



20

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ  
ΒΙΩΣΙΜΗΣ  
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ALPHA BANK



# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

4

**ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ**

6

**ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ**

8

**ALPHA BANK ΚΑΙ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ**

- 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 Μn-χρηματοοικονομικά Κριτήρια
- Επίδοση 2020 και Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021

31

**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

61

**ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ**

- Υπεύθυνη Τραπεζική
- Πρόσβαση στις Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες
- Καινοτομία και Ψηφιακός Μετασχηματισμός
- Υποστήριξη Νοικοκυριών και Επιχειρήσεων
- Υπεύθυνες Επενδύσεις και Χρηματοδοτήσεις
- Υπεύθυνη Πληροφόρηση
- Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών

97

**ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ**

- Προσέλκυση, Ανάπτυξη και Διατήρηση Εργαζομένων
- Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία
- Επικοινωνία, Παροχές και Υπηρεσίες προς τους Εργαζόμενους

119

**ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ**

- Κατανάλωση Ενέργειας και Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής
- Διαχείριση λοιπών περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τη λειτουργία της Alpha Bank

133

**ΚΟΙΝΩΝΙΑ**

- Κοινωνική Συνεισφορά
- Υποστήριξη Κοινωνικών Αναγκών
- Υποστήριξη του Πολιτισμού

145

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ**

- Επίτευξη Στόχων 2020
- Πίνακες με Δείκτες Οδηγίων Δημοσιοποίησης Μn-Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών
- Ανεξάρτητη Έκθεση Περιορισμένου Εύρους Διασφάλισης για την Alpha Bank A.E.

## ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ

Το 2020 υπήρξε μία, αδιαμφισβήτητη, ιστορική χρονιά. Οι ανατροπές που προκάλεσε η πανδημία του Covid-19 και τα περιοριστικά μέτρα που ελήφθησαν σε όλο τον κόσμο, προκειμένου να προστατευθεί η Δημόσια Υγεία, δεν έχουν προηγούμενο, αποτελώντας τομή για τη σύγχρονη ιστορία που θα αναφέρεται στην προ και την μετά Covid-19 εποχή.

Είμαι περήφανος που συνεργάζομαι με μία ομάδα που αρνείται να συμβιβαστεί και να αποδώσει λιγότερο από τις ικανότητές της. Ακόμα και στις πιο σκοτεινές μέρες της πανδημίας, η ομάδα της Alpha Bank, με ταχύτητα, ευελιξία και αποφασιστικότητα, συσπειρώθηκε, κράτησε ζωντανή τη συναλλακτική δραστηριότητα και το σύνολο του Δικτύου Καταστημάτων και, κυρίως, στήριξε τους Πελάτες και τις τοπικές κοινωνίες μέσα στις οποίες δραστηριοποιούμαστε.

Καθοδηγήσαμε τους Πελάτες μας εν μέσω επιχειρηματικών συμπληγμάτων, συμβάλλοντας ώστε να βρουν τις βέλτιστες απαντήσεις σε περιόδους μεγάλης αβεβαιότητας, στηρίξαμε τις επιχειρήσεις και τα νοικοκυριά που δοκιμάστηκαν από το lock-down, βρεθήκαμε στο πλευρό των ιατρών και του νοσηλευτικού προσωπικού που έδωσαν μάχη για την προστασία της ζωής και της υγείας όλων μας καθώς και ομάδων συμπολιτών μας που δοκιμάστηκαν από φυσικές καταστροφές.

Κατά τη διάρκεια του 2020, στηρίξαμε τουλάχιστον 100 χιλιάδες νοικοκυριά και επιχειρήσεις που υπέστησαν το μεγαλύτερο πλήγμα από την πανδημία, προχωρώντας σε ρυθμίσεις οφειλών και αναστολές δανείων συνολικού ύψους Ευρώ 12,7 δισ. Στηρίξαμε, επίσης, την επιχειρηματικότητα, παρέχοντας νέα ρευστότητα Ευρώ 5,4 δισ. και συμμετέχοντας ενεργά στα εγγυοδοτικά προγράμματα που εισηγήθηκε η Ελληνική Πολιτεία.

Σε μία τόσο κρίσιμη χρονιά για τον τομέα της Υγείας, η Alpha Bank υποστήριξε έμπρακτα την εθνική προσπάθεια για την αντιμετώπιση της πανδημίας Covid-19 και το ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό. Καλύψαμε τις ανάγκες σε ιατρικό και υγειονομικό εξοπλισμό των Μονάδων Εντατικής Θεραπείας, σε τρία Νοσοκομεία αναφοράς στην Ελλάδα. Συγκεκριμένα, η Τράπεζα προσέφερε στο **Γενικό Νοσοκομείο Νοσημάτων Θώρακος Αθηνών “Η Σωτηρία”, στο Πανεπιστημιακό Γενικό Νοσοκομείο “ΑΧΕΠΑ” Θεσσαλονίκης και στο Πανεπιστημιακό Γενικό Νοσοκομείο Λάρισας**, ιατρικά μηχανήματα τελευταίας τεχνολογίας, μεταξύ των οποίων, monitors παρακολούθησης ζωτικών λειτουργιών ασθενών,

ψηφιακό ακτινολογικό, ψηφιακούς καρδιογράφοι, βιντεολαρυγγοσκόπια, βρογχοσκόπια και κλίνες ΜΕΘ, καθώς και υγειονομικό εξοπλισμό, που είναι αναγκαίος για την προστασία του ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού.

Επιπλέον, σε συνεργασία με τους Γιατρούς του Κόσμου, στηρίξαμε άπορους, χρόνια πάσχοντες και αποκλεισμένους συμπολίτες μας ηλικίας άνω των 60 ετών που ζουν στην ευρύτερη περιοχή της Αθήνας, μέσω της κατ’ οίκον παράδοσης φαρμάκων και της παροχής ιατρικής συμβουλευτικής και ψυχοκοινωνικής υποστήριξης από απόσταση, με τη συμμετοχή ψυχολόγων και κοινωνικών λειτουργών.

Την ίδια περίοδο και παράλληλα με τη στήριξη νοσοκομειακών δομών της περιφέρειας, το Πρόγραμμα **“Μαζί, με στόχο την υγεία”**, συνεχίστηκε για έβδομη χρονιά, προσφέροντας ιατρικά μηχανήματα και ιατροφαρμακευτικό εξοπλισμό, στα ιατρεία νησιών της Ελλάδας, για την αντιμετώπιση της πανδημίας αλλά και άλλων ιατρικών αναγκών. Από την έναρξη του Προγράμματος το 2014 έως το τέλος του 2020, έχουν παραδοθεί συνολικά περισσότερα από 240.000 ιατρικά μηχανήματα, συσκευές και είδη ιατροφαρμακευτικού υλικού στα ιατρεία 58 νησιών της Ελλάδας.

Στο ίδιο πλαίσιο, η Τράπεζα συνέχισε να ανταποκρίνεται άμεσα στην ανάγκη αποστολής ανθρωπιστικής βοήθειας σε πληγέντες από πλημμύρες, από σειμούς ή άλλα έκτακτα γεγονότα, προσφέροντας είδη ρουχισμού, τρόφιμα μακράς διάρκειας, αλλά και λαμβάνοντας έκτακτα μέτρα ρυθμίσεων για τη στήριξη των Ιδιωτών Πελατών της, που διαμένουν στις πληγείσες περιοχές και Επιχειρήσεων που εδρεύουν σε αυτές.

Εν μέσω αυτού του δυσμενούς και αβέβαιου περιβάλλοντος, η Alpha Bank πέτυχε όχι μόνον να υλοποιήσει το απαιτητικό στρατηγικό της πλάνο, δίνοντας προτεραιότητα στην ουσιαστική εξυγίανση του ισολογισμού της, αλλά και να θέσει γερά θεμέλια για την υπεύθυνη Τραπεζική.

Παραμένοντας στην πρώτη γραμμή των παγκόσμιων εξελίξεων, η Alpha Bank δρομολογεί την πλήρη και δυναμική ενσωμάτωση των κριτηρίων ESG σε όλους τους τομείς των δραστηριοτήτων της καθώς και στην αξιοποίηση των ευκαιριών που παρουσιάζονται στον τομέα των βιώσιμων επενδύσεων, χρηματοδοτώντας όχι μόνο εταιρείες που μπορούν να ωφεληθούν από την πράσινη μετάβαση, αλλά και αυτές των οποίων οι δραστηριότητες αυτή τη στιγμή δεν είναι ακόμη πράσινες,

διαθέτουν ωστόσο τα μέσα και το όραμα να μετατραπούν σε οργανισμούς που είναι φιλικοί προς το περιβάλλον.

Σε αυτή την κατεύθυνση, προσυπογράφοντας ήδη από το 2019 τις έξι Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής που διαμορφώθηκαν μέσω της διεθνούς πρωτοβουλίας των Ηνωμένων Εθνών UNEP FI (United Nations Environment Programme Finance Initiative), η Τράπεζα επιδιώκει, μέσα από ένα τετραετές πλάνο, να αυξήσει το θετικό της αποτύπωμα στην κοινωνία και το περιβάλλον, αξιοποιώντας νέες επιχειρηματικές ευκαιρίες και δημιουργώντας αξία για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Η πρόοδος που έχουμε ήδη καταγράψει είναι σημαντική. Τον Αύγουστο του 2020, η Alpha Bank έλαβε την βαθμολογία AA (σε κλίμακα αξιολόγησης AAA – CCC), κατά την αξιολόγηση MSCI ESG Ratings. Η επίδοση της Τράπεζας βελτιώθηκε για τέταρτη συνεχόμενη χρονιά. Επιπλέον, η Alpha Bank 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 δεύτερη φορά, στον διεθνή δείκτη ισότητας των φύλων Bloomberg Gender-Equality Index (GEI).

Επιπλέον, η ένταση από τη διαδικασία του μετασχηματισμού της Τράπεζας αλλά και η πίεση λόγω της πανδημίας δεν μας απέτρεψαν από το να συνεχίσουμε να δίνουμε νηπρό παρών στους τομείς της Εκπαίδευσης και του Πολιτισμού. Μέσω του προγράμματος **“Μαζί, με στόχο την παιδεία”**, ενισχύουμε τη λειτουργία δημόσιων δημοτικών σχολείων σε όλη την Ελλάδα, προσφέροντας σύγχρονα συστήματα διδασκαλίας, βιβλία και αθλητικό εξοπλισμό, την ίδια στιγμή που η βραβευμένη πρωτοβουλία της Νομισματικής Συλλογής **“Νόμος-Νομίζω-Νόμισμα”** συνεχίζει το “ταξίδι” της. Το 2020, το Πρόγραμμα επισκέφτηκε **9 περιοχές της Ελλάδας**, παρουσιάζοντας την ιστορία του νομίσματος και των συναλλαγών σε επιπλέον **774 μαθητές** από **19 σχολεία**.

Μέσω του προγράμματος **“Μαζί με τα παιδιά στο Μουσείο και στο Θέατρο”**, η Alpha Bank επιδίωξε και το 2020, 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 **28 εκδηλώσεις σε Μουσεία και σε Θέατρα**, στις οποίες συμμετείχαν περίπου **700 παιδιά**.

Σε μία χρονιά που ο τομέας του Πολιτισμού επλήγη σημαντικά, η Alpha Bank παρέμεινε υποστηρικτής κορυφαίων πολιτιστικών φορέων και δρώντων, ενώ συνεχίστηκε, για όγδοο χρονιά, το πρόγραμμα **“Οι φθορές που πληγώνουν”**. Με αφορμή τη συμπλήρωση 200 ετών από την Ελληνική Επανάσταση του 1821, το Πρόγραμμα επικεντρώθηκε στη συντήρηση ανδριάντων και προτομών ηρώων του '21 που βρίσκονται σε διάφορα σημεία της πόλης των Αθηνών.

Είναι σημαντικό πως όλη αυτή η προσπάθεια αναγνωρίστηκε από φορείς διεθνούς κύρους, που ανέδειξαν την ικανότητά μας να ανταποκρινόμαστε κάτω από απαιτητικές συνθήκες. Η Τράπεζα αναδείχθηκε **“Καλύτερη Τράπεζα στην Ελλάδα”** για το 2020, στο πλαίσιο των βραβείων **“Awards for Excellence 2020”** της διεθνούς οικονομικής έκδοσης **“Euromoney”**, για την προσαρμοστικότητα, την ισχυρή κεφαλαιακή θέση καθώς και την κοινωνική υπευθυνότητα που επέδειξε κατά την πανδημική κρίση του Covid-19. Επιπλέον, το **Bonus app** της Alpha Bank διακρίθηκε ως **“Προϊόν της Χρονιάς”** στην κατηγορία **“Banking Services application”**, στην πανελλήνια καταναλωτική έρευνα. Η συγκεκριμένη διάκριση αποτελεί έναν από τους μεγαλύτερους και σημαντικότερους θεσμούς διεθνώς στον χώρο της προϊόντικής καινοτομίας. Παράλληλα, η εφαρμογή διακρίθηκε και στον διαγωνισμό **“E-volution Awards 2020”** με **Χρυσό Βραβείο** στην κατηγορία **“Mobile app”**, **Χρυσό Βραβείο** στην κατηγορία **“User Interface”** και **Ασημένιο Βραβείο** στην κατηγορία **“Redesign – Relaunch (Website | e-shop | App)”**.

Πλέον, με εφόδιο την εμπειρία μας, την κεφαλαιακή μας επάρκεια και το υψηλό επίπεδο Προσωπικού μας, θέτουμε νέους στόχους. Όχι απλώς να παραμείνουμε δίπλα στους Πελάτες και την Κοινωνία αλλά να αποτελέσουμε το σημείο αναφοράς, για να χαράξουμε όλοι ΜΑΖΙ την πορεία προς ένα βιώσιμο μέλλον οικονομικής ανάπτυξης και κοινωνικής συνοχής.



Βασίλειος Ε. Ψάλτης

## 2. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Ο παρών Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης αποτελεί τον 14ο, κατά σειρά, Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης 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](http://www.globalreporting.org)) και τις τέσσερις βασικές αρχές καθορισμού του περιεχομένου του Απολογισμού: 1) Συμπερίληψη Ενδιαφερομένων Μερών (stakeholder inclusiveness), 2) Πλαίσιο Βιωσιμότητας (Sustainability Context), 3) Ουσιαστικότητα (Materiality) και 4) Πληρότητα (Completeness). Επιπλέον, για την κατάρτισή του ελήφθησαν υπόψη:

- Οι αρχές του AccountAbility Principles Standard, AA1000 ([www.accountability.org](http://www.accountability.org)) που στηρίζονται στην “ένταξη των συμφερόντων των Ενδιαφερομένων Μερών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων (Inclusivity)”, στον “καθορισμό των σημαντικότερων ζητημάτων για την Τράπεζα (Ουσιαστικότητα - Materiality)”, στην “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 Οδηγός Δημοσιοποίησης Μη-χρηματοοικονομικών Πληροφοριών του Χρηματιστηρίου Αθηνών για τις εισηγμένες εταιρείες.  
Για 12ο συνεχές έτος, η εκπόνηση του παρόντος Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης 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 εταιρειών του τραπεζικού τομέα.

Σημειώνεται ότι η Alpha Bank είναι ανώνυμη Εταιρεία 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 31.12.2020, ανήλθε σε Ευρώ 463.110, διαιρούμενο σε 1.543.699.381 κοινές ονομαστικές μετοχές μετά δικαιώματος ψήφου, ονομαστικής αξίας Ευρώ 0,30 εκάστη.

Ο Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 2020 απευθύνεται σε όλα τα Ενδιαφερόμενα Μέρη της Τράπεζας και αναφέρεται στη δραστηριότητά της στην Ελλάδα, κατά τη χρονική περίοδο, από 1 Ιανουαρίου 2020 έως 31 Δεκεμβρίου 2020, εκτός εάν σημειώνεται διαφορετικά.

Σε συγκεκριμένα σημεία του Απολογισμού παρουσιάζονται ενοποιημένες πληροφορίες για την Alpha Bank Ελλάδας και τις Τράπεζες του Ομίλου στο εξωτερικό και συγκεκριμένα, στη Ρουμανία, στην Κύπρο, στην Αλβανία, στο Ηνωμένο Βασίλειο και στο Λουξεμβούργο. Δεν έχουν γίνει σημαντικές αλλαγές στις μεθόδους μέτρησης, στα όρια και στο πλαίσιο

αναφοράς σε σχέση με τον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2019. Όπου κρίθηκε απαραίτητο να αναπροσαρμοστούν τα συγκριτικά στοιχεία για αλλαγές σε μεθόδους μέτρησης, που δεν θεωρούνται σημαντικές, παρέχονται σχετικές γνωστοποιήσεις στις σχετικές ενότητες του Απολογισμού.

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 που ολοκληρώθηκε στις αρχές του 2020 και έχει ενισχυθεί βάσει των απαιτήσεων της Διοίκησης, των αναλυτών και των διεθνών οίκων αξιολόγησης της επίδοσης της Τράπεζας.

Επίσης, η Τράπεζα έχει αναθέσει τη διασφάλιση περιεχομένου του Απολογισμού στην Deloitte Ανώνυμη Εταιρεία 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 Διεύθυνσης Εταιρικής Επικοινωνίας.

**Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να απευθύνουν ερωτήσεις, σχόλια και υποδείξεις για τον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης 2020 της Alpha Bank, ως ακολούθως:**

ALPHA BANK  
Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας  
Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη  
Σταδίου 40, 102 52 ΑΘΗΝΑ  
Τηλ.: 210 326 2437  
E-mail: [csr2@alpha.gr](mailto:csr2@alpha.gr)

## 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



# 3. ALPHA BANK ΚΑΙ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

## 2020

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

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

Η Alpha Bank προώρησε στην ανάλυση των επιπτώσεων που προκύπτουν από το καρτοφυλάκιο της και υπέβαλε, για πρώτη φορά, τη σχετική έκθεση αυτοαξιολόγησης στη διεθνή πρωτοβουλία UNEP FI

Η Alpha Bank παρέμεινε 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 της σε AA (σε κλίμακα αξιολόγησης από AAA έως CCC)

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

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 2020, στην Κύπρο, στη Ρουμανία, στην Αλβανία, στο Ηνωμένο Βασίλειο και στο Λουξεμβούργο. 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 εκεμύθεια και η διακριτικότητα, η συνειδητή, πειθαρχημένη και λογική ανάλυση κινδύνου, η πλήρης, ορθή και αληθής πληροφόρηση και η προσφορά στην κοινωνία.

Η τήρηση των αρχών βιώσιμης ανάπτυξης και λειτουργίας της Τράπεζας ελέγχεται, επείως, 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 της 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 Εταιρικής Επικοινωνίας υποστηρίζει τη Διοίκηση της Τράπεζας σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης, μέσω εισηγήσεων σχετικών πολιτικών και στρατηγικής καθώς και μέσω διαχείρισης, συντονισμού, ανάπτυξης και προβολής των δραστηριοτήτων της Τράπεζας που αφορούν σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης, με στόχο τη συνεχή βελτίωση της επίδοσής της.

Το 2020, Στελέχη της Διοίκησης συναντήθηκαν με μέλη της Ανώτατης Διοίκησης, του Διοικητικού Συμβουλίου και της Επιτροπής Ελέγχου και συζήτησαν σχετικά με τις δράσεις της Τράπεζας σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης (π.χ. ανάλυση ουσιαστικών θεμάτων, δημοσίευση μη χρηματοοικονομικών πληροφοριών της Τράπεζας σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία κ.λπ.).

Η Alpha Bank, με γνώμονα τη Βιώσιμη Ανάπτυξή της, δεσμεύεται να λειτουργεί με υπευθυνότητα, συνεκτιμώντας τις οικονομικές, τις κοινωνικές και τις περιβαλλοντικές παραμέτρους λειτουργίας της τόσο στο εσωτερικό, όσο και στις χώρες, όπου 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 2020, 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.

### 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 Εργαζόμενοί 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

**€ 65.020.750** κιλ.

ΣΥΝΟΛΙΚΕΣ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ

**€ 6.682.232** κιλ.

ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΘΑΡΗΣ ΘΕΣΗΣ

**€ 8.004.884** κιλ.

ΜΕΤΟΧΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

**€ 463.110** κιλ.

ΣΥΝΟΛΟ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ

**€ 57.015.866** κιλ.**6.323**

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

**53.777**

ΩΡΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

**324**

ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ

**109**

ΝΕΑ ΑΤΜ

**472**

ΝΕΑ ΚΑΣ

**€ 130.000**

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

**52.240 MWh**

ΗΛΕΚΤΡΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ

**4.616 MWh**

ΚΑΥΣΙΜΑ ΚΙΝΗΣΗΣ

**449**

ΤΟΝΟΙ ΧΑΡΤΙΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΘΗΚΑΝ

**2,7**

ΕΚΑΤ. ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ

**3.203**

ΤΕΜΑΧΙΑ

ΣΥΝΟΛΙΚΕΣ ΔΩΡΕΕΣ ΑΠΟΣΥΡΦΕΝΤΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

**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 CO<sub>2</sub>.

**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

**€79,4** εκατ.

ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΟΣΟ ΜΙΣΘΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

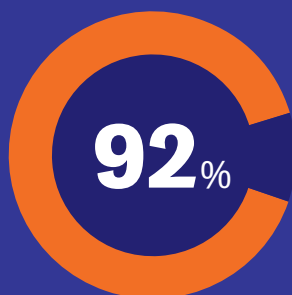
**€334.317** χιλ.

ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΕΣΟΔΑ

**€2.204.714** χιλ.ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΥΠΟΛΟΙΠΟ ΔΑΝΕΙΩΝ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΙΔΙΩΤΩΝ**€35.281** χιλ.**175**

ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ

διαθέτουν "e-corner"



των  
εγκρημάτων  
συναλλαγών  
πραγματοποιείται  
μέσω ψηφιακών  
δικτύων

**13**

Καταστήματα

σε αραιοκατοικημένες περιοχές

**42**

ATM

**8**

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

**397**μονάδες  
αίματος**14,7%**

μείωση της  
κατανάλωσης  
πόσιμου νερού  
ανά  
τετραγωνικό

**€131** εκατ.για νέα έργα στον τομέα  
των ΑΠΕ

Συνολικό  
ποσό που  
καταβλήθηκε  
στους Μετόχους  
μέσω  
μερισμάτων

**0**

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

**€15** εκατ.**ΕΚΡΟΕΣ**

### 3.2 ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

Το 2019, η Alpha Bank προχώρησε στην αναγνώριση των σημαντικότερων θεμάτων για την υπεύθυνη λειτουργία της (materiality analysis) με συμμετοχή των Ενδιαφερομένων Μερών και Ανώτερων Διοικητικών Στελεχών, σύμφωνα με τις βέλτιστες πρακτικές (δηλ. τα GRI Standards). Η προσέγγιση που ακολουθήθηκε ήταν σύμφωνη με τις υφιστάμενες μεθοδολογίες και εργαλεία διαχείρισης κινδύνων που χρησιμοποιεί η Alpha Bank. Η Ανώτατη Διοίκηση (δηλ. Γενικοί Διευθυντές και Εντεταλμένοι Γενικοί Διευθυντές) αξιολόγησε την πιθανότητα εμφάνισης των γνωστών και 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, λαμβάνοντας υπόψη τις πολιτικές, τις δράσεις και τα αποτελέσματα των υφιστάμενων πρακτικών. Συνολικά, 5.180 εκπρόσωποι όλων των ομάδων Ενδιαφερόμενων Μερών είχαν συμμετάσχει στη διαδικασία ανάλυσης ουσιαστικών θεμάτων, μέσω online ερωτηματολογίου.

Το 2020, με στόχο την ενίσχυση της συμμετοχής της Ανώτατης Διοίκησης στα θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης και υπεύθυνης λειτουργίας, οι Επιτροπές Ελέγχου και Διαχείρισης Κινδύνου κλήθηκαν να συμμετάσχουν στη διαδικασία ανάλυσης ουσιαστικών θεμάτων (materiality analysis), μέσω σχετικού ερωτηματολογίου. Τα συμπεράσματα που προέκυψαν από την εν λόγω διαδικασία, χρησιμοποιήθηκαν για την επεξεργασία και επικαιροποίηση των αποτελεσμάτων της ανάλυσης (materiality analysis) που είχε πραγματοποιηθεί το 2019, ωστόσο τα σημαντικότερα θέματα παρέμειναν ίδια με αυτά του 2019. Τα θέματα που αξιολογήθηκαν και τα αποτελέσματα της αξιολόγησης παρουσιάζονται στο διάγραμμα που ακολουθεί.

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

Αντίκτυπος οικονομικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών επιπτώσεων

 Πιο Σημαντικά Θέματα

Σύμφωνα με την ανάλυση, επτά θέματα έχουν αναγνωριστεί 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. 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 η 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 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. Με βάση τη σχετική νομοθεσία, την καθημερινή

λειτουργία της, τις υπάρχουσες πολιτικές και διαδικασίες και τη στρατηγική εταιρικής διακυβέρνησης του Ομίλου, η Alpha Bank έχει αναγνωρίσει τέσσερις διαφορετικές, 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 Βιώσιμης Ανάπτυξης, ενώ παράλληλα συμμετέχουν στις τακτικές και στις έκτακτες Γενικές Συνελεύσεις.



#### ΠΕΝΤΕ (5) ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟΤΕΡΑ ΘΕΜΑΤΑ

1

Προστασία Δεδομένων

2

Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών

3

Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση

4

Διαχείριση Κινδύνων

5

Υπεύθυνη Πληροφόρηση των Πελατών

**ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ**

Για την αποτελεσματικότερη επικοινωνία με τους Εργαζομένους, έχουν καθιερωθεί η 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 “Μαζί”, αλλά και μέσω ανακοινώσεων που αναρτώνται στο Alpha Bank Intranet, όταν προκύπτει οποιοδήποτε ζήτημα.

**ΠΕΝΤΕ (5) ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟΤΕΡΑ ΘΕΜΑΤΑ**

<b>1</b>	Προστασία Δεδομένων	<b>2</b>	Προσέλκυση, Ανάπτυξη και Διατήρηση Εργαζομένων	<b>3</b>	Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών	<b>4</b>	Ανθρώπινα Δικαιώματα και Δίκαιες Πρακτικές Εργασίας	<b>5</b>	Υπεύθυνη Πληροφόρηση των Πελατών
----------	---------------------	----------	--	----------	-------------------------------------	----------	---	----------	----------------------------------

**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**

<b>1</b>	Προστασία Δεδομένων	<b>2</b>	Υπεύθυνη Πληροφόρηση των Πελατών	<b>3</b>	Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση	<b>4</b>	Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών	<b>5</b>	Ανθρώπινα Δικαιώματα και Δίκαιες Πρακτικές Εργασίας
----------	---------------------	----------	----------------------------------	----------	---	----------	-------------------------------------	----------	---

**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 Βιώσιμης Ανάπτυξης, που εκδίδονται σε ετήσια βάση.

**ΠΕΝΤΕ (5) ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟΤΕΡΑ ΘΕΜΑΤΑ****1**Προστασία  
Δεδομένων**2**Προσέλκυση, Ανάπτυξη  
και Διατήρηση  
Εργαζομένων**3**Εξυπηρέτηση  
και Ικανοποίηση  
Πελατών**4**Ανθρώπινα Δικαιώματα  
και Δίκαιες Πρακτικές  
Εργασίας**5**Υπεύθυνη  
Πληροφόρηση  
των Πελατών

### 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. Κατόπιν σχετικής ανάλυσης, έχουν αναγνωρισθεί εννέα βασικοί στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης, στους οποίους εστιάζει η Τράπεζα, μέσα από τις δραστηριότητες που υλοποιεί ή σχεδιάζει να υλοποιήσει στο μέλλον. Παρακάτω προσδιορίζονται οι εννέα 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

	Συναφείς Ενότητες του Απολογισμού με Πληροφορίες για τη Δραστηριότητα της Alpha Bank
<p><b>3</b> ΚΑΛΗ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΕΥΗΜΕΡΙΑ</p>  <p>▼ <b>Βελτίωση των παροχών υγείας στα ελληνικά νησιά</b>          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 ιατρο-φαρμακευτικού 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><b>Υποστήριξη Κοινωνικών Αναγκών</b></p>
<p><b>4</b> ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ</p>  <p>▼ <b>Ενίσχυση ευκαιριών εκπαίδευσης</b>          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", συνεργασίες, εκδηλώσεις και χορηγίες στις χώρες, όπου δραστηριοποιείται.</p>	<p><b>Υπεύθυνες Επενδύσεις και Χρηματοδοτήσεις</b></p> <p><b>Προσέλκυση, Ανάπτυξη και Διατήρηση Εργαζομένων</b></p> <p><b>Υποστήριξη Κοινωνικών Αναγκών</b></p>
<p><b>6</b> CLEAN WATER AND SANITATION</p>  <p>▼ <b>Προστασία των υδάτινων πόρων</b>          Η Alpha Bank προάγει την ορθολογική χρήση του νερού στα Κτίρια και τα Καταστήματά της και διασφαλίζει ότι τα έργα, τα οποία χρηματοδοτεί, δεν πλήττουν τους υδάτινους πόρους. Επίσης, επικοινωνεί στους Εργαζόμενους τρόπους σωστής χρήσης του νερού, ενώ υιοθετώντας την "Πολιτική Διαχείρισης Περιβαλλοντικού και Κοινωνικής Ευθύνης Κινδύνου για τις Πιστοδοτήσεις Νομικών Προσώπων", ελεγχεί ότι τα έργα που χρηματοδοτεί δεν επιδρούν αρνητικά στους υδάτινους πόρους..</p>	<p><b>Διαχείριση Κινδύνων</b></p> <p><b>Διαχείριση λοιπών Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων από τη λειτουργία της Alpha Bank</b></p>
<p><b>8</b> DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH</p>  <p>▼ <b>Στήριξη της Οικονομικής Ανάπτυξης</b>          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><b>Οικονομική Επίδοση</b></p> <p><b>Καινοτομία και Ψηφιακός Μετασχηματισμός</b></p> <p><b>Υπεύθυνες Επενδύσεις και Χρηματοδοτήσεις</b></p> <p><b>Προσέλκυση, Ανάπτυξη και Διατήρηση Εργαζομένων</b></p> <p><b>Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία</b></p>
<p><b>9</b> INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE</p>  <p>▲ <b>Στήριξη της βιομηχανίας και της ανάπτυξης υποδομών</b>          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><b>Υπεύθυνες Επενδύσεις και Χρηματοδοτήσεις</b></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
 <p><b>▲ Στήριξη της ανάπτυξης βιώσιμων λύσεων για τις πόλεις και τις κοινότητες</b>            Η Alpha Bank συνεισφέρει στη βιώσιμη λειτουργία των πόλεων και κοινοτήτων, εστιάζοντας στη μείωση των δυσμενών επιπτώσεών τους και συγκεκριμένα, στη διαχείριση των αποβλήτων τους, μέσω της χρηματοδότησης σημαντικών έργων για τη διαχείριση των αποβλήτων στην Περιφέρεια Ηπείρου και Πελοποννήσου.</p>	<p>Υπεύθυνες Επενδύσεις και Χρηματοδοτήσεις</p>
 <p><b>▲ Μείωση των παραγόμενων αποβλήτων και προώθηση των αρχών της κυκλικής οικονομίας</b>            Η Alpha Bank δίνει έμφαση στην υπεύθυνη κατανάλωση και παραγωγή, με την ορθολογική διαχείριση των παραγόμενων αποβλήτων της, εφαρμόζοντας την περιβαλλοντική πρακτική “μειώνω, ξαναχρησιμοποιώ, ανακυκλώνω”.</p>	<p>Διαχείριση λοιπών Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων από τη λειτουργία της Alpha Bank</p>
 <p><b>▲ Επένδυση σε δραστηριότητες αντιμετώπισης της κλιματικής αλλαγής</b>  <b>▼ Μείωση περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τη λειτουργία της Τράπεζας</b>            Η Alpha Bank, αναλαμβάνοντας δράση για την καταπολέμηση της κλιματικής αλλαγής, προβαίνει σε στοχευμένες επενδύσεις στο περιβάλλον και στις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας. Παράλληλα, επιδιώκει τη μείωση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος και την ευαισθητοποίηση σχετικά με θέματα που αφορούν στην κλιματική αλλαγή, μέσω δράσεων, εκδηλώσεων και χορηγιών.</p>	<p>Διαχείριση Κινδύνων</p> <p>Καινοτομία και Ψηφιακός Μετασχηματισμός</p> <p>Υπεύθυνες Επενδύσεις και Χρηματοδοτήσεις</p> <p>Μαζί για το Περιβάλλον</p>
 <p><b>▼ Ενίσχυση της εφαρμογής των κανονισμών που διέπουν τη λειτουργία της Τράπεζας</b>  <b>▼ Μείωση της επίπτωσης των δυνητικών κινδύνων από τη λειτουργία της Τράπεζας</b>            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 απεργκλιτη 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 τον 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>	<p>Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση</p> <p>Διαχείριση Κινδύνων</p> <p>Ανθρώπινα Δικαιώματα και Δίκαιες Πρακτικές Εργασίας</p> <p>Προστασία Δεδομένων</p> <p>Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών</p> <p>▲ μεγιστοποίηση θετικών επιπτώσεων            ▼ ελαχιστοποίηση αρνητικών επιπτώσεων</p>

### 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, της υπεύθυνης τραπεζικής και της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης.

Συγκεκριμένα, το 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.





### 3.6 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ALPHA BANK ΜΕ ΜΗ-ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ

Η Alpha Bank υπόκειται σε αξιολογήσεις από διεθνείς αναλυτές και οίκους αξιολόγησης σχετικά με την επίδοσή της σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης, σε θέματα, δηλαδή, που συνδέονται με το περιβάλλον, την κοινωνία και την εταιρική διακυβέρνηση (ESG). Το 2020, η Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας συντόνισε την επικοινωνία με όσες Διευθύνσεις της Τράπεζας κρίθηκε απαραίτητο, με σκοπό τη βέλτιστη

ανταπόκριση στις απαιτήσεις των αναλυτών και των διεθνών οίκων αξιολόγησης, σχετικά με την επίδοση της Τράπεζας σε θέματα που συνδέονται με το περιβάλλον, την κοινωνία και την εταιρική διακυβέρνηση.

Βαθμολογίες ESG	Επίδοση της Alpha Bank				
Χρονολογία	2016	2017	2018	2019	2020
MSCI ESG Rating (κλίμακα αξιολόγησης CCC-AAA)	B	BB	BBB	A	AA
FTSE4Good Emerging Index	●	●	●	●	●
ISS ESG Quality Score (βαθμολογία 1-10, 1 υποδεικνύει χαμηλότερο κίνδυνο και καλύτερη διαφάνεια)			Π: 2 Κ: 2 Δ: 8 Νοέμβριος 2018	Π: 1 Κ: 2 Δ: 9 Οκτώβριος 2019	Π: 1 Κ: 2 Δ: 4 Δεκέμβριος 2020
Vigeo Eiris Best Emerging Market Performers				●	●
Climate Change CDP		C	B	C	C
Bloomberg Gender Equality Index			● (Index 2019)	● (Index 2020)	● (Index 2021)

### 3.7 ΕΠΙΔΟΣΗ 2020 ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ 2021

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 Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Στην ενότητα αυτή, παρουσιάζεται ο συνολικός βαθμός επίτευξης των στόχων που είχαν τεθεί για το 2020 καθώς και οι στόχοι για το έτος 2021, ανά θεματική ενότητα, σύμφωνα με τη στρατηγική προσέγγιση της Τράπεζας και τη δομή του Απολογισμού. Οι αναλυτικοί στόχοι που είχαν τεθεί για το 2020, ανά θεματική ενότητα, και ο βαθμός επίτευξής τους παρουσιάζονται στο Παράρτημα του Απολογισμού.

Επιπρόσθετα, η Τράπεζα έχει καθορίσει συγκεκριμένους μεσοπρόθεσμους και μακροπρόθεσμους στόχους, οι οποίοι συνδέονται με τη λειτουργία της και τις επιχειρηματικές της δραστηριότητες και παρουσιάζονται αναλυτικά στην **Ενότητα 5.4 “Υπεύθυνες Επενδύσεις και Χρηματοδοτήσεις”**.



ΣΕ ΕΞΕΛΙΞΗ



ΔΕΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΑΝ

# ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΤΩΝ ΣΤΟΧΩΝ ΤΟΥ 2020

# 29

ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΑΝ

\*Λόγω των ιδιαίτερων συνθηκών της πανδημίας του Covid-19, οι στόχοι αυτοί εγκαταλήφθηκαν ή αναβλήθηκαν

## ALPHA BANK ΚΑΙ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

- Δημιουργία Επιτροπής για Θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης.
- Δημιουργία εξειδικευμένης Μονάδας για Θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης.
- Διενέργεια εξειδικευμένου εκπαιδευτικού προγράμματος σε θέματα ESG για τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου.
- Επικαιροποίηση της Πολιτικής Εταιρικής Υπευθυνότητας

## Η ΤΡΑΠΕΖΑ

- Στοχευμένη εκπαίδευση για τους Λειτουργούς της Τράπεζας, οι οποίοι έχουν οριστεί Συντονιστές Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων σε Μονάδες του Οργανισμού που επεξεργάζονται Προσωπικά Δεδομένα και έχουν την ευθύνη Προστασίας αυτών των Προσωπικών Δεδομένων.
- Επικαιροποίηση του Εντύπου “Ενημέρωση για την Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα” που αφορά τους Πελάτες, καθώς και της Δήλωσης Προστασίας των Δεδομένων των Εργαζομένων για την Τράπεζα και τις Εταιρείες του Ομίλου στο εσωτερικό.
- Ολοκλήρωση της ανάπτυξης της μηχανογραφικής λύσης για τη συστημική υποστήριξη, των κρισιμότερων εργαλείων παρακολούθησης εφαρμογής του ΓΚΠΔ, με την εγκατάσταση όλων των επιμέρους λειτουργικοτήτων στις Τράπεζες του Ομίλου.
- Ολοκλήρωση της αναβάθμισης του επιπέδου προστασίας των Προσωπικών Δεδομένων με την επέκταση της εφαρμογής της δέσμης προκαθορισμένων τεχνικών μέτρων στις Τράπεζες του εξωτερικού.

## ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

- Διείσδυση των υπεύθυνων επενδύσεων στο συνολικό επενδυτικό χαρτοφυλάκιο των Πελατών.
- Πραγματοποίηση εσωτερικών εκπαιδύσεων των δικτύων διανομής (Private Banking, Alpha Gold) που θα αφορούν είτε σε εξειδίκευση, όσον αφορά στις υπεύθυνες επενδύσεις, είτε σε συγκεκριμένα προϊόντα υπεύθυνων επενδύσεων.
- Έκδοση Πράσινου Ομολόγου.

# ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2021



## ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

- 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 της εσωτερικής επικοινωνίας και του ομαδικού πνεύματος.

- Υλοποίηση περιοδικής 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

- Ανάπτυξη Συστήματος Διαχείρισης για την Αναφορά αερίων του θερμοκηπίου σύμφωνα με το πρότυπο ISO14064 και πιστοποίηση από εξωτερικό φορέα.

- Σύνταξη και δημοσιοποίηση Περιβαλλοντικής Δήλωσης σύμφωνα με το Σύστημα Οικολογικής Διαχείρισης και Ελέγχου της ΕΕ (Eco-Management and Audit Scheme (EMAS)) και πιστοποίηση από εξωτερικό φορέα.

- Μείωση κατά 1,5% της συνολικής χρησιμοποιούμενης ποσότητας χαρτιού.

- Διατήρηση υψηλού ποσοστού ανακύκλωσης των toner και μείωση της χρήσης τους.

- Ένταξη οχημάτων υβριδικής τεχνολογίας στην εγκεκριμένη λίστα προεπιλεγμένων οχημάτων Στελεχών της Τράπεζας.

- Κατασκευή σταθμών φόρτισης ηλεκτρικών οχημάτων σε τρία (3) επιπλέον κεντρικά Κτίρια της Τράπεζας, με στόχο τη σταδιακή απεμπλοκή του οργανισμού από τα ορυκτά καύσιμα για την κυκλοφορία των οχημάτων.

- Περαιτέρω μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της Τράπεζας μέσα από σειρά δράσεων, με κύρια τη μείωση της κατανάλωσης Ηλεκτρικής Ενέργειας κατά 5%, σε σχέση με το έτος 2019.

## ΚΟΙΝΩΝΙΑ

- Επαναπροσδιορισμός των Πυλώνων Εταιρικής Υπευθυνότητας και Κοινωνικής Προσφοράς.

- Ανάπτυξη νέας ιστοσελίδας για τον Πολιτισμό ([www.alphapolitismos.gr](http://www.alphapolitismos.gr)), με ενσωμάτωση των στοιχείων της ιστοσελίδας της Νομισματικής Συλλογής ([www.alphanumismatics.gr](http://www.alphanumismatics.gr)).

- Διοργάνωση έκθεσης στο Μουσείο Χαρτονομισμάτων με θέμα “Η Ελληνική Επανάσταση στα νομίσματα του νέου Ελληνικού Κράτους”.

- Διοργάνωση διαγωνισμού ζωγραφικής με θέμα “200 χρόνια μετά... τα παιδιά ζωγραφίζουν την Επανάσταση”.

- Δημιουργία Προγράμματος Χρηματοοικονομικού Αλφαριθμητισμού.

- Επέκταση του Προγράμματος “Μαζί με στόχο την Παιδεία”.

- Υποστήριξη Προγραμμάτων που προάγουν την προσβασιμότητα στον Πολιτισμό.



## 2018

## 2019

○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

Η Πολιτική Ανάθεσης Εργασιών σε Τρίτους (Outsourcing) αναθεωρήθηκε

Νέα μεθοδολογία αξιολόγησης των κινδύνων σχετικά με την ασφάλεια δεδομένων προμηθευτών

Η κλίμακα αξιολόγησης Λειτουργικών Κινδύνων αναθεωρήθηκε

Πιστοποίηση των Διευθύνσεων Οργάνωσης και Κυβερνοασφάλειας και Ασφάλειας Πληροφοριών σύμφωνα με το πρότυπο ISO 22301

Ενισχύθηκε το πλαίσιο αξιολόγησης και ελέγχου απάτης

Εφαρμογή νέας προηγμένης Πλατφόρμας Λειτουργικών Κινδύνων

# 4. Η ΤΡΑΠΕΖΑ

## 2020

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

Ενίσχυση της διαφοροποίησης ως προς το φύλο των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου

Περαιτέρω ενίσχυση της ανεξαρτησίας του Διοικητικού Συμβουλίου με την τοποθέτηση δύο επιπλέον Μη Εκτελεστικών Ανεξάρτητων Μελών

Επέκταση της πιστοποίησης ISO 27001 (Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών) και αναβάθμιση της πιστοποίησης ISO 20000-1 (Σύστημα Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής)

Συμμετοχή στο πρόγραμμα EU Horizon 2020 FINSEC για την ανάπτυξη νέων τεχνολογιών αντιμετώπισης περιστατικών ασφαλείας σε χρηματοπιστωτικά ιδρύματα

#### 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 2020 το Επιχειρησιακό της Σχέδιο, πέτυχε να ενισχύσει 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 2020, η Alpha Bank προέβη σε σημαντικές ενέργειες, για να αντιμετωπίσει τις επιπτώσεις της πανδημίας του COVID-19, αλλά και να διαχειρισθεί το χαρτοφυλάκιο των Μν Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων, με στόχο την εξυγίανση του ισολογισμού της. Ταυτόχρονα, σε ό,τι αφορά στα επίπεδα ρευστότητας του Ομίλου, σημειώνεται ότι δεν υπήρξε δυσμενής μεταβολή λόγω της πανδημίας. Κατά τη διάρκεια του έτους, σημειώθηκαν νέες εκταμιεύσεις ύψους Ευρώ 5,6 δισ., αυξημένες κατά 60% σε σχέση με το 2019, παρέχοντας σημαντική υποστήριξη στην ελληνική οικονομία. Στη διάρκεια του 2020, ξεκίνησε το έργο μετασχηματισμού της Τράπεζας και του λειτουργικού

της μοντέλου, με την έναρξη εργασιών σχεδιασμού και υλοποίησης πλήθους παρεμβάσεων και έργων που έχουν σκοπό την ενίσχυση της αποδοτικότητας του Ομίλου, τη βελτιστοποίηση του εμπορικού μοντέλου και την περαιτέρω ενδυνάμωση των συστημάτων επιμέτρησης και επιβράβευσης της απόδοσης σε όλες τις λειτουργίες. Οι δράσεις αναμένεται να επιφέρουν σημαντικά οφέλη σε πλήθος λειτουργιών της Τράπεζας και ταυτόχρονα, να ενισχύσουν περαιτέρω την κερδοφορία, μειώνοντας το λειτουργικό κόστος και ενισχύοντας την αποτελεσματικότητα του εμπορικού μοντέλου.

Η Τράπεζα έχει θέσει ως βασική προτεραιότητα την αποτελεσματική αντιμετώπιση των Μν Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων, καθώς, πέρα από τη βελτίωση της οικονομικής ευρωστίας της, το γεγονός αυτό θα επιτρέψει την αποκατάσταση της ρευστότητας της πραγματικής οικονομίας, των νοικοκυριών και των παραγωγικών κλάδων, συμβάλλοντας στη γενικότερη ανάπτυξη της Ελληνικής Οικονομίας.

#### Ενδεικτικά κύρια εταιρικά γεγονότα που έλαβαν χώρα το 2020:

- Τον Φεβρουάριο 2020, η Alpha Bank ολοκλήρωσε με μεγάλη επιτυχία την τοποθέτηση ομολόγου Tier 2, ύψους Ευρώ 500 εκατ., με απόδοση 4,25% και δεκαετή διάρκεια. Η συναλλαγή, αναδεικνύοντας την εμπιστοσύνη της επενδυτικής κοινότητας στις προοπτικές της Τράπεζας, συνέβαλε στη βελτιστοποίηση της κεφαλαιακής δομής και τη διαφοροποίηση των πηγών άντλησης κεφαλαίου και ενίσχυσε περαιτέρω τον Συνολικό Δείκτη Κεφαλαιακής της Επάρκειας, κατά περίπου 105 μονάδες βάσης.
- Η Τράπεζα, ανταποκρινόμενη άμεσα στις έκτακτες συνθήκες που προκάλεσε η πανδημία του COVID-19, διασφάλισε την απρόσκοπτη και ασφαλή λειτουργία της σε όλα τα επίπεδα, ενώ προέβη, μέσα στο α' εξάμηνο 2020, σε νέες χρηματοδοτήσεις Ευρώ 3,5 δισ. Παράλληλα, προχώρησε σε αναστολές πληρωμών εξυπηρετούμενων δανειακών υποχρεώσεων ύψους Ευρώ 4,8 δισ. στηρίζοντας έμπρακτα την κοινωνία και την οικονομία.

- Τον Ιούλιο 2020, η Alpha Bank αναδείχθηκε "Καλύτερη Τράπεζα στην Ελλάδα" για το 2020, στο πλαίσιο των βραβείων "Awards for Excellence 2020" της διεθνούς οικονομικής έκδοσης "Euromoney", για την προσαρμοστικότητα, την ισχυρή κεφαλαιακή θέση καθώς και την κοινωνική υπευθυνότητα που επέδειξε κατά την πανδημική κρίση.

- Τον Σεπτέμβριο 2020, η Alpha Bank ανακοίνωσε τη δρομολόγηση της διαδικασίας μεταβίβασης (carve-out) της Δραστηριότητας Διαχείρισης ΜΕΑ της Τράπεζας προς την εταιρεία Ceral. Η πράξη μεταβίβασης περιλαμβάνει τη μεταφορά στη Ceral Προσωπικού της Τράπεζας που εντάσσεται στη Δραστηριότητα Διαχείρισης ΜΕΑ, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και με πλήρη διασφάλιση των εργασιακών τους δικαιωμάτων. Η συναλλαγή εντάσσεται στο πλαίσιο του Project Galaxy, της μεγαλύτερης συναλλαγής τιτοποίησης Μν Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων στην Ελλάδα



και μίας από τις μεγαλύτερες συναλλαγές στην Ευρώπη. Μέσα από αυτή τη διαδικασία, η Τράπεζα στοχεύει στην περαιτέρω μείωση των ΜΕΑ και στην εξυγίανση του ισολογισμού της.

Ενδεικτικά, αναφέρεται ότι κατά την τελευταία τριετία (2017-2020), η Alpha Bank πέτυχε μείωση των ΜΕΑ κατά 65%.

• Τον Δεκέμβριο 2020, το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας ενέκρινε τη χορήγηση Δικαιωμάτων Προαίρεσης, στο πλαίσιο του Προγράμματος Παροχής Κινήτρου Απόδοσης (Performance Incentive Program - PIP), για τις χρήσεις 2018 και 2019, σε Συγκεκριμένα Μέλη του Προσωπικού (MRTs) της Τράπεζας και Συνδεδεμένων με αυτήν Εταιρειών.

Τέλος, μέσα στον Δεκέμβριο, η Τράπεζα προχώρησε στην υλοποίηση του σχεδίου αναδιοργάνωσης των κύριων θυγατρικών του Ομίλου, που προέβλεπε την ομαδοποίησή τους με βάση την κοινή τους δραστηριότητα, κάτω από τους ακόλουθους τρεις πυλώνες:

**Πυλώνας I:** Περιλαμβάνει τις Εταιρείες που δραστηριοποιούνται στον χρηματοοικονομικό τομέα στην Ελλάδα και συγκεκριμένα, τις Εταιρείες Alpha Ventures, Alpha Leasing, Alpha Asset Management Α.Ε.Δ.Α.Κ., Alpha Finance και ABC Factors.

**Πυλώνας II:** Περιλαμβάνει τις Εταιρείες που δραστηριοποιούνται στον χρηματοοικονομικό τομέα στο εξωτερικό και ειδικότερα, τα πιστωτικά ιδρύματα Alpha Bank Romania SA, Alpha Bank Cyprus Ltd και Alpha Bank Albania SHA καθώς και την Εταιρεία εξαγοράς πιστώσεων Alpha Credit Acquisition Company Ltd.

**Πυλώνας III:** Περιλαμβάνει τις εταιρείες που δραστηριοποιούνται στον τομέα των ακινήτων σε Ελλάδα και Κύπρο και συγκεκριμένα, τις εταιρείες ΑΕΠ Αττικής, Εμπορική Venture Capital Emerging Markets Ltd και Εμπορική Venture Capital Developed Markets Ltd.

#### ΑΜΕΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΞΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΓΕΤΑΙ ΚΑΙ ΔΙΑΝΕΜΕΤΑΙ

Ποσά έτους 2020  
(σε κιλ. Ευρώ)

##### Σύνολο εσόδων

**2.204.714**

- εκ των οποίων: Τόκοι Έξοδα από Υποχρεώσεις προς Πιστωτικά Ιδρύματα

20.460

- εκ των οποίων: Τόκοι Έξοδα από Υποχρεώσεις προς Πελάτες

82.947

- εκ των οποίων: Τόκοι Έξοδα από Ομολογίες εκδόσεώς μας και λοιπές δανειακές υποχρεώσεις

38.017

#### ΑΜΕΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΞΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΓΕΤΑΙ

**2.204.714**

Γενικά διοικητικά έξοδα και λοιπά έξοδα και αποσβέσεις

514.157

- εκ των οποίων:

Λοιποί Φόροι - Τέλη και πρόστιμα

66.385

- εκ των οποίων:

Χορηγίες

2.694

Αμοιβές και έξοδα Προσωπικού (συμπεριλαμβανομένων Κόστους/ Πρόβλεψης αποζημίωσης προγράμματος εθελουσίας εξόδου)

334.317

Μερίσματα

0

Φόροι εισοδήματος

0

#### ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΞΙΑ ΠΟΥ ΔΙΑΝΕΜΕΤΑΙ

**848.474**

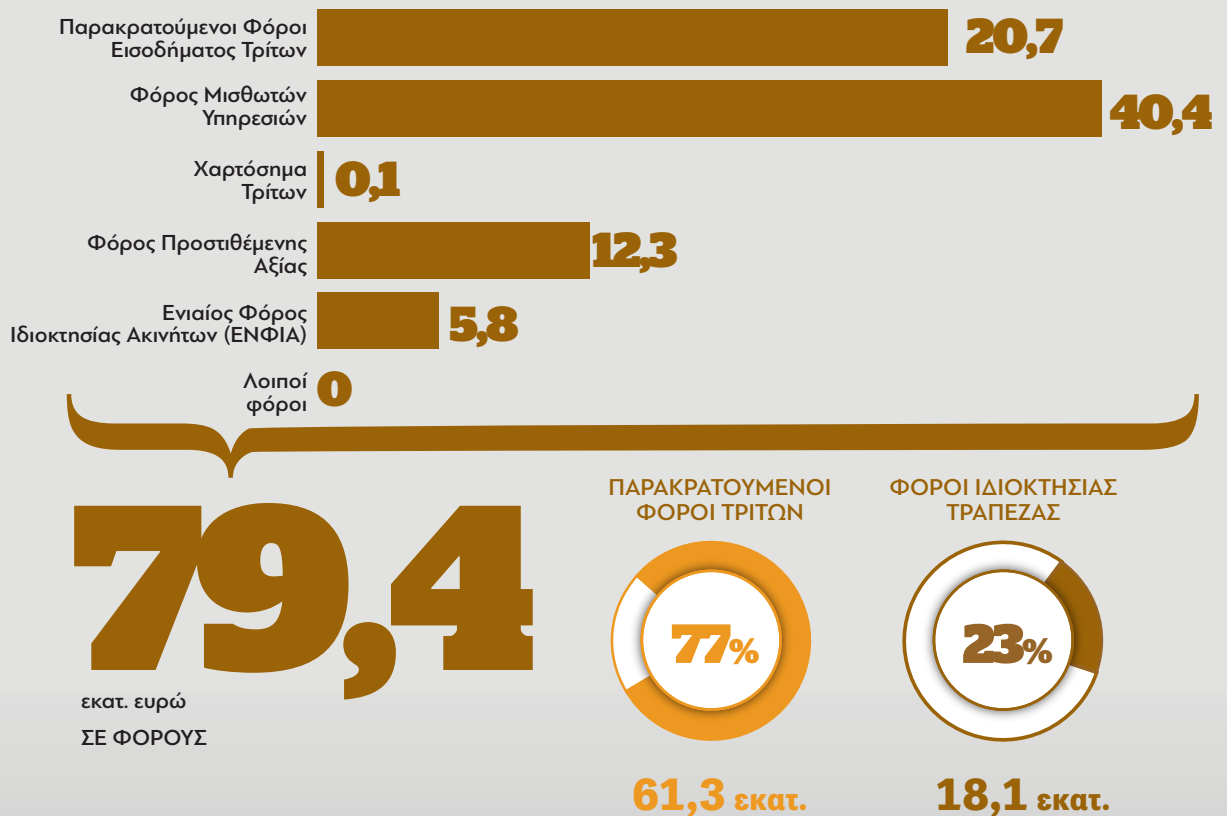
#### ΜΗ ΔΙΑΝΕΜΗΘΕΙΣΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΞΙΑ

**1.356.240**

Η Alpha Bank διαχειρίζεται τους φορολογικούς κινδύνους, που παρουσιάζονται στο πλαίσιο της συνήθους επιχειρηματικής δραστηριότητας της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου. Οι διαδικασίες διαχείρισης του φορολογικού κινδύνου είναι σύμφωνες με τις συστάσεις του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης για την

υπεύθυνη επιχειρηματική συμπεριφορά σε παγκόσμιο επίπεδο (OECD Guidelines for Multinational Enterprises). Ο Όμιλος δίνει ιδιαίτερη σημασία στην αρχή της διαφάνειας, με πλήρη γνωστοποίηση όλων των γεγονότων στη φορολογική διοίκηση και τους εξωτερικούς ελεγκτές.

**Οι φορολογικές χρήσεις της Τράπεζας και όλων των Εταιρειών του Ομίλου απεικονίζονται αναλυτικότερα στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2020.**



**ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΣΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ ΤΟΥ COVID-19**

Η δημιουργία αξίας για τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα συνδέεται άμεσα με το επίπεδο της οικονομικής δραστηριότητας των χωρών στις οποίες δραστηριοποιούνται, καθώς και με το συνολικό χρηματοοικονομικό περιβάλλον. Είναι συνεπώς αναπόφευκτο, απρόσμενα γεγονότα,

όπως η τρέχουσα πανδημία, τα οποία προκαλούν έντονη πίεση στις ατομικές επιχειρήσεις και την οικονομία, να έχουν σημαντικό αντίκτυπο και στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Η επιβράδυνση της οικονομικής δραστηριότητας, που προκλήθηκε από την πανδημία, έχει δημιουργήσει μία σειρά επιπτώσεων,

μεταξύ των οποίων, η μείωση του κύκλου εργασιών και των κερδών των επιχειρήσεων ή/και η απώλεια εισοδήματος για τους Εργαζομένους στους τομείς που επηρεάστηκαν. Οι συνέπειες αυτές, με τη σειρά τους, επηρέασαν την ικανότητα τόσο των επιχειρήσεων, όσο και των ιδιωτών να αντεπεξέλθουν στις υποχρεώσεις τους για την αποπληρωμή των δανείων.

Ωστόσο, υπάρχουν ορισμένοι παράγοντες, οι οποίοι εξασφαλίζουν την ανθεκτικότητα των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων έναντι αυτών των επιπτώσεων. Οι επιδόσεις της Alpha Bank στις σχετικές προσομοιώσεις ακραίων καταστάσεων (stress tests) αποδεικνύουν την ανθεκτικότητα του επιχειρηματικού της μοντέλου και τη συνετή διαχείριση των χρηματοοικονομικών της πόρων. Διατηρεί, παράλληλα, υγιή αποθέματα κεφαλαίου και ρευστότητας και αποφεύγει την έκθεση σε υπερβολικούς ή ανεξέλεγκτους κινδύνους.

Η Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών έχει λάβει αποφασιστικά μέτρα, για να βοηθήσει τις τράπεζες να συνεχίσουν να υποστηρίζουν τους πελάτες τους, κατά τη διάρκεια της πανδημίας του COVID-19. Οι κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με την εφαρμογή της αναστολής πληρωμών για πελάτες που επλήγησαν από την κρίση, παρείχαν ένα αποτελεσματικό πλαίσιο στις τράπεζες, ώστε να υποστηρίξουν τους πελάτες τους, χωρίς να υποστούν σοβαρές απώλειες. Επιπρόσθετα, έχει εφαρμοστεί μία προσωρινή χαλάρωση των κεφαλαιακών απαιτήσεων, δίνοντας έτσι στις τράπεζες μία ακόμη δυνατότητα να υποστηρίξουν τις επιχειρήσεις και τα νοικοκυριά, ώστε να ανακάμψουν οικονομικά.

Συνολικά, η Alpha Bank παρουσίασε υψηλό βαθμό προσαρμοστικότητας και ανθεκτικότητας κατά τη διάρκεια της πανδημίας, βοηθούμενη τόσο από το κράτος, όσο και από τις ρυθμιστικές αρχές. Κατάφερε να συνεχίσει να υποστηρίζει την οικονομία και τους Πελάτες της, υπό την ελεγχόμενη πίεση του ισολογισμού και της κερδοφορίας της, χωρίς να επηρεαστεί η μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα του επιχειρηματικού της μοντέλου.

#### ΚΕΦΑΛΑΙΑΚΗ ΕΠΑΡΚΕΙΑ

Πολιτική του Ομίλου είναι η διατήρηση μίας ισχυρής κεφαλαιακής βάσης, προκειμένου να εξασφαλίζεται 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 I και κεφαλαιακής επάρκειας) που πρέπει να διαθέτει ο Όμιλος. Για τον υπολογισμό του δείκτη κεφαλαιακής επάρκειας ακολουθούνται οι μεταβατικές διατάξεις, όπως ισχύουν. Ο δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας συγκρίνει τα εποπτικά ίδια κεφάλαια του Ομίλου με τους κινδύνους (σταθμισμένο ενεργητικό) που αναλαμβάνει ο Όμιλος.

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται οι δείκτες του Ομίλου με ημερομηνία αναφοράς την 31.12.2020.

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται οι δείκτες του Ομίλου με ημερομηνία αναφοράς την 31.12.2020.

ΔΕΙΚΤΕΣ ΟΜΙΛΟΥ	31.12.2020 με κέρδη	31.12.2020 χωρίς κέρδη
Δείκτης Κεφαλαίων Κοινών Μετοχών Κατηγορίας 1	17,3%	17,1%
Δείκτης Κεφαλαίων Κατηγορίας I	17,3%	17,1%
Δείκτης Κεφαλαιακής Επάρκειας	18,4%	18,2%
Δείκτης Μόχλευσης	12,9%	12,5%

Η επίπτωση από την πλήρη εφαρμογή του προτύπου ΔΠΧΑ 9 και Βασιλείας III εκτιμάται σε 2,4% με τον δείκτη CET1 να διαμορφώνεται σε 14,8% και τον συνολικό δείκτη να διαμορφώνεται σε 16% την 31.12.2020, σε επίπεδο Ομίλου.

Κατόπιν σχετικής ανακοίνωσης της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών (ΕΑΤ) και της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας (ΕΚΤ), λόγω της πανδημίας του COVID-19, αποφασίστηκε η προσωρινή απόκλιση από τα ελάχιστα όρια των εποπτικών ιδίων κεφαλαίων για τις Ευρωπαϊκές Τράπεζες τουλάχιστον μέχρι το τέλος του 2022.

#### Έκδοση ομολόγου Tier 2

Στις 13 Φεβρουαρίου 2020, η Alpha Bank ολοκλήρωσε με επιτυχία την έκδοση ομολόγου Tier 2, ύψους Ευρώ 500 εκατ. Το ομόλογο 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 και σε περαιτέρω διεύρυνση των πηγών άντλησης κεφαλαίου της Τράπεζας. Η έκδοση του ομολόγου παρέχει στην Alpha Bank μία εναλλακτική πηγή χρηματοδότησης πέραν των πελατειακών καταθέσεων, της χρηματοδότησης από την ΕΚΤ και των διατραπεζικών πράξεων προσωρινής εκκωρήσεως (repo). Επιπλέον, συμβάλλει σε μειωμένη εξάρτηση από εξασφαλιζόμενες χρηματοδοτήσεις που απαιτούν τη δέσμευση περιουσιακών στοιχείων, βελτιώνοντας έτσι τη συνολική χρηματοδότηση και το προφίλ ρευστότητας.

#### Άσκηση προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων 2020-2021

Η άσκηση προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων (stress test) μεταξύ των τραπεζών της Ευρωπαϊκής Ένωσης πραγματοποιείται κάθε δύο χρόνια. Ωστόσο, εξαιτίας της έξαρσης της πανδημίας του COVID-19, η Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών (ΕΑΤ) αποφάσισε να αναβάλει 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 (ΕΑΤ) πραγματοποίησε επιπλέον άσκηση διαφάνειας, προκειμένου να προσφέρει επικαιροποιημένη πληροφόρηση στην αγορά, σχετικά με τους κινδύνους των τραπεζών και την ποιότητα των περιουσιακών τους στοιχείων. Στις 21.12.2020, ο Ενιαίος Εποπτικός Μηχανισμός (SSM) ανακοίνωσε ότι η άσκηση

προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων (stress test) θα εκκινήσει στις 29 Ιανουαρίου 2021, ενώ τα αποτελέσματά της αναμένεται να δημοσιευτούν στα τέλη του Ιουλίου 2021.

#### Ρευστότητα

Σε ό,τι αφορά στα επίπεδα ρευστότητας του Ομίλου, σημειώνεται ότι δεν υπήρξε κάποια δυσμενής μεταβολή λόγω της πανδημίας στη δυνατότητα άντλησης ρευστότητας από τους ευρωπαϊκούς μηχανισμούς χρηματοδότησης και από τις διατραπεζικές πράξεις προσωρινής εκκωρήσεως (repo).

Η ρευστότητα του Ομίλου υποστηρίχθηκε από την άνοδο των καταθέσεων του ιδιωτικού τομέα, τη μακροχρόνια χρηματοδότηση από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα αλλά και την επιτυχή ολοκλήρωση της έκδοσης δεκαετούς ομολόγου Tier 2 ύψους Ευρώ 500 εκατ.

Περισσότερες πληροφορίες για τα οικονομικά στοιχεία της Τράπεζας παρουσιάζονται στην [Ετήσια Οικονομική Έκθεση για το 2020](#).

## 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](http://www.alpha.gr)).

Το Διοικητικό Συμβούλιο αναγνωρίζει ότι φέρει τη γενική ευθύνη για τη διοίκηση και τον έλεγχο της Τράπεζας και του Ομίλου, συμπεριλαμβανομένης της ευθύνης για τη χάραξη στρατηγικής και για τη διασφάλιση εξισορροπημένης ανάληψης κινδύνων, ώστε να προωθήσει τη σταθερότητα και την ασφάλεια. Στο πλαίσιο αυτό, το Διοικητικό Συμβούλιο φέρει τη βασική ευθύνη για τη λήψη βασικών στρατηγικών αποφάσεων και για τη διασφάλιση ενός κατάλληλου περιβάλλοντος ελέγχου, που περιλαμβάνει την

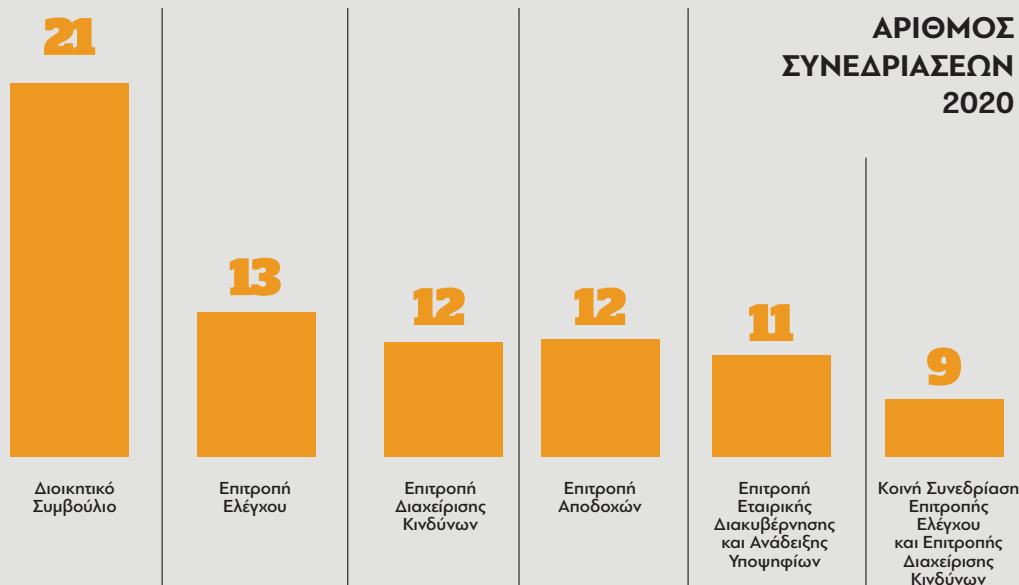
εκχώρηση εξουσιών και την ανάθεση αρμοδιοτήτων στις κατάλληλες βαθμίδες, εντός του Οργανισμού. Στο πλαίσιο της ευθύνης για τη διοίκηση και για τον έλεγχο της Τράπεζας και του Ομίλου, το Διοικητικό Συμβούλιο καθορίζει κατάλληλες δομές διακυβέρνησης, πολιτικές, διαδικασίες και ελέγχους.

Το Διοικητικό Συμβούλιο συστήνει μόνιμες ή έκτακτες Επιτροπές, για να συνδράμουν στην εκπλήρωση των καθηκόντων του, να διευκολύνουν τις δραστηριότητές τους και να υποστηρίξουν αποτελεσματικά τη λήψη αποφάσεων. Οι Επιτροπές έχουν συμβουλευτικό ρόλο, αλλά δύνανται, επίσης, να αναλάβουν συγκεκριμένες αρμοδιότητες που καθορίζονται από το Διοικητικό Συμβούλιο. Συγκεκριμένα, έχει συστήσει τις ακόλουθες μόνιμες Επιτροπές:

- Επιτροπή Ελέγχου
- Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων
- Επιτροπή Αποδοχών
- Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης και Ανάδειξης Υποψηφίων

Η σύνθεση, τα καθήκοντα, οι αρμοδιότητες και η λειτουργία των Επιτροπών του Διοικητικού Συμβουλίου παρατίθενται στους αντίστοιχους Κανονισμούς Λειτουργίας τους.

Η Γενική Συνέλευση είναι το ανώτατο όργανο της Τράπεζας και μπορεί να αποφασίζει για κάθε εταιρική υπόθεση σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. Το 2020, διενεργήθηκε μία (1) Γενική Συνέλευση και σημαντικός αριθμός συνεδριάσεων του Διοικητικού Συμβουλίου και των Επιτροπών του, όπως περιγράφονται στο παρακάτω διάγραμμα.



Το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας, κατά τη διάρκεια του 2020, εξέλεξε δύο νέα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, τον κ. Δημήτρη Κ. Τσιτσιράγγο, σε αντικατάσταση του από 31.12.2019 παραιτηθέντος Μη Εκτελεστικού Μέλους, κ. Δημητρίου Π. Μαντζούνη και την κυρία Eleanor R. Hardwick, σε αντικατάσταση του από 31.1.2020 παραιτηθέντος Εκτελεστικού Μέλους, κ. Γεωργίου Κ. Αρώνη. Η θητεία του κάθε εκλεγέντος Μέλους ορίστηκε από τις 2.7.2020 έως τη λήξη του υπολοίπου της θητείας του Μέλους που αντικαθιστά. Τα δύο νέα Μέλη πληρούν τους όρους και τα κριτήρια ανεξαρτησίας, σύμφωνα με το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο και διορίστηκαν από τη Γενική Συνέλευση των

Μετόχων που πραγματοποιήθηκε στις 31.7.2020, ως Μη Εκτελεστικά Ανεξάρτητα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας. Σημειώνεται ότι ο ορισμός των δύο νέων Μη Εκτελεστικών Ανεξάρτητων Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου πραγματοποιήθηκε προς συμπλήρωση των υφιστάμενων πέντε (5) Μη Εκτελεστικών Ανεξάρτητων Μελών και αυξάνει τον συνολικό αριθμό των Μη Εκτελεστικών Ανεξάρτητων Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου σε επτά (7), σε ένα Διοικητικό Συμβούλιο που αποτελείται από δεκατρία (13) συνολικά Μέλη, υπερκαλύπτοντας, ως εκ τούτου, τον ελάχιστο αριθμό που απαιτείται από το ισχύον νομοθετικό και ρυθμιστικό πλαίσιο.

Χρονολογία	2018	2019	2020
Ποσοστό Ανεξάρτητων Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου (%)	38%	38%	54%

Κατά τη διάρκεια του 2020, η Τράπεζα:

- Έθεσε σε ισχύ τη νέα δομή για τις Επιτροπές Διοίκησης, με σκοπό να ενισχυθεί η οργανωτική αποτελεσματικότητα της Τράπεζας και να διευκολυνθεί η λήψη αποφάσεων σε εκτελεστικό επίπεδο με τη διατήρηση ισχυρής διαχείρισης κινδύνων.
- Επικαιροποίησε τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησής της καθώς και τις Πολιτικές που σχετίζονται με την Εταιρική Διακυβέρνηση, λαμβάνοντας υπόψη τις σχετικές τροποποιήσεις των νόμων, τους κανονισμούς καθώς και τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης, όπως εκάστοτε ισχύουν.
- Ολοκλήρωσε το πρόγραμμα εισαγωγικής κατάρτισης των δύο νέων Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου στους τομείς της Εταιρικής Διακυβέρνησης, της Διαχείρισης Κινδύνων, του Εσωτερικού Ελέγχου, της Κανονιστικής Συμμόρφωσης, της Κεφαλαιακής Επάρκειας, των Οικονομικών και Λογιστικών Υπηρεσιών, της Πληροφορικής και της Ασφάλειας Πληροφοριών και του Στρατηγικού Σχεδιασμού.

Λαμβάνοντας υπόψη το αυξημένο ενδιαφέρον των θεσμικών επενδυτών σε θέματα Εταιρικής Διακυβέρνησης, Στελέχη της Τράπεζας πραγματοποίησαν συναντήσεις με πληρεξουσίου, αναλυτές και επενδυτές. 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 2020, επί θεμάτων εταιρικής διακυβέρνησης από 6 σε 4 (ISS ratings –1 καλύτερη βαθμολογία, βελτίωση βαθμολογίας κατά δύο μονάδες, βλ. ενότητα “Αξιολόγηση Alpha Bank με Mn-χρηματοοικονομικά Κριτήρια”). Επίσης, η Alpha Bank 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 Εργαζομένων μεταξύ τους, αλλά και προς τους Συναλλασσόμενους και τους Μετόχους.

Η Τράπεζα έχει θεσπίσει και εφαρμόζει Πολιτική Αποδοκών, η οποία καθορίζει τις μεταβλητές αποδοχές. Η μεταβλητή συνιστώσα της συνολικής αποζημίωσης των Διευθυντικών Στελεχών είναι προαιρετική και αναφέρεται σε σχήματα έκτακτης εφάπαξ παροχής (bonus) ή σε άλλα σχήματα επιβράβευσης που μπορεί να διαφέρουν από έτος σε έτος. Οι μεταβλητές αποδοχές αντικατοπτρίζουν την ετήσια βιώσιμη και σταθμισμένη ως προς τον κίνδυνο απόδοση, καθώς και την απόδοση που υπερβαίνει την απαιτούμενη για

την εκπλήρωση των καθηκόντων που έχουν ανατεθεί. Οι μεταβλητές αποδοχές συνδέονται με Δείκτες Μέτρησης Ποιότητας (KPIs). Σχεδιάζονται με σκοπό να παρέχουν ισορροπία, ούτως ώστε να διασφαλίζεται ότι υπάρχει εστίαση στους στόχους του επιχειρησιακού σχεδίου, καθώς και στους μακροπρόθεσμους στόχους που έχουν καθοριστεί από την εκάστοτε ισχύουσα στρατηγική της Τράπεζας, ενώ αποθαρρύνουν την υπερβολική ανάληψη 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](http://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 απαρέγκλιτη 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, σε συνδυασμό με άλλες Διευθύνσεις της Τράπεζας, είναι υπεύθυνη για τη διαχείριση του κινδύνου από τη μη συμμόρφωση με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, σύμφωνα και με τον 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 Καταλληλότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου και Κατόχων Καίριων Θέσεων
- Πολιτική Διαφορετικότητας
- Πολιτική Εισαγωγικής Κατάρτισης και Εκπαίδευσης των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου
- Πολιτική για την Ετήσια Αξιολόγηση του Διοικητικού Συμβουλίου της Alpha Bank
- Πολιτική Αποδοκών για την Alpha Bank και τις άλλες Εταιρείες του Ομίλου
- Πολιτική Αποζημίωσης Ανωτάτων Στελεχών Λόγω Αποχώρησης
- Πολιτική για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας και της Διαφθοράς
- Πολιτική Κανονιστικής Συμμόρφωσης
- 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 Αποφυγής Σύγκρουσης Συμφερόντων
- Πολιτική Συναλλαγών της Τράπεζας με Συνδεδεμένα Μέρη
- Πολιτική για την Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας
- Πολιτική Διαχείρισης της Επιχειρησιακής Συνέχειας του Ομίλου
- Εγχειρίδιο Πολιτικής και Διαδικασιών Ανάθεσης Δραστηριοτήτων σε Τρίτους (Outsourcing)
- Πολιτική Κυβερνοασφάλειας και Ασφάλειας Πληροφοριών
- 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 2020, 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. Κατά τη διάρκεια του έτους, η Τράπεζα προχώρησε στην αναμόρφωση των διαδικασιών πρόληψης και καταστολής της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, μέσω της λήψης κατάλληλων ερωτηματολογίων για τη διαμόρφωση του οικονομικού και συναλλακτικού προφίλ των Πελατών της. Οι εν

λόγω διαδικασίες ενισχύουν την εφαρμογή της αρχής "Γνώρισε τον Πελάτη σου - Know Your Customer (KYC)", καθώς και την εφαρμογή μέτρων δέουσας επιμέλειας. Παράλληλα, ξεκίνησε εντός του 2020, το σχετικό πρόγραμμα (AML Enhancement Program), με στόχο την περαιτέρω ενίσχυση της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών και των ελέγχων στη συγκεκριμένη θεματική.

Η θέση της Τράπεζας απέναντι στη διαφθορά είναι αταλάντευτη και για τον λόγο αυτό και το 2020, 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 2020 για θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης

# 585

συμμετοχές Στελεχών και Λειτουργών της Τράπεζας σε εκπαιδευτικά προγράμματα που σχετίζονται με πολιτικές και με διαδικασίες κατά της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και κατά της διαφθοράς. Πραγματοποιήθηκαν συνολικά είκοσι τέσσερα (24) προγράμματα.

# 123

συμμετοχές Λειτουργών Κεντρικών Υπηρεσιών (Officers A, B και Senior Officers) σε ειδικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα, με στόχο την περαιτέρω ευαισθητοποίηση σε θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης.

# 86

συμμετοχές Στελεχών και Λειτουργών των Καταστημάτων της Τράπεζας σε εκπαιδευτικά προγράμματα, με στόχο τη διασφάλιση του τραπεζικού απορρήτου και της επαγγελματικής εχεμύθειας.

Σε κάθε Κατάστημα, υφίσταται θέση Υπευθύνου AML (Anti-Money Laundering). Στο εν λόγω Στέλεχος παρέχονται 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 Ύποπτων 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 και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας 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 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.

Χρονολογία	2019	2020
Καταγεγραμμένες αναφορές σοβαρών παρατυπιών, παραλείψεων και αξιόποινων πράξεων (αριθμός αναφορών)	8	8
Σημαντικά ευρήματα κατόπιν εξέτασης από την αρμόδια επιτροπή	0	0

Το 2020, η Τράπεζα θέσπισε Πολιτική για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας και της Διαφθοράς, με σκοπό την ενίσχυση του υπάρχοντος πλαισίου, ενώ κατά τη διάρκεια του έτους, δεν εντοπίστηκαν περιστατικά δωροδοκίας και διαφθοράς στην

Τράπεζα. Παράλληλα, αναβαθμίστηκε ουσιαστικά η υφιστάμενη Πολιτική Σύγκρουσης Συμφερόντων, καθώς διευρύνθηκε το πεδίο εφαρμογής της και συγκεκριμενοποιήθηκαν οι διαδικασίες διαφάνειας και εσωτερικής αποκάλυψης σχετικών περιπτώσεων.

Χρονολογία	Alpha Bank A.E.			Όμιλος Alpha Bank		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Καταδικαστικές αποφάσεις εις βάρος της Ανώτατης Διοίκησης για οποιοδήποτε αδίκημα διαφθοράς (αριθμός περιστατικών)	0	0	0	0	0	0

Κατά τη διάρκεια του έτους, η Τράπεζα δεν χρηματοδότησε κανένα πολιτικό κόμμα ή πολιτικό πρόσωπο και δεν της επιβλήθηκαν σημαντικά πρόστιμα ή μη χρηματοοικονομικές κυρώσεις που να αφορούσαν σε μη συμμόρφωση με το νομικό και με το κανονιστικό πλαίσιο για οικονομικά, εργατικά, πολεοδομικά ή άλλα κοινωνικά θέματα. Επιπλέον, δεν υπήρξαν παραβάσεις σχετικά με αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές, ενώ συνολικά 439 υποθέσεις επιλύθηκαν μέσω νόμιμων και επίσημων μηχανισμών επίλυσης διαφορών.

Τέλος, η Alpha Bank, καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, συμμετείχε ενεργά στις διαβουλεύσεις 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 διατραπεζικές επιτροπές, για τη διαμόρφωση του κανονιστικού πλαισίου και την ενημέρωση αναφορικά με επικείμενες εξελίξεις. Περισσότερες πληροφορίες παρουσιάζονται στην [Ετήσια Οικονομική Έκθεση για το 2020](#).

#### 4.4 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ



Η αποτελεσματική διαχείριση των πάσης φύσεως κινδύνων εστιάζει 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, ο Τομέας Διαχείρισης Κινδύνων ο οποίος εποπτεύεται από τον Γενικό Διευθυντή - Chief Risk Officer του Ομίλου, ενημερώνει σχετικά την Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων και (μέσω αυτής) το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις πρακτικές διαχείρισης κινδύνων που εφαρμόζει η Alpha Bank, παρουσιάζονται στην [Ετήσια Οικονομική Έκθεση για το 2020](#).

##### Διαχείριση Περιβαλλοντικών και Κοινωνικής Ευθύνης Κινδύνων στη Χρηματοδότηση των Επιχειρήσεων

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 τη δημιουργία 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 δραστηριοτήτων που ο Όμιλος δεν χρηματοδοτεί) που συνδέονται με περιβαλλοντικούς και με κοινωνικής ευθύνης κινδύνους. Οι πιστούχοι/τα έργα, ανάλογα με τον βαθμό επικινδυνότητας, κατατάσσονται σε κατηγορίες υψηλού, μέσου και χαμηλού κινδύνου. Από τις αρχές του 2018, και για τις νέες χρηματοδοτήσεις, επεκτάθηκε το εύρος της αξιολόγησης του κινδύνου με τη διενέργεια αυτοψίας (δέουσα επιμέλεια) στις εγκαταστάσεις των πιστούχων/των χρηματοδοτούμενων έργων.

Ο περιβαλλοντικός και κοινωνικής ευθύνης κίνδυνος στις πιστοδοτήσεις νομικών προσώπων λαμβάνεται υπόψη από τα αρμόδια Συμβούλια Πιστοδοτήσεων με τη σχετική σηματοδότηση να υφίσταται στο εισηγητικό πιστοδοτήσεων και να καταχωρείται 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) με το είδος της χρηματοδότησης. Σε όλες τις περιπτώσεις, συμπληρώνονται 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 κοινωνικής 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. Κατά τη διαδικασία της αξιολόγησης, ελέγχονται, μεταξύ άλλων, και βασικά στοιχεία εταιρικής διακυβέρνησης των επιχειρήσεων. Το 2020, 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 scorecards και την επικύρωση του αποτελέσματος της διαβάθμισης του Περιβαλλοντικού και Κοινωνικής Ευθύνης Κινδύνου (ΠΚΚ) στο μηχανογραφικό σύστημα
- 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 υλοποίηση του συμφωνημένου Σχεδίου Δράσης (Action Plan) από τους Πελάτες

- την ενημέρωση του αρμόδιου Συμβουλίου Πιστοδοτήσεων για τα μείζονος σημασίας ευρήματα
- την ενημέρωση του ESMS Officer αναφορικά με νέες εγκρίσεις σε πιστούχους υψηλού κινδύνου
- την ύπαρξη διαθέσιμου περιθωρίου, εντός του ορίου 5% επί του συνολικού καρτοφυλακίου των πιστοδοτήσεων, κατά την έγκριση νέων χρηματοδοτήσεων στους κλάδους αλκοολούχων ποτών (πλην μπύρας και κρασιού), καπνικών προϊόντων και τυχερών παιχνιδιών
- τη λήψη των πληροφοριακών εντύπων για την καταγραφή του ιστορικού του Πελάτη αναφορικά με τον ΠκΚ

Χρονολογία	2018	2019	2020
Πελάτες που αξιολογήθηκαν για περιβαλλοντικούς και κοινωνικής ευθύνης κινδύνους μέσω της διενέργειας δέουσας επιμέλειας (αριθμός Πελατών)	105	128	150
Συνολικά υπόλοιπα επιχειρηματικών πιστοδοτήσεων (ποσά σε εκατομμύρια Ευρώ)	695	449	703
Περιπτώσεις μη έγκρισης πιστοδοτήσεων λόγω ζητημάτων που προέκυψαν κατά την αξιολόγηση κινδύνων (αριθμός περιπτώσεων)	0	0	0

Επιπλέον, σε όλες τις περιπτώσεις έγκρισης νέων χρηματοδοτήσεων έργων Project Finance, οι περιβαλλοντικοί και κοινωνικής ευθύνης κίνδυνοι εξετάζονται διεξοδικά με τη διενέργεια αυτοψίας. 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 που σχετίζονται με τις δραστηριότητές της. 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 βελτιώνεται διαρκώς όσον αφορά στη μέτρηση, τη διαχείριση και την ελαχιστοποίηση των κινδύνων που σχετίζονται με την κλιματική αλλαγή. Στο υλικό των σεμιναρίων πιστοδοτήσεων, που υλοποιούνται εντός της Τράπεζας, περιλαμβάνεται σχετική ενότητα αναφορικά με τον περιβαλλοντικό και κοινωνικής ευθύνης κίνδυνο στις χρηματοδοτήσεις επιχειρήσεων. Ειδικότερα, κατά τη διάρκεια του 2020, διενεργήθηκαν σεμινάρια διά ζώσης στο Εκπαιδευτικό Κέντρο της Τράπεζας, καθώς και σεμινάρια εξ αποστάσεως, τα οποία διοργανώθηκαν από το Ελληνικό Τραπεζικό Ινστιτούτο και την Ελληνική Ένωση Τραπεζών. Επιπρόσθετα, σχετικό εκπαιδευτικό υλικό είναι αναρτημένο στο Alpha Bank Intranet. Τέλος, η Alpha Bank εξέτασε τις Κατευθυντήριες οδηγίες της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, σχετικά με τους κινδύνους που συνδέονται με την κλιματική αλλαγή και το περιβάλλον και έχει εκκινήσει ειδικό έργο για την εναρμόνισή της. 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 της 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 οι Βασικές Συμβάσεις Εργασίας της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας (ILO) και η Οικουμενική Διακήρυξη των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων (UDHR).

Η Τράπεζα σέβεται τα ανθρώπινα δικαιώματα και αποδοκιάζει 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 αναλογία των ετήσιων συνολικών αποδοχών του Διευθύνοντος Συμβούλου προς τη μέση τιμή των συνολικών αποδοχών των Εργαζομένων υπολογίζεται σε 10,83:1. Παράλληλα, η μισθολογική διαφορά μεταξύ των δύο φύλων στην Τράπεζα είναι της τάξης του 14% (υπέρ των ανδρών), ενώ λαμβάνοντας υπόψη και τις τράπεζες του εξωτερικού η διαφορά διαμορφώνεται στο 8%.

Χρονολογία	Alpha Bank A.E.		Όμιλος Alpha Bank	
	2019	2020	2019	2020
Καταδικαστικές αποφάσεις σε βάρος της Ανώτατης Διοίκησης για οποιοδήποτε περιστατικό καταπάτησης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων κατά τη διάρκεια του έτους (αριθμός περιστατικών)	0	0	0	0

Παράλληλα, αναγνωρίζει το δικαίωμα της ελευθερίας του συνδικαλιζέσθαι και της συλλογικής διαπραγματεύσεως. 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.

Χρονολογία	Alpha Bank A.E.			Όμιλος Alpha Bank		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Ποσοστό Εργαζομένων που καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας (%)	100%	100%	100%	78%	78%	68%

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

Η Τράπεζα και οι Εταιρείες 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 Εταιρειών του Ομίλου ενθαρρύνονται να υποβάλουν 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 τις 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 αναλαμβανομένων 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 Οργάνωσης, ειδική ενότητα εργασιών “Διαχείριση 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)
<b>ALPHA BANK</b>				
Διεύθυνση Ανθρωπίνου Δυναμικού	✓	—	—	—
Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου	✓	—	—	—
Διεύθυνση Διαχείρισης Έργων	✓	✓	✓	✓
Διεύθυνση Εφαρμογών Πληροφορικής	✓	✓	✓	✓
Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών	✓	—	—	—
Διεύθυνση Κυβερνοασφάλειας και Ασφάλειας Πληροφοριών	—	—	✓	✓
Διεύθυνση Λειτουργικής Υποστήριξης Επενδυτικών Προϊόντων	✓	—	—	✓
Διεύθυνση Οργάνωσης	—	—	—	✓
Διεύθυνση Προμηθειών, Περιουσίας και Ασφαλείας	✓	—	—	—
Διεύθυνση Συστημάτων Πληροφορικής	✓	✓	✓	✓
Διεύθυνση Υποστηρικτικών Λειτουργιών	—	—	—	✓
Διεύθυνση Υποστήριξης Πιστοδοτήσεων	✓	—	—	✓
Διεύθυνση Υποστήριξης Πληρωμών	✓	—	—	✓
Διεύθυνση Χρηματοοικονομικής Διαχείρισης (Trading)	—	—	—	✓
Διεύθυνση Χρηματοοικονομικών Προϊόντων	—	—	—	✓
<b>ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΟΜΙΛΟΥ</b>				
ALPHA Υποστηρικτικών Εργασιών Α.Ε.	✓	✓	✓	✓
ALPHA BANK ROMANIA S.A.	—	—	—	✓
ALPHA FINANCE Α.Ε.Π.Ε.Υ.	—	—	—	✓
ALPHA LEASING ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΗΣ ΜΙΣΘΩΣΕΩΣ Α.Ε.	✓	—	—	✓
ALPHA ΑΣΤΙΚΑ ΑΚΙΝΗΤΑ Α.Ε.	✓	—	—	—

Εταιρεία Ομίλου	Πίνακας Πιστοποίησης σύμφωνα με Διεθνή Πρότυπα 2020		
	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 ISO 45001:2018 στην Τράπεζα, καθώς και η αναβάθμιση του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης μέσω:

- Ανάπτυξης Συστήματος Διαχείρισης για την Αναφορά αερίων του θερμοκηπίου, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14064 και πιστοποίηση από εξωτερικό φορέα.
- Σύνταξης και δημοσιοποίησης Περιβαλλοντικής Δήλωσης, σύμφωνα με το Σύστημα Οικολογικής Διαχείρισης και Ελέγχου της ΕΕ (Eco-Management and Audit Scheme (EMAS) και πιστοποίηση από εξωτερικό φορέα

#### **Διαχείριση Επιχειρησιακής Συνέχειας Ομίλου Alpha Bank**

Η Alpha Bank, μέσω της ανάπτυξης ενός ολοκληρωμένου και αποτελεσματικού Πλαισίου Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας (Business Continuity Management Framework), διασφαλίζει, στον μέγιστο δυνατό βαθμό, τη διαφύλαξη της υγείας και της ασφάλειας των Εργαζομένων, την αδιάλειπτη παροχή υπηρεσιών και πληροφοριών προς τους Πελάτες και προς τα λοιπά Ενδιαφερόμενα Μέρη (π.χ. Μετόχους, συνεργάτες, προμηθευτές, εποπτικούς και κρατικούς φορείς κ.λπ.), καθώς 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 ISO 22301, από το πρώτο έτος εφαρμογής του διεθνούς προτύπου.

Το πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης ISO 22301 της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου καλύπτει κρίσιμες λειτουργίες αλλά και πρόσθετες υπηρεσίες και θεωρείται ιδιαίτερα διευρυνμένο σε σχέση με εταιρείες του χρηματοπιστωτικού τομέα, σε ευρωπαϊκό αλλά και σε διεθνές επίπεδο. Ειδικότερα, το 2020, ανανεώθηκε η πιστοποίηση της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου, Alpha Bank Romania S.A., Alpha Finance ΑΕΠΕΥ, Alpha Leasing και Alpha Υποστηρικτικών Εργασιών Α.Ε.

Σύμφωνα με τις διαδικασίες του Πλαισίου, πραγματοποιούνται, ετησίως, αναλύσεις κινδύνων και

επιχειρησιακών επιπτώσεων, τα αποτελέσματα των οποίων λαμβάνονται υπόψη για την ανάπτυξη και 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.

#### **Εκπαίδευση και Ενημέρωση Προσωπικού**

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.

Για την αποτελεσματική λειτουργία και εφαρμογή του εν λόγω Σχεδίου, διενεργήθηκαν μέσα στο 2020:

- 9 θεωρητικές εκπαιδεύσεις (Orientation και Tabletop Exercises), σε επίπεδο Ομίλου, με τη συμμετοχή 201 εκπροσώπων από 53 Επιχειρησιακές Μονάδες της Τράπεζας και 6 Εταιρείες του Ομίλου (Ελλάδα και εξωτερικό).
- 18 Λειτουργικές δοκιμές (Functional tests), σε επίπεδο Ομίλου, 6 από Μονάδες της Τράπεζας και 11 από Εταιρείες του Ομίλου (Ελλάδα και εξωτερικό).

#### **Ανταπόκριση στην Πανδημία του COVID-19**

Παρακολουθώντας στενά τις διεθνείς εξελίξεις σχετικά με την πανδημία, η Alpha Bank μπόρεσε να ακολουθήσει μία προληπτική προσέγγιση και να ενεργοποιήσει έγκαιρα το Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας (BCP), προκειμένου να εξασφαλίσει μία συντονισμένη ανταπόκριση σε οποιαδήποτε γεγονότα θα μπορούσαν ενδεχομένως να διαταράξουν τη λειτουργία της. Για να αντιμετωπιστούν οι άνευ προηγουμένου συνθήκες της πανδημίας, πολλές διαδικασίες και ενέργειες του Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας τροποποιήθηκαν κατάλληλα.

Για να μειωθούν οι κίνδυνοι που σχετίζονται με την πανδημία στον χώρο εργασίας, το Προσωπικό

κρίσιμων διεργασιών χωρίστηκε σε μικρότερες ομάδες και τοποθετήθηκε σε διαφορετικές γραφειακές εγκαταστάσεις. Επιπρόσθετα, προκειμένου να εξασφαλιστεί η απρόσκοπτη λειτουργία των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων της Τράπεζας και να αποφευχθεί η μαζική έκθεση του Προσωπικού με παρόμοιες δεξιότητες σε τυχόν κινδύνους για την υγεία, η πλειονότητα του Προσωπικού των Κεντρικών Υπηρεσιών εργάστηκε από το σπίτι, καθ' όλη τη διάρκεια των κρίσιμων περιόδων της πανδημίας του COVID-19 μέσα στο 2020 (Μάρτιος-Μάιος και Νοέμβριος-Δεκέμβριος). Αντίστοιχα, κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου, το Προσωπικό του Δικτύου των Καταστημάτων χωρίστηκε σε δύο ομάδες, με τη μία ομάδα να εργάζεται και την άλλη να παραμένει στο σπίτι, εναλλασσόμενες μεταξύ τους, ανά τακτά χρονικά διαστήματα. Ταυτόχρονα, η Τράπεζα επιβεβαίωσε ότι παρόμοιες διαδικασίες επιχειρησιακής συνέχειας εφαρμόστηκαν από κρίσιμους προμηθευτές και πωλητές, προκειμένου να εξασφαλιστεί η συνεχής ροή υπηρεσιών και αγαθών προς την Τράπεζα.

Η Alpha Bank ακολούθησε όλες τις εθνικές κατευθυντήριες γραμμές που σχετίζονταν με την πανδημία του COVID-19 και βρίσκεται σε διαρκή επαφή με γιατρούς και ειδικούς από την έναρξή της. Για την παρακολούθηση της ανταπόκρισης του Ομίλου σε νέες προκλήσεις και την εξεύρεση κατάλληλων λύσεων που διασφαλίζουν τόσο την επιχειρησιακή συνέχεια, όσο και τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των Πελατών, δημιουργήθηκε μία διατμηματική ομάδα. Επιπλέον, πραγματοποιήθηκε στρατηγικός σχεδιασμός εργατικού δυναμικού, για την αντιμετώπιση των αυξημένων αναγκών σε Προσωπικό για όλη την Τράπεζα.

Από την αρχή της πανδημίας και με βασικό γνώμονα πάντα, την υγεία και την ασφάλεια των Εργαζομένων, η Alpha Bank φρόντισε, σε συνεργασία με τους Ιατρούς της Τράπεζας, να παρέχει έγκυρη ιατρική ενημέρωση σε όλο το Προσωπικό για θέματα πρόληψης και προφύλαξης από τον ιό, ενώ παράλληλα, δημιούργησε και μία ειδική σελίδα στο Alpha Bank Intranet, όπου αναρτώνται συνεχώς, οδηγίες, μέτρα, ενέργειες και συχνές ερωτήσεις σχετικά με την πανδημία. Επίσης, δημιουργήθηκε η πλατφόρμα #StayConnected, που περιλαμβάνει μία σειρά δράσεων για τους Εργαζόμενους, με σκοπό τη διευκόλυνση της εργασίας τους, την ενίσχυση της υγείας και της ψυχολογίας τους αλλά και την υποστήριξη της προσωπικής τους ανάπτυξης.

Τέλος, τέθηκε σε ισχύ ένας κατάλογος μέτρων ασφαλείας και οδηγιών, μεταξύ των οποίων:

- Άμεση εφαρμογή στρατηγικής τηλεργασίας για το Προσωπικό. Τον Μάρτιο, ποσοστό μεγαλύτερο από

το 85% των Εργαζομένων στις Κεντρικές Μονάδες εργαζόταν από το σπίτι.

- Παροχή αδειών ειδικού σκοπού στους Εργαζόμενους, σύμφωνα με τις Κυβερνητικές οδηγίες.
- Βελτιωμένη τεχνική υποστήριξη για τον χειρισμό άνω του 90% των αντίστοιχων αιτημάτων από τους εξ αποστάσεως Εργαζόμενους.
- Παροχή όλου του απαραίτητου ηλεκτρονικού εξοπλισμού και αναλώσιμων ειδών (π.χ. υπολογιστές, οθόνες, φορητοί υπολογιστές keyboards, rocket Wi-Fi, ακουστικά κεφαλής κ.λπ.) στο Προσωπικό, για να εργάζεται εξ αποστάσεως.
- Ιατρική υποστήριξη από επαγγελματία υγείας της Τράπεζας και ενίσχυση των ιατρείων της με είδη ατομικής προστασίας (π.χ. μάσκες, γάντια, στολές CAT III κ.λπ.).
- Κάλυψη των ιατρικών εξόδων για διαγνωστικά τεστ COVID-19, κατά την εμφάνιση συμπτωμάτων σε Εργαζόμενους. Κατά τη διάρκεια της περιόδου μετά από το καλοκαίρι, τα έξοδα των διαγνωστικών τεστ καλύπτονταν ανεξάρτητα από την εμφάνιση συμπτωμάτων, ενώ οι ομάδες της Ανώτατης Διοίκησης, συμπεριλαμβανομένου του επικουρικού Προσωπικού, ελέγχονταν κάθε δύο εβδομάδες.
- Εφαρμογή εκτεταμένων μέτρων υγιεινής, όπως καθημερινός εντατικός καθαρισμός των χώρων, απολύμανση, συντήρηση και καθαρισμός του εξαερισμού και του κλιματισμού. Επιπλέον, έχουν διανεμηθεί αντισηπτικά χεριών, απολυμαντικά επιφανειών, γάντια και προστατευτικές μάσκες σε όλους τους Εργαζόμενους, έχουν τοποθετηθεί επιτοίχιες ή/και επιδαπέδιες βάσεις διανομής αντισηπτικού σε όλα τα Κτίρια της Τράπεζας και έχουν αγοραστεί διαχωριστικά Plexiglass και αυτοκόλλητες λωρίδες δαπέδου.
- Από το καλοκαίρι, η χρήση της μάσκας κατέστη υποχρεωτική για τους Εργαζόμενους στα Καταστήματα και στις Κεντρικές Μονάδες, σε περίπτωση αλληλεπίδρασης ή σε περίπτωση που η τήρηση των αποστάσεων δεν είναι εφικτή.
- Προτεινόμενα προληπτικά μέτρα που εστιάζουν κυρίως: α) στο συχνό πλύσιμο των χεριών, σε συνδυασμό με τη χρήση αντισηπτικών, β) στη διατήρηση ελάχιστων αποστάσεων ενάμισι έως δύο μέτρων και γ) στην επιδίωξη κοινωνικής απόστασης, όπου είναι εφικτό.
- Μειωμένη διαχείριση φυσικών εγγράφων.
- Παροχή ψυχολογικής υποστήριξης από εξουσιοδοτημένο επαγγελματία υγείας, σε συνεργασία με την Τράπεζα. Οι Εργαζόμενοι μπορούν να επικοινωνούν μαζί του για ανησυχίες και φοβίες τους που σχετίζονται με την πανδημία του COVID-19.

- Ελαχιστοποίηση των επαγγελματικών ταξιδιών. Απαγορεύτηκε η επαγγελματική μετακίνηση στο εξωτερικό, ενώ τα εγχώρια ταξίδια περιορίστηκαν στα απολύτως απαραίτητα. Το ταξίδι για προσωπικούς λόγους δεν συνιστάται, ενώ σε κάθε περίπτωση ταξιδιώτη, λαμβάνονται όλα τα απαραίτητα προληπτικά μέτρα, κατά την επιστροφή του.
- Έχουν κοινοποιηθεί αυστηρές οδηγίες σχετικά με τις συναντήσεις. Οι συναντήσεις πρέπει, κατά προτίμηση, να πραγματοποιούνται με τη χρήση οπτικοακουστικών μέσων. Σε περίπτωση που είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία, πρέπει να ακολουθούνται συγκεκριμένες οδηγίες, όπως ο σωστός αερισμός του δωματίου, η τήρηση του μέγιστου αριθμού ατόμων ανά τετραγωνικό μέτρο και η χρήση μάσκας.
- Σε περίπτωση επιβεβαιωμένου κρούσματος COVID-19 στον χώρο εργασίας, πραγματοποιείται έκτακτη εφαρμογή απολύμανσης και οι Εργαζόμενοι

υποχρεούνται να παραμείνουν μακριά από τις εγκαταστάσεις για 14 ημέρες. Σε αυτήν την περίπτωση, οι Εργαζόμενοι των Κεντρικών Υπηρεσιών μπορούν να εργάζονται από το σπίτι. Οι Εργαζόμενοι των Καταστημάτων θα πρέπει να παραμείνουν στο σπίτι, ενώ στο Κατάστημα πραγματοποιείται απολύμανση και στη συνέχεια, λειτουργεί με Προσωπικό από άλλα Καταστήματα.

