, της τραπεζικής μεσάίων και μεγάλων επιχειρήσεων, της διαχείρισης κεφαλαίων και private banking, της παροχής ασφαλιστικών προϊόντων, της επενδυτικής τραπεζικής, των χρηματιστηριακών εργασιών και της διαχείρισης ακίνητης περιουσίας.

Ο Όμιλος Alpha Bank δραστηριοποιείται στην ελληνική και στη διεθνή τραπεζική αγορά, με παρουσία το 2018 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 υπόψη 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 ανάπτυξεως 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 διαχειρίσεως, συντονισμού, αναπτύξεως και προβολής των δραστηριοτήτων της Τραπέζης που αφορούν σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, με στόχο τη συνεχή βελτίωση της επιδόσεώς της. Το 2018, Στελέχη της Διευθύνσεως συναντήθηκαν με μέλη της Ανωτάτης Διοικήσεως, του Διοικητικού Συμβουλίου και της Επιτροπής Ελέγχου και συζήτησαν σχετικά με τις δράσεις της Τραπέζης σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας (π.χ. ανάλυση ουσιαστικών θεμάτων, δημοσίευση μη χρηματοοικονομικών πληροφοριών της Τραπέζης σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία κ.λπ.).

## 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 με 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 χρηματοδοτήσεως.

**ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

Επένδυση στους Εργαζομένους, στη διαχείριση και στην ανάπτυξη 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.

**ALPHA BANK****ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ**  
(Δεσμεύσεις, Αρχές και Υποχρεώσεις)**ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ**  
Τραπεζική Ιδιωτών και Επιχειρήσεων

Διαχείριση Χαρτοφυλακίου και Χρηματιστηριακές Εργασίες

Επενδυτική Τραπεζική και Εργασίες Διαχειρίσεως Διαθεσίμων

Λοιπές Δραστηριότητες  
(Διαχείριση Ακίνητης Περιουσίας)

**ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ****ΜΑΖΙ**  
ΓΙΑ ΤΗΝ  
ΑΓΟΡΑ**ΜΑΖΙ**  
ΓΙΑ ΤΟΥΣ  
ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ**ΜΑΖΙ**  
ΓΙΑ ΤΟ  
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ**ΜΑΖΙ**  
ΓΙΑ ΤΗΝ  
ΚΟΙΝΩΝΙΑ**ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ****ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

Προσφορά τραπεζικών και επενδυτικών Προϊόντων και Υπηρεσιών, στήριξη της Ελληνικής Οικονομίας.

**ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

Προσφορά υγιούς περιβάλλοντος εργασίας, Εργαζόμενοι με γνώσεις, με δεξιότητες και με 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 CO<sub>2</sub>.

**ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

Διατήρηση Δικτύου Καταστημάτων σε αραιοκατοικημένες και λιγότερο οικονομικά εύρωστες περιοχές, παροχή Υπηρεσιών κοινωνικής προσφοράς, κοινωνική συνεισφορά και ενίσχυση του εθελοντισμού των Εργαζομένων.

ΕΙΣΡΟΕΣ



ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΑΞΙΑΣ



ΕΚΡΟΕΣ

## ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

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

### ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ ALPHA BANK

Η Alpha Bank, με γνώμονα τη βιώσιμη ανάπτυξη της, δεσμεύεται να λειτουργεί με υπευθυνότητα συνεκτιμώντας τις οικονομικές, τις κοινωνικές και τις 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 (International Labour Organization - ILO) και την Οικουμενική Διακήρυξη των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων (Universal Declaration of Human Rights - UDHR).

Η **οργάνωση** και η **λειτουργία** της Τραπέζης, 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 αναλαμβανομένων 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 Τραπέζης. 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 στο 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, γενετήσιος προσανατολισμός κ.λπ.).
- Διασφαλίζει άριστες συνθήκες εργασίας και δυνατότητες εξέλιξης 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, για τα ωράρια εργασίας και για 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 με τις επιχειρηματικές αρχές που διέπουν τη λειτουργία της.

## ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

Το 2018, η Alpha Bank προχώρησε στην εκ νέου αναγνώριση των σημαντικότερων θεμάτων για την υπεύθυνη λειτουργία της (materiality analysis), με τη συμμετοχή των ενδιαφερομένων μερών και Ανωτέρων Διοικητικών Στελεχών, ενισχύοντας κατά αυτόν τον τρόπο τη σχετική διαδικασία και προσέγγισή της.

Με στόχο την εξέλιξη της διαδικασίας, εκπρόσωποι της Γενικής Διευθύνσεως της Τραπέζης προχώρησαν στην αξιολόγηση των θεμάτων χρησιμοποιώντας αρχές διαχειρίσεως κινδύνων. Η προσέγγιση που ακολουθήθηκε, ήταν σύμφωνη με τις υφιστάμενες μεθοδολογίες και τα εργαλεία διαχειρίσεως κινδύνων που χρησιμοποιεί η Alpha Bank. Τα Στελέχη της Ανωτάτης Διοικήσεως αξιολόγησαν την πιθανότητα και τη σοβαρότητα των γνωστών και των δυνητικών επιπτώσεων των θεμάτων, **λαμβάνοντας**

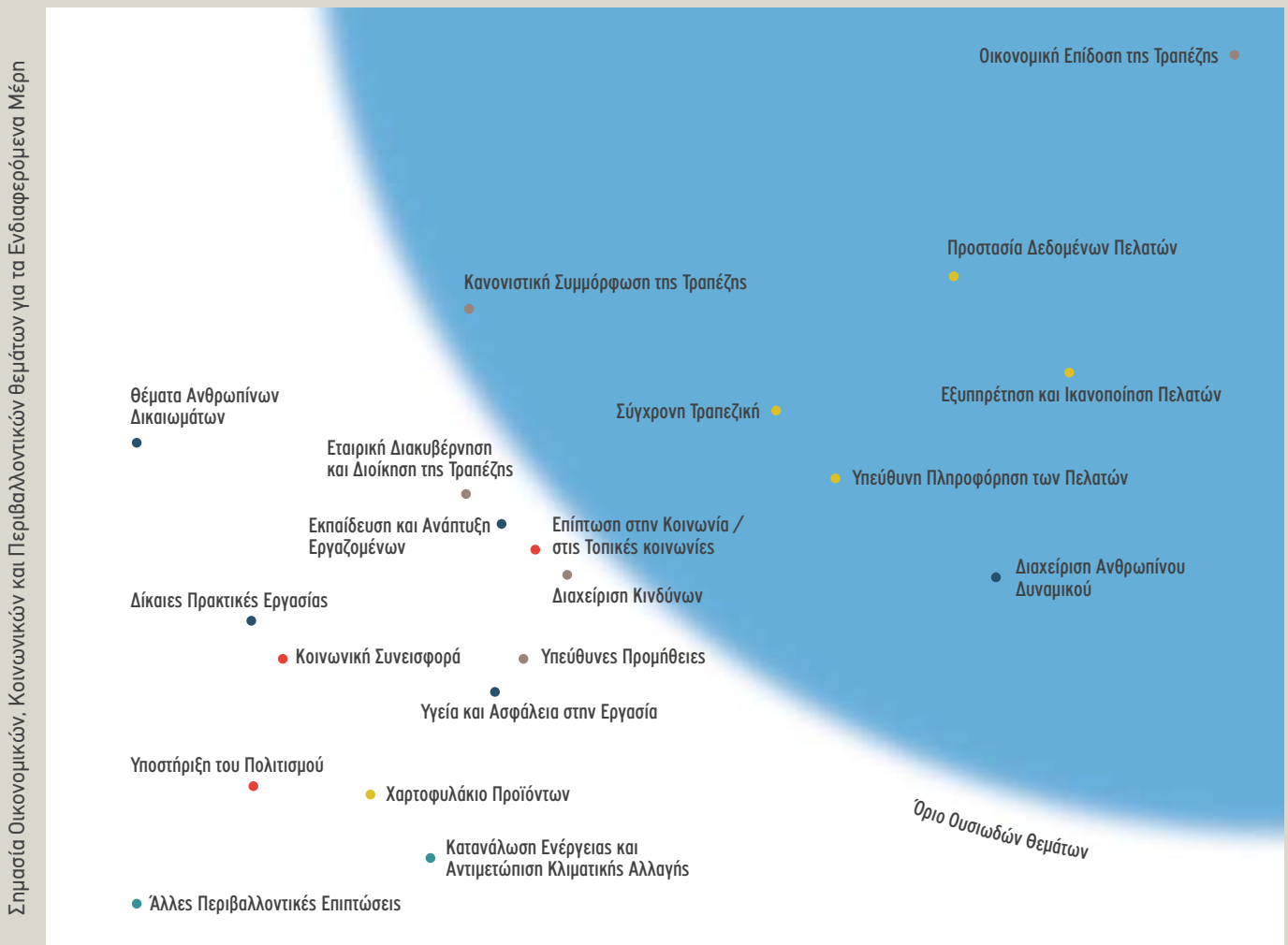
αξιολόγησαν την πιθανότητα και τη σοβαρότητα των γνωστών και των δυνητικών επιπτώσεων των θεμάτων, **λαμβάνοντας υπ’ όψιν τις πολιτικές, τις δράσεις και τα αποτελέσματα των υφισταμένων πρακτικών της Τραπεζής.**

Ταυτοχρόνως, η Alpha Bank οργάνωσε συναντήσεις εργασίας (focus groups/workshops) με εκπροσώπους κάθε ομάδας ενδιαφερομένων μερών για τη συλλογή και για την αξιολόγηση ποιοτικών χαρακτηριστικών. Μέσω αυτής της διαδικασίας διερεύνησε πώς οι επιδόσεις της στα ουσιαστικά θέματα βιώσιμης ανάπτυξης αλλάζουν τον τρόπο αλληλεπίδρασης των ενδιαφερομένων μερών με την Τράπεζα.

Τα αποτελέσματα των οκτώ συναντήσεων εργασίας (μία με εκπροσώπους κάθε ομάδας) χρησιμοποιήθηκαν για την επεξεργασία των ποσοτικών στοιχείων που συνελέγησαν το 2017 μέσω online ανώνυμου ερωτηματολογίου (5.423 ερωτηματολόγια).

Τα αποτελέσματα της διαδικασίας, τα οποία έχουν επικυρωθεί από τη Διοίκηση της Τραπεζής, αποτυπώνονται στο διάγραμμα που ακολουθεί.

### ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ



Σημασία Οικονομικών, Κοινωνικών και Περιβαλλοντικών θεμάτων για την Alpha Bank

- Υπεύθυνη Λειτουργία
- Μαζί, για την Αγορά
- Μαζί, για τους Ανθρώπους μας
- Μαζί, για το Περιβάλλον
- Μαζί, για την Κοινωνία

Στον παρόντα Απολογισμό περιλαμβάνονται πληροφορίες που αφορούν το 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 δεξιά τεταρτημόριο του σχήματος αποτυπώσεως της σημαντικότητας οικονομικών, κοινωνικών και περιβαλλοντικών θεμάτων, τα οποία χαρακτηρίζονται ως ουσιαστικά για την υπεύθυνη λειτουργία της Τραπέζης.

| ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΜΕΝΑ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ     | ΟΡΙΟΘΕΤΗΣΗ (ΕΝΤΟΣ-ΕΚΤΟΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ)   |
|-------------------------------------|--|
| Οικονομική Επίδοση                  | Το θέμα έχει επίπτωση στη λειτουργία της Τραπέζης και στην ευρύτερη αγορά, στην οποία αυτή δραστηριοποιείται, ενώ είναι δυνατόν να επηρεάσει πρωτίστως τους Πελάτες, τους Μετόχους και τους Προμηθευτές της. |
| Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών | 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 Δεδομένων των Πελατών     | Το θέμα έχει επίπτωση στη λειτουργία της Τραπέζης και στην ευρύτερη αγορά, ενώ επηρεάζει πρωτίστως τους Πελάτες της.   |
| Διαχείριση Ανθρωπίνου Δυναμικού     | Το θέμα έχει επίπτωση στη λειτουργία της Τραπέζης και επηρεάζει πρωτίστως τους Εργαζομένους της.   |
| Σύγχρονη Τραπεζική                  | 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    | 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.                   |
| Κανονιστική Συμμόρφωση της Τραπέζης | 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.      |



## 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.

## Στόχος 2018

Αναδιαμόρφωση των ιστοσελίδων που αναφέρονται σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας στον ιστότοπο της Τραπέζης για την πληρέστερη ενημέρωση ενδιαφερομένων μερών της.

Το 2018, η Alpha Bank προχώρησε στον πλήρη τεχνικό και εικαστικό ανασχεδιασμό του ιστοτόπου της. Ο νέος ιστότοπος δημιουργήθηκε για να εξυπηρετεί τους επισκέπτες άμεσα και αποτελεσματικά προσφέροντάς τους μία νέα και σύγχρονη ψηφιακή εμπειρία. Αξιοποιώντας σύγχρονα εργαλεία και τεχνολογίες αιχμής, έχει σκοπό να υποστηρίξει τη διασύνδεση του ενημερωτικού περιεχομένου με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Τραπέζης και με την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση του Πελάτη. Στο πλαίσιο αυτό και για την πληρέστερη ενημέρωση όλων των ενδιαφερομένων μερών της Τραπέζης, αναμορφώθηκαν οι ιστοσελίδες που αναφέρονται σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας της Τραπέζης.

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

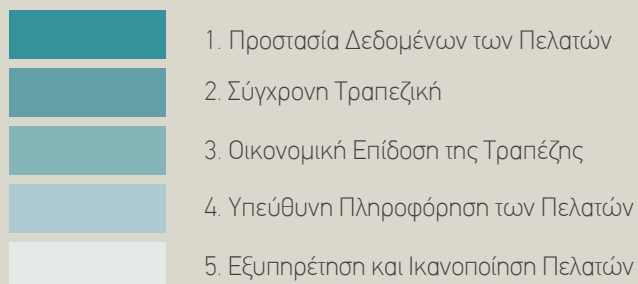
1. Οικονομική Επίδοση της Τραπέζης
2. Εταιρική Διακυβέρνηση και Διοίκηση της Τραπέζης
3. Διαχείριση Κινδύνων
4. Κανονιστική Συμμόρφωση της Τραπέζης
5. Σύγχρονη Τραπεζική

Πηγή: Ανάλυση Ουσιαστικών Θεμάτων Alpha Bank 2018

### • 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 2018 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 εξατομικευμένων συναντήσεων με Μικρές Επιχειρήσεις - Πελάτες.

#### Πέντε (5) ουσιαστικότερα θέματα

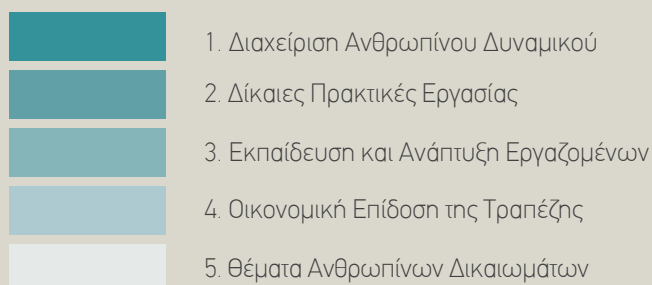


Πηγή: Ανάλυση Ουσιαστικών Θεμάτων Alpha Bank 2018

#### • 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

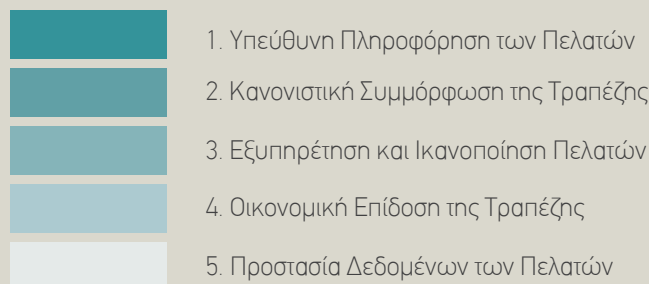


Πηγή: Ανάλυση Ουσιαστικών Θεμάτων Alpha Bank 2018

#### • ΜΕΣΑ ΜΑΖΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ

Κατά τη διάρκεια του 2018, η Τράπεζα παρουσίασε με συνέπεια τις οικονομικές, τις περιβαλλοντικές και τις κοινωνικές της επιδόσεις στα Μέσα Μαζικής Ενημερώσεως, ενώ ανταποκρίθηκε, για ένα ακόμη έτος, με διαφάνεια στις ανάγκες ενημερώσεως των δημοσιογράφων για επίκαιρα τραπεζικά θέματα.

#### Πέντε (5) ουσιαστικότερα θέματα

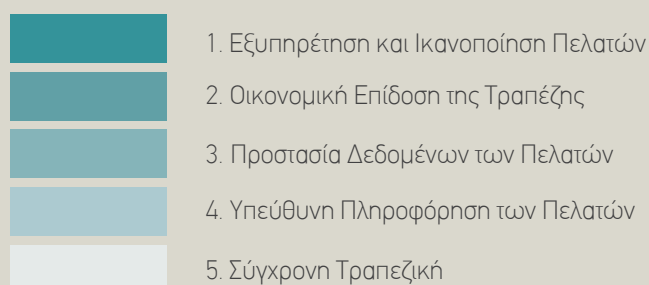


Πηγή: Ανάλυση Ουσιαστικών Θεμάτων Alpha Bank 2018

#### • 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 Τραπέζης 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 Κρίσιμοι Δείκτες Αποδοτικότητας (KPIs) σε όλα τα σημεία επαφής με τον Πελάτη. Τέλος, η Τράπεζα διασφαλίζει την ποιότητα προς τους Πελάτες μέσω της κεντρικής διαχειρίσεως 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

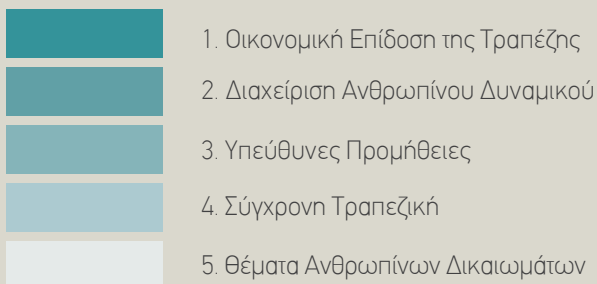


Πηγή: Ανάλυση Ουσιαστικών Θεμάτων Alpha Bank 2018

### • 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

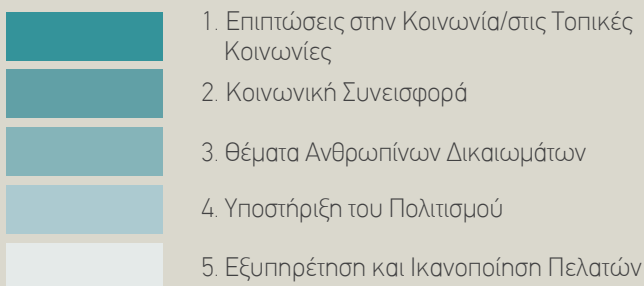


Πηγή: Ανάλυση Ουσιαστικών Θεμάτων Alpha Bank 2018

### • 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, πραγματοποιούνται συναντήσεις με εκπροσώπους φορέων, με στόχο την ανταλλαγή απόψεων, αλλά και τον από κοινού σχεδιασμό σχετικών προγραμμάτων και ενεργειών.

#### Πέντε (5) ουσιαστικότερα θέματα

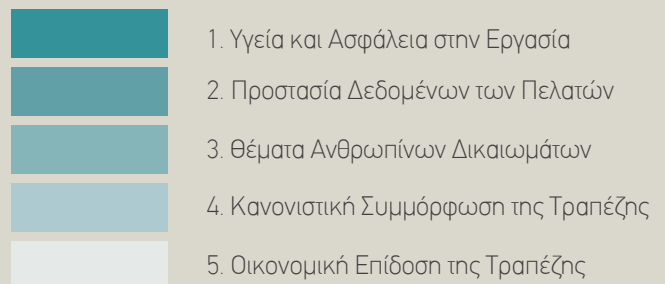


Πηγή: Ανάλυση Ουσιαστικών Θεμάτων Alpha Bank 2018

### • 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 (τροφή, φάρμακα, βιβλία, ηλεκτρονικοί 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



Πηγή: Ανάλυση Ουσιαστικών Θεμάτων Alpha Bank 2018



## ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΤΩΝ ΣΤΟΧΩΝ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΕΩΣ ΤΩΝ ΗΝΩΜΕΝΩΝ ΕΘΝΩΝ

Το 2015, τα Ηνωμένα Έθνη (ΟΗΕ) ανακοίνωσαν τη θέσπιση των 17 Στόχων Βιώσιμης Αναπτύξεως (Sustainable Development Goals - SDGs) που εμπεριέχονται στην "Ατζέντα 2030". Σκοπός είναι η επίτευξη οικονομικής πρόοδου 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, το 2017, χαρτογράφησε τη συνεισφορά της στην επίτευξη των 17 Στόχων, λαμβάνοντας υπ' όψιν τόσο τις θετικές, όσο και τις αρνητικές επιπτώσεις της αλυσίδας αξίας της. Το 2018, κατόπιν σχετικής αναλύσεως, προσέθεσε στους Στόχους με τη σημαντικότερη συνεισφορά της, τον Στόχο για την Καλή Υγεία και Ευημερία (SDG 3). Κατωτέρω προσδιορίζονται οι πέντε Στόχοι, στην επίτευξη των οποίων η Τράπεζα 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

#### ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΣΤΟΥΣ ΣΤΟΧΟΥΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΕΩΣ

#### ΣΥΝΑΦΕΙΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΜΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ALPHA BANK



#### ▲ Βελτίωση των παροχών υγείας στα ελληνικά νησιά

Η Alpha Bank συνεισφέρει στη βελτίωση των παροχών υγείας στα ελληνικά νησιά μέσω του προγράμματος "Μαζί, με στόχο την υγεία". Συγκεκριμένα, η Τράπεζα προβαίνει στην προσφορά ιατρικών μηχανημάτων και

ιατροφαρμακευτικού εξοπλισμού στα τοπικά ιατρεία των νησιών και συμβάλλει στην κάλυψη βασικών ιατρικών αναγκών των κατοίκων, περιορίζοντας την ανάγκη μετακινήσεών τους σε μεγαλύτερα νησιά για θέματα υγείας.

- Υποστήριξη της Κοινωνίας και των Τοπικών Κοινωνιών

## ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΣΤΟΥΣ ΣΤΟΧΟΥΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΕΩΣ

ΣΥΝΑΦΕΙΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ  
ΜΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ  
ΤΗΣ ALPHA BANK

▲ **Ενίσχυση ευκαιριών εκπαίδευσης**

Η απόκτηση ποιοτικής εκπαίδευσης αποτελεί βασική αρχή για τη βελτίωση της ανθρώπινης ζωής και της βιώσιμης ανάπτυξεως. 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.

- Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων
- Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων
- Υποστήριξη της Κοινωνίας και των Τοπικών Κοινωνιών



▲ **Στήριξη της οικονομικής ανάπτυξεως**

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 Τραπέζης. Επίσης, διασφαλίζει έναν κατάλληλο και ασφαλή επαγγελματικό χώρο για τους Εργαζομένους της.

- Σύγχρονη Τραπεζική
- Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων
- Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία



▲ **Στήριξη της βιομηχανίας και της ανάπτυξεως υποδομών**

Η βιώσιμη βιομηχανία και οι ανθεκτικές υποδομές αποτελούν βασικό πυλώνα της ανάπτυξεως 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.

- Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων



▲ **Επένδυση σε δραστηριότητες αντιμετώπισης της κλιματικής αλλαγής**

▼ **Μείωση περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τη λειτουργία της Τραπέζης**

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.

- Διαχείριση Κινδύνων
- Σύγχρονη Τραπεζική
- Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων
- Μαζί για το Περιβάλλον

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 Τραπεζικής 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 Αναπτύξεως και της Εταιρικής Υπευθυνότητας.



**UNEP Finance Initiative**  
Innovative financing for sustainability

**UNEP FI:** Πρόκειται για την πρωτοβουλία των Ηνωμένων

Εθνών, με στόχο την προώθηση της Αειφόρου Αναπτύξεως με κεντρικό άξονα την προστασία του περιβάλλοντος. Η Alpha Bank είναι μέλος της πρωτοβουλίας αυτής από τον Ιανουάριο του 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 Αναπτύξεως 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 Υπευθυνότητα, 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.



**CSR  
HELLAS**

**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, παρακολουθεί τις επικαιροποιημένες εκδόσεις των κατευθυντήριων οδηγιών του GRI για την κατάρτιση Απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας και ενημερώνεται διαρκώς για αυτές.

**Επιτροπή Αειφόρου Αναπτύξεως 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 Αναπτύξεως,
- 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 Αναπτύξεως της Ε.Ε.Τ., η Alpha Bank συμμετέχει στην επεξεργασία θεμάτων που σχετίζονται με την Εταιρική Υπευθυνότητα και με την Αειφόρο Ανάπτυξη.

## Στόχος 2018

Συνεργασία με περισσότερες Διευθύνσεις, προκειμένου η Τράπεζα να ανταποκριθεί περαιτέρω στις απαιτήσεις των αναλυτών και των διεθνών οίκων αξιολογήσεως της επιδόσεώς της.

Αξίζει να αναφερθεί ότι η Alpha Bank αξιολογείται από διεθνείς αναλυτές και οίκους αξιολογήσεως για την επίδοσή της σε θέματα Βιώσιμης Αναπτύξεως. Το 2018, η Διεύθυνση Marketing και Δημοσίων Σχέσεων (μέσω της Ενότητας Εργασιών "Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη") συντόνισε την επικοινωνία με όσες Διευθύνσεις της Τραπεζικής κρίθηκε απαραίτητο για τη βέλτιστη ανταπόκριση σε απαιτήσεις των διεθνών αναλυτών και οίκων αξιολογήσεως της επιδόσεως της Τραπεζικής σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.



FTSE4Good

**Financial Times Stock Exchange4Good (FTSE4Good):** Η Alpha Bank, κατόπιν σχετικής αξιολογήσεως που έλαβε από τον Διεθνή Οργανισμό FTSE, επέτυχε την παραμονή 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. Παρουσίασε μάλιστα σημαντικά υψηλότερη επίδοση σε σχέση με το προηγούμενο έτος και στους τρεις πυλώνες αξιολογήσεως που αφορούν στο περιβάλλον, την κοινωνία και τα θέματα διακυβερνήσεως. Η επίδοση αυτή 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.



**Bloomberg Gender-Equality Index (GEI):**

Τον Ιανουάριο του 2019, η Alpha Bank συμπεριλήφθηκε, για πρώτη φορά, στον διεθνή δείκτη ισότητας των φύλων Bloomberg Gender-Equality Index (GEI). Ο συγκεκριμένος δείκτης αποτελεί τη μοναδική πηγή επενδυτικών και ποιοτικών πληροφοριών παγκοσμίως για θέματα ισότητας των φύλων. Ο δείκτης είναι διεθνής και συμπεριλαμβάνει εταιρίες από όλο τον κόσμο και από όλους τους επιχειρηματικούς τομείς, οι οποίες στα θέματα ισότητας των φύλων παρουσιάζουν επίδοση άνω του διεθνώς ορισμένου ορίου.



**Carbon Disclosure Project (CDP):** Το 2018, η Alpha Bank κοινοποίησε στην πλατφόρμα του CDP τις απαιτούμενες πληροφορίες για

τον τρόπο αντιμετώπισης της κλιματικής αλλαγής, λαμβάνοντας τη βαθμολογία B-. Η βελτίωση της βαθμολογίας της Τραπέζης σε σύγκριση με το 2017 αντικατοπτρίζει τη δέσμευσή της να προωθήσει μία περιβαλλοντικά υπεύθυνη επιχειρηματική λειτουργία.

## ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ 2018

Η Alpha Bank έλαβε τρία βραβεία για την Εταιρική Υπευθυνότητα στα **"Hellenic Responsible Business Awards 2019"**, που διοργανώθηκαν τον Φεβρουάριο του 2019 από το περιοδικό Marketing Week και από την Boussias Communications. Συγκεκριμένα, η Τράπεζα έλαβε **Χρυσό Βραβείο** στην κατηγορία Συνεργασία Επιχείρησης – ΜΚΟ για το πρόγραμμα **"Μαζί, με στόχο την υγεία"**, το οποίο πραγματοποιείται από το 2014 σε συνεργασία με την Αστική Μη Κερδοσκοπική Εταιρεία "Άγωνα Γραμμή Γόνιμη", με στόχο τον εξοπλισμό ιατρείων σε νησιά της Ελλάδος με ιατρικά μηχανήματα και με ιατροφαρμακευτικό υλικό.

Επιπλέον, έλαβε **Ασημένια Βραβεία** στις κατηγορίες **Ανταπόκριση σε Έκτακτη Ανάγκη / Disaster Relief** και **Καλύτερη Έντυπη Έκδοση / Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας**. Οι τρεις αυτές διακρίσεις αποτελούν σημαντική αναγνώριση της πολιτικής Εταιρικής Υπευθυνότητας της Alpha Bank, που είναι αναπόσπαστο κομμάτι της ανθρωποκεντρικής φιλοσοφίας της Τραπέζης και παίζει καθοριστικό ρόλο στον σχεδιασμό και στην ανάπτυξη της επιχειρηματικής της δράσεως.

Η πρωτοβουλία Εταιρικής Υπευθυνότητας της Τραπέζης **"Ένα βιβλίο ταξιδεύει"** απέσπασε το βραβείο **Ermis Gold στην κατηγορία Media / Υπαίθρια Διαφήμιση**. Επίσης, στα **Digital Media Awards 2019** που διοργανώνει η Boussias Communications, απονεμήθηκαν τα κάτωθι βραβεία για την εν λόγω πρωτοβουλία:

- **Gold βραβείο** στην κατηγορία "Best Effectiveness campaign for direct response"
- **Silver βραβείο** στην κατηγορία "Creative use of Media"
- **Silver βραβείο** στην κατηγορία "Best use of Instagram"

Στα βραβεία **"Social Responsibility REACTION Excellence Awards 2018"**, που διοργάνωσε ο Μη Κερδοσκοπικός Οργανισμός "REACTION", η Alpha Bank Cyprus Ltd έλαβε τιμητικό βραβείο για τη διαρκή της στήριξη προς τον Οργανισμό καθώς και για την ευρύτερη προσφορά της προς την κοινωνία. Ο ετήσιος θεσμός των "Reaction Excellence Awards" βραβεύει άτομα, εταιρίες και οργανισμούς που προσφέρουν στην κοινωνία και ιδιαίτερα, στα παιδιά και στους νέους στην Κύπρο ή στην Ελλάδα.

## Στόχος 2018

| Στήριξη πρωτοβουλιών που προάγουν την Εταιρική Υπευθυνότητα.

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 2018, που πραγματοποιήθηκε στην Ελλάδα,
- του 16ου Συνεδρίου Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, που διοργάνωσε το Ελληνοαμερικανικό Επιμελητήριο Ελλάδος με θέμα "The World of a Better Tomorrow: Sustainability and the New Disruptive Era",
- του 5ου Συνεδρίου "Εταιρική Υπευθυνότητα στην Πράξη", που οργανώθηκε από την Boussias Communications, και του 11ου Συνεδρίου Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, που πραγματοποιήθηκε στην Κύπρο.

## ΣΤΟΧΟΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

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.

Οι στόχοι για το έτος 2018 και οι ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν για την επίτευξή τους αναφέρονται στις αντίστοιχες ενότητες του Απολογισμού.

Η σήμανση που χρησιμοποιείται σε όλο τον Απολογισμό, ανάλογα με τον βαθμό επιτεύξεως των στόχων, είναι η εξής:

■ Ολοκληρώθηκαν

■ Σε εξέλιξη

■ Δεν επιτεύχθηκαν

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται οι στόχοι για το έτος 2019.

## ALPHA BANK ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

### Στόχοι για το 2019

- Ενίσχυση της συμμετοχής Μελών της Ανωτάτης Διοικήσεως σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.
- Αναγνώριση και αξιολόγηση των σημαντικότερων θεμάτων (materiality analysis) για την υπεύθυνα λειτουργία της Alpha Bank.
- Εμπλουτισμός των ιστοσελίδων που αναφέρονται σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας στον ιστότοπο της Τραπέζης για την πληρέστερη ενημέρωση των ενδιαφερομένων μερών.
- Ενίσχυση του περιεχομένου και βελτίωση του τρόπου αποτυπώσεως των πληροφοριών του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2019.

## ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

### Στόχοι για το 2019

- Διενέργεια ελέγχων για την ορθή εφαρμογή της "Πολιτικής Διαχείρισεως Περιβαλλοντικού και Κοινωνικής Ευθύνης Κινδύνου Ομίλου για τις Πιστοδοτήσεις Νομικών Προσώπων" από τις Μονάδες της Τραπέζης.
- Έναρξη εργασιών για την ανάπτυξη Συστήματος Διαχείρισεως Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 45001:2018.



## ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ

---

### Στόχοι για το 2019

- Περαιτέρω προώθηση των Κοινωνικά Υπεύθυνων Επενδύσεων (Socially Responsible Investments - SRIs) μέσω ενημερωτικών εκδηλώσεων.
- Δημιουργία τραπεζικού προϊόντος σε συνεργασία με κοινωφελές ίδρυμα, το οποίο θα μπορεί να εκδίδεται και μέσω της εφαρμογής bleep.
- Επέκταση της διαμορφώσεως 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.
- Αύξηση προβολής και υποστήριξης του Προγράμματος Κοινωνικής Προσφοράς "Bonus στην Αγάπη" και εμπλουτισμός του Προγράμματος με ακόμη περισσότερα κοινωφελή ιδρύματα και οργανισμούς.

## ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ

---

### Στόχοι για το 2019

- Περαιτέρω καταγραφή και ενίσχυση των ενεργειών αναφορικά με την Υγεία και την Ασφάλεια στην Εργασία.
- Ενίσχυση προγραμμάτων και δράσεων για τους Υπαλλήλους και για τα τέκνα τους, με στόχο την περαιτέρω ανάπτυξή τους σε προσωπικό επίπεδο και την ενίσχυση του ομαδικού πνεύματος.
- Αύξηση των επισκέψεων Στελεχών της Διευθύνσεως Ανθρωπίνου Δυναμικού σε όλες τις Μονάδες και σε όλα τα Καταστήματα της Τραπέζης, με σκοπό τη συνάντησή τους με τους Εργαζομένους για την περαιτέρω κατανόηση των υπηρεσιακών και των προσωπικών αναγκών τους.
- Αύξηση της συμμετοχής των Εργαζομένων στην Έρευνα Ικανοποίησης Υπαλλήλων.
- Σταθερή προσπάθεια για τον εκσυγχρονισμό των λειτουργιών και για την αναβάθμιση των παρεχομένων υπηρεσιών με την περαιτέρω αξιοποίηση της σχετικής εμπειρίας, της τεχνολογίας και των συστημάτων.
- Συμμετοχή και Εργαζομένων εκτός Αττικής στα Κέντρα Αναπτύξεως.
- Ανάπτυξη δράσεων για την ταχύτερη εξέλιξη της διαδικασίας εντοπισμού ατόμων με εξαιρετικές ικανότητες (talent pool).
- Εφαρμογή του Προγράμματος Αξιολογήσεως Αποδόσεως "360 μοιρών" σε Ανώτερα Στελέχη της Τραπέζης.
- Συμμετοχή μεγαλύτερου ποσοστού του Προσωπικού σε προγράμματα καθοδηγήσεως (coaching).
- Ενίσχυση της παρουσίας της Τραπέζης σε διοργανώσεις φορέων εργασίας.
- Ανάπτυξη και εφαρμογή προτύπου για την ορθολογικότερη στελέχωση του Δικτύου Καταστημάτων.
- Ενίσχυση της παρουσίας της Τραπέζης στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (social media) για την περαιτέρω καλλιέργεια της φήμης της ως εργοδότη επιλογής (employer of choice).

## ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

---

### Στόχοι για το 2019

- Πιστοποίηση Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14001, από εξωτερικό φορέα.
- Βελτίωση των μεθόδων υπολογισμού των δεικτών/στοιχείων περιβαλλοντικής επιδόσεως.
- Περαιτέρω μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της Τραπέζης μέσα από σειρά δράσεων, με κύρια, τη μείωση της καταναλώσεως ηλεκτρικής ενέργειας κατά 2%.
- Βελτίωση της παρακολούθησης της ενεργειακής καταστάσεως των Καταστημάτων και των Κτηρίων της Τραπέζης.
- Μείωση της χρήσεως χαρτιού και παρακολούθησή της με σχετικούς ποσοτικούς δείκτες.
- Αύξηση του ποσοστού ανακυκλώσεως των toners και των μελανοδοχείων (2018: 22%).

## ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

---

### Στόχοι για το 2019

- Σχεδιασμός στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας αναφορικά με την ανταπόκριση της Τραπέζης σε έκτακτες, φυσικές καταστροφές.
- Ανάπτυξη συνεργασιών για την υλοποίηση δράσεων στηρίξεως του πολιτισμού, της υγείας και της κοινωνίας.
- Διεύρυνση των πρωτοβουλιών και των προγραμμάτων που στηρίζουν την παιδεία και την εκπαίδευση.









## ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΗΣ



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 2018 το Επιχειρησιακό της Σχέδιο, επέτυχε να ενισχύσει περαιτέρω την κεφαλαιακή της θέση.

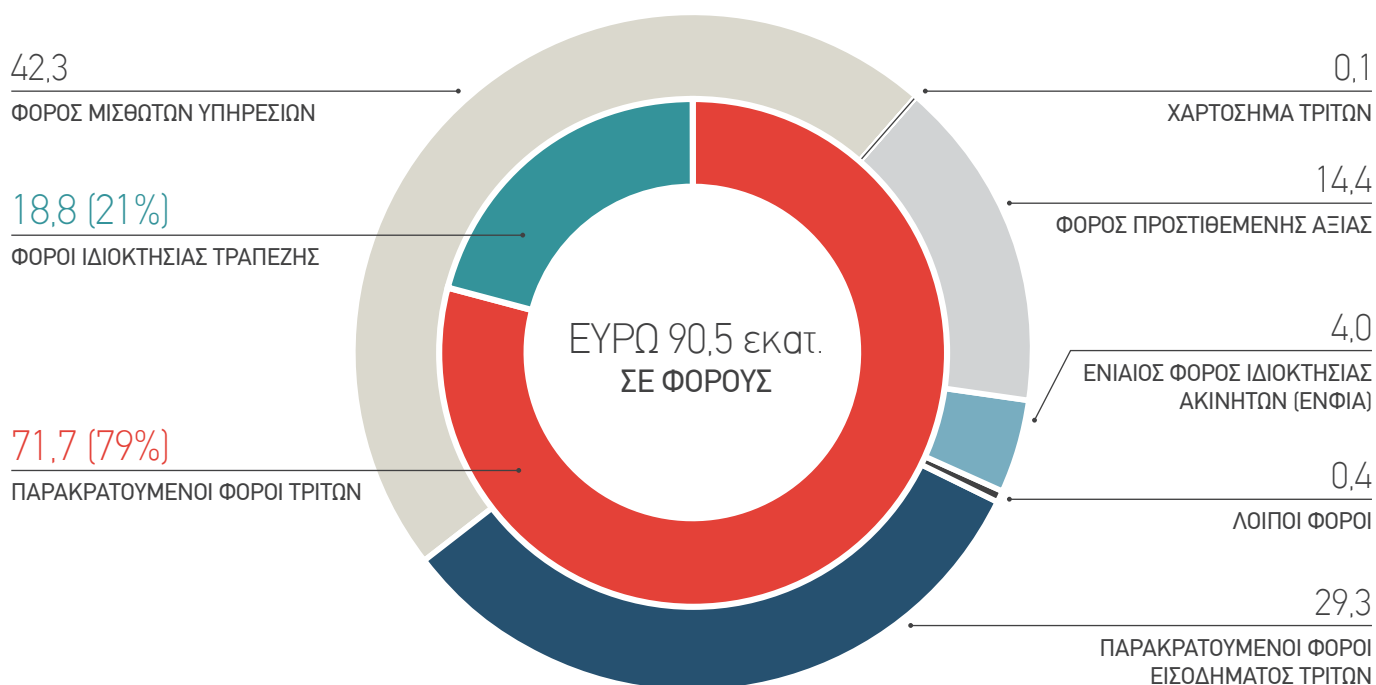
Τα κύρια εταιρικά γεγονότα το 2018 ήταν τα ακόλουθα:

- Η Alpha Bank σύναψε δεσμευτική συμφωνία για την πώληση μικτού χαρτοφυλακίου Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων και μη ιδιοχρησιμοποιούμενων ανακτηθέντων ακινήτων με κοινοπραξία, η οποία αποτελείται από επενδυτικά κεφάλαια υπό τη διαχείριση εταιριών συνδεδεμένων με την Apollo Global Management, LLC και από τον Διεθνή Οργανισμό Χρηματοδοτήσεως (International Finance Corporation - IFC).
- Η doBank S.p.A, κορυφαία εξειδικευμένη διαχειρίστρια εταιρία δανείων, σύναψε την 31 Ιουλίου 2018, συμφωνία συνεργασίας με τις τέσσερις συστημικές τράπεζες για την αποκλειστική διαχείριση κοινών Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων που αφορούν σε περισσότερες από 300 ελληνικές μικρομεσαίες επιχειρήσεις.
- Η Alpha Bank εξέδωσε, με επιτυχία, καλυμμένη ομολογία ύψους Ευρώ 500 εκατ. (Reg S, Soft Bullet), πενταετούς διάρκειας και αποδόσεως στη λήξη 2,75%, στο πλαίσιο του Προγράμματος Καλυμμένων Ομολογιών Ι, που προβλέπει απευθείας έκδοση από την Τράπεζα καλυμμένων ομολογιών έως του ποσού των Ευρώ 8 δισ. Συντονιστές της Εκδόσεως (Joint Lead Managers) ήταν οι Barclays, Citi, Commerzbank, JP Morgan και NatWest Markets.
- Τον Σεπτέμβριο του 2018, μέσω του εγγυοδοτικού προγράμματος "COSME", η Τράπεζα ανέλαβε τη χρηματοδότηση Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων, η οποία επεκτάθηκε κατά Ευρώ 300 εκατ. Ως εκ τούτου, η συνολική χρηματοδότηση μέσω του προγράμματος ανέρχεται σε Ευρώ 500 εκατ.
- Η Alpha Bank ολοκλήρωσε, με επιτυχία, την Άσκηση Προσομοίωσης Ακραίων Καταστάσεων (Stress Test) 2018 για τις τέσσερις ελληνικές συστημικές τράπεζες, διατηρώντας την υψηλότερη κεφαλαιακή επάρκεια.

## ALPHA BANK 2018: ΑΜΕΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΞΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΓΕΤΑΙ ΚΑΙ ΔΙΑΝΕΜΕΤΑΙ

|   | Σε χιλ. Ευρώ     |
|---|------------------|
| Σύνολο εσόδων   | 2.000.682        |
| <b>Άμεση οικονομική αξία που παράγεται</b>  | <b>2.000.682</b> |
| Γενικά διοικητικά έξοδα και λοιπά έξοδα   | 461.887          |
| Αμοιβές και έξοδα Προσωπικού (συμπεριλαμβανομένων του κόστους και της προβλέψεως αποζημιώσεως προγράμματος εθελουσίας εξόδου) | 369.217          |
| Πληρωθέντες φόροι εισοδήματος και λοιποί φόροι  | 1.922            |
| <b>Οικονομική αξία που διανέμεται</b>   | <b>833.026</b>   |
| <b>Μη διανεμηθείσα οικονομική αξία</b>  | <b>1.167.656</b> |

## ΚΑΤΑΒΛΗΘΕΝΤΕΣ ΦΟΡΟΙ ΤΟ 2018



## 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 συναλλασσομένων μερών.

Η κεφαλαιακή επάρκεια εποπτεύεται από τον Ενιαίο Εποπτικό Μηχανισμό της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τραπέζης (Ε.Κ.Τ.), 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 της κατηγορίας 1, κεφαλαίων κατηγορίας 1 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.

Στον κάτωθι πίνακα παρουσιάζονται οι δείκτες του Ομίλου με ημερομηνία αναφοράς την 31.12.2018.

| ΔΕΙΚΤΕΣ ΟΜΙΛΟΥ                                | 31.12.2018 |
|---|------------|
| Δείκτης Κεφαλαίων Κοινών Μετοχών Κατηγορίας 1 | 17,4%      |
| Δείκτης Κεφαλαίων Κατηγορίας 1                | 17,4%      |
| Δείκτης Κεφαλαιακής Επάρκειας                 | 17,4%      |
| Δείκτης Μοχλεύσεως                            | 13,35%     |

Σχετικά με την επίπτωση στα εποπτικά ίδια κεφάλαια από την υιοθέτηση του Διεθνούς Προτύπου Χρηματοοικονομικής Πληροφορήσεως (ΔΠΧΠ) 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. Η Τράπεζα είναι επαρκώς κεφαλαιοποιημένη για να καλύψει τις ανάγκες που προκύπτουν από την εφαρμογή του νέου προτύπου, καθώς ο Δείκτης Κεφαλαίων Κοινών Μετοχών της Κατηγορίας 1 (CET1) διαμορφώνεται σε 17,4%, ενώ η επίπτωση από την πλήρη εφαρμογή εκτιμάται σε 3,4%, με τον Δείκτη να διαμορφώνεται σε 14% την 31.12.2018, σε επίπεδο Ομίλου.

### ΑΣΚΗΣΗ ΠΡΟΣΟΜΟΙΩΣΕΩΣ ΑΚΡΑΙΩΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ 2018

Το 2018, η Τράπεζα ολοκλήρωσε, με επιτυχία, την Άσκηση Προσομοιώσεως Ακραίων Καταστάσεων (Stress Test) 2018, η οποία πραγματοποιήθηκε υπό το βασικό και υπό το δυσμενές σενάριο μακροοικονομικών παραδοχών, με χρονικό ορίζοντα τριών ετών (2018-2020) και σημείο αναφοράς τον Ισολογισμό της 31 Δεκεμβρίου 2017 (static balance sheet approach), αναμορφωμένο για την επίδραση της εφαρμογής του Διεθνούς Προτύπου Χρηματοοικονομικής Πληροφορήσεως (ΔΠΧΠ) 9.

Το αποτέλεσμα προσδιορίστηκε σε όρους του Δείκτη Κεφαλαίων Κοινών Μετοχών της Κατηγορίας 1 (CET1), χωρίς την εφαρμογή ελάχιστου ορίου.

Υπό το βασικό σενάριο, ο Δείκτης Κεφαλαίων Κοινών Μετοχών της Κατηγορίας 1 (CET1) διαμορφώθηκε σε 20,4% για το έτος 2020, ενισχυμένος κατά 212 μονάδες βάσεως, κυρίως ως αποτέλεσμα της υψηλής κερδοφορίας προ προβλέψεων σύμφωνα με τις παραδοχές του βασικού σεναρίου.

Υπό το δυσμενές σενάριο, ο ελάχιστος Δείκτης Κεφαλαίων Κοινών Μετοχών της Κατηγορίας 1 (CET1) ανήλθε σε 9,7% για το έτος 2020, μειωμένος κατά 856 μονάδες βάσεως, κυρίως ως αποτέλεσμα της αρνητικής επιπτώσεως του πιστωτικού κινδύνου που οφείλεται στο μακροοικονομικό περιβάλλον καθώς και στην εφαρμοσθείσα μεθοδολογία.

Σύμφωνα με τις παρατηρήσεις του Ενιαίου Εποπτικού Μηχανισμού (EEM), το αποτέλεσμα της Ασκήσεως Προσομοιώσεως Ακραίων Καταστάσεων, σε συνδυασμό με άλλους παράγοντες, αξιολογήθηκε από το Εποπτικό του Συμβούλιο και διαπιστώθηκε η μη ύπαρξη κεφαλαιακού ελλείμματος. Επομένως, δεν προκύπτουν κεφαλαιακές ανάγκες ως αποτέλεσμα της Ασκήσεως.

|   | 31.12.2017 |  | 31.12.2020     |                  |
|---|------------|--|----------------|------------------|
|   |            |  | ΒΑΣΙΚΟ ΣΕΝΑΡΙΟ | ΔΥΣΜΕΝΕΣ ΣΕΝΑΡΙΟ |
| Κεφάλαια Κοινών Μετοχών της Κατηγορίας 1          | 8.987      |  | 10.380         | 4.745            |
| Σταθμισμένο Ενεργητικό έναντι κινδύνων            | 49.240     |  | 50.949         | 48.982           |
| Δείκτης Κεφαλαίων Κοινών Μετοχών της Κατηγορίας 1 | 18,30%     |  | 20,40%         | 9,70%            |





## ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Η αποτελεσματική Εταιρική Διακυβέρνηση αποτελεί εκπεφρασμένο στόχο της Τραπέζης, ο οποίος επιδιώκεται σε διαρκή βάση, λαμβανομένων υπ' όψιν των απαιτήσεων του θεσμικού πλαισίου, των βέλτιστων πρακτικών σε διεθνές και σε ευρωπαϊκό επίπεδο, του συμφέροντος των Μετόχων και των προσδοκιών των Ενδιαφερομένων Μερών και της κοινωνίας.

Ειδικότερα, ο Κώδικας Εταιρικής Διακυβερνήσεως και οι πρακτικές Εταιρικής Διακυβερνήσεως, τις οποίες η Τράπεζα εφαρμόζει, είναι σύμφωνες με τις απαιτήσεις του οικείου νομοθετικού, εποπτικού και κανονιστικού πλαισίου, του ελληνικού δικαίου και του δικαίου της Ευρωπαϊκής Ενώσεως και με τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές Εταιρικής Διακυβερνήσεως.

Ο Κώδικας Εταιρικής Διακυβερνήσεως της Alpha Bank ορίζει τα καθήκοντα και κατανέμει τις αρμοδιότητες μεταξύ του Διοικητικού Συμβουλίου, των Επιτροπών του, της Εκτελεστικής Επιτροπής και των άλλων Επιτροπών και Συμβουλίων της Τραπέζης, ρυθμίζει θέματα που αφορούν στη σύνθεση, τη λειτουργία και την αξιολόγηση του Διοικητικού Συμβουλίου, τις υποχρεώσεις των Μελών του, ζητήματα σε σχέση με τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων, καθώς επίσης και θέματα σχετικά με το Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου της Τραπέζης. Ο Κώδικας Εταιρικής Διακυβερνήσεως βασίζεται στις αρχές της ευθύνης, της λογοδοσίας, της δικαιοσύνης και της διαφάνειας.

Η Τράπεζα ενισχύει σε διαρκή βάση το πλαίσιο Εταιρικής Διακυβερνήσεως που εφαρμόζει υιοθετώντας πρακτικές και μέτρα, πέραν όσων ορίζονται στην οικεία νομοθεσία. Το Διοικητικό Συμβούλιο, στο πλαίσιο της εξετάσεως σε περιοδική βάση θεμάτων Εταιρικής Διακυβερνήσεως, προέβη κατά τη διάρκεια του έτους 2018 σε αναθεώρηση του Κώδικα Εταιρικής Διακυβερνήσεως και των Κανονισμών Λειτουργίας των Επιτροπών του (στις οποίες έχουν ανατεθεί σαφώς καθορισμένες και διακριτές αρμοδιότητες), με στόχο την εναρμόισή τους με το οικείο κανονιστικό πλαίσιο και με τις πιο πρόσφατες βέλτιστες πρακτικές εταιρικής διακυβερνήσεως. Τόσο ο Κώδικας Εταιρικής Διακυβερνήσεως, όσο και οι Κανονισμοί των Επιτροπών του Διοικητικού Συμβουλίου είναι αναρτημένοι στην ιστοσελίδα της Τραπέζης ([www.alpha.gr](http://www.alpha.gr)).

Η Τράπεζα παρέχει στα νέα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου εισαγωγικό πρόγραμμα ενημερώσεως στους τομείς της Εταιρικής Διακυβερνήσεως, της Διαχειρίσεως Κινδύνων, του Εσωτερικού Ελέγχου, της Κανονιστικής Συμμορφώσεως, της Κεφαλαιακής Επάρκειας και των Οικονομικών Υπηρεσιών, καθώς και τη δυνατότητα για σχετικά ενημερωτικά σεμινάρια και ενημερωτικές συναντήσεις. Με σκοπό την περαιτέρω ενίσχυση της συνεργασίας εντός του Ομίλου, εκκίνησε το 2018 σειρά συναντήσεων μεταξύ των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου της Τραπέζης και εκπροσώπων των Εταιριών του Ομίλου.

Εντός του 2018, πραγματοποιήθηκε κύκλος επαφών με Επενδυτές για την ενημέρωσή τους επί θεμάτων Εταιρικής Διακυβερνήσεως της Τραπέζης. Μέσω αυτής της πρωτοβουλίας, η Τράπεζα ενισχύει τους δεσμούς της με εκπροσώπους Μετόχων και με Θεσμικούς Επενδυτές που επικεντρώνουν το ενδιαφέρον τους σε θέματα Εταιρικής Διακυβερνήσεως. Η Τράπεζα έχει θεσπίσει Κώδικα Δεοντολογίας στον οποίο περιγράφονται οι δεσμεύσεις και οι 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 Διαχειρίσεως 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.

Λεπτομέρειες για τους μηχανισμούς που διασφαλίζουν την αποτελεσματική, διαφανή και υπεύθυνη Εταιρική Διακυβέρνηση της Alpha Bank, είναι διαθέσιμες στον Κώδικα Εταιρικής Διακυβερνήσεως, στον Απολογισμό Δραστηριοτήτων καθώς και στην ιστοσελίδα της Τραπέζης.



## ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΗΣ

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ  
ΘΕΜΑ

Η Alpha Bank συμμορφώνεται με το εκάστοτε ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο, όπως αυτό διαμορφώνεται τόσο σε εθνικό, όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο. 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.

## ΒΑΣΙΚΟΙ ΚΩΔΙΚΕΣ, ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΩΣ ΠΟΥ ΕΦΑΡΜΟΖΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ALPHA BANK

- Κώδικας Δεοντολογίας
- Κώδικας Εταιρικής Διακυβερνήσεως
- Πολιτική Κανονιστικής Συμμορφώσεως
- Πολιτική και Διαδικασίες Θεμάτων Ανθρωπίνου Δυναμικού
- Πολιτική Διαχείρισεως Λειτουργικού Κινδύνου
- Πολιτική Διαχείρισεως Κινδύνου Απάτης
- Πολιτική Έγκαιρης Προειδοποίησης Πιστωτικού Κινδύνου
- Πολιτική Διαχείρισεως Πιστωτικού Κινδύνου του Ομίλου
- Πολιτική Διαχείρισεως Κινδύνων Αγοράς για τον Όμιλο
- Πολιτική Διαχείρισεως Περιβαλλοντικού και Κοινωνικής Ευθύνης Κινδύνου Ομίλου για τις Πιστοδοτήσεις Νομικών Προσώπων
- Πολιτική Απομείωσης Δανείων του Ομίλου

- Πολιτική Αποφυγής Συγκρούσεως Συμφερόντων
- Πολιτική Συναλλαγών της Τραπέζης με Συνδεδεμένα Μέρη
- Εγχειρίδιο Πολιτικής για την Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησεως της Τρομοκρατίας
- Εγχειρίδιο Πολιτικής και Διαδικασιών Αναθέσεως Δραστηριοτήτων σε Τρίτους (Outsourcing)
- Πολιτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα Ομίλου
- Πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας
- Πολιτική και Διαδικασία Παροχής Οικονομικών Ενισχύσεων
- Πολιτική Περιβαλλοντικής Διαχείρισεως Ομίλου
- Πολιτική και Διαδικασίες Αναφορών

Καθ' όλη τη διάρκεια του 2018, 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 2018 εξετάσθηκε 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 νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες, με σκοπό την ευαισθητοποίηση των Στελεχών της.

Συγκεκριμένα, κατά τη διάρκεια του 2018:

- Πραγματοποιήθηκαν **29 εκπαιδευτικά προγράμματα** που **σχετίζονται με πολιτικές και με διαδικασίες κατά της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και κατά της διαφθοράς**, τα οποία παρακολούθησαν **486 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 Χρηματοδοτήσεις της Τρομοκρατίας, από το Τμήμα Εφαρμογής Μέτρων Δέουσας Επιμέλειας και Διαχειρίσεως Υποπτων Συναλλαγών και από το Τμήμα Παρακολούθησης 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 Χρηματοδοτήσεις της Τρομοκρατίας και Ελέγχου Δηλώσεων Περιουσιακής Καταστάσεως.
- Σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Εκπαίδευσης, 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 εκπαίδευσης του Προσωπικού της.

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 την 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 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 και ειδικότερα, της Οδηγίας 2014/65/EK (MiFID II) και του Κανονισμού 600/2014 (MIFIR), όπως ενσωματώθηκαν στην ελληνική νομοθεσία με τον Ν. 4514/2018.

Η Τράπεζα, έχοντας ως κύριο μέλημα τη διαφάνεια των συναλλαγών με τους Πελάτες αλλά και με το συναλλακτικό κοινό εν γένει, επικαιροποίησε το έντυπο “Πλαίσιο Συνεργασίας - Όροι Διενέργειας Τραπεζικών Συναλλαγών” για Ιδιώτες και για Επιχειρήσεις, ενσωματώνοντας τα προβλεπόμενα στο ισχύον κανονιστικό πλαίσιο και ειδικότερα, στον Ν. 4537/2018 “Ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία της Οδηγίας 2015/2366/ΕΕ για τις υπηρεσίες πληρωμών και άλλες διατάξεις”. Το Πλαίσιο Συνεργασίας τίθεται υπ’ όψιν των νέων Πελατών της Τραπέζης κατά το άνοιγμα καταθετικών λογαριασμών. Οι Πελάτες δύνανται να το προμηθευθούν είτε μέσω της ιστοσελίδας της Τραπέζης είτε επισκεπτόμενοι τα Καταστήματα του Δικτύου.

Επισημαίνεται ότι το 2018, δεν υπήρξαν παραβάσεις σχετικά με αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές και η Τράπεζα δεν χρηματοδότησε κανένα πολιτικό κόμμα ή πολιτικό πρόσωπο. Δεν επεβλήθησαν στην Τράπεζα σημαντικά πρόστιμα, τα οποία να αφορούν στη μη συμμόρφωση με το νομικό και με το κανονιστικό πλαίσιο για οικονομικά θέματα.

Τέλος, σημειώνεται ότι η Τράπεζα εφαρμόζει πλαίσιο Πολιτικών και Διαδικασιών αναφορικά με θέματα ηθικής και διαφάνειας, σύμφωνα με τις αρχές Εταιρικής Διακυβερνήσεως. Στο πλαίσιο αυτό, το 2018 επικαιροποίησε την εφαρμοζόμενη “Πολιτική και Διαδικασίες Αναφορών” (“Whistleblowing”) για σοβαρές παρατυπίες, παραλείψεις ή αξιόποινες πράξεις που υποπίπτουν στην αντίληψη του Προσωπικού, των Προμηθευτών ή των Πελατών της, αποσκοπώντας στη διασφάλιση της ακεραιότητας και της φήμης της.

## ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Η αποτελεσματική διαχείριση των πάσης φύσεως κινδύνων εστιάζεται στην ακριβή και αποτελεσματική μέτρησή τους μέσω εξειδικευμένων μεθοδολογιών και υπολογιστικών υποδειγμάτων καθώς και στη θέσπιση διαφόρων πολιτικών και ορίων, μέσω των οποίων ελέγχεται η έκθεση της Τραπεζής στους διαφόρους κινδύνους. Στο πλαίσιο αυτό, η Alpha Bank έχει έναν ειδικό Τομέα Διαχείρισης Κινδύνων, ο οποίος αναφέρεται στον Γενικό Διευθυντή - Chief Risk Officer του Ομίλου, στην Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων και, μέσω αυτής, στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τραπεζής. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις πρακτικές διαχείρισης κινδύνων που εφαρμόζει η Alpha Bank, καθώς και τους κυριότερους δυνητικούς κινδύνους για τις πέντε θεματικές ενότητες όπως ορίζονται από την Ελληνική Νομοθεσία Ν. 4548/2018 και την Εγκύκλιο του Γενικού Εμπορικού Μητρώου 62784/2017, παρουσιάζονται στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση.



### ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΣΤΗ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Η δέσμευση του Ομίλου για την παροχή τραπεζικών υπηρεσιών και προϊόντων που αποσκοπούν στην πρόωθηση της βιώσιμης αναπτύξεως 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 Διαχείρισης Περιβαλλοντικού και Κοινωνικής Ευθύνης Κινδύνου Ομίλου για τις Πιστοδοτήσεις Νομικών Προσώπων**” στο υπάρχον Πλαίσιο Διαχείρισης 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 διαχείρισης 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. Κατόπιν συμφωνίας με τις υπόλοιπες συστημικές τράπεζες, από τις αρχές του 2018 και όσον αφορά στις νέες χρηματοδοτήσεις, επεκτάθηκε το εύρος της αξιολόγησεως του κινδύνου με τη διενέργεια αυτοψίας στις εγκαταστάσεις των πιστούχων/των χρηματοδοτούμενων έργων.

Ο περιβαλλοντικός και κοινωνικής ευθύνης κίνδυνος στις πιστοδοτήσεις νομικών προσώπων λαμβάνεται υπ’ όψιν σε όλες τις περιπτώσεις από τα αρμόδια Συμβούλια Πιστοδοτήσεων με την ένταξη σχετικής σηματοδοτήσεως στο εισηγητικό πιστοδοτήσεων και την καταχώρισή της στο μηχανογραφικό σύστημα ABRS (Alpha Bank Rating System). Η “Πολιτική Διαχείρισης Περιβαλλοντικού και Κοινωνικής Ευθύνης Κινδύνου Ομίλου για τις Πιστοδοτήσεις Νομικών Προσώπων” έχει επίπεδα εφαρμογής ανάλογα **α)** με την κατηγορία περιβαλλοντικού και κοινωνικής ευθύνης κινδύνου, στην οποία έχει διαβαθμισθεί ο Πελάτης και **β)** το είδος της χρηματοδοτήσεως. Σε όλες τις περιπτώσεις λαμβάνονται εξειδικευμένα ερωτηματολόγια, προκειμένου να ληφθεί ένα σύντομο ιστορικό του Πελάτη, ενώ, σε περίπτωση που πληρούνται συγκεκριμένα κριτήρια, πραγματοποιείται αυτοψία από εξειδικευμένο σύμβουλο, προκειμένου να εντοπισθούν, να αξιολογηθούν, να μετριάσθούν ή/και να εξαλειφθούν πιθανοί περιβαλλοντικοί και κοινωνικής ευθύνης κίνδυνοι. Σε περίπτωση που από την αυτοψία προκύψουν σχετικά ζητήματα, συμφωνούνται με τον Πελάτη ενέργειες αποκαταστάσεως εντός ενός συγκεκριμένου χρονοδιαγράμματος και η σχετική συμφωνία αποτυπώνεται στα συμβατικά έγγραφα.

Κατά τη διάρκεια του 2018, πραγματοποιήθηκε αυτοψία αξιολόγησεως περιβαλλοντικών και κοινωνικής ευθύνης κινδύνων σε 105 Πελάτες, οι οποίοι κατά την 31.12.2018 είχαν συνολικά υπόλοιπα επιχειρηματικών πιστοδοτήσεων ύψους Ευρώ 695 εκατ. Επιπλέον, σε όλες τις περιπτώσεις εγκρίσεως νέων χρηματοδοτήσεων έργων Project Finance, οι περιβαλλοντικοί και οι κοινωνικής ευθύνης κίνδυνοι εξετάζονται διεξοδικά με τη διενέργεια αυτοψίας.

Το 2018, δεν υπήρξαν περιπτώσεις μη εγκρίσεως πιστοδοτήσεων λόγω ζητημάτων που προέκυψαν κατά την αξιολόγηση των συγκεκριμένων κινδύνων.

Σημειώνεται ότι εντός της Τραπεζής, σύμφωνα με το εκπαιδευτικό πρόγραμμα της Διευθύνσεως Εκπαιδύσεως, διεξάγονται σεμινάρια πιστοδοτήσεων, στο υλικό των οποίων περιλαμβάνεται σχετική ενότητα αναφορικά με τον περιβαλλοντικό και τον κοινωνικής ευθύνης κίνδυνο στις χρηματοδοτήσεις επιχειρήσεων. Επιπλέον, με πρωτοβουλία της Διευθύνσεως Πολιτικής και Ελέγχου Πιστωτικού Κινδύνου διενεργούνται ενημερωτικές συναντήσεις με τις αρμόδιες Μονάδες.

Εντός του 2018, εκδόθηκε σε συνεργασία με την Εκτελεστική Επιτροπή της Ελληνικής Ενώσεως Τραπεζών (Ε.Ε.Τ.) το ενημερωτικό φυλλάδιο για το Σύστημα Περιβαλλοντικής και Κοινωνικής Διαχείρισης (Environmental and Social Management System - ESMS), το οποίο απευθύνεται τόσο στους υφιστάμενους επιχειρηματικούς πελάτες των τραπεζών, όσο και σε εκείνους που αναζητούν, για πρώτη φορά, επιχειρηματική πιστοδότηση. Στο έντυπο αναλύονται οι βασικοί άξονες της μεθόδου αξιολογήσεως των περιβαλλοντικών και των κοινωνικής ευθύνης κινδύνων καθώς και τα ενδεχόμενα οφέλη για τις επιχειρήσεις.

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 Τραπεζής 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).

## ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΟΜΙΛΟΥ ALPHA BANK

Το σύνολο των διαδικασιών και πολιτικών ενός Οργανισμού που έχουν σκοπό την επίτευξη ενός συγκεκριμένου στόχου (ποιότητα προϊόντων, περιβαλλοντική επίδοση κ.λπ.) αποτελούν ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης. Κατά τα τελευταία έτη, διαπιστώνεται όλο και περισσότερο η ανάγκη να υπάρχει τυποποίηση των συστημάτων διαχείρισης μέσω Διεθνών Προτύπων, ώστε να προάγεται η ποιότητα, η ασφάλεια και η αξιοπιστία στα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρονται στους Πελάτες και κατ' επέκταση, στην κοινωνία.

Ο Όμιλος Alpha Bank επιβεβαιώνει με την μακρόχρονη πορεία του, την ικανότητά του να πρωτοπορεί και να προσαρμόζεται σε ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο και, αρκετές φορές, απρόβλεπτο περιβάλλον. Η οργάνωση και η λειτουργία του ακολουθεί τις βέλτιστες τραπεζικές και επιχειρησιακές πρακτικές, οι οποίες συνοδεύονται από πιστοποιήσεις με τα πιο δημοφιλή Διεθνή Πρότυπα (π.χ. ISO 9001, ISO 20000, ISO 22301, ISO 27001, κ.λπ.) σε κρίσιμους τομείς εργασιών.

Τα πιστοποιημένα συστήματα διαχείρισης που ήδη κατέχει ο Όμιλος Alpha Bank αποσκοπούν στην καλύτερη ανταπόκριση στις ολοένα μεταβαλλόμενες ανάγκες των Πελατών, σε εναρμόνιση με τις εκάστοτε νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις. Παράλληλα, η πιστοποίηση με Διεθνή Πρότυπα κρίσιμων λειτουργιών, έχει στόχο τη δημιουργία ενός ανθεκτικού (resilient) Οργανισμού, ο οποίος επιτυγχάνει να προβαίνει στην έγκαιρη αναγνώριση, μέτρηση και διαχείριση των αναλαμβανομένων κινδύνων, τη συμμόρφωση με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, τη συνεχή βελτίωση των προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρει, τη σύγχρονη και υπεύθυνη αντιμετώπιση των τραπεζικών αναγκών των Πελατών καθώς και τη θωράκιση του σε θέματα:

- Διοικητικής και Οργανωτικής Δομής (Governance and Organizational Structure)
- Βιωσιμότητας (Sustainability)
- Εταιρικής Υπευθυνότητας (Social Responsibility).

Το έτος 2018, η Τράπεζα δημιούργησε στη Διεύθυνση Οργανώσεως την Ενότητα Εργασιών "Διαχείρισης Πιστοποιήσεων Διεθνών Προτύπων Ομίλου", για την αποτελεσματικότερη παρακολούθηση και κεντρική διαχείριση του συνόλου των συστημάτων διαχείρισης του Ομίλου, το οποίο:

- Εισηγείται σε επίπεδο Ομίλου τη στρατηγική, την πολιτική και τη μεθοδολογία πιστοποίησης ανά Διεθνές Πρότυπο (π.χ. ISO, British Standard, κ.λπ.).
- Αξιολογεί και εποπτεύει την εφαρμογή Διεθνών Προτύπων σε επίπεδο Ομίλου.

Ο Όμιλος Alpha Bank μέσω της διαμορφώσεως πλαισίου και ενιαίων διαδικασιών για τη διαχείριση των πιστοποιήσεων με Διεθνή Πρότυπα, αποκτά ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην παροχή προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας.

Παρατίθενται κατωτέρω τα Διεθνή Πρότυπα καθώς και πίνακας με τις Επιχειρησιακές Μονάδες της Τραπεζής και τις Εταιρίες του Ομίλου με πιστοποίηση ISO, το έτος 2018:

- ISO 9001 (Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας)
- ISO 20000 (Σύστημα Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής)
- ISO 27001 (Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών)
- ISO 22301 (Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας).

| ΕΙΔΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΩΣ                                      |          |           |           |           |
|--|----------|-----------|-----------|-----------|
| ΜΟΝΑΔΕΣ ΤΡΑΠΕΖΗΣ / ΕΤΑΙΡΙΕΣ ΟΜΙΛΟΥ                       | ISO 9001 | ISO 20000 | ISO 27001 | ISO 22301 |
| <b>ALPHA BANK</b>  |          |           |           |           |
| Διεύθυνση Ανθρωπίνου Δυναμικού                           | ✓        | —         | —         | —         |
| Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου                             | ✓        | —         | —         | —         |
| Διεύθυνση Διαχείρισης Έργων                              | ✓        | ✓         | —         | ✓         |
| Διεύθυνση Εφαρμογών Πληροφορικής                         | ✓        | ✓         | —         | ✓         |
| Διεύθυνση Συστημάτων Πληροφορικής                        | ✓        | ✓         | —         | ✓         |
| Διεύθυνση Κυβερνοασφάλειας και Ασφαλείας Πληροφοριών     | —        | —         | ✓         | ✓         |
| Διεύθυνση Λειτουργικής Υποστήριξης Επενδυτικών Προϊόντων | ✓        | —         | —         | ✓         |
| Διεύθυνση Οργανώσεως                                     | —        | —         | —         | ✓         |
| Διεύθυνση Προμηθειών, Περιουσίας και Ασφαλείας           | ✓        | —         | —         | —         |
| Διεύθυνση Υποστηρικτικών Λειτουργιών                     | ✓        | —         | —         | ✓         |
| Διεύθυνση Υποστήριξης Πιστοδοτήσεων                      | ✓        | —         | —         | ✓         |
| Διεύθυνση Υποστήριξης Πληρωμών                           | ✓        | —         | —         | ✓         |

| ΕΙΔΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΩΣ                                 |          |           |           |           |
|---|----------|-----------|-----------|-----------|
| ΜΟΝΑΔΕΣ ΤΡΑΠΕΖΗΣ / ΕΤΑΙΡΙΕΣ ΟΜΙΛΟΥ                  | ISO 9001 | ISO 20000 | ISO 27001 | ISO 22301 |
| <b>ALPHA BANK</b>                                   |          |           |           |           |
| Διεύθυνση Χρηματοοικονομικής Διαχειρίσεως (Trading) | —        | —         | —         | ✓         |
| Διεύθυνση Χρηματοοικονομικών Προϊόντων              | —        | —         | —         | ✓         |
| <b>ΕΤΑΙΡΙΕΣ ΟΜΙΛΟΥ</b>                              |          |           |           |           |
| ALPHA Υποστηρικτικών Εργασιών Α.Ε.                  | ✓        | ✓         | ✓         | ✓         |
| ALPHA BANK ROMANIA S.A.                             | —        | —         | —         | ✓         |
| ALPHA FINANCE Α.Ε.Π.Ε.Υ                             | —        | —         | —         | ✓         |
| ALPHA LEASING ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΗΣ ΜΙΣΘΩΣΕΩΣ Α.Ε.         | ✓        | —         | —         | ✓         |
| ALPHA ΑΣΤΙΚΑ ΑΚΙΝΗΤΑ Α.Ε.                           | ✓        | —         | —         | —         |

Επιπλέον, η Εταιρία του Ομίλου Alpha Υποστηρικτικών Εργασιών Α.Ε. έχει λάβει πιστοποιήσεις κατά ISO 14001 (Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχειρίσεως), ISO 45001 (Σύστημα Διαχειρίσεως Υγείας και Ασφαλείας στην Εργασία) καθώς και BS 10012 (Σύστημα Διαχειρίσεως Πληροφοριών Προσωπικού Χαρακτήρα).

Ειδικότερα, όσον αφορά στην εφαρμογή Συστημάτων Διαχειρίσεως Ποιότητας, έχουν πιστοποιηθεί με ISO 9001 κρίσιμες επιχειρησιακές λειτουργίες της Τραπέζης και του Ομίλου. Ενδεικτικά αναφέρονται: "Κίνηση Κεφαλαίων / Πληρωμές, Κεντρικό Ταμείο και Ταμειακά Κέντρα, Διαχείριση Υποθέσεων Πελατών, Πληροφορική, Εσωτερικοί και Ειδικοί Έλεγχοι, Διεθνές Εμπόριο και Εγγυητικές, Διαχείριση Εξοπλισμού και Παγίων κ.λπ."

Πέραν των ανωτέρω, είναι σε εξέλιξη ενέργειες για την πιστοποίηση με ISO 9001 της νέας Ενότητας Εργασιών της Διευθύνσεως Οργανώσεως "Διαχείριση Πιστοποιήσεων Διεθνών Προτύπων Ομίλου" καθώς και για την επέκταση των υφισταμένων πιστοποιήσεων ISO 14001 (Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχειρίσεως) και ISO 45001 (Σύστημα Διαχειρίσεως Υγείας και Ασφαλείας στην Εργασία) και στην Τράπεζα.

## ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΣΥΝΕΧΕΙΑΣ ΟΜΙΛΟΥ ALPHA BANK

### ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΕΩΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΣΥΝΕΧΕΙΑΣ ΟΜΙΛΟΥ

Η Alpha Bank, μέσω της αναπτύξεως ενός ολοκληρωμένου και αποτελεσματικού Πλαισίου Διαχείρισεως Επιχειρησιακής Συνέχειας (Business Continuity Management Framework), διασφαλίζει, στον μέγιστο δυνατό βαθμό, τη διαφύλαξη της υγείας και της ασφαλείας των Εργαζομένων, την αδιάλειπτη παροχή υπηρεσιών και πληροφοριών προς τους Πελάτες και προς τα λοιπά ενδιαφερόμενα μέρη (π.χ. μέτοχοι, συνεργάτες, προμηθευτές, εποπτικοί και κρατικοί 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 για την Τραπεζική Εποπτεία (Basel Committee on Banking Supervision) και έκτοτε, το νομικό και το κανονιστικό πλαίσιο (Πράξεις Διοικητού της Τραπεζής της Ελλάδος, κατευθυντήριες γραμμές της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών, Οδηγία για τις Αγορές Χρηματοπιστωτικών Μέσων - MiFID II, Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα - GDPR κ.λπ.) αναθεωρούνται και εξελίσσονται διαρκώς, με γνώμονα τα διεθνή πρότυπα και ειδικότερα, το ISO 22301 (Business Continuity Management System), το οποίο θέτει τις βασικές αρχές και τις προδιαγραφές για τη διαχείριση της Επιχειρησιακής Συνέχειας.

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 ISO 22301, 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 τον Νοέμβριο 2018).

### ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ISO 22301 (BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT SYSTEM)

Το πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης ISO 22301 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 2018, διαπιστώθηκε από τον φορέα πιστοποίησης ο υψηλός βαθμός γνώσεως, ενημερώσεως και κατάρτισεως 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 A.E.

Επιπλέον, πιστοποιήθηκε για πρώτη φορά το 2018, η εταιρία Alpha Finance A.E.Π.Ε.Υ., η οποία εφαρμόζει το Πλαίσιο Επιχειρησιακής Συνέχειας του Ομίλου, από το 2008.

### ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΕΩΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΣΥΝΕΧΕΙΑΣ

Στόχος της εφαρμογής ενός ολοκληρωμένου Πλαισίου Διαχείρισεως Επιχειρησιακής Συνέχειας κατά ISO 22301 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 παρεχόμενων υπηρεσιών.

Σύμφωνα με τις διαδικασίες του 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 κρίσιμότητάς 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. πάροχοι υπηρεσιών, προμηθευτές, εποπτικοί 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.      | ✗                        | ✓                     | ✓                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Εφαρμογή ψηφιακής τραπεζικής και εναλλακτικών δικτύων (ΑΤΜ/Κ.Α.Σ., web banking, phone banking κ.λπ.) για αυτοματοποίηση και για εκτέλεση εργασιών απευθείας από τον Πελάτη χωρίς μεσολάβηση Προσωπικού</li> <li>Ανάπτυξη Σχεδίου για διαχείριση περιστατικών πανδημίας (pandemic plan) που μπορεί να προκαλέσουν απουσία σημαντικού αριθμού Εργαζομένων (π.χ. 80%)</li> </ul> |

Την ευθύνη συντηρήσεως και βελτιώσεως του Πλαισίου και του Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας του Ομίλου έχει η Διεύθυνση Οργανώσεως.

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.

Η διαδικασία για τη Διαχείριση της Επιχειρησιακής Συνέχειας βάσει του ενιαίου Πλαισίου του Ομίλου, το οποίο έχει πιστοποιηθεί με ISO 22301, απεικονίζεται συνοπτικά κατωτέρω:

### ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΕΡΓΟΥ (ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ)

- ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ
- ΜΕΤΡΗΣΗ - ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑ
- ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΠΛΑΙΣΙΟΥ/ΣΧΕΔΙΩΝ
- ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

- ΔΟΚΙΜΕΣ ΣΧΕΔΙΩΝ
- ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

#### ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΣΧΕΔΙΩΝ

- Επιχειρησιακής Συνέχειας
- Ανακάμψεως Συστημάτων
- Εκτάκτου Ανάγκης και Εκκενώσεως Κτηρίων
- Διαχείρισεως Κρίσεων

#### ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΕΠΙΠΤΩΣΕΩΝ

#### ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΥΝΔΥΝΩΝ

#### ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΣΥΝΕΧΕΙΑΣ



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 διεξάγονται μέσω ενός κεντρικού συστήματος (λογισμικού), το οποίο καλύπτει τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 22301, διευκολύνει και απλουστεύει σε σημαντικό βαθμό τις σχετικές διαδικασίες, περιορίζοντας ταυτοχρόνως 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, για την υλοποίηση και για 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 εξοικείωσή του με τις διαδικασίες ανακάλυψης, εφαρμόζει συστηματικά τα τελευταία έτη ένα διευρυμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα, το οποίο περιλαμβάνει τις εξής ενότητες:

### 1. Ενημερώσεις (Orientation Exercises) και Θεωρητικές Δοκιμές “επί χάρτου” (Tabletop Exercises)

Ειδικότερα, το έτος 2018, διενεργήθηκαν θεωρητικές εκπαιδεύσεις (Orientation και Tabletop Exercises) σε επίπεδο Ομίλου με συμμετοχή εκπροσώπων από 65 Επιχειρησιακές Μονάδες της Τραπέζης καθώς και από το σύνολο των Εταιριών του Ομίλου.

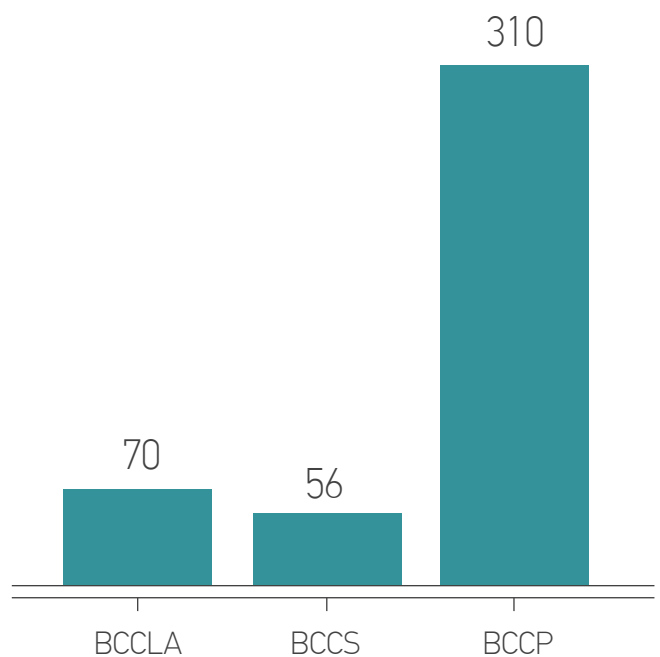
Παράλληλα, όσον αφορά στα θέματα Εκτάκτου Ανάγκης και Εκκενώσεως Κτηρίων, η Διεύθυνση Προμηθειών, Περιουσίας και Ασφαλείας, η οποία είναι αρμόδια για την εφαρμογή του εν λόγω Σχεδίου, πραγματοποίησε εκπαιδεύσεις και ασκήσεις εκκενώσεως σε Κεντρικές Υπηρεσίες και στο Δίκτυο των Καταστημάτων στην Ελλάδα.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

### 2. Ενδοεπιχειρησιακά Εκπαιδευτικά Προγράμματα Επιχειρησιακής Συνέχειας (Business Continuity Management Training Programmes)

Από το 2014 έχουν αναπτυχθεί και διεξάγονται, επίσης, ενδοεπιχειρησιακά εκπαιδευτικά προγράμματα πιστοποίησης Στελεχών στη Διαχείριση της Επιχειρησιακής Συνέχειας (Business Continuity Management).

Το 2018, πιστοποιήθηκαν 92 Στελέχη της Τραπέζης και των Εταιριών του Ομίλου (40 ως Business Continuity Certified Planner - BCCP, 41 ως Business Continuity Certified Specialist - BCCS και 11 ως Business Continuity Certified Lead Auditor - BCCLA), ενώ από το 2014 έχουν πιστοποιηθεί συνολικά 436 Στελέχη της Τραπέζης και των Εταιριών του:

### ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΑ ΣΤΕΛΕΧΗ (2014 έως 2018)



Το υψηλό επίπεδο κατάρτισης του Προσωπικού της Τραπέζης και των Εταιριών του Ομίλου σε θέματα Επιχειρησιακής Συνέχειας, σε συνδυασμό με τις διακρίσεις που έχουν λάβει η Τράπεζα και οι Εταιρίες του Ομίλου για το Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας σε σχετικούς διαγωνισμούς, αποτελούν απτή απόδειξη της πλήρους ενσωμάτωσης της Επιχειρησιακής Συνέχειας στη λειτουργία του Ομίλου.

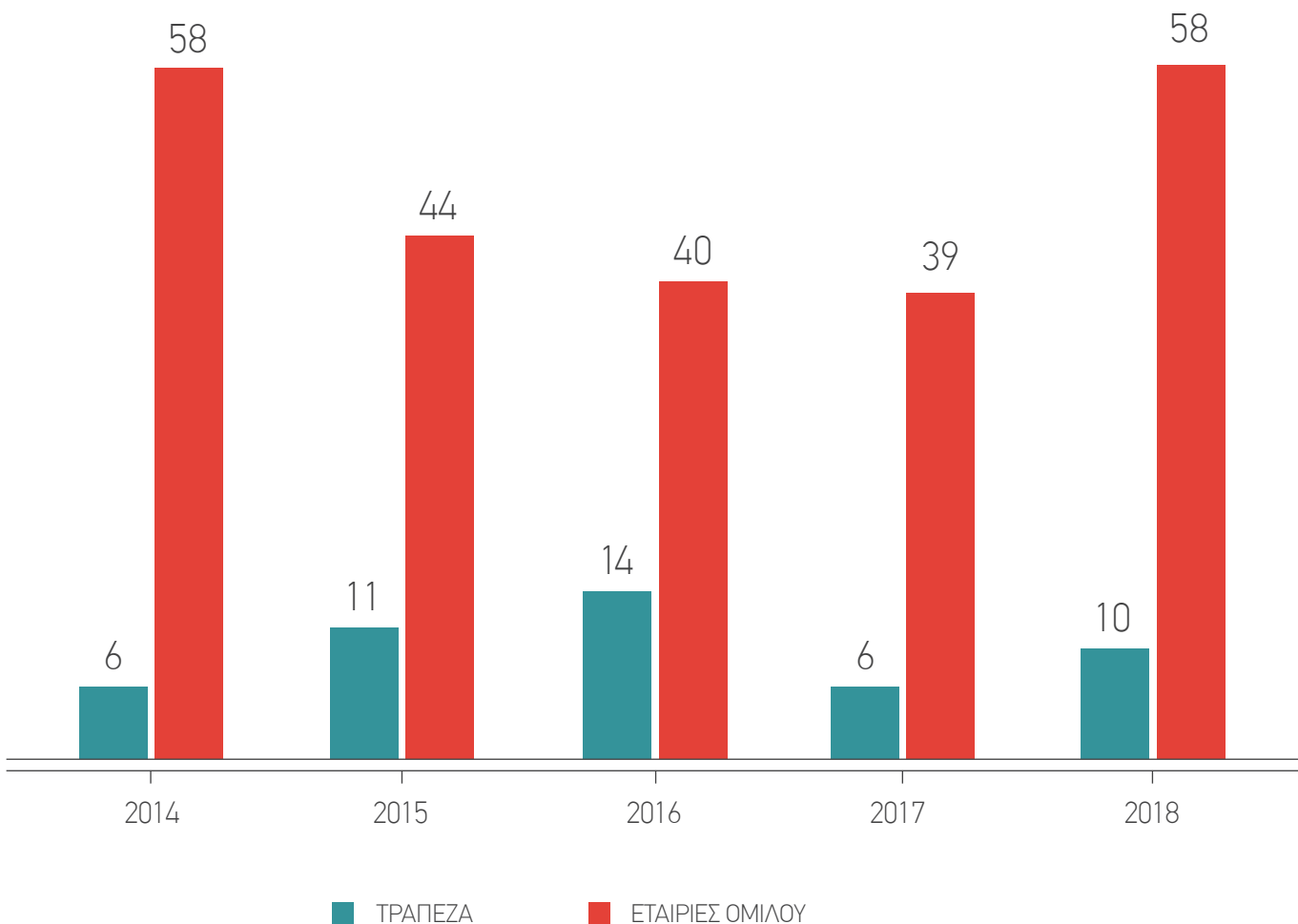
## ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΔΟΚΙΜΕΣ (FUNCTIONAL TESTS)

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).

Κατά το έτος 2018, διεξήχθησαν 68 λειτουργικές δοκιμές σε επίπεδο Ομίλου (Ελλάδα και εξωτερικό), εκ των οποίων οι δέκα ήταν από Μονάδες της Τραπέζης και οι 58 από Μονάδες Εταιριών του Ομίλου.

Κατά την τελευταία πενταετία (2014-2018), διεξήχθησαν **286 λειτουργικές δοκιμές** σε επίπεδο Ομίλου (Ελλάδα και εξωτερικό), εκ των οποίων οι 47 ήταν από Μονάδες της Τραπέζης και οι 239 από Μονάδες Εταιριών του Ομίλου, ως ακολούθως:

## ΠΛΗΘΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΩΝ ΔΟΚΙΜΩΝ (FUNCTIONAL TESTS)



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 σχεδιασμό 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.

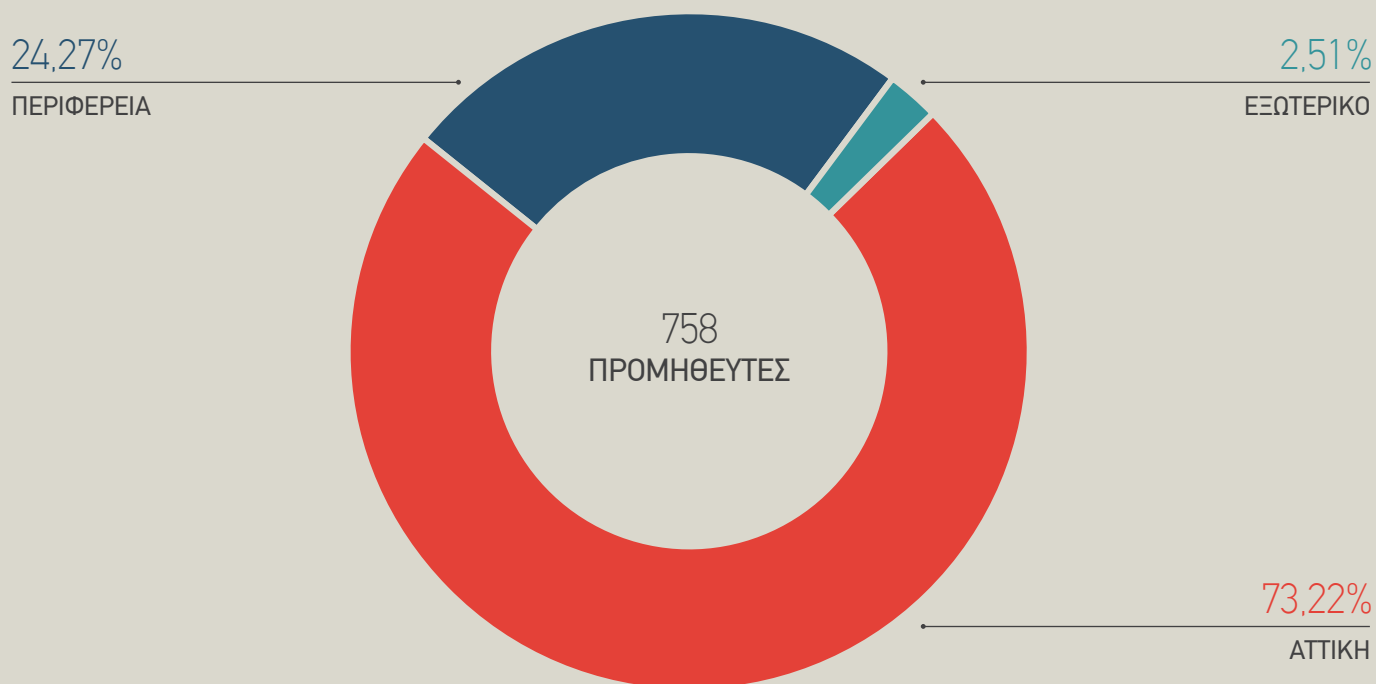
Τον Δεκέμβριο 2018, στο μητρώο της Διευθύνσεως Προμηθειών, Περιουσίας και Ασφαλείας ήταν καταχωρισμένοι 758 Προμηθευτές εντός/εκτός Ελλάδος, με τους οποίους δύναται να συνεργασθεί η συγκεκριμένη Διεύθυνση. Από τους εν λόγω Προμηθευτές πραγματοποιούνται προμήθειες προϊόντων ή υπηρεσιών (αναλώσιμο και 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. Μεταξύ άλλων, η Τράπεζα αξιολογεί εάν οι Προμηθευτές εφαρμόζουν συστήματα διαχειρίσεως σύμφωνα με διεθνή πρότυπα, όπως το ISO 9001, το ISO 18001 και το ISO 14001.

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



## Στόχος 2018

Εφαρμογή Κώδικα Δεοντολογίας και Συμπεριφοράς Προμηθευτών.

Η Alpha Bank σχεδιάζει την ανάπτυξη πλαισίου πολιτικής προμηθειών για όλες τις Εταιρίες του Ομίλου, ώστε να συντονίζονται οι προμήθειές τους και να επιτυγχάνεται η συστηματική διασφάλιση των οφελών από αποτελεσματικές διαδικασίες. Οι όποιες επιπλέον ενέργειες για υπεύθυνες προμήθειες (όπως ο Κώδικας Δεοντολογίας και Συμπεριφοράς Προμηθευτών) θα επανεξετασθούν υπό το πρίσμα της νέας πολιτικής προμηθειών.



MAZI | 47  
ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ



## 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 και 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 υπεύθυνη αντιμετώπιση όλων των τραπεζικών αναγκών των Πελατών και η απρόσκοπτη λειτουργία της Τραπέζης πραγματοποιούνται κατόπιν ορθού στρατηγικού σχεδιασμού.



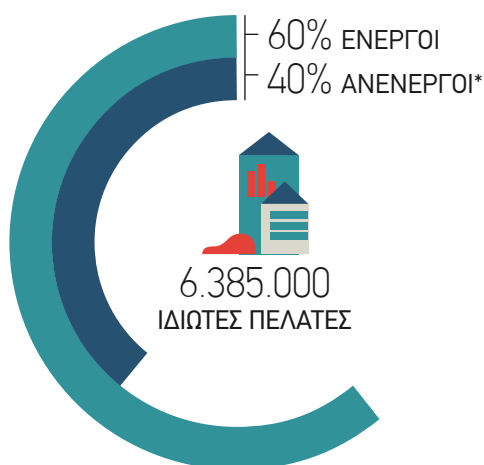
Η Alpha Bank προσφέρει ένα ευρύ φάσμα υψηλής ποιότητας χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών λιανικής τραπεζικής, τραπεζικής μεσαίων και μεγάλων επιχειρήσεων, διαχείρισης κεφαλαίων και private banking, προσφοράς ασφαλιστικών προϊόντων, επενδυτικής τραπεζικής, χρηματιστηριακών εργασιών και διαχείρισης 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](http://www.alpha.gr).

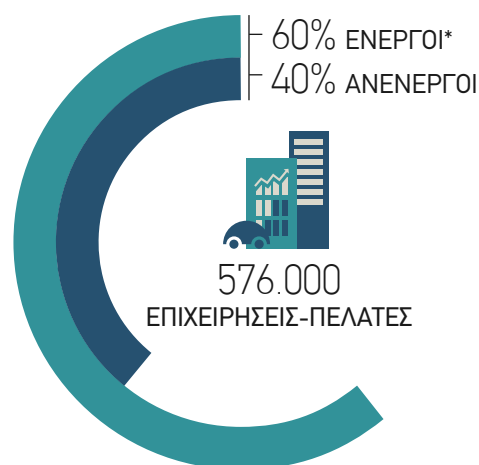
Το σύνολο των Πελατών της Τραπέζης το 2018 ανέρχεται σε **6.961.000** (Ιδιώτες και Νομικά Πρόσωπα).

Από αυτούς το **60%** είναι οι ενεργοί Πελάτες (συνολικά 4.185.000 Ιδιώτες και Νομικά Πρόσωπα).

## ΠΕΛΑΤΕΣ ALPHA BANK TO 2018





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



**\*Ενεργός Επιχείρηση - Πελάτης:** Επιχείρηση με τουλάχιστον ένα προϊόν/μία 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 2018

|  | ΚΥΠΡΟΣ | ΡΟΥΜΑΝΙΑ | ΑΛΒΑΝΙΑ | ΗΝΩΜΕΝΟ ΒΑΣΙΛΕΙΟ |
|--|--------|----------|---------|------------------|
|  ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ | 7.251  | 25.541   | 13.443  | 400              |
|  ΙΔΙΩΤΕΣ      | 75.354 | 352.041  | 279.561 | 2.600            |

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 Εξυπηρέτησής. Αντιστοίχως, οι Πελάτες στα Καταστήματα μπορούν να εξυπηρετηθούν στην αγγλική γλώσσα, ενώ η επιλογή της αγγλικής δίδεται και σε όλο το δίκτυο των ATM.

**ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ**

Στο τέλος του 2018, το Δίκτυο Καταστημάτων της Τραπέζης αποτελείται από 431 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.

**Στόχος 2018**

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.

Από το σύνολο των **431 Καταστημάτων** στην Ελλάδα, στα

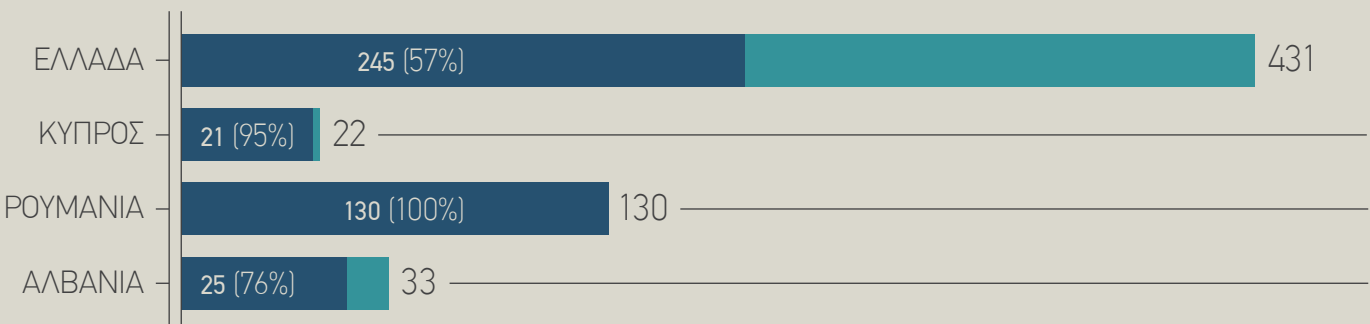
**245** υπάρχει δυνατότητα προσβάσεως για άτομα με αναπηρία (ΑμεΑ),

εκ των οποίων **105** διαθέτουν ράμπα σταθερή, δύο ράμπα κινητή και δύο ειδικό αναβατόριο.

Το ποσοστό των Καταστημάτων που είναι προσβάσιμα σε άτομα με κινητικές δυσκολίες αυξήθηκε και διαμορφώθηκε σε 57%.

**ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΟΜΙΛΟΥ ALPHA BANK**

ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ: 617\*



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

■ ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΜΕ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΓΙΑ ΑΜΕΑ



| ΝΟΜΟΣ               | ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ | ΝΟΜΟΣ    | ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ |                  |     |
|---------------------|----------------------|----------|----------------------|------------------|-----|
| <b>ΘΡΑΚΗ</b>        | ΕΒΡΟΥ                | 5        | <b>ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ</b> |                  |     |
|                     | ΞΑΝΘΗΣ               | 2        |                      | ΑΙΤΩΛΟΑΚΑΡΝΑΝΙΑΣ | 5   |
|                     | ΡΟΔΟΠΗΣ              | 2        |                      | ΑΤΤΙΚΗΣ          | 179 |
| <b>ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ</b>    | ΓΡΕΒΕΝΩΝ             | 1        |                      | ΒΟΙΩΤΙΑΣ         | 4   |
|                     | ΔΡΑΜΑΣ               | 2        |                      | ΕΥΒΟΙΑΣ          | 6   |
|                     | ΗΜΑΘΙΑΣ              | 4        |                      | ΕΥΡΥΤΑΝΙΑΣ       | 1   |
|                     | ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ         | 41       |                      | ΦΘΙΩΤΙΔΟΣ        | 4   |
|                     | ΚΑΒΑΛΑΣ              | 5        | ΦΩΚΙΔΟΣ              | 2                |     |
|                     | ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ            | 2        | <b>ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΣ</b>  | ΑΡΓΟΛΙΔΟΣ        | 4   |
|                     | ΚΙΛΚΙΣ               | 2        |                      | ΑΡΚΑΔΙΑΣ         | 4   |
|                     | ΚΟΖΑΝΗΣ              | 6        |                      | ΑΧΑΪΑΣ           | 9   |
|                     | ΠΕΛΛΗΣ               | 4        |                      | ΗΛΕΪΑΣ           | 4   |
|                     | ΠΙΕΡΙΑΣ              | 3        |                      | ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ        | 6   |
|                     | ΣΕΡΡΩΝ               | 4        |                      | ΛΑΚΩΝΙΑΣ         | 4   |
|                     | <b>ΗΠΕΙΡΟΣ</b>       | ΦΛΩΡΙΝΗΣ | 2                    | ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ        | 8   |
| ΧΑΛΚΙΔΙΚΗΣ          |                      | 3        | <b>ΝΗΣΙΑ ΑΙΓΑΙΟΥ</b> | ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ      | 15  |
| ΑΡΤΗΣ               |                      | 2        |                      | ΚΥΚΛΑΔΩΝ         | 17  |
| ΘΕΣΠΡΩΤΙΑΣ          |                      | 2        |                      | ΛΕΣΒΟΥ           | 5   |
| ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ           | 5                    | ΣΑΜΟΥ    |                      | 3                |     |
| <b>ΝΗΣΙΑ ΙΟΝΙΟΥ</b> | ΠΡΕΒΕΖΗΣ             | 1        | ΧΙΟΥ                 | 3                |     |
|                     | ΖΑΚΥΝΘΟΥ             | 1        | <b>ΚΡΗΤΗ</b>         | ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ        | 9   |
|                     | ΚΕΡΚΥΡΑΣ             | 5        |                      | ΛΑΣΙΘΙΟΥ         | 3   |
|                     | ΚΕΦΑΛΛΗΝΙΑΣ          | 5        |                      | ΡΕΘΥΜΝΟΥ         | 2   |
| ΛΕΥΚΑΔΟΣ            | 1                    | ΧΑΝΙΩΝ   |                      | 5                |     |
| <b>ΘΕΣΣΑΛΙΑ</b>     | ΚΑΡΔΙΤΣΗΣ            | 1        |                      |                  |     |
|                     | ΛΑΡΙΣΗΣ              | 8        |                      |                  |     |
|                     | ΜΑΓΝΗΣΙΑΣ            | 7        |                      |                  |     |
|                     | ΤΡΙΚΑΛΩΝ             | 3        |                      |                  |     |

Η Alpha Bank διαθέτει εκτεταμένο αριθμό Καταστημάτων και off-site ATM σε όλη την Ελλάδα. Επισημαίνεται ότι η Τράπεζα διαθέτει 13 Καταστήματα, 3 Παραρτήματα και 20 ATM σε ισάριθμες αραιοκατοικημένες περιοχές με λιγότερους από 2.000 κατοίκους. Επιπλέον, σε περιοχές με πληθυσμό από 2.000 έως 5.000 κατοίκους, η Τράπεζα έχει σημαντική παρουσία με 43 Καταστήματα και 38 ATM.

## ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΟΡΑΣΕΩΣ

Η Alpha Bank, στο πλαίσιο της εξυπηρέτησής των 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

Στο τελικό στάδιο της διαφημιστικής του προβολής ευρίσκεται ο νέος πυλώνας ηλεκτρονικής τραπεζικής της Alpha Bank **myAlpha**, στον οποίο εντάσσονται όλες οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τα ηλεκτρονικά προϊόντα, τα υφιστάμενα Δίκτυα εξ αποστάσεως εξυπηρέτησεως **myAlpha Web**, **myAlpha Mobile** και **myAlpha Phone**, καθώς και το ψηφιακό πορτοφόλι **myAlpha Wallet**.

Περίπου **85%** των εγχρήματων συναλλαγών πραγματοποιήθηκε μέσω των Εναλλακτικών Δικτύων.

Στα τέλη του 2018, το σύνολο των ενεργών Πελατών στο e-Banking (Web και Mobile) Ιδιωτών και Επιχειρήσεων παρουσίασε αύξηση 23%, με τις συναλλαγές στο σύνολο των Εναλλακτικών Δικτύων να αγγίζουν το 85% των συναλλαγών που εκτελούνται στην Τράπεζα.

Με γνώμονα την απρόσκοπτη εξυπηρέτηση και υποστήριξη των Πελατών που ο αριθμός τους αυξάνεται συνεχώς, μία σειρά από νέες λειτουργικότητες δημιουργήθηκαν, όπως η online εγγραφή στο e-Banking χωρίς να απαιτείται επίσκεψη στο Κατάστημα, η online ανάρτηση εγγράφων για την πιστοποίηση ή για την τροποποίηση προσωπικών στοιχείων των Πελατών και η αναβάθμιση των λειτουργιών διαχείρισεως εγκρίσεων και δικαιωμάτων χρηστών στο e-Banking των Επιχειρήσεων.

>83% των εγχρήματων συναλλαγών πραγματοποιήθηκε μέσω των Εναλλακτικών Δικτύων στο σύνολο των Τραπεζών του Ομίλου.

Παράλληλα, συνεχίσθηκαν ο σχεδιασμός και η εφαρμογή σύγχρονων λύσεων, οι οποίες καθιστούν τις συναλλαγές εύκολες και προσιτές για όλους, προκειμένου να διευρυνθεί το σύνολο των συναλλαγών που πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά έναντι των πληρωμών με μετρητά που επιβαρύνουν την οικονομία με σπατάλη πόρων (απασχόληση εργαζομένων, διακίνηση φυσικού χρήματος κ.λπ.).

## Στόχος 2018

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

Το 2018, διαμορφώθηκαν ειδικοί χώροι (digital corners) σε 90 συνολικά Καταστήματα του Δικτύου της Alpha Bank, όπου οι Πελάτες έχουν τη δυνατότητα να κάνουν χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών e-banking.

### ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΓΕΓΟΝΟΤΑ 2018

- Με γνώμονα την αναβάθμιση των υπηρεσιών για την παροχή **ισχυρής ταυτοποίησης και κοινής εμπειρίας ασφαλείας** στον Πελάτη, άλλαξε η διαδικασία παροχής Πρόσθετου Κωδικού Ασφαλείας για τη διενέργεια ευαίσθητων συναλλαγών και πλέον πραγματοποιείται αποστολή του αποκλειστικά στο κινητό τηλέφωνο είτε μέσω SMS είτε μέσω της εφαρμογής Viber, ενώ, μεταξύ άλλων, είναι πλέον υποχρεωτική η απόκτησή του με την εγγραφή στις υπηρεσίες. Στο ίδιο πλαίσιο, απλοποιήθηκαν επίσης και οι διαδικασίες πληρωμών, η πλειοψηφία των οποίων διενεργείται χωρίς να απαιτείται πλέον Πρόσθετος Κωδικός Ασφαλείας.
- Οι **κωδικοί του e-Banking αποτελούν πλέον το μοναδικό απαιτούμενο στοιχείο για την είσοδο σε όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες myAlpha**.
- Το χαρτοφυλάκιο των χρεωστικών καρτών εμπλουτίστηκε με τις δύο **νέες κάρτες, Alpha Bonus Enter Visa και Alpha Bonus Enter Mastercard**, οι οποίες διαθέτουν σημαντικά προνόμια έναντι των υφισταμένων, με στόχο την ενίσχυση των συναλλαγών με κάρτες έναντι μετρητών για τις καθημερινές αγορές.
- Η **νέα προπληρωμένη κάρτα bleep**, η οποία διατίθεται, αποκλειστικά, μέσω εφαρμογής για έξυπνα κινητά τηλέφωνα (smartphones), δίδει τη δυνατότητα στους Πελάτες να την αποκτήσουν χωρίς επίσκεψη σε Κατάστημα της Τραπέζης. Όλη η διαχείριση της κάρτας (έκδοση, φόρτωση, αποφόρτωση) γίνεται ηλεκτρονικά. Ήδη μέσα στους πρώτους μήνες λειτουργίας της, για την απόκτηση της νέας κάρτας πραγματοποιήθηκαν περίπου **20.000 εγγραφές**.
- Η νέα αναβαθμισμένη υπηρεσία **PIN by SMS** δίδει τη δυνατότητα στους Πελάτες να λάβουν τον Προσωπικό Μυστικό Αριθμό (PIN) της κάρτας τους με SMS στο κινητό τους, χωρίς να τους αποσταλεί ξεχωριστή επιστολή ή να επισκεφθούν το Κατάστημα, γεγονός που συμβάλλει σημαντικά στη μείωση των ταχυδρομικών αποστολών.

## ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ 2018

Και το 2018, η Alpha Bank έλαβε έναν σημαντικό αριθμό διακρίσεων για τις τεχνολογικά προηγμένες υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής και ηλεκτρονικών πληρωμών, αλλά και συνολικά για την παρουσία και για τη στρατηγική της στον συγκεκριμένο τομέα.

Ειδικότερα, στην Τράπεζα, μεταξύ άλλων, απονεμήθηκαν:

### Mobile Excellence Awards 2018

- **Grand βραβείο** για το σύνολο των διακρίσεων που έλαβε στα Mobile Excellence Awards 2018, για τις εφαρμογές "myAlpha Mobile" και "myAlpha wallet"
- **Gold βραβείο** στην κατηγορία "Mobile Banking Services" για την εφαρμογή "myAlpha Mobile"
- **Gold βραβείο** στην κατηγορία "Mobile Wallet" για την εφαρμογή "myAlpha wallet"
- **Silver βραβεία** στις κατηγορίες "Business Process Re-engineering through Mobile" και "Use of Mobile for P2P Payment" για την εφαρμογή "myAlpha Mobile"

### e-volution Awards 2019

- **Gold βραβείο** στην κατηγορία "Digital Innovation" για την εφαρμογή "bleep app"
- **Silver βραβείο** στην κατηγορία "Τεχνολογική Καινοτομία" για την υπηρεσία "Alpha Secure Web"
- **Silver βραβείο** στην κατηγορία "Mobile app" για την εφαρμογή "bleep app"

Επιπλέον, στο πλαίσιο της πανελλήνιας καταναλωτικής έρευνας της εταιρίας IRI, η νέα προπληρωμένη κάρτα **bleep** βραβεύθηκε ως "Προϊόν της Χρονιάς" στην κατηγορία "Τραπεζική προπληρωμένη κάρτα".

## ΥΠΗΡΕΣΙΑ "MYALPHA MOBILE"

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

**1 στους 4** ενεργούς Συνδρομητές e-Banking χρησιμοποιεί, αποκλειστικά, το myAlpha Mobile για ενημέρωση και για τη διεκπεραίωση των συναλλαγών του.

Η υπηρεσία **myAlpha Mobile** εξελίσσεται δυναμικά κατά τα τελευταία έτη, αποκτώντας διαρκώς, περισσότερους χρήστες. Οι ενεργοί χρήστες το έτος 2018 αυξήθηκαν κατά 50% σε σχέση με το 2017. Επίσης, αύξηση κατά 83% παρατηρήθηκε σε όσους εξυπηρετούνται, αποκλειστικά, μέσω της υπηρεσίας **myAlpha Mobile**, από το κινητό τους τηλέφωνο. Χαρακτηριστικό για την πορεία της υπηρεσίας, το 2018, είναι ότι ένας στους δύο Συνδρομητές των Εναλλακτικών Δικτύων χρησιμοποιεί πλέον, σε μηνιαία βάση, την εφαρμογή για κινητά τηλέφωνα, ενώ ένας στους τέσσερις ενεργούς Συνδρομητές e-Banking χρησιμοποιεί, αποκλειστικά, την υπηρεσία για κινητά τηλέφωνα, προκειμένου να ενημερωθεί και να πραγματοποιήσει συναλλαγές.

Η νέα λειτουργία "Scan To Pay" του **myAlpha Mobile** κατέστησε, από τον Σεπτέμβριο 2018, την εκτέλεση σημαντικού αριθμού πληρωμών σε οργανισμούς και σε επιχειρήσεις, ακόμη ευκολότερη, αφού πλέον ο χρήστης δεν χρειάζεται να εισαγάγει κωδικούς πληρωμής, αλλά απλώς να σαρώσει με το κινητό του τηλέφωνο το Barcode ή το QR code που εμφανίζεται στον λογαριασμό, που θέλει να πληρώσει.

## ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ALPHA E-BANKING

Με στόχο την τήρηση της δεσμεύσεως για ολοκληρωμένη ηλεκτρονική εξυπηρέτηση από τις υπηρεσίες **myAlpha Web** και **myAlpha Mobile**, το 2018, οι υπηρεσίες πληρωμών εμπλουτίστηκαν με επιπλέον 110 νέους κωδικούς και ξεπέρασαν τα 700 είδη πληρωμών. Παράλληλα, συνεχίσθηκε η προσπάθεια αναβαθμίσεως του επιπέδου της πληροφόρησης για τα προϊόντα, της συναλλακτικής εξυπηρέτησεως και των διαθέσιμων online προϊόντων, με αποτέλεσμα την περαιτέρω βελτίωση της εμπειρίας του Πελάτη όσον αφορά στη χρήση των Εναλλακτικών Δικτύων.



## ΥΠΗΡΕΣΙΑ “MYALPHA WEB”

50% των νέων Προθεσµιακών Καταθέσεων ανοίγονται online.

Οι ενεργοί Συνδροµητές της υπηρεσίας “myAlpha Web” για **Ιδιώτες και για Επιχειρήσεις** αυξήθηκαν συνολικά κατά 15%, ενώ το πλήθος των συναλλαγών που πραγματοποιούνται µέσω αυτής αυξήθηκε κατά 11% σε σχέση µε το 2017.

Στην υπηρεσία **myAlpha Web Ιδιωτών**, εκτός από λειτουργικές αναβαθµίσεις προστέθηκαν νέα online προϊόντα, όπως ο λογαριασµός “Alpha Έξυπνη Αποταµίευση”, καθώς και η δυνατότητα αιτήσεως νέων χρεωστικών καρτών. Αξίζει να σηµειωθεί ότι, επί του παρόντος, το πλήθος των online Προθεσµιακών Καταθέσεων αντιπροσωπεύει το 16% του συνόλου των Προθεσµιακών Καταθέσεων των Ιδιωτών και το 9% της αξίας τους, ενώ αναφορικά µε το αποταµιευτικό προϊόν Alpha Έξυπνη Αποταµίευση παρατηρείται ότι το 50% των νέων λογαριασµών έχουν ανοίξει online, µε ποσά που αντιπροσωπεύουν το 20% του συνολικού καρτοφυλακίου του προϊόντος.

Τον Απρίλιο 2018, ολοκληρώθηκε η αναβάθµιση των λειτουργιών διαχειρίσεως εγκρίσεων και δικαιωµάτων χρηστών της υπηρεσίας **myAlpha Web Επιχειρήσεων**, ώστε να καλύπτονται όλες οι δοµές εταιριών και οι ιδιαιτερότητες που ενδέχεται να υφίστανται αναφορικά µε τα εγκριτικά τους επίπεδα.

## ΥΠΗΡΕΣΙΑ “MYALPHA PHONE”

Για την τηλεφωνική εξυπηρέτηση Πελατών όσον αφορά στην ενηµέρωσή τους και την εκτέλεση συναλλαγών, παρέχεται η υπηρεσία **myAlpha Phone** µε αυτοµατοποιηµένη εξυπηρέτηση ή µε τη βοήθεια εκπροσώπου. 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

### “myAlpha wallet”

+31% οι χρήστες του “myAlpha wallet”

Το 2018, η Alpha Bank συνέχισε την προσπάθεια για εξέλιξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής µε καινοτόµες λύσεις και προχώρησε στην προσθήκη νέων λειτουργιών και υπηρεσιών στο

**myAlpha wallet**, το ψηφιακό πορτοφόλι για πληρωµές και για αγορές σε όλο τον κόσµο.

Σηµαντικές προσθήκες στην Υπηρεσία αποτέλεσαν η δυνατότητα εισόδου σε αυτή µε τους κωδικούς του “Alpha e-Banking” ή του “bleep app” (είτε για νέους είτε για υφιστάµενους χρήστες) καθώς και η δυνατότητα εντάξεως εταιρικών καρτών στο προφίλ του **myAlpha wallet**.

Επιπροσθέτως, η Υπηρεσία βελτιώθηκε περαιτέρω, µε γνώµονα πάντοτε την ευκολότερη διαχείρισή της από τους Πελάτες. Στην εφαρµογή Tap 'n Pay προστέθηκε η δυνατότητα widget, προκειµένου οι Πελάτες να µπορούν να εκτελούν, ακόµη πιο γρήγορα, τις ανέπαφες συναλλαγές τους, ενώ παράλληλα, δόθηκε η δυνατότητα για αναδιάταξη της σειράς εμφάνισης των καρτών στο **myAlpha wallet** από τους Πελάτες.

Το **myAlpha wallet** συνέχισε την ανοδική του πορεία, όπως καταδεικνύει η αύξηση των χρηστών του κατά 31%. Στην Υπηρεσία είναι πλέον εγγεγραµµένοι περισσότεροι από 85.000 χρήστες, οι οποίοι πραγµατοποίησαν µέσα στο έτος 2018 περισσότερες από 115.000 πληρωµές λογαριασµών. Παράλληλα, το 2018, η εφαρµογή της Υπηρεσίας **myAlpha wallet** είχε περίπου 85.000 downloads στο App Store και στο Google Play. Όσον αφορά στην υπηρεσία Tap 'n Pay, οι χρήστες αυξήθηκαν κατά 50% και ανήλθαν περίπου στους 20.000, ενώ πραγµατοποίησαν περί τις 300.000 συναλλαγές συνολικής αξίας Ευρώ 7 εκατ.

### 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”

+27% ενεργοί Συνδροµητές  
+39% πλήθος συναλλαγών

Η αύξηση του αριθμού των νέων επιχειρήσεων που εγγράφησαν στην υπηρεσία **Alpha e-Commerce** καθώς και των συναλλαγών που διενεργήθηκαν μέσω αυτής, συνεχίσθηκε και το 2018.

Αξιοσημείωτη ήταν και η αύξηση του αριθμού των συναλλαγών που πραγματοποιήθηκαν μέσω της υπηρεσίας **MyBank**, ο οποίος υπερδιπλασιάστηκε σε σχέση με το 2017. Συγκεκριμένα, οι συναλλαγές υπερέβησαν τις 125.000 και αντιστοίχως, ο κύκλος εργασιών τα Ευρώ 40 εκατ.

Επιπροσθέτως, στο **Alpha e-Commerce** προστέθηκε η δυνατότητα πληρωμής με κάρτες "Discover", αποτελώντας έτσι τη μοναδική πλατφόρμα ηλεκτρονικού εμπορίου στην ελληνική αγορά που αποδέχεται σχεδόν όλα τα σήματα καρτών που εκδίδονται παγκοσμίως (Visa, Mastercard, American Express®, Diners Club, Discover και Maestro).

### Υπηρεσία μαζικών εισπράξεων/πληρωμών και παγίων εντολών "Alpha Mass Payments"

Η υπηρεσία **Alpha Mass Payments** εξυπηρετεί την είσπραξη οφειλών μέσω παγίων εντολών ή/και εναλλακτικών δικτύων και τη διενέργεια μαζικών πληρωμών (π.χ. καταβολή μισθοδοσίας, πληρωμή προμηθευτών κ.λπ.). Η Υπηρεσία, που διαθέτει ένα ιδιαίτερα εύχρηστο περιβάλλον εργασίας, προσφέρει λειτουργίες για δημιουργία, για αποστολή και για παρακολούθηση της πορείας των μαζικών εντολών (π.χ. μισθοδοσία ή πληρωμή προμηθευτών), ενώ εξυπηρετεί αποτελεσματικά μικρές και μεγάλες επιχειρήσεις.

### Υπηρεσίες Αυτοματοποιημένης Εξυπηρέτησως

1.154 ATM συνολικά  
292 ATM με ειδικές ρυθμίσεις για άτομα με προβλήματα όρασης

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 2018, πραγματοποιήθηκαν περί τις 310 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 στην εγκατάσταση **133 νέων ATM** (53 off-site και 80 σε Καταστήματα) και στην **κατάργηση 59 ATM** (18 off-site και 41 σε Καταστήματα λόγω μεταβολών στο Δίκτυο Καταστημάτων).

Επιπλέον, στο πλαίσιο του προγράμματος αντικατάστασης των **ATM** με μηχανήματα τελευταίας τεχνολογίας, το οποίο ξεκίνησε το 2018, το 57% των Καταστημάτων προσφέρουν τη δυνατότητα καταθέσεως μετρητών online. Οι συναλλαγές παρουσίασαν αύξηση κατά 3% σε σχέση με το 2017.

Με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση των Πελατών και την αποσυμφόρηση των ταμειακών συναλλαγών με μετρητά στα Καταστήματα, εγκαταστάθηκαν **100 νέα Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών (Κ.Α.Σ.)**, με αποτέλεσμα την κάλυψη του 76,4% του Δικτύου Καταστημάτων. Επιπλέον, προστέθηκαν **έξι νέα είδη πληρωμών** και αναβαθμίσθηκε η Υπηρεσία με την παροχή της δυνατότητας **πληρωμής με χρήση κάρτας**, με αποτέλεσμα το ποσοστό των συναλλαγών μέσω των Κ.Α.Σ. να αυξηθεί κατά 27,5% σε σχέση με το 2017.

### Υπηρεσία "Alpha e-statements"

Για το **32%** των χρεωστικών και των πιστωτικών καρτών αποστέλλεται ηλεκτρονικός μηνιαίος λογαριασμός.



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, λόγω της αυξανόμενης χρήσεως των καρτών γενικότερα, είναι η **εξοικονόμηση πόρων από την παύση εκτύπωσης και ταχυδρομής εκκαθαριστικών των λογαριασμών**.

### ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΓΙΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Για την πληρέστερη καθοδήγηση των Πελατών και των αρμοδίων Λειτουργών εναλλακτικών υπηρεσιών, δημιουργήθηκε εκπαιδευτικό υλικό και πραγματοποιήθηκαν οι ακόλουθες δράσεις:

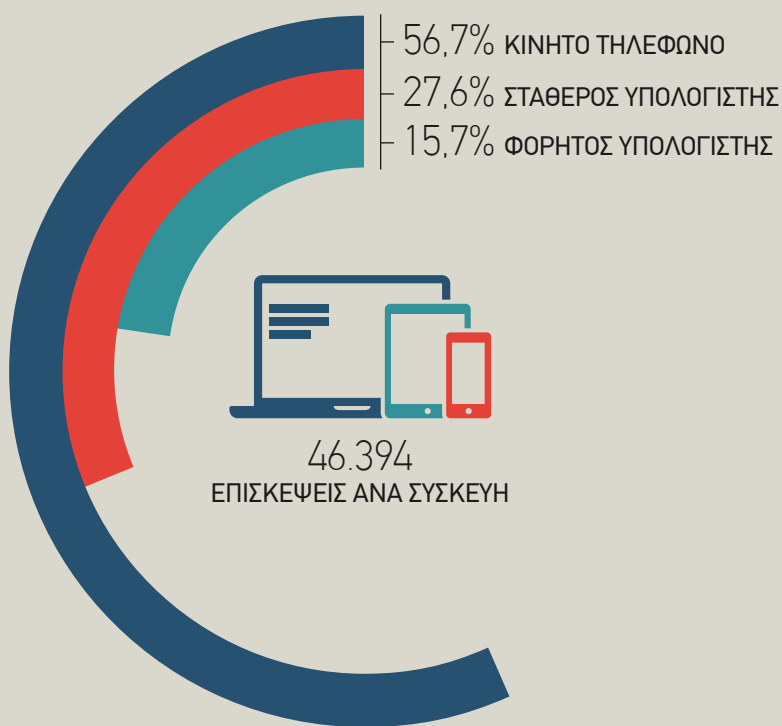
- Διαχείριση της επικοινωνίας με Συνδρομητές της Alpha Bank που αναρτούν σχόλια για τις εφαρμογές της για έξυπνα κινητά τηλέφωνα στο Google Play και στο App Store.
- Δημιουργία προωθητικού υλικού και διαχείριση σχολίων των Συνδρομητών στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης Twitter και LinkedIn, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Marketing και Δημοσίων Σχέσεων.

- Προωθητικές ενέργειες μέσω αποστολής μηνυμάτων στο κινητό τηλέφωνο και στο Inbox (εντός του περιβάλλοντος e-Banking) για απευθείας ενημέρωση των Συνδρομητών για τις δυνατότητες και για τις νέες λειτουργίες των υπηρεσιών **Alpha e-Banking** και **myAlpha wallet**.
- Πλήρης ανανέωση της ιστοσελίδας της Alpha Bank ([www.alpha.gr](http://www.alpha.gr)) και επικαιροποίηση του περιεχομένου της με τη δημιουργία νέας ενότητας αναφορικά με τον νέο πυλώνα ηλεκτρονικής τραπεζικής **myAlpha**, στον οποίο εντάσσονται όλα τα ηλεκτρονικά προϊόντα, εργαλεία, δίκτυα και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Τραπέζης για Ιδιώτες και για Επιχειρήσεις.
- Συμμετοχή στο πρόγραμμα “Νέοι Υπεύθυνοι Πελατείας Ιδιωτών”, που περιλαμβάνει το μάθημα Alpha e-Banking για Ιδιώτες, για την εκπαίδευση νέων Στελεχών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

## ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗ ΟΦΕΙΛΩΝ

Εντός του 2018, λόγω της ανανεώσεως του ιστοτόπου της Τραπέζης, η υπηρεσία **“Βρίσκουμε Λύσεις”** μεταφέρθηκε σε νέα ιστοσελίδα ([www.alpha.gr/el/idiotes/daneia/briskoume-luseis](http://www.alpha.gr/el/idiotes/daneia/briskoume-luseis)). Η Υπηρεσία αυτή 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 ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ “ΒΡΙΣΚΟΥΜΕ ΛΥΣΕΙΣ” ΤΟ 2018



• υποβλήθηκαν **347** αιτήσεις για ρύθμιση οφειλών

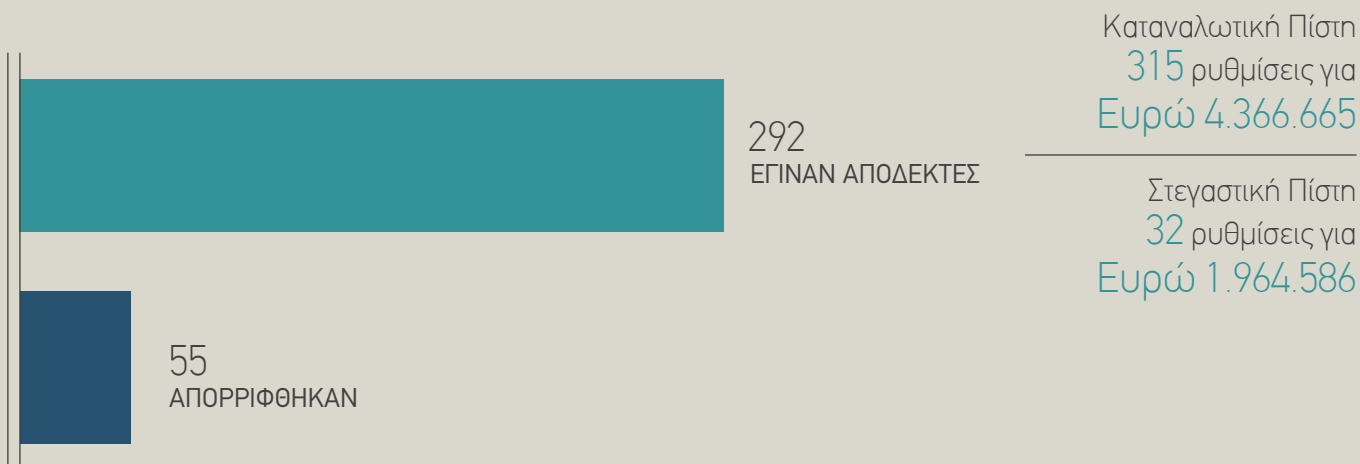
• έγιναν αποδεκτές οι **292**

• η ομάδα υποστήριξης διαχειρίστηκε συνολικά **9.374** αιτήματα

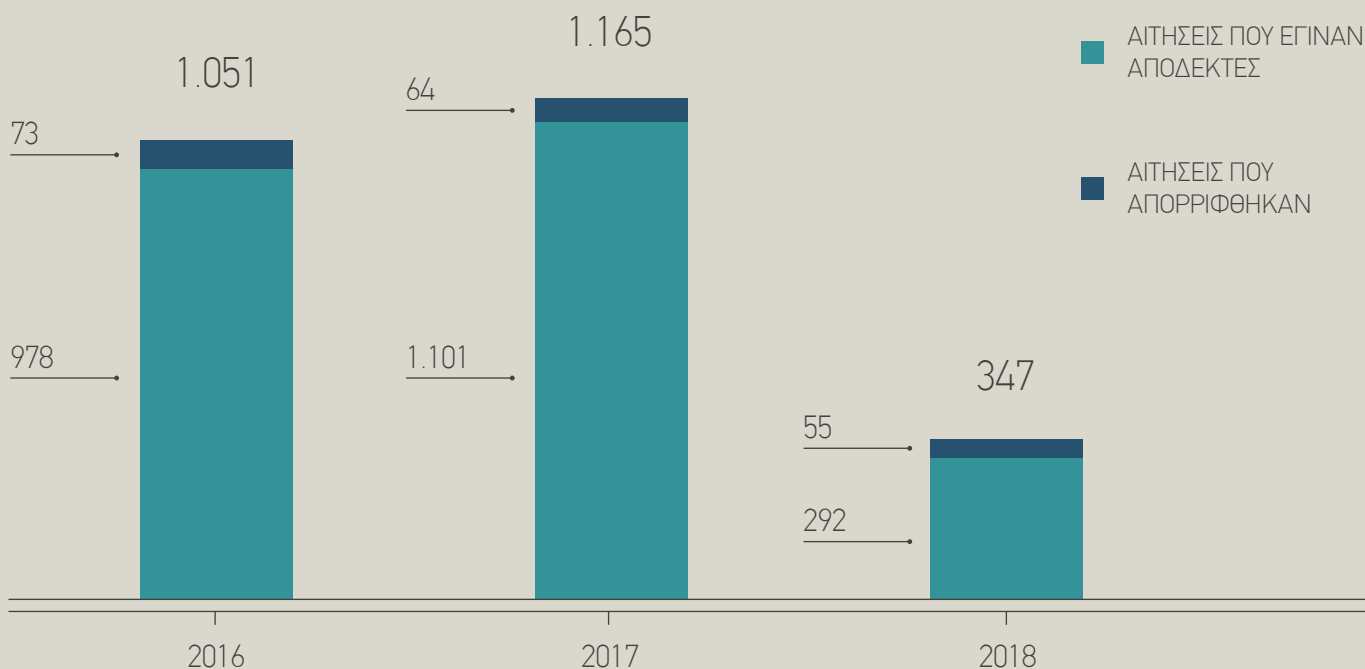


ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ ΟΦΕΙΛΩΝ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ “ΒΡΙΣΚΟΥΜΕ ΛΥΣΕΙΣ” ΤΟ 2018

Συνολικά **347 αιτήσεις** για ρυθμίσεις στεγαστικών δανείων, καταναλωτικών δανείων και καρτών



ΕΞΕΛΙΞΗ ΡΥΘΜΙΣΕΩΝ ΟΦΕΙΛΩΝ 2016-2018



## ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΠΟΥ ΔΙΕΥΘΕΤΗΘΗΚΑΝ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ “ΒΡΙΣΚΟΥΜΕ ΛΥΣΕΙΣ” ΤΟ 2018



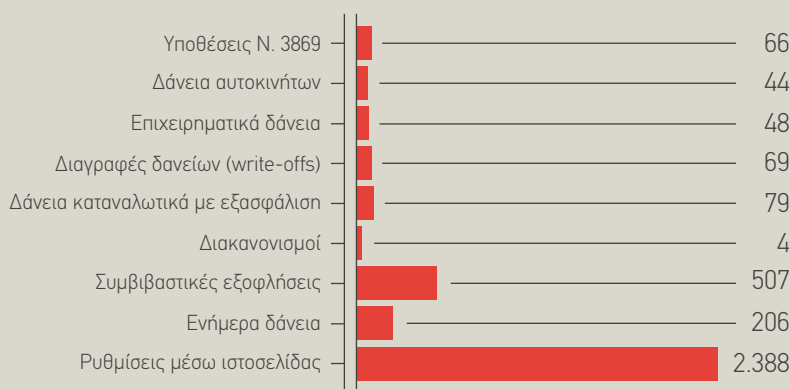
■ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ 5.963 (64%)

■ ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ ΟΦΕΙΛΩΝ 3.411 (36%)

## ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ



## ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ ΟΦΕΙΛΩΝ



## ΕΠΙΛΥΣΗ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ

Στο πλαίσιο εφαρμογής της “Διαδικασίας Επιλύσεως 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 Τραπεζικής της Ελλάδος (ΦΕΚ, τ. Β, 2376/2.8.2016), συνεχίσθηκε, εντός του 2018, 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 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 2018, απεστάλησαν μαζικά, μέσω αυτοματοποιημένης διαδικασίας, οι κάτωθι επιστολές πρώτης

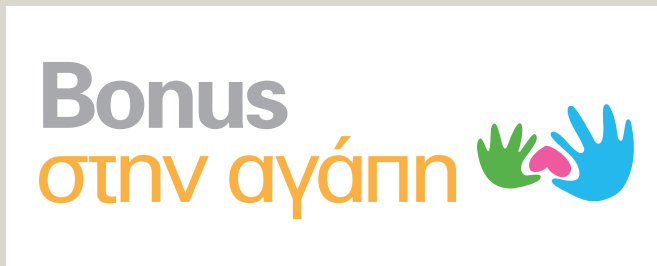
υποχρεωτικής ειδοποιήσεως για οφειλές στεγαστικής, επιχειρηματικής και καταναλωτικής πίστωσης Λιανικής Τραπεζικής.

| Τύπος Επιστολής          | Αριθ. Επιστολών (Οφειλές) | Αριθ. Επιστολών (Οφειλέτες) |
|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| 1η Τυποποιημένη Επιστολή | 48.228                    | 62.109                      |

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

Κατόπιν αξιολογήσεως των οικονομικών τους στοιχείων και παρουσιάσεως στους Οφειλέτες των προτεινόμενων προτάσεων λύσεως/διευθετήσεως της οφειλής τους, διευθετήθηκαν οφειλές όλων των ειδών πιστοδοτήσεων συνολικού υπολοίπου Ευρώ 408 εκατ.

## ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ



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 2018 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®) είχαν τη δυνατότητα να εξαργυρώσουν τους πόντους που είχαν συλλέξει και να ενισχύσουν το έργο διαφόρων ιδρυμάτων.

Το 2018, αποδόθηκαν Ευρώ 96.260 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
- Σικιαρίδειο Ίδρυμα
- Σύλλογος Εκπαιδεύσεως Νεανίδων
- Το Εργαστήρι ΑΜΕΑ
- Το Περιβάλλον 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 υποστήριξής τους παρέχεται κατά τη διάρκεια όλου του έτους μέσω των ιστοσελίδων [www.alpha.gr/cards](http://www.alpha.gr/cards) και [www.alpha.gr/bonus](http://www.alpha.gr/bonus), μέσω των καταλόγων των Προγραμμάτων καθώς και μέσω ενθέσεως ενημερωτικών εντύπων στα εκκαθαριστικά των λογαριασμών καρτών.

Επιπλέον, η Alpha Bank, μέσω της πρωτοβουλίας **Visa Solidarity** της Visa Hellas, υποστηρίζει τους συνανθρώπους μας που ευρίσκονται σε ανάγκη, ενισχύοντας, για τρίτο συνεχόμενο έτος, μαζί με τις συνεργαζόμενες τράπεζες τις δράσεις 15 φιλανθρωπικών οργανώσεων.

Στο πλαίσιο της Εταιρικής Υπευθυνότητας της Alpha Bank, έχει ξεκινήσει η δημιουργία προϊόντος μέσω του οποίου η Τράπεζα και οι Πελάτες θα συνεισφέρουν σε φιλανθρωπικά σωματεία.

Η Τράπεζα παρέιχε, για ένατο έτος, τη δυνατότητα καταβολής **δωρεάς υπέρ κοινωνικού σκοπού** μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του **Alpha e-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 εάν η δωρεά του θα γίνει επωνύμως ή ανωνύμως. Εάν η δωρεά είναι επωνύμη, τότε τα στοιχεία του δωρητή κοινοποιούνται στον συγκεκριμένο φορέα.



## ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

### ΣΤΗΡΙΞΗ ΤΩΝ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΩΝ

Η Alpha Bank, στο πλαίσιο της Εταιρικής Υπευθυνότητας και με βάση την έως σήμερα κοινωνική της πορεία, επικεντρώθηκε το 2018 στη στήριξη των νοικοκυριών για την κάλυψη των στεγαστικών και των προσωπικών τους αναγκών.

Σε ό,τι αφορά στη στήριξη Πελατών που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες, η Alpha Bank παρέχει μία πλήρη σειρά σύγχρονων λύσεων για τη ρύθμιση των οφειλών τους. Εντός του 2018, αναβαθμίσθηκαν τα συστήματα και οι διαδικασίες της Τραπεζής με την υιοθέτηση εξειδικευμένων εργαλείων που βοηθούν στην εξεύρεση της καλύτερης εξασφαλισμένης λύσεως για κάθε Πελάτη.

Το 2018, η Alpha Bank δέχθηκε 211.000 αιτήματα ρυθμίσεως, τα οποία εγκρίθηκαν στη συντριπτική τους πλειοψηφία.

Στοχεύοντας στην ενίσχυση της προσπάθειας προστασίας του περιβάλλοντος, η Alpha Bank παρέχει το στεγαστικό πρόγραμμα **“Ενεργειακό Σπίτι”**, το οποίο 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.

Η Τράπεζα συμμετέχει επίσης, στο συγχρηματοδοτούμενο πρόγραμμα **“Εξοικονόμηση Κατ’ Οίκον”** του Υπουργείου Περιβάλλοντος και Ενέργειας, το οποίο παρέχει κίνητρα στους πολίτες, προκειμένου να βελτιώσουν την ενεργειακή απόδοση της κατοικίας τους.

Πέραν των επιλέξιμων δαπανών που καλύπτονται από το πρόγραμμα **“Εξοικονόμηση Κατ’ Οίκον”**, η Τράπεζα, αναγνωρίζοντας την ανάγκη των νοικοκυριών για συνολική αναβάθμιση της κατοικίας τους, προχώρησε στη δημιουργία του προϊόντος **“Alpha Ανακαίνιση Κατοικίας”**. Το νέο εξειδικευμένο στεγαστικό Πρόγραμμα προσφέρει ταχεία διαδικασία εκταμιεύσεως, προκειμένου οι εργασίες ανακαίνεσης να ολοκληρώνονται σε σύντομο χρονικό διάστημα και οι Πελάτες να επωφελοούνται άμεσα από μία πιο σύγχρονη και αποδοτική κατοικία.

Εντός του 2018, για το σύνολο των προγραμμάτων δανείων που εντάσσονται στις Alpha Πράσινες Λύσεις (**“Ενεργειακό Σπίτι”**, **“Εξοικονόμηση Κατ’ Οίκον”**, **“Καταναλωτικά Δάνεια”**), η Τράπεζα δέχθηκε περισσότερα από **4.000 αιτήματα** δανειοδοτήσεως, εκ των οποίων εγκρίθηκαν περίπου 2.300 που αντιστοιχούν σε **Ευρώ 18 εκατ.**

Για την ουσιαστική στήριξη των Πελατών της, η Alpha Bank παρέχει εξασφαλισμένες 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.

Η Alpha Bank Cyprus Ltd, ενισχύοντας τον περιβαλλοντικό και τον κοινωνικό χαρακτήρα του Χαρτοφυλακίου Προϊόντων της, προσφέρει προνομακία τιμολόγηση για δάνεια αγοράς καινούριου οικολογικού οχήματος. Ως οικολογικά οχήματα αναγνωρίζονται τα υβριδικά οχήματα, τα ηλεκτρικά οχήματα, τα οχήματα διπλής προωθήσεως, δηλαδή οχήματα που προωθούνται με δύο πηγές ενέργειας (π.χ. φυσικό αέριο, υγραέριο, υγρά καύσιμα σε συνδυασμό με ηλεκτρισμό), και τα οχήματα με χαμηλές εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα ( $\leq 90\text{g CO}_2/\text{km}$ ).

### 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 από 15 έως 17 ετών, οι οποίοι είναι αποταμιευτικοί με προνομακία επιτόκιο, ενώ κατά το άνοιγμά τους προσφέρεται δώρο καλωσορίσματος. Επιπλέον, διατίθεται ο λογαριασμός **“Alpha 1|2|3 για νέους”** για δικαιούχους από 18 έως 27 ετών, ο οποίος επίσης προσφέρει προνομακία επιτόκιο, καθώς και δάνειο βασικών και μεταπτυχιακών σπουδών με προνομακικούς όρους.

### ΣΤΗΡΙΞΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ



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

## Μικρές Επιχειρήσεις

# Ευρώ 5,2 δισ.

συνολικό υπόλοιπο χορηγήσεων προς Μικρές Επιχειρήσεις

Το 2018, η Alpha Bank εφάρμοσε ένα ολοκληρωμένο στρατηγικό πλαίσιο στηρίξεως 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 5,2 δισ. στο τέλος του 2018.

### Alpha Bank Gold Business Banking

Το 2018, η Alpha Bank συνέχισε να προσφέρει ολοκληρωμένες λύσεις προστιθέμενης αξίας στις Μικρές Επιχειρήσεις μέσω της υπηρεσίας "Alpha Bank Gold Business Banking", αυξάνοντας κατά 30% το πλήθος των μελών της και συμβάλλοντας στην αποτελεσματική διαχείριση των αυξανόμενων προκλήσεων του επιχειρηματικού περιβάλλοντος.

Η νέα ιστοσελίδα του Gold Business Banking, η οποία τέθηκε στη διάθεση του κοινού το 2018, αποτελεί έναν δυναμικό δίαυλο επικοινωνίας με τους Πελάτες Gold Business, παρέχοντας έγκαιρη και ολοκληρωμένη πληροφόρηση για τις τελευταίες εξελίξεις της Υπηρεσίας.

### Alpha Αγροτική Επιχειρηματικότητα

Κατά τη διάρκεια του έτους 2018, η Τράπεζα συνέχισε να στηρίζει δυναμικά την ανάπτυξη του πρωτογενούς τομέα μέσω της σειράς "Alpha Αγροτική Επιχειρηματικότητα" και ανταποκρίθηκε πλήρως στις προκλήσεις και στις ευκαιρίες υποστηρίζοντας δυναμικά την επιχειρηματικότητα σε όλο το εύρος της αγροδιατροφικής αλυσίδας.

Εκτός 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 2018.
- **Πρόγραμμα "My Alpha POS" στις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις εμπορίας αγροεφοδίων**, με προνομιακή τιμολόγηση στην απόκτηση του τερματικού, χαμηλές προμήθειες στην εκκαθάριση συναλλαγών με κάρτες και δυνατότητα χρηματοδοτήσεως με Κεφάλαιο Κινήσεως **"My Alpha POS Credit Line"** ανάλογα

με το ύψος των συναλλαγών που διενεργούνται από το τερματικό.

Η Alpha Bank απευθύνεται με συνέπεια και με εξειδικευμένες υπηρεσίες στον αγροτικό κόσμο, προσφέροντας σύγχρονες και ευέλικτες λύσεις που διευκολύνουν και ενισχύουν το αγροτικό "επιχειρείν".

### Ευέλικτα Προγράμματα Συμβολαιακής Επιχειρηματικότητας

Για τέταρτο συνεχόμενο έτος, τα **"Ευέλικτα Προγράμματα Συμβολαιακής Επιχειρηματικότητας"** λειτουργούν επιτυχώς και αποτελούν το πιο ολοκληρωμένο τραπεζικό πρόγραμμα διαμεσολαβήσεως και στοχευμένης χρηματοδοτήσεως τόσο των μεμονωμένων αγροτών (γεωργών/κτηνοτρόφων), όσο και των μεταποιητικών/εξαγωγικών/εμπορικών επιχειρήσεων που συνδέονται με την πρωτογενή παραγωγή. Η συγκεκριμένη μορφή χρηματοδοτήσεως αποτελεί μία ολοκληρωμένη πρόταση εξυπηρέτησεως προς τον αγροδιατροφικό τομέα, που 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 κ.ά., ενισχύοντας κατά αυτόν τον τρόπο την ανάπτυξη των τοπικών αγορών.

Μέσω των **"Ευέλικτων Προγραμμάτων Συμβολαιακής Επιχειρηματικότητας"**, ο αγρότης-παραγωγός καλύπτει το υψηλό κόστος παραγωγής, όταν πραγματικά το χρειάζεται. Εφόσον εξοφλεί άμεσα και βελτιώνει την ποιότητα και την ποσότητα της παραγωγής του, ο αγρότης-παραγωγός μπορεί να διαπραγματευθεί καλύτερες τιμές αγοράς αγροεφοδίων και να εξασφαλίσει τη διάθεση της παραγωγής του σε προσυμφωνημένη τιμή. Ο αγοραστής αποκτά τη ρευστότητα που χρειάζεται για την αγορά της απαιτούμενης αγροτικής παραγωγής και για την έγκαιρη εξόφληση των αγροτών, θεμελιώνοντας κατά αυτόν τον τρόπο υγιείς σχέσεις συνεργασίας με τους παραγωγούς. Παράλληλα, δύναται να επεκταθεί σε νέες αγορές, μέσω της προσελκύσεως νέων παραγωγών στο εν λόγω σχήμα.

Σαφής 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 που παρέχουν στον αγροτικό τομέα και κατ'επέκταση στην αγροτική οικονομία, καθώς 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 2018, δίδοντάς τους τη δυνατότητα προεξοφλήσεως μέρους των αγροτικών ενισχύσεων (Βασική και Πράσινη Ενίσχυση) 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 2018, 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 2018 η Τράπεζα, για τρίτο 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 ηπειρωτικής και της νησιωτικής Ελλάδος.

Το Πρόγραμμα παρέχει ένα σύνολο προϊόντων, υπηρεσιών και προνομίων, με στόχο τη διευκόλυνση της καθημερινότητας των επιχειρήσεων, καλύπτοντας τις ιδιαίτερα αυξημένες ανάγκες τους κατά τη διάρκεια της τουριστικής περιόδου.

Επιπροσθέτως, η Τράπεζα υποστήριξε την υποβολή αιτημάτων εντάξεως ολοκληρωμένων επενδυτικών σχεδίων στη δράση “**Ενίσχυση Τουριστικών Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων (ΜμΕ) για τον Εκσυγχρονισμό τους και την Ποιοτική Αναβάθμιση των Παρεχόμενων Υπηρεσιών**”, στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος Ανταγωνιστικότητα, Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία (ΕΠΑνΕΚ) “ΕΣΠΑ 2014-2020”. Στόχος της είναι η ενίσχυση της ποιοτικής επιχειρηματικότητας, της ανταγωνιστικότητας και της εξωστρέφειας των επιχειρήσεων, με αιχμή την καινοτομία και την αύξηση της εγχώριας προστιθέμενης αξίας.

## Άλλα Προγράμματα και Υπηρεσίες προς Μικρές Επιχειρήσεις

Καθ’ όλη τη διάρκεια του 2018 και με στόχο την ενίσχυση της σχέσεως συνεργασίας με τους Πελάτες της, η Τράπεζα πραγματοποίησε σειρά **Ενημερωτικών Ημερίδων** σε μεγάλες πόλεις και νησιά της ελληνικής επικράτειας (Καβάλα, Κεφαλονιά, Ρέθυμνο, Νάξος, Σέρρες, Κόρινθος, Κηφισιά) 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 οργανώσεως και λειτουργίας της Μικρής Επιχειρήσεως, πρακτικές marketing, θέματα πωλήσεων και εξυπηρέτησεως Πελατών, αρχές χρηματοοικονομικής διαχειρίσεως κ.λπ. Στις εν λόγω Ημερίδες υπήρξε αυξημένη συμμετοχή των Επιχειρήσεων-Πελατών.

Επίσης, συνεχίσθηκε η προώθηση των χρηματοδοτικών προϊόντων της σειράς “**Alpha Επιχειρώ**” στο σύνολο των Επιχειρήσεων-Πελατών της Τραπέζης, με αποτελεσματική ανταπόκριση σε νέα αιτήματα χρηματοδοτήσεων για την κάλυψη βραχυπρόθεσμων αναγκών μέσω κεφαλαίου κινήσεως ή/και επενδυτικών δαπανών για επαγγελματική στέγη και για 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 2018, 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 και παρά τους περιορισμούς στην κίνηση κεφαλαίων, 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 31.12.2018, επεξεργάσθηκε συνολικά περισσότερα από 130.000 αιτήματα με συνολική αξία που ξεπέρασε τα Ευρώ 1,2 δισ.

### Αναπτυξιακά Προγράμματα προς Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις

Η Alpha Bank, παραμένοντας πιστή στη δέσμευσή της για έμπρακτη στήριξη της ελληνικής επιχειρηματικότητας, παρέχει ρευστότητα στις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητάς τους στην ελληνική και στη διεθνή αγορά. Στο πλαίσιο αυτό, τον Αύγουστο 2018, επέκτεινε τη συμφωνία συνεργασίας της με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (EIF) αυξάνοντας τον προϋπολογισμό του Εγγυοδοτικού Προγράμματος **COSME-LGF** κατά Ευρώ 300 εκατ. Επιπλέον, κατά τη διάρκεια του έτους, συνεχίσθηκε η διάθεση του Εγγυοδοτικού Προγράμματος **INNOVFIN (HORIZON 2020)**.

- **COSME-LGF:** Η Τράπεζα θα διασφαλίσει ρευστότητα Ευρώ 500 εκατ. προς τις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις, με μειωμένες απαιτήσεις σε εξασφαλίσεις, δεδομένης της παρεχόμενης εγγυήσεως του Ευρωπαϊκού Ταμείου Επενδύσεων. Έως την 31.12.2018, εγκρίθηκαν αιτήσεις συνολικού ύψους Ευρώ 280,67 εκατ., ενώ το συνολικό ποσό των εκταμιεύσεων ανήλθε σε Ευρώ 221,10 εκατ.
- **INNOVFIN:** Οι καινοτόμες Μικρομεσαίες και μικρού μεγέθους Μεσαίες Κεφαλαιοποιήσεως Επιχειρήσεις (Small Mid-Caps) θα αποκτήσουν πρόσβαση σε Ευρώ 100 εκατ. με ευνοϊκούς όρους χρηματοδότησεως και με την εγγύηση του Ευρωπαϊκού Ταμείου Επενδύσεων. Έως την 31.12.2018, εγκρίθηκαν αιτήσεις συνολικού ύψους Ευρώ 73,63 εκατ., ενώ το συνολικό ποσό των εκταμιεύσεων ανήλθε σε Ευρώ 62,76 εκατ.

Το 2018, η Alpha Bank ενέτεινε τη συνεργασία της με το Εθνικό Ταμείο Επιχειρηματικότητας και Ανάπτυξης (Ε.Τ.Ε.ΑΝ.), προκειμένου να συγχρηματοδοτήσει με ευνοϊκούς όρους τις ανάγκες των ελληνικών Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων.

Συγκεκριμένα, η Τράπεζα τον Ιανουάριο 2018, υπέγραψε νέα συμφωνία συνεργασίας με το Ε.Τ.Ε.ΑΝ. για τη συμμετοχή της στη Δράση **“ΤΕΠΙΧ Ι - Επιχειρηματική Επανεκκίνηση Ενδιάμεσο”**, συνολικού προϋπολογισμού Ευρώ 384 εκατ. Έως την 31.12.2018, εγκρίθηκαν αιτήσεις συνολικού ύψους Ευρώ 72,38 εκατ., ενώ το συνολικό ποσό των εκταμιεύσεων ανήλθε σε Ευρώ 38,73 εκατ.

Επιπλέον, τον Δεκέμβριο 2018, η Τράπεζα υπέγραψε ακόμη μία συμφωνία συνεργασίας με το Ε.Τ.Ε.ΑΝ. για τη συμμετοχή της στη Δράση του **Ταμείου Επιχειρηματικότητας ΙΙ “ΤΕΠΙΧ ΙΙ - Επιχειρηματική Χρηματοδότηση”**. Η Δράση αφορά σε συνεπένδυση κεφαλαίων μεταξύ του Ταμείου και των τραπεζών, συνολικού προϋπολογισμού Ευρώ 915,75 εκατ., με συγκεκριμένη γεωγραφική κατανομή εντός της ελληνικής επικράτειας.

Στο πλαίσιο της ανωτέρω συμφωνίας, η Alpha Bank από τον Μάρτιο 2019 χορηγεί σε επιλέξιμες Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις δάνεια επενδυτικού σκοπού και κεφάλαια κινήσεως αναπτυξιακού σκοπού, συνολικού ύψους τουλάχιστον Ευρώ 250 εκατ.

Μέσω των ανωτέρω προγραμμάτων, η Alpha Bank παρέχει χρηματοδότηση προς τις επιλέξιμες Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις και συμβάλλει στην υλοποίηση των επενδυτικών και των αναπτυξιακών τους σχεδίων καθώς και στην κάλυψη των αναγκών τους σε κεφάλαια κινήσεως και σε πιστωτικά όρια, με προνομιακούς όρους τιμολογήσεως.

Με σταθερό στόχο τη στήριξη κάθε βιώσιμης επιχειρηματικής πρωτοβουλίας, η Τράπεζα στάθηκε αρωγός των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων που υπέβαλαν αιτήματα εντάξεως βιώσιμων επενδυτικών σχεδίων στις εκάστοτε Δράσεις του ΕΣΠΑ 2014-2020 και στα Καθεστώτα Αναπτυξιακού Νόμου 4399/2016 που προκηρύχθηκαν εντός του 2018.

Τέλος, συμμετείχε στην υλοποίηση των εγκεκριμένων επενδυτικών σχεδίων των επιχειρηματικών της Πελατών διαθέτοντας, με ιδιαίτερα ευνοϊκούς και ευέλικτους όρους, εξειδικευμένα χρηματοδοτικά προϊόντα, όπως:

- Μακροπρόθεσμα δάνεια επενδυτικού σκοπού,
- Βραχυπρόθεσμη χρηματοδότηση έναντι εκκωρήσεως επιχορηγήσεων,
- Εγγυητικές επιστολές για λήψη προκαταβολής επιχορηγήσεως.

### Μεσαίες Επιχειρήσεις

Ευρώ 5,3 δισ.

συνολικό υπόλοιπο χορηγήσεων προς Μεσαίες Επιχειρήσεις

Παρά τον αυξημένο ρυθμό ανακάμψεως της Ελληνικής Οικονομίας, το 2018 ήταν ένα αρκετά δύσκολο έτος για τις επιχειρήσεις, με ορατές τις συνέπειες της παρατεταμένης υφέσεως.

Η Τράπεζα συνέχισε να υποστηρίζει περί τις **8.500 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 2018, τα συνολικά υπόλοιπα πιστοδοτήσεων των Επιχειρηματικών Κέντρων και της Διευθύνσεως Χρηματοδοτήσεων Τουριστικών και Νησιωτικών Επιχειρήσεων προς τις Μεσαίες Επιχειρήσεις, τις Τουριστικές Επιχειρήσεις και τους φορείς αυτών **ανήλθαν σε Ευρώ 5,3 δισ.**, συμπεριλαμβανομένων των εγγυητικών επιστολών και των ενέγγυων πιστώσεων.

Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των αναγκών των Μεσαίων Επιχειρήσεων, εγκρίθηκαν το 2018 νέα δάνεια 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 V AND MIDCAPS** νέα δάνεια συνολικού ύψους Ευρώ 100 εκατ. σε Μεσαίες Επιχειρήσεις - Πελάτες με τραπεζικό ενδιαφέρον (κυρίως επιχειρήσεις με εξαγωγικό προσανατολισμό, επιχειρήσεις μεταποίησης προϊόντων του πρωτογενούς τομέα και επιχειρήσεις τουρισμού) και ήδη έχουν εκταμιευθεί **Ευρώ 50 εκατ.**

Παράλληλα, μέσω των εγγυοδοτικών προγραμμάτων του Ευρωπαϊκού Ταμείου Επενδύσεων **COSME-LGF** και **INNOVFIN** εγκρίθηκαν 443 νέα δάνεια συνολικού ύψους **Ευρώ 240 εκατ.**, από τα οποία έχουν εκταμιευθεί ήδη **Ευρώ 211 εκατ.**

Επιπροσθέτως, μέσω της Δράσεως **“ΤΕΠΙΧ - Επιχειρηματική Επανεκκίνηση”** εγκρίθηκαν 199 νέα δάνεια συνολικού ύψους **Ευρώ 61 εκατ.**, από τα οποία έχουν ήδη εκταμιευθεί **Ευρώ 32 εκατ.**

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

Δεδομένων των συνεχιζόμενων περιορισμών στην κίνηση κεφαλαίων, συνεχίσθηκε και το 2018 η προσπάθεια στηρίξεως των Μεσαίων Επιχειρήσεων - Πελατών, 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.

## Τουριστικές και Νησιωτικές Επιχειρήσεις

Το 2018 υπήρξε το πρώτο έτος πλήρους λειτουργίας της Διευθύνσεως Χρηματοδοτήσεων Τουριστικών και Νησιωτικών Επιχειρήσεων, κατά τη διάρκεια του οποίου πραγματοποιήθηκαν πολλαπλά ταξίδια Στελεχών της στις περιοχές ευθύνης τους, ώστε να λάβουν χώρα συναντήσεις στην έδρα των επιχειρήσεων. Στόχος της συγκεκριμένης ενέργειας ήταν να αξιολογηθεί εκ του σύνεγγυς το σύνολο των αναγκών τους, ώστε να εξευρεθούν από κοινού λύσεις στα προβλήματα που τους απασχολούν, εντός του πλαισίου της καλύψεως των εξειδικευμένων τραπεζικών αναγκών των Τουριστικών και Νησιωτικών Επιχειρήσεων.

Κατά τη διάρκεια των συναντήσεων, εξετάσθηκαν και συζητήθηκαν, μεταξύ άλλων, και τα περιβαλλοντικά και κοινωνικά οφέλη που προκύπτουν από τη δραστηριοποίηση των επιχειρήσεων αυτών σε συνδυασμό με την πιστοδοτική συνδρομή της Τραπέζης. Η Alpha Bank υπήρξε αρωγός στην εξεύρεση λύσεων που σχετίζονται με τη βελτιστοποίηση του περιβαλλοντικού και του κοινωνικού αποτυπώματος των επιχειρήσεων.

Την 31.12.2018, η Διεύθυνση Χρηματοδοτήσεων Τουριστικών και Νησιωτικών Επιχειρήσεων είχε υπό την ευθύνη της πιστοδοτικά υπόλοιπα άνω των Ευρώ 1,4 δισ., συμπεριλαμβανομένων εγγυητικών επιστολών, ενέγγυων πιστώσεων καθώς και των χρηματοδοτήσεων των Πελατών της Διευθύνσεως μέσω Εταιριών του Ομίλου στην Ελλάδα και στο εξωτερικό. Το σύνολο των συναλλαγών, που πραγματοποιήθηκαν εντός του έτους, ξεπέρασαν τα Ευρώ 350 εκατ.

## Μεγάλες Επιχειρήσεις

**Ευρώ 6,6 δισ.**

συνολικό υπόλοιπο χορηγήσεων προς Μεγάλες Επιχειρήσεις

Το 2018, πραγματοποιήθηκαν συναλλαγές για Μεγάλους Ομίλους Επιχειρήσεων - Πελάτες της Alpha Bank συνολικού ποσού περί τα Ευρώ 1,28 δισ., οι οποίες αφορούσαν σε νέα δάνεια καθώς και τροποποιήσεις υφισταμένων δανείων.

Με γνώμονα τη στοχευμένη κάλυψη των εξειδικευμένων τραπεζικών αναγκών των Πελατών της Τραπέζης, η Διεύθυνση Corporate Banking ολοκλήρωσε το 2018 τη σταδιακή ένταξη υπό την αρμοδιότητά της πολυεθνικών Ομίλων Επιχειρήσεων - Πελατών της Alpha Bank, η οποία είχε ξεκινήσει τα προηγούμενα έτη. Παράλληλα, στο πλαίσιο της στρατηγικής της Τραπέζης για περαιτέρω ανάπτυξη και παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών στον τουριστικό τομέα, οι Ξενοδοχειακοί Όμιλοι Επιχειρήσεων που εμπεριέχοντο στο χαρτοφυλάκιο της Διευθύνσεως, μεταφέρθηκαν σταδιακά στη νεοσύστατη, εξειδικευμένη Διεύθυνση Χρηματοδοτήσεων Τουριστικών και Νησιωτικών Επιχειρήσεων.



Την 31.12.2018, τα συνολικά υπόλοιπα της Διευθύνσεως Corporate Banking ανήλθαν σε Ευρώ 6,6 δισ., συμπεριλαμβανομένων των εγγυητικών επιστολών, των ενέγγυων πιστώσεων καθώς και των χρηματοδοτήσεων των Πελατών της Διευθύνσεως στην Ελλάδα και στο εξωτερικό (εξαιρουμένων των χρηματοδοτήσεων Πελατών μέσω των Εταιριών του Ομίλου Alpha Leasing A.E. Χρηματοδοτική Μισθώσεως και ABC Factors A.E.).

## ΥΠΕΥΘΥΝΕΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ



Το 2018 ήταν ένα έτος που για τη Διεύθυνση Επενδυτικών Χαρτοφυλακίων και για την ομάδα αξιολογήσεως αμοιβαίων κεφαλαίων της Alpha Bank χαρακτηρίστηκε από εξωστρέφεια όσον αφορά στις επενδύσεις που άμεσα ή έμμεσα επιδρούν θετικά στην κοινωνία και στο περιβάλλον (Socially Responsible Investing - SRI).

Το διεθνές επενδυτικό περιβάλλον παρουσίασε διαφορούμενες τάσεις. Ειδικότερα, η διεθνοποίηση των επενδύσεων, η σώρευση πλούτου στις ανεπτυγμένες οικονομίες και η αφύπνιση του επενδυτικού κοινού σχετικά με τις επενδύσεις που λαμβάνουν υπ' όψιν το περιβάλλον, την Κοινωνική Ευθύνη και την Εταιρική Διακυβέρνηση των υποκείμενων αξιών που διαχειρίζονται (Environmental, Social and Governance criteria - ESG), λειτούργησαν θετικά. Οι γεωπολιτικές εντάσεις όμως, η εμφάνιση προστατευτικών τάσεων και η αύξηση της διακυμάνσεως στις αγορές που παρουσιάστηκε προς τα τέλη του έτους, λειτούργησαν ως ανασταλτικοί παράγοντες ως προς την κατεύθυνση των επενδυτών στην επιλογή Κοινωνικά Υπεύθυνων Επενδύσεων.

Η Διεύθυνση Επενδυτικών Χαρτοφυλακίων παρέμεινε προσηλωμένη στην αφύπνιση της διεθνούς συνειδήσεως σε θέματα που αφορούν στο περιβάλλον, την ορθή Εταιρική Διακυβέρνηση, την οικονομική ανισότητα και εν τέλει, το μέλλον του πλανήτη.

## Στόχος 2018

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

Στο πλαίσιο αυτό, η Alpha Bank ενέτεινε τις προσπάθειές της σε τρία διακριτά επίπεδα:

- την αυξημένη επιμόρφωση των συμβούλων επενδύσεων που εξυπηρετούν τους Πελάτες της Τραπέζης,
- την ενημέρωση των Πελατών για τις επενδυτικές ευκαιρίες που σχετίζονται με τις Κοινωνικά Υπεύθυνες Επενδύσεις και
- την ενεργό συμμετοχή σε διεθνή συνέδρια για τις Κοινωνικά Υπεύθυνες Επενδύσεις.

Η σύσφιξη των σχέσεων με διαχειριστές διεθνούς εμβέλειας που τηρούν και προωθούν κοινωνικά υπεύθυνες επενδυτικές επιλογές ήταν ο άξονας αυτών των προσπαθειών, ενώ η μακρόχρονη σχέση της Τραπέζης με τους μεγαλύτερους διεθνείς επενδυτικούς οίκους αποδείχθηκε πολύτιμη στην προσπάθεια αυτή.

Οι στόχοι που τέθηκαν στα τέλη του προηγούμενου έτους για την περαιτέρω προώθηση των Κοινωνικά Υπεύθυνων Επενδύσεων επιτεύχθηκαν και η Alpha Bank δηλώνει αποφασισμένη να συνεχίσει με γνώμονα τη διατήρηση και την περαιτέρω ανάπτυξη του θεσμού, παρά τις αυξανόμενες αντιξοότητες στο επενδυτικό περιβάλλον.

## Εσωτερική Επιμόρφωση



Ως πρώτη προτεραιότητα αναγνωρίστηκε η επιμόρφωση του Ανθρωπίνου Δυναμικού που εξυπηρετεί το επενδυτικό κοινό ή του προσφέρει επενδυτικές συμβουλές.

Η Alpha Bank, σε συνεργασία με διεθνείς επενδυτικούς οίκους, αντιπροσωπεύει αμοιβαία κεφάλαια στην ελληνική αγορά, και ως εκ τούτου, διοργάνωσε σειρά από επιμορφωτικές εκδηλώσεις για τις Κοινωνικά Υπεύθυνες Επενδύσεις για τα δίκτυα Alpha Gold και Private Banking.

## ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΕΣ ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ ΠΟΥ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΗΚΑΝ ΤΟ 2018

| ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΟΣ ΟΙΚΟΣ     | ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ                       |
|-----------------------|-----------------------------------|
| PICTET                | Κλιματική αλλαγή, διεθνείς τάσεις |
| SCHRODERS             | Κλιματική αλλαγή                  |
| BNP PARIBAS           | Οικολογικά ομόλογα (green bonds)  |
| BNP PARIBAS και IMPAX | Κοινωνικά Υπεύθυνες Επενδύσεις    |

Οι Υπεύθυνοι Εξυπηρητήσεως Πελατείας είχαν την ευκαιρία να ενημερωθούν απευθείας από τους διαχειριστές διεθνών κεφαλαίων που είτε επενδύουν αποκλειστικά στην αγορά των Κοινωνικά Υπεύθυνων Επενδύσεων είτε έχουν εντάξει συγκεκριμένα και μετρήσιμα κριτήρια κοινωνικής ευθύνης σε όλο το εύρος των επενδύσεων που πραγματοποιούν.

## Ενημέρωση Πελατών



Το 2018, η Alpha Bank πραγματοποίησε σειρά ενημερωτικών εκδηλώσεων σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Λάρισα και Ηράκλειο Κρήτης για τους Πελάτες μεσαίας και υψηλής κεφαλαιακής αξίας με την αρωγή της Διευθύνσεως Marketing και Δημοσίων Σχέσεων και σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Private Banking και τη Διεύθυνση Τραπεζικής Ιδιωτών και Personal Banking.

## ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΕΣ ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ ΠΟΥ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΗΚΑΝ ΤΟ 2018

| ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΟΣ ΟΙΚΟΣ      | ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ  | ΠΕΡΙΟΧΗ         |
|------------------------|--|-----------------|
| MORGAN STANLEY         | Καινοτόμες επενδυτικές προσεγγίσεις                    | Αθήνα           |
| SCHRODERS              | Επενδύοντας σήμερα στις ευκαιρίες του αύριο (ESG, SRI) | Θεσσαλονίκη     |
| BNP PARIBAS και IMPAX  | Επενδύοντας σήμερα στις ευκαιρίες του αύριο (ESG, SRI) | Ηράκλειο Κρήτης |
| ALPHA ASSET MANAGEMENT | House view και επενδυτικές ευκαιρίες                   | Ηράκλειο Κρήτης |

Σε όλες τις ενημερωτικές εκδηλώσεις αναφέρθηκαν σημαντικά στοιχεία που ανέδειξαν τις επενδυτικές ευκαιρίες που προκύπτουν από τις επενδύσεις σε αμοιβαία κεφάλαια με οικολογικό προσανατολισμό, 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. Οι Πελάτες είχαν την ευκαιρία να απευθύνουν ερωτήσεις στα αρμόδια εξειδικευμένα Στελέχη της Τραπέζης, αλλά και στους εκπροσώπους των επενδυτικών οίκων. Παρατηρήθηκε έντονο ενδιαφέρον των Πελατών τόσο σχετικά με την κλιματική αλλαγή, όσο και με τις ευκαιρίες που αναδεικνύονται στην όλο και περισσότερο αναπτυσσόμενη αυτή αγορά.

## Συμμετοχή σε Διεθνή Συνέδρια

Η Διεύθυνση Επενδυτικών Χαρτοφυλακίων εκπροσώπησε την Τράπεζα σε διεθνή συνέδρια με θέμα τις Κοινωνικά Υπεύθυνες Επενδύσεις. Με βάση τις μακρόχρονες σχέσεις που έχουν αναπτυχθεί με τους επενδυτικούς οίκους του εξωτερικού, τα Στελέχη που συμμετείχαν, είχαν την ευκαιρία να εκπαιδευθούν και να ανταλλάξουν απόψεις με διαχειριστές κεφαλαίων, με στελέχη εξειδικευμένα στις Κοινωνικά Υπεύθυνες Επενδύσεις καθώς και με συναδέλφους από τραπεζικά ιδρύματα άλλων χωρών, μεταφέροντας τεχνογνωσία, αλλά και συγκεκριμένες ιδέες για προϊόντα και λύσεις σχετικά με τις Κοινωνικά Υπεύθυνες Επενδύσεις. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι στα συνέδρια που συμμετείχε η Τράπεζα, έγινε αναφορά, μεταξύ άλλων, σε συγκεκριμένες επενδυτικές επιλογές που συνδυάζουν την προοπτική ελκυστικών αποδόσεων, αλλά και πληρούν συγκεκριμένα κριτήρια κοινωνικής ευθύνης (ESG), στην αναπτυσσόμενη αγορά των πράσινων ομολόγων, σε ευκαιρίες επενδύσεων στις αναδυόμενες αγορές, λαμβανομένων υπ' όψιν κοινωνικών και περιβαλλοντικών κριτηρίων κ.λπ. Οι εκπρόσωποι των επενδυτικών οίκων μεταφέρουν ιδιαίτερα ενθαρρυντικές πληροφορίες για το αυξανόμενο ενδιαφέρον των επενδυτών από όλη την Ευρώπη για επενδύσεις που πληρούν κριτήρια κοινωνικής ευθύνης.



### Ένταξη της Alpha Asset Management A.E.Δ.Α.Κ. στην πρωτοβουλία PRI των Ηνωμένων Εθνών

Η Alpha Asset Management A.E.Δ.Α.Κ. εντάχθηκε τον Δεκέμβριο 2018, στην παγκόσμια πρωτοβουλία των Ηνωμένων Εθνών **Principles for Responsible Investment (PRI) Initiative**, που αποτελεί το κορυφαίο δίκτυο για την προώθηση των υπεύθυνων επενδύσεων.

Η Alpha Asset Management A.E.Δ.Α.Κ. δεσμεύεται ως προς την **εφαρμογή των έξι Αρχών** για την προώθηση των υπεύθυνων επενδύσεων. Συγκεκριμένα, δεσμεύεται για την ενσωμάτωση κριτηρίων που σχετίζονται με το περιβάλλον, με την κοινωνία και με την εταιρική διακυβέρνηση (ESG) στη λήψη επενδυτικών αποφάσεων καθώς και στις πολιτικές και στις πρακτικές ιδιοκτησίας, για τον έλεγχο των επενδύσεων ως προς τα κριτήρια ESG και για την προώθησή τους στον επενδυτικό κλάδο, για τη συνεργασία με άλλους φορείς και δίκτυα, με σκοπό την εφαρμογή των Αρχών, αλλά και για την παρουσίαση ετήσιων εκθέσεων αναφορικά με την εφαρμογή τους.

Η νέα αυτή πρωτοβουλία της Alpha Asset Management A.E.Δ.Α.Κ. **ενισχύει την πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας του Ομίλου Alpha Bank.**

### 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 χρηματοδοτήσει σειρά επενδύσεων συνολικού προϋπολογισμού άνω του Ευρώ 1 δισ. επιβεβαιώνοντας την κυρίαρχη θέση της Τραπέζης στους τομείς αυτούς. Συγκεκριμένα, η Τράπεζα έχει χρηματοδοτήσει συνολικά 22 έργα, μεταξύ των οποίων φωτοβολταϊκά πάρκα, αιολικά πάρκα και μονάδες βιοαερίου, συνολικής ισχύος 862 MW. Η πλειονότητα των έργων ευρίσκεται ήδη σε λειτουργία, ενώ έξι συνολικά είναι στο στάδιο κατασκευής.

Για την αξιολόγηση κάθε επενδύσεως, οι ομάδες έργου συνεργάζονται με εξειδικευμένους τεχνικούς συμβούλους για τον εντοπισμό και για την εκτίμηση των περιβαλλοντικών κινδύνων (ενδεδειγμένος 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 διαχείρισης. Επιπλέον, σε μεγάλες κοινοπρακτικές χρηματοδοτήσεις απαιτείται η συμμόρφωση με ειδικά περιβαλλοντικά και κοινωνικά πρότυπα αποδόσεως (Περιβαλλοντικά και

Κοινωνικά Πρότυπα της Ευρωπαϊκής Τραπέζης Επενδύσεων/ Αρχές του Ισημερινού βάσει των Προτύπων Αποδόσεως του Διεθνούς Οργανισμού Χρηματοδοτήσεως – EIB’s Environmental and Social Standards/ Equator Principles based on the IFC’s Performance Standards).

Κατόπιν της εκταμειώσεως 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 2016-2018 (ΕΥΡΩ 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 2018, η Μονάδα Project Finance συνέχισε την επιτυχή πορεία στον τομέα αυτό προσφέροντας πιστοποιημένες σε νέες επενδύσεις σε αιολικά και σε φωτοβολταϊκά πάρκα, ενώ ανέλαβε ή συμμετείχε στη διοργάνωση και νέων χρηματοδοτήσεων ύψους Ευρώ 262 εκατ.

Η αναμενόμενη ετήσια παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας (MWh) από τα έργα Α.Π.Ε. που έχει συγχρηματοδοτήσει η Τράπεζα και ευρίσκονται στο στάδιο λειτουργίας ή/και κατασκευής ανέρχεται στις **1.853 GWh**. Με βάση τους τυπικούς συντελεστές, ανά τεχνολογία Α.Π.Ε., εκτιμάται ότι από τη λειτουργία των έργων αυτών, σε ετήσια βάση, μπορούν να εξοικονομηθούν **1.066.181 t CO<sub>2</sub>**.

## ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ

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

Η υλοποίηση τέτοιων έργων επιλύει άμεσα και με τεχνολογία αιχμής το οξύ πρόβλημα της διαχείρισεως 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)

Η Τράπεζα είναι χρηματοδότης για 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 ενδεδειγμένο περιβαλλοντικό έλεγχο, ενώ οι πιστοί 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 2018, 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 υλοποίηση μεγάλων έργων.

## ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΕΤΑΙΡΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

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 αυτής 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 Κυβερνοασφάλειας και Ασφαλείας Πληροφοριών Ομίλου. Συγκεκριμένα, το Πλαίσιο Κυβερνοασφάλειας και Ασφαλείας Πληροφοριών Ομίλου καθορίζει τις αρχές, τους κανόνες και τις διαδικασίες ασφαλείας για την προστασία των πληροφοριών. Ιδιαίτερα, όσον αφορά στα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, η Διεύθυνση Κυβερνοασφάλειας και Ασφαλείας Πληροφοριών συμμετείχε ενεργά στο έργο καλύψεως των απαιτήσεων του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (GDPR 679/2016). Ο πρωταρχικός στόχος που επετεύχθη ήταν ο καθορισμός και η λήψη των απαιτούμενων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων, σύμφωνα με τον Κανονισμό, ώστε η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων να πραγματοποιείται κατά τρόπο που να εξασφαλίζει, στον μεγαλύτερο δυνατό βαθμό, την ενδεδειγμένη ασφαλείά τους.

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

Τα μέτρα αυτά περιλαμβάνουν ενδεικτικώς:

- τη χρήση εξειδικευμένων τεχνολογιών 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,
- τη λειτουργία ειδικής υποδομής για την προστασία από τη διαρροή της πληροφορίας (Data Leakage Prevention) μέσω του Διαδικτύου, μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και μέσω 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,
- 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.

Με γνώμονα τη διαρκή προσαρμογή στο επιχειρησιακό περιβάλλον και την ευθυγράμμιση με την Επιχειρησιακή Στρατηγική της Τραπέζης, η Διεύθυνση Κυβερνοασφάλειας και Ασφαλείας Πληροφοριών πραγματοποίησε σημαντικές αλλαγές, μεταξύ των οποίων και την αναδιάρθρωση της οργανωτικής της δομής. Δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στις λειτουργίες που αφορούν στην Κυβερνοασφάλεια και την προστασία της ψηφιακής παρουσίας της Τραπέζης με τη σύσταση εξειδικευμένης ομάδας παρακολούθησης απειλών και αντιμετώπισης περιστατικών κυβερνοασφάλειας υποστηριζόμενη από αντίστοιχες τεχνολογίες.

Το 2018, στο πλαίσιο της συνεχούς μέριμνας της Τραπέζης για την ενίσχυση του επιπέδου ασφαλείας, μέρος του οποίου αποτελεί η προστασία των προσωπικών δεδομένων, η Διεύθυνση Κυβερνοασφάλειας και Ασφαλείας Πληροφοριών πιστοποιήθηκε σύμφωνα με το πρότυπο ISO 22301 για την Επιχειρησιακή Συνέχεια, ενώ ανανεώθηκαν οι πιστοποιήσεις:

- 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,

- της Διεύθυνσης Κυβερνοασφάλειας και 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 Λειτουργιών.

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 αναφορικά με την προστασία των εταιρικών πληροφοριών τόσο στην καθημερινή εργασία, όσο και εκτός του περιβάλλοντος της Τραπέζης. Στη διαδικτυακή πύλη (portal) του ηλεκτρονικού δικτύου εσωτερικής επικοινωνίας της Τραπέζης (Alpha Bank Intranet), περιλαμβάνεται 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 πολυμέσων.

## ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ (GDPR)

Η Alpha Bank, από την 25 Μαΐου 2018, εφαρμόζει τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και Συμβουλίου), ευρύτερα γνωστός ως GDPR, ο οποίος αφορά την προστασία των Φυσικών Προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Η Τράπεζα, με σεβασμό στα δικαιώματα και τις ελευθερίες των Υποκειμένων συλλέγει, αποθηκεύει, χρησιμοποιεί, κοινοποιεί και επεξεργάζεται γενικότερα Προσωπικά Δεδομένα Φυσικών Προσώπων στο πλαίσιο της επιχειρηματικής της δραστηριοποίησης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην κείμενη νομοθεσία.

Για την ενημέρωση των Φυσικών Προσώπων σχετικά με την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων που διενεργείται από τις αρμόδιες κατά περίπτωση Μονάδες της Τραπέζης ή εξωτερικούς συνεργάτες, οι οποίοι τα επεξεργάζονται για λογαριασμό της, καταρτίστηκε το Έντυπο “Ενημέρωση για την Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα”, στο οποίο περιλαμβάνονται όλα τα στοιχεία, τα οποία απαιτείται να γνωρίζει το Φυσικό Πρόσωπο σχετικά, όπως ο σκοπός επεξεργασίας, οι πηγές αντήλθεως και οι αποδέκτες των δεδομένων, ο χρόνος τηρήσεως, τα δικαιώματά του και ο τρόπος εξασκήσεως αυτών, καθώς και τα σημεία επικοινωνίας με τις αρμόδιες Μονάδες της Τραπέζης.

Η ενημέρωση των Φυσικών Προσώπων όσον αφορά τα προσωπικά τους δεδομένα διενεργείται μέσω όλων των καναλιών επικοινωνίας, ήτοι τύπος (ανακοίνωση μέσω έντυπου και ηλεκτρονικού τύπου), φυσική αλληλογραφία, μηνύματα μέσω κινητής τηλεφωνίας και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, οθόνες στα ΑΤΜ, το Δίκτυο Καταστημάτων, το Δίκτυο ηλεκτρονικής τραπεζικής “myAlpha”, καθώς και μέσω της ιστοσελίδας της Τραπέζης, όπου είναι αναρτημένο το έντυπο “Ενημέρωση για την Επεξεργασία των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα”.

Στο πλαίσιο των ανωτέρω, από την 25.5.2018 έως την 31.12.2018, υποβλήθηκαν στην Τράπεζα 125 αιτήματα ασκήσεως δικαιωμάτων Πελατών σχετικά με τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) ως κάτωθι πίνακας:

| ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΥΠΟΚΕΙΜΕΝΟΥ ΒΑΣΕΙ GDPR | ΣΥΝΟΛΟ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΑΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑ |
|---------------------------------|-------------------------------|
| ΔΙΑΓΡΑΦΗ                        | 19                            |
| ΔΙΟΡΘΩΣΗ                        | 1                             |
| ΕΝΑΝΤΙΩΣΗ                       | 33                            |
| ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ                     | 23                            |
| ΠΡΟΣΒΑΣΗ                        | 35                            |
| ΦΟΡΗΤΟΤΗΤΑ                      | 14                            |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ</b>         | <b>125</b>                    |

Για όλα τα ανωτέρω αιτήματα οι Πελάτες έλαβαν σχετική απάντηση σύμφωνα με τον GDPR. Ειδικότερα, η πλειονότητα των αιτημάτων αφορούσε το δικαίωμα στην πρόσβαση προσωπικών δεδομένων και η Τράπεζα παρείχε όλες τις σχετικές πληροφορίες.

Αναφορικά με την παραβίαση δεδομένων, η Τράπεζα, εντός του 2018, κατέγραψε δύο (2) περιστατικά παραβιάσεως εμπιστευτικότητας των προσωπικών δεδομένων των Πελατών της Τραπέζης, τα οποία γνωστοποιήθηκαν στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

Και στα δύο (2) περιστατικά η Τράπεζα προέβη άμεσα σε διορθωτικές ενέργειες για την ελαχιστοποίηση των πιθανών κινδύνων και για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των Πελατών της. Επιπροσθέτως, προς αποφυγή επαναλήψεως αντίστοιχων περιστατικών η Τράπεζα προέβη σε ενέργειες βελτιώσεως και ενδυναμώσεως των υφιστάμενων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων.

