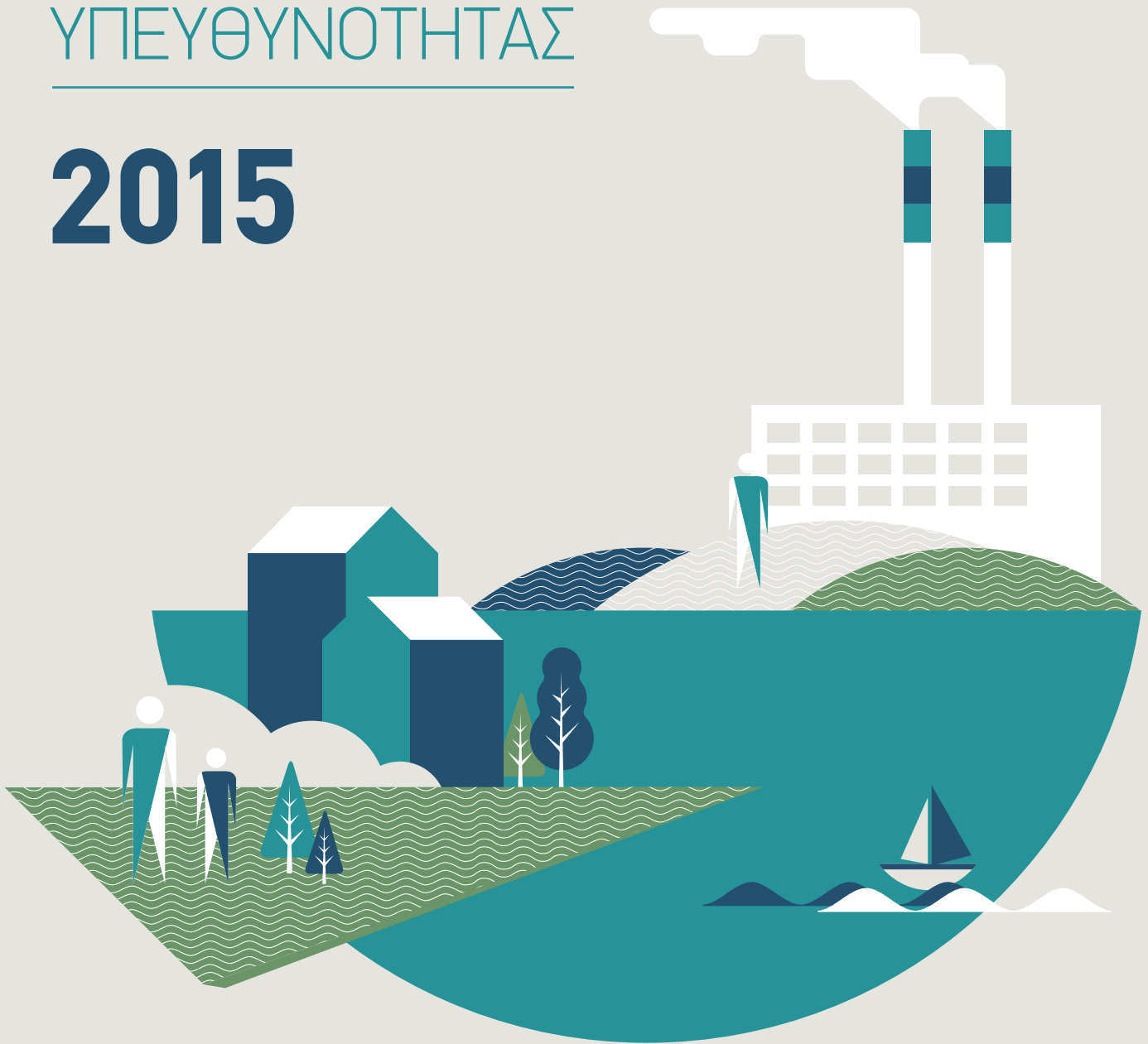


---

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ  
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ  
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

---

**2015**



ALPHA BANK



## 7 ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ

## 9 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΚΠΟΝΗΣΕΩΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

## 11 ALPHA BANK ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

- Πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας
- Αναγνώριση Ουσιαστικών Θεμάτων
- Ενδιαφερόμενα Μέρη
- Συμμετοχή σε Ενώσεις, Οργανισμούς και Πρωτοβουλίες
- Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας 2015 και 2016

## 27 ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

- Οικονομική Επίδοση της Τραπέζης
- Εταιρική Διακυβέρνηση, Διαχείριση Κινδύνων και Συμμόρφωση της Τραπέζης
- Υπεύθυνες Προμήθειες
- Διακρίσεις 2015
- Σημαντικά γεγονότα 2015

## 39 ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ

- Στρατηγική και Λειτουργία της Τραπέζης
- Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων
- Προστασία Εταιρικών Δεδομένων
- Δίκαιες Πρακτικές Marketing και Ικανοποίηση Πελατών

## 65 ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ

- Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού
- Δίκαιες Πρακτικές Εργασίας
- Διαχείριση Θεμάτων Ανθρώπινων Δικαιωμάτων
- Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων
- Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία

## 81 ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

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

## 91 ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

- Κοινωνική Συνεισφορά
- Υποστήριξη της Κοινωνίας και των Τοπικών Κοινωνιών
- Υποστήριξη του Πολιτισμού
- Εθελοντισμός - Συμμετοχή των Εργαζομένων

## 109 ΔΙΕΘΝΕΣ ΔΙΚΤΥΟ

- Κύπρος
- Ρουμανία
- Βουλγαρία
- Σερβία
- Αλβανία
- Π.Γ.Δ.Μ.

## 121 ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΙΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ GRI G4

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

# ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ

7

Το 2015 χαρακτηρίστηκε από μεγάλες και πρωτόγνωρες προκλήσεις που αντιμετώπισε τόσο η χώρα μας, όσο και ο τραπεζικός τομέας. Η Alpha Bank επιβεβαίωσε την ισχυρή κεφαλαιακή της θέση, παρουσιάζοντας τις χαμηλότερες κεφαλαιακές ανάγκες, υπό τις βασικές υποθέσεις εργασίας, μεταξύ των ελληνικών τραπεζών, κατά την εφετινή Συνολική Αξιολόγηση της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τραπέζης.

Επιπλέον, τον Νοέμβριο του 2015, η Alpha Bank, πρώτη εκ των τεσσάρων συστημικών τραπεζών, επέτυχε τη συγκέντρωση κεφαλαίων ύψους Ευρώ 2,563 δισ., χωρίς τη χρήση κρατικής ενισχύσεως, με τη συμμετοχή αποκλειστικώς Ελλήνων και ξένων ιδιωτών επενδυτών, γεγονός που απέδειξε, για μία ακόμη φορά, την εμπιστοσύνη της εγχώριας και της διεθνούς επενδυτικής κοινότητας στις προοπτικές της Τραπέζης.

Στον τομέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, η Τράπεζα συνέχισε καθ' όλη τη διάρκεια του 2015, να υποστηρίζει ευπαθείς κοινωνικές ομάδες και να εκδηλώνει εμπράκτως το ενδιαφέρον της για τον πολιτισμό, την υγεία, την εκπαίδευση και το περιβάλλον, μέσω των Προγραμμάτων της, της διοργάνωσης εθελοντικών εκδηλώσεων κοινωνικής αλληλεγγύης και περιβαλλοντικής ευαισθησίας με τη συμμετοχή του Προσωπικού της Τραπέζης καθώς και μέσω της ενισχύσεως Ιδρυμάτων, Συλλόγων και λοιπών Φορέων.

Στο πλαίσιο αυτό, πραγματοποιήθηκε, για δεύτερο συνεχές έτος, το Πρόγραμμα **"Μαζί, με στόχο την υγεία"**, μέσω του οποίου, έως σήμερα, έχουν εξοπλισθεί με ιατροφαρμακευτικό εξοπλισμό και ιατρικά μηχανήματα, τα ιατρεία 20 νησιών της Ελλάδος. Το πρόγραμμα **"Χέρι Βοηθείας"** συνεχίστηκε για τέταρτο έτος, με σκοπό να υποστηρίξει ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού της χώρας (απόρους, πολυτέκνους και ηλικιωμένους). Αξίζει να σημειωθεί ότι, έως σήμερα, έχουν παραδοθεί συνολικά 15.000 τροχήλατα σακίδια με τρόφιμα.

Το 2015, η Alpha Bank διοργάνωσε, επιπλέον, παιδικές παραστάσεις και ξεναγήσεις σε Μουσεία, αποκλειστικώς για παιδιά που φιλοξενούνται σε Ιδρύματα της χώρας, με την ενεργό συμμετοχή Εθελοντών από το Προσωπικό της Τραπέζης.

Τέλος, στον τομέα υποστηρίξεως του πολιτισμού, το πρόγραμμα **"Οι φθορές που πληγώνουν"** που έχει στόχο την αποκατάσταση και τη συντήρηση γλυπτών και ιστορικών κτηρίων συνεχίστηκε για τρίτο έτος στην Αθήνα και επεκτάθηκε και στη Θεσσαλονίκη.

Η Alpha Bank συνεχίζει με συνέπεια τα Προγράμματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης παράλληλα με την υπεύθυνη επιχειρηματική της δράση. Ευχαριστούμε θερμά τους Εργαζομένους της Τραπέζης, τους Μετόχους και τους Πελάτες για τη στήριξη και την εμπιστοσύνη που μας παρέχουν. ΜΑΖΙ θα συνεχίσουμε να ανταποκρινόμαστε με επιτυχία στις προσδοκίες της κοινωνίας.



Δημήτριος Π. Μαντζούνης

# ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΚΠΟΝΗΣΕΩΣ

## ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 9

Ο παρών Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας είναι ο ένατος κατά σειρά Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας της Alpha Bank A.E. (εφεξής η "Τράπεζα" ή "Alpha Bank") σε ανεξάρτητη έκδοση. Έχει συνταχθεί σύμφωνα με τις διεθνώς αναγνωρισμένες κατευθυντήριες οδηγίες του οργανισμού Global Reporting Initiative - GRI G4 ([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)" και στην "Ανταπόκριση (Responsiveness) της Τραπέζης στις ανάγκες και στις προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών".

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

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

Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2015 απευθύνεται σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη της Τραπέζης και αναφέρεται στη δραστηριότητά της στην Ελλάδα, κατά τη χρονική περίοδο από 1 Ιανουαρίου 2015 έως 31 Δεκεμβρίου 2015, εκτός εάν σημειώνεται διαφορετικά.

Για τον προσδιορισμό των πιο σημαντικών θεμάτων για τη βιώσιμη ανάπτυξη της Alpha Bank, το 2015 ενισχύθηκε η διαδικασία αναγνώρισης των ουσιαστικών θεμάτων (materiality analysis), λαμβανομένης υπόψη της γνώμης των ενδιαφερομένων μερών, αναφορικά με τη λειτουργία της Τραπέζης. Δεν έχουν γίνει σημαντικές αλλαγές στις μεθόδους μετρήσεως, στα όρια και στο πλαίσιο αναφοράς σε σχέση με τον Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2014.

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

Η προετοιμασία του πραγματοποιήθηκε από ειδική ομάδα Στελεχών, προερχόμενη από διάφορες Μονάδες της Τραπέζης, υπό τον συντονισμό της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να απευθύνουν ερωτήσεις, σχόλια και υποδείξεις για τον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2015 της Alpha Bank, ως ακολούθως:

Alpha Bank  
Διεύθυνση Marketing και Δημοσίων Σχέσεων  
Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη  
Σταδίου 40, 102 52 ΑΘΗΝΑΙ  
Τηλ.: 210 326 2437  
Fax: 210 326 2401  
E-mail: [sylvia.kourkouli@alpha.gr](mailto:sylvia.kourkouli@alpha.gr)



Ο Όμιλος Alpha Bank είναι ένας από τους μεγαλύτερους Ομίλους του χρηματοοικονομικού τομέα στην Ελλάδα, με ισχυρή παρουσία στην εγχώρια και στη διεθνή τραπεζική αγορά. Προσφέρει ένα ευρύ φάσμα χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, 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 2015 στην Κύπρο, στη Ρουμανία, στη Βουλγαρία, στη Σερβία, στην Αλβανία, στην Π.Γ.Δ.Μ. και στη Μεγάλη Βρετανία. Παράλληλα, λειτουργεί ευρύτατο δίκτυο ανταποκριτών (με τραπεζικά ιδρύματα) εσωτερικού και εξωτερικού.

Μητρική Εταιρία και βασική Τράπεζα του Ομίλου είναι η Alpha Bank, η οποία ιδρύθηκε το 1879 από τον Ιωάννη Φ. Κωστόπουλο. Η Alpha Bank, Τράπεζα εμπιστοσύνης και σταθερό σημείο αναφοράς στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα, είναι μία από τις μεγαλύτερες τράπεζες με ευρύτατο δίκτυο άνω των 1.000 σημείων εξυπηρέτησης στην Ελλάδα κι έναν από τους υψηλότερους δείκτες κεφαλαιακής επάρκειας στην Ευρώπη.

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

Η τήρηση των αρχών εταιρικής υπευθυνότητας και λειτουργίας της Τραπέζης ελέγχεται ετησίως από τη Διοίκηση και τις αρμόδιες Διευθύνσεις της Τραπέζης, ενώ οι Εργαζόμενοι εφαρμόζουν τον Κώδικα Δεοντολογίας, ο οποίος περιλαμβάνει τις αξίες, τις κατευθύνσεις και τις απαιτήσεις της Τραπέζης σε επίπεδο υπευθυνότητας και επαγγελματικής συμπεριφοράς.

Παράλληλα, η Τράπεζα σέβεται τους νόμους και λαμβάνει υπ' όψιν της τις θεμελιώδεις αρχές της Οικουμενικής Διακηρύξεως των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και των Συμβάσεων της Διεθνούς Οργανώσεως Εργασίας. Με τη συμμετοχή της δε, στην πρωτοβουλία του Οργανισμού των Ηνωμένων Εθνών (UNEP FI) για την προώθηση της αειφόρου αναπτύξεως από τους χρηματοοικονομικούς οργανισμούς εντάσσει τις σχετικές περιβαλλοντικές αρχές στις χρηματοπιστωτικές της δραστηριότητες.

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

## ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

Το 2015 η Alpha Bank, στο πλαίσιο της διαφανούς ενημερώσεως και ευαισθητοποιήσεως των ενδιαφερομένων μερών της, προέβη στην κατάρτιση "Πολιτικής Εταιρικής Υπευθυνότητας", η οποία εγκρίθηκε από τη Γενική Διεύθυνση της Τραπέζης.

### ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ ALPHA BANK

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

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

Η **οργάνωση και η λειτουργία** της Alpha Bank ακολουθεί τις βέλτιστες τραπεζικές και επιχειρησιακές πρακτικές. Διέπεται από αρχές, όπως η ακεραιότητα και η εντιμότητα, η αμεροληψία και η ανεξαρτησία, η εχεμύθεια και η διακριτικότητα, σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας και τις αρχές Εταιρικής Διακυβερνήσεως. Ιδιαίτερη βαρύτητα δίδεται στην αναγνώριση, στη μέτρηση και στη διαχείριση των αναλαμβανόμενων κινδύνων, στη συμμόρφωση με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο καθώς και στη διαφάνεια, με την παροχή πλήρους, ορθής και ειλικρινούς πληροφόρησης στα ενδιαφερόμενα μέρη της.

Η αξιοπιστία, η συνέπεια και η ταχύτητα στην τραπεζική εξυπηρέτηση αποτελούν πρωταρχικούς στόχους της Τραπέζης. Βασική μέριμνά της είναι η συνεχής βελτίωση των προϊόντων και των υπηρεσιών που προσφέρει καθώς και η σύγχρονη και υπεύθυνη αντιμετώπιση των τραπεζικών αναγκών των Πελατών της. Μελετά και ενσωματώνει μη χρηματοοικονομικά κριτήρια (για θέματα περιβάλλοντος, κοινωνίας και εταιρικής διακυβερνήσεως) στις διαδικασίες χρηματοδοτήσεων καθώς και στον σχεδιασμό και στην προσφορά νέων προϊόντων και υπηρεσιών.

Η Alpha Bank αντιμετωπίζει με ιδιαίτερη ευθύνη θέματα που αφορούν στην προστασία του περιβάλλοντος και την εξοικονόμηση των φυσικών πόρων και δεσμεύεται για την αντιμετώπιση των άμεσων και έμμεσων περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τις δραστηριότητές της.

Η Alpha Bank εφαρμόζει υπεύθυνες πολιτικές για το **Ανθρώπινο Δυναμικό** της:

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



Οι δραστηριότητες της Τραπέζης συνδέονται άμεσα με την κοινωνία και τους πολίτες. Ως εκ τούτου, επιδιώκει να συμβάλλει στη στήριξη της **κοινωνίας** και των πολιτών, δίδοντας προτεραιότητα στον πολιτισμό, στην παιδεία, στην υγεία και στην προστασία του περιβάλλοντος.

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

## ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

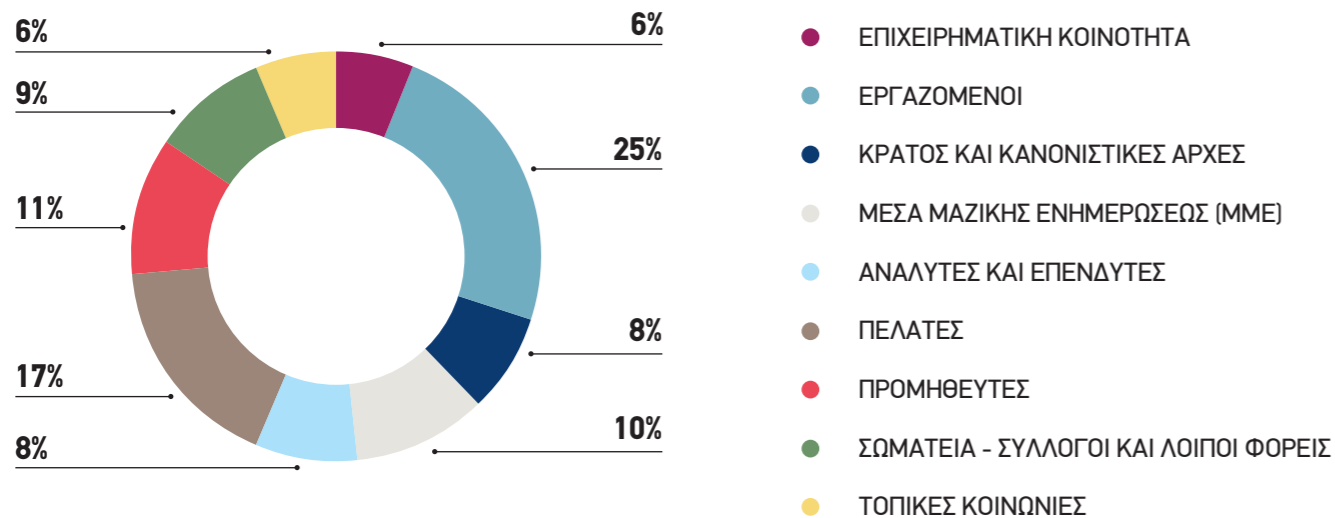
Το 2015 η Alpha Bank προχώρησε στην ενίσχυση της διαδικασίας αναγνώρισης και αποτυπώσεως των σημαντικότερων θεμάτων για την υπεύθυνη λειτουργία της (Materiality Analysis), λαμβάνοντας υπ' όψιν τη γνώμη των ενδιαφερομένων μερών της. Συγκεκριμένα, σε συνέχεια της διαδικασίας του προηγούμενου έτους, κατά το οποίο αναγνώρισε και αξιολόγησε τα ουσιαστικά θέματα (βλ. για περισσότερες πληροφορίες τον Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2014), η Τράπεζα κατήρτισε σχετικό ερωτηματολόγιο και κάλεσε

εκπροσώπους από όλες τις ομάδες των ενδιαφερομένων μερών της να αξιολογήσουν τα ουσιαστικά θέματα για τη βιώσιμη λειτουργία της Τραπέζης.

Σημειώνεται ότι αρχικώς, τα θέματα αναγνωρίστηκαν σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Οδηγίες Απολογισμού Βιωσιμότητας G4 του οργανισμού Global Reporting Initiative (GRI), με την αξιοποίηση και του Συμπληρώματος του Κλάδου των Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών (Financial Services Sector Supplement) καθώς και με πληροφορίες που προκύπτουν από τη συμμετοχή της Τραπέζης σε ενώσεις όπως το Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, από το εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον της Τραπέζης, αλλά και από τη διάδρασή της με τις ομάδες των ενδιαφερομένων μερών.

Συγκεντρώθηκαν 163 συμπληρωμένα ερωτηματολόγια από όλες τις ομάδες των ενδιαφερομένων μερών της Τραπέζης, η συμμετοχή των οποίων στην εν λόγω διαδικασία παρουσιάζεται στο κάτωθι σχήμα:

### ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ ΑΝΑΛΥΣΕΩΣ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ALPHA BANK

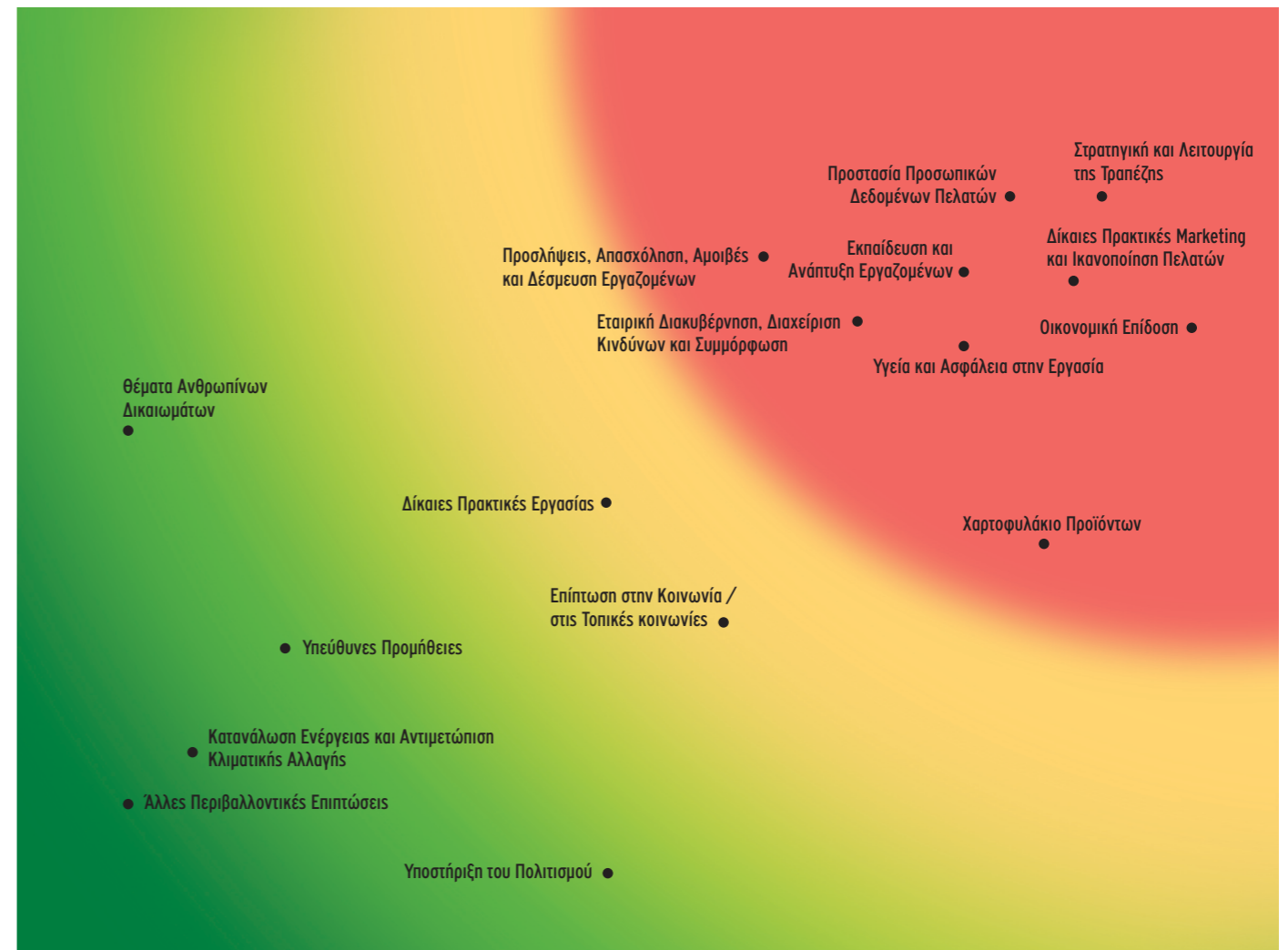


Η Διεύθυνση Marketing και Δημοσίων Σχέσεων - Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη επεξεργάσθηκε τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την ανωτέρω διαδικασία και τα συσχέτισε με εκείνα της αξιολογήσεως από την Τράπεζα.

Τα τελικά αποτελέσματα παρουσιάζονται στο κάτωθι σχήμα:

### ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

Σημαντικότητα Οικονομικών, Κοινωνικών και Περιβαλλοντικών θεμάτων για τα Ενδιαφερόμενα Μέρη



Σημαντικότητα Οικονομικών, Κοινωνικών και Περιβαλλοντικών θεμάτων για την Alpha Bank



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

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

ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΜΕΝΑ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	ΣΥΝΑΦΕΣ ΘΕΜΑ GRI G4	ΟΡΙΟΘΕΤΗΣΗ (ΕΝΤΟΣ-ΕΚΤΟΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ)
Στρατηγική και Λειτουργία	Καλύπτεται στις Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις	Το θέμα έχει επίπτωση στη λειτουργία της Τραπέζης και στην ευρύτερη επιχειρηματική κοινότητα, στην οποία δραστηριοποιείται, ενώ δύναται να επηρεάσει πρωτίστως, τους Πελάτες και τους Μετόχους της.
Εταιρική Διακυβέρνηση, Διαχείριση Κινδύνων και Συμμόρφωση	Καλύπτεται στις Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις και στο θέμα Κοινωνία – Ευθύνη Προϊόντων: Συμμόρφωση	Το θέμα έχει επίπτωση στη λειτουργία της Τραπέζης και στην ευρύτερη επιχειρηματική κοινότητα, στην οποία δραστηριοποιείται, ενώ δύναται να επηρεάσει πρωτίστως, τους Πελάτες και τους Μετόχους της.
Οικονομική Επίδοση	Οικονομία: Οικονομική Επίδοση	Το θέμα έχει επίπτωση στη λειτουργία της Τραπέζης και στην ευρύτερη αγορά, ενώ είναι δυνατόν να επηρεάσει πρωτίστως, τους Πελάτες, τους Μετόχους και τους Προμηθευτές της.
Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων	Κοινωνία – Ευθύνη Προϊόντων: Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων	Το θέμα έχει επίπτωση στη λειτουργία της Τραπέζης και στην αγορά, στην οποία δραστηριοποιείται, ενώ είναι δυνατόν να επηρεάσει πρωτίστως, τους Πελάτες και τους Μετόχους της.
Προστασία Προσωπικών Δεδομένων Πελατών	Κοινωνία – Ευθύνη Προϊόντων: Απόρρητο Πελατών	Το θέμα έχει επίπτωση στη λειτουργία της Τραπέζης και στην ευρύτερη αγορά, ενώ επηρεάζει πρωτίστως, τους Πελάτες της.
Δίκαιες Πρακτικές Marketing και Ικανοποίηση Πελατών	Κοινωνία – Ευθύνη Προϊόντων: Σήμανση Προϊόντων και Υπηρεσιών, Επικοινωνία Marketing	Το θέμα έχει επίπτωση στη λειτουργία της Τραπέζης και στην ευρύτερη αγορά που δραστηριοποιείται, ενώ είναι δυνατόν να επηρεάσει πρωτίστως, τους Πελάτες και τους Μετόχους της.
Προσλήψεις, Απασχόληση, Αμοιβές και Δέσμευση Εργαζομένων	Κοινωνία – Πρακτικές Απασχολήσεως: Απασχόληση	Το θέμα έχει επίπτωση στη λειτουργία της Τραπέζης και επηρεάζει πρωτίστως, τους Εργαζομένους της.
Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων	Κοινωνία – Πρακτικές Απασχολήσεως: Κατάρτιση και Εκπαίδευση	Το θέμα έχει επίπτωση στη λειτουργία της Τραπέζης και επηρεάζει πρωτίστως, τους Εργαζομένους της.
Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία	Κοινωνία – Πρακτικές Απασχολήσεως: Υγεία και Ασφάλεια Εργαζομένων	Το θέμα έχει επίπτωση στη λειτουργία της Τραπέζης και επηρεάζει πρωτίστως, τους Εργαζομένους της.

Ενδιαφέρον παρουσιάζουν οι απαντήσεις που έδωσαν τα ενδιαφερόμενα μέρη, στις οποίες κάποια θέματα αναγνωρίζονται ως σημαντικότερα από σχεδόν όλες τις ομάδες, ενώ κάποια άλλα από τη μειοψηφία ή μόνο από μία ομάδα, όπως φαίνεται στην επόμενη απεικόνιση.

#### ΤΑ ΠΙΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΑΝΑ ΟΜΑΔΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ

ΑΝΑΛΥΤΕΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΤΕΣ	ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ	ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	ΚΡΑΤΟΣ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ	ΜΕΣΑ ΜΑΖΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΕΩΣ (ΜΜΕ)	ΠΕΛΑΤΕΣ	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	ΣΩΜΑΤΕΙΑ - ΣΥΛΛΟΓΟΙ ΚΑΙ ΛΟΙΠΟΙ ΦΟΡΕΙΣ	ΤΟΠΙΚΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΕΣ
Οικονομική Επίδοση	Στρατηγική και Λειτουργία της Τραπέζης	Προσλήψεις, Απασχόληση, Αμοιβές και Δέσμευση Εργαζομένων	Οικονομική Επίδοση	Προστασία Προσωπικών Δεδομένων Πελατών	Προστασία Προσωπικών Δεδομένων Πελατών	Προστασία Προσωπικών Δεδομένων Πελατών	Εταιρική Διακυβέρνηση, Διαχείριση Κινδύνων και Συμμόρφωση	Δίκαιες Πρακτικές Marketing και Ικανοποίηση Πελατών
Στρατηγική και Λειτουργία της Τραπέζης	Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων	Στρατηγική και Λειτουργία της Τραπέζης	Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων	Στρατηγική και Λειτουργία της Τραπέζης	Δίκαιες Πρακτικές Marketing και Ικανοποίηση Πελατών	Υπεύθυνες Προμήθειες	Προστασία Προσωπικών Δεδομένων Πελατών	Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων
Εταιρική Διακυβέρνηση, Διαχείριση Κινδύνων και Συμμόρφωση	Οικονομική Επίδοση	Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία	Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων	Εταιρική Διακυβέρνηση, Διαχείριση Κινδύνων και Συμμόρφωση	Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία	Στρατηγική και Λειτουργία της Τραπέζης	Επίπτωση στην Κοινωνία/στις Τοπικές Κοινωνίες	Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία
Προστασία Προσωπικών Δεδομένων Πελατών	Θέματα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων	Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων	Προστασία Προσωπικών Δεδομένων Πελατών	Δίκαιες Πρακτικές Marketing και Ικανοποίηση Πελατών	Προσλήψεις, Απασχόληση, Αμοιβές και Δέσμευση Εργαζομένων	Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία	Δίκαιες Πρακτικές Marketing και Ικανοποίηση Πελατών	Προσλήψεις, Απασχόληση, Αμοιβές και Δέσμευση Εργαζομένων
Προσλήψεις, Απασχόληση, Αμοιβές και Δέσμευση Εργαζομένων	Προσλήψεις, Απασχόληση, Αμοιβές και Δέσμευση Εργαζομένων	Δίκαιες Πρακτικές Εργασίας	Εταιρική Διακυβέρνηση, Διαχείριση Κινδύνων και Συμμόρφωση	Προσλήψεις, Απασχόληση, Αμοιβές και Δέσμευση Εργαζομένων	Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων	Δίκαιες Πρακτικές Marketing και Ικανοποίηση Πελατών	Προσλήψεις, Απασχόληση, Αμοιβές και Δέσμευση Εργαζομένων	Στρατηγική και Λειτουργία της Τραπέζης
			Δίκαιες Πρακτικές Marketing και Ικανοποίηση Πελατών	Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων		Προσλήψεις, Απασχόληση, Αμοιβές και Δέσμευση Εργαζομένων		
				Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία				
				Θέματα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων				

Το πιο σημαντικό θέμα ανά ομάδα ενδιαφερομένων μερών

Θέμα που εμφανίζεται στις υψηλότερες θέσεις από τις περισσότερες (8 από τις 9) ομάδες ενδιαφερομένων μερών

Θέμα που εμφανίζεται στις υψηλότερες θέσεις μόνο από μία ομάδα ενδιαφερομένων μερών



## ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

Η Τράπεζα αναγνωρίζει ως ενδιαφερόμενα μέρη τα φυσικά ή/και νομικά πρόσωπα που, άμεσα ή έμμεσα, συνδέονται και επηρεάζουν ή επηρεάζονται από τις αποφάσεις και τη λειτουργία της. Μέσω μίας σειράς εσωτερικών συναντήσεων και με βάση τη σχετική νομοθεσία και την καθημερινή λειτουργία της, το 2015 η Τράπεζα επανεξέτασε τα αναγνωρισμένα ενδιαφερόμενα μέρη και προέβη, κατόπιν εγκρίσεως της Γενικής Διευθύνσεώς της, σε τροποποίηση των αναγνωρισμένων μερών. Η αλλαγή είχε στόχο τη διεύρυνση της κατηγορίας **“Μέτοχοι”**, η οποία μετονομάστηκε σε **“Αναλυτές και Επενδυτές”**, προκειμένου να περιλαμβάνει μετόχους, κατόχους ομολόγων, δυνπτικούς επενδυτές, αναλυτές και οίκους αξιολογήσεως. Τα ενδιαφερόμενα μέρη\* που αναγνωρίζονται από την Τράπεζα παρουσιάζονται κατωτέρω:

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

\*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.

Το 2015, στο πλαίσιο του διαλόγου που επιδιώκεται, τα αναγνωρισμένα ενδιαφερόμενα μέρη της Τραπεζής συμμετείχαν, για πρώτη φορά, στη διαδικασία αναγνωρίσεως των ουσιαστικών θεμάτων για τη λειτουργία της Τραπεζής (βλ. ενότητα “Αναγνώριση Ουσιαστικών Θεμάτων”).

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

## ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ

Η Τράπεζα συμμετέχει ενεργά, μέσω εκπροσώπων της, σε επιτροπές της Ελληνικής Ενώσεως Τραπεζών, της Ελληνικής Ενώσεως Διαφημιζομένων, στο UNEP FI, στο Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, καθώς και σε άλλες επιτροπές και ενώσεις, προκειμένου να κατανοεί τα ζητήματα που απασχολούν την επιχειρηματική κοινότητα και να δραστηριοποιείται με γνώμονα τη διασφάλιση των συμφερόντων του κλάδου.

## ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

Οι Εργαζόμενοι αποτελούν για την Τράπεζα το πολυτιμότερο κεφάλαιό της. Για την αποτελεσματικότερη επικοινωνία με τους Εργαζόμενους της, υπάρχει ειδικός χώρος αμφίδρομης επικοινωνίας στο δίκτυο εσωτερικής επικοινωνίας Alpha Bank Intranet, “Ημέρες Επικοινωνίας” του Προσωπικού σε εβδομαδιαία βάση, καθώς και συνεχής επικοινωνία με τον Σύλλογο Προσωπικού. Επιπλέον, το Προσωπικό ενημερώνεται μέσω της μηνιαίας ηλεκτρονικής εκδόσεως εσωτερικής επικοινωνίας “Μαζί”, αλλά και μέσω ανακοινώσεων που αναρτώνται, όταν προκύπτει οποιοδήποτε ζήτημα, στο Alpha Bank Intranet.

Η Τράπεζα σέβεται τα δικαιώματα των Εργαζομένων καθώς και τα δικαιώματα συλλογικών διαπραγματεύσεων και συνδικαλισμού, ενώ μεριμνά για τη διασφάλιση υγιούς και ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος και για την ισορροπία επαγγελματικής και προσωπικής ζωής.

## ΚΡΑΤΟΣ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ

Η Alpha Bank συμβάλλει μέσω της δραστηριότητάς της στην οικονομική σταθερότητα και στην ανάπτυξη της οικονομίας. Ως εκ τούτου, ευρίσκεται συχνά σε διάλογο και διαβουλεύσεις με τις κρατικές αρχές σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο. Το 2015 η Τράπεζα συμμετείχε στη Συνολική Αξιολόγηση της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τραπεζής, ενώ, στο πλαίσιο της συμμετοχής της στη Διατραπεζική Επιτροπή Αειφόρου Αναπτύξεως της Ελληνικής Ενώσεως Τραπεζών, έλαβε μέρος στη διαμόρφωση κειμένου που εστάλη στη Διεθνή Τραπεζική Ομοσπονδία (“IBFed”) σχετικά με τον τρόπο διαχείρισεως των περιβαλλοντικών κινδύνων από τα πιστωτικά ιδρύματα. Επιπλέον, συμμετείχε σε μελέτη που εκπονείται από εξειδικευμένη εταιρία συμβούλων, σχετικά με την εφαρμογή του μοντέλου “κυκλικής οικονομίας” στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα. Τέλος, η Τράπεζα ενισχύει κρατικές υπηρεσίες μέσω της δωρεάς νέου ή αποσυρόμενου γραφειακού, ηλεκτρονικού ή άλλου εξοπλισμού.

## ΜΕΣΑ ΜΑΖΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΕΩΣ

Η Τράπεζα αναγνωρίζει τον σημαντικό ρόλο των Μέσων Μαζικής Ενημερώσεως στην πληροφόρηση και στη διαμόρφωση της κοινής γνώμης και τηρεί προς αυτά στάση ειλικρινούς και διαφανούς παρουσιάσεως των οικονομικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών της επιδόσεων. Κατά τη διάρκεια του 2015, η Τράπεζα ανταποκρίθηκε με συνέπεια στις αυξημένες ανάγκες ενημερώσεως του Τύπου αναφορικά με όλες τις επιχειρησιακές εξελίξεις και τα θέματα δημοσιογραφικού ενδιαφέροντος. Ενδεικτικώς αναφέρονται η Αύξηση Μετοχικού Κεφαλαίου της Τραπεζής (Εταιρική Ανακοίνωση, 25.11.2015), η επιτυχής ολοκλήρωση της Συνολικής Αξιολογήσεως 2015 της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τραπεζής (Δελτίο Τύπου, 31.10.2015), η ανακοίνωση για την ολοκλήρωση της λειτουργικής ενοποιήσεως του Δικτύου της Citibank στην Ελλάδα με το Δίκτυο της Alpha Bank (Δελτίο Τύπου, 15.7.2015), καθώς και η Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων της Τραπεζής (Δελτίο Τύπου, 26.6.2015). Επίσης, κατά τη διάρκεια της Τραπεζικής Αργίας, η Τράπεζα με Δελτία Τύπου ενημέρωσε για το ειδικό πλαίσιο λειτουργίας των Καταστημάτων του Δικτύου της και για τις εργασίες που εκτελούνταν σε εφαρμογή των σχετικών Πράξεων Νομοθετικού Περιεχομένου

## ΠΕΛΑΤΕΣ

Η Τράπεζα δίδει μεγάλη σημασία στη διασφάλιση της ανταποκρίσεως στις προσδοκίες των Πελατών της, καθώς και στην παροχή, με υπευθυνότητα, προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας που είναι προσαρμοσμένα στις εκάστοτε επικρατούσες συνθήκες. Για την πληρέστερη κατανόηση των αναγκών, αλλά και των αντιλήψεων των Πελατών της, διενεργούνται περιοδικές Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών, αλλά και Έρευνες Επικοινωνίας και Marketing. Επιπλέον, παρέχεται η δυνατότητα επικοινωνίας μέσω της ιστοσελίδας [www.alpha.gr](http://www.alpha.gr) ενώ στη Διεύθυνση Υποστηρικτικών Λειτουργιών υπάρχει εξειδικευμένη Υπηρεσία Πελατών, η οποία διασφαλίζει τη συνεχή επικοινωνία των Πελατών με την Τράπεζα. Σημειώνεται ότι κατά τη διάρκεια της Τραπεζικής Αργίας, το καλοκαίρι του 2015, η Διεύθυνση Λειτουργικής Υποστηρίξεως Επενδυτικών Προϊόντων υποστήριξε αποτελεσματικά πολύ μεγάλο αριθμό Πελατών, οι οποίοι αντιμετώπισαν πρωτόγνωρες οικονομικές συνθήκες. Τέλος, οι Πελάτες της Τραπεζής ενημερώνονται μέσω του Απολογισμού Δραστηριοτήτων, αλλά και του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας, που εκδίδονται σε ετήσια βάση.

## ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ

Η Τράπεζα μεριμνά για τη διασφάλιση αρμονικής συνεργασίας με τους Προμηθευτές της μέσω του αμοιβαίου σεβασμού των όρων συναλλαγών, της σωστής και διαφανούς ανταλλαγής πληροφοριών καθώς και μέσω ετήσιων συναντήσεων με τους Βασικούς Προμηθευτές, για επαναδιαπραγμάτευση των όρων συνεργασίας. Στο πλαίσιο αυτό, το 2015 καταρτίστηκε “Κώδικας Συμπεριφοράς Προμηθευτών” από τη Διεύθυνση Προμηθειών, Περιουσίας και Ασφαλείας, στον οποίο τίθενται οι όροι συνεργασίας και τα κριτήρια αξιολογήσεως των Προμηθευτών της Τραπεζής σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας με στόχο τη διεύρυνση του καθορισμού και της συστηματικής εφαρμογής κοινωνικών και περιβαλλοντικών κριτηρίων στις διαδικασίες προμηθειών της.

## ΣΩΜΑΤΕΙΑ - ΣΥΛΛΟΓΟΙ ΚΑΙ ΛΟΙΠΟΙ ΦΟΡΕΙΣ

Κατά τη διάρκεια εκάστου έτους, η Τράπεζα υποστηρίζει πληθώρα σωματείων ή λοιπών φορέων, είτε μέσω απλής οικονομικής ενισχύσεως είτε μέσω σχεδιασμού κοινωνικών προγραμμάτων που στοχεύουν στην υποστήριξή τους. Επιπλέον, τουλάχιστον μία φορά το έτος, πραγματοποιούνται συναντήσεις με εκπροσώπους φορέων με στόχο την ανταλλαγή απόψεων, αλλά και τον από κοινού σχεδιασμό σχετικών προγραμμάτων και ενεργειών.

## ΤΟΠΙΚΕΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ

Η Τράπεζα επικοινωνεί σχεδόν καθημερινώς με εκπροσώπους των τοπικών κοινοτήτων, κυρίως μέσω των Καταστημάτων που ευρίσκονται σε όλη την Ελλάδα, και μεριμνά για την καλύτερη εξυπηρέτησή τους. Καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, ενισχύονται τοπικοί φορείς και ιδρύματα είτε μέσω οικονομικής ενίσχυσης είτε μέσω αποστολής διαφόρων ειδών (τρόφιμα, βιβλία, ηλεκτρονικοί υπολογιστές κ.λπ.), αλλά και μέσω της διοργανώσεως εθελοντικών ενεργειών που στοχεύουν στην ενίσχυση των τοπικών κοινωνιών.

## ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΕΝΩΣΕΙΣ, ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ ΚΑΙ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ

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



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

Εθνών για την προώθηση της αειφόρου ανάπτυξης με κεντρικό άξονα την προστασία του περιβάλλοντος. Η Alpha Bank είναι μέλος της πρωτοβουλίας αυτής από τον Ιανουάριο 2007. Από το 2012 συμμετέχει, μέσω εκπροσώπου της, στο Συμβούλιο Κοινωνικών Θεμάτων (Social Issues Advisory Group).

Επιπλέον, σύμφωνα με τις Ευρωπαϊκές Οδηγίες (UN Guiding Principles on Business and Human Rights), δίδεται έμφαση και σε ζητήματα κοινωνικού περιεχομένου, όπως τα ανθρώπινα δικαιώματα. Το UNEP FI σε συνεργασία με διεθνή δικηγορική εταιρία σχεδίασε και διεξήγαγε έρευνα, από το 2013 έως και το 2015, για τον καθορισμό του τρόπου, με τον οποίο συνδέεται ο τραπεζικός τομέας με τα θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων, καθώς και του τρόπου, με τον οποίο είναι δυνατόν να διαγνωσθούν, να περιορισθούν ή να εξαλειφθούν ενδεχόμενοι σχετικοί κίνδυνοι. Αξίζει να σημειωθεί ότι η Alpha Bank είναι η μόνη ελληνική Τράπεζα, η οποία στήριξε την ενέργεια αυτή ως χορηγός. Τα αποτελέσματα της έρευνας θα συμβάλουν επιπλέον στην εναρμόνιση των τραπεζών με τις Διεθνείς Αρχές

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



**Global Sustain:** Πρόκειται για οργανισμό,

ο οποίος προσφέρει καινοτόμες λύσεις και υπηρεσίες σε θέματα που σχετίζονται με την εταιρική κοινωνική ευθύνη, την πράσινη οικονομία και την ανάπτυξη. Στα μέλη της περιλαμβάνονται εταιρίες, μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί, δημόσιοι φορείς, εκπαιδευτικά ιδρύματα, σύλλογοι και άλλοι φορείς του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα. Η Alpha Bank ανέλαβε και το 2015 χορηγός της ετήσιας εκδηλώσεως του οργανισμού, Sustainability Forum 2015, όπου παρουσιάστηκαν θέματα καίριας σημασίας σχετικά με την αειφορία, τα οποία ευρίσκονται στο διεθνές προσκήνιο και αναμένεται να επηρεάσουν, σε σύντομο χρονικό διάστημα, εταιρίες και οργανισμούς.



**Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη:**

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



**Global Reporting Initiative (GRI):**

Η Τράπεζα, στο πλαίσιο της προσπάθειάς της για την υποστήριξη και την ενίσχυση της εκπαίδευσής σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας, αλλά και της βιωσιμότητας και της βελτιώσεως της ποιότητας των απολογισμών εταιρικής υπευθυνότητας που δημοσιεύει, ανέλαβε χορηγός της μεταφράσεως στην ελληνική γλώσσα της νέας εκδόσεως του προτύπου GRI G4. Στελέχη της Alpha Bank συμμετείχαν στην ομάδα εργασίας για το έργο της αποδόσεως του προτύπου στην ελληνική γλώσσα, το οποίο ολοκληρώθηκε εντός του 2015.

## Επιτροπή Αειφόρου Ανάπτυξης της Ελληνικής Ενώσεως Τραπεζών:

Η Τράπεζα συμμετέχει στην Επιτροπή της Ελληνικής Ενώσεως Τραπεζών (Ε.Ε.Τ.), η οποία μεριμνά: **α.** για τη διαμόρφωση θέσεων και γνώμης των τραπεζών σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος και αειφόρου ανάπτυξης, **β.** για τη συνεργασία του χρηματοπιστωτικού τομέα με την πρωτοβουλία του Περιβαλλοντικού Προγράμματος των Ηνωμένων Εθνών (UNEP FI), **γ.** για την εκπροσώπηση των τραπεζών σε ομάδες εργασίας και σε εκδηλώσεις προβολής και ενημερώσεως, καθώς και για άλλα ζητήματα τραπεζικού ενδιαφέροντος που σχετίζονται με το περιβάλλον και την αειφόρο ανάπτυξη.

Στο πλαίσιο των εργασιών της Επιτροπής Αειφόρου Ανάπτυξης της Ε.Ε.Τ., η Alpha Bank συμμετέχει στην επεξεργασία θεμάτων που σχετίζονται με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και την Αειφόρο Ανάπτυξη. Ειδικότερα:

**α. Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη:** Η Ε.Ε.Τ. συνεργάζεται σε διμερές επίπεδο με το Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, με σκοπό την προώθηση του θεσμού της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στις επιχειρήσεις της χώρας. Υπό αυτό το πρίσμα, η Τράπεζα, μέσω της Ε.Ε.Τ., συμμετείχε ενεργά στη δημόσια διαβούλευση για την κατάρτιση του Εθνικού Σχεδίου Δράσεως για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.

## β. Sustainable Greece 2020 (Πρωτοβουλία για τη βιώσιμη Ελλάδα):

Η Ε.Ε.Τ. συμμετέχει ως ιδρυτικό μέλος στην ως άνω Πρωτοβουλία, η οποία έχει σκοπό να προωθήσει τη βιώσιμη ανάπτυξη σύμφωνα με τις βασικές κατευθύνσεις και τις προτεραιότητες που έχει θεσπίσει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, σύμφωνα με τις οποίες η οικονομική ανάπτυξη, η κοινωνική συνοχή και η προστασία του περιβάλλοντος αναπτύσσονται ισόρροπα. Η Πρωτοβουλία αυτή πραγματοποιείται από το Δίκτυο των Υπεύθυνων Οργανισμών και Ενεργών Πολιτών (Quality Net Foundation) σε συνεργασία με τους σημαντικότερους επιχειρηματικούς φορείς της χώρας, μεταξύ των οποίων και η Ε.Ε.Τ.

**γ. UNEP FI:** Η Ε.Ε.Τ. συνεργάζεται με την Πρωτοβουλία για τον Χρηματοπιστωτικό Τομέα του Περιβαλλοντικού Προγράμματος των Ηνωμένων Εθνών (UNEP FI). Υπό την αιγίδα της Ε.Ε.Τ. θα εκδοθεί σε ελληνική μετάφραση ο Διατραπεζικός Οδηγός της Πρωτοβουλίας για τον Χρηματοπιστωτικό Τομέα του Περιβαλλοντικού Προγράμματος των Ηνωμένων Εθνών.

## Δήλωση Global Investment Statement on Climate Change:

Η Τράπεζα έχει υπογράψει τη Δήλωση Global Investment Statement on Climate Change, όπου ουσιαστικά δηλώνει την υποστήριξή της στις ενέργειες του χρηματοπιστωτικού τομέα για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής. Η δήλωση αυτή υπογράφεται από οργανισμούς που είναι "Institutional Investors" (θεσμικοί επενδυτές). Με την ιδιότητα του θεσμικού επενδυτή, ο υπογράφων τη δήλωση οργανισμός αναγνωρίζει τους κινδύνους που διατρέχουν οι επενδύσεις του από την κλιματική αλλαγή και αναλαμβάνει να συνεισφέρει τις εξειδικευμένες γνώσεις του για την αντιμετώπισή της.

## ΣΤΟΧΟΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

Η Alpha Bank θέτει βραχυπρόθεσμους στόχους, οι οποίοι αντανακλούν τα σταθερά και σταδιακά βήματα της Τραπέζης, στο πλαίσιο της εφαρμογής της πολιτικής της, των δεσμεύσεων και των προτεραιοτήτων της σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας. Στους πίνακες που ακολουθούν, παρουσιάζονται οι στόχοι που είχαν τεθεί στον Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2014 για το έτος 2015 και οι ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν το 2015 για την επίτευξή τους, καθώς και οι στόχοι για το έτος 2016.

Οι πίνακες ακολουθούν τη δομή του Απολογισμού.

## ALPHA BANK ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2015	ΕΠΙΔΟΣΗ ΕΝΤΟΣ ΤΟΥ 2015
Ενίσχυση του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2015 με περισσότερα θέματα βάσει των απαιτήσεων των αναλυτών και των διεθνών οίκων αξιολογήσεως της επιδόσεως της Τραπέζης.	Επιτεύχθηκε. Εντός του Οκτωβρίου 2015, η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη προέβη σε εκτενή ανάλυση των ερωτηματολογίων που αποστέλλονται από διεθνείς οίκους αξιολογήσεως της επιδόσεως της Τραπέζης προκειμένου να συμπεριληφθούν τα θέματα ενδιαφέροντός τους στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2015. Ο παρών Απολογισμός έχει αναδιαρθρωθεί και ενισχυθεί σε σχέση με τον προηγούμενο, με στόχο την πληρέστερη ενημέρωση όλων των ενδιαφερομένων μερών.
Ενίσχυση της διαδικασίας του καθορισμού των ουσιαστικών θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας της Τραπέζης.	Επιτεύχθηκε. (βλ. Αναγνώριση Ουσιαστικών Θεμάτων)
Συμμετοχή περισσότερων Διευθύνσεων και Στελεχών της Τραπέζης στη συλλογή των στοιχείων που απαιτούνται για την ενίσχυση της θέσεως της Τραπέζης στις αξιολογήσεις που λαμβάνει.	Επιτεύχθηκε. Το 2015 πραγματοποιήθηκαν εσωτερικές συναντήσεις με Στελέχη των αρμόδιων Διευθύνσεων της Τραπέζης για την πληρέστερη ενημέρωσή τους σχετικά με τα στοιχεία που ζητούνται από αναλυτές και επενδυτές για την Τράπεζα, την έγκαιρη συλλογή στοιχείων και τη βέλτιστη παρουσίασή τους, καθώς και την αναγνώριση περιοχών που χρήζουν περαιτέρω βελτιώσεως.
ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2016	ΕΠΙΔΟΣΗ ΕΝΤΟΣ ΤΟΥ 2016
Ενίσχυση του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2016 με περισσότερα θέματα βάσει των απαιτήσεων των αναλυτών και των διεθνών οίκων αξιολογήσεως της επιδόσεως της Τραπέζης.	Ενίσχυση της διαδικασίας καθορισμού των ουσιαστικών θεμάτων εταιρικής υπευθυνότητας της Τραπέζης.

## ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2015	ΕΠΙΔΟΣΗ ΕΝΤΟΣ ΤΟΥ 2015
Ανάπτυξη Κώδικα Προμηθευτών (Supplier Code) για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.	Επιτεύχθηκε. Δημιουργήθηκε σχετικός Κώδικας Προμηθευτών.

## ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2016

Διεύρυνση των Προμηθευτών και ιδιαίτερα των τοπικών.
Ενσωμάτωση περιβαλλοντικών και κοινωνικών κριτηρίων στην αξιολόγηση των Προμηθευτών, σύμφωνα με τον κώδικα Προμηθευτών (Supplier Code).
Ενσωμάτωση "Πολιτικής Διαχειρίσεως Περιβαλλοντικών και Κοινωνικών Κινδύνων στη Διαδικασία Χρηματοδοτήσεων των Επιχειρήσεων" στο Πλαίσιο Διαχειρίσεως Πιστωτικού Κινδύνου και της Πιστωτικής Πολιτικής του Ομίλου.

## ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ

ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2015	ΕΠΙΔΟΣΗ ΕΝΤΟΣ ΤΟΥ 2015
Στήριξη στις Επιχειρήσεις-Πελάτες της Alpha Bank, ώστε να αντεπεξέλθουν στις σύγχρονες απαιτήσεις της Ελληνικής Οικονομίας.	Επιτεύχθηκε. (βλ. Στρατηγική και Λειτουργία της Τραπέζης, Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων)
Προσφορά προϊόντων και υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις ανάγκες και στις προσδοκίες των Πελατών.	Επιτεύχθηκε. (βλ. Στρατηγική και Λειτουργία της Τραπέζης, Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων)
Σταδιακή αύξηση, εντός του έτους 2015, του αριθμού και των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής καθώς και του ποσοστού χρήσεως των υπηρεσιών αυτών κατά 20%.	Επιτεύχθηκε. (βλ. Στρατηγική και Λειτουργία της Τραπέζης, Εναλλακτικά Δίκτυα)
Μείωση του χρόνου επιλύσεως των παραπόνων των Πελατών.	Επιτεύχθηκε. (βλ. Δίκαιες Πρακτικές Marketing και Ικανοποίηση Πελατών, Διασφάλιση Ποιότητας – Διαχείριση Συστάσεων)
Σταδιακή αύξηση του ποσοστού των Καταστημάτων του Δικτύου της Alpha Bank που είναι προσβάσιμα σε άτομα με κινητικές δυσκολίες, με στόχο το 2015 τα περισσότερα Καταστήματα του Ομίλου Alpha Bank να καταστούν προσβάσιμα στα άτομα αυτά.	Σε εξέλιξη. (βλ. Στρατηγική και Λειτουργία της Τραπέζης, Δίκτυο Καταστημάτων)
Μέριμνα, ώστε έως το 2015 η πλειοψηφία των δικτύων ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών του Ομίλου Alpha Bank να είναι προσβάσιμη σε άτομα με προβλήματα οράσεως ή/και ακοής.	Σε εξέλιξη. Ξεκίνησε επικοινωνία με τις αρμόδιες Διευθύνσεις για τη διερεύνηση των εναλλακτικών ενεργειών που θα διευκολύνουν την πρόσβαση σε άτομα με προβλήματα οράσεως.
Ανάπτυξη και προσφορά στις αγορές, όπου δραστηριοποιούμεθα, επενδυτικών προϊόντων μειωμένου περιβαλλοντικού και κοινωνικού κινδύνου.	Επιτεύχθηκε. (βλ. Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων, Υπεύθυνες Επενδύσεις)
Συνέχιση της παροχής "πράσινων" τραπεζικών προϊόντων και αύξηση του ποσοστού των πιστοδοτήσεων σε περιβαλλοντικά φιλικές επενδύσεις και δραστηριότητες.	Επιτεύχθηκε. (βλ. Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων)
Επικέντρωση στα δάνεια σκοπού, συμπεριλαμβανομένου και του Alpha 11213.	Επιτεύχθηκε. (βλ. Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων, Στήριξη των Νοικοκυριών)
Ενσωμάτωση κοινωνικών και περιβαλλοντικών κριτηρίων στη λήψη αποφάσεων χορηγήσεως πιστοδοτήσεων προς επιχειρήσεις.	Σε εξέλιξη. Έχει καταρτισθεί και ευρίσκεται σε τελικό στάδιο εγκρίσεως σχετική πολιτική, η οποία θα τεθεί σε εφαρμογή από το 2016.
Μέριμνα, ώστε να αυτοματοποιηθεί μέρος της διαδικασίας διερευνήσεως υποθέσεων και ενημερώσεως των Πελατών.	Επιτεύχθηκε. (βλ. Δίκαιες Πρακτικές Marketing και Ικανοποίηση Πελατών, Διασφάλιση Ποιότητας - Διαχείριση Συστάσεων)

ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2016
Αύξηση της χρήσεως των e-statements μέσω της αυτόματης εντάξεως περίπου 250.000 ενεργών συνδρομητών Alpha Web Banking στην υπηρεσία Alpha e-statements.
Εκτύπωση εγγράφων τραπεζικών συναλλαγών σε γραφή Μπράιγ για τη διευκόλυνση ατόμων με προβλήματα οράσεως.
Ανάπτυξη ψηφιακού "πορτοφολιού".
Ανάπτυξη νέου ασφαλιστικού προγράμματος ασφάλισης ζωής νοσοκομειακής καλύψεως.
Ανάπτυξη προγράμματος προϊόντων, υπηρεσιών και προνομίων για την ενίσχυση Μικρών Επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται σε τουριστικές περιοχές της Ελλάδας.
Περαιτέρω ανάπτυξη της παροχής πιστοδοτήσεων σε νέες επενδύσεις σε ΑΠΕ. Στόχος είναι η ανάληψη διοργανώσεως νέων κοινοπρακτικών χρηματοδοτήσεων συνολικού ύψους άνω των Ευρώ 100 εκατ.

## ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ

ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2015	ΕΠΙΔΟΣΗ ΕΝΤΟΣ ΤΟΥ 2015
Δημιουργία μαθήματος e-learning για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.	Επιτεύχθηκε. (βλ. Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων)
Συναντήσεις Στελεχών της Τραπέζης για περαιτέρω ενημέρωση σε θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης καθώς και για την κατάρτιση του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας.	Επιτεύχθηκε. Τον Νοέμβριο και τον Δεκέμβριο 2015, πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις Στελεχών σχεδόν όλων των Διευθύνσεων που συμμετέχουν στη συλλογή στοιχείων για την κατάρτιση του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας.
ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2016	
Επέκταση των συναντήσεων με Στελέχη της Τραπέζης, με στόχο την περαιτέρω ενημέρωση επί θεμάτων διοικήσεως και αναπτύξεως Ανθρωπίνου Δυναμικού.	
Συνέχιση της αμφίδρομης επικοινωνίας του Προσωπικού με Στελέχη της Διευθύνσεως Ανθρωπίνου Δυναμικού μέσω της "Ημέρας Επικοινωνίας" εκάστης εβδομάδος.	
Ανάπτυξη εργαλείων, με στόχο την επαγγελματική εξέλιξη και την ανάδειξη Στελεχών.	
Συνέχιση της συνεργασίας με πανεπιστημιακά ιδρύματα και φορείς απασχολήσεως εργατικού δυναμικού, με στόχο την ενίσχυση της απασχολήσεως νέων ηλικίας έως 30 ετών.	
Ενίσχυση προγράμματος εκδηλώσεων και δράσεων για τους Υπαλλήλους, με στόχο την ανάπτυξη του ομαδικού πνεύματος.	

## ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2015	ΕΠΙΔΟΣΗ ΕΝΤΟΣ ΤΟΥ 2015
Αποκλειστική χρήση χαρτιού τύπου eco efficient 75gr για A4 εκτυπώσεις.	Επιτεύχθηκε. (βλ. Άλλες Περιβαλλοντικές Επιπτώσεις, Χαρτί και Αναλώσιμα)
Συνέχιση της συμμετοχής και της υποστηρίξεως της πρωτοβουλίας "Ώρα της Γης". Επέκταση σε Κτήρια της Τραπέζης στη Θεσσαλονίκη.	Επιτεύχθηκε. (βλ. Κατανάλωση Ενέργειας και Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής, Πρωτοβουλίες για τον Περιορισμό του Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος)
Βελτίωση των μεθόδων υπολογισμού των δεικτών/στοιχείων (π.χ. κατανάλωση ενέργειας, νερού κ.λπ.) περιβαλλοντικής επιδόσεως.	Επιτεύχθηκε. (βλ. Κατανάλωση Ενέργειας και Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής)

ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2016
Συνέχιση της συμμετοχής και της υποστηρίξεως της πρωτοβουλίας "Ώρα της Γης". Επέκταση σε Κτήρια της Τραπέζης στην Πάτρα.
Κεντροποίηση της παρακολούθησεως των λογαριασμών υδρεύσεως της ΕΥΔΑΠ Α.Ε. για την πληρέστερη παρακολούθηση της καταναλώσεως πόσιμου νερού.
Βελτίωση των μεθόδων υπολογισμού των δεικτών/στοιχείων (π.χ. κατανάλωση ενέργειας, νερού κ.λπ.) περιβαλλοντικής επιδόσεως.
Κατάργηση της έντυπης ενημερώσεως των ενεργών συνδρομητών Alpha Web Banking με στόχο την εξοικονόμηση χάρτου και την προστασία του περιβάλλοντος.

## ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2015	ΕΠΙΔΟΣΗ ΕΝΤΟΣ ΤΟΥ 2015
Διατήρηση του χορηγικού προγράμματος για την εκπλήρωση κοινωνικών αναγκών.	Επιτεύχθηκε. (βλ. ενότητα "Κοινωνική Συνεισφορά, Υποστήριξη της Κοινωνίας και των Τοπικών Κοινωνιών")
Συνέχιση και διεύρυνση της στήριξεως του πολιτισμού από την Alpha Bank, με στόχο τη διάσωση και την προαγωγή του ελληνικού πολιτισμού.	Επιτεύχθηκε. (βλ. ενότητα "Υποστήριξη του Πολιτισμού")
Πρώθηση της έννοιας του Εθελοντισμού μέσω της ενημερώσεως των Εργαζομένων και της αυξήσεως των σχετικών προγραμμάτων και ενεργειών.	Επιτεύχθηκε. (βλ. ενότητα "Εθελοντισμός", Συμμετοχή των Εργαζομένων). Εντός του 2015, ολοκληρώθηκε η δημιουργία ειδικής ενότητας στο Alpha Bank Intranet, μέσω της οποίας ενημερώνονται οι Εργαζόμενοι της Τραπέζης για τις δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2016
Διατήρηση του χορηγικού προγράμματος για την εκπλήρωση κοινωνικών αναγκών.
Συνέχιση και διεύρυνση των δράσεων στήριξεως του πολιτισμού από την Alpha Bank, με στόχο τη διάσωση και την προαγωγή του ελληνικού πολιτισμού.
Πρώθηση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και της έννοιας του Εθελοντισμού μέσω της ενημερώσεως των Εργαζομένων και της αυξήσεως των σχετικών προγραμμάτων και ενεργειών.



## ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΗΣ

Η Οικονομική Επίδοση της Τραπεζής είναι σημαντική καθότι το 2015 χαρακτηρίστηκε από την εκτεταμένη εκροή καταθέσεων, την επιβολή κεφαλαιακών ελέγχων και την ανάγκη για περαιτέρω άντληση κεφαλαίων. Σε αυτό το περιβάλλον και παρά την ανασχεση της επιτεύξεως των στόχων του επιχειρησιακού σχεδίου της, η χρηματοοικονομική επίδοση της Τραπεζής απεδείχθη ανθεκτική.

Οι κύριες εξελίξεις της οικονομικής επιδόσεως της Τραπεζής κατά τη διάρκεια του προηγούμενου έτους ήταν οι εξής:

- Μετά την ολοκλήρωση της Ασκήσεως Προσομοιώσεως Ακραίων Καταστάσεων της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τραπεζής (Ε.Κ.Τ.) τον Οκτώβριο 2015, η Alpha Bank κατέγραψε τη μικρότερη προσαρμογή μετά από φόρους μεταξύ των ελληνικών τραπεζών στον Έλεγχο της Ποιότητας των Στοιχείων του Ενεργητικού με ποσοστό 3,1% στον Δείκτη Κεφαλαίων Κοινών Μετοχών της Κατηγορίας 1 (CET1), ύψους Ευρώ 1,7 δισ. Οι κεφαλαιακές ανάγκες που προέκυψαν από την Άσκηση Προσομοιώσεως Ακραίων Καταστάσεων υπό το βασικό σενάριο διαμορφώθηκαν σε Ευρώ 263 εκατ. και σε Ευρώ 2.743 εκατ. υπό το δυσμενές σενάριο, ενώ η Τράπεζα επέτυχε τον υψηλότερο Δείκτη Κεφαλαίων Κοινών Μετοχών της Κατηγορίας 1 (CET1) μεταξύ των ελληνικών τραπεζών μετά τις προσαρμογές και στα δύο σενάρια.
- Τον Νοέμβριο 2015 η Alpha Bank ενίσχυσε την κεφαλαιακή της θέση ως αποτέλεσμα της επιτυχούς Αυξήσεως Μετοχικού Κεφαλαίου ύψους Ευρώ 2.563 δισ. με πλήρη κάλυψη των αναγκών του δυσμενούς σεναρίου της Συνολικής Αξιολογήσεως της Ε.Κ.Τ. Μετά την ολοκλήρωση της Αυξήσεως, η Alpha Bank διαθέτει ισχυρή και καθαρή κεφαλαιακή διάρθρωση, καθώς οι ιδιώτες επενδυτές αποτελούν το 89% της κεφαλαιακής βάσεως, ενώ το ποσοστό του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας έχει μειωθεί σε 11%.
- Στο τέλος Δεκεμβρίου 2015 τα Κεφάλαια Κοινών Μετοχών της Κατηγορίας 1 (CET1) της Alpha Bank ανήλθαν σε Ευρώ 8,7 δισ., με αποτέλεσμα ο Δείκτης Κεφαλαίων Κοινών Μετοχών της Κατηγορίας 1 (CET1) να διαμορφωθεί σε 16,7%.
- Το Αποτέλεσμα προ Προβλέψεων αυξήθηκε κατά 8,4% σε ετήσια βάση και διαμορφώθηκε σε Ευρώ 1.149,3 εκατ., κυρίως λόγω της ανθεκτικότητας των λειτουργικών εσόδων και της περαιτέρω βελτιώσεως της αποδοτικότητας. Το Καθαρό Επιτοκιακό Περιθώριο ανήλθε σε 2,8% παρά τη συνεχιζόμενη απομόχλευση του Ισολογισμού.

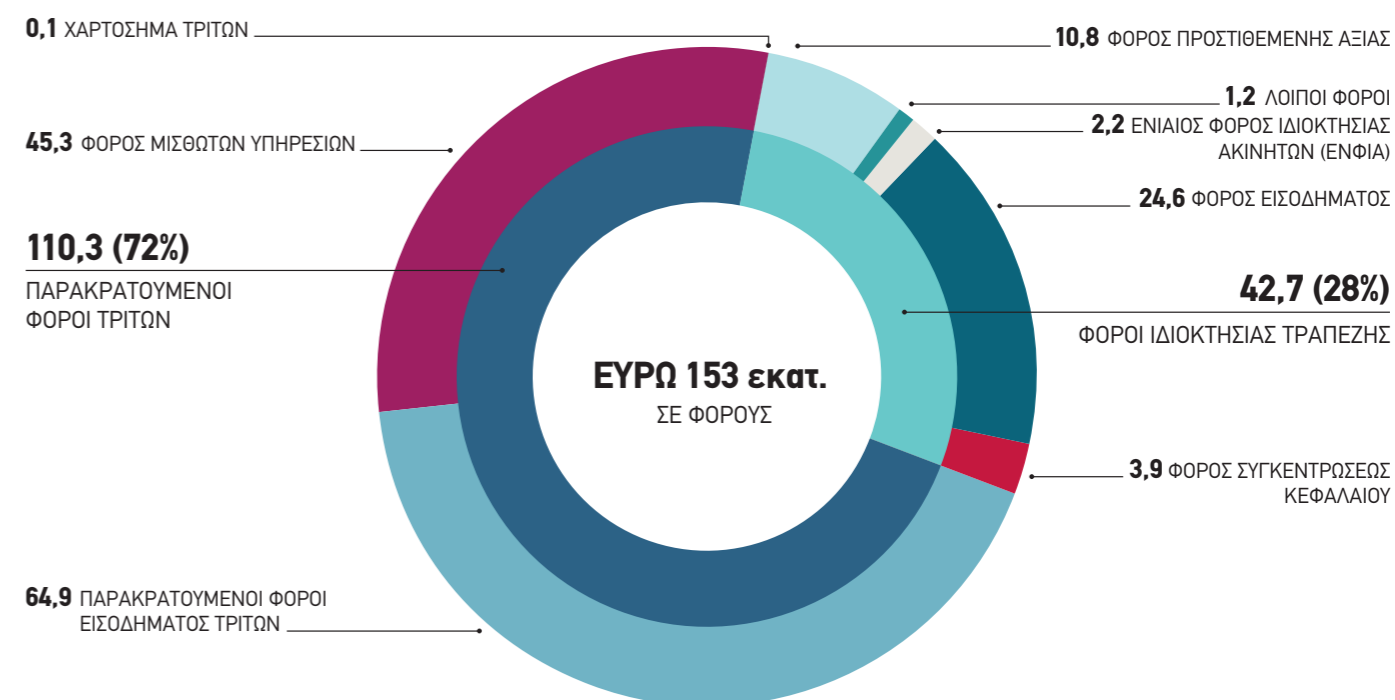
- Τα Λειτουργικά Έξοδα ανήλθαν σε Ευρώ 1.153,8 εκατ., υπερκαλύπτοντας τον τεθέντα στόχο για περιορισμό των λειτουργικών δαπανών σε Ευρώ 1,2 δισ., κυρίως ως αποτέλεσμα της μειώσεως των Δαπανών Προσωπικού. Ο Δείκτης Εξόδων/Εσόδων για το 2015 υποχώρησε σε 50,1% έναντι 54,1% το προηγούμενο έτος.

### ALPHA BANK 2015: ΑΜΕΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΞΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΓΕΤΑΙ ΚΑΙ ΔΙΑΝΕΜΕΤΑΙ

	Σε χιλ. Ευρώ
Σύνολο εσόδων	1.826.573
<b>Άμεση οικονομική αξία που παράγεται</b>	<b>1.826.573</b>
Γενικά διοικητικά έξοδα & Λοιπά έξοδα	450.613
Αμοιβές & έξοδα προσωπικού (συμπεριλαμβανομένων Κόστους/Πρόβλεψης αποζημιώσεως προγράμματος εθελουσίας εξόδου)	466.081
Αποπληρωμές ομολογιών εκδόσεώς μας και λοιπών δανειακών υποχρεώσεων	128.262
Πληρωθέντες φόροι εισοδήματος και λοιποί φόροι	26.563
Κοινωνική συνεισφορά	1.644
<b>Οικονομική αξία που διανέμεται</b>	<b>1.073.163</b>
<b>Μη διανεμηθείσα οικονομική αξία</b>	<b>753.410</b>

Το 2015 η Τράπεζα κατέβαλε σε φόρους Ευρώ 153 εκατ.

### ΚΑΤΑΒΛΗΘΕΝΤΕΣ ΦΟΡΟΙ ΤΟ 2015



### ΚΕΦΑΛΑΙΑΚΗ ΕΠΑΡΚΕΙΑ

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

Η κεφαλαιακή επάρκεια εποπτεύεται από τον Ενιαίο Μηχανισμό Εποπτείας της Ε.Κ.Τ., προς τον οποίο υποβάλλονται στοιχεία σε τριμηνιαία βάση. Από την 1 Ιανουαρίου 2014 ετέθη σε εφαρμογή η Οδηγία 2013/36/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 26ης Ιουνίου 2013 και ο Κανονισμός 575/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της Ευρώπης της 26ης Ιουνίου 2013 ("CRD IV"), που σταδιακά εισάγουν το νέο πλαίσιο επάρκειας ιδίων κεφαλαίων των πιστωτικών ιδρυμάτων στα πρότυπα της Βασιλείας III.

Με Πράξη της Εκτελεστικής Επιτροπής της Τραπεζής της Ελλάδος διαμορφώνονται οι ελάχιστοι δείκτες (κεφαλαίου κοινών μετοχών, κεφαλαίων κατηγορίας I και κεφαλαιακής επάρκειας) που πρέπει να διαθέτει ο Όμιλος. Ο Δείκτης Κεφαλαιακής Επάρκειας συγκρίνει τα εποπτικά ίδια κεφάλαια του Ομίλου με τους κινδύνους (σταθμισμένο ενεργητικό) που αναλαμβάνει ο Όμιλος.

Στον πίνακα παρουσιάζονται οι δείκτες κεφαλαιακής επάρκειας του Ομίλου την 31.12.2015:

ΔΕΙΚΤΕΣ ΟΜΙΛΟΥ	31.12.2015
Δείκτης Κεφαλαίων Κατηγορίας 1 (Tier 1)	16,7%
Δείκτης Κεφαλαίων Κοινών Μετοχών Κατηγορίας 1 (CET1)	16,7%
Δείκτης Μοχλεύσεως	12,27%

## ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ, ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΚΑΙ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΤΡΑΠΕΖΗΣ

**Η Εταιρική Διακυβέρνηση, η Διαχείριση Κινδύνων και η Συμμόρφωση της Τραπεζής είναι σημαντικές, καθώς αποσκοπούν στη διασφάλιση της εφαρμογής βέλτιστων πρακτικών στις επιχειρηματικές δραστηριότητές της, στη διοίκηση, στους κανόνες συμπεριφοράς των Στελεχών και των Υπαλλήλων μεταξύ τους και απέναντι στους συναλλασσόμενους, στους Μετόχους και σε τρίτους, μεταφέροντας το ίδιο πνεύμα στον Όμιλο που δημιούργησε με την ανάπτυξή της στο εσωτερικό και στο εξωτερικό. Η Τράπεζα συμμορφώνεται με το εκάστοτε ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο, όπως αυτό διαμορφώνεται τόσο σε εθνικό, όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο, ενώ παρακολουθεί και διαχειρίζεται συστηματικά λειτουργικούς και άλλους κινδύνους αγοράς.**

### ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

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

Από το 1994 η Alpha Bank εφαρμόζει τις αρχές Εταιρικής Διακυβερνήσεως ενισχύοντας τη διαφάνεια στην επικοινωνία με τους Μετόχους της και την άμεση και συνεχή ενημέρωση του επενδυτικού κοινού. Σε αυτό το πλαίσιο, η Τράπεζα έχει υιοθετήσει, προτού ακόμη θεσμοθετηθούν ως κανονιστικές απαιτήσεις εταιρικής διακυβερνήσεως, τον διαχωρισμό των καθηκόντων του Προέδρου από τα καθήκοντα του Διευθύνοντος Συμβούλου, την ύπαρξη μεγαλύτερου αριθμού Ανεξαρτήτων Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου σε σχέση με τον αριθμό που προβλέπει ο νόμος, την ανεξαρτησία του Αντιπροέδρου του Διοικητικού Συμβουλίου ακόμη και σήμερα που ο Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου είναι Μη Εκτελεστικός, την ίδρυση Ελεγκτικής Επιτροπής του Διοικητικού Συμβουλίου, τη μηνιαία συνεδρίαση της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων του Διοικητικού Συμβουλίου, τη σύνταξη αναλυτικών Κανονισμών Λειτουργίας των Επιτροπών του Διοικητικού Συμβουλίου με σαφώς καθορισμένες και διακριτές αρμοδιότητες, την παροχή

στα νέα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου πλήρους και αναλυτικού εισαγωγικού προγράμματος ενημερώσεως στους τομείς της Εταιρικής Διακυβερνήσεως, της Διαχείρισης Κινδύνων, του Εσωτερικού Ελέγχου, της Κανονιστικής Συμμορφώσεως, της Κεφαλαιακής Επάρκειας και των Οικονομικών Υπηρεσιών, καθώς και την παροχή ενημερωτικών σεμιναρίων στα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, όταν αυτό απαιτείται από τις συνθήκες. Τέλος, η Alpha Bank έχει θεσπίσει Κώδικα Εταιρικής Διακυβερνήσεως και Κώδικα Δεοντολογίας, με σκοπό να προωθήσει τα πρότυπα που επιβάλλει η σύγχρονη διακυβέρνηση των εταιριών και να ενισχύσει την αποτελεσματικότητα των κανόνων για τον Εσωτερικό Έλεγχο.

Η Διοίκηση της Τραπεζής ασκείται από το Διοικητικό Συμβούλιο, τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, τους Γενικούς Διευθυντές, τους Εντεταλμένους Γενικούς Διευθυντές, την Εκτελεστική Επιτροπή και το Συμβούλιο Εργασιών. Ο Διευθύνων Σύμβουλος ασκεί τη διοίκηση, τη διαχείριση και την εκπροσώπηση της Τραπεζής. Εποπτεύει, συντονίζει και κατευθύνει την Τράπεζα και τον Όμιλο. Η Εκτελεστική Επιτροπή είναι το ανώτατο εκτελεστικό όργανο της Τραπεζής. Συνέρχεται τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα υπό την προεδρία του Διευθύνοντος Συμβούλου. Σε αυτή συμμετέχουν οι Γενικοί Διευθυντές και ο Γραμματέας της Επιτροπής. Κατά περίπτωση, συμμετέχουν και άλλα Στελέχη ή Μέλη των Διοικήσεων Εταιριών του Ομίλου, αναλόγως των θεμάτων που συζητούνται. Η Εκτελεστική Επιτροπή προβαίνει σε επισκόπηση της εγχώριας και της διεθνούς οικονομίας και των εξελίξεων της αγοράς και εξετάζει θέματα επιχειρησιακού σχεδιασμού και πολιτικής.

Επιπλέον, η Επιτροπή μελετά θέματα που αφορούν στην ανάπτυξη του Ομίλου, ενώ εισηγείται τον Κανονισμό Λειτουργίας της Τραπεζής καθώς και τον προϋπολογισμό και τον ισολογισμό κάθε Τομέα. Τέλος, εισηγείται την πολιτική Ανθρώπινου Δυναμικού και τη συμμετοχή της Τραπεζής ή Εταιριών του Ομίλου σε άλλες εταιρίες. Το Συμβούλιο Εργασιών συνέρχεται υπό την προεδρία του Διευθύνοντος Συμβούλου τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα. Σε αυτό συμμετέχουν οι Γενικοί Διευθυντές, οι Εντεταλμένοι Γενικοί Διευθυντές και ο Γραμματέας του Συμβουλίου. Κατά περίπτωση συμμετέχουν και άλλα Στελέχη ή Μέλη των Διοικήσεων Εταιριών του Ομίλου, αναλόγως των θεμάτων που συζητούνται. Το Συμβούλιο Εργασιών προβαίνει σε επισκόπηση της αγοράς και των κλάδων της οικονομίας και εξετάζει την πορεία των εργασιών και των νέων προϊόντων. Αποφασίζει την πολιτική για την ανάπτυξη των Δικτύων και του Ομίλου και καθορίζει την πιστωτική πολιτική. Τέλος, αποφασίζει για τη διαχείριση των διαθεσίμων, τα επιτόκια, τους όρους καταθέσεων και χορηγήσεων και το Τιμολόγιο. Λεπτομέρειες για τους μηχανισμούς που διασφαλίζουν την αποτελεσματική, διαφανή και υπεύθυνη Εταιρική Διακυβέρνηση της Alpha Bank, συμπεριλαμβανομένων της διοικήσεως και της εποπτείας, αλλά και για τη διαχείριση των κινδύνων υπάρχουν στον Κώδικα Εταιρικής Διακυβερνήσεως, στον Απολογισμό Δραστηριοτήτων καθώς και στην ιστοσελίδα της Τραπεζής ([www.alpha.gr](http://www.alpha.gr)).

Ο Κώδικας Εταιρικής Διακυβερνήσεως της Alpha Bank ορίζει το πλαίσιο και τις κατευθυντήριες γραμμές για τη διακυβέρνηση της Τραπεζής και αναθεωρείται από το Διοικητικό Συμβούλιο. Στην τελευταία αναθεώρησή του, που έγινε τον Ιούλιο 2014, ενσωματώθηκαν ως Παραρτήματα οι Κανονισμοί Λειτουργίας των Επιτροπών Ελεγκτικής, Διαχείρισης Κινδύνων, Αποδοχών και Εταιρικής Διακυβερνήσεως και Σχεδιασμού Διαδοχής.

Ο Κώδικας Εταιρικής Διακυβερνήσεως ορίζει επίσης τα καθήκοντα και κατανέμει τις αρμοδιότητες μεταξύ του Διοικητικού Συμβουλίου, των Επιτροπών του, της Εκτελεστικής Επιτροπής και των άλλων Επιτροπών και Συμβουλίων της Τραπεζής και είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα της Τραπεζής.

Τα θέματα Εταιρικής Διακυβερνήσεως καθώς και η γενικότερη διαχείριση των ζητημάτων αειφορίας καθορίζονται από το Διοικητικό Συμβούλιο ύστερα από εισήγηση των αρμοδίων Διευθύνσεων. Ο Κώδικας Δεοντολογίας περιγράφει τις δεσμεύσεις και τις πρακτικές της Τραπεζής όσον αφορά στις δραστηριότητές της, τη διοίκηση, τους κανόνες συμπεριφοράς

των Στελεχών και των Υπαλλήλων μεταξύ τους, αλλά και τους συναλλασσόμενους και τους Μετόχους. Με την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας και των αρχών Εταιρικής Διακυβερνήσεως, αλλά και με τη λειτουργία της Ελεγκτικής Επιτροπής, της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων, της Επιτροπής Αποδοχών και της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβερνήσεως και Σχεδιασμού Διαδοχής, η Alpha Bank ενισχύει αποτελεσματικά τις αρχές της ακεραιότητας και της διαφάνειας και εξασφαλίζει τη βέλτιστη διαχείριση των κινδύνων.

Η δέσμευση του Ομίλου για την παροχή τραπεζικών υπηρεσιών και προϊόντων, που αποσκοπούν στην προώθηση της βιώσιμης αναπτύξεως ως αναπόσπαστο μέρος της Πολιτικής Εταιρικής Υπευθυνότητας, ενισχύεται με την αποτελεσματική διαχείριση της περιβαλλοντικής και κοινωνικής διαστάσεως των χρηματοδοτήσεων και ενδυναμώνεται με την ενσωμάτωση στο υπάρχον Πλαίσιο Διαχείρισης Πιστωτικού Κινδύνου και στην Πιστωτική Πολιτική του Ομίλου, της "Πολιτικής Διαχείρισης Περιβαλλοντικών και Κοινωνικών Κινδύνων στη Διαδικασία Χρηματοδοτήσεων των Επιχειρήσεων", η οποία έχει αναπτυχθεί και αναμένεται να ισχύσει εντός του 2016.

Η υψηλή σπουδαιότητα της διαδικασίας αξιολογήσεως του πιστωτικού κινδύνου, συμπεριλαμβανομένου του προσδιορισμού και της στενής παρακολούθησεως των οικονομικών συνθηκών των πιστούχων και της βιώσιμης επιχειρηματικής τους δραστηριότητας, ενισχύεται περαιτέρω και όλες οι χορηγηθείσες πιστοδοτήσεις θα πρέπει να τηρούν απαρέγκλιτα την Πιστωτική Πολιτική του Ομίλου, συμπεριλαμβανομένων των αρχών της περιβαλλοντικά και κοινωνικά υπεύθυνης χορηγήσεως πιστοδοτήσεων, όπως αυτές θα διατυπώνονται σαφώς στην Πολιτική Διαχείρισης Περιβαλλοντικών και Κοινωνικών Κινδύνων. Οι αρχές αυτές είναι συμπληρωματικές της ισχύουσας πιστωτικής πολιτικής και επικεντρώνονται στην αξιολόγηση των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων των πιστούχων, βάσει συγκεκριμένων ποιοτικών και ποσοτικών δεικτών επιμετρήσεως κινδύνου, οι οποίοι προσδιορίζουν και αξιολογούν τους πιθανούς, και συνδεδεμένους με τις δραστηριότητες των πιστούχων, περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς κινδύνους, τις χρηματοδοτικές τους ανάγκες και την ικανότητα αποπληρωμής των υποχρεώσεών τους και την πιθανή αντιπαράθεσή τους με τις αρχές εταιρικής διακυβερνήσεως και τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές κατευθυντήριες γραμμές του Ομίλου.



Σημειώνεται ότι, ως μέρος των τραπεζικών εργασιών, η εφαρμογή των περιβαλλοντικών και κοινωνικών πολιτικών όσον αφορά στα προϊόντα και τις υπηρεσίες εντάσσεται στον Ελεγκτικό Χώρο (Audit Universe) της Τραπεζής 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).

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

## ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΤΡΑΠΕΖΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

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

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

Καθ' όλη τη διάρκεια του 2015, η Alpha Bank ήλεγξε συναλλαγές και Πελάτες της αναφορικά με τη συμμόρφωση με το κανονιστικό πλαίσιο, με σκοπό την καταπολέμηση της νομιμοποιήσεως εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες, του οικονομικού εγκλήματος και της απάτης, έχοντας θέσει σε λειτουργία εξειδικευμένα συστήματα ελέγχου και αναφορών και συνεργαζόμενη στενά με τις αρμόδιες Εποπτικές Αρχές. Η θέση της απέναντι στη διαφθορά είναι αταλάντευτη και για τον λόγο αυτό και το 2015, εξετάστηκε από τη Διεύθυνση Κινδύνων Αγοράς και Λειτουργικών Κινδύνων και από τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμορφώσεως κάθε

περίπτωση, η οποία θα μπορούσε να δημιουργήσει κίνδυνο που συνδέεται με τη διαφθορά και τη δωροδοκία.

Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα της Τραπεζής για θέματα κανονιστικής συμμορφώσεως και νομιμοποιήσεως εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες, με σκοπό την ευαισθητοποίηση των Στελεχών της Τραπεζής. Συγκεκριμένα, εκτός από τα τακτικά εκπαιδευτικά προγράμματα, διεξήχθη ειδικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα, το οποίο παρακολούθησαν όλοι οι Διευθυντές του Δικτύου των Καταστημάτων της Τραπεζής. Κατά τη διάρκεια του 2015, πραγματοποιήθηκαν 75 εκπαιδευτικά προγράμματα που σχετίζονται με πολιτικές και διαδικασίες κατά της νομιμοποιήσεως εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της διαφθοράς, τα οποία παρακολούθησαν 1.974 Στελέχη και Λειτουργοί της Τραπεζής. Επιπλέον, στην Τράπεζα υφίσταται θέση Υπευθύνου AML (Anti Money Laundering) σε κάθε Κατάστημά της. Στο εν λόγω Στέλεχος Καταστήματος παρέχεται επαρκής εκπαίδευση σε θέματα AML και διαφθοράς καθώς και καθημερινή τηλεφωνική υποστήριξη από το Τμήμα Προλήψεως Νομιμοποιήσεως Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και Χρηματοδοτήσεως της Τρομοκρατίας της Διευθύνσεως Κανονιστικής Συμμορφώσεως, προκειμένου να είναι σε θέση να εντοπίζει και να αντιμετωπίζει τέτοια κρούσματα. Μετά τον εντοπισμό τους και αφού ολοκληρωθούν όλες οι απαιτούμενες ενέργειες, οι υποθέσεις νομιμοποιήσεως εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και διαφθοράς αναφέρονται γραπτώς στην Αρχή Καταπολέμησης Νομιμοποιήσεως Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και Χρηματοδοτήσεως της Τρομοκρατίας και Ελέγχου Δηλώσεων Περιουσιακής Καταστάσεως.

Επίσης, εντός του 2015, επικαιροποιήθηκε το Εγχειρίδιο Διαδικασιών για την πρόληψη της νομιμοποιήσεως εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες, στο οποίο περιλαμβάνονται όλες οι αλλαγές του κανονιστικού πλαισίου και δίδονται αναλυτικές οδηγίες στα Στελέχη και στους Λειτουργούς των Καταστημάτων για τη διαχείριση τέτοιων θεμάτων.

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

Η Τράπεζα έχει καταγεγραμμένες διαδικασίες σχετικά με την πιστή τήρηση των προβλεπομένων από το νομικό πλαίσιο, αναφορικά με την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Το εν λόγω θέμα αποτέλεσε μέρος του εκπαιδευτικού προγράμματος που διενήργησε η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμορφώσεως και το οποίο παρακολούθησαν όλοι οι Διευθυντές του Δικτύου των Καταστημάτων.

Η Τράπεζα εφαρμόζει απαρτέγκλιτα τα κανονιστικά προβλεπόμενα όσον αφορά στην ενημέρωση των Πελατών τόσο κατά τη σύναψη οποιασδήποτε συμβατικής σχέσεως, όσο και κατά το προσυμβατικό στάδιο. Για τον λόγο αυτό, έχει αναρτήσει στον διαδικτυακό της τόπο τους συμβατικούς όρους καρτών και καταναλωτικών δανείων, ενώ εφαρμόζει τον Εθελοντικό Κώδικα Προσυμβατικής Ενημερώσεως για τα στεγαστικά δάνεια. Επιπροσθέτως, μεριμνά για την πιστή εφαρμογή των κανονιστικά προβλεπομένων αναφορικά με την ορθή και διαφανή πληροφόρηση των Πελατών σε κάθε προϊόν που σχεδιάζει και διαθέτει. Αντίστοιχη μέριμνα λαμβάνεται αναφορικά με την ενημέρωση των Πελατών κατά τη διενέργεια επενδυτικών συναλλαγών, με την ενσωμάτωση στις πολιτικές και στις διαδικασίες της Τραπεζής των σχετικά προβλεπομένων από το πλαίσιο όσον αφορά στις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων.

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

Η Τράπεζα, έχοντας ως κύριο μέλημα τη διαφάνεια των συναλλαγών με τους Πελάτες, αλλά και το συναλλακτικό κοινό εν γένει, ήδη από το 2010, έχει ενσωματώσει τη σχετική Οδηγία της Ευρωπαϊκής Ενώσεως αναφορικά με τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά, στο έντυπο με τίτλο "Πλαίσιο Συνεργασίας - Όροι διενέργειας Τραπεζικών Συναλλαγών" για ιδιώτες και επιχειρήσεις, το οποίο παρέχει στους Πελάτες κατά το άνοιγμα καταθετικών λογαριασμών. Οι Πελάτες δύνανται να προμηθευθούν το Έντυπο είτε επισκεπτόμενοι τα Καταστήματα του Δικτύου είτε την ιστοσελίδα της Τραπεζής.

Το έτος 2015 δεν υπήρξαν παραβάσεις σχετικά με αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές.

Σημειώνεται ότι η Τράπεζα εφαρμόζει Πολιτική και Διαδικασία Ανώνυμων Αναφορών (whistleblowing) για σοβαρές παρατυπίες, παραλείψεις ή αξιόποινες πράξεις που υπέπεσαν στην αντίληψη του Προσωπικού, αποσκοπώντας στη διασφάλιση της ακεραιότητας και της φήμης της Τραπεζής.

Κατά το έτος 2015, δεν υπήρξαν περιπτώσεις δωροδοκίας Υπαλλήλων. Η Τράπεζα, ωστόσο, προέβη στην επιβολή πειθαρχικών ποινών για διαφόρους λόγους, όπως για παρατυπίες κατά τη διενέργεια συναλλαγών, παρεκκλίσεις κατά την εφαρμογή των Πράξεων Νομοθετικού Περιεχομένου της Τραπεζικής Αργίας, πλημμελή έλεγχο και εποπτεία, επίδειξη αμέλειας κατά την άσκηση καθηκόντων, παροχή ηλεκτρονικών εγκρίσεων άνευ ελέγχου, ανάρμοστη και αντιδεοντολογική συμπεριφορά, άρνηση εκτελέσεως καθηκόντων παράβαση εγκυκλίων οδηγιών και διαδικασιών, παράβαση του Πλαισίου Ασφαλείας Πληροφοριών Ομίλου και του τραπεζικού απορρήτου, αδικαιολόγητη καθυστέρημένη πρωινή προσέλευση στην εργασία κ.λπ., ως κατωτέρω:

- Έγγραφο παρατήρηση: 66 περιπτώσεις
- Έγγραφο επίπληξη: 14 περιπτώσεις
- Προσωρινή παύση: 7 περιπτώσεις

Το Προσωπικό της Τραπεζής ενημερώνεται για τις υποχρεώσεις του αναφορικά με τα θέματα διαφθοράς από τα ως άνω κείμενα καθώς και από τις σχετικές εκπαιδεύσεις, στις οποίες εντάσσονται και θέματα που αφορούν στην καταπολέμηση της διαφθοράς.

Τέλος, επισημαίνεται ότι η Τράπεζα δεν χρηματοδότησε οποιοδήποτε πολιτικό κόμμα ή πολιτικό πρόσωπο.

## ΥΠΕΥΘΥΝΕΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ

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

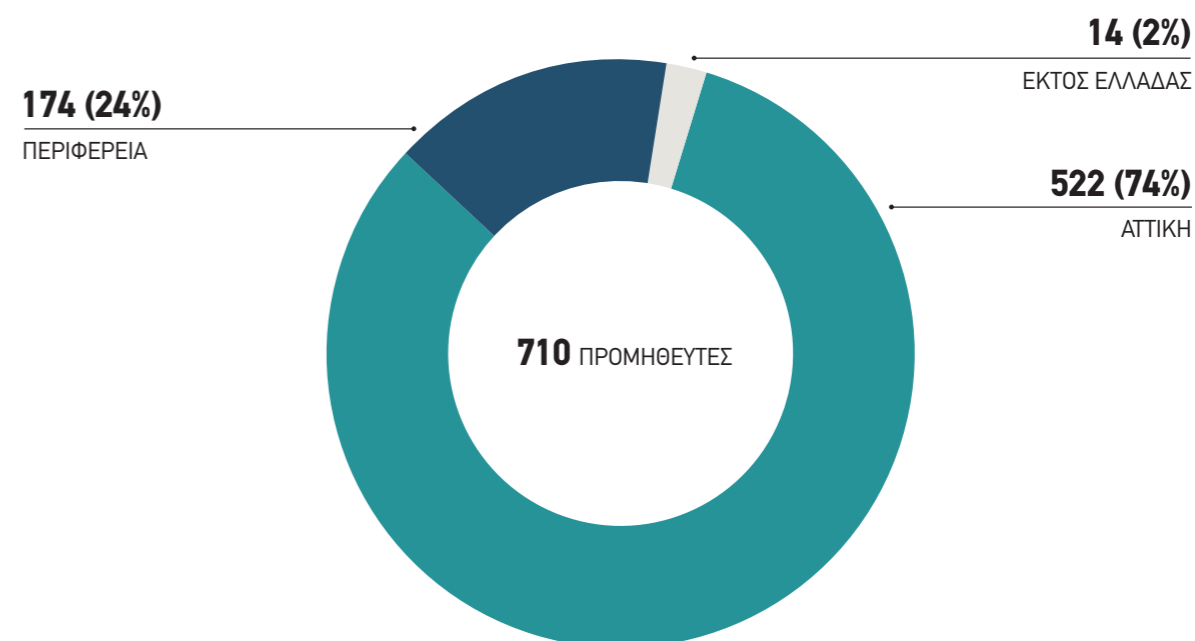
Για την επίτευξη του σκοπού αυτού, πραγματοποιούνται τα κάτωθι:

- Ενέργειες μείωσης των λειτουργικών δαπανών της Τραπέζης και των Εταιριών του Ομίλου καθώς και σχεδιασμός και παρακολούθηση της πραγματοποιήσεώς τους.
- Έρευνα αγοράς για τον εντοπισμό υποψηφίων προμηθευτών αξιολόγησή τους και τήρηση ενήμερου αρχείου επί των τιμών για κάθε είδος αγοράς.
- Εφαρμογή των διαδικασιών και των αρχών προμηθειών της Τραπέζης από τις Εταιρίες του Ομίλου.
- Παρακολούθηση της εφαρμογής του Προϋπολογισμού Δαπανών και Επενδύσεων όσον αφορά στις προμήθειες που περιλαμβάνονται σε αυτόν.
- Κατάρτιση οικονομοτεχνικών προτάσεων πραγματοποιήσεως έργων/προμηθειών.
- Κατάρτιση των συμβάσεων προμηθειών, παροχής υπηρεσιών και συντηρήσεως.
- Καθορισμός και παρακολούθηση των αποδεκτών επιπέδων λειτουργίας των υπηρεσιών που παρέχονται από τρίτους (Service Level Agreements - SLAs).
- Σχεδιασμός και διενέργεια διαγωνισμών για την ανάθεση προμήθειας ειδών και παροχής υπηρεσιών.
- Διαπραγμάτευση, αξιολόγηση και επιλογή Προμηθευτή για την προετοιμασία, δημοσιοποίηση και επεξεργασία των αιτημάτων υποβολής πληροφοριών (Request For Information), τεχνικοοικονομικών προσφορών (Request For Proposal) και διεξαγωγής ηλεκτρονικών δημοπρασιών (e-Auctions).
- Προσδιορισμός/αξιολόγηση των αναγκών του Ομίλου καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.
- Παρακολούθηση της εξελίξεως των αναθέσεων, των συμβάσεων και της λογιστικής διεκπεραίωσης των εγκεκριμένων επενδύσεων και δαπανών.
- Παρακολούθηση της εύρυθμης λειτουργίας των αποθηκών της Τραπέζης και των αποθηκών τρίτων προμηθευτών του Δικτύου.

Στο μητρώο της Διευθύνσεως Προμηθειών, Περιουσίας και Ασφαλείας είναι καταχωρισμένοι περίπου 700 Προμηθευτές εντός Ελλάδος, με τους οποίους δύναται να συνεργασθεί η συγκεκριμένη Διεύθυνση. Από τους εν λόγω Προμηθευτές πραγματοποιούνται προμήθειες προϊόντων ή υπηρεσιών (αναλώσιμο και έντυπο υλικό, ηλεκτρολογικός και ηλεκτρονικός εξοπλισμός (IT), υπηρεσίες καθαριότητας, εστίασεως, εν γένει συντηρήσεως, υποστηρίξεως IT, τεχνικά έργα, εργολαβίες), ενώ καλύπτονται σχεδόν όλοι οι τύποι προμηθευτών (contractors, consultants, distributors, logistic partners, sales representatives, manufacturers).

Οι Προμηθευτές αξιολογούνται περιοδικά, σύμφωνα με την απόδοσή τους και την οικονομική τους δραστηριότητα. Σημειώνεται ότι γίνεται προσπάθεια ενισχύσεως των τοπικών κοινωνιών, καθώς η Τράπεζα για ορισμένες υπηρεσίες (π.χ. καθαριότητα) συνεργάζεται με τοπικούς Προμηθευτές.

## ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ ALPHA BANK ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΜΗΤΡΩΟ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ



Η διαδικασία των προμηθειών συντονίζεται κεντρικά από τη Διεύθυνση Προμηθειών, Περιουσίας και Ασφαλείας (προϋπολογίζονται οι ετήσιες ανάγκες σε υλικό και πάγιο εξοπλισμό, η παροχή υπηρεσιών καθώς και οι εργολαβίες τεχνικών έργων). Ακολουθεί διαγωνιστική διαδικασία, με την ολοκλήρωση της οποίας πραγματοποιούνται οι σχετικές συμφωνίες. Σημειώνεται ότι ο εφοδιασμός του εσωτερικού δικτύου της Τραπέζης γίνεται από την εταιρία Logistic Partners (για αναλώσιμο και έντυπο υλικό), είτε μέσω της εφαρμογής ηλεκτρονικών παραγγελιών είτε μέσω της Κεντρικής Αποθήκης της Τραπέζης όταν αφορά στον εξοπλισμό παγίων υλικών.

Η Διεύθυνση Προμηθειών, Περιουσίας και Ασφαλείας της Alpha Bank φροντίζει ώστε να κοινοποιείται εγγράφως ή προφορικά στους Προμηθευτές της, η περιβαλλοντική πολιτική που τηρεί, προκειμένου να αποκτήσουν σταδιακά, στην πλειονότητά τους, περιβαλλοντική πιστοποίηση. Επισημαίνεται ότι οι βασικοί Προμηθευτές ή οίκοι του εξωτερικού που προμηθεύουν με εξοπλισμό την Τράπεζα (μακροχρόνιες συνεργασίες και συμβόλαια) είναι πιστοποιημένοι κατά ISO 9001, ενώ σε μεγάλο ποσοστό είναι πιστοποιημένοι κατά ISO 14001. Συνεχίζεται ωστόσο η ενημέρωση, προκειμένου οι βασικοί Προμηθευτές της Διευθύνσεως να είναι πιστοποιημένοι στο σύνολό τους κατά ISO 14001.

Αυτό προβλέπεται και στον Κώδικα Συμπεριφοράς Προμηθευτών, ο οποίος περιλαμβάνει τις απαραίτητες προϋποθέσεις συνεργασίας με τους Προμηθευτές / Συνεργάτες. Οι προϋποθέσεις αυτές θέτουν όρους συνεργασίας και κριτήρια αξιολογήσεως των Προμηθευτών και καλύπτουν κρίσιμα ζητήματα όπως εργασία – ανθρώπινα δικαιώματα, ασφάλεια και υγεία, περιβαλλοντική ευθύνη, ακεραιότητα, ηθική και επιχειρηματική συμπεριφορά.

Παράλληλα, ορισμένοι εκ των Προμηθευτών του εξοπλισμού της Τραπέζης (μηχανές καταμετρήσεως, φωτοτυπικά κ.ά.) συμμετέχουν σε προγράμματα εναλλακτικής διαχείρισεως εκτελώντας εργασίες συλλογής, παραλαβής, μεταφοράς, προσωρινής αποθηκεύσεως, επαναχρησιμοποίησεως και αξιοποίησεως (ανακυκλώσεως και ανακτήσεως ενέργειας) των Α.Η.Η.Ε. (απόβλητα ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού) ή/και των κατασκευαστικών τους στοιχείων και των συναρμολογημένων μερών αυτών (συμπεριλαμβανομένων και των αναλωσίμων), ώστε μετά από την επαναχρησιμοποίηση ή την επεξεργασία τους αντιστοίχως να παραμένουν λειτουργικά.

## ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ 2015

- Την 2 Δεκεμβρίου 2015, η Alpha Bank έλαβε τις ακόλουθες τέσσερις σημαντικές διακρίσεις για τις πλήρως ανανεωμένες υπηρεσίες **Alpha e-Banking για Ιδιώτες**, κατά την απονομή των **“Lighthouse e-volution awards 2016”**:

- **Gold βραβείο** στην κατηγορία **Usability** για το **Alpha e-Banking για Ιδιώτες**.
- **Gold βραβείο** στην κατηγορία **Alpha Mobile Banking** για το **Alpha Mobile Banking app για Ιδιώτες**.
- **Gold βραβείο** στην κατηγορία **Καινοτόμες Υπηρεσίες** για το **Alpha Web Banking για Ιδιώτες**.
- **Silver βραβείο** στην κατηγορία **Design-Aesthetics** για το **Alpha e-Banking για Ιδιώτες**.

- Την 19 Νοεμβρίου 2015, η Alpha Bank έλαβε τα ακόλουθα δύο βραβεία, κατά την απονομή των **“Social Media Awards 2015”**:

- **Silver βραβείο** για την πιο αποτελεσματική χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης στον επιχειρηματικό κλάδο της τραπεζικής (**Banking, “Corporate Social Media Alpha Bank | Twitter, LinkedIn και You Tube”**).
- **Silver βραβείο** για την πιο αποτελεσματική χρήση του ιστοχώρου επαγγελματικής κοινωνικής δικτύωσης LinkedIn (**Best Use of LinkedIn, “Corporate Social Media Alpha Bank | LinkedIn”**).

- Η Ανάλυση Αγορών και Προϊόντων της Διευθύνσεως Αναλύσεως Επενδυτικών Χαρτοφυλακίων στη δημοσκόπηση για τις εκτιμήσεις επί των κυριοτέρων συναλλαγματικών ισοτιμιών, που διοργανώνει σε μηνιαία βάση το διεθνές πρακτορείο Reuters, κατέλαβε για το τρίμηνο που ολοκληρώθηκε τον μήνα Σεπτέμβριο 2015, για τις ισοτιμίες Ευρώ/Δολλάριο, Στερλίνα/Δολλάριο και Δολλάριο/Γιεν, τη **12η, 18η** και **17η θέση παγκοσμίως**, αντιστοίχως. Αναφορικά με δημοσκόπηση του δικτύου Bloomberg για την περίοδο του γ' τριμήνου 2015 για τις ισοτιμίες Δολλάριο/Ελβετικό Φράγκο και Ευρώ/Γιεν κατετάγη στη **2η θέση παγκοσμίως**.

- Την 23 Ιουλίου 2015, η Τράπεζα έλαβε το **πρώτο βραβείο** στην κατηγορία **“Business Continuity”**, κατά την απονομή των **“Business IT Excellence (BITE) Awards” 2015**.

Επιπλέον, έλαβε και ένα εκ των πέντε “Κορυφαίων Βραβείων” της διοργανώσεως, καθώς συγκέντρωσε μία από τις υψηλότερες βαθμολογίες μεταξύ όλων των υποψηφίων που συμμετείχαν σε όλες τις κατηγορίες.

- Τον Ιούνιο 2015, στο πλαίσιο της ετήσιας δημοσκοπήσεως της εταιρίας Extel με σκοπό την ανάδειξη των καλύτερων επαγγελματιών στον κλάδο των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών πανευρωπαϊκά, η Διεύθυνση Σχέσεων με Θεσμικούς Επενδυτές και Αναλυτές της Τραπέζης κατέλαβε την **1η θέση στην Ελλάδα**, μεταξύ 30 εταιριών και τη **12η πανευρωπαϊκά**, μεταξύ 100 ευρωπαϊκών εταιριών (από δέκατη ένατη πέρυσι).

## ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΓΕΓΟΝΟΤΑ 2015

- Τον Δεκέμβριο 2015, εξεδόθη το λεύκωμα “Με λογισμό και μ’ όνειρο. Alpha Bank 19ος - 21ος αιώνας”, στο οποίο περιγράφεται η ιστορία της Τραπέζης από την ίδρυσή της έως σήμερα.
- Την 25.11.2015, ολοκληρώθηκε επιτυχώς η Αύξηση Μετοχικού Κεφαλαίου της Τραπέζης ύψους Ευρώ 2,563 δισ., με τη συμμετοχή αποκλειστικώς Ελλήνων και ξένων ιδιωτών επενδυτών.
- Η Alpha Bank παρουσίασε τις χαμηλότερες κεφαλαιακές ανάγκες, υπό το βασικό σενάριο, μεταξύ των ελληνικών τραπεζών, κατά την Άσκηση Συνολικής Αξιολογήσεως της ΕΚΤ που ολοκληρώθηκε την 31.10.2015.
- Τα σημαντικά έργα της λειτουργικής ενοποιήσεως του πρώην Δικτύου της Citibank στο Δίκτυο της Alpha Bank και της μεταπτώσεως των καρτών Diners Club στα συστήματα της Τραπέζης, ολοκληρώθηκαν επιτυχώς κατά το δεύτερο εξάμηνο του έτους.
- Τον Ιούνιο 2015, η Alpha Bank προσέφερε στους Πελάτες της τις πλήρως αναβαθμισμένες υπηρεσίες Alpha Web Banking και Alpha Mobile Banking, ανταποκρινόμενη στις σύγχρονες διεθνείς τάσεις της ηλεκτρονικής τραπεζικής.



## ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΗΣ

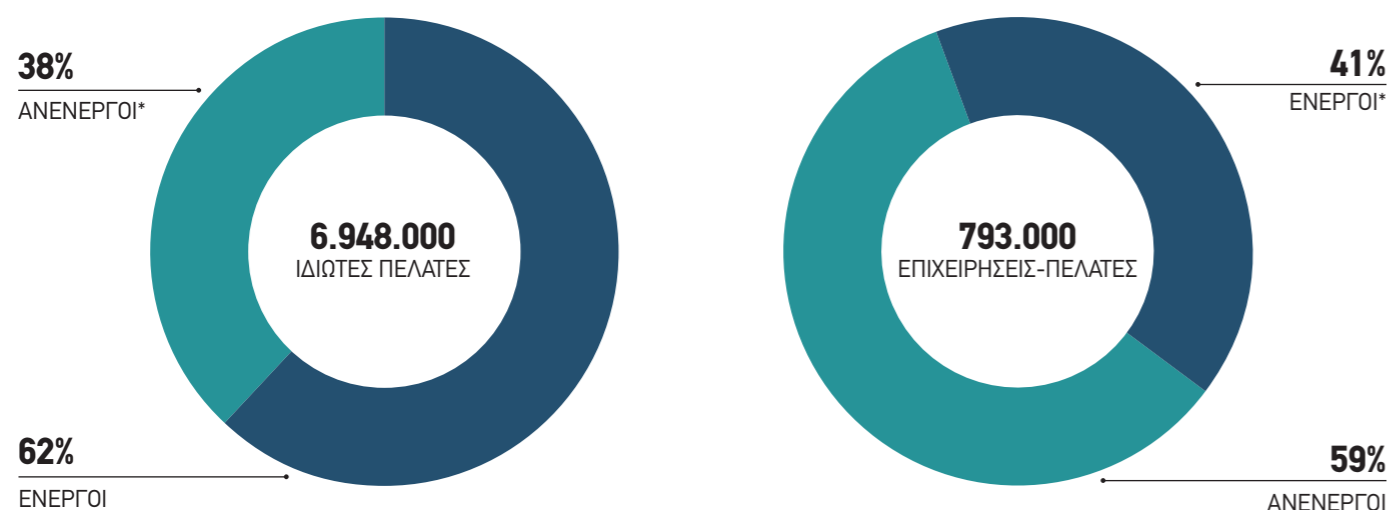
Η στρατηγική και η λειτουργία της Τραπέζης διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στον σχεδιασμό και στην προσφορά ποιοτικών προϊόντων και υπηρεσιών με συνέπεια και ταχύτητα. Η συνεχής ποιοτική και ποσοτική βελτίωση του επιπέδου των προϊόντων και των υπηρεσιών, η σύγχρονη και υπεύθυνη αντιμετώπιση όλων των τραπεζικών αναγκών των Πελατών και η απρόσκοπτη λειτουργία της Τραπέζης πραγματοποιούνται κατόπιν ορθού στρατηγικού σχεδιασμού.

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

Περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με τους τομείς δραστηριότητας, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Τραπέζης περιλαμβάνονται στον ετήσιο Απολογισμό Δραστηριοτήτων και στην ιστοσελίδα [www.alpha.gr](http://www.alpha.gr).

Η Alpha Bank έχει 6.948.000 Πελάτες, το 60% των οποίων ήταν ενεργοί στο τέλος του 2015.

### ΠΕΛΑΤΕΣ ALPHA BANK TO 2015



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

\*Ενεργή επιχείρηση: Επιχείρηση με ανοικτό λογαριασμό (καταθέσεις, επενδύσεις, χορηγήσεις, χρηματοδοτικές μισθώσεις, εγγυητικές).

Η Τράπεζα σχεδιάζει και προσφέρει προϊόντα και υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις ανάγκες του σύγχρονου οικονομικού περιβάλλοντος, λαμβανομένων υπ' όψιν οικονομικών, κοινωνικών και περιβαλλοντικών παραγόντων.

Κατά τη διάρκεια του 2015, ενός δύσκολου έτους λόγω της Τραπεζικής Αργίας που επεβλήθη το καλοκαίρι του ίδιου έτους, η Alpha Bank υποστήριξε έμπρακτα και ουσιαστικά το καταναλωτικό κοινό, διευκολύνοντας και διασφαλίζοντας με κάθε τρόπο τις τραπεζικές συναλλαγές.

Με στόχο την ομαλή εξυπηρέτηση των Πελατών, εκδόθηκαν άμεσα πλήθος νέων χρεωστικών καρτών και κωδικοί συνδρομών εναλλακτικών δικτύων για την κάλυψη των καθημερινών αναγκών, όπως αναλήψεις μετρητών, αγορές και ηλεκτρονικές συναλλαγές 24 ώρες το 24ωρο.

Επιπλέον, λειτούργησε ειδική τηλεφωνική γραμμή αποκλειστικά για τους Πελάτες που μισθώνουν θυρίδες θησαυροφυλακίου, προκειμένου να προγραμματίσουν την επίσκεψή τους μόλις επήλθε η παύση της Τραπεζικής Αργίας.

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 Εξυπηρέτησεως. Αντιστοίχως, οι Πελάτες στα Καταστήματα μπορούν να εξυπηρετηθούν στην αγγλική γλώσσα, ενώ η επιλογή της αγγλικής δίδεται και σε όλα τα ATM.

## ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ

Στο τέλος του 2015, το Δίκτυο Καταστημάτων της Τραπέζης αποτελείτο από 608 Καταστήματα, μη συμπεριλαμβανομένων των Επιχειρηματικών Κέντρων και των Κέντρων Alpha Private Bank, κάλυπτε γεωγραφικά όλη την Ελλάδα και εξυπηρετούσε αστικά κέντρα, αλλά και λιγότερο πυκνοκατοικημένες και οικονομικά εύρωστες περιοχές.



ΝΟΜΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ
ΑΙΤΩΛΟΑΚΑΡΝΑΝΙΑΣ	7
ΑΡΓΟΛΙΔΑΣ	7
ΑΡΚΑΔΙΑΣ	4
ΑΡΤΗΣ	3
ΑΤΤΙΚΗΣ	81
ΑΧΑΪΑΣ	12
ΒΟΙΩΤΙΑΣ	6
ΓΡΕΒΕΝΩΝ	1
ΔΡΑΜΑΣ	2
ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΩΝ	21
ΕΒΡΟΥ	6
ΕΥΒΟΙΑΣ	7
ΕΥΡΥΤΑΝΙΑΣ	1
ΖΑΚΥΝΘΟΥ	2
ΗΛΕΙΑΣ	6
ΗΜΑΘΙΑΣ	6
ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	11
ΘΕΣΠΡΩΤΙΑΣ	3
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	62
ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	6
ΚΑΒΑΛΑΣ	6
ΚΑΡΔΙΤΣΗΣ	2
ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ	3
ΚΕΡΚΥΡΑΣ	7
ΚΕΦΑΛΛΗΝΙΑΣ	5

ΝΟΜΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ
ΚΙΛΚΙΣ	3
ΚΟΖΑΝΗΣ	7
ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ	8
ΚΥΚΛΑΔΩΝ	20
ΛΑΚΩΝΙΑΣ	4
ΛΑΡΙΣΗΣ	10
ΛΑΣΙΘΙΟΥ	5
ΛΕΣΒΟΥ	6
ΛΕΥΚΑΔΟΣ	3
ΜΑΓΝΗΣΙΑΣ	9
ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ	8
ΝΟΜΑΡΧΙΑ ΑΘΗΝΩΝ	140
ΝΟΜΑΡΧΙΑ ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	25
ΝΟΜΑΡΧΙΑ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	5
ΝΟΜΑΡΧΙΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	25
ΞΑΝΘΗΣ	3
ΠΕΛΛΑΣ	4
ΠΙΕΡΙΑΣ	4
ΠΡΕΒΕΖΗΣ	3
ΡΕΘΥΜΝΟΥ	3
ΡΟΔΟΠΗΣ	2
ΣΑΜΟΥ	4
ΣΕΡΡΩΝ	5
ΤΡΙΚΑΛΩΝ	4
ΦΘΙΩΤΙΔΟΣ	4

ΝΟΜΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ
ΦΛΩΡΙΝΗΣ	3
ΦΩΚΙΔΟΣ	2
ΧΑΛΚΙΔΙΚΗΣ	4
ΧΑΝΙΩΝ	5
ΧΙΟΥ	3
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ</b>	<b>608</b>

Από το σύνολο των 608 Καταστημάτων τα 116 παρέχουν πρόσβαση σε άτομα με αναπηρία.

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

ΟΝΟΜΑΣΙΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ	ΝΟΜΟΣ
ΝΙΣΥΡΟΥ	ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΩΝ
ΚΑΣΟΥ	ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΩΝ
ΛΕΙΨΩΝ	ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΩΝ
ΤΗΛΟΥ	ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΩΝ
ΠΟΛΥΧΝΙΤΟΥ	ΛΕΣΒΟΥ
ΚΥΘΝΟΥ	ΚΥΚΛΑΔΩΝ
ΑΝΤΙΠΑΡΟΥ	ΚΥΚΛΑΔΩΝ
ΦΑΛΗΡΑΚΙΟΥ	ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΩΝ
ΛΙΝΔΟΥ	ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΩΝ
ΕΥΔΗΛΟΥ	ΣΑΜΟΥ
ΑΓΟΡΑΣ ΚΑΛΥΜΝΟΥ	ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΩΝ

## ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ

Η Alpha Bank, πρωτοπόρος στην ηλεκτρονική τραπεζική με ισχυρή παρουσία ήδη από το 1993, συνεχίζει να δίδει έμφαση στη σύγχρονη εξυπηρέτηση των Πελατών της, προσφέροντας αναβαθμισμένες εύχρηστες υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής που διευκολύνουν τις καθημερινές τους συναλλαγές και ανάγκες, και ταυτοχρόνως τηρώντας υψηλά επίπεδα ποιότητας και ασφάλειας.

Το 2015 ολοκληρώθηκαν τρία σημαντικά έργα, ο ανασχεδιασμός της υπηρεσίας **Alpha Web Banking Ιδιωτών** μαζί με την ενημερωτική ιστοσελίδα **Alpha e-Banking Ιδιωτών** ([www.alpha.gr/e-banking](http://www.alpha.gr/e-banking)), ο ανασχεδιασμός της υπηρεσίας **“Alpha Mobile Banking”** και η αναβάθμιση με σύστημα αυτόματης αναγνώρισης φυσικού διαλόγου της υπηρεσίας Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης της Τραπέζης. Σε τελικό στάδιο επίσης ευρίσκεται και η ανάπτυξη του ψηφιακού “πορτοφολιού”, η οποία αναμένεται να ολοκληρωθεί σταδιακά εντός του 2016.

## ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΙΔΙΩΤΕΣ

Η Alpha Bank τον Ιούνιο 2015 παρέδωσε στους Πελάτες τις νέες πλήρως ανανεωμένες υπηρεσίες Alpha e-Banking. Σχεδιασμένες σύμφωνα με τις σύγχρονες διεθνείς τάσεις στον τομέα της ηλεκτρονικής τραπεζικής, εξυπηρετούν με τον καλύτερο και απλούστερο δυνατό τρόπο τις διαφορετικές κατηγορίες Πελατών, οι οποίες στρέφονται σταδιακά στην ευκολία πραγματοποίησης των τραπεζικών συναλλαγών που προσφέρει το Διαδίκτυο.

Το νέο e-Banking δίδει λύσεις σε όλες τις βασικές ανάγκες των Πελατών φέρνοντας την Τράπεζα εκεί που ευρίσκονται κάθε φορά, στο σπίτι ή εν κινήσει στον δρόμο ή το ταξίδι με την παροχή:

- εύκολης προσβάσεως
- άριστων χαρακτηριστικών online εφαρμογών
- άμεσης και πλήρους ενημερώσεως, καθώς και ευκολίας στη διενέργεια καθημερινών συναλλαγών αρκεί να διαθέτουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο.

Οι υπηρεσίες e-Banking αναβαθμίζουν την τραπεζική εξυπηρέτηση όχι μόνο ως προς τη διάρκεια, όλο το εικοσιτετράωρο καθ' όλη τη διάρκεια της εβδομάδας, αλλά και ως προς την προσβασιμότητα στις συναλλαγές. Ειδικές κατηγορίες Πελατών, όπως άτομα με αναπηρία (ΑμεΑ), μπότερες, εντατικά απασχολούμενοι ή κάτοικοι απομακρυσμένων περιοχών, μπορούν να συναλλάσσονται εύκολα και με ασφάλεια με την Τράπεζα από τον χώρο που ευρίσκονται.

Επιπλέον για τους Πελάτες που δεν είναι εξοικειωμένοι με τις νέες τεχνολογίες ή για την κατηγορία Πελατών με προβλήματα οράσεως παρέχεται η υπηρεσία **“Alpha Phone Banking”** που επιτρέπει την εκτέλεση των τραπεζικών συναλλαγών με ένα τηλεφώνημα, αυτομάτως ή μέσω εκπροσώπου.

Ορισμένα από τα **σημαντικότερα οφέλη των ηλεκτρονικών συναλλαγών**, όπως εκτιμούν οι ίδιοι οι Πελάτες, είναι:

- Διαφάνεια
- Ταχύτητα
- Ευελιξία και ελευθερία κινήσεων
- Πληρέστερη ενημέρωση
- Αποδοτικότερη διαχείριση

Η σημαντική συμβολή των νέων υπηρεσιών στην εξυπηρέτηση αναδείχθηκε ιδιαίτερα κατά τους θερινούς μήνες, με την επιβολή των περιορισμών στην κίνηση κεφαλαίων. Το “Alpha Web Banking” εξυπηρέτησε απρόσκοπτα όλους τους Πελάτες της Τραπεζής που αναζητήσαν πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες για την εκτέλεση των συναλλαγών τους.

Αξιοσημείωτο είναι ότι μόνο κατά τη διάρκεια των τριών εβδομάδων της Τραπεζικής Αργίας εξαπλασιάσθηκε ο αριθμός των μηνιαίων νέων συνδρομητών σε σχέση με τον αντίστοιχο μέσο όρο που καταγράφηκε τους προηγούμενους μήνες του 2015. Η αύξηση αυτή του αριθμού των νέων συνδρομητών, η οποία συνεχίσθηκε με υψηλούς ρυθμούς μέχρι το τέλος του έτους, συνέβαλε στην καταγραφή αυξήσεως στη χρήση της Υπηρεσίας από τους ενεργούς χρήστες κατά 54,2% σε σχέση με το 2014.

Μεγάλη ήταν η αύξηση και του πλήθους των εγχρήματων συναλλαγών ιδιωτών που εξυπηρετήθηκαν μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών κατά τους θερινούς μήνες του 2015

σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Μόνο στο “Alpha Web Banking” το πλήθος των εγχρήματων συναλλαγών ιδιωτών (πληρωμές και μεταφορές) αυξήθηκε κατά 50% τον Ιούλιο 2015 σε σχέση με τους αντίστοιχους μήνες του 2014 και 28% σε ετήσια βάση.

Χαρακτηριστικό της επιτυχίας, με την οποία υποδέχθηκαν οι συνδρομητές τις νέες υπηρεσίες, είναι και η χρήση τους. Υπολογίζεται ότι ο μέσος ιδιώτης χρήστης επισκέπτεται το “Alpha Web Banking” τουλάχιστον μία φορά κάθε τρεις ημέρες, ενώ πραγματοποιεί τουλάχιστον τέσσερις εγχρήματες συναλλαγές τον μήνα.

Η Τράπεζα συνεχίζει την προσπάθεια στους άξονες της αναπτύξεως νέων υπηρεσιών και της βελτιώσεως των υφισταμένων επιδιώκοντας την παροχή της καλύτερης εξυπηρετήσεως για τους Πελάτες της.

## ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΕΤΑΙΡΙΕΣ

Στον χώρο των ηλεκτρονικών πληρωμών η Alpha Bank συνέχισε να στηρίζει τη σύγχρονη επιχειρηματικότητα εξελίσσοντας τις δυνατότητες που προσφέρει στις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις η υπηρεσία ηλεκτρονικού εμπορίου “Alpha e-Commerce”.

Συγκεκριμένα, με σκοπό την αύξηση της ευχρηστίας της σελίδας πληρωμής του “Alpha e-Commerce”, η Τράπεζα προχώρησε σε ριζική αλλαγή του τρόπου εμφανίσεώς της, προσθέτοντας επιπλέον ενημέρωση αποκλειστικά για τους κατόχους καρτών Alpha Bank (εμφάνιση των διαθέσιμων πόντων της κάρτας στα Προγράμματα Επιβραβεύσεως της Τραπεζής και του νέου υπολοίπου πόντων μετά τη συναλλαγή).

Επίσης, πραγματοποιήθηκε η δυνατότητα εξαργυρώσεως τη στιγμή της συναλλαγής Bonus πόντων σε ειδικές προσφορές από συνεργαζόμενες επιχειρήσεις που συμμετέχουν στο “Alpha e-Commerce” και στο Πρόγραμμα Bonus.

Τέλος, ενισχύθηκε περαιτέρω η ασφάλεια των ηλεκτρονικών πληρωμών μέσω της Υπηρεσίας με την ενσωμάτωση του πρωτοκόλλου ασφαλείας American Express SafeKey (αντίστοιχο των Verified by Visa, MasterCard SecureCode), που αφορά στην ταυτοποίηση των Πελατών και τη διασφάλιση της επιχειρήσεως σε αμφισβητούμενες συναλλαγές.

Ο αριθμός των εμπόρων-συνδρομητών της υπηρεσίας ηλεκτρονικού εμπορίου “Alpha e-Commerce” σημείωσε σημαντική αύξηση κατά 15%, ενώ και οι συναλλαγές αυξήθηκαν κατά 22,4% έναντι του 2014.

Στις υπόλοιπες ηλεκτρονικές υπηρεσίες για επιχειρήσεις, η χρήση της υπηρεσίας διεθνούς Εμπορίου “Alpha Web International Trade” παρουσίασε αύξηση των εγγεγραμμένων συνδρομητών κατά 7,13% σε σχέση με το 2014. Αντιστοίχως, η υπηρεσία μαζικών πληρωμών για εταιρίες παρουσίασε αύξηση των διενεργούμενων συναλλαγών κατά 3,5% σε σχέση με το 2014.

## ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΕΩΣ

Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των Πελατών και τη βελτίωση της αποδοτικότητας του δικτύου των ATM της Τραπεζής σε συνδυασμό με τον εξορθολογισμό του λειτουργικού τους κόστους, το 2015 πραγματοποιήθηκαν περί τις 250 μελέτες για τη διαμόρφωση κυρίως του δικτύου ATM εκτός Καταστημάτων (καταργήσεις, μετεγκαταστάσεις, νέες εγκαταστάσεις, αντικαταστάσεις, αναπροσαρμογές μισθωμάτων κ.λπ.).

Εν συνεχεία, η Τράπεζα προχώρησε σε εγκατάσταση 37 νέων ATM (13 off-site και 24 Καταστημάτων) και σε κατάργηση 105 ATM (29 off-site και 76 από μεταβολές του Δικτύου Καταστημάτων). Επιπλέον, καταργήθηκαν 61 ATM του Δικτύου της Citibank στην Ελλάδα (45 off-site και 16 Καταστημάτων) και εντάχθηκαν στο δίκτυο 24 ATM (4 off-site και 20 Καταστημάτων) με την ολοκλήρωση της διαδικασίας της συγχωνεύσεως.

Επίσης, εκπονήθηκαν απολογιστικές μελέτες κόστους-οφέλους για το σύνολο των off-site ATM. Με αυτόν τον τρόπο, παρ' όλη τη μείωση του πλήθους των ATM κατά 5,85%, σημειώθηκε (σε συνδυασμό με την επιβολή των περιορισμών στην κίνηση κεφαλαίων) αύξηση των συναλλαγών κατά 13,24%.

Από το σύνολο των 1.097 ATM, τα 433 (39%) διαθέτουν ειδικές ρυθμίσεις προκειμένου να μπορούν να χρησιμοποιούνται από άτομα με προβλήματα οράσεως.

Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των Πελατών και την αποσυμφόρηση των πληρωμών με μετρητά στα ταμεία των Καταστημάτων, προστέθηκαν 4 νέες πληρωμές στα Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών (Κ.Α.Σ.), οι συναλλαγές των οποίων

(παρά τους περιορισμούς στην κίνηση κεφαλαίων) κυμάνθηκαν στα ίδια επίπεδα με πέρυσι, σημειώνοντας οριακή μείωση -0,75%.

## ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

Η Τράπεζα, και κατά το 2015, συνέχισε να εργάζεται και να σχεδιάζει σύγχρονες λύσεις στον τομέα των καρτών πληρωμών, προκειμένου να αυξήσει τον αριθμό των διαθέσιμων ηλεκτρονικών συναλλαγών έναντι των πληρωμών τοις μετρητοίς που επιβαρύνουν την οικονομία με σπατάλη πόρων (απασχόληση εργαζομένων, διακίνηση φυσικού χρήματος κ.λπ.), καθιστώντας τις συναλλαγές αυτές απλές και προσιτές για όλους τους κατόχους. Σε αυτό το πλαίσιο, κατά το 2015 επετεύχθησαν οι στόχοι που ετέθησαν, καθώς σημειώθηκε ιδιαίτερα μεγάλη αύξηση των πληρωμών με κάρτες.

Η υπηρεσία **“Alpha e-statements”** συμβάλλει στη σημαντική **εξοικονόμηση πόρων χαρτιού**, καθώς ήδη ένας αξιοσημείωτος αριθμός Πελατών της Τραπεζής, ιδιώτες και επιχειρήσεις, έχει επιλέξει την ηλεκτρονική ενημέρωση αντί της παραλαβής εντύπων αντιγράφων των λογαριασμών των καρτών του. Το γεγονός αυτό έχει ως αποτέλεσμα **την εξοικονόμηση πόρων από τη διακοπή εκτυπώσεως περίπου 2,8 εκατ. έντυπων λογαριασμών ετησίως**.

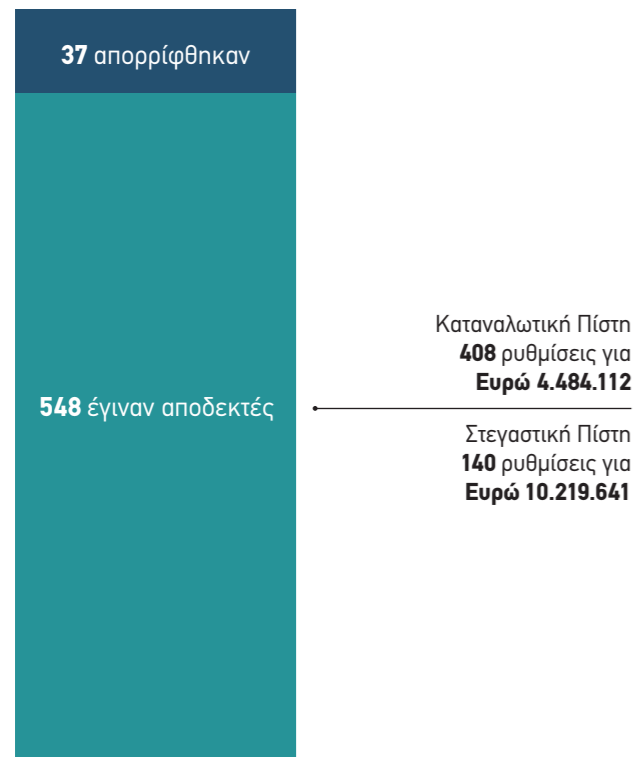
Με την υπηρεσία **“Alpha alerts”** ολοκληρώνεται ηλεκτρονικά η ενημέρωση του Πελάτη για κάθε συναλλαγή που πραγματοποιεί με την κάρτα του σε πραγματικό χρόνο μέσω μηνυμάτων στο κινητό τηλέφωνο (SMS) ή και μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mails). Ο συνδυασμός των δύο ανωτέρω Υπηρεσιών της Τραπεζής προσφέρει στον Πελάτη ακόμη περισσότερη ασφάλεια, καθώς του παρέχει τη δυνατότητα να γνωρίζει τις κινήσεις των καρτών του κάθε στιγμή ηλεκτρονικά και με τρόπο που έχει θετική επίδραση στο περιβάλλον.

## ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗ ΟΦΕΙΛΩΝ

Συνεχίσθηκε και το 2015 η λειτουργία της εξειδικευμένης ιστοσελίδας [www.vriskoumelyseis.gr](http://www.vriskoumelyseis.gr), η οποία δίδει τη δυνατότητα στους Πελάτες να διερευνήσουν εναλλακτικές λύσεις για τη διευθέτηση των οφειλών τους σε καθυστέρηση που προέρχονται από στεγαστικά δάνεια, καταναλωτικά δάνεια και κάρτες, χωρίς να απαιτείται η συμπλήρωση των προσωπικών τους στοιχείων. Σημειώνεται ότι το 2015 πραγματοποιήθηκαν συνολικά 31.045 επισκέψεις στην ιστοσελίδα, οι οποίες αντιστοιχούν σε 26.867 χρήστες. Συνολικά πραγματοποιήθηκαν 585 αιτήσεις για ρυθμίσεις οφειλών, εκ των οποίων έγιναν αποδεκτές οι 548 (δηλαδή το 94%).

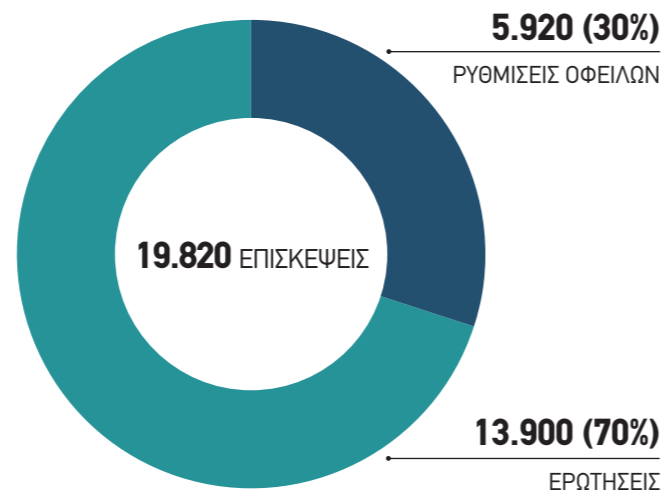
## ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ ΟΦΕΙΛΩΝ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ [www.vriskoumelyseis.gr](http://www.vriskoumelyseis.gr) το 2015

Συνολικά **585 αιτήσεις** για ρυθμίσεις στεγαστικών δανείων, καταναλωτικών δανείων και καρτών

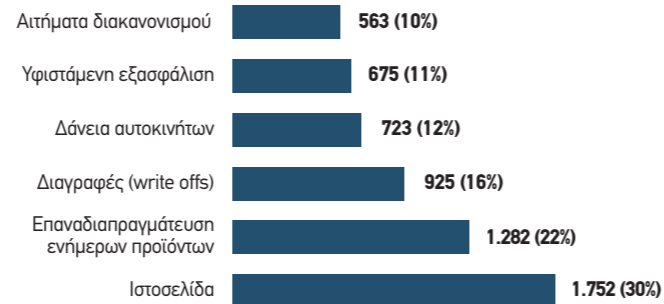


Το 2015 η ομάδα υποστηρίξεως διαχειρίσθηκε συνολικά 19.820 επισκέψεις.

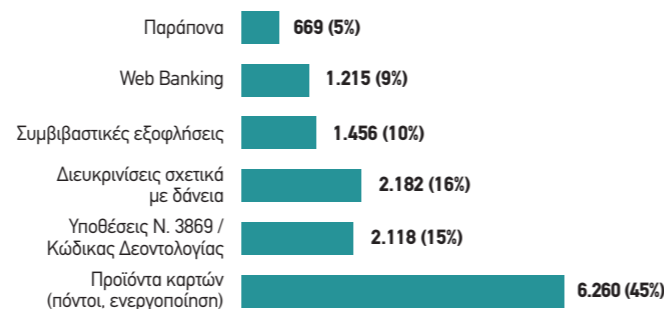
## ΕΠΙΣΚΕΨΕΙΣ ΣΤΗΝ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ [www.vriskoumelyseis.gr](http://www.vriskoumelyseis.gr) το 2015



## ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ ΟΦΕΙΛΩΝ



## ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ



## ΕΠΙΛΥΣΗ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ

Στο πλαίσιο εφαρμογής της "Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων", με βάση τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013, που θεσπίσθηκε από την Τράπεζα της Ελλάδος (Ε.Π.Α.Θ. Συνεδρίαση 116/25.8.2014) και ως ισχύει κατόπιν τροποποιήσεώς του (ΦΕΚ Β 2219/15.10.2015), η διαδικασία αποστολής της πρώτης τυποποιημένης υποχρεωτικής επιστολής ενεργοποιήθηκε στις αρχές Οκτωβρίου 2015 για κάθε μορφή οφειλή Λιανικής Τραπεζικής που συμπλήρωσε οποτεδήποτε μέχρι και την 15.12.2015 καθυστέρηση μεγαλύτερη των 30 ημερών. Σημειώνεται ότι η εν λόγω διαδικασία δεν αφορά σε οφειλές των οποίων η σύμβαση έχει καταγγελθεί ή/και για τις οποίες έχει ήδη ορισθεί δικάσιμος, στο πλαίσιο του Ν. 3869/2010.

Συγκεκριμένα, εντός του 2015 έχουν αποσταλεί μαζικά, μέσω αυτοματοποιημένης διαδικασίας, οι κάτωθι επιστολές πρώτης υποχρεωτικής ειδοποίησης για οφειλές στεγαστικής, επιχειρηματικής και καταναλωτικής πίστωσης Λιανικής Τραπεζικής.

ΤΥΠΟΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ	ΑΡ. ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ
1η Τυποποιημένη Επιστολή Νομικών Προσώπων	12.456
1η Τυποποιημένη Επιστολή Φυσικών Προσώπων	206.024
<b>Σύνολο 2015</b>	<b>218.480</b>

Οι οφειλέτες κλήθηκαν να ανταποκριθούν υποβάλλοντας τα στοιχεία της οικονομικής τους καταστάσεως στο Κατάστημα συνεργασίας τους ή καλώντας σε εξειδικευμένο τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησεως Πελατών (εντός της Διευθύνσεως Καθυστερήσεων Λιανικής Τραπεζικής). Κατόπιν αξιολογήσεως των οικονομικών τους στοιχείων η Τράπεζα, ως όφειλε, έχει αποστείλει στους οφειλέτες που ανταποκρίθηκαν το "Τυποποιημένο Έγγραφο Πρότασης Λύσεων (Τ.Ε.Π.Λ.)", το οποίο περιλαμβάνει συνοπτική παρουσίαση της προτάσεως λύσεως/διευθετήσεως της οφειλής τους (350 Τ.Ε.Π.Λ. εντός 2015).

## ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ



Η Alpha Bank, πάντα αρωγός στο έργο και στις δράσεις των κοινωνικών οργανώσεων που στοχεύουν στην ανακούφιση των συνανθρώπων μας που ευρίσκονται σε ανάγκη, συνέχισε και κατά το 2015 την υποστήριξη της μέσω των Προγραμμάτων Επιβραβεύσεως Καρτών. Μέσω του συγκεκριμένου Προγράμματος, οι κάτοχοι καρτών Bonus, Χρυσής Alpha Bank Visa, American Express® (Πρόγραμμα Membership Rewards®) και Diners Club Unicef έχουν τη δυνατότητα να εξαργυρώσουν τους πόντους που έχουν συλλέξει και να ενισχύσουν το έργο διαφόρων ιδρυμάτων. Το 2015 αποδόθηκαν **Ευρώ 201.983,44** στα 22 κοινωνικά ιδρύματα που συμμετέχουν στο Πρόγραμμα: ΚΕΘΕΑ, ΦΛΟΓΑ, Γιατροί του Κόσμου, MDA, Εταιρία Προστασίας Σπαστικών, Το Περιβάλλον της Γιαγιάς, Unicef, Γραμμή Ζωής, Το Χαμόγελο του Παιδιού, Χατζηκυριάκειο Ίδρυμα Παιδικής Προστασίας, Παιδικά Χωριά SOS, Γιατροί Χωρίς Σύνορα, Μαζί για το Παιδί, Σικιαρίδειο Ίδρυμα, Κέντρο Αυτισμού SOS, Το Εργαστήρι ΑΜΕΑ, Σύλλογος Εκπαιδεύσεως Νεανίδων, Πανελλήνια Ένωση Σπανίων Παθήσεων, Η Καρδιά του Παιδιού, Αντιμετώπιση Παιδικού Τραύματος, ΑΜΥΜΩΝΗ, Action Aid Hellas.

Η ενημέρωση των κατόχων για τις δράσεις των κοινωνικών οργανώσεων και τη δυνατότητα υποστηρίξεώς τους παρέχεται κατά τη διάρκεια όλου του έτους ηλεκτρονικά μέσω της ιστοσελίδας [www.alpha.gr/cards](http://www.alpha.gr/cards), των Καταλόγων των Προγραμμάτων καθώς και μέσω ενθέσεως ενημερωτικών εντύπων στα εκκαθαριστικά των λογαριασμών καρτών. Επιπλέον, η Τράπεζα παρέχει για έκτο έτος τη δυνατότητα καταβολής **δωρεάς υπέρ κοινωνικού σκοπού**, μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών "Alpha Web Banking" και "Alpha phone Banking". Κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να επιλέξει μεταξύ 63 ιδρυμάτων και μουσείων, ενώ έχει τη δυνατότητα να γνωρίσει περιληπτικά τους στόχους και τους σκοπούς του φορέα που πρόκειται να ενισχύσει. Η δωρεά πραγματοποιείται εύκολα και γρήγορα με χρέωση ενός λογαριασμού καταθέσεων σε ημερομηνία που επιλέγει ο δωρητής. Ο δωρητής αποφασίζει αν η δωρεά του θα γίνεται επωνύμως ή ανωνύμως. Εάν η δωρεά είναι επωνύμη, τότε τα στοιχεία του δωρητή κοινοποιούνται στον συγκεκριμένο φορέα. Κατά τη διάρκεια του 2015 το πλήθος των δωρεών μέσω εναλλακτικών δικτύων παρουσίασε αύξηση κατά 47% περίπου έναντι του 2014. Στους ανωτέρω φορείς αποδόθηκε συνολικά το ποσό των **Ευρώ 566.525,47**.



## ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

Το Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων της Τραπεζής είναι σημαντικό καθ' όσον περιλαμβάνει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρει η Alpha Bank με γνώμονα τη βιώσιμη ανάπτυξη και την υπεύθυνη ανταπόκρισή της στις ανάγκες των Πελατών της. Το σύνολο των προϊόντων και υπηρεσιών παρατίθεται στην ιστοσελίδα της Τραπεζής [www.alpha.gr](http://www.alpha.gr).

### ΣΤΗΡΙΞΗ ΤΩΝ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΩΝ

Το 2015 η Τράπεζα διατήρησε τη σταθερή πορεία της στην αγορά της καταναλωτικής πίστωσης με κύριο χαρακτηριστικό τη διασφάλιση των Πελατών της μέσω του προγράμματος **“Alpha Διευκόλυνση”**. Το εν λόγω Πρόγραμμα παρέχει στους κατόχους δανείων και καρτών της Τραπεζής στήριξη και αρωγή για τον ορθό προγραμματισμό και έλεγχο των οφειλών τους. Κύριος σκοπός του είναι η μείωση της μηνιαίας καταβολής και η κατάρτιση ενός αποτελεσματικού σχεδίου αποπληρωμής για τους οφειλέτες.

Επίσης, το 2015 η Τράπεζα συνέχισε να προσφέρει στους Πελάτες της τα προγράμματα δανείων **“Alpha Πράσινες Λύσεις”** (Ενεργειακό Σπίτι, Πράσινη Μετακίνηση κ.ά.). Τα εν λόγω Προγράμματα έχουν σχεδιασθεί με στόχο να δίδεται η δυνατότητα στους Πελάτες να συνεισφέρουν στην προστασία του περιβάλλοντος και ταυτοχρόνως να αναβαθμίζουν την ποιότητα ζωής τους. Σημειώνεται ότι από το 2010 που ξεκίνησε το Πρόγραμμα έχουν δοθεί 75 δάνεια, ποσού Ευρώ 981.300.

Με το προϊόν **“Alpha Πράσινες Λύσεις – Ενεργειακό Σπίτι”** χρηματοδοτείται η επισκευή ή η ανακαίνιση της κατοικίας με σκοπό τη βελτίωση της ενεργειακής αποδόσεως (π.χ. θερμομονωτικές εργασίες, αγορά ή αντικατάσταση κουφωμάτων, παλαιού συστήματος καυστήρα/λέβητα, εγκατάσταση φυσικού αερίου κ.λπ.), ενώ το προϊόν **“Alpha Πράσινες Λύσεις – Πράσινη Μετακίνηση”** χρηματοδοτεί το 100% της αξίας υβριδικού, ηλεκτρικού οχήματος, ώστε να επιτευχθεί και μεγαλύτερη οικονομία στα καύσιμα και να περιορισθεί η επιβάρυνση του περιβάλλοντος.

Ταυτοχρόνως, συνεχίζεται η συνεργασία με το Υπουργείο Περιβάλλοντος Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής (Υ.Π.Ε.Κ.Α.) και προσφέρεται μέσω της Τραπεζής το Πρόγραμμα **“Εξοικονόμηση Κατ’ Οίκον”**, το οποίο επιδοτείται μέσω του Εθνικού Ταμείου Επιχειρηματικότητας και Ανάπτυξης (Ε.Τ.Ε.ΑΝ.).

Η στήριξη της Τραπεζής στο εν λόγω Πρόγραμμα προάγει την οικολογική ευαισθησία και ταυτοχρόνως προσφέρει τη δυνατότητα ενεργειακής αναβαθμίσεως της κατοικίας με ιδιαίτερα χαμηλό κόστος και ευελιξία στην αποπληρωμή.

Επίσης, εξακολουθεί να διατίθεται προσωπικό δάνειο, το οποίο απευθύνεται σε φοιτητές/σπουδαστές κατόχους λογαριασμών Alpha 11213 για Νέους, προκειμένου να καλύψουν τις τρέχουσες ανάγκες τους, όπως τα δίδακτρα, ο οικιακός εξοπλισμός κ.ά. Η σειρά “Alpha 11213” διατίθεται από το 2003, με στόχο να καλύψει την αποταμιευτική ανάγκη των παιδιών και των νέων. Τα χαρακτηριστικά των λογαριασμών σε συνδυασμό με τη στοχευμένη προώθηση της σειράς κατά τα προηγούμενα έτη συνετέλεσαν στην απόκτηση ενός αφοσιωμένου συνόλου Πελατών το οποίο, παρά τη μείωση των καταθέσεων στην ελληνική αγορά, κατόρθωσε να διατηρήσει τα υπόλοιπα των λογαριασμών του. Συγκεκριμένα, διατίθενται οι λογαριασμοί **“Alpha 11213 για παιδιά” έως και 14 ετών** και **“Alpha 11213 για εφήβους” 15 έως 17 ετών**, οι οποίοι είναι αποταμιευτικοί με προνομιακό επιτόκιο, ενώ κατά το άνοιγμά τους, προσφέρεται δώρο καλωσορίσματος. Επιπλέον, διατίθεται ο λογαριασμός **“Alpha 11213 για νέους” 18 έως 27 ετών**, ο οποίος επίσης προσφέρει προνομιακό επιτόκιο καθώς και δάνειο μεταπτυχιακών σπουδών με προνομιακά σταθερά επιτόκια και δυνατότητα περιόδου χάριτος.

### ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΑ ΔΑΝΕΙΑ

Η Alpha Bank, κατά το 2015, με αίσθημα ευθύνης, έδωσε ιδιαίτερη έμφαση στη στήριξη των νοικοκυριών και στη χρηματοδότησή τους για απόκτηση ιδιόκτητης κατοικίας.

Αναγνωρίζοντας τη σημασία της ιδιόκτητης κατοικίας και θέλοντας να δώσει στους νέους ανθρώπους την ευκαιρία να αποκτήσουν τη δική τους στέγη, σε ένα περιβάλλον όπου επικρατεί η διστακτικότητα για ανάληψη μακροχρόνιων

δεσμεύσεων, η Τράπεζα εμπλούτισε το χαρτοφυλάκιο των προϊόντων της με το νέο πρόγραμμα **“Alpha Δάνειο Κατοικίας Χαμηλής Εκκινήσεως”**. Με αυτόν τον τρόπο, οι Πελάτες μπορούν να επιλέξουν την καταβολή μειωμένης δόσεως για τα πρώτα έτη του δανεισμού τους, προσδοκώντας τη βελτίωση του οικονομικού κλίματος στο μέλλον. Παράλληλα, προωθώντας τις αρχές του υπεύθυνου δανεισμού η Τράπεζα αξιολογεί τους ενδιαφερόμενους με βάση την ικανότητά τους να εξυπηρετούν την οφειλή τους με κανονική δόση.

Στο πλαίσιο της περιβαλλοντικής πολιτικής της Τραπεζής, προσφέρεται το στεγαστικό πρόγραμμα **“Ενεργειακό Σπίτι”**, το οποίο εντάσσεται στο πρόγραμμα “Alpha Πράσινες Λύσεις”. Επιπλέον του προγράμματος “Εξοικονόμηση κατ’ Οίκον”, το οποίο περιλαμβάνει τη χρηματοδότηση συγκεκριμένων επιλέξιμων δαπανών, η Alpha Bank δίδει τη δυνατότητα στους Πελάτες να αναβαθμίσουν ενεργειακά την κατοικία τους χωρίς τους περιορισμούς του κρατικού προγράμματος. Ως εκ τούτου, το “Ενεργειακό Σπίτι” λειτουργεί συμπληρωματικά ή προς αντικατάσταση του κρατικού προγράμματος στην περίπτωση που ο Πελάτης δεν πληροί τους όρους συμμετοχής. Μάλιστα, προκειμένου η Alpha Bank να ενισχύσει την προσπάθεια για προστασία του περιβάλλοντος, προσφέρει για το συγκεκριμένο προϊόν ευνοϊκή τιμολόγηση και απλοποιημένη διαδικασία χορηγήσεως.

Κατά το 2015, μεταξύ των βασικών στόχων των εργασιών της Τραπεζής ήταν και η ανάπτυξη και η υποστήριξη προϊόντων αναδιάρθρωσεως και ρυθμίσεως στεγαστικών δανείων, μέσω της εφαρμογής στην πράξη του συνεχούς διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Μάλιστα, πέρα από το Δίκτυο Καταστημάτων, μέσω της εξειδικευμένης ιστοσελίδας [www.vriskoumelyseis.gr](http://www.vriskoumelyseis.gr), η οποία αποτελεί ένα δυναμικό δίαυλο επικοινωνίας της Τραπεζής με το κοινό, έχει συσταθεί ειδική ομάδα διαχείρισεως για την υποστήριξη των Πελατών και την παροχή εξατομικευμένων λύσεων διευθετήσεως οφειλών. Μέσω του ιστοτόπου αυτού και του ειδικού τηλεφωνικού κέντρου προσφέρεται ένα πλήθος εργαλείων υπολογισμού για τους δανειολήπτες με μη εξυπηρετούμενες οφειλές και παρουσιάζονται οι εναλλακτικές επιλογές αποπληρωμής. Κατά τη διάρκεια του έτους, η ομάδα διαχείρισεως διεκπεραίωσε άνω των 1.500 υποθέσεις που αφορούν στη Στεγαστική Πίστη. Συνολικά, υποβλήθηκαν 48.468 αιτήματα ρυθμίσεως, τα οποία εγκρίθηκαν στη συντριπτική τους πλειοψηφία.

Το 2015 ήταν ένα έτος με ιδιαίτερες προκλήσεις, στις οποίες η Alpha Bank ανταποκρίθηκε με γνώμονα την κοινωνική ευθύνη απέναντι στους Πελάτες της. Κατά τη διάρκεια της Τραπεζικής Αργίας, η Τράπεζα κλήθηκε να αντιμετωπίσει διάφορα ζητήματα που προέκυψαν από τη συμμόρφωσή της με τις ισχύουσες Πράξεις Νομοθετικού Περιεχομένου. Έτσι, οι οφειλέτες δεν επιβαρύνθηκαν με τόκους υπερημερίας καθ' όλη τη διάρκεια της Τραπεζικής Αργίας, ενώ η Τράπεζα προέβη σε επιστροφές χρημάτων, τα οποία είχαν εισπραχθεί με πάγια εντολή για την αποπληρωμή οφειλών, όποτε κρίθηκε αναγκαίο, προκειμένου οι Πελάτες να καλύψουν τις άμεσες ανάγκες διαβιώσεώς τους.

Αξίζει να αναφερθεί επιπλέον ότι, για την αποτελεσματικότερη διαχείριση του μεγάλου όγκου των αιτημάτων που εντάσσονται στον Ν. 3869, αυξήθηκε το ανθρώπινο δυναμικό που ασχολείται αποκλειστικώς με τις καθυστερήσεις από 6 σε 32 άτομα μέχρι το τέλος του έτους (Δεκέμβριος 2015). Σημειώνεται ότι οι νέες αιτήσεις εξυπηρετούνται κατά προτεραιότητα, ενώ, με στόχο την αύξηση της παραγωγικότητας, η Τράπεζα προέβη σε ενέργειες αυτοματοποίησης της παραγωγής αναφορών των αιτήσεων που εντάσσονται στον συγκεκριμένο νόμο προστασίας.

Τέλος, ίσχυσε και για το 2015 το πρόγραμμα επιμηκύνσεως επιδοτούμενων στεγαστικών δανείων για πρώτη κατοικία σε δικαιούχους του πρώην Οργανισμού Εργατικής Κατοικίας (Ο.Ε.Κ.), το οποίο εφαρμόσθηκε για πρώτη φορά το 2014, με στόχο τη διευκόλυνση των συγκεκριμένων δανειοληπτών στην αποπληρωμή των οφειλών τους. Μάλιστα, πριν τη δημοσίευση του σχετικού ΦΕΚ και ενώ η αρχική προθεσμία για την υποβολή αιτημάτων πλησίαζε στο τέλος της, η Τράπεζα, στο πλαίσιο της ουσιαστικής στήριξεως που παρέχει στους Πελάτες της, πραγματοποίησε ειδική τηλεφωνική ενέργεια προς τους οφειλέτες-δικαιούχους, προκειμένου να τους ενημερώσει για την επικείμενη λήξη του προγράμματος, ώστε να μην απολέσουν το δικαίωμα εντάξεώς τους στο πρόγραμμα και να διατηρήσουν την επιδότηση του δανείου τους.



## ΣΤΗΡΙΞΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Εντός του 2015, η Alpha Bank ολοκλήρωσε επιτυχώς τη μετόπωση του εξαγορασθέντος επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου Λιανικής της Citibank στα συστήματα της Τραπέζης.

## ΜΙΚΡΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Το 2015 η Alpha Bank στάθηκε αρωγός των υγιών και βιώσιμων **Μικρών Επιχειρήσεων** και ενίσχυσε την ανάπτυξη και την ανταγωνιστικότητά τους προσφέροντας παράλληλα ουσιαστική στήριξη σε αυτές που, λόγω της παρατεταμένη υφέσεως, αντιμετώπισαν δυσκολίες στην εξυπηρέτηση των δανειακών τους οφειλών.

Το συνολικό υπόλοιπο των χορηγήσεων (με πιστωτικό όριο έως Ευρώ 1 εκατ.) προς Μικρές Επιχειρήσεις ανήλθε σε Ευρώ 6,60 δισ. στο τέλος του 2015.

Εντός του 2015, η Τράπεζα ανταποκρίθηκε στις ιδιαίτερες ανάγκες που πρόέκυψαν λόγω των περιορισμών στην κίνηση κεφαλαίων και εξυπηρέτησε άμεσα και αποτελεσματικά το σύνολο των αιτημάτων διακανονισμού εργασιών εισαγωγών. Από την έναρξη της εφαρμογής των περιοριστικών μέτρων και μέχρι το τέλος του έτους υπεβλήθησαν συνολικά 30.000 αιτήματα, ύψους Ευρώ 280 εκατ.

Έχοντας ως βασικό στόχο, και για το 2015, την εξυγίανση του χαρτοφυλακίου Μικρών Επιχειρήσεων, η Alpha Bank συνέχισε δυναμικά τη διάθεση της ενιαίας σειράς **“Alpha Στήριξη”**. Με τη σειρά “Alpha Στήριξη” και με την παράλληλη εφαρμογή των διατάξεων του Ν. 4224/2013 (Κώδικας Δεοντολογίας), η Alpha Bank επιδιώκει και επιτυγχάνει τη διαρκή βελτίωση της ποιότητας του χαρτοφυλακίου, προσφέροντας στις Επιχειρήσεις-Πελάτες της βιώσιμες λύσεις για τη διευθέτηση των οφειλών τους, μέσα από ένα ευρύ φάσμα εναλλακτικών λύσεων, προσαρμοσμένων στις οικονομικές τους δυνατότητες και στη διατήρηση των θέσεων εργασίας, προκειμένου να συνεχίσουν απρόσκοπτα την επιχειρηματική τους δραστηριότητα.

Το 2015 η Alpha Bank συνέχισε την προώθηση των χρηματοδοτικών προϊόντων της σειράς **“Alpha Επιχειρώ”** στο σύνολο των Επιχειρήσεων-Πελατών της, με στόχο να ανταποκριθεί αποτελεσματικά σε νέα αιτήματα χρηματοδότησεως για την κάλυψη βραχυπρόθεσμων αναγκών μέσω κεφαλαίου κινήσεως ή/και επενδυτικών δαπανών για επαγγελματική στέγη και εξοπλισμό.

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

Καθ’ όλη τη διάρκεια του 2015, η Alpha Bank συνέχισε να προωθεί δυναμικά τα **“Ευέλικτα Προγράμματα Συμβολαιακής Επιχειρηματικότητας”**. Μέσω αυτών των Προγραμμάτων, η Τράπεζα στοχεύει στη χρηματοδότηση του συναλλακτικού κύκλου της αγροτικής παραγωγής, καλύπτοντας όλο το εύρος, από τη μεταποίηση έως και την εξαγωγή των αγροτικών προϊόντων. Η δραστηριοποίηση της Τραπέζης στον πρωτογενή τομέα αποτελεί πρωτοβουλία στρατηγικής φύσεως, καθώς αποσκοπεί στον εκσυγχρονισμό της αγροτικής οικονομίας και στην αμοιβαία επωφελή συνεργασία μεταξύ αγροτών/ παραγωγών και επιχειρήσεων/αγοραστών που συνδέονται με την αγροτική παραγωγή. Στο πλαίσιο των “Ευέλικτων Προγραμμάτων Συμβολαιακής Επιχειρηματικότητας”, η Alpha Bank σύναψε το 2015, νέες συνεργασίες με ηγετικές επιχειρήσεις στον χώρο της βαμβακουργίας και της οινοποιίας, ενώ ξεκίνησε και την πραγματοποίηση προωθητικών ενεργειών σε διάφορες περιοχές της Ελλάδος. Οι ενέργειες αυτές αποσκοπούν στην ενημέρωση και στη στήριξη των Ελλήνων παραγωγών και αναμένεται να συνεχισθούν και εντός του τρέχοντος έτους.

Σημειώνεται ότι, λόγω της αλλαγής του θεσμικού πλαισίου και της μειώσεως του επενδυτικού ενδιαφέροντος, η προώθηση των πράσινων προϊόντων **“Alpha Πράσινες Λύσεις – Οικολογική Επιχείρηση”** και **“Alpha Εκολογικό Επιχειρείν”** δεν αποτέλεσε στρατηγικό στόχο της Τραπέζης για το 2015.

## ΕΝΙΣΧΥΟΜΕΝΑ ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

Το 2015 αποτέλεσε ένα έτος προκλήσεων για την Ελληνική Οικονομία και κατ’ επέκταση για το ελληνικό επιχειρείν. Παρά το γεγονός ότι τα ευρωπαϊκά προγράμματα και οι σχετικοί πόροι που διετέθησαν ήταν ελάχιστα, η Τράπεζα με τη συμμετοχή της στα εν λόγω αναπτυξιακά προγράμματα επέτυχε να εξασφαλίσει ευνοϊκούς όρους χρηματοδότησεως για αξιόχρεες μικρομεσαίες επιχειρήσεις και να διευκολύνει την πρόσβασή τους στη ρευστότητα, προσφέροντας τα κατάλληλα χρηματοδοτικά εργαλεία ως μία εναλλακτική πηγή χρηματοδότησεως.

Η στήριξη της επιχειρηματικότητας και η ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας της ελληνικής Μικρομεσαίας Επιχειρήσεως αποτέλεσε στρατηγικό στόχο για την Alpha Bank, και για το 2015. Η Τράπεζα συμμετείχε ενεργά στην προώθηση των Δράσεων του Εθνικού Ταμείου Επιχειρηματικότητας και Αναπτύξεως (Ε.Τ.Ε.ΑΝ.), ως κατωτέρω:

- **Πρόγραμμα “ΤΕΠΙΧ - Επιχειρηματική Επανεκκίνηση”**, μέσω του οποίου χορηγούνται δάνεια προς Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις με 50% άτοκη συγχρηματοδότηση για την κάλυψη αναγκών σε πάγια και κεφάλαιο κινήσεως. Μέχρι την 31.12.2015 εγκρίθηκαν 786 αιτήσεις συνολικού ύψους Ευρώ 146,67 εκατ., ενώ το συνολικό ποσό εκταμιεύσεων ανήλθε σε Ευρώ 116,05 εκατ.
- **Δράση “ΤΕΠΙΧ - Ταμείο Εγγυοδοσίας”**, μέσω της οποίας χορηγούνται δάνεια με την εγγύηση έως 80% του Ε.Τ.Ε.ΑΝ. για την κάλυψη επενδυτικών σχεδίων και αναγκών κεφαλαίου κινήσεως αναπτυξιακού χαρακτήρα ή και έναντι εκκωρήσεως επιχορηγήσεως. Το 2015 εγκρίθηκαν 126 αιτήσεις συνολικού ύψους Ευρώ 41,81 εκατ., ενώ το συνολικό ποσό εκταμιεύσεων έως την 31.12.2015, ανήλθε σε Ευρώ 34,44 εκατ.

Σημειώνεται ότι για τα ανωτέρω η Τράπεζα διεκδίκησε παράταση των εκταμιεύσεων έως και την 30.9.2016, εξασφαλίζοντας με αυτό τον τρόπο τη δυνατότητα ολοκλήρωσεως των υφισταμένων επενδυτικών πρωτοβουλιών και υπαγωγής νέων.

Επιπροσθέτως, από τον Μάρτιο 2015, στο πλαίσιο της επιτυχούς συνεργασίας με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (European Investment Fund) όσον αφορά στην προώθηση των Προγραμμάτων JEREMIE (Joint European Resources for Micro to Medium Enterprises), η Alpha Bank ξεκίνησε τη διάθεση του προγράμματος **“JEREMIE FRSP – ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ” (JEREMIE IV)**. Το Πρόγραμμα παρέχει δάνεια σε Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις με 50% άτοκη συγχρηματοδότηση για την υλοποίηση των επενδυτικών και αναπτυξιακών σχεδίων τους καθώς και για την κάλυψη των αναγκών τους σε κεφάλαιο κινήσεως. Έως το τέλος του 2015, εγκρίθηκαν 153 αιτήσεις συνολικού ύψους Ευρώ 11,98 εκατ., ενώ το συνολικό ποσό εκταμιεύσεων έως την 31.12.2015, ανήλθε σε Ευρώ 3,87 εκατ. Για το εν λόγω Πρόγραμμα, η Τράπεζα διαπραγματεύθηκε και εξασφάλισε την παράταση διαθέσεώς του έως την 31.5.2016.

Η Alpha Bank σε συνεργασία με τον Οργανισμό Ασφαλίσεως Εξαγωγικών Πιστώσεων (Ο.Α.Ε.Π.) συνέχισε το 2015 να προωθεί το ασφαλιστικό πρόγραμμα **“Εξωστρέφεια”**, για τη χρηματοδότηση των εξαγωγικών επιχειρήσεων, επιδιώκοντας

την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας της ελληνικής εξαγωγικής επιχειρήσεως και την ενδυνάμωση της δραστηριότητάς της.

## ΜΕΣΑΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Εντός ενός δυσμενούς οικονομικού περιβάλλοντος με μεγάλη αβεβαιότητα και χαρακτηριστικά υφέσεως, η Τράπεζα συνέχισε και κατά το 2015, να στέκεται αρωγός στην προσπάθεια των περί τις **8.000 Μεσαίων Επιχειρήσεων-Πελατών** της εστιάζοντας στη διασφάλιση του χαρτοφυλακίου της σε συνάρτηση πάντα με τη βιωσιμότητά τους.

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

Το 2015 και υπό συνθήκες περιορισμού της ρευστότητας του συστήματος και αρνητικού οικονομικού κλίματος, οι συνολικές πισοδοτήσεις των Επιχειρηματικών Κέντρων προς τις Μεσαίες Επιχειρήσεις και τους φορείς αυτών **ανήλθαν σε Ευρώ 5,5 δισ.** Παράλληλα και παρά την αρνητική συγκυρία, εγκρίθηκαν νέα πισοδοτικά όρια της τάξεως των **Ευρώ 60 εκατ. για 124 νέους Πελάτες-Μεσαίες Επιχειρήσεις** με τραπεζικό ενδιαφέρον (κυρίως επιχειρήσεις με εξαγωγικό προσανατολισμό, επιχειρήσεις μεταποίησης προϊόντων του πρωτογενούς τομέα και τουρισμού), ενώ εκταμιεύθηκαν επιπλέον **Ευρώ 28 εκατ. μέσω προγραμμάτων ΤΕΠΙΧ** (“Επιχειρηματική Επανεκκίνηση” Ευρώ 15 εκατ. – “Ταμείο Εγγυοδοσίας” Ευρώ 13 εκατ.). Επιπλέον, πραγματοποιήθηκαν εκταμιεύσεις **Ευρώ 4 εκατ.** για επενδύσεις επιχειρήσεων που εξασφαλίζουν **περιβαλλοντικό όφελος**.

Μεγάλη ήταν η προσπάθεια που καταβλήθηκε για τη στήριξη των Μεσαίων Επιχειρήσεων-Πελατών κατά τη διάρκεια της Τραπεζικής Αργίας, δεδομένου των συνεχιζόμενων περιορισμών στην κίνηση κεφαλαίων, προκειμένου να διευκολυνθεί η πληρωμή των υποχρεώσεών τους, η διεκπεραίωση των τραπεζικών τους συναλλαγών και η κάλυψη των αναγκών ρευστότητας, σύμφωνα πάντα με τις νομοθετικές απαιτήσεις.

Στο πλαίσιο αυτό, η Alpha Bank διέθεσε περίπου 15.000 τερματικά POS σε επιχειρήσεις και ελεύθερους επαγγελματίες, για την πραγματοποίηση των συναλλαγών τους με κάρτες, εξυπηρετώντας όλα τα μεγάλα Διεθνή Συστήματα Πληρωμών.

Ενόψει της διαφαινόμενης σταδιακής βελτίωσης της ρευστότητας του τραπεζικού συστήματος και της αποκαταστάσεως της επενδυτικής εμπιστοσύνης, το 2016 η Τράπεζα προτίθεται να συμμετέχει σε χρηματοδότηση επενδυτικών σχεδίων των Μεσαίων Επιχειρήσεων-Πελατών της με την εκταμίευση κεφαλαίων της τάξεως των **Ευρώ 250 εκατ.**, συμβάλλοντας με αυτόν τον τρόπο στην περαιτέρω ενδυνάμωση των Μεσαίων Επιχειρήσεων, οι οποίες αποτελούν βασικό στήριγμα της Ελληνικής Οικονομίας.

## ΜΕΓΑΛΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Το 2015 πραγματοποιήθηκαν συναλλαγές για Μεγάλες Επιχειρήσεις-Πελάτες της Alpha Bank, συνολικού ποσού περί τα Ευρώ 950 εκατ. ήτοι 9,5% του δανειακού χαρτοφυλακίου της Διευθύνσεως Corporate Banking. Επισημαίνεται ότι οι αναφερόμενες συναλλαγές αφορούν σε τροποποιήσεις υφιστάμενων δανείων ή νέα δάνεια. Την 31.12.2015, τα συνολικά υπόλοιπα της Διευθύνσεως Corporate Banking ανήλθαν σε Ευρώ 10 δισ., συμπεριλαμβανομένων των εγγυητικών επιστολών και των ενέγγυων πιστώσεων.

## PRIVATE BANKING

Η Τράπεζα συνεργάζεται με 15 από τους μεγαλύτερους Επενδυτικούς Οίκους διεθνώς για τη διάθεση ενός μεγάλου εύρους επενδυτικών επιλογών επί αμοιβαίων κεφαλαίων (Ο.Σ.Ε.Κ.Α.). Η πληθώρα των επιλογών σε συνδυασμό με την κάλυψη των αναγκών της προσφερόμενης υπηρεσίας συμβουλευτικής προς τους Πελάτες της Τραπέζης οδήγησαν στη δόμηση μίας **συμβουλευτικής καθοδηγήσεως** προς ένα υποσύνολο από αυστηρά αξιολογημένες επιλογές αμοιβαίων κεφαλαίων, με στόχο την επίτευξη αποδόσεων, αλλά και την καλύτερη δυνατή διαχείριση του κινδύνου (guided open architecture).

Η Alpha Bank καταρτίζει μία **δομημένη σειρά από καταλόγους αξιολογημένων προϊόντων** αμοιβαίων κεφαλαίων (Ο.Σ.Ε.Κ.Α.) προσφέροντας επαρκείς επιλογές για όλα τα επενδυτικά προφίλ και για όλες τις κατηγορίες επενδύσεως.

Οι εν λόγω κατάλογοι αμοιβαίων κεφαλαίων έχουν στόχο την κάλυψη τόσο των βασικών επενδυτικών αναγκών συμβουλευτικής (Advisory), όσο και των ειδικών αναγκών των Πελατών αναφορικά με θεματικές και κλαδικές επενδύσεις (Thematic and Sectorial).

Η κατάρτιση των προαναφερομένων καταλόγων καθώς και η τακτική ενημέρωσή τους ακολουθούν τις βασικές αρχές επιλογής προϊόντων και αυστηρές προδιαγραφές, σύμφωνα πάντα με την επενδυτική άποψη, όπως αυτή εκφράζεται από τους αναλυτές της Τραπέζης και παρουσιάζεται στην αναφορά “Διεθνείς Αγορές και Επενδυτική Στρατηγική (Navigator)”. Σε ένα σημαντικό μέρος των επιλογών προσεγγίζονται επενδύσεις, οι οποίες γεωγραφικά και θεματικά υποστηρίζουν την ενδυνάμωση των αναπτυσσόμενων οικονομιών/χωρών ή κλάδους και θεματικές ενότητες που έχουν σημαντικές θετικές επιπτώσεις στο σύνολο της ανθρωπότητας.

