

2016

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ  
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ  
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ



ALPHA BANK





# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

---

## 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, Πρωτοβουλίες και Δείκτες
- Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας 2016 και 2017

## 27 ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

---

- Χρηματοοικονομική Επίδοση της Τραπέζης
- Εταιρική Διακυβέρνηση, Διαχείριση Κινδύνων και Συμμόρφωση της Τραπέζης
- Υπεύθυνες Προμήθειες
- Διακρίσεις 2016
- Σημαντικά γεγονότα 2016

## 39 ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ

---

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

## 69 ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ

---

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

## 85 ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

---

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

## 99 ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

---

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

## 115 ΔΙΕΘΝΕΣ ΔΙΚΤΥΟ

---

- Κύπρος
- Σερβία
- Ρουμανία
- Αλβανία

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

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

6/7

# ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ

Το 2016, η Alpha Bank εφαρμόζοντας με συνέπεια και αποτελεσματικότητα το Σχέδιο Αναδιαρθρώσεως, διατήρησε αμετάβλητη την υψηλή κεφαλαιακή της επάρκεια, βελτίωσε την αποδοτικότητά της και επέτυχε τον στόχο της για επιστροφή σε κερδοφόρο πορεία, λαμβάνοντας υπ' όψιν οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές παραμέτρους.

Επιπλέον, η Τράπεζα ολοκλήρωσε με επιτυχία τη συναλλαγή τιτλοποίησης δανείων για Μικρές και Μεσαίες Επιχειρήσεις, αντώντας μεσοπρόθεσμη χρηματοδότηση ύψους Ευρώ 320 εκατ., μέσω της τοποθέτησης χρεογράφων πρώτης εξασφάλισης στην Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων, στην Ευρωπαϊκή Τράπεζα για την Ανασυγκρότηση και την Ανάπτυξη και σε Διεθνή Επενδυτική Τράπεζα. Επίσης, ήταν μία εκ των τεσσάρων συστημικών τραπεζών που υπέγραψε με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων σύμβαση για τη στήριξη Μικρών και Μεσαίων Επιχειρήσεων καθώς και Επιχειρήσεων Μεσαίας Κεφαλαιοποιήσεως. Οι δύο αυτές εξελίξεις επιβεβαιώνουν εκ νέου την εμπιστοσύνη της αγοράς προς την Τράπεζα και τους Πελάτες της.

Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα ενσωμάτωσε μηχανισμούς διαχείρισης περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων στις διαδικασίες πιστοδοτήσεως των επιχειρήσεων, με στόχο την αποτελεσματικότερη διαχείριση της περιβαλλοντικής και κοινωνικής διαστάσεως των χρηματοδοτήσεών της. Επιπλέον, εμπλούτισε τις υπηρεσίες που προσφέρει μέσω των εναλλακτικών της δικτύων για την καλύτερη εξυπηρέτηση όλων των Πελατών της, ενώ για τους Πελάτες της με προβλήματα οράσεως προέβη σε σειρά ενεργειών με στόχο τη διευκόλυνση της προσβάσεώς τους στις υπηρεσίες της Τραπεζής.

Ως προς την περιβαλλοντική επίδοση, σημαντική θεωρείται η αύξηση κατά 209% της χρήσεως των e-statements που είχε άμεσο αντίκτυπο στο περιβάλλον, ενώ στην προσπάθεια να μειώσει το περιβαλλοντικό της αποτύπωμα, η Τράπεζα ενίσχυσε και φέτος τα στοιχεία της περιβαλλοντικής της επιδόσεως, τα οποία παρακολουθεί και δημοσιοποιεί.

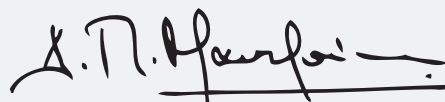
Επιπλέον, αξίζει να αναφερθεί ότι με τη συμμετοχή Εθελοντών από το Προσωπικό της Τραπεζής, πραγματοποιήθηκαν εκδηλώσεις περιβαλλοντικής ευαισθησίας και κοινωνικής προσφοράς, διοργανώθηκαν παραστάσεις σε θέατρα και ξεναγήσεις σε Μουσεία, για παιδιά που φιλοξενούνται σε Ιδρύματα, ενώ ενισχύθηκαν σχολεία, Ιδρύματα, Σύλλογοι και λοιποί φορείς.

Στον τομέα της κοινωνικής προσφοράς, συνεχίσθηκε για τρίτο 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"** πραγματοποιήθηκε σε συνεργασία με τις κατά τόπους Μητροπόλεις για πέμπτο έτος, με σκοπό να υποστηρίξει απόρους, πολυτέκνους και ηλικιωμένους. Αξίζει να σημειωθεί ότι, έως σήμερα, έχουν παραδοθεί συνολικά 19.000 τροχήλατα σακίδια με τρόφιμα.

Τέλος, στον τομέα υποστηρίξεως του πολιτισμού, το πρόγραμμα **"Οι φθορές που πληγώνουν"** που έχει στόχο την αποκατάσταση και τη συντήρηση γλυπτών και ιστορικών κτηρίων, επεκτάθηκε και στη Θεσσαλονίκη με την πρωτοβουλία "Ξαναδίνουμε λάμψη στη Νέα Παραλία", η οποία πραγματοποιήθηκε σε συνεργασία με τον Δήμο Θεσσαλονίκης, το Κολλέγιο Ανατόλια και τη Χ.Α.Ν.Θ. Μέσω αυτής της πρωτοβουλίας, μαθητές, φοιτητές και εθελοντές ευαισθητοποιήθηκαν σε θέματα πολιτισμού, καθώς τους δόθηκε η ευκαιρία να αποκτήσουν ενεργό ρόλο στη διαδικασία αποκαταστάσεως των φθορών που έχουν υποστεί σημαντικά μνημεία της πολιτιστικής μας κληρονομιάς, και ενθαρρύνθηκαν να συνεχίσουν να συμμετέχουν εθελοντικά σε ανάλογες ενέργειες.

Οι εκατοντάδες Εθελοντές μας συνέβαλαν και φέτος σημαντικά στην επιτυχή πραγματοποίηση των δραστηριοτήτων κοινωνικής προσφοράς της Τραπεζής και τους ευχαριστούμε για τη συμμετοχή τους.

Η Alpha Bank εφαρμόζει τις αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας σε όλα τα Προγράμματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Ευχαριστούμε θερμά τους Εργαζομένους της Τραπεζής για τη συμβολή τους καθώς επίσης τους Μετόχους και τους Πελάτες μας για την εμπιστοσύνη τους. ΜΑΖΙ θα συνεχίσουμε με συνέπεια, να προσφέρουμε στην κοινωνία, στο περιβάλλον και στον πολιτισμό.



Δημήτριος Π. Μαντζούνης

8/9

# ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΚΠΟΝΗΣΕΩΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

Ο παρών Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας είναι ο δέκατος 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 υπ’ όψιν οι αρχές του AccountAbility Principles Standard, AA1000 ([www.accountability.org](http://www.accountability.org)) που στηρίζονται στην “ένταξη των συμφερόντων των ενδιαφερομένων μερών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων (Inclusivity)”, στον “καθορισμό των σημαντικότερων ζητημάτων για την Τράπεζα (Ουσιαστικότητα - Materiality)” και στην “Ανταπόκριση (Responsiveness) της Τραπεζής στις ανάγκες και στις προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών”.

Για όγδοο 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 2016 απευθύνεται σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη της Τραπεζής και αναφέρεται στη δραστηριότητά της στην Ελλάδα, κατά τη χρονική περίοδο από 1 Ιανουαρίου 2016 έως 31 Δεκεμβρίου 2016, εκτός εάν σημειώνεται διαφορετικά.

Για τον προσδιορισμό των πιο σημαντικών θεμάτων για τη βιώσιμη ανάπτυξη της Alpha Bank, χρησιμοποιήθηκαν τα αποτελέσματα της διαδικασίας αναγνώρισης των ουσιαστικών θεμάτων (materiality analysis) που πραγματοποιήθηκε το 2015. Δεν έχουν γίνει σημαντικές αλλαγές στις μεθόδους μετρήσεως, στα όρια και στο πλαίσιο αναφοράς σε σχέση με τον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2015.

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

Η προετοιμασία του πραγματοποιήθηκε από ειδική ομάδα Στελεχών, προερχομένων από διάφορες Μονάδες της Τραπεζής, υπό τον συντονισμό της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να απευθύνουν ερωτήσεις, σχόλια και υποδείξεις για τον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2016 της Alpha Bank, ως ακολούθως:

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



10/11

ALPHA BANK  
ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ



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 2016 στην **Κύπρο**, στη **Ρουμανία**, στη **Σερβία**, στην **Αλβανία** και στη **Μεγάλη Βρετανία**. Παράλληλα, λειτουργεί ευρύτατο δίκτυο ανταποκριτών (με τραπεζικά ιδρύματα) εσωτερικού και εξωτερικού.

Μητρική Εταιρία και βασική Τράπεζα του Ομίλου είναι η Alpha Bank, η οποία ιδρύθηκε το 1879 από τον Ιωάννη Φ. Κωστόπουλο. Η Alpha Bank, Τράπεζα εμπιστοσύνης και σταθερό σημείο αναφοράς στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα, είναι μία από τις μεγαλύτερες τράπεζες με ευρύτατο δίκτυο άνω των 1.000 σημείων εξυπηρέτησης στην Ελλάδα (Καταστήματα/ΑΤΜ/Κ.Α.Σ.) και 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.


## ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΤΥΠΟ


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


## ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΤΥΠΟ


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

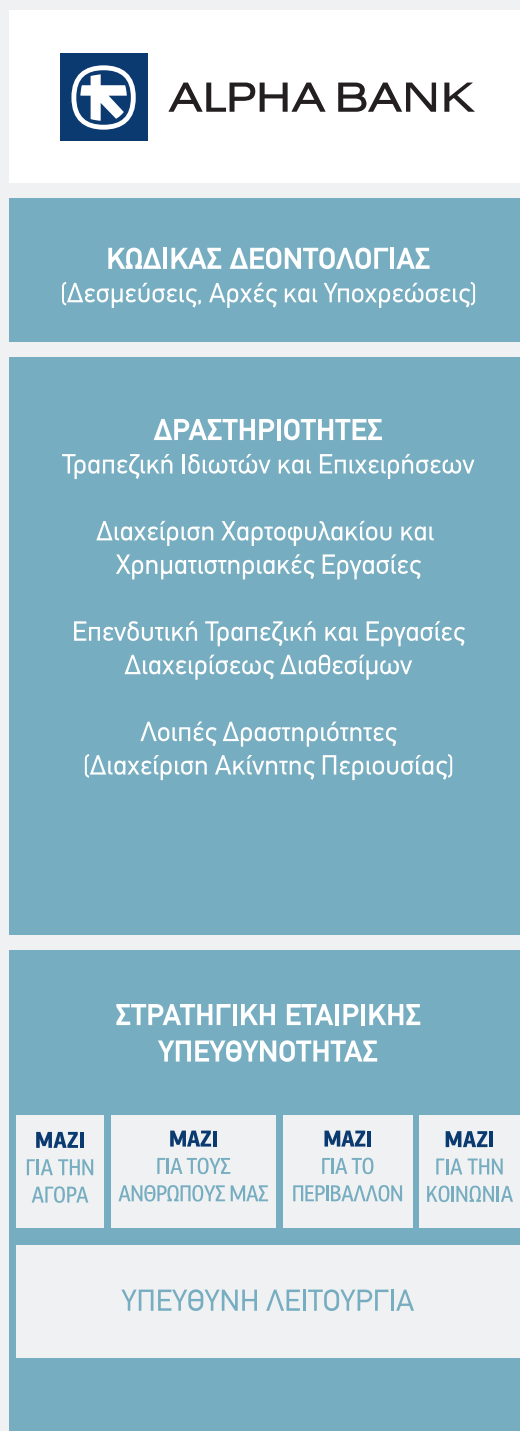
**ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ**  
 Επένδυση στους Εργαζομένους, στη διαχείριση και ανάπτυξή τους, με στόχο τη βελτίωση και ανάπτυξη Προϊόντων και Υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των Πελατών.


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


**ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ**  
 Επενδύσεις για την ανάπτυξη καινοτόμων Προϊόντων και Υπηρεσιών.


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


**ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ**  
 Συνεργασία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη με στόχο την υπεύθυνη λειτουργία και την ενίσχυση της κοινωνίας.





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

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

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

**ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ**  
 Ενίσχυση των συμβουλευτικών υπηρεσιών, επέκταση των ηλεκτρονικών Υπηρεσιών, ώστε να καλυφθούν οι μεταβαλλόμενες ανάγκες των Πελατών.

**ΦΥΣΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ**  
 Ενσωμάτωση περιβαλλοντικών κριτηρίων στη χορήγηση πιστοδοτήσεων, στη χρηματοδότηση επενδύσεων σε έργα με περιβαλλοντικά οφέλη, προσφορά περιβαλλοντικών Προϊόντων, βελτίωση της ενεργειακής αποδόσεως του Ομίλου, περιορισμοί εκπομπών CO<sub>2</sub>.

**ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ**  
 Διατήρηση Δικτύου σε αραιοκατοικημένες και λιγότερο οικονομικά εύρωστες περιοχές, προσφορά Υπηρεσιών κοινωνικής προσφοράς, κοινωνική συνεισφορά και ενίσχυση του εθελοντισμού των Εργαζομένων.

ΕΙΣΡΟΕΣ



ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΑΞΙΑΣ



ΕΚΡΟΕΣ

## ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

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

### ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ ALPHA BANK

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

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

**Η οργάνωση και η λειτουργία** της Τραπέζης 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, όπως προβλέπονται στον Κώδικα Δεοντολογίας και σύμφωνα με τις αρχές Εταιρικής Διακυβερνήσεως. Ιδιαίτερη βαρύτητα δίδεται στην αναγνώριση, στη μέτρηση και στη διαχείριση των αναλαμβανόμενων κινδύνων, στη συμμόρφωση με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, καθώς και στη διαφάνεια, με την παροχή πλήρους, ορθής και ειλικρινούς πληροφόρησης στα ενδιαφερόμενα μέρη.

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

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

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

- Σέβεται και προσπαζείται 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.
- Προσπαζείται τα ανθρώπινα δικαιώματα, αναγνωρίζει το δικαίωμα ασκήσεως της ελευθερίας, του συνδικαλιζέσθαι και της συλλογικής διαπραγματεύσεως και αντιτίθεται σε κάθε μορφή παιδικής, εξαναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας.
- Αντιμετωπίζει όλους τους Εργαζομένους με σεβασμό.
- Μεριμνά για τη συνεχή κατάρτιση και εκπαίδευση των Εργαζομένων.
- Διασφαλίζει την υγεία και την ασφάλεια των Εργαζομένων στον χώρο εργασίας, καθώς και την εξισορρόπηση της επαγγελματικής και της προσωπικής ζωής αυτών.

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

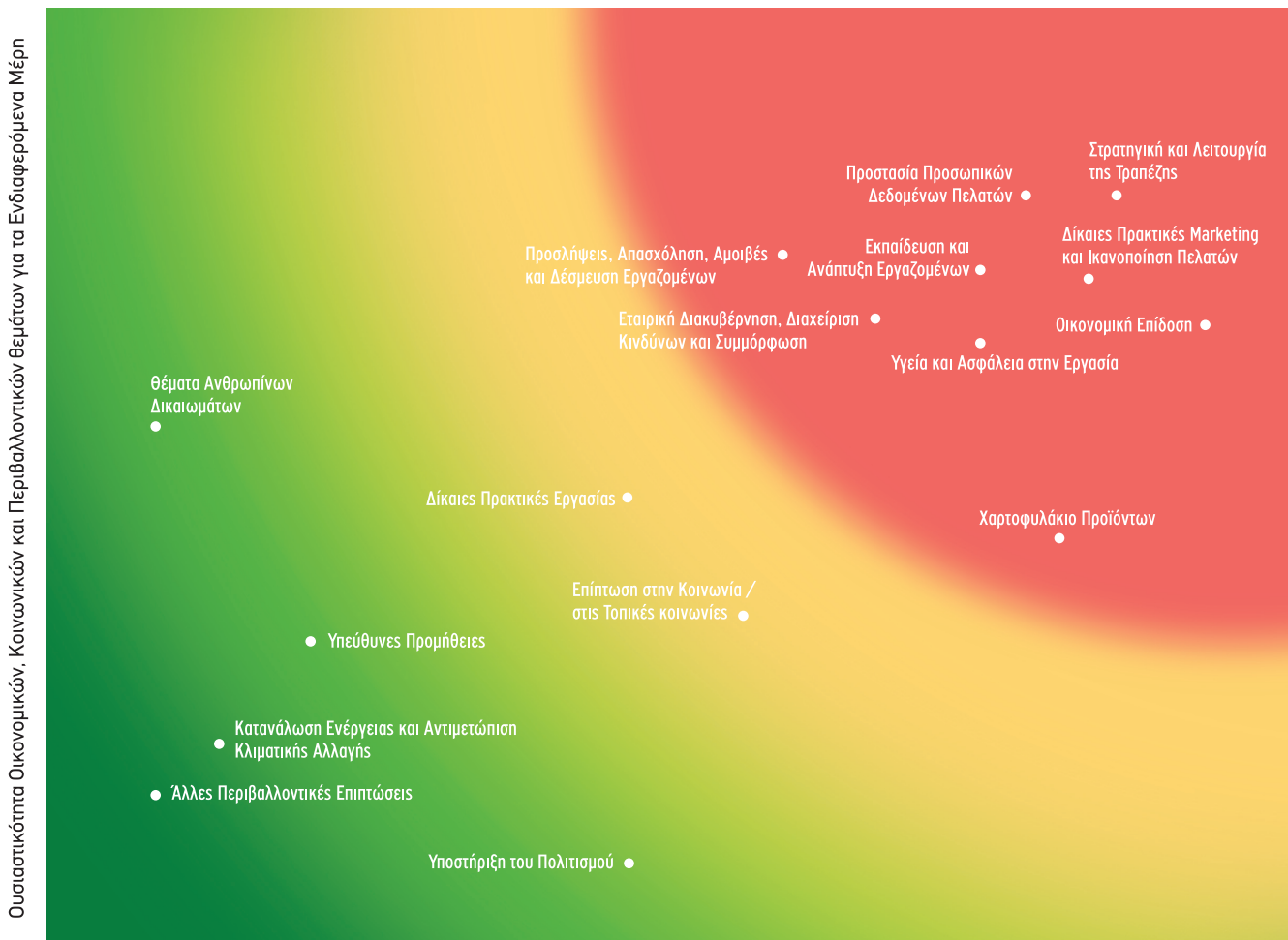
Επιπλέον, εφαρμόζει τις αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων της και επιδιώκει τη συμμόρφωση των προμηθευτών και των συνεργατών της με τις αξίες και τις επιχειρηματικές αρχές που διέπουν τη λειτουργία της.

## ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

Το 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, 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 Τραπεζικής (βλ. για περισσότερες πληροφορίες τον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2015).

## ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ



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 δεξιά τεταρτημόριο του σχήματος αποτυπώσεως της σημαντικότητας οικονομικών, κοινωνικών και περιβαλλοντικών θεμάτων, τα οποία χαρακτηρίζονται ως “ουσιαστικά” για την υπεύθυνα λειτουργία της Τραπέζης.

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

ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΜΕΝΑ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	ΣΥΝΑΦΕΣ ΘΕΜΑ GRI G4	ΟΡΙΟΘΕΤΗΣΗ (ΕΝΤΟΣ-ΕΚΤΟΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ)
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 στην οποία 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.

## ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

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

- Αναλυτές και Επενδυτές
- Επιχειρηματική Κοινότητα
- Εργαζόμενοι
- Κράτος και Κανονιστικές Αρχές
- Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης (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.

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

### • ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ

Η Τράπεζα συμμετέχει ενεργά, μέσω εκπροσώπων της, σε επιτροπές της Ελληνικής Ενώσεως Τραπεζών, στο Σύνδεσμο 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

Για την αποτελεσματικότερη επικοινωνία με τους Εργαζομένους της, υπάρχει ειδικός χώρος αμφίδρομης επικοινωνίας στο ηλεκτρονικό δίκτυο εσωτερικής επικοινωνίας (Alpha Bank Intranet), “Ημέρες Επικοινωνίας” του Προσωπικού σε εβδομαδιαία βάση, καθώς και συνεχής επικοινωνία με τον Σύλλογο Προσωπικού. Επιπλέον, το Προσωπικό ενημερώνεται μέσω της μηνιαίας ηλεκτρονικής εκδόσεως εσωτερικής επικοινωνίας “Μαζί”, αλλά και μέσω ανακοινώσεων που αναρτώνται στο Alpha Bank Intranet όταν προκύπτει οποιοδήποτε ζήτημα. 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. Επιπλέον, η Τράπεζα ενισχύει κρατικές υπηρεσίες μέσω της δωρεάς νέου ή αποσυρόμενου γραφειακού, ηλεκτρονικού ή άλλου εξοπλισμού.

### • ΜΕΣΑ ΜΑΖΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ

Κατά τη διάρκεια του 2016 η Τράπεζα παρουσίασε με συνέπεια τις οικονομικές, τις περιβαλλοντικές και τις κοινωνικές της επιδόσεις στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης, ενώ ανταποκρίθηκε για ένα ακόμη έτος με διαφάνεια στις ανάγκες ενημέρωσης των δημοσιογράφων για επίκαιρα τραπεζικά θέματα.

### • ΠΕΛΑΤΕΣ

Η Τράπεζα δίδει μεγάλη σημασία στη διασφάλιση της ανταποκρίσεως στις προσδοκίες των Πελατών της, καθώς και στην παροχή προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας. Η Διεύθυνση Υποστηρικτικών Λειτουργιών της Τραπέζης μεριμνά για τη Διασφάλιση Ποιότητας και δεσμεύεται για την πραγματοποίηση των στόχων αυτών.



Οι μέθοδοι που εφαρμόζονται για τον υπολογισμό του βαθμού ικανοποίησης των Πελατών, καθώς και για την παρακολούθηση του επιπέδου ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται προς τους Πελάτες είναι οι Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών, οι Έρευνες Επικοινωνίας και Marketing, το Έντυπο-Ερωτηματολόγιο με τίτλο "Η γνώμη σας μετράει" με προπληρωμένο τέλος, όπου ο Πελάτης μπορεί να αξιολογήσει την εξυπηρέτησή του από το Κατάστημα, καθώς και οι Δείκτες Μετρήσεως Ποιότητας (KPIs) σε όλα τα σημεία επαφής με τον Πελάτη. Τέλος, η Τράπεζα διασφαλίζει την ποιότητα προς τους Πελάτες μέσω της κεντρικής διαχείρισης των υποβαλλόμενων παραπόνων, καθώς και την ενημέρωσή τους μέσω του Απολογισμού Δραστηριοτήτων αλλά και του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας, που εκδίδονται σε ετήσια βάση.

#### • 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 αξιολόγησης 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 πλήθος σωματείων και λοιπών φορέων, είτε μέσω οικονομικής ενίσχυσης είτε μέσω σχεδιασμού κοινωνικών προγραμμάτων. Επιπλέον, τουλάχιστον μία φορά το έτος, πραγματοποιούνται συναντήσεις με εκπροσώπους φορέων, με στόχο την ανταλλαγή απόψεων, αλλά και τον από κοινού σχεδιασμό σχετικών προγραμμάτων και ενεργειών.

#### • ΤΟΠΙΚΕΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ

Η Τράπεζα επικοινωνεί σχεδόν καθημερινώς με εκπροσώπους των τοπικών κοινοτήτων, κυρίως μέσω των Καταστημάτων της, και μεριμνά για την καλύτερη εξυπηρέτησή τους. Καθ' όλη τη διάρκεια του έτους πραγματοποιούνται σχετικά Προγράμματα, ενώ ενισχύονται τοπικοί φορείς και ιδρύματα είτε μέσω οικονομικής ενίσχυσης είτε μέσω αποστολής διαφόρων ειδών (τρόφιμα, φάρμακα, βιβλία, ηλεκτρονικοί υπολογιστές κ.λπ.), αλλά και μέσω της διοργάνωσης εθελοντικών ενεργειών.

## ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΕΝΩΣΕΙΣ, ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ, ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΚΑΙ ΔΕΙΚΤΕΣ

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 σε 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 την 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. 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 του 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 2016 χορηγός της ετήσιας εκδηλώσεως του οργανισμού Sustainability Forum 2016, 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 εκπαιδευσεως σε θέματα εταιρικής

υπευθυνότητας, αλλά και της βιωσιμότητας και της βελτιώσεως της ποιότητας των απολογισμών εταιρικής υπευθυνότητας που δημοσιεύει, συμμετέχει σε εκπαιδευτικά σεμινάρια που σχετίζονται με τις επικαιροποιημένες εκδόσεις των κατευθυντήριων οδηγιών του GRI για την κατάρτιση Απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας.

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

**α)** για τη διαμόρφωση θέσεων και γνώμης των τραπεζών σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος και αειφόρου αναπτύξεως, **β)** για τη συνεργασία του χρηματοπιστωτικού τομέα με την πρωτοβουλία του Περιβαλλοντικού Προγράμματος των Ηνωμένων Εθνών (UNEP FI), **γ)** για την εκπροσώπηση των τραπεζών σε ομάδες εργασίας και σε εκδηλώσεις προβολής και ενημερώσεως, καθώς και για άλλα ζητήματα τραπεζικού ενδιαφέροντος που σχετίζονται με το περιβάλλον και την αειφόρο ανάπτυξη.

Στο πλαίσιο των εργασιών της Επιτροπής Αειφόρου Αναπτύξεως της Ε.Ε.Τ., η Alpha Bank συμμετέχει στην επεξεργασία θεμάτων που σχετίζονται με την Εταιρική 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).

#### **Δήλωση Global Investment Statement on Climate Change:**

Η Τράπεζα δηλώνει την υποστήριξή της στις ενέργειες του χρηματοπιστωτικού τομέα για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής μέσω της Δήλωσης Global Investment Statement on Climate Change. 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.

Τέλος, αξίζει να αναφερθεί ότι η Alpha Bank αξιολογείται από διεθνείς αναλυτές και οίκους αξιολογήσεως για την επίδοσή της σε θέματα βιώσιμης αναπτύξεως.

#### **Financial Times Stock Exchange4Good (FTSE4Good):**

Η Alpha Bank, κατόπιν σχετικής αξιολογήσεως που έλαβε από τον Διεθνή Οργανισμό FTSE, επέτυχε την ένταξή της στον χρηματιστηριακό δείκτη αειφορίας Financial Times Stock Exchange4Good (FTSE4Good) Emerging Index, ο οποίος περιλαμβάνει εισηγμένες εταιρίες σε αναδυόμενες αγορές με θετική οικονομική, περιβαλλοντική και κοινωνική επίδοση. Η ένταξη της Τραπεζής στον διεθνή δείκτη FTSE4Good πιστοποιεί ότι η Τράπεζα, παράλληλα με την επιχειρηματική της δράση, διαθέτει υψηλή κοινωνική και περιβαλλοντική υπευθυνότητα. Ταυτοχρόνως, αποτελεί ένα σημαντικό κίνητρο για την ενίσχυση της παρουσίας της στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας σε εθνικό και διεθνές επίπεδο. Η FTSE Russell (επωνυμία της συνεργασίας μεταξύ της FTSE International Limited και της Frank Russell Company) επιβεβαιώνει ότι η Alpha Bank αξιολογήθηκε από ανεξάρτητο φορέα σύμφωνα με τα κριτήρια FTSE4Good και διαπιστώθηκε ότι πληροί τις προϋποθέσεις, ώστε η μετοχή της να συμπεριληφθεί σε αυτές της Σειράς Δεικτών FTSE4Good. Η Σειρά Δεικτών FTSE4Good που δημιουργήθηκε από τη FTSE Russell, παγκόσμιας εμβέλειας πάροχο χρηματιστηριακών δεικτών, έχει σχεδιασθεί ώστε να μετρά την επίδοση των εταιριών οι οποίες χαρακτηρίζονται από την εφαρμογή σημαντικών πρακτικών στους τομείς του Περιβάλλοντος, της Κοινωνίας και της Διακυβερνήσεως (Environmental-Social-Governance – ESG). Οι δείκτες FTSE4Good χρησιμοποιούνται από πολλούς φορείς της αγοράς για τη δημιουργία και την αξιολόγηση κοινωνικά υπεύθυνων επενδυτικών κεφαλαίων και άλλων προϊόντων.

## ΣΤΟΧΟΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2016 ΚΑΙ 2017

Η Alpha Bank θέτει βραχυπρόθεσμους στόχους, οι οποίοι αντανakλούν τις σταθερές και σταδιακές κινήσεις της Τραπέζης, στο πλαίσιο της εφαρμογής της πολιτικής της, των δεσμεύσεων και των προτεραιοτήτων της σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας. Στους πίνακες που ακολουθούν παρουσιάζονται οι στόχοι που είχαν τεθεί στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2015 για το 2016 και οι ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν το 2016 για την επίτευξή τους, καθώς και οι στόχοι για το έτος 2017.

Οι πίνακες ακολουθούν τη δομή του Απολογισμού.

### ALPHA BANK ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

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 αξιολόγησης της επιδόσεως της Τραπέζης.	Επιτεύχθηκε. Κατόπιν εκτενούς ανάλυσεως των ερωτηματολογίων που αποστέλλονται από διεθνείς οίκους αξιολόγησης της επιδόσεως της Τραπέζης, αλλά και των θεμάτων που προέκυψαν από την Αναγνώριση Ουσιαστικών Θεμάτων, ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2016 έχει ενισχυθεί, προκειμένου να ανταποκριθεί στις ανωτέρω απαιτήσεις.
Ενίσχυση της διαδικασίας καθορισμού των ουσιαστικών θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας της Τραπέζης.	Θα πραγματοποιηθεί, εκ νέου, Αναγνώριση Ουσιαστικών Θεμάτων στο τέλος του έτους 2017.

ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2017
Συνεργασία με περισσότερες Διευθύνσεις, προκειμένου η Τράπεζα να ανταποκριθεί περαιτέρω στις απαιτήσεις των αναλυτών και των διεθνών οίκων αξιολόγησης της επιδόσεώς της.
Ενίσχυση της διαδικασίας καθορισμού των ουσιαστικών θεμάτων εταιρικής υπευθυνότητας της Τραπέζης.
Ενίσχυση του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2017 με περισσότερα θέματα βάσει των απαιτήσεων των αναλυτών και των διεθνών οίκων αξιολόγησης της επιδόσεως της Τραπέζης.

### ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2016	ΕΠΙΔΟΣΗ ΕΝΤΟΣ ΤΟΥ 2016
Διεύρυνση του δικτύου των προμηθευτών και ιδιαίτερα των συνεργασιών με τοπικούς προμηθευτές.	Συνεχίζεται η προσπάθεια διευρύνσεως της προμηθευτικής βάσεως, και ειδικά των τοπικών προμηθευτών (π.χ. με εταιρίες παροχής υπηρεσιών καθαριότητας σε χώρους της Τραπέζης).
Ενσωμάτωση περιβαλλοντικών και κοινωνικών κριτηρίων στην αξιολόγηση των προμηθευτών, σύμφωνα με τον Κώδικα Προμηθευτών (Supplier Code).	Κατά την αξιολόγηση νέων προμηθευτών ή την επαναξιολόγηση υφιστάμενων προμηθευτών σημαντικών έργων, δίδεται έμφαση σε θέματα περιβαλλοντικής/κοινωνικής πολιτικής. Ζητούνται και συλλέγονται σχετικές πιστοποιήσεις/αποδεικτικά, με στόχο σταδιακά να αποκτήσουν, στην πλειονότητά τους, οι προμηθευτές της Τραπέζης πιστοποιημένη περιβαλλοντική πολιτική και ευαισθησία σε θέματα εργασίας, ανθρωπίνων δικαιωμάτων, υγείας και ηθικής συμπεριφοράς. Έχει αναπτυχθεί Κώδικας Προμηθευτών (Supplier Code), ο οποίος πρόκειται να αναρτηθεί και στην ιστοσελίδα της Τραπέζης.

## ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2016

Ενσωμάτωση "Πολιτικής Διαχειρίσεως Περιβαλλοντικών και Κοινωνικών Κινδύνων στη Διαδικασία Χρηματοδοτήσεων των Επιχειρήσεων" στο Πλαίσιο Διαχειρίσεως Πιστωτικού Κινδύνου και της Πιστωτικής Πολιτικής του Ομίλου.

## ΕΠΙΔΟΣΗ ΕΝΤΟΣ ΤΟΥ 2016

Επιτεύχθηκε. (βλ. Εταιρική Διακυβέρνηση, Διαχείριση Κινδύνων και Συμμόρφωση της Τραπέζης)

## ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2017

Διαμόρφωση εκπαιδευτικού υλικού σχετικά με την αξιολόγηση περιβαλλοντικών κινδύνων και κινδύνων κοινωνικής ευθύνης και ενσωμάτωσή του στο υφιστάμενο εκπαιδευτικό υλικό των σεμιναρίων πιστοδοτήσεων.

## ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ

## ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2016

Αύξηση της χρήσεως των ηλεκτρονικών αντιγράφων λογαριασμών (e-statements) μέσω της αυτόματης εντάξεως περίπου 250.000 ενεργών συνδρομητών Alpha Web Banking στην υπηρεσία **Alpha e-statements**.

## ΕΠΙΔΟΣΗ ΕΝΤΟΣ ΤΟΥ 2016

Επιτεύχθηκε. (βλ. Μαζί για την Αγορά - Ηλεκτρονικές Συναλλαγές)

Εκτύπωση εγγράφων τραπεζικών συναλλαγών σε γραφή Μπράιγ (Braille) για τη διευκόλυνση ατόμων με προβλήματα όρασης.

Επιτεύχθηκε. (βλ. Μαζί για την Αγορά - Πλαίσιο Εξυπηρέτησεως για Άτομα με Προβλήματα Οράσεως)

Δημιουργία της υπηρεσίας **my Alpha wallet**.

Επιτεύχθηκε. (βλ. Υπηρεσίες για Ηλεκτρονικές Πληρωμές)

Δημιουργία νέου προγράμματος ασφάλισης ζωής και νοσοκομειακής καλύψεως.

Επιτεύχθηκε. (βλ. Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων - Τραπεζοασφαλιστικά Προϊόντα)

Ανάπτυξη προϊόντων, υπηρεσιών και προνομίων για την ενίσχυση Μικρών Επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται σε τουριστικές περιοχές της Ελλάδος.

Επιτεύχθηκε. (βλ. Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων - Στήριξη των Επιχειρήσεων)

Περαιτέρω ανάπτυξη της παροχής πιστοδοτήσεων για νέες επενδύσεις σε Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας. Στόχος είναι η ανάληψη διοργανώσεως νέων κοινοπρακτικών χρηματοδοτήσεων συνολικού ύψους άνω των Ευρώ 100 εκατ.

Επιτεύχθηκε. (βλ. Μαζί για την Αγορά- Υπεύθυνες Επενδύσεις)

## ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2017

Αναβάθμιση της υπηρεσίας Alpha Mobile Banking με ενσωμάτωση νέων λειτουργιών.

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

Ενσωμάτωση κοινωνικών και περιβαλλοντικών κριτηρίων στη λήψη αποφάσεων χορηγήσεως πιστοδοτήσεων προς επιχειρήσεις.

Δημιουργία έντυπου επενδυτικού οδηγού και εκπαιδευτικού οπτικοακουστικού υλικού (video) με θέμα “Αποταμίευση και Επένδυση”, με σκοπό τη δημιουργία μίας επενδυτικής βιβλιοθήκης.

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

## ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ

### 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.

Επικοινωνία Εργαζομένων με Περιφερειακές Διευθύνσεις της Τραπέζης για θέματα που αφορούν στη βελτιστοποίηση διαδικασιών σχετικών με τη λειτουργία των Καταστημάτων.

### ΕΠΙΔΟΣΗ ΕΝΤΟΣ ΤΟΥ 2016

Το 2016 συνεχίσθηκαν και αυξήθηκαν οι συναντήσεις με Στελέχη της Τραπέζης τόσο μέσω κατ’ ιδίαν συζητήσεων, όσο και μέσω εκπαιδευτικών προγραμμάτων με εισηγητές Στελέχη της Διευθύνσεως Ανθρωπίνου Δυναμικού.

Η επικοινωνία με το Προσωπικό είναι πρωταρχικός στόχος της Διευθύνσεως Ανθρωπίνου Δυναμικού. Το 2016 πραγματοποιήθηκαν συνολικά 1.030 συναντήσεις Υπαλλήλων με τη Διευθύντρια της Διευθύνσεως. Η πλειονότητα αυτών πραγματοποιήθηκε την “Ημέρα Επικοινωνίας”, κατά την οποία η Διευθύντρια δέχεται το Προσωπικό. Επιπλέον της Ημέρας Επικοινωνίας, κατά το 2016 πραγματοποιήθηκε Πρόγραμμα Επισκέψεων σε 21 Καταστήματα της Τραπέζης, κατά τις οποίες Στελέχη της Διευθύνσεως συζήτησαν με συνολικά 300 Υπαλλήλους για θέματα επαγγελματικής και προσωπικής φύσεως.

Επιτεύχθηκε. Αναπτύχθηκαν εργαλεία εντοπισμού ταλέντων σε συνεργασία με εξειδικευμένο σύμβουλο. Εφαρμόσθηκαν, με θετικά αποτελέσματα, σε ομάδα πληθυσμού. Παράλληλα, αναπτύχθηκε εργαλείο απεικόνισεως εναλλακτικών διαδρομών επαγγελματικής σταδιοδρομίας για συγκεκριμένο πληθυσμό.

Επιτεύχθηκε. Υπήρξε σταθερή παρουσία της Τραπέζης σε ημερίδες επαγγελματικής σταδιοδρομίας εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, καθώς και συνεργασία για προγράμματα πρακτικής ασκήσεως.

Επιτεύχθηκε. Συνολικά 793 Υπάλληλοι έλαβαν μέρος σε εκδηλώσεις και ξεναγήσεις σε μουσεία και εκθέσεις.

Το 2016 πραγματοποιήθηκαν στον χώρο των Καταστημάτων της Τραπέζης, συναντήσεις Στελεχών των Περιφερειακών Διευθύνσεων με Μέλη του Προσωπικού των Καταστημάτων.

**ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2017**

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

Αυτοματοποίηση διαδικασιών της Διευθύνσεως Ανθρώπινου Δυναμικού, με γνώμονα τη διαρκή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών στους Υπαλλήλους.

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

Συνέχιση του Προγράμματος Επιβραβεύσεως των Εθελοντών Αιμοδοτών της Τραπέζης.

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

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

Δημιουργία νέου Ομαδικού Εξωνοσοκομειακού Ασφαλιστηρίου Προγράμματος για το Προσωπικό της Τραπέζης.

**ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ****ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2016****ΕΠΙΔΟΣΗ ΕΝΤΟΣ ΤΟΥ 2016**

Συνέχιση της υποστηρίξεως της πρωτοβουλίας "Όρα της Γης" μέσω της συμμετοχής σε αυτή. Επέκταση σε κτήρια της Τραπέζης στην Πάτρα.

Επιτεύχθηκε. Πρωτοβουλίες για τον περιορισμό του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος.

Κεντροποίηση της παρακολούθησεως των λογαριασμών υδρεύσεως της Ε.ΥΔ.ΑΠ. Α.Ε., για την πληρέστερη παρακολούθηση της καταναλώσεως πόσιμου νερού.

Επιτεύχθηκε. Κατανάλωση Ενέργειας και Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής - Συστηματική Παρακολούθηση.

Βελτίωση των μεθόδων υπολογισμού των δεικτών/στοιχείων (π.χ. κατανάλωση ενέργειας, νερού κ.λπ.) περιβαλλοντικής επιδόσεως.

Επιτεύχθηκε. Κατανάλωση Ενέργειας και Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής - Συστηματική Παρακολούθηση.

Κατάργηση της έντυπης ενημερώσεως των ενεργών συνδρομητών του Alpha Web Banking, με στόχο την εξοικονόμηση χαρτιού και την προστασία του περιβάλλοντος.

Επιτεύχθηκε. Πρωτοβουλίες για τον περιορισμό του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος.

**ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2017**

Συνέχιση της υποστηρίξεως της πρωτοβουλίας "Όρα της Γης" μέσω της συμμετοχής σε αυτή. Επέκταση σε κτήρια της Τραπέζης στη Λάρισα.

Μέριμνα για περαιτέρω περιορισμό του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος.

Πιλοτική εφαρμογή αστρονομικού διακόπτη για τις φωτεινές επιγραφές στα Καταστήματα του Δικτύου της Τραπέζης.

## ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2016	ΕΠΙΔΟΣΗ ΕΝΤΟΣ ΤΟΥ 2016
Διατήρηση του χορηγικού προγράμματος για την εκπλήρωση κοινωνικών αναγκών.	Επιτεύχθηκε. (βλ. ενότητες “Κοινωνική Συνεισφορά” και “Υποστήριξη της Κοινωνίας και των Τοπικών Κοινωνιών”)
Συνέχιση και διεύρυνση της στήριξης 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 2016 ενισχύθηκε η ειδική ενότητα στο Alpha Bank Intranet, μέσω της οποίας ενημερώνονται οι Εργαζόμενοι της Τραπέζης για τις δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

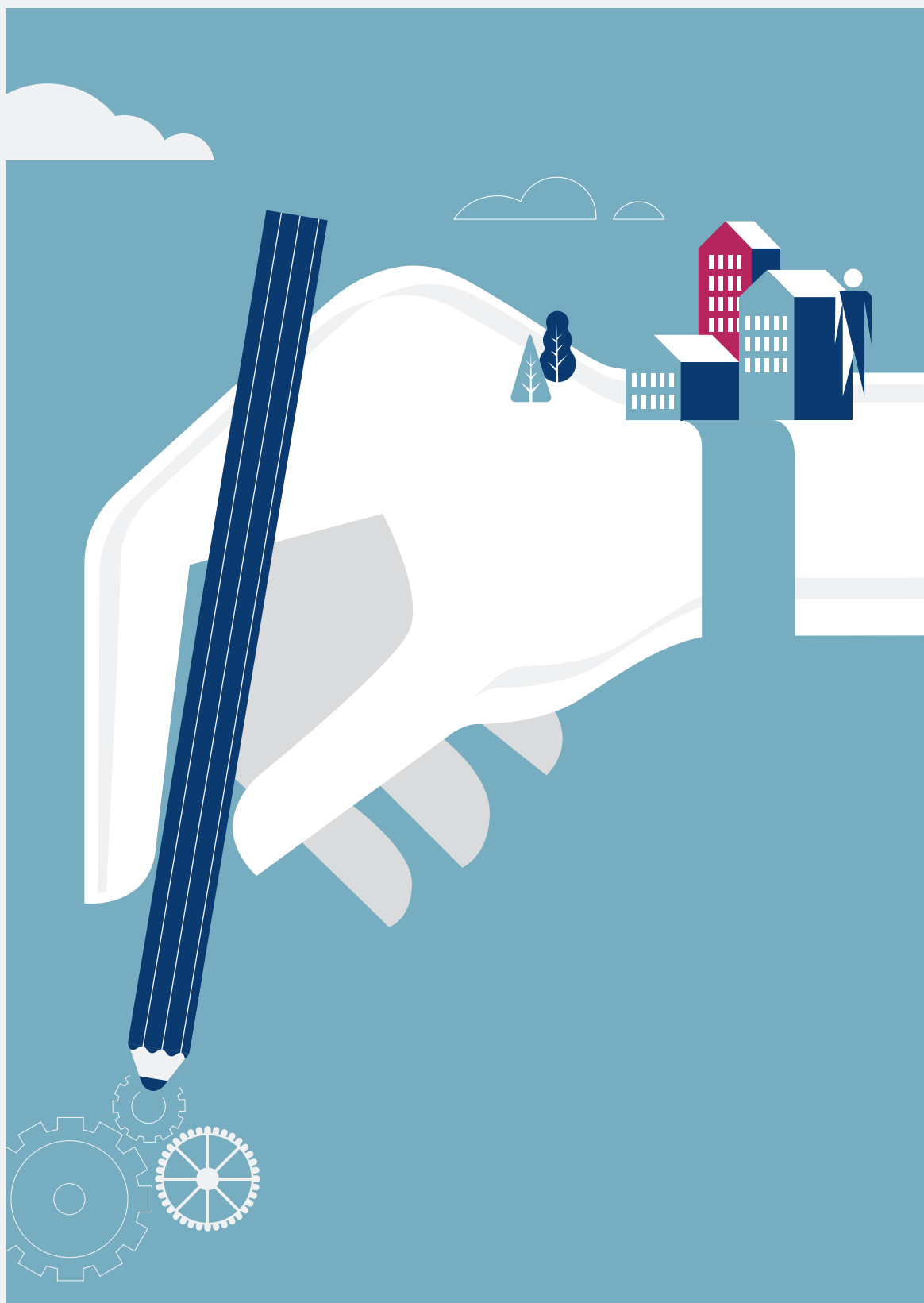
ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2017
Ενίσχυση του Προγράμματος Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τραπέζης με πρωτοβουλίες που απευθύνονται σε παιδιά και νέους.
Διατήρηση του χορηγικού προγράμματος για την εκπλήρωση κοινωνικών αναγκών.
Συνέχιση και διεύρυνση των δράσεων στήριξης του πολιτισμού από την Alpha Bank, με στόχο 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.





26/27

# ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ



## ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΗΣ

Η Χρηματοοικονομική Επίδοση της Τραπέζης είναι σημαντική, καθότι κατά τη διάρκεια του 2016 η Τράπεζα εφάρμοσε το Επιχειρησιακό της Σχέδιο και διατήρησε αμετάβλητη την υψηλή κεφαλαιακή της επάρκεια.

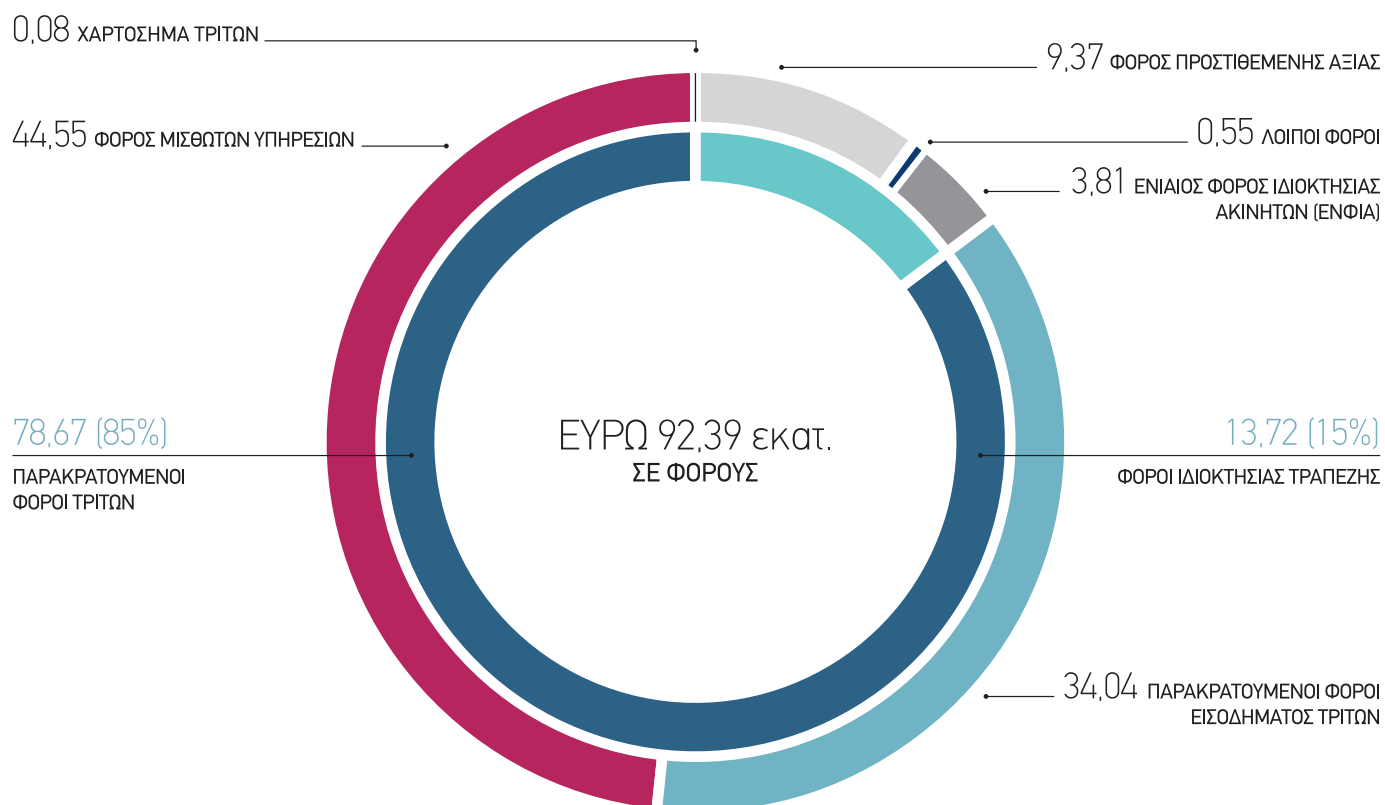
Τα κύρια εταιρικά γεγονότα το 2016 ήταν τα εξής:

- Τον Δεκέμβριο 2016, η Alpha Bank ολοκλήρωσε με επιτυχία τη συναλλαγή τιτλοποίησης δανείων για Μικρές και για Μεσαίες Επιχειρήσεις αντλώντας μεσοπρόθεσμη χρηματοδότηση ύψους Ευρώ 320 εκατ., μέσω της τοποθέτησης χρεογράφων πρώτης εξασφαλίσεως στην Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων, στην Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκροτήσεως και Αναπτύξεως και σε Διεθνή Επενδυτική Τράπεζα.
- Τον Μάιο 2016, υπεγράφη συμφωνία με την KKR Credit. Σημειώνεται ότι η κοινοπραξία στην οποία συμμετέχει η Alpha Bank με σκοπό τη διαχείριση μη εξυπηρετούμενων χαρτοφυλακίων ιδιωτών, έλαβε από την Τράπεζα της Ελλάδος την πρώτη άδεια στην Ελλάδα, προκειμένου να ξεκινήσει τις εργασίες της στις αρχές του 2017.
- Κατά τη διάρκεια του 2016, η Τράπεζα συνέχισε να εφαρμόζει με συνέπεια και αποτελεσματικότητα το Επιχειρησιακό της Σχέδιο, διατήρησε αμετάβλητη την υψηλή κεφαλαιακή της επάρκεια, βελτίωσε την αποδοτικότητά της και επέτυχε τον στόχο της για επιστροφή σε κερδοφόρο πορεία.
- Το 2016, ολοκληρώθηκε η πώληση των δραστηριοτήτων της Alpha Bank στη Βουλγαρία και στην Π.Γ.Δ.Μ., με συνέπεια τον περαιτέρω εξορθολογισμό της διεθνούς παρουσίας της Τραπέζης.