- Παροχή συμβουλευτικής καθοδήγησης σε θέματα ψυχικής και σωματικής υγείας σε όλους τους Εργαζόμενους, καθώς και διοργάνωση εξ αποστάσεως συνεδριών άσκησης και διατροφής.
- Ανακατεύθυνση των Πελατών σε εναλλακτικά δίκτυα λειτουργίας, όπως διαδικτυακή, κινητή και τηλεφωνική Τραπεζική, προκειμένου να μειώσουν τις επισκέψεις τους στα Καταστήματα. Ταυτόχρονα, η Τράπεζα τροποποίησε κατάλληλα τις διαδικασίες και τα συστήματα, προκειμένου να επιτρέψει την αυξημένη και ασφαλή εξυπηρέτηση των Πελατών, μέσω απομακρυσμένων και ψηφιακών δικτύων.

#### 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 και 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 ακόλουθα:

- 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, προαξιολόγηση 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, τη συλλογή και την κατάρτιση προδιαγραφών και αναγκών για την υλοποίηση Έργων.
- Παρακολούθηση της εξέλιξης των αναθέσεων, των συμβάσεων και της λογιστικής διεκπεραίωσης των συγκεκριμένων επενδύσεων και δαπανών.
- Παρακολούθηση της εύρυθμης λειτουργίας των αποθηκών της Τράπεζας και των αποθηκών προμηθευτών του Δικτύου.

Τον Δεκέμβριο 2020, στο Μητρώο της Διεύθυνσης Προμηθειών, Περιουσίας και Ασφαλείας ήταν καταχωρισμένοι 1.501 κύριοι Προμηθευτές εντός/ εκτός Ελλάδας. Από τους εν λόγω προ-εγκεκριμένους 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).

Βάσει προκαθορισμένων πολυπαραγοντικών κριτηρίων, οι Προμηθευτές αξιολογούνται περιοδικά, σύμφωνα με την απόδοσή τους και με την οικονομική τους δραστηριότητα. Μεταξύ άλλων, η

Τράπεζα αξιολογεί εάν οι Προμηθευτές εφαρμόζουν πιστοποιημένα συστήματα διαχείρισης σύμφωνα με διεθνή πρότυπα, όπως ISO 9001, OHSAS 18001/ ISO 45001 και ISO 14001.

Σημειώνεται ότι γίνεται προσπάθεια ενίσχυσης των τοπικών κοινωνιών, καθώς η Τράπεζα για ορισμένες υπηρεσίες (π.χ. καθαριότητα) συνεργάζεται με τοπικούς Προμηθευτές.

### Γεωγραφική Κατανομή Προμηθευτών Βάσης της Alpha Bank



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 συναρμόδιες 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 Εργαζόμενων. 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 Τράπεζα δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στα προσωπικά δεδομένα και τις εταιρικές πληροφορίες, λαμβάνοντας τα κατάλληλα μέτρα προστασίας για όλο τον κύκλο ζωής τους.**

Οι εταιρικές πληροφορίες διαβαθμίζονται και προστατεύονται βάσει του Πλαισίου Κυβερνοασφάλειας και Ασφαλείας Πληροφοριών Ομίλου, το οποίο καθορίζει τις αρχές, τους κανόνες και τις διαδικασίες ασφάλειας πληροφοριών. Το Πλαίσιο ενημερώνεται σε τακτική βάση, ώστε να ανταποκρίνεται στις αυξανόμενες απαιτήσεις που προκύπτουν από το κανονιστικό, λειτουργικό και τεχνολογικό περιβάλλον αλλά και ιδιαίτερες συνθήκες, όπως αυτές που επιβλήθηκαν στη λειτουργία της Τράπεζας και στην εξυπηρέτηση των Πελατών από την πανδημία του COVID-19.

Η Διεύθυνση Κυβερνοασφάλειας και Ασφαλείας Πληροφοριών, με επικεφαλής τον Υπεύθυνο Ασφαλείας Πληροφοριών Ομίλου, διαχειρίζεται όλα τα ζητήματα Κυβερνοασφάλειας σε επίπεδο Ομίλου. Το 2020, ολοκληρώθηκε η εφαρμογή του τριετούς Στρατηγικού Σχεδίου (2018-2020), το οποίο βασίστηκε στη διενέργεια αξιολόγησης του επιπέδου ωριμότητας Κυβερνοασφάλειας (Cybersecurity Maturity Assessment) του Ομίλου. Με κύριο σκοπό του Σχεδίου την αναδιοργάνωση και την ανανέωση της Κυβερνοασφάλειας σε οργανωτικό, διαδικαστικό και τεχνικό επίπεδο η επιτυχής ολοκλήρωση του προγράμματος έθεσε τη βάση για τη διαρκή βελτίωση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας της Κυβερνοασφάλειας σε πλήρη ευθυγράμμιση με τους επιχειρησιακούς στόχους της Τράπεζας.

Το νέο Στρατηγικό Σχέδιο (2021 – 2023) είναι βασισμένο σε ένα πιο αναλυτικό μοντέλο αξιολόγησης και στοχεύει στην περαιτέρω ανάπτυξη των κρίσιμων λειτουργιών της Κυβερνοασφάλειας, ενισχύοντας σημαντικές δραστηριότητες και αναπτύσσοντας νέες δεξιότητες.

Πέραν των έργων τα οποία διενεργούνται στο πλαίσιο του Στρατηγικού Σχεδίου, η Alpha Bank διαθέτει έμπειρο και εξειδικευμένο Προσωπικό για τις τακτικές δραστηριότητες προστασίας δεδομένων, συστημάτων

ασφαλείας και χρηστών, μεταξύ των οποίων:

- τη χρήση υποδομών σε πολλαπλά επίπεδα για την προστασία των παρεχόμενων υπηρεσιών και πόρων
- τη διαρκή παρακολούθηση κρίσιμων συστημάτων και υπηρεσιών για την εξασφάλιση της ορθής λειτουργίας τους και την ταχεία αντιμετώπιση θεμάτων
- τη συνεργασία, σε διεθνές επίπεδο, με υπηρεσίες παροχής και ανταλλαγής πληροφόρησης για απειλές Κυβερνοασφάλειας (π.χ. FS-ISAC)
- τη λειτουργία εξειδικευμένης ομάδας Cybersecurity Incident Response για την έγκαιρη αντιμετώπιση περιστατικών Κυβερνοασφάλειας η οποία το 2020 πιστοποιήθηκε ως μέλος του Forum of Incident Response and Security Teams (FIRST)
- τη διενέργεια εξειδικευμένων ελέγχων ασφαλείας (penetration tests and vulnerability assessments)
- τη χρήση λογισμικού για την υποχρεωτική διαβάθμιση εγγράφων που χρησιμοποιούνται από Λειτουργούς της Τράπεζας
- τη λειτουργία ειδικής υποδομής για την προστασία από τη διαρροή πληροφοριών μέσω του Διαδικτύου, του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και των τερματικών των χρηστών
- την κεντρική διαχείριση προσβάσεων των χρηστών στα συστήματα με βάση τον επιχειρησιακό τους ρόλο και η χρήση ειδικού μηχανισμού για την καταγραφή των προσβάσεων και για την προστασία των συστημάτων που αποθηκεύουν εμπιστευτικά δεδομένα
- τη χρήση ειδικών καταστροφικών εγγράφων σε όλα τα Καταστήματα και σε όλες τις Κεντρικές Υπηρεσίες της Τράπεζας για την ασφαλή καταστροφή εγγράφων και
- τη χρήση εξειδικευμένης συσκευής και λογισμικού για την, κατά περίπτωση, καταστροφή ή την ασφαλή διαγραφή πληροφοριών που αποθηκεύονται σε ηλεκτρονικά μέσα.

Το 2020, 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:

- Για 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 27001, καλύπτοντας και τις λειτουργίες των Διευθύνσεων Πληροφορικής.
- Ως προς την Επιχειρησιακή Συνέχεια των εργασιών Κυβερνοασφάλειας και Ασφαλείας πληροφοριών, κατά το διεθνές πρότυπο ISO 22301.
- Ως Πάροχος (Level 1 Service Provider) και ως Έμπορος (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.

Ιδιαίτερη σημασία δίνεται στην εκπαίδευση και στην ευαισθητοποίηση του Προσωπικού σε θέματα Κυβερνοασφάλειας. Συγκεκριμένα, διεξήχθησαν εκπαιδεύσεις σε νέους Εργαζόμενους και σε ειδικές ομάδες Λειτουργών, ώστε να είναι ενήμεροι για τις σύγχρονες απειλές, τα μέτρα αντιμετώπισης των κινδύνων αλλά και τις υποχρεώσεις τους στην προστασία των εταιρικών πληροφοριών. Το 2020, η Alpha Bank προχώρησε στη δημιουργία εξ αποστάσεως εκπαιδευτικού Προγράμματος (e-learning) για την επίτευξη υψηλού βαθμού αφομοίωσης των αρχών του Πλαισίου Κυβερνοασφάλειας και Ασφαλείας Πληροφοριών από τους Λειτουργούς της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου (4.300 συμμετοχές). Το ανανεωμένο πρόγραμμα εκπαίδευσης και ευαισθητοποίησης ανανεώνεται τακτικά, ώστε να είναι πάντα σύγχρονο των απειλών Κυβερνοασφάλειας και της αντιμετώπισής τους. Τέλος, η Τράπεζα συμμετείχε στο πρόγραμμα EU Horizon 2020 FINSEC σε συνεργασία με 16 εταιρείες στην Ευρώπη, για την ανάπτυξη νέων τεχνολογιών αντιμετώπισης περιστατικών ασφαλείας σε χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.

#### **Προστασία Προσωπικών Δεδομένων**

Η Alpha Bank εφαρμόζει τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και Συμβουλίου), ευρύτερα γνωστός ως GDPR (εφεξής ΓΚΠΔ), ο οποίος αφορά στην προστασία των Φυσικών Προσώπων έναντι της

επεξεργασίας των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. Η Τράπεζα έχει θέσει ως προτεραιότητα την προστασία των δεδομένων των Φυσικών Προσώπων και συλλέγει, αποθηκεύει, χρησιμοποιεί, κοινοποιεί και επεξεργάζεται εν γένει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα Φυσικών Προσώπων, στο πλαίσιο της επιχειρηματικής της δραστηριοποίησης, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία με σεβασμό στα δικαιώματα και στις ελευθερίες τους. Έχει ορίσει επιπλέον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων Ομίλου (Group Data Protection Officer), ο οποίος ενημερώνει τη Διοίκηση και την Επιτροπή Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου για το επίπεδο συμμόρφωσης του Οργανισμού με την κείμενη νομοθεσία.

Για την απαιτούμενη ενημέρωση των Φυσικών Προσώπων αναφορικά με την επεξεργασία των Προσωπικών Δεδομένων τους που διενεργείται από τις αρμόδιες, κατά περίπτωση, Μονάδες της Τράπεζας ή εξωτερικούς συνεργάτες, οι οποίοι τα επεξεργάζονται για λογαριασμό της, έχει καταρτιστεί το Έντυπο [“Ενημέρωση για την Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα”](#), το οποίο διατίθεται κατά τη συλλογή των Προσωπικών Δεδομένων τους. Το εν λόγω Έντυπο είναι αναρτημένο σε κεντρικό σημείο του [ιστοτόπου](#) της Τράπεζας και λειτουργεί ως σταθερό σημείο πληροφόρησης των Φυσικών Προσώπων για 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:

- Ενημέρωση του Αρχείου Δραστηριοτήτων Επεξεργασίας που τηρεί η Τράπεζα με τις νέες ροές επεξεργασίας Προσωπικών Δεδομένων και επικαιροποίηση / τροποποίηση σε όσες υπάρχουν μεταβολές.

- Λήψη συγκατάθεσης των Φυσικών Προσώπων, όπου απαιτείται, ως προς την επεξεργασία των δεδομένων τους και παροχή δυνατότητας διαχείρισης και ανάκλησής της μέσω κατάλληλης υποδομής.
- Διενέργεια Εκτίμησης Αντικτύπου σε ροές επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα με ενδεχόμενο υψηλό κίνδυνο για τις ελευθερίες και τα δικαιώματα των Φυσικών Προσώπων, καθώς και ανάπτυξη σχεδίων δράσης για την εφαρμογή τεχνικών και οργανωτικών μέτρων με σκοπό την ελαχιστοποίηση των κινδύνων.
- Αξιολόγηση τρίτων, προμηθευτών ή συνεργαζόμενων Εταιρειών, όσον αφορά στη συμμόρφωσή τους με το σύνολο των προβλεπόμενων απαιτήσεων του ΓΚΠΔ και εκτίμηση του κινδύνου από την ανάθεση επεξεργασίας Προσωπικών Δεδομένων σε τρίτους για λογαριασμό της Τράπεζας.

Παράλληλα, ο Οργανισμός βελτιώνει συνεχώς τις διαδικασίες και τα συστήματα/ εφαρμογές που έχει αναπτύξει, οι οποίες διασφαλίζουν την Προστασία Δεδομένων. Ενδεικτικά αναφέρονται:

- Ανάπτυξη και ενεργοποίηση εφαρμογής που υποστηρίζει την τήρηση και περιοδική επισκόπηση του Αρχείου Δραστηριοτήτων Επεξεργασίας στο οποίο περιλαμβάνονται όλες οι εργασίες, υφιστάμενες και νέες, που ενέχουν επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.
- Υιοθέτηση Βασικών Δεικτών Κινδύνου (KRIs) για την παρακολούθηση του επιπέδου συμμόρφωσης του Οργανισμού με τον ΓΚΠΔ και καθορισμός Βασικών Δεικτών Απόδοσης (KPIs) για την εκτίμηση της αποτελεσματικότητας του Πλαισίου Προστασίας των Προσωπικών Δεδομένων.
- Ανάπτυξη μηχανογραφικής λύσης για τη συστημική υποστήριξη, της Εκτίμησης Αντικτύπου για την επεξεργασία δεδομένων, του μηχανισμού περιοδικής αξιολόγησης παρόχων υπηρεσιών/ τρίτων μερών καθώς και της διαχείρισης περιστατικών παραβίασης Προσωπικών Δεδομένων.

Επιπροσθέτως, σημειώνεται ότι ο στόχος έτους 2020 “Ενημέρωση Ειδοποιήσεων Απορρήτου, Πολιτικών και Διαδικασιών” επιτεύχθηκε μέσω συγκεκριμένων πρωτοβουλιών, που ανέλαβε κατά τη διάρκεια της προηγούμενης χρονιάς το Γραφείο Προστασίας Δεδομένων Ομίλου. Ενδεικτικά, αναφέρονται η έκδοση και κυκλοφορία των κάτωθι εντύπων:

1. “Ενημέρωση για την Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα”, που απευθύνεται προς τους Μετόχους της Τράπεζας
2. “Ενημέρωση για την Επεξεργασία Δεδομένων Εικόνας”, η οποία πραγματοποιείται μέσω κλειστών κυκλωμάτων παρακολούθησης
3. “Ειδική Ενημέρωση για την Επεξεργασία Βιομετρικών Δεδομένων”
4. Ερωτηματολόγιο με τίτλο “Privacy by design & default”, σε συνέχεια της υφιστάμενης Εγκυκλίου – Επιστολής αριθ. 5/19.2.2019 με θέμα Διαδικασία Προστασίας Δεδομένων από τον Σχεδιασμό και εξ Ορισμού.

Το 2020, η Alpha Bank προχώρησε στην επικαιροποίηση του εκπαιδευτικού Προγράμματος για τη διαχείριση και προστασία των Προσωπικών Δεδομένων και διεξήγαγε εξ αποστάσεως εκπαίδευση (e-learning), στην οποία συμμετείχαν επιτυχώς 3.800 και πλέον Λειτουργοί της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου στην Ελλάδα.

Εντός του 2020, η Τράπεζα έλαβε 67 αιτήματα Πελατών, οι οποίοι άσκησαν τα δικαιώματά τους, σύμφωνα με τις προβλέψεις του ΓΚΠΔ. Για τα ανωτέρω αιτήματα,

Χρονολογία	2018	2019	2020
Πελάτες που άσκησαν τα δικαιώματά τους σύμφωνα με τις προβλέψεις του ΓΚΠΔ (αριθμός αιτημάτων)	125	51	67



οι Πελάτες έλαβαν σχετική απάντηση σύμφωνα με τον ΓΚΠΔ, όπου η Τράπεζα παρείχε όλες τις σχετικές πληροφορίες.

Το 2020 η Τράπεζα έλαβε 7 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 εταιρείες ή/και δικηγορικά γραφεία. Κατά τη διάρκεια του έτους,

ένα (1) περιστατικό παραβίασης των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, γνωστοποιήθηκε στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. Για το περιστατικό αυτό, 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.

Χρονολογία	2018	2019	2020
Περιστατικά παραβίασης των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (αριθμός περιστατικών που έχουν αναγγελθεί στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα)	2	2	1

Τα ανωτέρω καταδεικνύουν την ισχυρή δέσμευση του Οργανισμού για τη συνεχή και αποτελεσματική προστασία των Προσωπικών Δεδομένων που έχουν εμπιστευτεί σε αυτόν τα Φυσικά Πρόσωπα – Πελάτες του.

#### Διαχείριση Προσωπικών Δεδομένων Εργαζομένων

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 καταρτιστεί 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.

Το 2020, ολοκληρώθηκε η επικαιροποίηση και επικύρωση του Αρχείου Δραστηριοτήτων Επεξεργασίας (RoPA - Register of Processing Activities), στη νέα πλατφόρμα GRC Platform (Operational Risk, GDPR, Cyber Security), στο Alpha Bank Intranet, σύμφωνα με τις οδηγίες του Υπεύθυνου Προστασίας Δεδομένων Ομίλου.

Επιπλέον, οι ενδιαφερόμενοι υποψήφιοι που επιθυμούν να υποβάλουν το βιογραφικό τους σημείωμα είτε για συγκεκριμένη αγγελία είτε προς μελλοντική αξιοποίηση, ενημερώνονται σχετικά με τη Δήλωση Εμπιστευτικότητας και η συγκατάθεσή τους - εφόσον συναινούν με αυτή

– αποτελεί απαραίτητο βήμα, για να προβούν σε συμπλήρωση της αίτησης.

#### Ανταπόκριση στην Πανδημία του COVID-19

Για τις περιοχές που επηρεάστηκαν από την πανδημία, τόσο η Διεύθυνση Συστημάτων Πληροφορικής, όσο και η Διεύθυνση Κυβερνοασφάλειας και Ασφαλείας Πληροφοριών επέκτειναν τις απαραίτητες υποδομές βάσει των σχετικών παραμέτρων κινδύνου και λειτουργίας, για να παρέχουν ένα αποτελεσματικό και ασφαλές περιβάλλον λειτουργίας. Το Διοικητικό Συμβούλιο και η Εκτελεστική Επιτροπή ενημερώθηκαν και ενέκριναν τις αναβαθμίσεις δυναμικότητας για την αποτελεσματική διαχείριση αυξημένης κίνησης και όγκου λόγω τηλεργασίας.

Οι κίνδυνοι στον κυβερνοχώρο δεν έχουν αυξηθεί σημαντικά λόγω της πανδημίας. Υπό αυτήν την έννοια, τα μέτρα ασφαλείας έχουν προσαρμοστεί αντί να αναθεωρηθούν, για να ληφθούν υπόψη τυχόν σχετικές απειλές (π.χ. καμπάνιες ηλεκτρονικής απάτης που χρησιμοποιούν ως θέμα τον COVID-19).

Παρόλο που η Τράπεζα δεν αντιμετώπισε σοβαρές απειλές ή περιστατικά λόγω δραστηριοτήτων που σχετίζονται με τον COVID-19, όπως αναμενόταν, οι καμπάνιες ηλεκτρονικής απάτης έχουν αυξηθεί. Για να αντιμετωπίσει το γεγονός αυτό και να μειώσει τις επιπτώσεις απόπιθανά περιστατικά, η Alpha Bank έχει ενισχύσει τις προσπάθειες ενημέρωσης και τα τεχνικά μέτρα για την προστασία των Εργαζομένων και των Πελατών της.

## ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΠΕΛΑΤΩΝ

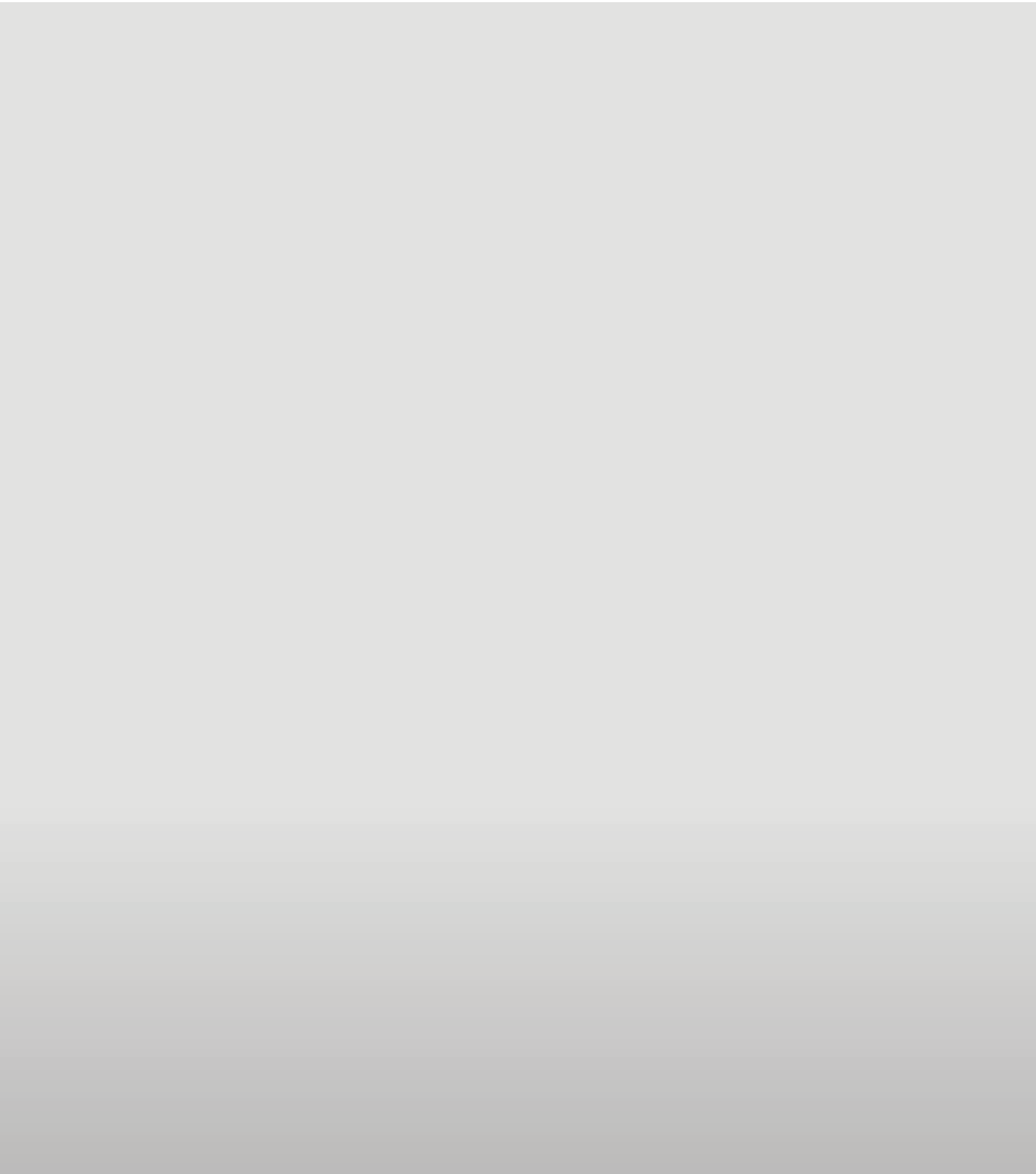
• Οι Εργαζόμενοι και το εξωτερικό προσωπικό λαμβάνουν συστηματικά ειδοποιήσεις μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με συγκεκριμένες οδηγίες και συμβουλές, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών για κινδύνους που σχετίζονται με την τηλεργασία και τις ηλεκτρονικές απάτες.

• Όλοι οι Εργαζόμενοι του Ομίλου Alpha Bank συμμετείχαν σε εκπαιδευτικό πρόγραμμα σχετικά με την κυβερνοασφάλεια και την ασφάλεια πληροφοριών, συμπεριλαμβανομένων των αρχών της τηλεργασίας και της απομακρυσμένης πρόσβασης.

• Οι Πελάτες ενημερώνονται για τις αυξανόμενες απειλές ηλεκτρονικής απάτης, μέσω του Web Banking της Τράπεζας (αναδυόμενα παράθυρα πριν και μετά από τη σύνδεση του χρήστη), της κεντρικής ιστοσελίδας της Τράπεζας (ειδικά banner και σελίδες πληροφοριών), των σελίδων της Τράπεζας στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, καθώς και μέσω του ενημερωτικού δελτίου.

Η Alpha Bank διεύρυνε τα μέτρα ασφάλειας πληροφοριών και προχώρησε σε ενίσχυση των πρακτικών στα συστήματα ασφαλείας για την ορθή και ασφαλή υποστήριξη των Λειτουργιών της Τράπεζας στις ιδιαίτερες συνθήκες που επέβαλε η πανδημία του Covid-19.

Παράλληλα, η Ομάδα Cybersecurity Incident Response (CSIRT) της Τράπεζας συνεργάζεται με την Εθνική Αρχή Κυβερνοασφάλειας και το Εθνικό CERT (ΓΕΕΘΑ), καθώς και με άλλες διεθνώς αναγνωρισμένες ομάδες CSIRT, ανταλλάσσοντας τεχνογνωσία και πληροφορίες σχετικά με απειλές (Indicators of Compromise) που σχετίζονται με την πανδημία του COVID-19.



## 2018

Δημιουργία της πρώτης προπληρωμένης κάρτας Bleep, με αποκλειστική έκδοση και διακρίση 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

## 2019

Δημιουργία νέου web-banking ιδιωτών

Υλοποίηση του πρώτου εσωτερικού διαγωνισμού και νέων ιδεών της Alpha Bank "i3" και του "FinQuest by Alpha Bank" του διαγωνισμού καινοτόμων λύσεων για τον χρηματοπιστωτικό τομέα

# 5. ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

## 2020

Δημιουργία πλατφόρμας εγκεκριμένων ηλεκτρονικών υπογραφών για τους Πελάτες Επιχειρήσεις

Ευρεία εσωτερική επιμόρφωση σχετικά με τις Υπεύθυνες Επενδύσεις (ESG)

Retail Onboarding - Άνοιγμα του πρώτου λογαριασμού στην Alpha Bank, σε λίγα λεπτά, χωρίς επίσκεψη σε Κατάστημα

Digital Business Onboarding - Έναρξη τραπεζικής συνεργασίας εταιρειών εξ αποστάσεως, χωρίς επίσκεψη σε Κατάστημα, μέσα από την ιστοσελίδα της Alpha Bank

Ανάληψη μετρητών και ενημέρωση διαθέσιμου υπολοίπου σε 102 ΑΤΜ Καταστημάτων, με τη βοήθεια φωνητικής καθοδήγησης για άτομα με προβλήματα όρασης

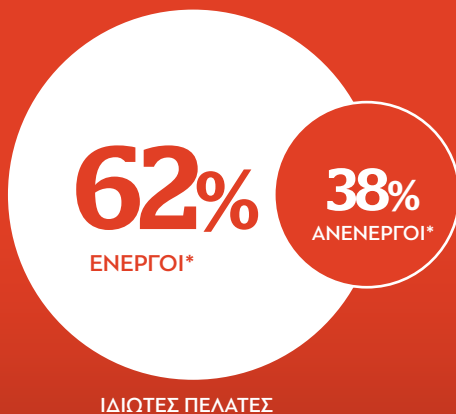
Προβολή των μηνυμάτων Amber Alert από "Το Χαμόγελο του Παιδιού" στις οθόνες του δικτύου των ΑΤΜ σε όλη την Ελλάδα

Οργάνωση διαδικτυακών επιμορφωτικών δράσεων για τις υπεύθυνες επενδύσεις σε συνεργασία με επενδυτικούς φορείς του εσωτερικού και του εξωτερικού

## 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 χρηματιστηριακών 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](http://www.alpha.gr). Το σύνολο των Πελατών της Τράπεζας το 2020 ανέρχεται σε 7.082 χιλιάδες Ιδιώτες και Νομικά Πρόσωπα. Από αυτούς το 60% είναι ενεργοί Πελάτες (συνολικά 4.249 χιλιάδες Πελάτες Ιδιώτες και Νομικά Πρόσωπα).



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

**\*Ανενεργός 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.

Πελάτες  
Alpha Bank  
και Θυγατρικών  
Τραπεζών  
του Εξωτερικού

64%

ΕΝΕΡΓΟΙ\*

36%

ΑΝΕΝΕΡΓΟΙ\*

59%

ΕΝΕΡΓΟΙ\*

41%

ΑΝΕΝΕΡΓΟΙ\*

662,627 χιλ. ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ- ΠΕΛΑΤΕΣ

7.278, 469 χιλ. ΙΔΙΩΤΕΣ- ΠΕΛΑΤΕΣ

\* **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 ATM.

#### ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ

Στο τέλος του 2020, το Δίκτυο Καταστημάτων της Τράπεζας αποτελείτο από 324 Καταστήματα στην Ελλάδα και από ένα (1) Κατάστημα εξωτερικού (Λουξεμβούργο), μη συμπεριλαμβανομένων των Επιχειρηματικών Κέντρων και των Κέντρων Alpha Private Bank. Επίσης, κάλυπτε γεωγραφικά όλη την Ελλάδα και εξυπηρετούσε αστικά κέντρα αλλά και λιγότερο πυκνοκατοικημένες και οικονομικά εύρωστες περιοχές.

Από το σύνολο των 324 Καταστημάτων στην Ελλάδα, στα 211 υπάρχει δυνατότητα πρόσβασης σε άτομα με αναπηρία (ΑμεΑ), εκ των οποίων 98 διαθέτουν ράμπα σταθερή, πέντε (5) ράμπα κινητή και ένα (1) Κατάστημα ειδικό αναβατόριο.

324

ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ

211

Καταστήματα με πρόσβαση για ΑμεΑ

Ποσοτό προσβάσιμων Καταστημάτων σε άτομα με κινητικές δυσκολίες (%)

2018  
57%

2019  
60%

2020  
65%

#### ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΟΜΙΛΟΥ ALPHA BANK

ΕΛΛΑΔΑ

324 211



ΚΥΠΡΟΣ

17 16



ΡΟΥΜΑΝΙΑ

131 124



ΑΛΒΑΝΙΑ

34 23



ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΟΜΙΛΟΥ ALPHA BANK 507\*

□ ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ  
■ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ ΜΕ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΑΜΕΑ

\*Στο σύνολο των Καταστημάτων περιλαμβάνεται και ένα Υποκατάστημα στο Λουξεμβούργο.



Αριθμός  
καταστημάτων



**ΘΡΑΚΗ**

ΕΒΡΟΥ	3
ΞΑΝΘΗΣ	1
ΡΟΔΟΠΗΣ	1

**ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ**

ΓΡΕΒΕΝΩΝ	1
ΔΡΑΜΑΣ	2
ΗΜΑΘΙΑΣ	4
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	30
ΚΑΒΑΛΑΣ	4
ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ	1
ΚΙΛΚΙΣ	2
ΚΟΖΑΝΗΣ	5
ΠΕΛΛΑΣ	4
ΠΙΕΡΙΑΣ	3
ΣΕΡΡΩΝ	3
ΦΛΩΡΙΝΑΣ	1
ΧΑΛΚΙΔΙΚΗΣ	3

**ΗΠΕΙΡΟΣ**

ΑΡΤΑΣ	1
ΘΕΣΠΡΩΤΙΑΣ	2
ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	2
ΠΡΕΒΕΖΑΣ	1

**ΘΕΣΣΑΛΙΑ**

ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ	1
ΛΑΡΙΣΑΣ	7
ΜΑΓΝΗΣΙΑΣ	5
ΤΡΙΚΑΛΩΝ	2

**ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ**

ΑΙΤΩΛΟΑΚΑΡΝΑΝΙΑΣ	3
ΑΤΤΙΚΗΣ	134
ΒΟΙΩΤΙΑΣ	2
ΕΥΒΟΙΑΣ	5
ΕΥΡΥΤΑΝΙΑΣ	1
ΦΘΙΩΤΙΔΑΣ	2
ΦΩΚΙΔΑΣ	1

**ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΣ**

ΑΡΓΟΛΙΔΑΣ	3
ΑΡΚΑΔΙΑΣ	2
ΑΧΑΪΑΣ	6
ΗΛΕΙΑΣ	3
ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ	4
ΛΑΚΩΝΙΑΣ	4
ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ	7

**ΝΗΣΙΑ ΑΙΓΑΙΟΥ**

ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	12
ΚΥΚΛΑΔΩΝ	14
ΛΕΣΒΟΥ	4
ΣΑΜΟΥ	3
ΧΙΟΥ	2

**ΚΡΗΤΗ**

ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	8
ΛΑΣΙΘΙΟΥ	3
ΡΕΘΥΜΝΟΥ	1
ΧΑΝΙΩΝ	4

**ΝΗΣΙΑ ΙΟΝΙΟΥ**

ΖΑΚΥΝΘΟΥ	1
ΚΕΡΚΥΡΑΣ	4
ΚΕΦΑΛΛΟΝΙΑΣ	2
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 42 Off-site ATM σε ισάριθμο αριθμό αραιοκατοικημένες περιοχές με λιγότερους από 2.000 κατοίκους. Επιπλέον, σε περιοχές με πληθυσμό από 2.000 έως 5.000 κατοίκους, η Τράπεζα έχει σημαντική παρουσία με 30 Καταστήματα και 61 Off-site ATM. Κατά τη διάρκεια της χρονιάς, η Τράπεζα εγκατέστησε σε 37 Καταστήματα που βρίσκονται σε απομακρυσμένες περιοχές και νησιά της χώρας, ATM νέας τεχνολογίας με δυνατότητα άμεσης κατάθεσης σε λογαριασμό καθώς και tablets. Παράλληλα, σε 18 από τα 37 Καταστήματα εγκαταστάθηκαν ΚΑΣ (Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών). Με στόχο την πιο ορθολογική στελέχωση του Δικτύου των Καταστημάτων της, η Alpha Bank 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 του δικτύου **ΑΤΜ** της Τράπεζας σε συνδυασμό με τον εξορθολογισμό του λειτουργικού τους κόστους, το 2020, πραγματοποιήθηκαν περί τις 400 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 **109 νέων ΑΤΜ** (73 Off-site και 36 σε Καταστήματα) και σε κατάργηση **108 ΑΤΜ** (34 Off-site και 74 σε Καταστήματα λόγω μεταβολών στο Δίκτυο). Επιπλέον, ολοκληρώθηκε το πρόγραμμα αντικατάστασης των ΑΤΜ Καταστημάτων με μηχανήματα τελευταίας τεχνολογίας, το οποίο ξεκίνησε εντός του 2018 και το 89% των Καταστημάτων προσφέρει τη δυνατότητα κατάθεσης μετρητών online. Οι συναλλαγές καταθέσεων και πληρωμών παρουσίασαν αύξηση κατά 48,4%, σε σχέση με το 2019.



Χρονολογία	2018	2019	2020
Συνολικός αριθμός ΑΤΜ (αριθμός ΑΤΜ)	1.154	1.287	1.288
ΑΤΜ με ειδικές ρυθμίσεις για άτομα με προβλήματα όρασης (αριθμός ΑΤΜ)	292	181	248
ΑΤΜ με δυνατότητα φωνητικής καθοδήγησης (αριθμός ΑΤΜ)	-	-	102
Καταστήματα του Δικτύου της Τράπεζας που διαθέτουν ειδικά διαμορφωμένους χώρους (digital corners) (αριθμός καταστημάτων)	90	177	175

Με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση των Πελατών και την αποσυμφόρση των ταμείων των Καταστημάτων από τις καταθέσεις και τις πληρωμές με μετρητά, η Τράπεζα έχει εγκαταστήσει **472 Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών (ΚΑΣ)** σε 305 Καταστήματα, καλύπτοντας συνολικά το 94,4% του Δικτύου Καταστημάτων.

## 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).
- Ανάληψη μετρητών και ενημέρωση διαθέσιμου υπολοίπου σε 102 ΑΤΜ Καταστημάτων, με τη βοήθεια φωνητικής καθοδήγησης.

## 5.2 ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ



**Η καινοτομία και ο ψηφιακός μετασχηματισμός απαιτούν ένα εκσυγχρονισμένο Δίκτυο Καταστημάτων, σύγχρονα 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 ένα πρόγραμμα ψηφιακού μετασχηματισμού, το οποίο υλοποιεί μεθοδικά και με συνέπεια. 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 μέσα από νέες μορφές συνεργασίας και την εναρμόνιση με τις διεθνείς εξελίξεις στον χώρο της καινοτομίας και του ευρύτερου οικοσυστήματος των νεοφυών επιχειρήσεων. Το Τμήμα παρακολουθεί στενά τις διεθνείς τάσεις και τις τεχνολογικές εξελίξεις ψηφιακής καινοτομίας στον χρηματοπιστωτικό τομέα και 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 δεύτερος διαγωνισμός ψηφιακής καινοτομίας της **Alpha Bank i<sup>3</sup>**, με τη συμμετοχή του Προσωπικού Διευθύνσεων και Καταστημάτων από όλη την Ελλάδα (150 συμμετοχές). Ένας από τους κύριους στόχους της οργανωτικής ομάδας του i<sup>3</sup> για τον φετινό διαγωνισμό ήταν να προαχθεί ακόμα περισσότερο η ομαδικότητα, μέσα από τη συνεργασία και τη σύζευξη διαφορετικών δεξιοτήτων και ενός ευρύτερου φάσματος τεχνογνωσίας. Το online event παρακολούθησαν ζωντανά περισσότεροι από 600 Εργαζόμενοι από όλη την Τράπεζα. Αξίζει να σημειωθεί ότι η Alpha Bank μέσα στο 2020 υλοποίησε ιδέες που διακρίθηκαν στον πρώτο διαγωνισμό i<sup>3</sup>, το 2019, όπως η δυνατότητα παροχής βεβαιώσεων Πόθεν Έσχες μέσω e-Banking.

Ο δεύτερος, διεθνής διαγωνισμός ψηφιακής καινοτομίας **FinQuest by Alpha Bank 2020** διήρκεσε συνολικά 4 μήνες, με περισσότερες από 70 συμμετοχές, από 13 διαφορετικές χώρες. Ο διαγωνισμός έχει στόχο τον εντοπισμό καινοτόμων λύσεων και εφαρμογών που μπορούν να αλλάξουν το μέλλον του χρηματοπιστωτικού τομέα και απευθύνεται στο ελληνικό και διεθνές fintech οικοσύστημα καθώς και στο ευρύτερο κοινό των νεοφυών επιχειρήσεων. Μέσα από τον διαγωνισμό αυτό, η Τράπεζα αποδεικνύει έμπρακτα ότι στηρίζει ενεργά την καινοτομία, δίνοντας τη δυνατότητα σε νεοφυείς Επιχειρήσεις να αναδειχθούν και να παρέχουν ελκυστικές ψηφιακές λύσεις για την Τράπεζα και για τους Πελάτες της.

### Ψηφιακά Δίκτυα

Η Alpha Bank πιστή στην αρχή της παροχής άμεσης και υψηλών προδιαγραφών εξυπηρέτησης, κατανοώντας πλήρως τη νέα πραγματικότητα που απαιτεί σύγχρονες λύσεις, συνέχισε να προσαρμόζει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της δίνοντας στο κοινό τη δυνατότητα να ολοκληρώνει την πλειοψηφία των τραπεζικών του συναλλαγών από απόσταση.

Το 2020, σε μία χρονιά υγειονομικής κρίσης, η Alpha Bank συνέχισε να βελτιώνει την εμπειρία ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης έτσι, ώστε όλοι οι Πελάτες (Ιδιώτες και Επιχειρήσεις) να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους με ευκολία, αλλά κυρίως με ασφάλεια, χωρίς να χρειάζεται να επισκεφθούν κάποιο Κατάστημα. Κατά τη διάρκεια της πανδημίας του COVID-19, με κύριο μήνυμα επικοινωνίας: "myAlpha. Η ψηφιακή σου Τράπεζα", το κοινό ενημερώθηκε μέσω τηλεόρασης, ραδιοφώνου, διαδικτύου, αναρτήσεων στα Social Media αλλά και μέσω των επικοινωνιακών καναλιών της Τράπεζας και του Δικτύου, για την online ενημέρωση των προσωπικών στοιχείων, την online έκδοση καρτών, την παρακολούθηση των λογαριασμών όλων των τραπεζών από ένα σημείο καθώς και τον online έλεγχο της επιχείρησης.



Ειδικότερα, για το e-banking δημιουργήθηκε μία σειρά από how-to videos τα οποία παρουσίαζαν σύντομα και περιεκτικά, διάφορες λειτουργικότητες αλλά και λύσεις που δίνει στα συχνά προβλήματα Πελατών. Συγκεκριμένα, δημιουργήθηκαν videos τα οποία επεξηγούσαν, με απλά βήματα, πώς συνδέεται κάποιος για πρώτη φορά στο myAlphaWeb ή ποια είναι η διαδικασία ενεργοποίησης κάρτας μέσω myAlpha Web και myAlpha Mobile κ.ά. Τέλος, αναγνωρίζοντας πως αρκετοί από τους Πελάτες της Τράπεζας δεν ήταν χρήστες e-banking, παρόλο

που τους ήταν απαραίτητο, ώστε να εξυπηρετήσουν τις τραπεζικές τους ανάγκες από το σπίτι, ξεκίνησε τον Μάρτιο 2020, διαφημιστική προβολή για την εγγραφή στην εφαρμογή myAlpha Mobile από το κινητό. Συγκεκριμένα, η επικοινωνία, κύριο μήνυμα της οποίας ήταν το “Μένετε σπίτι. Μένουμε δίπλα σας”, πρόβαλλε τη δυνατότητα να αποκτήσουν οι Πελάτες της Τράπεζας κωδικούς πρόσβασης μέσα σε λίγα λεπτά, κατεβάζοντας την εφαρμογή myAlpha Mobile στο κινητό τους, μόνο με τρία βήματα και δωρεάν, χωρίς να απαιτείται επίσκεψη σε κάποιο Κατάστημα.

Χρονολογία	2018	2019	2020
Ποσοστό εγχρήματων συναλλαγών που πραγματοποιήθηκαν μέσω των Ψηφιακών Δικτύων (%) <sup>1</sup>	80%	87%	92%
Ποσοστό εγχρήματων συναλλαγών που πραγματοποιήθηκαν μέσω των Ψηφιακών Δικτύων στο σύνολο των Τραπεζών του Ομίλου (%) <sup>1</sup>	83%	85%	90%

<sup>1</sup> Τα ψηφιακά δίκτυα της Alpha Bank περιλαμβάνουν: ATM, ΚΑΣ, myAlpha Web, myAlpha Phone, myAlpha Mobile. Ο ορισμός των ψηφιακών δικτύων φέτος έχει επικαιροποιηθεί με στόχο: 1) Να είναι συγκρίσιμος με τις συναλλαγές των Καταστημάτων. 2) Να είναι σε συμφωνία με άλλες εκθέσεις εντός και εκτός της Τράπεζας (π.χ. στην Ελληνική Ένωση Τραπεζών). 3) Το νέο myAlpha Wallet δεν συμπεριλαμβάνεται στην χρήση 2020 στον συγκεκριμένο δείκτη, καθώς για την χρήση 2020 οι συναλλαγές του MyAlpha Wallet, αφορούν αποκλειστικά συναλλαγές Tap 'n Pay, δηλαδή λειτουργεί σαν ανέπαφη κάρτα. Κατά την χρήση 2018 και 2019 οι συναλλαγές του MyAlpha Wallet που συμπεριλαμβάνονταν στον συγκεκριμένο δείκτη (και συμπεριλαμβάνονται και στους δείκτες του 2018 και 2019 στον ανωτέρω πίνακα) αφορούσαν πληρωμές λογαριασμών μέσω κάρτας. Οι αντίστοιχες συναλλαγές για την χρήση 2020 πραγματοποιούνται μέσω του myAlpha Web και myAlpha Mobile. 4) Οι συναλλαγές μισθοδοσίας και προμηθευτών που πραγματοποιούνται μέσω Alpha Mass Payments και Alpha File Transfer, που συμπεριλήφθηκαν πέρυσι είναι αυτοματοποιημένες και δεν εκτελούνται από τους πελάτες. Για τον λόγο αυτό, οι εν λόγω συναλλαγές αποφασίστηκε να μην συμπεριληφθούν στον δείκτη το 2020 και για λόγους συνοχής έχουν αναπροσαρμοστεί τα αντίστοιχα συγκριτικά στοιχεία.

Ενδεικτικά, η εγγραφή νέων χρηστών στο e-Banking σημείωσε αύξηση της τάξης του 24%, ξεπερνώντας τους 300.000 νέους συνδρομητές. Από αυτούς το 44% εγγράφηκε στο e-Banking μέσω του Mobile Onboarding. Παρόμοια, το πλήθος και η αξία των συναλλαγών μέσω του e-Banking παρουσίασαν αύξηση της τάξης του 25% και 11% αντίστοιχα. Τέλος, ο αριθμός των εγγεγραμμένων Επιχειρήσεων στο e-Banking παρουσίασε αύξηση της τάξης του 12%.

## ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΓΕΓΟΝΟΤΑ 2020





Η υπηρεσία **Digital Business Onboarding**, με την οποία οι εταιρείες έχουν τη δυνατότητα να ξεκινήσουν τη συνεργασία τους με την Alpha Bank εξ αποστάσεως, τιμήθηκε με **Χρυσό Βραβείο στα "E-volution Awards 2021"**, στην κατηγορία **"User Interface"**. Επιπλέον, η νέα εφαρμογή διαχείρισης εταιρικών εξόδων, **bizpay**, τιμήθηκε με **Χρυσό Βραβείο** στην κατηγορία **"Business Process Re-engineering through Mobile"**, ενώ το **Χάλκινο Βραβείο** απέσπασε η πολυβραβευμένη εφαρμογή **myAlpha Mobile** στην κατηγορία **"Usability"** για τον **Σχεδιασμό και την Ανάπτυξη Mobile Εφαρμογών στα βραβεία "Mobile Excellence Awards"**. Τέλος, με το **Αργυρό βραβείο** τιμήθηκε η υπηρεσία **e-Commerce** στην κατηγορία **"Υπηρεσίες E-Banking & Συστήματα Ηλεκτρονικών Πληρωμών"** στα **"E-volution Awards 2021"**.

Επίσης, το **Bonus app** της Alpha Bank διακρίθηκε ως **"Προϊόν της Χρονιάς"** στην κατηγορία **"Τραπεζικές Υπηρεσίες application"**, στην πανελλήνια καταναλωτική έρευνα. Η συγκεκριμένη διάκριση αποτελεί έναν από τους μεγαλύτερους και σημαντικότερους θεσμούς διεθνώς στον χώρο της προϊοντικής καινοτομίας. Παράλληλα, η εφαρμογή διακρίθηκε και στα **"E-volution Awards 2020"**, με **Χρυσό Βραβείο** στην κατηγορία **"Mobile app"**, με **Χρυσό Βραβείο** στην κατηγορία **"User Interface"** και με **Ασημένιο Βραβείο** στην κατηγορία **"Redesign – Relaunch (Website | e-shop | App)"**. Τέλος, η **Alpha Bank Romania**, στο **"NOCASH GALA"**, απέσπασε το βραβείο **"Best Pandemic Reaction"** στην κατηγορία **"Payments- Digital Banking"**, για την έναρξη του πιλοτικού προγράμματος της εφαρμογής **Alpha PhonePOS**, η οποία δίνει τη δυνατότητα μετατροπής του κινητού τηλεφώνου σε **POS**, προσφέροντας στους χρήστες άμεσες και αποτελεσματικές πληρωμές με τη χρήση **smart phones** και **smart watches**. Η εφαρμογή **Alpha PhonePOS** βραβεύτηκε επίσης στο **"Digital Transformation Gala"** ως **"Best Mobile Money App"**.

### Υπηρεσία "myAlpha Mobile"

Η υπηρεσία "myAlpha Mobile" προσέφερε ακόμα μεγαλύτερη ευκολία και ταχύτητα στη διενέργεια των συναλλαγών των Πελατών, με τη δυνατότητα έγκρισης των συναλλαγών με τη χρήση βιομετρικών χαρακτηριστικών. Επιπλέον, οι Πελάτες απέκτησαν περισσότερες δυνατότητες διαχείρισης των καρτών τους, επιλέγοντας με ασφάλεια και ταχύτητα εάν θα είναι

διαθέσιμες για αγορές στο Internet, σε φυσικά καταστήματα ή για συναλλαγές μέσω ΑΤΜ, ενώ παράλληλα παρέχεται η δυνατότητα άμεσης ενεργοποίησης και απενεργοποίησης.



### Υπηρεσία “myAlpha Web”

Η υπηρεσία “myAlpha Web” για Ιδιώτες συνέχισε την ανοδική της πορεία και το 2020, διευρύνοντας την πελατειακή της βάση με αύξηση των ενεργών χρηστών τριμήνου κατά 18,5% σε σχέση με το 2019.

Το “myAlpha Web” για Ιδιώτες εμπλουτίστηκε με νέες λειτουργικότητες, όπως η δυνατότητα ανοίγματος του πρώτου λογαριασμού από το κινητό τηλέφωνο, χωρίς να απαιτείται επίσκεψη σε Κατάστημα, η online αλλαγή password και η υπενθύμιση username, η διαχείριση καρτών, η απόκτηση βεβαίωσης Πόθεν Έσχες, οι πληρωμές δανείων και η ανανέωση του ιστορικού των καρτών, διευκολύνοντας έτσι την καθημερινότητα των Πελατών.

### Υπηρεσία “myAlpha Wallet”

Η Alpha Bank προχώρησε στον πλήρη ανασχεδιασμό του ψηφιακού της πορτοφολιού “myAlpha Wallet”.

Η ανανεωμένη έκδοση της εφαρμογής, η οποία διατίθεται δωρεάν μέσω του Google Play Store, εξασφαλίζει ακόμη μεγαλύτερη ταχύτητα, ευκολία και ασφάλεια συναλλαγών μέσω συσκευών με λογισμικό Android, σε ένα σύγχρονο και ιδιαίτερα φιλικό προς τον χρήστη περιβάλλον πλοήγησης.

## ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

### Alpha e-Commerce

Η υπηρεσία “Alpha e-Commerce” παρουσίασε αξιοσημείωτη αύξηση των συνεργαζόμενων επιχειρήσεων και των συναλλαγών, έναντι του 2019. Μεγάλο ήταν το ενδιαφέρον των επιχειρήσεων για τη νέα υπηρεσία “Payment Link”, μέσω της οποίας οι Πελάτες τους μπορούν να πραγματοποιούν αγορές με κάρτα μέσω internet, χωρίς οι Επιχειρήσεις να διαθέτουν site ή e-shop. Το πλήθος των συνεργαζόμενων επιχειρήσεων το 2020, ανήλθε σε 500.

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

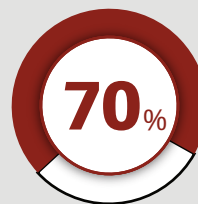
Η υπηρεσία “Alpha Mass Payments” εξυπηρετεί την είσπραξη οφειλών μέσω παγίων εντολών ή/και ψηφιακών δικτύων και τη διενέργεια μαζικών πληρωμών (π.χ. καταβολή μισθοδοσίας, πληρωμή προμηθευτών κ.λπ.). Η Υπηρεσία, που διαθέτει ένα ιδιαίτερα εύχρηστο περιβάλλον εργασίας, προσφέρει λειτουργίες για δημιουργία,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



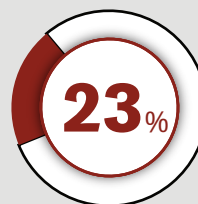
των Προθεσμιακών Καταθέσεων των Ιδιωτών δημιουργούνται online με συνολική αξία



επί του συνόλου των Προθεσμιακών Καταθέσεων.



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



του συνολικού καρτοφυλακίου του προϊόντος, αντιπροσωπεύουν τα ποσά που ανοίγονται online.



των χρεωστικών καρτών αποκτήθηκαν online.



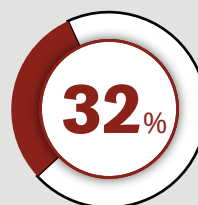


#### Υπηρεσία “Alpha e-statements”



Η Διεύθυνση Καρτών και Χρηματοδοτήσεων Ιδιωτών, σε συνέχεια της εφαρμογής πολιτικών φιλικών προς το περιβάλλον, συνεχίζει να συμβάλλει στον περιορισμό της χρήσης χαρτιού και μελάνης και στην εξοικονόμηση πόρων, μέσω της υπηρεσίας “Alpha e-statements”, καθώς σημαντικός αριθμός Πελατών της Τράπεζας επιλέγει την ηλεκτρονική ενημέρωση έναντι των έντυπων αντιγράφων λογαριασμών.

Η αύξηση των εγγεγραμμένων καρτών στην Υπηρεσία συνεχίζει με διψήφιο αριθμό ανάπτυξης και τη φετινή χρονιά (+32%), συγκριτικά με το 2019, ενώ το ποσοστό αποστολής των e-statements ανέρχεται σε πολύ ψηλά επίπεδα.



Αύξηση των εγγεγραμμένων καρτών στην υπηρεσία “Alpha e-statements”



Επί συνόλου των κρεωστικών και πιστωτικών καρτών, αποστέλλονται e-statements αντί για έντυπη ενημέρωση

#### “Digital Business Onboarding”

Τον Αύγουστο του 2020, διατέθηκε η νέα πρωτοποριακή υπηρεσία “Digital Business Onboarding”, η οποία απευθύνεται σε Επιχειρήσεις με νομική μορφή ΑΕ, ΟΕ, ΕΠΕ, ΙΚΕ, ΕΕ, με χώρα έδρας και φορολογίας την Ελλάδα, που επιθυμούν να ξεκινήσουν τη συνεργασία τους με την Alpha Bank, εξ αποστάσεως. Με αφετηρία την ιστοσελίδα της Alpha Bank, η επιχείρηση έχει τη δυνατότητα να υποβάλει όλα τα απαραίτητα έγγραφα online και να δρομολογήσει τη διαδικασία νομιμοποίησης εκπροσώπησης χωρίς επίσκεψη σε φυσικό Κατάστημα. Η Alpha Bank εισήγαγε, πρώτη στην ελληνική αγορά, την υπηρεσία έναρξης τραπεζικής συνεργασίας για Επιχειρήσεις σε αποκλειστικά online περιβάλλον.

### 5.3 ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

#### ΣΤΗΡΙΞΗ ΤΩΝ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΩΝ

Σε ένα έτος με ιδιαίτερες προκλήσεις και αντικειμενικές δυσκολίες σε κοινωνικό και οικονομικό επίπεδο, η Alpha Bank ανταποκρίθηκε άμεσα με σειρά ενεργειών για την ανακούφιση των νοικοκυριών που επλήγησαν από τις πρωτόγνωρες συνθήκες που δημιούργησε η πανδημία του COVID-19.

Εξ αρχής, η Τράπεζα παρέχει τη δυνατότητα αναστολής πληρωμής των δόσεων των οφειλών τους για 9 μήνες σε οφειλότες στεγαστικών και καταναλωτικών δανείων που επλήγησαν από την πανδημία. Ταυτόχρονα, με αίσθημα ευθύνης και αναγνωρίζοντας τις δύσκολες για όλους συνθήκες, διευκόλυνε περαιτέρω τους Πελάτες της παρέχοντας πλήθος εναλλακτικών τρόπων υποβολής των σχετικών αιτημάτων χωρίς επίσκεψη σε Κατάστημα. Κατά τη διάρκεια του 2020, υλοποιήθηκαν περισσότερα από 10.000 αιτήματα αναστολών πληρωμών δόσεων για στεγαστικά και καταναλωτικά δάνεια.

Επιπλέον, η Alpha Bank συμμετείχε στο Κρατικό Πρόγραμμα Επιδότησης Δόσεων “Γέφυρα” για τη στήριξη των πληττόμενων νοικοκυριών από την πανδημία. Το Πρόγραμμα παρείχε κρατική ενίσχυση υπό τη μορφή επιδότησης των δόσεων για διάστημα έως 9 μήνες σε δάνεια που έχουν ως εξασφάλιση την κύρια κατοικία του οφειλέτη. Περισσότερα από 110.000 αιτήματα Πελατών υποβλήθηκαν στη σχετική πλατφόρμα του Προγράμματος. Τέλος, αναγνωρίζοντας το βάρος και τη σημασία της απόκτησης πρώτης κατοικίας, η Alpha Bank παρέχει την προσφορά του εξειδικευμένου πακέτου Α’ κατοικίας. Έτσι, τα νοικοκυριά μπορούν να αποκτήσουν το δικό τους σπίτι με ευνοϊκούς όρους χρηματοδότησης, ενώ ταυτόχρονα επωφελούνται από επιπλέον προνόμια για όλη τα μέλη της οικογένειας.

#### Πράσινες Λύσεις

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

Ειδικότερα, η Alpha Bank παρέχει το 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 2020 εγκρίθηκαν σημαντικές χρηματοδοτήσεις για την απόκτηση ενεργειακά αποδοτικής κατοικίας ή την ενεργειακή αναβάθμιση κατοικίας μέσω του Προγράμματος.

Επιπλέον, η Τράπεζα συμμετέχει στο συγχρηματοδοτούμενο πρόγραμμα “**Εξοικονόμηση Κατ’ Οίκον**”, του Υπουργείου Περιβάλλοντος και Ενέργειας, το οποίο παρέχει κίνητρα στους πολίτες προκειμένου

να βελτιώσουν την ενεργειακή απόδοση του σπιτιού τους. Παράλληλα, στο τέλος του 2020 ανακοινώθηκε από το Κράτος το νέο Πρόγραμμα “**Εξοικονομώ – Αυτονομώ**”, στο οποίο και αυτή τη φορά η Τράπεζα συμμετέχει συνεισφέροντας στους εθνικούς περιβαλλοντικούς στόχους, αλλά και στη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης των νοικοκυριών. Πέραν των επιλέξιμων δαπανών που καλύπτονται από το πρόγραμμα “**Εξοικονομώ – Αυτονομώ**”, η Τράπεζα παρέχει το καταναλωτικό δάνειο “**Alpha Πράσινες Λύσεις**”, με σκοπό τη στήριξη ενεργειών που ενισχύουν την προστασία του περιβάλλοντος και συμβάλλουν 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 2020, για το σύνολο των προγραμμάτων δανείων που εντάσσονται στις Alpha Πράσινες Λύσεις (“Ενεργειακό Σπίτι”, “Εξοικονόμηση Κατ’ Οίκον”, “Καταναλωτικά Δάνεια”), η Τράπεζα δέχθηκε περισσότερα από **1.000 αιτήματα** δανειοδότησης, εκ των οποίων εγκρίθηκαν **618** που αντιστοιχούν σε **Ευρώ 11,4 εκατ.**

#### Στήριξη των Επιχειρήσεων

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

Η επιτυχής αντιμετώπιση της άμεσης υγειονομικής απειλής στη χώρα μας άνοιξε τον δρόμο για συντονισμένες δράσεις, με σκοπό τη στήριξη των Επιχειρήσεων που επλήγησαν από την πανδημία, καθώς όλοι αναγνωρίζουν ότι η οικονομική και κοινωνική ανάκαμψη προϋποθέτει την ανάκαμψη της επιχειρηματικότητας.

Η Τράπεζα συμμετέχει σε αυτή την προσπάθεια για επανεκκίνηση της οικονομίας, στηρίζοντας έμπρακτα τις Επιχειρήσεις με χρηματοδοτικές λύσεις, νέες



διευκολύνσεις και επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού. Με κύριο μήνυμα επικοινωνίας: “Αποστολή μας η επιστροφή στην ομαλή οικονομική δραστηριότητα”, πραγματοποιήθηκε μία σειρά διαφημιστικών ενεργειών, στις οποίες η επανεκκίνηση των Επιχειρήσεων και η επιστροφή της χώρας στην ομαλή οικονομική δραστηριότητα, χαρακτηρίστηκε ως εθνική αποστολή. Με γνώμονα την πελατοκεντρική προσέγγιση, το 2020, η Τράπεζα στήριξε σημαντικό αριθμό Μικρών Επιχειρήσεων και Ελεύθερων Επαγγελματιών, προβαίνοντας σε αναστολές επιχειρηματικών δανείων συνολικού ύψους Ευρώ 1.168 εκατ. Τον Μάρτιο του 2020, η Alpha Bank συμμετείχε στη Δράση “Επιδότηση Τόκων Υφιστάμενων Δανείων Μικρών και Μεσαίων Επιχειρήσεων Πληττόμενων από τα Μέτρα για την Αντιμετώπιση της Πανδημίας Covid -19” του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων, με σκοπό την ενίσχυση των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων (ΜμΕ) που πλήττονται από τα μέτρα αντιμετώπισης της πανδημίας. Η Δράση προέβλεπε την πλήρη κάλυψη των συμβατικών τόκων των επιχειρηματικών πιστοδοτήσεων των επιχειρήσεων, για περίοδο 5 μηνών (1.4.2020 έως 30.8.2020). Έως την 31.12.2020, η Τράπεζα επιδότησε τους τόκους συνολικά **9.667 λογαριασμών**, εκταμιεύοντας ποσό συνολικού ύψους **Ευρώ 50,43 εκατ.**

#### Μικρές Επιχειρήσεις

Το 2020, 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 2020.

#### “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 2020 να εξελίσσει την Υπηρεσία “Alpha Bank Gold Business Banking”, με στόχο την άμεση και απρόσκοπτη εξυπηρέτηση των Επιχειρήσεων – μελών της.

Κατά τη διάρκεια της πανδημίας του COVID-19, αξιοποιώντας τα σύγχρονα ψηφιακά μέσα τεχνολογίας, ενισχύθηκε η δυνατότητα για εξ αποστάσεως εξατομικευμένη εξυπηρέτηση, διασφαλίζοντας περισσότερη ασφάλεια, ταχύτητα και ευελιξία, ενώ στο πλαίσιο της παρεχόμενης συμβουλευτικής προς τους Πλάτες, η σταθερή επικοινωνία των εξειδικευμένων συνεργατών της Υπηρεσίας μαζί τους, διασφάλισε την έγκαιρη διάγνωση της οικονομικής κατάστασής τους και τον από κοινού προσδιορισμό των αναγκών τους για ενίσχυση της ρευστότητας.

Εντός του Δεκεμβρίου του 2020, η Τράπεζα, σε συνεργασία με τη Mastercard, προσέφερε αποκλειστικά για τις Gold Business Επιχειρήσεις, δωρεάν διαδικτυακά σεμινάρια (webinars) με θεματολογία “Digital Marketing” και “Remote Selling”, που κάλυπταν τις ανάγκες προσαρμογής των επιχειρήσεων στα νέα δεδομένα που προέκυψαν από την πανδημία καθώς και επένδυσης στον ψηφιακό μετασχηματισμό.

#### Εγγυοδοτικά και Συγχρηματοδοτούμενα Προγράμματα

Η Alpha Bank στηρίζει έμπρακτα την ελληνική επιχειρηματικότητα, παρέχοντας ρευστότητα στις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις, για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητάς τους στην ελληνική και διεθνή αγορά. Ειδικότερα, το 2020, εν μέσω της πανδημίας του COVID-19, που η επιχειρηματική δραστηριότητα μπήκε σε αναστολή, η Alpha Bank στάθηκε δίπλα στις Επιχειρήσεις, αξιοποιώντας Κρατικά και Ευρωπαϊκά Εγγυοδοτικά προγράμματα για ενίσχυση της ρευστότητάς τους.



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ	Επιχειρηματική Χρηματοδότηση - ΤΕΠΙΚ II <sup>1</sup> / Υποπρογράμματα (1,2,3)	Επιχειρηματική Χρηματοδότηση - ΤΕΠΙΚ II / Υποπρόγραμμα (4)	Ταμείο Εγγυοδοσίας Επιχειρήσεων COVID-19 / Α΄ Κύκλος
<b>Φορέας Συνεργασίας</b>	Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα (Ε.Α.Τ.)	Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα (Ε.Α.Τ.)	Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα (Ε.Α.Τ.)
<b>Παροχή</b>	Δάνεια Επενδυτικού Σκοπού και Κεφαλαίου Κίνησης με επιδότηση επιτοκίου	Δάνεια Κεφαλαίου Κίνησης με εγγύηση 80%	Δάνεια Κεφαλαίου Κίνησης με εγγύηση 80%
<b>Εγκεκριμένες Αιτήσεις</b> (εκατ. Ευρώ)	<b>466,72</b>	<b>38,53</b>	<b>795,05</b>
<b>Εκταμιεύσεις</b> (εκατ. Ευρώ)	<b>445</b>	<b>32,2</b>	<b>786,47</b>

<sup>1</sup> Τα Υποπρογράμματα 1 και 2 διατίθενται από τον Μάρτιο 2019 και τα αποτελέσματα είναι σωρευτικά, μέχρι 31.12.2020

<sup>2</sup> Το Πρόγραμμα διατίθεται από τον Απρίλιο 2017 και τα αποτελέσματα είναι σωρευτικά, μέχρι 31.12.2020

<sup>3</sup> Τα αποτελέσματα είναι σωρευτικά από την έναρξη του Προγράμματος τον Απρίλιο του 2017 μέχρι και τη λήξη του Προγράμματος, τον Μάιο 2020

Ταμείο Εγγυοδοσίας Επιχειρήσεων COVID-19 / Β' Κύκλος	COSME (LGF) / Direct Guarantee <sup>2</sup>	COSME COVID-19 Sub-Window	Πρόγραμμα Μικροπιστώσεων EaSI	INNOVFIN <sup>3</sup> (HORIZON 2020)
Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα (Ε.Α.Τ.)	Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (Ε.Τα.Ε.)	Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (Ε.Τα.Ε.)	Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (Ε.Τα.Ε.) / Αμερικανική Γεωργική Σχολή	Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (Ε.Τα.Ε.)
Δάνεια Κεφαλαίου Κίνησης με εγγύηση 80%	Χρηματοδότηση Επενδυτικών Σχεδίων και Κεφαλαίων Κίνησης με εγγύηση 50%	Κεφάλαιο κίνησης έως Ευρώ 150 χιλ., με εγγύηση 80%	Μικροπιστώσεις για Επενδυτικά Δάνεια/Εξοπλισμό και Κεφάλαια Κίνησης έως και Ευρώ 25.000, με εγγύηση 80%/ Συμβουλευτική καθοδήγηση	Χρηματοδότηση Επενδυτικών Σχεδίων και Κεφαλαίων Κίνησης με εγγύηση 50% για καινοτόμες Επιχειρήσεις
<b>438,5</b>	<b>549,82</b>	<b>19,6</b>	<b>3</b>	<b>99,37</b>
<b>217,47</b>	<b>494</b>	<b>3</b>	<b>0,3</b>	<b>92,1</b>

Η Τράπεζα στάθηκε αρωγός των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων που ήθελαν να υλοποιήσουν τα εγκεκριμένα επενδυτικά τους σχέδια στις Δράσεις του ΕΣΠΑ 2014-2020 και στα Καθεστώτα του Αναπτυξιακού Νόμου 4399/2016, διαθέτοντας, με ιδιαίτερα ευνοϊκούς και ευέλικτους όρους, εξειδικευμένα χρηματοδοτικά προϊόντα, μεταξύ των οποίων:

- **Μακροπρόθεσμα δάνεια επενδυτικού σκοπού**
- **Βραχυπρόθεσμη χρηματοδότηση, έναντι εκχώρησης της επιχορήγησης**
- **Εγγυητικές Επιστολές για λήψη προκαταβολής επιχορήγησης.**

Μέσω όλων των ανωτέρω προγραμμάτων, η Alpha Bank παρέχει χρηματοδότηση προς τις επιλέξιμες ΜμΕ και συμβάλλει στην υλοποίηση των επενδυτικών και αναπτυξιακών τους σχεδίων καθώς 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 εγκώριας προστιθέμενης αξίας.

#### **“Alpha Αγροτική Επιχειρηματικότητα”**

Κατά τη διάρκεια του 2020, 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.

Η Alpha Bank, με γνώμονα την καλύτερη εξυπηρέτηση των αγροτικών αναγκών, προσφέρει εξειδικευμένες χρηματοδοτικές λύσεις για την απόκτηση και εκσυγχρονισμό των παγίων εγκαταστάσεων των σύγχρονων αγροτικών επιχειρήσεων/ εκμεταλλεύσεων. Επιπλέον, η Τράπεζα, σε συνεργασία με κορυφαίες Επιχειρήσεις στον κλάδο των γεωργικών μηχανημάτων, προσφέρει εξειδικευμένες χρηματοδοτικές λύσεις για την απόκτηση νέων γεωργικών μηχανημάτων (γεωργικοί ελκυστήρες, παρελκόμενα, αγροτικά οχήματα κ.λπ.), με σκοπό την υλοποίηση επενδύσεων που έχουν ενταχθεί σε Δράσεις του Προγράμματος Αγροτικής Ανάπτυξης 2014-2020.

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.

- Πλήρη σειρά εξειδικευμένων προγραμμάτων Αγροτικών Ασφαλίσεων (ασφάλιση φυτικής παραγωγής, αγροτικών οχημάτων, θερμοκηπίου κ.λπ.).

- 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.

#### **“Ευέλικτα Προγράμματα Συμβολαιακής Επιχειρηματικότητας”**

Για έκτο 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 διευρυμένου 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 τέταρτη χρονιά, την **“Κάρτα του Αγρότη”**, ένα χρηματοδοτικό εργαλείο που ενίσχυσε τη ρευστότητα των αγροτών κατά την καλλιεργητική περίοδο του 2020, δίνοντάς τους τη δυνατότητα προεξόφλησης μέρους των αγροτικών ενισχύσεων (Βασική και Πράσινη Ενίσχυση) για την κάλυψη των βραχυπρόθεσμων αναγκών τους.

### Άλλα Προγράμματα και Υπηρεσίες προς Μικρές Επιχειρήσεις

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 2020, η Τράπεζα εξυπηρέτησε άμεσα και αποτελεσματικά το σύνολο των αιτημάτων διακανονισμού εργασιών εισαγωγών/εξαγωγών των Μικρών Επιχειρήσεων. Από την έναρξη του έτους έως και την 31.12.2020, διενεργήθηκαν 95.000 συναλλαγές εισαγωγών/εξαγωγών Μικρών Επιχειρήσεων, με συνολική αξία που ανήλθε στα Ευρώ 850 εκατ.

### Μεσαίες Επιχειρήσεις

Το 2020 αποτέλεσε μία ιδιαίτερη χρονιά λόγω των πρωτόγνωρων συνθηκών που δημιούργησε η πανδημία του COVID-19. Η Τράπεζα συνέχισε να στηρίζει περί τις 9.200 Μεσαίες Επιχειρήσεις και να ενισχύει τις προσπάθειες και τις επιχειρηματικές τους επιλογές, με γνώμονα πάντα τη διασφάλιση των απαιτήσεών της και την οικονομική τους βιωσιμότητα.

Ιδιαίτερη βαρύτητα δόθηκε στις Επιχειρήσεις που επλήγησαν στηρίζοντας έμπρακτα την επιχειρηματικότητα και εξασφαλίζοντας την απρόσκοπτη εξυπηρέτηση των επιχειρηματικών τους αναγκών.

Στο πλαίσιο στήριξης των επιχειρήσεων που επλήγησαν από την κρίση λόγω της πανδημίας, εγκρίθηκαν νέα δάνεια σε συνεργασία με την Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα.

Ειδικότερα, η Τράπεζα συμμετείχε στις δράσεις:

- **Επιχειρηματική Χρηματοδότηση-ΤΕΠΙΧ II**, όπου εγκρίθηκαν 603 νέα δάνεια συνολικού ύψους Ευρώ 233 εκατ.
- **Ταμείο Εγγυοδοσίας Επιχειρήσεων COVID-19 A΄ Φάση**, όπου εγκρίθηκαν 390 νέα δάνεια συνολικού ύψους Ευρώ 462 εκατ.
- **Ταμείο Εγγυοδοσίας Επιχειρήσεων COVID-19 B΄ Φάση**, όπου εγκρίθηκαν 356 νέα δάνεια συνολικού ύψους Ευρώ 330 εκατ. και από τα οποία έχουν εκταμειωθεί Ευρώ 165 εκατ.
- **Εγγυοδοτικό πρόγραμμα του Ευρωπαϊκού Ταμείου Επενδύσεων COSME – LGF**, όπου εγκρίθηκαν 100 νέα δάνεια συνολικού ύψους Ευρώ 50 εκατ.

### Μεγάλες Επιχειρήσεις

Τα συνολικά υπόλοιπα χρηματοδοτήσεων προς Μεγάλους Ομίλους Επιχειρήσεων – Πελάτες της Alpha Bank που διαχειρίζεται η Διεύθυνση Corporate Banking, κατά την 31.12.2020, 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 Εταιρειών του Ομίλου, Alpha Leasing και ABC Factors).

Ευρώ **6,2** δισ.

**συνολικό υπόλοιπο πιστοδοτήσεων προς Μεσαίες και Τουριστικές Επιχειρήσεις**

#### 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, το 2019, 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.

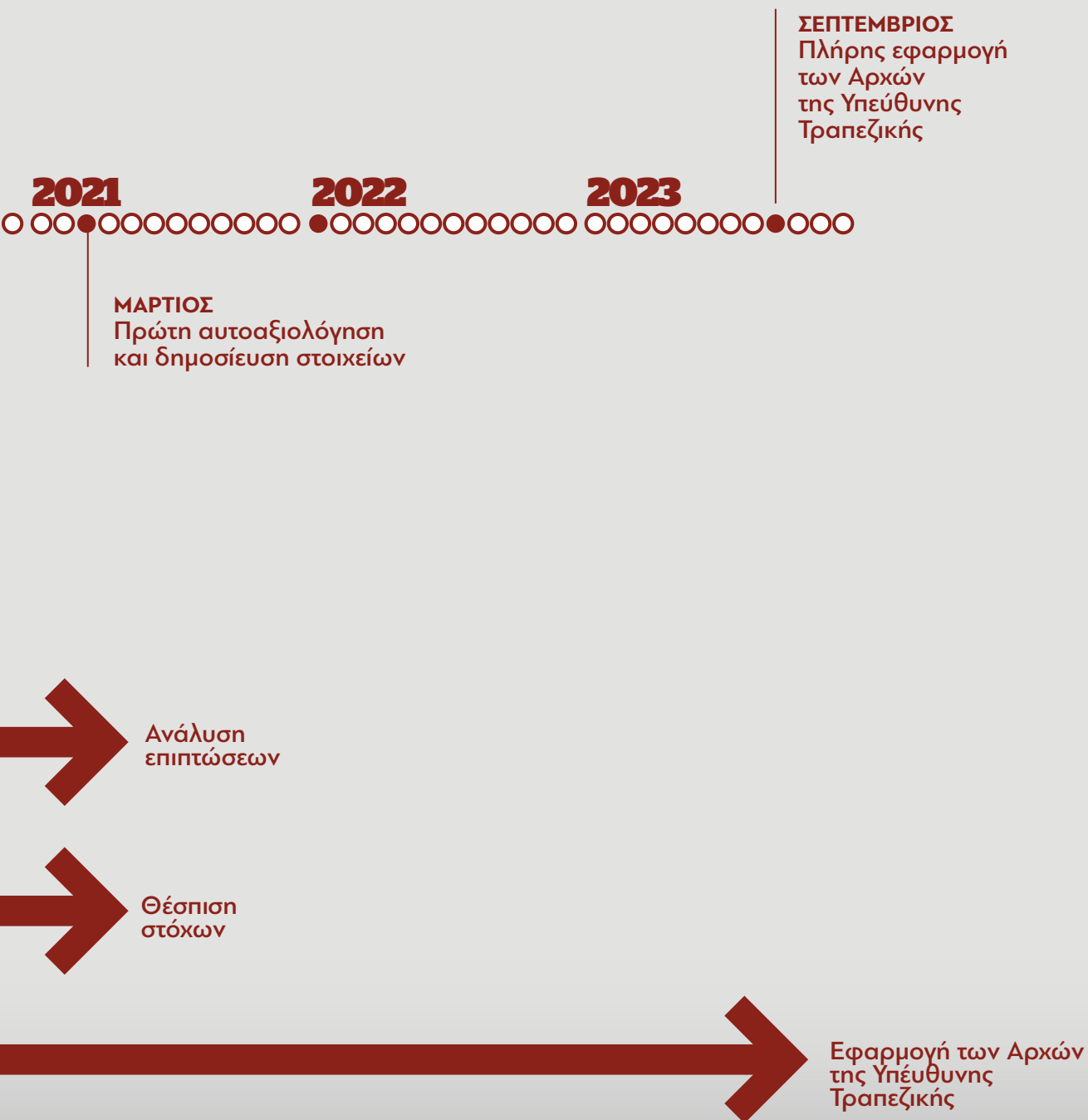
ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ  
Υπογραφή  
των Αρχών Υπεύθυνης  
Τραπεζικής από  
την ALPHA BANK

2019 2020


#### ΤΟ ΤΕΤΡΑΕΤΕΣ ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ ΓΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΑΡΧΩΝ







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

	<b>Οι Αρχές</b>	<b>Υφιστάμενη κατάσταση</b>	<b>Επόμενες ενέργειες</b>
<b>Αρχή 1</b> 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 σε περιφερειακό επίπεδο.	<p>Η Τράπεζα προωθεί τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης και συμβάλλει στην επίτευξή τους, εστιάζοντας στους εξής:</p> 	Ευθυγράμμιση της υπάρχουσας στρατηγικής βιώσιμης ανάπτυξης με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών που σχετίζονται με τους σημαντικότερους τομείς επιρροής της Τράπεζας.
<b>Αρχή 2</b> 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 βρίσκεται στη διαδικασία καθορισμού συγκεκριμένων μεσοπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων στόχων για τις περιοχές, στις οποίες εντοπίζονται οι κύριες επιπτώσεις από τη λειτουργία της.	Παρακολούθηση, αξιολόγηση και αναδιαμόρφωση των δράσεων επίτευξης του σχεδίου εφαρμογής των μεσοπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων στόχων που έχουν τεθεί.
<b>Αρχή 3</b> 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 γενιές.	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.

	<b>Οι Αρχές</b>	<b>Υφιστάμενη κατάσταση</b>	<b>Επόμενες ενέργειες</b>
<b>Αρχή 4</b> Ενδιαφερόμενα μέρη	Να διαβουλευείται και να συνεργάζεται υπεύθυνα με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, συμβάλλοντας στην επίτευξη των κοινωνικών στόχων.	Η Τράπεζα βρίσκεται σε συνεχή διάλογο και συνεργασία με τα ενδιαφερόμενα μέρη της με δράσεις, όπως η ανάλυση των ουσιαστικών θεμάτων, η οποία διεξάγεται σε ετήσια βάση.	Εφαρμογή στρατηγικής διαβούλευσης με τα ενδιαφερόμενα μέρη για την ενίσχυση της επίτευξης των στόχων.
<b>Αρχή 5</b> 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 στόχων.
<b>Αρχή 6</b> 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 δημοσίευσε την πρώτη έκθεση αυτοαξιολόγησης σύμφωνα με τις Αρχές του UNEP FI, στην οποία παρουσιάζονται οι θετικές και αρνητικές περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιπτώσεις καθώς και η πρόοδος της Τράπεζας στην εφαρμογή των Αρχών.	Περαιτέρω ενίσχυση των κοινοποιήσεων, που παρουσιάζουν τις θετικές και αρνητικές περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιπτώσεις καθώς και την πρόοδο της Τράπεζας στην εφαρμογή των Αρχών.

Με σκοπό την εφαρμογή των Αρχών, η Alpha Bank προχώρησε το 2020 στην ανάλυση των επιπτώσεων που προκύπτουν από το χαρτοφυλάκιό της και υπέβαλε, για πρώτη φορά, τη σχετική έκθεση αυτοαξιολόγησης στη διεθνή πρωτοβουλία UNEP FI. Η Τράπεζα αναγνώρισε τόσο τις θετικές, όσο και τις αρνητικές αλληλεπιδράσεις μεταξύ του χαρτοφυλακίου της και των 23 περιβαλλοντικών, οικονομικών και κοινωνικών περιοχών που αναγνωρίζονται από τις αρχές του UNEP FI. Για αυτήν την αρχική αξιολόγηση, η ανάλυση επικεντρώθηκε στις δραστηριότητες της Τράπεζας στην Ελλάδα, στους τομείς του Retail Banking, των Μικρών και Μεσαίων Επιχειρήσεων, του Wholesale Banking και των Επενδύσεων.

Οι περιοχές, στις οποίες εντοπίζονται οι κύριες επιπτώσεις, προκύπτουν από τον βαθμό έκθεσης της Alpha Bank σε διαφορετικούς κλάδους, μέσω του χαρτοφυλακίου της, καθώς και από τις προτεραιότητες και τις προκλήσεις που έχουν αναγνωριστεί σε εθνικό επίπεδο, για την Ελλάδα. Για την καλύτερη αποτύπωση των πραγματικών επιπτώσεων της Alpha Bank, συμμετείχαν στην εν λόγω διαδικασία μέλη της Ανώτατης Διοίκησης καθώς και εκπρόσωποι των βασικών επιχειρηματικών τομέων. Οι τέσσερις (4) περιοχές με τις μεγαλύτερες επιπτώσεις ήταν το Νερό, η Απασχόληση, τα Απόβλητα. Για αυτές τις τέσσερις περιοχές, η Alpha Bank θέσπισε συγκεκριμένους μεσοπρόθεσμους και μακροπρόθεσμους στόχους, με σκοπό την ενίσχυση των θετικών επιπτώσεών της και την ελαχιστοποίηση των αρνητικών. Επιπλέον πληροφορίες σχετικά με το βαθμό εφαρμογής των Αρχών από την Τράπεζα παρουσιάζονται στην [Πρώτη Έκθεση Αυτοαξιολόγησης](#). Τέλος, η Τράπεζα διερευνά την περαιτέρω ενίσχυση της δομής διακυβέρνησης και εποπτείας των θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, με στόχο την πιο εύκολη και αποτελεσματική παρακολούθηση της εφαρμογής των Αρχών και των στόχων.



## Μεσοπρόθεσμοι και μακροπρόθεσμοι στόχοι

### ΚΛΙΜΑ

- Ανάπτυξη προϊόντων και χρηματοοικονομικών εργαλείων για το γεωργικό τομέα, σε συνεργασία με ευρωπαϊκά θεσμικά όργανα, με στόχο να φτάσουν το 5% των νέων εκταμιεύσεων έως το 2025.**
- Αύξηση της διείσδυσης των προϊόντων της Alpha Green Loan προκειμένου να διπλασιαστεί το ποσοστό των συνολικών νέων εκταμιεύσεων του 2020 έως το 2022.**
- Αύξηση των επενδύσεων που σχετίζονται με θέματα βιώσιμης ανάπτυξης, θέματα δηλαδή που συνδέονται με το περιβάλλον, την κοινωνία και την εταιρική διακυβέρνηση (ESG) (όπως τα Πράσινα Ομόλογα) κατά 5% σε ετήσια βάση ή αθροιστικά 25% έως το 2025.**
- Αύξηση της χρηματοδότησης για Συστήματα Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας ("ΑΠΕ") κατά Ευρώ 40 εκατομμύρια, που αντιστοιχεί σε περίπου 70 MW έως το 2025.**
- Συνέχεια προμήθειας 100% ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές για όλα τα κτίρια και τα καταστήματα.**



## ΑΠΟΒΛΗΤΑ

- Περαιτέρω μείωση του ετήσιου ποσοστού χρήσης χαρτιού κατά 7% έως το τέλος του 2025.
- Επίτευξη 30%, ετησίου ποσοστού, ανακυκλωμένων έναντι χρησιμοποιημένων toners έως το τέλος του 2025.

## ΝΕΡΟ

- Μείωση της χρηματοδότησης δραστηριοτήτων που συμβάλλουν στη λειψυδρία και τη ρύπανση, κατά 2%, έως το 2030.



## ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ

- Σχεδιασμός προγράμματος Εταιρικής Υπευθυνότητας για τη στήριξη των νέων και της επιχειρηματικότητας έως το 2025.
- Αύξηση των προσλήψεων νέων κατά 20% έως το 2025.
- Αύξηση κατά 12% του συνολικού αριθμού των καταστημάτων με πρόσβαση για άτομα με κινητικά προβλήματα έως το 2025. Οι στόχοι αυτοί αρχικά δημοσιοποιήθηκαν στην Πρώτη Έκθεση Αυτοαξιολόγησης της Alpha Bank.

### Υπεύθυνες Επενδύσεις

Οι Υπεύθυνες Επενδύσεις μονοπώλησαν τις εξελίξεις για τα επενδυτικά προϊόντα το 2020 σε παγκόσμιο επίπεδο, ειδικά εν μέσω πανδημίας του COVID-19. Τα κριτήρια αξιολόγησης εταιρειών αλλά και επενδυτικών προϊόντων, υπό το πρίσμα περιβαλλοντικής και κοινωνικής ευθύνης αλλά και χρηστής διακυβέρνησης (Environmental, Social Governance – ESG), απασχόλησαν ιδιαίτερα τους διαχειριστές κεφαλαίων αλλά και τους διανομείς επενδυτικών προϊόντων και τους επενδυτές. Η Ευρώπη παραμένει ο πιο θερμός υποστηρικτής της ενσωμάτωσης περιβαλλοντικών και κοινωνικών καθώς και θεμάτων εταιρικής διακυβέρνησης, κατά τη λήψη αποφάσεων που σχετίζονται με επενδύσεις. Το ευρωπαϊκό πλάνο ανάκαμψης (Next Generation EU) πρόβαλε τον πυλώνα των υπεύθυνων επενδύσεων ως έναν από τους τρεις κύριους μοχλούς ανάκαμψης από την πανδημία αλλά και μελλοντικής ανάπτυξης της οικονομίας στην Ευρωζώνη. Ο ενδεχόμενος συνδυασμός Ευρωπαϊκής και Αμερικανικής υποστήριξης σε επενδυτικά θέματα που σχετίζονται με το περιβάλλον είναι πιθανό να εντείνει την παγκόσμια αφύπνιση γύρω από την κλιματική αλλαγή. Οι αγορές καλωσόρισαν τις εξελίξεις αυτές στα τέλη του έτους, εκτιμώντας τις αποδόσεις των επενδυτικών προϊόντων που σχετίζονται με τη βιώσιμη ανάπτυξη και τις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, παρά τις ιδιαίτερα χαμηλές τιμές στο πετρέλαιο. Η αντιμετώπιση της πανδημίας του COVID-19, 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 τη βιώσιμη ανάπτυξη και τη χρηστή διακυβέρνηση. Ιδιαίτερα σε επίπεδο πολυεθνικών εταιρειών, που συναντάμε με τη μορφή θέσεων σε μετοχές ή ομόλογα εντός των χαρτοφυλακίων Αμοιβαίων Κεφαλαίων, η τήρηση όρων χρηστής διακυβέρνησης αποτελεί πλέον τον κανόνα στην επιλογή υποκείμενων αξιών. Ανταποκρινόμενη στις εξελίξεις, η Διεύθυνση Επενδυτικών Χαρτοφυλακίων δραστηριοποιήθηκε τη χρονιά αυτή σε τρεις βασικούς άξονες:

- Την εσωτερική επιμόρφωση καθώς και την επιμόρφωση των Πελατών.
- Τις στοχευμένες πελατειακές ενημερωτικές δράσεις.
- Την εξωστρέφεια σε επενδυτικούς φορείς του εσωτερικού και εξωτερικού και τον εμπλουτισμό των αξιολογημένων λιστών και χαρτοφυλακίων με προϊόντα υπεύθυνων επενδύσεων.

### Επιμόρφωση Εργαζομένων και Πελατών

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), αλλά και των αντίστοιχων Πελατών. Το 2020, η Διεύθυνση Επενδυτικών Χαρτοφυλακίων αξιοποίησε ιδιαίτερα τις δυνατότητες ψηφιακών διαδραστικών παρουσιάσεων και σε συνεργασία με οίκους του εξωτερικού (BNP Paribas, Blackrock, JP Morgan, Pimco, Pictet, Franklin Templeton και Schroders) πραγματοποίησε σειρά επιμορφωτικών εκδηλώσεων, στις οποίες συμμετείχαν 1.697 Εργαζόμενοι και Πελάτες της Alpha Bank.



### Επιμορφωτικές εκδηλώσεις που παρακολούθησαν Εργαζόμενοι της Alpha Bank ή/και Πελάτες το 2020.

Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στην περαιτέρω εκπαίδευση των συμβούλων επενδυτικών χαρτοφυλακίων (Portfolio Counselors), οι οποίοι σε συνεργασία με τους επενδυτικούς συμβούλους Private Banking παρακολουθούν χαρτοφυλάκια Πελατών υψηλής κεφαλαιακής βάσης. Οι σύμβουλοι επενδυτικών χαρτοφυλακίων παρακολούθησαν το προσαρμοσμένο για αυτούς σεμινάριο με τίτλο **“Πώς επικοινωνούμε με την πελατεία για τις υπεύθυνες επενδύσεις”**.



### Ενημέρωση Πελατών

Επιπρόσθετα των παραπάνω ενημερωτικών εκδηλώσεων, η Διεύθυνση Επενδυτικών Χαρτοφυλακίων σε συνεργασία με τις Διευθύνσεις Εταιρικής Επικοινωνίας, Private Banking, και Τραπεζικής Ιδιωτών και Personal Banking διοργάνωσε ενημερωτική δράση για τους Πελάτες Private Banking και Alpha Gold με τη διαδικτυακή αποστολή [ενημερωτικού](#) υλικού για τις υπεύθυνες επενδύσεις. Το ενημερωτικό υλικό εστίασε στην εκπαίδευση και ενημέρωση των Πελατών για τις υπεύθυνες επενδύσεις, στους ιδιαίτερους λόγους που ένας επενδυτής θα προτιμήσει αυτές έναντι άλλων, αλλά και στα οφέλη που προκύπτουν από τις επενδύσεις αυτές σε πολλαπλά επίπεδα, όπως, μεταξύ άλλων, το περιβάλλον, η κοινωνία, η υπεύθυνη διακυβέρνηση των εταιρειών και οι αποδόσεις των κεφαλαίων.

### **Εμπλουτισμός Χαρτοφυλακίων με Προϊόντα Υπεύθυνων Επενδύσεων**

Τα Στελέχη της Διεύθυνσης Επενδυτικών Χαρτοφυλακίων πραγματοποίησαν εβδομαδιαίες συνεδρίες με διαχειριστές και αναλυτές του επενδυτικών οίκων του εξωτερικού, ενώ οι ομάδες της Ανάλυσης Αγορών αλλά και Αξιολόγησης Επενδυτικών Προϊόντων ενσωμάτωσαν ακόμα περισσότερες πρακτικές υπεύθυνων επενδύσεων. Συγκεκριμένα, η ομάδα Ανάλυσης Αγορών ενσωμάτωσε περισσότερες αναφορές στις υπεύθυνες επενδύσεις στην τριμηνιαία ενημέρωση Navigator, ενώ η ομάδα Αξιολόγησης Επενδυτικών Προϊόντων αύξησε σημαντικά τα ποσοστά προϊόντων που πληρούν κριτήρια υπεύθυνων επενδύσεων στις αξιολογημένες λίστες της Συμβουλευτικής υπηρεσίας Private Banking. Όσον αφορά στους Οργανισμούς Συλλογικών Επενδύσεων σε Κινητές Αξίες (Ο.Σ.Ε.Κ.Α.), που αποτελούν κύριο επενδυτικό εργαλείο για τα επενδυτικά χαρτοφυλάκια, η ομάδα Αξιολόγησης Ο.Σ.Ε.Κ.Α. της Τράπεζας φρόντισε για την αυξημένη έκθεση σε Ο.Σ.Ε.Κ.Α. υπεύθυνων επενδύσεων στους αξιολογημένους καταλόγους αμοιβαίων κεφαλαίων της συμβουλευτικής αλλά και στην υπηρεσία Εν λευκώ διαχείρισης του Private Banking.

### **Ενσωμάτωση Κριτηρίων ESG στις Επενδυτικές Δραστηριότητες της Alpha Asset Management Α.Ε.Δ.Α.Κ.**

Η Alpha Asset Management Α.Ε.Δ.Α.Κ. δεσμεύεται ως προς την εφαρμογή των έξι Αρχών για την προώθηση των υπεύθυνων επενδύσεων του Οργανισμού UN PRI. Το πλαίσιο της Εταιρείας για υπεύθυνες επενδύσεις στοχεύει στην καλύτερη κατανομή κεφαλαίων, λαμβάνοντας υπόψη σημαντικά περιβαλλοντικά και κοινωνικά ζητήματα καθώς και παράγοντες διακυβέρνησης στην επενδυτική διαδικασία, ενσωματώνοντας δηλαδή ESG κριτήρια στη διαχείριση επενδυτικών χαρτοφυλακίων.

Το 2020, η Alpha Asset Management Α.Ε.Δ.Α.Κ. ανέπτυξε μία νέα, ολοκληρωμένη [Πολιτική Περιβάλλοντος, Κοινωνικής Ευθύνης και Διακυβέρνησης \(ESG\)](#) προκειμένου να εφαρμόσει ESG κριτήρια στα αμοιβαία κεφάλαιά της. Η ESG Πολιτική αντιπροσωπεύει τις κατευθυντήριες αρχές που διασφαλίζουν ότι οι πληροφορίες σχετικά με τους κινδύνους και τις ευκαιρίες που σχετίζονται με θέματα ESG ενσωματώνονται κατάλληλα στην επενδυτική διαδικασία. Τα ESG κριτήρια λαμβάνονται υπόψη σε συνδυασμό με την

παραδοσιακή χρηματοοικονομική ανάλυση και την ενεργό ιδιοκτησία, με στόχο να παρέχουν μία ολοκληρωμένη και ολιστική εικόνα των επενδύσεων και να συμβάλουν στην καλύτερη διαχείριση των κινδύνων και στον εντοπισμό των επενδύσεων που ενδέχεται να αποφέρουν βιώσιμες αποδόσεις. Η μεθοδολογία για τις υπεύθυνες επενδύσεις έχει αναπτυχθεί, για να καλύψει χαρτοφυλάκια μετοχικών επενδύσεων, σταθερού εισοδήματος και πολλαπλών περιουσιακών στοιχείων και περιλαμβάνει διαδικασίες δέουσας επιμέλειας για θέματα ESG στα χαρτοφυλάκια των αμοιβαίων κεφαλαίων (Fund of Funds). Η υπεύθυνη επενδυτική προσέγγιση συνδυάζει έναν βέλτιστο συνδυασμό στρατηγικών ESG, προσαρμοσμένων για κάθε αμοιβαίο κεφάλαιο, σύμφωνα με τα ειδικά χαρακτηριστικά της κατηγορίας περιουσιακών στοιχείων, της επενδυτικής διαδικασίας και της γεωγραφικής περιοχής κάθε προϊόντος. Η Εταιρεία ξεκίνησε ένα θεματικό αμοιβαίο κεφάλαιο, με στόχο την επένδυση σε ευκαιρίες που σχετίζονται με την κλιματική αλλαγή, τις καινοτόμες τεχνολογίες, τις εξελισσόμενες τάσεις καταναλωτών, τις δημογραφικές αλλαγές και τις στρατηγικές Βιώσιμης Ανάπτυξης. Παράλληλα, η Εταιρεία βρίσκεται στη διαδικασία τροποποίησης της σειράς αμοιβαίων κεφαλαίων Alpha (LUX) Global Fund of Funds, ενσωματώνοντας κριτήρια ESG στην επενδυτική στρατηγική.

Η Alpha Asset Management Α.Ε.Δ.Α.Κ. έχει βραβευτεί με βαθμολογία "Α" (σε κλίμακα αξιολόγησης E-A+) για την προσέγγισή της σχετικά με τις υπεύθυνες επενδύσεις. Η βαθμολογία απονεμήθηκε από το PRI στην πρόσφατη έκθεση αξιολόγησης του 2020 και αποτυπώνει το επίπεδο εμπειρίας της Εταιρείας όσον αφορά στην ενσωμάτωση των κριτηρίων ESG στις επενδυτικές της διαδικασίες.

Η προσέγγιση της Alpha Asset Management Α.Ε.Δ.Α.Κ. για τις υπεύθυνες επενδύσεις αντανακλά το συμφέρον των Ενδιαφερομένων Μερών, παρέχοντας βελτιωμένες αποδόσεις σταθμισμένου κινδύνου μακροπρόθεσμα και συμβάλλοντας σε έναν βιώσιμο κόσμο.



### Χρηματοδότηση Έργων

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

Κατά την τελευταία πενταετία, η Μονάδα Project Finance έχει παράσχει χρηματοδότηση σε σειρά επενδύσεων συνολικού προϋπολογισμού περίπου Ευρώ 1 δισ. επιβεβαιώνοντας την κυρίαρχη θέση της Τράπεζας στους τομείς αυτούς. Συγκεκριμένα, η Τράπεζα έχει χρηματοδοτήσει συνολικά 43 έργα, μεταξύ των οποίων, Φωτοβολταϊκά Πάρκα, Αιολικά Πάρκα και Μονάδες Βιοαερίου, συνολικής ισχύος περίπου 650 MW. Η πλειονότητα των έργων βρίσκεται ήδη σε λειτουργία.

Για την αξιολόγηση κάθε επένδυσης, οι ομάδες

έργου συνεργάζονται με εξειδικευμένους τεχνικούς συμβούλους για τον εντοπισμό και για την εκτίμηση των περιβαλλοντικών κινδύνων (ενδεδειγμένος περιβαλλοντικός έλεγχος) και των κοινωνικών επιπτώσεων, προκειμένου να 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.

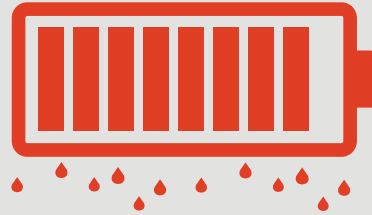
**39%**

ΕΡΓΑ  
ΜΕΓΑΛΩΝ  
ΥΠΟΔΟΜΩΝ

Σύνολο  
των διοργανώσεων  
χρηματοδοτήσεων  
2016-2020

**61%**

ΕΡΓΑ ΓΙΑ ΤΟ  
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ





Διοργανώσεις  
χρηματοδοτήσεων  
έργων 2016-2020  
(Ευρώ εκατ.)

Περιβάλλον

**588**

Μεγάλες Υποδομές

**373**

### 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. πετρελαιοκίνητες 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 συμβατικών ενεργειακών πόρων, ενισχύοντας την ασφάλεια του ενεργειακού εφοδιασμού σε εθνικό επίπεδο και συνεισφέροντας στην ορθολογική αξιοποίηση των ενεργειακών πόρων της χώρας. Το 2020, 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 131 εκατ.**

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 2020, 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

Η αναμενόμενη ετήσια παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας (MWh) από τα έργα Α.Π.Ε., που έχει συγχρηματοδοτήσει η Τράπεζα και βρίσκονται στη φάση λειτουργίας ή/και κατασκευής, ανέρχεται στις **2.056 GWh**. Με βάση τους τυπικούς συντελεστές ανά τεχνολογία Α.Π.Ε. εκτιμάται ότι από τη λειτουργία των έργων αυτών, σε ετήσια βάση, μπορούν να εξοικονομηθούν **1.281.240 t CO<sub>2</sub>**.

#### Διαχείριση Απορριμμάτων

Η Τράπεζα έχει χρηματοδοτήσει το έργο διαχείρισης απορριμμάτων με Συμπράξεις Δημοσίου και Ιδιωτικού Τομέα (Σ.Δ.Ι.Τ.) της Περιφέρειας Ηπείρου. Επιπλέον, η Τράπεζα έχει αναλάβει τη διοργάνωση της χρηματοδότησης του μεγαλύτερου εγχώριου έργου διαχείρισης απορριμμάτων με Σ.Δ.Ι.Τ. της Περιφέρειας Πελοποννήσου, συνολικού προϋπολογισμού Ευρώ 155 εκατ., το οποίο αποτελεί

ένα από τα σημαντικότερα έργα διαχείρισης απορριμμάτων στην Ευρωπαϊκή Ένωση, ενώ ταυτόχρονα ενεργεί και ως αποκλειστικός Χρηματοοικονομικός Σύμβουλος του φορέα υλοποίησης του έργου.

#### 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 δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στον ενδεδειχμένο 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. Τα εν λόγω έργα έχουν αυξήσει κατά πολύ την οδική ασφάλεια των χιλιάδων χρηστών, μειώνοντας σημαντικά τον αριθμό των ατυχημάτων.

Από το 2016 έως το 2020, η συμμετοχή της Τράπεζας σε νέα έργα υποδομών ανήλθε συνολικά σε Ευρώ 373 εκατ., με πιο πρόσφατο έργο τη χρηματοδότηση της παραχώρησης της Μαρίνας Αλίμου, συνολικού προϋπολογισμού Ευρώ 88 εκατ.

