

19

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ



ALPHA BANK

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

- 4** **ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ**
- 6** **ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ**
- 8** **ALPHA BANK ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ**
 -Υπεύθυνο Επιχειρηματικό Πρότυπο
 -Αναγνώριση Ουσιαστικών Θεμάτων
 -Ενδιαφερόμενα Μέρη
 -Συνεισφορά στην Επίτευξη των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών
 -Συνεργασία και σύναψη σχέσεων για την επίτευξη της στρατηγικής του Ομίλου
 -Αξιολόγηση Alpha Bank με Μν-χρηματοοικονομικά Κριτήρια
 -Επίδοση 2019 και Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας 2020
- 30** **Η ΤΡΑΠΕΖΑ**
 -Οικονομική Επίδοση
 -Εταιρική Διακυβέρνηση
 -Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση
 -Διαχείριση Κινδύνων
 -Ανθρώπινα Δικαιώματα και Δίκαιες Πρακτικές Εργασίας
 -Διαχείριση Συστημάτων Ομίλου Alpha Bank
 -Υπεύθυνες Προμήθειες και Ανάθεση Εργασιών σε Τρίτους (Outsourcing)
 -Προστασία Δεδομένων
- 56** **ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ**
 -Πρόσβαση στις Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες
 -Καινοτομία και Ψηφιακός Μετασχηματισμός
 -Υποστήριξη Νοικοκυριών και Επιχειρήσεων
 -Υπεύθυνες Επενδύσεις και Χρηματοδοτήσεις
 -Υπεύθυνη Πληροφόρηση
 -Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών
- 86** **ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ**
 -Προσέλκυση, Ανάπτυξη και Διατήρηση Εργαζομένων
 -Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία
 -Επικοινωνία και Παροχές Εργαζομένων
- 108** **ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ**
 -Κατανάλωση Ενέργειας και Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής
 -Διαχείριση λοιπών περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τη λειτουργία της Alpha Bank
- 122** **ΚΟΙΝΩΝΙΑ**
 -Κοινωνική Συνεισφορά
 -Υποστήριξη Κοινωνικών Αναγκών
 -Υποστήριξη του Πολιτισμού
- 134** **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ**
 -Επίτευξη Στόχων 2019
 -Πίνακες Αντιστοίχισης Περιεχομένων με Πρότυπα Δημοσιοποίησης Μν-Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών
 -Ανεξάρτητη Έκθεση Περιορισμένου Εύρους Διασφάλισης για την Alpha Bank A.E.

ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ

Η φετινή επιστολή γράφτηκε σε μία εντελώς διαφορετική Ελλάδα, από αυτή που καλείται να περιγράψει ως απολογισμό.

Η χώρα μας και ο κόσμος ολόκληρος δοκιμάζεται από μια απειλή πρωτόγνωρη, που είναι βέβαιο ότι θα αφήσει τη σφραγίδα της στις κοινωνίες μας και την παγκόσμια οικονομία.

Τιμώντας απαρέγκλιτα την αρχή της να βρίσκεται στο πλευρό του Προσωπικού, των Πελατών της και των Τοπικών Κοινωνιών, στις οποίες δραστηριοποιείται, η Alpha Bank ενεργοποίησε άμεσα μία δέσμη αποφασιστικών μέτρων για την αντιμετώπιση της πανδημίας του Covid-19. Στο επίκεντρο των προσπαθειών μας βρέθηκε η προστασία της υγείας και της ασφάλειας των Εργαζομένων και των Πελατών, η στήριξη της ελληνικής οικονομίας και της κοινωνίας και, βεβαίως, η έμπρακτη υποστήριξη των ιατρών και του νοσηλευτικού προσωπικού που δίνει τη μάχη στην πρώτη γραμμή.

Η Alpha Bank ενίσχυσε το Εθνικό Σύστημα Υγείας, προσφέροντας ιατρικά μηχανήματα τελευταίας τεχνολογίας καθώς και υγειονομικό εξοπλισμό στις Μονάδες Εντατικής Θεραπείας τριών Νοσοκομείων αναφοράς στην Ελλάδα, στο Γενικό Νοσοκομείο Νοσημάτων Θώρακος Αθηνών "Η Σωτηρία", στο Πανεπιστημιακό Γενικό Νοσοκομείο "ΑΧΕΠΑ" Θεσσαλονίκης και στο Πανεπιστημιακό Γενικό Νοσοκομείο Λάρισας. Παράλληλα, χιλιάδες μάσκες προστασίας διατέθηκαν για τις ανάγκες ιατρών και νοσηλευτών που υπηρετούν στην όλη Υγειονομική Περιφέρεια Πελοποννήσου και Ιονίων Νήσων. Η σκέψη μας, ωστόσο, παραμένει και σε όσους, εκτός νοσοκομείων, δοκιμάστηκαν από τα περιοριστικά μέτρα που επιβλήθηκαν για τον έλεγχο της πανδημίας. Η Τράπεζα ανέλαβε να ενισχύσει τους Γιατρούς του Κόσμου για την υποστήριξη των ευάλωτων ηλικιωμένων συμπολιτών μας, μέσω της κατ' οίκον παράδοσης φαρμάκων και της παροχής ιατρικής συμβουλευτικής και ψυχοκοινωνικής υποστήριξης από απόσταση.

Η ανατροπή που προκάλεσε η πανδημία του Covid-19 επουδενί σημαίνει ότι όσα χτίσαμε τον προηγούμενο χρόνο χάθηκαν. Αντιθέτως, αποτέλεσαν τα ισχυρά θεμέλια προκειμένου η Alpha Bank να υπερβεί την κρίση και να σταθεί στο πλευρό της κοινωνίας.

Το 2019 υπήρξε μία καθοριστική χρονιά για την Alpha Bank, καθώς σχεδιάστηκε μεθοδικά η στρατηγική για την Τράπεζα του Αύριο. Με πυρήνα το σχέδιο Galaxy, που έτυχε θερμής υποδοχής από την επενδυτική κοινότητα, συνεχίζουμε να δρομολογούμε την ελάφρυνση του ισολογισμού μας από τα βάρη της δεκαετούς ελληνικής κρίσης, ώστε να επικεντρωθούμε στην παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών στους Πελάτες μας, Επιχειρήσεις και Ιδιώτες.

Τη χρονιά που πέρασε, η Τράπεζα επιβεβαίωσε την ηγετική της θέση στην ελληνική αγορά, επιταχύνοντας το σχέδιο ψηφιακού της μετασχηματισμού, πρόοδο που αποτυπώθηκε και από την επιτυχημένη ανταπόκρισή μας στην υψηλή ζήτηση ψηφιακών συναλλαγών κατά την περίοδο του lockdown, εμβάθυνε τις διαδικασίες σύνδεσης παραγωγικότητας και αμοιβής, ενώ έκανε ουσιαστικά βήματα μπροστά ως προς τη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων δανείων, επιτυγχάνοντας τον σχετικό ετήσιο στόχο.

Εξίσου σημαντικές με τις πρωτοβουλίες μας στην Ελλάδα ήταν οι δράσεις που αναλάβαμε στη Νοτιοανατολική Ευρώπη. Στη Ρουμανία, υπήρξαμε πρωτοπόροι ως η πρώτη τράπεζα στη χώρα που εξέδωσε καλυμμένη ομολογία στεγαστικών δανείων ύψους Ευρώ 200 εκατ. Στην Κύπρο, προχωρήσαμε σε μία συνεργασία στρατηγικής σημασίας με την doValue για τη διαχείριση χαρτοφυλακίου μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων.

Επιπλέον, το 2019 η Τράπεζα, παράλληλα με τις δράσεις της για την Παιδεία, την Υγεία και τον Πολιτισμό, αναδείχθηκε ως "Best Private Bank in Greece" για το 2019, από τις έγκυρες εκδόσεις "Professional Wealth Management (PWM)" και "The Banker" του Ομίλου Financial Times, ενώ απέσπασε επιπλέον διάκριση, για το Προϊόν **Bleep app** το οποίο διακρίθηκε ως "Προϊόν της Χρονιάς" στην κατηγορία "Τραπεζική Προπληρωμένη Κάρτα", στην πανελλήνια καταναλωτική έρευνα. Επιπρόσθετα, το International Finance Corporation (IFC), μέλος του Ομίλου της Παγκόσμιας Τράπεζας, επιβράβευσε τις σταθερά υψηλές επιδόσεις μας στην προώθηση του διεθνούς εμπορίου, αναδεικνύοντας την Alpha Bank ως "**Best Issuing Bank in Southern Europe**" για το 2019.

Η Alpha Bank βρίσκεται στην πρώτη γραμμή σε διεθνές επίπεδο σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας, συνεισφέροντας άμεσα ή έμμεσα στους **17 Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης** (Sustainable Development Goals - SDGs). Τον Αύγουστο 2019, προσυπέγραψε τις έξι Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής που διαμορφώθηκαν μέσω της διεθνούς πρωτοβουλίας των Ηνωμένων Εθνών UNEP FI (United Nations Environment Program Finance Initiative), κατόπιν διαβούλευσης με την παγκόσμια τραπεζική κοινότητα.

Η Τράπεζα διατήρησε τη θέση της στον χρηματιστηριακό δείκτη αειφορίας Financial Times Stock Exchange4Good (FTSE4Good) Emerging Index, ο οποίος περιλαμβάνει εισηγμένες εταιρείες σε αναδυόμενες αγορές με θετική οικονομική και περιβαλλοντική κοινωνική επίδοση, ενώ συμπεριλήφθηκε, για πρώτη φορά, στον διεθνή δείκτη ισότητας των φύλων Bloomberg Gender-Equality Index (GEI).

Παράλληλα, εκτός από το ευρύ κορμηγικό της πρόγραμμα, η Alpha Bank υλοποίησε μία σειρά Προγραμμάτων στους τομείς της Υγείας, της Παιδείας και του Πολιτισμού.

Συγκεκριμένα, πραγματοποιήθηκε, για έκτη συνεχή χρονιά, το Πρόγραμμα **“Μαζί, με στόχο την υγεία”**, με σκοπό την αποστολή ιατρικών μηχανημάτων και ιατροφαρμακευτικού εξοπλισμού στα ιατρεία νησιών της Ελλάδας. Από την έναρξη του Προγράμματος το 2014 έως το τέλος του 2019, προσφέρθηκαν συνολικά **περισσότερα από 233.000 τεμάχια ιατροφαρμακευτικού υλικού και εξοπλισμού** στα ιατρεία **51 νησιών** της Ελλάδας.

Με στόχο να συμβάλει στην υποστήριξη της εκπαίδευσης, η Τράπεζα δημιούργησε το πρόγραμμα **“Μαζί, με στόχο την παιδεία”**, μέσω του οποίου ενισχύει τη λειτουργία δημόσιων δημοτικών σχολείων σε όλη την Ελλάδα, προσφέροντας σύγχρονα συστήματα διδασκαλίας, βιβλία και αθλητικό εξοπλισμό. Από την έναρξη του Προγράμματος το 2018 έως σήμερα, η Alpha Bank έχει παραδώσει σε **39 δημοτικά σχολεία σε όλη την Ελλάδα** ισάριθμους **διαδραστικούς πίνακες, 780 βιβλία** και περισσότερα από **3.500 τεμάχια σε είδη αθλητικού εξοπλισμού**.

Εξάλλου, μέσω του προγράμματος **“Μαζί με τα παιδιά στο Μουσείο και στο Θέατρο”**, η Alpha Bank επεδίωξε να προσφέρει τη χαρά της θεατρικής δημιουργίας σε παιδιά που φιλοξενούνται σε Ιδρύματα. Έως σήμερα, έχουν πραγματοποιηθεί με τη βοήθεια Εθελοντών από το Προσωπικό της Τράπεζας, συνολικά **27 επισκέψεις σε Μουσεία και σε Θέατρα**, στις οποίες συμμετείχαν **περισσότερα από 600 παιδιά**.

Στον τομέα του πολιτισμού, συνεχίστηκε, για έβδομη χρονιά, το πρόγραμμα **“Οι φθορές που πληγώνουν”**, στο πλαίσιο του οποίου αποκαταστάθηκαν η εξωτερική επιφάνεια των κτιρίων του Νομισματικού Μουσείου και της Εθνικής Βιβλιοθήκης, ο “Κήπος των Γλυπτών” στη Θεσσαλονίκη καθώς και γλυπτά σε δημόσιους χώρους στο Ναύπλιο. Παράλληλα, συνεχίζεται, από το 2013, η συντήρηση των γλυπτών που έχουν αποκατασταθεί, μέσω του Προγράμματος, στο κέντρο της Αθήνας.

Η πανδημία του Covid-19 επηρέασε βαθιά όλο τον πλανήτη, μεταβάλλοντας τις προτεραιότητες όλων μας. Μία προτεραιότητα δεν αλλάζει, ωστόσο, για εμάς. Να διατηρούμε στο επίκεντρο της προσοχής μας το Προσωπικό, τους Πελάτες μας και την κοινωνία μέσα στην οποία δραστηριοποιούμαστε. Όλοι ΜΑΖΙ, οι άνθρωποι της Alpha Bank, πρωταγωνιστούμε στην προσπάθεια για την επανεκκίνηση της οικονομίας, την ενίσχυση της Απασχόλησης και της Κοινωνικής Συνοχής και την Προστασία του περιβάλλοντος. Είναι αυτοί οι στόχοι που όχι μόνον ανταποκρίνονται στις αρχές της Alpha Bank αλλά αποτελούν και την προϋπόθεση για τη δημιουργία αξίας για το Προσωπικό και τους Μετόχους μας.



Βασίλειος Ε. Ψάλτης

2 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

Ο παρών Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας είναι ο 13ος κατά σειρά Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας της Alpha Bank A.E. (εφεξής η “Τράπεζα” ή “Alpha Bank”) σε ανεξάρτητη έκδοση. Έχει συνταχθεί σύμφωνα με τη βασική επιλογή (core) των διεθνώς αναγνωρισμένων Προτύπων Έκδοσης Απολογισμού Βιωσιμότητας GRI (GRI Standards) (www.globalreporting.org) και, βασιζόμενοι στις 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 υπόψη:

- Οι αρχές του AccountAbility Principles Standard, AA1000 (www.accountability.org) που στηρίζονται στην “ένταξη των συμφερόντων των Ενδιαφερομένων Μερών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων (Inclusivity)”, στον “καθορισμό των σημαντικότερων ζητημάτων για την Τράπεζα (Ουσιαστικότητα - Materiality)”, στην “ανταπόκριση (Responsiveness) της Τράπεζας στις ανάγκες και στις προσδοκίες των Ενδιαφερομένων Μερών” και στην “παρακολούθηση και μέτρηση των επιπτώσεων των δραστηριοτήτων της Τράπεζας (Impact)”.
- Ο νέος Οδηγός Δημοσιοποίησης Μη-χρηματοοικονομικών Πληροφοριών του Χρηματιστηρίου Αθηνών για τις εισηγμένες εταιρίες. Για 11ο 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. Η Alpha Bank αποτελεί πολυμετοχικό Οργανισμό. Το μετοχικό κεφάλαιο της Τράπεζας, κατά την 31.12.2019, ανήλθε σε Ευρώ 463.110, διαιρούμενο σε 1.543.699.381 κοινές ονομαστικές μετοχές μετά δικαιώματος ψήφου, ονομαστικής αξίας Ευρώ 0,30 έκαστη. Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2019 απευθύνεται σε όλα τα Ενδιαφερόμενα Μέρη της Τράπεζας και αναφέρεται στη δραστηριότητά της στην Ελλάδα κατά τη χρονική περίοδο από 1 Ιανουαρίου 2019 έως 31 Δεκεμβρίου 2019, εκτός εάν σημειώνεται διαφορετικά. Σε συγκεκριμένα σημεία του Απολογισμού παρουσιάζονται για πρώτη φορά ενοποιημένες πληροφορίες για την Alpha Bank Ελλάδας και τις Τράπεζες του Ομίλου στο εξωτερικό και συγκεκριμένα στη Ρουμανία, στην Κύπρο, στην Αλβανία και στο Ηνωμένο Βασίλειο. Δεν έχουν γίνει άλλες σημαντικές αλλαγές στις μεθόδους μέτρησης,

στα όρια και στο πλαίσιο αναφοράς σε σχέση με τον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018. Για τον προσδιορισμό των πιο σημαντικών θεμάτων για τη βιώσιμη ανάπτυξη της Alpha Bank, χρησιμοποιήθηκαν τα αποτελέσματα της διαδικασίας αναγνώρισης των ουσιαστικών θεμάτων (materiality analysis) που πραγματοποιήθηκε το 2019. Ο παρών Απολογισμός έχει βασιστεί στα αποτελέσματα της ανάλυσης αυτής και έχει ενισχυθεί βάσει των απαιτήσεων των αναλυτών και των διεθνών οίκων αξιολόγησης της επίδοσης της Τράπεζας. Επίσης, η Τράπεζα έχει αναθέσει τη διασφάλιση περιεχομένου του Απολογισμού στην Deloitte Ανώνυμη Εταιρία Ορκωτών Ελεγκτών Λογιστών. Στις τελευταίες σελίδες του Απολογισμού παρέχεται η Σχετική Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου. Η προετοιμασία του Απολογισμού πραγματοποιήθηκε από ειδική ομάδα Στελεχών, προερχομένων από διάφορες Μονάδες της Τράπεζας, υπό τον συντονισμό της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να απευθύνουν ερωτήσεις, σχόλια και υποδείξεις για τον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2019 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

2017

○ Η Alpha Bank συμμετέχει, για πρώτη φορά, στην πλατφόρμα του CDP για την κλιματική αλλαγή

○ Η Alpha Bank πετυχαίνει την παραμονή της στον χρηματιστηριακό δείκτη αειφορίας Financial Times Stock Exchange4Good (FTSE4Good) Emerging Index

○ Μέλη της Ανώτατης Διοίκησης συμμετείχαν, για πρώτη φορά, στη διαδικασία ανάλυσης των ουσιαστικών θεμάτων

2018

○ Η Alpha Bank συμπεριλήφθηκε, για πρώτη φορά, στον διεθνή δείκτη ισότητας των φύλων Bloomberg Gender-Equality Index (GEI)

○ Η Alpha Bank βελτιώνει τη βαθμολογία της στην πλατφόρμα του CDP για την κλιματική αλλαγή σε B- (σε κλίμακα αξιολόγησης από A έως F)

○ Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας εγκρίθηκε από το Διοικητικό Συμβούλιο

○ Ευθυγράμμιση της διαδικασίας ανάλυσης των ουσιαστικών θεμάτων με τη μεθοδολογία διαχείρισης επιχειρηματικών κινδύνων

2019

○ Ο Διευθύνων Σύμβουλος υπέγραψε τις 6 αρχές της Υπεύθυνης Τραπεζικής του UNEP FI

○ Η Alpha Bank συμπεριλήφθηκε, για πρώτη φορά, στη λίστα του Vigeo Eiris με τις 100 εταιρείες με την καλύτερη επίδοση στις αναδυόμενες αγορές

○ Η Alpha Bank κατόπιν αξιολόγησής της από την MSCI ESG Ratings βελτιώνει τη βαθμολογία σε A (σε κλίμακα αξιολόγησης από AAA έως CCC)

○ Η Alpha Bank συμπεριλαμβάνεται, για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά, στο διεθνή δείκτη ισότητας των φύλων Bloomberg Gender-Equality Index (GEI)

The background consists of several geometric shapes in two colors: a vibrant red and a dark, muted blue. In the top-left, there is a dark blue square. To its right is a red triangle. Below the top-left square is a red triangle. To the right of this triangle is a dark blue triangle. In the bottom-left, there is a dark blue square. To its right is a red semi-circle. The bottom-right corner is a dark blue square.

3. ALPHA BANK ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

Ο Όμιλος Alpha Bank είναι ένας από τους μεγαλύτερους Ομίλους του χρηματοοικονομικού τομέα στην Ελλάδα. Προσφέρει ένα ευρύ φάσμα υψηλής ποιότητας χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων της λιανικής τραπεζικής, της τραπεζικής μεσαίων και μεγάλων επιχειρήσεων, της διαχείρισης κεφαλαίων και private banking, της παροχής ασφαλιστικών προϊόντων, της επενδυτικής τραπεζικής, των χρηματιστηριακών εργασιών και της διαχείρισης ακίνητης περιουσίας.

Ο Όμιλος Alpha Bank δραστηριοποιείται στην ελληνική και στη διεθνή τραπεζική αγορά, με παρουσία το 2019 στην Κύπρο, στη Ρουμανία, στην Αλβανία και στη Μεγάλη Βρετανία. Παράλληλα, λειτουργεί ευρύτατο δίκτυο ανταποκριτών (με τραπεζικά ιδρύματα) εσωτερικού και εξωτερικού. Μητρική Εταιρεία 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 Εταιρειών 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 Τράπεζας ελέγχεται ετησίως από τη Διοίκηση και από τις αρμόδιες Διευθύνσεις, ενώ οι Εργαζόμενοι εφαρμόζουν τον Κώδικα Δεοντολογίας, ο οποίος περιλαμβάνει τις αξίες, τις κατευθύνσεις και τις απαιτήσεις της Τράπεζας σε επίπεδο υπευθυνότητας και επαγγελματικής συμπεριφοράς.

Παράλληλα, η Τράπεζα σέβεται τους νόμους και λαμβάνει υπόψη τις θεμελιώδεις αρχές της Οικουμενικής Διακήρυξης των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και των Συμβάσεων της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας.

Με τη συμμετοχή της δε, στην πρωτοβουλία του Οργανισμού των Ηνωμένων Εθνών (UNEP FI) για την προώθηση της αειφόρου ανάπτυξης 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 Τράπεζας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, μέσω εισηγήσεων σχετικών πολιτικών και στρατηγικής, καθώς και μέσω διαχείρισης, συντονισμού, ανάπτυξης και προβολής των δραστηριοτήτων της Τράπεζας που αφορούν σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, με στόχο τη συνεχή βελτίωση της επίδοσής της. Το 2019, Στελέχη της Διεύθυνσης συναντήθηκαν με μέλη της Ανώτατης Διοίκησης, του Διοικητικού Συμβουλίου και της Επιτροπής Ελέγχου και συζήτησαν σχετικά με τις δράσεις της Τράπεζας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας (π.χ. ανάλυση ουσιαστικών θεμάτων, δημοσίευση μη χρηματοοικονομικών πληροφοριών της Τράπεζας σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία κ.λπ.). Επιπλέον, τον Αύγουστο του 2019, κατόπιν ενημέρωσης σχετικά με τις εξελίξεις και τις διεθνείς τάσεις στον τομέα της εταιρικής υπευθυνότητας, ο Διευθύνων Σύμβουλος της Alpha Bank υπέγραψε τις 6 Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής του UNEP FI.

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, έχει καταρτίσει “Πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας”, η οποία έχει εγκριθεί από τη Γενική Διεύθυνση και είναι διαθέσιμη στον ιστότοπο της Τράπεζας.

Τέλος, το 2019, ενισχύθηκε το περιεχόμενο των σελίδων Εταιρικής Υπευθυνότητας που σχετίζονται με τις αξιολογήσεις που λαμβάνει η Τράπεζα από διεθνείς αναλυτές και οίκους αξιολόγησης για την επίδοσή της σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης και με τη συμμετοχή της σε Διεθνείς φορείς.

3.1 ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΤΥΠΟ

Το επιχειρηματικό πρότυπο της Alpha Bank έχει στόχο τη δημιουργία αξίας για τα Ενδιαφερόμενα Μέρη της. Η Alpha Bank επενδύει στους Εργαζομένους της, στο Δίκτυο Καταστημάτων και στις υποδομές της για την ανάπτυξη και για την προσφορά υψηλής ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών. Παράλληλα, συνεργάζεται με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη της για την έγκαιρη αναγνώριση των αναγκών τους, για την υπεύθυνη λειτουργία της και για την ενίσχυση της κοινωνίας.

Η Alpha Bank παρέχει ένα υγιές περιβάλλον εργασίας, όπου οι Εργαζόμενοι της αυξάνουν τις γνώσεις και τις δεξιότητές τους και συμβάλλουν στην ανάπτυξη νέων προϊόντων και υπηρεσιών. Η Alpha Bank στηρίζει την Ελληνική Οικονομία, ενισχύει τις ηλεκτρονικές της υπηρεσίες, παρέχει προϊόντα και υπηρεσίες με κοινωνικά και περιβαλλοντικά χαρακτηριστικά και συνεισφέρει στην κοινωνία.

ΣΥΝΟΛΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ

€57.981.192

ΣΥΝΟΛΙΚΕΣ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ

€1.201.807

ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΘΑΡΗΣ ΘΕΣΗΣ

€8.107.375

ΜΕΤΟΧΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

€463.110

ΣΥΝΟΛΟ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ

€49.873.817**6.969**

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

134.607

ΩΡΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

**382**

ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ

**219**

ΝΕΑ ΑΤΜ

118

ΝΕΑ ΚΑΣ

€133.000

Συνολικές επενδύσεις σε πληροφοριακά συστήματα για την ανάπτυξη νέων προϊόντων και υπηρεσιών

57.455 MWh

ΗΛΕΚΤΡΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ

4.372 MWh

ΚΑΥΣΙΜΑ ΚΙΝΗΣΗΣ

646

ΤΟΝΟΙ ΧΑΡΤΙΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΘΗΚΑΝ

2,4

ΕΚΑΤ. ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ

674

ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΕ ΕΘΕΛΟΝΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ

Χρηματοοικονομικό Κεφάλαιο

Χρήση χρηματοοικονομικών πόρων για επενδύσεις στις δραστηριότητες του Ομίλου, συμπεριλαμβανομένων των ιδίων κεφαλαίων, των καταθέσεων των Πελατών και άλλων πηγών χρηματοδότησης.

Ανθρώπινο Κεφάλαιο

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.

Παραγωγικό Κεφάλαιο

Επενδύσεις σε υποδομές για τη λειτουργία του Ομίλου (π.χ. Καταστήματα, ΑΤΜ, πληροφοριακά συστήματα κ.λπ.).

Πνευματικό Κεφάλαιο

Επενδύσεις για την ανάπτυξη καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών

Φυσικό Κεφάλαιο

Χρήση φυσικών πόρων, συμπεριλαμβανομένης της ενέργειας για τη λειτουργία του Ομίλου.

Κοινωνικό Κεφάλαιο

Συνεργασία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, με στόχο την υπεύθυνη λειτουργία και την ενίσχυση της κοινωνίας.

**ALPHA BANK****Κώδικας Δεοντολογίας**
(Δεσμεύσεις, Αρχές και Υποχρεώσεις)**Δραστηριότητες**

Τραπεζική Ιδιωτών και Επιχειρήσεων

Διαχείριση Χαρτοφυλακίου και Χρηματιστηριακές Εργασίες

Επενδυτική Τραπεζική και Εργασίες Διαχείρισης Διαθεσίμων

Λοιπές Δραστηριότητες

Διαχείριση Ακίνητης Περιουσίας

**Στρατηγική
Εταιρικής
Υπευθυνότητας**Μαζί
για την
ΑγοράΜαζί για
τους
Ανθρώπους
μαςΜαζί
για το
ΠεριβάλλονΜαζί
για την
Κοινωνία**Υπεύθυνη Λειτουργία****ΕΙΣΡΟΕΣ****ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΑΞΙΑΣ**

Χρηματοοικονομικό Κεφάλαιο

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

Ανθρώπινο Κεφάλαιο

Προσφορά υγιούς περιβάλλοντος εργασίας, Εργαζόμενοι με γνώσεις, με δεξιότητες και με εμπειρία.

Παραγωγικό Κεφάλαιο

Καλύτερες υποδομές για την εξυπηρέτηση των Πελατών και για την προσφορά Προϊόντων και Υπηρεσιών.

Πνευματικό Κεφάλαιο

Ενίσχυση των συμβουλευτικών υπηρεσιών και επέκταση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, ώστε να καλυφθούν οι μεταβαλλόμενες ανάγκες των Πελατών.

Φυσικό Κεφάλαιο

Ενσωμάτωση περιβαλλοντικών κριτηρίων στη χορήγηση πιστοδοτήσεων, χρηματοδότηση επενδύσεων σε έργα με περιβαλλοντικά οφέλη, προσφορά περιβαλλοντικών Προϊόντων, βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης του Ομίλου, περιορισμός εκπομπών CO₂.

Κοινωνικό Κεφάλαιο

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

ΣΥΝΟΛΙΚΟΙ ΦΟΡΟΙ ΠΟΥ ΚΑΤΑΒΛΗΘΗΚΑΝ

€ 95,3 εκατ.

ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΟΣΟ ΜΙΣΘΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

€ 346.199 χιλ.**75%**

των Εργαζομένων δείχνουν εμπιστοσύνη στην Τράπεζα

ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΚΕΡΔΗ

€ 1.923.158

ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΥΠΟΛΟΙΠΟ ΔΑΝΕΙΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΙΔΙΩΤΩΝ

€ 34.855**177**

ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ διαθέτουν "e-corner"

88%

των εγχρήματων συναλλαγών πραγματοποιείται μέσω ψηφιακών δικτύων

49

Καταστήματα σε αραιοκατοικημένες περιοχές

92

ATM

9 εθελοντικές δράσεις**9**

νησιά ενισχύθηκαν στο πλαίσιο του προγράμματος "Μαζί, με στόχο την Υγεία"

**4,2%**

μείωση της κατανάλωσης πόσιμου νερού ανά τετραγωνικό

€ 206 εκατ.

για νέα έργα στον τομέα των ΑΠΕ

Συνολικό ποσό δανείων που εγκρίθηκαν για τα προϊόντα που ανήκουν στη κατηγορία "πράσινες λύσεις"

ΕΚΑΤ.

€ 16,9

ΕΚΡΟΕΣ

3.2 ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ


Το 2019, η Alpha Bank προχώρησε στην εκ νέου αναγνώριση των σημαντικότερων θεμάτων για την υπεύθυνα λειτουργία της (materiality analysis) με συμμετοχή των Ενδιαφερομένων Μερών και ανώτερων διοικητικών Στελεχών, σύμφωνα με τις βέλτιστες πρακτικές (δηλ. τα GRI Standards). Μέλη της Ανώτατης Διοίκησης της Τράπεζας προχώρησαν στην αξιολόγηση των θεμάτων χρησιμοποιώντας αρχές διαχείρισης κινδύνων. Η προσέγγιση που ακολουθήθηκε ήταν σύμφωνη με τις υφιστάμενες μεθοδολογίες και εργαλεία διαχείρισης κινδύνων που χρησιμοποιεί η Alpha Bank. Έντεκα Στελέχη της Ανώτατης Διοίκησης (δηλ. Γενικοί Διευθυντές και Εντεταλμένοι Γενικοί Διευθυντές),

ένας εκ των οποίων είναι και μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου, αξιολόγησαν την πιθανότητα εμφάνισης των γνωστών και των δυνητικών επιπτώσεων / κινδύνων στο διάστημα των επόμενων δύο ετών, καθώς επίσης και τη σοβαρότητά τους για την Τράπεζα, την κοινωνία, την οικονομία και το περιβάλλον. Η Ανώτατη Διοίκηση έλαβε υπόψη τις πολιτικές, τις δράσεις και τα αποτελέσματα των υφιστάμενων πρακτικών. Συνολικά 5.180 εκπρόσωποι όλων των ομάδων Ενδιαφερομένων Μερών συμμετείχαν στη διαδικασία, μέσω online ανώνυμου ερωτηματολογίου. Τα θέματα που αξιολογήθηκαν και τα αποτελέσματα της αξιολόγησης παρουσιάζονται στη συνέχεια.

Αντίκτυπος στις αξιολογήσεις και στις αποφάσεις των Ενδιαφερομένων Μερών

<ul style="list-style-type: none"> • Υπεύθυνη Πληροφόρηση των Πελατών • Ανθρώπινα Δικαιώματα και Δίκαιες Πρακτικές Εργασίας 	<ul style="list-style-type: none"> • Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών • Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση • Διαχείριση Κινδύνων 	<ul style="list-style-type: none"> • Προστασία Δεδομένων • Καινοτομία και Ψηφιακός Μετασχηματισμός  
<ul style="list-style-type: none"> • Άμεσες Περιβαλλοντικές Επιπτώσεις • Πρόσβαση σε Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες • Κοινωνική Συνεισφορά 	<ul style="list-style-type: none"> • Υπεύθυνες Επενδύσεις και Χρηματοδοτήσεις 	<ul style="list-style-type: none"> • Οικονομική Επίδοση • Προσέλκυση, Ανάπτυξη και Διατήρηση Εργαζομένων   
<ul style="list-style-type: none"> • Υπεύθυνες Προμήθειες και Ανάθεση Εργασιών σε τρίτους (Outsourcing) 	<ul style="list-style-type: none"> • Εταιρική Διακυβέρνηση 	

Αντίκτυπος των οικονομικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών επιπτώσεων

 Πιο ουσιώδη θέματα

Σύμφωνα με την ανάλυση επτά θέματα έχουν αναγνωρισθεί ως πιο ουσιαστικά τόσο από την Ανώτατη Διοίκηση όσο και από τα Ενδιαφερόμενα Μέρη. Η Alpha Bank αξιολόγησε τις επιπτώσεις σύμφωνα με τη μεθοδολογία αξιολόγησης και διαχείρισης κινδύνων (πιθανότητα x επίπτωση), λαμβάνοντας υπόψη τα μέτρα που λαμβάνει για την ελαχιστοποίηση των κινδύνων. Τα ζητήματα που αναγνωρίζονται ως πιο ουσιαστικά παρουσιάζουν σημαντικότερες εν δυνάμει επιπτώσεις. Σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά, στη λίστα των πιο ουσιαστικών θεμάτων το θέμα “Υπεύθυνη Πληροφόρηση των Πελατών” αντικαταστάθηκε από το θέμα “Διαχείριση κινδύνων”. Οι πρακτικές ελαχιστοποίησης των κινδύνων / οι εσωτερικοί έλεγχοι που εφαρμόζονται από την Τράπεζα έχουν ως αποτέλεσμα να μειωθεί η πιθανότητα εμφάνισης των κινδύνων που συνδέονται με τα θέματα αυτά σε αποδεκτά επίπεδα. Θέματα όπως η υπεύθυνη πληροφόρηση των Πελατών, τα ανθρώπινα δικαιώματα και οι δίκαιες πρακτικές εργασίας, η πρόσβαση σε χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και οι υπεύθυνες

προμήθειες και ανάθεση εργασιών σε τρίτους (outsourcing) έχουν βαθμολογηθεί χαμηλά από την Ανώτατη Διοίκηση, καθώς η Τράπεζα θεωρεί ότι τα υπάρχοντα μέτρα και οι πρακτικές που εφαρμόζονται έχουν ελαχιστοποιήσει τους πιθανούς κινδύνους που σχετίζονται με αυτά τα θέματα. Η Alpha Bank αναγνωρίζει τη σημασία των θεμάτων αυτών και για αυτόν τον λόγο έχει λάβει συγκεκριμένα μέτρα (π.χ. παροχή ολοκληρωμένων πληροφοριών στους Πελάτες σχετικά με θέματα χρηματοοικονομικής διαχείρισης, αξιολόγηση όλων των σχεδίων διαφημιστικής επικοινωνίας πριν από το λανσάρισμά τους, εφαρμογή πολιτικών για θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων και δίκαιων πρακτικών εργασίας, σεβασμό των συλλογικών συμβάσεων εργασίας και των δικαιωμάτων των σωματείων, επικοινωνία με τα σωματεία των Εργαζομένων, λειτουργία Καταστημάτων σε αραιοκατοικημένες ή απομακρυσμένες περιοχές, δυνατότητα πρόσβασης σε χρηματοοικονομικές υπηρεσίες για άτομα με αναπηρία (ΑμεΑ), εφαρμογή πολιτικής ανάθεσης εργασιών σε τρίτους (outsourcing), αξιολόγηση της απόδοσης των προμηθευτών κ.λπ.).

3.3 ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

Η Τράπεζα έχει αναγνωρίσει 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. Το 2019, η Alpha Bank προχώρησε στην επαναξιολόγηση των Ενδιαφερομένων Μερών της, μέσω μιας σειράς

εσωτερικών συναντήσεων και με βάση τη σχετική νομοθεσία, την καθημερινή λειτουργία της, τις υπάρχουσες πολιτικές και διαδικασίες και τη στρατηγική εταιρικής διακυβέρνησης του Ομίλου. Από τη διαδικασία αυτή προέκυψαν τέσσερις βασικές ομάδες Ενδιαφερομένων Μερών:



Αναλυτές και Επενδυτές
(Μέτοχοι, Ομολογιούχοι, Θεσμικοί Επενδυτές, Ιδιωτικοί Επενδυτές, Funds, Οίκοι Αξιολόγησης και Αναλυτές)



Εργαζόμενοι



Κοινωνία
(Κράτος, Εποπτικές και Κανονιστικές Αρχές, Επιχειρηματική Κοινότητα, Προμηθευτές, Σύμβουλοι, Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης, Τοπικές Κοινότητες, Κοινωνικές Ενώσεις και Ιδρύματα και Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις)



Πελάτες
(Πελάτες Λιανικής, Επιχειρηματικοί Πελάτες, Πελάτες Private Banking, Πελάτες Δημοσίου Τομέα, Μεσίτες, Μεσάζοντες και Λοιπά Δίκτυα Διανομής)



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

ΔΙΑΛΟΓΟΣ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ

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

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

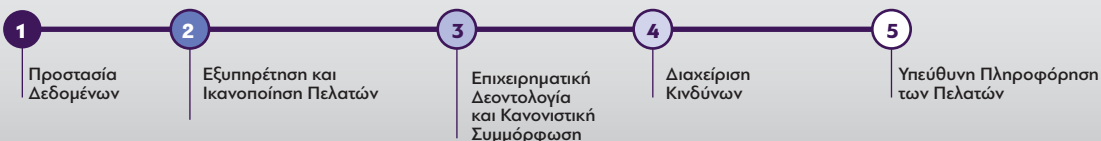
ΑΝΑΛΥΤΕΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΤΕΣ

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



ΠΕΝΤΕ (5) ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟΤΕΡΑ ΘΕΜΑΤΑ

Πηγή: Ανάλυση Ουσιαστικών Θεμάτων Alpha Bank 2019



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

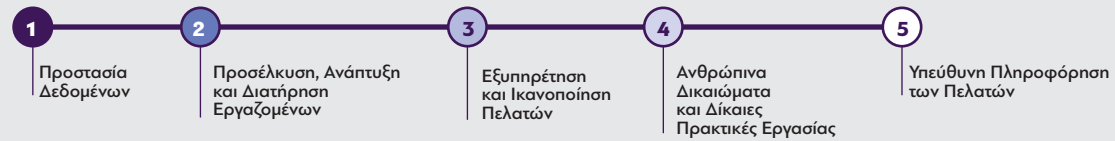
Για την αποτελεσματικότερη επικοινωνία με τους Εργαζομένους της, έχουν καθιερωθεί: - Ημέρα Επικοινωνίας με τη Διεύθυνση Ανθρωπίνου Δυναμικού και Επισκέψεις Στελεχών της Διεύθυνσης Ανθρωπίνου Δυναμικού σε Καταστήματα και Μονάδες της Τράπεζας.

Επιπλέον, το Προσωπικό ενημερώνεται μέσω της μηνιαίας ηλεκτρονικής έκδοσης εσωτερικής επικοινωνίας “Μαζ”, αλλά και μέσω ανακοινώσεων που αναρτώνται στο Alpha Bank Intranet όταν προκύπτει οποιοδήποτε ζήτημα.



ΠΕΝΤΕ (5) ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟΤΕΡΑ ΘΕΜΑΤΑ

Πηγή: Ανάλυση Ουσιαστικών Θεμάτων Alpha Bank 2019



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

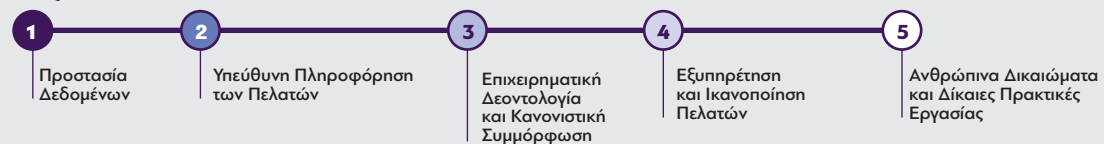
Η Alpha Bank συμβάλλει μέσω της δραστηριότητάς της στην οικονομική σταθερότητα και στην ανάπτυξη της οικονομίας. Ως εκ τούτου, βρίσκεται συχνά σε διάλογο και σε διαβουλεύσεις με τις κρατικές αρχές σε εθνικό και σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Επιπλέον, η Τράπεζα ενισχύει κρατικές υπηρεσίες, τοπικούς φορείς και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

εξυπηρέτησή τους, ενώ 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. Η Τράπεζα συμμετέχει ενεργά, μέσω εκπροσώπων της, σε επιτροπές της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, της Ελληνικής Ένωσης 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.



ΠΕΝΤΕ (5) ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟΤΕΡΑ ΘΕΜΑΤΑ

Πηγή: Ανάλυση Ουσιαστικών Θεμάτων Alpha Bank 2019



ΠΕΛΑΤΕΣ

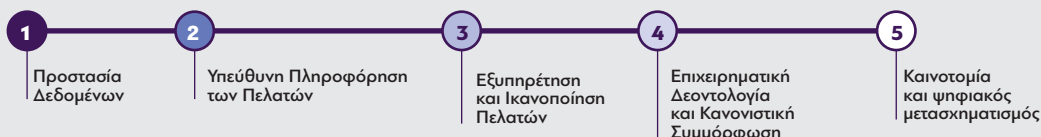
Η Τράπεζα δίνει μεγάλη σημασία στη διασφάλιση της ανταπόκρισης στις προσδοκίες των Πελατών της καθώς και στην παροχή προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας. Η Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών της Τράπεζας μεριμνά για τη Διασφάλιση Ποιότητας και δεσμεύεται για την πραγματοποίηση των στόχων αυτών. Οι μέθοδοι που εφαρμόζονται για τον υπολογισμό του βαθμού ικανοποίησης των Πελατών καθώς και για την παρακολούθηση του επιπέδου ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται προς τους Πελάτες είναι οι Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών, οι Έρευνες Επικοινωνίας και Marketing, το

Έντυπο-Ερωτηματολόγιο με τίτλο “Η γνώμη σας μετράει” με προπληρωμένο τέλος, όπου ο Πελάτης μπορεί να αξιολογήσει την εξυπηρέτησή του από το Κατάστημα καθώς και οι Δείκτες Μέτρησης Ποιότητας (KPIs) σε όλα τα σημεία επαφής με τον Πελάτη. Τέλος, η Τράπεζα διασφαλίζει την ποιότητα προς τους Πελάτες μέσω της κεντρικής διαχείρισης των υποβαλλόμενων παραπόνων καθώς και την ενημέρωσή τους μέσω του Απολογισμού Δραστηριοτήτων, αλλά και του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας, που εκδίδονται σε ετήσια βάση.



ΠΕΝΤΕ (5) ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟΤΕΡΑ ΘΕΜΑΤΑ

Πηγή: Ανάλυση Ουσιαστικών Θεμάτων Alpha Bank 2019



3.4 ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΤΩΝ ΣΤΟΧΩΝ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΗΝΩΜΕΝΩΝ ΕΘΝΩΝ

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

Η Τράπεζα έχει χαρτογραφήσει τη συνεισφορά της στην επίτευξη των 17 Στόχων, λαμβάνοντας υπόψη τόσο τις θετικές, όσο και τις αρνητικές επιπτώσεις της αλυσίδας αξίας της. Το 2019, κατόπιν σχετικής

ανάλυσης των ουσιαστικών θεμάτων για τη βιώσιμη λειτουργία της Τράπεζας, προέκυψαν τέσσερις βασικοί στόχοι βιώσιμης ανάπτυξης στους οποίους η Τράπεζα εστιάζει μέσα από τις δραστηριότητες που υλοποιεί ή σχεδιάζει να υλοποιήσει στο μέλλον. Στους βασικούς αυτούς Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης, η Alpha Bank έχει επιλέξει να συμπεριλάβει επίσης τον στόχο για την Καλή Υγεία και Ευημερία (SDG 3) και τον στόχο για τη Δράση για το Κλίμα (SDG 13), καθώς επιθυμεί να συνεισφέρει ουσιαστικά στην επίτευξή τους. Παρακάτω προσδιορίζονται οι βασικοί έξι Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης για την Alpha Bank.

**Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών
με σημαντική συνεισφορά της Alpha Bank**



Συνεισφορά της Alpha Bank στους αναγνωρισμένους σχετικότερους με τη δραστηριότητά της Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης

Συνεισφορά στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης	Συναφείς Ενότητες του Απολογισμού με Πληροφορίες για τη Δραστηριότητα της Alpha Bank
 <p>▼ 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.</p>	<p>Υποστήριξη Κοινωνικών Αναγκών</p>
 <p>▼ Ενίσχυση ευκαιριών εκπαίδευσης Η απόκτηση ποιοτικής εκπαίδευσης αποτελεί βασική αρχή για τη βελτίωση της ανθρώπινης ζωής και της βιώσιμης ανάπτυξης. Η Τράπεζα στηρίζει έμπρακτα όχι μόνο τη συνεχή εκπαίδευση των Εργαζομένων της, αλλά και γενικότερα την ενίσχυση της εκπαίδευσης όλων των πολιτών μέσα από το Πρόγραμμα "Μαζί, με στόχο την παιδεία" αλλά και από συνεργασίες, εκδηλώσεις και εκδηλώσεις και χορηγίες στις χώρες όπου δραστηριοποιείται.</p>	<p>Υπεύθυνες Επενδύσεις και Χρηματοδοτήσεις</p> <p>Προσέλευση, Ανάπτυξη και Διατήρηση Εργαζομένων</p> <p>Υποστήριξη Κοινωνικών Αναγκών</p>
 <p>▼ Στήριξη της οικονομικής ανάπτυξης 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 πρόσβασής 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 Τράπεζας. Κάνοντας χρήση καινοτόμων ψηφιακών μέσων παρέχει τη δυνατότητα απομακρυσμένης πρόσβασης σε χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες για όλους τους Πελάτες. Επίσης, διασφαλίζει έναν κατάλληλο και ασφαλή επαγγελματικό χώρο για τους Εργαζομένους της.</p>	<p>Οικονομική Επίδοση</p> <p>Καινοτομία και Ψηφιακός Μετασχηματισμός</p> <p>Υπεύθυνες Επενδύσεις και Χρηματοδοτήσεις</p> <p>Προσέλευση, Ανάπτυξη και Διατήρηση Εργαζομένων</p> <p>Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία</p>
 <p>▼ Στήριξη της βιομηχανίας και της ανάπτυξης υποδομών Η βιώσιμη βιομηχανία και οι ανθεκτικές υποδομές αποτελούν βασικό πυλώνα της ανάπτυξης για κάθε οικονομία. Η Alpha Bank ως ένας από τους μεγαλύτερους ομίλους του χρηματοοικονομικού τομέα της Ελλάδας, ενισχύει διαρκώς τις νέες βιομηχανίες και επιχειρήσεις, παρέχοντας χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες και προϊόντα με στόχο τη στήριξη τους και την προώθηση της καινοτομίας.</p>	<p>Υπεύθυνες Επενδύσεις και Χρηματοδοτήσεις</p>

Συνεισφορά της Alpha Bank στους αναγνωρισμένους σχετικότερους με τη δραστηριότητά της Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης

Συνεισφορά στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης	Συναφείς Ενότητες του Απολογισμού με Πληροφορίες για τη Δραστηριότητα της Alpha Bank
 <ul style="list-style-type: none"> ▲ Επένδυση σε δραστηριότητες αντιμετώπισης της κλιματικής αλλαγής ▼ Μείωση περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τη λειτουργία της Τράπεζας 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Διαχείριση Κινδύνων Καινοτομία και Ψηφιακός Μετασχηματισμός Υπεύθυνες Επενδύσεις και Χρηματοδοτήσεις Μαζί για το Περιβάλλον
 <ul style="list-style-type: none"> ▼ Ενίσχυση της εφαρμογής των κανονισμών που διέπουν τη λειτουργία της Τράπεζας ▼ Μείωση της επίπτωσης των δυνητικών κινδύνων από τη λειτουργία της Τράπεζας <p>Η Alpha Bank προάγει την ανάπτυξη αποτελεσματικών, υπεύθυνων και διαφανών θεσμών σε όλα τα επίπεδα. Καταβάλλοντας συνεχή προσπάθεια ώστε να ανταποκριθεί με συνέπεια στις προσδοκίες των Πελατών και της Πολιτείας, η Τράπεζα έχει θεσπίσει διαδικασίες για την απαρτέγκλιτη εφαρμογή των κανονισμών και των αποφάσεων των αρμοδίων για τον χρηματοπιστωτικό τομέα Αρχών. Η θέση της απέναντι στη διαφθορά και τη δωροδοκία είναι αταλάντευτη και για το λόγο αυτό έχει θεσπίσει ένα σύστημα σχετικών πολιτικών και ελεγκτικών μηχανισμών ώστε να ελαχιστοποιήσει του σχετικού κινδύνου. Με στόχο την αποφυγή περιστατικών παραβίασης προσωπικών δεδομένων, η Alpha Bank εφαρμόζει τις βέλτιστες διαδικασίες διαχείρισης, τις οποίες και επικαιροποιεί σε τακτά χρονικά διαστήματα σύμφωνα με τους διεθνείς και εγχώριους κανονισμούς. Η Τράπεζα δίνει προτεραιότητα στην ικανοποίηση των ατομικών και επιχειρηματικών αναγκών, παρέχοντας ποιοτικές υπηρεσίες για όλους τους Πελάτες της χωρίς διακρίσεις, προστατεύοντας τα νόμιμα συμφέροντα και τα ανθρώπινα δικαιώματα όλων.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση Διαχείριση Κινδύνων Ανθρώπινα Δικαιώματα και Δίκαιες Πρακτικές Εργασίας Προστασία Δεδομένων Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών

- ▲ **μεγιστοποίηση θετικών επιπτώσεων**
- ▼ **ελαχιστοποίηση αρνητικών επιπτώσεων**

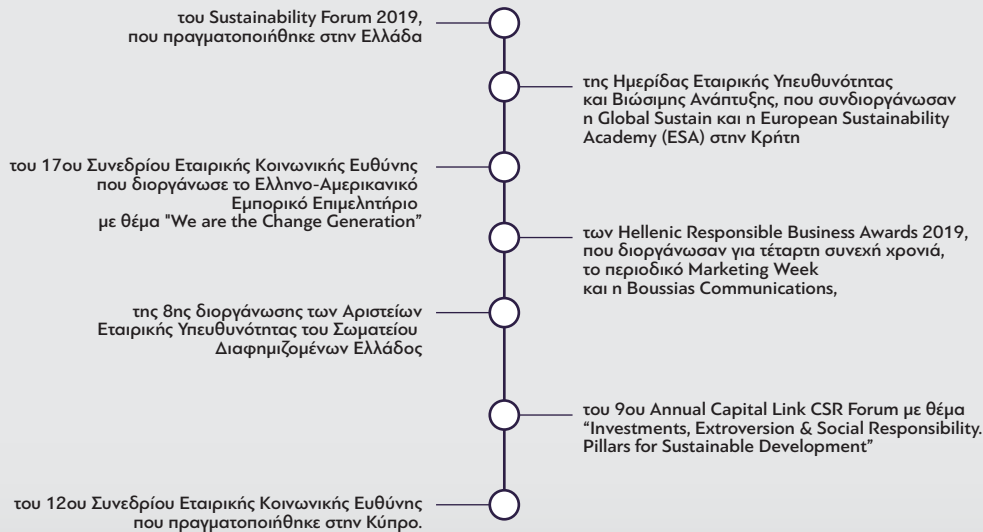
3.5 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΣΥΝΑΨΗ ΣΧΕΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΤΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ

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 Ένωσης Τραπεζών (Ε.Ε.Τ.), της Τράπεζας της Ελλάδος και του Συνδέσμου Διαφημιζομένων Ελλάδος. Επίσης, συμμετέχει σε φορείς και σε πρωτοβουλίες για την προώθηση και για την υιοθέτηση των αρχών της βιώσιμης ανάπτυξης και της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης.

Μέσα στο 2019, η Alpha Bank υπέγραψε τις έξι Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής που διαμορφώθηκαν μέσω της διεθνούς πρωτοβουλίας των Ηνωμένων Εθνών (UNEP FI), επιβεβαιώνοντας έτσι έμπρακτα τη δέσμευσή της για τη δημιουργία ενός βιώσιμου τραπεζικού συστήματος. Στόχος της Τράπεζας είναι η αύξηση της θετικής επίδρασής της στην κοινωνία και το περιβάλλον και ο περιορισμός τυχόν κινδύνων και αρνητικών συνεπειών που προκύπτουν από τη λειτουργία της, δημιουργώντας παράλληλα κουλτούρα Υπεύθυνης Τραπεζικής. Περισσότερες συναφείς πληροφορίες παρατίθενται στην ενότητα Υπεύθυνες Επενδύσεις και Χρηματοδοτήσεις.



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



3.6 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ALPHA BANK ΜΕ ΜΗ-ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ

Η Alpha Bank αξιολογείται από διεθνείς αναλυτές και οίκους αξιολόγησης για την επίδοσή της σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης. Το 2019, η Διεύθυνση Marketing και Δημοσίων Σχέσεων (μέσω του Τμήματος Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης) συντόνισε την επικοινωνία με όσες Διευθύνσεις της Τράπεζας κρίθηκε απαραίτητο για τη βέλτιστη ανταπόκριση σε απαιτήσεις των αναλυτών και των διεθνών οίκων αξιολόγησης της επίδοσης της Τράπεζας σε θέματα που σχετίζονται με το περιβάλλον, την κοινωνία και την εταιρική διακυβέρνηση.



CDP:

Το 2019, η Alpha Bank κοινοποίησε στην πλατφόρμα του CDP τις απαιτούμενες

πληροφορίες για τον τρόπο αντιμετώπισης της κλιματικής αλλαγής, λαμβάνοντας τη βαθμολογία C, γεγονός το οποίο επιβεβαιώνει ότι η Τράπεζα αναγνωρίζει τις επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής στις δραστηριότητές της και τις επιπτώσεις που προκαλεί η ίδια στο περιβάλλον.



Financial Times Stock Exchange4Good (FTSE4Good):

Το 2019, η Alpha Bank, κατόπιν σχετικής αξιολόγησης που έλαβε από

τον Διεθνή Οργανισμό FTSE, πέτυχε την παραμονή της στον χρηματιστηριακό δείκτη αειφορίας Financial Times Stock Exchange4Good (FTSE4Good) Emerging Index, ο οποίος περιλαμβάνει εισηγμένες εταιρείες σε αναδυόμενες αγορές με θετική οικονομική, περιβαλλοντική και κοινωνική επίδοση. Η επίδοση αυτή της Τράπεζας πιστοποιεί ότι παράλληλα με την επιχειρηματική της δραστηριότητα, η Τράπεζα διαθέτει υψηλή κοινωνική και περιβαλλοντική υπευθυνότητα επενδύοντας αποτελεσματικά στη βιώσιμη ανάπτυξη. Ταυτόχρονα, αποτελεί ένα σημαντικό κίνητρο για την ενίσχυση της παρουσίας της στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας σε εθνικό και διεθνές επίπεδο.



MSCI ESG Ratings:

Το 2019, η Τράπεζα κατόπιν αξιολόγησής της από την MSCI

ESG Ratings έλαβε τη βαθμολογία A (σε κλίμακα αξιολόγησης από AAA έως CCC), παρουσιάζοντας μια σταθερή βελτίωση στις βαθμολογίες ESG που λαμβάνει τα τελευταία χρόνια.



Bloomberg Gender-Equality Index (GEI):

Από τον Ιανουάριο του 2020,

η Alpha Bank συμπεριλαμβάνεται για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά στον διεθνή δείκτη ισότητας των φύλων Bloomberg Gender-Equality Index (GEI). Ο συγκεκριμένος δείκτης αποτελεί τη μοναδική πηγή επενδυτικών – ποιοτικών πληροφοριών παγκοσμίως για θέματα ισότητας των φύλων. Ο δείκτης είναι διεθνής και συμπεριλαμβάνει εταιρείες από όλο τον κόσμο και τους επιχειρηματικούς κλάδους, οι οποίες στα θέματα ισότητας των φύλων παρουσιάζουν επίδοση άνω του διεθνώς ορισμένου ορίου.



Vigeo Eiris:

Από τον Ιούλιο του 2019, η Alpha Bank έχει συμπεριληφθεί στη

λίστα του Vigeo Eiris με τις 100 εταιρείες με την καλύτερη επίδοση στις αναδυόμενες αγορές. Οι εταιρείες που συμπεριλαμβάνονται στη λίστα παρουσιάζουν τις καλύτερες επιδόσεις σε θέματα ESG από 31 διαφορετικές αναδυόμενες αγορές.



ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ 2019

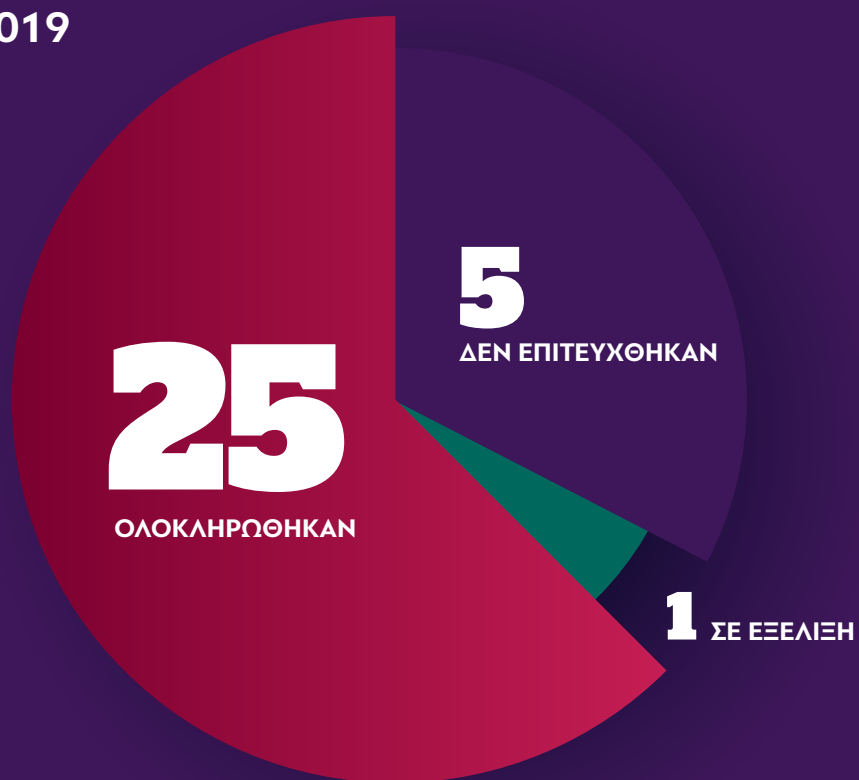
Η Alpha Bank έλαβε αριστείο στα "Βραβεία Εταιρικής Υπευθυνότητας 2019", που διοργανώθηκαν από τον Σύνδεσμο Διαφημιζομένων Ελλάδος, στην ενότητα "Κοινωνία, Πολιτισμός και Αθλητισμός" για το εκπαιδευτικό πρόγραμμα "Νόμος-Νομίζω-Νόμισμα". Επιπλέον, το 2019, η Alpha Bank αναγνωρίστηκε μεταξύ των "Most Admired Companies" σύμφωνα με την ετήσια έρευνα του περιοδικού Fortune Greece.

3.7 ΕΠΙΔΟΣΗ 2019 ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2020

Η Alpha Bank θέτει βραχυπρόθεσμους στόχους, οι οποίοι αντανακλούν τις σταθερές και σταδιακές κινήσεις της Τράπεζας, στο πλαίσιο της εφαρμογής της πολιτικής της, των δεσμεύσεων και των προτεραιοτήτων της σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζεται ο συνολικός βαθμός επίτευξης των στόχων που είχαν τεθεί για το 2019, καθώς και οι στόχοι για το έτος 2020 ανά θεματική ενότητα, σύμφωνα με τη στρατηγική προσέγγιση της Τράπεζας και τη δομή του Απολογισμού. Οι αναλυτικοί στόχοι που είχαν τεθεί για το 2019 ανά θεματική ενότητα και ο βαθμός επίτευξής τους παρουσιάζονται στο Παράρτημα του Απολογισμού.

ΕΠΙΤΕΥΞΗ
ΤΩΝ ΣΤΟΧΩΝ
ΤΟΥ 2019



ALPHA BANK ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

- Περαιτέρω ενίσχυση της συμμετοχής μελών της Ανώτατης Διοίκησης σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.
- Εμπλουτισμός των ιστοσελίδων που αναφέρονται σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας στον ιστοχώρο της Τράπεζας για την πληρέστερη ενημέρωση των Ενδιαφερόμενων Μερών.
- Περαιτέρω δημοσιοποίηση στοιχείων που αξιολογούν επενδυτές και αναλυτές.

Η ΤΡΑΠΕΖΑ

- Αποτελεσματική χρήση των κεφαλαίων για την αντιμετώπιση των Μν Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων.
- Μετασχηματισμός του λειτουργικού μοντέλου.
- Σημαντική εξυγίανση του ισολογισμού που θα οδηγήσει σε εξομάλυνση του Κόστους Πιστωτικού Κινδύνου (Cost of Risk).
- Νέες εκταμιεύσεις ύψους Ευρώ 14 δισ. έως το 2022 στην πραγματική Οικονομία, με στόχο τη στήριξη των Ιδιωτών και των Επιχειρήσεων.
- Περαιτέρω ενίσχυση της ανεξαρτησίας του Διοικητικού Συμβουλίου με την τοποθέτηση δύο επιπλέον Μν Εκτελεστικών Ανεξάρτητων Μελών.
- Παροχή περαιτέρω εξειδικευμένων εκπαιδευτικών προγραμμάτων στα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου.
- Ενίσχυση της διαφοροποίησης ως προς το φύλο των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου.
- Παρακολούθηση των εξελίξεων σε θέματα Εταιρικής Διακυβέρνησης και ενημέρωση των σχετικών εγγράφων όπου απαιτείται.
- Περαιτέρω ενίσχυση της Προστασίας των Δεδομένων με την εφαρμογή των κατάλληλων, κατά περίπτωση, τεχνικών και οργανωτικών μέτρων.
- Ολοκλήρωση της συστημικής υποστήριξης όλων των μηχανισμών και υποδομών που εντάσσονται/αφορούν στο πλαίσιο προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
- Εκπαίδευση Προσωπικού αναφορικά με την "Πολιτική Διαχείρισης Περιβαλλοντικού και Κοινωνικής Ευθύνης Κινδύνου Ομίλου για τις Πιστοδοτήσεις Νομικών Προσώπων".
- Παρακολούθηση και έλεγχος ορθής εφαρμογής της "Πολιτικής Διαχείρισης Περιβαλλοντικού και Κοινωνικής Ευθύνης Κινδύνου Ομίλου για τις Πιστοδοτήσεις Νομικών Προσώπων".
- Ενημέρωση Ειδοποιήσεων Απορρήτου, Πολιτικών και Διαδικασιών
- Εκπαίδευση Συντονιστών GDPR
- Δισταυρούμενος έλεγχος και επαλήθευση δεδομένων χρησιμοποιώντας εργαλεία παρακολούθησης GDPR
- Ολοκλήρωση της εφαρμογής των Τεχνικών Μέτρων σε επίπεδο Ομίλου

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

- Διεύρυνση των επιλεγμένων προϊόντων που πληρούν κριτήρια ESG εντός των αξιολογημένων λιστών.
- Περαιτέρω προώθηση των Κοινωνικά Υπεύθυνων Επενδύσεων (Socially Responsible Investments – SRIs) μέσω ενημερωτικών εκδηλώσεων.
- Σταδιακή εφαρμογή των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής των Ηνωμένων Εθνών (UNEP FI), μέσω συνεργασίας και στοχευμένων συναντήσεων με Διευθύνσεις της Τράπεζας.

ΣΤΟΧΟΙ
ΓΙΑ ΤΟ
2020

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

- Στοχευμένη εφαρμογή των Κέντρων Ανάπτυξης ανά επιχειρησιακό τομέα και επίπεδο.
- Εφαρμογή Κέντρων Αξιολόγησης σε περιπτώσεις διαδοχής για κάλυψη αναγκών από τον πληθυσμό της Τράπεζας.
- Περαιτέρω αξιοποίηση του LinkedIn για την προσέλκυση νέου ταλαντούχου Προσωπικού στην Τράπεζα από την αγορά εργασίας.
- Περαιτέρω ανάπτυξη της παροχής υπηρεσιών υποστήριξης των Εργαζομένων της Alpha Bank και των οικογενειών τους.
- Στοχευμένες δράσεις για τους Εργαζόμενους, με σκοπό την ανάπτυξη του ομαδικού πνεύματος ανά Διεύθυνση.
- Υλοποίηση νέας Έρευνας Ικανοποίησης Εργαζομένων.
- Πιστοποίηση Συστήματος Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 45001:2018, από εξωτερικό φορέα.
- Σταθερή προσπάθεια για τον περαιτέρω εκσυγχρονισμό των λειτουργιών, την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών και τη βελτίωση της “εμπειρίας” του χρήστη αξιοποιώντας τη σχετική τεχνογνωσία, την τεχνολογία και τα συστήματα.
- Δημιουργία κατάλληλου mobile application για πρόσβαση των Εργαζομένων στην εφαρμογή αδειών και στο e-pay slip.

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

- Περαιτέρω μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της Τράπεζας, μέσα από σειρά δράσεων με κύρια τη μείωση της κατανάλωσης Ηλεκτρικής Ενέργειας κατά 2%.
- Έναρξη εργασιών για Περιβαλλοντική Πιστοποίηση κατά EMAS “Eco-Management and Audit Scheme”.
- Έναρξη εργασιών για την πιστοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης Αερίων Θερμοκηπίου σύμφωνα με το Πρότυπο ISO 14064.
- Υπολογισμός έμμεσων εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου Score 3.
- Μείωση κατά 1,5% της συνολικής χρησιμοποιούμενης ποσότητας χαρτιού.
- Αύξηση του ποσοστού ανακύκλωσης των toner και των μελανοδοχείων κατά 0,5%.

ΚΟΙΝΩΝΙΑ

- Αύξηση προβολής και υποστήριξης του Προγράμματος Κοινωνικής Προσφοράς “Bonus στην Αγάπη” και εμπλουτισμός του Προγράμματος με ακόμα περισσότερα κοινωφελή ιδρύματα και οργανισμούς.
- Σχεδιασμός στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας αναφορικά με την ανταπόκριση της Τράπεζας σε έκτακτα γεγονότα.
- Σχεδιασμός προγράμματος Εταιρικής Υπευθυνότητας με στόχο την υποστήριξη των νέων και της επιχειρηματικότητας.
- Περαιτέρω διεύρυνση των πρωτοβουλιών και των προγραμμάτων που στηρίζουν την υγεία και την παιδεία.

2017

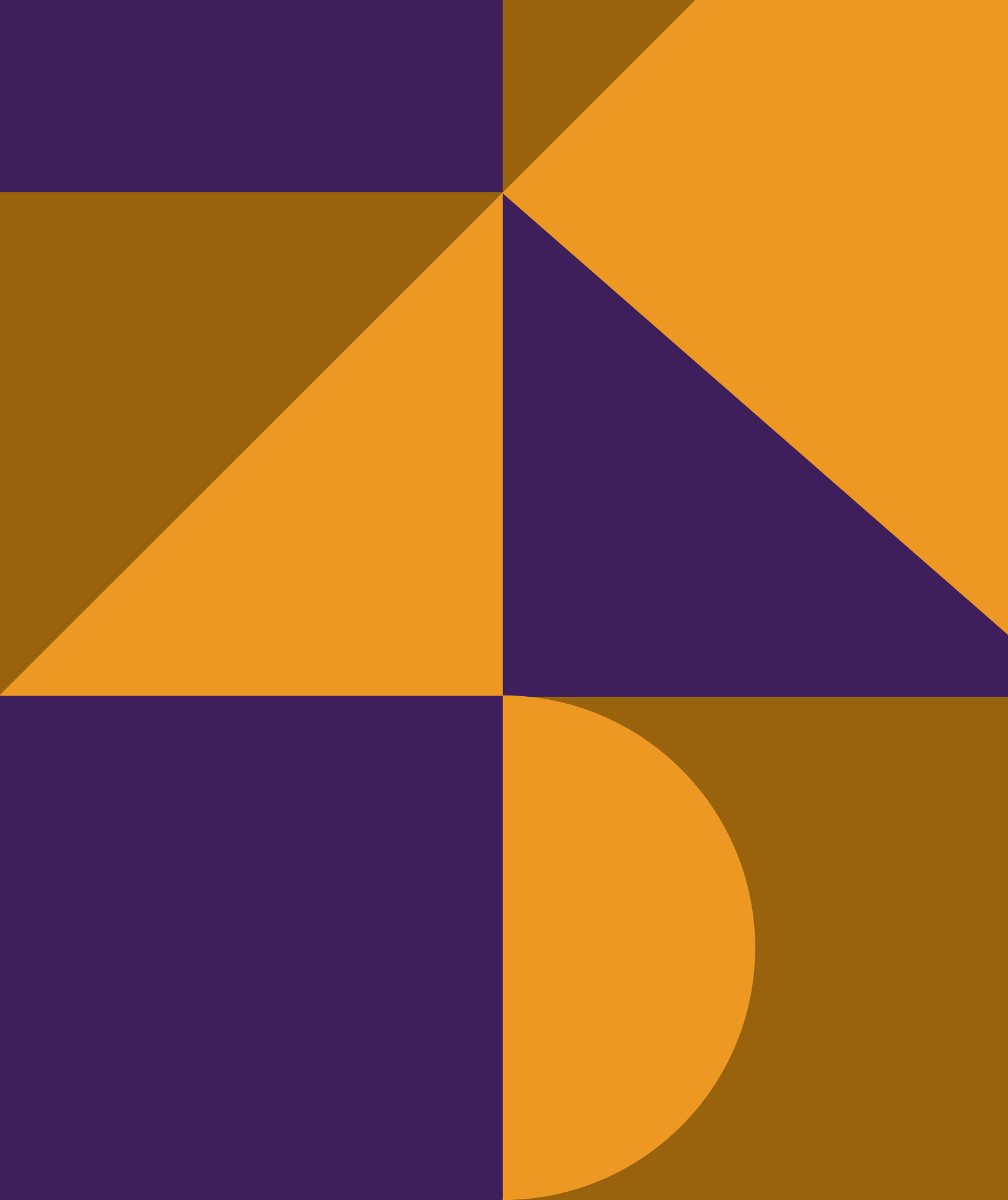
- Ανανέωση του Πλαισίου Ελέγχου Λειτουργικού Κινδύνου
- Αναθεώρηση της Πολιτικής Διαχείρισης Λειτουργικών Κινδύνων
- Ενίσχυση των μεθόδων αξιολόγησης των Κινδύνων Ανάθεσης Εργασιών σε Τρίτους (Outsourcing)

2018

- Αναθεώρηση της Πολιτικής Ανάθεσης Εργασιών σε Τρίτους (Outsourcing)
- Νέα μεθοδολογία αξιολόγησης των κινδύνων σχετικά με την ασφάλεια δεδομένων των προμηθευτών
- Αναθεώρηση της κλίμακας αξιολόγησης Λειτουργικών Κινδύνων
- Πιστοποίηση των Διευθύνσεων Οργάνωσης και Κυβερνοασφάλειας και Ασφάλειας Πληροφοριών σύμφωνα με το πρότυπο ISO 22301

2019

- Ενίσχυση του πλαισίου αξιολόγησης και ελέγχου απάτης
- Εφαρμογή νέας προηγμένης Πλατφόρμας Λειτουργικών Κινδύνων
- Εφαρμογή νέας Πλατφόρμας Καταπολέμησης της Απάτης και αναβάθμιση των συστημάτων αναφοράς
- Πιστοποίηση της Alpha Bank σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14001
- Πιστοποίηση της Διεύθυνσης Πληροφορικής σύμφωνα με το πρότυπο ISO 20000-1



4. Η ΤΡΑΠΕΖΑ

4.1 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ

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 Τράπεζας αποτελεί πρωταρχικό στόχο της Διοίκησής της. Η Alpha Bank, εφαρμόζοντας και το 2019 το Επιχειρησιακό της Σχέδιο, επέτυχε να ενισχύσει περαιτέρω την κεφαλαιακή της θέση, η οποία παραμένει η υψηλότερη μεταξύ των ελληνικών τραπεζών.

Η Τράπεζα τοποθετεί τους Πελάτες της στο επίκεντρο των δραστηριοτήτων της, προσφέροντας υψηλής ποιότητας προϊόντα και υπηρεσίες, μέσα από μία πιο αποτελεσματική πλατφόρμα εξυπηρέτησης. Με αυτόν τον τρόπο στηρίζει την πραγματική οικονομία, δημιουργώντας παράλληλα τη μέγιστη αξία για τους Πελάτες και τους Μετόχους της. Εντός του 2019, η Alpha Bank ενίσχυσε τη βιώσιμη ανάπτυξη, την καινοτομία και την επιχειρηματικότητα με παράλληλη μείωση των ζημιών απομείωσης. Εντός του 2019, η Alpha Bank κατάρτισε και παρουσίασε στο επενδυτικό κοινό το ενημερωμένο

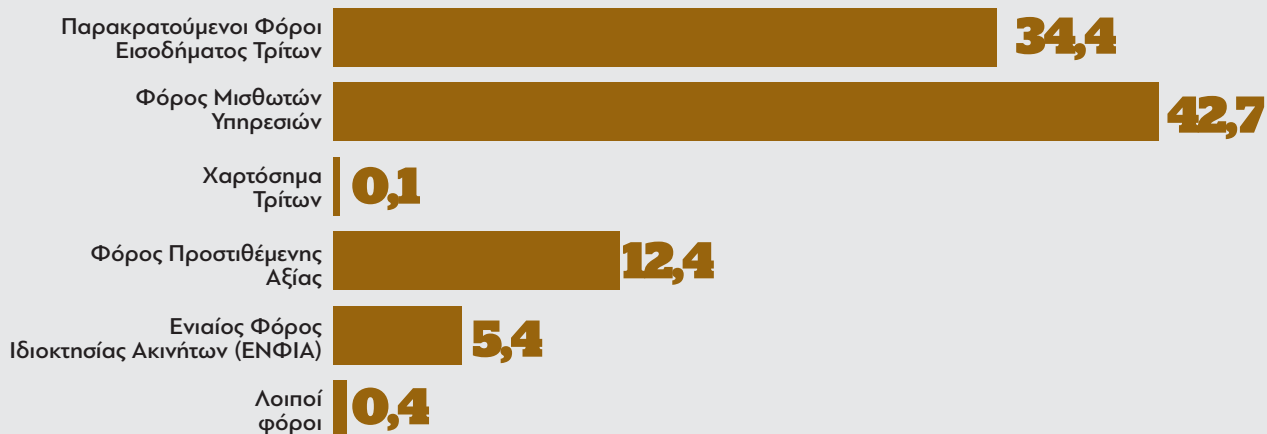
της Στρατηγικό Σχέδιο. Το Στρατηγικό Σχέδιο περιλαμβάνει ενέργειες επιτάχυνσης της εξυγίανσης του ισολογισμού της Alpha Bank και του συνολικότερου μετασχηματισμού του Λειτουργικού της Μοντέλου, κάτω από την νέα Διοικητική Ομάδα. Για την επίτευξη των στόχων του Στρατηγικού Σχεδίου, η Alpha Bank στηρίζεται σε ένα αποτελεσματικό και διαφανές σύστημα Εταιρικής Διακυβέρνησης, με σαφή ανάθεση αρμοδιοτήτων και ταχεία και αποδοτική λήψη αποφάσεων, ενώ προωθεί σε όλο τον οργανισμό την αξιοκρατία και την επιβράβευση της συμβολής στο κοινό αποτέλεσμα. Η Alpha Bank διατηρεί την εμπιστοσύνη της στις προοπτικές της ελληνικής οικονομίας και την ικανότητά της να αντιμετωπίσει με επιτυχία και νέες πιθανές προκλήσεις. Η ισχυρή κεφαλαιακή θέση της Alpha Bank αποτελεί την ισχυρή βάση που της επιτρέπει να συνεχίζει να διαδραματίζει πρωταγωνιστικό ρόλο στις εξελίξεις.

Ενδεικτικά κύρια εταιρικά γεγονότα που έλαβαν χώρα το 2019:

- Ο Βασίλειος Ε. Ψάλτης αναλαμβάνει στις 2 Ιανουαρίου 2019 τα καθήκοντά του ως Διευθύνων Σύμβουλος της Alpha Bank, μετά από την ομόφωνη απόφαση που έλαβε το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας στις 29 Νοεμβρίου 2018.
- Η Alpha Bank αναδείχθηκε από την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης (EBRD) ως η πλέον δραστήρια Τράπεζα στην προώθηση του διεθνούς εμπορίου το 2018 στην Ελλάδα ("Most Active Issuing Bank in 2018 in Greece") και "Best Private Bank in Greece" για το 2019, από τις έγκυρες εκδόσεις "Professional Wealth Management (PWM)" και "The Banker" του Ομίλου Financial Times.
- Τον Μάιο 2019, πραγματοποιήθηκε με επιτυχία η αρχική έκδοση καλυμμένης ομολογίας ύψους Ευρώ 200 εκατ. από τη θυγατρική Τράπεζα του Ομίλου Alpha Bank στη Ρουμανία.
- Τον Ιούλιο 2019, η Alpha Bank υπέγραψε δύο συμφωνίες συνολικού ύψους Ευρώ 150 εκατ., συμμετέχοντας ενεργά στο καινοτόμο, νέο πρόγραμμα της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων, για την επαγγελματική ενδυνάμωση των γυναικών και τη δημιουργία θέσεων εργασίας για νέους.
- Τον Σεπτέμβριο 2019, η Alpha Bank και η Eurobank υπέγραψαν συμφωνία με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων για την από κοινού συμμετοχή τους στο Ταμείο Υποδομών (Infrastructure Fund of Funds - InfraFoF), για τη στήριξη επενδύσεων σε τομείς προτεραιότητας όπως οι ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, η ενίσχυση της ενεργειακής απόδοσης και η αστική ανάπτυξη.
- Τον Νοέμβριο 2019, η Alpha Bank παρουσιάζει το νέο Στρατηγικό Σχέδιο 2020-2022 και γυρίζει σελίδα με ένα ολοκληρωμένο σχέδιο για την αντιμετώπιση των Μν Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων, και με έναν ανανεωμένο πελατοκεντρικό σχεδιασμό.

**ΑΜΕΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΞΙΑ
ΠΟΥ ΠΑΡΑΓΕΤΑΙ ΚΑΙ ΔΙΑΝΕΜΕΤΑΙ**
**Ποσά έτους 2019
(σε χιλ. Ευρώ)**

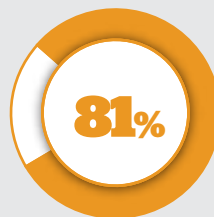
Σύνολο εσόδων	1.923.158
- εκ των οποίων: Τόκοι Έξοδα από Υποχρεώσεις προς Πιστωτικά Ιδρύματα	34.524
- εκ των οποίων: Τόκοι Έξοδα από Υποχρεώσεις προς Πελάτες	140.350
- εκ των οποίων: Τόκοι Έξοδα από Ομολογίες έκδοσής μας και λοιπές δανειακές υποχρεώσεις	25.523
ΑΜΕΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΞΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΓΕΤΑΙ	1.923.158,0
Γενικά διοικητικά έξοδα και λοιπά έξοδα και αποσβέσεις	520.724
- εκ των οποίων: Λοιποί Φόροι - Τέλη και πρόστιμα	69.893
- εκ των οποίων: Χορηγίες	2.278
Αμοιβές και έξοδα προσωπικού (συμπεριλαμβανομένων Κόστους/ Πρόβλεψης αποζημίωσης προγράμματος εθελουσίας εξόδου)	395.814
Μερίσματα	0
Φόροι εισοδήματος	3.050
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΞΙΑ ΠΟΥ ΔΙΑΝΕΜΕΤΑΙ	919.588,0
ΜΗ ΔΙΑΝΕΜΗΘΕΙΣΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΞΙΑ	1.003.570,0



95,3

εκατ. ευρώ
ΣΕ ΦΟΡΟΥΣ

ΠΑΡΑΚΡΑΤΟΥΜΕΝΟΙ
ΦΟΡΟΙ ΤΡΙΤΩΝ



77,2 εκατ.

ΦΟΡΟΙ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ
ΤΡΑΠΕΖΑΣ



18,1 εκατ.

ΚΕΦΑΛΑΙΑΚΗ ΕΠΑΡΚΕΙΑ

Πολιτική του Ομίλου είναι η διατήρηση μίας ισχυρής κεφαλαιακής βάσης, προκειμένου να εξασφαλιστεί η ανάπτυξη της Τράπεζας και να διασφαλίζεται η εμπιστοσύνη των καταθετών, των Μετόχων, των αγορών και των συναλλασσόμενων μερών. Η κεφαλαιακή επάρκεια εποπτεύεται από τον Ενιαίο Εποπτικό Μηχανισμό της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας (Ε.Κ.Τ), προς τον οποίο υποβάλλονται στοιχεία σε τριμηνιαία βάση. Σύμφωνα με το ισχύον

θεσμικό πλαίσιο, διαμορφώνονται οι ελάχιστοι δείκτες (κεφαλαίου κοινών μετοχών Κατηγορίας 1, κεφαλαίων κατηγορίας Ι 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 πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται οι δείκτες του Ομίλου με ημερομηνία αναφοράς την 31.12.2019.

ΔΕΙΚΤΕΣ ΟΜΙΛΟΥ	31/12/2019
Δείκτης Κεφαλαίων Κοινών Μετοχών Κατηγορίας 1	17,9%
Δείκτης Κεφαλαίων Κατηγορίας Ι	17,9%
Δείκτης Κεφαλαιακής Επάρκειας	17,9%
Δείκτης Μόχλευσης	13,41%

Σχετικά με την επίπτωση στα εποπτικά ίδια κεφάλαια από την υιοθέτηση του προτύπου ΔΠΧΑ 9, η Alpha Bank αποφάσισε ότι θα κάνει χρήση του άρθρου 473α του Κανονισμού της ΕΕ (2017/2395) και θα εφαρμόσει τις μεταβατικές διατάξεις που προβλέπονται για τον υπολογισμό της Κεφαλαιακής Επάρκειας τόσο σε ατομική, όσο και σε ενοποιημένη βάση. Η Τράπεζα είναι επαρκώς κεφαλαιοποιημένη για να καλύψει τις ανάγκες που προκύπτουν από την εφαρμογή του νέου προτύπου καθώς ο δείκτης Κεφαλαίου Κοινών Μετοχών της κατηγορίας 1 (CET1) διαμορφώνεται σε 17,9%, ενώ η επίπτωση από την πλήρη εφαρμογή (έτος 2023) εκτιμάται σε 3% με τον δείκτη να διαμορφώνεται σε 14,9% την 31.12.2019, σε επίπεδο Ομίλου.

Άσκηση προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων 2020

Η άσκηση προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων (stress test) μεταξύ των τραπεζών της Ευρωπαϊκής Ένωσης πραγματοποιείται κάθε δύο χρόνια. Ωστόσο, εξαιτίας της έξαρσης του Covid – 19 (Coronavirus), η Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών (EBA) αποφάσισε να αναβάλλει την εν λόγω άσκηση για το 2021, προκειμένου να διευκολύνει τις τράπεζες να επικεντρωθούν στις λειτουργίες τους, με σκοπό την απρόσκοπτη συνέχιση των δραστηριοτήτων τους. Για το 2020, η Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών (EBA) θα πραγματοποιήσει επιπλέον άσκηση διαφάνειας προκειμένου να προσφέρει επικαιροποιημένη πληροφόρηση στην αγορά, σχετικά με τους κινδύνους των τραπεζών και την ποιότητα των περιουσιακών τους στοιχείων.

Έκδοση ομολόγου Tier 2

Στις 6 Φεβρουαρίου 2020, η Alpha Bank ολοκλήρωσε με επιτυχία την έκδοση ομολόγου Tier 2, ύψους Ευρώ 500 εκατ. Το ομολόγο έχει δεκαετή διάρκεια, με δυνατότητα ανάκλησης στα πέντε έτη, επιτόκιο 4,25% και είναι εισηγμένο προς διαπραγμάτευση στο Χρηματιστήριο του Λουξεμβούργου.

Η συναλλαγή αποτελεί βασικό μέρος του στρατηγικού σχεδίου της Alpha Bank και συμβάλλει στη βελτιστοποίηση της κεφαλαιακής δομής, σε περαιτέρω διεύρυνση των πηγών άντλησης κεφαλαίου της Τράπεζας, ενώ παράλληλα ενισχύει τον Συνολικό Δείκτη Κεφαλαιακής Επάρκειας κατά περίπου 104 μονάδες βάσης.

Πρόσφατες Εποπτικές Εξελίξεις

Σε συνέχεια της αναβολής της άσκησης προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων λόγω της εξάπλωσης του Covid-19, η Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών (EBA) και η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ECB), ανακοίνωσαν μέτρα χαλάρωσης. Συγκεκριμένα, οι Ευρωπαϊκές Τράπεζες μπορούν να λειτουργούν προσωρινά κάτω από το απόθεμα ιδίων κεφαλαίων που ορίζεται από τον Πυλώνα ΙΙ (P2G), το απόθεμα ασφαλείας διατήρησης κεφαλαίων, το αντικυκλικό (Counter Cyclical Buffer) κεφαλαιακό απόθεμα ασφαλείας (Capital Conservation Buffer) και τον δείκτη κάλυψης ρευστότητας (LCR). Επιπλέον, αποφασίστηκε η πρόωρη εφαρμογή της αλλαγής που θα επιφέρει η υιοθέτηση της CRD5 σχετικά με τις εποπτικές απαιτήσεις για τον Πυλώνα ΙΙ (P2R), επιτρέποντας να καλύπτεται από πρόσθετα κεφάλαια της κατηγορίας 1 (AT1) και της κατηγορίας 2 (Tier 2) και όχι μόνο από κεφάλαια κοινών μετοχών της κατηγορίας 1.

Ρευστότητα

Η Τράπεζα, συνεπής με τα στρατηγικά και χρηματοδοτικά της σχέδια, αποπλήρωσε εντός του πρώτου τριμήνου του 2019 τον έκτακτο μηχανισμό χρηματοδότησης (ELA), και εξακολουθεί να επικεντρώνεται στην ανάκτηση των καταθέσεων και τη διαφοροποίηση των πηγών χρηματοδότησης παρακολουθώντας τις αγορές προκειμένου να εκμεταλλευτεί τυχόν ευκαιρίες. Περισσότερες πληροφορίες παρουσιάζονται στην [Ετήσια Οικονομική Έκθεση για το 2019.](#)

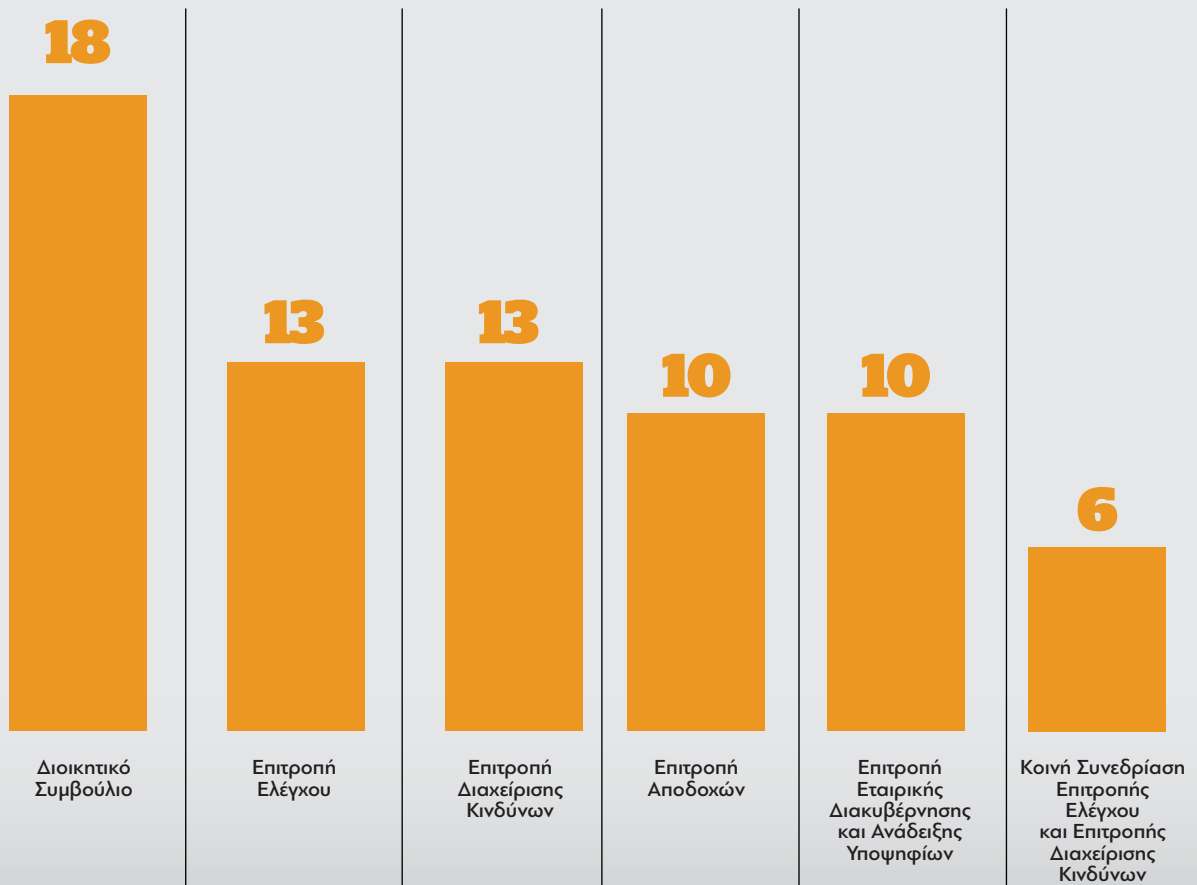
4.2 ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Η αποτελεσματική Εταιρική Διακυβέρνηση αποτελεί εκπεφρασμένο στόχο της Τράπεζας, ο οποίος επιδιώκεται σε διαρκή βάση, λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις του θεσμικού πλαισίου, τις βέλτιστες πρακτικές σε διεθνές και σε ευρωπαϊκό επίπεδο, το συμφέρον των Μετόχων και τις προσδοκίες των Ενδιαφερομένων Μερών και της κοινωνίας. Ο Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης και οι πρακτικές Εταιρικής Διακυβέρνησης, 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 Ένωσης και με τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές Εταιρικής Διακυβέρνησης. Τόσο ο Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης όσο και οι Κανονισμοί των Επιτροπών του Διοικητικού Συμβουλίου είναι αναρτημένοι στην ιστοσελίδα της Τράπεζας (www.alpha.gr).

Το 2019, διενεργήθηκαν δύο (2) Γενικές Συνελεύσεις και σημαντικός αριθμός συνεδριάσεων του Διοικητικού Συμβουλίου και των Επιτροπών του, όπως περιγράφονται στο παρακάτω διάγραμμα.

ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΩΝ 2019



Κατά τη διάρκεια του έτους, η Τράπεζα επικαιροποίησε το Καταστατικό της και την Πολιτική Αποζημίωσης Ανώτατων Στελεχών λόγω Αποχώρησης, ενώ δημιούργησε και Πολιτική Αποδοκών σε εφαρμογή των άρθρων 110 και 111 του Ν. 4548/2018. Τα εν λόγω έγγραφα εγκρίθηκαν από τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων και είναι διαθέσιμα στην ιστοσελίδα της Τράπεζας (www.alpha.gr). Επιπλέον, το Διοικητικό Συμβούλιο αποφάσισε ότι από την 2.12.2019 οι εξουσίες και οι αρμοδιότητες του Διοικητικού Συμβουλίου, με εξαίρεση εκείνες που αφορούν σε θέματα για τα οποία απαιτείται, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, συλλογική απόφαση, εκχωρούνται αποκλειστικά στον Διευθύνοντα Σύμβουλο, ο οποίος θα έχει την εξουσία να εκχωρήσει περαιτέρω τα εν λόγω εξουσίες και αρμοδιότητες. Παράλληλα, καταργήθηκε η θέση του Αναπληρωτή Διευθύνοντος Συμβούλου.

Η Τράπεζα, κατά τη διάρκεια του έτους, επισκόπησε Πολιτικές σχετικές με τις πρακτικές Εταιρικής Διακυβέρνησης που χρησιμοποιούν οι Εταιρείες του Ομίλου. Κατόπιν ενδελεχούς ανάλυσης αποκλίσεων, οι εν λόγω Πολιτικές ευθυγραμμίστηκαν πλήρως με τις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις, με τις κατευθυντήριες οδηγίες της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών καθώς και με τις πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης της Alpha Bank. Το 2019, και λαμβάνοντας υπόψη το αυξημένο ενδιαφέρον των θεσμικών επενδυτών σε θέματα Εταιρικής Διακυβέρνησης, πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις στην Τράπεζα με πληρεξουσίου, αναλυτές και επενδυτές καθώς και σχετικές τηλεδιασκέψεις. 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 διακυβέρνησης. Αποτέλεσμα των ανωτέρω ήταν η αισθητή βελτίωση των αποτελεσμάτων της Alpha Bank για το 2019 επί θεμάτων εταιρικής διακυβέρνησης (ISS ratings).

Η Τράπεζα παρέχει στα νέα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου εισαγωγικό πρόγραμμα ενημέρωσης στους τομείς της Εταιρικής Διακυβέρνησης, της Διαχείρισης Κινδύνων, του Εσωτερικού Ελέγχου, της Κανονιστικής Συμμόρφωσης, της Κεφαλαιακής Επάρκειας και Οικονομικών και Λογιστικών Υπηρεσιών, της Πληροφορικής και της Ασφαλείας Πληροφοριών και του Στρατηγικού Σχεδιασμού, καθώς και τη δυνατότητα για σχετικά ενημερωτικά σεμινάρια και ενημερωτικές συναντήσεις.

Η Τράπεζα έχει θεσπίσει Κώδικα Δεοντολογίας, στον οποίο περιγράφονται οι δεσμεύσεις και οι πρακτικές της Τράπεζας όσον αφορά στις δραστηριότητές της, τη διοίκηση, τους κανόνες συμπεριφοράς των Στελεχών και των Υπαλλήλων μεταξύ τους, αλλά και προς τους Συναλλασσόμενους και τους Μετόχους. Με την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας και των αρχών Εταιρικής Διακυβέρνησης, αλλά και με τη λειτουργία της Επιτροπής Ελέγχου, της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων, της Επιτροπής Αποδοκών και της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Ανάδειξης Υποψηφίων η Alpha Bank ενισχύει αποτελεσματικά τις αρχές της ακεραιότητας και της διαφάνειας και εξασφαλίζει τη βέλτιστη διαχείριση των κινδύνων.

Η Τράπεζα δίνει ιδιαίτερη σημασία σε θέματα ήθους και διαφάνειας και μέσω του Οργανισμού Προσωπικού και των Πράξεων Γενικής Διεύθυνσης ρυθμίζει με σαφήνεια ζητήματα όπως είναι η προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, η απαγόρευση αποδοχής δώρων στο πλαίσιο της άσκησης των υπηρεσιακών καθηκόντων των Στελεχών και των Υπαλλήλων της, καθώς και θέματα σύγκρουσης 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 Διακυβέρνησης, στον Απολογισμό Δραστηριοτήτων, στη Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης και στην Ετήσια Έκθεση του Διοικητικού Συμβουλίου, τα οποία είναι αναρτημένα στην ιστοσελίδα της Τράπεζας (www.alpha.gr).

4.3 ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ



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 απαραίτητη εφαρμογή των κανονισμών και των αποφάσεων των αρμοδίων για τον χρηματοπιστωτικό τομέα Αρχών. Η Alpha Bank πιστεύει ακράδαντα ότι η επιτυχία της είναι αποτέλεσμα της συμπεριφοράς κάθε μέλους του Ομίλου. Προς τούτο εφαρμόζει βέλτιστες πρακτικές, οι οποίες προάγουν την αποτελεσματική Εταιρική Διακυβέρνηση και την ορθή ατομική συμπεριφορά στο πλαίσιο της υψηλότερου επιπέδου δεοντολογίας.

Η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης είναι υπεύθυνη για τη διαχείριση του κινδύνου από τη μη συμμόρφωση με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, σύμφωνα και με το ρόλο της ως δεύτερη γραμμή άμυνας και μέρος του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου. Ειδικότερα, εντοπίζει, αξιολογεί και διαχειρίζεται τον κίνδυνο στον οποίο ενδέχεται να

εκτεθεί η Τράπεζα, αναφορικά με το εν ισχύ κανονιστικό πλαίσιο. Εκπονεί Ετήσιο Πρόγραμμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, κατ' εφαρμογή των κανονιστικών απαιτήσεων, στο οποίο αποτυπώνονται οι σημαντικότεροι στόχοι για το έτος, σύμφωνα πάντα με τις κανονιστικές εξελίξεις.

Βασικοί Κώδικες, Πολιτικές και Κανονισμοί Συμμόρφωσης που εφαρμόζονται από την Alpha Bank

- Κώδικας Δεοντολογίας
- Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης
- Πολιτική Αποδοχών
- Πολιτική Κανονιστικής Συμμόρφωσης
- Πολιτική Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας
- Πολιτική Διαχείρισης Λειτουργικού Κινδύνου
- Πολιτική Διαχείρισης Κινδύνου Απάτης
- Πολιτική Έγκαιρης Προειδοποίησης Πιστωτικού Κινδύνου
- Πολιτική Διαχείρισης Πιστωτικού Κινδύνου του Ομίλου
- Πολιτική Διαχείρισης Κινδύνων Αγοράς για τον Όμιλο
- Πολιτική Διαχείρισης Περιβαλλοντικού και Κοινωνικής Ευθύνης Κινδύνου Ομίλου για τις Πιστοδοτήσεις Νομικών Προσώπων
- Πολιτική Διενέργειας Απομειώσεων Πιστοδοτήσεων

- Πολιτική Διενέργειας Απομειώσεων Πιστοδοτήσεων
- Πολιτική Αποφυγής Σύγκρουσης Συμφερόντων
- Πολιτική Συναλλαγών της Τράπεζας με Συνδεδεμένα Μέρη
- Εγχειρίδιο Πολιτικής για την Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας
- Εγχειρίδιο Πολιτικής και Διαδικασιών Ανάθεσης Δραστηριοτήτων σε Τρίτους (Outsourcing)
- Πολιτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα Ομίλου
- Πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας
- Πολιτική και Διαδικασία Παροχής Οικονομικών Ενισχύσεων
- Πολιτική Περιβαλλοντικής Διαχείρισης Ομίλου
- Πολιτική και Διαδικασίες Αναφορών

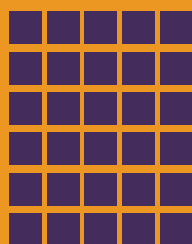
Στο πλαίσιο της πάγιας πολιτικής ελέγχου συναλλαγών, η Alpha Bank προχώρησε και το 2019, σε έλεγχο συναλλαγών και Πελατών της αναφορικά με τη συμμόρφωση προς το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, με σκοπό την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες, του 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 2019, εξετάστηκε από τη Διεύθυνση Κινδύνων Αγοράς και Λειτουργικών Κινδύνων και από τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης το σύνολο των περιπτώσεων που ενδέχεται να συνδεόταν με τη διαφθορά και τη δωροδοκία και που θα μπορούσε να δημιουργήσει λειτουργικό ή κανονιστικό κίνδυνο.

Εκπαιδευτικό πρόγραμμα 2019 για θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης

543

Στελέχη και Λειτουργγοί της Τράπεζας παρακολούθησαν εκπαιδευτικά προγράμματα που σχετίζονται με πολιτικές και με διαδικασίες κατά της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και κατά της διαφθοράς.

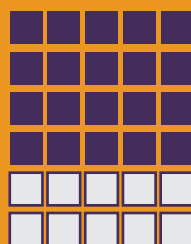


30

προγράμματα
πραγματοποιήθηκαν

749

Στελέχη και Λειτουργγοί των Καταστημάτων παρακολούθησαν ειδικά εκπαιδευτικά προγράμματα με στόχο την περαιτέρω ευαισθητοποίησή τους σε θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης.



20

προγράμματα
πραγματοποιήθηκαν

Σε κάθε Κατάστημα υφίσταται θέση Υπευθύνου AML (Anti-Money Laundering). Στο εν λόγω Στέλεχος παρέχεται επαρκής εκπαίδευση σε θέματα AML και διαφθοράς, καθώς και καθημερινή τηλεφωνική υποστήριξη από τα Τμήματα α) Πρόληψης και Καταστολής Νομιμοποίησης Εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες και Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας, β) Εφαρμογής Μέτρων Δέουσας Επιμέλειας και Διαχείρισης Υποπτων Συναλλαγών και γ) Παρακολούθησης Περιοριστικών Μέτρων και Διαχείρισης Συστήματος AML της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης, προκειμένου να είναι σε θέση να εντοπίζει και να αντιμετωπίζει επαρκώς σχετικές περιπτώσεις. Μετά από τον εντοπισμό τους και την ενδελεχή ανάλυσή τους από το αρμόδιο Τμήμα, οι υποθέσεις για τις οποίες έχει κριθεί ότι υφίστανται ουσιώδεις ενδείξεις για νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και

διαφθορά, αναφέρονται γραπτώς στην Αρχή Καταπολέμησης Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας και Ελέγχου Δηλώσεων Περιουσιακής Κατάστασης.

Με την Πολιτική του Ομίλου για την Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες δίνονται κατευθύνσεις και οδηγίες στις Εταιρείες 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, έχοντας ως κύριο μέλημα τη διαφάνεια κατά την ενημέρωση των συναλλασσόμενων, τηρεί απαρέγκλιτα τα κανονιστικά προβλεπόμενα, τόσο κατά το προσυμβατικό και συμβατικό στάδιο, όσο και καθ' όλη τη διάρκεια της συνεργασίας.

Ειδικότερα, οι Πελάτες, πριν από την έναρξη της συμβατικής τους σχέσης, λαμβάνουν αντίγραφο του Πλαισίου Συνεργασίας σε έντυπη μορφή ή σε άλλο σταθερό μέσο, δικαιούμενοι οποτεδήποτε κατά τη διάρκεια της συμβατικής σχέσης να λαμβάνουν εκ νέου αντίγραφο του κατά τον ίδιο τρόπο. Επίσης, μπορούν να ενημερωθούν αναλυτικά για τα χαρακτηριστικά των προϊόντων/υπηρεσιών μέσω της επίσημης ιστοσελίδας της Τράπεζας, των προσυμβατικών εντύπων και διά ζώσης από το Δίκτυο Καταστημάτων. Περαιτέρω, οι Πελάτες λαμβάνουν την προβλεπόμενη περιοδική ενημέρωση μετά από τη σύναψη χορηγητικών και καταθετικών συμβάσεων, καθώς και κατόπιν σχετικών αιτημάτων τους καθ' όλη τη διάρκεια της συμβατικής σχέσης τους.

Σημειώνεται ότι, πριν από τη διάθεση νέων προϊόντων/υπηρεσιών ή τροποποιήσεων παλαιών, λαμβάνεται μέριμνα για την πιστή εφαρμογή των κανονιστικά προβλεπόμενων αναφορικά με την ορθή και διαφανή πληροφόρηση των Πελατών. Αντίστοιχη μέριμνα λαμβάνεται αναφορικά με την ενημέρωση των Πελατών κατά τη διενέργεια επενδυτικών συναλλαγών, ενσωματώνοντας, στις Πολιτικές και Διαδικασίες της Τράπεζας, τα σχετικά προβλεπόμενα από το πλαίσιο για τις αγορές Χρηματοπιστωτικών Μέσων και ειδικότερα τα προβλεπόμενα στην Οδηγία 2014/65/EK (MiFID II), όπως αυτή ενσωματώθηκε στην ελληνική νομοθεσία με τον Ν.4514/2018 και στον Κανονισμό 2014/600/ΕΕ (MiFIR).

Η Alpha Bank εφαρμόζει, επίσης, πλαίσιο Πολιτικών και Διαδικασιών αναφορικά με θέματα ηθικής και διαφάνειας, σύμφωνα με τις αρχές εταιρικής διακυβέρνησης.

Παράλληλα, εφαρμόζει Πολιτική και Διαδικασίες Ανωνύμων 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. Κατά τη διάρκεια του έτους υποβλήθηκαν οκτώ (8) αναφορές μέσω του μηχανισμού Ανωνύμων Πληροφοριών. Κατόπιν εξέτασης από την αρμόδια Επιτροπή δεν υπήρξαν σημαντικά ευρήματα.

Επισημαίνεται ότι το 2019, δεν εντοπίστηκαν περιστατικά δωροδοκίας και διαφθοράς στην Τράπεζα και δεν υπήρξαν παραβάσεις σχετικά με αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές. Επίσης, η Τράπεζα δεν χρηματοδότησε κανένα πολιτικό κόμμα ή πολιτικό πρόσωπο. Παράλληλα, δεν επιβλήθηκαν στην Τράπεζα σημαντικά πρόστιμα, τα οποία να αφορούν σε μη συμμόρφωση με το νομικό και με το κανονιστικό πλαίσιο για οικονομικά, εργατικά, πολεοδομικά ή άλλα κοινωνικά θέματα ενώ δεν υπήρξε καμία μη χρηματοοικονομική κύρωση. Συνολικά 399 υποθέσεις επιλύθηκαν μέσω νόμιμων και επίσημων μηχανισμών επίλυσης διαφορών. Τέλος, η Alpha Bank, καθόλη τη διάρκεια του έτους συμμετείχε ενεργά στις διαβουλευτικές σχεδίων Νόμων, Υπουργικών Αποφάσεων και Αποφάσεων της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς, κατά τη διαδικασία ενσωμάτωσης στην εθνική νομοθεσία Οδηγιών ή Κανονισμών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς και σε διαπραγματευτικές επιτροπές για τη διαμόρφωση του κανονιστικού πλαισίου και την ενημέρωση αναφορικά με επικείμενες εξελίξεις. Περισσότερες πληροφορίες παρουσιάζονται στην [Ετήσια Οικονομική Έκθεση για το 2019](#).

4.4 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Η αποτελεσματική διαχείριση των πάσης φύσεως κινδύνων εστιάζεται στην ακριβή και αποτελεσματική μέτρησή τους μέσω εξειδικευμένων μεθοδολογιών και υπολογιστικών μοντέλων, καθώς και στη θέσπιση διαφόρων πολιτικών και ορίων μέσω των οποίων ελέγχεται η έκθεση της Τράπεζας στους διάφορους 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 Τράπεζας. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις πρακτικές διαχείρισης κινδύνων που εφαρμόζει η Alpha Bank παρουσιάζονται στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση για το 2019.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΣΤΗ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Η δέσμευση του Ομίλου για την παροχή τραπεζικών υπηρεσιών και προϊόντων που αποσκοπούν στην προώθηση της βιώσιμης ανάπτυξης ως αναπόσπαστου μέρους της Πολιτικής Εταιρικής Υπευθυνότητας ενισχύεται με την αποτελεσματική διαχείριση της περιβαλλοντικής και της κοινωνικής διάστασης 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 πιστοδότησης – από την προέλευση του πιστωτικού κινδύνου, την αξιολόγηση και την έγκριση έως την παρακολούθηση των Πελατών Wholesale Banking του Ομίλου. Περιλαμβάνει κατάλογο αποκλεισμού συγκεκριμένων κλάδων οικονομικής δραστηριότητας (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 για τις νέες

χρηματοδοτήσεις, επεκτάθηκε το εύρος της αξιολόγησης του κινδύνου με τη διενέργεια αυτοψίας στις εγκαταστάσεις των πιστούχων/των χρηματοδοτούμενων έργων.

Ο περιβαλλοντικός και κοινωνικός ευθύνης κίνδυνος στις πιστοδοτήσεις νομικών προσώπων λαμβάνεται υπόψη σε όλες τις περιπτώσεις από τα αρμόδια Συμβούλια Πιστοδοτήσεων με τη σχετική σηματοδότηση να υφίσταται στο εισηγητικό πιστοδοτήσεων και να καταχωρίζεται 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 διαβαθμιστεί ο Πελάτης και β) το είδος της χρηματοδότησης. 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 εντοπιστούν, να αξιολογηθούν, να μετριάσουν ή/και να εξαλειφθούν πιθανοί περιβαλλοντικοί και κοινωνικοί ευθύνης κίνδυνοι. Σε περίπτωση που από την αυτοψία προκύψουν σχετικά ζητήματα, συμφωνούνται με τον Πελάτη ενέργειες αποκατάστασης εντός ενός συγκεκριμένου χρονοδιαγράμματος με τη σχετική συμφωνία να αποτυπώνεται στα συμβατικά έγγραφα και στο μηχανογραφικό σύστημα από το οποίο και παράγεται μηνιαία αναφορά.

Το 2019 διενεργήθηκαν πιστωτικοί έλεγχοι για την ορθή εφαρμογή της “Πολιτικής Διαχείρισης Περιβαλλοντικού και Κοινωνικής Ευθύνης Κινδύνου Ομίλου για τις Πιστοδοτήσεις Νομικών Προσώπων” από τη Διεύθυνση Πολιτικής και Ελέγχου Πιστωτικού Κινδύνου. Τα βασικά σημεία που εξετάστηκαν περιελάμβαναν μεταξύ άλλων:

- την ορθή χρήση των matrix tools
- την ορθή διενέργεια των διαδικασιών δέουσας επιμέλειας (due diligence)
- την υπογραφή συμβατικών εγγράφων Περιβαλλοντικού και Κοινωνικής Ευθύνης Κινδύνου
- την καταγραφή του Σχεδίου Δράσης (Action Plan) στο μηχανογραφικό σύστημα της Τράπεζας
- την ενημέρωση του αρμόδιου Συμβουλίου Πιστοδοτήσεων για τα μείζονος σημασίας ευρήματα
- την ενημέρωση του ESMS Officer αναφορικά με νέες εγκρίσεις σε πιστούχους υψηλού κινδύνου

Από τον πιστωτικό έλεγχο προέκυψε μικρός αριθμός περιπτώσεων όπου είτε δεν διενεργήθηκε έλεγχος δέουσας επιμέλειας σύμφωνα με την προβλεπόμενη διαδικασία, είτε δόθηκε έγκριση χωρίς να έχει προηγηθεί ενημέρωση του αρμόδιου Συμβουλίου για σημαντικά ευρήματα της διαδικασίας δέουσας επιμέλειας. Στις περιπτώσεις που διαπιστώθηκαν παρεκκλίσεις από τις προβλεπόμενες διαδικασίες, οι αρμόδιες Μονάδες προέβησαν στις απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες για την αποφυγή παρόμοιων περιστατικών.

Κατά τη διάρκεια του έτους πραγματοποιήθηκε αυτοψία αξιολόγησης περιβαλλοντικών και κοινωνικής ευθύνης κινδύνων σε 128 Πελάτες, οι οποίοι κατά την 31.12.2019 είχαν συνολικά υπόλοιπα επιχειρηματικών πιστοδοτήσεων ύψους Ευρώ 449 εκατ. Επιπλέον, σε όλες τις περιπτώσεις έγκρισης νέων χρηματοδοτήσεων έργων Project Finance οι περιβαλλοντικοί και κοινωνικής ευθύνης κίνδυνοι εξετάζονται διεξοδικά με τη διενέργεια αυτοψίας.

Το 2019, δεν υπήρξαν περιπτώσεις μη έγκρισης πιστοδοτήσεων λόγω ζητημάτων που προέκυψαν κατά την αξιολόγηση των συγκεκριμένων κινδύνων. Η αξιολόγηση των κινδύνων της κλιματικής αλλαγής αποτελεί βασική προτεραιότητα για την Alpha Bank. Ακολουθώντας τις συστάσεις του Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), η Τράπεζα αξιολογεί τις επικείμενες περιβαλλοντικές πολιτικές, τις νομικές απαιτήσεις και τις κατευθυντήριες οδηγίες που σχετίζονται με το κλίμα με στόχο να αποτυπώνει και να διαχειρίζεται αποτελεσματικά τυχόν μεταβατικούς κινδύνους. Ταυτόχρονα, αναγνωρίζει τους φυσικούς κινδύνους που ενέχει η κλιματική αλλαγή τόσο για την ίδια την Τράπεζα, όσο και για τους Πελάτες της. Στο πλαίσιο αυτό, έχει προχωρήσει στην ασφάλιση των υποδομών και των κτιρίων της, συμπεριλαμβανομένων των γραφείων, των καταστημάτων και των αποθηκών, προκειμένου να μετριάσει τους φυσικούς κινδύνους που σχετίζονται με τις επιπτώσεις των ακραίων καιρικών φαινομένων. Η Alpha Bank επιδιώκει να βελτιώνει διαρκώς τις διαδικασίες της και να ελαχιστοποιεί ενδεχόμενους κινδύνους που σχετίζονται με την κλιματική αλλαγή.

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

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 Τράπεζας και ετησίως 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).

4.5 ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΔΙΚΑΙΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η Alpha Bank σέβεται και προάγει τα ανθρώπινα δικαιώματα μέσω των εργασιακών πρακτικών που εφαρμόζει, της υπεύθυνης εφοδιαστικής αλυσίδας τους, αλλά και των σχέσεων που αναπτύσσει με τους Πελάτες της. Μέσω της Πολιτικής Εταιρικής Υπευθυνότητας και του Κώδικα Δεοντολογίας περιγράφει την προσέγγιση και τη δέσμευσή της για τη διαχείριση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Παράλληλα, εφαρμόζει τους νόμους και ακολουθεί διεθνώς αναγνωρισμένες οδηγίες, αρχές και πρωτοβουλίες για την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, όπως τις Βασικές Συμβάσεις Εργασίας της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας (ILO) και την Οικουμενική Διακήρυξη των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων (UDHR).

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, γενετήσιο προσανατολισμό κ.λπ.) και αντιμετωπίζει όλους τους Εργαζομένους με σεβασμό. Διασφαλίζει άριστες συνθήκες εργασίας και δυνατότητα εξέλιξης βασισμένη στην αξιοκρατία και στην ίση μεταχείριση, χωρίς διακρίσεις. Παρέχει δίκαιες αμοιβές, βάσει συμβάσεων που συνάδουν με την εκάστοτε εθνική αγορά εργασίας και εξασφαλίζει την τήρηση των αντίστοιχων εθνικών ρυθμίσεων για τις νόμιμες κατώτατες αποδοχές, για το ωράριο εργασίας και για τη χορήγηση αδειών. Σύμφωνα με τα στοιχεία, η μισθολογική διαφορά μεταξύ των δύο φύλων στην Τράπεζα είναι της τάξης του 16% (υπέρ των ανδρών), ενώ λαμβάνοντας υπόψη και τις Τράπεζες του εξωτερικού η διαφορά διαμορφώνεται στο 9%. Παράλληλα, αναγνωρίζει το δικαίωμα της ελευθερίας του συνδικαλιζέσθαι και της συλλογικής διαπραγμάτευσης. 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 Οργάνωσης 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 Τράπεζας. Η ισχύς τόσο των κλαδικών, όσο και των Επιχειρησιακών Συλλογικών Συμβάσεων Εργασίας είναι ανεξάρτητη από την ιδιότητα του μέλους συνδικαλιστικής οργάνωσης οποιασδήποτε βαθμίδας.