### ALPHA BANK 2016: ΑΜΕΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΞΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΓΕΤΑΙ ΚΑΙ ΔΙΑΝΕΜΕΤΑΙ

	Σε χιλ. Ευρώ
Σύνολο εσόδων	2.227.636
<b>Άμεση οικονομική αξία που παράγεται</b>	<b>2.227.636</b>
Γενικά διοικητικά έξοδα & Λοιπά έξοδα	447.678
Αμοιβές & έξοδα προσωπικού (συμπεριλαμβανομένων Κόστους/Προβλέψεως αποζημιώσεως προγράμματος εθελουσίας εξόδου)	400.921
Πληρωθέντες φόροι εισοδήματος και λοιποί φόροι	1.688
Κοινωνική συνεισφορά	1.633
<b>Οικονομική αξία που διανέμεται</b>	<b>851.920</b>
<b>Μη διανεμηθείσα οικονομική αξία</b>	<b>1.375.716</b>

## ΚΑΤΑΒΛΗΘΕΝΤΕΣ ΦΟΡΟΙ ΤΟ 2016



## ΚΕΦΑΛΑΙΑΚΗ ΕΠΑΡΚΕΙΑ

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

Η κεφαλαιακή επάρκεια εποπτεύεται από τον Ενιαίο Εποπτικό Μηχανισμό της 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 26 Ιουνίου 2013, η οποία ενσωματώθηκε στο Ελληνικό Δίκαιο με τον Ν. 4261/2014, και ο Κανονισμός 575/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 26 Ιουνίου 2013 ("CRD IV"), που σταδιακά εισάγουν το νέο πλαίσιο επάρκειας ιδίων κεφαλαίων των πιστωτικών ιδρυμάτων στα πρότυπα της Βασιλείας III.

Σύμφωνα με το ανωτέρω θεσμικό πλαίσιο, διαμορφώνονται οι ελάχιστοι δείκτες (κεφαλαίου κοινών μετοχών, κεφαλαίων κατηγορίας 1 και κεφαλαιακής επάρκειας) που πρέπει να διαθέτει ο Όμιλος. Για τον υπολογισμό του Δείκτη Κεφαλαιακής Επάρκειας ακολουθούνται οι μεταβατικές διατάξεις όπως ισχύουν.

Ο Δείκτης Κεφαλαιακής Επάρκειας συγκρίνει τα εποπτικά ίδια κεφάλαια του Ομίλου με τους κινδύνους (σταθμισμένο ενεργητικό) που αναλαμβάνει ο Όμιλος.

Στον πίνακα παρουσιάζονται οι δείκτες κεφαλαιακής επάρκειας του Ομίλου την 31.12.2016:

ΔΕΙΚΤΕΣ ΟΜΙΛΟΥ	31.12.2016
Δείκτης Κεφαλαίων Κοινών Μετοχών Κατηγορίας 1	17,1%
Δείκτης Κεφαλαίων Κατηγορίας 1	17,1%
<b>Δείκτης Κεφαλαιακής Επάρκειας</b>	<b>17,1%</b>
Δείκτης Μοχλεύσεως	13,1%

## ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ, ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΚΑΙ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΤΡΑΠΕΖΗΣ

Η Εταιρική Διακυβέρνηση, η Διαχείριση Κινδύνων και η Συμμόρφωση της Τραπέζης είναι σημαντικές, καθώς αποσκοπούν στη διασφάλιση της εφαρμογής βέλτιστων πρακτικών στις επιχειρηματικές δραστηριότητές της, στη διοίκηση, στους κανόνες συμπεριφοράς των Στελεχών και των Υπαλλήλων μεταξύ τους και απέναντι στους συναλλασσομένους, στους Μετόχους και σε τρίτους, 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 κινδύνους και κινδύνους αγοράς.

### ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

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

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 Διαχειρίσεως 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 Διαχειρίσεως 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 Τραπέζης 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 Τραπέζης. Εποπτεύει, συντονίζει και κατευθύνει την Τράπεζα και τον Όμιλο. Η Εκτελεστική Επιτροπή είναι το ανώτατο εκτελεστικό όργανο της Τραπέζης. Συνέρχεται τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα υπό την προεδρία του Διευθύνοντος Συμβούλου. Σε αυτή συμμετέχουν οι 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 Ανθρωπίνου 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, Διαχειρίσεως 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 προς τους συναλλασσομένους και τους Μετόχους. Με την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας και των αρχών Εταιρικής Διακυβερνήσεως, αλλά και με τη λειτουργία της Ελεγκτικής Επιτροπής, της Επιτροπής Διαχειρίσεως 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.

Τέλος, η Τράπεζα δίδει ιδιαίτερη σημασία σε θέματα ήθους και διαφάνειας και μέσω του Οργανισμού Προσωπικού και των Πράξεων Γενικής Διευθύνσεως ρυθμίζει με σαφήνεια ζητήματα όπως είναι η προστασία των 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.

## ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΣΤΗ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

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

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

Η Πολιτική συμμορφώνεται με τους ισχύοντες εθνικούς περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς κανονισμούς, αλλά και με συναφή διεθνή πρότυπα, ενώ η αξιολόγηση των περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων και η παρακολούθησή τους ενσωματώθηκαν στις υπάρχουσες διαδικασίες διαχειρίσεως κινδύνων.

Για την ενημέρωση των αρμόδιων Λειτουργών της Τραπέζης σχετικά με την αξιολόγηση των περιβαλλοντικών κινδύνων και των κινδύνων κοινωνικής ευθύνης, το 2016 πραγματοποιήθηκε εσωτερική ενημερωτική συνάντηση με την παρουσίαση σχετικού εκπαιδευτικού υλικού στις ακόλουθες Μονάδες και Εταιρίες του Ομίλου: Διεύθυνση Corporate Banking, Διεύθυνση Επιχειρηματικών Κέντρων, Επιχειρηματικά Κέντρα, Διεύθυνση Ναυτιλιακών Εργασιών, Διεύθυνση Σύνθετων Χρηματοδοτήσεων, Διεύθυνση Τραπεζικής Μικρών Επιχειρήσεων, Διεύθυνση Πιστοδοτήσεων Επιχειρήσεων Εσωτερικού, Διεύθυνση Λιανικής Πίστωσης, Κέντρο Διαχείρισης Απαιτήσεων Ειδικού Χειρισμού Wholesale Banking, Alpha Leasing, ABC Factors, Διεύθυνση International Wholesale Banking, Διεύθυνση Πιστοδοτήσεων Επιχειρήσεων Εξωτερικού και Διεύθυνση Πιστοδοτήσεων Wholesale Banking. Σημειώνεται ότι αντίστοιχη ενημερωτική συνάντηση πραγματοποιήθηκε με τους Αρμόδιους Λειτουργούς της Alpha Bank Cyprus Ltd, ενώ σχετικό εκπαιδευτικό υλικό εστάλη στις λοιπές Εταιρίες του Ομίλου στο εξωτερικό.

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

## 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 απαραίτητη 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 ισχύι κανονιστικό πλαίσιο.

Καθ' όλη τη διάρκεια του 2016 η Alpha Bank ήλεγξε συναλλαγές και Πελάτες της αναφορικά με τη συμμόρφωση με το κανονιστικό πλαίσιο, με σκοπό την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες, του οικονομικού εγκλήματος και της απάτης, έχοντας θέσει σε λειτουργία εξειδικευμένα συστήματα ελέγχου και αναφορών και συνεργαζόμενη στενά με τις αρμόδιες Εποπτικές Αρχές.

Η θέση της απέναντι στη διαφθορά είναι αταλάντευτη και για τον λόγο αυτό και το 2016 εξετάσθηκε από τη Διεύθυνση Κινδύνων Αγοράς και Λειτουργικών Κινδύνων και από τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμορφώσεως κάθε περίπτωση, η οποία θα μπορούσε να δημιουργήσει κίνδυνο που συνδέεται με τη διαφθορά και τη δωροδοκία.

Έμφαση δόθηκε στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα της Τραπέζης για θέματα κανονιστικής συμμορφώσεως και νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες με σκοπό την ευαισθητοποίηση των Στελεχών της Τραπέζης. Συγκεκριμένα, κατά τη διάρκεια του 2016 πραγματοποιήθηκαν 36 εκπαιδευτικά προγράμματα που σχετίζονται με πολιτικές και διαδικασίες κατά της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της διαφθοράς, τα οποία παρακολούθησαν 856 Στελέχη και Λειτουργοί της Τραπέζης. Επιπλέον, στην Τράπεζα υφίσταται θέση Υπευθύνου AML (Anti Money Laundering) σε κάθε Κατάστημά της. Στο εν λόγω Στέλεχος Καταστήματος παρέχεται επαρκής εκπαίδευση σε θέματα AML και διαφθοράς, καθώς και καθημερινή τηλεφωνική υποστήριξη από το Τμήμα Πρόληψης και Καταστολής Νομιμοποίησης Εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες και Χρηματοδοτήσεως της Τρομοκρατίας και από το Τμήμα Εφαρμογής Μέτρων Δέουσας Επιμέλειας και Διαχειρίσεως Ύποπτων Συναλλαγών της Διευθύνσεως Κανονιστικής Συμμορφώσεως, προκειμένου να είναι σε θέση να εντοπίζει και να αντιμετωπίζει τέτοια κρούσματα. Μετά τον εντοπισμό τους και αφού ολοκληρωθούν όλες οι απαιτούμενες ενέργειες, οι υποθέσεις νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και διαφθοράς αναφέρονται γραπτώς στην Αρχή Καταπολέμησης Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και Χρηματοδοτήσεως της Τρομοκρατίας και Ελέγχου Δηλώσεων Περιουσιακής Καταστάσεως.

Επίσης, εντός του 2016 ετέθη σε κυκλοφορία η νέα Εγκύκλιος για την πρόληψη της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες, με την οποία κοινοποιήθηκαν τα επικαιροποιημένα εγχειρίδια:

- Εγχειρίδιο Διαδικασιών για την Πρόληψη Χρησιμοποίησης του Χρηματοπιστωτικού Συστήματος για τη Νομιμοποίηση Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και για τη Χρηματοδότηση της Τρομοκρατίας,
- Εγχειρίδιο Χρήσεως Πληροφοριακού Συστήματος AML Siron.

Στα ως άνω εγχειρίδια περιλαμβάνονται όλες οι αλλαγές του κανονιστικού πλαισίου και δίδονται αναλυτικές οδηγίες στα Στελέχη και στους Λειτουργούς των Καταστημάτων για την αντιμετώπιση τέτοιων θεμάτων, καθώς και για τη διαχείριση του πληροφοριακού συστήματος.

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

Η Τράπεζα έχει καταγεγραμμένες 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 Διευθυντές και Στελέχη του Δικτύου των Καταστημάτων, καθώς και των Διευθύνσεων Καθυστερήσεων Wholesale Banking.

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

Παράλληλα, θεσπίσθηκαν οι κατάλληλες πρακτικές, προκειμένου να εφαρμοσθεί στην Τράπεζα ο Κώδικας Δεοντολογίας του Νόμου 4224/2013, ο οποίος έχει στόχο την ενίσχυση του κλίματος εμπιστοσύνης για την ανταλλαγή της αναγκαίας πληροφορήσεως, 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, έχει ενσωματώσει ήδη από το 2010 στο έντυπο “Πλαίσιο Συνεργασίας - Όροι διενέργειας Τραπεζικών Συναλλαγών” για Ιδιώτες και Επιχειρήσεις, το οποίο παρέχει στους Πελάτες κατά το άνοιγμα καταθετικών λογαριασμών, τη σχετική Οδηγία της Ευρωπαϊκής Ενώσεως αναφορικά με τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά. Οι Πελάτες δύνανται να το προμηθευθούν είτε μέσω της ιστοσελίδας της Τραπεζής είτε επισκεπτόμενοι τα Καταστήματα του Δικτύου.

Το έτος 2016 δεν υπήρξαν παραβάσεις σχετικά με αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές.

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

Κατά το έτος 2016 δεν υπήρξαν περιπτώσεις δωροδοκίας Υπαλλήλων. Η Τράπεζα προέβη στην επιβολή πειθαρχικών ποινών, σε ποσοστό 1,8% επί του συνόλου των Υπαλλήλων, για διάφορους λόγους, όπως, ενδεικτικά, 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, ανάρμοστη και αντιδεοντολογική συμπεριφορά, άρνηση εκτελέσεως καθηκόντων, παράβαση εγκυκλίων οδηγιών και διαδικασιών, παράβαση του Πλαισίου Ασφαλείας Πληροφοριών Ομίλου και του τραπεζικού απορρήτου, αδικαιολόγητη καθυστερημένη πρωινή προσέλευση στην εργασία κ.λπ.

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 υπηρεσιών/υλικών με τις απαιτούμενες προδιαγραφές προς το εσωτερικό της δίκτυο, στη βέλτιστη τιμή και σε καθορισμένο χρόνο.

Για την επίτευξη του σκοπού αυτού, πραγματοποιούνται τα κάτωθι:

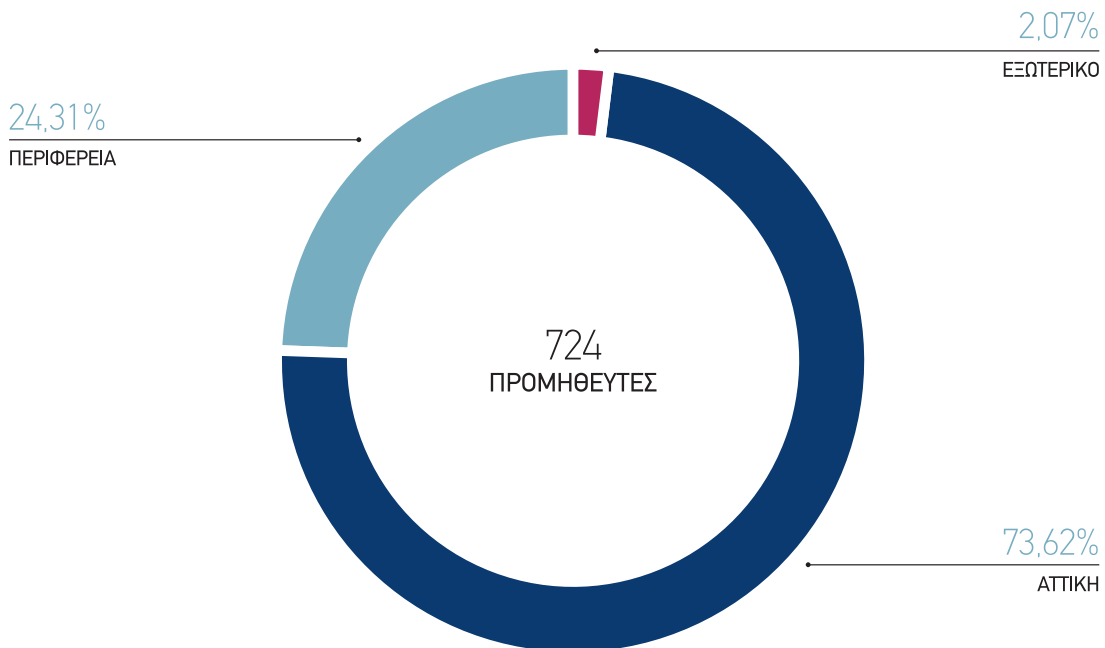
- Ενέργειες μείωσης των λειτουργικών δαπανών της Τραπεζής και των Εταιριών του Ομίλου, καθώς και σχεδιασμός και παρακολούθηση της πραγματοποιήσεώς τους.
- Έρευνα αγοράς για τον εντοπισμό υποψηφίων προμηθευτών, αξιολόγησή τους και τήρηση ενήμερου αρχείου επί των τιμών για κάθε είδος αγοράς.
- Εφαρμογή των διαδικασιών και των αρχών προμηθειών της Τραπεζής 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 διεκπεραιώσεως των εγκεκριμένων επενδύσεων και δαπανών.
- Παρακολούθηση της εύρυθμης λειτουργίας των αποθηκών της Τραπέζης και των αποθηκών προμηθευτών του Δικτύου.

Στο μητρώο της Διευθύνσεως Προμηθειών, Περιουσίας και Ασφαλείας είναι καταχωρισμένοι περίπου 724 Προμηθευτές εντός/εκτός Ελλάδος, με τους οποίους δύναται να συνεργασθεί η συγκεκριμένη Διεύθυνση. Από τους εν λόγω Προμηθευτές πραγματοποιούνται προμήθειες προϊόντων ή υπηρεσιών (αναλώσιμο και έντυπο υλικό, ηλεκτρολογικός και ηλεκτρονικός εξοπλισμός πληροφορικής, υπηρεσίες καθαριότητας, εστίασεως, εν γένει συντηρήσεως, υποστήριξεως πληροφορικής, τεχνικά έργα, εργολαβίες), ενώ καλύπτονται σχεδόν όλοι οι τύποι προμηθευτών (εργολάβοι, σύμβουλοι, διανομείς, εταίροι υλικοτεχνικής υποστήριξεως, εμπορικοί αντιπρόσωποι, κατασκευαστές). 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 ΤΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΙΚΗΣ ΒΑΣΕΩΣ ΤΗΣ ALPHA BANK



## ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ 2016

### Καλύτερη Τράπεζα στην Ελλάδα για το 2016

Η Alpha Bank αναδείχθηκε “Καλύτερη Τράπεζα στην Ελλάδα” για το 2016, στο πλαίσιο των βραβείων “**Awards for Excellence 2016**” του περιοδικού “**Euromoney**”, της έγκριτης διεθνούς οικονομικής εκδόσεως, σε ειδική εκδήλωση που πραγματοποιήθηκε στο Λονδίνο την 6 Ιουλίου 2016.

Το βραβείο απονέμεται σε τράπεζες που διακρίνονται για τη δυναμική τους παρουσία στις παγκόσμιες και στις τοπικές αγορές στις οποίες δραστηριοποιούνται και ξεχωρίζουν από τους ανταγωνιστές τους, ενώ επιλέγονται ύστερα από ενδελεχή ανάλυση των ποσοτικών και ποιοτικών τους μεγεθών. Σύμφωνα με την κριτική επιτροπή, το βραβείο απενεμήθη στην Alpha Bank, καθώς η Τράπεζα επανήλθε ήδη σε κερδοφόρο πορεία και διατήρησε την ισχυρή κεφαλαιακή της βάση έπειτα από την επιτυχή Αύξηση Μετοχικού Κεφαλαίου τον Νοέμβριο 2015, με τη συμμετοχή αποκλειστικά ιδιωτών επενδυτών.

### Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες

Τον Ιούνιο του 2016, στο πλαίσιο της ετήσιας διεθνούς δημοσκοπήσεως της εταιρίας **Extel** που έχει σκοπό την **ανάδειξη των καλύτερων ευρωπαϊκών εταιριών στον τομέα των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών**, η Alpha Bank απέσπασε σημαντικές διακρίσεις:

- Στον τομέα του Investor Relations, η Τράπεζα κατέλαβε την πρώτη θέση στην Ελλάδα για τρίτο συνεχές έτος σε σύνολο 28 εταιριών και την ενδέκατη πανευρωπαϊκά (έναντι δωδέκατης θέσεως πέρυσι) μεταξύ 137 ευρωπαϊκών τραπεζών.

- Ο Γενικός Διευθυντής - Chief Financial Officer (CFO) κ. Βασίλειος Ε. Ψάλτης διακρίθηκε ως ο καλύτερος CFO στην Ελλάδα και ένατος πανευρωπαϊκά σε σύνολο 97 CFOs ευρωπαϊκών τραπεζών.

- Ο Διευθυντής της Διευθύνσεως Σχέσεων με Θεσμικούς Επενδυτές και Αναλυτές κ. Δημήτριος Ι. Κωστόπουλος διακρίθηκε ως ο καλύτερος Investor Relations (IR) Professional στην Ελλάδα και δέκατος τρίτος πανευρωπαϊκά, ενώ η Υποδιευθύντρια της αυτής Διευθύνσεως κυρία Έλενα Γ. Κατωπόδη αναδείχθηκε δεύτερη καλύτερη IR Professional στην Ελλάδα και δέκατη τέταρτη πανευρωπαϊκά. Ο Senior Investor Relations Officer κ. Μάριος Β. Ντεπόρτου αναδείχθηκε τρίτος καλύτερος IR Professional στην Ελλάδα και δέκατος ένατος πανευρωπαϊκά.

- Ο Διευθύνων Σύμβουλος της Alpha Bank κ. Δημήτριος Π. Μαντζούνης αναδείχθηκε ο καλύτερος Chief Executive Officer (CEO) στην Ελλάδα και δέκατος όγδοος πανευρωπαϊκά σε σύνολο 106 CEOs ευρωπαϊκών τραπεζών.

### Υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής και ψηφιακή παρουσία

Το 2016 η Alpha Bank απέσπασε έναν σημαντικό αριθμό διακρίσεων για τις **προηγμένες υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής** που προσφέρει, καθώς και για την **ευρύτερη ψηφιακή της παρουσία**. Συγκεκριμένα, στην Τράπεζα, μεταξύ άλλων, απενεμήθησαν:

- Το βραβείο “**Digital Bank of Distinction for Western Europe**”, στο πλαίσιο του ετήσιου διαγωνισμού “**Best Digital Banks 2016**”, που διοργανώνει το έγκριτο περιοδικό **Global Finance Magazine**. Η διάκριση αυτή κατατάσσει την Alpha Bank μεταξύ των σημαντικότερων “ψηφιακών τραπεζών” παγκοσμίως.

- Το βραβείο **Gold** στον διαγωνισμό “**Mobile Excellence Awards 2016**”, στην κατηγορία “**Mobile Banking Services**” για την υπηρεσία Alpha Mobile Banking και στην κατηγορία “**Redesign-Prelaunch Mobile app**” για την ανασχεδιασμένη πλατφόρμα **συναλλαγών** Alpha Mobile Banking.

- Η διάκριση “**Banking Innovation of the Year**” για το νέο περιβάλλον **Alpha e-Banking για Ιδιώτες**, στο πλαίσιο των “**E-Bizz Awards 2016**”.

- Το βραβείο **Gold** στις κατηγορίες “**Digital Experience**” και “**Design/Branding**” για την εκδήλωση “The evolution of everyday banking” στο **TEDxAcademy 2015** και **Silver** στην κατηγορία “**Event of the Year**” για τη διοργάνωση του “**Dine Athens**”. Η απονομή των βραβείων αυτών έγινε στο πλαίσιο των “**Event Awards**” (Boussias Communications).

- Έξι σημαντικές διακρίσεις για τις υπηρεσίες “**my Alpha wallet**”, “**Alpha e-Commerce**”, καθώς και για τις υπηρεσίες ηλεκτρονικών πληρωμών, κατά την απονομή των “**Lighthouse e-volution awards 2017**”:

- **Gold βραβείο** στην κατηγορία **Καινοτόμες Τραπεζικές Υπηρεσίες** για το νέο ψηφιακό πορτοφόλι **my Alpha wallet**.
- **Gold βραβείο** στην κατηγορία **Ηλεκτρονικά Συστήματα Πληρωμών** για το **my Alpha wallet**.
- **Silver βραβείο** στην κατηγορία **Usability** για το **my Alpha wallet**.
- **Silver βραβείο** στην κατηγορία **Redesign εφαρμογής ηλεκτρονικού επιχειρείν** για την ανανεωμένη πλατφόρμα ηλεκτρονικού εμπορίου **Alpha e-Commerce**.
- **Silver βραβείο** στην κατηγορία **Ψηφιακή Στρατηγική (e-Strategy)** στις ηλεκτρονικές πληρωμές.
- **Silver βραβείο** στην κατηγορία **B2C Payment** για το **Alpha e-Commerce**.

- Τιμητική διάκριση στην κατηγορία **Καινοτομία στην Εμπειρία του Πελάτη** κατά τη διάρκεια της εβδομης τελετής των **“Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών”**.

- Τα βραβεία **Gold** στα **“Ermis Awards 2015”** της Ενώσεως Εταιριών Διαφήμισης και Επικοινωνίας Ελλάδος, στις κατηγορίες **“Brand sites”** για το νέο **Alpha e-Banking για Ιδιώτες** και **“Mobile Banking apps”** για τη νέα εφαρμογή **Alpha Mobile Banking** (iOS, Android).

### Βέλτιστες πρακτικές και διαχείριση ποιότητας

Το 2016 η Alpha Bank έλαβε, για δεύτερο συνεχές έτος, τη διάκριση **“European Award for Best Practices 2016”** από τον οργανισμό **European Society for Quality Research**, ως αναγνώριση των προσπαθειών της για συστηματική αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών και των λειτουργιών της. Ειδικότερα, έλαβε δύο βραβεία: α) **ESQR’s European Award for Best Practices 2016** και β) **ESQR’s Quality Choice Prize 2016**.

### Ασφάλεια πληροφοριών

Η Alpha Bank διακρίθηκε για την επιτυχή εναρμόνισή της με **διεθνή πρότυπα** ασφαλείας πληροφοριών. Συγκεκριμένα:

- Στο πλαίσιο ετήσιας αξιολόγησης από τον ανεξάρτητο φορέα πιστοποίησης **Bureau Veritas**, η Διεύθυνση Ασφαλείας Πληροφοριών διατήρησε την πιστοποίησή της ως προς το πρότυπο **ISO/IEC 27001:2013** για τον **σχεδιασμό**, την **ανάπτυξη**, τη **λειτουργία**, τη **διαχείριση** και την **υποστήριξη της ασφαλείας πληροφοριών του Ομίλου Alpha Bank**. Το πρότυπο θέτει αυστηρές απαιτήσεις σε όλους τους τομείς που αφορούν στην εμπιστευτικότητα, την ακεραιότητα και τη διαθεσιμότητα των εταιρικών πληροφοριών σε όλο τον “κύκλο ζωής” τους (δημιουργία, χρήση, επεξεργασία, διαβίβαση, αποθήκευση και καταστροφή).

- Τον Ιούλιο του 2016 η Τράπεζα επαναπιστοποιήθηκε κατά το πρότυπο **PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard)** τόσο ως **Πάροχος** (Level 1 Service Provider), όσο και ως **Έμπορος** (Level 4 Merchant). Το πρότυπο προβλέπει την τήρηση από την Τράπεζα ισχυρών μέτρων ασφαλείας σε δώδεκα διαφορετικούς τομείς.

### Σημαντική διάκριση για την Alpha Leasing στα Business IT Excellence Awards 2016

Η Alpha Leasing, Εταιρία του Ομίλου Alpha Bank, επέτυχε σημαντική διάκριση στα **“Business IT Excellence Awards 2016”**, στην κατηγορία **“Βραβεία σε Επιχειρήσεις για τη βέλτιστη χρήση και αξιοποίηση των τεχνολογιών επικοινωνιών και πληροφορικής”**.

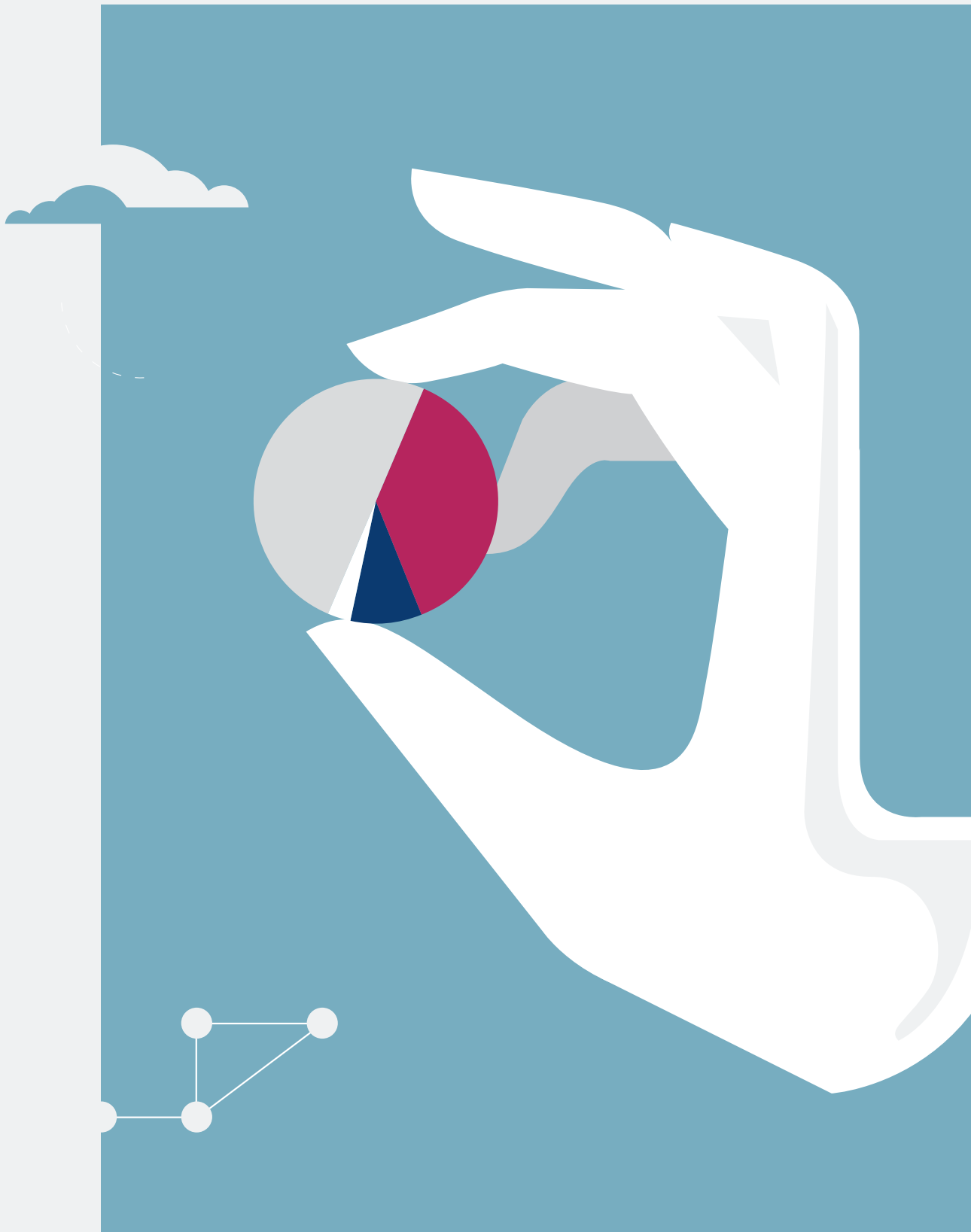
## ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΓΕΓΟΝΟΤΑ 2016

- Σημαντικές συνεργασίες της Τραπέζης για τη στήριξη των Μικρών και των Μεσαίων Επιχειρήσεων καθ’ όλη τη διάρκεια του έτους, μεταξύ των οποίων η τιτλοποίηση δανείων με χρηματοδότηση Ευρώ 320 εκατ., μέσω της τοποθετήσεως χρεογράφων πρώτης εξασφάλισης στην Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων, στην Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκροτήσεως και Αναπτύξεως και σε Διεθνή Επενδυτική Τράπεζα.
- Το Πρόγραμμα Επιβραβεύσεως Bonus της Alpha Bank, το μεγαλύτερο Πρόγραμμα Επιβραβεύσεως στην ελληνική αγορά, συμπλήρωσε δέκα έτη επιτυχημένης πορείας.
- Η Alpha Bank παρουσίασε το ολοκληρωμένο ψηφιακό πορτοφόλι my Alpha wallet που προσφέρει στους Πελάτες μέγιστη ασφάλεια, ταχύτητα και ευκολία στις συναλλαγές. Επίσης, προσέφερε στις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις, πρώτη στην ελληνική αγορά, την καινοτόμο υπηρεσία πληρωμών MasterPass.
- Η Alpha Bank, στο πλαίσιο της συνεργασίας της με την AXA Ασφαλιστική Α.Ε., ξεκίνησε τη διάθεση του νέου πρωτοποριακού προγράμματος ασφαλίσεως υγείας “Alpha Global Medical Care”.
- Η Alpha Bank και η Eurobank υπέγραψαν δεσμευτική συμφωνία με την KKR Credit για την ανάθεση της διαχείρισεως χρηματοδοτήσεων και συμμετοχών των δύο τραπεζών σε επιλεγμένες επιχειρήσεις.
- Η Alpha Bank έλαβε 17 διακρίσεις για τις προηγμένες υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής και για την ευρύτερη ψηφιακή της παρουσία, μεταξύ των οποίων, το βραβείο “Digital Bank of Distinction for Western Europe” από το διεθνές περιοδικό Global Finance.
- Δύο μεγάλες εκθέσεις με έργα των Delacroix και Philippoteaux παρουσιάστηκαν με τη χορηγία της Alpha Bank στη Θεσσαλονίκη.
- Το πρόγραμμα αποκαταστάσεως γλυπτών και μνημείων “Οι φθορές που πληγώνουν”, που πραγματοποιείται από το 2013 στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τραπέζης, επεκτάθηκε στη Θεσσαλονίκη με την εθελοντική δράση “Ξαναδίνουμε λάμψη στη Νέα Παραλία”.



38/39

ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ



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

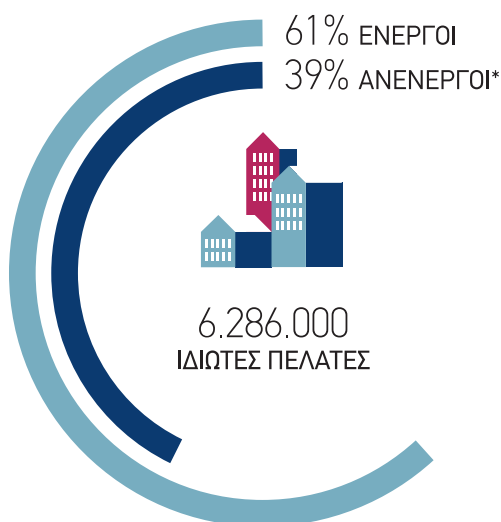
Η Alpha Bank προσφέρει ένα ευρύ φάσμα υψηλής ποιότητας χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών λιανικής τραπεζικής, τραπεζικής μεσαίων και μεγάλων επιχειρήσεων, διαχείρισης κεφαλαίων και private banking, διανομής ασφαλιστικών προϊόντων, επενδυτικής τραπεζικής, χρηματιστηριακών εργασιών και διαχείρισης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

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

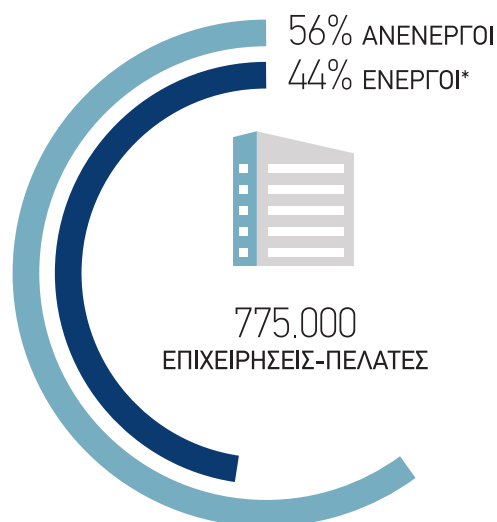
Το σύνολο των Πελατών της Τραπέζης το 2016 ανέρχεται σε **7.061.000** (Ιδιώτες και Νομικά Πρόσωπα).

Από αυτούς το **59%** είναι οι ενεργοί Πελάτες (συνολικά 4.178.000 Ιδιώτες και Νομικά Πρόσωπα).

## ΠΕΛΑΤΕΣ ALPHA BANK TO 2016



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



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

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

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

### Δίκτυο Καταστημάτων

Στο τέλος του 2016, το Δίκτυο Καταστημάτων της Τραπέζης αποτελείτο από 517 Καταστήματα στην Ελλάδα και ένα (1) Κατάστημα εξωτερικού (Ηνωμένο Βασίλειο), μη συμπεριλαμβανομένων των Επιχειρηματικών Κέντρων και των Κέντρων Alpha Private Bank. Κάλυπτε γεωγραφικά όλη την Ελλάδα και εξυπηρετούσε αστικά κέντρα, αλλά και λιγότερο πυκνοκατοικημένες και οικονομικά εύρωστες περιοχές.







**1** Θράκη  
ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ: 9

**2** Μακεδονία  
ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ: 93

**3** Ήπειρος  
ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ: 12

**4** Θεσσαλία  
ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ: 22

**5** Στερεά Ελλάδα  
ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ: 256

**6** Πελοπόννησος  
ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ: 43

**7** Νησιά Αιγαίου  
ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ: 50

**8** Κρήτη  
ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ: 19

**9** Νησιά Ιονίου  
ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ: 13

Από το σύνολο των 517 καταστημάτων, στα 284 υπάρχει δυνατότητα προσβάσεως για άτομα με αναπηρία (ΑμεΑ), εκ των οποίων 115 διαθέτουν ράμπα σταθερή, 3 ράμπα κινητή και 3 ειδικό αναβατόριο.

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

ΟΝΟΜΑΣΙΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ	ΝΟΜΟΣ	ΔΗΜΟΣ
ΝΙΣΥΡΟΥ	ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	ΝΙΣΥΡΟΥ
ΚΑΣΟΥ	ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	ΚΑΣΟΥ
ΛΕΙΨΩΝ	ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	ΛΕΙΨΩΝ
ΤΗΛΟΥ	ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	ΤΗΛΟΥ
ΠΟΛΥΧΝΙΤΟΥ	ΛΕΣΒΟΥ	ΠΟΛΥΧΝΙΤΟΥ
ΚΥΘΝΟΥ	ΚΥΚΛΑΔΩΝ	ΚΥΘΝΟΥ
ΑΝΤΙΠΑΡΟΥ	ΚΥΚΛΑΔΩΝ	ΑΝΤΙΠΑΡΟΥ
ΦΑΛΗΡΑΚΙΟΥ	ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	ΚΑΛΛΙΘΕΑΣ
ΛΙΝΔΟΥ	ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	ΡΟΔΟΥ
ΕΥΔΗΛΟΥ	ΣΑΜΟΥ	ΙΚΑΡΙΑΣ

## ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΕΩΣ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΟΡΑΣΕΩΣ

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

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

### Εξυπηρέτηση στο Κατάστημα χωρίς τη συνοδεία μαρτύρων

Προς διευκόλυνση των Πελατών με προβλήματα οράσεως κατά την πραγματοποίηση συγκεκριμένων συναλλαγών, οι μάρτυρες που απαιτείται να τους συνοδεύουν δύναται να αντικαθίστανται από δύο Λειτουργούς του Καταστήματος, εξαιρουμένων όσων εκπροσωπούν/δεσμεύουν την Τράπεζα στη συγκεκριμένη συναλλαγή/εργασία με την υπογραφή τους στα σχετικά παραστατικά/έγγραφα.

### Εκτύπωση εντύπων της Τραπέζης με τη γραφή Braille

Οι Πελάτες με προβλήματα οράσεως δύνανται να λαμβάνουν, εφόσον το επιθυμούν, τα κάτωθι έγγραφα εκτυπωμένα με τη γραφή Braille:

- Πλαίσιο Συνεργασίας: Όροι Διενέργειας Τραπεζικών Συναλλαγών.
- Όροι Συναλλαγών: Προμήθειες και Λοιπά Έξοδα.
- Όροι Συναλλαγών: Επιτόκια Καταθέσεων – Χορηγήσεων.
- Όροι Συναλλαγών μέσω Εναλλακτικών Δικτύων.

Ο εκτιμώμενος χρόνος διευθετήσεως των σχετικών αιτημάτων ανέρχεται σε επτά (7) ημερολογιακές ημέρες.

## ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ

77% των εγχρήματων συναλλαγών πραγματοποιείται μέσω των Εναλλακτικών Δικτύων.

Το 2016 η Alpha Bank συνέχισε την ενδυνάμωση της ψηφιακής της ταυτότητας με τον σχεδιασμό και την παροχή νέων προϊόντων στους Πελάτες της, με αποτέλεσμα το 77% των εγχρήματων συναλλαγών της Τραπέζης να πραγματοποιείται μέσω των Εναλλακτικών Δικτύων.

Το 2016, η Τράπεζα προέβη σε μία σειρά από λειτουργικές αναβαθμίσεις σύμφωνα με τους ετήσιους στόχους της, θέτοντας ισχυρά θεμέλια για νέες καινοτόμες υπηρεσίες με γνώμονα την εξυπηρέτηση των Πελατών της.

Σε τελικό στάδιο ευρίσκονται δύο σημαντικά έργα που αφορούν στον συνολικό ανασχεδιασμό της υπηρεσίας **Alpha Web Banking Επιχειρήσεων**, αλλά και τον εμπλουτισμό της υπηρεσίας **Alpha Mobile Banking** με νέες δυνατότητες, τα οποία αναμένεται να ολοκληρωθούν στις αρχές του 2017.

## ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ALPHA E-BANKING

Το 2016 η Τράπεζα συνέχισε την προσπάθεια για την παροχή ηλεκτρονικής συναλλακτικής εμπειρίας στους Πελάτες που θα τους βοηθά στην καθημερινότητά τους, προχωρώντας στην ενσωμάτωση 85 νέων πληρωμών και συναλλαγών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, όπως επίσης και σε αρκετές βελτιώσεις σε επίπεδο πληροφόρησης για τα προϊόντα, λειτουργικότητας των υπηρεσιών και εξυπηρέτησής των Πελατών.

Σημαντικές προσθήκες στο σύνολο των νέων λειτουργιών αποτέλεσαν η ενσωμάτωση στο **Alpha e-Banking** της δυνατότητας αποστολής κεφαλαίων σε άλλες ελληνικές τράπεζες σε πραγματικό χρόνο, και συγκεκριμένα εντός 15 λεπτών από την επιτυχή καταχώριση της συναλλαγής, όπως επίσης και η διάθεση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας **MyBank**, η οποία παρέχει στους Πελάτες της Alpha Bank τη δυνατότητα να πραγματοποιούν τις ηλεκτρονικές αγορές τους στο Διαδίκτυο με άμεση χρέωση του τραπεζικού τους λογαριασμού μέσω του ασφαλούς περιβάλλοντος του **Alpha e-Banking**.

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες εμπλουτίστηκαν με τις νέες λειτουργίες για την υποβολή **online αιτήσεως για χρεωστική κάρτα** και για άνοιγμα **online προθεσμιακής καταθέσεως**. Σημαντική βοήθεια προσφέρει η νέα **δυνατότητα επανεκδόσεως Μυστικού Κωδικού** χωρίς την υποχρέωση φυσικής παρουσίας τους σε Κατάστημα.

## ALPHA WEB BANKING ΙΔΙΩΤΩΝ

+23% ενεργοί συνδρομητές  
+44% εγχρήματες συναλλαγές

Η υπηρεσία **Alpha Web Banking Ιδιωτών** συνέχισε την **ανοδική της πορεία** και το 2016, καθώς διευρύνθηκε η πελατειακή της βάση κατά 23% σε ενεργούς συνδρομητές και παράλληλα αυξήθηκε ο αριθμός των εγχρήματων συναλλαγών κατά 44%.

Οι ενεργοί συνδρομητές του Alpha Web Banking κατά μέσο όρο συνδέονται με την Υπηρεσία δύο φορές την εβδομάδα και πραγματοποιούν τέσσερις εγχρήματες συναλλαγές τον μήνα.

## ALPHA MOBILE BANKING

+45% ενεργοί χρήστες  
+122% εγχρήματες συναλλαγές

Αναφορικά με την υπηρεσία **Alpha Mobile Banking**, σημειώνεται ότι η πελατειακή της βάση διευρύνθηκε κατά 45% (ενεργοί συνδρομητές), ενώ παράλληλα αυξήθηκε ο αριθμός των εγχρημάτων συναλλαγών κατά 122%.

Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2016, ένας στους τρεις συνδρομητές των Εναλλακτικών Δικτύων χρησιμοποιούσε, σε μηνιαία βάση, τη mobile εφαρμογή και ένας στους δέκα συνδρομητές χρησιμοποιούσε αποκλειστικά τη mobile υπηρεσία για την ενημέρωση και τη διεκπεραίωση των συναλλαγών του.

Η Τράπεζα, φροντίζοντας να εξελίξει διαρκώς το σύνολο των mobile εφαρμογών της, πρόκειται να προχωρήσει στην αναβάθμιση της υπηρεσίας **Alpha Mobile Banking** στις αρχές του 2017 μέσω της ενσωματώσεως τριών νέων λειτουργιών, και συγκεκριμένα της δυνατότητας άμεσης μεταφοράς μικρών ποσών (**Alpha Quick Transfer**), του γρήγορου τρόπου εισόδου στην εφαρμογή μέσω **δακτυλικού αποτυπώματος ή τετραψήφιου κωδικού (PIN)** και της δυνατότητας “Αφορολόγητο” μέσω της οποίας η πελατεία της Alpha Bank θα μπορεί να ενημερώνεται αναλυτικά για τις συναλλαγές που προσμετρώνται στη δημιουργία του αφορολόγητου ποσού μισθωτών, συνταξιούχων και αγροτών, και οι οποίες έχουν πραγματοποιηθεί με ηλεκτρονικά μέσα πληρωμής Alpha Bank.

## ALPHA WEB BANKING ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

+13% ενεργοί χρήστες  
+25% εγχρήματες συναλλαγές

Αντιστοίχως, σημειώνεται ότι το 2016 διευρύνθηκε η πελατειακή βάση του **Alpha Web Banking Επιχειρήσεων** κατά 13% (ενεργοί χρήστες), ενώ αυξήθηκε και ο αριθμός των εγχρημάτων συναλλαγών κατά 25%. Η Τράπεζα, με στόχο την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών και τη βελτίωση των υφισταμένων, πρόκειται να προχωρήσει εντός του 2017 στον ανασχεδιασμό της υπηρεσίας **Alpha Web Banking Επιχειρήσεων**, στα πρότυπα του πρόσφατου ανασχεδιασμού της υπηρεσίας Alpha Web Banking Ιδιωτών.

Εμπλουτισμένο με νέες λειτουργικότητες, το νέο Alpha Web Banking Επιχειρήσεων θα δίδει έμφαση στην εμπειρία πλοηγώσεως αλλά και στην ευκολία και αμεσότητα στην εκτέλεση των συναλλαγών, καθώς το περιβάλλον θα προσαρμόζεται αυτομάτως στις ανάγκες του κάθε χρήστη είτε αυτός είναι ελεύθερος επαγγελματίας είτε επιχείρηση, με πολλά και διαφορετικά εγκριτικά επίπεδα.

Οι υπηρεσίες Alpha e-Banking εμπλουτίστηκαν το 2016 με τη νέα **Υπηρεσία Άμεσης Μεταφοράς Κεφαλαίων IRIS Online Payments**, που αφορά στη νέα δυνατότητα μεταφοράς κεφαλαίων για αυθημερόν αποστολή εμβάσματος εντός Ελλάδος μέσω των υπηρεσιών Alpha Web Banking και Alpha Mobile Banking. Συγκεκριμένα, ο συνδρομητής Alpha Web Banking μπορεί να επιλέξει την άμεση μεταφορά του ποσού (έως Ευρώ 12.500) προς άλλη τράπεζα εσωτερικού, αρκεί αυτή να συμμετέχει στο σύστημα IRIS Online Payments. Η αποστολή του μηνύματος στην τράπεζα του δικαιούχου γίνεται εντός 15 λεπτών από την επιτυχή καταχώριση της συναλλαγής.

## ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ALPHAPHONE BANKING

+10% εγχρήματες συναλλαγές  
μέσω της υπηρεσίας  
Alphaphone Banking

Για την τηλεφωνική εξυπηρέτηση Πελατών όσον αφορά την ενημέρωση τους και την εκτέλεση συναλλαγών, παρέχεται η υπηρεσία **Alphaphone Banking** με αυτοματοποιημένη εξυπηρέτηση ή με τη βοήθεια εκπροσώπου. Κατά το 2016 οι εγχρήματες συναλλαγές που διεκπεραιώθηκαν τηλεφωνικώς παρουσίασαν **αύξηση** κατά 10% έναντι του 2015. Αξίζει να σημειωθεί ότι η Υπηρεσία αυτή παρέχει σημαντική βοήθεια στην τραπεζική εξυπηρέτηση ομάδων Πελατών με κινητικά προβλήματα ή με προβλήματα οράσεως.

## ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ

## my Alpha wallet

Η Alpha Bank, στο πλαίσιο δημιουργίας καινοτόμων υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, παρουσίασε το 2016 στην αγορά το my Alpha wallet, το πρώτο ολοκληρωμένο ψηφιακό πορτοφόλι στην Ελλάδα για πληρωμές και online αγορές.

Το my Alpha wallet προσφέρει πλήρεις υπηρεσίες online συναλλαγών και διαχείρισεως των καρτών και των στοιχείων του χρήστη, όπως:

- Online **αγορές** με απλή σύνδεση (login) και τη μέγιστη ασφάλεια σε περισσότερες από 250.000 ηλεκτρονικά καταστήματα (e-shops) στην Ελλάδα και σε όλον τον κόσμο με το σήμα Masterpass.

- Online **πληρωμές** με μία κίνηση, σε ένα μεγάλο δίκτυο συνεργαζόμενων οργανισμών και επιχειρήσεων το οποίο συνεχώς επεκτείνεται.
- Δυνατότητα καταχωρίσεως χρεωστικών, πιστωτικών και προπληρωμένων καρτών εκδόσεως όλων των τραπεζών και ορισμού προεπιλεγμένης (κύριας) κάρτας για **γρήγορες συναλλαγές**.
- Δημιουργία προφίλ χρήστη με πολλαπλές διευθύνσεις χρεώσεως/αποστολής και δυνατότητα εκδόσεως τιμολογίου.

Το **my Alpha wallet** είναι το μοναδικό ψηφιακό πορτοφόλι στην Ελλάδα που μπορεί να αποθηκεύσει χρεωστικές, πιστωτικές ή και προπληρωμένες κάρτες American Express®, Visa, MasterCard, Maestro, Diners Club εκδόσεως όλων των τραπεζών και όχι μόνο της Alpha Bank, με αποτέλεσμα να θεωρείται η πρώτη ολοκληρωμένη λύση ψηφιακού πορτοφολιού.

Επιπλέον, είναι μία απολύτως ευέλικτη εφαρμογή ηλεκτρονικών συναλλαγών, η οποία προσφέρει τη δυνατότητα στους χρήστες να επιλέγουν κάθε φορά κατά τη συναλλαγή τους ποια από τις κάρτες τους θέλουν να χρησιμοποιήσουν ή ακόμα και να προσθέτουν νέες κάρτες που δεν είναι ήδη καταχωρισμένες στο my Alpha wallet.

### Online εξαργύρωση πόντων στα Προγράμματα Επιβραβεύσεως

Μέσω του **my Alpha wallet** οι χρήστες μπορούν όχι απλώς να ενημερώνονται για τους διαθέσιμους **πόντους** τους στα προγράμματα επιβραβεύσεως της Alpha Bank, αλλά και, για πρώτη φορά, να τους **εξαργυρώνουν online**, με διαδικασία εξίσου απλή όσο και μίας ηλεκτρονικής πληρωμής. Η εξαργύρωση πόντων είναι δυνατόν να πραγματοποιηθεί με τη μορφή είτε δωρεάς σε φιλανθρωπικά ιδρύματα είτε αγοράς προϊόντων και υπηρεσιών συνεργατών των προγραμμάτων.

### Mobile App

Η εφαρμογή my Alpha wallet γίνεται ακόμη πιο φιλική για συσκευές Android, iOS και Windows Phone καθώς προσφέρει:

- Fingerprint recognition (αναγνώριση του δακτυλικού αποτυπώματος του χρήστη για την είσοδο στην εφαρμογή, με ακόμη μεγαλύτερη αμεσότητα και ασφάλεια).
- Πλήρη λειτουργικότητα προσαρμοσμένη στις δυνατότητες και στις ιδιαιτερότητες των "έξυπνων" κινητών τηλεφώνων (smartphones), με ακόμα μεγαλύτερη ταχύτητα ανταποκρίσεως.

- Λειτουργικότητα-Σάρωση για Πληρωμή (Scan to Pay) για ανάγνωση κωδικού ηλεκτρονικής πληρωμής (barcode) στους λογαριασμούς.
- Ταυτοποίηση της συσκευής του χρήστη για ακόμη μεγαλύτερη ασφάλεια.
- Ενημέρωση μέσω ειδοποιήσεων (push notifications).

Μέσα σε λίγους μήνες από την προώθησή του το my Alpha wallet έχει ήδη άνω των 34.000 χρηστών, εκ των οποίων οι 26.000 έχουν προσθέσει τις κάρτες τους στο ψηφιακό πορτοφόλι. Παράλληλα, η εφαρμογή της Υπηρεσίας έχει 26.000 downloads στα App Store, Google Play, Windows Marketplace.

## ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΕΤΑΙΡΙΕΣ

### Alpha e-Commerce

Η Alpha Bank, ο μεγαλύτερος αποδέκτης (acquirer) καρτών πληρωμών στην Ελλάδα, προέβη στην πλήρη ανανέωση και αναβάθμιση της υπηρεσίας **Alpha e-Commerce**.

Κατά τη διάρκεια του 2016 στο Alpha e-Commerce σημειώθηκε σημαντική αύξηση έναντι του 2015:

- των ενεργών συνδρομητών κατά 37%
- του πλήθους συναλλαγών κατά 38%

Στη μεταβολή των μεγεθών συνέβαλε και η περαιτέρω εξοικείωση του καταναλωτικού κοινού με τις ηλεκτρονικές πληρωμές.

### MasterPass

Από την 4.4.2016 η Alpha Bank, πρώτη στην ελληνική αγορά, έδωσε σε όλες τις επιχειρήσεις που συνεργάζονται με την υπηρεσία ηλεκτρονικού εμπορίου Alpha e-Commerce τη δυνατότητα αποδοχής της υπηρεσίας πληρωμών MasterPass, προσφέροντάς τους ακόμη μεγαλύτερη ταχύτητα, ευκολία και ασφάλεια κατά την πραγματοποίηση των συναλλαγών τους.

### MyBank

Η υπηρεσία MyBank είναι μία πανευρωπαϊκή λύση online πληρωμών που δίδει τη δυνατότητα στον πελάτη ενός ηλεκτρονικού καταστήματος να ολοκληρώνει τις αγορές του με απευθείας χρέωση του τραπεζικού του λογαριασμού χρησιμοποιώντας το web banking της τράπεζας συνεργασίας του.

Η ενσωμάτωση της Υπηρεσίας στο **Alpha e-Commerce** στοχεύει στην παροχή ολοκληρωμένων λύσεων ηλεκτρονικού εμπορίου στις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις, στις οποίες πλέον προσφέρονται σύγχρονοι τρόποι πληρωμής με τη χρήση οποιουδήποτε μέσου (κάρτα, ψηφιακό πορτοφόλι, τραπεζικός λογαριασμός).

Όσον αφορά στις υπόλοιπες ηλεκτρονικές υπηρεσίες για επιχειρήσεις, η χρήση της υπηρεσίας διεθνούς εμπορίου **Alpha Web International Trade** παρουσίασε αύξηση των εγγεγραμμένων συνδρομητών κατά 3% σε σχέση με το 2015.

## ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΕΩΣ

1.081 ATM  
393 ATM με ειδικές ρυθμίσεις για άτομα με προβλήματα οράσεως

Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των Πελατών και τη βελτίωση της αποδοτικότητας των δικτύων **ATM** της Τραπέζης σε συνδυασμό με τον εξορθολογισμό του λειτουργικού τους κόστους, το 2016 πραγματοποιήθηκαν περί τις 280 μελέτες για τη διαμόρφωση κυρίως του δικτύου **ATM εκτός Καταστημάτων** (καταργήσεις, μετεγκαταστάσεις, νέες εγκαταστάσεις, αντικαταστάσεις, αναπροσαρμογές μισθωμάτων κ.λπ.) και εκπονήθηκαν απολογιστικές μελέτες κόστους-οφέλους για το σύνολο των **off-site ATM**.

Εν συνεχεία, η Τράπεζα προχώρησε σε εγκατάσταση **49 νέων ATM** (33 off-site και 16 Καταστημάτων) και σε **κατάργηση 65 ATM** (15 off-site και 50 λόγω μεταβολών στο Δίκτυο Καταστημάτων).

Επιπλέον, προστέθηκαν **δύο νέες συναλλαγές στο δίκτυο ATM**, κυρίως για την εξυπηρέτηση των αναγκών των Πελατών που προέκυψαν από την επιβολή των περιορισμών στην κίνηση κεφαλαίων. Ωστόσο, οι συναλλαγές μειώθηκαν κατά 7% σε σχέση με το 2015 (το 2015 σημειώθηκε μεγάλη αύξηση των συναλλαγών κατά 13%, ως αποτέλεσμα της επιβολής των κεφαλαιακών ελέγχων).

Από το σύνολο των 1.081 ATM, **τα 393 (36%) διαθέτουν ειδικές ρυθμίσεις** προκειμένου να μπορούν να χρησιμοποιούνται από άτομα με **προβλήματα οράσεως**.

Με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση των Πελατών και την αποσυμφόρηση των ταμείων των Καταστημάτων από τις πληρωμές με μετρητά, προστέθηκαν **τρεις νέες πληρωμές στα Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών (Κ.Α.Σ.)**.

Ωστόσο, οι συναλλαγές μειώθηκαν κατά 8% σε σχέση με το 2015, κυρίως λόγω των περιορισμών στη χρήση μετρητών συνεπεία της επιβολής των περιορισμών στην κίνηση κεφαλαίων.

## ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΕΙΣ

+209% αποστολή e-statements

Αντιστοίχως, η υπηρεσία **Alpha e-statements** συνέχισε να συμβάλλει στον περιορισμό της χρήσεως χαρτιού και μελάνης και στην εξοικονόμηση πόρων, καθώς ένας σημαντικός αριθμός Πελατών της Τραπέζης εξακολουθεί να επιλέγει την ηλεκτρονική ενημέρωση έναντι των έντυπων αντιγράφων λογαριασμών. Επισημαίνεται ότι το 2016 σημειώθηκε αύξηση 209% στην αποστολή των ηλεκτρονικών αντιγράφων λογαριασμών (e-statements), η οποία υπολογίζεται βάσει του πλήθους των λογαριασμών καταθέσεων και στεγαστικών δανείων, καθώς και χρεωστικών, πιστωτικών και προπληρωμένων καρτών που έχουν ενταχθεί στην υπηρεσία Alpha e-statements.

Το 2016, η Τράπεζα συνέχισε το έργο της αυτόματης εντάξεως όλων των λογαριασμών των **Alpha e-Banking** συνδρομητών στην υπηρεσία **Alpha e-statements**, αντικαθιστώντας τα μηνιαία ή τριμηνιαία έντυπα αντίγραφα κινήσεως λογαριασμού/κάρτας με αντίστοιχα μηνιαία ηλεκτρονικά. Το γεγονός αυτό, σε συνδυασμό με τη διατήρηση του πλήθους νέων συνδρομητών στην υπηρεσία Alpha e-Banking, είχε ως αποτέλεσμα την εξοικονόμηση πόρων από τη διακοπή εκτυπώσεως, αφού πλέον **1,2 εκατ. προϊόντα (λογαριασμοί καταθέσεων, δανείων και καρτών)** της Τραπέζης εντάχθηκαν στην Υπηρεσία το 2016.

Στο πλαίσιο της ενημέρωσης των Πελατών της με σύγχρονα μέσα, η Τράπεζα προχώρησε στη δημιουργία του νέου προϊόντος **Alpha alerts ενημέρωση συντάξεως**, μέσω του οποίου παρέχεται η δυνατότητα ειδοποίησης των Πελατών-συνταξιούχων κατά την πίστωση του ποσού της συντάξεως στον λογαριασμό τους, μέσω αποστολής μηνύματος στο κινητό τηλέφωνο (SMS) ή/και μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), χωρίς χρέωση, δίδοντάς τους την ευκαιρία να ενημερώνονται άμεσα για την καταβολή της συντάξεώς τους, χωρίς να χρειάζεται να επισκεφθούν το Δίκτυο Καταστημάτων ή ATM της Τραπέζης.

Οι υπηρεσίες **Alpha alerts** και **Alpha e-statements** προσφέρουν ακόμη μεγαλύτερη ασφάλεια κινήσεων, ενώ είναι πλέον διαθέσιμες και μέσω του νέου ψηφιακού πορτοφολιού της Alpha Bank **my Alpha wallet**.

## ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΓΙΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

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

Το εκπαιδευτικό υλικό για τους Πελάτες περιελάμβανε τα ακόλουθα:

- Δημιουργία διαδραστικής προσομοίωσης του περιβάλλοντος του Alpha Web Banking για την εξοικείωση των συνδρομητών (ή μη) με όλες τις λειτουργικότητες/διαθέσιμες συναλλαγές.
- Ενσωμάτωση διαδραστικής προσομοίωσης του περιβάλλοντος Alpha Mobile Banking (iOS/Android) στη σχετική εφαρμογή, πριν από την είσοδο (login) στην υπηρεσία, με στόχο τη γνωριμία/εξοικείωση των συνδρομητών (ή μη) του Alpha e-Banking με τις λειτουργικότητες/διαθέσιμες συναλλαγές.
- Δημιουργία σειράς οπτικοακουστικού υλικού (video) με τίτλο #me2logia, για ανάρτηση στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (κάνάλι YouTube, λογαριασμός twitter) με στόχο την ανάδειξη της ευκολίας χρήσεως και της απλότητας των παρεχόμενων συναλλαγών μέσω Alpha e-Banking.
- Πιλοτικό πρόγραμμα (για δέκα Καταστήματα), με στόχο την επιτόπου πρακτική ενημέρωση των Πελατών που επισκέπτονται τα Καταστήματα, η οποία πραγματοποιείται από τους Υπεύθυνους Πελατείας Ιδιωτών (ΥΠΙ) των Καταστημάτων με τη χρήση tablet.

Για τους Λειτουργούς της Τραπέζης πραγματοποιήθηκαν τα κάτωθι:

- Ολικός ανασχεδιασμός δύο εξ αποστάσεως μαθημάτων (e-learning) για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες Alpha e-Banking για Ιδιώτες και Alpha Web Banking (Ιδιώτες/Επιχειρήσεις) στην εσωτερική εκπαιδευτική εφαρμογή της Alpha Bank.
- Ενσωμάτωση του μαθήματος "Ηλεκτρονικές υπηρεσίες για Ιδιώτες" στα εκπαιδευτικά προγράμματα για "Νέους Υπευθύνους Πελατών Ιδιωτών". Εντός του 2016 πραγματοποιήθηκαν πέντε εκπαιδεύσεις (με 15-20 άτομα ανά τμήμα), κατά τις οποίες εκπαιδεύθηκαν περίπου 80-100 νέοι Εργαζόμενοι που κατέχουν τη θέση ΥΠΙ.
- Δημιουργία ενημερωτικών σελίδων για τις υπηρεσίες της Διευθύνσεως Εναλλακτικών Δικτύων στο ηλεκτρονικό δίκτυο εσωτερικής επικοινωνίας της Τραπέζης (Alpha Bank Intranet), με επίκεντρο τις ανάγκες των Εργαζομένων στο Δίκτυο Καταστημάτων, καθώς επίσης και δημιουργία ξεχωριστής σελίδας για την υποστήριξη του Δικτύου (συχνά ερωτήματα, χρήσιμα τηλέφωνα, χρήσιμα έγγραφα κ.λπ.).

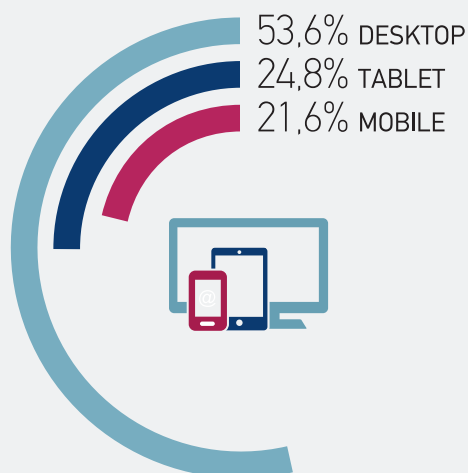
## ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗ ΟΦΕΙΛΩΝ

Συνεχίσθηκε και το 2016 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.

## ΕΠΙΣΚΕΨΕΙΣ ΣΤΗΝ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ [www.vriskoumelyseis.gr](http://www.vriskoumelyseis.gr) το 2016

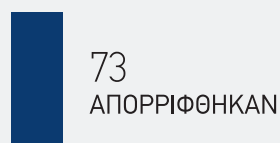


## ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΠΙΣΚΕΨΕΩΝ ΑΝΑ ΣΥΣΚΕΥΗ



## ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ ΟΦΕΙΛΩΝ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ [www.vriskoumelyseis.gr](http://www.vriskoumelyseis.gr) το 2016

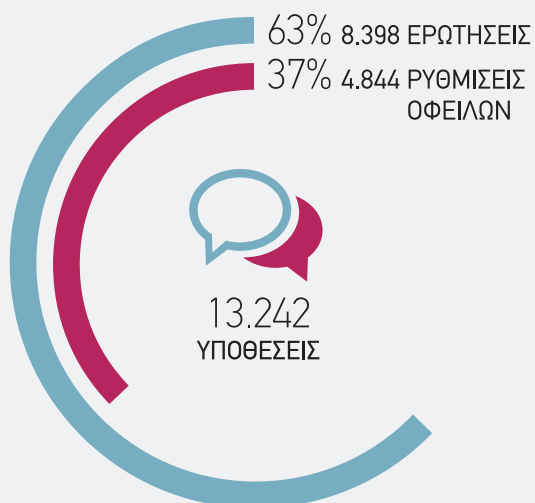
Συνολικά **1.051** αιτήσεις για ρυθμίσεις στεγαστικών δανείων, καταναλωτικών δανείων και καρτών



Καταναλωτική Πίστη  
887 ρυθμίσεις για  
Ευρώ 12.701.210

Στεγαστική Πίστη  
91 ρυθμίσεις για  
Ευρώ 7.345.562

## ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΠΟΥ ΔΙΕΥΘΕΤΗΘΗΚΑΝ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ [www.vriskoumelyseis.gr](http://www.vriskoumelyseis.gr) το 2016



### 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 αναθεωρήσεώς του με την υπ’ αριθ. 195/1/29.7.2016 Απόφαση της Επιτροπής Πιστωτικών και Ασφαλιστικών Θεμάτων της Τραπεζής της Ελλάδος (ΦΕΚ, τ. Β, 2376/2.8.2016), συνέχισε να διενεργείται εντός του 2016 η διαδικασία αποστολής των προβλεπόμενων τυποποιημένων επιστολών για κάθε μορφή οφειλής Λιανικής Τραπεζικής που συμπλήρωσε καθυστέρηση μεγαλύτερη των 30 ημερών (και 60 ημερών κατόπιν της αναθεωρήσεως).

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

Ειδικότερα, εντός του 2016 έχουν αποσταλεί μαζικά, μέσω αυτοματοποιημένης διαδικασίας, οι κάτωθι επιστολές πρώτης υποχρεωτικής ειδοποίησης για οφειλές στεγαστικής, επιχειρηματικής και καταναλωτικής πίστωσης Λιανικής Τραπεζικής.

ΤΥΠΟΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ	ΑΡΙΘ. ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ
1η Τυποποιημένη Επιστολή Νομικών Προσώπων	8.202
1η Τυποποιημένη Επιστολή Φυσικών Προσώπων	262.791
<b>Σύνολο 2016</b>	<b>270.993</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 και παρουσιάσεως στους οφειλέτες των προτάσεων λύσεως/διευθετήσεως της οφειλής τους, ρυθμίσθηκαν οφειλές όλων των ειδών πιστοδοτήσεων συνολικού υπολοίπου Ευρώ 416 εκατ.



## ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

# Bonus

## στην αγάπη



Η Alpha Bank, πάντα αρωγός στο έργο και στις δράσεις των κοινωφελών οργανώσεων που στοχεύουν στην παροχή βοήθειας σε συνανθρώπους μας που ευρίσκονται σε ανάγκη, συνέχισε και κατά το 2016 την υποστήριξή της μέσω των Προγραμμάτων Επιβραβεύσεως Καρτών. Ειδικότερα, οι κάτοχοι καρτών Bonus, Χρυσής Alpha Bank Visa, Alpha Bank Bonus World Mastercard, 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 2016 αποδόθηκαν Ευρώ 145.550 στα 23 κοινωφελή ιδρύματα που συμμετέχουν στο Πρόγραμμα:

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

Η ενημέρωση των κατόχων των εν λόγω καρτών για τις δράσεις των κοινωφελών 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 Αντίγραφα των Λογαριασμών καρτών.

Επιπλέον, η Alpha Bank στήριξε την πρωτοβουλία **Visa Solidarity** της Visa Hellas, μέσω της οποίας οι τράπεζες που συμμετείχαν προσέφεραν Ευρώ 0,2 ανά συναλλαγή καρτών Visa, με αποτέλεσμα να συγκεντρωθεί Ευρώ 1 δισ. για τη στήριξη 15 φιλανθρωπικών οργανώσεων.

Η ενημέρωση των κατόχων καρτών Alpha Bank Visa έγινε μέσω των μηνιαίων εκκαθαριστικών, καθώς και της ιστοσελίδας [www.alpha.gr/cards](http://www.alpha.gr/cards).

Η Τράπεζα παρέιχε για έβδομο έτος τη δυνατότητα καταβολής **δωρεάς υπέρ κοινωνικού σκοπού** μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών Alpha Web Banking και Alphaphone Banking. Κάθε ενδιαφερόμενος δύναται να επιλέξει μεταξύ 70 ιδρυμάτων και μουσείων, καθώς και να γνωρίσει περιληπτικά τους στόχους και τους σκοπούς του φορέα που πρόκειται να ενισχύσει. Η δωρεά πραγματοποιείται εύκολα και γρήγορα με χρέωση ενός λογαριασμού καταθέσεων σε ημερομηνία που επιλέγει ο δωρητής. Ο δωρητής αποφασίζει αν η δωρεά του θα γίνεται επωνύμως ή ανωνύμως. Εάν η δωρεά είναι επώνυμη, τότε τα στοιχεία του δωρητή κοινοποιούνται στον συγκεκριμένο φορέα. Σημειώνεται ότι κατά τη διάρκεια του 2016 το πλήθος των δωρεών μέσω εναλλακτικών δικτύων παρουσίασε αύξηση κατά 25% έναντι του 2015.

Τέλος, σημειώνεται ότι, στο πλαίσιο του Dine Athens restaurant week που πραγματοποιήθηκε κατά το διάστημα 1-7 Φεβρουαρίου 2016, μέρος των εσόδων που προέκυψαν από τις συναλλαγές της εν λόγω διοργανώσεως αποδόθηκε στο "Μπορούμε".

## ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

Το Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων της Τραπέζης 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 των υπηρεσιών παρατίθεται στην ιστοσελίδα της Τραπέζης [www.alpha.gr](http://www.alpha.gr).

## ΣΤΗΡΙΞΗ ΤΩΝ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΩΝ

### ALPHA ΠΡΑΣΙΝΕΣ ΛΥΣΕΙΣ

Οι Alpha Πράσινες λύσεις μέσω των προϊόντων “Εξοικονόμηση κατ’ οίκον”, “Ενεργειακό Σπίτι” και “Πράσινη μετακίνηση”, προσέφεραν τη δυνατότητα στους Πελάτες, με τη χορήγηση συνολικού ποσού άνω των Ευρώ 5 εκατ., να αναβαθμίσουν οικίες και οχήματα, ώστε να είναι φιλικά προς το περιβάλλον, αλλά και παρέχουν εξοικονόμηση πόρων στους ίδιους τους κατόχους.

### ALPHA ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ

Το πρόγραμμα **Alpha Διευκόλυνση** έδωσε η δυνατότητα σε άνω των **20.000 δανειοληπτών με τη χορήγηση ποσού άνω των Ευρώ 260 εκατ.** να διευκολυνθούν στην αποπληρωμή των οφειλών τους προς την Τράπεζα εντός ενός χρηματοοικονομικού περιβάλλοντος που παρουσιάζει σημαντικές δυσκολίες.

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

### ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΑ ΔΑΝΕΙΑ

Η Alpha Bank, στο πλαίσιο της εταιρικής υπευθυνότητας και με βάση την έως σήμερα κοινωνική της πορεία, επικεντρώθηκε το 2016 στη στήριξη των νοικοκυριών μέσω της χρηματοδότησής τους για απόκτηση ιδιόκτητης κατοικίας.

Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στην ανάπτυξη προϊόντων αναδιρθρώσεως και ρυθμίσεως στεγαστικών δανείων. Η Τράπεζα προέβη στον σχεδιασμό μίας σειράς πρωτοποριακών προϊόντων ρυθμίσεως για Πελάτες στεγαστικών δανείων που αντιμετωπίζουν σοβαρά οικονομικά προβλήματα.

Επιπλέον, στο πλαίσιο της ουσιαστικής στήριξης που παρέχει στους Πελάτες της, η Τράπεζα δημιούργησε διαδικασία ενημερώσεως των οφειλετών που ευρίσκονται σε προγράμματα προσωρινής διευκόλυνσεως αποπληρωμής, πραγματοποιώντας ειδικές τηλεφωνικές ενέργειες για την υπενθύμιση της επικείμενης λήξεως των προγραμμάτων αυτών, προκειμένου να προγραμματισθούν εγκαίρως τα επόμενα στάδια. Με αυτό τον τρόπο παρέχονται εξατομικευμένες λύσεις που στοχεύουν στην οικονομική βιωσιμότητα των Πελατών και προωθούν εμπράκτως τις αρχές του υπεύθυνου δανεισμού.

Το 2016 η Alpha Bank δέχθηκε 37.985 αιτήματα ρυθμίσεως, τα οποία εγκρίθηκαν στη συντριπτική τους πλειοψηφία.

### ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

Κατά τη διάρκεια του 2016, η Alpha Bank, σε συνεργασία με την ΑΧΑ Ασφαλιστική Α.Ε., τον πρώτο ασφαλιστικό όμιλο παγκοσμίως, προέβη στη δημιουργία τριών νέων τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων, προκειμένου να ανταποκριθεί στις σύγχρονες απαιτήσεις των Πελατών:

#### Alpha Global Medical Care



Πρόκειται για ένα ολοκληρωμένο και ευέλικτο πρόγραμμα υγείας που προσαρμόζεται

εξατομικευμένα στον κάθε Πελάτη, σύμφωνα με τις ανάγκες του αλλά και την οικονομική του δυνατότητα. Το Πρόγραμμα καλύπτει όλο το εύρος των αναγκών (πρόληψη, έξοδα πριν από, κατά τη διάρκεια και μετά τη νοσηλεία) μέσω μεγάλων, αξιόπιστων και εξειδικευμένων νοσηλευτηρίων και ιατρικών κέντρων, καθώς και μέσω υψηλής ποιότητας ιατρικών υπηρεσιών.

Ειδικότερα, το Πρόγραμμα προσφέρει:

- Ολοκληρωμένη προστασία πριν από, κατά τη διάρκεια, αλλά και μετά τη νοσηλεία.
- Ευρύ δίκτυο συμβεβλημένων νοσοκομείων με παροχή απευθείας καλύψεως 100% των εξόδων στην Ελλάδα και στην Ευρώπη και 80% στον υπόλοιπο κόσμο.
- Καινοτόμες παροχές, όπως δεύτερη ιατρική γνωμάτευση από το εξωτερικό, κάλυψη των δαπανών αποκαταστάσεως μετά από σοβαρά περιστατικά και κάλυψη της νοσηλείας κατ' οίκον.
- 36 συνδυασμούς Προγραμμάτων για να επιλέξει ο Πελάτης με βάση τις ανάγκες και τις δυνατότητές του.

#### Alpha Feel Safe

### ALPHA Feel Safe

Το Alpha Feel Safe αποτελεί ένα πρόγραμμα ασφαλιστικής καλύψεως κατόχων πιστωτικών ή χρεωστικών καρτών Alpha Bank

και αφορά στην προαιρετική ασφάλιση πιστωτικών ή χρεωστικών καρτών, η οποία καλύπτει τον ασφαλισμένο σε περίπτωση κλοπής ή απώλειας: α) των κλειδιών του, β) των επίσημων εγγράφων του, γ) του πορτοφολιού ή/και της τσάντας, δ) του tablet ή/και του κινητού τηλεφώνου του, συμπεριλαμβανομένης της παράνομης χρήσεως της κάρτας και της αναλήψεως μετρητών με τη χρήση βίας, υπό τη ρητή προϋπόθεση της ταυτόχρονης απώλειας ή κλοπής της κάρτας.

#### Alpha Credit Protection

### ALPHA CREDIT PROTECTION

Το πρόγραμμα ασφαλίσεως πιστωτικών καρτών Alpha Credit Protection παρέχει ασφαλιστικές καλύψεις που

αφορούν την πληρωμή της κάρτας (χρεωστικού υπολοίπου και δόσεων σε εκκρεμότητα) σε περίπτωση απρόβλεπτων γεγονότων, με στόχο να διευκολύνει τους Πελάτες αναλαμβάνοντας ένα μέρος των οικονομικών τους υποχρεώσεων τη στιγμή που το έχουν ανάγκη.

#### ΣΤΗΡΙΞΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

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

#### ΜΙΚΡΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Το 2016 η Alpha Bank εφάρμοσε ένα ολοκληρωμένο στρατηγικό πλαίσιο στήριξης της επιχειρηματικότητας και ενισχύσεως της ανταγωνιστικότητας των Μικρών Επιχειρήσεων, προβάλλοντας σύγχρονες λύσεις, επικεντρωμένες τόσο στην κάλυψη των

καθημερινών αναγκών των Μικρών Επιχειρήσεων όσο και στην ενίσχυση των αναπτυξιακών τους προοπτικών. Το συνολικό υπόλοιπο των χορηγήσεων (με πιστωτικό όριο έως Ευρώ 1 εκατ.) προς Μικρές Επιχειρήσεις ανήλθε σε Ευρώ 6,5 δισ. στο τέλος του 2016.

#### ΝΕΕΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ

Καθ' όλη τη διάρκεια του έτους και με στόχο την ενίσχυση της σχέσεως συνεργασίας με τους Πελάτες της, η Τράπεζα πραγματοποίησε σειρά **Ενημερωτικών Ημερίδων** σε μεγάλες πόλεις της ελληνικής επικράτειας (Χανιά, Ηράκλειο, Κέρκυρα, Πάτρα, Τρίπολη, Θεσσαλονίκη, Αθήναι), καθώς και σειρά **στοχευμένων προσωπικών συναντήσεων** με Πελάτες, Μικρές Επιχειρήσεις της Περιφέρειας. Στις εν λόγω ημερίδες, όπου συμμετείχαν εκπρόσωποι Μικρών Επιχειρήσεων και Ελεύθεροι Επαγγελματίες, εκδηλώθηκε μεγάλο ενδιαφέρον και υπήρξε αυξημένη συμμετοχή των Επιχειρήσεων-Πελατών. Η θεματολογία εστίασε στις προκλήσεις και στις ευκαιρίες που αναδύονται στον χώρο των Μικρών Επιχειρήσεων, με την παρουσίαση επιτυχημένων επιχειρηματικών πρακτικών που συμβάλλουν στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας. Επίσης, αναπτύχθηκαν θέματα οργανώσεως και λειτουργίας της μικρής επιχειρήσεως, πρακτικές marketing, θέματα πωλήσεων και εξυπηρέτησεως πελατών, αρχές χρηματοοικονομικής διαχειρίσεως κ.λπ.

Επιπλέον, η Τραπεζική Μικρών Επιχειρήσεων εισήλθε δυναμικά στον ψηφιακό κόσμο. Η μετάβαση στη νέα ψηφιακή εποχή έγινε μέσω της χρήσεως σύγχρονων ψηφιακών δικτύων επικοινωνίας που επιτρέπουν πλέον την εξ αποστάσεως συνάντηση και επικοινωνία με τον Πελάτη, με τη χρήση της εφαρμογής Skype for Business αλλά και λοιπών εφαρμογών που παρέχουν πληροφόρηση σε πραγματικό χρόνο. Η χρήση των εφαρμογών αρχικώς πραγματοποιήθηκε σε 40 Καταστήματα του Δικτύου, ενώ μεταγενέστερα θα επεκταθεί σε μεγαλύτερο αριθμό Καταστημάτων του Δικτύου.

Στα τέλη του 2016 η Alpha Bank δημιούργησε τη νέα υπηρεσία **Alpha Bank Gold Business Banking**, η οποία σηματοδοτεί την εξέλιξη στην εξυπηρέτηση των εύπορων Πελατών μέσω της προσωποποιημένης προσεγγίσεώς τους από Εξειδικευμένο Σύμβουλο στο Κατάστημα συνεργασίας τους με την Τράπεζα. Η πρωτοβουλία αυτή ελήφθη με γνώμονα την ενίσχυση της πελατοκεντρικής προσεγγίσεως της Τραπεζικής και προάγει τη Συμβουλευτική Τραπεζική στους διακεκριμένους Πελάτες-Μικρές Επιχειρήσεις. Πέραν της βέλτιστης εξυπηρέτησεως των Πελατών, απώτερος στόχος είναι η καλλιέργεια και η εδραίωση σχέσεων συνεργασίας υψηλής προστιθέμενης αξίας μαζί τους.

## ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΜΙΚΡΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Η Alpha Bank, με στόχο την παροχή σύγχρονων και ολοκληρωμένων λύσεων, δημιούργησε το πρόγραμμα **My Alpha POS Credit Line**, το οποίο εξασφαλίζει άμεση ρευστότητα για τις επιχειρήσεις που έχουν επιλέξει την Τράπεζα για την εκκαθάριση των συναλλαγών τους. Με το συγκεκριμένο Πρόγραμμα, η επιχείρηση δύναται να λάβει χρηματοδότηση κεφαλαίου κινήσεως, ανάλογα με το ύψος των συναλλαγών της που διενεργούνται μέσω του My Alpha POS τερματικού, το οποίο πέραν από μέσο αποδοχής πληρωμών καθίσταται πλέον και εργαλείο ενισχύσεως της ρευστότητας της επιχείρησής.

Τον Απρίλιο του 2016 η Τράπεζα, θέλοντας να δώσει ώθηση στις Μικρές Επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον τομέα του τουρισμού, καθώς και σε τουριστικές περιοχές της νησιωτικής και της ηπειρωτικής Ελλάδος και με γνώμονα την ολοκληρωμένη κάλυψη των αναγκών τους και την επιβράβευση της συνεργασίας τους μαζί της, σχεδίασε το πρόγραμμα **Alpha Τουριστική Επιχειρηματικότητα**. Το Πρόγραμμα αποτελείται από ένα σύνολο προϊόντων, υπηρεσιών και προνομίων, με στόχο τη διευκόλυνση της καθημερινότητας της επιχείρησής και την κάλυψη των ιδιαίτερως αυξημένων αναγκών της κατά τη διάρκεια της τουριστικής περιόδου.

Η Τράπεζα, παρά τους περιορισμούς στις αναλήψεις μετρητών και στην κίνηση κεφαλαίων (capital controls), εξακολούθησε να εξυπηρετεί άμεσα και αποτελεσματικά το σύνολο των αιτημάτων διακανονισμού εργασιών εισαγωγών των Μικρών Επιχειρήσεων. Από την έναρξη του έτους και έως την 31.12.2016 πραγματοποίησε συνολικά 120.453 αιτήματα, ύψους Ευρώ 924,4 εκατ.

Παράλληλα, συνεχίσθηκε η προώθηση των χρηματοδοτικών προϊόντων της σειράς **Alpha Επιχειρώ** στο σύνολο των Επιχειρήσεων-Πελατών με στόχο την αποτελεσματική ανταπόκριση σε νέα αιτήματα χρηματοδοτήσεων για την κάλυψη βραχυπρόθεσμων αναγκών μέσω κεφαλαίου κινήσεως ή/και επενδυτικών δαπανών για επαγγελματική στέγη και εξοπλισμό.

Αποδεικνύοντας εμπράκτως τη δέσμευσή της για συνεχή και συνεπή στήριξη των Ελλήνων αγροτών αλλά και των επιχειρήσεων η δραστηριότητα των οποίων βασίζεται στον πρωτογενή τομέα, η Τράπεζα συνέχισε να προωθεί δυναμικά τα **Ευέλικτα Προγράμματα Συμβολαϊκής Επιχειρηματικότητας**.

Μέσω των Ευέλικτων Προγραμμάτων Συμβολαϊκής Επιχειρηματικότητας και σε συνδυασμό με τις ειδικές συνεργασίες χρηματοδοτήσεως αγροτών για την απόκτηση μηχανολογικού εξοπλισμού (γεωργικά μηχανήματα), η Τράπεζα παρέχει πλέον τη δυνατότητα καλύψεως του συνόλου των παραγωγικών δαπανών των Ελλήνων αγροτών. Με τον τρόπο αυτό, προσφέρει βιώσιμες και μακροπρόθεσμες λύσεις για τον πρωτογενή τομέα και συμβάλλει στη δημιουργία υγιών συνθηκών για περαιτέρω εκσυγχρονισμό και ανάπτυξη της αγροτικής παραγωγής.

## ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΠΡΟΣ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Η Alpha Bank, με συνέπεια στη φιλοσοφία της για την προώθηση σύγχρονων χρηματοδοτικών εργαλείων για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας των ελληνικών Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων, συμμετείχε ενεργά στη διάθεση των Προγραμμάτων του Εθνικού Ταμείου Επιχειρηματικότητας & Ανάπτυξης (Ε.Τ.Ε.ΑΝ.), μέσω των Δράσεων:

- **ΤΕΠΙΧ - Επιχειρηματική Επανεκκίνηση**, μέσω της οποίας διατίθεται στις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις 50% άτοκη συγχρηματοδότηση για την κάλυψη αναγκών σε πάγια και σε κεφάλαιο κινήσεως. Έως την 31.12.2016 εγκρίθηκαν αιτήσεις συνολικού ύψους Ευρώ 167,68 εκατ., ενώ το συνολικό ποσό εκταμιεύσεων ανήλθε σε Ευρώ 130,83 εκατ.
- **ΤΕΠΙΧ - Ταμείο Εγγυοδοσίας**, μέσω της οποίας χορηγούνται δάνεια προς Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις με εγγύηση 80% του Ε.Τ.Ε.ΑΝ. για την κάλυψη επενδυτικών σχεδίων και αναγκών κεφαλαίων κινήσεως αναπτυξιακού χαρακτήρα. Έως την 31.12.2016, εγκρίθηκαν αιτήσεις συνολικού ύψους Ευρώ 51,56 εκατ., ενώ το συνολικό ποσό εκταμιεύσεων ανήλθε σε Ευρώ 40,96 εκατ.

Επιπλέον, τον Αύγουστο του 2016 ολοκληρώθηκε η διάθεση του **Προγράμματος JEREMIE FRSP - ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ (JEREMIE IV)**, με το οποίο η Τράπεζα παρείχε δάνεια σε Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις με 50% άτοκη συγχρηματοδότηση για την υλοποίηση των επενδυτικών και των αναπτυξιακών τους σχεδίων, καθώς και για την κάλυψη των αναγκών τους σε κεφάλαιο κινήσεως, συμβάλλοντας ουσιαστικά στην παροχή επιπλέον χρηματοδοτικών επιλογών προς τις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις. Έως την 31.8.2016, εγκρίθηκαν αιτήσεις συνολικού ύψους Ευρώ 15,56 εκατ., ενώ το συνολικό ποσό εκταμιεύσεων ανήλθε σε Ευρώ 14,6 εκατ.

Επιπροσθέτως, στο πλαίσιο της αδιάλειπτης και επιτυχοῦς συνεργασίας με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (European Investment Fund - EIF), τον Δεκέμβριο του 2016 η Alpha Bank ἔλαβε ἔγκριση ἀπὸ τὸ EIF καὶ θὰ συμμετάσχει στὴν προώθηση δύο νέων ἐγγυοδοτικῶν προγραμμάτων, τῶν **COSME-LGF** καὶ **INNOVFIN (HORIZON 2020)**, ἡ διάθεση τῶν ὁποίων θὰ ξεκινήσει ἐντὸς τοῦ ἔτους 2017. Πρόκειται γιὰ δύο προγράμματα τὰ ὁποῖα ἀπευθύνονται σὲ καινοτόμες Μικρομεσαίες Ἐπιχειρήσεις, καθὼς καὶ σὲ Ἐπιχειρήσεις ποὺ ἔχουν περιορισμένη πρόσβαση σὲ τραπεζικὰ κεφάλαια λόγω ἐλλείψεως ἐξασφαλίσεων, καὶ παρέχουν τραπεζικὰ ἐπενδυτικὰ δάνεια χρηματοδότησεως παγίων, δάνεια ἐπιχειρηματικῆς ἀναπτύξεως, καθὼς καὶ κεφάλαια κινήσεως.

## ΜΕΣΑΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Παρά τις ἐνδείξεις σταθεροποίησης τῆς Ἑλληνικῆς Οικονομίας, τὸ 2016 ἦταν ἓνα ἀρκετὰ δύσκολο ἔτος με ορατὲς τὶς συνέπειες τῆς παρατεταμένης υφέσεως. Ἡ Τράπεζα συνέχισε νὰ υποστηρίζει περὶ τὶς **8.000 Μεσαίες Ἐπιχειρήσεις-Πελάτες** τῆς καὶ νὰ ἐνισχύει τὶς προσπάθειες καὶ τὶς ἐπιχειρηματικὲς τὸς ἐπιλογές, με γνώμονα πάντα τὴν διασφάλιση τῶν ἀπαιτήσεών τῆς καὶ τὴν οἰκονομικὴ τὸς βιωσιμότητα.

Ἰδιαίτερη βαρύτητα δόθηκε καὶ πάλι στὴν ἀποτελεσματικὴ διαχείριση τοῦ χαρτοφυλακίου δανείων, με σκοπὸ τὴν ἔγκαιρη διάγνωση καὶ ἀντιμετώπιση τῶν δυσχερειῶν τῶν ἐπιχειρήσεων με οἰκονομικὴ δυσκολία, ἀλλὰ καὶ τὴν υποστήριξη τῶν ἐπενδυτικῶν καὶ λοιπῶν ἀναγκῶν τῶν ἐπιχειρήσεων με ἀναπτυξιακὴ προοπτικὴ.

Κατὰ τὸ 2016, τὰ συνολικὰ ὑπόλοιπα πιστοδοτήσεων τῶν Ἐπιχειρηματικῶν Κέντρων πρὸς τὶς Μεσαίες Ἐπιχειρήσεις καὶ τὸς φορεῖς αὐτῶν **ἀνῆλθαν σὲ Ευρώ 5 δισ.**, συμπεριλαμβανομένων τῶν ἐγγυητικῶν ἐπιστολῶν καὶ τῶν ἐνέγγυων πιστώσεων. Παράλληλα, ἐγκρίθηκαν νέα πιστοδοτικὰ ὅρια τῆς τάξεως τῶν **Ευρώ 152 εκατ. γιὰ νέους Πελάτες-Μεσαίες Ἐπιχειρήσεις** με τραπεζικὸ ἐνδιαφέρον (κυρίως ἐπιχειρήσεις με ἐξαγωγικὸ προσανατολισμὸ, ἐπιχειρήσεις μεταποίησης προϊόντων τοῦ πρωτογενοῦς τομέα καὶ τουρισμοῦ) καὶ ἐκταμιεύθηκαν **Ευρώ 49 εκατ.** μέσω τοῦ προγράμματος τῆς Ευρωπαϊκῆς Τραπεζῆς Επενδύσεων (**ALPHA BANK GROUPED LOAN FOR SMEs I-b - ΕΡΓΑΣΙΑ ΓΙΑ ΝΕΟΥΣ**) σὲ υφιστάμενους Πελάτες-Ἐπιχειρήσεις.

Επιπλέον, στὸ πλαίσιο βελτιώσεως τοῦ ἐπενδυτικοῦ κλίματος, ἐγκρίθηκαν ἐντὸς τοῦ 2016 ἐπενδυτικὰ δάνεια συνολικοῦ ὕψους **Ευρώ 350 εκατ.**, ἐκ τῶν ὁποίων ἐκταμιεύθηκαν ἤδη **Ευρώ 70 εκατ.** (κατὰ κύριο λόγο ἀφοροῦν τὸν ξενοδοχειακὸ τομέα).

Κατὰ τὶς ἀξιολογήσεις τῶν πιστοδοτήσεων λαμβάνονται ὑπ' ὄψιν τὰ κριτήρια τῆς νέας "Πολιτικῆς Διαχείρισεως Περιβαλλοντικῶν καὶ Κοινωνικῆς Ευθύνῆς Κινδύνων στὴ Διαδικασία Πιστοδοτήσεων τῶν Ἐπιχειρήσεων".

Συνεχίσθηκε ἡ προσπάθεια στηρίζεως τῶν Μεσαίων Ἐπιχειρήσεων-Πελατῶν, δεδομένων τῶν συνεχιζόμενων περιορισμῶν στὴν κίνηση κεφαλαίων, προκειμένου νὰ διευκολυνθεῖ ἡ πληρωμὴ τῶν υποχρεώσεών τῶς, ἡ διεκπεραίωση τῶν τραπεζικῶν τῶς συναλλαγῶν καὶ ἡ κάλυψη τῶν ἀναγκῶν ρευστότητας, σύμφωνα πάντα με τὶς νομοθετικὲς ἀπαιτήσεις.

## ΜΕΓΑΛΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Τὸ 2016 πραγματοποιήθηκαν συναλλαγές γιὰ Μεγάλους Ομίλους Ἐπιχειρήσεων-Πελάτες τῆς Alpha Bank, συνολικοῦ ποσοῦ περὶ τὰ Ευρώ 600 εκατ., οἱ ὁποῖες ἀφοροῦσαν σὲ νέα δάνεια, καθὼς καὶ τροποποιήσεις υφιστάμενων δανείων. Παράλληλα, ἡ Διεύθυνση Corporate Banking προχώρησε στὴ σταδιακὴ συγκέντρωση Πολυεθνικῶν Ομίλων Ἐπιχειρήσεων-Πελατῶν τῆς Alpha Bank με σκοπὸ τὴν στοχευμένη ἐξυπηρέτησή τῶς καὶ τὴν κάλυψη ἐξειδικευμένων τραπεζικῶν ἀναγκῶν. Τὴν 31.12.2016, τὰ συνολικὰ ὑπόλοιπα τῆς Διευθύνσεως Corporate Banking ἀνῆλθαν σὲ Ευρώ 8 δισ., συμπεριλαμβανομένων τῶν ἐγγυητικῶν ἐπιστολῶν, τῶν ἐνέγγυων πιστώσεων καθὼς καὶ τῶν χρηματοδοτήσεων τῶν Πελατῶν τῆς Διευθύνσεως μέσω Ἐταιριῶν τοῦ Ομίλου στὴν Ἑλλάδα καὶ στὸ ἐξωτερικὸ.

## ΥΠΕΥΘΥΝΕΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ

Ἡ Alpha Bank δίδει τὴ δυνατότητα στοὺς Πελάτες τῆς νὰ ἐπενδύουν σὲ κοινωνικὰ καὶ περιβαλλοντικὰ υπεύθυνες ἐταιρίες, ἐνῶ καὶ ἡ ἴδια συμμετέχει σὲ χρηματοδοτήσεις ἐπενδύσεων ἔργων με στόχο τὴ βιώσιμη ἀνάπτυξη.

