



ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ALPHA
SERVICES AND HOLDINGS

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

- 4 Επιστολή Διευθύνοντος Συμβούλου
- 6 Μεθοδολογία Εκπόνησης Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης
- 8 Alpha Bank και Βιώσιμη Ανάπτυξη
 - Υπεύθυνο Επιχειρηματικό Πρότυπο
 - Αναγνώριση Ουσιαστικών Θεμάτων
 - Ενδιαφερόμενα Μέρη
 - Συνεισφορά στην Επίτευξη των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών
 - Συνεργασία και σύναψη σχέσεων για την επίτευξη της στρατηγικής του Ομίλου
 - Αξιολόγηση της Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών με Μη-χρηματοοικονομικά Κριτήρια
 - Επίδοση 2021 και Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022
- 30 Η Τράπεζα
 - Μακροπρόθεσμη Οικονομική και Επιχειρηματική Ανθεκτικότητα
 - Εταιρική Διακυβέρνηση
 - Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση
 - Διαχείριση Κινδύνων
 - Ανθρώπινα Δικαιώματα
 - Συστήματα Διαχείρισης Ομίλου Alpha Bank
 - Υπεύθυνες Προμήθειες και Ανάθεση Εργασιών σε Τρίτους
 - Απόρρητο Πελατών και Ασφάλεια Δεδομένων
- 68 Υπεύθυνη Τραπεζική
 - Πρόσβαση στις Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες
 - Καινοτομία και Ψηφιακός μετασχηματισμός
 - Υποστήριξη Νοικοκυριών και Επιχειρήσεων
 - Ενσωμάτωση των Κριτηρίων ESG στις Χρηματοδοτήσεις
 - Υποστήριξη Επενδύσεων Χαμηλών Εκπομπών Άνθρακα/Πράσινων Επενδύσεων
 - Διαφάνεια
- 108 Εργαζόμενοι
 - Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού
 - Διαφορετικότητα και Συμπερίληψη
 - Υγεία, Ασφάλεια και Ευημερία
- 130 Περιβάλλον
 - Περιβαλλοντικό Αποτύπωμα Λειτουργίας
 - Διαχείριση λοιπών Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων από τη λειτουργία της Alpha Bank
- 144 Κοινωνία
 - Υποστήριξη της Κοινωνίας
 - Υποστήριξη Κοινωνικών Αναγκών
 - Υποστήριξη του Πολιτισμού
- 162 Παράρτημα
 - Επίτευξη Στόχων 2021
 - Δείκτες Κατευθυντήριων Γραμμών Μη Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών
 - Έκθεση αυτοαξιολόγησης σύμφωνα με τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής (PRB) της Διεθνούς Πρωτοβουλίας των Ηνωμένων Εθνών UNEPFI
 - Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης.

ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ

Το 2021 ήταν μία δύσκολη χρονιά, που δοκίμασε τις αντοχές όλων μας με πολλούς τρόπους. Παρά την αβεβαιότητα που χαρακτήρισε το προηγούμενο έτος, η Alpha Bank πέτυχε να κάνει μία αποφασιστική, στρατηγική μετάβαση στο **“Αύριο”**, αποδεικνύοντας στην πράξη την ικανότητά μας να μετατρέπουμε τις προκλήσεις σε ευκαιρίες. Η οικονομική κρίση της τελευταίας δεκαετίας και η παγκόσμια πανδημία έκαναν την Alpha Bank πιο ανθεκτική και προσαρμοσibile. Ακόμη και μέσα στις πρωτοφανείς συνθήκες που βιώνουμε σήμερα, η Alpha Bank του μέλλοντος διαμορφώνεται ταχύτατα.

Καθόλη τη διάρκεια του έτους, οδηγός της λειτουργίας μας ήταν η σταθερή μας προσήλωση στα υψηλότερα πρότυπα εταιρικής κοινωνική ευθύνης. Ως τράπεζα, έχουμε επαφή με κάθε πτυχή της ελληνικής οικονομίας και υπό αυτήν την ιδιότητά μας έχουμε τη μοναδική ικανότητα να δημιουργούμε θετικές κοινωνικές αλλαγές.

Μπορώ να ανακοινώσω με υπερηφάνια ότι το 2021, η Alpha Bank αντεπεξήλθε πλήρως στον ρόλο της ως πυλώνας της κοινωνίας. Σταθήκαμε στο πλευρό των συμπολιτών μας και των επιχειρήσεων που επηρεάστηκαν από την πανδημία, βοηθώντας τους να ξεπεράσουν προσωρινές δυσκολίες και χρηματοδοτώντας τα σχέδιά τους για το μέλλον, καθώς εκταμιεύσαμε Ευρώ 5,4 δισ. σε δάνεια. Επιπλέον, χάρη στη συνεπή επένδυση στις ψηφιακές μας ικανότητες, παρείχαμε στους Πελάτες μας αδιάλειπτες, κορυφαίες, στην κατηγορία τους, τραπεζικές υπηρεσίες, ενώ εξακολουθούμε να προσφέρουμε τις πιο καινοτόμες λύσεις στην ελληνική αγορά. Οι Εργαζόμενοι μας είχαν νευραλγικό ρόλο στην προσπάθειά μας, καθώς άλλαξαν τον τρόπο εργασίας τους, προκειμένου να γίνουν πιο ευέλικτοι, πιο αποτελεσματικοί και πιο δημιουργικοί. Τέλος, μέσω της ανθρωποκεντρικής μας προσέγγισης στην επιχειρηματικότητα, ηγηθήκαμε ενεργά δεκάδων πρωτοβουλιών για τη στήριξη των κοινοτήτων μας, του περιβάλλοντος και του ελληνικού πολιτισμού γενικότερα.

Σε πλήρη ευθυγράμμιση με τις προσπάθειες των τελευταίων ετών να ενεργούμε ως ηγέτης του κλάδου στην προώθηση βιώσιμων επιχειρηματικών πρακτικών, το 2021 ξεκίνησαμε την υλοποίηση ενός στρατηγικού προγράμματος με στόχο την ένταξη των κριτηρίων ESG σε όλη τη δραστηριότητα της Alpha Bank. Στο πλαίσιο αυτό, δώσαμε προτεραιότητα στις βιώσιμες επενδύσεις, χρηματοδοτώντας όχι μόνο τις εταιρείες που μπορούν να επωφεληθούν από την πράσινη μετάβαση αλλά και επιχειρήσεις που εργάζονται εντατικά για να γίνουν φιλικό προς το περιβάλλον οργανισμοί. Μέσα από αυτό το φιλόδοξο πρόγραμμα, η Τράπεζα σκοπεύει να ενισχύσει τη βιώσιμη απόδοσή της, να εξελίξει τη διαχείριση κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων, να συμμορφωθεί με τους κανονισμούς της ΕΕ και να χρησιμοποιήσει τα κριτήρια ESG στην αξιολόγηση δανείων και επενδύσεων. Προς αυτήν την κατεύθυνση, το 2021, το μοντέλο διακυβέρνησης της Τράπεζας επικαιροποιήθηκε, προκειμένου να επιτευχθεί πιο αποτελεσματική διαχείριση των θεμάτων ESG και Βιωσιμότητας.

Η πρόοδος που έχουμε σημειώσει μέχρι τώρα, αποδεικνύεται από τη συμμετοχή μας σε διεθνώς αναγνωρισμένους Δείκτες και από τις αξιολογήσεις που έχουμε λάβει από κορυφαίους οίκους αξιολόγησης ESG παγκοσμίως. Τον Αύγουστο του 2021, κατόπιν αξιολόγησής της από την MSCI ESG Ratings, η Alpha Bank έλαβε βαθμολογία AA (σε κλίμακα αξιολόγησης από AAA έως CCC). Η επίδοση της Τράπεζας βελτιώθηκε και στο CDP, όπου λάβαμε βαθμολογία B-. Αυτή η βαθμολογία επιβεβαιώνει ότι η Τράπεζα αναγνωρίζει τον αντίκτυπο της κλιματικής αλλαγής στη δραστηριότητά της και τη δική της επίδραση στο περιβάλλον, αλλά συνάμα αποτυπώνει και τη δέσμευσή της για συμμετοχή σε διεθνείς πρωτοβουλίες βιώσιμης ανάπτυξης. Επιπλέον, η Alpha Bank παραμένει στον χρηματιστηριακό δείκτη αειφορίας Financial Times Stock Exchange4Good (FTSE4GOOD) Emerging Index, ο οποίος περιλαμβάνει εισηγμένες εταιρείες αναδυόμενων αγορών με θετικές περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδόσεις. Ακόμη, η Τράπεζα συμπεριλήφθηκε, για τρίτη συνεχή χρονιά, στον Δείκτη ισότητας των φύλων Bloomberg Gender-Equality Index (GEI).

Παράλληλα με την τραπεζική μας δραστηριότητα, συνεχίστηκε απρόσκοπτα και η κοινωνική μας συμβολή. Στον κρίσιμο τομέα της υγείας, το πρόγραμμα **“Μαζί με στόχο την Υγεία”** πραγματοποιήθηκε για όγδοη συνεχή χρονιά, προσφέροντας ιατρικά μηχανήματα και ιατροφαρμακευτικό εξοπλισμό σε κέντρα υγείας ελληνικών νησιών, για την αντιμετώπιση της πανδημίας και άλλων ιατρικών αναγκών. Ειδικότερα, από την έναρξη του Προγράμματος το 2014, **περισσότερα από 240.000 ιατρικά μηχανήματα και είδη ιατροφαρμακευτικού εξοπλισμού** έχουν παραδοθεί στα τοπικά κέντρα υγείας 70 νησιών στην Ελλάδα, παρέχοντας υγειονομική πρόσβαση σε **833.357** πολίτες. Σύμφωνα με την ανάλυση **Κοινωνικής Απόδοσης Επενδύσεων (SROI)** που πραγματοποιήθηκε για τη μέτρηση **των κοινωνικών επιπτώσεων, κάθε Ευρώ 1 που επενδύεται στο Πρόγραμμα, παράγει αξία ίση τουλάχιστον με Ευρώ 9,62.**

Η Τράπεζα συνέχισε να ανταποκρίνεται άμεσα στην ανάγκη για ανθρωπιστική βοήθεια σε άτομα που επλήγησαν από πλημμύρες, σεισμούς ή άλλες έκτακτες καταστάσεις, προσφέροντας ρουχιισμό και τρόφιμα μακράς διάρκειας. Εφαρμόσαμε επίσης έκτακτα μέτρα, που περιελάμβαναν ειδικές ρυθμίσεις και διευκολύνσεις για να βοηθήσουμε ιδιώτες ή Επιχειρηματίες Πελάτες μας, που επλήγησαν, να εξυπηρετήσουν τις δανειακές τους υποχρεώσεις και να αποκαταστήσουν τις ζημιές που υπέστησαν.

Επιπλέον, η Τράπεζα συνέχισε να υποστηρίζει έμπρακτα την Παιδεία και τον Πολιτισμό. Μέσω του προγράμματος **“Μαζί, με στόχο την Παιδεία”**, ενισχύσαμε τη λειτουργία δημοσίων δημοτικών σχολείων σε όλη την Ελλάδα, παρέχοντας διαδραστικά συστήματα σύγχρονης διδασκαλίας, βιβλία και αθλητικό εξοπλισμό. Ακόμη, το 2021, η βραβευμένη πρωτοβουλία της Νομισματικής Συλλογής μας **“Νόμος-Νομίζω-Νόμισμα”** συνέχισε τη διαδρομή της, ταξιδεύοντας σε 8 διαφορετικές περιοχές της Ελλάδας για να παρουσιάσει την ιστορία του νομίσματος και των συναλλαγών σε **782 μαθητές**

από **13 σχολεία**. Ταξίδεψε επίσης στο εξωτερικό, στο Ελληνικό Ορθόδοξο Δημοτικό Σχολείο της Νάπολης στην Ιταλία. Τον Σεπτέμβριο του 2021, ξεκίνησε το νέο εκπαιδευτικό πρόγραμμα **“Νόμισμα και Συναλλαγές. Από το χθες στο σήμερα”** σε μορφή μουσειοβαλίτσας. Το Πρόγραμμα ταξίδεψε σε 4 περιοχές της Ελλάδας και το παρακολούθησαν συνολικά 836 μαθητές από 8 σχολεία. Αυτή η πρωτοβουλία επεκτάθηκε και σε ελληνικά σχολεία του εξωτερικού και την παρακολούθησαν 108 μαθητές στις Βρυξέλλες και άλλες πόλεις του Βελγίου.

Για μία ακόμη φορά, και το 2021, μέσω του προγράμματος **“Μαζί με τα παιδιά στο Μουσείο και στο Θέατρο”**, η Alpha Bank προσέφερε τη χαρά της δημιουργίας σε παιδιά που φιλοξενούνται σε ιδρύματα. Τον Μάιο του 2021, πραγματοποιήθηκε το διαδικτυακό εκπαιδευτικό πρόγραμμα του Ιδρύματος Ωνάση με τίτλο **“Ζωγραφή-Γη: Ταξιδεύοντας με τα σύμβολα και τους μύθους της Χάρτας του Ρήγα”**, στο οποίο συμμετείχαν παιδιά από 10 ιδρύματα. Κατά τη διάρκεια των εορτών των Χριστουγέννων, πραγματοποιήθηκαν στο Μουσείο Μπενάκη εικαστικά εργαστήρια για **250** παιδιά εργαζομένων της Τράπεζας, μέσα από τα οποία ενημερώθηκαν για την έννοια της κυκλικής οικονομίας και της ανακύκλωσης των υλικών. Αντίστοιχα, δημιουργικά εργαστήρια ανακύκλωσης και επαναχρησιμοποίησης διοργανώθηκαν και για **156** παιδιά που φιλοξενούνται σε ιδρύματα στην Αττική, τη Θεσσαλονίκη, το Ηράκλειο, την Αλεξανδρούπολη και τη Σάμο. Συνολικά, πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από **35** εκδηλώσεις, στις οποίες συμμετείχαν παιδιά από **21** ιδρύματα.

Καθώς τα πολιτιστικά ιδρύματα βίωσαν ακόμη μία δύσκολη χρονιά, λόγω της πανδημίας, η Alpha Bank παρέμεινε βασικός υποστηρικτής αυτών των οργανισμών και των εκδηλώσεών τους. Επιπλέον, συνεχίσαμε το πρόγραμμα **“Οι φθορές που πληγώνουν”** για ένατη συνεχή χρονιά. Με αφορμή τον εορτασμό της 200ης επετείου της Ελληνικής Επανάστασης του 1821, το Πρόγραμμα επικεντρώθηκε στη συντήρηση ανδριάντων και προτομών ηρώων του Αγώνα που βρίσκονται σε διάφορες περιοχές της πόλης της Αθήνας. Το Πρόγραμμα απέσπασε το Χάλκινο Βραβείο στα Hellenic Responsible Business Awards 2021, αποτυπώνοντας τη σταθερή δέσμευση της Alpha Bank για την υποστήριξη του ελληνικού πολιτισμού.

Με επίκεντρο τη συμβολή μας στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs) των Ηνωμένων Εθνών και, ειδικότερα, στον Στόχο 10 (Λιγότερες Ανισότητες), η Alpha Bank δραστηριοποιήθηκε στη βελτίωση της πρόσβασης και της ισότιμης συμμετοχής των ατόμων με αναπηρία σε ψυχαγωγικές και πολιτιστικές εκδηλώσεις.

Στο πλαίσιο αυτό, χρηματοδοτήσαμε την εγκατάσταση κατάλληλων υποδομών προσβασιμότητας σε κινηματογράφους για άτομα με αναπηρία καθώς και τη διαθεσιμότητα ακουστικής περιγραφής για άτομα με προβλήματα όρασης και ειδικών υποτίτλων για κωφούς ή άτομα με προβλήματα ακοής (SDH) αλλά και ταυτόχρονης διερμηνείας στην ελληνική νοηματική γλώσσα.

Ενδεικτικά, μέσα από το πρόγραμμα “Σινεμά για Όλους”, περισσότεροι από 10.000 συμπολίτες μας είχαν την ευκαιρία να απολαύσουν την κινηματογραφική εμπειρία, σε μία κίνηση για την εξάλειψη του αποκλεισμού που βιώνουν στην καθημερινή τους ζωή λόγω της έλλειψης κατάλληλης υποδομής και προσβάσιμου περιεχομένου.

Παράλληλα, η Alpha Bank αναδείχθηκε, για δεύτερη συνεχή χρονιά, ως η **Καλύτερη Τράπεζα στην Ελλάδα, στα Awards for Excellence 2021** της διεθνούς οικονομικής έκδοσης “Euromoney”. Η διάκριση βασίστηκε στην επιτυχή ολοκλήρωση της σημαντικής **συναλλαγής “Galaxy”** καθώς και στη στρατηγική πρόοδο της Τράπεζας και τη **σταθερή οικονομική ανθεκτικότητα** καθ’ όλη τη διάρκεια της πανδημίας του Covid-19. Επιπλέον, η Ιδιωτική Τραπεζική της Alpha Bank αναδείχθηκε, για τέταρτη συνεχή χρονιά, **“Best Private Bank in Greece” στα “Global Private Banking Awards 2021”** από τις διεθνώς αναγνωρισμένες εκδόσεις “Professional Wealth Management (PWM)” και “The Banker” του Ομίλου Financial Times. Η διάκριση αυτή αποτελεί **αναγνώριση** της υψηλής ποιότητας υπηρεσιών Private Banking της Alpha Bank (**“Alpha Private Bank”**), τις οποίες εμπιστεύονται σταθερά οι Πελάτες της Τράπεζας για τη διαχείριση του πλούτου τους. Επίσης, αναδεικνύει τη **δέσμευση της Alpha Bank για παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας**, με την ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών και με τη συνεχή βελτίωση των λειτουργιών διαχείρισης πλούτου. Η Alpha Bank αναδείχθηκε ακόμη, **Superbrand στα “Business Superbrands Greece 2021-2022”**, επιβεβαιώνοντας την ηγετική της θέση στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Επιπλέον, οι εφαρμογές ψηφιακής τραπεζικής μας έλαβαν **4 διακρίσεις στα Mobile Excellence Awards 2021**. Σε μία χρονιά που η ψηφιακή τραπεζική έγινε πιο απαραίτητη από ποτέ, προσφέραμε στους Πελάτες μας σύγχρονες λύσεις και υπηρεσίες, ώστε να μπορούν όλοι να κάνουν τις συναλλαγές τους εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια από τις κινητές τους συσκευές.

Προσβλέποντας στο μέλλον, παραμένουμε προσηλωμένοι στην κινητοποίηση του κεφαλαίου μας, στην παροχή εξειδικευμένων συμβουλών και ολοκληρωμένων σειρών προηγμένων προϊόντων, υπηρεσιών και ψηφιακών εργαλείων που θα βοηθήσουν να δημιουργήσουμε έναν πιο βιώσιμο κόσμο. Για τον σκοπό αυτό, είμαστε αποφασισμένοι να κάνουμε ό,τι χρειάζεται για να διασφαλίσουμε βιώσιμη επιχειρηματική ανάπτυξη, οικονομική σταθερότητα, μία ισότιμη και δίκαιη κοινωνία, την προστασία του περιβάλλοντος και, τελικά, τη βελτίωση της ποιότητας ζωής για όλους.



Βασίλειος Ε. Ψάλτης

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΒΙΩΣΙΜΗΣ

Ο παρών Απολογισμός Βιωσιμότητας αποτελεί τη 15η Έκθεση που δημοσιεύεται ως μεμονωμένη δημοσίευση από την Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε. (εφεξής η “Εταιρεία”) και από τον Όμιλο Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών (εφεξής ο “Όμιλος”), η οποία είναι η μητρική εταιρεία της Alpha Bank Α.Ε. (εφεξής η “Τράπεζα” ή “Alpha Bank”). Έχει συνταχθεί σύμφωνα με τη Βασική επιλογή των διεθνώς αναγνωρισμένων Προτύπων Έκδοσης Απολογισμού Βιωσιμότητας GRI (GRI Standards) (www.globalreporting.org) και τις τέσσερις βασικές αρχές καθορισμού του περιεχομένου του Απολογισμού:

1) Συμπερίληψη Ενδιαφερομένων Μερών (Stakeholder inclusiveness), 2) Πλαίσιο Βιωσιμότητας (Sustainability Context), 3) Ουσιαστικότητα (Materiality) και 4) Πληρότητα (Completeness).

Επιπλέον, για την κατάρτισή του ελήφθησαν υπόψη:

- Οι αρχές του AccountAbility Principles Standard, AA1000 (www.accountability.org) που στηρίζονται στην “ένταξη των συμφερόντων των Ενδιαφερομένων Μερών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων (Inclusivity)”, στον «καθορισμό των σημαντικότερων ζητημάτων για την Τράπεζα (Ουσιαστικότητα - Materiality)», στην «ανταπόκριση (Responsiveness) της Τράπεζας στις ανάγκες και στις προσδοκίες των Ενδιαφερομένων Μερών» και στην “παρακολούθηση και μέτρηση των επιπτώσεων των δραστηριοτήτων της Τράπεζας (Impact)”.
 - Ο Οδηγός Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG του Χρηματιστηρίου Αθηνών για τις εισηγμένες εταιρείες.
 - Το πλαίσιο του Συμβουλίου Λογιστικών Προτύπων Αειφορίας (SASB).
- Για 13η συνεχή χρονιά, η εκπόνηση του παρόντος Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης αξιοποίησε και το Συμπλήρωμα του Κλάδου των Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών (Financial Services Sector Supplement) του οργανισμού Global Reporting Initiative (GRI), που αποτελεί ένα εξειδικευμένο πρότυπο για τα περιεχόμενα του απολογισμού εταιρειών του τραπεζικού τομέα.

Πρέπει να σημειωθεί ότι η Alpha Bank Α.Ε. είναι ανώνυμη εταιρεία με κύριο αντικείμενο τις τραπεζικές εργασίες και εδρεύει στην Αθήνα, στην οδό Σταδίου 40, Τ.Κ. 102 52. Η Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών αποτελεί οργανισμό πολλών μετόχων. Στις 31.12.2021, το μετοχικό κεφάλαιο της Εταιρείας ανέρχεται στο συνολικό ποσό των Ευρώ 703.794.329,10, διαιρούμενο σε 2.345.981.097 κοινές, ονομαστικές, απούλοποιημένες μετοχές με δικαίωμα ψήφου, ονομαστικής αξίας Ευρώ 0,30 εκάστη.

Ο Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021 απευθύνεται σε όλα τα Ενδιαφερόμενα Μέρη του Ομίλου και, εκτός εάν σημειώνεται διαφορετικά, αναφέρεται στη δραστηριότητα της Τράπεζας στην Ελλάδα, κατά τη χρονική περίοδο από 1 Ιανουαρίου 2021 έως 31 Δεκεμβρίου 2021. Το περιεχόμενο του απολογισμού της έκθεσης επικεντρώνεται στις δραστηριότητες της Alpha Bank Ελλάδος καθώς αποτελεί το 90% του συνόλου του ενεργητικού του Ομίλου, ενώ σε συγκεκριμένα σημεία του Απολογισμού παρουσιάζονται ενοποιημένες πληροφορίες για τον Όμιλο Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών, περιλαμβανομένων

δραστηριοτήτων στη Ρουμανία, στην Κύπρο, στην Αλβανία, στο Ηνωμένο Βασίλειο και στο Λουξεμβούργο. Δεν έχουν γίνει άλλες σημαντικές αλλαγές στις μεθόδους μέτρησης, στα όρια και στο πλαίσιο αναφοράς σε σύγκριση με τον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης 2020. Σε κάποιες περιπτώσεις, έχουν προσαρμοστεί τα συγκριτικά δεδομένα, ενώ οι γνωστοποιήσεις επ' αυτών παρέχονται στις σχετικές ενότητες του Απολογισμού.

Για τον προσδιορισμό των πιο σημαντικών θεμάτων για τη βιώσιμη ανάπτυξη της Τράπεζας, χρησιμοποιήθηκαν τα αποτελέσματα της διαδικασίας αναγνώρισης των ουσιαστικών θεμάτων που πραγματοποιήθηκε το 2021. Ο παρών Απολογισμός έχει βασιστεί στα αποτελέσματα της ανάλυσης αυτής, η οποία ολοκληρώθηκε στις αρχές του 2022, και έχει ενισχυθεί βάσει των εκτιμήσεων της Διοίκησης, των αναλυτών και των διεθνών οίκων αξιολόγησης της επίδοσης της Τράπεζας. Επιπλέον, η Τράπεζα έχει αναθέσει το αίτημα για διασφάλιση στην Deloitte Certified Public Accountants S.A. Η Σχετική Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου παρέχεται στις τελευταίες σελίδες του Απολογισμού.

Η προετοιμασία του Απολογισμού πραγματοποιήθηκε από ειδική ομάδα Στελεχών, προερχομένων από διάφορες Μονάδες της Τράπεζας, υπό τον συντονισμό της Διεύθυνσης Εταιρικής Επικοινωνίας.

Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να απευθύνουν ερωτήσεις, σχόλια και υποδείξεις για τον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021 της Alpha Bank, ως ακολούθως:

Alpha Bank
Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας
Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη
Σταδίου 40, 102 52 Αθήνα
Τηλ.: +30 210 326 2437
E-mail: csr2@alpha.gr

2019

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

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

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

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

2020

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

Η Alpha Bank παρέμεινε στη λίστα του Vigeo Eiris με τις 100 εταιρείες με την καλύτερη επίδοση στις αναδυόμενες αγορές

3

Alpha Bank και Βιώσιμη Ανάπτυξη

2021

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

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

Η Alpha Bank διενήργησε νέα αξιολόγηση της ανάλυσης ουσιαστικών θεμάτων, με τη συμμετοχή της Ανώτερης Διοίκησης και εξωτερικών ενδιαφερόμενων μερών

Η Alpha Bank παρέμεινε στη λίστα του Vigeo Eiris με τις 100 εταιρείες με την καλύτερη επίδοση στις αναδυόμενες αγορές

Η Τράπεζα, κατόπιν αξιολόγησής της από την MSCI ESG Ratings, διατήρησε τη βαθμολογία της σε AA (σε κλίμακα αξιολόγησης από AAA έως CCC)

Η Alpha Bank συμπεριλήφθηκε, για τέταρτη συνεχή χρονιά, στον Δείκτη Ισότητας των Φύλων (GEI) Bloomberg, γεγονός που αποτελεί σημαντική αναγνώριση των υψηλών επιδόσεών της στη δημιουργία ενός εργασιακού περιβάλλοντος ίσων ευκαιριών για άνδρες και γυναίκες

Στο πλαίσιο της διάσπασης που πραγματοποιήθηκε στις 16 Απριλίου 2021, η Alpha Bank A.E. μετονομάστηκε σε “Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών A.E.” και μεταβίβασε τον τραπεζικό της τομέα σε ένα νεοσυσταθέν πιστωτικό ίδρυμα με την επωνυμία “Alpha Bank A.E.”. Η Alpha Bank A.E. είναι ένα από τα μεγαλύτερα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα στην Ελλάδα. Προσφέρει ένα ευρύ φάσμα χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, συμπεριλαμβανομένων των εταιρικών και λιανικών τραπεζικών υπηρεσιών,

Ο Όμιλος Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών δραστηριοποιείται στην ελληνική και στη διεθνή τραπεζική αγορά, ενώ το 2021 είχε παρουσία στην **Κύπρο**, τη **Ρουμανία**, την **Αλβανία**, το **Ηνωμένο Βασίλειο** και το **Λουξεμβούργο**. Διαθέτει επίσης εκτενές δίκτυο ανταποκριτών (τραπεζικών ιδρυμάτων) στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

Η βασική Τράπεζα του Ομίλου είναι η Alpha Bank, η οποία ιδρύθηκε το 1879 από τον Ιωάννη Φ. Κωστόπουλο. Η Alpha Bank, Τράπεζα εμπιστοσύνης και σταθερό σημείο αναφοράς στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα, διαθέτει έναν από τους υψηλότερους δείκτες κεφαλαιακής επάρκειας στην Ευρώπη.

Όλες οι δραστηριότητες της Alpha Bank και των Εταιρειών του Ομίλου Alpha Bank Υπηρεσιών και Συμμετοχών, οι οποίες έχουν ως απώτερο στόχο την ανάπτυξη και την ευρωστία του Ομίλου, διέπονται από αρχές που επιβάλλονται από τον νόμο ή την ηθική, όπως η ακεραιότητα και η εντιμότητα, η αμεροληψία και η ανεξαρτησία, η διακριτικότητα και η εμπιστευτικότητα, η συνειδητή, πειθαρχημένη και εύλογη ανάληψη κινδύνων, η πλήρης, ολοκληρωτική και ειλικρινής αποκάλυψη και η συμβολή στην κοινωνία.

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

Τα Μέλη της Ανώτατης Διοίκησης του οργανισμού της Alpha Bank συνεδριάζουν, με την υποστήριξη της προαναφερθείσας Διεύθυνσης, για την εξασφάλιση συντονισμένων ενεργειών ως προς τις δράσεις και τα πλάνα της Τράπεζας σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης τα οποία παρακολουθούνται από το Διοικητικό Συμβούλιο και την Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης, Βιωσιμότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων. Η Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης, Βιωσιμότητας και Ανάλυσης Υποψηφίων διασφαλίζει τον κατάλληλο συντονισμό μεταξύ των διαφόρων ρόλων υποστήριξης της Επιτροπής Ελέγχου, της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων και της Επιτροπής Αμοιβών. Το Διοικητικό Συμβούλιο εγκρίνει την έκθεση μη χρηματοοικονομικών πληροφοριών της Τράπεζας σύμφωνα με την ελληνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία, με την υποστήριξη των αρμόδιων Επιτροπών. Η Alpha Bank, με γνώμονα τη Βιώσιμη Ανάπτυξη της, δεσμεύεται να λειτουργεί με υπευθυνότητα, συνεκτιμώντας τις οικονομικές, τις κοινωνικές και τις περιβαλλοντικές παραμέτρους λειτουργίας της, τόσο στην Ελλάδα, όσο και στις άλλες χώρες στις οποίες δραστηριοποιείται. Στο πλαίσιο αυτό, έχει καταρτίσει μία “Πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας”, η οποία έχει εγκριθεί από τη Διοίκηση και είναι διαθέσιμη στον [ιστότοπο](#) της Τράπεζας. Η Πολιτική σχεδιάζεται να επικαιροποιηθεί εντός του 2022 για να ενισχύσει περαιτέρω την προσέγγιση και τη δέσμευση της Τράπεζας αναφορικά με τη βιωσιμότητα.

χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, επενδυτικής τραπεζικής και μεσιτικών υπηρεσιών, ασφαλιστικών υπηρεσιών, υπηρεσιών διαχείρισης ακινήτων και ξενοδοχειακών υπηρεσιών.

3.1

ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΤΥΠΟ

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

λειτουργία της και για την ενίσχυση της κοινωνίας. Η Alpha Bank παρέχει ένα υγιές περιβάλλον εργασίας, όπου οι Εργαζόμενοι της αυξάνουν τις γνώσεις και τις 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.

ΣΥΝΟΛΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ
€ 67.398.022 χιλ.

ΣΥΝΟΛΙΚΕΣ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ
€ 10.320.250 χιλ.

ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΘΑΡΗΣ ΘΕΣΗΣ
€ 5.786.264 χιλ.

ΜΕΤΟΧΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
€ 5.188.999 χιλ.

ΣΥΝΟΛΟ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ
€ 61.611.758 χιλ.

5.570
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

135.039
ΩΡΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

299
ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ

60
ΝΕΑ ΑΤΜ

460
ΝΕΑ ΑΤΜ

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

€ 88.203 ¹ χιλ.

46.837 MWh
ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

3.036 MWh
ΚΑΥΣΙΜΑ ΚΙΝΗΣΗΣ

393
ΚΑΤΑΝΑΛΩΘΕΝΤΕΣ ΤΟΝΟΙ ΧΑΡΤΙΟΥ

€ 2,6 εκατ.
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ

ΣΥΝΟΛΙΚΕΣ ΔΩΡΕΕΣ ΑΠΟΣΥΡΘΕΝΤΟΣ ΕΞΟΓΛΙΣΜΟΥ
2.529 ΤΕΜΑΧΙΑ

Χρηματοοικονομικό Κεφάλαιο

Χρήση χρηματοοικονομικού κεφαλαίου για επενδύσεις στις δραστηριότητες του Ομίλου, συμπεριλαμβανομένων αποθεματικών που δημιουργούνται μέσω ιδίων κεφαλαίων, καταθέσεων Πελατών και άλλων πηγών χρηματοδότησης.

Ανθρώπινο Κεφάλαιο

Επένδυση στους Εργαζόμενους, τη διαχείριση και την προσωπική τους ανάπτυξη, με στόχο τη βελτίωση και ανάπτυξη Προϊόντων και Υπηρεσιών που ικανοποιούν τις απαιτήσεις των Πελατών.

Παραγωγικό Κεφάλαιο

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

Πνευματικό Κεφάλαιο

Επένδυση στην ανάπτυξη καινοτόμων Προϊόντων και Υπηρεσιών

Φυσικό Κεφάλαιο

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

Κοινωνικό Κεφάλαιο

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



ALPHA BANK

Κώδικας Δεοντολογίας
(Δεσμεύσεις, Αρχές και Υποχρεώσεις)

Δραστηριότητες

Τραπεζική Ιδιωτών και Επιχειρήσεων

Διαχείριση Χαρτοφυλακίου και Χρηματιστηριακές Εργασίες

Επενδυτική Τραπεζική και Εργασίες Διαχείρισης Διαθεσίμων

Λοιπές Δραστηριότητες

Στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας

Μαζί για την Αγορά

Μαζί για τους Ανθρώπους μας

Μαζί για το Περιβάλλον

Μαζί για την Κοινωνία

Υπεύθυνη Λειτουργία

* ΤΑ ΠΟΣΟΤΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΤΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ ΑΝΑΦΕΡΟΝΤΑΙ ΣΤΗΝ ALPHA BANK Α.Ε. ¹ ΤΟ ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΟ ΠΟΣΟ ΤΟ 2020 ΗΤΑΝ ΕΥΡΩ 130.000 ΧΙΛ.

ΕΙΣΡΟΕΣ

ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΑΞΙΑΣ

Χρηματοοικονομικό Κεφάλαιο
Διάθεση τραπεζικών και επενδυτικών Προϊόντων και Υπηρεσιών, προς στήριξη της Ελληνικής Οικονομίας.

Ανθρώπινο Κεφάλαιο
Παροχή ενός υγιούς εργασιακού περιβάλλοντος, Εργαζόμενοι με γνώσεις, δεξιότητες και εμπειρία.

Παραγωγικό Κεφάλαιο
Καλύτερη υποδομή για την εξυπηρέτηση των Πελατών και την παροχή Προϊόντων και Υπηρεσιών.

Πνευματικό Κεφάλαιο
Ενίσχυση των συμβουλευτικών υπηρεσιών και επέκταση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, με στόχο την κάλυψη των μεταβαλλόμενων αναγκών των Πελατών.

Φυσικό Κεφάλαιο
Ενσωμάτωση περιβαλλοντικών κριτηρίων στη χορήγηση πιστώσεων, τη χρηματοδότηση επενδυτικών έργων με περιβαλλοντικά οφέλη, την προσφορά περιβαλλοντικά φιλικών προϊόντων, τη βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης του Ομίλου και τη μείωση των εκπομπών CO₂.

Κοινωνικό Κεφάλαιο
Διατήρηση του Δικτύου Καταστημάτων σε αραιοκατοικημένες και λιγότερο οικονομικά εύρωστες περιοχές, παροχή υπηρεσιών κοινωνικής συνεισφοράς και ενίσχυση του εθελοντισμού των Εργαζομένων.

ΣΥΝΟΛΙΚΟΙ ΚΑΤΑΒΛΗΘΕΝΤΕΣ ΦΟΡΟΙ

€ 88,4 ΕΚΑΤ.

ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΟΣΟ ΜΙΣΘΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

€ 205.978 ΧΙΛ.

ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΚΕΡΔΗ

€ 1.130.867 ΧΙΛ.

ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΥΠΟΛΟΙΠΟ ΔΑΝΕΙΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΙΔΙΩΤΩΝ

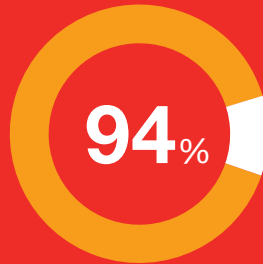
€ 33.413 ΧΙΛ.



160

ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ

διαθέτουν "e-corner"



των εγχρήματων συναλλαγών πραγματοποιείται μέσω ψηφιακών δικτύων

11 46

Καταστήματα ATM
σε αραιοκατοικημένες περιοχές

7 νησιά ενισχύθηκαν στο πλαίσιο του προγράμματος «Μαζί, με στόχο την Υγεία»



24,5%

μείωση της κατανάλωσης πόσιμου νερού ανά τετραγωνικό μέτρο

€ 161 ΕΚΑΤ.

για νέα έργα στον τομέα των ΑΠΕ

420 μονάδες αίματος

0 καταδικαστικές αποφάσεις για περιστατικά καταπάτησης ανθρωπίνων δικαιωμάτων από Ανώτατα Στελέχη

0 Συνολικό ποσό που καταβλήθηκε στους Μετόχους μέσω μερισμάτων

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

8,8 ΕΚΑΤ.

€ 9,9



ΕΚΠΡΟΣ

3.2

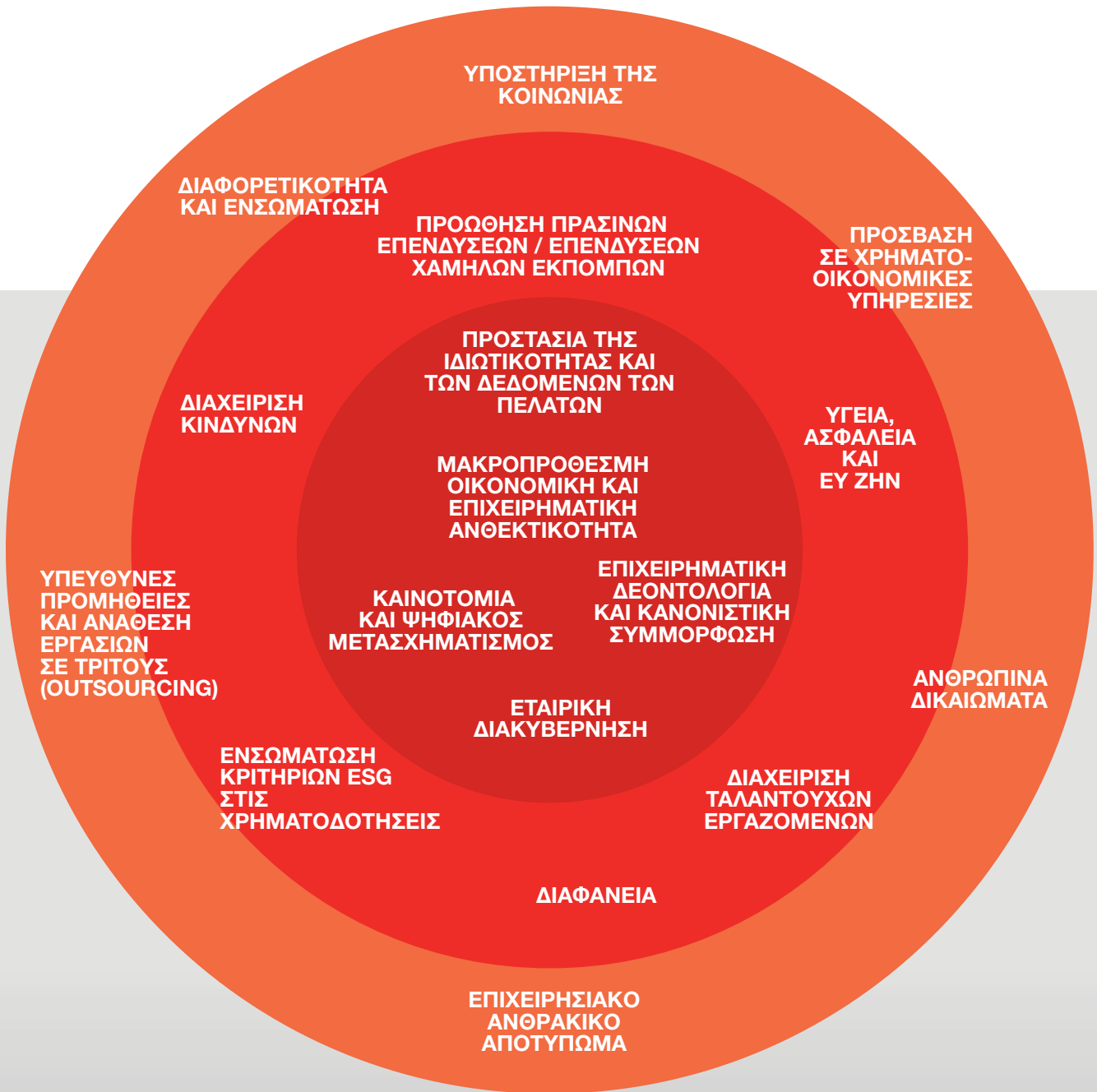
ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

Το 2021, η Alpha Bank προχώρησε σε νέα διαδικασία για την αναγνώριση των σημαντικότερων θεμάτων για την υπεύθυνη λειτουργία της (materiality analysis) με συμμετοχή των Ενδιαφερόμενων Μερών και Ανώτερων Διοικητικών Στελεχών, σύμφωνα με τις βέλτιστες πρακτικές (δηλ. τα GRI Standards) και την “προσέγγιση διπλής σημαντικότητας”.

Η Ανώτατη Διοίκηση της Τράπεζας κατέταξε τα εντοπισθέντα ουσιαστικά θέματα βάσει του επιπέδου επιπτώσεών τους στη συνολική επιχειρηματική απόδοση της Εταιρείας, καθώς και στην οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον, λαμβάνοντας υπόψη τις πολιτικές, τις δράσεις και τα αποτελέσματα των υφιστάμενων πρακτικών. Συνολικά, 4.216 εκπρόσωποι όλων των ομάδων Ενδιαφερόμενων Μερών είχαν συμμετάσχει στη διαδικασία ανάλυσης ουσιαστικών θεμάτων, μέσω

ενός online ερωτηματολογίου. Η μεθοδολογία και η τελική ανάλυση παρουσιάστηκαν στην Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης, Βιωσιμότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων πριν από την έγκριση από την Εκτελεστική Επιτροπή. Τα θέματα που αξιολογήθηκαν και τα αποτελέσματα της αξιολόγησης παρουσιάζονται στο διάγραμμα που ακολουθεί.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ALPHA BANK



Στο κέντρο του παραπάνω γραφήματος, παρουσιάζονται τα θέματα επιπτώσεων που η Τράπεζα ιεραρχεί και θεωρεί βασικά για τη διαμόρφωση της στρατηγικής της. Στα εξωτερικά στρώματα εντοπίζονται σημαντικά ζητήματα επιπτώσεων για τα οποία η Τράπεζα έχει υιοθετήσει πρωτοβουλίες και έχει θέσει στόχους. Όσο πιο κοντά στο κέντρο του γραφήματος είναι ένα ζήτημα επιπτώσεων, τόσες περισσότερες ενέργειες λαμβάνει η Τράπεζα για τη βελτίωση της απόδοσής της.

Σύμφωνα με την ανάλυση, εντοπίστηκαν πέντε θέματα ως τα πλέον ουσιαστικά (αυτά που παρουσιάζονται στο κέντρο του παραπάνω γραφήματος). Για αυτά τα προτεραιοποιημένα θέματα, η Alpha Bank δεσμεύεται να σημειώσει υψηλή απόδοση. Ταυτόχρονα, όλα τα θέματα που παρουσιάζονται στο παραπάνω γράφημα είναι σημαντικά για την Alpha Bank (συμπεριλαμβανομένων εκείνων που βρίσκονται στα εξωτερικά στρώματα του γραφήματος) και ως εκ τούτου υιοθετεί σχετικές ενέργειες παρακολουθεί και αναφέρει διεξοδικά όλες τις πληροφορίες.

Θέματα όπως οι Υπεύθυνες Προμήθειες και Ανάθεση Εργασιών σε Τρίτους, τα Ανθρώπινα Δικαιώματα, η Στήριξη της Κοινωνίας, η Οικονομική Συμπερίληψη, η Διασφάλιση της Υγείας και της Ευημερίας και το Περιβαλλοντικό Αποτύπωμα Λειτουργίας θεωρούνται θέματα χαμηλότερων επιπτώσεων, καθώς τα υπάρχοντα μέτρα και πρακτικές που εφαρμόζονται έχουν ελαχιστοποιήσει τυχόν αρνητικές επιπτώσεις. Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι η Alpha Bank αναγνωρίζει τη σημασία όλων των 17 σημαντικών θεμάτων και λαμβάνει ειδικά μέτρα για να τα αντιμετωπίσει σε όλες τις διοικητικές της πρακτικές.

3.3

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

Η Τράπεζα έχει αναγνωρίσει ως Ενδιαφερόμενα Μέρη τα φυσικά ή/και τα νομικά πρόσωπα που, άμεσα ή έμμεσα, συνδέονται με τις αποφάσεις και με τη λειτουργία της και τις επηρεάζουν ή επηρεάζονται από αυτές. Με βάση τη σχετική

νομοθεσία, την καθημερινή λειτουργία της, τις υπάρχουσες πολιτικές και διαδικασίες και τη στρατηγική εταιρικής διακυβέρνησης του Ομίλου, η Alpha Bank έχει αναγνωρίσει τέσσερις διαφορετικές βασικές ομάδες Ενδιαφερόμενων Μερών:

Αναλυτές και Επενδυτές

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

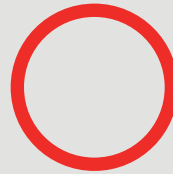
Εργαζόμενοι

Κοινωνία

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

Πελάτες

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



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

ΔΙΑΛΟΓΟΣ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ

Η Τράπεζα επιδιώκει τον συνεχή διάλογο και τη συνεργασία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, προκειμένου, στο μέτρο του δυνατού, να κατανοεί τις προσδοκίες, τις ανάγκες, τους προβληματισμούς και τα αιτήματά τους και να ανταποκρίνεται σε όλα. Εν συνεχεία, παρουσιάζονται τα μέσα και ο τρόπος με τα οποία η Τράπεζα ανταποκρίνεται στις προσδοκίες των Ενδιαφερόμενων Μερών.

ΑΝΑΛΥΤΕΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΤΕΣ

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

Το πιο ουσιαστικό θέμα για τους Αναλυτές και τους Επενδυτές είναι η *Διαφάνεια*.

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

Προκειμένου να διασφαλίσει αποτελεσματική επικοινωνία με τους Εργαζόμενους, η Τράπεζα έχει θεσπίσει την Ενότητα Εργασιών “Επιχειρηματικοί Συνεργάτες Ανθρώπινου Δυναμικού” (ΕΣΑΔ), της οποίας οι Λειτουργοί αποτελούν τα πρόσωπα άμεσης επικοινωνίας για τους Εργαζόμενους των Μονάδων που τους έχουν ανατεθεί και με τους οποίους μπορούν να συζητήσουν οποιοδήποτε θέμα (σε σχέση με την εργασία ή προσωπικής φύσης) που μπορεί να έχουν, καθώς και την πλατφόρμα #stayconnected, που αποτελεί ένα άμεσο σημείο επικοινωνίας με τους Εργαζόμενους.

Επιπλέον, οι Εργαζόμενοι ενημερώνονται μέσω της μηνιαίας ηλεκτρονικής έκδοσης εσωτερικής επικοινωνίας “Μαζί”, αλλά και μέσω ανακοινώσεων που αναρτώνται στο Intranet της Alpha Bank, όταν προκύπτει οποιοδήποτε ζήτημα.

Το πιο ουσιαστικό θέμα για τους Υπαλλήλους της Τράπεζας είναι η *Προστασία της Ιδιωτικότητας και των Δεδομένων των Πελατών*.

ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Η Alpha Bank συμβάλλει μέσω της δραστηριότητάς της στην οικονομική σταθερότητα και στην ανάπτυξη της οικονομίας. Ως εκ τούτου, βρίσκεται συχνά σε διάλογο και σε διαβουλεύσεις με τις κρατικές αρχές σε εθνικό και σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Επιπλέον, η Τράπεζα ενισχύει κρατικές υπηρεσίες, τοπικούς φορείς και ιδρύματα μέσω της δωρεάς νέου ή αποσυρόμενου γραφειακού, ηλεκτρονικού ή άλλου εξοπλισμού (τρόφιμα, φάρμακα, βιβλία, ηλεκτρονικοί υπολογιστές κ.λπ.). Η Alpha Bank επικοινωνεί με εκπροσώπους των τοπικών κοινοτήτων, κυρίως μέσω των Καταστημάτων της, και μεριμνά για την καλύτερη εξυπηρέτησή τους, ενώ τουλάχιστον μία φορά το έτος πραγματοποιούνται συναντήσεις με εκπροσώπους των αρμόδιων φορέων, με στόχο την ανταλλαγή απόψεων, αλλά και τον από κοινού σχεδιασμό σχετικών προγραμμάτων και ενεργειών. Η Τράπεζα συμμετέχει ενεργά, μέσω εκπροσώπων

της, σε επιτροπές της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, του Συνδέσμου Διαφημιζομένων Ελλάδος, 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.

Το πιο ουσιαστικό θέμα για την Κοινωνία είναι η *Προστασία της Ιδιωτικότητας και των Δεδομένων των Πελατών*

ΠΕΛΑΤΕΣ

Η Τράπεζα δίνει μεγάλη σημασία στη διασφάλιση της ικανοποίησης των Πελατών της καθώς και στην παροχή προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας. Η Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών της Τράπεζας μεριμνά για τη Διασφάλιση Ποιότητας και δεσμεύεται για την πραγματοποίηση των στόχων αυτών. Οι μέθοδοι που εφαρμόζει η Τράπεζα για τον υπολογισμό του βαθμού ικανοποίησης των Πελατών και για την παρακολούθηση του επιπέδου ποιότητας των υπηρεσιών που τους παρέχονται είναι οι Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών, οι Έρευνες Επικοινωνίας και Marketing, και οι Δείκτες Μέτρησης Ποιότητας (KPIs) σε όλα τα

σημεία επαφής με τον Πελάτη. Τέλος, η Τράπεζα διασφαλίζει την ποιότητα προς τους Πελάτες μέσω της κεντρικής διαχείρισης των υποβαλλόμενων παραπόνων καθώς και την ενημέρωσή τους μέσω του Απολογισμού Δραστηριοτήτων, αλλά και του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης, που εκδίδονται σε ετήσια βάση.

Το πιο ουσιαστικό θέμα για τους Πελάτες της Τράπεζας είναι η Προστασία της Ιδιωτικότητας και των Δεδομένων των Πελατών

3.4

ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΤΩΝ ΣΤΟΧΩΝ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΗΝΩΜΕΝΩΝ ΕΘΝΩΝ

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

Η Τράπεζα έχει χαρτογραφήσει τη συνεισφορά της στην επίτευξη των 17 Στόχων, λαμβάνοντας υπόψη τόσο τις θετικές όσο και τις αρνητικές επιπτώσεις της αλυσίδας αξίας της. Κατόπιν σχετικής ανάλυσης, έχουν αναγνωριστεί εννέα βασικοί στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης, στους οποίους εστιάζει η Τράπεζα, μέσα από τις δραστηριότητες που υλοποιεί ή σχεδιάζει να υλοποιήσει στο μέλλον. Παρακάτω προσδιορίζονται οι εννέα Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης για την Alpha Bank.

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



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

Συνεισφορά στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης	Συναφείς Ενότητες του Απολογισμού με Πληροφορίες για τη Δραστηριότητα της Alpha Bank
<p>3 ΚΑΛΗ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΕΥΗΜΕΡΙΑ</p> <p>▼ Βελτίωση των παροχών υγείας στα ελληνικά νησιά Η Alpha Bank συνεισφέρει στη βελτίωση των παροχών υγείας στα ελληνικά νησιά μέσω του προγράμματος “Μαζί, με στόχο την υγεία”. Συγκεκριμένα, η Τράπεζα προβαίνει στην προσφορά ιατρικών μηχανημάτων και ιατροφαρμακευτικού εξοπλισμού στα τοπικά ιατρεία των νησιών και συμβάλλει στην κάλυψη βασικών ιατρικών αναγκών των κατοίκων, περιορίζοντας την ανάγκη μετακινήσεών τους σε μεγαλύτερα νησιά για θέματα υγείας.</p>	<p>Υποστήριξη Κοινωνικών Αναγκών</p>
<p>4 ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ</p> <p>▼ Ενίσχυση ευκαιριών εκπαίδευσης Η απόκτηση ποιοτικής εκπαίδευσης αποτελεί βασική αρχή για τη βελτίωση της ανθρώπινης ζωής και τη βιώσιμη ανάπτυξη. Η Τράπεζα στηρίζει έμπρακτα όχι μόνο τη συνεχή εκπαίδευση των Εργαζομένων της, αλλά και γενικότερα την ενίσχυση της εκπαίδευσης όλων των πολιτών μέσα από συνεργασίες, εκδηλώσεις και χορηγίες στις χώρες όπου δραστηριοποιείται.</p>	<p>Ενσωμάτωση των Κριτηρίων ESG στις Χρηματοδοτήσεις</p> <p>Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού</p> <p>Υποστήριξη Κοινωνικών Αναγκών</p>
<p>5 ΙΣΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ</p> <p>▲ Ενίσχυση της Ισότητας των Φύλων Η Alpha Bank προωθεί την ισότητα των φύλων εντός και εκτός του οργανισμού. Στοχεύει στην ενίσχυση της διαφορετικότητας των φύλων στο Διοικητικό Συμβούλιο και στη Διοίκηση και στην προώθηση της ισότητας και της διαφορετικότητας στους Εργαζομένους της. Επιπλέον, χρηματοδοτεί και εγκαινιάζει πρωτοβουλίες και προγράμματα για την προώθηση της ισότητας των φύλων στην κοινωνία.</p>	<p>Εταιρική Διακυβέρνηση</p> <p>Ανθρώπινα Δικαιώματα</p> <p>Διαφορετικότητα και Ένταξη</p>
<p>6 ΚΑΘΑΡΟ ΝΕΡΟ - ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗ</p> <p>▼ Προστασία των υδάτινων πόρων Η Alpha Bank προάγει την ορθολογική χρήση του νερού στα Κτίρια και τα Καταστήματά της και διασφαλίζει ότι τα έργα τα οποία χρηματοδοτεί δεν πλήττουν τους υδάτινους πόρους. Επίσης, επικοινωνεί στους Εργαζομένους τρόπους σωστής χρήσης του νερού, ενώ υιοθετώντας την «Πολιτική Διαχείρισης Περιβαλλοντικού και Κοινωνικής Ευθύνης Κινδύνου για τις Πιστοδοτήσεις Νομικών Προσώπων», ελέγχει ότι τα έργα που χρηματοδοτεί δεν επιδρούν αρνητικά στους υδάτινους πόρους.</p>	<p>Διαχείριση Κινδύνων</p> <p>Διαχείριση λοιπών Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων από τη λειτουργία της Alpha Bank</p>
<p>8 ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ</p> <p>▼ Στήριξη της οικονομικής ανάπτυξης Η Alpha Bank προάγει τη διαρκή, βιώσιμη και χωρίς αποκλεισμούς οικονομική ανάπτυξη, καθώς και την πλήρη και παραγωγική απασχόληση και την αξιοπρεπή εργασία για όλους. Συγκεκριμένα, προωθεί πολιτικές οι οποίες στηρίζουν τις παραγωγικές δραστηριότητες, τη δημιουργία αξιοπρεπών θέσεων εργασίας, την επιχειρηματικότητα, τη δημιουργικότητα και την καινοτομία και ενθαρρύνουν την ίδρυση και την ανάπτυξη των επιχειρήσεων μέσω της πρόσβασής τους σε χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες. Η ενίσχυση της ικανότητας των εγχώριων χρηματοπιστωτικών θεσμών, προκειμένου να ενθαρρυνθεί και να διευρυνθεί η πρόσβαση σε τραπεζικές, σε ασφαλιστικές και σε χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες για όλους, αποτελεί βασική προτεραιότητα της Τράπεζας. Κάνοντας χρήση καινοτόμων ψηφιακών μέσων παρέχει τη δυνατότητα απομακρυσμένης πρόσβασης σε χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες για όλους τους Πελάτες. Επίσης, διασφαλίζει έναν κατάλληλο και ασφαλή επαγγελματικό χώρο για τους Εργαζομένους της.</p>	<p>Μακροπρόθεσμη Οικονομική και Επιχειρηματική Ανθεκτικότητα</p> <p>Πρόσβαση στις Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες</p> <p>Καινοτομία και Ψηφιακός μετασχηματισμός</p> <p>Υποστήριξη Νοικοκυριών και Επιχειρήσεων</p> <p>Ενσωμάτωση των Κριτηρίων ESG στις Χρηματοδοτήσεις</p> <p>Υποστήριξη Επενδύσεων Χαμηλών Εκπομπών Άνθρακα/Πράσινων Επενδύσεων</p> <p>Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού</p> <p>Υγεία, Ασφάλεια και Ευημερία</p>
<p>9 INDUSTRY INNOVATION AND INFRASTRUCTURE</p> <p>▼ Στήριξη της βιομηχανίας και της ανάπτυξης υποδομών Η βιώσιμη βιομηχανία και οι ανθεκτικές υποδομές αποτελούν βασικό πυλώνα της ανάπτυξης για κάθε οικονομία. Ο Όμιλος Alpha Bank ως ένας από τους μεγαλύτερους ομίλους του χρηματοοικονομικού τομέα της Ελλάδας, ενισχύει διαρκώς τις νέες βιομηχανίες και επιχειρήσεις, παρέχοντας χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες και προϊόντα με στόχο τη στήριξή τους και την προώθησή της καινοτομίας.</p>	<p>Υποστήριξη Νοικοκυριών και Επιχειρήσεων</p> <p>Υποστήριξη Επενδύσεων Χαμηλών Εκπομπών Άνθρακα/Πράσινων Επενδύσεων</p>

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

Συνεισφορά στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης	Συναφείς Ενότητες του Απολογισμού με Πληροφορίες για τη Δραστηριότητα της Alpha Bank
<p>11 ΒΙΩΣΙΜΕΣ ΠΟΛΕΙΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ</p> <p>▼ Στήριξη της ανάπτυξης βιώσιμων λύσεων για τις πόλεις και τις κοινότητες Η Alpha Bank συμβάλλει στη βιώσιμη λειτουργία των πόλεων και των κοινοτήτων, εστιάζοντας στη μείωση των αρνητικών τους επιπτώσεων και, ειδικότερα, στη διαχείριση των απορριμμάτων τους, με τη χρηματοδότηση μεγάλων έργων διαχείρισης απορριμμάτων στην Περιφέρεια Ηπείρου και στην Περιφέρεια Πελοποννήσου.</p>	<p>Υποστήριξη Νοικοκυριών και Επιχειρήσεων</p> <p>Ενσωμάτωση των Κριτηρίων ESG στις Χρηματοδοτήσεις</p> <p>Υποστήριξη Επενδύσεων Χαμηλών Εκπομπών Άνθρακα/Πράσινων Επενδύσεων</p>
<p>12 ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗ</p> <p>▼ Μείωση των παραγόμενων αποβλήτων και προώθηση των αρχών της κυκλικής οικονομίας. Η Alpha Bank επικεντρώνεται στην υπεύθυνη κατανάλωση και παραγωγή, μέσω της ορθολογικής διαχείρισης των αποβλήτων που παράγει, εφαρμόζοντας την περιβαλλοντική πρακτική "μειώνω, ξαναχρησιμοποιώ, ανακυκλώνω".</p>	<p>Διαχείριση λοιπών Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων από τη λειτουργία της Alpha Bank</p>
<p>13 ΔΡΑΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ΚΛΙΜΑ</p> <p>▲ Επένδυση σε δραστηριότητες αντιμετώπισης της κλιματικής αλλαγής</p> <p>▼ Μείωση περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τη λειτουργία της Τράπεζας Η Alpha Bank, αναλαμβάνοντας δράση για την καταπολέμηση της κλιματικής αλλαγής, προβαίνει σε στοχευμένες επενδύσεις στο περιβάλλον και στις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας. Παράλληλα, επιδιώκει τη μείωση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος και την ευαισθητοποίηση σχετικά με θέματα που αφορούν στην κλιματική αλλαγή μέσω δράσεων, εκδηλώσεων και χορηγιών.</p>	<p>Διαχείριση Κινδύνων</p> <p>Καινοτομία και Ψηφιακός μετασχηματισμός</p> <p>Ενσωμάτωση των Κριτηρίων ESG στις Χρηματοδοτήσεις</p> <p>Περιβαλλοντικό Αποτύπωμα Λειτουργίας</p>
<p>16 ΕΙΡΗΝΗ, ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΙΣΧΥΡΟΙ ΘΕΣΜΟΙ</p> <p>▼ Ενίσχυση της εφαρμογής των κανονισμών που διέπουν τη λειτουργία της Τράπεζας</p> <p>▼ Μείωση της επίπτωσης των δυνητικών κινδύνων από τη λειτουργία της Τράπεζας Η Alpha Bank προάγει την ανάπτυξη αποτελεσματικών, υπεύθυνων και διαφανών θεσμών σε όλα τα επίπεδα. Καταβάλλοντας συνεχή προσπάθεια ώστε να ανταποκριθεί με συνέπεια στις προσδοκίες των Πελατών και της Πολιτείας, η Τράπεζα έχει θεσπίσει διαδικασίες για την απαρégκλιτη εφαρμογή των κανονισμών και των αποφάσεων των αρμοδίων για τον χρηματοπιστωτικό τομέα Αρχών. Η θέση της απέναντι στη διαφθορά και τη δωροδοκία είναι αταλάντευτη και για το λόγο αυτό έχει θεσπίσει ένα σύστημα σχετικών πολιτικών και ελεγκτικών μηχανισμών ώστε να ελαχιστοποιεί του σχετικούς κινδύνους. Με στόχο την αποφυγή περιστατικών παραβίασης προσωπικών δεδομένων, η Alpha Bank εφαρμόζει βέλτιστες διαδικασίες διαχείρισης, τις οποίες και επικαιροποιεί σε τακτά χρονικά διαστήματα σύμφωνα με τους διεθνείς και εγχώριους κανονισμούς. Η Τράπεζα δίνει προτεραιότητα στην ικανοποίηση των ατομικών και επιχειρηματικών αναγκών, παρέχοντας ποιοτικές υπηρεσίες για όλους τους Πελάτες της χωρίς διακρίσεις, προστατεύοντας τα νόμιμα συμφέροντα και τα ανθρώπινα δικαιώματα όλων.</p>	<p>Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση</p> <p>Διαχείριση Κινδύνων</p> <p>Ανθρώπινα Δικαιώματα</p> <p>Απόρρητο Πελατών και Ασφάλεια Δεδομένων</p> <p>Διαφάνεια</p> <p>▲ μεγιστοποίηση θετικών επιπτώσεων</p> <p>▼ ελαχιστοποίηση αρνητικών επιπτώσεων</p>



3.5

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΣΥΝΑΨΗ ΣΧΕΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΤΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ

Η Τράπεζα συμμετέχει και εκπροσωπείται σε ενώσεις και σε οργανισμούς που έχουν ως αντικείμενο την αντιμετώπιση σημαντικών ζητημάτων του τραπεζικού τομέα, όπως σε Επιτροπές και σε Συμβούλια της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών (Ε.Ε.Τ.), της Τράπεζας της Ελλάδος και του Συνδέσμου Διαφημιζομένων Ελλάδος.

Επίσης, συμμετέχει σε φορείς και σε πρωτοβουλίες για την προώθηση και την υιοθέτηση των αρχών της βιώσιμης ανάπτυξης, της υπεύθυνης τραπεζικής και της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης. Συγκεκριμένα, το 2019, η Alpha Bank υπέγραψε τις **έξι Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής** που διαμορφώθηκαν μέσω της διεθνούς πρωτοβουλίας των Ηνωμένων Εθνών (UNEP FI), επιβεβαιώνοντας έτσι έμπρακτα τη δέσμευσή της για τη δημιουργία ενός βιώσιμου τραπεζικού συστήματος.

3.6

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ALPHA ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ ΜΕ ΜΗ-ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ

Η Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών υπόκειται σε αξιολογήσεις από διεθνείς αναλυτές και οίκους αξιολόγησης, σχετικά με την επίδοσή της σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης, σε θέματα, δηλαδή, που συνδέονται με το περιβάλλον, την κοινωνία και την εταιρική διακυβέρνηση (ESG).

Το 2021, η Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας συνεργάστηκε με τις Διευθύνσεις της Τράπεζας, με σκοπό τη βέλτιστη ανταπόκριση στις απαιτήσεις των αναλυτών και των διεθνών οίκων αξιολόγησης,

σχετικά με την επίδοση της Τράπεζας σε θέματα που συνδέονται με το περιβάλλον, την κοινωνία και την εταιρική διακυβέρνηση.

Βαθμολογίες ESG	Απόδοση Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών				
	2017	2018	2019	2020	2021
Έτος					
MSCI ESG Rating (κλίμακα αξιολόγησης: CCC-AAA)	BB	BBB	A	AA	AA
FTSE4Good Emerging Index	●	●	●	●	●
ISS ESG Quality Score ¹ (βαθμολογία 1-10, 1 υποδεικνύει χαμηλότερο κίνδυνο και καλύτερη διαφάνεια)		Π: 2 Κ: 2 Δ: 8 Νοέμβριος 2018	Π: 1 Κ: 2 Δ: 9 Οκτώβριος 2019	Π: 1 Κ: 2 Δ: 4 Δεκέμβριος 2020	Ε 1 Κ: 2 Δ: 6 Δεκέμβριος 2021
Vigeo Eiris Best Emerging Market Performers			●	●	●
Climate Change CDP	C	B	C	C	B-
Bloomberg Gender Equality Index		● (Index 2019)	● (Index 2020)	● (Index 2021)	● (Index 2022)
ATHEX ESG Index					●

¹ Η αξιολόγηση ISS αποτελεί μία συγκριτική αξιολόγηση, που διαφοροποιείται λόγω αλλαγών στην αγορά και όχι στην απόδοση βιωσιμότητας της εταιρείας.

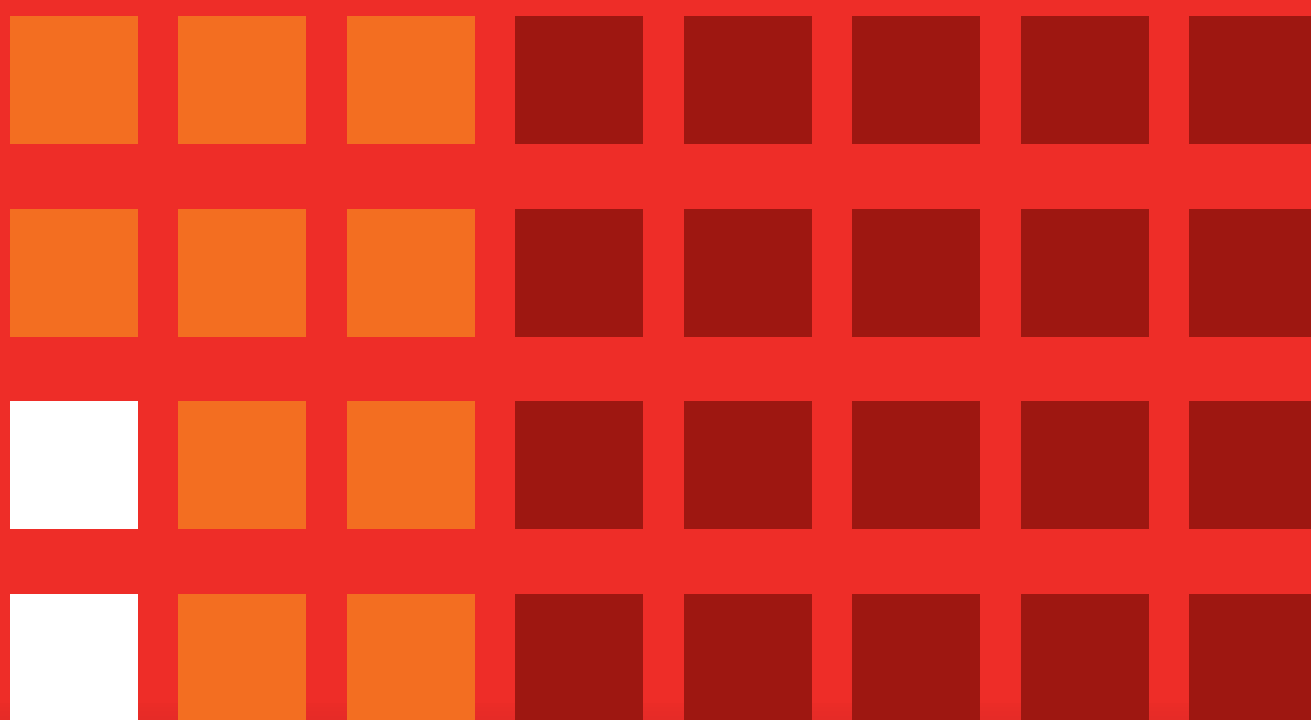
3.7

ΕΠΙΔΟΣΗ 2021 ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ 2022

Η Alpha Bank θέτει βραχυπρόθεσμους και μεσομακροπρόθεσμους στόχους, οι οποίοι αντανakλούν τις σταθερές και σταδιακές κινήσεις της Τράπεζας, στο πλαίσιο της εφαρμογής της πολιτικής της, των δεσμεύσεων και των προτεραιοτήτων της σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζεται ο συνολικός βαθμός επίτευξης των στόχων που είχαν τεθεί για το 2021, καθώς και οι στόχοι για το έτος 2022 ή αργότερα, ανά θεματική ενότητα, σύμφωνα με τη στρατηγική προσέγγιση της Τράπεζας και τη δομή του Απολογισμού. Οι αναλυτικοί στόχοι που είχαν τεθεί για το 2021, ανά θεματική ενότητα και ο βαθμός επίτευξής τους παρουσιάζονται στο Παράρτημα του Απολογισμού.

ΔΕ



2

10




20











ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΑΝ*

ΣΕ ΕΞΕΛΙΞΗ

ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΑΝ

*Λόγω της πανδημίας, οι στόχοι αυτοί εγκαταλήφθηκαν ή αναβλήθηκαν

Κατηγορία	Βραχυπρόθεσμοι Στόχοι	Μεσοπρόθεσμοι Στόχοι (Στόχοι Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής του Περιβαλλοντικού Προγράμματος του ΟΗΕ/ UNEP PRB)	
ALPHA BANK & ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ 	Ενίσχυση της Πολιτικής Εταιρικής Υπευθυνότητας	Συνέχιση της υλοποίησης των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής (PRB) της Διεθνούς Πρωτοβουλίας των Ηνωμένων Εθνών UNEP FI	
	Ενίσχυση γνωστοποιήσεων σύμφωνα με τα πρότυπα SASB και TCFD		
	Ενσωμάτωση κριτηρίων βιωσιμότητας στις πολιτικές της Εταιρείας και ανάπτυξη λύσεων που υποστηρίζουν τους Πελάτες στη διαχείριση της μετάβασής τους σε βιώσιμα μοντέλα λειτουργίας		
	Μείωση του άμεσου περιβαλλοντικού αποτυπώματος της Εταιρείας και αναβάθμιση των εσωτερικών Προτύπων.		
	Μείωση του άμεσου περιβαλλοντικού αποτυπώματος της Εταιρείας και αναβάθμιση των εσωτερικών Προτύπων.		
Η ΤΡΑΠΕΖΑ 	Εργαστήρια για τους Λειτουργούς της Τράπεζας οι οποίοι έχουν οριστεί Συντονιστές Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων σε Μονάδες του Οργανισμού που επεξεργάζονται και έχουν ευθύνη για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων.	Διαρκής βελτίωση της δομής και των μηχανισμών βιωσιμότητας της Τράπεζας, σύμφωνα με τις προτάσεις της Αρχής 5 του UNEP-FI – “Διακυβέρνηση & Θέσπιση Στόχων”	
	Επικαιροποίηση της Δήλωσης Απορρήτου για τις Εταιρείες του Ομίλου.		
	Δημιουργία Διεύθυνσης ESG		
	Αναθεώρηση των Εγγράφων Εταιρικής Διακυβέρνησης της Εταιρείας		
	Παροχή περαιτέρω εξειδικευμένης κατάρτισης για τα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου		
	Περαιτέρω ενίσχυση της διαφοροποίησης φύλου στο Διοικητικό Συμβούλιο και τη Διοίκηση		
ΥΠΕΥΘΥΝΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ 	Ανάπτυξη Βιώσιμης Χρηματοοικονομικής Στρατηγικής	Μείωση της χρηματοδότησης δραστηριοτήτων που έχουν αρνητικές επιπτώσεις στην ένταση και μολύνουν το νερό κατά 2% μέχρι το 2030	
	Ενσωμάτωση των αρχών ESG και των στόχων βιώσιμης χρηματοοικονομικής στο Πλαίσιο Εταιρικής Διακυβέρνησης και εφαρμογή τους στη λειτουργία της Τράπεζας		
	Ένταξη χαρακτηριστικών και φίλτρων του Κανονισμού Γνωστοποιήσεων Αειφορίας στον τομέα των Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών (SFDR) στην ενημερωτική πλατφόρμα κεφαλαίων της Alpha Bank		
	Ενσωμάτωση Κριτηρίων ESG στις πολιτικές δανεισμού και επενδύσεων		
	Διείσδυση των υπεύθυνων επενδύσεων στο συνολικό επενδυτικό χαρτοφυλάκιο των Πελατών		
	Έκδοση Πράσινο Ομολόγου		Αύξηση προϊόντων που σχετίζονται με θέματα ESG (όπως τα Πράσινα Ομολόγα) κατά 5% ετησίως ή 25% σωρευτικά έως το 2025
	Έκδοση Επενδύσεων με Κοινωνικό Αντίκτυπο (Impact Investing)		

Κατηγορία	Βραχυπρόθεσμοι Στόχοι	Μεσοπρόθεσμοι Στόχοι (Στόχοι Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής του Περιβαλλοντικού Προγράμματος του ΟΗΕ/ UNEP PRB)
	Εκπαιδευτικό υλικό για τον Κανονισμό SFDR με στόχο τα δίκτυα διανομής	Αύξηση της διεισδυσης των Προϊόντων Alpha Πράσινες Λύσεις ώστε να διπλασιαστεί το ποσοστό των Συνολικών Νέων Εκταμιεύσεων του 2020 μέχρι το τέλος του 2022
	Πραγματοποίηση περαιτέρω εσωτερικών εκπαιδύσεων των δικτύων διανομής (Private Banking, Alpha Gold) που θα αφορούν είτε σε εξειδίκευση, όσον αφορά τις υπεύθυνες επενδύσεις, είτε σε συγκεκριμένα προϊόντα υπεύθυνων επενδύσεων	
	Έναρξη εμπορικών πρωτοβουλιών ESG (στο πλαίσιο επιχειρηματικού σχεδίου του Μηχανισμού Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας)	Αύξηση της χρηματοδότησής μας προς Συστήματα Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (ΣΑΠΕ) των €40 εκατομμυρίων που αντιστοιχούν σε περίπου 70 MW, μέχρι το 2025
		Ανάπτυξη προϊόντων και χρηματοοικονομικών μέσων σε συνεργασία με Ευρωπαϊκά Ιδρύματα του αγροτικού τομέα, με στόχο οι νέες εκταμιεύσεις να φτάσουν το 5% μέχρι το 2025.
		Επίτευξη αύξησης κατά 12 ποσοστιαίες μονάδες στην προσβασιμότητα καταστημάτων για άτομα με κινητικές αναπηρίες μέχρι το 2025
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	Έναρξη πρωτοβουλίας “Πρόταση Αξίας Εργοδότη” για την προσέλκυση νέων ταλέντων	Αύξηση των Προσλήψεων Νέων κατά 20% μέχρι το 2025
	Ενίσχυση της εσωτερικής συμπεριληψης και διαφοροποίησης, με στόχο τη δημιουργία ενός ελκυστικού εργασιακού περιβάλλοντος	
	Περαιτέρω ενίσχυση της διαφοροποίησης φύλου στο Διοικητικό Συμβούλιο	
		Σχεδιασμός προγράμματος Εταιρικής Υπευθυνότητας για τη στήριξη των νέων και την επιχειρηματικότητα μέχρι το 2025
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	Επιπρόσθετες πιστοποιήσεις ISO με αντικείμενο την περιβαλλοντική διαχείριση, τον απολογισμό εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου, την Υγεία και την Ασφάλεια	Συνέχιση προμήθειας ηλεκτρικού από 100% ανανεώσιμες πηγές για όλα μας τα κτίρια και τα καταστήματα μέχρι το 2025
 	Περαιτέρω μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της Τράπεζας, μέσα από σειρά δράσεων με κύρια τη μείωση της κατανάλωσης Ηλεκτρικής Ενέργειας κατά 5% σε σύγκριση με το 2021	
 	Μείωση κατά 1,5% της συνολικής χρήσης χαρτιού	
ΚΟΙΝΩΝΙΑ	Έναρξη νέου Προγράμματος Χρηματοοικονομικού Αλφαριθμητισμού	Επίτευξη ετήσιου ποσοστού 30% ανακυκλωμένων έναντι χρησιμοποιημένων toner μέχρι το τέλος του 2025
 	Συνεργασία με πολιτιστικά Ιδρύματα με στόχο τη διασφάλιση ίσης πρόσβασης για όλους σε χώρους πολιτισμού	
 	Δημιουργία Πρωτοβουλιών και προγραμμάτων Ισότητας των φύλων	
	Περαιτέρω ανάπτυξη των προγραμμάτων κοινωνικής υπευθυνότητας της Alpha Bank	

Αφορά θέμα μεγαλύτερων επιπτώσεων

Αφορά θέμα μεσαίων επιπτώσεων

Αφορά θέμα μικρότερων επιπτώσεων

2019

2020



Ενισχύθηκε το πλαίσιο αξιολόγησης και ελέγχου απάτης

Ξεκίνησε η νέα προηγμένη Πλατφόρμα Λειτουργικών Κινδύνων

Ξεκίνησε νέα Πλατφόρμα Καταπολέμησης της Απάτης και αναβαθμίστηκαν τα συστήματα αναφοράς

Πιστοποίηση της Alpha Bank σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14001

Πιστοποίηση της Διεύθυνσης Συστημάτων Πληροφορικής σύμφωνα με το πρότυπο ISO 20000-1

Ενίσχυση της εκπροσώπησης των φύλων μεταξύ των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου

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

4

Η Τράπεζα

2021

Επέκταση των πιστοποιήσεων ISO 27001 (Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών) και αναβάθμιση του ISO 20000-1 (Σύστημα Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής)

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

Συστάθηκε νέα Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης, Βιωσιμότητας και Υποψηφιοτήτων

Ενίσχυση της εκπροσώπησης των φύλων μεταξύ των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου

Το Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών ενημερώθηκε ώστε να ενσωματώνει τις απαιτήσεις των νέων προτύπων: ISO27701 (διαχείριση πληροφοριών απορρήτου), ISO27017 (έλεγχοι ασφαλείας πληροφοριών για υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους) και ISO27018 (προστασία πληροφοριών ταυτοποίησης σε δημόσια υπολογιστικά νέφη)

Πραγματοποιήθηκαν δύο σημαντικές Κυβερνο-ασκήσεις (Threat Intelligence-based Ethical Red Teaming και Ransomware Resiliency Review) που περιλάμβαναν προσομοίωση μίας Κρίσης με τη συμμετοχή της Διοίκησης.

