



ALPHA BANK

Απολογισμός
Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2010



Το όραμά μας

Να καταστήσουμε την Alpha Bank τράπεζα αναφοράς στη Νοτιοανατολική Ευρώπη.

Ο σκοπός

Να παρέχουμε υψηλού επιπέδου υπηρεσίες και να έχουμε την πρωτοπορία στα προϊόντα.

Οι αξίες μας

Ποιότητα στην εργασία.

Ποιότητα στην επικοινωνία.

Αξιοκρατία. Ήθος. Δημιουργικότητα.

Περιεχόμενα

Μήνυμα Προέδρου	5	Μαζί για τους Ανθρώπους μας	37
Πολιτική και Εταιρική Διακυβέρνηση	7	Διασφάλιση της απασχολήσεως	
Μακροπρόθεσμη Πολιτική και Δέσμευση		Διαρκής εξέλιξη	
Πορεία συνεχούς προσπάθειας και επιβεβαιώσεως των αρχών μας		Ίσες ευκαιρίες στο εργασιακό περιβάλλον	
Δεσμεύσεις και Προτεραιότητες		Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία	
Αειφόρα Επενδυτικά και Τραπεζικά Προϊόντα		Διάλογος και εργασιακά δικαιώματα	
Ενεργός υποστήριξη των επιχειρήσεων		Μέριμνα για την ευημερία των Εργαζομένων	
Διακρίσεις της Τραπεζής		Ισορροπία επαγγελματικής και προσωπικής ζωής	
Εταιρική Διακυβέρνηση		Τα αποτελέσματα το 2010	
Μαζί στον διάλογο και στη συνεργασία	15	Ποσοτικά στοιχεία	
Ενδιαφερόμενα μέρη		Μαζί για το Περιβάλλον	47
Διάλογος και συνεργασία στην πράξη		Δίδοντας το παράδειγμα	
Μαζί για την Οικονομία	21	Βιώσιμη ανάπτυξη	
Με ισχυρή κεφαλαιακή διάρθρωση		Φιλόδοξοι στόχοι και συστηματική παρακολούθηση	
Στήριξη της Πελατείας μας		Το περιβαλλοντικό μας αποτύπωμα	
Στήριξη των νοικοκυριών		Εξοικονόμηση ενέργειας και νερού	
Στήριξη των επιχειρήσεων		Ανακύκλωση υλικών	
Τα αποτελέσματα το 2010		“Πράσινες” προμήθειες	
Μαζί για την Αγορά	27	Οικολογική δράση	
Εμπιστοσύνη των Πελατών μας		Τα αποτελέσματα το 2010	
Πρόσβαση όλων σε τραπεζικές υπηρεσίες		Ποσοτικά στοιχεία	
Ποιότητα παντού		Μαζί για την Κοινωνία	57
Αποτελεσματική επίλυση των παραπόνων των Πελατών μας		Πολυεπίπεδη κοινωνική συνεισφορά	
Διεθνής αναγνώριση της Τραπεζής		Προσφορά με τη συμμετοχή των Εργαζομένων	
Καινοτόμες λύσεις		Στήριξη της παιδείας και των νέων	
Υπεύθυνες σχέσεις με τους Πελάτες μας		Κοντά στον πολιτισμό και στον αθλητισμό	
Υπεύθυνα προϊόντα και Υπηρεσίες		Υποστήριξη ευπαθών ομάδων	
Προστασία των Πελατών μας από την υπερχρέωση		Προστασία του φυσικού περιβάλλοντος	
Υπεύθυνη αντιμετώπιση των ληξιπρόθεσμων απαιτήσεων		Ημέρα Εθελοντισμού Υπαλλήλων Alpha Bank	
Επικοινωνία και διάλογος με τους Πελάτες μας		Διαφάνεια της κοινωνικής συνεισφοράς	
Διαφάνεια και ασφάλεια των τραπεζικών συναλλαγών		Τα αποτελέσματα το 2010	
Υπεύθυνες Επενδύσεις		Μεθοδολογία	65
Τα αποτελέσματα το 2010		Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου	66
		Επιστολή Επαληθεύσεως Κατηγορίας Απολογισμού κατά το πρότυπο GRI	68
		Παρουσίαση Απολογιστικών Στοιχείων κατά το πρότυπο GRI	69
		Έντυπο Αξιολογήσεως	77

Μήνυμα του Προέδρου

Η προσπάθεια δημοσιονομικής προσαρμογής και ανακάμψεως της οικονομίας που καταβάλλει η Ελλάδα, αποτελεί αναμφισβήτητα μία σημαντική πρόκληση για όλους και ιδιαίτερως, για το τραπεζικό σύστημα. Στην προσπάθεια αυτή, η Alpha Bank συμβάλλει υπεύθυνα προς κάθε κατεύθυνση, με οδηγό τις αρχές και την ιστορία της. Χάρης στην ισχυρή κεφαλαιακή μας διάρθρωση και στην υψηλή ποιότητα του χαρτοφυλακίου μας, που επιβεβαιώθηκαν τόσο από τα αποτελέσματα των ευρωπαϊκών ασκήσεων προσομοιώσεως καταστάσεων κρίσεως, όσο και από τη διάκρισή μας ως “Τράπεζα της Χρονιάς” για το 2010 στην Ελλάδα, από το αναγνωρισμένου κύρους διεθνές οικονομικό περιοδικό, “The Banker”, εξακολουθούμε να δημιουργούμε αξία για τους Μετόχους μας και να υποστηρίζουμε τα τέσσερα εκατομμύρια Πελάτες μας στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

Ως μία εκ των μεγαλύτερων τραπεζών στην Ελλάδα και στη Νοτιοανατολική Ευρώπη έχουμε επίγνωση της ευθύνης και της συνεισφοράς μας για την επίτευξη μακροπρόθεσμης οικονομικής και κοινωνικής αναπτύξεως. Στο πλαίσιο αυτό, η ενίσχυση της οικονομίας και ιδιαίτερως των επιχειρήσεων απετέλεσε και κατά το 2010, πρωταρχικό μέλημά μας. Ως εκ τούτου, καταβάλλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια για να διατηρήσουμε τις χορηγήσεις σε νοικοκυριά και επιχειρήσεις σε ίδια επίπεδα με το 2009, προσφέροντας παράλληλα, ένα ασφαλές και αξιόπιστο σύστημα για τις αποταμιεύσεις των Πελατών μας.

Με πίστη στην πολιτική μας για διαρκή επέκταση και ενίσχυση των εργασιών μας, παρακολουθούμε στενά και αξιοποιούμε τις ευκαιρίες που προσφέρει η αειφόρος ανάπτυξη δημιουργώντας σύγχρονα προϊόντα θλιανικής και επενδυτικής τραπεζικής που συμβάλλουν στην προστασία του φυσικού περιβάλλοντος.

Η αφοσίωση, οι ικανότητες και η προσπάθεια των Εργαζομένων μας αποτελούν καθοριστικούς παράγοντες της επιτυχημένης πορείας μας. Με γνώμονα τη διαρκή μέριμνα για την ευημερία των Εργαζομένων μας, συνεχίσαμε να οικοδομούμε ένα εργασιακό περιβάλλον που προσφέρει, χωρίς διακρίσεις, κίνητρα και ευκαιρίες ανάπτυξεως σε όλο το Προσωπικό. Το τέλος του έτους όμως, σημαδεύθηκε δυστυχώς από το τραγικό γεγονός της εν ψυχρώ δολοφονίας, κατά τη διάρκεια ληστείας, του Διευθυντού

του Καταστήματός μας στην Ορεσιτιάδα, Τριαντάφυλλου Γκαϊτατζή, στην οικογένεια του οποίου στρέφονται οι σκέψεις όλων μας και προς την οποία εκφράζουμε την αμέριστη συμπαράστασή μας.

Με συναίσθηση της κοινωνικής ευθύνης μας, συνεχίσαμε και κατά το 2010, να πραγματοποιούμε τη δέσμευσή μας για κοινωνική προσφορά με μακροπρόθεσμη αξία, ενισχύοντας διάφορες πρωτοβουλίες, με έμφαση στην παιδεία, στον εθελοντισμό και στην προβολή του ελληνικού πολιτισμού.

Δεν έχω καμμία αμφιβολία ότι η υπευθυνότητα και η ακεραιότητα αποτελούν και θα συνεχίσουν να αποτελούν βασικούς παράγοντες της εύρυθμης λειτουργίας μας, ακόμη και εν μέσω της δυσμενούς οικονομικής συγκυρίας που αντιμετωπίζουμε. Είμαι πεπεισμένος ότι με πυξίδα τις δεσμεύσεις μας θα ανταποκριθούμε στις προκλήσεις που αντιμετωπίζουμε και θα αξιοποιήσουμε επωφελώς τις ευκαιρίες που παρουσιάζονται δημιουργώντας αξία για τους Μετόχους, τους Πελάτες και Εργαζομένους μας, αλλά και την κοινωνία εν γένει.



Γιάννης Σ. Κωστόπουλος



Πολιτική και Εταιρική Διακυβέρνηση



*Ημέρα Εθελοντισμού
Alpha Bank στη Βουλγαρία*

Πρωταρχικό μέλημα της Alpha Bank είναι η οικονομική ισχυροποίηση και βιωσιμότητα που επιτρέπει την εύρυθμη λειτουργία της. Συστατικό στοιχείο και προϋπόθεση της ισχυροποίησής της είναι η εμπιστοσύνη όλων των ενδιαφερομένων μερών της, που αποτελεί θεμέλιο για την ανοδική πορεία της. Η κατάκτηση της εμπιστοσύνης αυτής εξαρτάται και επιβεβαιώνεται καθημερινά από την υπεύθυνη λειτουργία της και από την παροχή τραπεζικών υπηρεσιών και προϊόντων που βοηθούν νοικοκυριά και επιχειρήσεις να ανταποκριθούν με αποτελεσματικότητα στις σύγχρονες ανάγκες και προκλήσεις. Με οδηγό τις αξίες της, η Alpha Bank προσπαθεί διαρκώς να τιμά την εμπιστοσύνη των Μετόχων, των Εργαζομένων, των Πελατών και όλων των άλλων ενδιαφερομένων μερών της, λαμβάνοντας υπόψη τις προσδοκίες και τις απόψεις τους και αντιμετωπίζοντας τις μεγάλες οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές προκλήσεις με αίσθημα ευθύνης και με γνώμονα την αξιοποίησή τους για τη δημιουργία μακροπρόθεσμης αξίας για όλους.

Μακροπρόθεσμη Πολιτική και Δέσμευση

Για την Alpha Bank, η εταιρική κοινωνική ευθύνη είναι συνυφασμένη με την επιχειρηματική της αποστολή και πολιτική. Με στόχο τη σύγχρονη και υπεύθυνη αντιμετώπιση όλων των τραπεζικών αναγκών των Πελατών της και εστιάζοντας στη συνεχή ποιοτική και ποσοτική βελτίωση του επιπέδου των προϊόντων και των υπηρεσιών της, η Τράπεζα επιδιώκει να ενσωματώνει τους κοινωνικούς και περιβαλλοντικούς παράγοντες σε κάθε της δραστηριότητα. Αναγνωρίζει ότι η πολιτική ενισχύσεως των εργασιών της στη λιανική τραπεζική στην Ελλάδα, καθώς και η επέκτασή της στη Νοτιοανατολική Ευρώπη, είναι άρρηκτα συνδεδεμένες με την αξιοπιστία, τη συνέπεια, την ακεραιότητα, τον επαγγελματισμό στην τραπεζική εξυπηρέτηση και τον σεβασμό του κοινωνικού και του φυσικού περιβάλλοντος. Πέραν της τηρήσεως των αξιών που διέπουν τη λειτουργία της από την ίδρυσή της έως σήμερα, η Alpha Bank εστιάζει στην παροχή τραπεζικών υπηρεσιών και προϊόντων στους Πελάτες της που τους βοηθούν αφενός να αξιοποιήσουν τις ευκαιρίες που τους δίδονται και αφετέρου τους προστατεύουν από τους κινδύνους των σύγχρονων χρηματοοικονομικών εργαλείων. Ο ρόλος της Τραπέζης συνίσταται στη συμβολή δημιουργίας ενός υγιούς οικονομικού περιβάλλοντος και στην παροχή ευρύτερης προσβάσεως στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και στα οφέλη που αυτές παρέχουν στην κοινωνία.

Πορεία συνεχούς προσπάθειας και επιβεβαιώσεως των αρχών μας

Κατά τα τελευταία δέκα έτη, η Alpha Bank έχει ενσωματώσει στον επιχειρηματικό σχεδιασμό της και στις ετήσιες αναφορές προς τους Μετόχους της, κοινωνικούς και περιβαλλοντικούς δείκτες, που παρουσιάζουν τις μη οικονομικές επιδόσεις της, ενώ έχει συστηματοποιήσει τη δραστηριότητά της στα πεδία της αειφορίας και της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης. Το 2001, για πρώτη φορά, η Τράπεζα δημοσίευσε στον Απολογισμό Δραστηριοτήτων της συστηματοποιημένα στοιχεία για κοινωνικούς δείκτες επιδόσεως που αφορούσαν το Ανθρώπινο Δυναμικό και την κοινωνική συνεισφορά στο πεδίο του πολιτισμού, ενώ ξεκίνησε την υποστήριξη του περιβαλλοντικού προγράμματος της Ελληνικής Εταιρίας Προστασίας της Φύσης “Γαλάζιες Σημαίες” στην Ελλάδα ως αποκλειστικός Χορηγός. Το 2001, η Τράπεζα, στο πλαίσιο της χορηγίας των Ολυμπιακών Αγώνων ΑΘΗΝΑ 2004, ως Μέγας Εθνικός Χορηγός, εγκαινίασε το πρόγραμμα αθλητικών περιοδειών με τίτλο “Πανόραμα Ολυμπιακών Αθλημάτων”, το οποίο συνεχίζεται έως σήμερα με τον τίτλο “Αθλητικό Πανόραμα Alpha Bank”, ενημερώνοντας το κοινό για γνωστά και μη αθλήματα και προωθώντας παράλληλα τα ιδανικά του ευ αγωνίζεσθαι και της ευγενούς άμιλλας. Το 2003, εντάχθηκε, για πρώτη φορά, στον διεθνή δείκτη FTSE4Good πιστοποιώντας κατ’ αυτόν τον τρόπο την υψηλή κοινωνική και περιβαλλοντική ευαισθησία της. Τον Ιανουάριο του 2007, η Alpha Bank έγινε μέλος του “United Nations Environmental Programme Finance Initiative” (UNEP FI), μίας συμπράξεως του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών και του χρηματοπιστωτικού κλάδου για την προώθηση των θεμάτων αειφορίας, στον

χρηματοοικονομικό τομέα. Το ίδιο έτος, αμέσως μετά τις καταστρεπτικές πυρκαγιές που έλαβαν χώρα στην Πελοπόννησο, κατά τον μήνα Αύγουστο, αποφάσισε τη διάθεση του ποσού των Ευρώ 30 εκατ. για την ανακούφιση των πληγέντων, στο πλαίσιο ενός πολυετούς προγράμματος. Το 2008, εξέδωσε τον πρώτο Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σε ανεξάρτητη έκδοση και το 2009, καθιέρωσε την “Ημέρα Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank”, με στόχο την ενίσχυση του εθελοντισμού και την περαιτέρω ευαισθητοποίηση του Ανθρωπίνου Δυναμικού σε κοινωνικά και περιβαλλοντικά θέματα. Κατά τη διάρκεια της ημέρας αυτής, η οποία από το 2010 ορίσθηκε να είναι η τελευταία Κυριακή του Μαΐου

εκάστου έτους, οι Εργαζόμενοι σε όλες τις χώρες, στις οποίες ο Όμιλος έχει παρουσία, συμμετέχουν εθελοντικά σε δράσεις κοινωνικού ή περιβαλλοντικού χαρακτήρα. Το 2010, η Τράπεζα, στο πλαίσιο της ενεργού περιβαλλοντικής πολιτικής της, προώθησε στην αγορά τη νέα σειρά προϊόντων με τίτλο “Alpha Πράσινες Λύσεις”, συμβάλλοντας στη χρηματοδότηση αειφόρων λύσεων για επιχειρήσεις και νοικοκυριά. Επίσης, ο Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2009 της Τραπεζής ελέγχθηκε για πρώτη φορά από τον Διεθνή Οργανισμό Global Reporting Initiative (GRI) και κατετάγη στο επίπεδο B.



Σημαντικοί Σταθμοί στην πορεία της Alpha Bank στο πεδίο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

2001

Πρώτη αναφορά στοιχείων κοινωνικής επιδόσεως στον Απολογισμό Δραστηριοτήτων

2003

Συμμετοχή στον διεθνή δείκτη FTSE4Good

2007

Ένταξη στο United Nations Environmental Programme Finance Initiative

2007

Πρωτοβουλία της Τραπεζής υπέρ πυροπλήκτων

2008

Έκδοση του πρώτου ανεξάρτητου Απολογισμού Ε.Κ.Ε. 2007

2009

Καθιέρωση Ημέρας Εθελοντισμού Υπαλλήλων Ομίλου Alpha Bank

2010

Κατάταξη Απολογισμού ΕΚΕ 2009, στο επίπεδο B, του GRI

2010

Νέα σειρά τραπεζικών προϊόντων “Alpha Πράσινες Λύσεις”

Δεσμεύσεις και Προτεραιότητες

Η πολιτική της Τραπέζης για υπεύθυνη επιχειρηματική λειτουργία, η οποία δημιουργεί αξία για όλους, συμβάλλει στην αποτελεσματικότερη διαχείριση των κινδύνων και στην αξιοποίηση των ευκαιριών ανάπτυξεως που συνδέονται με τις σύγχρονες κοινωνικές προσδοκίες. Στο πλαίσιο αυτό, η λειτουργία της διέπεται από τέσσερις βασικές δεσμεύσεις που προσδιορίζουν και το περιεχόμενο της εταιρικής της υπευθυνότητας:

- Ανάπτυξη των ωφελειών από τις παρεχόμενες χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες για τη στήριξη και τη βελτίωση της κοινωνικής ευημερίας.
- Διασφάλιση ποιότητας, διαφάνειας, αξιοπιστίας και ασφάλειας σε όλες τις τραπεζικές υπηρεσίες και τα προϊόντα που παρέχει στους Πελάτες της.
- Διαρκής μέριμνα και στήριξη της ευημερίας των Εργαζομένων της.
- Αναζήτηση και εφαρμογή λύσεων για ένα αειφόρο φυσικό περιβάλλον.