Ενδεικτικά, η Τράπεζα, με αυξημένη συμμετοχή που κάλυψε περισσότερο από το 1/3 της καθαρής νέας χρηματοδότησης προς τον Ανεξάρτητο Διαχειριστή Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΑΔΜΗΕ), αποτέλεσε μία εκ των τεσσάρων τραπεζών που στήριξαν την πρόσφατη έκδοση του νέου κοινοπρακτικού δανείου, ύψους Ευρώ 400 εκατ., προς την εταιρεία, δίνοντας νέα ώθηση στο πράσινο επενδυτικό της πρόγραμμα για την ηλεκτρική διασύνδεση της νησιωτικής με την ηπειρωτική Ελλάδα.

### 5.5 ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ

Με στόχο την πλήρη και διαφανή ενημέρωση των Πελατών της, η Alpha Bank μεριμνά ώστε να γνωστοποιούνται γραπτώς ή προφορικώς οι αρχές που διέπουν την εξυπηρέτηση και διασφαλίζουν την ικανοποίησή τους.

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).

#### Υπεύθυνο 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](http://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.

Χρονολογία	2018	2019	2020
Πρόστιμα που επιβλήθηκαν στην Τράπεζα λόγω μη συμμόρφωσης με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο κατά την προώθηση και την παροχή προϊόντων/υπηρεσιών (αριθμός)	0	0	0
Υποθέσεις της Τράπεζας που υποβλήθηκαν προς εξέταση στην Πρωτοβάθμια Επιτροπή Ελέγχου Επικοινωνίας (αριθμός υποθέσεων)	1	0	0

## 5.6 ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ



Η ικανοποίηση των Πελατών αποτελεί πρωταρχικό στόχο της Τράπεζας, ενώ η σύγχρονη και η υπεύθυνη 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.

### Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες

Η διαμόρφωση σχέσεων εμπιστοσύνης αποτελεί θεμέλιο λίθο της συνεργασίας της Alpha Bank με τους Πελάτες της. Με αυτή τη βασική αρχή, δίνεται ιδιαίτερη σημασία στην ποιοτική εξυπηρέτηση των Πελατών με διαφάνεια, ειλικρίνεια και κατανόηση σε όλο το εύρος των συναλλαγών τους με την Τράπεζα. Στην προσπάθεια αυτή η Τράπεζα έχει θεσπίσει εσωτερικές διαδικασίες παρακολούθησης και μέτρησης της σωστής εκτέλεσης των διαδικασιών και της επικοινωνίας των Λειτουργιών (Quality monitoring) και εξειδικευμένης μέτρησης της ικανοποίησης των Πελατών για τη διαχείριση των υποθέσεών τους (t-NPS, Customer Satisfaction Survey). Για το 2020, ο δείκτης t-NPS ανήλθε σε 55%, ενώ το ποσοστό των ικανοποιημένων Πελατών από τις υπηρεσίες εξυπηρέτησης ανήλθε σε 78%.

Η Alpha Bank έχει ενσωματώσει σύγχρονα μέσα διαχείρισης των υποθέσεων των Πελατών, όπως η πύλη φωνητικής αναγνώρισης, η εξυπηρέτηση μέσω τηλεφώνου πλήθους υπηρεσιών, η επικοινωνία μέσω email και μέσω της ιστοσελίδας, προσφέροντας έτσι λύσεις σε μεγάλο αριθμό συναλλαγών και επαφών. Συγκεκριμένα, το 2020, πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 3,3 εκατ. επαφές με Πελάτες, κυρίως λόγω των ιδιαίτερων συνθηκών που δημιούργησε η πανδημία του COVID-19.

Με τη χρήση σύγχρονων εργαλείων, αναλύει πληροφορίες και δεδομένα, προκειμένου να κατανοήσει τις ανάγκες και τις συμπεριφορές των Πελατών, με στόχο την αποτελεσματικότερη και προσωποποιημένη προσέγγισή τους και τη δημιουργία αξίας τόσο για τους Πελάτες, όσο και για την Τράπεζα.

Ακολουθώντας πιστά την ανάγκη συμμόρφωσης με τις γενικές αρχές του GDPR, η Τράπεζα πραγματοποίησε καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, πλήθος επικοινωνιών / επαφών - περισσότερες από 17,5 εκατ. - μέσω εναλλακτικών καναλιών, όπως email, viber, SMS και e-Banking, με τους Πελάτες της. Οι επικοινωνίες συνέτειναν στη συλλογική προσπάθεια διασφάλισης του

υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης των Πελατών και βελτίωσης της συνολικής εμπειρίας τους.

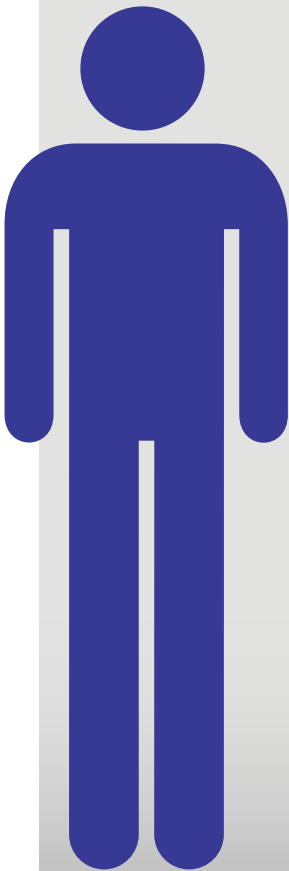
Το 2020, δημιουργήθηκε η νέα υπηρεσία **“myAlpha Ραντεβού”** για τον προγραμματισμό ραντεβού με το Κατάστημα της επιλογής του Πελάτη και με τον τρόπο που προτιμά, με επίσκεψη στο Κατάστημα, με βιντεοκλήση ή τηλεφωνικά. Η νέα Υπηρεσία έδωσε τη δυνατότητα τόσο σε υφιστάμενους, όσο και σε εν δυνάμει νέους Πελάτες (Ιδιώτες και Επιχειρήσεις) να κλείσουν ραντεβού με το Κατάστημα της επιλογής τους, απλά και εύκολα, προκειμένου να εξυπηρετηθούν τόσο για τα υφιστάμενα προϊόντα τους, όσο και για νέα, με μεγάλη ασφάλεια και χωρίς αναμονή. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι περισσότερα από 50.000 ραντεβού προγραμματίστηκαν μέσω της εφαρμογής σε διάστημα μόλις τριών μηνών.

Τέλος, λόγω των συνεκών αλλαγών και των μέτρων που λαμβάνονται διατραπεζικά βάσει των σχετικών διατάξεων για την αντιμετώπιση της διασποράς της πανδημίας και τη στήριξη των πολιτών, η Alpha Bank ανέπτυξε διαύλους επικοινωνίας με τους Πελάτες της, προκειμένου να έχουν έγκυρη και υπεύθυνη ενημέρωση. Για τον λόγο αυτό, αξιοποιήθηκαν η ιστοσελίδα της Τράπεζας και οι σελίδες της στα Social Media, αλλά και συμπληρωματικά μέσα επικοινωνίας, κατά περίπτωση, όπως τα ATM, τα οποία άμεσα και αξιόπιστα παρέιχαν και εξακολουθούν να παρέχουν, χρήσιμες οδηγίες και πληροφορίες για όλους. Επιπλέον, η Διεύθυνση CRM ανταποκρίθηκε άμεσα χρησιμοποιώντας τις σύγχρονες υποδομές της για τη διατήρηση της επικοινωνίας με τους Πελάτες, πραγματοποιώντας περισσότερες από 8 εκατ. επαφές με Ιδιώτες και Επιχειρήσεις, προκειμένου να συμβάλει έμπρακτα στην αποτελεσματική στήριξη και κάλυψη των αυξημένων αναγκών τους λόγω της πανδημίας του COVID-19.

## 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:

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



# 23.781

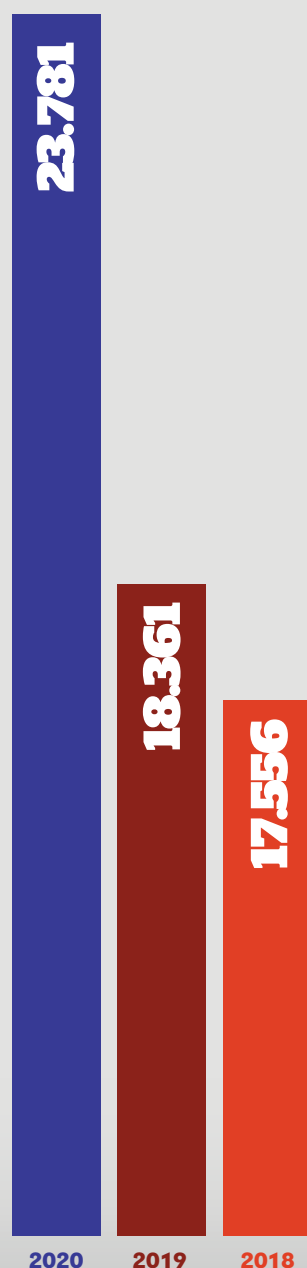
παράπονα

αυξημένο κατά 30% σε σχέση με το 2019.

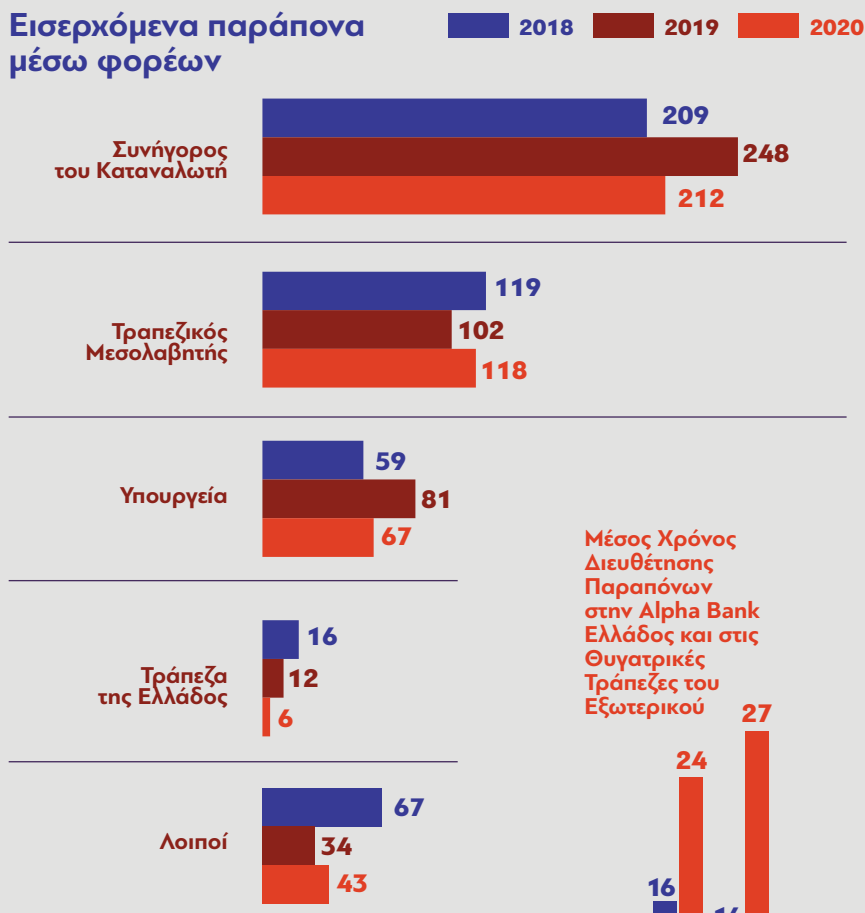
Ο λόγος της αύξησης που σημειώθηκε το 2020, σε σχέση με το 2019, οφείλεται κατά κύριο λόγο στην πανδημία και συγκεκριμένα, στα παράπονα Πελατών, που αφορούσαν στη διαδικασία προσβασιμότητας στα Καταστήματα, παρά το γεγονός ότι η Alpha Bank εφάρμοσε, πρώτη, την πρωτοποριακή υπηρεσία “myAlpha Ραντεβού”, με στόχο τη βέλτιστη εξυπηρέτηση του κοινού. Επιπλέον, ασυνήθιστη αύξηση παραπόνων δημιούργησε και ένα περιστατικό λανθασμένης αποστολής μηνμάτων (SMS) σε μεγάλο αριθμό Πελατών, το οποίο έλαβε χώρα τον Ιούλιο του 2020.

Με κύριο στόχο την ποιοτική εξυπηρέτηση των Πελατών της, η Alpha Bank διαχειρίζεται τα παράπονα με υπευθυνότητα και ειλικρίνεια, ενώ παράλληλα, προβαίνει στη συνεχή βελτίωση των λειτουργικών της διαδικασιών.

## Εισερχόμενα παράπονα



## Εισερχόμενα παράπονα μέσω φορέων



### 20.147

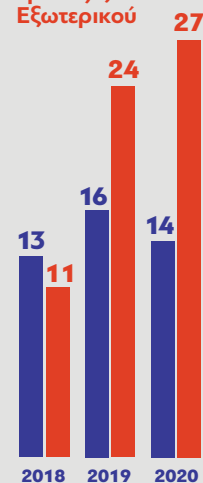
παράπονα το 2020, διευθετήθηκαν αυξημένα κατά 15,5 %, σε σχέση με το 2019.

### 77%

των υποθέσεων αυτών επιλύθηκε σε χρονικό διάστημα μικρότερο των 45 ημερών, που είναι το χρονικό περιθώριο που ισχύει από το κανονιστικό πλαίσιο των τραπεζών.

Για τις υποθέσεις που απαιτήθηκε επιπλέον χρόνος επίλυσης, η Εξυπηρέτηση Παραπόνων ενημέρωσε τους Πελάτες μέσω γραπτής επικοινωνίας.

Μέσος Χρόνος Διευθέτησης Παραπόνων στην Alpha Bank Ελλάδος και στις Θυγατρικές Τράπεζες του Εξωτερικού



Μέσος χρόνος διευθέτησης παραπόνων στην Alpha Bank Ελλάδος και στις Τράπεζες του Εξωτερικού (ημέρες)

Μέσος χρόνος διευθέτησης παραπόνων στην Alpha Bank Ελλάδα (ημέρες)

## ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

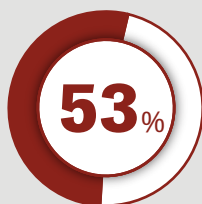
**Εκπαίδευση εκπροσώπων**  
Η Τράπεζα επενδύει στη συνεχή και άρτια εκπαίδευση των εκπροσώπων της τόσο με την κάλυψη τυχόν γνωστικών κενών, όσο και με την εκπαίδευση σε νέα προϊόντα και υπηρεσίες, με επίκεντρο τη βέλτιστη εμπειρία του Πελάτη.

**Δημιουργία νέας πλατφόρμας διαχείρισης παραπόνων**  
Η υλοποίηση της νέας εφαρμογής παραπόνων, εντός του α' εξάμνου του 2021, αναμένεται να ενισχύσει την ταχύτητα και την ποιότητα στην εξυπηρέτηση και επίλυση των προβλημάτων των Πελατών.

### Έρευνες Ικανοποίησης Καταναλωτών

Η πανδημία του COVID-19 και η επιβολή αυστηρών περιοριστικών μέτρων για την προστασία της δημόσιας υγείας από τον Μάρτιο του 2020, δημιούργησαν πρωτόγνωρες συνθήκες στη λειτουργία της κοινωνίας, της οικονομίας, των επιχειρήσεων, των Εργαζομένων και των νοικοκυριών.

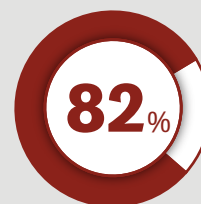
Σε μία τόσο κρίσιμη συγκυρία, τα ερευνητικά εργαλεία μέτρησης προσαρμόστηκαν, ώστε να αποτυπώσουν την απόδοση της Τράπεζας απέναντι στις ειδικές συνθήκες που διαμορφώθηκαν και κυρίως, στις ανάγκες και τις προσδοκίες των Πελατών.



των Πελατών Λιανικής δήλωσαν ότι η Alpha Bank ανταποκρίθηκε στην πανδημία COVID-19 “σε εξαιρετικό και μεγάλο βαθμό”



των Πελατών Λιανικής δήλωσαν ότι ανταποκρίθηκε σε “ικανοποιητικό βαθμό”



των Μεσαίων και Μεγάλων Επιχειρήσεων και 69% των Μικρών Επιχειρήσεων δήλωσαν ότι η Alpha Bank ανταποκρίθηκε “πολύ καλά και καλά” στις προκλήσεις της πανδημίας του COVID-19.



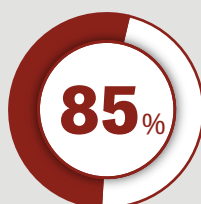
**8** ΣΤΟΥΣ **10**

Πελάτες Λιανικής ικανοποιήθηκαν από την ανταπόκριση της Alpha Bank στην πανδημία

Η εκπλήρωση των προσδοκιών των Πελατών στην πρόκληση της πανδημίας οδήγησε στην ενδυνάμωση της συνολικής σχέσης της Alpha Bank με τους Πελάτες.

Σταθερά ανοδικά είναι τα ποσοστά αξιολόγησης “της συνολικής εμπειρίας” των Πελατών από την Alpha Bank, την τριετία 2018 – 2020. Το άθροισμα των αναφορών “εξαιρετική και πολύ καλή εμπειρία” βρίσκεται στο 79% στο πρώτο μισό του 2020, αυξημένο κατά 8% συγκριτικά με το 2019 (71%) και κατά 6% σε σχέση με το 2018 (73%).

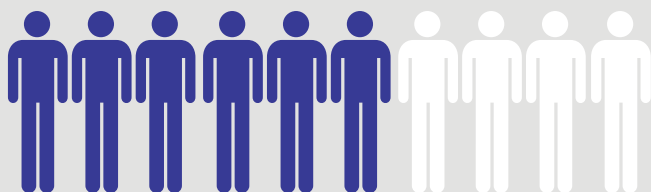
Στην επίτευξη των παραπάνω, καθοριστικό ρόλο έχει η εξελικτική πορεία λειτουργίας των ψηφιακών καναλιών, για τα οποία η Alpha Bank έλαβε πολύ θετικές αξιολογήσεις.



των Πελατών αξιολόγησαν την εμπειρία εξυπηρέτησης μέσω του myAlpha Mobile, “εξαιρετική και πολύ καλή”



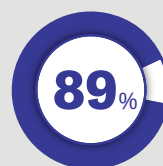
των Πελατών αξιολόγησαν την εμπειρία εξυπηρέτησης μέσω του myAlpha Web, “εξαιρετική και πολύ καλή”



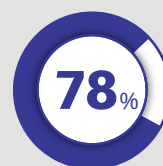
**6** ΣΤΟΥΣ **10**

Πελάτες αξιολογούν “εξαιρετική και πολύ καλή” την εμπειρία τους στα Καταστήματα της Alpha Bank (απόδοση βελτιωμένη κατά 6% σε σχέση με το 2019).

Η “ασφάλεια συναλλαγών” αναδείχθηκε από τους Πελάτες ως ισχυρό πλεονέκτημα των ψηφιακών καναλιών της Alpha Bank



myAlpha Mobile



myAlpha Web

Το 2020, σε μία ιδιόμορφη συγκυρία πολλαπλών προκλήσεων, η Alpha Bank προσαρμόστηκε ταχύτατα, ώστε να αντεπεξέλθει στις ανάγκες των Πελατών της, γεγονός που είχε θετικό αντίκτυπο τόσο στην εικόνα της, όσο και στην αξιοπιστία της, η οποία αναγνωρίζεται καθολικά από όλες τις κατηγορίες Πελατών, και εδραιώνει περαιτέρω τη θέση της ως μίας σύγχρονης Τράπεζας που εξελίσσεται προς όφελος της κοινωνίας και των Πελατών.

## ΠΟΣΟΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2020

**Εταιρία:** KANTAR  
Τηλεφωνική πανελλαδική Έρευνα σε Ιδιώτες-Πελάτες ηλικίας 18-75 ετών.

**Δείγμα:** N=2.000 άτομα (Πελάτες Alpha Bank N=500 / Πελάτες Ανταγωνισμού N=1.500).  
**Περίοδος διεξαγωγής:** Ιούνιος-Ιούλιος 2020.

**Ποσοτική Έρευνα Εικόνας στις Τέσσερις Κατηγορίες Πελατών**  
**Εταιρία:** QED  
Τηλεφωνική Έρευνα σε Πελάτες Λιανικής, Πελάτες Λιανικής υψηλής καταθετικής αξίας, Μικρές Επιχειρήσεις και Μεσαίες/Μεγάλες Επιχειρήσεις

**Δείγμα:** 2.102 (Πελάτες Λιανικής N=1.000, Πελάτες Λιανικής με υψηλή καταθετική αξία N=500, Μικρές Επιχειρήσεις N=500, Μεσαίες/Μεγάλες Επιχειρήσεις N=102).  
**Περίοδος διεξαγωγής:** Σεπτέμβριος – Οκτώβριος 2020.

# 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 αποδοκών για την επιβράβευση διακεκριμένων αποτελεσμάτων σε Εργαζόμενους των Καταστημάτων (SIP) και των Κεντρικών Υπηρεσιών (PIP)

Υλοποίηση του Προγράμματος Ανάπτυξης 360°

# 2020

Σχεδιασμός της αρχιτεκτονικής και πιλοτική εφαρμογή του νέου συστήματος αξιολόγησης

Σχεδιασμός νέου συστήματος εσωτερικής ανάδειξης ταλέντων και ενδυνάμωσης του συστήματος διαδοχής





# 6. ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

---

○

Υλοποίηση εκτεταμένων εσωτερικών και εξωτερικών ερευνών για την κατανόηση των προτεραιοτήτων και αναγκών των Εργαζομένων και τη βελτίωση της Πρότασης Αξίας Εργοδότη

○

Δημιουργία διαδραστικής πλατφόρμας ενημέρωσης των Εργαζομένων για τον COVID-19 και ανάπτυξη σειράς δράσεων για τη διευκόλυνση της τηλεργασίας

Οι Εργαζόμενοι της Alpha Bank αποτελούν το σημαντικότερο και πολυτιμότερο κεφάλαιο, την κινητήρια 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 αποτελούν βασική προτεραιότητα για την Τράπεζα και συνδέονται 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 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 συνέχεια της δημιουργίας των κέντρων ανάπτυξης και στο πλαίσιο επαναπροσδιορισμού των δράσεων ανάπτυξης και ανάδειξης Εργαζομένων, η Τράπεζα προχωρά στον σχεδιασμό ενός νέου συστήματος εντοπισμού και ανάπτυξης νέων ταλέντων. 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, τη μετακίνηση τους κοντά στον τόπο κατοικίας τους ή επιλογής τους.

Επίσης, η Alpha Bank ενθαρρύνει το Προσωπικό να συμμετέχει σε δράσεις Εθελοντισμού, με σκοπό την κοινωνική και περιβαλλοντική προσφορά.

### Απασχόληση

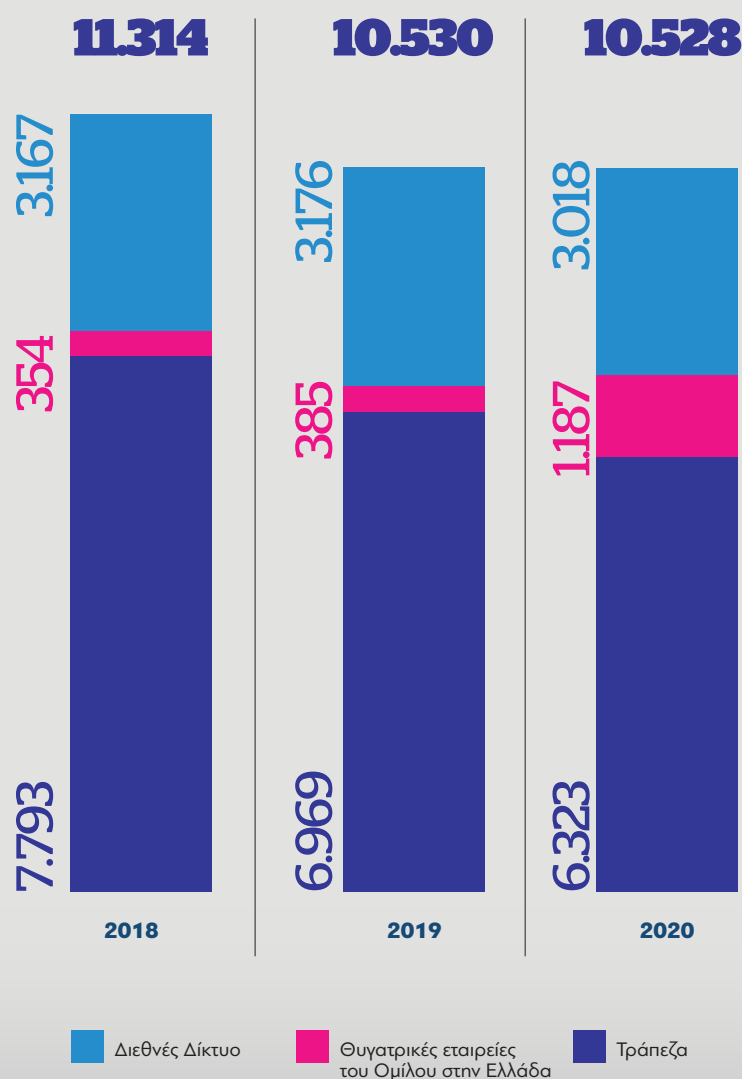
Η δημιουργία υγιούς κλίματος εργασίας, το ωράριο εργασίας, η ανανέωση του Ανθρώπινου Δυναμικού με νέες προσλήψεις και η παροχή δίκαιων αμοιβών αποτελούν ζητήματα υψίστης σημασίας, τα οποία συμβάλλουν στη δημιουργία ενός εύρυθμου εργασιακού περιβάλλοντος και στην αποδοτικότερη συνεισφορά των Εργαζομένων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

Στο τέλος του 2020, η Τράπεζα απασχολούσε στην Ελλάδα 6.323 Εργαζομένους πλήρους απασχόλησης (2.834 άνδρες και 3.489 γυναίκες), με συμβάσεις

αορίστου χρόνου. Παράλληλα, οι θυγατρικές Τράπεζες του εξωτερικού σε Κύπρο, Ρουμανία, Αλβανία και Ηνωμένο Βασίλειο απασχολούσαν συνολικά 2.945 Εργαζόμενους. Συνεπώς, ο συνολικός αριθμός Εργαζομένων για όλο τον Όμιλο ανήλθε σε 10.528. Επιπλέον, η Alpha Bank απασχολεί ένα μικρό αριθμό

εποχιακών Υπαλλήλων, πλήρους απασχόλησης. Συγκεκριμένα, το 2020 ο αριθμός του έκτακτου Προσωπικού έφθασε τα 26 άτομα (14 άνδρες και 12 γυναίκες), οι 25 εκ των οποίων δραστηριοποιούνταν εντός Αττικής και 1 στην Υπόλοιπη Ελλάδα.

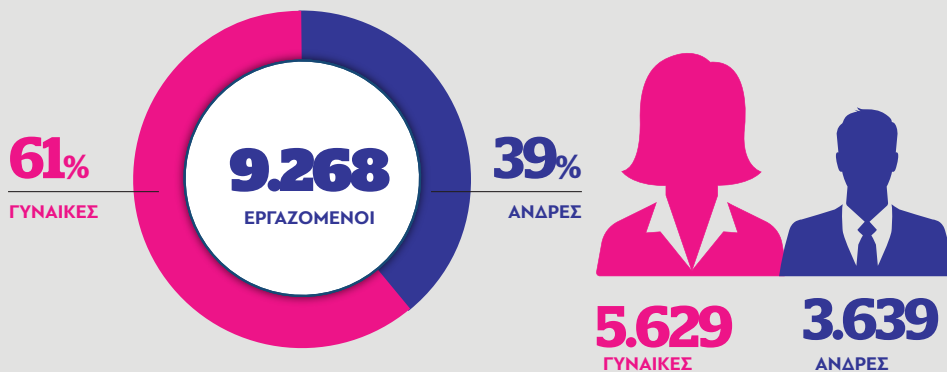
## Εξέλιξη Ανθρωπίνου Δυναμικού Ομίλου Alpha Bank



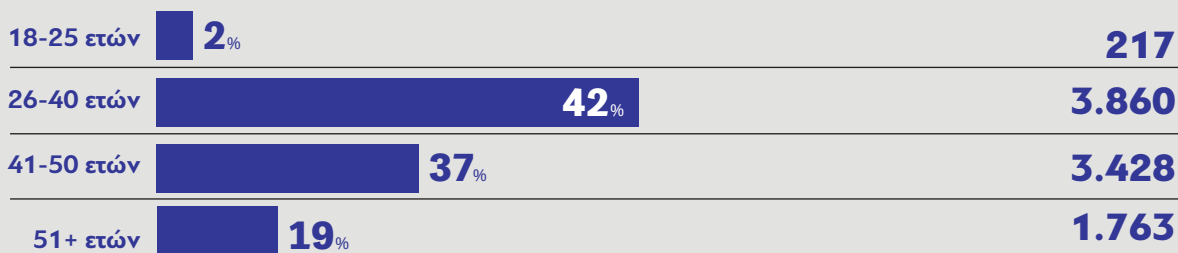
Σημειώνεται ότι η μεγάλη μείωση στο Προσωπικό της Τράπεζας στην Ελλάδα οφείλεται στην επιτυχή μεταβίβαση της δραστηριότητας διαχείρισης Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων στη Ceral Hellas, η οποία εντάχθηκε και προσμετράται στις Θυγατρικές Εταιρείες του Ομίλου στο εσωτερικό. Συγκεκριμένα, 507 άτομα (67,51% εκ του συνόλου των αποχωρήσεων) αποχώρησαν στο πλαίσιο της διαδικασίας μερικής απόσχισης ζημιόγων δραστηριοτήτων (carve out) και ακόμη 15 άτομα από Θυγατρικές Εταιρείες του Ομίλου στην Ελλάδα.

Τα στοιχεία αναφέρονται στον αριθμό Εργαζομένων την 31 Δεκεμβρίου

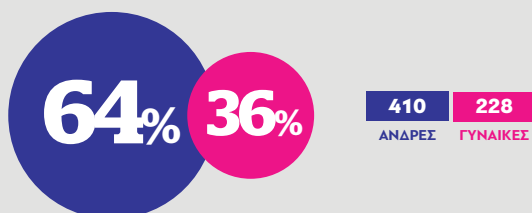
## Κατανομή Προσωπικού της Alpha Bank Ελλάδος και των θυγατρικών Τραπεζών του Εξωτερικού την 31.12.2020



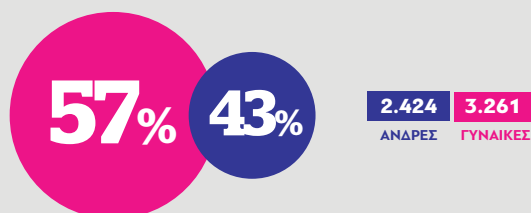
## ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΑΝΑ ΗΛΙΚΙΑ



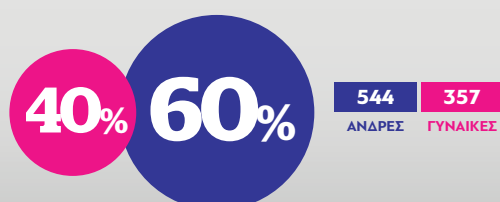
Κατανομή του Προσωπικού της Alpha Bank που συμπεριλαμβάνονται στο 10% των υψηλότερα αμειβόμενων Εργαζομένων



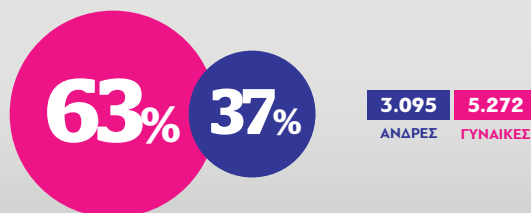
Κατανομή του Προσωπικού της Alpha Bank που συμπεριλαμβάνονται στο 90% των χαμηλότερα αμειβόμενων Εργαζομένων



Κατανομή του Προσωπικού της Alpha Bank και των θυγατρικών που συμπεριλαμβάνονται στο 10% των υψηλότερα αμειβόμενων Εργαζομένων



Κατανομή του Προσωπικού της Alpha Bank και των θυγατρικών που συμπεριλαμβάνονται στο 90% των χαμηλότερα αμειβόμενων Εργαζομένων





**65**  
ΗΝΩΜΕΝΟ  
ΒΑΣΙΛΕΙΟ



**416**  
ΑΛΒΑΝΙΑ



**6.323**  
ΕΛΛΑΔΑ

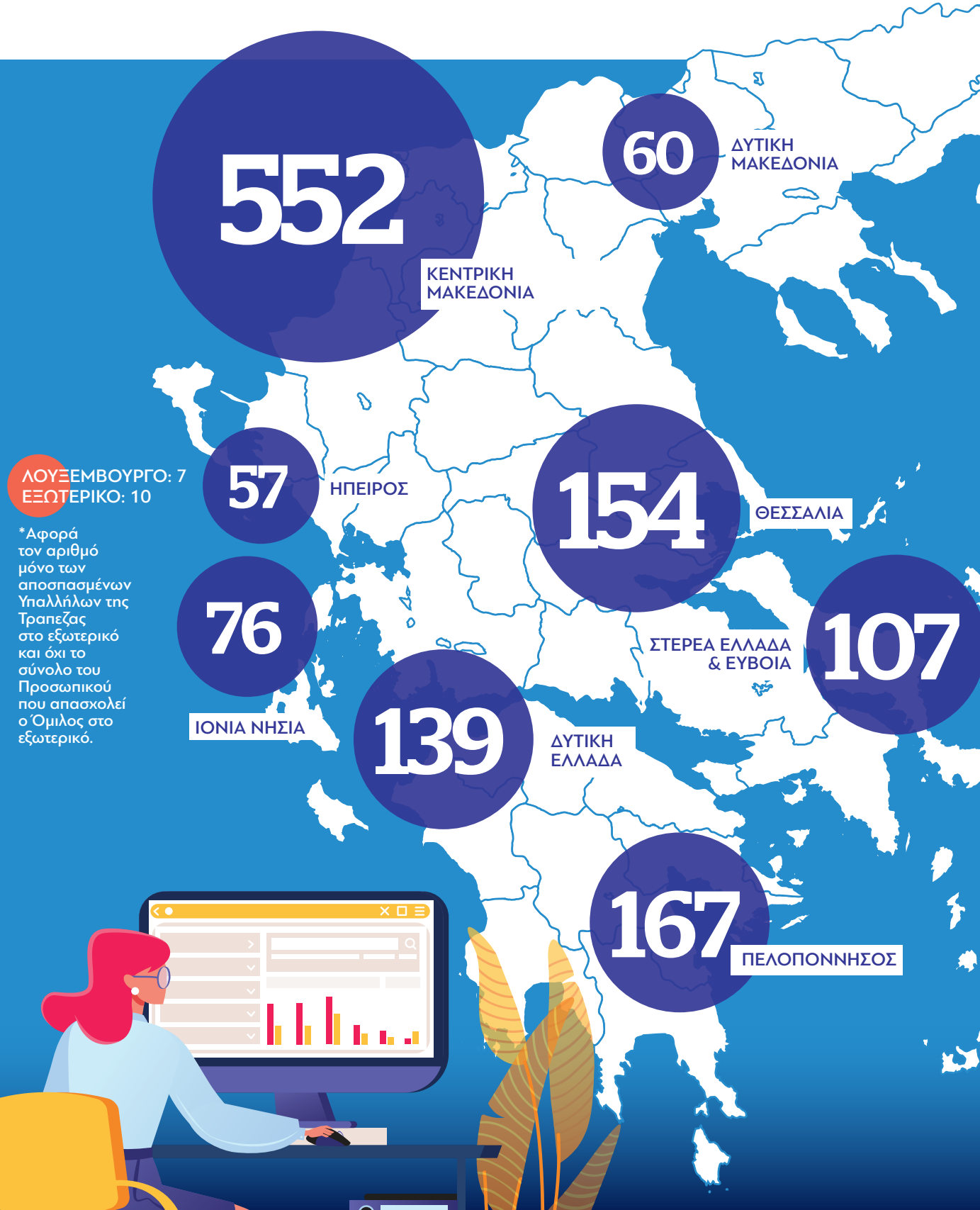


**1.955**  
ΡΟΥΜΑΝΙΑ



**509**  
ΚΥΠΡΟΣ





ΛΟΥΞΕΜΒΟΥΡΓΟ: 7  
ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ: 10

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



103

ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ  
& ΘΡΑΚΗ

76

ΒΟΡΕΙΟ ΑΙΓΑΙΟ

4.450

ΑΤΤΙΚΗ

199

ΝΟΤΙΟ ΑΙΓΑΙΟ

166

ΚΡΗΤΗ



Προσλήψεις  
Τακτικού  
Προσωπικού Alpha  
Bank 2020

**105**  
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

Προσλήψεις ως % επί του συνόλου  
των Εργαζομένων

**1,7%**



\* περιλαμβάνονται 7 Εργαζόμενοι οι οποίοι προσλήφθηκαν στο Κατάστημα του Λουξεμβούργου.



\* περιλαμβάνονται 7 Εργαζόμενοι οι οποίοι προσλήφθηκαν στο Κατάστημα του Λουξεμβούργου.

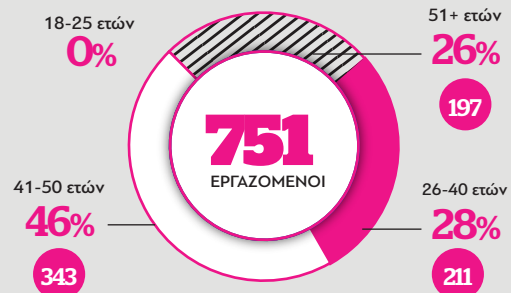


Αποχωρήσεις  
Τακτικού  
Προσωπικού Alpha  
Bank 2020

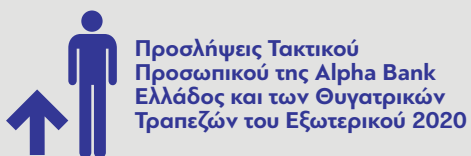
**751**  
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

Αποχωρήσεις ως % επί του συνόλου  
των Εργαζομένων

**11,9%**







# 419

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

Προσλήψεις ως % επί του συνόλου των Εργαζομένων

## 4,5%

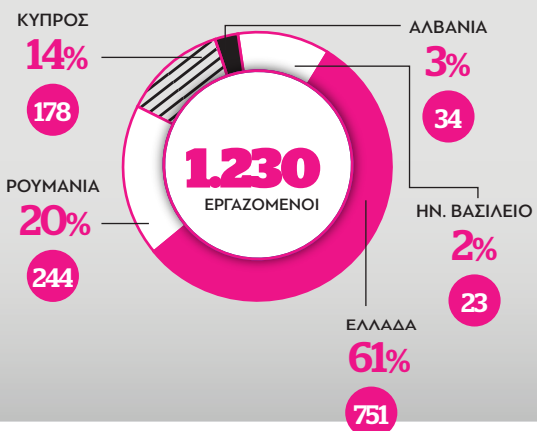


# 1.230

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

Αποχωρήσεις ως % επί του συνόλου των Εργαζομένων

## 13,3%



### Ηλεκτρονικό Σύστημα Αξιολόγησης

Το Προσωπικό της Τράπεζας αξιολογείται, σύμφωνα με τη θέση εργασίας του, μέσω της Εφαρμογής Ηλεκτρονικής Υποβολής Δελτίων Αξιολόγησης Απόδοσης Προσωπικού. Τα αποτελέσματα της αξιολόγησης αξιοποιούνται για την ανάπτυξη του Προσωπικού και συγκεκριμένα, αποτελούν τη βάση για τις προαγωγές (βαθμολογικές και μη), αναδείξεις, μεταθέσεις, τοποθετήσεις, εκπαιδεύσεις, λοιπές αναπτυξιακές δράσεις και επιβραβεύσεις. Εντός του 2020 και με γνώμονα την

άμεση σύνδεση της αξιολόγησης με τη στρατηγική και τις αξίες της, η Τράπεζα προχώρησε σε ουσιαστικές λειτουργικές αλλαγές και βελτιώσεις μεταξύ των οποίων:

- Ο σχεδιασμός και η εφαρμογή scorecards για τα Ανώτερα Στελέχη της Τράπεζας.
- Η εισαγωγή πυλώνων αξιολόγησης σύμφωνα με τη στρατηγική της Τράπεζας συμπεριλαμβανομένων και έκτακτων δράσεων (π.χ. COVID-19).
- Η βελτίωση της ποιότητας στοχοθέτησης, με έμφαση στους ποσοτικούς και μετρήσιμους στόχους.

## ΔΕΛΤΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΕΤΟΥΣ 2020

ΣΥΝΟΛΟ ΛΗΦΘΕΝΤΩΝ  
ΔΕΛΤΙΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

**6.445**

ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ  
ΜΕ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

**6.558**

\*Στο σύνολο του πληθυσμού που αξιολογήθηκε, συμπεριλαμβάνονται και Εργαζόμενοι, οι οποίοι δεν ανήκουν στο δυναμικό της Τράπεζας στις 31.12.2020, αλλά έχουν αξιολογηθεί για το προηγούμενο έτος.

Παράλληλα, κατά το έτος 2020, σχεδιάστηκε το νέο σύστημα αξιολόγησης της απόδοσης που περιλαμβάνει την επέκταση της εφαρμογής των scorecards στο μεγαλύτερο μέρος του Προσωπικού της Τράπεζας και τη διασύνδεσή του με άλλες πρακτικές ανθρώπινου δυναμικού.

### Μετακινήσεις - Μεταθέσεις

Το ποσοστό ικανοποίησης των αιτημάτων μεταθέσεων διαμορφώθηκε για το 2020 στο 48% (σε σύνολο 75 αιτήσεων), ενώ δημοσιεύθηκαν 40 εσωτερικές ανακοινώσεις με ανοικτή πρόσκληση προς όλο το Προσωπικό.

### Συνεργασία με Εκπαιδευτικά Ιδρύματα και Φορείς Εργασίας

Το 2020, η Alpha Bank λόγω των συνθηκών που δημιουργήθηκαν εξαιτίας της πανδημίας του COVID-19, διατήρησε, στις περιπτώσεις στις οποίες κατέστη εφικτό, την ψηφιακή παρουσία της σε εκδηλώσεις σταδιοδρομίας (digital career fairs), προπτυχιακού και μεταπτυχιακού επιπέδου, με σκοπό την ενίσχυση της εταιρικής φήμης της ως διακεκριμένου εργοδότη αλλά και την προσέλκυση νέων ταλέντων για την κάλυψη υφιστάμενων ή/και μελλοντικών αναγκών της.

Συγκεκριμένα, συνεργάστηκε με το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, το Πανεπιστήμιο Πειραιώς και το ALBA Graduate Business School, στο πλαίσιο της συμμετοχής της στην ψηφιακή ημερίδα σταδιοδρομίας των φοιτητών, για την

εταιρική προβολή της Τράπεζας (employer branding), τη γνωριμία και την πραγματοποίηση σύντομων συνεντεύξεων με νεοεισερχόμενα στελέχη της ελληνικής αγοράς.

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, καθώς και με το πρόγραμμα Regeneration, για την αξιοποίηση νέων υποψηφίων που έχουν εκδηλώσει ενδιαφέρον για την Τράπεζα.

Η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού συμμετείχε ως εργοδότης στην πρωτοβουλία της Mastercard και του Women On Top, για την ενδυνάμωση των νέων γυναικών στην επαγγελματική τους ζωή και πρόσφερε δύο θέσεις πρακτικής άσκησης σε Κεντρικές Υπηρεσίες της Τράπεζας. Τέλος, η Alpha Bank προκειμένου να συμβάλει στην επιμόρφωση των νεοεισερχόμενων στην αγορά εργασίας και αποσκοπώντας στην παράλληλη αποφόρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των Καταστημάτων, καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, απασχόλησε περισσότερους από 100 προπτυχιακούς φοιτητές ελληνικών πανεπιστημίων καθώς και αποφοίτους Λυκείου, οι οποίοι ανέλαβαν στα Καταστήματα της Τράπεζας τον ρόλο του myAlpha Express Advisor, εξυπηρετώντας και εκπαιδεύοντας τους Πελάτες στη χρήση των σύγχρονων μηχανημάτων και του e-Banking.

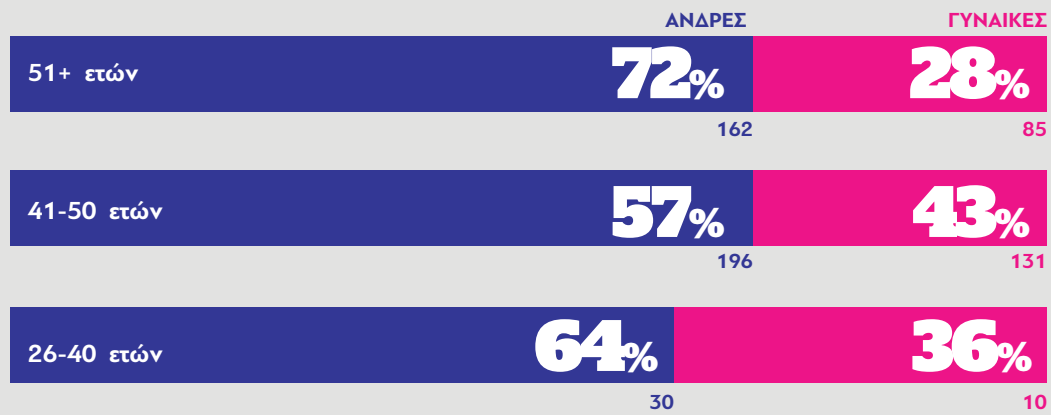
**ΔΙΚΑΙΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ  
ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

Δείκτες Διαφορετικότητας	2018	2019	2019	2020
<b>Πεδίο Ορισμού</b>	<b>Alpha Bank</b>	<b>Alpha Bank</b>	<b>Alpha Bank</b>	<b>Alpha Bank &amp; Τράπεζες Εξωτερικού</b>
Γυναίκες Εργαζόμενες	4.289 (55,04%)	3.846 (55,19%)	3.489 (55,17%)	5.629 (60,74%)
Γυναίκες στο Διοικητικό Συμβούλιο (αναφορά στο Δ.Σ. του Ομίλου)	1 (8,33%)	1 (8,33%)	2 (15,38%)	2 (15,38%)
Γυναίκες σε διευθυντικές θέσεις*	289 (36,35%)	261 (37,07%)	226 (36,81%)	446 (44,24%)
Εργαζόμενοι που ανήκουν σε μειονότητες	1	0	0	0**
Διευθυντικά Στελέχη που ανήκουν σε μειονότητες	0	0	0	0
Εργαζόμενοι με αναπηρία (ΑμεΑ)	142	122	108	119

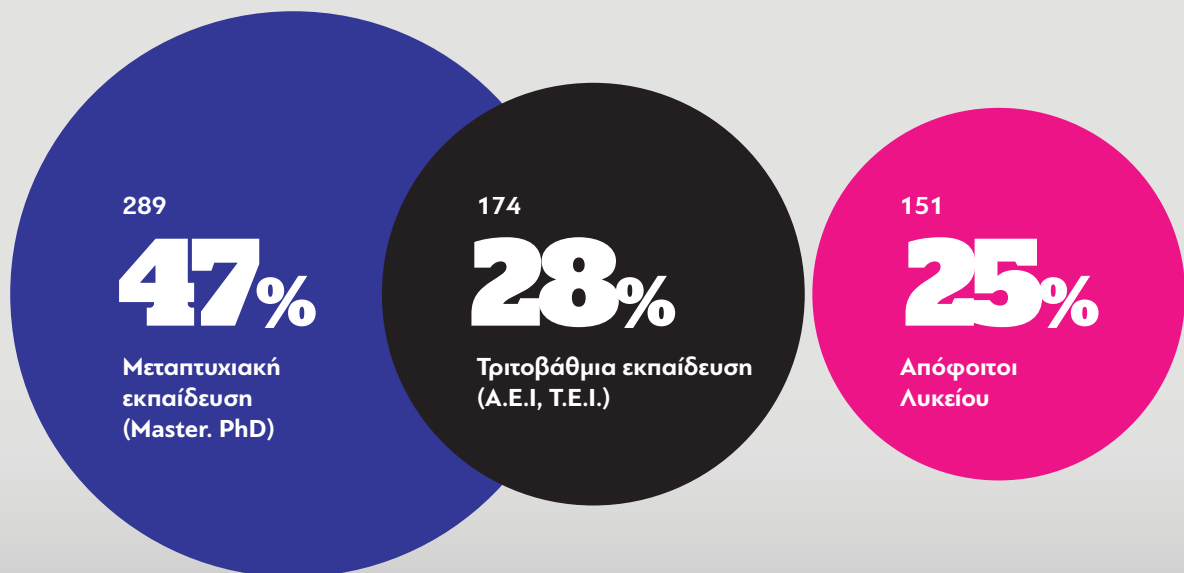
\* Οι διευθυντικές θέσεις περιλαμβάνουν τους Διευθυντές των Καταστημάτων, τους Διευθυντές και Υποδιευθυντές των Κεντρικών Μονάδων και τα Μέλη της Ανώτατης Διοίκησης (Γενικούς Διευθυντές, Εντεταλμένους Γενικούς Διευθυντές, Διευθύνων Σύμβουλος).

\*\* Δεν περιλαμβάνονται στοιχεία για την Alpha Bank London.