4.1

ΜΑΚΡΟΠΡΟΘΕΣΜΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑ



Η Alpha Bank αποτελεί μία από τις τέσσερις συστημικές τράπεζες στην Ελλάδα και κατά συνέπεια η χρηματοοικονομική επίδοσή της επηρεάζει την ευρύτερη οικονομία της χώρας. Η βέλτιστη επίδοση της Τράπεζας αποτελεί πρωταρχικό στόχο της Διοίκησής της. Το 2021, η Alpha Bank συνέχισε να εφαρμόζει με συνέπεια το Στρατηγικό της Σχέδιο και κατάφερε να υλοποιήσει τους φιλόδοξους στόχους της.

Η Τράπεζα τοποθετεί τους Πελάτες της στο επίκεντρο των δραστηριοτήτων της, προσφέροντας υψηλής ποιότητας προϊόντα και υπηρεσίες, μέσα από μία πιο αποτελεσματική πλατφόρμα εξυπηρέτησης. Με αυτόν τον τρόπο στηρίζει την πραγματική οικονομία, δημιουργώντας παράλληλα τη μέγιστη αξία για τους Πελάτες και τους Μετόχους της. Τον Μάιο του 2021, ανακοινώθηκε το επικαιροποιημένο Στρατηγικό Σχέδιο “Project Tomorrow”, το οποίο περιλαμβάνει μία σειρά στρατηγικών πρωτοβουλιών που αποσκοπούν στην προώθηση των μελλοντικών επιδόσεων. Η στρατηγική μας προτεραιότητα (σύμφωνα με το Project Tomorrow) είναι η αξιοποίηση της ευκαιρίας της συμμετοχής στην αναμενόμενη πιστωτική επέκταση του ελληνικού τραπεζικού τομέα, η οποία αναμένεται να διαμορφωθεί από τα κονδύλια του Μηχανισμού Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (ΜΑΑ) της ΕΕ και τις επενδύσεις που θα κινητοποιήσουν τα κεφάλαια αυτά. Η συμμετοχή με ένα εύλογο μερίδιο αγοράς σε αυτή την ανάπτυξη θα επιτρέψει στην Alpha Bank να επιτύχει υψηλότερα επίπεδα κερδοφορίας, ενώ η στοχευμένη μείωση των NPE, στο πλαίσιο του επικαιροποιημένου Στρατηγικού Σχεδίου Και του σχεδίου μετασχηματισμού που θα επιτρέψει την επίτευξη χαμηλού επιπέδου MEA, θα δημιουργηθεί ένα κανονικοποιημένο κόστος κινδύνου και μία λιτή βάση κόστους που θα υποστηρίξει ένα 10% της Απόδοσης ως προς την Ενσώματη Λογιστική Αξία (RoTBV) έως το 2024.

Το Στρατηγικό Σχέδιο στηρίζεται στις ακόλουθες βασικές πρωτοβουλίες:

- Την αύξηση των εσόδων, χάρη σε πρωτοβουλίες αύξησης των στοιχείων ενεργητικού, η οποία ακολουθεί τη φιλοδοξία της Τράπεζας να στηρίζει την αναμενόμενη ανάκαμψη της ελληνικής οικονομίας, με τη χρήση των κεφαλαίων του

Μηχανισμού Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας της ΕΕ και να αξιοποιήσει πλήρως την ευκαιρία αναμενόμενης πιστωτικής επέκτασης που απορρέει από την ανάκαμψη αυτή, ενισχύοντας τόσο τα καθαρά έσοδα από τόκους από εξυπηρετούμενα ανοίγματα, όσο και τα έσοδα από αμοιβές και προμήθειες για την Τράπεζα.

- Τις πρωτοβουλίες MEA, οι οποίες, εκτός από το Project Galaxy (που ολοκληρώθηκε τον Ιούνιο του 2021), το Project Cosmos (που ολοκληρώθηκε τον Σεπτέμβριο του 2021), και το Project SKY (δεσμευτική συμφωνία που υπεγράφη τον Φεβρουάριο του 2022) περιλαμβάνουν μία σειρά άλλων συναλλαγών επιτρέποντας στην Τράπεζα να επιτύχει δείκτη MEA 7% έως το τέλος του 2022, στοχεύοντας παράλληλα σε δείκτη MEA 2% έως το τέλος του 2024. Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση των Πρωτοβουλιών MEA, η Τράπεζα αναμένει ότι θα είναι σε θέση να επιτύχει σημαντικά μειωμένο κόστος των επιπέδων κινδύνου και βελτιωμένα επίπεδα ποιότητας περιουσιακών στοιχείων αντίστοιχα με άλλες ευρωπαϊκές τράπεζες, διατηρώντας παράλληλα μία σταθερή κεφαλαιακή θέση πάνω από τις ισχύουσες ελάχιστες κεφαλαιακές απαιτήσεις.

- Η πρωτοβουλία ενίσχυσης της αποτελεσματικότητας των βασικών λειτουργιών, εκπροσωπεί τον στόχο της Alpha Bank για επίτευξη επιχειρησιακής αριστείας, εστιάζοντας σε βασικές εμπορικές τραπεζικές δραστηριότητες εκτελώντας στρατηγική ανάπτυξη της επιχειρηματικής και λιανικής τραπεζικής, αυξάνοντας την αποτελεσματικότητα και μειώνοντας το λειτουργικό κόστος σε ολόκληρο τον οργανισμό. Η περαιτέρω στοχευμένη μείωση των MEA αναμένεται επίσης να επιτρέψει τη μείωση της διαχείρισης MEA που συνδέεται με αυτά κατά περισσότερο από Ευρώ 100 εκατ. έως το 2024.

- Η πρωτοβουλία αύξησης εσόδων από αμοιβές

και προμήθειες μικρού ενεργητικού (light-asset), βασίζεται κυρίως σε μία στρατηγική για την αύξηση των εσόδων από αμοιβές προϊόντων και υπηρεσιών Διαχείρισης Πλούτου και Τραπεζοασφάλισης.

Αναμένουμε να επωφεληθούμε από μια αναμενόμενη ανάπτυξη στο εύπορο τμήμα, που υποστηρίζεται από τη μακροοικονομική ζήτηση για προϊόντα και υπηρεσίες διαχείρισης περιουσιακών στοιχείων, ενώ για τα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα αναμένουμε η νέα αποκλειστική συνεργασία με τη Generali να επιτρέψει την ανάπτυξη, σε συνδυασμό με την αναμενόμενη αύξηση της ζήτησης για τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα.

- Την ανάπτυξη της διεθνούς παρουσίας στη Ρουμανία, όπου ο τραπεζικός τομέας είναι σχετικά λιγότερο κορεσμένος και έχει ισχυρές προοπτικές ανάπτυξης (καθώς η χώρα είναι επίσης σημαντικός δικαιούχος των κονδυλίων του Μηχανισμού Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας της ΕΕ).

Είναι σημαντικό να επισημανθεί ότι το Σχέδιο Μετασχηματισμού της Alpha Bank βρίσκεται, επί του παρόντος, σε εξέλιξη και αναμένεται να αποτελέσει τον βασικό καταλύτη για την ταχεία και επιτυχή αλλαγή, οδηγώντας την Τράπεζα σε ένα πιο ευέλικτο και αποτελεσματικό επιχειρηματικό και λειτουργικό μοντέλο. Το Σχέδιο έχει ως στόχο τη δημιουργία μίας Τράπεζας που θα είναι πιο απλοποιημένη, πιο καινοτόμος και τελικά πιο ανθεκτική και επικερδής. Δεν είναι απλώς ένα μέσο για την επίτευξη οικονομικών στόχων και τη δημιουργία αξίας για τους Μετόχους. Είναι ένα Σχέδιο που θα παρεμβαίνει στο βασικό τραπεζικό σύστημα και μετά από χρόνια κρίσης θα επιστήσει την προσοχή στους ανθρώπους, στην κοινωνία, στους Πελάτες και στους Εργαζόμενους της Τράπεζας. Πιο συγκεκριμένα, το Σχέδιο επιδιώκει να επιτύχει ένα υψηλότερο επίπεδο υπηρεσιών με σύγχρονα προϊόντα για τους Πελάτες, να ελαχιστοποιήσει τη γραφειοκρατία, να μειώσει τις

δαπάνες και να αυξήσει την αποδοτικότητα και την οργανωτική αποτελεσματικότητα.

Ενδεικτικά κύρια εταιρικά γεγονότα που έλαβαν χώρα το 2021:

- Η Alpha Bank αναδείχθηκε για δεύτερη συνεχή χρονιά ως η “Καλύτερη Τράπεζα στην Ελλάδα” για το 2021, στα “Awards for Excellence 2021” της διεθνούς οικονομικής έκδοσης “Euromoney”. Η φετινή διάκριση βασίστηκε στην επιτυχή ολοκλήρωση της σημαντικής συναλλαγής “Galaxy”, καθώς και στη στρατηγική πρόοδο της Τράπεζας και τη σταθερή οικονομική ανθεκτικότητα καθ’ όλη τη διάρκεια της πανδημίας του Covid-19.
- Η Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε., η 100% μητρική εταιρεία της Alpha Bank Α.Ε. (“Alpha Bank”), ολοκλήρωσε με επιτυχία την προσφορά 800.000.000 νέων κοινών μετοχών, ονομαστικής αξίας Ευρώ 0,30 εκάστης σε θεσμικούς επενδυτές, κατόπιν ιδιωτικής τοποθέτησης εκτός Ελλάδος (“Διεθνής Προσφορά”) και δημόσιας προσφοράς για ιδιώτες επενδυτές και ειδικούς επενδυτές στην Ελλάδα (“Δημόσια Προσφορά”).
- Η Alpha Bank ολοκλήρωσε με επιτυχία την έκδοση ομολόγου Tier 2 ύψους Ευρώ 500 εκατ. σε ευρύ φάσμα θεσμικών επενδυτών. Η συναλλαγή αυτή σηματοδοτεί τη δεύτερη κατά σειρά έκδοση ομολόγου της Alpha Bank, εξασφαλίζοντας για την Τράπεζα το χαμηλότερο κόστος για ομολογίες Tier 2 μεταξύ των ελληνικών χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων.
- Η Alpha Bank ανακοίνωσε τη σύναψη δεσμευτικής συμφωνίας με την Davidson Kempner για το χαρτοφυλάκιο Galaxy ύψους Ευρώ 10,8 δισεκατομμυρίων και την πώληση του 80% της Ceral Holdings. Πρόκειται για τη δεύτερη μεγαλύτερη τιτλοποίηση ΜΕΑ στην Ευρώπη, με ακαθάριστη λογιστική αξία Ευρώ 10,8 δισεκατομμυρίων.

**ΑΜΕΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΞΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΓΕΤΑΙ ΚΑΙ ΔΙΑΝΕΜΕΤΑΙ
ΑΠΟ ΤΟΝ ΟΜΙΛΟ ALPHA ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ***

 Ποσά έτους 2021
(σε χιλ. Ευρώ)

Σύνολο εσόδων	-228.074
- εκ των οποίων: Έξοδα Τόκων από Υποχρεώσεις προς Πιστωτικά Ιδρύματα	13.984
- εκ των οποίων: Έξοδα Τόκων από Υποχρεώσεις προς Πελάτες	46.970
- εκ των οποίων: Έξοδα Τόκων από Ομολογίες εκδόσεως μας και λοιπές δανειακές υποχρεώσεις	2.593
ΑΜΕΣΗ ΠΑΡΑΓΟΜΕΝΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΞΙΑ	-228.074
Γενικά διοικητικά έξοδα και λοιπά έξοδα και αποσβέσεις	769.358
- εκ των οποίων: Λοιποί Φόροι - Τέλη και πρόστιμα	91.685
- εκ των οποίων: Χορηγίες	2.820
Αμοιβές και έξοδα Προσωπικού (συμπεριλαμβανομένων Κόστους/Πρόβλεψης αποζημίωσης προγράμματος εθελουσίας εξόδου)	504.447
Μερίσματα	0
Φόροι εισοδήματος	58.242
ΔΙΑΝΕΜΗΘΕΙΣΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΞΙΑ	1.215.563
ΜΗ ΔΙΑΝΕΜΗΘΕΙΣΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΞΙΑ	0

Ο Όμιλος έχει θεσπίσει μία Πολιτική Διαχείρισης Φορολογικού Κινδύνου η οποία αφορά τη διαχείριση των φορολογικών κινδύνων που προκύπτουν για την Τράπεζα και τις Εταιρείες του Ομίλου στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Η Πολιτική επανεξετάζεται από την Επιτροπή Ελέγχου και εγκρίνεται από το Διοικητικό Συμβούλιο. Πρωταρχικός της στόχος είναι ο προσδιορισμός του λειτουργικού πλαισίου και των απαραίτητων διαδικασιών για τη διαχείριση του φορολογικού κινδύνου που εφαρμόζεται εντός του Ομίλου. Η Πολιτική είναι σύμφωνη με τις συστάσεις του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης σχετικά με την υπεύθυνη επιχειρηματική συμπεριφορά σε παγκόσμιο επίπεδο (Κατευθυντήριες γραμμές του ΟΟΣΑ για τις

Πολυεθνικές Επιχειρήσεις). Ο Όμιλος δίνει ιδιαίτερη σημασία στην αρχή της διαφάνειας με πλήρη γνωστοποίηση όλων των γεγονότων στη φορολογική διοίκηση και τους εξωτερικούς ελεγκτές. Επιπλέον, ο Όμιλος έχει θεσπίσει Πολιτική Ενδοομιλικής Τιμολόγησης, με στόχο τον καθορισμό της διαδικασίας τιμολόγησης των συναλλαγών μεταξύ Εταιρειών που ανήκουν στον Όμιλο Alpha Bank. Πρωταρχικός σκοπός της είναι ο καθορισμός του λειτουργικού πλαισίου καθώς και των απαιτούμενων διαδικασιών τεκμηρίωσης που θα εφαρμοστούν εντός της Τράπεζας και εντός των Εταιρειών του Ομίλου στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

*Η Άμεση Οικονομική Αξία ανήλθε σε Ευρώ 1.178.327 (Συνολικά Έσοδα) για την Alpha Bank, ενώ η Συνολική Οικονομική Αξία που διανεμήθηκε ανήλθε σε Ευρώ 569.185 (αποτελούμενη από Γενικά διοικητικά και λοιπά έξοδα και αποσβέσεις Ευρώ 370.873 ευρώ (εκ των οποίων: Λοιποί φόροι - Επιβαρύνσεις και πρόστιμα Ευρώ 49.798 και Χορηγίες 2.654 ευρώ), Αμοιβές και έξοδα εργαζομένων Ευρώ 198.312, Μερίσματα Ευρώ 0 και φόροι εισοδήματος Ευρώ 0). Με βάση τα παραπάνω, η Μη Διανεμηθείσα Αξία ανέρχεται σε Ευρώ 609.142.

Τα φορολογικά έτη του Ομίλου Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών παρουσιάζονται λεπτομερέστερα στην [Ετήσια Έκθεση 2021](#).

Καταβληθέντες Φόροι το 2021*



* Οι αριθμοί που γνωστοποιούνται στο παραπάνω διάγραμμα αναφέρονται στην Alpha Bank A.E. και στην Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών A.E.

Ανταπόκριση στην Πανδημία του Covid-19

Η δημιουργία αξίας για τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα συνδέεται στενά με το επίπεδο της οικονομικής δραστηριότητας των χωρών στις οποίες δραστηριοποιούνται, καθώς και με το συνολικό χρηματοοικονομικό περιβάλλον. Είναι συνεπώς αναπόφευκτο ότι έκτακτα γεγονότα, όπως η τρέχουσα πανδημία του Covid-19, τα οποία προκαλούν έντονη πίεση στις ατομικές επιχειρήσεις και την οικονομία γενικότερα, θα έχουν σημαντικό αντίκτυπο και στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Η επιβράδυνση της οικονομικής δραστηριότητας που προκλήθηκε από την πανδημία έχει δημιουργήσει μία σειρά επιπτώσεων, όπως μείωση του κύκλου εργασιών και των κερδών για τις επιχειρήσεις και/ή απώλεια εισοδήματος για τους εργαζομένους στους πληγέντες τομείς, γεγονός που, με τη σειρά του, έχει επηρεάσει την ικανότητα τόσο των επιχειρήσεων όσο και των ιδιωτών να εκπληρώσουν τις υποχρεώσεις τους αναφορικά με την αποπληρωμή δανείων.

Ωστόσο, ορισμένοι παράγοντες διασφαλίζουν ότι τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα μπορούν να επιδείξουν ανθεκτικότητα έναντι τέτοιων επιπτώσεων. Η Alpha Bank έχει σταθερά καλές επιδόσεις στις σχετικές προσομοιώσεις ακραίων καταστάσεων, αποδεικνύοντας την ανθεκτικότητα του επιχειρηματικού της μοντέλου και τη συνετή διαχείριση των χρηματοοικονομικών της πόρων, διατηρώντας υγιή κεφαλαιακά αποθέματα και αποθέματα ρευστότητας και αποφεύγοντας την έκθεση σε υπερβολικούς ή ανεξέλεγκτους κινδύνους.

Η Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών έχει λάβει αποφασιστικά μέτρα για να βοηθήσει τις Τράπεζες να συνεχίσουν να υποστηρίζουν τους Πελάτες τους κατά τη διάρκεια της πανδημίας του Covid-19. Οι κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με την εφαρμογή της αναστολής πληρωμών για Πελάτες

που επλήγησαν από την κρίση παρείχαν ένα αποτελεσματικό πλαίσιο στις Τράπεζες, ώστε να βοηθήσουν τους Πελάτες τους χωρίς να υποστούν σοβαρές απώλειες. Επιπρόσθετα, έχει εφαρμοστεί μία προσωρινή χαλάρωση των κεφαλαιακών απαιτήσεων, επιτρέποντας έτσι στις Τράπεζες μία ακόμη δυνατότητα να υποστηρίξουν τις επιχειρήσεις και τα νοικοκυριά, ώστε να ανακάμψουν οικονομικά.

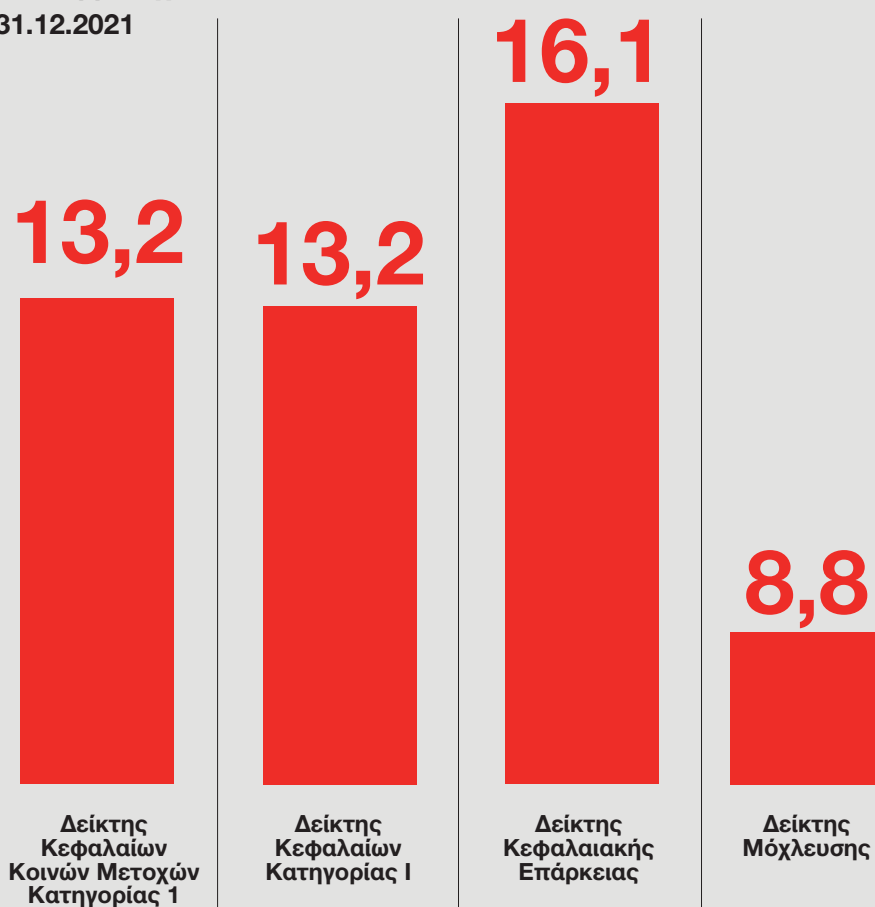
Κεφαλαιακή Επάρκεια

Πολιτική του Ομίλου είναι η διατήρηση μίας ισχυρής κεφαλαιακής βάσης, προκειμένου να εξασφαλίζεται η ανάπτυξη της Τράπεζας και να διασφαλίζεται η εμπιστοσύνη των καταθετών, των Μετόχων, των αγορών και των συναλλασσόμενων μερών. Η κεφαλαιακή επάρκεια εποπτεύεται από τον Ενιαίο Εποπτικό Μηχανισμό της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας (Ε.Κ.Τ), προς τον οποίο υποβάλλονται στοιχεία σε τριμηνιαία βάση. Σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο, διαμορφώνονται οι ελάχιστοι δείκτες (κεφαλαίου κοινών μετοχών Κατηγορίας 1, κεφαλαίων κατηγορίας Ι και κεφαλαιακής επάρκειας) που πρέπει να διαθέτει ο Όμιλος. Για τον υπολογισμό του δείκτη κεφαλαιακής επάρκειας ακολουθούνται οι μεταβατικές διατάξεις όπως ισχύουν. Ο δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας συγκρίνει τα εποπτικά ίδια κεφάλαια του Ομίλου με τους κινδύνους (σταθμισμένο ενεργητικό) που αναλαμβάνει ο Όμιλος. Κατόπιν σχετικής ανακοίνωσης της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών (ΕΑΤ) και της ΕΚΤ, λόγω της πανδημίας του Covid-19, επιτρέπεται η προσωρινή απόκλιση από τα ελάχιστα όρια των εποπτικών ιδίων κεφαλαίων για τις Ευρωπαϊκές Τράπεζες τουλάχιστον μέχρι το τέλος του 2022.

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται οι δείκτες του Ομίλου με ημερομηνία αναφοράς την 31.12.2021:

**Ενοποιημένοι Δείκτες της Alpha Υπηρεσιών
και Συμμετοχών Α.Ε.**

31.12.2021



Η επίπτωση από την πλήρη εφαρμογή των προτύπων ΔΠΧΑ 9 και Βασιλεία III εκτιμάται σε 2,3% με τον συνολικό δείκτη να διαμορφώνεται σε 13,8% την 31.12.2021, σε επίπεδο Ομίλου.

Αύξηση Μετοχικού Κεφαλαίου και Έκδοση Ομολόγων Tier 2

As part of the strategic capital management Στο πλαίσιο της στρατηγικής διαχείρισης κεφαλαίου κατά τη διάρκεια του 2021, η Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε. ολοκλήρωσε επιτυχώς στις 4 Μαρτίου 2021 την έκδοση ομολόγου Tier 2 ύψους Ευρώ 500 εκατομμυρίων. Το ομόλογο μειωμένης εξασφάλισης έχει διάρκεια 10,25 έτη και δυνατότητα ανάκλησης μεταξύ 5 και 5,25 ετών, με απόδοση 5,5%. Το ομόλογο είναι εισηγμένο στο Χρηματιστήριο του Λουξεμβούργου – Euro MTF Market. Επιπλέον, στις 2 Ιουλίου 2021, η Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε. προσέφερε Ευρώ 800 εκατομμύρια νέων κοινών μετοχών για την περαιτέρω ενίσχυση των δεικτών κεφαλαίου της.

Προσομοίωση ακραίων καταστάσεων σε επίπεδο ΕΕ για το 2021

Μετά την αναβολή της προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων για το 2020 λόγω της έξαρσης της πανδημίας του Covid-19, η Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών (EAT) ξεκίνησε την προσομοίωση ακραίων καταστάσεων σε επίπεδο ΕΕ για το 2021 στις 29 Ιανουαρίου. Η προσομοίωση ακραίων καταστάσεων διενεργήθηκε βασιζόμενη στην υπόθεση για στατικούς ισολογισμούς, υπό το βασικό και το δυσμενές σενάριο μακροοικονομικών παραδοχών, με χρονικό ορίζοντα τριών ετών (2020-2023). Η Άσκηση θα τροφοδοτήσει την Διαδικασία Εποπτικού Ελέγχου και Αξιολόγησης της Τράπεζας (SREP). Τα αποτελέσματα της άσκησης δημοσιεύτηκαν την 30 Ιουλίου 2021. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, ο Όμιλος ολοκλήρωσε με επιτυχία την προσομοίωση ακραίων καταστάσεων σε επίπεδο ΕΕ για το 2021 και για τα δύο σενάρια. Πιο συγκεκριμένα:

- Υπό το βασικό σενάριο, η δημιουργία κεφαλαίου στην περίοδο τριετίας ήταν 2,8%, μετά από τη σταδιακή ενσωμάτωση του 2,4% του ΔΠΧΑ 9, με το Κεφάλαιο Κοινών Μετοχών της Κατηγορίας 1 (CET 1) με πλήρη εφαρμογή των μεταβατικών διατάξεων να διαμορφώνεται στο 17,3% το 2023, ενώ ο ενώ ο Δείκτης Μόχλευσης με πλήρη εφαρμογή των μεταβατικών διατάξεων του 2023 διαμορφώθηκε στο 13,0%.
- Υπό το δυσμενές σενάριο, ο Μεταβατικός Δείκτης Κεφαλαίων Κοινών Μετοχών της Κατηγορίας 1 (CET 1) ανήλθε στο 8,3% για το έτος 2023, κυρίως λόγω της αρνητικής επίδρασης του πιστωτικού κινδύνου, με το χαμηλότερο επίπεδο του Δείκτη

Κεφαλαίων Κοινών Μετοχών της Κατηγορίας 1 με πλήρη εφαρμογή των μεταβατικών διατάξεων στο 8,1%, το 2022. Ο Δείκτης Μόχλευσης με πλήρη εφαρμογή των μεταβατικών διατάξεων για το 2023 διαμορφώθηκε στο 6,1%.

Η μεθοδολογία της Άσκησης Προσομοίωσης Ακραίων Καταστάσεων δεν λαμβάνει υπόψη την κεφαλαιακή ενίσχυση (έκδοση κεφαλαίων Tier II, Αύξηση Μετοχικού Κεφαλαίου) και την εξυγίανση του ισολογισμού (συναλλαγή Galaxy), καθώς και γεγονότα που έλαβαν χώρα μετά την 31η Δεκεμβρίου 2020. Pro-forma με την Αύξηση Μετοχικού Κεφαλαίου, υπό το βασικό σενάριο, για το 2023, ο Δείκτης Κεφαλαίων Κοινών Μετοχών της Κατηγορίας 1 με πλήρη εφαρμογή των μεταβατικών διατάξεων διαμορφώθηκε στο 19,1% και ο Δείκτης Μόχλευσης με πλήρη εφαρμογή των μεταβατικών διατάξεων ανήλθε στο 14,4%. Υπό το δυσμενές σενάριο, για το 2023, ο Δείκτης Κεφαλαίων Κοινών Μετοχών της Κατηγορίας 1 με πλήρη εφαρμογή των μεταβατικών διατάξεων ήταν 10,2%, ενώ ο Δείκτης Μόχλευσης με πλήρη εφαρμογή των μεταβατικών διατάξεων ανήλθε στο 7,6%.

Ρευστότητα

Σε ό,τι αφορά τα επίπεδα ρευστότητας του Ομίλου σημειώνεται ότι δεν υπήρξε κάποια δυσμενής μεταβολή λόγω της πανδημίας του Covid-19 στη δυνατότητα άντλησης ρευστότητας από τους ευρωπαϊκούς μηχανισμούς χρηματοδότησης και από τις διατραπεζικές πράξεις προσωρινής εκχώρησης (repo).

Οι δείκτες ρευστότητας της Τράπεζας συνεχίζουν να βελτιώνονται. Μέσα στο 2021, η Τράπεζα αύξησε τα αποθέματα ρευστότητας και τον Δείκτη Κάλυψης Ρευστότητας (LCR), κυρίως λόγω της αύξησης των καταθέσεων Πελατών και της έκδοσης ομολόγων Ελάχιστης Απαιτήσης Ιδίων Κεφαλαίων και Επιλέξιμων Υποχρεώσεων (MREL). Τόσο ο Δείκτης Κάλυψης Ρευστότητας όσο και ο Δείκτης Καθαρής Σταθερής Χρηματοδότησης (ΔΚΣΧ) βρίσκονται πάνω από τα κανονιστικά όρια. Στις 31.12.2021, ο ενοποιημένος ΔΚΡ και ΔΚΣΧ ανερχόταν σε 196% και 113% αντίστοιχα.

Περισσότερες πληροφορίες για τα οικονομικά στοιχεία της Τράπεζας παρουσιάζονται στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση για το 2021.

¹ Οι Proforma υπολογισμοί πραγματοποιήθηκαν από την Τράπεζα και δεν έχουν επιβεβαιωθεί ποιοτικά από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ) στο πλαίσιο της Άσκησης Προσομοίωσης Ακραίων Καταστάσεων.

4.2

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ







Η αποτελεσματική Εταιρική Διακυβέρνηση αποτελεί εκπεφρασμένο στόχο του Ομίλου της Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε., ο οποίος επιδιώκεται σε διαρκή βάση, λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις του θεσμικού πλαισίου, τις βέλτιστες πρακτικές σε διεθνές και σε ευρωπαϊκό επίπεδο, το συμφέρον των Μετόχων καθώς και τις προσδοκίες των Ενδιαφερομένων Μερών και της κοινωνίας.

Η Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε., κατόπιν απόφασης του Διοικητικού Συμβουλίου και προκειμένου να συμμορφωθεί με το άρθρο 17 του Νόμου 4706/2020, υιοθέτησε τον Ελληνικό Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης που συντάχθηκε από το Ελληνικό Συμβούλιο Εταιρικής Διακυβέρνησης. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τον Κώδικα μπορείτε να βρείτε στην [ιστοσελίδα](#) της Εταιρείας.

Η Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης, Βιωσιμότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων (πρώην Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης και Ανάδειξης Υποψηφίων) της Εταιρείας παρακολουθεί τη συμμόρφωση της Εταιρείας και του Ομίλου με τον σχετικό Ελληνικό Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, διασφαλίζοντας τη δέουσα εφαρμογή της απαιτούμενης αρχής “συμμόρφωση ή εξήγηση” και εποπτεύει την ευθυγράμμιση της εφαρμογής της εν λόγω αρχής με την ισχύουσα νομοθεσία, με τις κανονιστικές απαιτήσεις και με τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης.

Το Διοικητικό Συμβούλιο είναι αρμόδιο για τη διαχείριση των υποθέσεων της Εταιρείας και την εκπροσώπηση της έναντι τρίτων. Επιπλέον, έχει απόλυτη και συνολική ευθύνη για την Εταιρεία και καθορίζει, επιβλέπει και λογοδοτεί για την υλοποίηση διευθετήσεων διακυβέρνησης εντός της Εταιρείας που διασφαλίζουν την αποτελεσματική και συνετή διαχείριση της Εταιρείας. Μεταξύ άλλων, το Διοικητικό Συμβούλιο:

-  Έχει τη συνολική ευθύνη για την Εταιρεία και εγκρίνει και επιβλέπει την υλοποίηση των στρατηγικών στόχων, της στρατηγικής διαχείρισης κινδύνων και την εσωτερική διακυβέρνηση της Εταιρείας.
-  Διασφαλίζει την ακεραιότητα των συστημάτων λογιστικής και χρηματοοικονομικών αναφορών, περιλαμβανομένων των οικονομικών και λειτουργικών ελέγχων και της συμμόρφωσης με τη νομοθεσία και τα σχετικά πρότυπα.
-  Επιβλέπει τη διαδικασία γνωστοποιήσεων και επικοινωνίας.
-  Είναι αρμόδιο για την αποτελεσματική επίβλεψη της Ανώτερης Διοίκησης.

Το Διοικητικό Συμβούλιο, με την υποστήριξη της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης, Βιωσιμότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων, αξιολογεί σε ετήσια βάση την αποτελεσματικότητα του ιδίου και των Επιτροπών του. Το 2021 πραγματοποιήθηκε, από τρίτο μέρος, η συλλογική αξιολόγηση των Μελών

του Διοικητικού Συμβουλίου και των Επιτροπών του, για το έτος 2020, με τη συνδρομή της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης, Βιωσιμότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων.

Η Ατομική Αξιολόγηση των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου για το έτος 2020 διεξήχθη από τον Πρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου.

Σε συνέχεια της προαναφερθείσας αξιολόγησης του Διοικητικού Συμβουλίου, πραγματοποιήθηκε αξιολόγηση της συλλογικής καταλληλότητας των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου σε σχέση με τις γνώσεις, τις δεξιότητες και την εμπειρία τους, βάσει των Κοινών Κατευθυντήριων Γραμμών της Ευρωπαϊκής Αρχής Κινητών Αξιών και Αγορών και της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών σχετικά με “την αξιολόγηση της καταλληλότητας των μελών του διοικητικού οργάνου και των προσώπων που κατέχουν καίριες θέσεις” (οι “Κοινές Κατευθυντήριες Γραμμές ESMA/EBA”), με την υποστήριξη της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης, Βιωσιμότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων.

Το Διοικητικό Συμβούλιο συστήνει μόνιμες ή έκτακτες Επιτροπές για να συνδράμουν στην εκπλήρωση των καθηκόντων του, να διευκολύνουν τις δραστηριότητές του και να υποστηρίξουν αποτελεσματικά τη λήψη αποφάσεων. Οι Επιτροπές έχουν συμβουλευτικό ρόλο, αλλά μπορούν να αναλάβουν συγκεκριμένες αρμοδιότητες, που καθορίζονται από το Συμβούλιο. Κάθε Επιτροπή έχει τον δικό της Κανονισμό που προβλέπει τη σύνθεση, τη θητεία, τη λειτουργία και τις αρμοδιότητές της. Συγκεκριμένα, σε επίπεδο Διοικητικού Συμβουλίου, έχουν συσταθεί οι ακόλουθες τέσσερις (4) επιτροπές:

Επιτροπή Ελέγχου

Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων

Επιτροπή Αποδοχών

Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης, Βιωσιμότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων

Η Γενική Συνέλευση των Μετόχων είναι το ανώτατο όργανο της Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε. και αποφασίζει για κάθε εταιρική υπόθεση σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία. Κατά το 2021, έλαβαν χώρα τρεις (3) Γενικές Συνελεύσεις των Μετόχων καθώς και ένας σημαντικός αριθμός συνεδριάσεων του Διοικητικού Συμβουλίου και των Επιτροπών του, όπως περιγράφονται στο παρακάτω διάγραμμα

Αριθμός
συνεδριάσεων
εντός του 2021

29

Διοικητικό
Συμβούλιο

15

Επιτροπή
Ελέγχου

17

Επιτροπή
Διαχείρισης
Ελέγχου

11

Επιτροπή
Αποδοχών

10

Επιτροπή Εταιρικής
Διακυβέρνησης και
Ανάδειξης Υποψηφίων

Το Διοικητικό Συμβούλιο, κατά τη συνεδρίασή του που πραγματοποιήθηκε στις 16.12.2021, εξέλεξε την κυρία Έλλη Μ. Ανδριοπούλου ως Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρείας, σε αντικατάσταση του από 17.6.2021 παραιτηθέντος Μη Εκτελεστικού Μέλους κ. Αρτεμίου Χ. Θεοδωρίδη. Η θητεία του εκλεγέντος Μέλους ορίστηκε από την 1.1.2022 έως τη λήξη του υπολοίπου της θητείας του Μέλους που αντικαθιστά. Επιπλέον, το Διοικητικό Συμβούλιο, κατά τη συνεδρίασή του στις 30.9.2021, αποφάσισε την τοποθέτηση της κυρίας Elanor R.

Hardwick, Ανεξάρτητου Μη Εκτελεστικού Μέλους, ως Προέδρου της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης, Βιωσιμότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων, σε αντικατάσταση του παραιτηθέντος Προέδρου, κ. Shahzad A. Shahbaz. Ο κ. Shahzad A. Shahbaz θα συνεχίσει ως Μέλος της Επιτροπής. Τέλος, το Διοικητικό Συμβούλιο όρισε την κα C.G. Dittmeier, ως το Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος που θα είναι αρμόδιο για την εποπτεία των θεμάτων που σχετίζονται με τους τομείς του Περιβάλλοντος, της Κοινωνίας και της Διακυβέρνησης.

Χρονολογία	2019	2020	2021
Ποσοστό Μη Εκτελεστικών Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου (%)	69	85	83
Ποσοστό Ανεξάρτητων Μη Εκτελεστικών Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου (%)	38	54	58

Λαμβάνοντας υπόψη το αυξημένο ενδιαφέρον των Θεσμικών Επενδυτών για θέματα Εταιρικής Διακυβέρνησης, Στελέχη πραγματοποίησαν συναντήσεις με πληρεξουσίους, αναλυτές και επενδυτές. Μέσω αυτής της πρωτοβουλίας, η Εταιρεία ενίσχυσε τους δεσμούς της με τους εκπροσώπους των μετόχων και των Θεσμικών Επενδυτών.

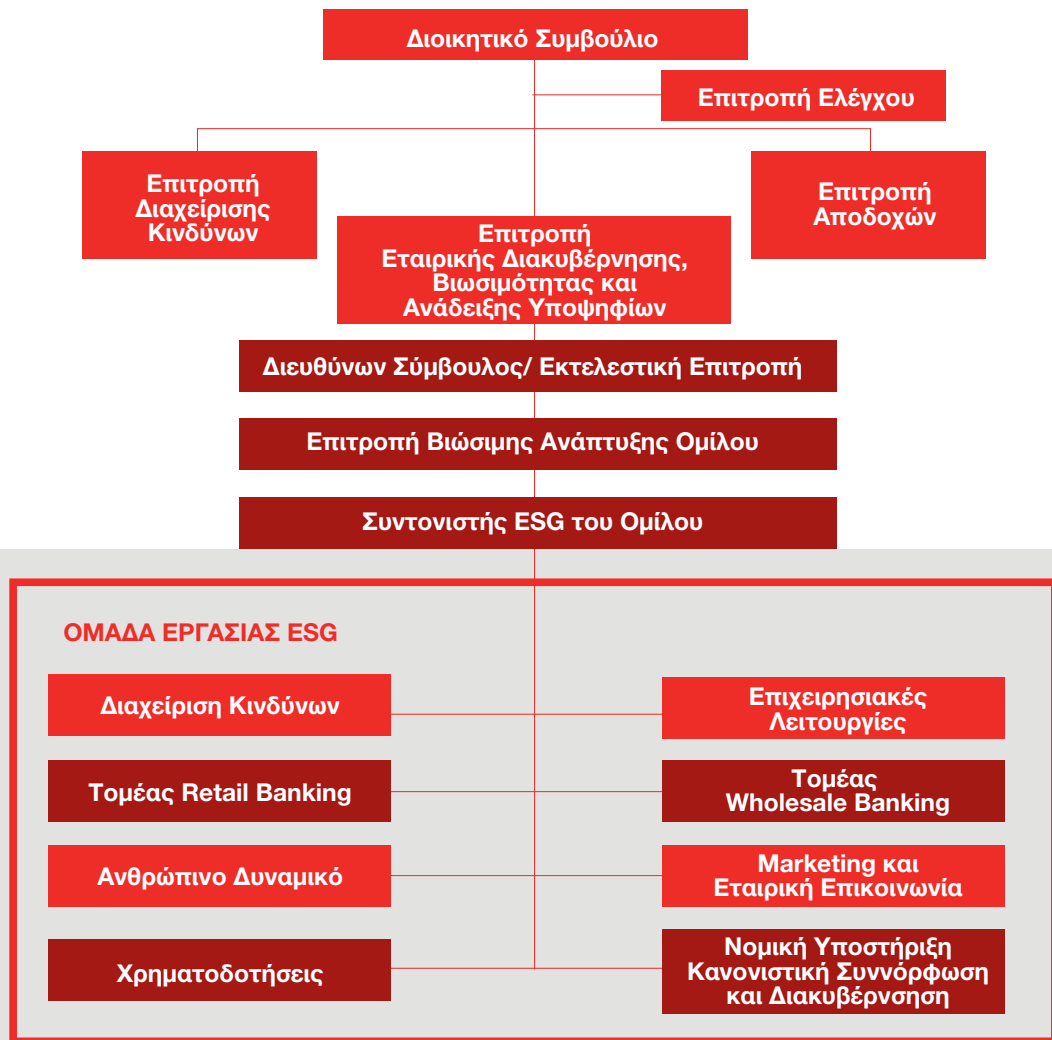
Προκειμένου να εναρμονιστεί πλήρως με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο και με τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης, η Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε. αναθεώρησε, κατά τη διάρκεια του 2021, τα ακόλουθα:

- το Καταστατικό,
- τον Κανονισμό Λειτουργίας του Διοικητικού Συμβουλίου,
- τον Κανονισμό Λειτουργίας των Επιτροπών του Διοικητικού Συμβουλίου (ήτοι της Επιτροπής Ελέγχου, της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων, της Επιτροπής Αποδοχών, της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης, Βιωσιμότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων),
- τον Κανονισμό Εσωτερικής Διακυβέρνησης καθώς και
- πολιτικές που σχετίζονται με την εταιρική διακυβέρνηση, όπως η Πολιτική Καταλληλότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων για τα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, η Πολιτική Διαφοροποίησης, η Πολιτική Εισαγωγής και Κατάρτισης για τα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, καθώς και η Πολιτική Αποδοχών των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου.

Τέλος, σύμφωνα με το ετήσιο πρόγραμμα κατάρτισης της Εταιρείας, πραγματοποιήθηκαν έξι (6) εκπαιδεύσεις για τα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου κατά τη διάρκεια του έτους. Το 2021, αναπτύχθηκε μία νέα ενδεδειγμένη δομή διακυβέρνησης ESG σε επίπεδο Ομίλου, η οποία καταδεικνύει την ισχυρή δέσμευση του Ομίλου σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης. Πιο συγκεκριμένα, η Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης και Ανάδειξης Υποψηφίων μετονομάστηκε σε Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης, Βιωσιμότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων, η οποία υποστηρίζει το Διοικητικό Συμβούλιο στην επίβλεψη των διαδικασιών και λειτουργιών Βιώσιμης Ανάπτυξης. Η Επιτροπή έχει κεντρικό ρόλο στην παροχή κατευθύνσεων και στην εποπτεία των θεμάτων ESG. Στόχος της Επιτροπής είναι να ενισχύσει την μακροπρόθεσμη δέσμευση της Τράπεζας στη δημιουργία αξίας μέσα από τους στόχους ESG και στην παρακολούθηση της αποτελεσματικότητας της Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε. ως προς την επίτευξη των αντικειμενικών σκοπών και στόχων που σχετίζονται με τα θέματα ESG. Σε επίπεδο διοίκησης, συστάθηκε Επιτροπή Βιωσιμότητας Ομίλου, της οποίας προεδρεύει ο Γενικός Διευθυντής Wholesale Banking και η οποία αποτελείται από τον Γενικό Διευθυντή Λιανικής Τραπεζικής, τον Γενικό Οικονομικό Διευθυντή, τον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης Διαχείρισης Κινδύνων, τον Γενικό Διευθυντή - Chief Legal and Governance

Officer και τον Γενικό Διευθυντή Διεθνούς Δικτύου. Η Επιτροπή καθοδηγεί τη στρατηγική ESG της Τράπεζας και κατευθύνει όλες τις σχετικές δράσεις.

Επιπλέον, εντός της Διαλειτουργικής Ομάδας ESG, έχει ορισθεί ένας συντονιστής ESG Ομίλου για να επιβλέπει τους στόχους ESG, αποσκοπώντας στη διευκόλυνση της αποτελεσματικής εσωτερικής υιοθέτησης πρακτικών ESG εντός του οργανισμού. Προς αυτή την κατεύθυνση, αναπτύχθηκε ένα εκτεταμένο πρόγραμμα εργασιών ESG ώστε όχι μόνο να αξιοποιήσει την ευκαιρία αλληλεπίδρασης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και να διασφαλίσει τη βιώσιμη ανάπτυξη της Εταιρείας, αλλά να δώσει και τη δυνατότητα διαχείρισης τυχόν κινδύνων ESG. Η ευθυγράμμιση με τις κανονιστικές υποχρεώσεις σχετικά με τη διαχείριση των κινδύνων της Κλιματικής Αλλαγής, η μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος του Ομίλου, η ευθυγράμμιση με τις αρχές της βιώσιμης χρηματοδότησης, η περαιτέρω συνεισφορά στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης και η δημιουργία ενός ελκυστικού εργασιακού περιβάλλοντος είναι από τους βασικούς στόχους του προγράμματος εργασιών.



Επίσης, η Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε. έχει θεσπίσει [Κώδικα Δεοντολογίας](#), στον οποίο περιγράφονται οι δεσμεύσεις και οι πρακτικές της Εταιρείας, όσον αφορά στις δραστηριότητές της, τη διοίκηση, τους κανόνες συμπεριφοράς των Στελεχών και των Εργαζομένων μεταξύ τους, αλλά και προς τους Συναλλασσόμενους και τους Μετόχους. Η Εταιρεία δίνει ιδιαίτερη σημασία σε θέματα ήθους και διαφάνειας και μέσω του Κανονισμού Εργαζομένων και των Πράξεων Γενικής Διοίκησης ρυθμίζει με σαφήνεια ζητήματα όπως είναι η προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, η απαγόρευση αποδοχής δώρων στο πλαίσιο της άσκησης των υπηρεσιακών καθηκόντων των Στελεχών και των Εργαζομένων της, καθώς και θέματα σύγκρουσης συμφερόντων κατά τη διενέργεια συναλλαγών. Η Πολιτική Αποδοχών που έχει θεσπιστεί καθορίζει τις μεταβλητές αποδοχές. Η μεταβλητή συνιστώσα της συνολικής αποζημίωσης των Διευθυντικών Στελεχών είναι προαιρετική και αναφέρεται σε σχήματα έκτακτης εφάπαξ παροχής (bonus) ή σε άλλα σχήματα επιβράβευσης που μπορεί να διαφέρουν από έτος σε έτος. Οι μεταβλητές αποδοχές αντικατοπτρίζουν την ετήσια βιώσιμη και

σταθμισμένη ως προς τον κίνδυνο απόδοση, καθώς και την απόδοση που υπερβαίνει την απαιτούμενη για την εκπλήρωση των καθηκόντων που έχουν ανατεθεί στα Στελέχη. Οι μεταβλητές αποδοχές συνδέονται με τους Βασικούς Δείκτες Απόδοσης (KPI) οι οποίοι σχεδιάζονται με σκοπό να παρέχουν ισορροπία, ούτως ώστε να διασφαλίζεται ότι υπάρχει εστίαση στους στόχους του επιχειρησιακού σχεδίου, καθώς και στους μακροπρόθεσμους στόχους που έχουν καθοριστεί από την εκάστοτε ισχύουσα στρατηγική της Τράπεζας, ενώ αποθαρρύνουν την υπερβολική ανάληψη κινδύνων. Λεπτομέρειες για τους μηχανισμούς που διασφαλίζουν την αποτελεσματική, διαφανή και υπεύθυνη Εταιρική Διακυβέρνηση της Εταιρείας είναι διαθέσιμες στον Απολογισμό Δραστηριοτήτων, στη Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης και στην Ετήσια Έκθεση του Διοικητικού Συμβουλίου, τα οποία είναι αναρτημένα στην ιστοσελίδα της Τράπεζας (www.alphaholdings.gr).

4.3

ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗ



Η Alpha Bank συμμορφώνεται με το εκάστοτε ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο, όπως αυτό διαμορφώνεται τόσο σε εθνικό, όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Καταβάλλοντας συνεχή προσπάθεια ώστε να ανταποκριθεί με συνέπεια στις προσδοκίες των Πελατών και της Πολιτείας, η Τράπεζα έχει θεσπίσει διαδικασίες για την απαρέγκλιτη εφαρμογή των κανονισμών και των αποφάσεων των αρμοδίων για τον χρηματοπιστωτικό τομέα Αρχών. Η Alpha Bank πιστεύει ακράδαντα ότι η επιτυχία της είναι αποτέλεσμα της συμπεριφοράς κάθε μέλους του Ομίλου. Για το σκοπό αυτό, εφαρμόζει πολιτικές και διαδικασίες σχετικά με την επιβολή δεοντολογικής και διαφανούς συμπεριφοράς μεταξύ των Εργαζομένων της.

Η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης, σε συνεργασία με άλλες Διευθύνσεις της Τράπεζας, είναι υπεύθυνη για τη διαχείριση του κινδύνου από τη μη συμμόρφωση με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, σύμφωνα και με το ρόλο της ως δεύτερη γραμμή άμυνας και μέρος του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου. Ειδικότερα, εντοπίζει, αξιολογεί και διαχειρίζεται τον κίνδυνο στον οποίο ενδέχεται να εκτεθεί η Τράπεζα, αναφορικά με το εν ισχύ κανονιστικό πλαίσιο. Εκπονεί Ετήσιο Πρόγραμμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, κατ' εφαρμογή των κανονιστικών απαιτήσεων, στο οποίο αποτυπώνονται οι σημαντικότεροι στόχοι για το έτος, σύμφωνα πάντα με τις κανονιστικές εξελίξεις.

Βασικοί Κώδικες, Πολιτικές και Κανονισμοί Συμμόρφωσης που εφαρμόζονται από την Alpha Bank A.E. και την Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών A.E

- Κώδικας Δεοντολογίας
- Πολιτική Καταλληλότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων για τα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου
- Πολιτική Διαφοροποίησης
- Πολιτική Εισαγωγικής Κατάρτισης και Εκπαίδευσης των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου
- Πολιτική για την Ετήσια Αξιολόγηση του Διοικητικού Συμβουλίου της Alpha Bank
- Πολιτική Αμοιβών των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου κατά τις διατάξεις του Ν. 4548/2018
- Πολιτική αποδοχών της Alpha Bank και των λοιπών Εταιρειών του Ομίλου
- Πολιτική Αποζημίωσης Ανωτάτων Στελεχών Λόγω Αποχώρησης
- Πολιτική για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας και της Διαφθοράς
- Πολιτική Κανονιστικής Συμμόρφωσης
- Πολιτική Διαχείρισης Λειτουργικού Κινδύνου
- Πολιτική Διαχείρισης Κινδύνου Απάτης
- Πολιτική Έγκαιρης Προειδοποίησης Πιστωτικού Κινδύνου
- Πολιτική Διαχείρισης Πιστωτικού Κινδύνου του Ομίλου
- Πλαίσιο Σχεδίου Αποκατάστασης και Οδηγός
- Πολιτική Διαχείρισης Κινδύνων Αγοράς για τον Όμιλο
- Πολιτική Διαχείρισης Περιβαλλοντικού Κινδύνου και Κινδύνου Κοινωνικής Ευθύνης Ομίλου για τις Πιστοδοτήσεις Νομικών Προσώπων
- Πολιτική Κινδύνου Συγκέντρωσης και Πιστωτικών Ορίων
- Πολιτική Κινδύνου Ρευστότητας
- Πολιτική Διαχείρισης Φορολογικού Κινδύνου του Ομίλου
- Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ICT) και Πολιτική Διαχείρισης Κινδύνου Ασφάλειας
- Πολιτική και Διαδικασίες Πρόληψης Κατάχρησης της Αγοράς
- Πολιτική Αποφυγής Σύγκρουσης Συμφερόντων
- Πολιτική Συναλλαγών της Τράπεζας με Συνδεδεμένα Μέρη
- Πολιτική για την Καταπολέμηση της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας (ΚΕΧ/ΧΤ)
- Πολιτική Διαχείρισης της Επιχειρηματικής Συνέχειας του Ομίλου
- Πολιτική Ανάθεσης Εργασιών σε Τρίτους
- Πολιτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα Ομίλου
- Πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας
- Πολιτική και Διαδικασία Παροχής Οικονομικών Ενισχύσεων
- Πολιτική Περιβαλλοντικής Διαχείρισης Ομίλου
- Πολιτική και Διαδικασίες Ανωνύμων Πληροφοριών (Whistleblowing)
- Διαδικασία Τραπεζικού Απορρήτου
- Βασικές Αρχές Κυρώσεων ή Περιοριστικών Μέτρων για τις Εταιρείες του Ομίλου κατά Χωρών, Ατόμων ή Νομικών Προσώπων

Στο πλαίσιο της πάγιας πολιτικής ελέγχου συναλλαγών, η Alpha Bank προχώρησε, και το 2021, σε έλεγχο συναλλαγών και Πελατών της αναφορικά με τη συμμόρφωση προς το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, με σκοπό την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες, του οικονομικού εγκλήματος και της απάτης, έχοντας θέσει σε λειτουργία εξειδικευμένα συστήματα ελέγχου και αναφορών και συνεργαζόμενη στενά με τις αρμόδιες Εποπτικές Αρχές. Κατά τη διάρκεια του έτους, η Τράπεζα επικαιροποίησε την “Πολιτική Καταπολέμησης της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και Καταπολέμησης της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας”, η οποία καθορίζει τις γενικές αρχές για τον εντοπισμό, την αξιολόγηση και τον μετριασμό του κινδύνου που προκύπτει από τη μη συμμόρφωση με τις κανονιστικές απαιτήσεις σε επίπεδο Ομίλου. Με την Πολιτική του Ομίλου για την Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας δίνονται κατευθύνσεις και οδηγίες στις Εταιρείες του Ομίλου, στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, σχετικά με τα μέτρα δέουσας επιμέλειας που πρέπει να λαμβάνονται, κατά την έναρξη της συνεργασίας με νέους Πελάτες, καθώς και κατά τη συνεργασία με τρίτα μέρη. Επιπλέον, η Τράπεζα εξέδωσε τις βασικές αρχές που εφαρμόζονται σε επίπεδο Ομίλου, ως εργαλείο για τις εταιρείες του Ομίλου για την επίτευξη

πλήρους συμμόρφωσης με τους κανονισμούς που εκδίδονται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και το Συμβούλιο Ασφαλείας των Ηνωμένων Εθνών σχετικά με περιοριστικά μέτρα και κυρώσεις κατά χωρών, προσώπων ή οντοτήτων. Στο πλαίσιο της βελτιστοποίησης των διαδικασιών πρόληψης και καταστολής της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, από τον Νοέμβριο του 2021, έχει ξεκινήσει μία διαδικασία περιοδικής αξιολόγησης των ενεργών Πελατών της Τράπεζας. Ταυτόχρονα, καθιερώθηκαν δύο νέες λειτουργίες στη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης, οι οποίες αφορούν τον Περιοδικό Έλεγχο Πελατών για κινδύνους Ξεπλύματος Χρημάτων και την Παρακολούθηση της Τρομοκρατίας και την Παρακολούθηση Ειδοποιήσεων Υποπτων Μεταφορών από Πελάτες. Η θέση της Τράπεζας κατά της διαφθοράς είναι αταλάντευτη και για τον λόγο αυτό, το 2021, για άλλη μία χρονιά, εξετάστηκε από τη Διεύθυνση Κινδύνων Αγοράς και Λειτουργικών Κινδύνων και από τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης το σύνολο των περιπτώσεων που ενδέχεται να συνδεόταν με τη διαφθορά και τη δωροδοκία και που θα μπορούσε να δημιουργήσει λειτουργικό ή κανονιστικό κίνδυνο για να διασφαλιστεί ότι η διαχείριση των υποθέσεων διαφθοράς/δωροδοκίας καθώς και ο σχεδιασμός και η εφαρμογή των σχετικών διορθωτικών ενεργειών συνάδουν με τις καθορισμένες πολιτικές και διαδικασίες.

Εκπαιδευτικό πρόγραμμα 2021 για θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης

1.856

συμμετοχές Στελεχών και Λειτουργών της Τράπεζας σε εκπαιδευτικά προγράμματα που σχετίζονται με πολιτικές και με διαδικασίες κατά της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και κατά της διαφθοράς. Συνολικά υλοποιήθηκαν σαράντα ένα (41) προγράμματα.

343

συμμετοχές Στελεχών και Λειτουργών της Τράπεζας σε εκπαιδευτικά προγράμματα που σχετίζονται με διαδικασίες τραπεζικού απορρήτου.

156

συμμετοχές Στελεχών και Λειτουργών της Τράπεζας σε εκπαιδευτικά προγράμματα που σχετίζονται με τη Δεοντολογία και τη Διαφάνεια, τον Κίνδυνο Συμπεριφοράς, τα Στοιχεία Τραπεζικής και Χρηματοοικονομικής.

Ένας Υπεύθυνος Καταπολέμησης της Νομιμοποίησης Εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες (AML) έχει οριστεί σε κάθε Κατάστημα ή/και Διεύθυνση που διαχειρίζεται αιτήματα ή/και συναλλαγές Πελατών. Στο εν λόγω Στέλεχος παρέχεται επαρκής εκπαίδευση σε θέματα ΚΕΧ και διαφθοράς, καθώς και καθημερινή τηλεφωνική υποστήριξη από τα Τμήματα α) Πρόληψης και Καταστολής Νομιμοποίησης Εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες και Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας, β) Εφαρμογής Μέτρων Δέουσας Επιμέλειας και Διαχείρισης Ύποπτων Συναλλαγών και γ) Παρακολούθησης Περιοριστικών Μέτρων και Διαχείρισης Συστήματος ΚΕΧ της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης, προκειμένου να είναι σε θέση να εντοπίζει και να αντιμετωπίζει επαρκώς σχετικές περιπτώσεις. Μετά από τον εντοπισμό τους και την ενδελεχή ανάλυσή τους από τις αρμόδιες Ενότητες Εργασιών, οι υποθέσεις για τις οποίες υφίστανται ουσιώδεις ενδείξεις για νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και διαφθορά αναφέρονται γραπτώς στην Αρχή Καταπολέμησης Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας και Ελέγχου Δηλώσεων Περιουσιακής Κατάστασης. Η Τράπεζα, έχοντας ως κύριο μέλημα τη διαφάνεια κατά την ενημέρωση των συναλλασσόμενων, τηρεί απαρέγκλιτα τα κανονιστικά προβλεπόμενα, τόσο κατά το προσυμβατικό και συμβατικό στάδιο, όσο και καθ' όλη τη διάρκεια της συνεργασίας. Ειδικότερα, οι Πελάτες, πριν από την έναρξη της συμβατικής τους σχέσης, λαμβάνουν αντίγραφο του Πλαισίου Συνεργασίας σε έντυπη μορφή ή σε άλλο σταθερό μέσο, δικαιούμενοι, οποτεδήποτε, κατά τη διάρκεια της συμβατικής σχέσης να λαμβάνουν εκ νέου αντίγραφο του κατά τον ίδιο τρόπο. Επίσης, μπορούν να ενημερωθούν αναλυτικά για τα χαρακτηριστικά

των προϊόντων/υπηρεσιών μέσω της επίσημης ιστοσελίδας της Τράπεζας, των προσυμβατικών εντύπων και δια ζώσης από το Δίκτυο Καταστημάτων. Περαιτέρω, οι Πελάτες λαμβάνουν την προβλεπόμενη περιοδική ενημέρωση μετά από τη σύναψη χορηγητικών και καταθετικών συμβάσεων, καθώς και κατόπιν σχετικών αιτημάτων τους καθ' όλη τη διάρκεια της συμβατικής σχέσης τους. Σημειώνεται ότι, πριν από τη διάθεση νέων προϊόντων/υπηρεσιών ή τροποποιήσεων παλαιών, λαμβάνεται μέριμνα για την πιστή εφαρμογή των κανονιστικά προβλεπόμενων αναφορικά με την ορθή και διαφανή πληροφόρηση των Πελατών. Αντίστοιχη μέριμνα λαμβάνεται αναφορικά με την ενημέρωση των Πελατών κατά τη διενέργεια επενδυτικών συναλλαγών, ενσωματώνοντας, στις Πολιτικές και Διαδικασίες της Τράπεζας τα σχετικά προβλεπόμενα από το πλαίσιο για τις αγορές Χρηματοπιστωτικών Μέσων και ειδικότερα τα προβλεπόμενα στην Οδηγία 2014/65/EK (MiFID II), όπως αυτή ενσωματώθηκε στην ελληνική νομοθεσία με τον Ν. 4514/2018 και στον Κανονισμό 2014/600/ΕΕ (MiFIR). Η Alpha Bank εφαρμόζει, επίσης, πλαίσιο Πολιτικών και Διαδικασιών αναφορικά με θέματα ηθικής και διαφάνειας, σύμφωνα με τις αρχές Εταιρικής Διακυβέρνησης. Παράλληλα, υλοποιεί Πολιτική και Διαδικασίες Ανωνύμων Πληροφοριών (Whistleblowing), για σοβαρές παρατυπίες, παραλείψεις ή αξιόποινες πράξεις που υποπίπτουν στην αντίληψη των Εργαζομένων, των Προμηθευτών ή των Πελατών της, αποσκοπώντας στη διασφάλιση της ακεραιότητας και της φήμης της.

Χρονολογία	2020	2021
Καταγεγραμμένες αναφορές σοβαρών παρατυπιών, παραλείψεων και αξιόποινων πράξεων (αριθμός αναφορών)	8	7
Σημαντικά ευρήματα κατόπιν εξέτασης από την αρμόδια επιτροπή	0	0

Το 2021, η Τράπεζα διεξήγαγε επιμορφώσεις εργαζομένων σε θέματα Διαφάνειας και Ήθους, ενώ κατά τη διάρκεια του έτους δεν εντοπίστηκαν περιστατικά δωροδοκίας και διαφθοράς στην Τράπεζα. Παράλληλα, αναβαθμίστηκε ουσιαστικά η υφιστάμενη Πολιτική Αποφυγής Σύγκρουσης Συμφερόντων, καθώς διευρύνθηκε το πεδίο εφαρμογής της και συγκεκριμενοποιήθηκαν οι διαδικασίες διαφάνειας και εσωτερικής αποκάλυψης σχετικών περιπτώσεων.

Χρονολογία	Alpha Bank A.E.			Όμιλος Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Καταδικαστικές αποφάσεις εις βάρος της Ανώτατης Διοίκησης ¹ για οποιοδήποτε αδίκημα διαφθοράς (αριθμός περιστατικών)	0	0	0	0	0	0
Συνολικό ποσό χρηματικών ζημιών ως αποτέλεσμα παραβιάσεων της επιχειρηματικής δεοντολογίας (Ευρώ)	-	-	399.585	-	-	461.821
Εργαζόμενοι που έχουν παρακολουθήσει ειδικά εκπαιδευτικά προγράμματα κανονιστικής συμμόρφωσης κατά τη διάρκεια του έτους (αριθμός Εργαζομένων) ²	-	300	1.230	-	3.098	4.225

¹ Ως Ανώτατη Διοίκηση ορίζονται τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου και οι Γενικοί Διευθυντές.

² Ισχύει για όλο το τακτικό Προσωπικό.

Κατά τη διάρκεια του έτους, η Τράπεζα δεν χρηματοδότησε κανένα πολιτικό κόμμα ή πολιτικό πρόσωπο και δεν της επιβλήθηκαν σημαντικά πρόστιμα ή μη χρηματοοικονομικές κυρώσεις που να αφορούσαν σε μη συμμόρφωση με το νομικό και με το κανονιστικό πλαίσιο για οικονομικά, εργατικά, πολεοδομικά ή άλλα κοινωνικά θέματα. Επιπλέον, δεν υπήρξαν παραβάσεις σχετικά με αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές, ενώ συνολικά 370 υποθέσεις επιλύθηκαν μέσω νόμιμων και επίσημων μηχανισμών επίλυσης διαφορών.

Τέλος, η Alpha Bank, καθ' όλη τη διάρκεια του έτους συμμετείχε ενεργά στις διαβουλεύσεις σχεδίων Νόμων, Υπουργικών Αποφάσεων και Αποφάσεων

της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς, κατά τη διαδικασία ενσωμάτωσης στην εθνική νομοθεσία Οδηγιών ή Κανονισμών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς και σε διατραπεζικές επιτροπές για τη διαμόρφωση του κανονιστικού πλαισίου και την ενημέρωση αναφορικά με επικείμενες εξελίξεις. Περισσότερες πληροφορίες παρουσιάζονται στην Ετήσια Έκθεση για το 2021.

4.4

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Η Τράπεζα έχει θεσπίσει ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων, με βάση την κοινή ευρωπαϊκή νομοθεσία και το ισχύον σύστημα κοινών τραπεζικών κανόνων, αρχών και προτύπων, με στόχο την επίτευξη συνεκτικής και αποτελεσματικής εφαρμογής σε όλες τις καθημερινές δραστηριότητές της.

Η Alpha Bank ενισχύει συνεχώς τη στρατηγική διαχείρισης κινδύνων, προκειμένου να επιτύχει πλήρη συμμόρφωση με τις αυξημένες ρυθμιστικές απαιτήσεις και τις κατευθυντήριες γραμμές. Ως εκ τούτου, προωθεί συγκεκριμένες πρωτοβουλίες που σχετίζονται με την παρακολούθηση δεδομένων των κινδύνων και την αναφορά, των εν λόγω κινδύνων, στη Διοίκηση και στις Εποπτικές Αρχές.

Η Τράπεζα στοχεύει στη συνεχή ενημέρωση της Στρατηγικής Διαχείρισης Κινδύνων μέσω:

- Του προσδιορισμού του βαθμού στον οποίο είναι πρόθυμη να αναλάβει συγκεκριμένους κινδύνους (διάθεση ανάληψης κινδύνων).
- Της αξιολόγησης των δυνητικών επιπτώσεων των δραστηριοτήτων της στο πλαίσιο της αναπτυξιακής στρατηγικής, συνδυάζοντας την αναμενόμενη αποδοτικότητα με τις δυνητικές ζημίες που συνδέονται με τους εντοπιζόμενους κινδύνους.
- Της ανάπτυξης κατάλληλου μηχανισμού που θα κατανέμει τις αρμοδιότητες διαχείρισης κινδύνων και λογοδοσίας στις σχετικές Μονάδες της Τράπεζας, διευκολύνοντας την καλύτερη εφαρμογή της συνολικής αναπτυξιακής στρατηγικής.

Πιο συγκεκριμένα, η Τράπεζα λαμβάνοντας υπ' όψιν τη φύση, την κλίμακα και την πολυπλοκότητα των δραστηριοτήτων της, καθώς και το προφίλ κινδύνου, έχει αναπτύξει τη στρατηγική ανάληψης κινδύνων γύρω από τις κάτωθι τρεις γραμμές άμυνας, οι οποίες συνιστούν καθοριστικό παράγοντα της αποτελεσματικής λειτουργίας της:

- **Τις Διευθύνσεις Λιανικής Τραπεζικής, Wholesale, Private Banking και Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων (NPE), που αποτελούν την πρώτη γραμμή άμυνας και “κυριότητας” κινδύνου, όπου γίνεται ο εντοπισμός και η διαχείριση των κινδύνων που προκύπτουν στις χρηματοοικονομικές επιχειρηματικές δραστηριότητες.**
- **Τις Διευθύνσεις Κινδύνων, Νομικών Υποθέσεων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης, οι οποίες είναι ανεξάρτητες από την πρώτη γραμμή άμυνας, αποτελούν τη δεύτερη γραμμή άμυνας και η λειτουργία τους είναι συμπληρωματική ώστε να διασφαλίζεται η αντικειμενικότητα στη διαδικασία λήψης αποφάσεων και η αποτελεσματικότητα αυτών των αποφάσεων ως προς τον κίνδυνο.**
- **Τον Εσωτερικό Έλεγχο, ο οποίος αποτελεί την τρίτη γραμμή άμυνας. Πρόκειται για μία ανεξάρτητη Διεύθυνση, η οποία ελέγχει τα συστήματα εσωτερικού ελέγχου της Τράπεζας (συμπεριλαμβανομένων των συστημάτων της Διαχείρισης Κινδύνων) και αναφέρεται απευθείας στην Επιτροπή Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου.**

Ο Τομέας Διαχείρισης Κινδύνων, ο οποίος εποπτεύεται από τον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου, ενημερώνει σχετικά την Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων για θέματα κινδύνων και (μέσω αυτής) το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις πρακτικές διαχείρισης κινδύνων που εφαρμόζει η Alpha Bank παρουσιάζονται στην [Ετήσια Έκθεση](#) για το 2021.

Στρατηγική Διαχείρισης Κινδύνων - Κλιματικός Κίνδυνος

Η αξιολόγηση των κινδύνων της κλιματικής αλλαγής αποτελεί βασική προτεραιότητα για τη Στρατηγική Διαχείρισης Κινδύνων της Alpha Bank. Ακολουθώντας τις συστάσεις της Ομάδας Εργασίας για τις Χρηματοοικονομικές Γνωστοποιήσεις σχετικά με το Κλίμα (TCFD), η Τράπεζα αξιολογεί τις επικείμενες περιβαλλοντικές πολιτικές, τις νομικές απαιτήσεις και τις κατευθυντήριες οδηγίες που σχετίζονται με το κλίμα με στόχο να αποτυπώνει και να διαχειρίζεται αποτελεσματικά τυχόν μεταβατικούς κινδύνους που ενέχονται στις δραστηριότητές της. Ταυτόχρονα, αναγνωρίζει τους φυσικούς κινδύνους που ενέχει η κλιματική αλλαγή τόσο για την ίδια την Τράπεζα, όσο και για τους Πελάτες της. Στο πλαίσιο αυτό, έχει προχωρήσει στην ασφάλιση των υποδομών και των κτιρίων της, συμπεριλαμβανομένων των γραφείων, των Καταστημάτων και των αποθηκών, προκειμένου να μετριάσει τους φυσικούς κινδύνους που σχετίζονται με τις επιπτώσεις των ακραίων καιρικών φαινομένων. Η Alpha Bank επιδιώκει να βελτιώνεται στη μέτρηση, τη διαχείριση και την ελαχιστοποίηση των κινδύνων που σχετίζονται με την κλιματική αλλαγή. Αναγνωρίζοντας τις πιθανές επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής στην οικονομική δραστηριότητα, η οποία με τη σειρά της επηρεάζει το χρηματοπιστωτικό σύστημα, η Τράπεζα διενήργησε από τον Οκτώβριο του 2020 έως τον Ιανουάριο του 2021 αυτοαξιολόγηση των πρακτικών της για τη διαχείριση των κλιματικών, περιβαλλοντικών, κοινωνικών και σχετικών με τη διακυβέρνηση κινδύνων, λαμβάνοντας υπόψη τις εποπτικές προσδοκίες για τη διαχείριση των εν λόγω κινδύνων. Η αντίστοιχη αυτοαξιολόγηση υποβλήθηκε στην Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ) τον Φεβρουάριο του 2021. Με βάση τα κενά που εντοπίστηκαν, αναπτύχθηκε ένα ολοκληρωμένο σχέδιο δράσης το οποίο υποβλήθηκε στην ΕΚΤ τον Μάιο του 2021.

Οι δράσεις αυτές, μαζί με άλλες αυτοτροφοδοτούμε-

νες βελτιώσεις, εντάσσονται στη Στρατηγική Διαχείρισης Κινδύνων της Alpha Bank, με στόχο την αποτελεσματική συνεκτίμηση των κλιματικών κινδύνων στις δραστηριότητές της. Οι εξελίξεις που θέτουν τον κίνδυνο της κλιματικής αλλαγής στο επίκεντρο της Στρατηγικής Διαχείρισης Κινδύνων εκφράζονται μέσω:

- Της επικαιροποίησης του πλαισίου διάθεσης ανάληψης κινδύνων για την επαρκή ενσωμάτωση των κλιματικών κινδύνων (βλ. ενότητα “Πλαίσιο Διάθεσης Ανάληψης Κινδύνων και Κλιματικός Κίνδυνος” παρακάτω).
- Της επικαιροποίησης των μοντέλων βαθμολόγησης πιστοληπτικής ικανότητας για την αποτύπωση των επιπτώσεων των κλιματικών κινδύνων στην πιστοληπτική ικανότητα των δυνητικών και των υφιστάμενων δανειοληπτών (βλ. ενότητα “Επίπτωση Κλιματικού Κινδύνου στην Αναμενόμενη Πιστωτική Απώλεια” παρακάτω).
- Η δημιουργία μίας ισχυρής δομής ESG, που εξασφαλίζει την αποτελεσματική διαχείριση και παρακολούθηση των κινδύνων ESG (βλ. ενότητα “Δομή διακυβέρνησης ESG” παρακάτω).