Βάσει αυτών των δεσμεύσεων, η Alpha Bank έχει καθορίσει ως κομβικούς άξονες δράσεως τις ακόλουθες προτεραιότητες:

Δεσμεύσεις

Προτεραιότητες

Ανάπτυξη των ωφελειών από τις παρεχόμενες χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες για τη στήριξη και τη βελτίωση της κοινωνικής ευημερίας

- Στήριξη και διευκόλυνση των μικρομεσαίων επιχειρήσεων
- Παροχή νέων δυνατοτήτων χρηματοδοτήσεως στα νοικοκυριά για κάλυψη των αναγκών τους
- Κοινωνική συνεισφορά και επενδύσεις με μακροπρόθεσμο όφελος

Διασφάλιση ποιότητας, διαφάνειας, αξιοπιστίας και ασφάλειας σε όλες τις τραπεζικές υπηρεσίες και τα προϊόντα που παρέχει στους Πελάτες της

- Παροχή σύγχρονων, καινοτόμων τραπεζικών προϊόντων που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των Πελατών της
- Αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών για βελτίωση της εξυπηρέτησεως
- Εστίαση στην ποιότητα των υπηρεσιών για την ικανοποίηση των Πελατών
- Διευκόλυνση της ισότιμης προσβάσεως όλων σε τραπεζικές υπηρεσίες
- Πρόληψη και υπεύθυνη διαχείριση της υπερχρεώσεως
- Υπεύθυνο marketing τραπεζικών προϊόντων
- Υπεύθυνος χειρισμός των ψηφιοποιήσεων απαιτήσεων
- Καταπολέμηση των φαινομένων απάτης και ξηπλύματος χρήματος
- Προώθηση της διαφάνειας
- Υπεύθυνη επενδυτική πολιτική και συνυπολογισμός κοινωνικών και περιβαλλοντικών κινδύνων

Διαρκής μέριμνα και στήριξη της ευημερίας των Εργαζομένων της

- Διασφάλιση της απασχολήσεως και των θέσεων εργασίας
- Ενθάρρυνση της διαφορετικότητας στο εργασιακό περιβάλλον
- Προώθηση της ισότητας των ευκαιριών και αποφυγή διακρίσεων
- Παροχή δυνατοτήτων συνεχούς εκπαιδεύσεως και ανάπτυξεως
- Διασφάλιση των εργασιακών δικαιωμάτων
- Πλήρης προστασία της υγιεινής και ασφάλειας στην εργασία
- Συνεχής διάλογος
- Σταθερή πολιτική αμοιβών και κάλυψη πρόσθετων αναγκών
- Ενθάρρυνση και υποστήριξη του εθελοντισμού

Αναζήτηση και εφαρμογή λύσεων για ένα αειφόρο φυσικό περιβάλλον

- Προώθηση τραπεζικών προϊόντων που συμβάλλουν στην αντιμετώπιση περιβαλλοντικών προκλήσεων
- Μείωση της καταναλώσεως ενέργειας και νερού
- Μείωση εκπομπών ρύπων διοξειδίου του άνθρακα
- Επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση υλικών
- Τήρηση περιβαλλοντικών κριτηρίων στις διαδικασίες προμηθειών
- Προώθηση επενδύσεων σε αειφόρες οικονομικές δραστηριότητες

Τα ανωτέρω παρακολουθούνται διαρκώς από τη Διοίκηση και τις αρμόδιες Διευθύνσεις της Τραπεζής, ενώ οι Εργαζόμενοι τα εφαρμόζουν στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας, ο οποίος περιλαμβάνει τις αξίες, τις κατευθύνσεις και τις απαιτήσεις της Τραπεζής σε επίπεδο υπευθυνότητας και επαγγελματικής συμπεριφοράς. Παράλληλα, η Τράπεζα σε όλες της τις λειτουργίες σέβεται τους νόμους και λαμβάνει υπόψη της τις θεμελιώδεις αρχές της Οικουμενικής Διακρύψης των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και των Συμβάσεων της Διεθνούς Οργανώσεως Εργασίας. Με τη συμμετοχή της δε, στην πρωτοβουλία του Οργανισμού των Ηνωμένων Εθνών (UNEP-FI) για την προώθηση της αειφόρου αναπτύξεως από τους χρηματοοικονομικούς οργανισμούς, εντάσσει τις σχετικές περιβαλλοντικές αρχές στις χρηματοπιστωτικές της δραστηριότητες.

Αειφόρα Επενδυτικά και Τραπεζικά Προϊόντα

Το 2010, η Alpha Bank δημιούργησε και προώθησε στην αγορά τη νέα σειρά προϊόντων με τίτλο "Alpha Πράσινες Λύσεις" που σκοπό έχει να προσφέρει στους Πελάτες συνολικές τραπεζικές λύσεις για παρεμβάσεις φιλικές στο περιβάλλον. Η νέα σειρά χρηματοδοτεί οικολογικές λύσεις για την κατοικία, την επιχείρηση αλλά και τη μετακίνηση, ενθαρρύνοντας εμπράκτως την ανάπτυξη οικολογικής συνειδήσεως.

Στο επίπεδο της επενδυτικής τραπεζικής, η Τράπεζα δημιούργησε το 2010 ένα εξειδικευμένο χαρτοφυλάκιο που απευθύνεται σε Πελάτες της υπηρεσίας Private Banking. Το νέο χαρτοφυλάκιο με την ονομασία "Green Focus Portfolio" περιλαμβάνει Αμοιβαία Κεφάλαια και Exchange Traded Funds (ETFs), που επενδύουν σε επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται σε τομείς, όπως οι ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, η διαχείριση υδάτινων πόρων, καθώς και η διαχείριση ρύπων και λυμάτων.

Ενεργός υποστήριξη των επιχειρήσεων

Παρά το δυσμενές οικονομικό κλίμα διεθνώς, την όξυνση της κρίσεως της ελληνικής οικονομίας και τον έντονα επιβραδυνόμενο ρυθμό πιστωτικής επεκτάσεως, η Alpha Bank στάθηκε και το 2010, αρωγός των επιχειρήσεων, διατηρώντας σχεδόν στα ίδια επίπεδα με το 2009, τη χορήγηση επιχειρηματικών δανείων.

Διακρίσεις της Τραπεζής

Η Alpha Bank αναδείχθηκε "Τράπεζα της Χρονιάς" για το 2010 στην Ελλάδα, από το αναγνωρισμένου κύρους διεθνές οικονομικό περιοδικό, "The Banker", σε τελετή βραβεύσεως που έλαβε χώρα στο Λονδίνο, την Πέμπτη, 2 Δεκεμβρίου 2010. Η κριτική επιτροπή ανέδειξε την Alpha Bank ως "την ελληνική τράπεζα που έχει την καλύτερη τοποθέτηση για να εξέλθει από τη δύσκολη οικονομική συγκυρία", λόγω της συντηρητικής πολιτικής που ακολουθεί, η οποία έχει ως αποτέλεσμα να διαθέτει έναν από τους υψηλότερους δείκτες κεφαλαιακής επάρκειας μεταξύ των ελληνικών τραπεζών. Επίσης, οι κριτές του "The Banker" τόνισαν ότι η επίδοση της Alpha Bank στις πανευρωπαϊκές ασκήσεις προσομοιώσεως καταστάσεων κρίσεως (stress tests) της Επιτροπής Ευρωπαϊκών Αρχών Εποπτείας των Τραπεζών (CEBS), ήταν η καλύτερη σε σχέση με τους βασικούς ανταγωνιστές της, σημειώνοντας παράλληλα και την υψηλή επάρκεια των προβλέψεων και των καλυμμάτων που έχει η Τράπεζα.

Επίσης, στο πλαίσιο των Βραβείων Περιβαλλοντικής Ευαισθησίας "ΟΙΚΟΠΟΛΙΣ 2010", διακρίθηκε

με το βραβείο "Περιβαλλοντικής Επένδυσης", στην κατηγορία των επιχειρήσεων, συμμετέχοντας με το Βιοκλιματικό Κτήριο της, επί της Λεωφόρου Αθηνών 103.

Η Alpha Bank παρέμεινε και το 2010 στον χρηματιστηριακό δείκτη FTSE4Good (Financial Times Stock Exchange Good Index www.ftse4good.com) κατόπιν αξιολογήσεως της κοινωνικής και περιβαλλοντικής επιδόσεώς της. Ο δείκτης των London Stock Exchange και Financial Times αξιολογεί τις εισηγμένες εταιρίες σε πέντε τομείς που αφορούν:

- Λειτουργία χωρίς επιβλαβείς συνέπειες στο περιβάλλον.
- Ανάπτυξη θετικών σχέσεων με τα ενδιαφερόμενα μέρη και το εν γένει περιβάλλον λειτουργίας της επιχειρήσεως (πελάτες, προμηθευτές, μετόχους, εργαζομένους, κοινωνία).
- Υποστήριξη, εξασφάλιση και ανάπτυξη των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.
- Διασφάλιση υψηλών εργασιακών προτύπων.
- Συμβολή στη μείωση της οικονομικής διαφθοράς.



Εταιρική Διακυβέρνηση

Η απαρέγκλιτη εφαρμογή των αρχών εταιρικής διακυβερνήσεως, όπως αυτές ορίζονται στον Ν. 3016/2002 και στους λοιπούς ευρέως αναγνωρισμένους κώδικες και εθελοντικούς κανόνες, αποτελεί βασικό πυλώνα της λειτουργίας της Alpha Bank. Οι αρχές αυτές καθορίζουν τον τρόπο διοικήσεως, λειτουργίας και ελέγχου της Τραπέζης και διασφαλίζουν τα συμφέροντα τόσο των Μετόχων της, όσο και των λοιπών ενδιαφερομένων μερών της καθώς και τη διαφάνεια στις λειτουργίες της.

Η Alpha Bank υιοθέτησε και εφάρμοσε, ήδη από το 1994, τις αρχές της εταιρικής διακυβερνήσεως, επιδιώκοντας τη διαφάνεια στην επικοινωνία με τους Μετόχους της και την άμεση και συνεχή ενημέρωση του επενδυτικού κοινού. Σε αυτό το πλαίσιο, η Τράπεζα έχει υιοθετήσει τον διαχωρισμό των καθηκόντων του Προέδρου από εκείνα του Διευθύνοντος Συμβούλου, την ανεξαρτησία της πλειοψηφίας των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, έχει συστήσει Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμορφώσεως και έχει θεσπίσει Κώδικα Δεοντολογίας, με σκοπό να προωθήσει τα πρότυπα που επιβάλλει η σύγχρονη διακυβέρνηση των εταιριών και να ενισχύσει την αποτελεσματικότητα των κανόνων για τον Εσωτερικό Έλεγχο.

Η Διοίκηση της Τραπέζης ασκείται από το δεκαπενταμελές Διοικητικό της Συμβούλιο, τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, την Εκτελεστική Επιτροπή, η οποία προβαίνει σε επισκόπηση της εγχώριας και διεθνούς οικονομίας και των εξελίξεων της αγοράς και εξετάζει θέματα επιχειρησιακού σχεδιασμού και πολιτικής, καθώς και από το Συμβούλιο Εργασιών, το οποίο προβαίνει σε επισκόπηση της αγοράς και των κλάδων της οικονομίας, εξετάζει την πορεία των εργασιών και των νέων προϊόντων, αποφασίζει την πολιτική για την ανάπτυξη του δικτύου των Καταστημάτων και του Ομίλου και καθορίζει την πιστωτική πολιτική. Λεπτομέρειες για τους μηχανισμούς που διασφαλίζουν την αποτελεσματική, διαφανή και υπεύθυνη Εταιρική Διακυβέρνηση της Alpha Bank, συμπεριλαμβανομένων της διοικήσεως και της εποπτείας, αλλά και για τη διαχείριση των κινδύνων, υπάρχουν στον Απολογισμό Δραστηριοτήτων 2010 της Τραπέζης καθώς και στην ιστοσελίδα της (www.alpha.gr).

Η πολιτική και οι επιδόσεις της Τραπέζης σε σχέση με τα περιβαλλοντικά και κοινωνικά ζητήματα και τα θέματα εταιρικής διακυβερνήσεως, καθώς και η γενικότερη

διαχείριση των ζητημάτων αειφορίας καθορίζονται από το Διοικητικό Συμβούλιό της. Ο Κώδικας Δεοντολογίας περιγράφει τις δεσμεύσεις και τις πρακτικές της Τραπέζης όσον αφορά τις δραστηριότητές της, τη διοίκηση, τους κανόνες συμπεριφοράς των Στελεχών και των Υπαλλήλων μεταξύ τους αλλά και απέναντι στους συναλλασσομένους και στους Μετόχους. Με την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας και των αρχών Εταιρικής Διακυβερνήσεως, αλλά και τη λειτουργία της Ελεγκτικής Επιτροπής, της Επιτροπής Διαχειρίσεως Κινδύνων και της Επιτροπής Αποδοχών Διοικήσεως, η Alpha Bank ενισχύει αποτελεσματικά τις αρχές της ακεραιότητας και της διαφάνειας και εξασφαλίζει τη βέλτιστη διαχείριση των κινδύνων. Σε αυτό το πλαίσιο βασίσθηκε και η εφαρμογή της νέας οργανωτικής διαρθρώσεώς της.

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



Μαζί στον διάλογο και στη συνεργασία



*Ημέρα Εθελοντισμού
Alpha Bank στην Ελλάδα*

Ο συστηματικός διάλογος με τα ενδιαφερόμενα μέρη των οποίων ο ρόλος είναι σημαντικός για τη λειτουργία της Τραπέζης (πελάτες, εργαζόμενοι, μέτοχοι, κρατικές και ρυθμιστικές αρχές, προμηθευτές) καθώς και με την κοινωνία εν γένει και η ενσωμάτωση των προσδοκιών τους στις επιχειρηματικές αποφάσεις και σχεδιασμούς της Τραπέζης, αποτελούν τη βάση της πολιτικής της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης της Alpha Bank. Με αυτή τη διαδικασία η Τράπεζα αφενός διαχειρίζεται αποτελεσματικότερα τους κινδύνους και αφετέρου αξιοποιεί τις ευκαιρίες για ανάπτυξη που προκύπτουν. Ταυτοχρόνως, ενισχύεται η δυνατότητά της να εντοπίσει καινοτόμες προσεγγίσεις και να συμβάλει στην οικονομική ανάπτυξη. Αναγνωρίζοντας ότι η επιχειρηματική της επιτυχία βασίζεται εν πολλοίς στην ικανοποίηση των Πελατών της και στην αφοσίωση και συμμετοχή των Εργαζομένων της, η Alpha Bank δίδει ιδιαίτερη βαρύτητα στον διάλογο και στην ανάπτυξη σχέσεων αμοιβαίας εμπιστοσύνης με αυτές τις ομάδες και με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη της γενικότερα.

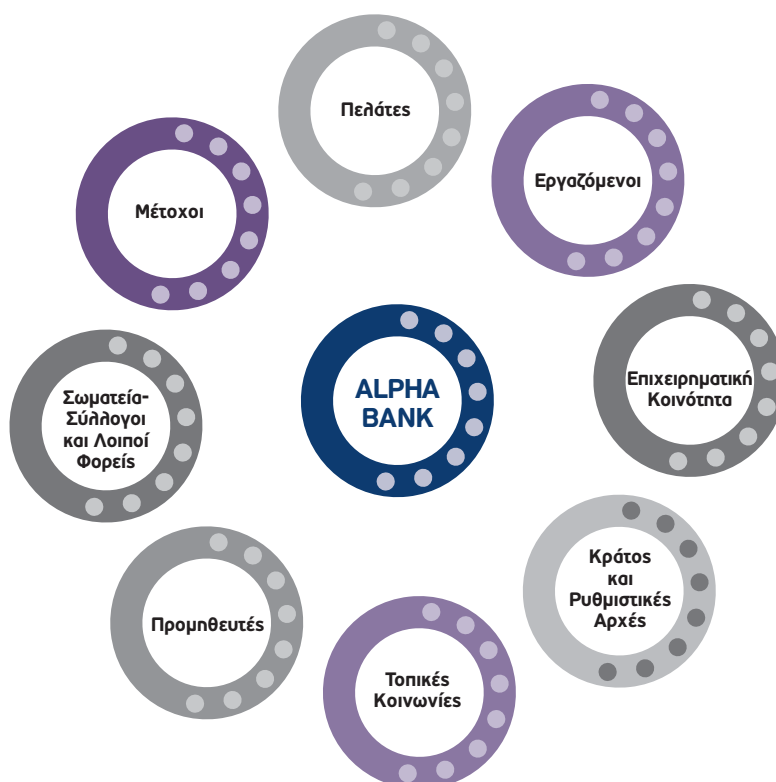
Ενδιαφερόμενα μέρη

Όσον αφορά την Τράπεζα, ενδιαφερόμενα μέρη θεωρούνται εκείνα τα φυσικά και νομικά πρόσωπα και ομάδες που είτε επηρεάζονται από τις αποφάσεις και τη λειτουργία της, είτε υπάρχει ενδεχόμενο να επηρεάσουν τις επιδόσεις της. Επιπλέον, πρόσωπα και ομάδες έναντι των οποίων η Τράπεζα έχει νομικές, οικονομικές ή λειτουργικές ευθύνες. Ειδικότερα, η Τράπεζα αναγνωρίζει ως ενδιαφερόμενα μέρη τις ακόλουθες ομάδες:

- Μέτοχοι
- Πελάτες
- Εργαζόμενοι

- Επιχειρηματική Κοινότητα
- Κράτος και Κανονιστικές Αρχές
- Τοπικές Κοινωνίες
- Προμηθευτές
- Σωματεία - Σύλλογοι και Λοιποί Φορείς

Η Τράπεζα αναγνωρίζει επίσης τον σημαντικό ρόλο των Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης στην πληροφόρηση και διαμόρφωση της κοινής γνώμης και τηρεί προς αυτά στάση ειλικρινούς και σφαιρικής εικόνας για τις επιδόσεις της τόσο στον οικονομικό, όσο και στον περιβαλλοντικό και κοινωνικό τομέα.