Παραδείγματα τέτοιων επιλογών αφορούν σε επενδύσεις στο κρατικό και εταιρικό χρέος των αναδυόμενων οικονομιών καθώς και στις εισηγμένες εταιρίες μικρής και μεσαίας κεφαλαιοποιήσεως, οι οποίες αποτελούν και τη βάση του παραγωγικού ιστού στις χώρες αυτές, εξασφαλίζοντας θέσεις εργασίας. Όσον αφορά στο εύρος των θεματικών και κλαδικών επενδύσεων με θετικές επιπτώσεις στην παγκόσμια εξέλιξη που συγκαταλέγονται στους καταλόγους αξιολογημένων αμοιβαίων κεφαλαίων (Ο.Σ.Ε.Κ.Α.), αξίζει να αναφερθούν επενδύσεις που αφορούν στις διεθνείς **υποδομές**, τη **βιοτεχνολογία**, τα **γενόσημα φάρμακα** και γενικότερα στην τεχνολογία που συνδέεται με **τον κλάδο της υγείας**, τις **“πράσινες” επενδύσεις** και τις **ανανεώσιμες πηγές ενέργειας**. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει η επιλογή αμοιβαίων κεφαλαίων που αφορούν σε “Μαζικές Τάσεις” (Megatrends), δηλαδή σημαντικά επενδυτικά υπερ-θέματα που σχετίζονται με την κάλυψη αναγκών της ανθρωπότητας όπως η **επεξεργασία και η διάθεση καθαρού και πόσιμου νερού**, θεματική ενότητα που αποτελεί παγκόσμιο ζήτημα αυξανόμενου ενδιαφέροντος. Στο πλαίσιο των ανωτέρω εργασιών, κρίνεται σημαντική η έρευνα για την κάλυψη ακόμη περισσότερων επενδυτικών επιλογών που αποδίδουν κοινωνικά οφέλη, ενώ ταυτόχρονα εμπεριέχουν πραγματική αξία για τους επενδυτές.

## ΥΠΕΥΘΥΝΕΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ

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

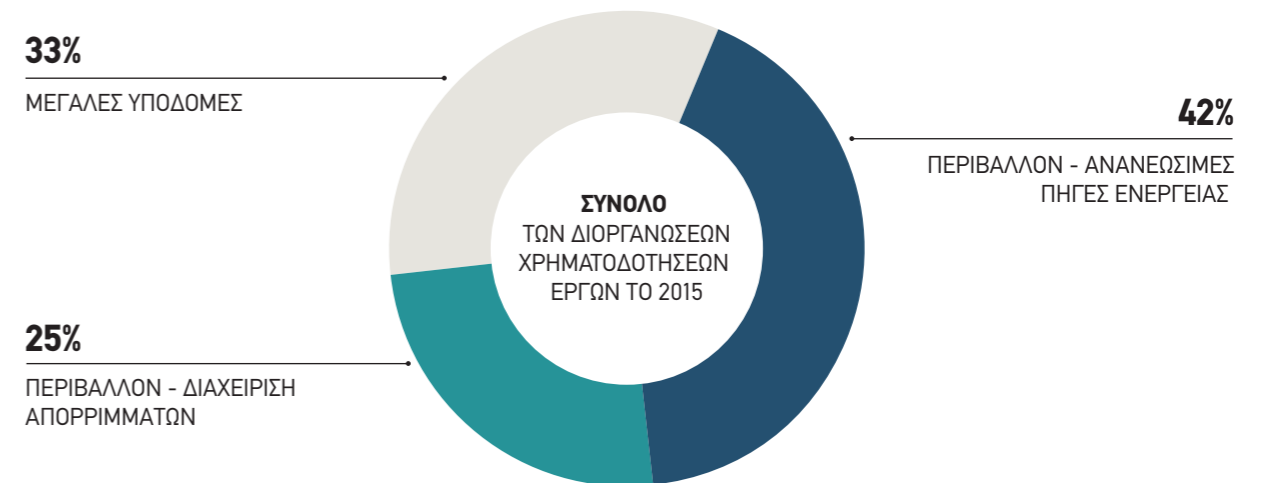
Κατά την τελευταία πενταετία, η Μονάδα Project Finance έχει παράσχει χρηματοδότηση σε σειρά επενδύσεων συνολικού προϋπολογισμού άνω του Ευρώ 1 δισ. επιβεβαιώνοντας την κυρίαρχη θέση της Τραπέζης σε αυτούς τους τομείς.

Για την αξιολόγηση των επενδύσεων, οι ομάδες έργου συνεργάζονται με εξειδικευμένους τεχνικούς συμβούλους (ενδεδειγμένος περιβαλλοντικός έλεγχος) για τον εντοπισμό και την εκτίμηση των περιβαλλοντικών κινδύνων και των κοινωνικών επιπτώσεων, προκειμένου να διασφαλισθεί η υλοποίηση των έργων σύμφωνα με την ισχύουσα περιβαλλοντική νομοθεσία, με κοινωνικά υπεύθυνο τρόπο και με βάση τις ορθές πρακτικές περιβαλλοντικής διαχειρίσεως.

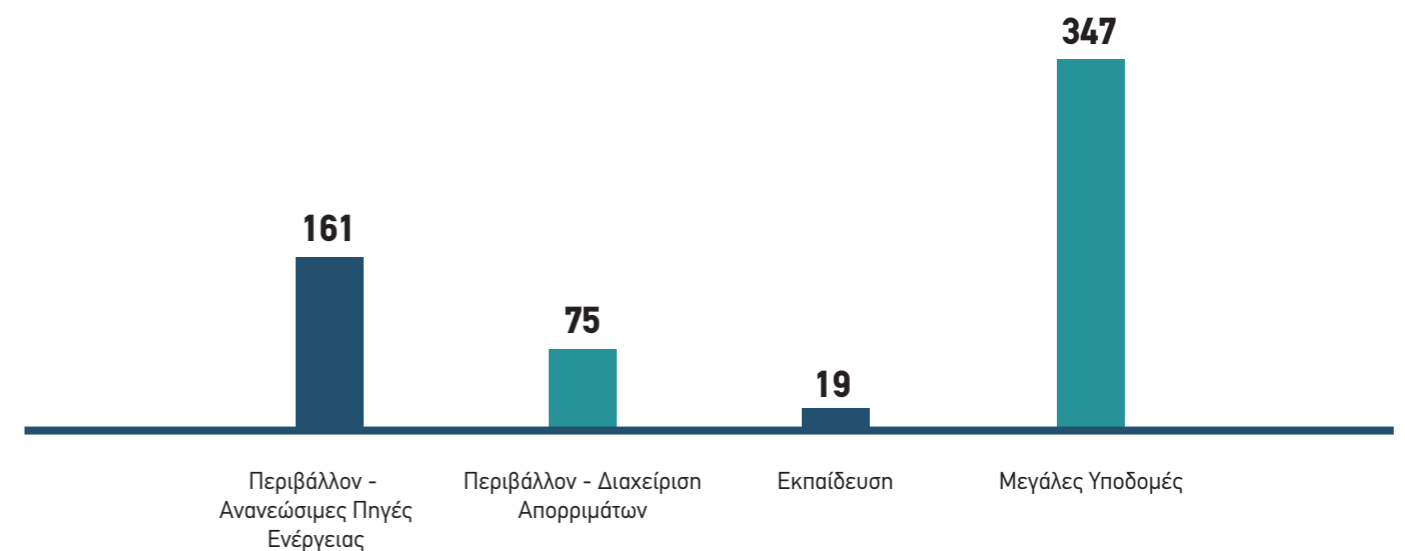
Επιπλέον, σε μεγάλες κοινοπρακτικές χρηματοδοτήσεις απαιτείται η συμμόρφωση με ειδικά περιβαλλοντικά και κοινωνικά πρότυπα αποδόσεως (EIB’s Environmental and Social Standards/IFC Equator Principles). Κατόπιν της εκταμίευσής των πιστοδοτήσεων, πιστοποιείται η ορθή τήρηση των περιβαλλοντικών όρων και δεσμεύσεων ετησίως, κατά τη μακρά διάρκεια των εν λόγω χρηματοδοτήσεων.

Η Τράπεζα επενδύει σε έργα με τα ακόλουθα αντικείμενα:

- Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (Περιβάλλον)
- Διαχείριση Απορριμμάτων (Περιβάλλον)
- Εκπαίδευση
- Μεγάλες Υποδομές



ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΕΩΝ ΕΡΓΩΝ 2013-2015 (ΕΥΡΩ ΕΚΑΤ.)



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

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

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

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

Το 2015, η Μονάδα Project Finance συνέχισε την επιτυχή πορεία της στον τομέα αυτό προσφέροντας πιστοδοτήσεις σε νέες επενδύσεις σε αιολικά και φωτοβολταϊκά πάρκα, ενώ ανέλαβε τη διοργάνωση και νέων χρηματοδοτήσεων ύψους Ευρώ 126 εκατ. Έως το 2015, η Μονάδα Project Finance έχει χρηματοδοτήσει έργα Α.Π.Ε. συνολικής εγκατεστημένης ισχύος άνω των 350 MW.

## ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ

Το 2015, η Τράπεζα συνέχισε να παρέχει υπηρεσίες ως αποκλειστικός Χρηματοοικονομικός Σύμβουλος του αναδόχου του μεγαλύτερου εγχώριου έργου διαχείρισης απορριμμάτων της Περιφέρειας Πελοποννήσου με Συμπράξεις Δημοσίου και Ιδιωτικού Τομέα (Σ.Δ.Ι.Τ.), συνολικού προϋπολογισμού Ευρώ 160 εκατ., το οποίο αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα έργα διαχείρισης απορριμμάτων στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

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

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

## ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Η Μονάδα Project Finance συνέχισε τη χρηματοδότηση, από κοινού με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (ΕΤΕπ), των μοναδικών έργων Σ.Δ.Ι.Τ. για την κατασκευή και την τεχνική διαχείριση δημόσιων σχολείων.

Συνολικά κατασκευάζονται 22 σχολικές μονάδες στην Αττική, οι οποίες θα στεγάσουν άνω των 6.000 μαθητών.

Οι εν λόγω μονάδες αφορούν σε νέα σχολικά κτήρια σε υποβαθμισμένες περιοχές ή σε περιοχές στις οποίες δεν υφίστανται σχολεία ή/και ειδικά σχολεία.

## ΜΕΓΑΛΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ

Στον χώρο των υποδομών, η Μονάδα συμμετέχει ενεργά στις κοινοπρακτικές χρηματοδοτήσεις του συνόλου των εγχώριων οδικών αξόνων που κατασκευάζονται με συμβάσεις παραχωρήσεως, με αποτέλεσμα η συμμετοχή της Τραπέζης να ανέρχεται σήμερα σε Ευρώ 347 εκατ.

Τα εν λόγω έργα έχουν αυξήσει κατά πολύ την οδική ασφάλεια των χιλιάδων χρηστών όπως αποδεικνύεται από τη σημαντική μείωση του αριθμού των ατυχημάτων (σε ορισμένους άξονες άνω του 50%).

Σημειώνεται ότι οι προδιαγραφές ασφαλείας των συμβάσεων συμμορφώνονται με το αυστηρότερο ευρωπαϊκό πλαίσιο ασφαλείας και με το πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Τραπέζης Επενδύσεων για τους περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς κινδύνους από την υλοποίηση μεγάλων έργων.

Το 2015, η Τράπεζα συνέχισε ως αποκλειστικός Χρηματοοικονομικός Σύμβουλος να παρέχει υπηρεσίες στον ανάδοχο υλοποίησης του έργου παραχωρήσεως και αναβαθμίσεως των 14 μεγαλύτερων περιφερειακών αεροδρομίων της χώρας.

## ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΕΤΑΙΡΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

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

Σημαντικό μέρος της εταιρικής πληροφορίας αποτελούν τα δεδομένα των Πελατών της Τραπέζης, τα οποία προστατεύονται βάσει των απαιτήσεων του κανονιστικού πλαισίου και των αρχών του Πλαισίου Ασφαλείας Πληροφοριών Ομίλου. Πιο συγκεκριμένα, το Πλαίσιο Ασφαλείας Πληροφοριών Ομίλου καθορίζει τις αρχές, τους κανόνες και τις διαδικασίες ασφαλείας για την προστασία των πληροφοριών. Τα έγγραφά του αναθεωρούνται και εμπλουτίζονται περιοδικώς, προκειμένου να καλύπτουν τις νέες επιχειρησιακές απαιτήσεις και την εξέλιξη της τεχνολογίας, ώστε να αντιμετωπίζονται επαρκώς οι συνεχώς αυξανόμενες και εξελισσόμενες απειλές.

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

Με το έργο αυτό αυξάνεται σημαντικά η ασφάλεια των εγκαταστάσεων και ελαχιστοποιείται ο κίνδυνος ατυχημάτων και περιβαλλοντικής ρυπάνσεως.

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

Τα μέτρα αυτά περιλαμβάνουν ενδεικτικώς:

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

Επιπλέον, το 2015 στο πλαίσιο της συνεχούς μέριμνας της Τραπεζής για την ενίσχυση του επιπέδου ασφαλείας, μέρος του οποίου αποτελεί η προστασία των προσωπικών δεδομένων, αποκτήθηκαν οι κάτωθι σημαντικές πιστοποιήσεις ασφαλείας πληροφοριών:

- Πιστοποίηση της Τραπεζής ως Παρόχου (Level 1 Service Provider) και ως Εμπόρου (Level 2 Merchant) κατά το διεθνές πρότυπο ασφαλείας **PCI DSS** v3.0 και v3.1 αντιστοίχως, το οποίο αφορά στη διασφάλιση των δεδομένων των καρτών των Πελατών.
- Πιστοποίηση της Διευθύνσεως Ασφαλείας Πληροφοριών κατά το διεθνές πρότυπο ασφαλείας πληροφοριών **ISO/IEC 27001:2013** ως προς τον σχεδιασμό, την ανάπτυξη, τη λειτουργία, τη διαχείριση και την υποστήριξη της ασφαλείας πληροφοριών για τον Όμιλο Alpha Bank.

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

Δημιουργήθηκε εξειδικευμένο Πρόγραμμα ευαισθητοποίησης του Προσωπικού, το οποίο εξελίσσεται σε συνεχή βάση, ώστε όλο το Προσωπικό να γνωρίζει τις σύγχρονες απειλές και τα μέτρα αντιμετώπισης των κινδύνων, αλλά και τις υποχρεώσεις του στην προστασία των εταιρικών πληροφοριών τόσο στην καθημερινή εργασία, όσο και εκτός του περιβάλλοντος της Τραπεζής. Σημαντικό στοιχείο αυτού του Προγράμματος είναι η λειτουργία μίας δικτυακής πύλης (portal) στο δίκτυο εσωτερικής επικοινωνίας (Alpha Bank Intranet), που περιέχει ενημέρωση για τις υφιστάμενες απειλές, συμβουλές και πρακτικές ασφαλείας, νέα από όλο τον κόσμο σχετικά με περιστατικά ασφαλείας και με την εξέλιξη της τεχνολογίας, αλλά και εκπαιδευτικές προβολές (video).

Επισημαίνεται ότι για το έτος 2015, διερευνήθηκαν 6 αιτήματα Πελατών, σε σχέση με θέματα Ιδιωτικότητας, για τα οποία δεν υπήρξαν ευρήματα και ως εκ τούτου, απαντήθηκαν αρνητικά.

## ΔΙΚΑΙΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ MARKETING ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

**Οι δίκαιες πρακτικές marketing και η ικανοποίηση Πελατών είναι σημαντικές, καθώς η ποιοτική και ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση των Πελατών αποτελεί πρωταρχικό στόχο της Τραπεζής. Η αξιοπιστία, η συνέπεια και η ταχύτητα στην τραπεζική εξυπηρέτηση, η συνεχής ποιοτική και ποσοτική βελτίωση του επιπέδου των προϊόντων και των υπηρεσιών, αλλά και η σύγχρονη και υπεύθυνη αντιμετώπιση όλων των τραπεζικών αναγκών των Πελατών αποτελούν καθημερινό μέλημα των Εργαζομένων της Τραπεζής.**

Στο πλαίσιο της πλήρους και διαφανούς ενημέρωσης των Πελατών της, η Τράπεζα μεριμνά ώστε να γνωστοποιούνται γραπτώς ή προφορικά οι αρχές που διέπουν την εξυπηρέτηση και διασφαλίζουν την ικανοποίησή τους. Επιπλέον, βασικό μέσο για την αναγνώριση των αναγκών των Πελατών, τη μέτρηση, αλλά και την ενίσχυση της ικανοποίησής τους αποτελούν οι έρευνες που εκπονούνται σε τακτά χρονικά διαστήματα.

Τέλος, για τη διασφάλιση της πλήρους ενημέρωσης των Πελατών της, η Τράπεζα συμμορφώνεται με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο και μεριμνά, ώστε να παρέχονται στους Πελάτες τα απαραίτητα στοιχεία για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που διαθέτει.

## ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟ ΣΥΣΤΗΜΑ CRM ΚΑΙ ΠΕΛΑΤΟΚΕΝΤΡΙΚΗ ΦΙΛΟΣΟΦΙΑ: SMART PORTAL ΣΤΗΝ ALPHA BANK

Η Alpha Bank, στο πλαίσιο της πελατοκεντρικής φιλοσοφίας της και προκειμένου να αναπτύξει μακροχρόνια σχέση συνεργασίας με το σύνολο των Πελατών της, έχει προβεί στην υιοθέτηση μίας σειράς διαδικασιών, εργαλείων και τεχνολογιών πληροφορίας.

Το βασικότερο όλων, το οποίο συνδυάζει και τα τρία ανωτέρω στοιχεία, είναι το νέο προηγμένο πληροφοριακό σύστημα CRM, το οποίο ονομάζεται SMART Portal, από τα αρχικά των λέξεων **C**ustomer **M**anagement **R**elationship **T**ool (Εργαλείο Διαχείρισης των Σχέσεων με τους Πελάτες). Παράλληλα, η διασύνδεσή του με το σύνολο των εφαρμογών της Τραπεζής επιτρέπει την απεικόνιση ηλεκτρονικά σε πραγματικό χρόνο των περισσότερων στοιχείων των Πελατών.

Ένα ολοκληρωμένο σύστημα CRM (Customer Relationship Management), όπως το SMART Portal:

- Παρέχει τις βάσεις για τη δημιουργία μακροχρόνιων σχέσεων συνεργασίας και εμπιστοσύνης με τους Πελάτες.
- Περιλαμβάνει ένα μεγάλο εύρος λειτουργιών, που ενδεικτικά μπορεί να υποστηρίξουν:
  - αυτοματοποίηση πωλήσεων,
  - δεδομένα αποθηκείωσης και εξορύξεως πληροφοριών (data mining),
  - εργαλεία αναφοράς (reporting).
- Παρέχει στα κέντρα αποφάσεων της Τραπεζής την απαραίτητη πληροφόρηση για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση της στρατηγικής της.
- Είναι κεντρικά τοποθετημένο, επιτρέποντας με αυτό τον τρόπο τη διάχυση της πληροφορίας σε όλα τα αρμόδια Τμήματα της Τραπεζής.

## ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΗΣ

Η εφαρμογή της πελατοκεντρικής προσεγγίσεως μέσω του SMART Portal υποστηρίζει την εργασία των εξειδικευμένων Λειτουργιών της Τραπεζής. Οι Λειτουργοί μέσω της συγκεκριμένης εφαρμογής, εκτός από την οργάνωση και τον προγραμματισμό της εργασίας τους, μπορούν να εστιάζουν σε συγκεκριμένους Πελάτες της Τραπεζής, για τους οποίους είναι αποκλειστικά υπεύθυνοι όσον αφορά στη διαχείριση και την εξυπηρέτησή τους.

Αυτή η εξέλιξη δίδει στους Πελάτες τη δυνατότητα να έχουν ένα σημείο επαφής με την Τράπεζα (Κατάστημα Σχέσεως - Αρμόδιο Λειτουργό), ακόμη και εάν στο παρελθόν είχαν προϊόντα και ελάμβαναν υπηρεσίες σε περισσότερα του ενός Καταστήματα. Το γεγονός αυτό δεν περιορίζει, βεβαίως, τους Πελάτες, οι οποίοι μπορούν να εξυπηρετούνται από οποιοδήποτε Κατάστημα της Τραπεζής επιθυμούν, απολαμβάνοντας το ίδιο επίπεδο εξυπηρέτησεως σε κάθε επικοινωνία τους με την Τράπεζα.

Μέσω της λειτουργικότητας του SMART Portal, η ανταπόκριση των Πελατών στις στρατηγικές κινήσεις της Τραπεζής είναι διαθέσιμη ανά πάσα στιγμή, ενώ παράλληλα, χάρη στην άμεση ανατροφοδότηση δίδεται στην Τράπεζα η δυνατότητα να αναπροσαρμόσει τις στρατηγικές της κινήσεις και να προωθήσει το κατάλληλο προϊόν ή την υπηρεσία που τους ενδιαφέρει.

Συνοψίζοντας, μέσω της χρήσεως του SMART Portal, οι Πελάτες λαμβάνουν υψηλά επίπεδα εξυπηρέτησεως καθώς:

- Ενημερώνονται για υπηρεσίες ή προϊόντα της Τραπεζής που τους ενδιαφέρουν και ανταποκρίνονται στις ειδικότερες ανάγκες τους.
- Εξυπηρετούνται ταχύτερα και αμεσότερα.
- Οποιαδήποτε παλαιότερη επαφή τους με την Τράπεζα είναι ήδη καταγεγραμμένη και διατηρείται ιστορικότητα.
- Δεν λαμβάνουν πολλαπλές ενημερώσεις ταυτοχρόνως για τις ίδιες ενέργειες από διαφορετικούς διαύλους επικοινωνίας.

Η εφαρμογή του SMART Portal είναι διαθέσιμη από την 8.7.2014. Όσοι Λειτουργοί της Τραπεζής έχουν εξουσιοδοτημένη πρόσβαση, έχουν ολοκληρώσει την εκπαίδευσή τους για τη χρησιμοποίησή της.

Σημειώνεται τέλος, ότι το SMART Portal είναι ένα δυναμικό πελατοκεντρικό εργαλείο, το οποίο συνεχώς εξελίσσεται με νέες λειτουργικότητες και εφαρμογές, για να ανταποκρίνεται στις αυξανόμενες ανάγκες και απαιτήσεις της σύγχρονης τραπεζικής πραγματικότητας.

## ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΣΤΑΣΕΩΝ

Οι εργασίες διασφάλισης ποιότητας αποτελούν μέρος των αρμοδιοτήτων της Διευθύνσεως Υποστηρικτικών Λειτουργιών της Alpha Bank και περιλαμβάνουν:

- Τον σχεδιασμό και την ανάπτυξη της πολιτικής και των διαδικασιών ενιαίων και τυποποιημένων εργασιών της εξυπηρέτησης των Πελατών της Τραπέζης στο εσωτερικό και στις Εταιρίες του Ομίλου στο εξωτερικό.
- Τη βελτιστοποίηση της εμπειρίας των Πελατών μέσω της διαχείρισης συστάσεων.
- Την εφαρμογή προτύπων διαχείρισης ποιότητας ISO 9001 στις Επιχειρησιακές Μονάδες της Τραπέζης.

Το 2015, το σύνολο των εισερχόμενων συστάσεων ανήλθε σε 44.712, σημαντικά αυξημένο κατά 174% σε σχέση με το 2014. Η σημαντική αύξηση οφείλεται:

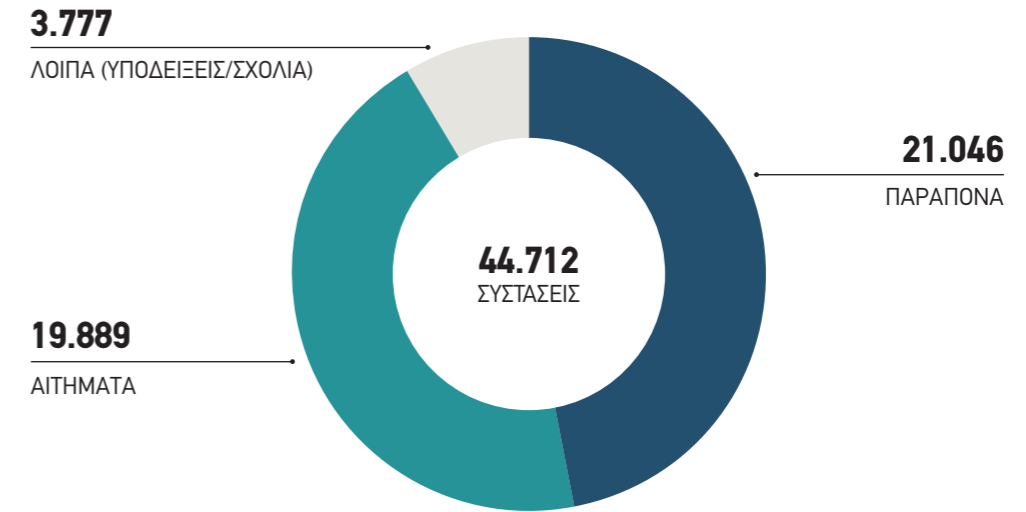
- Στην Τραπεζική Αργία βραχείας διάρκειας και στους περιορισμούς στην κίνηση κεφαλαίων, γεγονός τα οποία οδήγησαν στην κατακόρυφη άνοδο των αιτημάτων Πελατών για κατ' εξαίρεση συναλλαγές.
- Στην ενοποίηση των καρτοφυλακίων Citibank/Diners Club με τα καρτοφυλάκια της Alpha Bank και στην επί τόπου (one stop) καταγραφή διευθετήσεων, προφορικών κυρίως παραπόνων/αιτημάτων, από το Δίκτυο Καταστημάτων και από την Υπηρεσία Τηλεφωνικής Υποστηρίξεως της Citibank στην Ελλάδα, η οποία ίσχυσε μέχρι τη λειτουργική ενοποίηση των δύο Τραπεζών (τρίτο δεκαήμερο Ιουλίου για τη Citibank και τέλος Σεπτεμβρίου για το Diners Club).

Με στόχο τον **περιορισμό των λειτουργικών κινδύνων, την οργάνωση και την τυποποίηση εργασιών** καθώς και την **ενίσχυση των αυτοματοποιήσεων** στη λειτουργία της Διευθύνσεως Υποστηρικτικών Λειτουργιών, ανελήφθησαν πρωτοβουλίες σε αντίστοιχα επίπεδα:

- **Αντικατάσταση της Εφαρμογής Συστάσεων** από νέο λειτουργικό σύστημα (πρόταση Εταιρίας PCS υπό υλοποίηση εντός του 2016) με στόχο: **α.** την ηλεκτρονική διασύνδεση με τον Μεσολαβητή Τραπεζικών και Επενδυτικών Υπηρεσιών για τη διαχείριση υποθέσεων Πελατών, **β.** τη διαχείριση παραπόνων και αιτημάτων μέσω μίας ενιαίας πλατφόρμας εργασιών, **γ.** τη διασύνδεση με το Πελατοκεντρικό Σύστημα της Τραπέζης.
- **Τροποποίηση λειτουργικότητας της φόρμας επικοινωνίας στην ιστοσελίδα της Τραπέζης** (υπό υλοποίηση) με στόχο:

- α.** την αυτόματη διοχέτευση των καταχωρίσεων των Πελατών στην αρμόδια Επιχειρησιακή Μονάδα προς άμεση διαχείριση, σε αντίθεση με τη σημερινή πρακτική, σύμφωνα με την οποία όλες οι καταχωρίσεις ανεξαρτήτως θέματος, κατευθύνονται στο Τμήμα Διαχείρισης Συστάσεων (Υπηρεσία Πελατών),
- β.** την ανάρτηση **ερωτήσεων και απαντήσεων προς ικανοποίηση συχνών ερωτημάτων των Πελατών**, χωρίς να απαιτείται η καταχώριση ερωτήματος.
- **Αναβάθμιση των εργαλείων αναφοράς και αναλύσεως δεδομένων των αιτημάτων και παραπόνων Πελατών** μέσω σύγχρονων εφαρμογών αναλύσεως: **α.** δημιουργία ενός δυναμικού εργαλείου πληροφόρησης αναφορικά με την πορεία των συστάσεων (Command Button Tool) με πολυεπίπεδη πληροφόρηση, η οποία προωθείται μηνιαίως, στις Επιχειρησιακές Μονάδες της Τραπέζης, **β.** αναβάθμιση του Share Point της Διευθύνσεως με αναφορές εκκρεμοτήτων και αναλύσεις δεδομένων προς αξιοποίηση από τις Διευθύνσεις της Τραπέζης, στις οποίες δόθηκε πρόσβαση για τον σκοπό αυτό, **γ.** αναθεώρηση της χαρτογράφησης κατηγοριών παραπόνων και τακτικών αναφορών προς τη Διοίκηση, σύμφωνα με τις προδιαγραφές της Τραπέζης της Ελλάδος, **δ.** υποβολή προτάσεως για αγορά εφαρμογής Visual Analytics της Εταιρίας SAS, η οποία εντάχθηκε στον Προϋπολογισμό του 2016.
- **Εισαγωγή καταγραφικού συστήματος κλήσεων** για τη δυνατότητα προφορικής διευθετήσεως παραπόνων από το Τμήμα Διαχείρισης Συστάσεων, με στόχο τη διαπροσωπική εξυπηρέτηση των Πελατών (σε λειτουργία από τον Ιανουάριο του 2015).
- **Επικοινωνία μέσω μηνυμάτων σε κινητό τηλέφωνο (SMS)** για την παραλαβή και την απάντηση παραπόνων από το Τμήμα Διαχείρισης Συστάσεων (σε ισχύ από τον Μάρτιο 2015), στρατηγική η οποία σταδιακά εμπλουτίζεται και από νέες κατηγορίες συστάσεων απαντητικού χαρακτήρα.
- **Σχεδιασμός λίστας εργασιών (worklist) για τη διαχείριση εργασιών συστάσεων**, με σκοπό τη δυνατότητα επεξεργασίας και παρακολούθησης της πορείας καρτοφυλακίου εργασιών ανά Λειτουργό/Ομάδα και την παραγωγική δυναμικότητα αντιστοίχως, στο Τμήμα Διαχείρισης Συστάσεων.

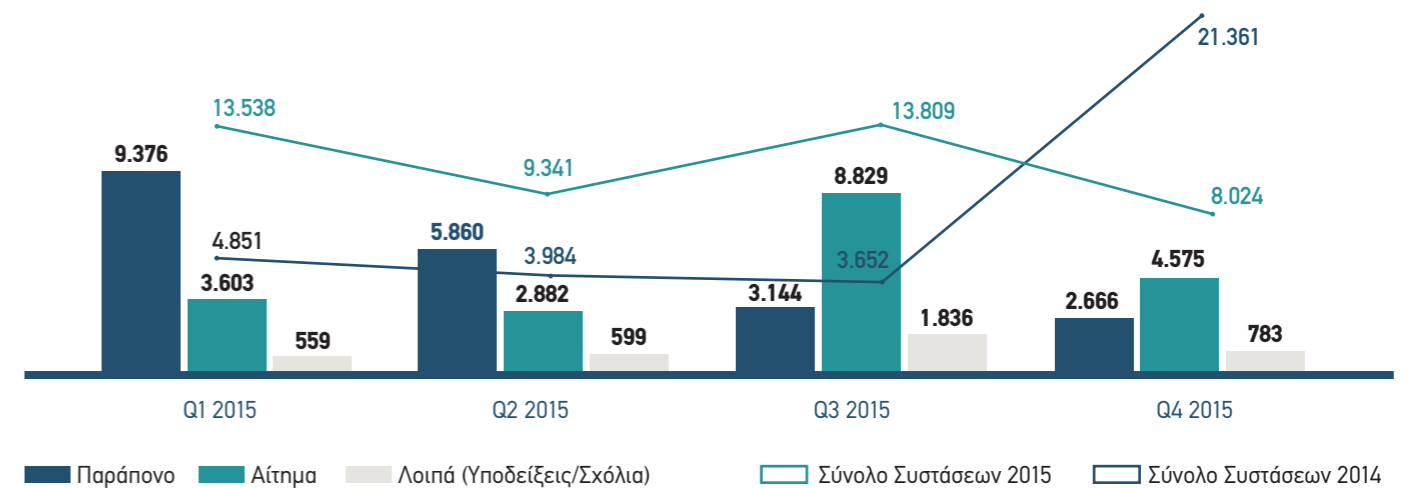
## ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΣΥΣΤΑΣΕΩΝ ΤΟ 2015



ΠΗΓΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ: Εφαρμογή Συστάσεων – Data Warehouse Citibank – Διεύθυνση CRM

- Τα παράπονα ανήλθαν σε **21.046** το 2015 έναντι 7.500\* το 2014 (σημειώνοντας αύξηση 181%), με τον Δείκτη Παραπόνων (Complaint Rate) να ανέρχεται στο **0,5%** επί του συνόλου ενεργών Πελατών\*\* και στο **0,3%** επί του συνολικού αριθμού Πελατών για το 2015.
- Τα αιτήματα έφθασαν τις 19.889 έναντι 6.432 το 2014 (σημειώνοντας αύξηση 209%).
- Οι λοιπές συστάσεις (υποδείξεις/σχόλια) ανήλθαν σε 3.777 έναντι 2.684 το 2014 (σημειώνοντας αύξηση 41%).

## ΕΞΕΛΙΞΗ ΣΥΣΤΑΣΕΩΝ ΕΝΤΟΣ ΤΟΥ 2015



ΠΗΓΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ: Εφαρμογή Συστάσεων – Data Warehouse Citibank – Διεύθυνση CRM

\* Περιλαμβάνονται παράπονα της Citibank μόνο για το τέταρτο τρίμηνο του 2014.

\*\* Ο ορισμός των ενεργών Πελατών αφορά σε σύνολο καταθέσεων και επενδύσεων (ως πρώτος δικαιούχος ή συνδικαιούχος) άνω των Ευρώ 100, κατοχή δανείου ή πιστωτικής κάρτας και πραγματοποίηση τουλάχιστον μίας συναλλαγής τους τελευταίους τρεις μήνες.

Στόχος της Τραπεζής είναι η διευθέτηση των παραπόνων εντός 20 ημερολογιακών ημερών από την καταχώρισή τους στην Εφαρμογή Συστάσεων. Ο σχετικός δείκτης ανήλθε σε 65% επί του συνόλου των υποθέσεων για το 2015 έναντι 51% για το 2014.

Σύμφωνα με την Πράξη Διοικητού 2501/31.10.2002 της Τραπεζής της Ελλάδος, ορίζεται ότι “το αποτέλεσμα της εξετάσεως και η σχετική θέση της Τραπεζής γνωστοποιείται στους συναλλασσόμενους εντός 45 ημερολογιακών ημερών από τη λήψη των καταγγελιών”. Ως προς την προαναφερόμενη υποχρέωση, ο Δείκτης Χρόνου Απαντήσεως Παραπόνων εντός των 45 ημερών διαμορφώθηκε σε 88% επί του συνόλου των υποθέσεων έναντι 82% για το 2014.

Σημειώνεται ότι ο Μέσος Χρόνος Διευθετήσεως Παραπόνων για το 2015 ανήλθε σε 20 ημερολογιακές ημέρες έναντι 25 το 2014, βελτιωμένος κατά 20%. Στον Δείκτη για το 2014 δεν περιλαμβάνεται η αντίστοιχη μέτρηση του χαρτοφυλακίου Citibank και Diners Club για το διάστημα Ιανουαρίου – Σεπτεμβρίου 2014, δεδομένου ότι η νομική ενοποίηση των δύο Τραπεζών πραγματοποιήθηκε την 30.9.2014.

## ΜΕΤΡΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΕΩΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥΜΕΝΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

Στο πλαίσιο εφαρμογής του συστήματος ποιότητας ISO 9001:2008 το 2015, πραγματοποιήθηκαν δύο κύκλοι Έρευνας Μετρήσεως Ικανοποίησης Παραπονόμενων Πελατών της Τραπεζής. Ο πρώτος κύκλος έρευνας πραγματοποιήθηκε από 21.5.2015 έως και 3.6.2015, σε δείγμα 300 Πελατών (25% του συνόλου των παραπόνων, τα οποία απαντήθηκαν κατά τη διάρκεια του τριμήνου Φεβρουαρίου-Απριλίου 2015). Ο δεύτερος κύκλος έρευνας πραγματοποιήθηκε από 27.11.2015 έως και 8.12.2015, σε δείγμα 490 Πελατών (31% του συνόλου των παραπόνων τα οποία απαντήθηκαν κατά τη διάρκεια του τριμήνου από 16 Αυγούστου έως και 16 Νοεμβρίου 2015).

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε στις έρευνες αποτελείται από δώδεκα (12) ερωτήσεις κλειστού τύπου και δύο (2) ερωτήσεις ανοικτού τύπου. Διαρθρώνεται σε τέσσερις ευδιάκριτες ενότητες που καλύπτουν τη Διαδικασία του παραπόνου, το Προφίλ του Λειτουργού, την Υπηρεσία Πελατών και την Τράπεζα γενικώς. Ο σκοπός της συγκεκριμένης έρευνας, που πραγματοποιήθηκε σε δύο φάσεις, ήταν να καταγράψει την εμπειρία και τον βαθμό ικανοποίησης του Πελάτη από τη στιγμή της υποβολής του παραπόνου μέχρι την επίλυσή του.

Το δείγμα επελέγη τυχαία από Πελάτες, οι οποίοι έχουν υποβάλει παράπονο και έχουν λάβει απάντηση από την Υπηρεσία Πελατών κατά το τρίμηνο που προηγείται της έρευνας.

Η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε είναι ο Καθαρός Βαθμός Προωθήσεως (**Net Promoter Score - NPS**).



Με βάση τη μεθοδολογία του NPS, οι Πελάτες ανάλογα με τις απαντήσεις τους, με τη χρήση μίας κλίμακας βαθμολογήσεως από ένα (1) έως πέντε (5), διακρίνονται στους “**Promoters**” (υποστηρικτές), που είναι “πιστοί” και ενθουσιώδεις, στους “**Passives**” (παθητικούς), που είναι ικανοποιημένοι και τέλος, στους “**Detractors**” (επικριτές) που δεν είναι ικανοποιημένοι. Δείκτες NPS με θετικές τιμές θεωρούνται ικανοποιητικοί, ενώ δείκτες με αρνητικές τιμές υποδεικνύουν την αναγκαιότητα διορθωτικών ενεργειών για τη βελτίωση των διαδικασιών εξυπηρέτησεως, σύμφωνα με τα σχόλια των Πελατών που έχουν συμμετάσχει στη σχετική έρευνα.

Από τη σύγκριση των αποτελεσμάτων των δύο κύκλων έρευνας, στην ενότητα της **Διαδικασίας** υπάρχει μία ποιοτική μετακίνηση Πελατών κατά 9 ποσοστιαίες μονάδες από Promoters σε Passives.

Ο Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών σε σχέση με την **ευγένεια** και την **προθυμία** των Υπαλλήλων της Υπηρεσίας Πελατών έχει διατηρηθεί σε υψηλό επίπεδο σύμφωνα με τη σύγκριση των αποτελεσμάτων των δύο κύκλων της Έρευνας.

Τέλος, στο πλαίσιο του δεύτερου κύκλου έρευνας, ο Δείκτης Ικανοποίησης των Πελατών της Alpha Bank έχει μειωθεί κατά 50%, 21 ποσοστιαίες μονάδες, σε σχέση με τα αποτελέσματα του πρώτου κύκλου. Παρόλα αυτά, η Τράπεζα εξακολουθεί να διατηρεί ένα υψηλό επίπεδο ικανοποίησης, λαμβανομένου υπ’ όψιν του δύσκολου και μεταβαλλόμενου περιβάλλοντος λειτουργίας των τραπεζών και των κινδύνων ρευστότητας που αντιμετώπισε το τραπεζικό σύστημα συνολικά.

## ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΗΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ – ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΠΟΙΗΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ

Έχει αξιολογηθεί θετικά από τους Πελάτες ο τρόπος προσεγγίσεώς τους από τους Λειτουργούς της Υπηρεσίας Πελατών, ο οποίος διακρίνεται από ευγένεια και προθυμία για την εξεύρεση λύσεως στο θέμα του παραπόνου τους.

Χαμηλή ικανοποίηση εντοπίζεται ως προς τον χρόνο επεξεργασίας, την ενημέρωση για την πορεία επεξεργασίας του παραπόνου και τη σαφήνεια της απαντήσεως.

Επιπλέον, οι Πελάτες αξιολογούν θετικά την αξιοπιστία και τη φήμη της Alpha Bank και εξακολουθούν να είναι ικανοποιημένοι, σε γενικές γραμμές, με τις παρεχόμενες υπηρεσίες της Τραπεζής. Αρνητικά έχει αξιολογηθεί η εξυπηρέτηση από τα Καταστήματα.

Σημειώνεται ότι προβλέπεται η εκπόνηση σχεδίου διορθωτικών ενεργειών από την Υπηρεσία Πελατών, με στόχο τη βελτίωση της απόψεως των Πελατών αναφορικά με την προσφερόμενη εξυπηρέτηση της Τραπεζής.

## ΕΡΕΥΝΕΣ ΑΓΟΡΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Η Τράπεζα, ανταποκρινόμενη στον στόχο της να παραμένει διαρκώς συνδεδεμένη με τις ανάγκες των Πελατών της, ολοκλήρωσε και το 2015 ένα πλήρες ερευνητικό πρόγραμμα καταναλωτών. Σκοπός του προγράμματος ήταν να παρακολουθήσει τις μεταβολές στις ανάγκες των Πελατών, να αξιολογήσει την προσφερόμενη εξυπηρέτηση προς τους Πελάτες της και να ανταποκριθεί ακόμη πιο αποτελεσματικά στη βελτιστοποίηση των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών.

Κατά τη διάρκεια του 2015, έλαβαν χώρα ιδιαίτερα σημαντικά γεγονότα για το οικονομικό γίγνεσθαι καθώς και για την ουσία της παροχής τραπεζικών υπηρεσιών, με την επιβολή των περιορισμών στην κίνηση κεφαλαίων. Παράλληλα, με τις ποσοτικές έρευνες σταθερής ή επαναληπτικής ροής (“Βαρόμετρο” και “Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών”) η Τράπεζα διερεύνησε επιμέρους θέματα καίριας σημασίας για τους Πελάτες της κατά τη συγκεκριμένη χρονική συγκυρία (π.χ. τέθηκαν σε έρευνα θέματα όπως οι αλλαγές στον ρόλο των τραπεζών με την επιβολή των περιορισμών στην κίνηση κεφαλαίων, το ζήτημα των μη εξυπηρετούμενων δανείων καθώς και η χρήση εναλλακτικών δικτύων συναλλαγής με την Τράπεζα, συμπεριλαμβανομένης και της ηλεκτρονικής τραπεζικής).

Για την υλοποίηση του ερευνητικού προγράμματος 2015 εφαρμόστηκαν ποσοτικές και ποιοτικές ερευνητικές μέθοδοι.

Στο πλαίσιο αυτό, οι συνεργαζόμενοι Πελάτες της Τραπεζής (συμπεριλαμβανομένων και των Πελατών με κύρια τράπεζα συνεργασίας την Alpha Bank) κατέγραψαν ενισχυμένο Δείκτη Ικανοποίησης όσον αφορά στην εξυπηρέτηση και τις υπηρεσίες της Τραπεζής. Στο σύνολο των Πελατών της Τραπεζής, ο Δείκτης “Customer Experience” (TRI\*<sup>1</sup>M Index), ο οποίος καταγράφει “απόδοση/προτίμηση”, ευρίσκεται στο (57) και στους Πελάτες με κύρια τράπεζα την Alpha Bank, στο (63)<sup>1</sup>. Βελτιωμένη (στο 34% από 29% το 2014, αξιολόγηση “εξαιρετική/πολύ καλή” σε κλίμακα πέντε βαθμών) είναι η ικανοποίηση των συνεργαζόμενων Πελατών από τις κάρτες της Alpha Bank<sup>2</sup>, κατηγορία προϊόντων που απέκτησε το 2015 αυξημένη σημασία για τους Πελάτες.

Παράλληλα, στο σύνολο των Πελατών που ήλθαν σε επαφή με την Τράπεζα για ρύθμιση δανείων, περισσότεροι από ένας στους δύο (55%) δήλωσε “εξαιρετικά/πολύ ικανοποιημένος/η” με την εξυπηρέτηση που είχε από τον Σύμβουλο της Τραπεζής<sup>3</sup>. Η “Φήμη” της Alpha Bank (54% “εξαιρετική/πολύ καλή” αξιολόγηση σε κλίμακα πέντε βαθμών) και η “Εμπιστοσύνη” προς αυτή (56% “εξαιρετική/πολύ καλή” αξιολόγηση σε κλίμακα πέντε βαθμών), δύο χαρακτηριστικά ιδιαίτερα σημαντικά για τους Πελάτες της Τραπεζής, παραμένουν σε υψηλά επίπεδα<sup>4</sup>.

Η επιβολή των περιορισμών στην κίνηση κεφαλαίων προκάλεσε αλλαγές στους τρόπους συναλλαγών και αποτέλεσε αφορμή για την αύξηση της χρήσεως των καρτών καθώς και της ηλεκτρονικής τραπεζικής<sup>5</sup>. Ήδη κατά το πρώτο εξάμηνο του 2015, η αξιολόγηση της υπηρεσίας “Alpha Web Banking” ήταν υψηλή (76% στον Δείκτη Ασφάλειας Συναλλαγών και 73% στην ευκολία χρήσεως και στο εύρος συναλλαγών, αξιολόγηση “εξαιρετική/πολύ καλή” σε κλίμακα πέντε βαθμών)<sup>6</sup>.

1 Πηγή: Ποσοτική Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών

2 Πηγή: Ibid

3 Πηγή: Ibid

4 Πηγή: Ibid

5 Πηγή: Ποσοτική Έρευνα Αποτυπώσεως Τραπεζικού Περιβάλλοντος

6 Πηγή: Ποσοτική Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών

Υπό αυτές τις συνθήκες, το καλοκαίρι του 2015, η Τράπεζα προχώρησε στην προώθηση της νέας, αναβαθμισμένης υπηρεσίας “Alpha Web Banking”, ώστε να συνεχίσει να ανταποκρίνεται με επιτυχία στις αυξημένες ανάγκες των Πελατών για εξεύρεση λύσεων σχετικά με τις καθημερινές τους συναλλαγές. Η αναβάθμιση της υπηρεσίας “Alpha Web Banking” χαρακτηρίστηκε από τους Πελάτες ως “ένδειξη συντονισμού της Τραπέζης με τις ανάγκες του σήμερα”<sup>7</sup>. Παράλληλα, τον Δεκέμβριο 2015, κατεγράφη αύξηση του ποσοστού των Πελατών που υποστηρίζουν ότι η Alpha Bank “επενδύει στις νέες τεχνολογίες”<sup>8</sup>.

Το 2015 απέδειξε ότι οι δράσεις της Τραπέζης στην κατεύθυνση της στήριξης των Πελατών και της διευκόλυνσης της καθημερινότητάς τους ενισχύουν την εικόνα της και ως προς την αξιοπιστία και ως προς την οικονομική σταθερότητα.

#### Ταυτότητα των Ερευνητικών Αναφορών

##### Ποσοτική Έρευνα Ικανοποιήσεως Πελατών 2015

Εταιρεία: TNS Icap

Τηλεφωνική Έρευνα πανελλαδικώς σε ιδιώτες Πελάτες 18-75 ετών. Δείγμα N=3.580 άτομα (Πελάτες Alpha Bank N=2.380/Πελάτες Ανταγωνισμού N=1200).

Περίοδος διεξαγωγής: Φεβρουάριος-Μάρτιος 2015

##### Ποιοτική Έρευνα Αποτυπώσεως Τραπεζικού Περιβάλλοντος 2015

Εταιρεία: qed

Οκτώ Ομάδες Συζητήσεως με άνδρες και γυναίκες ηλικίας 25-60 ετών στην Αθήνα. Περίοδος διεξαγωγής: Οκτώβριος 2015

##### Ποσοτική Έρευνα Βαρόμετρο Alpha Bank

Εταιρεία: qed

Τηλεφωνική Έρευνα (CATI) σταθερής ροής σε δείγμα N=400 άτομα/κύμα, άνδρες και γυναίκες, ηλικίας 25-54 ετών σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη και αστικά κέντρα. Διεξήχθησαν 10 κύματα εντός του 2015.

7 Πηγή: Ποιοτική Έρευνα Αποτυπώσεως Τραπεζικού Περιβάλλοντος

8 Πηγή: Ποσοτική Έρευνα Βαρόμετρο

## ΥΠΕΥΘΥΝΟ MARKETING

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

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

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

Για όλες τις υπηρεσίες που προσέφερε η Τράπεζα κατά τη διάρκεια της Τραπεζικής Αργίας, πραγματοποιήθηκαν διαφημιστικές προβολές μέσω του Τύπου και του Διαδικτύου, για την ενημέρωση του κοινού.

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

Το 2015 δεν παρατηρήθηκαν περιστατικά μη συμμορφώσεως με κανονισμούς που αφορούν στην επικοινωνία μέσω διαφήμισης των προϊόντων και υπηρεσιών της Τραπέζης.





Οι Εργαζόμενοι της Alpha Bank αποτελούν το πολυτιμότερο κεφάλαιό της και τον ακρογωνιαίο λίθο της, καθώς η ανάπτυξη της Τραπεζής και η επίτευξη των στόχων της εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από τις ικανότητές τους. Προσαρμοστικοί, αφοσιωμένοι, ενωμένοι και με αίσθημα ευθύνης, ανταποκρίνονται με αποτελεσματικότητα στις εκάστοτε επικρατούσες συνθήκες, ακόμη και στις πρωτόγνωρες συνθήκες που διαμορφώθηκαν για το τραπεζικό σύστημα κατά το έτος 2015. Επιπλέον, η κατάρτιση και η ανάπτυξη των Εργαζομένων αποτελούν καθοριστικούς παράγοντες αφ' ενός, για την επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων της Τραπεζής μέσω της παροχής ποιοτικών και αναβαθμισμένων υπηρεσιών, αφ' ετέρου για την εξέλιξη των Υπαλλήλων σε ατομικό επίπεδο.

## ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

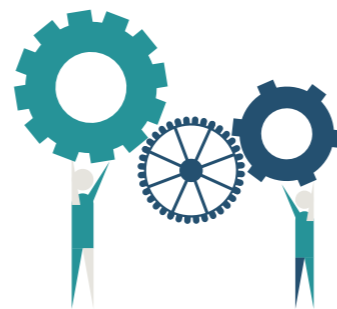
Η Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού είναι σημαντική, ιδιαίτερα εν μέσω των κρίσιμων οικονομικών συνθηκών που επικράτησαν στη χώρα, κατά τη διάρκεια του 2015. Η δημιουργία ενός υγιούς κλίματος εργασίας, το ωράριο εργασίας, η ανανέωση του Ανθρώπινου Δυναμικού με νέες προσλήψεις και η παροχή δίκαιων αμοιβών αποτελούν ζητήματα υψίστης σημασίας, τα οποία συμβάλλουν στη δημιουργία ενός εύρυθμου εργασιακού περιβάλλοντος και στην αποδοτικότερη συνεισφορά των Εργαζομένων στην καθημερινή λειτουργία της Τραπεζής.

Στην Ελλάδα, το Προσωπικό ανανεώθηκε ηλικιακά καθώς και σε επίπεδο εκπαίδευσης και εξειδίκευσης, ενώ περίπου 1.000 άτομα εξελίχθηκαν με την αξιοποίηση των αποτελεσμάτων του συστήματος αξιολογήσεως αποδόσεως και με την πρακτική των εσωτερικών ανακοινώσεων για την κάλυψη θέσεων εργασίας, εμπλουτίζοντας το αντικείμενο εργασίας τους και την ευθύνη εποπτείας τους.

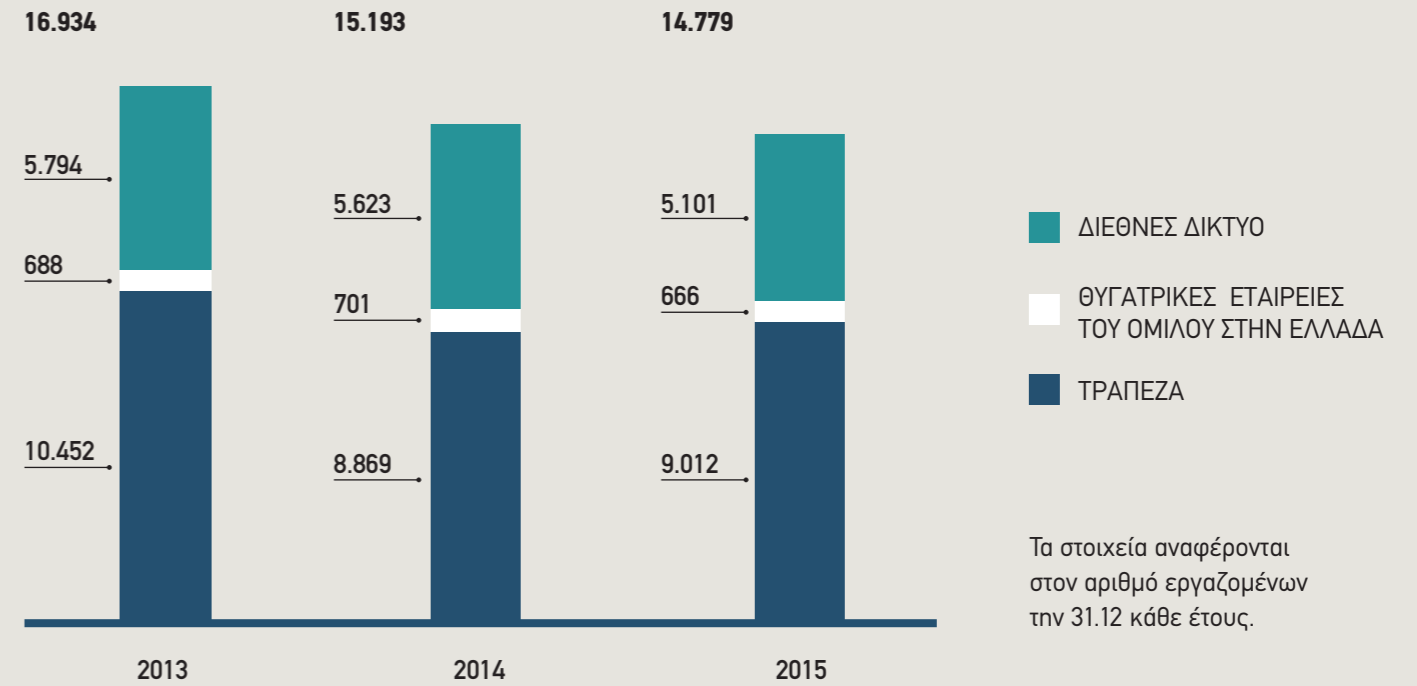
Η Τράπεζα, ως υπεύθυνος εργοδότης, παρά τις αντίξοες οικονομικά συνθήκες, ήταν συνεπής στις υποχρεώσεις της έναντι του Προσωπικού της και κάλυψε, υπό προϋποθέσεις και σύμφωνα με τις επιχειρησιακές ανάγκες και με την επιχειρησιακή πρακτική, πολλά αιτήματα Υπαλλήλων για βελτίωση των εργασιακών τους συνθηκών και των οικονομικών τους δεδομένων όπως αιτήματα μεταθέσεως, χρηματοδοτήσεως μεταπτυχιακών προγραμμάτων, ρυθμίσεως οφειλών κ.λπ.

Κατά το έτος 2015, συνεχίσθηκε η συστηματική προσπάθεια για τη συνεργασία με πανεπιστημιακά ιδρύματα και με φορείς απασχολήσεως. Συγκεκριμένα, ο Όμιλος συμμετείχε στο πρόγραμμα Regeneration, το οποίο χρηματοδοτείται από μη κερδοσκοπική οργάνωση, με στόχο την ενίσχυση της απασχολήσεως νέων έως 30 ετών. Παράλληλα, η Τράπεζα έλαβε μέρος σε ημέρες καριέρας πανεπιστημιακών ιδρυμάτων, δράση που αποσκοπεί στη διαρκή επαφή των νέων με την αγορά εργασίας.

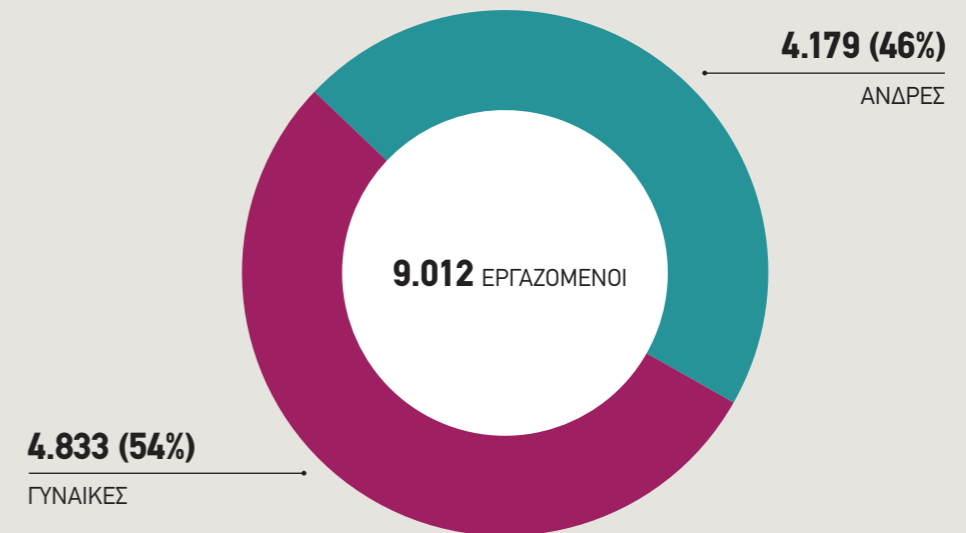
Τέλος, περίπου 50 νέοι άνθρωποι απασχολήθηκαν, με συμβάσεις πρακτικής ασκήσεως ή ορισμένου χρόνου για την απόκτηση εργασιακής εμπειρίας.