Πλαίσιο Διάθεσης Ανάληψης Κινδύνων και Κλιματικός Κίνδυνος

Ο Όμιλος, αναγνωρίζοντας τις πιθανές επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής στην οικονομική δραστηριότητα, η οποία με τη σειρά της επηρεάζει το χρηματοπιστωτικό σύστημα, έχει αναπτύξει ένα ολοκληρωμένο σχέδιο δράσης, το οποίο υποβλήθηκε στην ΕΚΤ τον Μάιο του 2021 για το πώς θα ενσωματώσει την αξιολόγηση του κλιματικού κινδύνου στις λειτουργίες του και στη διαδικασία διαχείρισης κινδύνων. Σε αυτή την κατεύθυνση και σε ευθυγράμμιση με τις προσδοκίες της ΕΚΤ, καθώς και στο πλαίσιο του προαναφερθέντος Σχεδίου Δράσης, ο Όμιλος έχει ενσωματώσει στο Πλαίσιο Διάθεσης Ανάληψης Κινδύνων του τις ακόλουθες ποιοτικές δεσμεύσεις σχετικά με τους κλιματικούς κινδύνους στο πλαίσιο του Πιστωτικού Κινδύνου:

- Ο Όμιλος δεσμεύεται να ενσωματώσει τον κλιματικό κίνδυνο στο συνολικό πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων του. Υπό το πρίσμα αυτό, η Τράπεζα παρακολουθεί τακτικά τη συγκέντρωση των ανοιγμάτων της σε ευαίσθητους στο κλίμα τομείς και περιοχές του δανειακού της χαρτοφυλακίου. Η Τράπεζα υιοθέτησε μία αξιολόγηση της ανάλυσης ουσιαστικών θεμάτων, για να προσδιορίσει τους τομείς που είναι περισσότερο ευαίσθητοι στους κλιματικούς κινδύνους. Σε αυτό το πνεύμα, η Τράπεζα διενήργησε μία άσκηση αξιολόγησης του κινδύνου μετάβασης στο εταιρικό της χαρτοφυλάκιο, για να προσδιορίσει την έκθεσή της ανά τομέα και την κατανομή του χαρτοφυλακίου σε κατηγορίες δυνητικά υψηλού κινδύνου μετάβασης.
- Ο Όμιλος στοχεύει να ενισχύσει τη διαδικασία δέουσας επιμέλειας αναφορικά με την αξιολόγηση του προφίλ κινδύνου ESG/κλιματικού κινδύνου των Πελατών του, μέσω της συλλογής σχετικών πληροφοριών. Έτσι, η Τράπεζα θα αναλάβει πρωτοβουλίες για να ενθαρρύνει τους Πελάτες της να ορίσουν με σαφήνεια και να γνωστοποιήσουν τις δεσμεύσεις τους σε σχέση με τους Πελάτες και να αναπτύξουν και να εφαρμόσουν αποτελεσματικές στρατηγικές μετριασμού των κλιματικών κινδύνων.
- Ο Όμιλος στοχεύει να χρηματοδοτεί την πράσινη/βιώσιμη μετάβαση των αντισυμβαλλομένων του, τόσο βραχυπρόθεσμα, όσο και μακροπρόθεσμα.
- Ο Όμιλος, στο μέτρο του δυνατού, θα αρχίσει να συλλέγει πιστοποιητικά ενεργειακής απόδοσης (Π.Ε.Α. - EPCs) από τους Πελάτες του, προκειμένου να παρακολουθεί την κατηγορία ενεργειακής απόδοσης των ανοιγμάτων του που εξασφαλίζονται με ακίνητα.
- Ο Όμιλος εφαρμόζει ήδη έναν κατάλογο εξαιρέσεων (περισσότερες λεπτομέρειες στην ενότητα “Διαχείριση Περιβαλλοντικού και Κοινωνικού Κινδύνου στον Επιχειρηματικό Δανεισμό” παρακάτω) σύμφωνα με τον Κατάλογο Περιβαλλοντικών και Κοινωνικών Εξαιρέσεων που αναπτύχθηκε από την Ευρωπαϊκή

Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης (ΕΤΑΑ), για την αποφυγή της άμεσης ή έμμεσης χρηματοδότησης συγκεκριμένων δραστηριοτήτων που θεωρούνται επιβλαβείς για το περιβάλλον και την κοινωνία.

Επίπτωση Κλιματικού Κινδύνου στην Αναμενόμενη Πιστωτική Απώλεια

Όσον αφορά την επίπτωση του κλιματικού κινδύνου στον υπολογισμό των Αναμενόμενων Πιστωτικών Απωλειών (Expected Credit Loss - ECL), συλλέγονται λεπτομερείς πληροφορίες σχετικά με την τοποθεσία της εξασφάλισης, καθώς και πληροφορίες σχετικά με τα πιστοποιητικά ενεργειακής απόδοσης. Οι πληροφορίες θα ενσωματώνονται στα αντίστοιχα συστήματα δεδομένων και θα αναπτυχθούν μεθοδολογικές προσεγγίσεις για την προσαρμογή των μοντέλων για τον υπολογισμό των ECL. Ειδικότερα, βρίσκονται σε εξέλιξη τα εξής:

- Βελτιώσεις ή προσθήκες στο υφιστάμενο σύνολο μοντέλων που χρησιμοποιούνται για την εκτίμηση και την πρόβλεψη των παραμέτρων κινδύνου, προκειμένου να ενσωματωθούν οι κίνδυνοι ESG. Για παράδειγμα, η Τράπεζα έχει ήδη επικαιροποιήσει το “Απογραφικό Δελτίο Κινδύνων” της προκειμένου να συμπεριλάβει διεξοδικά στο Μητρώο Κινδύνων της τη διάσταση των κινδύνων που σχετίζονται με το κλίμα. Οι κύριοι δίαυλοι μετάδοσης του κλιματικού κινδύνου στον τομέα του πιστωτικού κινδύνου περιλαμβάνουν τους κινδύνους μετάβασης (π.χ. τα πρότυπα ενεργειακής απόδοσης μπορεί να δημιουργήσουν σημαντικό κόστος προσαρμογής και, ως εκ τούτου, χαμηλότερη κερδοφορία για τους αντισυμβαλλομένους, καθώς και χαμηλότερες τιμές εξασφάλισεων) και τους φυσικούς κινδύνους (π.χ. η ζημία στο φυσικό κεφάλαιο των αντισυμβαλλομένων μειώνει την αξία των περιουσιακών στοιχείων τους και, ως εκ τούτου, τις αποτιμήσεις των εξασφάλισεων).
- Προσδιορισμός των αναγκών δεδομένων που σχε-

τίζονται με το ESG αξιοποιώντας τα δεδομένα που θα συλλεχθούν για την αξιολόγηση του δανειολήπτη και συμπληρώνοντας πρόσθετες πληροφορίες, όπου χρειάζεται.

- Διερεύνηση εναλλακτικών μεθοδολογικών προσεγγίσεων για την ποσοτικοποίηση και ενσωμάτωση των κινδύνων ESG στις παραμέτρους πιστωτικού κινδύνου.
- Βελτιστοποίηση του πλαισίου Επικύρωσης Μοντέλου Πιστωτικού Κινδύνου, ώστε να επανεξεταστεί και να επικυρωθεί εάν οι περιβαλλοντικοί κίνδυνοι αποτυπώνονται στις παραμέτρους κινδύνου ή εάν οι τομειακοί/γεωγραφικοί τομείς έχουν αντιμετωπιστεί κατά τη φάση ανάπτυξης του μοντέλου. Για παράδειγμα, μία αξιολόγηση ουσιαστικών θεμάτων για τον κίνδυνο πλημμύρας αναφορικά με την κατανομή των ανοιγμάτων της, που είναι εξασφαλισμένα με ακίνητα ανά κατηγορία κινδύνου της γεωγραφικής θέσης των ανοιγμάτων, λαμβάνοντας επίσης υπόψη την εξασφάλιση έναντι φυσικών καταστροφών για ολόκληρο το εξασφαλισμένο χαρτοφυλάκιο ακινήτων της.

Δομή διακυβέρνησης ESG

Η Τράπεζα δημιούργησε μία δομή διακυβέρνησης ESG για να παρέχει προληπτική διαχείριση όλων των θεμάτων ESG, να διασφαλίζει την εσωτερική εναρμόνιση και να καθιστά δυνατή την αποτελεσματική μετάδοση της τεχνογνωσίας στις Μονάδες της Τράπεζας. Στο πλαίσιο αυτό, η Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης και Ανάδειξης Υποψηφίων μετονομάστηκε σε “Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης, Βιωσιμότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων” και της ανατέθηκε ο κεντρικός ρόλος στην εποπτεία ESG, ενώ σε εκτελεστικό επίπεδο συστάθηκε “Επιτροπή Βιωσιμότητας Ομίλου”, με την ευθύνη να διευθύνει και να διαχειρίζεται όλα τα θέματα ESG και βιωσιμότητας. Τα κύρια καθήκοντα της Επιτροπής είναι τα ακόλουθα:

- Καθοδηγεί τη στρατηγική και την κατεύθυνση της Τράπεζας σε θέματα βιωσιμότητας και ESG, συμπεριλαμβανομένων περιβαλλοντικών και κοινωνικών θεμάτων.
- Συμφωνεί και προτείνει προς έγκριση από το ΔΣ την πολιτική ESG της Τράπεζας και τους στόχους της,

συμπεριλαμβανομένων των Χρηματοοικονομικών και Μη Χρηματοοικονομικών Βασικών Δεικτών Απόδοσης (KPIs).

- Παρακολουθεί την επίδοση βιωσιμότητας του Ομίλου σε σχέση με τους στόχους των πολιτικών και τους δείκτες αναφοράς.

- Παρέχει καθοδήγηση σε θέματα βιωσιμότητας και ESG.
- Καθορίζει κριτήρια για τη βιώσιμη έγκριση πιστώσεων, την έκδοση χρεογράφων και τις επενδύσεις που θα ενσωματωθούν στις σχετικές πολιτικές.

- Παρακολουθεί την ευθυγράμμιση με τις απαιτήσεις ESG, συμπεριλαμβανομένων των κανονιστικών προσδοκιών.

Η εφαρμογή του σχεδίου ξεκίνησε τον Ιούνιο του 2021 και θα συνεχιστεί καθ’ όλη τη διάρκεια της περιόδου 2022-2023.

Διαχείριση Περιβαλλοντικού και Κοινωνικού Κινδύνου στον Επιχειρηματικό Δανεισμό

Η δέσμευση του Ομίλου για παροχή τραπεζικών υπηρεσιών και προϊόντων που προωθούν τη βιώσιμη ανάπτυξη ως αναπόσπαστο μέρος της Πολιτικής Εταιρικής Υπευθυνότητας ενισχύεται από την αποτελεσματική διαχείριση της περιβαλλοντικής και κοινωνικής διάστασης της χρηματοδότησης. Ενισχύεται περαιτέρω με την ενσωμάτωση της “**Πολιτικής Διαχείρισης Περιβαλλοντικού και Κοινωνικού Κινδύνου Ομίλου για τις Πιστοδοτήσεις Νομικών Προσώπων**” στο υφιστάμενο Πλαίσιο Διαχείρισης Πιστωτικού Κινδύνου και στην Πιστωτική Πολιτική του Ομίλου. Η πολιτική ετέθη σε ισχύ το 2016 και είναι διαθέσιμη στο Intranet της Alpha Bank.

Η Πολιτική παρουσιάζει τις αρμοδιότητες και τον τρόπο διαχείρισης των περιβαλλοντικών και των κοινωνικών κινδύνων, σε όλα τα στάδια της διαδικασίας πιστοδότησης –από τη δημιουργία του πιστωτικού κινδύνου, την αξιολόγηση και την έγκριση έως την παρακολούθηση, στην περίπτωση των Πελατών Wholesale Banking του Ομίλου. Περιλαμβάνει έναν κατάλογο εξαιρέσεων κλάδων (δηλ. έναν κατάλογο δραστηριοτήτων που δεν χρηματοδοτεί ο Όμιλος) που αφορά περιβαλλοντικούς κινδύνους καθώς και κινδύνους κοινωνικής ευθύνης. Ο ενδεικτικός κατά-

λογος εξαιρούμενων δραστηριοτήτων περιλαμβάνει τις εξής:

- Παραγωγή ή εμπόριο οποιουδήποτε προϊόντος ή δραστηριότητας που θεωρείται παράνομη βάσει της νομοθεσίας ή των κανονισμών της χώρας άσκησης της δραστηριότητας (δηλ. των εθνικών) ή των διεθνών συμβάσεων και συμφωνιών, ή υπόκειται σε διεθνή σταδιακή κατάργηση ή απαγόρευση, όπως είναι τα Πολυχλωριωμένα Διφαινύλια (PCB), οι ουσίες που καταστρέφουν το όζον, το εμπόριο άγριων ειδών κ.λπ.
- Παραγωγή ή εμπόριο όπλων και πυρομαχικών.
- Παραγωγή ή εμπόριο αλκοολούχων ποτών (εκτός μπύρας και κρασιού), παραγωγή ή εμπόριο Καπνού, Τυχερών Παιχνιδιών, Καζίνων και παρόμοιων επιχειρήσεων. Η χρηματοδότηση αυτών των δραστηριοτήτων επιτρέπεται σε συνδυαστική βάση έως 5% του συνολικού δανειακού χαρτοφυλακίου.
- Παραγωγή ή εμπόριο ραδιενεργών υλικών. Δεν ισχύει για την αγορά ιατρικού εξοπλισμού, εξοπλισμού ποιοτικού ελέγχου (μετρήσεων) και κάθε εξοπλισμού όπου η πηγή ραδιενέργειας θεωρείται ότι είναι ασήμαντη και/ή επαρκώς θωρακισμένη σύμφωνα με τις διεθνείς πρακτικές.
- Αναγκαστικές εξώσεις.
- Νέες επενδύσεις στην εξόρυξη άνθρακα για θερμικές διεργασίες ή στην ηλεκτροπαραγωγή με καύση άνθρακα.
- Έρευνα - εξόρυξη και παραγωγή upstream πετρελαίου.
- Έργα ανάπτυξης upstream πετρελαίου, εκτός από σπάνιες και εξαιρετικές περιπτώσεις όπου τα έσοδα του έργου στοχεύουν αποκλειστικά στη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου ή στην καύση από υφιστάμενα πεδία παραγωγής.
- Δραστηριότητες που περιλαμβάνουν αναγκαστική πάχυνση πάτιας και χήνας.
- Έκτροφή ζώων με πρωταρχικό σκοπό την παραγωγή γούνας ή οποιοσδήποτε δραστηριότητες περιλαμβάνουν την παραγωγή γούνας.
- Παραγωγή, διάθεση στην αγορά και χρήση ινών αμιάντου, καθώς και αντικειμένων και μειγμάτων που περιέχουν σκόπιμες προσθήκες των ινών αυτών. Δεν ισχύει για την αγορά και χρήση συγκολλημένων φύλ-

λων αμιαντοσιμέντου με περιεκτικότητα σε αμιάντο μικρότερη από 20%.

- Εξαγωγή υδραργύρου και ενώσεων υδραργύρου, καθώς και η παραγωγή, εξαγωγή και εισαγωγή μίας μεγάλης γκάμας προϊόντων με προσθήκη υδραργύρου.
- Δραστηριότητες που απαγορεύονται από τη νομοθεσία της χώρας άσκησης της δραστηριότητας ή από διεθνείς συμβάσεις σχετικά με την προστασία των πόρων βιοποικιλότητας ή της πολιτιστικής κληρονομιάς.
- Αλιεία με παρασυρόμενα αφρόδιχτα στο θαλάσσιο περιβάλλον, με χρήση διχτύων μήκους άνω των 2,5 km.
- Μεταφορά πετρελαίου ή άλλων επικίνδυνων ουσιών σε πλοία, τα οποία δεν συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις του ΔΝΟ (Διεθνής Ναυτιλιακός Οργανισμός).
- Εμπόριο αγαθών χωρίς τις απαιτούμενες άδειες εξαγωγής ή εισαγωγής ή άλλα αποδεικτικά στοιχεία άδειας διαμετακόμισης από τις οικείες χώρες εξαγωγής, εισαγωγής και, κατά περίπτωση, διαμετακόμισης. Οι πιστούχοι/τα έργα ανάλογα με τον βαθμό επικινδυνότητας κατατάσσονται σε κατηγορίες υψηλού, μέσου και χαμηλού κινδύνου. Ένας υπόχρεος/έργο θεωρείται ως “υψηλού κινδύνου” όταν είναι πιθανό να έχει σημαντικές δυσμενείς περιβαλλοντικές επιπτώσεις που είναι ευαίσθητες, διαφορετικές ή άνευ προηγουμένου. Ένας υπόχρεος/έργο “μέσου κινδύνου” μπορεί να έχει συγκεκριμένες περιβαλλοντικές επιπτώσεις, αλλά αυτές οι επιπτώσεις είναι συγκεκριμένες για την τοποθεσία και λίγες, εάν κάποιες από αυτές είναι μη αναστρέψιμες. Στο ίδιο πνεύμα, ένας υπόχρεος/έργο “χαμηλού κινδύνου” είναι πιθανό να έχει ελάχιστες ή καθόλου δυσμενείς περιβαλλοντικές επιπτώσεις. Σε περίπτωση νέων χρηματοδοτικών εφαρμογών πιστούχων/έργων υψηλού και μέσου κινδύνου και εφόσον πληρούνται συγκεκριμένα κριτήρια όσον αφορά το είδος και τη διάρκεια της χρηματοδότησης, το πεδίο εφαρμογής της εκτίμησης επικινδυνότητας πρέπει να περιλαμβάνει επιτόπια επίσκεψη στις εγκαταστάσεις των οφειλετών/χρηματοδοτούμενων έργων (δέουσα επιμέλεια).
- Ο περιβαλλοντικός κίνδυνος και ο κίνδυνος κοινωνικής ευθύνης στις πιστοδοτήσεις νομικών προσώπων λαμβάνεται υπόψη από τα αρμόδια Συμβούλια

Πιστοδοτήσεων με τη σχετική επισήμανση να ενσωματώνεται στο εισηγητικό πιστοδοτήσεων και να καταχωρείται στο σύστημα της Τράπεζας. Η “Πολιτική Διαχείρισης Περιβαλλοντικού και Κοινωνικού Κινδύνου Ομίλου για τις Πιστοδοτήσεις Νομικών Προσώπων” έχει διαφορετικά επίπεδα εφαρμογής ανάλογα με (α) την περιβαλλοντική και κοινωνική κατηγοριοποίηση κινδύνου του Πελάτη και (β) το είδος/τη διάρκεια της χρηματοδότησης. Σε όλες τις περιπτώσεις λαμβάνονται εξειδικευμένα ερωτηματολόγια προκειμένου να ληφθεί ένα σύντομο ιστορικό του Πελάτη, ενώ σε περίπτωση που πληρούνται συγκεκριμένα κριτήρια, πραγματοποιείται επιτόπια επίσκεψη από σύμβουλο προκειμένου να εντοπιστούν, να αξιολογηθούν, να μετριάσουν ή/και να εξαλειφθούν πιθανοί

περιβαλλοντικοί κίνδυνοι και κίνδυνοι κοινωνικής ευθύνης. Σε περίπτωση που από την αυτοψία προκύψουν σχετικά ζητήματα, συμφωνούνται με τον Πελάτη ενέργειες αποκατάστασης εντός ενός συγκεκριμένου χρονοδιαγράμματος και αυτό αποτυπώνεται στα συμβατικά έγγραφα και στο σύστημα της Τράπεζας, που εκδίδει μηνιαίες αναφορές.

Κατά τη διαδικασία αξιολόγησης ελέγχονται, μεταξύ άλλων, τα βασικά στοιχεία της εταιρικής διακυβέρνησης των εταιρειών.

Το 2021, διενεργήθηκαν πιστωτικοί έλεγχοι για την επιβεβαίωση της ορθής εφαρμογής της “Πολιτικής Διαχείρισης Περιβαλλοντικού και Κοινωνικού Κινδύνου Ομίλου για τις Πιστοδοτήσεις Νομικών Προσώπων” από τη Διεύθυνση Πολιτικής και Ελέγχου Πιστωτικού

Εταιρεία	ALPHA BANK A.E.	Alpha Bank Cyprus Ltd	Alpha Bank London Ltd	Alpha Bank Romania S.A.
Συνολικός αριθμός δανείων/έργων που αξιολογήθηκαν για περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς κινδύνους το 2021	24.108	2.203	207	11.570
Αριθμός δανείων/έργων που αξιολογήθηκαν για περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς κινδύνους και ταξινομούνται στην κατηγορία χαμηλού κινδύνου	12.013	1.896	207	9.274
Υπόλοιπα πιστοδοτήσεων χαμηλού κινδύνου	3.659.699.022	177.502.079	402.399.886	962.982.319
Αριθμός δανείων/έργων που αξιολογήθηκαν για περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς κινδύνους και ταξινομούνται στην κατηγορία μέσου κινδύνου	11.342	235	0	2.192
Υπόλοιπα πιστοδοτήσεων μεσαίου κινδύνου	9.318.055.615	341.501.073	0	626.873.258
Αριθμός δανείων/έργων που αξιολογήθηκαν για περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς κινδύνους και ταξινομούνται στην κατηγορία υψηλού κινδύνου	753	72	0	104
Υπόλοιπα πιστοδοτήσεων υψηλού κινδύνου	1.801.294.741	105.716.984	0	36.087.772
Νέα δάνεια/έργα που χορηγήθηκαν κατηγορίας χαμηλού κινδύνου το 2021				
Υπόλοιπο πιστοδοτήσεων	5.972	139	62	1.200
	1.549.798.332	22.812.459	148.240.154	137.343.295
Νέα δάνεια/έργα που χορηγήθηκαν κατηγορίας μέσου κινδύνου το 2021				
Υπόλοιπο πιστοδοτήσεων	4,767	11	0	748
	3.047.372.999	5.025.969	0	83.884.631
Νέα δάνεια/έργα που χορηγήθηκαν κατηγορίας υψηλού κινδύνου το 2021				
Υπόλοιπο πιστοδοτήσεων	411	7	0	5
	797.183.522	2.043.089	0	30.184,294

Κινδύνου. Τα βασικά σημεία ελέγχου περιελάμβαναν, μεταξύ άλλων:

- την ορθή χρήση των δελτίων αξιολόγησης και την επικύρωση της κατηγοριοποίησης του Περιβαλλοντικού και Κοινωνικού (E&S) Κινδύνου στο σύστημα της Τράπεζας,
- την ορθή εφαρμογή των διαδικασιών δέουσας επιμέλειας,
- την ύπαρξη πρόσθετης δανειακής συμφωνίας για την ανάληψη Περιβαλλοντικών και Κοινωνικών Κινδύνων,
- την καταγραφή του Σχεδίου Δράσης διορθωτικών ενεργειών στο σύστημα της Τράπεζας,
- την υλοποίηση του συμφωνημένου διορθωτικού Σχεδίου Δράσης από τους Πελάτες,

- την ενημέρωση του αρμόδιου Συμβουλίου Πιστοδοτήσεων για τα μείζονος σημασίας ευρήματα Περιβαλλοντικού και Κοινωνικού Κινδύνου,
- την ύπαρξη διαθέσιμου περιθωρίου, εντός του ορίου 5% επί του συνολικού χαρτοφυλακίου των πιστοδοτήσεων, κατά την έγκριση νέων χρηματοδοτήσεων στους κλάδους αλκοολούχων ποτών (πλην μπύρας και κρασιού), καπνικών προϊόντων και τυχερών παιχνιδιών,
- τη συλλογή των σχετικών εντύπων για την τήρηση αρχείου στο ιστορικό Περιβαλλοντικού και Κοινωνικού Κινδύνου του Πελάτη.

Χρονολογία	2019	2020	2021
Πελάτες που αξιολογήθηκαν για περιβαλλοντικούς κινδύνους και κινδύνους κοινωνικής ευθύνης μέσω διενέργειας δέουσας επιμέλειας Περιβαλλοντικού και Κοινωνικού Κινδύνου (αριθμός Πελατών)	128	150	229
Συνολικά υπόλοιπα επιχειρηματικών πιστοδοτήσεων (ποσά σε εκατομμύρια Ευρώ) ¹	449	703	1.860
Περιπτώσεις μη έγκρισης πιστοδοτήσεων λόγω απαγορεύσεων του Καταλόγου Εξαιρέσεων (αριθμός περιπτώσεων)	0	0	2

¹ Δεν περιλαμβάνονται στοιχεία από τη Διεύθυνση Σύνθετων Χρηματοδοτήσεων.

Επιπλέον, σε όλες τις περιπτώσεις έγκρισης νέων χρηματοδοτήσεων έργων Project Finance οι περιβαλλοντικοί κίνδυνοι και οι κίνδυνοι κοινωνικής ευθύνης εξετάζονται διεξοδικά μέσω επιτόπιας επίσκεψης. Στο υλικό των σεμιναρίων πιστοδοτήσεων που υλοποιούνται εντός της Τράπεζας περιλαμβάνεται σχετική ενότητα αναφορικά με τον περιβαλλοντικό κίνδυνο και τον κίνδυνο κοινωνικής ευθύνης στις χρη-

ματοδοτήσεις επιχειρήσεων. Επιπρόσθετα, σχετικό εκπαιδευτικό υλικό είναι αναρτημένο στο Intranet της Alpha Bank.

Για τον εσωτερικό έλεγχο ακολουθούνται τα Διεθνή Πρότυπα Εσωτερικού Ελέγχου (International Standards for the Professional Practice of Internal Auditing).

4.5

ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ

Ο Όμιλος Υπηρεσιών και Συμμετοχών σέβεται και προάγει τα ανθρώπινα δικαιώματα μέσω των εργασιακών πρακτικών που εφαρμόζει, της υπεύθυνης εφοδιαστικής αλυσίδας της, αλλά και των σχέσεων που αναπτύσσει με τους Πελάτες της. Μέσω της Πολιτικής Εταιρικής Υπευθυνότητας και του Κώδικα Δεοντολογίας περιγράφει την προσέγγιση και τη δέσμευσή της για τη διαχείριση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

Η Τράπεζα σέβεται τα ανθρώπινα δικαιώματα και αποδοκιμάζει κάθε μορφή παιδικής, εξαναγκαστικής

Χρονολογία	ALPHA BANK A.E.		Όμιλος Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών	
	2020	2021	2020	2021
Καταδικαστικές αποφάσεις εις βάρος της Ανώτατης Διοίκησης ¹ για οποιοδήποτε περιστατικό παραβίασης ανθρωπίνων δικαιωμάτων κατά τη διάρκεια του έτους (αριθμός περιστατικών)	0	0	0	0

¹ Ως Ανώτατη Διοίκηση ορίζονται τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου και οι Γενικοί Διευθυντές.

Παράλληλα, αναγνωρίζει το δικαίωμα της ελευθερίας του συνδικαλιζέσθαι και της συλλογικής διαπραγμάτευσης. Τα δικαιώματα συλλογικών διαπραγματεύσεων και συνδικαλισμού κατοχυρώνονται από εθνικούς και από διεθνείς κανόνες. Η Alpha Bank, σεβόμενη πλήρως τα δικαιώματα των Εργαζομένων, έχει δεσμευθεί για την πλήρη διασφάλισή τους, όπως αυτά κατοχυρώνονται στο εθνικό και στο κοινοτικό Δίκαιο και στις συνθήκες της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας.

Η ισχύς των κλαδικών Συλλογικών Συμβάσεων Εργασίας (Σ.Σ.Ε.) καλύπτει το σύνολο του τραπεζικού τομέα, η δε ισχύς των Επιχειρησιακών Συλλογικών Συμβάσεων Εργασίας (Ε.Σ.Σ.Ε.) καλύπτει το σύνολο του τακτικού Προσωπικού της Τράπεζας. Η ισχύς τόσο των κλαδικών, όσο και των Επιχειρησιακών Συλλογικών Συμβάσεων Εργασίας είναι ανεξάρτητη από την ιδιότητα του μέλους συνδικαλιστικής οργάνωσης οποιασδήποτε βαθμίδας.

Χρονολογία	ALPHA BANK A.E.			Όμιλος Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Ποσοστό Εργαζομένων που καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας στις 31 Δεκεμβρίου (%) ¹	100	100	100	76	68	72

¹ Οι ανωτέρω Δείκτες που σχετίζονται με τους Εργαζόμενους, ισχύουν για όλο το τακτικό Προσωπικό

Παράλληλα, εφαρμόζει τους νόμους και ακολουθεί διεθνώς αναγνωρισμένες οδηγίες, αρχές και πρωτοβουλίες για τη προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, όπως τις Βασικές Συμβάσεις Εργασίας της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας (ILO) και την Οικουμενική Διακήρυξη των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων (UDHR).

Στην Τράπεζα δραστηριοποιούνται συνολικά τέσσερις (4) σύλλογοι εργαζομένων, οι οποίοι εκπροσωπούν το 87% του Ανθρωπίνου Δυναμικού της. Από αυτούς ο πλέον αντιπροσωπευτικός σύλλογος αναγνωρίζεται ως το υπεύθυνο όργανο εκπροσώπησης στις εργασιακές διαπραγματεύσεις με τη Διοίκηση.

Η Τράπεζα και οι Εταιρείες του Ομίλου λαμβάνουν όλα τα κατάλληλα μέτρα για να διασφαλίσουν ότι οι Προμηθευτές - Συνεργάτες ενεργούν κατά τρόπο σύμφωνο με τις αξίες, τις αρχές, τις δεσμεύσεις και τις υποχρεώσεις του Κώδικα Δεοντολογίας της Πολιτικής Εταιρικής Υπευθυνότητας της Τράπεζας. Ειδικότερα, όσον αφορά τους Παρόχους Υπηρεσιών που είναι εγκατεστημένοι σε τρίτες χώρες, καθώς και τους υπεργολάβους τους, ζητείται διαβεβαίωση ότι αυτοί ενεργούν με κοινωνικά υπεύθυνο τρόπο και τηρούν τα διεθνή πρότυπα για τα ανθρώπινα

δικαιώματα, τις κατάλληλες συνθήκες εργασίας, συμπεριλαμβανομένης της απαγόρευσης της παιδικής εργασίας.

Για την Alpha Bank, η κάλυψη προσωπικών και επιχειρηματικών αναγκών αποτελεί προτεραιότητα. Έτσι, παρέχει ποιοτικές υπηρεσίες σε όλους ανεξαιρέτως τους Πελάτες της, προστατεύοντας τα έννομα συμφέροντα και τα ανθρώπινα δικαιώματά τους.

Τέλος, το Προσωπικό, οι Πελάτες και οι Προμηθευτές της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου ενθαρρύνονται να υποβάλλουν αναφορές για πράξεις που προσβάλλουν αναμφισβήτητα τους κανόνες ηθικής και δεοντολογίας της Τράπεζας και ειδικά τον Κώδικα Δεοντολογίας της Τράπεζας μέσω του μηχανισμού Ανωτύμων Πληροφοριών (whistleblowing).

4.6

ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΟΜΙΛΟΥ ALPHA BANK

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

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

- Διοικητικής και Οργανωτικής Δομής
- Βιωσιμότητας
- Εταιρικής Υπευθυνότητας

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

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

Μονάδες Τράπεζας/Εταιρείες Ομίλου	Πίνακας Πιστοποίησης σύμφωνα με Διεθνή Πρότυπα 2021			
	ISO 9001 (Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας)	ISO 20000 (Σύστημα Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής)	ISO 27001 (Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών)	ISO 22301 (Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας)
ALPHA BANK				
Διεύθυνση Λειτουργιών Ανθρώπινου Δυναμικού	✓	—	—	—
Διεύθυνση Διαχείρισης Έργων	✓	✓	✓	✓
Διεύθυνση Εφαρμογών Πληροφορικής	✓	✓	✓	✓
Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατείας	✓	—	—	—
Διεύθυνση Κυβερνοασφάλειας και Ασφάλειας Πληροφοριών	—	—	✓	✓
Διεύθυνση Λειτουργικής Υποστήριξης Επενδυτικών Προϊόντων	✓	—	—	✓
Διεύθυνση Οργάνωσης	—	—	—	✓
Διεύθυνση Περιουσίας και Ασφάλειας	✓	—	—	—
Διεύθυνση Συστημάτων Πληροφορικής	✓	✓	✓	✓
Διεύθυνση Υποστηρικτικών Λειτουργιών	—	—	—	✓
Διεύθυνση Υποστηρίξεως Πιστοδοτήσεων	✓	—	—	✓
Διεύθυνση Υποστηρίξεως Πληρωμών	✓	—	—	✓
Διεύθυνση Χρηματοοικονομικής Διαχείρισεως (Trading)	—	—	—	✓
Διεύθυνση Χρηματοοικονομικών Προϊόντων	—	—	—	✓
ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΟΜΙΛΟΥ				
ALPHA ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ Α.Ε.	✓	✓	✓	✓
ALPHA BANK ROMANIA S.A.	—	—	✓	✓
ALPHA FINANCE Α.Ε.Π.Ε.Υ	—	—	—	✓
ALPHA LEASING ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.	✓	—	—	✓
ALPHA ΑΣΤΙΚΑ ΑΚΙΝΗΤΑ Α.Ε	✓	—	—	—

Εταιρεία Ομίλου	Πίνακας Πιστοποίησης σύμφωνα με Διεθνή Πρότυπα 2021				
	ISO 14001 (Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης)	ISO 45001 (Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία)	ISO 14064 Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου	EMAS Σύστημα Οικολογικής Διαχείρισης και Ελέγχου	BS 10012 (Σύστημα Διαχείρισης Πληροφοριών Προσωπικού)
ALPHA BANK Α.Ε.	✓	—	✓	✓	—
ALPHA ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ Α.Ε.	✓	✓	—	—	✓

Πέραν των ανωτέρω, είναι σε εξέλιξη ενέργειες για την ανάπτυξη και πιστοποίηση Συστήματος Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 45001:2018 στην Τράπεζα, καθώς και η αναβάθμιση του Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών μέσω πρόσθετων πιστοποιήσεων:

- Κατά ISO 27701, το οποίο είναι γνωστό και ως Σύστημα Διαχείρισης Πληροφοριών Απορρήτου (PIMS) και περιγράφει ένα πλαίσιο διαχείρισης του απορρήτου των δεδομένων για τους Υπεύθυνους Επεξεργασίας και τους Εκτελούντες την Επεξεργασία Προσωπικών Πληροφοριών Ταυτοποίησης (ΠΠΤ).
- Κατά ISO 27017, το οποίο αποτελεί το βέλτιστο διαθέσιμο πλαίσιο ασφάλειας πληροφοριών για τους παρόχους υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους και τους Πελάτες τους.
- Κατά ISO 27018, το οποίο καθορίζει κοινά αποδεκτούς στόχους ελέγχου, ελέγχους και κατευθυντήριες γραμμές για την εφαρμογή μέτρων προστασίας των ΠΠΤ σε περιβάλλον υπολογιστικού νέφους.

Διαχείριση Επιχειρησιακής Συνέχειας Ομίλου Alpha Bank

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

Σε πλήρη συμμόρφωση με τα παραπάνω, η Alpha Bank, πρωτοπόρος στην Επιχειρησιακή Συνέχεια σε ευρωπαϊκό επίπεδο, εφαρμόζει από το 2008 ένα

ενιαίο Πλαίσιο Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας για ολόκληρο τον Όμιλο, με βάση βέλτιστες πρακτικές και μεθοδολογίες, πιστοποιημένο σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 22301 από το πρώτο κίβλας έτος εφαρμογής του.

Το πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης ISO 22301 της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου καλύπτει κρίσιμες λειτουργίες, αλλά και πρόσθετες υπηρεσίες και θεωρείται ιδιαίτερα διευρυμένο σε σχέση με εταιρείες του χρηματοπιστωτικού τομέα σε ευρωπαϊκό, αλλά και σε διεθνές επίπεδο. Το 2021 ανανεώθηκε και αναβαθμίστηκε σε ISO 22301:2019 η πιστοποίηση της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου, Alpha Bank Romania S.A., Alpha Finance ΑΕΠΕΥ, Alpha Leasing και Alpha Υποστηρικτικών Εργασιών Α.Ε.

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

Την ευθύνη συντήρησης, βελτίωσης και διαχείρισης του Πλαισίου Επιχειρησιακής Συνέχειας του Ομίλου έχει η Διεύθυνση Οργάνωσης της Τράπεζας.

Σε κάθε Επιχειρησιακή Μονάδα της Τράπεζας έχει ορισθεί Υπεύθυνος Επιχειρησιακής Συνέχειας, ο οποίος συντονίζει την επικαιροποίηση και τις δοκιμές του Σχεδίου για τη Μονάδα του. Αντίστοιχα, στις Εταιρείες του Ομίλου στην Ελλάδα και στο εξωτερικό έχουν ορισθεί Συντονιστές ή και κατά τόπους Γραφεία Επιχειρησιακής Συνέχειας, που διασφαλίζουν την τήρηση των σχετικών διαδικασιών, ώστε να επιτυγχάνεται ομοιομορφία και συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του Πλαισίου Επιχειρησιακής Συνέχειας του Ομίλου.

Εκπαίδευση και Ενημέρωση Εργαζομένων

Η αποτελεσματική λειτουργία και εφαρμογή του Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας εξαρτώνται, σε



μεγάλο βαθμό, από τον ανθρώπινο παράγοντα καθώς και από τη γνώση των Εργαζομένων σχετικά με τους ρόλους και τις αρμοδιότητες που αναλαμβάνει για την ανάπτυξη, την υλοποίηση και τη δοκιμαστική εφαρμογή του.

Για την αποτελεσματική λειτουργία και εφαρμογή του εν λόγω Σχεδίου διενεργήθηκαν μέσα στο 2021:

- **4 θεωρητικές εκπαιδεύσεις** (Orientation και Tabletop Exercises) σε επίπεδο Ομίλου (Ελλάδα) με τη συμμετοχή 190 εκπροσώπων από 44 Επιχειρησιακές Μονάδες της Τράπεζας και 3 Εταιρείες του Ομίλου (Ελλάδα).
- **26 θεωρητικές εκπαιδεύσεις** (Orientation και Tabletop Exercises) σε επίπεδο Ομίλου (Εταιρείες του Ομίλου στο εξωτερικό)
- **40 Λειτουργικές δοκιμές** (Functional tests) σε επίπεδο Ομίλου, 10 από Μονάδες της Τράπεζας και 21 από Εταιρείες του Ομίλου (Ελλάδα και εξωτερικό).

Ανταπόκριση στην Πανδημία του Covid-19

Συνολικά, η Alpha Bank επέδειξε προσαρμοστικότητα και ανθεκτικότητα κατά τη διάρκεια της πανδημίας, επικουρούμενη τόσο από το Κράτος όσο και από τις Ρυθμιστικές Αρχές, και κατάφερε να συνεχίσει να στηρίζει την οικονομία και τους Πελάτες της υπό ελεγχόμενη πίεση του ισολογισμού και της κερδοφορίας της, χωρίς να επηρεάζεται η μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα του επιχειρηματικού της μοντέλου.

Παρακολουθώντας στενά τις διεθνείς εξελίξεις σχετικά με την πανδημία, η Alpha Bank υιοθέτησε μία προνοητική προσέγγιση και ενεργοποίησε το Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας (ΣΕΣ) σε πρώιμο στάδιο, προκειμένου να διασφαλίσει συντονισμένη απόκριση σε τυχόν γεγονότα που θα μπορούσαν να διαταράξουν τις δραστηριότητές της.

Ο Όμιλος Alpha Bank κατάρτισε αρχικά το σχέδιο του για την αντιμετώπιση πανδημιών το 2009, όταν ξέσπασε η επιδημία του ιού H1N1. Το Γραφείο Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας του Ομίλου (ΔΕΣ)

αναθεωρεί το Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας για την Πανδημία σε τακτική βάση, προκειμένου να διασφαλίσει ότι η ανταπόκριση του Ομίλου είναι επαρκής. Προκειμένου να διασφαλιστεί η αδιάλειπτη λειτουργία των επιχειρηματικών της δραστηριοτήτων και να αποφευχθεί η μαζική έκθεση των Εργαζομένων σε πιθανούς κινδύνους για την υγεία, οι περισσότεροι Εργαζόμενοι των Κεντρικών Μονάδων το 2021 εργάστηκαν από το σπίτι καθ' όλη τη διάρκεια των κρίσιμων περιόδων εξάρσεων του Covid-19, σύμφωνα με τις οδηγίες που εκδόθηκαν από τον Εθνικό Οργανισμό Δημόσιας Υγείας (ΕΟΔΥ) και την ελληνική κυβέρνηση. Επιπλέον, οι Εργαζόμενοι των Καταστημάτων της Τράπεζας χωρίστηκαν σε δύο ομάδες εργασίας, οι οποίες εργάζονταν είτε στον χώρο ή εξ αποστάσεως, με περίοδο εναλλαγής 7 ή 14 ημερών.

4.7

ΥΠΕΥΘΥΝΕΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ ΚΑΙ ΑΝΑΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΣΕ ΤΡΙΤΟΥΣ

Σκοπός της πολιτικής προμηθειών της Alpha Bank είναι ο καθορισμός ενός ενιαίου πλαισίου προγραμματισμού, αξιολόγησης, έγκρισης, εκτέλεσης, διαχείρισης και ελέγχου των επενδυτικών και λειτουργικών δαπανών της Τράπεζας που αφορούν την αγορά αγαθών, την πρόσκτηση υπηρεσιών

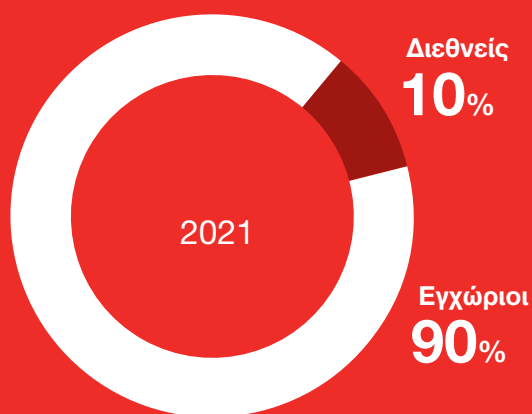
Για την επίτευξη του σκοπού αυτού, πραγματοποιούνται τα κάτωθι:

- Ενέργειες για τη μείωση των λειτουργικών δαπανών της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου, καθώς και σχεδιασμός και παρακολούθηση της πραγματοποίησής τους.
 - Έρευνα αγοράς για τον εντοπισμό υποψήφιων προμηθευτών, για την αξιολόγησή τους και για την τήρηση ενήμερου αρχείου.
 - Παρακολούθηση της εφαρμογής του Προϋπολογισμού Δαπανών και Επενδύσεων όσον αφορά στις προμήθειες που περιλαμβάνονται σε αυτόν.
 - Κατάρτιση των συμβάσεων προμηθειών, παροχής υπηρεσιών και συντήρησης.
 - Σχεδιασμός και διενέργεια διαγωνισμών για την ανάθεση προμήθειας ειδών και παροχής υπηρεσιών.
 - Διαπραγμάτευση, προ-αξιολόγηση και επιλογή προμηθευτή για την προετοιμασία, τη δημοσιοποίηση και την επεξεργασία αιτημάτων υποβολής πληροφοριών (Request For Information), τεχνικοοικονομικών προσφορών (Request For Proposal) και διεξαγωγής ηλεκτρονικών δημοπρασιών (e-Auctions).
 - Συντονισμός για τον καθορισμό των απαιτήσεων, τη συλλογή καθώς και την κατάρτιση προδιαγραφών και αναγκών για την υλοποίηση Έργων.
 - Παρακολούθηση της εξέλιξης των αναθέσεων, των συμβάσεων καθώς και της λογιστικής διεκπεραίωσης των εγκεκριμένων επενδύσεων και δαπανών.
 - Παρακολούθηση της εύρυθμης λειτουργίας των αποθηκών της Τράπεζας και των αποθηκών προμηθευτών του Δικτύου.
- Τον Δεκέμβριο 2021, το μητρώο προμηθευτών της Διεύθυνσης Κεντρικής Διαχείρισης Προμηθειών και Εξωτερικών Αναθέσεων περιελάμβανε έναν μεγάλο αριθμό Προμηθευτών εντός/εκτός Ελλάδας. Από τους εν λόγω προ-εγκεκριμένους Προμηθευτές πραγματοποιούνται προμήθειες προϊόντων ή υπηρεσιών (αναλώσιμα και έντυπο

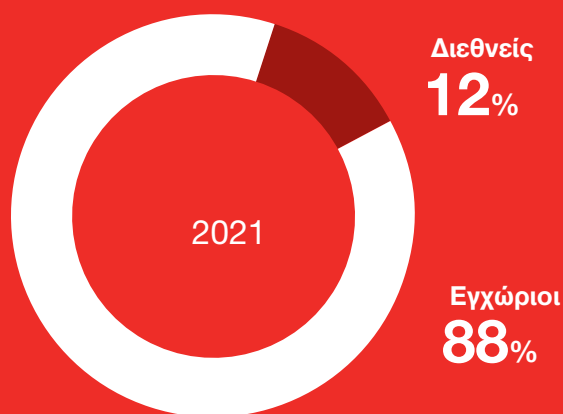
υλικό, ηλεκτρολογικός και ηλεκτρονικός εξοπλισμός πληροφορικής, υπηρεσίες καθαριότητας, εστίασης, εν γένει συντήρησης, υποστήριξης πληροφορικής, τεχνικά έργα και εργολαβίες). Καλύπτονται σχεδόν όλοι οι τύποι προμηθευτών (εργολάβοι, σύμβουλοι, διανομείς, εταίροι υλικοτεχνικής υποστήριξης, εμπορικοί αντιπρόσωποι, κατασκευαστές). Οι προμηθευτές αξιολογούνται τακτικά, βάσει προκαθορισμένων πολυπαραγοντικών κριτηρίων, ανάλογα με τις επιδόσεις και την οικονομική τους δραστηριότητα. Μεταξύ άλλων, η Τράπεζα αξιολογεί εάν οι Προμηθευτές εφαρμόζουν πιστοποιημένα συστήματα διαχείρισης σύμφωνα με διεθνή πρότυπα, όπως ISO 9001, OHSAS 18001/ISO 45001 και ISO 14001. Σημειώνεται ότι γίνεται προσπάθεια ενίσχυσης και δημιουργίας προστιθέμενης αξίας για τις τοπικές κοινωνίες, καθώς η Τράπεζα για ορισμένες υπηρεσίες (π.χ. καθαριότητα) συνεργάζεται με τοπικούς Προμηθευτές.

και την υλοποίηση των έργων της. Τα ανωτέρω εκτελούνται σε συνάρτηση με τις διαδικασίες και τους μηχανισμούς ελέγχου, για την έγκαιρη, ορθή και αποτελεσματική εκτέλεση των απαιτούμενων ενεργειών προμήθειας, στη βέλτιστη τιμή και σε καθορισμένο χρόνο.

Γεωγραφική κατανομή πληρωμών προς προμηθευτές της Alpha Bank A.E.*



Γεωγραφική κατανομή πληρωμών προς προμηθευτές του Ομίλου Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών*



* Συνολικό καταβληθέν ποσό της προμήθειας (σε ευρώ - με ΦΠΑ) από εγχώριους προμηθευτές (οι προμηθευτές κάθε χώρας θεωρούνται εγχώριοι βάσει του ΑΦΜ) διαιρούμενο με το συνολικό καταβληθέν ποσό της προμήθειας (σε ευρώ - με ΦΠΑ) από το σύνολο των προμηθευτών (εγχώριοι και διεθνείς).

Η αρχική και/ή η περιοδική αξιολόγηση των παρόχων υπηρεσιών πραγματοποιείται με ειδικά διαμορφωμένα ερωτηματολόγια που περιέχουν πλήθος ερωτήσεων και πληροφοριών. Μέσω των ερωτηματολογίων αυτών, οι προκαθορισμένες συναρμόδιες Μονάδες αξιολογούν, βάσει των αρμοδιοτήτων και των αντικειμένων τους, τυχόν κινδύνους ποιότητας υπηρεσιών, κινδύνους αντισυμβαλλομένου (χρηματοοικονομική κατάσταση, μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα), ασφάλειας πληροφοριών, εμπιστευτικότητας, διαχείρισης προσωπικών δεδομένων, επιχειρησιακής συνέχειας, κανονιστικής/νομικής και φορολογικής συμμόρφωσης. Επιπλέον, στις συμβάσεις συνεργασίας και παροχής υπηρεσιών υφίστανται συμβατικοί όροι για την τήρηση της εργατικής και ασφαλιστικής νομοθεσίας, καθώς και της λήψης των απαραίτητων μέτρων για τη διασφάλιση της υγείας και της ασφάλειας των Εργαζομένων.

Επιπλέον, έχει υποβληθεί σχετικό προσχέδιο Κώδικα Δεοντολογίας και Συμπεριφοράς Προμηθευτών το οποίο τελεί επί του παρόντος υπό οριστικοποίηση

και έγκριση. Στο σχέδιο αυτό αποτυπώνονται και αναλύονται οι παρακάτω τέσσερις βασικές αρχές που οφείλουν να τηρούν οι Προμηθευτές:

- Σεβασμός των ανθρωπίνων δικαιωμάτων
- Υγεία και Ασφάλεια
- Περιβαλλοντική Ευθύνη
- Τήρηση της Δεοντολογίας και Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς

Τέλος, η Μονάδα Ανάθεσης Εργασιών σε Τρίτους (Outsourcing) έχει ξεκινήσει από το 2021 ένα έργο μετασχηματισμού, σε συνεργασία με τις Διευθύνσεις Οργάνωσης και Κινδύνων, με αντικείμενο τα δελτία αξιολόγησης (scorecards) των προμηθευτών εξωτερικών αναθέσεων, που ευθυγραμμίζουν τις απαιτήσεις της Τράπεζας από τους προμηθευτές της με τις κατάλληλες κατευθυντήριες γραμμές και απαιτήσεις ESG. Τα επικαιροποιημένα scorecards/ερωτηματολόγια θα παρουσιαστούν και θα εγκριθούν από την αρμόδια Μονάδα Ανάθεσης Εργασιών σε Τρίτους του Ομίλου κατά το πρώτο τρίμηνο του 2022.

4.8

ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Ο Όμιλος Υπηρεσιών και Συμμετοχών δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στα προσωπικά δεδομένα και τις εταιρικές πληροφορίες, λαμβάνοντας τα κατάλληλα μέτρα προστασίας για όλο τον κύκλο ζωής των πληροφοριών.

Οι εταιρικές πληροφορίες είναι διαβαθμισμένες και προστατεύονται, σύμφωνα με το Πλαίσιο Κυβερνοασφάλειας και Ασφαλείας Πληροφοριών του Ομίλου, το οποίο καθορίζει τις αρχές, τις πολιτικές, τις διαδικασίες και τους κανόνες Ασφάλειας Πληροφοριών. Το Πλαίσιο επικαιροποιείται τακτικά ώστε να ανταποκρίνεται στις νέες και μεταβαλλόμενες απαιτήσεις που προκύπτουν από το κανονιστικό, επιχειρησιακό και τεχνολογικό περιβάλλον.

Η Διεύθυνση Κυβερνοασφάλειας και Ασφαλείας Πληροφοριών (ΔΚΑΠ), υπό την εποπτεία του Υπεύθυνου Ασφαλείας Πληροφοριών Ομίλου, διαχειρίζεται όλα τα ζητήματα Κυβερνοασφάλειας σε επίπεδο Ομίλου. Το 2021, η ΔΚΑΠ ξεκίνησε τον δεύτερο κύκλο Αξιολόγησης Ωριμότητας και Στρατηγικού Σχεδίου μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του πρώτου κύκλου (2018-2020). Το Στρατηγικό Σχέδιο 2021-2023 βασίζεται σε ένα νέο, λεπτομερέστερο μοντέλο Αξιολόγησης Ψηφιακής Ωριμότητας, το οποίο βασίζεται στη συνεχή βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας της Κυβερνοασφάλειας, σε πλήρη ευθυγράμμιση με τους επιχειρηματικούς στόχους της Τράπεζας.

Πέραν των έργων που διενεργούνται στο πλαίσιο του Στρατηγικού Σχεδίου, η Alpha Bank διαθέτει πολυεπίπεδη υποδομή που υποστηρίζεται από έμπειρους και εξειδικευμένους Εργαζόμενους για την προστασία δεδομένων, συστημάτων και χρηστών, όπως:

- Κεντρική διαχείριση ταυτότητας και πρόσβασης για τον έλεγχο της πρόσβασης.
- Οριζόντιο σύστημα ταξινόμησης δεδομένων και εγγράφων.
- Υποδομή πρόληψης διαρροών δεδομένων που καλύπτει το Διαδίκτυο, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και τους σταθμούς εργασίας των χρηστών.
- Συστηματικές δοκιμές διείσδυσης και αξιολογήσεις ευαλωτότητας για συστήματα και εφαρμογές.
- Τεχνολογίες πολυεπίπεδης ανίχνευσης και πρόληψης σε επίπεδο δικτύων, συστημάτων και εφαρμογών.
- Ετήσιες κυβερνο-ασκήσεις που καλύπτουν

τεχνικές, οργανωτικές και διαδικαστικές πτυχές.

- Διαρκής παρακολούθηση κρίσιμων συστημάτων και υπηρεσιών για την εξασφάλιση της ορθής λειτουργίας τους και την ταχεία απόκριση. Η Ομάδα Computer Security Incident Response (CSIRT) της Alpha Bank είναι πιστοποιημένη ως πλήρες μέλος του Global Forum of Incident Response and Security Teams (FIRST) και του Financial Services Information Sharing and Analysis Centre (FS-ISAC) ώστε να διασφαλίζεται η διαρκής συνεργασία όσον αφορά τις απειλές στον κυβερνοχώρο. Η ομάδα CSIRT συνεργάζεται επίσης με την Εθνική Ομάδα Απόκρισης Κυβερνοπεριστατικών (Εθνική CSIRT) και την Εθνική Αρχή Αντιμετώπισης Ηλεκτρονικών Επιθέσεων για την ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με απειλές (συμπεριλαμβανομένων των απειλών που σχετίζονται με τον Covid-19). Αξιοποιώντας τις πηγές αυτές καθώς και εμπορικές υπηρεσίες Πληροφόρησης Απειλών (Threat Intelligence), η CSIRT της Alpha Bank έχει αναπτύξει διαδικασίες συλλογής και ανάλυσης πληροφοριών για την έγκαιρη προειδοποίηση και αντιμετώπιση απειλών. Το 2021, η Διεύθυνση Κυβερνοασφάλειας και Ασφαλείας Πληροφοριών ανανέωσε επίσης τις παρακάτω πιστοποιήσεις:

- Το Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών - ISO 27001 ενημερώθηκε για να ενσωματώσει νέες τυπικές απαιτήσεις για τη διαχείριση πληροφοριών απορρήτου (ISO 27701), τους ελέγχους ασφάλειας πληροφοριών για υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους (ISO 27017) και την προστασία πληροφοριών ταυτοποίησης σε δημόσια υπολογιστικά νέφη (ISO 27018).
- Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας - ISO 22301.
- Πάροχος (Level 1 Service Provider) και Έμπορος (Level 4 Merchant) σε επίπεδο Τράπεζας, κατά το πρότυπο PCI DSS με κάλυψη ασφάλειας κατόχων καρτών. Εντατικοποιήθηκαν οι δραστηριότητες Κατάρτισης και Ενημέρωσης, στο πλαίσιο των στρατηγικών και συνεχών προσπαθειών βελτίωσης για την ενίσχυση μίας υγιούς νοοτροπίας Κυβερνοασφάλειας. Πέραν των συστηματικών δραστηριοτήτων ευαισθητοποίησης, το 2021 ξεκίνησε μία

προσομοιωμένη “Εκστρατεία περί ηλεκτρονικού ψαρέματος (phishing) μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου” για την αξιολόγηση της απόκρισης των Εργαζομένων και τη βελτίωση του σχετικού εκπαιδευτικού υλικού.

Ενισχύθηκαν περαιτέρω οι προσπάθειες ενημέρωσης που ξεκίνησαν το 2020, στη διάρκεια της πανδημίας του Covid-19, λόγω της παγκοσμίως αυξημένης τηλεργασίας και χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Οι προσπάθειες αυτές επικεντρώνονται στην ενημέρωση των Εργαζομένων και των Πελατών για τους εγγενείς κινδύνους που ενέχει η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, καθώς και για τα πρακτικά μέτρα πρόληψης, με δράσεις συνεχούς ευαισθητοποίησης, διαθέσιμων μέσω διαφόρων διαύλων (π.χ. διαδικτυακή και κινητή τραπεζική, ιστοσελίδα της Τράπεζας, μέσα κοινωνικής δικτύωσης και intranet). Με τον τρόπο αυτό, η Τράπεζα συμμετείχε επίσης στην τηλεοπτική και ραδιοφωνική εκστρατεία ευαισθητοποίησης που αναπτύχθηκε από την Ένωση Ελληνικών Τραπεζών και το Υπουργείο Δημόσιας Τάξης.

Επιπλέον, οι Εργαζόμενοι των Διευθύνσεων Κυβερνοασφάλειας και Πληροφορικής παρακολούθησαν μία σειρά εξειδικευμένων εκπαιδεύσεων και απέκτησαν επαγγελματικές πιστοποιήσεις καθ' όλη τη διάρκεια του έτους. Τέλος, επανασχεδιάστηκε και εκδόθηκε, εκ νέου, το σχέδιο διαχείρισης κρίσεων μαζί με εσωτερικές/εξωτερικές διαδικασίες επικοινωνίας περιστατικών, λαμβάνοντας υπόψη ζητήματα κυβερνοασφάλειας, ενώ δοκιμάστηκε μέσω μίας Κυβερνο-άσκησης μεγάλης κλίμακας.

Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

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

Η Τράπεζα έχει θέσει ως προτεραιότητα την προστασία των δεδομένων των Φυσικών Προσώπων

και συλλέγει, καταγράφει, χρησιμοποιεί, κοινοποιεί και επεξεργάζεται, εν γένει, τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα Φυσικών Προσώπων, στο πλαίσιο της επιχειρηματικής της δραστηριοποίησης, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία με σεβασμό στα δικαιώματα και στις ελευθερίες τους. Επιπλέον, έχει ορίσει Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων Ομίλου (Group Data Protection Officer), ο οποίος ενημερώνει τη Διοίκηση και την Επιτροπή Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου για το επίπεδο συμμόρφωσης του Οργανισμού με την κείμενη νομοθεσία, ενώ έχει συσταθεί Επιτροπή αξιολόγησης και διαχείρισης των Περιστατικών Παραβίασης Δεδομένων.

Για την απαιτούμενη ενημέρωση των Φυσικών Προσώπων αναφορικά με την επεξεργασία των Προσωπικών Δεδομένων τους που διενεργείται από τις αρμόδιες, κατά περίπτωση, Μονάδες της Τράπεζας ή εξωτερικά τρίτα μέρη που τα επεξεργάζονται για λογαριασμό της, έχει καταρτιστεί το Έντυπο “[Ενημέρωση για την Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα](#)”, το οποίο διατίθεται κατά τη συλλογή των Προσωπικών Δεδομένων τους. Το εν λόγω έγγραφο είναι αναρτημένο σε κεντρικό σημείο του [ιστοτόπου](#) της Τράπεζας και λειτουργεί ως σταθερό σημείο πληροφόρησης των Φυσικών Προσώπων για την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως ο σκοπός επεξεργασίας, οι πηγές άντλησης και οι αποδέκτες των δεδομένων, ο χρόνος τήρησης, τα δικαιώματά του και ο τρόπος άσκησης αυτών, καθώς και τα σημεία επικοινωνίας με τις αρμόδιες Υπηρεσίες της Τράπεζας.

Συμπληρωματικά της ως άνω γενικής ενημέρωσης, παρέχεται ειδική ενημέρωση στα Ατομικά Πρόσωπα για την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, η οποία και διενεργείται για προϊόντα και υπηρεσίες που διατίθενται μέσω εναλλακτικών Ψηφιακών Δικτύων στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού της Τράπεζας.

Η Τράπεζα εφαρμόζει ένα σύνολο συντονισμένων δράσεων με σκοπό την περαιτέρω εδραίωση της προστασίας των προσωπικών δεδομένων.

Αναφέρονται ενδεικτικά:

- Ενημέρωση της “Ειδοποίησης περί επεξεργασίας Προσωπικών Δεδομένων”, η οποία απευθύνεται στους Πελάτες της Τράπεζας και του Αρχείου των Δραστηριοτήτων Επεξεργασίας που τηρεί η Τράπεζα με τις νέες ροές επεξεργασίας Προσωπικών Δεδομένων όπως:
 - α) Επεξεργασία που αφορά το Εγκεκριμένο Πιστοποιητικό Ηλεκτρονικής Υπογραφής του Πελάτη, έκδοσης Εγκεκριμένου Παρόχου Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 910/2014 (eIDAS).
 - β) Αυτοματοποιημένη επεξεργασία που αφορά τη διαμόρφωση του πιστωτικού προφίλ του Πελάτη, σύμφωνα με το Άρθρο 22 ΓΚΠΔ, με σκοπό την αξιολόγηση του πιστωτικού κινδύνου σε περιπτώσεις

έγκρισης ή απόρριψης αίτησης δανείου ή πίστωσης.

- Ανάπτυξη της πλατφόρμας GRC Archer που υποστηρίζει την τήρηση Αρχείου Δραστηριοτήτων Επεξεργασίας και θα υποστηρίξει τη Διαχείριση Παραβιάσεων Δεδομένων, την Εκτίμηση Επιπτώσεων Προστασίας Δεδομένων και την παρακολούθηση της συμμόρφωσης με τον ΓΚΠΔ σε ολόκληρο τον Όμιλο από τις αρχές του 2022.
- Λήψη συγκατάθεσης των Ατομικών Προσώπων, όπου απαιτείται, ως προς την επεξεργασία των δεδομένων τους και παροχή δυνατότητας διαχείρισης και ανάκλησής της μέσω κατάλληλης υποδομής.
- Διενέργεια Εκτίμησης Αντικτύπου σε ροές επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα με ενδεχόμενο υψηλό κίνδυνο για τις ελευθερίες και τα δικαιώματα των Ατομικών Προσώπων, καθώς

και ανάπτυξη σχεδίων δράσης για την εφαρμογή τεχνικών και οργανωτικών μέτρων με σκοπό την ελαχιστοποίηση των κινδύνων.

- Αξιολόγηση τρίτων, προμηθευτών ή συνεργαζόμενων εταιρειών, όσον αφορά στη συμμόρφωσή τους με το σύνολο των προβλεπόμενων απαιτήσεων του ΓΚΠΔ και εκτίμηση του κινδύνου από την ανάθεση επεξεργασίας Προσωπικών Δεδομένων σε τρίτους για λογαριασμό της Τράπεζας.

Σημειωτέον ότι η Τράπεζα ενισχύει περαιτέρω τις ήδη υπάρχουσες Διαδικασίες και συστήματα/εφαρμογές για την υποστήριξη του Πλαισίου Προστασίας των Προσωπικών Δεδομένων, μέσω των εξής ενεργειών:

- Υλοποίηση Βασικών Δεικτών Κινδύνου (KRIs) για την παρακολούθηση του επιπέδου συμμόρφωσης του Οργανισμού με τον ΓΚΠΔ και των Βασικών Δεικτών Απόδοσης (KPIs) για την εκτίμηση της αποτελεσματικότητας του Πλαισίου Προστασίας των Προσωπικών Δεδομένων.

- Ενσωμάτωση εφαρμογών υποστήριξης του ΓΚΠΔ στην Πλατφόρμα Διακυβέρνησης, Κινδύνων και Συμμόρφωσης (GRC) της Τράπεζας.

- Ανάπτυξη της “Διαδικασίας Γνωστοποίησης της Επεξεργασίας Προσωπικών Δεδομένων και Διαχείρισης Συγκατάθεσης”.

Το επικαιροποιημένο Πρόγραμμα κατάρτισης για τη διαχείριση και προστασία των Προσωπικών Δεδομένων που πραγματοποιήθηκε μέσω e-learning ολοκληρώθηκε το 2021. Το σεμινάριο παρακολούθησαν με επιτυχία περισσότεροι από 3.800 Λειτουργοί της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου στην Ελλάδα.

Εντός του 2021, η Τράπεζα έλαβε 46 αιτήματα Πελατών, οι οποίοι άσκησαν τα δικαιώματά τους σύμφωνα με τον ΓΚΠΔ. Για τα ανωτέρω αιτήματα, οι Πελάτες έλαβαν σχετική απάντηση σύμφωνα με τον ΓΚΠΔ, όπου η Τράπεζα παρείχε όλες τις σχετικές πληροφορίες.

Χρονολογία	2019	2020	2021
Πελάτες που άσκησαν τα δικαιώματά τους σύμφωνα με τον ΓΚΠΔ (αριθμός αιτημάτων)	51	67	46

Το 2021, κοινοποιήθηκε στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα ένα (1) περιστατικό. Για το περιστατικό αυτό, η Τράπεζα προέβη άμεσα σε διορθωτικές ενέργειες για την ελαχιστοποίηση των πιθανών κινδύνων και για την προστασία των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

των Πελατών της. Επιπροσθέτως, προς αποφυγή επανάληψης αντίστοιχων περιστατικών, η Τράπεζα προέβη σε ενέργειες βελτίωσης και ενδυνάμωσης των υφιστάμενων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων Προστασίας Δεδομένων.

Χρονολογία	2019	2020	2021
Συνολικός αριθμός περιστατικών σχετικά με παραβιάσεις του απορρήτου των πελατών κατά τη διάρκεια του έτους	2	1	1*
Ποσοστό που περιλαμβάνει προσωπικές πληροφορίες ταυτοποίησης	-	-	100%
Πλήθος θιγόμενων κατόχων λογαριασμού	-	-	18

Τα παραπάνω καταδεικνύουν την ισχυρή δέσμευση του Οργανισμού για συνεχή και αποτελεσματική προστασία των Προσωπικών Δεδομένων που του έχουν εμπιστευτεί οι Ιδιώτες Πελάτες του.

Διαχείριση Προσωπικών Δεδομένων Εργαζομένων

Η Τράπεζα, σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων, ενημερώνει τους Εργαζομένους της για την επεξεργασία των δεδομένων τους μέσω της Δήλωσης Εμπιστευτικότητας, η οποία είναι επίσης διαθέσιμη στο Intranet της Alpha Bank, ενώ έχει ετοιμάσει και ένα τυποποιημένο έντυπο για εκδηλώσεις/ενέργειες της Τράπεζας όπου ενδέχεται να λάβει χώρα φωτογράφιση/κινηματογράφιση.

Το Αρχείο Δραστηριοτήτων Επεξεργασίας (ΑΔΕ) έχει επικαιροποιηθεί για το 2021 και έχει επικυρωθεί στη νέα Πλατφόρμα GRC, στο Intranet της Alpha Bank, σύμφωνα με το αντίστοιχο ενδοομιλικό εγχειρίδιο που εκδόθηκε από τον Υπεύθυνο

Προστασίας Δεδομένων Ομίλου.

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

2019

2020

Δημιουργία νέου web banking ιδιωτών

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

Δημιουργία πλατφόρμας εγκεκριμένων ηλεκτρονικών υπογραφών για τους Επιχειρηματικούς Πελάτες

Ευρεία εσωτερική επιμόρφωση σχετικά με τις Υπεύθυνες Επενδύσεις (ESG)

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

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

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

5

Υπεύθυνη Τραπεζική

2021

Προβολή των μηνυμάτων Amber Alert από “Το Χαμόγελο του Παιδιού” στις οθόνες των ATM του Δικτύου σε όλη την Ελλάδα

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

Οργάνωση επτά διαδικτυακών επιμορφωτικών - εκπαιδευτικών σεμιναρίων για θέματα ESG και Βιώσιμων Επενδύσεων μέσα στο έτος

Κυκλοφορία Επενδυτικού προϊόντος με Κοινωνικό Αντίκτυπο (Impact Investing) για τους Πελάτες Private Banking

Διευκόλυνση του 3ου διαγωνισμού ψηφιακής καινοτομίας (i3) με 125 συμμετοχές συναδέλφων από όλη την Ελλάδα

155.000 νέοι, ηλικίας 18 - 24 ετών, επέλεξαν την Alpha Bank για το Freedom Pass, στο πλαίσιο της επιβράβευσής τους για τον εμβολιασμό τους κατά της πανδημίας του Covid-19

3 Χρυσά και 1 Χάλκινο βραβείο για τις εφαρμογές κινητής τραπεζικής της Τράπεζας στα Mobile Excellence Awards

Η Alpha Bank έγινε η πρώτη ελληνική Τράπεζα που προσέφερε στους Πελάτες της το σύνολο των διαθέσιμων ψηφιακών πορτοφολιών της αγοράς

5.1

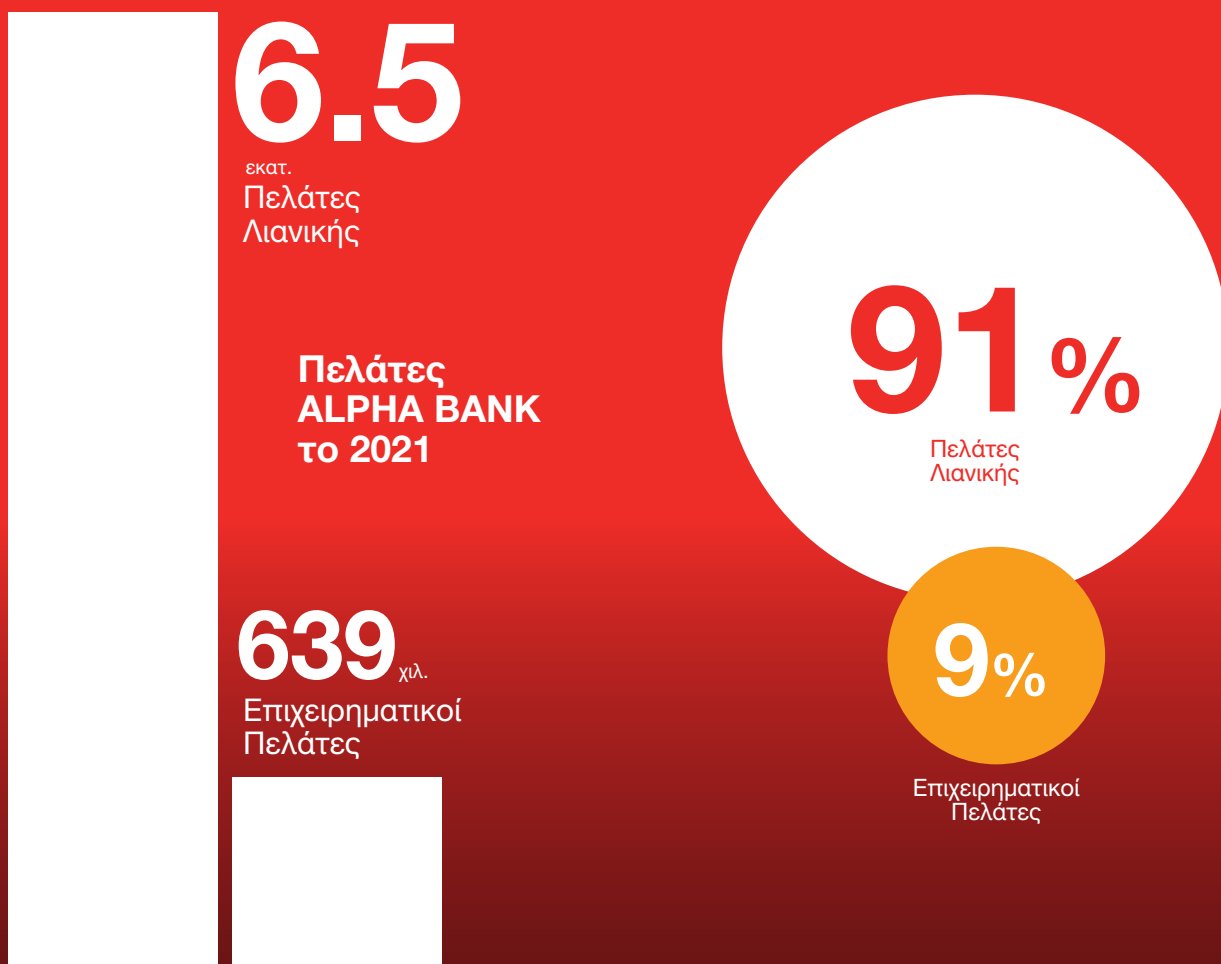
ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΙΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ



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

*Περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με τους τομείς δραστηριότητας, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Τράπεζας περιλαμβάνονται στον ετήσιο Απολογισμό Δραστηριοτήτων και στην ιστοσελίδα www.alpha.gr.

Το σύνολο των Πελατών της Τράπεζας το 2021 ανέρχεται σε 7.132 χιλ. (Ιδιώτες και Νομικά Πρόσωπα). Από αυτούς, το 91% είναι Πελάτες Λιανικής και το 9% Επιχειρηματικοί Πελάτες



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

Η Τράπεζα βελτιώνει τις υπηρεσίες της και διευκολύνει την πρόσβαση των Πελατών σε αυτές και στα προϊόντα της. Η ιστοσελίδα της Alpha

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

Δίκτυο Καταστημάτων

Στο τέλος του 2021, το Δίκτυο Καταστημάτων της Τράπεζας αποτελούνταν από 299 Καταστήματα στην Ελλάδα και ένα (1) Κατάστημα στο εξωτερικό (ΗΒ), εκτός των Επιχειρηματικών Κέντρων και των Κέντρων Alpha Private Bank, που καλύπτουν όλη την Ελλάδα και εξυπηρετούν αστικά κέντρα καθώς και λιγότερο πυκνοκατοικημένες και οικονομικά εύρωστες περιοχές.

Από το σύνολο των 299 Καταστημάτων στην Ελλάδα, στα 201 υπάρχει δυνατότητα πρόσβασης

299

Καταστήματα

	2019	2020	2021
Ποσοστό προσβάσιμων Καταστημάτων σε άτομα με κινητικές δυσκολίες στην Ελλάδα (%)	60%	65%	67%
Ποσοστό προσβάσιμων Καταστημάτων των Τραπεζών του Ομίλου σε άτομα με κινητικές δυσκολίες (%) ¹	71%	74%	76%

¹ ο συγκεκριμένος δείκτης ισχύει μόνο για την Alpha Bank και την ΑΒ Ρουμανίας, την ΑΒ Κύπρου και την ΑΒ Αλβανίας.

ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΟΜΙΛΟΥ ALPHA BANK



ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΟΜΙΛΟΥ ALPHA BANK*

ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ

Πελάτες ALPHA BANK το 2021

*Ο συνολικός αριθμός των Καταστημάτων συμπεριλαμβάνει ένα Κατάστημα στο Ην. Βασίλειο

**Καταστήματα που είναι προσβάσιμα σε άτομα με κινητικές δυσκολίες



201

Καταστήματα με πρόσβαση για ΑμεΑ

ΑΡΙΘΜΟΣ
ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ





Η Alpha Bank διαθέτει εκτεταμένο αριθμό Καταστημάτων και off-site ATM σε όλη την Ελλάδα. Η Τράπεζα λειτουργεί 11 Καταστήματα σε ισάριθμες αραιοκατοικημένες περιοχές με λιγότερους από 2.000 κατοίκους και 46 Off-site ATM. Επιπλέον σε περιοχές με πληθυσμό μεταξύ 2.000 και 5.000 κατοίκους, η Τράπεζα παρουσιάζει σημαντική παρουσία με 25 Καταστήματα και 70 Off-site ATM αντίστοιχα. Επισημαίνεται ότι κατά τη διάρκεια του έτους, η Τράπεζα εγκατέστησε Off-site ATM νέας τεχνολογίας σε 17 απομακρυσμένες περιοχές και νησιά της χώρας, με δυνατότητα άμεσης κατάθεσης σε λογαριασμό.

Υπηρεσίες Αυτοματοποιημένης Εξυπηρέτησης

Για την ενίσχυση της εξυπηρέτησης Πελατών και την αύξηση της αποτελεσματικότητας των δικτύων **ATM** της Τράπεζας, με παράλληλο εξορθολογισμό του λειτουργικού τους κόστους, το 2021 πραγματοποιήθηκαν περίπου 350 μελέτες σκοπιμότητας, κυρίως όσον αφορά τη διαμόρφωση του δικτύου των **Off-site ATM** (αποσύρσεις, μετεγκαταστάσεις, νέες εγκαταστάσεις, αντικαταστάσεις, αναπροσαρμογές ενοικιαζόμενων κ.λπ.) και συντάχθηκαν αναφορές κόστους-ο-

φέλους για τη λειτουργία όλων των **Off-site ATM**.

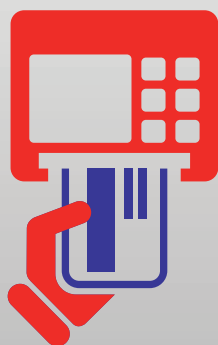
Παράλληλα, η Τράπεζα προχώρησε σε εγκατάσταση **60 νέων ATM** (50 Off-site και 10 Καταστημάτων) και σε κατάργηση **62 ATM** (25 Off-site και 37 λόγω μεταβολών στο Δίκτυο Καταστημάτων). Όλα τα ATM των Καταστημάτων προσφέρουν δυνατότητα κατάθεσης μετρητών online. Οι συναλλαγές καταθέσεων μέσω ATM παρουσίασαν αύξηση κατά 27% σε σχέση με το 2020.

Με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση των Πελατών και την αποσυμφόρηση των ταμείων των Καταστημάτων από τις καταθέσεις και τις πληρωμές με μετρητά, η Τράπεζα έχει εγκαταστήσει 460 Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών (ΚΑΣ), σε 299 Καταστήματα, καλύπτοντας συνολικά το 100% του Δικτύου Καταστημάτων.

Χρονολογία	2019	2020	2021
Συνολικός αριθμός ATM (αριθμός ATM)	1.287	1.288	1.266
ATM με ειδικές ρυθμίσεις για άτομα με προβλήματα όρασης (αριθμός ATM)	181	248	263
ATM με δυνατότητα φωνητικής καθοδήγησης (αριθμός ATM)	-	102	145
Καταστήματα του Δικτύου της Τράπεζας που διαθέτουν ειδικά διαμορφωμένους χώρους (digital corners) (αριθμός Καταστημάτων)	177	175	160

Εξυπηρέτηση Ατόμων με Προβλήματα Όρασης

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



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

Εξυπηρέτηση στο Κατάστημα χωρίς την παρουσία μαρτύρων.