Διάλογος και συνεργασία στην πράξη

Πελάτες

Η Alpha Bank στοχεύει στην ικανοποίηση όλων των Πελατών της μέσω της παροχής υψηλού επιπέδου υπηρεσιών, με ανταγωνιστικές χρεώσεις και όρους και με απόλυτη διαφάνεια, στοιχεία τα οποία ενισχύουν την αξιόπιστη χρήση των τραπεζικών της προϊόντων. Στο πλαίσιο αυτό, επικοινωνεί απευθείας με τους Πελάτες της μέσω ερευνών ικανοποίησης που διεξάγονται καθ' όλη τη διάρκεια του έτους. Επίσης, η Τράπεζα διεξάγει και έρευνες για την παρακολούθηση της θέσεώς της σε σχέση με τον ανταγωνισμό όσον αφορά την εικόνα της για τις νέες ιδέες επικοινωνίας και marketing καθώς και την αξιολόγηση των μηνυμάτων των προωθητικών της ενεργειών. Τέλος, η Τράπεζα διοργανώνει ημερίδες ενημέρωσης και συζητήσεως για κρίσιμα θέματα που απασχολούν τους Πελάτες της και ευρύτερα την κοινή γνώμη, όπως οι προοπτικές της ελληνικής οικονομίας.

Επενδυτές και Μέτοχοι

Η Τράπεζα μεριμνά για την αντιμετώπιση των ερωτημάτων και των προβληματισμών των Επενδυτών και των Μετόχων της μέσω της διαρκούς επικοινωνίας των αρμοδίων Μονάδων μαζί τους. Τα τελευταία έτη λαμβάνει έναν αξιοσημείωτο αριθμό αιτημάτων πρόσθετης πληροφόρησης για τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδόσεις της, καθώς και για αυτές που αφορούν τα θέματα εταιρικής διακυβερνήσεως, από Κοινωνικά Υπευθύνους Επενδυτές (SRI), όπως συνταξιοδοτικά ταμεία και άλλους θεσμικούς επενδυτές που έχουν αντίστοιχα επενδυτικά προγράμματα. Τα αιτήματα αυτά αξιολογούνται και απαντώνται κατά περίπτωση, ενώ και κατά τις παρουσιάσεις της Alpha Bank σε επενδυτές παρέχονται πληροφορίες και για τις μη οικονομικές επιδόσεις της Τραπέζης.

Εργαζόμενοι

Σε ό,τι αφορά τον διάλογο με τους Εργαζομένους της, η Τράπεζα έχοντας ως στόχο τη διασφάλιση ενός υγιούς, ασφαλούς και ικανοποιητικού εργασιακού περιβάλλοντος, χρησιμοποιεί μία σειρά από μεθόδους αμφίδρομης επικοινωνίας με τον κάθε Εργαζόμενο, αλλά και με τα συνδικαλιστικά σωματεία συλλογικής εκπροσωπήσεώς τους. Στο πλαίσιο αυτό, πέραν των συναντήσεων των Υπαλλήλων με τους Προϊσταμένους τους και της άμεσης αμφίδρομης επικοινωνίας της Διευθύνσεως Ανθρωπίνου Δυναμικού με το Προσωπικό, διοργανώνονται, σε τακτική βάση, συναντήσεις Στελεχών με Περιφερειακούς Διευθυντές σε τοπικό επίπεδο και επισκέψεις μελών της Γενικής Διευθύνσεως σε Καταστήματα της Τραπέζης καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, καθώς και Πανελλαδική Συγκέντρωση Στελεχών του Ομίλου μία φορά το έτος. Επίσης, η Διοίκηση, μέσω του δικτύου εσωτερικής επικοινωνίας Alpha Bank Intranet, ενημερώνει τους Εργαζομένους και λαμβάνει τις επιστημονικές και προτάσεις τους για διάφορα θέματα, όπως η εξυπηρέτηση Πελατών ή τα συχνά εμφανιζόμενα προβλήματα. Η διαδικασία αυτή είναι ιδιαίτερα σημαντική για την επίτευξη των επιχειρηματικών επιδιώξεων και επιτρέπει τη συλλογή των απόψεων των Εργαζομένων, οι οποίες ενδέχεται να ενισχύσουν την ισχύουσα πολιτική, τις επιχειρησιακές διαδικασίες ή ακόμη και την ανάπτυξη των υπηρεσιών της Τραπέζης. Για παράδειγμα, μεταξύ των προτάσεων των Εργαζομένων που συνελέγησαν με αυτήν τη μέθοδο, ήταν η πιστοποίηση στοιχείων Πελατών μέσω της Υπηρεσίας Taxis Phone που ήδη εφαρμόζεται σε όλο το δίκτυο των Καταστημάτων. Επίσης, η Τράπεζα ενθαρρύνει τους Εργαζομένους της να συμμετέχουν σε δράσεις εθελοντισμού με σκοπό την κοινωνική και περιβαλλοντική προσφορά. Τέλος, τόσο η Διοίκηση, όσο και οι αρμόδιες Διευθύνσεις της Τραπέζης, συζητούν με τον αντιπροσωπευτικό Σύλλογο Προσωπικού της Alpha Bank και ενημερώνονται για τις απόψεις του για όλα τα θέματα, τα οποία αφορούν τις αμοιβές, τις συνθήκες εργασίας και τις παροχές προς τους Εργαζομένους.

Τοπικές Κοινωνίες

Διαθέτοντας ένα ευρύ δίκτυο εξυπηρητήσεως με 430 Καταστήματα στην Ελλάδα και παρουσία σε άλλες οκτώ χώρες, η Alpha Bank καλλιεργεί σχέσεις αμοιβαίας εμπιστοσύνης με τις τοπικές κοινωνίες των περιοχών, όπου δραστηριοποιείται. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα συνεργάζεται και πραγματοποιεί συναντήσεις με εκπροσώπους αυτών, με σκοπό την εκατέρωθεν ενημέρωση και ανταλλαγή απόψεων. Επίσης, υποστηρίζει οικονομικά τις τοπικές κοινωνίες με στόχο την κάλυψη των αναγκών τους και ενθαρρύνει την ανάπτυξη του εθελοντισμού στο Προσωπικό της μέσω διαφόρων κοινωνικών και περιβαλλοντικών δράσεων.

Σωματεία-Σύλλογοι και Λοιποί Φορείς

Η Alpha Bank υποστηρίζει τις δραστηριότητες σωματείων, συλλόγων και λοιπών φορέων, οι οποίοι συμβάλλουν στην αντιμετώπιση κοινωνικών και περιβαλλοντικών προκλήσεων. Ταυτοχρόνως, η Τράπεζα, στο πλαίσιο των επιχειρηματικών της στόχων, των δεσμεύσεων και απαιτήσεων της πολιτικής της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, όπου είναι εφικτό και αναγκαίο, ανταποκρίνεται στους προβληματισμούς των εν λόγω σωματείων, συλλόγων και λοιπών φορέων. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η άμεση ανταπόκριση της Τραπεζής, σε σύσταση της Ενώσεως Αναπήρων Νομού Ρεθύμνου σχετικά με την πρόσβαση ατόμων με κινητικές δυσκολίες σε ορισμένα Καταστήματα του Δικτύου της, πραγματοποιώντας, όπου ήταν εφικτό, σχετικές εργονομικές διευθετήσεις.

Επιχειρηματική Κοινότητα

Η Alpha Bank συνεργάζεται με τα λοιπά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα για την αντιμετώπιση ζητημάτων κοινού ενδιαφέροντος, τα οποία επηρεάζουν τον κλάδο ή το επιχειρηματικό περιβάλλον και την κοινωνία ευρύτερα. Επίσης, εστιάζει στην αναζήτηση λύσεων που να ανταποκρίνονται στις προκλήσεις που αντιμετωπίζει ο χρηματοπιστωτικός κλάδος συνολικά. Στο πλαίσιο αυτό, η Alpha Bank συμμετέχει στην Ελληνική Ένωση Τραπεζών και στις ομάδες εργασίας της, στην Ελληνική Ένωση Διαφημιζομένων, στο Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και στην Πρωτοβουλία

των Ηνωμένων Εθνών για την προώθηση της σεϊφόρου ανάπτυξεως από τους Χρηματοοικονομικούς Οργανισμούς (UNEP-FI).

Κράτος και Ρυθμιστικές Αρχές

Ο συστηματικός διάλογος και οι διαβουλεύσεις με τις κρατικές και ρυθμιστικές αρχές αποτελούν τμήμα των λειτουργικών διαδικασιών της Alpha Bank, με πρωταρχικό στόχο τη διασφάλιση πλήρους κανονιστικής συμμορφώσεως. Παράλληλα, μέσω του διαλόγου αυτού η Τράπεζα συμβάλλει στην επεξεργασία της πολιτικής για τον χρηματοπιστωτικό τομέα και στην εφαρμογή των μέτρων για την αντιμετώπιση της οικονομικής κρίσεως. Το 2010, η Alpha Bank συμμετείχε στον διάλογο με τις αρμόδιες αρχές για την εφαρμογή του Ν. 3869/2010 για την πτώχευση φυσικών προσώπων και τη ρύθμιση των οφειλών καθώς και στις διαβουλεύσεις για τη στήριξη της ρευστότητας των ελληνικών τραπεζών μέσω της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τραπεζής και της δέσμης μέτρων του Ελληνικού Δημοσίου, από το τέλος του 2008.

Προμηθευτές

Διαθέτοντας έναν μεγάλο αριθμό Προμηθευτών η Alpha Bank προσπαθεί να συνεργάζεται μαζί τους με τον πιο υπεύθυνο τρόπο. Σέβεται απολύτως τους όρους συνεργασίας και συνδιαλέγεται με τους Προμηθευτές της σε περίπτωση που ζητηθεί οποιαδήποτε επαναδιαπραγμάτευση του πλαισίου συνεργασίας. Οι τακτικές επαφές της Τραπεζής με τους Προμηθευτές της περιλαμβάνουν την ανταλλαγή πληροφοριών, με σκοπό τη βελτίωση των επιδόσεων των τελευταίων, καθώς και την προώθηση των εταιρικών αξιών για τα περιβαλλοντικά και κοινωνικά ζητήματα.



Μαζί για την Οικονομία



*Εθελοντική Εκδήλωση για το
Μάζεμα της Ελιάς στην Ελλάδα*

Εν μέσω συνθηκών επιβραδύνσεως της ελληνικής οικονομίας καθ' όλο το 2010 και ενός ασταθούς οικονομικού περιβάλλοντος σε διεθνές επίπεδο, η Alpha Bank συναισθανόμενη την ευθύνη της έναντι των Μετόχων, των Πελατών της και της εθνικής οικονομίας, ενδυνάμωσε περαιτέρω τη ρευστότητα και τον Ισολογισμό της και διασφάλισε σταθερές χρηματοοικονομικές επιδόσεις που επέτρεψαν την αδιάλειπτη στήριξη των αναγκών της Πελατείας της. Με επίγνωση του ρόλου της στη σταθεροποίηση της ελληνικής οικονομίας, την ενίσχυση της οικονομικής αναπτύξεως και την επιτυχία των προωθούμενων διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων, η Alpha Bank, στάθηκε αρωγός στην προσπάθεια ανακάμψεως της χώρας συνεχίζοντας τη χρηματοδότηση επιχειρήσεων και νοικοκυριών, διασφαλίζοντας παράλληλα την ανθεκτικότητα και την οικονομική της αποδοτικότητα.

Με ισχυρή κεφαλαιακή διάρθρωση

Όπως αποδείχθηκε από τα αποτελέσματα των ευρωπαϊκών ασκήσεων προσομοιώσεως καταστάσεων κρίσεως, η Alpha Bank είναι η ελληνική τράπεζα με την υψηλότερη κεφαλαιακή επάρκεια ικανή να αντεπεξέλθει και στα πιο αντίξορα οικονομικά σενάρια. Η αξιοσημείωτη αυτή επίδοση της Τραπεζής, η οποία την κατέταξε πρώτη μεταξύ των ελληνικών τραπεζών, αποδεικνύει ότι η Τράπεζα έχει εφαρμόσει με συνέπεια την πολιτική της για την προστασία των μακροπρόθεσμων συμφερόντων των Μετόχων και Πελατών της και έχει λάβει, εκ των προτέρων, όλα τα απαραίτητα μέτρα που θωρακίζουν τον Ισολογισμό της, ώστε να αντιμετωπίσει τις όποιες αντιξοότητες μπορεί να προκύψουν από την οικονομική κρίση. Στο πλαίσιο αυτό, το 2010 οι ενέργειές της για ενίσχυση της ρευστότητας και της κεφαλαιακής διαρθρώσεώς της έγιναν με γνώμονα την ευθύνη έναντι των χιλιάδων Μετόχων της και την ανάγκη διατηρήσεως της ευρωστίας της προς όφελος και της ελληνικής οικονομίας εν γένει.

Στήριξη της Πελατείας μας

Με τέσσερα εκατομμύρια Πελάτες και παρουσία σε οκτώ χώρες, η Alpha Bank κατανοεί και αναγνωρίζει τις δυσκολίες που προξενεί η οικονομική κρίση σε νοικοκυριά και επιχειρήσεις. Ωστόσο, παρά το κλίμα αβεβαιότητας, την αποκλιμάκωση της ζητήσεως και τη συμπίεση της ρευστότητας του τραπεζικού συστήματος, η Τράπεζα στάθηκε και το 2010 με υπευθυνότητα δίπλα στην Πελατεία της, θέτοντας ως προτεραιότητα τη στήριξη των επιχειρήσεων, που αποτελούν και την κινητήριου δύναμη της οικονομίας.

Πρόγραμμα "Προσαρμόζω τη δόση μου"

Η Alpha Bank, αναγνωρίζει τις δυσκολίες που αντιμετωπίζει μεγάλο τμήμα της Πελατείας της και προώθησε το πρόγραμμα "Προσαρμόζω τη Δόση μου", μέσω του οποίου έδωσε τη δυνατότητα στους δανειολήπτες να καθορίσουν εκ νέου τη μηνιαία δόση τους ή να πληρώνουν μόνο τόκους για κάποιο χρονικό διάστημα, προσφέροντάς τους ευελιξία και διευκολύνοντάς τους να παραμένουν συνεπείς στις δανειακές τους υποχρεώσεις. Στο πλαίσιο αυτό, 4.500 συμβάσεις κατεγράφησαν κατά το 2010, στο συγκεκριμένο Πρόγραμμα.

Πρόγραμμα JEREMIE για Μικρές και Πολύ Μικρές Επιχειρήσεις

Η Alpha Bank προκρίθηκε το 2010 ως μία από τις δύο ελληνικές τράπεζες που θα διαχειρισθούν το ευρωπαϊκό πρόγραμμα JEREMIE. Το πρόγραμμα JEREMIE (Joint European Resources for Micro to Medium Enterprises), αφορά συγχρηματοδοτούμενα από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων δάνεια προς νεοσύστατες Μικρές και Πολύ Μικρές Επιχειρήσεις, για την επίτευξη των επενδυτικών και αναπτυξιακών σχεδίων τους. Τα δάνεια αυτά θα δοθούν κατά τα δύο επόμενα έτη, 2011 και 2012, με σημαντικό πλεονέκτημα το εξαιρετικά χαμηλό επιτόκιο και την ευελιξία στην αποπληρωμή τους.

Στήριξη των νοικοκυριών

Για την Alpha Bank, ο κοινωνικός ρόλος της αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της κύριας επιχειρηματικής δραστηριότητάς της. Ως εκ τούτου, η Τράπεζα, παρά τη δυσμενή οικονομική συγκυρία, συνέχισε και το 2010 να στηρίζει τα νοικοκυριά, χρηματοδοτώντας με υπευθυνότητα τις στεγαστικές και λοιπές καταναλωτικές ανάγκες τους.

Με αυτόν τον τρόπο, στάθηκε αρωγός στην προσπάθεια των νοικοκυριών για απόκτηση ιδιόκτητης κατοικίας, διατηρώντας σταθερό το μερίδιό της σε εθνικό επίπεδο έναντι του προηγούμενου έτους και καταγράφοντας επιπλέον μία μικρή αύξηση έναντι του 2009 στο σύνολο των υπολοίπων στεγαστικής πίστωσης, τα οποία στο τέλος του έτους ξεπέρασαν τα Ευρώ 11,3 δισ.. Εντός του 2010, εγκρίθηκαν συνολικά 10.323 νέα στεγαστικά δάνεια με μέσο ύψος Ευρώ 108.031.

Προς διευκόλυνση ακόμη περισσότερων πολιτών για την απόκτηση της δικής τους κατοικίας, η Τράπεζα για το 2010 παρείχε τη δυνατότητα χρηματοδοτήσεως έως το 100% της εμπορικής αξίας του ακινήτου με την εγγύηση του Ελληνικού Δημοσίου, συμμετέχοντας από την αρχή στην προσπάθεια της πολιτείας για τη στήριξη του κλάδου της οικοδομής.

Στον τομέα της καταναλωτικής πίστωσης, όπου η ζήτηση παρέμεινε σε χαμηλά επίπεδα, οι χορηγήσεις ξεπέρασαν τα Ευρώ 1,2 δισ., καλύπτοντας τις αυξημένες καθημερινές ανάγκες των ελληνικών νοικοκυριών, λαμβάνοντας πάντοτε υπόψη τις αρχές του υπεύθυνου δανεισμού και την προστασία των Πελατών της από το φαινόμενο της υπερχρέωσης.

Επιπλέον, το 2010 και προκειμένου να προστατέψει τους δανειολήπτες στεγαστικής πίστωσης από μελλοντικές αυξήσεις επιτοκίων, σχεδίασε και προώθησε το στεγαστικό πρόγραμμα με τίτλο "Alpha Προστασία". Το συγκεκριμένο προϊόν παρέχει, προκαθορισμένο όριο αυξήσεως του κυμαινόμενου επιτοκίου μέχρι δύο εκατοστιαίες μονάδες από το αρχικό κυμαινόμενο επιτόκιο για διάστημα πέντε ή επτά ετών χωρίς, όμως, να θέτει κάποιο κατώτατο όριο. Με τον τρόπο αυτό οι Πελάτες διασφαλίζονται από απρόβλεπτες αυξήσεις που μπορεί να επηρεάσουν τον οικογενειακό τους προϋπολογισμό.

Στήριξη των επιχειρήσεων

Αναγνωρίζοντας την ανάγκη δημιουργίας συνθηκών οικονομικής αναπτύξεως προκειμένου να αντιμετωπισθεί η κρίση της ελληνικής οικονομίας, η Alpha Bank στην κρίσιμη αυτή συγκυρία στάθηκε συμπαράστατος των προσπαθειών των μικρομεσαίων και μεγάλων επιχειρήσεων να αντιμετωπίσουν τις επιπτώσεις της κρίσεως και να αναλάβουν νέες επενδυτικές πρωτοβουλίες.