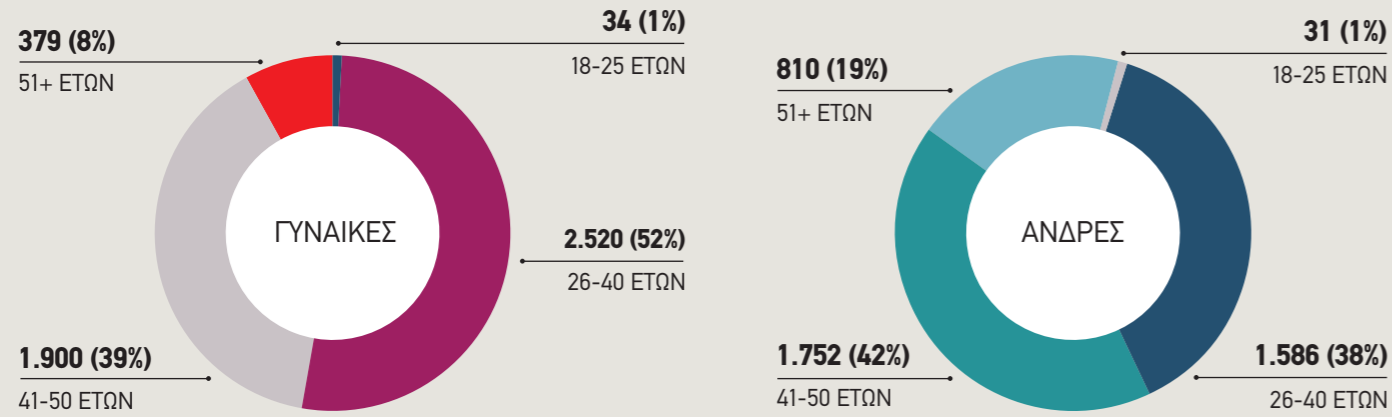
## ΕΞΕΛΙΞΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ALPHA BANK



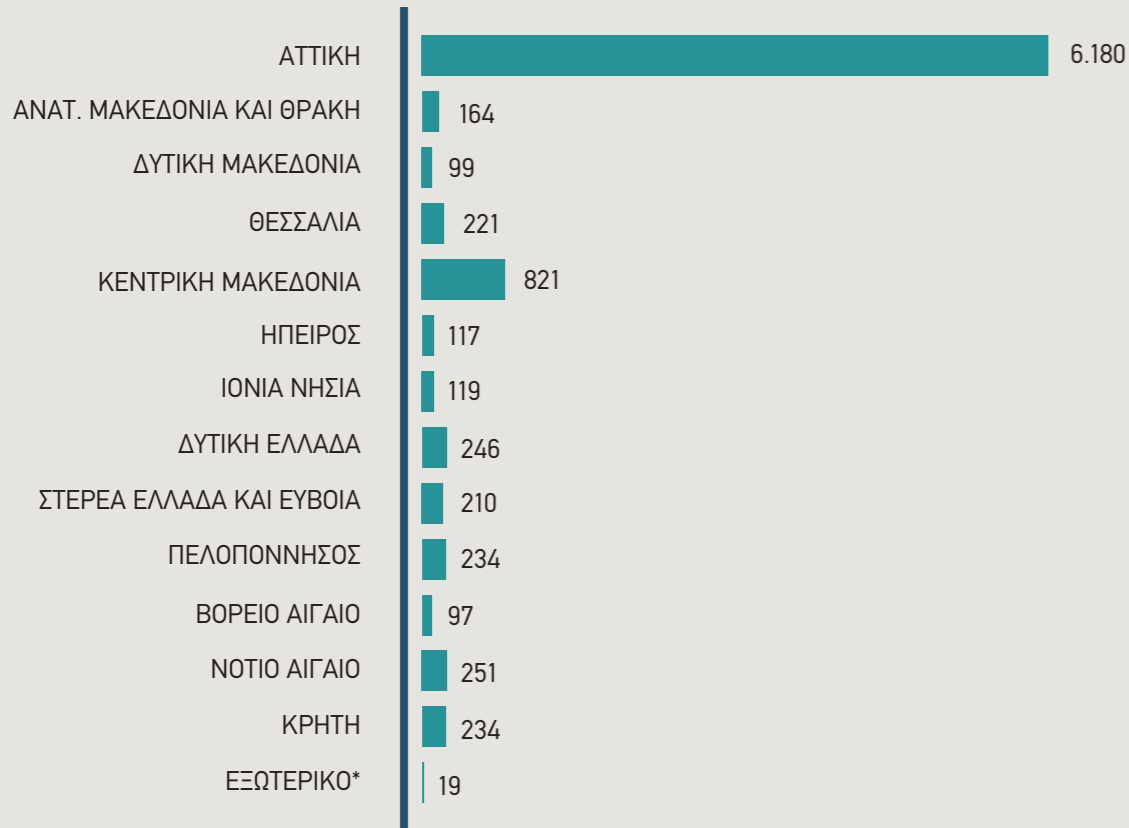
## ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΗΣ ALPHA BANK ΤΗΝ 31.12.2015



ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΗΣ ALPHA BANK ΤΗΝ 31.12.2015



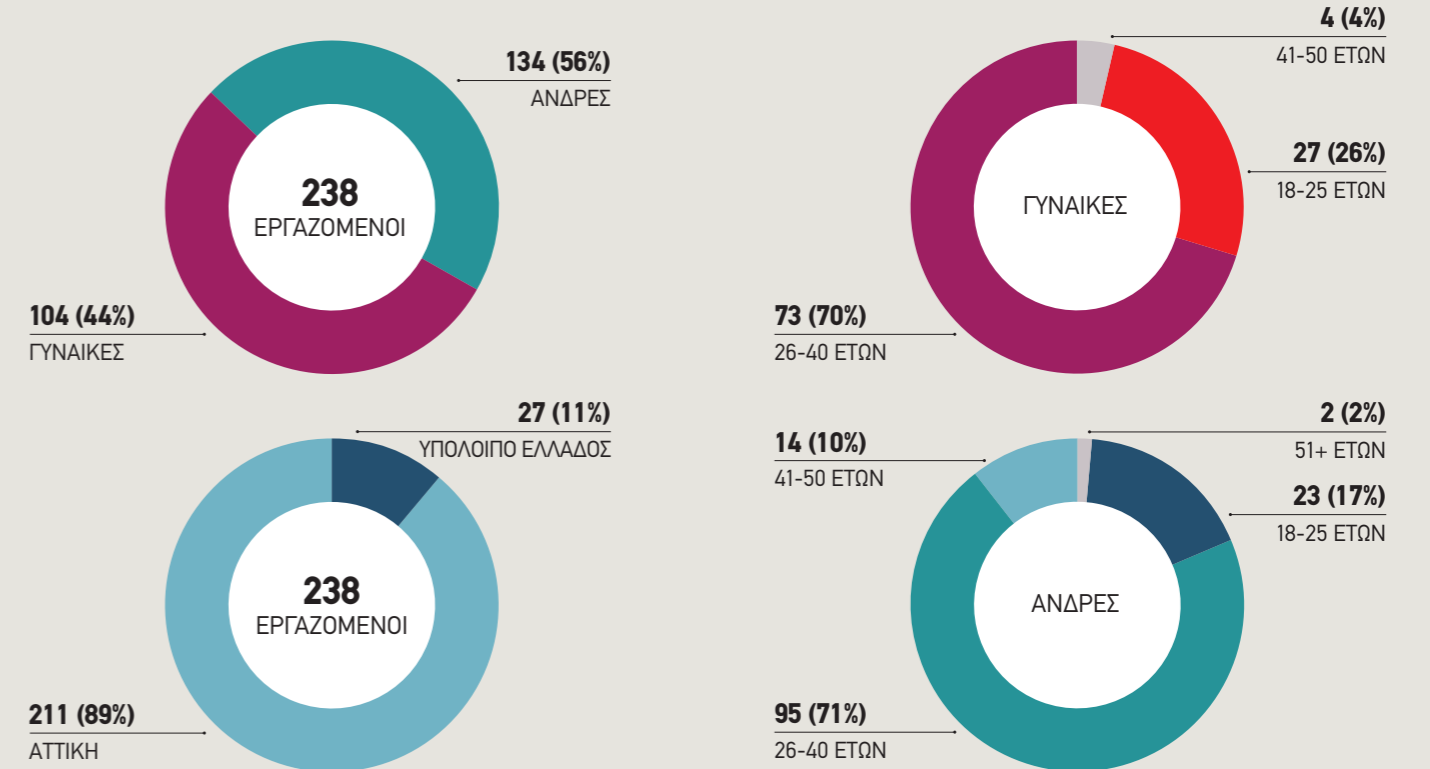
ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΗΣ ALPHA BANK ΤΗΝ 31.12.2015



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

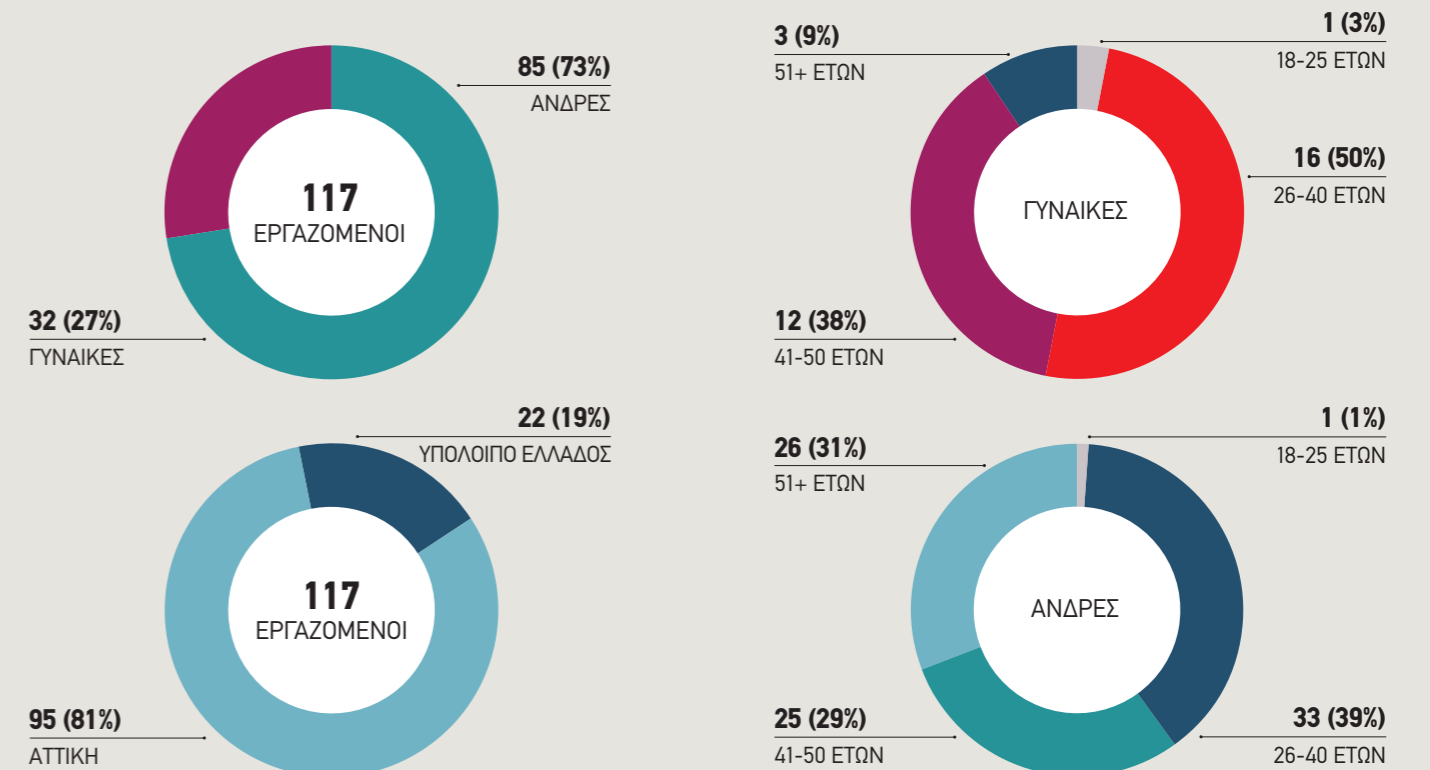
ΠΡΟΣΛΗΨΕΙΣ ΤΑΚΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ 2015

• Προσλήψεις ως ποσοστό του συνόλου των εργαζομένων **2,6%**



ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΙΣ ΤΑΚΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ 2015

• Αποχωρήσεις ως ποσοστό του συνόλου των εργαζομένων **1,3%**



## ΜΕΡΙΜΝΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ

Η Alpha Bank, αναγνωρίζοντας τη σημασία και τη συμβολή του Ανθρώπινου Δυναμικού στην επιτυχή αντιμετώπιση των εκάστοτε συνθηκών, προσφέρει στο Προσωπικό της ένα πρόγραμμα πρόσθετων παροχών. Αυτές περιλαμβάνουν μία σειρά από επιδόματα, καλύψεις και υπηρεσίες προς τους Υπαλλήλους και προς τα μέλη των οικογενειών τους, και καταδεικνύουν το έμπρακτο ενδιαφέρον της Τραπεζής για τους Εργαζομένους της.

Το έτος 2015, χορηγήθηκε σε 235 Υπαλλήλους το μειωμένο ωράριο για τη φροντίδα τέκνων υπό τη μορφή σωρευτικής συνεχόμενης αδείας. Επιπροσθέτως, σε Εργαζομένους με παιδιά που αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα υγείας χορηγήθηκε εφάπαξ ετήσια οικονομική ενίσχυση ποσού Ευρώ 1.200 καθώς και ειδική επιπλέον άδεια έξι ημερών μετ' αποδοχών. Παράλληλα, έχει προβλεφθεί ειδικό μηνιαίο προνοιακό επίδομα σε 40 Υπαλλήλους –εν ενεργεία και συνταξιούχους– οι οποίοι αντιμετωπίζουν προβλήματα υγείας είτε νεφροπάθειας είτε τυφλότητας.

Η πρόνοια της Τραπεζής για το Προσωπικό της επεκτείνεται και πέραν του αυστηρού χρονικού πλαισίου που οριοθετεί την εργασιακή του σταδιοδρομία. Ήδη από το έτος 2011, εφαρμόζεται το Ομαδικό Αποταμιευτικό Πρόγραμμα, το οποίο απευθύνεται στους πρωτοασφαλισθέντες από την 1.1.1993 Υπαλλήλους, με σκοπό την κάλυψη του κενού αναπλήρωσης του εισοδήματος, κατά τη συνταξιοδότηση. Το Πρόγραμμα προβλέπει την καταβολή εφάπαξ χρηματικής παροχής κατά το πέρας του επαγγελματικού βίου και εφαρμόζεται επιτυχώς από την Τράπεζα σε συνεργασία με την εταιρία AXA Ασφαλιστική Α.Ε. Το ποσοστό του Προσωπικού που εντάσσεται στο συγκεκριμένο πρόγραμμα ανέρχεται στο 77%. Σημειώνεται ότι υφίσταται επενδυτική επιτροπή της Τραπεζής για τον καθορισμό της εκάστοτε ενδεδειγμένης διαρθρώσεως του χαρτοφυλακίου, το οποίο την 31.12.2015 αποτελείται από τα αμοιβαία κεφάλαια "Alpha Διαχείρισεως Διαθεσίμων", "Alpha Ελληνικό Ομολογιακό", "Alpha Ελληνικών Εταιρικών Ομολόγων" και "Alpha Global Allocation Μικτό".

Τέλος, η Τράπεζα, μεριμνώντας για την ψυχολογική υποστήριξη Υπαλλήλων που σε δεδομένη συγκυρία αντιμετώπισαν δυσκολία στη διαχείριση καταστάσεων κρίσεως σε προσωπικό, σε οικογενειακό και σε επαγγελματικό επίπεδο, διατηρεί συνεργασία με ειδικούς επιστήμονες (ψυχολόγους, κοινωνική λειτουργό-θεραπεύτρια και νευρολόγο-ψυχίατρο) παρέχοντας

τη δυνατότητα στους Εργαζομένους της δωρεάν συναντήσεων συμβουλευτικού, υποστηρικτικού και θεραπευτικού χαρακτήρα.

## ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΚΑΘΟΡΙΣΜΕΝΩΝ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΩΝ

Στα προγράμματα καθορισμένων συνεισφορών η Τράπεζα καταβάλλει ένα καθορισμένο, κατά περίπτωση, ποσό εισφοράς σε έναν ανεξάρτητο φορέα. Η Τράπεζα δεν έχει περαιτέρω υποχρέωση, νομική ή τεκμαρτή, να καταβάλλει επιπλέον εισφορές, σε περίπτωση που ο φορέας αυτός δεν διαθέτει τα απαραίτητα περιουσιακά στοιχεία για την κάλυψη των παροχών που σχετίζονται με την υπηρεσία του Προσωπικού κατά το τρέχον ή κατά τα παρελθόντα έτη. Οι εισφορές της Τραπεζής επιβαρύνουν τις Δαπάνες Προσωπικού.

Ειδικότερα, τα προγράμματα καθορισμένων συνεισφορών περιγράφονται ως εξής:

**α.** Το σύνολο του Προσωπικού της Τραπεζής είναι ασφαλισμένο στο Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων (Ι.Κ.Α.) για την κύρια σύνταξη.

**β.** Το Προσωπικό που προέρχεται από την πρώην Ιονική και Λαϊκή Τράπεζα της Ελλάδος είναι ασφαλισμένο στον πολυεργοδοτικό φορέα Τ.Α.Π.Ι.Λ.Τ. – Α.Τ. (Ταμείο Αλληλοβοηθείας Προσωπικού Ιονικής-Λαϊκής Τραπεζας και Άλλων Τραπεζών) για την επικουρική σύνταξη. Καθώς δεν υφίσταται υποχρέωση καλύψεως τυχόν ελλειμμάτων του Ταμείου από την Τράπεζα, βάσει νομικής γνωματεύσεως, το πρόγραμμα λειτουργεί ως καθορισμένων συνεισφορών.

**γ.** Το Προσωπικό που προέρχεται από την πρώην Ιονική και Λαϊκή Τράπεζα της Ελλάδος και από την Εμπορική Τράπεζα είναι ασφαλισμένο στο Ταμείο Ασφάλισης Υπαλλήλων Τραπεζών και Επιχειρήσεων Κοινής Ωφελείας (Τ.Α.Υ.Τ.Ε.Κ.Ω.) για την εφάπαξ παροχή, το οποίο είναι ταμείο καθορισμένων συνεισφορών εκ μέρους αποκλειστικών των Εργαζομένων.

**δ.** Το σύνολο του Προσωπικού της Τραπεζής είναι ασφαλισμένο στον Εθνικό Οργανισμό Παροχής Υπηρεσιών Υγείας (Ε.Ο.Π.Υ.Υ.) για την υγειονομική περίθαλψη.

**ε.** Το Προσωπικό που προέρχεται από την Alpha Τράπεζα Πίστωσης, το οποίο ήταν ασφαλισμένο για την επικουρική ασφάλιση στο Ταμείο Αλληλοβοηθείας Προσωπικού (Τ.Α.Π.), εντάχθηκε την 1.1.2008, σύμφωνα με το άρθρο 10 του Ν. 3620/2007, στο Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Τραπεζοϋπαλλήλων (Ε.Τ.Α.Τ.) για την επικουρική ασφάλιση. Η Τράπεζα καταβάλλει στο Ε.Τ.Α.Τ. την ετήσια δόση που αφορά στην ειδική εισφορά των Ευρώ 543 εκατ., η οποία υπολογίσθηκε με ημερομηνία

αναφοράς την 31.12.2006 σύμφωνα με την ειδική οικονομική μελέτη που προβλέπει ο Ν. 3371/2005. Το ανεξόφλητο ποσό, συμπεριλαμβανομένων των δεδουλευμένων τόκων, ανέρχεται την 31.12.2015 σε Ευρώ 131,9 εκατ., το οποίο αντιστοιχεί στις δύο τελευταίες έντοκες δόσεις ποσού Ευρώ 67,3 εκατ. εκάστη.

Η εφαρμογή του Ν. 3371/2005 για την Εμπορική Τράπεζα έγινε με βάση τον Ν. 3455/2006. Σύμφωνα με τον νόμο αυτό, οι συνταξιούχοι και οι ασφαλισμένοι της Εμπορικής Τραπεζής που ήταν ασφαλισμένοι για την επικουρική ασφάλιση στο Τ.Ε.Α.Π.Ε.Τ.Ε., εντάχθηκαν την 31.12.2004 στο Ι.Κ.Α.-Ε.Τ.Ε.Α.Μ. και στο Ε.Τ.Α.Τ. Βάσει της ειδικής οικονομικής μελέτης που εκπονήθηκε κατ' εφαρμογή του Ν. 3371/2005, η Εμπορική Τράπεζα κατέβαλε συνολικά για τους συνταξιούχους της ειδική εισφορά ύψους Ευρώ 786,6 εκατ. στους ασφαλιστικούς φορείς Ι.Κ.Α.-Ε.Τ.Ε.Α.Μ. και Ε.Τ.Α.Τ. σε δέκα ετήσιες έντοκες δόσεις. Η εξόφληση του συνολικού ποσού ολοκληρώθηκε με την καταβολή της τελευταίας δόσεως τον Ιανουάριο του 2014.

Επιπροσθέτως, με βάση τις ρυθμίσεις του Ν. 3455/2006, για τους ενεργούς ασφαλισμένους που προσελήφθησαν πριν από την 31.12.2004 στην Εμπορική Τράπεζα, καταβάλλονται αυξημένες εργοδοτικές εισφορές για την επικουρική ασφάλιση σε σχέση με τις αντίστοιχες που προβλέπει η νομοθεσία του Ε.Τ.Ε.Α.Μ.

Μετά την ένταξη από την 1.3.2013 της επικουρικής ασφαλίσεως του Ε.Τ.Α.Τ. στο Ε.Τ.Ε.Α. (Ενιαίο Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης):

- οι μέχρι την 31.12.1992 ασφαλισμένοι του Τ.Α.Π. και του Τ.Ε.Α.Π.Ε.Τ.Ε. λαμβάνουν προσυνταξιοδοτική παροχή από το Ε.Τ.Α.Τ. (δηλαδή κύρια και επικουρική σύνταξη μέχρι τη συνταξιοδότηση από τον φορέα κύριας ασφαλίσεως και το Ε.Τ.Ε.Α.) και
- οι μέχρι την 31.12.1992 ασφαλισμένοι του Τ.Ε.Α.Π.Ε.Τ.Ε. λαμβάνουν τη διαφορά των ποσών συντάξεων που προκύπτουν από τον υπολογισμό της επικουρικής συντάξεως, βάσει των καταστατικών διατάξεων του Ε.Τ.Ε.Α. (πρώην Ε.Τ.Ε.Α.Μ.) και των καταστατικών διατάξεων του Τ.Ε.Α.Π.Ε.Τ.Ε.

**ζ.** Για το Προσωπικό που έχει προσληφθεί και για πρώτη φορά έχει ασφαλισθεί από την 1.1.1993 και εντεύθεν, λειτουργεί από την 1.1.2011 αποταμιευτικό πρόγραμμα ομαδικής ασφαλίσεως σε συνεργασία με την AXA Ασφαλιστική. Το αποταμιευτικό κεφάλαιο δημιουργείται από την επένδυση των καθορισμένων μηνιαίων εισφορών του Υπαλλήλου και της Τραπεζής σε

συντηρητικά επενδυτικά αμοιβαία κεφάλαια. Για το Προσωπικό που έχει προσληφθεί στην Τράπεζα και έχει ενταχθεί στον κύριο ασφαλιστικό φορέα από την 1.1.2005, το πρόγραμμα αυτό λειτουργεί ως καθορισμένων συνεισφορών, καθώς η παροχή προκύπτει αποκλειστικά από το αποταμιευτικό κεφάλαιο που έχει συσσωρευθεί έως την ημερομηνία αποχωρήσεως του Υπαλλήλου.

## ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΚΑΘΟΡΙΣΜΕΝΩΝ ΠΑΡΟΧΩΝ

Στα προγράμματα καθορισμένων παροχών η παροχή αποτελεί συνάρτηση των ετών υπηρεσίας και του μισθού και υπάρχει εγγύηση καλύψεως της από την Τράπεζα. Η υποχρέωση καθορισμένων παροχών προσδιορίζεται για κάθε πρόγραμμα διακριτά, βάσει αναλογιστικής μελέτης που εκπονείται από ανεξάρτητη αναλογιστική εταιρία με τη χρήση της μεθόδου της προβλεπόμενης μονάδας υποχρεώσεως (projected unit credit method).

Η καθαρή υποχρέωση που αναγνωρίζεται στις οικονομικές καταστάσεις προκύπτει ως η διαφορά μεταξύ της παρούσας αξίας της υποχρεώσεως καθορισμένων παροχών (δηλαδή των αναμενόμενων μελλοντικών πληρωμών που θα απαιτηθούν για τον διακανονισμό της υποχρεώσεως που απορρέει από τις υπηρεσίες της τρέχουσας και των προηγούμενων περιόδων) και της εύλογης αξίας των περιουσιακών στοιχείων του προγράμματος.

Τα προγράμματα καθορισμένων παροχών αναλύονται ως εξής:

### **α. Αποζημίωση Προσωπικού λόγω συνταξιοδοτήσεως, βάσει του Ν. 2112/1920**

Από τη 14 Φεβρουαρίου 2012, ημερομηνία δημοσίευσής του Ν. 4046/2012, και σύμφωνα με την υπ' αριθ. 6/28.2.2012 Πράξη Υπουργικού Συμβουλίου, οι συμβάσεις εργασίας των εργαζομένων που λήγουν με τη συμπλήρωση του ορίου ηλικίας ή με την πλήρωση των προϋποθέσεων συνταξιοδοτήσεως θεωρούνται συμβάσεις εργασίας αορίστου χρόνου και, σε περίπτωση λύσεώς τους, εφαρμόζονται οι διατάξεις των Ν. 2112/1920 και Ν.3198/1955, όπως αυτές τροποποιήθηκαν με τον Ν. 4093/2012, οι οποίες προβλέπουν την καταβολή εφάπαξ παροχής. Για την εν λόγω παροχή δεν καταβάλλονται εισφορές. Η σχετική υποχρέωση που αναγνωρίστηκε στις οικονομικές καταστάσεις της χρήσεως 2015 ανέρχεται σε Ευρώ 70,6 εκατ. έναντι Ευρώ 64,9 εκατ. το προηγούμενο έτος.

## β. Εφάπαξ παροχή Ταμείου Αλληλοβοήθειας Προσωπικού (Τ.Α.Π.) της πρώην Alpha Τραπεζής Πίστewος

Το Ταμείο Αλληλοβοήθειας Προσωπικού της πρώην Alpha Τραπεζής Πίστewος χορηγεί αποκλειστικά εφάπαξ παροχές με την εγγύηση της Τραπεζής μετά την ένταξη των μελών του στο Ε.Τ.Α.Τ. (άρθρο 10, Ν. 3620/2007) για την επικουρική ασφάλιση. Τη 18.11.2013, η Τράπεζα υπέγραψε με τον Σύλλογο του Προσωπικού τη νέα επιχειρησιακή συμφωνία, βάσει της οποίας το ποσό της παροχής που θα καταβάλλεται από το Τ.Α.Π. δεν θα υπερβαίνει τη διαφορά μεταξύ του ποσού που προκύπτει ως συνολική εφάπαξ παροχή, βάσει του καταστατικού του Τ.Α.Π., και του ποσού της αποζημίωσης που οφείλει να καταβάλλει η Τράπεζα, βάσει της εκάστοτε ισχύουσας εργατικής νομοθεσίας κατά τη λύση των συμβάσεων εργασίας. Η ρύθμιση αυτή δεν επηρεάζεται από τυχόν μείωση του ποσού της ανωτέρω αποζημίωσης στο μέλλον. Η υποχρέωση που έχει αναγνωρισθεί στις οικονομικές καταστάσεις της χρήσεως 2015 ανέρχεται σε Ευρώ 27,4 εκατ. και προκύπτει ως η διαφορά μεταξύ της υποχρέωσης καθορισμένων παροχών ποσού Ευρώ 62,9 εκατ. και της περιουσίας του Ταμείου, η οποία αποτιμάται σε Ευρώ 35,5 εκατ. Η αντίστοιχη υποχρέωση στο τέλος της χρήσεως 2014 ήταν Ευρώ 29,2 εκατ. και προέκυπτε ως η διαφορά μεταξύ υποχρέωσης καθορισμένων παροχών Ευρώ 82,5 εκατ. και περιουσίας Ευρώ 53,3 εκατ.

**γ. Εγγύηση κατώτατης παροχής για τους Εργαζόμενους, νέους (μετά το 1993) ασφαλισμένους, που προσελήφθησαν στην Τράπεζα μέχρι την 31.12.2004 και εντάχθηκαν στο νέο αποταμιευτικό πρόγραμμα**

Για τα μέλη του αποταμιευτικού προγράμματος που προσελήφθησαν στην Τράπεζα και εντάχθηκαν στον κύριο ασφαλιστικό φορέα από 1.1.1993 έως 31.12.2004, το τελικό ποσό κατά τη συνταξιοδότηση έχει, σύμφωνα με τους όρους του προγράμματος, ως κατώτατο όριο, την παροχή που ορίζουν ο Ν. 2084/1992 και η Υπουργική Απόφαση 2/39350/0022/2.3.99. Για τον υπολογισμό της παροχής αυτής λαμβάνονται υπ' όψιν οι αποδοχές και τα έτη υπηρεσίας. Η εγγύηση αυτή επέφερε την αναγνώριση υποχρέωσης ποσού Ευρώ 2,6 εκατ. την 31.12.2015 έναντι Ευρώ 0,5 εκατ. την 31.12.2014.

## δ. Προγράμματα επικουρικής συντάξεως και ιατροφαρμακευτικής περιθάλψεως Diners

Η Τράπεζα εγγυάται από την 30.9.2014, ημερομηνία εξαγοράς της Diners Club Ελλάδος Α.Ε., τα προγράμματα παροχής επικουρικής συντάξεως και ιατροφαρμακευτικής περιθάλψεως της Diners, τα οποία διαχειρίζεται ανεξάρτητη ασφαλιστική εταιρία. Η συγχώνευση δι' απορροφήσεως της εταιρίας ολοκληρώθηκε τη 2.6.2015. Τα προγράμματα αυτά καλύπτουν τους συνταξιούχους καθώς και τους αποχωρήσαντες που έχουν θεμελιώσει δικαίωμα απονομής της επικουρικής συντάξεως στο μέλλον. Η σχετική υποχρέωση που αναγνωρίστηκε στις οικονομικές καταστάσεις της χρήσεως 2015 ανέρχεται σε Ευρώ 5,2 εκατ. για την Τράπεζα έναντι υποχρέωσης Ευρώ 5,7 εκατ. που είχε αναγνωρισθεί στις οικονομικές καταστάσεις του Ομίλου της χρήσεως 2014.

Τα ποσά που έχουν αναγνωρισθεί στον Ισολογισμό και στα Αποτελέσματα Χρήσεως συνοψίζονται στον κάτωθι πίνακα (ποσά σε Ευρώ χιλιάδες).

(Ευρώ χιλ.)	ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΣ - ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ		ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΧΡΗΣΕΩΣ	
	31.12.2014	31.12.2015	31.12.2014	31.12.2015
Αποζημίωση Προσωπικού της Τραπεζής λόγω συνταξιοδότησεως, βάσει του Ν. 2112/1920	64.906	70.643	4.272	4.064
Τ.Α.Π.-Εφάπαξ Παροχή	29.230	27.445	10.379	3.987
Εγγύηση αποταμιευτικού προγράμματος	547	2.556	8	41
Προγράμματα Diners (συνταξιοδοτικό και ιατροφαρμακευτικής περιθάλψεως)		5.172		30
<b>Σύνολο Υποχρεώσεων</b>	<b>94.683</b>	<b>105.816</b>	<b>14.659</b>	<b>8.122</b>

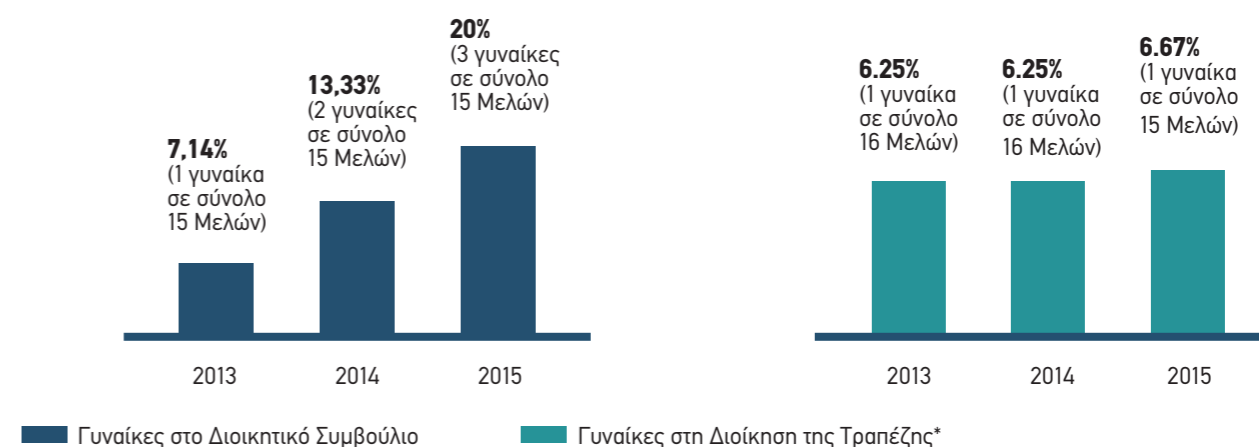
## ΔΙΚΑΙΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Για την Alpha Bank, η παροχή ίσων ευκαιριών απασχολήσεως και εξελίξεως για όλους τους Εργαζόμενους της, ανεξαρτήτως φύλου, φυλής, θρησκείας, ηλικίας και γενετήσιου προσανατολισμού, δεν αποτελεί απλώς νομική υποχρέωση, αλλά είναι συστατικό στοιχείο της πολιτικής της για το Ανθρώπινο Δυναμικό. Η πολιτική αυτή ενσωματώνεται στις διαδικασίες και στις πρακτικές διοικήσεως του Ανθρώπινου Δυναμικού σε κάθε χώρα, όπου έχει παρουσία η Alpha Bank, και εφαρμόζεται ειδικό σχέδιο για την τήρησή της.

Τέλος, επιδιώκοντας να τηρήσει εμπράκτως την ισότητα των φύλων και να αντιμετωπίσει το χαμηλό ποσοστό γυναικών σε θέσεις ευθύνης, στοιχεία που χαρακτηρίζουν την ελληνική αγορά εργασίας, η Alpha Bank μέσω μίας σειράς μέτρων, τα οποία αφ' ενός, ευνοούν την εναρμόνιση επαγγελματικής και προσωπικής ζωής και αφ' ετέρου, προωθούν την ισότητα στη μεταχείριση καθώς και την αξιολογική εξέλιξη του Προσωπικού, δίδει ίσες ευκαιρίες ανεξίτηλες στις γυναίκες Εργαζόμενες. Επίσης, εφαρμόζει ενιαία μισθολογική πολιτική ανεξαρτήτως φύλου σε όλες τις κατηγορίες Εργαζομένων.

Δείκτες διαφορετικότητας	2013	2014	2015
Γυναίκες Εργαζόμενες	5.449 (52,13%)	4.746 (53,51%)	4.833 (53,62%)
Γυναίκες σε διευθυντικές θέσεις (από τη θέση Διευθυντού Καταστήματος και άνω)	343	302	312
Εργαζόμενοι που ανήκουν σε μειονότητες	13	7	3
Διευθυντικά Στελέχη που ανήκουν σε μειονότητες	1	1	2
Εργαζόμενοι με αναπηρία (ΑμεΑ)	298	161	166

## ΕΞΕΛΙΞΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΓΥΝΑΙΚΩΝ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ



\*Περιλαμβάνονται ο Διευθύνων Σύμβουλος, οι Γενικοί Διευθυντές και οι Εντεταλμένοι Γενικοί Διευθυντές

## ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΘΕΜΑΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ

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

Επιπλέον, η Τράπεζα προασπίζεται τα ανθρώπινα δικαιώματα, αναγνωρίζει το δικαίωμα της ελευθερίας του συνδικαλιζέσθαι και της συλλογικής διαπραγματεύσεως, και αντιτίθεται σε κάθε μορφή παιδικής, εξαναγκασμένης ή υποχρεωτικής εργασίας.

Τα δικαιώματα συλλογικών διαπραγματεύσεων και συνδικαλισμού κατοχυρώνονται από εθνικούς και από διεθνείς κανόνες. Η Alpha Bank, σεβόμενη πλήρως τα δικαιώματα των Εργαζομένων, έχει δεσμευθεί για την πλήρη διασφάλισή τους, όπως αυτά κατοχυρώνονται στο εθνικό και στο κοινοτικό Δίκαιο και στις συνθήκες της Διεθνούς Οργανώσεως Εργασίας. Το Τακτικό Προσωπικό της Τραπέζης καλύπτεται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας (κλαδικές-επιχειρησιακές). Οι συμβάσεις εργασίας του Προσωπικού είναι αορίστου χρόνου, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας. Σημειώνεται ότι ο αριθμός των Υπαλλήλων με σύμβαση ορισμένου χρόνου είναι πολύ περιορισμένος και ως εκ τούτου, δεν κρίνεται άξιος αναφοράς.

Σε σύνολο 9.012 Εργαζομένων, οι 8.061 είναι μέλη συλλόγων Εργαζομένων, αριθμός που αντιστοιχεί στο 89,45% των Υπαλλήλων.

## ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

**Με την εκπαίδευση διασφαλίζεται η κάλυψη των εκπαιδευτικών αναγκών του Προσωπικού, ώστε να μην ανακύπτουν κενά στις δεξιότητες των απασχολούμενων ανθρωπίνων πόρων. Οι εκπαιδευτικές ανάγκες παρουσιάζονται είτε σε τομείς γνώσεων είτε σε τομείς εμπειριών είτε ακόμη και σε τομείς προσωπικών ικανοτήτων, οι οποίες εκδηλώνονται ως συμπεριφορές στον χώρο εργασίας. Με κατάλληλα εκπαιδευτικά προγράμματα η Διεύθυνση Εκπαίδευσης και Αναπτύξεως μεριμνά για την αντιμετώπιση των αδυναμιών και για την περαιτέρω ενίσχυση των ισχυρών σημείων στις γνώσεις - εμπειρίες - ικανότητες του Προσωπικού της Τραπέζης.**

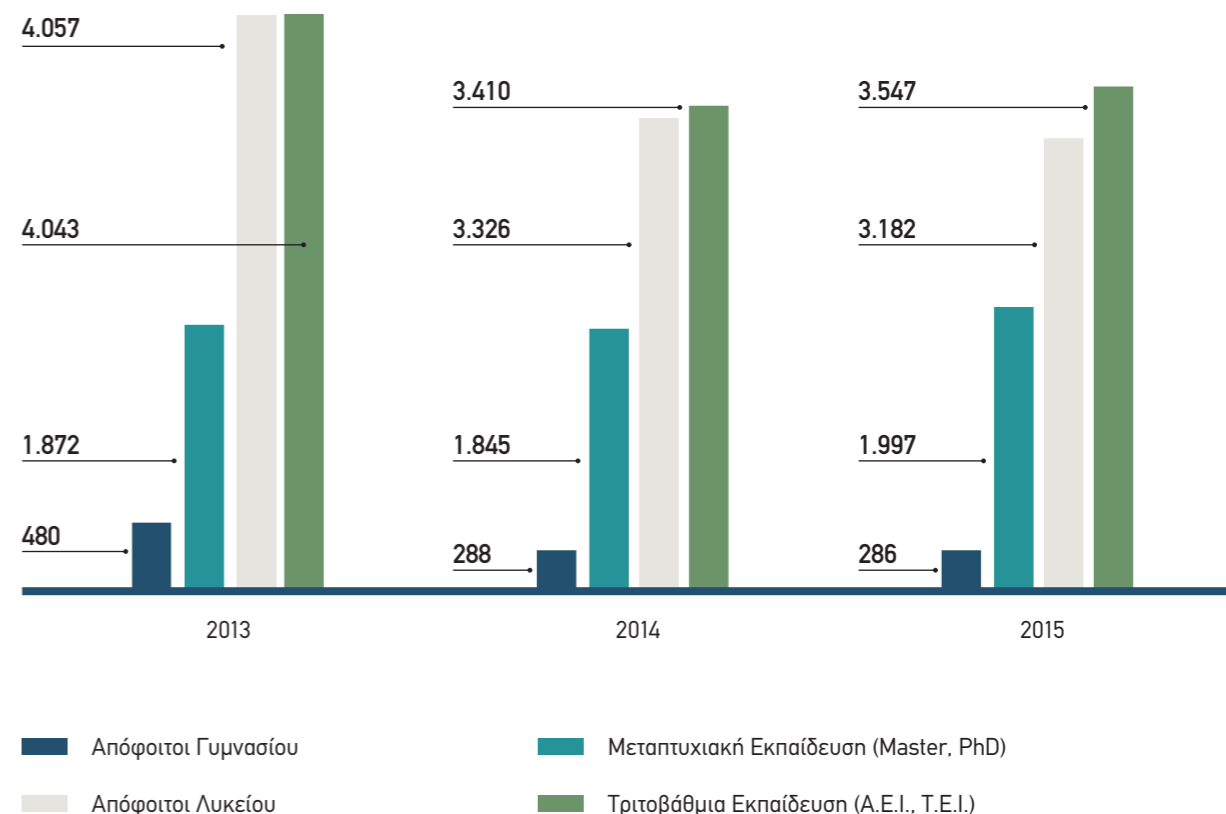
Η Τράπεζα έχει καταρτίσει Σύστημα Αξιολογήσεως Αποδόσεως σε ετήσια βάση στο οποίο εντάσσεται σχεδόν το σύνολο του Τακτικού Προσωπικού της (99,84%).

Το Σύστημα περιλαμβάνει αξιολόγηση σε στόχους και σε ιδιότητες/χαρακτηριστικά ανάλογα με τη θέση απασχολήσεως. Τα αποτελέσματα της διαδικασίας αξιολογήσεως αποδόσεως αξιοποιούνται στη βαθμολογική προαγωγή, στη στελέχωση – ανάδειξη καθώς και στην εκπαίδευση του Προσωπικού.

Η διαμόρφωση του ποσοστού και του αριθμού των Εργαζομένων ανά μορφωτικό επίπεδο καταδεικνύει τα ακόλουθα:

- Οι Εργαζόμενοι με πτυχία τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και άνω συνεχίζουν να αντιπροσωπεύουν κατά το έτος 2015 το μεγαλύτερο ποσοστό του συνόλου του Προσωπικού της Τραπέζης, ήτοι το 61,51%.
- Το 22,15% του συνόλου των Υπαλλήλων είναι κάτοχοι μεταπτυχιακών τίτλων σπουδών, συμπεριλαμβανομένων των κατόχων διδακτορικού τίτλου σπουδών.

## ΕΞΕΛΙΞΗ ΜΟΡΦΩΤΙΚΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ



Σημειώνεται ότι κατά το πρώτο εξάμηνο του 2015, δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στις εκπαιδεύσεις σχετικά με την εφαρμογή SMART (το ποσοστό του Προσωπικού που εκπαιδεύθηκε ανήλθε σε 93%), ενώ κατά το τέλος του έτους, στις εκπαιδεύσεις των Υπαλλήλων από το Δίκτυο Καταστημάτων της Citibank στην Ελλάδα, αναφορικά με τα συστήματα και τα προϊόντα της Τραπέζης. Το δεύτερο εξάμηνο, πραγματοποιήθηκαν κυρίως εκπαιδεύσεις των Διευθυντών Καταστημάτων σε θέματα Κανονιστικής Συμμορφώσεως και εκπαιδεύσεις των νεοπροσληφθέντων Υπαλλήλων.

Καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, διεξήχθησαν ομαλά τα Εκπαιδευτικά Προγράμματα Εσωτερικών και Εξωτερικών Πιστοποιήσεων.

Στις καινοτόμες από εκπαιδευτικής απόψεως ενέργειες του έτους επισημαίνονται:

- η διεξαγωγή Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων προχωρημένης χρηματοοικονομικής, τα οποία οδηγούν σε Πιστοποιήσεις για το Προσωπικό Κεντρικών Υπηρεσιών (Εσωτερικός Έλεγχος, Διευθύνσεις Καθυστερήσεων Wholesale Banking)
- η πραγματοποίηση Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων αναφορικά με θέματα τηλεφωνικής εξυπηρέτησεως για πρώτη φορά σε ειδικά εξοπλισμένες αίθουσες στην Αθήνα και στη Θεσσαλονίκη
- ο εμπλουτισμός των Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων Πωλήσεων με θέματα διαχειρίσεως και αναπτύξεως της σχέσεως με τους Πελάτες.

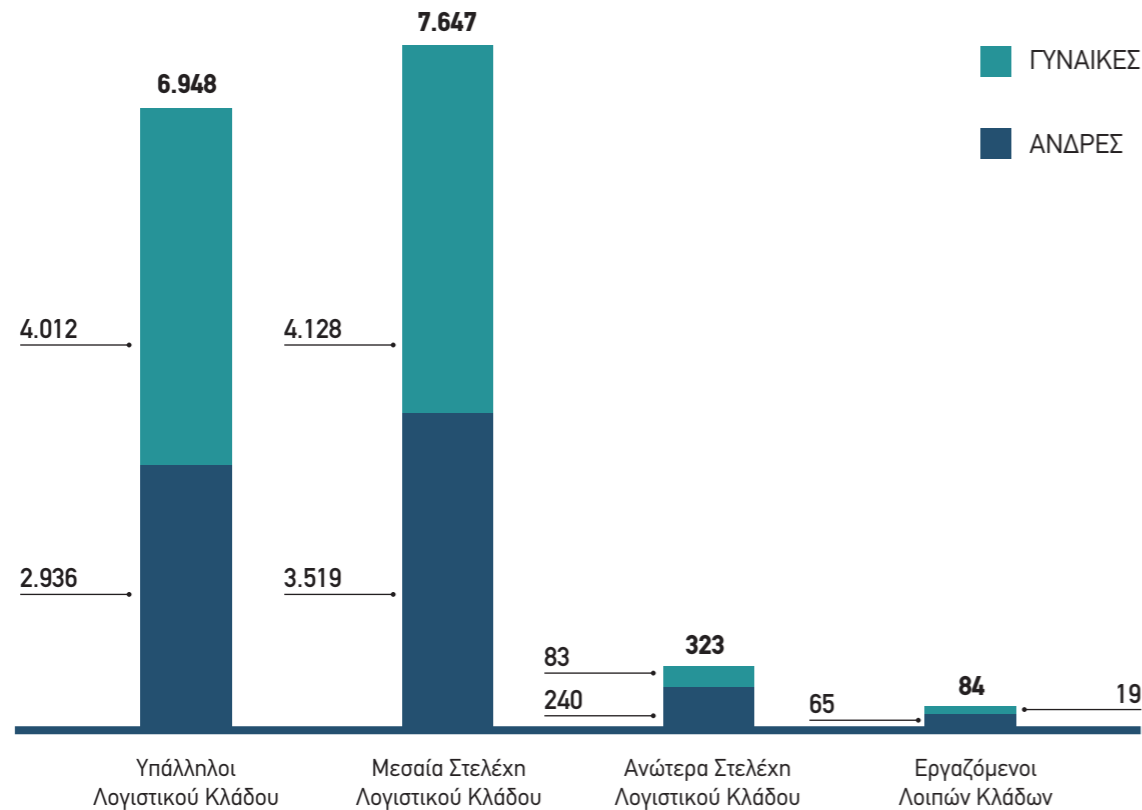
Επιπλέον, αξίζει να αναφερθεί η απόλυτη συμμόρφωση της Τραπέζης με το πλαίσιο που έθεσε σε εφαρμογή η Τράπεζα της Ελλάδος αναφορικά με την ανανέωση της ισχύος των πιστοποιητικών καταλληλότητας ασκήσεως των τραπεζοασφαλιστικών εργασιών. Άπαντα τα σχετικά Εκπαιδευτικά Προγράμματα υπεβλήθησαν στην εποπτική αρχή και ενεκρίθησαν.

Τέλος, για την περαιτέρω εκπαίδευση και ενημέρωση των Εργαζομένων της Τραπέζης σε θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης δημιουργήθηκε εξειδικευμένο e-learning μάθημα με τίτλο "Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και αειφορία", το οποίο είναι διαθέσιμο στο εσωτερικό ηλεκτρονικό δίκτυο επικοινωνίας της Τραπέζης (Alpha Bank Intranet). Σημειώνεται ότι κατά τη διάρκεια του 2015, στο συγκεκριμένο e-learning μάθημα συμμετείχαν 112 Εργαζόμενοι.

Το 2015, πραγματοποιήθηκαν 15.002 συμμετοχές σε εκπαιδευτικά προγράμματα και οι ώρες εκπαίδευσης ανήλθαν σε 147.399. Υπολογίζεται λοιπόν, ότι ο μέσος όρος ανθρωπικών εκπαιδεύσεως, ανά Εργαζόμενο της Τραπέζης, ανήλθε σε 16,4 ώρες (16,6 ώρες για τις γυναίκες και 16,1 ώρες για τους άνδρες).

Από το σύνολο των συμμετοχών σε εκπαιδεύσεις, οι 14.918 αφορούσαν στις συμμετοχές Εργαζομένων του λογιστικού κλάδου της Alpha Bank. Σημειώνεται ότι οι σφαιρικές εκπαιδευτικές ανάγκες προκύπτουν από τα ευρήματα των επιθεωρήσεων και από τη συλλογή των εκπαιδευτικών αναγκών, ενώ οι εξατομικευμένες εκπαιδευτικές ανάγκες προκύπτουν από σχετικά αιτήματα, από τα στοιχεία των Δελτίων Αξιολογήσεως και από επιμέρους προτάσεις των Μονάδων. Αναλυτικά, η κατανομή ανά φύλο και ανά επίπεδο ιεραρχίας (Υπάλληλοι/Διευθυντικά Στελέχη) παρουσιάζεται στο κάτωθι διάγραμμα.

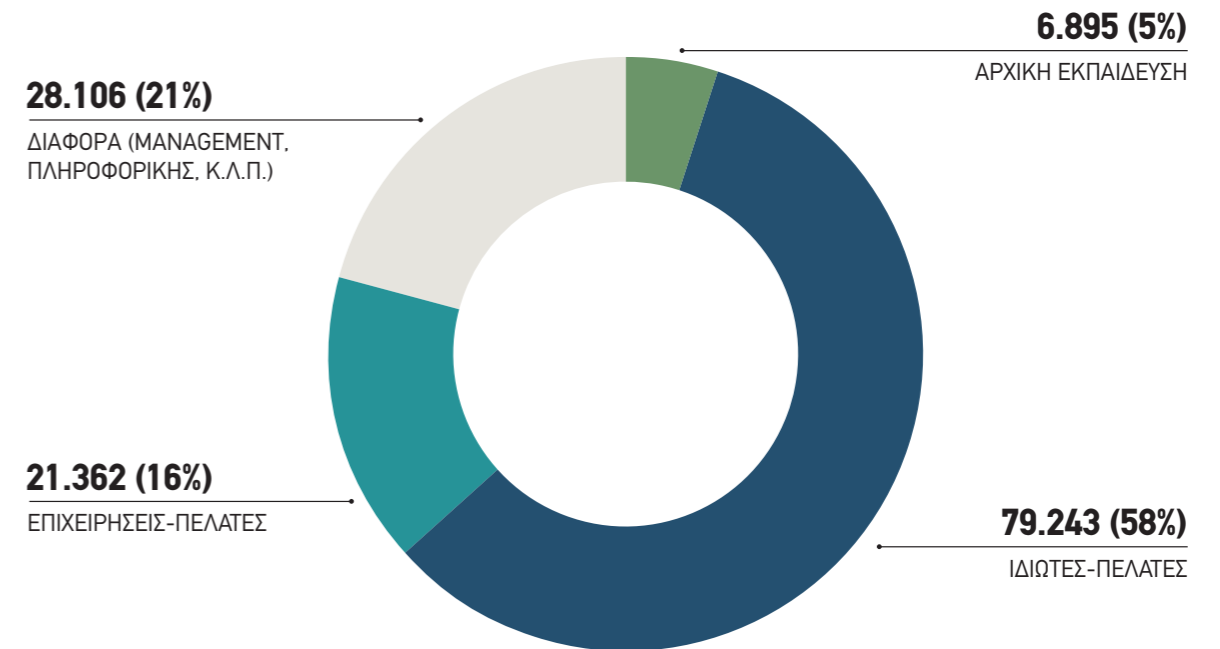
#### ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ ΣΕ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΤΟ 2015



#### ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΕΩΣ (ΓΕΝΙΚΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ)

1. Αρχική Εκπαίδευση
2. Εκπαιδευτικά προγράμματα σχετικά με τις Επιχειρήσεις-Πελάτες
3. Εκπαιδευτικά προγράμματα σχετικά με τους Ιδιώτες Πελάτες
4. Διάφορα (management, πληροφορική κ.λπ.)

#### ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΘΡΩΠΩΡΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΕΩΣ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ\*



\* για εκπαιδευτικά προγράμματα που διεξήχθησαν εντός Τραπέζης

#### ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

Συνεχίσθηκε και κατά τη διάρκεια του 2015 το εσωτερικό μεταπτυχιακό πρόγραμμα που πραγματοποιείται από τη Διεύθυνση Εκπαίδευσης και Αναπτύξεως της Alpha Bank σε συνεργασία με το Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, με διάρκεια 18 μηνών και αντικείμενο τη Νομισματική-Τραπεζική-Χρηματοοικονομική. Από το 2010 έχουν ολοκληρώσει τις μεταπτυχιακές τους σπουδές 98 άτομα. Εντός του 2016, 18 άτομα αναμένεται να αποφοιτήσουν και να αποκτήσουν το Πιστοποιητικό Σπουδών Μεταπτυχιακού Επιπέδου, ενώ 20 άτομα πρόκειται να ξεκινήσουν το μεταπτυχιακό τους πρόγραμμα.

## 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 δυνατό 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 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.

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

1. Παροχή υπηρεσιών τεχνικού ασφαλείας και ιατρού εργασίας στο Προσωπικό της Τραπεζής τόσο από εξωτερικούς συνεργάτες, όσο και από ειδικούς Λειτουργούς της Τραπεζής, οι οποίοι πραγματοποιούν επισκέψεις στις Μονάδες της Τραπεζής και ενημερώνουν συστηματικά τους Υπαλλήλους για θέματα υγιεινής και ασφαλείας.
2. Πρόγραμμα εκπαίδευσης όλου του Προσωπικού σε θέματα ασφαλείας.
3. Μόνιμη παρουσία ιατρών σε χώρους εργασίας με μεγάλο αριθμό Προσωπικού.
4. Άρθρα στο Alpha Bank Intranet για διάφορα επίκαιρα θέματα υγείας.
5. Κατάρτιση, κατά το 2015, 37 νέων σχεδίων εκκενώσεως Κτηρίων και Καταστημάτων.
6. Συμμετοχή 263 Στελεχών Καταστημάτων στην Αθήνα και στη Θεσσαλονίκη σε εκπαιδευτικά προγράμματα με θέμα "Πυρασφάλεια Καταστημάτων και Κτηρίων της Τραπεζής", που πραγματοποίησε η Διεύθυνση Προμηθειών, Περιουσίας και Ασφαλείας με τη συμβολή εκπαιδευτών από το Πυροσβεστικό Σώμα.

7. Συμμετοχή 389 Στελεχών Διευθύνσεων και Καταστημάτων σε εκπαιδευτικά προγράμματα με θέμα "Διαχείριση Κρίσιμων Καταστάσεων", που πραγματοποίησε η Διεύθυνση Προμηθειών, Περιουσίας και Ασφαλείας.
8. Συμμετοχή 1.987 Υπαλλήλων της Τραπεζής σε εκπαιδευτικά προγράμματα σχετικά με θέματα ληστείας, ομηρίας, πυρασφάλειας, σεισμού και εκκενώσεως κτηρίων, τα οποία πραγματοποιήθηκαν σε Καταστήματα και σε Κτήρια της Τραπεζής.
9. Συμμετοχή 31 Φρουρών Ασφαλείας της Τραπεζής σε εκπαιδευτικά προγράμματα στις εγκαταστάσεις της ΕΛ.ΑΣ. με θέμα "Μετεκπαίδευση Προσωπικού που έχει προσληφθεί για τις ανάγκες ασφαλείας ή φρούρησης οποιασδήποτε εγκαταστάσεως ή χώρων Ν.Π.Δ.Δ., Οργανισμών Κοινής Ωφελείας και Επιχειρήσεων καθώς και για τη συνοδεία χρηματοποστολών αυτών".
10. Συμμετοχή 8 Φρουρών Διοικήσεως της Τραπεζής σε εκπαιδευτικό πρόγραμμα που πραγματοποιήθηκε από την εταιρία CBI Training Center, με θέμα "Ασφαλής οδήγηση μοτοσικλέτας-Α' Επίπεδο".
11. Εκπαίδευση από την εταιρία CBI Training Center με θέμα "Ασφαλής Οδήγηση Οχημάτων-Α' και Β' Επίπεδο" στον Υποδιευθυντή της Διεύθυνσεως Προμηθειών, Περιουσίας και Ασφαλείας καθώς και σε 14 Φρουρούς Διοικήσεως.