Εκτύπωση εντύπων της Τράπεζας σε γραφή Braille (Ο εκτιμώμενος χρόνος διευθέτησης των σχετικών αιτημάτων ανέρχεται σε επτά (7) ημερολογιακές ημέρες).

Ανάληψη μετρητών και ερώτηση υπολοίπου σε 131 ATM Καταστημάτων και 14 Off-site ATM, με τη δυνατότητα φωνητικών οδηγιών τόσο για τους Πελάτες της Alpha Bank όσο και για τους Πελάτες άλλων ελληνικών τραπεζών μέσω του δικτύου ΔΙΑΣ.

Τέλος, η Τράπεζα χρησιμοποίησε για πρώτη φορά την τεχνολογία κλειστών υποτίτλων (CC), η οποία επιτρέπει σε άτομα με προβλήματα ακοής να ενεργοποιούν τον υποτιτλισμό από το τηλεχειριστήριό τους και να διαβάζουν ό,τι δεν μπορούν να ακούσουν.

5.2

ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ



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

Η Alpha Bank, αναγνωρίζοντας έγκαιρα τις ευκαιρίες και τις προκλήσεις της νέας ψηφιακής εποχής, έχει καταρτίσει ένα σχέδιο ψηφιακού μετασχηματισμού, το οποίο υλοποιεί μεθοδικά και με συνέπεια. Η Ενότητα Εργασιών Ψηφιακής Καινοτομίας και Νέων Τεχνολογιών της Διεύθυνσης Ψηφιακού Μετασχηματισμού και Καινοτομίας έχει την ευθύνη για τον σχεδιασμό, τον συντονισμό και την υλοποίηση δράσεων και ενεργειών που προάγουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό, τη διαρκή βελτίωση της Τράπεζας, την εξωστρέφεια, την αλλαγή της εταιρικής κουλτούρας μέσα από νέες μορφές συνεργασίας και την εναρμόνιση με τις διεθνείς εξελίξεις στον χώρο της καινοτομίας και του ευρύτερου οικοσυστήματος των νεοφυών επιχειρήσεων. Η Ενότητα Εργασιών παρακολουθεί στενά τις διεθνείς τάσεις και τις τεχνολογικές εξελίξεις ψηφιακής καινοτομίας στον χρηματοπιστωτικό τομέα και εισηγείται την εφαρμογή ψηφιακών λύσεων για τη βελτίωση της λειτουργίας της Τράπεζας και της εμπειρίας του Πελάτη. Αξιοποιώντας τις δυνατότητες της ψηφιακής τεχνολογίας, η Τράπεζα εξελίσσει με επιτυχία τα ψηφιακά της κανάλια.

Ψηφιακά Δίκτυα

Μετά από ένα δύσκολο έτος παγκόσμιας υγειονομικής κρίσης, το 2021, η Alpha Bank συνέχισε να αναπτύσσει διαδικτυακά προϊόντα, ανταποκρινόμενη στις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες των Πελατών της, δίνοντάς τους τη δυνατότητα να πραγματοποιούν τις περισσότερες συναλλαγές τους εξ αποστάσεως μέσω των Ψηφιακών Δικτύων της Τράπεζας, με ακόμα μεγαλύτερη ευκολία και ασφάλεια.

Το 2021, οι Πελάτες αγάλισαν τις διαδικτυακές λύσεις της Alpha Bank και αυτό αποτυπώθηκε στους Βασικούς Δείκτες Απόδοσης (KPIs):

- **Οι νέες εγγραφές στην υπηρεσία e-Banking αυξήθηκαν κατά 31%, ξεπερνώντας τους 400.000**
- **1 στους 3 Πελάτες αποφάσισε να πραγματοποιήσει εξ αποστάσεως εγγραφή στην**
- **Το πλήθος και η αξία των συναλλαγών μέσω της υπηρεσίας e-Banking**
- **Οι διαδικτυακές προθεσμιακές καταθέσεις παρέμειναν στα ίδια υψηλά επίπεδα.**
- **Η έκδοση χρεωστικών καρτών μέσω της υπηρεσίας myAlpha Web και της εφαρμογής myAlpha Mobile κατέγραψε αύξηση άνω του 130%.**

Χρονολογία	2019	2020	2021
Ποσοστό εγχρήματων συναλλαγών που πραγματοποιήθηκαν μέσω των Ψηφιακών Δικτύων κατά τη διάρκεια του έτους ¹	87%	92%	94%
Ποσοστό εγχρήματων συναλλαγών που πραγματοποιήθηκαν μέσω των Ψηφιακών Δικτύων κατά τη διάρκεια του έτους στο σύνολο των Τραπεζών του Ομίλου (%) ^{1,2}	85%	90%	93%

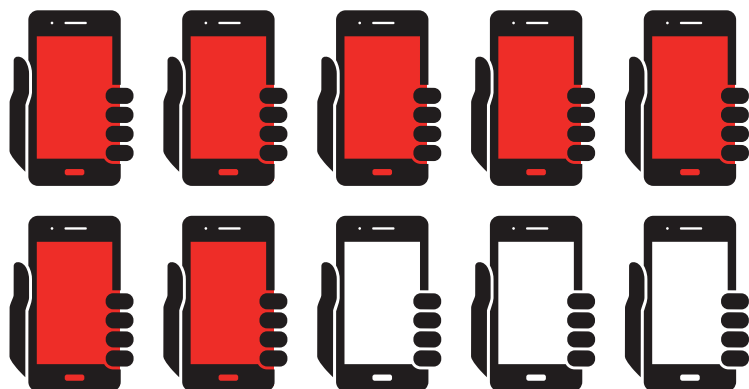
¹ Τα ψηφιακά δίκτυα της Alpha Bank και της Τράπεζας στο εξωτερικό περιλαμβάνουν: ATMs, APSs, myAlpha Web, myAlpha Phone, myAlpha Mobile

² Αυτός ο δείκτης ισχύει μόνο για την Τράπεζα και την AB Ρουμανίας, την AB Κύπρου, την AB Αλβανίας και την AB Λονδίνου.

Το 2021, η Τράπεζα έλαβε μία σειρά από διακρίσεις για τις εφαρμογές κινητής τραπεζικής της στα Mobile Excellence Awards, στις παρακάτω κατηγορίες:

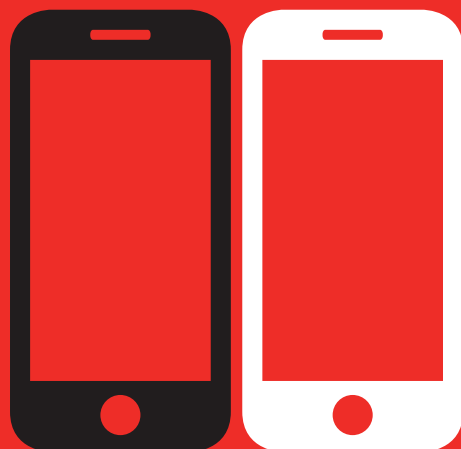
Διακρίσεις 2021





7 ΣΤΟΥΣ 10

χρήστες του Ψηφιακού Δικτύου χρησιμοποιούν την εφαρμογή για κινητά σε μηνιαία βάση.



1 ΣΤΟΥΣ 2

συνδρομητές e-Banking χρησιμοποιεί αποκλειστικά το myAlpha Mobile

“myAlpha Mobile”

Σε μία χρονιά που η κινητή τραπεζική έγινε πιο απαραίτητη από ποτέ, η Τράπεζα προσέφερε στους Πελάτες της σύγχρονες λύσεις και υπηρεσίες, ώστε να μπορούν όλοι να κάνουν τις συναλλαγές τους εύκολα και γρήγορα από τις κινητές τους συσκευές. Προκειμένου να απλοποιηθούν ακόμη περισσότερο οι καθημερινές ηλεκτρονικές συναλλαγές των

Πελατών, ενσωματώθηκαν νέες δυνατότητες στην εφαρμογή myAlpha Mobile, όπως η δυνατότητα προβολής όλων των στοιχείων της κάρτας τους, η δυνατότητα υποβολής αίτησης και απόκτησης νέων διαδικτυακών προϊόντων καθώς και η προσθήκη των καρτών τους στο ψηφιακό πορτοφόλι της επιλογής τους με ένα μόνο κλικ.

Υπηρεσία “myAlpha Mobile”

Σε μία χρονιά που η κινητή τραπεζική έγινε πιο απαραίτητη από ποτέ, η Τράπεζα προσέφερε στους Πελάτες της σύγχρονες λύσεις και υπηρεσίες, ώστε να μπορούν όλοι να κάνουν τις συναλλαγές τους εύκολα και γρήγορα από τις κινητές τους συσκευές.

Προκειμένου να απλοποιηθούν ακόμη περισσότερο οι καθημερινές ηλεκτρονικές συναλλαγές των Πελατών, ενσωματώθηκαν νέες δυνατότητες στην **εφαρμογή myAlpha Mobile**, όπως η δυνατότητα προβολής όλων των στοιχείων της κάρτας τους, η δυνατότητα υποβολής αίτησης και απόκτησης νέων διαδικτυακών προϊόντων καθώς και η προσθήκη των καρτών τους στο ψηφιακό πορτοφόλι της επιλογής τους με ένα μόνο κλικ.

Υπηρεσία “myAlpha Web”

Η υπηρεσία “myAlpha Web” για Ιδιώτες συνέχισε την ανοδική της πορεία και το 2021, διευρύνοντας την πελατειακή της βάση με αύξηση των ενεργών χρηστών τριμήνου κατά 4,3% σε σχέση με το 2020.

Η νέα και βελτιωμένη υπηρεσία myAlpha Web για Ιδιώτες, που έγινε διαθέσιμη τον Μάιο του 2021, ενσωμάτωσε νέες λειτουργίες, όπως τη δυνατότητα των Πελατών να ενημερώνουν τα προσωπικά τους στοιχεία απευθείας μέσω του Gov.gr χωρίς να απαιτείται φυσική επίσκεψη σε Κατάστημα, την άμεση ενεργοποίηση ανενεργών λογαριασμών, την ηλεκτρονική πληρωμή του δανείου 24/7 καθώς και τη λειτουργία της υπηρεσίας σε dark mode για μεγαλύτερη χρησιμότητα και ευκολία.

Υπηρεσία “myAlpha Wallet”

Η Alpha Bank, μετά την επιτυχία του πλήρως επανασχεδιασμένου ψηφιακού της πορτοφολιού “myAlpha Wallet” για χρήστες Android, ήταν η πρώτη ελληνική Τράπεζα που προσέφερε στους Πελάτες της το σύνολο των διαθέσιμων ψηφιακών πορτοφολιών της αγοράς (**Apple Pay, Google Pay και Garmin**). Το 2021, δόθηκε στους Πελάτες της Alpha Bank η δυνατότητα να προσθέσουν τις κάρτες Visa και Mastercard στο ψηφιακό πορτοφόλι της επιλογής τους και να πραγματοποιήσουν τις πληρωμές τους ανέπαφα με ευκολότερο, γρήγορο και ασφαλή τρόπο. Η αποδοχή ήταν μαζική, με το πλήθος των νέων συναλλαγών που πραγματοποιήθηκαν μέσω των ψηφιακών πορτοφολιών της Τράπεζας να ξεπερνά τα 13.500.000. Η ανταπόκριση των χρηστών Android στην υπηρεσία myAlpha Wallet παρέμεινε υψηλή, με τους ενεργούς χρήστες να φτάνουν τους 28.000 τον Δεκέμβριο του 2021, με μέσο όρο 230.000 συναλλαγές τον μήνα.

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Digital Business Onboarding

Η υπηρεσία Digital Business Onboarding, που ξεκίνησε η Alpha Bank το 2020, εμπλουτίστηκε με νέα χαρακτηριστικά, παρέχοντας στους νέους Επιχειρηματικούς Πελάτες ακόμη περισσότερες επιλογές. Ειδικότερα, οι νέοι Επιχειρηματικοί Πελάτες μπορούν πλέον να αποκτήσουν καταθετικό λογαριασμό καθώς και εταιρική συνδρομή e-Banking, αμιγώς διαδικτυακά, χωρίς να απαιτείται ο νόμιμος εκπρόσωπος της εταιρείας να επισκεφθεί το Κατάστημα. Με την υλοποίηση νέων υπηρεσιών και εφαρμογών, μεγαλώνει το εύρος των ψηφιακών λύσεων και υπηρεσιών που παρέχονται στις εταιρείες, ενώ παράλληλα ενισχύεται και το ψηφιακό προφίλ της Τράπεζας. Η αποδοχή της υπηρεσίας εμφανίζεται σε πολύ υψηλά επίπεδα, με 1 στις 3 εταιρείες να επιλέγουν το ψηφιακό κανάλι για να ξεκινήσουν τη συνεργασία τους με την Alpha Bank.

“myAlpha Web για Επιχειρήσεις”

Το 2021 ήταν η χρονιά που η Alpha Bank έθεσε τα θεμέλια για την ενίσχυση της γκάμας ψηφιακών λύσεων που παρέχονται στις Επιχειρήσεις, βελτιώνοντας παράλληλα την εμπειρία τους. Συγκεκριμένα, οι ηλεκτρονικές εγγραφές επιχειρήσεων ως χρήστες του e-Banking για Επιχειρήσεις διπλασιάστηκαν σε σχέση με το 2020, ενώ αρκετές νέες επιχειρήσεις επέλεξαν να ξεκινήσουν την τραπεζική τους σχέση με την Alpha Bank εξ αποστάσεως.

Παράλληλα, υλοποιήθηκαν νέες λειτουργίες για την βελτίωση του περιβάλλοντος του myAlpha Web για Επιχειρήσεις, όπως η απεικόνιση λογαριασμών των δικαιούχων κατά τη δημιουργία εργασίας πολλαπλής μεταφοράς, η αύξηση του αριθμού των λογαριασμών που πιστώθηκαν στο μενού πολλαπλής μεταφοράς, η δυνατότητα πραγματοποίησης πολλαπλών πληρωμών σε οργανισμούς καθώς και η ενεργοποίηση των άμεσων μεταφορών με όριο τα Ευρώ 50.000.

+28%

νέοι Πελάτες

+37%

στον αριθμό των συναλλαγών

+40%

στην αξία των συναλλαγών

“Alpha e-statements”

Η Alpha Bank συνεχίζει να προωθεί την ψηφιοποίηση των υπηρεσιών και να εφαρμόζει φιλικές προς το περιβάλλον πολιτικές. Μέσα στο 2021, η Τράπεζα τροποποίησε την υπηρεσία “Alpha e-statements” για όλους τους κατόχους χρεωστικών καρτών, καθώς όλες οι συναλλαγές τους είναι πλέον διαθέσιμες μέσω των υπηρεσιών “myAlpha Web” και “myAlpha Mobile”. Τώρα οι κάτοχοι χρεωστικών καρτών λαμ-

βάνουν μία ειδοποίηση το μήνα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ως υπενθύμιση για να ελέγξουν τις συναλλαγές τους.

Οι κάτοχοι πιστωτικών καρτών εξακολουθούν να χρησιμοποιούν την υπηρεσία e-statement, παρουσιάζοντας αύξηση 3% σε σχέση με το προηγούμενο έτος.

Ποσοστό πιστωτικών καρτών για τις οποίες αποστέλλεται ηλεκτρονικός μηνιαίος λογαριασμός (e-statements) από την 31η Δεκεμβρίου¹⁾



Ποσοστό πιστωτικών καρτών για τις οποίες αποστέλλεται ηλεκτρονικός μηνιαίος λογαριασμός (e-statements) από την 31η Δεκεμβρίου σε όλες τις Τράπεζες του Ομίλου²⁾



¹⁾ Για τα έτη 2020 και 2021, ο δείκτης έχει αναδιατυπωθεί έτσι ώστε να περιλαμβάνει μόνο πιστωτικές (και όχι χρεωστικές) κάρτες για τις οποίες έχει σταλεί e-statement.
²⁾ Αυτός ο KPI ισχύει μόνο για την Τράπεζα και την AB Ρουμανίας, την AB Κύπρου, την AB Αλβανίας και την AB Λονδίνου. Για τα έτη 2020 και 2021, ο δείκτης έχει αναδιατυπωθεί ώστε να περιλαμβάνει μόνο πιστωτικές (και όχι χρεωστικές) κάρτες για τις οποίες έχει αποσταλεί e-statement.

“Alpha e-Commerce”

Η Alpha Bank συνεχίζει να προωθεί την ψηφιοποίηση των υπηρεσιών και να εφαρμόζει φιλικές προς το περιβάλλον πολιτικές. Μέσα στο 2021, η Τράπεζα τροποποίησε την υπηρεσία “Alpha e-statements” για όλους τους κατόχους χρεωστικών καρτών, καθώς όλες οι συναλλαγές τους είναι πλέον διαθέσιμες μέσω των υπηρεσιών “myAlpha Web” και “myAlpha

Mobile”. Τώρα οι κάτοχοι χρεωστικών καρτών λαμβάνουν μία ειδοποίηση το μήνα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ως υπενθύμιση για να ελέγξουν τις συναλλαγές τους.

Οι κάτοχοι πιστωτικών καρτών εξακολουθούν να χρησιμοποιούν την υπηρεσία e-statement, παρουσιάζοντας αύξηση 3% σε σχέση με το προηγούμενο έτος.

Πρωτοβουλίες Ψηφιακής Καινοτομίας

Η Alpha Bank συνέχισε ενεργά την ανάπτυξη ενός ανοικτού οικοσυστήματος καινοτομίας. Ο τρίτος της διαγωνισμός ψηφιακής καινοτομίας (i3), αποκλειστικά για τους Εργαζόμενους της Τράπεζας, ξεκίνησε τον Απρίλιο του 2021 και συγκέντρωσε 125 συμμετοχές συναδέλφων από Διευθύνσεις και Καταστήματα όλης της Ελλάδας. Ο κύριος στόχος του φετινού διαγωνισμού ήταν η σύνδεση των ιδεών με το στρατηγικό Σχέδιο Μετασχηματισμού της Τράπεζας, με στόχο τη δημιουργία και ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών που θα βελτιώσουν τόσο την εμπειρία των Πελατών όσο και τις λειτουργίες της Τράπεζας, μέσω της αξιοποίησης ψηφιακών τεχνολογιών. Ο διαγωνισμός ολοκληρώθηκε με μία υβριδική εκδήλωση Διαγωνιστικής Παρουσίασης, η οποία ανέδειξε 3 νικητές.

Παράλληλα, ο τρίτος διεθνής διαγωνισμός ψηφιακής καινοτομίας **FinQuest by Alpha Bank 2021** ξεκίνησε το 2021 και θα συνεχιστεί το 2022. Στο τέλος του 2021, η ανοικτή πρόσκληση είχε προσελκύσει πάνω

από 50 αιτήσεις από 17 διαφορετικές χώρες. Φέτος, ο διαγωνισμός αναζητά καινοτόμες λύσεις B2B και B2C, σε στάδιο πρωτοτύπου ή ήδη ενταγμένων στην αγορά, που χρησιμοποιούν ανοιχτά δεδομένα για τη βελτίωση της εμπειρίας των Πελατών μας ή για την εξυπηρέτηση των συνεργατών μας, καθώς και λύσεις στον τομέα της ανάλυσης δεδομένων που προσφέρουν ολοκληρωμένη κατάρτιση προφίλ ESG για μεσαίες ή μεγάλες εταιρείες. Οι φιναλίστ νεοφυείς επιχειρήσεις θα παρουσιάσουν τις τελικές, καινοτόμες προτάσεις τους στα Στελέχη και τους συνεργάτες της Alpha Bank.

Όπως κάθε χρόνο, και αυτός ο διαγωνισμός **FinQuest** στόχο έχει να αποτελέσει ορόσημο για την Alpha Bank. Η στοχευμένη προβολή και η επέκταση του δικτύου συνεργατών, που στηρίζουν τον ανταγωνισμό, αποδεικνύουν στην πράξη ότι η Alpha Bank όχι μόνο παρακολουθεί το εγχώριο και διεθνές οικοσύστημα, αλλά και υποστηρίζει ενεργά την καινοτομία.

5.3

ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Στήριξη των Νοικοκυριών

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

Εξ' αρχής, η Alpha Bank παρείχε τη δυνατότητα αναστολής πληρωμής των δόσεων των οφειλών τους σε οφειλέτες στεγαστικών και καταναλωτικών δανείων που επλήγησαν από την πανδημία. Ταυτόχρονα, με αίσθημα ευθύνης και αναγνωρίζοντας τις δύσκολες για όλους συνθήκες, η Τράπεζα διευκόλυνε περαιτέρω τους Πελάτες της παρέχοντας πλήθος εναλλακτικών τρόπων υποβολής των σχετικών αιτημάτων χωρίς επίσκεψη σε Κατάστημα. Υλοποιήθηκαν πάνω από 10.000 αιτήματα αναστολών πληρωμών δόσεων για στεγαστικά και καταναλωτικά δάνεια.

Επιπλέον, η Alpha Bank συμμετείχε στο Κρατικό Πρόγραμμα Επιδότησης Δόσεων "Γέφυρα" για τη στήριξη των νοικοκυριών που επλήγησαν από την πανδημία του Covid-19. Το Πρόγραμμα παρέχει κρατική ενίσχυση υπό την μορφή επιδότησης των δόσεων για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα σε δάνεια που έχουν ως εξασφάλιση την κύρια κατοικία του οφειλέτη. Παραπάνω από 110.000 αιτήματα πελατών υποβλήθηκαν στην σχετική πλατφόρμα του Προγράμματος.

Τέλος, αναγνωρίζοντας το βάρος και τη σημασία της απόκτησης πρώτης κατοικίας, η Alpha Bank συνέχισε την προσφορά του εξειδικευμένου πακέτου Α' κατοικίας. Έτσι, τα νοικοκυριά μπορούν να αποκτήσουν το δικό τους σπίτι με ευνοϊκούς όρους χρηματοδότησης, ενώ ταυτόχρονα επωφελούνται από επιπλέον προνόμια για όλα τα μέλη της οικογένειας.

Στήριξη των Επιχειρήσεων

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

Η επιτυχής αντιμετώπιση της άμεσης υγειονομικής απειλής στη χώρα μας άνοιξε τον δρόμο για συντονισμένες δράσεις, με σκοπό τη στήριξη των

Επιχειρήσεων που επλήγησαν από την πανδημία, καθώς όλοι αναγνωρίζουν ότι η οικονομική και κοινωνική ανάκαμψη προϋποθέτει την ανάκαμψη της επιχειρηματικότητας.

Το 2021, η Alpha Bank συνέχισε να στηρίζει τις Επιχειρήσεις στην πράξη, παρέχοντας χρηματοδοτικές λύσεις, νέες διευκολύνσεις και επιτάχυνε τον ψηφιακό μετασχηματισμό, εστιάζοντας στην ενίσχυση της επιχειρηματικής δραστηριότητας και την επιστροφή στο δρόμο της ανάπτυξης.

Μικρές Επιχειρήσεις

Το 2021, η Alpha Bank συνέχισε να εφαρμόζει ένα ολοκληρωμένο στρατηγικό πλαίσιο στήριξης της επιχειρηματικότητας και ενίσχυσης της ανταγωνιστικότητας των Μικρών Επιχειρήσεων, προβάλλοντας σύγχρονες λύσεις, επικεντρωμένες τόσο στην κάλυψη των καθημερινών αναγκών των Μικρών Επιχειρήσεων, όσο και στην ενίσχυση των αναπτυξιακών τους προοπτικών. Το συνολικό υπόλοιπο των χορηγήσεων (με πιστωτικό όριο έως Ευρώ 1 εκατ.) προς Μικρές Επιχειρήσεις ανήλθε σε Ευρώ 2,4 δισ. στο τέλος του 2021.

Alpha Bank Gold Business Banking

Το 2021, η Alpha Bank συνέχισε με επιτυχία να εξελίσει την Υπηρεσία "Alpha Bank Gold Business Banking", με στόχο την άμεση και απρόσκοπτη εξυπηρέτηση των Επιχειρήσεων – μελών της. Το συνολικό χαρτοφυλάκιο των Πελατών Gold Business ανήλθε σε 42.000, σημειώνοντας αύξηση 30% σε σχέση με το 2020.

Μέσα στη συνεχιζόμενη πανδημία Covid-19, η υπηρεσία Gold Business Banking παρέμεινε επικεντρωμένη στην παροχή μίας βέλτιστης εμπειρίας Πελάτη τόσο στα Καταστήματα όσο και μέσω των διαθέσιμων ψηφιακών καναλιών.

Τα εξειδικευμένα και έμπειρα Στελέχη της υπηρεσίας Alpha Bank Gold Business Banking προσέφεραν λύσεις προστιθέμενης αξίας με βάση τη συμβουλευτική υποστήριξη και καθοδήγηση, συμβάλλοντας στην αποτελεσματική υλοποίηση των επενδυτικών σχεδίων των Πελατών και στη βιώσιμη ανάπτυξη των επιχειρήσεων τους.

Χρηματοοικονομικά Μέσα σε συνεργασία με Εθνικά και Ευρωπαϊκά Όργανα

Η Alpha Bank στηρίζει έμπρακτα την ελληνική επιχειρηματικότητα, παρέχοντας τα κατάλληλα χρηματοοικονομικά μέσα στις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις, για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητάς τους στην ελληνική αγορά. Συγκεκριμένα, το 2021, η Alpha Bank στήριξε τις Επιχειρήσεις, αξιοποιώντας Κρατικά και Ευρωπαϊκά Εγγυοδοτικά και Συγχρηματοδοτούμενα Προγράμματα σε συνεργασία με την Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα (ΕΑΤ) και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων, προκειμένου να ενισχύσουν

τη ρευστότητά τους και να τις βοηθήσουν να προσαρμοστούν στις προκλήσεις της πανδημίας Covid-19.

€2,4 δισ.

**συνολικό υπόλοιπο χορηγήσεων
προς Μικρές Επιχειρήσεις**

Πρόγραμμα	Επιχειρηματική Χρηματοδότηση - ΤΕΠΙΧ II		Covid-19 Loan Guarantee Fund	
	Αναδιανομή του Υποπρογράμματος 1 ⁽¹⁾	Υποπρόγραμμα 4 ⁽¹⁾	Φάση Β	Φάση Γ
Φορέας Συνεργασίας	Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα (Ε.Α.Τ)			
Για	Πολύ μικρές, Μικρές και Μεσαίες επιχειρήσεις(ΜΜΕ)		Πολύ Μικρές, Μικρές και Μεσαίες Επιχειρήσεις (ΜΜΕ) και Μεγάλες Επιχειρήσεις	Πολύ Μικρές Επιχειρήσεις
Παροχές	Δάνεια για Επενδυτικούς Σκοπούς με -40% άτοκη χρηματοδότηση	Δάνεια Κεφαλαίου Κίνησης με • 100% επιδότηση επιτοκίου για 2 χρόνια και • -5% άτοκη χρηματοδότηση	Δάνεια Κεφαλαίου Κίνησης με εγγύηση 80%	
Εκταμιεύσεις (σε εκατ. ευρώ)	7,16	49,9	560,46	5,8

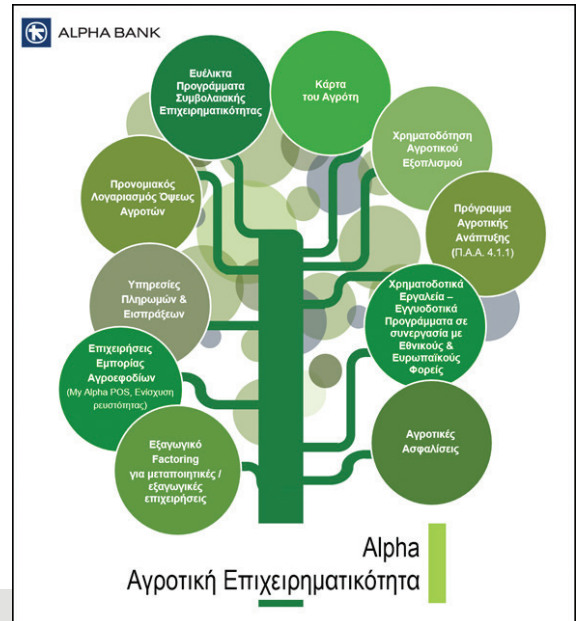
⁽¹⁾ Τα υποπρογράμματα 1 και 4 ήταν διαθέσιμα από τον Μάιο του 2021 και τον Οκτώβριο του 2020 αντίστοιχα και τα αποτελέσματα είναι τα σωρευτικά στις 31.12.2021.

⁽²⁾ Το Ταμείο Εγγυοδοσίας Επιχειρήσεων Covid-19 Β & Γ Φάση ήταν διαθέσιμο από τον Νοέμβριο του 2020 και τον Μάιο του 2021 αντίστοιχα και τα αποτελέσματα είναι τα σωρευτικά στις 31.12.2021.

⁽³⁾ Τα προγράμματα COSME LGF Direct Guarantee και COSME Covid-19 Sub-Window ήταν διαθέσιμα από τον Απρίλιο του 2017 και τον Νοέμβριο του 2020 αντίστοιχα και τα αποτελέσματα είναι τα σωρευτικά στις 31.12.2021.

⁽⁴⁾ Οι Μικροπιστώσεις EaSI ήταν διαθέσιμες από τον Νοέμβριο του 2020 και τα αποτελέσματα είναι τα σωρευτικά στις 31.12.2021.

Ταμείο Εγγυοδοσίας Επιχειρήσεων ΕΑΤ-ΤΜΕΔΕ	Δράση του Ταμείου Ανάπτυξης Δυτικής Μακεδονίας (ΤΑΔΥΜ)	COSME		Μικροπιστώσεις EaSI ⁽⁴⁾
		LGF - Direct Guarantee ⁽³⁾	Covid-19 Sub-Window ⁽³⁾	
		Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (Ε.Τα.Ε.)		
Πολύ μικρές, Μικρές και Μεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ) του τομέα Κατασκευών και Σχεδιασμού.	Μικρές και Πολύ Μικρές Επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη Φλώρινα, την Κοζάνη, την Καστοριά και τα Γρεβενά.	Πολύ μικρές, Μικρές και Μεσαίες επιχειρήσεις(ΜΜΕ)		Πολύ Μικρές Επιχειρήσεις
Κεφάλαιο Κίνησης με 80% Εγγύηση του Εγγυοδοτικού Ταμείου ΕΑΤ-ΤΜΕΔΕ	Δάνεια Κεφαλαίου Κίνησης με <ul style="list-style-type: none"> • 100% επιδότηση επιτοκίου για 2 χρόνια και • -5% άτοκη χρηματοδότηση 	Κεφάλαιο Κίνησης και Χρηματοδότηση Επενδύσεων με εγγύηση 50%	Χρηματοδότηση Κεφαλαίου Κίνησης με εγγύηση 80%	Χρηματοδότηση μικροπιστώσεων με εγγύηση 80%.
1,8	2,7	730,94		6,4



Προγράμματα Κρατικών Ενισχύσεων

Στις αρχές του 2021, η Τράπεζα συμμετείχε στην Δράση “Επιδότηση Τόκων Υφιστάμενων Δανείων Μικρών και Μεσαίων Επιχειρήσεων Πληττόμενων από τα Μέτρα για την Αντιμετώπιση της Πανδημίας της Νόσου COVID-19 - Β Κύκλος” του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων. Η Δράση προέβλεπε την πλήρη κάλυψη των συμβατικών τόκων των επιχειρηματικών πιστοδοτήσεων των επιχειρήσεων, για περίοδο 3 μηνών (1.1.2021 έως 30.3.2021). Στο πλαίσιο της Δράσης αυτής, η Alpha Bank χορήγησε συνολικά Ευρώ 2,19 εκατ.

Τον Απρίλιο 2021, η Τράπεζα συμμετείχε στο Πρόγραμμα Κρατικών Επιδοτήσεων “Γέφυρα II” για τη στήριξη των Πολύ Μικρών, Μικρών και Μεσαίων Επιχειρήσεων (ΜΜΕ) που επλήγησαν από τα μέτρα αντιμετώπισης της πανδημίας Covid-19. Το Πρόγραμμα αφορούσε την υποστήριξη επιχειρήσεων που αποδεδειγμένα επλήγησαν από την πανδημία. Μεταξύ άλλων, οι επιχειρήσεις έπρεπε να αποδείξουν ότι το 2020 υπέστησαν μείωση του κύκλου εργασιών τους κατά 20% σε σύγκριση με το 2019. Η Δράση επιδότησε τις μηνιαίες δόσεις συμβολαίων των επιχειρηματικών δανείων των επιχειρήσεων, εξυπηρετούμενων, ληξιπρόθεσμων και καταγγεθέντων την 31.12.2020, για χρονικό διάστημα οκτώ (8) μηνών και με κλιμάκωση της επιδότησης ανάλογα με την κατηγορία του δανείου. Σύμφωνα με τα στοιχεία, μέσω του Προγράμματος επιδοτήθηκαν 2.670 Μικρές Επιχειρήσεις - Πελάτες, με συνολικό ποσό επιδότησης Ευρώ 9,09 εκατ.

Alpha Αγροτική Επιχειρηματικότητα

Κατά τη διάρκεια του 2021, η Τράπεζα συνέχισε να στηρίζει δυναμικά την ανάπτυξη του πρωτογενούς τομέα, εμπλουτίζοντας τη σειρά προϊόντων “Alpha Αγροτική Επιχειρηματικότητα” και ανταποκρίθηκε πλήρως στις προκλήσεις και τις ευκαιρίες, υποστηρίζοντας την επιχειρηματικότητα σε όλο το εύρος της αγροδιατροφικής αλυσίδας.

Η Alpha Bank, με γνώμονα την καλύτερη εξυπηρέτηση των αγροτικών αναγκών, προσφέρει εξειδικευμένες χρηματοδοτικές λύσεις για την απόκτηση και τον εκσυγχρονισμό των παγίων εγκαταστάσεων των σύγχρονων αγροτικών επιχειρήσεων/εκμεταλλεύσεων. Επιπλέον, η Τράπεζα, σε συνεργασία με κορυφαίες Επιχειρήσεις στον κλάδο των εγχώριων γεωργικών μηχανημάτων, προσφέρει εξειδικευμένες χρηματοδοτικές λύσεις για την απόκτηση νέων γεωργικών μηχανημάτων (γεωργικών εκκυστήρων, μηχανών, γεωργικών εξαρτημάτων κ.λπ.), με σκοπό την υλοποίηση επενδύσεων που έχουν ενταχθεί σε Δράσεις του Προγράμματος Αγροτικής Ανάπτυξης 2014-2020. Πέρα από τη χρηματοδοτική στήριξη, η Τράπεζα υποστηρίζει πολυδιάστατα τους αγρότες και τις αγροτικές εταιρείες, προσφέροντας:

- Τον λογαριασμό καταθέσεων όψεως “**Alpha Προνομιακός Αγροτών**”, με προνομιακό επιτόκιο για αγρότες που είχαν δηλώσει αυτόν τον λογαριασμό για να πιστωθούν οι αγροτικές τους επιδοτήσεις για το 2021.
 - Μία πλήρη σειρά εξειδικευμένων Προγραμμάτων Αγροτικής Ασφάλισης (ασφάλιση φυτικής παραγωγής, αγροτικών οχημάτων, θερμοκηπίων κ.λπ.) για τη διαχείριση μεγάλου αριθμού κινδύνων που σχετίζονται με την αγροτική εκμετάλλευση.
 - Το πρόγραμμα “**My Alpha POS**” για συνεργαζόμενες Επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο εμπόριο γεωργικών προμηθειών, με προνομιακή τιμολόγηση για την απόκτηση τερματικού πληρωμών POS, χαμηλές προμήθειες, εκκαθάριση συναλλαγών με κάρτα και δυνατότητα αξιοποίησης του “**My Alpha POS - Πιστωτικό Όριο**” για τη χρηματοδότηση Κεφαλαίου Κίνησης, αναλόγως του ύψους συναλλαγών που πραγματοποιούνται με το τερματικό.
- Επιπλέον, η Τράπεζα συνεργάζεται με το Perrotis College της Αμερικανικής Γεωργικής Σχολής, για την παροχή εξειδικευμένων συμβουλευτικών υπηρεσιών, ενισχύοντας την ανταγωνιστικότητα των αγροδιατροφικών επιχειρήσεων.

Ευέλικτα Προγράμματα Συμβολαιακής Επιχειρηματικότητας

Για έβδομη συνεχή χρονιά, τα **“Ευέλικτα Προγράμματα Συμβολαιακής Επιχειρηματικότητας”** αποδείχθηκαν επιτυχημένα, αντιπροσωπεύοντας το τραπεζικό πρόγραμμα στοχευμένης χρηματοδότησης με την πληρέστερη διαμεσολάβηση για ιδιώτες αγρότες και κτηνοτρόφους καθώς και για τις μεταποιητικές, εξαγωγικές και εμπορικές επιχειρήσεις που σχετίζονται με την παραγωγή στον πρωτογενή τομέα. Η συγκεκριμένη μορφή χρηματοδότησης παρέχει μία

ολοκληρωμένη πρόταση εξυπηρέτησης προς τον αγροδιατροφικό τομέα που συμβάλλει στη δημιουργία συνεργειών μεταξύ των αγροτών/παραγωγών και επιχειρήσεων/αγοραστών που συνδέονται με την αγροτική παραγωγή, ενώ ταυτόχρονα συντελεί στον εξορθολογισμό της, στον εκσυγχρονισμό του συναλλακτικού κυκλώματος και στη δημιουργία διευρυμένου δικτύου επιχειρήσεων αγροεφοδίων κ.ά., ενισχύοντας έτσι την ανάπτυξη των τοπικών αγορών.

Κάρτα Του Αγρότη

Για πέμπτη συνεχόμενη χρονιά, η Alpha Bank, σε συνεργασία με το Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων, προσέφερε την **“Κάρτα του Αγρότη”**, ένα χρηματοδοτικό εργαλείο που ενίσχυσε τη ρευστότητα των αγροτών κατά την καλλιεργητική περίοδο 2021, επιτρέποντάς τους να προεξοφλούν τις αγροτικές ενισχύσεις που δικαιούνται (Βασική και Πράσινη Ενίσχυση) ώστε να καλύπτουν βραχυπρόθεσμες ανάγκες τους.

Άλλα Προγράμματα και Υπηρεσίες προς Μικρές Επιχειρήσεις

Συνεχίστηκε η προώθηση της σειράς προϊόντων χρηματοδότησης **“Alpha In Business”** σε όλους τους Επιχειρηματικούς Πελάτες, με την Τράπεζα να ανταποκρίνεται αποτελεσματικά σε νέες αιτήσεις χρηματοδότησης βραχυπρόθεσμου κεφαλαίου κίνησης ή/και επενδύσεων σε επιχειρηματικούς χώρους και εξοπλισμό.

Από την έναρξη του έτους και έως την 31.12.2021, διενεργήθηκαν 110.000 συναλλαγές εισαγωγών/εξαγωγών Μικρών Επιχειρήσεων, με συνολική αξία στα Ευρώ 1 δισ.

Μεσαίες Επιχειρήσεις

Ο Τομέας Εμπορικής Τραπεζικής περιλαμβάνει τη Διεύθυνση Επιχειρηματικών Κέντρων που διαχειρίζεται Μικρομεσαίες και Μεγαλύτερες Επιχειρήσεις καθώς και τη Διεύθυνση Χρηματοδοτήσεων Τουριστικών και Νησιωτικών Επιχειρήσεων που διαχειρίζεται όλες τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον τομέα του τουρισμού ή βρίσκονται στη νησιωτική Ελλάδα. Στις 31.12.2021, το συνολικό ανεξόφλητο υπόλοιπο των δανειακών χρηματοδοτήσεων πέραν των Εγγυητικών Επιστολών και των Ενέγγυων Πιστώσεων ανήλθε σε Ευρώ 6,4 δισ. (πλην των ανοιγμάτων Πελατών σε leasing και factoring), παρουσιάζοντας σημαντική αύξηση συγκριτικά με το 2020, η οποία χαρακτηρίστηκε κυρίως από τη μαζική εκταμίευση δανείων στήριξης Covid-19. Επιπλέον, οι ακαθάριστες εκταμιεύσεις νέων επιχειρηματικών δανείων μέσα στο 2021 ανήλθαν σε Ευρώ 1,4 δισ., με την καθαρή αύξηση των υπό διαχείριση χαρτοφυλακίων δανείων να υπερβαίνει συνολικά τα Ευρώ 300 εκατ. ανά έτος. Η συνεχιζόμενη επέκταση των σχέσεων ενεργών Πελατών και υπολοίπων Πελατών τα τελευταία χρόνια καταδεικνύει ότι οι οικονομικές συνθήκες και οι συνθήκες της αγοράς συνεχίζουν να βελτιώνονται μετά την πανδημία της Covid-19, με την Τράπεζα να είναι έτοιμη να στηρίξει την επιχειρηματικότητα που στοχεύει στην επέκταση των λειτουργιών και την υλοποίηση επενδυτικών έργων/σχεδίων.

€6,4 δισ.

συνολικό υπόλοιπο πιστοδοτήσεων προς Μεσαίες και Τουριστικές

Η Alpha Bank στηρίζει επενδυτικά έργα υψηλής αξίας στον Τομέα της Ελληνικής Φιλοξενίας

Η Alpha Bank εκπληρώνει τη δέσμευσή της να στηρίζει τους **Τομείς Ακινήτων και Φιλοξενίας** χρηματοδοτώντας το εκτενές επενδυτικό πρόγραμμα της Hotel Investment Partners (HIP) που αφορά πέντε ξενοδοχεία σε σημαντικές τοποθεσίες - θέρετρα στην Κρήτη, τη Ζάκυνθο και την Κέρκυρα. Η HIP ανήκει σε επενδυτικά κεφάλαια ακινήτων που διαχειρίζεται η Blackstone.

Ειδικότερα, η Τράπεζα χρηματοδοτεί τις κεφαλαιουχικές δαπάνες για την αναβάθμιση, ανακαίνιση και την επανατοποθέτηση μάρκας των πέντε ξενοδοχείων, συμβάλλοντας στην ενίσχυση του κλάδου της Ελληνικής Φιλοξενίας και της ταυτότητας της χώρας ως σημαντικού τουριστικού προορισμού παγκοσμίως.

Το πρώτο έργο του επενδυτικού χαρτοφυλακίου ολοκληρώθηκε ήδη, με την ανακαίνιση και επαναλειτουργία του Domes of Corfu Autograph Collection, με την υποστήριξη της Alpha Bank.

Μεγάλες Επιχειρήσεις

Τα συνολικά υπόλοιπα χρηματοδοτήσεων προς Μεγάλους Ομίλους Επιχειρήσεων – Πελάτες της Alpha Bank που διαχειρίζεται η Διεύθυνση Corporate Banking στις 31.12.2021 ανήλθαν σε Ευρώ 5,5 δισ. συμπεριλαμβανομένων των Εγγυητικών Επιστολών, των Εγγυητων Πιστώσεων καθώς και των χρηματοδοτήσεων των Πελατών της Διεύθυνσης στην Ελλάδα και το εξωτερικό (εξαιρουμένων των χρηματοδοτήσεων Πελατών μέσω των θυγατρικών Alpha Leasing και ABC Factors).

5.4

ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗ ΤΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ESG ΣΤΙΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΕΙΣ

Το 2021, η Τράπεζα ανέπτυξε ένα εκτενές πρόγραμμα εργασιών ESG προκειμένου όχι μόνο να αξιοποιήσει την ευκαιρία συνεργασίας με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και να διασφαλίσει τη μακροπρόθεσμη βιωσιμότητά της, αλλά και να διαχειριστεί τυχόν πιθανούς κινδύνους ESG. Οι κυριότεροι σκοποί του προγράμματος εργασιών είναι:

- Η συμμόρφωση της Εταιρείας με τις κανονιστικές υποχρεώσεις που αφορούν την ορθή διαχείριση του Κλιματικού Κινδύνου και την εναρμόνιση της στρατηγικής μας, με τις αρχές της βιώσιμης χρηματοοικονομικής.
- Η ενσωμάτωση πιο φιλόδοξων περιβαλλοντικών στόχων και η περαιτέρω συνεισφορά στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης.
- Η ενσωμάτωση κριτηρίων βιωσιμότητας στις πολιτικές της Εταιρείας και η ανάπτυξη λύσεων που υποστηρίζουν τους Πελάτες στην διαχείριση της μετάβασής τους σε βιώσιμα μοντέλα λειτουργίας.
- Η έναρξη ενός εκτενούς προγράμματος κατάρτισης ESG για όλους τους Εργαζόμενους, με τη στήριξη μίας Ακαδημίας ESG.

Η Alpha Bank υπέγραψε σύμβαση Κοινού Ομολογιακού Δανείου με τη ΔΕΗ

Η Alpha Bank A.E., στο πλαίσιο χρηματοδοτικών δραστηριοτήτων που προωθούν τη βιώσιμη ανάπτυξη, υπέγραψε με τη ΔΕΗ A.E. σύμβαση Κοινού Ομολογιακού Δανείου ύψους έως και **Ευρώ 300 εκατ.**, η οποία περιλαμβάνει **Βασικό Δείκτη Απόδοσης (KPI)** που συνδέεται με τη βιωσιμότητα, συμβάλλοντας με αυτόν τον τρόπο έμπρακτα στην πράσινη μετάβαση και στην οικονομική ανάπτυξη της χώρας. Η δανειακή σύμβαση, με τη μορφή μη εξασφαλισμένης επαναληπτικής πιστωτικής διευκόλυνσης, έχει αρχική διάρκεια 3 ετών με δυνατότητα παράτασης 2 ετών. Η δανειακή σύμβαση περιλαμβάνει έναν Βασικό Δείκτη Απόδοσης που συνδέεται με τη βιωσιμότητα και αφορά τη **μείωση των εκπομπών CO2 κατά 40%** μέχρι τον Δεκέμβριο του 2022 (σε σχέση με το 2019), σε συμφωνία με τα ομόλογα υψηλής απόδοσης που εκδόθηκαν πρόσφατα από τη ΔΕΗ A.E.



Υπεύθυνες Επενδύσεις

Δεδομένης της πανδημίας του Covid-19 και της αυξημένης ευαισθητοποίησης των Πελατών παγκοσμίως, το 2021 ήταν μία εξαιρετική χρονιά για τις Υπεύθυνες Επενδύσεις. Τα κριτήρια αξιολόγησης εταιρειών, αλλά και επενδυτικών προϊόντων υπό το πρίσμα περιβαλλοντικής και κοινωνικής ευθύνης, αλλά και χρηστής διακυβέρνησης (Environmental, Social & Governance – ESG) απασχόλησαν ιδιαίτερα τους διαχειριστές κεφαλαίων, αλλά και τους διανομείς επενδυτικών προϊόντων και τους επενδυτές.

Η Ευρώπη παραμένει ο πιο θερμός υποστηρικτής της ενσωμάτωσης περιβαλλοντικών και κοινωνικών θεμάτων, καθώς και θεμάτων εταιρικής διακυβέρνησης κατά τη λήψη αποφάσεων που σχετίζονται με επενδύσεις. Το Ευρωπαϊκό πλάνο ανάκαμψης (Next Generation EU) πρόβαλε περαιτέρω τον πυλώνα των υπεύθυνων επενδύσεων ως έναν από τους τρεις κύριους μοχλούς ανάκαμψης από την πανδημία του Covid-19, αλλά και μελλοντικής ανάπτυξης της οικονομίας στην Ευρωζώνη. Ο συνδυασμός Ευρωπαϊκής και Αμερικανικής υποστήριξης σε επενδυτικά θέματα που σχετίζονται με το περιβάλλον, εντείνει την παγκόσμια αφύπνιση γύρω από την κλιματική αλλαγή. Οι αγορές χαιρέτισαν αυτές τις εξελίξεις στο τέλος του έτους, κάτι που αποτυπώθηκε και στην απόδοση των σχετικών προϊόντων. Η πρόσφατη ενεργειακή κρίση και οι υψηλές τιμές πετρελαίου και φυσικού αερίου διεύρυναν την εξέλιξη των εναλλακτικών ενεργειακών λύσεων, καθώς και το ενδιαφέρον των Πελατών για τα σχετικά προϊόντα. Η αντιμετώπιση της πανδημίας του Covid-19, τα γεωπολιτικά θέματα, η παγκόσμια ανισότητα του πλούτου, αλλά και οι πληθυσμιακές μετακινήσεις αναδεικνύουν όλο και περισσότερο και τους άλλους δύο μεγάλους πυλώνες του ESG, δηλαδή τη βιώσιμη ανάπτυξη και τη χρηστή διακυβέρνηση. Ιδιαίτερα σε επίπεδο πολυεθνικών εταιρειών, όπου τη συναντάμε με τη μορφή θέσεων σε μετοχές ή ομόλογα σε χαρτοφυλάκια Αμοιβαίων Κεφαλαίων, η τήρηση όρων χρηστής διακυβέρνησης αποτελεί πλέον τον νέο κανόνα στην επιλογή των υποκείμενων περιουσιακών στοιχείων. Ένας αυξημένος αριθμός διαχειριστών κεφαλαίων υιοθέτησε

πρακτικές ESG και αυτό αποτυπώθηκε στην απόδοση των περισσότερων δεικτών ESG ιδίων κεφαλαίων και σταθερής απόδοσης συγκριτικά με τους μη-ESG δείκτες.

Ανταποκρινόμενη στις εν λόγω εξελίξεις, η Διεύθυνση Επενδυτικών Χαρτοφυλακίων δραστηριοποιήθηκε τη χρονιά αυτή σε δέκα βασικούς άξονες:

- 1. Την υιοθέτηση του **Κανονισμού (ΕΕ) 2019/2088 ή Κανονισμού Γνωστοποιήσεων Αειφορίας στον τομέα των Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών (SFDR) και την ολοκλήρωση της**
- 2. Την υιοθέτηση της παραπάνω κατηγοριοποίησης στην ηλεκτρονική πλατφόρμα πληροφοριών για τους **Διευθυντές Σχέσεων και τους Πελάτες.**
- 3. Την εσωτερική επιμόρφωση, καθώς και την επιμόρφωση των **Πελατών.**
- 4. Τις **στοχευμένες πελατειακές ενημερωτικές δράσεις**
- 5. Την εξωστρέφεια σε επενδυτικούς φορείς του εσωτερικού και εξωτερικού και τον εμπλουτισμό των αξιολογημένων λιστών και χαρτοφυλακίων με **προϊόντα υπεύθυνων επενδύσεων.**
- 6. Την ανάπτυξη υλικού εσωτερικής εκπαίδευσης και σεμιναρίων σχετικά με το **SFDR για τους Διευθυντές Σχέσεων.**
- 7. Την περαιτέρω επέκταση των προϊόντων των άρθρων 8 και 9 του SFDR στους καταλόγους συμβουλευτικών προϊόντων.
- 8. Την περαιτέρω επέκταση των προϊόντων των άρθρων 8 και 9 του SFDR στα χαρτοφυλάκια **En λευκά Διαχείρισης.**
- 9. Την προώθηση Επενδύσεων με **Κοινωνικό Αντίκτυπο (Impact Investing) μέσω προσαρμοσμένης δράσης Δομημένων Ομολόγων που συνδέεται με τη φύτευση δέντρων σε συνεργασία με τη Reforest Action.**

Αύξηση της ευαισθητοποίησης Πελατών και προώθηση Επενδύσεων με Κοινωνικό Αντίκτυπο

Η Διεύθυνση Επενδυτικών Χαρτοφυλακίων της Alpha Bank παρουσίασε για πρώτη φορά την έννοια του Impact Investing σε Πελάτες Private Banking, δημιουργώντας ένα σύστημα περιβαλλοντικού “bonus” που συνδέεται με Δομημένα Ομόλογα. Μέσω αυτής της δράσης, οι βιώσιμες επενδύσεις έχουν θετικό αντίκτυπο στην αναδάσωση. Ειδικότερα, για κάθε ονομαστική συμμετοχή Ευρώ 1.000 στα εν λόγω Ομόλογα, φυτεύεται ένα νέο δένδρο σε συνεργασία με τη Reforest Action.

Μέσα στο 2021 διανεμήθηκαν σε Πελάτες Private Banking έξι νέα Δομημένα Ομόλογα που κατηγοριοποιήθηκαν ως Επενδύσεις με Κοινωνικό Αντίκτυπο, τα οποία εκδόθηκαν από την BNP Paribas. Μέσα από την εστιασμένη δράση συγκεντρώθηκαν Ευρώ 10,9 εκατ. και USD 6,4 εκατ. Μέσω της Reforest Action, αυτό μεταφράστηκε σε φύτευση 17.379 νέων δέντρων, τα οποία αντιστοιχούν σε απορρόφηση 2.606 τόνων εκπομπών CO₂. Παρέχουν επίσης καταφύγιο για 52.000 άγρια ζώα, παράγουν περισσότερο από 69.500 μήνες οξυγόνου και δημιουργούν πάνω από 17.380 ώρες εργασίας.

Η Reforest Action, σε συνεργασία με το Ινστιτούτο Δασικών Ερευνών Θεσσαλονίκης, υπέδειξε το δάσος Αρwnά του Δήμου Κατερίνης που χρήζει αναδάσωσης. Πρόκειται για ένα ιδιωτικό δάσος, έκτασης περίπου 1.000 στρεμμάτων. Το έργο, με στόχο τη φύτευση 30.000 νέων δέντρων, εκτιμάται ότι θα διαρκέσει πέντε χρόνια (2021-2026). Μετά την ολοκλήρωση του έργου, τα νέα δέντρα θα παρακολουθούνται από δασοκόμους και αγροεπιστήμονες, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι αναπτύσσονται με τις βέλτιστες δυνατές πρακτικές. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το έργο μπορείτε να βρείτε [εδώ](#).

Η παραπάνω πρωτοβουλία της Alpha Bank είναι μεγάλης σημασίας, καθώς εισάγεται η έννοια του Impact Investing για πρώτη φορά στον Όμιλο, επιδρώντας στην ευαισθητοποίηση των Πελατών για περιβαλλοντικά θέματα και στην άμεση και μετρήσιμη περιβαλλοντική επίπτωση των επενδύσεών τους.

Εμπλουτισμός Χαρτοφυλακίων με Προϊόντα Υπεύθυνων Επενδύσεων

ΤΤα Στελέχη της Διεύθυνσης Επενδυτικών Χαρτοφυλακίων πραγματοποίησαν εβδομαδιαίες συνεδρίες με διαχειριστές και αναλυτές επενδυτικών οίκων του εξωτερικού, ενώ οι ομάδες της Ανάλυσης Αγορών και Αξιολόγησης Επενδυτικών Προϊόντων εφάρμοσαν ακόμα περισσότερες πρακτικές υπεύθυνων επενδύσεων.

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

Επιμόρφωση Εργαζομένων και Πελατών

Η Alpha Bank παρέμεινε προσηλωμένη στον στόχο της επιμόρφωσης της ευρύτερης ομάδας εκπροσώπων της που βρίσκονται στην πρώτη γραμμή εξυπηρέτησης πελατείας μεσαίας κεφαλαιακής βάσης (Alpha Gold) και υψηλής κεφαλαιακής βάσης (Alpha Private Bank), αλλά και των αντίστοιχων Πελατών. Το 2021, η Διεύθυνση Επενδυτικών Χαρτοφυλακίων αξιοποίησε ιδιαίτερα τις δυνατότητες ψηφιακών διαδραστικών παρουσιάσεων και σε συνεργασία με οίκους του εξωτερικού (BNP Paribas, JP Morgan, Pimco, Franklin Templeton, Schroders και Blackrock) πραγματοποίησε σειρά επιμορφωτικών εκδηλώσεων στις οποίες συμμετείχαν 842 Εργαζόμενοι και Πελάτες της Alpha Bank.



Ενσωμάτωση ESG στις Επενδυτικές Δραστηριότητες της Alpha Asset Management A.E.Δ.Α.Κ.

Η Alpha Asset Management A.E.Δ.Α.Κ. δεσμεύεται ως προς την εφαρμογή των έξι Αρχών της πρωτοβουλίας των Ηνωμένων Εθνών για τις Υπεύθυνες Επενδύσεις (UN-supported Principles for Responsible Investment/ PRI). Το πλαίσιο της Alpha Asset Management για υπεύθυνες επενδύσεις στοχεύει στην καλύτερη κατανομή κεφαλαίων, λαμβάνοντας υπόψη σημαντικά περιβαλλοντικά και κοινωνικά ζητήματα, καθώς και παράγοντες διακυβέρνησης στην επενδυτική διαδικασία. Το 2021, η Εταιρεία παρέμεινε επικεντρωμένη στην ενίσχυση της ενσωμάτωσης των ESG στη διαδικασία διαχείρισης χαρτοφυλακίου και στη λήψη επενδυτικών αποφάσεων, βελτιώνοντας παράλληλα τις δυνατότητες αξιολόγησης των διαπιστευτηρίων βιωσιμότητας των εκδοτών και ενισχύοντας την ανάλυση κινδύνου με εκτιμήσεις ESG. Όσον αφορά την επιστασία, η Εταιρεία ενίσχυσε τις δραστηριότητές της ασκώντας τα δικαιώματα ψήφου της στις Γενικές Συνελεύσεις και συνεργαζόμενη με τις εταιρείες στις οποίες έχει επενδύσει για τα σχέδια απαλλαγής από εκπομπές άνθρακα, τη δημοσιοποίηση των κλιματικών μετρήσεων, τα ανθρώπινα δικαιώματα και τη συμμόρφωση με τον νέο νόμο για την εταιρική διακυβέρνηση των εισηγμένων εταιρειών στην Ελλάδα. Συγκροτήθηκε Επιτροπή Επενδύσεων ESG για να ηγείται και να επιβλέπει την εφαρμογή της ενσωμάτωσης ESG και να παρακολουθεί τους κινδύνους ESG για χρηματοπιστωτικά προϊόντα. Έμφαση δόθηκε επίσης στην ενημέρωση των ενδιαφερόμενων μερών σχετικά με την προσέγγιση υπεύθυνης επενδυτικής της Εταιρείας και τις εξελίξεις ESG.

Το πλαίσιο της Εταιρείας για τις υπεύθυνες επενδύσεις, όπως περιγράφεται στην [“Πολιτική Περιβάλλοντος, Κοινωνίας και Διακυβέρνησης \(ESG\)”](#), αποτελεί τις κατευθυντήριες αρχές που διασφαλίζουν ότι η ενημέρωση σχετικά με τους κινδύνους και τις ευκαιρίες ESG έχουν ενσωματωθεί κατάλληλα στην επενδυτική διαδικασία. Οι παράγοντες ESG λαμβάνονται υπόψη σε συνδυασμό με την παραδοσιακή χρηματοοικονομική ανάλυση και την ενεργό ιδιοκτησία με στόχο να

παρέχουν μία ολοκληρωμένη και ολιστική εικόνα των επενδύσεων, να συμβάλλουν στην καλύτερη διαχείριση των κινδύνων και στον εντοπισμό των επενδύσεων που ενδέχεται να αποφέρουν βιώσιμες αποδόσεις. Η μεθοδολογία για τις υπεύθυνες επενδύσεις καλύπτει τα χαρτοφυλάκια ιδίων κεφαλαίων, σταθερού εισοδήματος και πολλαπλών περιουσιακών στοιχείων και περιλαμβάνει διαδικασίες δέουσας επιμέλεια για θέματα ESG στα χαρτοφυλάκια αμοιβαίων κεφαλαίων Fund of Funds (FoF). Η υπεύθυνη επενδυτική προσέγγιση συνδυάζει ένα βέλτιστο συνδυασμό στρατηγικών ESG, προσαρμοσμένων για κάθε κεφάλαιο, σύμφωνα με τα ειδικά χαρακτηριστικά της κατηγορίας περιουσιακών στοιχείων, της επενδυτικής διαδικασίας και της γεωγραφικής περιοχής.

Η Εταιρεία επανατοποθέτησε το Alpha (LUX) Global Fund of Funds σε μία προσφορά ESG που προωθεί περιβαλλοντικά ή/και κοινωνικά χαρακτηριστικά. Επιπλέον, έδωσε προτεραιότητα στη συμμόρφωσή της με τον Κανονισμό Γνωστοποιήσεων Αειφορίας στον τομέα των Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών (SFDR) της ΕΕ και κατηγοριοποίησε τρία επενδυτικά προϊόντα σύμφωνα με το άρθρο 8 του SFDR. Οι απαιτήσεις γνωστοποίησης που σχετίζονται με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2019/2088 βρίσκονται στην ειδική ενότητα «Βιώσιμες Επενδύσεις» του ιστότοπου της Εταιρείας [εδώ](#).

Επιπρόσθετα, η Εταιρεία υπέβαλε την τρίτη ετήσια Έκθεση Διαφάνειας PRI και ολοκλήρωσε μία ανάλυση των βασικών διαφορών για τη μελλοντική ανάπτυξη των υπεύθυνων επενδυτικών πρακτικών της.

Η Alpha Asset Management έχει βραβευτεί με βαθμολογία «Α» (σε κλίμακα αξιολόγησης από Ε έως Α+) για την προσέγγισή της στις υπεύθυνες επενδύσεις. Η βαθμολογία απονεμήθηκε από το PRI στην έκθεση αξιολόγησης του 2020 και αποτυπώνει το επίπεδο εμπειρίας της Alpha Asset Management όσον αφορά την ενσωμάτωση των κριτηρίων ESG στις επενδυτικές της διαδικασίες.

Η προσέγγιση της Alpha Asset Management για υπεύθυνες επενδύσεις αντικατοπτρίζει το βέλτιστο συμφέρον των ενδιαφερομένων μερών για την παροχή βελτιωμένων αποδόσεων προσαρμοσμένων στον κίνδυνο μακροπρόθεσμα και τη συμβολή σε έναν βιώσιμο κόσμο.

ΤΟ ΤΕΤΡΑΕΤΕΣ ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ ΓΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΑΡΧΩΝ



Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής

Η Alpha Bank συμμετέχει ενεργά στην παγκόσμια προσπάθεια δημιουργίας ενός βιώσιμου μέλλοντος για την οικονομία και τον πλανήτη, προσυπογράφοντας, το 2019, τις **έξι Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής** που διαμορφώθηκαν μέσω της διεθνούς πρωτοβουλίας των Ηνωμένων Εθνών **UNEP FI** (United Nations Environment Programme Finance Initiative). Σε αυτήν την κατεύθυνση, η Τράπεζα επιδιώκει να αυξήσει το θετικό της αποτύπωμα στην κοινωνία και το περιβάλλον, αξιοποιώντας νέες επιχειρηματικές ευκαιρίες και δημιουργώντας αξία για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

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

του Wholesale Banking και των Επενδύσεων.

Οι περιοχές στις οποίες εντοπίζονται οι κύριες επιπτώσεις προκύπτουν από το βαθμό έκθεσης της Alpha Bank σε διαφορετικούς κλάδους, μέσω του χαρτοφυλακίου της, καθώς και από τις προτεραιότητες και τις προκλήσεις που έχουν αναγνωριστεί σε εθνικό επίπεδο για την Ελλάδα. Για την καλύτερη αποτύπωση των πραγματικών επιπτώσεων της Alpha Bank, συμμετείχαν στην εν λόγω διαδικασία Μέλη της Ανώτατης Διοίκησης, καθώς και εκπρόσωποι των βασικών επιχειρηματικών τομέων. Οι τέσσερις (4) περιοχές με τις μεγαλύτερες επιπτώσεις ήταν το Νερό, η Απασχόληση, τα Απόβλητα και το Κλίμα. Για αυτούς τους τέσσερις τομείς, η Alpha Bank έχει θέσει συγκεκριμένους μεσοπρόθεσμους και μακροπρόθεσμους στόχους, με σκοπό την ενίσχυση των θετικών επιδράσεών της και την ελαχιστοποίηση των αρνητικών. Πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με την πρόοδο της Τράπεζας σε σχέση με την εφαρμογή των Αρχών περιλαμβάνονται στην Έκθεση Αυτοαξιολόγησης στο Παράρτημα.

	Οι Αρχές	Εξέλιξη
Αρχή 1 Ευθυγράμμιση	<p>Να ευθυγραμμίζει τις επιχειρηματικές της στρατηγικές με την ανάγκη επίτευξης των στόχων της κοινωνίας, όπως αυτοί εκφράζονται στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών, στη Συμφωνία του Παρισιού για την Κλιματική Αλλαγή και στο εκάστοτε ισχύον θεσμικό πλαίσιο σε εθνικό και περιφερειακό επίπεδο.</p>	<p>Η Τράπεζα προωθεί τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών και συμβάλλει ενεργά σε αυτούς, εστιάζοντας σε εκείνους που ευθυγραμμίζονται με την υφιστάμενη στρατηγική βιώσιμης ανάπτυξης και τους τομείς προτεραιότητας ή σχετίζονται με τους κύριους τομείς επιδράσεών της.</p> 
Αρχή 2 Επιδράσεις	<p>Να ενισχύει διαρκώς τη θετική της επίδραση στην κοινωνία και το περιβάλλον, περιορίζοντας παράλληλα τυχόν κινδύνους και αρνητικές συνέπειες από τη συνολική λειτουργία της.</p>	<p>Η Τράπεζα έχει αναλύσει τις θετικές και αρνητικές αλληλεπιδράσεις μεταξύ του χαρτοφυλακίου της και των 23 περιβαλλοντικών, χρηματοοικονομικών και κοινωνικών τομέων και έχει εντοπίσει τέσσερις (4) τομείς με την μεγαλύτερη επίδραση (δηλαδή Νερό, Απασχόληση, Απόβλητα και Κλίμα). Για αυτούς τους τέσσερις τομείς, η Alpha Bank έχει θέσει συγκεκριμένους μεσοπρόθεσμους και μακροπρόθεσμους στόχους, με σκοπό την ενίσχυση των θετικών επιδράσεών της και την ελαχιστοποίηση των αρνητικών. Επί του παρόντος, η Τράπεζα βρίσκεται σε διαδικασία παρακολούθησης και αξιολόγησης όλων των σχετικών δράσεων για την επίτευξη του σχεδίου υλοποίησης των μεσοπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων στόχων.</p>
Αρχή 3 Πελάτες	<p>Να εργάζεται με υπευθυνότητα, μαζί με τους Πελάτες της, προκειμένου να ενθαρρύνεται η υιοθέτηση αειφόρων πρακτικών και να προωθούνται οικονομικές δραστηριότητες που δημιουργούν ευημερία για τη σημερινή και τις επόμενες γενεές.</p>	<p>Η Τράπεζα βελτιώνει διαρκώς τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της για την κάλυψη όλων των τραπεζικών αναγκών των Πελατών της με σύγχρονο και υπεύθυνο τρόπο, με ιδιαίτερη έμφαση στην ψηφιακή καινοτομία. Επίσης, συμμετέχει και διοργανώνει εκδηλώσεις και επιμορφωτικά σεμινάρια για Πελάτες, ώστε να τους εκπαιδεύσει σε θέματα υπεύθυνων επενδύσεων, σε μία προσπάθεια να ενισχύσει τον αλφαριθμητικό βιώσιμης χρηματοοικονομικής της αγοράς.</p>

	Οι Αρχές	Εξέλιξη
Αρχή 4 Ενδιαφερόμενα μέρη	Να διαβουλευεται και να συνεργάζεται υπεύθυνα με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, συμβάλλοντας στην επίτευξη των κοινωνικών στόχων.	Η Τράπεζα βρίσκεται σε συνεχή διάλογο και συνεργασία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη της μέσω διαφόρων καναλιών. Με δράσεις όπως η ανάλυση ουσιαστικών θεμάτων, η οποία διεξάγεται σε ετήσια βάση, η Τράπεζα εστιάζει στον εντοπισμό και την άμεση ανταπόκριση στις ανάγκες των Ενδιαφερόμενων Μερών.
Αρχή 5 Διακυβέρνηση και Νοοτροπία	Να εφαρμόζει στην πράξη τη δέσμευσή της στις Αρχές αυτές, μέσω της αποτελεσματικής εταιρικής διακυβέρνησης και της δημιουργίας μίας νοοτροπίας Υπεύθυνης Τραπεζικής.	Η Τράπεζα δημιούργησε μία δομή διακυβέρνησης ESG για να παρέχει προληπτική διαχείριση όλων των θεμάτων ESG, να διασφαλίζει την εσωτερική εναρμόνιση και να καθιστά δυνατή την αποτελεσματική μετάδοση της τεχνογνωσίας στις Μονάδες της. Στο πλαίσιο αυτό, ανατέθηκε στη νέα Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης, Βιωσιμότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων ο κεντρικός ρόλος στην εποπτεία ESG, ενώ σε εκτελεστικό επίπεδο συστάθηκε Επιτροπή Βιωσιμότητας Ομίλου, με την ευθύνη να διευθύνει και να διαχειρίζεται όλα τα θέματα ESG και βιωσιμότητας.
Αρχή 6 Υπευθυνότητα	Να επανεξετάζει σε τακτική βάση τον βαθμό ενσωμάτωσης των Αρχών στη λειτουργία της και να ενημερώνει με διαφάνεια για τις επιπτώσεις των δραστηριοτήτων της και για τη συνεισφορά της στην επίτευξη των κοινωνικών στόχων.	Η Τράπεζα δημοσιεύει σε ετήσια βάση την έκθεση αυτοαξιολόγησής της σύμφωνα με τις Αρχές του UNEP FI, στην οποία παρουσιάζονται οι θετικές και αρνητικές περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιπτώσεις, καθώς και η πρόοδος της Τράπεζας στην εφαρμογή των Αρχών. Επιπλέον, βελτιώνει συνεχώς τις δημοσιοποιήσεις ESG και βιωσιμότητας, με στόχο την ενίσχυση της διαφάνειας και της εμπιστοσύνης μεταξύ όλων των Ενδιαφερόμενων Μερών.

5.5

ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ ΧΑΜΗΛΩΝ ΕΚΠΟΜΠΩΝ

Πράσινες Λύσεις για Νοικοκυριά

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

Ειδικότερα, η Alpha Bank παρέχει το στεγαστικό πρόγραμμα **“Ενεργειακό Σπίτι”**, το οποίο παρέχει ευνοϊκή τιμολόγηση και μεγαλύτερες εκπτώσεις στο επιτόκιο όσο υψηλότερη είναι η ενεργειακή κατηγορία του ακινήτου. Εντός του 2021, εγκρίθηκαν σημαντικές χρηματοδοτήσεις για την απόκτηση ενεργειακά αποδοτικής κατοικίας ή την ενεργειακή αναβάθμιση κατοικίας μέσω του Προγράμματος.

Η Τράπεζα συμμετείχε επίσης στο συγχρηματοδοτούμενο πρόγραμμα **“Εξοικονόμηση Κατ’ Οίκον”** του Υπουργείου Περιβάλλοντος και Ενέργειας, το οποίο παρέχει κίνητρα στους πολίτες για να βελτιώσουν την ενεργειακή απόδοση του σπιτιού τους. Το παραπάνω πρόγραμμα διαδέχθηκαν δύο νέα προγράμματα **“Εξοικονομώ – Αυτονομώ”** και **“Νέο Εξοικονομώ”**, στα οποία επίσης συμμετέχει

η Τράπεζα, συμβάλλοντας στους εθνικούς περιβαλλοντικούς στόχους και στη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης των νοικοκυριών. Εκτός από τις επιλέξιμες δαπάνες χρηματοδότησης στο πλαίσιο του Προγράμματος **“Εξοικονομώ – Αυτονομώ”**, η Τράπεζα έχει δημιουργήσει το καταναλωτικό δάνειο **“Alpha Green Solutions”** για την υποστήριξη δράσεων που ενισχύουν την προστασία του περιβάλλοντος και συμβάλλουν στη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας. Μέσω του δανείου χρηματοδοτούνται πρωτοβουλίες, φιλικές προς το περιβάλλον, ως προς την ενεργειακή αναβάθμιση κατοικιών, αλλά και ενέργειες που σχετίζονται με εναλλακτικές πηγές εξοικονόμησης ενέργειας, όπως η αγορά καινούριου υβριδικού/ ηλεκτρικού οχήματος.

Η Alpha Bank ηγείται της νέας εποχής ηλεκτροκίνησης στην Αστυπάλαια με το Καταναλωτικό Δάνειο Alpha Green Solutions

Στην Κρατική Δράση **e-astypalea** που επιδοτεί τους μόνιμους κατοίκους του νησιού με έως και Ευρώ 12.000 για την αγορά ηλεκτρικού μεταφορικού μέσου, η Alpha Bank συμμετέχει με το **Καταναλωτικό Δάνειο Alpha Πράσινες Λύσεις – Ηλεκτροκίνηση**. Το δάνειο ανήκει στην επιτυχημένη σειρά χρηματοδοτικών προϊόντων **Alpha Πράσινες Λύσεις**, προωθεί στην πράξη την **πράσινη ενέργεια** και **εμπλουτίστηκε** για τις ανάγκες της Κρατικής Δράσης **e-astypalea**. Με αυτό το **καινοτόμο δανειακό προϊόν**, η **Alpha Bank συμβάλλει στην πρωτοβουλία της ελληνικής κυβέρνησης** και του Ομίλου Volkswagen να καταστήσουν την **Αστυπάλαια** πρότυπο νησί στον τομέα της πράσινης ενέργειας σε όλη τη Μεσόγειο, με **ουδέτερο κλιματικό αποτύπωμα**.

Το Καταναλωτικό Δάνειο Alpha Πράσινες Λύσεις - Ηλεκτροκίνηση αποτελεί την ιδανική λύση χρηματοδότησης για την αγορά οικολογικών μεταφορικών μέσων (ηλεκτρικό αυτοκίνητο, ηλεκτρικό ποδήλατο, ηλεκτρικό πατίνι κ.λπ.), με ιδιαίτερα προνομιακούς όρους που ισχύουν μόνο για τους μόνιμους κατοίκους της Αстуπάλαιας, όπως **σταθερό επιτόκιο 4,5% (μειωμένο κατά ~ 50% σε σχέση με το τρέχον επιτόκιο του δανείου) και δυνατότητα αποπληρωμής σε έως και 8 έτη**. Παράλληλα, το καταναλωτικό δάνειο παρέχεται στους κατοίκους του νησιού χωρίς έξοδα επεξεργασίας αιτήσεων και **χωρίς παρακράτηση του τίτλου ιδιοκτησίας**.

Το 2021, η Alpha Bank **βραβεύτηκε** από το περιοδικό **Fortune Greece** ως μία από τις 20 ελληνικές εταιρείες **“Doing well, by doing good”** (Τα πηγαίνουν καλά, κάνοντας το καλό) για την πρωτοβουλία e-astypalea που συμβάλλει θετικά στη βιώσιμη ανάπτυξη της κοινωνίας.

Επιπλέον, η Alpha Bank προσφέρει ένα πλήρες πακέτο υπηρεσιών σε όλους τους τομείς πράσινης επιχειρηματικότητας, καλύπτοντας βιώσιμες επενδύσεις, μέσω του οικοσυστήματος των συνεργατών της (ειδικοί σύμβουλοι, προμηθευτές και εργολάβοι κατασκευών). Ενδεικτικά, οι παρεχόμενες υπηρεσίες περιλαμβάνουν:

Το 2021, για το σύνολο των δανειακών προγραμμάτων Alpha Πράσινες Λύσεις (“Ενεργειακό Σπίτι”, “Εξοικονόμηση Κατ’ Οίκον”, “Καταναλωτικό Δάνειο”), η Τράπεζα δέχθηκε περισσότερες από 2.500 αιτήσεις δανείων και ενέκρινε 1.959 δάνεια, που αντιστοιχούν σε **Ευρώ 9,8 εκατ.**

Πράσινες Λύσεις για Μικρές Επιχειρήσεις

Το 2021, η Alpha Bank υιοθέτησε στρατηγικές και δράσεις για την περιβαλλοντική βιωσιμότητα, την κοινωνική ευθύνη και την εταιρική διακυβέρνηση. Η Τράπεζα ανέλαβε δυναμικές δράσεις, με τη δημιουργία προϊόντων εστιασμένων στην προστασία του περιβάλλοντος και τον μετριασμό της κλιματικής αλλαγής, στο πλαίσιο των προσπαθειών της να ενσωματώσει τα κριτήρια ESG στις δραστηριότητές της. Για τους λόγους αυτούς, η Τράπεζα επένδυσε σε βιώσιμες επιχειρήσεις, με το όραμα να επωφεληθεί από τις ευκαιρίες για πράσινες επενδύσεις και την βιώσιμη ανάπτυξη.