### Ἐπενδυτικὲς Ἐπιλογές

Ἡ συνεργασία τῆς Τραπεζῆς με δεκαπέντε ἀπὸ τὸς μεγαλύτερους διεθνῶς Ὄργανισμοὺς Συλλογικῶν Επενδύσεων σὲ Κινητὲς Ἀξίες (Ο.Σ.Ε.Κ.Α.) παρέχει στὸ ἐπενδυτικὸ κοινὸ πληθῶρα ἐπενδυτικῶν ἐπιλογῶν σὲ ὅλο τὸ εὖρος τῶν ἐπενδύσεων. Με στόχο τὴν παροχὴ λύσεων στοὺς Πελάτες ποὺ λαμβάνουν ὑπηρεσίες **συμβουλευτικῆς διαχείρισεως**, ἡ Διεύθυνση Ἀναλύσεως Ἐπενδυτικῶν Χαρτοφυλακίων μεριμνᾷ γιὰ τὴν κατάρτιση ἐξειδικευμένων καταλόγων Ο.Σ.Ε.Κ.Α. Οἱ κατάλογοι ἀποτυπώνουν ἓνα **βέλτιστο υποσύνολο ἀξιολογημένων ἐπιλογῶν** σὲ Ἀμοιβαία Κεφάλαια με γνώμονα τόσο τὴν ἐπίτευξη ἀποδόσεων, ὅσο καὶ τὴν καλύτερη δυνατὴ διαχείριση τοῦ κινδύνου (guided open architecture).

Ειδικότερα, ο κατάλογος **Thematic and Sectorial** περιλαμβάνει αξιολογημένες επιλογές Ο.Σ.Ε.Κ.Α. για την ολοκληρωμένη κάλυψη σε χρηματιστηριακούς κλάδους και θεματικές επενδύσεις σύμφωνα με αυστηρές προδιαγραφές. Σε σημαντικό μέρος των επιλογών του συγκεκριμένου καταλόγου **εμπεριέχονται επενδύσεις, οι οποίες υποστηρίζουν κλάδους και θεματικές ενότητες που έχουν σημαντικές θετικές επιπτώσεις στο σύνολο της ανθρωπότητας.**

Το ερώτημα που συχνά προκύπτει στο επενδυτικό κοινό είναι εάν οι κοινωνικά υπεύθυνες επενδύσεις που άμεσα ή έμμεσα επιδρούν θετικά στην ανθρωπότητα (Socially Responsible Investing) με την ευρεία έννοια του όρου συνοδεύονται από ελκυστικές αποδόσεις. Με την ευκαιρία **συμπληρώσεως ενός και πλέον έτους από την κατάρτιση του καταλόγου Thematic and Sectorial**, καταβάλλεται προσπάθεια να απαντηθεί το ανωτέρω ερώτημα με την παράθεση **ενδεικτικών ετησίων αποδόσεων αντίστοιχων επενδυτικών επιλογών** που περιλαμβάνονται στον κατάλογο.

Το Αμοιβαίο Κεφάλαιο **Global Agriculture** του οίκου Amundi έφερε απόδοση **12,96%**, ενώ το **Parvest Global Environment** που επενδύει σε μετοχές περιβαλλοντικών εταιριών που συμμορφώνονται με τις οδηγίες των Ηνωμένων Εθνών και **Parvest Smart Food** που περιλαμβάνει μετοχές εταιριών με κοινωνική ευθύνη στη παραγωγή τροφίμων από τον οίκο BNP Paribas έφεραν αποδόσεις **12,95%** και **10,21%** αντιστοίχως. Το Αμοιβαίο Κεφάλαιο **Water Fund** του Ελβετικού οίκου Pictet που επενδύει στη παροχή πόσιμου και καθαρού νερού έφερε απόδοση **8,40%**. Η επένδυση στις διεθνείς υποδομές μέσα από το αμοιβαίο κεφάλαιο **Morgan Stanley Global Infrastructure** έφερε απόδοση **14,36%** ενώ επιλογή εντός του καταλόγου στη ρομποτική, που αποτελεί ένα κλάδο με πολλαπλές εφαρμογές στον τομέα της υγείας έφερε απόδοση **11,00%** μέσω του αμοιβαίου κεφαλαίου **Pictet Robotics**.

Από τα ανωτέρω είναι προφανής η **δυνατότητα συζεύξεως** του προσανατολισμού σε **επενδύσεις με κοινωνική διάσταση** με την **επίτευξη ιδιαίτερα ελκυστικών αποδόσεων**. Δεν πρέπει όμως να παραβλέπεται ο επενδυτικός κίνδυνος (διακύμανση) που συνοδεύει κάθε επένδυση. Η Διεύθυνση Αναλύσεως Επενδυτικών Χαρτοφυλακίων μεριμνά για την εξομάλυνση του επενδυτικού κινδύνου τόσο με την προσεγγιζόμενη ένταξη επιλογών, όπως οι ανωτέρω **εντός δομημένων επενδυτικών χαρτοφυλακίων**, όσο και με τους **καταλόγους αξιολογημένων επενδυτικών προϊόντων** που επιλέγονται υπό δομημένες διαδικασίες και αυστηρές προδιαγραφές.

Τέλος, αξίζει να αναφερθεί ότι για την ορθή και αποτελεσματική προώθηση των επενδυτικών προϊόντων και για τη δημιουργία ενιαίας επενδυτικής παιδείας και φιλοσοφίας, καθώς και σχέσεων εμπιστοσύνης μεταξύ της Τραπέζης και των Πελατών, κατά τη διάρκεια του 2016 πραγματοποιήθηκαν επιμορφωτικές παρουσιάσεις και σεμινάρια με περισσότερες από 2.000 συμμετοχές.

**ΟΙ ΟΣΕΚΑ ΔΕΝ ΕΧΟΥΝ ΕΓΓΥΗΜΕΝΗ ΑΠΟΔΟΣΗ ΚΑΙ ΟΙ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΕΣ ΑΠΟΔΟΣΕΙΣ ΔΕΝ ΔΙΑΣΦΑΛΙΖΟΥΝ ΤΙΣ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ**

### Χρηματοδότηση Έργων

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 0,9 δισ. επιβεβαιώνοντας την κυρίαρχη θέση της Τραπέζης σε αυτούς τους τομείς.

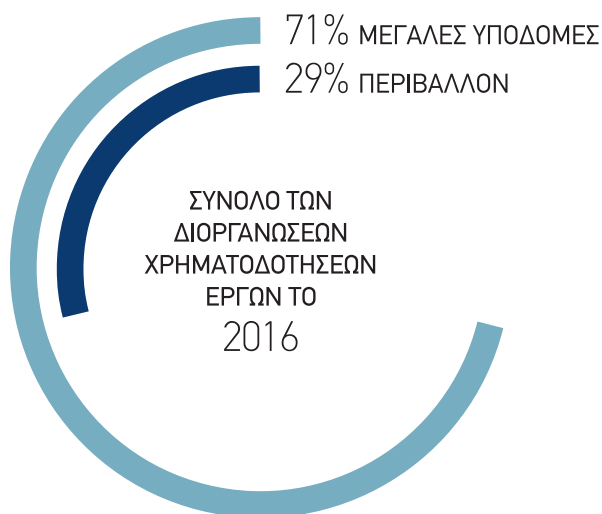
Επίσης, η Μονάδα Project Finance συμμετέχει ενεργά στις χρηματοδοτήσεις κοινωνικών υποδομών (σχολικά κτήρια, ενεργειακή αναβάθμιση δημόσιων κτηρίων κ.λπ.).

Στο πλαίσιο της αξιολογήσεως των επενδύσεων, οι ομάδες έργου συνεργάζονται με εξειδικευμένους τεχνικούς συμβούλους (ενδελχής περιβαλλοντικός έλεγχος) για τον εντοπισμό και την εκτίμηση των περιβαλλοντικών κινδύνων και των κοινωνικών επιπτώσεων, προκειμένου να διασφαλισθεί ότι τα έργα υλοποιούνται σύμφωνα με την ισχύουσα περιβαλλοντική νομοθεσία, με κοινωνικά υπεύθυνο τρόπο και με βάση τις ορθές πρακτικές περιβαλλοντικής διαχείρισεως.

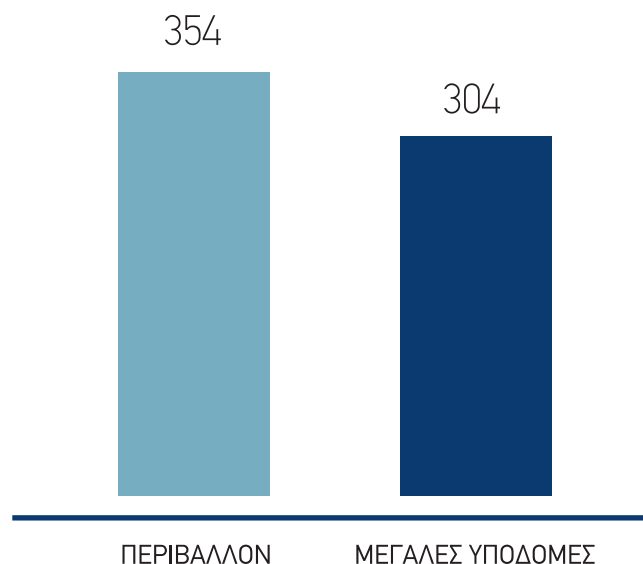
Σε κάθε χρηματοδότηση απαιτείται η συμμόρφωση με ειδικά περιβαλλοντικά και κοινωνικά πρότυπα αποδόσεως (EIB's Environmental and Social Standards/IFC Equator Principles). Κατόπιν της εκταμιεύσεως των πιστοδοτήσεων, πιστοποιείται η ορθή τήρηση των περιβαλλοντικών όρων και δεσμεύσεων ετησίως κατά τη μακρά διάρκεια των εν λόγω χρηματοδοτήσεων.

Η Τράπεζα επενδύει σε έργα με τα ακόλουθα αντικείμενα:

- Περιβάλλον
- Μεγάλες Υποδομές



## ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΕΩΝ ΕΡΓΩΝ 2014-2016 (Ευρώ Εκατ.)



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

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

Έως το 2016 η Μονάδα Project Finance έχει χρηματοδοτήσει έργα Α.Π.Ε. συνολικής εγκατεστημένης ισχύος άνω των 500 MW.

### ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ

Το 2016, η Τράπεζα συνέχισε τη διοργάνωση της κοινοπρακτικής χρηματοδοτήσεως και την παροχή υπηρεσιών ως αποκλειστικός Χρηματοοικονομικός Σύμβουλος του αναδόχου του μεγαλύτερου εγχώριου έργου διαχείρισε 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 διαχείρισε απορριμμάτων στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Επίσης, ανέλαβε τη διοργάνωση της κοινοπρακτικής χρηματοδοτήσεως του φορέα υλοποιήσεως του έργου διαχείρισε απορριμμάτων με Σ.Δ.Ι.Τ. της Περιφέρειας Ηπείρου, συνολικού προϋπολογισμού Ευρώ 40 εκατ.

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

- Αποκαθίστανται οι χώροι ανεξέλεγκτης διαθέσεως απορριμμάτων, μία πρακτική που επέσυρε πρόστιμα δεκάδων εκατομμυρίων Ευρώ κατά τα τελευταία έτη.
- Αναβαθμίζεται πλήρως και προστατεύεται το φυσικό περιβάλλον.



- Μεγιστοποιείται η ανακύκλωση (τουλάχιστον 35%) και μειώνονται σημαντικά οι ποσότητες των απορριμμάτων προς υγειονομική ταφή (τουλάχιστον 60%), ενώ παραγόμενα υλικά τύπου κομπόστ (CLO) χρησιμοποιούνται για την περιβαλλοντική αποκατάσταση των παλαιών ορυχείων της Δ.Ε.Η.
- Βελτιώνεται η ποιότητα ζωής των κατοίκων και προστατεύεται απολύτως η δημόσια υγεία.

Το 2016, η Μονάδα Project Finance συνέχισε την επιτυχή πορεία στον τομέα των χρηματοδοτήσεων περιβαλλοντικών έργων διοργανώνοντας νέες κοινοπρακτικές ή διμερείς χρηματοδοτήσεις συνολικού ύψους Ευρώ 118 εκατ.

#### ΜΕΓΑΛΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ (ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ, ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ)

Στον χώρο των υποδομών, η Μονάδα Project Finance συμμετέχει ενεργά στις κοινοπρακτικές χρηματοδοτήσεις του συνόλου των εγχώριων οδικών αξόνων που κατασκευάζονται με συμβάσεις παραχωρήσεως, με αποτέλεσμα η συμμετοχή της Τραπέζης να εκτιμάται σε Ευρώ 300 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 2016 η Τράπεζα ανέλαβε (ως αποκλειστική εμπορική τράπεζα), από κοινού με τον Διεθνή Οργανισμό Χρηματοδοτήσεως (IFC), την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκροτήσεως και Αναπτύξεως (EBRD) και την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (EIB), τη χρηματοδότηση προς τον φορέα υλοποίησης του έργου παραχωρήσεως και αναβαθμίσεως των 14 μεγαλύτερων περιφερειακών αεροδρομίων της χώρας. 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 ενδελεχή περιβαλλοντικό 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.

## ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΕΤΑΙΡΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Η προστασία των προσωπικών δεδομένων των Πελατών είναι σημαντική, δεδομένου ότι η εταιρική πληροφορία αποτελεί κρίσιμο περιουσιακό στοιχείο της Τραπέζης, η οποία δίδει ιδιαίτερη βαρύτητα στη λήψη των κατάλληλων μέτρων για την προστασία της σε 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. 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 διαχειρίζεται όλα τα ζητήματα ασφαλείας πληροφοριών σε επίπεδο Ομίλου. Στο πλαίσιο αυτό, 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 επίπεδο ασφαλείας, λαμβάνοντας κατά περίπτωση περαιτέρω μέτρα για την αντιμετώπιση των νέων απειλών και κινδύνων.

Τα μέτρα αυτά περιλαμβάνουν ενδεικτικώς:

- τη χρήση εξειδικευμένων μηχανισμών ασφαλείας πολλαπλών επιπέδων για την προστασία των υπηρεσιών που προσφέρονται μέσω του Διαδικτύου, ιδιαίτερα δε των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής, του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και της προσβάσεως στο Διαδίκτυο,
- την υιοθέτηση ειδικής υποδομής για την προστασία από τη διαρροή της πληροφορίας (Data Leakage Prevention) μέσω του Διαδικτύου, του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και των τερματικών των χρηστών,
- τη χρήση ειδικού μηχανισμού για την καταγραφή των προσβάσεων και 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,
- τη χρήση λογισμικού για την υποχρεωτική διαβάθμιση των εγγράφων που συντάσσονται από Μονάδες της Τραπέζης.

Επιπλέον, το 2016, στο πλαίσιο της συνεχούς μέριμνας της Τραπέζης για την ενίσχυση του επιπέδου ασφαλείας, μέρος του οποίου αποτελεί η προστασία των προσωπικών δεδομένων, διατηρήθηκαν οι κάτωθι σημαντικές πιστοποιήσεις ασφαλείας πληροφοριών βάσει της:

- Ετήσιας αξιολόγησης της πιστοποίησης της Τραπέζης ως Παρόχου (Level 1 Service Provider) και ως Εμπόρου (Level 4 Merchant) κατά το διεθνές πρότυπο ασφαλείας PCI DSS v3.1, το οποίο αφορά τη διασφάλιση των δεδομένων των καρτών των Πελατών.
- Ετήσιας αξιολόγησης της πιστοποίησης της Διευθύνσεως Ασφαλείας Πληροφοριών κατά το διεθνές πρότυπο ασφαλείας πληροφοριών ISO/IEC 27001:2013 ως προς τον σχεδιασμό, την ανάπτυξη, τη λειτουργία, τη διαχείριση και την υποστήριξη της ασφαλείας πληροφοριών για τον Όμιλο Alpha Bank.

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

Το εξειδικευμένο πρόγραμμα ευαισθητοποίησης του Προσωπικού εξελίσσεται διαρκώς, ώστε όλο το Προσωπικό να γνωρίζει τις σύγχρονες απειλές και τα μέτρα αντιμετώπισης των κινδύνων, αλλά και τις υποχρεώσεις του στην προστασία των εταιρικών πληροφοριών τόσο στην καθημερινή εργασία όσο και εκτός του περιβάλλοντος της Τραπέζης. Στο πλαίσιο αυτού του προγράμματος, υφίσταται διαδικτυακή πύλη (portal) στο ηλεκτρονικό δίκτυο εσωτερικής επικοινωνίας της Τραπέζης (Alpha Bank Intranet), που 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). Επίσης, ευρίσκεται σε εξέλιξη η δημιουργία προγράμματος εξ αποστάσεως εκπαίδευσης (e-learning) για θέματα σχετικά με την προστασία των πληροφοριών και τις γενικές αρχές ασφαλείας.

Επισημαίνεται ότι κατά το 2016 διερευνήθηκαν πέντε 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 Τραπέζης, ενώ η σύγχρονη και υπεύθυνη αντιμετώπιση όλων των τραπεζικών αναγκών των Πελατών αποτελούν καθημερινό μέλημα των Εργαζομένων της.

Η Τράπεζα προχωρά στην επεξεργασία δεδομένων και στην ανάλυση της συναλλακτικής συμπεριφοράς των Πελατών για τις ανάγκες των Επιχειρησιακών Μονάδων της, με στόχο να συμβάλλει:

- στη διερεύνηση των τάσεων της αγοράς και στον προσδιορισμό του ουσιαστικού συγκριτικού πλεονεκτήματος προϊόντων και υπηρεσιών της Τραπέζης, σε σχέση με τον ανταγωνισμό,
- στον σχεδιασμό και στην ανάπτυξη νέων προϊόντων υψηλής ποιότητας,
- στη βελτίωση των υφιστάμενων προϊόντων, υπηρεσιών και διαδικασιών,
- στον στοχευμένο σχεδιασμό κεντρικά προγραμματισμένων ενεργειών που αφορούν διαφορετικά τμήματα Πελατών,
- στην προώθηση εξατομικευμένων προϊόντων και υπηρεσιών, σύμφωνα με τις ανάγκες και τις απαιτήσεις συγκεκριμένων τμημάτων Πελατών.

Πλέον των ανωτέρω, η Διεύθυνση CRM της Τραπέζης, αξιοποιώντας την ανατροφοδότηση της πληροφόρησης από τις ενέργειες που πραγματοποιεί, δύναται να ελέγχει και να αξιολογεί την απόδοση και την αποδοχή προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρονται στους Πελάτες.

Τα αποτελέσματα της ανατροφοδότησεως και των αναλύσεων που έπονται λαμβάνονται υπ' όψιν στις επόμενες ενέργειες που σχεδιάζονται. Με αυτό τον τρόπο, διευκολύνεται η λήψη αποφάσεων εκ μέρους των Πελατών, με κριτήριο και γνώμονα την ικανοποίηση πραγματικών αναγκών, γεγονός που αποτελεί εκέγγυο εμπιστοσύνης και δημιουργίας μακροχρόνιων σχέσεων. Απόρροια των ως άνω είναι η διαρκής πρόσκτηση θετικής εμπειρίας από την επικοινωνία των Πελατών με την Τράπεζα που οδηγεί σε συνεχή ενδυνάμωση της μεταξύ τους σχέσεως.

### SMART Portal: Το Βασικό Εργαλείο Υλοποιήσεως της Πελατοκεντρικής Προσεγγίσεως της Τραπέζης

Το **SMART Portal** είναι το κυριότερο στρατηγικό και επιχειρησιακό εργαλείο, το οποίο χρησιμοποιείται καθημερινά από εξουσιοδοτημένους Λειτουργούς στο Δίκτυο Καταστημάτων για την εξυπηρέτηση των Πελατών και σε συγκεκριμένες Διευθύνσεις της Τραπέζης. Το **SMART Portal**, ένας **συνδυασμός διαδικασιών, τεχνολογίας αλλά και ανθρώπινης προσπάθειας**, βοήθησε με καταλυτικό τρόπο στην ανάλυση και στη διεξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση της στρατηγικής και της πελατοκεντρικής προσεγγίσεως της Τραπέζης.

Η Alpha Bank, μέσω του συγκεκριμένου πληροφοριακού εργαλείου και αξιοποιώντας στο έπακρο όλη την πληροφόρηση που αντλήθηκε από αυτό, προέβη σε:

- ανάλυση της συμπεριφοράς των Πελατών εντοπίζοντας συγκεκριμένες ανάγκες και απαιτήσεις,
- πραγματοποίηση στοχευμένων κεντρικά προγραμματισμένων ενεργειών,
- παρακολούθηση και αξιολόγηση της εξελίξεως των πωλήσεων,
- βελτιστοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών και προϊόντων.

Το **SMART Portal** αποτελεί παράλληλα και σημαντικό εργαλείο **βελτιστοποιήσεως του χρόνου ανταποκρίσεως των Λειτουργών της Τραπέζης στα αιτήματα των Πελατών** μέσω της απεικόνισεως σε πραγματικό χρόνο (real time - online) της πληροφόρησης, καθώς και της ιστορικότητας των επαφών που διατηρεί.

Τέλος, το ανωτέρω εργαλείο επικαιροποιείται, εξελίσσεται συνεχώς και διασυνδέεται με τα βασικά λειτουργικά και πληροφοριακά συστήματα της Τραπέζης, με στόχο την επίτευξη υψηλότερου επιπέδου εξυπηρέτησεως Πελατών.

Στο πλαίσιο της πλήρους και διαφανούς ενημερώσεως των Πελατών της, η Τράπεζα μεριμνά ώστε να γνωστοποιούνται γραπτώς ή προφορικώς 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 ενημερώσεως 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.

### ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΣΤΑΣΕΩΝ

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

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

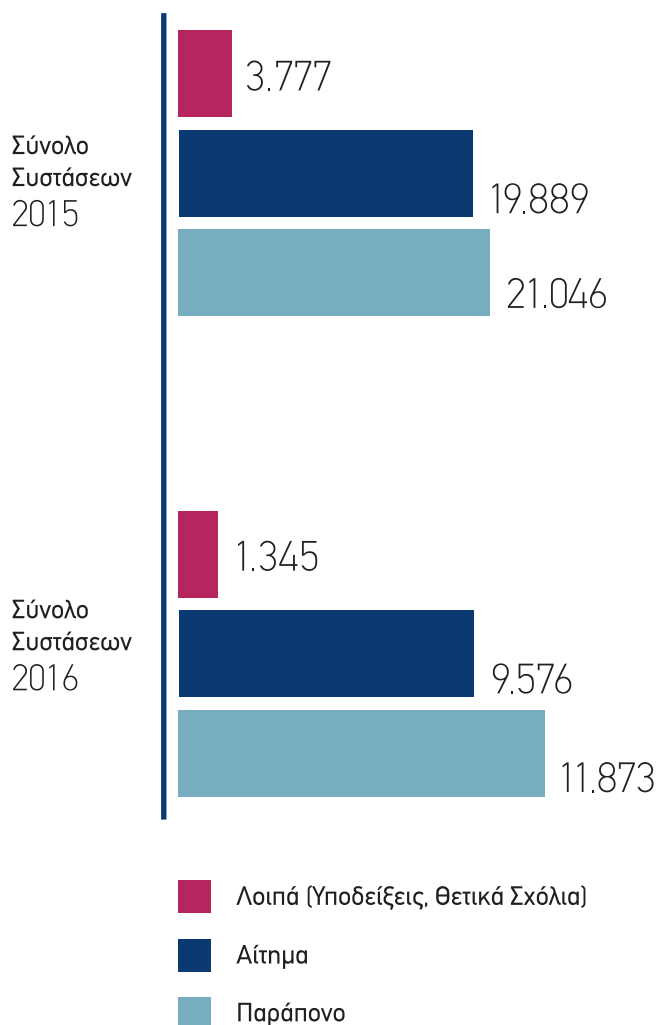
Το 2016 το πλήθος των εισερχόμενων συστάσεων ανήλθε σε **22.794, μειωμένο κατά 49%** σε σχέση με το 2015 (44.712).

Η μείωση οφείλεται:

- Στον μικρότερο αριθμό **αιτημάτων Πελατών για κατ' εξαίρεση συναλλαγές**, στο πλαίσιο των **περιορισμών στην κίνηση κεφαλαίων**.
- Στην **παύση καταγραφής των επιτόπου (one stop) διευθετήσεων, προφορικών κυρίως παραπόνων/αιτημάτων** από το Δίκτυο Καταστημάτων και Τηλεφωνικής Υποστηρίξεως της Citibank, διαδικασία η οποία ίσχυσε έως τη λειτουργική ενοποίηση των δύο Τραπεζών (τρίτο δεκαήμερο Ιουλίου για τη Citibank και τέλος Σεπτεμβρίου 2015 για το Diners Club).

### ΤΑΣΗ ΣΥΣΤΑΣΕΩΝ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ 2015

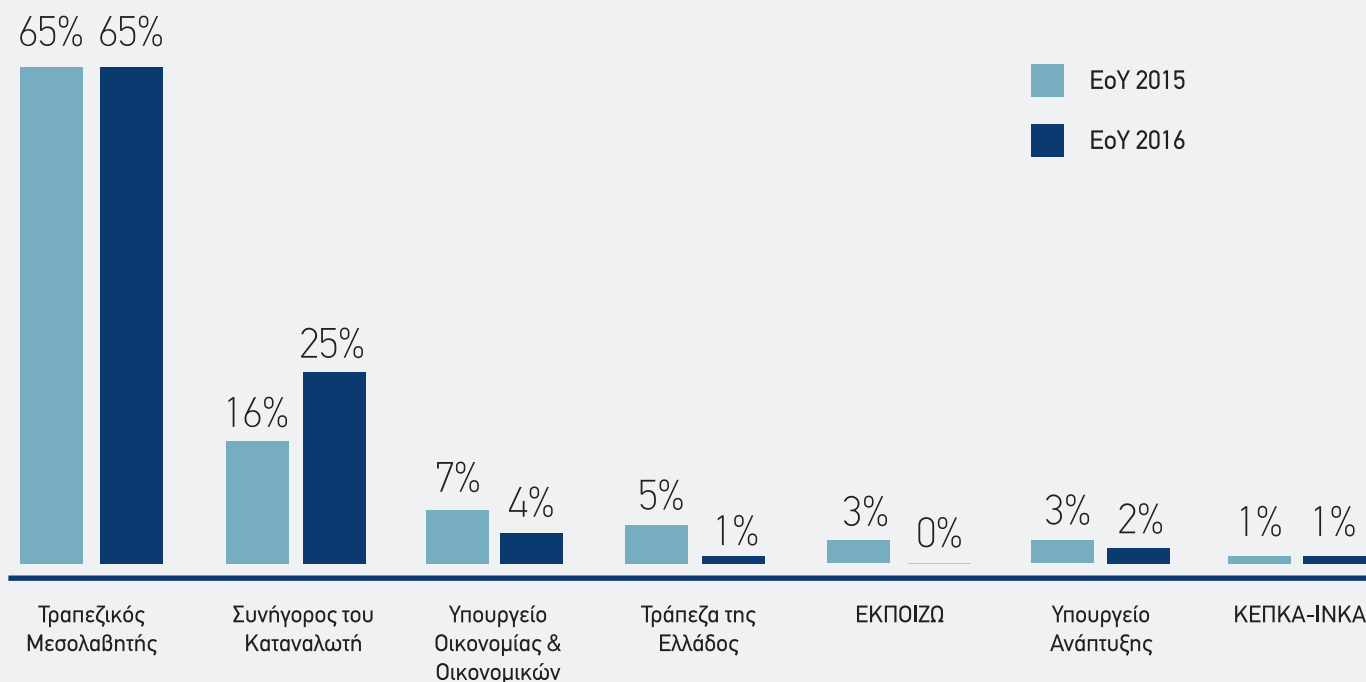
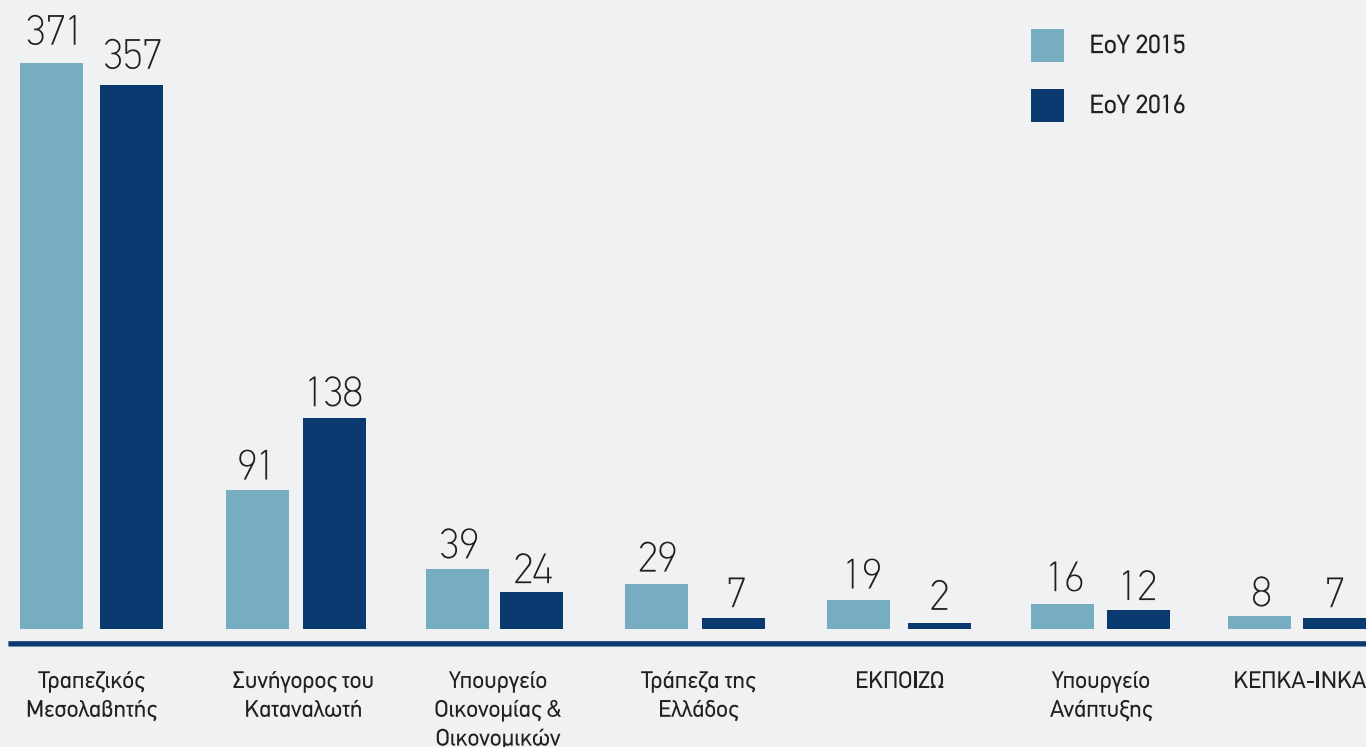
-44% για τα παράπονα  
 -52% για τα αιτήματα  
 -64% για τις λοιπές συστάσεις (υποδείξεις/θετικά σχόλια)



Πηγή Δεδομένων: ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΥΣΤΑΣΕΩΝ

Όσον αφορά στα εισερχόμενα παράπονα μέσω φορέων (εποπτικών και μη εποπτικών) το 2016, αυτά ανέρχονται σε **547 υποθέσεις έναντι 573 το 2015, μειωμένα κατά 5%**, και αποτελούν το **4% επί του συνόλου των παραπόνων του έτους** έναντι ποσοστού **5%** το 2015.

Ο Μεσολαβητής Τραπεζικών και Επενδυτικών Υπηρεσιών αποτελεί το κύριο μέσο υποβολής παραπόνων μέσω φορέων, σε ποσοστό **65% το 2016 κυμαινόμενος στα ίδια επίπεδα με το 2015.**



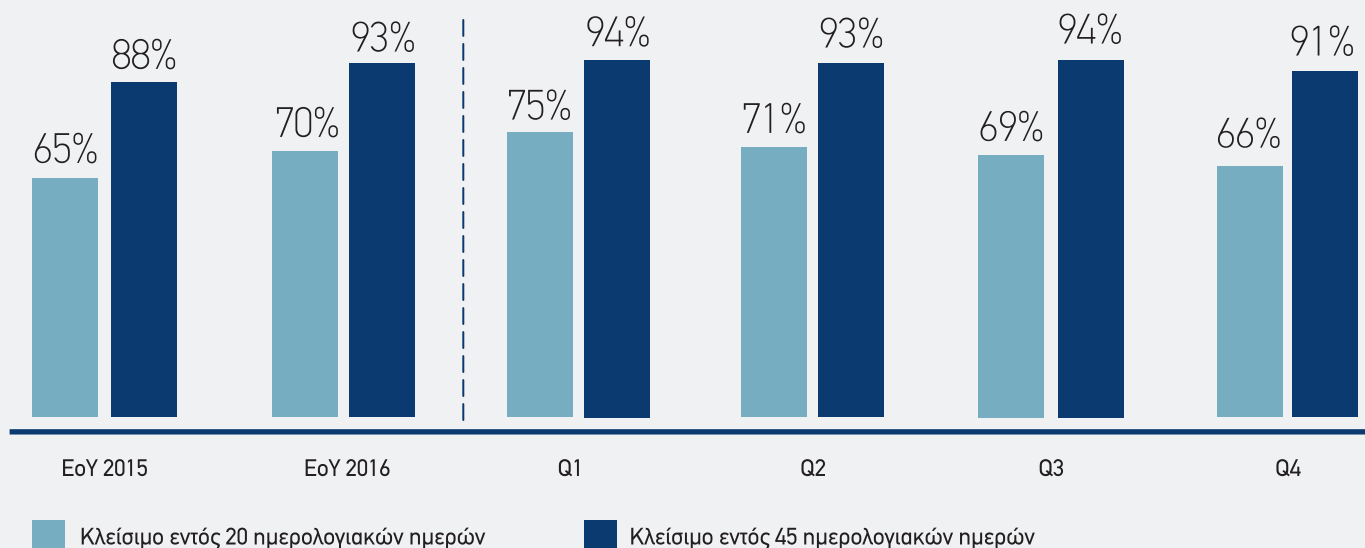
Πηγή Δεδομένων: ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΥΣΤΑΣΕΩΝ

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

Ως προς την προαναφερόμενη υποχρέωση, ο Δείκτης Χρόνου Απαντήσεως Παραπόνων εντός των 45 ημερών διαμορφώθηκε σε 93% επί του συνόλου των υποθέσεων έναντι 88% το 2015.

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

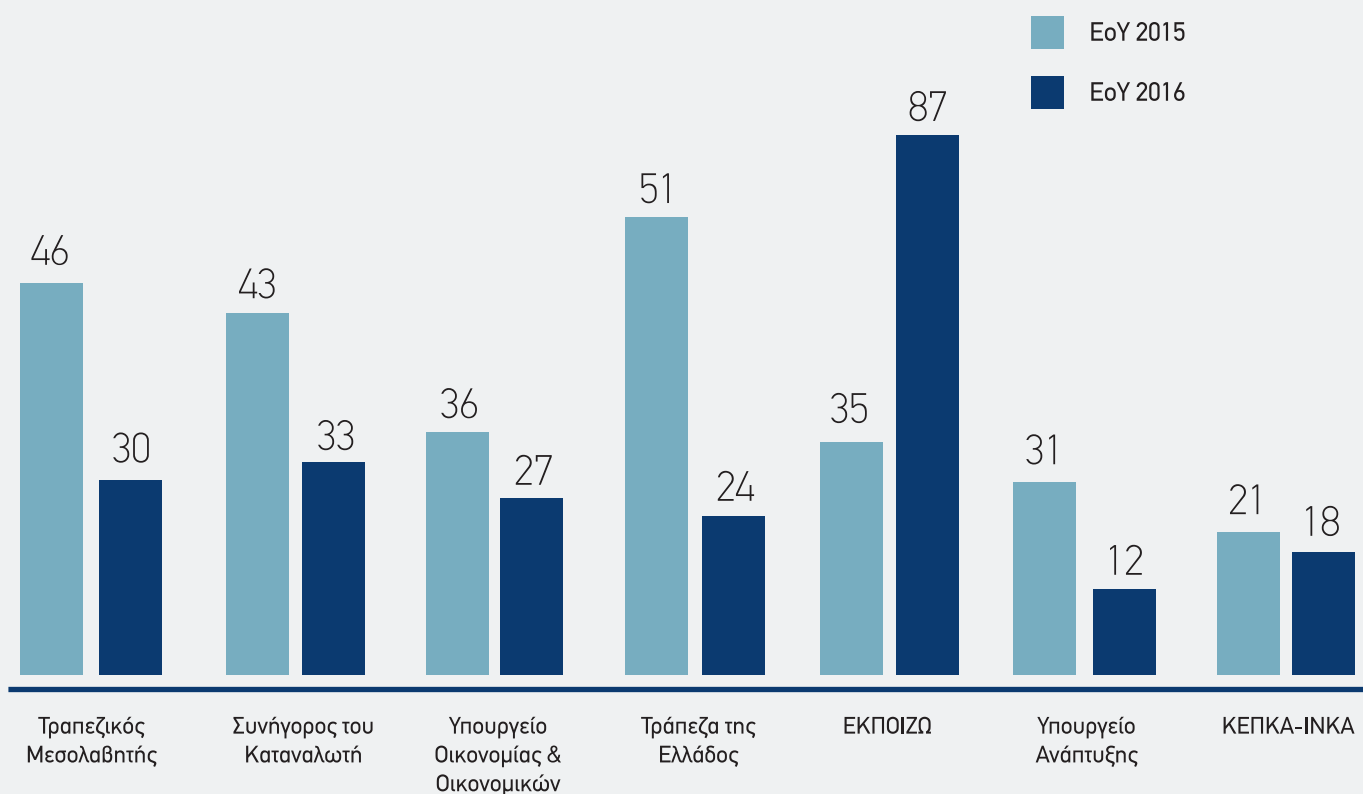
Ο σχετικός δείκτης το 2016 ανήλθε σε ποσοστό 70% επί του συνόλου των υποθέσεων έναντι 65% το 2015.



Ο Μέσος Χρόνος Διευθετήσεως Παραπόνων το 2016 σημείωσε βελτίωση και ανήλθε σε 18 ημερολογιακές ημέρες έναντι 20 ημερολογιακών ημερών το 2015.



## ΜΕΣΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΕΩΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΜΕΣΩ ΦΟΡΕΩΝ



Πηγή Δεδομένων: ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΥΣΤΑΣΕΩΝ

## ΜΕΤΡΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΕΩΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥΜΕΝΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

Στο πλαίσιο εφαρμογής του συστήματος ποιότητας ISO 9001:2008, το 2016 πραγματοποιήθηκαν δύο κύκλοι Έρευνας Μετρήσεως Ικανοποιήσεως Παραπονούμενων Πελατών της Τραπέζης.

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

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

**Δείγμα:**  $n = 818$  συνεντεύξεις σε δύο (2) κύκλους με όλες τις κατηγορίες Ιδιωτών Πελατών (φυσικά πρόσωπα), ανεξαρτήτως ύψους καταθέσεων, είδους λογαριασμού κλ.π.

## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΩΝ ΒΑΣΙΚΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ ΤΟ 2016

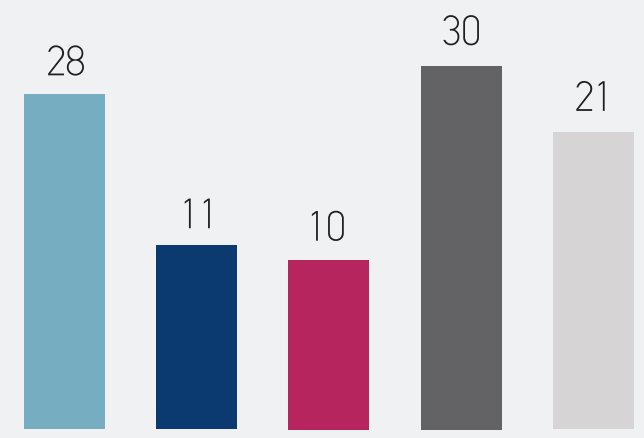
### TRI\*M Index

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

Στο σύνολο των παραπονούμενων Πελατών της Alpha Bank, ο δείκτης TRI\*M Index ήταν 31, τιμή η οποία θεωρείται χαμηλή.

## ΑΝΤΙΛΗΨΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

Η έρευνα έδειξε ότι, ενώ εκ μέρους της Τραπέζης το παράπονο ενός Πελάτη θεωρείται ότι έχει επιλυθεί, η πλειοψηφία των Πελατών αναφέρει ότι το ζήτημα τους δεν έχει επιλυθεί πλήρως. Τα παράπονα Πελατών τα οποία διευθετούνται επιτόπου, χωρίς κάποια ιδιαίτερη επεξεργασία, θεωρούνται "One Stop".

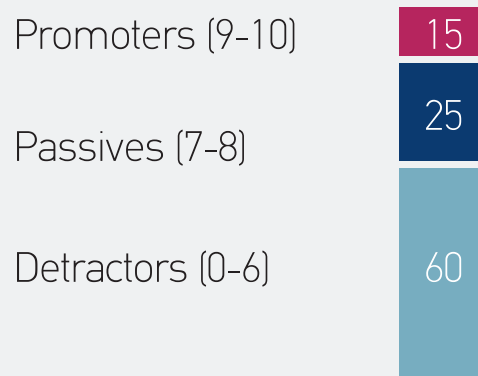


- Η Τράπεζα απάντησε και το ζήτημα επιλύθηκε πλήρως
- Η Τράπεζα απάντησε και το ζήτημα επιλύθηκε μερικώς
- Η Τράπεζα απάντησε ότι το ζήτημα ευρίσκεται στο στάδιο της επεξεργασίας
- Η Τράπεζα απάντησε αλλά το ζήτημα δεν επιλύθηκε
- Η Τράπεζα δεν απάντησε καθόλου

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

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

Ο δείκτης NPS κυμάνθηκε σε χαμηλά επίπεδα, με τέσσερις στους δέκα Πελάτες να είναι "Detractors".



## ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΕΥΡΗΜΑΤΑ

Από το σύνολο των ευρημάτων της έρευνας προκύπτουν τα εξής:

- 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 επιλύσεως του παραπόνου και τη σαφήνεια της απαντήσεως**.



## ΕΡΕΥΝΕΣ ΑΓΟΡΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Η Τράπεζα, ανταποκρινόμενη στον στόχο της να παραμένει διαρκώς συνδεδεμένη με τις ανάγκες των Πελατών της, ολοκλήρωσε και το 2016 ένα πλήρες ερευνητικό πρόγραμμα.

Το ερευνητικό πρόγραμμα επεδίωξε να παρακολουθήσει τις ανάγκες των Πελατών και τις μεταβολές στη συναλλακτική τους συμπεριφορά, καθώς και να αξιολογήσει τα προσφερόμενα προϊόντα και τις προσφερόμενες υπηρεσίες της Τραπέζης. Απώτερος στόχος είναι η διαρκής βελτίωση των προϊόντων και των υπηρεσιών που παρέχει η Τράπεζα στους Πελάτες της.

Κατά τη διάρκεια του 2016 και 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 (όπως η χρήση εναλλακτικών δικτύων συναλλαγής με την Τράπεζα, συμπεριλαμβανομένης της ηλεκτρονικής τραπεζικής). Για τη διεξαγωγή του ερευνητικού προγράμματος 2016 εφαρμόστηκαν ποσοτικές και ποιοτικές ερευνητικές μέθοδοι.

Η επίδραση της επιβολής των περιορισμών στην κίνηση κεφαλαίων το 2015 αποτυπώνεται, μεταξύ άλλων, το 2016 και υπό τη μορφή αύξησης στη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων συναλλαγής με τις τράπεζες<sup>1</sup>. Υπό αυτή την έννοια, το 2016 μπορεί να θεωρηθεί κομβικό έτος για τη μετάβαση στη χρήση εναλλακτικών δικτύων για τη διεκπεραίωση των τραπεζικών συναλλαγών<sup>1</sup>.

Το 2016 σημειώνεται αύξηση (17%) στη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής<sup>1</sup>. Κατά δήλωση των Πελατών τα ποσοστά χρήσεως του Alpha e-Banking διπλασιάστηκαν σε σύγκριση με το 2015<sup>1</sup>. Ειδικότερα, η χρήση του Alpha Mobile Banking, η οποία δεν είχε διαδοθεί αρκετά πριν από την επιβολή των περιορισμών στην κίνηση κεφαλαίων, εμφανίζει εντατικά αυξητικούς ρυθμούς (+5%)<sup>1</sup> όπως και η επισκεψιμότητα της ιστοσελίδας της Τραπέζης (+6%)<sup>1</sup>.

Επιπροσθέτως, μετά την υιοθέτηση του λειτουργικά και αισθητικά αναβαθμισμένου Alpha Web Banking, τα ποσοστά ικανοποίησης των Πελατών, αναφορικά με το Alpha e-Banking<sup>1</sup>, το Alpha Mobile Banking<sup>1</sup>, καθώς και με την ιστοσελίδα της Τραπέζης alpha.gr<sup>1</sup> ήταν υψηλά.

Επιπλέον, ήδη από το πρώτο εξάμηνο του 2016 η αξιολόγηση της υπηρεσίας Alpha e-Banking σημειώνει σημαντική άνοδο, με υψηλά επίπεδα ικανοποίησης τόσο ως προς την “ευκολία χρήσεώς του”<sup>1</sup> (76% “εξαιρετική/πολύ καλή” αξιολόγηση σε κλίμακα πέντε βαθμών) όσο και ως προς το “εύρος συναλλαγών” που παρέχει (66% “εξαιρετική/πολύ καλή” αξιολόγηση σε κλίμακα πέντε βαθμών)<sup>1</sup>.

Ως εκ τούτου, οι χρήστες των ηλεκτρονικών δικτύων της Τραπέζης, έχοντας αποκομίσει υψηλό βαθμό ικανοποίησης από την εμπειρία χρήσεως, απέδωσαν στην Τράπεζα χαρακτηριστικά όπως ότι τηρεί “απλές/εύκολες διαδικασίες” και ότι πρόκειται για μία “Τράπεζα που αξιοποιεί την τεχνολογία προς όφελος των Πελατών της”<sup>2</sup>.

Συνολικά, ο Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών “Customer Satisfaction” (TRI\*M Index) για την Τράπεζα κινήθηκε ανοδικά, καταγράφοντας “απόδοση/προτίμηση” στο (58) στο σύνολο των Πελατών της Τραπέζης και στο (65) στους Πελάτες με κύρια τράπεζα την Alpha Bank. Τα συγκεκριμένα αποτελέσματα ενισχύονται και από τα ευρήματα της μηνιαίας ποσοτικής έρευνας “Βαρόμετρο”, όπου η αξιολόγηση της Τραπέζης αυξήθηκε το 2016 τόσο στους συνεργαζόμενους (+3%) με την Τράπεζα Πελάτες όσο και σε εκείνους που δηλώνουν ότι είναι η κύρια τράπεζα συνεργασίας τους (+8%)<sup>3</sup>.

Επίσης, η βελτίωση των δεικτών δείχνει ότι η Τράπεζα ανταποκρίνεται με επιτυχία στις απαιτήσεις της εποχής, αλλά και ενισχύεται με στοιχεία δυναμικής και εξωστρέφειας<sup>3</sup>. Στο σύνολο των Ιδιωτών Πελατών, αυξημένη είναι η ικανότητα της Τραπέζης να “προσφέρει προϊόντα και υπηρεσίες που διευκολύνουν την καθημερινότητα” και να “επενδύει στις νέες τεχνολογίες”<sup>3</sup>.

Η Alpha Bank το 2016 επιτυγχάνει αύξηση της εμπιστοσύνης των Πελατών της και, σε αντίθεση με το γενικότερο αίσθημα χαμηλής αισιοδοξίας που εκφράζεται από το ευρύ κοινό<sup>3</sup>, οι Πελάτες αναγνωρίζουν την Alpha Bank ως Τράπεζα “υγιή, οικονομικά σταθερή” και “για όλο τον κόσμο”<sup>3</sup>.

### Ταυτότητα των Ερευνητικών Αναφορών

#### Ποσοτική Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών 2016

Εταιρεία: TNS

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

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

Περίοδος διεξαγωγής: Φεβρουάριος-Μάρτιος 2016

#### 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 ένδεκα μηνιαία κύματα εντός του 2016.

1 Πηγή: Ποσοτική Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών

2 Πηγή: Ποσοτική Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών

3 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, 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.

Σημειώνεται ότι η Τράπεζα μεριμνά για την, κατά το δυνατό, πληρέστερη ενημέρωση των Πελατών σχετικά με θέματα χρηματοοικονομικής διαχείρισεως. 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 2016 δεν παρατηρήθηκαν περιστατικά μη συμμορφώσεως με κανονισμούς που αφορούν στην επικοινωνία μέσω διαφημίσεως των προϊόντων και των υπηρεσιών της Τραπέζης.

68/69

# ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ



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

Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2016 ανασχεδιάστηκε πλήρως το ηλεκτρονικό δίκτυο εσωτερικής επικοινωνίας της Τραπέζης (Alpha Bank Intranet), το οποίο, με ανανεωμένο εικαστικό σχεδιασμό, νέα δομή περιεχομένου και φιλικότερη πλοήγηση, έχει ως κύριο στόχο να υποστηρίξει ακόμη πιο αποτελεσματικά την καθημερινή εργασία και τις ανάγκες εσωτερικής επικοινωνίας και ενημερώσεως του Προσωπικού. Για τη διευκόλυνση του Προσωπικού, το νέο Alpha Bank Intranet διαθέτει σημαντικά νέα στοιχεία, όπως ενότητες (microsites) με περιεχόμενο οργανωμένο ανά Διεύθυνση, ομαδοποίηση χρήσιμων συνδέσμων και άμεση πρόσβαση μέσω της αρχικής σελίδας, γρήγορη αναζήτηση σε όλο το Intranet (σελίδες και αρχεία), καθώς και ειδική ενημερωτική ενότητα για τις Εταιρίες του Ομίλου, διαθέσιμη και στην αγγλική γλώσσα.

## ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Η Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού είναι σημαντική, ιδιαίτερα εν μέσω των δύσκολων οικονομικών συνθηκών που επικράτησαν στη χώρα και κατά τη διάρκεια του 2016.

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 Τραπέζης.

Το 2016, η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού επικαιροποίησε τον Κανονισμό Λειτουργίας της, με κατεύθυνση προς την αποτελεσματικότερη σύνδεση των στόχων της διοικήσεως ανθρώπινου δυναμικού με τους στόχους του Επιχειρησιακού Σχεδίου του Ομίλου. Στο πλαίσιο αυτό, τροποποίησε τη διάρθρωσή της δημιουργώντας περισσότερες επιμέρους ενότητες εργασιών, εξειδικεύοντας τις εργασίες και στοχεύοντας στη διαρκή προσαρμογή τους στις σύγχρονες ανάγκες. Πλέον της εξοικονομήσεως κόστους, επιδιώκεται η απλοποίηση των διαδικασιών και των συστημάτων, ώστε να επιτυγχάνεται η αποτελεσματικότερη λειτουργία της Διευθύνσεως και, κυρίως, η αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχει.

Το Τμήμα Διαχείρισεως Χρόνου της Διευθύνσεως Ανθρώπινου Δυναμικού έλαβε την πιστοποίηση του Συστήματος Διασφαλίσεως Ποιότητας σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 9001:2015.

Η εν λόγω Πιστοποίηση αφορά αφ' ενός στον έλεγχο τηρήσεως των διαδικασιών καταγραφής παρουσίας και διαχείρισεως των αδειών του Ανθρώπινου Δυναμικού, αφ' ετέρου στην υιοθέτηση πρακτικών μετρήσεως και βελτιώσεως με τη χρήση δεικτών αποδόσεως και ερωτηματολογίων μετρήσεως ικανοποίησεως.

Επίσης, επεκτάθηκε το Αποταμιευτικό Πρόγραμμα για το σύνολο του Ανθρώπινου Δυναμικού, ενώ 2.104 Υπάλληλοι συμμετείχαν σε εκδηλώσεις, ξεναγήσεις εκθέσεων, μαθήματα στο Ελεύθερο Πανεπιστήμιο της Στοάς του Βιβλίου και θεατρικές παραστάσεις. Επιπλέον, κατά την περίοδο των Χριστουγέννων απεστάλησαν 3.187 δωροεπιταγές σε Υπαλλήλους της Τραπέζης για τα τέκνα τους ηλικίας έως 6 ετών σε όλη την Ελλάδα. Τα μεγαλύτερα παιδιά είχαν την ευκαιρία να παρακολουθήσουν θεατρικές παραστάσεις.

## ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ

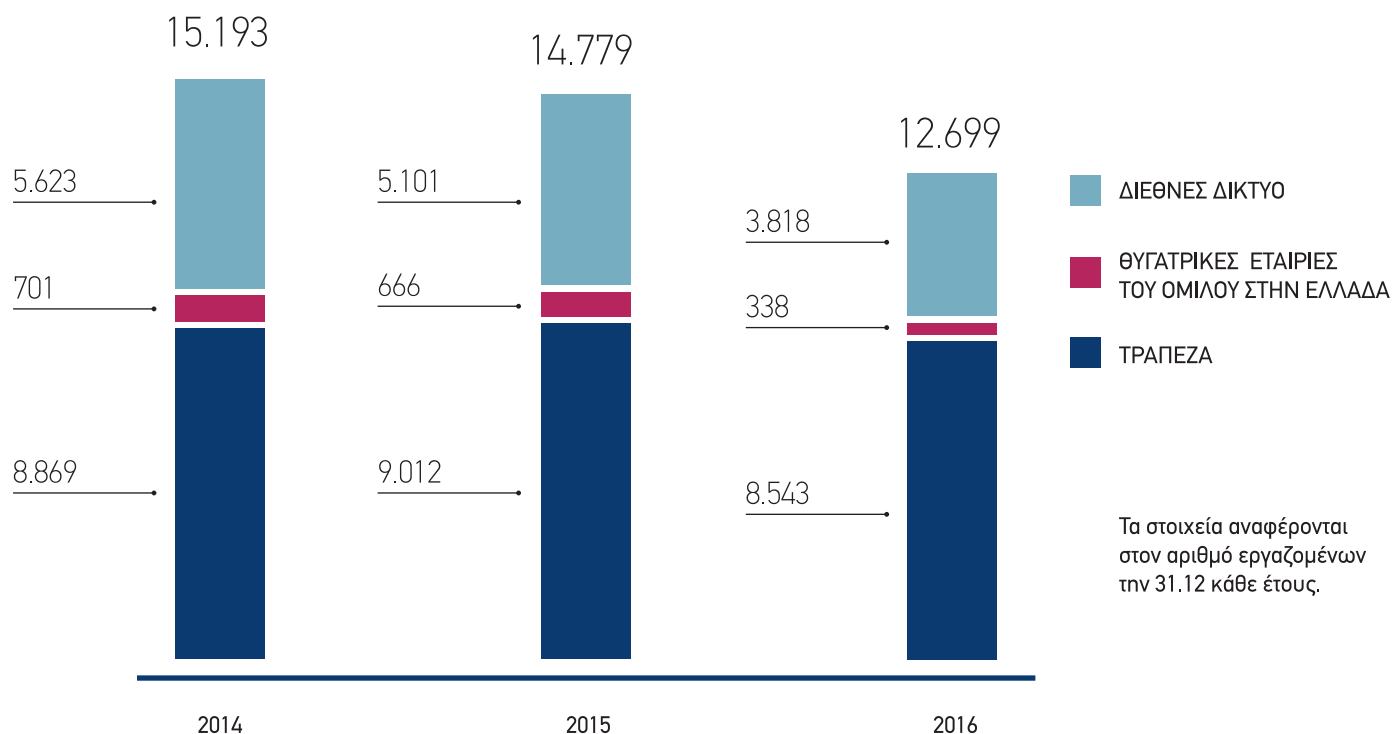
Στην Ελλάδα, περίπου 500 άτομα εξελίχθηκαν, μέσω της αξιοποίησης των αποτελεσμάτων του συστήματος αξιολόγησης αποδόσεων και μέσω της πρακτικής των εσωτερικών ανακοινώσεων για την κάλυψη θέσεων εργασίας, εμπλουτίζοντας το αντικείμενο εργασίας τους και την ευθύνη εποπτείας τους.

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 την επιχειρησιακή πρακτική, πολλά αιτήματα Υπαλλήλων για βελτίωση των εργασιακών τους συνθηκών και των οικονομικών τους δεδομένων, όπως αιτήματα μεταθέσεως (ποσοστό καλύψεως 65% σε σύνολο 299 αιτήσεων), χρηματοδοτήσεως μεταπτυχιακών προγραμμάτων, ρυθμίσεως οφειλών κ.λπ.

Κατά το έτος 2016, συνεχίσθηκε η συστηματική προσπάθεια για τη συνεργασία με πανεπιστημιακά ιδρύματα. Συγκεκριμένα, η Τράπεζα συμμετείχε σε ημέρες επαγγελματικής σταδιοδρομίας πανεπιστημιακών ιδρυμάτων, δράση που αποσκοπεί στη διαρκή επαφή των νέων με την αγορά εργασίας, και απασχόλησε τελειοφοίτους πτυχιακού και μεταπτυχιακού επιπέδου μέσω της συνεργασίας με το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών.

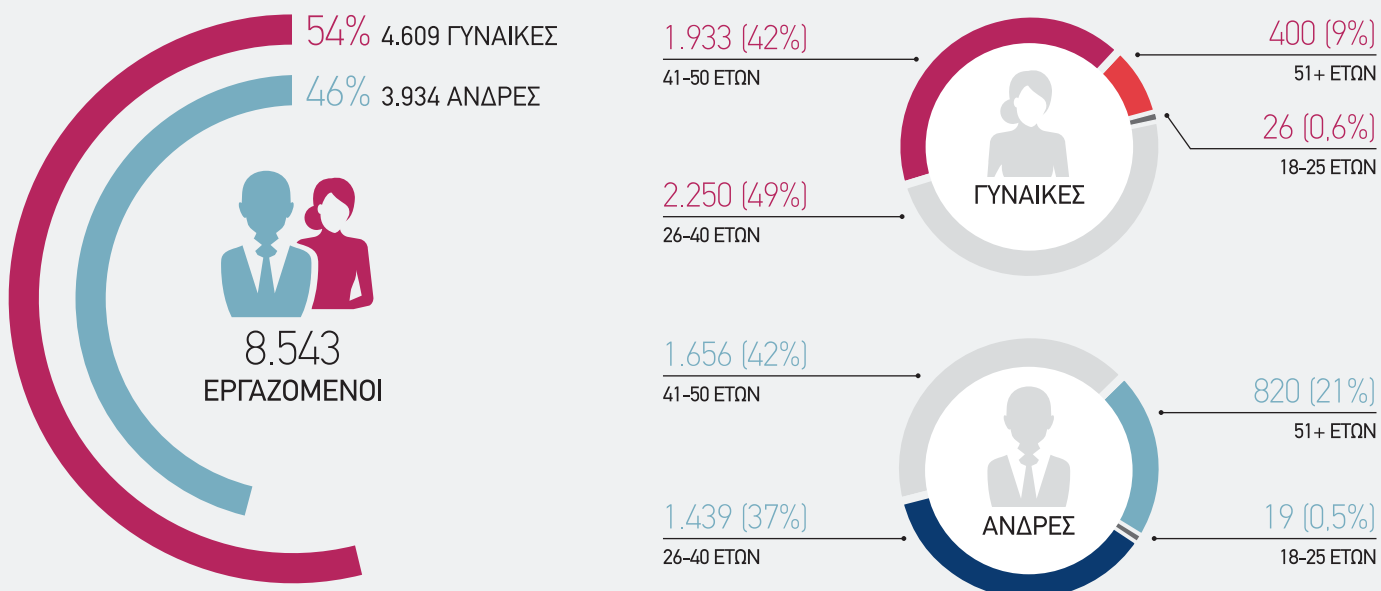
Τέλος, 45 περίπου νέοι άνθρωποι απασχολήθηκαν με συμβάσεις πρακτικής ασκήσεως ή ορισμένου χρόνου για την απόκτηση εργασιακής εμπειρίας.

## ΕΞΕΛΙΞΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ALPHA BANK

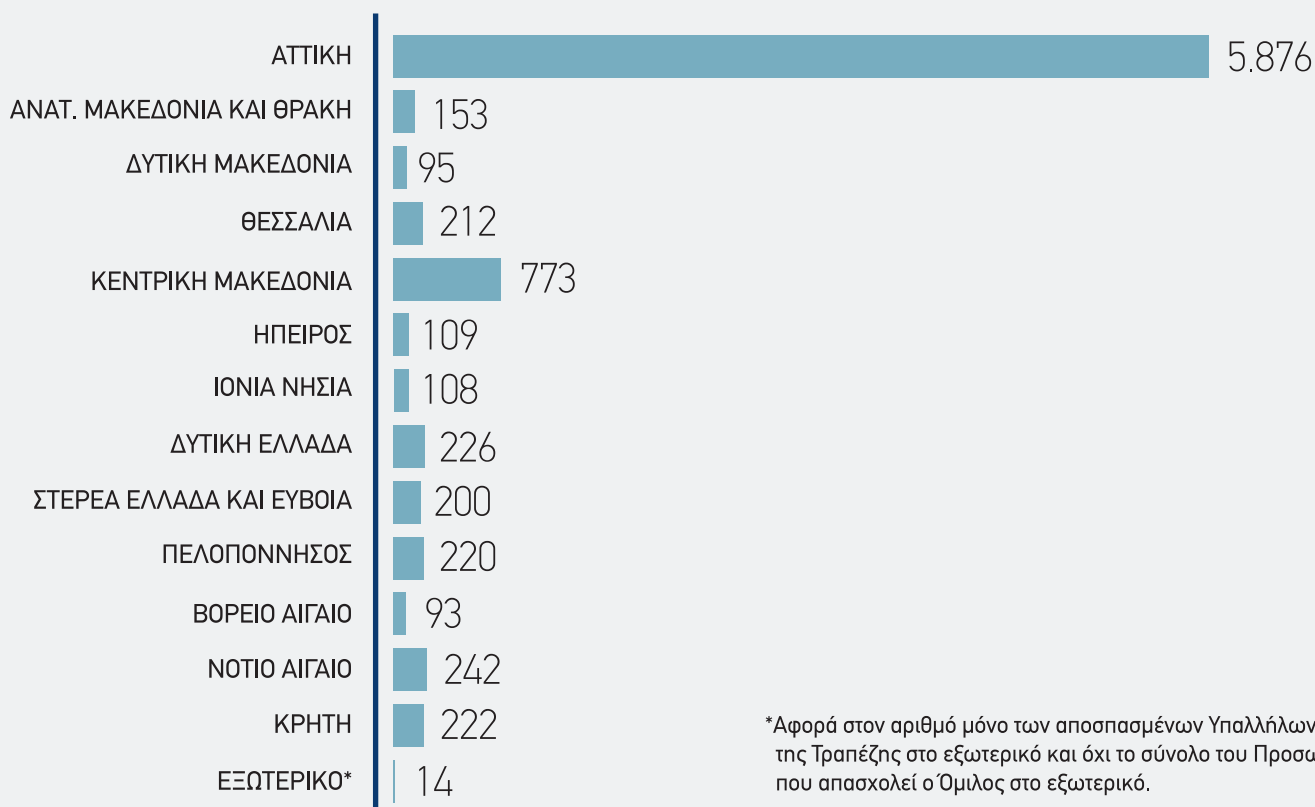


Σημειώνεται ότι η μείωση της δυνάμεως του Προσωπικού σε Ελλάδα και εξωτερικό οφείλεται στην υλοποίηση του Σχεδίου Αναδιάρθρωσεως με στόχο τη μείωση του λειτουργικού κόστους.

## ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΗΣ ALPHA BANK ΤΗΝ 31.12.2016



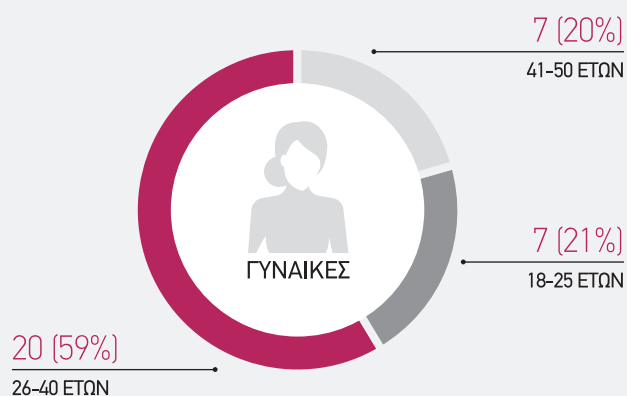
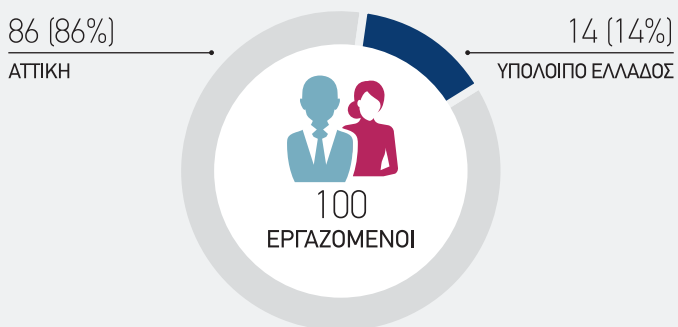
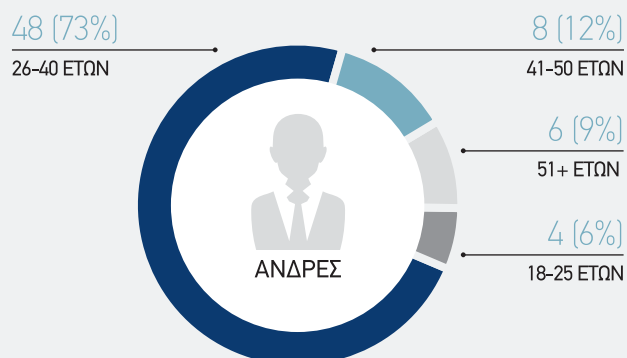
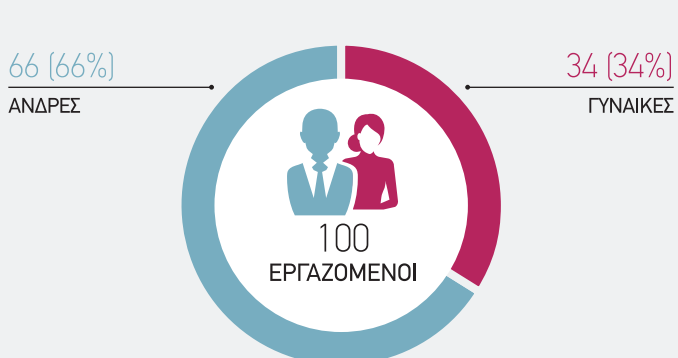
## ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΗΣ ALPHA BANK ΤΗΝ 31.12.2016



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

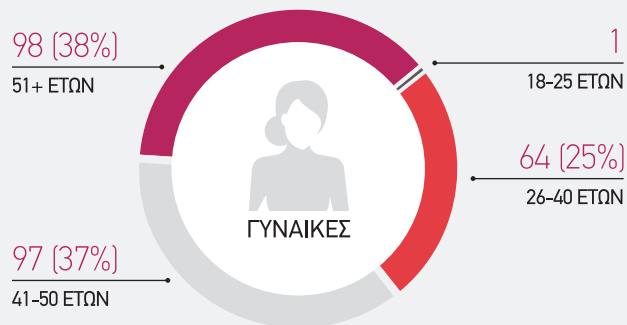
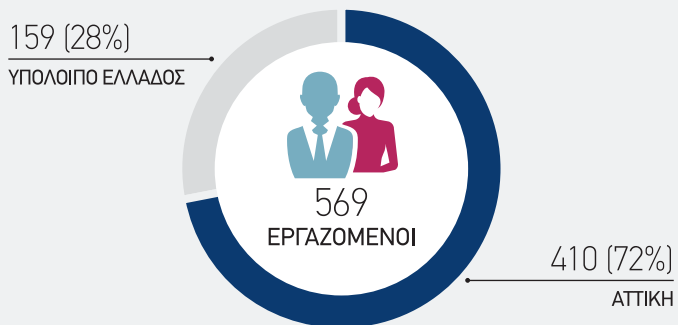
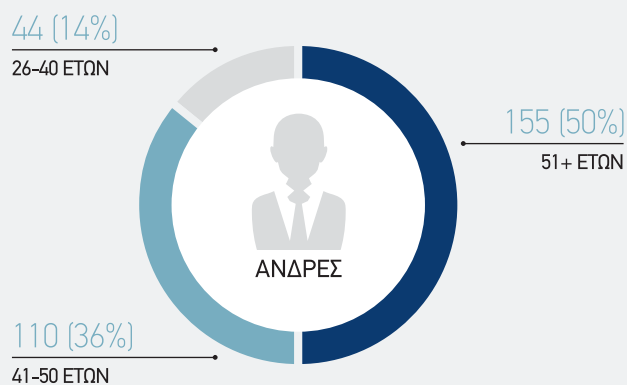
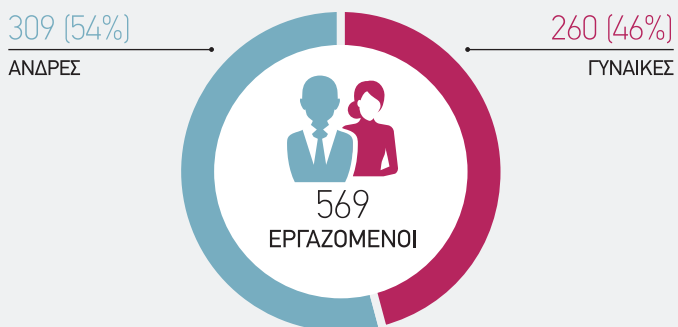
## ΠΡΟΣΛΗΨΕΙΣ ΤΑΚΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ 2016

• Προσλήψεις ως % επί του συνόλου των Εργαζομένων **1,2%**



## ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΙΣ ΤΑΚΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ 2016

• Αποχωρήσεις ως % επί του συνόλου των Εργαζομένων **6,7%**

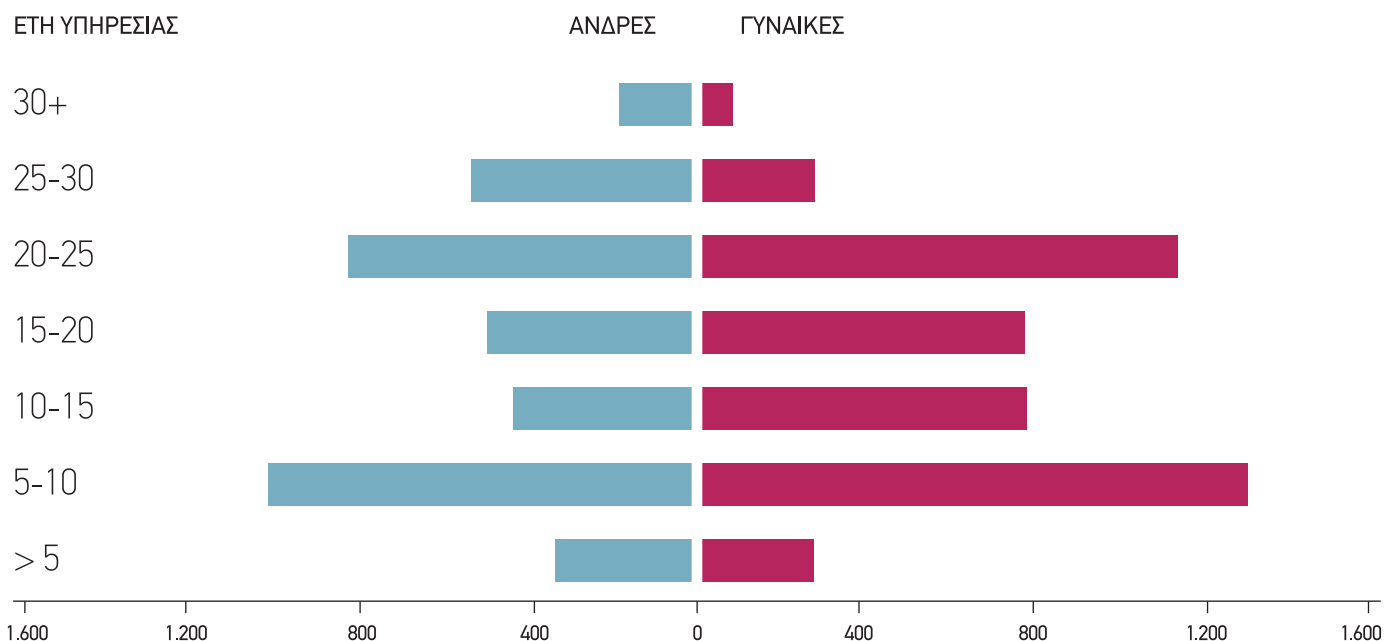




## ΔΕΙΚΤΗΣ ΑΦΟΣΙΩΣΕΩΣ (ΕΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ) ΣΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ

Οι Εργαζόμενοι της Alpha Bank είναι η κινητήριος δύναμη πίσω από την επιτυχημένη πορεία και την ανάπτυξη του Ομίλου. Με τον επαγγελματισμό, την αφοσίωση και την εργατικότητα τους δημιουργούν αξία για την Τράπεζα και την κοινωνία.

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



## 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, το οποίο περιλαμβάνει μία σειρά από επιδόματα, καλύψεις και υπηρεσίες προς τους ίδιους και τα μέλη των οικογενειών τους και αποδεικνύει το έμπρακτο ενδιαφέρον της Τραπέζης για τους Εργαζομένους της.

Το 2016, χορηγήθηκε σε 242 Υπαλλήλους το μειωμένο ωράριο για τη φροντίδα τέκνων υπό τη μορφή σωρευτικής συνεχόμενης αδείας μετ' αποδοχών. Από την 1.9.2016, οπότε και υπογράφηκε η Επιχειρησιακή Συλλογική Σύμβαση για τα έτη 2016-2019, οι ημέρες Αδείας Τοκετού με πλήρεις αποδοχές αυξήθηκαν από 119 (φορέας Υγείας) σε 149 (επιπλέον 30 ημέρες από την Τράπεζα). Από την αρχή του έτους δόθηκαν συνολικά 49.569 ημέρες αδείας τοκετού.

Επιπλέον, στο πλαίσιο ενίσχυσεως του οικογενειακού προϋπολογισμού των Υπαλλήλων, αυξήθηκε το βρεφονηπιακό επίδομα από Ευρώ 280 σε Ευρώ 320. Το βρεφονηπιακό επίδομα δίδεται συνολικά σε 1.700 Υπαλλήλους.

Επιπροσθέτως, σε Εργαζομένους με τέκνα που αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα υγείας χορηγήθηκε εφάπαξ ετήσια οικονομική ενίσχυση ποσού Ευρώ 1.200, καθώς και ειδική επιπλέον άδεια δέκα ημερών μετ' αποδοχών. Στους ίδιους Εργαζομένους, κατ' εφαρμογή της Κλαδικής Σ.Σ.Ε. Ο.Τ.Ο.Ε. - Τραπεζών ετών 2016-2018, δόθηκε επιπλέον η δυνατότητα μείωσης του ωραρίου εργασίας κατά μία ώρα, χωρίς μείωση των αποδοχών. Η παροχή αυτή δόθηκε σε 97 Υπαλλήλους. Παράλληλα, έχει προβλεφθεί ειδικό μηνιαίο προνοιακό επίδομα σε 48 Υπαλλήλους - εν ενεργεία και συνταξιούχους - οι οποίοι αντιμετωπίζουν προβλήματα υγείας είτε νεφροπάθειας είτε τυφλότητας.

Από το 2011 εφαρμόζεται το Ομαδικό Αποταμιευτικό Πρόγραμμα, το οποίο απευθύνεται αρχικώς στους ασφαλισθέντες για πρώτη φορά από την 1.1.1993 Υπαλλήλους. Κατά το 2016 στο εν λόγω Πρόγραμμα επήλθαν βελτιώσεις, καθόσον επεκτάθηκε στο σύνολο του Προσωπικού της Τραπέζης που επιθυμεί να ενταχθεί σε αυτό, με διευρυμένη δυνατότητα καταβολής εισφοράς εκ μέρους των Εργαζομένων. Το ποσοστό εντάξεως του Προσωπικού στο συγκεκριμένο Πρόγραμμα ανέρχεται στο 78%. 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 ΑΧΑ Ασφαλιστική Α.Ε. μέσω επενδύσεως των μηνιαίων εισφορών της Τραπέζης και των Εργαζομένων.

Επενδυτική επιτροπή της Τραπέζης είναι αρμόδια για τον καθορισμό της εκάστοτε ενδεδειγμένης διαρθρώσεως του χαρτοφυλακίου, το οποίο την 31.12.2016 αποτελείται από τα αμοιβαία κεφάλαια "Alpha Διαχειρίσεως 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, οικογενειακό και επαγγελματικό επίπεδο, διατηρεί συνεργασία με ειδικούς επιστήμονες (ψυχολόγους, κοινωνική λειτουργό - θεραπεύτρια και νευρολόγο - ψυχίατρο) παρέχοντας στους Εργαζομένους της τη δυνατότητα δωρεάν συναντήσεων συμβουλευτικού, υποστηρικτικού και θεραπευτικού χαρακτήρα.

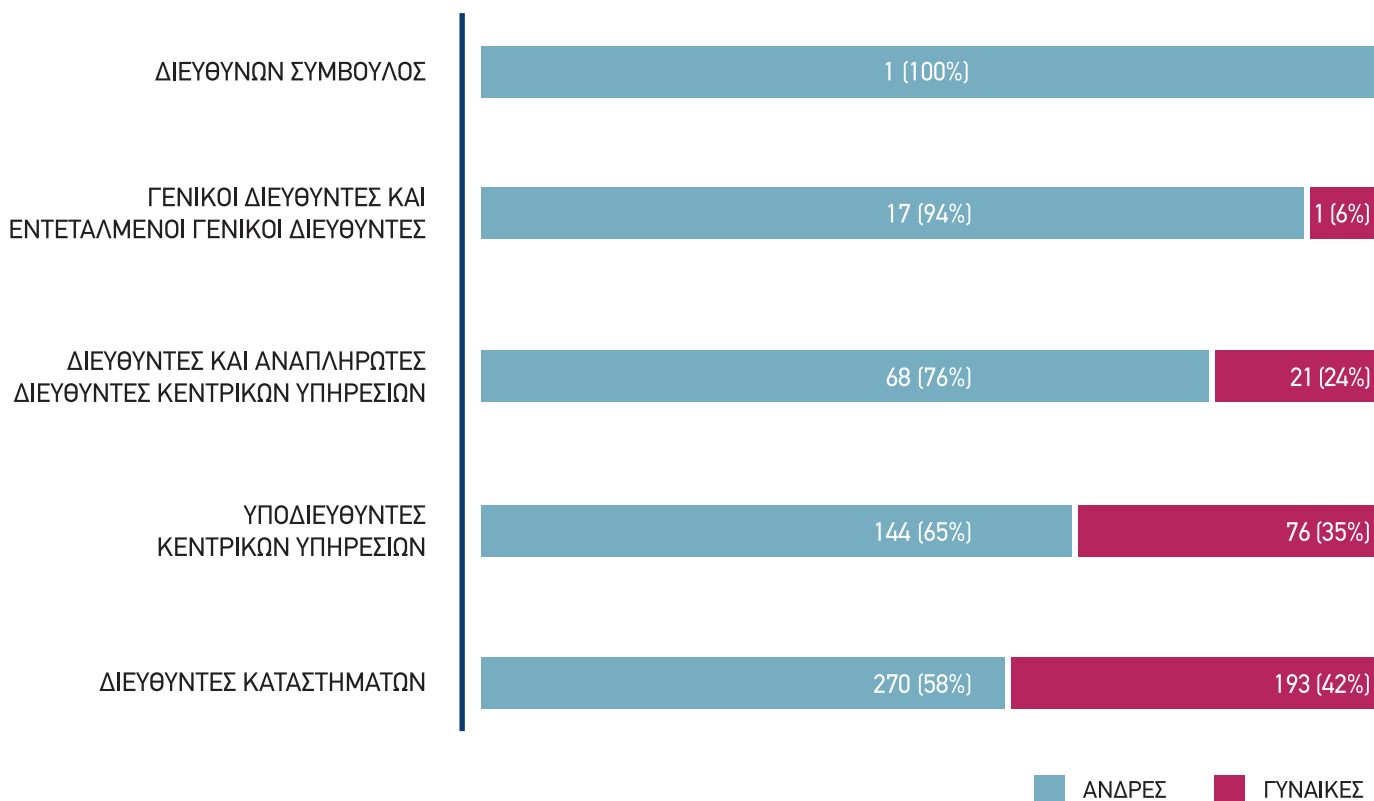
## ΔΙΚΑΙΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η Τράπεζα σέβεται και προασπίζει 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 εξελίξεως 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.

ΔΕΙΚΤΕΣ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑΣ	2014	2015	2016
Γυναίκες Εργαζόμενες	4.746 (53,51%)	4.833 (53,62%)	4.609 (53,95%)
Γυναίκες στο Διοικητικό Συμβούλιο	2 (13,33%)	3 (20%)	3 (23%)
Γυναίκες στη Διοίκηση της Τραπέζης*	1 (6,25%)	1 (6,67%)	1 (5%)
Γυναίκες σε διευθυντικές θέσεις (από τη θέση Διευθυντού Καταστήματος και άνω)	302	312	291
Εργαζόμενοι που ανήκουν σε μειονότητες	7	3	4
Διευθυντικά Στελέχη που ανήκουν σε μειονότητες	1	2	2
Εργαζόμενοι με αναπηρία (ΑμεΑ)	161	166	166

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

## ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΩΝ ΘΕΣΕΩΝ 2016



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

Η ισχύς των κλαδικών συλλογικών συμβάσεων εργασίας (Σ.Σ.Ε.) καταλαμβάνει το σύνολο του τραπεζικού κλάδου, η δε ισχύς των επιχειρησιακών συλλογικών συμβάσεων εργασίας (Ε.Σ.Σ.Ε.) καλύπτει το σύνολο του τακτικού Προσωπικού της Τραπέζης. Η ισχύς τόσο των κλαδικών όσο και των επιχειρησιακών συλλογικών συμβάσεων εργασίας είναι ανεξάρτητη από την ιδιότητα του μέλους συνδικαλιστικής οργανώσεως οποιασδήποτε βαθμίδας.

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

Στην Τράπεζα δραστηριοποιούνται συνολικά τέσσερις (4) σύλλογοι εργαζομένων, οι οποίοι εκπροσωπούν το 94,2% του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τραπέζης. Από αυτούς ο πλέον αντιπροσωπευτικός σύλλογος αναγνωρίζεται ως το υπεύθυνο όργανο εκπροσωπήσεως στις εργασιακές διαπραγματεύσεις με τη Διοίκηση.

## ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Με την εκπαίδευση διασφαλίζεται η κάλυψη των εκπαιδευτικών αναγκών του Προσωπικού, ώστε να μην ανακύπτουν κενά 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 Εκπαιδύσεως 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 Αξιολόγησης Αποδόσεως, βάσει του οποίου αξιολογείται σχεδόν το σύνολο του Προσωπικού της σε ετήσια βάση. Το Σύστημα περιλαμβάνει αξιολόγηση σε στόχους και σε ιδιότητες/χαρακτηριστικά ανάλογα με τη θέση απασχολήσεως.

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

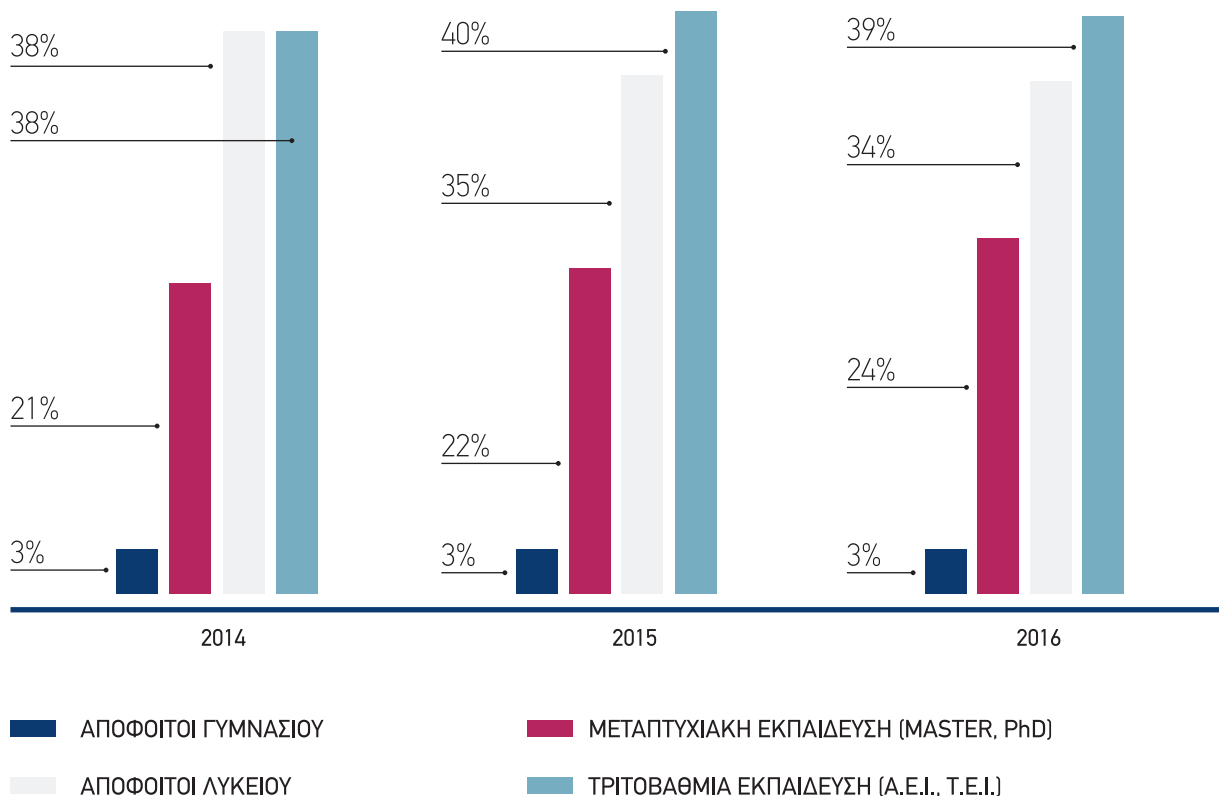
ΔΕΛΤΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΕΩΣ ΕΤΟΥΣ 2016*	ΑΡΙΘΜΟΣ
Σύνολο Ληφθέντων Δελτίων Αξιολόγησης	7.977
Ληφθέντα Δελτία Αξιολόγησης - Άνδρες	3.766
Ληφθέντα Δελτία Αξιολόγησης - Γυναίκες	4.211
<b>Συνολικός Πληθυσμός</b>	<b>9.260</b>

\*Στο σύνολο του πληθυσμού που αξιολογήθηκε συμπεριλαμβάνονται και Εργαζόμενοι οι οποίοι δεν ανήκαν στη δύναμη της Τραπέζης την 31.12.2016, αλλά έχουν αξιολογηθεί για το προηγούμενο έτος.

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

- Οι Εργαζόμενοι με πτυχία τριτοβάθμιας εκπαίδευσεως αντιπροσωπεύουν και κατά το 2016 το μεγαλύτερο ποσοστό του συνόλου του Προσωπικού της Τραπέζης, ήτοι το 62,64%. Ειδικότερα, το 23,65% του Προσωπικού είναι κάτοχοι μεταπτυχιακών τίτλων σπουδών, συμπεριλαμβανομένων των κατόχων διδακτορικού τίτλου σπουδών.
- Το ποσοστό των αποφοίτων Γυμνασίου εξακολουθεί να αντιπροσωπεύει ένα μικρό ποσοστό στο σύνολο του Προσωπικού, ήτοι το 2,83%.

## ΕΞΕΛΙΞΗ ΜΟΡΦΩΤΙΚΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ



Στους Υπαλλήλους της Τραπέζης που φοιτούν σε προπτυχιακά προγράμματα χορηγούνται 30 ημέρες αδείας ετησίως, ενώ από την 1.9.2016 οι δέκα εκ των ανωτέρω ημερών ορίζονται μετ' αποδοχών. Συνολικά εγκρίθηκαν 142 αιτήματα φοιτητικής αδείας.

Κατά το 2016 πραγματοποιήθηκε το τακτικό ετήσιο Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα της Τραπέζης, το οποίο περιελάμβανε πλήθος εκπαιδευτικών εισηγήσεων που κάλυπταν τους τέσσερις κάτωθι άξονες εκπαιδευτικής πολιτικής:

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

Το ετήσιο Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα που απευθύνεται σε όλο το Προσωπικό της Τραπέζης, σε συνδυασμό αφ' ενός με τα εκπαιδευτικά προγράμματα που διοργανώνονται (εντός ή εκτός Τραπέζης) για την κάλυψη των εξειδικευμένων αναγκών των Κεντρικών Υπηρεσιών και αφ' ετέρου με τα εκπαιδευτικά προγράμματα των Εσωτερικών ή Εξωτερικών Πιστοποιήσεων, συνθέτουν το σύνολο της Εκπαιδευτικής Πολιτικής της Alpha Bank.

Στις καινοτόμες από εκπαιδευτικής απόψεως ενέργειες του έτους επισημαίνονται:

- Η διεξαγωγή του ανανεωμένου εκπαιδευτικού προγράμματος με τίτλο "European Foundation Certificate in Banking" από την Ελληνική Ένωση Τραπεζών. Σημειώνεται ότι η Alpha Bank υπήρξε η μοναδική ελληνική τράπεζα που το πραγματοποίησε το 2016 κατόπιν του ανασχεδιασμού του από το European Banking Training Network. Το πρόγραμμα ολοκληρώνεται με εξετάσεις για την έκδοση Πιστοποίησης.

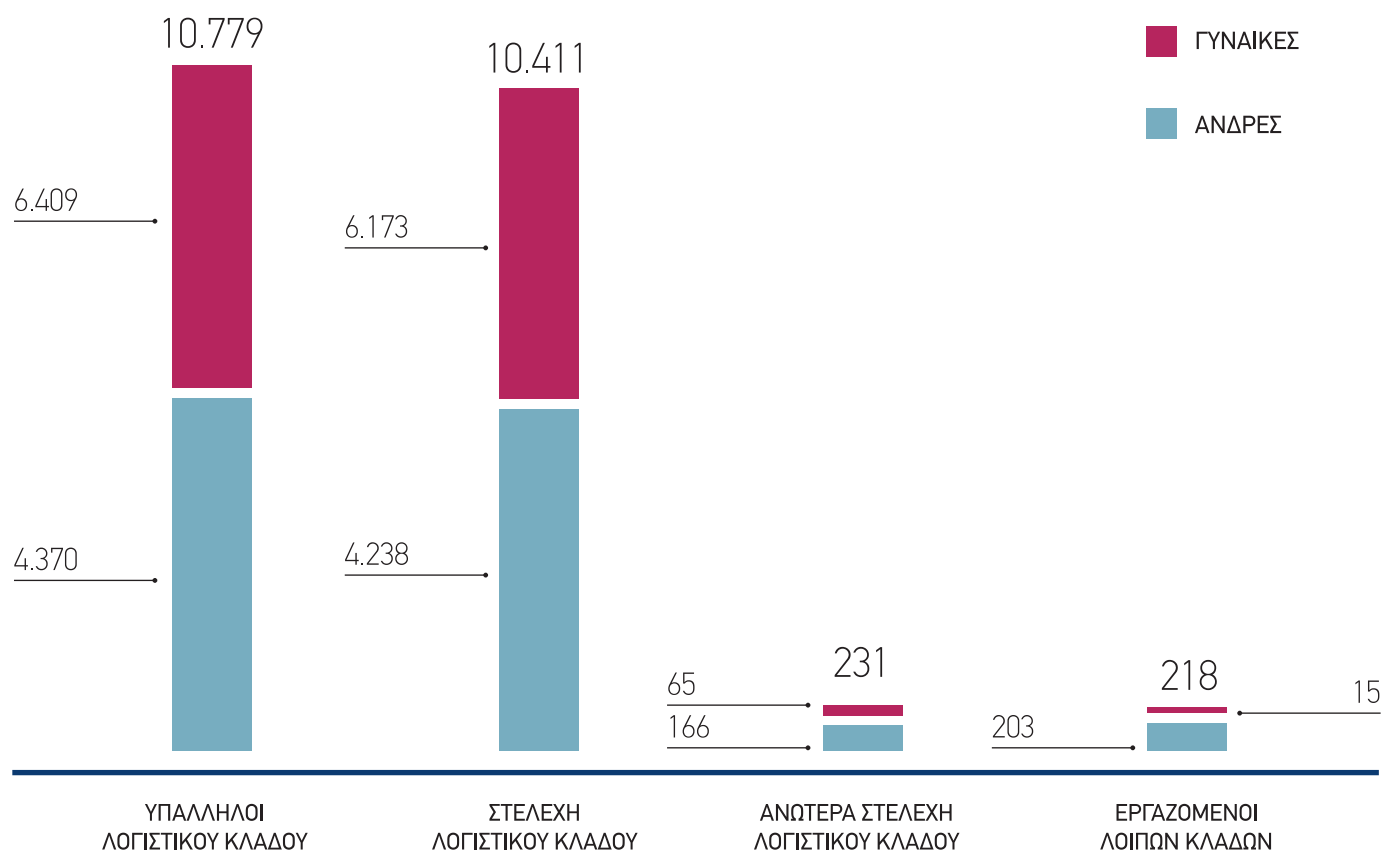
- Ο εμπλουτισμός της θεματολογίας των εκπαιδευτικών προγραμμάτων διοικητικής και δεξιοτήτων με την προσθήκη πολλών νέων τίτλων. Σημειώνεται ότι η ζήτηση για τα συγκεκριμένα προγράμματα υπήρξε εξαιρετικά υψηλή.
- Η διεύρυνση του πλήθους των εξ αποστάσεως εκπαιδευτικών προγραμμάτων. Η ηλεκτρονική βιβλιοθήκη των μαθημάτων αριθμεί 48 τίτλους (38 μαθήματα και 10 εξετάσεις προσομοιώσεως - mock exams), μεταξύ των οποίων περιλαμβάνονται προγράμματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, όπως επίσης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία.

Όσον αφορά στην προβλεπόμενη συμμόρφωση των Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων για την ανανέωση της ισχύος των πιστοποιητικών καταλληλότητας στην άσκηση των τραπεζοασφαλιστικών εργασιών στο τεθέν από την Τράπεζα της Ελλάδος κανονιστικό πλαίσιο, επισημαίνεται ότι άπαντα ενεκρίθησαν από την εν λόγω εποπτική αρχή. Αξίζει να σημειωθεί δε πως η διεξαγωγή τους για τους περί τις 2.000 Πιστοποιημένους Υπαλλήλους της Τραπέζης πραγματοποιείται μέσω εξ αποστάσεως ηλεκτρονικών μαθημάτων (e-learning).

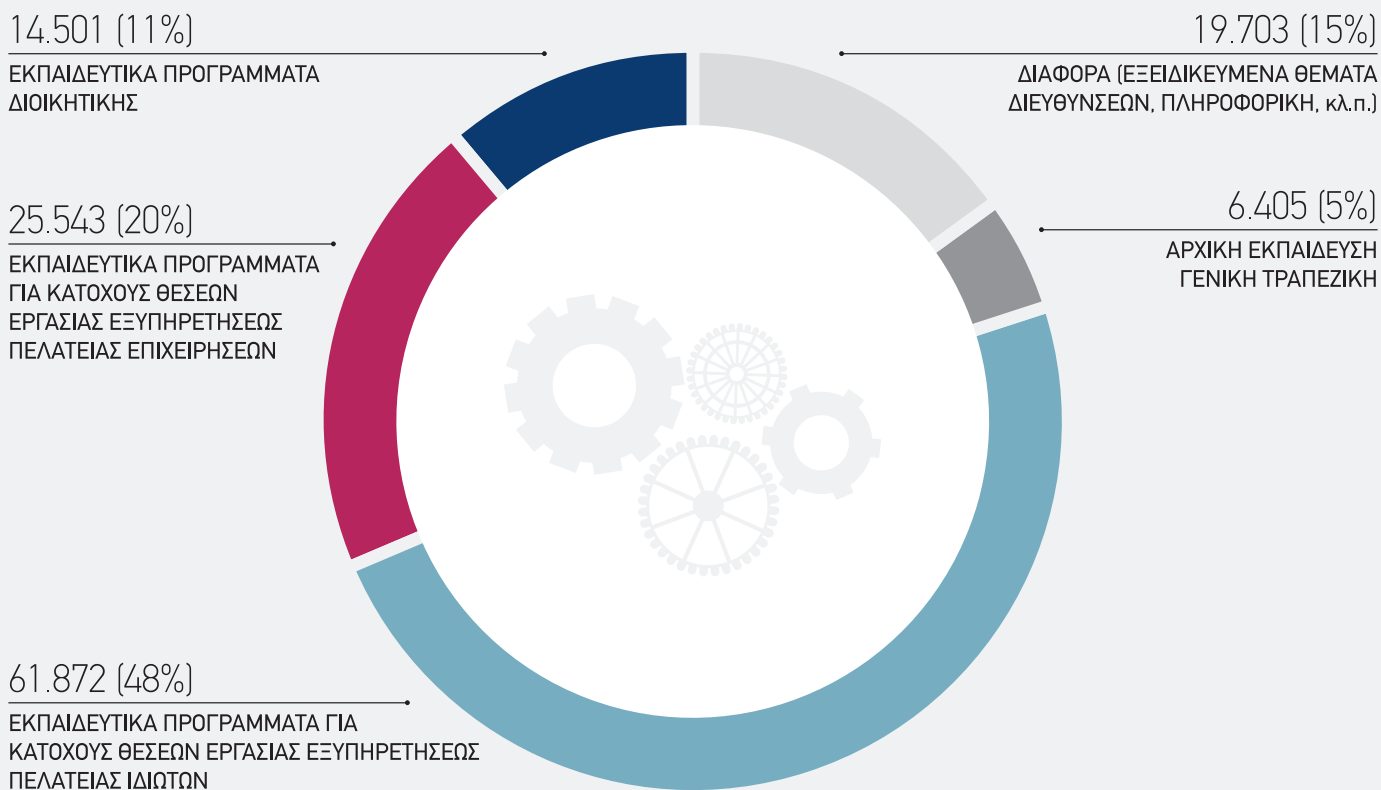
Το 2016 πραγματοποιήθηκαν 21.639 συμμετοχές σε εκπαιδευτικά προγράμματα και οι ώρες εκπαίδευσής ανήλθαν σε 143.584. Υπολογίζεται λοιπόν ότι ο μέσος όρος ανθρωποωρών εκπαίδευσής ανά Εργαζόμενο της Τραπέζης ανήλθε σε 16,8 ώρες (16,3 ώρες για τους άνδρες και 17,2 ώρες για τις γυναίκες).