## 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 προφορικώς, 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 ενημερώσεως 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 - Κανονιστική Συμμόρφωση της Τραπέζης).

### 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.

Οι αναλύσεις της Διευθύνσεως CRM, ανταποκρινόμενες στις συνεχείς και πλέον εξειδικευμένες ανάγκες και απαιτήσεις των Επιχειρησιακών Μονάδων της Τραπέζης, συνεχίσθηκαν εντατικά και το 2018, υπό το πρίσμα της πελατοκεντρικής φιλοσοφίας της Τραπέζης.

Ακολουθώντας πιστά την ανάγκη συμμορφώσεως της Τραπέζης με τις γενικές αρχές του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (GDPR), η Διεύθυνση CRM πραγματοποίησε πλήθος ενεργειών επικοινωνίας μέσω εναλλακτικών δικτύων αποστολής μηνυμάτων (e-mail και sms) προς τους Πελάτες της.

Οι ενέργειες συνέτειναν στη συλλογική προσπάθεια διασφαλίσεως του υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησεως των Πελατών και βελτιώσεως της συνολικής εμπειρίας τους.

Με κύριο άξονα τις ανωτέρω ενέργειες, αρχικώς προσδιορίσθηκε το επιθυμητό μέσο επικοινωνίας βάσει προτιμήσεως και συναιδέσεως των Πελατών. Παράλληλα, πραγματοποιήθηκε πλήθος ενημερώσεων για προϊόντα και για υπηρεσίες της Τραπέζης, βάσει των πραγματικών και εξατομικευμένων αναγκών των Πελατών γρηγορότερα, αμεσότερα και με περισσότερη ασφάλεια και αξιοπιστία.

Τέλος, τα αποτελέσματα και οι εξειδικευμένες αναλύσεις οδήγησαν στην ορθή αξιολόγηση και εκτίμηση ευκαιριών αναπτύξεως και συνέβαλαν στη λήψη αποφάσεων από τις Επιχειρησιακές Μονάδες της Τραπέζης και από τη Διοίκηση, όπου αυτό απαιτήθηκε.

### ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ 2018

Η Τράπεζα έλαβε την **πέμπτη, κατά σειρά, διεθνή διάκρισή της**, από τον Οργανισμό **European Society for Quality Research (ESQR)**, αυτή τη φορά, στην κατηγορία **“Best Quality Leadership Award 2018”**.

Επίσης, βραβεύθηκε ως **“Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών”** στην κατηγορία **“Μεγάλος Οργανισμός”** κατά τη διάρκεια των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησεως Πελατών.



**ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΣΤΑΣΕΩΝ**

Οι Εργασίες Εξυπηρέτησης Πελατών (Customer Service Operations) υπάγονται στη Διεύθυνση Υποστηρικτικών Λειτουργιών της Alpha Bank και περιλαμβάνουν:

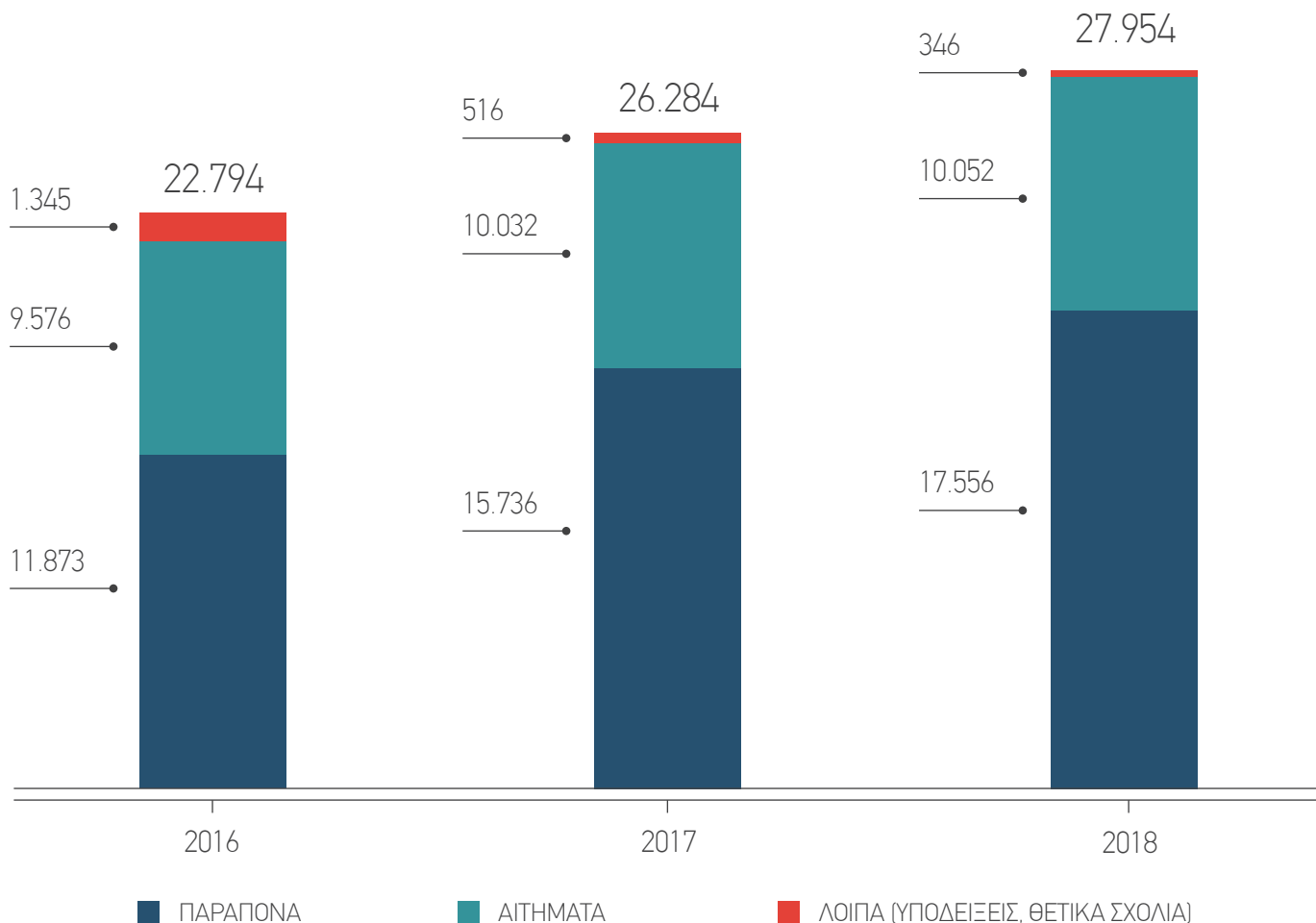
- τον σχεδιασμό και την εφαρμογή τυποποιημένου πλαισίου πολιτικής και διαδικασιών εξυπηρέτησης των Πελατών της Τραπέζης στο εσωτερικό και των Πελατών των Εταιριών του Ομίλου στο εξωτερικό,
- την κεντροποιημένη διαχείριση των διαδικασιών και των αναφορών του συνόλου των τομέων ευθύνης της Διευθύνσεως Υποστηρικτικών Λειτουργιών,
- τη βελτιστοποίηση της εμπειρίας των Πελατών μέσω της διευθετήσεως υποθέσεων και της διαμεσολαβήσεως στην επίλυση ζητημάτων που τους απασχολούν σε σχέση με την Τράπεζα,

- την υποστήριξη ειδικών εργασιών εξυπηρέτησης Πελατών και φορέων της αγοράς.

Το 2018, το πλήθος των εισερχόμενων υποθέσεων ανήλθε σε **27.954, αυξημένο κατά 6%** σε σχέση με το 2017 (26.284), κυρίως λόγω της αυξήσεως των παραπόνων (κατά 12%). Η αύξηση του πλήθους των παραπόνων αφορούσε σε υποθέσεις σχετικές με:

- α) ενέργειες εισπρακτικού χαρακτήρα/ρυθμίσεις οφειλών προϊόντων σε καθυστέρηση (collections),
- β) μεταβιβάσεις χαρτοφυλακίων Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων (NPLs)/Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων (NPEs),
- γ) διαβιβάσεις προσωπικών δεδομένων και
- δ) κατασχέσεις/δεσμεύσεις λογαριασμών.

**ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ**

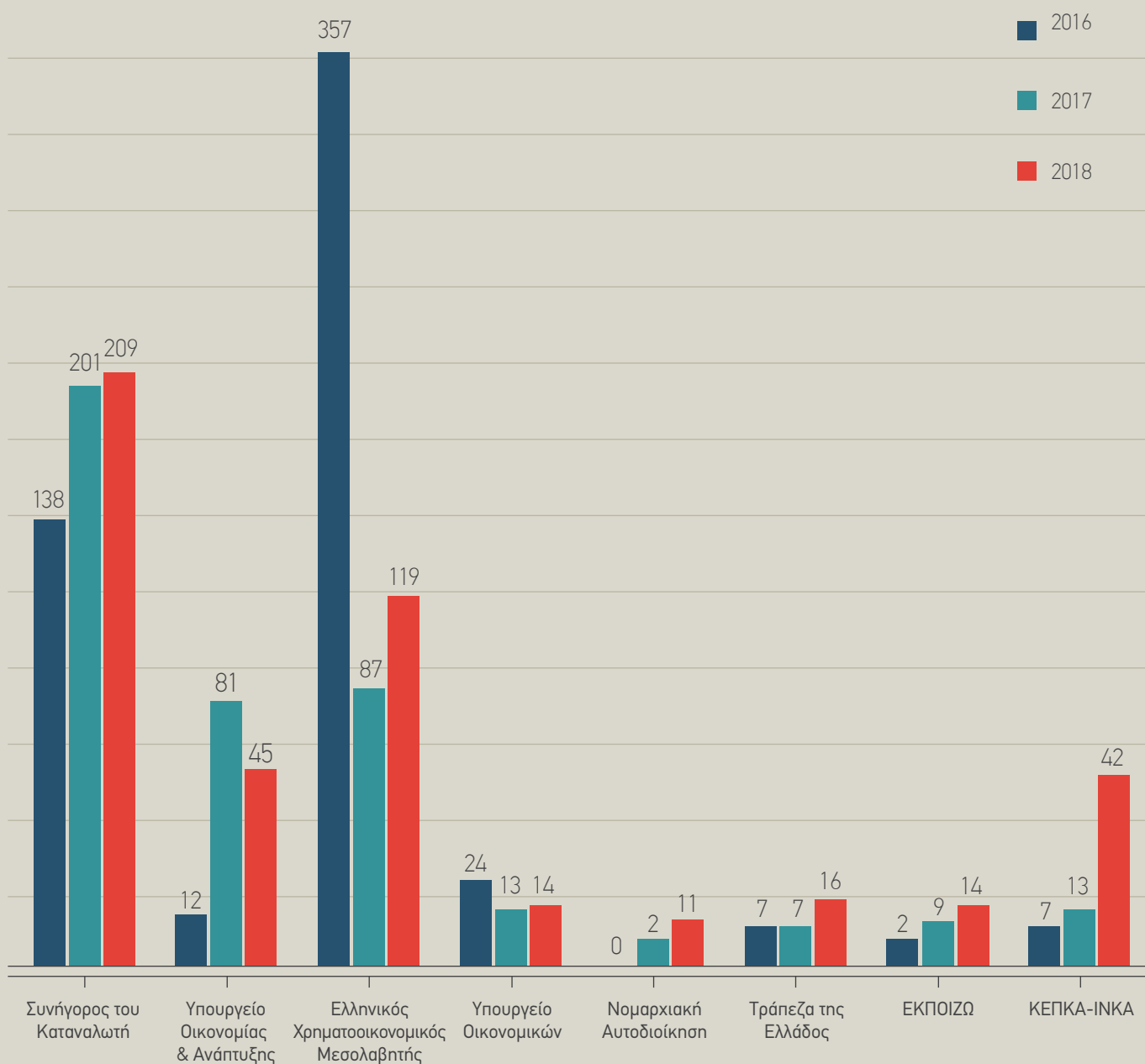


Πηγή Δεδομένων: ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΥΣΤΑΣΕΩΝ

Τα εισερχόμενα παράπονα μέσω φορέων (εποπτικών και μη εποπτικών) εμφανίζονται **αυξημένα κατά 14%** σε σχέση με το 2017 (470 υποθέσεις έναντι 413). Αποτελούν δε, το 2% επί του συνόλου των παραπόνων για το 2018 έναντι ποσοστού 3% την αντίστοιχη περίοδο του 2017.

Ο **Συνήγορος του Καταναλωτή** συγκεντρώνει το μεγαλύτερο πλήθος υποθέσεων μέσω φορέων, καταλαμβάνοντας ποσοστό της τάξεως του **44% έναντι 49%** το προηγούμενο έτος. Σημειώνεται ότι ο αριθμός των υποθέσεων που επιλύθηκαν το 2018 μέσω μηχανισμών επιλύσεως διαφορών (Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής και Συνήγορος του Καταναλωτή) ανέρχεται σε 294.

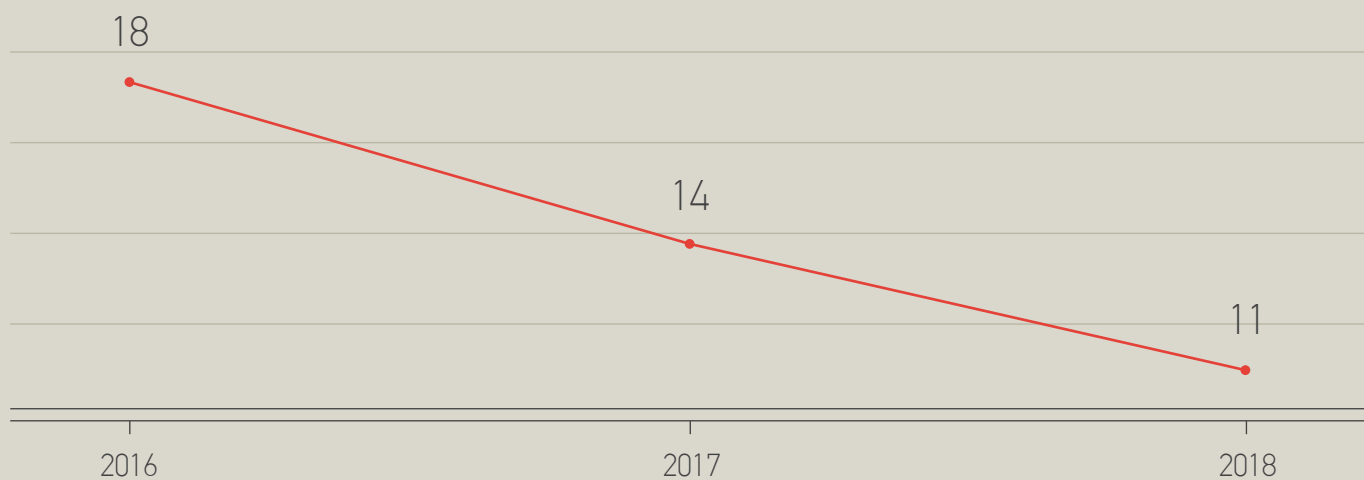
## ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΜΕΣΩ ΦΟΡΕΩΝ



Το 2018, ο Μέσος Χρόνος Διευθετήσεως Παραπόνων ανήλθε σε 11 ημερολογιακές ημέρες έναντι 14 ημερολογιακών ημερών το 2017.

Επισημαίνεται ότι στόχος της Τραπέζης είναι η διευθέτηση των παραπόνων εντός 14 ημερολογιακών ημερών από την καταχώρισή τους στην Εφαρμογή Συστάσεων.

### ΜΕΣΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΕΩΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ



—•— Μέσος χρόνος διευθετήσεως παραπόνων (σε ημέρες)

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 2018, το ποσοστό των υποθέσεων που έτυχαν διευθετήσεως σε διάστημα άνω των 45 ημερών ανέρχεται σε 7% επί του συνόλου των διευθετημένων υποθέσεων (βελτιωμένο έναντι του 15% που ήταν το αντίστοιχο ποσοστό για το 2017).

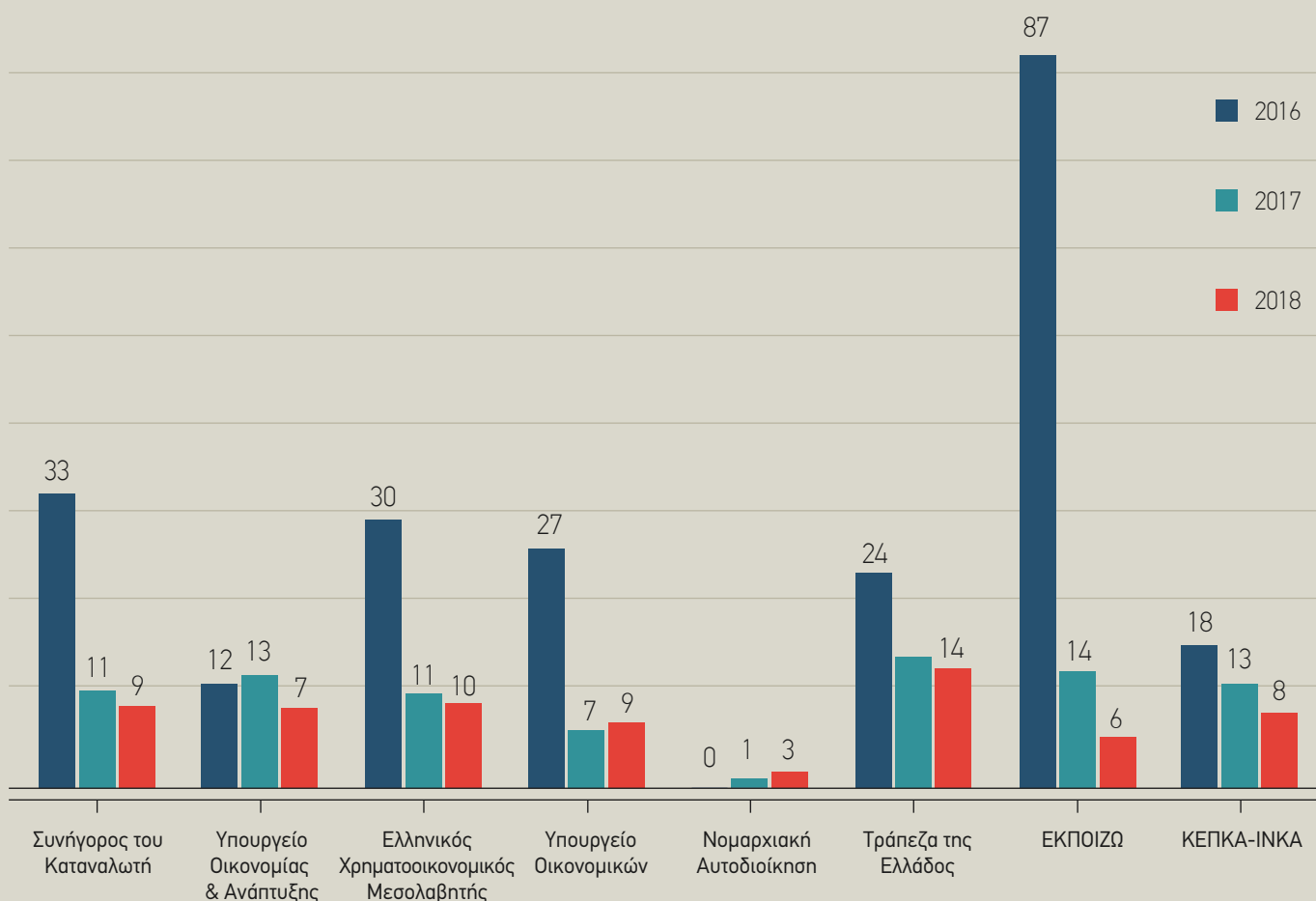
Ως προς τις υποθέσεις μέσω φορέων, ο Μέσος Χρόνος Διευθετήσεως παρουσίασε βελτίωση -9 ημέρες έναντι 12 ημερών— σε σχέση με το 2017.



■ 93%  
≤ των 45 ημερών

■ 7%  
> 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 2018 πραγματοποιήθηκαν δύο κύκλοι Έρευνας Μετρήσεως Ικανοποίησης Παραπονούμενων Πελατών της Τραπέζης.

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

**Πληθυσμός - Στόχος:** Ιδιώτες - Πελάτες της Alpha Bank οι οποίοι έχουν υποβάλει παράπονο και έχουν λάβει απάντηση από την Υπηρεσία Πελατών. Ο πληθυσμός της έρευνας δημιουργήθηκε από την Τράπεζα με τυχαία επιλογή Πελατών χωρίς ποσοτώσεις (quotas) ανά είδος παραπόνου ή μέσου επίλυσης παραπόνου. Η Τράπεζα ενημέρωσε τους Πελάτες της, με την αποστολή γραπτού μηνύματος (SMS) στο κινητό τους τηλέφωνο, για τη διεξαγωγή της έρευνας και ότι θα κληθούν από την KANTAR TNS.

**Δείγμα:**  $n = 683$  συνεντεύξεις, σε δύο κύκλους, για όλο το 2018. Στο δείγμα της έρευνας συμπεριλαμβάνονται όλες οι κατηγορίες Ιδιωτών - Πελατών (φυσικά πρόσωπα), ανεξαρτήτως ύψους καταθέσεων, είδους λογαριασμού κ.λπ.

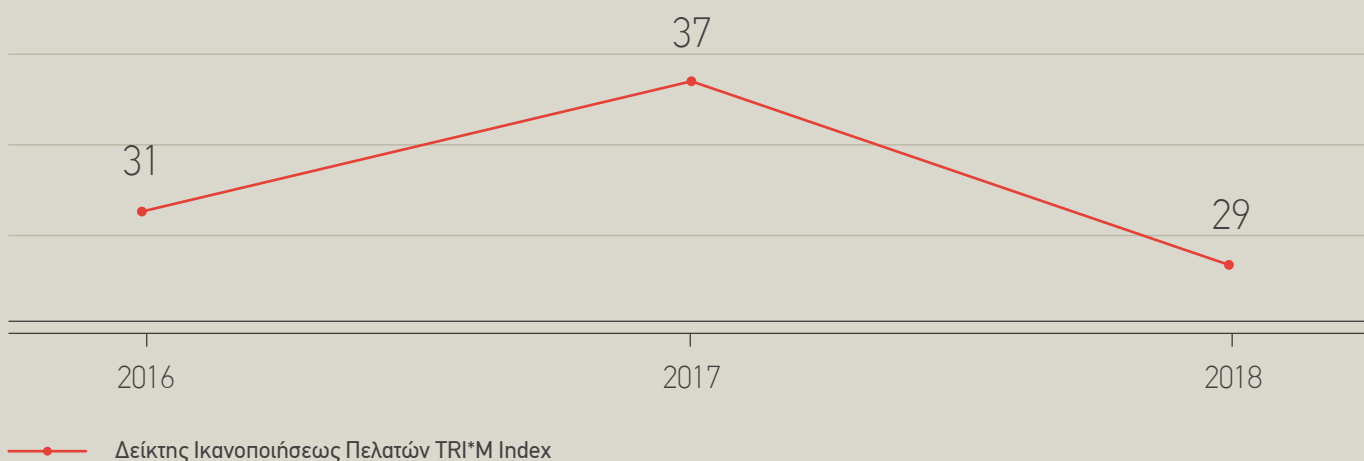
### ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

#### 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).

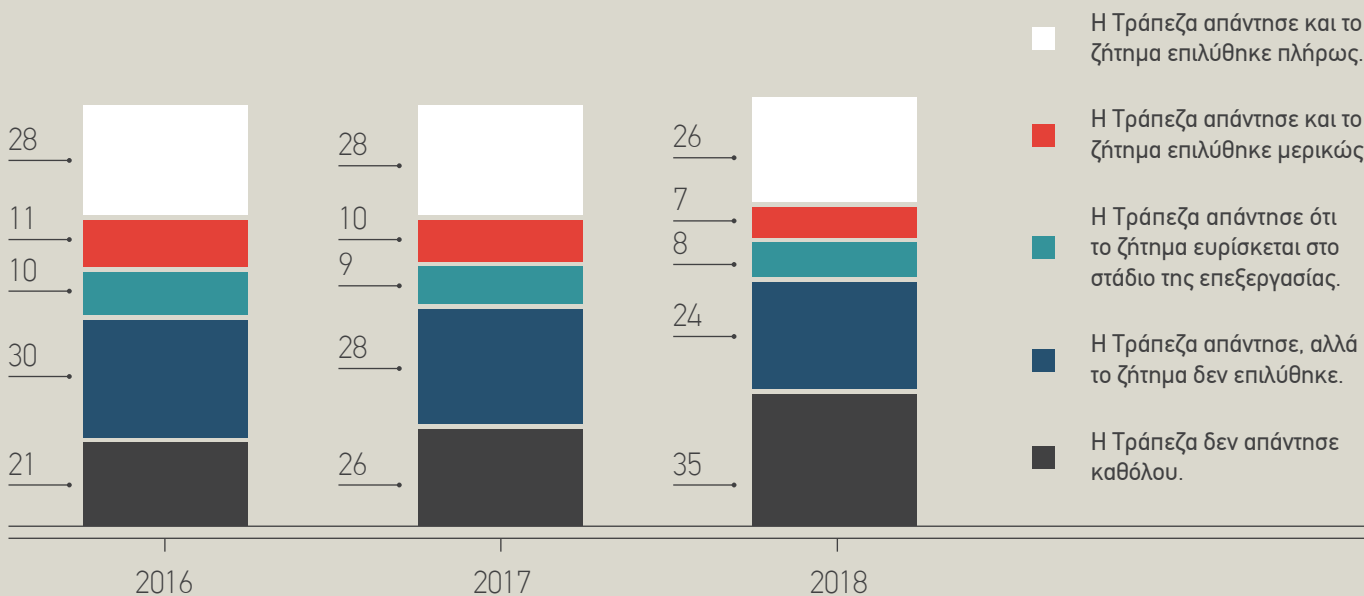
Το 2018, ο Δείκτης στο σύνολο των παραπονούμενων Πελατών παρουσίασε **υποχώρηση** σε σύγκριση με το 2017 **κατά οκτώ (8) μονάδες** και διαμορφώθηκε σε 29 έναντι 37.

#### ΔΕΙΚΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΕΩΣ ΠΕΛΑΤΩΝ TRI\*M INDEX



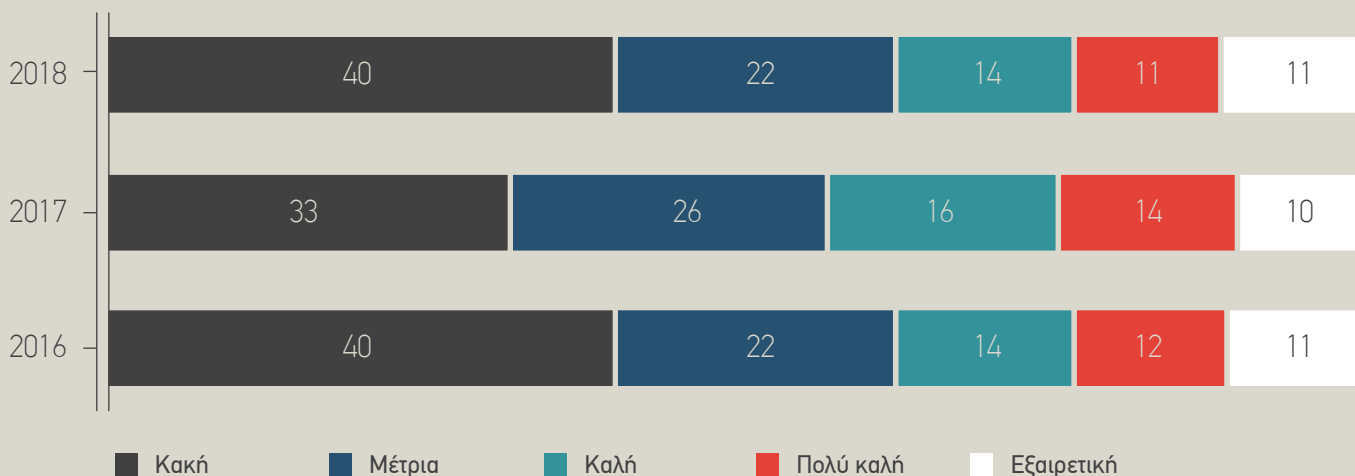
#### ΑΝΤΙΛΗΨΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Το 2018, παρατηρήθηκε οριακή μείωση των Πελατών που ανέφεραν ότι το ζήτημά τους επιλύθηκε πλήρως από την Τράπεζα, οι οποίοι όμως παραμένουν η μειοψηφία, καθώς οι περισσότεροι Πελάτες αναφέρουν ότι δεν έλαβαν απάντηση ή ότι το πρόβλημά τους δεν έχει ακόμη επιλυθεί.



## ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΕΩΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

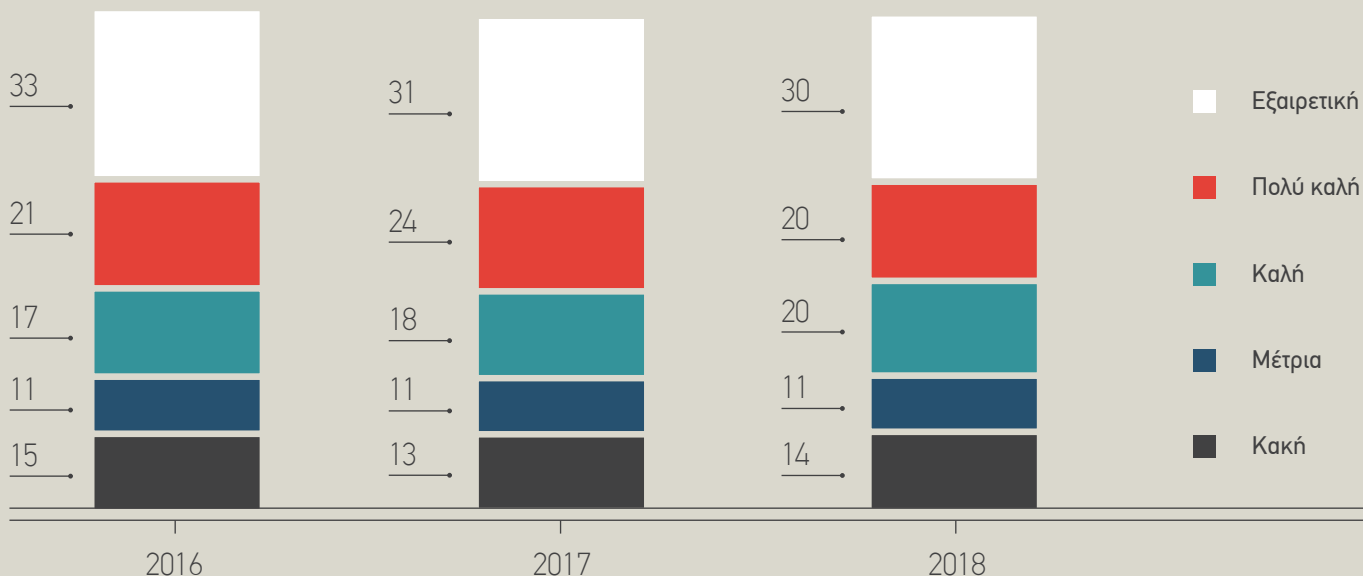
Το 2018, παρατηρήθηκε οριακή αύξηση του ποσοστού των Πελατών που αξιολογούν τη διαχείριση του παραπόνου τους ως Μέτρια/Κακή σε σχέση με το 2017.



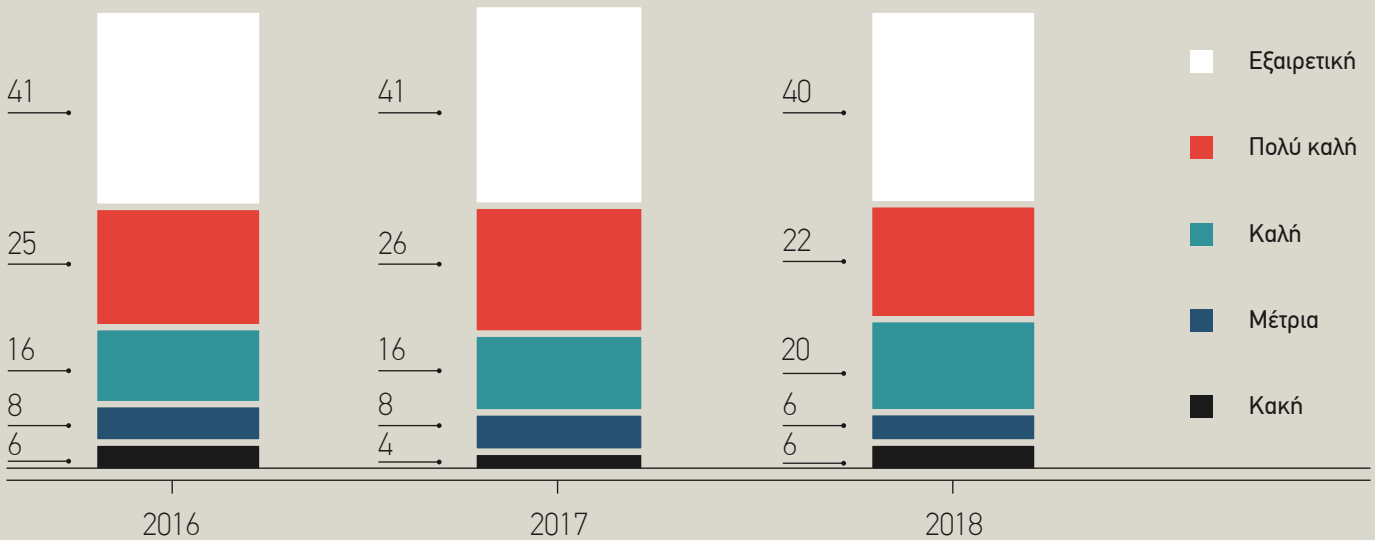
## ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΕΩΣ ΑΠΟ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Και το 2018, 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.

## ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΤΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ ΑΠΟ ΤΟΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΠΕΛΑΤΩΝ



ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΘΥΜΙΑ ΤΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΠΕΛΑΤΩΝ



ΔΡΑΣΕΙΣ ΜΕ ΣΤΟΧΟ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΕΩΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Στο πλαίσιο του σχεδίου δράσεων και της στρατηγικής της Alpha Bank με στόχο την ενίσχυση της πελατοκεντρικής φιλοσοφίας, η Τράπεζα συμμετείχε σε μία σειρά εκδηλώσεων κατά τη διάρκεια του 2018, ενώ ξεκίνησε και τη διοργάνωση εσωτερικών εκδηλώσεων για το θέμα αυτό.

Τον Ιούνιο, η Τράπεζα συμμετείχε στο τέταρτο συνέδριο **“Athens Customer Experience Festival - Design & Deliver Amazing Customer Experiences”**. Σκοπός του συνεδρίου ήταν η συγκέντρωση και η αξιοποίηση πολύτιμης γνώσεως από εταιρίες που εξειδικεύονται στον τομέα του Customer Experience σε διεθνές επίπεδο.

Τον Ιούλιο, πραγματοποιήθηκε από την Τράπεζα το **πρώτο δοκιμαστικό Voice of Customer (VoC) σε μία διατμηματική συνάντηση εργασίας (workshop)** παρουσία του Εντεταλμένου Γενικού Διευθυντού - Chief Digital Officer and Retail Banking Products. Το VoC αποτελεί μία εισαγωγή στη μεθοδολογία του Customer Experience που έχει επίκεντρο τον Πελάτη, αναλύοντας τη φωνή του και δημιουργώντας μία δομημένη καταγραφή της εμπειρίας του, υπό τη μορφή “ταξιδιού”, η οποία περιλαμβάνει πληροφορίες για την αλληλεπίδρασή του με την Τράπεζα σε όλα τα στάδια της μεταξύ τους επικοινωνίας.

Αφορμή αποτέλεσε η εμπειρία ενός Πελάτη της Τραπέζης, ο οποίος προσκλήθηκε να συμμετάσχει στο VoC workshop περιγράφοντας τη συνολική εμπειρία του από την υποβολή του αρχικού αιτήματός του έως την επίλυση του θέματός του.

Κατά τη διάρκεια του συγκεκριμένου workshop, προέκυψαν ένδεκα βελτιωτικές ενέργειες για κάθε στάδιο του εν λόγω “ταξιδιού” του Πελάτη, η υλοποίηση των οποίων έχει στόχο τη βελτίωση της εμπειρίας όλων των Πελατών που αντιμετωπίζουν παρόμοια θέματα. Οι ενέργειες αυτές, με τη συμμετοχή όλων των παρευρισκομένων, εντάχθηκαν σε ένα σχέδιο δράσεως συγκεκριμένου χρονοδιαγράμματος.

Τον Οκτώβριο, η Alpha Bank συμμετείχε με μία σειρά δράσεων στον εορτασμό της **Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησεως Πελατών**, 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 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΕΩΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Κατά τη διάρκεια του 2018, το ερευνητικό πρόγραμμα της Τραπέζης υιοθέτησε εξειδικευμένες μεθόδους και Κρίσιμους Δείκτες Αποδοτικότητας (KPIs), σε συσχέτιση με τους επιχειρησιακούς στόχους του ψηφιακού μετασχηματισμού που έχουν τεθεί. Διεξήχθησαν έρευνες, ως επί το πλείστον ποσοτικές και επιλεγμένες ποιοτικές, σε ποικίλους πληθυσμούς ενδιαφέροντος. Παράλληλα με τα ερευνητικά εργαλεία σταθερής ροής, εισήχθησαν νέες μέθοδοι συλλογής δεδομένων, με στόχο να παρέχουν στους Πελάτες περισσότερες δυνατότητες αξιολόγησης της αποδόσεως της Τραπέζης.

Η επίτευξη του επιθυμητού επιπέδου “ψηφιακής ωριμότητας” για την Τράπεζα φέρει στο επίκεντρο την εισαγωγή καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών, αλλά και την αναβάθμιση της εμπειρίας των Πελατών σε κάθε σημείο επαφής με την Τράπεζα. Απώτερος σκοπός είναι οι Πελάτες να απολαμβάνουν όλο και καλύτερη εξυπηρέτηση των εξελισσόμενων αναγκών τους, να αναβαθμίζεται η τραπεζική τους εμπειρία και να επιτυγχάνεται παράλληλα ενίσχυση της αποδοτικότητας της Τραπέζης και των αναπτυξιακών της δυνατοτήτων.

Το 2018, οι έρευνες κατέγραψαν σημαντικά ευρήματα αναφορικά με τα ανωτέρω, αλλά και θετικά αποτελέσματα σχετικά με την αντίληψη των Πελατών για την Τράπεζα.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η νέα προπληρωμένη κάρτα “bleep”, η έκδοση και η φόρτωση της οποίας πραγματοποιούνται μέσω της εφαρμογής “bleep app” από οποιοδήποτε σημείο, μέσα σε πέντε λεπτά. Ειδικά στα νεανικά κοινά (18-24 και 25-34) κατόχων της κάρτας, περισσότεροι από τους μισούς δηλώνουν ότι θα σύστηναν τη συγκεκριμένη κάρτα (“promoters”), καταγράφοντας υψηλή βαθμολογία στον Δείκτη Συστάσεως (NPS score: 43 και 46 αντιστοίχως). Επίσης, στο σύνολο των Πελατών που απέκτησαν την κάρτα “bleep”, οκτώ στους δέκα χαρακτηρίζουν τη διαδικασία/εμπειρία αποκτήσεως αυτής “εξαιρετικά εύκολη”<sup>1</sup>.

Η Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών Alpha Bank 2018 κατέγραψε υψηλή ικανοποίηση των Πελατών της Τραπέζης τόσο συνολικά, όσο και από τα επιμέρους σημεία εξυπηρέτησεως.

Συνολικά, ο Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών Alpha Bank “Customer Satisfaction” (TRI\*M Index) σημείωσε άνοδο συγκριτικά με το προηγούμενο έτος (62 έναντι 59 το 2017), μεταβολή η οποία οφείλεται στη βελτίωση της αξιολόγησης της “αποδόσεως” της Τραπέζης από τους Πελάτες της (“performance index”)<sup>2</sup>.

Ακόμη υψηλότερος κατεγράφη ο Δείκτης Ικανοποίησης (105 TRI\*M Index)<sup>2</sup> Πελατών που θα σύστηναν την Τράπεζα (“promoters”).

Ταυτοχρόνως, αυξήθηκαν οι θετικές αξιολογήσεις της εμπειρίας των Πελατών από το “Alpha Web Banking” (79% από 67% το 2017), από το “Alpha Mobile Banking” (73% από 70%), καθώς και από την ιστοσελίδα της Τραπέζης (70% από 63%)<sup>2</sup>.

Η χρήση των ηλεκτρονικών δικτύων επικοινωνίας (web και mobile) εξακολούθησε το 2018 να βελτιώνει την εμπειρία εξυπηρέτησεως των Πελατών<sup>2</sup>.

Οι Πελάτες ορίζουν ως σημαντικότερα στοιχεία της καλής τους εμπειρίας στο “Alpha Web Banking” “την ευκολία χρήσεως του”, “την ασφάλεια συναλλαγών”, “το εύρος των συναλλαγών” που μπορούν να διεκπεραιώσουν, καθώς και “την τεχνική υποστήριξη” από πλευράς της Τραπέζης, η οποία σταθερά βελτιώνεται<sup>2</sup>.

Περαιτέρω, η Έρευνα Εικόνας σε συνδυασμό με την Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών αποδεικνύουν την ισχύ της εταιρικής ταυτότητας της Τραπέζης στον πληθυσμό των Πελατών της. Ενδεικτικά, οι Ιδιώτες - Πελάτες αναγνωρίζουν, μεταξύ άλλων, ότι πρόκειται για μία “αξιόπιστη” Τράπεζα, “σύγχρονη”, “που καλύπτει το σύνολο των αναγκών τους”, η οποία “προσφέρει πολλά στην κοινωνία”<sup>3</sup>.

---

### Ταυτότητα των Ερευνητικών Αναφορών

---

#### Ποσοτική Έρευνα bleep NPS Study

Εταιρία: FocusBari  
Τηλεφωνική Έρευνα (CATI). Δείγμα N=300 Πελάτες της προπληρωμένης κάρτας “bleep”.  
Περίοδος διεξαγωγής: Νοέμβριος 2018

#### Ποσοτική Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών 2018

Εταιρία: 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 2018

#### Ποσοτική Έρευνα Εικόνας

Εταιρία: QED  
Τηλεφωνική Έρευνα (CATI) πανελλαδικώς σε Ιδιώτες-Πελάτες ηλικίας 25-54 ετών. Δείγμα N=1.008 άτομα.  
Περίοδος διεξαγωγής: Νοέμβριος 2018

<sup>1</sup> Πηγή: Ποσοτική Έρευνα “Bleep NPS Study”, Νοέμβριος 2018

<sup>2</sup> Πηγή: Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών Alpha Bank, Φεβρουάριος-Απρίλιος 2018

<sup>3</sup> Πηγή: Έρευνα Εικόνας | Ιδιώτες Πελάτες, Νοέμβριος 2018



## 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 Τραπεζής 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](http://www.alpha.gr)) ή και το τηλεφωνικό κέντρο της Τραπεζής, 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 διαχείρισεως. Ως εκ τούτου, εντός της Τραπεζής 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 Τραπεζής.

Το 2018, υποβλήθηκε μία (1) υπό έλεγχο διαφημιστική επικοινωνία στην Πρωτοβάθμια Επιτροπή Ελέγχου Επικοινωνίας που αφορούσε τέσσερα (4) θέματα πιθανής παραπλανήσεως, δύο (2) εκ των οποίων απορρίφθηκαν ως μη βάσιμα και δύο (2) εντοπίστηκαν και διορθώθηκαν πριν από τη λήψη της αποφάσεως του Συμβουλίου Ελέγχου Επικοινωνίας.





ΜΑΖΙ | 83  
ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ



Οι Εργαζόμενοι της Alpha Bank αποτελούν το σημαντικότερο και πολυτιμότερο κεφάλαιο, την κινητήριου δύναμη πίσω από την επιτυχημένη πορεία και ανάπτυξη. Προσαρμοστικοί, αφοσιωμένοι, ενωμένοι και με αίσθημα ευθύνης, ανταποκρίνονται με αποτελεσματικότητα στις εκάστοτε επικρατούσες συνθήκες. Μέρος της στρατηγικής της Alpha Bank διαχρονικά αποτελούν η κατάρτιση και η ανάπτυξη των Εργαζομένων της, γεγονός που αποδεικνύεται από τη διαμόρφωση ενός εργασιακού περιβάλλοντος που σέβεται την προσωπικότητα, αναγνωρίζει τη συνεισφορά και στηρίζει τη συνεχή εξέλιξη κάθε Εργαζομένου.

## 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.

### Στόχος 2018

Πρώθηση ενός εργασιακού περιβάλλοντος, στο οποίο να ευδοκμεί η δημιουργία αξίας για την Τράπεζα και για τον Εργαζόμενο.

Με γνώμονα την ενίσχυση ενός καλού εργασιακού περιβάλλοντος και την ευημερία των Εργαζομένων, η Τράπεζα αποσκοπεί στη συνεχή δημιουργία υποδομών, οι οποίες 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.

Η Τράπεζα, λειτουργώντας ως υπεύθυνος εργοδότης, προσπαθεί διαρκώς να ανταποκρίνεται στις προσδοκίες των Εργαζομένων της. Ως εκ τούτου, μεριμνά διαρκώς για τη συνεχή κατάρτιση και εκπαίδευσή τους. Η δημιουργία των Κέντρων Αναπόπτυξης συμβάλλει στην ανάπτυξη κρίσιμων δεξιοτήτων και ικανοτήτων των Εργαζομένων της. Η Alpha Bank προωθεί την υγιή ισορροπία μεταξύ της επαγγελματικής και της προσωπικής ζωής των Εργαζομένων της και τους παρέχει ίσες ευκαιρίες απασχολήσεως και εξέλιξεως.

### Στόχος 2018

Βέλτιστη αξιοποίηση του Ανθρωπίνου Δυναμικού, λαμβανομένου υπ' όψιν του λειτουργικού προτύπου της Τραπεζής, όπως αυτό διαμορφώνεται με βάση το Επιχειρησιακό Σχέδιο του Ομίλου.

Η Τράπεζα αναζητά τη βέλτιστη αξιοποίηση των Εργαζομένων της και προς αυτή την κατεύθυνση φροντίζει για την ανάδειξη τους μέσω εσωτερικών ανακοινώσεων για την κάλυψη θέσεων εργασίας, αλλά και για τη μετακίνησή τους κοντά στον τόπο κατοικίας τους ή επιλογής τους.

Επίσης, η Τράπεζα ενθαρρύνει τους Εργαζομένους της να συμμετέχουν σε δράσεις εθελοντισμού, με σκοπό την κοινωνική και την περιβαλλοντική προσφορά.

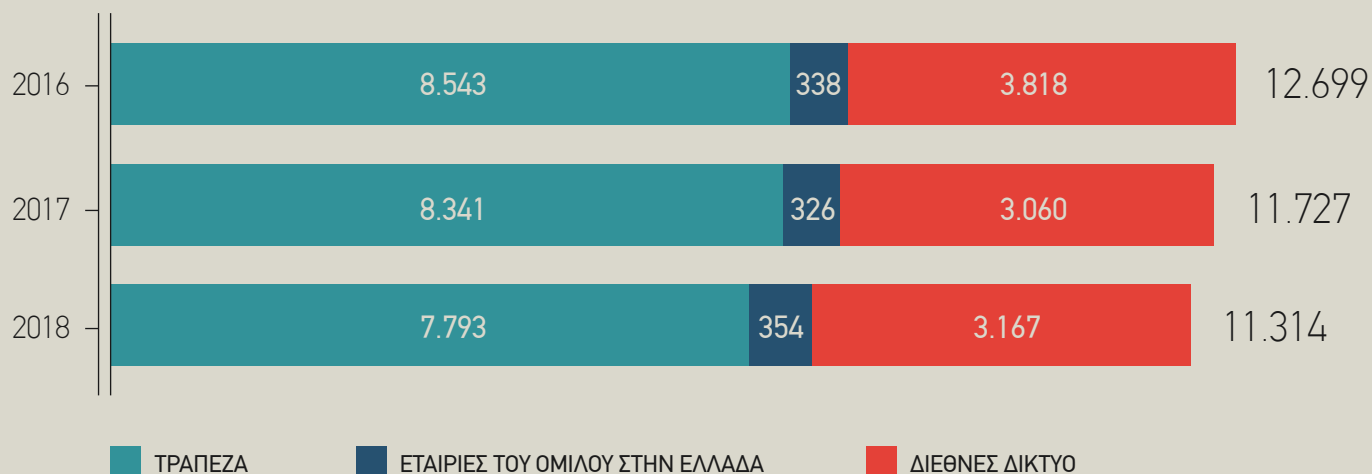
## ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ

Η δημιουργία υγιούς κλίματος εργασίας, το ωράριο εργασίας, η ανανέωση του Ανθρωπίνου Δυναμικού με νέες προσλήψεις και η παροχή δίκαιων αμοιβών αποτελούν ζητήματα υψίστης σημασίας, τα οποία συμβάλλουν στη δημιουργία ενός εύρυθμου εργασιακού περιβάλλοντος και στην αποδοτικότερη συνεισφορά των Εργαζομένων στην καθημερινή λειτουργία της Alpha Bank.

Στο τέλος του 2018, η Alpha Bank απασχολούσε **7.793** Εργαζομένους πλήρους απασχολήσεως, με συμβάσεις αορίστου χρόνου. Ο συνολικός αριθμός Εργαζομένων σε όλο τον Όμιλο ανήλθε σε 11.314.

Επιπλέον, η Τράπεζα απασχολεί έναν μικρό αριθμό εποχικών Υπαλλήλων. Συγκεκριμένα, το 2018, ο αριθμός του έκτακτου Προσωπικού έφθασε τα 47 άτομα (26 άνδρες και 21 γυναίκες).



### ΕΞΕΛΙΞΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ALPHA BANK



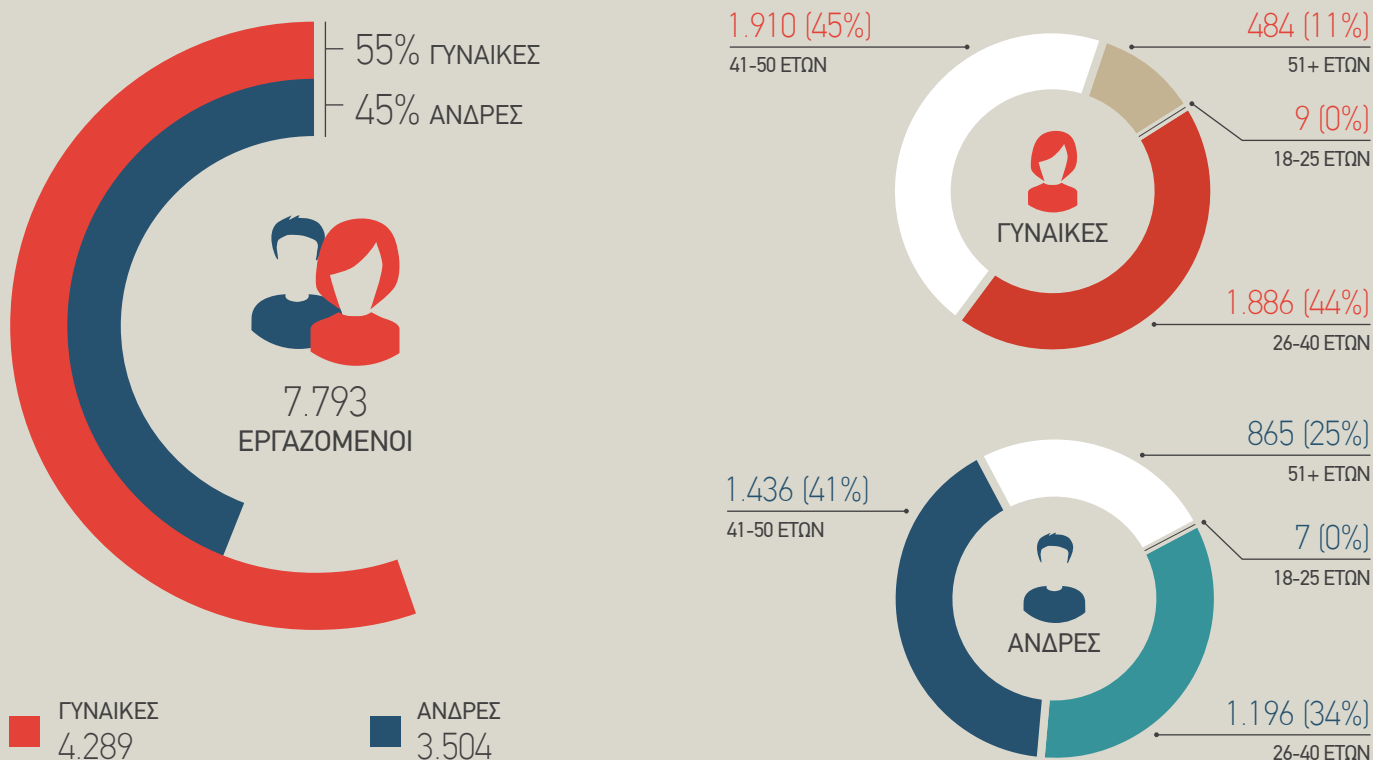
• Τα στοιχεία αναφέρονται στον αριθμό Εργαζομένων την 31 Δεκεμβρίου.

Σημειώνεται ότι η μείωση του Προσωπικού στην Ελλάδα οφείλεται στην υλοποίηση του Σχεδίου Αναδιαρθρώσεως με στόχο τη μείωση του λειτουργικού κόστους. Κατά τη διάρκεια του έτους 2018, η Τράπεζα έθεσε σε εφαρμογή Πρόγραμμα Εθελουσίας Εξόδου για το τακτικό Προσωπικό που επιθυμούσε να αποχωρήσει. Οι παροχές ήταν ιδιαίτερα ευνοϊκές για τους ενδιαφερομένους, ενώ δόθηκε και η δυνατότητα για μακροχρόνια άδεια τριών ετών μετ' αποδοχών.