Τονίζεται ότι υπάρχει, επίσης, η δυνατότητα εκπαίδευσεως επί θεμάτων ασφαλείας και αντιμετώπισεως κρίσιμων καταστάσεων μέσω προγράμματος e-learning.

Δείκτες για την Υγεία και για την Ασφάλεια	Αριθμός περιστατικών			Απολεσθείσες ημέρες λόγω αυτών των περιστατικών		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Αριθμός τραυματισμών	5	2	-	111	14	-
Αριθμός θανάτων	-	-	-	-	-	-
Λοιπές ασθένειες*	5.718	4.409	4.719	46.932	39.840	45.846
Δείκτης απουσιών (AR)	1,8%	1,8%	2%			

\*Δεν περιλαμβάνονται οι άδειες τοκετού.

Σημειώνεται ότι το 2015, ο δείκτης απουσιών για τις απολεσθείσες ημέρες λόγω τραυματισμών και ασθενειών παραμένει σε χαμηλά επίπεδα και διαμορφώνεται σε 2% επί του συνόλου των εργασίμων ημερών.

Το έτος 2015 έκαναν χρήση σωρευτικής αδείας **235** Υπάλληλοι με σύνολο **25.928** ημέρες.

Αξίζει να αναφερθεί ότι το Προσωπικό Ασφαλείας της Τραπεζής, σύμφωνα και με την υφιστάμενη νομοθεσία, είναι επιφορτισμένο με τη λήψη μέτρων φυσικής και τεχνικής προστασίας των Κτηρίων και των Καταστημάτων της Τραπεζής και του Ομίλου για την πρόληψη και τη διαχείριση ενεργειών τρίτων, στρεφόμενων κατά της περιουσίας της Τραπεζής, κατά του Προσωπικού και κατά των Πελατών. Επίσης, συνεργάζεται με τις Εταιρίες του Ομίλου για συναφή θέματα.

Με σκοπό την ενδυνάμωση της ασφαλείας, αλλά και τη διαπίστωση της πιστής εφαρμογής των διαδικασιών, πραγματοποιήθηκαν συνεχείς αυτοψίες στις Μονάδες της Τραπεζής και ελήφθησαν επιπρόσθετα μέτρα ασφαλείας πέραν των προβλεπομένων από την κείμενη νομοθεσία.

Στο πλαίσιο της ενισχύσεως των μέτρων, σε αρκετά Κτήρια και Καταστήματα βελτιώθηκαν και αναβαθμίσθηκαν τα ηλεκτρονικά συστήματα ασφαλείας και τα συστήματα απομακρυσμένου ελέγχου, ενώ συμμορφώθηκαν με τα πρότυπα της Alpha Bank τα συστήματα των Καταστημάτων που αποκτήθηκαν από τις συγχωνεύσεις. Επιπλέον, καθορίσθηκαν διαδικασίες ελέγχου της εισερχόμενης αλληλογραφίας σε Κτήρια υψηλής διαβαθμίσεως.







Η περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση και η προστασία του περιβάλλοντος αποτελούν βασικό άξονα ενεργειών της Τραπέζης. Η Τράπεζα, εκτός από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που αναπτύσσει λαμβάνοντας υπ' όψιν περιβαλλοντικά κριτήρια (όπως παρουσιάζονται στην ενότητα "Μαζί για την Αγορά"), προωθεί την ορθολογική χρήση των εγκαταστάσεων φωτισμού, θερμάνσεως και ψύξεως των Κτηρίων της, καθώς και την εξ αποστάσεως εκπαίδευση, στο πλαίσιο της προσπάθειας για εξοικονόμηση ενέργειας και για περιορισμό των εκπομπών του διοξειδίου του άνθρακα, και θέτει μετρήσιμους στόχους, η πορεία υλοποιήσεως των οποίων παρακολουθείται συστηματικά κατά τη διάρκεια του έτους.

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

## ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΗΣ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ

### ΣΥΣΤΗΜΑΤΙΚΗ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ

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

Το 2015, επανεξετάστηκαν οι μέθοδοι συλλογής και επεξεργασίας των στοιχείων της περιβαλλοντικής επιδόσεως της Τραπέζης, με στόχο τη βελτιστοποίηση των στοιχείων που παρακολουθούνται από την Τράπεζα, αλλά και των στοιχείων που παρουσιάζονται στον Απολογισμό. Οι σημαντικότερες αλλαγές και δεσμεύσεις αναφέρονται στη συνέχεια, στις επιμέρους ενότητες.

### ΗΛΕΚΤΡΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ

ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ	2013	2014	2015
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας σε MWh*	76.208	64.294	73.461
Εμβαδόν γραφειακών χώρων (μ²), για τους οποίους μετράται η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας	519.136	487.064	487.076
Ποσοστό εμβαδού γραφειακών χώρων, για το οποίο γίνονται μετρήσεις καταναλώσεως ηλεκτρικής ενέργειας	95,6%	91,8%	100%
Ετήσια κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας σε kWh, ανά μ² γραφειακών χώρων	146,8	132,0	150,82

\* Κάθε έτος, η Τράπεζα μετράει και καταγράφει την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας σε περισσότερα Κτήρια, Γραφεία και Καταστήματά της, τα οποία καλύπτουν διαρκώς μεγαλύτερο εμβαδόν. Στον ανωτέρω πίνακα, τα σχετικά στοιχεία για το 2015 αφορούν σε μετρήσεις που έγιναν σε Κτήρια, σε Καταστήματα (Δίκτυο) και σε λοιπές εγκαταστάσεις της Τραπέζης καθώς και των Εταιριών του Ομίλου που συστεγάζονται στα οικοδομήματα αυτά στην Ελλάδα. Προκειμένου να υπολογισθούν οι ανωτέρω καταναλώσεις και οι σχετικές μετρούμενες επιφάνειες, εφαρμόστηκαν (όπου ήταν εφαρμόσιμο και εφικτό) οι κατωτέρω βασικές αρχές:

- Συμπεριλαμβάνονται οι Εταιρίες του Ομίλου (π.χ. συστέγασση σε ίδια Κτήρια) καθώς και οι κοινόχρηστοι χώροι, οι κενοί χώροι, οι χώροι σταθμεύσεως και οι βοηθητικοί χώροι (π.χ. λόγω ιδιοκτησίας κτηρίου ή συμβατικών συμφωνηθέντων κ.ά.).
- Συμπεριλαμβάνονται περιπτώσεις που η Τράπεζα χρεώνεται το ποσοστό της καταναλώσεως που της αναλογεί μέσω λογαριασμών κοινοχρήστων.
- Εκτίμηση της ετήσιας καταναλώσεως για το 4,7% της συνολικής επιφάνειας της Τραπέζης, για την οποία δεν υπήρχε καταγραφή.

Το 2015, η Τράπεζα ξεκίνησε πιλοτικά την εγκατάσταση φωτισμού LED σε Καταστήματα και σε Κτήριά της, με προοπτική την επέκταση του μέτρου σε περισσότερα σημεία παράλληλα με την πρόοδο της τεχνολογίας. Επιπροσθέτως, συνεχίστηκε η αντικατάσταση (όπου ήταν απαραίτητο λόγω παλαιότητας ή απαξιώσεως) παλαιών ενεργοβόρων συστημάτων κλιματισμού με συστήματα νέας τεχνολογίας (inverter) πολύ μικρότερης ενεργειακής καταναλώσεως.

Σημειώνεται ότι από το 2013, έχει αντικατασταθεί με φωτισμό LED ο εσωτερικός φωτισμός των επιγραφών του 1/3 των Καταστημάτων της Τραπέζης. Στόχος είναι, έως το τέλος του έτους 2017, να έχει αντικατασταθεί με φωτισμό LED ο εσωτερικός φωτισμός του συνόλου των επιγραφών.

### ΦΥΣΙΚΟ ΑΕΡΙΟ

ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ	2013	2014	2015
Κατανάλωση φυσικού αερίου			
• σε μ³	261.886	250.934	310.873
• σε kWh	3.000.060	3.187.769	4.122.830
Εμβαδόν γραφειακών χώρων (μ²), για τους οποίους μετράται η κατανάλωση φυσικού αερίου	96.662	96.662*	104.545
Ετήσια κατανάλωση φυσικού αερίου ανά μ² γραφειακών χώρων			
• σε μ³ ανά μ² γραφειακών χώρων	2,71	2,60	3,02
• σε kWh ανά μ² γραφειακών χώρων	31,04	32,98	39,44

\* Εκ παραδρομής, στα στοιχεία του 2014 δεν είχαν υπολογισθεί τα μ² του Κτηρίου επί της οδού Φιλελλήνων, ενώ είχε υπολογισθεί η κατανάλωσή του. Δίδονται τα ορθά στοιχεία για το 2014.

Το 2015, η Τράπεζα προέβη σε ενέργειες για την εγκατάσταση λέβητα φυσικού αερίου ισχύος 150.000 kcal/h σε ένα ακόμη Κατάστημά της, που προβλέπεται να λειτουργήσει εντός του έτους 2016. Σημειώνεται ότι το 2013, λειτούργησε, για πρώτη φορά, η εγκατάσταση φυσικού αερίου των κτηριακών εγκαταστάσεων της Τραπέζης στον Άγιο Στέφανο, συνολικής επιφάνειας 30.374 τ.μ., ενώ παράλληλα, καταργήθηκε η χρήση πετρελαίου θερμάνσεως.

Τέλος, συνεχίστηκε η προώθηση της ορθολογικής χρήσεως των εγκαταστάσεων φωτισμού, θερμάνσεως και ψύξεως, ενώ, όπου διαπιστώθηκε αναίτια αύξηση της καταναλώσεως ρεύματος, επισημάνθηκε ιδιαίτερα.

Η ετήσια αύξηση στην κατανάλωση προέρχεται κυρίως από το γεγονός ότι, για το έτος 2014, είχε υπολογισθεί η κατανάλωση των παροχών ρεύματος της Citibank μόνο για περίοδο ενός τριμήνου, ήτοι από την 1.10.2014 έως την 31.12.2014.

Για το έτος 2015, παρατηρείται αύξηση της καταναλώσεως φυσικού αερίου κατά 0,42 μ³ ανά μ² γραφειακών χώρων. Οι μεταβολές που παρατηρούνται κατά τη διάρκεια των ετών, ειδικά σε θέματα θερμάνσεως, σχετίζονται κυρίως με την ένταση των καιρικών φαινομένων.

## ΠΕΤΡΕΛΑΙΟ ΘΕΡΜΑΝΣΕΩΣ

ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΠΕΤΡΕΛΑΙΟΥ ΘΕΡΜΑΝΣΕΩΣ*	2013	2014	2015
Κατανάλωση πετρελαίου θερμάνσεως			
• σε λίτρα	167.254	160.259	186.323
• σε kWh	1.677.942	1.607.769	1.869.445
Εμβαδόν γραφειακών χώρων (μ²), για τους οποίους μετράται η κατανάλωση πετρελαίου θερμάνσεως	58.448	58.448	58.448
Ετήσια κατανάλωση πετρελαίου θερμάνσεως ανά μ² γραφειακών χώρων			
• σε λίτρα ανά μ² γραφειακών χώρων	2,86	2,74	3,19
• σε kWh ανά μ² γραφειακών χώρων	28,71	27,51	31,98

\* Τα στοιχεία του 2013 και του 2014 επανυπολογίσθηκαν με βάση τη νέα μεθοδολογία. Για τη μετατροπή των λίτρων πετρελαίου θερμάνσεως σε kWh χρησιμοποιήθηκε η κατώτερη θερμογόνο δύναμη (10,03 kWh/lt), σύμφωνα με το Greenhouse Gas Protocol.

Η μεθοδολογία υπολογισμού τροποποιήθηκε, ώστε να αποτυπώνεται η κατανάλωση και όχι οι αγορές πετρελαίου θερμάνσεως. Η νέα προσέγγιση βασίσθηκε στην κατανάλωση φυσικού αερίου για τη θέρμανση των Κτηρίων.

Ο υπολογισμός των λίτρων πετρελαίου θερμάνσεως που καταναλώθηκαν το 2015 έγινε με βάση την ειδική κατανάλωση φυσικού αερίου (μ³ ανά μ²) προσαυξημένη, λαμβανομένων υπ' όψιν της διαφοράς της αποδόσεως των συστημάτων θερμάνσεως φυσικού αερίου – πετρελαίου και της διαφοράς στη θερμογόνο δύναμη των δύο καυσίμων.

## ΔIESEL ΓΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΠΑΡΑΓΩΓΑ ΖΕΥΓΗ

ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ DIESEL ΓΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΠΑΡΑΓΩΓΑ ΖΕΥΓΗ*	2013	2014	2015
Κατανάλωση Diesel για Ηλεκτροπαραγωγή Ζεύγη			
• σε λίτρα	7.700	9.501	8.305
• σε kWh	77.257	95.327	83.327

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

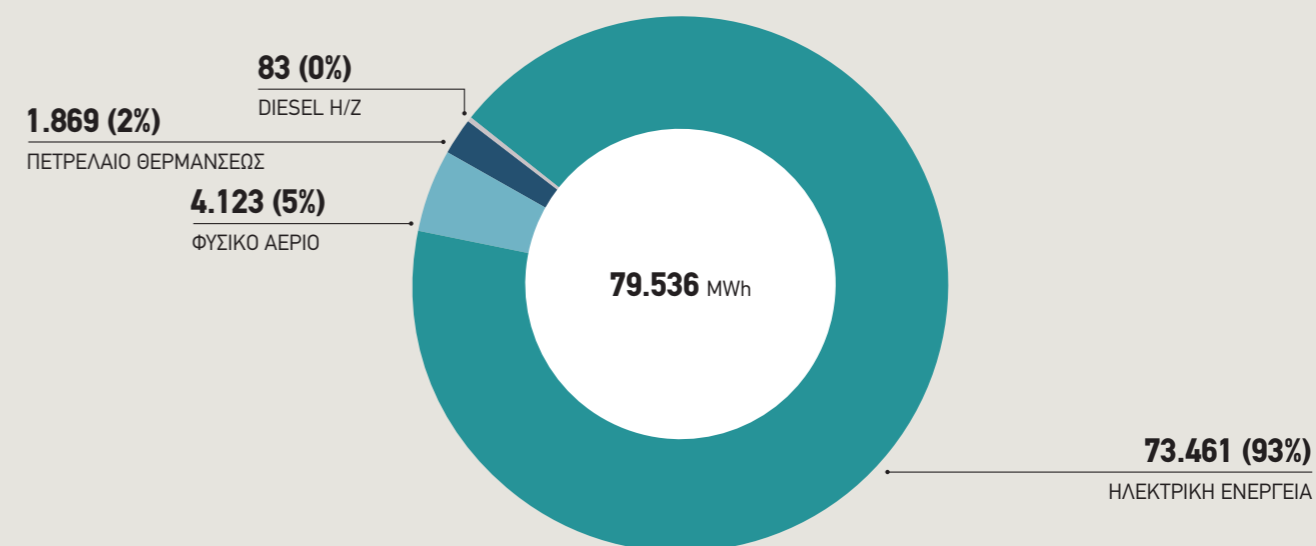
Η Τράπεζα χρησιμοποιεί 49 ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη (H/Z) σε 47 κεντρικά Κτήρια και Καταστήματά της για την αδιάλειπτη λειτουργία των Υπηρεσιών της, σε περίπτωση διακοπής ρεύματος από εξωγενείς παράγοντες (καιρικά φαινόμενα, βλάβες δικτύου ρεύματος κ.ά.).

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

## ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΕΡΙΩΝ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΘΕΡΜΟΚΗΠΙΟΥ ΑΠΟ ΤΗΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

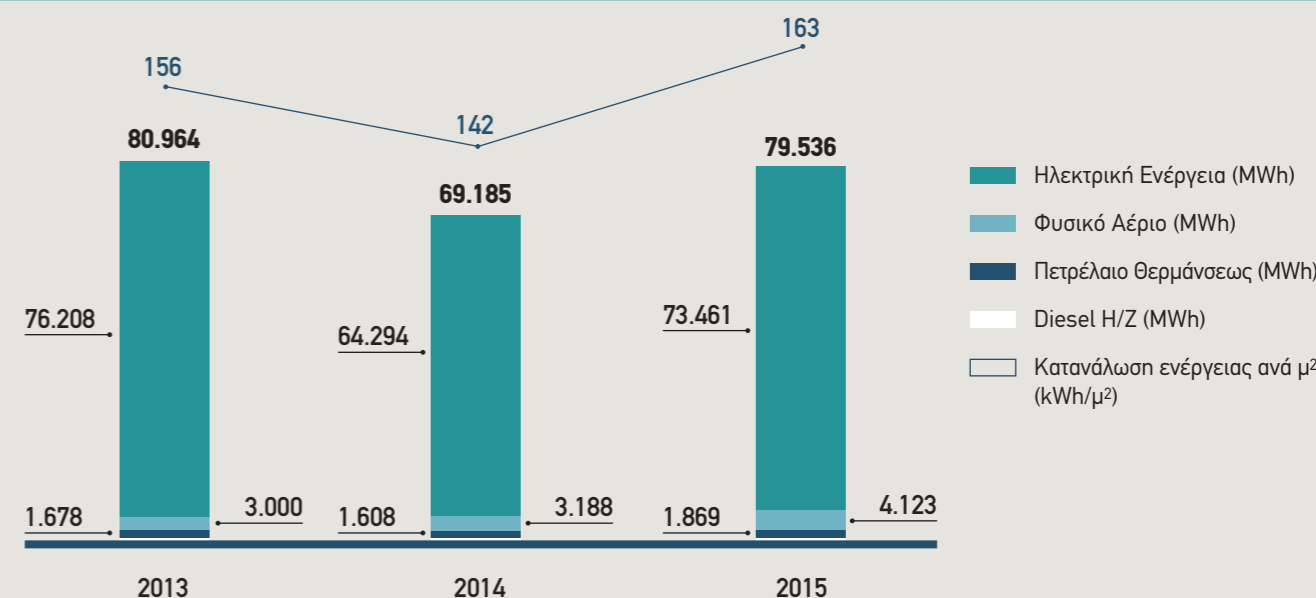
Το 2015, η συνολική κατανάλωση ενέργειας της Alpha Bank από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας, φυσικού αερίου, πετρελαίου θερμάνσεως και diesel για τα ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη ανήλθε στις 79.536 MWh.

### ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟ 2015

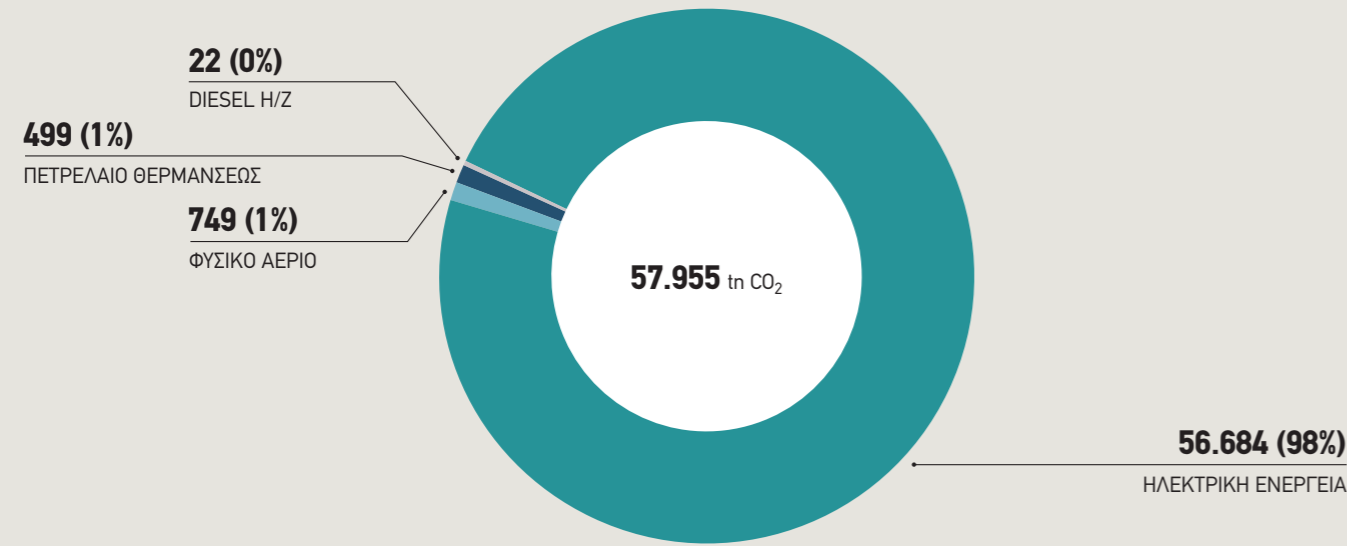


Κατά τα τελευταία τρία έτη, το 93%-94% της ετήσιας καταναλώσεως ενέργειας προέρχεται από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας.

### ΕΞΕΛΙΞΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΕΩΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ



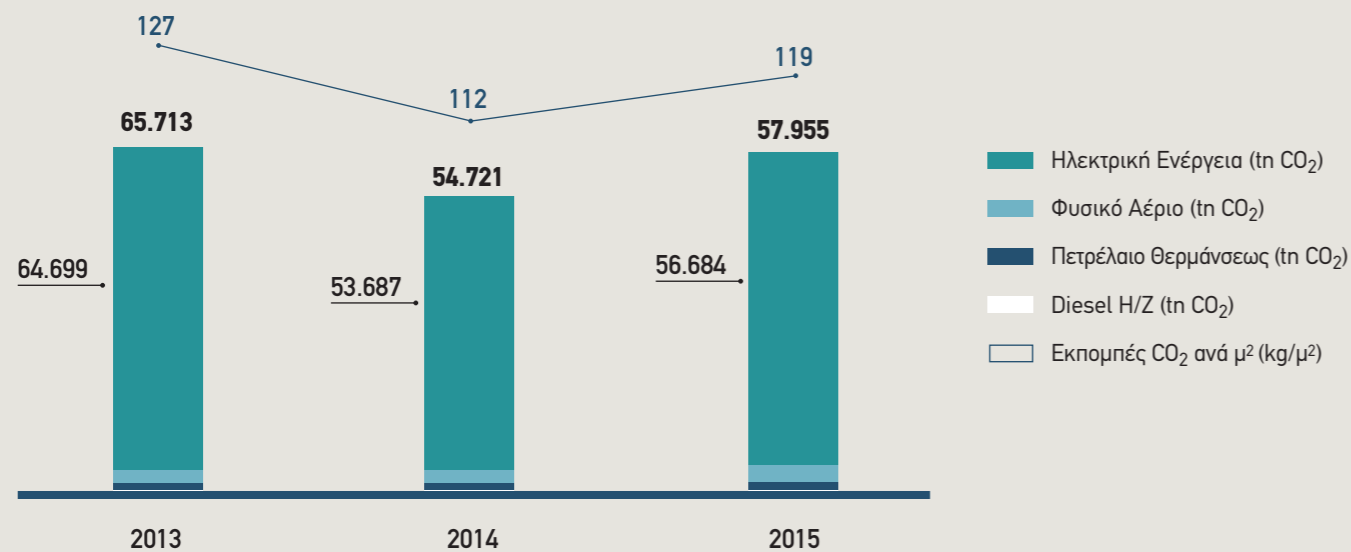
## ΕΚΠΟΜΠΕΣ CO<sub>2</sub> ΓΙΑ ΤΟ 2015



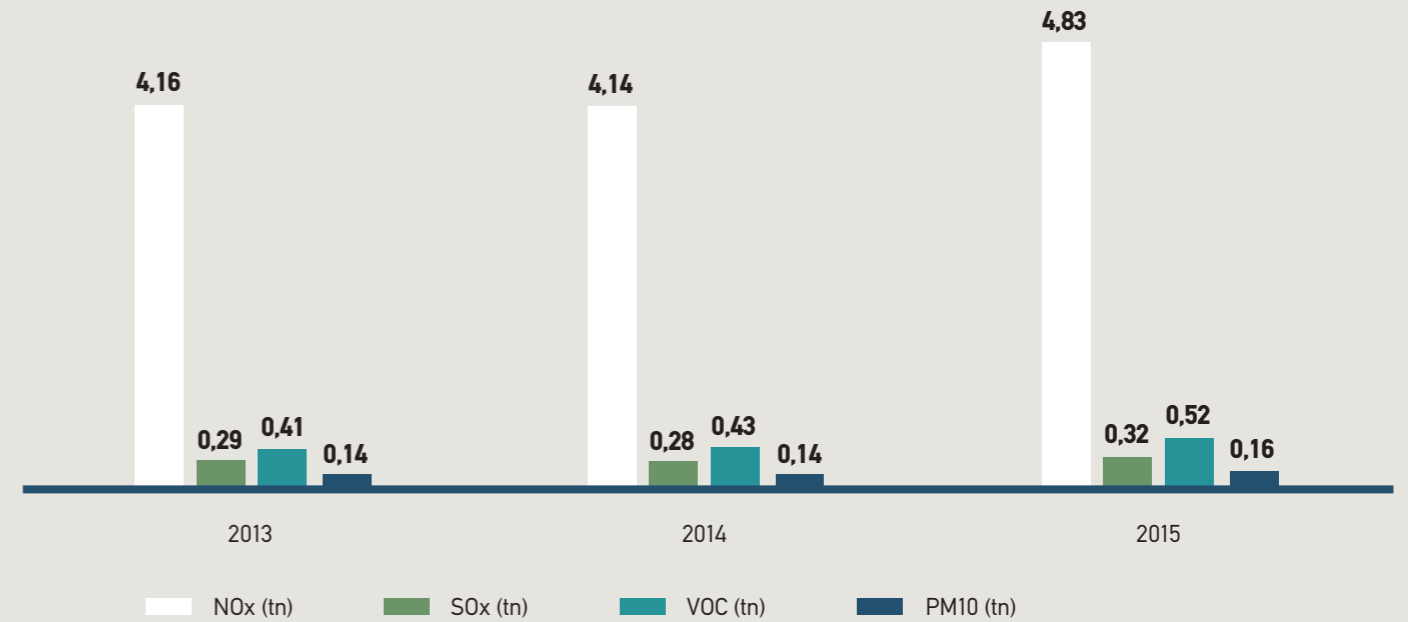
Από τις ανωτέρω δραστηριότητες, οι εκπομπές CO<sub>2</sub> της Alpha Bank, για το 2015, υπολογίζονται σε 57.955 tn CO<sub>2</sub>, εκ των οποίων το 98% προέρχεται από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (έμμεσες εκπομπές – score 2) και το υπόλοιπο 2% από την κατανάλωση φυσικού αερίου, πετρελαίου θερμάνσεως και diesel για τα ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη (άμεσες εκπομπές – score 1).

Για τη μετατροπή των καταναλώσεων ενέργειας σε εκπομπές για το φυσικό αέριο, για το πετρέλαιο θερμάνσεως και για το diesel χρησιμοποιήθηκαν οι συντελεστές εκπομπής του Greenhouse Gas Protocol, ενώ για τη μετατροπή της ηλεκτρικής ενέργειας χρησιμοποιήθηκαν στοιχεία από τις ετήσιες εθνικές εκθέσεις που υποβάλλονται στη Γραμματεία της Συμβάσεως Πλαισίου του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών για την Κλιματική Αλλαγή (UNFCCC), καθώς και τα στοιχεία της Ευρωπαϊκής Στατιστικής Υπηρεσίας (Eurostat) για την εθνική ακαθάριστη παραγωγή ηλεκτρισμού. Με τη χρήση των ανωτέρω συντελεστών επαναυπολογίστηκαν και οι εκπομπές των προηγούμενων ετών.

## ΕΞΕΛΙΞΗ ΕΚΠΟΜΠΩΝ CO<sub>2</sub>



## ΕΞΕΛΙΞΗ ΕΚΠΟΜΠΩΝ ΛΟΙΠΩΝ ΑΕΡΙΩΝ



Το 2015, οι εκπομπές των λοιπών αερίων (NOx, SOx, VOC και PM10), που οφείλονται στην κατανάλωση φυσικού αερίου, πετρελαίου θερμάνσεως και diesel από την Τράπεζα, υπολογίζονται ότι ανέρχονται σε 4,83 tn NOx, σε 0,32 tn SOx, σε 0,52 tn VOC και σε 0,16 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.

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

## 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 υλοποίηση προγραμμάτων εξ αποστάσεως εκπαίδευσης. Συγκεκριμένα, κατά τη διάρκεια του 2015, οι συμμετοχές σε εξ αποστάσεως προγράμματα (e-learning και web training) ανήλθαν σε 3.595 και αντιπροσώπευσαν το 24% περίπου του συνόλου των συμμετοχών.

Το 2015, από την αποστολή ηλεκτρονικών αντιγράφων (e-statements) κινήσεως λογαριασμών καρτών, καταθέσεων και στεγαστικών δανείων, αντί της ταχυδρομικής αποστολής αντιγράφων σε έντυπη μορφή, εκτιμάται ότι εξοικονομήθηκαν 20,4 τόνοι χαρτιού, ποσότητα που, για να παραχθεί, θα απαιτείτο η κοπή 347 δένδρων.

Επίσης, η Τράπεζα συμμετείχε τον Μάρτιο 2015, για έβδομο συνεχές έτος, στη διεθνή πρωτοβουλία με τίτλο “**Ωρα της Γης**” και έσβησε, για μία ώρα, τα φώτα στις Κεντρικές Κτηριακές Εγκαταστάσεις της στην Αθήνα και στη Θεσσαλονίκη.

## ΆΛΛΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ

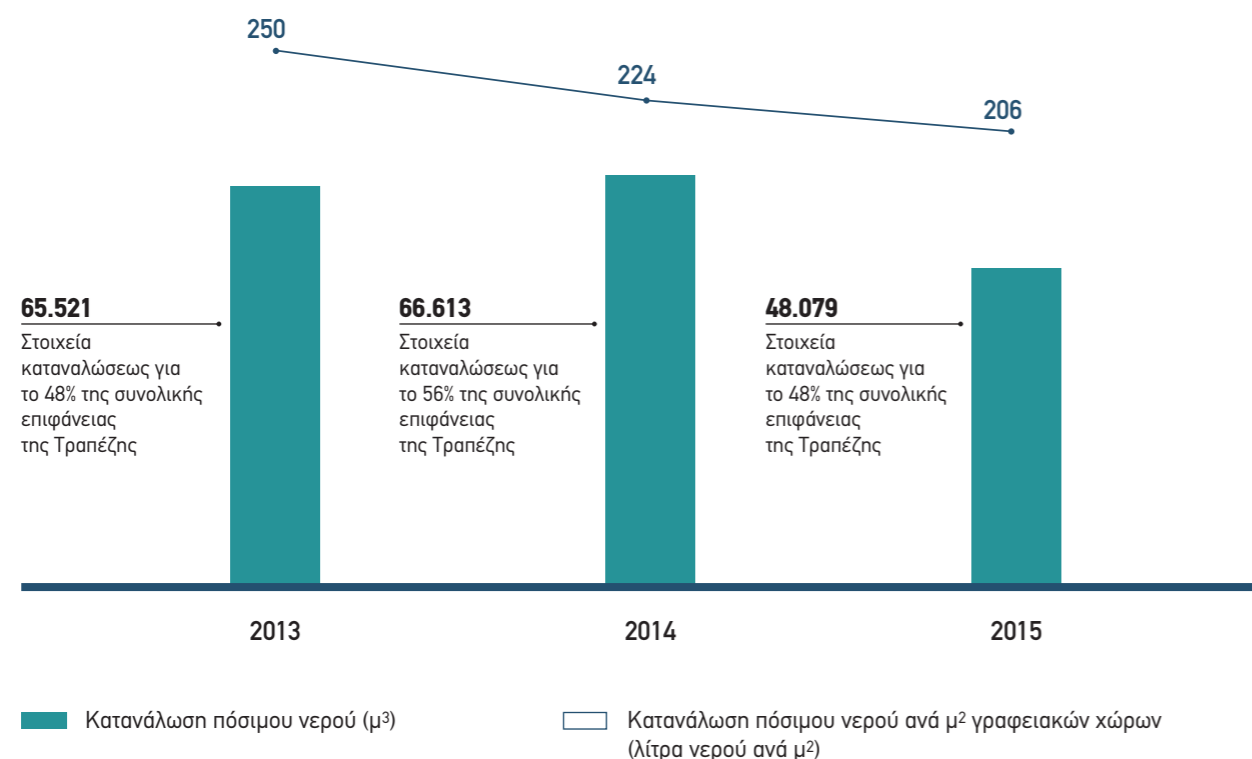
### ΧΡΗΣΗ ΠΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ

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

### ΝΕΡΟ

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

## ΕΞΕΛΙΞΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΕΩΣ ΠΟΣΙΜΟΥ ΝΕΡΟΥ



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

- Συμπεριλαμβάνονται οι Εταιρίες του Ομίλου (π.χ. συστέγαση σε ίδια Κτήρια με υδροδότηση από κοινό μετρητή) καθώς και οι κοινόχρηστοι χώροι, οι κενοί χώροι, οι χώροι σταθμεύσεως και οι βοηθητικοί χώροι (π.χ. λόγω ιδιοκτησίας κτηρίου ή συμβατικών συμφωνηθέντων κ.ά.).
- Συμπεριλαμβάνονται περιπτώσεις που η Τράπεζα χρεώνεται το ποσοστό της καταναλώσεως που της αναλογεί μέσω λογαριασμών κοινοχρήστων.

Το 2015, σημειώθηκε μείωση κατά 18 λίτρα ανά μ² στην κατανάλωση πόσιμου νερού. Εντός του 2016, η Τράπεζα θα προχωρήσει στην κεντροποίηση της παρακολούθησής των λογαριασμών υδρεύσεως της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε., με στόχο την κεντρική παρακολούθηση και καταγραφή της καταναλώσεως πόσιμου νερού ολόενα και περισσότερων Κτηρίων και Καταστημάτων.

### ΧΑΡΤΙ ΚΑΙ ΑΝΑΛΩΣΙΜΑ

Η Τράπεζα συνέχισε, για πέμπτο έτος, να χρησιμοποιεί φωτοτυπικό χαρτί χαμηλής ενεργειακής αναλώσεως, τύπου "eco efficient 75 gr/m²", ενώ, για το 2016, έχει σχεδιασθεί και τίθεται σε ισχύ σταδιακά η επέκταση της διαχείρισεως εκτυπωτικών εργασιών (Managed Print Services) σε δύο ακόμη κεντρικά και πολυδύναμα Κτήρια της Τραπέζης, καθώς και η πιλοτική της εφαρμογή σε ομάδα Καταστημάτων, με σκοπό να ωφεληθεί η Τράπεζα πολλαπλώς (μικρότερη ανάλωση σε χαρτί, σε αναλώσιμα και σε πάγιο εξοπλισμό και περιστολή του κόστους συντηρήσεως).

Επιπλέον, στο πλαίσιο της προσπάθειας για μείωση της χρήσεως αναλωσίμων, αξίζει να αναφερθούν τα κάτωθι:

- Απεστάλησαν 23.034 ειδικές συσκευές Πρόσθετου Κωδικού Ασφαλείας (tokens) σε Ιδιώτες Πελάτες και 16.888 σε Επιχειρήσεις-Πελάτες, για την προώθηση συναλλαγών μέσω του Alpha Web Banking, οι οποίες, εκτός από τη μείωση της χρήσεως αναλωσίμων, έχουν θετικό αποτέλεσμα και στον χρόνο εκτελέσεως των συναλλαγών και στην απασχόληση του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τραπέζης.
- Συνεχίσθηκε το υψηλής αποτελεσματικότητας έργο ηλεκτρονικών παραγγελιών τυποποιημένου αναλώσιμου και έντυπου υλικού από τις Μονάδες της Τραπέζης, για ένατο συνεχές έτος:
  - Σύνολο παραγγελιών έντυπου υλικού: 4.301. Διακινήθηκαν συνολικά 18.229 κιβώτια προς το Δίκτυο.
  - Σύνολο παραγγελιών αναλώσιμου υλικού: 4.454. Διακινήθηκαν συνολικά 82.016 κιβώτια προς το Δίκτυο.

## ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ

Το 2015, η Alpha Bank συνέχισε τη συνεργασία της με το "Ευρωπαϊκό Κέντρο Ανακύκλωσης" για την ανακύκλωση χαρτιού, πλαστικού και αλουμινίου, με την εταιρία ΑΣΑ Α.Ε. (Ανακύκλωση Στερεών Αποβλήτων) για την πολτοποίηση χαρτιού, με την εταιρία Φωτοκύκλωση Α.Ε. για την ανακύκλωση φωτιστικών λαμπτήρων και σωμάτων, με την εταιρία Ανακύκλωση Συσκευών Α.Ε. για την ανακύκλωση ηλεκτρονικού εξοπλισμού και με την εταιρία ΑΦΗΣ Α.Ε. για την ανακύκλωση μπαταριών. Σημειώνεται ότι η Τράπεζα έχει τοποθετήσει κάδους ανακύκλωσης λαμπτήρων φωτισμού, φωτιστικών και μικροσυσκευών, στο σύνολο των Κεντρικών Κτηρίων και των Καταστημάτων της.

Τα αστικά απορρίμματα οδηγούνται σε χώρους υγειονομικής ταφής, χωρίς να εφαρμόζεται κάποια ειδική πρακτική.

## ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ ΤΟ 2015

### ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ



- 148.600 kg φωτοτυπικού χαρτιού (κομμένου από 29 μεγάλα Κτήρια)
- 205 kg αλουμινίου και πλαστικού
- 7.260 kg μπαταρίες και συσκευασίες UPS
- 276 τεμάχια συσσωρευτών (από 6 Κτήρια)
- 4.578 kg μπαταρίες
- 1.763 kg λαμπτήρες φωτισμού
- 5.583 τεμάχια πεπαλαιωμένου ηλεκτρονικού εξοπλισμού (servers, pc, monitors, εκτυπωτές, τηλεφωνικές συσκευές, scanners, τερματικά POS, notebooks, κ.λ.π.)
- 4.963 τεμάχια αναλωσίμων εκτυπωτών (toners, cartidges και drums)

### ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

Στο πλαίσιο της προσπάθειας για την ενίσχυση της οικολογικής συνειδήσεως του Προσωπικού μέσω της εθελοντικής συμμετοχής του σε σχετικά προγράμματα, η Alpha Bank, για ένα ακόμη έτος, συνεργάστηκε με τη Φιλοδοσική Ένωση Αθηνών και με την Αμερικανική Γεωργική Σχολή για τη διοργάνωση περιβαλλοντικών εκδηλώσεων. Συγκεκριμένα, κατά τη διάρκεια του 2015, πραγματοποιήθηκαν **τρεις περιβαλλοντικές εκδηλώσεις** καθώς και εκδηλώσεις για το **Μάζεμα της Ελιάς** στο Αισθητικό Δάσος της Καισαριανής και στην Αμερικανική Γεωργική Σχολή.

### ΑΛΛΗ ΔΙΑΘΕΣΗ



- 179.700 kg χαρτιού για πολτοποίηση
- 32.666 kg παλαιών μετάλλων και scrap για πώληση
- 4.657 τεμάχια πεπαλαιωμένων τερματικών POS (ανταλλακτικά) για πώληση
- 1.104 τεμάχια αποσυρθέντος εξοπλισμού γραφείου (γραφεία, ερμάρια, καθίσματα, σκεύη, μηχανές, κ.λ.π.) για δωρεές

Στις περιβαλλοντικές αυτές εκδηλώσεις συμμετείχαν συνολικά **165** Εθελοντές από το Προσωπικό της Τραπέζης και μέλη των οικογενειών τους.

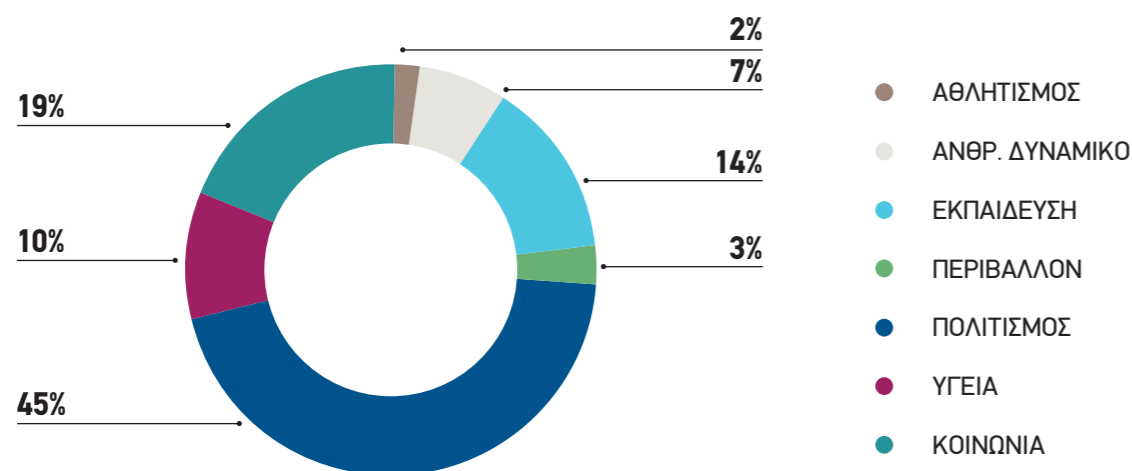
Επιπλέον, διοργανώθηκαν **επισκέψεις στο Βοτανικό Μονοπάτι**, που διατηρεί η Φιλοδοσική Ένωση Αθηνών, και στο **Αισθητικό Δάσος της Καισαριανής**, κατά τη διάρκεια των οποίων πραγματοποιήθηκαν ξεναγήσεις στη Μονή Καισαριανής και εκπαιδευτικές παρουσιάσεις σε παιδιά σχετικά με τη διαδικασία φυτεύσεως.



## 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 αποδόσεως (οικονομικά, κοινωνικά και περιβαλλοντικά κριτήρια) και αναλόγως, εγκρίνονται ή απορρίπτονται. Για την ορθή αξιολόγηση των αιτημάτων χορηγιών που λαμβάνονται, έχει καταρτισθεί σχετικός Οδηγός Χορηγιών, ο οποίος επικαιροποιήθηκε το 2015 και εστάλη σε όλες τις Διευθύνσεις και τα Καταστήματα της Τραπέζης στην Ελλάδα καθώς και στις Εταιρίες του Ομίλου στην Ελλάδα και στο εξωτερικό. Το 2015, ελήφθησαν συνολικά **885** αιτήματα χορηγιών από την Ελλάδα, εκ των οποίων ικανοποιήθηκαν τα **512**.

Η Alpha Bank συνεχίζει να επενδύει στους τομείς της εκπαίδευσης, του πολιτισμού, του περιβάλλοντος και της υγείας. Το 2015, στο πλαίσιο του χορηγικού της προγράμματος, διέθεσε το ποσό των **Ευρώ 1.643.780** ως κατωτέρω:



## ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΤΟΠΙΚΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Το 2015, η κοινωνική δραστηριότητα της Τραπέζης συνεχίσθηκε μέσω της εφαρμογής τριών μεγάλων Προγραμμάτων που σχεδιάσθηκαν για την υποστήριξη της κοινωνίας, του πολιτισμού και της υγείας, αλλά και μέσω επιμέρους εκδηλώσεων, οι οποίες πραγματοποιήθηκαν με την ουσιαστική συνεισφορά των Εργαζομένων, ως κατωτέρω:

### ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ “ΜΑΖΙ, ΜΕ ΣΤΟΧΟ ΤΗΝ ΥΓΕΙΑ”

Το πρόγραμμα “**Μαζί, με στόχο την υγεία**”, στο πλαίσιο του οποίου η Alpha Bank προσφέρει ιατροφαρμακευτικό υλικό και ιατρικά μηχανήματα σε ελληνικά νησιά για την ενίσχυση των τοπικών ιατρείων, πραγματοποιήθηκε, **για δεύτερο συνεχές έτος**, σε συνεργασία με την Αστική Μη Κερδοσκοπική Εταιρία “**Άγωνα Γραμμή Γόνιμη**”.

Το Πρόγραμμα ξεκίνησε το 2014, από τα νησιά της **Τήλου** (30.5.2014), της **Νισύρου** (3.6.2014), των **Λειψών** (5.6.2014) και της **Κάσου** (1.7.2014), ενώ συνεχίσθηκε εφέτος, σε οκτώ ακόμη νησιά, την **Πάτμο** (19.2.2015), τη **Σύμη** (25.2.2015), την **Αστυπάλαια** (12.3.2015), την **Κάρπαθο** (20.4.2015), τη **Χάλκη** (15.10.2015), τη **Λέρο** (22.10.2015), την **Κάλυμνο** (4.11.2015) και την **Κω** (5.11.2015).



Κύριοι στόχοι του Προγράμματος είναι αφ’ ενός, η παροχή έμπρακτης υποστήριξης στο δύσκολο έργο που επιτελείται στα τοπικά ιατρεία και αφ’ ετέρου, η ενίσχυση του αισθήματος ασφαλείας στους κατοίκους των περιοχών αυτών, όσον αφορά σε θέματα υγείας.

### ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ “ΧΕΡΙ ΒΟΗΘΕΙΑΣ”

Το Πρόγραμμα ξεκίνησε το 2012, με στόχο τη δωρεά τροφίμων σε ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού της χώρας (απόρους, πολυτέκνους, ηλικιωμένους) και την υποστήριξη των εγχώριων προϊόντων μέσω της συνεργασίας με ελληνικές επιχειρήσεις για την προμήθεια των τροφίμων που προσφέρονται.



Το 2015, μέσω του Προγράμματος προσφέρθηκε βοήθεια στο Γηροκομείο Γρεβενών, στο Άσυλο Ανιάτων Μεσσηνίας, στον Ιερό Ναό Κοιμήσεως Θεοτόκου στα Ιωάννινα, στον Ιερό Ναό Αγίου Δημητρίου Αγρινίου, στον Ιερό Ναό Αγίου Νικολάου Πρεβέζης καθώς και στις ενορίες των Μητροπόλεων Φωκίδος, Ορεστιάδος, Πολυάνης και Κιλκισίου. Επιπλέον, στο πλαίσιο του Προγράμματος, παρεδόθησαν τρόφιμα στον Ιερό Ναό Ευαγγελιστρίας στο Ναύπλιο, στο Κοινωνικό Παντοπωλείο του Δήμου Χαλανδρίου, στο Κέντρο Υποδοχής και Αλληλεγγύης του Δήμου Αθηναίων (Κ.Υ.Α.Δ.Α.), στην Ψυχογριατρική Εταιρία “**Νέστωρ**”, στη Φιλόπτωχο Εταιρία Ερμούπολεως Σύρου και στον Ιερό Ναό Αγίου Αθανασίου στον Εύοσμο Θεσσαλονίκης.

Από την έναρξη του Προγράμματος έως σήμερα, έχουν παραδοθεί συνολικά **15.000 τροχήλατα σακίδια** με τρόφιμα.

### ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ “ΟΙ ΦΘΟΡΕΣ ΠΟΥ ΠΛΗΓΩΝΟΥΝ”

Μετά από την ολοκλήρωση της πλήρους αποκαταστάσεως των έξι γλυπτών στην Πλατεία Συντάγματος και των τριών ανδριάντων στον περίβολο του Εθνικού Ιστορικού Μουσείου (2013), το 2014 αποκαταστάθηκαν επτά γλυπτά, δύο μνημεία και δύο σιντριβάνια στα προπύλαια του Πανεπιστημίου Αθηνών και της Εθνικής Βιβλιοθήκης καθώς επίσης και η προτομή του Jean Moreas, έργο του Γάλλου γλύπτη Antoine Bourdelle.



Οι φθορές που πληγώνουν

Το μνημείο του κτήρα της Αθήνας και της Θεσσαλονίκης είναι υποτεταγμένα φθορά, άσπαστο και το τελευταίο χρόνο.

«Οι φθορές που πληγώνουν» είναι το τηλεγράμμο που στέλνεται, με αφορμή στην παραγωγή και τον εκδηλωτή, η Alpha Bank, για την αποκατάσταση και τη συντήρηση ιστορικών μνημείων. Έκτοτε το 2013 και συνεχίζεται και το 2014.

ALPHA BANK

Το Πρόγραμμα συνεχίστηκε και το 2015. Τον Νοέμβριο 2015, ξεκίνησαν οι εργασίες συντηρήσεως τεσσάρων επιπλέον γλυπτών στο κέντρο της **Αθήνας**, ενώ το Πρόγραμμα **επεκτάθηκε και στη Θεσσαλονίκη** με την προσφορά ενός μηχανήματος και κατάλληλου υλικού για τον καθαρισμό και την αποκατάσταση επιφανειών από γκράφιτι.

#### ΣΥΛΛΟΓΗ ΤΡΟΦΙΜΩΝ – ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2015

Το Σάββατο, 4 Απριλίου 2015, πραγματοποιήθηκαν εκδηλώσεις κοινωνικής προσφοράς στην Αθήνα, στη Θεσσαλονίκη, στη Λάρισα και στην Πάτρα, με σκοπό την υποστήριξη κοινωνικών φορέων. Χάρη στην αθρόα συμμετοχή των Εργαζομένων της Τραπέζης, συγκεντρώθηκαν συνολικά 800 χαρτοκιβώτια με τρόφιμα και με άλλα είδη. Σημειώνεται ότι επιπλέον των ειδών που συγκεντρώθηκαν, η Τράπεζα προσέφερε 180 τεμάχια οικολογικής σκόνης πλυντηρίου ρούχων.

Οι εκδηλώσεις πραγματοποιήθηκαν στην Αθήνα, στο ισόγειο του Κεντρικού Κτηρίου της Alpha Bank (Σταδίου 40), στη Θεσσαλονίκη, στο ισόγειο του Καταστήματος Εγνατίας, στη Λάρισα, στο Κατάστημα Λαρίσης, και στην Πάτρα, στο Κατάστημα Πατρών, όπου οι Εργαζόμενοι προσήλθαν και προσέφεραν τρόφιμα και άλλα είδη. Η συγκέντρωση, η διαλογή και η προετοιμασία για την αποστολή των ειδών πραγματοποιήθηκαν από Εθελοντές της Τραπέζης.



#### ΣΥΛΛΟΓΗ ΣΧΟΛΙΚΩΝ ΕΙΔΩΝ – ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2015

Το Σάββατο, 12 Σεπτεμβρίου 2015, πραγματοποιήθηκαν εκδηλώσεις κοινωνικής προσφοράς στην Αθήνα, στη Θεσσαλονίκη, στη Λάρισα και στην Πάτρα, με σκοπό τη συλλογή σχολικών ειδών για την υποστήριξη παιδιών που φιλοξενούνται σε ιδρύματα. Χάρη στην αθρόα συμμετοχή των Εργαζομένων της Τραπέζης, συγκεντρώθηκαν συνολικά 265 χαρτοκιβώτια με σχολικά είδη. Επιπλέον, η Τράπεζα προσέφερε 225 σχολικά σακίδια UNICEF για τις ανάγκες των παιδιών που φιλοξενούνται στα ιδρύματα: Παιδικά Χωριά SOS - ΒΑΡΗ, Το Χαμόγελο του Παιδιού, Χατζηκυριάκειο Ίδρυμα Παιδικής Προστασίας στην Αθήνα, Παιδικά Χωριά SOS στο Πλαγιάρι Θεσσαλονίκης, Ορφανοτροφείο Θηλέων "Μέλισσα", Παιδικό Χωριό "Φίλυρο" στη Θεσσαλονίκη, Κρίκκειο Ορφανοτροφείο Λαρίσης, Ορφανοτροφείο Βόλου και Χαμόγελο του Παιδιού στην Πάτρα. Η εκδήλωση πραγματοποιήθηκε στην Αθήνα, στο ισόγειο του Κεντρικού Κτηρίου της Alpha Bank (Σταδίου 40), στη Θεσσαλονίκη, στο ισόγειο του Καταστήματος Εγνατίας, στη Λάρισα, στο Κατάστημα Λαρίσης, και στην Πάτρα, στο Κατάστημα Πατρών, όπου οι Εργαζόμενοι προσήλθαν και προσέφεραν σχολικά είδη και τρόφιμα, παρουσία τοπικών εκπροσώπων από τα εν λόγω ιδρύματα. Η συγκέντρωση, η διαλογή και η προετοιμασία για την αποστολή των ειδών πραγματοποιήθηκαν από Εθελοντές της Τραπέζης.



#### ΜΑΖΙ ΣΤΟ ΜΟΥΣΕΙΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΘΕΑΤΡΟ

Την Κυριακή, 13 Δεκεμβρίου 2015, η Alpha Bank διοργάνωσε μία εκπαιδευτική εκδήλωση στην Αθήνα και μία πολιτιστική εκδήλωση στη Θεσσαλονίκη, για παιδιά που φιλοξενούνται σε ιδρύματα. Στόχος των εκδηλώσεων ήταν να νιώσουν τα παιδιά τη χαρά που προσφέρει η ξενάγηση σε ένα μουσείο, αλλά και τη μαγεία του θεάτρου, κατά τη διάρκεια των εορτών των Χριστουγέννων.

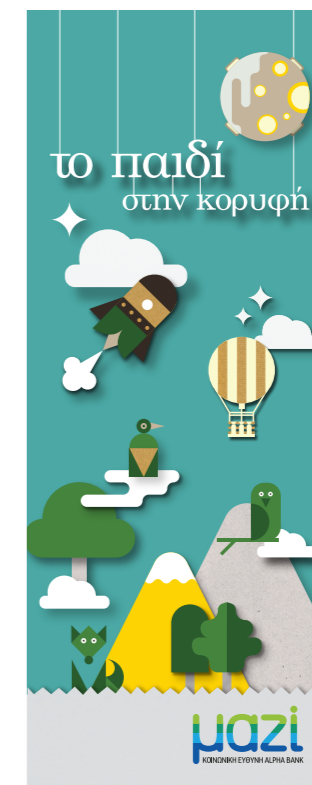
Συγκεκριμένα, στην Αθήνα, τα παιδιά συμμετείχαν στη δράση "Ανακαλύψτε την Άγνωστη Ελλάδα - Προστατευμένες Περιοχές" στο Μουσείο Γουλανδρή Φυσικής Ιστορίας. Τα παιδιά, αφού χωρίστηκαν σε ομάδες, ξεναγήθηκαν στην έκθεση του Κέντρου ΓΑΙΑ, όπου παρουσιάζονται 20 προστατευμένες περιοχές από όλη την Ελλάδα, και στη συνέχεια, συμμετείχαν σε δραστηριότητες χαρτοκοπικής και ζωγραφικής με θέμα το δάσος και τα προστατευόμενα είδη. Στη δράση συμμετείχαν παιδιά από το Λύκειο Παιδικό Ίδρυμα, από το σωματείο "Οι Φίλοι του Παιδιού" και από το Χατζηκυριάκειο Ίδρυμα Παιδικής Προστασίας.



Στη Θεσσαλονίκη, τα παιδιά παρακολούθησαν τη θεατρική παράσταση της Κάρμεν Ρουγγέρη "Παραμύθι Χωρίς Όνομα". Το έργο, ένα διαχρονικό παραμύθι, στο οποίο η πατρίδα και τα δεινά της μεταφέρονται στη σκηνή με εύληπτο και μαγικό τρόπο, βασίζεται στο ομώνυμο μυθιστόρημα της Πηνελόπης Δέλτα. Τις παραστάσεις παρακολούθησαν παιδιά από τον Σύλλογο Φίλων των Παιδιών με Χρόνιες Ρευματοπάθειες, από το Ορφανοτροφείο Θηλέων "Μέλισσα" και από τα Παιδικά Χωριά SOS στο Πλαγιάρι Θεσσαλονίκης.

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

Αξίζει να σημειωθεί ότι, εντός του 2015, η Τράπεζα προσέφερε επιπλέον την ευκαιρία σε παιδιά που φιλοξενούνται σε ιδρύματα στην Αθήνα και στη Θεσσαλονίκη, να παρακολουθήσουν **παιδικές παραστάσεις** κατά τη διάρκεια της **Ημέρας Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank**, ενώ σε συνέχεια της ιδιαίτερης επιτυχίας της Ημέρας Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank 2015 και του ιδιαίτερου ενθουσιασμού των παιδιών, η Alpha Bank ανέλαβε και τη διοργάνωση **παραστάσεων του Θεάτρου Σκιών**, την Παρασκευή, 9 Οκτωβρίου 2015, στο **Χατζηκυριάκειο Ίδρυμα Παιδικής Προστασίας στην Αθήνα** και στα **Παιδικά Χωριά SOS στο Πλαγιάρι Θεσσαλονίκης**. Τις παραστάσεις ανέλαβαν εξειδικευμένοι καραγκιοζοπαίκτες, οι οποίοι διασκέδασαν τα παιδιά με την παράσταση "Ο Καραγκιόζης ντέτεκτιβ και ο ιπτάμενος γορίλας" στην Αθήνα και με την παράσταση "Ο θρίαμβος του Καραγκιόζη" στη Θεσσαλονίκη.



Επιπλέον των οικονομικών ενισχύσεων, η Τράπεζα απέστειλε **1.250 βιβλία** και **173 ηλεκτρονικούς υπολογιστές** σε σχολεία και σε άλλα ιδρύματα σε όλη την Ελλάδα.