Το 2010, η Alpha Bank συνέχισε να στηρίζει τις Μικρές Επιχειρήσεις και τους Ελεύθερους Επαγγελματίες προβαίνοντας σε νέες εκταμιεύσεις ύψους Ευρώ 670 εκατ. Επίσης, ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε σε ρυθμίσεις επιχειρηματικών δανείων, οι οποίες ανήλθαν σε ύψος Ευρώ 300 εκατ. συμβάλλοντας με αυτόν τον τρόπο στην αποδοτικότερη λειτουργία και την περαιτέρω ανάπτυξη 6.000 περίπου Μικρών Επιχειρήσεων και Ελεύθερων Επαγγελματιών.

Παρ' όλο που εξακολούθει η οικονομική κρίση, η Τράπεζα συνέχισε να στηρίζει δυναμικά τις 75.000 περίπου Μικρές Επιχειρήσεις (με πιστωτικό όριο έως Ευρώ 1 εκατ.) - Πελάτες της, προσφέροντάς τους ολοκληρωμένες λύσεις μέσω νέων ευέλικτων προϊόντων και υπηρεσιών.

Τα δάνεια σε Μικρές Επιχειρήσεις μειώθηκαν κατά 3,7%, ενώ τα δάνεια προς Πολύ Μικρές Επιχειρήσεις (με πιστωτικό όριο μικρότερο των Ευρώ 150.000) μειώθηκαν κατά 1,3%.

Η Τράπεζα, με σκοπό τη στήριξη των Μικρών και Πολύ Μικρών Επιχειρήσεων, συμμετείχε ενεργά και κατά το έτος 2010, στα Προγράμματα του Ταμείου Εγγυοδοσίας (Τ.Ε.Μ.Π.Μ.Ε.) χρηματοδοτώντας επιχειρήσεις με δάνεια κεφαλαίου κινήσεως, εξοφλήσεως φορολογικών και ασφαλιστικών υποχρεώσεων και αγοράς πρώτων υλών, εμπορευμάτων και υπηρεσιών. Στη λήξη του έτους, η Alpha Bank έλαβε συνολικά από το Τ.Ε.Μ.Π.Μ.Ε. εγκρίσεις για 4.025 Πελάτες της και εκταμίευσε δάνεια συνολικού ύψους Ευρώ 292,47 εκατ.

Σε ό,τι αφορά τις Μεσαίες Μεγέθους Επιχειρήσεις, η Τράπεζα συνέχισε και το 2010, να είναι αρωγός των 7.000 επιχειρήσεων - Πελατών της αυτής της κατηγορίας, εστιάζοντας στη διασφάλιση της ποιότητας του χαρτοφυλακίου σε συνάρτηση με τη βιωσιμότητά τους. Παρά τον έντονα επιβραδυνόμενο ρυθμό πιστωτικών επεκτάσεως το 2010, οι συνολικές πιστοδοτήσεις προς τις Μεσαίες Επιχειρήσεις μειώθηκαν μόλις κατά 0,9% σε σχέση με την προηγούμενη χρήση (σύνολο πιστοδοτήσεων το 2010: Ευρώ 7.523 εκατ. έναντι Ευρώ 7.590 εκατ. το 2009), ενώ εγκρίθηκαν και νέα χρηματοδοτικά όρια ύψους Ευρώ 200 εκατ. για 320 νέους Πελάτες.

Ταυτόχρονα, δόθηκε ιδιαίτερη βαρύτητα στην έγκαιρη διάγνωση των προβλημάτων των Μεσαίων Επιχειρήσεων και χρησιμοποιήθηκαν όλα τα διαθέσιμα εργαλεία (αναδιարθρώσεις και ρυθμίσεις οφειλών), προκειμένου οι εν λόγω επιχειρήσεις να αντεπεξέλθουν στη δύσκολη οικονομική συγκυρία και στις επιπτώσεις της.

"Με τη συντηρητική πολιτική της, η Alpha Bank εμφανίζεται ως η καλύτερα προετοιμασμένη ελληνική Τράπεζα για να αντιμετωπίσει τις αντίξοες οικονομικές συνθήκες. Η πολιτική μείωσης του κόστους και οι προσπάθειες βελτιώσεως των διαδικασιών προμηθειών διατήρησαν σταθερό το ποσοστό λειτουργικού κόστους το 2009 και η Τράπεζα αναμένει συνολική μείωση του κόστους κατά 2% το 2010. Αναπόφευκτα, ο αριθμός των μη εξυπηρετούμενων δανείων αυξάνεται, αλλά με συνολικό ποσοστό 7,1% στην Ελλάδα, η Alpha Bank διατηρεί δείκτη καθυστερήσεων χαμηλότερο από τους περισσότερους ανταγωνιστές της καθώς και υψηλά αποθέματα προβλέψεων που αντιστοιχούν σε δείκτη καλύψεως των καθυστερήσεων 130%, τον Ιούνιο του 2010. Η Τράπεζα κινήθηκε γρήγορα το 2009, προχωρώντας σε αύξηση του μετοχικού της κεφαλαίου κατά Ευρώ 986 εκατ. , προκειμένου να επαναγοράσει τις προνομιούχες μετοχές που δόθηκαν στο Ελληνικό Δημόσιο για τη στήριξη που παρείχε στην Τράπεζα κατά την όξυνση της χρηματοοικονομικής κρίσεως, αυξάνοντας τον Δείκτη Κεφαλαίων Πρώτης Διαβαθμίσεως (Tier I) κατά 200 μονάδες βάσεως. Ο Δείκτης Κεφαλαιακής Επάρκειας της Alpha Bank ανερχόταν στα τέλη του 2009 σε 13,2%, ο υψηλότερος μεταξύ των κυριότερων ελληνικών τραπεζών, ενώ τα αποτελέσματά της στο πλαίσιο των ευρωπαϊκών ασκήσεων προσομοίωσης καταστάσεων κρίσεως ήταν τα καλύτερα μεταξύ των ιδιωτικών τραπεζών της χώρας."

Περιοδικό The Banker
Βράβευση Alpha Bank ως Τραπεζής της Χρονιάς για το 2010 στην Ελλάδα

Τα αποτελέσματα το 2010

Στόχοι που είχαν τεθεί στον Απολογισμό Ε.Κ.Ε. 2009	Προθεσμία επιτεύξεως	Κυριότερα επιτεύγματα το 2010	Κατάσταση
Στήριξη στις επιχειρήσεις-πελάτες μας ώστε να αντεπεξέλθουν στις επερχόμενες οικονομικές συνθήκες και τις βραχυπρόθεσμες επιπτώσεις του προγράμματος δημοσιονομικής εξυγιάνσεως της ελληνικής οικονομίας.	2012	<ul style="list-style-type: none"> Χορηγήσεις Ευρώ 670 εκατ. σε Μικρές Επιχειρήσεις. Εξασφάλιση δανείων συνολικού ύψους Ευρώ 292,47 εκατ. για Μικρές και Πολύ Μικρές Επιχειρήσεις μέσω του Τ.Ε.Μ.Π.Ε. Διατήρηση στα ίδια επίπεδα με το 2009 των χρηματοδοτήσεων Μεσαίων Επιχειρήσεων με διάθεση ποσού Ευρώ 7.523 εκατ. Συμμετοχή στο Πρόγραμμα JEREMIE για χορήγηση δανείων προς νεοσύστατες Μικρές και Πολύ Μικρές Επιχειρήσεις για την επίτευξη των επενδυτικών και αναπτυξιακών σχεδίων τους. 	

■ Επίτευξη Στόχου

■ Στόχος σε Εξέλιξη



Μαζί για την Αγορά



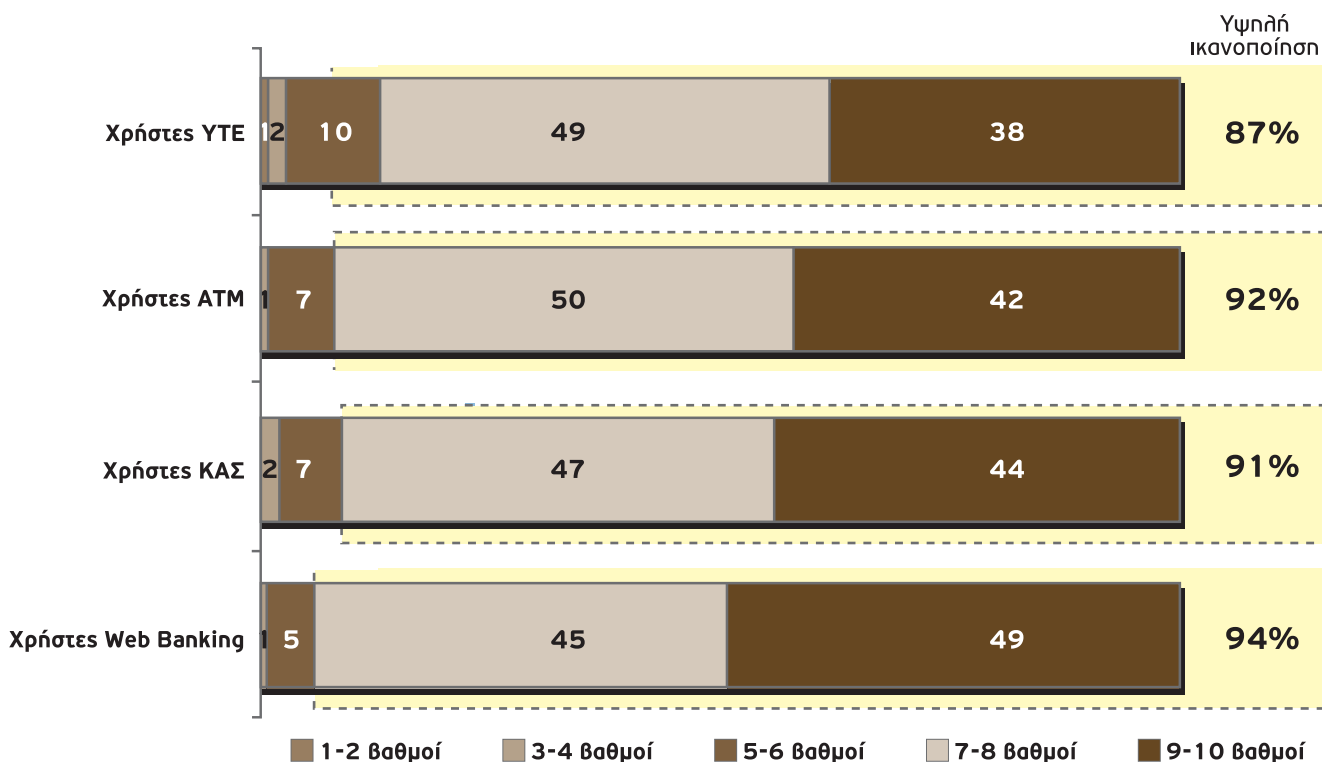
*Εθελοντική Εκδήλωση για το
Μάζεμα της Ελιάς στην Ελλάδα*

Οι Υπηρεσίες και τα προϊόντα της Alpha Bank προσφέρουν λύσεις και νέες οικονομικές δυνατότητες στους Πελάτες της. Όπως όμως συμβαίνει με όλες τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες ενδέχεται να προκύψουν κίνδυνοι ή απρόβλεπτες δυσμενείς καταστάσεις. Η εταιρική υπευθυνότητα της Τραπέζης έγκειται στο να υποστηρίζει τους Πελάτες της να αξιοποιούν πλήρως τις δυνατότητες και τις λύσεις αυτές, διαφυλάσσοντας την υψηλή ποιότητα, τη διαφάνεια και την ασφάλεια σε όλες τις τραπεζικές εργασίες. Μέσω των Ανθρώπων της, των τεχνολογικών μέσων και των λειτουργιών που υιοθετεί η Alpha Bank βοηθά εκατομμύρια ιδιώτες και επιχειρήσεις να επωφεληθούν από τα προσφερόμενα χρηματοοικονομικά προϊόντα και Υπηρεσίες με απλό, αξιόπιστο, υπεύθυνο και διαφανή τρόπο. Δίδοντας απόλυτη προτεραιότητα στην ποιοτική εξυπηρέτηση και με γνώμονα την εμπιστοσύνη της Πελατείας της, η Τράπεζα μεριμνά για τη συνεχή βελτίωση των Υπηρεσιών της και την πρόωθηση ασφαλούς και υπεύθυνης χρήσεως των προϊόντων που προσφέρει.

Εμπιστοσύνη των Πελατών μας

Για την Alpha Bank, η παροχή υψηλής ποιότητας χρηματοοικονομικών υπηρεσιών αποτελεί βασικό στοιχείο ανταγωνιστικότητας και παράγοντα ενισχύσεως της αφοσίωσης των Πελατών της. Η υψηλή ποιότητα των υπηρεσιών διασφαλίζεται για όλους τους Πελάτες - ιδιώτες, επιχειρήσεις μικρές ή μεγάλες, επενδυτές - και σε όλες τις αγορές, όπου δραστηριοποιείται η Τράπεζα. Η Alpha Bank μετρά συστηματικώς τον βαθμό ικανοποίησης των Πελατών της μέσω: i) ερευνών ικανοποιήσεως,

ii) διαθέσεως ερωτηματολογίου - εντύπου με τίτλο "Η γνώμη σας μετράει", με προπληρωμένο τέλος, σε όλα τα Καταστήματα, μέσω του οποίου ο Πελάτης μπορεί να αξιολογήσει την εξυπηρέτησή του στο Κατάστημα και iii) διαθέσεως εντύπου υποβολής συστάσεως στα Καταστήματα με τίτλο "Οι υποδείξεις σας μας κάνουν καλύτερους", αλλά και αντίστοιχων διαδικασιών υποβολής συστάσεων μέσω τηλεφωνικού κέντρου, διαδικτύου ή απευθείας στην Υπηρεσία Πελατών της Διευθύνσεως Υποστηρικτικών Λειτουργιών της Τραπέζης.



Σε όλες τις έρευνες που διενεργήθηκαν το 2010, διαπιστώνεται υψηλός βαθμός ικανοποίησης των Πελατών. Ειδικότερα, με βάση τα αποτελέσματα της έρευνας ικανοποίησης των Πελατών που εξυπηρετούνται από τα Καταστήματα, ο βαθμός ικανοποίησης ήταν 8,7 (στην κλίμακα 0 - 10). Ακόμη υψηλότερο ήταν το ποσοστό ικανοποίησης των Πελατών από τα λοιπά δίκτυα εξυπηρέτησης (ATMs, Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών (ΚΑΣ), Web Banking), το οποίο φθάνει το 94% για το Web Banking, διατηρώντας τα υψηλά επίπεδα που είχαν διαπιστωθεί και το 2009.

Παρ' όλο που οι Πελάτες της Τραπέζης βαθμολογούν υψηλά την εξυπηρέτησή τους από τα Καταστήματα ή από τη χρήση των εναλλακτικών δικτύων, το επίπεδο ικανοποίησης δεν ξεπερνά κατά πολύ τις προσδοκίες τους. Οι Πελάτες απαιτούν ιδιαίτερα υψηλές υπηρεσίες από την Alpha Bank, αλλά και τον τραπεζικό τομέα γενικότερα, και για τον λόγο αυτό, η προσπάθεια της Τραπέζης για την επίτευξη ακόμη υψηλότερου βαθμού ικανοποίησης των πελατών είναι διαρκής και εντατική. Ο στόχος είναι να καταστεί η Alpha Bank πρότυπο τραπεζικής εξυπηρέτησης, μεταξύ των ανταγωνιστών της. Για τον σκοπό αυτό, έχουν υιοθετηθεί δείκτες παρακολούθησης της προσφερόμενης εξυπηρέτησης και διενεργείται διαρκής αξιολόγηση και ποιοτική ανάλυση των συστάσεων προκειμένου να εντοπισθούν σημεία προς βελτίωση και να υποβληθούν σχετικές προτάσεις.

Πρόσβαση όλων σε τραπεζικές υπηρεσίες

Με στόχο τον περιορισμό των καθυστερήσεων που μπορεί να δημιουργούνται σε ορισμένες περιπτώσεις από την αναμονή στα ταμεία των Καταστημάτων, η Alpha Bank έχει καθιερώσει ως έναν από τους βασικούς δείκτες ποιότητας που παρακολουθούνται διαρκώς, τον χρόνο εξυπηρέτησης και αναμονής. Παράλληλα, το 2010 συνεχίστηκε η προσπάθεια αναβαθμίσεως και επεκτάσεως της χρήσεως των εναλλακτικών δικτύων, προκειμένου να διευκολυνθεί η εξυπηρέτηση των Πελατών της Τραπέζης, η οποία με το ευρύ της Δίκτυο σε όλη την Ελλάδα, συμπεριλαμβανομένων και των μικρών κωμοπόλεων, νησιών και απομακρυσμένων περιοχών (104 σημεία εξυπηρέτησης σε περιοχές με πληθυσμό μικρότερο των 10.000 κατοίκων) διευκολύνει την πρόσβαση όλων σε τραπεζικές υπηρεσίες υψηλής ποιότητας. Επίσης, η Τράπεζα, με σεβασμό στα άτομα με αναπηρίες

και αναγνωρίζοντας το δικαίωμά τους στην ισότιμη πρόσβασή τους στις τραπεζικές υπηρεσίες, εκτός από τη διαρκή αναβάθμιση των εναλλακτικών της δικτύων και κυρίως του Alpha Web Banking, κατά το 2010, προέβη σε ειδικές εργονομικές διευθετήσεις σε άλλα επτά Καταστήματά της, για την πρόσβαση ατόμων με κινητικές δυσκολίες.