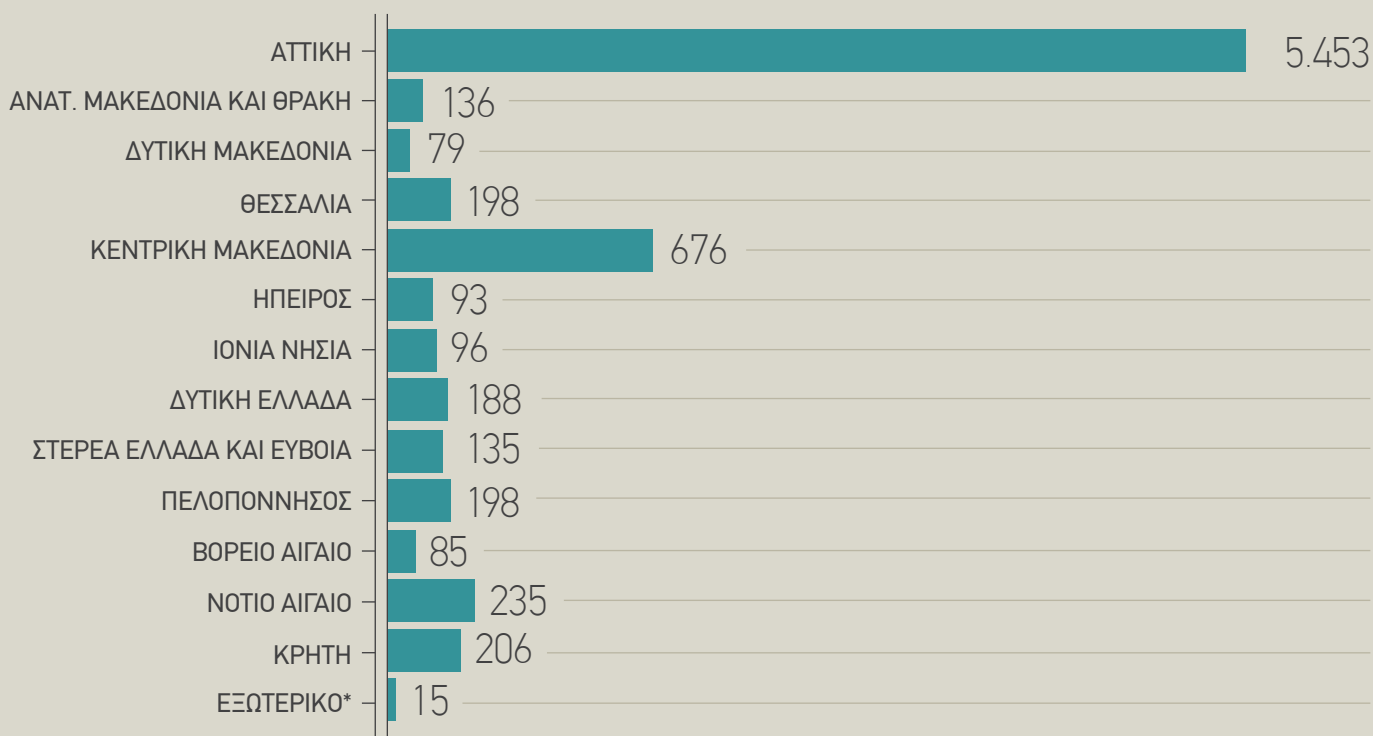
### ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ALPHA BANK ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΓΙΑ ΤΟ 2018

|   | ΚΥΠΡΟΣ | ΡΟΥΜΑΝΙΑ | ΑΛΒΑΝΙΑ | ΗΝΩΜΕΝΟ ΒΑΣΙΛΕΙΟ |
|---|--------|----------|---------|------------------|
|  ΑΝΔΡΕΣ   | 262    | 439      | 143     | 36               |
|  ΓΥΝΑΙΚΕΣ | 419    | 1.478    | 276     | 43               |

## ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΗΣ ALPHA BANK ΤΗΝ 31.12.2018



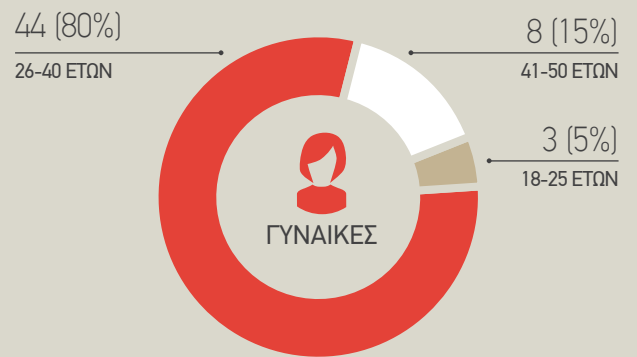
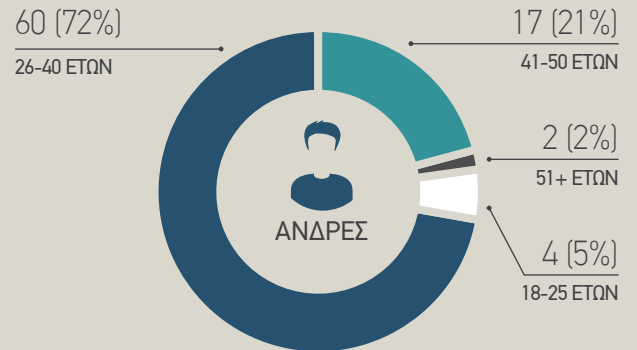
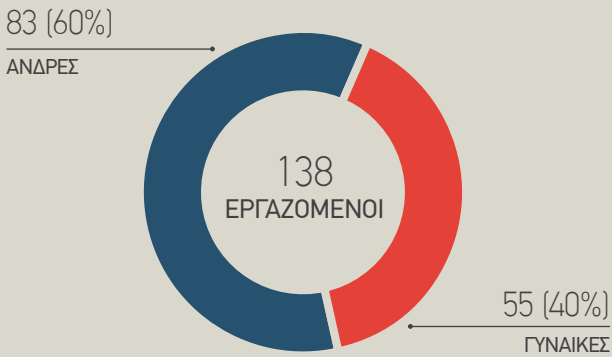
## ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΗΣ ALPHA BANK ΤΗΝ 31.12.2018



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

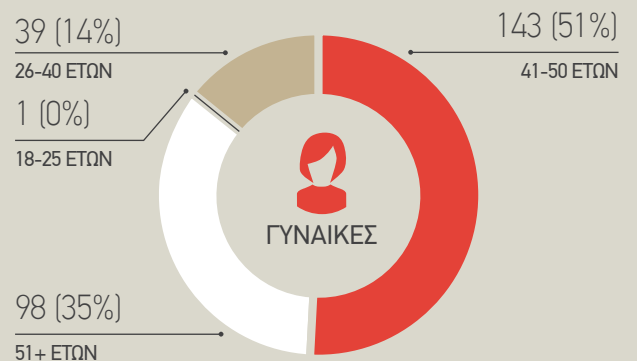
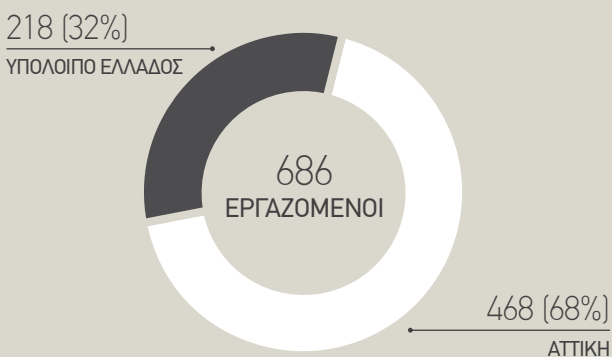
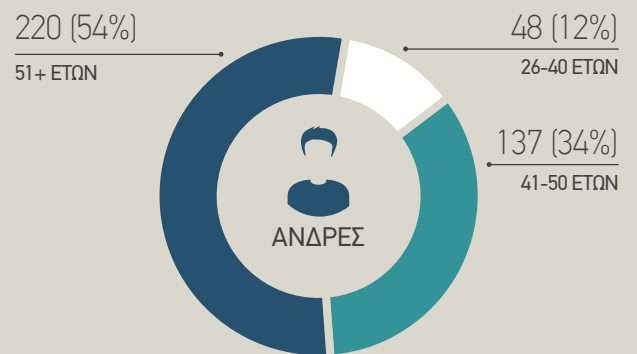
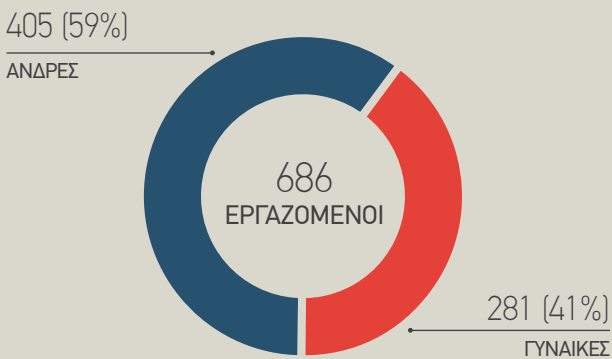
ΠΡΟΣΛΗΨΕΙΣ ΤΑΚΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ 2018

• Προσλήψεις ως % επί του συνόλου των Εργαζομένων **1,8%**





ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΙΣ ΤΑΚΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ 2018

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



## ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΛΗΨΕΩΝ ΚΑΙ ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ALPHA BANK ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΓΙΑ ΤΟ 2018

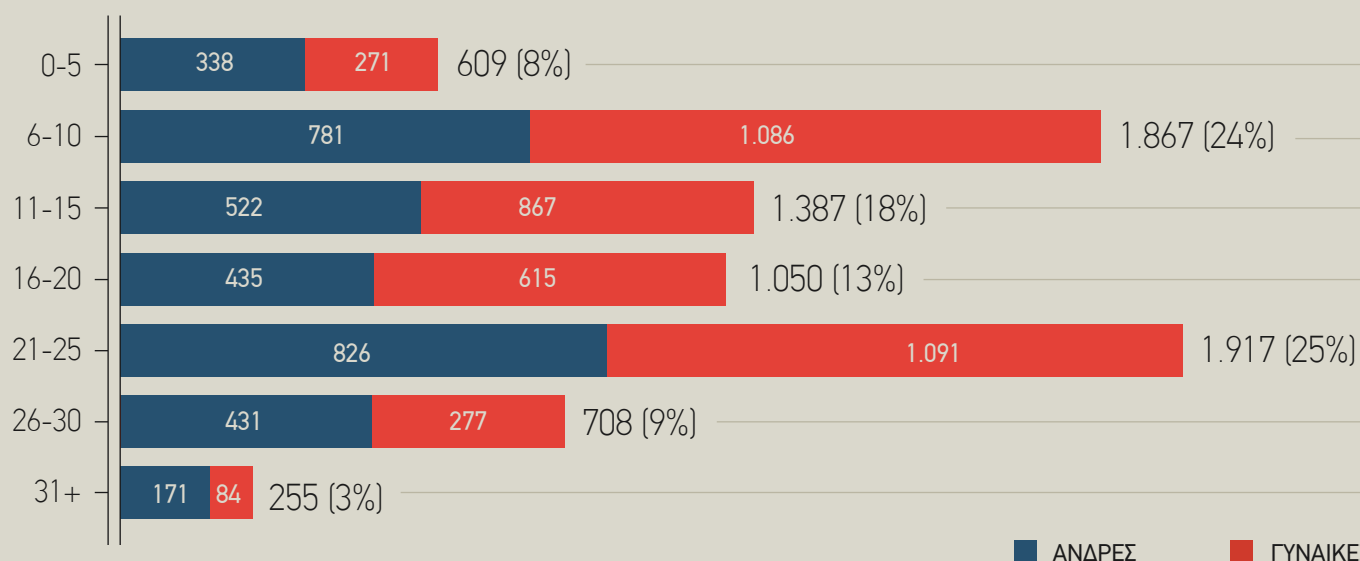
|   | ΚΥΠΡΟΣ         | ΡΟΥΜΑΝΙΑ         | ΑΛΒΑΝΙΑ         | ΗΝΩΜΕΝΟ ΒΑΣΙΛΕΙΟ |
|---|----------------|------------------|-----------------|------------------|
| <b>ΠΡΟΣΛΗΨΕΙΣ</b><br>ως % επί του συνόλου των Εργαζομένων                         | <b>30 (4%)</b> | <b>451 (24%)</b> | <b>53 (13%)</b> | <b>15 (19%)</b>  |
|  | 10 (33%)       | 82 (18%)         | 14 (26%)        | 8 (53%)          |
|  | 20 (67%)       | 369 (82%)        | 39 (74%)        | 7 (47%)          |
| <b>ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΙΣ</b><br>ως % επί του συνόλου των Εργαζομένων                        | <b>11 (2%)</b> | <b>373 (19%)</b> | <b>56 (13%)</b> | <b>6 (8%)</b>    |

### ΔΕΙΚΤΗΣ ΑΦΟΣΙΩΣΕΩΣ (ΕΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ) ΣΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ

Οι Εργαζόμενοι της Alpha Bank δημιουργούν αξία για την Τράπεζα και για την κοινωνία με τον επαγγελματισμό, με την αφοσίωση και με 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 με 35 έτη υπηρεσίας αντιστοίχως. Στο κάτωθι διάγραμμα, αποτυπώνονται τα έτη υπηρεσίας των Υπαλλήλων της Τραπέζης, ανά πενταετία.

### ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΑΚΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΑΝΑ ΕΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΤΗΝ 31.12.2018





## ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΠΟΔΟΣΕΩΣ ΚΑΙ ΕΞΕΛΙΞΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

### Ηλεκτρονικό Σύστημα Αξιολογήσεως

Το Προσωπικό της Τραπέζης αξιολογείται μέσω της Εφαρμογής Ηλεκτρονικής Υποβολής Δελτίων Αξιολογήσεως Αποδόσεως Προσωπικού, σύμφωνα με τη θέση απασχολήσεως.

Τα αποτελέσματα της αξιολογήσεως αξιοποιούνται για την ανάπτυξη του Προσωπικού και συγκεκριμένα, αποτελούν τη βάση για τις βαθμολογικές προαγωγές, για τις αναδείξεις, για τις μεταθέσεις, για τις τοποθετήσεις και για τις εκπαιδεύσεις.

| ΔΕΛΤΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΕΩΣ ΕΤΟΥΣ 2018*                  | ΑΡΙΘΜΟΣ |
|--|---------|
| ΣΥΝΟΛΟ ΛΗΦΘΕΝΤΩΝ ΔΕΛΤΙΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΕΩΣ            | 7.819   |
| ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ ΜΕ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΕΩΣ | 7.931   |

\*Στο σύνολο του πληθυσμού που αξιολογήθηκε συμπεριλαμβάνονται και Εργαζόμενοι οι οποίοι δεν ανήκουν στο Ανθρώπινο Δυναμικό της Τραπέζης την 31.12.2018, αλλά έχουν αξιολογηθεί για το προηγούμενο έτος.

### Κέντρα Αναπτύξεως

#### Στόχος 2018

Ανάπτυξη και εφαρμογή προγραμμάτων αναδείξεως, διαχειρίσεως ταλέντων και διακρατήσεως τους από την Τράπεζα.

Η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού θεσμοθέτησε από τις αρχές του έτους 2018 τη λειτουργία των Κέντρων Αναπτύξεως που διεξάγονται σε χώρο που διαμορφώθηκε για τον σκοπό αυτό.

Εκπαιδευμένα Στελέχη της Διευθύνσεως Ανθρώπινου Δυναμικού υποδέχονται Λειτουργούς της Τραπέζης σε ημερήσια προγράμματα προσωπικής και επαγγελματικής αναπτύξεως, η οποία επιτυγχάνεται μέσω ειδικά σχεδιασμένων ατομικών και ομαδικών ασκήσεων. Στόχους των Κέντρων Αναπτύξεως αποτελούν η ανάπτυξη κρίσιμων δεξιοτήτων σε πληθυσμό της Τραπέζης και η σύνδεση των αποτελεσμάτων με μία σειρά από αναπτυξιακές δράσεις, όπως για παράδειγμα εξατομικευμένα προγράμματα αναπτύξεως, προγράμματα σχεδιασμού διαδοχής, σεμινάρια εκπαιδεύσεως και λοιπές δράσεις.

Μέρος του πληθυσμού που συμμετέχει στα Κέντρα Αναπτύξεως παρακολουθεί πρόγραμμα εξατομικευμένης καθοδήγησεως (coaching) από ανώτερα Στελέχη της Τραπέζης.

#### Αναδείξεις

Κατά το έτος 2018, 814 άτομα (56% εξ αυτών γυναίκες) 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 2018, στο 41,5% (σε σύνολο 224 αιτήσεων), ενώ δημοσιεύθηκαν 29 Εσωτερικές Ανακοινώσεις με ανοικτή πρόσκληση προς όλο το Προσωπικό και πραγματοποιήθηκαν 36 τοποθετήσεις.

## ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΕΩΣ – ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΙΔΡΥΜΑΤΑ

### Στόχος 2018

Διεύρυνση της συνεργασίας της Διευθύνσεως Ανθρωπίνου Δυναμικού και με το Πανεπιστήμιο Κρήτης, στο πλαίσιο του προγράμματος Πρακτικής Ασκήσεως.

Η Διεύθυνση Ανθρωπίνου Δυναμικού, όπως έχει καθιερωθεί κατά τα τελευταία έτη, συμμετείχε 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 American College of Greece (Deree), προκειμένου να εδραιώσει τη σχέση της Τραπέζης με τα γραφεία διασυνδέσεως φοιτητών των συνεργαζόμενων φορέων πανεπιστημιακής εκπαίδευσης και, φυσικά, με τους ίδιους τους νεοεισερχομένους στην αγορά εργασίας. Επίσης, εκπρόσωποι της Διευθύνσεως Ανθρωπίνου Δυναμικού συμμετείχαν εθελοντικά στην προκριματική διαδικασία επιλογής των υποψηφίων του θεσμού ReGeneration με τη διεξαγωγή δομημένων συνεντεύξεων, ενισχύοντας με τον τρόπο αυτό ως Διεύθυνση την πρωτοβουλία στηρίζεως ικανών νέων στελεχών στα πρώτα τους επαγγελματικά βήματα.

Επιπροσθέτως, η Διεύθυνση Ανθρωπίνου Δυναμικού συνήψε συνεργασία με το Πανεπιστήμιο Κρήτης, και δη με το Τμήμα Οικονομικών Επιστημών, για την απασχόληση φοιτητών στο τοπικό Δίκτυο Καταστημάτων. Η πρακτική άσκηση των φοιτητών τελεί υπό την αιγίδα του Ε.Π.Ε.Α.Ε.Κ. (Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Εκπαίδευσης και Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης) και συγχρηματοδοτείται από το Υπουργείο Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων (ΥΠ.Π.Ε.Θ.) και από την Ευρωπαϊκή Ένωση.

Αξίζει να σημειωθεί ότι, στο πλαίσιο εφαρμογής προγραμμάτων πρακτικής ασκήσεως, η Διεύθυνση Ανθρωπίνου Δυναμικού προτίθεται να επαναλάβει την επιτυχημένη συνεργασία της με πανεπιστημιακά ιδρύματα της ημεδαπής δίδοντας την ευκαιρία σε τελειόφοιτους σπουδαστές μεταπτυχιακού επιπέδου να απασχοληθούν σε κεντρικές Διευθύνσεις της Τραπέζης σε πραγματικές συνθήκες εργασίας για έξι (6) μήνες. Παράλληλα, αποφασίσθηκε να ενταχθούν φοιτητές και από το ReGeneration, στο οποίο η Τράπεζα ήδη από το 2015 αποτελεί συνεργαζόμενο φορέα υποδοχής νέων στελεχών. Για τον σκοπό αυτό, η Διεύθυνση Ανθρωπίνου Δυναμικού συνεργάζεται με τα Γραφεία Διασυνδέσεως του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών και του Πανεπιστημίου Πειραιώς, προκειμένου να αναρτηθεί στην πύλη του ενδοδικτύου (intranet) η σχετική προωθητική καταχώριση προσελκύσεως φοιτητών για το Πρόγραμμα Πρακτικής Ασκήσεως. Κατά τη διάρκεια του 2018, σχεδιάσθηκε σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Marketing και Δημοσίων Σχέσεων εικαστικό διαφημιστικό Προγράμματος στο LinkedIn για την ενίσχυση της εταιρικής ταυτότητας και της φήμης της Τραπέζης ως εργοδότη επιλογής.

Οι επιλεγέντες θα λάβουν μέρος σε μία σειρά από γραπτές δοκιμασίες γλωσσικού και αριθμητικού συλλογισμού, καθώς και σε ατομικές συνεντεύξεις. Το Πρόγραμμα σχεδιάζεται να ξεκινήσει εντός του πρώτου τριμήνου του 2019 και η διάρκεια του ορίζεται στους έξι (6) μήνες.

## ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

### Στόχος 2018

Επικαιροποίηση διαδικασιών με γνώμονα τις απαιτήσεις που απορρέουν από τον Γενικό Κανονισμό του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (679/2016) για την Προστασία Δεδομένων των Εργαζομένων.

Η Τράπεζα επικαιροποίησε τις διαδικασίες διαχείρισεως των προσωπικών δεδομένων των Εργαζομένων της, σύμφωνα με τις απαιτήσεις που απορρέουν από τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων.

Ειδικότερα, για το εν ενεργεία Προσωπικό:

- Καταρτίσθηκε Δήλωση Εμπιστευτικότητας και ενημερώθηκε το Προσωπικό.
- Επικαιροποιήθηκαν οι Συμβάσεις Εργασίας για το Προσωπικό που προσλαμβάνεται από την 29.5.2018 και εφεξής, καθώς και τα λοιπά έντυπα που χρησιμοποιούνται κατά την πρόσληψη/αποχώρηση Υπαλλήλων.
- Αναρτήθηκαν –σε μόνιμη βάση– η Δήλωση και τα Δικαιώματα των Εργαζομένων στο Alpha Bank Intranet.
- Πραγματοποιήθηκε προσαρμογή και τυποποίηση των θεμάτων ταυτοποίησεως των Εργαζομένων σχετικά με την εξυπηρέτησή τους μέσω π.χ. ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- Διαμορφώθηκε τυποποιημένο κείμενο με σκοπό την ενσωμάτωσή του στις ανακοινώσεις εκδηλώσεων/δράσεων της Τραπέζης στις οποίες ενδέχεται να λαμβάνει χώρα φωτογράφιση-βιντεοσκόπηση (ενημέρωση και συναίνεση των Εργαζομένων).

Για τους υποψηφίους/ενδιαφερομένους για εργασία στην Τράπεζα, επικαιροποιήθηκε η ενότητα “ευκαιρίες σταδιοδρομίας” στην ιστοσελίδα της Τραπέζης, με τη διαμόρφωση και την ενσωμάτωση κειμένου “Δηλώσεως Εμπιστευτικότητας”, προκειμένου να ενημερώνονται οι ενδιαφερόμενοι για εργασία και να έχουν τη δυνατότητα να υποβάλουν το βιογραφικό τους, εφόσον συναινούν με όσα αναφέρονται σε αυτή.

## ΔΙΚΑΙΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η Τράπεζα σέβεται τα ανθρώπινα δικαιώματα και αποδοκιμάζει κάθε μορφή παιδικής, εξαναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας. Σέβεται και προασπίζεται τη διαφορετικότητα των Εργαζομένων της (π.χ. ηλικία, φύλο, φυλή, εθνικότητα, θρησκεία, αναπηρία/ ειδικές ικανότητες, γενετήσιος προσανατολισμός 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 εξασφαλίζει 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  | 2016           | 2017           | 2018           |
|---|----------------|----------------|----------------|
| Γυναίκες Εργαζόμενες  | 4.609 (53,95%) | 4.515 (54,13%) | 4.289 (55,04%) |
| Γυναίκες στο Διοικητικό Συμβούλιο   | 3 (23%)        | 1 (8,33%)      | 1 (8,33%)      |
| Γυναίκες στη Διοίκηση της Τραπέζης*   | 1 (5%)         | 1 (5,56%)      | 1 (5,56%)      |
| Γυναίκες σε διευθυντικές θέσεις (από τη θέση Διευθυντού Καταστήματος και άνω) | 291 (36,79%)   | 299 (36,60%)   | 289 (36,35%)   |
| Εργαζόμενοι που ανήκουν σε μειονότητες  | 4              | 3              | 1              |
| Διευθυντικά Στελέχη που ανήκουν σε μειονότητες                                | 2              | 1              | 0              |
| Εργαζόμενοι με αναπηρία (ΑμεΑ)  | 166            | 154            | 142            |

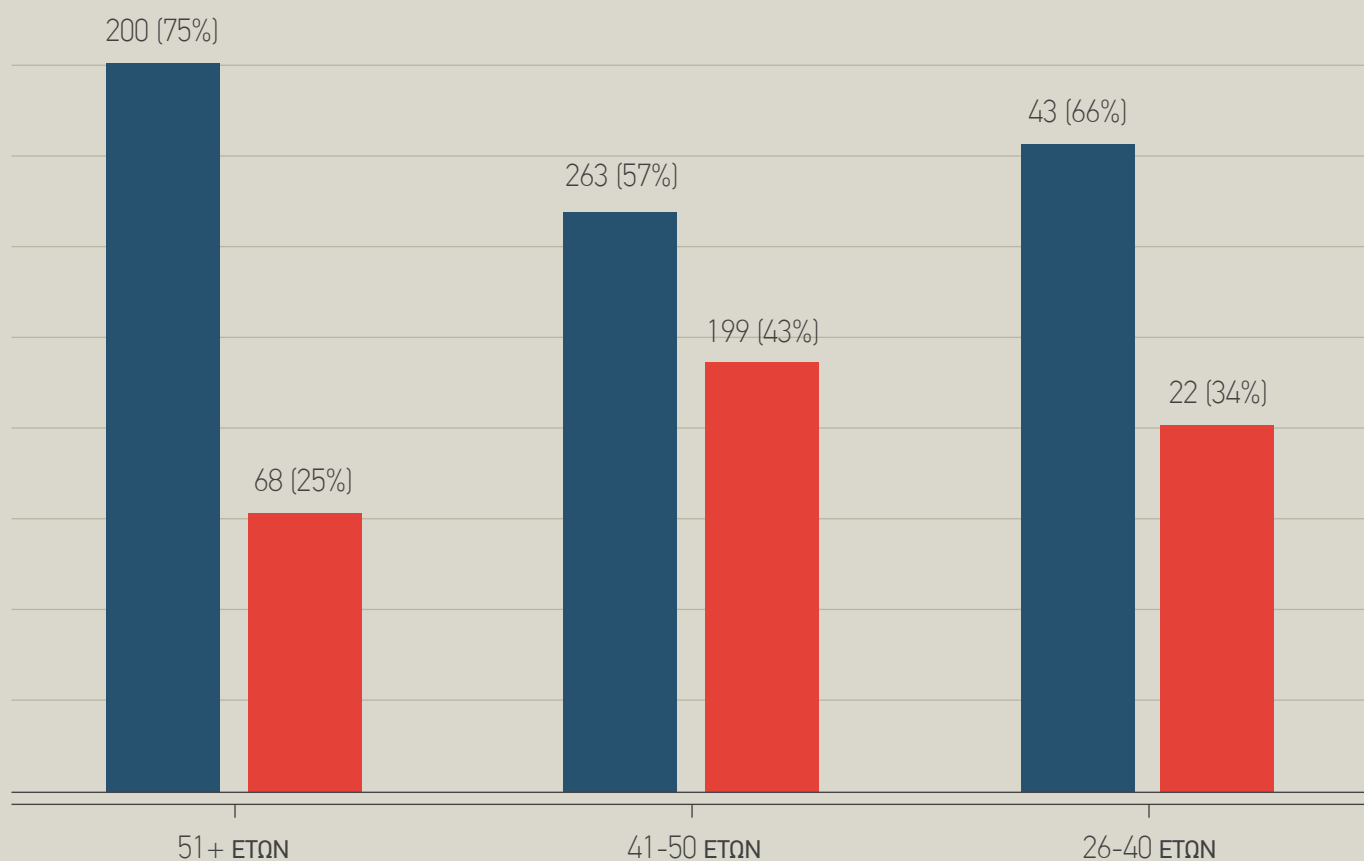
\*Περιλαμβάνονται ο Πρόεδρος, ο Διευθύνων Σύμβουλος, οι Αναπληρωτές Διευθύνοντες Σύμβουλοι, οι Γενικοί Διευθυντές και οι Εντεταλμένοι Γενικοί Διευθυντές.

## ΔΕΙΚΤΕΣ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ALPHA BANK ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΓΙΑ ΤΟ 2018

| ΔΕΙΚΤΕΣ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑΣ            | ΚΥΠΡΟΣ       | ΡΟΥΜΑΝΙΑ       | ΑΛΒΑΝΙΑ      | ΗΝΩΜΕΝΟ ΒΑΣΙΛΕΙΟ |
|-------------------------------------|--------------|----------------|--------------|------------------|
| Γυναίκες Εργαζόμενες                | 419 (61,53%) | 1.478 (77,10%) | 276 (65,87%) | 43 (54,43%)      |
| Γυναίκες στη Διοίκηση της Τραπεζής* | 0 (0%)       | 1 (16,7%)      | 1 (33,3%)    | 0 (0%)           |
| Εργαζόμενοι με αναπηρία (ΑμεΑ)      | 3            | 10             | 0            | 1                |

\*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 31.12.2018

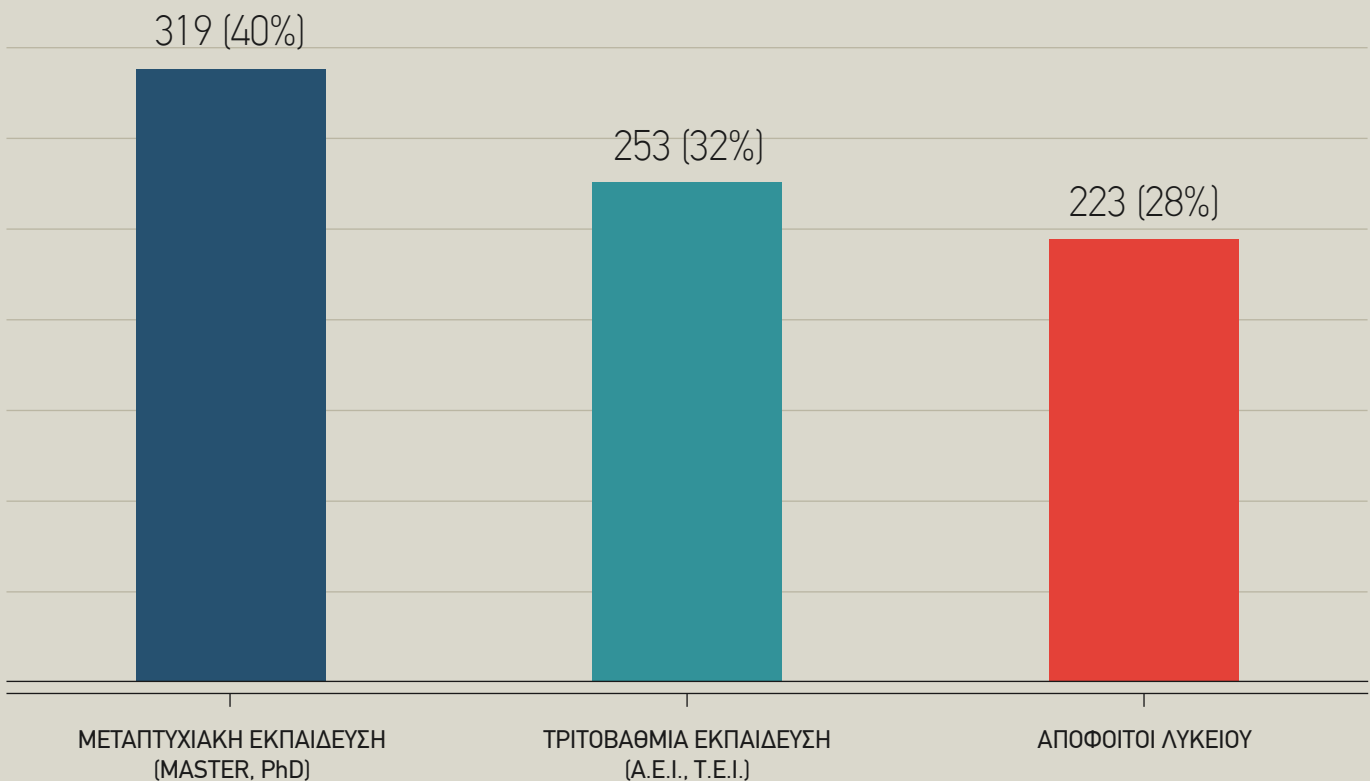


\*Ως θέσεις Ευθύνης ορίζονται οι θέσεις από Διευθυντή Καταστήματος και άνω.

■ ΑΝΔΡΕΣ

■ ΓΥΝΑΙΚΕΣ

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 αντιπροσώπευαν, κατά το 2018, το μεγαλύτερο ποσοστό ήτοι 40,13%.

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 οργανώσεως 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 90% του Ανθρώπινου Δυναμικού της. Από αυτούς, ο πλέον αντιπροσωπευτικός σύλλογος αναγνωρίζεται ως το υπεύθυνο όργανο εκπροσωπήσεως στις εργασιακές διαπραγματεύσεις με τη Διοίκηση.

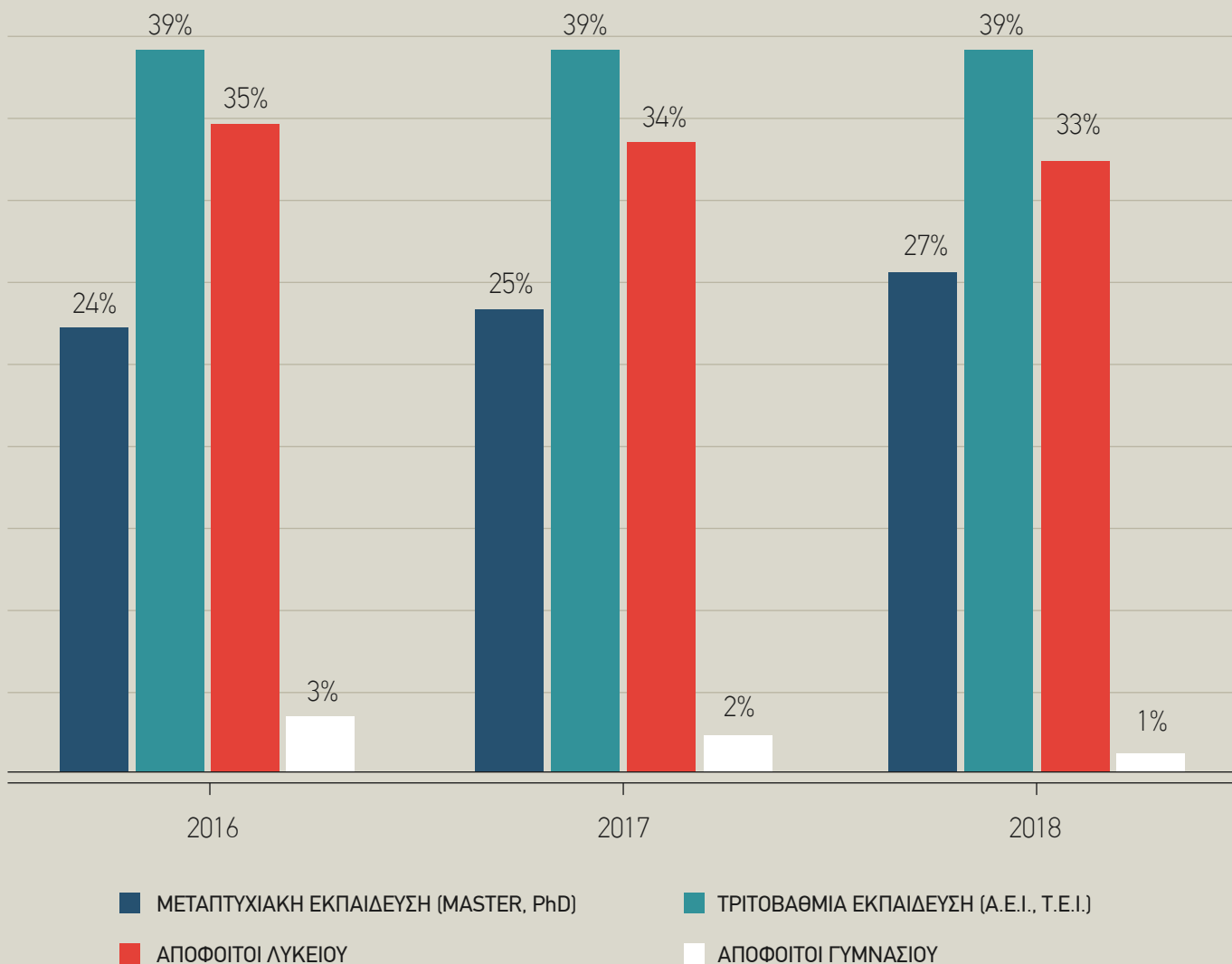
## ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ



Με την εκπαίδευση διασφαλίζεται η κάλυψη των εκπαιδευτικών αναγκών του Προσωπικού, ώστε να μην ανακύπτουν 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.

Η διαμόρφωση του ποσοστού και του αριθμού των Εργαζομένων ανά μορφωτικό επίπεδο καταδεικνύει ότι οι Εργαζόμενοι με πτυχία τριτοβάθμιας εκπαίδευσης αντιπροσώπευαν, και κατά το 2018, το μεγαλύτερο ποσοστό του συνόλου του Προσωπικού της Τραπέζης, με το 27% των Εργαζομένων να είναι κάτοχοι μεταπτυχιακών ή και διδακτορικών τίτλων σπουδών.

## ΕΞΕΛΙΞΗ ΜΟΡΦΩΤΙΚΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ



Το 2018, πραγματοποιήθηκε το τακτικό ετήσιο Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα της Τραπέζης, το οποίο περιελάμβανε πλήθος αντικειμένων διδασκαλίας που κάλυπταν τους κάτωθι τέσσερις άξονες εκπαιδευτικής πολιτικής:

1. Αρχική Εκπαίδευση και Γενική Τραπεζική
2. Κάτοχοι Θέσεων Εργασίας Εξυπηρέτησας Πελατείας Ιδιωτών
3. Κάτοχοι Θέσεων Εργασίας Εξυπηρέτησας Πελατείας Επιχειρήσεων
4. Διοικητική

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, αφ' ετέρου με τα εκπαιδευτικά προγράμματα των Εσωτερικών ή των Εξωτερικών Πιστοποιήσεων, συνθέτουν το σύνολο της Εκπαιδευτικής Πολιτικής της Alpha Bank.

Στις καινοτόμες, από εκπαιδευτικής απόψεως, ενέργειες του 2018 επισημαίνονται:

- Η υποστήριξη του έργου περιορισμού των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων (Non-Performing Exposures - NPEs) με τη δημιουργία και με την υλοποίηση νέων εκπαιδευτικών προγραμμάτων με τίτλο "NPEs - Νέα Στρατηγική - Νέα Προϊόντα - Νέα Εργαλεία", τα οποία πραγματοποιούνται σε αίθουσες, αλλά και μέσω μαθημάτων εξ αποστάσεως (e-learning).
- Η υποστήριξη του έργου αναβαθμίσεως των πληροφορικών συστημάτων της Τραπέζης (Credit Bank System – CBS) με τη δημιουργία και με την υλοποίηση αντίστοιχου μαθήματος e-learning.
- Η υλοποίηση μαθήματος e-learning με τίτλο "GDPR – Εγρήγορη" για την εκπαίδευση του Προσωπικού ως προς τα νέα δεδομένα του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων.
- Η εισαγωγή μαθήματος e-learning, σε συνεργασία με το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, για την ανανέωση της ισχύος πιστοποιητικών στην παροχή επενδυτικών υπηρεσιών. Το ποσοστό επιτυχίας των Υπαλλήλων της Τραπέζης που συμμετείχαν στις εξετάσεις ανήλθε σε 91%.
- Η επανάληψη της διεξαγωγής του ανανεωμένου εκπαιδευτικού προγράμματος αρχικής εκπαίδευσας με τίτλο "European Foundation Certificate in Banking" από την Ελληνική Ένωση Τραπεζών και 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, πραγματοποιήθηκε κύκλος δέκα μαθημάτων e-learning με θέμα την εισαγωγή στον Ψηφιακό Κόσμο.

## Συμμορφώσεις της Διευθύνσεως Εκπαιδύσεως

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

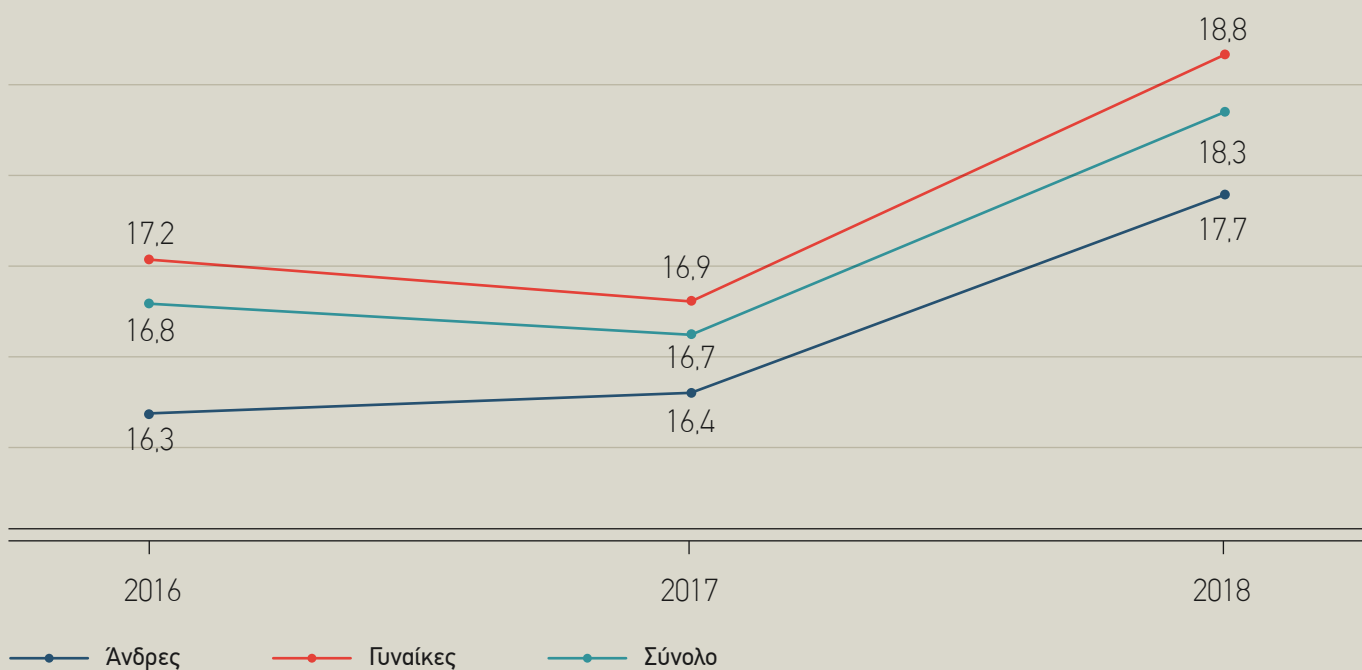
Όσον αφορά στην προβλεπόμενη συμμόρφωση των εκπαιδευτών με την απόκτηση της Πιστοποίησης του Εκπαιδευτή Ενηλίκων από τον Εθνικό Οργανισμό Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.), σημειώνεται ότι, το 2018, άπαντες οι Εκπαιδευτές της Διευθύνσεως ήταν πιστοποιημένοι από τον εν λόγω φορέα του Υπουργείου Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων.

## Συμμετοχές σε Εκπαιδευτικά Προγράμματα

Το 2018, πραγματοποιήθηκαν 39.128 συμμετοχές σε εκπαιδευτικά προγράμματα, ενώ εκπαιδεύθηκαν 7.811 άτομα. Οι ώρες (ανθρωποώρες) εκπαίδευσας ανήλθαν σε 142.644 (62.044 για τους άνδρες και 80.600 για τις γυναίκες). Υπολογίζεται ότι ο μέσος όρος ωρών εκπαίδευσας, ανά Εργαζόμενο της Τραπέζης, ανήλθε σε 18,3 ώρες.

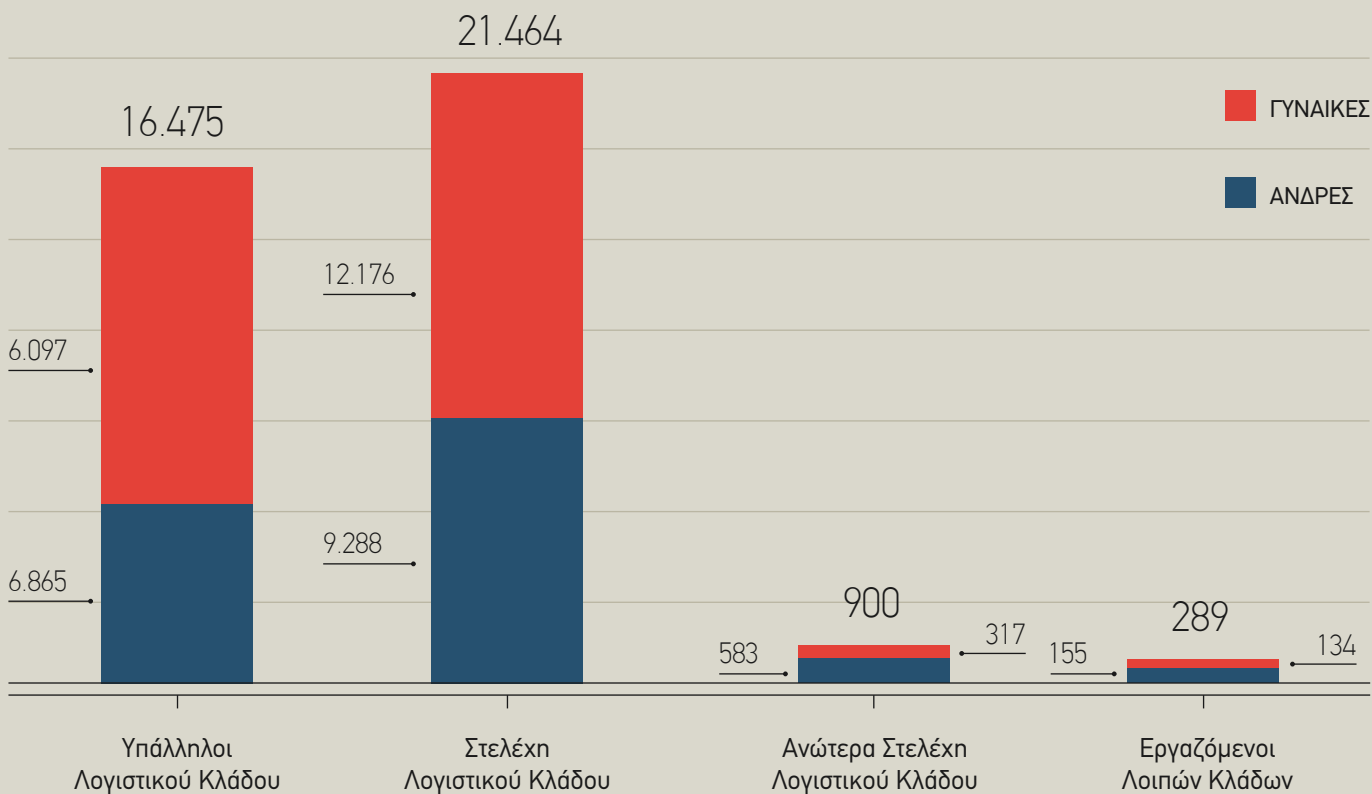


## ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΩΡΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΕΩΣ ΑΝΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ



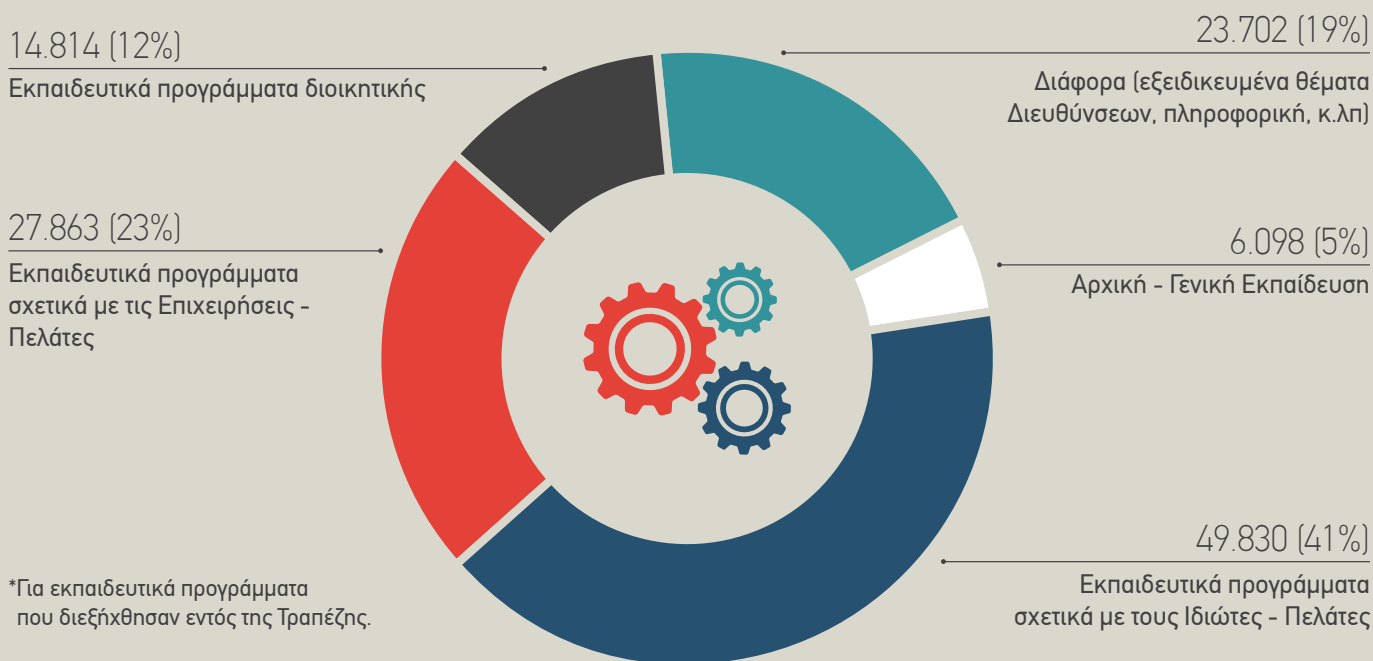
Από το σύνολο των συμμετοχών σε εκπαιδύσεις, οι 38.839 (99%) αφορούσαν σε συμμετοχές Εργαζομένων του Λογιστικού Κλάδου της Alpha Bank.

## ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ ΣΕ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΤΟ 2018





ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΘΡΩΠΩΡΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΕΩΣ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ\*



ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΕΩΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ALPHA BANK ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΓΙΑ ΤΟ 2018

| ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ αριθμός Εργαζομένων που εκπαιδεύτηκαν | ΚΥΠΡΟΣ | ΡΟΥΜΑΝΙΑ | ΑΛΒΑΝΙΑ | ΗΝΩΜΕΝΟ ΒΑΣΙΛΕΙΟ |
|---|--------|----------|---------|------------------|
|   | 204    | 414      | 127     | 16               |
|   | 340    | 1.824    | 225     | 14               |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ</b><br>ωρών εκπαιδεύσεως              | 6.051  | 102.305  | 3.631   | 351              |

ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

Συνεχίσθηκε, και κατά τη διάρκεια του 2018, το εσωτερικό μεταπτυχιακό πρόγραμμα που πραγματοποιείται από τη Διεύθυνση Εκπαίδευσης της Alpha Bank σε συνεργασία με το Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, με διάρκεια 18 μηνών και με αντικείμενο τη Νομισματική-Τραπεζική-Χρηματοοικονομική. Από το 2010, έχουν ολοκληρώσει τις μεταπτυχιακές τους σπουδές 155 άτομα. Εντός του 2019, 20 άτομα αναμένεται να αποφοιτήσουν και να αποκτήσουν το Πιστοποιητικό Σπουδών Μεταπτυχιακού Επιπέδου, ενώ 19 άτομα πρόκειται να ξεκινήσουν το μεταπτυχιακό τους πρόγραμμα κατά το ακαδημαϊκό έτος 2019-2020.

## ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ



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.ΕΠ.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 της 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 η 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.

Το 2019, πρόκειται να πραγματοποιηθεί διαγνωστική μελέτη για το επίπεδο συμμορφώσεως της Τραπέζης με τις απαιτήσεις του Διεθνούς Προτύπου ISO 45001 (Διαχείριση Υγείας και Ασφαλείας) και εν συνεχεία, να εξετασθεί η πιστοποίηση της Τραπέζης σύμφωνα με αυτό. Αναμενόμενα άμεσα οφέλη είναι:

- η βελτιστοποίηση των σχετικών διαδικασιών και η αύξηση του επιπέδου Υγείας και Ασφαλείας του Οργανισμού,
- η ελαχιστοποίηση του λειτουργικού κινδύνου,
- η απόδειξη ότι η Τράπεζα εφαρμόζει βέλτιστες διεθνείς πρακτικές σε θέματα υγείας και ασφαλείας.

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:

- Ορισμός Υπαλλήλων σε κάθε Μονάδα της Τραπέζης 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.
- 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 Υπαλλήλους για θέματα υγιεινής και ασφαλείας.
- Προγράμματα εκπαίδευσής όλου του Προσωπικού σε θέματα ασφαλείας.
- Εκπαιδεύσεις σε πρόγραμμα με θέμα "Πυρασφάλεια Καταστημάτων και Κτηρίων" σε 572 Λειτουργούς της Τραπέζης σε Αθήνα και σε Θεσσαλονίκη.

- Θεωρητική και πρακτική εκπαίδευση σε θέματα πυρασφάλειας, σεισμών, εκκενώσεως κτηρίων σε 55 Φρουρούς και Φύλακες Ασφαλείας.
- Εκπαιδευτικά προγράμματα Νεοπροσληφθέντων, με τη συμμετοχή 520 περίπου Λειτουργών, με θέμα “Φυσική Ασφάλεια Προσώπων και Αγαθών, Ασφάλεια Εργασιακού Χώρου και Αντιμετώπιση 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 156 άτομα) και εκπαιδεύσεις στις εγκαταστάσεις των Καταστημάτων και των Διευθύνσεων (συνολικά 390 άτομα).
- Εκπαιδεύσεις που πραγματοποιήθηκαν σε Κτήρια της Τραπέζης στην Αττική και στην Περιφέρεια, από Αξιωματικούς της Πυροσβεστικής Υπηρεσίας, με μέριμνα της Διευθύνσεως Προμηθειών, Περιουσίας και Ασφαλείας.
- Κατάρτιση 72 σχεδίων εκκενώσεως Κτηρίων και Καταστημάτων.

| ΔΕΙΚΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ | ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ |       |       | ΑΠΟΛΕΣΘΕΙΣΕΣ ΗΜΕΡΕΣ ΛΟΓΩ ΑΥΤΩΝ ΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ |        |        |
|--|----------------------|-------|-------|---|--------|--------|
|  | 2016                 | 2017  | 2018  | 2016  | 2017   | 2018   |
| Αριθμός τραυματισμών*                      | 1                    | -     | 2     | 7   | -      | 130    |
| Αριθμός θανάτων                            | -                    | -     | -     | -   | -      | -      |
| Λοιπές ασθένειες**                         | 4.862                | 4.681 | 4.328 | 43.071  | 42.513 | 40.236 |
| Δείκτης απουσιών (AR)                      | 2%                   | 2%    | 2%    |   |        |        |

\*Εξαιρούνται συμβάντα που προκλήθηκαν από παθολογικά αίτια.

\*\*Δεν περιλαμβάνονται οι άδειες τοκετού.

Σημειώνεται ότι το 2018, ο δείκτης απουσιών για τις απολεσθείσες ημέρες λόγω τραυματισμών και ασθενειών παραμένει σε χαμηλά επίπεδα και διαμορφώνεται σε 2% επί του συνόλου των εργασίων ημερών.

#### Δείκτες για την Υγεία και για την Ασφάλεια των Εργαζομένων των Τραπεζών του Ομίλου Alpha Bank στο εξωτερικό για το 2018

Στο σύνολο των Τραπεζών του Ομίλου Alpha Bank στο εξωτερικό (στην Κύπρο, στη Ρουμανία, στην Αλβανία και στο Ηνωμένο Βασίλειο) κατεγράφησαν τέσσερις (4) τραυματισμοί, εκ των οποίων ένας (1) στη Ρουμανία και τρεις (3) στο Ηνωμένο Βασίλειο με βάση τα στοιχεία του 2018.

## ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΕΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

### Εσωτερική Επικοινωνία

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 2018, διεξήχθησαν συνολικά 1.187 συναντήσεις. Επιπλέον, στην Τράπεζα υπάρχουν και άλλα δίκτυα επικοινωνίας.

### Στόχος 2018

Ενίσχυση της αμφίδρομης επικοινωνίας, της ενημερώσεως και της διαφάνειας μέσω εργαλείων και μεθοδολογιών που συμβάλλουν στην αφομοίωση των αρχών και των αξιών της Τραπεζής από το Προσωπικό.

Ενδεικτικά αναφέρονται:

- Ηλεκτρονικό δίκτυο εσωτερικής επικοινωνίας "Alpha Bank Intranet", το οποίο έχει 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 ευρύ φάσμα εργασιακών και τραπεζικών θεμάτων.
- Μηνιαία, ηλεκτρονική έκδοση εσωτερικής επικοινωνίας, "MAZI", με ενημερωτικό περιεχόμενο επί των σημαντικότερων εξελίξεων και γεγονότων που λαμβάνουν χώρα σε επίπεδο Τραπεζής και Ομίλου.
- Τακτικές συναντήσεις ενημερώσεως και ανταλλαγής απόψεων ειδικά με το Προσωπικό που εργάζεται στο Δίκτυο των Καταστημάτων της Τραπεζής.
- Ετήσια Συνάντηση Στελεχών του Ομίλου.

### Στόχος 2018

Πλήρης αξιοποίηση της τεχνολογίας σε εφαρμογές αυτοεξυπηρέτησεως (self service) για την πληρέστερη κάλυψη των αναγκών του Εργαζομένου.

Με γνώμονα τη συνεχή βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών και τον εκσυγχρονισμό των λειτουργιών, αναπτύσσονται συνεχώς εφαρμογές τόσο για την εξυπηρέτηση του Εργαζομένου, όσο και για την εξυπηρέτηση των Διευθυντών και των Μονάδων.

Συγκεκριμένα, κατά το 2018, η Διεύθυνση Ανθρωπίνου Δυναμικού σχεδίασε και έθεσε σε λειτουργία τις κάτωθι εφαρμογές:

- Υποβολή Αιτημάτων Αδειών
- Ενημέρωση Προσωπικών Στοιχείων
- Ηλεκτρονική Χορήγηση Βεβαιώσεων
- Προσωρινές Μεταβολές Καταστημάτων
- Διαχείριση Οργανωτικής Δομής
- Στοιχεία Εργαζομένου

### Έρευνα Ικανοποίησης Προσωπικού

Κατά το 2018, σε συνεργασία με εξειδικευμένη εταιρία ερευνών αγοράς, πραγματοποιήθηκε έρευνα ικανοποίησης Προσωπικού, με σκοπό να αξιολογηθεί η σχέση όλων των Υπαλλήλων με το εργασιακό τους περιβάλλον και με την ομάδα εργασίας τους. Η έρευνα αυτή αποτελεί ένα εργαλείο μέσω του οποίου η Τράπεζα ενημερώνεται για τη γνώμη των Υπαλλήλων της για διάφορα θέματα τα οποία αφορούν στη δέσμευση και την αφοσίωσή τους προς την Τράπεζα, την προοπτική εξελίξεώς τους, τη γνώση τους για τους στόχους και για τη στρατηγική της Τραπεζής κ.ά., με σκοπό τη διευθέτηση των θεμάτων που προκύπτουν.

Η έρευνα εστίασε σε τέσσερις (4) θεμελιώδεις πυλώνες:

- Αφοσίωση των Εργαζομένων
- Ηγεσία
- Στόχοι και στρατηγική
- Οργανωτική ικανότητα

Στην έρευνα απάντησε το 71% των Υπαλλήλων, ενώ οι δύο δείκτες που συγκέντρωσαν το υψηλότερο ποσοστό ήταν οι εξής:

1. Η συμβολή των Υπαλλήλων στην επίτευξη των στόχων της Τραπεζής (89%).
2. Η εμπιστοσύνη στην Τράπεζα και στη μελλοντική της κατεύθυνση (75%).

### Αμοιβές και Παροχές Εργαζομένων

Προτεραιότητα για την Alpha Bank αποτελεί η σωστή και δίκαιη αμοιβή του Προσωπικού, η οποία διέπεται από διαφάνεια και εξασφαλίζει την εσωτερική ισορροπία. Σε κάθε περίπτωση, οι αμοιβές είναι ευθυγραμμισμένες με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία, με τις Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας και με το ευρύτερο κανονιστικό πλαίσιο που εφαρμόζεται για τα πιστωτικά ιδρύματα.

Επιπροσθέτως, βασικές παράμετροι διαμορφώσεως της αμοιβής είναι η βαρύτητα της θέσεως εργασίας που έκαστος κατέχει, η συστηματική αξιολόγηση της αποδόσεώς του καθώς και οι βέλτιστες πρακτικές και τάσεις που επικρατούν στην αγορά, σε συνδυασμό με τις εσωτερικές ανάγκες της Τραπεζής και των Εταιριών του Ομίλου.

Για την εξυπηρέτηση των λειτουργικών αναγκών συγκεκριμένων θέσεων, υφίστανται συνδυασμοί παροχών που προβλέπουν τη χρήση εταιρικής κάρτας, εταιρικού κινητού τηλεφώνου, εταιρικού αυτοκινήτου, την κάλυψη εξόδων κινήσεως και την πραγματοποίηση ετήσιου προληπτικού ελέγχου υγείας.

Πέραν των αμοιβών, βάσει των προβλεπόμενων από τις Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας, η Τράπεζα παρέχει στο Προσωπικό της προνομιακά επιτόκια σε κάρτες και σε δάνεια και χορηγεί προκαταβολές ποσού δύο έως τεσσάρων μισθών, με συγκεκριμένους όρους και υπό προϋποθέσεις.

Η Τράπεζα και οι Εταιρίες του Ομίλου συμμετέχουν, κάθε έτος, σε έρευνες αμοιβών και παροχών που διεξάγονται από Εταιρίες Συμβούλων αναγνωρισμένου κύρους. Επιδίωξη αποτελεί οι αμοιβές να είναι ανταγωνιστικές στην αγορά εργασίας, ώστε να είναι εφικτή η προσέλκυση και η διατήρηση του ανθρωπίνου δυναμικού που έχει τις κατάλληλες ικανότητες, δεξιότητες, εμπειρίες και συμπεριφορές που χρειάζεται ο Όμιλος.

## Υποστήριξη για τον Εργαζόμενο και για την Οικογένειά του

Η Alpha Bank, αναγνωρίζοντας τη σημασία και τη συμβολή του Ανθρώπινου 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 προς τα μέλη των οικογενειών τους, που αναδεικνύουν την έμπρακτη φροντίδα και το ενδιαφέρον της Τραπεζής και τους προσφέρουν πρόσθετη υποστήριξη και ασφάλεια.

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

- **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 Μερικής Ανικανότητας 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, προσφέροντας ευρύ φάσμα καλύψεων.

- **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. Αφορά τόσο στην πρόληψη μέσω της δυνατότητας πραγματοποίησης ετήσιου ιατρικού ελέγχου (check-up), όσο και στην εξασφάλιση υψηλού επιπέδου παροχής υπηρεσιών πρωτοβάθμιας περιθάλψεως για τους Εργαζομένους και για τα μέλη της οικογενείας τους. 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 σύζυγο του. Για τη συμμετοχή στο Πρόγραμμα καταβάλλεται ασφάλιστρο από την Τράπεζα και από τον Υπάλληλο. Η εισφορά από μέρους του Υπαλλήλου ανέρχεται σε Ευρώ 5, μηνιαίως, ανά μέλος.
- **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, καθόσον 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 81%. 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 Τραπεζής και των Εργαζομένων. Επενδυτική επιτροπή της Τραπεζής 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 ασφάλισης. Το 2018, η Τράπεζα χορήγησε επίδομα τοκετού σε 308 Υπαλλήλους, το συνολικό ύψος του οποίου ανήλθε σε Ευρώ 294.050.

- **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 αδείας μετ' αποδοχών. Το 2018, χορηγήθηκαν σε 179 Υπαλλήλους συνολικά 16.808 ημέρες. Επίσης, από την αρχή του έτους δόθηκαν 32.049 ημέρες αδείας τοκετού σε 298 μητέρες-Υπαλλήλους.
- **Κάλυψη δαπάνης βρεφονηπιακού σταθμού:** Στο πλαίσιο ενίσχυσης 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 2018, έλαβαν το βρεφονηπιακό επίδομα συνολικά 1.400 Υπάλληλοι για συνολικά 1.600 τέκνα. Επιπλέον, 34 Υπάλληλοι με συνολικά 42 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 αδείας και μείωση του ωραρίου για τους Εργαζομένους με τέκνα που αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα υγείας:** Σε Εργαζομένους με τέκνα 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 μείωσης του ωραρίου εργασίας κατά μία ώρα, χωρίς μείωση των αποδοχών. Συγκεκριμένα, κατά το 2018, ήταν σε ισχύ 95 περιπτώσεις μειωμένου ωραρίου λόγω αναπηρίας ιδίων ή μέλους της οικογενείας τους.
- **Ειδικό μηνιαίο προνοιακό επίδομα σε Υπαλλήλους και σε συνταξιούχους οι οποίοι αντιμετωπίζουν θέματα είτε νεφροπάθειας είτε τυφλότητας:** Έχει προβλεφθεί ειδικό μηνιαίο προνοιακό επίδομα σε 44 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 μεταγγίσεων αίματος, δίδονται επιπλέον 22 ημέρες αδείας μετ' αποδοχών.
- **Πρόσθετες Άδειες Διευκολύνσεις:** Στους Υπαλλήλους της Τραπεζής που φοιτούν σε προπτυχιακά προγράμματα, χορηγούνται 30 ημέρες αδείας ετησίως, ενώ από την 1.9.2016, οι δέκα εκ των ανωτέρω ημερών ορίζονται μετ' αποδοχών. Κατά το 2018, εγκρίθηκαν συνολικά 307 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, τα οποία λειτουργούν καθ' όλη τη διάρκεια του ωραρίου εργασίας. Κατά το 2018, 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 Ανθρωπίνου 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 την Ενότητα Εργασιών "Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη" της Τραπεζής.