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



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

Το 2015, επισκέφθηκαν την Τράπεζα, 196 μαθητές και φοιτητές.

## ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ

Στον τομέα της τέχνης και του πολιτισμού, η Alpha Bank εκδηλώνει εμπράκτως το ενδιαφέρον της με την ενεργό συμμετοχή της στην πολιτιστική ζωή και εξέλιξη του τόπου μέσω της οικονομικής υποστηρίξεως ανάλογων γεγονότων, αλλά και μέσω των Προγραμμάτων και των Συλλογών της. Όλα τα πολιτιστικά νέα της Τραπέζης αναφέρονται στην ιστοσελίδα [www.alphapolitismos.gr](http://www.alphapolitismos.gr), την οποία, κατά τη διάρκεια του 2015, επισκέφθηκαν 6.720 άτομα, στην ηλεκτρονική, μηνιαία έκδοση εσωτερικής επικοινωνίας "Μαζί", ενώ η Νομισματική Συλλογή διαθέτει επιπλέον την ιστοσελίδα [www.alphanumismatics.gr](http://www.alphanumismatics.gr), την οποία επισκέφθηκαν 9.297 άτομα.

Η εικαστική ταυτότητα του τομέα Alpha Bank Πολιτισμός εντάσσεται στη γενικότερη εικαστική ταυτότητα της Τραπέζης, ωστόσο φέρει κάποια ιδιαίτερα χαρακτηριστικά, ώστε να εξυπηρετεί τις επικοινωνιακές ανάγκες του.

**ALPHA BANK**  
**ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ**

Ο νέος λογότυπος **Alpha Bank Πολιτισμός**, που δημιουργήθηκε κατά τη διάρκεια του 2015, συνδυάζει κλασικούς εικαστικούς κώδικες, οι οποίοι τονίζουν το κύρος της Τραπέζης και την ιστορική σημασία του έργου της, με σύγχρονους κώδικες επικοινωνίας που αναδεικνύουν τη διαχρονικότητά του. Έχει σχεδιασθεί, ώστε να υπογράφει το πολιτιστικό έργο και τις ανάλογες δραστηριότητες της Τραπέζης.

## ΕΚΘΕΣΕΙΣ:

### "Η ΕΥΡΩΠΗ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ. ΑΠΟΙΚΙΕΣ ΚΑΙ ΝΟΜΙΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗ ΣΥΛΛΟΓΗ ΤΗΣ ALPHA BANK"

Συνεχίστηκε, και κατά το έτος 2015, η έκθεση "Η ΕΥΡΩΠΗ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ. ΑΠΟΙΚΙΕΣ ΚΑΙ ΝΟΜΙΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗ ΣΥΛΛΟΓΗ ΤΗΣ ALPHA BANK", η οποία παρουσιάστηκε από τη Νομισματική Συλλογή της Alpha Bank και το Αρχαιολογικό Μουσείο Θεσσαλονίκης στις δύο Αίθουσες Περιοδικών Εκθέσεων του Μουσείου.

Η Έκθεση διήρκεσε από την 11 Απριλίου 2014 έως τη 18 Οκτωβρίου 2015, ενώ, σύμφωνα με τον αρχικό προγραμματισμό, επρόκειτο να διαρκέσει έως τη 19 Απριλίου 2015. Λόγω όμως του ιδιαίτερου ενδιαφέροντος που παρουσίασε και της μεγάλης προσελεύσεως του κοινού, αποφασίσθηκε η παράτασή της. Στην Έκθεση παρουσιάστηκαν 121 νομίσματα των ελληνικών αποικιών της Ευρώπης, τα οποία πλαισιώθηκαν από 61 μοναδικά αρχαία αντικείμενα. Την Έκθεση επισκέφθηκαν συνολικά **200.000** άτομα.



### "ΘΒΕΝ ΑΡΓΥΡΟΥ ΕΣΤΙ ΓΕΝΕΘΛΗ. ΑΡΧΑΪΚΗ ΝΟΜΙΣΜΑΤΟΚΟΠΙΑ ΤΗΣ ΑΘΗΝΑΣ. ΜΕΤΑΛΛΕΙΑ, ΜΕΤΑΛΛΑ ΚΑΙ ΝΟΜΙΣΜΑΤΑ"

Η Νομισματική Συλλογή Alpha Bank συμμετείχε στην έκθεση "Θβεν άργύρου έστί γενέθλη. Αρχαϊκή Νομισματοκοπία της Αθήνας. Μεταλλεία, Μέταλλα και Νομίσματα" στο Επιγραφικό και Νομισματικό Μουσείο, κατά το χρονικό διάστημα από την 28 Μαΐου 2015 έως την 31 Δεκεμβρίου 2015.

Στην Έκθεση παρουσιάστηκαν δέκα αρχαϊκά νομίσματα της Συλλογής της Τραπέζης από την Αθήνα και από τη Σίφνο, δύο από τις πρώτες πόλεις-κράτη που εξέδωσαν νόμισμα, οι οποίες διέθεταν επίσης, δικά τους μεταλλεία.



### "ΑΘΗΝΑΪΚΕΣ ΓΛΑΥΚΕΣ" (ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΕΚΘΕΣΗ)

Η Νομισματική Συλλογή της Τραπέζης ξεκίνησε συνεργασία με το διαδικτυακό μουσείο "Politiismos Museum of Greek History", το οποίο άρχισε να λειτουργεί την 28 Οκτωβρίου 2015. Η πρώτη έκθεση του Politiismos Museum of Greek History με τίτλο "Αθηναϊκές Γλαύκες" διοργανώθηκε από τη Νομισματική Συλλογή Alpha Bank και αποτελεί αναφορά στο πιο γνωστό νόμισμα της αρχαιότητας, το τετράδραχμο της πόλεως των Αθηνών, με την κεφαλή της θεάς Αθηνάς στην εμπρόσθια όψη και τη γλαύκα στην οπίσθια. Το νόμισμα αυτό ξεπέρασε τα όρια της εκδότριας αρχής και χρησιμοποιείται ευρέως στις διεθνείς συναλλαγές για μεγάλο χρονικό διάστημα. Διάρκεια Εκθέσεως: Οκτώβριος 2015 - Μάρτιος 2016.



Αθηναϊκές Γλαύκες

ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2015 - ΜΑΡΤΙΟΣ 2016

Ένα τμήμα της εκθέσεως "Τα εικονογραφημένα βιβλία του Δημήτρη Γαλάνη", που είχε γίνει σε συνεργασία με το ΜΙΕΤ στο Μέγαρο Εϋνάρδου το 2014, παρουσιάστηκε στο βιβλιοπωλείο του ΜΙΕΤ στη Θεσσαλονίκη. Η Έκθεση περιελάμβανε μερικές από τις σημαντικότερες εκδόσεις του καλλιτέχνη, μαζί με προσχέδια, σουίτες, πλάκες, καθώς και υλικό τεκμηρίωσης. Οργανώθηκαν ξεναγήσεις για Πελάτες της Τραπέζης και για το Προσωπικό.

### "Α. ΤΑΣΣΟΣ"

Σε συνεργασία με το Μουσείο Μπενάκη και με την Εταιρεία Εικαστικών Τεχνών Α. Τάσσης οργανώθηκε η αναδρομική έκθεση του χαρακτή Α. Τάσσου στο Μουσείο Μπενάκη - Κτήριο οδού Πειραιώς. Εκτέθηκαν χαρακτηριστικά, σχέδια, ξύλινες πλάκες, ξυλογραφίες τοίχου, πίνακες και υλικό τεκμηρίωσης. Πολλά από τα έργα προέρχονταν από τη Συλλογή της Τραπέζης. Στο πλαίσιο της Εκθέσεως, οργανώθηκαν και πραγματοποιήθηκαν 13 ξεναγήσεις για το κοινό, μία για τους Πελάτες της Τραπέζης και δύο για το Προσωπικό της.

### ΕΚΘΕΣΙΑΚΟΣ ΧΩΡΟΣ ΤΟΥ ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ ΚΤΗΡΙΟΥ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΗΣ

Η έκθεση "Επιτοίχια Ημερολόγια 1925-1992" με εικονογραφημένα ημερολόγια των Τραπεζών που σήμερα αποτελούν την Alpha Bank, η οποία παρουσιάστηκε στον Εκθεσιακό Χώρο, στο ισόγειο του Κεντρικού Καταστήματος, έως τον Μάιο του 2014, μεταφέρθηκε τον Οκτώβριο του 2014 στο Εκπαιδευτικό Κέντρο, στις κτηριακές εγκαταστάσεις της Τραπέζης στον Άγιο Στέφανο, όπου και παρέμεινε έως τον Οκτώβριο του 2015.

Επιπλέον, κατά τη διάρκεια του 2015, συνεχίσθηκε στον Εκθεσιακό Χώρο του Κεντρικού Κτηρίου της Τραπεζής, η παρουσίαση της εκθέσεως "Alpha Bank: Εκδόσεις 1957-2014", με εμπλουτισμένο υλικό και υπό τον νέο τίτλο "Οι Εκδόσεις της Alpha Bank από το 1957". Η Έκθεση, που διοργανώθηκε από τη Βιβλιοθήκη της Τραπεζής, είναι αφιερωμένη στην εκδοτική δραστηριότητα των τριών Τραπεζικών Ιδρυμάτων που αποτελούν σήμερα την Alpha Bank.

Η Τράπεζα Πίστωσης, η Ιονική και Λαϊκή Τράπεζα Ελλάδος και η Εμπορική Τράπεζα της Ελλάδος, επί πενήντα και πλέον έτη, εκδίδουν βιβλία καλλιτεχνικού, ιστορικού και αρχαιολογικού περιεχομένου σε συνεργασία με καταξιωμένους επιστήμονες, γνωστούς συγγραφείς και διακεκριμένους καλλιτέχνες, με κύριο στόχο την ενίσχυση και την ανάδειξη της πολιτισμικής μας κληρονομιάς μέσα από γνωστές και άγνωστες πτυχές της ελληνικής ιστορίας και τέχνης.

Η Έκθεση περιλαμβάνει επίσης, όλα τα έντυπα των εκθέσεων των εκπαιδευτικών προγραμμάτων και των διαλέξεων που διοργάνωσαν η Νομισματική Συλλογή, η Συλλογή Έργων Τέχνης και το Ιστορικό Αρχείο, από το έτος 2000 και εξής, ενώ παράλληλα, συνοδεύεται από κατάλογο με κείμενα και πλούσιο φωτογραφικό υλικό όλων των Εκδόσεων της Τραπεζής.

### ΕΚΘΕΣΙΑΚΟΣ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΟΣ ΧΩΡΟΣ ALPHA BANK ΝΑΥΠΛΙΟ

Στον Εκθεσιακό Πολιτιστικό Χώρο της Τραπεζής στο Ναύπλιο, συνεχίσθηκε, και το 2015, η εκπαιδευτική έκθεση "Μύθος, Αρχαία και σύγχρονη τέχνη από τις Συλλογές της Alpha Bank". Η Έκθεση σχεδιάστηκε για τους μαθητές πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσής με τη συνεργασία μουσειοπαιδαγωγού, που είχε την επιμέλεια των προγραμμάτων και των ειδικών συνοδευτικών εντύπων με τίτλο "Με της Αριάδνης τον μίτο. Ξετυλίγω τον μύθο". Το 2015, την Έκθεση επισκέφθηκαν 1.739 μαθητές.

### "ALPHA BANK - ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΑ" - ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΙΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΗΣ

Το 2015, επισκέφθηκαν τον χώρο "ALPHA BANK - ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΑ", 1.162 άτομα, τα οποία ενημερώθηκαν για τις πολιτιστικές δραστηριότητες της Τραπεζής και ορισμένα εξ αυτών προμηθεύθηκαν τις Εκδόσεις της Alpha Bank και του Ιδρύματος Ιωάννου Φ. Κωστοπούλου. Από τον Δεκέμβριο 2014, στον ίδιο χώρο, διατίθενται επίσης, αντίγραφα αρχαίων νομισμάτων από τη Νομισματική Συλλογή Alpha Bank.

Τα αντίγραφα, που κυκλοφορούν σε περιορισμένο αριθμό, είναι κατασκευασμένα από ασήμι 925<sup>ο</sup> και, προς διάκριση, φέρουν στην οπίσθια όψη ένα εγχάρακτο Α. Τον Δεκέμβριο 2015, εμπλουτίσθηκε ο κατάλογος των αντιγράφων των αρχαίων νομισμάτων και πλέον είναι στη διάθεση του κοινού και τα κάτωθι νέα αντίγραφα:

- ΛΥΣΙΜΑΧΟΣ, βασιλεύς Θράκης  
Αργυρό τετράδραχμο, 288-282 π.Χ.
- ΚΟΡΙΝΘΟΣ  
Αργυρός στατήρ, 480-456 π.Χ.
- ΛΑΡΙΣΑ  
Αργυρό δίδραχμο, 395-344 π.Χ.

### ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

#### "ΓΝΩΡΙΖΩ ΤΟ ΑΡΧΑΙΟ ΝΟΜΙΣΜΑ"

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα "Γνωρίζω το αρχαίο νόμισμα", το οποίο απευθύνεται σε μαθητές Δημοτικού και Γυμνασίου, διεξάγεται στον μόνιμο Εκθεσιακό Χώρο της Νομισματικής Συλλογής, αλλά και στον χώρο των σχολείων, εφόσον ζητηθεί. Κατά το έτος 2015, το Πρόγραμμα παρακολούθησαν οι μαθητές της Δ' τάξεως του 1ου Δημοτικού Σχολείου Αγίου Δημητρίου, της Δ' τάξεως του Δημοτικού Κολλεγίου Ψυχικού και της Β' τάξεως του 60ου Γυμνασίου Αθηνών.



### ΣΥΝΕΔΡΙΑ - ΗΜΕΡΙΔΕΣ

#### "ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΑΠΟΙΚΙΣΜΟΣ: ΝΕΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ, ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ" (ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΗΜΕΡΙΔΑ)

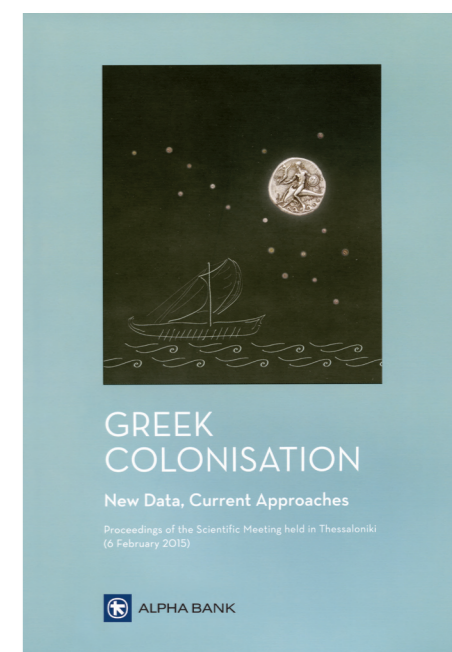
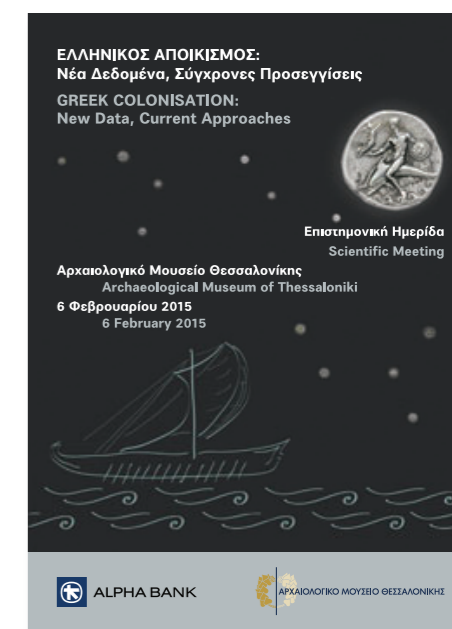
Την Παρασκευή, 6 Φεβρουαρίου 2015, πραγματοποιήθηκε με ιδιαίτερη επιτυχία στο Αρχαιολογικό Μουσείο Θεσσαλονίκης, η Επιστημονική Ημερίδα με θέμα "Ελληνικός Αποικισμός: Νέα Δεδομένα, Σύγχρονες Προσεγγίσεις", την οποία διοργάνωσαν η Νομισματική Συλλογή Alpha Bank και το Αρχαιολογικό Μουσείο Θεσσαλονίκης, στο πλαίσιο της εκθέσεως "Η Ευρώπη της Ελλάδος. Αποικίες και Νομίματα από τη Συλλογή της Alpha Bank".

Στην Ημερίδα έλαβαν μέρος 15 ιστορικοί και αρχαιολόγοι (ανασκαφείς, διευθυντές μουσείων και καθηγητές πανεπιστημίων) από την Ελλάδα, την Ιταλία, την Ισπανία, την Ουκρανία και την Αυστραλία, οι οποίοι μελετούν τον Ελληνικό Αποικισμό.

### ΕΚΔΟΣΕΙΣ

#### "GREEK COLONISATION: NEW DATA, CURRENT APPROACHES"

Τον Δεκέμβριο του 2015, εκδόθηκαν τα Πρακτικά της Επιστημονικής Ημερίδας με τίτλο "Greek Colonisation: New Data, Current Approaches", η οποία διοργανώθηκε στο Αρχαιολογικό Μουσείο Θεσσαλονίκης. Στη νέα ομότιτλη Έκδοση της Alpha Bank περιλαμβάνονται 14 άρθρα ιστορικών, αρχαιολόγων και νομισματολόγων σχετικά με τον Ελληνικό Αποικισμό.





Στην Έκθεση πραγματοποιήθηκαν οπτικές προβολές εικονικού κόσμου με εναλλασσόμενες θεματικές ενότητες, σχετικές με τον πολιτισμό και με τη φυσική ομορφιά των Ιονίων Νήσων.



## ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΑΛΛΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

- Παρουσίαση της Νομισματικής Συλλογής στο Πανεπιστήμιο Αιγαίου στη Ρόδο (23-24.5.2015). Οι φοιτητές του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών "Αρχαιολογία της Ανατολικής Μεσογείου: Ελλάδα, Αίγυπτος, Εγγύς Ανατολή" της Σχολής Ανθρωπιστικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Αιγαίου παρακολούθησαν το μάθημα "Η Ελλάδα των Αποικιών. Νομισματική Προσέγγιση", στο οποίο παρουσιάστηκαν αποκλειστικώς νομίσματα της Συλλογής της Τραπέζης.



- Έκδοση του εντύπου **"Τα έργα, η φύση, τα κτήρια. Έργα τέχνης στις κτηριακές εγκαταστάσεις της Alpha Bank στον Άγιο Στέφανο"** με κείμενα και περιγραφές για τα έργα που ευρίσκονται σε όλους τους χώρους της Τραπέζης στον Άγιο Στέφανο.
- Συμμετοχή της Τραπέζης στην έκθεση **"Gr Design δράσεις"** στο Μουσείο Μπενάκη. Στο πλαίσιο της Εκθέσεως (25.4.2015), πραγματοποιήθηκε ομιλία για την ελληνική γραφιστική παράδοση με παραδείγματα από έργα της Συλλογής.
- Συμμετοχή του Εκθεσιακού Χώρου Ναυπλίου στη **"Νύχτα Μουσείων"**, τη 17 Μαΐου 2015.
- Υποστήριξη της ετήσιας διοργανώσεως **Art Athina**, που διεξήχθη στο κλειστό γήπεδο του Tae Kwon Do, στο Δέλτα Φαλήρου. Ως ένας εκ των δύο χορηγών, η Alpha Bank συμμετείχε με περίπτερο, όπου εκτέθηκε μόνο ένα επιτοίχιο έργο του Στήβεν Αντωνάκου από τη Συλλογή Έργων Τέχνης της Τραπέζης. Επίσης, στο πλαίσιο του προγράμματος talks@Art-Athina 2015, πραγματοποιήθηκε ομιλία, την 6 Ιουνίου 2015, με θέμα τα σύγχρονα έργα στη Συλλογή Έργων Τέχνης Alpha Bank.
- Συμμετοχή της Συλλογής Έργων Τέχνης της Τραπέζης στη διεθνή έκδοση **"Global Corporate Collections"**, η οποία περιλαμβάνει τις 80 σημαντικότερες εταιρικές συλλογές του κόσμου. Η παρουσίαση της εκδόσεως έγινε στο πλαίσιο της διεθνούς καλλιτεχνικής διοργανώσεως Art Basel 2015, τη 17 Ιουνίου 2015.
- Παραχώρηση των αιθουσών του Εκθεσιακού Χώρου Ναυπλίου στο διεθνές μεταπτυχιακό πρόγραμμα Θερινή Ακαδημία Ολυμπίας (Olympia Summer Academy) της Ευρωπαϊκής Εταιρείας Διεθνών Σπουδών (European International Studies Association), για τη διεξαγωγή των μαθημάτων πολιτικής επιστήμης και διεθνών σπουδών, τα οποία διήρκεσαν από 13 έως 23 Ιουλίου 2015.
- Υποστήριξη της εκθέσεως χαρακτικής εις μνήμην του **Παναγιώτη Γράββαλου**, πρώην καλλιτεχνικού συμβούλου της Τραπέζης. Ανάλψη της χορηγίας για την εκτύπωση μικρού καταλόγου. Η Έκθεση διήρκεσε από 3 έως 21 Νοεμβρίου 2015.
- Προετοιμασία, σε συνεργασία με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, τον Δεκέμβριο του 2015, του δίγλωσσου εντύπου **"Emile Antoine Bourdelle: Jean Moreas. Η συναρπαστική διαδρομή ενός γλυπτού"**, έκδοση της Τραπέζης που αναφέρεται στην προτομή του Jean Moreas, η οποία συντηρήθηκε το 2014 και τοποθετήθηκε στην Πινακοθήκη του Δήμου Αθηναίων.

## ΔΑΝΕΙΣΜΟΙ ΕΡΓΩΝ

Η έκθεση "Εικαστικές τέχνες και Αντίσταση", η οποία είχε οργανωθεί από το Επιμελητήριο Εικαστικών Τεχνών Ελλάδας στην Αθήνα, το 2014, μεταφέρθηκε στην Πάτρα. Έγινε εκ νέου δανεισμός επτά έργων της Συλλογής της Τραπέζης. Η Έκθεση διήρκεσε από την 6 Απριλίου έως την 7 Μαΐου 2015.

## ΧΟΡΗΓΙΕΣ

Χορηγία της οπερέτας "Η εύθυμη χίρα", στο **Μέγαρο Μουσικής Αθηνών**, σε συμπαραγωγή με την Εθνική Λυρική Σκηνή.

Η Alpha Bank ανέλαβε χορηγός της παραστάσεως μπαλέτου "Ο Καρυσθραύτης", στο **Μέγαρο Μουσικής Θεσσαλονίκης**.

Χορηγία της συναυλίας του Alexandre Desplat με την Κρατική Ορχήστρα Αθηνών, στο **Ωδείο Ηρώδου του Αττικού**.

Η Τράπεζα ανέλαβε τη χορηγία της παραστάσεως "TOROBAKA" των διεθνούς φήμης καλλιτεχνών Israel Galván και Akram Khan, στη **Στέγη Γραμμάτων και Τεχνών**.



## ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ

### ΣΥΛΛΟΓΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ, ΣΥΝΔΡΟΜΕΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΧΡΗΣΤΩΝ

Το 2015, η Βιβλιοθήκη εμπλουτίστηκε με 3.084 νέους τίτλους όλων των κατηγοριών καθώς και με πληροφοριακό υλικό και ταυτοχρόνως, πραγματοποίησε δέκα νέες συνδρομές σε περιοδικά. Η Βιβλιοθήκη αριθμεί πλέον περισσότερους από 38.000 τίτλους βιβλίων.

Εκτός από τα ελληνικά και τα ξενόγλωσσα εγκυκλοπαιδικά και λεξικογραφικά έργα, η Συλλογή της περιλαμβάνει και μεγάλο αριθμό επιστημονικών βιβλίων και περιοδικών που καλύπτουν όλους τους κλάδους των οικονομικών, των νομικών και των ανθρωπιστικών επιστημών.

Η Βιβλιοθήκη εξυπηρετεί τις ανάγκες των Μονάδων της Τραπέζης, ενώ παράλληλα, λειτουργεί ως δανειστική για το Προσωπικό του Ομίλου και αριθμεί σήμερα, 829 ενεργά μέλη. Επίσης, διαχειρίζεται τις συνδρομές στον ημερήσιο και στον περιοδικό Τύπο.

Κατά τη διάρκεια του έτους 2015, πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 900 κινήσεις δανεισμού βιβλίων και 45 κινήσεις δανεισμού κλαδικών μελετών. Τη Βιβλιοθήκη επίσης, επισκέφθηκαν 33 ερευνητές για τη συλλογή πληροφοριακού υλικού και για μελέτη στο Αναγνωστήριο.

## ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΚΔΟΣΕΩΝ ΤΡΑΠΕΖΗΣ

Οι Εκδόσεις της Τραπέζης, που αριθμούν πλέον των 170 τίτλων και αναφέρονται σε διάφορους τομείς της ελληνικής ιστορίας, οικονομίας και τέχνης, επωλήθησαν σε βιβλιοπωλεία και σε εκδοτικούς οίκους.

Στο πλαίσιο της πολιτικής της Τραπέζης για την προβολή του ελληνικού πολιτισμού, η Βιβλιοθήκη προέβη στη δωρεάν διάθεση περίπου 4.080 βιβλίων σε δημόσιες και σε ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, σε πολιτιστικά ιδρύματα και φορείς καθώς και σε Μονάδες της Τραπέζης για την κάλυψη επιχειρηματικών αναγκών.

Ειδικότερα, συνεχίστηκε η δωρεάν διάθεση εκδόσεων σε μία σειρά από δημοτικές βιβλιοθήκες, όπως η Λαϊκή Βιβλιοθήκη Καλαμάτας, η Χατζοπούλειος Δημοτική Βιβλιοθήκη Πόρου, η Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Μυτιλήνης, η Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Ναυπλίου "Ο Παλαμήδης" και η Δημοτική Βιβλιοθήκη "Simón Bolívar" της πόλεως Sahagún του Μεξικού με τη μεσολάβηση του Τμήματος Διεθνών Σχέσεων του Υπουργείου Πολιτισμού και Αθλητισμού, ως αναγνώριση του σημαντικού έργου που αυτές επιτελούν για την πνευματική ανάταση και την καλλιέργεια των δημοτών τους.

Ομοίως, πραγματοποιήθηκε αποστολή εκδόσεων σε πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες, και συγκεκριμένα, στη Βιβλιοθήκη του Δημοκρίτειου Πανεπιστημίου Θράκης, στη Βιβλιοθήκη του Χαροκόπειου Πανεπιστημίου καθώς και στη Βιβλιοθήκη της Ακαδημίας Εμπορικού Ναυτικού Ηπείρου.

Δωρεά εκδόσεων έγινε και σε σχολεία της Πρωτοβάθμιας και της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης σε όλη τη χώρα, καθώς και σε πολιτιστικά ιδρύματα και φορείς, όπως ο Πολιτιστικός Σύλλογος Μυρτοποταμιάς "Η Μυρτιά", η Ελληνική Λέσχη του Βιβλίου, το Ινστιτούτο Σύγχρονης Ελληνικής Τέχνης και ο Πολιτιστικός Σύλλογος Αγίων Παρασκιών Ηρακλείου Κρήτης.

Επιπλέον, με σκοπό την ενίσχυση της Γενναδείου Βιβλιοθήκης, η Τράπεζα απέστειλε και το 2015, μία πλήρη σειρά των Εκδόσεων της για την ενίσχυση των βιβλιοαγορών που διοργάνωσε ο Σύλλογος Φίλων Γενναδείου Βιβλιοθήκης.

Δωρεάν διάθεση των Εκδόσεων της Τραπέζης έγινε επίσης και στη βιβλιοαγορά που διοργάνωσε το Σωματείο "Φίλοι του Μουσείου Γουλιανδρή Φυσικής Ιστορίας" για την ενίσχυση του Μουσείου.

Στο πλαίσιο της κοινωνικής προσφοράς της Alpha Bank, η Βιβλιοθήκη συνέβαλε με τη δωρεάν διάθεση 608 αντιτύπων Εκδόσεων της Τραπέζης στις ετήσιες χριστουγεννιάτικες αγορές φιλανθρωπικών σωματείων και οργανώσεων όπως η Εταιρία Προστασίας Σπαστικών, το Χατζηκυριάκειο Ίδρυμα Παιδικής Προστασίας, ο Σύνδεσμος Θεραπευτικής Ιηπασίας Ελλάδας, το Φιλανθρωπικό Σωματείο "ΟΙ ΦΙΛΟΙ ΤΟΥ ΠΑΙΔΙΟΥ", η Ψυχογριατρική Εταιρία "Ο Νέστωρ" κ.ά.

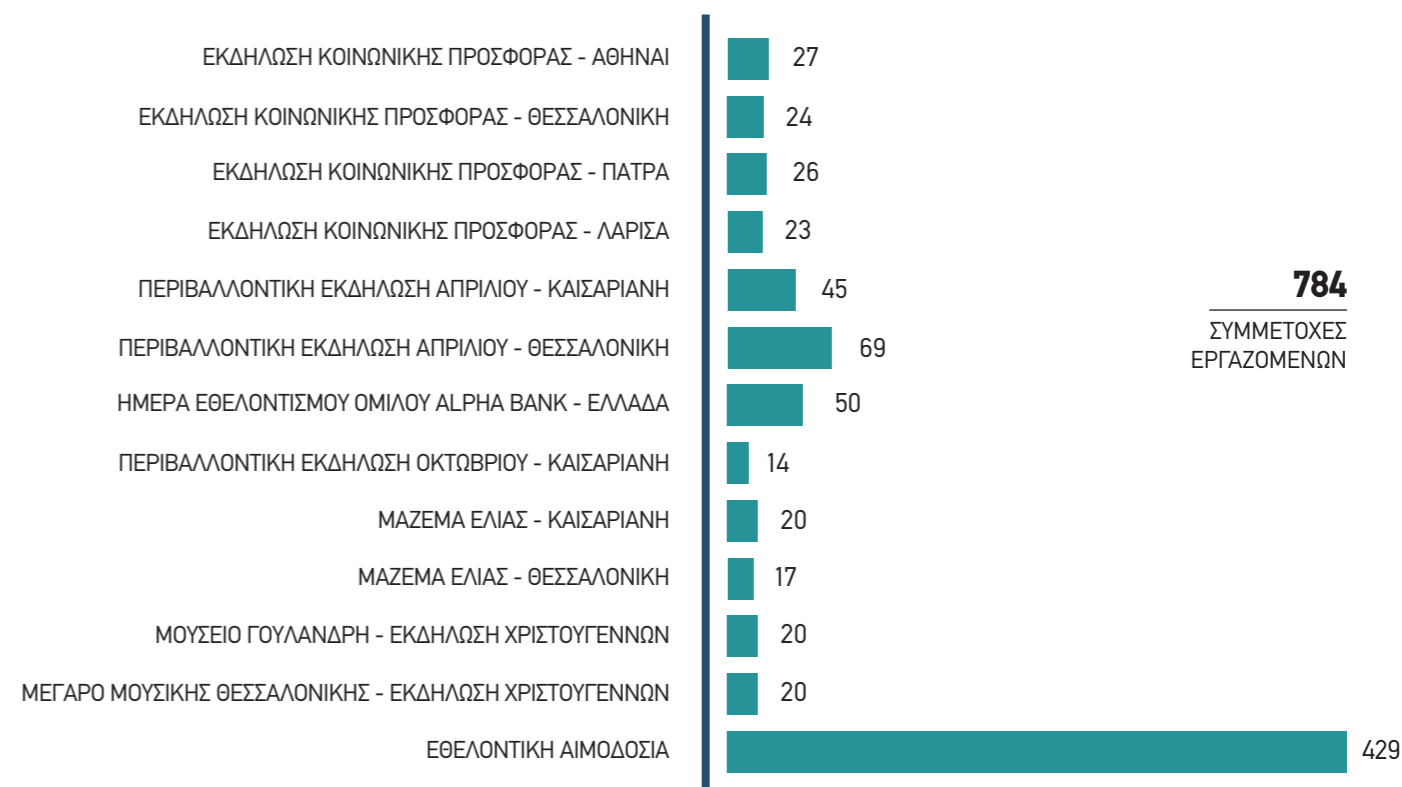
## ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΣ – ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Η ενεργός συμμετοχή του Προσωπικού σε εθελοντικές εκδηλώσεις αιμοδοσίας, κοινωνικής αλληλεγγύης και περιβαλλοντικής ευαισθησίας, οι οποίες πραγματοποιήθηκαν σε πόλεις, όπου έχει παρουσία η Τράπεζα στην Ελλάδα, συνεχίστηκε και το 2015. Συγκεκριμένα, το Προσωπικό συμμετείχε σε 15 εθελοντικές εκδηλώσεις και οι συνολικές συμμετοχές ανήλθαν σε 784. Από αυτές, οι 355 αφορούσαν σε κοινωνικές και περιβαλλοντικές εκδηλώσεις, ενώ οι 429 στην εθελοντική αιμοδοσία.

Σημειώνεται ότι το Προσωπικό ενημερώνεται για τη συμμετοχή σε διάφορες εκδηλώσεις περιβαλλοντικού και κοινωνικού χαρακτήρα μέσω ανακοινώσεων προσκλήσεώς του, οι οποίες αναρτώνται στο εσωτερικό ηλεκτρονικό δίκτυο επικοινωνίας της Τραπέζης (Alpha Bank Intranet).

Οι συμμετοχές σε εθελοντικές ενέργειες του έτους 2015 αποτυπώνονται αναλυτικά κατωτέρω.

### ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΙΣ ΕΘΕΛΟΝΤΙΚΕΣ ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ ΤΟΥ 2015



## ΗΜΕΡΑ ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ALPHA BANK

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

Εφέτος, **Εθελοντές σε επτά χώρες**, μέλη του Προσωπικού, με τις οικογένειές τους συμμετείχαν σε ενέργειες κοινωνικού και περιβαλλοντικού χαρακτήρα που πραγματοποιήθηκαν στην Ελλάδα, στην Κύπρο, στη Ρουμανία, στη Βουλγαρία, στη Σερβία, στην Αλβανία και στην Π.Γ.Δ.Μ.



**Στην Ελλάδα**, η “**Ημέρα Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank**” πραγματοποιήθηκε την Κυριακή, 17 Μαΐου 2015, στην Αθήνα και στη Θεσσαλονίκη, με τη συμμετοχή 119 Εθελοντών από το Προσωπικό της Τραπέζης. Κατά τη διάρκεια της ημέρας αυτής, πραγματοποιήθηκαν παιδικές παραστάσεις, τις οποίες παρακολούθησαν παιδιά που φιλοξενούνται σε ιδρύματα στην Αθήνα και στη Θεσσαλονίκη. Οι Εθελοντές υποδέχθηκαν τα παιδιά, μίλησαν και έπαιξαν μαζί τους, τους μοίρασαν δώρα και παρακολούθησαν μαζί τις παραστάσεις. Ο ιδιαίτερος ενθουσιασμός και οι χαρούμενες αντιδράσεις των παιδιών συγκίνησαν όχι μόνο τους Εθελοντές και τους συντελεστές των παραστάσεων, αλλά και τους συνοδούς των παιδιών, οι οποίοι συνεχάρησαν την Τράπεζα για την πρωτοβουλία αυτή.

**Στην Κύπρο**, ομάδα Εθελοντών συμμετείχε στον καθαρισμό, στη δενδροφύτευση και στη συντήρηση Δημοσίων Πάρκων σε όλες τις επαρχίες. Επιπλέον, κατά την εβδομάδα από 11 έως 17 Μαΐου 2015, ομάδες Εθελοντών ανέλαβαν να φιλοξενήσουν παιδιά από παιδικές στέγες και ιδρύματα των διαφόρων επαρχιών, σε εστιατόρια και σε παιδότοπους, προσφέροντάς τους φαγητό και παιχνίδια. Οι Εθελοντές προσέφεραν επίσης δώρα στα παιδιά, εκ μέρους της Τραπέζης. Στις ανωτέρω δράσεις έλαβαν μέρος συνολικά περί τους 130 Εθελοντές, επιβεβαιώνοντας τον στόχο του θεσμού της Ημέρας Εθελοντισμού και αποδεικνύοντας την ευαισθησία τους σε θέματα που άπτονται της κοινωνίας και του περιβάλλοντος.

**Στη Ρουμανία**, περί τους 130 Εθελοντές από το Προσωπικό της Τραπέζης μαζί με μέλη των οικογενειών τους ανέλαβαν τον εξωραϊσμό των εξωτερικών χώρων των Παιδικών Χωριών SOS στο Βουκουρέστι, όπου τοποθέτησαν τραπέζια και παγκάκια, φύτευσαν λουλούδια και έβαψαν τους τοίχους.

Παράλληλα, οι Εθελοντές έπαιξαν με τα παιδιά που φιλοξενούνται στα Παιδικά Χωριά SOS και ψυχαγωγήθηκαν μαζί, με θεατρική παράσταση και face painting. Στο τέλος της εκδηλώσεως, οι Εθελοντές της Τραπέζης και οι εκπρόσωποι των Παιδικών Χωριών SOS φύτευσαν τρεις σφένδαμους, δένδρα τα οποία συμβολίζουν τον ισχυρό δεσμό που υπάρχει ανάμεσά τους.

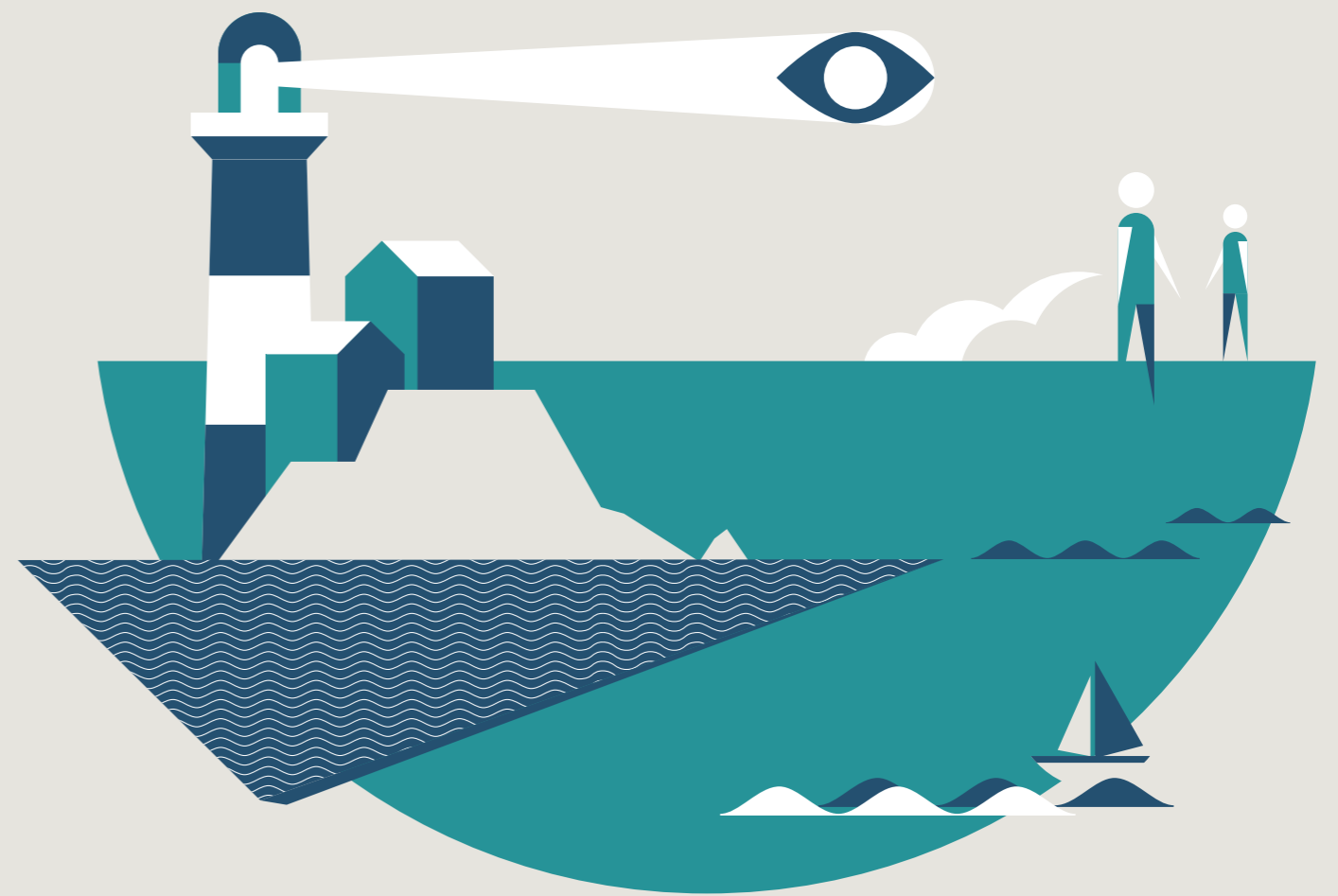
**Στη Βουλγαρία**, 300 Εθελοντές συμμετείχαν σε περιβαλλοντικές ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν σε διάφορες πόλεις της χώρας, και ήταν αφιερωμένες στα 20 έτη λειτουργίας της Alpha Bank-Bulgaria. Συγκεκριμένα, οι Εθελοντές στη Σόφια, φύτευσαν 300 δένδρα και καθάρισαν την περιοχή Momina Skala Hut, στο όρος Vitosha. Οι υπόλοιπες ομάδες Εθελοντών ανέλαβαν τον καθαρισμό πάρκων και παραθαλάσσιων περιοχών στο Πλόβνιφ, στη Βάρνα και στο Μπουργκάς, στη Ρους και στο Πλέβεν, ενώ στο Μπλαγκόεβγκραντ οι Εθελοντές φύτευσαν λουλούδια στον προαύλιο χώρο ενός κέντρου φροντίδας ηλικιωμένων.

**Στη Σερβία**, συνολικά 450 Εθελοντές από το Προσωπικό της Τραπέζης συγκέντρωσαν περισσότερα από 3.000 βιβλία για την ενίσχυση σχολικών βιβλιοθηκών σε τέσσερις πόλεις. Τη δράση αυτή ενίσχυσαν επιπλέον το Υπουργείο Παιδείας, Επιστήμης και Τεχνολογικής Αναπτύξεως της Σερβίας καθώς και οι τέσσερις Δήμοι, στους οποίους πραγματοποιήθηκαν οι εκδηλώσεις.

**Στην Αλβανία**, με αφορμή την “**Ημέρα Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank**”, η Alpha Bank Albania διοργάνωσε Μαραθώνιο αγώνα στην τεχνητή λίμνη των Τιράνων, με τίτλο “Run 4 Autism”, ο οποίος ήταν αφιερωμένος στα παιδιά με αυτισμό. Συγκεκριμένα, περίπου 60 Εθελοντές από το Προσωπικό της Alpha Bank Albania συμμετείχαν στον αγώνα, με σκοπό την υποστήριξη των παιδιών με αυτισμό, προκειμένου αυτά να ενσωματωθούν πλήρως στην κοινωνία.

**Στην Π.Γ.Δ.Μ.**, η Alpha Bank A.D. Skopje σε συνεργασία με τον Ερυθρό Σταυρό πραγματοποίησε το πρόγραμμα “Ρούχα για όλους” (clothing for everyone), στο πλαίσιο του οποίου μέλη του Προσωπικού της Τραπέζης προσφέρουν ρούχα, παπούτσια, παιχνίδια και κλινοσκεπάσματα.

Η ενεργός συμμετοχή όλων συμβάλλει αποφασιστικά στην επιτυχία της προσπάθειας της Alpha Bank για έναν καλύτερο κόσμο και αντικατοπτρίζει την εταιρική κοινωνική ευθύνη που εφαρμόζεται στον Όμιλο, ενώ παράλληλα, προάγει την ομαδικότητα και τη συνεργασία.



Η Alpha Bank Cyprus Ltd, μέσω του προγράμματος Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (Ε.Κ.Ε.), συμμετέχει στην υποστήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων, αλλά και στην ενίσχυση ιδρυμάτων και φορέων που σχετίζονται με την υγεία, την παιδεία, τον πολιτισμό, τον αθλητισμό και την προστασία του περιβάλλοντος. Η Τράπεζα, εντός του 2015, στήριξε τις κάτωθι εκδηλώσεις ή/και συμμετείχε σε αυτές:

## ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ

- Κύριος Χορηγός του προγράμματος δράσεων και εκδηλώσεων του Ronald McDonald House Charities Κύπρου. Το Ronald McDonald House Charities είναι μη κερδοσκοπικός οργανισμός, ο οποίος δραστηριοποιείται σε 62 χώρες, με σκοπό τη στήριξη παιδιών που πάσχουν από σοβαρές ασθένειες καθώς και των οικογενειών τους.
- Χορηγός εκδηλώσεων που διοργάνωσε το Φιλανθρωπικό Ίδρυμα “ΕΛΠΙΔΑ”, με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα κατά του Παιδικού Καρκίνου. Το Φιλανθρωπικό Ίδρυμα “ΕΛΠΙΔΑ” στηρίζει τα παιδιά με καρκίνο και λευχαιμία, με στόχο την παροχή εντός Κύπρου, όσο το δυνατό, καλύτερων συνθηκών περιθάλψεως για τις κακοήθεις ασθένειες της παιδικής και της εφηβικής ηλικίας.
- Κύριος Χορηγός της Ετήσιας Εβδομάδας Ενημερώσεως και Προλήψεως αναφορικά με Νεφρολογικά Προβλήματα, την οποία, επί σειρά ετών, διοργανώνει ο Παγκύπριος Σύνδεσμος Φίλων Νεφροπαθών (Π.Σ.Φ.Ν.).
- Χορηγός της 15ης Διαδρομής Αγάπης που διοργανώνει ο Παγκύπριος Σύνδεσμος για παιδιά και για νέους με καρκίνο και με συναφείς παθήσεις “Ένα Όνειρο Μια Ευχή”. Μέλη του Συνδέσμου και εθελοντές μοτοσικλετιστές επισκέπτονται όλες τις επαρχίες της Κύπρου, με στόχο να ενημερώσουν το κοινό για τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν τα παιδιά και οι νέοι που πάσχουν από διάφορες μορφές καρκίνου. Τα έσοδα από τις εισφορές που συλλέγονται, χρησιμοποιούνται για την πραγματοποίηση ευχών των παιδιών που στηρίζει ο Σύνδεσμος.
- Οικονομική ενίσχυση του Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού, της Euroa Donna Κύπρου και του Πνευματικού Ομίλου “Αποστόλου Μάρκου”, με σκοπό τη στήριξη απόρων οικογενειών κατά τη διάρκεια των εορτών του Πάσχα.
- Η Alpha Bank στηρίζει το σχολείο και τα παιδιά του κατεχόμενου Ριζοκαρπάσου παρέχοντάς τους οικονομική βοήθεια και δώρα και ενισχύοντας τις δραστηριότητες και

τις εκδηλώσεις του σχολείου.

- Χορηγός της εκδηλώσεως “HEAD SHAVE CHALLENGE DAY 2015”, η οποία έλαβε χώρα στη Λευκωσία και στη Λεμεσό, με στόχο τη συλλογή χρημάτων για την οικονομική ενίσχυση του Καραϊσκάκειου Ιδρύματος. Η εκδήλωση πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της χορηγίας του προγράμματος δράσεων και εκδηλώσεων του Ronald McDonald House Charities Κύπρου.
- Χορηγός στο “Ίβο Πανηγύρι Χαράς και Προσφοράς”, το οποίο διοργανώνει ο Παγκύπριος Σύνδεσμος για παιδιά με καρκίνο και με συναφείς παθήσεις “Ένα Όνειρο Μια Ευχή” προς ενίσχυση του ταμείου του.
- Στήριξη της Οργανώσεως Παραπληγικών Κύπρου (Ο.ΠΑ.Κ.), η οποία συμβάλλει στην άμβλυση των δυσκολιών που αντιμετωπίζουν οι παραπληγικοί συνάνθρωποί μας.
- Οικονομική ενίσχυση απόρων φοιτητών, μέσω του Σωματείου Ευημερίας Φοιτητών του Πανεπιστημίου Κύπρου, με τη συμμετοχή της Τραπεζής ως ενός εκ των υποστηρικτών στη “Συναυλία Αλληλεγγύης”.
- Πιστοποίηση της Τραπεζής από τον αρμόδιο Εθνικό Φορέα Πιστοποίησης ως “Έργοδότη Ισότητας”, γεγονός που επιβεβαιώνει τη δέσμευσή της για την προώθηση της ισότητας των φύλων στο εργασιακό περιβάλλον.
- Προσφορά τροφίμων και άλλων ειδών πρώτης ανάγκης, μέσω δωροεπιταγών, κατά τη διάρκεια των εορτών των Χριστουγέννων και της Πρωτοχρονιάς, σε κοινωνικά παντοπωλεία, κοινωφελή ιδρύματα, φιλανθρωπικούς οργανισμούς και φορείς, οι οποίοι στηρίζουν οικογένειες και άτομα που ευρίσκονται σε ανάγκη, σε όλες τις επαρχίες της Κύπρου.

## ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΣ

- Η Τράπεζα διοργανώνει αρκετές φορές, εντός του έτους, την Ημέρα Αιμοδοσίας Προσωπικού, η οποία πραγματοποιείται με την εθελοντική συμμετοχή μελών του Προσωπικού της Τραπεζής, σε όλες τις επαρχίες, σε συνεργασία με την Τράπεζα Αίματος (Φεβρουάριος και Οκτώβριος 2015).

## ΠΑΙΔΕΙΑ

- Ενίσχυση και επιβράβευση διακριθέντων φοιτητών του Πανεπιστημίου Κύπρου μέσω απονομής βραβείων. Συγκεκριμένα, η Τράπεζα απένειμ βραβεία στη Σχολή Οικονομικών και στη Σχολή Φιλοσοφικής του Πανεπιστημίου, καθώς και τα βραβεία Ειδικής Διάκρισης και Κορυφαίου Αθλητή.

- Προσφορά βραβείων στους τελειόφοιτους και αριστούχους μαθητές Δημοσίων Γυμνασίων και Λυκείων σε όλες τις επαρχίες της Κύπρου, μεταξύ των οποίων και του Γυμνασίου και του Λυκείου του κατεχόμενου Ριζοκαρπάσου.
- Μέγας Χορηγός της έβδομης Εκθέσεως Πανεπιστημίων Ηνωμένου Βασιλείου, η οποία διοργανώθηκε από εταιρίες εκπαιδευτικών συμβούλων στη Λεμεσό. Οι ενδιαφερόμενοι μαθητές και φοιτητές είχαν τη δυνατότητα να συνομιλήσουν με εκπαιδευτικούς συμβούλους και με εκπροσώπους των Πανεπιστημίων, προκειμένου να ενημερωθούν για τα πτυχιακά και τα μεταπτυχιακά προγράμματα στο Ηνωμένο Βασίλειο. Στην Έκθεση συμμετείχαν Πανεπιστήμια από το Ηνωμένο Βασίλειο, από τη Σκωτία και από την Ουαλία.
- Χορηγός της ειδικής εκδόσεως “Κλασικό Αλφαβητάριο”, η οποία κυκλοφόρησε από την εφημερίδα “Η Σημερινή”, με αφορμή την έναρξη της σχολικής περιόδου. Πρόκειται για το πρώτο βοήθημα διδασκαλίας που κυκλοφόρησε για την προφορική εκμάθηση της ελληνικής γλώσσας και αποτελεί μία από τις πιο κλασικές εκδόσεις της τελευταίας εξηκονταετίας. Στο πλαίσιο αυτό, κυκλοφόρησαν τα Αναγνωστικά των Α΄, Β΄, Γ΄, Δ΄, Ε΄ και ΣΤ΄ Δημοτικού.

## ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ

- Χορηγός του Προγράμματος του Ιδρύματος Συμφωνική Ορχήστρα Κύπρου και της Συμφωνικής Ορχήστρας Νέων Κύπρου, για το 2015.
- Κύριος Χορηγός της συναυλίας των παιδιών του Προγράμματος Ανάπτυξης Μουσικών Ταλέντων, η οποία πραγματοποιήθηκε εις μνήμην του πρώην Υπουργού Παιδείας και Πολιτισμού κ. Πεύκιου Γεωργιάδη. Όλα τα έσοδα από την συναυλία διετεθήσαν στο Συμβούλιο Ευημερίας Ασθενών του Νοσοκομείου “Αρχιεπίσκοπος Μακάριος ΙΙΙ”.
- Μέγας Χορηγός του μουσικού έργου “ΧΟΕΣ”, το οποίο αποτελείται από ποιήματα που έχει γράψει η πρώην Υπουργός Παιδείας και Πολιτισμού κυρία Κλαίρη Αγγελίδου και έχει μελοποιήσει ο γνωστός Κύπριος μουσικοσυνθέτης κ. Γιώργος Θεοφάνους.
- Κύριος Χορηγός στην εκδήλωση “Μουσική στην Πόλη”, την οποία διοργάνωσε ο Σύνδεσμος “Φίλοι της Λευκωσίας” σε συνεργασία με τον Δήμο Λευκωσίας. Στόχος της εκδηλώσεως ήταν η ανάδειξη της Λευκωσίας ως πρωτεύουσας με ουσιαστική ιστορία και πολιτισμό (Απρίλιος 2015).
- Χορηγός της εκδηλώσεως “Μια Ταυτότητα για τη Λευκωσία”, η οποία διοργανώθηκε με μεγάλη επιτυχία από τον Σύνδεσμο

“Φίλοι της Λευκωσίας”, με θέμα την αναγνωρισιμότητα της Λευκωσίας.

- Κύριος Χορηγός της εκδηλώσεως Wonderland Project, η οποία διοργανώθηκε από το Ίδρυμα Τεχνών Φάρος. Στην εκδήλωση προβλήθηκαν ταινίες μικρού μήκους που βασίζονται στο αριστούργημα του Λιούις Κάρολ, “Οι περιπέτειες της Αλίκης στη Χώρα των Θαυμάτων”.

## ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΣ

- Συμμετοχή στον Εταιρικό Δρόμο 5 χλμ. του Διεθνούς Μαραθωνίου Λεμεσού ΓΣΟ, ενός από τους δημοφιλέστερους Μαραθωνίους στην Ευρώπη, με ομάδα 28 ατόμων. Η ομάδα της Alpha Bank τερμάτισε στην 45η θέση, σε σύνολο 155 εταιριών. Ο Διεθνής Μαραθώνιος Λεμεσού πραγματοποιήθηκε, για ένατο συνεχές έτος, στη Λεμεσό.
- Επίσημος Χορηγός των Εθνικών Ομάδων της Ομοσπονδίας Αντισφαιρίσεως Κύπρου (ΟΑΚ), για το έτος 2015.
- Ένας εκ των διαχρονικών Χορηγών του PASP Beach Soccer 2015. Πρόκειται για αθλητική διοργάνωση ποδοσφαίρου στην άμμο, η οποία πραγματοποιήθηκε με επιτυχία στην κοινοτική παραλία Παρεκκλησιάς, στη Λεμεσό. Στη διοργάνωση έλαβαν μέρος έξι (6) κυπριακές ομάδες παλαίμαχων ποδοσφαιριστών, καθώς και 120 παιδιά από δώδεκα (12) ακαδημίες της Λεμεσού.
- Χορηγός στη φιλανθρωπική εκδήλωση “Running for Hope”, την οποία συνδιοργάνωσαν το Hope in Life Foundation, η Κοινωνική Αστυνομία Λευκωσίας και ο Σύλλογος Δρομέων “Περικλής Δημητρίου”. Τα έσοδα από την εκδήλωση χρησιμοποιήθηκαν για τη δημιουργία δύο κινητών ιατρικών μονάδων, οι οποίες θα επισκέπτονται σχολεία, για προληπτικό έλεγχο των παιδιών.

## ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

- Χορηγός του Αγώνα Ηλιακών Οχημάτων, ο οποίος πραγματοποιήθηκε από το Ινστιτούτο Κύπρου σε συνεργασία με τον Δήμο Λευκωσίας, στο κέντρο της Λευκωσίας. Βασική επιδίωξη της ενέργειας αυτής ήταν η ευαισθητοποίηση της κυπριακής κοινωνίας, και ιδιαίτερα της νέας γενιάς, στη χρήση και στην αξιοποίηση των εναλλακτικών πηγών ενέργειας.
- Δενδροφύτευση και ανάπλαση του μικρού πάρκου του σχολείου Ριζοκαρπάσου.
- Στήριξη της έρευνας για την ηλιακή τεχνολογία του Ινστιτούτου Κύπρου με την υιοθέτηση ηλιοστατών από το εργαστήριο



ηλιακών εφαρμογών στο Πεντάκωμο. Στόχος της πρωτοβουλίας “Adopt a Heliostat” ήταν να ενισχύσει την περιβαλλοντική συνείδηση σε εταιρίες και σε ιδιώτες.

- Εφαρμογή Προγράμματος Ανακυκλώσεως ρεύματος PMD, χαρτιού, μπαταριών και μελανοδοχείων, στους χώρους της Τραπεζής. Συγκεκριμένα, έχουν τοποθετηθεί ειδικοί κάδοι ανακυκλώσεως τόσο στο Κτήριο της Διοικήσεως, όσο και σε όλο το Δίκτυο Καταστημάτων της Τραπεζής.