Στην Τράπεζα δραστηριοποιούνται συνολικά τέσσερις (4) σύλλογοι εργαζομένων, οι οποίοι εκπροσωπούν το 88% του Ανθρώπινου Δυναμικού της. Από αυτούς ο πλέον αντιπροσωπευτικός σύλλογος αναγνωρίζεται ως το υπεύθυνο όργανο εκπροσώπησης στις εργασιακές διαπραγματεύσεις με τη Διοίκηση.

Η Τράπεζα και οι Εταιρίες του Ομίλου, λαμβάνουν όλα τα κατάλληλα μέτρα για να διασφαλίσουν ότι οι Προμηθευτές - Συνεργάτες ενεργούν κατά τρόπο σύμφωνο με τις αξίες, τις αρχές, τις δεσμεύσεις και τις υποχρεώσεις του Κώδικα Δεοντολογίας της Πολιτικής Εταιρικής Υπευθυνότητας της Τράπεζας.

Ειδικότερα, όσον αφορά τους Παρόχους Υπηρεσιών που είναι εγκατεστημένοι σε τρίτες χώρες, καθώς και τους υπεργολάβους τους, ζητείται διαβεβαίωση ότι αυτοί ενεργούν με κοινωνικά υπεύθυνο τρόπο και τηρούν τα διεθνή πρότυπα για τα ανθρώπινα δικαιώματα, τις κατάλληλες συνθήκες εργασίας, συμπεριλαμβανομένης της απαγόρευσης της παιδικής εργασίας.

Η Alpha Bank δίνει προτεραιότητα στην ικανοποίηση των ατομικών και επιχειρηματικών αναγκών, παρέχοντας ποιοτικές υπηρεσίες σε όλους τους Πελάτες της χωρίς διακρίσεις, προστατεύοντας τα νόμιμα συμφέροντα και τα ανθρώπινα δικαιώματα όλων των Πελατών.

Τέλος, το Προσωπικό, οι Πελάτες και οι Προμηθευτές της Τράπεζας και των Εταιριών του Ομίλου ενθαρρύνονται να υποβάλλουν αναφορές για πράξεις που προσβάλλουν αναμφισβήτητα τους κανόνες ηθικής και δεοντολογίας της Τράπεζας και ειδικά τον Κώδικα Δεοντολογίας της Τράπεζας μέσω του μηχανισμού Ανωνύμων Πληροφοριών (whistleblowing). Κατά τη διάρκεια του έτους δεν υπήρξαν καταδικαστικές αποφάσεις σε βάρος της Ανώτατης Διοίκησης της Alpha Bank για περιστατικά καταπάτησης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

4.6 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΟΜΙΛΟΥ ALPHA BANK

Το σύνολο των διαδικασιών και πολιτικών ενός Οργανισμού που αποσκοπούν στην επίτευξη ενός συγκεκριμένου στόχου (ποιότητα προϊόντων, περιβαλλοντική επίδοση κ.λπ.) αποτελούν ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης. Τα τελευταία χρόνια 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 υπηρεσίες που προσφέρονται στους Πελάτες και κατ' επέκταση στην κοινωνία. Τα πιστοποιημένα συστήματα διαχείρισης που ήδη κατέχει ο Όμιλος Alpha Bank στοχεύουν 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 αναλαμβανόμενων κινδύνων, στη συμμόρφωση με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, στη συνεχή

βελτίωση των προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρει, στη σύγχρονη και υπεύθυνη αντιμετώπιση των τραπεζικών αναγκών των Πελατών, καθώς και στη θωράκισή του σε θέματα:

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

Η Τράπεζα έχει δημιουργήσει στη Διεύθυνση Οργανώσεως ειδική ενότητα εργασιών «Διαχείρισης Πιστοποιήσεων Διεθνών Προτύπων Ομίλου», για την αποτελεσματικότερη παρακολούθηση και κεντρική διαχείριση του συνόλου των συστημάτων διαχείρισης του Ομίλου, η οποία:

- Εισηγείται σε επίπεδο Ομίλου τη στρατηγική, την πολιτική και τη μεθοδολογία πιστοποίησης ανά Διεθνές Πρότυπο (π.χ. ISO, British Standard, κ.λπ.) και έχει την ευθύνη για τη διερεύνηση και την εισαγωγή νέων συστημάτων σύμφωνα με Διεθνή Πρότυπα.
- Αξιολογεί και εποπτεύει την εφαρμογή Διεθνών Προτύπων σε επίπεδο Ομίλου.

Μονάδες Τράπεζας / Εταιρείες Ομίλου	Πίνακας Πιστοποίησης σύμφωνα με Διεθνή Πρότυπα 2019			
	ISO 9001 (Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας)	ISO 20000 (Σύστημα Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής)	ISO 27001 (Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών)	ISO 22301 (Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας)
ALPHA BANK				
Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού	✓	—	—	—
Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου	✓	—	—	—
Διεύθυνση Διαχειρίσεως Έργων	✓	✓	—	✓
Διεύθυνση Εφαρμογών Πληροφορικής	✓	✓	—	✓
Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατείας	✓	—	—	—
Διεύθυνση Κυβερνοασφάλειας και Ασφάλειας Πληροφοριών	—	—	✓	✓
Διεύθυνση Λειτουργικής Υποστήριξης Επενδυτικών Προϊόντων	✓	—	—	✓
Διεύθυνση Οργανώσεως	—	—	—	✓
Διεύθυνση Προμηθειών, Περιουσίας και Ασφαλείας	✓	—	—	—
Διεύθυνση Συστημάτων Πληροφορικής	✓	✓	—	✓
Διεύθυνση Υποστηρικτικών Λειτουργιών	—	—	—	✓
Διεύθυνση Υποστηρίξεως Πιστοδοτήσεων	✓	—	—	✓
Διεύθυνση Υποστηρίξεως Πληρωμών	✓	—	—	✓
Διεύθυνση Χρηματοοικονομικής Διαχειρίσεως (Trading)	—	—	—	✓
Διεύθυνση Χρηματοοικονομικών Προϊόντων	—	—	—	✓
ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΟΜΙΛΟΥ				
ALPHA Υποστηρικτικών Εργασιών Α.Ε.	✓	✓	✓	✓
ALPHA BANK ROMANIA S.A.	—	—	—	✓
ALPHA FINANCE Α.Ε.Π.Ε.Υ	—	—	—	✓
ALPHA LEASING ΧΡΗΜΑΤΟΔ. ΜΙΣΘΩΣΕΩΣ Α.Ε.	✓	—	—	✓
ALPHA ΑΣΤΙΚΑ ΑΚΙΝΗΤΑ Α.Ε.	✓	—	—	—

Εταιρεία Ομίλου	Πίνακας Πιστοποίησης σύμφωνα με Διεθνή Πρότυπα 2019		
	ISO 14001 (Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης)	ISO 45001 (Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία)	BS 10012 (Σύστημα Διαχείρισης Πληροφοριών Προσωπικού Χαρακτήρα)
ALPHA BANK Α.Ε.	✓	—	—
ALPHA ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ Α.Ε.	✓	✓	✓

Πέραν των ανωτέρω, είναι σε εξέλιξη ενέργειες για την ανάπτυξη και πιστοποίηση Συστήματος Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, σύμφωνα με το πρότυπο ISO45001:2018 στην Τράπεζα.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΣΥΝΕΧΕΙΑΣ ΟΜΙΛΟΥ ALPHA BANK

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

Η Alpha Bank, πρωτοπόρος στην Επιχειρησιακή Συνέχεια σε πανευρωπαϊκό επίπεδο και σε πλήρη συμμόρφωση με τα ανωτέρω, εφαρμόζει από το 2008 ένα ενιαίο Πλαίσιο για τη Διαχείριση της Επιχειρησιακής Συνέχειας του Ομίλου, που βασίζεται στις βέλτιστες πρακτικές και μεθοδολογίες και πιστοποιήθηκε με ISO22301 από το πρώτο έτος εφαρμογής του διεθνούς προτύπου.

Το πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης ISO22301 της Τράπεζας 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 2019 ανανεώθηκαν οι πιστοποιήσεις των Εταιριών του Ομίλου, ενώ παράλληλα επεκτάθηκε η πιστοποίηση Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας της Alpha Bank Romania S.A. και σε άλλες κρίσιμες λειτουργίες (κάρτες και εναλλακτικά δίκτυα).

Σύμφωνα με τις διαδικασίες του Πλαισίου πραγματοποιούνται ετησίως αναλύσεις κινδύνων και επιχειρησιακών επιπτώσεων, τα αποτελέσματα των οποίων λαμβάνονται υπόψη για την ανάπτυξη και για την υλοποίηση της Στρατηγικής Ανάκαμψης και των Σχεδίων Επιχειρησιακής Συνέχειας.

Την ευθύνη συντήρησης, βελτίωσης και διαχείρισης του Πλαισίου Επιχειρησιακής Συνέχειας του Ομίλου έχει η Διεύθυνση Οργάνωσης της Τράπεζας. Σε κάθε Επιχειρησιακή Μονάδα της Τράπεζας έχει ορισθεί Υπεύθυνος Επιχειρησιακής Συνέχειας, ο οποίος συντονίζει την επικαιροποίηση και τις δοκιμές του Σχεδίου για τη Μονάδα του. Αντίστοιχα στις Εταιρείες 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.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

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

Η Alpha Bank, με στόχο την ενημέρωση του Προσωπικού του Ομίλου για θέματα που άπτονται του Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας και την εξοικείωσή του με τις διαδικασίες ανάκαμψης, εφαρμόζει συστηματικά τα τελευταία έτη ένα διευρυμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα το οποίο περιλαμβάνει τις εξής ενότητες:

I. Ενημερώσεις (Orientation Exercises) / Θεωρητικές Δοκιμές «επί χάρτου»(Tabletop Exercises)

Το 2019, διενεργήθηκαν θεωρητικές εκπαιδεύσεις (Orientation και Tabletop Exercises) σε επίπεδο Ομίλου με τη συμμετοχή εκπροσώπων από 40 Επιχειρησιακές Μονάδες της Τράπεζας καθώς και από το σύνολο των Εταιρειών του Ομίλου. Παράλληλα, όσον αφορά στα θέματα Εκτάκτου Ανάγκης και Εκκένωσης Κτιρίων, πραγματοποιήθηκαν εκπαιδεύσεις και ασκήσεις εκκένωσης σε Κεντρικές Υπηρεσίες και στο Δίκτυο των Καταστημάτων στην Ελλάδα καθώς και στις Εταιρείες του Ομίλου στο εξωτερικό.

II. Ενδοεπιχειρησιακά Εκπαιδευτικά Προγράμματα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας (Business Continuity Management Training Programs)

Το 2019, πιστοποιήθηκαν συνολικά 96 Στελέχη από 42 Επιχειρησιακές Μονάδες της Τράπεζας και 9 Εταιρείες του Ομίλου (67 ως Business Continuity Certified Planner, 16 ως Business Continuity Certified Specialist και 13 ως Business Continuity Certified Lead Auditor), ενώ από το 2014 έχουν πιστοποιηθεί συνολικά 532 Στελέχη της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΔΟΚΙΜΕΣ (FUNCTIONAL TESTS)

Κατά την πραγματοποίηση λειτουργικών δοκιμών, το Προσωπικό των Μονάδων που συμμετέχει μεταβαίνει στον χώρο ανάκαμψης, με στόχο την επιβεβαίωση της ορθής λειτουργίας των υποδομών ανάκαμψης, 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).

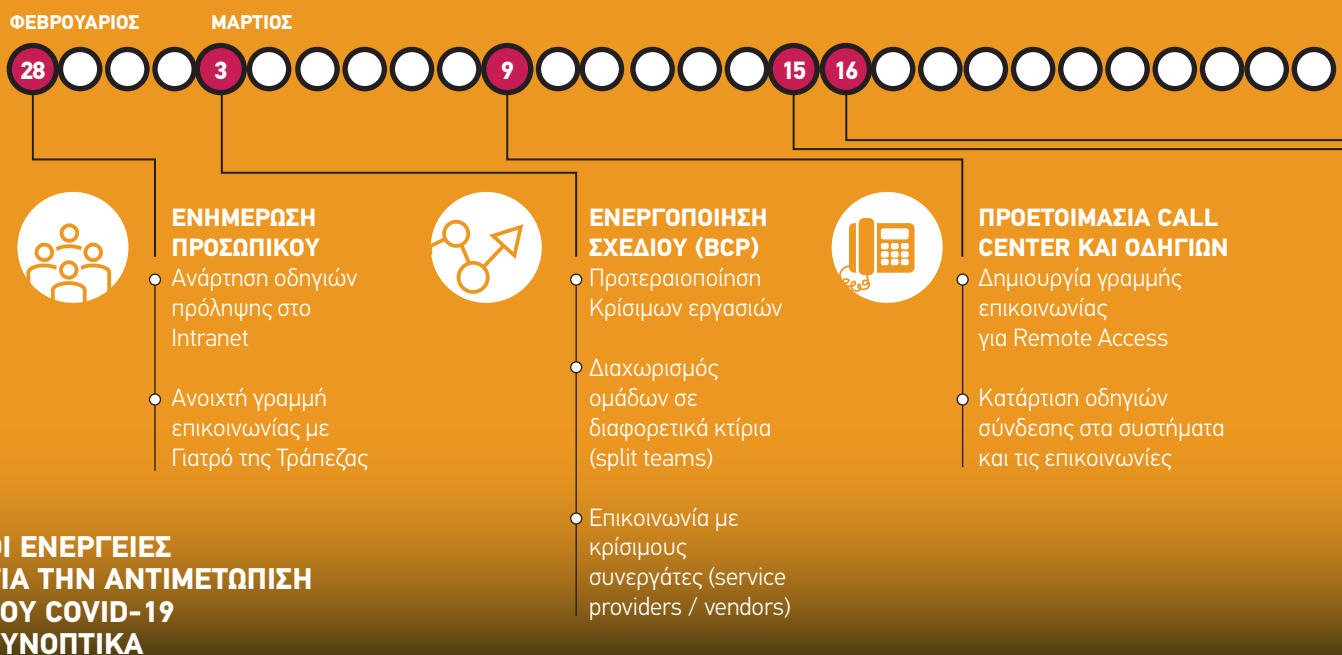
Το 2019, διεξήχθησαν συνολικά 48 λειτουργικές δοκιμές σε επίπεδο Ομίλου, 14 από Μονάδες της Τράπεζας και 34 από Μονάδες Εταιρειών του Ομίλου. Επιπλέον, οι αρμόδιες Μονάδες Πληροφορικής στην Ελλάδα και στο εξωτερικό πραγματοποιούν ετησίως γενικές δοκιμές εφεδρικών συστημάτων (Disaster Recovery Testing).

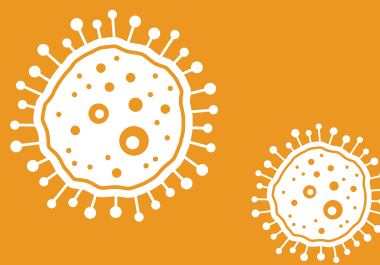
ΜΑΖΙ ΑΠΕΝΑΝΤΙ ΣΤΟΝ COVID-19

Οι πρωτόγνωρες συνθήκες που δημιούργησε η πανδημία, απαίτησαν τη λήψη τολμηρών αποφάσεων και μέτρων, προκειμένου να διασφαλιστεί η υγεία όλων των Εργαζομένων, αλλά και των οικογενειών τους. Χάρη στην άμεση κινητοποίηση και την υποδειγματική συνεργασία του συνόλου των Μονάδων της Τράπεζας, του Δικτύου Καταστημάτων καθώς και των Εταιρειών του Ομίλου, κατέστη εφικτή η αποτελεσματική εφαρμογή του σχεδίου αντιμετώπισης της πανδημίας.

Παρακολουθώντας τις εξελίξεις και έχοντας πάντα ως βασικό γνώμονα την Υγεία και την Ασφάλεια των Εργαζομένων, η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού φρόντισε από την πρώτη στιγμή σε συνεργασία με τους Ιατρούς της Τράπεζας, να παρέχει έγκυρη ιατρική ενημέρωση προς όλο το Προσωπικό για θέματα πρόληψης και προφύλαξης από τον ιό. Η Διεύθυνση Οργάνωσης, η οποία έχει την ευθύνη για την εφαρμογή του Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας, σε επικοινωνία με τη Γενική Διεύθυνση και σε συνεργασία με τις αρμόδιες, ανά τομέα, Διευθύνσεις

ενεργοποίησε το υφιστάμενο σχέδιο για την αντιμετώπιση φαινομένων πανδημίας, αναλαμβάνοντας τον κεντρικό συντονισμό και προχωρώντας άμεσα στην εφαρμογή των απαιτούμενων μέτρων. Με το σχέδιο, μεταξύ άλλων, εφαρμόστηκαν διαδικασίες για την υλοποίηση του προγράμματος πρόληψης και αποφυγής μετάδοσης των ιών σε περίπτωση πανδημίας, όπως διαχωρισμός ομάδων εργασίας, εφαρμογή τηλεργασίας, πραγματοποίηση τηλεδιασκέψεων, αξιοποίηση εναλλακτικών δικτύων για την εξυπηρέτηση των Πελατών κ.ά.





Η Διεύθυνση Προμηθειών, Περιουσίας και Ασφαλείας προχώρησε στην απολύμανση όλων των επιφανειών και στην αποστολή υγειονομικού υλικού, όπως αντισηπτικά, μάσκες, γάντια κ.λπ., στο Δίκτυο Καταστημάτων και στις Κεντρικές Υπηρεσίες. Επιπλέον, ενεργοποίησε τις διαδικασίες εξασφάλισης αποθέματος ασφαλείας και προμηθεύτηκε τον απαραίτητο τεχνολογικό εξοπλισμό για την εφαρμογή τηλεργασίας.

Ιδιαίτερη μνεία αξίζει να γίνει στις ενέργειες της Διεύθυνσης Συστημάτων Πληροφορικής που σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Κυβερνοασφαλείας και Ασφαλείας Πληροφοριών, σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα σχεδίασαν και ανέπτυξαν αρχιτεκτονική με χρήση υφιστάμενων και νέων τεχνολογιών που επιτρέπουν στους Υπαλλήλους να εργάζονται από το σπίτι (τηλεργασία), με την ασφάλεια που απαιτείται και έχοντας πρόσβαση στο σύνολο των συστημάτων τους και των τηλεπικοινωνιακών δικτύων της Τράπεζας, καθώς και στα συστήματα καταγραφής συνομιλιών.

ΑΠΡΙΛΙΟΣ

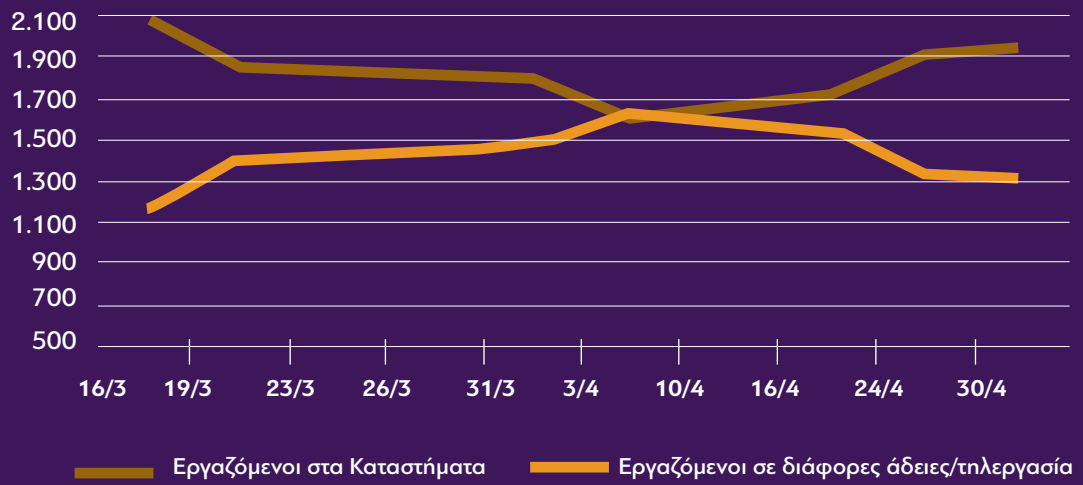
31

28



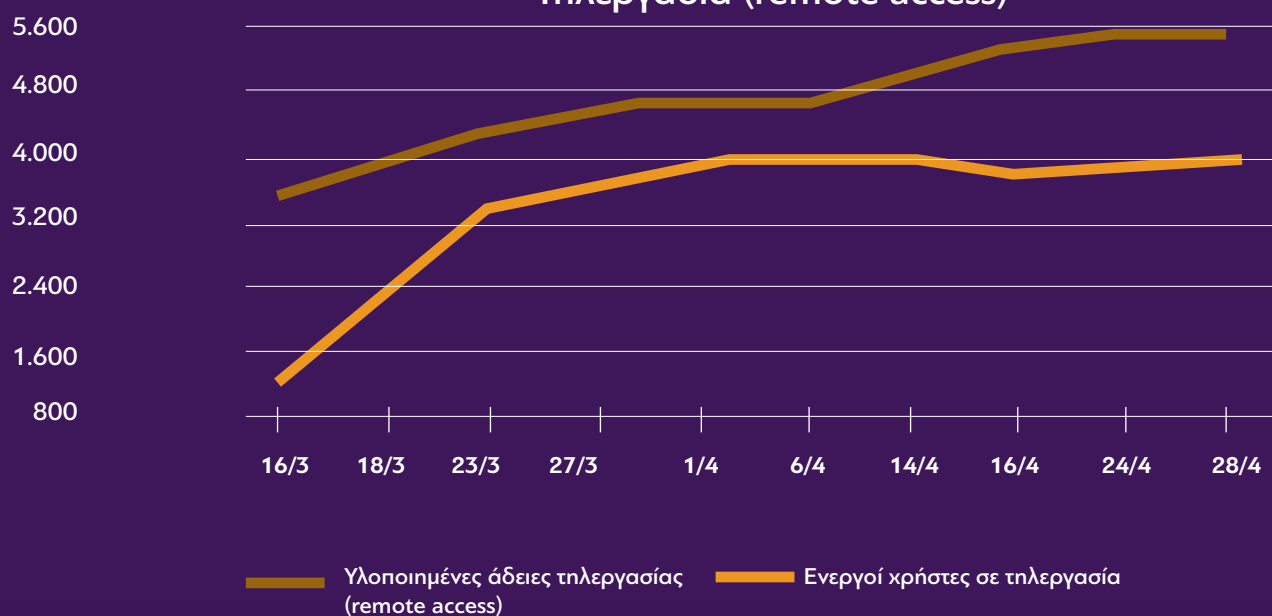


Εξέλιξη Φυσικής Παρουσίας στο Δίκτυο





Τηλεργασία (remote access)



4.7 ΥΠΕΥΘΥΝΕΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ ΚΑΙ ΑΝΑΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΣΕ ΤΡΙΤΟΥΣ (OUTSOURCING)

Σκοπός της πολιτικής προμηθειών της Alpha Bank είναι ο καθορισμός ενός ενιαίου πλαισίου προγραμματισμού, αξιολόγησης, έγκρισης, εκτέλεσης, διαχείρισης και ελέγχου των επενδυτικών και λειτουργικών δαπανών της Τράπεζας που αφορούν αγορά αγαθών, πρόσκτηση υπηρεσιών, υλοποίηση έργων της. Τα ανωτέρω εκτελούνται σε συνάρτηση με τις διαδικασίες και τους μηχανισμούς ελέγχου, για την έγκαιρη, ορθή και αποτελεσματική εκτέλεση των απαιτούμενων ενεργειών προμήθειας, στη βέλτιστη τιμή και σε καθορισμένο χρόνο.

Για την επίτευξη του σκοπού αυτού, πραγματοποιούνται τα κάτωθι:

- Ενέργειες για τη μείωση των λειτουργικών δαπανών της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου, καθώς και σχεδιασμός και παρακολούθηση της πραγματοποίησής τους.
- Έρευνα αγοράς για τον εντοπισμό υποψήφιων προμηθευτών, για την αξιολόγησή τους και για την τήρηση ενήμερου αρχείου
- Παρακολούθηση της εφαρμογής του Προϋπολογισμού Δαπανών και Επενδύσεων όσον αφορά στις προμήθειες που περιλαμβάνονται σε αυτόν.
- Κατάρτιση των συμβάσεων προμηθειών, παροχής υπηρεσιών και συντήρησης.
- 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).

- Συντονισμός και μέριμνα για τον καθορισμό των απαιτήσεων, την συλλογή, κατάρτιση προδιαγραφών και αναγκών για την υλοποίηση Έργων.
- Παρακολούθηση της εξέλιξης των αναθέσεων, των συμβάσεων και της λογιστικής διεκπεραίωσης των εγκεκριμένων επενδύσεων και δαπανών.
- Παρακολούθηση της εύρυθμης λειτουργίας των αποθηκών της Τράπεζας και των αποθηκών προμηθευτών του Δικτύου.

Τον Δεκέμβριο 2019, στο μπρώο της Διεύθυνσης Προμηθειών, Περιουσίας και Ασφαλείας ήταν καταχωρισμένοι 948 Προμηθευτές εντός/εκτός Ελλάδας, με τους οποίους δύναται να συνεργαστεί η συγκεκριμένη Διεύθυνση. Από τους εν λόγω Προμηθευτές πραγματοποιούνται προμήθειες προϊόντων ή υπηρεσιών (αναλώσιμο και έντυπο υλικό, ηλεκτρολογικός και ηλεκτρονικός εξοπλισμός πληροφορικής, υπηρεσίες καθαριότητας, εστίασης, εν γένει συντήρησης, υποστήριξης πληροφορικής, τεχνικά έργα, εργολαβίες), ενώ καλύπτονται σχεδόν όλοι οι τύποι προμηθευτών (εργολάβοι, σύμβουλοι, διανομείς, εταίροι υλικοτεχνικής υποστήριξης, 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 διαχείρισης σύμφωνα με διεθνή πρότυπα, όπως ISO 9001, ISO 18001 και ISO 14001.

Σημειώνεται ότι γίνεται προσπάθεια ενίσχυσης των

Γεωγραφική κατανομή Προμηθευτών της Προμηθευτικής Βάσης της Alpha Bank



τοπικών κοινωνιών, καθώς η Τράπεζα για ορισμένες υπηρεσίες (π.χ. καθαριότητα) συνεργάζεται με τοπικούς Προμηθευτές. Η αρχική ή /και η περιοδική αξιολόγηση των παρόχων υπηρεσιών (Outsourcing) πραγματοποιείται με ειδικά διαμορφωμένα ερωτηματολόγια που περιέχουν πλήθος ερωτήσεων και πληροφοριών. Μέσω των ερωτηματολογίων αυτών, οι προκαθορισμένες συναρμώδεις Μονάδες αξιολογούν βάσει των αρμοδιοτήτων και των αντικειμένων τους, τυχόν κινδύνους ποιότητας υπηρεσιών, κινδύνους αντισυμβαλλομένου (χρηματοοικονομική κατάσταση, μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα), ασφάλειας πληροφοριών, εμπιστευτικότητας, διαχείρισης προσωπικών δεδομένων, επιχειρησιακής συνέχειας, κανονιστικής/νομικής και φορολογικής

συμμόρφωσης. Επιπλέον, στις συμβάσεις συνεργασίας και παροχής υπηρεσιών υφίστανται συμβατικοί όροι για την τήρηση της εργατικής και ασφαλιστικής νομοθεσίας, καθώς και της λήψης των απαραίτητων μέτρων για τη διασφάλιση της υγείας και της ασφάλειας των Εργαζομένων.

Τέλος, έχει υποβληθεί σχετικό προσχέδιο Κώδικα Δεοντολογίας και Συμπεριφοράς Προμηθευτών το οποίο τελεί υπό οριστικοποίηση και έγκριση. Στο σχέδιο αυτό, αποτυπώνονται και αναλύονται οι παρακάτω τέσσερις βασικές αρχές που οφείλουν να τηρούν οι Προμηθευτές:

- Ανθρώπινα Δικαιώματα
- Υγεία και Ασφάλεια
- Περιβαλλοντική Ευθύνη
- Ηθική και Επιχειρηματική Συμπεριφορά

4.8 ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ



Η προστασία των προσωπικών δεδομένων είναι σημαντική, δεδομένου ότι η εταιρική πληροφορία αποτελεί κρίσιμο περιουσιακό στοιχείο της Τράπεζας, η οποία δίδει ιδιαίτερη βαρύτητα στη λήψη των κατάλληλων μέτρων για την προστασία της σε όλο τον κύκλο ζωής της.

Σημαντικό μέρος της εταιρικής πληροφορίας αποτελούν τα δεδομένα των Πελατών της Τράπεζας, τα οποία προστατεύονται βάσει των Κανονιστικών απαιτήσεων, με την εφαρμογή του Πλαισίου Κυβερνοασφάλειας και Ασφαλείας Πληροφοριών Ομίλου. Το Πλαίσιο Κυβερνοασφάλειας και Ασφαλείας Πληροφοριών Ομίλου καθορίζει τις αρχές, τους κανόνες και τις διαδικασίες για την προστασία των πληροφοριών και ενημερώνεται σε τακτική βάση ώστε να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις που προκύπτουν λόγω των αλλαγών στο εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον του Ομίλου. Η Διεύθυνση Κυβερνοασφάλειας και Ασφαλείας Πληροφοριών, με επικεφαλής τον Υπεύθυνο Ασφαλείας Πληροφοριών Ομίλου, διαχειρίζεται όλα τα ζητήματα Κυβερνοασφαλείας 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) και αξιολογεί συνεχώς το επίπεδο ασφαλείας, λαμβάνοντας κατά περίπτωση περαιτέρω μέτρα για την αντιμετώπιση των νέων απειλών και κινδύνων.

Τα μέτρα αυτά περιλαμβάνουν ενδεικτικά:

- τη χρήση εξειδικευμένων τεχνολογιών πολλαπλών επιπέδων για την προστασία των παρεχόμενων υπηρεσιών,
- τη λειτουργία ειδικής υποδομής για την προστασία από τη διαρροή της πληροφορίας (Data Leakage Prevention) μέσω του Διαδικτύου, του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και των τερματικών των χρηστών,
- τη χρήση ειδικού μηχανισμού για την καταγραφή των προσβάσεων και για την προστασία των συστημάτων που αποθηκεύουν εμπιστευτικά δεδομένα,
- 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 Τράπεζας για την ασφαλή καταστροφή εγγράφων,
- 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 Τράπεζας,

- τη σύσταση εξειδικευμένης ομάδας για την παρακολούθηση των απειλών και την έγκαιρη αντιμετώπιση περιστατικών Κυβερνοασφάλειας, με χρήση εξειδικευμένων τεχνολογιών και υπηρεσιών. Το 2019, στο πλαίσιο της συνεχούς μέριμνας της Τράπεζας για την ενίσχυση του επιπέδου ασφαλείας, μέρος του οποίου αποτελεί η προστασία των προσωπικών δεδομένων, η Διεύθυνση Κυβερνοασφάλειας και Ασφαλείας Πληροφοριών ανανέωσε τις κάτωθι πιστοποιήσεις:
 - Ως Πάροχος (Level 1 Service Provider) και ως Εμπόρου (Level 4 Merchant) σε επίπεδο Τράπεζας, κατά το διεθνές πρότυπο ασφαλείας PCI DSS v3.2, το οποίο αφορά στη διασφάλιση των δεδομένων των καρτών των Πελατών.
 - Ως προς τον σχεδιασμό, την ανάπτυξη, τη λειτουργία, τη διαχείριση και την υποστήριξη της ασφαλείας πληροφοριών για τον Όμιλο Alpha Bank, κατά το διεθνές πρότυπο ασφαλείας πληροφοριών ISO/IEC 27001:2013.
 - Ως προς την Επιχειρησιακή Συνέχεια (BCP) των εργασιών Κυβερνοασφάλειας και Ασφαλείας πληροφοριών, κατά το διεθνές πρότυπο ISO 22301. Ιδιαίτερη σημασία δίνεται επίσης στην εκπαίδευση και στην ευαισθητοποίηση του Προσωπικού σε θέματα ασφαλείας. Διεξήχθησαν εκπαιδευτικές εισηγήσεις σε όλο το νέο Προσωπικό και σε ειδικές ομάδες Λειτουργιών, ώστε όλο το Προσωπικό να γνωρίζει τις σύγχρονες απειλές και τα μέτρα αντιμετώπισης των κινδύνων, αλλά και τις υποχρεώσεις του στην προστασία των εταιρικών πληροφοριών τόσο στην καθημερινή εργασία, όσο και εκτός του περιβάλλοντος της Τράπεζας. Στη διαδικτυακή πύλη (portal) του ηλεκτρονικού δικτύου εσωτερικής επικοινωνίας της Τράπεζας (Alpha Bank Intranet), περιλαμβάνεται πρόγραμμα εξ αποστάσεως εκπαίδευσης (e-learning) για θέματα σχετικά με την προστασία των πληροφοριών και τις γενικές αρχές ασφαλείας.

ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ (GDPR)

Η Alpha Bank εφαρμόζει τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και Συμβουλίου), ευρύτερα γνωστός ως GDPR, ο οποίος αφορά στην 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 εν γένει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα Φυσικών

Προσώπων στο πλαίσιο της επιχειρηματικής της δραστηριοποίησης, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

Για την απαιτούμενη ενημέρωση των Φυσικών Προσώπων σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που διενεργείται από τις αρμόδιες κατά περίπτωση Μονάδες της Τράπεζας ή εξωτερικούς συνεργάτες, οι οποίοι τα επεξεργάζονται για λογαριασμό της, διατίθεται κατά την έναρξη της συμβατικής σχέσης με τον Πελάτη, το Έντυπο “Ενημέρωση για την Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα”. Επιπρόσθετα, η εν λόγω ενημέρωση βρίσκεται αναρτημένη σε κεντρικό σημείο του ιστοτόπου της Τράπεζας και λειτουργεί ως σταθερό σημείο πληροφόρησης για όλα τα σχετικά στοιχεία που απαιτείται να γνωρίζει το Φυσικό Πρόσωπο αναφορικά με την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως ο σκοπός επεξεργασίας, οι πηγές άντλησης και οι αποδέκτες των δεδομένων, ο χρόνος τήρησης, τα δικαιώματά του και ο τρόπος άσκησης αυτών, καθώς και τα σημεία επικοινωνίας με τις αρμόδιες Υπηρεσίες της Τράπεζας. Συμπληρωματικά της ως άνω γενικής ενημέρωσης, παρέχεται ειδική ενημέρωση στα Φυσικά Πρόσωπα για την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, η οποία και διενεργείται για προϊόντα και υπηρεσίες που διατίθενται μέσω εναλλακτικών Ψηφιακών Δικτύων στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού της Τράπεζας.

Η Τράπεζα εφαρμόζει δέσμη συντεταγμένων ενεργειών με σκοπό την εμπέδωση προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Αναφέρονται ενδεικτικά:

- Κατάρτιση και περιοδική επισκόπηση Αρχείου Δραστηριοτήτων Επεξεργασίας στο οποίο περιλαμβάνονται όλες οι εργασίες, υφιστάμενες και νέες, που ενέχουν επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
- Διενέργεια εκτίμησης αντικτύπου σε επεξεργασίες δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που προβλέπεται από τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (ΓΚΠΔ).
- Δημιουργία Πλαισίου Προστασίας Δεδομένων για κάθε νέο ή υπό τροποποίηση προϊόν / υπηρεσία, εφαρμογή, σύστημα και διαδικασία που αναπτύσσει η Τράπεζα.
- Ανάπτυξη κατάλληλης υποδομής για τη λήψη και αποτελεσματική διαχείριση συγκατάθεσης ως προς την επεξεργασία των δεδομένων, καθώς και για την ανάκλησή της.
- Ανάπτυξη μηχανισμού αξιολόγησης τρίτων μερών / Προμηθευτών για τον έλεγχο συμμόρφωσής τους με το σύνολο των προβλεπόμενων απαιτήσεων του ΓΚΠΔ.

Εντός του 2019, η Τράπεζα έλαβε 51 αιτήματα Πελατών οι οποίοι άσκησαν τα δικαιώματά τους σύμφωνα με τις προβλέψεις του ΓΚΠΔ. Για τα ανωτέρω αιτήματα οι Πελάτες έλαβαν σχετική απάντηση σύμφωνα με τον ΓΚΠΔ, όπου η Τράπεζα παρέχει όλες τις σχετικές πληροφορίες. Ειδικότερα, το 2019 η Τράπεζα έλαβε 18 υποθέσεις παραβίασης της ιδιωτικότητας, καταχωρημένες στην Εφαρμογή Συστάσεων, εκ των οποίων καμία δεν ήταν τεκμηριωμένη ως βάσιμη. Από τα ανωτέρω εξαιρούνται παράπονα, αιτήματα, εξώδικα πελατών και υποθέσεις Αγωγών Τρίτων κατά της Τράπεζας για διαβίβαση προσωπικών δεδομένων σε εισπρακτικές εταιρίες ή/και δικηγορικά γραφεία.

Σχετικά με την παραβίαση δεδομένων, η Τράπεζα, εντός του 2019, κατέγραψε δύο (2) περιστατικά παραβίασης των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των Πελατών της, τα οποία και 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 δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των Πελατών της. Επιπροσθέτως, προς αποφυγή επανάληψης αντίστοιχων περιστατικών, η Τράπεζα προέβη σε ενέργειες βελτίωσης και ενδυνάμωσης των υφιστάμενων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων. Για το βέλτιστο συντονισμό όλων των ανωτέρω ενεργειών, ο Οργανισμός διαθέτει Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων Ομίλου, ο οποίος ενημερώνει τη Διοίκηση και την Επιτροπή Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας αναφορικά με το επίπεδο συμμόρφωσης των Εταιρειών του Ομίλου σε σχέση με το υφιστάμενο νομοθετικό πλαίσιο.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Η Τράπεζα έχει επικαιροποιήσει τις διαδικασίες διαχείρισης των προσωπικών δεδομένων των Εργαζομένων της, σύμφωνα με τις απαιτήσεις που απορρέουν από τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων. Ειδικότερα, για το εν ενεργεία Προσωπικό έχει καταρτισθεί Δήλωση Εμπιστευτικότητας και έχουν επικαιροποιηθεί οι Συμβάσεις Εργασίας. Επιπλέον, τα Δικαιώματα των Εργαζομένων βρίσκονται αναρτημένα στο Alpha Bank Intranet, ενώ για τις εκδηλώσεις/δράσεις της Τράπεζας στις οποίες ενδέχεται να λαμβάνει χώρα φωτογράφιση-βιντεοσκόπηση έχει διαμορφωθεί τυποποιημένη φόρμα.

Μέσα στο 2019, ολοκληρώθηκε η επικαιροποίηση του Αρχείου Δραστηριοτήτων Επεξεργασίας στην εφαρμογή GDPR Information Catalog, η οποία βρίσκεται στο Alpha Bank Intranet, σύμφωνα με τις οδηγίες του Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων Ομίλου.

Επιπλέον, οι ενδιαφερόμενοι υποψήφιοι που επιθυμούν να υποβάλουν το βιογραφικό τους σημείωμα είτε σε συγκεκριμένη αγγελία, είτε προς μελλοντική αξιοποίηση, ενημερώνονται σχετικά με τη Δήλωση Εμπιστευτικότητας και η συγκατάθεσή τους - εφόσον συναινούν με αυτή, είναι απαραίτητο βήμα για να προβούν σε συμπλήρωση της αίτησης.

2017

- Κατάρτιση Προγράμματος Ψηφιακού Μετασχηματισμού
- Δημιουργία της εφαρμογής my Alpha Wallet – Πρώτη NFC contactless payments εφαρμογή στην ελληνική αγορά
- Προσθήκη θεματικών επιλογών Κοινωνικά Υπεύθυνων επενδύσεων

2018

- Δημιουργία της πρώτης προπληρωμένης κάρτας Bleep, με αποκλειστική έκδοση και διαχείριση μέσω της εφαρμογής "Bleep app"
- Θέσπιση προγράμματος μεταφοράς ταμειακών συναλλαγών στα ψηφιακά κανάλια
- Διοργάνωση της πρώτης εκδήλωσης "Digitalized"
- Οργάνωση ενημερωτικών εκδηλώσεων Πελατών για υπεύθυνες επενδύσεις, με επενδυτικούς φορείς του εσωτερικού και εξωτερικού
- Συμμετοχή της Τράπεζας σε διεθνή συνέδρια Κοινωνικά Υπεύθυνων Επενδύσεων
- Ένταξη της Alpha Asset Management A.E.Δ.Α.Κ. στην πρωτοβουλία PRI των Ηνωμένων Εθνών

2019

- Δημιουργία νέου web-banking ιδιωτών
- Υλοποίηση του πρώτου εσωτερικού διαγωνισμού καινοτομίας και νέων ιδεών της Alpha Bank "I3", και και του "FinQuest by Alpha Bank" του διαγωνισμού καινοτόμων λύσεων για τον χρηματοπιστωτικό τομέα
- Δημιουργία πλατφόρμας εγκεκριμένων ηλεκτρονικών υπογραφών για τους Πελάτες Επιχειρήσεις
- Ευρεία εσωτερική επιμόρφωση σχετικά με τις Υπεύθυνες Επενδύσεις (ESG)

The background features a complex geometric design. It is divided into four quadrants by a central vertical and horizontal line. The top-left and bottom-left quadrants are solid purple. The top-right and bottom-right quadrants are solid orange. A diagonal line runs from the top-left to the bottom-right, bisecting the orange and purple areas. In the bottom-right quadrant, there is a large, semi-circular shape in orange, with its flat edge facing left towards the center of the page.

5. ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

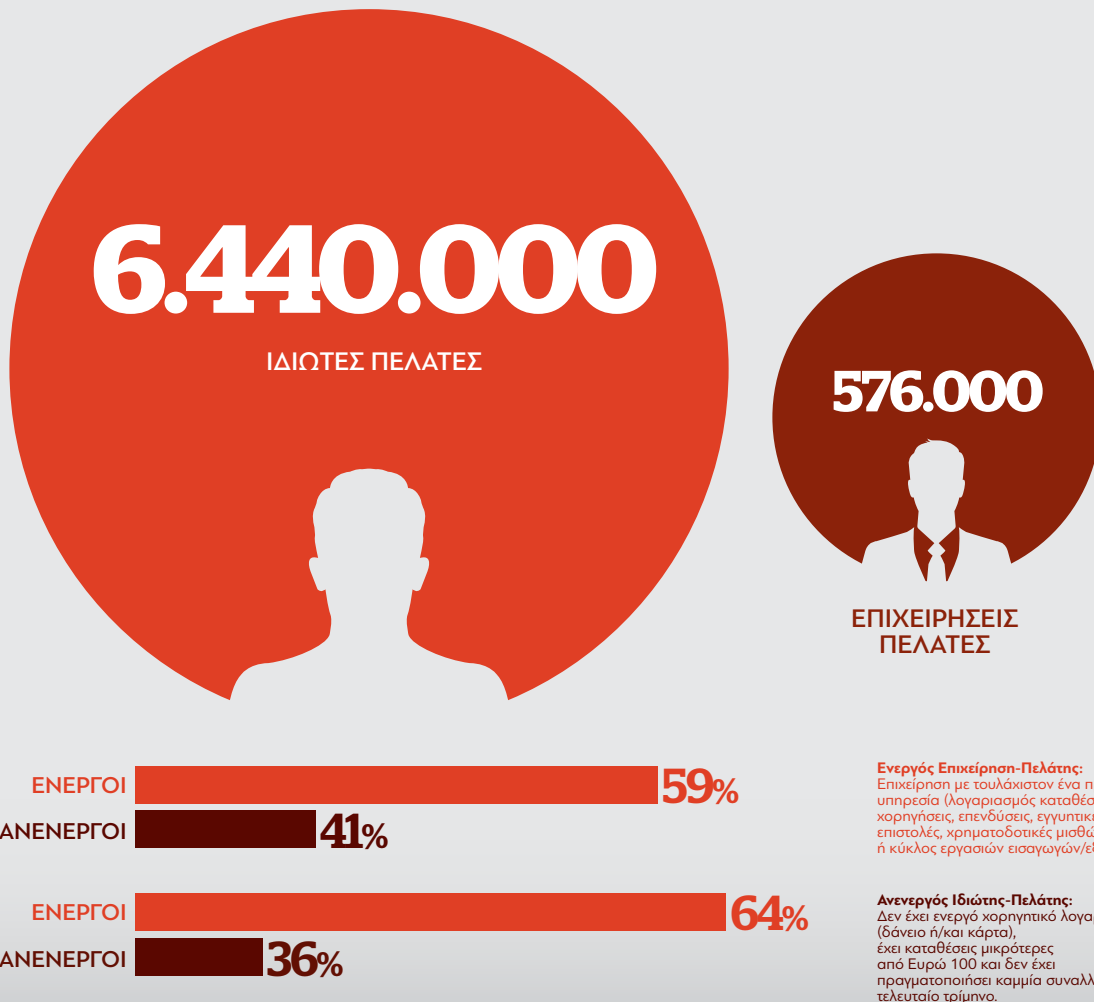
5.1 ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΙΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

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

Περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με τους τομείς δραστηριότητας, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Τράπεζας περιλαμβάνονται στον ετήσιο Απολογισμό Δραστηριοτήτων και στην ιστοσελίδα www.alpha.gr. Το σύνολο των Πελατών της Τράπεζας το 2019 ανέρχεται σε 7.016.000 (Ιδιώτες και Νομικά Πρόσωπα). Από αυτούς το 60% είναι οι ενεργοί Πελάτες (συνολικά 4.188.000 Ιδιώτες και Νομικά Πρόσωπα).



Πελάτες Alpha Bank το 2019



Πελάτες Alpha Bank και Θυγατρικών Τραπεζών του Εξωτερικού



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



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

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

Η Τράπεζα βελτιώνει τις υπηρεσίες της και διευκολύνει την πρόσβαση των Πελατών σε αυτές

και στα προϊόντα της. Η ιστοσελίδα της Alpha Bank είναι διαθέσιμη, εκτός από την ελληνική γλώσσα, και στην αγγλική, όπως επίσης και η Υπηρεσία Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης. Αντίστοιχα, οι Πελάτες στα Καταστήματα μπορούν να εξυπηρετηθούν στα αγγλικά, ενώ η επιλογή της αγγλικής γλώσσας δίνεται και σε όλο το δίκτυο των ΑΤΜ.

ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ

Στο τέλος του 2019, το Δίκτυο Καταστημάτων της Τράπεζας αποτελείται από 382 Καταστήματα στην Ελλάδα (σε σχέση με 431 το 2018) και από ένα (1) Κατάστημα εξωτερικού (Ηνωμένο Βασίλειο), μη συμπεριλαμβανομένων των Επιχειρηματικών Κέντρων και των Κέντρων Alpha Private Bank. Κάλυπτε γεωγραφικά όλη την Ελλάδα και εξυπηρετούσε αστικά κέντρα, αλλά και λιγότερο πυκνοκατοικημένες και οικονομικά εύρωστες περιοχές.

Από το σύνολο των 382 Καταστημάτων στην Ελλάδα, στα 230 υπάρχει δυνατότητα πρόσβασης για άτομα με αναπηρία (ΑμεΑ), εκ των οποίων 106 διαθέτουν ράμπα σταθερή, δύο ράμπα κινητή και ένα ειδικό αναβατόριο. Το ποσοστό των Καταστημάτων που είναι προσβάσιμα σε άτομα με κινητικές δυσκολίες αυξήθηκε, φθάνοντας το 60%.



Δίκτυο Καταστημάτων Ομίλου Alpha Bank

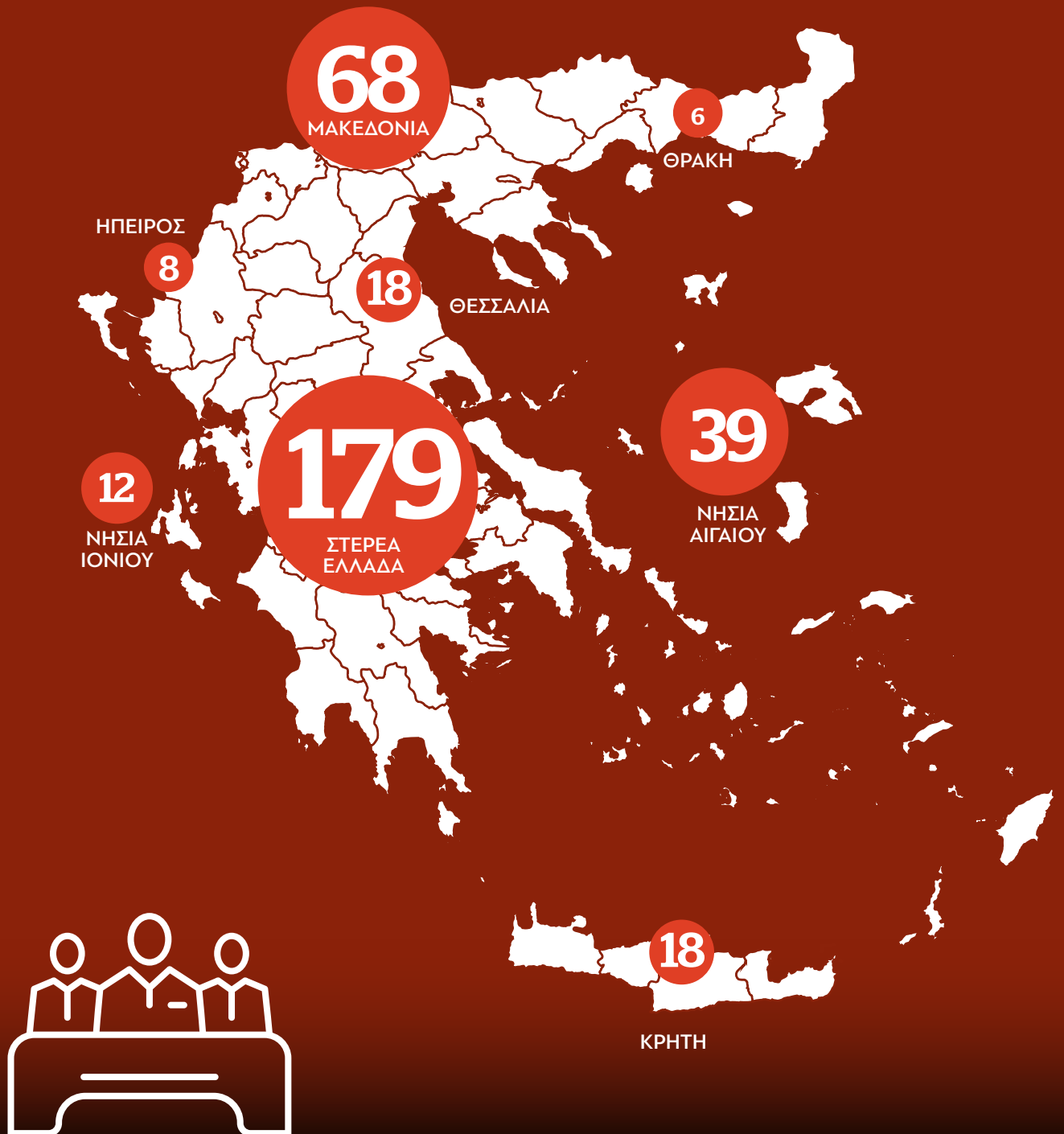


ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΟΜΙΛΟΥ ALPHA BANK 568*

ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ
ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ ΜΕ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΑΜΕΑ

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

Αριθμός
καταστημάτων



ΘΡΑΚΗ

ΕΒΡΟΥ	4
ΞΑΝΘΗΣ	1
ΡΟΔΟΠΗΣ	1

ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ

ΓΡΕΒΕΝΩΝ	1
ΔΡΑΜΑΣ	2
ΗΜΑΘΙΑΣ	4
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	34
ΚΑΒΑΛΑΣ	4
ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ	1
ΚΙΛΚΙΣ	2
ΚΟΖΑΝΗΣ	5
ΠΕΛΛΑΣ	4
ΠΙΕΡΙΑΣ	3
ΣΕΡΡΩΝ	4
ΦΛΩΡΙΝΑΣ	1
ΧΑΛΚΙΔΙΚΗΣ	3

ΗΠΕΙΡΟΣ

ΑΡΤΑΣ	2
ΘΕΣΣΠΡΩΤΙΑΣ	2
ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	3
ΠΡΕΒΕΖΑΣ	1

ΘΕΣΣΑΛΙΑ

ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ	1
ΛΑΡΙΣΑΣ	8
ΜΑΓΝΗΣΙΑΣ	7
ΤΡΙΚΑΛΩΝ	2

ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ

ΑΙΤΩΛΟΑΚΑΡΝΑΝΙΑΣ	5
ΑΤΤΙΚΗΣ	159
ΒΟΙΩΤΙΑΣ	3
ΕΥΒΟΙΑΣ	6
ΕΥΡΥΤΑΝΙΑΣ	1
ΦΘΙΩΤΙΔΑΣ	3
ΦΩΚΙΔΑΣ	2

ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΣ

ΑΡΓΟΛΙΔΑΣ	4
ΑΡΚΑΔΙΑΣ	3
ΑΧΑΪΑΣ	9
ΗΛΕΙΑΣ	4
ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ	5
ΛΑΚΩΝΙΑΣ	4
ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ	8

ΝΗΣΙΑ ΑΙΓΑΙΟΥ

ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	12
ΚΥΚΛΑΔΩΝ	17
ΛΕΣΒΟΥ	4
ΣΑΜΟΥ	3
ΧΙΟΥ	3

ΚΡΗΤΗ

ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	9
ΛΑΣΙΘΙΟΥ	3
ΡΕΘΥΜΝΟΥ	1
ΧΑΝΙΩΝ	5

ΝΗΣΙΑ ΙΟΝΙΟΥ

ΖΑΚΥΝΘΟΥ	1
ΚΕΡΚΥΡΑΣ	4
ΚΕΦΑΛΛΟΝΙΑΣ	3
ΛΕΥΚΑΔΑΣ	1

Η Alpha Bank διαθέτει εκτεταμένο αριθμό Καταστημάτων και off-site ATM σε όλη την Ελλάδα. Επισημαίνεται ότι η Τράπεζα διαθέτει 13 Καταστήματα και 39 ATM σε ισάριθμο αριθμό αραιοκατοικημένων περιοχών με λιγότερους από 2.000 κατοίκους. Επιπλέον σε περιοχές με πληθυσμό μεταξύ 2.000 και 5.000 κατοίκους, η Τράπεζα παρουσιάζει σημαντική παρουσία με 36 Καταστήματα και 53 ATM αντίστοιχα.

Με στόχο την πιο ορθολογική στελέχωση του Δικτύου των Καταστημάτων της, η Τράπεζα πρόκειται να εφαρμόσει ένα νέο μοντέλο, το οποίο βρίσκεται στην τελική φάση ανάπτυξής του.



ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των Πελατών και για τη βελτίωση της αποδοτικότητας των δικτύων ΑΤΜ της Τράπεζας σε συνδυασμό με τον εξορθολογισμό του λειτουργικού τους κόστους, το 2019 πραγματοποιήθηκαν περί τις 450 μελέτες για τη διαμόρφωση κυρίως του δικτύου των ΑΤΜ εκτός Καταστημάτων (καταργήσεις, μετεγκαταστάσεις, νέες εγκαταστάσεις, αντικαταστάσεις, αναπροσαρμογές μισθωμάτων κ.λπ.) και εκπονήθηκαν απολογιστικές μελέτες κόστους - οφέλους για το σύνολο των off-site ΑΤΜ.

Παράλληλα, η Τράπεζα προχώρησε σε εγκατάσταση 219 νέων ΑΤΜ (109 off-site και 110 Καταστημάτων) και σε κατάργηση 86 ΑΤΜ (26 off-site και 60 λόγω μεταβολών στο Δίκτυο Καταστημάτων). Επιπλέον, στο πλαίσιο του προγράμματος αντικατάστασης των ΑΤΜ με μηχανήματα τελευταίας τεχνολογίας, το οποίο ξεκίνησε μέσα στο 2018, το 89% των

Καταστημάτων προσφέρουν τη δυνατότητα κατάθεσης μετρητών online. Οι συναλλαγές παρουσίασαν αύξηση κατά 2,6% σε σχέση με το 2018. Με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση των Πελατών και την αποσυμφόρνηση των ταμείων των Καταστημάτων από τις καταθέσεις και τις πληρωμές με μετρητά, εγκαταστάθηκαν 118 νέα Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών (ΚΑΣ), καλύπτοντας το 89,2% του δικτύου Καταστημάτων με αποτέλεσμα οι συναλλαγές των ΚΑΣ να αυξηθούν κατά 39,3% σε σχέση με το 2018.

Στο τέλος του 2019, υπήρχαν σε 177 Καταστήματα του Δικτύου της Alpha Bank ειδικά διαμορφωμένοι χώροι (**digital corners**), όπου οι Πελάτες μπορούσαν να κάνουν χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών e-Banking, καθώς μέσα στην χρονιά εγκαταστάθηκαν τα κατάλληλα μηχανήματα σε 88 νέα Καταστήματα.

ΑΤΜ με ειδικές ρυθμίσεις για άτομα με προβλήματα όρασης

181

ΑΤΜ σε χώρες εξωτερικού που δραστηριοποιείται η Alpha Bank.

325



ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΟΡΑΣΗΣ

Η Alpha Bank, στο πλαίσιο της εξυπηρέτησης ατόμων με αναπηρία (ΑμεΑ), υιοθετεί σειρά ενεργειών με στόχο τη διευκόλυνση της πρόσβασής τους στις υπηρεσίες της Τράπεζας.