Συγκεκριμένα, καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, διοργανώνονται δράσεις, όπως ειδικές ξεναγήσεις για τους Υπαλλήλους σε εκθέσεις, σε μουσεία, σε συλλογές κ.λπ. και συμμετοχή σε εκδηλώσεις τέχνης και πολιτισμού. Το 2018, συνολικά 1.163 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 2.850 δωροεπιταγές σε Υπαλλήλους της Τραπεζής για τα τέκνα τους ηλικίας έως 6 ετών, σε όλη την Ελλάδα, ενώ 3.440 παιδιά μεγαλύτερης ηλικίας, με τη συνοδεία των γονέων-Υπαλλήλων, είχαν την ευκαιρία να παρακολουθήσουν θεατρικές παραστάσεις.

Το 2018, η Τράπεζα, με πρωτοβουλία της Συλλογής Έργων Τέχνης, της Νομισματικής Συλλογής και του Ιστορικού Αρχείου, εισήγαγε έναν νέο Κύκλο Εσωτερικών Μαθημάτων, κατά τον οποίο οι ενδιαφερόμενοι είχαν την ευκαιρία να παρακολουθήσουν, ανάλογα με το πεδίο ενδιαφέροντός τους, μαθήματα που αναφέροντο στη Νεοελληνική Τέχνη από το 1830 έως σήμερα, στη Νομισματική Ιστορία της Ελλάδος, καθώς και σε στιγμές από την Ιστορία του Ελληνικού Κράτους. Τα μαθήματα παρακολούθησαν περίπου 90 Υπάλληλοι.

Τέλος, στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, το Ιστορικό Αρχείο σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Marketing και Δημοσίων Σχέσεων συνέχισαν τη **“Σειρά Ομιλιών”** επί επίκαιρων θεμάτων με σκοπό την **ενημέρωση των Στελεχών της Τραπέζης**. Την Παρασκευή, 9 Φεβρουαρίου 2018, ήταν προσκεκλημένος ο Καθηγητής του Τμήματος Διεθνών και Ευρωπαϊκών Οικονομικών Σπουδών στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών κ. Πάνος Τσακλόγλου. Στην ομιλία του με τίτλο: **“Η ελληνική οικονομία σε σταυροδρόμι: Κρίση, εξελίξεις και προοπτικές”** ο κ. Τσακλόγλου ανέλυσε τον χαρακτήρα της κρίσεως στην Ελληνική Οικονομία, επισήμανε τις προσπάθειες που καταβλήθηκαν στο επίπεδο των διαρθρωτικών αλλαγών και μεταρρυθμίσεων και εστίασε στις προοπτικές της Ελληνικής Οικονομίας κατά την επιστροφή της χώρας στις αγορές. Επίσης, την Παρασκευή, 9 Μαρτίου 2018, ο Καθηγητής του Τμήματος Γεωλογίας και Γεωπεριβάλλοντος στο Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών κ. Ευθύμιος Λέκκας πραγματοποίησε ομιλία με τίτλο: **“Φυσικές και Τεχνολογικές Καταστροφές, Ανθρωπιστικές Κρίσεις – ένα Σύγχρονο Παγκόσμιο Πρόβλημα”**.







ΜΑΖΙ | 105  
ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ





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 εξοικονομήσεως 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 “Διαχείριση Κινδύνων”).

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 και υποστηρίζει περιβαλλοντικές δράσεις και συμμετέχει σε αυτές.

## Στόχος 2018

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

Εντός του 2018, αναγνωρίζοντας την ευθύνη της να συμβάλει ενεργά στην πρόληψη της κλιματικής αλλαγής, η Τράπεζα επανεξέτασε την περιβαλλοντική της πολιτική, για να ανταποκριθεί καλύτερα στη δέσμευσή της για μία περιβαλλοντικά υπεύθυνη επιχειρησιακή λειτουργία. Παράλληλα, σχεδίασε και ανέπτυξε Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχειρίσεως σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14001, το οποίο αναμένεται να πιστοποιηθεί από εξωτερικό φορέα το 2019, με στόχο τη συστηματική παρακολούθηση, διαχείριση και βελτίωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεών της.

## ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΗΣ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ

### ΣΥΣΤΗΜΑΤΙΚΗ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ

Η Γενική Διεύθυνση έχει την ευθύνη των αποφάσεων για τα περιβαλλοντικά ζητήματα που συνδέονται με τη λειτουργία της Τραπέζης, συμπεριλαμβανομένης της εφαρμογής του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχειρίσεως (Σ.Π.Δ.). Εκπρόσωπος της Γενικής Διευθύνσεως της Τραπέζης για το Σ.Π.Δ. είναι ο Διευθυντής της Διευθύνσεως Προμηθειών, Περιουσίας και Ασφαλείας, ο οποίος έχει τη γενική εποπτεία του Σ.Π.Δ., επισκοπεί τον σχεδιασμό και την εφαρμογή του, ώστε να εξασφαλίζεται η σωστή λειτουργία και η συνεχής βελτίωσή του, και εισηγείται, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Marketing και Δημοσίων Σχέσεων – Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, προς έγκριση την Πολιτική Περιβαλλοντικής Διαχειρίσεως Ομίλου. Επίσης, ενημερώνει τη Γενική Διεύθυνση για τα αποτελέσματα εφαρμογής του Σ.Π.Δ. στην Τράπεζα, καθώς και για πιθανές ευκαιρίες και απειλές που είναι δυνατόν να ανακύψουν και σχετίζονται με περιβαλλοντικά θέματα.

Στο πλαίσιο αυτό, αναλαμβάνει να υλοποιήσει τις αποφάσεις της Γενικής Διευθύνσεως σε σχέση με την ανάπτυξη του Σ.Π.Δ. Επιπλέον, έχει συσταθεί Περιβαλλοντικό Συμβούλιο και Ομάδα Περιβαλλοντικής Διαχειρίσεως με διακριτές αρμοδιότητες όσον αφορά στην περιβαλλοντική διαχείριση των δραστηριοτήτων 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 συστηματικοποίησης 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.

## Στόχος 2018

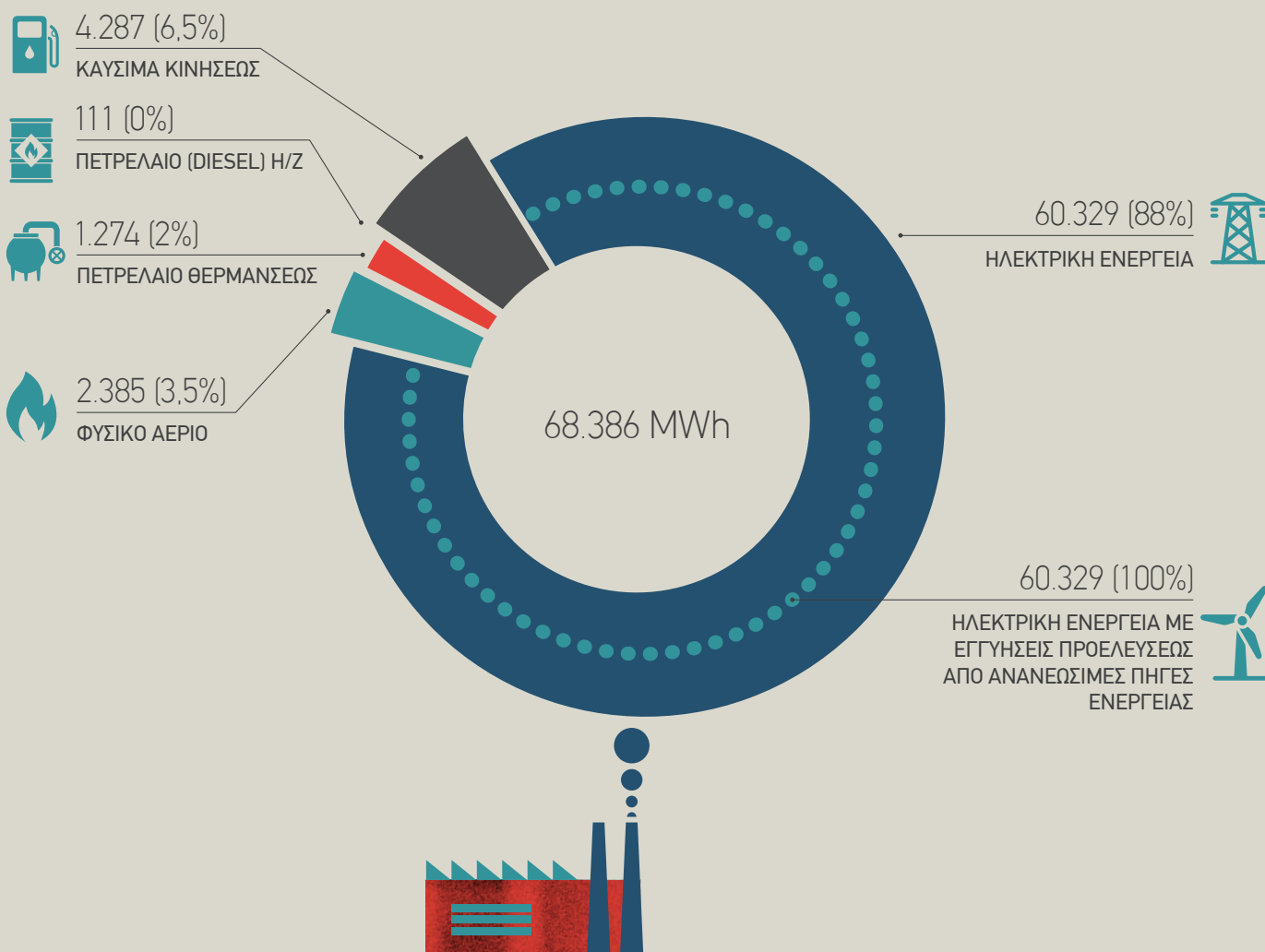
Βελτίωση των μεθόδων υπολογισμού των δεικτών/στοιχείων (π.χ. νερού) περιβαλλοντικής επιδόσεως.

Στο πλαίσιο σχεδιασμού του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισεως και αναγνωρίζοντας τους στόχους που έθεσε το προηγούμενο έτος, η Τράπεζα συνέχισε να βελτιώνει τις μεθόδους υπολογισμού των δεικτών/στοιχείων περιβαλλοντικής επιδόσεως. Συγκεκριμένα, χρησιμοποίησε κατάλληλες μεθόδους για τον προσεγγιστικό υπολογισμό των συνολικών καταναλώσεων νερού και καυσίμων για μετακινήσεις, με στόχο την πληρέστερη απεικόνιση του συνολικού περιβαλλοντικού αποτυπώματος της Τραπέζης.

## ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

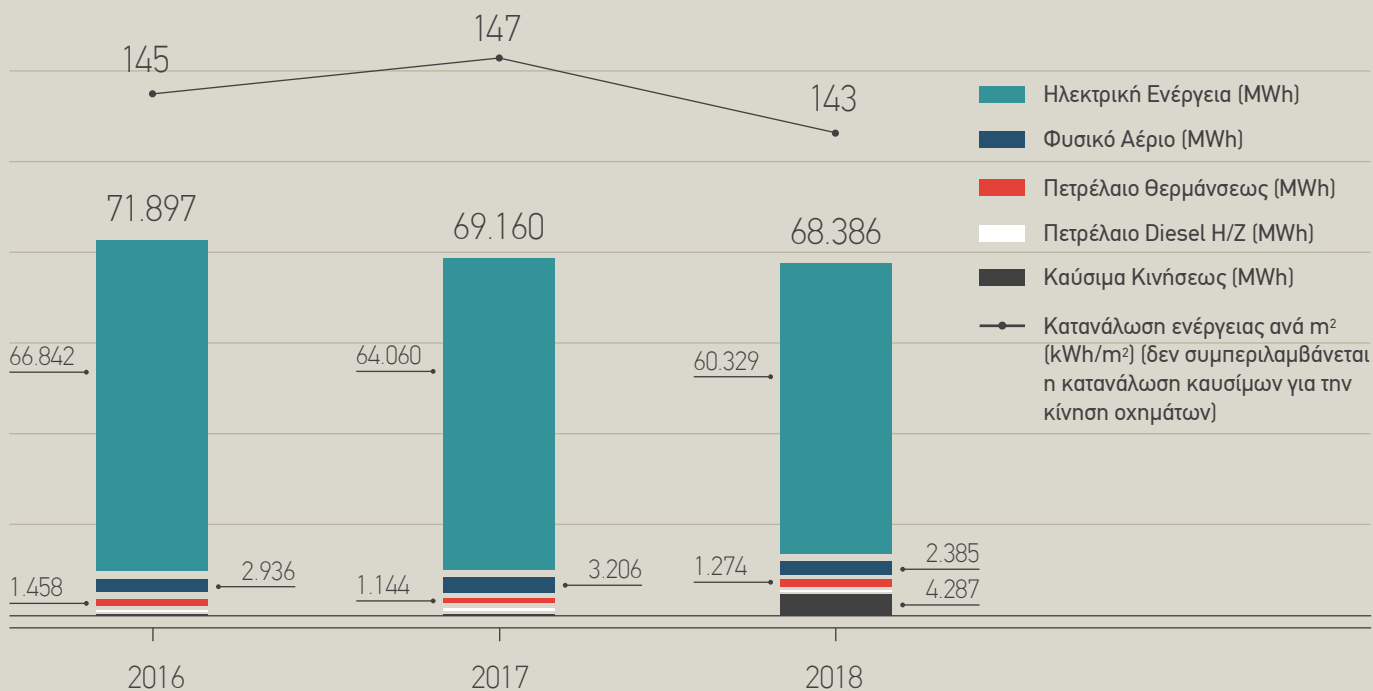
Το 2018, η συνολική κατανάλωση ενέργειας της Alpha Bank που προέρχεται από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας, φυσικού αερίου, πετρελαίου θερμάνσεως, πετρελαίου (diesel) για τα ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη και καυσίμων κινήσεως (βενζίνη και πετρέλαιο) για τα οχήματα ανήλθε στις 68.386 MWh (246 TJ).

### ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΤΟ 2018



Το 88% της ετήσιας καταναλώσεως ενέργειας προέρχεται από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας.

## ΕΞΕΛΙΞΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΕΩΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ



**Σημείωση:** Από το 2018 υπολογίζεται η κατανάλωση των καυσίμων κινήσεως για το σύνολο των οχημάτων της Τραπέζης.

## ΗΛΕΚΤΡΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ



| ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ  | 2016           | 2017           | 2018           |
|--|----------------|----------------|----------------|
| <b>Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας σε MWh*</b>   |                |                |                |
| • Χώροι (Κτήρια, Γραφεία και Καταστήματα)  | 66.842         | 64.060         | 60.327         |
| • Οχήματα  |                |                | 2              |
| <b>Σύνολο</b>  | <b>66.842</b>  | <b>64.060</b>  | <b>60.329</b>  |
| <b>Εμβαδόν χώρων (m<sup>2</sup>) για τους οποίους μετράται η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας</b> |                |                |                |
| • Ενεργοί χώροι  | 438.539        | 426.764        | 408.900        |
| • Κλειστά Καταστήματα και κενοί χώροι  | 54.187         | 39.040         | 40.701         |
| <b>Σύνολο</b>  | <b>492.726</b> | <b>465.804</b> | <b>449.601</b> |

| ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ   | 2016          | 2017          | 2018          |
|---|---------------|---------------|---------------|
| <b>Ετήσια κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας σε kWh, ανά m<sup>2</sup> χώρων</b> |               |               |               |
| • Ενεργοί χώροι   | 148,19        | 147,91        | 143,93        |
| • Κλειστά Καταστήματα και κενοί χώροι   | 34,23         | 24,04         | 36,25         |
| <b>Σύνολο</b>   | <b>135,66</b> | <b>137,53</b> | <b>134,18</b> |

\* Η Τράπεζα υπολογίζει την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας για όλα τα Κτήρια, τα Γραφεία και τα Καταστήματά της. Στον ανωτέρω πίνακα, τα σχετικά στοιχεία για το 2018 αφορούν σε μετρήσεις που έγιναν σε Κτήρια, σε Καταστήματα (Δίκτυο), σε κενά ακίνητα και σε λοιπές εγκαταστάσεις της Τραπεζής και των Εταιριών του Ομίλου που συστεγάζονται στα οικοδομήματα αυτά στην Ελλάδα. Προκειμένου να υπολογισθούν οι ανωτέρω καταναλώσεις και οι σχετικές μετρούμενες επιφάνειες, εφαρμόσθηκαν (όπου ήταν εφαρμοστέο και εφικτό) οι κάτωθι 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 Τραπεζής, για την οποία δεν υπήρχε καταγραφή.

Παρουσιάζεται επίσης η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας για την κίνηση των ηλεκτρικών οχημάτων της Τραπεζής. Η ποσότητα αυτή δεν συυπολογίζεται στους δείκτες ανά m<sup>2</sup> χώρων.

Η Τράπεζα προμηθεύθηκε το ηλεκτρικό ρεύμα για το έτος 2018 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 60.996 MWh ηλεκτρικού ρεύματος που κατανάλωσε η Τράπεζα και κτήρια διοικήσεως της Alpha Αστικά Ακίνητα Α.Ε. για το έτος 2018 παρήχθησαν από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας. Οι Εγγυήσεις καλύπτουν το σύνολο της καταναλώσεως ηλεκτρικής ενέργειας της Τραπεζής.

Η Τράπεζα παρακολουθεί τον δείκτη καταναλώσεως ηλεκτρικής ενέργειας ανά m<sup>2</sup> 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 Τραπεζής είναι η, κατά το δυνατόν, μείωση της καταναλώσεως ηλεκτρικής ενέργειας.

Το 2018, η Τράπεζα εγκατέστησε φωτισμό LED σε 31 Καταστήματα και Κτήρια της, με προοπτική την επέκταση του μέτρου σε περισσότερα σημεία. Επιπροσθέτως, συνεχίσθηκε η αντικατάσταση (όπου ήταν απαραίτητο λόγω παλαιότητας ή απαξίωσης) παλαιών ενεργητικών συστημάτων κλιματισμού με συστήματα νέας τεχνολογίας (inverter) μικρότερης ενεργειακής καταναλώσεως. Συνολικά αντικαταστάθηκαν παλαιότερες μονάδες κλιματισμού σε 18 Καταστήματα.

Οι ανωτέρω ενέργειες έλαβαν χώρα είτε στο πλαίσιο γενικότερων ανακαινίσεων Καταστημάτων και Κτηρίων της Τραπεζής είτε σε μεμονωμένες περιπτώσεις αντικαταστάσεως μόνον του φωτισμού ή του κλιματισμού, όπου αυτό ήταν αναγκαίο.

Εντός του 2018, η Τράπεζα ολοκλήρωσε την εγκατάσταση των αστρονομικών χρονοδιακοπών σε όλα τα σημεία του Δικτύου Καταστημάτων της. Με την τοποθέτησή τους επιτεύχθηκε ο εξορθολογισμός της χρήσεως του εξωτερικού φωτισμού των Καταστημάτων.

Επιπλέον, η Τράπεζα κατά τη διάρκεια του έτους αντικατέστησε σε 27 Καταστήματα τον εσωτερικό φωτισμό των επιγραφών με αντίστοιχο τεχνολογίας LED. Από το 2013 που ξεκίνησε η εφαρμογή του προγράμματος, έχει ολοκληρωθεί η αντικατάσταση στο 76,4% των Καταστημάτων της Τραπεζής. Στόχος παραμένει, 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 2018, η Τράπεζα επέτυχε μείωση στην κατανάλωση ρεύματος ανά m<sup>2</sup> των ενεργών χώρων κατά 2,7%, ως αποτέλεσμα της συνετής χρήσεως και των ανωτέρω δράσεων.

## ΦΥΣΙΚΟ ΑΕΡΙΟ



| ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ  | 2016      | 2017      | 2018      |
|--|-----------|-----------|-----------|
| <b>Κατανάλωση φυσικού αερίου</b>   |           |           |           |
| • σε Nm <sup>3</sup>   | 252.463   | 274.882   | 205.730   |
| • σε kWh   | 2.936.102 | 3.205.576 | 2.384.714 |
| Εμβαδόν γραφειακών χώρων (m <sup>2</sup> ) για τους οποίους μετράται η κατανάλωση φυσικού αερίου | 107.490   | 107.136   | 107.443   |
| <b>Ετήσια κατανάλωση φυσικού αερίου ανά m<sup>2</sup> γραφειακών χώρων</b>                       |           |           |           |
| • σε Nm <sup>3</sup> ανά m <sup>2</sup> γραφειακών χώρων   | 2,34      | 2,56      | 1,91      |
| • σε kWh ανά m <sup>2</sup> γραφειακών χώρων   | 27,24     | 29,84     | 22,20     |

Το 2018, παρατηρήθηκε αισθητή μείωση της καταναλώσεως (Nm<sup>3</sup>/m<sup>2</sup>) κατά 25,2%, η οποία οφείλεται στις ηπιότερες καιρικές συνθήκες και στην εφαρμογή δράσεων εξοικονομήσεως μέσω του εξορθολογισμού των ωρών λειτουργίας των συστημάτων θερμάνσεως στα κεντρικά Κτήρια στην Αθήνα, όπου κυρίως γίνεται κατανάλωση φυσικού αερίου.

## ΠΕΤΡΕΛΑΙΟ ΘΕΡΜΑΝΣΕΩΣ



| ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΠΕΤΡΕΛΑΙΟΥ ΘΕΡΜΑΝΣΕΩΣ*   | 2016      | 2017      | 2018      |
|---|-----------|-----------|-----------|
| <b>Κατανάλωση πετρελαίου θερμάνσεως</b>   |           |           |           |
| • σε λίτρα  | 145.280   | 113.982   | 127.026   |
| • σε kWh  | 1.457.638 | 1.143.615 | 1.274.494 |
| Εμβαδόν γραφειακών χώρων (m <sup>2</sup> ) για τους οποίους μετράται η κατανάλωση πετρελαίου θερμάνσεως | 60.652    | 58.576    | 57.200    |
| <b>Ετήσια κατανάλωση πετρελαίου θερμάνσεως ανά μ<sup>2</sup> γραφειακών χώρων</b>                       |           |           |           |
| • σε λίτρα ανά m <sup>2</sup> γραφειακών χώρων  | 2,40      | 1,95      | 2,22      |
| • σε kWh ανά m <sup>2</sup> γραφειακών χώρων  | 24,03     | 19,52     | 22,28     |

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

Από το έτος 2018, ο υπολογισμός της καταναλώσεως πετρελαίου θερμάνσεως τόσο στα Κεντρικά Κτήρια, όσο και στα Καταστήματα της Τραπεζής πραγματοποιείται με καταμέτρηση. Σημειώνεται ότι τα προηγούμενα έτη, ο υπολογισμός της καταναλώσεως στα Καταστήματα της Τραπεζής γινόταν με βάση την ειδική κατανάλωση φυσικού αερίου (m<sup>3</sup> ανά m<sup>2</sup>) προσαυξημένη, λαμβανομένων υπ' όψιν της διαφοράς της αποδόσεως των συστημάτων θερμάνσεως φυσικού αερίου - πετρελαίου και της διαφοράς στη θερμογόνο δύναμη των δύο καυσίμων.

Η διαφοροποίηση της μεθόδου υπολογισμού της καταναλώσεως πετρελαίου θερμάνσεως καθιστά τις ετήσιες καταναλώσεις πετρελαίου θερμάνσεως ανά m<sup>2</sup> γραφειακών χώρων για το 2017 και για το 2018 μη συγκρίσιμες.

## ΠΕΤΡΕΛΑΙΟ (DIESEL) ΓΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΠΑΡΑΓΩΓΑ ΖΕΥΓΗ



| ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΠΕΤΡΕΛΑΙΟΥ ΓΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΠΑΡΑΓΩΓΑ ΖΕΥΓΗ*       | 2016   | 2017    | 2018    |
|--|--------|---------|---------|
| <b>Κατανάλωση πετρελαίου για ηλεκτροπαραγωγή ζεύγη</b> |        |         |         |
| • σε λίτρα   | 3.203  | 11.334  | 11.014  |
| • σε kWh   | 32.137 | 113.718 | 110.507 |

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

Η Τράπεζα χρησιμοποιεί 31 ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη (H/Z) σε 16 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 ιδιότητα και μισθωμένα οχήματα. Έως το 2017, η Τράπεζα δημοσιοποιούσε τα στοιχεία καταναλώσεως για τα οχήματα των οποίων κάλυπτε το κόστος των καυσίμων (τα οποία αντιστοιχούσαν περίπου στο 10% των οχημάτων της). Από το 2018, στοχεύοντας στην πληρέστερη και ακριβέστερη παρακολούθηση και στη δημοσιοποίηση της επιδόσεώς της, η Τράπεζα προχωρά στην εκτίμηση της καταναλώσεως για το σύνολο των οχημάτων της.

Το 2018, ο συνολικός αριθμός των οχημάτων της Τραπεζής ανήλθε στα 495. Για τα 63 εξ αυτών η Τράπεζα παρακολουθεί τις καταναλώσεις τους μέσω καρτών καυσίμων, με τις οποίες έχει προμηθεύσει τους οδηγούς τους.

Για τα υπόλοιπα οχήματα η εκτίμηση της καταναλώσεως γίνεται προσεγγιστικά με βάση τον αριθμό των χιλιομέτρων που αυτά διήνυσαν κατά τη διάρκεια του έτους και τους ειδικούς συντελεστές καταναλώσεως ανά κατηγορία οχημάτων.

Σύμφωνα με τα στοιχεία της Τραπεζής, το 2018, για το σύνολο των μετακινήσεων των οχημάτων της καταναλώθηκαν 195.340 lt βενζίνη και 249.980 lt πετρέλαιο. Η κατανάλωση της ηλεκτρικής ενέργειας για την κίνηση των ηλεκτρικών οχημάτων της Τραπεζής συμπεριλαμβάνεται στην ποσότητα ηλεκτρικής ενέργειας που αναφέρεται ανωτέρω.



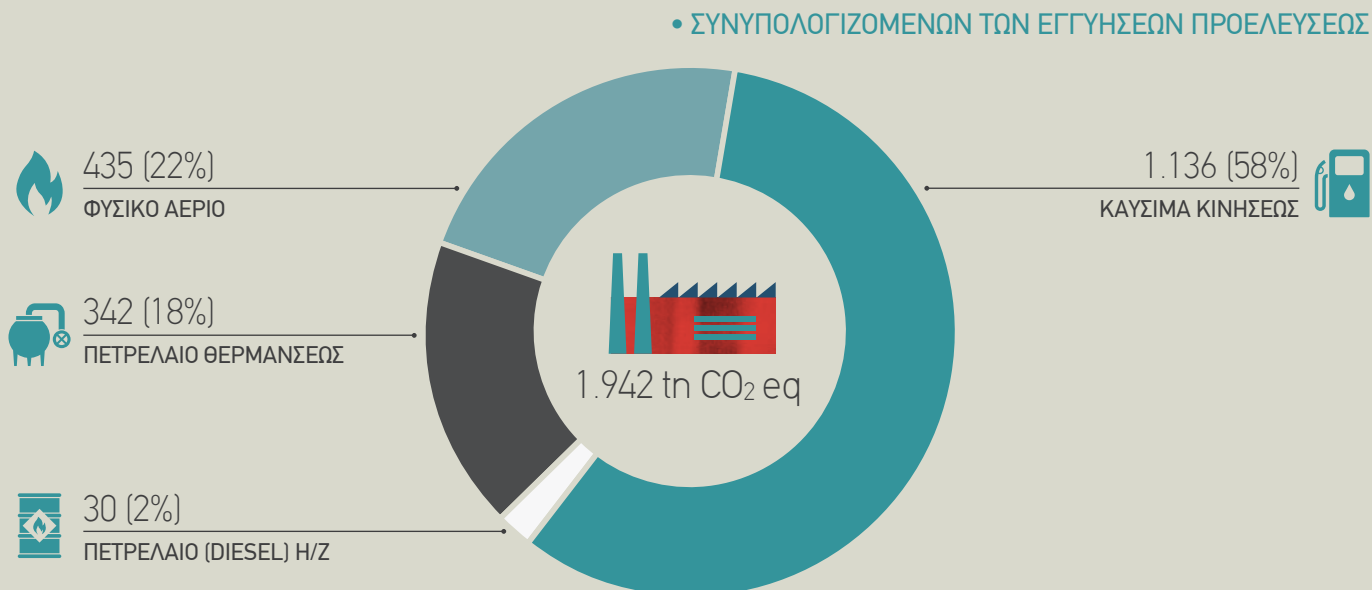
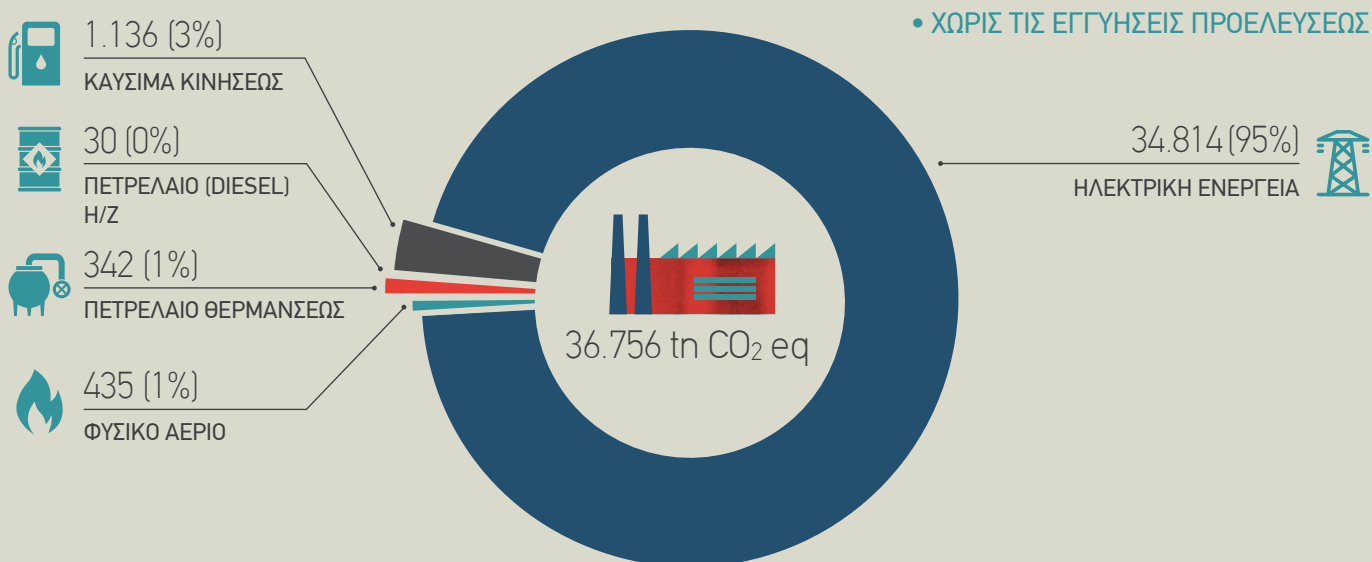
## ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΕΡΙΩΝ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΘΕΡΜΟΚΗΠΙΟΥ ΚΑΙ ΛΟΙΠΩΝ ΑΕΡΙΩΝ

### ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΕΡΙΩΝ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΘΕΡΜΟΚΗΠΙΟΥ ΑΠΟ ΤΗΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

Το 2018, οι εκπομπές αερίων φαινομένου του θερμοκηπίου της Alpha Bank από τις ανωτέρω δραστηριότητες υπολογίζονται σε 36.756 tn CO<sub>2</sub> eq, εκ των οποίων το 95% προέρχεται από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (έμμεσες εκπομπές – Score 2) και το υπόλοιπο 5% 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 έμμεσες εκπομπές (Score 2) μηδενίζονται, με αποτέλεσμα οι συνολικές εκπομπές να μειώνονται στους 1.942 tn CO<sub>2</sub> eq.

### ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΕΡΙΩΝ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΘΕΡΜΟΚΗΠΙΟΥ ΤΟ 2018



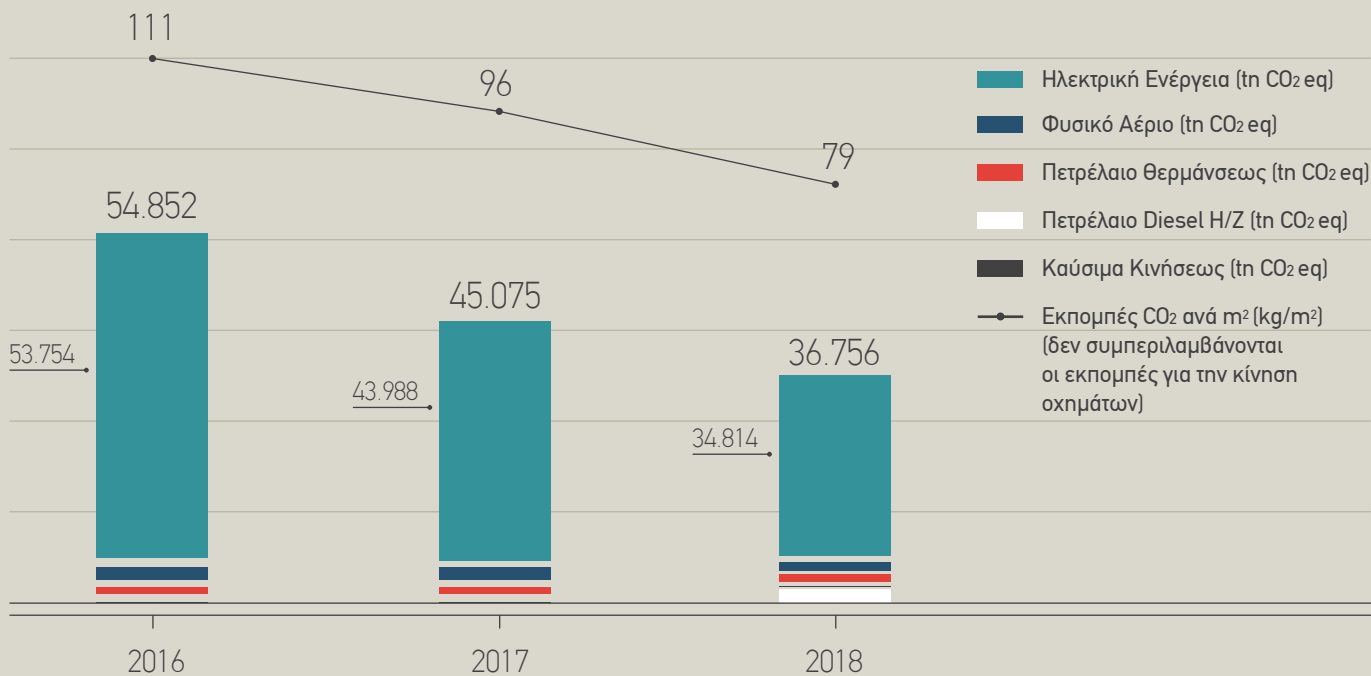


Για τον υπολογισμό των εκπομπών CO<sub>2</sub> από την κατανάλωση φυσικού αερίου, πετρελαίου θερμάνσεως, πετρελαίου (diesel) H/Z και καυσίμων κινήσεως (πετρέλαιο και βενζίνη) χρησιμοποιήθηκαν οι συντελεστές εκπομπής του Greenhouse Gas Protocol. Οι εκπομπές CO<sub>2</sub> από την κατανάλωση ηλεκτρικής 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 CH<sub>4</sub> και N<sub>2</sub>O σε τόνους ισοδύναμου CO<sub>2</sub> έχουν χρησιμοποιηθεί οι τιμές του παγκόσμιου δυναμικού αύξησεως 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 2017.

### 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 (scope 3).

Το 2018, οι εκπομπές της Τραπέζης από τα επαγγελματικά αεροπορικά ταξίδια των Εργαζομένων της ανήλθαν σε 273 tn CO<sub>2</sub>. Η Τράπεζα, από το 2018, ενισχύει τη διαδικασία παρακολουθήσεως και καταγραφής των λοιπών έμμεσων εκπομπών της και καταγράφει πλέον τις επαγγελματικές μετακινήσεις που πραγματοποιούνται από το σύνολο των συνεργαζόμενων πρακτορείων της.

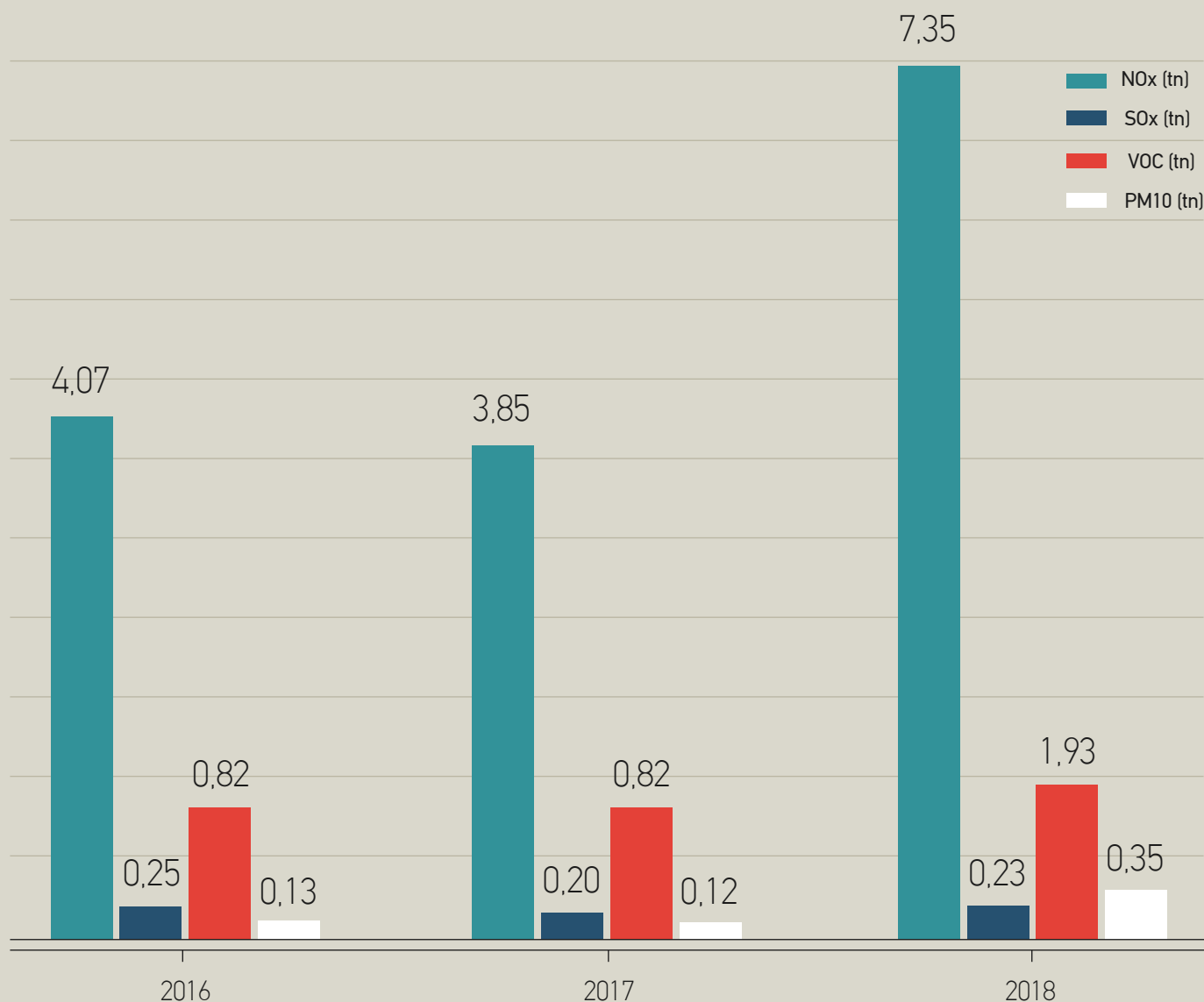
Για την ταχυδρομική αποστολή υλικού της Τραπέζης στους Πελάτες (αντίγραφα κινήσεως λογαριασμών, καρτών και δανείων) εκτιμάται ότι εκλύθηκαν 16,82 tn CO<sub>2</sub>.

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

## ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΛΟΙΠΩΝ ΑΕΡΙΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

Το 2018, οι εκπομπές των λοιπών αερίων (NO<sub>x</sub>, SO<sub>x</sub>, VOC και PM<sub>10</sub>) που οφείλονται στην κατανάλωση φυσικού αερίου, πετρελαίου θερμάνσεως, πετρελαίου Η/Ζ και καυσίμων κινήσεως (πετρέλαιο και βενζίνη) από την Τράπεζα, υπολογίζεται ότι ανέρχονται σε 7,35 tn NO<sub>x</sub>, σε 0,23 tn SO<sub>x</sub>, σε 1,93 tn VOC και σε 0,35 tn PM<sub>10</sub>. Για τον υπολογισμό χρησιμοποιήθηκαν οι σχετικοί συντελεστές εκπομπής από το [EMEP/EEA Air Pollutant Emission Inventory Guidebook 2013](#), ενώ οι εκπομπές SO<sub>x</sub> του πετρελαίου υπολογίσθηκαν με βάση τη σχετική εθνική νομοθεσία.

## ΕΞΕΛΙΞΗ ΕΚΠΟΜΠΩΝ ΛΟΙΠΩΝ ΑΕΡΙΩΝ



**Σημείωση:** Από το 2018, υπολογίζεται η κατανάλωση των καυσίμων κινήσεως και κατ' επέκταση, των εκπομπών, για το σύνολο των οχημάτων της Τράπεζης.

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 2018, η Τράπεζα συμπλήρωσε συνολικά 1.516 kg ψυκτικά υγρά σε συστήματα κλιματισμού (αναπλήρωση διαρροών). Η ποσότητα αυτή αντιστοιχεί σε εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου 2,85 kt CO<sub>2</sub> eq, οι οποίες αποτελούν το 7% του συνόλου των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (άμεσων και έμμεσων) από τη χρήση ενέργειας.

### ΠΡΟΣΘΗΚΗ ΨΥΚΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ (KG) ΣΕ ΨΥΚΤΙΚΕΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ALPHA BANK ΤΟ 2018

|               |              |
|---------------|--------------|
| R-134A        | 56           |
| R-407C        | 965          |
| R-410A        | 454          |
| R-422D        | 41           |
| <b>Σύνολο</b> | <b>1.516</b> |

## 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 εκπαιδεύσεως. 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 1.800 περίπου Πιστοποιημένους Υπαλλήλους της Τραπέζης.

Το 2018, 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 169 τόνοι χαρτιού**, ποσότητα που για να παραχθεί, θα απαιτείτο η κοπή 2.867 δένδρων, και **αποφεύχθηκαν 17 tn CO<sub>2</sub>** που θα εκπέμποντο για την ταχυδρομική αποστολή των έντυπων αντιγράφων στους Πελάτες.

## Στόχος 2018

Διεύρυνση της υποστηρίξεως της πρωτοβουλίας “Ωρα της Γης” μέσω της συμμετοχής περισσότερων Κτηρίων.

Επίσης, η Τράπεζα συμμετείχε το 2018, για δέκατο 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, στην Πάτρα, και στη Λάρισα, ενώ προχώρησε σε επέκταση της πρωτοβουλίας στο Μουσείο Χαρτονομισμάτων Ιονικής Τραπέζης στην Κέρκυρα και στον Εκθεσιακό Πολιτιστικό Χώρο στο Ναύπλιο.

## ΑΛΛΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ

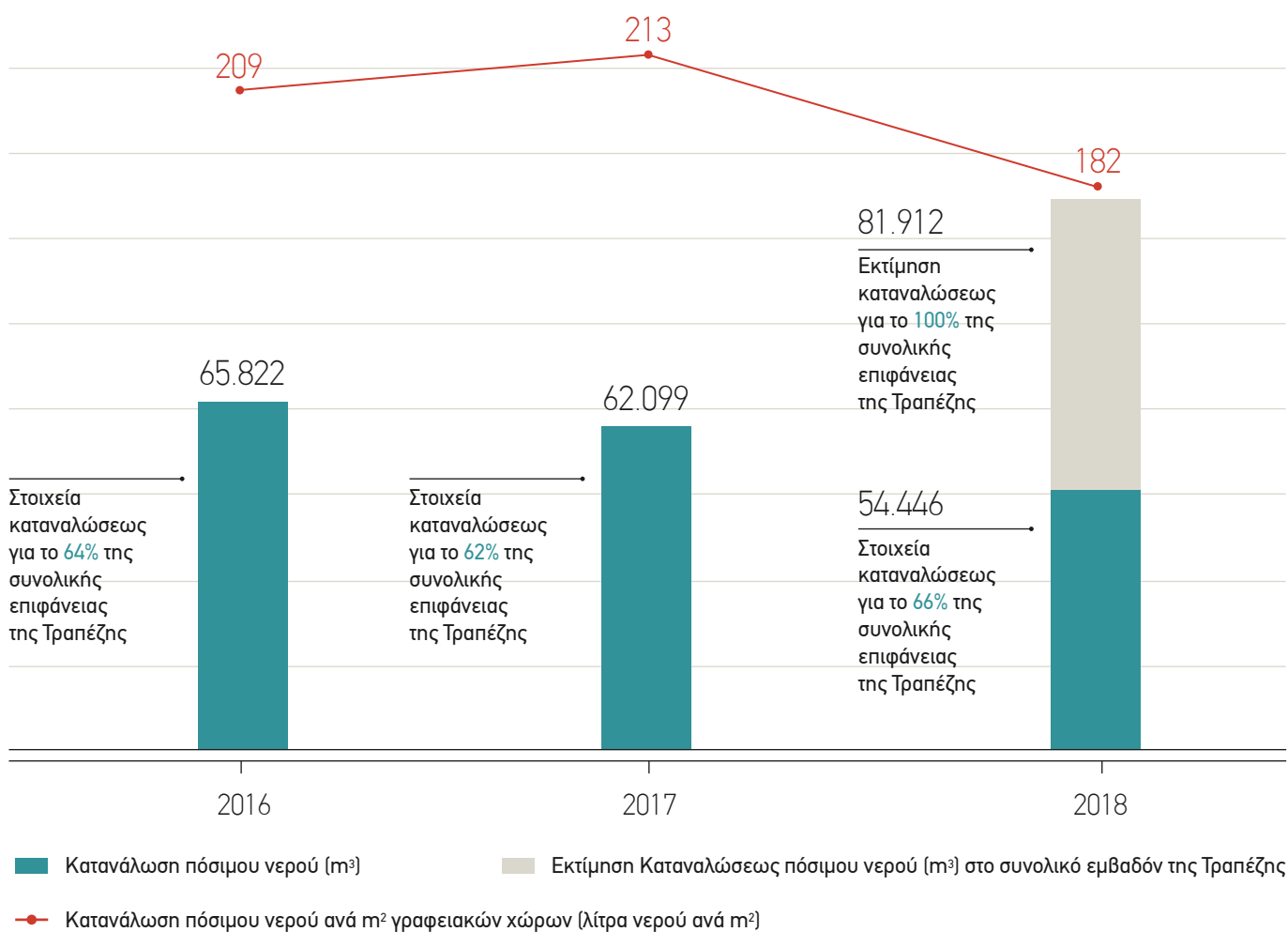
### ΧΡΗΣΗ ΠΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ

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

### ΝΕΡΟ

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

### ΕΞΕΛΙΞΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΕΩΣ ΠΟΣΙΜΟΥ ΝΕΡΟΥ



Προκειμένου να υπολογισθούν οι ανωτέρω καταναλώσεις και οι σχετικές μετρούμενες επιφάνειες, εφαρμόστηκαν (όπου ήταν εφαρμοστέο και εφικτό) οι ίδιες βασικές αρχές που αναφέρονται και ανωτέρω για τον υπολογισμό της ηλεκτρικής ενέργειας.

Η παρακολούθηση της καταναλώσεως νερού στις Μονάδες της Τραπέζης βασίζεται στους λογαριασμούς υδρεύσεως. Κάθε έτος, η Τράπεζα μετράει και καταγράφει την κατανάλωση νερού σε περισσότερα Κτήρια, Γραφεία και Καταστήματά της, τα οποία καλύπτουν διαρκώς μεγαλύτερο εμβαδόν.

Από το 2018, η Τράπεζα προχωρά στην εκτίμηση της καταναλώσεως νερού στο σύνολο της επιφάνειάς της. Από τα διαθέσιμα στοιχεία καταναλώσεως νερού στις κτηριακές υποδομές υπολογίζεται η μέση ετήσια κατανάλωση νερού ανά μονάδα επιφάνειας σε Καταστήματα και σε Κτήρια Διοικήσεως.

Με βάση τους δύο αυτούς δείκτες και την επιφάνεια των αντίστοιχων κτηριακών υποδομών της Τραπέζης που δεν καλύπτονται από τους διαθέσιμους λογαριασμούς υδρεύσεως, υπολογίζεται η κατανάλωση νερού για το σύνολο των υποδομών. Οι ποσότητες νερού που καταναλώθηκαν στους χώρους της Τραπέζης το 2018, ανήλθαν συνολικά σε 81.912 m<sup>3</sup>.

Η κατανάλωση, ανά τετραγωνικό, εμφανίζεται μειωμένη σε σχέση με το 2017 κατά 17,11% (λίτρα ανά m<sup>2</sup>), γεγονός το οποίο οφείλεται στις ήπιες καιρικές συνθήκες και στη συνετή χρήση.

**ΧΑΡΤΙ ΚΑΙ ΑΝΑΛΩΣΙΜΑ**

Η Alpha Bank χρησιμοποίησε, για όγδοο συνεχές έτος, φωτοαντιγραφικό χαρτί χαμηλής ενεργειακής κατανάλωσης τύπου “eco efficient 75 gr/m<sup>2</sup>”, πιστοποιημένο κατά τα διεθνή περιβαλλοντικά πρότυπα.

Από το 2018, η Alpha Bank ενισχύει τις διαδικασίες παρακολούθησής της κατανάλωσης χαρτιού. Παρακολουθεί, σε μηνιαία βάση, την κατανάλωση χαρτιού και επιδιώκει τη μείωση της χρησιμοποιούμενης ποσότητας. Στις διάφορες Μονάδες (Καταστήματα και Κτήρια της Διοικήσεως), χρησιμοποιούνται τρεις βασικές κατηγορίες χαρτιού:

- Φωτοαντιγραφικό χαρτί A4
- Χαρτί για τα έντυπα τραπεζικών συναλλαγών
- Χαρτί για τα αντίγραφα κινήσεως λογαριασμών (statements).

Η παρακολούθηση της χορηγηθείσας ποσότητας χαρτιού, ανά κατηγορία, γίνεται μέσω των μηνιαίων αναφορών των συνεργαζόμενων εταιριών. Το 2018, χρησιμοποιήθηκαν περίπου 827 τόνοι χαρτιού.

| ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΧΑΡΤΙΟΥ  | ΣΥΝΟΛΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΜΕΝΗΣ ΠΟΣΟΤΗΤΑΣ ΣΕ ΚΓ |
|--|---|
| Φωτοαντιγραφικό χαρτί A4                                 | 497.656                                 |
| Χαρτί για τα έντυπα τραπεζικών συναλλαγών                | 162.061                                 |
| Χαρτί για τα αντίγραφα κινήσεως λογαριασμών (statements) | 167.042                                 |
| <b>Σύνολο</b>  | <b>826.759</b>                          |

Επίσης, επεκτάθηκε το πρόγραμμα Managed Printing Services για τη διαχείριση των εκτυπωτικών εργασιών με πολλαπλές ωφέλειες για την Τράπεζα, όπως μικρότερη ανάλωση σε χαρτί, σε αναλώσιμα εκτυπωτών και σε πάγιο εξοπλισμό. Το Πρόγραμμα εφαρμόστηκε το 2018, σε οκτώ (8) Κεντρικά Κτήρια και σε οκτώ (8) Καταστήματα της Τραπέζης.

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

- Απεστάλησαν 25.162 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 εντύπου υλικού από τις Μονάδες της Τραπέζης, για δωδέκατο συνεχές έτος:

- Σύνολο παραγγελιών εντύπου υλικού: 3.633. Διακινήθηκαν συνολικά 10.772 κιβώτια.
- Σύνολο παραγγελιών αναλωσίμου υλικού: 4.103. Διακινήθηκαν συνολικά 75.124 κιβώτια.



## ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ

Το 2018, 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 πολτοποίηση 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 2018

### ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ



- **478.034 kg** χαρτιού για πολτοποίηση (και μετέπειτα ανακύκλωση)
- **69.337 kg** φωτοτυπικού κομμένου χαρτιού (από 29 μεγάλα Κτήρια\*)
- **34,34 kg** αλουμινίου και πλαστικού
- **19.740 kg** συσσωρευτών οξέως-μολύβδου (από 4 Κτήρια και 2 Αποθήκες)
- **3.306 kg** μπαταριών
- **2.378 kg** λαμπτήρων φωτισμού
- **4.294 τεμάχια** πεπαλαιωμένου ηλεκτρονικού εξοπλισμού (διακομιστές, προσωπικοί υπολογιστές, οθόνες, εκτυπωτές, τηλεφωνικές συσκευές, σαρωτές, τερματικά POS, μικροί φορητοί υπολογιστές, κ.ά.)
- **7.757 τεμάχια** αναλωσίμων εκτυπωτών (toners, cartidges και drums)
- **1.420 τεμάχια** λοιπού εξοπλισμού (ψυγεία, fax, μηχανές καταμετρήσεως και διαχωριστικών, φωτοτυπικά μηχανήματα, αριθμομηχανές κ.λπ.)

### ΆΛΛΗ ΔΙΑΘΕΣΗ



- **13.767 kg** παλαιών μετάλλων και scrap για πώληση
- **1.245 τεμάχια** ηλεκτρονικού εξοπλισμού για πώληση
- **537 τεμάχια** πάγιου εξοπλισμού για πώληση
- **2.645 τεμάχια** αποσυρθέντος εξοπλισμού γραφείου (έπιπλα και σκεύη, φωτοτυπικά μηχανήματα, οθόνες, κ.α.) 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, συνεργάστηκε με τη Φιλοδασική Ένωση Αθηνών για τη διοργάνωση περιβαλλοντικών εκδηλώσεων.

Ειδικότερα, τον Νοέμβριο του 2018, πραγματοποιήθηκε περιβαλλοντική εκδήλωση για το **Μάζεμα της Ελιάς** στο **Αισθητικό Δάσος της Καισαριανής**, στην οποία συμμετείχαν περισσότερα από 80 άτομα, ήτοι Εθελοντές από το Προσωπικό της Τραπέζης συνοδευόμενοι από μέλη των οικογενειών τους.







MAZI | 121  
ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ



## ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ

### Στόχος 2018

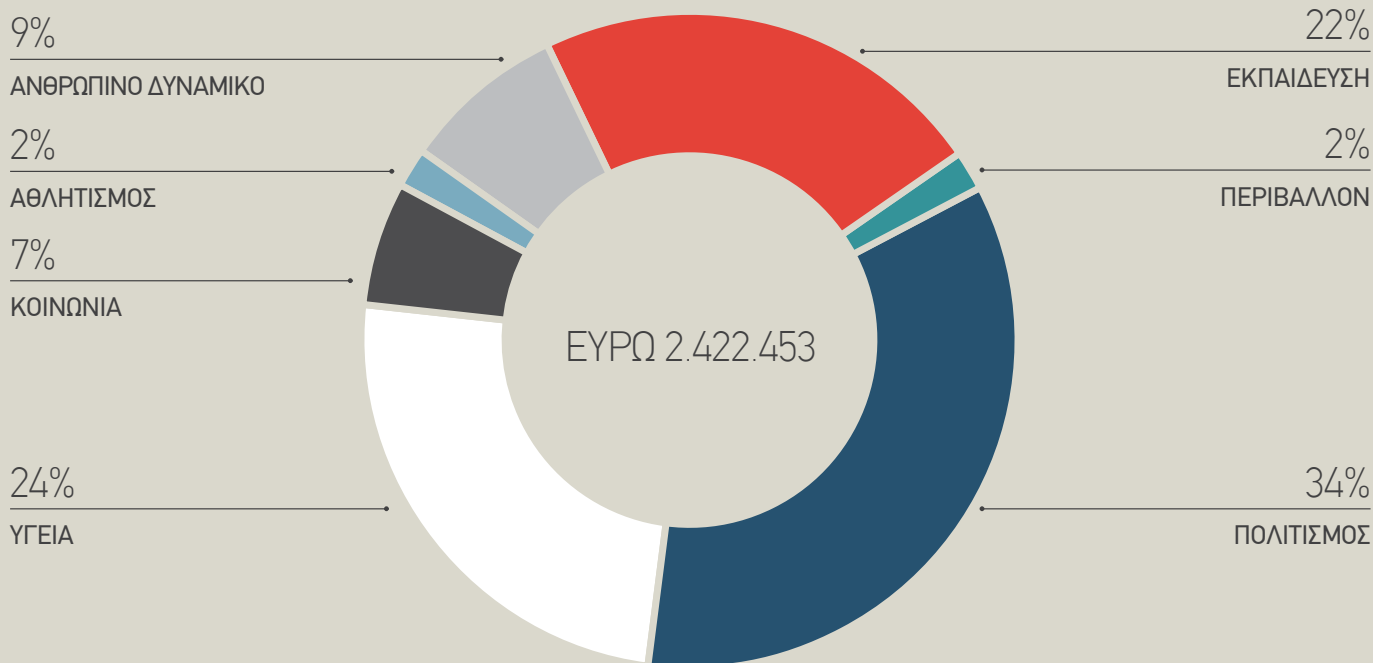
Συνέχιση και διεύρυνση των δράσεων της Τραπέζης για τη στήριξη του πολιτισμού, της υγείας και της κοινωνίας.

Με στόχο τη διασφάλιση της διαφάνειας των κοινωνικών επενδύσεων της, η Τράπεζα εφαρμόζει σύστημα εσωτερικής αξιολόγησης, 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 2018, ελήφθησαν συνολικά **1.072** αιτήματα χορηγιών από την Ελλάδα, εκ των οποίων ικανοποιήθηκαν τα **599**.

Η Alpha Bank συνεχίζει να επενδύει στους τομείς της εκπαίδευσης, του πολιτισμού, του περιβάλλοντος και της υγείας. Το 2018, στο πλαίσιο του χορηγικού της προγράμματος, διέθεσε το ποσό των **Ευρώ 2.422.453** ως κατωτέρω:

## ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ



## ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ALPHA BANK ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΓΙΑ ΤΟ 2018

|                           | ΚΥΠΡΟΣ | ΡΟΥΜΑΝΙΑ | ΑΛΒΑΝΙΑ | ΗΝΩΜΕΝΟ ΒΑΣΙΛΕΙΟ |
|---------------------------|--------|----------|---------|------------------|
| ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ (ΕΥΡΩ) | 66.035 | 394.102  | 43.677  | 1.878            |

## ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΤΟΠΙΚΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Το 2018, η κοινωνική δραστηριότητα της Τραπέζης συνεχίσθηκε μέσω της εφαρμογής τεσσάρων μεγάλων Προγραμμάτων που σχεδιάστηκαν για την υποστήριξη της κοινωνίας, της παιδείας, 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 “Άγωνα Γραμμή Γόνιμη”**.

ιατροφαρμακευτικών αναγκών καθώς και η ενίσχυση της ποιότητας ζωής και του αισθήματος ασφαλείας των κατοίκων όσον αφορά σε θέματα υγείας και ιατρικής περιθάλψης.

Συνολικά, από την έναρξη του Προγράμματος το 2014 έως το τέλος του 2018, έχουν προσφερθεί **203.200 τεμάχια ιατροφαρμακευτικού υλικού και εξοπλισμού σε 42 νησιά**, με αποτέλεσμα να ενισχυθεί σημαντικά η δυνατότητα αντιμετώπισης των ιατρικών περιστατικών των κατοίκων και των επισκεπτών των περιοχών αυτών.

**ΑΓΩΝΗ ΓΡΑΜΜΗ ΓΟΝΙΜΗ** ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ 2018

Το Πρόγραμμα έχει ήδη πραγματοποιηθεί στα ακόλουθα νησιά:  
**2014:** Κάσος, Λειψοί, Νισύρου, Τήλος. **2015:** Αστυπάλαια, Κάλυμνος, Κάρπαθος, Κως, Λέρος, Πάτμος, Σύμη, Χάλκη.  
**2016:** Άνδρος, Θάσος, Ικαρία, Κύθνος, Σάμος, Τήνος, Φολέγανδρος, Φούρνιοι.  
**2017:** Αμοργός, Ανάφη, Τος, Κέα, Λέσβος, Μήλος, Νάξος, Σέριφος, Σίφνος, Σκιάθος, Σύρος, Σκοινούσα.