Από το σύνολο των συμμετοχών σε εκπαυσεις, οι 21.421 αφορούσαν σε Εργαζομένους του λογιστικού κλάδου της Alpha Bank. Τα εκπαιδευτικά προγράμματα καλύπτουν τις εκπαιδευτικές ανάγκες του Προσωπικού, για τον εντοπισμό των οποίων ακολουθούνται δύο προσεγγίσεις: α) η σφαιρική, ήτοι ευρήματα επιθεωρήσεων, ανάγκες που διατυπώνονται κατά τη συλλογή των αναγκών των Διευθύνσεων της Τραπέζης και β) εξατομικευμένη, ήτοι αιτήματα που υποβάλλονται στο πλαίσιο της κυκλοφορίας του ετησίου εκπαιδευτικού προγράμματος και ανάγκες που προκύπτουν βάσει των στοιχείων των Δελτίων Αξιολογήσεως. Αναλυτικά, η κατανομή ανά φύλο και ανά επίπεδο ιεραρχίας (Υπάλληλοι/Στελέχη) παρουσιάζεται στο κάτωθι διάγραμμα:

## ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ ΣΕ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΤΟ 2016



## ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΘΡΩΠΩΡΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΕΩΣ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ\*



\* για εκπαιδευτικά προγράμματα που διεξήχθησαν εντός Τραπέζης



## ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

Συνεχίσθηκε και κατά τη διάρκεια του 2016 το εσωτερικό μεταπτυχιακό πρόγραμμα που πραγματοποιείται από τη Διεύθυνση Εκπαιδύσεως 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 116 άτομα. Εντός του 2017, 21 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 στον τραπεζικό τομέα, η ασφάλεια των Εργαζομένων αποτελεί ζήτημα υψίστης σημασίας 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:

- 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.
- Πρόγραμμα εκπαίδευσης όλου του Προσωπικού σε θέματα ασφαλείας.
- Μόνιμη παρουσία ιατρών σε χώρους εργασίας με μεγάλο αριθμό Προσωπικού.
- Συμμετοχή 79 Φρουρών Ασφαλείας (68 από την Αττική και 11 από την Περιφέρεια) στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα "ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΛΗΘΟΥΣ", που πραγματοποιήθηκε στο Εκπαιδευτικό Κέντρο της Τραπεζής από την εταιρία CBI Training Center με υπεύθυνο συντονιστή τον Υποδιευθυντή της Διευθύνσεως Διαχείρισεως Περιουσίας και Ασφαλείας.
- Εκπαίδευση του Υποδιευθυντού της Διευθύνσεως Διαχείρισεως Περιουσίας και Ασφαλείας, καθώς και οκτώ (8) Φρουρών Διοικήσεως με θέμα την ασφαλή οδήγηση μοτοσικλέτας, από την εταιρία CBI Training Center.
- Πραγματοποίηση έξι (6) εκπαιδευτικών βολών με τη συμμετοχή 95 Φρουρών Ασφαλείας (82 από την Αττική και 13 από την Περιφέρεια) στα Πεδία Βολής της ΕΛ.ΑΣ. στο Μαρκόπουλο Αττικής και στη Θέρμη Θεσσαλονίκης, με υπεύθυνους εκπαιδευτές τον Υποδιευθυντή της Διευθύνσεως Διαχείρισεως Περιουσίας και Ασφαλείας και Ανώτατο Αξιωματικό της ΕΛ.ΑΣ.
- Συμμετοχή των Εργαζομένων των Κεντρικών Υπηρεσιών της Τραπεζής σε τρεις εκπαιδεύσεις από Αξιωματικούς της Πυροσβεστικής Υπηρεσίας.
- Εκπαίδευση από τις Διευθύνσεις Διαχείρισεως Περιουσίας και Ασφαλείας, και Ανθρώπινου Δυναμικού 2.452 Εργαζομένων των Κεντρικών Υπηρεσιών και των Καταστημάτων σε θέματα ληστείας, ομηρίας, πυρασφάλειας, σεισμού και εκκενώσεως κτηρίων.
- Κατάρτιση 42 σχεδίων εκκενώσεως Κτηρίων και Καταστημάτων.



ΔΕΙΚΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ			ΑΠΟΛΕΣΘΕΙΣΕΣ ΗΜΕΡΕΣ ΛΟΓΩ ΑΥΤΩΝ ΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Αριθμός τραυματισμών	2	-	1	14	-	7
Αριθμός θανάτων	-	-	-	-	-	-
Λοιπές ασθένειες*	4.409	4.719	4.862	39.840	45.846	43.071
Δείκτης απουσιών (AR)	1,80%	2%	2%			

\*Δεν περιλαμβάνονται οι άδειες τοκετού.

Σημειώνεται ότι το 2016 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 2016 έκαναν χρήση σωρευτικής αδείας  
**242** Υπάλληλοι με σύνολο **24.751** ημέρες.





84/85

ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



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

Η Alpha Bank έχει επίγνωση των επιπτώσεων της κλιματικής αλλαγής και πώς επηρεάζουν όλες τις πτυχές των ανθρωπογενών δραστηριοτήτων και, για τον λόγο αυτό, αναπτύσσει και προσφέρει προϊόντα που επιτρέπουν τις επενδύσεις σε δράσεις εξοικονομήσεως ενέργειας, αναπτύξεως ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, και εκσυγχρονισμού των παραγωγικών διαδικασιών από τις επιχειρήσεις (συμπεριλαμβανομένων των Μικρών και Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων), αλλά και τις αντίστοιχες πρωτοβουλίες από τα νοικοκυριά (όπως παρουσιάζονται στην ενότητα “Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων”). Επίσης, η Τράπεζα, ενισχύει τη διαχείριση της περιβαλλοντικής διαστάσεως των χρηματοδοτήσεών της, ενσωματώνοντας νέες διαδικασίες αξιολογήσεως περιβαλλοντικών κινδύνων στο Πλαίσιο Διαχειρίσεως Πιστωτικού Κινδύνου (όπως παρουσιάζονται στην ενότητα “Εταιρική Διακυβέρνηση, Διαχείριση Κινδύνων και Συμμόρφωση Τραπέζης”).

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

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

## ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΗΣ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ

### ΣΥΣΤΗΜΑΤΙΚΗ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ

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

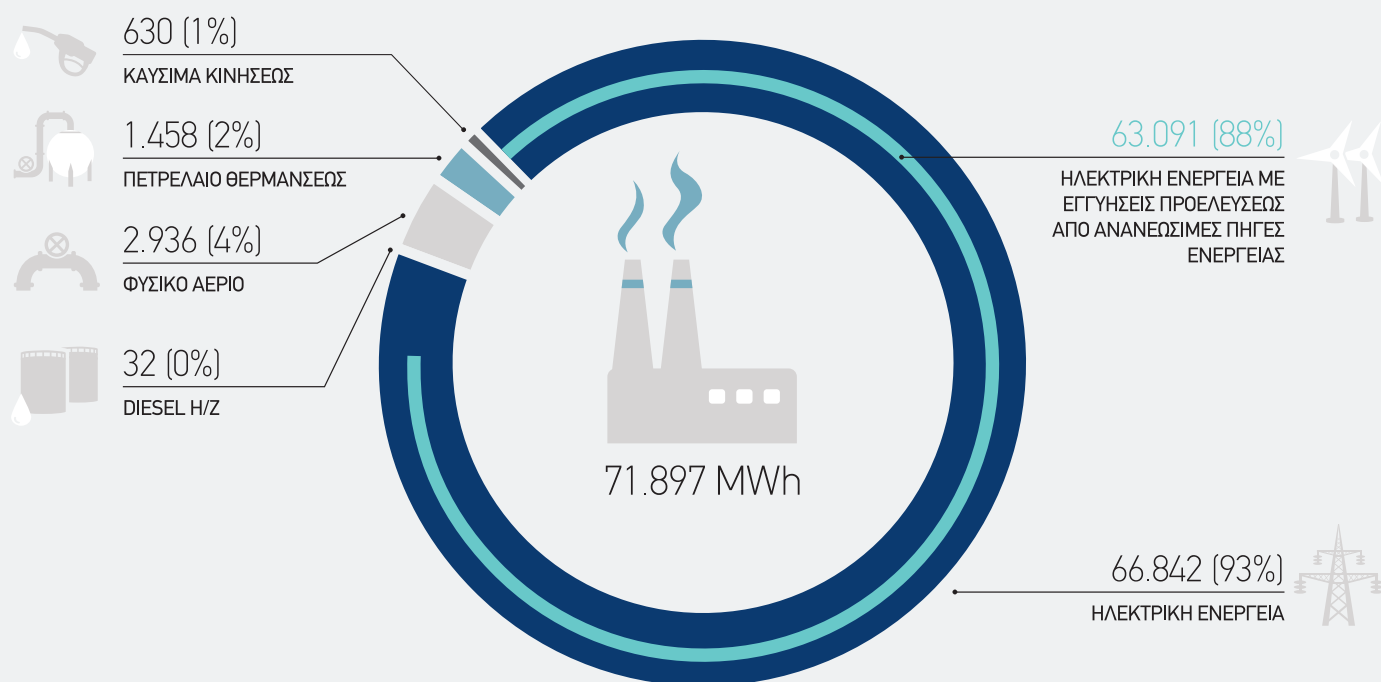
Η Τράπεζα παρακολουθεί συστηματικά την κατανάλωση ενέργειας στις εγκαταστάσεις της και τις σχετικές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του πρωτοκόλλου Αερίων του Θερμοκηπίου (Greenhouse Gas Protocol). Στόχος αυτής της συστηματικοποίησης είναι η βελτίωση της ακρίβειας των στοιχείων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

Στα στοιχεία του 2016 ενσωματώνονται στους υπολογισμούς κατανάλωσης ενέργειας και εκπομπών τα καύσιμα κινήσεως οχημάτων της Τραπέζης, τα ψυκτικά υγρά που αναπληρώθηκαν σε συστήματα κλιματισμού καθώς και οι έμμεσες εκπομπές από τα επαγγελματικά αεροπορικά ταξίδια των Εργαζομένων και την ταχυδρομική αποστολή υλικού της Τραπέζης στους Πελάτες. Για τις εκπομπές αερίων φαινομένου του θερμοκηπίου υπολογίζονται οι εκπομπές CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O και f-gases από τα συστήματα κλιματισμού. Επίσης, η Τράπεζα προέβη στην εξωτερική διασφάλιση των στοιχείων κατανάλωσης ενέργειας και των αντίστοιχων άμεσων (score 1) και έμμεσων (score 2) εκπομπών της.

### ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

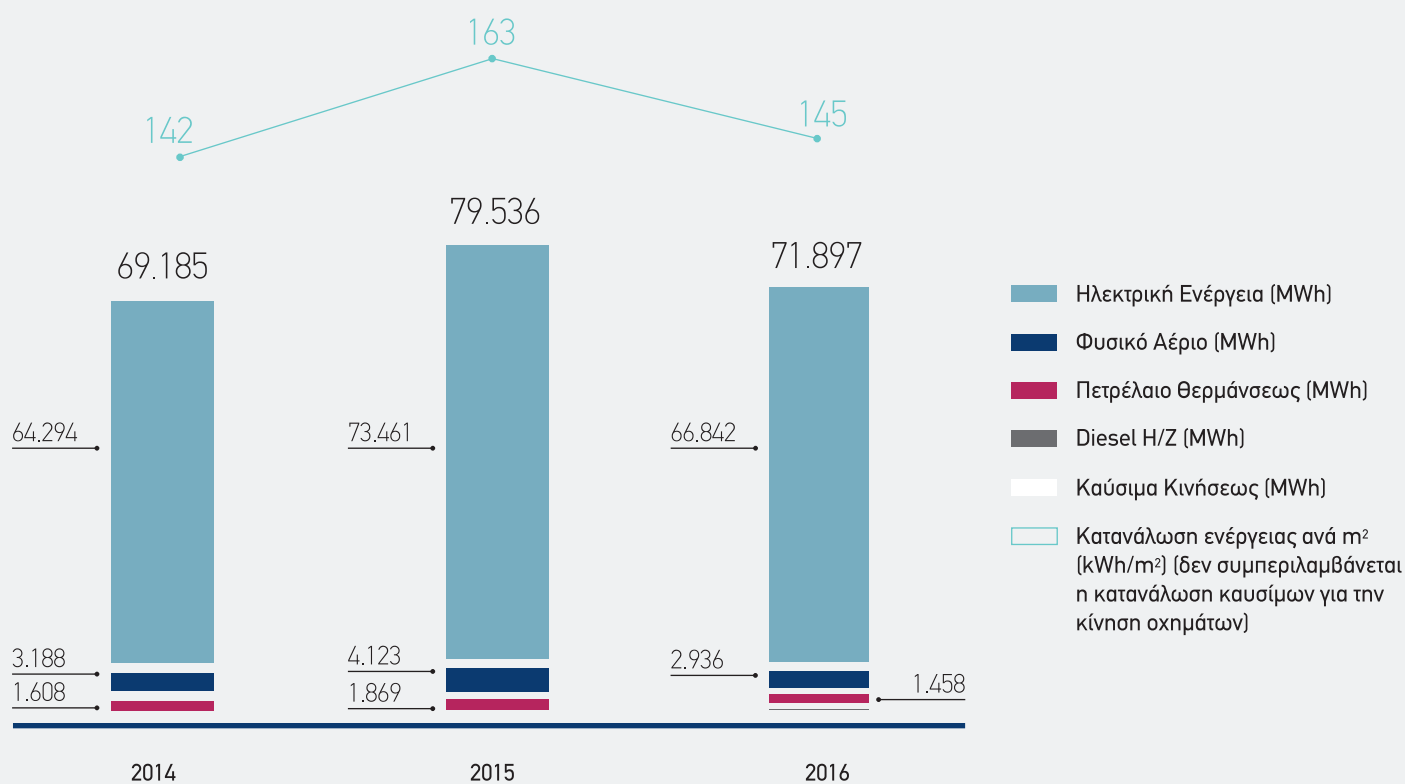
Το 2016, η συνολική κατανάλωση ενέργειας της Alpha Bank από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας, φυσικού αερίου, πετρελαίου θερμάνσεως, diesel για τα ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη και καυσίμων κινήσεως (βενζίνης και diesel) για τα οχήματα ανήλθε στις 71.897 MWh (259 TJ).

## ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟ 2016



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

## ΕΞΕΛΙΞΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΕΩΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ



## ΗΛΕΚΤΡΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ



ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ	2014	2015	2016
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας σε MWh*	64.294	73.461	66.842
<b>Εμβαδόν χώρων (m<sup>2</sup>), για τους οποίους μετράται η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας</b>			
• Ενεργοί χώροι		461.442	436.696
• Κλεισμένα Καταστήματα και κενοί χώροι		25.634	56.030
<b>Σύνολο</b>	<b>487.064</b>	<b>487.076</b>	<b>492.726</b>
Ποσοστό εμβαδού χώρων για το οποίο γίνονται μετρήσεις καταναλώσεως ηλεκτρικής ενέργειας	91,8%	100%	100%
<b>Ετήσια κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας σε kWh, ανά m<sup>2</sup> χώρων</b>			
• Ενεργοί χώροι		154,91	148,81
• Κλεισμένα Καταστήματα και κενοί χώροι		77,16	33,11
<b>Σύνολο</b>	<b>132,0</b>	<b>150,82</b>	<b>135,66</b>

\* 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 2016 αφορούν σε μετρήσεις που έγιναν σε Κτήρια, Καταστήματα (Δίκτυο), κενά ακίνητα και 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), καθώς και οι κοινόχρηστοι χώροι, κενοί χώροι, οι χώροι σταθμεύσεως και οι βοηθητικοί χώροι (π.χ. λόγω ιδιοκτησίας κτηρίου ή συμβατικών συμφωνηθέντων κ.ά.).
- Συμπεριλαμβάνονται περιπτώσεις που η Τράπεζα χρεώνεται το ποσοστό της καταναλώσεως που της αναλογεί μέσω λογαριασμών κοινοχρήστων.
- Συμπεριλαμβάνονται κενά ακίνητα, των οποίων την ιδιοκτησία ή ευθύνη του χώρου έχει η Τράπεζα.
- Έχει γίνει εκτίμηση της ετήσιας καταναλώσεως για το 3,3% της συνολικής επιφάνειας της Τραπέζης, για την οποία δεν υπήρχε καταγραφή.

Η Τράπεζα προμηθεύθηκε το ηλεκτρικό ρεύμα για το έτος 2016 από τη Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού Α.Ε. Ο Λειτουργός Αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας Α.Ε. (ΛΑΓΗΕ) χορήγησε στην Τράπεζα Πιστοποιητικό Εγγυήσεως Προελεύσεως της ηλεκτρικής ενέργειας (GREENPASS), με το οποίο πιστοποιείται ότι 63.091 MWh ηλεκτρικού ρεύματος που κατανάλωσε η Τράπεζα για το έτος 2016 παράχθηκαν από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας.

Η Τράπεζα παρακολουθεί τον δείκτη καταναλώσεως ηλεκτρικής ενέργειας ανά m<sup>2</sup> για διαφορετικού τύπου Κτήρια και Καταστήματα σε όλη τη διάρκεια του έτους, με στόχο την έγκαιρη αναγνώριση κάποιας αποκλίσεως.

Με τον τρόπο αυτό, επισημαίνονται εγκαίρως τυχόν αναίτιες αυξήσεις της καταναλώσεως ρεύματος, διερευνάται η αιτία και λαμβάνονται τα απαιτούμενα μέτρα. Γενικότερος στόχος της Τραπέζης είναι η, κατά το δυνατόν, μείωση της καταναλώσεως ηλεκτρικής ενέργειας.

Το 2016, η Τράπεζα συνέχισε 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, συνεχίσθηκε η τάση αντικατάστασης (όπου ήταν απαραίτητο λόγω παλαιότητας ή απαξίωσης) παλαιών ενεργοβόρων συστημάτων κλιματισμού με συστήματα νέας τεχνολογίας (inverter) πολύ μικρότερης ενεργειακής καταναλώσεως. Οι ανωτέρω ενέργειες έλαβαν χώρα είτε στο πλαίσιο γενικότερων ανακαινίσεων Καταστημάτων και Κτηρίων της Τραπέζης είτε σε μεμονωμένες περιπτώσεις αντικατάστασης μόνον του φωτισμού ή του κλιματισμού, όπου αυτό ήταν αναγκαίο.

Από το 2013, έχει αντικατασταθεί με φωτισμό LED ο εσωτερικός φωτισμός των επιγραφών του 50% των Καταστημάτων της Τραπέζης. Στόχος είναι, έως το τέλος του έτους 2019, να έχει αντικατασταθεί με φωτισμό LED ο εσωτερικός φωτισμός του συνόλου των επιγραφών.

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

Για το 2016, μετρήθηκαν, επιπροσθέτως, οι καταναλώσεις ρεύματος κενών ακινήτων, ιδιοκτησίας της Τραπέζης. Για τον λόγο αυτό, το συνολικό εμβαδόν, για το οποίο μετρήθηκε η κατανάλωση ρεύματος, έχει αυξηθεί σε σχέση με αυτό του 2015, κατά 5.650 τ.μ. Η μείωση που παρατηρείται στην κατανάλωση ρεύματος ανά τ.μ. των ενεργών χώρων της Τραπέζης είναι 3,94%, γεγονός που οφείλεται στις ήπιες καιρικές συνθήκες, τη συνετή χρήση και τις δράσεις της Τραπέζης.

## ΦΥΣΙΚΟ ΑΕΡΙΟ



ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ	2014	2015	2016
<b>Κατανάλωση φυσικού αερίου</b>			
• σε Nm <sup>3</sup>	250.934	315.570*	252.463
• σε kWh	3.187.769	4.122.830	2.936.102
Εμβαδόν γραφειακών χώρων (m <sup>2</sup> ) για τους οποίους μετράται η κατανάλωση φυσικού αερίου	96.662*	104.545	107.797
<b>Ετήσια κατανάλωση φυσικού αερίου ανά m<sup>2</sup> γραφειακών χώρων</b>			
• σε Nm <sup>3</sup> ανά m <sup>2</sup> γραφειακών χώρων	2,60	3,02	2,34
• σε kWh ανά m <sup>2</sup> γραφειακών χώρων	32,98	39,44	27,24

\* Εκ παραδρομής στα στοιχεία του 2015 δεν είχε δοθεί η σωστή κατανάλωση σε Nm<sup>3</sup> χωρίς αυτό να επηρεάζει τα υπόλοιπα στοιχεία. Δίδονται τα ορθά στοιχεία για το 2015.

Το 2016, ένα από τα Κεντρικά Κτήρια της Τραπέζης συνδέθηκε με την εγκατάσταση φυσικού αερίου με παράλληλη κατάργηση του λέβητα πετρελαίου θερμάνσεως.

Για το έτος 2016, παρατηρείται μείωση της καταναλώσεως (Nm<sup>3</sup>/m<sup>2</sup>) κατά 22,41%, η οποία οφείλεται τόσο στις ήπιες καιρικές συνθήκες, όσο και στην πληρέστερη καταγραφή των στοιχείων, που αγγίζει το 99,7% των Κτηρίων και Καταστημάτων της Τραπέζης που διαθέτουν εγκατάσταση φυσικού αερίου.



## ΠΕΤΡΕΛΑΙΟ ΘΕΡΜΑΝΣΕΩΣ



ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΠΕΤΡΕΛΑΙΟΥ ΘΕΡΜΑΝΣΕΩΣ*	2014	2015	2016
<b>Κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσεως</b>			
• σε λίτρα	160.259	186.323	145.280
• σε kWh	1.607.769	1.869.445	1.457.638
Εμβαδόν γραφειακών χώρων (m <sup>2</sup> ) για τους οποίους μετράται η κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσεως	58.448	58.448	67.645
<b>Ετήσια κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσεως ανά μ<sup>2</sup> γραφειακών χώρων</b>			
• σε λίτρα ανά m <sup>2</sup> γραφειακών χώρων	2,74	3,19	2,15
• σε kWh ανά m <sup>2</sup> γραφειακών χώρων	27,51	31,98	21,55

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

Ο υπολογισμός της καταναλώσεως πετρελαίου θέρμανσεως στα Κεντρικά Κτήρια της Τραπέζης βασίστηκε σε εκτίμηση καταμετρήσεως, ενώ στα Καταστήματα της Τραπέζης χρησιμοποιήθηκε η μεθοδολογία των προηγούμενων ετών, πλην των περιπτώσεων που επιβεβαιωμένα δεν χρησιμοποιήθηκε ο λέβητας πετρελαίου για τη θέρμανση του χώρου.

Για το έτος 2016, παρατηρείται μείωση στην κατανάλωση (lit/m<sup>2</sup>) κατά 32,6%.

## DIESEL ΓΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΠΑΡΑΓΩΓΑ ΖΕΥΓΗ



ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ DIESEL ΓΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΠΑΡΑΓΩΓΑ ΖΕΥΓΗ*	2014	2015	2016
<b>Κατανάλωση Diesel για Ηλεκτροπαραγωγή Ζεύγη</b>			
• σε λίτρα	9.501	8.305	3.203
• σε kWh	95.327	83.327	32.137

\* Για τη μετατροπή των λίτρων diesel σε kWh, χρησιμοποιήθηκε η κατώτερη θερμογόνος δύναμη (10,03 kWh/lit), σύμφωνα με το Greenhouse Gas Protocol. Επίσης, θεωρείται πως το σύνολο της αγορασθείσας ποσότητας diesel κατά το 2016 ισούται με την αντίστοιχη καταναλωθείσα.

Η Τράπεζα χρησιμοποιεί 45 ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη (H/Z) σε 41 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.

## ΚΑΥΣΙΜΑ ΓΙΑ ΤΙΣ ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΕΙΣ ΙΔΙΟΚΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΜΙΣΘΩΜΕΝΩΝ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ

Η Τράπεζα για μέρος των μετακινήσεων που αφορούν λειτουργικές δραστηριότητες χρησιμοποιεί ιδιόκτητα και μισθωμένα οχήματα. Για το έτος 2016, τα καύσιμα που καταναλώθηκαν για τις ανωτέρω μετακινήσεις είναι συνολικά 58.883 lt βενζίνη και 9.336 lt πετρέλαιο.



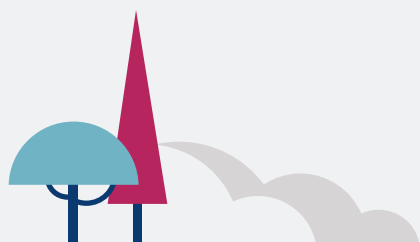
ΟΧΗΜΑΤΑ	2016		
	PETROL (L)	DIESEL (L)	ΣΥΝΟΛΟ (L)
ΙΔΙΟΚΤΗΤΑ	36.351,00	0,00	<b>36.351,00</b>
ΜΙΣΘΩΜΕΝΑ	22.532,00	9.336,00	<b>31.868,00</b>
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>58.883,00</b>	<b>9.336,00</b>	<b>68.219,00</b>

## ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΕΡΙΩΝ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΘΕΡΜΟΚΗΠΙΟΥ ΚΑΙ ΛΟΙΠΩΝ ΑΕΡΙΩΝ

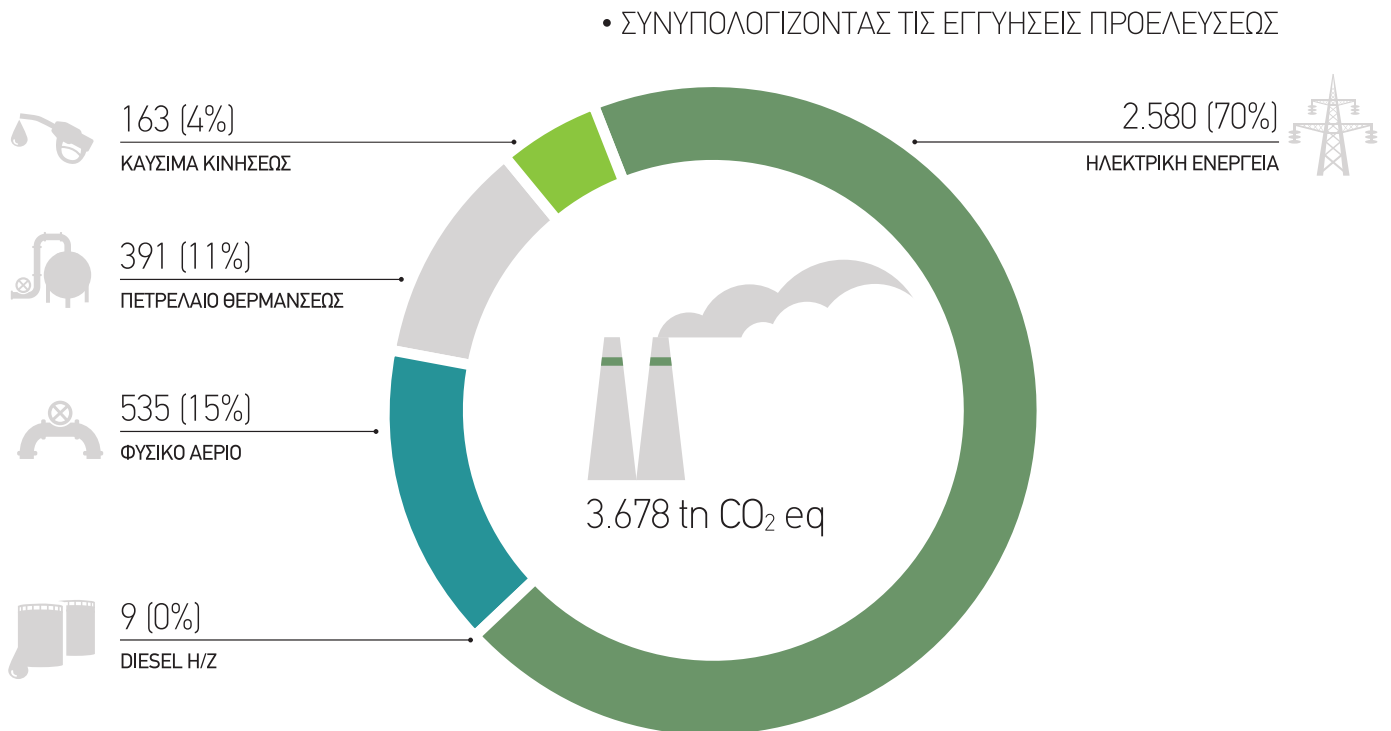
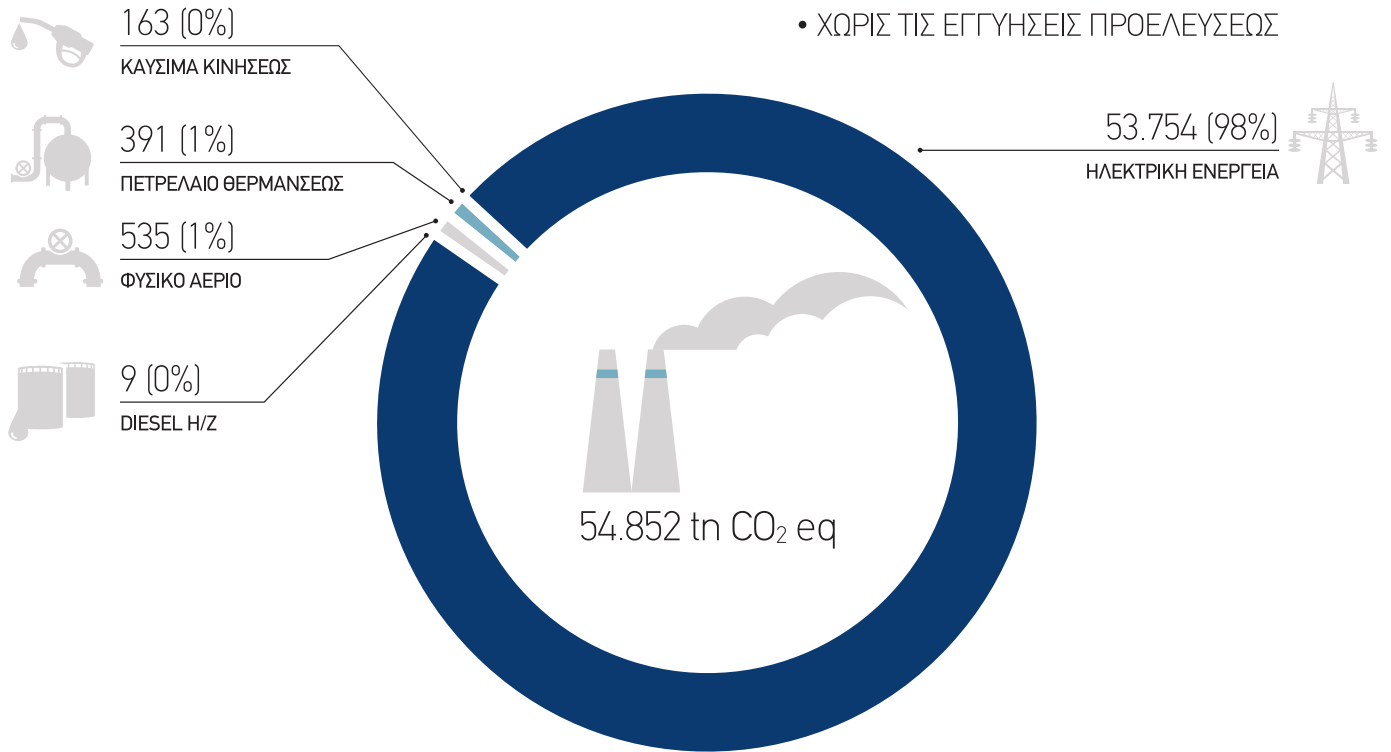
### ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΕΡΙΩΝ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΘΕΡΜΟΚΗΠΙΟΥ ΑΠΟ ΤΗΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

Το 2016, οι εκπομπές αερίων φαινομένου του θερμοκηπίου της Alpha Bank από τις ανωτέρω δραστηριότητες υπολογίζονται σε 54.852 tn CO<sub>2</sub> eq, εκ των οποίων το 98% προέρχεται από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (έμμεσες εκπομπές – score 2) και το υπόλοιπο 2% από την κατανάλωση φυσικού αερίου, πετρελαίου θερμάνσεως, diesel για τα ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη και καυσίμων κινήσεως (βενζίνης και diesel) (άμεσες εκπομπές – score 1).

Για την αντιστάθμιση των έμμεσων εκπομπών από την κατανάλωση ηλεκτρισμού, η Alpha Bank εξασφάλισε Εγγυήσεις Προελεύσεως από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας. Λαμβάνοντας υπ' όψιν τις Εγγυήσεις Προελεύσεως, οι συνολικές εκπομπές μειώνονται στους 3.678 tn CO<sub>2</sub> eq.



ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΕΡΙΩΝ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΘΕΡΜΟΚΗΠΙΟΥ ΓΙΑ ΤΟ 2016

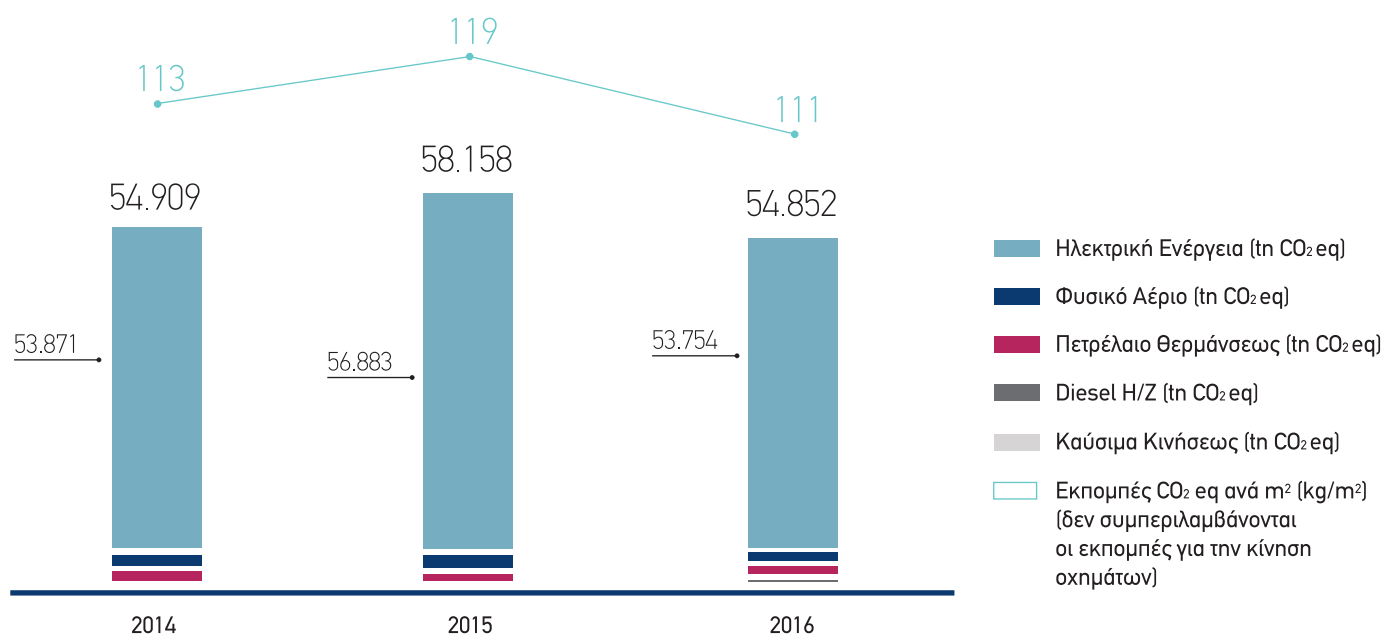


Για τον υπολογισμό των εκπομπών CO<sub>2</sub> από την κατανάλωση φυσικού αερίου, πετρελαίου θερμάνσεως, diesel H/Z και καυσίμων κινήσεως (diesel και βενζίνη) χρησιμοποιήθηκαν οι συντελεστές εκπομπής του Greenhouse Gas Protocol. Οι εκπομπές CO<sub>2</sub> από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας υπολογίζονται με βάση τα στοιχεία από τις ετήσιες εθνικές εκθέσεις που υποβάλλονται στη Γραμματεία της Συμβάσεως Πλαισίου του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών για την Κλιματική Αλλαγή (UNFCCC), καθώς και τα στοιχεία της Ευρωπαϊκής Στατιστικής Υπηρεσίας (Eurostat) για την εθνική ακαθάριστη παραγωγή ηλεκτρισμού.

Για την μετατροπή των εκπομπών CH<sub>4</sub> και N<sub>2</sub>O σε τόνους ισοδύναμου CO<sub>2</sub> έχουν χρησιμοποιηθεί οι τιμές του παγκόσμιου δυναμικού αύξησεως της θερμοκρασίας σε χρονικό ορίζοντα 100 ετών που περιλαμβάνονται στην Απόφαση 24/CP.19 της Συνόδου των Συμβαλλομένων Μερών της Συμβάσεως-Πλαίσιο των Ηνωμένων Εθνών για την Κλιματική Αλλαγή (UNFCCC).

Τέλος, για τον υπολογισμό των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου από την κατανάλωση ηλεκτρισμού, λαμβάνοντας υπ' όψιν τις Εγγυήσεις Προελεύσεως χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής εκπομπής (residual emission factor) από το European Residual Mixes 2015.

### ΕΞΕΛΙΞΗ ΕΚΠΟΜΠΩΝ ΑΕΡΙΩΝ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΘΕΡΜΟΚΗΠΙΟΥ\*



\* Χωρίς τις Εγγυήσεις Προελεύσεως

### ΛΟΙΠΕΣ ΕΜΜΕΣΕΣ ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΕΡΙΩΝ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΘΕΡΜΟΚΗΠΙΟΥ

Η Alpha Bank ενισχύει το πρόγραμμα παρακολούθησεως των εκπομπών της και προχωρά στην ποσοτικοποίηση των λοιπών έμμεσων εκπομπών της (score 3).

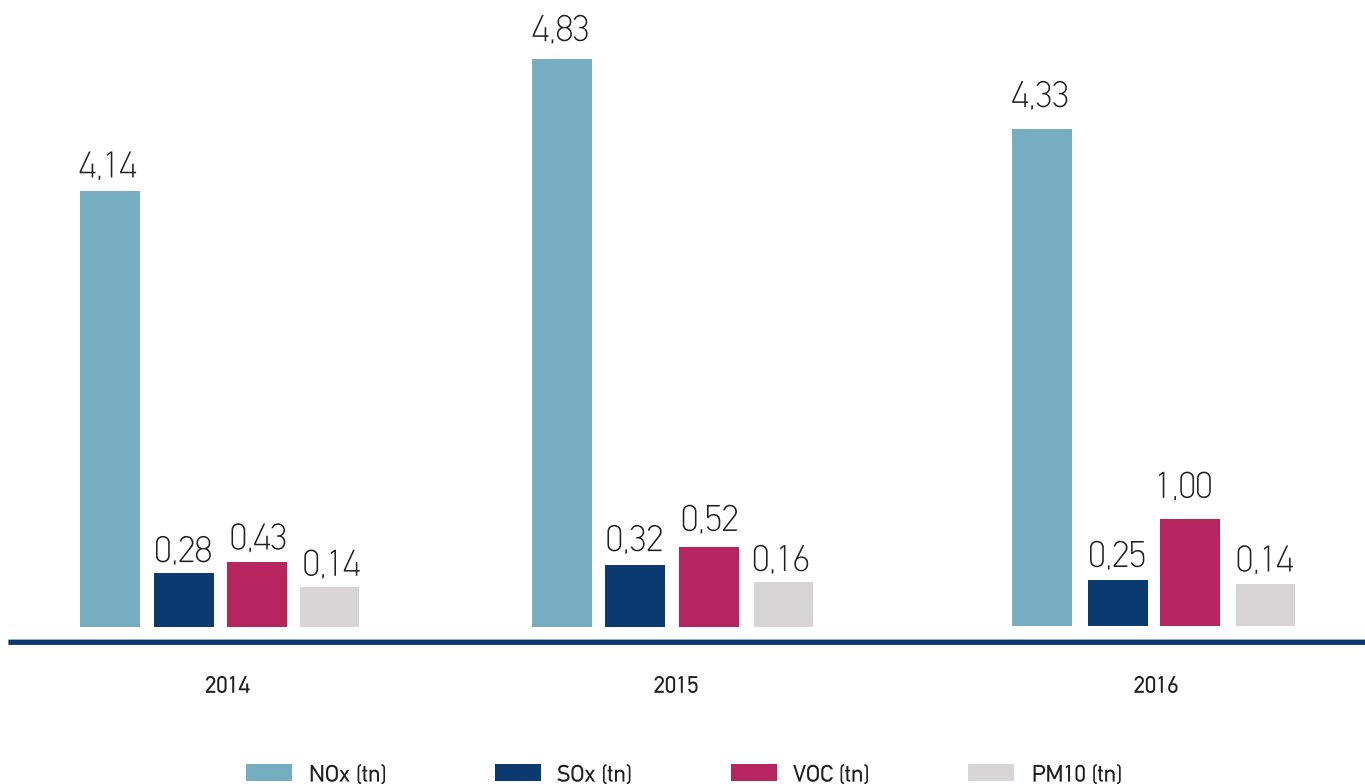
Για το 2016, οι εκπομπές της Τραπέζης από τα επαγγελματικά αεροπορικά ταξίδια των Εργαζομένων της ανήλθαν σε 110 tn CO<sub>2</sub>. Επίσης, για την ταχυδρομική αποστολή υλικού της Τραπέζης στους Πελάτες (αντίγραφα κινήσεως λογαριασμών, καρτών και δανείων) εκτιμάται ότι εκλήθησαν 35 tn CO<sub>2</sub>. Για τους υπολογισμούς χρησιμοποιήθηκαν οι συντελεστές εκπομπής του Greenhouse Gas Protocol.

## ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΛΟΙΠΩΝ ΑΕΡΙΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

Το 2016, οι εκπομπές των λοιπών αερίων (NOx, SOx, VOC και PM10), που οφείλονται στην κατανάλωση φυσικού αερίου, πετρελαίου θερμάνσεως, diesel H/Z και καυσίμων κινήσεως (diesel και βενζίνη) από την Τράπεζα, υπολογίζονται ότι ανέρχονται σε 4,33 tn NOx, σε 0,25 tn SOx, σε 1,00 tn VOC και σε 0,14 tn PM10.

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

## ΕΞΕΛΙΞΗ ΕΚΠΟΜΠΩΝ ΛΟΙΠΩΝ ΑΕΡΙΩΝ



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

## ΟΖΟΝ

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

Το 2016, η Τράπεζα συμπλήρωσε συνολικά 960,25 kg ψυκτικών υγρών σε συστήματα κλιματισμού (αναπλήρωση διαρροών). Η ποσότητα αυτή αντιστοιχεί σε εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου 1,8 kt CO<sub>2</sub> eq, οι οποίες αποτελούν το 3% του συνόλου των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (άμεσων και έμμεσων) από τη χρήση ενέργειας.

### ΠΡΟΣΘΗΚΗ ΨΥΚΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ ΣΕ ΨΥΚΤΙΚΕΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ALPHA BANK ΤΟ 2016

R407 (kg)	313,40
R407c	307,70
R410	136,95
R410a	167,70
R422	25,50
R422d	9,00
<b>Σύνολο</b>	<b>960,25</b>

## ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟ ΤΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΟΥ ΑΠΟΤΥΠΩΜΑΤΟΣ

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

Το 2016, 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 71,65 τόνοι χαρτιού**, ποσότητα που, για να παραχθεί, θα απαιτείτο η κοπή 1.218 δένδρων, και **αποφεύχθηκαν 7,21 tn CO<sub>2</sub>** που θα εκπέμπονταν για την ταχυδρομική αποστολή των έντυπων αντιγράφων στους Πελάτες.

Επίσης, η Τράπεζα συμμετείχε τον Μάρτιο 2016, 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, στη Θεσσαλονίκη αλλά και στην Πάτρα.

## ΆΛΛΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ

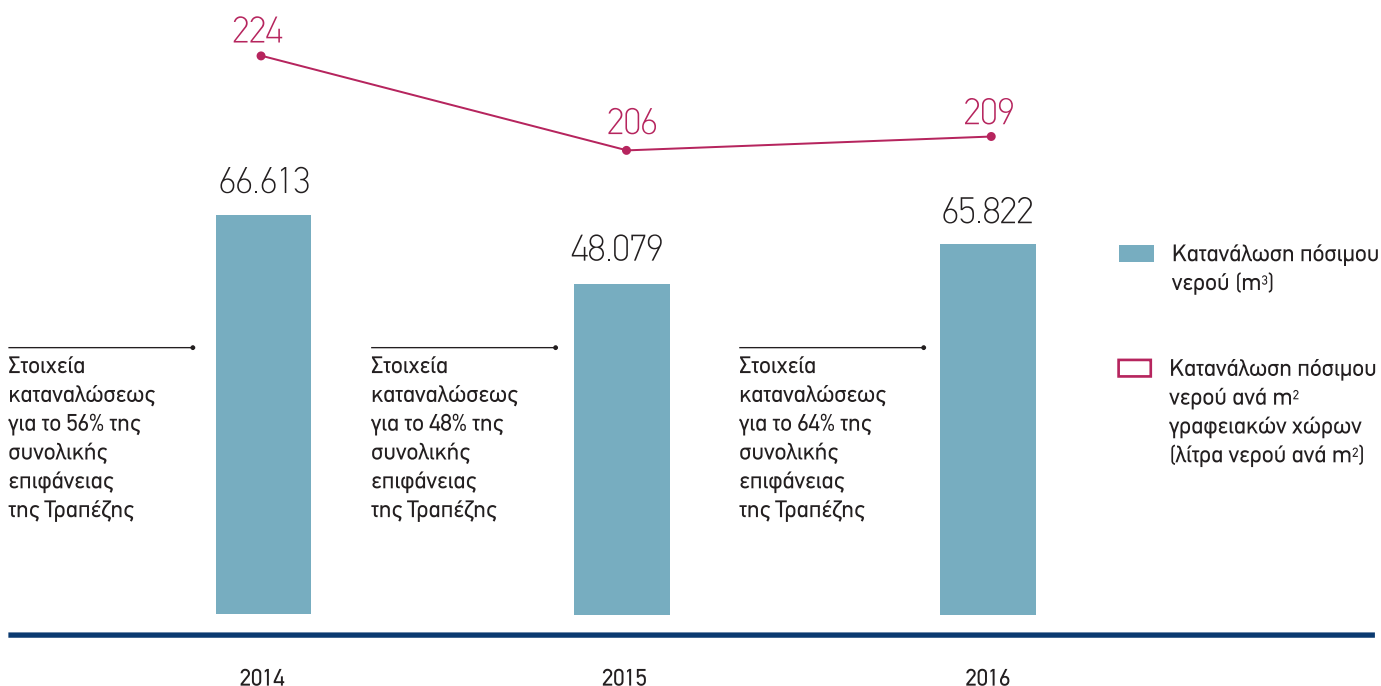
### ΧΡΗΣΗ ΠΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ

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

### ΝΕΡΟ

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

### ΕΞΕΛΙΞΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΕΩΣ ΠΟΣΙΜΟΥ ΝΕΡΟΥ



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

Το 2016, η Τράπεζα προέβη στην κεντροποίηση της παρακολούθησης των λογαριασμών υδρεύσεως της Ε.ΥΔ.ΑΠ. Α.Ε., με στόχο την κεντρική παρακολούθηση και καταγραφή της κατανάλωσης πόσιμου νερού ολόενα και περισσότερων Κτηρίων και Καταστημάτων.

Το 2016 σημειώθηκε αύξηση 4,5% (λίτρα ανά m²) στην κατανάλωση πόσιμου νερού των ενεργών χώρων της Τραπέζης.

### ΧΑΡΤΙ ΚΑΙ ΑΝΑΛΩΣΙΜΑ

Η Τράπεζα χρησιμοποίησε, για έκτος συνεχές έτος, φωτοαντιγραφικό χαρτί χαμηλής ενεργειακής κατανάλωσης

τύπου “eco efficient 75 gr/m²”, πιστοποιημένο κατά τα διεθνή περιβαλλοντικά πρότυπα.