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

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

5.2 ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ



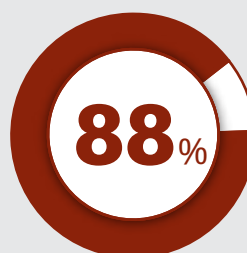
Η καινοτομία και ο ψηφιακός μετασχηματισμός απαιτούν ένα εκσυγχρονισμένο Δίκτυο Καταστημάτων, ψηφιακά δίκτυα και ηλεκτρονικές υπηρεσίες καθώς και διευκόλυνση της πρόσβασης όλων σε χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Η συνεχής ποιοτική και ποσοτική βελτίωση του επιπέδου των προϊόντων και των υπηρεσιών, η σύγχρονη και υπεύθυνη αντιμετώπιση όλων των τραπεζικών αναγκών των Πελατών και η απρόσκοπτη λειτουργία της Τράπεζας πραγματοποιούνται κατόπιν ορθού στρατηγικού σχεδιασμού.

Η Alpha Bank, αναγνωρίζοντας έγκαιρα τις ευκαιρίες και τις προκλήσεις της νέας ψηφιακής εποχής, έχει καταρτίσει πρόγραμμα ψηφιακού μετασχηματισμού. Το τμήμα Καινοτομίας της Διεύθυνσης Ψηφιακού Μετασχηματισμού και Καινοτομίας έχει την ευθύνη για τον σχεδιασμό, τον συντονισμό και την υλοποίηση δράσεων και ενεργειών που προάγουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό, τη διαρκή βελτίωση της Τράπεζας, την εξωστρέφεια, την αλλαγή της εταιρικής κουλτούρας και την εναρμόνιση με τις διεθνείς εξελίξεις στον χώρο της καινοτομίας. Το τμήμα παρακολουθεί στενά τις διεθνείς τάσεις και τις τεχνολογικές εξελίξεις ψηφιακής καινοτομίας στον χρηματοπιστωτικό τομέα. Εισηγείται την εφαρμογή ψηφιακών λύσεων για τη βελτίωση της λειτουργίας της Τράπεζας και τη βελτίωση της εμπειρίας του Πελάτη. Αξιοποιώντας τις δυνατότητες της ψηφιακής τεχνολογίας, η Τράπεζα εξελίσσει με επιτυχία τα ψηφιακά της κανάλια.

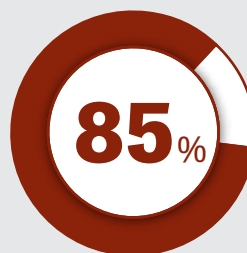
ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΕΝΙΣΧΥΣΗΣ ΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ

Με ιδιαίτερη επιτυχία ολοκληρώθηκε ο πρώτος διαγωνισμός ψηφιακής καινοτομίας της **Alpha Bank i3** με τη συμμετοχή του Προσωπικού (281 συμμετοχές). Τη Δευτέρα, 21 Οκτωβρίου 2019, πραγματοποιήθηκε εκδήλωση για την ανάδειξη των νικητών-Εργαζομένων, κατά την οποία οι 12 φιναλίστ παρουσίασαν τις ιδέες τους στην κριτική επιτροπή που συγκροτήθηκε από Στελέχη της Γενικής Διεύθυνσης και Διευθυντές της Τράπεζας. Στόχος του συγκεκριμένου διαγωνισμού ήταν η προαγωγή της κουλτούρας καινοτομίας και ενός νέου τρόπου συνεργασίας, μέσω της ουσιαστικής συμμετοχής του Προσωπικού στον ψηφιακό μετασχηματισμό της Τράπεζας.

Τη Δευτέρα, 25 Νοεμβρίου 2019, ολοκληρώθηκε ο πρώτος διεθνής διαγωνισμός ψηφιακής καινοτομίας **FinQuest by Alpha Bank**, με την ανάδειξη των τριών πιο καινοτόμων προτάσεων για τις χρηματοπιστωτικές



των εγχρήματων συναλλαγών πραγματοποιήθηκε μέσω των Ψηφιακών Δικτύων.



των εγχρήματων συναλλαγών πραγματοποιήθηκε μέσω των Ψηφιακών Δικτύων στο σύνολο των Τραπεζών του Ομίλου.

υπηρεσίες της ψηφιακής εποχής, μεταξύ 70 συμμετοχών που υποβλήθηκαν από 12 χώρες. Ο διαγωνισμός είχε ως στόχο τον εντοπισμό καινοτόμων λύσεων και εφαρμογών που μπορούν να αλλάξουν το μέλλον του χρηματοπιστωτικού τομέα, και απευθύνθηκε στο ελληνικό και διεθνές fintech οικοσύστημα, καθώς και στο ευρύτερο κοινό των νεοφυών επιχειρήσεων. Την ισχυρή επίδραση του ψηφιακού μετασχηματισμού στην εταιρική κουλτούρα ανέδειξε το **Digitalized 2019 της Alpha Bank**, που πραγματοποιήθηκε τη Δευτέρα, 9 Δεκεμβρίου 2019 στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών, με τη συμμετοχή περίπου 500 στελεχών από την Τράπεζα και κορυφαίες επιχειρήσεις της ελληνικής αγοράς. Κύριος στόχος του Digitalized της Alpha Bank, το οποίο διοργανώθηκε για δεύτερη συνεχή χρονιά, είναι η καθιέρωση ενός διαλόγου μεταξύ κορυφαίων στελεχών της αγοράς, σχετικά με τον ψηφιακό μετασχηματισμό των επιχειρήσεων.

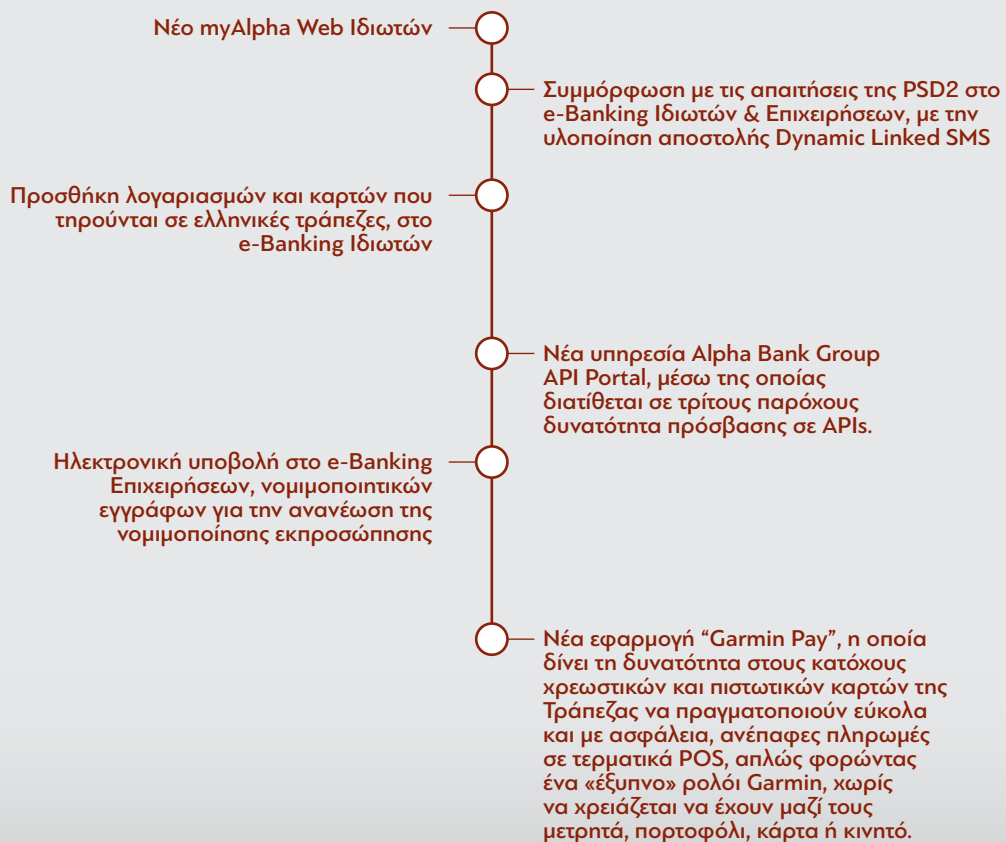


ΨΗΦΙΑΚΑ ΔΙΚΤΥΑ

Η Διεύθυνση Ψηφιακών Δικτύων ακολουθώντας πιστά το επιχειρησιακό της σχέδιο και αξιοποιώντας τις δυνατότητες της ψηφιακής τεχνολογίας, υλοποιεί συνεχώς σειρά νέων έργων εξελίσσοντας με επιτυχία τα ψηφιακά κανάλια της Τράπεζας. Απόδειξη της προσπάθειας για παροχή περισσότερης ασφάλειας, ευελιξίας και εξοικονόμησης χρόνου είναι η προτίμηση των Πελατών να εκτελούν τις εγχρήματες συναλλαγές τους μέσω των Ψηφιακών Δικτύων.

Στα τέλη του 2019, το σύνολο των ενεργών πελατών τριμήνου στο e-Banking (myAlpha Web, Mobile, Phone) παρουσίασε αύξηση 18%, ενώ το πλήθος των εγχρήματων συναλλαγών αυξήθηκε 12%. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι το πλήθος των εγχρήματων συναλλαγών που πραγματοποιήθηκε μέσω e-Banking ξεπέρασε το 88%, ενώ συνολικά εξυπηρετούνται περίπου 900 διαφορετικές πληρωμές. Για την πληρέστερη καθοδήγηση των Πελατών και των αρμόδιων Λειτουργιών ψηφιακών υπηρεσιών, δημιουργήθηκε εκπαιδευτικό και ενημερωτικό υλικό, γίνεται διαχείριση των σχολίων των συνδρομητών στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, υλοποιούνται ενέργειες ενημέρωσης των Πελατών και νέα στελέχη εκπαιδεύονται στις ψηφιακές υπηρεσίες.

ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΓΕΓΟΝΟΤΑ 2019





ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ 2019

Και το 2019, η Alpha Bank έλαβε διάκριση για τις τεχνολογικά προηγμένες υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής και πληρωμών:

Το Bleep app της Alpha Bank διακρίθηκε ως "Προϊόν της Χρονιάς" στην κατηγορία "Τραπεζική Προπληρωμένη Κάρτα", στην πανελλήνια καταναλωτική έρευνα. Η συγκεκριμένη διάκριση αποτελεί έναν από τους μεγαλύτερους και σημαντικότερους θεσμούς διεθνώς στον χώρο της προϊόντικής καινοτομίας.

Επιπλέον, η Τράπεζα έλαβε ένα χρυσό και ένα αργυρό βραβείο στα "e-volution Awards 2019", στις κατηγορίες "Digital Innovation" και "Mobile app" αντίστοιχα.

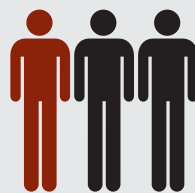
Υπηρεσίες Alpha e-banking Υπηρεσία "myAlpha Mobile"

Η υπηρεσία "myAlpha Mobile" εξελίσσεται δυναμικά τα τελευταία έτη, με ολοένα και περισσότερους χρήστες. Συγκεκριμένα, το 2019, αυξήθηκαν κατά 41% οι ενεργοί χρήστες τριμήνου και κατά 63% οι εγχρήματες συναλλαγές. Επίσης, παρατηρήθηκε αύξηση 63% σε σχέση με το 2018 σε όσους εξυπηρετούνται αποκλειστικά και μόνο μέσω της εφαρμογής "myAlpha Mobile" από το κινητό τους τηλέφωνο.



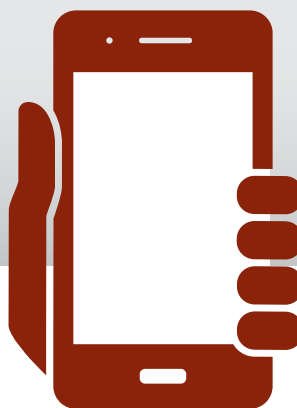
3 ΣΤΟΥΣ **5**

Συνδρομητές των Ψηφιακών Δικτύων χρησιμοποιούν πλέον, σε μηνιαία βάση, την εφαρμογή για κινητά τηλέφωνα.



1 ΣΤΟΥΣ **3**

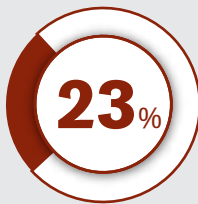
ενεργούς συνδρομητές Alpha e-Banking χρησιμοποιεί αποκλειστικά το myAlpha Mobile για την ενημέρωση και τη διεκπεραίωση των συναλλαγών του.



Υπηρεσία “myAlpha Web”

Η υπηρεσία “myAlpha Web” για Ιδιώτες συνέχισε την ανοδική της πορεία και το 2019, διευρύνοντας την πελατειακή της βάση με αύξηση των ενεργών χρηστών τριμήνου κατά 8% σε σχέση με το 2018. Σημαντικό γεγονός για το 2019 ήταν ο ανασχεδιασμός του “myAlpha Web”, το οποίο απέκτησε ακόμη πιο ευχάριστη εμφάνιση, απλοποιημένη πλοήγηση και εύχρηστη δομή. Όλες οι διαθέσιμες ενέργειες και πληροφορίες αναδιοργανώθηκαν και ομαδοποιήθηκαν εκ νέου, διατηρώντας το υψηλό επίπεδο αξιοπιστίας και ασφάλειας των συναλλαγών. Τον Δεκέμβριο του 2019 μέσω του νέου “myAlpha

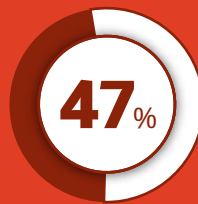
Web”, η Τράπεζα έδωσε πρώτη στην ελληνική αγορά, πρόσβαση για Ιδιώτες στους λογαριασμούς που τηρούν οι ίδιοι σε άλλες τράπεζες. Αντίστοιχα, η υπηρεσία “myAlpha Web” για Επιχειρήσεις συνέχισε την ανοδική της πορεία και το 2019, διευρύνοντας την πελατειακή της βάση με αύξηση των ενεργών χρηστών τριμήνου κατά 10% σε σχέση με το 2018 και του πλήθους των εγχρήματων συναλλαγών κατά 8%. Επίσης στην υπηρεσία δόθηκε το 2019 online εύκολη και γρήγορη πρόσβαση για την ηλεκτρονική υποβολή των απαιτούμενων εγγράφων νομιμοποίησης.



των Προθεσμιακών Καταθέσεων των Ιδιωτών δημιουργούνται online



συνολική αξία επί του συνόλου των Προθεσμιακών Καταθέσεων.



των νέων λογαριασμών για το αποταμιευτικό προϊόν Alpha Έξυπνη Αποταμίευση ανοίγονται online



του συνολικού χαρτοφυλακίου του προϊόντος.

Υπηρεσία “myAlpha Phone”

Για την τηλεφωνική εξυπηρέτηση Πελατών όσον αφορά την ενημέρωσή τους και την πραγματοποίηση συναλλαγών, παρέχεται η υπηρεσία “myAlpha Phone” 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 όρασης.

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ Alpha e-Commerce

Η αύξηση του αριθμού των νέων επιχειρήσεων που ενεγράφησαν στην υπηρεσία "Alpha e-Commerce", καθώς και των συναλλαγών, που πραγματοποιήθηκαν μέσω αυτής, συνεχίστηκε και το 2019.

Τον Οκτώβριο του 2019 ολοκληρώθηκε το έργο της νέας υπηρεσίας του IRIS, η οποία αντικατέστησε το "MyBank" για τις πληρωμές με χρέωση λογαριασμού. Η προτίμηση του καταναλωτικού κοινού για τον συγκεκριμένο τρόπο πληρωμής ήταν εμφανής, καθώς ο τζίρος πλησίασε τα Ευρώ 49 εκατ. σημειώνοντας αύξηση 22%.

Υπηρεσία μαζικών εισπράξεων/ πληρωμών και παγίων εντολών "Alpha Mass PaymWents"

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, αποστολή και παρακολούθηση της πορείας των μαζικών εντολών (π.χ. για μισθοδοσία ή πληρωμή προμηθευτών), ενώ εξυπηρετεί αποτελεσματικά μικρές και μεγάλες Επιχειρήσεις.

Υπηρεσία "Alpha e-statements"

Η υπηρεσία "Alpha e-statements" συνεχίζει να συμβάλλει στον περιορισμό της χρήσης χαρτιού και μελάνης και στην εξοικονόμηση πόρων, καθώς ένας σημαντικός αριθμός Πελατών της Τράπεζας, Ιδιώτες και Επιχειρήσεις, εξακολουθεί να επιλέγει την ηλεκτρονική ενημέρωση έναντι των έντυπων αντιγράφων λογαριασμών.

Σε συνέχεια και παλαιότερων ενεργειών, η Τράπεζα προχώρησε τον Σεπτέμβριο του 2019 σε μαζική ενεργοποίηση στην υπηρεσία e-statements περίπου 36.000 πιστωτικών καρτών. Επιπλέον, εντός του 2019 εντάχθηκαν στην υπηρεσία Alpha e-statements όλα τα καταναλωτικά δάνεια των χρηστών του e-Banking. Η υπηρεσία αναβαθμίστηκε περαιτέρω, καθώς πλέον σε αυτή εντάσσεται αυτόματα κάθε νέο στεγαστικό ή καταναλωτικό δάνειο υφιστάμενου χρήστη του e-Banking, καθώς επίσης και τα υφιστάμενα προϊόντα δανείων όπως νέων Πελατών εγγράφονται στην υπηρεσία

27%

ενεργοί
Συνδρομητές

57%

πλήθος συναλλαγών
με κάρτα

26%

τζίρος συναλλαγών
με κάρτα

17%

πλήθος συναλλαγών
με χρέωση
λογαριασμού

22%

τζίρος συναλλαγών
με χρέωση
λογαριασμού

11%

εγγεγραμμένοι
Πελάτες στην
υπηρεσία "Alpha
e-statements"

Αποστέλλονται e-statements για:



5.3 ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΣΤΗΡΙΞΗ ΤΩΝ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΩΝ

Όπως και κατά τα προηγούμενα έτη, η Alpha Bank με ιδιαίτερη ευαισθησία συνεχίζει την κοινωνική της πορεία για τη χρηματοδότηση των νοικοκυριών σχετικά με την απόκτηση ιδιόκτητης κατοικίας. Εστιάζοντας στην ελληνική οικογένεια, η Alpha Bank σχεδίασε ένα ολοκληρωμένο πακέτο ειδικά για την απόκτηση πρώτης κατοικίας. Έτσι, τα νοικοκυριά μπορούν πλέον να αποκτήσουν το δικό τους σπίτι επωφελούμενα όχι μόνο από τους ευνοϊκούς όρους χρηματοδότησης, αλλά και από προνόμια για όλα τα μέλη της οικογένειας.

Πράσινες Λύσεις

Έχοντας υψηλή περιβαλλοντική συνείδηση, η Alpha Bank παρέχει πληθώρα χρηματοδοτικών λύσεων οι οποίες δίδουν τη δυνατότητα στους Πελάτες να καλύψουν τις ανάγκες τους προστατεύοντας παράλληλα το περιβάλλον.

Ειδικότερα, η Alpha Bank παρέχει το νέο, ανατιμολογημένο στεγαστικό πρόγραμμα **“Ενεργειακό Σπίτι”**, το οποίο καλύπτει την απόκτηση κατοικίας με ευνοϊκή τιμολόγηση και μεγαλύτερες εκπτώσεις στο επιτόκιο όσο υψηλότερη είναι η ενεργειακή κατηγορία του ακινήτου. Συγκεκριμένα, εντός του 2019 εγκρίθηκαν χρηματοδοτήσεις άνω των **Ευρώ 11 εκατ.** για την απόκτηση ενεργειακά αποδοτικής κατοικίας ή για την ενεργειακή αναβάθμιση κατοικίας μέσω του Προγράμματος. Επιπλέον, η Τράπεζα συμμετέχει στο συγχρηματοδοτούμενο πρόγραμμα **“Εξοικονόμηση Κατ’Οίκου”** του Υπουργείου Περιβάλλοντος και Ενέργειας, το οποίο παρέχει κίνητρα στους πολίτες προκειμένου να βελτιώσουν την ενεργειακή απόδοση του σπιτιού τους. Μέσα στο 2019

η Τράπεζα δέχθηκε 1.400 αιτήματα δανειοδότησης μέσω του Προγράμματος, και εκταμίευσε **Ευρώ 9 εκατ.** Πέραν των επιλέξιμων δαπανών που καλύπτονται από το πρόγραμμα «Εξοικονόμηση Κατ’Οίκου», η Τράπεζα παρέχει το καταναλωτικό δάνειο **“Alpha Πράσινες Λύσεις”** με σκοπό την στήριξη ενεργειών που ενισχύουν την προστασία του περιβάλλοντος και συμβάλουν στη μείωση της ενεργειακής κατανάλωσης. Μέσω του δανείου χρηματοδοτούνται πρωτοβουλίες φιλικές προς το περιβάλλον ως προς την ενεργειακή αναβάθμιση κατοικιών, αλλά και ενέργειες που σχετίζονται με εναλλακτικές πηγές εξοικονόμησης ενέργειας όπως η αγορά καινούριου υβριδικού / ηλεκτρικού οχήματος. Εντός του 2019, για το σύνολο των προγραμμάτων

δανείων που εντάσσονται στις Alpha Πράσινες Λύσεις (**“Ενεργειακό Σπίτι”**, **“Εξοικονόμηση Κατ’Οίκου”**, **“Καταναλωτικά Δάνεια”**), η Τράπεζα δέχθηκε πάνω από 1.500 αιτήματα δανειοδότησης εκ των οποίων εγκρίθηκαν 1.118 που αντιστοιχούν σε **Ευρώ 16,5 εκατ.**

Alpha 1|2|3

Η Alpha Bank έχει δημιουργήσει τη σειρά τραπεζικών προϊόντων **“Alpha 1|2|3”**, με στόχο να καλύψει την αποταμιευτική ανάγκη των παιδιών, των εφήβων και των νέων έως και 27 ετών, προσφέροντας ένα πιο ασφαλές οικονομικά μέλλον.

ΣΤΗΡΙΞΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Η Alpha Bank διαθέτει εξειδικευμένα προϊόντα και υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των Ελληνικών Επιχειρήσεων.

Μικρές Επιχειρήσεις

Το 2019, η Alpha Bank εφάρμοσε ένα ολοκληρωμένο στρατηγικό πλαίσιο στήριξης της επιχειρηματικότητας και ενίσχυσης 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 5,0 δισ.** στο τέλος του 2019.

Alpha Bank Gold Business Banking

Η Alpha Bank παραμένοντας πιστή στη δέσμευσή της για την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας στην αγορά των Μικρών Επιχειρήσεων, συνέχισε δυναμικά το 2019 με τη μετεξέλιξη της Υπηρεσίας **«Alpha Bank Gold Business Banking»**, υιοθετώντας ένα διαφοροποιημένο μοντέλο κάλυψης των αναγκών των Gold Business Πελατών. Επενδύοντας στην αναβάθμιση των σημείων παρουσίας και δίνοντας έμφαση στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των τοπικών αγορών ενίσχυσε τις σχέσεις συνεργασίας με το πλέον δυναμικό τμήμα των Μικρών Επιχειρήσεων αυξάνοντας σημαντικά τα μέλη της Υπηρεσίας.

Ευρώ **5** δισ. συνολικό υπόλοιπο χορηγήσεων προς Μικρές Επιχειρήσεις



Alpha Αγροτική Επιχειρηματικότητα

Κατά τη διάρκεια του έτους 2019, η Τράπεζα συνέχισε να στηρίζει δυναμικά την ανάπτυξη του πρωτογενούς τομέα, εμπλουτίζοντας τη σειρά "Alpha Αγροτική Επιχειρηματικότητα" και ανταποκρίθηκε πλήρως στις προκλήσεις και στις ευκαιρίες, υποστηρίζοντας την επιχειρηματικότητα σε όλο το εύρος της αγροδιατροφικής αλυσίδας.

Πέρα από τη χρηματοδοτική στήριξη, η Τράπεζα υποστηρίζει πολυδιάστατα τους αγρότες και τις αγροτικές επιχειρήσεις, προσφέροντας:

- Λογαριασμό καταθέσεων όψεως "**Alpha Προνομιακός Αγροτών**", με ιδιαίτερα προνομιακό επιτόκιο για τους αγρότες που δήλωσαν τον συγκεκριμένο λογαριασμό για την πίστωση των αγροτικών τους ενισχύσεων του έτους 2019.
- Πλήρη σειρά εξειδικευμένων προγραμμάτων Αγροτικών Ασφαλίσεων (ασφάλιση φυτικής παραγωγής, αγροτικών οχημάτων, θερμοκηπίου κ.λπ.) για τη διαχείριση μεγάλου αριθμού κινδύνων που σχετίζονται με την αγροτική εκμετάλλευση, διασφαλίζοντας τη βιωσιμότητα και ανάπτυξη της.
- 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 χρηματοδότησης με Κεφάλαιο Κίνησης "**My Alpha POS – Credit Line**" ανάλογα με το ύψος των συναλλαγών που διενεργούνται από το τερματικό.
- Εξειδικευμένες χρηματοδοτικές λύσεις που καλύπτουν ανάγκες παγίων για την καλύτερη εξυπηρέτηση των αγροτών.



Επιπρόσθετα, εντός του 2019, η Τράπεζα στήριξε τους αγρότες των οποίων οι γεωργικές εκμεταλλεύσεις επλήγησαν από τις εξαιρετικά δυσμενείς καιρικές συνθήκες.

Ευέλικτα Προγράμματα Συμβολαιακής Επιχειρηματικότητας

Για πέμπτο συνεχόμενο έτος, τα “Ευέλικτα Προγράμματα Συμβολαιακής Επιχειρηματικότητας”, λειτουργούν με επιτυχία και αποτελούν το πιο ολοκληρωμένο τραπεζικό πρόγραμμα διαμεσολάβησης και στοχευμένης χρηματοδότησης τόσο των μεμονωμένων αγροτών (γεωργών / κτηνοτρόφων), όσο και των μεταποιητικών / εξαγωγικών / εμπορικών επιχειρήσεων που συνδέονται με την πρωτογενή παραγωγή. Η συγκεκριμένη μορφή χρηματοδότησης αποτελεί μία ολοκληρωμένη πρόταση εξυπηρέτησης προς τον αγροδιατροφικό τομέα που συμβάλλει στη δημιουργία συνεργειών μεταξύ των αγροτών/παραγωγών και επιχειρήσεων/αγοραστών που συνδέονται με την αγροτική παραγωγή, ενώ ταυτόχρονα συντελεί στον εξορθολογισμό της, στον εκσυγχρονισμό του συναλλακτικού κυκλώματος και στη δημιουργία διευρυσμένου δικτύου επιχειρήσεων αγροεφοδίων κ.ά., ενισχύοντας έτσι την ανάπτυξη των τοπικών αγορών.

Κάρτα του Αγρότη

Η Alpha Bank, σε συνεργασία με το Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων, διέθεσε, για τρίτη χρονιά, την “**Κάρτα του Αγρότη**”, ένα χρηματοδοτικό εργαλείο που ενίσχυσε τη ρευστότητα των αγροτών κατά την καλλιεργητική περίοδο του 2019, δίδοντάς τους τη δυνατότητα προεξόφλησης μέρους των αγροτικών ενισχύσεων (Βασική και Πράσινη Ενίσχυση) για την κάλυψη των βραχυπρόθεσμων αναγκών τους.

Alpha Τουριστική Επιχειρηματικότητα

Για τέταρτη χρονιά η Τράπεζα με σαφή προσανατολισμό στην ενίσχυση του τουριστικού τομέα, προχώρησε στην επαναδιάθεση του Προγράμματος “Alpha Τουριστική Επιχειρηματικότητα”, επιδιώκοντας να δώσει ώθηση στις Μικρές Επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον κλάδο του τουρισμού. Το Πρόγραμμα εμπλουτίστηκε με νέα προϊόντα και υπηρεσίες για να ανταποκρίνεται πλήρως στις ιδιαίτερα αυξημένες ανάγκες των τουριστικών Επιχειρήσεων, τόσο για την προετοιμασία όσο και κατά τη διάρκεια της τουριστικής περιόδου, με στόχο τη διευκόλυνση της καθημερινότητας τους

Άλλα Προγράμματα και Υπηρεσίες προς Μικρές Επιχειρήσεις

Καθ’ όλη τη διάρκεια του 2019 και με στόχο την ενίσχυση της σχέσης συνεργασίας με τους Πελάτες της, η Τράπεζα πραγματοποίησε σειρά **Ενημερωτικών Ημερίδων** σε μεγάλες πόλεις της ελληνικής επικράτειας (Βόλος, Ζάκυνθος, Ηράκλειο, Ιωάννινα, Καλαμάτα, Λάρισα, Ξάνθη, Κομοτηνή), 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, συνεχίστηκε η προώθηση των χρηματοδοτικών προϊόντων της σειράς “**Alpha Επιχειρώ**” στο σύνολο των Επιχειρήσεων-Πελατών της Τράπεζας, με αποτελεσματική ανταπόκριση σε νέα αιτήματα χρηματοδοτήσεων για την κάλυψη βραχυπρόθεσμων αναγκών μέσω κεφαλαίου κίνησης ή/και επενδυτικών δαπανών για επαγγελματική στέγη και εξοπλισμό.

Τέλος, καθ’ όλη τη διάρκεια του έτους και παρά τους περιορισμούς στην ανάληψη μετρητών και στη μεταφορά κεφαλαίων, η Τράπεζα εξυπηρέτησε άμεσα και αποτελεσματικά το σύνολο των αιτημάτων διακανονισμού εργασιών εισαγωγών των Μικρών Επιχειρήσεων. Από την έναρξη του έτους και έως την 31.12.2019, η Τράπεζα επεξεργάστηκε 120.000 αιτήματα εισαγωγών Μικρών Επιχειρήσεων, με συνολική αξία άνω των Ευρώ 1,2 δισ.

Αναπτυξιακά Προγράμματα προς Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις

Η Alpha Bank στηρίζει έμπρακτα την ελληνική επιχειρηματικότητα, παρέχοντας ρευστότητα στις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις, για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητάς τους στην ελληνική και διεθνή αγορά.

Τον Μάρτιο του 2019, η Τράπεζα προώθησε τα νέα προϊόντα συγχρηματοδότησης της Δράσης του Ταμείου Επιχειρηματικότητας II **“Επιχειρηματική Χρηματοδότηση - ΤΕΠΙΧ II”** σε συνεργασία με την Ε.Τ.Ε.ΑΝ. Α.Ε., νυν Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα (Ε.Α.Τ.). Η Δράση αφορά συν-επένδυση κεφαλαίων μεταξύ Ταμείου και Τραπεζών, με αναλογία συμμετοχής στο κεφάλαιο έκαστης χρηματοδότησης 1:1,5, συνολικού προϋπολογισμού **Ευρώ 915,75** εκατ. (Τράπεζες: Ευρώ 549,45 εκατ. και ΤΕΠΙΧ II: Ευρώ 366,3 εκατ.), με συγκεκριμένη γεωγραφική κατανομή εντός της ελληνικής επικράτειας. Στο πλαίσιο της ανωτέρω συμφωνίας, η Alpha Bank, μέχρι την λήξη του Προγράμματος θα χορηγήσει στις επιλέξιμες Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις δάνεια επενδυτικού σκοπού και κεφάλαια κίνησης αναπτυξιακού χαρακτήρα, συνολικού ύψους τουλάχιστον Ευρώ 250 εκατ., με προνομιακό επιτόκιο μειωμένο κατά 40% λόγω της άτοκης συμμετοχής του ΤΕΠΙΧ II στο κεφάλαιο έκαστης χρηματοδότησης. Έως την 31.12.2019, εγκρίθηκαν αιτήσεις χρηματοδότησης ύψους Ευρώ 49,64 εκατ., ενώ το συνολικό ποσό των εκταμιεύσεων ανήλθε σε Ευρώ 43,32 εκατ.

Επιπλέον, εντός του 2019, ολοκληρώθηκε η διάθεση του **ΤΕΠΙΧ I “Επιχειρηματική Επανεκκίνηση-Ενδιάμεσο”**, η οποία αφορούσε συν-επένδυση κεφαλαίων του Ταμείου και των Τραπεζών σε αναλογία 1:1, για την παροχή επενδυτικών δανείων και κεφαλαίων κίνησης αναπτυξιακού σκοπού με προνομιακό επιτόκιο μειωμένο κατά 50% λόγω της άτοκης συμμετοχής του ΤΕΠΙΧ στο κεφάλαιο έκαστης χρηματοδότησης. Έως την 28.02.2019, εγκρίθηκαν αιτήσεις χρηματοδότησης συνολικού ύψους Ευρώ 79,12 εκατ., ενώ το συνολικό ποσό των εκταμιεύσεων ανήλθε σε Ευρώ 57,78 εκατ.

Στο πλαίσιο της συνεχούς και αδιάλειπτης συνεργασίας της Τράπεζας με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (Ε.Τα.Ε.) συμφωνήθηκε η παράταση της διάθεσης του Εγγυοδοτικού Προγράμματος **INNOFIN (HORIZON 2020)**, μέχρι τον Μάιο του 2020. Επιπλέον, κατά τη διάρκεια του έτους συνεχίστηκε η διάθεση του Εγγυοδοτικού Προγράμματος **COSME (LGF)**.

• **INNOFIN:** Οι καινοτόμες Μικρομεσαίες και μικρού μεγέθους Μεσαίας Κεφαλαιοποίησης Επιχειρήσεις (Small Mid-Caps) θα αποκτήσουν πρόσβαση σε ρευστότητα ύψους Ευρώ 100 εκατ. με ευνοϊκούς όρους χρηματοδότησης και μειωμένες εξασφαλίσεις, λόγω της παρεχόμενης εγγύησης του Ε.Τα.Ε. Έως την 31.12.2019 εγκρίθηκαν αιτήσεις χρηματοδότησης συνολικού ύψους Ευρώ 91,87 εκατ., ενώ το

συνολικό ποσό των εκταμιεύσεων ανήλθε σε Ευρώ 79,78 εκατ.

• **COSME-LGF:** Η Τράπεζα θα διασφαλίσει ρευστότητα Ευρώ 500 εκατ. προς τις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις, με μειωμένες απαιτήσεις σε εξασφαλίσεις και ευνοϊκή τιμολόγηση, δεδομένης της παρεχόμενης εγγύησης του Ε.Τα.Ε. Έως την 31.12.2019, εγκρίθηκαν αιτήσεις συνολικού ύψους Ευρώ 475,32 εκατ., ενώ το συνολικό ποσό των εκταμιεύσεων ανήλθε σε Ευρώ 416,86 εκατ.

Στα τέλη του έτους, εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (Ε.Τα.Ε.) η αίτηση συμμετοχής της Alpha Bank στο πρόγραμμα EASI, για τη χορήγηση μικροπιστώσεων έως Ευρώ 25 κιλ. σε Πολύ Μικρές Επιχειρήσεις οι οποίες απασχολούν λιγότερους από 10 εργαζόμενους και έχουν κύκλο εργασιών μικρότερο από Ευρώ 2 εκατ. στο στάδιο της ίδρυσης ή στο στάδιο της ανάπτυξης τους. Μέσω όλων των ανωτέρω προγραμμάτων, η Alpha Bank παρέχει χρηματοδότηση προς τις επιλέξιμες ΜμΕ και συμβάλει στην υλοποίηση των επενδυτικών και αναπτυξιακών τους σχεδίων και στην κάλυψη των αναγκών τους σε κεφάλαια κίνησης και πιστωτικά όρια, με προνομιακούς όρους τιμολόγησης. Στόχος της Τράπεζας είναι η ενίσχυση της ποιοτικής επιχειρηματικότητας, της ανταγωνιστικότητας και της εξωστρέφειας των επιχειρήσεων, με αιχμή την καινοτομία και την αύξηση της εγχώριας προστιθέμενης αξίας.

Μεσαίες Επιχειρήσεις

Το 2019 αποτέλεσε χρονιά ανάκαμψης της Ελληνικής οικονομίας, ιδιαίτερα κατά το β' εξάμηνο, χωρίς ωστόσο να αποτυπώνεται άμεσα στα αποτελέσματα των περισσότερων Επιχειρήσεων.

Η Τράπεζα συνέχισε να υποστηρίζει περί τις **8.800 Μεσαίες και Τουριστικές**

Επιχειρήσεις και να ενισχύει τις προσπάθειες και τις επιχειρηματικές τους επιλογές, με γνώμονα πάντα τη διασφάλιση των απαιτήσεών της και την οικονομική τους βιωσιμότητα.

Κατά το 2019, τα συνολικά υπόλοιπα πιστοδοτήσεων των Επιχειρηματικών Κέντρων και της Διεύθυνσης Χρηματοδοτήσεων Τουριστικών και Νησιωτικών Επιχειρήσεων προς τις Μεσαίες Επιχειρήσεις, τις Τουριστικές Επιχειρήσεις και τους φορείς αυτών ανήλθαν σε **Ευρώ 5,5 δισ.**, συμπεριλαμβανομένων των εγγυητικών επιστολών και των ενέγγυων πιστώσεων.

Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των αναγκών των Μεσαίων Επιχειρήσεων εγκρίθηκαν το 2019 νέα δάνεια σε συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων. Ειδικότερα εγκρίθηκαν μέσω των προγραμμάτων της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων

«ALPHA BANK LOAN FOR YOUTH EMPLOYMENT»

νέα δάνεια συνολικού ύψους **Ευρώ 100 εκατ.** σε Μεσαίες Επιχειρήσεις - Πελάτες με τραπεζικό ενδιαφέρον (κυρίως επιχειρήσεις με εξαγωγικό προσανατολισμό, μεταποίησης προϊόντων του πρωτογενούς τομέα και τουρισμού).

Παράλληλα, μέσω των εγγυοδοτικών προγραμμάτων του Ευρωπαϊκού Ταμείου Επενδύσεων **COSME - LGF** και **INNOVFIN**, εγκρίθηκαν 327 νέα δάνεια συνολικού ύψους **Ευρώ 160 εκατ.**, από τα οποία έχουν εκταμιευθεί ήδη **Ευρώ 128 εκατ.**, ενώ μέσω της δράσης **«Τ.ΕΠΙΧ. II - Επιχειρηματική Επανεκκίνηση»** εγκρίθηκαν 150 νέα δάνεια συνολικού ύψους **Ευρώ 48 εκατ.**, από τα οποία έχουν ήδη εκταμιευθεί **Ευρώ 43 εκατ.**

Τέλος, το 2020 αναμένεται να παραταθεί το πρόγραμμα **COSME - LGF**, με ταυτόχρονη αύξηση του προϋπολογισμού, καθώς και να δοθούν χρηματοδοτήσεις μέσω του προγράμματος του Ευρωπαϊκού Ταμείου Επενδύσεων **«AGRI GUARANTEE FACILITY - ESIF EAFRD GREECE FoF»**.

Μεγάλες Επιχειρήσεις

Το 2019, πραγματοποιήθηκαν συναλλαγές για Μεγάλους Ομίλους Επιχειρήσεων - Πελάτες της Alpha Bank συνολικού ποσού περί τα Ευρώ 1 δισ., οι οποίες αφορούσαν σε νέα δάνεια καθώς και τροποποιήσεις υφιστάμενων δανείων.

Τα συνολικά υπόλοιπα της Διεύθυνσης Corporate Banking κατά την 31.12.2019, ανήλθαν σε **Ευρώ 6,2 δισ.**, συμπεριλαμβανομένων των εγγυητικών επιστολών, των ενέγγυων πιστώσεων καθώς και των χρηματοδοτήσεων των Πελατών της Διεύθυνσης στην Ελλάδα και το εξωτερικό (εξαιρουμένων των χρηματοδοτήσεων Πελατών μέσω των θυγατρικών Alpha Leasing και ABC Factors).

Συνολικό
υπόλοιπο
πιστοδοτήσεων
προς Μεσαίες και
Τουριστικές
Επιχειρήσεις

Ευρώ **5,5** δισ.



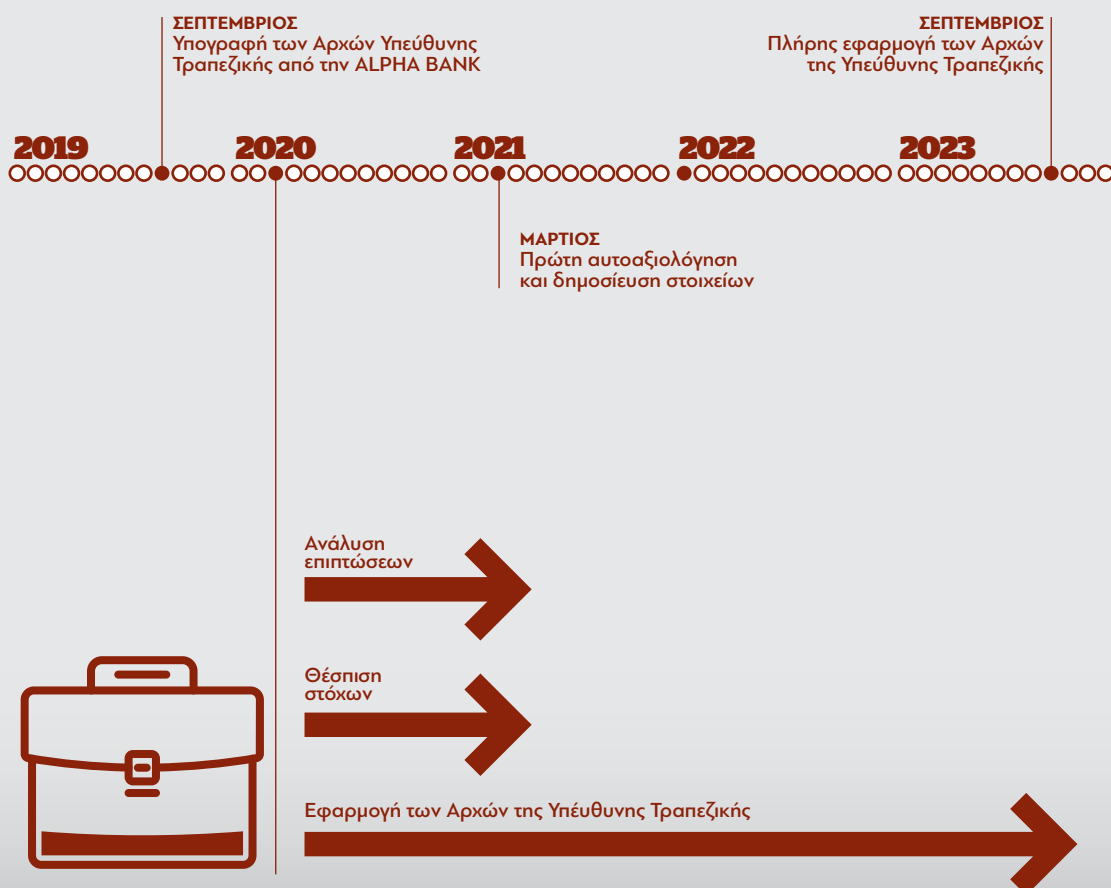
5.4 ΥΠΕΥΘΥΝΕΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΕΙΣ

Η Alpha Bank συμμετέχει ενεργά στην παγκόσμια προσπάθεια δημιουργίας ενός βιώσιμου μέλλοντος για την οικονομία και τον πλανήτη, προσυπογράφοντας τις έξι Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής που διαμορφώθηκαν μέσω της διεθνούς πρωτοβουλίας των Ηνωμένων Εθνών UNEP FI (United Nations Environment Programme Finance Initiative).


Σε αυτήν την κατεύθυνση, η Τράπεζα επιδιώκει να αυξήσει το θετικό της αποτύπωμα στην κοινωνία και το περιβάλλον, αξιοποιώντας νέες επιχειρηματικές ευκαιρίες και δημιουργώντας αξία για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Για την προσπάθεια αυτή έχει δημιουργηθεί από την Alpha Bank ένα τετραετές σχέδιο εφαρμογής των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής.

ΤΟ ΤΕΤΡΑΕΤΕΣ ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ ΓΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΑΡΧΩΝ



Η Alpha Bank προχώρησε στην ανάλυση των υφιστάμενων πρακτικών εφαρμογής των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής με στόχο να προσδιοριστούν οι επόμενες ενέργειες για την περαιτέρω ευθυγράμμισή της με τις Αρχές.

	Οι Αρχές	Υφιστάμενη κατάσταση	Επόμενες ενέργειες
Αρχή 1 Ευθυγράμμιση	Να ευθυγραμμίζει τις επιχειρηματικές της στρατηγικές με την ανάγκη επίτευξης των στόχων της κοινωνίας, όπως αυτοί εκφράζονται στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών, στη Συμφωνία του Παρισιού για την Κλιματική Αλλαγή και στο εκάστοτε ισχύον θεσμικό πλαίσιο σε εθνικό και περιφερειακό επίπεδο.	Η Τράπεζα προωθεί τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης και συμβάλλει στην επίτευξή τους, εστιάζοντας στους εξής: 	Ευθυγράμμιση της υπάρχουσας στρατηγικής εταιρικής υπευθυνότητας με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης που σχετίζονται με τους σημαντικότερους τομείς επιρροής της Τράπεζας.
Αρχή 2 Τομείς επιρροής και Καθορισμός Στόχων	Να ενισχύει διαρκώς τη θετική της επίδραση στην κοινωνία και το περιβάλλον, περιορίζοντας παράλληλα τυχόν κινδύνους και αρνητικές συνέπειες από τη συνολική λειτουργία της.	Η Τράπεζα έχει θέσει περισσότερους από 30 στόχους ΕΚΕ για τα επόμενα χρόνια, σύμφωνα με την επιχειρηματική της στρατηγική.	Προσδιορισμός των σημαντικότερων επιπτώσεων της Τράπεζας και ορισμός σχετικών “έξυπνων” στόχων χρησιμοποιώντας τη μεθοδολογία εκτίμησης επιπτώσεων του UNEP FI.
Αρχή 2 Πελάτες	Να εργάζεται με υπευθυνότητα, μαζί με τους Πελάτες της, προκειμένου να ενθαρρύνεται η υιοθέτηση αειφόρων πρακτικών και να προωθούνται οικονομικές δραστηριότητες που δημιουργούν ευημερία για τη σημερινή και τις επόμενες γενεές.	Η Τράπεζα βελτιώνει συνεχώς τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της για την κάλυψη όλων των τραπεζικών αναγκών των Πελατών της με σύγχρονο και υπεύθυνο τρόπο, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στην ψηφιακή καινοτομία.	Συνεργασία με Πελάτες για τη βελτίωση των περιβαλλοντικών και κοινωνικών επιπτώσεων της Τράπεζας χάρη στη διατήρηση και ανάπτυξη καινοτόμων βιώσιμων υπηρεσιών και προϊόντων.

	Οι Αρχές	Υφιστάμενη κατάσταση	Επόμενες ενέργειες
Αρχή 4 Ενδιαφερόμενα μέρη	Να διαβουλεύεται και να συνεργάζεται υπεύθυνα με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, συμβάλλοντας στην επίτευξη των κοινωνικών στόχων.	Η Τράπεζα επιδιώκει να ξεκινήσει έναν συνεχή διάλογο και συνεργασία με τα ενδιαφερόμενα μέρη της. Για παράδειγμα, διεξάγει σε ετήσια βάση ανάλυση ουσιαστικών θεμάτων.	Εφαρμογή στρατηγικής διαβούλευσης με τα ενδιαφερόμενα μέρη για την ενίσχυση της επίτευξης των “έξυπνων” στόχων.
Αρχή 5 Διακυβέρνηση και νοοτροπία	Να εφαρμόζει στην πράξη τη δέσμευσή της στις Αρχές αυτές, μέσα από την αποτελεσματική εταιρική διακυβέρνηση και τη δημιουργία κουλτούρας Υπεύθυνης Τραπεζικής.	Η διακυβέρνηση και η κουλτούρα της Τράπεζας ευθυγραμμίζονται εν μέρει με τη στρατηγική της για τη βιώσιμη ανάπτυξη.	Προσαρμογή της δομής διακυβέρνησης της Τράπεζας για τη διασφάλιση αποτελεσματικής εφαρμογής των Αρχών, την ενσωμάτωση της βιώσιμης ανάπτυξης στη στρατηγική ατζέντα της Τράπεζας και την παρακολούθηση εφαρμογής των “έξυπνων” στόχων.
Αρχή 6 Υπευθυνότητα	Να επανεξετάζει σε τακτική βάση τον βαθμό ενσωμάτωσης των Αρχών στη λειτουργία της και να ενημερώνει με διαφάνεια για τις επιπτώσεις των δραστηριοτήτων της και για τη συνεισφορά της στην επίτευξη των κοινωνικών στόχων.	Η Τράπεζα ακολουθεί τις βέλτιστες πρακτικές δημοσιοποίησης στοιχείων, μέσω της εφαρμογής της Ευρωπαϊκής Οδηγίας για τη Δημοσιοποίηση Mn-Χρηματοοικονομικών στοιχείων, του CDP και των κατευθυντήριων οδηγιών του οργανισμού Global Reporting Initiative (GRI Standards).	Δημοσίευση αυτοαξιολόγησης σύμφωνα με το UNEP FI και άλλων κοινοποιήσεων ΕΚΕ που παρουσιάζουν τις θετικές και αρνητικές περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιπτώσεις, καθώς και την πρόοδό της Τράπεζας στην εφαρμογή των Αρχών.



ΥΠΕΥΘΥΝΕΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ

Οι Υπεύθυνες Επενδύσεις μονοπώλησαν τις εξελίξεις για τα επενδυτικά προϊόντα το 2019 σε παγκόσμιο επίπεδο. Τα κριτήρια αξιολόγησης εταιριών αλλά και επενδυτικών προϊόντων υπό το πρίσμα περιβαλλοντικής και κοινωνικής ευθύνης, αλλά και χρηστής διακυβέρνησης (Environmental, Social Governance – ESG) απασχόλησαν ιδιαίτερα τους διαχειριστές κεφαλαίων. Τα κεφάλαια υπό διαχείριση στις επενδύσεις που πληρούν αντίστοιχα κριτήρια ξεπερνούν σήμερα τα 30 τρις δολάρια. Η Ευρώπη ήταν και παραμένει ο πιο θερμός υποστηρικτής της ενσωμάτωσης περιβαλλοντικών και κοινωνικών καθώς και θεμάτων εταιρικής διακυβέρνησης κατά τη λήψη αποφάσεων που σχετίζονται με επενδύσεις. Ο συνδυασμός όμως της παγκόσμιας αφύπνισης ιδιαίτερα γύρω από την κλιματική αλλαγή αλλά και οι θετικές επιπτώσεις των στόχων βιώσιμης ανάπτυξης του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών φαίνεται ότι έχουν πλέον ολοένα και μεγαλύτερο αντίκτυπο παγκοσμίως. Τα γεωπολιτικά θέματα, η παγκόσμια ανισότητα του πλούτου αλλά και οι πληθυσμιακές μετακινήσεις αναδεικνύουν όλο και περισσότερο και τους άλλους δύο μεγάλους πυλώνες του ESG, δηλαδή την εταιρική υπευθυνότητα και τη χρηστή διακυβέρνηση. Οι δύο πυλώνες αυτοί αξιολόγησης αποκτούν ιδιαίτερη σημασία όσον αφορά τη δραστηριότητα πολυεθνικών εταιριών που συναντούμε με τη μορφή θέσεων σε μετοχές ή ομόλογα εντός των χαρτοφυλακίων Αμοιβαίων Κεφαλαίων. Ανταποκρινόμενη στις εξελίξεις, η Διεύθυνση Επενδυτικών Χαρτοφυλακίων δραστηριοποιήθηκε τη χρονιά αυτή σε τρεις βασικούς άξονες:

- Την εσωτερική επιμόρφωση
- Τη συνεχή ενημέρωση της πελατείας
- Την εξωστρέφεια σε επενδυτικούς φορείς του εσωτερικού και εξωτερικού

Εσωτερική επιμόρφωση

Η Alpha Bank παρέμεινε προσηλωμένη στον στόχο επιμόρφωσης της ευρύτερης ομάδας εκπροσώπων της που βρίσκονται στην πρώτη γραμμή εξυπηρέτησης πελατείας μεσαίας κεφαλαιακής βάσης (Alpha Gold) και υψηλής κεφαλαιακής βάσης (Alpha Private Bank). Το 2019, υλοποιήθηκαν 582 συμμετοχές Εργαζομένων της Alpha Bank σε ενημερωτικές δράσεις με επενδυτικούς οίκους του εξωτερικού.



ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΕΣ ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ ΠΟΥ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΑΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΤΗΣ ALPHA BANK ΤΟ 2019

Επενδυτικός Οίκος	Θεματολογία
BNP Paribas	ESG
Goldman Sachs	Κλιματική αλλαγή, ευκαιρίες επενδύσεων
BNP Paribas	ESG και αναδυόμενες αγορές
Pimco	ESG και επενδύσεις ομολόγων
Franklin Templeton	Κλιματική αλλαγή, ευκαιρίες επενδύσεων
BNP Paribas	ESG και διεθνείς τάσεις
Franklin Templeton	ESG και επενδύσεις ομολόγων
Franklin Templeton	ESG
Schroders	ESG
JP Morgan	Κλιματική αλλαγή, διεθνείς τάσεις
BNP Paribas	Κλιματική αλλαγή, διεθνείς τάσεις
Pictet	Κλιματική αλλαγή, διεθνείς τάσεις
BNP Paribas	ESG
JP Morgan	Υπεύθυνες επενδύσεις και αγορές
Franklin Templeton	Πράσινα ομόλογα
Blackrock	ESG
Amundi	Κλιματική αλλαγή, διεθνείς τάσεις
JP Morgan	Υπεύθυνες επενδύσεις και αγορές
BNP Paribas	ESG και διεθνείς τάσεις
BNP Paribas	ESG και διεθνείς τάσεις



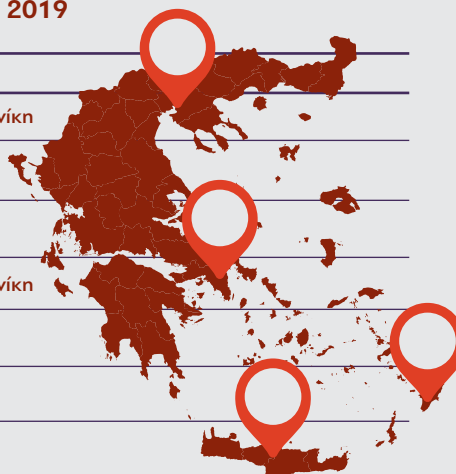
Ενημέρωση Πελατών

Το 2019, η Alpha Bank πραγματοποίησε σειρά ενημερωτικών εκδηλώσεων σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Ρόδο και Κρήτη για την Πελατεία μεσαίας και υψηλής κεφαλαιακής βάσης με την αρωγή της Διεύθυνσης Marketing και Δημοσίων Σχέσεων και τη συνεργασία των Διευθύνσεων Private Banking και Τραπεζικής Ιδιωτών και Personal Banking.

Σε όλες τις ενημερωτικές εκδηλώσεις αναφέρθηκαν σημαντικά στοιχεία που ανέδειξαν τις επενδυτικές ευκαιρίες που προκύπτουν από τις επενδύσεις σε αμοιβαία κεφάλαια που πληρούν κριτήρια ESG.

ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΕΣ ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ ΠΟΥ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΗΚΑΝ ΤΟ 2019

Θεματολογία	Περιοχή
Διεθνείς αγορές - Οδικός χάρτης για τη νέα επενδυτική πραγματικότητα	Θεσσαλονίκη
Blackrock - Megatrends, Επενδυτικές τάσεις που αλλάζουν τον κόσμο	Αθήνα
Διεθνείς αγορές - Οδικός χάρτης για τη νέα επενδυτική πραγματικότητα	Ρόδος
BNP Paribas - Thematic Investments (ESG, SRI)	Θεσσαλονίκη
Διεθνείς αγορές - Οδικός χάρτης για τη νέα επενδυτική πραγματικότητα	Κρήτη
Διεθνείς αγορές - Οδικός χάρτης για τη νέα επενδυτική πραγματικότητα	Αθήνα



Συμμετοχή σε διεθνή συνέδρια

Κατά τη διάρκεια του έτους, η Διεύθυνση Επενδυτικών Χαρτοφυλακίων προώθησε έντονα την παρουσία της Τράπεζας σε σχετικά συνέδρια με τη συμμετοχή των ομάδων που αξιολογούν και επιλέγουν επενδυτικά προϊόντα (ομόλογα μετοχές, αμοιβαία κεφάλαια), καθώς και των Portfolio Counselors, της ομάδας επενδυτικών συμβούλων χαρτοφυλακίου που πραγματοποιούν από κοινού συναντήσεις με τους εκπροσώπους του private banking και πελάτες υψηλής κεφαλαιακής βάσης. Τα Στελέχη είχαν την ευκαιρία να ενημερωθούν για τις τελευταίες εξελίξεις σχετικά με τα προϊόντα που πληρούν κριτήρια υπεύθυνων επενδύσεων, τις στρατηγικές επενδύσεων, αλλά και τις ευκαιρίες που προκύπτουν από τις επενδύσεις αυτές, μεταφέροντας πολύτιμες επενδυτικές ιδέες στην πελατεία.

Ενσωμάτωση κριτηρίων ESG στις επενδυτικές δραστηριότητες της Alpha Asset Management A.E.D.A.K.

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

Η Alpha Asset Management A.E.D.A.K. 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, την κοινωνία και την εταιρική διακυβέρνηση (ESG) στη λήψη επενδυτικών αποφάσεων, καθώς και στις πολιτικές και πρακτικές ιδιοκτησίας. Η Alpha Asset Management δεσμεύεται για την αναζήτηση κατάλληλων πληροφοριών σχετικά με θέματα ESG, για την προώθηση των Αρχών στον επενδυτικό κλάδο, για τον έλεγχο των επενδύσεων ως προς τα κριτήρια ESG, για τη συνεργασία με το PRI, καθώς και άλλους φορείς και δίκτυα, με σκοπό την αποτελεσματική εφαρμογή των Αρχών, αλλά και για την κατάρτιση ετήσιων εκθέσεων σχετικά με την πρόοδο εφαρμογής τους.