Ποιότητα παντού

Το Προσωπικό της Alpha Bank εκπαιδεύεται διαρκώς και βελτιώνεται στην εξυπηρέτηση των Πελατών, μέσω συνεχούς κατάρτισης και ενημερώσεως. Ειδικότερα, το 2010 συνεχίστηκε η οργάνωση σεμιναρίων Εξυπηρέτησης Πελατείας για Στελέχη και Υπαλλήλους Καταστημάτων και Υπαλλήλους Κεντρικών Υπηρεσιών, καθώς και για τους νεοπροσληφθέντες. Παράλληλα, στο εσωτερικό δίκτυο επικοινωνίας της Τραπέζης, το Alpha Bank Intranet, έχει δημιουργηθεί ειδικός χώρος με σκοπό την αμφίδρομη επικοινωνία με το Προσωπικό για θέματα Ποιότητας και Ποιοτικής Εξυπηρέτησης. Στη σχετική φόρμα επικοινωνίας, όλο το Προσωπικό της Τραπέζης μπορεί να υποβάλλει προτάσεις ή ιδέες για τη βελτίωση της εξυπηρέτησεως, να προτείνει λύσεις σε προβλήματα, να αναφέρει συχνά εμφανιζόμενα προβλήματα κ.λπ. Από τις προτάσεις οι οποίες υποβλήθηκαν κατά το 2010 από το Προσωπικό της Τραπέζης, έχουν ήδη πραγματοποιηθεί η πιστοποίηση στοιχείων Πελατών μέσω της υπηρεσίας Taxis Phone και η εφαρμογή του Alpha Web Banking για το i-phone. Το 2010 επίσης, διευρύνοντας περαιτέρω την εφαρμογή μηχανισμών ποιότητας στις εσωτερικές λειτουργίες, η Μονάδα Εργασιών Θεματοφυλακής και Μετοχολογίου της Διευθύνσεως Λειτουργικής Υποστήριξεως, καθώς και η Μονάδα Εγγυητικών Επιστολών της Διευθύνσεως Υποστήριξεως Πιστοδοτήσεων πιστοποιήθηκαν κατά ISO 9001:2008. Επιπλέον, ανανεώθηκε η πιστοποίηση κατά ISO 9001:2008 της Υπηρεσίας Πελατών, στο πεδίο "Διαχείριση και διεκπεραίωση παραπόνων και αιτημάτων πελατών".

Αποτελεσματική επίλυση των παραπόνων των πελατών μας

Όσον αφορά τις διαδικασίες καταγραφής και διαχείρισης των παραπόνων των Πελατών της Τραπέζης, οι οποίες περιγράφονται αναλυτικά και είναι διαθέσιμες τόσο στην ιστοσελίδα της, όσο και στο δίκτυο των Καταστημάτων της, συνεχίσθηκε και το 2010, η προσπάθεια για την έγκαιρη και αποτελεσματική επίλυσή τους. Ειδικότερα, το 2010 ελήφθησαν 8.306 παράπονα έναντι 8.190 το 2009 (οριακή αύξηση κατά 1,4%) και ο μέσος χρόνος επιλύσεώς τους κυμάνθηκε στα ίδια επίπεδα (23 ημέρες) με τον αντίστοιχο χρόνο του 2009, παρά τη σχετική αύξηση του όγκου τους. Παρ' όλες τις προσπάθειες επιλύσεως των παραπόνων των Πελατών, το 2010 υποβλήθηκαν 111 παράπονα Πελατών της Alpha Bank στον Μεσολαβητή Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών, έναντι 62 που είχαν υποβληθεί το 2009, γεγονός που συνδέεται, σε μεγάλο βαθμό, με την ευρύτερη αρνητική οικονομική συγκυρία και την αύξηση των ληξιπρόθεσμων οφειλών.

Διεθνής αναγνώριση της Τραπέζης

Συνεχίζοντας την παράδοση των διακρίσεων για την υψηλή ποιότητα των υπηρεσιών της, το 2010 η Alpha Bank βραβεύθηκε για την ποιότητα και ταχύτητα που προσφέρει στην εκτέλεση διεθνών πληρωμών αποσπώντας το βραβείο της Deutsche Bank με τίτλο "Deutsche Bank Euro STP Excellence Award" και το βραβείο της CITIBANK με τίτλο "CITI Performance Excellence Award" για την αυτοματοποιημένη μετάδοση των διεθνών πληρωμών σε Ευρώ και των εμβασμάτων σε δολάρια Η.Π.Α. (USD) αντίστοιχα.

Καινοτόμες λύσεις

Η παροχή πρωτοποριακών χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών και προϊόντων για τους Πελάτες της Τραπέζης είναι συνυφασμένη με τη διαρκή και πολύπλευρη αξιοποίηση των τεχνολογικών μέσων και την αναζήτηση λύσεων που ανταποκρίνονται στις σύγχρονες ανάγκες των νοικοκυριών και των επιχειρήσεων. Ανεξαρτήτως των ιδιαίτερων αναγκών που μπορεί να έχει κάθε κατηγορία Πελάτη, η προσπάθεια της Alpha Bank είναι να καλύψει τις διαφορετικές απαιτήσεις, που μπορεί να εκτείνονται από την on-line τραπεζική και την ασφαλή και απλή πληρωμή αγαθών ευρείας καταναλώσεως μέχρι τη χρηματοδότηση μεγάλων έργων υποδομής. Στο πλαίσιο αυτής της δεσμεύσεώς της για συνεχή καινοτομία και διεύρυνση των δυνατοτήτων αξιοποιήσεως των τραπεζικών υπηρεσιών, η Τράπεζα συνέχισε και το 2010 τον σχεδιασμό και την προώθηση λύσεων που ανταποκρίνονται στις υψηλές προσδοκίες της Πελατείας της.

Ενδεικτικά και πέραν των νέων προϊόντων που αναφέρονται κατωτέρω, σημειώνεται ότι κατά το 2010, το επιτυχημένο πρόγραμμα "Bonus", το οποίο επιβραβεύει τους κατόχους πιστωτικών καρτών "Bonus" με τη δυνατότητα συλλογής και εξαργυρώσεως πόντων σε διάφορες επιχειρήσεις, προσέθεσε νέους συνεργάτες. Σημειώνεται ότι μεταξύ αυτών, ήταν εταιρία καυσίμων, στα πρατήρια της οποίας οι κάτοχοι των καρτών "Bonus" εξαργυρώνοντας πόντους έχουν όφελος τον Φ.Π.Α., γεγονός που γνώρισε μεγάλη ανταπόκριση δεδομένης και της σημαντικής αυξήσεως στις τιμές των καυσίμων. Αντίστοιχα, στη στεγαστική πίστη, η Alpha Bank προωθώντας εμπράκτως τις αρχές του υπεύθυνου δανεισμού, αναμόρφωσε στις αρχές του 2010 το στεγαστικό δάνειο "Alpha Προστασία", δίδοντας τη δυνατότητα στα νοικοκυριά να εκμεταλλευθούν άμεσα τα χαμηλά επιτόκια του Euribor, διασφαλίζοντάς τα παράλληλα, από πιθανή μελλοντική τους άνοδο. Στην ηλεκτρονική τραπεζική, σημαντική εξέλιξη αποτέλεσε η παροχή δυνατότητας αποστολής εμβασμάτων σε οποιαδήποτε τράπεζα του εξωτερικού για όλους όσους χρησιμοποιούν την υπηρεσία Alpha Web Banking. Στον τομέα των υπηρεσιών προς επιχειρήσεις, των οποίων η χρηματοδότηση ήταν ιδιαίτερα σημαντική για την ελληνική οικονομία, η Alpha Bank διεύρυνε την εφαρμογή του μοντέλου της Standard & Poor's Risk Solutions, Credit Risk Tracker Greece, αξιολογώντας την πιστοληπτική ικανότητα 2.400 επιχειρήσεων ως πιθανών Πελατών χρηματοδοτήσεως. Με την εφαρμογή της μεθόδου αυτής, επιτυγχάνεται μεγαλύτερη διαφάνεια και αποτελεσματικότητα στη διαδικασία δανειοδοτήσεων και δημιουργούνται εν τέλει ευνοϊκότερες συνθήκες χρηματοδοτήσεως για τις ελληνικές επιχειρήσεις.

Υπεύθυνες σχέσεις με τους Πελάτες μας

Η δέσμευση της Alpha Bank για οικοδόμηση μακροχρόνιων σχέσεων εμπιστοσύνης με τους Πελάτες της αντανακλάται στο υπεύθυνο marketing των τραπεζικών της προϊόντων, στη συνετή προσέγγιση του προβλήματος της υπερχρέωσης των νοικοκυριών και στην υπεύθυνη διαχείριση των ληξιπρόθεσμων οφειλών.

Υπεύθυνα προϊόντα και Υπηρεσίες

Όλες οι προωθητικές ενέργειες που αφορούν τα προϊόντα της Τραπέζης, βασίζονται στην ακεραιότητα και ειλικρίνεια και στην αυστηρή εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας για τη Διαφημιστική Προβολή Χρηματοπιστωτικών Προϊόντων και Υπηρεσιών της Ελληνικής Ενώσεως Τραπεζών.

Προστασία των Πελατών μας από την υπερχρέωση

Για την προστασία των δανειοληπτών από την υπερχρέωση, ακολουθείται μία αυστηρή προσέγγιση στην έγκριση των δανειοδοτήσεων. Πρωταρχικώς, λαμβάνεται υπόψη η ικανότητα των δανειοληπτών να αποπληρώσουν τις οφειλές τους, ενώ σε κάθε επικοινωνία με τους Πελάτες της η Τράπεζα και το Προσωπικό της ενημερώνουν με κατανοητό τρόπο τους Πελάτες ως προς τις προϋποθέσεις διαχείρισης των τραπεζικών προϊόντων (π.χ. δάνεια, πιστωτικές κάρτες κ.λπ.) και τους ενδεχόμενους κινδύνους από την αλόγιστη χρήση τους. Στο πλαίσιο αυτό και δεδομένων των αρνητικών συνθηκών που δημιουργήθηκαν σε αρκετά νοικοκυριά, συνεχίσθηκε και το 2010 η διάθεση στο κοινό του προσωπικού δανείου με τίτλο "Alpha Μέτρον Άριστον", που είχε αρχικά προωθηθεί τον Νοέμβριο 2009. Με το προϊόν αυτό η Alpha Bank εισήγαγε, για πρώτη φορά, τη δυνατότητα εξατομικευμένης τιμολογήσεως, με μειωμένες κλίμακες επιτοκίου, ανάλογα με τη συναλλακτική συμπεριφορά των Πελατών σε καταναλωτικά προϊόντα από το σύνολο των πιστωτικών ιδρυμάτων συνεργασίας τους. Το "Alpha Μέτρον Άριστον" είναι ένα προϊόν το οποίο ταυτίζεται με το κύριο μήνυμα των προϊόντων Καταναλωτικής Πίστεως της Τραπέζης, "Μετρημένα και Νοικοκυρεμένα", προάγοντας συγχρόνως τον υπεύθυνο δανεισμό. Από τον Νοέμβριο 2009 έως σήμερα, έχουν κατατεθεί περισσότερες από 63.000 αιτήσεις για το εν λόγω προϊόν, ενώ το 2010 εγκρίθηκαν 15.388 δάνεια αυτής της κατηγορίας. Στην ίδια κατεύθυνση και με στόχο τη διευκόλυνση των Πελατών στεγαστικών δανείων της Τραπέζης όσον αφορά στην αποπληρωμή των δόσεών τους, η Alpha Bank δημιούργησε το πρόγραμμα "Προσαρμόζω τη δόση μου". Το Πρόγραμμα παρέχει στους Πελάτες της τη δυνατότητα να αναπροσαρμόσουν, για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, τη δόση του στεγαστικού τους δανείου, ώστε να ανταποκρίνεται σε παροδικές μεταβολές του διαθέσιμου εισοδήματός τους.

Υπεύθυνη αντιμετώπιση των ληξιπρόθεσμων απαιτήσεων



Η Alpha Bank, προκειμένου να διευκολύνει όσους Πελάτες της επιθυμούν να συγκεντρώσουν όλες τις οφειλές τους από δάνεια και κάρτες σε μία μόνο χαμηλότερη δόση, τους παρέχει μέσω του προϊόντος "Alpha Όλα σε 1", τη

δυνατότητα να υπολογίσουν τα οφέλη του

συγκεκριμένου προϊόντος και τις δικές τους δυνατότητες αποπληρωμής και εγκατέστησε το 2010 στην ιστοσελίδα της ένα πρακτικό εργαλείο υπολογισμού δόσεως. Επίσης, συνέχισε τη διάθεση αντίστοιχων εργαλείων υπολογισμού δόσεως και για τα υπόλοιπα προϊόντα καταναλωτικής και στεγαστικής πίστωσης, παρουσιάζοντας κάθε φορά με πλήρη διαφάνεια, εκτός από το ποσό των δόσεων, τους όρους, τα επιτόκια και τις λοιπές χρεώσεις που τα συνοδεύουν. Κατανοώντας τις δυσχερείς συνθήκες που δημιουργήσε η οικονομική κρίση και με αίσθημα ευθύνης έναντι των Καταθετών και των Μετόχων της, η Alpha Bank κατέβαλε και το 2010 κάθε δυνατή προσπάθεια για την αποτελεσματική διαχείριση του ζητήματος των ληξιπρόθεσμων απαιτήσεων, έτσι ώστε να διευκολύνει την αποπληρωμή τους, διασφαλίζοντας παράλληλα, την οικονομική της φερεγγυότητα. Έτσι, η Τράπεζα, με σκοπό τη διευκόλυνση Πελατών κατόχων καρτών και δανείων για τη ρύθμιση οφειλών τους σε καθυστέρηση, οι οποίες προέρχονται μόνον από προϊόντα της Τραπέζης, αλλά και για τη μέγιστη δυνατή εξασφάλισή της, διέθεσε το 2010, το νέο προϊόν "Alpha Δάνειο Ρυθμίσεως Καθυστερημένων Οφειλών με Προσημείωση", το οποίο δίδει τη δυνατότητα μειωμένης μηνιαίας δόσεως λόγω της μεγαλύτερης διάρκειας του δανείου και του χαμηλότερου επιτοκίου λόγω της εξασφαλίσεως. Επίσης, με σκοπό τη διευκόλυνση των Πελατών της, οι οποίοι αντιμετωπίζουν πρόσκαιρη δυσκολία στην εξόφληση οφειλών από πιστωτικές κάρτες και καταναλωτικά δάνεια, η Alpha Bank δημιούργησε, το καλοκαίρι του 2010, ακόμη ένα νέο προϊόν το "Alpha Διευκόλυνση" που παρέχει διευκολύνσεις για την αναμόρφωση των οφειλών αυτών καθώς και προνομιακό επιτόκιο στους συνεπείς δανειολήπτες.

Παράλληλα, στη συνεργασία της με εισπρακτικές εταιρίες, η Τράπεζα συνέχισε την επιβολή αυστηρών όρων για την αποφυγή αντιδεντολογικών πρακτικών, μη αποδεκόμενη οποιαδήποτε παρενόχληση των οφειλετών ή μελών των οικογενειών τους, στο πλαίσιο της ενημερώσεως για ληξιπρόθεσμες οφειλές. Το 2010 ελήφθησαν 1.300 παράπονα σχετικά με εισπρακτικές εταιρίες, τα οποία διερευνήθηκαν και αντιμετωπίστηκαν στο σύνολό τους.

Επικοινωνία και διάλογος με τους Πελάτες μας

Θεμελιώδης προϋπόθεση για την οικοδόμηση σχέσεων εμπιστοσύνης μεταξύ της Τραπέζης και των Πελατών της είναι η συνεχής επικοινωνία και ο διάλογος. Στο πλαίσιο αυτό, πέραν από τη διεξαγωγή ερευνών ικανοποίησης ή της διοργανώσεως ομαδικών συζητήσεων για διερεύνηση ποιοτικών θεμάτων και την καθημερινή επαφή του Προσωπικού της με τους Πελάτες της, η Τράπεζα επιδιώκει διαρκώς να τους κρατά ενημέρους για τα προϊόντα και τις Υπηρεσίες της, αλλά και για όλες τις εξελίξεις που αφορούν την αγορά και τις οικονομικές εξελίξεις. Επιπροσθέτως, η Τράπεζα λαμβάνει υπόψη της τη γνώμη τους, προκειμένου να την αξιοποιεί, με στόχο τη συνεχή βελτίωσή της και την ανταπόκρισή της στις προσδοκίες τους, στον βαθμό του δυνατού. Το 2010 συνεχίσθηκε η προσπάθεια διευρύνσεως της επικοινωνίας με αξιοποίηση των τεχνολογικών μέσων, αλλά και με την πραγματοποίηση ομιλιών για τα σημαντικά θέματα που απασχολούν τους Πελάτες της Τραπέζης. Ειδικότερα, η Alpha Bank αναγνωρίζοντας τον ρόλο της στη βελτίωση του οικονομικού κλίματος, διοργάνωσε αμέσως μετά την υπαγωγή της Ελλάδος στο κοινό πρόγραμμα της Ευρωπαϊκής Ενώσεως, του Διεθνούς Νομισματικού Ταμείου και της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τραπέζης, ημερίδες στην Αθήνα και στη Θεσσαλονίκη, με θέμα "Ελληνική Οικονομία, Ανάπτυξη και Μεταρρυθμίσεις". Στόχος των ημερίδων αυτών ήταν να ενημερώσει η Τράπεζα τους Πελάτες της για την προοπτική βελτιώσεως των οικονομικών συνθηκών της χώρας και για την έξοδο από την κρίση.

Επιπλέον, κατά το 2010, η Διεύθυνση Προϊόντων Καταναλωτικής Πίστωσης δημιούργησε την ενότητα με τίτλο "Καταναλωτικά Δάνεια" στην ιστοσελίδα της Τραπέζης, η οποία παρέχει αναλυτικές πληροφορίες και χρήσιμα εργαλεία για τα σχετικά προϊόντα, καθώς και τη δυνατότητα υποβολής "on line" αιτήσεων. Επίσης, παρουσιάσθηκε για πρώτη φορά η υπηρεσία "Click to Call", μέσω της οποίας, ο κάθε επισκέπτης - Πελάτης μπορεί να επικοινωνεί τηλεφωνικώς με την αρμόδια Υπηρεσία της Τραπέζης, η οποία θα ικανοποιεί, άμεσα και σε πραγματικό χρόνο, κάθε αίτημα ή απορία του. Παράλληλα, τέθηκε σε λειτουργία η υπηρεσία "SMS Gate", η οποία δίδει τη δυνατότητα στον Πελάτη, μέσω της αποστολής SMS, να λαμβάνει άμεσα πληροφορίες για προϊόντα της Τραπέζης καθώς και τη δυνατότητα κλήσεως ή ειδοποίησεως της αρμόδιας Υπηρεσίας προκειμένου να επικοινωνήσει μαζί του.