Σύμφωνα με τον στόχο “Καθαρός πλανήτης για όλους”, τον Μάιο κυκλοφόρησε ένα νέο πράσινο προϊόν, το **“Alpha Φωτοβολταϊκό”**. Απευθύνεται σε Μικρές Επιχειρήσεις που επιθυμούν να επενδύσουν στην κατασκευή Φωτοβολταϊκών (Φ/Β) Σταθμών ισχύος έως 1 MW, προκειμένου να στηρίξουν την παραγωγή και πώληση ηλεκτρικής ενέργειας στην ελληνική αγορά. Το προϊόν είναι ειδικά σχεδιασμένο για να εξασφαλίζει αποπληρωμή αποκλειστικά από την εύρυθμη λειτουργία του Φ/Β Σταθμού που κατασκευάστηκε. Η συνολική χρηματοδότηση της Alpha Bank για επενδύσεις σε μικρά Φ/Β πάρκα μέσω αυτού του προϊόντος το 2021 ανήλθε σε Ευρώ 5,9 εκατ.

○ **Συμβουλές και τεχνογνωσία σχετικά με την απόδοση της επένδυσης**

○ **Σχεδιασμός/μελέτη χώρου εγκατάστασης και εξοπλισμού**

○ **Συμβουλές για την οικονομική βιωσιμότητα του έργου**

○ **Διαδικαστικές ενέργειες**

○ **Υλοποίηση έργου**

Ένα άλλο πρόγραμμα που διατέθηκε το 2021, στο πλαίσιο της ομπρέλας πράσινων λύσεων για Επιχειρήσεις, ήταν το **“Athens Business Green Toolkit”**, μία δράση για την πράσινη αναβάθμιση των επιχειρήσεων στο ιστορικό κέντρο της Αθήνας. Στόχος της δράσης ήταν η ενίσχυση των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων του Δήμου Αθηναίων για την αναβάθμιση της λειτουργίας τους, βάσει των αρχών ενεργειακής απόδοσης και του βιοκλιματικού σχεδιασμού. Η Alpha Bank, στο πλαίσιο παροχής ολοκληρωμένων λύσεων, προσέφερε δωρεάν προ-αξιολόγηση για την επιλεξιμότητα των Επιχειρήσεων στο πρόγραμμα (στο πλαίσιο του Εθνικού Στρατηγικού Πλαισίου Αναφοράς – ΕΣΠΑ), σε συνεργασία με τον εξειδικευμένο συνεργάτη της.

Για την ομαλή υλοποίηση της επένδυσης, η Alpha Bank προσέφερε ένα ευέλικτο σχήμα χρηματοδότησης, το οποίο περιελάμβανε:

- **Βραχυπρόθεσμη χρηματοδότηση με εκχώρηση της επιχορήγησης.**
- **Έκδοση Εγγυητικής Επιστολής για προκαταβολή του 40% επί του ύψους της επιχορήγησης.**
- **Μακροπρόθεσμη χρηματοδότηση για κάλυψη του ποσού της ιδιωτικής συμμετοχής στο επενδυτικό σχέδιο ενεργειακής**

λικό ποσό Ευρώ 880 εκατ. Η πλειονότητα των έργων βρίσκεται ήδη σε λειτουργία.

Για την αξιολόγηση κάθε επένδυσης, οι ομάδες έργου συνεργάζονται με εξειδικευμένους τεχνικούς συμβούλους για τον εντοπισμό και για την εκτίμηση των περιβαλλοντικών κινδύνων (ενδελεχής περιβαλλοντικός έλεγχος) και των κοινωνικών επιπτώσεων, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι τα έργα υλοποιούνται σύμφωνα με την ισχύουσα περιβαλλοντική νομοθεσία, με κοινωνικά υπεύθυνο τρόπο και βάσει ορθών πρακτικών περιβαλλοντικής διαχείρισης. Επιπλέον, σε περιπτώσεις κοινοπρακτικών χρηματοδοτήσεων μεγάλης κλίμακας, υπάρχουν απαιτήσεις συμμόρφωσης με ειδικά πρότυπα περιβαλλοντικών και κοινωνικών επιδόσεων (Περιβαλλοντικά και Κοινωνικά Πρότυπα της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων/Αρχές του Ισημερινού του IFC).

Κατόπιν της εκταμίευσης των πιστοδοτήσεων, πιστοποιείται η ορθή τήρηση των περιβαλλοντικών όρων και δεσμεύσεων ετησίως κατά τη μακρά διάρκεια των εν λόγω χρηματοδοτήσεων.

Η Τράπεζα επενδύει σε έργα στους εξής τομείς:

- **Περιβάλλον (Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας, Απόβλητα)**
- **Άλλα Ενεργειακά Έργα και Δίκτυα Διανομής**
- **Μεγάλες Υποδομές**



Χρηματοδότηση Έργων

Η Τράπεζα διαθέτει εξειδικευμένη Μονάδα Χρηματοδότησης Έργων, 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 (Ενέργεια και δίκτυα διανομής, μεγάλες υποδομές, ΣΔΙΤ) συνολικού προϋπολογισμού περίπου Ευρώ 2,6 δισ. επιβεβαιώνοντας την κυρίαρχη θέση της Τράπεζας στους τομείς αυτούς. Ειδικά στον τομέα των ΑΠΕ, η Τράπεζα έχει χρηματοδοτήσει εν όλω ή εν μέρει περισσότερα από 43 έργα, όπως Φωτοβολταϊκά Πάρκα, Αιολικά Πάρκα και Μονάδες Βιοαερίου, συνολικής ισχύος περίπου 1 GW, με συνο-

47%
ΕΡΓΑ ΜΕΓΑΛΩΝ
ΥΠΟΔΟΜΩΝ



29%

ΕΡΓΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
(ΑΝΑΝΕΩΣΙΜΕΣ ΠΗΓΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ,
ΑΠΟΒΛΗΤΑ)

24%

ΑΛΛΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΑ ΕΡΓΑ
ΚΑΙ ΔΙΚΤΥΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ

**Διευθέτηση
χρηματοδοτήσεων
έργων 2019-2021
(Ευρώ εκατ.)**

Έργα για το
Περιβάλλον
(Ανανεώσιμες πηγές
ενέργειας, απόβλητα)



760

Άλλα ενεργειακά
έργα και δίκτυα
διανομής



625

Έργα Μεγάλων
Υποδομών



1.253

Περιβάλλον

Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (Α.Π.Ε.)

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

Η Τράπεζα συμβάλλει ουσιαστικά στις προσπάθειες για την υλοποίηση του Εθνικού Σχεδίου για την Ενέργεια, όπου μεταξύ άλλων προβλέπεται ότι μέχρι το 2030 οι συνολικές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου θα μειωθούν, τουλάχιστον, κατά 40% σε σχέση με το 1990 και το μερίδιο των ΑΠΕ στην τελική ακαθάριστη κατανάλωση ενέργειας θα ανέλθει τουλάχιστον στο 35%.

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

Το 2021, η Μονάδα Χρηματοδότησης Έργων συνέχισε την επιτυχημένη δραστηριότητά της, παρέχοντας χρηματοδότηση για νέες επενδύσεις σε αιολικά και σε φωτοβολταϊκά πάρκα, ενώ ανέλαβε επίσης ή συμμετείχε σε νέες χρηματοδοτικές ρυθμίσεις συνολικής αξίας **Ευρώ 161 εκατ.**

Η αναμενόμενη ετήσια παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας (MWh) από τα έργα ΑΠΕ που έχει συγχρηματοδοτήσει η Τράπεζα και βρίσκονται στη φάση λειτουργίας ή/και κατασκευής ανέρχεται στις **3.979 GWh**. Με βάση τους τυπικούς συντελεστές ανά τεχνολογία ΑΠΕ εκτιμάται ότι από τη λειτουργία των έργων αυτών, σε ετήσια βάση μπορούν να εξοικονομηθούν **2.491.007 tn CO₂**.

Διαχείριση Αποβλήτων

Η Τράπεζα έχει χρηματοδοτήσει το έργο ΣΔΙΤ Διαχείρισης Απορριμμάτων της Περιφέρειας Ηπείρου. Επιπλέον, η Τράπεζα έχει αναλάβει τη διοργάνωση της χρηματοδότησης του μεγαλύτερου εγχώριου έργου διαχείρισης απορριμμάτων με Σ.Δ.Ι.Τ. της Περιφέρειας Πελοποννήσου, συνολικού προϋπολογισμού Ευρώ 155 εκατ. το οποίο αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα έργα διαχείρισης απορριμμάτων στην Ευρωπαϊκή Ένωση, ενώ ταυτόχρονα ενεργεί και ως αποκλειστικός Χρηματοοικονομικός Σύμβουλος του φορέα υλοποίησης του έργου.

Δίκτυα Διανομής

Η Τράπεζα συμμετείχε σε κοινοπρακτικό ομολογιακό δάνειο ύψους Ευρώ 505 εκατ. με τον Διαχειριστή Εθνικού Συστήματος Φυσικού Αερίου (ΔΕΣΦΑ) στην

Ελλάδα. Σκοπός του είναι η χρηματοδότηση του δεκαετούς αναπτυξιακού προγράμματος του Εθνικού Συστήματος Φυσικού Αερίου (2021-2030), το οποίο περιλαμβάνει πάνω από 48 έργα συνολικού ύψους Ευρώ 540 εκατ., όπως εγκρίθηκε από τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ).

Η Τράπεζα ήταν, επίσης, η μοναδική επικεφαλής διοργανώτρια τράπεζα και ανάδοχος (lead arranger & underwriter) για τη χρηματοδότηση της εξαγοράς του 49% του Διαχειριστή του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΔΕΔΔΗΕ) από τον Όμιλο Macquarie. Η συναλλαγή αποτελεί μία από τις μεγαλύτερες ιδιωτικοποιήσεις στην Ελλάδα μέχρι σήμερα με τιμή Ευρώ 1,3 δισ.

Μεγάλες Υποδομές (Μεταφορές, Κοινωνικές Υποδομές)

Η Τράπεζα είναι χρηματοδότης στο έργο παραχώρησης και αναβάθμισης των 14 μεγαλύτερων περιφερειακών αεροδρομίων της χώρας από κοινού με την Παγκόσμια Τράπεζα, την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης και την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων. Με το έργο αυτό αυξήθηκε σημαντικά η ασφάλεια των εγκαταστάσεων και ελαχιστοποιήθηκε ο κίνδυνος ατυχημάτων και περιβαλλοντικής ρύπανσης. Η Τράπεζα έχει πλέον αναλάβει την αναχρηματοδότηση του 100% των υφιστάμενων χρηματοδοτικών υποχρεώσεων των εταιρειών του έργου.

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

Στον χώρο των υποδομών, η Alpha Bank συμμετέχει ενεργά στις κοινοπρακτικές χρηματοδοτήσεις του συνόλου των εγχώριων οδικών αξόνων που κατασκευάζονται με συμβάσεις παραχώρησης. Τα εν λόγω έργα έχουν αυξήσει κατά πολύ την οδική ασφάλεια των χιλιάδων χρηστών μειώνοντας σημαντικά τον αριθμό των ατυχημάτων.

Από το 2019 έως το 2021, η συμμετοχή της Τράπεζας σε νέα έργα υποδομών ανήλθε συνολικά σε Ευρώ 1.253 εκατ., με πιο πρόσφατο έργο τη χρηματοδότηση της παραχώρησης της Μαρίνας Αλίμου, συνολικού προϋπολογισμού Ευρώ 88 εκατ. Το 2021, η Τράπεζα συνήψε νέα συναλλαγή με το έργο παραχώρησης αυτοκινητοδρόμου της Ολυμπίας Οδού, η οποία αφορούσε α) την αναχρηματοδότηση των υφιστάμενων χρηματοδοτικών υποχρεώσεων του που κατείχαν εμπορικές τράπεζες (η ΕΤΕπ είναι επίσης δανειστρία του έργου) και β) την επέκταση της νέας χρηματοδότησης για την κατασκευή νέου τμήματος

αυτοκινητοδρόμου από την Πάτρα στον Πύργο. Αυτό το νέο τμήμα αναμένεται να αυξήσει σημαντικά τα πρότυπα ασφαλείας και να μειώσει σημαντικά τον χρόνο του ταξιδιού. Ο προϋπολογισμός κατασκευής του νέου τμήματος ανέρχεται σε Ευρώ 300 εκατ.

Τέλος, η Τράπεζα, με αυξημένη συμμετοχή που κάλυψε περισσότερο από το 1/3 της καθαρής νέας χρηματοδότησης προς τον Ανεξάρτητο Διαχειριστή Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΑΔΜΗΕ), αποτέλεσε μία εκ των τεσσάρων τραπεζών που στήριξαν την πρόσφατη έκδοση του νέου κοινοπρακτικού δα-

νείου, ύψους Ευρώ 400 εκατ., προς την εταιρεία, δίνοντας νέα ώθηση στο πράσινο επενδυτικό της πρόγραμμα για την ηλεκτρική διασύνδεση της νησιωτικής με την ηπειρωτική Ελλάδα.

Ταξινομία της ΕΕ

Όσον αφορά στις ποσοτικές γνωστοποιήσεις, τα ποσοστά ανοιγμάτων έναντι επιλέξιμων και μη επιλέξιμων οικονομικών δραστηριοτήτων, όπως περιγράφονται στον Κανονισμό Ταξινόμιας της ΕΕ, έχουν υπολογιστεί με χρήση των συνολικών στοιχείων ενεργητικού της Τράπεζας ως παρονομαστή.

Για τον υπολογισμό των Βασικών Δεικτών Απόδοσης συμπεριλήφθηκαν ή εξαιρέθηκαν, αναλόγως, οι ακόλουθες κατηγορίες ανοιγμάτων:

- **ανοίγματα έναντι κεντρικών κυβερνήσεων, κεντρικών τραπεζών και υπερεθνικών εκδοτών**
- **ανοίγματα σε παραγωγή**
- **ανοίγματα σε τίτλους χαρτοφυλακίου συναλλαγών και**
- **ανοίγματα έναντι οντοτήτων που δεν είναι υπόχρεες δημοσιοποίησης μη χρηματοοικονομικών πληροφοριών, βάσει του άρθρου 19α ή του άρθρου 29α της Οδηγίας (ΕΕ) 2013/34.**

Όχι	Βασικοί Δείκτες Απόδοσης (KPIs) - 2021	%
1	Ανοίγματα έναντι επιλέξιμων για την Ταξινόμια οικονομικών δραστηριοτήτων (πλην ανοιγμάτων έναντι κεντρικών κυβερνήσεων, κεντρικών τραπεζών και υπερεθνικών εκδοτών) / Συνολικά στοιχεία ενεργητικού της Τράπεζας	5,27
2	Ανοίγματα έναντι μη επιλέξιμων για την Ταξινόμια οικονομικών δραστηριοτήτων (πλην ανοιγμάτων έναντι κεντρικών κυβερνήσεων, κεντρικών τραπεζών και υπερεθνικών εκδοτών) / Συνολικά στοιχεία ενεργητικού της Τράπεζας	24,70
3	Ανοίγματα έναντι επιλέξιμων για την Ταξινόμια οικονομικών δραστηριοτήτων (πλην ανοιγμάτων έναντι κεντρικών κυβερνήσεων, κεντρικών τραπεζών και υπερεθνικών εκδοτών) / Συνολικά στοιχεία ενεργητικού της Τράπεζας (πλην ανοιγμάτων έναντι κεντρικών κυβερνήσεων, κεντρικών τραπεζών και υπερεθνικών εκδοτών)	5,87
4	Ανοίγματα έναντι μη επιλέξιμων για την Ταξινόμια οικονομικών δραστηριοτήτων (πλην ανοιγμάτων έναντι κεντρικών κυβερνήσεων, κεντρικών τραπεζών και υπερεθνικών εκδοτών) / Συνολικά στοιχεία ενεργητικού της Τράπεζας (πλην ανοιγμάτων έναντι κεντρικών κυβερνήσεων, κεντρικών τραπεζών και υπερεθνικών εκδοτών)	27,55
5	Ανοίγματα έναντι επιλέξιμων για την Ταξινόμια οικονομικών δραστηριοτήτων & μη υπόχρεων της Οδηγίας Δημοσιοποίησης Μη Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών, βάσει του Άρθρου 19α ή 29α της Οδηγίας (ΕΕ) 2013/34 (πλην ανοιγμάτων έναντι κεντρικών κυβερνήσεων, κεντρικών τραπεζών και υπερεθνικών εκδοτών) / Συνολικά στοιχεία ενεργητικού της Τράπεζας (πλην ανοιγμάτων έναντι κεντρικών κυβερνήσεων, κεντρικών τραπεζών και υπερεθνικών εκδοτών)	4,63
6	Ανοίγματα έναντι μη επιλέξιμων για την Ταξινόμια οικονομικών δραστηριοτήτων & οντοτήτων μη υπόχρεων της Οδηγίας Δημοσιοποίησης Μη Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών, βάσει του Άρθρου 19α ή 29α της Οδηγίας (ΕΕ) 2013/34 (πλην ανοιγμάτων έναντι κεντρικών κυβερνήσεων, κεντρικών τραπεζών και υπερεθνικών εκδοτών) / Συνολικά στοιχεία ενεργητικού της Τράπεζας (πλην ανοιγμάτων έναντι κεντρικών κυβερνήσεων, κεντρικών τραπεζών και υπερεθνικών εκδοτών)	20,79
7	Ανοίγματα έναντι επιλέξιμων για την Ταξινόμια οικονομικών δραστηριοτήτων (πλην ανοιγμάτων έναντι κεντρικών κυβερνήσεων, κεντρικών τραπεζών και υπερεθνικών εκδοτών) / Συνολικά καλυπτόμενα στοιχεία ενεργητικού της Τράπεζας	7,73
8	Ανοίγματα έναντι μη επιλέξιμων για την Ταξινόμια οικονομικών δραστηριοτήτων (πλην ανοιγμάτων έναντι κεντρικών κυβερνήσεων, κεντρικών τραπεζών και υπερεθνικών εκδοτών) / Συνολικά καλυπτόμενα στοιχεία ενεργητικού της Τράπεζας	36,28
9	Ανοίγματα έναντι κεντρικών κυβερνήσεων, κεντρικών τραπεζών και υπερεθνικών εκδοτών / Συνολικά στοιχεία ενεργητικού της Τράπεζας	10,34
10	Ανοίγματα έναντι παραγώγων / Συνολικά στοιχεία ενεργητικού της Τράπεζας	1,43
11	Ανοίγματα έναντι χαρτοφυλακίου συναλλαγών/ Συνολικά στοιχεία ενεργητικού της Τράπεζας	0,01
12	Ανοίγματα έναντι μη υπόχρεων της Οδηγίας Δημοσιοποίησης Μη Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών, βάσει του Άρθρου 19α ή 29α της Οδηγίας (ΕΕ) 2013/34 / Συνολικά στοιχεία ενεργητικού της Τράπεζας	22,74

Σε ό,τι αφορά στους Βασικούς Δείκτες Απόδοσης και τους λοιπούς δείκτες που παρουσιάζονται ανωτέρω, τονίζεται ότι τα αριθμητικά στοιχεία έχουν υπολογιστεί με βάση τα οικονομικά στοιχεία της Τράπεζας την 31.12.2021 και όχι με βάση τα οικονομικά στοιχεία του Ομίλου την 31.12.2021. Ωστόσο, το ποσοστό (%) των συνολικών στοιχείων ενεργητικού της Τράπεζας έναντι των συνολικών στοιχείων ενεργητικού του Ομίλου ανέρχεται περίπου στο 90%. Για τον λόγο αυτό, η Τράπεζα προχώρησε στην ταξινόμηση των ανοιγμάτων σύμφωνα με τον Κανονισμό Ταξινόμιας της ΕΕ, χρησιμοποιώντας μόνο τα χρηματοοικονομικά στοιχεία της Τράπεζας.

Όλοι οι υπολογισμοί έγιναν βάσει λογιστικών υπολοίπων και λοιπών οικονομικών στοιχείων της 31.12.2021 εκφρασμένων σε Ευρώ.

Η Alpha Bank προέβη στην ταξινόμηση των ανοιγμάτων της σε δάνεια και προκαταβολές, χρεόγραφα και συμμετοχικούς τίτλους ως επιλέξιμες οικονομικές δραστηριότητες, λαμβάνοντας υπόψη τους επιλέξιμους κωδικούς δραστηριοτήτων της NACE, όπως ορίζονται στον Κατ' εξουσιοδότηση Κανονισμό (ΕΕ) 2021/2139.

Περατέρω πληροφορίες σχετικά με την Ταξινόμια της ΕΕ περιλαμβάνονται στην Ενότητα Μη Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών της [Ετήσιας Έκθεσης](#) για το 2021.

5.6

ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ

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

Επίσης, για τη διασφάλιση της πλήρους ενημέρωσης των Πελατών της, η Τράπεζα συμμορφώνεται με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο και μεριμνά, ώστε να παρέχονται σε αυτούς τα απαραίτητα στοιχεία για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που διαθέτει (βλ. και ενότητα Υπεύθυνη Λειτουργία – Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση).

Υπεύθυνο Marketing

Η Alpha Bank, προκειμένου να εξασφαλίσει την εμπιστοσύνη των Πελατών της, δίνει ιδιαίτερη σημασία στη συνεχή επικοινωνία και στον διάλογο. Μέσω των διαφημίσεων της Τράπεζας παρέχονται τα απαραίτητα στοιχεία για την ενημέρωση του κοινού σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που διαθέτει. Σε περίπτωση που τα διαφημιστικά μέσα δεν επιτρέπουν την αναλυτική πληροφόρηση λόγω περιορισμένου χώρου ή μικρής χρονικής διάρκειας (τηλεοπτικής, ραδιοφωνικής), αναφέρονται πάντοτε η ιστοσελίδα (www.alpha.gr) ή και το τηλεφωνικό κέντρο της Τράπεζας. Κάθε διαφημιστικό πρόγραμμα επικοινωνίας εξετάζεται από τις αρμόδιες Διευθύνσεις και, εφόσον συντρέχει λόγος, από τις Νομικές Υπηρεσίες ή από τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης, ώστε να διασφαλίζεται η

αντικειμενική πληροφόρηση. Αντίστοιχα, η Τράπεζα τηρεί το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο σχετικά με τη διαφάνεια στην ενημέρωση των συναλλασσόμενων, την προσυμβατική ενημέρωση, τη διαφήμιση καθώς και τους όρους των συμβάσεων με τους Πελάτες της.

Σημειώνεται ότι η Τράπεζα μεριμνά για την, κατά το δυνατόν, πληρέστερη ενημέρωση των Πελατών σχετικά με θέματα χρηματοοικονομικής διαχείρισης. Ως εκ τούτου, εντός της Τράπεζας διανέμονται σχετικά έντυπα της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, ενώ παράλληλα, προωθείται η προσωπική επικοινωνία με τον Πελάτη και η ενημέρωσή του από το αρμόδιο Προσωπικό της Τράπεζας. Επίσης, τα προβλεπόμενα από το κανονιστικό πλαίσιο τηρούνται απαρέγκλιτα και κατά την προώθηση/διαφήμιση του συνόλου των προϊόντων/ υπηρεσιών από την Τράπεζα ή τις Ουγατρικές της.

Χρονολογία	2019	2020	2021
Πρόστιμα που επιβλήθηκαν στην Τράπεζα λόγω μη συμμόρφωσης με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο κατά την προώθηση και την παροχή προϊόντων/υπηρεσιών (αριθμός)	0	0	0
Υποθέσεις της Τράπεζας που υποβλήθηκαν προς εξέταση στην Πρωτοβάθμια Επιτροπή Ελέγχου Επικοινωνίας (αριθμός υποθέσεων)	0	0	0

5.7

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες

Πρωταρχικό μέλημα της Alpha Bank είναι η παροχή βέλτιστων υπηρεσιών στους Πελάτες και η διατήρηση σταθερών και μακροχρόνιων σχέσεων μαζί τους. Βασιζόμενοι στην πελατοκεντρική μας προσέγγιση, δίνουμε ιδιαίτερη προσοχή στην παροχή ποιοτικής εξυπηρέτησης Πελατών με διαφάνεια και σεβασμό στις ανησυχίες των Πελατών.

Με στόχο τη βελτίωση των υπηρεσιών σε καθημερινή βάση, η Alpha Bank έχει δημιουργήσει διάφορα κανάλια επικοινωνίας με τους Πελάτες, όπως τηλεφωνικό κέντρο, πύλη φωνητικής αναγνώρισης, μηχανισμό διεκπεραίωσης παραπόνων, φόρμα επικοινωνίας στην ιστοσελίδα, καθώς και επικοινωνία μέσω email και SMS. Στην προσπάθεια αυτή, η Τράπεζα έχει θεσπίσει εσωτερικές διαδικασίες παρακολούθησης και μέτρησης της σωστής εκτέλεσης των διαδικασιών και της επικοινωνίας των λειτουργών (Quality monitoring) και εξειδικευμένης μέτρησης της ικανοποίησης των Πελατών για τη διαχείριση των υποθέσεών τους (t-NPS, Customer Satisfaction Survey). Ειδικότερα, το 2021, ο δείκτης t-NPS αυξήθηκε κατά 6 μονάδες συγκριτικά με το 2020, ενώ το ποσοστό των Πελατών που έμειναν ικανοποιημένοι με την εξυπηρέτηση πελατών αυξήθηκε στο 81% (από 78% το 2020). Ο χρόνος αναμονής των Πελατών, κατά την ίδια περίοδο, μειώθηκε κατά 28%. Μέσα στο 2021, τέθηκε σε ισχύ η νέα υπηρεσία

“myAlpha Ραντεβού” για τον προγραμματισμό των συναντήσεων στα Καταστήματα είτε με φυσική παρουσία, είτε μέσω βιντεοκλήσης / τηλεφωνικής επικοινωνίας. Η νέα αυτή υπηρεσία έδωσε τη δυνατότητα τόσο σε υφιστάμενους, όσο και σε εν δυνάμει νέους Πελάτες (Ιδιώτες και Επιχειρήσεις) να κλείσουν ραντεβού στα Καταστήματα, προκειμένου να εξυπηρετηθούν τόσο για τα υφιστάμενα προϊόντα τους, όσο και για νέα, με ασφάλεια και χωρίς χρόνο αναμονής. Κατά τη διάρκεια του 2021, προγραμματίστηκαν περισσότερα από 302 χιλιάδες ραντεβού μέσω της υπηρεσίας “myAlpha Ραντεβού” και εξυπηρετήθηκαν περισσότεροι από 235 χιλιάδες Πελάτες.

Διαχείριση Παραπόνων

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων της Τράπεζας εναρμονίζεται με τις διατάξεις της Τράπεζας της Ελλάδος (Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής 157/2019), ενώ το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας που εφαρμόζει η Τράπεζα είναι πιστοποιημένο σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 9001: 2015.

Εισερχόμενα παράπονα

Το 2021, έγινε διαχείριση 23.615 παραπόνων Πελατών (μείωση 0,7% συγκριτικά με το 2020), με προσοχή, διαφάνεια και ειλικρίνεια. Τα αίτια των παραπόνων αναλύονται και αξιοποιούνται για την υποβολή σχετικών προτάσεων για τη βελτίωση των υπηρεσιών και διαδικασιών στους αρμόδιους τομείς. Η Τράπεζα φροντίζει ώστε ο Πελάτης να ενημερώνεται σε κάθε στάδιο του παραπόνου του, ενώ παράλληλα επιδιώκει διαρκώς τη μείωση του χρόνου απόκρισης και διαχείρισης των παραπόνων. Αντικατοπτρίζοντας την προσπάθεια της Τράπεζας για συνεχή πρόοδο, οι δείκτες απόδοσης βελτιώθηκαν στη διάρκεια του έτους. Πιο συγκεκριμένα:

○ Το 64% των περιστατικών επιλύθηκαν εντός 14 ημερών (από 57% το 2020)

○ Ο δείκτης NPS για τα παράπονα αυξήθηκε κατά 9 μονάδες σε σχέση με την προηγούμενη μέτρηση (αξιολόγηση που διενεργήθηκε το 2019).

Σημειώνεται ότι το 2021 η Τράπεζα έλαβε 6 υποθέσεις παραβίασης της ιδιωτικότητας, καταχωρημένες στην Εφαρμογή Συστάσεων, εκ των οποίων καμία δεν ήταν τεκμηριωμένη ως βάσιμη. Από τα ανωτέρω εξαιρούνται παράπονα, αιτήματα, εξώδικα πελατών και υποθέσεις Αγωγών Τρίτων κατά της Τράπεζας για διαβίβαση προσωπικών δεδομένων σε εισπρακτικές εταιρείες ή και δικηγορικά γραφεία

23.615

23.781

18.361

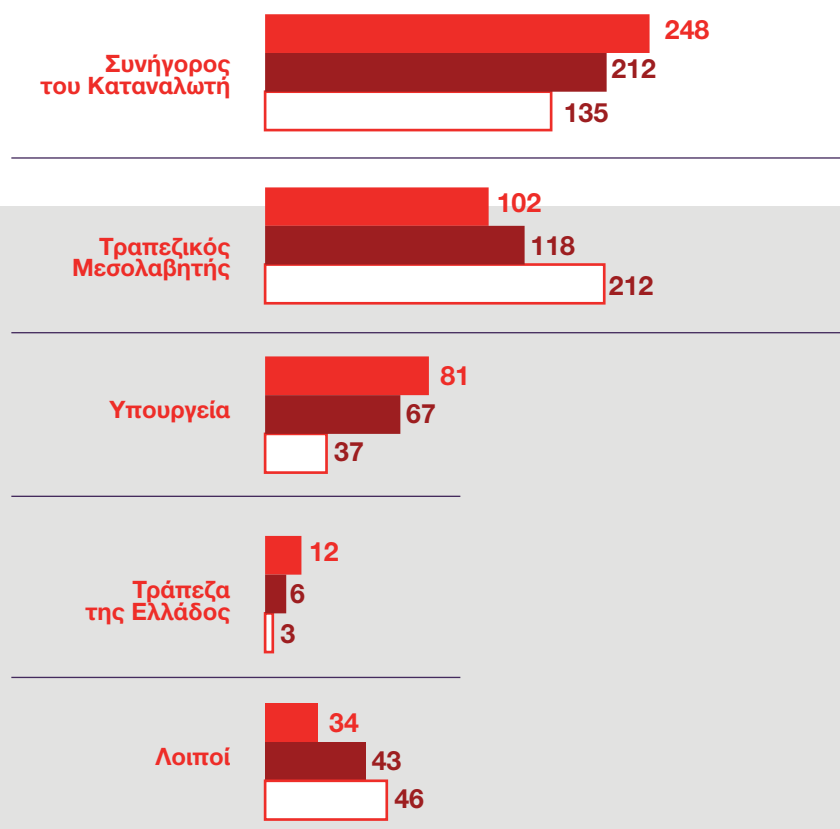
2021

2020

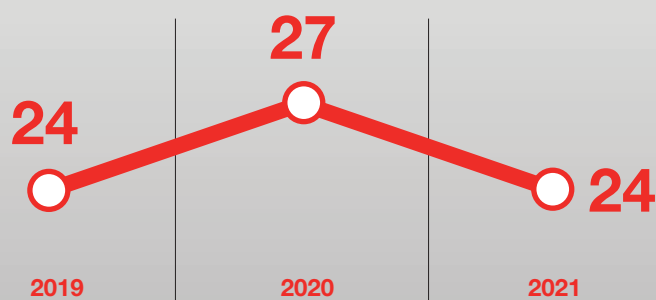
2019

Εισερχόμενα παράπονα μέσω φορέων

2019 2020 2021



Μέσος Χρόνος Διευθέτησης Παραπόνων στην Alpha Bank A.E.



Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών

Το 2021, η Alpha Bank συνέχισε τις προσπάθειές της για την υποστήριξη των Πελατών της με τον καλύτερο δυνατό τρόπο, σε μία περίοδο κατά την οποία οι ανάγκες τους γίνονται πιο σύνθετες.

Η Alpha Bank αναγνωρίζεται ολοένα και περισσότερο για τις **κοινωνικά υπεύθυνες πρακτικές** της από:



των Πελατών
Μαζικής
Λιανικής
Τραπεζικής



των Πελατών
Λιανικής
Τραπεζικής
Υψηλής
Κεφαλαιακής
Βάσης



των
Μικρομεσαίων
Επιχειρήσεων

Κατά τη διάρκεια ενός ακόμη απαιτητικού έτους, η Alpha Bank διατήρησε τη φήμη της ως αξιόπιστου συνεργάτη, χαρακτηριζόμενη ως “Τράπεζα που μπορείς να εμπιστευτείς” από:



των Πελατών
Μαζικής
Λιανικής
Τραπεζικής



των Πελατών
Λιανικής
Τραπεζικής
Υψηλής
Κεφαλαιακής
Βάσης



των
Μικρομεσαίων
Επιχειρήσεων



9 ΣΤΟΥΣ **10**

όλων των τμημάτων, η ανταπόκριση της Alpha Bank στις συνθήκες πανδημίας καταγράφηκε ως θετική.

Για σχεδόν δύο συνεχή έτη, στη διάρκεια της πανδημίας του Covid-19, η ψηφιακή τραπεζική υπήρξε θεμελιώδες στοιχείο για τη διαφύλαξη της ασφάλειας των Πελατών, διατηρώντας παράλληλα αδιάκοπες τραπεζικές ροές. Η Alpha Bank κατάφερε να παράσχει άριστες υπηρεσίες στις ηλεκτρονικές συναλλαγές.

Τα επίπεδα ικανοποίησης των Πελατών στο τέλος του τρίτου τριμήνου του 2021 (2ο-3ο τρίμηνο 2021) ήταν πάνω από 80%. Τόσο τα κανάλια web, όσο και τα κανάλια mobile banking, αναγνωρίζονται από τους

Πελάτες, σε όλα τα τμήματα, για το άριστο λειτουργικό τους επίπεδο, την ευκολία χρήσης τους και την ασφάλεια των συναλλαγών.
Πιο συγκεκριμένα:



% των Πελατών Μαζικής Λιανικής Τραπεζικής για το web και το mobile banking



82% και 87% των Πελατών Λιανικής Τραπεζικής Υψηλής Κεφαλαιακής Βάσης για το web και για το mobile banking αντίστοιχα.

Επιπλέον, το επίπεδο συσχέτισης της Alpha Bank με την έννοια “web ή/και mobile banking με τα οποία μπορείτε να κάνετε όλες τις συναλλαγές που πραγματοποιείτε στο Κατάστημα” ήταν:

Ενώ το επίπεδο συσχέτισης της Alpha Bank με την “παροχή εξίσου καλής εμπειρίας σε όλα τα κανάλια (Καταστήματα, διαδίκτυο, τηλέφωνο)” ήταν:



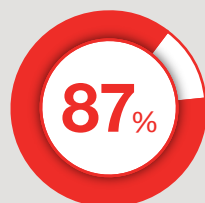
των Πελατών Μαζικής Λιανικής Τραπεζικής



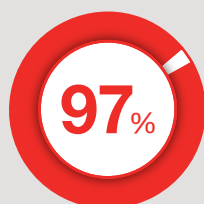
των Πελατών Λιανικής Τραπεζικής Υψηλής Κεφαλαιακής Βάσης



των Πελατών Μαζικής Λιανικής Τραπεζικής



των Πελατών Λιανικής Τραπεζικής Υψηλής Κεφαλαιακής Βάσης



των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων



των Μεσαίων/Μεγάλων Επιχειρήσεων



των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων



των Μεσαίων/Μεγάλων Επιχειρήσεων

ΕΡΕΥΝΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2021

Εταιρεία Ερευνών: MRB Hellas

Ποσοτική Έρευνα μέσω προσωπικών συνεντεύξεων με τη μέθοδο τηλεφωνικών συνεντεύξεων (CATI - Computer-Aided Telephone Interviews) και δομημένων ερωτηματολογίων.

Δείγμα: α) N=2.400 Πελάτες Μαζικής Λιανικής Τραπεζικής και Λιανικής Τραπεζικής Υψηλής Κεφαλαιακής Βάσης, β) N=965 Πελάτες - Επιχειρήσεις Περίοδος διεξαγωγής: α) Ιανουάριος - Ιούνιος 2021, β) Ιανουάριος - Δεκέμβριος 2021

Μελέτη Brand Image 2021

Εταιρεία Ερευνών: QED

Ποσοτική Έρευνα μέσω προσωπικών συνεντεύξεων με τη μέθοδο τηλεφωνικών συνεντεύξεων (CATI - Computer-Aided Telephone Interviews) και δομημένων ερωτηματολογίων.

Δείγμα: 2.113 (Πελάτες Λιανικής N=1.010, Πελάτες Λιανικής με υψηλή καταθετική αξία N=501, Μικρές Επιχειρήσεις N=502, Μεσαίες/Μεγάλες Επιχειρήσεις N=100).

Περίοδος διεξαγωγής: Νοέμβριος - Δεκέμβριος 2021

2019



Υλοποίηση πλαισίου μεταβλητών αποδοκών για την επιβράβευση διακεκριμένης απόδοσης σε Εργαζόμενους των Καταστημάτων (Sales Incentive Program - SIP) και των Κεντρικών Υπηρεσιών (Performance Incentive Program - PIP)



Υλοποίηση του Προγράμματος Αξιολόγησης Απόδοσης 360 μοιρών

2020



Σχεδιασμός της αρχιτεκτονικής και πιλοτική εφαρμογή του νέου συστήματος αξιολόγησης



Σχεδιασμός νέου συστήματος εσωτερικής ανάδειξης ταλέντων και ενδυνάμωσης του συστήματος διαδοχής

6

Εργαζόμενοι

2021

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

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

Έναρξη λειτουργίας του νέου συστήματος διαχείρισης επιδόσεων (Alpha Performance Dialogue)

Έναρξη λειτουργίας του Alpha Creating Excellence στο πλαίσιο του νέου Οικοσυστήματος Μάθησης και Ανάπτυξης

Βελτίωση της Πρότασης Αξίας Εργοδότη. Διεξαγωγή εκτεταμένων εσωτερικών και εξωτερικών ερευνών για την κατανόηση των αναγκών του εργαζόμενου καθώς επίσης και για την παροχή ανατροφοδότησης για τις προτεραιότητες του Ανθρώπινου Δυναμικού

Υποστήριξη των Εργαζομένων με πληροφορίες, κανόνες, οδηγίες και τα απαραίτητα εργαλεία σε σχέση με τον Covid-19 και διευκόλυνση της τηλεργασίας

Οι Εργαζόμενοι της Alpha Bank αποτελούν το σημαντικότερο και πολυτιμότερο κεφάλαιο, την κινητήριου δύναμη πίσω από την επιτυχημένη της πορεία και ανάπτυξη. Προσαρμοστικοί, αφοσιωμένοι, ενωμένοι και με αίσθημα ευθύνης, ανταποκρίνονται με αποτελεσματικότητα στις εκάστοτε επικρατούσες συνθήκες. Μέρος της στρατηγικής της Alpha Bank καθόλη τη διάρκεια αυτών των χρόνων ήταν να δοθεί έμφαση στις μαθησιακές δραστηριότητες και στην ανάπτυξη των Εργαζομένων της. Η Τράπεζα διασφαλίζει επίσης ένα εργασιακό περιβάλλον που σέβεται την ατομικότητα, αναγνωρίζει τη συνεισφορά και υποστηρίζει την πρόοδο κάθε Εργαζόμενου.

6.1

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Στόχος της Alpha Bank είναι να δημιουργήσει ένα εργασιακό περιβάλλον που υποστηρίζει τις αρχές της αξιοκρατίας και της διαφάνειας και βοηθά τους Εργαζόμενους να μεγιστοποιήσουν την απόδοση και τις δυνατότητές τους.

Η Τράπεζα διασφαλίζει ίσες ευκαιρίες σε ό,τι αφορά την ανάπτυξη και την προαγωγή του εργαζόμενου, εφαρμόζει ομοιόμορφες διαδικασίες αξιολόγησης και παρέχει συνεχή εκπαίδευση. Η Τράπεζα αναγνωρίζει τα ταλέντα και τα στηρίζει με τις κατάλληλες ευκαιρίες ανάπτυξης. Παρέχει επίσης την ευκαιρία στους Εργαζόμενους να μετακινηθούν εντός των Μονάδων ή των διαφορετικών τοποθεσιών του Οργανισμού, ανάλογα με τις ανάγκες τους και τα απαραίτητα προσόντα της θέσης.

Στόχος της Τράπεζας είναι η ενίσχυση της εταιρικής της φήμης (employer branding), τόσο μεταξύ των Εργαζομένων του Οργανισμού, όσο και στην ευρύτερη αγορά. Η Τράπεζα στηρίζει την ευημερία των Εργαζομένων και την ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής παρέχοντας ένα θετικό και ασφαλές εργασιακό περιβάλλον, βελτιστοποιώντας τις εσωτερικές διαδικασίες και βελτιώνοντας την εμπειρία των Εργαζομένων. Η Τράπεζα προσφέρει δίκαιη αποζημίωση μεταξύ των Εργαζομένων και εφαρμόζει σύγχρονες πρακτικές σε βασικές λειτουργίες διαχείρισης του ανθρωπίνου δυναμικού αξιοποιώντας πλήρως τις διαθέσιμες τεχνολογικές λύσεις.

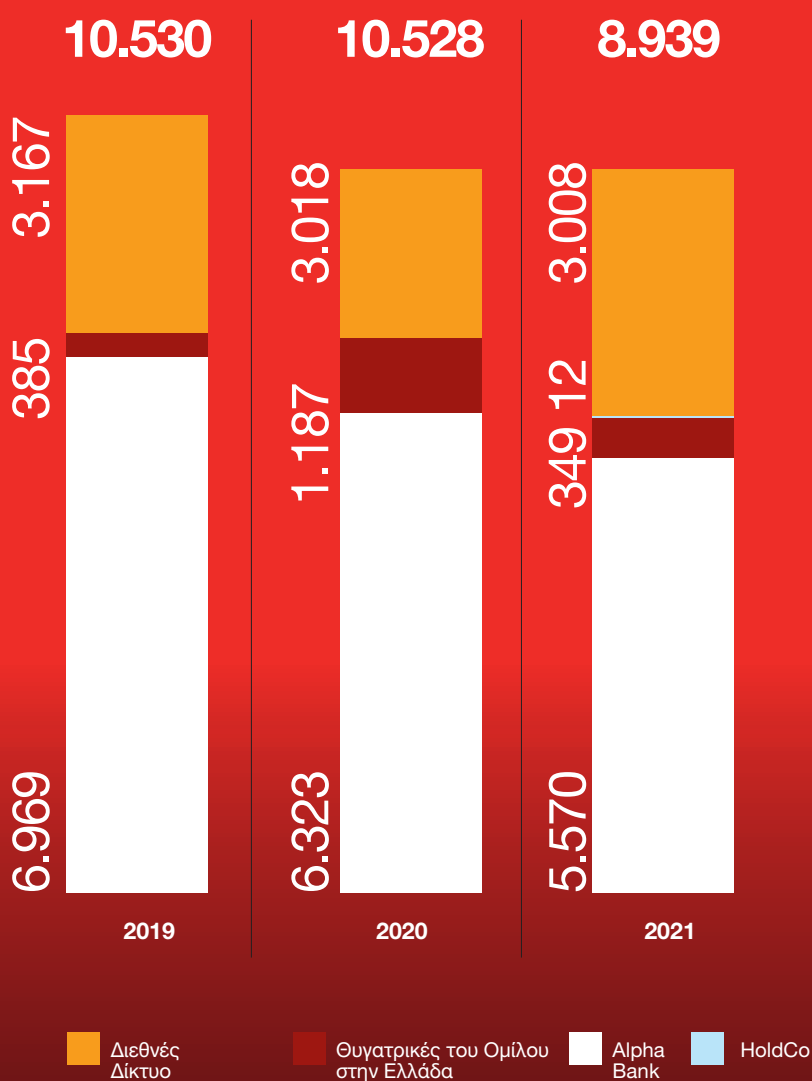
Παράλληλα, με στόχο την προσέλκυση νέων ταλέντων, η Alpha Bank συμμετέχει σε διάφορες εκδηλώσεις σταδιοδρομίας που διοργανώνονται από Πανεπιστήμια και Ενώσεις και ενισχύει την παρουσία της στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και τις πλατφόρμες, π.χ. LinkedIn.

Απασχόληση

Στο τέλος του 2021, η Τράπεζα απασχολούσε στην Ελλάδα 5.570 Εργαζομένους πλήρους απασχόλησης (2.443 άνδρες και 3.127 γυναίκες), με συμβάσεις αορίστου χρόνου. Παράλληλα, οι Θυγατρικές Τράπεζες του Εξωτερικού σε Κύπρο, Ρουμανία, Αλβανία και Ηνωμένο Βασίλειο απασχολούσαν συνολικά 2.933 Εργαζόμενους. Ο συνολικός αριθμός Εργαζομένων για όλο τον Όμιλο Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών ανήλθε σε 8.939.

Επιπλέον, η Alpha Bank απασχολεί έναν μικρό αριθμό εποχιακών Υπαλλήλων, με συμβάσεις ορισμένου χρόνου. Συγκεκριμένα, το 2021, οι προσωρινοί Εργαζόμενοι ανέρχονταν σε 36 άτομα (14 άνδρες και 22 γυναίκες). Ομοίως, ο Όμιλος Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών απασχολεί 159 άτομα με συμβάσεις ορισμένου χρόνου.

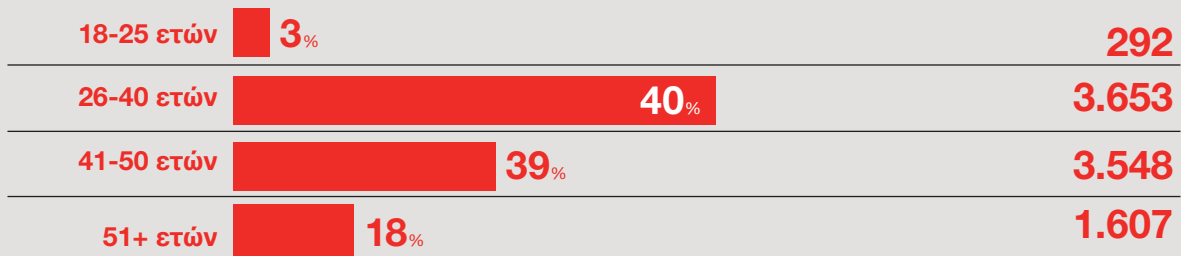
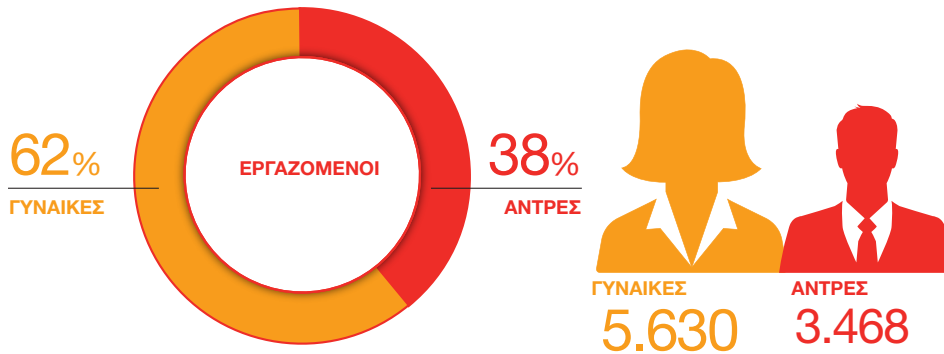
Εξέλιξη στοιχείων Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών



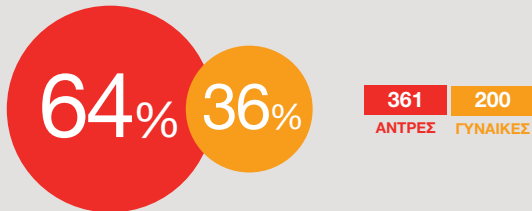
Σημειώνεται ότι η σημαντική αλλαγή στους Εργαζόμενους της Τράπεζας στην Ελλάδα οφείλεται στο Πρόγραμμα Εθελουσίας Εξόδου (ΠΕΕ) που ξεκίνησε τον Σεπτέμβριο του 2021. Συγκεκριμένα, μέσα στο 2021 αποχώρησαν 523 Εργαζόμενοι λόγω της συμμετοχής τους στο ΠΕΕ. Όσον αφορά τη σημαντική μεταβολή στον αριθμό Προσωπικού των Θυγατρικών του Ομίλου στην Ελλάδα, αυτή σχετίζεται κυρίως με την ολοκλήρωση της πώλησης της Ceral (Project Aries).

Τα στοιχεία αναφέρονται στον αριθμό Εργαζομένων την 31η Δεκεμβρίου

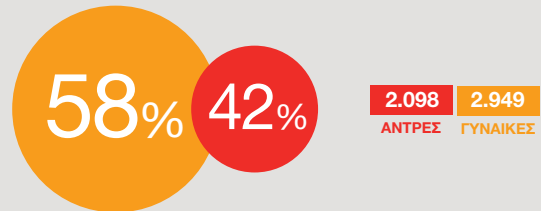
Ανάλυση Εργαζομένων Ομίλου Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών κατά την 31.12.2021



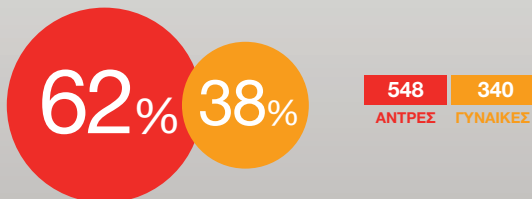
Κατανομή του Προσωπικού της Alpha Bank που συμπεριλαμβάνονται στο 10% των υψηλότερων αμειβόμενων Εργαζομένων



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



Κατανομή του Προσωπικού του Ομίλου που συμπεριλαμβάνονται στο 10% των υψηλότερων αμειβόμενων Εργαζομένων

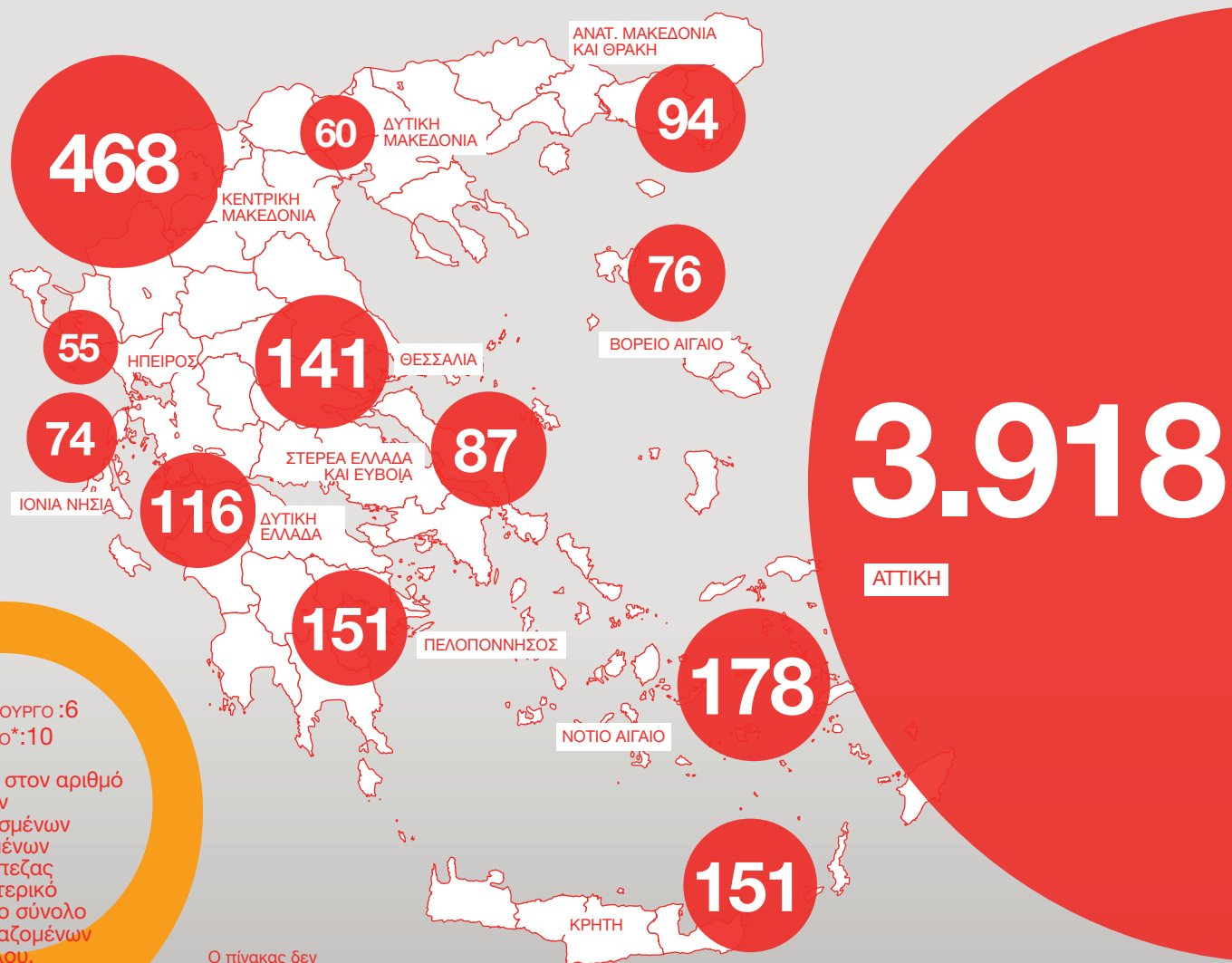


Κατανομή του Προσωπικού του Ομίλου που συμπεριλαμβάνονται στο 90% των χαμηλότερων αμειβόμενων Εργαζομένων



ΗΝ. ΒΑΣΙΛΕΙΟ	66
ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ	3
ΑΛΒΑΝΙΑ	410
ΡΟΥΜΑΝΙΑ	2.132
ΚΥΠΡΟΣ	518
ΕΛΛΑΔΑ	5.969

Ο πίνακας περιλαμβάνει Εργαζόμενους με συμβάσεις ορισμένου χρόνου



ΛΟΥΞΕΜΒΟΥΡΓΟ :6
ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ*:10

* Αφορά στον αριθμό μόνο των αποσπασμένων Εργαζομένων της Τράπεζας στο εξωτερικό και όχι το σύνολο των Εργαζομένων του Ομίλου.

Ο πίνακας δεν περιλαμβάνει τους Εργαζόμενους που βρίσκονται σε άδεια άνευ αποδοχών.



118

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

Προσλήψεις ως %
επί του συνόλου των Εργαζομένων

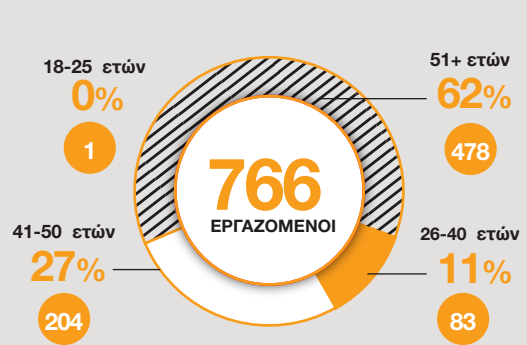
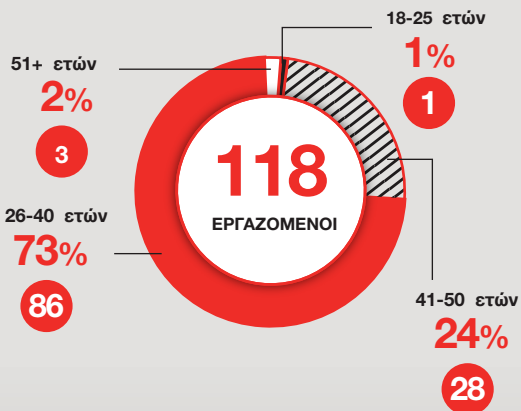
2,1%

766

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

Αποχωρήσεις ως %
επί του συνόλου των Εργαζομένων

13,7%





615

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

Προσλήψεις ως %
επί του συνόλου των Εργαζομένων

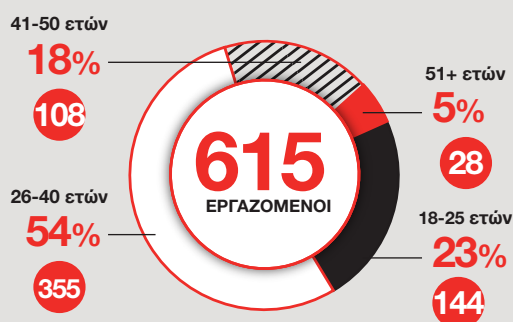
6,7%

1.276

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

Αποχωρήσεις ως %
επί του συνόλου των Εργαζομένων

14%



Η Τράπεζα προσέφερε, επίσης, ευκαιρίες συμβάσεων ορισμένου χρόνου και πρακτικής άσκησης, σε 50 νέους φοιτητές και αποφοίτους Ελληνικών Πανεπιστημίων. Επιπλέον, η Τράπεζα συμμετείχε στις ακόλουθες πρωτοβουλίες για την προσέλκυση νεαρών αποφοίτων και την ενίσχυση της προσπάθειας υποστήριξης ενός εργατικού δυναμικού περισσότερο ποικιλόμορφου και ευκαιριών σταδιοδρομίας για τους συμμετέχοντες στις ακόλουθες εκδηλώσεις:

- “Regeneration”
- “Ψηφιακά Business Days του Πανοράματος”
- “Mastercard και Women On Top”

Alpha Performance Dialogue

Το αναβαθμισμένο σύστημα αξιολόγησης απόδοσης, Alpha Performance Dialogue (APD), στοχεύει στη δημιουργία μίας φιλοσοφίας που ενθαρρύνει την ανάπτυξη, την αξιοκρατία, την ατομική ευθύνη, την αναγνώριση και τον διάλογο. Οι βασικοί στόχοι του νέου APD είναι:

- να δώσει έμφαση στην ευθυγράμμιση και τη λογοδοσία αξιολογώντας όχι μόνο ό,τι έχει επιτευχθεί αλλά και τον τρόπο με τον οποίο επιτεύχθηκε
- να παρέχει εποικοδομητική ανατροφοδότηση και να ενθαρρύνει τους Εργαζόμενους
- να στηρίζει την αντικειμενικότητα και την αξιοκρατία

Τα αποτελέσματα απόδοσης συνδέονται με τις αναπτυξιακές δράσεις και λαμβάνονται υπόψη για τις προαγωγές, τις εσωτερικές μεταθέσεις και τις αποφάσεις που αφορούν στις οικονομικές ανταμοιβές.

Μετακινήσεις - Μεταθέσεις

Το 2021, το ποσοστό των ολοκληρωμένων αιτήσεων μετάθεσης ανερχόταν σε 47% (σε σύνολο 147 αιτήσεων), ενώ 41 θέσεις εργασίας καλύφθηκαν εσωτερικά (σε σύνολο 72 θέσεων εργασίας απευθυνόμενες σε όλους τους Εργαζόμενους).

Συνεργασία με Εκπαιδευτικά Ιδρύματα και Φορείς Εργασίας

Το 2021, Alpha Bank διατήρησε την παρουσία της σε ψηφιακές εκδηλώσεις σταδιοδρομίας (digital career fairs), για προπτυχιακούς και μεταπτυχιακούς φοιτητές, με σκοπό την ενίσχυση της εταιρικής φήμης της Τράπεζας ως διακεκριμένου εργοδότη, αλλά και την προσέλκυση νέων ταλέντων για τις υφιστάμενες και μελλοντικές ανάγκες. Συγκεκριμένα, συνεργάστηκε με το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, το Πανεπιστήμιο Πειραιώς, το ALBA Graduate Business School καθώς επίσης και με την πλατφόρμα προσλήψεων “Καριέρα”, μέσω της συμμετοχής της σε ψηφιακές εκδηλώσεις σταδιοδρομίας.

Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων

Ο Όμιλος επενδύει στην ανάπτυξη όλων των Εργαζομένων και τους παρέχει συνεχή υποστήριξη με σκοπό να αυξήσει την επίδραση και το επιχειρηματικό τους πνεύμα, σύμφωνα με τον τομέα ειδίκευσής τους (πχ. πιστοποιήσεις, τεχνική και επαγγελματική εκπαίδευση κ.ά). Η αναβάθμιση των δεξιοτήτων/απόκτηση νέων δεξιοτήτων των Εργαζομένων περιλαμβάνεται στις κορυφαίες προτεραιότητες του Ομίλου με σκοπό να διασφαλιστεί ότι:

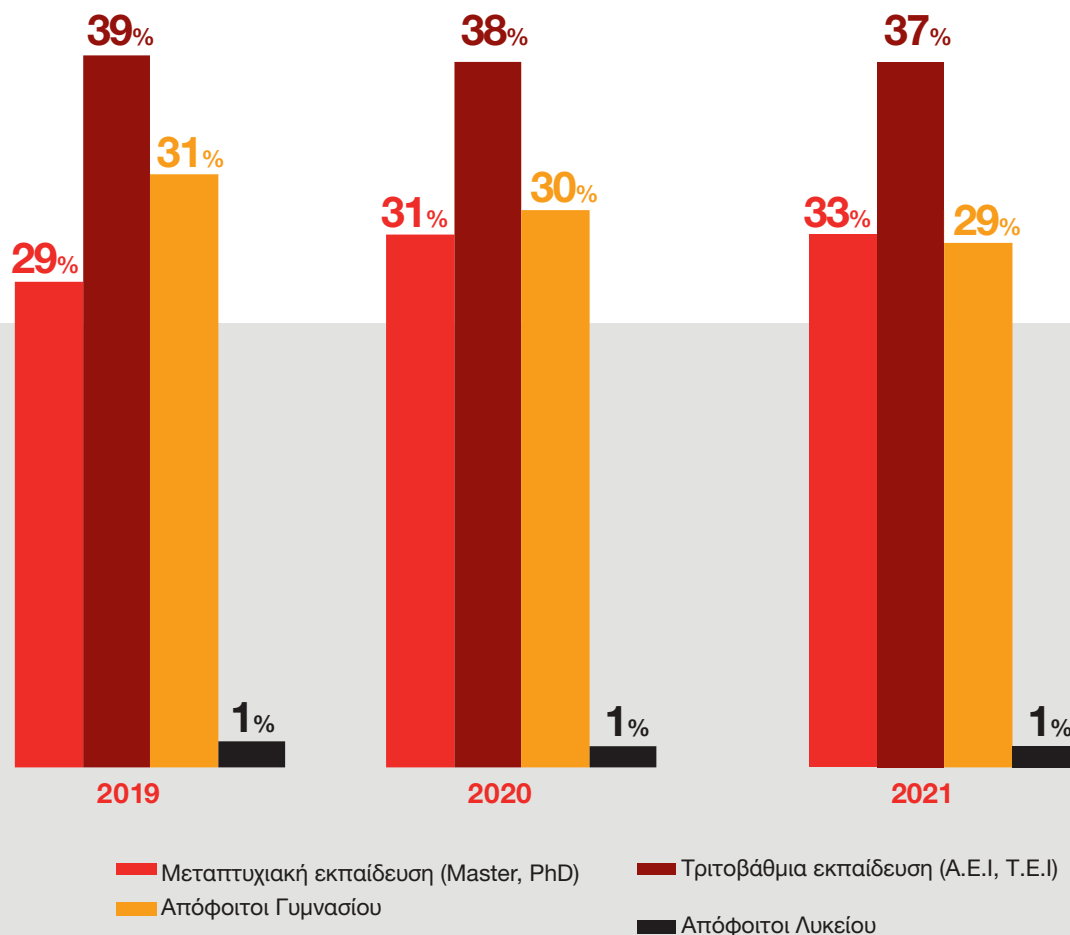
- Μαζί μας έχουν συνεχή και ουσιαστική ανάπτυξη.
 - Παρέχουν στους Πελάτες μας την “καλύτερη στην κατηγορία” εμπειρία.
 - Χαίρουν της εμπιστοσύνης των Μετόχων μας ως οι κορυφαίοι ειδικοί στην αγορά.
- Όλα τα ανωτέρω θα στηρίξουν τον στόχο μας για την ενίσχυση της εμπειρίας του Εργαζόμενου με την:
- Προετοιμασία των νεοπροσληφθέντων για επιτυχία από την Πρώτη Ημέρα.
 - Προσφορά εργαλείων και προγραμμάτων για την υποστήριξη προσωπικών και επαγγελματικών “στιγμών που μετράνε”.
 - Αξιοποίηση των υφιστάμενων δεξιοτήτων και απόκτηση νέων από τους Εργαζόμενους για να καταστεί δυνατή η εσωτερική κινητικότητα.
 - Ανάπτυξη ψηφιακών και ευέλικτων ικανοτήτων για τη διευκόλυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού.
 - Χορηγία των κοινοτήτων που φέρνουν την αλλαγή (communities of change) για την επιτάχυνση της αναδιάρθρωσης της εσωτερικής γνώσης.
 - Σύνδεση των μαθησιακών στόχων με τα αποτελέσματα απόδοσης.
 - Υποστήριξη των ταλέντων προκειμένου να απελευθερώσουν τις δυνατότητές τους.
 - Έμπνευση μίας πελατοκεντρικής νοοτροπίας.
 - Κάλυψη μαθησιακών αναγκών για τον μετασχηματισμό της Εταιρείας.

Το 2021, η Μονάδα Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης της Alpha Bank παρουσίασε το “Alpha Creating Excellence -ACE #together we grow”, το νέο μαθησιακό οικοσύστημα εντός της Τράπεζας.

Φιλοδοξία του ACE είναι να δημιουργήσει αριστεία μέσω της παρουσίασης πέντε ακαδημιών ανάπτυξης νοοτροπίας, συγκεκριμένα των Customer Experience, Agile, Retail, Leadership και Trading Alpha Brains. Παράλληλα, στόχος της είναι να παρέχει σε όλους τους Εργαζόμενους πρόσβαση σε εξειδικευμένα και υπερσύγχρονα εικονικά εργαστήρια, καθοδήγηση (coaching)/συμβουλευτική (mentoring), ψηφιακούς πόρους, πλατφόρμες και κοινότητες.



Εξέλιξη μορφωτικού επιπέδου Εργαζομένων της Alpha Bank*



*Εργαζόμενοι με συμβάσεις αορίστου χρόνου.

Καθόλη τη διάρκεια του έτους, προσφέρονται πολλές εκπαιδεύσεις μέσω των κατάλληλων σύγχρονων και ασύγχρονων απομακρυσμένων καναλιών. Οι εν λόγω εκπαιδεύσεις σχεδιάστηκαν ή ενημερώθηκαν εσωτερικά με σκοπό την κάλυψη συγκεκριμένων δεξιοτήτων (δηλ. βασικές τραπεζικές γνώσεις, ηγεσία, πελατοκεντρικότητα, ευέλικτη νοοτροπία, κανονισμός και συμμόρφωση). Ταυτόχρονα, η Τράπεζα προσφέρει την

ευκαιρία εγγραφής σε εξωτερικά μαθήματα αξιοποιώντας τις ατομικές ανάγκες και στόχους του Εργαζόμενου, σύμφωνα με τη στρατηγική και το λειτουργικό μοντέλο της Διεύθυνσης.

Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά Εργαζόμενο της Alpha Bank



Συμμορφώσεις της Μονάδας Εκπαίδευσης
Αναφορικά με την προβλεπόμενη συμμόρφωση των Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων:

Για την ανανέωση της ισχύος των Πιστοποιητικών καταλληλότητας στην άσκηση των τραπεζοασφαλιστικών εργασιών, όπως προβλέπει το κανονιστικό πλαίσιο της Τράπεζας της Ελλάδος, ολοκληρώθηκε επιτυχώς η διεξαγωγή τους για περίπου 1.700 Πιστοποιημένους Υπαλλήλους της Τράπεζας, μετά από σχετική έγκριση της αρμόδιας εποπτικής αρχής. Ειδικότερα, το 2021, ανανεώθηκαν οι πιστοποιήσεις 1.685 Στελεχών της Τράπεζας (Ποσοστό συμμόρφωσης: 99%).

Ολοκληρώθηκε με επιτυχία η ανανέωση των Πιστοποιήσεων για την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών. Τα Στελέχη προετοιμάστηκαν μέσα από ένα e-learning Σεμινάριο του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, εγκεκριμένο από την Τράπεζα της Ελλάδος και την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς. Το ποσοστό επιτυχίας των Στελεχών της Τράπεζας που συμμετείχαν στις εξετάσεις ανήλθε στο 86,6%.

ΑΝΤΡΕΣ

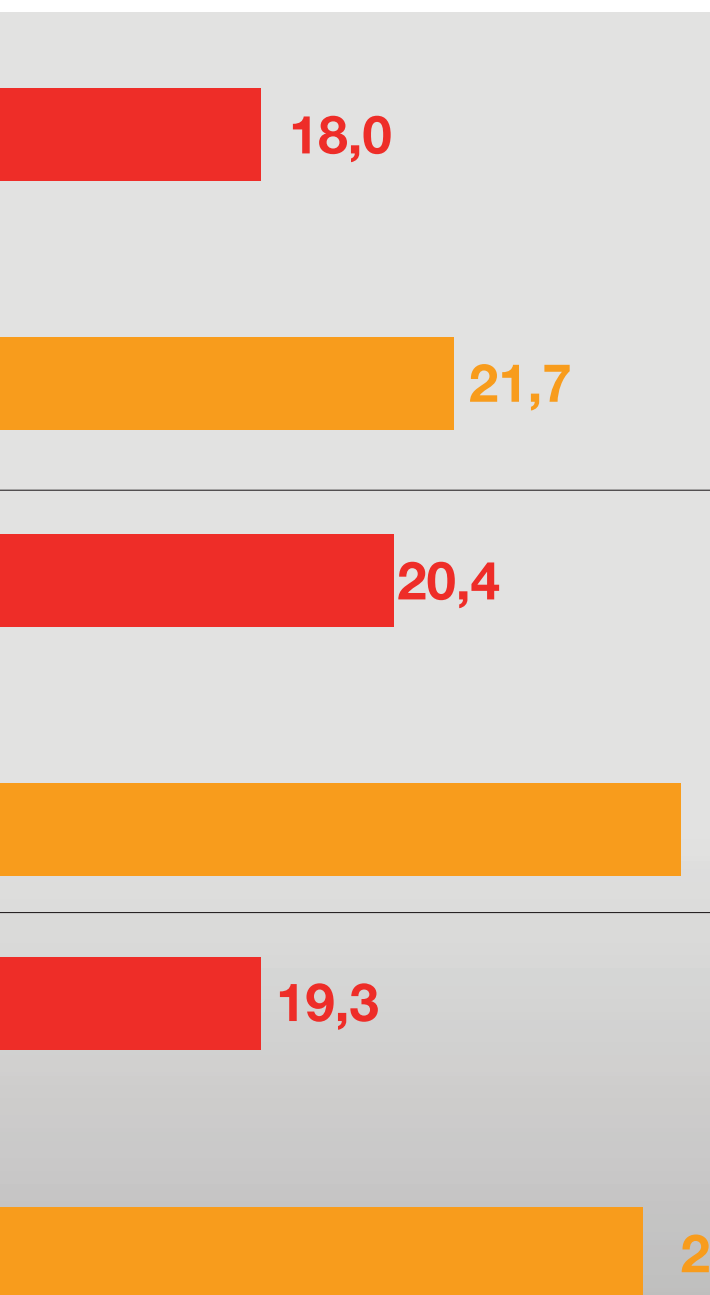
8,0

ΓΥΝΑΙΚΕΣ

8,9

ΣΥΝΟΛΟ

8,5



Συμμετοχές σε Εκπαιδευτικά Προγράμματα

Το 2021, πραγματοποιήθηκαν **19.807** συμμετοχές Εργαζομένων της Alpha Bank σε εκπαιδευτικά προγράμματα, ενώ εκπαιδεύθηκαν **5.172** άτομα. Οι ώρες (ανθρωπόωρες) εκπαίδευσης ανήλθαν σε **135.039** (**53.422** για τους άνδρες και **81.617** για τις γυναίκες). Υπολογίζεται ότι ο μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης, ανά Εργαζόμενο της Τράπεζας, ανήλθε σε **24,1** ώρες. Από το σύνολο των συμμετοχών σε εκπαιδεύσεις, οι **19.669 (99,3%)** αφορούσαν στις συμμετοχές Εργαζομένων του Λογιστικού Κλάδου της Alpha Bank.

Οι ανθρωπόωρες εκπαίδευσης για όλους τους Εργαζομένους του Ομίλου Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών ανήλθαν σε 253.382 και ο μέσος όρος ανά Εργαζόμενο σε 28 ώρες. Το συνολικό ποσό που καταβάλλεται από τον Όμιλο Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών για την εκπαίδευση των Εργαζομένων υπερβαίνει τα Ευρώ 1.781 εκατομμύρια.