Η μεθοδολογία ESG της Alpha Asset Management έχει αναπτυχθεί για να καλύπτει όλες τις κατηγορίες περιουσιακών στοιχείων που διαχειρίζεται, να αναγνωρίζει μακροπρόθεσμες επενδυτικές ευκαιρίες, να διαχειρίζεται καλύτερα τους κινδύνους, να συλλέγει, να μετράει και να δημοσιοποιεί την επίδοσή της χρησιμοποιώντας δείκτες ESG, ενισχύοντας παράλληλα τις πρακτικές διαλόγου. Στο τέλος του έτους ολοκληρώθηκε η Πολιτική ενσωμάτωσης Περιβαλλοντικών, Κοινωνικών και Εταιρικής Διακυβέρνησης (ESG) κριτηρίων στη διαχείριση των επενδυτικών χαρτοφυλακίων. Η συγκεκριμένη πολιτική αποτελεί τη μεθοδολογία ενσωμάτωσης των συγκεκριμένων κριτηρίων στις αποφάσεις και στην επιχειρηματική κουλτούρα της εταιρίας.

Το νέο πλαίσιο που εφαρμόζεται περιλαμβάνει τρεις διαφορετικές στρατηγικές λήψεις αποφάσεων και διενέργειας επενδύσεων (αποκλεισμός επενδύσεων βάσει κριτηρίων ESG, θεματικές επενδύσεις και ενσωμάτωση θεμάτων ESG). Η διαδικασία βαθμολόγησης περιλαμβάνει μια σειρά από δείκτες ESG, καθώς και μια εμπεριστατωμένη ανάλυση για τη μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα των επενδύσεων. Οι αξιολογήσεις πραγματοποιούνται σε επίπεδο εταιρίας, κλάδου και χώρας, λαμβάνοντας παράλληλα υπόψη το παγκόσμιο οικονομικό και ρυθμιστικό περιβάλλον.

Επιπλέον, κατά τη διάρκεια του έτους πραγματοποιήθηκε διήμερο εκπαιδευτικό σεμινάριο για τους Εργαζόμενους της Alpha Asset Management σε θέματα Υπευθύνων Επενδύσεων.

ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΕΡΓΩΝ

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

Κατά την τελευταία πενταετία, η Μονάδα Project Finance έχει παράσχει χρηματοδότηση σε σειρά επενδύσεων συνολικού προϋπολογισμού περίπου Ευρώ 1 δισ. επιβεβαιώνοντας την κυρίαρχη θέση της Τράπεζας στους τομείς αυτούς. Συγκεκριμένα, η Τράπεζα έχει χρηματοδοτήσει συνολικά 42 έργα μεταξύ των οποίων Φωτοβολταϊκά Πάρκα, Αιολικά Πάρκα και Μονάδες Βιοαερίου, συνολικής ισχύος περίπου 650 MW. Η πλειονότητα των έργων βρίσκεται ήδη σε λειτουργία, ενώ 15 συνολικά είναι στο στάδιο κατασκευής.

Για την αξιολόγηση κάθε επένδυσης, οι ομάδες έργου συνεργάζονται με εξειδικευμένους τεχνικούς συμβούλους για τον εντοπισμό και για την εκτίμηση των περιβαλλοντικών κινδύνων (ενδελεχής περιβαλλοντικός έλεγχος) και των κοινωνικών επιπτώσεων, προκειμένου να διασφαλιστεί 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 απόδοσης (EIB's Environmental and Social Standards/IFC Equator Principles). Κατόπιν της εκταμίευσης 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:



**Διοργανώσεις
χρηματοδοτήσεων
έργων 2017-2019
(Ευρώ εκατ.)**

566

Περιβάλλον

373

**Μεγάλες
Υποδομές**

Περιβάλλον

Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (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 κατανάλωσης έως το 2020. Οι χρηματοδοτούμενες επενδύσεις βασίζονται σε εγχώριες πηγές ενέργειας και συνεισφέρουν στη μείωση της εξάρτησης 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 2019, η Μονάδα Project Finance συνέχισε την επιτυχή πορεία στον τομέα αυτό προσφέροντας πιστοδοτήσεις σε νέες επενδύσεις σε αιολικά και σε φωτοβολταϊκά πάρκα, ενώ ανέλαβε/συμμετείχε στη διοργάνωση και νέων χρηματοδοτήσεων ύψους **Ευρώ 206 εκατ.**

Η αναμενόμενη ετήσια παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας (MWh) από τα έργα ΑΠΕ που έχει συγχρηματοδοτήσει η Τράπεζα και βρίσκονται στη φάση λειτουργίας ή/και κατασκευής ανέρχεται στις **2.028 GWh**. Με βάση τους τυπικούς συντελεστές ανά τεχνολογία ΑΠΕ εκτιμάται ότι από τη λειτουργία των έργων αυτών, σε ετήσια βάση μπορούν να εξοικονομηθούν **1.278.822 t CO₂**,

Διαχείριση Απορριμμάτων

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

Μεγάλες Υποδομές (Μεταφορές, Κοινωνικές Υποδομές)

Η Τράπεζα είναι χρηματοδότης στο έργο παραχώρησης και αναβάθμισης των 14 μεγαλύτερων περιφερειακών αεροδρομίων της χώρας από κοινού με την Παγκόσμια Τράπεζα, την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης και την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων. Με το έργο αυτό αυξάνεται σημαντικά η ασφάλεια των εγκαταστάσεων και ελαχιστοποιείται ο κίνδυνος ατυχημάτων και περιβαλλοντικής ρύπανσης. Στις χρηματοδοτήσεις μεγάλων υποδομών δίδεται ιδιαίτερη έμφαση στον ενδεδειγμένο περιβαλλοντικό έλεγχο, ενώ οι πιστούχοι συχνά υποχρεώνονται να υποβάλουν ειδικές περιβαλλοντικές αναφορές (environmental reports) για τη μείωση του επιπέδου παραγόμενου θορύβου (traffic noise), για τη μέτρηση της ατμοσφαιρικής ρύπανσης, για τη χρήση φυσικών πόρων κ.λπ. Στον χώρο των υποδομών, η Alpha Bank συμμετέχει ενεργά στις κοινοπρακτικές χρηματοδοτήσεις του συνόλου των εγχώριων οδικών αξόνων που κατασκευάζονται με συμβάσεις παραχώρησης. Έως το 2019, η συμμετοχή της Τράπεζας ανήλθε συνολικά σε Ευρώ 373 εκατ. Τα εν λόγω έργα έχουν αυξήσει κατά πολύ την οδική ασφάλεια των χιλιάδων χρηστών μειώνοντας σημαντικά τον αριθμό των ατυχημάτων.

5.5 ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ

Με στόχο την πλήρη και διαφανή ενημέρωση των Πελατών της, η Alpha Bank μεριμνά ώστε να γνωστοποιούνται γραπτώς ή προφορικά οι αρχές που διέπουν την εξυπηρέτηση και διασφαλίζουν την ικανοποίησή τους. Επίσης, για τη διασφάλιση της πλήρους ενημέρωσης 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 τις υπηρεσίες που διαθέτει (βλ. και ενότητα Υπεύθυνη Λειτουργία – Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση).

ΥΠΕΥΘΥΝΟ MARKETING

Η Alpha Bank, προκειμένου να εξασφαλίσει την εμπιστοσύνη των Πελατών της, δίνει ιδιαίτερη σημασία στη συνεχή επικοινωνία και στον διάλογο. Μέσω των διαφημίσεων της Τράπεζας παρέχονται τα απαραίτητα στοιχεία για την ενημέρωση του κοινού σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που διαθέτει. Σε περίπτωση που τα διαφημιστικά μέσα δεν επιτρέπουν την αναλυτική πληροφόρηση λόγω περιορισμένου χώρου ή μικρής χρονικής διάρκειας (τηλεοπτικής, ραδιοφωνικής), αναφέρονται πάντοτε η ιστοσελίδα (www.alpha.gr) ή και το τηλεφωνικό κέντρο της Τράπεζας. Κάθε διαφημιστικό πρόγραμμα επικοινωνίας εξετάζεται από τις αρμόδιες Διευθύνσεις και, εφόσον συντρέχει λόγος, από τις Νομικές Υπηρεσίες ή από τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης, ώστε να διασφαλίζεται η αντικειμενική πληροφόρηση. Αντίστοιχα, η Τράπεζα τηρεί το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο σχετικά με τη διαφάνεια στην ενημέρωση των συναλλασσόμενων, την προσυμβατική ενημέρωση, τη διαφήμιση καθώς και τους όρους των συμβάσεων με τους Πελάτες της. Σημειώνεται ότι η Τράπεζα μεριμνά για την, κατά το δυνατόν, πληρέστερη ενημέρωση των Πελατών σχετικά με θέματα χρηματοοικονομικής διαχείρισης. Ως εκ τούτου, εντός της Τράπεζας διανέμονται σχετικά έντυπα της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, ενώ παράλληλα προωθείται η προσωπική επικοινωνία με τον Πελάτη και η ενημέρωσή του από το αρμόδιο Προσωπικό της Τράπεζας. Επίσης, τα προβλεπόμενα από το κανονιστικό πλαίσιο τηρούνται απαρέγκλιτα και κατά την προώθηση/διαφήμιση του συνόλου των προϊόντων/υπηρεσιών από την Τράπεζα ή τις θυγατρικές της.

Εντός του 2019, δεν επιβλήθηκαν στην Τράπεζα σημαντικά πρόστιμα λόγω μη συμμόρφωσής της με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο κατά την προώθηση και την παροχή προϊόντων/υπηρεσιών, ενώ δεν υπήρξαν υποθέσεις που να υποβλήθηκαν προς εξέταση στην Πρωτοβάθμια Επιτροπή Ελέγχου Επικοινωνίας.

5.6 ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ



Η ικανοποίηση των Πελατών αποτελεί πρωταρχικό στόχο της Τράπεζας, ενώ η σύγχρονη και υπεύθυνα αντιμετώπιση όλων των τραπεζικών αναγκών τους αποτελούν καθημερινό μέλημα των Εργαζομένων της. 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.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΧΕΣΕΩΝ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

Η Alpha Bank, με απώτερο στόχο οι Πελάτες να έχουν πάντοτε μία θετική εμπειρία από την επικοινωνία τους με την Τράπεζα, με αποτέλεσμα τη συνεχή ενδυνάμωση της μεταξύ τους σχέσης, 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 πληροφόρησης από τις ενέργειες που πραγματοποιεί και χρησιμοποιεί την τεχνολογία (όπως το πληροφοριακό εργαλείο SMART Portal), για την υλοποίηση της πελατοκεντρικής της προσέγγισης. Οι αναλύσεις της Διεύθυνσης CRM, ανταποκρινόμενες στις συνεχόμενες και πλέον εξειδικευμένες ανάγκες και απαιτήσεις των Επιχειρησιακών Μονάδων της Τράπεζας, συνεχίστηκαν εντατικά και το 2019, υλοποιώντας την πελατοκεντρική φιλοσοφία της Τράπεζας στην πράξη. Ακολουθώντας πιστά την ανάγκη συμμόρφωσης της Τράπεζας με τις γενικές αρχές του GDPR η Διεύθυνση CRM πραγματοποίησε καθόλην τη διάρκεια του έτους, πλήθος ενεργειών επικοινωνίας, μέσω εναλλακτικών καναλιών (π.χ. email, viber, SMS και e-Banking) προς την Πελατεία της. Οι ενέργειες συντέιναν στη συλλογική προσπάθεια διασφάλισης του υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης των Πελατών και βελτίωσης της συνολικής εμπειρίας τους.

Με κύριο άξονα τις ανωτέρω ενέργειες, αρχικά προσδιορίστηκε το επιθυμητό κανάλι επικοινωνίας, βάσει προτίμησης και συναίνεσης, των Πελατών. Παράλληλα, πραγματοποιήθηκε πλήθος ενημερώσεων για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Τράπεζας, βάσει των πραγματικών και εξατομικευμένων αναγκών της Πελατείας γρηγορότερα αμεσότερα και με περισσότερη ασφάλεια και αξιοπιστία.

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



ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ 2019

Σε αναγνώριση της εξυπηρέτησης Πελατών, που παρείχε στο κοινό, το τηλεφωνικό κέντρο της Alpha Bank τιμήθηκε το 2019 με το 3ο βραβείο πανελλαδικά (1ο βραβείο μεταξύ των Τραπεζών), στον ετήσιο διαγωνισμό “CRM Grand Prix Customer Service Annual Awards” στην κατηγορία “Μεγάλα Τηλεφωνικά Κέντρα”.

Ως αποτέλεσμα της επένδυσης στην ποιοτική αναβάθμιση τόσο των εξειδικευμένων Στελεχών της όσο και στην αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών η Υπηρεσία Alpha Bank Gold Business Banking έλαβε διάκριση στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών, στην κατηγορία “Καλύτερος Συνδυασμός Διαύλων εξυπηρέτησης πελάτη – Best Omni-Channel Customer Experience”.

Για 5η συνεχόμενη χρονιά, η Διεύθυνση Υποστηρικτικών Λειτουργιών απέσπασε την 6η κατά σειρά διεθνή διάκρισή της, μέσω του Οργανισμού European Society for Quality Research (ESQR), στην κατηγορία “International Diamond Prize for Excellence in Quality 2019”.

Ο Οργανισμός ESQR δραστηριοποιείται στην έρευνα, ανάλυση και ανάδειξη της υψηλής ποιότητας στις επιχειρησιακές πρακτικές, επιβραβεύοντας τις καλύτερες. Σημειώνεται ότι, η φεινή διάκριση αφορά στη στρατηγική στόχευση της Τράπεζας στη χρήση βέλτιστων πρακτικών προσανατολισμένων στην Ποιότητα, την Ανάπτυξη και την Οικονομική Πρόοδο για τον Οργανισμό και την Κοινωνία.

Σε ειδική εκδήλωση που πραγματοποιήθηκε στο Λονδίνο, στο πλαίσιο των βραβείων “Global Private Banking Awards 2019”, η Alpha Bank αναδείχθηκε “Best Private Bank in Greece” για το 2019.

ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ Μονάδα Διαχείρισης Παραπόνων

Οι εργασίες Διαχείρισης Παραπόνων υπάγονται στη Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών και εφαρμόζουν διαδικασίες πιστοποιημένες με ISO 9001:2015. Στρατηγική στόχευση της Μονάδας αποτελεί ένα πλαίσιο δράσεων που αφορά:

- Την βελτιστοποίηση της εμπειρίας των Πελατών, μέσω της έγκαιρης και ορθής διαχείρισης των υποθέσεων.
- Την παροχή ποιοτικής εξυπηρέτησης των Πελατών μέσω της αξιοποίησης βέλτιστων πρακτικών (best practices).
- Την ανάλυση των αιτιών της δυσαρέσκειας των Πελατών και την αξιοποίηση των δεδομένων προς συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Τη συστηματική αποτύπωση της ικανοποίησης των Πελατών για την κατανόηση των αναγκών και των προσδοκιών τους.

18.361

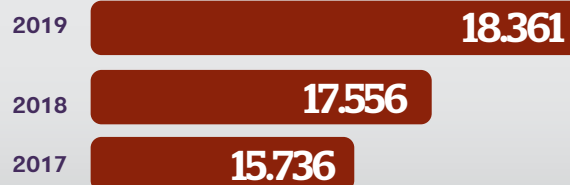
παράπονα

Το πλήθος των εισερχόμενων παραπόνων το 2019, είναι αυξημένο κατά 5% σε σχέση με το 2018. Με βασικό στόχο την ποιοτική εξυπηρέτηση των Πελατών της, η Alpha Bank διαχειρίζεται τα παράπονα με υπευθυνότητα και ειλικρίνεια, ενώ παράλληλα προβαίνει στην συνεχή βελτίωση των λειτουργικών της διαδικασιών.



Τα εισερχόμενα παράπονα μέσω φορέων (εποπτικών και μη εποπτικών) είναι σχεδόν σταθερά σε σχέση με το 2018. Αριθμούν τα 477 και αντιστοιχούν στο 2% επί του συνόλου των παραπόνων για το 2019. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συγκεντρώνει το μεγαλύτερο πλήθος υποθέσεων μέσω φορέων, καταλαμβάνοντας ποσοστό της τάξης του 52% έναντι 44% το προηγούμενο έτος.

Εισερχόμενα παράπονα



17.443

παράπονα το 2019, διευθετήθηκαν, αυξημένα κατά 8% σε σχέση με το 2018.

52%

αυτών διευθετήθηκε σε 14 ημέρες, ενώ το

21%

των εισερχόμενων παραπόνων επιλύθηκε σε μία (1) ημέρα.

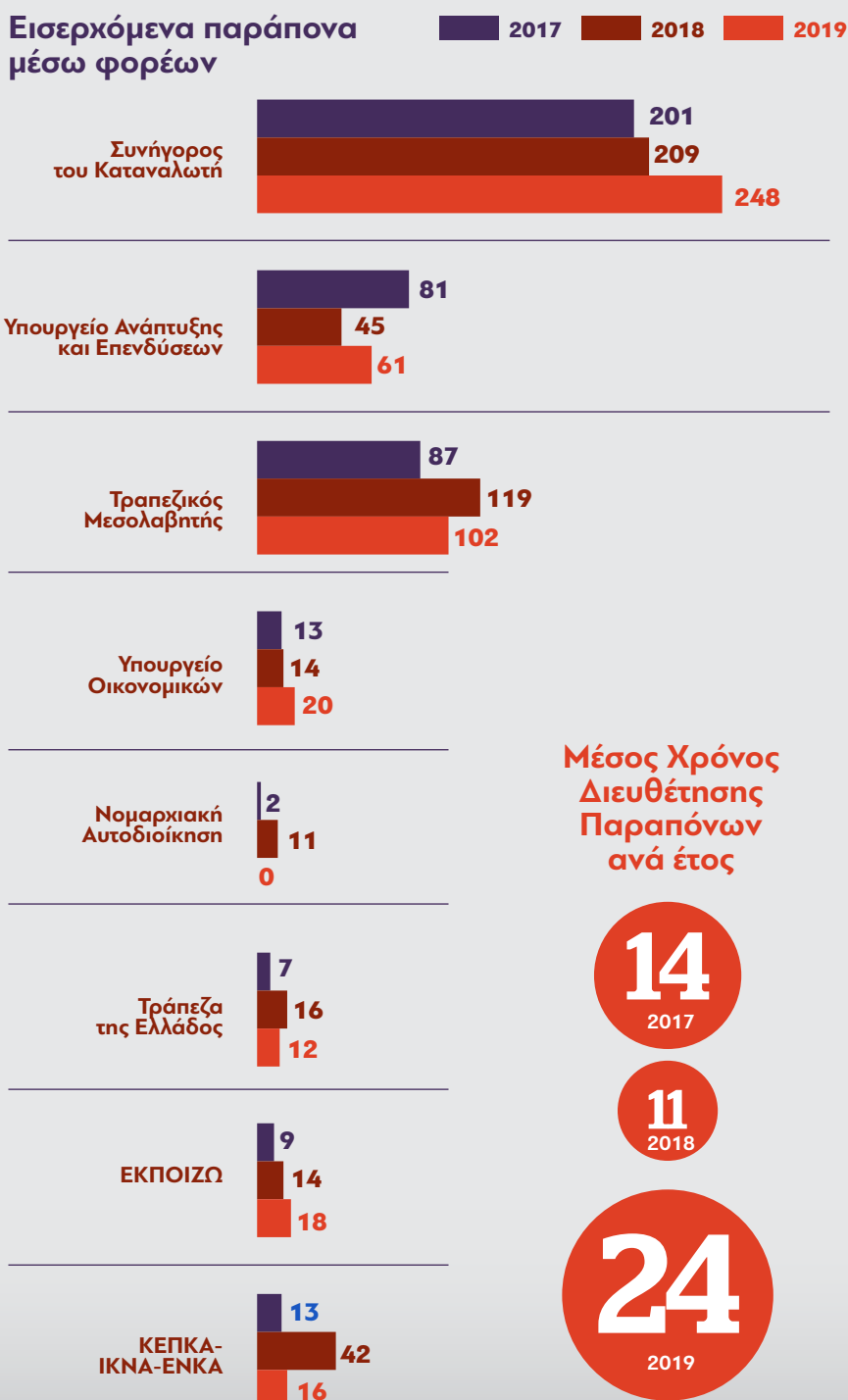
24

ημερολογιακές ημέρες ο Μέσος Χρόνος διευθέτησης του συνόλου των παραπόνων επηρεασμένος από την ποικιλότητα των υποθέσεων.

79%

το ποσοστό των υποθέσεων επί του συνόλου των διευθετημένων υποθέσεων, οι οποίες έτυχαν διευθέτησης εντός 45 ημερολογιακών ημερών από τη λήψη των καταγγελιών, ανήλθε για το 2019 παρουσιάζοντας μικρή υστέρηση σε σχέση με το 2018 λόγω του αυξημένου όγκου των υποθέσεων και της πολυπλοκότητάς τους.

Εισερχόμενα παράπονα μέσω φορέων



Μέσος Χρόνος Διευθέτησης Παραπόνων ανά έτος

14

2017

11

2018

24

2019

ΜΕΤΡΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Η Alpha Bank παρακολουθεί συνεχώς την ικανοποίηση των Πελατών και για τον σκοπό αυτό διεξάγει και δομημένες έρευνες με την μέθοδο τηλεφωνικών συνεντεύξεων (CATI) πανελλαδικά σε Πελάτες. Η έρευνα έχει ως βάση παράπονα τα οποία έχουν διαχειριστικά ολοκληρωθεί και στοχεύει να αναλύσει περαιτέρω σε ετήσια βάση τις προσδοκίες και ανάγκες των Πελατών στο πλαίσιο της ποιοτικής εξυπηρέτησής τους μέσα από την έκφραση του παραπόνου τους. Ο πληθυσμός της έρευνας γίνεται με τυχαία επιλογή Πελατών χωρίς ποσοστώσεις ανά είδος παραπόνου ή καναλιού επίλυσης παραπόνου ενώ οι Πελάτες ενημερώνονται με την αποστολή γραπτού μηνύματος (SMS) για τη διεξαγωγή της έρευνας. Τα κυριότερα ευρήματα της έρευνας που διεξάχθηκε το 2019 και τα οποία αποτελούν κάποιους από τους κυριότερους πυλώνες δράσεων για το 2020 είναι:

- Εμπειρισταωμένη διαχείριση: Το 2019 παρατηρήθηκε αύξηση στα παράπονα που έχουν επιλυθεί πλήρως κατά 5% σε σχέση με το 2018. Η Τράπεζα μεριμνά για την ενημέρωση του Πελάτη σε κάθε στάδιο του παραπόνου του, ενώ ταυτόχρονα επιδιώκει τη συνεχή μείωση του χρόνου απάντησης και διαχείρισης των παραπόνων.
- Εκπαίδευση εκπροσώπων: Άνω του 80% των αξιολογήσεων κατά τη διαχείριση του παραπόνου από το προσωπικό της Τράπεζας είναι θετικές, καθώς η Τράπεζα επενδύει συνεχώς στην άρτια εκπαίδευση των εκπροσώπων της με επίκεντρο τον Πελάτη.
- Βελτίωση της εμπειρίας του παραπονούμενου Πελάτη: Ο δείκτης TRI*M Index παρουσίασε αύξηση κατά επτά (7) μονάδες έναντι του 2018. Η Τράπεζα μέσα από ένα αναλυτικό πλάνο δράσεων στοχεύει στην περαιτέρω ενίσχυση της εμπειρίας του παραπονούμενου Πελάτη.

Για την περαιτέρω ενίσχυση της εμπειρίας του Πελάτη, η Τράπεζα κεντροποίησε τη διαχείριση των υποθέσεων του Πελάτη σε ενιαία Διεύθυνση με απώτερο στόχο την ενδυνάμωση των πελατειακών σχέσεων και την απλούστευση των διαδικασιών.

ΔΡΑΣΕΙΣ ΜΕ ΣΤΟΧΟ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Στο πλαίσιο του επαναπροσδιορισμού της πελατοκεντρικής φιλοσοφίας στην επιχειρησιακή στρατηγική της Τράπεζας, υλοποιήθηκαν δράσεις για την ενίσχυση της πελατοκεντρικής κουλτούρας, με στόχο μια ενιαία, υψηλού επιπέδου εμπειρία Πελάτη από όλα τα διαθέσιμα κανάλια.

Η Alpha Bank εφαρμόζει συστηματική μέτρηση και παρακολούθηση από τη Διοίκηση, της Εμπειρίας των Πελατών σε σημαντικές στιγμές αλληλεπίδρασής τους με τα κανάλια της Τράπεζας (Moments of Truth) όπως είναι π.χ. το 1ο login στο Web Banking, η επίσκεψη σε κατάστημα, η έκδοση χρεωστικής κάρτας κ.α., χρησιμοποιώντας διεθνείς δείκτες Customer Experience όπως είναι ο δείκτης Πρόθεσης Σύστασης – Net Promoter Score (NPS). Επιπλέον, αξιοποιεί εξειδικευμένες μεθοδολογίες με την ενεργή συμμετοχή και εμπλοκή Πελατών στον ανασχεδιασμό των ψηφιακών της καναλιών, όπως είναι το νέο myAlpha Web, μέσω διεξαγωγής usability tests τα οποία διασφαλίζουν την ευχρηστία των ανασχεδιασμένων καναλιών, καλύπτοντας άμεσα και αποτελεσματικά τις ανάγκες των Πελατών.

Τον Μάρτιο πραγματοποιήθηκε το **1ο Voice of the Customer Day (VoC Day)** με τη συμμετοχή του Διευθύνοντος Συμβούλου και της Γενικής και Ανώτερης Διοίκησης της Τράπεζας. Τον Απρίλιο, η Τράπεζα συμμετείχε στο **24ο Banking Forum** με κεντρικό θέμα “Η Τράπεζα του Μέλλοντος”. Επιπλέον, τον Ιούνιο, πραγματοποιήθηκε το **2ο Management Back to the Floor**, το οποίο αφορά σε επισκέψεις της Διοίκησης και των Ανώτατων Στελεχών της Τράπεζας στα κανάλια «πρώτης γραμμής» εξυπηρέτησης Πελατών. Συνολικά, πραγματοποιήθηκαν 310 επισκέψεις Στελεχών σε περισσότερα από 86 Καταστήματα Δικτύου, Επιχειρηματικά και Private Banking Κέντρα, Call Centers και Gold Personal και Business Banking Centers.

Τέλος, τον Οκτώβριο, η Alpha Bank συμμετείχε για τρίτη συνεχή χρονιά στην **Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών**. Κατά το διάστημα αυτό η Τράπεζα επιβράβευσε την εμπιστοσύνη των Πελατών που υπέβαλαν αίτηση για το προϊόν “Alpha Online Προθεσμιακή με Bonus” με **20% περισσότερους** Bonus πόντους και πραγματοποιήθηκε από τη Διεύθυνση Υποστηρικτικών Λειτουργιών εκδήλωση με θέμα **“Ο ρόλος της Ηγεσίας και η αναγκαιότητα του Μετασχηματισμού και της Καινοτομίας στο θεσμό της Εξυπηρέτησης”**.

Η Alpha Bank Αλβανίας έθεσε σε λειτουργία την εφαρμογή **“Alpha Bot virtual assistant”**, μέσω της οποίας παρέχεται 24ώρη εξυπηρέτηση των πελατών. Συγκεκριμένα, μέσω της εφαρμογής οι Πελάτες που χρησιμοποιούν τη σελίδα της Τράπεζας στο Facebook για συνήθη ερωτήματα εξυπηρετούνται αυτόματα χωρίς την ανάγκη ανθρώπινης συμμετοχής.

ΕΡΕΥΝΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Κατά τη διάρκεια του 2019, μία χρονιά πολιτικών και οικονομικών αλλαγών στη χώρα, μειώθηκε η αβεβαιότητα και αυξήθηκαν οι προσδοκίες για σταθεροποίηση της οικονομίας. Αυτό αντανακλάται και στη συμπεριφορά των Πελατών, καθώς ανέκτησαν σταδιακά την εμπιστοσύνη τους και στο τραπεζικό σύστημα. Παράλληλα, εμπεδώνεται η ψηφιακή μετάβαση που καθιστά τις τράπεζες εργαλεία διευκόλυνσης της καθημερινότητας στην αντίληψη των Πελατών. Οι Πελάτες αποζητούν η εμπειρία τους μέσα από τα σημεία επαφής να είναι εύκολη και γρήγορη, διευρύνοντας τις δυνατότητές τους μέσω της καινοτομίας και δημιουργώντας προϊόντα προσωποποιημένα στις δικές τους ανάγκες.

Σε αυτό το πλαίσιο, το ερευνητικό πρόγραμμα της Τράπεζας για το 2019, επένδυσε στην εξέλιξη των ερευνητικών μεθόδων συμπεριλαμβάνοντας και τη μέτρηση της ικανοποίησης από τις συναλλαγές μέσα από όλα τα κανάλια επαφής (transactional Net Promoter Score ή t-NPS), φυσικά και ηλεκτρονικά. Η Τράπεζα ανταποκρινόμενη στις προσδοκίες των Πελατών υιοθέτησε μέσα από το Δίκτυο Καταστημάτων, την καινοτόμο υπηρεσία έναρξης τραπεζικής συνεργασίας «Retail Onboarding». Έτσι, επιτρέπει σε νέους, αλλά και υφιστάμενους, Ιδιώτες-Πελάτες να ξεκινήσουν, μέσα σε λίγα λεπτά, τη σχέση τους με την Alpha Bank, αποκτώντας ένα πλήρες πακέτο προϊόντων, μόνο με την προσκόμιση ενός ή δύο έγγραφων. Επτά στους δέκα Πελάτες που χρησιμοποίησαν την υπηρεσία υποστηρίζουν ότι με βάση την εμπειρία τους αυτή, θα σύστηναν την Alpha Bank στο άμεσο περιβάλλον τους (Μέσος Όρος Δείκτη t-NPS 63, β' εξάμηνο 2019).

Πολύ θετικά αποτιμάται από τους Πελάτες η προσπάθεια που κληθήκαν να καταβάλουν κατά την πρώτη χρήση του «myAlpha Mobile» (Μέσος Όρος προσπάθειας 8,5/10) και του «myAlpha Web» (Μέσος Όρος προσπάθειας 8,2/10).

Ακόμα καλύτερη είναι η αποτίμηση των Πελατών για την προσπάθεια που χρειάζεται να καταβάλουν αναφορικά με την ενεργοποίηση της χρεωστικής τους κάρτας (Μέσος Όρος προσπάθειας 8,8/10). Το 2019 ο Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών Alpha Bank (TRI*M Index) είναι υψηλά (77) και τροφοδοτείται από την εξαιρετική αξιολόγηση της απόδοσης της Τράπεζας (88), αλλά και την προτίμηση (67) για την Τράπεζα.

Στο Δίκτυο Καταστημάτων, ισχυρό σημείο σύνδεσης των Πελατών με την Alpha Bank παραμένει η φιλικότητα και η προθυμία του Προσωπικού (74% θετική αξιολόγηση), ενώ συνολικά η εξυπηρέτηση αναφέρεται αυθόρμητα ως ο κατεξοχόν λόγος να συστήσουν την Alpha Bank (27%). Συνολικά, η Έρευνα Ικανοποίησης Ιδιωτών-Πελατών 2019 αποτυπώνει πολύ θετικά αποτελέσματα αναφορικά με τη στρατηγική της Τράπεζας, να ακολουθήσει μια αναπτυξιακή πορεία πρωτίστως πελατοκεντρική και συνολικά ανταποδοτική στην κοινωνία. Η επίτευξη των επιθυμητών στόχων 2020-2022 φέρνει στο επίκεντρο την αναβάθμιση της εμπειρίας των Πελατών σε κάθε σημείο επαφής με την Τράπεζα, ούτως ώστε η Alpha Bank να ενισχύσει περαιτέρω και την προτίμηση των Πελατών που την επιλέγουν ως τράπεζα συνεργασίας. Σε αντίστοιχη Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών που πραγματοποιήθηκε στην Αλβανία, εξετάστηκε ο βαθμός ικανοποίησης των Πελατών έξι μεγάλων Τραπεζικών Ιδρυμάτων της χώρας. Η Alpha Bank Albania SHA, παρουσίασε από τους υψηλότερους δείκτες ικανοποίησης, με 89% των Πελατών της να δηλώνουν «Ικανοποιημένοι» από την Τράπεζα.

ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ

Ποσοτική Έρευνα t-NPS

Εταιρία: KANTAR TNS

Online πανελλαδική Έρευνα σε Ιδιώτες-Πελάτες. Δείγμα N=Πελάτες που έκαναν χρήση του myAlpha Mobile / myAlpha Web ή ενεργοποίησαν χρεωστική κάρτα.

Περίοδος διεξαγωγής:

Ιούλιος – Δεκέμβριος 2019

Ποσοτική Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών 2019

Εταιρία: KANTAR TNS

Τηλεφωνική πανελλαδική Έρευνα σε Ιδιώτες-Πελάτες ηλικίας 18-75 ετών. Δείγμα N=3.600 άτομα (Πελάτες Alpha Bank N=2.000 / Πελάτες Ανταγωνισμού N=1.600).

Περίοδος διεξαγωγής:

Μάιος-Ιούλιος και Οκτώβριος-Νοέμβριος 2019

Ποσοτική Έρευνα Εικόνας Προγραμμάτων

Επιβράβευσης Εταιρία: QED

Δείγμα: 4 focus groups και 12 προσωπικές συνεντεύξεις.

Περίοδος διεξαγωγής: Ιούνιος – Ιούλιος 2019

2017

- Συνεργασία με το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, το Πανεπιστήμιο Πειραιώς και το Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο για την πρακτική άσκηση αριστούχων μεταπτυχιακών φοιτητών
- Επιβράβευση των Εθελοντών Αιμοδοτών της Τράπεζας

2018

- Δημιουργία Κέντρων Ανάπτυξης για τους Εργαζομένους, με στόχο τον εξατομικευμένο εντοπισμό και την ανάπτυξη κρίσιμων δεξιοτήτων τους
- Η Alpha Bank εγκαινίασε την παρουσία της στο LinkedIn με εταιρική σελίδα και job postings

2019

- Υλοποίηση πλαισίου μεταβλητών αποδοχών για την επιβράβευση διακεκριμένων αποτελεσμάτων σε Εργαζόμενους των Καταστημάτων (SIP) και των Κεντρικών Υπηρεσιών (PIP)
- Υλοποίηση του Προγράμματος Ανάπτυξης 360 μοιρών

The background features a complex geometric composition. It is divided into several regions by diagonal and horizontal lines. The top-left and bottom-left quadrants are solid dark purple. The top-right and bottom-right quadrants are dark teal. A diagonal line from the top-left to the bottom-right separates a light blue triangle in the top-right from a dark purple triangle in the bottom-right. A horizontal line across the middle separates a light blue triangle in the top-left from a dark purple triangle in the bottom-left. In the bottom-right quadrant, a light blue semi-circle is positioned on the left side, overlapping the dark teal background.

6. ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

Οι Εργαζόμενοι της Alpha Bank αποτελούν το σημαντικότερο και πολυτιμότερο κεφάλαιο, την κινητήριο δύναμη πίσω από την επιτυχημένη της πορεία και ανάπτυξη. Προσαρμοστικοί, αφοσιωμένοι, ενωμένοι και με αίσθημα ευθύνης, ανταποκρίνονται με αποτελεσματικότητα στις εκάστοτε επικρατούσες συνθήκες.

Μέρος της διαχρονικής στρατηγικής της Alpha Bank αποτελεί η κατάρτιση και η ανάπτυξη των Εργαζομένων της, ενώ παράλληλα η Τράπεζα διαμορφώνει ένα εργασιακό περιβάλλον που σέβεται την προσωπικότητα, αναγνωρίζει τη συνεισφορά και στηρίζει τη συνεχή εξέλιξη κάθε Εργαζομένου.

6.1 ΠΡΟΣΕΛΚΥΣΗ, ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ



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 ανάπτυξης και ανέλιξης βάσει ενιαίων διαδικασιών αξιολόγησης προσόντων και ικανοτήτων. Η διαρκής κατάρτιση και η ανάπτυξη των Εργαζομένων αποτελεί βασική προτεραιότητα για την Τράπεζα και συνδέεται άμεσα με την παροχή ποιοτικών και αναβαθμισμένων υπηρεσιών. Ταυτόχρονα, ενισχύεται η παρουσία της Τράπεζας σε εκδηλώσεις σταδιοδρομίας Πανεπιστημιακών Ιδρυμάτων και ιδιωτικών φορέων της ημεδαπής καθώς και η δραστηριοποίηση σε σύγχρονα κανάλια προσέλκυσης ταλέντων όπως π.χ. τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης με σκοπό την εδραίωση σχέσης αμοιβαίας ωφέλειας με τους νεοεισερχόμενους στην αγορά εργασίας και την ενίσχυση της εταιρικής της φήμης (employer branding).

Με γνώμονα την ενίσχυση ενός καλού εργασιακού περιβάλλοντος και την ευημερία των Εργαζομένων, η Τράπεζα αποσκοπεί στη συνεχή δημιουργία υποδομών, οι οποίες να υποστηρίζουν την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση και τη δίκαιη ανταμοιβή της εργασίας τους.

Η πλήρης αξιοποίηση της τεχνολογίας και των σύγχρονων πρακτικών σε βασικές λειτουργίες διαχείρισης του ανθρώπινου 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 για τη συνεχή κατάρτιση και εκπαίδευσή τους. Με τη δημιουργία των κέντρων ανάπτυξης συμβάλει 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 απασχόλησης και εξέλιξης.

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

Επίσης, η Τράπεζα ενθαρρύνει το Προσωπικό να συμμετέχουν σε δράσεις Εθελοντισμού με σκοπό την κοινωνική και περιβαλλοντική προσφορά.

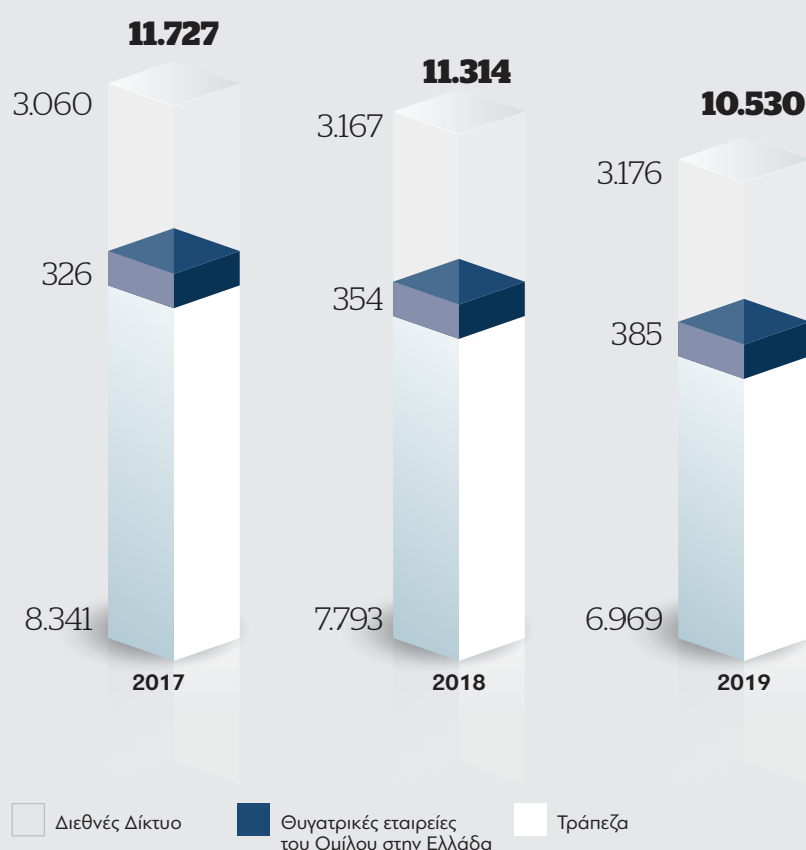
ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ

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

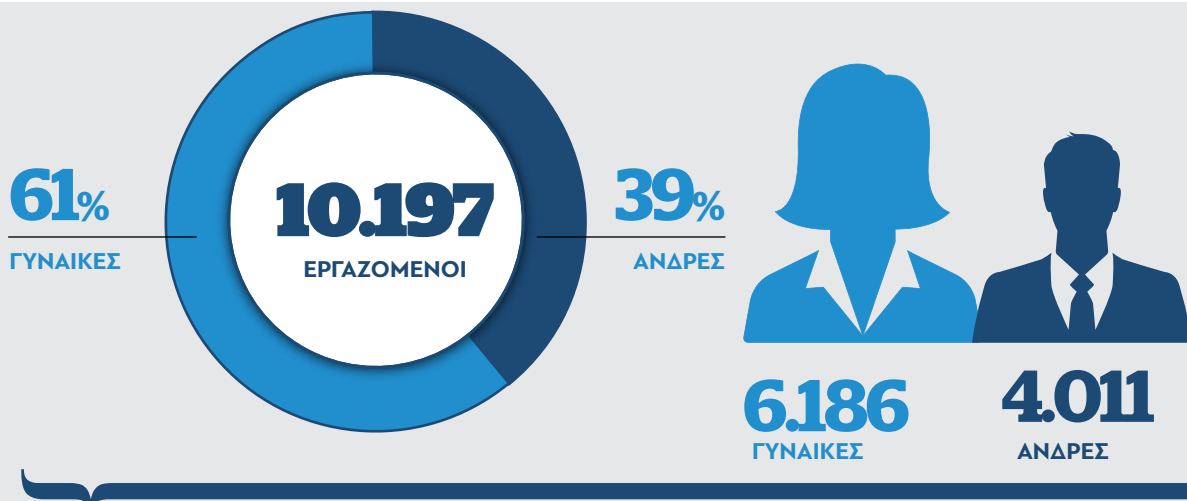
Στο τέλος του 2019, η Alpha Bank απασχολούσε στην Ελλάδα, 6.969 Εργαζομένους πλήρους απασχόλησης (3.123 άνδρες και 3.846 γυναίκες), με συμβάσεις αορίστου χρόνου. Παράλληλα, οι θυγατρικές Τράπεζες του εξωτερικού σε Κύπρο, Ρουμανία, Αλβανία και Ηνωμένο Βασίλειο απασχολούσαν συνολικά 3.228 Εργαζόμενους.

Ο συνολικός αριθμός Εργαζομένων για όλο τον Όμιλο ανήλθε σε 10.530. Επιπλέον η Τράπεζα απασχολεί ένα μικρό αριθμό εποχιακών Υπαλλήλων, πλήρους απασχόλησης. Συγκεκριμένα το 2019 ο αριθμός του έκτακτου Προσωπικού έφθασε τα 45 άτομα (24 άνδρες και 21 γυναίκες), οι 44 εκ των οποίων δραστηριοποιούνται εντός Αττικής και 1 στην Υπόλοιπη Ελλάδα

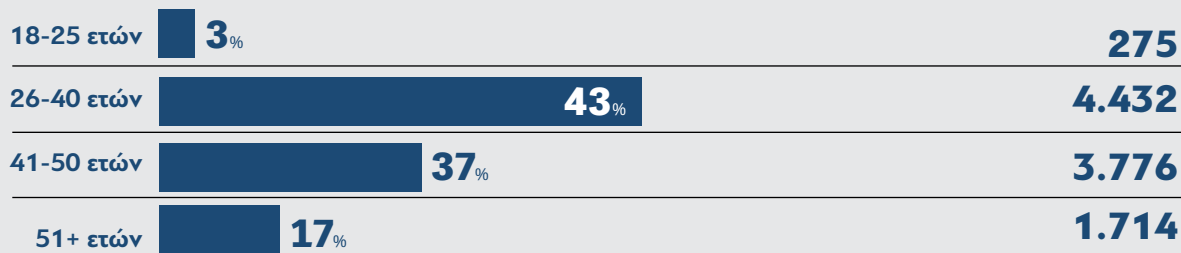
Εξέλιξη Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου Alpha Bank



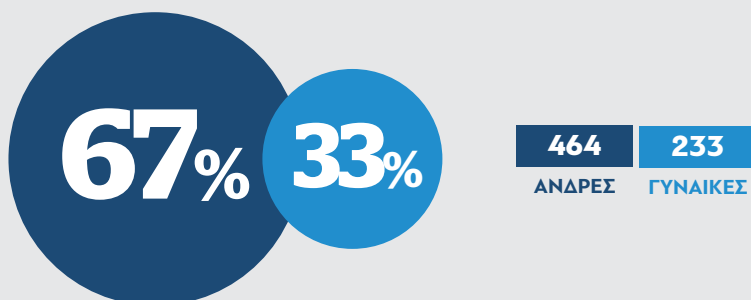
Σημειώνεται ότι η μείωση του Προσωπικού στην Ελλάδα οφείλεται στην υλοποίηση του Σχεδίου Αναδιάρθρωσης με στόχο τη μείωση του λειτουργικού κόστους. Κατά τη διάρκεια του έτους 2019, η Τράπεζα έθεσε σε εφαρμογή Πρόγραμμα Εθελουσίας Εξόδου για το τακτικό Προσωπικό που επιθυμούσε να αποχωρήσει. Οι παροχές ήταν ιδιαίτερα ευνοϊκές για τους ενδιαφερομένους, ενώ δόθηκε και η δυνατότητα για μακροχρόνια άδεια έως τριών ή πέντε ετών μετ' αποδοχών. Συγκεκριμένα, 731 άτομα (81% των συνολικών αποχωρήσεων) έκαναν χρήση του Προγράμματος Εθελουσίας Εξόδου, ενώ συνολικά 99% των αποχωρήσεων τακτικού προσωπικού καταγράφηκαν ως οικειοθελείς αποχωρήσεις.



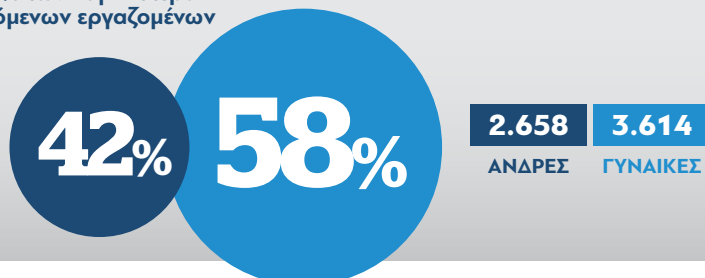
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΑΝΑ ΗΛΙΚΙΑ



Κατανομή του προσωπικού της Alpha Bank που συμπεριλαμβάνονται στο 10% των υψηλότερα αμοιβόμενων εργαζομένων



Κατανομή του προσωπικού της Alpha Bank που συμπεριλαμβάνονται στο 90% των χαμηλότερα αμοιβόμενων εργαζομένων





75
ΗΝΩΜΕΝΟ
ΒΑΣΙΛΕΙΟ



418
ΑΛΒΑΝΙΑ



2.052
ΡΟΥΜΑΝΙΑ



6.969
ΕΛΛΑΔΑ



683
ΚΥΠΡΟΣ





*Αριθμός αποσπασμένων υπαλλήλων της τράπεζας στο εξωτερικό και όχι το σύνολο του προσωπικού που απασχολεί ο Όμιλος στο εξωτερικό







84

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

Προσλήψεις ως % επί του συνόλου
των Εργαζομένων

1,2%



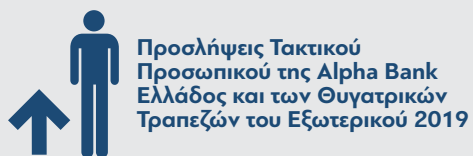
908

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

Προσλήψεις ως % επί του συνόλου
των Εργαζομένων

13%



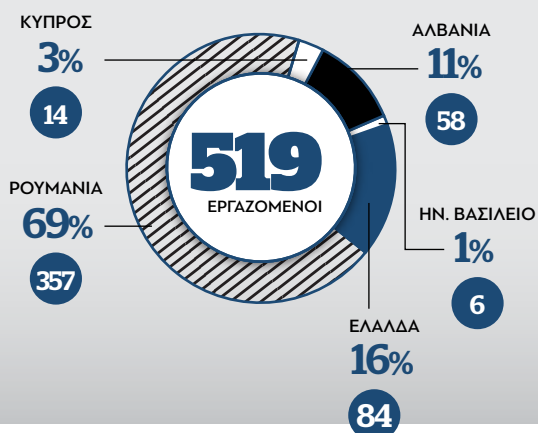
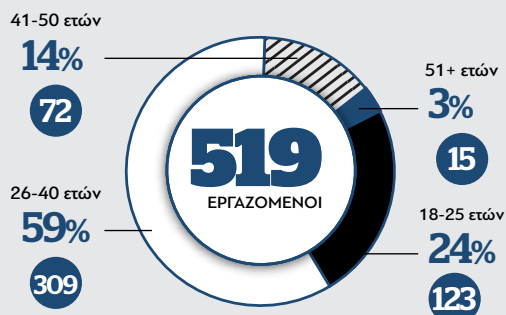


519

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

Προσλήψεις ως % επί του συνόλου των Εργαζομένων

5,1%

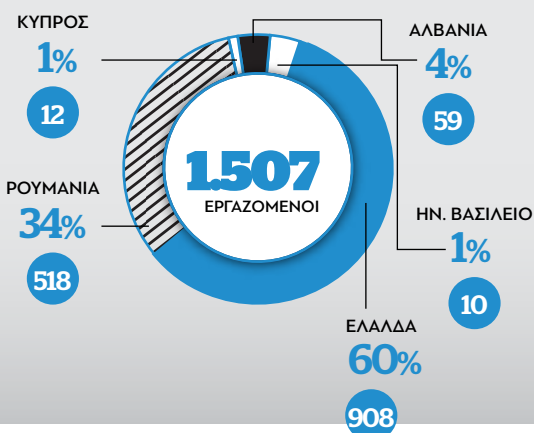


1.507

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

Αποχωρήσεις ως % επί του συνόλου των Εργαζομένων

15%



Ηλεκτρονικό Σύστημα Αξιολόγησης

Το Προσωπικό της Τράπεζας αξιολογείται μέσω της Εφαρμογής Ηλεκτρονικής Υποβολής Δελτίων Αξιολόγησης Απόδοσης Προσωπικού σύμφωνα με τη θέση απασχόλησης. Τα αποτελέσματα της αξιολόγησης, αξιοποιούνται για την ανάπτυξη του Προσωπικού και συγκεκριμένα αποτελούν τη βάση για τις βαθμολογικές προαγωγές, αναδείξεις, μεταθέσεις, τοποθετήσεις και εκπαιδεύσεις.

Εντός του 2019, η Τράπεζα προχώρησε σε ουσιαστικές λειτουργικές αλλαγές και βελτιώσεις μεταξύ των οποίων:

- Η ηλεκτρονική συμπλήρωση και παρακολούθηση της στοχοθεσίας.
- Η ηλεκτρονική συμπλήρωση των αξιολογήσεων Εργαζομένων ορισμένου χρόνου.
- Η βελτιστοποίηση της διαχείρισης και της απεικόνισης των Δελτίων Αξιολόγησης.

**ΔΕΛΤΙΑ
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ
ΕΤΟΥΣ 2019**

**ΣΥΝΟΛΟ ΛΗΦΘΕΝΤΩΝ
ΔΕΛΤΙΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ**

7.229

**ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ
ΜΕ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ**

7.335

*Στο σύνολο του πληθυσμού που αξιολογήθηκε συμπεριλαμβάνονται και Εργαζόμενοι, οι οποίοι δεν ανήκουν στο δυναμικό της Τράπεζας την 31.12.2019, αλλά έχουν αξιολογηθεί για το προηγούμενο έτος.

Κατά το 2019, πραγματοποιήθηκαν 688 αναδείξεις (365 σε Κεντρικές Υπηρεσίες και 323 στο Δίκτυο), κατόπιν αξιοποίησης των αποτελεσμάτων του Συστήματος Αξιολόγησης Απόδοσης και της πρακτικής των Εσωτερικών Ανακοινώσεων για την κάλυψη θέσεων εργασίας, με αποτέλεσμα να εμπλουτισθεί το αντικείμενο εργασίας τους και η ευθύνη εποπτείας τους. Αντίστοιχα, στην Alpha Bank Ρουμανίας, πραγματοποιήθηκαν 147 αναδείξεις Εργαζομένων, εκ των οποίων οι 126 αφορούσαν γυναίκες. Στη διάρκεια του έτους, πραγματοποιήθηκε επίσης αξιολόγηση της απόδοσης των Εργαζομένων, στην οποία συμμετείχαν 1.095 άτομα.

Μετακινήσεις - Μεταθέσεις

Το ποσοστό ικανοποίησης των αιτημάτων μεταθέσεων διαμορφώθηκε για το 2019 στο 38,4% (σε σύνολο 237 αιτήσεις), ενώ δημοσιεύθηκαν 25 εσωτερικές ανακοινώσεις με ανοικτή πρόσκληση προς όλο το Προσωπικό και πραγματοποιήθηκαν 28 τοποθετήσεις.

Συνεργασία με Εκπαιδευτικά Ιδρύματα και Φορείς Εργασίας

Το 2019, η Alpha Bank ενίσχυσε και επέκτεινε την παρουσία της σε εκδηλώσεις σταδιοδρομίας προπτυχιακού και μεταπτυχιακού επιπέδου με σκοπό την ενίσχυση της εταιρικής φήμης της Τράπεζας ως διακεκριμένου εργοδότη αλλά και την προσέλκυση νέων ταλέντων για την κάλυψη υφιστάμενων ή/και μελλοντικών αναγκών.

Συγκεκριμένα συνεργάστηκε με το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, το Πανεπιστήμιο Πειραιώς,

το ALBA Graduate Business School, το American College of Greece, καθώς και με το Πανεπιστήμιο Αιγαίου για την απασχόληση φοιτητών στο Δίκτυο Καταστημάτων υπό την αιγίδα της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών (ΕΕΤ) και του Ελληνικού Τραπεζικού Ινστιτούτου. Δεκαεννέα (19) Λειτουργοί της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού συμμετείχαν στις Ημέρες Καριέρας 2019, που διοργανώθηκαν από την εταιρία KARIERA με σκοπό την εταιρική προβολή της Τράπεζας (employer branding), τη γνωριμία και την πραγματοποίηση σύντομων συνεντεύξεων με νεοεισερχόμενα αλλά και έμπειρα Στελέχη της ελληνικής αγοράς. Η συμμετοχή της Τράπεζας στη συγκεκριμένη εκδήλωση προβλήθηκε σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Marketing και Δημοσίων Σχέσεων στην αντίστοιχη σελίδα (Lifepage) της Τράπεζας στο LinkedIn, τόσο για την προσέλκυση περισσότερων υποψηφίων όσο και για την καλλιέργεια σχέσεων αμοιβαίας εμπιστοσύνης με την αγορά εργασίας μέσω της συγκεκριμένης προβολής.

Επιπλέον, η Τράπεζα συνεργάστηκε πανελλαδικά με Πανεπιστημιακά και Τεχνολογικά Ιδρύματα, όπως το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, το Πανεπιστήμιο Πειραιώς, το Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, το Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο, το Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής και το Πανεπιστήμιο Αιγαίου, για την εκπαίδευση και την κατάρτιση τελειόφοιτων προπτυχιακών φοιτητών. Τέλος, για μία ακόμη χρονιά, η Τράπεζα συμμετείχε εθελοντικά στην προκριματική φάση συνεντεύξεων του Regeneration, στο πλαίσιο συνεργασίας και αρωγής στο συγκεκριμένο Πρόγραμμα για την ανάδειξη διακεκριμένων νέων πτυχιούχων και τη διόδευσή τους στην αγορά εργασίας.