### Ηλικιακή Κατανομή Προσωπικού της Alpha Bank σε Διευθυντικές Θέσεις στις 31.12.2020



### Μορφωτικό επίπεδο Προσωπικού της Alpha Bank σε Διευθυντικές Θέσεις



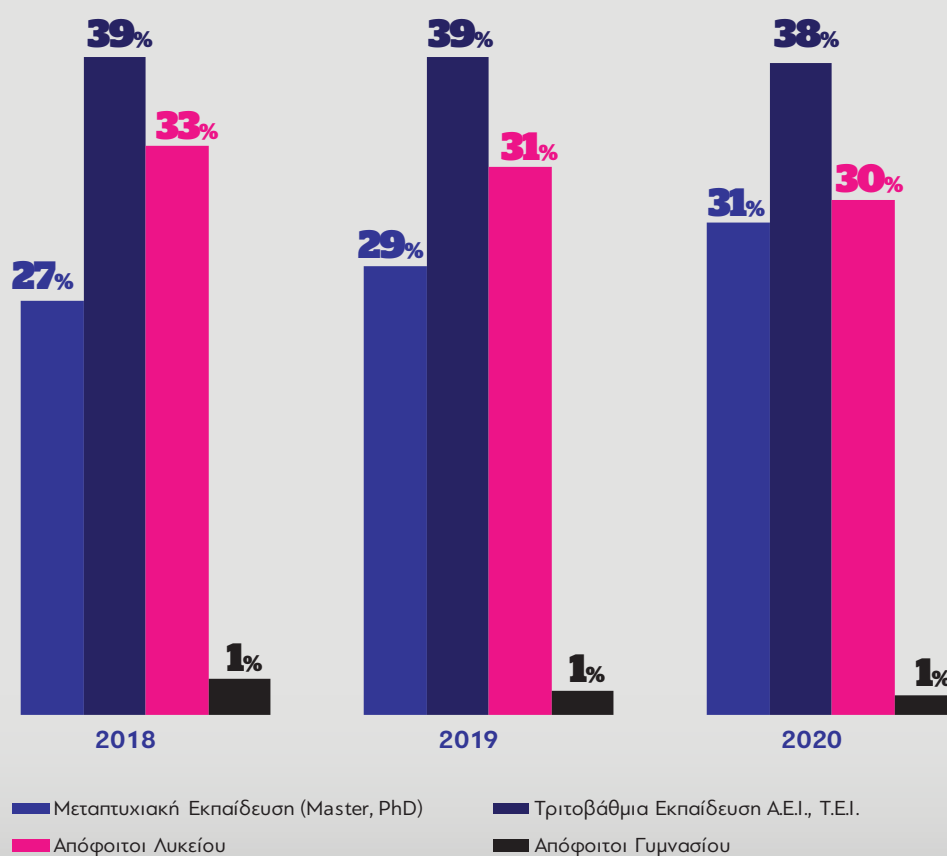


## ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Με την εκπαίδευση διασφαλίζεται η κάλυψη των εκπαιδευτικών αναγκών του Προσωπικού, ώστε να μην ανακύπτουν κενά ή αδυναμίες και να επιτυγχάνεται επαγγελματική ανάπτυξη. Τα επαγγελματικά προγράμματα διαμορφώνονται σύμφωνα με τις ανάγκες του Ομίλου και καλύπτουν τομείς γνώσεων, δεξιοτήτων, εμπειριών ή ακόμη και προσωπικών ικανοτήτων, ώστε οι Εργαζόμενοι να αποδίδουν στο μέγιστο των ικανοτήτων τους. Με τον σχεδιασμό και την υλοποίηση κατάλληλων προγραμμάτων, η Εκπαίδευση μεριμνά για την

αντιμετώπιση των αδυναμιών και για την περαιτέρω ενίσχυση των ισχυρών σημείων της επαγγελματικής επάρκειας του Προσωπικού του Ομίλου. Κατά το έτος 2020, η Τράπεζα συνέχισε το πρόγραμμα εκπαιδύσεων προσαρμοσμένο, πάντα, στα νέα δεδομένα και στις νέες απαιτήσεις λόγω της κατάστασης που προκλήθηκε από την πανδημία του COVID-19, αναπροσαρμόζοντας τόσο τον προϋπολογισμό της, όσο και τον τρόπο υλοποίησης των εκπαιδύσεων.

### Εξέλιξη μορφωτικού επιπέδου Εργαζομένων της Alpha Bank



Κατά τη διάρκεια του έτους, με στόχο την κάλυψη εξειδικευμένων αναγκών, σχεδιάστηκαν, διοργανώθηκαν και υλοποιήθηκαν διαδικτυακά ή μέσω e-learning, οι ακόλουθες εκπαιδεύσεις:

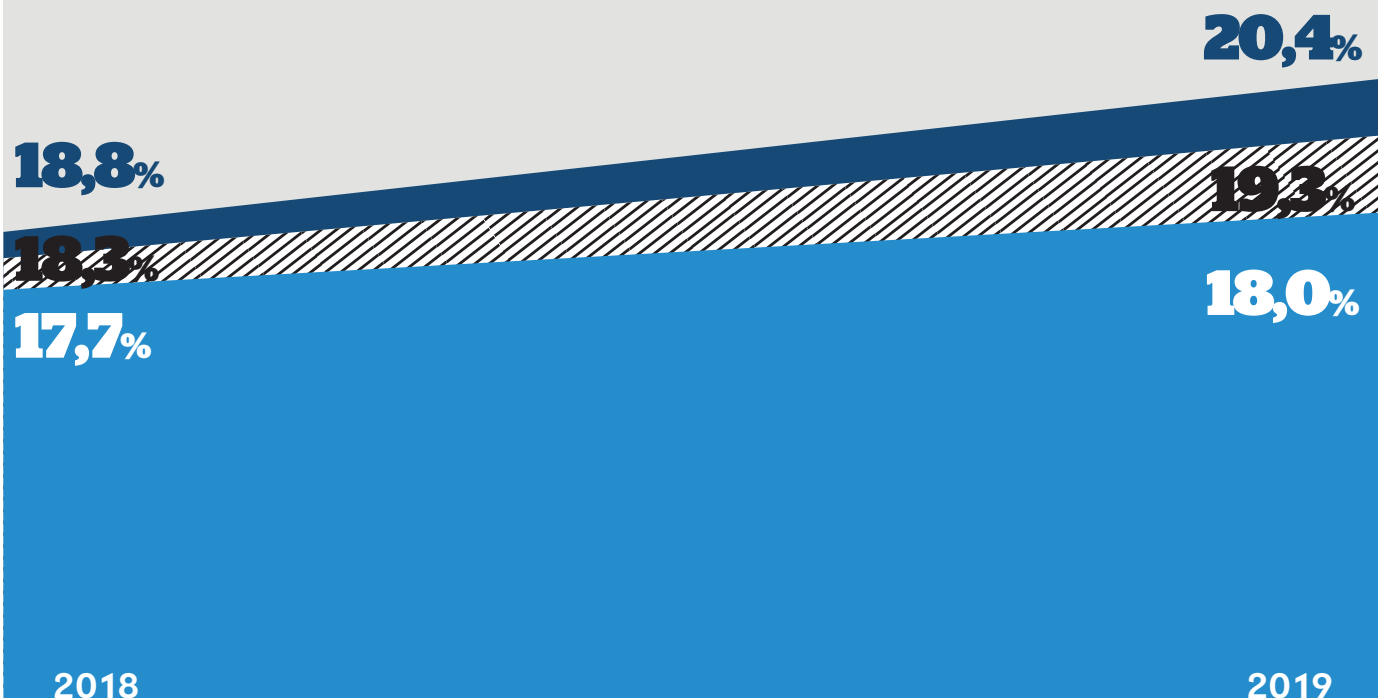
- **“Train the virtual trainer”**: Το πρόγραμμα απευθυνόταν σε Στελέχη Κεντρικών Υπηρεσιών, τα οποία καλούνται συχνά να παρουσιάσουν εξειδικευμένα θέματα αρμοδιότητάς τους, με σκοπό την περαιτέρω εξοικείωσή τους με τις virtual εκπαιδευτικές μεθόδους.
- **“Digital Leadership: Managing Remote Teams”**: Το πρόγραμμα απευθυνόταν σε Διευθυντές και Υποδιευθυντές Διευθύνσεων, με σκοπό τη διεύρυνση των γνώσεών τους σχετικά με τη διοίκηση απομακρυσμένων ομάδων.
- E-learning προγράμματα και πιστοποιήσεις σχετικά με το **“Business Continuity Management”, όπως Business Continuity ISO 22301 Fundamentals και Crisis Management Fundamentals**.
- E-learning εκπαίδευση με θέμα **“Πλαίσιο Κυβερνοασφάλειας και Ασφαλείας Πληροφοριών Ομίλου”**.
- E-learning εκπαίδευση με τίτλο **“GDPR – Εγρήγορση”**, σε συνέχεια της εφαρμογής του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων (GDPR).
- Η υλοποίηση του δεύτερου κύκλου του εξειδικευμένου προγράμματος **“Business Analytics and Big Data”**, σε συνεργασία με το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών (ΟΠΑ), το οποίο οδηγεί στη λήψη πιστοποίησης. Το Πρόγραμμα είναι διαρθρωμένο σε 13 εκπαιδευτικές ενότητες και έχει σκοπό την παροχή γνώσεων και πρακτικών δεξιοτήτων σε έργα επιχειρηματικής αναλυτικής και μεγάλων δεδομένων. Η τελική επιλογή των 16 υποψηφίων έγινε από το Πανεπιστήμιο αναλόγως

των τυπικών προσόντων (γνωστικό- μορφωτικό υπόβαθρο στην πληροφορική, μηχανική, στις θετικές επιστήμες και στη διοικητική επιστήμη καθώς και γνώση προγραμματισμού), αλλά και μέσω της διαδικασίας της ατομικής συνέντευξης.

- **“Microsoft Teams”**: Το Πρόγραμμα στοχεύει στην εξοικείωση των συμμετεχόντων με το συγκεκριμένο εργαλείο, στο πλαίσιο των αναγκών που προέκυψαν λόγω της απομακρυσμένης εργασίας.
- **“LinkedIn Video Microlearning”**: Στην ενότητα της Εκπαίδευσης στο Alpha Bank Intranet συγκεντρώθηκε μία σειρά προγραμμάτων “Microlearning”, τα οποία προσφέρονταν δωρεάν σε όλους από το LinkedIn. Τα νέα μαθήματα αφορούσαν στις ενότητες: α) Προσωπική Ανάπτυξη (Personal development), β) Αποτελεσματική Ηγεσία (Effective Leadership) και γ) Πωλήσεις (Sales).

Επιπλέον, πραγματοποιήθηκε μία σειρά προγραμμάτων που σχετίζονται με το **Κανονιστικό Πλαίσιο**, μεταξύ των οποίων:

- Δοκιμασία κατανόησης στη θεματική ενότητα **AML/CFT** για τους Λειτουργούς της Τράπεζας που έχουν ορισθεί Υπεύθυνοι AML, με σκοπό την επικαιροποίηση των γνώσεών τους σε θέματα Ξεπλύματος Χρήματος και Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας.
- Δοκιμασία κατανόησης στη θεματική ενότητα **Regulatory Compliance** για Εργαζόμενους των Κεντρικών Υπηρεσιών, με σκοπό την επικαιροποίηση των γνώσεών τους.
- Διαδικτυακό σεμινάριο **“Ευαισθητοποίηση σε Θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης”**, με σκοπό την ενημέρωση Στελεχών των Κεντρικών Υπηρεσιών σχετικά με Θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης.



- Διαδικτυακό σεμινάριο με θέμα **“Τραπεζικό Απόρρητο”**, με σκοπό την ενημέρωση των Υπεύθυνων Λειτουργιών- Εργασιών (ΥΛΕ) των Καταστημάτων σχετικά με το Τραπεζικό Απόρρητο.
  - Σεμινάριο με θέμα **“Υπεύθυνος AML- Σύστημα SIRON”** (διαδικτυακά και διά ζώσης), με σκοπό την ενημέρωση των Υπευθύνων για το Ξέπλυμα Χρήματος, σχετικά με τις ευθύνες και τις υποχρεώσεις των Τραπεζικών Ιδρυμάτων απέναντι στους Πελάτες, καθώς και την εκπαίδευση στο σύστημα SIRON.
- Αντίστοιχα εκπαιδευτικά προγράμματα πραγματοποιήθηκαν, το 2020, και σε επίπεδο Ομίλου. Συγκεκριμένα, υλοποιήθηκαν σεμινάρια και e-learning εκπαιδεύσεις που συνδέονται με τη θεματική ενότητα **AML/CFT** και συγκεκριμένα, την εφαρμογή του **Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων (GDPR)**, αλλά και με την εφαρμογή του ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου.

#### Συμμορφώσεις της Διεύθυνσης Εκπαίδευσης

Όσον αφορά στην προβλεπόμενη συμμόρφωση των Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων:

- Για την ανανέωση της ισχύος των πιστοποιητικών καταλληλότητας στην άσκηση των **τραπεζοασφαλιστικών εργασιών**, όπως προβλέπει το κανονιστικό πλαίσιο της Τράπεζας της Ελλάδος,

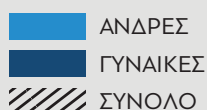
ολοκληρώθηκε επιτυχώς η διεξαγωγή τους για περίπου 1.900 Πιστοποιημένους Υπαλλήλους της Τράπεζας, μετά από σχετική έγκριση της αρμόδιας εποπτικής αρχής. Ειδικότερα, το 2020, ανανεώθηκαν οι πιστοποιήσεις 1.888 Στελεχών της Τράπεζας (Ποσοστό συμμόρφωσης 98%).

- Για την ανανέωση της ισχύος Πιστοποιητικών στην **παροχή επενδυτικών υπηρεσιών**, η προετοιμασία των Στελεχών έγινε μέσω εγκεκριμένου από την Τράπεζα της Ελλάδος και την Επιτροπή της Κεφαλαιαγοράς e-learning Σεμιναρίου Επιμόρφωσης, του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών. Το ποσοστό επιτυχίας των Στελεχών της Τράπεζας, που συμμετείχαν στις εξετάσεις, ανήλθε στο 93%.

#### Συμμετοχές σε Εκπαιδευτικά Προγράμματα

Το 2020, πραγματοποιήθηκαν **27.514** συμμετοχές Εργαζομένων της Alpha Bank σε εκπαιδευτικά προγράμματα, ενώ εκπαιδεύθηκαν **5.909** άτομα. Οι ώρες (ανθρωποώρες) εκπαίδευσης ανήλθαν σε **53.777 (22.608** για τους άνδρες και **31.169** για τις γυναίκες). Υπολογίζεται ότι ο μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης, ανά Εργαζόμενο της Τράπεζας, ανήλθε σε **8,5** ώρες. Από το σύνολο των συμμετοχών σε εκπαιδεύσεις, οι **27.259 (99%)** αφορούσαν στις συμμετοχές Εργαζομένων του Λογιστικού Κλάδου της Alpha Bank.

## Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά Εργαζόμενο της Alpha Bank



Οι ανθρωποώρες εκπαίδευσης για το σύνολο του Προσωπικού της Alpha Bank και των Τραπεζών του εξωτερικού ανήλθαν σε 134.721 (37.371 για τους άνδρες και 97.350 για τις γυναίκες) και ο μέσος όρος, ανά Εργαζόμενο, σε 14,5 ώρες. Το συνολικό ποσό που δόθηκε από την Alpha Bank και τις Τράπεζες του εξωτερικού για την εκπαίδευση των Εργαζομένων ξεπερνά τα Ευρώ 1.268 εκατ.

8,9%

8,5%

8,0%

2020

## Συμμετοχές σε εκπαιδευτικά προγράμματα το 2020

	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΑΝΔΡΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ
ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ ΚΛΑΔΟΥ	6.703	4.607	<b>11.310</b>
ΣΤΕΛΕΧΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ ΚΛΑΔΟΥ	8.206	6.563	<b>14.769</b>
ΑΝΩΤΕΡΑ ΣΤΕΛΕΧΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ ΚΛΑΔΟΥ	435	745	<b>1.180</b>
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΛΟΙΠΩΝ ΚΛΑΔΩΝ	99	156	<b>255</b>

# 44%

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

23.873,5

Κατανομή ανθρωποωρών  
εκπαίδευσης ανά κατηγορία  
εκπαιδευτικών  
προγραμμάτων\*

\*Για εκπαιδευτικά προγράμματα  
που διεξήχθησαν εντός της Τράπεζας.

# 53.777

Ανθρωποώρες

# 2%

Αρχική - Γενική  
Εκπαίδευση

1.060

# 26%

Εκπαιδευτικά προγράμματα  
σχετικά με τους Ιδιώτες-  
Πελάτες

13.917

# 11%

Εκπαιδευτικά προγράμματα  
σχετικά με τις Επιχειρήσεις-  
Πελάτες

5.859

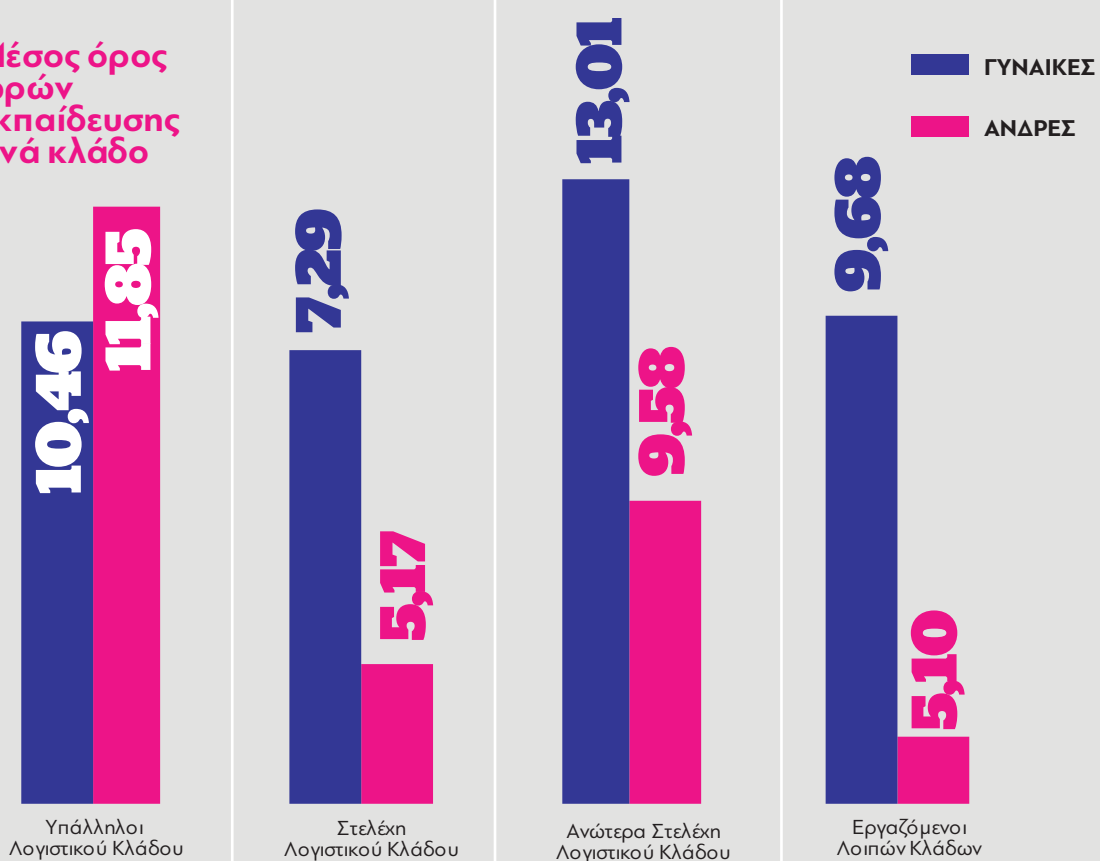
# 17%

Εκπαιδευτικά  
προγράμματα  
διοικητικής

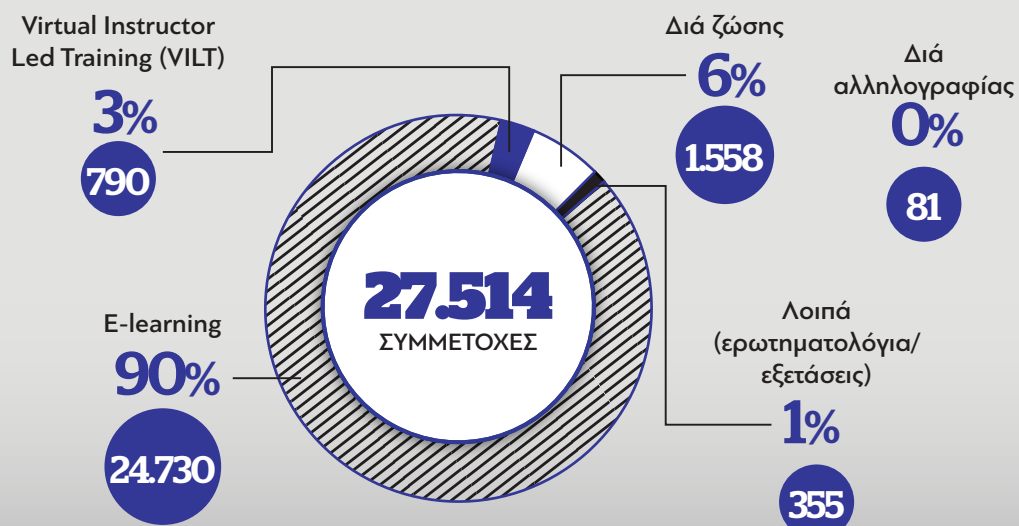
9.067,5



Μέσος όρος  
ωρών  
εκπαίδευσης  
ανά κλάδο



Κατανομή συμμετοχών εκπαίδευσης  
ανά μορφή εκπαιδευτικών προγραμμάτων\*



### Κέντρα Ανάπτυξης

Η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού, λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαίτερες συνθήκες εργασίας που δημιούργησε η πανδημία του COVID-19, διεξήγαγε περιορισμένο αριθμό Κέντρων Ανάπτυξης στην αρχή του έτους 2020, καθώς για τη διεξαγωγή τους απαιτείται φυσική παρουσία των συμμετεχόντων. Ωστόσο, στο πλαίσιο επαναπροσδιορισμού των δράσεων ανάπτυξης και ανάδειξης Εργαζομένων, η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού ξεκίνησε τον σχεδιασμό ενός νέου συστήματος εντοπισμού, ανάπτυξης και διατήρησης των ταλαντούχων Εργαζομένων στην Τράπεζα.

### Εσωτερικό Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα

Συνεχίστηκε και κατά τη διάρκεια του 2020, 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 μήνες και αντικείμενο τη Νομισματική-Τραπεζική-Χρηματοοικονομική. Στο Πρόγραμμα συμμετείχαν 17 Εργαζόμενοι της Τράπεζας.

## 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 μέσα από αναφορές που λαμβάνονται από τις αρμόδιες εταιρείες 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. 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:

- Έλεγχο, σε μηνιαία βάση, της τήρησης των επισκέψεων και ελέγχων των Ιατρών Εργασίας και Τεχνικών Ασφαλείας, μέσω αναφορών από τη συνεργαζόμενη εταιρεία ΕΞ.Υ.Π.Π.
- Έλεγχο των Βιβλίων Γραπτών Υποδείξεων με τις επισκέψεις και τις παρατηρήσεις, σε συνεργασία με την κάθε Μονάδα και λήψη μέριμνας από τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού και τη Διεύθυνση Προμηθειών, Περιουσίας και Ασφαλείας για οποιεσδήποτε διορθώσεις ή βελτιώσεις.
- Ανάλυση των κινδύνων υγείας και ασφαλείας, στο πλαίσιο της ετήσιας Αυτοαξιολόγησης Λειτουργικών Κινδύνων (Risk Control Self-Assessment - RCSA) των Μονάδων.
- Ορισμό 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 Ασφάλειας 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.
- Κατάρτιση 160 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, επί σειρά ετών, παρακολουθεί σε επιλεγμένα σημεία, πανελλαδικά, στο Δίκτυο Καταστημάτων και Κτιρίων της, την ποιότητα των βιολογικών παραγόντων, μεταξύ των οποίων, την ποιότητα των υδάτων και του αέρα, το μικροβιακό φορτίο και τον θόρυβο. Σε συνεργασία με εξειδικευμένα χημικά εργαστήρια γίνεται, κάθε χρόνο, δειγματοληψία (περίπου 150 δείγματα) από όλο το κτιριακό απόθεμα της Τράπεζας, με κυκλική εναλλαγή των σημείων αυτών, κάθε έτος. Αν και εφόσον παρουσιαστούν αστοχίες και υπερβάσεις των επιτρεπτών ορίων, η Τράπεζα αναλαμβάνει δράση, με στόχο την άμεση αποκατάσταση του προβλήματος. Με αυτήν τη διαδικασία η Τράπεζα διασφαλίζει υγιεινές συνθήκες στους χώρους εργασίας, για όλους τους Εργαζόμενους της.

Τέλος, για την καθημερινή φροντίδα της υγείας των Εργαζομένων της, η Τράπεζα απασχολεί σε μόνιμη βάση δύο Ιατρούς, τους οποίους μπορούν να επισκεφθούν οι ενδιαφερόμενοι στα πλήρως εξοπλισμένα Ιατρεία που λειτουργούν καθ' όλη τη διάρκεια του ωραρίου εργασίας. Κατά το 2020, τους Ιατρούς της Τράπεζας επισκέφθηκαν περισσότεροι από 1.500 Εργαζόμενοι. Στήριξαν επίσης ενεργά την καθημερινή και συνεχή ενημέρωση των Εργαζομένων σε όλη τη διάρκεια της πανδημίας του COVID-19, συντάσσοντας λεπτομερείς οδηγίες πρόληψης και προφύλαξης αλλά και παρέχοντας τηλεφωνική υποστήριξη στο σύνολο του Προσωπικού.

Δείκτες για την Υγεία και για την Ασφάλεια	Αριθμός περιστατικών			Απολεσθείσες ημέρες λόγω αυτών των περιστατικών		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Αριθμός τραυματισμών <sup>1</sup>	2	1	1	130	1	45
Αριθμός θανάτων	0	0	0	0	0	0
Λοιπές ασθένειες <sup>2</sup>	4.324	3.925	2.820	40.236	38.613	30.012
Δείκτης απουσιών <sup>3</sup> (AR)	2,03%	2,22%	1,89%			

<sup>1</sup> Εξαιρούνται συμβάντα που προκλήθηκαν από παθολογικά αίτια.

<sup>2</sup> Δεν περιλαμβάνονται οι άδειες τοκετού.

<sup>3</sup> Ος δείκτης απουσιών ορίζεται ο συνολικός αριθμός των απολεσθεισών ημερών προς το γινόμενο του συνολικού αριθμού των Εργαζομένων με το σύνολο των εργασιμών ημερών κατά τη διάρκεια του έτους.

Στο σύνολο των Τραπεζών του Ομίλου Alpha Bank στο εξωτερικό για το 2020 (στην Κύπρο, στη Ρουμανία, στην Αλβανία και στο Ηνωμένο Βασίλειο) δεν καταγράφηκε κανένας τραυματισμός ή θάνατος.

### 6.3 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ, ΠΑΡΟΧΕΣ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ

#### ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Η Alpha Bank, γνωρίζοντας πόσο καταλυτικής σημασίας είναι η αμφίδρομη επικοινωνία με τους Εργαζομένους της για τη βελτίωση των εργασιακών σχέσεων και της καθημερινότητας όλων, δημιούργησε μία διαδραστική πλατφόρμα ενημέρωσης των Εργαζομένων σχετικά με την πανδημία του COVID-19 και ανέπτυξε μία σειρά δράσεων σχετικά με εκπαιδεύσεις για τη διευκόλυνση της εργασίας από το σπίτι αλλά και συμβουλές για την υγεία, τη φυσική κατάσταση, την προσωπική ανάπτυξη καθώς και δωρεάν πρόσβαση σε δράσεις Πολιτισμού. Επιπλέον, στην Τράπεζα υπάρχουν και άλλα δίκτυα επικοινωνίας.

Ενδεικτικά αναφέρονται:

- Ηλεκτρονικό δίκτυο εσωτερικής επικοινωνίας “Alpha Bank Intranet”, το οποίο έχει κύριο στόχο να υποστηρίξει αποτελεσματικά την καθημερινή εργασία και τις ανάγκες εσωτερικής επικοινωνίας και ενημέρωσης του Προσωπικού, ενώ παρέχει άμεση και επικαιροποιημένη πληροφόρηση για ένα μεγάλο εύρος εργασιακών και τραπεζικών θεμάτων.
- Μηνιαία, δίγλωσση, ηλεκτρονική έκδοση εσωτερικής επικοινωνίας με τίτλο “Μαζί”, η οποία έχει ενημερωτικό περιεχόμενο και καλύπτει τις σημαντικότερες εξελίξεις και γεγονότα 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. Λόγω της πανδημίας του COVID-19 και της απαγόρευσης ταξιδιών, πραγματοποιήθηκε μικρός αριθμός επισκέψεων κατά τη διάρκεια του 2020.

#### Εξυπηρέτηση και Αναβάθμιση Υπηρεσιών

Η Τράπεζα στοχεύει στον περαιτέρω εκσυγχρονισμό των λειτουργιών, την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών και τη βελτίωση της “εμπειρίας” του χρήστη, αξιοποιώντας τη σχετική τεχνογνωσία, την τεχνολογία και τα διαθέσιμα συστήματα.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι τόσο οι ειδικές συνθήκες που διαμόρφωσε η πανδημία του Covid-19, όσο και οι απαιτήσεις που προέκυψαν λόγω του έργου μεταβίβασης της δραστηριότητας διαχείρισης Μν Εξυπηρετούμενων Δανείων στη Cepal Hellas, διαμόρφωσαν την ανάγκη για επιπλέον στόχους και ενέργειες, μεταξύ των οποίων:

- Εφαρμογή “Προσωρινές Μεταβολές Μονάδων”
- Εφαρμογή “Διαχείριση Οργανωτικής Δομής”
- “Ηλεκτρονική Χορήγηση Βεβαιώσεων”
- Εφαρμογή “Ενημέρωσης Προσωπικών Στοιχείων”

Επιπλέον, σε συνεργασία με τις αρμόδιες Μονάδες Πληροφορικής, η Τράπεζα προχώρησε στην αναβάθμιση του Πληροφοριακού Συστήματος Ανθρώπινου Δυναμικού καθώς και του Συστήματος Μισθοδοσίας.

#### Έρευνα για τις Επιπτώσεις των Νέων Συνθηκών λόγω COVID-19

Το 2020, πραγματοποιήθηκε έρευνα για τις επιπτώσεις των νέων συνθηκών λόγω COVID-19 στους Εργαζομένους της Τράπεζας. Η συμμετοχή των Εργαζομένων που κλήθηκαν να συμμετάσχουν στην έρευνα έφτασε το 59%, σε σύνολο 7.118 που προσκλήθηκαν.

Η Έρευνα είχε σκοπό να αναδείξει τις επιπτώσεις των νέων συνθηκών στους Εργαζομένους. Τα αποτελέσματά της αξιοποιήθηκαν από την Alpha Bank, προκειμένου να λάβει σχετικές αποφάσεις για τις απαραίτητες ενέργειες διευκόλυνσης των Εργαζομένων.

#### Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων

Κατά τη διάρκεια του 2020, η Alpha Bank Romania, η Alpha Bank Albania και η Alpha Bank London προχώρησαν, σε συνεργασία με την εταιρία Glint, σε έρευνες ικανοποίησης των Εργαζομένων τους, με σκοπό να αξιολογηθεί η σχέση της Τράπεζας με τους Εργαζομένους της. Ενδεικτικά, αναφέρεται ότι η συνολική βαθμολογία της δέσμευσης των Εργαζομένων της Ρουμανίας και της Αλβανίας ανήλθε σε 70% και 74% αντίστοιχα.

#### Αμοιβές και Παροχές Εργαζομένων

Προτεραιότητα για την Alpha Bank αποτελεί η σωστή και δίκαιη αμοιβή του Προσωπικού, η οποία διέπεται από διαφάνεια και εξασφαλίζει την εσωτερική ισορροπία.

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.

Επιπρόσθετα, βασικές παράμετροι διαμόρφωσης της αμοιβής είναι η βαρύτητα της θέσης εργασίας, η συστηματική αξιολόγηση της απόδοσης καθώς και οι βέλτιστες πρακτικές και τάσεις που επικρατούν στην αγορά εργασίας, σε συνδυασμό με τις εσωτερικές ανάγκες της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου. Στο πλαίσιο σύνδεσης των αμοιβών με την απόδοση των Εργαζομένων και συγκεκριμένα, την επιβράβευση των Εργαζομένων που συνεισέφεραν στην επίτευξη σημαντικών αποτελεσμάτων και για το έτος 2020 και εντός του εγκεκριμένου πλαισίου μεταβλητών αποδοχών, η Τράπεζα υλοποίησε με επιτυχία δύο

σχήματα μεταβλητών αποδοκών, 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 5 μισθών, με συγκεκριμένους όρους και προϋποθέσεις, βάσει των προβλεπόμενων από τις Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας.

Η Τράπεζα και οι Εταιρείες του Ομίλου συμμετέχουν, κάθε χρόνο, σε έρευνες αμοιβών και παροχών που διεξάγονται από εταιρείες Συμβούλων, με σκοπό την προσέλκυση και τη διατήρηση του ανθρώπινου δυναμικού που έχει τις κατάλληλες ικανότητες, δεξιότητες, εμπειρίες και συμπεριφορές που χρειάζεται ο Όμιλος, διασφαλίζοντας έτσι το ανταγωνιστικό του πλεονέκτημα.

#### **Υποστήριξη για τον Εργαζόμενο και για την Οικογένειά του**

Η Alpha Bank, αναγνωρίζοντας τη σημασία και τη συμβολή του Ανθρώπινου Δυναμικού στην επιτυχή αντιμετώπιση των εκάστοτε συνθηκών, παρέχει 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
  - Ομαδικό Εξωνοσοκομειακό Πρόγραμμα Προσωπικού
  - Ομαδικό Αποταμιευτικό Πρόγραμμα Προσωπικού
- Επιπλέον, η Τράπεζα παρέχει διευκολύνσεις για τους γονείς όπως:

• **Επίδομα τοκετού:** Το 2020, η Τράπεζα χορήγησε επίδομα τοκετού (Ευρώ 2.000) σε 267 Εργαζόμενους, το συνολικό ύψος του οποίου ανήλθε σε Ευρώ 378.804.

• **Χορήγηση μειωμένου ωραρίου:** Το 2020, χορηγήθηκε σε 173 Εργαζόμενους, σύνολο 12.858 ημερών. Επίσης, από την αρχή του έτους δόθηκαν 16.186 ημέρες αδειας τοκετού, σε 218 μπότερες-Εργαζόμενες.

#### **• Κάλυψη δαπάνης βρεφονηπιακού σταθμού:**

Το 2020, έλαβαν το βρεφονηπιακό επίδομα (Ευρώ 320), συνολικά, 1.366 Εργαζόμενοι για συνολικά, 1.686 τέκνα.

Επιπλέον, 36 Εργαζόμενοι με, συνολικά, 41 τέκνα, έλαβαν το επίδομα φύλαξης τέκνων κατ' οίκον.

#### **• Χορήγηση ειδικών χρηματικών παροχών για τα τέκνα των Εργαζομένων.**

#### **• Χορήγηση επιταγής (Ευρώ 1.000) για την απόκτηση τρίτου τέκνου και άνω.**

Επιπρόσθετα, η Τράπεζα σχεδίασε, το 2020, το πρόγραμμα **“Summer Youth Digital Lab”**, ένα πρόγραμμα μαθητείας για τα παιδιά των Εργαζομένων, με σκοπό την εκπαίδευσή τους σε πραγματικές συνθήκες εργασίας και την ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων, μέσα από την απασχόλησή τους στο Δίκτυο Καταστημάτων. 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 μνηιαίο προνοιακό επίδομα, σε Εργαζόμενους και σε συνταξιούχους, οι οποίοι αντιμετωπίζουν θέματα, είτε νεφροπάθειας είτε τυφλότητας.

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

Το 2021 αναμένεται να είναι για την Τράπεζα ένα ορόσημο για την πρόοδο σε έργα στρατηγικής σημασίας που τη μετασχηματίζουν σε έναν πόλο έλξης αλλά και προσφοράς προς τους Εργαζόμενους. Δημιουργώντας έναν πιο στρατηγικό ρόλο του Ανθρώπινου Δυναμικού μέσα στον Οργανισμό, εμπλουτίζοντας το έμψυχο δυναμικό και ενισχύοντας τις δομές της, η Alpha Bank στοχεύει να είναι σε θέση να προσφέρει βελτιωμένες υπηρεσίες προς τους Εργαζόμενους σε όλο το εύρος της εμπειρίας τους μέσα στην Τράπεζα.

# 2018

# 2019

Σταδιακή αντικατάσταση, σύμφωνα και με τις δυνατότητες του προϋπολογισμού, παλαιών ενεργαβόρων συστημάτων κλιματισμού με συστήματα γέας 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

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 Κτίρια της Τράπεζας

# 7. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

## 2020

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

Ολοκλήρωση της τοποθέτησης κάδων ανακύκλωσης λαμπτήρων φωτισμού και φωτιστικών σωμάτων σε όλα τα Καταστήματα και Κτίρια της Τράπεζας, σε ποσοστό 99%

Εγκατάσταση των δύο πρώτων σταθμών ηλεκτρικής φόρτισης οχημάτων, σε δύο κεντρικά Κτίρια, με δυνατότητα ταυτόχρονης φόρτισης 18 και 7 οχημάτων, αντίστοιχα

Βελτίωση του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης κατά ISO 14001 με την ένταξη νέων προγραμμάτων και μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος από τη λειτουργία της Τράπεζας.

Καταγραφή και υπολογισμός των συνολικών έμμεσων εκπομπών (score 3) που σχετίζονται με τις δραστηριότητες της Τράπεζας

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 Κτιρίων 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 έχει αναπτύξει σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14001.



## 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, φροντίζει τη διαθεσιμότητα των απαιτούμενων πόρων και υποστηρίζει τα άλλα διευθυντικά στελέχη της Τράπεζας, ώστε να αναλαμβάνουν ηγετικό ρόλο στους τομείς ευθύνης τους, με σκοπό την εξασφάλιση της σωστής λειτουργίας και της συνεχούς βελτίωσής 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 στη 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.

Στο πλαίσιο αυτό, η Alpha Bank, εντός του 2020, ξεκίνησε εργασίες για:

- Πιστοποίηση του συστήματος παρακολούθησης εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου και ετήσιας αναφοράς των εκπομπών, σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο ISO 14064-1:2018.
- Περιβαλλοντική πιστοποίηση κατά EMAS (Eco-Management and Audit Scheme), η οποία προϋποθέτει την ανάπτυξη και δημοσιοποίηση ετήσιας περιβαλλοντικής δήλωσης.

Οι παραπάνω δράσεις πιστοποίησης αναμένεται να ολοκληρωθούν έως το 2021 και θα συμβάλουν σημαντικά στη συστηματική παρακολούθηση των καταναλώσεων ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου αλλά και στην ενίσχυση της διαφάνειας και της υπευθυνότητας, την οποία η Τράπεζα επιδεικνύει απέναντι στο περιβάλλον και την κλιματική αλλαγή. 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 Κτίριά 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 2020, 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 59.630 MWh (215 TJ). Το 87,6% της ετήσιας κατανάλωσης ενέργειας προέρχεται από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας.

#### Εξέλιξη κατανάλωσης ενέργειας

	2018	2019	2020
ΚΑΥΣΙΜΑ ΚΙΝΗΣΗΣ MWh	4.287	4.372	4.112
ΠΕΤΡΕΛΑΙΟ DIESEL Η/Ζ MWh	111	65	48
ΠΕΤΡΕΛΑΙΟ ΘΕΡΜΑΝΣΗΣ MWh	1.274	1.255	964
ΦΥΣΙΚΟ ΑΕΡΙΟ MWh	2.385	3.267	2.266
ΗΛΕΚΤΡΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ MWh	60.329	57.455	52.240
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>68.386</b>	<b>66.414</b>	<b>59.630</b>
ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ*	143	141	130



\*Κατανάλωση ενέργειας ανά Μ<sup>2</sup> (kWh/m<sup>2</sup>) δεν συμπεριλαμβάνεται η κατανάλωση ενέργειας για την κίνηση οχημάτων

## ΗΛΕΚΤΡΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ

Η Τράπεζα υπολογίζει την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας για όλα τα Κτίρια, Γραφεία και Καταστήματά της. Στον ανωτέρω πίνακα, τα σχετικά στοιχεία για το 2020 αφορούν σε μετρήσεις που έγιναν σε Κτίρια, 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 εφαρμοστέο και εφικτό) οι ακόλουθες βασικές αρχές:

- Συμπεριλαμβάνονται οι Εταιρείες του Ομίλου (π.χ. συστέγαση σε ίδια Κτίρια) καθώς και οι κοινόχρηστοι χώροι, οι κενοί χώροι, οι χώροι στάθμευσης και οι βοηθητικοί χώροι (π.χ. λόγω ιδιοκτησίας κτιρίου 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 ετήσιας κατανάλωσης για το 3% 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 m<sup>2</sup> χώρων.

Η Τράπεζα στις αρχές του έτους 2020, κατόπιν ηλεκτρονικής δημοπρασίας, άλλαξε πάροχο ηλεκτρικής ενέργειας και πλέον, προμηθεύεται το ηλεκτρικό ρεύμα από την εταιρία NRG Trading House A.E. Ο Διαχειριστής Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας και Εγγυήσεων Προέλευσης (ΔΑΠΕΕΠ) χορήγησε στην Τράπεζα Πιστοποιητικό Εγγύησης Προέλευσης της ηλεκτρικής ενέργειας, με το οποίο πιστοποιείται ότι το σύνολο της ηλεκτρικής ενέργειας, 52.684 MWh, που κατανάλωσε η Τράπεζα, για το έτος 2020, παράχθηκε από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας.

Η Τράπεζα παρακολουθεί τον δείκτη κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας ανά m<sup>2</sup> για διαφορετικού τύπου Κτίρια 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 2020, μέσα από σειρά κατάλληλων ενεργειών και δράσεων αλλά και εξαιτίας της πανδημίας του COVID-19, που είχε ως συνέπεια μεγάλο ποσοστό

των Εργαζομένων να εργάζεται εξ αποστάσεως, επιτεύχθηκε μείωση της συνολικής κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας κατά 9% σε σχέση με το 2019, απόδοση βελτιωμένη σε σχέση με τον στόχο (2%) που είχε τεθεί για το 2020.

Το 2020, η Τράπεζα εγκατέστησε φωτισμό LED σε 26 Καταστήματα και 3 Κτίριά της, με προοπτική την επέκταση του μέτρου σε περισσότερα σημεία παράλληλα με την πρόοδο της τεχνολογίας. Επιπρόσθετα, 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 15 Καταστήματα και 2 Κτίρια. Οι ανωτέρω ενέργειες έλαβαν χώρα είτε στο πλαίσιο γενικότερων ανακαινίσεων Καταστημάτων και Κτιρίων της Τράπεζας είτε σε μεμονωμένες περιπτώσεις αντικατάστασης μόνο του φωτισμού ή του κλιματισμού, όπου αυτό ήταν αναγκαίο.

Επιπλέον, η Τράπεζα κατά τη διάρκεια του έτους 2020, αντικατέστησε σε 12 Καταστήματα τον εσωτερικό φωτισμό των επιγραφών με αντίστοιχο τεχνολογίας LED. Στόχος είναι έως το τέλος του 2021 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, σύμφωνα και με την αντίστοιχη οδηγία που έχει αναπτύξει η Τράπεζα, στο πλαίσιο της εφαρμογής του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.

Σημειώνεται ότι η συνολική κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας για την Alpha Bank και τις Τράπεζες του Ομίλου στο εξωτερικό, για το 2020, ανέρχεται στις 83 GWh.

## Φυσικό Αέριο – Πετρέλαιο Θέρμανσης

Το 2020, παρατηρήθηκε σημαντική μείωση της συνολικής κατανάλωσης (MWh) φυσικού αερίου κατά 30%, η οποία οφείλεται, τόσο σε επεμβάσεις της Τράπεζας στον τρόπο λειτουργίας των εγκαταστάσεων φυσικού αερίου σε μεγάλα Κτίρια, όσο και στις ιδιαίτερες συνθήκες εργασίας (τηλεργασία) που προκάλεσε η πανδημία.

Επιπλέον, παρουσιάστηκε μικρή μείωση στην κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης. 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 30 ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη (H/Z) σε 25 κεντρικά Κτίρια και Καταστήματά της, για την αδιάλειπτη λειτουργία των Υψηρεϊών 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.

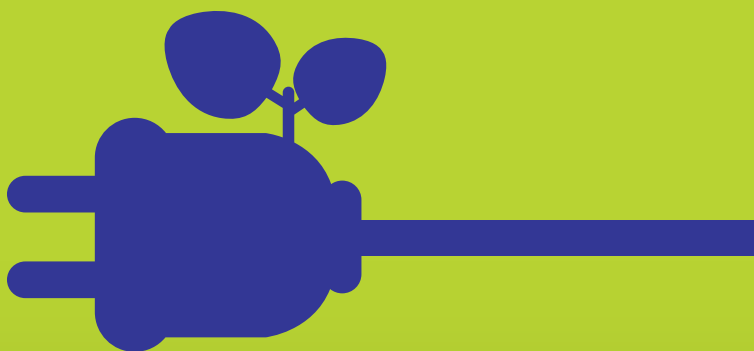
#### **Καύσιμα για τις Μετακινήσεις Ιδιόκτητων και Μισθωμένων Αυτοκινήτων**

Η Τράπεζα, για μέρος των μετακινήσεων που αφορούν σε λειτουργικές δραστηριότητες, χρησιμοποιεί ιδιόκτητα και μισθωμένα οχήματα. Στοχεύοντας στην πληρέστερη και ακριβέστερη παρακολούθηση και δημοσιοποίηση της επίδοσής της, πραγματοποιεί εκτίμηση της κατανάλωσης για το σύνολο των οχημάτων της. Το 2020, ο συνολικός αριθμός των οχημάτων της Τράπεζας ανήλθε στα 482. 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 2020, για το σύνολο των μετακινήσεων των οχημάτων της καταναλώθηκαν 224.901 lt βενζίνης και 205.717 lt πετρελαίου. Η κατανάλωση της ηλεκτρικής ενέργειας για την κίνηση των ηλεκτρικών οχημάτων της Τράπεζας συμπεριλαμβάνεται στην ποσότητα ηλεκτρικής ενέργειας που αναφέρεται παραπάνω.

Η Τράπεζα προχώρησε, κατά τη διάρκεια του έτους, στην εγκατάσταση των πρώτων σταθμών ηλεκτρικής φόρτισης οχημάτων σε κεντρικά Κτίριά της, με σκοπό τη σταδιακή απεμπλοκή της από τα ορυκτά καύσιμα για την κίνηση των οχημάτων. Συγκεκριμένα, στο Κεντρικό Κτιριακό Συγκρότημα, Σταδίου 40, κατασκευάστηκε σταθμός φόρτισης 18 οχημάτων και στο Κτίριο ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ, στον Πειραιά, σταθμός φόρτισης 7 οχημάτων. Προγραμματίζεται, εντός του 2021 και η κατασκευή σταθμών φόρτισης σε τρία επιπλέον Κτίρια της Τράπεζας.



## ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΕΡΙΩΝ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΘΕΡΜΟΚΗΠΙΟΥ ΚΑΙ ΛΟΙΠΩΝ ΑΕΡΙΩΝ

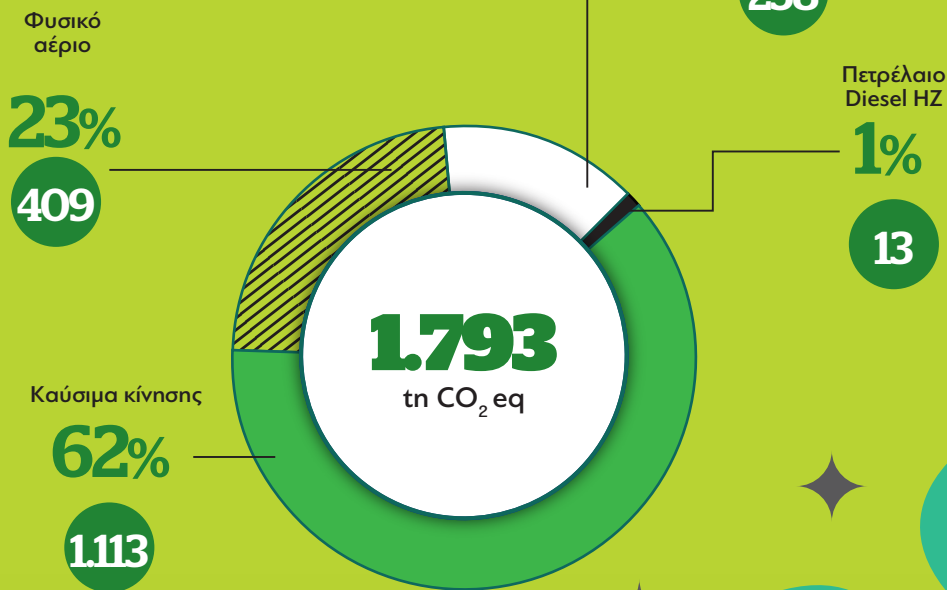
### Εκπομπές Αερίων Φαινομένου του Θερμοκηπίου από την Κατανάλωση Ενέργειας

Για το 2020, οι εκπομπές αερίων φαινομένου του θερμοκηπίου της Alpha Bank από τις ανωτέρω δραστηριότητες υπολογίζονται σε 34.431 tn CO<sub>2</sub> eq, εκ των οποίων το 95% (32.638 tn CO<sub>2</sub> eq) προέρχεται από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (έμμεσες εκπομπές – score 2) και το υπόλοιπο 5% (1.793 tn CO<sub>2</sub> 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 1.793 tn CO<sub>2</sub> eq.

### Εκπομπές Αερίων Φαινομένου του Θερμοκηπίου το 2020

Συνυπολογιζομένων των Εγγυήσεων Προέλευσης



Οι εκπομπές CO<sub>2</sub> από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας, φυσικού αερίου, πετρελαίου θέρμανσης, πετρελαίου (diesel) Η/Ζ και καυσίμων κίνησης (πετρέλαιο και βενζίνη) 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).

Για τη μετατροπή των εκπομπών CH<sub>4</sub> και N<sub>2</sub>O σε τόνους ισοδύναμου CO<sub>2</sub> έχουν χρησιμοποιηθεί οι τιμές του παγκόσμιου δυναμικού 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).