Σημειώνεται ότι η Τράπεζα παρακολουθεί, σε μηνιαία βάση, την κατανάλωση χαρτιού (σε δεσμίδες χαρτιού A4). Το 2016, καταναλώθηκαν συνολικά 189.238 δεσμίδες χαρτιού A4, σημειώνοντας μείωση κατά 3% σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά.

Επίσης, επεκτάθηκε το πιλοτικό πρόγραμμα Managed Printing Services για τη διαχείριση των εκτυπωτικών εργασιών με πολλαπλές ωφέλειες για την Τράπεζα, όπως μικρότερη ανάλωση σε χαρτί, αναλώσιμα εκτυπωτών και πάγιο εξοπλισμό.

Το Πρόγραμμα εφαρμόστηκε με επιτυχία σε 5 Κεντρικά Κτήρια και σε 17 Καταστήματα της Τραπεζής.

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

- Απεστάλησαν 18.421 ειδικές συσκευές Πρόσθετου Κωδικού Ασφαλείας (tokens) σε Επιχειρήσεις-Πελάτες, για την προώθηση συναλλαγών μέσω του Alpha Web Banking.
- Συνεχίσθηκε το έργο ηλεκτρονικής παραγγελιοδοσίας αναλώσιμου και έντυπου υλικού από τις Μονάδες της Τραπεζής υψηλής αποτελεσματικότητας, για 10η συνεχή χρονιά:
  - Σύνολο παραγγελιών έντυπου υλικού: 4.158. Διακινήθηκαν συνολικά 43.036 κιβώτια.
  - Σύνολο παραγγελιών αναλώσιμου υλικού: 3.938. Διακινήθηκαν συνολικά 76.454 κιβώτια.

## ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ

Το 2016, 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.

## ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ ΤΟ 2016

### ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ



270.800 kg χαρτιού για πολτοποίηση (και μετέπειτα ανακύκλωση)  
 56.735 kg φωτοτυπικού χαρτιού (κομμένο από 29 μεγάλα Κτήρια\*)  
 53,50 kg αλουμινίου και πλαστικού  
 15.608 kg συσσωρευτών οξέως-μούλδου (μπαταρίες από συσκευές UPS)  
 5.431 kg μπαταριών  
 2.488 kg λαμπτήρων φωτισμού  
 8.808 τεμάχια πεπαλαιωμένου ηλεκτρονικού εξοπλισμού (servers, pc, monitors, εκτυπωτές, τηλεφωνικές συσκευές, scanners, POS, notebooks, κ.ά.)  
 4.799 τεμάχια αναλωσίμων εκτυπωτών (toners, cartidges και drums)  
 1.212 τεμάχια λοιπού εξοπλισμού (ψυγεία, fax, μηχανές καταμέτρησης, φωτοτυπικά μηχανήματα, αριθμομηχανές κ.λπ.)

### ΆΛΛΗ ΔΙΑΘΕΣΗ



23.010 kg παλαιών μετάλλων και scrap για πώληση  
 4.507 τεμάχια πεπαλαιωμένων POS για πώληση  
 1.461 τεμάχια αποσυρθέντος εξοπλισμού γραφείου (1.455 έπιπλα και σκεύη, 5 φωτοτυπικά μηχανήματα και 1 συσκευή fax) για δωρεές

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

## ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

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

Ειδικότερα, κατά τη διάρκεια του 2016, πραγματοποιήθηκαν **δύο περιβαλλοντικές εκδηλώσεις** καθώς και εκδηλώσεις για το **Μάζεμα της Ελιάς** στο Αισθητικό Δάσος της Καισαριανής και στην Αμερικανική Γεωργική Σχολή. Στις περιβαλλοντικές αυτές εκδηλώσεις συμμετείχαν συνολικά **114** Εθελοντές από το Προσωπικό της Τραπεζής και μέλη των οικογενειών τους.

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



98/99

ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ



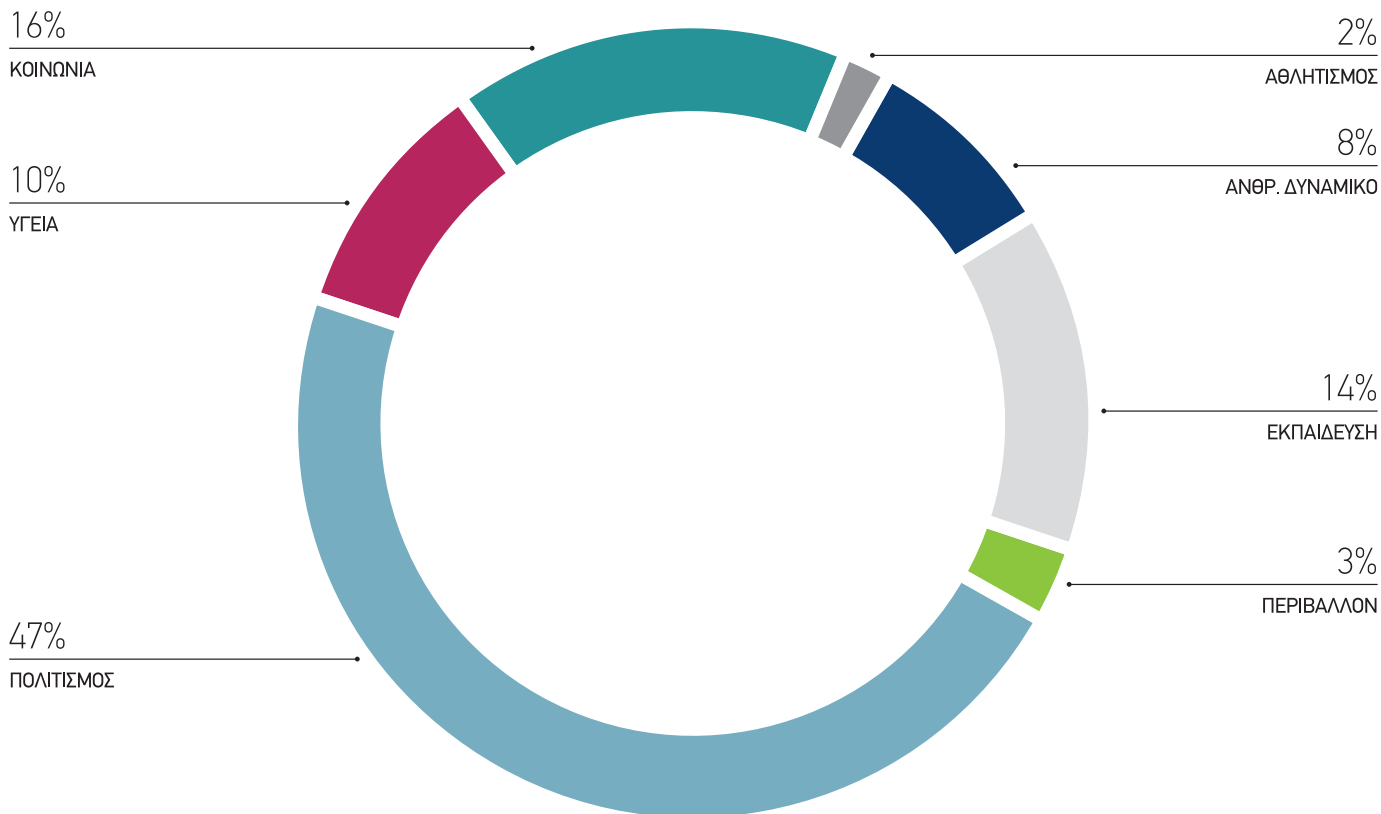
## ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ

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

Το 2016 ελήφθησαν συνολικά 1.209 αιτήματα χορηγιών από την Ελλάδα, εκ των οποίων ικανοποιήθηκαν τα 788.

Η Alpha Bank συνεχίζει να επενδύει στους τομείς της εκπαίδευσης, του πολιτισμού, του περιβάλλοντος και της υγείας. Το 2016, στο πλαίσιο του χορηγικού της προγράμματος, διέθεσε το ποσό των Ευρώ 1.633.274 ως κατωτέρω:

## ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ



## ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΤΟΠΙΚΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Το 2016 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”, αποτελεί πρωτοβουλία της Alpha Bank που πραγματοποιείται σε **συνεργασία με την Αστική Μη Κερδοσκοπική Εταιρία “Άγωνα Γραμμή Γόνιμη”**. Η Τράπεζα, με βασική επιδίωξη τη βελτίωση παροχών υγείας στα ελληνικά νησιά, θέλησε να προβεί στην προσφορά ιατροφαρμακευτικού εξοπλισμού και ιατρικών μηχανημάτων μέσω του σχεδιασμού του συγκεκριμένου κοινωνικού προγράμματος. Κύριοι στόχοι του προγράμματος είναι η παροχή έμπρακτης υποστήριξης στο δύσκολο έργο που επιτελείται στα τοπικά ιατρεία και η ενίσχυση του αισθήματος ασφαλείας στους κατοίκους των περιοχών αυτών όσον αφορά θέματα υγείας.

Το πρόγραμμα ξεκίνησε το 2014, δίδοντας προτεραιότητα στην ενίσχυση των μικρών νησιών με μόνιμο πληθυσμό από 800 έως 2.000 κατοίκους. Κατά τη διάρκεια των τριών ετών υλοποίησής του έχουν προσφερθεί **128.030 τεμάχια ιατροφαρμακευτικού υλικού και εξοπλισμού**, συνολικής αξίας περίπου Ευρώ 200.000, σε 20 νησιά συνολικά, με αποτέλεσμα να ενισχυθεί σημαντικά η δυνατότητα αντιμετώπισης των ιατρικών περιστατικών των κατοίκων και των επισκεπτών των περιοχών αυτών.

Το πρόγραμμα “Μαζί, με στόχο την υγεία” ξεκίνησε το 2014 από τα νησιά της **Τήλου**, της **Νισύρου**, των **Λειψών** και της **Κάσου**. Συνεχίσθηκε το 2015 στην **Πάτμο**, στη **Σύμη**, στην **Αστυπάλαια**, στην **Κάρπαθο**, στη **Χάλκη**, στη **Λέρο**, στην **Κάλυμνο** και στην **Κω**. Το 2016 επεκτάθηκε σε ακόμη 8 νησιά με συνολικό πληθυσμό 75.937 κατοίκους, τη **Θάσο**, την **Άνδρο**, την **Τήνο**, τη **Φολέγανδρο**, την **Κύθνο**, τη **Σάμο**, την **Ικαρία** και τους **Φούρνους**.

Συγκεκριμένα, το 2016, στο πλαίσιο του προγράμματος, υποστηρίχθηκαν:

- τέσσερα (4) Κέντρα Υγείας (Άνδρου, Ικαρίας, Πρίνου Θάσου, Τήνου),
- τρία (3) Πολυδύναμα Περιφερειακά Ιατρεία (Δρυοπίδας Κύθνου, Φολεγάνδρου, Φούρνων),
- ένα (1) Νοσοκομείο (Σάμου),

τα οποία ενισχύθηκαν με:

- 50.715 τεμάχια ιατρικών αναλώσιμων υλικών,
- 399 τεμάχια ιατροφαρμακευτικού εξοπλισμού,
- 71 ιατρικά μηχανήματα και συσκευές,
- 5 τεμάχια λοιπού εξοπλισμού.

Εκτός από το κόστος του ιατροφαρμακευτικού εξοπλισμού, για την υλοποίηση του προγράμματος συμμετείχαν περίπου **50 Εργαζόμενοι** της Τραπέζης για **573 ανθρωπώρες**, ενώ δαπανήθηκε ποσό ίσο με το 6% του κόστους του εξοπλισμού για την παράδοσή του στα νησιά. Σημειώνεται ότι στο Πρόγραμμα συμμετείχαν και εργαζόμενοι της “Άγωνης Γραμμής Γόνιμης” για **1.716 ανθρωπώρες**.



## ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΕ ΤΡΙΑ ΑΠΟ ΤΑ ΝΗΣΙΑ ΠΟΥ ΥΠΟΣΤΗΡΙΧΘΗΚΑΝ ΤΟ 2016

**Ικαρία:** Σύμφωνα με στοιχεία του Κέντρου Υγείας, από τα 90 περιστατικά που εξυπηρετήθηκαν, τα 38 (42% των συνολικών περιστατικών του έτους) έτυχαν καλύτερης παρακολούθησής κατά τη νοσηλεία τους λόγω του Προγράμματος. Χωρίς την υποστήριξη του Προγράμματος, εκτιμάται ότι 20 περιστατικά θα έπρεπε να παραπεμφθούν σε ιδιωτικό ιατρείο του νησιού και 30 σε ιατρείο/νοσοκομείο εκτός νησιού, για τα οκτώ (8) από τα οποία πιθανώς να απαιτείτο αερομεταφορά.

**Θάσος:** Σύμφωνα με στοιχεία του Κέντρου Υγείας Πρίνου, από τα 12.470 περιστατικά που εξυπηρετήθηκαν, τα 120 εξυπηρετήθηκαν λόγω του Προγράμματος. Χωρίς την υποστήριξη του Προγράμματος, εκτιμάται ότι 100 περιστατικά θα έπρεπε να παραπεμφθούν σε ιδιωτικό ιατρείο του νησιού και 30-40 σε ιατρείο/νοσοκομείο εκτός νησιού, για τα δύο (2) ή τρία (3) από τα οποία πιθανώς να απαιτείτο αερομεταφορά.

**Φολέγανδρος:** Σύμφωνα με στοιχεία του Πολυδύναμου Περιφερειακού Ιατρείου, από τα 1.193 περιστατικά που εξυπηρετήθηκαν, τα 235 (ένα στα πέντε περιστατικά) εξυπηρετήθηκαν λόγω του Προγράμματος. Χωρίς την υποστήριξη του Προγράμματος, εκτιμάται ότι 177 περιστατικά θα έπρεπε να παραπεμφθούν σε ιδιωτικό ιατρείο του νησιού και 58 σε ιατρείο/νοσοκομείο εκτός νησιού.

## ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ “ΧΕΡΙ ΒΟΗΘΕΙΑΣ”



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

Σκοπός του Προγράμματος είναι η δωρεά τροφίμων σε ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού της χώρας (απόρους, πολυτέκνους, ηλικιωμένους) και η υποστήριξη των εγχώριων προϊόντων, μέσω της συνεργασίας με ελληνικές επιχειρήσεις για την προμήθεια των τροφίμων που προσφέρονται.

Το 2016 μέσω του Προγράμματος προσφέρθηκε βοήθεια στον Ιερό Ναό Μεταμορφώσεως του Σωτήρος στο Κορδελιό, στο Κέντρο Στριξέως Οικογένειας στον Άνω Πλάτανο Ιστιαίας, στο Πνευματικό Κέντρο Ιεράς Μητροπόλεως Νικαίας, στην Τράπεζα Τροφίμων και Ενδυμάτων “Η Θεοπροσφορά” της Ιεράς Μητροπόλεως Κορίνθου, στην Ιερά Μητρόπολη Λευκάδος και Ιθάκης, στην Ιερά Μητρόπολη Μονεμβασιάς και Σπάρτης, στο Άσυλο Ανιάτων στον Πύργο Ηλείας, καθώς και στον Ιερό Ναό Αγίου Νικάνορος στην Καστοριά. Επιπλέον, στο πλαίσιο του Προγράμματος, παρεδόθησαν τρόφιμα στα Κοινωνικά Παντοπωλεία των Δήμων Χαλανδρίου, Παλλήνης και Θέρμου, καθώς και στο Ίδρυμα Γηροκομείου Αγίου Ιωάννη Ταλάντων Σύρου.

Από την έναρξη του Προγράμματος έως και το 2016 έχουν παραδοθεί συνολικά **19.000** τροχήλατα σακίδια με τρόφιμα.

## ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ “ΟΙ ΦΘΟΡΕΣ ΠΟΥ ΠΛΗΓΩΝΟΥΝ”

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

Οι φθορές που πληγώνουν

Εμβληματικοί χώροι του κέντρου της Θεσσαλονίκης έχουν υποστεί φθορές κατά τα τελευταία χρόνια.  
Η Alpha Bank, με την καλύτερη ορατή του Δήμου Θεσσαλονίκης, του Κολλεγίου Ανατόλια και της Χ.Α.Ν.Θ., συμμετέχουν στο πλαίσιο του προγράμματος “Οι φθορές που πληγώνουν” και αναλαμβάνουν τον καθαρισμό και την ανόδευση των κτιρίων στη νέα παραλία Θεσσαλονίκης.  
“Οι φθορές που πληγώνουν” είναι ένα πρόγραμμα που σεβάσει με αφοσίωση στην παράδοση και τον πολιτισμό. Η Alpha Bank, για την αποκατάσταση και τη συντήρηση ιστορικών κτιρίων και μνημείων.

ΔΗΜΟΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

Χ.Α.Ν.Θ.

ALPHA BANK

www.alpha.gr  
210 326 0000

Κατόπιν ολοκλήρωσης της αποκατάστασης 25 γλυπτών και μνημείων στην Αθήνα, το Πρόγραμμα επεκτάθηκε το 2016 και στη Θεσσαλονίκη, με σκοπό τον εξωραϊσμό μνημείων και του περιβάλλοντος χώρου μέσω της προσφοράς στον Δήμο Θεσσαλονίκης συστήματος καθαρισμού και αποκατάστασης επιφανειών μαζί με τα απαραίτητα για τη λειτουργία του υλικά.

Οι δραστηριότητες του Προγράμματος συνεχίστηκαν και το 2016 με την πρωτοβουλία “Ξαναδίνουμε λάμψη στη Νέα Παραλία”, που πραγματοποιήθηκε με τη σύμπραξη της Alpha Bank, του Κολλεγίου Ανατόλια, της Χ.Α.Ν.Θ και του Δήμου Θεσσαλονίκης και έχει ως σκοπό την ανανέωση και τη βελτίωση του χώρου της Νέας Παραλίας, η οποία αποτελεί σημείο αναφοράς της πόλεως.

Το 2017 το Πρόγραμμα θα συνεχισθεί με την αποκατάσταση και τη συντήρηση του Κρατικού Θεάτρου Βορείου Ελλάδος, του ιστορικού κτηρίου του Βασιλικού Θεάτρου στη Θεσσαλονίκη και του Ωδείου Αθηνών.

## ΣΥΛΛΟΓΗ ΤΡΟΦΙΜΩΝ – ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2016

Με σκοπό την υποστήριξη κοινωνικών φορέων, το Σάββατο 9 Απριλίου 2016 πραγματοποιήθηκαν εκδηλώσεις κοινωνικής προσφοράς στην Αθήνα, στη Θεσσαλονίκη, στην Πάτρα και στο Ηράκλειο.

Χάρη στην πολύ μεγάλη συμμετοχή των Εργαζομένων της Τραπέζης, συγκεντρώθηκαν συνολικά 680 χαρτοκιβώτια με τρόφιμα και άλλα είδη πρώτης ανάγκης, ενώ επιπλέον η Τράπεζα προσέφερε 140 τεμάχια οικολογικής σκόνης πλυντηρίου ρούχων από την εταιρία Planet.

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

## ΣΥΛΛΟΓΗ ΣΧΟΛΙΚΩΝ ΕΙΔΩΝ – ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2016

Στο πλαίσιο των ενεργειών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, το Σάββατο 10 Σεπτεμβρίου 2016 πραγματοποιήθηκαν εκδηλώσεις κοινωνικής προσφοράς στην Αθήνα, στη Θεσσαλονίκη, στην Πάτρα και στη Μυτιλήνη, με σκοπό τη συλλογή σχολικών ειδών για την υποστήριξη παιδιών που φιλοξενούνται σε ιδρύματα.

Συνολικά συγκεντρώθηκαν 261 χαρτοκιβώτια με σχολικά είδη που προσέφεραν οι Εργαζόμενοι της Τραπέζης. Επιπλέον, η Τράπεζα προσέφερε 250 κασετίνες ΑΡΚΤΟΥΡΟΣ για τις ανάγκες των παιδιών που φιλοξενούνται σε ιδρύματα.

## ΜΑΖΙ ΜΕ ΤΑ ΠΑΙΔΙΑ ΣΤΟ ΜΟΥΣΕΙΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΘΕΑΤΡΟ

Στο πλαίσιο του προγράμματος “Μαζί με τα παιδιά στο Μουσείο και στο Θέατρο” που περιλαμβάνει τη διοργάνωση θεατρικών παραστάσεων και ξεναγήσεων σε μουσεία, αποκλειστικά για παιδιά που φιλοξενούνται σε ιδρύματα, την Κυριακή 18 Δεκεμβρίου 2016 διοργανώθηκαν δύο εκδηλώσεις στην Αθήνα και στη Θεσσαλονίκη. Συγκεκριμένα, στην Αθήνα παιδιά από το Χατζηκυριάκειο Ίδρυμα Παιδικής Προστασίας, από το Λύρειο Παιδικό Ίδρυμα και από το σωματείο “Οι Φίλοι του Παιδιού” παρακολούθησαν τη θεατρική παράσταση “Ένας Δράκος... μα ποιος Δράκος;” στο Θέατρο Πόρτα.

Στη Θεσσαλονίκη παιδιά από τον Σύλλογο Φίλων των Παιδιών με Χρόνιες Ρευματοπάθειες, από το Ορφανοτροφείο Θηλέων “Μέλισσα” και από τα Παιδικά χωριά SOS στο Πλαγιάρι Θεσσαλονίκης παρακολούθησαν τη θεατρική παράσταση της Κάρμεν Ρουγγέρη “Ο Κουρέας της Σεβίλλης” στο Μέγαρο Μουσικής 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.

Επιπλέον, εντός του 2016 πραγματοποιήθηκαν **παραστάσεις του Θεάτρου Σκιών στο Χατζηκυριάκειο Ίδρυμα Παιδικής Προστασίας στην Αθήνα** και στα **Παιδικά Χωριά SOS στο Πλαγιάρι Θεσσαλονίκης**. Τις παραστάσεις ανέλαβαν εξειδικευμένοι караγκιοζοπαίκτες, οι οποίοι διασκέδασαν τα παιδιά.

Στο πλαίσιο της Ημέρας Εθελοντισμού, πραγματοποιήθηκαν δράσεις στο Ευγενίδειο Ίδρυμα - Πλανητάριο στην Αθήνα και στο Noesis - Κέντρο Διαδόσεως Επιστημών και Μουσείο Τεχνολογίας στη Θεσσαλονίκη, τις οποίες παρακολούθησαν επίσης παιδιά που φιλοξενούνται σε ιδρύματα.

Τέλος, το Σάββατο 5 Νοεμβρίου 2016 η **ΜΟΥΣΑ - Συμφωνική Ορχήστρα Νέων του Μεγάρου Μουσικής Θεσσαλονίκης** επισκέφθηκε τα **Παιδικά Χωριά SOS στο Πλαγιάρι Θεσσαλονίκης** με σκοπό την ενδυνάμωση της κοινωνικής ευαισθησίας μέσω της μουσικής, καθώς επίσης και την προσφορά χαράς και ψυχαγωγίας σε όλα τα παιδιά που παρακολούθησαν τη συγκεκριμένη παράσταση, ενώ το Σάββατο 12 Νοεμβρίου 2016 παιδιά από **“Το Χαμόγελο του Παιδιού”** επισκέφθηκαν το **Μουσείο Γουλανδρή Φυσικής Ιστορίας** και ξεναγήθηκαν στην έκθεση ζωντανών ερπετών και αμφιβίων.



Σημειώνεται ότι από την έναρξη του Προγράμματος το 2015 έως σήμερα έχουν πραγματοποιηθεί συνολικά 14 εκδηλώσεις, στις οποίες τα παιδιά συμμετείχαν με ιδιαίτερο ενθουσιασμό.

## ΠΑΙΔΕΙΑ - ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ

Στο πλαίσιο της υποστηρίξεως της παιδείας και της τεχνολογίας, η Τράπεζα απέστειλε **2.823 βιβλία** και **173 ηλεκτρονικούς υπολογιστές** σε σχολεία και σε άλλα ιδρύματα σε όλη την Ελλάδα.

Επιπλέον, η Τράπεζα ανέλαβε χορηγός του TEDx2016, στο πλαίσιο του οποίου πραγματοποιήθηκε παρουσίαση του κ. John Andrews, αναγνωρισμένου συγγραφέα και δημοσιογράφου, με θέμα “The World in 2030” στο Μουσείο Κυκλαδικής Τέχνης, καθώς και του κ. John Danner με θέμα “How to put innovation at work in the Banking Sector” στο Κεντρικό Κτήριο της Τραπέζης. Την ομιλία παρακολούθησαν Μέλη της Γενικής Διευθύνσεως, καθώς και Στελέχη από όλες τις Διευθύνσεις της Τραπέζης.

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

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

Το 2016 επισκέφθηκαν την Τράπεζα 121 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 παρουσιάζονται στην ιστοσελίδα [www.alphapolitismos.gr](http://www.alphapolitismos.gr), την οποία το 2016 επισκέφθηκαν 8.295 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.

## ΕΚΘΕΣΕΙΣ

## “ΑΝΑΚΑΛΥΠΤΩ ΤΟ ΑΡΧΑΙΟ ΝΟΜΙΣΜΑ”

Από τον Νοέμβριο 2016 παρουσιάζεται στον Μουσειακό Χώρο του Δημοτικού Σχολείου “ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΗ” στον Πειραιά η εκπαιδευτική έκθεση με τίτλο “Ανακαλύπτω το αρχαίο νόμισμα”, η οποία διοργανώνεται από τη Νομισματική Συλλογή της Alpha Bank. Η Έκθεση αποτελεί μία περιήγηση στην ιστορία του Νομίσματος από την εποχή της εφευρέσεώς του (τέλη 7ου/αρχές 6ου αιώνα π.Χ.) έως το τέλος της ελληνιστικής εποχής (2ος αιώνας π.Χ.). Στην Έκθεση παρουσιάζονται συνολικά 47 αντίγραφα νομισμάτων της Συλλογής της Alpha Bank.

Ανακαλύπτω  
το αρχαίο  
νόμισμα

Νομισματική Συλλογή  
Alpha Bank

Νοέμβριος 2016 - Ιούνιος 2017  
Δημοτικό Σχολείο “Παιδαγωγική”

ALPHA BANK  
ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ

“ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΗ”

## “ΑΘΗΝΑΪΚΕΣ ΓΛΑΥΚΕΣ” (ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΕΚΘΕΣΗ)

Συνεχίσθηκε και κατά το έτος 2016 στο διαδικτυακό μουσείο “Politismos Museum of Greek History” η έκθεση “Αθηναϊκές Γλαύκες” της Νομισματικής Συλλογής της Τραπέζης. Η Έκθεση αποτελεί αναφορά στο πιο γνωστό νόμισμα της αρχαιότητας, το τετράδραχμο της πόλεως των Αθηνών, το οποίο ξεπέρασε τα όρια της εκδότριας αρχής και χρησιμοποιείτο ευρέως στις διεθνείς συναλλαγές για μεγάλο χρονικό διάστημα. Τη διαδικτυακή Έκθεση επισκέφθηκαν **2.678 άτομα**.



## ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

## “ΓΝΩΡΙΖΩ ΤΟ ΑΡΧΑΙΟ ΝΟΜΙΣΜΑ”

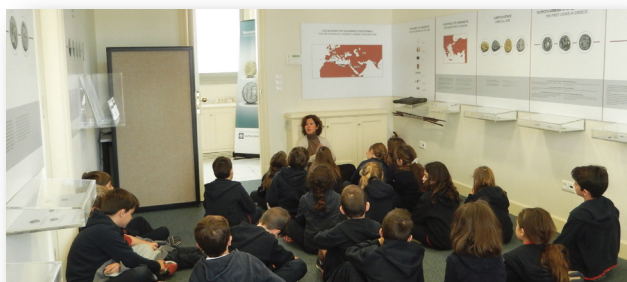
Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα “Γνωρίζω το αρχαίο νόμισμα”, το οποίο απευθύνεται σε μαθητές Δημοτικού και Γυμνασίου, διεξάγεται στον μόνιμο Εκθεσιακό Χώρο της Νομισματικής Συλλογής, αλλά και στον χώρο του σχολείου, εφόσον ζητηθεί.

Κατά το έτος 2016 το Πρόγραμμα παρακολούθησαν οι μαθητές:

- των Γ΄ και Δ΄ τάξεων του Δημοτικού Σχολείου του Κολλεγίου Ψυχικού,
- της Γ΄ τάξεως του 3ου Δημοτικού Σχολείου Σπάτων.



Το Πρόγραμμα πραγματοποιήθηκε επίσης στο Μουσείο Γουλανδρή Φυσικής Ιστορίας – Κέντρο ΓΑΙΑ, καθώς και στο ίδρυμα “Εξοχές της Ελληνικής Αστυνομίας”.



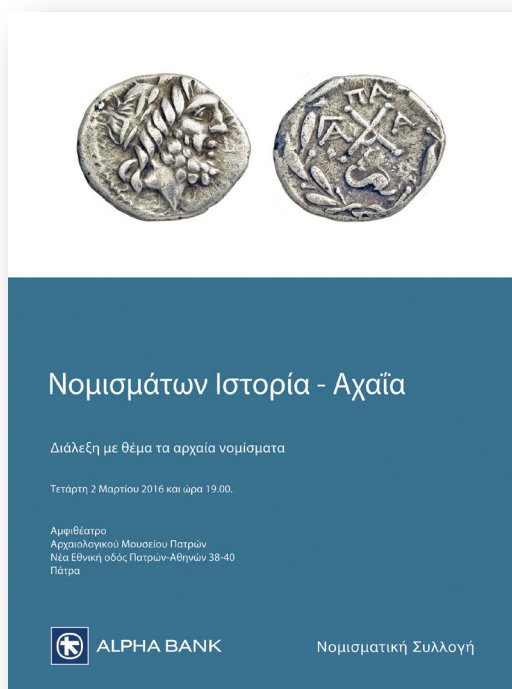
Το Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα παρακολούθησαν συνολικά **485 παιδιά**.

## ΔΙΑΛΕΞΕΙΣ

### “ΝΟΜΙΣΜΑΤΩΝ ΙΣΤΟΡΙΑ – ΑΧΑΪΑ”

Την Τετάρτη, 2 Μαρτίου 2016, πραγματοποιήθηκε με επιτυχία στο Αμφιθέατρο του Αρχαιολογικού Μουσείου Πατρών η διάλεξη με θέμα “Νομισμάτων Ιστορία – Αχαΐα”, σε συνεργασία με την Εφορεία Αρχαιοτήτων Αχαΐας.

Την εκδήλωση παρακολούθησαν συνολικά **180 άτομα**.



## ΆΛΛΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

### ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ ΑΡΧΑΙΑΣ ΝΟΜΙΣΜΑΤΙΚΗΣ



Το 2016 πραγματοποιήθηκαν επιμορφωτικά μαθήματα αρχαίας νομισματικής στον χώρο της Νομισματικής Συλλογής της Τραπέζης. Τα μαθήματα παρακολούθησαν:

- μεταπτυχιακοί φοιτητές της Κλασικής Αρχαιολογίας του Πανεπιστημίου του Σύδνεϋ (13 Ιανουαρίου 2016),
- φοιτητές του Τομέα Αρχαιολογίας του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης (21 Μαρτίου 2016),
- φοιτητές του Τμήματος Ιστορίας και Αρχαιολογίας του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών (28 Μαρτίου 2016),
- μεταπτυχιακοί φοιτητές της Αρχαιολογίας του Πανεπιστημίου του Εδιμβούργου (19 Μαΐου 2016),
- μεταπτυχιακοί φοιτητές της Βελγικής Αρχαιολογικής Σχολής (5 Οκτωβρίου 2016).

### ΔΙΑΔΡΑΣΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΕΩΣ ΑΡΧΑΙΩΝ ΝΟΜΙΣΜΑΤΩΝ STATER 360<sup>2</sup>

Στον χώρο “ALPHA BANK – ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΑ” λειτουργεί το διαδραστικό σύστημα Stater 360<sup>2</sup> που προσφέρει στο κοινό τη δυνατότητα να γνωρίσει επιλεγμένα αρχαία νομίσματα από τη Συλλογή της Τραπέζης. Πρόκειται για μία διεθνώς πρωτότυπη διαδραστική εφαρμογή, η οποία αποτελείται κυρίως από έναν περιστρεφόμενο μεταλλικό δίσκο, επάνω στον οποίο απεικονίζονται 20 νομίσματα. Ο χρήστης μπορεί να δει τα νομίσματα μεγεθυμένα σε υψηλή ανάλυση, επιλέγοντας ένα κάθε φορά. Η διαδραστική οθόνη αφής του επιτρέπει να παρατηρήσει το νόμισμα με μεγεθυντικό φακό, να διαβάσει την περιγραφή του και να βρει στον χάρτη την πόλη που το εξέδωσε.

Επιπλέον, μπορεί να ενημερωθεί για την ιστορία της εκδότριας αρχής, η οποία αναγράφεται στην παρακείμενη επιφάνεια. Προκειμένου ο χρήστης να δει την οπίσθια όψη του νομίσματος, μπορεί απλώς να περιστρέψει τον δίσκο.



Η ιδέα, η σχεδίαση, η βασική τεχνολογία, αλλά ακόμη και η εικαστική κατασκευή υλοποιήθηκαν από το Ίδρυμα Τεχνολογίας και Έρευνας (Ι.Τ.Ε.) για τη Νομισματική Συλλογή Alpha Bank.

## ΜΟΥΣΕΙΟ ΧΑΡΤΟΝΟΜΙΣΜΑΤΩΝ ΙΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΗΣ – ΚΕΡΚΥΡΑ

Το 2016, το Μουσείο επισκέφθηκαν 6.125 άτομα, εκ των οποίων 4.024 Έλληνες και 2.101 ξένοι επισκέπτες.

## ΝΕΑ ΜΟΝΙΜΗ ΕΚΘΕΣΗ

### “ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΧΑΡΤΟΝΟΜΙΣΜΑ. ΙΣΤΟΡΙΚΕΣ ΜΑΡΤΥΡΙΕΣ”

Τον Μάιο του 2016 πραγματοποιήθηκαν τα εγκαίνια της νέας μόνιμης Εκθέσεως στο Μουσείο Χαρτονομισμάτων Ιονικής Τραπεζής στην Κέρκυρα, η οποία παρουσιάζει τα χαρτονομίσματα που κυκλοφόρησαν καθ’ όλη την ιστορία του νεώτερου Ελληνικού Κράτους, τραπεζογραμμάτια, κερματικά γραμμάτια και σχετικό υλικό, και καλύπτει 180 έτη ιστορίας. Σε μορφή χρονολογίου παρουσιάζονται οι σημαντικότερες στιγμές της ελληνικής ιστορίας, οι οποίες συνδέονται άμεσα με τη νομισματική κυκλοφορία. Την Έκθεση συνοδεύει ομότιτλος κατάλογος με εισαγωγικά κείμενα, λήμματα και πλούσιο φωτογραφικό υλικό στην ελληνική και στην αγγλική γλώσσα.

## ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

### “ΧΑΡΤΙΝΟ ΝΟΜΙΣΜΑ – ΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΧΑΡΤΟΝΟΜΙΣΜΑ”

Στο πλαίσιο της νέας μόνιμης Εκθέσεως στο Μουσείο Χαρτονομισμάτων Ιονικής Τραπεζής στην Κέρκυρα, από τον Οκτώβριο 2016 διεξάγεται το εκπαιδευτικό πρόγραμμα με τίτλο “Χάρτινο νόμισμα - το ελληνικό χαρτονομίσμα”. Κύριος στόχος του Προγράμματος είναι να γνωρίσουν οι μαθητές την ιστορία του νομίσματος, με έμφαση στα ελληνικά χαρτονομίσματα που κυκλοφόρησαν από την ίδρυση του Ελληνικού Κράτους (1830) έως την έλευση του Ευρώ (2002). Για τις ανάγκες του Προγράμματος έχουν σχεδιασθεί δύο έντυπα, τα οποία απευθύνονται στις δύο βαθμίδες εκπαίδευσης (Δημοτικό και Γυμνάσιο).

# χάρτινο νόμισμα

το ελληνικό χαρτονομίσμα

Μουσείο Χαρτονομισμάτων Ιονικής Τραπεζής-Κέρκυρα

### ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΓΙΑ ΜΑΘΗΤΕΣ Δ΄-ΣΤ΄ ΔΗΜΟΤΙΚΟΥ ΚΑΙ ΓΥΜΝΑΣΙΟΥ

Τα παιδιά γνωρίζουν σημαντικές στιγμές της ελληνικής ιστορίας, τα ελληνικά χαρτονομίσματα και την εικονογραφία τους.

---

Η συμμετοχή στο Πρόγραμμα είναι δωρεάν.  
Διάρκεια: 1 ώρα / Αριθμός παιδιών: έως 25 / Ημέρες: Πέμπτη και Παρασκευή

Πληροφορίες και δηλώσεις συμμετοχής:  
**ΜΟΥΣΕΙΟ ΧΑΡΤΟΝΟΜΙΣΜΑΤΩΝ ΙΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΗΣ**  
Πλατεία Αγίου Σπυριδώνος (Ηρώων Κυπριακού Αγώνα), 491 00 ΚΕΡΚΥΡΑ  
Τηλέφωνο: 266 104 1552  
E-mail: banknotemuseum@alpha.gr  
www.alphanumismatics.gr / www.alphapolitismos.gr

Κατά το έτος 2016 στα Εκπαιδευτικά Προγράμματα συμμετείχαν **417 παιδιά**.

## ΣΥΛΛΟΓΗ ΕΡΓΩΝ ΤΕΧΝΗΣ ΚΑΙ ΕΚΘΕΣΙΑΚΟΣ ΧΩΡΟΣ ΣΤΟ ΝΑΥΠΛΙΟ

### ΕΚΘΕΣΕΙΣ



- Η έκθεση **“Η Συλλογή της Alpha Bank. Ελληνική τέχνη από το 1950 έως σήμερα”** παρουσιάστηκε στη Νέα Πτέρυγα του Νεοτοριδείου Μελάθρου της Δημοτικής Πινακοθήκης Ρόδου. Περιελάμβανε 38 έργα ζωγραφικής, χαρακτηριστικής και γλυπτά. Στο πλαίσιο της Εκθέσεως οργανώθηκε ξενάγηση για το Προσωπικό της Τραπέζης.
- Η έκθεση **“Η Συλλογή της Alpha Bank. Ελληνική τέχνη από το 1950 έως σήμερα”** μεταφέρθηκε στο Μουσείο Σύγχρονης Τέχνης στο Ρέθυμνο. Περιελάμβανε 53 έργα ζωγραφικής, χαρακτηριστικής και γλυπτά. Στο πλαίσιο της Εκθέσεως οργανώθηκε ξενάγηση για το Προσωπικό της Τραπέζης.
- Διοργανώθηκε έκθεση με τίτλο **“Χαρακτικές συνομιλίες. Οι νέοι Έλληνες χαρακτές απέναντι στους χαρακτές του παρελθόντος”** σε συνεργασία με την Ανωτάτη Σχολή Καλών Τεχνών και το Ίδρυμα Σύγχρονης Ελληνικής Τέχνης (Ι.Σ.Ε.Τ.) με 41 έργα χαρακτηριστικής νέων καλλιτεχνών. Η Έκθεση παρουσιάστηκε στους χώρους του Ι.Σ.Ε.Τ.
- Στον Εκθεσιακό Πολιτιστικό Χώρο της Τραπέζης στο Ναύπλιο συνεχίστηκε και το 2016 η εκπαιδευτική έκθεση **“Μύθος. Αρχαία και σύγχρονη τέχνη από τις Συλλογές της Alpha Bank”** για τους μαθητές πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης με τη συνεργασία μουσειοπαιδαγωγού που είχε την επιμέλεια των προγραμμάτων και των ειδικών συνοδευτικών εντύπων. Το 2016 την Έκθεση επισκέφθηκαν 1.719 μαθητές.
- Μετά τη λήξη της ανωτέρω Εκθέσεως, στον Εκθεσιακό Πολιτιστικό Χώρο διοργανώθηκε η εκπαιδευτική έκθεση **“Ο Ζωγράφος Θεόφιλος”** σε συνεργασία με το Πελοποννησιακό Λαογραφικό Ίδρυμα (Π.Λ.Ι.).

Η Έκθεση σχεδιάστηκε για τους μαθητές πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης με τη συνεργασία μουσειοπαιδαγωγού του Π.Λ.Ι. που είχε την επιμέλεια των προγραμμάτων και των ειδικών συνοδευτικών εντύπων.

### ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

- Σε συνεργασία με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη θεσπίστηκε το **“Βραβείο Alpha Bank”** για την καλύτερη αφίσα, στο πλαίσιο των Αγώνων Νέων Σχεδιαστών που διοργάνωσε το περιοδικό Gr Design στο Μουσείο Μπενάκη (23.4.2016). Ο νικητής ανέλαβε και τον σχεδιασμό της αφίσας της Ημέρας Εθελοντισμού 2016.
- Συμμετοχή του Εκθεσιακού Χώρου Ναυπλίου στη **“Νύχτα Μουσείων”** την 21.5.2016.
- Υποστήριξη της ετήσιας διοργάνωσης **Art Athina**, που έγινε στον χώρο του Tae Kwon Do στο Φάληρο. Ως ένας από τους δύο χορηγούς, η Τράπεζα είχε ένα κεντρικό περίπτερο, όπου εκτέθηκε το έργο **“Πλέγμα”** του Νίκου Αλεξίου.
- Απεγκατάσταση του μεγάλου επιτοίχιου του Γ. Μόραλη από το Κατάστημα Κοραή, συντήρηση και τοποθέτησή του στο ισόγειο του Κεντρικού Καταστήματος.
- 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, στο οποίο συμμετείχαν και δύο στελέχη από τη Διεύθυνση Οικονομικών Μελετών.
- Συμμετοχή της Συλλογής Έργων Τέχνης στο Διεθνές Συμπόσιο Εταιρικών Συλλογών και Μουσείων **“Synergies and new Perspectives on Collaboration”** που διοργάνωσε το International Association of Corporate Collections of Contemporary Art στο Stedelijk Museum του Άμστερνταμ την 25 Νοεμβρίου 2016.

### ΔΑΝΕΙΣΜΟΙ ΕΡΓΩΝ

- Δανεισμός ενός έργου του Γ. Στέρη στην έκθεση **“Hypnos Project”** που διοργανώθηκε από το Κοινωνοφελές Ίδρυμα Α. Ωνάσης στη Στέγη Γραμμάτων και Τεχνών.
- Δανεισμός ενός έργου του Β. Κανιάρη στην έκθεση **“Βλάσης Κανιάρης. Προς Τήνο III”** που διοργάνωσε το Ίδρυμα Τηνιακού Πολιτισμού στον εκθεσιακό του χώρο στη Χώρα Τήνου.
- Δανεισμός επτά έργων στην έκθεση **“Ελευθέριος Βενιζέλος. 80 χρόνια από το θάνατό του”** που διοργάνωσε ο Δήμος Ηρακλείου Κρήτης.

- Δανεισμός εννέα έργων του Γ. Μόραλη στην έκθεση “**Η Αίγινα του Γιάννη Μόραλη**” που διοργανώθηκε από τον Δήμο Αίγινας στο Αρχαιολογικό Μουσείο Αίγινας.
- Δανεισμός ενός έργου του Γ. Μόραλη στην έκθεση “**Γιάννης Μόραλης-Χρήστος Καπράλος**” που διοργάνωσε η Εθνική Πινακοθήκη στο Κέντρο Πολιτισμού του Ιδρύματος Σταύρος Νιάρχος.
- Δανεισμός δύο έργων στην έκθεση “**Genii Loci. Ελληνική τέχνη από το 1930 έως σήμερα**” που διοργάνωσε το Υπουργείο Πολιτισμού και Αθλητισμού στο Κρατικό Μουσείο Μανερε της Αγ. Πετρούπολης, στο πλαίσιο του Αφιερωματικού Έτους της Ελλάδος στη Ρωσία.
- Δανεισμός πέντε έργων στην έκθεση “**Διαιρεμένες μνήμες 1940-1950. Η απόσταση ανάμεσα στην ιστορία και το βίωμα**” που διοργανώθηκε στο Μακεδονικό Μουσείο Σύγχρονης Τέχνης στη Θεσσαλονίκη.

## ΧΟΡΗΓΙΕΣ

### ΜΕΓΑΡΟ ΜΟΥΣΙΚΗΣ ΑΘΗΝΩΝ - “ACADEMY OF ST. MARTIN IN THE FIELDS AND MURRAY PERAHIA”



Η Alpha Bank ανέλαβε χορηγός της συναυλίας της ορχήστρας “Academy of St. Martin in the Fields”, με σολίστ και μαέστρο τον διάσημο Αμερικανό πιανίστα Murray Perahia, που πραγματοποιήθηκε στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών. Η ορχήστρα, η οποία αποτελείται από σπουδαίους Βρετανούς μουσικούς, πραγματοποιεί με τον Murray Perahia σειρά συναυλιών με τίτλο “Perahia Plays Beethoven” στις μεγαλύτερες ευρωπαϊκές μουσικές σκηνές.

### ΣΤΕΓΗ ΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΤΕΧΝΩΝ - “THE ENCOUNTER”

Η Τράπεζα ανέλαβε τη χορηγία της παραστάσεως “The Encounter” με ερμηνευτή τον Simon McBurney στη Στέγη Γραμμάτων και Τεχνών.



Πρόκειται για μία σόλο παράσταση του ερμηνευτή, σκηνοθέτη και ιδρυτή της ομάδας “Complicite”, σε διεθνή συμπαραγωγή με το Διεθνές Φεστιβάλ Εδιμβούργου, τη Στέγη Γραμμάτων και Τεχνών, το Théâtre de Vidy-Lausanne και τρία ακόμη ευρωπαϊκά θέατρα. Η παράσταση είναι εμπνευσμένη από ένα βιβλίο που διάβασε ο McBurney πριν από είκοσι έτη και το οποίο περιγράφει την αληθινή ιστορία του φωτορεπόρτερ του περιοδικού “National Geographic” Loren McIntyre.

Σύμφωνα με την αφήγηση, ο McIntyre χάθηκε το 1969 στα τροπικά δάση μεταξύ Περού και Βραζιλίας κατά τη διάρκεια μίας αποστολής. Διασώθηκε από τους ιθαγενείς μίας άγνωστης φυλής, οι οποίοι τον μύψαν μέσω των τελετουργιών τους σε μία πρωτόγνωρη εμπειρία διερευνησεως της συνειδήσεως.

### ΤΕΛΛΟΓΛΕΙΟ - ΕΚΘΕΣΕΙΣ ΜΕ ΕΡΓΑ DELACROIX ΚΑΙ PHILIPPOTEAUX

Η Alpha Bank, συνεπής αρωγός της τέχνης και του πολιτισμού, υποστήριξε δύο μεγάλες Εκθέσεις με έργα των Eugene Delacroix και Henri Felix Emmanuel Philippoteaux, σπουδαίων Γάλλων ζωγράφων του 19ου αιώνα, που παρουσιάστηκαν στο Τελλόγλειο Ίδρυμα Τεχνών Α.Π.Θ. στη Θεσσαλονίκη.

Οι Εκθέσεις επικεντρώθηκαν σε δύο σημαντικά ιστορικά γεγονότα για την Ελλάδα και τη Γαλλία, την Επανάσταση του 1821 και την Πολιορκία του Παρισιού το 1870, αναδεικνύοντας τις σχέσεις φιλίας και υποστηρίξεως αλλά και τις πολιτιστικές αλληλεπιδράσεις ανάμεσα στις δύο χώρες.