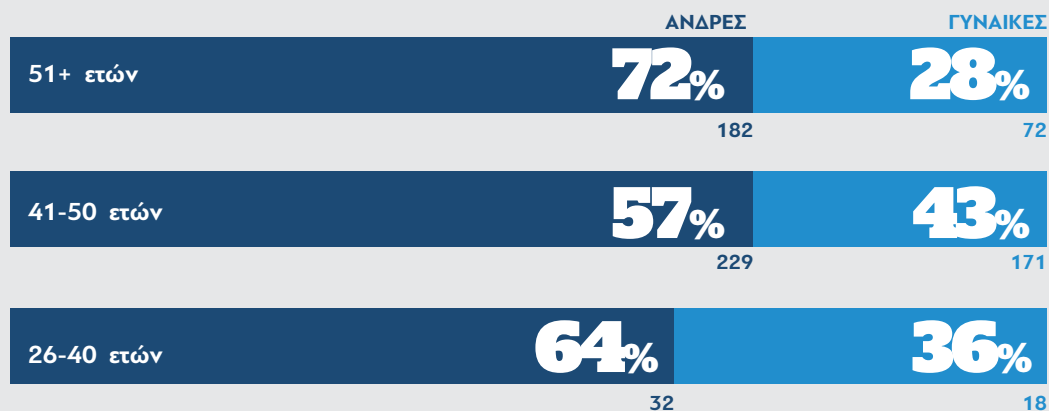
**ΔΙΚΑΙΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ
ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

Δείκτες Διαφορετικότητας	2017	2018	2019	2019
Πεδίο Ορισμού	Alpha Bank	Alpha Bank	Alpha Bank	Alpha Bank & Τράπεζες Εξωτερικού
Γυναίκες Εργαζόμενες	4.515 (54,13%)	4.289 (55,04%)	3.846 (55,19%)	6.186 (60,66%)
Γυναίκες στο Διοικητικό Συμβούλιο (αναφορά στο Δ.Σ. του Ομίλου)	1 (8,33%)	1 (8,33%)	1 (8,33%)	1 (8,33%)
Γυναίκες σε διευθυντικές θέσεις*	299 (36,60%)	289 (36,35%)	261 (37,07%)	489 (29,98%)
Εργαζόμενοι που ανήκουν σε μειονότητες	3	1	0	0**
Διευθυντικά Στελέχη που ανήκουν σε μειονότητες	1	0	0	0**
Εργαζόμενοι με αναπηρία (ΑμεΑ)	154	142	122	136

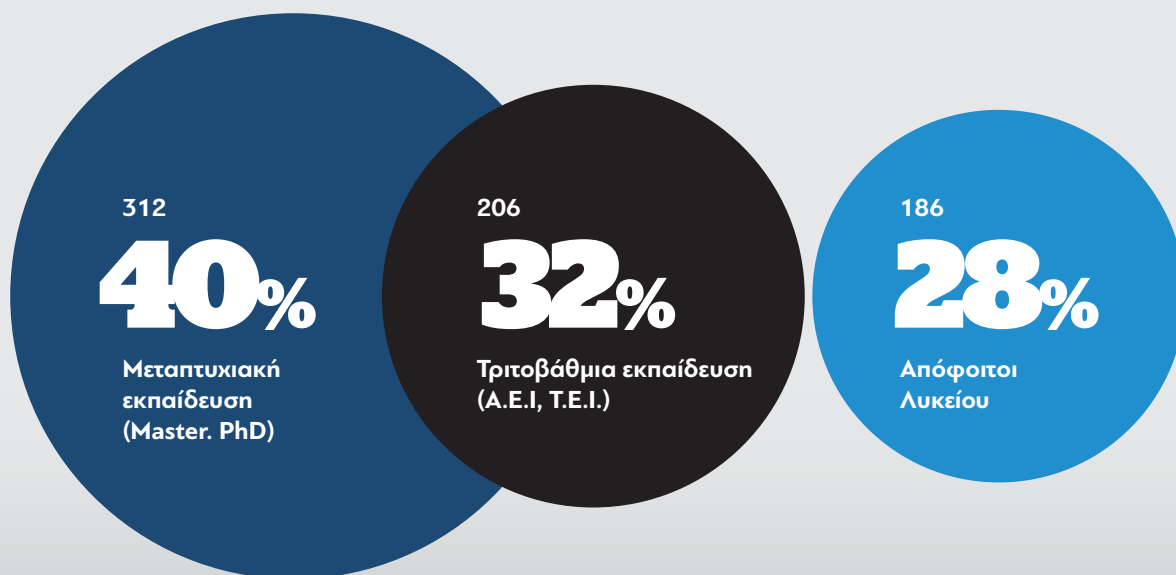
* Οι διευθυντικές θέσεις περιλαμβάνουν τους Διευθυντές των Καταστημάτων, τους Διευθυντές και Υποδιευθυντές των Κεντρικών Μονάδων και τα Μέλη της Ανώτατης Διοίκησης (Γενικούς Διευθυντές, Εντεταλμένους Γενικούς Διευθυντές, Διευθύνων Σύμβουλος).

** Δεν περιλαμβάνονται στοιχεία για την Alpha Bank London.

Ηλικιακή Κατανομή Προσωπικού της Alpha Bank σε Διευθυντικές Θέσεις στις 31.12.2019



Μορφωτικό επίπεδο Προσωπικού της Alpha Bank σε Διευθυντικές Θέσεις



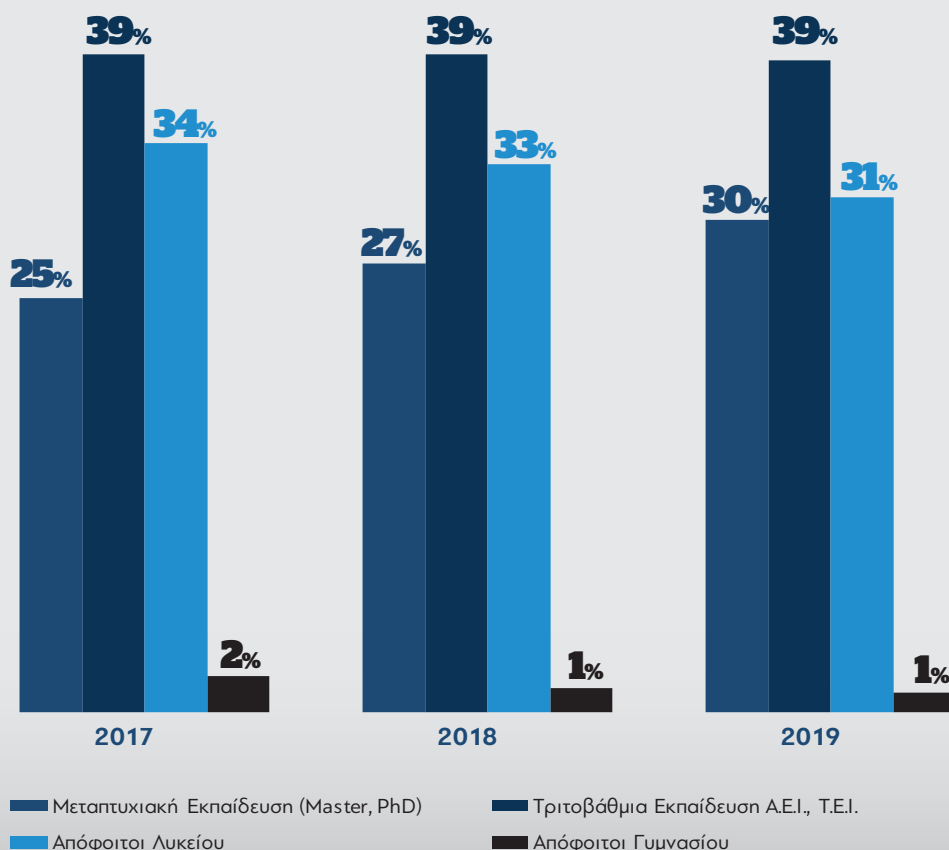
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ



Με την εκπαίδευση διασφαλίζεται η κάλυψη των εκπαιδευτικών αναγκών του Προσωπικού, ώστε να μην ανακύπτουν κενά ή αδυναμίες στην αξιοποίηση των απασχολούμενων ανθρώπινων 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 Εκπαίδευσης μεριμνά για την αντιμετώπιση των αδυναμιών και για την περαιτέρω ενίσχυση των ισχυρών σημείων της επαγγελματικής επάρκειας του Προσωπικού της Τράπεζας, συνεισφέροντας έτσι σημαντικά στη

διατήρηση των θέσεων εργασίας των εργαζομένων. Η διαμόρφωση του ποσοστού και του αριθμού των Εργαζομένων ανά μορφωτικό επίπεδο καταδεικνύει ότι οι Εργαζόμενοι με πτυχία τριτοβάθμιας εκπαίδευσης αντιπροσωπεύουν και κατά το 2019 το μεγαλύτερο ποσοστό του συνόλου του Προσωπικού της Alpha Bank (39%), ενώ το 30% είναι κάτοχοι μεταπτυχιακών ή και διδακτορικών τίτλων σπουδών. Τα αντίστοιχα ποσοστά για το σύνολο του Προσωπικού της Alpha Bank και των Τραπεζών του εξωτερικού ανέρχονται σε 44% (Τριτοβάθμια Εκπαίδευση ΑΕΙ, ΤΕΙ) και 29% (Μεταπτυχιακή Εκπαίδευση Master, PhD).

Εξέλιξη μορφωτικού επιπέδου Εργαζομένων της Alpha Bank



Το 2019, πραγματοποιήθηκε το τακτικό ετήσιο Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα της Τράπεζας, το οποίο περιελάμβανε μεγάλο πλήθος αντικειμένων διδασκαλίας που κάλυπταν τους κάτωθι τέσσερις άξονες εκπαιδευτικής πολιτικής:

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

Το ετήσιο Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα που απευθύνεται σε όλο το Προσωπικό της Τράπεζας, σε συνδυασμό αφ' ενός με τα εκπαιδευτικά προγράμματα που διοργανώνονται (εντός ή εκτός Τράπεζας) για την κάλυψη των εξειδικευμένων αναγκών των Κεντρικών Υπηρεσιών και αφ' ετέρου με τα εκπαιδευτικά προγράμματα των Εσωτερικών ή των Εξωτερικών Πιστοποιήσεων, συνθέτουν το σύνολο της Εκπαιδευτικής Πολιτικής της Alpha Bank. Στις καινοτόμες, από εκπαιδευτικής άποψης, ενέργειες του έτους επισημαίνονται:

- Η υλοποίηση εξειδικευμένου προγράμματος "Big Data Analytics", σε συνεργασία με το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών (ΟΠΑ) διάρκειας 119 ωρών, το οποίο έχει ως σκοπό την παροχή γνώσεων και πρακτικών δεξιοτήτων σε έργα επιχειρηματικής αναλυτικής και μεγάλων δεδομένων. Ο πρώτος κύκλος ολοκληρώθηκε με επιτυχία με την πιστοποίηση 10 ατόμων στην κατεύθυνση IT και 11 ατόμων στην κατεύθυνση Business. Το πρόγραμμα αναμένεται να συνεχιστεί και το 2020.
- Η υλοποίηση δυο e-learning μαθημάτων με τίτλο "Environmental Awareness" και "Energy Saving Awareness", σε εφαρμογή της Πολιτικής Περιβαλλοντικής Διαχείρισης του Ομίλου.

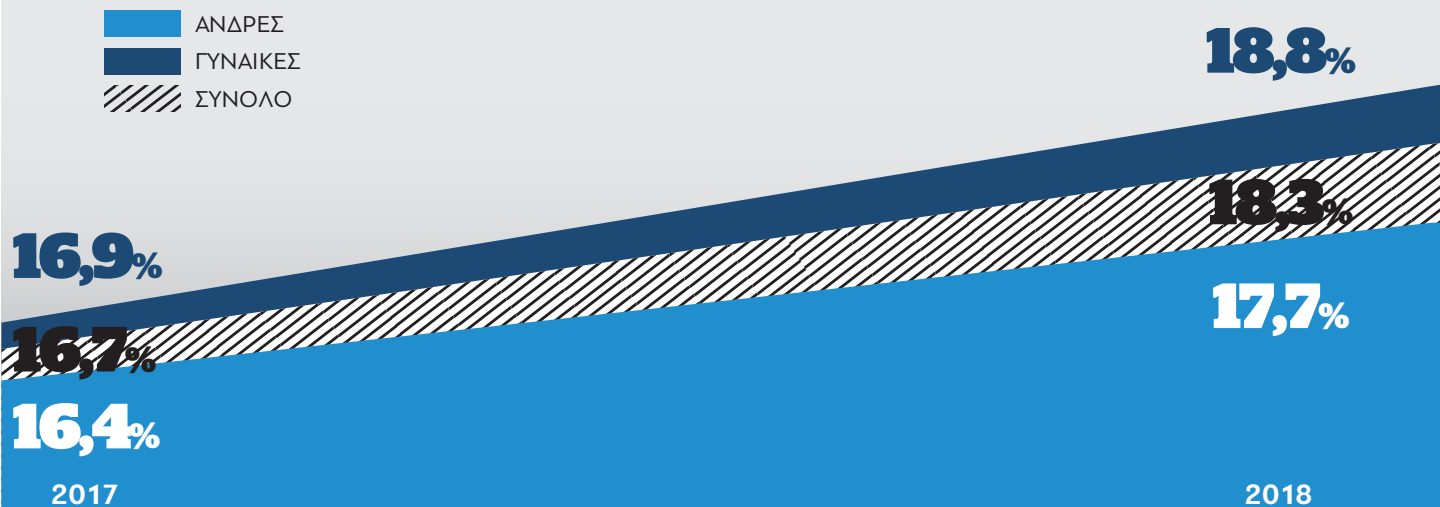
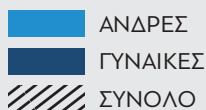
Στόχος των μαθημάτων είναι η ευαισθητοποίηση, η κατάλληλη εκπαίδευση και ενημέρωση του Προσωπικού του Ομίλου, ώστε να συμβάλλει στην αποτελεσματική εφαρμογή και τη διαρκή βελτίωση του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.

Το εκπαιδευτικό υλικό που δημιουργήθηκε προσφέρει ένα ευχάριστο, δια-δραστικό και κυρίως αποτελεσματικό τρόπο μετάδοσης της γνώσης.

- Η Εισαγωγή e-learning μαθήματος, σε συνεργασία με το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών (ΟΠΑ) για την "Εταιρική Διακυβέρνηση στις Χρηματοπιστωτικές Επιχειρήσεις". Το πρόγραμμα χωρίζεται σε δυο ενότητες με αναφορά στην οργάνωση της τράπεζας με βάση τις απαιτήσεις που θέτει η νομοθεσία για την εταιρική διακυβέρνηση στον χρηματοπιστωτικό τομέα. Κατά τον πρώτο κύκλο παρακολούθησης, συμμετείχαν και πιστοποιήθηκαν 108 Στελέχη της Τράπεζας, ενώ λόγω του μεγάλου ενδιαφέροντος, ξεκίνησε και δεύτερος κύκλος ο οποίος θα ολοκληρωθεί εντός του 2020.

- Η διοργάνωση ημερίδων για θέματα «Ευαισθητοποίησης Κανονιστικής Συμμόρφωσης» σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης. Το Πρόγραμμα απευθυνόταν σε Διευθυντές Καταστημάτων και Υπεύθυνους Λειτουργιών Εργασιών και περιελάμβανε τρεις μεγάλες θεματικές ενότητες: Α) Εποπτεία Κανονιστικού Πλαισίου, Β) Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας, Γ) Τραπεζικό Απόρρητο.

Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά Εργαζόμενο της Alpha Bank



- Η διοργάνωση ειδικά σχεδιασμένου προγράμματος “Εκπαίδευσης Εκπαιδευτών” με φορέα εξωτερικό συνεργάτη. Το πρόγραμμα απευθυνόταν σε Στελέχη Κεντρικών Υπηρεσιών, με σκοπό να τα εφοδιάσει με τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες που οφείλει να επιδείξει ένας Εκπαιδευτής Ενηλίκων. Συνολικά συμμετείχαν 14 Στελέχη, σε ένα τριήμερο Πρόγραμμα.
- Η υλοποίηση προγράμματος ανάπτυξης 360 που περιλάμβανε ένα σύνολο από δεξιότητες (competency framework) και αφορούσε αποκλειστικά τα Στελέχη της Τράπεζας. Συγκεκριμένα, διεξήχθησαν τρεις κύκλοι συμμετοχής, ο πρώτος και πιλοτικός αφορούσε Ανώτερα Στελέχη (2018), ο δεύτερος Διευθυντές Διευθύνσεων (2019) και ο τρίτος Υποδιευθυντές Διευθύνσεων (2019) πανελλαδικά. Συνολικά, 293 Στελέχη έλαβαν μέρος στο Πρόγραμμα που ολοκληρώθηκε μέσα στο 2020.

Τέλος, πληθυσμός από τη “δεξαμενή ταλέντου” (talent pool) ολοκλήρωσε με επιτυχία τον πρώτο κύκλο εξατομικευμένης Καθοδήγησης (Coaching) από εκπαιδευμένα Στελέχη της Τράπεζας. Κατά τη διάρκεια του Προγράμματος, οι συμμετέχοντες έλαβαν μέρος σε ατομικές (one to one) συναντήσεις με τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού κατά τη διάρκεια των οποίων συζητήθηκε διεξοδικά το πλάνο ανάπτυξής τους, ενώ παράλληλα δρομολογήθηκαν σχετικές ενέργειες. Η ανάπτυξη νέων ταλέντων στην Τράπεζα μέσα από την καθοδήγηση και την έκθεση σε πολλαπλά ερεθίσματα και διαφορετικές εμπειρίες συμβάλλει στην αναγνώριση των ανθρώπων που διακρίνονται για τον επαγγελματισμό, το ήθος και τη συνεισφορά τους στην εφαρμογή της Στρατηγικής και του Οράματος της Τράπεζας αλλά και στη δημιουργία πλάνου διαδοχής για την «επόμενη ημέρα».

Από το σύνολο των συμμετοχών σε εκπαιδεύσεις της Alpha Bank, οι 30.483 (99%) αφορούσαν στις συμμετοχές Εργαζομένων του Λογιστικού Κλάδου της Alpha Bank.

Συμμορφώσεις της Διεύθυνσης Εκπαίδευσης

Όλα τα εκπαιδευτικά προγράμματα για την ανανέωση της ισχύος των πιστοποιητικών καταλληλότητας στην άσκηση των τραπεζοασφαλιστικών εργασιών στο τεθέν από την Τράπεζα της Ελλάδος κανονιστικό πλαίσιο εγκρίθηκαν για ένα ακόμη έτος από την εν λόγω εποπτική αρχή. Σημειώνεται ότι η διεξαγωγή τους πραγματοποιείται μέσω μαθημάτων ηλεκτρονικής μάθησης (e-learning και e-tests). Ειδικότερα, το 2019, εκδόθηκαν 1.754 “Βεβαιώσεις Περαιώσης” για αντίστοιχα Πιστοποιημένα Στελέχη της Τράπεζας.

Όσον αφορά την ανανέωση της ισχύος των πιστοποιητικών για την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών, η προετοιμασία των Στελεχών έγινε μέσω εγκεκριμένου από την Τράπεζα της Ελλάδος και την Επιτροπή της Κεφαλαιαγοράς e-learning μαθήματος του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών. Το ποσοστό επιτυχίας των Εργαζομένων της Τράπεζας που συμμετείχαν στις εξετάσεις ανήλθε στο 97%.

Συμμετοχές σε Εκπαιδευτικά Προγράμματα

Το 2019, πραγματοποιήθηκαν 30.687 συμμετοχές Εργαζομένων της Alpha Bank σε εκπαιδευτικά προγράμματα, ενώ εκπαιδεύθηκαν 6.813 άτομα. Οι ώρες (ανθρωποώρες) εκπαίδευσης ανήλθαν σε 134.607 (56.071 για τους άνδρες και 78.536 για τις γυναίκες). Υπολογίζεται ότι ο μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά Εργαζόμενο της Τράπεζας ανήλθε σε 19,3 ώρες.

20,4%

19,3%

18,0%

2019

Συμμετοχές σε εκπαιδευτικά προγράμματα το 2019

	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΑΝΔΡΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ
ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ ΚΛΑΔΟΥ	7.725	5.040	12.765
ΣΤΕΛΕΧΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ ΚΛΑΔΟΥ	10.012	6.500	16.912
ΑΝΩΤΕΡΑ ΣΤΕΛΕΧΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ ΚΛΑΔΟΥ	317	489	806
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΛΟΙΠΩΝ ΚΛΑΔΩΝ	97	107	204

Κατανομή ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανά κατηγορία εκπαιδευτικών προγραμμάτων*

*Για εκπαιδευτικά προγράμματα που διεξήχθησαν εντός της Τράπεζας.

35%

Εκπαιδευτικά προγράμματα σχετικά με τους Ιδιώτες-Πελάτες

41.042

25%

Διάφορα (εξειδικευμένα θέματα Διευθύνσεων, πληροφορική κ.λπ.)

29.144

3%

Αρχική - Γενική Εκπαίδευση

3.304

12%

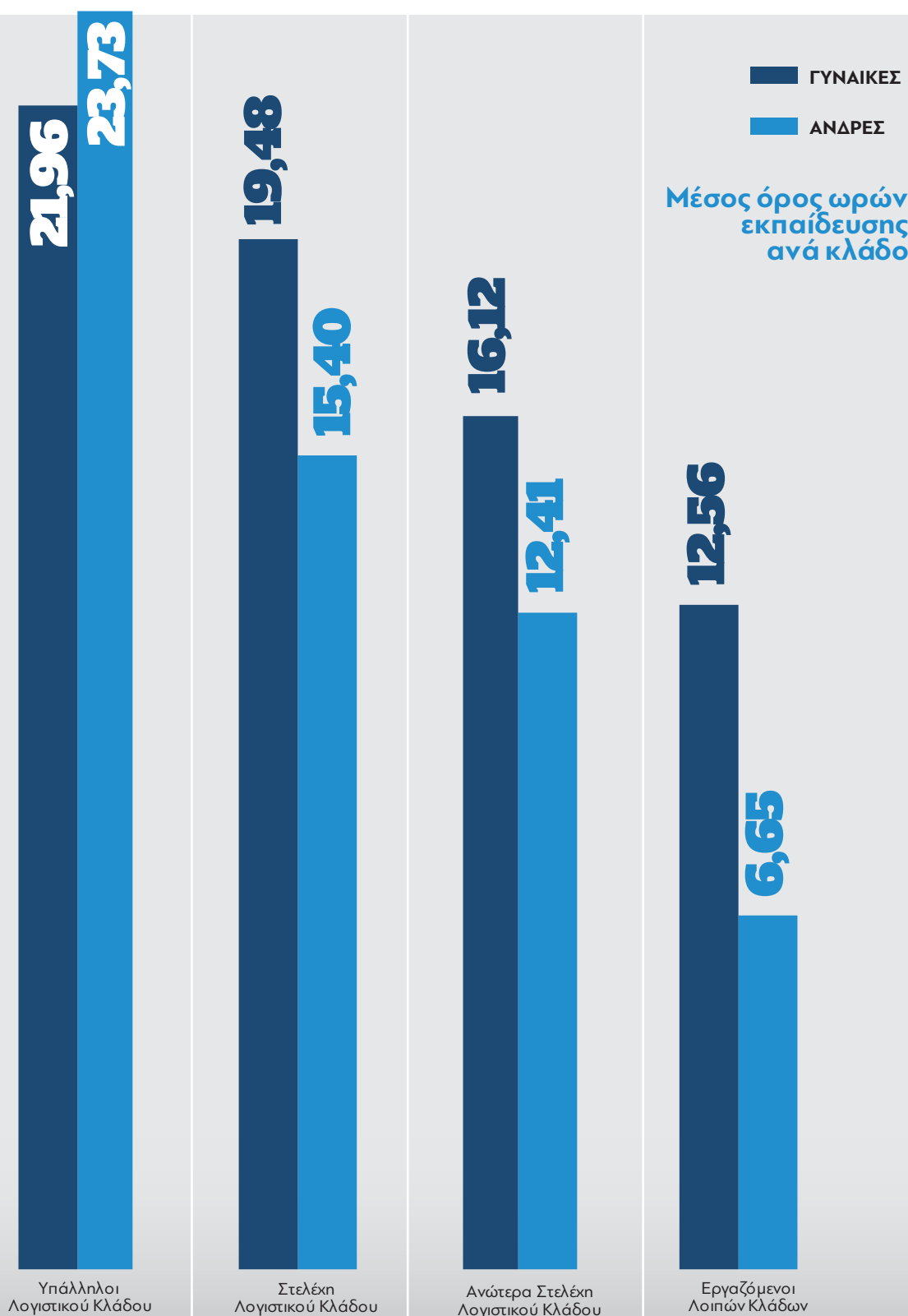
Εκπαιδευτικά προγράμματα διοικητικής

14.505

25%

Εκπαιδευτικά προγράμματα σχετικά με τις Επιχειρήσεις-Πελάτες

29.563



Οι ανθρωποώρες εκπαίδευσης για το σύνολο του Προσωπικού της Alpha Bank και των Τραπεζών του εξωτερικού ανήλθαν σε 232.765 (78.819 για τους άνδρες και 153.946 για τις γυναίκες) και ο μέσος όρος ανά Εργαζόμενο σε 22,8 ώρες.

Κέντρα Ανάπτυξης

Η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού συνέχισε τη διεξαγωγή των Κέντρων Ανάπτυξης Στελεχών της Τράπεζας, επεκτείνοντας το εύρος των Εργαζομένων που πληρούν τα κριτήρια συμμετοχής στο Δίκτυο Καταστημάτων εντός και εκτός Αττικής. Στόχος των Κέντρων Ανάπτυξης αποτελεί η ανάπτυξη κρίσιμων δεξιοτήτων σε πληθυσμό της Τράπεζας και η σύνδεση των αποτελεσμάτων με μία σειρά από αναπτυξιακές δράσεις όπως για παράδειγμα εξατομικευμένα πλάνα ανάπτυξης,

προγράμματα σχεδιασμού διαδοχής, σεμινάρια εκπαίδευσης και λοιπές δράσεις. Σε κάθε διεξαγωγή συμμετέχουν σχεδόν ισάριθμοι Εργαζόμενοι από τις Κεντρικές Υπηρεσίες και το Δίκτυο Καταστημάτων.

Εσωτερικό Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα

Συνεχίστηκε και κατά τη διάρκεια του 2019 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 αντικείμενο τη Νομισματική-Τραπεζική-Χρηματοοικονομική. Από το 2010 έχουν ολοκληρώσει τις μεταπτυχιακές τους σπουδές 174 άτομα. Το Πρόγραμμα αναμένεται να υλοποιηθεί και για το ακαδημαϊκό έτος 2019-2020.

6.2 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 Intranet της Alpha Bank 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 για θέματα 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 Επιθεώρησης Εργασίας (Σ.Ε.Π.Ε.) και από τις ελεγκτικές Υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α.



Μέσω του Εγχειριδίου ενημερώνονται οι Διευθυντές των Μονάδων σχετικά με τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την εργατική νομοθεσία. Για την παρακολούθηση, αλλά και για τη βελτίωση διαδικασιών που σχετίζονται με την υγεία και με την ασφάλεια, τίθενται ποιοτικοί και ποσοτικοί στόχοι. Οι στόχοι παρακολουθούνται σε μηνιαία βάση μέσω 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 παρεκκλίσεων από τις διαδικασίες, όπως μη εκτέλεση των επισκέψεων/ελέγχων. Το 2019, ολοκληρώθηκε η διαγνωστική μελέτη για την εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας ISO45001 και το 2020 έχει προγραμματιστεί η εφαρμογή του σε όλη την Τράπεζα.

Για την υγεία και για την ασφάλεια των Εργαζομένων, η Τράπεζα αφ' ενός συμμορφώνεται με την ισχύουσα νομοθεσία, αφ' ετέρου διοργανώνει επιπλέον σχετικούς ελέγχους, εκπαιδεύσεις και προγράμματα, όπως:

- Έλεγχος σε μηνιαία βάση της τήρησης των επισκέψεων και ελέγχων των Ιατρών Εργασίας και Τεχνικών Ασφαλείας, μέσω αναφορών από τη συνεργαζόμενη εταιρία ΕΞ.Υ.Π.Π.
- Έλεγχος των Βιβλίων Γραπτών Υποδείξεων με τις επισκέψεις και τις παρατηρήσεις, σε συνεργασία

με την κάθε Μονάδα και λήψη μέρимνας από τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού και τη Διεύθυνση Προμηθειών, Περιουσίας και Ασφαλείας για οποιοσδήποτε διορθώσεις ή βελτιώσεις.

- Ανάλυση των κινδύνων υγείας και ασφαλείας, στο πλαίσιο της ετήσιας Αυτοαξιολόγησης Λειτουργικών Κινδύνων (Risk Control Self-Assessment - RCSA) των Μονάδων.
- Ορισμός Υπαλλήλων σε κάθε Μονάδα της Τράπεζας, για την καθοδήγηση των υπολοίπων σε θέματα Ασφαλείας. Οι εν λόγω Υπάλληλοι παρακολουθούν σεμινάρια υπό την εποπτεία της Διεύθυνσης 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 Τράπεζας, οι οποίοι πραγματοποιούν επισκέψεις στις Μονάδες της και ενημερώνουν συστηματικά τους Εργαζόμενους για θέματα υγείας και ασφαλείας.
- Εκπαιδεύσεις σε πρόγραμμα με θέμα "Πυρασφάλεια Καταστημάτων και Κτιρίων" σε 188 Λειτουργούς της Τράπεζας σε Αθήνα και σε Θεσσαλονίκη.
- Θεωρητική και πρακτική εκπαίδευση σε θέματα πυρασφάλειας, σεισμών, εκκένωσης κτιρίων σε 52 Φρουρούς και Φύλακες Ασφαλείας.
- Εκπαιδευτικά προγράμματα Νεοπροσληθέντων, με τη συμμετοχή 126 Λειτουργών και θέμα "Φυσική Ασφάλεια Προσώπων και Αγαθών, Ασφάλεια Εργασιακού Χώρου και Αντιμετώπιση Κρίσιμων Καταστάσεων – Ληστείες".
- Εκπαιδευτικά προγράμματα με θεματολογία ληστείας, ομηρίας, πυρασφάλειας, σεισμού και εκκένωσης κτηρίων για τους Λειτουργούς που έχουν ορισθεί Διαχειριστές Κρίσιμων Καταστάσεων και Ομάδων Πυρασφάλειας, συνολικά 152 άτομα, και εκπαιδεύσεις στις εγκαταστάσεις των Καταστημάτων και των Διευθύνσεων, συνολικά 489 άτομα.

- Εκπαιδεύσεις από Αξιωματικούς της Πυροσβεστικής Υπηρεσίας, με μέρимνας της Διεύθυνσης Προμηθειών, Περιουσίας και Ασφαλείας, για θέματα αρμοδιότητάς τους, σε Κτήρια της Τράπεζας σε Αττική και Επαρχία.
 - Κατάρτιση 65 σχεδίων εκκένωσης Κτιρίων και Καταστημάτων.
 - Παροχή ψυχολογικής υποστήριξης σε συνεργασία με ειδικούς επιστήμονες, ψυχολόγους-ψυχοθεραπευτές με δυνατότητα συναντήσεων συμβουλευτικού και υποστηρικτικού χαρακτήρα για τους Εργαζόμενους. Η Τράπεζα, κατά τη διάρκεια του έτους, προκειμένου να ενισχύσει τη θετική σκέψη των Εργαζομένων της και στο πλαίσιο της αντιμετώπισης του καθημερινού άγχους, οργάνωσε ειδικά σεμινάρια για τη διαχείριση του χρόνου και του άγχους (Time and Stress Management).
- Τέλος, η Τράπεζα, για την καθημερινή φροντίδα της υγείας των Εργαζομένων της, απασχολεί σε μόνιμη βάση δύο Ιατρούς, τους οποίους μπορούν να επισκεφθούν οι ενδιαφερόμενοι στα πλήρως εξοπλισμένα Ιατρεία, τα οποία λειτουργούν καθ' όλη τη διάρκεια του ωραρίου εργασίας. Κατά το 2019, τους Ιατρούς της Τράπεζας επισκέφθηκαν περισσότεροι από 700 Εργαζόμενοι.

Δείκτες για την Υγεία και για την Ασφάλεια	Αριθμός περιστατικών			Απολεσθείσες ημέρες λόγω αυτών των περιστατικών		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Αριθμός τραυματισμών ¹	0	2	1	0	130	1
Αριθμός θανάτων	0	0	0	0	0	0
Λοιπές ασθένειες ²	4.681	4.328	3.925	42.513	40.236	38.613
Δείκτης απουσιών ³ (AR)	2%	2%	2%			

¹ Εξαιρούνται συμβάντα που προκλήθηκαν από παθολογικά αίτια.

² Δεν περιλαμβάνονται οι άδειες τοκετού.

³ Ως δείκτης απουσιών ορίζεται ο συνολικός αριθμός των απολεσθεισών ημερών προς το γινόμενο του συνολικού αριθμού των Εργαζομένων με το σύνολο των εργάσιμων ημερών κατά τη διάρκεια του έτους.

Στο σύνολο των Τραπεζών του Ομίλου Alpha Bank στο εξωτερικό (στην Κύπρο, στη Ρουμανία, στην Αλβανία και στο Ηνωμένο Βασίλειο), καταγράφηκαν τρεις τραυματισμοί, εκ των οποίων δύο στο Ηνωμένο Βασίλειο και ένας στην Κύπρο με βάση τα στοιχεία του 2019.

6.3 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ, ΠΑΡΟΧΕΣ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ

ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Η Alpha Bank, γνωρίζοντας πόσο καταλυτικής σημασίας είναι η αμφίδρομη επικοινωνία με τους Εργαζόμενους της για τη βελτίωση των εργασιακών σχέσεων και της καθημερινότητας όλων, έχει καθιερώσει μία ημέρα την εβδομάδα ως “Ημέρα Επικοινωνίας”. Κατά την ημέρα αυτή, όποιος Εργαζόμενος επιθυμεί, μπορεί να συναντήσει τη Διευθύντρια της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού για να συζητήσει οποιοδήποτε εργασιακό ή προσωπικό του θέμα, ενώ παρόμοιες συναντήσεις πραγματοποιούν Στελέχη της Διεύθυνσης με Υπαλλήλους σε όλη την Ελλάδα. Το 2019, διεξήχθησαν συνολικά 1.075 συναντήσεις. Επιπλέον, στην Τράπεζα υπάρχουν και άλλα δίκτυα επικοινωνίας. Ενδεικτικά αναφέρονται:

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

Εξυπηρέτηση και Αναβάθμιση Υπηρεσιών

Με γνώμονα τη συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και τον εκσυγχρονισμό των λειτουργιών αναπτύσσονται συνεχώς in house εφαρμογές τόσο για την εξυπηρέτηση του Εργαζόμενου όσο και για την εξυπηρέτηση των Διευθυντών και των Μονάδων. Συγκεκριμένα, κατά το 2019 η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού προχώρησε στην επέκταση των ακολουθιών εφαρμογών και στην αναβάθμιση των παρακάτω συστημάτων:

- Εφαρμογή “Διαχείριση Οργανωτικής Δομής”
- Εφαρμογή “Προσωρινές Μεταβολές Μονάδων”
- Πληροφοριακό Σύστημα Ανθρώπινου Δυναμικού
- Σύστημα Μισθοδοσίας
- Ενημέρωση Παροχών Στελέχους
- Ηλεκτρονική Ενημέρωση Διευθυντή

ΕΡΕΥΝΑ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ

Το 2019, πραγματοποιήθηκε η έρευνα Οργανωτικής Απόδοσης της Τράπεζας. Η συμμετοχή των Εργαζομένων που κλήθηκαν να συμμετάσχουν στην έρευνα έφτασε το 80%, σε σύνολο 7.598 που προσκλήθηκαν.

Η Έρευνα Οργανωτικής Απόδοσης σχεδιάστηκε ώστε να βοηθήσει στη βελτίωση της εύρυθμης λειτουργίας και της παραγωγικότητας της Τράπεζας, καθώς και στη βελτιστοποίηση των διαδικασιών της. Τα αποτελέσματα της έρευνας αξιοποιήθηκαν στο μέγιστο και θα συμβάλουν ουσιαστικά στο στρατηγικό σχεδιασμό της Τράπεζας.

ΑΜΟΙΒΕΣ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΕΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

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 διαμόρφωσης της αμοιβής είναι η βαρύτητα της θέσης εργασίας που έκαστος κατέχει, η συστηματική αξιολόγηση της απόδοσής του, καθώς και οι βέλτιστες πρακτικές και τάσεις που επικρατούν στην αγορά, σε συνδυασμό με τις εσωτερικές ανάγκες της Τράπεζας και των εταιριών του Ομίλου. Στο πλαίσιο σύνδεσης των αμοιβών με την απόδοση των Εργαζομένων και συγκεκριμένα την επιβράβευση των Εργαζομένων που συνεισφέρουν στην επίτευξη σημαντικών αποτελεσμάτων, για το έτος 2019 και εντός του εγκεκριμένου πλαισίου μεταβλητών αποδοχών, η Τράπεζα υλοποίησε με επιτυχία δύο σχήματα μεταβλητών αποδοχών, α) για το Προσωπικό Κεντρικών Υπηρεσιών (Performance Incentive Program) και β) για το Προσωπικό Δικτύου (Sales Incentive Program). Για την εξυπηρέτηση των λειτουργικών αναγκών συγκεκριμένων θέσεων, υφίστανται σχήματα παροχών που προβλέπουν τη χρήση εταιρικής κάρτας, εταιρικού κινητού τηλεφώνου, εταιρικού αυτοκινήτου, εξόδων κίνησης 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 δάνεια και χορηγεί προκαταβολές ποσού 2 έως 4 μισθών με συγκεκριμένους όρους και προϋποθέσεις. Η Τράπεζα και οι Εταιρίες του Ομίλου συμμετέχουν κάθε χρόνο σε έρευνες αμοιβών και παροχών που διεξάγονται από Εταιρίες Συμβούλων αναγνωρισμένου

κύρους. Επιδίωξη αποτελεί οι αμοιβές να είναι ανταγωνιστικές της αγοράς, ώστε να είναι εφικτή η προσέλκυση και η διατήρηση του ανθρώπινου δυναμικού που έχει τις κατάλληλες ικανότητες, δεξιότητες, εμπειρίες και συμπεριφορές που χρειάζεται ο Όμιλος.

ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ ΚΑΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑ 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 Εργαζόμενους και τα μέλη των οικογενειών τους, που αναδεικνύουν την έμπρακτη φροντίδα και το ενδιαφέρον της Τράπεζας και προσφέρουν βοήθεια, ασφάλεια και σιγουριά. Η Τράπεζα, σε συνεργασία με την ΑΧΑ Ασφαλιστική, παρέχει τα κάτωθι ασφαλιστικά προγράμματα στο μόνιμο Προσωπικό της και στα μέλη των οικογενειών τους:

• Πρόγραμμα Ασφαλιστικής Κάλυψης Υγείας και Ζωής:

Οι Εργαζόμενοι στην Τράπεζα ασφαλίζονται για κύρια ιατροφαρμακευτική και νοσοκομειακή περίθαλψη στον Εθνικό Οργανισμό Παροχής Υπηρεσιών Υγείας (Ε.Ο.Π.Υ.Υ.). Για την εξασφάλιση του υψηλότερου επιπέδου ιατρικής περιθαλψής των Υπαλλήλων της, η Τράπεζα παρέχει συμπληρωματικά, δωρεάν, ένα ειδικό ολοκληρωμένο πρόγραμμα ιατρικής και νοσοκομειακής περίθαλψης καθώς και Ασφάλεια Ζωής και Μόνιμης Ολικής Ανικανότητας για εργασία από ατύχημα ή από ασθένεια, όπως και Μόνιμης Μερικής Ανικανότητας για εργασία από ατύχημα.

• 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, 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.

• Ομαδικό Αποταμιευτικό Πρόγραμμα

Προσωπικού: Το ποσοστό ένταξης στο συγκεκριμένο Πρόγραμμα του Προσωπικού που δεν υπάγεται σε ασφαλιστικό φορέα πρόνοιας ανέρχεται σε 82%. Το Πρόγραμμα προβλέπει την καταβολή εφάπαξ χρηματικής παροχής κατά το πέρας του επαγγελματικού βίου και εφαρμόζεται με επιτυχία από την Τράπεζα μέσω

επένδυσης των μηνιαίων εισφορών της Τράπεζας και των Εργαζομένων. Επιπλέον, η Τράπεζα παρέχει διευκολύνσεις για τους γονείς όπως:

• Επίδομα τοκετού: Η Τράπεζα χορηγεί εφάπαξ επίδομα τοκετού ποσού Ευρώ 2.000, βάσει της Σ.Σ.Ε. Τραπεζών - Ομοσπονδίας Τραπεζοϋπαλληλικών Οργανώσεων Ελλάδος (Ο.Τ.Ο.Ε.), αμέσως μετά τη γέννηση του τέκνου. Το 2019, η Τράπεζα χορήγησε επίδομα τοκετού σε 318 Υπαλλήλους, το συνολικό ύψος του οποίου ανήλθε σε Ευρώ 377.706.

• Χορήγηση μειωμένου ωραρίου:

Για τη διευκόλυνση των νέων μητέρων, η Τράπεζα χορηγεί μειωμένο ωράριο για τη φροντίδα των τέκνων τους υπό τη μορφή σωρευτικής συνεχόμενης αδειάς μετ' αποδοχών. Το 2019, χορηγήθηκε

σε 164 Υπαλλήλους, σε σύνολο 10.903 ημερών. Επίσης, από την αρχή του έτους δόθηκαν 18.041 ημέρες αδειάς τοκετού σε 250 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 2019, έλαβαν το βρεφονηπιακό επίδομα συνολικά 1.366 Υπάλληλοι για συνολικά 1.686 τέκνα. Επιπλέον, 36 Υπάλληλοι με συνολικά 41 τέκνα έλαβαν το επίδομα φύλαξης τέκνων κατ' οίκον.

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

• Ετήσια οικονομική ενίσχυση, ημέρες αδειάς και μείωση

του ωραρίου για τους Εργαζόμενους με παιδιά που αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα υγείας

• Ειδικό μηνιαίο προνοιακό επίδομα σε Υπαλλήλους και σε συνταξιούχους οι οποίοι αντιμετωπίζουν θέματα είτε νεφροπάθειας είτε τυφλότητας

• Πρόσθετες Άδειες Διευκόλυνσης στους Υπαλλήλους της Τράπεζας που φοιτούν σε προπτυχιακά προγράμματα

Η Alpha Bank, αναγνωρίζοντας την αξία των τεχνών και του πολιτισμού στην περαιτέρω ανάπτυξη του Ανθρώπινου Δυναμικού της, καθώς και την ενίσχυση του ομαδικού πνεύματος, υποστήριξε έμπρακτα δράσεις που διευρύνουν τα ενδιαφέροντα των Εργαζομένων και συμπληρώνουν την καθημερινότητά τους με δημιουργικές ασχολίες. Συγκεκριμένα, καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, διοργανώθηκαν δράσεις, όπως ειδικές ξεναγήσεις για τους Υπαλλήλους σε εκθέσεις, μουσεία, συλλογές κ.λπ. και συμμετοχή σε εκδηλώσεις τέχνης και πολιτισμού. Επιπλέον, κατά την περίοδο των Χριστουγέννων απεστάλησαν δωροεπιταγές σε Υπαλλήλους της Τράπεζας για τα τέκνα τους ηλικίας έως 6 ετών, σε όλη την Ελλάδα. Το 2019, συμμετείχαν συνολικά σε εκδηλώσεις/δράσεις 4.418 Εργαζόμενοι της Τράπεζας.

2017

Έναρξη συστηματικής αντικατάστασης φωτιστικών σωμάτων παλαιότερης, ενεργοβόρας τεχνολογίας (φθορισμού, πυρακτώσεως κλπ.), με συστήματα φωτισμού νέας τεχνολογίας LED, σε Καταστήματα και κτήρια της Τράπεζας

Έναρξη εγκατάστασης αστρονομικών χρονοδιακοπών νυκτερινού εξωτερικού φωτισμού σε όλα τα Καταστήματα της Τράπεζας

2018

Σταδιακή αντικατάσταση, σύμφωνα και με τις δυνατότητες του προϋπολογισμού, παλαιών ενεργοβόρων συστημάτων κλιματισμού με συστήματα νέας τεχνολογίας (inverter) μικρότερης ενεργειακής κατανάλωσης. Συνολικά αντικαταστάθηκαν παλαιότερες μονάδες κλιματισμού σε 18 Καταστήματα.

Θέσπιση Περιβαλλοντικής Πολιτικής σε επίπεδο Ομίλου.

Επέκταση της υπηρεσίας “Managed Printing Services (MPS)” σε 16 Μονάδες της Τράπεζας

2019

Πιστοποίηση της Alpha Bank σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14001

Ολοκλήρωση της τοποθέτησης κάδων ανακύκλωσης λαμπτήρων φωτισμού και φωτιστικών σωμάτων, στο 96,5% των Καταστημάτων και σχεδόν σε όλα τα κτήρια της Τράπεζας

Ολοκλήρωση εγκατάστασης αστρονομικών χρονοδιακοπών νυκτερινού εξωτερικού φωτισμού σε όλα τα Καταστήματα της Τράπεζας



7. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Η περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση και η προστασία του περιβάλλοντος αποτελούν βασικό άξονα ενεργειών της Τράπεζας.

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 εξοικονόμησης ενέργειας, ανάπτυξης 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 “Υπεύθυνες Επενδύσεις και Χρηματοδοτήσεις”). Επίσης, η Τράπεζα ενισχύει τη διαχείριση της περιβαλλοντικής διάστασης των χρηματοδοτήσεών της, ενσωματώνοντας νέες διαδικασίες αξιολόγησης περιβαλλοντικών κινδύνων στο Πλαίσιο Διαχείρισης 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, θέρμανσης και ψύξης των Κτηρίων της, τη χρήση φιλικού προς το περιβάλλον εξοπλισμού ενεργειακής κλάσης τουλάχιστον A++, καθώς και την εξ αποστάσεως εκπαίδευση, πραγματοποιώντας δράσεις για την αποδοτική χρήση πρώτων υλών και υλικών και εφαρμόζοντας την αρχή “μείωση, επαναχρησιμοποίηση, ανακύκλωση” για τη διαχείριση των παραγόμενων αποβλήτων.

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

Με στόχο τη συστηματική παρακολούθηση, διαχείριση και βελτίωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεών της, η Τράπεζα σχεδίασε και ανέπτυξε σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14001, το οποίο πιστοποιήθηκε από εξωτερικό φορέα μέσα στο 2019.



7.1 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 Τράπεζας συμπεριλαμβανομένης της εφαρμογής του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ). Εκπρόσωπος της Γενικής Διεύθυνσης της Τράπεζας στο ΣΠΔ είναι ο Διευθυντής της Διεύθυνσης Προμηθειών, Περιουσίας και Ασφαλείας, ο οποίος έχει τη γενική εποπτεία του ΣΠΔ, επιβλέπει τον σχεδιασμό και την εφαρμογή του έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η σωστή λειτουργία και η συνεχής βελτίωσή του, και εισηγείται προς έγκριση την Περιβαλλοντική Πολιτική της Τράπεζας. Επίσης, ενημερώνει τη Γενική Διεύθυνση για τα αποτελέσματα εφαρμογής του ΣΠΔ 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 κατευθύνσεις που αποφασίζονται από τη Γενική Διεύθυνση σε σχέση με την ανάπτυξη του ΣΠΔ. Επιπλέον, έχει συσταθεί Περιβαλλοντικό Συμβούλιο και Ομάδα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης με διακριτές αρμοδιότητες όσον αφορά τη περιβαλλοντική διαχείριση των δραστηριοτήτων της Τράπεζας.

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 συστηματοποίησης είναι η βελτίωση της ακρίβειας των στοιχείων επίδοσης της Τράπεζας και η αναγνώριση τομέων βελτίωσης, αν και οι άμεσες επιπτώσεις της λειτουργίας της Τράπεζας στην κλιματική αλλαγή δεν είναι ουσιαστικές. Σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, η Alpha Bank αξιολογεί σε τακτά χρονικά διαστήματα τους κινδύνους και τις ευκαιρίες που σχετίζονται με την κλιματική αλλαγή. Κίνδυνοι όπως οι πιθανές καταστροφές στις υποδομές της Τράπεζας λόγω της αυξημένης συχνότητας και έντασης των ακραίων καιρικών φαινομένων και η αύξηση καταναλώσεων ενέργειας λόγω κλιματικών αλλαγών αναγνωρίζονται και αξιολογούνται, ώστε η Τράπεζα να λάβει τα κατάλληλα μέτρα για την αντιμετώπισή τους. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι η Τράπεζα έχει ασφαλίσει τις υποδομές και τα κτήρια της απέναντι σε πιθανές φυσικές καταστροφές. Ταυτόχρονα, η μείωση καταναλώσεων ενέργειας λόγω αύξησης της θερμοκρασίας κατά τη χειμερινή περίοδο

ή λόγω τεχνολογιών που αυξάνουν την αποδοτικότητα αποτελούν ευκαιρίες μείωσης των λειτουργικών δαπανών για την Τράπεζα.

ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

Το 2019, η συνολική κατανάλωση ενέργειας της Alpha Bank που προέρχεται από την κατανάλωση

ηλεκτρικής ενέργειας, φυσικού αερίου, πετρελαίου θέρμανσης, πετρελαίου (diesel) για τα ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη και καυσίμων κίνησης (βενζίνη και πετρέλαιο) για τα οχήματα ανήλθε στις 66.414 MWh (239 TJ). Το 86,5% της ετήσιας κατανάλωσης ενέργειας προέρχεται από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας.

Εξέλιξη κατανάλωσης ενέργειας

	2017	2018	2019
ΚΑΥΣΙΜΑ ΚΙΝΗΣΗΣ MWh	637	4.287	4.372
ΠΕΤΡΕΛΑΙΟ DIESEL H/Z MWh	114	111	65
ΠΕΤΡΕΛΑΙΟ ΘΕΡΜΑΝΣΗΣ MWh	1.144	1.274	1.255
ΦΥΣΙΚΟ ΑΕΡΙΟ MWh	3.206	2.385	3.267
ΗΛΕΚΤΡΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ MWh	64.060	60.329	57.455
ΣΥΝΟΛΟ	69.161	68.386	66.414
ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ*	147	143	141

*Κατανάλωση ενέργειας ανά M2 (kWh/m2) δεν συμπεριλαμβάνεται η κατανάλωση ενέργειας για την κίνηση οχημάτων

Σημείωση:
Από το 2018 υπολογίζεται η κατανάλωση των καυσίμων κίνησης για το σύνολο των οχημάτων της Τράπεζας.



Ηλεκτρική Ενέργεια

Η Τράπεζα υπολογίζει την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας για όλα τα Κτήρια, Γραφεία και Καταστήματά της. Στον ανωτέρω πίνακα, τα σχετικά στοιχεία για το 2019 αφορούν σε μετρήσεις που έγιναν σε Κτήρια, σε Καταστήματα (Δίκτυο), σε κενά ακίνητα και σε λοιπές εγκαταστάσεις της Τράπεζας καθώς και των Εταιρειών του Ομίλου που συστεγάζονται στα οικοδομήματα αυτά στην Ελλάδα. Προκειμένου να υπολογιστούν η κατανάλωση και οι σχετικές μετρούμενες επιφάνειες, εφαρμόστηκαν (όπου ήταν εφαρμόσιμο και εφικτό) οι κατωτέρω βασικές αρχές:

- Συμπεριλαμβάνονται οι Εταιρείες του Ομίλου (π.χ. συστεγασα σε ίδια Κτήρια), καθώς και οι κοινόχρηστοι χώροι, οι κενοί χώροι, οι χώροι στάθμευσης και οι βοηθητικοί χώροι (π.χ. λόγω ιδιοκτησίας κτηρίου ή συμβατικών συμφωνηθέντων κ.ά.).
- Συμπεριλαμβάνονται περιπτώσεις που η Τράπεζα χρεώνεται το ποσοστό της κατανάλωσης 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 επίσιας κατανάλωσης για το 4% της συνολικής επιφάνειας της Τράπεζας, για την οποία δεν υπήρχε καταγραφή.
- Για τους χώρους εκείνους για τους οποίους δεν έχουν ληφθεί λογαριασμοί κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας από τον πάροχο, έχει διενεργηθεί προβολή της κατανάλωσης για να καλύπτει όλο το έτος.
- Η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας για την κίνηση των ηλεκτρικών οχημάτων της Τράπεζας δεν συνυπολογίζεται στους δείκτες ανά m² χώρων. Η Τράπεζα προμηθεύθηκε το ηλεκτρικό ρεύμα για το έτος 2019 από τη Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού Α.Ε. Ο Λειτουργός Αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας Α.Ε. (ΛΑΓΗΕ) χορήγησε στην Τράπεζα Πιστοποιητικό Εγγύησης Προέλευσης της ηλεκτρικής ενέργειας (GREENPASS), με το οποίο πιστοποιείται ότι 53.035 MWh (92% της συνολικής κατανάλωσης) ηλεκτρικού ρεύματος που κατανάλωσε η Τράπεζα για το έτος 2019 παρήχθησαν από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας. Προκειμένου να συστηματοποιηθεί η ανωτέρω διαδικασία, αλλά και να υπάρχει αυξημένη επαγρύπνηση στους Διευθυντές του Δικτύου Καταστημάτων, ξεκίνησε το 2019 η αποστολή επιστολών σε Καταστήματα του Δικτύου που εμφανίζουν αύξηση της κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος της τάξης του 20% και άνω σε σχέση με την αντίστοιχη περίοδο του προηγούμενου έτους για παροχή διευκρινήσεων. Επιπλέον, πραγματοποιείται επίσκεψη ηλεκτρολόγου για τον έλεγχο της ηλεκτρικής εγκατάστασης, εφόσον κριθεί απαραίτητο.

Η Τράπεζα παρακολουθεί το δείκτη κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας ανά m² για διαφορετικού τύπου Κτήρια και Καταστήματα σε όλη τη διάρκεια του έτους, με στόχο την έγκαιρη αναγνώριση κάποιας απόκλισης. Με τον τρόπο αυτό, επισημαίνονται εγκαίρως τυχόν αναίτιες αυξήσεις της κατανάλωσης ρεύματος, διερευνάται η αιτία και λαμβάνονται τα απαιτούμενα μέτρα. Γενικότερος στόχος της Τράπεζας είναι η, κατά το δυνατόν, μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας. Το 2019, μέσα από σειρά κατάλληλων ενεργειών και δράσεων επιτεύχθηκε η μείωση της συνολικής κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας κατά 5% σε σχέση με το 2018, απόδοση βελτιωμένη σε σχέση με τον στόχο 2% που είχε τεθεί για το 2019. Το 2019, η Τράπεζα εγκατέστησε φωτισμό LED σε 19 Καταστήματά και Κτήριά της, με προοπτική την επέκταση του μέτρου σε περισσότερα σημεία παράλληλα με την πρόοδο της τεχνολογίας. Επιπροσθέτως, συνεχίστηκε η αντικατάσταση (όπου ήταν απαραίτητο λόγω παλαιότητας ή απαξίωσης) παλαιών ενεργοβόρων συστημάτων κλιματισμού με συστήματα νέας τεχνολογίας (inverter) μικρότερης ενεργειακής κατανάλωσης. Συνολικά αντικαταστάθηκαν παλαιότερες μονάδες κλιματισμού σε 21 Καταστήματα. Οι ανωτέρω ενέργειες έλαβαν χώρα είτε στο πλαίσιο γενικότερων ανακαινίσεων Καταστημάτων και Κτηρίων της Τράπεζας, είτε σε μεμονωμένες περιπτώσεις αντικατάστασης μόνο του φωτισμού ή του κλιματισμού, όπου αυτό ήταν αναγκαίο. Εντός του 2019 η Τράπεζα ολοκλήρωσε την εγκατάσταση των αστρονομικών χρονοδιακοπών σε όλα τα σημεία του Δικτύου Καταστημάτων της. Με την τοποθέτησή τους επιτεύχθηκε ο εξορθολογισμός της χρήσης του εξωτερικού φωτισμού των Καταστημάτων. Επιπλέον, η Τράπεζα κατά τη διάρκεια του έτους αντικατέστησε σε 25 Καταστήματα τον εσωτερικό φωτισμό των επιγραφών με αντίστοιχο τεχνολογίας LED. Στόχος είναι έως το τέλος του 2020 να έχει αντικατασταθεί με φωτισμό LED ο εσωτερικός φωτισμός των επιγραφών σε 10 ακόμα Καταστήματα. Τέλος, συνεχίστηκε η προώθηση της ορθολογικής χρήσης των εγκαταστάσεων φωτισμού, θέρμανσης και ψύξης. Σημειώνεται ότι η συνολική κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας για την Alpha Bank και τις Τράπεζες του εξωτερικού για το 2019 ανέρχεται σε λίγο πάνω από τις 90 GWh.

Φυσικό Αέριο – Πετρέλαιο Θέρμανσης

Το 2019, παρατηρήθηκε σημαντική αύξηση της συνολικής κατανάλωσης (MWh) φυσικού αερίου κατά 37%, η οποία οφείλεται στις ιδιαίτερα χαμηλές θερμοκρασίες κατά τη διάρκεια του χειμώνα και ειδικότερα στο τετράμηνο Ιανουάριος – Απρίλιος. Αντίθετα, η κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης δεν παρουσίασε ιδιαίτερα αυξομειώσεις και παρέμεινε στα ίδια επίπεδα με τα προηγούμενα έτη. Κατά τη διάρκεια των ελέγχων εφαρμογής του συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης διαπιστώθηκε ότι η καταγραφή των αποθεμάτων και της κατανάλωσης από το Δίκτυο Καταστημάτων εκτελείται με ακρίβεια.

Πετρέλαιο (Diesel) για Ηλεκτροπαραγωγή Ζεύγη

Η Τράπεζα χρησιμοποιεί 33 ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη (H/Z) σε 18 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.

Καύσιμα για τις Μετακινήσεις Ιδιοτήτων και Μισθωμένων Αυτοκινήτων

Η Τράπεζα για μέρος των μετακινήσεων που αφορούν σε λειτουργικές δραστηριότητες, χρησιμοποιεί ιδιότητα και μισθωμένα οχήματα. Από το 2018, στοχεύοντας στην πληρέστερη και ακριβέστερη παρακολούθηση και δημοσιοποίηση της επίδοσής της, η Τράπεζα προχώρησε στην εκτίμηση της κατανάλωσης για το σύνολο των οχημάτων της. Το 2019, ο συνολικός αριθμός των οχημάτων της Τράπεζας ανήλθε στα 495. Για τα 55 εξ' αυτών η Τράπεζα παρακολουθεί την κατανάλωσή τους μέσω καρτών καυσίμων, τις οποίες έχει προμηθεύσει στους οδηγούς τους. Για τα υπόλοιπα οχήματα η εκτίμηση της κατανάλωσης γίνεται προσεγγιστικά με βάση τον αριθμό των χιλιομέτρων που διένυσαν τα οχήματα κατά τη διάρκεια του έτους και τους ειδικούς συντελεστές κατανάλωσης ανά κατηγορία οχημάτων. Σύμφωνα με τα στοιχεία της Τράπεζας, το 2019, για το σύνολο των μετακινήσεων των οχημάτων της καταναλώθηκαν 239.058 lt βενζίνης και 218.775 lt πετρελαίου. Η κατανάλωση της ηλεκτρικής ενέργειας για την κίνηση των ηλεκτρικών οχημάτων της Τράπεζας συμπεριλαμβάνεται στην ποσότητα ηλεκτρικής ενέργειας που αναφέρεται παραπάνω.

ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΕΡΙΩΝ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΘΕΡΜΟΚΗΠΙΟΥ ΚΑΙ ΛΟΙΠΩΝ ΑΕΡΙΩΝ

Εκπομπές Αερίων Φαινομένου του Θερμοκηπίου από την Κατανάλωση Ενέργειας

Για το 2019, οι εκπομπές αερίων φαινομένου του θερμοκηπίου της Alpha Bank από τις ανωτέρω δραστηριότητες υπολογίζονται σε 38.454 tn CO₂ eq, εκ των οποίων το 95% (36.356 tn CO₂ eq) προέρχεται από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (έμμεσες εκπομπές – score 2) και το

υπόλοιπο 5% (2.098 tn CO₂ eq) από την κατανάλωση φυσικού αερίου, πετρελαίου θέρμανσης, πετρελαίου (diesel) για τα ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη και καυσίμων κίνησης (βενζίνη και πετρέλαιο) (άμεσες εκπομπές – score 1).

Για την αντιστάθμιση των έμμεσων εκπομπών από την κατανάλωση ηλεκτρισμού, η Alpha Bank εξασφάλισε Εγγυήσεις Προέλευσης από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας. Λαμβανομένων υπόψη των Εγγυήσεων Προέλευσης, οι συνολικές εκπομπές μειώνονται στους 4.733 tn CO₂ eq.

Εκπομπές Αερίων Φαινομένου του Θερμοκηπίου το 2019
Συνυπολογιζομένων των Εγγυήσεων Προέλευσης

0%
Πετρέλαιο (Diesel) Η/Ζ
17

12%
Φυσικό αέριο
591

56%
Ηλεκτρική Ενέργεια
2.635

7%
Πετρέλαιο θέρμανσης
337

24%
Καύσιμα κίνησης
1.153

Για τον υπολογισμό των εκπομπών CO₂ από την κατανάλωση φυσικού αερίου, πετρελαίου θέρμανσης, πετρελαίου (diesel) Η/Ζ και καυσίμων κίνησης (πετρέλαιο και βενζίνη) χρησιμοποιήθηκαν οι συντελεστές εκπομπής του Greenhouse Gas Protocol. Οι εκπομπές CO₂ από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας υπολογίζονται με βάση τα στοιχεία από τις ετήσιες εθνικές εκθέσεις που υποβάλλονται στη Γραμματεία της Σύμβασης- Πλαισίου του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών για την Κλιματική Αλλαγή (UNFCCC), καθώς και τα στοιχεία της Ευρωπαϊκής Στατιστικής Υπηρεσίας (Eurostat) για την εθνική ακαθάριστη παραγωγή ηλεκτρισμού. Για τη μετατροπή των εκπομπών CH₄ και N₂O σε

τόνους ισοδύναμου CO₂ έχουν χρησιμοποιηθεί οι τιμές του παγκόσμιου δυναμικού αύξησης της θερμοκρασίας σε χρονικό ορίζοντα 100 ετών, που περιλαμβάνονται στην Απόφαση 24/CP.19 της Συνόδου των Συμβαλλομένων Μερών της Σύμβασης-Πλαισίου των Ηνωμένων Εθνών για την Κλιματική Αλλαγή (UNFCCC). Τέλος για τον υπολογισμό των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου από την κατανάλωση ηλεκτρισμού, λαμβανομένων υπόψη των Εγγυήσεων Προέλευσης, χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής εκπομπής (residual emission factor) από το European Residual Mixes 2018.

Εξέλιξη εκπομπών Αερίων Φαινομένου του Θερμοκηπίου*

Χωρίς τις Εγγυήσεις Προέλευσης

Η αύξηση των εκπομπών που παρατηρείται σε σχέση με το 2018 οφείλεται αποκλειστικά στη μεταβολή του ειδικού συντελεστή εκπομπών ηλεκτρικής ενέργειας και όχι στην κατανάλωση ενέργειας από την Τράπεζα, η οποία συνολικά μειώθηκε κατά 3%.

	2017	2018	2019
ΚΑΥΣΙΜΑ ΚΙΝΗΣΗΣ tn Co ₂ eq	30	1.136	1.153
ΠΕΤΡΕΛΑΙΟ DIESEL Η/Ζ tn Co ₂ eq	165	30	17
ΠΕΤΡΕΛΑΙΟ ΘΕΡΜΑΝΣΗΣ tn Co ₂ eq	307	342	337
ΦΥΣΙΚΟ ΑΕΡΙΟ tnCo ₂ eq	584	435	591
ΗΛΕΚΤΡΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ tn Co ₂ eq	43.988	34.814	36.356
ΣΥΝΟΛΟ	45.074	36.757	38.454
ΕΞΕΛΙΞΗ ΕΚΠΟΜΠΩΝ ΑΕΡΙΩΝ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΘΕΡΜΟΚΗΠΙΟΥ*	96	79	85

*Εκπομπές eq CO₂ ανα m² (kg/m²) (δεν συμπεριλαμβάνονται οι εκπομπές από την κίνηση οχημάτων) CO₂

Σημείωση: Από το 2018 υπολογίζεται η κατανάλωση των καυσίμων κίνησης για το σύνολο των οχημάτων της Τράπεζας.



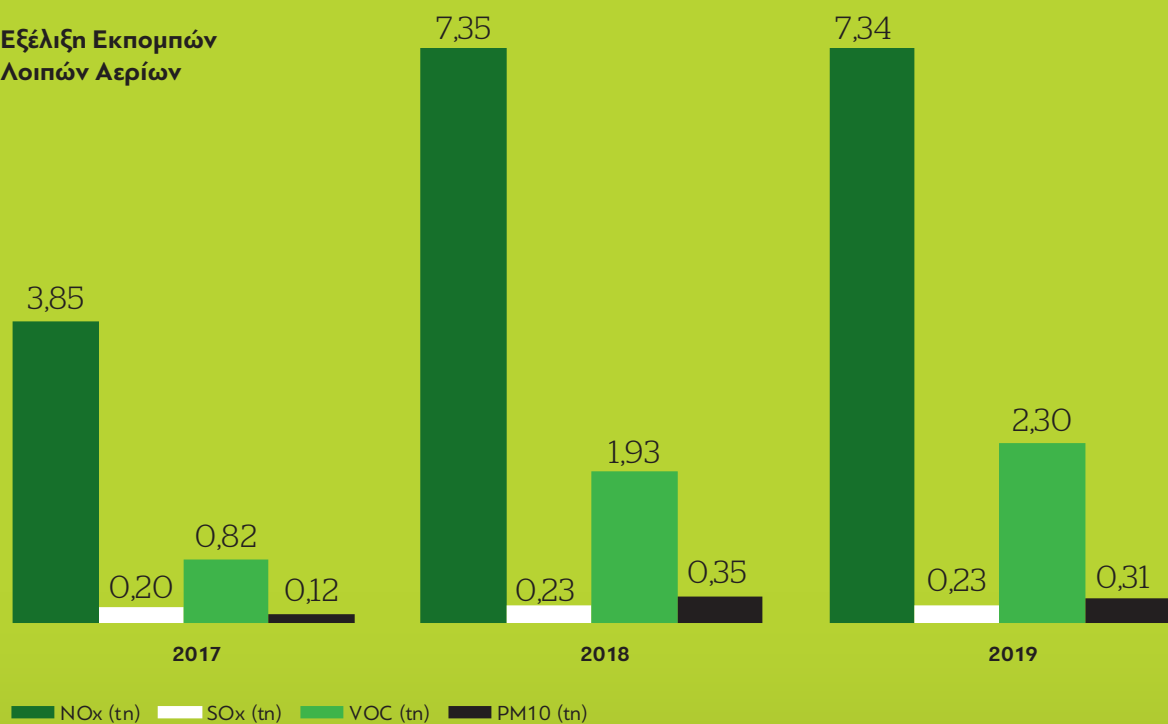
Λοιπές Έμμεσες Εκπομπές Αερίων Φαινομένου του Θερμοκηπίου

Η Alpha Bank ποσοτικοποιεί και παρακολουθεί τις λοιπές έμμεσες εκπομπές της (score 3). Το 2019, οι εκπομπές της Τράπεζας από τα επαγγελματικά αεροπορικά ταξίδια των Εργαζομένων της ανήλθαν σε 288 tn CO₂. Για την ταχυδρομική αποστολή υλικού της Τράπεζας στους Πελάτες (αντίγραφα κίνησης λογαριασμών, καρτών και δανείων) εκτιμάται ότι εκλύθηκαν 14,82 tn CO₂. Για τους υπολογισμούς χρησιμοποιήθηκαν οι συντελεστές εκπομπής του Greenhouse Gas Protocol.

Εκπομπές Λοιπών Αερίων από την Κατανάλωση Ενέργειας

Για το 2019, οι εκπομπές των λοιπών αερίων (NO_x, SO_x, VOC και PM10) που οφείλονται στην κατανάλωση φυσικού αερίου, πετρελαίου θέρμανσης, πετρελαίου Η/Ζ και καυσίμων κίνησης (πετρέλαιο και βενζίνη) από την Τράπεζα υπολογίζονται ότι ανέρχονται σε 7,34 tn NO_x, σε 0,23 tn SO_x, σε 2,3 tn VOC και σε 0,31 tn PM10. Για τον υπολογισμό χρησιμοποιήθηκαν οι σχετικοί συντελεστές εκπομπής από το ΕΜΕΡ/ΕΕΑ Air Pollutant Emission Inventory Guidebook 2013, ενώ οι εκπομπές SO_x του πετρελαίου υπολογίσθηκαν με βάση τη σχετική εθνική νομοθεσία. Οι εκπομπές Έμμεσων Οργανικών Ρύπων (POP) και Επικίνδυνων Ατμοσφαιρικών Ρύπων (HAP) δεν είναι ουσιώδεις για την Alpha Bank.

Εξέλιξη Εκπομπών Λοιπών Αερίων



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

Όζον

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 υπόψη όσα προβλέπονται στη σχετική νομοθεσία. Οι υδροφθοράνθρακες (HFC) χρησιμοποιούνται για την αντικατάσταση των ουσιών ODS σε υφιστάμενα συστήματα κλιματισμού (διαδικασία εκ των υστέρων εξοφλισμού - retrofit), ενώ σε νέες

εγκαταστάσεις τα συστήματα κλιματισμού που τοποθετούνται, διαθέτουν οικολογικά ψυκτικά υγρά. Το 2019, η Τράπεζα συμπλήρωσε συνολικά 1.067 kg ψυκτικά υγρά σε συστήματα κλιματισμού (αναπλήρωση διαρροών). Η ποσότητα αυτή αντιστοιχεί σε εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου 2,03 kt CO₂ eq, οι οποίες αποτελούν το 5% του συνόλου των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (άμεσων και έμμεσων) από τη χρήση ενέργειας.

Προσθήκη ψυκτικών μέσων (kg)
σε ψυκτικές εγκαταστάσεις
της Alpha Bank το 2019

636

R-407C

420

R-410A

11

R-422D

ΣΥΝΟΛΟ **1.067**

ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟ ΤΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΟΥ ΑΠΟΤΥΠΩΜΑΤΟΣ

Στο πλαίσιο της προσπάθειας για την εξοικονόμηση ενέργειας και για τον περιορισμό των εκπομπών του διοξειδίου του άνθρακα, η Alpha Bank, πέραν των ενεργειών που αναφέρονται ανωτέρω, συνέχισε την πραγματοποίηση προγραμμάτων εξ αποστάσεως εκπαίδευσης. Επισμαίνεται 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 Τράπεζας.

Το 2019, από την αποστολή ηλεκτρονικών αντιγράφων (e-statements) κίνησης λογαριασμών καρτών, καταθέσεων και στεγαστικών δανείων, αντί της ταχυδρομικής αποστολής αντιγράφων σε έντυπη μορφή, εκτιμάται ότι **εξοικονομήθηκαν 198 τόνοι χαρτιού**, ποσότητα που, για να παραχθεί, θα έπρεπε να κοπούν 3.359 δέντρα, και **αποφεύχθηκαν 20 tn CO₂**, που θα εκπέμπονταν για την ταχυδρομική αποστολή των έντυπων αντιγράφων στους Πελάτες.

Επίσης, η Τράπεζα συμμετείχε το 2019, για ενδέκατο 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, στο Μουσείο Χαρτονομισμάτων Ιονικής Τραπέζης στην Κέρκυρα και στον Εκθεσιακό Πολιτιστικό Χώρο στο Ναύπλιο, ενώ προχώρησε σε επέκταση της πρωτοβουλίας στα Κεντρικά Κτηριακά Συγκροτήματά της στην Κρήτη.

7.2 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΛΟΙΠΩΝ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΩΝ ΕΠΙΠΤΩΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ALPHA BANK

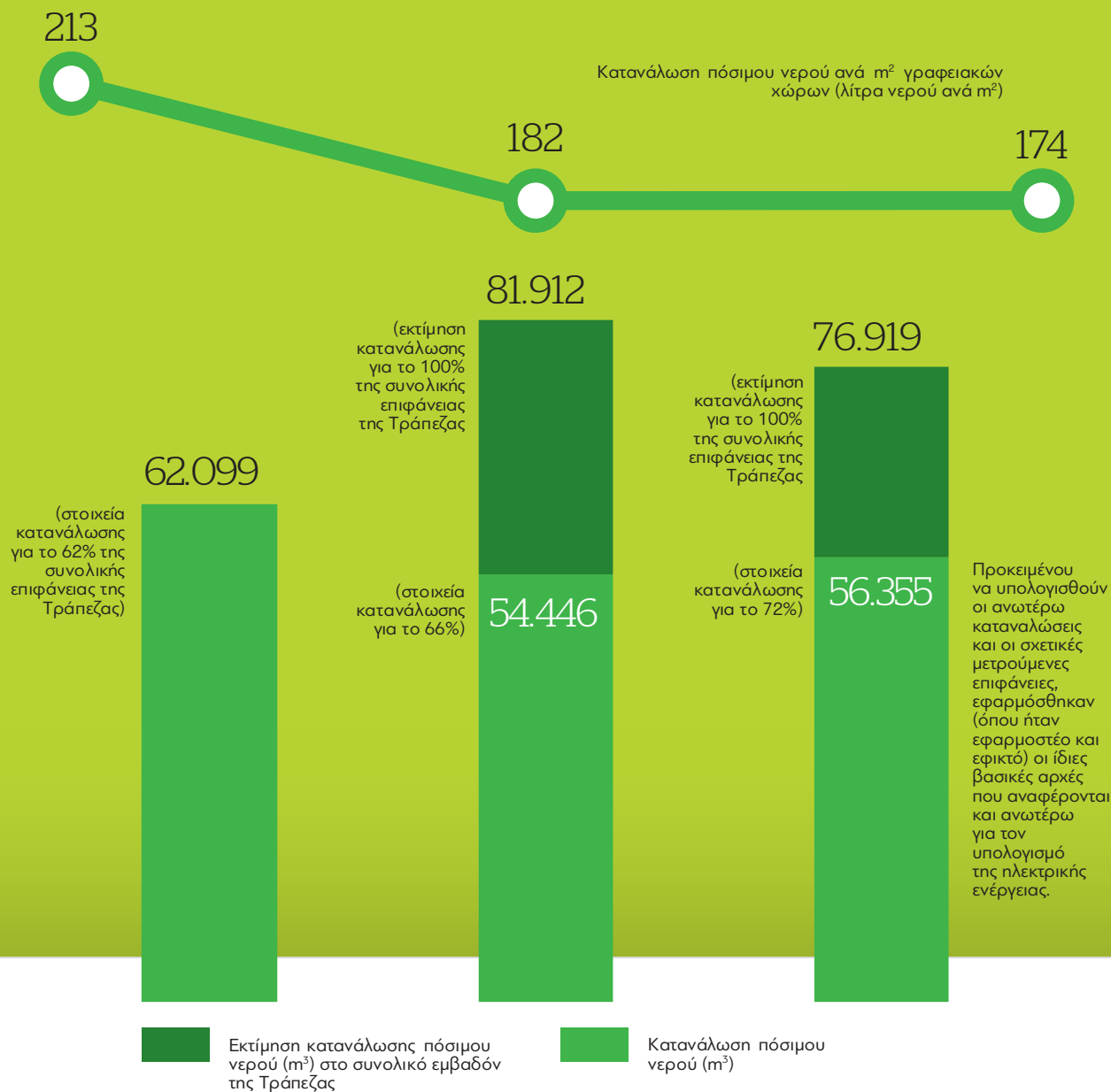
ΧΡΗΣΗ ΠΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ

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

Νερό

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

Εξέλιξη κατανάλωσης πόσιμου νερού



Η παρακολούθηση της κατανάλωσης νερού στις Οργανωτικές Μονάδες της Τράπεζας βασίζεται στους λογαριασμούς ύδρευσης. 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 προχώρησε στην εκτίμηση της κατανάλωσης νερού στο σύνολο της επιφάνειάς της. Από τα διαθέσιμα στοιχεία κατανάλωσης νερού στις κτηριακές υποδομές υπολογίζεται η μέση ετήσια κατανάλωση νερού ανά μονάδα επιφάνειας σε Καταστήματα και σε Κτήρια Διοίκησης. Με βάση τους δύο αυτούς δείκτες και την επιφάνεια των αντίστοιχων κτηριακών υποδομών της Τράπεζας που δεν καλύπτονται από τους διαθέσιμους λογαριασμούς ύδρευσης, υπολογίζεται η κατανάλωση νερού για το σύνολο των υποδομών.

Χαρτί και Αναλώσιμα

Η Alpha Bank χρησιμοποιεί φωτοαντιγραφικό χαρτί χαμηλής ενεργειακής κατανάλωσης τύπου “eco efficient 75 gr/m²”, πιστοποιημένο κατά τα διεθνή περιβαλλοντικά πρότυπα.

Η Τράπεζα παρακολουθεί, σε μηνιαία βάση, την κατανάλωση χαρτιού και επιδιώκει τη μείωση της χρησιμοποιούμενης ποσότητας. Στις διάφορες Μονάδες (Καταστήματα και Κτίρια της Διοίκησης) χρησιμοποιούνται 3 βασικές κατηγορίες χαρτιού:

- Φωτοαντιγραφικό χαρτί A4
- Έντυπα τραπεζικών συναλλαγών
- Χαρτί statements

Η παρακολούθηση της χορηγηθείσας ποσότητας χαρτιού ανά κατηγορία γίνεται μέσω των μηνιαίων αναφορών των συνεργαζόμενων εταιριών και της κεντρικής αποθήκης. Το 2019, χρησιμοποιήθηκαν περίπου 646 τόνοι χαρτιού.

Κατηγορία Εντύπων	Σύνολο χρησιμοποιημένης ποσότητας σε kg
Φωτοαντιγραφικό χαρτί A4	375.821
Έντυπα τραπεζικών συναλλαγών	122.814
Χαρτί statements	147.236
Σύνολο	645.871

Οι ποσότητες νερού που καταναλώθηκαν στους χώρους της Τράπεζας το 2019 ανήλθαν συνολικά σε 76.919 m³. Η συνολική ποσότητα νερού που καταναλώθηκε από την Alpha Bank και τις Τράπεζες του εξωτερικού ανέρχεται σε 125 κιλ. m³.

Η κατανάλωση ανά τετραγωνικό εμφανίζεται μειωμένη σε σχέση με το 2018 κατά 4,2% (λίτρα ανά m²), κάτι το οποίο αντικατοπτρίζεται την οργανωμένη προσπάθειά της Τράπεζας για τη συνετή χρήση και μείωση της κατανάλωσης υδάτινων πόρων.

Κατά τη διάρκεια του έτους, η κατανάλωση χαρτιού στις Τράπεζες του Εξωτερικού σε Ρουμανία, Κύπρο, Αλβανία και Ηνωμένο Βασίλειο έφτασε τους 322 τόνους.

Η Alpha Bank υλοποιεί το πρόγραμμα Managed Printing Services για τη διαχείριση των εκτυπωτικών εργασιών με πολλαπλές ωφέλειες για την Τράπεζα, όπως μικρότερη ανάλωση σε χαρτί, αναλώσιμα εκτυπωτών και πάγιο εξοπλισμό. Το Πρόγραμμα εφαρμόστηκε, το 2019, σε 14 Κεντρικά Κτίρια της Τράπεζας.

Σχετικά με την προσπάθεια για μείωση της χρήσης αναλώσιμων, αξίζει να αναφερθούν τα κάτωθι:

- Απεστάλησαν 12.265 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 αναλώσιμου και έντυπου υλικού από τις Μονάδες της Τράπεζας:

-Σύνολο παραγγελιών έντυπου υλικού: 3.445.

Διακινήθηκαν συνολικά 7.987 κιβώτια.

-Σύνολο παραγγελιών αναλώσιμου υλικού: 3.712.

Διακινήθηκαν συνολικά 62.869 κιβώτια.

Η συστηματική παρακολούθηση και διαχείριση των αποθεμάτων αναλώσιμων εκτυπωτών και η μαζική απόσυρση παλαιών αποθηκευμένων τεμαχίων συνέβαλε στην αύξηση του ποσοστού ανακύκλωσης των toner και μελανοδοχείων από 22% το 2018, σε 81% το 2019.

Διαχείριση Απορριμμάτων

Το 2019, η Alpha Bank συνέχισε τη συνεργασία της με το "Ευρωπαϊκό Κέντρο Ανακύκλωσης" για την ανακύκλωση χαρτιού, πλαστικού και αλουμινίου, με την εταιρεία ΑΣΑ Α.Ε. (Ανακύκλωση Στερεών Αποβλήτων) για την πολτοποίηση χαρτιού, με την εταιρεία Φωτοκύκλωση Α.Ε. για την ανακύκλωση λαμπτήρων φωτισμού και φωτιστικών σωμάτων, με την εταιρεία Ανακύκλωση Συσκευών Α.Ε. για την ανακύκλωση ηλεκτρονικού εξοπλισμού και με την

εταιρεία ΑΦΗΣ Α.Ε. για την ανακύκλωση μπαταριών. Επίσης, επέκτεινε την συνεργασία με την εταιρεία Ανακύκλωση Συσκευών Α.Ε. και στον τομέα της ανακύκλωσης κενών μελανοδοχείων/toners μηχανογραφικού εξοπλισμού. Σημειώνεται ότι η Τράπεζα, μέσω της συνεργαζόμενης εταιρείας, μέχρι το τέλος του 2019 είχε τοποθετήσει ειδικούς κάδους ανακύκλωσης λαμπτήρων φωτισμού, φωτιστικών σωμάτων και μικροσυσκευών στο 96,6% των Καταστημάτων και σχεδόν στο σύνολο των Κτηρίων.

Διαχείριση απορριμμάτων το 2019**ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ**

460.660 kg

χαρτί για πολτοποίηση
(και μετέπειτα ανακύκλωση)

56.175 kg

φωτοτυπικό κομμένο χαρτί
(από 30 μεγάλα Κτήρια)*

28,96 kg

αλουμίνιο και πλαστικό

6.540 kg

συσσωρευτές οξέος-μολύβδου
(από 3 Κτήρια, 1 Αποθήκη και 1 Κατάστημα)

3.329 kg

μπαταρίες

16.585 kg

λαμπτήρες φωτισμού
και φωτιστικά σώματα

3.612 kg

τεμάχια πεπαλαιωμένου ηλεκτρονικού εξοπλισμού (δισκομιστές, προσωπικοί υπολογιστές, οθόνες, εκτυπωτές, τηλεφωνικές συσκευές, σαρωτές, τερματικά ΡΟΣ, μικροί φορητοί υπολογιστές κ.ά.)

7.075 kg

αναλώσιμα εκτυπωτών

1.475 kg

τεμάχια λοιπού εξοπλισμού (ψυγεία, fax, μηχανές καταμέτρησης, φωτοτυπικά μηχανήματα, αριθμομηχανές κ.ά.)

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

ΑΛΛΗ ΔΙΑΘΕΣΗ

65.408_{kg}

παλαιά μέταλλα και scrap για πώληση

10.799_{kg}

ηλεκτρονικός εξοπλισμός
για πώληση

359

τεμάχια πάγιου εξοπλισμού
(ερμάρια, διαχωριστικά, γραφεία κ.ά.)
για πώληση

527

μέτρα ύφασμα για πώληση

4.010

τεμάχια αποσυρθέντος
εξοπλισμού γραφείου (έπιπλα και
σκεύη, φωτοτυπικά μηχανήματα, οθόνες κ.ά.) για δωρεές

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

2017

- Επέκταση του Προγράμματος “Μαζί με στόχο την Υγεία” σε 12 νέα νησιά
- Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα “Νόμος- Νομίζω Νόμισμα” ξεκινάει το ταξίδι του στα σχολεία της ελληνικής περιφέρειας

2018

- Συντονισμένη ανταπόκριση σε γεγονός έκτακτης ανάγκης. Η Διεύθυνση Marketing και Δημοσίων Σχέσεων - Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη συντονίζει όλες τις Διευθύνσεις της Τράπεζας, προκειμένου να διαμορφώνεται από κοινού ένα σχέδιο ανταπόκρισης
- Έναρξη του Προγράμματος “Μαζί, με Στόχο την Παιδεία”

2019

- Επέκταση του Προγράμματος “Μαζί με τα Παιδιά στο Μουσείο και στο Θέατρο” στην Κρήτη
- Δημιουργία νέας co-branded προπληρωμένης κάρτας “Bleep Χαμόγελο Visa” σε συνεργασία με τον Οργανισμό “Το Χαμόγελο του Παιδιού”



8. ΚΟΙΝΩΝΙΑ

8.1 ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ

Με στόχο τη διασφάλιση της διαφάνειας των κοινωνικών επενδύσεών της, η Τράπεζα εφαρμόζει σύστημα εσωτερικής αξιολόγησης, σύμφωνα με το οποίο όλες οι προτάσεις αξιολογούνται βάσει αντικειμενικών κριτηρίων απόδοσης (οικονομικά, κοινωνικά και περιβαλλοντικά κριτήρια) και αναλόγως εγκρίνονται ή απορρίπτονται. Για την ορθή αξιολόγηση των αιτημάτων χορηγιών που λαμβάνονται, έχει καταρτιστεί σχετικός Οδηγός Χορηγιών, ο οποίος είναι διαθέσιμος στο

ηλεκτρονικό δίκτυο εσωτερικής επικοινωνίας της Τράπεζας (Alpha Bank Intranet) ως "Πολιτική και Διαδικασία Παροχής Οικονομικών Ενισχύσεων". Το 2019, ελήφθησαν συνολικά **1.154** αιτήματα χορηγιών από την Ελλάδα, εκ των οποίων ικανοποιήθηκαν τα **582**.

Η Alpha Bank συνεχίζει να επενδύει στους τομείς της παιδείας, του πολιτισμού, του περιβάλλοντος και της υγείας. Το 2019, στο πλαίσιο του χορηγικού της προγράμματος, ο Όμιλος διέθεσε συνολικά το ποσό των Ευρώ 2.428.224 ως κατωτέρω:



ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Στο πλαίσιο της κοινωνικής προσφοράς της Τράπεζας και της ανάπτυξης καινοτόμων προϊόντων καρτών, δημιουργήθηκε στο τέλος του 2019 η νέα co-branded προπληρωμένη κάρτα “bleep Χαμόγελο Visa” σε συνεργασία με τον οργανισμό το “Χαμόγελο του Παιδιού”. Πρόκειται για επαναφορτιζόμενη προπληρωμένη κάρτα, η οποία παρέχει ασφάλεια στις καθημερινές συναλλαγές του Κατόχου της, ενώ παράλληλα αποτελεί ένα μέσο κοινωνικής προσφοράς. Συγκεκριμένα, με κάθε αγορά που πραγματοποιεί σε φυσικά ή ηλεκτρονικά καταστήματα ο κάτοχος της κάρτας προσφέρει το ποσό των Ευρώ 0,05 στον οργανισμό και η Alpha Bank το διπλασιάζει. Παράλληλα, για την ενίσχυση της κοινωνικής προσφοράς της κάρτας, η Alpha Bank προσφέρει στο “Χαμόγελο του Παιδιού” το 50% της ετήσιας συνδρομής της κάρτας.




Για ενδέκατη συνεχή χρονιά, το Πρόγραμμα “Bonus στην Αγάπη” έδωσε τη δυνατότητα στους Πελάτες της Alpha Bank να στηρίξουν τα συνεργαζόμενα μη κερδοσκοπικά ιδρύματα. Οι Πελάτες μέσω του Προγράμματος έδειξαν έμπρακτα την υποστήριξη τους στο ίδρυμα της επιλογής τους, εξαργυρώνοντας Bonus πόντους και στέλνοντας σε αυτό το ποσό που αναλογεί στον συγκεκριμένο αριθμό πόντων. Στα συνεργαζόμενα ιδρύματα συμπεριλήφθηκε φέτος το ιστορικό ίδρυμα “Άσυλο Ανιάτων”. Το Πρόγραμμα Bonus επιδότησε τους πόντους που εξαργυρώθηκαν από τους κατόχους και ενίσχυσε δυναμικά τα ιδρύματα καταθέτοντας ποσό που αντιστοιχεί σε υπερδιπλάσια αξία πόντων. Με αυτό τον τρόπο στηρίχθηκαν και φέτος έμπρακτα συνάνθρωποί μας που βρίσκονται σε ανάγκη, καθώς και πιστοποιημένες οικολογικές οργανώσεις. Το 2019 εξαργυρώθηκαν συνολικά 13.332.000 Bonus πόντοι και αποδόθηκαν Ευρώ 66.660 στα 26 κοινωφελή ιδρύματα που συμμετέχουν στο Πρόγραμμα. Κατά τη διάρκεια της χρονιάς το Πρόγραμμα Bonus προωθήθηκε έντονα στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, ενώ παράλληλα το νέο Bonus app αποτέλεσε ένα επιπλέον μέσο προβολής του Προγράμματος στους περίπου 270.000 χρήστες του. Ο κατάλογος των ιδρυμάτων που συμμετέχουν στο Πρόγραμμα “Bonus στην Αγάπη” είναι διαθέσιμος στη σχετική ενότητα [της ιστοσελίδας της Τράπεζας](#)

8.2 ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ

Η Alpha Bank μέσω της φυσικής της παρουσίας στις χώρες που δραστηριοποιείται και στις τοπικές κοινωνίες, αφογκράζεται τις συνεχείς ανάγκες τους αποτελεσματικότερα και παρέχει λύσεις που σχετίζονται με τον τομέα δραστηριοποίησής της και όχι μόνο.

Το 2019 η κοινωνική δραστηριότητα της Τράπεζας συνεχίστηκε μέσω της εφαρμογής 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.

Κύρια Προγράμματα Υποστήριξης Κοινωνικών Αναγκών

Πρόγραμμα	"Μαζί, με στόχο την υγεία"	"Μαζί, με στόχο την παιδεία"	"Χέρι Βοηθείας"
Στόχος	Η υποστήριξη του έργου των τοπικών ιατρείων των ελληνικών νησιών για την κάλυψη ιατροφαρμακευτικών αναγκών, καθώς και η ενίσχυση της ποιότητας ζωής και του αισθήματος ασφάλειας των κατοίκων, όσον αφορά σε θέματα υγείας και ιατρικής περίθαλψης.	Η ενίσχυση της λειτουργίας δημοτικών σχολείων σε όλη την Ελλάδα με την παροχή σύγχρονων συστημάτων διδασκαλίας, βιβλίων και αθλητικού εξοπλισμού.	Η δωρεά τροφίμων σε ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού της χώρας.
Συνεργαζόμενοι Φορείς	Η Αστική Μη Κερδοσκοπική Εταιρία "Άγωνα Γραμμή Γόνιμη"	-	Ελληνικές επιχειρήσεις τροφίμων
Έναρξη	2014	2018	2012
Μέχρι και το 2019	Έχουν προσφερθεί 233.504 τεμάχια ιατροφαρμακευτικού υλικού σε 51 νησιά , με συνολικό πληθυσμό 548.515 κατοίκους .	Έχουν παραδοθεί 39 ολοκληρωμένα διαδραστικά συστήματα διδασκαλίας με εξειδικευμένο λογισμικό, 780 βιβλία για την ενίσχυση των σχολικών βιβλιοθηκών και 3.549 είδη αθλητικού εξοπλισμού για σχολικές δραστηριότητες σε 39 δημοτικά σχολεία ανά την Ελλάδα.	Έχουν παραδοθεί 28.500 τροχήλατα σακίδια με τρόφιμα σε όλη την Ελλάδα.
Δράσεις το 2019	Υποστηρίχθηκαν επτά (7) Πολυδύναμα Περιφερειακά Ιατρεία (Αγ. Ευστατίου, Αλοννήσου, Θηρασίας, Κιμώλου, Πόρου, Ύδρας, Ψαρών) και δύο (2) Νοσοκομεία (Αγ. Νικολάου Κρήτης, Κυθήρων), τα οποία ενισχύθηκαν με: <ul style="list-style-type: none"> • 28.856 τεμάχια ιατρικών αναλώσιμων υλικών, • 1.051 τεμάχια ιατροφαρμακευτικού και λοιπού εξοπλισμού, • 335 ιατρικά μηχανήματα και συσκευές. 	20 διαδραστικοί πίνακες, 400 βιβλία και πάνω από 1.820 τεμάχια σε είδη αθλητικού εξοπλισμού παραδόθηκαν σε 20 δημοτικά σχολεία ανά την Ελλάδα.	Πραγματοποιήθηκαν δύο (2) δράσεις, κατά τις οποίες η Τράπεζα παρέδωσε 2.750 τροχήλατα σακίδια με τρόφιμα μακράς διάρκειας σε Ιερές Μητροπόλεις στις Σέρρες, την Ξάνθη και το Σιδηρόκαστρο, στην Ιερά Μητρόπολη Νίκαιας και στον Ιερό Ναό Αγίου Γεωργίου Χατζηκώνστα στην Αττική, καθώς και στους Δήμους Αιγάλεου, Θέρμου, Πωγωνίου, Σουλίου, και Χαλκιδόνας.
Συναφής Στόχος Βιώσιμης Ανάπτυξης			
Συνεχίζεται το 2020	Ναι	Ναι	Το Πρόγραμμα ολοκληρώθηκε το 2019.

Η Alpha Bank Albania SHA μέσα από το Πρόγραμμα “Hello” της World Vision υποστηρίζει τις οικογένειες παιδιών με αναπηρία που ζουν σε απομακρυσμένες περιοχές της χώρας. Μέσω του Προγράμματος, κατάλληλα εξειδικευμένοι ιατροί παρακολουθούνσε εβδομαδιαία βάση τα παιδιά που χρήζουν ιατρικής φροντίδας, φυσιοθεραπείας ή λογοθεραπείας. Η Alpha Bank Romania S.A. σε συνεργασία με το ινστιτούτο “Aspen Institute Romania” και του ιδρύματος “Progress Foundation” υποστηρίζει το Πρόγραμμα “Code Kids”, μέσω του οποίου τα παιδιά έχουν τη δυνατότητα να αναπτύξουν κώδικα (coding) σε δημόσιες βιβλιοθήκες. Το Πρόγραμμα στοχεύει στη δημιουργία ενός κινήματος STEM, στο οποίο τα παιδιά και οι νέοι από μικρές αστικές και αγροτικές περιοχές θα έχουν τη δυνατότητα να αναπτύξουν ψηφιακές ικανότητες και να συμμετέχουν στην κοινωνία επιλύοντας δημιουργικά ψηφιακά προβλήματα. Στο Πρόγραμμα συμμετέχουν βιβλιοθήκες από 15 διαφορετικές περιφέρειες της Ρουμανίας.

ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΣΕ ΕΚΤΑΚΤΑ ΓΕΓΟΝΟΤΑ

Η Τράπεζα ανταποκρίνεται άμεσα στην ανάγκη αποστολής ανθρωπιστικής βοήθειας σε πληγέντες από πλημμύρες, από σεισμούς, ή άλλα έκτακτα γεγονότα, προσφέροντας είδη ρουχισμού, τρόφιμα μακράς διάρκειας, αλλά και λαμβάνοντας έκτακτα μέτρα ρυθμίσεων για τη στήριξη των Πελατών της, Ιδιωτών διαμένουν στις πληγείσες περιοχές και Επιχειρήσεων που εδρεύουν σε αυτές. Η Διεύθυνση Marketing και Δημοσίων Σχέσεων - Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη συντονίζει όλες τις Διευθύνσεις της Τράπεζας, προκειμένου να διαμορφώνεται από κοινού ένα σχέδιο ανταπόκρισης, το οποίο έχει

στόχο η Τράπεζα να παρέχει την καλύτερη δυνατή βοήθεια σε περιπτώσεις εκτάκτων γεγονότων, όταν αυτά προκύπτουν.

Συγκεκριμένα, η Alpha Bank συνέβαλε στην άμεση αντιμετώπιση των προβλημάτων των πληγέντων από τις θεομηνίες σε περιοχές της Βόρειας Ελλάδας τον Ιούλιο του 2019.

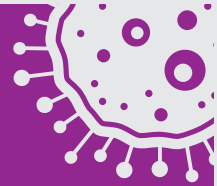
Για τη διευκόλυνση της αποπληρωμής στεγαστικών, καταναλωτικών και επιχειρηματικών δανείων και καρτών, η Τράπεζα παρέχει τη δυνατότητα άτοκης αναστολής πληρωμών για διάστημα έως και δώδεκα μήνες σε Πελάτες της, Ιδιώτες και Επιχειρήσεις, που είναι κάτοικοι ή δραστηριοποιούνται στις πληγείσες περιοχές και είχαν υποστεί ζημιές. Οι Πελάτες είχαν τη δυνατότητα χρήσης αυτής της διευκόλυνσης, κατόπιν αίτησης στα Καταστήματα συνεργασίας τους. Η Τράπεζα, ενισχύοντας τις πληγείσες περιοχές ακόμη και μετά το πέρας της έκτακτης ανάγκης, συμμετέχει σε δράσεις αποκατάστασης 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 πληγεισών περιοχών.

Ανταποκρινόμενη στο σεισμό της 26 Νοεμβρίου 2019, η Alpha Bank Albania SHA προχώρησε σε δωρεές μέσω της Ένωσης Αλβανικών Τραπεζών, ενώ παράλληλα πραγματοποίησε πολλές άλλες δράσεις μεταξύ των οποίων ήταν η δωρεά ειδών πρώτης ανάγκης στους καταυλισμούς που δημιουργήθηκαν και η οργάνωση εορταστικής εκδήλωσης για πάνω από 80 παιδιά που φιλοξενούνταν σε διάφορα ξενοδοχεία.

Μαζί απέναντι στον Covid-19

Μέτρα στήριξης της πραγματικής οικονομίας έθεσε σε εφαρμογή η Alpha Bank, διευκολύνοντας έμπρακτα Ιδιώτες και Επιχειρηματίες Πελάτες της να αντιμετωπίσουν τις ιδιαίτερα δυσμενείς και πρωτόγνωρες συνθήκες που έχουν διαμορφωθεί από την εξάπλωση της πανδημίας του κορωνοϊού Covid-19. Συγκεκριμένα, για τις Μεσαίες και τις Μεγάλες Επιχειρήσεις - Νομικά Πρόσωπα, οι οποίες δραστηριοποιούνται σε κλάδους που πλήττονται άμεσα ή έμμεσα από την παρούσα κρίση και έχουν ενήμερες οφειλές στην Τράπεζα έως και τις 31.12.2019, η Alpha Bank έδωσε τη δυνατότητα μετάθεσης της καταβολής μέρους ή του συνόλου των δόσεων κεφαλαίου στη λήξη του δανείου τους. Παράλληλα, για τις Μικρές Επιχειρήσεις, τους Ελεύθερους Επαγγελματίες και τους Ιδιώτες που πλήττονται από την παρούσα κατάσταση, και εφόσον διαπιστώνεται έκτακτη οικονομική δυσχέρεια, παρέχεται προσωρινή διευκόλυνση με αναστολή των δόσεων των δανειακών τους υποχρεώσεων έως και τις 30.9.2020.

Η Alpha Bank, με αίσθημα ευθύνης απέναντι στην κοινωνία, και σε συνέχεια των μέτρων που έχει ήδη λάβει για τη στήριξη των επιχειρήσεων που πλήττονται εξαιτίας της κρίσης που προέκυψε λόγω της εξάπλωσης των κρουσμάτων του κορωνοϊού στην Ελλάδα, προσέφερε ιατρικά μηχανήματα τελευταίας τεχνολογίας καθώς και υγειονομικό εξοπλισμό στις Μονάδες Εντατικής Θεραπείας σε τρία Νοσοκομεία αναφοράς στην Ελλάδα, στο Γενικό Νοσοκομείο Νοσημάτων Θώρακος Αθηνών "Η Σωτηρία", στο Πανεπιστημιακό Γενικό Νοσοκομείο "ΑΧΕΠΑ" Θεσσαλονίκης και στο Πανεπιστημιακό Γενικό Νοσοκομείο Λάρισας, καθώς και στην 6η Υγειονομική Περιφέρεια Πελοποννήσου και Ιονίων Νήσων. Επιπλέον, η Alpha Bank, ενίσχυσε την πρωτοβουλία που ανέλαβαν οι Γιατροί του Κόσμου για την υποστήριξη των ευάλωτων ηλικιωμένων, μέσω της παράδοσης φαρμάκων κατ' οίκον και της παροχής ιατρικής συμβουλευτικής και ψυχοκοινωνικής υποστήριξης από απόσταση.





ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΣ – ΑΙΜΟΔΟΣΙΑ

Οι Εργαζόμενοι της Alpha Bank συμμετέχουν και αυτοί σε προγράμματα ενίσχυσης της κοινωνίας μέσα από εθελοντικές εκδηλώσεις αιμοδοσίας, κοινωνικής αλληλεγγύης και περιβαλλοντικής ευαισθησίας, οι οποίες πραγματοποιούνται σε πόλεις όπου έχει παρουσία η Τράπεζα στην Ελλάδα.

Συγκεκριμένα, το 2019, το Προσωπικό συμμετείχε σε 9 εθελοντικές εκδηλώσεις (π.χ. Μάζεμα της Ελιάς, Εθελοντική Αιμοδοσία κ.ά.) και οι συνολικές συμμετοχές ανήλθαν στις 674.

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

Το 2019, πραγματοποιήθηκαν έξι Ημερίδες Αιμοδοσίας, τρεις το πρώτο και τρεις το δεύτερο τρίμηνο του 2019, στην Αθήνα (Κεντρικό Κτήριο και Κτήριο Λ. Αθηνών) και στη Θεσσαλονίκη. Συγκεντρώθηκαν συνολικά 576 μονάδες αίματος (502 στην Αθήνα και 74 στη Θεσσαλονίκη), οι οποίες είναι στη διάθεση του Προσωπικού της Τράπεζας σε περίπτωση ανάγκης.

ΆΛΛΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Στο πλαίσιο της γενικότερης προσφοράς της Τράπεζας στην κοινωνία οργανώνονται και πραγματοποιούνται μία σειρά από δράσεις και πρωτοβουλίες μεταξύ των οποίων:

- Οικονομική ενίσχυση και παροχή υποτροφιών σε Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα της χώρας (Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο, Οικονομικό Πανεπιστήμιο, κ.ά.).
- Στήριξη του Προγράμματος Υποτροφιών της Αμερικανικής Γεωργικής Σχολής Θεσσαλονίκης, μέσω του οποίου δίνεται η δυνατότητα σε μαθητές να φοιτούν στα εκπαιδευτικά προγράμματα της Σχολής.
- Δωρεά βιβλίων, μέσων υποδομής, εποπτικού υλικού και υλικοτεχνικού εξοπλισμού σε σχολεία, ιδρύματα, και φορείς σε όλη τη χώρα. Ειδικότερα, το 2019 προχώρησε στη δωρεά **4.010** τεμαχίων ηλεκτρονικού και πάγιου εξοπλισμού (τερματικά, φωτοτυπικά, γραφεία κ.ά.).
- Εκδηλώσεις κοινωνικής προσφοράς στην Αθήνα και στη Θεσσαλονίκη, με σκοπό τη συλλογή σχολικών ειδών για την υποστήριξη παιδιών που φιλοξενούνται σε ιδρύματα. Στις εκδηλώσεις συμμετείχαν εθελοντές Εργαζόμενοι και σημαντικοί Έλληνες αθλητές.
- Ενημερωτικές επισκέψεις μαθητών σε Καταστήματα, καθώς και φοιτητών στο Κεντρικό Κτήριο της Τράπεζας. Το 2019, επισκέφθηκαν την Τράπεζα **300** μαθητές και φοιτητές.
- Υποστήριξη πρωτοβουλιών στον τομέα της τεχνολογίας, όπως το “CSI Institute” και το “SaferInternet” που προωθούν την πρόληψη και την αντιμετώπιση θεμάτων ασφαλείας στο διαδίκτυο, και προάγουν την ασφαλή χρήση του.
- Υποστήριξη του έργου της πρωτοβουλίας “Safe Water Sports”, η οποία έχει ως βασικό σκοπό την ενίσχυση της ασφάλειας στο νερό και τα υδάτινα αθλήματα.
- Υποστήριξη του Αθλητισμού και των Ελλήνων αθλητών. Ειδικότερα η Alpha Bank είναι υπερήφανος χορηγός της χρυσής Ολυμπιονίκης **Άννα Κορακάκη** και υποστηρίζει με υπερηφάνεια τον Παραολυμπιονίκη **Γρηγόρη Πολυχρονίδη**.

8.3 ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ

Η Alpha Bank συμμετέχει ενεργά στην πολιτιστική ζωή και εξέλιξη του τόπου μέσω της οικονομικής υποστήριξης ανάλογων εκδηλώσεων, αλλά και μέσω των Προγραμμάτων και των Συλλογών της. Πολιτιστικά νέα της Τράπεζας παρουσιάζονται στην ιστοσελίδα www.alphapolitismos.gr, την οποία το 2019 επισκέφθηκαν 8.077 άτομα.

Επιπλέον, στο Κεντρικό Κτίριο της Alpha Bank επί της οδού Σταδίου 40, λειτουργεί από τον Ιανουάριο 2011, ο χώρος “ALPHA BANK – ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΑ”, όπου το κοινό μπορεί να ενημερώνεται για τις πολιτιστικές δραστηριότητες της Τράπεζας. Το 2019, περισσότερα από 880 άτομα επισκέφθηκαν τον χώρο.

Κύρια Προγράμματα Υποστήριξης του Πολιτισμού

Πρόγραμμα	“Οι φθορές που πληγώνουν”	“Μαζί με τα παιδιά στο Μουσείο και στο Θέατρο”
Στόχος	Η αποκατάσταση και η συντήρηση γλυπτών που βρισκονται σε εμβληματικούς χώρους κεντρικών πόλεων της χώρας.	Η διοργάνωση θεατρικών παραστάσεων, ξεναγήσεων σε μουσεία και λοιπών πολιτιστικών εκδηλώσεων, αποκλειστικά για παιδιά που φιλοξενούνται σε ιδρύματα.
Συνεργαζόμενοι φορείς	-	-
Έναρξη	2013	2015
Μέχρι και το 2019	35 αποκαταστάσεις μνημείων και γλυπτών σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη και Ναύπλιο.	Έχουν πραγματοποιηθεί πάνω από 33 δράσεις , ενώ έχουν συμμετάσχει παιδιά από περίπου 20 ιδρύματα σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη και Κρήτη.
Δράσεις το 2019	Καθαρισμός του κτηρίου του Νομισματικού Μουσείου στην Αθήνα και γλυπτών σε δημόσιους χώρους στο Ναύπλιο και εξωραϊσμός του Κήπου των Γλυπτών στη Νέα Παραλία Θεσσαλονίκης.	Πραγματοποιήθηκαν 6 εκδηλώσεις στις οποίες συμμετείχαν πάνω από 365 παιδιά από 14 ιδρύματα σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη και Κρήτη. Ενδεικτικά αναφέρονται: • Εργαστήρι Κινηματογράφου “Ο έξυπνος θεατής” - Ωδείο Αθηνών • Χριστουγεννιάτικη γιορτή - Αμερικανική Γεωργική Σχολή Θεσσαλονίκης • “HD-The Heroes of Digea” - Ηράκλειο Κρήτης
Συναφής Στόχος Βιώσιμης Ανάπτυξης		
Συνεχίζεται το 2020	Ναι	Ναι

ΝΟΜΙΣΜΑΤΙΚΗ ΣΥΛΛΟΓΗ

Η Νομισματική Συλλογή της Alpha Bank χαρακτηρίζεται ως μία από τις σημαντικότερες συλλογές διεθνώς και αριθμεί περίπου **11.000 νομίσματα** από τον αρχαίο ελληνικό κόσμο. Ανάμεσά τους ξεχωρίζουν πολύ σπάνια κομμάτια, μοναδικά δείγματα της αρχαίας σφραγιστικής.

Κύριες δραστηριότητες το 2019

- **58 μαθητές** από τη Θηρασιά και την Κάσο παρακολούθησαν το εκπαιδευτικό πρόγραμμα **“Νόμος-Νομίζω-Νόμισμα”**, με στόχο να γνωρίσουν την ιστορία του νομίσματος, που ξεκίνησε από την αρχαία Ελλάδα και να εξοικειωθούν με την εικονογραφία του, την κυκλοφορία του και τη χρήση του ως μέσου συναλλαγής. Συνολικά από την έναρξη του Προγράμματος το 2017, έχουν συμμετάσχει **13.136 μαθητές** από 271 νηπιαγωγεία, δημοτικά, γυμνάσια, μουσικά και ειδικά σχολεία διαφόρων περιοχών της Ελλάδας.
 - Το ειδικά προσαρμοσμένο Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα **“Νόμος-Νομίζω-Νόμισμα” για άτομα με δυσκολίες όρασης** παρουσιάστηκε στον Φάρο Τυφλών της Ελλάδας. Κατόπιν σχετικών αιτημάτων από την εκπαιδευτική κοινότητα, το Πρόγραμμα προσαρμόστηκε για μαθητές Ειδικών Σχολείων όπου φοιτούν και παιδιά που αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην όραση.
 - **223 μαθητές Γυμνασίου και Λυκείου** στην Αττική και στην Αίγινα παρακολούθησαν το εκπαιδευτικό πρόγραμμα **“Η συναρπαστική ιστορία του νομίσματος”**.
 - **32.000 άτομα** παρακολούθησαν την περιοδική έκθεση **“ΚΡΗΤΩΝ ΠΟΛΕΙΣ. Η ΜΑΡΤΥΡΙΑ ΤΩΝ ΝΟΜΙΣΜΑΤΩΝ”** που πραγματοποιήθηκε στο Μουσείο αρχαίας Ελεύθερνας, από τις 30 Ιουνίου έως τις 15 Δεκεμβρίου 2019.
 - Πραγματοποιήθηκαν **σεμινάρια αρχαίας νομισματικής** για φοιτητές ελληνικών και ξένων Πανεπιστημίων, καθώς και για φοιτητές των ξένων αρχαιολογικών σχολών στην Ελλάδα.
 - Η Νομισματική Συλλογή της Τράπεζας συμμετείχε με δανεισμό νομισμάτων σε επιλεγμένες εκθέσεις όπως **“Πικάσο και Αρχαιότητα. Γραμμή και πηλός”** στο Μουσείο Κυκλαδικής Τέχνης και **“Από τον Νότο στον Βορρά. Αποικίες των Κυκλάδων στον βορειοελλαδικό χώρο”** στο Αρχαιολογικό Μουσείο Θεσσαλονίκης.

ΜΟΥΣΕΙΟ ΧΑΡΤΟΝΟΜΙΣΜΑΤΩΝ ΙΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ – ΚΕΡΚΥΡΑ

Το Μουσείο Χαρτονομισμάτων της Ιονικής Τράπεζας στεγάζεται στο διατηρητέο κτίριο, όπου λειτούργησε, το 1840, το πρώτο Κατάστημα της Ιονικής Τράπεζας στην Κέρκυρα. Η Συλλογή του Μουσείου περιλαμβάνει τα χαρτονομίσματα που κυκλοφόρησαν καθ’ όλη την ιστορία του νεότερου Ελληνικού Κράτους. Το 2019, το Μουσείο επισκέφθηκαν **8.042** άτομα, εκ των οποίων 4.954 Έλληνες και 3.088 ξένοι επισκέπτες.

Κύριες δραστηριότητες το 2019

- **326 μαθητές**, με 32 συνοδούς από πέντε Δημοτικά Σχολεία, καθώς και μέλη από το Σώμα Ελλήνων Προσκόπων και το Σώμα Ελληνικού Οδηγισμού συμμετείχαν στην εκπαιδευτική δραστηριότητα με τίτλο **“Αρχιτεκτονικά Μνημεία της Αρχαιότητας στα Ελληνικά Χαρτονομίσματα”**, με στόχο να γνωρίσουν τα παιδιά τα σημαντικότερα αρχιτεκτονικά μνημεία της Αρχαίας Ελλάδας, τους βασικούς αρχιτεκτονικούς ρυθμούς της αρχαιότητας, καθώς επίσης και ιστορικά κτίρια της Κέρκυρας.
 - **342 μαθητές** συμμετείχαν στα δύο εκπαιδευτικά προγράμματα **“Χάρτινο νόμισμα – Το ελληνικό χαρτονομίσμα”** και **“Όταν το Νόμισμα συνάντησε το Χαρτονομίσμα”**, που έχουν στόχο τη γνωριμία των παιδιών με το μέσο συναλλαγής.
 - Συμμετοχή στην 21η Ετήσια Συνάντηση Μουσείων Νεώτερου Πολιτισμού, που διοργάνωσε η Διεύθυνση Νεώτερης Πολιτιστικής Κληρονομιάς, σε συνεργασία με το Ελληνικό Τμήμα του Διεθνούς Συμβουλίου Μουσείων.

ΣΥΛΛΟΓΗ ΕΡΓΩΝ ΤΕΧΝΗΣ

Η Συλλογή Έργων Τέχνης της Alpha Bank περιλαμβάνει **5.500 έργα νεοελληνικής τέχνης** κυρίως και αποτελεί μία από τις σημαντικότερες συλλογές έργων τέχνης στον ελληνικό χώρο, που δημιουργήθηκαν από τραπεζικούς οργανισμούς και ιδρύματα.

Κύριες δραστηριότητες το 2019

- Παρουσίαση της έκθεσης **“Η Συλλογή της Alpha Bank. Ελληνική τέχνη από το 1960 έως σήμερα”** στη Δημοτική Πινακοθήκη Ιωαννίνων.
- Διοργάνωση της έκθεσης **“Υφάνσεις. Ελληνική τέχνη από το 1960 έως σήμερα”** σε συνεργασία με το Μουσείο Μπενάκη.
- **11** δανεισμοί έργων σε Μουσεία και Ιδρύματα της χώρας.
- Οργάνωση κύκλου επτά μηνιαίων σεμιναριακών μαθημάτων για μεταπτυχιακούς φοιτητές, σε συνεργασία με τον Τομέα Ιστορίας της Τέχνης του Πανεπιστημίου Αθηνών, με τίτλο **“Εικαστικές τέχνες στην Ελλάδα τον 21ο αιώνα”**.
- Προετοιμασία της έκθεσης **“1821. Πριν και Μετά”** σε συνεργασία με το Μουσείο Μπενάκη, την Τράπεζα της Ελλάδος και την Εθνική Τράπεζα.
- Οργάνωση κύκλου τεσσάρων μηνιαίων σεμιναριακών μαθημάτων ιστορίας της ελληνικής τέχνης για το Προσωπικό της Τράπεζας, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού.
- Υποστήριξη της Βιβλιοθήκης της Εθνικής Πινακοθήκης μέσω δωρεών, ανάληψης του κόστους της συντήρησης παλαιών βιβλίων και αγοράς καταλόγων εκθέσεων του εξωτερικού.
- Συμμετοχή στο **“Platforms Project”** στην Ανωτάτη Σχολή Καλών Τεχνών.
- Συμμετοχή στην συνάντηση των task groups του International Association of Corporate Collections of Contemporary Art που πραγματοποιήθηκε στην Αθήνα τον Νοέμβριο του 2019.

ΕΚΘΕΣΙΑΚΟΣ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΟΣ ΧΩΡΟΣ ALPHA BANK – ΝΑΥΠΛΙΟ

Στο νεοκλασικό κτίριο του Καταστήματος Κωλέττη της Alpha Bank που βρίσκεται στο ιστορικό κέντρο του Ναυπλίου, στεγάζεται ο Εκθεσιακός Πολιτιστικός Χώρος της Τράπεζας.

Κύριες δραστηριότητες το 2019

- Λειτουργία της έκθεσης **“Ο ζωγράφος Θεόφιλος”** για μαθητές πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης σε συνεργασία με το Πελοποννησιακό Λαογραφικό Ίδρυμα. Κατά τη διάρκεια της Έκθεσης

πραγματοποιήθηκε και αφήγηση βιωματικού παραμυθιού.

- Συμμετοχή του Εκθεσιακού Χώρου του Ναυπλίου στη **“Νύχτα Μουσείων”** στις 18 Μαΐου 2019.
- Παραχώρηση των αιθουσών του Εκθεσιακού Χώρου του Ναυπλίου στο διεθνές μεταπτυχιακό πρόγραμμα Olympia Summer Academy της European International Studies Association, για την διεξαγωγή των μαθημάτων πολιτικής επιστήμης και διεθνών σπουδών, όπου συμμετείχαν και δύο στελέχη της Διεύθυνσης Οικονομικών Μελετών.

ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΡΧΕΙΟ

Το Ιστορικό Αρχείο της Alpha Bank δημιουργήθηκε το 1999 με σκοπό τη διατήρηση της εταιρικής ταυτότητας και της ιστορικής μνήμης των επιχειρήσεων που απαρτίζουν τον Όμιλο. Στις αρμοδιότητές του περιλαμβάνονται η διάσωση, η ταξινόμηση και η φύλαξη των αρχαικών συλλογών, η αναζήτηση νέου υλικού για τον εμπλουτισμό των συλλογών αυτών και η διατήρηση των πιο σημαντικών τεκμηρίων από την καθημερινή λειτουργία της Τράπεζας και των Εταιριών του Ομίλου. Το μέγεθος του Αρχείου ξεπερνά τα **2.000** μέτρα επεξεργασμένων αρχείων, ενώ το ψηφιοποιημένο υλικό του πλησιάζει τις **500.000** σελίδες.