### Εξέλιξη εκπομπών Αερίων Φαινομένου του Θερμοκηπίου\*

Χωρίς τις Εγγυήσεις Προέλευσης

	2018	2019	2020
ΚΑΥΣΙΜΑ ΚΙΝΗΣΗΣ tn Co <sub>2</sub> eq	1.136	1.153	1.113
ΠΕΤΡΕΛΑΙΟ DIESEL Η/Ζ tn Co <sub>2</sub> eq	30	17	13
ΠΕΤΡΕΛΑΙΟ ΘΕΡΜΑΝΣΗΣ tn Co <sub>2</sub> eq	342	337	258
ΦΥΣΙΚΟ ΑΕΡΙΟ tnCo <sub>2</sub> eq	435	591	409
ΗΛΕΚΤΡΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ tn Co <sub>2</sub> eq	34.814	36.356	32.638
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>36.757</b>	<b>38.454</b>	<b>34.431</b>
ΕΞΕΛΙΞΗ ΕΚΠΟΜΠΩΝ ΑΕΡΙΩΝ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΘΕΡΜΟΚΗΠΙΟΥ	79	85	78

**Λοιπές Έμμεσες Εκπομπές Αερίων Φαινομένου του Θερμοκηπίου**

Η Alpha Bank ποσοτικοποιεί και παρακολουθεί τις λοιπές έμμεσες εκπομπές της (score 3), που αφορούν τις ακόλουθες δραστηριότητες:

- **Αγορές αγαθών και υπηρεσιών**
- **Καταναλώσεις καυσίμων**
- **Μεταφορά και διαχείριση αγαθών από και προς τις εγκαταστάσεις της μέσω στόλου οχημάτων που ανήκει σε εξωτερικούς προμηθευτές**
- **Διαχείριση ανακυκλώσιμων υλικών που συλλέγονται στο πλαίσιο της εφαρμογής του συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης**
- **Διαχείριση στερεών και υγρών αποβλήτων**
- **Επαγγελματικά αεροπορικά ταξίδια**
- **Μετακινήσεις εργαζομένων από και προς την εργασία τους**
- **Χρηματοδοτήσεις μέσω ιδίων κεφαλαίων (π.χ. μετοχές)**
- **Χρηματοδοτήσεις μέσω χορηγούμενων δανείων (π.χ. στεγαστικά δάνεια, επιχειρηματικά δάνεια κ.λπ.)**

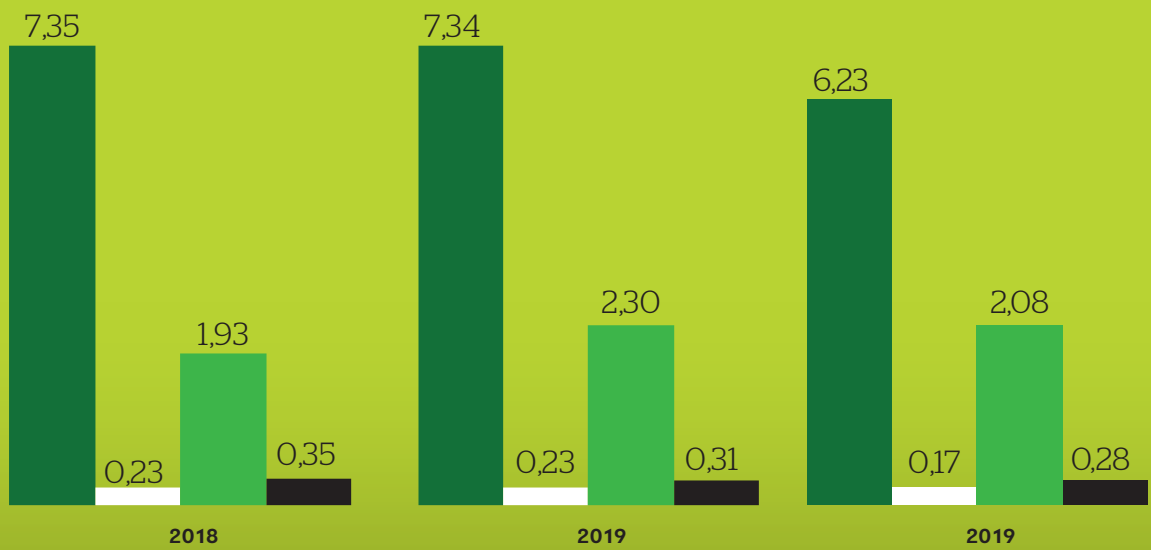
Ο υπολογισμός των έμμεσων εκπομπών (score 3) για τις περισσότερες από τις υπό εξέταση δραστηριότητες πραγματοποιείται με βάση τις κατευθυντήριες οδηγίες του προτύπου Greenhouse Gas Protocol Corporate and Accounting Standard (GHG Protocol). Ειδικά για τις χρηματοδοτήσεις χρησιμοποιείται η μεθοδολογική προσέγγιση που προτείνεται στον Τεχνικό Οδηγό “The Global GHG Accounting & Reporting for the Financial Industry Standard” του συνδέσμου χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials). Για τον υπολογισμό των εκπομπών Score 3 χρησιμοποιείται ένα σύνολο συντελεστών (συντελεστές ανθρακικού αποτυπώματος, συντελεστές εισροών-εκροών κ.λπ.) οι οποίοι συνδέονται με κάθε επιμέρους προϊόν ή υπηρεσία που εμπίπτει στις παραπάνω δραστηριότητες.

Ενδεικτικά, το 2020, οι συνολικές έμμεσες εκπομπές (score 3) της Τράπεζας από τις παραπάνω δραστηριότητες ανήλθαν σε **548.648 tn CO<sub>2</sub>**.

**Εκπομπές Λοιπών Αερίων από την Κατανάλωση Ενέργειας**

Για το 2020, οι εκπομπές των λοιπών αερίων (NOx, SOx, 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 6,23 tn NOx, σε 0,17 tn SOx, σε 2,08 tn VOC και σε 0,28 tn PM10. Για τον υπολογισμό χρησιμοποιήθηκαν οι σχετικοί συντελεστές εκπομπής από το [EMEP/EEA Air Pollutant Emission Inventory Guidebook 2013](#), ενώ οι εκπομπές SOx του πετρελαίου υπολογίστηκαν με βάση τη σχετική εθνική νομοθεσία.

**Εξέλιξη Εκπομπών Λοιπών Αερίων**



■ NOx (tn)    ■ SOx (tn)    ■ VOC (tn)    ■ PM10 (tn)

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

## 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 εξοπλισμού - retrofit), ενώ σε νέες εγκαταστάσεις, τα συστήματα κλιματισμού που τοποθετούνται, διαθέτουν οικολογικά ψυκτικά υγρά.

Προσθήκη ψυκτικών  
μέσων (kg)  
σε ψυκτικές εγκαταστάσεις  
της Alpha Bank το 2020

R-32	1
R-134A	93
R-407C	414
R-410A	297
R-422A	17
R-422D	101
R-438A	11

ΣΥΝΟΛΟ

**934**



Το 2020, η Τράπεζα συμπλήρωσε συνολικά 934 kg ψυκτικά υγρά σε συστήματα κλιματισμού (αναπλήρωση διαρροών). Η ποσότητα αυτή αντιστοιχεί σε εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου 1.841 kt CO<sub>2</sub> eq, οι οποίες αποτελούν το 5% του συνόλου των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (άμεσων και έμμεσων) από τη χρήση ενέργειας.

## ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟ ΤΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΟΥ ΑΠΟΤΥΠΩΜΑΤΟΣ

Στο πλαίσιο της προσπάθειας για την εξοικονόμηση ενέργειας και για τον περιορισμό των εκπομπών του διοξειδίου του άνθρακα, η Alpha Bank, πέραν των ενεργειών που αναφέρονται ανωτέρω, συνέχισε την πραγματοποίηση προγραμμάτων εξ αποστάσεως εκπαίδευσης. Επισημαίνεται πως η διεξαγωγή των Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων που αφορούν στην ανανέωση της ισχύος των πιστοποιητικών καταλληλότητας στην άσκηση των τραπεζοασφαλιστικών εργασιών στο τεθέν από την Τράπεζα της Ελλάδος κανονιστικό πλαίσιο, πραγματοποιείται μέσω μαθημάτων εξ αποστάσεως (e-learning) για περισσότερους από 1.800 Πιστοποιημένους Εργαζόμενους της Τράπεζας. Το 2020, 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 243 τόνοι χαρτιού**, ποσότητα που, για να παραχθεί, θα έπρεπε να κοπούν 4.127 δέντρα, και **αποφεύχθηκαν 23,67 tn CO<sub>2</sub>** που θα εκπέμπονταν για την ταχυδρομική αποστολή των έντυπων αντιγράφων στους Πελάτες. Επίσης, η Τράπεζα το 2020 συμμετείχε, για δωδέκατο συνεχές έτος, στη διεθνή πρωτοβουλία με τίτλο **“Όρα της Γης”** και έσβησε, για μία ώρα, τα φώτα στις Κεντρικές Κτιριακές Εγκαταστάσεις της στην Αθήνα, στη Θεσσαλονίκη, στην Πάτρα, στη Λάρισα, στην Κρήτη, στο Μουσείο Χαρτονομισμάτων Ιονικής Τραπεζής στην Κέρκυρα και στον Εκθεσιακό Πολιτιστικό Χώρο στο Ναύπλιο καθώς και στα Κεντρικά Κτίρια της Alpha Bank Romania, της Alpha Bank Cyprus, της Alpha Bank Albania και της Alpha Bank London. Τέλος, η Alpha Bank, σε συνεργασία με την BNP Paribas και την Reforest' Action, μία εταιρεία η οποία καλεί ιδιώτες και επιχειρήσεις να αναλάβουν δράση για την αναδάσωση, συμβάλλει στην φύτευση δέντρων. Συγκεκριμένα, για κάθε Ευρώ 1.000 που συλλέγει η Τράπεζα, 1 δένδρο θα φυτεύεται από την Reforest' Action, σε κάποιο δάσος της Ευρώπης.

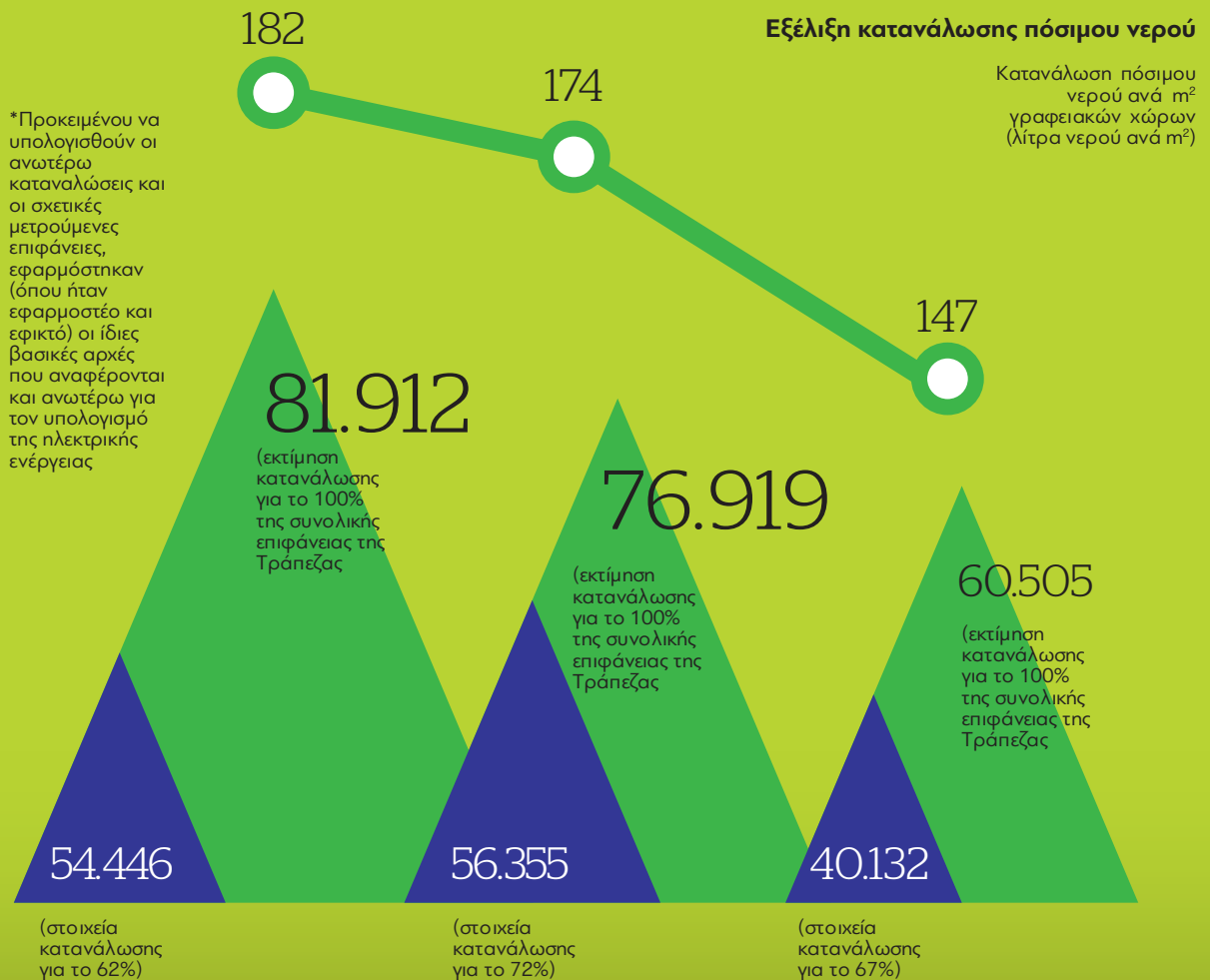
**7.2 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΛΟΙΠΩΝ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΩΝ ΕΠΙΠΤΩΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ALPHA BANK**

**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 Κτίρια και σε Καταστήματα της Τράπεζας καθώς και ανάγκες άρδευσης για πόσιμα κήπων, όπου αυτοί υφίστανται.



■ Εκτίμηση κατανάλωσης πόσιμου νερού (m<sup>3</sup>) στο συνολικό εμβαδόν της Τράπεζας      ■ Κατανάλωση πόσιμου νερού (m<sup>3</sup>)



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 Κτίρια, Γραφεία και Καταστήματά της, τα οποία καλύπτουν διαρκώς μεγαλύτερο εμβαδόν. Το 2020, η καταγραφή των στοιχείων της Τράπεζας πραγματοποιήθηκε στο 67% της συνολικής επιφάνειας, καθώς για 2 μεγάλα Κτίρια Διοίκησης της Τράπεζας δεν έχουν εκδοθεί λογαριασμοί ύδρευσης εντός του 2020. Ωστόσο, τα στοιχεία που καταγράφηκαν αφορούν σε περισσότερες Οργανωτικές Μονάδες από ό,τι το προηγούμενο έτος. Η Τράπεζα πραγματοποιεί εκτίμηση της κατανάλωσης νερού στο σύνολο της επιφάνειάς της. Από τα διαθέσιμα στοιχεία κατανάλωσης νερού στις κτιριακές υποδομές

υπολογίζεται η μέση ετήσια κατανάλωση νερού ανά μονάδα επιφάνειας σε Καταστήματα και σε Κτίρια Διοίκησης. Με βάση τους δύο αυτούς δείκτες και την επιφάνεια των αντίστοιχων κτιριακών υποδομών της Τράπεζας που δεν καλύπτονται από τους διαθέσιμους λογαριασμούς ύδρευσης, υπολογίζεται η κατανάλωση νερού για το σύνολο των υποδομών. Οι ποσότητες νερού που καταναλώθηκαν στους χώρους της Τράπεζας το 2020 ανήλθαν συνολικά σε 60.505 m<sup>3</sup>.

Η κατανάλωση ανά τετραγωνικό εμφανίζεται μειωμένη σε σχέση με το 2019 κατά 15,5% (λίτρα ανά m<sup>2</sup>), κάτι το οποίο οφείλεται εν μέρει στο καθεστώς τηλεργασίας λόγω της πανδημίας του αλλά και στην οργανωμένη προσπάθεια της Τράπεζας για τη συνετή χρήση και μείωση της κατανάλωσης υδάτινων πόρων.

### Χαρτί και Αναλώσιμα

Η Alpha Bank χρησιμοποιεί φωτοαντιγραφικό χαρτί χαμηλής ενεργειακής κατανάλωσης τύπου "brilliant laser copy 75 gr/m<sup>2</sup>", 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 κορηγηθείσας ποσότητας χαρτιού, ανά κατηγορία, γίνεται μέσω των μηνιαίων αναφορών των συνεργαζόμενων εταιρειών και της κεντρικής αποθήκης. Το 2020, χρησιμοποιήθηκαν περίπου 449 τόνοι χαρτιού.

Κατά τη διάρκεια του έτους, η κατανάλωση χαρτιού στις Τράπεζες του Ομίλου στο εξωτερικό και συγκεκριμένα, στη Ρουμανία, την Κύπρο, την Αλβανία και το Ηνωμένο Βασίλειο έφτασε τους 183 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 2020, σε 15 Κεντρικά Κτίρια της Τράπεζας.

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

- Απεστάλησαν 704 ειδικές συσκευές Πρόσθετου Κωδικού Ασφαλείας (tokens) σε Επιχειρήσεις-Πελάτες, για την προώθηση συναλλαγών μέσω του "Alpha Web Banking".
- Συνεχίστηκε το υψηλής αποτελεσματικότητας έργο ηλεκτρονικών παραγγελιών αναλώσιμου και έντυπου υλικού από τις Μονάδες της Τράπεζας:
  - ο Σύνολο παραγγελιών έντυπου υλικού: 2.693.
  - Διακινήθηκαν συνολικά 5.677 κιβώτια.
  - ο Σύνολο παραγγελιών αναλώσιμου υλικού: 2.900.
  - Διακινήθηκαν συνολικά 45.409 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 από 81% το 2019, σε 110% το 2020. Ο συγκεκριμένος δείκτης ορίζεται ως το ποσοστό ανακυκλωμένων toner προς τη συνολική κατανάλωση toner. Λόγω εκκαθάρισης εγκαταστάσεων των Κτιρίων και των Καταστημάτων της Τράπεζας κατά τη διάρκεια του έτους, η συνολική ποσότητα των toner που ανακυκλώθηκαν ξεπέρασε τη συνολική κατανάλωση (kg) για το 2020.

Κατηγορία Εντύπων	Σύνολο χρησιμοποιημένης ποσότητας σε kg
Φωτοαντιγραφικό χαρτί A4	249.774
Έντυπα τραπεζικών συναλλαγών	74.096
Χαρτί statements	124.850
<b>Σύνολο</b>	<b>448.720</b>

### Διαχείριση Απορριμμάτων

Το 2020, 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) και την εταιρεία ΙΑΚΩΒΟΣ ΦΥΡΙΓΟΣ ΑΕΕΜ (ARMAOS) 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/ηλεκτρικού εξοπλισμού, κενών μελανοδοχείων/ toners και μηχανογραφικού εξοπλισμού καθώς και με την εταιρεία ΑΦΗΣ Α.Ε. για την ανακύκλωση μπαταριών. Σημειώνεται ότι η Τράπεζα, μέσω της συνεργαζόμενης εταιρείας, μέχρι το τέλος του 2020 είχε ολοκληρώσει την τοποθέτηση κάδων

ανακύκλωσης λαμπτήρων φωτισμού και φωτιστικών σωμάτων σε όλα τα Καταστήματα και Κτίρια της Τράπεζας σε ποσοστό 99%.

Για τη διαχείριση των αποβλήτων / ανακυκλώσιμων υλικών (χαρτί / χαρτόνι, πλαστικό, αλουμίνιο, παλαιά μέταλλα, παλιό ηλεκτρικό και ηλεκτρονικό εξοπλισμό, λαμπτήρες, μπαταρίες και συσσωρευτές, κενά μελανοδοχεία / toners κ.λπ.), η Τράπεζα παρακολουθεί την ορθή εφαρμογή και τηρεί αρχείο με:

- Συμφωνητικά με τους φορείς διαχείρισης αποβλήτων και ανακυκλώσιμων υλικών
- Άδειες λειτουργίας των φορέων διαχείρισης
- Παραστατικά διακίνησης (έντυπα αναγνώρισης – δελτία αποστολής)
- Βεβαιώσεις τελικής διάθεσης

12 RESPONSIBLE  
CONSUMPTION  
AND PRODUCTION



Μέσω των δωρεών πάγιου ηλεκτρονικού και γραφειακού εξοπλισμού που πραγματοποίησε η Τράπεζα, μέσα στο 2020, ενισχύεται η αρχή της κυκλικής οικονομίας, ενώ παράλληλα, αποφεύχθηκαν συνολικά 29,8 tn CO<sub>2</sub> eq., οι οποίοι ισοδυναμούν με τους ρύπους που θα εκπέμπονταν για την προμήθεια των αντίστοιχων καινούριων αγαθών.

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

# 449.532

kg χαρτιού  
για πολτοποίηση  
και μετέπειτα για ανακύκλωση



# 35.393

(από 29 μεγάλα Κτίρια)\*  
kg φωτοτυπικού  
κομμένου χαρτιού

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



# 6.925

kg

αναλώσιμων εκτυπωτών  
(toners, cartridges και drums)

# 58,04

kg  
αλουμινίου και πλαστικού

# 21.051

kg  
συσσωρευτών οξέος-μολύβδου  
(από 3 Κτίρια και 2 Καταστήματα)

# 2.077

kg  
μπαταριών

# 27.155,20

kg  
λαμπτήρων φωτισμού  
και φωτιστικών σωμάτων



# 16.679

τεμάχια  
πεπαλιωμένου ηλεκτρονικού  
εξοπλισμού

εξοπλισμού (servers, pc, monitors,  
εκτυπωτές, τηλεφωνικές συσκευές,  
scanners, POS, notebooks κ.ά.)

# 285

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

# 42.836

kg  
παλιών μετάλλων  
και scrap για πώληση

# 627

τεμάχια  
ηλεκτρονικού  
εξοπλισμού  
για πώληση

# 291

τεμάχια  
πάγιου εξοπλισμού  
για πώληση

# 3.203

τεμάχια  
αποσυρθέντος εξοπλισμού  
γραφείου για δωρεές.



## 2018

Επέκταση του Προγράμματος “Μαζί με στόχο την Υγεία” σε 12 νέα νησιά

## 2019

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα “Νόμος-Νομίζω- Νόμισμα” ξεκινάει το ταξίδι του στα σχολεία της ελληνικής περιφέρειας

Συντονισμένη ανταπόκριση σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης. Η 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”



## 8. ΚΟΙΝΩΝΙΑ

---

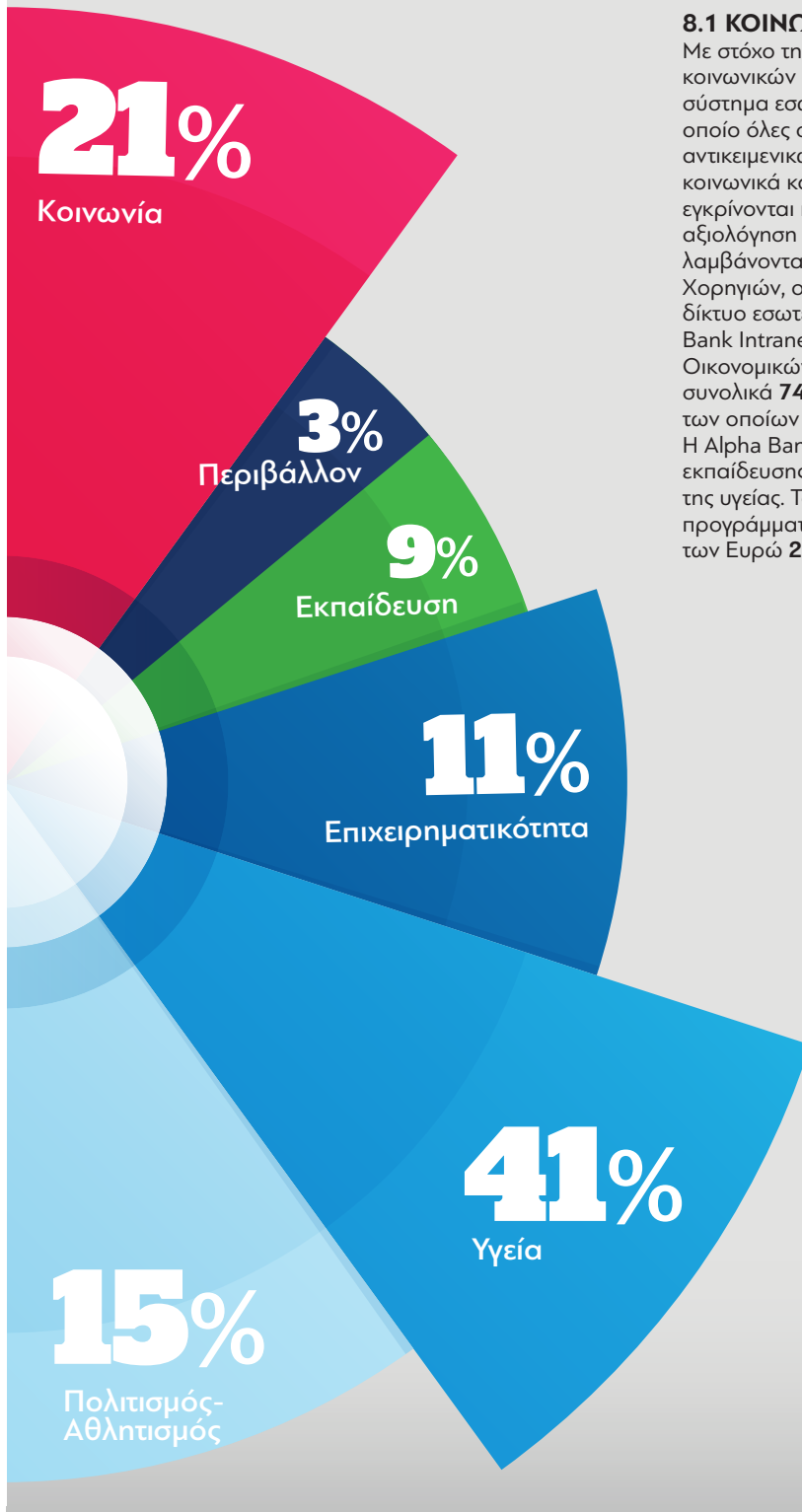
# 2020

○ ————— ○

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”

Κοινωνική Συνεισφορά  
**€2.694.073**



### 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 2020, ελήφθησαν συνολικά **749** αιτήματα χορηγιών από την Ελλάδα, εκ των οποίων ικανοποιήθηκαν τα **358**.

Η Alpha Bank συνεχίζει να επενδύει στους τομείς της εκπαίδευσης, του πολιτισμού, του περιβάλλοντος και της υγείας. Το 2020, στο πλαίσιο του χορηγικού της προγράμματος, ο Όμιλος διέθεσε συνολικά το ποσό των Ευρώ **2.694.072,83** ως κατωτέρω:

## ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Στο πλαίσιο της κοινωνικής προσφοράς της Τράπεζας, συνεχίστηκε η προώθηση της νέας co-branded προπληρωμένης κάρτας **“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, 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 στο **“Χαμόγελο του Παιδιού”** και η Alpha Bank το διπλασιάζει. Παράλληλα, ενισχύοντας την κοινωνική προσφορά της κάρτας, η Alpha Bank προσφέρει επίσης στο **“Χαμόγελο του Παιδιού”** το 50% της ετήσιας συνδρομής της κάρτας.

Για δωδέκατη συνεχή χρονιά, το Πρόγραμμα **“Bonus στην Αγάπη”** έδωσε τη δυνατότητα στους Πελάτες της Alpha Bank να στηρίζουν τα συνεργαζόμενα μη κερδοσκοπικά ιδρύματα. Οι Πελάτες μέσω του Προγράμματος, έδειξαν έμπρακτα την υποστήριξή τους στο ίδρυμα της επιλογής τους, εξαργυρώνοντας Bonus πόντους και στέλνοντας σε αυτά το ποσό που αναλογεί. Το 2020, στα συνεργαζόμενα ιδρύματα προστέθηκε το Ίδρυμα για το Παιδί **“Η ΠΑΜΜΑΚΑΡΙΣΤΟΣ”**. 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 αυτόν τον τρόπο, υποστηρίχτηκαν και φέτος, έμπρακτα, συνάνθρωποί μας σε ανάγκη καθώς και πιστοποιημένες οικολογικές οργανώσεις. Το 2020, εξαργυρώθηκαν συνολικά 11.808.000 Bonus πόντοι και αποδόθηκαν **Ευρώ 59.040** στα 26 κοινωφελή ιδρύματα που συμμετέχουν στο Πρόγραμμα. Κατά τη διάρκεια της χρονιάς, το Πρόγραμμα προωθήθηκε έντονα στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, ενώ παράλληλα, το νέο Bonus app προσέφερε ένα επιπλέον μέσω προβολής του Προγράμματος στους περίπου 400.000 χρήστες του.

Η λίστα των ιδρυμάτων που συμμετέχουν στο Πρόγραμμα **“Bonus στην Αγάπη”** είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας ([www.alpha.gr/el/idiotes/bonus/bonus-stin-agapi](http://www.alpha.gr/el/idiotes/bonus/bonus-stin-agapi)).

## 8.2 ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ

Η Alpha Bank μέσω της παρουσίας της στις χώρες και στις τοπικές κοινωνίες, όπου δραστηριοποιείται, αφουγκράζεται τις συνεχείς ανάγκες τους και φροντίζει να παρέχει αποτελεσματικές λύσεις που σχετίζονται με τον τομέα δραστηριοποίησής της και όχι μόνον.

Η κοινωνική δραστηριότητα της Τράπεζας επιτυγχάνεται, μέσω της εφαρμογής Προγραμμάτων που σχεδιάζονται για την υποστήριξη της κοινωνίας, της παιδείας, του πολιτισμού και της υγείας, αλλά και μέσω επιμέρους εκδηλώσεων, οι οποίες πραγματοποιούνται με τη συμβολή των Εργαζομένων.

Δεδομένης της πανδημίας του COVID-19 και της ιδιαιτερότητας της συγκεκριμένης χρονιάς, η Τράπεζα επαναπροσδιόρισε τα Προγράμματά της, προκειμένου να ανταποκριθεί όσο πιο αποτελεσματικά στις τρέχουσες ανάγκες της κοινωνίας. Ως εκ τούτου, η δημιουργία νέων Προγραμμάτων, η υποστήριξη συγκεκριμένων Πυλώνων και η ευρύτερη Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης θα επαναξιολογηθούν εντός του επόμενου έτους, προκειμένου να επαναπροσδιοριστούν οι Τομείς εκείνοι, στους οποίους η Τράπεζα μπορεί να συνεισφέρει πιο ουσιαστικά.

### Κύρια Προγράμματα Υποστήριξης Κοινωνικών Αναγκών

<b>Πρόγραμμα</b>	<b>"Μαζί, με στόχο την υγεία"</b>
<b>Στόχος</b>	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 ασφαλείας των κατοίκων, όσον αφορά σε θέματα υγείας και ιατρικής περίθαλψης.
<b>Συνεργαζόμενοι Φορείς</b>	Η Αστική Μη Κερδοσκοπική Εταιρεία "Άγονη Γραμμή Γόνιμη"
<b>Έναρξη</b>	<b>2014</b>
<b>Μέχρι και το 2020</b>	<b>240.000</b> τεμάχια ιατροφαρμακευτικού υλικού έχουν παραδοθεί σε 58 νησιά, με συνολικό πληθυσμό <b>800.000</b> κατοίκους.

**Δράσεις το 2019** Υποστηρίχτηκαν έξι (6) Πολυδύναμα Περιφερειακά Ιατρεία (Αγαθονησίου, Γαύδου, Κουφονησίων, Οινουσσών, Σικίνου και Σπετσών), ένα (1) Κέντρο Υγείας (Σκοπέλου) και δύο (2) Νοσοκομεία (Ρεθύμνου, Χανίων), τα οποία ενισχύθηκαν με:

**8.871**

τεμάχια ιατρικών αναλώσιμων υλικών

**169**

τεμάχια ιατροφαρμακευτικού και λοιπού εξοπλισμού

**59**

ιατρικά μηχανήματα και συσκευές

**1.000**

μάσκες προστασίας FFP2

**35**

τεμάχια αντισηπτικού

Συναφής  
ΣΒΑ



Συνεχίζεται  
το 2021





Η **Alpha Bank Albania** μέσα από το Πρόγραμμα “**Hello Life**” της World Vision υποστήριξε, για δεύτερη συνεχή χρονιά, τις οικογένειες παιδιών με αναπηρία που ζουν σε απομακρυσμένες περιοχές της χώρας. Μέσω του Προγράμματος, κατάλληλα εξειδικευμένοι ιατροί παρακολουθούν, σε εβδομαδιαία βάση, τα παιδιά που χρήζουν ιατρικής φροντίδας, φυσιοθεραπείας ή λογοθεραπείας. Επιπρόσθετα, η Alpha Bank Albania στήριξε, για δεύτερη συνεχή χρονιά, Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ) που παρέχουν θεραπείες σε παιδιά με Σύνδρομο Down.

#### **ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΣΕ ΕΚΤΑΚΤΑ ΓΕΓΟΝΟΤΑ**

Η Τράπεζα ανταποκρίνεται άμεσα στην ανάγκη αποστολής ανθρωπιστικής βοήθειας σε πληγέντες από πλημμύρες, σεισμούς ή άλλα έκτακτα γεγονότα, προσφέροντας είδη ρουκισμού, τρόφιμα μακράς διαρκείας αλλά και λαμβάνοντας έκτακτα μέτρα ρυθμίσεων για τη στήριξη των Πελατών της, Ιδιωτών, που διαμένουν στις πληγείσες περιοχές και Επιχειρήσεων, που εδρεύουν σε αυτές. Το τμήμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 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 στήριξε έμπρακτα τους συμπολίτες μας που δοκιμάστηκαν από τις καταστροφές που προκάλεσε ο σεισμός στη Σάμο, στις 30 Οκτωβρίου 2020. Στο πλαίσιο της Εταιρικής της Υπευθυνότητας, παραχώρησε ιδιοκτησία της, για τη συγκέντρωση και αποθήκευση σκηνών, τροφίμων και ρουκισμού, για τους πληγέντες του πρόσφατου σεισμού που έπληξε το νησί.

Επιπλέον, τον Σεπτέμβριο του 2020, η Τράπεζα βρέθηκε στο πλευρό των συμπολιτών που δοκιμάστηκαν από τις καταστροφές που προκάλεσε η κακοκαιρία “Ιανός”, προχωρώντας σε ειδικές ρυθμίσεις και διευκολύνσεις για την εξυπηρέτηση των δανειακών τους υποχρεώσεων καθώς και την αποκατάσταση των ζημιών που υπέστησαν. Συγκεκριμένα, η Τράπεζα, στο πλαίσιο της Εταιρικής της Υπευθυνότητας, παρείχε άμεσα στους Ιδιώτες και Επιχειρηματίες Πελάτες της που κατοικούν ή/και έχουν την επαγγελματική τους έδρα στις πληγείσες περιοχές και είχαν υποστεί ζημιές, τη δυνατότητα αναστολής έως και 12 μηνών στην καταβολή δόσεων στεγαστικών, επιχειρηματικών, καταναλωτικών δανείων και πιστωτικών καρτών. Στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας στήριξης των πληγέντων που ανακοίνωσε η Ελληνική Ένωση Τραπεζών, η Alpha Bank

παρείχε, επίσης, στεγαστικά δάνεια με προνομιακό επιτόκιο για την επισκευή των ζημιών σε κατοικίες. Πλην των προσφερόμενων ρυθμίσεων, η Τράπεζα στάθηκε στο πλευρό των κατοίκων του Δήμου Καρδίτσας, προσφέροντας, κατόπιν συνεννόησης με τις αρμόδιες αρχές, 1.800 τεμάχια τροφίμων και ειδών πρώτης ανάγκης μέσω του Κοινωνικού Παντοπωλείου Καρδίτσας. Ακόμα, η Alpha Bank συνέβαλε στην άμεση αντιμετώπιση των προβλημάτων των πληγέντων από τη θεομηνία της 9ης Αυγούστου 2020, στην Εύβοια. Συγκεκριμένα, για τη διευκόλυνση της αποπληρωμής στεγαστικών, καταναλωτικών και επιχειρηματικών δανείων και καρτών, η Τράπεζα έδωσε τη δυνατότητα αναστολής πληρωμών δόσεων για διάστημα έως και δώδεκα μηνών, σε Πελάτες της, Ιδιώτες και Επιχειρήσεις, που είναι κάτοικοι ή δραστηριοποιούνται επαγγελματικά στις πληγείσες περιοχές και έχουν υποστεί ζημιές από τις πλημμύρες. Επιπλέον, για Ιδιώτες και Επιχειρήσεις Πελάτες με καθυστερημένες οφειλές, προβλεπόταν η αναστολή διεξαγωγής πλειστηριασμών στις πληγείσες περιοχές έως το τέλος του 2020, κατόπιν αιτήματος του Πελάτη και προσκόμισης σχετικού Πιστοποιητικού Δημόσιας Αρχής. Τέλος, παρέχόταν η δυνατότητα χορήγησης στεγαστικού δανείου με προνομιακό επιτόκιο για την επισκευή των ζημιών σε κατοικίες.

Σε συνέχεια της ανακοίνωσης-πρόσκλησης του Ελληνικού Υπουργείου Εξωτερικών προς Επιχειρήσεις και Ιδιώτες, για συμμετοχή στην αποστολή ανθρωπιστικής βοήθειας στο Λίβανο, ως ανταπόκριση της χώρας μας στην αντιμετώπιση των συνεπειών της καταστροφικής έκρηξης στο λιμάνι της Βηρυτού, στις 4 Αυγούστου 2020, η Τράπεζα προέβη στη δωρεά επτά (7) καρδιογράφων.

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 COVID-19 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. Παράλληλα, ενίσχυσε την 6η Υγειονομική Περιφέρεια Πελοποννήσου και Ιονίων Νήσων και το Γενικό Νοσοκομείο Σύρου με κατάλληλο ιατροφαρμακευτικό υλικό για την αντιμετώπιση του ιού.

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. Τέλος, η Alpha Bank έστειλε το δικό της μήνυμα κοινωνικής υπευθυνότητας και αισιοδοξίας με την καμπάνια "Το αληθινό χαμόγελο δεν κρύβεται!". Με πρωταγωνιστή ένα μικρό κορίτσι που χαμογελάει φορώντας τη μάσκα του, η Τράπεζα "έντυσε" προσώπους κτιρίων και Καταστημάτων της κυρίως στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη, την ιστοσελίδα καθώς και το δίκτυο των ATM της σε όλη την Ελλάδα, ενώ πραγματοποίησε και αναρτήσεις στα social media, υπενθυμίζοντας ότι, ακόμα και μέσα σε αυτές τις πρωτόγνωρες συνθήκες, η ανάγκη τήρησης των μέτρων προστασίας και κοινωνικής αποστασιοποίησης μπορεί να συνδυαστεί με την αισιοδοξία για την ταχεία αντιμετώπιση της πανδημίας. Αντίστοιχα, σε επίπεδο Ομίλου, οι Τράπεζες του εξωτερικού συνέβαλαν στην αντιμετώπιση της πανδημίας του COVID-19. Συγκεκριμένα, η Alpha Bank Albania και η Alpha Bank Romania στήριξαν οικογένειες, οι οποίες επλήγησαν από την πανδημία και ενίσχυσαν νοσοκομειακές μονάδες.

## Μαζί απέναντι στον Covid-19





## 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.

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

Το 2020 και συγκεκριμένα, κατά το δεύτερο τρίμηνο, παρά τις δύσκολες συνθήκες που επικρατούσαν λόγω της πανδημίας, πραγματοποιήθηκαν τρεις Ημερίδες Εθελοντικής Αιμοδοσίας στην Αθήνα (Κεντρικό Κτίριο, Κτίριο Παπαστράτου και Κτίριο Λεωφόρου Αθηνών) και μία στη Θεσσαλονίκη. Οι 397 μονάδες αίματος που συγκεντρώθηκαν είναι στη διάθεση του Προσωπικού της Τράπεζας, σε περίπτωση ανάγκης.

## ΑΛΛΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Στο πλαίσιο της γενικότερης προσφοράς της Τράπεζας στην κοινωνία, διοργανώνονται και πραγματοποιούνται 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, με αντικείμενο την αειφόρο ανάπτυξη και τις επιστήμες ζωής. Το 2020, δόθηκε η δυνατότητα σε τέσσερις μαθητές να φοιτήσουν δωρεάν στο Δευτεροβάθμιο Πρόγραμμα της Σχολής.

- Δωρεά βιβλίων, μέσω υποδομής, εποπτικού υλικού και υλικοτεχνικού εξοπλισμού σε σχολεία, ιδρύματα, και φορείς σε όλη τη χώρα. Ειδικότερα, το 2020, πραγματοποιήθηκε δωρεά 3.203 τεμαχίων ηλεκτρονικού και πάγιου εξοπλισμού (τερματικά, φωτοτυπικά, γραφεία κ.ά.).

- 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 οργανισμού "The Tipping Point" (TTP), που δίνει τη δυνατότητα σε μαθητές από όλη τη χώρα, με τη βοήθεια της τεχνολογίας, να "συναντούν" διαδικτυακά τους μέντορές τους, να διευρύνουν τις επαγγελματικές τους επιλογές αλλά και να συνεχίσουν την εκπαιδευτική διαδικασία από το σπίτι, αξιοποιώντας τα κατάλληλα ψηφιακά εργαλεία.

- Υποστήριξη του έργου της πρωτοβουλίας "Safe Water Sports", η οποία έχει 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 Ολυμπιονίκη Άννας Κορακάκη και παράλληλα, υποστηρίζει με υπερηφάνεια τον Παραολυμπιονίκη Γρηγόρη Πολυχρονίδη.

- Παροχή e-learning μαθήματος "Εισαγωγή στον ψηφιακό κόσμο" για όλους τους πολίτες, σε θέματα που σχετίζονται με τον ψηφιακό κόσμο, στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης για τη δημιουργία της Ψηφιακής Ακαδημίας Πολιτών.

- Δωρεά 20.000 χειρουργικών масκών, στους Γιατρούς του Κόσμου και την Ιερά Μητρόπολη Πειραιώς.

- Χρηματοδότηση του οργανισμού "Association for Practical and Professional Ethics" από την Alpha Bank Romania, για τη δημιουργία και παραγωγή εγχειριδίων χρηματοοικονομικής εκπαίδευσης.





### 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](http://www.alphapolitismos.gr), την οποία το 2020, επισκέφθηκαν **7.252** άτομα.

### ALPHA BANK ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ

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 2020, περισσότερα από **197** άτομα επισκέφθηκαν τον χώρο.

#### Κύρια Προγράμματα Υποστήριξης του Πολιτισμού

Πρόγραμμα	“Οι φθορές που πληγώνουν”	“Μαζί με τα παιδιά στο Μουσείο και στο Θέατρο”
<b>Στόχος</b>	Η αποκατάσταση και η συντήρηση γλυπτών που βρίσκονται 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.
<b>Συνεργαζόμενοι φορείς</b>	<b>Δήμος Αθηναίων</b>	-
<b>Έναρξη</b>	<b>2013</b>	<b>2015</b>
<b>Μέχρι και το 2020</b>	<b>39 αποκαταστάσεις μνημείων και γλυπτών</b> σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη και Ναύπλιο.	Έχουν πραγματοποιηθεί <b>28</b> δράσεις ενώ έχουν συμμετάσχει περίπου <b>700</b> παιδιά από <b>21</b> ιδρύματα σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Κρήτη, Σάμο και Θράκη
<b>Δράσεις το 2020</b>	<p>Συντήρηση σε ανδριάντες και προτομές ηρώων του 1821, που βρίσκονται σε διάφορα σημεία της Αθήνας:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Ιωάννης Μακρυγιάννης</b></li> <li>○ <b>Γεωργάκης Ολύμπιος</b></li> <li>○ <b>Κωνσταντίνος Κανάρης</b></li> <li>○ <b>Εμμανουήλ Ξάνθος</b></li> </ul>	<p>Πραγματοποιήθηκε μία διαδικτυακή χριστουγεννιάτικη εκδήλωση, στην οποία συμμετείχαν περισσότερα από 78 παιδιά από το Κέντρο Αγάπης Ελευσίνας, το Ορφανοτροφείο Θηλέων “Μέλισσα”, τα Παιδικά Χωριά SOS (Βάρης, Θράκης, Κρήτης, Πλαγιαρίου Θεσσαλονίκης και Ξενώνα Βρεφών) και τον Σύλλογο Γονέων, Κηδεμόνων και Φίλων Ατόμων με Αναπτυξιακή Υπόεργση Π.Ε. Σάμου “Η Μέλισσα”.</p>
	<p><b>Συναφής ΣΒΑ</b></p> 	<p><b>Συναφής ΣΒΑ</b></p> 
	<p><b>Συνεχίζεται και το 2021</b></p> 	<p><b>Συνεχίζεται και το 2021</b></p> 

## 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 και περίπου 2.000 νεότερα κέρματα και τραπεζογραμμάτια του νεότερου Ελληνικού Κράτους. Ανάμεσά τους ξεχωρίζουν πολύ σπάνια κομμάτια, μοναδικά δείγματα της αρχαίας σφραγιστικής.



### Κύριες δραστηριότητες το 2020

- 50 μαθητές της Α΄ τάξης του 2ου Γενικού Λυκείου Καματερού επισκέφτηκαν τη Συλλογή και παρακολούθησαν το εκπαιδευτικό πρόγραμμα “**Η συναρπαστική ιστορία του νομίσματος**”.
- Πραγματοποιήθηκαν **σεμινάρια αρχαίας νομισματικής** για το Προσωπικό της Τράπεζας.
- Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα “**Νόμος-Νομίζω-Νόμισμα**” ταξίδεψε σε **9 περιοχές της Ελλάδας** και το παρακολούθησαν συνολικά **774 μαθητές από 19 σχολεία**.
- **15 μουσειοβαλίτσες** του Εκπαιδευτικού Προγράμματος “**Νόμος-Νομίζω-Νόμισμα**” προσφέρθηκαν ως δωρεά σε σχολεία που βρίσκονται σε απομακρυσμένες κυρίως περιοχές, προκειμένου να υπάρχουν μόνιμα στον χώρο των σχολείων και να παρέχουν υλικό για επιπλέον ερεθίσματα και γνώσεις στο μαθητικό κοινό.
- Η Νομισματική Συλλογή συμμετείχε με **33 νομίσματα** στην επετειακή έκδοση του Ναυτικού Μουσείου της Ελλάδος “Σαλαμίς 480 π.Χ.”, που κυκλοφόρησε στο πλαίσιο του εορτασμού των 2.500 χρόνων από τη ναυμαχία.
- Τα νέα της Συλλογής παρουσιάζονται στην ιστοσελίδα **www.alphanumismatics.gr**, την οποία, το 2020, επισκέφθηκαν **6.168** άτομα.

## ΜΟΥΣΕΙΟ ΧΑΡΤΟΝΟΜΙΣΜΑΤΩΝ ΙΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ – ΚΕΡΚΥΡΑ

Το Μουσείο Χαρτονομισμάτων Ιονικής Τραπέζης στεγάζεται στο διατηρητέο Κτίριο, όπου λειτούργησε, το 1840, το πρώτο Κατάστημα της Ιονικής Τραπέζας στην Κέρκυρα. Στη μόνιμη έκθεση του Μουσείου παρουσιάζονται τα χαρτονομίσματα που κυκλοφόρησαν καθ’ όλη την ιστορία του νεότερου Ελληνικού Κράτους καθώς και τα τελευταία εθνικά τραπεζογραμμάτια των κρατών-μελών της Ευρωζώνης. Το 2020, το Μουσείο ανέστειλε τη λειτουργία του για έξι μήνες, εξαιτίας των έκτακτων μέτρων για την αντιμετώπιση της πανδημίας του COVID-19. Τους μήνες που ήταν ανοικτό, το Μουσείο επισκέφθηκαν **1.081** άτομα, εκ των οποίων **775** Έλληνες και **306** ξένοι επισκέπτες.

## Κύριες δραστηριότητες το 2020

- Συνεχίστηκαν τα δύο **Εκπαιδευτικά Προγράμματα**, “**Αρχιτεκτονικά Μνημεία της Αρχαιότητας στα Ελληνικά Χαρτονομίσματα**” και “**Χάρτινο νόμισμα - το ελληνικό χαρτονομίσμα**”, για μαθητές Δημοτικού και Γυμνασίου. Λόγω της πανδημίας, τα Προγράμματα πραγματοποιήθηκαν μόνο κατά τους μήνες Ιανουάριο και Φεβρουάριο και τα παρακολούθησαν **130 μαθητές**.
- Συμμετοχή στην εκδήλωση-συζήτηση με τίτλο “**Τα Μουσεία της Κέρκυρας συνομιλούν: Η κρίση της πανδημίας στον τομέα του πολιτισμού**”, η οποία, λόγω της πανδημίας, πραγματοποιήθηκε μέσω τηλεδιάσκεψης, στο πλαίσιο του εορτασμού της Διεθνούς Ημέρας Μουσείων.



## ΣΥΛΛΟΓΗ ΕΡΓΩΝ ΤΕΧΝΗΣ

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

## Κύριες δραστηριότητες το 2020

- Διοργάνωση της έκθεσης “**Υφάνσεις. Ελληνική τέχνη από το 1960 έως σήμερα**” σε συνεργασία με το Μουσείο Μπενάκη.
- Προετοιμασία της έκθεσης με τίτλο “**Υφάνσεις εκ νέου**” που πρόκειται να παρουσιαστεί στο Μητροπολιτικό Μουσείο Θεσσαλονίκης (MOMUS) και στο Μουσείο της πόλης του Βόλου.
- Προετοιμασία της έκθεσης “**1821. Πριν και Μετά**” σε συνεργασία με το Μουσείο Μπενάκη, την Τράπεζα της Ελλάδος και την Εθνική Τράπεζα.
- Διοργάνωση κύκλου τεσσάρων μνημιαίων **σεμιναριακών μαθημάτων** ιστορίας της ευρωπαϊκής τέχνης για το Προσωπικό της Τράπεζας, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού, εκ των οποίων, τα τρία πραγματοποιήθηκαν διαδικτυακά, με ανοιχτή συμμετοχή των Εργαζομένων.
- Συμμετοχή στο πρόγραμμα “**Modernist in situ works of Art in Greek Banks 1960-1990. An unknown aspect of Greek postwar modernism**”, σε συνεργασία με το **Hellenic Foundation for Research and Innovation**, για τα έργα τέχνης που δημιουργήθηκαν για τα Καταστήματα όλων των Τραπεζών που αποτελούν σήμερα την Alpha Bank.
- Συμμετοχή στη διαδικτυακή συνάντηση της **International Association of Corporate Collections of Contemporary Art**, στην οποία η Τράπεζα είναι μέλος από το 2019.

- Αξιολόγηση των έργων τέχνης του ξενοδοχείου Πεντελικόν σε συνεργασία με τη **Διεύθυνση Οριστικών Καθυστερήσεων**.
- Υποστήριξη της μελέτης για τον περιβάλλοντα χώρο του **Ωδείου Αθηνών**, σε συνεργασία με την **Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη**.
- Συνέχιση της συνεργασίας με τη **Βιβλιοθήκη της Εθνικής Πνακοθήκης**, για τη συντήρηση παλαιών τόμων βιβλίων και περιοδικών.

### 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 2020

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. Εξαιτίας των ειδικών μέτρων που επιβλήθηκαν λόγω της πανδημίας του COVID-19, ο Εκθεσιακός Χώρος παρέμεινε κλειστός και η Έκθεση παρατείνεται έως το τέλος του 2021, με την επόμενη έκθεση να προγραμματίζεται για την άνοιξη του 2022.

### ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΡΧΕΙΟ

Το Ιστορικό Αρχείο της Alpha Bank διατρέχει ήδη 21 χρόνια λειτουργίας και αποτελεί ένα από τα μεγαλύτερα ιδιωτικά ιστορικά αρχεία επιχειρήσεων στην Ευρώπη. Δημιουργήθηκε το 1999, έχοντας στις συλλογές του το πολύτιμο υλικό της μακρόχρονης ιστορίας της Alpha Τράπεζας Πίστewας και στη συνέχεια, εμπλουτίστηκε, λόγω των μεγάλων συγχωνεύσεών της με σημαντικά τραπεζικά ιδρύματα της χώρας. Στις αρμοδιότητές του περιλαμβάνονται η διάσωση, η ταξινόμηση και η φύλαξη των αρχειακών 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 Εταιρειών του Ομίλου. Το μέγεθος του Αρχείου ξεπερνά τα **2.000** μέτρα επεξεργασμένων αρχείων, ενώ το ψηφιοποιημένο υλικό του μετρά πάνω από **500.000** σελίδες.