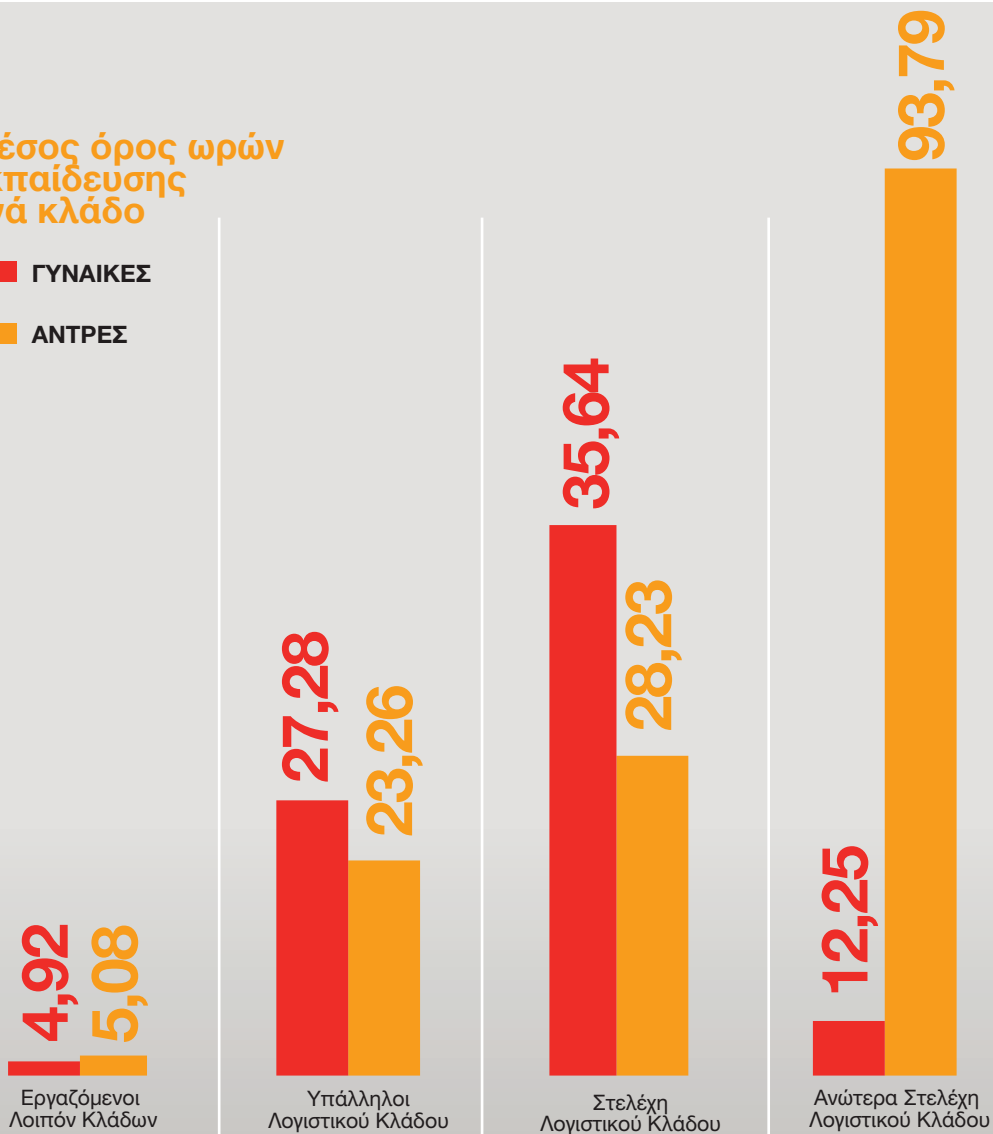
Συμμετοχές σε Εκπαιδευτικά Προγράμματα το 2021

	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΑΝΤΡΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ
ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΛΟΠΣΤΙΚΟΥ ΚΛΑΔΟΥ	9.748	6.582	16.330
ΣΤΕΛΕΧΗ ΛΟΠΣΤΙΚΟΥ ΚΛΑΔΟΥ	1.386	1.933	3.319
ΑΝΩΤΕΡΑ ΣΤΕΛΕΧΗ ΛΟΠΣΤΙΚΟΥ ΚΛΑΔΟΥ	6	14	20
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΛΟΙΠΩΝ ΚΛΑΔΩΝ	69	69	138

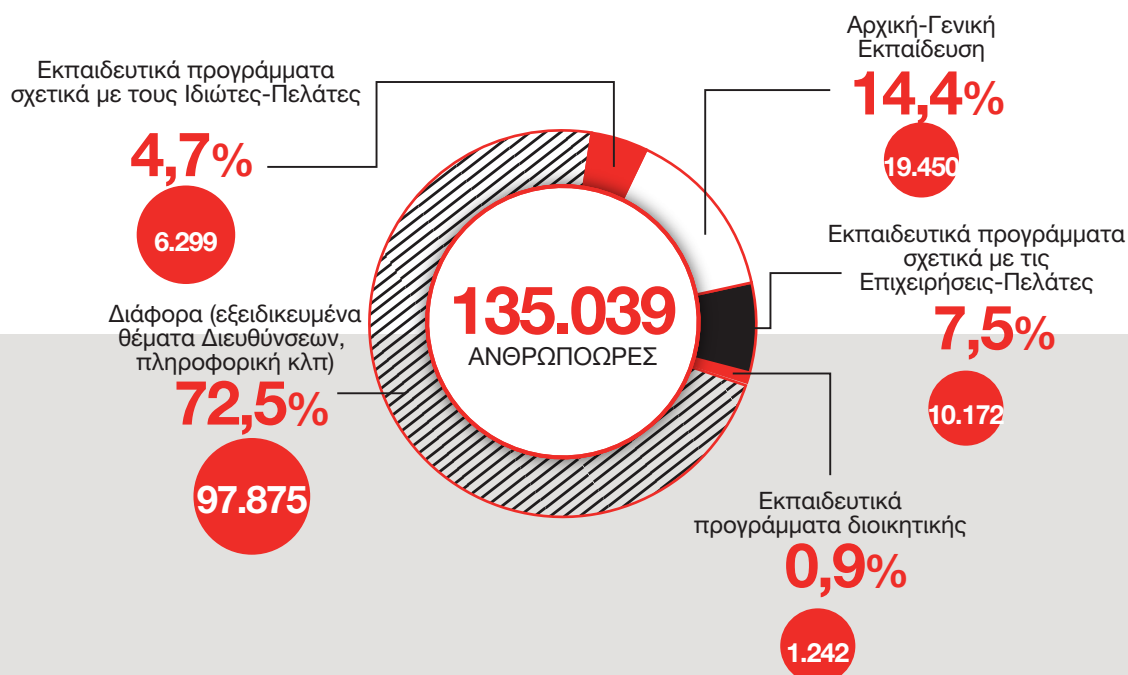
Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά κλάδο

■ ΓΥΝΑΙΚΕΣ

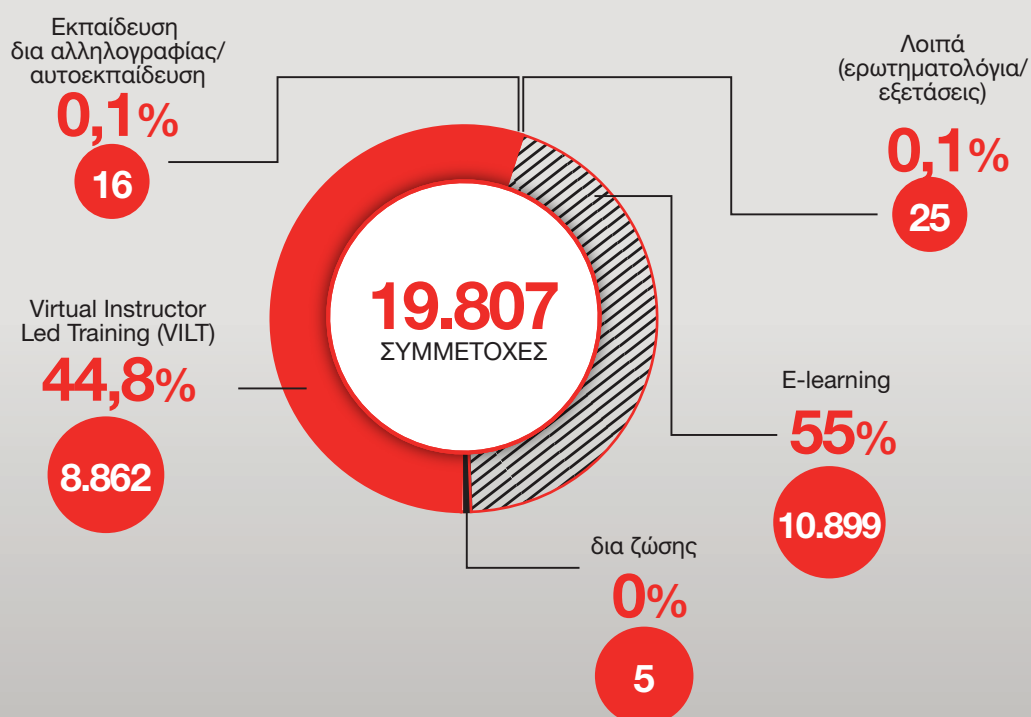
■ ΑΝΤΡΕΣ



Κατανομή ανθρωπικών εκπαίδευσης ανά κατηγορία εκπαιδευτικού προγράμματος



Κατανομή συμμετόχων σε εκπαιδεύσεις ανά μορφή εκπαιδευτικών προγραμμάτων



6.2

ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΙΛΗΨΗ



Η Alpha Bank σέβεται τη διαφορετικότητα των Εργαζομένων και τους αντιμετωπίζει με σεβασμό, χωρίς διακρίσεις λόγω ηλικίας, φύλου, φυλής, εθνικότητας, θρησκείας, οικογενειακής κατάστασης, σωματικών ή κινητικών προβλημάτων ή άλλων χαρακτηριστικών.

Η Τράπεζα διασφαλίζει συνθήκες εργασίας υψηλής ποιότητας και ευκαιρίες προόδου που βασίζονται στην αξία και την ισότιμη μεταχείριση. Παρέχει δίκαιες αμοιβές, βάσει συμβάσεων που συνάδουν με την εκάστοτε εθνική αγορά εργασίας και εξασφαλίζει την τήρηση των αντίστοιχων εθνικών ρυθμίσεων για τις κατώτατες αποδοχές, για τα ωράρια εργασίας και για τη χορήγηση αδειών. Στο ίδιο πλαίσιο, υπερασπίζεται τα ανθρώπινα δικαιώματα και αντιτίθεται σε όλες τις μορφές παιδικής, καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας. Σέβεται και προασπίζεται τη διαφορετικότητα των Εργαζομένων της (π.χ. αναφορικά με την ηλικία, το φύλο, τη φυλή, την εθνικότητα, τη θρησκεία, την αναπηρία/ειδικές

ικανότητες, τον γενετήσιο προσανατολισμό κ.λπ.) και αντιμετωπίζει όλους τους Εργαζομένους με σεβασμό.

Στο τέλος του 2021, η Τράπεζα ξεκίνησε συζητήσεις με την αντιπροσωπευτική Ένωση με στόχο τον σχεδιασμό ενός ενδεδειγμένου πλαισίου και την επίτευξη συμφωνίας για ένα νέο έγγραφο Πολιτικής σχετικά με την πρόληψη της παρενόχλησης, του εκφοβισμού και των διακρίσεων στον χώρο εργασίας. Η αντίστοιχη Πολιτική κυκλοφόρησε το 1ο τρίμηνο του 2022.

Χρονολογία	ALPHA BANK A.E		Όμιλος Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών	
	2020	2021	2020	2021
Μισθολογική διαφορά μεταξύ των δύο φύλων στο ανώτατο 10% των Εργαζομένων με βάση τη συνολική αμοιβή (% υπέρ των ανδρών) ¹	-	17,6%	-	22,2%
Μισθολογική διαφορά μεταξύ των δύο φύλων στο 90% των Εργαζομένων με βάση τη συνολική αμοιβή (% υπέρ των ανδρών) ²	-	3,2%	-	16,9%
Αναλογία Αποδοχών Διευθύνοντος Συμβούλου	10,83	11,4	-	-

¹ Το μισθολογικό χάσμα μεταξύ των δύο φύλων για το ανώτερο 10% των εργαζομένων με βάση τη συνολική αμοιβή υπολογίζεται ως εξής: (Αθροισμα όλων των ετήσιων βασικών μισθών όλων των ανδρών υπαλλήλων που περιλαμβάνονται στο 10% των κορυφαίων εργαζομένων, συμπεριλαμβανομένων των πληρωμών μερικής απασχόλησης / Συνολικός αριθμός ανδρών υπαλλήλων περιλαμβάνεται στο κορυφαίο 10% των εργαζομένων) – (Αθροισμα όλων των ετήσιων βασικών μισθών όλων των γυναικών υπαλλήλων που περιλαμβάνονται στο 10% των κορυφαίων εργαζομένων, συμπεριλαμβανομένων των πληρωμών μερικής απασχόλησης / Συνολικός αριθμός γυναικών εργαζομένων που περιλαμβάνονται στο κορυφαίο 10% των εργαζομένων) / (Αθροισμα όλων των ετήσιων βασικών μισθών όλων των ανδρών υπαλλήλων που περιλαμβάνονται στο 10% των κορυφαίων εργαζομένων, συμπεριλαμβανομένων των πληρωμών μερικής απασχόλησης / Συνολικός αριθμός ανδρών υπαλλήλων που περιλαμβάνονται στο 10% των κορυφαίων εργαζομένων).

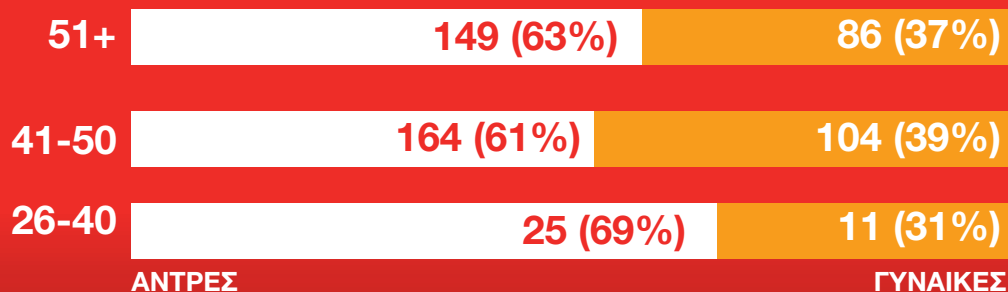
² Το μισθολογικό χάσμα μεταξύ των φύλων για το κατώτατο 90% των εργαζομένων με βάση τη συνολική αμοιβή υπολογίζεται ως εξής: (Αθροισμα όλων των ετήσιων βασικών μισθών όλων των ανδρών υπαλλήλων που περιλαμβάνονται στο κατώτατο 90% των εργαζομένων, συμπεριλαμβανομένων των πληρωμών μερικής απασχόλησης / Συνολικός αριθμός ανδρών υπαλλήλων περιλαμβάνεται στο κατώτερο 90% των εργαζομένων) – (Αθροισμα όλων των ετήσιων βασικών μισθών όλων των γυναικών υπαλλήλων που περιλαμβάνονται στο κατώτερο 90% των εργαζομένων, συμπεριλαμβανομένων των πληρωμών μερικής απασχόλησης / Συνολικός αριθμός γυναικών εργαζομένων που περιλαμβάνεται στο χαμηλότερο 90% των εργαζομένων) / (Αθροισμα όλων των ετήσιων βασικών μισθών όλων των ανδρών υπαλλήλων που περιλαμβάνονται στο κατώτερο 90% των εργαζομένων, συμπεριλαμβανομένων των πληρωμών μερικής απασχόλησης / Συνολικός αριθμός ανδρών υπαλλήλων που περιλαμβάνεται στο χαμηλότερο 90% των εργαζομένων).

			ALPHA BANK A.E	Όμιλος Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών
Δείκτες διαφορετικότητας	2019	2020	2021	2021
Γυναίκες Εργαζόμενες έως την 31η Δεκεμβρίου ¹	3.846 (55,19%)	3.489 (55,17%)	3.149 (56%)	5.630 (61.8%)
Γυναίκες στο Διοικητικό Συμβούλιο έως την 31η Δεκεμβρίου (αναφορά στο Δ.Σ. του Ομίλου ¹)	1 (8,33%)	2 (15.38%)	2 (17%)	26 (17%)
Γυναίκες εργαζόμενες σε διευθυντικές θέσεις έως την 31η Δεκεμβρίου ¹⁻²	261 (37,07%)	226 (36,81%)	201 (37,3%)	445 (43%)
Εργαζόμενοι που ανήκουν σε μειονότητες	0	0	0	0
Διευθυντικά Στελέχη που ανήκουν σε μειονότητες	0	0	0	0
Εργαζόμενοι με αναπηρία (ΑμεΑ) έως την 31η Δεκεμβρίου ¹	122	108	77	88

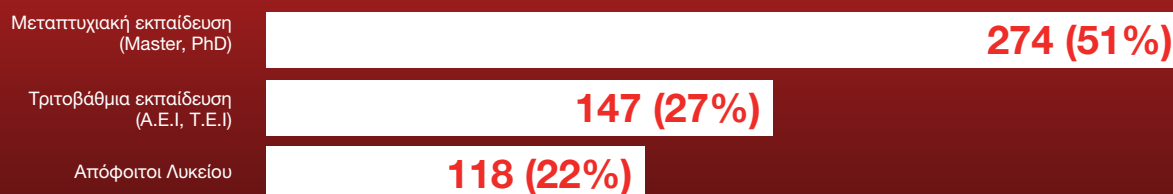
¹ Οι δείκτες που σχετίζονται με Εργαζομένους ισχύουν για όλο το τακτικό και έκτακτο Προσωπικό

² ΜΟΙ διευθυντικές θέσεις περιλαμβάνουν τους Διευθυντές των Καταστημάτων, τους Διευθυντές των Διευθύνσεων και τα Μέλη της Ανώτατης Διοίκησης (Γενικούς Διευθυντές, Εντεταλμένους Γενικούς Διευθυντές, Διευθύνων Σύμβουλος).

Ηλικιακή κατανομή Εργαζομένων της Alpha Bank σε Διευθυντικές θέσεις στις 31.12.2021



Μορφωτικό Επίπεδο Εργαζομένων της Alpha Bank σε Διευθυντικές θέσεις



6.3

ΥΓΕΙΑ, ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΕΥΗΜΕΡΙΑ



Η υγεία και η ασφάλεια στην εργασία αποτελούν σημαντικά ζητήματα για την Τράπεζα και για το Ανθρώπινο Δυναμικό της, καθώς τυχόν ασθένειες, τραυματισμοί ή άλλα ζητήματα υγείας είναι δυνατόν να επηρεάσουν το εργασιακό κλίμα και την αποδοτικότητα των Εργαζομένων. Ιδιαίτερα η ασφάλεια των Εργαζομένων αποτελεί ζήτημα υψίστης σημασίας στον τραπεζικό τομέα.

Η Τράπεζα αναγνωρίζει την ιδιαίτερη συμβολή των Εργαζομένων της στην καθημερινή της λειτουργία και στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και μεριμνά για τη δημιουργία ενός ασφαλούς και υγιούς εργασιακού χώρου, στον οποίο εφαρμόζονται προγράμματα πέραν από αυτά που ορίζει η νομοθεσία.

Επιπλέον, στο Intranet της Alpha Bank υπάρχει το Εγχειρίδιο “Οδηγίες επί Θεμάτων Ελέγχου Εφαρμογής Διατάξεων για την Υγεία και την Ασφάλεια στον Χώρο Εργασίας”, το οποίο αποτελεί το βασικό πλαίσιο οδηγιών για θέματα που σχετίζονται με διατάξεις της εργατικής νομοθεσίας για την υγεία και για την ασφάλεια στον χώρο εργασίας, καθώς και με τον έλεγχο εφαρμογής τους από το Σώμα Επιθεώρησης Εργασίας (Σ.ΕΠ.Ε.) και από τις ελεγκτικές Υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α. Μέσω του Εγχειριδίου ενημερώνονται οι Διευθυντές των Διευθύνσεων της Τράπεζας σχετικά με τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την εργατική νομοθεσία.

Για την παρακολούθηση, αλλά και για τη βελτίωση διαδικασιών που σχετίζονται με την υγεία και με την ασφάλεια, τίθενται ποιοτικοί και ποσοτικοί στόχοι. Οι στόχοι παρακολουθούνται σε μηνιαία βάση μέσα από αναφορές που λαμβάνονται από τις αρμόδιες εταιρείες συνεργασίας ΕΞ.Υ.Π.Π., καθώς και καθημερινά, σε συνεργασία με τους Διευθυντές των εκάστοτε Μονάδων, οι οποίοι είναι υπεύθυνοι να ενημερώνουν τη Διεύθυνση Λειτουργιών Ανθρώπινου Δυναμικού, σε περιπτώσεις παρεκκλίσεων από τις διαδικασίες, όπως μη εκτέλεση των επισκέψεων/ελέγχων.

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

- Έλεγχο σε μηνιαία βάση της τήρησης των

επισκέψεων και ελέγχων των Ιατρών Εργασίας και Τεχνικών Ασφαλείας, μέσω αναφορών από τη συνεργαζόμενη εταιρία ΕΞ.Υ.Π.Π.

- Έλεγχο των Βιβλίων Γραπτών Υποδείξεων με τις επισκέψεις και τις παρατηρήσεις (σε συνεργασία με την κάθε Μονάδα) και λήψη μέριμνας από τη Διεύθυνση Λειτουργιών Ανθρώπινου Δυναμικού και τη Διεύθυνση Περιουσίας και Ασφαλείας για οποιεσδήποτε διορθώσεις ή βελτιώσεις.
- Ανάλυση των κινδύνων υγείας και ασφαλείας, στο πλαίσιο της ετήσιας Αυτοαξιολόγησης Λειτουργικών Κινδύνων (Risk Control Self-Assessment - RCSA) των Μονάδων.
- Ορισμό Υπαλλήλων σε κάθε Μονάδα της Τράπεζας, για την καθοδήγηση των υπολοίπων σε θέματα Ασφαλείας. Οι εν λόγω Υπάλληλοι παρακολουθούν σεμινάρια υπό την εποπτεία της Διεύθυνσης Περιουσίας και Ασφαλείας και ενημερώνονται τακτικά για την αντιμετώπιση κρίσιμων καταστάσεων. Το 2021, οι Εργαζόμενοι σε 140 τοποθεσίες (28 κεντρικά κτίρια και 112 Καταστήματα) εκπαιδεύτηκαν σε ό,τι αφορά τη διαδικασία εκκένωσης.
- Παροχή υπηρεσιών τεχνικού ασφαλείας και ιατρού εργασίας, τόσο από εξωτερικούς συνεργάτες, όσο και από ειδικούς Λειτουργούς της Τράπεζας, οι οποίοι πραγματοποιούν επισκέψεις στις Μονάδες της και ενημερώνουν συστηματικά τους Εργαζόμενους για θέματα υγείας και ασφαλείας.
- Ενημέρωση και δημοσίευση των σχεδίων εκκένωσης για όλες τις τοποθεσίες της Alpha Bank στην Ελλάδα (Κτίρια και Καταστήματα).
- Παροχή ψυχολογικής υποστήριξης, σε συνεργασία με επαγγελματίες υγείας, ψυχολόγους-ψυχοθεραπευτές, με δυνατότητα συναντήσεων συμβουλευτικού και υποστηρικτικού χαρακτήρα για τους Εργαζόμενους.
- Διοργάνωση συνεδρίων Καθοδήγησης, Ψυχολογίας, Πιλάτες και Διατροφής από

Ως εκ τούτου, η Τράπεζα λαμβάνει μέτρα για τη διασφάλιση ενός κατάλληλου εργασιακού χώρου, για την εξάλειψη ή για τη μείωση του επαγγελματικού κινδύνου και για την αποφυγή τραυματισμών.

εξωτερικούς αναδόχους με σκοπό την ενίσχυση της ευημερίας των Εργαζομένων.

Επί σειρά ετών, η Τράπεζα παρακολουθεί σε επιλεγμένα σημεία πανελλαδικά, στο Δίκτυο Καταστημάτων και Κτιρίων της, την ποιότητα βιολογικών παραγόντων, μεταξύ των οποίων την ποιότητα των υδάτων και του αέρα, το μικροβιακό φορτίο και τον θόρυβο. Σε συνεργασία με εξειδικευμένα χημικά εργαστήρια, πραγματοποιείται κάθε χρόνο δειγματοληψία (περίπου 150 δείγματα) από όλο το κτιριακό απόθεμα της Τράπεζας, με κυκλική εναλλαγή των σημείων αυτών κάθε έτος. Αν και εφόσον παρουσιαστούν αστοχίες και υπερβάσεις των επιτρεπτών ορίων, η Τράπεζα αναλαμβάνει δράση με στόχο την άμεση αποκατάσταση του προβλήματος. Με αυτή την διαδικασία η Τράπεζα

διασφαλίζει υγιεινές συνθήκες στους χώρους εργασίας, για όλους τους Εργαζομένους της. Στόχος για το 2022 είναι η αύξηση των σημείων ελέγχου κατά 10%.

Τέλος, στο πλαίσιο της συνεχούς στήριξης της υγείας των Εργαζομένων, υπάρχουν δύο Ιατροί με πλήρως εξοπλισμένα Ιατρεία, επί μονίμου βάσεως, τα οποία μπορούν να επισκεφθούν οι Εργαζόμενοι καθόλη τη διάρκεια του ωραρίου εργασίας. Στη διάρκεια του 2021, περισσότεροι από 5.000 Εργαζόμενοι επισκέφτηκαν τις αντίστοιχες εγκαταστάσεις. Οι Ιατροί στηρίζουν επίσης ενεργά όλους τους Εργαζόμενους σε όλη τη διάρκεια της πανδημίας του Covid-19, παρέχοντας λεπτομερείς οδηγίες και τηλεφωνική υποστήριξη.

Δείκτες για την Υγεία και Ασφάλεια	Αριθμός περιστατικών			Απολεσθείσες ημέρες λόγω αυτών των περιστατικών		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Αριθμός τραυματισμών καθόλη τη διάρκεια του έτους (αριθμός Εργαζομένων) ¹	1	1	4	1	45	242
Αριθμός θανάτων καθόλη τη διάρκεια του έτους (αριθμός Εργαζομένων) ¹	0	0	0	0	0	0
Λοιπές ασθένειες ²	3.925	2.820	2.415	38.613	30.012	25.024
Δείκτης απουσιών ³ (AR)	2,22%	1,89%	1,8%			

¹ Εξαιρούνται συμβάντα που προκλήθηκαν από παθολογικά αίτια.

² Δεν περιλαμβάνονται οι άδειες τοκετού.

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

Το 2021 καταγράφηκαν συνολικά μηδενικοί (0) θάνατοι και έξι (6) τραυματισμοί σε επίπεδο Ομίλου.

Επικοινωνία, Παροχές και Υπηρεσίες προς τους Εργαζόμενους

Εσωτερική Επικοινωνία

Κατά τη διάρκεια του 2021, παρουσιάστηκε μία αναβαθμισμένη ιστοσελίδα του Intranet Ανθρώπινου Δυναμικού συμβάλλοντας σε μία βελτιωμένη εμπειρία του Εργαζόμενου. Επιπλέον, αναπτύχθηκε περαιτέρω το σημείο άμεσης επικοινωνίας με τους Εργαζόμενους, μέσω της πλατφόρμας #stayconnected, η οποία είχε τεθεί σε εφαρμογή ήδη από το 2020. Η πλατφόρμα προσέφερε συνεδρίες καθοδήγησης, παροχής γονικών συμβουλών και ευημερίας καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, με σημαντικό ποσοστό συμμετοχής στις περισσότερες πρωτοβουλίες. Επιπλέον, δόθηκε έμφαση στη δημιουργία Κοινοτήτων που φέρνουν την αλλαγή (Communities of Change) με στόχο να:

- Καθιερώσουν ένα επιτυχημένο πνεύμα ομαδικής εργασίας μεταξύ των μελών των Κοινοτήτων
- Μοιράζονται γνώσεις, βέλτιστες πρακτικές και εμπειρίες από τους ειδικούς
- Προαγάγουν τη συνεργασία με σκοπό την επίτευξη των στόχων της Τράπεζας

Ειδικότερα, κατά το 2021, παρουσιάστηκαν οι ακόλουθες **Κοινότητες που φέρνουν την Αλλαγή**

• Πρόγραμμα **A.W.A.R.E. (Alpha Women. Authentic, Resilient, Empowered)**

Υλοποιήθηκε στο διάστημα μεταξύ Ιανουαρίου και Απριλίου 2021, προσέφερε την ευκαιρία σε 100 γυναίκες όλων των ηλικιακών ομάδων, ιεραρχικών και εκπαιδευτικών επιπέδων, να αναπτύξουν τις επαγγελματικές τους ικανότητες.

• Πρόγραμμα **Bankers & Daughters**

Σχεδιάστηκε με σκοπό να παρέχει την ευκαιρία σε νεαρές φοιτήτριες πανεπιστημίου/κολεγίου, κόρες των Εργαζόμενων της Alpha Bank, ηλικίας μεταξύ 19-22, να παρακολουθούν στην εργασία (job-shadow) για 1 εβδομάδα τις καθημερινές δραστηριότητες ενός Καταστήματος ή Διεύθυνσης. Υλοποιήθηκε σε δύο γύρους, στην Αττική και την υπόλοιπη Ελλάδα, με 45 συμμετέχουσες συνολικά.

• **Community of Change Agile Bankers**

Η Κοινότητα δημιουργήθηκε τον Φεβρουάριο του 2021 και επί του παρόντος αριθμεί 105 μέλη, από διάφορες Διευθύνσεις. Μέλη της Κοινότητας είναι Εργαζόμενοι της Alpha Bank που ενδιαφέρονται ή χρησιμοποιούν ήδη ενεργά τη μεθοδολογία Agile.

• **Community of Change Alpha Ithacans**

Η Κοινότητα δημιουργήθηκε τον Ιούλιο του 2021 και επί του παρόντος αριθμεί 30 μέλη, επαναπατριζόμενους Εργαζόμενους της Alpha Bank από το εξωτερικό, από το 2019 και εφεξής. Σκοπός τους είναι να μοιράζονται γνώσεις, βέλτιστες πρακτικές και εμπειρίες που έχουν συγκεντρώσει από διαφορετικά μέρη και περιβάλλοντα στο εξωτερικό και να ενθαρρύνουν περισσότερους Έλληνες από το εξωτερικό να εξετάσουν την Alpha Bank ως τον εργοδότη της επιλογής τους για τον επαναπατρισμό τους.

• **Community of Change Mentoring #TAB (Trading Alpha Brains)**

Η Κοινότητα δημιουργήθηκε τον Οκτώβριο του 2021 και αριθμεί 26 μέλη, όλοι οι συμμετέχοντες του προγράμματος Mentoring #TAB, από διάφορες Διευ-

θύψεις και Λιανική τραπεζική (γυναίκες στο σύνολό τους). Σκοπός του προγράμματος Mentoring TAB είναι να ενθαρρύνει γυναίκες από διαφορετικές Διευθύνσεις να εργαστούν μαζί, να ανταλλάξουν πληροφορίες και να αποκομίσουν πολύτιμη εμπειρία μέσω της συνεργασίας τους, της αλληλεπίδρασης μεταξύ τους και της συμμετοχής σε επιλεγμένες πρωτοβουλίες.

• **Community of Change Mentoring #SheforHe**

Η Κοινότητα δημιουργήθηκε τον Δεκέμβριο του 2021 και αριθμεί 24 μέλη, όλοι οι συμμετέχοντες του προγράμματος Mentoring #SheforHe, από διάφορες Διευθύνσεις. Σκοπός του προγράμματος Mentoring #SheforHe είναι να προσφέρει την ευκαιρία σε γυναίκες Στελέχη της Alpha Bank να καθοδηγήσουν νεοπροσληφθέντες άνδρες στην επίτευξη των πρώτων στόχων τους και τη συνολική τους εισαγωγή στην Τράπεζα.

Η Τράπεζα σκοπεύει να διερευνήσει βελτιωμένες τεχνολογικές λύσεις για την αντιμετώπιση της ανάγκης βελτίωσης της εμπειρίας των Εργαζομένων. Ως εκ τούτου, οι εφαρμογές για κινητές συσκευές για ετήσιες άδειες ή αποδεικτικά αποδοχών δεν είναι ακόμη διαθέσιμες στους εργαζόμενους, καθώς εξετάζεται μία εκτεταμένη τεχνολογική λύση.

Η Τράπεζα στοχεύει στη σταθερή αυτοματοποίηση και ψηφιοποίηση των λειτουργιών, την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών και τη βελτίωση της “εμπειρίας” του χρήστη, αξιοποιώντας τη σχετική τεχνογνωσία, την τεχνολογία και τα διαθέσιμα συστήματα.

Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων

Το 2021, παρουσιάστηκαν δύο (2) Έρευνες Ικανοποίησης Εργαζομένων σε Επίπεδο Ομίλου, τον Απρίλιο και τον Δεκέμβριο αντιστοίχως. Το υψηλό ποσοστό απόκρισης της τάξης του 78% σε επίπεδο Ομίλου σε αμφότερες τις έρευνες έδειξε ότι οι Εργαζόμενοι είναι πρόθυμοι να μοιραστούν την άποψή τους ακόμα και κατά τη διάρκεια της πανδημίας του Covid-19. Κύριος στόχος και των δύο Ερευνών ήταν να καθοδηγήσει τις ενέργειες για την ενίσχυση της δέσμευσης του Εργαζόμενου στην Alpha Bank καθώς επίσης και να αποκαλύψει τις ευκαιρίες βελτίωσης για τη δημιουργία θετικής αλλαγής.

Αμοιβές και Παροχές Εργαζομένων

Προτεραιότητα για την Alpha Bank αποτελεί η σωστή και δίκαιη αμοιβή των Εργαζομένων, η οποία διέπεται από διαφάνεια και εξασφαλίζει την εσωτερική ισορροπία. Οι αμοιβές είναι ευθυγραμμισμένες με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία, με τις Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας και με το ευρύτερο κανονιστικό πλαίσιο που εφαρμόζεται για τα Πιστωτικά Ιδρύματα. Επιπροσθέτως, βασικές παράμετροι διαμόρφωσης της αμοιβής είναι η βαρύτητα της θέσης εργασίας, η συστηματική αξιολόγηση της απόδοσης των Εργαζομένων, καθώς και οι βέλτιστες πρακτικές και τάσεις που επικρατούν στην αγορά εργασίας, σε συνδυασμό με τις εσωτερικές ανάγκες της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου. Στο πλαίσιο σύνδεσης των αμοιβών με την απόδοση των Εργαζομένων και, συγκεκριμένα, την επιβράβευση των Εργαζομένων που συνεισφέρουν στην επίτευξη σημαντικών αποτελεσμάτων για το έτος 2021 και εντός του εγκεκριμένου Πλαισίου Μεταβλητών Αποδοχών, η Τράπεζα

συνέχισε την επιτυχή υλοποίηση των σχημάτων μεταβλητών αποδοχών, α) για τους Εργαζόμενους Κεντρικών Υπηρεσιών (Performance Incentive Program) και β) για τους Εργαζόμενους Δικτύου Καταστημάτων (Sales Incentive Program).

Για την κάλυψη των λειτουργικών αναγκών συγκεκριμένων θέσεων, υφίστανται σχήματα παροχών που προβλέπουν τη χρήση εταιρικής κάρτας, εταιρικού κινητού τηλεφώνου, εταιρικού αυτοκινήτου, και εξόδων ταξιδιού.

Πέραν των αμοιβών, όπως ορίζονται από τις Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας, η Τράπεζα παρέχει στους Εργαζόμενους της προνομιακά επιτόκια σε κάρτες και δάνεια και χορηγεί προκαταβολές ποσού 2 έως 5 μισθών, με συγκεκριμένους όρους και προϋποθέσεις, βάσει των προβλεπόμενων από τις Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας.

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

Υποστήριξη για τους Εργαζόμενους και τις Οικογένειές τους

Η Alpha Bank, αναγνωρίζοντας τη σημασία και τη συμβολή του Ανθρώπινου Δυναμικού στην επιτυχή αντιμετώπιση των εκάστοτε συνθηκών, προσφέρει μία σειρά από επιδόματα, καλύψεις και υπηρεσίες προς τους Εργαζόμενους και τα μέλη των οικογενειών τους, που αναδεικνύουν το ενδιαφέρον της Τράπεζας και προσφέρουν βοήθεια, ασφάλεια και σιγουριά.

Η Τράπεζα, σε συνεργασία με την GENERALI Hellas Ανώνυμος Ασφαλιστική Εταιρεία παρέχει τα κάτωθι ασφαλιστικά προγράμματα στους μόνιμους Εργαζόμενους της και στα μέλη των οικογενειών τους:

- **Πρόγραμμα Ασφαλιστικής Κάλυψης Υγείας και Ζωής**
- **Εξωνοσοκομειακό Πρόγραμμα Ασφαλιστικής Κάλυψης**
- **Ομαδικό Αποταμιευτικό Πρόγραμμα Προσωπικού**

Επιπλέον, η Τράπεζα παρέχει διευκολύνσεις για τους γονείς όπως:

- **Επίδομα τοκετού:** Το 2021, η Τράπεζα χορήγησε επίδομα τοκετού (Ευρώ 2.000) σε 204 Εργαζόμενους, το συνολικό ύψος του οποίου ανήλθε σε Ευρώ 288.135.

- **Χορήγηση μειωμένου ωραρίου:** Το 2021, χορηγήθηκε σε 179 Εργαζόμενους, σε σύνολο 13.959 ημερών. Επίσης, από την αρχή του έτους δόθηκαν 14.564 ημέρες αδειάς τοκετού, σε 189 μητέρες-Εργαζόμενες.

- **Βρεφονηπιακό επίδομα:** Το 2021, έλαβαν το βρεφονηπιακό επίδομα (Ευρώ 320), συνολικά, 889 Εργαζόμενοι για συνολικά 1.067 τέκνα. Επιπλέον, 21 Εργαζόμενοι με, συνολικά, 23 τέκνα έλαβαν το επίδομα φύλαξης τέκνων κατ' οίκον.

- **Χορήγηση ειδικών χρηματικών παροχών** για τα τέκνα των Εργαζόμενων όπως δωροκάρτες στην αρχή της σχολικής περιόδου. Το 2021, το επίδομα αυτό χορηγήθηκε σε 2.100 τέκνα.

- **Χορήγηση δωροκάρτας** (Ευρώ 1.000) σε Εργαζόμενος για την απόκτηση τρίτου τέκνου και άνω. Το 2021, 20 Εργαζόμενοι έλαβαν αυτές τις δωροκάρτες. Τέλος, η Τράπεζα παρέχει στήριξη σε συγκεκριμένες ομάδες Εργαζόμενων, μέσα από ειδικά προγράμματα που περιλαμβάνουν:

- **Ετήσια οικονομική ενίσχυση**, ημέρες αδειάς και μείωση του ωραρίου για τους Εργαζόμενους με παιδιά που αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα υγείας.

- **Ειδικό μηνιαίο προνοιακό επίδομα**, σε Εργαζόμενους και σε συνταξιούχους οι οποίοι είναι τυφλοί ή πάσχουν από νεφρική ανεπάρκεια.

- **Πρόσθετες Άδειες στους Εργαζόμενους της Τράπεζας** που φοιτούν σε προπτυχιακά προγράμματα.

Το 2022 αναμένεται να είναι για την Τράπεζα ένα ορόσημο για την πρόοδο σε έργα στρατηγικής σημασίας που την μετασχηματίζουν σε έναν πόλο έλξης αλλά και προσφοράς προς τους Εργαζομένους. Δημιουργώντας έναν πιο στρατηγικό ρόλο του Ανθρώπινου Δυναμικού μέσα στο Οργανισμό, εμπλουτίζοντας τους Εργαζόμενους και ενισχύοντας τις δομές της, η Alpha Bank στοχεύει να είναι σε θέση να προσφέρει βελτιωμένες υπηρεσίες προς τους Εργαζομένους σε όλο το εύρος της εμπειρίας τους μέσα στην Τράπεζα.

Ανταπόκριση στην Πανδημία του Covid-19

Από την στιγμή της παγκόσμιας έξαρσης της πανδημίας του Covid-19 το 2020, η Alpha Bank παρακολουθεί διαρκώς τις πολιτικές της όσον αφορά τον χειρισμό του συγκεκριμένου ζητήματος. Κατά τη διάρκεια του 2021, η Alpha Bank συνέχισε να ακολουθεί στενά τις διεθνείς εξελίξεις αναφορικά με την πανδημία και ακολούθησε όλες τις σχετικές με την Covid-19 εθνικές οδηγίες, ενώ ήταν διαρκώς σε επαφή με ειδικούς, ιατρούς και εμπειρογνώμονες. Στην καθορισμένη σελίδα του intranet της Τράπεζας (δημιουργήθηκε το 2002) προσβάσιμη από όλους τους Εργαζόμενους, το Ανθρώπινο Δυναμικό μεταφορτώνει τακτικά οδηγίες, μέτρα, ενέργειες και συχνές ερωτήσεις αναφορικά με την πανδημία και τον εμβολιασμό.

Συνολικά, ο κατάλογος των μέτρων ασφαλείας που τέθηκαν σε ισχύ κατά τη διάρκεια του 2020, συνέχισε να ισχύει το 2021.

2019

2020

Πιστοποίηση της Alpha Bank σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14001

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

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

Βελτίωση του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ISO 14001) με την εισαγωγή νέων προγραμμάτων και τη μείωση του αποτυπώματος από τις λειτουργίες της Τράπεζας

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

7

Περιβάλλον

2021

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

Δημοσιοποίηση της πρώτης Έκθεσης Εκπομπών Αερίων του Θερμοκηπίου σύμφωνα με το ISO 14064

Δημοσιοποίηση της πρώτης Περιβαλλοντικής Δήλωσης σύμφωνα με το Σύστημα Οικολογικής Διαχείρισης και Ελέγχου της ΕΕ (Eco-Management and Audit Scheme (EMAS))

Ολοκλήρωση της αντικατάστασης του εσωτερικού φωτισμού των πινακίδων όλων των Καταστημάτων, με λαμπτήρες τεχνολογίας LED

Εγκατάσταση σταθμών φόρτισης ηλεκτρικών οχημάτων, σε πέντε κεντρικά Κτίρια, με δυνατότητα φόρτισης 19 οχημάτων

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

Η Alpha Bank, έχοντας επίγνωση των επιπτώσεων της κλιματικής αλλαγής και του τρόπου με τον οποίο αυτές επηρεάζουν όλες τις πτυχές των ανθρωπογενών δραστηριοτήτων, αναπτύσσει και προσφέρει προϊόντα που επιτρέπουν τις επενδύσεις σε δράσεις εξοικονόμησης ενέργειας, ανάπτυξης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας και εκσυγχρονισμού των παραγωγικών διαδικασιών από τις επιχειρήσεις (συμπεριλαμβανομένων των Μικρών και των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων), αλλά και τις αντίστοιχες πρωτοβουλίες από τα νοικοκυριά (όπως παρουσιάζονται στην ενότητα “Υπεύθυνες Επενδύσεις και Χρηματοδοτήσεις”). Επίσης, η Τράπεζα ενισχύει τη διαχείριση της

περιβαλλοντικής διάστασης των χρηματοδοτήσεών της, ενσωματώνοντας νέες διαδικασίες αξιολόγησης περιβαλλοντικών κινδύνων στο Πλαίσιο Διαχείρισης Πιστωτικού Κινδύνου (όπως παρουσιάζονται στην ενότητα “Διαχείριση Κινδύνων”). Παράλληλα, η Τράπεζα επιδιώκει τη μείωση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος προωθώντας την ορθολογική χρήση των εγκαταστάσεων φωτισμού, θέρμανσης και ψύξης των Κτιρίων της, τη χρήση φιλικού προς το περιβάλλον εξοπλισμού ενεργειακής κλάσης τουλάχιστον A++, καθώς και την εξ αποστάσεως εκπαίδευση, πραγματοποιώντας δράσεις για την αποδοτική χρήση πρώτων υλών και υλικών και εφαρμόζοντας την αρχή “μειώνω, ξαναχρησιμοποιώ, ανακυκλώνω” για τη διαχείριση των παραγόμενων αποβλήτων.

Επιπλέον, με στόχο την ευαισθητοποίηση των Εργαζομένων και των οικογενειών τους, αλλά και την ποιοτική αναβάθμιση του περιβάλλοντος, οργανώνει, υποστηρίζει και συμμετέχει σε περιβαλλοντικές δράσεις. Με στόχο τη συστηματική παρακολούθηση, διαχείριση και βελτίωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεών της, η Τράπεζα έχει αναπτύξει σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14001.

7.1

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΟ ΑΠΟΤΥΠΩΜΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Συστηματική Παρακολούθηση

Η Γενική Διοίκηση έχει την ευθύνη των αποφάσεων για τα περιβαλλοντικά ζητήματα που συνδέονται με τη λειτουργία της Τράπεζας συμπεριλαμβανομένης της εφαρμογής του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ). Εκπρόσωπος της Γενικής Διοίκησης της Τράπεζας στο ΣΠΔ είναι ο Διευθυντής της Διεύθυνσης Κεντρικής Διαχείρισης Προμηθειών και Εξωτερικών Αναθέσεων, ο οποίος έχει τη γενική εποπτεία του ΣΠΔ, επιβλέπει τον σχεδιασμό και την εφαρμογή του, φροντίζει τη διαθεσιμότητα των απαιτούμενων πόρων και υποστηρίζει τα άλλα διευθυντικά Στελέχη της Τράπεζας, ώστε να αναλαμβάνουν ηγετικό ρόλο στους τομείς ευθύνης τους, με σκοπό την εξασφάλιση της σωστής λειτουργίας και της συνεχούς βελτίωσής του, και εισηγείται προς έγκριση την Περιβαλλοντική Πολιτική της Τράπεζας. Επίσης, ενημερώνει τη Γενική Διοίκηση για τα αποτελέσματα εφαρμογής του ΣΠΔ στην Τράπεζα, καθώς και για πιθανές ευκαιρίες και απειλές που είναι δυνατόν να ανακύψουν και σχετίζονται με περιβαλλοντικά θέματα. Στο πλαίσιο αυτό, αναλαμβάνει να υλοποιήσει τις κατευθύνσεις που αποφασίζονται από τη Γενική Διοίκηση σε σχέση με την ανάπτυξη του ΣΠΔ. Επιπλέον, έχει συσταθεί Περιβαλλοντικό Συμβούλιο και Ομάδα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης με διακριτές αρμοδιότητες όσον αφορά στην περιβαλλοντική διαχείριση των δραστηριοτήτων της Τράπεζας.

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

Το 2021, η Alpha Bank κατόρθωσε επίσης να ενισχύσει τις Περιβαλλοντικές της Πιστοποιήσεις με την εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης κατά ISO 14064 (Εκπομπές Αερίων Θερμοκηπίου) και την επιτυχημένη λήψη επαλήθευσης από τρίτο μέρος. Επιπλέον, η Τράπεζα ανέπτυξε επιτυχώς και δημοσιοποίησε την πρώτη της Περιβαλλοντική Δήλωση σύμφωνα με το Σύστημα Οικολογικής Διαχείρισης και Ελέγχου της ΕΕ (EMAS) και υπέβαλε τη Δήλωση στο Ελληνικό Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας.

Οι ανωτέρω ενέργειες πιστοποίησης συνέβαλαν σημαντικά στη συστηματική παρακολούθηση και μείωση του κλιματικού και περιβαλλοντικού αποτυπώματος της Τράπεζας καθώς και των εκπομπών αερίων θερμοκηπίου. Οι πιστοποιήσεις αυτές, ενίσχυσαν επίσης τη διαφάνεια και την υπευθυνότητα σχετικά με τα περιβαλλοντικά θέματα και την κλιματική αλλαγή.

Σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, η Alpha Bank αξιολογεί σε τακτά χρονικά διαστήματα τους κινδύνους και τις ευκαιρίες που σχετίζονται με την

κλιματική αλλαγή. Κίνδυνοι, όπως οι πιθανές ζημιές στις υποδομές της Τράπεζας λόγω της αυξημένης συχνότητας και έντασης των ακραίων καιρικών φαινομένων και η αύξηση καταναλώσεων ενέργειας λόγω κλιματικών αλλαγών, αναγνωρίζονται και αξιολογούνται διαρκώς, ώστε η Τράπεζα να λάβει τα κατάλληλα μέτρα για την αντιμετώπισή τους. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι η Τράπεζα έχει ασφαλίσει τις υποδομές και τα Κτίριά της απέναντι σε πιθανές φυσικές καταστροφές. Ταυτόχρονα, η μείωση κατανάλωσης ενέργειας λόγω αύξησης της θερμοκρασίας κατά τη χειμερινή περίοδο ή λόγω τεχνολογιών που αυξάνουν την αποδοτικότητα, αποτελεί ευκαιρία μείωσης των λειτουργικών δαπανών για την Τράπεζα.

Κατανάλωση Ενέργειας

Το 2021, η συνολική κατανάλωση ενέργειας της Alpha Bank, που προέρχεται από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας, φυσικού αερίου, πετρελαίου θέρμανσης, πετρελαίου (diesel) για τα ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη και καυσίμων κίνησης (βενζίνη και πετρέλαιο) για τα οχήματα, ανήλθε στις 53.059 MWh (191 TJ).

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

Εξέλιξη κατανάλωσης ενέργειας

	2019	2020	2021
Ηλεκτρική Ενέργεια (MWh)	57.455	52.240	46.837
Φυσικό Αέριο (MWh)	3.267	2.266	2.283
Πετρέλαιο Θέρμανσης (MWh)	1.255	964	847
Πετρέλαιο (Diesel) (MWh)	65	48	55
Καύσιμα Κίνησης (MWh)	4.372	4.112	3.037
Κατανάλωση ενέργειας ανά m ² (kWh/m ²) (δεν συμπεριλαμβάνεται η κατανάλωση ενέργειας για την κίνηση οχημάτων)	141	130	130
ΣΥΝΟΛΟ	66.414	59.630	53.059

Ηλεκτρική Ενέργεια

Η Τράπεζα υπολογίζει την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας για όλα τα Κτίρια, Γραφεία και Καταστήματά της. Στον ανωτέρω πίνακα, τα σχετικά στοιχεία για το 2021 αφορούν σε μετρήσεις που έγιναν σε Κτίρια, σε Καταστήματα (Δίκτυο), σε κενά ακίνητα και σε λοιπές εγκαταστάσεις της Τράπεζας καθώς και των Εταιρειών του Ομίλου που συστεγάζονται στα οικοδομήματα αυτά στην Ελλάδα. Προκειμένου να υπολογιστούν η κατανάλωση και οι σχετικές μετρούμενες επιφάνειες, εφαρμόστηκαν (όπου ήταν εφαρμοστέο και εφικτό) οι κατωτέρω βασικές αρχές:

- Συμπεριλαμβάνονται οι Εταιρείες του Ομίλου (π.χ. συστέγαση σε ίδια Κτίρια), καθώς και οι κοινόχρηστοι χώροι, οι κενοί χώροι, οι χώροι στάθμευσης και οι βοηθητικοί χώροι (π.χ. λόγω ιδιοκτησίας κτηρίου ή συμβατικών συμφωνηθέντων κ.ά.).
- Συμπεριλαμβάνονται περιπτώσεις που η Τράπεζα χρεώνεται το ποσοστό της κατανάλωσης που της αναλογεί μέσω λογαριασμών κοινοχρήστων.
- Συμπεριλαμβάνονται κενά ακίνητα, των οποίων την ιδιοκτησία ή την ευθύνη του χώρου έχει η Τράπεζα.
- Έχει γίνει εκτίμηση της ετήσιας κατανάλωσης για το 3% της συνολικής επιφάνειας της Τράπεζας, για την οποία δεν υπήρχε καταγραφή.
- Για τους χώρους εκείνους για τους οποίους δεν έχουν ληφθεί λογαριασμοί κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας από τον πάροχο, έχει διενεργηθεί προβολή της κατανάλωσης για να καλύπτει όλο το έτος.
- Η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας των ηλεκτρικών οχημάτων της Τράπεζας δεν λαμβάνεται υπόψιν στον υπολογισμό της κατανάλωσης ανά m² των χώρων. Ο Διαχειριστής Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας και Εγγυήσεων Προέλευσης (ΔΑΠΕΕΠ Α.Ε.) χορήγησε στην Τράπεζα Πιστοποιητικό Εγγύησης Προέλευσης της ηλεκτρικής ενέργειας, με το οποίο πιστοποιείται

ότι 45.743 MWh του συνολικού ηλεκτρικού ρεύματος που κατανάλωσε η Τράπεζα, για το έτος 2021, παρήχθησαν από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας. Κατά τη διάρκεια του έτους, η Τράπεζα ξεκίνησε συνεργασία με έναν νέο πάροχο ηλεκτρικής ενέργειας, ωστόσο, εξακολουθούν να υπάρχουν ορισμένες συνδέσεις ηλεκτρικής ενέργειας που λειτουργούσε ο προηγούμενος πάροχος. Για τον λόγο αυτό, η Τράπεζα δεν μπόρεσε να εξασφαλίσει Εγγυήσεις Προέλευσης για το 2% της συνολικής κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας. Η Τράπεζα παρακολουθεί τον ρυθμό κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας ανά m² για τους διαφορετικούς τύπους Κτιρίων και Καταστημάτων καθόλη τη διάρκεια του έτους, με σκοπό τον εντοπισμό τυχόν αποκλίσεων το συντομότερο δυνατό. Με τον τρόπο αυτό, επισημαίνονται εγκαίρως τυχόν αναίτιες αυξήσεις της κατανάλωσης ρεύματος, διερευνάται η αιτία και λαμβάνονται τα απαιτούμενα μέτρα. Γενικότερος στόχος της Τράπεζας είναι η, κατά το δυνατόν, μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας. Το 2021, μέσα από μία σειρά κατάλληλων ενεργειών και δράσεων επιτεύχθηκε μείωση της συνολικής κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας κατά 10% σε σχέση με το 2020. Η Τράπεζα πέτυχε μία συνολική μείωση κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας κατά 18% σε σχέση με το 2019, καλύπτοντας τον αρχικό στόχο που είχε τεθεί το 2021 για μείωση κατά 5% σε σχέση με το 2019.

Το 2021, η Τράπεζα εγκατέστησε φωτισμό LED σε 20 Καταστήματα και 2 Κτίριά της, με προοπτική την επέκταση του μέτρου σε περισσότερα σημεία παράλληλα με την πρόοδο της τεχνολογίας. Επιπροσθέτως, συνεχίστηκε η αντικατάσταση (όπου ήταν απαραίτητο λόγω παλαιότητας ή απαξίωσης) παλαιών ενεργοβόρων συστημάτων κλιματισμού με συστήματα νέας τεχνολογίας (inverter) μικρότερης ενεργειακής

κατανάλωσης. Συνολικά αντικαταστάθηκαν παλαιότερες μονάδες κλιματισμού σε 10 Καταστήματα και 2 Κτίρια. Οι ανωτέρω ενέργειες έλαβαν χώρα είτε στο πλαίσιο γενικότερων ανακαινίσεων Καταστημάτων και Κτιρίων της Τράπεζας, είτε σε μεμονωμένες περιπτώσεις αντικατάστασης μόνο του φωτισμού ή του κλιματισμού, όπου αυτό ήταν αναγκαίο.

Επιπλέον, η Τράπεζα κατά τη διάρκεια του έτους 2021, αντικατέστησε σε 12 Καταστήματα τον εσωτερικό φωτισμό των επιγραφών της με αντίστοιχο τεχνολογίας LED και ολοκλήρωσε το έργο της αναβάθμισης του εσωτερικού φωτισμού των επιγραφών σε όλα τα Καταστήματα.

Τέλος, συνεχίστηκε η προώθηση της ορθολογικής χρήσης των εγκαταστάσεων φωτισμού, θέρμανσης και ψύξης, σύμφωνα και με την αντίστοιχη οδηγία που έχει αναπτύξει η Τράπεζα στο πλαίσιο της εφαρμογής του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης. Η συνολική κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας για τον Όμιλο Alpha Bank ανέρχεται στις 81.013 MWh.

Φυσικό Αέριο – Πετρέλαιο Θέρμανσης

Το 2021, παρατηρήθηκε μία ελαφρά αύξηση της συνολικής κατανάλωσης φυσικού αερίου κατά 0,8%. Από την άλλη πλευρά, παρατηρήθηκε μείωση στην κατανάλωση του πετρελαίου θέρμανσης κατά 12,1%. Κατά τη διάρκεια των ελέγχων εφαρμογής του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, διαπιστώθηκε ότι η καταγραφή των αποθεμάτων και της κατανάλωσης από το Δίκτυο Καταστημάτων εκτελείται με ακρίβεια.

Πετρέλαιο (Diesel) για Ηλεκτροπαραγωγή Ζεύγη

Η Τράπεζα χρησιμοποιεί 29 ηλεκτροπαραγωγά ζεύ-

γη (H/Z) σε 25 κεντρικά Κτίρια και Καταστήματά της, για την αδιάλειπτη λειτουργία των Υπηρεσιών της σε περίπτωση διακοπής ρεύματος από εξωγενείς παράγοντες (καιρικά φαινόμενα, βλάβες δικτύου ρεύματος κ.ά.). Οι μεταβολές που παρατηρούνται κατά τη διάρκεια των ετών, επηρεάζονται από τη συχνότητα των διακοπών ρεύματος, αλλά και από το απόθεμα πετρελαίου που υπάρχει στις δεξαμενές από αγορές προηγούμενων ετών.

Καύσιμα για τις Μετακινήσεις Ιδιοκτητών και Μισθωμένων Αυτοκινήτων

Η Τράπεζα για μέρος των μετακινήσεων που αφορούν σε λειτουργικές δραστηριότητες, χρησιμοποιεί ιδιόκτητα και μισθωμένα οχήματα. Στοχεύοντας στην πληρέστερη και ακριβέστερη παρακολούθηση και δημοσιοποίηση της επίδοσής της, η Τράπεζα, πραγματοποιεί εκτίμηση της κατανάλωσης για το σύνολο των οχημάτων της.

Στο πλαίσιο της μετατροπής του εταιρικού στόλου, η Τράπεζα έχει προβεί σε ενέργειες για την αντικατάσταση των οχημάτων η σύμβαση των οποίων έληξε εντός τους έτους με νέα plug-in υβριδικά (PHEV) και Υβριδικά οχήματα. Η κατηγορία PHEV αφορά στα Στελέχη της Τράπεζας στα οποία δίνεται το δικαίωμα επιλογής. Έπειτα από μία διαδικασία διαγωνισμού, πραγματοποιήθηκε η αντικατάσταση 38 οχημάτων με Υβριδικά και PHEV μοντέλα (για ορισμένα Στελέχη), προκειμένου να επωφεληθεί η Τράπεζα και τα Στελέχη της από την ολική ή μερική φορολογική απαλλαγή σύμφωνα με τον νέο φορολογικό νόμο με βάση τη μείωση των εκπομπών CO₂. Κατόπιν έρευνας αγοράς και της σύστασης της Μονάδας Ανθρώπινου Δυναμικού, δύο οχήματα υβριδικής τεχνολογίας συμπε-

ριελήφθησαν στον εγκεκριμένο κατάλογο οχημάτων επιλογής. Το 2021, επιπλέον της αντικατάστασης των οχημάτων των Στελεχών, διενεργήθηκε μία διαδικασία διαγωνισμού με σκοπό την αντικατάσταση 112 εταιρικών οχημάτων, η μίσθωση των οποίων έληξε, με υβριδικά.

Κατά τη διάρκεια του έτους, η Τράπεζα συνέχισε να εγκαθιστά σταθμούς φόρτισης ηλεκτρικών οχημάτων (5 σταθμοί φόρτισης για 19 οχήματα συνολικά) στα κεντρικά Κτίρια της στοχεύοντας στη σταδιακή κατάργηση των οχημάτων ορυκτών καυσίμων. Ειδικότερα, εγκαταστάθηκε ένας σταθμός φόρτισης 2 οχημάτων στο κτίριο επί της οδού Λεωφόρος Μεσογείων 276, ένας σταθμός φόρτισης 4 οχημάτων στο κτίριο επί της οδού Λεωφόρος Αθηνών 103, ένας σταθμός φόρτισης 2 οχημάτων στο κτίριο επί της οδού Λεωφόρος Αθηνών 105 και ένας σταθμός φόρτισης 2 οχημάτων στο κτίριο επί της οδού Εγνατίας 2. Τέλος, προστέθηκε ένας σταθμός φόρτισης 9 οχημάτων στο κτίριο Παπαστράτος στην Πειραιώς. Το 2021, η Τράπεζα κατέγραψε την ετήσια κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας των ηλεκτρικών οχημάτων της, η οποία ανέρχεται σε 8.105 (Kwh). Η κατανάλωση της ηλεκτρικής ενέργειας για την κίνηση των ηλεκτρικών οχημάτων της Τράπεζας παρακολουθείται και καταγράφεται ξεχωριστά και συμπεριλαμβάνεται στην ποσότητα ηλεκτρικής ενέργειας που αναφέρεται ανωτέρω.

Με την εγκατάσταση αυτών των νέων σταθμών φόρτισης, καλύφθηκαν οι τρέχουσες ανάγκες της Τράπεζας.

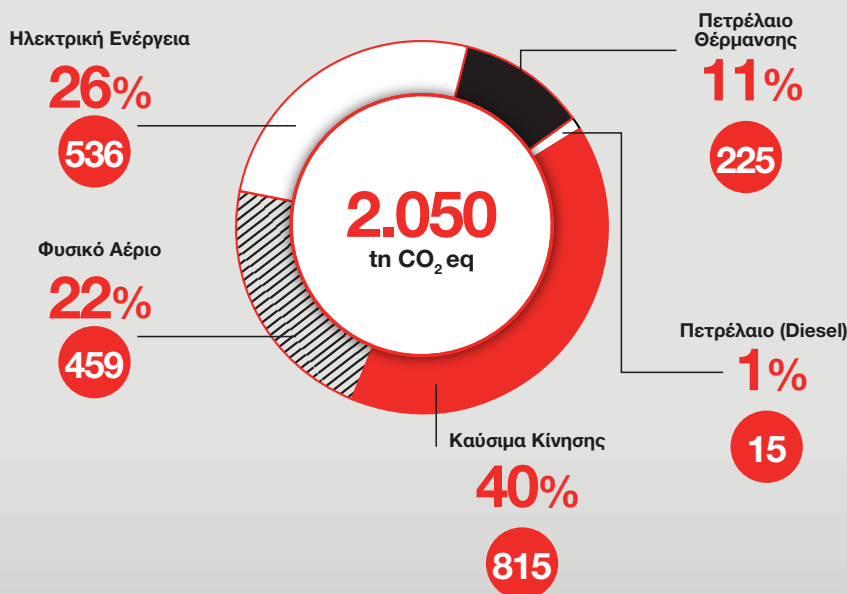
Εκπομπές Αερίων Φαινομένου του Θερμοκηπίου και Λοιπών Αερίων

Εκπομπές Αερίων Φαινομένου του Θερμοκηπίου από την Κατανάλωση Ενέργειας

Για το 2021, οι εκπομπές αερίων φαινομένου του θερμοκηπίου της Alpha Bank από τις ανωτέρω δραστηριότητες υπολογίζονται σε 29.830 tn CO₂ eq, εκ των οποίων το 95% (28.316 tn CO₂ eq) προέρχεται από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (έμμεσες εκπομπές – score 2) και το υπόλοιπο 5% (2.050 tn CO₂ eq) από την κατανάλωση φυσικού αερίου, πετρελαίου θέρμανσης, πετρελαίου (diesel) για τα ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη και καυσίμων κίνησης (βενζίνη και πετρέλαιο) (άμεσες εκπομπές – score 1).

Για την αντιστάθμιση των έμμεσων εκπομπών από την κατανάλωση ηλεκτρισμού, η Alpha Bank εξασφάλισε Εγγυήσεις Προέλευσης από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας. Λαμβανομένης υπόψη των Εγγυήσεων Προέλευσης, οι συνολικές εκπομπές μειώνονται στους 2.050 tn CO₂ eq.

Εκπομπές Αερίων Φαινομένου του Θερμοκηπίου το 2021 Συνοπτικοποιημένων των Εγγυήσεων Προέλευσης



Οι εκπομπές CO₂ από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας, φυσικού αερίου, πετρελαίου θέρμανσης, πετρελαίου (diesel) Η/Ζ και καυσίμων κίνησης (πετρέλαιο και βενζίνη) υπολογίζονται με βάση τα στοιχεία από τις ετήσιες εθνικές εκθέσεις που υποβάλλονται στη Γραμματεία της Σύμβασης-Πλαισίου του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών για την Κλιματική Αλλαγή (UNFCCC). Η μετατροπή των εκπομπών CH₄ και N₂O σε τόνους

ισοδύναμου CO₂ βασίστηκε στις τιμές δυναμικού υπερθέρμανσης του πλανήτη σε διάστημα 100 ετών, όπως συμπεριελήφθησαν στην Απόφαση 24/CP.19 των Μελών της UNFCCC. Τέλος, οι εκπομπές αερίων θερμοκηπίου από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας, λαμβάνοντας υπόψη τις Εγγυήσεις Προέλευσης, υπολογίστηκαν χρησιμοποιώντας τον συντελεστή υπολειμματικών εκπομπών από τα European Residual Mixes 2020.

Εξέλιξη εκπομπών Αερίων Φαινομένου του Θερμοκηπίου Χωρίς τις Εγγυήσεις Προέλευσης

	2019	2020	2021
Καύσιμα Κίνησης tn CO ₂ eq	1.153	1.113	815
Πετρέλαιο (Diesel) tn Co ₂ eq	17	13	15
Πετρέλαιο Θέρμανσης tn Co ₂ eq	337	258	225
Φυσικό Αέριο tnCo ₂ eq	591	409	459
Ηλεκτρική Ενέργεια tn Co ₂ eq	36.356	32.638	28.316
ΣΥΝΟΛΟ	38.454	34.431	29.830
Κατανάλωση ενέργειας ανά m ² (kWh/m ²) (δεν συμπεριλαμβάνεται η κατανάλωση ενέργειας για την κίνηση οχημάτων)	85	78	75

Ο λόγος έντασης Αερίων Θερμοκηπίου για τις εκπομπές Scope 1 και Scope 2 της Alpha Bank, το 2021, ήταν 0,27 tn CO₂ eq ανά Εργαζόμενο και 5,05 tn of CO₂ eq ανά Εργαζόμενο αντιστοίχως.

Λοιπές Έμμεσες Εκπομπές Αερίων Φαινομένου του Θερμοκηπίου

Η Alpha Bank ποσοτικοποιεί και παρακολουθεί τις λοιπές έμμεσες εκπομπές της (score 3), οι οποίες σχετίζονται με τις εξής δραστηριότητες:

- Αγορές αγαθών και υπηρεσιών
- Δραστηριότητες που σχετίζονται με καύσιμα και ενέργεια
- Μεταφορά και διαχείριση αγαθών από και προς τις εγκαταστάσεις της, μέσω στόλου οχημάτων που ανήκει σε εξωτερικούς προμηθευτές
- Απόβλητα που παράγονται σε εργασίες
- Επαγγελματικά ταξίδια
- Μετακίνηση Εργαζομένων
- Επενδύσεις (συμπεριλαμβανομένων στεγαστικών δανείων, εταιρικών δανείων και δανείων για αυτοκίνητα)

Ο υπολογισμός των έμμεσων εκπομπών GHG (πεδίο 3) για τις περισσότερες από τις υπό εξέταση δραστηριότητες πραγματοποιείται με βάση τις κατευθυντήριες γραμμές του προτύπου Greenhouse Gas Protocol Corporate and Accounting Standard (GHG Protocol). Ειδικά για τις χρηματοδοτήσεις χρησιμοποιείται η μεθοδολογική προσέγγιση που προτείνεται στον Τεχνικό Οδηγό “The Global GHG Accounting & Reporting for the Financial Industry Standard” του συνδέσμου χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων PCAF

(Partnership for Carbon Accounting Financials).

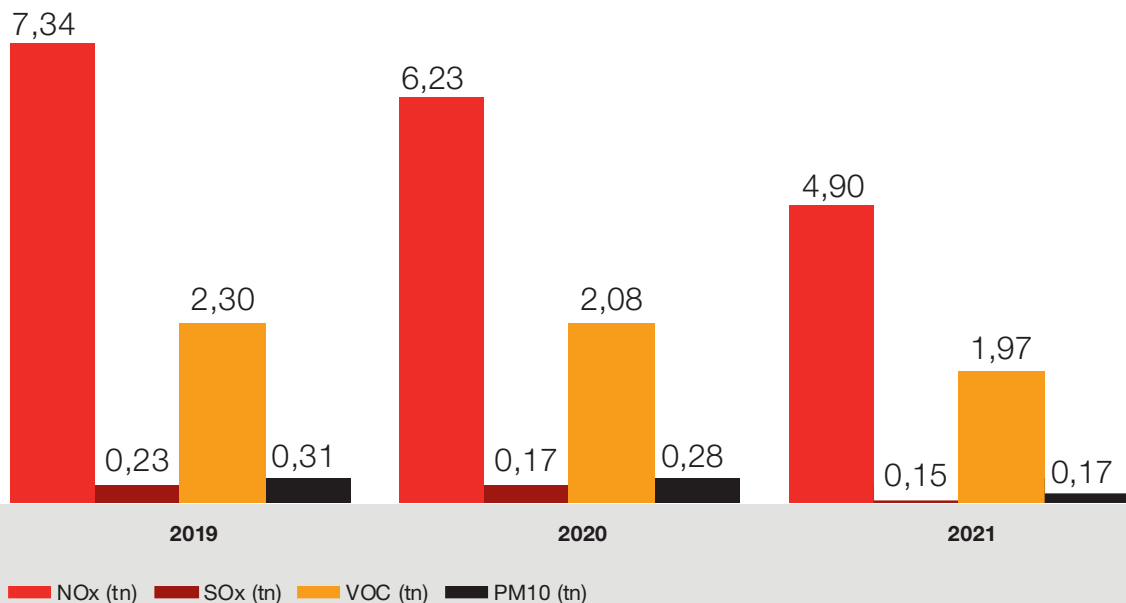
Για τον υπολογισμό των εκπομπών Score 3 χρησιμοποιείται ένα σύνολο συντελεστών (συντελεστές ανθρακικού αποτυπώματος, συντελεστές εισροών-εκροών κ.λπ.) οι οποίοι συνδέονται με κάθε επιμέρους προϊόν ή υπηρεσία που εμπίπτει στις παραπάνω δραστηριότητες.

Ενδεικτικά, το 2021, οι συνολικές έμμεσες εκπομπές (score 3) της Τράπεζας από τις παραπάνω δραστηριότητες ανήλθαν σε **497.006 tn CO₂**

Εκπομπές Λοιπών Αερίων από την Κατανάλωση Ενέργειας

Για το 2021, οι εκπομπές των λοιπών αερίων (NO_x, SO_x, VOC και PM10) που οφείλονται στην κατανάλωση φυσικού αερίου, πετρελαίου θέρμανσης, πετρελαίου (diesel) για τα ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη και καυσίμων κίνησης (βενζίνη και πετρέλαιο) από την Τράπεζα υπολογίζονται ότι ανέρχονται σε 4,90 tn NO_x, σε 0,15 tn SO_x, σε 1,97 tn VOC και σε 0,17 tn PM10. Για τους υπολογισμούς αυτούς χρησιμοποιήθηκαν οι σχετικοί συντελεστές εκπομπής από το [EMEP/EEA Air Pollutant Emission Inventory Guidebook 2013](#). Οι εκπομπές SO_x του πετρελαίου υπολογίστηκαν με βάση τη σχετική εθνική νομοθεσία.

Εξέλιξη εκπομπών λοιπών αερίων



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

Όζον

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

Το 2021, η Τράπεζα συμπλήρωσε συνολικά 962,4 kg ψυκτικά υγρά σε συστήματα κλιματισμού (αναπλήρωση διαρροών). Η ποσότητα αυτή αντιστοιχεί σε 1.881 kt CO₂ eq εκπομπών αερίου θερμοκηπίου, που αποτελεί το 6% του συνόλου των εκπομπών αερίου θερμοκηπίου (άμεσες και έμμεσες) που προκαλούνται από τη χρήση ενέργειας.

Πρωτοβουλίες για τον Περιορισμό του Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος

Στο πλαίσιο της προσπάθειάς της να εξοικονομήσει ενέργεια και να μειώσει τις εκπομπές CO₂, η Alpha Bank, εκτός από τις ενέργειες που παρουσιάστηκαν παραπάνω, συνέχισε να υλοποιεί τα προγράμματα εξ αποστάσεως εκπαίδευσης για τους Εργαζομένους της.

Εκτιμάται ότι, το 2021, με την αποστολή ηλεκτρονικών αντιγράφων κίνησης λογαριασμών (e-statements) για κάρτες, λογαριασμούς καταθέσεων και στεγαστικά δάνεια, αντί για την αποστολή έντυπων αντιγράφων μέσω ταχυδρομείου, η Τράπεζα εξοικονόμησε **168 τόνους χαρτιού**, για την παραγωγή του οποίου θα

Προσθήκη ψυκτικών μέσων (kg) σε ψυκτικές εγκαταστάσεις της Alpha Bank το 2021

R-134A 103

R-407C 440,9

R-410A 293

R-417A 7,6

R-422D 117,9

ΣΥΝΟΛΟ 962,4

απαιτείτο να κοπούν **2.848 δέντρα** και απέφυγε την εκπομπή **16,33 tn CO₂**, που θα προκαλούνται με την αποστολή στους Πελάτες των αντιγράφων κίνησης λογαριασμού σε έντυπη μορφή μέσω ταχυδρομείου. Επιπλέον, το 2021, η Τράπεζα συμμετείχε για δέκατη τρίτη συνεχή φορά στη διεθνή πρωτοβουλία η **“Ωρα της Γης”**, σβήνοντας όλα τα φώτα στα κεντρικά Κτίρια στην Αθήνα, τον Πειραιά, τη Θεσσαλονίκη, την Πάτρα, τη Λάρισα, το Μουσείο Χαρτονομισμάτων Ιονικής Τράπεζας στην Κέρκυρα και το Πολιτιστικό Κέντρο στο Ναύπλιο για μία ώρα καθώς επίσης και στα Κεντρικά Κτίρια της Alpha Bank Romania, Alpha Bank Cyprus, Alpha Bank Albania και Alpha Bank London.

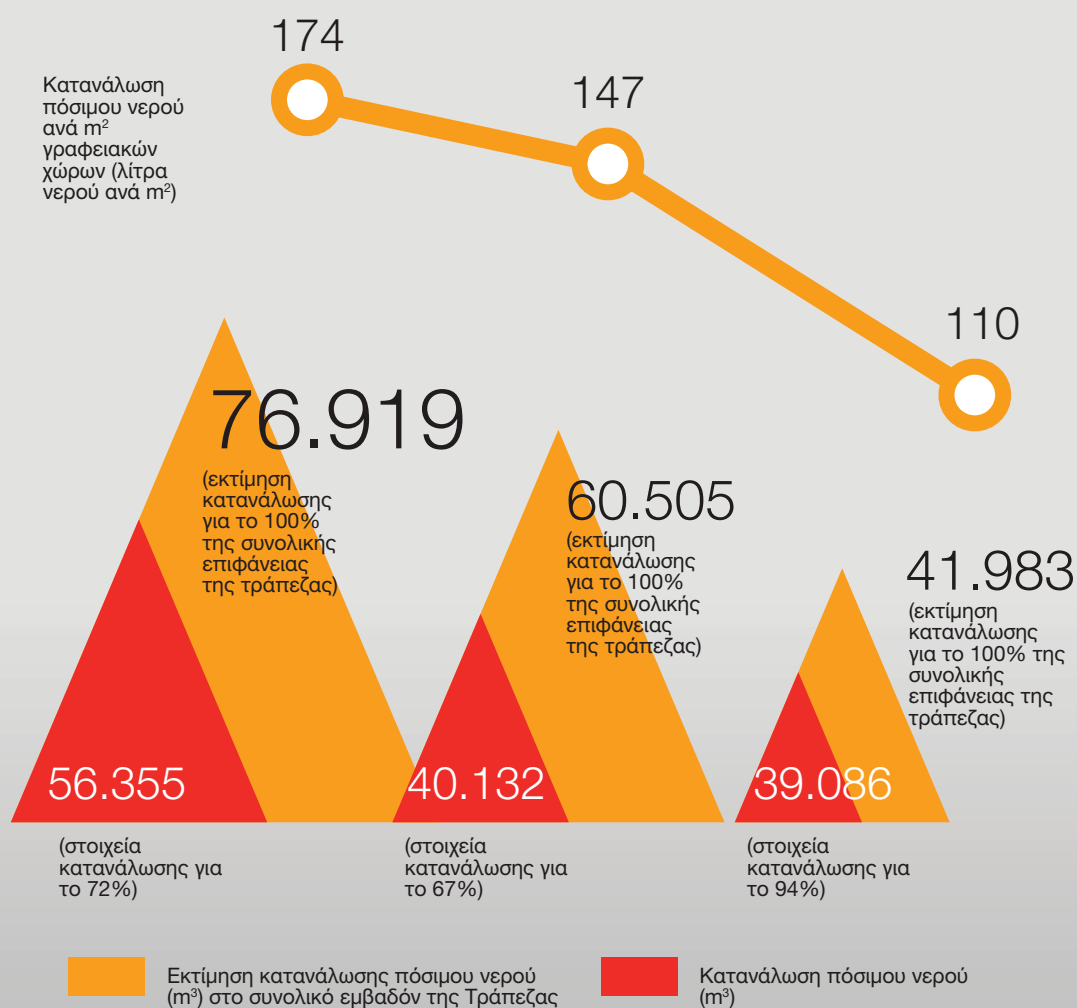
7.2

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΛΟΙΠΩΝ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΩΝ ΕΠΙΠΤΩΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ALPHA BANK

Χρήση Πόρων και Διαχείριση Απορριμμάτων
Η Alpha Bank εφαρμόζει την περιβαλλοντική πρακτική “μειώνω, ξαναχρησιμοποιώ, ανακυκλώνω”.

Νερό

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



Η παρακολούθηση της κατανάλωσης νερού στις Οργανωτικές Μονάδες της Τράπεζας βασίζεται στους λογαριασμούς ύδρευσης. Κάθε έτος, η Τράπεζα μετράει και καταγράφει την κατανάλωση νερού σε περισσότερα Κτίρια, Γραφεία και Καταστήματά της, τα οποία καλύπτουν διαρκώς μεγαλύτερο εμβαδόν. Το 2021, η καταγραφή των στοιχείων της Τράπεζας πραγματοποιήθηκε στο 94% της συνολικής επιφάνειας. Η Τράπεζα έφθασε για πρώτη φορά αυτή την κάλυψη λόγω της κεντρικής καταχώρισης στο λογιστικό σύστημα της Τράπεζας.

Η Τράπεζα πραγματοποιεί εκτίμηση της κατανάλωσης νερού στο σύνολο της επιφάνειάς της. Από τα διαθέσιμα στοιχεία κατανάλωσης νερού στις κτιριακές υποδομές υπολογίζεται η μέση ετήσια κατανάλωση νερού ανά μονάδα επιφάνειας σε Καταστήματα και σε Κτίρια Διοίκησης της Τράπεζας. Με βάση τους δύο αυτούς δείκτες και την επιφάνεια των αντίστοιχων κτιριακών υποδομών της Τράπεζας που δεν καλύπτονται από τους διαθέσιμους λογαριασμούς ύδρευσης, υπολογίζεται η κατανάλωση νερού για το σύνολο των υποδομών. Οι ποσότητες νερού που καταναλώθηκαν στους χώρους της Τράπεζας το 2021 ανήλθαν συνολικά σε 41.983 m³.

Η κατανάλωση ανά τετραγωνικό εμφανίζεται μειωμένη σε σχέση με το 2020 κατά 24% (λίτρα ανά m²), κάτι το οποίο οφείλεται εν μέρει στην οργανωμένη προσπάθεια της Τράπεζας για τη συνετή χρήση και μείωση της κατανάλωσης υδάτινων πόρων.

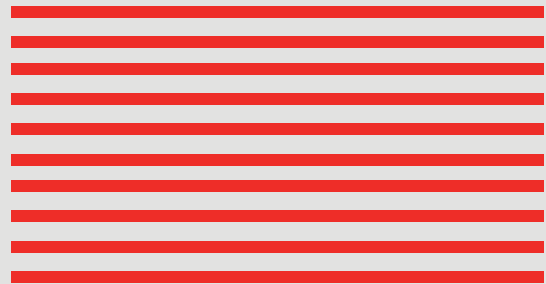
Χαρτί και Αναλώσιμα

Η Alpha Bank χρησιμοποιεί χαμηλής κατανάλωσης ενέργειας “οικολογικό 75 gr/m²” τύπο χαρτιού, πιστοποιημένο σύμφωνα με τα διεθνή περιβαλλοντικά πρότυπα.