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

**ALPHA BANK** **μαζι**  
 ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ALPHA BANK

Το 2014, το πρόγραμμα “Μαζί, με στόχο την υγεία” ξεκίνησε από τα νησιά της **Τήλου**, της **Νισύρου**, των **Λειψών** και της **Κάσου**. Τα επόμενα τρία έτη (2015-2017), επεκτάθηκε σε ακόμη είκοσι οκτώ (28) νησιά (**Αμοργός, Ανάφη, Άνδρος, Αστυπάλαια, Θάσος, Ικαρία, Ίος, Κάλυμνος, Κάρπαθος, Κέα, Κύθνος, Κως, Λέρος, Λέσβος, Μήλος, Νάξος, Πάτμος, Σάμος, Σέριφος, Σίφνος, Σκιάθος, Σύμη, Σύρος, Σχοινούσα, Τήνος, Φολέγανδρος, Φούρνιοι και Χάλκη**).

Κατά το 2018, το Πρόγραμμα συνέχισε να επεκτείνεται και πραγματοποιήθηκε σε **δέκα επιπλέον νησιά**, την **Αντίπαρο**, τη **Δονούσα**, τη **Θύμαινα**, το **Καστελλόριζο**, τη **Λήμνο**, την **Πάρο**, τη **Ρόδο**, τη **Σαμοθράκη**, τη **Σκύρο** και τη **Χίο**.

Συγκεκριμένα, κατά το 2018, στο πλαίσιο του Προγράμματος, υποστηρίχθηκαν:

- δύο (2) Κέντρα Υγείας (Σαμοθράκης, Πάρου)
- πέντε (5) Πολυδύναμα Περιφερειακά Ιατρεία (Αντιπάρου, Δονούσας, Θύμαινας, Σκύρου, Καστελλόριζου)
- τρία (3) Νοσοκομεία (Λήμνου, Χίου, Ρόδου)

τα οποία ενισχύθηκαν με:

- 892 τεμάχια ιατρικών αναλώσιμων υλικών
- 77 τεμάχια ιατροφαρμακευτικού εξοπλισμού
- 59 ιατρικά μηχανήματα και συσκευές
- 6 τεμάχια λοιπού εξοπλισμού.

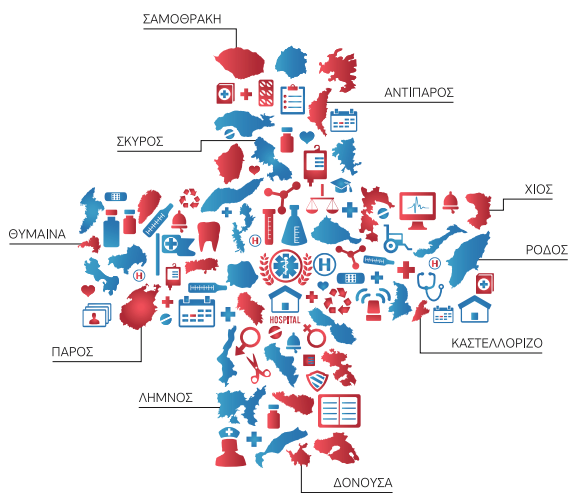
Η Τράπεζα, με βασική επιδίωξη τη βελτίωση των παροχών υγείας στα ελληνικά νησιά, θέλησε να προβεί στην προσφορά ιατροφαρμακευτικού εξοπλισμού και ιατρικών μηχανημάτων μέσω του σχεδιασμού του συγκεκριμένου κοινωνικού Προγράμματος. Κύριοι στόχοι του Προγράμματος είναι η υποστήριξη του έργου των τοπικών ιατρείων για την κάλυψη

Το πρόγραμμα “Μαζί, με στόχο την υγεία” πρόκειται να συνεχισθεί και κατά το 2019.

## ΕΙΠΑΝ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΤΟ 2018

“...Ευχαριστούμε την Alpha Bank που στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της δημιούργησε το κοινωνικό πρόγραμμα “Μαζί, με στόχο την υγεία”, πρόγραμμα για την βοήθεια των νησιών άγονης γραμμής με την παροχή ιατροφαρμακευτικού εξοπλισμού. Τα μηχανήματα μέτρησης αερίων στο αίμα που μας παρέδωσαν σήμερα, είναι ουσιαστική βοήθεια για το πολυδύναμο περιφερειακό ιατρείο Σκύρου, τους κατοίκους και επισκέπτες του νησιού μας...”

Δήμαρχος Σκύρου

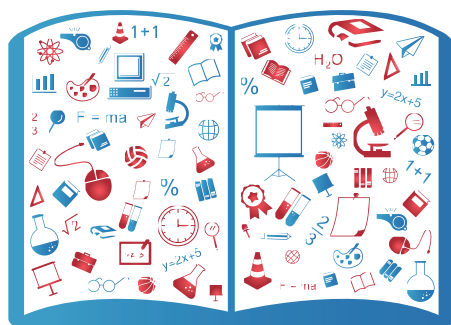


“...Η ευγενή σας χειρονομία αποτελεί πρότυπο μεγαλοψυχίας και προσφοράς προς την τοπική κοινωνία και τον συνάνθρωπο και αποδεικνύει έμπρακτα ότι «Ο άνθρωπος και ο σεβασμός των ανθρωπίνων αξιών, αποτελούν προτεραιότητα για την Τράπεζα». Επιπλέον, αποκτά βαρύνουσα σημασία καθώς γίνεται σε μία εποχή πολυποικίλης οικονομικής και ανθρωπιστικής κρίσης που βιώνει η χώρα μας και για αυτό το λόγο μας γεμίζει με συναισθήματα ελπίδας και αισιοδοξίας για το μέλλον...”

Δήμαρχος Πάρου

“...ο εξοπλισμός αυτός, ανταποκρίνεται στις σύγχρονες απαιτήσεις και ήταν αναγκαίος για την αναβάθμιση του σταθμού αιμοδοσίας...”

Διευθυντής του Σταθμού Αιμοδοσίας του Γενικού Νοσοκομείου Ρόδου



Το νέο πρόγραμμα Εταιρικής Υπευθυνότητας της Alpha Bank “Μαζί, με στόχο την παιδεία” υποστηρίζει τη λειτουργία δημοτικών σχολείων και προσφέρει διαδραστικά συστήματα διδασκαλίας, αθλητικό εξοπλισμό και βιβλία.

Μαζί, με στόχο την παιδεία.



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ “ΜΑΖΙ, ΜΕ ΣΤΟΧΟ ΤΗΝ ΠΑΙΔΕΙΑ”

### Στόχος 2018

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

Το 2018, η Τράπεζα εγκαινίασε το πρόγραμμα “Μαζί, με στόχο την παιδεία”, με σκοπό την ενίσχυση της λειτουργίας δημοτικών σχολείων σε όλη την Ελλάδα με την παροχή σύγχρονων συστημάτων διδασκαλίας, βιβλίων και αθλητικού εξοπλισμού. Συγκεκριμένα, σε κάθε σχολείο που εντάχθηκε στο Πρόγραμμα, η Τράπεζα προσέφερε:

- Ένα ολοκληρωμένο διαδραστικό σύστημα **διδασκαλίας με εξειδικευμένο λογισμικό**, που περιλαμβάνει πίνακα, ηλεκτρονικό υπολογιστή και μία συσκευή προβολής.
- **Βιβλία** για την ενίσχυση των σχολικών βιβλιοθηκών.
- **Είδη αθλητικού εξοπλισμού** για σχολικές δραστηριότητες.

Το Πρόγραμμα ξεκίνησε την Παρασκευή, 21 Σεπτεμβρίου 2018 και έως τα μέσα Νοεμβρίου του 2018 ολοκληρώθηκε η παράδοση υλικού σε **19 δημοτικά σχολεία** της Αττικής.

Το Πρόγραμμα θα συνεχισθεί και το 2019, σε περισσότερα σχολεία της χώρας.

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ “ΟΙ ΦΘΟΡΕΣ ΠΟΥ ΠΛΗΓΩΝΟΥΝ”**



**Οι φθορές που πληγώνουν**

Το Πρόγραμμα της Alpha Bank “Οι φθορές που πληγώνουν” συνεχίζει το έργο του με την αποκατάσταση και τη συντήρηση ιστορικών κτηρίων και μνημείων σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη.



**ALPHA BANK**

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.

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.

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

Το 2018, το Πρόγραμμα συνέχισε το έργο του με τον εξωραϊσμό του περιβάλλοντος χώρου του **Λευκού Πύργου στη Θεσσαλονίκη**. Επίσης, το Πρόγραμμα επεκτάθηκε και στο **Ναύπλιο**, με την αποκατάσταση κτηρίων και μνημείων της πόλεως. Συγκεκριμένα, πραγματοποιήθηκε ο καθαρισμός του τοίχου της Δημόσιας Κεντρικής Βιβλιοθήκης του Ναυπλίου “Ο Παλλαμήδης”, καθώς και του τοιχείου πίσω από το γλυπτό του Κωνσταντίνου Κανάρη, δίπλα στο Δημοτικό Σχολείο της πόλεως. Οι εργασίες πραγματοποιήθηκαν σε συνεργασία με τη Βιβλιοθήκη Ναυπλίου και με τον Δήμο Ναυπλιέων. Επίσης, εργασίες καθαρισμού και αποκαταστάσεως φθωρών πραγματοποιήθηκαν στο **Βαλλιάνειο Μέγαρο**, το ιστορικό κτήριο της **Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδος**.

**ΣΥΛΛΟΓΗ ΤΡΟΦΙΜΩΝ – ΜΑΡΤΙΟΣ 2018**

Με σκοπό την υποστήριξη κοινωνικών φορέων, την Παρασκευή, 23 και το Σάββατο, 24 Μαρτίου 2018, πραγματοποιήθηκαν εκδηλώσεις κοινωνικής προσφοράς στην Αθήνα, στη Θεσσαλονίκη, στο Κιάτο και στα Χανιά.

Χάρη στην πολύ μεγάλη συμμετοχή των Εργαζομένων της Τραπεζής συγκεντρώθηκαν συνολικά **565 χαρτοκιβώτια με τρόφιμα και με άλλα είδη πρώτης ανάγκης**, ενώ επιπλέον η **Τράπεζα προσέφερε 1.440 τεμάχια γάλακτος εβαπορέ**.

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 2018**

Το Σάββατο, 1 Σεπτεμβρίου 2018, 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 95 χαρτοκιβώτια με σχολικά είδη, που προσέφεραν οι Εργαζόμενοι της Τραπεζής. Επιπλέον, η Τράπεζα προσέφερε 100 τεμάχια σχολικών σακιδίων από την περιβαλλοντική οργάνωση “Καλλιστώ”.

## “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 παρακολούθησης θεατρικών παραστάσεων και ξεναγήσεων σε μουσεία, αποκλειστικά για παιδιά που φιλοξενούνται σε ιδρύματα.

Το Σάββατο, 3 Μαρτίου 2018, το Πρόγραμμα φιλοξένησε στην Αθήνα, στο **Μουσείο Κυκλαδικής Τέχνης** παιδιά από το **Παιδικό Χωριό SOS** της Βάρης. Οι μικροί επισκέπτες ξεναγήθηκαν στην έκθεση που διοργάνωσαν από κοινού το Μουσείο Κυκλαδικής Τέχνης και η Νομισματική Συλλογή της Τραπέζης με θέμα “**ΧΡΗΜΑ. Σύμβολα απτά στην αρχαία Ελλάδα**” και θαύμασαν εξαιρετικά δείγματα της αρχαίας νομισματοκοπίας. Επίσης, την Κυριακή, 11 Μαρτίου 2018, παιδιά που φιλοξενούνται στο **Παιδικό Χωριό SOS** στο **Πλαγιάρι Θεσσαλονίκης** επισκέφθηκαν το **Μουσείο Κινηματογράφου Θεσσαλονίκης** και παρακολούθησαν τις εκπαιδευτικές δράσεις που υλοποιούνται στον χώρο του Μουσείου (οι εν λόγω δράσεις υποστηρίζονται με χορηγία της Τραπέζης).

Την Πέμπτη, 5 Ιουλίου 2018, πραγματοποιήθηκε **παράσταση Θεάτρου Σκιών** για τα παιδιά που φιλοξενούνται στο **Λύρειο Παιδικό Ίδρυμα**, ενώ το Σάββατο, 6 Οκτωβρίου 2018, παιδιά από το **Παιδικό Χωριό SOS** στη Βάρη επισκέφθηκαν το **Μουσείο Γουλανδρή Φυσικής Ιστορίας** και παρακολούθησαν τη διαδραστική - ψηφιακή έκθεση με τίτλο: “**Σεισμός στο Μουσείο**”.

Την Παρασκευή, 14 Δεκεμβρίου 2018 και την Κυριακή, 16 Δεκεμβρίου 2018, πραγματοποιήθηκαν δύο εκδηλώσεις, στη **Θεσσαλονίκη** και στην **Αθήνα**, αντιστοίχως. Ειδικότερα, στην Αθήνα, παιδιά από το **Χαμόγελο του Παιδιού**, από το **Λύρειο Παιδικό Ίδρυμα** και από το σωματείο “**Οι Φίλοι του Παιδιού**” παρακολούθησαν τη θεατρική παράσταση “**ΠΙΝΟΚΙΟ**” στο Θέατρο του Νέου Κόσμου.

Στη Θεσσαλονίκη, παιδιά από το **Ελληνικό Παιδικό Χωριό** στο **Φύλο**, από το **Ορφανοτροφείο Θηλέων Μέλισσα**, από το **Παιδικό Χωριό SOS** στο **Πλαγιάρι** και από το **Χαμόγελο του Παιδιού** συμμετείχαν σε χριστουγεννιάτικες δράσεις στην Αμερικανική Γεωργική Σχολή με θέμα “**Μύρισε Χριστούγεννα**”. Οι εκδηλώσεις πραγματοποιήθηκαν με τη βοήθεια Εθελοντών από το Προσωπικό της Τραπέζης, οι οποίοι προετοίμασαν τους χώρους, υποδέχθηκαν τα παιδιά και τους μοίρασαν χριστουγεννιάτικα δώρα.

Από το 2015, που ξεκίνησε το Πρόγραμμα, περισσότερα από **600 παιδιά** που φιλοξενούνται σε ιδρύματα, έχουν παρακολουθήσει 27 θεατρικές παραστάσεις και ξεναγήσεις σε μουσεία.

## ΠΑΙΔΕΙΑ – ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ

Υποστηρίζοντας την παιδεία και την τεχνολογία, η Τράπεζα απέστειλε **243 βιβλία** σε σχολεία και σε ιδρύματα και ανέλαβε χορηγός του συνεδρίου **SingularityU Greece Summit**. Το Συνέδριο πραγματοποιήθηκε στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών την 19 και την 20 Σεπτεμβρίου 2018, με θέμα “**New Era, New Mindset**” και με στόχο να χαρτογραφήσει τις εξελίξεις και τις προκλήσεις που επιφέρουν οι πλέον καινοτόμες τεχνολογίες στην κοινωνία και στο επιχειρείν. Το Singularity University (SingularityU) ήλθε για πρώτη φορά στην Ελλάδα και, αξιοποιώντας τις εκθετικές τεχνολογίες (exponential technologies), όπως η τεχνητή νοημοσύνη, η ρομποτική και η ψηφιακή βιολογία, δημιουργεί ένα βιώσιμο μέλλον για όλους. Στο Συνέδριο, στο οποίο συμμετείχαν 1.500 άτομα, η Τράπεζα, με κεντρικό μήνυμα “**We believe in knowledge as a force of change**”, παρουσίασε, σε ειδικά διαμορφωμένο χώρο, σχετική προβολή (video) για τις δράσεις που πραγματοποιεί στους τομείς της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, της Εκπαιδευτικής και του Ψηφιακού Μετασχηματισμού (Digital Transformation). Επίσης, στο Συνέδριο παρευρέθησαν προσκεκλημένοι Πελάτες της Alpha Bank, ενώ παράλληλα δόθηκε η δυνατότητα σε Στελέχη της Τραπέζης να το παρακολουθήσουν μέσω live streaming.

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 Τραπέζης στην κοινωνία και ειδικότερα, στην εκπαίδευση, πραγματοποιούνται συχνά επισκέψεις μαθητών σε Καταστήματα της Τραπέζης καθώς και φοιτητών στο Κεντρικό Κτήριο της Τραπέζης, οι οποίοι ενημερώνονται για χρηματοοικονομικά θέματα και για τον τρόπο με τον οποίο λειτουργεί το τραπεζικό σύστημα. Στο τέλος των παρουσιάσεων πραγματοποιείται περαιτέρω ξεναγήση σε χώρους της Τραπέζης, όπως το Dealing Room, ο χώρος όπου ευρίσκονται οι θυρίδες κ.λπ.

Το 2018, επισκέφθηκαν την Τράπεζα **126** μαθητές και φοιτητές.

## “ΕΝΑ ΒΙΒΛΙΟ ΤΑΞΙΔΕΥΕΙ”

Η Alpha Bank, με αφορμή την ανακήρυξη της πόλεως των Αθηνών ως “**Παγκόσμιας Πρωτεύουσας Βιβλίου**” το 2018, για ένα έτος, πραγματοποίησε τη δράση “**Ενα βιβλίο ταξιδεύει**”. Συγκεκριμένα, από τη Δευτέρα, 16 Απριλίου 2018 και για έναν ολόκληρο μήνα, η Alpha Bank μετέτρεψε έναν συρμό της γραμμής δύο (2) του μετρό σε εικονική βιβλιοθήκη, με στόχο να συμβάλει στην ενημέρωση του κοινού για την αξία της παιδείας, του πολιτισμού και της λογοτεχνίας.



Η πρωτοβουλία Εταιρικής Υπευθυνότητας “Ένα βιβλίο ταξιδεύει” ολοκληρώθηκε με τη δωρεά ενός σημαντικού αριθμού βιβλίων από την Alpha Bank στη βιβλιοθήκη του Μη Κερδοσκοπικού Σωματείου “**Δίκτυο για τα Δικαιώματα του Παιδιού**”, προκειμένου να ενισχύσει την προσπάθειά του να προσφέρει σε παιδιά, που ανήκουν σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, τη δυνατότητα να αποκτήσουν πρόσβαση στη γνώση.

## 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 διαρκείας, αλλά και λαμβάνοντας έκτακτα μέτρα ρυθμίσεων για τη στήριξη των Πελατών της, Ιδιωτών που διαμένουν και Επιχειρήσεων που εδρεύουν στις πληγείσες περιοχές. Η Διεύθυνση Marketing και Δημοσίων Σχέσεων - Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη συντονίζει όλες τις Διευθύνσεις της Τραπέζης, προκειμένου να διαμορφώνεται από κοινού ένα σχέδιο ανταποκρίσεως, με στόχο η Τράπεζα να παρέχει την καλύτερη δυνατή βοήθεια σε περιπτώσεις φυσικών καταστροφών, όταν προκύπτουν.

Συγκεκριμένα, η Alpha Bank, προκειμένου να συμβάλει στην άμεση αντιμετώπιση των προβλημάτων των πληγέντων από τις πυρκαϊές στις περιοχές της **Ανατολικής και της Δυτικής Αττικής τον Ιούλιο του 2018**, προσέφερε 800 τεμάχια ειδών ρουχισμού στους κατοίκους του **Δήμου Μαραθώνος** καθώς και 600 τεμάχια ιατροφαρμακευτικού υλικού στον **Δήμο Ραφήνας**.

Για τη διευκόλυνση της αποπληρωμής στεγαστικών, καταναλωτικών και επιχειρηματικών δανείων και καρτών, η Τράπεζα παρέχει επίσης τη δυνατότητα άτοκης αναστολής πληρωμών για διάστημα έως και δώδεκα μήνες σε Πελάτες της, Ιδιώτες και Επιχειρήσεις, που είναι κάτοικοι ή δραστηριοποιούνται στις πληγείσες περιοχές και είχαν υποστεί ζημιές. Οι Πελάτες είχαν τη δυνατότητα χρήσεως αυτής της διευκόλυνσεως, κατόπιν αιτήσεως στα Καταστήματα συνεργασίας τους έως την 31.12.2018.

Επιπλέον, προκειμένου να συμβάλει, κατά το δυνατόν, στην αποκατάσταση των συναλλαγών με κάρτες στις πληγείσες περιοχές, η Τράπεζα προέβη στην αντικατάσταση των κατεστραμμένων τερματικών στις Επιχειρήσεις-Πελάτες της που είχαν υποστεί ζημιές από τις πυρκαϊές, ενώ ανέλαβε και τυχόν δαπάνες για την τεχνική υποστήριξη ή για το ενοίκιο του νέου τερματικού για χρονικό διάστημα έξι μηνών.

Επίσης, η **ΑΧΑ Ασφαλιστική** προχώρησε σε ενέργειες άμεσης στηρίξεως των ασφαλισμένων Πελατών της Τραπέζης που βρέθηκαν σε δυσχερή κατάσταση, προκειμένου να εξασφαλίσει ολιγοήμερη στέγαση των πληγέντων που το είχαν ανάγκη, καθώς και παροχή άμεσης προκαταβολής για την κάλυψη των πρώτων δαπανών.

Τέλος, υπήρξε μεγάλη ανταπόκριση από Πελάτες της Alpha Bank που κατέθεσαν δωρεές στον λογαριασμό των **Γιατρών του Κόσμου** στην Τράπεζα για την παροχή ιατρικής περιθάλψεως και ψυχολογικής υποστήριξεως στους πυροπαθείς.

Η Alpha Bank με τη συνεισφορά της σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης ενισχύει όχι μόνον τους Πελάτες της, αλλά το σύνολο της κοινωνίας. Στα άμεσα οφέλη μέσω της παραχωρήσεως ειδών πρώτης ανάγκης, όπως τρόφιμα και ρουχισμός, είναι η ενίσχυση των οικογενειών που έχουν πληγεί και η στήριξη του κρατικού φορέα, ο οποίος σε περιόδους χρηματοοικονομικής κρίσεως αδυνατεί να καλύψει το σύνολο των αναγκών που προκύπτουν από τις φυσικές καταστροφές. Ταυτοχρόνως, η Τράπεζα, μέσω της φυσικής της παρουσίας στις πληγείσες περιοχές, αφουγκράζεται τις συνεχείς ανάγκες της τοπικής κοινωνίας αποτελεσματικότερα και παρέχει λύσεις που σχετίζονται με τον τομέα δραστηριοποίησής της και όχι μόνον. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα προέβη σε δωρεά **2.502 πυροσβεστικών κранών**, προκειμένου να συνδράμει στην διεξαγωγή του καθημερινού επιχειρησιακού έργου του Πυροσβεστικού Σώματος.

Η Τράπεζα, ενισχύοντας τις πληγείσες περιοχές ακόμη και μετά το πέρας της έκτακτης ανάγκης, συμμετέχει σε δράσεις αποκαταστάσεως του περιβάλλοντος είτε μέσω δωρεάς δενδρυλλίων είτε μέσω Εθελοντών που συμμετέχουν στις διάφορες δενδροφυτεύσεις. Η αποκατάσταση του φυσικού οικοσυστήματος δεν αποτελεί μόνον πράξη περιβαλλοντικής συνεισφοράς, αλλά παράλληλα, στοχεύει στην προστασία και στη διατήρηση της πολιτιστικής κληρονομιάς και της οικονομίας των πληγείσων περιοχών.

## ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ

### ALPHA BANK ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ

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

Όλα τα πολιτιστικά νέα της Τραπέζης παρουσιάζονται στην ιστοσελίδα [www.alphapolitismos.gr](http://www.alphapolitismos.gr), την οποία το 2018, επισκέφθηκαν **6.897** άτομα.

### ΕΚΘΕΣΗ “ΧΡΗΜΑ. ΣΥΜΒΟΛΑ ΑΠΤΑ ΣΤΗΝ ΑΡΧΑΙΑ ΕΛΛΑΔΑ”

Η Νομισματική Συλλογή της Alpha Bank και το Μουσείο Κυκλαδικής Τέχνης συνεργάστηκαν για πρώτη φορά το 2017 και διοργάνωσαν από κοινού μία μεγάλη έκθεση με τίτλο: “ΧΡΗΜΑ. Σύμβολα απτά στην αρχαία Ελλάδα”, η οποία συνεχίστηκε έως τον Απρίλιο του 2018.

Η Έκθεση παρουσίαζε 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 καλύπτουν 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, μετρηρικά 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. Την Έκθεση, που εγκαινιάστηκε την 2 Νοεμβρίου 2017, επισκέφθηκαν **10.362** άτομα.

Κατά τη διάρκεια της Εκθέσεως, το Τμήμα Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων του Μουσείου Κυκλαδικής Τέχνης, σε συνεργασία με τη Νομισματική Συλλογή Alpha Bank, πραγματοποίησε δύο εκπαιδευτικά προγράμματα. Το πρόγραμμα “**Μύθοι και σύμβολα στα αρχαία νομίσματα**”, το οποίο απευθυνόταν σε μαθητές της Γ΄ Δημοτικού και το πρόγραμμα “**Νομίσματα και σύμβολα της καθημερινής ζωής στην αρχαία Ελλάδα**”, που απευθυνόταν σε μαθητές της Δ΄ Δημοτικού και της Α΄ Γυμνασίου. Παράλληλα, διεξήχθησαν και εκπαιδευτικά προγράμματα για μαθητές ειδικών σχολείων καθώς και για άτομα με προβλήματα οράσεως.



Στο πλαίσιο της Εκθέσεως “ΧΡΗΜΑ. Σύμβολα απτά στην αρχαία Ελλάδα”, πραγματοποιήθηκε Κύκλος Ομιλιών με τα εξής θέματα: **Χρήμα και Τέχνη** (1 Φεβρουαρίου 2018), **Χρήμα και Ιστορία** (22 Φεβρουαρίου 2018) και **Χρήμα και Τράπεζες** (29 Μαρτίου 2018).



## ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ



### “ΝΟΜΟΣ-ΝΟΜΙΖΩ-ΝΟΜΙΣΜΑ”

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα της Νομισματικής Συλλογής της Τραπεζής “**Νόμος-Νομίζω- Νόμισμα**”, το οποίο φέρει την άδεια του Υπουργείου Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων, πραγματοποιήσε, για δεύτερο συνεχές σχολικό έτος, 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, με την κυκλοφορία του και με τη χρήση του ως μέσου συναλλαγής. Στο πλαίσιο του Προγράμματος, πραγματοποιούνται και επιμορφωτικά σεμινάρια για εκπαιδευτικούς. Συγκεκριμένα, πραγματοποιήθηκαν επιμορφωτικά σεμινάρια για τους Εκπαιδευτικούς στην Καστοριά και στη Ρόδο, σε συνεργασία με τις αντίστοιχες Διευθύνσεις Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης. Καθ’ όλη τη διάρκεια του 2018, το Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα παρακολούθησαν συνολικά **5.524 μαθητές σε 131 σχολεία της ελληνικής επικράτειας**.



Κατόπιν αιτήματος του Συλλόγου “Ελληνικά για Όλους - Grec pour Tous”, η ειδικά σχεδιασμένη βαλίτσα του εκπαιδευτικού προγράμματος της Νομισματικής Συλλογής “**Νόμος-Νομίζω-Νόμισμα**” ταξίδεψε στη Λωζάνη της Ελβετίας, όπου και παρέμεινε στο σχολείο του Συλλόγου από τον Ιανουάριο έως τον Μάρτιο 2018. Οι μαθητές των τάξεων Α΄, Ε΄ και Στ΄ της πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης καθώς και οι μαθητές του Νηπιαγωγείου, με την καθοδήγηση των εκπαιδευτικών τους, γνώρισαν την ιστορία του αρχαίου ελληνικού νομίσματος που συνδέεται με την εξέλιξη της οικονομικής και της πολιτικής ιστορίας στον αρχαίο ελληνικό κόσμο.

Επιπλέον, στο πλαίσιο της εκδηλώσεως “Lausanne Méditerranéees”, που πραγματοποιήθηκε, για δεύτερο έτος, από την 8 έως την 13 Οκτωβρίου 2018, με θέμα την Ελληνική Οικονομία, το Σχολείο του Συλλόγου “Grec pour Tous” παρουσίασε τη βαλίτσα του Εκπαιδευτικού Προγράμματος.



### “Η ΣΥΝΑΡΠΑΣΤΙΚΗ ΙΣΤΟΡΙΑ ΤΟΥ ΝΟΜΙΣΜΑΤΟΣ”

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα της Νομισματικής Συλλογής της Τραπεζής “**Η συναρπαστική ιστορία του νομίσματος**”, 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 2018, το Πρόγραμμα παρακολούθησαν μαθητές της Α΄ τάξεως του 1ου Γυμνασίου Αγίου Δημητρίου και της Ε΄ τάξεως του 5ου Δημοτικού Σχολείου Νέας Σμύρνης.



## ΆΛΛΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

### ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ ΑΡΧΑΙΑΣ ΝΟΜΙΣΜΑΤΙΚΗΣ

Το 2018, πραγματοποιήθηκαν σεμινάρια αρχαίας νομισματικής στον χώρο της Νομισματικής Συλλογής της Τραπέζης για φοιτητές ελληνικών και ξένων πανεπιστημίων καθώς και για φοιτητές των ξένων αρχαιολογικών σχολών στην Ελλάδα. Οι φοιτητές είχαν τη δυνατότητα να μελετήσουν αρχαία νομίσματα, να εμβαθύνουν σε θέματα σχετικά με τη νομισματική και να παρακολουθήσουν διαλέξεις από διακεκριμένους νομισματολόγους. Κατά τις επισκέψεις, οι φοιτητές ενημερώθηκαν για την ιστορία της Νομισματικής Συλλογής, για την εφεύρεση και για την εξέλιξη του νομίσματος καθώς και για τον τρόπο κατασκευής των αρχαίων νομισμάτων.

Τα σεμινάρια παρακολούθησαν:

- φοιτητές της Αμερικανικής Σχολής Κλασικών Σπουδών στην Αθήνα (25 Ιανουαρίου 2018),
- μεταπτυχιακοί φοιτητές της Αρχαιολογίας του Πανεπιστημίου του Εδιμβούργου (24 Μαΐου 2018),
- σπουδαστές του θερινού σχολείου "Αρχαίας Ελληνικής και Ρωμαϊκής Νομισματικής", το οποίο διοργάνωσε, για δεύτερο συνεχές έτος, το Ινστιτούτο Ιστορικών Ερευνών του Εθνικού Ιδρύματος Ερευνών (4 Ιουλίου 2018),
- μεταπτυχιακοί φοιτητές της Αρχαιολογίας του Πανεπιστημίου Ράντμπουρντ του Ναϊμέκεν στην Ολλανδία (10 Σεπτεμβρίου 2018).



### ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ ΕΘΝΙΚΟ ΚΑΙ ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

Το νομισματικό σεμινάριο του Τμήματος Ιστορίας και Αρχαιολογίας της Φιλοσοφικής Σχολής του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών πραγματοποιήθηκε, για πρώτη φορά, στους χώρους της Νομισματικής Συλλογής της Τραπέζης, από την 7 Μαρτίου έως και την 13 Ιουνίου 2018.



### ΜΟΥΣΕΙΟ ΧΑΡΤΟΝΟΜΙΣΜΑΤΩΝ ΙΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΗΣ – ΚΕΡΚΥΡΑ

Το 2018, το Μουσείο επισκέφθηκαν 7.116 άτομα, εκ των οποίων, 4.762 Έλληνες και 2.354 ξένοι επισκέπτες.

## ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

### ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΕΚΘΕΣΗ

Το Μουσείο Χαρτονομισμάτων Ιονικής Τραπέζης συμμετείχε στην έκθεση "Ιωάννης Καποδίστριας, ο Κερκυραίος πρώτος Κυβερνήτης της Ελλάδος", την οποία διοργάνωσαν η Βουλή των Ελλήνων, ο Δήμος Κέρκυρας και η Δημοτική Πινακοθήκη της Κέρκυρας από την 21.5.2018 έως την 30.12.2018, στο Τμήμα Μόνιμης Συλλογής της Πινακοθήκης στην Κέρκυρα.



Στην Έκθεση παρουσιάσθηκαν ο αργυρός φοίνικας, το πρώτο νόμισμα του νεώτερου Ελληνικού Κράτους, χάλκινες υποδιαιρέσεις φοίνικα, χάρτινος φοίνικας και μεταγενέστερα τραπεζογραμμάτια με την απεικόνιση του Ιωάννη Καποδίστρια από τις Συλλογές της Τραπεζής.

### ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ

Το Μουσείο Χαρτονομισμάτων Ιονικής Τραπεζής συμμετείχε στην 20η Ετήσια Συνάντηση Μουσείων Νεώτερου Πολιτισμού, που διοργάνωσε η Διεύθυνση Νεώτερης Πολιτιστικής Κληρονομιάς σε συνεργασία με το Ελληνικό Τμήμα του ICOM (Διεθνές Συμβούλιο Μουσείων - International Council of Museums), την Παρασκευή, 23 Νοεμβρίου 2018. Το θέμα της Συνάντησης ήταν η Εκπαίδευση και η Νεοελληνική Πολιτιστική Κληρονομιά, "Με αφορμή τη συλλογή: μουσεία, καινοτόμες πρακτικές και δημιουργικές συνέργειες". Σκοπός της Συνάντησης ήταν η προβολή των δραστηριοτήτων των Μουσείων Νεώτερου Πολιτισμού καθώς και η ανάδειξη και η αξιολόγηση των βέλτιστων πρακτικών, που αναπτύσσονται στο σύγχρονο μουσειακό περιβάλλον.

### “ΟΤΑΝ ΤΟ ΝΟΜΙΣΜΑ ΣΥΝΑΝΤΗΣΕ ΤΟ ΧΑΡΤΟΝΟΜΙΣΜΑ”

Στο πλαίσιο του εορτασμού της Διεθνούς Ημέρας Μουσείων, κατά το χρονικό διάστημα από την 16 έως και την 20 Μαΐου 2018, διεξήχθη στο Μουσείο Χαρτονομισμάτων Ιονικής Τραπεζής, η εκπαιδευτική δράση με τίτλο: “Όταν το Νόμισμα συνάντησε το Χαρτονόμισμα”, την οποία παρακολούθησαν **156 μαθητές** και 11 συνοδοί από τέσσερα Δημοτικά Σχολεία της Κέρκυρας, το 13ο Σύστημα Αεροπροσκόπων Κέρκυρας καθώς και μέλη του Ελληνικού Οδηγισμού.



Λόγω της αυξημένης ζήτησης συμμετοχής των σχολείων, το Πρόγραμμα εντάχθηκε στα μόνιμα εκπαιδευτικά προγράμματα του Μουσείου, από τον Οκτώβριο 2018. Έως τον Δεκέμβριο 2018, το Πρόγραμμα παρακολούθησαν **162 μαθητές**.

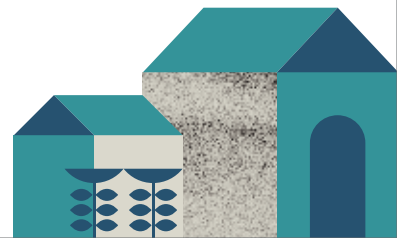
## ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ



### “ΧΑΡΤΙΝΟ ΝΟΜΙΣΜΑ – ΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΧΑΡΤΟΝΟΜΙΣΜΑ”

Συνεχίσθηκε και το 2018, 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 2018, το Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα παρακολούθησαν **988 μαθητές**.



## ΣΥΛΛΟΓΗ ΕΡΓΩΝ ΤΕΧΝΗΣ ΚΑΙ ΕΚΘΕΣΙΑΚΟΣ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΟΣ ΧΩΡΟΣ ΣΤΟ ΝΑΥΠΛΙΟ

### ΕΚΘΕΣΕΙΣ

- Η έκθεση **“Η Συλλογή της Alpha Bank. Ελληνική τέχνη από το 1960 έως σήμερα”** παρουσιάστηκε στο Μητροπολιτικό Οργανισμό Μουσείων Εικαστικών Τεχνών Θεσσαλονίκης. Περιελάμβανε 41 έργα ζωγραφικής, κατασκευές και γλυπτά.
- Στον Εκθεσιακό Πολιτιστικό Χώρο Alpha Bank στο Ναύπλιο λειτουργεί η 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 μουσειο-παιδαγωγό του Π.Λ.Ι., που είχε την επιμέλεια των προγραμμάτων και των ειδικών συνοδευτικών εντύπων. Το 2018, εκδόθηκε ειδικό έντυπο και για ομάδες παιδιών προσχολικής ηλικίας, που επισκέπτονται τον Εκθεσιακό Χώρο.

### ΔΑΝΕΙΣΜΟΙ ΕΡΓΩΝ

- Δανεισμός ενός έργου στην έκθεση **“Κωνσταντίνος Βολανάκης”**, που διοργάνωσε το Ίδρυμα Β. και Μ. Θεοχαράκη.
- Δανεισμός ενός έργου στην έκθεση **“Δημήτρης Μυταράς”**, που διοργανώθηκε από το Ίδρυμα Β. και Ε. Γουλανδρή στο Μουσείο του Ιδρύματος, στην Άνδρο.
- Δανεισμός τεσσάρων έργων στην έκθεση **“Η Μύκονος μέσα από το βλέμμα των καλλιτεχνών”**, που διοργανώθηκε στη Δημοτική Πινακοθήκη Μυκόνου.
- Δανεισμός πέντε βιβλίων στην έκθεση **“Έλληνες καλλιτέχνες και το βιβλίο”**, που διοργανώθηκε στη Δημοτική Πινακοθήκη Αθηνών.
- Δανεισμός τεσσάρων έργων στην έκθεση **“Γιάννης Μόραλης”**, που διοργανώθηκε στο Μουσείο Μπενάκη.

### ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

- Διοργάνωση κύκλου οκτώ μηνιαίων σεμιναριακών μαθημάτων για μεταπτυχιακούς φοιτητές, σε συνεργασία με τον Τομέα Ιστορίας της Τέχνης του Πανεπιστημίου Αθηνών, για το ακαδημαϊκό έτος 2018-2019, με τίτλο: **“Εικαστικές τέχνες στην Ελλάδα τον 21ο αιώνα”**. Τα μαθήματα πραγματοποιήθηκαν στην Αίθουσα Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων της Τραπέζης και συμμετείχαν 30 φοιτητές.
- Διοργάνωση κύκλου τεσσάρων μηνιαίων σεμιναριακών μαθημάτων Ιστορίας της Ελληνικής Τέχνης για το Προσωπικό της Τραπέζης, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού. Στα μαθήματα, που πραγματοποιήθηκαν στην Αίθουσα Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων της Τραπέζης, συμμετείχαν 30 άτομα.
- Σε συνεργασία με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη απενεμήθη, και το 2018, το **“Βραβείο Alpha Bank”** για την καλύτερη αφίσα, το οποίο θεσπίστηκε το 2016, στο πλαίσιο των **Αγώνων Νέων Σχεδιαστών** του περιοδικού **Gr Design** στο Μουσείο Μπενάκη.
- Ο Εκθεσιακός Πολιτιστικός Χώρος Alpha Bank στο Ναύπλιο συμμετείχε στη **“Νύχτα Μουσείων”**, την 19.5.2018.
- Παραχώρηση στον Δήμο Ναυπλιέων, των αιθουσών του Εκθεσιακού Πολιτιστικού Χώρου Alpha Bank στο Ναύπλιο, 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 Alpha Bank στο Ναύπλιο, στο διεθνές μεταπτυχιακό πρόγραμμα **Θερινή Ακαδημία Ολυμπίας (Olympia Summer Academy)** της Ευρωπαϊκής Εταιρίας Διεθνών Σπουδών (European International Studies Association), για τη διεξαγωγή των μαθημάτων πολιτικής επιστήμης και διεθνών σπουδών, όπου συμμετείχαν και δύο Στελέχη από τη Διεύθυνση Οικονομικών Μελετών της Τραπέζης.
- Υποστήριξη της Βιβλιοθήκης της Εθνικής Πινακοθήκης, με την ανάληψη του κόστους της συντηρήσεως παλαιών βιβλίων.

## ΧΟΡΗΓΙΕΣ

Η Alpha Bank, επί σειρά ετών, συμμετέχει ενεργά στην πολιτιστική ζωή του τόπου και υποστηρίζει την τέχνη και τα εικαστικά δρώμενα.

### • ΟΡΧΗΣΤΡΑ ΤΟΥ ΦΕΣΤΙΒΑΛ ΤΗΣ ΒΟΥΔΑΠΕΣΤΗΣ - ΜΕΓΑΡΟ ΜΟΥΣΙΚΗΣ ΑΘΗΝΩΝ

Η Τράπεζα ανέλαβε τη χορηγία της συναυλίας που πραγματοποιήσε η **Ορχήστρα του Φεστιβάλ της Βουδαπέστης**, μία από τις δέκα καλύτερες του κόσμου, υπό τη διεύθυνση του αρχιμουσικού **Iván Fischer** στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών, στο πλαίσιο του ετήσιου κύκλου εκδηλώσεων **Μεγάλες Ορχήστρες - Μεγάλοι Ερμηνευτές**.

### • ΦΙΛΑΡΜΟΝΙΚΗ ΟΡΧΗΣΤΡΑ ΤΟΥ ΛΟΝΔΙΝΟΥ - ΜΕΓΑΡΟ ΜΟΥΣΙΚΗΣ ΑΘΗΝΩΝ

Η Τράπεζα ανέλαβε χορηγός της συναυλίας που πραγματοποιήσε η **Φιλαρμονική Ορχήστρα του Λονδίνου**, υπό τη διεύθυνση του αρχιμουσικού **Jaime Martín** και του κορυφαίου πιανίστα **Fazil Say** στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών.

### • ΓΕΝΟΥΦΑ – ΛΥΡΙΚΗ ΣΚΗΝΗ – ΚΕΝΤΡΟ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ ΙΔΡΥΜΑ ΣΤΑΥΡΟΣ ΝΙΑΡΧΟΣ

Η Τράπεζα ανέλαβε τη χορηγία της παραστάσεως **“Γενούφα”**, μία από τις σημαντικότερες όπερες του 20ου αιώνα, του Τσέχου συνθέτη **Leoš Janáček** που πραγματοποιήθηκε στη Λυρική Σκηνή στο Κέντρο Πολιτισμού Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος.

### • ΧΕΝΟΣ - ΣΤΕΓΗ ΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΤΕΧΝΩΝ

Η Τράπεζα ανέλαβε τη χορηγία της παραστάσεως **“ΧΕΝΟΣ”** του διεθνούς φήμης χορευτή **Akram Khan** στη Στέγη Γραμμάτων και Τεχνών.

### • NEW WORLDS – BILL MURRAY, JAN VOGLER AND FRIENDS - ΗΡΩΔΕΙΟ

Η Τράπεζα ανέλαβε τη χορηγία της συναυλίας **New Worlds – Bill Murray, Jan Vogler and Friends**, η οποία πραγματοποιήθηκε στο Ωδείο Ηρώδου Αττικού.



### • ΦΕΣΤΙΒΑΛ ΚΙΝΗΜΑΤΟΓΡΑΦΟΥ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ – ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

Η Alpha Bank, στο πλαίσιο των πρωτοβουλιών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που απευθύνονται σε παιδιά, ανέλαβε και το 2018 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 της Πρωτοβάθμιας και της Δευτεροβάθμιας Εκπαιδύσεως, οι οποίες διαμορφώθηκαν από εκπαιδευτικούς και από 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.



## ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ

### ΣΥΛΛΟΓΗ, ΣΥΝΔΡΟΜΕΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΧΡΗΣΤΩΝ

Το 2018, η Βιβλιοθήκη της Alpha Bank εμπλουτίστηκε με 822 νέους τίτλους βιβλίων ποικίλου περιεχομένου καθώς και με πληροφοριακό υλικό και αριθμεί πλέον περισσότερους από 31.500 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 τομείς 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 1.400 κινήσεις δανεισμού βιβλίων και 50 κινήσεις δανεισμού κλαδικών μελετών, ενώ προστέθηκαν 121 νέα Μέλη και πλέον, αριθμεί 1.077 ενεργά Μέλη. Επίσης, τη Βιβλιοθήκη επισκέφθηκαν 32 ερευνητές για τη συλλογή πληροφοριακού υλικού και για μελέτη στο Αναγνώστηριο.



### ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΚΔΟΣΕΩΝ ΤΡΑΠΕΖΗΣ

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

Στο πλαίσιο αυτό και σύμφωνα με την πολιτική της Τραπέζης για την προβολή του ελληνικού πολιτισμού, η Βιβλιοθήκη προσέβη στη δωρεάν διάθεση συνολικά **1.678** αντιτύπων Εκδόσεων της Τραπέζης και **551** 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 Δημοσθένειος Δημοτική Βιβλιοθήκη Παιανίας, η Αιάντειος Δημόσια Βιβλιοθήκη Αταλάντης, η Δημοτική Βιβλιοθήκη Ψαρών "Κωνσταντής Κοτρόζος" κ.ά. Ομοίως, πραγματοποιήθηκε αποστολή εκδόσεων σε πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες και συγκεκριμένα, στη Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Αιγαίου, στο Παιδαγωγικό Τμήμα Δημοτικής Εκπαίδευσης του Πανεπιστημίου Πατρών και στη Στρατιωτική Σχολή Ευελπίδων, ενώ δωρεά εκδόσεων έγινε και σε αρκετά σχολεία της Πρωτοβάθμιας και της Δευτεροβάθμιας Εκπαιδευσεως σε όλη τη χώρα, όπως το 1ο Γυμνάσιο Αγίου Δημητρίου, το Μουσικό Σχολείο (Γυμνάσιο και Λύκειο) Καρδίτσας, το Γυμνάσιο Αμοργού, το Γυμνάσιο Φούρνων Ικαρίας, το Γυμνάσιο Φολεγάνδρου, το 19ο Ολοήμερο Δημοτικό Σχολείο Ζωγράφου, το Γυμνάσιο Σερίφου, το Δημοτικό Σχολείο Αθύρων Πέλλας κ.ά., καθώς και σε πολιτιστικά ιδρύματα και φορείς, όπως το Κοινωφελές Ίδρυμα Μιχαήλ Ν. Στασινόπουλος - ΒΙΟΧΑΛΚΟ, η Ελληνική Λέσχη του Βιβλίου, η Γενική Γραμματεία Αποδήμου Ελληνισμού, η Εφορεία Αρχαιοτήτων Δυτικής Αττικής, ο Περιβαλλοντικός Όμιλος Σαλαμίνας "ΠΕΡΙΒ.Ο.Σ." κ.ά.

Στο πλαίσιο της κοινωνικής προσφοράς της Alpha Bank, η Βιβλιοθήκη συνέβαλε με τη δωρεάν διάθεση Εκδόσεων της Τραπέζης στις ετήσιες χριστουγεννιάτικες αγορές φιλανθρωπικών σωματείων και οργανώσεων, όπως το Φιλανθρωπικό Σωματείο "ΟΙ ΦΙΛΟΙ ΤΟΥ ΠΑΙΔΙΟΥ" και το Σωματείο "Αντιμέτωπος Παιδικού Τραύματος". Επιπλέον, η Τράπεζα απέστειλε αντίτυπα των Εκδόσεων 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".

## ΔΙΚΤΥΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

Η Βιβλιοθήκη της Τραπέζης είναι συνιδρυτής και μέλος του Δικτύου συνεργασίας των Οικονομικών Βιβλιοθηκών "ΔΙ.Ο.ΒΙ. – Δίκτυο Οικονομικών Βιβλιοθηκών". Το 2018, το ΔΙ.Ο.ΒΙ. διοργάνωσε παρουσιάσεις εκδόσεων των μελών του, μία ημερίδα με τίτλο "Οικονομικές Βιβλιοθήκες: Δεξαμενές Πληροφόρησης και Κατάρτισης", που πραγματοποιήθηκε την 6 Ιουνίου 2018, στο Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο, καθώς και μία εκπαιδευτική επίσκεψη στη Βιβλιοθήκη της Ελληνικής Στατιστικής Αρχής (ΕΛΣΤΑΤ).

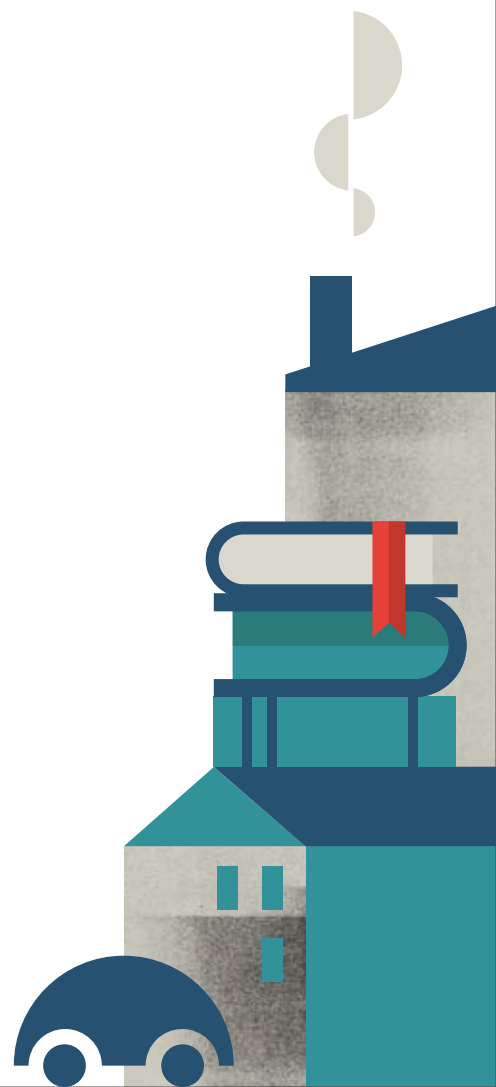
Το ΔΙ.Ο.ΒΙ. συστάθηκε το 2012 και αποσκοπεί στην καλύτερη συνεργασία των βιβλιοθηκών-μελών του για την ανταλλαγή υπηρεσιών, με βασική επιδίωξη την ποιοτικότερη εξυπηρέτηση των χρηστών τους.

## ΆΛΛΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

Το 2018, η Βιβλιοθήκη σχεδίασε, για πρώτη φορά, ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα με τίτλο: "Γνωρίζω τη Βιβλιοθήκη", το οποίο απευθύνεται σε παιδιά Δημοτικού και Γυμνασίου και πραγματοποιείται σε ειδικά διαμορφωμένο χώρο της. Κατά τη διεξαγωγή του Εκπαιδευτικού Προγράμματος, παρουσιάζονται η ιστορία της γραφής και των βιβλιοθηκών από την αρχαιότητα έως σήμερα, οι σπουδαιότερες βιβλιοθήκες του αρχαίου κόσμου καθώς και η σημασία και οι λειτουργίες μίας σύγχρονης βιβλιοθήκης, με ιδιαίτερη αναφορά στη Βιβλιοθήκη της Alpha Bank. Οι μαθητές ξεναγούνται στον χώρο της Βιβλιοθήκης, αναζητούν βιβλία στα ράφια της, καταλογογραφούν ορισμένες εκδόσεις, συμμετέχουν σε διαδραστικά παιχνίδια, απαντούν σε ερωτήσεις και λαμβάνουν σχετικό εκπαιδευτικό έντυπο.

Επίσης, η Βιβλιοθήκη της Alpha Bank διοργάνωσε την έκθεση με τίτλο: "Σπάνιες Εκδόσεις. Η Συλλογή της Alpha Bank" στον Εκθεσιακό Χώρο του Κεντρικού Κτηρίου της Τραπέζης (Πεσμαζόγλου 12 και Σταδίου 40), η οποία θα συνεχισθεί και καθ' όλη τη διάρκεια του έτους 2019. Η Συλλογή Σπάνιων Βιβλίων της Alpha Bank αποτελείται από μία σειρά σπάνιων εκδόσεων που περιλαμβάνουν έργα κλασικών συγγραφέων (αρχαίων Ελλήνων, Βυζαντινών, Ρωμαίων και άλλων ξένων συγγραφέων), τα οποία χρονολογούνται από τον 16ο έως και τον 19ο αιώνα, έργα Ευρωπαίων περιηγητών που διέτρεξαν τον ευρύτερο ελλαδικό χώρο από τον 17ο έως και τον 19ο αιώνα, όπως επίσης και καλλιτεχνικές εκδόσεις εικονογραφημένες από γνωστούς Έλληνες ζωγράφους και χαράκτες του 20ού αιώνα. Στο πλαίσιο της Εκθέσεως, πραγματοποιήθηκαν ξεναγήσεις για το Προσωπικό της Τραπέζης, για τον Σύλλογο Φίλων του Μουσείου Μπενάκη και για τον Σύλλογο Φίλων της Εθνικής Βιβλιοθήκης.

Τέλος, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού, πραγματοποιήθηκαν δύο παρουσιάσεις παιδικών βιβλίων από τις εγνωσμένους κύρους καλλιτέχνιδες του παιδικού και όχι μόνον θεάτρου κυρίες Κάρμεν Ρουγγέρη και Ξένια Καλογεροπούλου, για τα παιδιά των Υπαλλήλων της Τραπέζης, καθώς και μία ξενάγηση για το Προσωπικό στις νέες εγκαταστάσεις της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδος στο Κέντρο Πολιτισμού Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος.



## ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΟΣ ΧΩΡΟΣ “ALPHA BANK ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΑ”

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 2018, επισκέφθηκαν τον χώρο “ALPHA BANK – ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΑ” **περισσότερα από 1.300 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 εξυπηρέτησής 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 360<sup>2</sup>, 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 360<sup>2</sup> 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 επιτυχία την 28 και την 29 Σεπτεμβρίου 2018, την **11η Επιστημονική Συνάντηση Ιστορίας με θέμα “War and the Formation of the Greek State, 19th - 21th Century”**. 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 συνάντησεως ήταν να εξετασθεί η επίδραση του πολέμου και της πολεμικής προετοιμασίας στη διαμόρφωση του ελληνικού κράτους –ένα θέμα ιδιαίτερου ενδιαφέροντος, καθώς οι στάσεις πληρωμών της Ελλάδος αποδίδονται συχνά, στις πολεμικές δαπάνες.

Συνολικά συμμετείχαν **19 Έλληνες και ξένοι διακεκριμένοι επιστήμονες** από Πανεπιστήμια και από ερευνητικά κέντρα της Ελλάδος και του εξωτερικού καθώς και από Ιστορικά Αρχεία Τραπεζών, Μουσείων και άλλων οργανισμών. Η εν λόγω επιστημονική συνάντηση αποτελεί τη δεύτερη μίας **σειράς διεθνών επιστημονικών συναντήσεων που πραγματοποιεί το Ιστορικό Αρχείο**, στις οποίες εξετάζονται οι επιδόσεις του ελληνικού κράτους σε διάφορους τομείς από την ίδρυσή του έως σήμερα.

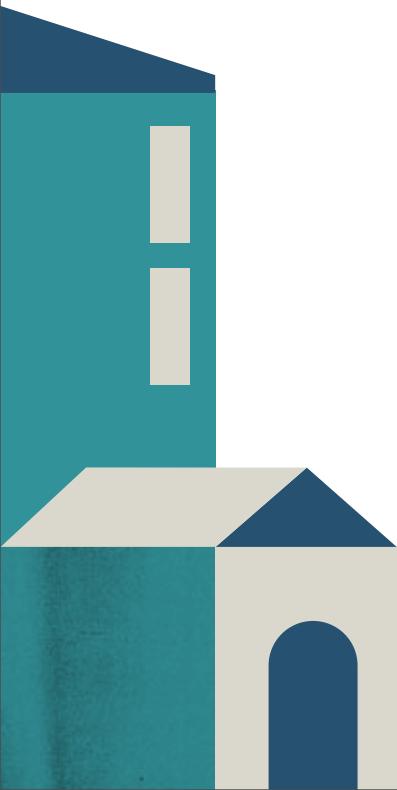
### ΑΝΟΙΧΤΟ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΙΣΤΟΡΙΑΣ ΑΠΟ ΤΟ ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΡΧΕΙΟ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΗΣ

Το Ιστορικό Αρχείο συμμετείχε, για δεύτερο συνεχές έτος, στη διοργάνωση του 15ου 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 2018-2019, 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.

### 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 τα Ιστορικά Αρχεία των ευρωπαϊκών χρηματοοικονομικών ιδρυμάτων.



## ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΟΥ ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ

Η Alpha Bank, επί σειρά ετών, εκδηλώνει έμπρακτα το ενδιαφέρον της για τον αθλητισμό και συμβάλλει στην προαγωγή του αθλητικού ιδεώδους και της ευγενούς άμιλλας, αξίες απόλυτα συνυφασμένες με το ελληνικό “ευ αγωνίζεσθαι”.

Ειδικότερα, είναι υπερήφανος χορηγός της χρυσής Ολυμπιονίκη Άννας Κορακάκη, η οποία κέρδισε το χρυσό μετάλλιο στο Παγκόσμιο Κύπελλο ISSF, την 14 Μαΐου 2018.

Η Τράπεζα στηρίζει τις προσπάθειες της Ελλάδας Πρωταθλήτριας Σκοποβολής για νέες σημαντικές διακρίσεις σε ευρωπαϊκές και σε διεθνείς διοργανώσεις.

Επίσης, η Alpha Bank υποστηρίζει με υπερηφάνεια τον Παραολυμπιονίκη Γρηγόρη Πολυχρονίδη, που συμμετέχει με επιτυχία σε παγκόσμιες αθλητικές διοργανώσεις, στο αγώνισμα του μπότσια.

## 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, με την παιδεία, με τον πολιτισμό και με την προστασία του περιβάλλοντος. Η Alpha Bank Cyprus Ltd, εντός του 2018, στήριξε τις κάτωθι εκδηλώσεις ή/και συμμετείχε σε αυτές:

- **Κύριος Χορηγός της 26ης Ετήσιας Εβδομάδας Ενημερώσεως και Προλήψεως αναφορικά με Νεφρολογικά Προβλήματα**, την οποία διοργάνωσε ο Παγκύπριος Σύνδεσμος Φίλων Νεφροπαθών (Π.Σ.Φ.Ν.). Στο πλαίσιο της εβδομάδας αυτής, πραγματοποιήθηκαν Παγκύπριος Έρανος για την ενίσχυση του ταμείου του Συνδέσμου καθώς και ενημερωτικές παρουσιάσεις, ομιλίες και συζητήσεις.
- **Χορηγός της 18ης ετήσιας “Διαδρομής Αγάπης”**, που διοργάνωσε ο Παγκύπριος Σύνδεσμος για παιδιά με καρκίνο και με συναφείς παθήσεις “Ένα Όνειρο Μια Ευχή”. Στόχος της εκδηλώσεως είναι η ενημέρωση και η ευαισθητοποίηση της κοινωνίας για τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν τα παιδιά και οι νέοι που πάσχουν από καρκίνο, αλλά και η συλλογή χρημάτων για την οικονομική ενίσχυση των πασχόντων νέων και των οικογενειών τους.
- **Χορηγός της φιλανθρωπικής εκδηλώσεως που διοργάνωσε το Σωματείο Κοινωνική Μέριμνα Αγίων Ομολογητών**, τα έσοδα από την οποία διετεθήσαν για τις ανάγκες των νηπιαγωγείων, των βρεφοκομικών σταθμών καθώς και των άπορων οικογενειών που στηρίζει το Σωματείο.
- **Χορηγός στο “19ο 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 σε άλλους φορείς, οι οποίοι στηρίζουν οικογένειες και άτομα που ευρίσκονται σε ανάγκη σε όλες τις επαρχίες της Κύπρου:
  - Σύνδεσμος Ευρορα Donna Κύπρου
  - Σύνδεσμος Βαγόνη Αγάπης
  - Κυπριακός Ερυθρός Σταυρός
  - Παγκύπριος Σύνδεσμος για παιδιά με καρκίνο και με συναφείς παθήσεις “Ένα Όνειρο Μια Ευχή”.
- **Υποστηρικτής της πρωτοβουλίας “Υιοθέτησε μια οικογένεια τα Χριστούγεννα”** του Παγκύπριου Συντονιστικού Συμβουλίου Εθελοντισμού.
- **Μέγας Χορηγός της δέκατης Εκθέσεως Πανεπιστημίων Ηνωμένου Βασιλείου**, η οποία διοργανώθηκε από τις εταιρίες εκπαιδευτικών συμβούλων TCS Education Consultants και Unilink Education Services στη Λευκωσία και στη Λεμεσό. Οι ενδιαφερόμενοι μαθητές και φοιτητές είχαν τη δυνατότητα να συνομιλήσουν με εκπαιδευτικούς συμβούλους και με εκπροσώπους των Πανεπιστημίων.
- **Συμμετοχή στην Έκθεση Μεταπτυχιακών Σπουδών 2018 του Πανεπιστημίου Κύπρου**, στην οποία έλαβαν μέρος φορείς παροχής υποτροφιών και χρηματοδοτήσεως, συμβουλευτικής και επαγγελματικής καθοδηγήσεως καθώς και άλλες υπηρεσίες. Στον ειδικά διαμορφωμένο χώρο της Alpha Bank, οι επισκέπτες είχαν τη δυνατότητα να ενημερωθούν για όλα τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Τραπέζης.