Διαφάνεια και ασφάλεια των τραπεζικών συναλλαγών

Με γνώμονα τις θεμελιώδεις αρχές για ακεραιότητα, εντιμότητα, αμεροληψία και ανεξαρτησία, η λειτουργία της Alpha Bank είναι προσανατολισμένη στη διαφάνεια και στην αυστηρή εφαρμογή του κανονιστικού πλαισίου για τον χρηματοπιστωτικό τομέα.

Μετά την ψήφιση του Νόμου 3862/2010 για τις υπηρεσίες πληρωμών, η Alpha Bank ανταποκρίθηκε άμεσα στις νέες απαιτήσεις για την ενίσχυση της διαφάνειας των συναλλαγών και κατήρτισε νέα σύμβαση-πλαίσιο μαζί με τους αναλυτικούς όρους διενέργειας τραπεζικών συναλλαγών. Αυτό το πλαίσιο συνεργασίας γνωστοποιήθηκε τόσο μέσω της ιστοσελίδας της Τραπέζης, όσο και μέσω ειδικών εντύπων που διατέθηκαν από το δίκτυο των Καταστημάτων της. Επίσης, καθ' όλη τη διάρκεια του 2010, η Alpha Bank ήλεγξε συναλλαγές και Πελάτες της για συμμόρφωση στο κανονιστικό πλαίσιο, με σκοπό την καταπολέμηση της απάτης, του ξεπλύματος χρήματος και του οικονομικού εγκλήματος, έχοντας θέσει σε λειτουργία εξειδικευμένα συστήματα ελέγχου και συνεργαζόμενη πλήρως με τις αρμόδιες εποπτικές Αρχές. Η θέση της απέναντι στη διαφθορά είναι σταλάντευτη και για τον λόγο αυτό και το 2010, από τις Διευθύνσεις Κινδύνων Αγοράς και Λειτουργικών Κινδύνων, και Κανονιστικής Συμμορφώσεως εξετάσθηκε κάθε πιθανή περίπτωση κινδύνου που συνδέεται με την καταπολέμηση της διαφθοράς και της δωροδοκίας. Εξάλλου, επισημαίνεται ότι η Τράπεζα δεν χρηματοδότησε οποιοδήποτε πολιτικό κόμμα ή πολιτικό πρόσωπο ή άλλον φορέα, συνδεδεμένο με πολιτικό κόμμα. Καταβάλλοντας συνεχή προσπάθεια ώστε να ανταποκριθεί με συνέπεια στις προσδοκίες των Πελατών της και της Πολιτείας, η Alpha Bank εφαρμόζει απαρέγκλιτα τους κανονισμούς και τις αποφάσεις των αρμοδίων για τον χρηματοπιστωτικό τομέα Αρχών. Το 2010 διαβιβάσθηκαν από τις αρμόδιες Αρχές λιγότερα, συγκριτικά με το 2009, παράπονα συναλλασσομένων αναφορικά με προϊόντα και Υπηρεσίες μας, ενώ επεβλήθησαν και διοικητικά πρόστιμα που ανέρχονται στο συνολικό ποσό των Ευρώ 78.000, έναντι Ευρώ 749.500 το 2009. Οι κυριότερες υποθέσεις κανονιστικής συμμορφώσεως της Alpha Bank, που κρίθηκαν εντός του 2010, αφορούσαν κυρίως θέματα καθυστέρησης απαντήσεως σε παράπονα Πελατών και η Τράπεζα ανταποκρίθηκε μέσω παρεμβάσεων για την περαιτέρω μείωση του χρόνου απαντήσεως στα αιτήματα της Πελατείας της.

Υπεύθυνες επενδύσεις

Η υπεύθυνη επενδυτική πολιτική για την Alpha Bank αποτελεί μέσο για την εξασφάλιση έναντι μη οικονομικών κινδύνων που συνδέονται με περιβαλλοντικούς ή κοινωνικούς παράγοντες, καθώς και θέματα εταιρικής διακυβερνήσεως και ταυτόχρονα εκφράζει τη δέσμευσή της στις αρχές της αειφορίας και της κοινωνικής υπευθυνότητας. Η Τράπεζα έχει καθιερώσει ως προαπαιτούμενα, στο πλαίσιο των διαδικασιών εγκρίσεως χρηματοδοτήσεων ενεργειακών έργων, την απαίτηση υποβολής Μελέτης Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων, καθώς και την Έγκριση Περιβαλλοντικών Όρων από τις αρμόδιες Αρχές. Η έγκριση της χρηματοδοτήσεως των έργων αυτών γίνεται μόνο κατόπιν επιβεβαίωσης της εκδόσεως των σχετικών αδειών που αφορούν τους περιβαλλοντικούς όρους. Σε αυτό το πλαίσιο, το 2010 η Διεύθυνση Επενδυτικής Τραπεζικής της Alpha Bank εξέτασε 109 επενδύσεις (49 Φωτοβολταϊκά και 60 Αιολικά Πάρκα), οι οποίες βρίσκονται σε στάδιο αναπτύξεως και αδειοδοτήσεως και προχώρησε σε προκαταρκτική εξέταση τριών Μικρών Υδροηλεκτρικών Σταθμών.

Τα αποτελέσματα το 2010

Στόχοι που είχαν τεθεί στον Απολογισμό Ε.Κ.Ε. 2009	Προθεσμία επιτεύξεως	Κυριότερα επιτεύγματα το 2010	Κατάσταση
Έλεγχος όλων των χρεώσεων των Υπηρεσιών μας και των όρων των δανειακών και άλλων συμβάσεων, έτσι ώστε να διασφαλίζουμε διαρκώς διαφανή και δίκαιη τιμολόγηση για όλους τους Πελάτες της Τραπέζης.	2010	<ul style="list-style-type: none"> Ελέγχθηκαν συναλλαγές και Πελάτες για συμμόρφωση με το κανονιστικό πλαίσιο, με σκοπό την καταπολέμηση της απάτης, του ξηπλήματος χρήματος και του οικονομικού εγκλήματος. 	
Προσφορά προϊόντων και Υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις ανάγκες και τις προσδοκίες των Πελατών μας.	2010	<ul style="list-style-type: none"> Διάθεση νέων προϊόντων ως ανταπόκριση στην αρνητική οικονομική συγκυρία ("Προσαρμόζω τη δόση μου" για στεγαστικά δάνεια, "Alpha Διευκόλυνση" και "Alpha Δάνειο Ρυθμίσεως Καθυστερημένων Οφειλών με Προσημείωση" για αναμόρφωση ληξιπρόθεσμων οφειλών), καθώς και προϊόντων για την εκμετάλλευση χαμηλών επιτοκίων, όπως το στεγαστικό δάνειο "Alpha Προστασία". Διάθεση προϊόντων με τίτλο "Πράσινες Λύσεις" για την ενεργειακή βελτίωση κατοικιών και επιχειρήσεων και για την απόκτηση οχήματος φιλικού προς το περιβάλλον. Εφαρμογή εργαλείου Credit Risk Tracker Greece για τη διευκόλυνση χρηματοδοτήσεως των επιχειρήσεων. Εμπλουτισμός προγράμματος επιβραβεύσεως καρτών "Bonus". 	
Ανάπτυξη εντός του 2011 ενημερωτικού και εκπαιδευτικού υλικού για θέματα υπεύθυνης χρηματοοικονομικής διαχείρισης των τραπεζικών προϊόντων και υλοποίηση αντίστοιχων εκπαιδευτικών προγραμμάτων για νέους.	2011	<ul style="list-style-type: none"> Έκδοση και διάθεση μέσω των Καταστημάτων και της ιστοσελίδας αναλυτικών όρων διενέργειας τραπεζικών συναλλαγών. 	
Σταδιακή αύξηση εντός της προσεχούς διετίας, του αριθμού και των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής καθώς και του ποσοστού χρήσεως των υπηρεσιών αυτών κατά 20%.	2011	<ul style="list-style-type: none"> Εφαρμογή i-phone Alpha Web Banking. Δημιουργία ενότητας Καταναλωτικά Δάνεια στην ιστοσελίδα της Τραπέζης με δυνατότητα on line αιτήσεων και εργαλείων υπολογισμού δόσεως. Δυνατότητα αποστολής εμβασμάτων μέσω Alpha Web Banking. Ο αριθμός των χρηστών αυξήθηκε κατά 9,5% το 2010. 	
Περαιτέρω μείωση του χρόνου επιλύσεως των παραπόνων των Πελατών μας, ώστε την προσεχή διετία ο χρόνος ανταποκρίσεως της Τραπέζης να έχει μειωθεί στο ήμισυ.	2011	<ul style="list-style-type: none"> Ελήφθησαν 8.306 παράπονα με μ.ο. χρόνου επιλύσεως τις 23 ημέρες. 	

Στόχοι που είχαν τεθεί στον Απολογισμό Ε.Κ.Ε. 2009	Προθεσμία επιτεύξεως	Κυριότερα επιτεύγματα το 2010	Κατάσταση
Υποστήριξη της πρωτοβουλίας της Ευρωπαϊκής Ενώσεως για τις Μικροπιστώσεις (EU Micro-finance Facility for business start-ups).	2013	<ul style="list-style-type: none"> • Συμμετοχή στο Πρόγραμμα JEREMIE για τη χορήγηση δανείων προς νεοσύστατες Μικρές και Πολύ Μικρές Επιχειρήσεις και την υλοποίηση των επενδυτικών και αναπτυξιακών σχεδίων τους. 	
Σταδιακή αύξηση του ποσοστού των Καταστημάτων του Δικτύου της Alpha Bank που είναι προσβάσιμα σε άτομα με κινητικές δυσκολίες, με στόχο, το 2015, τα περισσότερα Καταστήματα της Τραπέζης να καταστούν προσβάσιμα στα άτομα αυτά.	2015	<ul style="list-style-type: none"> • Σε επτά ακόμα Καταστήματα, κατά το 2010, έγιναν εργονομικές διευθετήσεις για πρόσβαση ατόμων με κινητικές δυσκολίες. 	
Μέριμνα, ώστε, έως το 2015, η πλειοψηφία των δικτύων ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών της Τραπέζης να είναι προσβάσιμη σε άτομα με προβλήματα οράσεως ή και ακοής.	2015	<ul style="list-style-type: none"> • Το σύνολο των ATMs της Τραπέζης προσφέρει υπηρεσίες, περιορισμένης ωστόσο εμβέλειας, σε άτομα με προβλήματα οράσεως. 	

■ Επίτευξη Στόχου

■ Στόχος σε Εξέλιξη



Μαζί για τους Ανθρώπους μας



*Ημέρα Εθελοντισμού
Alpha Bank στη Ρουμανία*

Οι Εργαζόμενοι της Alpha Bank αποτελούν το πολυτιμότερο κεφάλαιό της, καθώς η ανάπτυξη της εξαρτάται από τις ικανότητές τους και τη συμμετοχή τους στην επίτευξη των στόχων της. Καθημερινά, οι Εργαζόμενοι της Τραπέζης δημιουργούν αξία για την οικονομία, την κοινωνία και την ίδια την Τράπεζα, επιδεικνύοντας αφοσίωση και εργατικότητα με σκοπό την ανάπτυξη και την παροχή των καλύτερων δυνατών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

Η Τράπεζα, λειτουργώντας ως υπεύθυνος εργοδότης, προσπαθεί διαρκώς να ανταποκρίνεται στις προσδοκίες των Εργαζομένων της.

Ως εκ τούτου, μεριμνά διαρκώς για τη συνεχή κατάρτιση και εκπαίδευσή τους, για τη δημιουργία μίας υγιούς ισορροπίας μεταξύ της επαγγελματικής και της προσωπικής τους ζωής, εστιάζει στην ευημερία τους, τους παρέχει ίσες ευκαιρίες και εφαρμόζει εν γένει πολιτική για το Ανθρώπινο Δυναμικό της, η οποία συμβάλλει όχι μόνο στην επίτευξη των επιχειρηματικών στόχων της Τραπέζης, αλλά και στη δημιουργία μίας πιο αξιοκρατικής κοινωνίας.

Διασφάλιση της απασχολήσεως

Η Alpha Bank αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους εργοδότες στη χώρα, με 7.266 Εργαζομένους στην Ελλάδα και άλλους 6.755 στις λοιπές χώρες όπου δραστηριοποιείται. Στο δυσμενές οικονομικό περιβάλλον του 2010, η Τράπεζα προχώρησε σε 18 1 νέες προσλήψεις στην Ελλάδα, για την κάλυψη μέρους των αποχωρήσεων. Η επιλογή της Διοικήσεως για στήριξη της απασχολήσεως στον Όμιλο εκφράζει τη μακροχρόνια δέσμευσή της για ανταπόκριση με αίσθημα ευθύνης στις προσδοκίες των Εργαζομένων της και του κοινωνικού συνόλου.

Διαρκής εξέλιξη

Η συνεχής εκπαίδευση του Προσωπικού είναι αναγκαία προϋπόθεση για τη διατήρηση της Τραπέζης στις κορυφαίες θέσεις των πιστωτικών ιδρυμάτων της χώρας. Η κατάρτιση και η ανάπτυξη των Εργαζομένων αποτελεί καθοριστικό παράγοντα, όχι μόνο για την επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων της Τραπέζης, μέσω της παροχής ποιοτικών υπηρεσιών, αλλά ταυτοχρόνως υπηρετεί και την εξέλιξη των Υπαλλήλων σε ατομικό επίπεδο.

Η Διεύθυνση Εκπαιδεύσεως και Αναπτύξεως της Alpha Bank προχώρησε το 2010 στη διοργάνωση, για πρώτη φορά, ενός εσωτερικού μεταπτυχιακού προγράμματος στις χρηματοοικονομικές σπουδές. Το μεταπτυχιακό πρόγραμμα διοργανώθηκε σε συνεργασία με το Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών και έχει διάρκεια 18 μήνες (12 εκπαιδευτικές εβδομάδες), αντίστοιχη των μεταπτυχιακών προγραμμάτων του εξωτερικού (Professional Masters), με διδάσκοντες Καθηγητές του Πανεπιστημίου Αθηνών και Στελέχη του Ομίλου Alpha Bank. Στους 21 συμμετέχοντες που επελέγησαν μετά από αξιολόγηση επιτροπής Πανεπιστημιακών Καθηγητών, θα δοθεί, μετά από την επιτυχή ολοκλήρωση του Προγράμματος, σχετικό Πιστοποιητικό, το οποίο η Τράπεζα θα αναγνωρίσει ως Μεταπτυχιακό Τίτλο Σπουδών.

Το 2010, σε συνέχεια της δεσμεύσεως της Alpha Bank για την παροχή των πλέον σύγχρονων δυνατοτήτων εκπαίδευσης και κατάρτισεως στους Εργαζομένους της και στο πλαίσιο της προσπάθειας μείωσης του περιβαλλοντικού αποτυπώματος και του κόστους των εκπαιδευτικών δράσεων, αυξήθηκε περαιτέρω το ποσοστό συμμετοχής Εργαζομένων σε προγράμματα

τηλεμαθήσεως (e-learning) κατά 24%. Έτσι, παρά τη σχετική, έναντι του 2009, μείωση του συνολικού αριθμού ωρών κατάρτισης και συμμετοχών, το 2010 πραγματοποιήθηκαν 11.216 συμμετοχές. Από αυτές, οι 11.133 συμμετοχές, εκ των οποίων οι 6.399 αντιστοιχούν στις γυναίκες εργαζόμενες και οι 4.734 στους άνδρες, αφορούσαν τον λογιστικό κλάδο. Παράλληλα, στο πλαίσιο των αυξανόμενων απαιτήσεων για Εργαζομένους που μπορούν να προσαρμοσθούν στις ταχύτατες, εξειδικευμένες και τεχνολογικά εξελιγμένες τραπεζικές λειτουργίες, συνεχίσθηκε και το 2010 η αυξητική τάση του ποσοστού των αποφοίτων της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (απόφοιτοι ΑΕΙ, ΤΕΙ και κάτοχοι μεταπτυχιακών τίτλων σπουδών). Έτσι, το ποσοστό των αποφοίτων των κατόχων μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών αυξήθηκε κατά 9% περίπου, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των αποφοίτων Γυμνασίου βαίνει μειούμενο. Για παράδειγμα, οι εργαζόμενοι με πτυχία ανώτατης εκπαίδευσης (ΑΕΙ, ΤΕΙ) αντιπροσώπευαν το 2009 το 50,4% του συνόλου του Προσωπικού, ενώ το 2010 το αντίστοιχο ποσοστό ήταν 52,1%.

Ίσες ευκαιρίες στο εργασιακό περιβάλλον

Για την Alpha Bank, η παροχή ίσων ευκαιριών απασχολήσεως και εξελίξεως για όλους τους Εργαζομένους της, ανεξαρτήτως φύλου, φυλής, θρησκείας, ηλικίας, αναπηρίας και γενετήσιου προσανατολισμού, δεν αποτελεί απλώς μία νομική υποχρέωση, αλλά είναι συστατικό στοιχείο της πολιτικής της για το Ανθρώπινο Δυναμικό, που συμβάλλει στη δημιουργία αξίας για όλους τους Εργαζομένους, αλλά και για την ίδια την Τράπεζα. Η πολιτική αυτή ενσωματώνεται στις διαδικασίες και στις πρακτικές διοικήσεως του Ανθρώπινου Δυναμικού και σε κάθε χώρα, όπου έχει παρουσία η Alpha Bank, υλοποιείται ειδικό σχέδιο δράσεως για την εφαρμογή της. Επίσης, καταβάλλεται κάθε δυνατή προσπάθεια για την κάλυψη όλων των θέσεων με ικανά στελέχη από την τοπική αγορά εργασίας, ενώ η επιλογή των νέων Υπαλλήλων, καθώς και η ιεραρχική εξέλιξη των Στελεχών και η παρακολούθηση των επιδόσεων του Προσωπικού, γίνονται σε όλα τα στάδια με διαδικασίες αξιολογήσεως που διασφαλίζουν την ισότιμη μεταχείριση και τον σεβασμό της προσωπικότητας όλων των Εργαζομένων. Το 2010, οι επιδόσεις της Τραπέζης στο πεδίο του κάθετου επαγγελματικού διαχωρισμού του Προσωπικού της σημείωσαν σημαντική βελτίωση, καθώς οι γυναίκες που κατείχαν διευθυντική θέση ήταν 219, έναντι 196 το 2009 (αύξηση 11%), ενώ για πρώτη φορά, θέση διευθυντικού Στελέχους κατέλαβε Εργαζόμενος που ανήκει σε εθνική μειονότητα.

Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία

Καθώς η εξασφάλιση συνθηκών υγείας και ασφάλειας στην εργασία αποτελεί πρωταρχικό μέλημα για την Τράπεζα, και το 2010 δόθηκε ιδιαίτερη βαρύτητα στην εκπαίδευση του Προσωπικού σε θέματα ασφαλείας και ειδικότερα στην αντιμετώπιση πυρκαγιών, σεισμών, πλημμυρών και ομηρειών.

Στα εκπαιδευτικά αυτά προγράμματα έλαβαν μέρος 1.593 Εργαζόμενοι, ενώ σε αντίστοιχες ασκήσεις που πραγματοποιήθηκαν συμμετείχαν 263 άτομα.

Σημειώνεται δε ότι το 2010 οι αποθεσθείσες ημέρες λόγω τραυματισμών και ασθενειών, μειώθηκαν σε 44.608, έναντι 50.257 το 2009, ενώ ο αντίστοιχος δείκτης απουσιών μειώθηκε από 2,63% σε 2,10%.

Διάλογος και εργασιακά δικαιώματα

Τα δικαιώματα συλλογικών διαπραγματεύσεων και συνδικαλισμού κατοχυρώνονται από εθνικούς και διεθνείς κανόνες. Η Alpha Bank, σεβόμενη πλήρως τα δικαιώματα των Εργαζομένων, έχει δεσμευθεί για την πλήρη διασφάλισή τους, όπως αυτά κατοχυρώνονται στο εθνικό και κοινοτικό Δίκαιο και στις συνθήκες της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας. Το 2010, το ποσοστό των Εργαζομένων που ήταν μέλη συνδικαλιστικών σωματείων ανήλθε σε 91,1%, έναντι 84,3% που ήταν το 2009.

Ο αντιπροσωπευτικός Σύλλογος Εργαζομένων ενημερώνεται σε καθορισμένες μηνιαίες συναντήσεις από τη Διευθύντρια της Διευθύνσεως Ανθρωπίνου Δυναμικού και σε εξαιρετικές περιπτώσεις από τη Γενική Διεύθυνση, για θέματα ενδιαφέροντός του, ενώ παράλληλα μεταφέρει προβληματισμούς ή/και προτάσεις των Εργαζομένων. Οι εκπρόσωποι του αντιπροσωπευτικού Συλλόγου Εργαζομένων μετέχουν στο Συμβούλιο Υπηρεσιακής Καταστάσεως, σε Πειθαρχικά Συμβούλια (Πρωτοβάθμιο, Δευτεροβάθμιο, Ανώτερο, Αναθεωρητικό), σε Συμβούλιο Παραπόνων και στην Επιτροπή Δανείων Στεγασίας Προσωπικού. Η διαχείριση και η οργάνωση του Προσωπικού της Alpha Bank στηρίζεται στον "Όργανισμό Προσωπικού" και στον "Κώδικα Δεοντολογίας" που περιλαμβάνουν τις αξίες, τις κατευθύνσεις και τις απαιτήσεις, σε επίπεδο υπευθυνότητας και επαγγελματικής συμπεριφοράς. Ο Κώδικας Δεοντολογίας της Alpha Bank είναι διαθέσιμος στην ιστοσελίδα της καθώς και στο δίκτυο εσωτερικής επικοινωνίας Alpha Bank Intranet, ενώ ο "Όργανισμός Προσωπικού", στον οποίο περιγράφονται όλα τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των Εργαζομένων, διανέμεται σε όλους τους νέους Υπαλλήλους της Τραπέζης. Το 2010, η Τράπεζα συνέχισε την εφαρμογή του εκπαιδευτικού προγράμματος R.E.A.Ch. – CSR, το οποίο δίδει έμφαση στα θέματα που συνιστούν τις βασικές αρχές της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, προσκαλώντας όλους να δοκιμάσουν και να αναπτύξουν τις γνώσεις τους, να προβληματισθούν και να αντιληφθούν τα νέα δεδομένα, αλλά και τη σημασία της έννοιας αυτής στη δραστηριότητα μίας σύγχρονης επιχειρήσεως. Το 2010, συμμετείχαν στο συγκεκριμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα 126 Εργαζόμενοι κατά τη διάρκεια επτά συνεδριών που έλαβαν χώρα στο Εκπαιδευτικό Κέντρο της Τραπέζης, στον Άγιο Στέφανο.

Η διατήρηση ανοικτής, συνεχούς και αμφίδρομης επικοινωνίας μεταξύ της Διοικήσεως και των Εργαζομένων της, αποτελεί θεμελιώδη πτυχή της πολιτικής Ανθρωπίνου Δυναμικού της Τραπέζης.

Η συστηματική εσωτερική επικοινωνία στοχεύει στην ενημέρωση της Διοικήσεως για τις απόψεις των Εργαζομένων, στην εμπέδωση της εμπιστοσύνης και στην καλύτερη απόδοση του ίδιου του Οργανισμού. Ο διάλογος με τους Εργαζομένους πραγματοποιείται με τον συντονισμό της Διευθύνσεως Ανθρωπίνου Δυναμικού και επιτυγχάνεται μέσω:

- Καθορισμένων συναντήσεων Στελεχών με Περιφερειακούς Διευθυντές, σε τοπικό επίπεδο πανελλαδικώς.
- Επισκέψεων μελών της Γενικής Διευθύνσεως σε Καταστήματα της Τραπέζης, καθόλη τη διάρκεια του έτους.
- Πανελλαδικών συγκεντρώσεων Στελεχών του Ομίλου, μία φορά το έτος.
- Συναντήσεων της Διοικήσεως με εκπροσώπους του αντιπροσωπευτικού Συλλόγου Εργαζομένων της Τραπέζης και συμμετοχής εκπροσώπων του δευτέρου στο Συμβούλιο Υπηρεσιακής Καταστάσεως, σε Πειθαρχικά Συμβούλια, σε Συμβούλιο Παραπόνων και στην Επιτροπή Δανείων Στεγάζσεως Προσωπικού.
- Συναντήσεων των Υπαλλήλων με τους Προϊστάμενους τους, σε τακτά χρονικά διαστήματα.
- Άμεσης αμφίδρομης επικοινωνίας της Διευθύνσεως Ανθρωπίνου Δυναμικού με το Προσωπικό.
- Της λειτουργίας του εσωτερικού δικτύου επικοινωνίας Alpha Bank Intranet, για άμεση μεταβίβαση και ανταλλαγή πληροφοριών και γνώσεων, μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail).
- Του εταιρικού εντύπου εσωτερικής ενημερώσεως και επικοινωνίας με τίτλο "ΜΑΖΙ".

Το 2010 πραγματοποιήθηκαν συνολικά 18 συναντήσεις Εργαζομένων με Περιφερειακούς Διευθυντές, καθώς και Διευθυντών με μέλη της Γενικής Διευθύνσεως.

Μέριμνα για την ευημερία των Εργαζομένων

Η Alpha Bank, αναγνωρίζοντας τη σημασία και τη συμβολή του Ανθρωπίνου Δυναμικού της στην επιτυχή πορεία της, προσφέρει στο Προσωπικό της ένα πρόγραμμα πρόσθετων παροχών, αλλά και αμοιβών που για το 30,9% του Προσωπικού, υπερβαίνουν τους μισθούς που ορίζονται από τις Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας. Οι πρόσθετες παροχές της Τραπέζης περιλαμβάνουν μία σειρά από επιδόματα, διευκολύνσεις, καλύψεις και υπηρεσίες προς τους Εργαζομένους και τα μέλη των οικογενειών τους, που αναδεικνύουν την έμπρακτη φροντίδα της Alpha Bank για την ευημερία των Εργαζομένων της. Στο πλαίσιο αυτό, το 2010 εγκρίθηκε προς διάθεση σε Εργαζομένους της Alpha Bank το ποσό των Ευρώ 17,6 εκατ. για στεγαστικά δάνεια με ιδιαίτερα ευνοϊκούς όρους, ενώ εγκρίθηκε επίσης, η χορήγηση εφάπαξ ετήσιας οικονομικής ενισχύσεως Ευρώ 1.000 σε Εργαζομένους με παιδιά που αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα υγείας καθώς και ειδικά επιπλέον άδεια έξι ημερών μετ' αποδοχών.

Ισορροπία επαγγελματικής και προσωπικής ζωής

Η παροχή συνδρομής στους Εργαζομένους ώστε να εξισορροπήσουν την επαγγελματική με την προσωπική τους ζωή αποτελεί μία από τις μεγαλύτερες προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι υπεύθυνες επιχειρήσεις σήμερα. Στο πλαίσιο αυτό και αναγνωρίζοντας την ανάγκη για σημαντικές βελτιώσεις στο πεδίο αυτό, η Alpha Bank καταβάλλει διαρκείς προσπάθειες, ώστε να συμβάλει στην υγιή εξισορρόπηση των επαγγελματικών υποχρεώσεων και της προσωπικής ζωής του Προσωπικού της. Για τον σκοπό αυτό, παρέχονται διευκολύνσεις, όπως ειδικές άδειες μητρότητας και πατρότητας, πέραν αυτών που προβλέπονται από τη νομοθεσία, επιδόματα βρεφονηπιακού σταθμού, έως και χορήγηση εισιτηρίων για συμμετοχή σε πολιτιστικές εκδηλώσεις (π.χ. θεατρικές παραστάσεις) και εκπτώσεις σε επιλεγμένα καταστήματα, εστιατόρια και κέντρα σωματικής ασκήσεως. Στο ίδιο πλαίσιο, η αύξηση χρήσεως της εκπαίδευσης εξ αποστάσεως έχει μειώσει τις ανάγκες μετακινήσεως των Εργαζομένων, ιδιαίτερα όσων κατοικούν σε περιοχές που ευρίσκονται μακριά από το Εκπαιδευτικό Κέντρο της Τραπέζης, για συμμετοχή σε προγράμματα κατάρτισης και έτσι έχει συμβάλει στη διάθεση περισσότερου χρόνου για την οικογένεια και τις λοιπές προσωπικές ευθύνες και ενασχολήσεις.

Περισσότερες Γυναίκες σε Διευθυντικές Θέσεις

Επιδιώκοντας να εφαρμόσει εμπράκτως την ισότητα των φύλων και να αντιμετωπίσει το χαμηλό ποσοστό γυναικών σε θέσεις ευθύνης, που χαρακτηρίζουν την ελληνική αγορά εργασίας, η Alpha Bank, μέσω μίας σειράς μέτρων που αφενός ευνοούν την εναρμόνιση επαγγελματικής και προσωπικής ζωής και αφετέρου διασφαλίζουν την ισότητα μεταχείρισης και την αξιοκρατική εξέλιξη του Προσωπικού, δίδει ίσες ευκαιρίες ανελίξεως στις γυναίκες Εργαζόμενες. Στο πλαίσιο αυτό, το 2010 το ποσοστό των γυναικών σε διευθυντική θέση αυξήθηκε κατά 11%.

Πρόγραμμα πρόσθετης συνταξιοδοτικής καλύψεως

Αναγνωρίζοντας την αβεβαιότητα και τα διαρκώς μεταβαλλόμενα δεδομένα στον τομέα της κοινωνικής ασφάλισης, η Τράπεζα, με γνώμονα τη διασφάλιση του Προσωπικού της που για πρώτη φορά ασφαλίθηκε μετά την 1.1.1993, προέβη το 2010, στην κατάρτιση και εφαρμογή, σε συνεργασία με την εταιρία AXA Ασφαλιστική Α.Ε., Ομαδικού Αποταμιευτικού Προγράμματος για το Προσωπικό, με σκοπό την κάλυψη του κενού αναπλήρωσης του εισοδήματος κατά τη συνταξιοδότηση, με την καταβολή εφάπαξ χρηματικής παροχής κατά το πέρας του επαγγελματικού βίου.

Πρόγραμμα ψυχολογικής ενδυναμώσεως και στηρίξεως

Η Τράπεζα προσβλέποντας στην ψυχολογική υποστήριξη Υπαλλήλων που σε δεδομένη συγκυρία αντιμετώπισαν δυσκολία στη διαχείριση καταστάσεων κρίσεως σε προσωπικό, οικογενειακό και επαγγελματικό επίπεδο, έχει εγκαινιάσει συνεργασία με ειδικούς επιστήμονες (Ψυχολόγο και Κοινωνική Λειτουργό-Θεραπεύτρια) παρέχοντας τη δυνατότητα στους Εργαζομένους της συναντήσεων συμβουλευτικού και υποστηρικτικού χαρακτήρα. Η συνεργασία αυτή έχει συμβάλει αποτελεσματικά στην πλησιώση, στην καθοδήγηση και στην απόδοση των Εργαζομένων που αντιμετωπίζουν αυτού του είδους τα προβλήματα.

Τα αποτελέσματα το 2010

Στόχοι που είχαν τεθεί στον Απολογισμό Ε.Κ.Ε. 2009	Προθεσμία επιτεύξεως	Κυριότερα επιτεύγματα το 2010	Κατάσταση
Συστηματοποίηση και περαιτέρω διεύρυνση, εντός της προσεχούς διετίας, του διαλόγου με τους Εργαζομένους μας μέσω της διενέργειας ερευνών ικανοποίησης ή άλλων εστιασμένων ενεργειών διαλόγου με το Προσωπικό της Τραπέζης στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.	2011	<ul style="list-style-type: none"> Το 2010 πραγματοποιήθηκαν συνολικά 18 συναντήσεις Εργαζομένων με Περιφερειακούς Διευθυντές, καθώς και Διευθυντών με μέλη της Γενικής Διευθύνσεως. 	

■ Επίτευξη Στόχου ■ Στόχος σε Εξέλιξη

Ποσοτικά στοιχεία

Στοιχεία Απασχολήσεως

Αριθμός Εργαζομένων στην Ελλάδα	2006	2007	2008	2009	2010
Σύνολο	6.788	6.960	7.558	7.501	7.266
Άνδρες	3.407	3.480	3.709	3.656	3.553
Γυναίκες	3.381	3.480	3.849	3.845	3.713
Αποχωρήσεις (πχ. σύνταξη, τερματισμός συμβάσεως)	389	244	242	274	416
Προσλήψεις	227	413	840	217	181

Κατανομή του Προσωπικού κατά φύλο

Φύλο	18-25	26-40	41-50	51+	ΣΥΝΟΛΟ
Άνδρες	36	1.461	1.296	760	3.553
Γυναίκες	145	1.861	1.314	393	3.713
ΣΥΝΟΛΟ	181	3.322	2.610	1.153	7.266
%	2,49%	45,72%	35,92%	15,87%	100%

Κατανομή του Προσωπικού κατά Γεωγραφική Περιφέρεια

Γεωγραφική Περιφέρεια	Ανθρώπινο Δυναμικό 2006	Ανθρώπινο Δυναμικό 2007	Ανθρώπινο Δυναμικό 2008	Ανθρώπινο Δυναμικό 2009	Ανθρώπινο Δυναμικό 2010
Αττική	4.341	4.531	4.944	4.885	4.736
Υπόλοιπο Ελλάδος	2.441	2.407	2.580	2.580	2.505

Κατανομή του Προσωπικού κατά Μορφωτικό Επίπεδο

Μορφωτικό επίπεδο	Κατανομή 2006	Κατανομή 2007	Κατανομή 2008	Κατανομή 2009	Κατανομή 2010
Μεταπτυχιακή εκπαίδευση Master, PhD	579	653	838	914	993
Τριτοβάθμια εκπαίδευση ΑΕΙ, ΤΕΙ	2.238	2.397	2.861	2.870	2.789
Απόφοιτοι Λυκείου	3.501	3.453	3.427	3.319	3.130
Απόφοιτοι Γυμνασίου	470	457	432	398	354

Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες στο εργασιακό περιβάλλον

Δείκτες διαφορετικότητας	2006	2007	2008	2009	2010
Γυναίκες εργαζόμενες	3.381 49,8%	3.480 50%	3.849 50,9%	3.845 51%	3.713 51%
Γυναίκες σε διευθυντικές θέσεις (από τη θέση Διευθυντή Καταστήματος και άνω)	132	146	186	196	219
Εργαζόμενοι που ανήκουν σε εθνικές μειονότητες	-	-	13	15	14
Διευθυντικά Στελέχη που ανήκουν σε εθνικές μειονότητες	-	-	-	-	1

Αναλογία φύλων στη Διοίκηση	2006	2007	2008	2009	2010
Γυναίκες σε Διοικητικό Συμβούλιο	1 (7%)	1 (7%)	2 (13,3%)	2 (12,5%)	2 (12,5%)
Άνδρες σε Διοικητικό Συμβούλιο	13	13	13	14	13
	93%	93%	86,7%	87,5%	87,5%
Σύνολο	14	14	15	16	15

Άτομα με ειδικές ανάγκες	2006	2007	2008	2009	2010
Αριθμός ατόμων με ειδικές ανάγκες (ΑΜΕΑ) στην Τράπεζα	178	174	169	195	193

Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας – Συνδικαλισμός

	2006	2007	2008	2009	2010
Αριθμός Εργαζομένων / μελών σωματείων εργαζομένων	6.527	6.324	6.373	6.321	6.621
Ποσοστό επί του συνόλου των Εργαζομένων	96,2%	90,9%	84,3%	84,3%	91,1%

Δείκτες για την Υγεία και την Ασφάλεια

Δείκτες για την Υγεία και Ασφάλεια	Αριθμός περιστατικών					Απολεσθείσες ημέρες λόγω αυτών των περιστατικών				
	2006	2007	2008	2009	2010	2006	2007	2008	2009	2010
Αριθμός τραυματισμών	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Αριθμός θανάτων	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
Επαγγελματικές ασθένειες	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Λοιπές ασθένειες (χωρίς τις άδειες εγκυμοσύνης)	3.766	4.040	4.299	4.571	4.189	41.505	44.543	50.096	50.257	44.608
Δείκτης απουσιών (AR)						2,44%	2,52%	2,64%	2,63%	2,10%

Δείκτες Εκπαίδευσης

Δείκτες Εκπαίδευσης	2007	2008	2009	2010
Εκπαιδευτικά Προγράμματα	746	799	676	551
Υπάλληλοι που έλαβαν μέρος στα εκπαιδευτικά προγράμματα	5.068	4.270	4.292	3.636
Αριθμός ανθρωποωρών που αφιερώθηκαν στην εκπαίδευση του Προσωπικού	116.302	145.259	187.548	123.788
Μέσος όρος ωρών κατάρτισης ανά Εργαζόμενο	16,71	19,22	25,00	17,33
Ποσό που δαπανήθηκε για την εκπαίδευση (σε Ευρώ)	2.764.946	4.768.365	4.578.454	3.502.547



Μαζί για το Περιβάλλον*



*Ημέρα Εθελοντισμού
Alpha Bank στη Σερβία*

* Η παρούσα ενότητα του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2010 εμπίπτει στο εύρος εργασίας της KPMG για την παροχή περιορισμένου εύρους διασφαλίσεως (βλ. σελ. 66-67, Έκθεση Διασφαλίσεως Περιεχομένου).