Η Τράπεζα παρακολουθεί, σε μηνιαία βάση, την κατανάλωση χαρτιού και επιδιώκει τη μείωση της χρησιμοποιούμενης ποσότητας. Στις διάφορες Μονάδες (Καταστήματα και Κτίρια της Διοίκησης) χρησιμοποιούνται 4 βασικές κατηγορίες χαρτιού:

- Φωτοαντιγραφικό χαρτί A4
- Έντυπα τραπεζικών συναλλαγών
- Χαρτί για αντίγραφα κίνησης λογαριασμού
- Χαρτοταινίες για ATM.

Η παρακολούθηση της χορηγηθείσας ποσότητας χαρτιού ανά κατηγορία γίνεται μέσω των μηνιαίων αναφορών των συνεργαζόμενων εταιρειών και της κεντρικής αποθήκης. Το 2021, χρησιμοποιήθηκαν περίπου 393 τόνοι χαρτιού.



Κατηγορία Εντύπων	Σύνολο χρησιμοποιημένης ποσότητας σε kg
Φωτοαντιγραφικό χαρτί A4	200.716
Έντυπα τραπεζικών συναλλαγών	52.527
Χαρτί για αντίγραφα κίνησης λογαριασμού	111.470
Χαρτοταινίες για ATM	28.780
ΣΥΝΟΛΟ	393.493

Η Alpha Bank υλοποιεί το πρόγραμμα Managed Printing Services (MPS) για τη διαχείριση εκτυπωτικών εργασιών, με πολλαπλά οφέλη για την Τράπεζα, όπως χαμηλότερη κατανάλωση χαρτιού, αναλώσιμων εκτυπωτών και πάγιου εξοπλισμού. Το 2021, το Πρόγραμμα επεκτάθηκε σε 4 Κεντρικά Κτίρια της Τράπεζας.

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

- Απεστάλησαν 123 ειδικές συσκευές Πρόσθετου Κωδικού Ασφαλείας (tokens) σε Επιχειρηματικούς Πελάτες, για την προώθηση συναλλαγών μέσω της υπηρεσίας “myAlpha Web”.

- Συνεχίστηκε το υψηλής αποτελεσματικότητας έργο ηλεκτρονικών παραγγελιών αναλώσιμου και έντυπου υλικού από τις Μονάδες της Τράπεζας:

- Σύνολο παραγγελιών έντυπου υλικού: 2.651. Διακινήθηκαν συνολικά 4.551 κιβώτια.

- Σύνολο παραγγελιών αναλώσιμου υλικού: 2.398. Διακινήθηκαν συνολικά 38.476 κιβώτια.

Η συστηματική παρακολούθηση και διαχείριση των αποθεμάτων αναλώσιμων εκτυπωτών και η μαζική απόσυρση παλαιών αποθηκευμένων τεμαχίων συνέβαλε στην αύξηση του ποσοστού ανακύκλωσης των toner από 110% το 2020, σε 149% το 2021. Ο συγκεκριμένος δείκτης ορίζεται ως το ποσοστό ανακυκλωμένων toner προς τη συνολική κατανάλωση toner. Λόγω εκκαθάρισης εγκαταστάσεων των Κτιρίων και των Καταστημάτων της Τράπεζας κατά τη διάρκεια του έτους, η συνολική ποσότητα των toner και μελανοταινιών που ανακυκλώθηκαν ξεπέρασε τη συνολική κατανάλωση (kg) για το 2021.

Τέλος, ο ετήσιος ρυθμός κατανάλωσης χαρτιού μειώθηκε κατά 12,3% σε σχέση με το 2020, λόγω των πολλαπλών ενεργειών, όπως η υλοποίηση του Προγράμματος MPS, η αυτοματοποίηση αρκετών διαδικασιών, ιδιαίτερα στα Καταστήματα (εκτύπωση συμβάσεων κ.λπ.) καθώς επίσης και λόγω της εκτεταμένης τηλεργασίας καθ’ όλη τη διάρκεια του έτους.

Διαχείριση Αποβλήτων

Λόγω της φύσης των δραστηριοτήτων της, η Τράπεζα δεν παράγει σημαντικές ποσότητες επικίνδυνων αποβλήτων. Μόνο τα ηλεκτρικά και ηλεκτρονικά απόβλητα που προκύπτουν από τα Γραφεία της Τράπεζας και τα Καταστήματα όπως οι ΗΥ, οι οθόνες, οι εκτυπωτές κ.λπ. θεωρούνται ως επικίνδυνα και όλες αυτές οι ποσότητες ανακυκλώνονται από τρίτο ανάδοχο.

Το 2021, η Alpha Bank συνέχισε τη συνεργασία της με το “Ευρωπαϊκό Κέντρο Ανακύκλωσης” για την ανακύκλωση χαρτιού, πλαστικού και αλουμινίου, με την εταιρεία ΑΣΑ Α.Ε. (Ανακύκλωση Στερεών Αποβλήτων) και την εταιρεία ΙΑΚΩΒΟΣ ΦΥΡΙΝΟΣ ΑΕΕΜ (ARMAOS) για την πολτοποίηση χαρτιού, με την εταιρεία Φωτοκύκλωση Α.Ε. για την ανακύκλωση λαμπτήρων φωτισμού και φωτιστικών σωμάτων, με την εταιρεία Ανακύκλωση Συσκευών Α.Ε. για την ανακύκλωση ηλεκτρονικού/ηλεκτρικού εξοπλισμού, καθώς και με την εταιρεία ΑΦΗΣ Α.Ε. για την ανακύκλωση μπαταριών. Σημειώνεται ότι η Τράπεζα, μέσω της συνεργαζόμενης εταιρείας, μέχρι το τέλος του 2020 είχε ολοκληρώσει την τοποθέτηση κάδων ανακύκλωσης λαμπτήρων φωτισμού και φωτιστικών σωμάτων σε όλα τα Καταστήματα και Κτίρια της Τράπεζας σε ποσοστό 99%.

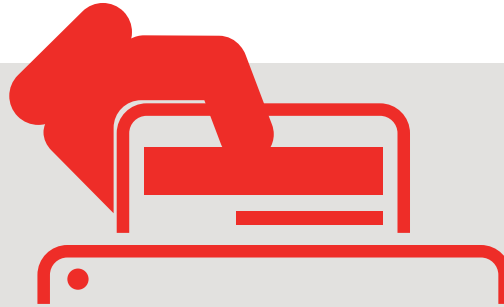
Για τη διαχείριση των άνω αποβλήτων/ανακυκλωσιμων υλικών (χαρτί/χαρτόνι, πλαστικό, αλουμίνιο, παλαιά μέταλλα, παλαιό ηλεκτρικό και ηλεκτρονικό εξοπλισμό, λαμπτήρες, μπαταρίες και συσσωρευτές, κενά μελανοδοχεία/toners, κ.λπ.), η Τράπεζα παρακολουθεί την ορθή εφαρμογή και τηρεί αρχείο με:

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

Κατά τη διάρκεια του 2021, το πρόγραμμα ανακύκλωσης χαρτιού επεκτάθηκε στα Καταστήματα στην Αττική και τη Θεσσαλονίκη.

Μέσω των δωρεών πάγιου ηλεκτρονικού και εξοπλισμού γραφείου που πραγματοποιήθηκαν από την Τράπεζα το 2021, ενισχύθηκε η αρχή της κυκλικής οικονομίας, ενώ ταυτόχρονα απετράπη η εκπομπή 38,9 tn CO₂ eq. που ισοδυναμεί με τους ρύπους που θα εκπέμπονταν για την προμήθεια των αντίστοιχων νέων αγαθών.

Τέλος, θα πρέπει να σημειωθεί ότι η Τράπεζα δε λειτουργεί σε καμία ευαίσθητη περιοχή βιοποικιλότητας, ενώ παράλληλα συμβάλει στην προστασία του περιβάλλοντος και τη βέλτιστη χρησιμοποίηση των φυσικών πόρων μέσω της δημιουργίας και συντήρησης αστικών χώρων πρασίνου και την υποστήριξη πρωτοβουλιών και δράσεων σχετικών με την αναδάσωση.



55.500 kg

πεπαλαιωμένου ηλεκτρονικού εξοπλισμού (ATM)

2.529 τεμάχια

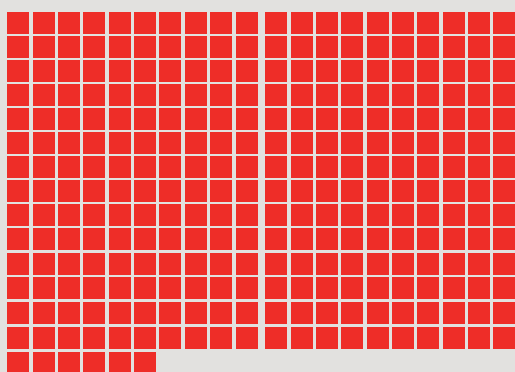
αποσυρθέντος εξοπλισμού γραφείου (έπιπλα και σκεύη, φωτοτυπικά μηχανήματα, οθόνες κ.ά.) για δωρεές



660.817 kg



χαρτιού για πολτοποίηση (και μετέπειτα ανακύκλωση)



49.019 kg

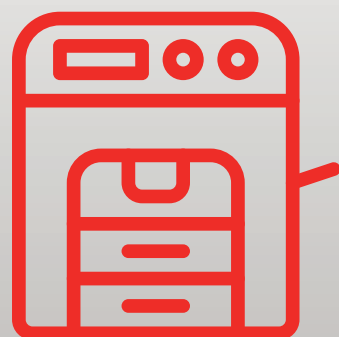
φωτοτυπικού κομμένου χαρτιού (από 27 Κεντρικά Κτίρια και Καταστήματα σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη)*

* Στην πλειοψηφία των Καταστημάτων της Τράπεζας, τα ανακυκλώσιμα υλικά απορρίπτονται κατά τόπους στους μπλε κάδους που διαχειρίζονται οι δημοτικές αρχές. Δεν υπάρχουν διαθέσιμα μετρήσιμα αποτελέσματα ως προς την ποσότητα του χάρτου που ανακυκλώνεται.



5.885 kg

αναλωσίμων εκτυπωτών (toners, μελανοδοχεία και τύμπανα)



84.45 kg

αλουμινίου και πλαστικού

18.198 kg

συσσωρευτών οξέος-μολύβδου (από 7 Κτίρια)

2.033 kg

μπαταριών

16.053 kg

λαμπτήρων φωτισμού και φωτιστικών σωμάτων



27.840 kg

πεπαλαιωμένου ηλεκτρονικού εξοπλισμού

(διακομιστές ΗΥ, οθόνες, εκτυπωτές, τηλεφωνικές συσκευές, σαρωτές, POS, μικροί φορητοί υπολογιστές κ.ά.)

286

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

1.080

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



2019



Συντονισμένη ανταπόκριση σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης. Η Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας (πρώην Διεύθυνση Marketing και Δημοσίων Σχέσεων - Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη) συντονίζει όλες τις Διευθύνσεις της Τράπεζας, προκειμένου να διαμορφώνεται από κοινού ένα σχέδιο ανταπόκρισης



Έναρξη του Προγράμματος “Μαζί, με στόχο την Παιδεία”.

2020



Επέκταση του Προγράμματος “Μαζί με τα παιδιά στο Μουσείο και στο Θέατρο” στην Κρήτη



Δημιουργία νέας co-branded προπληρωμένης κάρτας “Bleep Χαμόγελο Visa” σε συνεργασία με τον Οργανισμό “Το Χαμόγελο του Παιδιού”.

8

Κοινωνία

2021

Επέκταση του Προγράμματος “Μαζί, με στόχο την Παιδεία” σε 19 σχολεία

Επέκταση του Προγράμματος “Μαζί, με στόχο την Υγεία” σε επτά (7) Γενικά Νοσοκομεία, τρία (3) Κέντρα Υγείας και τέσσερις (4) Περιφερειακές Κλινικές

Υλοποιήθηκαν δύο (2) κύριες πρωτοβουλίες “Σινεμά για όλους” και “Όλοι μαζί στην όπερα” που συμβάλλουν στη διαφοροποίηση και ενισχύουν τη νόμιμη πρόσβαση στην κοινωνία, την οικονομία και τον πολιτισμό όπου εφαρμόζονται.

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ

Με στόχο τη διασφάλιση της διαφάνειας των κοινωνικών επενδύσεών της, η Τράπεζα εφαρμόζει σύστημα εσωτερικής αξιολόγησης, σύμφωνα με το οποίο όλες οι προτάσεις αξιολογούνται βάσει αντικειμενικών κριτηρίων απόδοσης (οικονομικά, κοινωνικά και περιβαλλοντικά κριτήρια) και αναλόγως εγκρίνονται ή απορρίπτονται. Για την ορθή

€2.819.758
για την υποστήριξη της κοινωνίας



αξιολόγηση των αιτημάτων χορηγιών που λαμβάνονται, έχει καταρτιστεί ένας Οδηγός Χορηγιών. Ο οδηγός αυτός, που είναι διαθέσιμος στο ηλεκτρονικό δίκτυο εσωτερικής επικοινωνίας της Τράπεζας (Alpha Bank Intranet) έχει τίτλο “Πολιτική και Διαδικασία Παροχής Οικονομικών Ενισχύσεων”. Κατά τη διάρκεια του 2021, ελήφθησαν 436 αιτήματα χορηγιών από την Ελλάδα, εκ των οποίων χορηγήθηκαν 114

Η Alpha Bank συνεχίζει να επενδύει στους τομείς της εκπαίδευσης, του πολιτισμού, του περιβάλλοντος και της υγείας. Το 2021, στο πλαίσιο του χορηγικού του προγράμματος, ο Όμιλος διέθεσε συνολικά το ποσό των Ευρώ 2.819.758 ως εξής:



47%

Πολιτισμός



15%

Υγεία

Υπηρεσίες Κοινωνικής Προσφοράς

Στο πλαίσιο της κοινωνικής της συνεισφοράς, η Alpha Bank ήταν η μοναδική συστημική Τράπεζα που ανταποκρίθηκε γρήγορα για την παροχή του **Freedom Pass**, μίας εικονικής κάρτας για νέους ηλικίας 18-25 ετών που επέλεξαν να εμβολιαστούν κατά του Covid-19. Η Alpha Bank, σε συνεργασία με τη Visa, ανταποκρίθηκε στην εθνική προσπάθεια για τη δημιουργία ενός τείχους ανοσίας κατά του Covid-19. Η απόκτηση του **Freedom Pass** από τους δικαιούχους ήταν πολύ εύκολη. Μετά την υποβολή αίτησης στον ειδικό κυβερνητικό ιστότοπο, οι δικαιούχοι λάμβαναν ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και ένα SMS από την Τράπεζα, με τα οποία ενημερώνονταν σχετικά με τον τρόπο λήψης της εικονικής κάρτας τους, την οποία θα χρησιμοποιούσαν μέσω όλων των διαθέσιμων υπηρεσιών πορτοφολιού της

Alpha (Apple Pay, Google Pay, my Alpha wallet) για τις αγορές τους σε φυσικά ή ηλεκτρονικά καταστήματα. Κατά τη διάρκεια του 2021 εκδόθηκαν περίπου **155.000 Freedom Pass**.

Η Τράπεζα συνέχισε την προώθηση της νέας co-branded προπληρωμένης κάρτας **“Bleep Χαμόγελο Visa”** σε συνεργασία με τον Οργανισμό **“Το Χαμόγελο του Παιδιού”**. Πρόκειται για επαναφορτιζόμενη προπληρωμένη κάρτα, η οποία παρέχει ασφάλεια στις καθημερινές συναλλαγές του κατόχου, ενώ παράλληλα αποτελεί ένα μέσο κοινωνικής προσφοράς. Ειδικότερα, με κάθε αγορά που πραγματοποιείται σε φυσικά ή ηλεκτρονικά καταστήματα, οι κάτοχοι των καρτών δωρίζουν Ευρώ 0,05 και η Alpha Bank διπλασιάζει το ποσό αυτό. Παράλληλα, ενισχύοντας την κοινωνική προσφορά της κάρτας, η Alpha Bank

προσφέρει στο **“Χαμόγελο του Παιδιού”** το 50% της ετήσιας συνδρομής της κάρτας. Η Alpha Bank συμμετέχει επίσης μαζί με την Bleep Hamogelo Visa στις ετήσιες δραστηριότητες χρηματοδότησης του Οργανισμού.

Για 13η συνεχή χρονιά, το Πρόγραμμα **“Bonus στην Αγάπη”** επέτρεψε στους Πελάτες της Alpha Bank να υποστηρίξουν συνεργαζόμενους μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς. Μέσω αυτού του Προγράμματος, οι Πελάτες έδειξαν έμπρακτα την υποστήριξή τους στο ίδρυμα της επιλογής τους, εξαργυρώνοντας Bonus πόντους και στέλνοντας σε αυτά το ποσό που αναλογεί. Αυτή τη χρονιά, προστέθηκαν στον κατάλογο των συνεργαζόμενων ιδρυμάτων τρία ακόμα ιδρύματα. Το Πρόγραμμα Bonus επιδότησε τους πόντους που εξαργυρώθηκαν από τους κατόχους και ενίσχυσε

δυναμικά τα ιδρύματα καταθέτοντας ποσό που αντιστοιχεί σε υπερδιπλάσια αξία πόντων. Με αυτόν τον τρόπο στηρίχθηκαν και φέτος, έμπρακτα, συνάνθρωποί μας σε ανάγκη καθώς και πιστοποιημένες οικολογικές οργανώσεις. Το 2021, εξαργυρώθηκαν συνολικά 9.848.000 Πόντοι και αποδόθηκαν Ευρώ **49.240** στα 29 κοινωφελή ιδρύματα που συμμετέχουν στο Πρόγραμμα.

Κατά τη διάρκεια της χρονιάς, το Πρόγραμμα προωθήθηκε έντονα στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, ενώ παράλληλα το νέο Bonus app απεδείχθη ένα ιδιαίτερα επιτυχημένο κανάλι επικοινωνίας. Η λίστα των ιδρυμάτων που συμμετέχουν στο Πρόγραμμα **“Bonus στην Αγάπη”** είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας (www.alpha.gr/el/idiotes/bonus/bonus-stin-agapi).

8.2

ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ

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

Η κοινωνική δραστηριότητα της Τράπεζας επιτυγχάνεται, μέσω της εφαρμογής μεγάλων Προγραμμάτων που σχεδιάζονται για την υποστήριξη της κοινωνίας, της παιδείας, του πολιτισμού και της υγείας, αλλά και μέσω επιμέρους εκδηλώσεων, οι οποίες πραγματοποιούνται με τη συμβολή των Εργαζομένων. Δεδομένης της πανδημίας του Covid-19, η Τράπεζα

εστίασε κυρίως σε πρωτοβουλίες που στηρίζουν τις τρέχουσες ανάγκες του ιατρικού συστήματος και της κοινωνίας εν γένει. Παράλληλα, κατά τη διάρκεια του 2021, η Τράπεζα επαναξιολόγησε τη στρατηγική της εταιρικής υπευθυνότητας και σχεδίασε ένα νέο Πρόγραμμα, το οποίο θα παρουσιαστεί το 2022.

Μαζί, με στόχο την Υγεία

Πρόγραμμα	“Μαζί, με στόχο την Υγεία”
Στόχος	Η υποστήριξη του έργου των τοπικών ιατρείων των ελληνικών νησιών για την κάλυψη ιατροφαρμακευτικών αναγκών, καθώς και η ενίσχυση της ποιότητας ζωής και του αισθήματος ασφαλείας των κατοίκων, όσον αφορά θέματα υγείας και ιατρικής περίθαλψης.
Συνεργαζόμενοι φορείς	Η Αστική Μη Κερδοσκοπική Εταιρία “Άγονη Γραμμή Γόνιμη”
Έναρξη	2014
Μέχρι και το 2021	242.504 242.504 τεμάχια ιατροφαρμακευτικού υλικού έχουν παραδοθεί σε 70 νησιά , με συνολικό πληθυσμό πάνω από 833.357 κατοίκους .
Δράσεις το 2021	Συνολικά στηρίχθηκαν επτά (7) Γενικά Νοσοκομεία (Λευκάδας, Κεφαλονιάς, Κέρκυρας, Ηρακλείου, Ζακύνθου, Σαντορίνης) καθώς επίσης και τρία (3) Κέντρα Υγείας (Ιθάκης, Παξών και Μυκόνου) και τέσσερις (4) Περιφερειακές Κλινικές (Αρκίων, Μεγανησίου, Ελαφονήσου, Ηρακλείας), τα οποία εξοπλίστηκαν με:

27
ιατρικά
μηχανήματα
και συσκευές

830
τεμάχια
ιατρικών
αναλώσιμων
υλικών

624
τεμάχια ιατρο-
φαρμακευτικού
και λοιπού
εξοπλισμού

40
τεμάχια
φαρμακευτικού
εξοπλισμού

850
τεστ ταχείας
διάγνωσης

Συναφής ΣΒΑ

Συνεχίζεται
το 2022**ΝΑΙ**

Μαζί, με στόχο την Παιδεία

Program	“Μαζί, με στόχο την Παιδεία”
Target	Η ενίσχυση της λειτουργίας των δημοτικών σχολείων σε όλη την Ελλάδα με σύγχρονα εκπαιδευτικά συστήματα, βιβλία και αθλητικό εξοπλισμό.
Συνεργαζόμενοι φορείς	-
Έναρξη	2018
Μέχρι και το 2021	58 ολοκληρωμένα διαδραστικά συστήματα διδασκαλίας με ειδικό λογισμικό, 780 βιβλία για την υποστήριξη σχολικών βιβλιοθηκών, 5.278 τεμάχια αθλητικού εξοπλισμού για σχολικές δραστηριότητες παραδόθηκαν σε 58 δημοτικά σχολεία σε όλη την Ελλάδα.
Δράσεις το 2021	19 διαδραστικά συστήματα διδασκαλίας, 1.729 τεμάχια αθλητικού εξοπλισμού για αθλητικές δραστηριότητες παραδόθηκαν σε 19 δημοτικά σχολεία σε όλη την Ελλάδα. παραδόθηκαν επίσης 10 tablets σε 1 δημοτικό σχολείο.

Συναφής ΣΒΑ

Συνεχίζεται
το 2022**ΝΑΙ**

Ανταπόκριση σε Έκτακτα Γεγονότα

Η Τράπεζα ανταποκρίνεται άμεσα στην ανάγκη για ανθρωπιστική βοήθεια σε άτομα που επλήγησαν από πλημμύρες, σεισμούς ή άλλες καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, προσφέροντας ρουχισμό και τρόφιμα μακράς διάρκειας. Έλαβε επίσης έκτακτα μέτρα που συνίστανται σε ειδικές ρυθμίσεις για την υποστήριξη των Πελατών της, είτε πρόκειται για Ιδιώτες που ζουν σε πληγείσες περιοχές είτε για Επιχειρήσεις που εδρεύουν εκεί. Η Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας συντονίζει όλες τις Διευθύνσεις της Τράπεζας, προκειμένου να διαμορφώνεται από κοινού ένα σχέδιο ανταπόκρισης, το οποίο έχει στόχο η Τράπεζα να παρέχει την καλύτερη δυνατή βοήθεια σε περιπτώσεις εκτάκτων γεγονότων, όταν αυτά προκύπτουν.

Στο πλαίσιο του προγράμματος της Εταιρικής Υπευθυνότητας, η Alpha Bank συνέβαλε στην άμεση ανακούφιση των ανθρώπων του Δήμου Ελασσόνας που επλήγησαν από τον σεισμό του Μαρτίου 2021, με την προμήθεια αρτοσκευασμάτων, προϊόντων προσωπικής υγιεινής καθώς επίσης και μέσω ατομικής προστασίας.

Κατά τη διάρκεια των καταστροφικών πυρκαγιών τον Αύγουστο του 2021, η Alpha Bank υποστήριξε την αποστολή του Ελληνικού Ερυθρού Σταυρού δωρίζοντας 7.500 τεμάχια συσκευασμένων τροφίμων και ειδών πρώτης ανάγκης. Η Τράπεζα, στο πλαίσιο των ανακοινώσεων του Κράτους και της σχετικής ανακοίνωσης της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών (ΕΕΤ), παρέχει άμεσα στους Πελάτες Λιανικής και Επιχειρηματικούς Πελάτες, που έχουν την κατοικία και/ή την καταστατική έδρα της επιχείρησής τους στις πληγείσες περιοχές και έχουν υποστεί ζημίες, με την επιλογή της αναστολής για 6 μήνες της καταβολής δόσεων στεγαστικών, επιχειρηματικών και καταναλωτικών δανείων καθώς και πιστωτικών καρτών. Η Alpha Bank με τις δράσεις αυτές συνέβαλε στις προσπάθειες για την άμεση στήριξη των πληγέντων, ενώ παράλληλα ξεκίνησαν οι προετοιμασίες, σε συνεργασία με το Κράτος και τους αρμόδιους φορείς, για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση δράσεων που θα συμβάλουν

στην αποκατάσταση του φυσικού περιβάλλοντος και στη συνολική αντιμετώπιση της περιβαλλοντικής κρίσης που προκλήθηκε από τις πυρκαγιές.

Επιπλέον, η Alpha Bank στήριξε ενεργά τους συμπολίτες μας που επλήγησαν από τις καταστροφές που προκάλεσε ο σεισμός στο Δήμο Μίνωα Πεδιάδας, τον Σεπτέμβριο του 2021. Ειδικότερα, η Τράπεζα προσέφερε στα θύματα της περιοχής πτυσσόμενα κρεβάτια.

Μέτρηση Κοινωνικού Αντικτύπου του προγράμματος “Μαζί, με στόχο την Υγεία”

Η Ελλάδα κατά τα τελευταία χρόνια επλήγη έντονα από την παγκόσμια χρηματοπιστωτική και οικονομική κρίση με μακροπρόθεσμες οικονομικές και κοινωνικές συνέπειες. Οι πολιτικές λιτότητας, η αύξηση της ανεργίας, η μείωση της δημόσιας χρηματοδότησης και η πανδημία του Covid-19 έχουν επιβαρύνει το σύστημα υγείας και τις κατακερματισμένες και ανεπαρκείς ιατρικές δομές.

Το πρόγραμμα “Μαζί με στόχο την Υγεία” υλοποιείται κατά τα τελευταία 9 χρόνια, σε συνεργασία με την Αστική Μη Κερδοσκοπική Εταιρεία “Άγωνα Γραμμή Γόνιμη”, με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας ζωής και του αισθήματος ασφάλειας, προσφέροντας περισσότερα από 200.000 τεμάχια ιατρικών μηχανημάτων και συσκευών, εξοπλισμό και αναλώσιμων σε Μονάδες Υγείας 70 ελληνικών νησιών.

Με αφορμή την ολοκλήρωση της πρώτης φάσης του προγράμματος, η Alpha Bank σε συνεργασία με τον Αστικό Μη Κερδοσκοπικό Οργανισμό HIGGS αξιολόγησαν τον αντίκτυπο του προγράμματος μέσω μίας έρευνας με τη συμμετοχή τοπικών Κέντρων Υγείας, ιατρικού προσωπικού, ντόπιων κατοίκων και άλλων εμπλεκόμενων μερών.

Η πλειονότητα του ιατρικού προσωπικού δήλωσε ότι η δωρεά ιατρικών μηχανημάτων και συσκευών ήταν σημαντικότερη από τη δωρεά φαρμάκων. Επιπλέον, το ιατρικό προσωπικό αισθάνεται μεγαλύτερη εμπιστοσύνη και ασφάλεια κατά την αξιολόγηση της διάγνωσης. Η δωρεά κάλυψε τις μακροπρόθεσμες ανάγκες, ενώ μειώθηκε ο χρόνος της διαδικασίας διάγνωσης και το προσωπικό διευκολύνθηκε στην καθημερινή του εργασία.

Οι περισσότεροι κάτοικοι της περιοχής δήλωσαν ότι μετά τη δωρεά αισθάνονται πιο ασφαλείς και ότι μόνο σε περίπτωση μεγαλύτερης έκτακτης ανάγκης θα ταξίδευαν σε ένα μεγαλύτερο νησί. Αναγνώρισαν επίσης ότι η ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται στα Κέντρα Υγείας έχει βελτιωθεί. Το αποτέλεσμα της ανάλυσης σχετικά με την Κοινωνική Απόδοση των Επενδύσεων ήταν αρκετά εντυπωσιακό. Φαίνεται ότι για Ευρώ 1,00 που επενδύεται στο πρόγραμμα, επιστρέφεται στην κοινωνία αξία τουλάχιστον Ευρώ 9,62.

Συμπερασματικά, μετά από 8 χρόνια, είναι σαφές ότι το πρόγραμμα “Μαζί με στόχο την Υγεία” είναι ιδιαίτερα σημαντικό για την ελληνική κοινωνία.



Εθελοντισμός – Αιμοδοσία

Οι Εργαζόμενοι της Alpha Bank συμμετέχουν και αυτοί σε προγράμματα ενίσχυσης της κοινωνίας μέσα από εθελοντικές εκδηλώσεις αιμοδοσίας, κοινωνικής αλληλεγγύης και περιβαλλοντικής ευαισθησίας, οι οποίες πραγματοποιούνται σε πόλεις όπου έχει παρουσία η Τράπεζα στην Ελλάδα. Η Τράπεζα έχει επίσης δημιουργήσει τράπεζα αίματος, μέσω της οποίας οι Εργαζόμενοι της ως Εθελοντές Αιμοδότες δίδουν το στίγμα της προσφοράς στο δύσκολο έργο της εξεύρεσης αίματος, συμμετέχοντας στις Ημερίδες Εθελοντικής Αιμοδοσίας. Παρά τις δύσκολες συνθήκες λόγω της πανδημίας του Covid-19, πραγματοποιήθηκαν τρεις Ημερίδες Εθελοντικής Αιμοδοσίας στο δεύτερο τρίμηνο του 2021 στην Αθήνα (Κεντρικό Κτίριο Alpha Bank, Κτίριο Παπαστράτος και Κτίριο Λεωφόρου Αθηνών) και στη Θεσσαλονίκη. Οι 420 μονάδες αίματος που συγκεντρώθηκαν είναι στη διάθεση των Εργαζομένων της Τράπεζας σε περίπτωση ανάγκης.

Άλλες Δραστηριότητες Υποστήριξης της Κοινωνίας

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

- Οικονομική ενίσχυση και παροχή υποτροφιών σε αρκετά Πανεπιστήμια της χώρας όπως το Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, το Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής, το Πανεπιστήμιο Αιγαίου, το Αμερικανικό Κολέγιο Ελλάδος, το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών και το Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο.
- Στήριξη του Προγράμματος Υποτροφιών της Αμερικανικής Γεωργικής Σχολής (Α.Γ.Σ.) Θεσσαλονίκης, μέσω του οποίου δίνεται η δυνατότητα σε μαθητές να φοιτούν στα εκπαιδευτικά προγράμματα της Σχολής, με αντικείμενο την αειφόρο ανάπτυξη και τις επιστήμες ζωής. Το 2021 δόθηκε η δυνατότητα σε τέσσερις μαθητές να φοιτήσουν δωρεάν στο Δευτεροβάθμιο Πρόγραμμα της Σχολής.
- Δωρεά βιβλίων, μέσων υποδομής, εποπτικού υλικού και υλικοτεχνικού εξοπλισμού σε σχολεία, ιδρύματα, και φορείς σε όλη τη χώρα. Ειδικότερα, το 2021 η Τράπεζα προχώρησε στη δωρεά 936 τεμαχίων ηλεκτρονικού εξοπλισμού και 591 τεμαχίων εξοπλισμού γραφείου.
- Υποστήριξη πρωτοβουλιών στον τομέα της τεχνολογίας, όπως το “CSI Institute” και το “SaferInternet” που προωθούν την πρόληψη και την αντιμετώπιση θεμάτων ασφαλείας στο διαδίκτυο, και προάγουν την ασφαλή χρήση του.
- Υποστήριξη του έργου της πρωτοβουλίας “Safe Water Sports”, η οποία έχει ως βασικό σκοπό την ενίσχυση της ασφαλείας στο νερό και τα υδάτινα αθλήματα.
- Υποστήριξη του Αθλητισμού και των Ελλήνων αθλητών. Ειδικότερα, η Alpha Bank είναι υπερήφα-

νος χορηγός της χρυσής Ολυμπιονίκου Άνας Κορακάκη και υποστηρίζει με υπερηφάνεια τον Παραολυμπιονίκη Γρηγόρη Πολυχρονίδη.

- Υποστήριξη των Γιατρών του Κόσμου με τη χρήση των Χριστουγεννιάτικων καρτών τους και με την πραγματοποίηση μίας δωρεάς για την κάλυψη των αναγκών τους.

Ταυτόχρονα, οι Τράπεζες του Ομίλου στο εξωτερικό, στη Ρουμανία, την Κύπρο και την Αλβανία μέσω των Προγραμμάτων τους Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, συμμετέχουν ενεργά στην υποστήριξη εύάλωτων κοινωνικών ομάδων και στην παροχή βοήθειας σε ιδρύματα και οργανισμούς που δραστηριοποιούνται στους τομείς της υγείας, της εκπαίδευσης, του πολιτισμού, του αθλητισμού και της προστασίας του περιβάλλοντος. Ενδεικτικά, το 2021:

Alpha Bank Romania:

- Προσέφερε μηνιαία διαδικτυακά σεμινάρια για την υποστήριξη της ευημερίας των Εργαζομένων και της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής στο πλαίσιο της εξ αποστάσεως εργασίας λόγω της συνεχιζόμενης πανδημίας του Covid-19.

Alpha Bank Albania:

- Δημιούργησε 12 χώρους ηρεμίας σε διαφορετικά σχολεία στην Αλβανία μέσω δωρεάς στην “World Vision - Αλβανία - χώρος ηρεμίας στα σχολεία”.
- Υποστήριξε το Νοσοκομείο στην περιοχή Τεπελένι για την αγορά κλιματιστικών που βοηθούν το εργαστήριο του νοσοκομείου σε ό,τι αφορά τη βελτίωση των συνθηκών αποθήκευσης των κιτ δείγματος αίματος.

Alpha Bank Cyprus:

- Προέβη σε χορηγία της “Εβδομάδας Ευαισθητοποίησης και Πρόληψης Νεφρολογικών Προβλημάτων” του Παγκύπριου Συνδέσμου Φίλων Νεφροπαθών με στόχο την οικονομική στήριξη του Συνδέσμου.
- Υποστήριξε το “8ο Φόρουμ Τραπεζών και Έκθεσης FinTech” (Banking Forum & FinTech Expo) και το “9ο Φόρουμ Τραπεζών και Έκθεσης FinTech”.

8.3

ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ

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



Κύρια Προγράμματα Υποστήριξης του Πολιτισμού

Program	“Οι φθορές που πληγώνουν”	“Μαζί με τα παιδιά στο Μουσείο και στο Θέατρο”
Target	Η αποκατάσταση και η συντήρηση γλυπτών που βρίσκονται σε εμβληματικούς χώρους κεντρικών πόλεων της Ελλάδας.	Η διοργάνωση θεατρικών παραστάσεων, ξεναγήσεων σε μουσεία και λοιπών πολιτιστικών εκδηλώσεων, αποκλειστικά για παιδιά που φιλοξενούνται σε ιδρύματα.
Συνεργαζόμενοι φορείς	Δήμος Αθηναίων	-
Έναρξη	2013	2015
Μέχρι και το 2021	44 αποκαταστάσεις μνημείων και γλυπτών σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη και Ναύπλιο.	Έχουν πραγματοποιηθεί πάνω από 35 δράσεις, ενώ έχουν συμμετάσχει παιδιά από περίπου 21 ιδρύματα σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Κρήτη, Σάμο και Θράκη.
Δράσεις το 2021	<p>Συντήρηση σε ανδριάντες και προτομές ηρώων του 1821, που βρίσκονται σε διάφορα σημεία της Αθήνας:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Μακρυγιάννης ○ Γεωργάκης Ολύμπιος ○ Κωνσταντίνος Κανάρης ○ Εμμανουήλ Ξάνθος ○ Αθανάσιος Πετιμεζάς 	<p>Η Στέγη του Ιδρύματος Ωνάση διοργάνωσε ένα διαδικτυακό εκπαιδευτικό πρόγραμμα με τίτλο “Ζωγραφήγηση: Ταξιδεύοντας με τα σύμβολα και τους μύθους της Χάρτας του Ρήγα” με τη διαδικτυακή συμμετοχή του Κέντρου Στήριξης Παιδιών Ελευσίνας –“Κέντρο Αγάπης Ελευσίνας”-, του Ορφανοτροφείου “Μέλισσα”, του Κέντρου “Μέλισσα”, των Παιδικών Χωριών SOS (Βάρη, Θράκη, Κρήτη, Πλαγιάρι και Ξενώνα Βρεφών SOS), του Συλλόγου Γονέων και Κηδεμόνων Παιδιών με Χρόνιες Ρευματικές Παθήσεις, του Χαμόγελου του Παιδιού και του Χατζηκυριάκειου Ιδρύματος Παιδικής Προστασίας.</p> <p>Στο Μουσείο Μπενάκη πραγματοποιήθηκε χριστουγεννιάτικη εκδήλωση με τη διαδικτυακή συμμετοχή 156 παιδιών από το Κέντρο Στήριξης Παιδιών Ελευσίνας –“Κέντρο Αγάπης Ελευσίνας”, το Ορφανοτροφείο “Μέλισσα”, το Κέντρο “Μέλισσα” και τα Παιδικά Χωριά SOS (Βάρη, Θράκη, Κρήτη, Πλαγιάρι και Ξενώνες Βρεφών SOS).</p>
Συναφής ΣΒΑ		
Συνεχίζεται το 2022		

Πολιτιστικά νέα της Τράπεζας παρουσιάζονται στην ιστοσελίδα www.alphapolitismos.gr, την οποία, το 2021, επισκέφθηκαν **10.436 άτομα**.

Επιπλέον, στο Κεντρικό Κτίριο της Alpha Bank επί της οδού Σταδίου 40, λειτουργεί από τον Ιανουάριο 2011, ο χώρος **“ALPHA BANK – ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΑ”**, όπου το κοινό μπορεί να ενημερώνεται για τις πολιτιστικές δραστηριότητες της Τράπεζας. Το 2021, **164** άτομα επισκέφτηκαν τον χώρο και **30** το σχετικό ηλεκτρονικό κατάστημα.

Για τον εορτασμό της **200ης επετείου της Ελληνικής Επανάστασης**, η Alpha Bank διοργάνωσε μία σειρά εκδηλώσεων, που βασίζονταν σε τρεις πυλώνες: Τον **Πολιτισμό**, την **Εταιρική Υπευθυνότητα** και τον **Εθελοντισμό Εργαζομένων**, όπως παρουσιάζονται στις επόμενες σελίδες.

Ισότιμη Πρόσβαση στον πολιτισμό

Μία σειρά πρωτοβουλιών που συμβάλλουν στη διαφοροποίηση και ενισχύουν την ισότιμη πρόσβαση στην κοινωνία, την οικονομία και τον πολιτισμό έχουν τεθεί σε εφαρμογή από την Alpha Bank, στο πλαίσιο της Εταιρικής της Κοινωνικής Ευθύνης. Στοχεύοντας στην εξυπηρέτηση των ατόμων με αναπηρία, η Alpha Bank υιοθετεί διάφορες δράσεις για τη διευκόλυνση της πρόσβασής τους στις υπηρεσίες και τα προϊόντα της, ενώ σχεδιάζει επίσης και αναπτύσσει προγράμματα που συμβάλλουν στην εξάλειψη των ανισοτήτων όσον αφορά την πρόσβαση στην πολιτιστική και κοινωνική ζωή, καλλιεργώντας τα θεμέλια της κοινωνικής ένταξης και προωθώντας μία συμπεριφορά κοινωνικής ενσωμάτωσης.

“Σινεμά για όλους”

Από το 2019, η Alpha Bank σε συνεργασία με το Φεστιβάλ Κινηματογράφου Θεσσαλονίκης, κατόρθωσε να προσφέρει τον ποιοτικό κινηματογράφο σε όλους τους θεατές με τη δράση “Σινεμά για όλους” που προσφέρει ίσα δικαιώματα προσβασιμότητας στο περιεχόμενο των ταινιών, τροποποιώντας τις έτσι, ώστε να είναι διαθέσιμες για άτομα με προβλήματα

όρασης και ακοής.

Παράλληλα, στη διάρκεια του 62ου Φεστιβάλ Κινηματογράφου Θεσσαλονίκης τον Νοέμβριο του 2021 και με την αποκλειστική υποστήριξη της Alpha Bank, προβλήθηκαν 33 ταινίες μεγάλου μήκους με ενσωματωμένους υποτίτλους ώστε να μπορούν να τις παρακολουθήσουν άτομα με προβλήματα ακοής. Επίσης, σε συνεργασία με το Κέντρο Εκπαίδευσης και Αποκατάστασης Τυφλών, το τυπωμένο πρόγραμμα των καθολικά προσβάσιμων προβολών ήταν διαθέσιμο και σε γραφή braille, ενώ η διαδικτυακή πλατφόρμα προβολής του Φεστιβάλ ήταν προσβάσιμη σε όλους. Συνολικά, περισσότεροι από 6.000 θεατές του 62ου Φεστιβάλ Κινηματογράφου Θεσσαλονίκης είχαν την ευκαιρία να απολαύσουν τόσο τις καθολικά προσβάσιμες προβολές όσο και τις προβολές των Ελληνικών ταινιών με ενσωματωμένους υπότιτλους, ενώ σε συνδυασμό με όλες τις πρωτοβουλίες προσβασιμότητας, περισσότεροι από 10.000 άτομα με προβλήματα όρασης, ακοής ή κινητικότητας και αναπηρίες είχαν την ευκαιρία να απολαύσουν την κινηματογραφική εμπειρία.

“Όλοι μαζί στην όπερα”

Εκτός από τον κινηματογράφο, η Alpha Bank στηρίζει και τη δημιουργία των απαιτούμενων προϋποθέσεων για την καθολική πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία σε εκδηλώσεις όπερας και μπαλέτου. Τον Δεκέμβριο του 2021, χάρη στη συνεργασία με την Εθνική Λυρική Σκηνή (ΕΛΣ) δόθηκε ζωή σε μία σειρά καλλιτεχνικών εκδηλώσεων προσβάσιμες από κωφούς ή άτομα με προβλήματα ακοής, που είναι ικανά να χειριστούν την ελληνική νοηματική γλώσσα ή να χρησιμοποιήσουν ενδογλωσσικούς υπότιτλους και από τυφλούς ή άτομα με προβλήματα όρασης, που χρησιμοποιούν την υπηρεσία ηχητικής περιγραφής.

Επιπλέον, η συνεργασία της Alpha Bank με την ΕΛΣ περιλαμβάνει εκπαιδευτικές πολιτιστικές δράσεις με σκοπό την προώθηση της μάθησης χωρίς αποκλεισμούς και τον σεβασμό στη διαφορετικότητα, οι οποίες διοργανώθηκαν για μικτές ομάδες ατόμων με



ή χωρίς αναπηρίες. Διοργανώθηκαν επίσης εργαστήρια και σεμινάρια σχετικά με τα εργαλεία, τις μεθόδους και τις πρακτικές ένταξης και προσβασιμότητας. Τα εκπαιδευτικά εργαστήρια απευθύνονταν σε όλους εκείνους που αγαπούν τις τέχνες, ανεξαρτήτως του επιπέδου και της εμπειρίας τους.

Νομισματική Συλλογή

Η Νομισματική Συλλογή της Alpha Bank χαρακτηρίζεται ως μία από τις σημαντικότερες συλλογές διεθνώς και αριθμεί περίπου 11.000 νομίσματα από τον αρχαίο ελληνικό κόσμο και περίπου 2.000 νεότερα κέρματα και τραπεζογραμμάτια του νεότερου Ελληνικού Κράτους. Ανάμεσά τους ξεχωρίζουν πολύ σπάνια κομμάτια, μοναδικά δείγματα της αρχαίας σφραγιστικής.

Κύριες δραστηριότητες του 2021

- Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα “**Νόμος-Νομίζω-Νόμισμα**” ταξίδεψε σε 8 περιοχές της Ελλάδας και το παρακολούθησαν συνολικά **782** μαθητές από **13** σχολεία. Ταξίδεψε επίσης στο εξωτερικό, στα Ελληνικά σχολεία της **Νάπολης στην Ιταλία**, όπου συμμετείχαν **9** μαθητές.
- Το νέο εκπαιδευτικό πρόγραμμα “**Νομίσματα και Συναλλαγές**” παρουσιάστηκε τον Σεπτέμβριο του 2021, σε μορφή μουσειοβαλίτσας, με τη έγκριση του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων. Το νέο εκπαιδευτικό πρόγραμμα ταξίδεψε σε **4** περιοχές στην Ελλάδα και το παρακολούθησαν συνολικά **836** μαθητές από **8** σχολεία. Ταξίδεψε επίσης στο εξωτερικό, σε **2** Ελληνικά σχολεία στις **Βρυξέλλες**, στο **Βέλγιο**, όπου συμμετείχαν **108** μαθητές.
- Στο πλαίσιο του εορτασμού της **200ης επετείου της Ελληνικής Επανάστασης**, διοργανώθηκε ένας Διαγωνισμός Ζωγραφικής από τις 25 Ιανουαρίου έως τις 8 Μαρτίου, για τα παιδιά των Εργαζομένων της Alpha Bank. Συμμετείχαν συνολικά **272** παιδιά ηλικίας 6-12 ετών. Όλοι οι πίνακες παρουσιάστηκαν σε μία **ψηφιακή έκθεση** στη Διαδικτυακή Πύλη του Intranet.

- Δημοσίευση δύο εκδόσεων, οι οποίες παρουσιάζουν την Ελληνική Επανάσταση μέσα από τα νομίσματα του Νέου Ελληνικού Κράτους.
- Η ιστορία της Νομισματικής Συλλογής παρουσιάστηκε σε μία ειδική έκδοση στη μνήμη του Γιάννη Κωστόπουλου.
- Τα νέα της Συλλογής παρουσιάζονται στην ιστοσελίδα www.alphanumismatics.gr, την οποία, το 2021, επισκέφθηκαν **8.471** άτομα.

Μουσείο Χαρτονομισμάτων Ιονικής Τράπεζας – Κέρκυρα

Το Μουσείο Χαρτονομισμάτων Ιονικής Τράπεζας στεγάζεται στο διατηρητέο Κτίριο, όπου λειτούργησε, το 1840, το πρώτο Κατάστημα της Ιονικής Τράπεζας στην Κέρκυρα. Στη μόνιμη έκθεση του Μουσείου παρουσιάζονται τα χαρτονομίσματα που κυκλοφόρησαν καθ’ όλη την ιστορία του νεότερου Ελληνικού Κράτους, καθώς και τα τελευταία εθνικά τραπεζογραμμάτια των κρατών-μελών της Ευρωζώνης. Το 2021, το Μουσείο ανέστειλε τη λειτουργία του για οκτώ μήνες λόγω των έκτακτων μέτρων για την αντιμετώπιση της πανδημίας του Covid-19. Στη διάρκεια των μηνών λειτουργίας του, **1.790** άτομα επισκέφθηκαν το Μουσείο, εκ των οποίων **964** ήταν Έλληνες και **826** αλλοδαποί επισκέπτες.

Κύριες δραστηριότητες του 2021

- Το Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα, “**Χάρτινο νόμισμα-Το ελληνικό χαρτονόμισμα**”, με την έγκριση του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων, συνεχίστηκε για μαθητές Δημοτικού και Γυμνασίου. Λόγω της πανδημίας, το πρόγραμμα υλοποιήθηκε μόνο από τον Οκτώβριο έως τον Δεκέμβριο, με τη συμμετοχή **103** μαθητών.
- Στο πλαίσιο του εορτασμού της 200ης επετείου της Ελληνικής Επανάστασης το Μουσείο Χαρτονομισμάτων διοργάνωσε ένα Διαγωνισμό Ζωγραφικής για τους μαθητές όλων των Δημοτικών Σχολείων της Κέρκυρας με την έγκριση του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων. Στο διαγωνισμό συμμετείχαν

συνολικά **243** μαθητές από **9** Δημοτικά Σχολεία της Κέρκυρας.

- Εγκατάσταση στο Μουσείο Χαρτονομισμάτων του διαδραστικού εκθέματος **“Coin-O-Rama”**, που δημιουργήθηκε από τη Νομισματική Συλλογή της Τράπεζας σε συνεργασία με το Ινστιτούτο Πληροφορικής του Ιδρύματος Τεχνολογίας και Έρευνας (ΙΤΕ). Το Coin-o-rama παρουσιάζει την ψηφιακή έκθεση **“Τα νομίσματα του νέου Ελληνικού κράτους (1828 - σήμερα)”**, ένα πανόραμα των μεταλλικών νομισμάτων που εκδόθηκαν από το Νέο Ελληνικό Κράτος (**ο Φοίνικας, η Δραχμή και το Ευρώ**) από το 1828 έως σήμερα. Το Coin-o-rama προσφέρει μία προηγμένη εμπειρία ξενάγησης στους επισκέπτες του Μουσείου.

Συλλογή Έργων Τέχνης

Η Συλλογή Έργων Τέχνης της Alpha Bank περιλαμβάνει 5.500 έργα σύγχρονης και νεοελληνικής τέχνης και αποτελεί μία από τις σημαντικότερες συλλογές που δημιουργήθηκαν από τραπεζικούς οργανισμούς και ιδρύματα στην Ελλάδα.

Κύριες δραστηριότητες του 2021

- Συμμετοχές στην έκθεση **“1821. Πριν και Μετά”** σε συνεργασία με το Μουσείο Μπενάκη, την Τράπεζα της Ελλάδος και την Εθνική Τράπεζα. Πρόκειται για τη σημαντικότερη έκθεση που έχει διοργανώσει το Μουσείο Μπενάκη και τη μεγαλύτερη έκθεση για το νεότερο Ελληνισμό που έχει παρουσιασθεί ποτέ.
- Συμμετοχή στην έκθεση **“Υφάνσεις εκ νέου”**, που παρουσιάστηκε στο Μητροπολιτικό Οργανισμό Μουσείων Εικαστικών Τεχνών Θεσσαλονίκης (MOMus). Η Συλλογή Έργων Τέχνης της Alpha Bank για τους σκοπούς της έκθεσης δάνεισε έξι έργα.
- Η Συλλογή Έργων Τέχνης της Alpha Bank συμμετείχε στην έκθεση **“120 χρόνια από τον θάνατο του Νικόλαου Γύζη”**. Με αφορμή τη συμπλήρωση 120 χρόνων από τον θάνατο του Νικόλαου Γύζη, η έκθεση που διοργανώθηκε στη Δημοτική Πινακοθήκη Θεσσαλονίκης, παρουσίασε έργα του καλλιτέχνη από διάφορες περιοχές της Ελλάδας, που προσφέρθη-

καν από φορείς και ιδιωτικές συλλογές. Η Συλλογή Έργων Τέχνης της Alpha Bank διαθέτει αρκετά έργα του Νικόλαου Γύζη, τέσσερα εκ των οποίων παρουσιάστηκαν στην Έκθεση.

- Η Συλλογή Έργων Τέχνης της Alpha Bank συμμετέχει στην έκθεση **“Θεόφιλος. Ο τσολιάς της ζωγραφικής”** στο ίδρυμα Εικαστικών Τεχνών & Μουσικής Β&Μ Θεοχαράκη. Η Έκθεση, αφιερωμένη στον μεγάλο Έλληνα ναΐφ ζωγράφο, φιλοξενεί ενενήντα τέσσερα πολύτιμα έργα του Θεόφιλου από διάφορες συλλογές. Η Συλλογή Έργων Τέχνης της Alpha Bank διαθέτει **24** έργα του σπουδαίου αυτού ζωγράφου, επτά εκ των οποίων παραχωρήθηκαν στο Ίδρυμα Θεοχαράκη.

- Δωρεά σημαντικού αριθμού μεταξοτυπιών στις βιβλιοθήκες της Νομικής και Φιλοσοφικής Σχολής του Εθνικού Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών για τη διακόσμηση των νέων τους εγκαταστάσεων.

Εκθεσιακός Πολιτιστικός Χώρος Alpha Bank – Ναύπλιο

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

Κύριες δραστηριότητες του 2021

- Φιλοξενία της έκθεσης **“Ο ζωγράφος Θεόφιλος”**, για μαθητές πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, σε συνεργασία με το Πελοποννησιακό Λαογραφικό Ίδρυμα. Εξαιτίας των ειδικών μέτρων που επιβλήθηκαν λόγω της πανδημίας του Covid-19, ο Εκθεσιακός Χώρος παρέμεινε κλειστός και η έκθεση του Θεόφιλου παρατείνεται έως το τέλος του 2021, με την επόμενη έκθεση να προγραμματίζεται για την άνοιξη του 2022.

- Εκθεσιακός Πολιτιστικός Χώρος Alpha Bank στο Ναύπλιο φιλοξένησε την έκθεση **“Αϊτή Ελλάδα 1821-2021. Ταξίδι προς της ελευθερία/RESPECT”**, που συνδιοργανώθηκε από τον Δήμο Ναυπλίου και το Τμήμα Παραστατικών και Ψηφιακών Τεχνών του Πανεπι-

στημίου Πελοποννήσου, υπό την αιγίδα της Προέδρου της Δημοκρατίας, Κατερίνας Σακελλαροπούλου.

Ιστορικό Αρχείο

Το Ιστορικό Αρχείο της Alpha Bank διατρέχει ήδη 22 χρόνια λειτουργίας και αποτελεί ένα από τα μεγαλύτερα ιδιωτικά ιστορικά αρχεία επιχειρήσεων στην Ευρώπη. Δημιουργήθηκε το 1999 με συλλογές που διαθέτουν πολύτιμο υλικό της μακρόχρονης ιστορίας της Alpha Τράπεζας Πίστωσης οι οποίες στη συνέχεια εμπλουτίστηκαν λόγω των μεγάλων συγχωνεύσεων της Τράπεζας με σημαντικά τραπεζικά ιδρύματα της χώρας. Στις αρμοδιότητές του περιλαμβάνονται η διάσωση, η ταξινόμηση και η φύλαξη των αρχειακών συλλογών, η αναζήτηση νέου υλικού για τον εμπλουτισμό των συλλογών αυτών και η διατήρηση των πιο σημαντικών τεκμηρίων από την καθημερινή λειτουργία της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου. Τα Αρχεία επί του παρόντος υπερβαίνουν τα **2.000** μέτρα επεξεργασμένων αρχείων, ενώ το ψηφιοποιημένο υλικό τους καλύπτει περισσότερες από **500.000** σελίδες.

Κύριες δραστηριότητες του 2021

- Φέτος, τα **Ιστορικά Αρχεία της Alpha Bank και της Τράπεζας της Ελλάδος** ένωσαν τις δυνάμεις τους για τη διοργάνωση, στην πόλη του Ναυπλίου, ενός ακαδημαϊκού συνεδρίου ιδιαίτερης σημασίας, στο πλαίσιο της συμβολής των δύο τραπεζών στον εορτασμό της 200ής επετείου της Ελληνικής Επανάστασης. Η συνάντηση, η οποία πραγματοποιήθηκε από τις 2 έως τις 4 Δεκεμβρίου 2021, είχε τίτλο **“200 Χρόνια Ελληνικής Οικονομίας: Μεταξύ Κράτους και Αγοράς”** και πραγματοποιήθηκε υπό την αιγίδα της **Προέδρου της Ελληνικής Δημοκρατίας, κας Κατερίνας Σακελλαροπούλου**. Στόχος της συνάντησης ήταν να εξεταστούν οι επιδόσεις της ελ-

ληνικής οικονομίας από την αρχή της ιστορίας του ελληνικού κράτους μέχρι σήμερα. Συνολικά **25** διακεκριμένοι ακαδημαϊκοί που δραστηριοποιούνται σε διάφορους τομείς (οικονομολόγοι, ιστορικοί, πολιτικοί επιστήμονες κ.λπ.), συμμετείχαν στις δραστηριότητες της συνάντησης.

- Το 2021, τα **Ιστορικά Αρχεία της Alpha Bank** εγκαινίασαν επίσης μία σειρά διαλέξεων με τίτλο **“Συναντήσεις”**, με θέμα **την Ιστορία της Μεταπολίτευσης**, που διοργανώθηκαν από κοινού με το Μουσείο Μπενάκη. Οι διαλέξεις διοργανώνονται υπό τη μορφή σεμιναρίων και είναι ανοικτές στο κοινό. Επιπλέον, φιλοδοξούν να οδηγήσουν στη δημοσίευση ενός πρωτότυπου συλλογικού τόμου πριν από την Επέτειο της Μεταπολίτευσης το 2024. Ο πρώτος κύκλος της σειράς αποτελείται από 12 διαλέξεις, οι οποίες θα διεξαχθούν κάθε δεύτερη Τρίτη **στο Μουσείο Μπενάκη Ελληνικού Πολιτισμού**, παρουσία του κοινού και σε πλήρη συμμόρφωση με τα μέτρα προστασίας της δημόσιας υγείας κατά της πανδημίας του Covid-19. Μόλις ολοκληρωθεί, κάθε διάλεξη θα αναρτηθεί στις σελίδες κοινωνικής δικτύωσης της Alpha Bank, καθιστώντας τη έτσι προσβάσιμη σε ένα ευρύτερο κοινό. Στους ομιλητές περιλαμβάνονται καθηγητές πανεπιστημίου, ερευνητές και ειδικοί στις ανθρωπιστικές και κοινωνικές επιστήμες.

- Το 2021, τα Ιστορικά Αρχεία της Alpha Bank διέθεσαν, στο πλαίσιο μακροπρόθεσμου δανείου, μία σειρά από σπάνια έγγραφα από τις Συλλογές της, για να συμπληρώσουν την Αίθουσα Διονύσιος Λοβέρδος στο πρόσφατα ανακαινισμένο Μέγαρο Τσίλλερ-Λοβέρδου που λειτουργεί ως παράρτημα του Βυζαντινού και Χριστιανικού Μουσείου. Το κτίριο είχε αγοραστεί το 1912 από τον τραπεζίτη, ιδρυτή και Διευθύνοντα Σύμβουλο της Λαϊκής Τράπεζας, Διονύσιο Π. Λοβέρδο, ως ιδιωτική κατοικία του καθώς και

ως μουσείο για την ιδιωτική του συλλογή. Η συλλογή αυτή, μία από τις μεγαλύτερες και σημαντικότερες συλλογές μεταβυζαντινών θρησκευτικών έργων τέχνης στην Ελλάδα, δωρήθηκε στο ελληνικό κράτος από την οικογένεια του τραπεζίτη, μαζί με το κτίριο. Το 2021 ολοκληρώθηκε η αποκατάσταση του κτιρίου στην αρχική του αρχιτεκτονική μορφή και το νέο Μουσείο άνοιξε τις πόρτες του στο κοινό. Στον εκθεσιακό χώρο που είναι αφιερωμένος στον τραπεζίτη, παρουσιάζονται τα εκθέματα των **Ιστορικών Αρχείων της Alpha Bank**.

• Τα **Ιστορικά Αρχεία της Alpha Bank** προσάρμοσαν τη λειτουργία τους σύμφωνα με τα μέτρα προστασίας κατά της πανδημίας Covid-19 και μπόρεσαν να συνεχίσουν να ανταποκρίνονται σε αιτήματα τρίτων, παρέχοντας ηλεκτρονικά το αιτούμενο **αρχειακό υλικό από τις Ψηφιοποιημένες Συλλογές της**.

Βιβλιοθήκη

Η Βιβλιοθήκη της Alpha Bank αριθμεί περισσότερους από 30.700 τίτλους βιβλίων και **1.193** ενεργά Μέλη. Εξυπηρετεί τις ανάγκες των Μονάδων της Τράπεζας, διαχειρίζεται τις συνδρομές τους στον ημερήσιο και στον περιοδικό Τύπο και λειτουργεί ως δανειστική βιβλιοθήκη για τους Εργαζόμενους του Ομίλου.

Κύριες δραστηριότητες του 2021

- Καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, περισσότερα από **450** βιβλία και **96** τομεακές μελέτες δανείστηκαν, ενώ προστέθηκαν **315** νέα βιβλία και **16** νέα μέλη.
- Δωρεάν διάθεση εκδόσεων της Τράπεζας σε Μονάδες της Τράπεζας, για την κάλυψη επιχειρησιακών αναγκών.
- Η Βιβλιοθήκη δώρισε σε σχολεία και ιδρύματα περισσότερα από **272** τεμάχια των εκδόσεων της Τράπεζας και των βιβλίων τρίτων.

- Πωλήσεις εκδόσεων της Τράπεζας σε βιβλιοπωλεία, αξίας άνω των Ευρώ **15.000**.

- Συνέχεια της έκθεσης "**Σπάνια Βιβλία. Η Συλλογή της Alpha Bank**" στον Εκθεσιακό Χώρο του Κεντρικού Κτιρίου της Alpha Bank με έργα κλασικών συγγραφέων.

Το 2020, πολλές λειτουργίες της Βιβλιοθήκης είχαν ανασταλεί, λόγω της πανδημίας του Covid-19, ωστόσο, το 2021, οι περισσότερες από τις λειτουργίες αποκαταστάθηκαν. Ειδικότερα, το κοινό και οι Εργαζόμενοι της Τράπεζας μπορούν πλέον να έχουν πρόσβαση στη Βιβλιοθήκη και στο Αναγνωστήριο.

Κύριες Πολιτιστικές Χορηγίες

Η Alpha Bank, επί σειρά ετών, συμμετέχει ενεργά στην πολιτιστική ζωή του τόπου και υποστηρίζει την τέχνη και τα εικαστικά δρώμενα. Το 2021, η Τράπεζα ανέλαβε σημαντικό αριθμό χορηγιών μεταξύ των οποίων:

- Χορηγία της παραγωγής του μπαλέτου του Pyotr Ilyich Tchaikovsky "Ο Καρυοθραύστης" από την Εθνική Λυρική Σκηνή.
- Χορηγία της συναυλίας του Μεγάλου Μουσικής Αθηνών για την 30ή επέτειό του με τη συμμετοχή του μαέστρου Ζούμπιν Μέτα στο Ωδείο Ηρώδου Αττικού.
- Χορηγία του παιδικού βιβλίου "Ο μικρός Ρήγας και τα μυστικά σύμβολα της Χάρτας" της Ωνασείου Βιβλιοθήκης.
- Χορηγός Προσβασιμότητας του 62ου Φεστιβάλ Κινηματογράφου Θεσσαλονίκης.
- Χορηγία της Συμφωνικής Ορχήστρας Νέων Θεσσαλονίκης "MOYSA".
- Χορηγία της συλλογής κοστούμιών του Λυκείου Ελληνίδων.
- Χορηγία του Διεθνούς Φεστιβάλ Θεάτρου Sibiu-FITS από την Alpha Bank Romania.



A large, abstract red watercolor splash covers the top half of the page, with a white background below it. The red color varies in intensity, from a bright, almost white center to a deep, dark red at the edges.

9

Παράρτημα

9.1 ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΣΤΟΧΩΝ 2021

ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ 2021	ΕΠΙΔΟΣΗ – ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
ALPHA BANK ΚΑΙ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	
Δημιουργία Επιτροπής για Θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης	Ολοκληρώθηκε (Εταιρική Διακυβέρνηση)
Δημιουργία εξειδικευμένης Μονάδας για Θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης	Ολοκληρώθηκε (Εταιρική Διακυβέρνηση)
Επικαιροποίηση της Πολιτικής Εταιρικής Υπευθυνότητας	Σε εξέλιξη (Alpha Bank και Βιώσιμη Ανάπτυξη)
Πρόγραμμα κατάρτισης για τη Βιωσιμότητα Ανώτερων Στελεχών και Μελών του ΔΣ	Σε εξέλιξη (Εταιρική Διακυβέρνηση)
Η ΤΡΑΠΕΖΑ	
Στοχευμένη εκπαίδευση για τους Λειτουργούς της Τράπεζας οι οποίοι έχουν οριστεί Συντονιστές Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων σε Μονάδες του Οργανισμού που επεξεργάζονται και έχουν ευθύνη για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	Λόγω των ιδιαίτερων συνθηκών της πανδημίας του Covid-19 η επίτευξη του στόχου αυτού έχει αναβληθεί (Απόρρητο Πελατών και Ασφάλεια Δεδομένων)
Επικαιροποίηση του Εντύπου “Ενημέρωση για την Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα” που αφορά τους Πελάτες, καθώς και της Δήλωσης Προστασίας των Δεδομένων των Εργαζομένων για την Τράπεζα και τις Εταιρείες του Ομίλου στο Εσωτερικό	Ολοκληρώθηκε (Απόρρητο Πελατών και Ασφάλεια Δεδομένων)
Ολοκλήρωση της ανάπτυξης μίας μηχανογραφικής λύσης για τη συστημική υποστήριξη των κρίσιμότερων εργαλείων παρακολούθησης εφαρμογής του ΓΚΠΔ, με εγκατάσταση όλων των επιμέρους λειτουργικοτήτων στις Τράπεζες του Ομίλου	Σε εξέλιξη (Απόρρητο Πελατών και Ασφάλεια Δεδομένων)
Ολοκλήρωση της αναβάθμισης του επιπέδου της προστασία των Προσωπικών Δεδομένων με την επέκταση της εφαρμογής του συνόλου των προκαθορισμένων τεχνικών μέτρων στις Τράπεζες του εξωτερικού	Σε εξέλιξη (Απόρρητο Πελατών και Ασφάλεια Δεδομένων)
ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ	
Διείσδυση των υπεύθυνων επενδύσεων στο συνολικό επενδυτικό χαρτοφυλάκιο των Πελατών	Ολοκληρώθηκε (Ενσωμάτωση των Κριτηρίων ESG στις Χρηματοδοτήσεις)
Εσωτερική εκπαίδευση των δικτύων διανομής (Private Banking, Alpha Gold) που αφορούν εξειδίκευση σχετικά με τις υπεύθυνες επενδύσεις σε γενικά ή σε συγκεκριμένα προϊόντα υπεύθυνων επενδύσεων	Ολοκληρώθηκε (Ενσωμάτωση των Κριτηρίων ESG στις Χρηματοδοτήσεις)

ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ 2021	ΕΠΙΔΟΣΗ – ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
Έκδοση Πράσινων Ομολόγων	Σε εξέλιξη (Ενσωμάτωση των Κριτηρίων ESG στις Χρηματοδοτήσεις)
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	
Περαιτέρω αξιοποίηση του LinkedIn για την προσέλκυση νέων ταλαντούχων Εργαζομένων στην Τράπεζα από την αγορά εργασίας	Ολοκληρώθηκε (Διαχείριση Ταλέντων)
Περαιτέρω ανάπτυξη της παροχής υπηρεσιών υποστήριξης των Εργαζομένων της Alpha Bank και των οικογενειών τους	Ολοκληρώθηκε (Υγεία, Ασφάλεια και Ευεξία)
Στοχευμένες δράσεις για τους Εργαζόμενους, με σκοπό την ανάπτυξη της εσωτερικής επικοινωνίας και του ομαδικού πνεύματος	Ολοκληρώθηκε (Επικοινωνία, Παροχές και Υπηρεσίες προς τους Εργαζόμενους)
Υλοποίηση περιοδικής Έρευνας Ικανοποίησης Εργαζομένων	Ολοκληρώθηκε (Επικοινωνία, Παροχές και Υπηρεσίες προς τους Εργαζόμενους)
Πιστοποίηση Συστήματος Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 45001:2018, από εξωτερικό φορέα	Ολοκληρώθηκε (Επικοινωνία, Παροχές και Υπηρεσίες προς τους Εργαζόμενους)
Σταθερή προσπάθεια για τον περαιτέρω εκσυγχρονισμό των λειτουργιών, την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών και τη βελτίωση της “εμπειρίας” του χρήστη αξιοποιώντας τη σχετική τεχνογνωσία, την τεχνολογία και τα συστήματα	Σε εξέλιξη (Διαχείριση Συστημάτων Ομίλου Alpha Bank)
Δημιουργία κατάλληλου mobile application για πρόσβαση των Εργαζομένων στην εφαρμογή αδειών και στο e-payslip	Σε εξέλιξη
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	
Ανάπτυξη Συστήματος Υπολογισμού και Διαχείρισης Επαλήθευσης αερίων θερμοκηπίου σύμφωνα με το ISO 14064 και απόκτηση πιστοποιητικού από εξωτερικό φορέα πιστοποίησης	Ολοκληρώθηκε (Περιβαλλοντικό Αποτύπωμα Λειτουργίας)
Σύνταξη και δημοσίευση Περιβαλλοντικής Δήλωσης σύμφωνα με το Σύστημα Οικολογικής Διαχείρισης και Ελέγχου της ΕΕ (EMAS) και απόκτηση πιστοποιητικού από εξωτερικό φορέα πιστοποίησης	Ολοκληρώθηκε (Περιβαλλοντικό Αποτύπωμα Λειτουργίας)
Μείωση κατά 1,5% της συνολικής χρησιμοποιούμενης ποσότητας χαρτιού	Ολοκληρώθηκε (Διαχείριση λοιπών περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τη λειτουργία της Alpha Bank)
Διατήρηση υψηλού ποσοστού ανακύκλωσης των toner και μείωση της χρήσης τους	Ολοκληρώθηκε (Διαχείριση λοιπών περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τη λειτουργία της Alpha Bank)

9.1 ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΣΤΟΧΩΝ 2021

ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ 2021	ΕΠΙΔΟΣΗ – ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
Ένταξη οχημάτων υβριδικής τεχνολογίας στην εγκεκριμένη λίστα προεπιλεγμένων οχημάτων Στελεχών της Τράπεζας	Ολοκληρώθηκε (Διαχείριση λοιπών περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τη λειτουργία της Alpha Bank)
Κατασκευή σταθμών φόρτισης ηλεκτρικών οχημάτων σε τρία (3) επιπλέον κεντρικά Κτίρια της Τράπεζας, με στόχο την σταδιακή απεμπλοκή του οργανισμού από τα ορυκτά καύσιμα για την κυκλοφορία των οχημάτων	Ολοκληρώθηκε (Διαχείριση λοιπών περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τη λειτουργία της Alpha Bank)
Περαιτέρω μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της Τράπεζας, μέσα από σειρά δράσεων με κύρια τη μείωση της κατανάλωσης Ηλεκτρικής Ενέργειας κατά 5% σε σύγκριση με το 2019	Ολοκληρώθηκε (Περιβαλλοντικό Αποτύπωμα Λειτουργίας)
ΚΟΙΝΩΝΙΑ	
Επαναπροσδιορισμός των Πυλώνων Εταιρικής Υπευθυνότητας και Κοινωνικής Προσφοράς	Σε εξέλιξη (Στήριξη της Κοινότητας)
Ανάπτυξη νέας ιστοσελίδας για τον Πολιτισμό (www.alphapolitismos.gr), ενσωματώνοντας πληροφορίες από την ιστοσελίδα της Νομισματικής Συλλογής (www.alphanumismatics.gr)	Σε εξέλιξη (Στήριξη του Πολιτισμού)
Διοργάνωση έκθεσης στο Μουσείο Χαρτονομισμάτων με θέμα “Η Ελληνική Επανάσταση στα νομίσματα του νέου Ελληνικού Κράτους”	Ολοκληρώθηκε (Υποστήριξη του Πολιτισμού)
Διοργάνωση διαγωνισμού ζωγραφικής με θέμα “200 χρόνια μετά... τα παιδιά ζωγραφίζουν την Επανάσταση”	Ολοκληρώθηκε (Υποστήριξη του Πολιτισμού)
Δημιουργία Προγράμματος Χρηματοοικονομικού Αλφαριθμητισμού	Σε εξέλιξη (Στήριξη της Κοινότητας)
Επέκταση του Προγράμματος “Μαζί, με στόχο την Παιδεία”	Λόγω των περιορισμών του Covid-19, δεν ολοκληρώθηκε η επέκταση του Προγράμματος “Μαζί με τα παιδιά στο Μουσείο και στο Θέατρο” στην Κρήτη (Στήριξη της Κοινότητας)
Υποστήριξη Προγραμμάτων που προάγουν την προσβασιμότητα στον Πολιτισμό	Ολοκληρώθηκε (Υποστήριξη του Πολιτισμού)

9.2

ΔΕΙΚΤΕΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΩΝ ΓΡΑΜΜΩΝ ΜΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Πρότυπα GRI

Για την εκπόνηση του παρόντος Απολογισμού έχουν ληφθεί υπόψη τα Πρότυπα Έκδοσης απολογισμών βιωσιμότητας του GRI (GRI Standards). Ο Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021 έχει συνταχθεί “σε συμφωνία” (in accordance) με τη Βασική (core) επιλογή των Προτύπων Έκδοσης GRI Standards. Στον ακόλουθο πίνακα γίνονται παραπομπές, εκτός από τον παρόντα Απολογισμό, στην [Ετήσια Έκθεση 2021](#) της Alpha Bank, στην ιστοσελίδα της και σε λοιπά δημοσιοποιημένα έγγραφα (π.χ. Εβδομαδιαίο Δελτίο Οικονομικών Εξελίξεων).