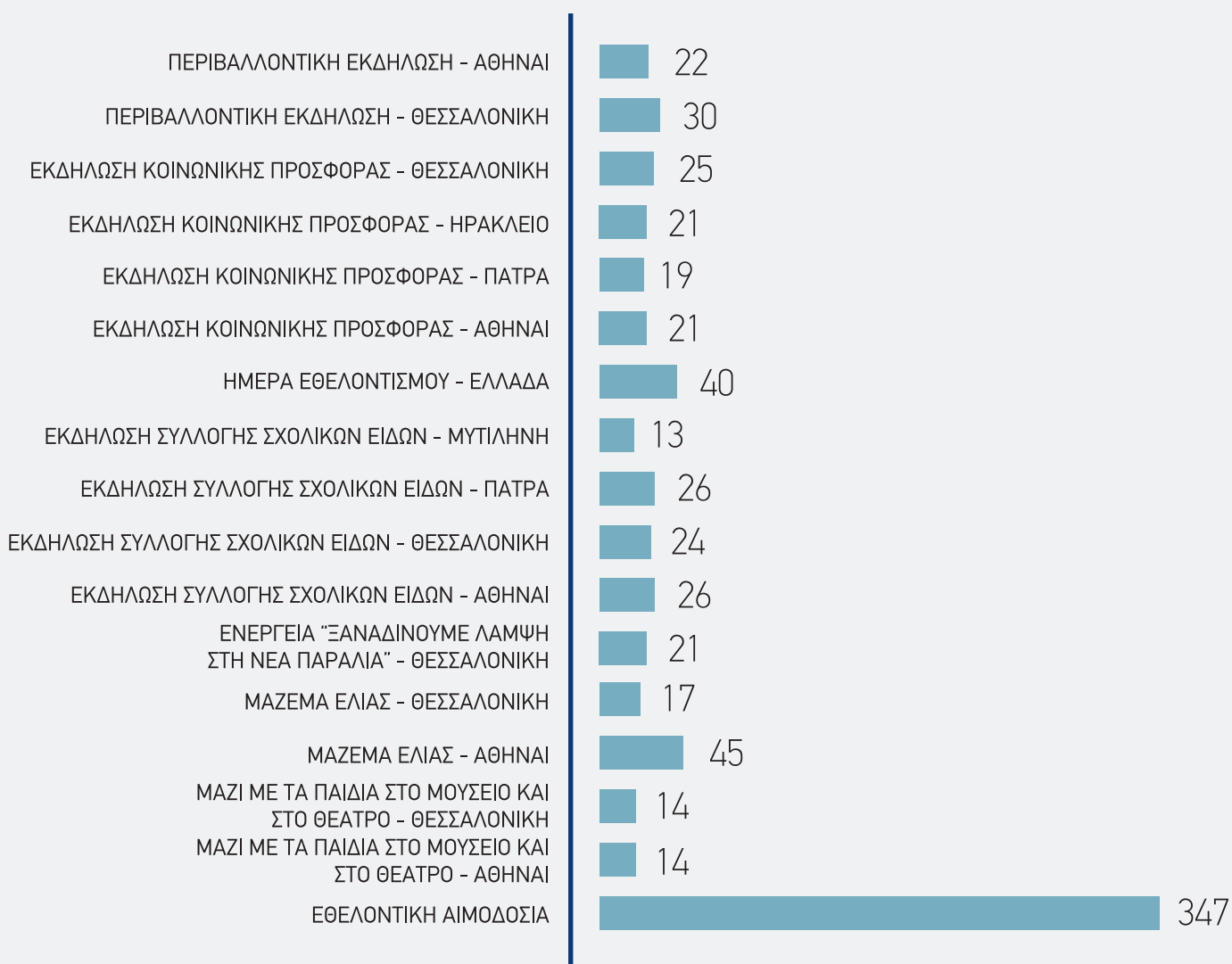
## ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΣ – ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

725 συμμετοχές Εργαζομένων  
σε 18 εθελοντικές εκδηλώσεις

Η ενεργός συμμετοχή του Προσωπικού σε εθελοντικές εκδηλώσεις αιμοδοσίας, κοινωνικής αλληλεγγύης και περιβαλλοντικής ευαισθησίας, οι οποίες πραγματοποιήθηκαν σε πόλεις όπου έχει παρουσία η Τράπεζα στην Ελλάδα, συνεχίσθηκε και το 2016. Συγκεκριμένα, το Προσωπικό συμμετείχε σε 18 εθελοντικές εκδηλώσεις και οι συνολικές συμμετοχές ανήλθαν σε 725. Από αυτές οι 378 αφορούσαν κοινωνικές και περιβαλλοντικές εκδηλώσεις, ενώ οι 347 την εθελοντική αιμοδοσία. Σημειώνεται ότι το Προσωπικό ενημερώνεται για τη συμμετοχή σε διάφορες εκδηλώσεις περιβαλλοντικού και κοινωνικού χαρακτήρα μέσω ανακοινώσεων προσκλήσεώς του, οι οποίες αναρτώνται στο ηλεκτρονικό δίκτυο εσωτερικής επικοινωνίας της Τραπέζης (Alpha Bank Intranet), στο οποίο υπάρχει εξειδικευμένη ενότητα για θέματα σχετικά με την εταιρική υπευθυνότητα της Τραπέζης.

Οι συμμετοχές σε εθελοντικές ενέργειες του έτους 2016 αποτυπώνονται αναλυτικά κατωτέρω.

### ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΙΣ ΕΘΕΛΟΝΤΙΚΕΣ ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ ΤΟΥ 2016



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΑΙΜΑΤΟΣ ALPHA BANK



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

Οι Ημερίδες πραγματοποιούνται δύο φορές ετησίως με τη συμμετοχή όλο και περισσότερων Υπαλλήλων της Τραπέζης. Οι Ημερίδες πραγματοποιούνται στην Αθήνα και στη Θεσσαλονίκη με τη συμβολή των Ιατρών της Τραπέζης και σε συνεργασία με μεγάλα νοσοκομεία της χώρας. Το 2016 συγκεντρώθηκαν 472 φιάλες αίματος, οι οποίες είναι στη διάθεση του Προσωπικού της Τραπέζης σε περίπτωση ανάγκης.

## ΗΜΕΡΑ ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ALPHA BANK

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

Εφέτος **περίπου 1.000 Εθελοντές σε πέντε χώρες**, μέλη του Προσωπικού, με τις οικογένειές τους συμμετείχαν σε ενέργειες κοινωνικού και περιβαλλοντικού χαρακτήρα που πραγματοποιήθηκαν στην Ελλάδα, στην Κύπρο, στη Ρουμανία, στη Σερβία και στην Αλβανία.

**Στην Ελλάδα** η “**Ημέρα Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank**” πραγματοποιήθηκε την Κυριακή 22 Μαΐου 2016 στην Αθήνα και στη Θεσσαλονίκη, με τη **συμμετοχή 60 Εθελοντών** από το Προσωπικό της Τραπέζης. Κατά τη διάρκεια της ημέρας αυτής πραγματοποιήθηκαν δράσεις στο Ευγενίδειο Ίδρυμα – Πλανητάριο στην Αθήνα και στο Noesis - Κέντρο Διαδόσεως Επιστημών και Μουσείο Τεχνολογίας στη Θεσσαλονίκη, τις οποίες παρακολούθησαν παιδιά που φιλοξενούνται σε ιδρύματα. Οι Εθελοντές υποδέχθηκαν τα παιδιά, ξεναγήθηκαν στους χώρους, παρακολούθησαν μαζί τους ιδιαίτερες παραστάσεις επιστημονικού περιεχομένου και στο τέλος της εκδηλώσεως αποχαιρέτησαν τα παιδιά και τους μοίρασαν δώρα. Ο ιδιαίτερος ενθουσιασμός και οι χαρούμενες αντιδράσεις των παιδιών συγκίνησαν όχι μόνο τους Εθελοντές αλλά και τους συνοδούς των παιδιών, οι οποίοι συνεχάρησαν την Τράπεζα για την πρωτοβουλία αυτή.

**Στην Κύπρο** ομάδα Εθελοντών ανέλαβε τη φιλοξενία παιδιών από παιδικές στέγες, από ιδρύματα και από ειδικά σχολεία σε εστιατόρια και σε παιδότοπους. Συνολικά περίπου **50 Εθελοντές** έλαβαν μέρος στις ανωτέρω ενέργειες, οι οποίοι έπαιξαν και διασκέδασαν μαζί με τα παιδιά και τους μοίρασαν δώρα εκ μέρους της Τραπέζης, εκπληρώνοντας τον στόχο του θεσμού της Ημέρας Εθελοντισμού.

**Στη Ρουμανία 128 εθελοντές** από το Προσωπικό της Τραπέζης μαζί με μέλη των οικογενειών τους συμμετείχαν σε δενδροφύτευση και στον εξωραϊσμό μέρους του Βοτανικού Κήπου στο Βουκουρέστι. Συγκεκριμένα, οι Εθελοντές φύτευσαν δένδρα και καλλωπιστικά φυτά, ενώ ταυτοχρόνως τοποθέτησαν παγκάκια και κάδους απορριμάτων. Επιπλέον, στο πλαίσιο της συνεργασίας της Alpha Bank Romania με τα Παιδικά Χωριά SOS, 15 παιδιά από τα Παιδικά Χωριά SOS Ρουμανίας συμμετείχαν στις ανωτέρω ενέργειες, βοηθώντας τους Εθελοντές της Τραπέζης κατά τον εξωραϊσμό του Βοτανικού Κήπου.

**Στη Σερβία Εθελοντές** από το Προσωπικό της Τραπέζης συμμετείχαν στη δράση “**Ο τοίχος της Καλοσύνης**” (“**Wall of Kindness**”). Πρόκειται για μία πρωτοβουλία, η οποία έχει ήδη καθιερωθεί στη Σερβία, προκειμένου να ενθαρρυνθεί ο κόσμος να προσφέρει ρούχα και τρόφιμα σε ανθρώπους που ευρίσκονται σε ανάγκη. Η εν λόγω ενέργεια πραγματοποιήθηκε συνολικά σε έξι πόλεις της Σερβίας με τη συμμετοχή **250 Εθελοντών**, οι οποίοι προσέφεραν τρόφιμα, είδη υγιεινής και ενδύσεως, τα οποία τοποθέτησαν σε οκτώ ενδεδειγμένα σημεία. Συγκεντρώθηκαν συνολικά περισσότερα από 60 χαρτοκιβώτια.

**Στην Αλβανία**, με αφορμή την “**Ημέρα Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank**”, Εθελοντές από την Alpha Bank Albania ανέλαβαν τον καθαρισμό της περιοχής Keri I Rodonit, προκειμένου να αποκαταστήσουν το φυσικό κάλλος του συγκεκριμένου ακρωτηρίου. Συγκεκριμένα, **110 Εθελοντές** με σύνθημα “**Μαζί για ένα πιο καθαρό περιβάλλον**” συνέλεξαν περίπου 300 σακούλες με απορρίμματα. Επιπλέον, την Κυριακή, 5 Ιουνίου 2016, περίπου 100 Εθελοντές από την Alpha Bank Albania ανέλαβαν να φτεψούν 3.100 πεύκα στο Εθνικό Πάρκο Luga, στο οποίο υπάρχουν επτά λίμνες και γίνονται συχνά προσπάθειες δενδροφύτευσης για την ανάπλαση της περιοχής.

## ΣΥΛΛΟΓΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ, ΣΥΝΔΡΟΜΕΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΧΡΗΣΤΩΝ

Το 2016 η Βιβλιοθήκη της Alpha Bank εμπλουτίστηκε με 1.260 νέους τίτλους βιβλίων ποικίλου περιεχομένου, καθώς και με πληροφοριακό υλικό και αριθμεί πλέον περισσότερους από 29.670 τίτλους. Εκτός από τα ελληνικά και τα ξενόγλωσσα εγκυκλοπαιδικά και λεξικογραφικά έργα, η Συλλογή της περιλαμβάνει και μεγάλο αριθμό επιστημονικών βιβλίων και περιοδικών που καλύπτουν όλους τους κλάδους των οικονομικών, των νομικών και των ανθρωπιστικών επιστημών, καθώς και σημαντικό αριθμό λογοτεχνικών εκδόσεων.

Η Βιβλιοθήκη εξυπηρετεί τις ανάγκες των Μονάδων της Τραπέζης, ενώ παράλληλα λειτουργεί ως δανειστική για το Προσωπικό του Ομίλου και αριθμεί πλέον 939 ενεργά μέλη, με την προσθήκη 110 νέων μελών εντός του 2016.

Κατά τη διάρκεια του έτους πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 1.100 κινήσεις δανεισμού βιβλίων και 50 κινήσεις δανεισμού κλαδικών μελετών. Τη Βιβλιοθήκη επισκέφθηκαν επίσης 41 ερευνητές για τη συλλογή πληροφοριακού υλικού και για μελέτη στο Αναγνώστηριο.

Η Βιβλιοθήκη διαχειρίστηκε, τέλος, τις συνδρομές στον ημερήσιο και περιοδικό Τύπο με στόχο την κάλυψη των αναγκών των Μονάδων της Τραπέζης.

## 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 4.644 αντιτύπων Εκδόσεων της Τραπέζης και 575 αντιτύπων εκδόσεων τρίτων 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 προσφορά εκδόσεων σε μία σειρά από βιβλιοθήκες, όπως η Βιβλιοθήκη του ακριτικού χωριού Μεταξάδων Έβρου, η Παπαδιαμάντειος και Μωραϊτίδεις Δημοτική Βιβλιοθήκη Σκιάθου, η Δημοτική Βιβλιοθήκη Καστοριάς “Αθανάσιος Χριστόπουλος”, η Δημόσια Βιβλιοθήκη Βυτίνας, η Δημόσια Κεντρική Ιστορική Βιβλιοθήκη Χίου “Κοραής”, η Δημοτική Βιβλιοθήκη της Βηρυτού, στην οποία η διάθεση πραγματοποιήθηκε μέσω της Πρεσβείας της Ελλάδος στη Βηρυτό,

και πολλές ακόμη, ως αναγνώριση του σημαντικού έργου που αυτές επιτελούν για την πνευματική ανάταση και καλλιέργεια των επισκεπτών τους.

Ομοίως, πραγματοποιήθηκε αποστολή των εκδόσεων σε πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες, και συγκεκριμένα στη Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Πειραιώς, στη Βιβλιοθήκη του Τ.Ε.Ι. Ηπείρου, στη Βιβλιοθήκη της Ανωτάτης Σχολής Καλών Τεχνών και στη Βιβλιοθήκη του Διεθνούς Πανεπιστημίου Ελλάδος.

Δωρεά εκδόσεων έγινε και σε 69 σχολεία της Πρωτοβάθμιας και της Δευτεροβάθμιας Εκπαιδύσεως σε όλη τη χώρα, καθώς και σε πολιτιστικά ιδρύματα και φορείς, όπως ο Λαογραφικός Όμιλος Αράχωβας, το Μουσείο Αγροτικής Ιστορίας και Λαϊκής Τέχνης στην Κρήτη, η Ιστορική και Λαογραφική Εταιρεία Γαννιτσών “Ο Φίλιππος”, το Σώμα Ελληνικού Οδηγισμού, ο Σύλλογος Φαναριτών Ολυμπίας κ.ά.

Επιπλέον, με σκοπό την ενίσχυση της Γενναδείου Βιβλιοθήκης, η Τράπεζα απέστειλε και το 2016, 141 αντίτυπα των Εκδόσεων της για την υποστήριξη 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 Γουλανδρή Φυσικής Ιστορίας” για την ενίσχυση του Μουσείου.

Στο πλαίσιο της κοινωνικής προσφοράς της Alpha Bank, η Βιβλιοθήκη συνέβαλε με τη δωρεάν διάθεση 360 αντιτύπων Εκδόσεων της Τραπέζης στις ετήσιες χριστουγεννιάτικες αγορές φιλανθρωπικών σωματείων και οργανώσεων, όπως το Χατζηκυριάκειο Ίδρυμα Παιδικής Προστασίας, ο Σύνδεσμος Θεραπευτικής Ιησαίας Ελλάδας, το Φιλανθρωπικό Σωματείο “ΟΙ ΦΙΛΟΙ ΤΟΥ ΠΑΙΔΙΟΥ” και το Ίδρυμα “Η ΘΕΟΤΟΚΟΣ”.

## ΔΙΚΤΥΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

Το Δίκτυο Οικονομικών Βιβλιοθηκών (ΔΙ.Ο.ΒΙ.), μέλος του οποίου είναι η Βιβλιοθήκη της Alpha Bank, διοργάνωσε με επιτυχία καθ’ όλη τη διάρκεια του έτους 2016 τον Α΄ Κύκλο Διαλέξεων Οικονομικού Περιεχομένου για Βιβλιοθήκες, ο οποίος περιελάμβανε πέντε θεματικές ενότητες που παρουσιάστηκαν σε δέκα διαλέξεις και απευθύνονταν σε επαγγελματίες που εργάζονται σε βιβλιοθήκες, αρχεία, κέντρα τεκμηρίωσης και άλλους φορείς, σε φοιτητές βιβλιοθηκονομίας, καθώς και σε κάθε επαγγελματία που ενδιαφέρεται να ενημερωθεί για οικονομικά θέματα.

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

## “ALPHA BANK – ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΑ” - ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΙΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΗΣ

Το 2016 επισκέφθηκαν τον χώρο “ALPHA BANK – ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΑ” 1.185 άτομα, τα οποία ενημερώθηκαν για τις πολιτιστικές δραστηριότητες της Τραπέζης 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° και, προς διάκριση, φέρουν στην οπίσθια όψη ένα εγχάρακτο Α.

## ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ (E-SHOP)

Με γνώμονα τη συνεχή βελτίωση της εξυπηρέτησής και τον εκσυγχρονισμό των υπηρεσιών που προσφέρει ο πολιτιστικός χώρος της Τραπέζης “ALPHA BANK – ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΑ”, τον Νοέμβριο του 2016 ξεκίνησε να λειτουργεί το ηλεκτρονικό κατάστημα (e-shop), το οποίο απευθύνεται στο ευρύ κοινό και παρέχει στους ενδιαφερομένους τη δυνατότητα να προμηθεύονται άμεσα και γρήγορα τις Εκδόσεις της Τραπέζης και αντίγραφα περιορισμένου αριθμού αρχαίων νομισμάτων από τη Νομισματική Συλλογή της, καθώς και να ενημερώνονται για τα νέα προϊόντα αλλά και για τις εκάστοτε ισχύουσες προσφορές και εκπτώσεις.

Η πρόσβαση στο ηλεκτρονικό κατάστημα πραγματοποιείται μέσω της ηλεκτρονικής διεύθυνσής [www.alpha.gr/alphapolitismos](http://www.alpha.gr/alphapolitismos).





114/115

ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΤΟ ΔΙΕΘΝΕΣ ΔΙΚΤΥΟ



## ΚΥΠΡΟΣ

Η Alpha Bank Cyprus Ltd, μέσω των Προγραμμάτων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, συμμετέχει στην υποστήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων, αλλά και στην ενίσχυση ιδρυμάτων και φορέων που σχετίζονται με την υγεία, την παιδεία, τον πολιτισμό, τον αθλητισμό και την προστασία του περιβάλλοντος. Η Τράπεζα εντός του 2016 υποστήριξε τις κάτωθι εκδηλώσεις ή/και συμμετείχε σε αυτές:

- 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.
- Χορηγός της 16ης Διαδρομής Αγάπης που διοργανώνει ο Παγκύπριος Σύνδεσμος για παιδιά και νέους με καρκίνο “Ένα Όνειρο Μια Ευχή”. Στο πλαίσιο της Εκδηλώσεως, 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.
- Χορηγός στο “17ο Πανηγύρι Χαράς και Προσφοράς”, το οποίο διοργανώνει ο Παγκύπριος Σύνδεσμος για παιδιά με καρκίνο “Ένα Όνειρο Μια Ευχή” προς ενίσχυση του ταμείου.
- Κύριος Χορηγός της Ετήσιας Εβδομάδος Ενημερώσεως και Προλήψεως αναφορικά με Νεφρολογικά Προβλήματα, την οποία επί σειρά ετών διοργανώνει ο Παγκύπριος Σύνδεσμος Φίλων Νεφροπαθών (Π.Σ.Φ.Ν.). Στο πλαίσιο της εβδομάδος αυτής, πραγματοποιήθηκαν Παγκύπριος Έρανος για την ενίσχυση του ταμείου του Συνδέσμου, καθώς επίσης και ενημερωτικές παρουσιάσεις και συζητήσεις.
- 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 Σωματίου Ευημερίας Φοιτητών του Πανεπιστημίου Κύπρου με τη χορηγία εκδηλώσεων που διοργανώνει το Πανεπιστήμιο, όπως τη θεατρική παράσταση “Τι απέδειξε ο κ. Φάουνμαν”.

- Προσφορά βραβείων στους τελειόφοιτους και αριστούχους μαθητές Δημοσίων Γυμνασίων και Λυκείων.
- Στήριξη της 3ης Ετήσιας Διαλέξεως Alpha Bank που διοργάνωσε το Πανεπιστήμιο Κύπρου και πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της Γιορτής των Γραμμάτων.
- Χορηγία του Προγράμματος της Συμφωνικής Ορχήστρας Νέων Κύπρου του Ιδρύματος Συμφωνική Ορχήστρα Κύπρου.
- Κύριος Χορηγός της εκδηλώσεως “Μουσική στην Πόλη” που διοργάνωσε ο Σύνδεσμος “Φίλοι της Λευκωσίας” σε συνεργασία με τον Δήμο Λευκωσίας. Στόχος της εκδηλώσεως ήταν η ανάδειξη της Λευκωσίας ως πρωτεύουσας με ουσιαστική ιστορία και πολιτισμό.
- Προσφορά τροφίμων και ειδών πρώτης ανάγκης κατά τη διάρκεια των εορτών του Πάσχα και των Χριστουγέννων 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.
- Χορηγός του Αγώνα Ηλιακών Οχημάτων, που 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, όσον αφορά στη χρήση και στην αξιοποίηση των εναλλακτικών πηγών ενέργειας.

Επιπλέον, η Τράπεζα χορηγεί συνέδρια με θέματα σχετικά με τις δραστηριότητές της, ενώ υποστηρίζει και αθλητικές διοργανώσεις, όπως ο Διεθνής Μαραθώνιος Λεμεσού ΓΣΟ. Η Alpha Bank Cyprus Ltd συμμετείχε στον Εταιρικό Δρόμο 5 χλμ. του Διεθνούς Μαραθωνίου Λεμεσού ΓΣΟ, με ομάδα 42 ατόμων.

Τέλος, η Τράπεζα διοργανώνει αρκετές φορές ετησίως την Ημέρα Αιμοδοσίας Προσωπικού, η οποία πραγματοποιείται με την εθελοντική συμμετοχή μελών του Προσωπικού της, σε όλες τις επαρχίες, σε συνεργασία με την Τράπεζα Αίματος.

## ΡΟΥΜΑΝΙΑ

Το 2016, η Alpha Bank Romania S.A., στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, συνέχισε να υποστηρίζει τους τομείς της παιδείας, του πολιτισμού και του περιβάλλοντος.

Ειδικότερα, οι κυριότερες πρωτοβουλίες που υποστήριξε κατά το 2016, ήταν οι ακόλουθες:

- **Επιχειρηματικές εκδηλώσεις:** Η Alpha Bank Romania S.A. ήταν χορηγός των εκδηλώσεων για την ανάπτυξη των διμερών σχέσεων, οι οποίες διοργανώθηκαν από το Ελληνορουμανικό Εμπορικό Επιμελητήριο και στις οποίες συμμετείχαν εκπρόσωποι των επιχειρηματικών κοινοτήτων Ελλάδος και Ρουμανίας.
- **Υποστηρικτής της διοργάνωσης “Little Bankers Olympiad”:** Η Alpha Bank Romania S.A. συνέχισε να υποστηρίζει τον διαγωνισμό “Little Bankers Olympiad”, στο πλαίσιο ενός εκπαιδευτικού προγράμματος για οικονομικά θέματα, το οποίο σημειώνει ετησίως σημαντική πρόοδο. Επιπλέον, το φθινόπωρο του 2016, διοργάνωσε ένα ανοικτό μάθημα σχετικά με τα προϊόντα καταθέσεων και χορηγήσεων της Τραπέζης για τους μαθητές της Δ' τάξεως ενός δημοτικού σχολείου του Βουκουρεστίου.
- **Χορηγός της μεγαλύτερης φιλανθρωπικής εκδηλώσεως για τη μείωση του ποσοστού των παιδιών που εγκαταλείπουν το σχολείο:** Η Alpha Bank Romania S.A. συμμετείχε ως χορηγός στη μεγαλύτερη φιλανθρωπική εκδήλωση της Ρουμανίας με τίτλο “Christmas Tree Fair” υπό την αιγίδα της οργανώσεως “Save the Children”, με σκοπό τη συγκέντρωση χρημάτων για την καταπολέμηση του φαινομένου της πρόωρης εγκαταλείψεως του σχολείου στις φτωχές κοινότητες.

Χάρη στην προσπάθεια της Alpha Bank Romania S.A. και των άλλων χορηγών, το 2017 άνω των 25.000 παιδιών φτωχών οικογενειών θα συνεχίσουν το σχολείο.

- **Υποστηρικτής του Διεθνούς Φεστιβάλ Θεάτρου Sibiu:** Η Alpha Bank Romania S.A. ήταν χορηγός του Διεθνούς Φεστιβάλ Θεάτρου Sibiu, το οποίο αποτελεί το πλέον πολυσχιδές ετήσιο φεστιβάλ της Ρουμανίας και το μεγαλύτερο φεστιβάλ τεχνών του θεάματος στην Ευρώπη ως προς τη σπουδαιότητα και ως προς το πλήθος των εκδηλώσεων. Ειδικότερα, η Alpha Bank Romania S.A. ήταν ο αποκλειστικός χορηγός δύο προγραμμάτων, του Προγράμματος Εθελοντισμού και της Αγοράς Τεχνών του Θεάματος.
- **Κύριος χορηγός του πρώτου αστικού φυσικού πάρκου στην ηπειρωτική Ευρώπη:** Η Alpha Bank Romania S.A. υποστήριξε, για τρίτο συνεχές έτος, τις δραστηριότητες που πραγματοποιούνται στο Παρατηρητήριο του Φυσικού Πάρκου Vacaresti, το οποίο προσφέρει στους φυσιολάτρεις την ευκαιρία να εξερευνήσουν την ομορφιά αυτού του μοναδικού οικοσυστήματος στην Ευρώπη. Συγκεκριμένα, η Alpha Bank Romania S.A. διοργάνωσε την 14 Μαΐου 2016, εντός του Πάρκου, το δεύτερο ετήσιο Φωτογραφικό Σαφάρι Alpha Bank, μία εκδήλωση για το Προσωπικό της, αφιερωμένη στους λάτρεις της φωτογραφίας και της φύσεως, στο οποίο συμμετείχαν είκοσι Υπάλληλοι της Τραπέζης.

## ΣΕΡΒΙΑ

Κατά τη διάρκεια του 2016, η Alpha Bank Srbija a.d. συνέχισε να υποστηρίζει πρωτοβουλίες στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, ως κατωτέρω:

**Χρηματική δωρεά προς τον Αθλητικό Σύλλογο για τυφλούς Dodir:** Η δωρεά χρησιμοποιήθηκε για την κάλυψη του κόστους συμμετοχής των μελών του Συλλόγου, οι οποίοι είναι αθλητές με ολική ή μερική απώλεια οράσεως από την Περιφέρεια της Μοράβιτσα, σε αθλητικές διοργανώσεις που έλαβαν χώρα στη Σλοβακία, στην Κροατία και στη Βοσνία-Ερζεγοβίνη, κατά το πρώτο τρίμηνο του 2016.

**Δωρεά προς την Ένωση Παραπληγικών και Τετραπληγικών PARAKVAD VŠ:** Στο πλαίσιο ενός εκ των προγραμμάτων που πραγματοποιεί, η Ένωση προσέφερε, με την υποστήριξη της Alpha Bank Srbija a.d., ένα όχημα ειδικών προδιαγραφών για την καθημερινή μεταφορά μαθητών με αναπηρία από και προς το σχολείο τους.

**Πρόγραμμα “Hvala”:** Η Alpha Bank Srbija a.d. συνέχισε και το 2016 τη συνεργασία της με το Υπουργείο Υγείας της Δημοκρατίας της Σερβίας, στο πλαίσιο του προγράμματος που βασίζεται στην κάρτα MasterCard Hvala. 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.

**Χορηγία του “Pink Run”:** Με την ευκαιρία της Εθνικής Ημέρας κατά του Καρκίνου του Μαστού, την 27 Μαρτίου, το Ίδρυμα Natalis διοργάνωσε, με την υποστήριξη της Alpha Bank Srbija a.d., τον τρίτο, κατά σειρά, αγώνα δρόμου “Pink Race” στη λίμνη Ada Ciganlija του Βελιγραδίου, με στόχο την ευαισθητοποίηση του κοινού ως προς τη σημασία της πρόληψης του καρκίνου του μαστού.

#### **Δωρεά προς τη UNICEF – Οκτώβριος 2016:**

Μέλος της UNICEF από το 2011, η Alpha Bank Srbija a.d. συνέχισε να υποστηρίζει το έργο του Οργανισμού και το 2016. Η εν λόγω συνεργασία πραγματοποιείται μέσω της συμμετοχής της Τραπεζής ως μέλους στη Λέσχη Φίλων της UNICEF.

**Χορηγία της φιλανθρωπικής εκδηλώσεως “ALPHA Happy Tree” – Δεκέμβριος 2016:** Η Alpha Bank Srbija a.d. ήταν ο κύριος χορηγός της φιλανθρωπικής εκδηλώσεως “ALPHA Happy Tree”. Σκοπός της εκδηλώσεως ήταν κυρίως να βοηθήσει τα παιδιά που φιλοξενούνται στην παιδική στέγη “The Children’s Shelter” να νιώσουν τη μαγεία της περιόδου των εορτών.

#### **Χορηγία του 46ου Διεθνούς Διαγωνισμού Jeunesses**

**Musicales:** Από την 21 έως την 30 Μαρτίου 2016, πραγματοποιήθηκε στο μουσικό μέγαρο Ilija M. Kolarac Foundation, στο Βελιγράδι, μία διεθνής μουσική διοργάνωση υψηλού κύρους, η οποία λαμβάνει χώρα επί 46 συναπτά έτη. Ως χορηγός και υποστηρικτής του διαγωνισμού, η Alpha Bank Srbija a.d. προσέφερε ειδικό βραβείο για την καλύτερη ερμηνεία κονσέρτου του Μότσαρτ.

**Νύχτα Μουσείων:** Η δέκατη τρίτη “Νύχτα Μουσείων” στη Σερβία προσέφερε αξιοσημείωτες και ποικίλες εκθέσεις και περιεχόμενο στους λάτρεις του πολιτισμού, των τεχνών και της αρχιτεκτονικής σε περισσότερα από 60 σημεία του Βελιγραδίου. Για έκτο συνεχές έτος, η Alpha Bank Srbija a.d. συνεργάστηκε με επιτυχία με τη διοργάνωση για την προβολή του πολιτισμού στη Σερβία, δίδοντας, για τρίτη φορά, στο κοινό την ευκαιρία να γνωρίσει το Κεντρικό Κτήριο της. Το εν λόγω Κτήριο, που αναδείχθηκε σε ένα από τα δημοφιλή αξιοθέατα της δράσεως, ευρίσκεται στο κέντρο της πόλεως του Βελιγραδίου και αποτελεί αριστούργημα της σερβικής αρχιτεκτονικής, για την κατασκευή του οποίου συνεργάστηκαν επιφανείς αρχιτέκτονες, ζωγράφοι και γλύπτες της περιόδου του Μεσοπολέμου. Οι επισκέπτες είχαν την ευκαιρία να δουν το εσωτερικό του Κτηρίου και τα πολυάριθμα γλυπτά που το κοσμούν, έργα μεγάλων γλυπτών, όπως οι Dolinar, Pallavicini και Rosandić.

**Χορηγία προς τη SASA:** Ως κοινωνικά υπεύθυνη εταιρία, η Alpha Bank Srbija a.d. συνέχισε να στηρίζει τις δραστηριότητες και το έργο του Ινστιτούτου Μουσικολογίας της Σερβικής Ακαδημίας Επιστημών και Τεχνών (Serbian Academy of Sciences and Arts - SASA).

## ΑΛΒΑΝΙΑ

Στο πλαίσιο της πολιτικής της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του Ομίλου, η Alpha Bank Albania SHA, κατά τη διάρκεια του 2016 ανέλαβε μία σειρά πρωτοβουλιών για την υποστήριξη της κοινωνίας, του πολιτισμού και του περιβάλλοντος, ως κατωτέρω:

**Υποστήριξη Νοσοκομείων:** Για την υποστήριξη του ιδιαίτερα σημαντικού τομέα της υγείας, η Alpha Bank Albania SHA υποστήριξε είτε μέσω αγοράς ιατροφαρμακευτικού εξοπλισμού και μηχανημάτων είτε μέσω ολικής ή μερικής ανακαινίσεως των χώρων τους τα εξής νοσοκομεία: **Νοσοκομείο Μπεράτ, Νοσοκομείο Librazhd, Νοσοκομείο Πρεμετής, Νοσοκομείο Λατς.**

#### **“Χριστούγεννα σημαίνει αγάπη και οικογένεια”:**

Η Alpha Bank Albania SHA δώρισε 250 σακίδια με συσκευασίες βασικών τροφίμων σε όλες τις πόλεις, όπου διατηρεί Καταστήματα.

**Στήριξη των παιδιών που έχουν ανάγκη:** Η Τράπεζα προχώρησε στην αγορά 100 αντιτύπων του βιβλίου “The art of communication”, τα έσοδα από τα οποία διετεθήσαν για τη στήριξη παιδιών που έχουν ανάγκη και των οικογενειών τους.

**“The road to success”:** Οι Εργαζόμενοι της Τραπεζής συμμετείχαν στην εκδήλωση “The road to success”, που είχε σκοπό να ενισχύσει τις διαπροσωπικές δυνατότητες των Υπαλλήλων, όσον αφορά στις δεξιότητες και τις εμπειρίες. Τα έσοδα από την εκδήλωση διετέθησαν σε φιλανθρωπικούς σκοπούς.

**Χορηγία του 4ου ετήσιου Διεθνούς Φεστιβάλ Κιθάρας στα Τίρανα:** Με τη χορηγία της Alpha Bank Albania SHA, διοργανώθηκε στα Τίρανα, το 4ο ετήσιο Διεθνές Φεστιβάλ Κιθάρας από το Ίδρυμα Κιθάρας της Αλβανίας. Στο τετραήμερο φεστιβάλ συμμετείχαν γνωστοί καλλιτέχνες από το εξωτερικό, ενώ στους συμμετέχοντες απενεμήθησαν ειδικά βραβεία.

**Οι Επιχειρηματίες του Μέλλοντος:** Πραγματοποιήθηκε στο Διεθνές Αεροδρόμιο των Τιράνων, ο διαγωνισμός “Οι Επιχειρηματίες του Μέλλοντος”, ο οποίος διοργανώθηκε από τον μη κερδοσκοπικό οργανισμό Junior Achievement Albania σε συνεργασία με το Υπουργείο Παιδείας. Η Alpha Bank Albania SHA ήταν ένας από τους κύριους χορηγούς.

**Leader for a Day:** Η Alpha Bank Albania SHA συμμετείχε στην εκδήλωση που διοργάνωσε ο μη κερδοσκοπικός οργανισμός Junior Achievement Albania, με τίτλο “Leader for a Day 2016”. Συνολικά 46 μαθητές των μεγαλύτερων τάξεων της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης από σχολεία όλης της χώρας, οι οποίοι είχαν σημειώσει εξαιρετικές σχολικές επιδόσεις, ακολούθησαν το καθημερινό πρόγραμμα 46 ημετικών προσωπικοτήτων της επιχειρηματικής κοινότητας και της διπλωματίας.

**Διαγωνισμός “If I was a banker”:** Στο πλαίσιο της εβδομάδας Money Week, με αφορμή τον εορτασμό της πρωτοβουλίας European Money Week και Global Money Week, η Ένωση Τραπεζών της χώρας, σε συνεργασία με την Κεντρική Τράπεζα της Αλβανίας και το Υπουργείο Παιδείας και Αθλητισμού, διοργάνωσε εκπαιδευτικές και ενημερωτικές δραστηριότητες για παιδιά και νέους. Η Alpha Bank Albania SHA ήταν χορηγός του διαγωνισμού “If I was a banker”, ο οποίος έλαβε χώρα στο University of Integrated Studies (FASTIP) στο Δυρράχιο. Οι φοιτητές που συμμετείχαν παρουσίασαν καινοτόμες τραπεζικές υπηρεσίες, τις οποίες ανέπτυξαν για λογαριασμό δυνητικών επιχειρήσεων (την κριτική επιτροπή).

**Ακρωτήριο Ρόδον:** Το Ακρωτήριο Ρόδον στην Αδριατική θάλασσα, βόρεια του Δυρραχίου, είναι γνωστό για τους πολυάριθμους όρμους του με τη σχεδόν ανέγγιχτη φύση. Άνω των 100 Υπαλλήλων της Alpha Bank Albania SHA, χωρισμένοι σε μικρές ομάδες, ανέλαβαν τον καθαρισμό των όρμων από τα πλαστικά μπουκάλια και τα σκουπίδια. Το κύριο μήνυμα επικοινωνίας για αυτή τη δραστηριότητα ήταν “Together for a cleaner environment”.

**Εθνικό Πάρκο Lura:** Το Εθνικό Πάρκο Lura, στον Δήμο Ντίμπρα της βορειοανατολικής Αλβανίας, έχει έκταση 12.800 στρεμμάτων και είναι γνωστό για τις δώδεκα λίμνες και την άγρια φύση του. Για να αντιμετωπισθούν οι συνέπειες της εκτεταμένης αποψιλώσεως που έπληξε σοβαρά τα οικοσυστήματα εξαιτίας της παράνομης υλοτομίας και των δασικών πυρκαϊών, 100 Υπάλληλοι της Alpha Bank Albania SHA συμμετείχαν σε δράση αναδασώσεως, φυτεύοντας 3.100 δενδρύλλια μαύρης πεύκης, σε μία προσπάθεια αποκαταστάσεως της φυσικής χλωρίδας και πανίδας της περιοχής. Το κύριο μήνυμα επικοινωνίας για αυτή τη δραστηριότητα ήταν “Together for Lura”.

120/121

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

### 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 2016 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, στον Απολογισμό Δραστηριοτήτων Χρήσεως 2016 της Alpha Bank, στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2016, 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 2016**



**βλ. Απολογισμός Δραστηριοτήτων 2016**



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   Απολογισμός Δραστηριοτήτων: <b>Επιστολή του Προέδρου</b>	✓
<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  σελ.: 62, 138-139	✓
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>  σελ.: 127-130, 139-140	✓
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>  σελ.: 139-140	✓
G4-9	Μεγέθη του Οργανισμού που εκδίδει τον Απολογισμό	- Χρηματοοικονομική 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">http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&amp;id=2763</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>  σελ.: 45-50, 367	✓
G4-10	Συνολικό Ανθρώπινο Δυναμικό με βάση τη σύμβαση εργασίας, την περιοχή και το φύλο	Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού	✓
G4-11	Συνολικό Ανθρώπινο Δυναμικό που καλύπτεται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας	Δίκαιες Πρακτικές Εργασίας	✓

ΚΩΔΙΚΟΣ GRI	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
G4-12	Εφοδιαστική αλυσίδα του Οργανισμού	Υπεύθυνες Προμήθειες	✓
G4-13	Σημαντικές μεταβολές κατά τη διάρκεια της περιόδου Απολογισμού όσον αφορά στο μέγεθος, τη δομή ή την ιδιοκτησία	- Χρηματοοικονομική Επίδοση της Τραπέζης  σελ.: 118-120  - <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>	✓
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	✓
G4-15	Να καταγραφούν οι οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές χάρτες, αρχές ή άλλες πρωτοβουλίες τρίτων, τις οποίες συνοπογράφει ή προσυπογράφει ο Οργανισμός	- Πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας - Συμμετοχή σε Ενώσεις, Οργανισμούς, Πρωτοβουλίες και Δείκτες - 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, Οργανισμούς, Πρωτοβουλίες και Δείκτες	✓
<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  σελ.: 22-25	✓
G4-18	Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του Απολογισμού και των Οριοθετήσεων των Θεμάτων	- Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας - Αναγνώριση Ουσιαστικών Θεμάτων	✓

ΚΩΔΙΚΟΣ GRI	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
G4-19	Ουσιαστικά θέματα που εντοπίστηκαν κατά τη διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του Απολογισμού	Αναγνώριση Ουσιαστικών Θεμάτων	✓
G4-20	Για κάθε Ουσιαστικό θέμα να καταγραφεί η Οριοθέτηση του θέματος εντός του Οργανισμού	Αναγνώριση Ουσιαστικών Θεμάτων	✓
G4-21	Για κάθε Ουσιαστικό θέμα να καταγραφεί η Οριοθέτηση του θέματος εντός του Οργανισμού	Αναγνώριση Ουσιαστικών Θεμάτων	✓
G4-22	Αποτέλεσμα τυχόν αναδιατυπώσεων πληροφοριών που δόθηκαν σε προηγούμενους Απολογισμούς και οι λόγοι για τις αναδιατυπώσεις αυτές	- Σε υποσημειώσεις στους πίνακες και σε επεξηγήσεις εντός του κειμένου (όπου υφίστανται) - Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας	✓
G4-23	Τυχόν σημαντικές αλλαγές των Οριοθετήσεων των Θεμάτων σε σχέση με τις προηγούμενες απολογιστικές περιόδους	- Σε υποσημειώσεις στους πίνακες και σε επεξηγήσεις εντός του κειμένου (όπου υφίστανται) - Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας	✓
<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 2016 (1.1.2016-31.12.2016)	✓
G4-29	Ημερομηνία του προγενέστερου Απολογισμού	<b>30.6.2016</b> (για την περίοδο 1.1.2015-31.12.2015)	✓
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 Τραπέζης	✓

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	Χρηματοοικονομική Επίδοση της Τραπεζής 📄 <b>Απολ. Δραστηριοτήτων:</b> - Επιστολή του Προέδρου - Επιστολή του Διευθύνοντος Συμβούλου - Κύρια Γεγονότα 2016	✓
G4-EC1	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και κατανέμεται.	Χρηματοοικονομική Επίδοση της Τραπεζής 📄 <b>Απολ. Δραστηριοτήτων:</b> - Βασικά μεγέθη - Χρηματοοικονομική ανάλυση κατά Λειτουργικό τομέα και Γεωγραφική περιοχή - Κεφαλαιακή Επάρκεια	✓
<b>ΕΝΕΡΓΕΙΑ</b>			
G4-EN3	Κατανάλωση Ενέργειας Εντός του Οργανισμού	Κατανάλωση Ενέργειας και Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής	✓
<b>ΕΚΠΟΜΠΕΣ</b>			
G4-EN15	Άμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Score 1)	Κατανάλωση Ενέργειας και Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής	✓
G4-EN16	Ενεργειακές έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Score 2)	Κατανάλωση Ενέργειας και Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής	✓
<b>ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ - ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ</b>			
G4-DMA	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής	Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού	✓

ΚΩΔΙΚΟΣ GRI	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
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	Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία	✓
G4-LA6	Ποσοστά τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, απώλειας ημερών εργασίας και απουσιών Εργαζομένων και αριθμός θανατηφόρων εργατικών ατυχημάτων ανά περιοχή	- Η Τράπεζα, λόγω της φύσεως των εργασιών της, δεν αντιμετωπίζει σημαντικά περιστατικά τραυματισμών. Για τον λόγο αυτό, οι δείκτες που παρακολουθούνται, είναι απλοί και η καταγραφή και η παρακολούθηση γίνονται κεντρικά για το σύνολο των Εργαζομένων και των δραστηριοτήτων της Τραπέζης.  - Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία	✓
<b>ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ - ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ</b>			
G4-DMA	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής	Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων	✓
G4-LA9	Μέσος όρος κατάρτισης 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 (Έρευνες Αγοράς Καταναλωτών)	✓
<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΠΕΛΑΤΩΝ - ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ MARKETING</b>			
G4-DMA	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής	Δίκαιες Πρακτικές Marketing και Ικανοποίηση Πελατών	✓

ΚΩΔΙΚΟΣ GRI	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
G4-PR7	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμορφώσεως με κανονισμούς και με εθελοντικούς κώδικες που αφορούν στην επικοινωνία και το Marketing, συμπεριλαμβανομένων της διαφήμισης, της προωθήσεως και της χορηγίας, κατά τύπο αποτελέσματος	Δίκαιες Πρακτικές Marketing και Ικανοποίηση Πελατών (Υπεύθυνο Marketing)	✓

#### ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΪΟΝ – ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

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	✓

#### ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΪΟΝ – ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ

G4-DMA	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής	Εταιρική Διακυβέρνηση, Διαχείριση Κινδύνων και Συμμόρφωση Τραπέζης	✓
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Κατά το έτος 2016, 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.</li> <li>- Η Τράπεζα συμμορφώνεται με το εκάστοτε ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο, όπως αυτό διαμορφώνεται τόσο σε εθνικό όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓</li> <li>✓</li> </ul>

ΚΩΔΙΚΟΣ GRI	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
<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, κατανεμημένη ανά επιχειρηματική δραστηριότητα και σκοπό	Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων (Υπεύθυνες Επενδύσεις)	✓



130/131

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

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Alpha Bank A.E. (εφεξής η «Τράπεζα») ανέθεσε στην KPMG Σύμβουλοι A.E. την επισκόπηση επιλεγμένων στοιχείων της ελληνικής εκθέσεως με τίτλο «Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2016» (εφεξής «ο Απολογισμός») της Τραπέζης για την περίοδο 1 Ιανουαρίου 2016 – 31 Δεκεμβρίου 2016, 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/ Πρακτικής -εφεξής «ΔΔΠ» ή «DMA»- και Δείκτης G4-EC1).
- Εργασιακές Πρακτικές και Αξιοπρεπής Εργασία - Απασχόληση (ΔΔΠ και Δείκτης G4-LA1).
- Εργασιακές Πρακτικές και Αξιοπρεπής Εργασία - Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία (ΔΔΠ και Δείκτης G4-LA6).
- Εργασιακές Πρακτικές και Αξιοπρεπής Εργασία - Κατάρτιση και Εκπαίδευση (ΔΔΠ και Δείκτης G4-LA9).
- Υπευθυνότητα για το Προϊόν - Σήμανση Προϊόντων και Υπηρεσιών (ΔΔΠ και Δείκτης G4-PR5).
- Υπευθυνότητα για το Προϊόν - Επικοινωνία Marketing (ΔΔΠ και Δείκτης G4-PR7).
- Υπευθυνότητα για το Προϊόν - Ιδιωτικότητα των Πελατών (ΔΔΠ και Δείκτης G4-PR8).
- Υπευθυνότητα για το Προϊόν - Συμμόρφωση (ΔΔΠ και Δείκτης G4-PR9).
- Υπευθυνότητα για το Προϊόν - Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων (ΔΔΠ και Δείκτης G4-FS8).

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

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

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

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

Η Διοίκηση της Τραπέζης είναι υπεύθυνη για την κατάρτιση και παρουσίαση του Απολογισμού με βάση 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 δημοσιεύσεων σχετικών αναφορών συμπεριλαμβανομένης της αναγνώρισης των ενδιαφερομένων μερών (stakeholders) και των ουσιωδών θεμάτων, και τέλος, για τη θέσπιση και διατήρηση κατάλληλων συστημάτων παρακολούθησης και ελέγχου της εταιρικής επίδοσης από τα οποία προέρχεται η σχετική δημοσιοποιημένη πληροφόρηση.

Δική μας ευθύνη είναι να διενεργήσουμε ένα έργο περιορισμένου εύρους διασφάλισης (limited assurance) και να εκφράσουμε τα συμπεράσματά μας βάσει των διαδικασιών που επιτελέσαμε για το συμφωνημένο εύρος εργασιών, όπως παρουσιάζεται παραπάνω. Διενεργήσαμε τις εργασίες μας βάσει του Διεθνούς Προτύπου Αναθέσεων Διασφάλισης (ISAE) 3000 το οποίο απαιτεί τη συμμόρφωσή μας με τις κατάλληλες ηθικές απαιτήσεις, συμπεριλαμβανομένων απαιτήσεων ανεξαρτησίας, και υπαγορεύει ότι σχεδιάζουμε και εκτελούμε τις εργασίες μας με τέτοιο τρόπο ώστε να αποδώσουμε περιορισμένου εύρους διασφάλιση σχετικά με το αν επιλεγμένα στοιχεία του Απολογισμού, για την περίοδο 1 Ιανουαρίου 2016 – 31 Δεκεμβρίου 2016, 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 διαχείρισης πληροφοριών, εσωτερικών δομών ελέγχου και επεξεργασίας ποιοτικών και ποσοτικών πληροφοριών του Απολογισμού, σε επίπεδο Τραπέζης. Στο πλαίσιο αυτό, εξετάσαμε σε δειγματοληπτική βάση, την αξιοπιστία των στοιχείων που αφορούν στις παραπομπές των «Γενικών Τυποποιημένων Δημοσιοποιήσεων» και «Ειδικών Τυποποιημένων Δημοσιοποιήσεων» του «Πίνακα Περιεχομένων σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Οδηγίες GRI G4» του Απολογισμού, οι οποίες εμπίπτουν στο ανωτέρω συμφωνηθέν εύρος εργασιών διασφάλισης.

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

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

Όπου, στο συμφωνηθέν εύρος της εργασίας μας, χρησιμοποιήθηκαν χρηματοοικονομικά στοιχεία (κείμενο ή/και δεδομένα) τα οποία υπόκεινται στο εύρος της ευθύνης του ανεξάρτητου ορκωτού ελεγκτή λογιστή, η εργασία μας περιορίστηκε στον έλεγχο της αξιοπιστίας της μεταφοράς των στοιχείων αυτών από την ελεγμένη και δημοσιευμένη «Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2016» της Alpha Bank A.E., στις αντίστοιχες -εντός του εύρους εργασιών μας- ενότητες του Απολογισμού. Για τη διεξοδική κατανόηση των χρηματοοικονομικών αποτελεσμάτων και της χρηματοοικονομικής θέσεως της Τραπέζης, θα πρέπει να μελετηθούν οι ετήσιες ελεγμένες οικονομικές καταστάσεις 2016. 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 2016 – 31 Δεκεμβρίου 2016, 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, 12 Ιουνίου 2017



ΣΤΑΔΙΟΥ 40, 102 52 ΑΘΗΝΑΙ