#### Κύριες δραστηριότητες το 2020

- Έκδοση του **Τόμου των Πρακτικών Επιστημονικού Συνεδρίου** που είχε διοργανώσει το Ιστορικό Αρχείο της Alpha Bank σε συνεργασία με το Ιστορικό Αρχείο της Τράπεζας της Ελλάδος, στον Εκθεσιακό και Πολιτιστικό Χώρο της Alpha Bank στο Ναύπλιο, το 2019.

Η Έκδοση έχει τίτλο **“Ο μεγάλος μετασχηματισμός. Κράτος και πολιτική στην Ελλάδα του 20ου αιώνα”**. Την επιμέλεια της έκδοσης πραγματοποίησαν ο Ομότιμος Καθηγητής του Παντείου Πανεπιστημίου, κ. Γιάννης Βούλγαρης, ο Καθηγητής του Πανεπιστημίου Αθηνών και Σύμβουλος Διοίκησης της Alpha Bank, κ. Κώστας Κωστής και ο Διευθυντής Ερευνών του Κέντρου Έρευνας Ιστορίας Νεώτερου Ελληνισμού της Ακαδημίας Αθηνών, κ. Σωτήρης Ριζάς. Στον Τόμο περιλαμβάνονται **28** κείμενα πλειάδας διακεκριμένων ερευνητών και καθηγητών Πανεπιστημίων της Ελλάδας και του εξωτερικού.

- Διοργάνωση, για τρίτη συνεχόμενη χρονιά, του **προγράμματος εσωτερικών μαθημάτων “Alpha Πολιτισμός”** για το Προσωπικό της Τράπεζας. Ο φετινός Κύκλος μαθημάτων του Ιστορικού Αρχείου είχε τίτλο **“Ο Πόλεμος της Ανεξαρτησίας”**, με εισηγητή τον Καθηγητή του Πανεπιστημίου Αθηνών και Σύμβουλο Διοίκησης της Alpha Bank, κ. Κώστα Κωστή. Τα μαθήματα διακόπηκαν προσωρινά, λόγω της πανδημίας, αλλά στη συνέχεια, πραγματοποιήθηκαν διαδικτυακά, μέσω εφαρμογής.
- Η Alpha Bank πραγματοποίησε **σημαντική δωρεά** από τις **Συλλογές του Ιστορικού Αρχείου** της. Συγκεκριμένα, δώρισε στο Κομμουνιστικό Κόμμα Ελλάδας το χειροκίνητο τυπογραφικό πιεστήριο που χρησιμοποιούσε ο ποιητής Φώτης Αγγουλές στον τόπο, όπου μεγάλωσε και πέρασε τα περισσότερα χρόνια της ζωής του, τη Χίο. Το πιεστήριο περιήλθε στο Ιστορικό Αρχείο από το Κατάστημα Λιμένος Χίου της Τράπεζας.

• Προετοιμασία Επιστημονικού Συνεδρίου με τίτλο **“200 χρόνια Ελληνικής Οικονομίας: μεταξύ κράτους και αγοράς”**, που αποβλέπει στη μελέτη της ελληνικής οικονομίας και των επιδόσεών της κατά τα 200 χρόνια που έχουν μεσολαβήσει από το 1821 μέχρι σήμερα. Την διοργάνωση έχουν αναλάβει τα Ιστορικά Αρχεία της Alpha Bank και της Τράπεζας της Ελλάδος.

### ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ

Η Βιβλιοθήκη της Alpha Bank αριθμεί περισσότερους από 30.000 τίτλους βιβλίων και **1.177** 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 2020

- Πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από **600** κινήσεις δανεισμού βιβλίων και **45** κινήσεις δανεισμού κλαδικών μελετών, ενώ προστέθηκαν **331** νέοι τίτλοι βιβλίων και **22** νέα Μέλη.
- Δωρεάν διάθεση εκδόσεων της Τράπεζας σε Μονάδες της Τράπεζας, για την κάλυψη επιχειρησιακών αναγκών.
- Πώληση περισσότερων των **1.300** αντιτύπων εκδόσεων της Τράπεζας σε βιβλιοπωλεία.

- Αναβάθμιση του Βιβλιοθηκονομικού Συστήματος της Βιβλιοθήκης με τη μετάβαση στην υπηρεσία OpenABEKT του Εθνικού Κέντρου Τεκμηρίωσης, προκειμένου να ανταποκριθεί καλύτερα στις ανάγκες των χρηστών της για σύγχρονες ψηφιακές υπηρεσίες.
- Συνέχιση της έκθεσης **“Σπάνιες Εκδόσεις. Η Συλλογή της Alpha Bank”** στον Εκθεσιακό Χώρο του Κεντρικού Κτιρίου της Τράπεζας με έργα κλασικών συγγραφέων. Η Βιβλιοθήκη της Τράπεζας, στο πλαίσιο της αντιμετώπισης του COVID-19, προχώρησε σε προσαρμογή του τρόπου λειτουργίας της. Από τις 17 Μαρτίου 2020 δεν υπήρχε δυνατότητα πρόσβασης του κοινού στη Βιβλιοθήκη και το Αναγνώστηριο, ενώ είχε ανασταλεί και η λειτουργία του δανεισμού καθώς και της επιστροφής δανεισθέντων βιβλίων. Από την 1 Ιουνίου 2020 αποκαταστάθηκε η υπηρεσία δανεισμού βιβλίων στο Προσωπικό της Τράπεζας, αποκλειστικά, με ηλεκτρονικά αιτήματα δανεισμού και αποστολή με αλληλογραφία, καθώς και η εξυπηρέτηση των βιβλιοπωλείων.

#### **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 2020, η Τράπεζα ανέλαβε σημαντικό αριθμό χορηγιών, μεταξύ των οποίων:

- Διαδικτυακή Παράσταση **“Ντον Τζοβάνι”** του συνθέτη Βόλφγκανγκ Αμαντέους Μότσαρτ, της Εθνικής Λυρικής Σκηνής.
- Χορηγός του παιδικού Βιβλίου “Ο μικρός Ρήγας και τα μυστικά σύμβολα της Χάρτας” της Ωνασείου Βιβλιοθήκης.
- Χορηγός Προσβασιμότητας του 61ου Φεστιβάλ Κινηματογράφου Θεσσαλονίκης.
- Χορηγός της Συμφωνικής Ορχήστρα Νέων Θεσσαλονίκης “MOYSA”.







9.  
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

---

## 9.1 ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΣΤΟΧΩΝ 2020

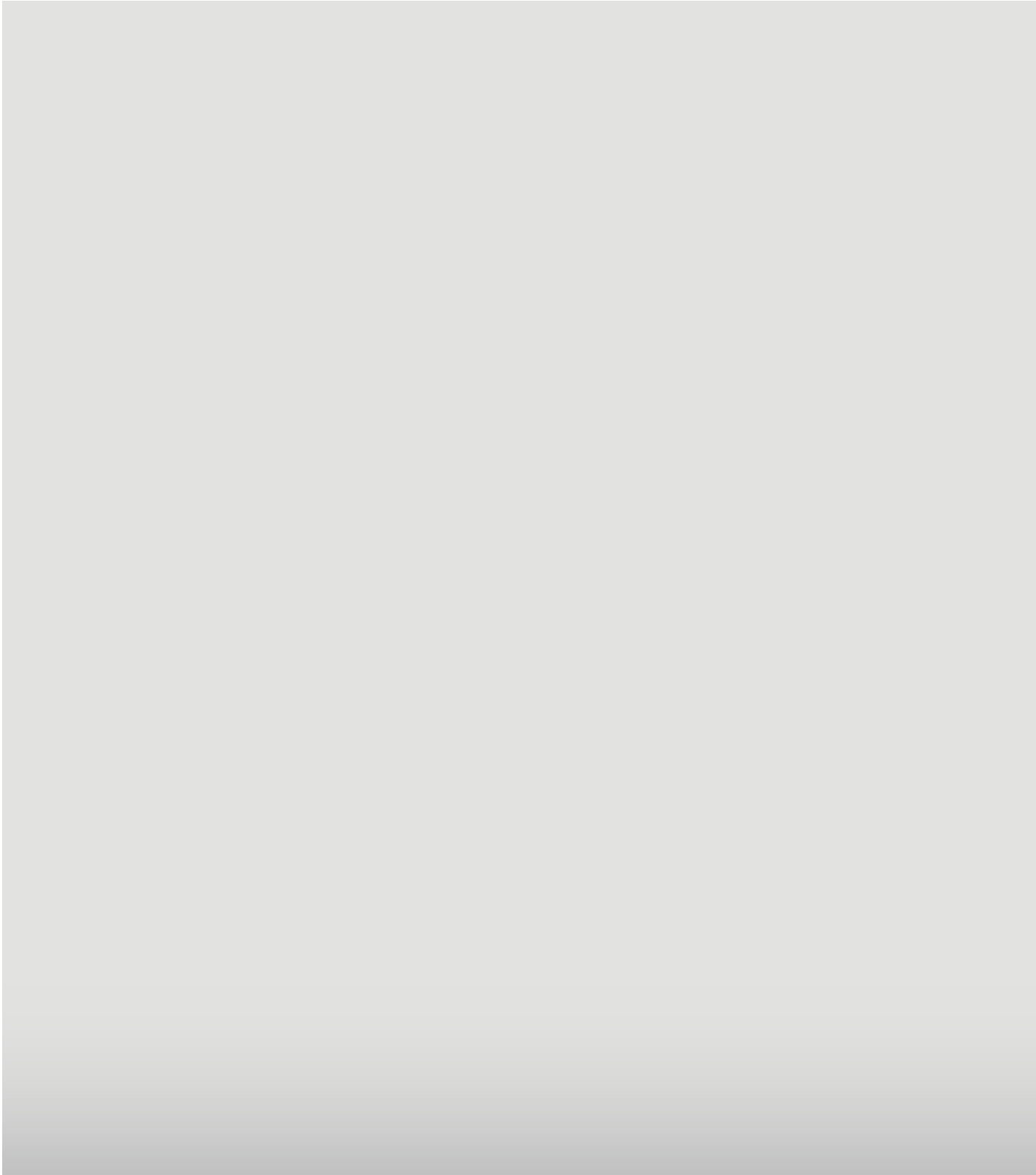
ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ 2020	ΕΠΙΔΟΣΗ – ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
<b>ALPHA BANK ΚΑΙ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ</b>	
Περαιτέρω ενίσχυση της συμμετοχής μελών της Ανώτατης Διοίκησης σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης	Ολοκληρώθηκε (Alpha Bank και Βιώσιμη Ανάπτυξη)
Εμπλουτισμός των ιστοσελίδων που αναφέρονται σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης στον ιστοχώρο της Τράπεζας για την πληρέστερη ενημέρωση των Ενδιαφερόμενων Μερών	Ολοκληρώθηκε (Alpha Bank και Βιώσιμη Ανάπτυξη)
Περαιτέρω δημοσιοποίηση στοιχείων που αξιολογούν επενδυτές και αναλυτές	Ολοκληρώθηκε (Alpha Bank και Βιώσιμη Ανάπτυξη)
<b>Η ΤΡΑΠΕΖΑ</b>	
Αποτελεσματική χρήση των κεφαλαίων για την αντιμετώπιση των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων	Ολοκληρώθηκε (Οικονομική Επίδοση)
Μετασχηματισμός του λειτουργικού μοντέλου	Σε εξέλιξη (Οικονομική Επίδοση)
Σημαντική εξυγίανση του ισολογισμού που θα οδηγήσει σε εξομάλυνση του Κόστους Πιστωτικού Κινδύνου (Cost of Risk)	Ολοκληρώθηκε (Οικονομική Επίδοση)
Νέες εκταμιεύσεις ύψους Ευρώ 14 δισ. έως το 2022 στην Οικονομία, με στόχο τη στήριξη των Ιδιωτών και των Επιχειρήσεων	Σε εξέλιξη (Οικονομική Επίδοση)
Περαιτέρω ενίσχυση της ανεξαρτησίας του Διοικητικού Συμβουλίου με την τοποθέτηση δύο επιπλέον Μη Εκτελεστικών Ανεξάρτητων Μελών	Ολοκληρώθηκε (Εταιρική Διακυβέρνηση)
Παροχή περαιτέρω εξειδικευμένων εκπαιδευτικών προγραμμάτων στα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου	Ολοκληρώθηκε (Εταιρική Διακυβέρνηση)
Ενίσχυση της διαφοροποίησης ως προς το φύλο των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου	Ολοκληρώθηκε (Εταιρική Διακυβέρνηση)
Παρακολούθηση των εξελίξεων σε θέματα Εταιρικής Διακυβέρνησης και ενημέρωση των σχετικών εγγράφων όπου απαιτείται	Ολοκληρώθηκε (Εταιρική Διακυβέρνηση)
Εκπαίδευση Προσωπικού αναφορικά με την “Πολιτική Διαχείρισης Περιβαλλοντικού και Κοινωνικής Ευθύνης Κινδύνου Ομίλου για τις Πιστοδοτήσεις Νομικών Προσώπων”	Ολοκληρώθηκε (Διαχείριση Κινδύνων)
Παρακολούθηση και έλεγχος ορθής εφαρμογής της “Πολιτικής Διαχείρισης Περιβαλλοντικού και Κοινωνικής Ευθύνης Κινδύνου Ομίλου για τις Πιστοδοτήσεις Νομικών Προσώπων”	Ολοκληρώθηκε (Διαχείριση Κινδύνων)

<b>ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ 2020</b>	<b>ΕΠΙΔΟΣΗ – ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ</b>
Περαιτέρω ενίσχυση της Προστασίας των Δεδομένων με την εφαρμογή των κατάλληλων, κατά περίπτωση, τεχνικών και οργανωτικών μέτρων	Ολοκληρώθηκε (Προστασία Δεδομένων)
Ολοκλήρωση της συστημικής υποστήριξης όλων των μηχανισμών και υποδομών που εντάσσονται/αφορούν στο πλαίσιο προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα	Σε εξέλιξη (Προστασία Δεδομένων)
Ενημέρωση Ειδοποιήσεων Απορρήτου, Πολιτικών και Διαδικασιών	Ολοκληρώθηκε (Προστασία Προσωπικών Δεδομένων)
Εκπαίδευση Συντονιστών GDPR	Λόγω των ιδιαίτερων συνθηκών της πανδημίας του Covid-19, ο συγκεκριμένος στόχος μετατέθηκε
Διασταυρούμενος έλεγχος και επαλήθευση δεδομένων χρησιμοποιώντας εργαλεία παρακολούθησης GDPR	Σε εξέλιξη (Προστασία Προσωπικών Δεδομένων)
Ολοκλήρωση της εφαρμογής των Τεχνικών Μέτρων σε επίπεδο Ομίλου	Σε εξέλιξη (Προστασία Προσωπικών Δεδομένων)
<b>ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ</b>	
Διεύρυνση των επιλεγμένων προϊόντων που πληρούν κριτήρια ESG εντός των αξιολογημένων λιστών	Ολοκληρώθηκε (Υπεύθυνες Επενδύσεις και Χρηματοδοτήσεις)
Περαιτέρω προώθηση των Κοινωνικά Υπεύθυνων Επενδύσεων (Socially Responsible Investments – SRIs) μέσω ενημερωτικών εκδηλώσεων	Ολοκληρώθηκε (Υπεύθυνες Επενδύσεις και Χρηματοδοτήσεις)
Σταδιακή εφαρμογή των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής των Ηνωμένων Εθνών (UNEP FI), μέσω συνεργασίας και στοχευμένων συναντήσεων με Διευθύνσεις της Τράπεζας	Ολοκληρώθηκε (Υπεύθυνες Επενδύσεις και Χρηματοδοτήσεις)
<b>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ</b>	
Στοχευμένη εφαρμογή των Κέντρων Ανάπτυξης ανά επιχειρησιακό τομέα και επίπεδο	Λόγω των ιδιαίτερων συνθηκών της πανδημίας του COVID-19, ο συγκεκριμένος στόχος εγκαταλείφθηκε
Εφαρμογή Κέντρων Αξιολόγησης σε περιπτώσεις διαδοχής για κάλυψη αναγκών από τον πληθυσμό της Τράπεζας	Λόγω των ιδιαίτερων συνθηκών της πανδημίας του COVID-19, ο συγκεκριμένος στόχος εγκαταλείφθηκε
Περαιτέρω αξιοποίηση του LinkedIn για την προσέλκυση νέου ταλαντούχου Προσωπικού στην Τράπεζα από την αγορά εργασίας	Ολοκληρώθηκε (Προσέλκυση, Ανάπτυξη και Διατήρηση Εργαζομένων)
Περαιτέρω ανάπτυξη της παροχής υπηρεσιών υποστήριξης των Εργαζομένων της Alpha Bank και των οικογενειών τους	Ολοκληρώθηκε (Επικοινωνία, Παροχές και Υπηρεσίες προς τους Εργαζόμενους)

## 9.1 ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΣΤΟΧΩΝ 2020

ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ 2020	ΕΠΙΔΟΣΗ – ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
Στοχευμένες δράσεις για τους Εργαζόμενους, με σκοπό την ανάπτυξη του ομαδικού πνεύματος ανά Διεύθυνση	Ολοκληρώθηκε (Επικοινωνία, Παροχές και Υπηρεσίες προς τους Εργαζόμενους)
Υλοποίηση νέας Έρευνας Ικανοποίησης Εργαζομένων	Ολοκληρώθηκε (Επικοινωνία, Παροχές και Υπηρεσίες προς τους Εργαζόμενους)
Πιστοποίηση Συστήματος Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 45001:2018, από εξωτερικό φορέα	Σε εξέλιξη (Διαχείριση Συστημάτων Ομίλου Alpha Bank)
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	Ολοκληρώθηκε (Επικοινωνία, Παροχές και Υπηρεσίες προς τους Εργαζόμενους)
Δημιουργία κατάλληλου mobile application για πρόσβαση των Εργαζομένων στην εφαρμογή αδειών και στο e-pay slip	Σε εξέλιξη Παραμένει σε εκκρεμότητα η ενσωμάτωση του e-pay slip και ο τελικός έλεγχος (Επικοινωνία, Παροχές και Υπηρεσίες προς τους Εργαζόμενους)
<b>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ</b>	
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)
Έναρξη εργασιών για Περιβαλλοντική Πιστοποίηση κατά EMAS “Eco-Management and Audit Scheme”	Ολοκληρώθηκε (Κατανάλωση Ενέργειας και Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής)
Έναρξη εργασιών για την πιστοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης Αερίων Θερμοκηπίου σύμφωνα με το Πρότυπο ISO 14064	Ολοκληρώθηκε (Κατανάλωση Ενέργειας και Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής)
Υπολογισμός έμμεσων εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου Score 3	Ολοκληρώθηκε (Κατανάλωση Ενέργειας και Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής)
Μείωση κατά 1,5% της συνολικής χρησιμοποιούμενης ποσότητας χαρτιού	Ολοκληρώθηκε (Διαχείριση λοιπών περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τη λειτουργία της Alpha Bank)
Αύξηση του ποσοστού ανακύκλωσης των toners και των μελανοδοχείων (2019: 81%)	Ολοκληρώθηκε (Διαχείριση λοιπών περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τη λειτουργία της Alpha Bank)

ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ 2020	ΕΠΙΔΟΣΗ – ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
<b>ΚΟΙΝΩΝΙΑ</b>	
Αύξηση προβολής και υποστήριξης του Προγράμματος Κοινωνικής Προσφοράς “Bonus στην Αγάπη” και εμπλουτισμός του Προγράμματος με ακόμα περισσότερα κοινωφελή ιδρύματα και οργανισμούς	Ολοκληρώθηκε (Κοινωνική Συνεισφορά)
Σχεδιασμός στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης αναφορικά με την ανταπόκριση της Τράπεζας σε έκτακτα γεγονότα	Λόγω των ιδιαίτερων συνθηκών της πανδημίας του COVID-19, ο συγκεκριμένος στόχος αναβλήθηκε. Ωστόσο, η έγκαιρη ανταπόκριση της Τράπεζας στην πανδημία και η υποστήριξη που παρέιχε στο Εθνικό Σύστημα Υγείας, οφείλεται στην εκπόνηση ενός ευρύτερου στρατηγικού σχεδιασμού.
Σχεδιασμός προγράμματος Βιώσιμης Ανάπτυξης, με στόχο την υποστήριξη των νέων και της επιχειρηματικότητας	Λόγω των ιδιαίτερων συνθηκών της πανδημίας του COVID-19, ο συγκεκριμένος στόχος αναβλήθηκε.
Περαιτέρω διεύρυνση των πρωτοβουλιών και των προγραμμάτων που στηρίζουν την υγεία και την παιδεία	Ολοκληρώθηκε (Υποστήριξη Κοινωνικής Προσφοράς)



## 9.2 ΠΙΝΑΚΕΣ ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΙΣΗΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ ΜΕ ΟΔΗΓΙΕΣ 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 Βιώσιμης Ανάπτυξης 2020 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 2020 της Alpha Bank, στην ιστοσελίδα της και σε λοιπά δημοσιοποιημένα έγγραφα (π.χ. Εβδομαδιαίο Δελτίο Οικονομικών Εξελίξεων).

η: βλ. Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2020

<https://www.alpha.gr/-/media/alphagr/files/group/apotelesmata/2020-fy/20210323-fy-oikonomikes-katastaseis.pdf>

ΚΩΔΙΚΟΣ GRI	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
<b>GRI 101 ΘΕΜΕΛΙΩΔΕΙΣ ΑΡΧΕΣ 2016</b>		
<b>GRI 102 ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΕΙΣ 2016</b>		
<b>ΠΡΟΦΙΛ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ</b>		
<b>102-1</b>	Επωνυμία του Οργανισμού	Alpha Bank A.E.
<b>102-2</b>	Δραστηριότητες, κύρια προϊόντα ή/και υπηρεσίες	Πρόσβαση στις Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες (σελ.: 62) η σελ.: 118, 247-249, 398, 496-498
<b>102-3</b>	Έδρα του Οργανισμού	Σταδίου 40, 102 52 ΑΘΗΝΑ
<b>102-4</b>	Αριθμός των χωρών στις οποίες δραστηριοποιείται ο Οργανισμός	Alpha Bank και Βιώσιμη Ανάπτυξη (σελ.: 10) η σελ.: 222-226, 229-233, 241-246
<b>102-5</b>	Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή	Ανώνυμη Εταιρεία. Η Τράπεζα αποτελεί πολυμετοχικό Οργανισμό
<b>102-6</b>	Αγορές που εξυπηρετούνται	Πρόσβαση στις Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες (σελ.: 62-66) η σελ.: 247-249
<b>102-7</b>	Μεγέθη του Οργανισμού που εκδίδει τον Απολογισμό	Οικονομική Επίδοση (σελ.: 33) Πρόσβαση στις Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες (σελ.: 62-66) Προσέλκυση, Ανάπτυξη και Διατήρηση Εργαζομένων (σελ.: 98-99) η σελ.: 14-15, 99-104, 383-387
<b>102-8</b>	Πληροφορίες για το Ανθρώπινο Δυναμικό	Προσέλκυση, Ανάπτυξη και Διατήρηση Εργαζομένων (σελ.: 98-103)
<b>102-9</b>	Εφοδιαστική αλυσίδα του Οργανισμού	Υπεύθυνες Προμήθειες και Ανάθεση Εργασιών σε Τρίτους (Outsourcing) (σελ.: 52-53)
<b>102-10</b>	Σημαντικές μεταβολές κατά τη διάρκεια της περιόδου Απολογισμού όσον αφορά στο μέγεθος, τη δομή ή την ιδιοκτησία	Οικονομική Επίδοση (σελ.: 32-33) Πρόσβαση στις Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες (σελ.: 62-66) η σελ.: 218, 491  η σελ.: 14-15



ΚΩΔΙΚΟΣ GRI	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
102-11	Να καταγραφεί εάν και πώς ο Οργανισμός λαμβάνει υπόψη του την προσέγγιση ή την αρχή της προφύλαξης	Alpha Bank και Βιώσιμη Ανάπτυξη (σελ.:10) Εταιρική Διακυβέρνηση (σελ.: 37-39) Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση (σελ.: 40-44) Διαχείριση Κινδύνων (σελ.: 45-46) Υπεύθυνες Επενδύσεις και Χρηματοδοτήσεις Περιβάλλον (σελ.: 89)
102-12	Να καταγραφούν οι οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές χάρτες, αρχές ή άλλες πρωτοβουλίες τρίτων, τις οποίες συνοψίζει ή προσυπογράφει ο Οργανισμός	Συνεργασία και σύναψη σχέσεων για την επίτευξη της στρατηγικής του Ομίλου (σελ.: 24) Συνεισφορά στην Επίτευξη των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών (σελ.: 20-23) Υπεύθυνες Επενδύσεις και Χρηματοδοτήσεις (σελ.: 80-85) <a href="https://www.alpha.gr/el/omilos/etairiki-upeuthunotita/politiki-etairikis-upeuthunotitas">https://www.alpha.gr/el/omilos/etairiki-upeuthunotita/politiki-etairikis-upeuthunotitas</a>
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 (σελ.: 24)
<b>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ</b>		
102-14	Δήλωση από το Ανώτερο Στέλεχος του Οργανισμού που είναι αρμόδιο για τη λήψη αποφάσεων	Επιστολή Διευθύνοντος Συμβούλου (σελ.: 4-5)
<b>ΗΘΙΚΗ ΚΑΙ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ</b>		
102-16	Αξίες, αρχές, πρότυπα και κανόνες συμπεριφοράς του Οργανισμού, όπως κώδικες συμπεριφοράς και κώδικες δεοντολογίας	Εταιρική Διακυβέρνηση (σελ.: 37-39) Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση (σελ.: 40-44) Ανθρώπινα Δικαιώματα και Δίκαιες Πρακτικές Εργασίας (σελ.: 47-48)
<b>ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ</b>		
102-18	Δομή διακυβέρνησης του Οργανισμού	Υπεύθυνο Επιχειρηματικό Πρότυπο (σελ.: 11-13) Εταιρική Διακυβέρνηση (σελ.: 37-39)
<b>ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ</b>		
102-40	Κατάλογος των ομάδων ενδιαφερομένων μερών που συμμετείχαν στη διαβούλευση με τον Οργανισμό	Ενδιαφερόμενα Μέρη (σελ.: 17-19)
102-41	Συνολικό Ανθρώπινο Δυναμικό που καλύπτεται από Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας	Ανθρώπινα Δικαιώματα και Δίκαιες Πρακτικές Εργασίας (σελ.: 47-48)
102-42	Βασικά στοιχεία για τον προσδιορισμό και για την επιλογή των ενδιαφερομένων μερών	Ενδιαφερόμενα Μέρη (σελ.: 17-19)
102-43	Διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη	Αναγνώριση Ουσιαστικών Θεμάτων (σελ.: 14-16) Ενδιαφερόμενα Μέρη (σελ.: 17-19)
102-44	Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν από τη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη	Ενδιαφερόμενα Μέρη (σελ.: 17-19)

ΚΩΔΙΚΟΣ GRI	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
<b>ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ</b>		
<b>102-45</b>	Οργανισμοί που συμπεριλαμβάνονται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις	Μεθοδολογία Εκπόνησης Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης (σελ.: 6-7) η σελ.: 33-35, 229-233
<b>102-46</b>	Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του Απολογισμού και των Οριοθετήσεων των Θεμάτων	Μεθοδολογία Εκπόνησης Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης (σελ.: 6-7) Πίνακες Αντιστοίχισης Περιεχομένων με Πρότυπα Δημοσιοποίησης Μν-Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών (σελ.: 151-160)
<b>102-47</b>	Ουσιαστικά Θέματα	Αναγνώριση Ουσιαστικών Θεμάτων (σελ.: 15-17)
<b>102-48</b>	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 Βιώσιμης Ανάπτυξης (σελ.: 6-7)
<b>102-49</b>	Τυχόν σημαντικές αλλαγές σε σχέση με προηγούμενους Απολογισμούς	Σε υποσημειώσεις στους πίνακες και σε επεξηγήσεις εντός του κειμένου (όπου υφίστανται) Μεθοδολογία Εκπόνησης Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης (σελ.: 6-7)
<b>102-50</b>	Περίοδος Απολογισμού	Οικονομικό έτος 2020 (1.1.2020-31.12.2020)
<b>102-51</b>	Ημερομηνία του προγενέστερου Απολογισμού	3.7.2020 (για την περίοδο 1.1.2019-31.12.2019)
<b>102-52</b>	Κύκλος Απολογισμού	Ετήσιος
<b>102-53</b>	Σημείο επικοινωνίας για υποβολή ερωτημάτων σχετικά με τον Απολογισμό ή με το περιεχόμενό του	Μεθοδολογία Εκπόνησης Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης (σελ.: 6-7)
<b>102-54</b>	Κριτήρια συμμόρφωσης που έχει επιλέξει ο Οργανισμός	Μεθοδολογία Εκπόνησης Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης (σελ.: 6-7)
<b>102-55</b>	Ευρετήριο Περιεχομένου του GRI	Πίνακες Αντιστοίχισης Περιεχομένων με Πρότυπα Δημοσιοποίησης Μν-Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών (σελ.: 151-158)
<b>102-56</b>	Πολιτική και υφιστάμενη πρακτική του Οργανισμού αναφορικά με την αναζήτηση εξωτερικής διασφάλισης περιεχομένου για τον Απολογισμό	Μεθοδολογία Εκπόνησης Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης (σελ.: 6-7) Ανεξάρτητη Έκθεση Περιορισμένου Εύρους Διασφάλισης για την Alpha Bank A.E. (σελ.: 163-165)

**ΚΩΔΙΚΟΣ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ**  
**GRI**

**ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ,**  
**ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

**ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ**

**ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ**

<b>103-1</b>	Επεξήγηση του ουσιώδους θέματος και των ορίων του	<p>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.</p> <p>Οικονομική Επίδοση (σελ.: 32-36)</p> <p>Επίδοση 2020 και Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021 (σελ.: 26-29)</p> <p>Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση- Βασικοί Κώδικες, Πολιτικές και Κανονισμοί Συμμόρφωσης που εφαρμόζονται από την Alpha Bank (σελ.: 41)</p>
<b>103-2</b>	Αναφορά στην προσέγγιση της Διοίκησης	
<b>103-3</b>	Αξιολόγηση της προσέγγισης της Διοίκησης	
<b>201-1</b>	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και κατανέμεται	Οικονομική Επίδοση (σελ.: 33)

**ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ - ΠΡΟΣΕΛΚΥΣΗ, ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ**

<b>103-1</b>	Επεξήγηση του ουσιώδους θέματος και των ορίων του	<p>Το θέμα έχει επίπτωση στη λειτουργία της Τράπεζας και επηρεάζει πρωτίστως, τους Εργαζομένους της.</p> <p>Προσέλκυση, Ανάπτυξη και Διατήρηση Εργαζομένων (σελ.: 98-114)</p> <p>Επίδοση 2020 και Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021 (σελ.: 26-29)</p> <p>Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση- Βασικοί Κώδικες, Πολιτικές και Κανονισμοί Συμμόρφωσης που εφαρμόζονται από την Alpha Bank (σελ.: 41)</p>
<b>103-2</b>	Αναφορά στην προσέγγιση της Διοίκησης	
<b>103-3</b>	Αξιολόγηση της προσέγγισης της Διοίκησης	
<b>401-1</b>	Συνολικός αριθμός και ρυθμός πρόσληψης νέων Εργαζομένων καθώς και ρυθμός αποχώρησης Εργαζομένων κατά ηλικιακή ομάδα, φύλο και περιοχή	Προσέλκυση, Ανάπτυξη και Διατήρηση Εργαζομένων (σελ.: 104-105)

ΚΩΔΙΚΟΣ GRI	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
404-1	Μέσος όρος κατάρτισης, ανά έτος, ανά Εργαζόμενο, κατά φύλο και κατά κατηγορία Εργαζομένων	Προσέλκυση, Ανάπτυξη και Διατήρηση Εργαζομένων (σελ.: 110-113)
<b>ΤΟΠΙΚΕΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ - ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ</b>		
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. Καινοτομία και ψηφιακός μετασχηματισμός (σελ.: 67-73) Επίδοση 2020 και Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021 (σελ.: 26-29) Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση- Βασικοί Κώδικες, Πολιτικές και Κανονισμοί Συμμόρφωσης που εφαρμόζονται από την Alpha Bank (σελ.: 41)
103-2	Αναφορά στην προσέγγιση της Διοίκησης	
103-3	Αξιολόγηση της προσέγγισης της Διοίκησης	
<b>Δεν υπάρχει διαθέσιμο Πρότυπο GRI</b>	Δείκτης Τράπεζας Alpha Bank: Ποσοστό εγχρήματων συναλλαγών που πραγματοποιείται στο σύνολο των Ψηφιακών Δικτύων	Καινοτομία και ψηφιακός μετασχηματισμός (σελ.: 68) Ο δείκτης προκύπτει από το σύνολο των συναλλαγών που πραγματοποιούνται μέσω Ψηφιακών Δικτύων προς το Σύνολο όλων των συναλλαγών.
<b>ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑ ΠΕΛΑΤΩΝ - ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ</b>		
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 (σελ.: 54-58) Επίδοση 2020 και Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021 (σελ.: 26-29)  Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση- Βασικοί Κώδικες, Πολιτικές και Κανονισμοί Συμμόρφωσης που εφαρμόζονται από την Alpha Bank (σελ.: 41)
103-2	Αναφορά στην προσέγγιση της Διοίκησης	
103-3	Αξιολόγηση της προσέγγισης της Διοίκησης	
418-1	Συνολικός αριθμός τεκμηριωμένων παραπόνων που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των Πελατών και σε απώλειες δεδομένων Πελατών	Προστασία Δεδομένων (σελ.: 57)

ΚΩΔΙΚΟΣ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ  
GRI

ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ,  
ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

**ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ - ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑ  
ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ**

<b>103-1</b>	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.
<b>103-2</b>	Αναφορά στην προσέγγιση της Διοίκησης	
<b>103-3</b>	Αξιολόγηση της προσέγγισης της Διοίκησης	
<b>419-1</b>	Μη συμμόρφωση με νόμους και κανονισμούς για κοινωνικοοικονομικά θέματα	Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση- Βασικοί Κώδικες, Πολιτικές και Κανονισμοί Συμμόρφωσης που εφαρμόζονται από την Alpha Bank (σελ.: 40-44)  Επίδοση 2020 και Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021 (σελ.: 26-29)
		Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση (σελ.: 44)  Υπεύθυνη Πληροφόρηση- Υπεύθυνο Marketing (σελ.: 90)

**ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ**

<b>103-1</b>	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.
<b>103-2</b>	Αναφορά στην προσέγγιση της Διοίκησης	
<b>103-3</b>	Αξιολόγηση της προσέγγισης της Διοίκησης	
		Διαχείριση Κινδύνων (σελ.: 45-46) Επίδοση 2020 και Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021 (σελ.: 26-29)  Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση- Βασικοί Κώδικες, Πολιτικές και Κανονισμοί Συμμόρφωσης που εφαρμόζονται από την Alpha Bank (σελ.: 41)

**ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ**

<b>103-1</b>	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.
<b>103-2</b>	Αναφορά στην προσέγγιση της Διοίκησης	
<b>103-3</b>	Αξιολόγηση της προσέγγισης της Διοίκησης	
		Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών (σελ.: 91-95) Επίδοση 2020 και Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021 (σελ.: 26-29) Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση- Βασικοί Κώδικες, Πολιτικές και Κανονισμοί Συμμόρφωσης που εφαρμόζονται από την Alpha Bank (σελ.: 41)

ΚΩΔΙΚΟΣ GRI	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
<b>Δεν υπάρχει διαθέσιμο Πρότυπο GRI</b>	Δείκτης Τράπεζας Alpha Bank: Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών Alpha Bank (Άθροισμα των αναφορών «εξαιρετική και πολύ καλή εμπειρία» αναφορικά με την αξιολόγηση της συνολικής εμπειρίας των Πελατών).	Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών (Ερευνες Ικανοποίησης Καταναλωτών) (σελ.: 95)
<b>ΜΗ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ</b>		
<b>ΕΝΕΡΓΕΙΑ - ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ</b>		
<b>302-1</b>	Κατανάλωση Ενέργειας εντός του Οργανισμού	Κατανάλωση Ενέργειας και Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής (σελ.: 121)
<b>ΕΚΠΟΜΠΕΣ - ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ</b>		
<b>305-1</b>	Άμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Scope 1)	Κατανάλωση Ενέργειας και Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής (σελ.: 124-125)
<b>305-2</b>	Ενεργειακές έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Scope 2)	Κατανάλωση Ενέργειας και Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής (σελ.: 124-125)

**ΟΔΗΓΟΣ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ESG  
ΤΟΥ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΟΥ ΑΘΗΝΩΝ**

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

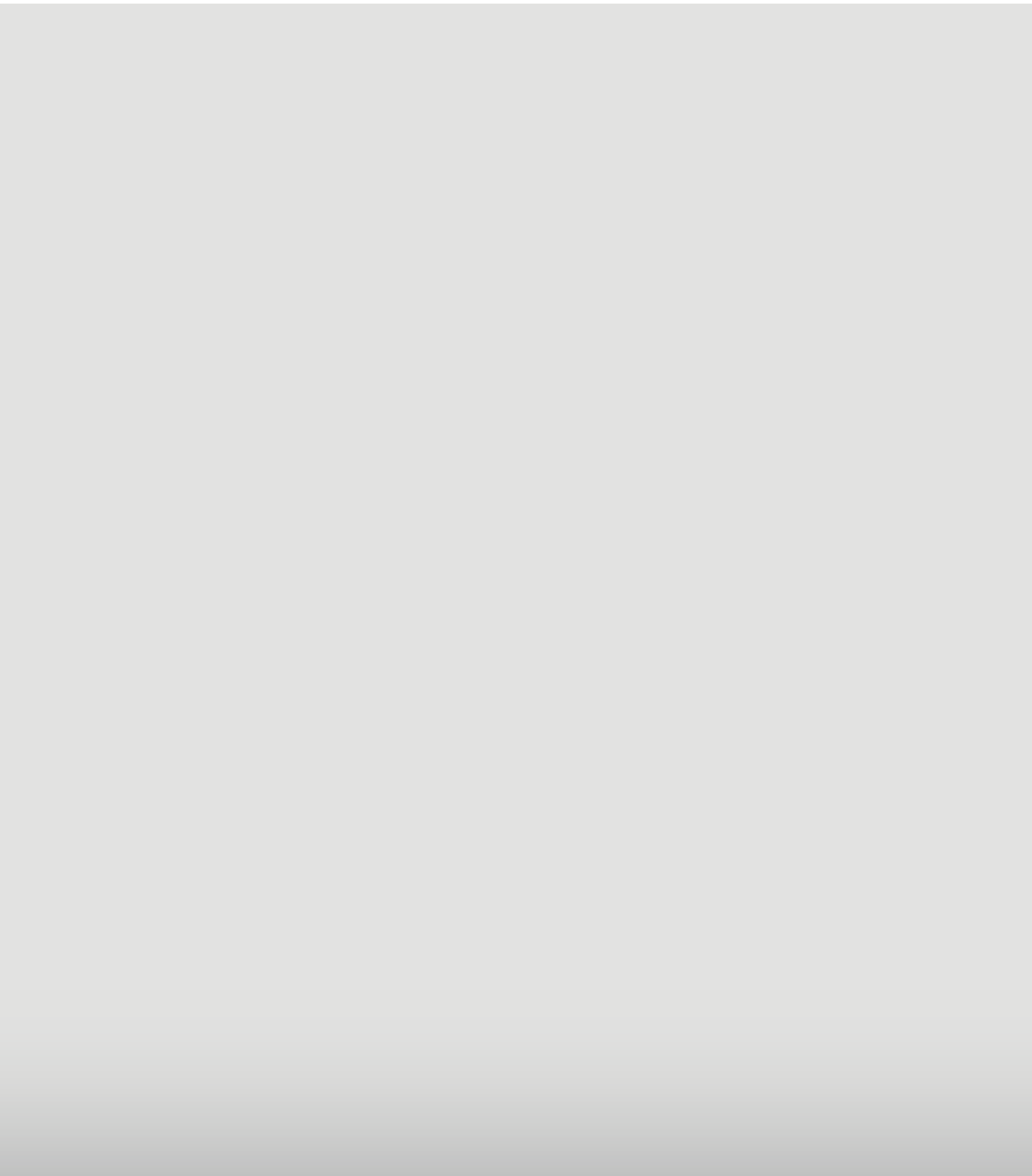
**ΜΗ-ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ESG ΤΟΥ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΟΥ ΑΘΗΝΩΝ**

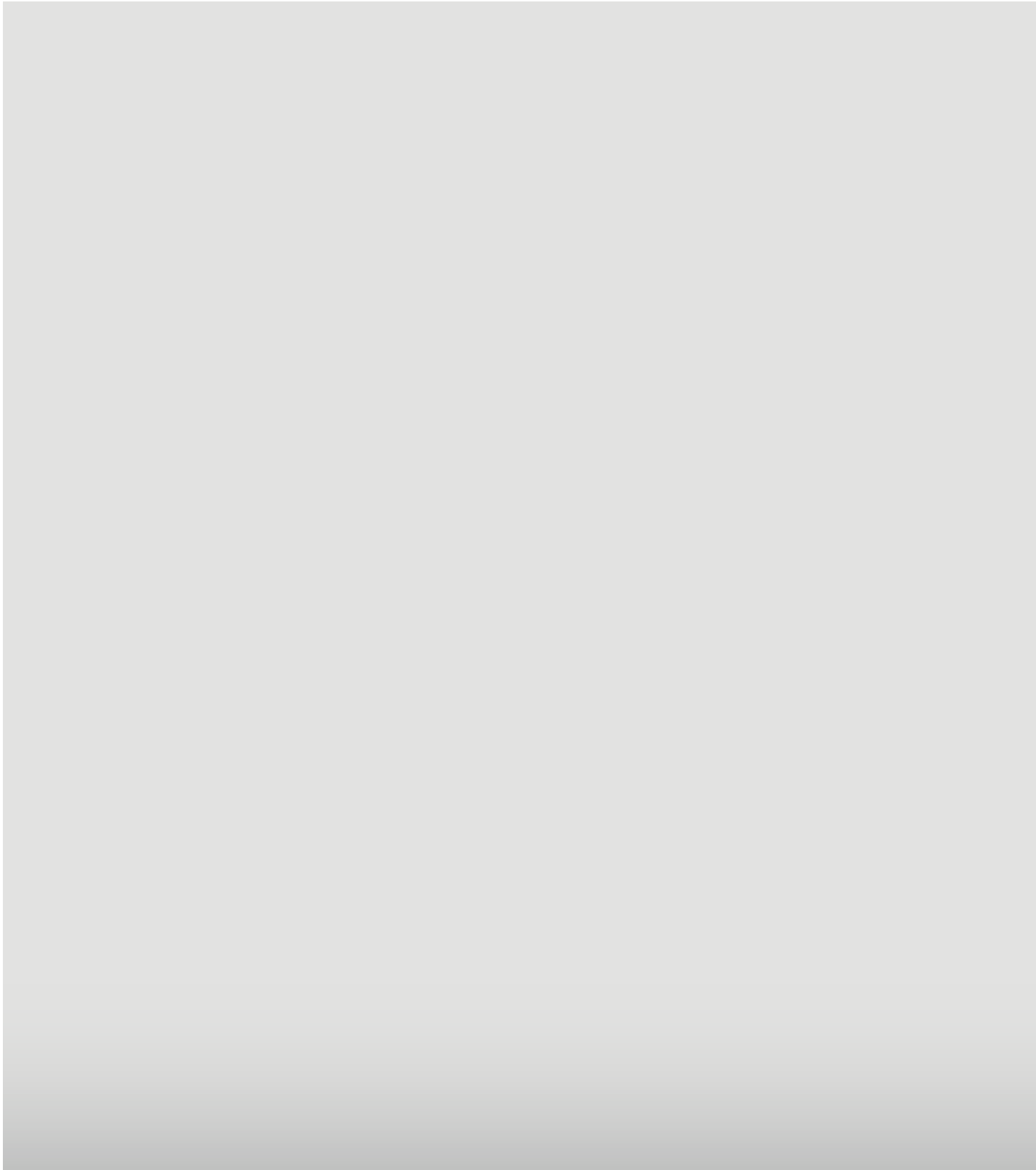
<b>ΔΕΙΚΤΗΣ ΑΤΗΧ</b>	<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ</b>	<b>ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ</b>
<b>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ</b>		
<b>C-E1</b>	Άμεσες εκπομπές (Score 1)	Κατανάλωση Ενέργειας και Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής
<b>C-E2</b>	Έμμεσες εκπομπές (Score 2)	Κατανάλωση Ενέργειας και Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής
<b>C-E3</b>	Κατανάλωση ενέργειας εντός του Οργανισμού Άλλες έμμεσες εκπομπές (Score 3)	Κατανάλωση Ενέργειας και Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής
<b>A-E1</b>	Κίνδυνοι και ευκαιρίες από την κλιματική αλλαγή	Κατανάλωση Ενέργειας και Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής
<b>A-E2</b>	Κίνδυνοι και ευκαιρίες από την κλιματική αλλαγή	Διαχείριση Κινδύνων Κατανάλωση Ενέργειας και Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής
<b>ΚΟΙΝΩΝΙΑ</b>		
<b>C-S1</b>	Γυναίκες Εργαζόμενες	Προσέλκυση, Ανάπτυξη και Διατήρηση Εργαζομένων
<b>C-S2</b>	Γυναίκες Εργαζόμενες σε διευθυντικές θέσεις	Προσέλκυση, Ανάπτυξη και Διατήρηση Εργαζομένων
<b>C-S3</b>	Δείκτες κινητικότητας Προσωπικού	Προσέλκυση, Ανάπτυξη και Διατήρηση Εργαζομένων
<b>C-S4</b>	Κατάρτιση Εργαζομένων	Προσέλκυση, Ανάπτυξη και Διατήρηση Εργαζομένων
<b>C-S5</b>	Πολιτική ανθρωπίνων δικαιωμάτων	Ανθρώπινα Δικαιώματα και Δίκαιες Πρακτικές Εργασίας
<b>C-S6</b>	Συλλογικές συμβάσεις εργασίας	Ανθρώπινα Δικαιώματα και Δίκαιες Πρακτικές Εργασίας
<b>C-S7</b>	Αξιολόγηση προμηθευτών	Υπεύθυνες Προμήθειες και Ανάθεση Εργασιών σε Τρίτους (Outsourcing)
<b>A-S1</b>	Συμμετοχή ενδιαφερομένων μερών	Ενδιαφερόμενα Μέρη
<b>A-S2</b>	Δαπάνες κατάρτισης Εργαζομένων	Προσέλκυση, Ανάπτυξη και Διατήρηση Εργαζομένων
<b>A-S3</b>	Μισθολογική διαφορά μεταξύ των δύο φύλων	Ανθρώπινα Δικαιώματα και Δίκαιες Πρακτικές Εργασίας
<b>A-S4</b>	Αναλογία αμοιβής Διευθύνοντος Συμβούλου-Εργαζομένων	Ανθρώπινα Δικαιώματα και Δίκαιες Πρακτικές Εργασίας
<b>A-S5</b>	Έσοδα από βιώσιμα προϊόντα	Υπεύθυνες Επενδύσεις και Χρηματοδοτήσεις

**ΜΗ-ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ESG ΤΟΥ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΟΥ ΑΘΗΝΩΝ**

ΔΕΙΚΤΗΣ ΑΤΗΧ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
<b>SS-S7</b>	Πρακτικές marketing	Υπεύθυνη Πληροφόρηση
<b>SS-S10</b>	Ενσωμάτωση παραγόντων ESG στις επιχειρηματικές δραστηριότητες	Υπεύθυνες Επενδύσεις και Χρηματοδοτήσεις
<b>ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ</b>		
<b>C-G1</b>	Εποπτεία βιώσιμης ανάπτυξης	Alpha Bank και Βιώσιμη Ανάπτυξη
<b>C-G2</b>	Πολιτική επιχειρηματικής δεοντολογίας	Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση
<b>C-G3</b>	Πολιτική ασφάλειας δεδομένων	Προστασία Δεδομένων
<b>A-G1</b>	Επιχειρηματικό μοντέλο	Υπεύθυνο Επιχειρηματικό Πρότυπο
<b>A-G2</b>	Ουσιαστικά θέματα	Αναγνώριση Ουσιαστικών Θεμάτων
<b>A-G3</b>	Στόχοι ESG	Επίδοση 2020 και Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021 Επίτευξη Στόχων 2020
<b>A-G4</b>	Μεταβλητές αμοιβές	Εταιρική Διακυβέρνηση
<b>A-G5</b>	Εξωτερική διασφάλιση	Ανεξάρτητη Έκθεση Περιορισμένου Εύρους Διασφάλισης για την Alpha Bank A.E.
<b>SS-G1</b>	Παραβιάσεις επιχειρηματικής δεοντολογίας	Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση
<b>SS-G2</b>	Πολιτική καταγγελίας δυσλειτουργιών	Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση









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

Προς τη Διοίκηση της εταιρείας Alpha Τράπεζα Α.Ε.

Ο Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 2020 («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 (Άθροισμα των αναφορών «εξαιρετική και πολύ καλή εμπειρία» αναφορικά με την αξιολόγηση της συνολικής εμπειρίας των πελατών) (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.

## Deloitte.

### Εύρος εργασίας

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 στην διασφάλιση στοιχείων και πληροφοριών για την περίοδο 1 Ιανουαρίου 2020 – 31 Δεκεμβρίου 2020 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 μικρότερο 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, σε ανασκόπηση εκθέσεων βιώσιμης ανάπτυξης επιλεγμένων ομοειδών εταιρειών και σε σχετική αντιπαραβολή με τα ουσιαστικά θέματα που εντοπίστηκαν από την Τράπεζα.
- 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 παραθέσαμε 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 2020 και από άλλα δημοσιευμένα στοιχεία της Τράπεζας, η εργασία μας περιορίστηκε στην ορθή μεταφορά των στοιχείων αυτών στον Απολογισμό.

## Deloitte.

- 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 χρησιμοποιούσαν 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 δεξιότητας 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 ουσιαστικά 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, 30 Ιουνίου 2021

Ο Ορκωτός Ελεγκτής Λογιστής

#### Δημήτριος Κατσιμπόκης

A.M. ΣΟΕΛ: 34671

Deloitte Ανώνυμη Εταιρία Ορκωτών Ελεγκτών Λογιστών


Φραγκοκκλησιάς 3α & Γρανικού

151 25 Μαρούσι

A.M ΣΟΕΛ: E 120



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 Fragkokklisias & 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](http://www.deloitte.com/about) to learn more about our global network of member firms.



Ο Απολογισμός  
αναπτύχθηκε  
σε συνεργασία  
με την KKS Advisors