Π: Ετήσια Έκθεση Ομίλου Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών 2021

◇: Ετήσια Έκθεση Ομίλου Alpha Bank 2021

ΚΩΔΙΚΟΣ GRI	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
GRI 101 ΘΕΜΕΛΙΩΔΕΙΣ ΑΡΧΕΣ 2016		
GRI 102 ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΕΙΣ 2016		
ΠΡΟΦΙΛ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ		
102-1	Επωνυμία του Οργανισμού	Alpha Bank S.A.
102-2	Δραστηριότητες, προϊόντα ή υπηρεσίες	Πρόσβαση στις Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες (σελ.: 58) Π σελ.: 137-138, 272-274, , ΰσελ.:228-229
102-3	Έδρα Κεντρικών Γραφείων	Σταδίου 40, 102 52 ΑΘΗΝΑ
102-4	Τοποθεσία εργασιών	Alpha Bank και Βιώσιμη Ανάπτυξη (σελ.:7) Π σελ.: 246-250, 252-257, 266-271
102-5	Ιδιοκτησιακό καθεστώς και νομική μορφή	Ανώνυμη Εταιρεία. Η Εταιρεία αποτελεί οργανισμό πολλών μετόχων
102-6	Εξυπηρετούμενες αγορές	Πρόσβαση στις Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες (σελ.: 58) Π σελ.: 272-274
102-7	Μέγεθος του Οργανισμού	Μακροπρόθεσμη Οικονομική και Επιχειρηματική Απόδοση (σελ.: 28) Πρόσβαση στις Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες (σελ.: 58-63) Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού (σελ.: 92-93) Π σελ.: 14, 117-122 ◇ σελ.: 316-320
102-8	Πληροφορίες για τους Εργαζομένους	Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού (σελ.: 92-95)
102-9	Εφοδιαστική αλυσίδα	Υπεύθυνες Προμήθειες και Ανάθεση Εργασιών σε Τρίτους (Outsourcing) (σελ.: 50-53)
102-10	Σημαντικές μεταβολές στον Οργανισμό και την εφοδιαστική αλυσίδα	Alpha Bank και Βιώσιμη Ανάπτυξη (σελ.:7) Μακροπρόθεσμη Οικονομική και Επιχειρηματική Ανθεκτικότητα (σελ.: 27-28) Πρόσβαση στις Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες (σελ.: 58-63) Π σελ.: 14, 242 ◇ σελ.: 14-15, 408

ΚΩΔΙΚΟΣ GRI	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΗΡΟΦΟΡΙΑ ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ
102-11	Προσέγγιση ή αρχή της προφύλαξης	Alpha Bank και Βιώσιμη Ανάπτυξη (σελ.: 7) Εταιρική Διακυβέρνηση (σελ.: 32-36) Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση (σελ.: 36-40) Διαχείριση Κινδύνων (σελ.: 40) Ενσωμάτωση των Κριτηρίων ESG στις Χρηματοδοτήσεις (σελ.: 73-79)
102-12	Εξωτερικές πρωτοβουλίες	Συνεργασία και σύναψη σχέσεων για την επίτευξη της στρατηγικής του Ομίλου (σελ.: 19) Συνεισφορά στην Επίτευξη των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών (σελ.: 14-18) Ενσωμάτωση των Κριτηρίων ESG στις Χρηματοδοτήσεις (σελ.: 73-79) https://www.alpha.gr/en/group/corporate-responsibility/corporate-responsibility-policy
102-13	Συμμετοχή σε συλλόγους	Συνεργασία και σύναψη σχέσεων για την επίτευξη της στρατηγικής του Ομίλου (σελ.: 19)
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ		
102-14	Δήλωση από το Ανώτερο Στέλεχος του Οργανισμού που είναι αρμόδιο για τη λήψη αποφάσεων	Επιστολή Διευθύνοντος Συμβούλου (σελ.: 3) Απολογισμός Δραστηριοτήτων: Επιστολή Προέδρου
ΗΘΙΚΗ ΚΑΙ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ		
102-16	Αξίες, αρχές, πρότυπα και κανόνες συμπεριφοράς	Alpha Bank και Βιώσιμη Ανάπτυξη (σελ. 6-25) Εταιρική Διακυβέρνηση (σελ.: 32-36) Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση (σελ.: 36-40) Ανθρώπινα δικαιώματα (σελ.: 46-47) Διαφορετικότητα και Συμπεριλήψη (σελ. 102-105)
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ		
102-18	Δομή διακυβέρνησης	Υπεύθυνο Επιχειρηματικό Πρότυπο (σελ.: 8-9) Εταιρική Διακυβέρνηση (σελ.: 32-36)
ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ		
102-40	Κατάλογος των ομάδων ενδιαφερομένων μερών	Ενδιαφερόμενα Μέρη (σελ.: 13-14)
102-41	Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας	Ανθρώπινα δικαιώματα (σελ.: 46-47)
102-42	Προσδιορισμός και επιλογή των ενδιαφερομένων μερών	Ενδιαφερόμενα Μέρη (σελ.: 13-14)

ΚΩΔΙΚΟΣ GRI	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΗΡΟΦΟΡΙΑ ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ
102-43	Προσέγγιση για τη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη	Αναγνώριση Ουσιαστικών Θεμάτων (σελ.: 10-12) Ενδιαφερόμενα Μέρη (σελ.: 13-14)
102-44	Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν	Ενδιαφερόμενα Μέρη (σελ.: 13-14)
ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ		
102-45	Οντότητες που περιλαμβάνονται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις	Μεθοδολογία Εκπόνησης Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης (σελ.: 4) Π σελ.: 40-42, 252-257
102-46	Καθορισμός του περιεχομένου του και των Οριοθετήσεων των Θεμάτων	Μεθοδολογία Εκπόνησης Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης (σελ.: 4) Δείκτες Κατευθυντήριων Οδηγιών Μη Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών (σ.: 143-151)
102-47	Λίστα Ουσιαστικών θεμάτων	Αναγνώριση Ουσιαστικών Θεμάτων (σελ.: 10-12)
102-48	Αναδιατυπώσεις πληροφοριών	Σε υποσημειώσεις στους πίνακες και σε επεξηγήσεις εντός του κειμένου (όπου υφίστανται) Μεθοδολογία Εκπόνησης Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης (σελ.: 4)
102-49	Αλλαγές στην Εκπόνηση του Απολογισμού	Σε υποσημειώσεις στους πίνακες και σε επεξηγήσεις εντός του κειμένου (όπου υφίστανται) Μεθοδολογία Εκπόνησης Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης (σελ.: 4)
102-50	Περίοδος Απολογισμού	Χρήσεις 2021 (1.1.2021-31.12.2021)
102-51	Ημερομηνία του προγενέστερου Απολογισμού	30.06.2021 (για την περίοδο 1.1.2020-31.12.2020)
102-52	Κύκλος Απολογισμού	Ετήσιος
102-53	Σημείο επικοινωνίας για υποβολή ερωτημάτων σχετικά με τον Απολογισμό	Μεθοδολογία Εκπόνησης Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης (σελ.: 4)
102-54	Αξιώσεις αναφοράς σύμφωνα με τα Πρότυπα GRI	Μεθοδολογία Εκπόνησης Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης (σελ.: 4)
102-55	Ευρετήριο Περιεχομένου του GRI	Πίνακες Αντιστοίχισης Περιεχομένων με Πρότυπα Δημοσιοποίησης Μη-Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών (σελ.: 143-148)
102-56	Εξωτερική διασφάλιση	Μεθοδολογία Εκπόνησης Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης (σελ.: 4) Ανεξάρτητη Διασφάλιση για την Alpha Bank A.E. (σελ.: 162)

ΚΩΔΙΚΟΣ GRI	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΗΡΟΦΟΡΙΑ ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ		
ΜΑΚΡΟΠΡΟΘΕΣΜΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑ		
103-1	Επεξήγηση του ουσιώδους θέματος και των ορίων του	<p>Το θέμα έχει επίπτωση στη λειτουργία της Τράπεζας και στην ευρύτερη αγορά, στην οποία αυτή δραστηριοποιείται, ενώ είναι δυνατόν να επηρεάσει πρωτίστως τους Πελάτες, τους Μετόχους και τους Προμηθευτές της.</p> <p>Μακροπρόθεσμη Οικονομική και Επιχειρηματική Ανθεκτικότητα (σελ.: 27-31)</p> <p>Επίδοση 2021 και Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022 (σελ.: 21-25)</p> <p>Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση- Βασικοί Κώδικες, Πολιτικές και Κανονισμοί Συμμόρφωσης που εφαρμόζονται από την Alpha Bank A.E. και της Alpha.Υπηρεσιών και Συμμετοχών A.E (σελ.: 36-37)</p> <p>Απολογισμός Δραστηριοτήτων: Επιστολή του Προέδρου – Επιστολή του Διευθύνοντος Συμβούλου – Κύρια Γεγονότα το 2021</p>
103-2	Η προσέγγιση της Διοίκησης και των συστατικών της	
103-3	Αξιολόγηση Διοίκησης	
201-1	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και κατανέμεται	
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ		
103-1	Επεξήγηση του ουσιώδους θέματος και των ορίων του	<p>Το θέμα έχει επίπτωση στη λειτουργία της Τράπεζας και στην ευρύτερη αγορά, στην οποία αυτή δραστηριοποιείται, ενώ είναι δυνατόν να επηρεάσει πρωτίστως τους Πελάτες, τους Μετόχους και τους Προμηθευτές της.</p> <p>Εταιρική Διακυβέρνηση (σελ. 32-36)</p> <p>Επίδοση 2021 και Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022 (σελ.: 21-25)</p> <p>Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση. -Θεμελιώδεις Κώδικες, Πολιτικές και Κανονισμοί Συμμόρφωσης που εφαρμόζονται από την Alpha Bank S.A. και την Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών A.E. (σελ.: 36-40)</p>
103-2	Προσέγγιση της Διοίκησης και των στοιχείων της	
103-3	Αξιολόγηση της προσέγγισης της Διοίκησης	
102-20	Ευθύνη σε εκτελεστικό επίπεδο για τα οικονομικά, περιβαλλοντικά, και κοινωνικά θέματα	Εταιρική Διακυβέρνηση (σελ. 32-36)
102-32	Ο ρόλος του ανώτατου φορέα διακυβέρνησης στην κατάρτιση απολογισμών βιωσιμότητας	Εταιρική Διακυβέρνηση (σελ. 32-36)
ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ		
103-1	Επεξήγηση του ουσιώδους θέματος και των ορίων του	<p>Το θέμα έχει επίπτωση στη λειτουργία της Τράπεζας και στην αγορά, στην οποία αυτή δραστηριοποιείται, ενώ είναι δυνατόν να επηρεάσει πρωτίστως τους Πελάτες και τους Μετόχους της.</p> <p>Καινοτομία και Ψηφιακός μετασχηματισμός (σελ.: 63-66)</p> <p>Επίδοση 2021 και Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022 (σελ.:26-29)</p> <p>Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση- Θεμελιώδεις Κώδικες, Πολιτικές και Κανονισμοί Συμμόρφωσης που εφαρμόζονται από την Alpha Bank A.E και της Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών A.E (σελ.:36-37)</p>
103-2	Προσέγγιση της Διοίκησης και των στοιχείων της	
103-3	Αξιολόγηση και Προσέγγιση της Διοίκησης	

ΚΩΔΙΚΟΣ GRI	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΗΡΟΦΟΡΙΑ ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ
Δεν υπάρχει διαθέσιμο Πρότυπο GRI	Δείκτης Τράπεζας Alpha Bank: Ποσοστό εγχρήματων συναλλαγών που πραγματοποιείται μέσω των Ψηφιακών Δικτύων καθόλη τη διάρκεια του έτους	Καινοτομία και Ψηφιακός μετασχηματισμός (σελ.: 63-66) Ο δείκτης προκύπτει από το ποσοστό των συναλλαγών που πραγματοποιούνται μέσω Ψηφιακών Δικτύων προς τον συνολικό αριθμό των συναλλαγών.
ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΔΕΔΟΜΕΜΩΝ		
103-1	Επεξήγηση του ουσιώδους θέματος και των ορίων του	Το θέμα έχει επίπτωση στη λειτουργία της Τράπεζας και στην ευρύτερη αγορά, ενώ επηρεάζει πρωτίστως τους Πελάτες της. ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΔΕΔΟΜΕΜΩΝ (ΣΕΛ.: 53-56)
103-2	Αναφορά στην προσέγγιση της Διοίκησης και των στοιχείων της	Επίδοση 2021 και Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022 (σελ.: 21-25)
103-3	Αξιολόγηση της προσέγγισης της Διοίκησης	Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση Θεμελιώδεις Κώδικες, Πολιτικές και Κανονισμοί Συμμόρφωσης που εφαρμόζονται από την Alpha Bank A.E και της Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών A..E (σελ.: 36-40)
418-1	Τεκμηριωμένα παράπονα που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των Πελατών και σε απώλειες δεδομένων Πελατών	Απόρρητο Πελατών και Ασφάλεια Δεδομένων (σελ.: 53-56) Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών (σελ.: 90-94)
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ		
103-1	Επεξήγηση του ουσιώδους θέματος και των ορίων του	Το θέμα έχει επίπτωση στη λειτουργία της Τράπεζας και στην ευρύτερη επιχειρηματική κοινότητα, στην οποία αυτή δραστηριοποιείται, ενώ δύναται να επηρεάσει πρωτίστως τους Πελάτες και τους Μετόχους της.
103-2	Αναφορά στην προσέγγιση της Διοίκησης και των στοιχείων της	Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση Θεμελιώδεις Κώδικες, Πολιτικές και Κανονισμοί Συμμόρφωσης που εφαρμόζονται από την Alpha Bank A.E και της Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών A..E (σελ.: 36-40)
103-3	Αξιολόγηση της προσέγγισης της Διοίκησης	Επίδοση 2021 και Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022 (σελ.: 21-25)
419-1	Μη συμμόρφωση με νόμους και κανονισμούς για κοινωνικοοικονομικά θέματα	Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση (σελ.: 36-40) Διαφάνεια (σελ. 86-87)
ΜΗ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ		
ΕΝΕΡΓΕΙΑ - ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ		
302-1	Κατανάλωση Ενέργειας εντός του Οργανισμού	Περιβαλλοντικό Αποτύπωμα Λειτουργίας (σελ.: 114)
ΕΚΠΟΜΠΕΣ - ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ		
305-1	Άμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Scope 1)	Περιβαλλοντικό Αποτύπωμα Λειτουργίας (σελ.: 116-118)
305-2	Ενεργειακές έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Scope 2)	Περιβαλλοντικό Αποτύπωμα Λειτουργίας (σελ.: 116-118)

ΠΡΟΤΥΠΑ SASB

Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει την αντιστοίχιση του περιεχομένου με τους δείκτες του Πλαισίου του Συμβουλίου Λογιστικών Προτύπων Αειφορίας (SASB).

ΚΩΔΙΚΟΣ SASB	ΘΕΜΑ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
FN-CB-230a.1	Ασφάλεια δεδομένων	(1) Πλήθος παραβιάσεων δεδομένων, (2) ποσοστό που περιλαμβάνει πληροφορίες ταυτοποίησης (PII), (3) πλήθος θιγόμενων κατόχων λογαριασμού	Απόρρητο Πελατών και Ασφάλεια Δεδομένων (σελ. 53-56)
FN-CB-230a.2		Περιγραφή της προσέγγισης για τον εντοπισμό και την αντιμετώπιση των κινδύνων για την ασφάλεια των δεδομένων	Απόρρητο Πελατών και Ασφάλεια Δεδομένων (σελ.53-56)
FN-CB-240a.1	Πρόσβαση στις Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες και Ανάπτυξη Ικανοτήτων	(1) Πλήθος και (2) ποσό δανείων εξαιρετικά ειδικευμένο σε προγράμματα που έχουν σχεδιαστεί για την προώθηση της ανάπτυξης μικρών επιχειρήσεων και κοινοτήτων	Υποστήριξη Νοικοκυριών και Επιχειρήσεων (σελ. 67-73)
FN-CB-240a.2		(1) Πλήθος και (2) ποσό μη δεδουλευμένων τόκων δανείων και δανείων σε καθυστέρηση που είναι επιλέξιμα για προγράμματα που έχουν σχεδιαστεί για την προώθηση της ανάπτυξης μικρών επιχειρήσεων και κοινοτήτων	Υποστήριξη Νοικοκυριών και Επιχειρήσεων (σελ. 67-73)
FN-CB-240a.3	Ενσωμάτωση περιβαλλοντικών, κοινωνικών και σχετικών με τη διακυβέρνηση παραγόντων στην πιστωτική ανάλυση	Πλήθος λογαριασμών όψευς χωρίς μηνιαία χρέωση που παρασχέθηκαν σε Πελάτες που προηγουμένως δεν είχαν κανένα ή είχαν ελάχιστα τραπεζικά προϊόντα	-
FN-CB-240a.4		Πλήθος συμμετεχόντων σε πρωτοβουλίες χρηματοοικονομικού αλφαριθμητισμού για Πελάτες που προηγουμένως δεν είχαν κανένα ή είχαν ελάχιστα τραπεζικά προϊόντα ή δεν εξυπηρετούνται επαρκώς	-
FN-CB-410a.1	Ενσωμάτωση περιβαλλοντικών, κοινωνικών και σχετικών με τη διακυβέρνηση παραγόντων στην πιστωτική ανάλυση	Εμπορικά και βιομηχανικά πιστωτικά ανοίγματα κατά κλάδο	Ετήσια Έκθεση 2021 (σελ.327)
FN-CB-410a.2	Ενσωμάτωση περιβαλλοντικών, κοινωνικών και σχετικών με τη διακυβέρνηση παραγόντων στην πιστωτική ανάλυση	Περιγραφή της προσέγγισης για την ενσωμάτωση περιβαλλοντικών, κοινωνικών και σχετικών με τη διακυβέρνηση (ESG) παραγόντων στην πιστωτική ανάλυση	Ενσωμάτωση των Κριτηρίων ESG στις Χρηματοδοτήσεις (σελ. 73-79)

ΚΩΔΙΚΟΣ SASB	ΘΕΜΑ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
FN-CB-510a.1	Επιχειρηματική Δεοντολογία	Συνολικό ποσό χρηματικών ζημιών ως αποτέλεσμα δικαστικών διαδικασιών που συνδέονται με απάτη, αθέμιτη χρήση εμπιστευτικών πληροφοριών, αντιμονοπωλιακή, αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά, χειραγώγηση της αγοράς, κακή πρακτική ή άλλους σχετικούς νόμους ή κανονισμούς του χρηματοπιστωτικού κλάδου	Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση (σελ.: 39)
FN-CB-510a.2		Περιγραφή των πολιτικών και των διαδικασιών για τους πληροφοριοδότες δημοσίου συμφέροντος	Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση (σελ.: 36-39)
FN-CB-550a.	Διαχείριση Συστημικού Κινδύνου	Βαθμολογία Τράπεζας Παγκόσμιου Συστημικού Ενδιαφέροντος (G-SIB) ανά κατηγορία	Η Alpha Bank δεν λαμβάνει βαθμολογία G-SIB

Οδηγός Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG του Χρηματιστηρίου Αθηνών

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

ΜΗ-ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ESG ΤΟΥ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΟΥ ΑΘΗΝΩΝ

ΔΕΙΚΤΗΣ ATHEX	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
C-E1	Scope 1 Εκπομπές	Περιβαλλοντικό Αποτύπωμα Λειτουργίας
C-E2	Scope 2 Emissions	Περιβαλλοντικό Αποτύπωμα Λειτουργίας
C-E3	Κατανάλωση και παραγωγή ενέργειας	Περιβαλλοντικό Αποτύπωμα Λειτουργίας
A-E1	Scope 3 Εκπομπές	Περιβαλλοντικό Αποτύπωμα Λειτουργίας
A-E2	Κίνδυνοι και ευκαιρίες της κλιματικής αλλαγής	Διαχείριση Κινδύνων
A-E3	Διαχείριση αποβλήτων	Διαχείριση λοιπών Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων από τη λειτουργία της Alpha Bank
A-E4	Απόρριψη λυμάτων	Διαχείριση λοιπών Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων από τη λειτουργία της Alpha Bank
A-E5	Ευαίσθητες περιοχές βιοποικιλότητας	Διαχείριση λοιπών Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων από τη λειτουργία της Alpha Bank

ΔΕΙΚΤΗΣ ΑΤΗΧ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
ΚΟΙΝΩΝΙΑ		
C-S1	Διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη	Ενδιαφερόμενα Μέρη
C-S2	Γυναίκες εργαζόμενες	Διαφορετικότητα και Συμπερίληψη
C-S3	Γυναίκες εργαζόμενες σε διευθυντικές θέσεις	Διαφορετικότητα και Συμπερίληψη
C-S4	Κύκλος εργασιών των εργαζομένων	Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού
C-S5	Κατάρτιση Εργαζομένων	Διαφορετικότητα και Συμπερίληψη
C-S6	Πολιτική ανθρώπινων δικαιωμάτων	Ανθρώπινα Δικαιώματα
C-S7	Collective bargaining agreements	Ανθρώπινα Δικαιώματα
C-S8	Αξιολόγηση Προμηθευτών	Υπεύθυνες Προμήθειες και Ανάθεση Εργασιών σε Τρίτους (Outsourcing)
A-S1	Βιώσιμη οικονομική δραστηριότητα	Ενσωμάτωση των Κριτηρίων ESG στις Χρηματοδοτήσεις Υποστήριξη Επενδύσεων Χαμηλών Εκπομπών Άνθρακα/ Πράσινων Επενδύσεων
A-S2	Δαπάνες Κατάρτισης Εργαζομένων	Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού
A-S3	Μισθολογική διαφορά μεταξύ των δύο φύλων	Διαφορετικότητα και Συμπερίληψη
A-S4	Αναλογία Αποδοχών Διευθύνοντος Συμβούλου	Διαφορετικότητα και Συμπερίληψη
SS-S7	Πρακτικές marketing	Διαφάνεια
SS-S10	Ενσωμάτωση ESG στην επιχειρηματική δραστηριότητα	Ενσωμάτωση των Κριτηρίων ESG στις Χρηματοδοτήσεις Υποστήριξη Επενδύσεων Χαμηλών Εκπομπών Άνθρακα/ Πράσινων Επενδύσεων
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ		
C-G1	Σύνθεση συμβουλίου	Εταιρική Διακυβέρνηση
C-G2	Εποπτεία Βιωσιμότητας	Εταιρική Διακυβέρνηση
C-G3	Σημαντικότητα	Αναγνώριση Ουσιαστικών Θεμάτων
C-G4	Πολιτική Βιωσιμότητας	Εταιρική Διακυβέρνηση
C-G5	Πολιτική επιχειρηματικής δεοντολογίας	Επιχειρηματική δεοντολογία και Κανονιστική συμμόρφωση
C-G6	Πολιτική ασφάλειας δεδομένων	Απόρρητο Πελατών και Ασφάλεια Δεδομένων
A-G1	Επιχειρηματικό μοντέλο	Υπεύθυνο Επιχειρηματικό Πρότυπο
A-G2	Παραβιάσεις επιχειρηματικής δεοντολογίας	Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση
A-G3	Στόχοι ESG	Επίδοση 2021 και Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022

ΔΕΙΚΤΗΣ ΑΤΗΧ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΡΕΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
ΚΟΙΝΩΝΙΑ		
A-G4	Μεταβλητές αποδοχές	Εταιρική Διακυβέρνηση
A-G5	Εξωτερική διασφάλιση	Ανεξάρτητη Έκθεση Περιορισμένης Διασφάλισης για την Alpha Bank A.E.
SS-G1	Πολιτική για τους πληροφοριοδότες δημοσίου συμφέροντος	Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση Ανθρώπινα Δικαιώματα
SS-G3	Διαχείριση συστημικού κινδύνου	Διαχείριση Κινδύνων

ΕΚΘΕΣΗ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΙΣ ΑΡΧΕΣ ΥΠΕΥΘΥΝΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ (PRB) ΤΗΣ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑΣ ΤΩΝ ΗΝΩΜΕΝΩΝ ΕΘΝΩΝ UNEPFI

Αρχή 1: Εναρμόνιση

Η Τράπεζα θα εναρμονίσει την επιχειρηματική της στρατηγική ώστε να είναι συνεπής με και να συνεισφέρει στις ανάγκες των ατόμων και στους στόχους της κοινωνίας, όπως εκφράζονται στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης, στη Συμφωνία των Παρισίων για το Κλίμα και στα σχετικά εθνικά και περιφερειακά πλαίσια.

Απαιτήσεις Αναφοράς και Αυτοαξιολόγησης	Συνοπτική παρουσίαση απόκρισης της τράπεζας	Παραπομπές
<p>1.1 Περιγράψτε (συνοπτικά) το επιχειρηματικό μοντέλο της τράπεζάς σας, συμπεριλαμβανομένων των κύριων τμημάτων πελατών που εξυπηρετούνται, των τύπων προϊόντων και υπηρεσιών που παρέχονται, των κύριων τομέων και τύπων δραστηριοτήτων και, κατά περίπτωση, των τεχνολογιών που χρηματοδοτούνται στις κύριες γεωγραφικές περιοχές στις οποίες δραστηριοποιείται η τράπεζά σας ή παρέχει προϊόντα και υπηρεσίες.</p>	<p>Ο Όμιλος Alpha Bank είναι ένας από τους μεγαλύτερους χρηματοπιστωτικούς Ομίλους στην Ελλάδα. Είναι παρών στη Νοτιοανατολική Ευρώπη μέσω των Εταιρειών του Ομίλου που δραστηριοποιούνται στην Κύπρο, στη Ρουμανία και στην Αλβανία. Ο Όμιλος δραστηριοποιείται επίσης στο Ηνωμένο Βασίλειο μέσω του Υποκαταστήματος στο Λονδίνο και της Εταιρείας του Ομίλου, Alpha Bank London Ltd και στο Λουξεμβούργο μέσω του Υποκαταστήματος του Λουξεμβούργου.</p> <p>Η Τράπεζα παρέχει προϊόντα και υπηρεσίες στους ακόλουθους τομείς δραστηριότητας:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Λιανική τραπεζική, συμπεριλαμβανομένων δανείων, καταθετικών προϊόντων και υπηρεσιών τραπεζασφάλισης. • Χονδρική τραπεζική, συμπεριλαμβανομένων των μικρών επιχειρήσεων και των εταιρειών, της ναυτιλιακής χρηματοδότησης, της χρηματοδοτικής μίσθωσης και των δραστηριοτήτων πρακτορείας επιχειρηματικών απαιτήσεων. • Επενδυτική Τραπεζική και Διαχείριση Ταμειακών Διαθέσιμων, συμπεριλαμβανομένης της προσωπικής και ιδιωτικής τραπεζικής, των εταιρικών και σύνθετων χρηματοδοτήσεων, των ταμειακών και μεσιτικών υπηρεσιών, και • Άλλες δραστηριότητες όπως η διαχείριση ακινήτων, τα επιχειρηματικά κεφάλαια και η χρηματοδότηση ιδίων κεφαλαίων. 	<p>Ετήσια Έκθεση 2021</p>
<p>1.2 Περιγράψτε τον τρόπο με τον οποίο η τράπεζά σας έχει εναρμονίσει ή/και σχεδιάζει να εναρμονίσει τη στρατηγική της ώστε να είναι συνεπής με και να συνεισφέρει στους στόχους της κοινωνίας, όπως εκφράζονται στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης, στη Συμφωνία των Παρισίων για το Κλίμα και στα σχετικά εθνικά και περιφερειακά πλαίσια.</p>	<p>Η Στρατηγική Βιωσιμότητας της Alpha Bank βασίζεται σε 4 πυλώνες: στην αγορά, στους ανθρώπους, στο περιβάλλον και στην κοινωνία. Στο πλαίσιο της στρατηγικής αυτής και με σκοπό την εφαρμογή των Αρχών, η Alpha Bank επανεξέτασε τη συμβολή της στους στόχους της κοινωνίας σε σχέση με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης, τη Συμφωνία του Παρισιού και τα σχετικά περιφερειακά πλαίσια, όπως το Σχέδιο Δράσης της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τη Βιώσιμη Χρηματοοικονομική και την εθνική στρατηγική της Ελλάδας για τη βιώσιμη ανάπτυξη. Η ανάλυση των δραστηριοτήτων της Τράπεζας, χρησιμοποιώντας τα εργαλεία που παρέχει το UNEP-FI, κατέληξε στο συμπέρασμα ότι οι σημαντικότερες επιπτώσεις αφορούν τους ακόλουθους τέσσερις τομείς (του Impact Radar) και τους στόχους της κοινωνίας:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Νερό - εναρμόνιση με τον Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης 6 – “Καθαρό νερό και αποχέτευση”. Το χαρτοφυλάκιο της Alpha Bank παρουσιάζει σημαντική συσχέτιση με τομείς που επηρεάζουν τη διαθεσιμότητα νερού. Επιπλέον, αυτός ο τομέας εναρμόνισης έχει αναγνωριστεί ως μείζων ανάγκη της Ελλάδας από την ανάλυση του UNEP-FI. Ως εκ τούτου, η Τράπεζα έχει τη δυνατότητα να επιτύχει σημαντικό αντίκτυπο εναρμονίζοντας τη στρατηγική της με τον Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης 6, για παράδειγμα υποστηρίζοντας την αύξηση της αποδοτικότητας της χρήσης νερού και διασφαλίζοντας βιώσιμες απολήψεις και παροχή γλυκού νερού για την αντιμετώπιση της λειψυδρίας (Στόχος 6.4). • Απασχόληση - εναρμόνιση με τον Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης 8 – “Αξιοπρεπής εργασία και οικονομική ανάπτυξη”. Το 	<p>Πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας Alpha Bank</p>

Απαιτήσεις Αναφοράς και Αυτοαξιολόγησης	Συνοπτική παρουσίαση απόκρισης της τράπεζας	Παραπομπές
	<p>χαρτοφυλάκιο της Alpha Bank παρουσιάζει σημαντική συσχέτιση με τομείς που επηρεάζουν δυνητικά την απασχόληση και την οικονομική ανάπτυξη. Αυτός ο τομέας εναρμόνισης έχει επίσης αναγνωριστεί από το UNEP FI ως βασική πρόκληση για την ελληνική οικονομία, ιδίως αν ληφθεί υπόψη το τρέχον ποσοστό απασχόλησης. Ως εκ τούτου, η Τράπεζα θα μπορούσε να επιτύχει σημαντικό αντίκτυπο εναρμονίζοντας τη στρατηγική της με τον Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης 8, για παράδειγμα υποστηρίζοντας την αύξηση του ποσοστού απασχόλησης των νέων.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Απόβλητα - εναρμόνιση με τον Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης 11 – “Βιώσιμες πόλεις” και τον Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης 12 – “Υπεύθυνη κατανάλωση και παραγωγή”. Το χαρτοφυλάκιο της Alpha Bank παρουσιάζει σημαντική συσχέτιση με τομείς που επηρεάζουν δυνητικά την ανάπτυξη της κυκλικής οικονομίας, ιδίως τη διαχείριση αποβλήτων. Ως εκ τούτου, η Τράπεζα θα μπορούσε να επιτύχει σημαντικό αντίκτυπο εναρμονίζοντας τη στρατηγική της με τον Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης 11, για παράδειγμα μειώνοντας τον αρνητικό αντίκτυπο των πόλεων μέσω της χρηματοδότησης δραστηριοτήτων διαχείρισης αποβλήτων (Στόχος 11.6) και με τον Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης 12, για παράδειγμα μειώνοντας την παραγωγή αποβλήτων μέσω της πρόληψης, της μείωσης, της ανακύκλωσης και της επαναχρησιμοποίησης (Στόχος 12.5). Η στρατηγική αυτή θα στηρίξει επίσης το Σχέδιο Δράσης για την Ευρωπαϊκή Κυκλική Οικονομία του 2020. • Κλιματική αλλαγή - εναρμόνιση με τον Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης 13 – “Δράση για το κλίμα”. Το χαρτοφυλάκιο της Alpha Bank παρουσιάζει σημαντική συσχέτιση με τομείς που έχουν σημαντικό αντίκτυπο στην κλιματική αλλαγή. Η κλιματική αλλαγή αναγνωρίζεται επίσης ως η καθοριστική πρόκληση της δεκαετίας. Η Τράπεζα μπορεί να διαδραματίσει ρόλο στην καταπολέμηση της κλιματικής αλλαγής εναρμονίζοντας τη στρατηγική της προς τον Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης 13 και τη Συμφωνία του Παρισιού με την ανάπτυξη μίας πράσινης προσφοράς και τη μείωση των δικών της και των χρηματοδοτούμενων εκπομπών στο NetZero. Για να εναρμονίσει τη στρατηγική της με αυτούς τους στόχους, η Τράπεζα προσδιόρισε ένα πρώτο σύνολο στόχων SMART σε αυτούς τους τομείς. Οι στρατηγικοί αυτοί προσανατολισμοί επικυρώθηκαν από τη Γενική Διοίκηση της Alpha Bank και θα αναλυθούν και θα παρακολουθούνται περαιτέρω τους επόμενους μήνες, συνεχίζοντας παράλληλα την εφαρμογή των Αρχών. Περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με την εναρμόνιση της Τράπεζας με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης και άλλα σχετικά πλαίσια μπορείτε να βρείτε στην ενότητα “Alpha Bank και Βιώσιμη Ανάπτυξη” (3) του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021. 	<p>Πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας Alpha Bank</p>

Αρχή 2: Επιδράσεις

Η Τράπεζα θα αυξάνει συνεχώς τους θετικούς τομείς επιρροής της, μειώνοντας παράλληλα τις αρνητικές επιπτώσεις και θα διαχειρίζεται τους κινδύνους στους ανθρώπους και στο περιβάλλον που προκύπτουν από τις δραστηριότητες, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της. Για τον σκοπό αυτό, θα τεθούν και θα δημοσιευτούν στόχοι όπου η Τράπεζα μπορεί να έχει τις πιο σημαντικές επιδράσεις.

Συμπέρασμα/δήλωση της Τράπεζας εάν έχει εκπληρώσει τις απαιτήσεις σχετικά με την Ανάλυση Επιπτώσεων.

Το 2021, η Alpha Bank ολοκλήρωσε την ανάλυση επιπτώσεων και εντόπισε τις πιο σημαντικές επιπτώσεις που σχετίζονται με τις δραστηριότητές της στην Ελλάδα. Η Alpha Bank έδωσε προτεραιότητα σε 4 τομείς με τις σημαντικότερες επιπτώσεις: Νερό, απασχόληση, απόβλητα και κλίμα. Η Alpha Bank θα συνεχίσει να σημειώνει πρόοδο στην αξιολόγηση και γνωστοποίηση των επιπτώσεών της μετά την ανάπτυξη εργαλείων και μεθοδολογιών σε συνεργασία με το UNEP-FI και τους αντίστοιχους οργανισμούς και πρωτοβουλίες.

Απαιτήσεις Αναφοράς και Αυτοαξιολόγησης	Συνοπτική παρουσίαση απόκρισης της τράπεζας	Παραπομπές
<p>2.1 Σχέδια για την Υλοποίηση και Παρακολούθηση των Στόχων</p> <p>Δείξτε ότι η τράπεζά σας έχει ορίσει ενέργειες και ορόσημα για την επίτευξη των καθορισμένων στόχων.</p> <p>Δείξτε ότι η τράπεζά σας έχει θέσει σε εφαρμογή τα μέσα για τη μέτρηση και την παρακολούθηση της προόδου σε σχέση με τους καθορισμένους στόχους. Οι ορισμοί των βασικών δεικτών απόδοσης, οποιοσδήποτε αλλαγές στους εν λόγω ορισμούς και οποιαδήποτε αλλαγή βάσης των γραμμών βάσης θα πρέπει να είναι διαφανείς.</p>	<p>Η Τράπεζα έχει αναπτύξει τις απαραίτητες διαδικασίες και τους βασικούς δείκτες αποδόσεων για την αποτελεσματική μέτρηση και αναφορά της προόδου όσον αφορά την επίτευξη των στόχων. Για κάθε στόχο, έχει δημιουργηθεί ένας χάρτης πορείας με ετήσια ορόσημα που επικαιροποιούνται δυναμικά με βάση τις δραστηριότητες της Τράπεζας και το πλαίσιο στο οποίο δραστηριοποιείται. Η Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας, μαζί με την ομάδα εργασίας ESG, διαβεβαιώνουν την άρτια εφαρμογή και εκτέλεση των απαραίτητων διαδικασιών για την επίτευξη και παρακολούθηση των στόχων που τέθηκαν τα προηγούμενα χρόνια. Περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με τους στόχους της Τράπεζας μπορείτε να βρείτε στην ενότητα "3.7 Επίδοση 2021 και Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022" (3.7) του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021.</p>	<p>ESG Report 2021</p>
<p>Συμπέρασμα/δήλωση της Τράπεζας εάν έχει εκπληρώσει τις απαιτήσεις σχετικά με τα Σχέδια για την Υλοποίηση και Παρακολούθηση των Στόχων.</p> <p>Η Alpha Bank, το 2021, καθόρισε και συμφώνησε σε αναλυτικό χάρτη πορείας και διαδικασίες παρακολούθησης για την υλοποίηση των στόχων της. Η Τράπεζα θα συνεχίσει να βελτιώνει την παρακολούθηση και τον καθορισμό δεικτών απόδοσης / σχετικών δράσεων για την επίτευξη των στόχων αυτών, σε συνεργασία με το UNEP-FI και τους αντίστοιχους οργανισμούς και πρωτοβουλίες.</p>		
<p>2.2 Πρόοδος όσον αφορά την υλοποίηση των στόχων</p> <p>Για κάθε στόχο ξεχωριστά:</p> <p>Δείξτε ότι η τράπεζά σας έχει πραγματοποιήσει τις ενέργειες που είχαν προηγούμενες οριστεί για την επίτευξη του καθορισμένου στόχου.</p> <p>Ή εξηγήστε γιατί οι ενέργειες δεν μπόρεσαν να πραγματοποιηθούν / έπρεπε</p>	<p>Έχει σημειωθεί η ακόλουθη πρόοδος όσον αφορά τους στόχους που είχαν καθοριστεί προηγούμενως:</p> <ul style="list-style-type: none"> Χρηματοοικονομικά προϊόντα και υπηρεσίες του γεωργικού τομέα: Το 2021, το 2,7% των νέων εκταμιεύσεων διατέθηκε στον γεωργικό τομέα (σε συνεργασία με τα ευρωπαϊκά θεσμικά όργανα), ποσοστό που δεν συνιστά σημαντική αύξηση από το 2020. Προϊόντα Alpha Πράσινες Λύσεις: Το 2021, το ποσοστό διείσδυσης των Προϊόντων Alpha Πράσινες Λύσεις ανήλθε στο 5%, ποσοστό το οποίο είναι κάπως αυξημένο σε σχέση με το 2020 (4%). Προϊόντα που σχετίζονται με θέματα ESG: Το 2021, το συνολικό ποσό των προϊόντων ESG (σε εκατομμύρια ευρώ) αυξήθηκε κατά 4,8%, ποσοστό πολύ κοντά στον αρχικό στόχο της ετήσιας αύξησης κατά 5% και σύμφωνα με τον 	

Απαιτήσεις Αναφοράς και Αυτοαξιολόγησης	Συνοπτική παρουσίαση απόκρισης της τράπεζας	Παραπομπές
<p>να αλλάξουν και πώς η τράπεζά σας προσαρμόζει το σχέδιό της για να εκπληρώσει τον καθορισμένο στόχο της.</p> <p>Απολογισμός σχετικά με την πρόοδο της τράπεζάς σας κατά τους τελευταίους 12 μήνες (έως 18 μήνες στην πρώτη αναφορά σας μετά την υπογραφή σας) προς την επίτευξη καθενός από τους καθορισμένους στόχους και τον αντίκτυπο που είχε η πρόσδός σας. (όπου είναι εφικτό και κρίνεται σκόπιμο, οι τράπεζες θα πρέπει να περιλαμβάνουν ποσοτικές γνωστοποιήσεις)</p>	<p>μεσοπρόθεσμο στόχο της σωρευτικής αύξησης των προϊόντων που σχετίζονται με θέματα ESG κατά 25% έως το 2025.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Συστήματα Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (ΣΑΠΕ): Το 2021, το σύνολο των MW έφθασε τα 965 MW, τα οποία είναι 25 MW υψηλότερα από το συνολικό ποσό των MW του 2020 και σύμφωνα με τον μεσοπρόθεσμο στόχο της αύξησης των 70MW έως το 2025. • Λειτουργίες της Τράπεζας: Η Τράπεζα προμηθεύεται από 100% ανανεώσιμες πηγές για όλα της τα κτίρια και τα υποκαταστήματα. • Χρήση χαρτιού: Το 2021, οι τόνοι χαρτιού που χρησιμοποιήθηκαν μειώθηκαν σχεδόν κατά 40%. Ο στόχος υπερκαλύπτεται λόγω αρκετών πρωτοβουλιών (επέκταση της υπηρεσίας MPS, ψηφιοποίηση συναλλαγών, διεύθυνση διαδικτύου, αύξηση ηλεκτρονικών δηλώσεων κ.λπ.). • Συνολικό ποσοστό ανακύκλωσης: Το 2021, το ετήσιο ποσοστό των ανακυκλωμένων έναντι των χρησιμοποιημένων toner έχει εκτοξευθεί στα ύψη στο 148,8%. Ο συγκεκριμένος δείκτης ορίζεται ως το ποσοστό ανακυκλωμένων toner προς τη συνολική κατανάλωση toner. Λόγω εκκαθάρισης εγκαταστάσεων των Κτιρίων και των Καταστημάτων της Τράπεζας κατά τη διάρκεια του έτους, η συνολική ποσότητα των toner που ανακυκλώθηκαν ξεπέρασε τη συνολική κατανάλωση (kg) για το 2021. • Λειψυδρία και ρύπανση: Το 2021, το ποσοστό του παγκόσμιου χαρτοφυλακίου (σε ευρώ) που σχετίζεται με δραστηριότητες που συμβάλλουν στη λειψυδρία και τη ρύπανση μειώθηκε κατά περίπου ένα τοις εκατό. • Νέοι και επιχειρηματικότητα: Η Τράπεζα έχει ξεκινήσει την αξιολόγηση των προτάσεων συνεργασίας και τον προσδιορισμό των εκπαιδευτικών εταιρών, στο πλαίσιο του Προγράμματος Εταιρικής Υπευθυνότητας. • Προσβασιμότητα υποκαταστημάτων: Το 2021, η προσβασιμότητα των υποκαταστημάτων για τα άτομα με κινητικές αναπηρίες αυξήθηκε κατά 2%. 	

Συμπέρασμα/δήλωση της Τράπεζας εάν έχει εκπληρώσει τις απαιτήσεις σχετικά με την Πρόοδο για την Υλοποίηση των Στόχων

Η Alpha Bank έχει εκπληρώσει εν μέρει τις απαιτήσεις σχετικά με τα Σχέδια για την Υλοποίηση και Παρακολούθηση των Στόχων.

Αρχή 3: Πελάτες

Η Τράπεζα θα εργάζεται υπεύθυνα με τους Πελάτες της για να ενθαρρύνει βιώσιμες πρακτικές και να επιτρέψει οικονομικές δραστηριότητες που δημιουργούν κοινή ευημερία για τις τρέχουσες και τις μελλοντικές γενιές.

Απαιτήσεις Αναφοράς και Αυτοαξιολόγησης
Συνοπτική παρουσίαση απόκρισης της τράπεζας
Παραπομπές

3.1 Παρέχετε μία επισκόπηση των πολιτικών και των πρακτικών που εφαρμόζει ή/και σχεδιάζει να εφαρμόσει η τράπεζά σας για την προώθηση υπεύθυνων σχέσεων με τους πελάτες της. Αυτή θα πρέπει να περιλαμβάνει πληροφορίες υψηλού επιπέδου σχετικά με τυχόν προγράμματα και δράσεις που υλοποιούνται (ή/και προγραμματίζονται), την κλίμακά τους και, όπου είναι δυνατόν, τα αποτελέσματά τους.

Οι Πελάτες αποτελούν τα πιο σημαντικά ενδιαφερόμενα μέρη για εμάς. Ως εκ τούτου, έχουν θεσπιστεί δράσεις και πολιτικές που διασφαλίζουν την προώθηση υπεύθυνων σχέσεων με τους Πελάτες της:

- Η Τράπεζα προωθεί τη διαφάνεια:
 - Επικοινωνώντας εγγράφως και προφορικά τις αρχές που διέπουν την εξυπηρέτηση Πελατών και εξασφαλίζουν την ικανοποίηση των Πελατών.
 - Παρέχοντας τις απαραίτητες πληροφορίες σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της (βλ. και ενότητα Υπεύθυνη Λειτουργία – Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση).
 - Διαβεβαιώνοντας ότι οι διαφημίσεις της Τράπεζας παρουσιάζουν όλες τις λεπτομέρειες σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες (Υπεύθυνο Marketing). Περισσότερες λεπτομέρειες στην ενότητα “Διαφάνεια” (5.6).
- Η Τράπεζα δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στα προσωπικά δεδομένα και τις εταιρικές πληροφορίες, λαμβάνοντας τα κατάλληλα μέτρα προστασίας για όλο τον κύκλο ζωής των πληροφοριών. Το 2021, η Διεύθυνση Κυβερνοασφάλειας και Ασφάλειας Πληροφοριών ανανέωσε τις παρακάτω πιστοποιήσεις:
 - Το Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών - ISO 27001 ενημερώθηκε για να ενσωματώσει νέες τυπικές απαιτήσεις για τη διαχείριση πληροφοριών απορρήτου (ISO 27701), τους ελέγχους ασφάλειας πληροφοριών για υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους (ISO 27017) και την προστασία πληροφοριών ταυτοποίησης σε δημόσια υπολογιστικά νέφη (ISO 27018).
 - Τα Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας - ISO 22301.
 - Τον Πάροχο (Level 1 Service Provider) και Έμπορο (Level 4 Merchant) σε επίπεδο Τράπεζας, κατά το πρότυπο PCI DSS με κάλυψη ασφάλειας κατόχων καρτών.

Όσον αφορά την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, η Alpha Bank εφαρμόζει τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και Συμβουλίου), ευρύτερα γνωστός ως GDPR (εφεξής ΓΚΠΔ), ο οποίος αφορά στην προστασία των Φυσικών Προσώπων έναντι της επεξεργασίας των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα τους. Μπορείτε να βρείτε αναλυτικά τις ενέργειες και τις πολιτικές στην ενότητα “Απόρρητο Πελατών και Ασφάλεια Δεδομένων” (4.8).

- Πρωταρχικό μέλημα της Alpha Bank είναι η βέλτιστη εξυπηρέτηση των Πελατών και η διατήρηση σταθερών και μακροχρόνιων σχέσεων μαζί τους. Για τη βελτίωση των υπηρεσιών σε καθημερινή βάση, η Alpha Bank έχει δημιουργήσει διάφορα κανάλια επικοινωνίας με τους Πελάτες, όπως

Απαιτήσεις Αναφοράς και Αυτοαξιολόγησης	Συνοπτική παρουσίαση απόκρισης της τράπεζας	Παραπομπές
	<p>τηλεφωνικό κέντρο, πύλη φωνητικής αναγνώρισης, μηχανισμό διεκπεραίωσης παραπόνων, φόρμα επικοινωνίας στην ιστοσελίδα, καθώς και επικοινωνία μέσω email και SMS.</p> <p>Στην προσπάθεια αυτή, η Τράπεζα έχει θεσπίσει εσωτερικές διαδικασίες παρακολούθησης και μέτρησης της σωστής εκτέλεσης των διαδικασιών και της επικοινωνίας των λειτουργιών (Quality monitoring) και εξειδικευμένης μέτρησης της ικανοποίησης των Πελατών για τη διαχείριση των υποθέσεών τους (t-NPS, Customer Satisfaction Survey). Ειδικότερα, το 2021, ο δείκτης t-NPS αυξήθηκε στο 61% (από 55% το 2020), ενώ το ποσοστό των Πελατών που έμειναν ικανοποιημένοι με την εξυπηρέτηση πελατών αυξήθηκε στο 81% (από 78% το 2020). Ο χρόνος αναμονής των Πελατών, κατά την ίδια περίοδο, μειώθηκε κατά 28%. Περισσότερες λεπτομέρειες περιλαμβάνονται στην ενότητα “Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών” (5.7).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων της Τράπεζας εναρμονίζεται με τις διατάξεις της Τράπεζας της Ελλάδος (ΠΕΕ157/2019), ενώ το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας που εφαρμόζει η Τράπεζα πιστοποιείται σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 9001: 2015. Περισσότερες λεπτομέρειες περιλαμβάνονται στην ενότητα “Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών” (5.7). • Το 2021, η Alpha Bank συνέχισε τις προσπάθειές της για την υποστήριξη των Πελατών της με τον καλύτερο δυνατό τρόπο, σε μία περίοδο κατά την οποία οι ανάγκες τους γίνονται πιο σύνθετες. Τα επίπεδα ικανοποίησης των Πελατών στο τέλος του τρίτου τριμήνου του 2021 (2ο-3ο τρίμηνο 2021) ήταν πάνω από 80%. Τόσο τα κανάλια web όσο και τα κανάλια mobile banking, αναγνωρίζονται από τους Πελάτες σε όλα τα τμήματα για το άριστο λειτουργικό τους επίπεδο, την ευκολία χρήσης τους και την ασφάλεια των συναλλαγών. Περισσότερες λεπτομέρειες περιλαμβάνονται στην ενότητα “Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών” (5.7). 	
<p>3.2 Περιγράψτε τον τρόπο με τον οποίο η τράπεζά σας έχει συνεργαστεί ή/και σχεδιάζει να συνεργαστεί με τους πελάτες της για να ενθαρρύνει βιώσιμες πρακτικές και να επιτρέψει βιώσιμες οικονομικές δραστηριότητες. Αυτός θα πρέπει να περιλαμβάνει πληροφορίες σχετικά με τις δράσεις που προγραμματίζονται/υλοποιούνται, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που αναπτύσσονται και, όπου είναι δυνατόν, τις επιδράσεις που επιτυγχάνονται.</p>	<p>Η Alpha Bank προωθεί συνεχώς υπεύθυνες πρακτικές μεταξύ των Πελατών της:</p> <ul style="list-style-type: none"> • αυξάνοντας την ευαισθητοποίηση και την παροχή κινήτρων για πιο βιώσιμες επιλογές, και • βελτιώνοντας τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της για την αντιμετώπιση των τραπεζικών αναγκών των Πελατών της με σύγχρονο και υπεύθυνο τρόπο. Ανατρέξτε για περισσότερες λεπτομέρειες στην ενότητα “Υποστήριξη Επενδύσεων Χαμηλών Εκπομπών Άνθρακα/Πράσινων Επενδύσεων” (5.5). <p>Για παράδειγμα, η Alpha Bank:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ενημερώνει τους Πελάτες της, μέσω εκδηλώσεων και εξατομικευμένης κατάρτισης, σχετικά με επενδυτικές ευκαιρίες σε αμοιβαία κεφάλαια που πληρούν τα κριτήρια ESG. Περισσότερες λεπτομέρειες παρέχονται στην ενότητα “Ενσωμάτωση των Κριτηρίων ESG στις Χρηματοδοτήσεις” (5.4). • έχει αναπτύξει υπηρεσίες και προϊόντα για τους Πελάτες της Λιανικής Τραπεζικής και τις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις για να υποστηρίξει τη μετάβασή τους σε βιώσιμες δραστηριότητες. Ορισμένα παραδείγματα παροχής αναφέρονται στις αναφερόμενες παραπομπές (ενότητα “Υποστήριξη Επενδύσεων Χαμηλών Εκπομπών Άνθρακα/Πράσινων Επενδύσεων” (5.5)). <p>Τους επόμενους μήνες θα προσδιοριστούν περαιτέρω δράσεις σε σχέση με την εφαρμογή βιώσιμων πρακτικών που επιτρέπουν βιώσιμες οικονομικές δραστηριότητες, συνεχίζοντας παράλληλα την εφαρμογή των Αρχών.</p>	

Αρχή 4: Ενδιαφερόμενα Μέρη

Η Τράπεζα θα διαβουλευτεί και θα συνεργάζεται υπεύθυνα με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, συμβάλλοντας στην επίτευξη των κοινωνικών στόχων.

Απαιτήσεις Αναφοράς και Αυτοαξιολόγησης**Συνοπτική παρουσίαση απόκρισης της τράπεζας****Παραπομπές**

4.1 Περιγράψτε με ποια ενδιαφερόμενα μέρη (ή ομάδες/τύπους ενδιαφερόμενων μερών) έχει συμβουλευτεί, δεσμευτεί, συνεργαστεί ή συνεταιριστεί η τράπεζά σας με σκοπό την εφαρμογή αυτών των Αρχών και τη βελτίωση των επιδράσεων της τράπεζάς σας. Αυτό θα πρέπει να περιλαμβάνει μία συνοπτική επισκόπηση σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο η τράπεζά σας έχει προσδιορίσει τα σχετικά ενδιαφερόμενα μέρη και τα ζητήματα που αντιμετωπίστηκαν/τα αποτελέσματα που επιτεύχθηκαν.

Η Τράπεζα συμμετέχει ήδη σε τοπικές πρωτοβουλίες ενδιαφερόμενων μερών για να εξασφαλίσει την πλήρη κατανόηση των τοπικών προκλήσεων και να αυξήσει περαιτέρω τη συμβολή της στους στόχους της κοινωνίας, για παράδειγμα με:

- συμμετοχή στο Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη που στοχεύει στην προώθηση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης τόσο στην επιχειρηματική κοινότητα όσο και στο κοινωνικό περιβάλλον, και
- συμμετοχή στην Επιτροπή Βιώσιμης Ανάπτυξης της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών που έχει ως στόχο την εκπροσώπηση των ελληνικών τραπεζών και τη συμμετοχή τους στην Εταιρική Υπευθυνότητα και την Βιώσιμη Ανάπτυξη.

Η Τράπεζα έχει αναγνωρίσει ως Ενδιαφερόμενα Μέρη τα φυσικά ή/και τα νομικά πρόσωπα που, άμεσα ή έμμεσα, συνδέονται με τις αποφάσεις και με τη λειτουργία της και τις επηρεάζουν ή επηρεάζονται από αυτές. Με βάση τη σχετική νομοθεσία, την καθημερινή λειτουργία της, τις υπάρχουσες πολιτικές και διαδικασίες και τη στρατηγική εταιρικής διακυβέρνησης του Ομίλου, η Alpha Bank έχει αναγνωρίσει τέσσερις διαφορετικές, βασικές ομάδες Ενδιαφερομένων Μερών (περισσότερες πληροφορίες στην ενότητα “Ενδιαφερόμενα Μέρη” (3.3)):

- Αναλυτές και Επενδυτές
- Εργαζόμενοι
- Κοινωνία
- Πελάτες.

Το 2021, η Ανώτερη Διοίκηση της Τράπεζας, με τη συμμετοχή των προαναφερθέντων ενδιαφερόμενων μερών, προσδιόρισε τις πιο σημαντικές επιδράσεις. Οι επιδράσεις περιλαμβάνουν θέματα που σχετίζονται με το περιβάλλον και την κοινωνία. Συνολικά, περισσότεροι από 4.200 εκπρόσωποι των ενδιαφερόμενων μερών της Τράπεζας συμμετείχαν μέσω ενός ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου. Ταξινομήθηκαν οι προσδιορισμένες επιδράσεις και αναπτύχθηκαν σχετικές δράσεις/πολιτικές προκειμένου να ελαχιστοποιηθούν οι αρνητικές επιπτώσεις στο περιβάλλον, την κοινωνία, την οικονομία καθώς και την επιχειρηματική απόδοση. Για περισσότερες λεπτομέρειες συμβουλευτείτε την ενότητα 3.2 του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021.

Αρχή 5: Διακυβέρνηση & Θέσπιση στόχων

Η Τράπεζα θα εφαρμόσει τη δέσμευσή της σε αυτές τις Αρχές μέσω της αποτελεσματικής διακυβέρνησης και μίας νοοτροπίας υπεύθυνης τραπεζικής

Απαιτήσεις Αναφοράς και Αυτοαξιολόγησης	Συνοπτική παρουσίαση απόκρισης της τράπεζας	Παραπομπές
<p>5.1 Περιγράψτε τις σχετικές δομές, πολιτικές και διαδικασίες διακυβέρνησης που εφαρμόζει/σχεδιάζει να εφαρμόσει η τράπεζά σας για τη διαχείριση σημαντικών θετικών και αρνητικών (πιθανών) επιδράσεων και την υποστήριξη της αποτελεσματικής εφαρμογής των Αρχών.</p>	<p>Για τους σκοπούς της εφαρμογής των Αρχών, η Alpha Bank διαπίστωσε ότι οι τρέχουσες πρακτικές της θα μπορούσαν να εναρμονιστούν καλύτερα με τις βέλτιστες πρακτικές του κλάδου και τις κατευθυντήριες γραμμές του UNEP-FI σε ορισμένους τομείς όσον αφορά:</p> <ul style="list-style-type: none"> • τη συνολική ευθύνη για τη βιωσιμότητα που θα πρέπει να κατανέμεται σε επίπεδο επιτροπών και διοικητικών συμβουλίων, • την εποπτεία των θεμάτων βιωσιμότητας που θα πρέπει να υποστηρίζονται από επαρκή προγράμματα κατάρτισης, <p>Το 2021, αναπτύχθηκε μία νέα ενδεδειγμένη δομή διακυβέρνησης ESG σε επίπεδο Ομίλου, η οποία καταδεικνύει την ισχυρή δέσμευση του Ομίλου σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης. Πιο συγκεκριμένα, η Επιτροπή Διακυβέρνησης και Ανάδειξης Υποψηφίων άλλαξε σε Επιτροπή Διακυβέρνησης, Βιωσιμότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων και υποστηρίζει το Διοικητικό Συμβούλιο στην επίβλεψη των διαδικασιών και λειτουργιών Βιώσιμης Ανάπτυξης. Η Επιτροπή έχει κεντρικό ρόλο στην παροχή κατευθύνσεων και στην εποπτεία των θεμάτων ESG. Στόχος της Επιτροπής είναι να ενισχύσει την μακροπρόθεσμη δέσμευση της Τράπεζας στη δημιουργία αξίας μέσα από τους στόχους ESG και στην παρακολούθηση της αποτελεσματικότητας της Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών με σκοπό την επίτευξη των αντικειμενικών σκοπών και στόχων που σχετίζονται με τα θέματα ESG (περισσότερες λεπτομέρειες στην ενότητα “Εταιρική Διακυβέρνηση” (4.2)).</p>	
<p>5.2 Περιγράψτε τις πρωτοβουλίες και τα μέτρα που έχει εφαρμόσει ή σχεδιάζει να εφαρμόσει η τράπεζά σας για την προώθηση της υπεύθυνης τραπεζικής μεταξύ των υπαλλήλων της.</p> <p>Αυτό θα πρέπει να περιλαμβάνει μία συνοπτική επισκόπηση σχετικά με την ανάπτυξη ικανοτήτων, τη συμπερίληψη στις δομές αποδοχών και τη διαχείριση της απόδοσης και την επικοινωνία της ηγεσίας, μεταξύ άλλων.</p>	<p>Η Alpha Bank εργάζεται επίσης για την προώθηση της υπεύθυνης τραπεζικής. Αυτό μπορεί να φανεί στην ενσωμάτωση υπεύθυνων αξιών σε όλο το όραμα του Ομίλου και στον προσδιορισμό των ευθυνών για τις πρωτοβουλίες βιωσιμότητας και τα προγράμματα κατάρτισης (περισσότερες λεπτομέρειες στην ενότητα “Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού” (6.1)).</p> <p>Αποτελεσματική επικοινωνία με τους Υπαλλήλους της Τράπεζας, προκειμένου να έχουν τη δυνατότητα να εκφράζουν τα θέματα τους και η Τράπεζα να επικοινωνεί συνεχώς την κουλτούρα και τις αρχές της. Δύο βασικά παραδείγματα αποτελεσματικών διαύλων επικοινωνίας είναι:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Οι Επιχειρηματικοί Συνεργάτες Ανθρώπινου Δυναμικού (ΕΣΑΔ) που αποτελούν τα πρόσωπα άμεσης επικοινωνίας για τους εργαζόμενους των Μονάδων που τους έχουν ανατεθεί και με τους οποίους μπορούν να συζητήσουν οποιοδήποτε θέμα (σε σχέση με την εργασία ή προσωπικής φύσης) που μπορεί να έχουν, καθώς και η πλατφόρμα #stayconnected, που αποτελεί ένα άμεσο σημείο επικοινωνίας με τους Εργαζόμενους. • Επιπλέον, οι Εργαζόμενοι ενημερώνονται μέσω της μηνιαίας ηλεκτρονικής έκδοσης εσωτερικής επικοινωνίας “Μαζί”, αλλά και μέσω ανακοινώσεων που αναρτώνται στο Alpha Bank Intranet, όταν προκύπτει οποιοδήποτε ζήτημα. <p>Τέλος, η Πολιτική Αποδοχών που έχει θεσπιστεί καθορίζει τις μεταβλητές αποδοχές. Οι μεταβλητές αποδοχές αντικατοπτρίζουν την ετήσια βιώσιμη και σταθμισμένη ως προς τον κίνδυνο απόδοση, καθώς και την απόδοση που υπερβαίνει την απαιτούμενη για την εκπλήρωση των καθηκόντων που έχουν ανατεθεί. Περισσότερες λεπτομέρειες στην ενότητα “Εταιρική Διακυβέρνηση” (4.2).</p>	

**Απαιτήσεις Αναφοράς και
Αυτοαξιολόγησης**
**Συνοπτική παρουσίαση απόκρισης της
τράπεζας**
Παραπομπές
**5.3 Δομή Διακυβέρνησης για την
Εφαρμογή των Αρχών**

Δείξτε ότι η τράπεζά σας διαθέτει μία δομή διακυβέρνησης για την εφαρμογή των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής, η οποία περιλαμβάνει:

- α) καθορισμό στόχων και δράσεις για την επίτευξη των στόχων που έχουν οριστεί
- β) διορθωτικά μέτρα σε περίπτωση που δεν επιτευχθούν οι στόχοι ή τα ορόσημα ή εντοπιστούν απροσδόκητες αρνητικές επιπτώσεις.

Η Τράπεζα έλαβε περαιτέρω μέτρα το 2021, πέραν της Επιτροπής Διακυβέρνησης, Βιωσιμότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων που έχει ήδη αναφερθεί.

Σε επίπεδο διοίκησης, έχει συσταθεί Επιτροπή Βιωσιμότητας Ομίλου, η οποία καθοδηγεί τη στρατηγική ESG της Τράπεζας και κατευθύνει όλες τις σχετικές δράσεις.

Επιπλέον, εντός της Διαλειτουργικής Ομάδας ESG, έχει οριστεί ένας συντονιστής ESG Ομίλου για να επιβλέπει τους στόχους ESG, αποσκοπώντας στη διευκόλυνση της αποτελεσματικής εσωτερικής υιοθέτησης πρακτικών ESG εντός του οργανισμού.

Προς αυτή την κατεύθυνση, έχει αναπτυχθεί ένα εκτεταμένο πρόγραμμα εργασιών ESG ώστε όχι μόνο να αξιοποιήσει την ευκαιρία της αλληλεπίδρασης με τα ενδιαφερόμενα μέρη και να διασφαλίσει τη βιώσιμη ανάπτυξη της Εταιρείας, αλλά επιπλέον να δώσει τη δυνατότητα διαχείρισης τυχόν κινδύνων ESG. Περισσότερες λεπτομέρειες αναφέρονται στην ενότητα "Εταιρική Διακυβέρνηση" (4.2).

Συμπέρασμα/δήλωση της Τράπεζας εάν έχει εκπληρώσει τις απαιτήσεις σχετικά με την Δομή Διακυβέρνησης για την Εφαρμογή των Αρχών.

Η Alpha Bank ενίσχυσε τη δομή διακυβέρνησης και την εποπτεία των πρωτοβουλιών βιωσιμότητας μέσω της δημιουργίας μίας Επιτροπής Διακυβέρνησης, Βιωσιμότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων και των σχετικών υποστηρικτικών μηχανισμών. Εξακολουθεί επίσης να προωθεί την υπεύθυνη τραπεζική μεταξύ των Υπαλλήλων της, μέσω της συμμετοχής τους στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων που σχετίζονται με την εφαρμογή των Αρχών. Το 2021 εγκρίθηκαν περαιτέρω δράσεις, όπως το πρόγραμμα κατάρτισης και η εφαρμογή κινήτρων, συνεχίζοντας παράλληλα την εφαρμογή των Αρχών και των στόχων της.

Αρχή 6: Διαφάνεια & Λογοδοσία

Η Τράπεζα θα ελέγχει περιοδικά την ατομική και συλλογική της εφαρμογή αυτών των Αρχών και την ύπαρξη διαφάνειας και υπευθυνότητας για τις θετικές και αρνητικές της επιπτώσεις και τη συμβολή της στους στόχους της κοινωνίας.

Απαιτήσεις Αναφοράς και Αυτοαξιολόγησης**Συνοπτική παρουσίαση απόκρισης της τράπεζας****6.1 Πρόοδος στην εφαρμογή των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής**

Δείτε πως η τράπεζά σας έχει σημειώσει πρόοδο στην εφαρμογή των έξι Αρχών μέσα στους τελευταίους 12 μήνες (ή 18 μήνες για την πρώτη σας έκθεση μετά την υπογραφή των Αρχών) καθώς στη στοχοθεσία και υλοποίηση των στόχων σε τουλάχιστον δύο τομείς (βλ. 2.1-2.4).

Δείτε ότι η τράπεζά σας έχει λάβει υπόψη υπάρχουσες και αναδυόμενες διεθνείς/τοπικές ορθές πρακτικές για την υλοποίηση των έξι Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής. Βάσει αυτού, έχει καθορίσει προτεραιότητες και φιλοδοξίες εναρμονισμού με ορθές πρακτικές.

Δείτε ότι η τράπεζά σας έχει υλοποιήσει/φροντίζει για την υλοποίηση αλλαγών των υπαρχουσών πρακτικών, ώστε να αντανακλά και να συμβαδίζει με τις υπάρχουσες και αναδυόμενες διεθνείς/τοπικές ορθές πρακτικές και έχει σημειώσει πρόοδο στην υλοποίηση αυτών των Αρχών.

Όπως τονίζεται σε κάθε ενότητα αυτής της αυτο-αξιολόγησης, η Alpha Bank έχει σημειώσει σημαντική πρόοδο στην υλοποίηση των Αρχών μέσα στους τελευταίους 18 μήνες. Η Τράπεζα αξιολόγησε την τρέχουσα κατάσταση της και προχώρησε σε ανάλυση διαφορών (gap analysis) για κάθε Αρχή. Εντόπισε τους τομείς που χρήζουν βελτίωσης βάσει των απαιτήσεων των Αρχών και των βέλτιστων πρακτικών του κλάδου. Κατόπιν αναθεώρησε και επικύρωσε αυτής της προκαταρκτικής ανάλυσης από διάφορες Διευθύνσεις της Τράπεζας, η Γενική Διοίκηση της Τράπεζας έλαβε αποφάσεις για την αποκατάσταση των εντοπιζόμενων διαφορών σε σχέση με τις Αρχές.

Συνοψίζοντας,

- **Αναφορικά με την Αρχή 1** - Εναρμόνιση, η Τράπεζα αποφάσισε στρατηγική εναρμόνιση με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDG) 6, 8, 11, 12 και 13 και τους σχετικούς διεθνείς, Ευρωπαϊκούς και εθνικούς στόχους.
- **Αναφορικά με την Αρχή 2** - Επιδράσεις, η Τράπεζα πραγματοποίησε ανάλυση επιδράσεων εταιρίας και χαρτοφυλακίου χρησιμοποιώντας τα εργαλεία του UNEP-FI. Στη συνέχεια, έθεσε 11 στόχους SMART (για τις επιχειρηματικές της δραστηριότητες καθώς και τις λειτουργίες της) που αφορούν τους σημαντικότερους τομείς επιδράσεων. Το 2021, η Τράπεζα ανέπτυξε σχετικούς Βασικούς Δείκτες Απόδοσης (BDA) για την αποτελεσματική παρακολούθηση και αναφορά επίτευξης των στόχων που τέθηκαν σε προηγούμενα έτη.
- **Αναφορικά με την Αρχή 3** - Πελάτες, το 2021 η Τράπεζα υιοθέτησε πρακτικές και ενέργειες προκειμένου να προωθήσει βιώσιμα προϊόντα και υπεύθυνες σχέσεις με τους Πελάτες της.
- **Αναφορικά με την Αρχή 4** - Ενδιαφερόμενα Μέρη, το 2021, η Τράπεζα σημείωσε πρόοδο σε σχέση με τον εντοπισμό των σημαντικότερων ομάδων ενδιαφερόμενων μερών και της ενεργής τους συμμετοχής στην προτεραιοποίηση των επιδράσεων της Τράπεζας.
- **Αναφορικά με την Αρχή 5** - Διακυβέρνηση και θέσπιση στόχων, το 2021, η Τράπεζα υλοποίησε ειδική δομή διακυβέρνησης για τη βιωσιμότητα, με αρμοδιότητες σε επίπεδο Συμβουλίου, μέσω δημιουργίας μίας Επιτροπής Βιωσιμότητας σε επίπεδο Συμβουλίου και υποστηρικτικών μηχανισμών για να διασφαλιστεί η εφαρμογή της στρατηγικής ESG της Τράπεζας.
- **Αναφορικά με την Αρχή 6** - Διαφάνεια και λογοδοσία, η Τράπεζα αξιοποιεί τα τρέχοντα πρότυπα πληροφόρησής της για τον απολογισμό της υλοποίησης των Αρχών. Η Alpha Bank έχει ήδη εφαρμόσει πρότυπα κατάρτισης απολογισμών βιωσιμότητας, όπως του Global Reporting Initiative (GRI), Βασικές επιλογές (Core) και Συμπλήρωμα του Κλάδου των Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών (Financial Sector Supplement), της Ευρωπαϊκή Οδηγία Δημοσιοποίησης Μη Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών (Οδηγία 2014/95/ΕΕ), του Carbon Disclosure Project (CDP), του SASB, του οδηγού δημοσιοποίησης πληροφοριών ESG του Χρηματιστηρίου Αθηνών και των αρχών της Ομάδας Εργασίας για τις Χρηματοοικονομικές Γνωστοποιήσεις σχετικά με το Κλίμα (TCFD).

Το συμπέρασμα/δήλωση της Τράπεζας σχετικά με το εάν έχει ικανοποιήσει τις απαιτήσεις Προόδου στην Εφαρμογή των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής

Σε συνεργασία με το UNEP-FI και αντίστοιχους οργανισμούς και πρωτοβουλίες, η Alpha Bank θα βελτιώσει την κατάρτιση υπεύθυνων απολογισμών, αξιοποιώντας τα πρότυπα κατάρτισης απολογισμών βιωσιμότητας που έχει ήδη εφαρμόσει. Επιπλέον, η Τράπεζα εξετάζει κάθε αναδυόμενη πρακτική κατάρτισης απολογισμών που μπορεί να βελτιώσει τη διαφάνεια της προς τα ενδιαφερόμενα μέρη, όπως είναι ο Κανονισμός Γνωστοποιήσεων Αειφορίας στον τομέα των Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών (SFDR).



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

Προς τη Διοίκηση της εταιρείας Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε.

Ο Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021 («Απολογισμός») του Ομίλου Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών («ο Όμιλος») έχει συνταχθεί από την Διοίκηση της Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε («η Εταιρεία») και της Alpha Bank Α.Ε. («η Τράπεζα»), με βάση τα Πρότυπα Έκδοσης Απολογισμού Βιωσιμότητας GRI (GRI Standards), η οποία έχει την ευθύνη για την συλλογή και παρουσίαση των πληροφοριών που παρουσιάζονται σε αυτόν. Η δική μας ευθύνη περιορίζεται στην διενέργεια ενός έργου περιορισμένης διασφάλισης επί συγκεκριμένου εύρους του Απολογισμού.

Εύρος εργασίας

1. Παροχή περιορισμένης διασφάλισης αναφορικά με την ακρίβεια και την πληρότητα των ποσοτικών στοιχείων και την αξιοπιστία των ισχυρισμών όλων των GRI Γενικών Δημοσιοποιήσεων, που απαιτούνται ως ελάχιστη προϋπόθεση για το βασικό επίπεδο συμφωνίας («In accordance» core option), σύμφωνα με το Πρότυπο GRI 102 (2016).

2. Παροχή περιορισμένης διασφάλισης αναφορικά με την ακρίβεια και την πληρότητα των ποσοτικών στοιχείων και την αξιοπιστία των ισχυρισμών των ακόλουθων 5 πιο ουσιαστικών θεμάτων, που προέκυψαν από την ανάλυση ουσιαστικότητας της Τράπεζας, ως προς τις απαιτήσεις των αντίστοιχων Προτύπων GRI για τις Ειδικές Δημοσιοποιήσεις και τις απαιτήσεις του Προτύπου GRI 103 (2016) για την Διοικητική Προσέγγιση («ΔΠ»):

- Μακροπρόθεσμη Οικονομική και Επιχειρηματική Ανθεκτικότητα(ΔΠ και GRI 201-1 (2016))
- Εταιρική Διακυβέρνηση (ΔΠ και GRI 102-32 (2016))
- Καινοτομία και ψηφιακός μετασχηματισμός (ΔΠ και σχετικός Δείκτης Τράπεζας: Ποσοστό εγχρήματων συναλλαγών που πραγματοποιείται μέσω των Ψηφιακών Δικτύων καθόλη την διάρκεια του έτους)
- Απόρρητο Πελατών και Ασφάλεια Δεδομένων (ΔΠ και GRI 418-1 (2016))
- Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση (ΔΠ και GRI 419-1 (2016))

3. Παροχή περιορισμένης διασφάλισης αναφορικά με το βασικό επίπεδο συμφωνίας («In accordance» core option) του Απολογισμού ως προς τις απαιτήσεις των Προτύπων GRI που αφορούν τις γνωστοποιήσεις της Τράπεζας.

Η εργασία μας αφορούσε στην λειτουργία και στις δραστηριότητες της Τράπεζας στην Ελλάδα και δεν περιέλαβε τυχόν πληροφορίες που περιλαμβάνονται στον Απολογισμό για λοιπές εταιρείες του Ομίλου Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών. Επίσης, η εργασία μας αφορούσε στην διασφάλιση στοιχείων και πληροφοριών για την περίοδο 1 Ιανουαρίου 2021 – 31 Δεκεμβρίου 2021 και δεν περιλάμβανε την διασφάλιση στοιχείων και πληροφοριών που αφορούν προηγούμενα έτη και παρουσιάζονται στον Απολογισμό.

Οι GRI Γενικές και Ειδικές Δημοσιοποιήσεις υπό το εύρος του έργου μας σημειώνονται στον πίνακα περιεχομένων GRI του Απολογισμού που περιλαμβάνεται στην ενότητα 9.2 του Απολογισμού.

Παρείχαμε τις υπηρεσίες διασφάλισης σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο Αναθέσεων Διασφάλισης 3000 – Αναθέσεις Διασφάλισης εκτός από Ελέγχους και Επισκοπήσεις Ιστορικών Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών («ISAE 3000»), το οποίο έχει εκδοθεί από το Συμβούλιο Διεθνών Ελεγκτικών Προτύπων και Προτύπων Διασφάλισης (IAASB). Οι διαδικασίες συλλογής τεκμηρίων σχεδιάστηκαν ώστε να αποκτήσουμε περιορισμένη διασφάλιση. Οι διαδικασίες συλλογής τεκμηρίων για την απόκτηση περιορισμένης διασφάλισης με βάση το

Deloitte.

ISAE 3000 διαφέρουν στην φύση, στον χρόνο και είναι λιγότερο εκτενείς σε σχέση με εκείνες που αφορούν στην απόκτηση εύλογης διασφάλισης και ως εκ τούτου αποκτάται μικρότερου βαθμού διασφάλιση από ό,τι σε ένα έργο εύλογης διασφάλισης.

Οι κυριότερες διαδικασίες διασφάλισης

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

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

Περιορισμοί

- Οι υπηρεσίες διασφάλισης περιορίστηκαν στην Αγγλική έκδοση του Απολογισμού. Σε περίπτωση οποιασδήποτε ασυμφωνίας μεταξύ της αγγλικής και της ελληνικής έκδοσης, όσον αφορά τα συμπεράσματά μας, υπερισχύει η Αγγλική έκδοση.
- Όπου, στο εύρος της εργασίας μας, χρησιμοποιήθηκαν χρηματοοικονομικά στοιχεία από την Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2021 και από άλλα δημοσιευμένα στοιχεία της Τράπεζας και της Εταιρείας, η εργασία μας περιορίστηκε στην ορθή μεταφορά των στοιχείων αυτών στον Απολογισμό.
- Οι υπηρεσίες διασφάλισης δεν συμπεριέλαβαν έλεγχο των πληροφοριακών συστημάτων από τα οποία η Τράπεζα και η Εταιρεία εξήγαγε και συγκέντρωσε στοιχεία για τον Απολογισμό.
- Το εύρος εργασίας μας δεν συμπεριέλαβε οποιαδήποτε διαδικασία αναφορικά με την ακρίβεια των αποτελεσμάτων ερευνών που ανατέθηκαν σε τρίτα μέρη, ούτε επί των πληροφοριακών συστημάτων που χρησιμοποίησαν τρίτα μέρη, παρά περιορίστηκε στην ορθή μεταφορά των τελικών αποτελεσμάτων στον Απολογισμό.
- Δεν παρέχουμε οποιαδήποτε διασφάλιση σχετικά με πληροφορίες για μελλοντική επίδοση, όπως εκτιμήσεις, προσδοκίες, στόχους ή το βαθμό επίτευξής τους.

Η ανεξαρτησία μας και ο ποιοτικός έλεγχος

- Η Deloitte εφαρμόζει το Διεθνές Πρότυπο Δικλίδων Ποιότητας 1 (ISQC 1) και κατά συνέπεια διατηρεί ένα ολοκληρωμένο σύστημα ελέγχου ποιότητας που περιλαμβάνει καταγεγραμμένες πολιτικές και διαδικασίες αναφορικά με τη συμμόρφωση με ηθικές απαιτήσεις, επαγγελματικά πρότυπα και σχετικές νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις.

Deloitte.

- Έχουμε συμμορφωθεί με τις απαιτήσεις ανεξαρτησίας και τις άλλες απαιτήσεις ηθικής του Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας για Επαγγελματίες Λογιστές, που έχει εκδοθεί από το Συμβούλιο Διεθνών Προτύπων Δεοντολογίας Λογιστών, ο οποίος βασίζεται στις θεμελιώδεις αρχές της ακεραιότητας, αντικειμενικότητας, επαγγελματικής δεξιοτήτας και δέουσας προσοχής, εμπιστευτικότητας και επαγγελματικής συμπεριφοράς. Επιβεβαιώσαμε ότι έχουμε διατηρήσει την ανεξαρτησία και αντικειμενικότητά μας και, ειδικότερα, ότι δεν υπήρξαν γεγονότα και δεν παρασχέθηκαν μη επιτρεπόμενες υπηρεσίες, οι οποίες θα μπορούσαν να επηρεάσουν την ανεξαρτησία και την αντικειμενικότητά μας.

Ρόλοι και αρμοδιότητες

Εταιρεία και Τράπεζα

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

Deloitte

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

Τα συμπεράσματά μας

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

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

Αθήνα, 10 Ιουνίου 2022

Ο Ορκωτός Ελεγκτής Λογιστής

Δημήτρης Κατσιμπόκης

A.M. ΣΟΕΛ: 34671

Deloitte Ανώνυμη Εταιρία Ορκωτών Ελεγκτών Λογιστών

Φραγκοκκλησιάς 3α & Γρανικού

151 25 Μαρούσι

A.M ΣΟΕΛ: E 120



This document has been prepared by Deloitte Certified Public Accountants Societe Anonyme.

Deloitte Certified Public Accountants Societe Anonyme, a Greek company, registered in Greece with registered number 0001223601000 and its registered office at Marousi-Attica, 3a Fragkokklisias & Granikou str., 151 25, is one of the Deloitte Central Mediterranean S.r.l. ("DCM") Countries. DCM, a company limited by guarantee registered in Italy with registered number 09599600963 and its registered office at Via Tortona no. 25, 20144, Milan, Italy is one of the Deloitte NSE LLP Geographies. Deloitte NSE LLP is a UK limited liability partnership and member firm of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee ("DTTL").

DTTL and each of its member firms are legally separate and independent entities. DTTL, Deloitte NSE LLP and Deloitte Central Mediterranean S.r.l. do not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/about to learn more about our global network of member firms.

Ο Απολογισμός αναπτύχθηκε
σε συνεργασία με την
KKS Advisors A dss+ COMPANY