## ΡΟΥΜΑΝΙΑ

Στο πλαίσιο της πολιτικής του Ομίλου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, η Alpha Bank Romania εξακολούθησε να στηρίζει πρωτοβουλίες στους τομείς της παιδείας, του πολιτισμού, του αθλητισμού και της προστασίας του περιβάλλοντος. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στα εκπαιδευτικά προγράμματα, ενώ ταυτοχρόνως, η στήριξη, εκ μέρους της Τραπεζής, επεκτάθηκε και σε σημαντικό αριθμό πρωτοβουλιών φιλανθρωπικού χαρακτήρα σε τοπικό επίπεδο.

Σε αυτό το πλαίσιο, οι κυριότερες δράσεις που υποστήριξε η Τράπεζα, κατά τη διάρκεια του 2015, ήταν οι ακόλουθες:

## ΠΑΙΔΕΙΑ

### ΕΤΗΣΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Η Alpha Bank Romania υποστήριξε το Πρόγραμμα Χρηματοοικονομικής Εκπαιδεύσεως στα δημοτικά σχολεία, για τρίτο συνεχές έτος. Στο πλαίσιο του Προγράμματος, η Τράπεζα παρέχει δωρεάν βιβλία χρηματοοικονομικής για παιδιά και πρόσθετο υλικό για τη διεξαγωγή του μαθήματος Χρηματοοικονομικής Εκπαιδεύσεως στις τάξεις των δημοτικών σχολείων. Το Πρόγραμμα εισήχθη στην πρωτοβάθμια εκπαίδευση, κατά το σχολικό έτος 2013-2014, και η Alpha Bank Romania ήταν μεταξύ των πρώτων τραπεζών που το υποστήριξαν. Αυτό το εθνικής εμβέλειας πρόγραμμα έχει μεγάλη απήχηση και στοχεύει να μεταδώσει γνώσεις χρηματοοικονομικής στα παιδιά, συμβάλλοντας στην καλλιέργεια και στην ενίσχυση του ενδιαφέροντός τους για τις έννοιες που μαθαίνουν στο πλαίσιο του μαθήματος. Κατά το σχολικό έτος 2014-2015, συμμετείχαν στο Πρόγραμμα περισσότεροι από 54.000 μαθητές δημοτικών σχολείων.

### ΟΛΥΜΠΙΑΔΑ ΜΙΚΡΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΤΩΝ

Η Alpha Bank Romania υποστήριξε τον διαγωνισμό “Ολυμπιάδα μικρών τραπεζιτών” για μαθητές δημοτικού, στο πλαίσιο του Προγράμματος Χρηματοοικονομικής Εκπαιδεύσεως, ο οποίος διοργανώθηκε, για δεύτερο συνεχές έτος, σε συνεργασία με την Κεντρική Τράπεζα της Ρουμανίας και το Υπουργείο Παιδείας, με τη συμμετοχή περισσότερων από 2.500 μαθητών.

### ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΤΑ ΠΑΙΔΙΚΑ ΧΩΡΙΑ SOS

Τον Σεπτέμβριο του 2015, η Alpha Bank Romania υποστήριξε τη διοργάνωση εκπαιδευτικού προγράμματος αφιερωμένου στα παιδιά που φιλοξενούνται στα Παιδικά Χωριά SOS, στο Βουκουρέστι.

Το πρόγραμμα είχε τρεις βασικούς στόχους: δραστηριότητες σχολικής υποστηρίξεως, δραστηριότητες για την ανάπτυξη κινήτρων για μάθηση και δραστηριότητες αντιμετώπισεως προβλημάτων συμπεριφοράς. Τα παιδιά είχαν την ευκαιρία να αποκτήσουν περισσότερες γνώσεις και να αναπτύξουν επικοινωνιακές δεξιότητες, προκειμένου να μπορέσουν να ενταχθούν ευκολότερα στην κοινωνία.

## ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΣ

### ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΡΩΤΑΘΛΗΤΩΝ ALPHA

Η Alpha Bank Romania παρουσίασε το πρόγραμμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης “Alpha Champions”, μέσω του οποίου προωθείται ο υγιεινός τρόπος ζωής μέσα από τον αθλητισμό και προάγονται η σωματική άσκηση και η πειθαρχία. Το Πρόγραμμα είχε στόχο να ευαισθητοποιήσει γονείς και εκπαιδευτικούς για τη σημασία που έχει η άθληση στη ζωή των παιδιών και να ενημερώσει για τα πλεονεκτήματα από τη συμμετοχή τους σε αθλητικές δραστηριότητες.

### ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΗΣ ΣΤΟΝ “ΑΓΩΝΑ ΔΡΟΜΟΥ ΓΙΑ ΕΤΑΙΡΙΕΣ”

Η Τράπεζα έλαβε μέρος στον “Αγώνα Δρόμου για Εταιρίες” με τη συμμετοχή 45 Εργαζομένων της Alpha Bank Romania, στον οποίο κατετάγη στην τρίτη θέση, με βάση τον αριθμό των συμμετεχόντων. Ο “Αγώνας Δρόμου για Εταιρίες” είναι αθλητική διοργάνωση που προωθεί τον υγιεινό τρόπο ζωής μέσω του τζόκινγκ.

## ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

### ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΗΡΙΟ ΤΟΥ ΕΘΝΙΚΟΥ ΠΑΡΚΟΥ VACARESTI

Η Alpha Bank Romania υποστήριξε τις δραστηριότητες του Παρατηρητηρίου του Εθνικού Πάρκου Vacaresti, το οποίο ευρίσκεται στο συγκρότημα κατοικιών Asmita Gardens.

Το Παρατηρητήριο, το οποίο ιδρύθηκε με τη στήριξη της Τραπεζής το 2014, είναι ένα από τα υψηλότερα σημεία παρατηρήσεως εντός μίας προστατευόμενης περιοχής, καθώς ευρίσκεται στον 17ο όροφο του συγκροτήματος και προσφέρει εκπληκτική θέα της περιοχής, η οποία είναι γνωστή και ως “Δέλτα του Βουκουρεστίου”.

### ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΣ ECO FUN 2015

Η Alpha Bank Romania παρέιχε τον Ιούνιο του 2015, οικονομική υποστήριξη για τη διοργάνωση της τελετής απονομής των βραβείων του εθνικού διαγωνισμού “Eco Fun”, ο οποίος διεξάγεται με στόχο την εκπαίδευση των παιδιών και των νέων σε θέματα σχετικά με την προστασία της φύσεως.

## ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ

### ΔΩΡΕΕΣ ΥΠΕΡ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΣΚΟΠΟΥ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ALPHA CLICK WEB BANKING

Η Alpha Bank Romania ενεργοποίησε το 2015, την επιλογή πληρωμών “Δωρεές υπέρ κοινωνικού σκοπού”, η οποία είναι διαθέσιμη μέσω της υπηρεσίας Alpha Click Web Banking. Η νέα δυνατότητα προσφέρει στους Πελάτες της Τραπεζής τη δυνατότητα να στηρίζουν διάφορες πρωτοβουλίες ιδρυμάτων και μη κυβερνητικών οργανώσεων για την παιδεία, το περιβάλλον, τον αθλητισμό, τις τέχνες και τον πολιτισμό.

## ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ

Κατά τη διάρκεια του 2015 πραγματοποιήθηκαν με πρωτοβουλία της Alpha Bank-Bulgaria σημαντικές δραστηριότητες και προγράμματα, ως κατωτέρω:

## ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ

### ΦΕΣΤΙΒΑΛ “OPERA IN THE SUMMER THEATRE” ΚΑΙ 1ο ΔΙΕΘΝΕΣ ΦΟΡΟΥΜ ΜΠΑΛΕΤΟΥ

Το 2015, για δεύτερο συνεχές έτος, η Alpha Bank-Bulgaria ήταν κύριος χορηγός του φεστιβάλ “Opera in the Summer Theatre” και του 1ου Διεθνούς Φόρουμ Μπαλέτου, τα οποία πραγματοποιήθηκαν στη Βάρνα. Την περίοδο Ιουνίου-Αυγούστου διοργανώθηκαν μουσικές και χορευτικές παραστάσεις με καλλιτέχνες παγκοσμίου φήμης.

### ΝΥΧΤΑ ΜΟΥΣΕΙΩΝ, ΠΛΟΒΝΤΙΦ

Η πρωτοβουλία, η οποία εγκαινιάσθηκε το 2005, καθιερώθηκε ως ένα από τα εμβληματικά πολιτιστικά γεγονότα της χώρας, προσελκύοντας νέους επισκέπτες, αλλά και εκπροσώπους του επιχειρηματικού κόσμου και της δημόσιας διοικήσεως. Πραγματοποιείται στο Πλόβντιφ, μία από τις παλαιότερες ευρωπαϊκές πόλεις με πλούσια ιστορία και παράδοση, ένα αληθινό πολιτιστικό φαινόμενο. Χάρη στο ενδιαφέρον που έχει προκαλέσει και στην απήχηση που έχει, η “Νύχτα Μουσείων” αποτέλεσε ευνοϊκό παράγοντα για την ανακήρυξη του Πλόβντιφ σε “Πολιτιστική Πρωτεύουσα της Ευρώπης για το 2019”, ενώ τα επόμενα έτη θα διαδραματίσει σημαντικό ρόλο στα πολιτιστικά δρώμενα της πόλεως. Το 2015 η Alpha Bank-Bulgaria ήταν ο κύριος χορηγός της πρωτοβουλίας, διοργανώνοντας μία ζώνη ειδικά διαμορφωμένων χώρων (hospitality lounges) για την παρακολούθηση εκδηλώσεων, με προσκεκλημένους σημαντικούς επιχειρηματικούς συνεργάτες και πελάτες της Τραπεζής και των διοργανωτών.

### ΧΟΡΗΓΙΑ ΤΟΥ ΕΘΝΙΚΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ “ΚΤΗΡΙΟ ΤΗΣ ΧΡΟΝΙΑΣ” – ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ “ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΗ ΚΛΗΡΟΝΟΜΙΑ”

Ο διαγωνισμός διοργανώνεται από το 2002 με σκοπό την ανάδειξη των σημαντικότερων κτηρίων στη Βουλγαρία και αποτελεί την πλέον προβεβλημένη διοργάνωση για επενδύσεις, για τον κατασκευαστικό τομέα και για την αρχιτεκτονική. Η πρωτοβουλία τελεί υπό την αιγίδα του Υπουργείου Περιφερειακής Ανάπτυξης και του Υπουργείου Επενδυτικού Σχεδιασμού, με την υποστήριξη αρμόδιων φορέων και οργανισμών. Το 2015 για δεύτερο συνεχές έτος η Alpha Bank-Bulgaria ήταν κύριος χορηγός της κατηγορίας “Πολιτιστική κληρονομιά” του διαγωνισμού.

## ΣΤΗΡΙΞΗ ΤΩΝ ΠΑΙΔΙΩΝ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ

Οι σχετικές δράσεις περιελάμβαναν την ανακαίνιση τεσσάρων κοιτώνων στο Ειδικό Σχολείο για Παιδιά με Προβλήματα Οράσεως "Louis Braille" και τη δωρεά εξοπλισμού στο "Κέντρο για την Ελπίδα" στη Σόφια.

## ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

### ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΕΩΣ ΓΙΑ ΝΕΟΠΡΟΣΛΗΘΕΝΤΕΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ

- Εξειδικευμένη επαγγελματική κατάρτιση: Εξειδικευμένες εκπαιδευτικές συνεδρίες που διοργανώνονται εσωτερικά για τις διάφορες κατηγορίες Υπαλλήλων, στο πλαίσιο των οποίων αρμόδιοι τραπεζικοί εμπειρογνώμονες δίδουν απαντήσεις σε επαγγελματικά ζητήματα και διευκολύνουν την εκπαιδευτική διαδικασία.
- Εξετάσεις μέσω του εταιρικού ενδοδικτύου (Intranet) για την αξιολόγηση των επαγγελματικών ικανοτήτων και γνώσεων του Προσωπικού του Δικτύου Καταστημάτων. Οι εξετάσεις αυτές έχουν αντικαταστήσει τα συνήθη προγράμματα επανεκπαίδευσης (refresher trainings).
- Εκπαίδευση για την απόκτηση δεξιοτήτων σε ξένες γλώσσες.
- Πρόγραμμα εκπαίδευσης Πωλητών: Πρόγραμμα εκπαίδευσης και καθοδήγησης (mentoring) για την απόκτηση πρακτικής εμπειρίας, με συμμετοχή των εκπαιδευομένων στις σχετικές εργασίες στα Καταστήματα της Alpha Bank-Bulgaria. Η πλειοψηφία των εκπαιδευθέντων προσελήφθη από την Τράπεζα.

### ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΓΙΑ ΑΣΦΑΛΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

- Πρόσθετες ιατρικές υπηρεσίες: προληπτικές αιματολογικές εξετάσεις και ιατρικοί έλεγχοι (check-up), προ-νοσοκομειακή και νοσοκομειακή ιατρική περίθαλψη, μερική κάλυψη οδοντιατρικής φροντίδας, καταβολή μέρους ή του συνόλου των δαπανών για φάρμακα, καταβολή συγκεκριμένου ποσού για γυαλιά οράσεως.
- Ετήσιοι προληπτικοί ιατρικοί έλεγχοι (check-ups).
- Οδηγίες για Ασφαλή Εργασία.

### ΑΛΛΕΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ

- Διαρκής Βελτίωση: Πρόκειται για πρωτοβουλία στην οποία μπορούν να συμμετάσχουν όλοι οι Εργαζόμενοι με στόχο την ελεύθερη έκφραση ιδεών και την ανταλλαγή βέλτιστων

πρακτικών και προτάσεων για διάφορα ζητήματα που αφορούν τη λειτουργία της Τραπεζής.

- Πρωτοβουλία "Manager for one day" ("Διευθυντής για μία ημέρα"): Υπό την αιγίδα του Προέδρου της Δημοκρατίας της Βουλγαρίας και του Δημάρχου της Σόφιας, η πρωτοβουλία προωθεί τη μάθηση μέσα από την πρακτική εξάσκηση, συμβάλλοντας στην εδραίωση της απευθείας συνδέσεως της εκπαίδευσης με την αγορά εργασίας. Το 2015 η Alpha Bank-Bulgaria υποδέχθηκε επιλεγμένους σπουδαστές που συμμετείχαν στην πρωτοβουλία "Manager for one day". Η ομάδα της Τραπεζής μύπησε τους σπουδαστές στους ρόλους και στις αρμοδιότητες του Οργανογράμματος, καθώς και στο χαρτοφυλάκιο προϊόντων της Τραπεζής μέσω εντατικού ημερήσιου προγράμματος δραστηριοτήτων. Δύο από τους συμμετέχοντες προσελήφθησαν και εντάχθηκαν στο Δυναμικό της Τραπεζής.

## ΣΕΡΒΙΑ

Κατά τη διάρκεια του 2015, η Alpha Bank Srbija A.D. συνέχισε να διοργανώνει προγράμματα και να αναλαμβάνει πρωτοβουλίες στον τομέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, ως κατωτέρω:

### ΦΙΛΑΝΘΡΩΠΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

#### ΔΩΡΑ ΣΕ ΠΑΙΔΙΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ ΓΙΑ ΤΑ ΧΡΙΣΤΟΥΓΕΝΝΑ ΚΑΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΩΤΟΧΡΟΝΙΑ

Στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, η Διεύθυνση Ανθρωπίνου Δυναμικού της Τραπεζής δώρισε περισσότερα από 90 παιχνίδια και πακέτα με γλυκά στο Θεραπευτήριο της οδού Zvecanska στο Βελιγράδι, καθώς και στην Παιδική Στέγη "Dragutin Filipovic Jusa".

#### ΔΩΡΕΑ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΝΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗ ΣΚΛΗΡΥΝΣΗ ΚΑΤΑ ΠΛΑΚΑΣ ΤΟΥ ΒΕΛΙΓΡΑΔΙΟΥ

Η Alpha Bank Srbija A.D. ανταποκρίθηκε στην έκκληση της Ενώσεως για τη Σκλήρυνση κατά Πλάκας του Βελιγραδίου προβαίνοντας σε δωρεά για την κατασκευή του Κέντρου Ημερήσιας Φροντίδας της Ενώσεως.

#### ΧΡΗΜΑΤΙΚΗ ΔΩΡΕΑ ΠΡΟΣ ΤΟ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΓΙΑ ΠΑΙΔΙΑ ΤΟΥ ΒΕΛΙΓΡΑΔΙΟΥ

Το Πολιτιστικό Κέντρο για Παιδιά του Βελιγραδίου είναι το μεγαλύτερο πολιτιστικό ίδρυμα για παιδιά και για νέους στη Σερβία και από το 1952 πραγματοποιεί δράσεις για την ανάπτυξη της δημιουργικότητας των παιδιών καθώς μεγαλώνουν. Η δωρεά της Alpha Bank Srbija a.d. χρησιμοποιήθηκε για τη στήριξη της λειτουργίας του Ιδρύματος, και συγκεκριμένα για την κατασκευή ράμπας και τουαλέτας για παιδιά με αναπηρία.

#### ΔΩΡΕΑ ΠΡΟΣ ΤΗ UNICEF

Μέλος της UNICEF από το 2011, η Alpha Bank Srbija A.D. συνέχισε να υποστηρίζει την Οργάνωση, για τέταρτο συνεχές έτος. Η συνεργασία μεταξύ των δύο οργανισμών πραγματοποιείται με τη συμμετοχή της Τραπεζής ως μέλους του Συλλόγου Φίλων της UNICEF.

#### ΔΩΡΕΑ ΣΤΗΝ ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ CHILD'S HEART

Με τη δωρεά στο "Σχολείο της Ζωής", η Alpha Bank Srbija A.D. παρέιχε στήριξη στην ανθρωπιστική οργάνωση "Child's Heart", η οποία διοργάνωσε ένα πρόγραμμα τριών σταδίων για 35 παιδιά και νέους με νοτική υστέρηση, ειδικά σχεδιασμένο, ώστε να τους βοηθήσει στην προετοιμασία τους για αυτόνομη διαβίωση.

#### Η ALPHA BANK SRBIJA A.D. ΧΟΡΗΓΟΣ ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΠΕΡΙΠΤΕΡΟΥ ΣΕ ΧΡΙΣΤΟΥΓΕΝΝΙΑΤΙΚΟ ΦΙΛΑΝΘΡΩΠΙΚΟ ΒΑΖΑΡ

Για τρίτο, κατά σειρά, έτος, η Alpha Bank Srbija A.D. ήταν χορηγός του ελληνικού περιπτερού στο παραδοσιακό χριστουγεννιάτικο φιλανθρωπικό Bazaar, συνδράμοντας στη συγκέντρωση χρημάτων για τη στήριξη των δράσεων των ελληνικών ιδρυμάτων στη Σερβία.

#### ΧΟΡΗΓΙΑ ΤΗΣ ΦΙΛΑΝΘΡΩΠΙΚΗΣ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΣ "ALPHA HAPPY TREE"

Η Alpha Bank Srbija A.D. ήταν ο κύριος χορηγός της φιλανθρωπικής εκστρατείας "ALPHA Happy Tree", η οποία απευθύνεται στα κοινωνικά ευάλωτα παιδιά χωρίς γονική μέριμνα. Μέσω της εκστρατείας επιδιώχθηκε η στήριξη των παιδιών που ζουν σε διάφορα ιδρύματα, ενώ παράλληλα, έγινε προσπάθεια να νιώσουν τη μαγεία της περιόδου των εορτών.

Επιπλέον, την εκστρατεία υποστήριξαν και οι Εργαζόμενοι της Τραπεζής, οι οποίοι μαζί με τα παιδιά τους συνεισέφεραν προσφέροντας δώρα. Τα δώρα που συγκεντρώθηκαν στο εμπορικό κέντρο Delta City, διενεμήθησαν σε κέντρα και σε ξενώνες για παιδιά χωρίς γονική μέριμνα.

## ΥΓΕΙΑ

### ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ "HVALA"

Η Alpha Bank Srbija A.D. συνέχισε, και το 2015, τη συνεργασία της με το Υπουργείο Υγείας της Δημοκρατίας της Σερβίας, στο πλαίσιο του προγράμματος που βασίζεται στην κάρτα "MasterCard Hvala". Σημειώνεται, ότι κατά τα προηγούμενα έτη, το Πρόγραμμα, μέσω του οποίου συγκεντρώνονται χρήματα για δωρεές στον χώρο της υγείας με βάση τη χρήση της κάρτας από τους κατόχους της στις καθημερινές τους συναλλαγές, συνέβαλε στη συγκέντρωση σημαντικού χρηματικού ποσού. Το Πρόγραμμα συνεχίζει να αποτελεί έναν από τους πυλώνες των μελλοντικών δράσεων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Alpha Bank Srbija A.D.

## ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ

### ΝΥΧΤΑ ΜΟΥΣΕΙΩΝ

Στο πλαίσιο της 12ης "Νύχτας Μουσείων", μίας από τις σημαντικότερες πολιτιστικές εκδηλώσεις στη Σερβία, η οποία πραγματοποιήθηκε τη 16 Μαΐου 2015, οι επισκέπτες της δημοφιλούς διοργάνωσης είχαν την ευκαιρία να γνωρίσουν το Κεντρικό Κτήριο της Alpha Bank Srbija A.D., επί των οδών Kralja Milana και Kneza Milosa. Για πέμπτο συνεχές έτος, η Τράπεζα ήταν χορηγός αυτού του μοναδικού πολιτιστικού γεγονότος, το οποίο εφέτος, για δεύτερη φορά, προσέλυσε πολλούς λάτρεις της τέχνης και του πολιτισμού. Οι επισκέπτες είχαν την ευκαιρία να γνωρίσουν μοναδικά δείγματα του στιλ "art deco" σε αυτό το Κτήριο της σερβικής πρωτεύουσας, το οποίο εσωτερικά είναι διακοσμημένο με εντυπωσιακές δημιουργίες των μεγαλύτερων Σέρβων ζωγράφων. Στην κεντρική αίθουσα του Κτηρίου, όπου δεσπόζει ένας εντυπωσιακός γυάλινος θόλος με παράθυρα με την τεχνική της υαλογραφίας (βιτρό), παρουσιάσθηκε μία συλλογή φωτογραφιών που απεικονίζουν λεπτομέρειες της προσόψεως του μνημειακού αυτού Κτηρίου, που ευρίσκεται στην καρδιά του Βελιγραδίου.

## ΧΟΡΗΓΙΑ ΤΗΣ ΜΟΝΟΓΡΑΦΙΑΣ “WILLIMON”

Η Alpha Bank Srbija a.d. ήταν χορηγός της μονογραφίας της πρωτοποριακής καλλιτέχνιδας πολυμέσων του Βελιγραδίου Biljana Willimon, με τον τίτλο “Willimon”.

## ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΣ

### ΧΟΡΗΓΙΑ ΤΟΥ ΑΓΩΝΑ ΔΡΟΜΟΥ “PINK RUN”

Με την ευκαιρία της Εθνικής Ημέρας κατά του Καρκίνου του Μαστού, διοργανώθηκε, με τη χορηγία της Alpha Bank Srbija A.D., ο αγώνας δρόμου “Pink Run” στη Λίμνη Ada Ciganlija του Βελιγραδίου. Πρόκειται για αθλητική διοργάνωση που λαμβάνει χώρα σε ολόκληρο τον κόσμο, για τη στήριξη των γυναικών που πάσχουν από καρκίνο του μαστού, με στόχο να ευαισθητοποιήσει την κοινή γνώμη για τη σημασία της προλήψεως και της έγκαιρης διαγνώσεως της νόσου. Η Alpha Bank Srbija A.D., που ήταν χορηγός της διοργανώσεως για δεύτερο συνεχές έτος, θεωρείται ένας από τους σημαντικότερους υποστηρικτές του προγράμματος “Serbia against cancer”, το οποίο αποτελεί πρωτοβουλία του Υπουργείου Υγείας. Η Τράπεζα, κατά τη διάρκεια των πέντε ετών που συμμετέχει στο Πρόγραμμα μέσω της κάρτας Alpha MasterCard Hvala, έχει συγκεντρώσει περισσότερα από 30 εκατ. δηνάρια, που διετεθήσαν για την αγορά σύγχρονου ιατρικού εξοπλισμού για την έγκαιρη διάγνωση του καρκίνου του μαστού, ο οποίος διετεθή σε νοσοκομεία και λοιπά ιατρικά κέντρα σε ολόκληρη τη Σερβία.

### ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ BELHOSPICE ΚΑΙ ΤΟΥ ΜΑΡΑΘΩΝΙΟΥ ΤΟΥ ΒΕΛΙΓΡΑΔΙΟΥ

Την 18 Απριλίου 2015, η Alpha Bank Srbija A.D., για δεύτερο συνεχές έτος, υποστήριξε τη συμμετοχή του οργανισμού BELhospice στον Μαραθώνιο του Βελιγραδίου, τη μεγαλύτερη αθλητική διοργάνωση της πόλεως. Πρόκειται για έναν φιλανθρωπικό οργανισμό που προσφέρει ανακουφιστική και παρηγορητική φροντίδα σε άτομα που πάσχουν από καρκίνο και ευρίσκονται στο τελευταίο στάδιο της νόσου.

### ΧΟΡΗΓΙΑ ΤΗΣ ΦΙΛΑΝΘΡΩΠΙΚΗΣ ΑΘΛΗΤΙΚΗΣ ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΕΩΣ ΑΝΤΙΣΦΑΙΡΙΣΕΩΣ “SPIN QUEEN”

Η Alpha Bank Srbija A.D. ήταν χορηγός της αθλητικής διοργανώσεως αντισφαιρίσεως “Spin Queen”, η οποία πραγματοποιήθηκε στο Βελιγράδι, μεταξύ 4 και 8 Ιουνίου 2015.

Πρόκειται για ετήσια αθλητική εκδήλωση, η οποία απευθύνεται σε γυναίκες και διοργανώνεται από το 2010, ενώ, με την πάροδο των ετών, έχει αποκτήσει σημαντική φήμη στον κόσμο της γυναικείας αντισφαιρίσεως.

## ΑΛΒΑΝΙΑ

Και το 2015, η Alpha Bank Albania SHA συνέχισε να στηρίζει κοινωνικές δράσεις, οι οποίες αφορούν στις συνθήκες διαβιώσεως και το βιοτικό επίπεδο των πολιτών, την υγεία, την παιδεία, το περιβάλλον, την ψυχαγωγία, την τέχνη, την αντιμετώπιση φυσικών καταστροφών κ.λπ.

Για την αξιοσημείωτη επίδοσή της στον τομέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, η Alpha Bank Albania SHA έλαβε το Εθνικό Βραβείο Φιλανθρωπίας για το 2015, σε εκδήλωση που έλαβε χώρα την 4 Δεκεμβρίου 2015.

Στην εκδήλωση, παρέστησαν διακεκριμένες προσωπικότητες από Διπλωματικές Αποστολές και Διεθνή Ιδρύματα με παρουσία στην Αλβανία, εκπρόσωποι Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων, κυβερνητικοί φορείς, εκπρόσωποι του επιχειρηματικού κόσμου και των μέσων μαζικής ενημερώσεως κ.ά.

## ΥΓΕΙΑ

### ΜΑΖΙ ΣΤΗ ΜΑΧΗ ΕΝΑΝΤΙΑ ΣΤΟΝ ΚΑΡΚΙΝΟ ΤΟΥ ΜΑΣΤΟΥ

Την 8 Μαρτίου 2015, Παγκόσμια Ημέρα της Γυναίκας, η Τράπεζα εγκαινίασε την εκστρατεία ευαισθητοποιήσεως “Μαζί στη μάχη ενάντια στον καρκίνο του μαστού”. Σκοπός της εκστρατείας ήταν να γίνουν οι Πελάτες της Τραπέζης συμμετέχοντες σε αυτόν τον αγώνα και να ευαισθητοποιηθεί η κοινή γνώμη. Οι Πελάτες της Τραπέζης συνεισέφεραν μέσω της χρήσεως των πιστωτικών καρτών τους, ενώ η Τράπεζα δώρισε το μεγαλύτερο ποσό των εσόδων της από τη χρήση των πιστωτικών καρτών κατά τη διάρκεια της περιόδου από 8 Μαρτίου 2015 έως το τέλος Οκτωβρίου 2015, για την αγορά μαστογράφου. Ο μαστογράφος δωρίσθηκε στο Νοσοκομείο “Μπτέρα Τερέζα” προκειμένου να χρησιμοποιηθεί για τη διάγνωση του καρκίνου του μαστού.

## ΙΔΡΥΜΑ ΓΙΑ ΤΗ ΜΗΤΕΡΑ ΚΑΙ ΤΟ ΠΑΙΔΙ

Σε συνεργασία με το Ίδρυμα για τη Μητέρα και το Παιδί, η Τράπεζα δώρισε στο μαιευτήριο “Mbretëresha Geraldinë” έναν υπερηχογράφο για τη διάγνωση, σε πρώιμο στάδιο, προβλημάτων υγείας στα νεογέννητα.

## ΚΟΙΝΩΝΙΑ

### ΗΜΕΡΑ ΕΘΕΛΟΝΤΙΚΗΣ ΑΙΜΟΔΟΣΙΑΣ

Για έκτο συνεχές έτος, οι Εργαζόμενοι της Τραπέζης συμμετείχαν στην εθελοντική αιμοδοσία, την οποία διοργάνωσε η Τράπεζα σε συνεργασία με τον Ερυθρό Σταυρό της Αλβανίας, για τα παιδιά με μεσογειακή αναιμία. Η δράση αυτή είναι ιδιαίτερα σημαντική, καθώς, σύμφωνα με τα στοιχεία του Ερυθρού Σταυρού της Αλβανίας, τα άτομα που πάσχουν από μεσογειακή αναιμία στη χώρα, χρειάζονται μετάγγιση κάθε μήνα.

### ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ “ΥΙΟΘΕΤΗΣΤΕ ΕΝΑ ΝΗΠΙΑΓΩΓΕΙΟ”

Στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας “Υιοθετήστε ένα νηπιαγωγείο”, τον Σεπτέμβριο 2015, η Alpha Bank Albania SHA συμμετείχε στην ανακαίνιση των εσωτερικών χώρων του νηπιαγωγείου “Voices of Life”, στην περιοχή Kamza των Τιράνων. Την 31 Δεκεμβρίου 2015, το Προσωπικό της Τραπέζης επισκέφθηκε τα παιδιά του νηπιαγωγείου και τους προσέφερε δώρα.

### ΟΙ ΓΙΟΡΤΕΣ ΘΕΛΟΥΝ ΑΓΑΠΗ

Τον Δεκέμβριο 2015, το Υπουργείο Νεότητας και Κοινωνικής Πρόνοιας της χώρας ανέλαβε την πρωτοβουλία “Οι γιορτές θέλουν αγάπη”. Στόχος ήταν να δημιουργηθεί ένα εορταστικό περιβάλλον για τους ανθρώπους που χρήζουν βοήθειας και ζουν στις κοινωνικές δομές σε όλη τη χώρα. Η Τράπεζα παρείχε στήριξη στο κέντρο φιλοξενίας των θυμάτων της εμπορίας ανθρώπων στα Τίρανα δωρίζοντας τα απαραίτητα, ώστε ο χώρος να αποκτήσει ζεστασιά και οικογενειακή θαλπωρή.

### ΣΥΣΣΙΤΙΟ ΑΓΑΠΗΣ

Στο πλαίσιο του εθελοντισμού, το Προσωπικό της Alpha Bank Albania SHA προσέφερε τρόφιμα, τα οποία απεστάλησαν στο ανθρωπιστικό κέντρο “Το Συσσίτιο της Αγάπης”.

Το Κέντρο δημιουργήθηκε από την Αυτοκέφαλη Ορθόδοξη Εκκλησία της Αλβανίας και οργανώνει καθημερινώς, συσσίτιο για περισσότερα από 150 άτομα.

## ΖΩΝΤΑΣ ΣΕ ΜΙΑ ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΓΕΙΤΟΝΙΑ

Η Τράπεζα προμήθευσε παγκάκια, κάδους απορριμμάτων και δένδρα σε μία γειτονιά της πόλεως Lushnja. Η ανακαινισμένη περιοχή χρησιμοποιείται σήμερα, ως χώρος αναψυχής για τους κατοίκους κάθε ηλικίας.

## ΣΤΗΡΙΞΗ ΤΩΝ ΠΛΗΓΕΝΤΩΝ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΛΗΜΜΥΡΕΣ ΣΤΗ ΝΟΤΙΟ ΑΛΒΑΝΙΑ

Οι μεγάλες πλημμύρες στη Νότιο Αλβανία, προκάλεσαν εκτεταμένες ζημιές. Η Alpha Bank Albania SHA ανέλαβε δράση βοηθώντας τις οικογένειες που επλήγησαν από τις καταστροφές. Συγκεκριμένα, η Τράπεζα δημιούργησε ειδικό ταμείο για τις πληγείσες περιοχές, ενώ οι Εργαζόμενοι της Τραπέζης πραγματοποίησαν δωρεές σε είδος.

## ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ

### ΧΟΡΗΓΙΑ ΤΟΥ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΦΕΣΤΙΒΑΛ ΚΙΘΑΡΑΣ ΣΤΑ ΤΙΡΑΝΑ

Η Alpha Bank Albania SHA ανέλαβε χορηγός του Διεθνούς Φεστιβάλ Κιθάρας στα Τίρανα. Το Ίδρυμα Κιθάρας σε συνεργασία με την Ανωτάτη Σχολή Καλών Τεχνών των Τιράνων διοργάνωσαν το 3ο Διεθνές Φεστιβάλ Κιθάρας στα Τίρανα.

### ΧΟΡΗΓΙΑ ΤΗΣ ΕΚΔΟΣΕΩΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ “WATER IN ARTS AND CRAFTS IN THE BERAT REGION, 4TH CENTURY B.C. TO 19TH CENTURY A.D.”

Η Τράπεζα ήταν χορηγός της δημιουργίας του καταλόγου με τίτλο “Water in Arts and Crafts in the Berat Region, 4th century B.C. to 19th century A.D.”. Ο εν λόγω κατάλογος συνόδευε την ομότιπλη έκθεση που παρουσιαζόταν στο Μουσείο Onufri, στο πλαίσιο του προγράμματος “Raising Museum Awareness and Museum Culture in Berat”, το οποίο σχεδίασε και πραγματοποίησε το University of New York στα Τίρανα. Κύριος στόχος του καταλόγου είναι να εξηγήσει τον τρόπο, με τον οποίο συνδέεται το νερό με τον πολιτισμό και την ιστορία των κοινοτήτων της πόλεως Berat και της ευρύτερης περιοχής.

## ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

### ΕΘΝΙΚΗ ΕΚΣΤΡΑΤΕΙΑ ΑΝΑΔΑΣΩΣΕΩΣ

Ως μέλος του Δικτύου Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Αλβανίας, η Τράπεζα συμμετείχε στην "Εθνική εκστρατεία αναδασώσεως", η οποία αποτελεί πρωτοβουλία του Υπουργείου Περιβάλλοντος της χώρας. Στόχος της εκστρατείας ήταν η αναδάσωση περιοχών, στις οποίες τα δάση καταστράφηκαν εξαιτίας φυσικών αιτιών ή ανθρώπινης δραστηριότητας.

## ΠΑΙΔΕΙΑ

### ΤΟ ΣΧΟΛΕΙΟ ΩΣ ΚΕΝΤΡΟ ΤΗΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ

Το Υπουργείο Αθλητισμού και Παιδείας της χώρας διοργάνωσε διαγωνισμό με θέμα "Το σχολείο ως κέντρο της κοινότητας". Βασικός στόχος του διαγωνισμού ήταν να αποτελέσει το σχολείο χώρο οικοδομήσεως της συνεργασίας μεταξύ σχολείου, οικογένειας και κοινότητας, ώστε να αναπτυχθούν οι ικανότητες των μαθητών. Η Τράπεζα υποστήριξε εμπράκτως, το σχολείο της πόλεως Fier, το οποίο αναδείχθηκε νικητής του διαγωνισμού, με την πλήρη ανακαίνιση του εργαστηρίου πληροφορικής του σχολείου.

## Π.Γ.Δ.Μ.

Κατά τη διάρκεια του 2015, η Alpha Bank A.D. Skopje, στο πλαίσιο της πολιτικής του Ομίλου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, προέβη σε χορηγίες και πραγματοποίησε δραστηριότητες εθελοντισμού, ως κάτωθι:

## ΧΟΡΗΓΙΕΣ

### ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΑΓΙΩΝ ΚΥΡΙΛΛΟΥ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΙΟΥ ΣΤΑ ΣΚΟΠΙΑ:

- "Πρώτη ακαδημαϊκή τάξη", που διοργανώθηκε με την έναρξη του ακαδημαϊκού έτους.

- Εκδήλωση "Open Day" - Career Fair: Ημέρα, κατά την οποία το Πανεπιστήμιο υποδέχεται τους μελλοντικούς σπουδαστές του, στο πλαίσιο του εορτασμού για τις "Ημέρες Εκπαιδεύσεως".
- Ημερίδα νεανικής επιχειρηματικότητας "Youth to Business Forum 2015", με θέμα το φαινόμενο της "διαρροής εγκεφάλων" (brain drain).

### ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΤΟΥ ΑΜΕΡΙΚΑΝΙΚΟΥ ΚΟΛΛΕΓΙΟΥ ΤΩΝ ΣΚΟΠΙΩΝ (UNIVERSITY OF AMERICAN COLLEGE SKOPJE - UACS):

Υποτροφίες για τους σπουδαστές.


## ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΣ

- Διοργάνωση **Ημέρας Εθελοντικής Αιμοδοσίας** σε συνεργασία με τον Ερυθρό Σταυρό της χώρας.
- Δωρεά τροφίμων από τους Εργαζομένους της Τραπέζης, στο πλαίσιο της **Ημέρας Πείνας (Day of Hunger)**, σε κοινωνικά ευάλωτες οικογένειες.








### ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΙΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ GRI G4

Για την εκπόνηση του παρόντος Απολογισμού έχουν ληφθεί υπ' όψιν οι Κατευθυντήριες Οδηγίες εκδόσεως απολογισμών βιωσιμότητας του Global Reporting Initiative (GRI), και ειδικότερα, οι Οδηγίες της εκδόσεως G4. Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2015 έχει συνταχθεί "σε συμφωνία" (in accordance) με τη Βασική (core) επιλογή των Κατευθυντήριων Οδηγιών GRI G4. Στον ακόλουθο πίνακα γίνονται παραπομπές, εκτός από τον παρόντα Απολογισμό, στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2015, στον Απολογισμό Δραστηριοτήτων 2015 της Alpha Bank, στην ιστοσελίδα της και σε λοιπά δημοσιοποιημένα έγγραφα (π.χ. Εβδομαδιαίο Δελτίο Οικονομικών Εξελίξεων). Στον πίνακα παρουσιάζονται επίσης οι δείκτες που αποτέλεσαν αντικείμενο διασφαλίσεως από την KPMG.

 βλ. Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2015

 βλ. Απολογισμός Δραστηριοτήτων 2015

ΚΩΔΙΚΟΣ GRI	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
<b>ΓΕΝΙΚΕΣ ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΕΙΣ</b>			
<b>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ</b>			
G4-1	Δήλωση από το Ανώτερο Στέλεχος του Οργανισμού που είναι αρμόδιο για τη λήψη αποφάσεων	Επιστολή Διευθύνοντος Συμβούλου  <a href="#">Επιστολή του Προέδρου</a>	✓
<b>ΠΡΟΦΙΛ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ</b>			
G4-3	Επωνυμία του Οργανισμού	Alpha Bank A.E.	✓
G4-4	Κύρια προϊόντα ή/και υπηρεσίες	Στρατηγική και Λειτουργία της Τραπέζης  <a href="#">σελ.: 211, 268-269</a>	✓
G4-5	Έδρα του Οργανισμού	- Σταδίου 40, 102 52 Αθήναι - <a href="http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&amp;id=11">http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&amp;id=11</a>	✓
G4-6	Αριθμός των χωρών, στις οποίες δραστηριοποιείται ο Οργανισμός	- Alpha Bank και Εταιρική Υπευθυνότητα - Διεθνές Δίκτυο - <a href="http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&amp;id=16">http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&amp;id=16</a>  <a href="#">σελ.: 117-119, 269</a>	✓
G4-7	Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή	Ανώνυμη Εταιρία	✓
G4-8	Αγορές που εξυπηρετούνται	- Στρατηγική και Λειτουργία της Τραπέζης - Διεθνές Δίκτυο - <a href="http://www.alpha.gr/page/default.asp?id=16&amp;la=1">http://www.alpha.gr/page/default.asp?id=16&amp;la=1</a>  <a href="#">σελ.: 268-269</a>	✓
G4-9	Μεγέθη του Οργανισμού που εκδίδει τον Απολογισμό	- Οικονομική Επίδοση της Τραπέζης - Στρατηγική και Λειτουργία της Τραπέζης - Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού - <a href="http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&amp;id=548">http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&amp;id=548</a> - <a href="http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&amp;id=2763&amp;pl=260&amp;pk=9257&amp;ap=249">http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&amp;id=2763&amp;pl=260&amp;pk=9257&amp;ap=249</a> - <a href="http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&amp;id=57">http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&amp;id=57</a>  <a href="#">σελ.: 268-269, 334-335</a>	✓
G4-10	Συνολικό Ανθρώπινο Δυναμικό με βάση τη σύμβαση εργασίας, την περιοχή και το φύλο	Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού	✓
G4-11	Συνολικό Ανθρώπινο Δυναμικό που καλύπτεται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας	Διαχείριση Θεμάτων Ανθρώπινων Δικαιωμάτων	✓

ΚΩΔΙΚΟΣ GRI	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
G4-12	Εφοδιαστική αλυσίδα του Οργανισμού	Υπεύθυνες Προμήθειες	✓
G4-13	Σημαντικές μεταβολές κατά τη διάρκεια της περιόδου Απολογισμού όσον αφορά στο μέγεθος, τη δομή ή την ιδιοκτησία	- Οικονομική Επίδοση της Τραπέζης - Σημαντικά Γεγονότα 2015 - <a href="http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&amp;id=548">http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&amp;id=548</a>  <a href="#">σελ.: 110, 261-262</a>	✓
G4-14	Να καταγραφεί αν και πώς ο Οργανισμός λαμβάνει υπ' όψιν του την προσέγγιση ή αρχή της προφύλαξης	- Alpha Bank και Εταιρική Υπευθυνότητα - Πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας - Εταιρική Διακυβέρνηση, Διαχείριση Κινδύνων και Συμμόρφωση Τραπέζης - Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων (Υπεύθυνες Επενδύσεις)	✓
G4-15	Να καταγραφούν οι οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές χάρτες, αρχές ή άλλες πρωτοβουλίες τρίτων, τις οποίες συνυπογράφει ή προσυπογράφει ο Οργανισμός	- Πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας - Συμμετοχή σε Ενώσεις, Οργανισμούς και Πρωτοβουλίες - Εταιρική Διακυβέρνηση, Διαχείριση Κινδύνων και Συμμόρφωση Τραπέζης - Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων	✓
G4-16	Σύνδεσμοι (π.χ. κλαδικοί σύνδεσμοι) και εθνικοί και διεθνείς Οργανισμοί συνηγορίας, στους οποίους ο Οργανισμός είναι μέλος	Συμμετοχή σε Ενώσεις και Οργανισμούς	✓
<b>ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΜΕΝΑ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΚΑΙ ΟΡΙΑ</b>			
G4-17	Φορείς που συμπεριλαμβάνονται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις ή σε άλλες αντίστοιχες καταστάσεις του Οργανισμού	Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας  <a href="#">σελ.: 117-119</a>	✓
G4-18	Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του Απολογισμού και των Οριοθετήσεων των Θεμάτων	- Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας - Αναγνώριση Ουσιαστικών Θεμάτων	✓

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

ΚΩΔΙΚΟΣ GRI	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
G4-27	Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν από τη διαβούλευση Ενδιαφερομένων Μερών, και τρόπος ανταποκρίσεως του Οργανισμού	Ενδιαφερόμενα Μέρη	✓
<b>ΠΡΟΦΙΛ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ</b>			
G4-28	Περίοδος Απολογισμού	Οικονομικό έτος 2015 (1.1.2015-31.12.2015)	✓
G4-29	Ημερομηνία του προγενέστερου Απολογισμού	<b>26.6.2015</b> (για την περίοδο 1.1.2014-31.12.2014)	✓
G4-30	Κύκλος Απολογισμού	Ετήσιος	✓
G4-31	Σημείο επικοινωνίας για υποβολή ερωτημάτων σχετικά με τον Απολογισμό ή με το περιεχόμενό του	Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας	✓
G4-32	- Κριτήρια συμμορφώσεως που έχει επιλέξει ο Οργανισμός - Ευρετήριο Περιεχομένου του GRI για την εν λόγω επιλογή	- Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας - Πίνακας Περιεχομένων σύμφωνα με τις κατευθυντήριες οδηγίες GRI G4	✓
G4-33	Πολιτική και υφιστάμενη πρακτική του Οργανισμού αναφορικά με την αναζήτηση εξωτερικής διασφάλισης περιεχομένου για τον Απολογισμό	- Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας - Ανεξάρτητη Έκθεση Περιορισμένου Εύρους Διασφάλισης για την Alpha Bank A.E.	✓

<b>ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ</b>			
G4-34	Δομή διακυβερνήσεως του Οργανισμού, συμπεριλαμβανομένων των επιτροπών του ανωτάτου φορέα διακυβερνήσεως και τυχόν επιτροπών αρμοδίων για τη λήψη αποφάσεων αναφορικά με τον οικονομικό, τον περιβαλλοντικό και τον κοινωνικό αντίκτυπο	- Alpha Bank και Εταιρική Υπευθυνότητα - Εταιρική Διακυβέρνηση, Διαχείριση Κινδύνων και Συμμόρφωση της Τραπεζής	✓

ΚΩΔΙΚΟΣ GRI	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
<b>ΗΘΙΚΗ ΚΑΙ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ</b>			
G4-56	Αξίες, αρχές, πρότυπα και κανόνες συμπεριφοράς του Οργανισμού, όπως κώδικες συμπεριφοράς και κώδικες δεοντολογίας	- Alpha Bank και Εταιρική Υπευθυνότητα - Εταιρική Διακυβέρνηση, Διαχείριση Κινδύνων και Συμμόρφωση της Τραπεζής	✓
<b>ΕΙΔΙΚΕΣ ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΕΙΣ</b>			
<b>ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ</b>			
G4-DMA	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής	Οικονομική Επίδοση της Τραπεζής 📄 <a href="#">Επιστολή του Προέδρου - Επιστολή του Διευθύνοντος Συμβούλου - Κύρια Γεγονότα 2015</a>	✓
G4-EC1	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και κατανέμεται.	Οικονομική Επίδοση της Τραπεζής 📄 <a href="#">Χρηματοοικονομική ανάλυση κατά Λειτουργικό τομέα και Γεωγραφική περιοχή</a>	✓
<b>ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ - ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ</b>			
G4-DMA	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής	Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού	✓
G4-LA1	Συνολικός Αριθμός και ρυθμός προσλήψεως νέων Εργαζομένων, καθώς και ρυθμός αποχωρήσεως Εργαζομένων κατά ηλικιακή ομάδα, φύλο και περιοχή	Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού	✓
<b>ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ - ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ</b>			
G4-DMA	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής	Μαζί για τους Ανθρώπους μας – Εισαγωγή - Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού - Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων - Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία	✓

ΚΩΔΙΚΟΣ GRI	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
G4-LA6	Ποσοστά τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, απώλειας ημερών εργασίας και απουσιών Εργαζομένων και αριθμός θανατηφόρων εργατικών ατυχημάτων ανά περιοχή	- Η Τράπεζα, λόγω της φύσεως των εργασιών της, δεν αντιμετωπίζει σημαντικά περιστατικά τραυματισμών. Για τον λόγο αυτό, οι δείκτες που παρακολουθούνται, είναι απλοί και η καταγραφή και η παρακολούθηση γίνονται κεντρικά για το σύνολο των Εργαζομένων και των δραστηριοτήτων της Τραπεζής.	✓
<b>ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ - ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ</b>			
G4-DMA	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής	Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων	✓
G4-LA9	Μέσος όρος καταρτίσεως ανά έτος, ανά Εργαζόμενο, κατά φύλο και κατά κατηγορία Εργαζομένων	Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων	✓
<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΪΟΝ - ΣΗΜΑΝΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>			
G4-DMA	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής	Δίκαιες Πρακτικές Marketing και Ικανοποίηση Πελατών	✓
G4-PR5	Αποτελέσματα ερευνών που μετρούν την ικανοποίηση των Πελατών	Δίκαιες Πρακτικές Marketing και Ικανοποίηση Πελατών (Ερευνες Αγοράς Καταναλωτών)	✓
<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΠΕΛΑΤΩΝ - ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ MARKETING</b>			
G4-DMA	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής	Δίκαιες Πρακτικές Marketing και Ικανοποίηση Πελατών	✓
G4-PR7	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμορφώσεως με κανονισμούς και με εθελοντικούς κώδικες που αφορούν στην επικοινωνία και το Marketing, συμπεριλαμβανομένων της διαφημίσεως, της προωθήσεως και της χορηγίας, κατά τύπο αποτελέσματος	Δίκαιες Πρακτικές Marketing και Ικανοποίηση Πελατών (Υπεύθυνο Marketing)	✓



ΚΩΔΙΚΟΣ GRI	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΪΟΝ - ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ</b>			
G4-DMA	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής	Προστασία Εταιρικών Δεδομένων	✓
G4-PR8	Συνολικός αριθμός τεκμηριωμένων παραπόνων που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των Πελατών και απώλειες δεδομένων Πελατών	Προστασία Εταιρικών Δεδομένων	✓
<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΪΟΝ - ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ</b>			
G4-DMA	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής	Εταιρική Διακυβέρνηση, Διαχείριση Κινδύνων και Συμμόρφωση Τραπεζής	✓
G4-PR9	Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων λόγω μη συμμορφώσεως με νόμους και με κανονισμούς που αφορούν στην παροχή και τη χρήση Προϊόντων και Υπηρεσιών	- Κατά το έτος 2015, δεν επεβλήθησαν στην Τράπεζα σημαντικά πρόστιμα, τα οποία να αφορούν σε μη συμμόρφωση με το νομικό και το κανονιστικό πλαίσιο αναφορικά με την παροχή Προϊόντων και Υπηρεσιών στους Πελάτες. - Η Τράπεζα συμμορφώνεται με το εκάστοτε ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο, όπως αυτό διαμορφώνεται τόσο σε εθνικό όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο.	✓
<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΪΟΝ - ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ</b>			
G4-DMA	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής	- Πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας - Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων	✓
FS8	Χρηματική αξία των προϊόντων και των υπηρεσιών που έχουν σχεδιασθεί, για να προσφέρουν ένα συγκεκριμένο περιβαλλοντικό όφελος, καταναμημένη ανά επιχειρηματική δραστηριότητα και σκοπό	Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων (Υπεύθυνες Επενδύσεις)	✓

ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΟΥ ΕΥΡΟΥΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΕΩΣ  
ΓΙΑ ΤΗΝ ALPHA BANK A.E.

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Alpha Bank A.E. (εφεξής η «Τράπεζα») ανέθεσε στην KPMG Σύμβουλοι Α.Ε. την επισκόπηση επιλεγμένων στοιχείων της ελληνικής εκθέσεως με τίτλο «Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2015» (εφεξής «ο Απολογισμός») της Τραπέζης για την περίοδο 1 Ιανουαρίου 2015 - 31 Δεκεμβρίου 2015, προκειμένου να προχωρήσει στην περιορισμένου εύρους διασφάλιση του περιεχομένου της.

Η εργασία μας σχεδιάστηκε για να αποδώσει περιορισμένου εύρους διασφάλιση σύμφωνα με το πρότυπο ISAE 3000<sup>1</sup> στα παρακάτω στοιχεία του Απολογισμού (εφεξής «εύρος εργασιών»):

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

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

- Οικονομία - Οικονομική Επίδοση (Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης -εφεξής «ΔΔΠ» ή «DMA»- και Δείκτης G4-EC1).
- Εργασιακές Πρακτικές και Αξιοπρεπής Εργασία - Απασχόληση (ΔΔΠ και Δείκτης G4-LA1).
- Εργασιακές Πρακτικές και Αξιοπρεπής Εργασία - Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία (ΔΔΠ και Δείκτης G4-LA6).
- Εργασιακές Πρακτικές και Αξιοπρεπής Εργασία - Κατάρτιση και Εκπαίδευση (ΔΔΠ και Δείκτης G4-LA9).
- Υπευθυνότητα για το Προϊόν - Σήμανση Προϊόντων και Υπηρεσιών (ΔΔΠ και Δείκτης G4-PR5).
- Υπευθυνότητα για το Προϊόν - Επικοινωνία Marketing (ΔΔΠ και Δείκτης G4-PR7).
- Υπευθυνότητα για το Προϊόν - Ιδιωτικότητα των Πελατών (ΔΔΠ και Δείκτης G4-PR8).
- Υπευθυνότητα για το Προϊόν - Συμμόρφωση (ΔΔΠ και Δείκτης G4-PR9).
- Υπευθυνότητα για το Προϊόν - Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων (ΔΔΠ και Δείκτης G4-FS8).

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

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

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

Δική μας ευθύνη είναι να διενεργήσουμε ένα έργο περιορισμένου εύρους διασφάλισης (limited assurance) και να εκφράσουμε τα συμπεράσματά μας βάσει των διαδικασιών που επιτελέσαμε για το συμφωνημένο εύρος εργασιών, όπως παρουσιάζεται παραπάνω. Διενεργήσαμε τις εργασίες μας βάσει του Διεθνούς Προτύπου Αναθέσεων Διασφάλισης (ISAE) 3000 το οποίο απαιτεί τη συμμόρφωσή μας με τις κατάλληλες ηθικές απαιτήσεις, συμπεριλαμβανομένων απαιτήσεων ανεξαρτησίας, και υπαγορεύει ότι σχεδιάζουμε και εκτελούμε τις εργασίες μας με τέτοιο τρόπο ώστε να αποδώσουμε περιορισμένου εύρους διασφάλιση σχετικά με το αν επιλεγμένα στοιχεία του Απολογισμού, για την περίοδο 1 Ιανουαρίου 2015 - 31 Δεκεμβρίου 2015, περιέχουν ουσιώδη λάθη ή παραλείψεις. Η KPMG εφαρμόζει το διεθνές πρότυπο ISQC 1<sup>2</sup> και με βάση αυτό διατηρεί ένα ολοκληρωμένο σύστημα ελέγχου ποιότητας περιλαμβάνοντας καταγεγραμμένες πολιτικές και διαδικασίες αναφορικά με τη συμμόρφωση με ηθικές απαιτήσεις, επαγγελματικά πρότυπα καθώς και τις σχετικές νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις. Έχουμε συμμορφωθεί με τις απαιτήσεις ανεξαρτησίας και τις άλλες απαιτήσεις ηθικής του Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας για Επαγγελματίες Λογιστές που εκδόθηκε από το Συμβούλιο των Διεθνών Προτύπων Δεοντολογίας Λογιστών (IESBA), ο οποίος βασίζεται στις θεμελιώδεις αρχές της ακεραιότητας, αντικειμενικότητας, επαγγελματικής επάρκειας, εμπιστευτικότητας και επαγγελματικής συμπεριφοράς.

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

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

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

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

Όπου, στο συμφωνηθέν εύρος της εργασίας μας, χρησιμοποιήθηκαν χρηματοοικονομικά στοιχεία (κείμενο ή/ και δεδομένα) τα οποία υπόκεινται στο εύρος της ευθύνης του ανεξάρτητου ορκωτού ελεγκτή λογιστή, η εργασία μας περιορίστηκε στον έλεγχο της αξιοπιστίας της μεταφοράς των στοιχείων αυτών από την ελεγμένη και δημοσιευμένη «Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2015» της Alpha Bank A.E., στις αντίστοιχες -εντός του εύρους εργασιών μας- ενότητες του Απολογισμού. Για τη διεξοδική κατανόηση των χρηματοοικονομικών αποτελεσμάτων και της χρηματοοικονομικής θέσης της Τραπέζης, θα πρέπει να μελετηθούν οι ετήσιες ελεγμένες οικονομικές καταστάσεις 2015. Το εύρος της εργασίας μας δεν περιλάμβανε την επισκόπηση/έλεγχο της λειτουργικής αποτελεσματικότητας των χρησιμοποιούμενων πληροφοριακών συστημάτων για τη συλλογή και σύνθεση των στοιχείων του Απολογισμού που αφορούν στο ανωτέρω συμφωνηθέν εύρος των εργασιών διασφάλισης.

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

Βάσει των διαδικασιών που διενεργήθηκαν κατά τη διάρκεια της επισκοπήσεώς μας, όπως αυτές περιγράφηκαν ανωτέρω, δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι οι «Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις» και οι «Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις» οι οποίες σημειώνονται με το σύμβολο «✓» στον «Πίνακα Περιεχομένων σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Οδηγίες GRI G4» του Απολογισμού για την περίοδο 1 Ιανουαρίου 2015 - 31 Δεκεμβρίου 2015, δεν είναι διατυπωμένες με ακρίβεια σε όλα τα ουσιώδη θέματα.

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

KPMG Σύμβουλοι Α.Ε.



**Γεώργιος Ραουνάς,**  
Γενικός Διευθυντής  
Αθήνα, 7 Ιουνίου 2016



ΣΤΑΔΙΟΥ 40, 102 52 ΑΘΗΝΑΙ