Η Alpha Bank Cyprus Ltd επίσης χορηγεί και στηρίζει τη διοργάνωση συνεδρίων, τα οποία αφορούν θέματα που σχετίζονται με τις δραστηριότητές της.

Ορισμένα από τα συνέδρια των οποίων η Τράπεζα ήταν χορηγός, εντός του 2018, είναι τα ακόλουθα:

- 8ο Nicosia Economic Congress
- 5ο Συνέδριο Επαγγελματικών Υπηρεσιών
- 9ο Συνταξιοδοτικό Φόρουμ
- 6ο Cyprus Banking Forum.

Τέλος, η Alpha Bank Cyprus Ltd συμμετείχε στον **12ο Διεθνή Μαραθώνιο Λεμεσού ΓΣΟ και στον τέταρτο Μαραθώνιο “Running Under The Moon”** με ομάδες 60 και 18 ατόμων αντιστοίχως, αποσπώντας σημαντικές διακρίσεις ανάμεσα σε μεγάλο αριθμό συμμετεχόντων.

## ΡΟΥΜΑΝΙΑ

Το 2018, η Alpha Bank Romania S.A. συνέχισε να υποστηρίζει τους τομείς της παιδείας, της κοινωνίας, του περιβάλλοντος, του αθλητισμού και του πολιτισμού.

Ειδικότερα, οι κυριότερες πρωτοβουλίες Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, κατά το 2018, ήταν οι ακόλουθες:

- **Υποστήριξη των συναυλιών της Royal Camerata για το 2019**, η οποία ιδρύθηκε το 2009 με σκοπό τη δημιουργία μίας επαγγελματικής ορχήστρας που θα συμβάλει στην προώθηση και στην ανάπτυξη νέων μουσικών ταλέντων στη Ρουμανία. Το έργο υποστηρίζει νέους μουσικούς, ώστε να ενταχθούν στην κοινωνία μετά από την ολοκλήρωση των σπουδών τους στη μουσική ακαδημία.
- **Υποστήριξη του “Φυσικού Πάρκου Vacaresti”**, με την παροχή των κατάλληλων εργαλείων για τη συμμόρφωση με τους κανόνες που επιβάλλονται στους διαχειριστές προστατευόμενων περιοχών, καθώς και για την υποστήριξη της έρευνας για τη χλωρίδα και για την πανίδα της περιοχής.
- **Υποστήριξη της Ενώσεως για την Προώθηση της Εκπαιδευτικής Αποδόσεως**, με σκοπό τη συνέχιση της εκτυπώσεως και της ψηφιοποίησεως χρηματοοικονομικών εγχειριδίων και εκπαιδευτικού υλικού για το ευρύ κοινό.
- **Υποστήριξη του Ελληνο-Ρουμανικού Εμπορικού Επιμελητηρίου**, με σκοπό την ενίσχυση εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων και την προώθηση της ελληνικής γλώσσας και του ελληνικού πολιτισμού στη Ρουμανία.
- **Υποστήριξη του ιδρύματος FREM (Ρουμανικό Ίδρυμα Αριστείας στη Μουσική)**. Στις αρχές Νοεμβρίου 2018, διοργανώθηκε σε συνεργασία με την Alpha Bank Romania S.A. μία ιδιαίτερη συναυλία με επίτιμο καλεσμένο τον κ. Mischa Maisky.



- **Χορηγός του Οργανισμού “HELP AUTISM”**, για την υποστήριξη του κόστους θεραπείας ενός παιδιού, διαγνωσμένου με αυτισμό.
- **Χορηγός του Ιδρύματος Διατηρήσεως Καρπαθίων (Foundation Conservation Carpathia)**, που έχει στόχο να σταματήσει την παράνομη υλοτομία και να προστατεύσει μία σημαντική επιφάνεια των Καρπαθίων δασών, ώστε να ενισχυθεί το οικοσύστημα και η βιοποικιλότητα της οροσειράς Fagaras (Natura 2000), αλλά και η τοπική οικονομία.
- **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 το πλήθος των εκδηλώσεων. Ειδικότερα, η Alpha Bank Romania S.A. ήταν ο αποκλειστικός χορηγός του Προγράμματος Εθελοντισμού.
- **Χορηγός του Βοτανικού Κήπου “Dimitrie Brandza” του Πανεπιστημίου του Βουκουρεστίου**. Η χορηγία αφορούσε στην αγορά ειδικού εξοπλισμού για την ορθή εκτέλεση των εργασιών που απαιτούνται για τη συντήρηση του Βοτανικού Κήπου. 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.
- **Χορηγός του Οργανισμού “Leaders Foundation”** και συγκεκριμένα, του προγράμματος High School Students 2018 / Liceeni 2018, ενός προγράμματος καθοδηγήσεως και εκπαίδευσης, στο οποίο επιλέγονται να συμμετάσχουν οι 25 καλύτεροι μαθητές σχολείων από οκτώ κοινότητες της Ρουμανίας. Σκοπός του Προγράμματος είναι να βοηθήσει τη νέα γενιά να αποκτήσει γνώση και εφόδια για ένα καλύτερο μέλλον.

- **Χορηγός του Οργανισμού “Triada”**, για την υποστήριξη του κόστους θεραπειάς ενός παιδιού που συμμετέχει στο πρόγραμμα Εφαρμοσμένης Αναλύσεως Συμπεριφοράς (ABA) για παιδιά με διάγνωση αυτισμού.

- **Πρόγραμμα CODE Kids - Σύμπραξη μεταξύ της Alpha Bank Romania S.A., του Ιδρύματος Aspen Institute της Ρουμανίας και του Ιδρύματος Progress.** Το Πρόγραμμα έχει σκοπό την εισαγωγή της εκπαίδευσης STEM (Science, Technology, Engineering and Mathematics) στο ρουμανικό πρόγραμμα σπουδών και πραγματοποιείται σε συνεργασία με το Υπουργείο Παιδείας.

## ALBANIA



Στο πλαίσιο της πολιτικής της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του Ομίλου, η Alpha Bank Albania SHA, κατά τη διάρκεια του 2018, ανέλαβε μία σειρά πρωτοβουλιών για την υποστήριξη της παιδείας, της κοινωνίας, του πολιτισμού και του περιβάλλοντος, ως κατωτέρω:

- **Χορηγός της πρωτοβουλίας “European Money Quiz”**: Τον Απρίλιο 2018, η Αλβανική Ένωση Τραπεζών, σε συνεργασία με την Κεντρική Τράπεζα της Αλβανίας και με την υποστήριξη του Υπουργείου Παιδείας, Αθλητισμού και Νεολαίας, φιλοξένησε τον διαγωνισμό European Money Quiz, στον οποίο συμμετείχαν 500 μαθητές της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης από όλη την Αλβανία. Στο πλαίσιο αυτό, η Alpha Bank Albania SHA διοργάνωσε επισκέψεις μαθητών στα Καταστήματά της.
- **Ανακαίνιση του κύριου Αμφιθεάτρου της Σχολής Ξένων Γλωσσών**: Τον Σεπτέμβριο 2018, η Τράπεζα ενίσχυσε την ανακαίνιση του κύριου αμφιθεάτρου της Σχολής Ξένων Γλωσσών.
- **Συμμετοχή του Προσωπικού της Τραπεζής σε εκπαιδευτικά προγράμματα, σε διαγωνισμούς και σε εκθέσεις φοιτητών** (με την ιδιότητα του μέντορα, του κριτή κ.λπ.), σε συνεργασία με την Junior Achievement Albania. Οι εξειδικευμένες γνώσεις και η αφοσίωση του Προσωπικού της Τραπεζής έχουν καταστήσει την Alpha Bank Albania SHA μεταξύ των σημαντικότερων υποστηρικτών της εκπαίδευσης των νέων.
- **Συμμετοχή στην εκδήλωση “Road towards Success”**: Τον Νοέμβριο 2018, οι Εργαζόμενοι της Τραπεζής συμμετείχαν στην εκδήλωση “Road towards Success”, που είχε σκοπό να ενισχύσει τις διαπροσωπικές δεξιότητες και εμπειρίες των Υπαλλήλων. Τα έσοδα από την εκδήλωση διετέθησαν σε φιλανθρωπικούς σκοπούς.
- **Δωρεά ενός μετρητή ηλεκτρικής αγωγίας** στο Νοσοκομείο Lushnja, ο οποίος ήταν απολύτως αναγκαίος για την ανάλυση της ηλεκτρικής αγωγίας του αίματος των ασθενών και για τη διάγνωση διαφόρων αιμορραγικών διαταραχών.

- **Χορηγός του τρίτου Μαραθωνίου στα Τίρανα**: Τον Οκτώβριο 2018, η Τράπεζα ήταν ένας από τους κύριους χορηγούς του Μαραθωνίου, που έχει αναδειχθεί στο σημαντικότερο αθλητικό γεγονός της χώρας, στο οποίο συμμετέχουν χιλιάδες δρομείς από την Αλβανία και από ολόκληρο τον κόσμο. Η Τράπεζα υποστήριξε τον Μαραθώνιο επιβραβεύοντας τρεις νικητές του αγώνα 21 χιλιομέτρων, δύο νικητές του αγώνα 10 χιλιομέτρων και τρεις νικητές της κατηγορίας “We Too”.
- **Χορηγός του πρώτου Οικονομικού Forum στα Τίρανα**, το οποίο αποτέλεσε μία υψηλού επιπέδου συνάντηση Αλβανών και διεθνών ηγετών στους τομείς της πολιτικής, των εταιριών και του πνεύματος. Στο Φόρουμ εξετάστηκαν οι τρέχουσες προκλήσεις που αντιμετωπίζουν η Αλβανία και η διεθνής κοινότητα.
- **Υποστήριξη του Ιδρύματος για παιδιά με Σύνδρομο Down**: Τον Δεκέμβριο 2018, μέσω της διοργάνωσης της πρώτης φιλανθρωπικής εκδηλώσεως “Giving Circle”, η Τράπεζα ενίσχυσε το ίδρυμα και το πρόγραμμα “Υιοθετήστε μία θεραπεία”, το οποίο έχει σκοπό την παροχή δωρεάν θεραπειών σε παιδιά απόρων οικογενειών με σύνδρομο Down.
- **“Δίδοντας χαρά στα παιδιά”**: Τον Δεκέμβριο 2018, η Τράπεζα υποστήριξε εορταστική εκδήλωση που διοργάνωσε ο Ερυθρός Σταυρός Αλβανίας για παιδιά από ιδρύματα από όλη την Αλβανία, καθώς και για παιδιά απόρων οικογενειών από το Αργυρόκαστρο. Τα παιδιά έλαβαν δώρα μέσα σε μία εορταστική ατμόσφαιρα.
- **Αγορά κατοικίας για μία άπορη οικογένεια**: Η Τράπεζα, μέσω του Ιδρύματος “Different Weekend”, χρηματοδότησε την αγορά μίας ξύλινης οικίας για τη στέγαση εξαμελούς άπορης οικογένειας.

## ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΣ – ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

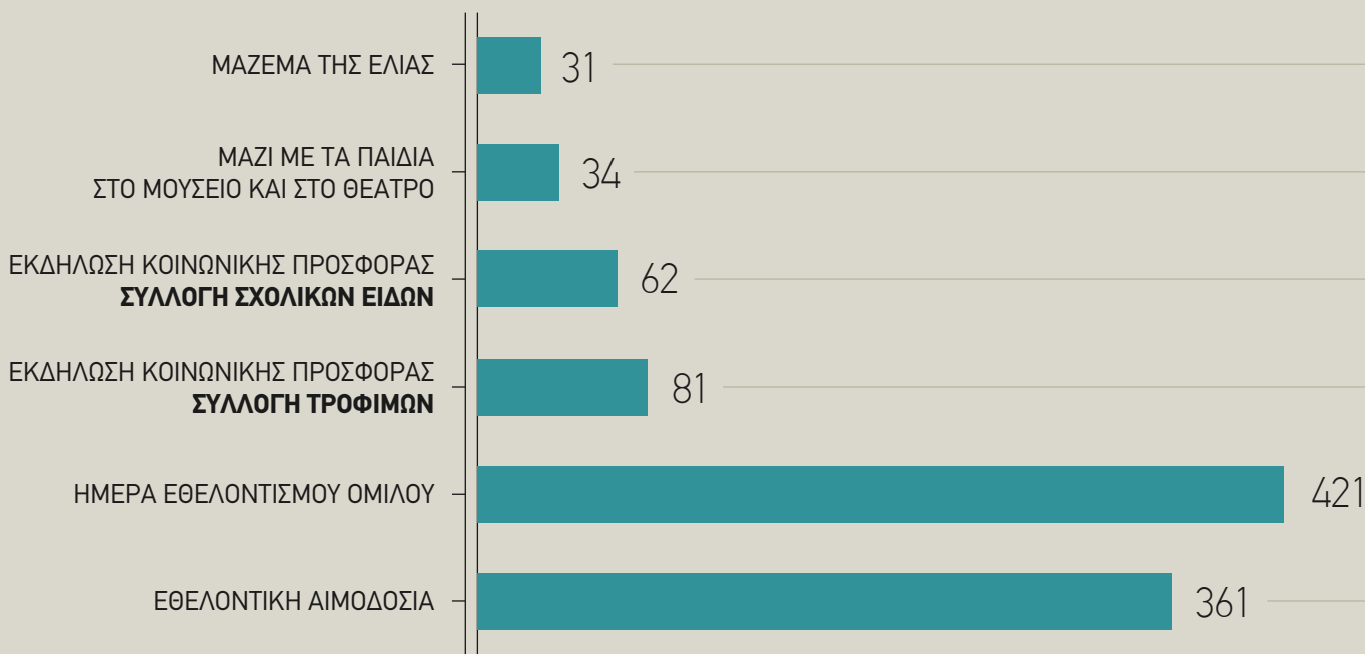
990 συμμετοχές Εργαζομένων  
σε 17 εθελοντικές εκδηλώσεις

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 2018. Συγκεκριμένα, το Προσωπικό συμμετείχε σε 17 εθελοντικές εκδηλώσεις και οι συνολικές συμμετοχές ανήλθαν περίπου στις 990. Εξ αυτών, οι 629 αφορούσαν κοινωνικές και περιβαλλοντικές εκδηλώσεις, ενώ οι 361 την 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 2018, αποτυπώνονται αναλυτικά κατωτέρω:

### ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΙΣ ΕΘΕΛΟΝΤΙΚΕΣ ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ ΤΟΥ 2018



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΑΙΜΑΤΟΣ ALPHA BANK

Η Alpha Bank, 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 2018, προστέθηκαν 493 μονάδες αίματος, οι οποίες είναι στη διάθεση του Προσωπικού της Τραπέζης σε περίπτωση ανάγκης.

Στην **Αλβανία**, τον Ιούνιο 2018, η Τράπεζα διοργάνωσε, για έβδομο συνεχές έτος, την Ημέρα Αιμοδοσίας Προσωπικού, σε συνεργασία με το Ίδρυμα "Different Weekend". Περισσότεροι από 50 Εργαζόμενοι συμμετείχαν εθελοντικά στην εκδήλωση και οι μονάδες αίματος δωρίστηκαν σε 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 15 μελών του Προσωπικού της Τραπέζης σε όλες τις επαρχίες.

## ΗΜΕΡΑ ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ALPHA BANK

Με επιτυχία πραγματοποιήθηκε την Κυριακή, 20 Μαΐου 2018, η "**Ημέρα Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank**" στην Ελλάδα, στην Κύπρο, στη Ρουμανία και στην Αλβανία. Ο συγκεκριμένος θεσμός έχει καθιερωθεί από το 2009, με στόχο την περαιτέρω ευαισθητοποίηση του Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου σε κοινωνικά και σε περιβαλλοντικά θέματα.

Στην **Ελλάδα**, η "**Ημέρα Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank**" πραγματοποιήθηκε στην Αθήνα και στη Θεσσαλονίκη, με τη **συμμετοχή 40 Εθελοντών** από το Προσωπικό της Τραπέζης. Κατά τη διάρκεια της ημέρας αυτής, διοργανώθηκαν εκπαιδευτικές δράσεις για παιδιά που φιλοξενούνται σε ιδρύματα. Συγκεκριμένα, στην **Αθήνα**, παιδιά ηλικίας από 8 έως 12 ετών από το Παιδικό Χωριό SOS στη Βάρη, καθώς και παιδιά που μεγαλώνουν στα Σπίτια του Εθελοντικού Μη Κερδοσκοπικού Οργανισμού "**Το Χαμόγελο του Παιδιού**" φιλοξενήθηκαν στο **Μουσείο Γουλιανδρή Φυσικής Ιστορίας** και μυήθηκαν στα μυστικά και στις τεχνικές της μαγειρικής. Στη **Θεσσαλονίκη**, παιδιά από το **Παιδικό Χωριό SOS στο Πλαγιάρι**, από το **Ελληνικό Παιδικό Χωριό στο Φίλυρο**, από το **Ορφανοτροφείο Θηλέων "Μέλισσα"** και από "**Το Χαμόγελο του Παιδιού**" συμμετείχαν σε ανάλογες δράσεις στην Αμερικανική Γεωργική Σχολή.

Στην **Κύπρο**, **70 Εθελοντές από το Προσωπικό της Alpha Bank Cyprus Ltd** συγκέντρωσαν τρόφιμα και είδη πρώτης ανάγκης για την ενίσχυση απόρων οικογενειών, τα οποία παραδόθηκαν στις εν λόγω οικογένειες μέσω των φιλανθρωπικών οργανισμών "Euro Donna" και "Βαγόνα Αγάπης".

Στη **Ρουμανία**, περίπου **200 Εθελοντές από το Προσωπικό της Alpha Bank Romania S.A.** συμμετείχαν στην ανάπλαση και στον εξωραϊσμό του Βοτανικού Κήπου στο **Βουκουρέστι**, ο οποίος μετρά περισσότερα από 150 έτη ζωής. Επιπλέον, οι Εθελοντές μαγείρεψαν ζεστά γεύματα για 50 παιδιά απόρων οικογενειών και προέβησαν σε δωρεά οικιακού εξοπλισμού για την ενίσχυση του προγράμματος "I want to be independent" για παιδιά με αυτισμό.

Εθελοντικές δράσεις πραγματοποιήθηκαν και σε άλλες πόλεις της Ρουμανίας. Συγκεκριμένα, στην **Τιμισοάρα**, ομάδα Εθελοντών συμμετείχε σε εκπαιδευτικές δράσεις με 20 παιδιά από τον Οργανισμό "Save the Children". Στην **Κωνσταντίνα**, διοργανώθηκαν εκπαιδευτικές επισκέψεις στο Ενωδρείο και στο Εθνικό Αστεροσκοπείο της πόλεως για παιδιά που φιλοξενούνται σε ιδρύματα, ενώ στο **Κλουζ**, ομάδα Εθελοντών συνόδευσε παιδιά με προβλήματα υγείας σε θεατρική παράσταση και προσέφερε δώρα στους μικρούς θεατές.

Στην **Αλβανία**, **100 Εθελοντές από το Προσωπικό της Alpha Bank Albania SHA** και μέλη των οικογενειών τους συμμετείχαν σε μεγάλη εκδήλωση στην κεντρική πλατεία των Τιράνων για την ενίσχυση του μη κερδοσκοπικού οργανισμού "You are a sunflower", ο οποίος υποστηρίζει παιδιά με προβλήματα υγείας.







ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ  
ΒΑΣΕΙ GRI STANDARDS

145

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 GRI Standards. Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018 έχει συνταχθεί "σε συμφωνία" (in accordance) με τη Βασική (core) επιλογή των Κατευθυντήριων Οδηγιών GRI Standards. Στον ακόλουθο πίνακα γίνονται παραπομπές, εκτός από τον παρόντα Απολογισμό, στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2018 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 2018

| ΚΩΔΙΚΟΣ GRI  | ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ   | ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ  |
|--|---|--|
| GRI 101 ΘΕΜΕΛΙΩΔΕΙΣ ΑΡΧΕΣ 2016                     |   |  |
| GRI 102 ΓΕΝΙΚΕΣ ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΕΙΣ 2016 |   |  |
| ΠΡΟΦΙΛ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ                                  |   |  |
| 102-1  | Επωνυμία του Οργανισμού   | Alpha Bank A.E.  |
| 102-2  | Δραστηριότητες, κύρια προϊόντα ή/και υπηρεσίες  | Σύγχρονη Τραπεζική<br> σελ.: 90, 210-211, 344-345, 437-439  |
| 102-3  | Έδρα του Οργανισμού   | - Σταδίου 40, 102 52 Αθήναι  |
| 102-4  | Αριθμός των χωρών, στις οποίες δραστηριοποιείται ο Οργανισμός   | - Alpha Bank και Εταιρική Υπευθυνότητα<br>- <a href="https://www.alpha.gr/el/omilos/alpha-bank/etairies-omilou/trapezikes-ergasies">https://www.alpha.gr/el/omilos/alpha-bank/etairies-omilou/trapezikes-ergasies</a><br> σελ.: 194-197, 211-212, 438-439   |
| 102-5  | Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή   | Ανώνυμη Εταιρία  |
| 102-6  | Αγορές που εξυπηρετούνται   | - Σύγχρονη Τραπεζική<br>- <a href="https://www.alpha.gr/el/omilos/alpha-bank/diktuo-katastimaton">https://www.alpha.gr/el/omilos/alpha-bank/diktuo-katastimaton</a><br> σελ.: 211-212   |
| 102-7  | Μεγέθη του Οργανισμού που εκδίδει τον Απολογισμό  | - Χρηματοοικονομική Επίδοση της Τραπέζης<br>- Σύγχρονη Τραπεζική<br>- Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού<br>- <a href="https://www.alpha.gr/el/omilos/enimerosi-ependuton/pliories-gia-tin-metoxi/metoxiki-sunthesi">https://www.alpha.gr/el/omilos/enimerosi-ependuton/pliories-gia-tin-metoxi/metoxiki-sunthesi</a><br>- <a href="https://www.alpha.gr/el/omilos/alpha-bank/sxetika-me-tin-trapeza">https://www.alpha.gr/el/omilos/alpha-bank/sxetika-me-tin-trapeza</a><br>- <a href="https://www.alpha.gr/el/omilos/enimerosi-ependuton">https://www.alpha.gr/el/omilos/enimerosi-ependuton</a><br> σελ.: 71-76, 329-333 |
| 102-8  | Πληροφορίες για το Ανθρώπινο Δυναμικό   | Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού  |
| 102-9  | Εφοδιαστική αλυσίδα του Οργανισμού  | Υπεύθυνες Προμήθειες   |
| 102-10   | Σημαντικές μεταβολές κατά τη διάρκεια της περιόδου Απολογισμού όσον αφορά στο μέγεθος, τη δομή ή την ιδιοκτησία | - Χρηματοοικονομική Επίδοση της Τραπέζης<br> σελ.: 181-183, 318-322<br>- <a href="https://www.alpha.gr/el/omilos/enimerosi-ependuton/pliories-gia-tin-metoxi/metoxiki-sunthesi">https://www.alpha.gr/el/omilos/enimerosi-ependuton/pliories-gia-tin-metoxi/metoxiki-sunthesi</a>  |

| ΚΩΔΙΚΟΣ GRI                                 | ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ   | ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ   |
|---|---|---|
| 102-11                                      | Να καταγραφεί εάν και πώς ο Οργανισμός λαμβάνει υπ' όψιν του την προσέγγιση ή την αρχή της προφύλαξης   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alpha Bank και Εταιρική Υπευθυνότητα</li> <li>- Πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας</li> <li>- Εταιρική Διακυβέρνηση</li> <li>- Κανονιστική Συμμόρφωση της Τραπέζης</li> <li>- Διαχείριση Κινδύνων</li> <li>- Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων</li> </ul> |
| 102-12                                      | Να καταγραφούν οι οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές χάρτες, αρχές ή άλλες πρωτοβουλίες τρίτων, τις οποίες συνοπογράφει ή προσυπογράφει ο Οργανισμός | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας</li> <li>- Συμμετοχή σε Ενώσεις, σε Οργανισμούς, σε Πρωτοβουλίες και σε Δείκτες</li> <li>- Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων</li> </ul>  |
| 102-13                                      | 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   |
| <b>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ</b>               |   |   |
| 102-14                                      | Δήλωση από το Ανώτερο Στέλεχος του Οργανισμού που είναι αρμόδιο για τη λήψη αποφάσεων   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Επιστολή Διευθύνοντος Συμβούλου</li> <li>- Απολογισμός Δραστηριοτήτων: <b>Επιστολή Προέδρου</b></li> </ul>   |
| <b>ΗΘΙΚΗ ΚΑΙ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ</b>                |   |   |
| 102-16                                      | Αξίες, αρχές, πρότυπα και κανόνες συμπεριφοράς του Οργανισμού, όπως κώδικες συμπεριφοράς και κώδικες δεοντολογίας   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alpha Bank και Εταιρική Υπευθυνότητα</li> <li>- Εταιρική Διακυβέρνηση</li> <li>- Κανονιστική Συμμόρφωση της Τραπέζης</li> </ul>  |
| <b>ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ</b>                         |   |   |
| 102-18                                      | Δομή διακυβέρνησης του Οργανισμού   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alpha Bank και Εταιρική Υπευθυνότητα</li> <li>- Εταιρική Διακυβέρνηση</li> </ul>   |
| <b>ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ</b> |   |   |
| 102-40                                      | Κατάλογος των ομάδων ενδιαφερομένων μερών που συμμετείχαν στη διαβούλευση με τον Οργανισμό  | Ενδιαφερόμενα Μέρη  |
| 102-41                                      | Συνολικό Ανθρώπινο Δυναμικό που καλύπτεται από Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας  | Δίκαιες Πρακτικές Εργασίας  |

| ΚΩΔΙΚΟΣ GRI                  | ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ   | ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ  |
|------------------------------|---|--|
| 102-42                       | Βασικά στοιχεία για τον προσδιορισμό και για την επιλογή των ενδιαφερομένων μερών   | Ενδιαφερόμενα Μέρη   |
| 102-43                       | Διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη  | - Αναγνώριση Ουσιαστικών Θεμάτων<br>- Ενδιαφερόμενα Μέρη   |
| 102-44                       | Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν από τη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη                                      | Ενδιαφερόμενα Μέρη   |
| <b>ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ</b> |   |  |
| 102-45                       | Οργανισμοί που συμπεριλαμβάνονται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις   | Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας<br> σελ.: 23-25, 194-197 |
| 102-46                       | Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του Απολογισμού και των Οριοθετήσεων των Θεμάτων   | - Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας<br>- Αναγνώριση Ουσιαστικών Θεμάτων   |
| 102-47                       | Ουσιαστικά θέματα   | Αναγνώριση Ουσιαστικών Θεμάτων   |
| 102-48                       | 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)<br>- Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας               |
| 102-49                       | Τυχόν σημαντικές αλλαγές σε σχέση με προηγούμενους απολογισμούς   | - Σε υποσημειώσεις στους πίνακες και σε επεξηγήσεις εντός του κειμένου (όπου υφίστανται)<br>- Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας               |
| 102-50                       | Περίοδος Απολογισμού  | Οικονομικό έτος 2018 (1.1.2018-31.12.2018)   |
| 102-51                       | Ημερομηνία του προγενέστερου Απολογισμού  | <b>29.6.2018</b> (για την περίοδο 1.1.2017-31.12.2017)   |
| 102-52                       | Κύκλος Απολογισμού  | Ετήσιος  |

| ΚΩΔΙΚΟΣ GRI | ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ   | ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ  |
|-------------|---|--|
| 102-53      | Σημείο επικοινωνίας για υποβολή ερωτημάτων σχετικά με τον Απολογισμό ή με το περιεχόμενό του                                      | Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας   |
| 102-54      | Κριτήρια συμμορφώσεως που έχει επιλέξει ο Οργανισμός  | Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας   |
| 102-55      | Ευρετήριο Περιεχομένου του GRI  | Πίνακας Περιεχομένων βάσει GRI Standards   |
| 102-56      | Πολιτική και υφιστάμενη πρακτική του Οργανισμού αναφορικά με την αναζήτηση εξωτερικής διασφάλισης περιεχομένου για τον Απολογισμό | - Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας<br>- Ανεξάρτητη Έκθεση Περιορισμένου Εύρους Διασφάλισης για την Alpha Bank A.E. |

**ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ**

**ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ - ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΗΣ**

|       |   |  |
|-------|---|--|
| 103-1 | Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Αναγνώριση Ουσιαστικών Θεμάτων</li> <li>- Χρηματοοικονομική Επίδοση της Τραπέζης</li> <li>- <b>Απολογισμός Δραστηριοτήτων:</b> Επιστολή Προέδρου - Επιστολή Διευθύνοντος Συμβούλου – Κύρια Γεγονότα 2018</li> </ul> |
| 103-2 | Αναφορά στην προσέγγιση της διοικήσεως              |  |
| 103-3 | Αξιολόγηση της προσεγγίσεως της διοικήσεως          |  |
| 201-1 | Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και κατανέμεται | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Χρηματοοικονομική Επίδοση της Τραπέζης</li> <li>- <b>Απολογισμός Δραστηριοτήτων:</b> Βασικά μεγέθη - Χρηματοοικονομική Ανάλυση κατά Λειτουργικό Τομέα και Γεωγραφική Περιοχή - Κεφαλαιακή Επάρκεια</li> </ul>       |

**ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ**

|       |   |   |
|-------|---|---|
| 103-1 | Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Αναγνώριση Ουσιαστικών Θεμάτων</li> <li>- Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού</li> </ul> |
| 103-2 | Αναφορά στην προσέγγιση της διοικήσεως              |   |
| 103-3 | Αξιολόγηση της προσεγγίσεως της διοικήσεως          |   |

| ΚΩΔΙΚΟΣ GRI | ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ | ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ |
|-------------|-----------|---|
|-------------|-----------|---|

|       |  |                                 |
|-------|--|---------------------------------|
| 401-1 | Συνολικός αριθμός και ρυθμός προσλήψεως νέων Εργαζομένων, καθώς και ρυθμός αποχωρήσεως Εργαζομένων κατά ηλικιακή ομάδα, φύλο και περιοχή | Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού |
|-------|--|---------------------------------|

### MARKETING ΚΑΙ ΣΗΜΑΝΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ - ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

|       |   |   |
|-------|---|---|
| 103-1 | Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του | - Αναγνώριση Ουσιαστικών Θεμάτων<br>- Υπεύθυνη Πληροφόρηση, Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών |
|-------|---|---|

|       |  |
|-------|--|
| 103-2 | Αναφορά στην προσέγγιση της διοικήσεως |
|-------|--|

|       |  |
|-------|--|
| 103-3 | Αξιολόγηση της προσεγγίσεως της διοικήσεως |
|-------|--|

|       |   |  |
|-------|---|--|
| 417-3 | Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμορφώσεως με κανονισμούς και με εθελοντικούς κώδικες που αφορούν στην επικοινωνία και το Marketing, συμπεριλαμβανομένων της διαφήμισης, της προωθήσεως και της χορηγίας, κατά τύπο αποτελέσματος | Υπεύθυνη Πληροφόρηση, Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών (Υπεύθυνο Marketing) |
|-------|---|--|

### ΤΟΠΙΚΕΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ - ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

|       |   |  |
|-------|---|--|
| 103-1 | Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του | - Αναγνώριση Ουσιαστικών Θεμάτων<br>- Σύγχρονη Τραπεζική |
|-------|---|--|

|       |  |
|-------|--|
| 103-2 | Αναφορά στην προσέγγιση της διοικήσεως |
|-------|--|

|       |  |
|-------|--|
| 103-3 | Αξιολόγηση της προσεγγίσεως της διοικήσεως |
|-------|--|

|      |  |                    |
|------|--|--------------------|
| FS14 | Πρωτοβουλίες για να βελτιωθεί η πρόσβαση ατόμων που ανήκουν σε ευάλωτες ομάδες πληθυσμού στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες | Σύγχρονη Τραπεζική |
|------|--|--------------------|

| ΚΩΔΙΚΟΣ GRI   | ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ   | ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ                                      |
|---|---|--|
| <b>ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑ ΠΕΛΑΤΩΝ - ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ</b>                   |   |  |
| 103-1   | Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του   | - Αναγνώριση Ουσιαστικών Θεμάτων<br>- Προστασία Εταιρικών Δεδομένων                                  |
| 103-2   | Αναφορά στην προσέγγιση της διοικήσεως  |  |
| 103-3   | Αξιολόγηση της προσεγγίσεως της διοικήσεως  |  |
| 418-1   | Συνολικός αριθμός τεκμηριωμένων παραπόνων που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των Πελατών και απώλειες δεδομένων Πελατών | Προστασία Εταιρικών Δεδομένων  |
| <b>ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ - ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΗΣ</b> |   |  |
| 103-1   | Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του   | - Αναγνώριση Ουσιαστικών Θεμάτων<br>- Κανονιστική Συμμόρφωση της Τραπεζής                            |
| 103-2   | Αναφορά στην προσέγγιση της διοικήσεως  |  |
| 103-3   | Αξιολόγηση της προσεγγίσεως της διοικήσεως  |  |
| 419-1   | Μη συμμόρφωση με νόμους και κανονισμούς για κοινωνικοοικονομικά θέματα  | - Κανονιστική Συμμόρφωση της Τραπεζής<br>- Υπεύθυνη Πληροφόρηση, Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών |
| <b>ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ</b>                                  |   |  |
| 103-1   | Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του   | - Αναγνώριση Ουσιαστικών Θεμάτων<br>- Υπεύθυνη Πληροφόρηση, Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών      |
| 103-2   | Αναφορά στην προσέγγιση της διοικήσεως  |  |
| 103-3   | Αξιολόγηση της προσεγγίσεως της διοικήσεως  |  |

| ΚΩΔΙΚΟΣ GRI  | ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ  | ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ   |
|--|--|---|
|  | Αποτελέσματα ερευνών που μετρούν την ικανοποίηση των Πελατών   | Υπεύθυνη Πληροφόρηση, Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών (Ερευνες Ικανοποίησης Καταναλωτών)  |
| <b>ΜΗ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ</b>  |  |   |
| <b>ΕΝΕΡΓΕΙΑ - ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ</b> |  |   |
| 302-1  | Κατανάλωση ενέργειας εντός του Οργανισμού  | Κατανάλωση Ενέργειας και Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής  |
| <b>ΕΚΠΟΜΠΕΣ - ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ</b> |  |   |
| 305-1  | Άμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Score 1)   | Κατανάλωση Ενέργειας και Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής  |
| 305-2  | Ενεργειακές έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Score 2)  | Κατανάλωση Ενέργειας και Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής  |
| <b>ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ - ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ</b>   |  |   |
| 403-2  | Ποσοστά τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, απώλειας ημερών εργασίας και απουσιών Εργαζομένων και αριθμός θανατηφόρων εργατικών ατυχημάτων ανά περιοχή | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία</li> </ul> |
| <b>ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ - ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ</b>      |  |   |
| 404-1  | Μέσος όρος κατάρτισης ανά έτος, ανά Εργαζόμενο, κατά φύλο και κατά κατηγορία Εργαζομένων   | Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων   |







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

155

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Alpha Bank A.E. (εφεξής η «Τράπεζα») ανέθεσε στην KPMG Σύμβουλοι Μονοπρόσωπη A.E. την επισκόπηση επιλεγμένων στοιχείων της ελληνικής εκθέσεως με τίτλο «Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018» (εφεξής «ο Απολογισμός») της Τραπέζης για την περίοδο 1 Ιανουαρίου 2018 - 31 Δεκεμβρίου 2018, 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 3000<sup>1</sup> στα παρακάτω στοιχεία του Απολογισμού (εφεξής «εύρος εργασιών»):

1. Την αξιοπιστία, σε δειγματοληπτική βάση, των «Γενικών Δημοσιοποιήσεων» («General Disclosures») της Βασικής Επιλογής («Core Option») των Προτύπων («Standards») του Global Reporting Initiative («GRI»), οι οποίες αναφέρονται στον «Πίνακα Περιεχομένων βάσει GRI Standards» του Απολογισμού.

2. Την αξιοπιστία, σε δειγματοληπτική βάση, των παρακάτω «Ειδικών Θεματικών Δημοσιοποιήσεων» («Topic-Specific Disclosures») για τα «Ουσιαστικά Θέματα» («Material Topics») όπως αναγνωρίστηκαν από την Τράπεζα και τα ενδιαφερόμενα μέρη της, οι οποίες αναφέρονται στον «Πίνακα Περιεχομένων βάσει GRI Standards» του Απολογισμού:

- Οικονομική επίδοση - Οικονομική επίδοση της Τραπέζης - Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και κατανέμεται (Διοικητική Προσέγγιση -εφεξής «ΔΠ»- και Δείκτης 201-1).
- Απασχόληση - Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού - Προσλήψεις νέων εργαζομένων και ρυθμός αποχωρήσεων (ΔΠ και Δείκτης 401-1).
- Marketing και σήμανση προϊόντων/υπηρεσιών - Υπεύθυνη πληροφόρηση Πελατών – Περιπτώσεις μη συμμόρφωσης σχετικές με την επικοινωνία marketing (ΔΠ και Δείκτης 417-3).
- Τοπικές κοινότητες – Σύγχρονη τραπεζική - Πρωτοβουλίες για να βελτιωθεί η πρόσβαση ατόμων που ανήκουν σε ευάλωτες ομάδες πληθυσμού στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες (ΔΠ και Δείκτης FS14).
- Ιδιωτικότητα Πελατών – Προστασία δεδομένων Πελατών - Συνολικός αριθμός τεκμηριωμένων παραπόνων που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των Πελατών και απώλειες δεδομένων Πελατών (ΔΠ και Δείκτης 418-1).
- Κοινωνικοοικονομική συμμόρφωση – Κανονιστική συμμόρφωση της Τραπέζης - Μη συμμόρφωση με νόμους και κανονισμούς στον κοινωνικό και οικονομικό τομέα (ΔΠ και Δείκτης 419-1).
- Εξυπηρέτηση και ικανοποίηση πελατών - Αποτελέσματα ερευνών που μετρούν την ικανοποίηση των Πελατών (ΔΠ και σχετικός Δείκτης).

<sup>1</sup> 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, σε δειγματοληπτική βάση, των παρακάτω «Ειδικών Θεματικών Δημοσιοποιήσεων» (Topic-Specific Disclosures) οι οποίες αναφέρονται στον «Πίνακα Περιεχομένων βάσει GRI Standards» του Απολογισμού»:

- Ενέργεια - Κατανάλωση ενέργειας και αντιμετώπιση κλιματικής αλλαγής - Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού (Δείκτης 302-1).
- Εκπομπές - Κατανάλωση ενέργειας και αντιμετώπιση κλιματικής αλλαγής - Άμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου - Scope 1 (Δείκτης 305-1).
- Εκπομπές - Κατανάλωση ενέργειας και αντιμετώπιση κλιματικής αλλαγής - Ενεργειακές έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου - Scope 2 (Δείκτης 305-2).
- Υγεία και ασφάλεια στην εργασία - Ποσοστά τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, απώλειας ημερών εργασίας και απουσιών εργαζομένων και αριθμός θανατηφόρων εργατικών ατυχημάτων (Δείκτης 403-2).
- Κατάρτιση και εκπαίδευση - Εκπαίδευση και ανάπτυξη Εργαζομένων - Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος ανά Υπάλληλο (Δείκτης 404-1).

Η εργασία μας για το ανωτέρω εύρος εργασιών διασφάλισης αφορούσε στη λειτουργία και στις δραστηριότητες της Τραπέζης (μητρικής εταιρείας) στην Ελλάδα. Δεν μας ανετέθη 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 τα Πρότυπα Σύνταξης Απολογισμού Βιωσιμότητας («Sustainability Reporting Standards») 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 αναγνώρισης των ενδιαφερομένων μερών («stakeholders») και των ουσιωδών θεμάτων, και τέλος, για τη θέσπιση και διατήρηση κατάλληλων συστημάτων παρακολούθησης και ελέγχου της εταιρικής επίδοσης 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 2018 - 31 Δεκεμβρίου 2018, περιέχουν ουσιώδη λάθη ή παραλείψεις.

Η KPMG εφαρμόζει το διεθνές πρότυπο ISQC 1<sup>2</sup> 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 Διεθνούς 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.

<sup>2</sup> 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.

- Συνεντεύξεις με τα αρμόδια στελέχη της Τραπέζης σε δειγματοληπτική βάση, σχετικά με τις πολιτικές βιώσιμης ανάπτυξεως 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 Δημοσιοποιήσεων» και «Ειδικών Θεματικών Δημοσιοποιήσεων» του «Πίνακα Περιεχομένων βάσει GRI Standards» του Απολογισμού, οι οποίες εμπίπτουν στο ανωτέρω συμφωνηθέν εύρος εργασιών διασφάλισης.
- Επισκέψεις στα κεντρικά γραφεία της Τραπέζης στην Αθήνα, όπου επισκοπήσαμε, σε δειγματοληπτική βάση, τις διαδικασίες κατάρτισης 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 2018» 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 2018. 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 χαμηλότερου 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 Δημοσιοποιήσεις» (General Disclosures) και οι «Ειδικές Θεματικές Δημοσιοποιήσεις» (Topic-Specific Disclosures) που αναφέρονται στον «Πίνακα Περιεχομένων βάσει GRI Standards» του Απολογισμού για την περίοδο 1 Ιανουαρίου 2018 - 31 Δεκεμβρίου 2018, 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 Μονοπρόσωπη Α.Ε.



Γεώργιος Ραουνάς,  
Γενικός Διευθυντής  
Αθήνα, 19 Ιουνίου 2019





ΣΤΑΔΙΟΥ 40, 102 52 ΑΘΗΝΑΙ



18

ΚΥΡΙΑ ΣΗΜΕΙΑ



# ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ

## ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ



- **6.961.000 Πελάτες** (Ιδιώτες και Νομικά Πρόσωπα)
- **245 Καταστήματα** (σε σύνολο **431**) με πρόσβαση σε **ΑμεΑ**
- **56 Καταστήματα και 58 ΑΤΜ** σε αραιοκατοικημένες περιοχές (με λιγότερους από 5.000 κατοίκους)
- **≈85%** των εγχρήματων συναλλαγών πραγματοποιείται μέσω των Εναλλακτικών Δικτύων
- **1 στους 2 συνδρομητές** των Εναλλακτικών Δικτύων χρησιμοποιεί πλέον σε μηνιαία βάση την εφαρμογή για κινητά τηλέφωνα
- **50%** των νέων Προθεσμιακών Καταθέσεων ανοίγονται online
- **+31%** χρήστες του my **Alpha wallet**
- **292 ΑΤΜ** (σε σύνολο **1.154**) με ειδικές ρυθμίσεις για άτομα με προβλήματα όρασης
- Για **32%** των χρεωστικών και πιστωτικών καρτών αποστέλλεται ηλεκτρονικός μηνιαίος λογαριασμός
- **292 από τις 347 αιτήσεις για διευθέτηση οφειλών** που κατατέθηκαν μέσω της διαδικτυακής Υπηρεσίας “**Βρίσκουμε Λύσεις**” έγιναν αποδεκτές
- **Νέα προπληρωμένη κάρτα bleep**, η οποία διατίθεται αποκλειστικά μέσω εφαρμογής για smartphones, δίνει τη δυνατότητα στους Πελάτες να την αποκτήσουν **χωρίς επίσκεψη σε Κατάστημα** της Τραπέζης. Όλη η διαχείριση της κάρτας (έκδοση, φόρτιση, αποφόρτιση) γίνεται ηλεκτρονικά
- **Νέοι ειδικοί χώροι (digital corners)** σε 90 συνολικά Καταστήματα του Δικτύου της Alpha Bank, όπου οι Πελάτες έχουν τη δυνατότητα να κάνουν χρήση των **ψηφιακών υπηρεσιών e-banking**

## ΣΤΗΡΙΞΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ



### Συνολικό υπόλοιπο χορηγήσεων:

- **Ευρώ 5,2 δισ.** προς **Μικρές Επιχειρήσεις**
- **Ευρώ 5,3 δισ.** προς **Μεσαίες Επιχειρήσεις**
- **Ευρώ 6,6 δισ.** προς **Μεγάλες Επιχειρήσεις**



# 2018 ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ

## ΥΠΕΥΘΥΝΕΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ



- **Ενίσχυση επιλογών Θεματικών Επενδύσεων** που συνδέονται με κοινωνικά και με περιβαλλοντικά κριτήρια

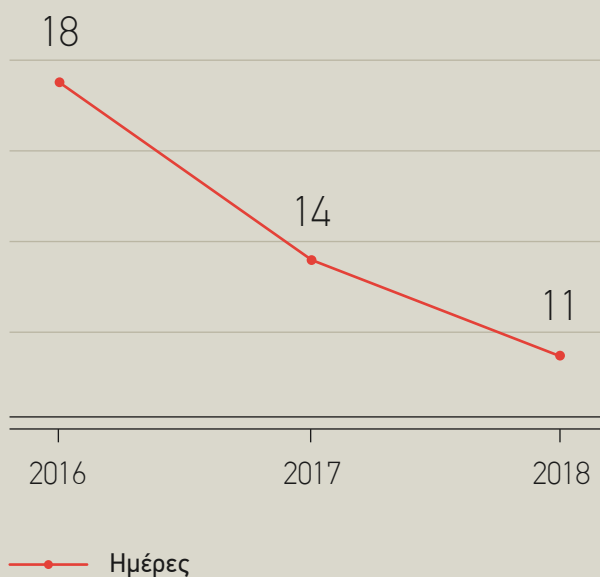
- **Ενημέρωση Επενδυτών** για τις Κοινωνικά Υπεύθυνες Επενδύσεις



## ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΕΡΓΩΝ



## ΜΕΣΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΕΩΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

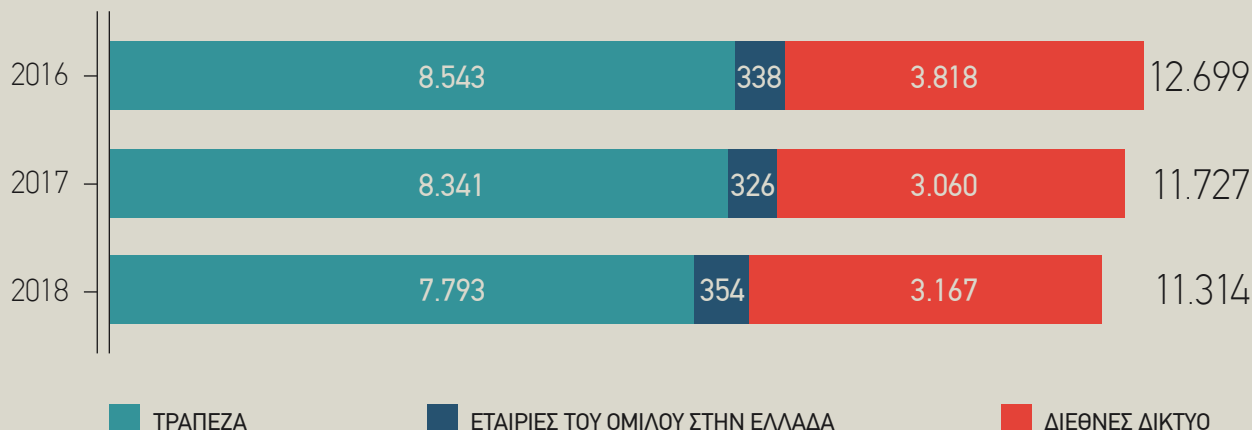


## ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Ο **Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών** "Customer Satisfaction" (TRI\*M Index) σημείωσε **άνοδο** συγκριτικά με το προηγούμενο έτος (62 συγκριτικά με 59 το 2017), μεταβολή η οποία προέρχεται από τη βελτίωση της αξιολογήσεως της "αποδόσεως" της Τραπέζης από τους Πελάτες της.

# ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ

## ΕΞΕΛΙΞΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ALPHA BANK



• Τα στοιχεία αναφέρονται στον αριθμό Εργαζομένων την 31 Δεκεμβρίου.



• 70% Εργαζομένων στην Αττική

• 40% Εργαζομένων 26-40 ετών

• 43% Εργαζομένων 41-50 ετών

• 90% Εργαζομένων εκπροσωπούνται από 4 συλλόγους Εργαζομένων

• 55% Γυναίκες στο σύνολο των Εργαζομένων


• 36% Γυναίκες στο σύνολο των διευθυντικών θέσεων (από τη θέση Διευθυντού Καταστήματος και άνω)

1η έρευνα ικανοποίησης Εργαζομένων με συμμετοχή του 71% του Προσωπικού



## ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ



- 7.811 Εργαζόμενοι 
- 39.128 συμμετοχές σε προγράμματα
- 142.644 ώρες εκπαίδευσης
- 18,3 ώρες εκπαίδευσης/Εργαζόμενο

## ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ



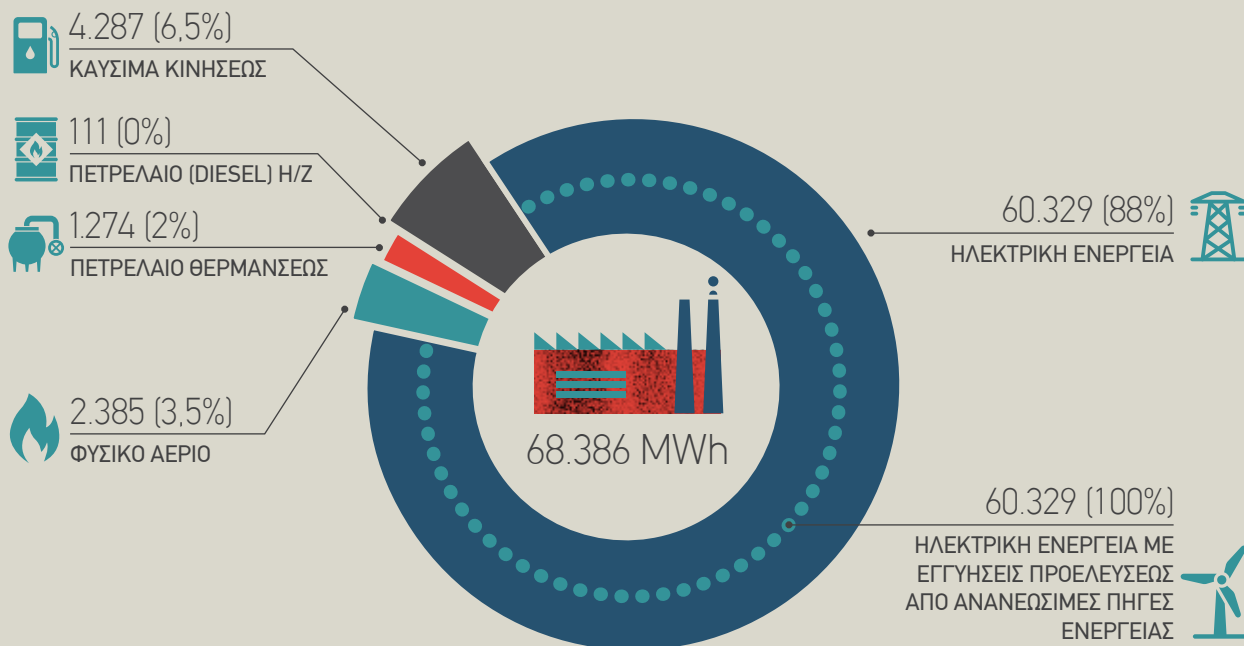
- 2 τραυματισμοί Εργαζομένων
- 546 Εργαζόμενοι εκπαιδεύτηκαν σε θέματα διαχείρισης ληστείας και ομηρίας, πυρασφάλειας, σεισμού και εκκενώσεως Κτηρίων
- 55 Φρουροί και Φύλακες εκπαιδεύτηκαν σε θέματα πυρασφάλειας, σεισμών και εκκενώσεως Κτηρίων
- 72 σχέδια εκκενώσεως Κτηρίων και Καταστημάτων

## ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

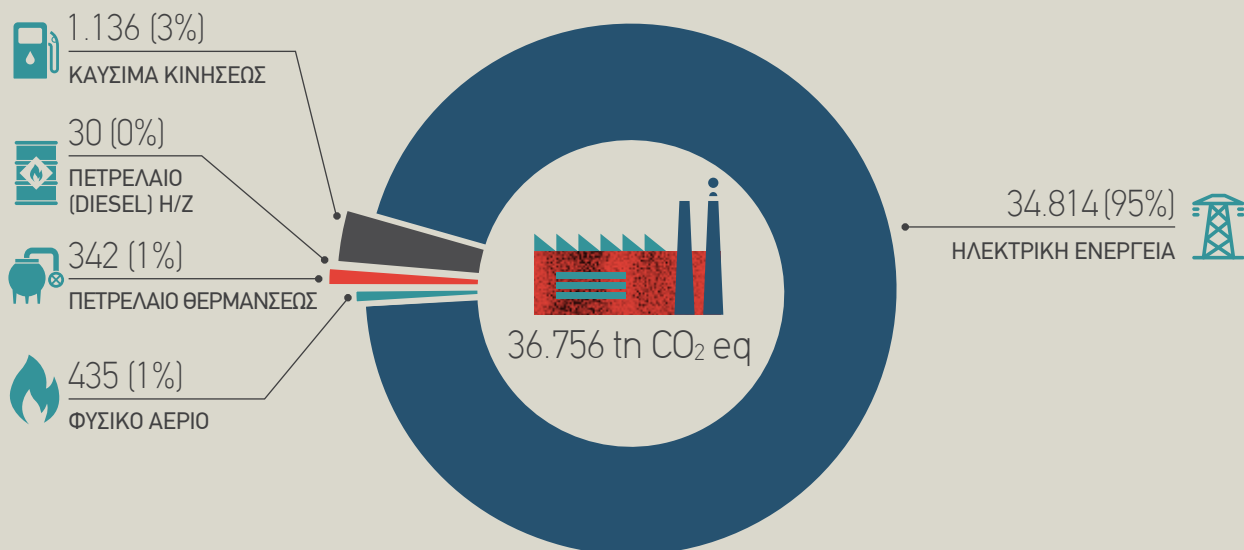
- 308 επιδόματα τοκετού συνολικού κόστους **Ευρώ 294.050**
- 32.049 ημέρες αδειας τοκετού σε **298** μητέρες Υπαλλήλους
- Βρεφονηπιακό επίδομα ύψους **Ευρώ 320** το μήνα για **1.600** παιδιά Εργαζομένων
- Εγκρίθηκαν **307** αιτήματα για πρόσθετες άδειες διευκόλυνσεως
- 1.163 Εργαζόμενοι συμμετείχαν σε εκδηλώσεις, σε ξεναγήσεις, σε εκθέσεις, σε μαθήματα στο Ελεύθερο Πανεπιστήμιο της Στοάς του Βιβλίου και σε θεατρικές παραστάσεις
- 2.850 δωροεπιταγές απεστάλησαν την περίοδο των Χριστουγέννων σε Εργαζομένους για τα τέκνα τους ηλικίας έως 6 ετών σε όλη την Ελλάδα

# ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

## ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ



## ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΕΡΙΩΝ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΘΕΡΜΟΚΗΠΙΟΥ ΧΩΡΙΣ ΤΙΣ ΕΓΓΥΗΣΙΣ ΠΡΟΕΛΕΥΣΕΩΣ



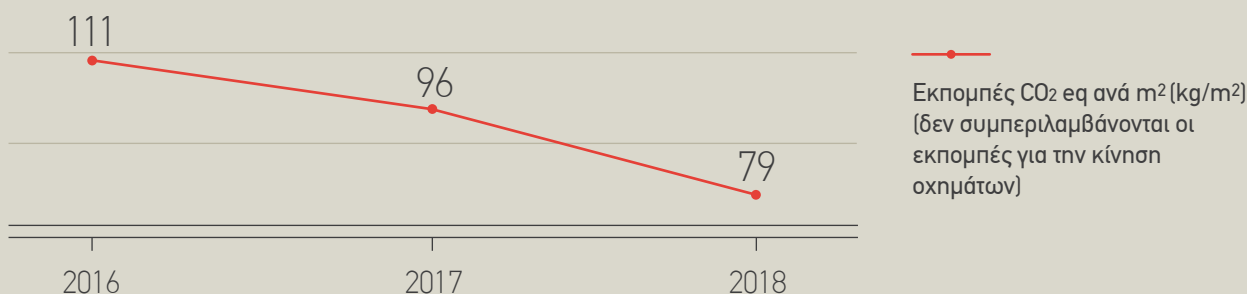


## 2018 ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ

- Το **88%** της ετήσιας καταναλώσεως ενέργειας προέρχεται από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας
- Ανάπτυξη Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχειρίσεως σύμφωνα με το πρότυπο **ISO 14001**
- Λαμβανομένων υπ' όψιν των Εγγυήσεων Προελεύσεως από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας, οι συνολικές εκπομπές μειώνονται στους **1.942 tn CO<sub>2</sub> eq**
- **100%** της καταναλώσεως ηλεκτρικής ενέργειας καλύπτεται με Εγγυήσεις Προελεύσεως από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας

### ΕΞΕΛΙΞΗ ΕΚΠΟΜΠΩΝ ΑΕΡΙΩΝ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΘΕΡΜΟΚΗΠΙΟΥ

• ΧΩΡΙΣ ΤΙΣ ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ ΠΡΟΕΛΕΥΣΕΩΣ



- Από την αποστολή ηλεκτρονικών αντιγράφων (e-statements) εξοικονομήθηκαν **169 τόνοι χαρτιού**, που για να παραχθούν θα απαιτείτο η κοπή **2.867 δένδρων** και αποφεύχθηκαν **17 τόνοι CO<sub>2</sub>**

### ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ



- **478.034 kg** χαρτιού
- **34,34 kg** αλουμινίου και πλαστικού
- **19.740 kg** συσσωρευτών οξέως-μολύβδου
- **3.306 kg** μπαταριών
- **2.378 kg** λαμπτήρων φωτισμού
- **4.294 τεμάχια** πεπαλαιωμένου ηλεκτρονικού εξοπλισμού
- **7.757 τεμάχια** αναλωσίμων εκτυπωτών
- **1.420 τεμάχια** λοιπού εξοπλισμού

Τα στοιχεία αφορούν την επίδοση της Alpha Bank στην Ελλάδα, εκτός αν αναφέρεται διαφορετικά. Αναλυτικές πληροφορίες παρουσιάζονται στον **Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018**.







- **19** δημοτικά σχολεία της Αττικής έλαβαν βιβλία, είδη αθλητικού εξοπλισμού καθώς και εξοπλισμό συστημάτων διαδραστικής διδασκαλίας στα πλαίσια του νέου Προγράμματος “Μαζί, με στόχο την παιδεία”
- Οι δραστηριότητες του Προγράμματος “Οι φθορές που πληγώνουν” συνεχίσθηκαν με τον εξωραϊσμό του περιβάλλοντος χώρου του **Λευκού Πύργου στη Θεσσαλονίκη** και με την επέκταση του προγράμματος στο **Δήμο Ναυπλιέων**
- Στήριξη των πληγέντων από τις **πυρκαϊές** στις περιοχές της **Ανατολικής** και **Δυτικής Αττικής** με προσφορά **1.400** τεμαχίων ιατροφαρμακευτικού υλικού και **ειδών ρουχισμού**
- **5.524** μαθητές σε **131** σχολεία της ελληνικής επικράτειας παρακολούθησαν το εκπαιδευτικό πρόγραμμα της Νομισματικής Συλλογής της Alpha Bank “**Νόμος-Νομίζω-Νόμισμα**”
- **988** παιδιά συμμετείχαν στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα “**Χάρτινο νόμισμα - το ελληνικό χαρτονόμισμα**”
- **990** συμμετοχές Εργαζομένων σε **17** εθελοντικές εκδηλώσεις
- **410** εθελοντές, μέλη του Προσωπικού του Ομίλου στην **Ελλάδα**, στην **Κύπρο**, στη **Ρουμανία** και στην **Αλβανία** συμμετείχαν μαζί με τις οικογένειές τους στην “**Ημέρα Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank**”
- **426** εθελοντές, μέλη του Προσωπικού του Ομίλου στην **Ελλάδα**, στην **Κύπρο** και στην **Αλβανία** συμμετείχαν στις **Εθελοντικές Ημερίδες Αμοδοσίας**