Κύριες δραστηριότητες το 2019

- Διοργάνωση της **12ης επιστημονικής συνάντησης ιστορίας του Ιστορικού Αρχείου της Alpha Bank** στον Εκθεσιακό και Πολιτιστικό Χώρο της Alpha Bank στο Ναύπλιο με θέμα **“Πολιτική και Κράτος στην Ελλάδα τον 20ό και 21ο αιώνα”**, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Marketing και Δημοσίων Σχέσεων. Συνολικά, στη Συνάντηση παρουσιάστηκαν περισσότερες από **30** επιστημονικές εισηγήσεις και συμμετείχαν **40** διακριμένοι επιστήμονες.
- Διοργάνωση του **15ου κύκλου του “Ανοιχτού Σεμιναρίου Οικονομικής Ιστορίας”** σε συνεργασία με τη Γαλλική Σχολή Αθηνών στην Αίθουσα Συνεδριάσεων του Ιστορικού Αρχείου του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών.
- Παραγωγή ταινίας μικρού μήκους με τίτλο **“140 χρόνια ιστορίας” με αφορμή τον εορτασμό της επετείου των 140 χρόνων από την ίδρυση της Τράπεζας**. Η ταινία παρουσιάζει, μέσα από το σπάνιο υλικό των Συλλογών του Ιστορικού Αρχείου, τα βασικά σημεία - σταθμούς στην ιστορία της Τράπεζας, από το 1879 έως σήμερα. Ειδικές εκδηλώσεις για την προβολή της ταινίας στο προσωπικό της Τράπεζας οργανώθηκαν σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη.

- Διοργάνωση προγράμματος εσωτερικών μαθημάτων για το Προσωπικό της Τράπεζας με τίτλο **“Τέσσερις Στιγμές από την Ιστορία του Ελληνικού Κράτους”**.
- Συνεισφορά στη δημιουργία της Έκθεσης και της ομώνυμης Έκδοσης με τίτλο **“e Πληρωμές: Ένας οδικός χάρτης”** που πραγματοποιήθηκε από το Μουσείο του Κέντρου Πολιτισμού, Έρευνας και Τεκμηρίωσης της Τράπεζας της Ελλάδος. Τα σπάνια αρχαιολογικά τεκμήρια και συλλεκτικά αντικείμενα που δάνεισε το Ιστορικό Αρχείο περιλάμβαναν μεταξύ άλλων τις **πρώτες κάρτες ανάληψης και κατάθεσης μετρητών που κυκλοφόρησαν ποτέ στην Ελλάδα και τις πρώτες χειροκίνητες συσκευές αποτύπωσης συναλλαγής** με πιστωτική κάρτα.

ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ

Η Βιβλιοθήκη της Alpha Bank αριθμεί περισσότερους από **32.000 τίτλους βιβλίων** και **1.155 ενεργά Μέλη**. Εξυπηρετεί τις ανάγκες των Μονάδων της Τράπεζας, διαχειρίζεται τις συνδρομές τους στον ημερήσιο και στον περιοδικό Τύπο και λειτουργεί ως δανειστική βιβλιοθήκη για το Προσωπικό του Ομίλου.

Κύριες δραστηριότητες το 2019

- Πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από **1.500** κινήσεις δανεισμού βιβλίων και **70** κινήσεις δανεισμού κλαδικών μελετών, ενώ προστέθηκαν **553** νέοι τίτλοι βιβλίων και **78** νέα Μέλη.
- 35 ερευνητές επισκέφθηκαν τη Βιβλιοθήκη.
- Δωρεάν διάθεση συνολικά **1.070** αντιτύπων εκδόσεων της Τράπεζας και **230** αντιτύπων εκδόσεων τρίτων σε δημόσιες και ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, σε πολιτιστικά ιδρύματα και φορείς καθώς και σε Μονάδες της Τράπεζας, για την κάλυψη επιχειρησιακών αναγκών.
- Διοργάνωση εκπαιδευτικού προγράμματος με τίτλο **“Γνωρίζω τη Βιβλιοθήκη”** για παιδιά Δημοτικού και Γυμνασίου, το οποίο παρακολούθησαν μαθητές από το 14ο Εσπερινό ΕΠΑ.Λ. Θεσσαλονίκης, από το 12ο Γυμνάσιο Θεσσαλονίκης, από το Δημοτικό Σχολείο της Σχολής Ι.Μ. Παναγιωτόπουλου κ.ά.
- Διοργάνωση της έκθεσης **“Σπάνιες Εκδόσεις. Η Συλλογή της Alpha Bank”** στον Εκθεσιακό Χώρο του Κεντρικού Κτιρίου της Τράπεζας με έργα κλασικών συγγραφέων.

ΚΥΡΙΕΣ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΕΣ ΧΟΡΗΓΙΕΣ

Η Alpha Bank, επί σειρά ετών, συμμετέχει ενεργά στην πολιτιστική ζωή του τόπου και υποστηρίζει την τέχνη και τα εικαστικά δρώμενα. Το 2019, η Τράπεζα ανέλαβε σημαντικό αριθμό χορηγιών μεταξύ των οποίων:

- Παράσταση **“Η Νυκτερίδα”** του Γιόχαν Στράους του νεότερου, στο Μέγαρο Μουσικής Θεσσαλονίκης.
- Παράσταση **“Σιμόν Μποκκανέγκρα”** του συνθέτη Τζουζέπε Βέρντι, στην Εθνική Λυρική Σκηνή.
- Παράσταση **“Λαίδη Μάκβεθ του Μτσενακ”** του Ντμίτρι Σοστακόβιτς, στην Εθνική Λυρική Σκηνή.
- **Χορηγός Προσβασιμότητας** του Φεστιβάλ Κινηματογράφου Θεσσαλονίκης
- **MOYSA**- Συμφωνική Ορχήστρα Νέων Θεσσαλονίκης





ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

9.1 ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΣΤΟΧΩΝ 2019

Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας 2019	Επίδοση - Σχετική Ενότητα
ALPHA BANK ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ	
Ενίσχυση της συμμετοχής μελών της Ανώτατης Διοίκησης σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας	Ολοκληρώθηκε (Alpha Bank και Εταιρική Υπευθυνότητα)
Αναγνώριση και αξιολόγηση των σημαντικότερων θεμάτων (materiality analysis) για την υπεύθυνη λειτουργία της Alpha Bank	Ολοκληρώθηκε (Αναγνώριση Ουσιαστικών Θεμάτων)
Εμπλουτισμός των ιστοσελίδων που αναφέρονται σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας στον ιστοχώρο της Τράπεζας για την πληρέστερη ενημέρωση των ενδιαφερόμενων μερών	Ολοκληρώθηκε (Alpha Bank και Εταιρική Υπευθυνότητα)
Ενίσχυση του περιεχομένου και βελτίωση του τρόπου αποτύπωσης των πληροφοριών του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2019	Ολοκληρώθηκε (Μεθοδολογία Εκπόνησης Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας)
Η ΤΡΑΠΕΖΑ	
Διενέργεια ελέγχων για την ορθή εφαρμογή της "Πολιτικής Διαχείρισης Περιβαλλοντικού και Κοινωνικής Ευθύνης Κινδύνου Ομίλου για τις Πιστοδοτήσεις Νομικών Προσώπων" από τις Μονάδες της Τράπεζας	Ολοκληρώθηκε (Διαχείριση Κινδύνων)
Έναρξη εργασιών για την ανάπτυξη Συστήματος Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 45001:2018	Ολοκληρώθηκε (Διαχείριση Συστημάτων Ομίλου Alpha Bank)
ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ	
Περαιτέρω προώθηση των Κοινωνικά Υπεύθυνων Επενδύσεων (Socially Responsible Investments - SRIs) μέσω ενημερωτικών εκδηλώσεων	Ολοκληρώθηκε (Υπεύθυνες Επενδύσεις και Χρηματοδοτήσεις)
Δημιουργία τραπεζικού προϊόντος σε συνεργασία με κοινωφελές ίδρυμα, το οποίο θα μπορεί να εκδίδεται και μέσω της εφαρμογής bleep	Ολοκληρώθηκε (Κοινωνική Συνεισφορά)
Επέκταση της διαμόρφωσης 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	Ολοκληρώθηκε (Πρόσβαση στις Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες)
Αύξηση προβολής και υποστήριξης του Προγράμματος Κοινωνικής Προσφοράς "Bonus στην Αγάπη" και εμπλουτισμός του Προγράμματος με ακόμη περισσότερα κοινωφελή ιδρύματα και οργανισμούς	Ολοκληρώθηκε (Κοινωνική Συνεισφορά)

Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας 2019	Επίδοση - Σχετική Ενότητα
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	
Περαιτέρω καταγραφή και ενίσχυση των ενεργειών αναφορικά με την Υγεία και την Ασφάλεια στην Εργασία	Ολοκληρώθηκε (Υγεία και 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	Ολοκληρώθηκε (Επικοινωνία και Παροχές Εργαζομένων)
Αύξηση των επισκέψεων Στελεχών της Διεύθυνσης Ανθρωπίνου Δυναμικού σε όλες τις Μονάδες και σε όλα τα Καταστήματα της Τράπεζας, με σκοπό τη συνάντησή τους με τους Εργαζομένους για την περαιτέρω κατανόηση των υπηρεσιακών και των προσωπικών αναγκών τους	Δεν επιτεύχθηκε
Αύξηση της συμμετοχής των Εργαζομένων στην Έρευνα Ικανοποίησης Υπαλλήλων	Δεν επιτεύχθηκε
Σταθερή προσπάθεια για τον εκσυγχρονισμό των λειτουργιών και για την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών με την περαιτέρω αξιοποίηση της σχετικής εμπειρίας, της τεχνολογίας και των συστημάτων	Ολοκληρώθηκε (Επικοινωνία και Παροχές Εργαζομένων)
Συμμετοχή και Εργαζομένων εκτός Αττικής στα Κέντρα Ανάπτυξης	Ολοκληρώθηκε (Προσέλκυση, Ανάπτυξη και Διατήρηση Εργαζομένων)
Ανάπτυξη δράσεων για την ταχύτερη εξέλιξη της διαδικασίας εντοπισμού ατόμων με εξαιρετικές ικανότητες (talent pool)	Ολοκληρώθηκε (Προσέλκυση, Ανάπτυξη και Διατήρηση Εργαζομένων)
Εφαρμογή του Προγράμματος Αξιολόγησης Απόδοσης "360 μοιρών" σε Ανώτερα Στελέχη της Τράπεζας	Ολοκληρώθηκε (Προσέλκυση, Ανάπτυξη και Διατήρηση Εργαζομένων)
Συμμετοχή μεγαλύτερου ποσοστού του Προσωπικού σε προγράμματα καθοδήγησης (coaching)	Δεν επιτεύχθηκε
Ενίσχυση της παρουσίας της Τράπεζας σε διοργανώσεις φορέων εργασίας	Ολοκληρώθηκε (Προσέλκυση, Ανάπτυξη και Διατήρηση Εργαζομένων)
Ανάπτυξη και εφαρμογή προτύπου για την ορθολογικότερη στελέχωση του Δικτύου Καταστημάτων	Σε εξέλιξη (Πρόσβαση στις Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες)
Ενίσχυση της παρουσίας της Τράπεζας στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (social media) για την περαιτέρω καλλιέργεια της φήμης της ως εργοδότη επιλογής (employer of choice)	Ολοκληρώθηκε (Προσέλκυση, Ανάπτυξη και Διατήρηση Εργαζομένων)

Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας 2019	Επίδοση - Σχετική Ενότητα
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	
Πιστοποίηση Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14001, από εξωτερικό φορέα	Ολοκληρώθηκε (Περιβάλλον)
Βελτίωση των μεθόδων υπολογισμού των δεικτών/στοιχείων περιβαλλοντικής επίδοσης	Δεν επιτεύχθηκε
Περαιτέρω μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της Τράπεζας μέσα από σειρά δράσεων, με κύρια, τη μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας κατά 2%	Ολοκληρώθηκε (Κατανάλωση Ενέργειας και Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής)
Βελτίωση της παρακολούθησης της ενεργειακής κατάστασης των Καταστημάτων και των Κτιρίων της Τράπεζας	Ολοκληρώθηκε (Κατανάλωση Ενέργειας και Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής)
Μείωση της χρήσης χαρτιού και παρακολούθησή της με σχετικούς ποσοτικούς δείκτες	Ολοκληρώθηκε (Διαχείριση λοιπών περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τη λειτουργία της Alpha Bank)
Αύξηση του ποσοστού ανακύκλωσης των toners και των μελανοδοχείων (2018: 22%)	Ολοκληρώθηκε (Διαχείριση λοιπών περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τη λειτουργία της Alpha Bank)
ΚΟΙΝΩΝΙΑ	
Σχεδιασμός στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας αναφορικά με την ανταπόκριση της Τράπεζας σε έκτακτες, φυσικές καταστροφές	Δεν επιτεύχθηκε
Ανάπτυξη συνεργασιών για την υλοποίηση δράσεων στήριξης του πολιτισμού, της υγείας και της κοινωνίας	Ολοκληρώθηκε (Υποστήριξη Κοινωνικών Αναγκών)
Διεύρυνση των πρωτοβουλιών και των προγραμμάτων που στηρίζουν την παιδεία και την εκπαίδευση	Ολοκληρώθηκε (Υποστήριξη του Πολιτισμού)

9.2 ΠΙΝΑΚΕΣ ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΙΣΗΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ ΜΕ ΠΡΟΤΥΠΑ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΜΗ-ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

GRI Standards

Για την εκπόνηση του παρόντος Απολογισμού έχουν ληφθεί υπόψη τα Πρότυπα Έκδοσης απολογισμών βιωσιμότητας του GRI (GRI Standards).

Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2019 έχει συνταχθεί “σε συμφωνία” (in accordance) με τη Βασική (core) επιλογή των Προτύπων Έκδοσης GRI Standards. Στον ακόλουθο πίνακα γίνονται παραπομπές, εκτός από τον παρόντα Απολογισμό, στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2019 της Alpha Bank, στην ιστοσελίδα της και σε λοιπά δημοσιοποιημένα έγγραφα (π.χ. Εβδομαδιαίο Δελτίο Οικονομικών Εξελίξεων).

[π: βλ. Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2019](#)

ΚΩΔΙΚΟΣ GRI	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
GRI 101 ΘΕΜΕΛΙΩΔΕΙΣ ΑΡΧΕΣ 2016		
GRI 102 ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΕΙΣ 2016		
ΠΡΟΦΙΛ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ		
102-1	Επωνυμία του Οργανισμού	Alpha Bank Α.Ε.
102-2	Δραστηριότητες, κύρια προϊόντα ή/και υπηρεσίες	Πρόσβαση στις Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες η σελ.: 104, 227-229, 365, 460-461
102-3	Έδρα του Οργανισμού	Σταδίου 40, 102 52 ΑΘΗΝΑΙ
102-4	Αριθμός των χωρών στις οποίες δραστηριοποιείται ο Οργανισμός	Alpha Bank και Εταιρική Υπευθυνότητα https://www.alpha.gr/el/omilos/alpha-bank/etairies-omilou/trapezikes-ergasies η σελ.: 211-215, 227-229, 460-461
102-5	Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή	Ανώνυμη Εταιρία. Η Τράπεζα αποτελεί πολυμετοχικό Οργανισμό
102-6	Αγορές που εξυπηρετούνται	Πρόσβαση στις Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες https://www.alpha.gr/el/omilos/alpha-bank/-diktuo-katastimaton η σελ.: 227-229
102-7	Μεγέθη του Οργανισμού που εκδίδει τον Απολογισμό	Οικονομική Επίδοση Πρόσβαση στις Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες Προσέλκυση, Ανάπτυξη και Διατήρηση Εργαζομένων https://www.alpha.gr/el/omilos/enimerosi-ependuton/plirofories-gia-tin-metoxi/metoxiki-sunthesi https://www.alpha.gr/el/omilos/alpha-bank/sxetika-me-tin-trapeza https://www.alpha.gr/el/omilos/enimerosi-ependuton η σελ.: 87-92, 351-355
102-8	Πληροφορίες για το Ανθρώπινο Δυναμικό	Προσέλκυση, Ανάπτυξη και Διατήρηση Εργαζομένων
102-9	Εφοδιαστική αλυσίδα του Οργανισμού	Υπεύθυνες Προμήθειες και Ανάθεση Εργασιών σε Τρίτους (Outsourcing)

ΚΩΔΙΚΟΣ GRI	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
102-10	Σημαντικές μεταβολές κατά τη διάρκεια της περιόδου Απολογισμού όσον αφορά στο μέγεθος, τη δομή ή την ιδιοκτησία	Οικονομική Επίδοση Πρόσβαση στις Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες η σελ.: 200, 453 https://www.alpha.gr/el/omilos/enimerosi-ependuton/plirofories-gia-tin-metoxi/metoxiki-synthesi
102-11	Να καταγραφεί αν και πώς ο Οργανισμός λαμβάνει υπόψη του την προσέγγιση ή την αρχή της προφύλαξης	Alpha Bank και Εταιρική Υπευθυνότητα Εταιρική Διακυβέρνηση Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση Διαχείριση Κινδύνων Υπεύθυνες Επενδύσεις και Χρηματοδοτήσεις Περιβάλλον
102-12	Να καταγραφούν οι οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές χάρτες, αρχές ή άλλες πρωτοβουλίες τρίτων, τις οποίες συνοπογράφει ή προσυπογράφει ο Οργανισμός	Συνεργασία και σύναψη σχέσεων για την επίτευξη της στρατηγικής του Ομίλου Συνεισφορά στην Επίτευξη των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών Υπεύθυνες Επενδύσεις και Χρηματοδοτήσεις https://www.alpha.gr/el/omilos/etairiki-ureuthunotita/politiki-etairikis-ureuthunotitas
102-13	Σύνδεσμοι (π.χ. κλαδικοί σύνδεσμοι) και εθνικοί και διεθνείς Οργανισμοί συνηγορίας, στους οποίους ο Οργανισμός είναι μέλος	Συνεργασία και σύναψη σχέσεων για την επίτευξη της στρατηγικής του Ομίλου
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ		
102-14	Δήλωση από το Ανώτερο Στέλεχος του Οργανισμού που είναι αρμόδιο για τη λήψη αποφάσεων	Επιστολή Διευθύνοντος Συμβούλου Απολογισμός Δραστηριοτήτων: Επιστολή Προέδρου
ΗΘΙΚΗ ΚΑΙ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ		
102-16	Αξίες, αρχές, πρότυπα και κανόνες συμπεριφοράς του Οργανισμού, όπως κώδικες συμπεριφοράς και κώδικες δεοντολογίας	Εταιρική Διακυβέρνηση Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση Ανθρώπινα Δικαιώματα και Δίκαιες Πρακτικές Εργασίας
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ		
102-18	Δομή διακυβέρνησης του Οργανισμού	Υπεύθυνο Επιχειρηματικό Πρότυπο Εταιρική Διακυβέρνηση
ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ		
102-40	Κατάλογος των ομάδων ενδιαφερομένων μερών που συμμετείχαν στη διαβούλευση με τον Οργανισμό	Ενδιαφερόμενα Μέρη

ΚΩΔΙΚΟΣ GRI	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
120-41	Συνολικό Ανθρώπινο Δυναμικό που καλύπτεται από Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας	Ανθρώπινα Δικαιώματα και Δίκαιες Πρακτικές Εργασίας
102-42	Βασικά στοιχεία για τον προσδιορισμό και για την επιλογή των ενδιαφερόμενων μερών	Ενδιαφερόμενα Μέρη
102-43	Διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη	Αναγνώριση Ουσιαστικών Θεμάτων Ενδιαφερόμενα Μέρη
102-44	Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν από τη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη	Ενδιαφερόμενα Μέρη
ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ		
102-45	Οργανισμοί που συμπεριλαμβάνονται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις	Μεθοδολογία Εκπόνησης Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας η σελ.: 31-33, 211-215
102-46	Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του Απολογισμού και των Οριοθετήσεων των Θεμάτων	Μεθοδολογία Εκπόνησης Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας Πίνακες Αντιστοίχισης Περιεχομένων με Πρότυπα Δημοσιοποίησης Μπ-Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών
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) Μεθοδολογία Εκπόνησης 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) Μεθοδολογία Εκπόνησης Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας
102-50	Περίοδος Απολογισμού	Οικονομικό έτος 2019 (1.1.2019-31.12.2019)
102-51	Ημερομηνία του προγενέστερου Απολογισμού	28.6.2019 (για την περίοδο 1.1.2018-31.12.2018)

ΚΩΔΙΚΟΣ GRI	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
102-52	Κύκλος Απολογισμού	Ετήσιος
102-53	Σημείο επικοινωνίας για υποβολή ερωτημάτων σχετικά με τον Απολογισμό ή με το περιεχόμενό του	Μεθοδολογία Εκπόνησης Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας
102-54	Κριτήρια συμμόρφωσης που έχει επιλέξει ο Οργανισμός	Μεθοδολογία Εκπόνησης Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας
102-55	Ευρετήριο Περιεχομένου του GRI	Πίνακες Αντιστοίχισης Περιεχομένων με Πρότυπα Δημοσιοποίησης Μη-Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών
102-56	Πολιτική και υφιστάμενη πρακτική του Οργανισμού αναφορικά με την αναζήτηση εξωτερικής διασφάλισης περιεχομένου για τον Απολογισμό	Μεθοδολογία Εκπόνησης Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας Ανεξάρτητη Έκθεση Περιορισμένου Εύρους Διασφάλισης για την Alpha Bank A.E.
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ		
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ - ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ		
103-1	Επεξήγηση του ουσιώδους θέματος και των ορίων του	Το θέμα έχει επίπτωση στη λειτουργία της Τράπεζας και στην ευρύτερη αγορά, στην οποία αυτή δραστηριοποιείται, ενώ είναι δυνατόν να επηρεάσει πρωτίστως τους Πελάτες, τους Μετόχους και τους Προμηθευτές της. Οικονομική Επίδοση Επίδοση 2019 και Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας 2020 Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση- Βασικοί Κώδικες, Πολιτικές και Κανονισμοί Συμμόρφωσης που εφαρμόζονται από την Alpha Bank Απολογισμός Δραστηριοτήτων: Επιστολή του Προέδρου – Επιστολή του Διευθύνοντος Συμβούλου – Κύρια Γεγονότα το 2019
103-2	Αναφορά στην προσέγγιση της Διοίκησης	
103-3	Αξιολόγηση της προσέγγισης της Διοίκησης	
201-1	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και κατανέμεται	Οικονομική Επίδοση Απολογισμός Δραστηριοτήτων: Βασικά μεγέθη - Χρηματοοικονομική Ανάλυση κατά Λειτουργικό Τομέα και Γεωγραφική Περιοχή - Κεφαλαιακή Επάρκεια

ΚΩΔΙΚΟΣ GRI	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ - ΠΡΟΣΕΛΚΥΣΗ, ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ		
103-1	Επεξήγηση του ουσιώδους θέματος και των ορίων του	Το θέμα έχει επίπτωση στη λειτουργία της Τράπεζας και επηρεάζει πρωτίστως τους Εργαζόμενους της.
103-2	Αναφορά στην προσέγγιση της Διοίκησης	Προσέλκυση, Ανάπτυξη και Διατήρηση Εργαζομένων
103-3	Αξιολόγηση της προσέγγισης της Διοίκησης	Επίδοση 2019 και Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας 2020 Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση- Βασικοί Κώδικες, Πολιτικές και Κανονισμοί Συμμόρφωσης που εφαρμόζονται από την Alpha Bank
401-1	Συνολικός αριθμός και ρυθμός πρόσληψης νέων Εργαζομένων καθώς και ρυθμός αποχώρησης Εργαζομένων κατά ηλικιακή ομάδα, φύλο και περιοχή	Προσέλκυση, Ανάπτυξη και Διατήρηση Εργαζομένων
404-1	Μέσος όρος κατάρτισης ανά έτος, ανά Εργαζόμενο, κατά φύλο και κατά κατηγορία Εργαζομένων	Προσέλκυση, Ανάπτυξη και Διατήρηση Εργαζομένων
ΤΟΠΙΚΕΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ - ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ		
103-1	Επεξήγηση του ουσιώδους θέματος και των ορίων του	Το θέμα έχει επίπτωση στη λειτουργία της Τράπεζας και στην αγορά, στην οποία αυτή δραστηριοποιείται, ενώ είναι δυνατόν να επηρεάσει πρωτίστως τους Πελάτες και τους Μετόχους της.
103-2	Αναφορά στην προσέγγιση της Διοίκησης	Καινοτομία και ψηφιακός μετασχηματισμός
103-2	Αξιολόγηση της προσέγγισης της Διοίκησης	Επίδοση 2019 και Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας 2020 Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση- Βασικοί Κώδικες, Πολιτικές και Κανονισμοί Συμμόρφωσης που εφαρμόζονται από την Alpha Bank
Δεν υπάρχει διαθέσιμο Πρότυπο GRI	Δείκτης Τράπεζας Alpha Bank: Ποσοστό εγχρήματων συναλλαγών που πραγματοποιείται στο σύνολο των Ψηφιακών Δικτύων	Καινοτομία και ψηφιακός μετασχηματισμός Ο δείκτης προκύπτει από το σύνολο των συναλλαγών που πραγματοποιούνται μέσω Ψηφιακών Δικτύων προς το Σύνολο όλων των συναλλαγών .

ΚΩΔΙΚΟΣ GRI	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑ ΠΕΛΑΤΩΝ - ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ		
103-1	Επεξήγηση του ουσιώδους θέματος και των ορίων του	Το θέμα έχει επίπτωση στη λειτουργία της Τράπεζας και στην ευρύτερη αγορά, ενώ επηρεάζει πρωτίστως τους Πελάτες της. Προστασία Δεδομένων Επίδοση 2019 και Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας 2020
103-2	Αναφορά στην προσέγγιση της Διοίκησης	
103-3	Αξιολόγηση της προσέγγισης της Διοίκησης	Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση- Βασικοί Κώδικες, Πολιτικές και Κανονισμοί Συμμόρφωσης που εφαρμόζονται από την Alpha Bank
418-1	Συνολικός αριθμός τεκμηριωμένων παραπόνων που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των Πελατών και σε απώλειες δεδομένων Πελατών	Προστασία Δεδομένων
ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ - ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ		
103-1	Επεξήγηση του ουσιώδους θέματος και των ορίων του	Το θέμα έχει επίπτωση στη λειτουργία της Τράπεζας και στην ευρύτερη επιχειρηματική κοινότητα, στην οποία αυτή δραστηριοποιείται, ενώ δύναται να επηρεάσει πρωτίστως τους Πελάτες και τους Μετόχους της. Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση- Βασικοί Κώδικες, Πολιτικές και Κανονισμοί Συμμόρφωσης που εφαρμόζονται από την Alpha Bank Επίδοση 2019 και Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας 2020
103-2	Αναφορά στην προσέγγιση της Διοίκησης	
103-3	Αξιολόγηση της προσέγγισης της Διοίκησης	
419-1	Μη συμμόρφωση με νόμους και κανονισμούς για κοινωνικοοικονομικά θέματα	Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ		
103-1	Επεξήγηση του ουσιώδους θέματος και των ορίων του	Το θέμα έχει επίπτωση στη λειτουργία της Τράπεζας και στην ευρύτερη αγορά, στην οποία αυτή δραστηριοποιείται, ενώ είναι δυνατόν να επηρεάσει πρωτίστως τους Πελάτες και τους Μετόχους της. Διαχείριση Κινδύνων Επίδοση 2019 και Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας 2020 Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση- Βασικοί Κώδικες, Πολιτικές και Κανονισμοί Συμμόρφωσης που εφαρμόζονται από την Alpha Bank
103-2	Αναφορά στην προσέγγιση της Διοίκησης	
103-3	Αξιολόγηση της προσέγγισης της Διοίκησης	

ΚΩΔΙΚΟΣ GRI	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ		
103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Το θέμα έχει επίπτωση στη λειτουργία της Τράπεζας και στην ευρύτερη αγορά, στην οποία αυτή δραστηριοποιείται, ενώ είναι δυνατόν να επηρεάσει πρωτίστως τους Πελάτες και τους Μετόχους της. Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών Επίδοση 2019 και Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας 2020 Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση- Βασικοί Κώδικες, Πολιτικές και Κανονισμοί Συμμόρφωσης που εφαρμόζονται από την Alpha Bank
103-2	Αναφορά στην προσέγγιση της Διοίκησης	
103-3	Αξιολόγηση της προσέγγισης της Διοίκησης	
Δεν υπάρχει διαθέσιμο Πρότυπο GRI	Δείκτης Τράπεζας Alpha Bank: Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών Alpha Bank (TRI*M Index)	Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών (Ερευνες Ικανοποίησης Καταναλωτών)
ΜΗ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ		
ΕΝΕΡΓΕΙΑ - ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ		
302-1	Κατανάλωση Ενέργειας εντός του Οργανισμού	Κατανάλωση Ενέργειας και Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής
ΕΚΠΟΜΠΕΣ - ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ		
305-1	Άμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Scope 1)	Κατανάλωση Ενέργειας και Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής
305-2	Ενεργειακές έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Scope 2)	Κατανάλωση Ενέργειας και Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής

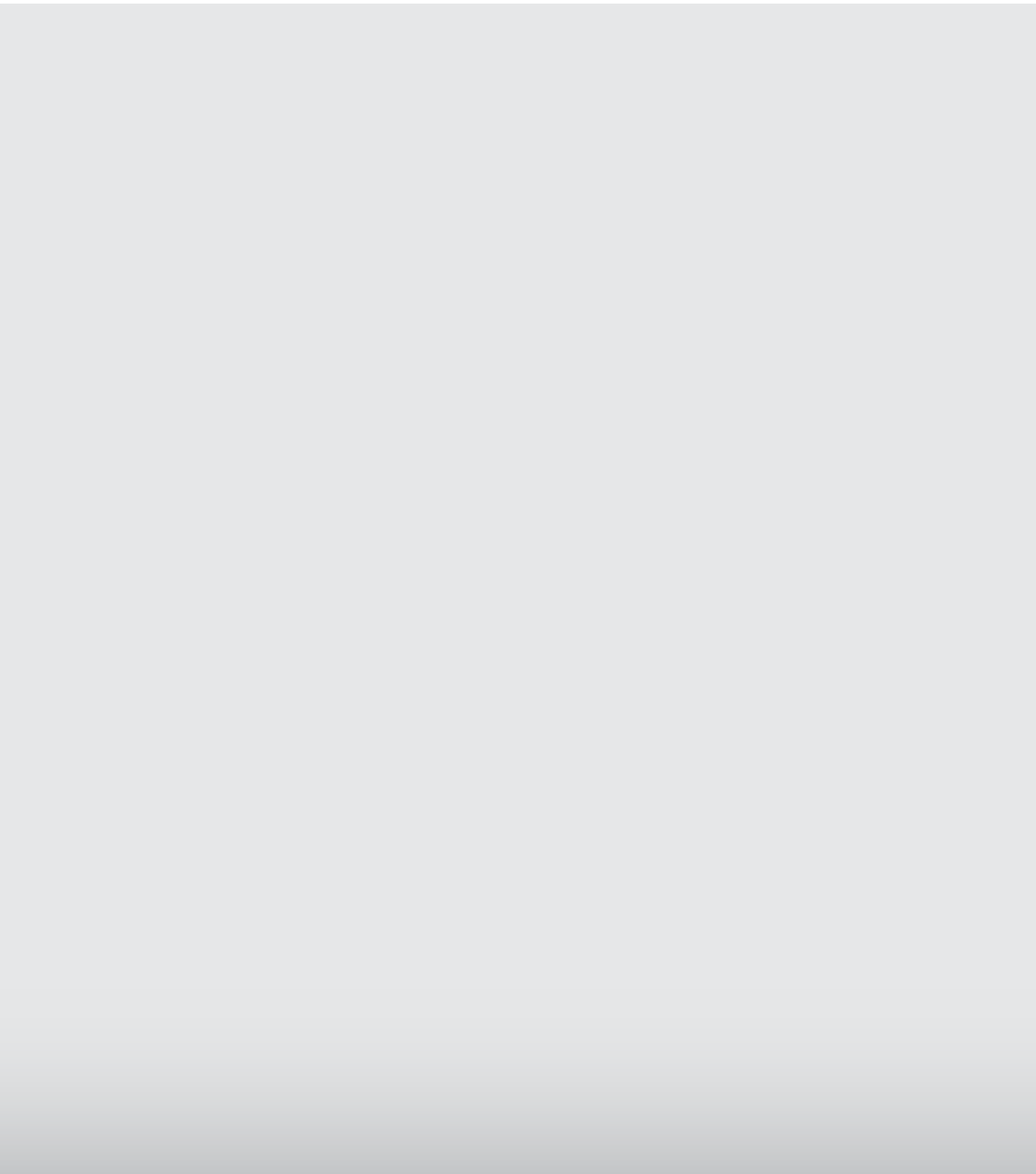
Οδηγός Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG του Χρηματιστηρίου Αθηνών

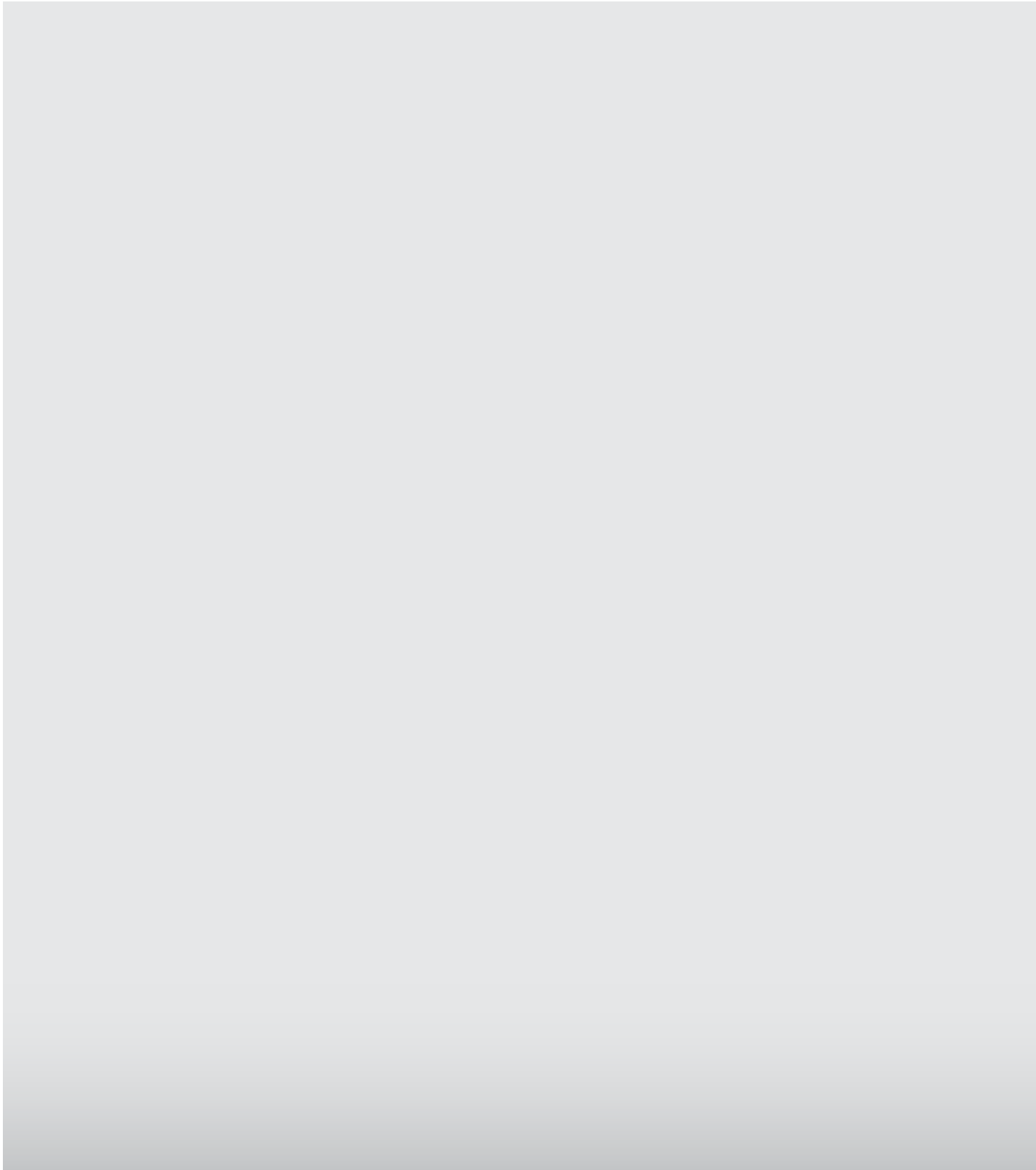
Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει την αντιστοίχιση του περιεχομένου με τους δείκτες του Οδηγού Δημοσιοποίησης Μη-Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών του Χρηματιστηρίου Αθηνών.

ΜΗ-ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ESG ΤΟΥ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΟΥ ΑΘΗΝΩΝ

ΔΕΙΚΤΗΣ ΑΤΗΕΧ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ		
C-E1	Άμεσες εκπομπές (Scope 1)	Κατανάλωση Ενέργειας και Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής
C-E2	Έμμεσες εκπομπές (Scope 2)	Κατανάλωση Ενέργειας και Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής
C-E3	Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού	Κατανάλωση Ενέργειας και Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής
A-E1	Άλλες έμμεσες εκπομπές (Scope 3)	Κατανάλωση Ενέργειας και Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής
A-E2	Κίνδυνοι και ευκαιρίες από την κλιματική αλλαγή	Διαχείριση Κινδύνων Κατανάλωση Ενέργειας και Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής
ΚΟΙΝΩΝΙΑ		
C-S1	Γυναίκες εργαζόμενες	Προσέλκυση, Ανάπτυξη και Διατήρηση Εργαζομένων
C-S2	Γυναίκες εργαζόμενες σε διευθυντικές θέσεις	Προσέλκυση, Ανάπτυξη και Διατήρηση Εργαζομένων
C-S3	Δείκτες κινητικότητας προσωπικού	Προσέλκυση, Ανάπτυξη και Διατήρηση Εργαζομένων
C-S4	Κατάρτιση εργαζομένων	Προσέλκυση, Ανάπτυξη και Διατήρηση Εργαζομένων
C-S5	Πολιτική ανθρώπινων δικαιωμάτων	Ανθρώπινα Δικαιώματα και Δίκαιες Πρακτικές Εργασίας
C-S6	Συλλογικές συμβάσεις εργασίας	Ανθρώπινα Δικαιώματα και Δίκαιες Πρακτικές Εργασίας
C-S7	Αξιολόγηση προμηθευτών	Υπεύθυνες Προμήθειες και Ανάθεση Εργασιών σε Τρίτους (Outsourcing)
A-S1	Συμμετοχή ενδιαφερομένων μερών	Ενδιαφερόμενα Μέρη
A-S2	Δαπάνες κατάρτισης εργαζομένων	Προσέλκυση, Ανάπτυξη και Διατήρηση Εργαζομένων

ΔΕΙΚΤΗΣ ΑΤΗΧ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
ΚΟΙΝΩΝΙΑ		
A-S3	Μισθολογική διαφορά μεταξύ των δύο φύλων	Ανθρώπινα Δικαιώματα και Δίκαιες Πρακτικές Εργασίας
A-S5	Έσοδα από βιώσιμα προϊόντα	Υπεύθυνες Επενδύσεις και Χρηματοδοτήσεις
A-S7	Πρακτικές marketing	Υπεύθυνη Πληροφόρηση
SS-S10	Ενσωμάτωση παραγόντων ESG στις επιχειρηματικές δραστηριότητες	Υπεύθυνες Επενδύσεις και Χρηματοδοτήσεις
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ		
C-G1	Εποπτεία βιώσιμης ανάπτυξης	Alpha Bank και Εταιρική Υπευθυνότητα
C-G2	Πολιτική επιχειρηματικής δεοντολογίας	Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση
C-G3	Πολιτική ασφάλειας δεδομένων	Προστασία Δεδομένων
A-G1	Επιχειρηματικό μοντέλο	Υπεύθυνο Επιχειρηματικό Πρότυπο
A-G2	Ουσιαστικά θέματα	Αναγνώριση Ουσιαστικών Θεμάτων
A-G3	Στόχοι ESG	Επίδοση 2019 και Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας 2020 Επίτευξη Στόχων 2019
A-G5	Εξωτερική διασφάλιση	Ανεξάρτητη Έκθεση Περιορισμένου Εύρους Διασφάλισης για την Alpha Bank A.E.
SS-G1	Παραβιάσεις επιχειρηματικής δεοντολογίας	Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση
SS-G2	Πολιτική καταγγελίας δυσλειτουργιών	Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση





ΔΗΛΩΣΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ DELOITTE ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΟΡΚΩΤΩΝ ΕΛΕΓΚΤΩΝ ΛΟΓΙΣΤΩΝ Α.Ε.

ΠΡΟΣ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ALPHA ΤΡΑΠΕΖΑ Α.Ε.

Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2019 («Απολογισμός») της εταιρείας Alpha Τράπεζα Α.Ε. («Τράπεζα» ή «Alpha Bank») έχει συνταχθεί από την Διοίκηση της Τράπεζας με βάση τα Πρότυπα Έκδοσης Απολογισμού Βιωσιμότητας GRI (GRI Standards), η οποία έχει την ευθύνη για την συλλογή και παρουσίαση των πληροφοριών που παρουσιάζονται σε αυτόν. Η δική μας ευθύνη περιορίζεται στην διενέργεια ενός έργου περιορισμένης διασφάλισης επί συγκεκριμένου εύρους του Απολογισμού.

Εύρος εργασίας

1. Παροχή περιορισμένης διασφάλισης αναφορικά με την ακρίβεια και την πληρότητα των ποσοτικών στοιχείων και την αξιοπιστία των ισχυρισμών όλων των GRI Γενικών Δημοσιοποιήσεων, που απαιτούνται ως ελάχιστη προϋπόθεση για το βασικό επίπεδο συμφωνίας («In accordance» core option), σύμφωνα με το Πρότυπο GRI 102.
2. Παροχή περιορισμένης διασφάλισης αναφορικά με την ακρίβεια και την πληρότητα των ποσοτικών στοιχείων και την αξιοπιστία των ισχυρισμών των ακόλουθων 7 πιο ουσιαστικών θεμάτων, που προέκυψαν από την ανάλυση ουσιαστικότητας της Τράπεζας, ως προς τις απαιτήσεις των αντίστοιχων Προτύπων GRI για τις Ειδικές Δημοσιοποιήσεις και τις απαιτήσεις του Προτύπου GRI 103 για την Διοικητική Προσέγγιση («ΔΠ»):
 - Οικονομική επίδοση – Οικονομική Επίδοση - Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και κατανέμεται (ΔΠ και GRI 201-1)
 - Απασχόληση – Προσέλκυση, ανάπτυξη και διατήρηση εργαζομένων – Συνολικός αριθμός και ρυθμός πρόσληψης νέων Εργαζομένων καθώς και ρυθμός αποχώρησης Εργαζομένων, κατά ηλικιακή ομάδα, φύλο και περιοχή & Μέσος όρος κατάρτισης ανά έτος, ανά Εργαζόμενο, κατά φύλο και κατά κατηγορία Εργαζομένων (ΔΠ και GRI 401-1 και GRI 404-1)
 - Τοπικές κοινότητες – Καινοτομία και ψηφιακός μετασχηματισμός – Ποσοστό εγχρήματων συναλλαγών που πραγματοποιούνται στο σύνολο των Ψηφιακών Δικτύων (ΔΠ και σχετικός Δείκτης Τράπεζας)
 - Ιδιωτικότητα πελατών – Προστασία δεδομένων – Συνολικός αριθμός τεκμηριωμένων παραπόνων που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των Πελατών και σε απώλειες δεδομένων Πελατών (ΔΠ και GRI 418-1)
 - Κοινωνικοοικονομική Συμμόρφωση – Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση – Μη συμμόρφωση με νόμους και κανονισμούς για κοινωνικοοικονομικά θέματα (ΔΠ και GRI 419-1)
 - Διαχείριση κινδύνων (ΔΠ – Δεν υπάρχει διαθέσιμο Πρότυπο GRI)
 - Εξυπηρέτηση και ικανοποίηση πελατών – Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών Alpha Bank (TRI*M Index) (ΔΠ και σχετικός Δείκτης Τράπεζας)
3. Παροχή περιορισμένης διασφάλισης αναφορικά με την ακρίβεια και την πληρότητα των ποσοτικών στοιχείων και την αξιοπιστία των ισχυρισμών των ακόλουθων 2 θεμάτων, ως προς τις απαιτήσεις των αντίστοιχων Προτύπων GRI για τις Ειδικές Δημοσιοποιήσεις:
 - Ενέργεια – Κατανάλωση ενέργειας και αντιμετώπιση κλιματικής αλλαγής - Κατανάλωση Ενέργειας εντός του Οργανισμού (GRI 302-1)
 - Εκπομπές – Κατανάλωση ενέργειας και αντιμετώπιση κλιματικής αλλαγής - Άμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Scope 1) & Ενεργειακές έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Scope 2) (GRI 305-1 και GRI 305-2)
4. Παροχή περιορισμένης διασφάλισης αναφορικά με το βασικό επίπεδο συμφωνίας («In accordance» core option) του Απολογισμού ως προς τις απαιτήσεις των Προτύπων GRI.

Η εργασία μας αφορούσε στην λειτουργία και στις δραστηριότητες της Τράπεζας (μητρική εταιρεία) στην Ελλάδα και δεν περιλάμβανε τυχόν πληροφορίες που περιλαμβάνονται στον Απολογισμό για λοιπές εταιρείες του Ομίλου της Alpha Bank. Επίσης, η εργασία μας αφορούσε την διασφάλιση στοιχείων και πληροφοριών για την περίοδο 1 Ιανουαρίου 2019 – 31 Δεκεμβρίου 2019 και δεν περιλάμβανε την διασφάλιση στοιχείων και πληροφοριών που αφορούν προηγούμενα έτη και παρουσιάζονται στον Απολογισμό.

Οι GRI Γενικές και Ειδικές Δημοσιοποιήσεις υπό το εύρος του έργου μας σημειώνονται στον πίνακα περιεχομένων GRI του Απολογισμού που περιλαμβάνεται στην ενότητα 9.2 του Απολογισμού. Παρείχαμε τις υπηρεσίες διασφάλισης σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο Αναθέσεων Διασφάλισης 3000 – Αναθέσεις Διασφάλισης εκτός από Ελέγχους και Επισκοπήσεις Ιστορικών Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών («ISAE 3000»), το οποίο έχει εκδοθεί από το Συμβούλιο Διεθνών Ελεγκτικών Προτύπων και Προτύπων Διασφάλισης (IAASB). Οι διαδικασίες συλλογής τεκμηρίων σχεδιάστηκαν ώστε να αποκτήσουμε περιορισμένη διασφάλιση. Οι διαδικασίες συλλογής τεκμηρίων για την απόκτηση περιορισμένης διασφάλισης με βάση το ISAE 3000 διαφέρουν στην φύση, στον χρόνο και είναι λιγότερο εκτενείς σε σχέση με εκείνες που αφορούν στην απόκτηση εύλογης διασφάλισης και ως εκ τούτου αποκτάται μικρότερου βαθμού διασφάλιση από ό,τι σε ένα έργο εύλογης διασφάλισης.

Οι κυριότερες διαδικασίες διασφάλισης

Προκειμένου να καταλήξουμε στα συμπεράσματά μας, διενεργήσαμε τις παρακάτω διαδικασίες:

- Εξετάσαμε τις διαδικασίες της Τράπεζας σχετικά με τον εντοπισμό και καθορισμό των ουσιαστικών θεμάτων που συμπεριλήφθηκαν στον Απολογισμό και την κάλυψη αυτών των ουσιαστικών θεμάτων στον Απολογισμό. Επιπλέον, προβήκαμε σε ανασκόπηση των θεμάτων του τύπου σε σχέση με την Τράπεζα αναφορικά με θέματα εταιρικής υπευθυνότητας και βιώσιμης ανάπτυξης και σε σχετική αντιπαραβολή με τα ουσιαστικά θέματα που εντοπίστηκαν από την Τράπεζα.
- Εξετάσαμε την ακρίβεια και πληρότητα των ποσοτικών στοιχείων που σχετίζονται με τα αποτελέσματα της ανάλυσης ουσιαστικότητας που πραγματοποίησε η Τράπεζα και την αξιοπιστία των ισχυρισμών που αφορούν στην τήρηση της Αρχής της Ουσιαστικότητας.
- Πραγματοποιήσαμε συνεντεύξεις με το προσωπικό της Τράπεζας που είναι υπεύθυνο για την διαχείριση, την συλλογή και την επεξεργασία στοιχείων που αφορούν τις, υπό το εύρος του έργου μας, GRI Γενικές και Ειδικές Δημοσιοποιήσεις, προκειμένου να κατανοήσουμε τις διαδικασίες που ακολουθήθηκαν για την ετοιμασία των σχετικών Δημοσιοποιήσεων του Απολογισμού.
- Διενεργήσαμε διαδικασίες αναλυτικής επισκόπησης σχετικά με τα ποσοτικά στοιχεία των, υπό το εύρος του έργου μας, GRI Γενικών και Ειδικών Δημοσιοποιήσεων και σχετικά ερωτήματα στο υπεύθυνο προσωπικό. Επιπρόσθετα, εξετάσαμε σε δειγματοληπτική βάση την ακρίβεια των ποσοτικών στοιχείων με βάση σχετικά υποστηρικτικά έγγραφα τεκμηρίωσης.
- Πραγματοποιήσαμε συνεντεύξεις με το αρμόδιο προσωπικό προκειμένου να κατανοήσουμε τις πολιτικές και δράσεις της Τράπεζας σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας και βιώσιμης ανάπτυξης για την υπό αναφορά περίοδο και τους ισχυρισμούς που αφορούν τις, υπό το εύρος του έργου μας, GRI Γενικές και Ειδικές Δημοσιοποιήσεις. Αξιολογήσαμε επιπλέον την αξιοπιστία των ισχυρισμών για τις, υπό το εύρος του έργου μας, GRI Γενικές και Ειδικές Δημοσιοποιήσεις, αποκτώντας για ένα δείγμα ισχυρισμών, σχετικά υποστηρικτικά έγγραφα τεκμηρίωσης.
- Εξετάσαμε τον Απολογισμό για την κατάλληλη παρουσίαση των, υπό το εύρος του έργου μας, GRI Γενικών και Ειδικών Δημοσιοποιήσεων, σύμφωνα με τις απαιτήσεις των Προτύπων GRI, διενεργώντας συζητήσεις με το αρμόδιο προσωπικό της Τράπεζας ως προς τους περιορισμούς και τις υποθέσεις που αφορούν στον τρόπο που παρουσιάζονται τα στοιχεία αυτά.
- Εξετάσαμε τον πίνακα περιεχομένων GRI που περιλαμβάνεται στην ενότητα 9.2 του Απολογισμού καθώς και τις σχετικές παραπομπές που περιλαμβάνει, ως προς τις σχετικές απαιτήσεις των Προτύπων GRI για το βασικό επίπεδο συμφωνίας («In accordance» core option).

Περιορισμοί

- Οι υπηρεσίες διασφάλισης περιορίστηκαν στην ελληνική έκδοση του Απολογισμού. Σε περίπτωση οποιασδήποτε ασυμφωνίας μεταξύ της αγγλικής και της ελληνικής έκδοσης, όσον αφορά τα συμπεράσματά μας, υπερισχύει η ελληνική έκδοση.

- Όπου, στο εύρος της εργασίας μας, χρησιμοποιήθηκαν χρηματοοικονομικά στοιχεία από την Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2019 και από άλλα δημοσιευμένα στοιχεία της Τράπεζας, η εργασία μας περιορίστηκε στην ορθή μεταφορά των στοιχείων αυτών στον Απολογισμό.
- Οι υπηρεσίες διασφάλισης δεν συμπεριέλαβαν έλεγχο των πληροφοριακών συστημάτων από τα οποία η Τράπεζα εξήγαγε και συγκέντρωσε στοιχεία για τον Απολογισμό.
- Το εύρος εργασίας μας δεν συμπεριέλαβε οποιαδήποτε διαδικασία αναφορικά με την ακρίβεια των αποτελεσμάτων ερευνών που ανατέθηκαν σε τρίτα μέρη, ούτε επί των πληροφοριακών συστημάτων που χρησιμοποίησαν τρίτα μέρη, παρά περιορίστηκε στην ορθή μεταφορά των τελικών αποτελεσμάτων στον Απολογισμό.
- Δεν παρέχουμε οποιαδήποτε διασφάλιση σχετικά με πληροφορίες για μελλοντική επίδοση, όπως εκτιμήσεις, προσδοκίες, στόχους ή το βαθμό επίτευξής τους.

Η ανεξαρτησία μας και ο ποιοτικός έλεγχος

- Η Deloitte εφαρμόζει το Διεθνές Πρότυπο Δικλίδων Ποιότητας 1 (ISQC 1) και κατά συνέπεια διατηρεί ένα ολοκληρωμένο σύστημα ελέγχου ποιότητας που περιλαμβάνει καταγεγραμμένες πολιτικές και διαδικασίες αναφορικά με τη συμμόρφωση με ηθικές απαιτήσεις, επαγγελματικά πρότυπα και σχετικές νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις.
- Έχουμε συμμορφωθεί με τις απαιτήσεις ανεξαρτησίας και τις άλλες απαιτήσεις ηθικής του Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας για Επαγγελματίες Λογιστές, που έχει εκδοθεί από το Συμβούλιο Διεθνών Προτύπων Δεοντολογίας Λογιστών, ο οποίος βασίζεται στις θεμελιώδεις αρχές της ακεραιότητας, αντικειμενικότητας, επαγγελματικής δεξιοτήτας και δέουσας προσοχής, εμπιστευτικότητας και επαγγελματικής συμπεριφοράς. Επιβεβαιώσαμε στην Τράπεζα ότι έχουμε διατηρήσει την ανεξαρτησία και αντικειμενικότητά μας και, ειδικότερα, ότι δεν υπήρξαν γεγονότα και δεν παρασχέθηκαν μη επιτρεπόμενες υπηρεσίες, οι οποίες θα μπορούσαν να επηρεάσουν την ανεξαρτησία και την αντικειμενικότητά μας.

Ρόλοι και αρμοδιότητες

Τράπεζα

Η Διοίκηση της Τράπεζας είναι υπεύθυνη για την κατάρτιση του Απολογισμού, καθώς και για τις πληροφορίες και δηλώσεις που περιέχονται σε αυτόν. Επιπρόσθετα, η Διοίκηση της Τράπεζας είναι υπεύθυνη για τη δημιουργία και τη διατήρηση κατάλληλου συστήματος διαχείρισης επιδόσεων, καθώς και συστημάτων εσωτερικού ελέγχου, από τα οποία προέρχονται τα δεδομένα του Απολογισμού.

Deloitte

Δική μας ευθύνη είναι να εκφράσουμε ανεξάρτητα τα συμπεράσματά μας στην Διοίκηση της Τράπεζας σχετικά με τις υπηρεσίες διασφάλισης, όπως ορίζονται στο Εύρος εργασίας ανωτέρω, σύμφωνα με τη σχετική σύμβαση έργου. Το έργο μας διενεργήθηκε έτσι ώστε να ενημερώσουμε την Διοίκηση της Τράπεζας αναφορικά με τα αποτελέσματα του έργου διασφάλισης και για κανένα άλλο σκοπό. Στο μέγιστο βαθμό που επιτρέπεται από το νόμο, δεν αποδεχόμαστε και δεν αναλαμβάνουμε ευθύνη προς οποιοδήποτε άλλο μέρος, εκτός της Τράπεζας, αναφορικά με την εργασία μας, την παρούσα δήλωση, ή τα συμπεράσματά μας.

Τα συμπεράσματά μας

Με βάση τις διαδικασίες που διενεργήσαμε και τα τεκμήρια που συλλέξαμε, δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι οι, υπό το εύρος του έργου μας, GRI Γενικές και Ειδικές Δημοσιοποιήσεις είναι ουσιωδώς ανακριβείς.

Επίσης, δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι ο Απολογισμός δεν πληροί το βασικό επίπεδο συμφωνίας («In accordance» core option).

Αθήνα, 3 Ιουλίου 2020

Δημήτριος Κατσιμπόκης

A.M. ΣΟΕΛ: 34671

Deloitte Ανώνυμη Εταιρία Ορκωτών Ελεγκτών Λογιστών

Φραγκοκκλησιάς 3α & Γρανικού

151 25 Μαρούσι

A.M ΣΟΕΛ: E 120



MAKING AN
IMPACT THAT
MATTERS
since 1845

This document has been prepared by Deloitte Certified Public Accountants Societe Anonyme, Deloitte Certified Public Accountants Societe Anonyme, a Greek company, registered in Greece with registered number 0001223601000 and its registered office at Marousi-Attica, 3a Frangkklisias & Granikou str, 151 25, is one of the Deloitte Central Mediterranean S.r.l. ("DCM") Countries. DCM, a company limited by guarantee registered in Italy with registered number 09599600963 and its registered office at Via Tortona no. 25, 20144, Milan, Italy is one of the Deloitte NSE LLP Geographies. Deloitte NSE LLP is a UK limited liability partnership and member firm of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee ("DTTL"). DTTL and each of its member firms are legally separate and independent entities. DTTL, Deloitte NSE LLP and Deloitte Central Mediterranean S.r.l. do not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/about to learn more about our global network of member firms.





The image features a dark blue background with several abstract, geometric shapes in a vibrant pink color. These shapes include triangles of various sizes and orientations, a large semi-circle on the right side, and a trapezoidal shape at the bottom left. The composition is minimalist and modern.

ΣΤΑΔΙΟΥ 40, 102 52 ΑΘΗΝΑ