Η φροντίδα για το φυσικό περιβάλλον και το μέλλον του πλανήτη μας αποτελεί θεμελιώδη αξία για την Alpha Bank. Αναγνωρίζοντας ότι η οικονομική ανάπτυξη και η δημιουργία υπεραξίας εξαρτάται από τη βιωσιμότητα του οικοσυστήματος, η Τράπεζα επιβεβαιώνει την προσήλωσή της στην αξία αυτή, αφενός μέσω του δικού της παραδείγματος για τον περιορισμό των αρνητικών επιδράσεων της λειτουργίας της στο φυσικό περιβάλλον και αφετέρου μέσω της προσφοράς τραπεζικών προϊόντων και λύσεων που βοηθούν τους Πελάτες της να υιοθετήσουν έναν υγιή τρόπο ζωής.

Δίδοντας το παράδειγμα

Παρόλο που η άμεση επίδραση της Τραπεζής στο φυσικό οικοσύστημα είναι περιορισμένη σε σχέση με άλλους κλάδους, η Alpha Bank έχει δεσμευθεί να ελέγχει και να βελτιώνει το περιβαλλοντικό της αποτύπωμα, συμβάλλοντας με αυτόν τον τρόπο στην καταπολέμηση της κλιματικής αλλαγής και στη διαφύλαξη των φυσικών πόρων. Ειδικότερα, με στοχευμένα μέτρα, περιορίζει την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας, νερού και χαρτιού σε όλο το Δίκτυό της πανελλαδικά και προωθεί συστηματικά διαδικασίες ανακυκλώσεως χαρτιού, ηλεκτρονικού εξοπλισμού και αναλωσίμων υλικών. Οι πρωτοβουλίες αυτές συνδέονται με τη διαρκή ενημέρωση και εκπαίδευση των Εργαζομένων της σε θέματα περιβαλλοντικής διαχείρισης, ώστε να προωθείται η πλέον φιλική για το περιβάλλον λειτουργία της Τραπεζής.

Βιώσιμη ανάπτυξη

Με την πεποίθηση ότι η αντιμετώπιση των περιβαλλοντικών προκλήσεων, όπως η κλιματική αλλαγή, απαιτεί τη συμβολή όλων των κοινωνικών και οικονομικών δυνάμεων, η Τράπεζα αναγνωρίζει το μερίδιό ευθύνης της ως εταιρικού πολίτη και στηρίζει νοικοκυριά και επιχειρήσεις να υιοθετήσουν έναν οικολογικό τρόπο ζωής, προσφέροντας καινοτόμες υπηρεσίες χρηματοδοτήσεως περιβαλλοντικών λύσεων. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα συνέχισε και διέυρυνε το 2010 το φάσμα των προσφερόμενων "πράσινων" τραπεζικών προϊόντων, δημιουργώντας αξία όχι μόνο για τους Μετόχους και τους Πελάτες της, αλλά και για τις μελλοντικές γενεές.

Παράλληλα, συνεχίσθηκε η ενίσχυση των ενεργειών μίας σειράς περιβαλλοντικών ομάδων, με στόχο την προστασία και την ανάδειξη του οικοσυστήματος.

Πράσινες Λύσεις

Το 2010 η Alpha Bank προώθησε στην αγορά μία νέα σειρά προϊόντων, την "Alpha Πράσινες Λύσεις", στοχεύοντας στην παροχή τραπεζικών λύσεων για τη στήριξη παρεμβάσεων φιλικών προς το περιβάλλον. Δημιούργησε έτσι εξειδικευμένα προϊόντα για τη στήριξη των νοικοκυριών ("Alpha Πράσινες Λύσεις - Ενεργειακό Σπίτι" και "Alpha Πράσινες Λύσεις - Πράσινη Μετακίνηση") που χρηματοδοτούν την επισκευή ή ανακαίνιση της κατοικίας, προκειμένου να βελτιωθεί η ενεργειακή της απόδοση, καθώς και την απόκτηση οικολογικού οχήματος, αντιστοίχως, ενώ συμμετέχει και στο πρόγραμμα του Υπουργείου Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής "Εξοικονόμηση κατ' Οίκον" ως συγχρηματοδότη τράπεζα.

Για τις επιχειρήσεις, δημιούργησε το προϊόν "Alpha Πράσινες Λύσεις- Οικολογική Επιχείρηση" που χρηματοδοτεί την ενεργειακή αναβάθμιση της επαγγελματικής στέγης με κτηριακές βελτιώσεις, αλλά και την αγορά και εγκατάσταση εξοπλισμού φιλικού προς το περιβάλλον.

Εθελοντισμός Προσωπικού

Την Κυριακή 14 Μαρτίου 2010, πραγματοποιήθηκε από εθελοντές Εργαζομένους της Alpha Bank, σε συνεργασία με τη Φιλοδοσική Ένωση Αθηνών, αναδάσωση σε έκταση του Αισθητικού Δάσους στον Υμηττό. Οι εθελοντές της Τραπεζής με τις οικογένειές τους φύτευσαν 600 νέα δενδρύλλια στις καμένες πλαγιές του Υμηττού.

Green Focus Portfolio

Στο πεδίο των επενδυτικών προϊόντων, η Τράπεζα αναγνωρίζοντας ότι η αυξημένη ανάγκη για την προστασία του περιβάλλοντος συντελεί στην ανάπτυξη ενός νέου δυναμικού κλάδου, στον οποίο δραστηριοποιούνται επιχειρήσεις που επενδύουν σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, υδάτινους πόρους, καθώς και στη διαχείριση ρύπων και λυμάτων, δημιούργησε το 2010 ένα εξειδικευμένο χαρτοφυλάκιο, το Green Focus Portfolio, το οποίο επενδύει σε ανάλογα Αμοιβαία Κεφάλαια και Exchange Traded Funds (ETFs). Επιπλέον, παρέχει στους Πελάτες τη δυνατότητα να επενδύουν μεμονωμένα σε προϊόντα μεγάλων Οίκων του εξωτερικού που συνδέονται με την ανάπτυξη της "Πράσινης" Αγοράς όπως: τα Clean Energy Fund και Water Fund της Pictet, το New Energy Fund της BlackRock και το Environmental Opportunities της Parvest.

Φιλόδοξοι στόχοι και συστηματική παρακολούθηση

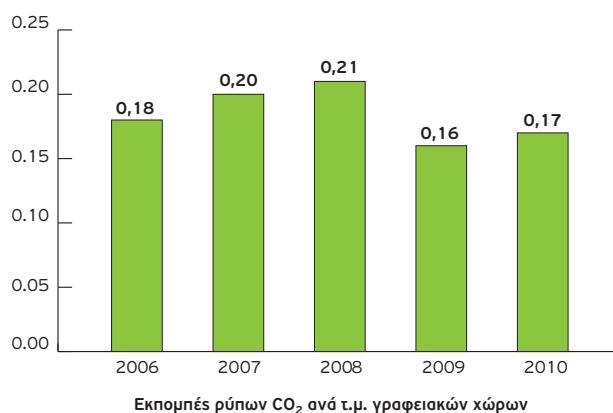
Η επιχειρηματική πολιτική της Alpha Bank είναι συυφασμένη με την προσπάθεια συνεχούς αναπτύξεως, με γνώμονα την αρμονική σύνδεση οικονομικής αποδόσεως και κοινωνικής και περιβαλλοντικής προόδου. Στο πλαίσιο αυτό, η φροντίδα για το περιβάλλον δεν αντιμετωπίζεται ως λειτουργικό κόστος, αλλά ως μία διαδικασία η οποία βελτιώνει τις συνθήκες και το περιβάλλον εντός του οποίου λειτουργεί η Τράπεζα και διευρύνει τις μακροπρόθεσμες δυνατότητες οικονομικής αποδόσεως. Οι στόχοι της κατευθύνονται στη διαρκή και μετρήσιμη μείωση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος, χρησιμοποιώντας αποδοτικότερα τους φυσικούς πόρους και περιορίζοντας τις έμμεσες εκπομπές ρύπων του θερμοκηπίου από τη λειτουργία του Δικτύου της.

Η περιβαλλοντική πολιτική της Τραπέζης προωθείται από τη Διεύθυνση Διαχείρισεως Περιουσίας και Ασφαλείας σε συνεργασία με το Τμήμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, σύμφωνα με τους στόχους που έχουν τεθεί, παρακολουθείται συστηματικά με τη συλλογή των σχετικών δεδομένων και διασφαλίζεται μέσω της καθοδηγήσεως που παρέχει η Εκτελεστική Επιτροπή, η οποία διατηρεί και την ευθύνη των αποφάσεων για τα περιβαλλοντικά ζητήματα που συνδέονται με τη λειτουργία της Τραπέζης.

Το περιβαλλοντικό μας αποτύπωμα

Το 2010, η Alpha Bank συνέχισε την προσπάθεια περιορισμού των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα μέσω της καταναλώσεως ενέργειας για τη λειτουργία των Κτηρίων, του εξοπλισμού και για τις μετακινήσεις των Στελεχών της. Τα μέτρα εξοικονομήσεως ενέργειας που συνέχισε να προωθεί με μεθοδικότητα, αφορούν την ορθολογική χρήση των εγκαταστάσεων φωτισμού, θερμάνσεως και ψύξεως των Κτηρίων της. Κατά το προηγούμενο έτος, αυξήθηκαν επίσης κατά περίπου 24% τα εκπαιδευτικά προγράμματα e-learning, έναντι του συνολικού αριθμού συμμετοχής του Προσωπικού σε εκπαιδευτικά προγράμματα.

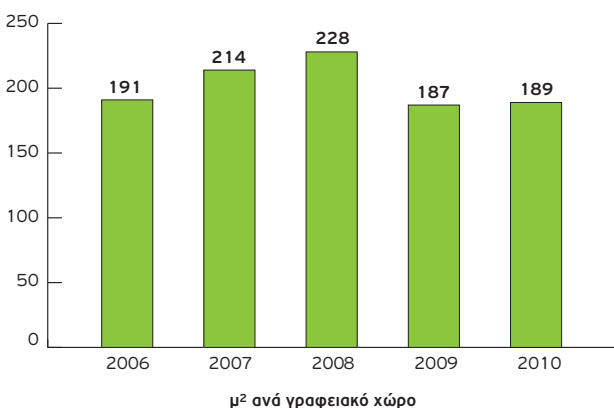
Εξέλιξη Εκπομπών Ρύπων CO₂



Εξοικονόμηση ενέργειας και νερού

Η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας στο Δίκτυο της Τραπέζης παρέμεινε στα ίδια επίπεδα ανά τ.μ. με αυτά του 2009, παρά την αύξηση στη μέτρηση του εμβαδού των γραφειακών χώρων, ενώ συνεχίσθηκε η αντικατάσταση του πετρελαίου με φυσικό αέριο για τη θέρμανση των Κτηρίων της, επιτυγχάνοντας οφέλη για το φυσικό περιβάλλον. Ειδικότερα, η μετρούμενη κατανάλωση πετρελαίου θερμάνσεως ήταν 115.600 λίτρα το 2009, έναντι 94.600 λίτρων το 2010, ενώ η μετρούμενη κατανάλωση φυσικού αερίου ανήλθε σε 155.960 κυβικά μέτρα, έναντι 99.339 κυβικών μέτρων που ήταν το 2009. Στόχος της Τραπέζης για τα επόμενα έτη είναι η αντικατάσταση του πετρελαίου με φυσικό αέριο, σε όσα Κτήρια υπάρχει η κατάλληλη υποδομή. Επίσης, συνεχίσθηκε και το 2010 η προσπάθεια μείωσης της καταναλώσεως νερού από τα δημόσια δίκτυα και η αξιοποίηση των υπογείων υδάτων για τις ανάγκες των Κεντρικών Κτηρίων της Τραπέζης. Η Τράπεζα επενδύει στη βελτίωση των υποδομών και στην ευαισθητοποίηση του Προσωπικού της. Αξίζει να σημειωθεί ότι η αύξηση που παρατηρήθηκε στη συνολική κατανάλωση νερού από δημόσια δίκτυα υδρεύσεως κατά τη διάρκεια του 2010 οφείλεται στην κατανάλωση που έγινε για τις έκτακτες ανάγκες ψύξεως του μηχανογραφικού κέντρου της Μάνδρας Αττικής.

Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας σε Kwh ανά τ.μ. γραφειακών χώρων



Ανακύκλωση υλικών

Ακολουθώντας την περιβαλλοντική πρακτική "μειώνω, ξαναχρησιμοποιώ, ανακυκλώνω" η Alpha Bank εξακολούθησε και το 2010 την πολιτική ανακύκλωσης τόσο του χαρτιού, όσο και των μπαταριών, κασετών γραφίτη (toners) και ηλεκτρονικού εξοπλισμού. Όσον αφορά το χαρτί, η Τράπεζα έχει θέσει ως στόχο τη μείωση της καταναλώσεως του μέχρι το 2014 για εκτυπώσεις και για την αποστολή

ενημερωτικών σημειωμάτων κατά 20% με βάση τα στοιχεία του 2009, και την κάλυψη του 10% των αναγκών της σε χαρτί με ανακυκλωμένο. Το 2010, η Τράπεζα συνέχισε την προσπάθειά της στην κατεύθυνση αυτή, ενώ συγκέντρωσε και ανακύκλωσε 415 τόνους χαρτιού. Επίσης, χρησιμοποιήθηκαν 7.500 ανακατασκευασμένες κασέτες γραφίτη, έναντι 6.068 το 2009, ενώ συνελέγησαν και ανακυκλώθηκαν 2.334 τεμάχια.

Στο πλαίσιο της πολιτικής της Τραπέζης σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος και σε συνέχεια των ενεργειών ευαισθητοποίησης του Προσωπικού και των πελατών στον τομέα της ανακύκλωσης υλικών, η Alpha Bank συνεργάζεται από τον Φεβρουάριο 2008 με την εταιρία ΑΦΗΣ, η οποία έχει τοποθετήσει κάδους ανακύκλωσης μπαταριών σε όλα τα Καταστήματα και τις Κεντρικές Υπηρεσίες της, πανελλαδικά καθώς και σε εταιρίες του Ομίλου με έδρα την Ελλάδα.

Στον πίνακα που ακολουθεί, παρουσιάζονται αναλυτικά τα στοιχεία που αφορούν την ανακύκλωση και επαναχρησιμοποίηση υλικών της Τραπέζης.

• Περισυλλογή και ποιοποίηση χαρτιού	415 τόνοι
• Περισυλλογή και ανακύκλωση toners	2.334 τεμάχια
• Ανακύκλωση μηχανών γραφείου	196 τεμάχια
• Κατανάλωση ανακατασκευασμένων toners	7.500 τεμάχια
• Ανακύκλωση ηλεκτρονικού εξοπλισμού	2.700 τεμάχια
• Περισυλλογή και ανακύκλωση μπαταριών	10.729,61 κιλά

"Πράσινες" προμήθειες

Η Alpha Bank αναγνωρίζει ότι η τήρηση της αρχής της προλήψεως σε σχέση με τις περιβαλλοντικές προκλήσεις εκτείνεται και στην ευρύτερη σφαίρα επιρροής της, συμπεριλαμβανομένων των προμηθευτών της Διευθύνσεως Προμηθειών. Τρεις από τους μεγάλους προμηθευτές της Διευθύνσεως Προμηθειών της Τραπέζης είναι πιστοποιημένοι κατά το πρότυπο περιβαλλοντικής διαχείρισης ISO 14001.

Η Τράπεζα έχει ενημερώσει τους προμηθευτές της Διευθύνσεως Προμηθειών για την περιβαλλοντική της πολιτική, ενθαρρύνοντάς τους είτε να την εφαρμόσουν και στη δική τους λειτουργία, είτε να υιοθετήσουν μία παρεμφερή πολιτική. Επίσης, η Τράπεζα έχει συμπεριλάβει στις τεχνικές προδιαγραφές των διαγωνισμών προμηθειών που διεξάγει, μία σειρά από περιβαλλοντικές ρήτρες, προκειμένου να διασφαλίσει ένα ελάχιστο επίπεδο περιβαλλοντικής επιδόσεως των προμηθευτών της. Προς το παρόν, δεν διεξάγει τυπικούς ελέγχους των προμηθευτών της ειδικά για τα περιβαλλοντικά θέματα, αλλά θεωρεί την περιβαλλοντική επίδοσή τους αναπόσπαστο τμήμα της συνολικής επιδόσεώς τους. Οι

προμηθευτές που τυχόν αποτύχουν να ανταποκριθούν σε οποιονδήποτε όρο των τεχνικών προδιαγραφών, που αναφέρονται ειδικότερα σε περιβαλλοντικά κριτήρια των προμηθευόμενων αγαθών ή υπηρεσιών, ειδοποιούνται και, εάν κριθεί αναγκαίο, αντικαθίστανται από άλλους προμηθευτές που συμμορφώνονται με τους σχετικούς όρους του συγκεκριμένου διαγωνισμού. Κάτι τέτοιο ωστόσο, αποτελεί σπάνια εξέλιξη, καθώς η διαδικασία αξιολόγησης που ακολουθείται από την Τράπεζα, εξασφαλίζει τη σύναψη συμφωνιών μόνο με προμηθευτές που μπορούν να ανταποκριθούν στα αυστηρά κριτήρια και στην πολιτική της.

Οικολογική δράση

Η Alpha Bank, συμβάλλει και με πρόσθετους τρόπους στην προώθηση της αειφόρου ανάπτυξης. Οι δύο κυριότεροι άξονες αυτής της πρόσθετης συμβολής αφορούν τη στήριξη και συνεργασία με Σωματεία, Συλλόγους και Λοιπούς Φορείς και την προώθηση του εθελοντισμού των Εργαζομένων της στο περιβαλλοντικό πεδίο.

Η Alpha Bank στηρίζει αρκετά περιβαλλοντικά Σωματεία, Συλλόγους και Λοιπούς Φορείς. Μεταξύ των πιο γνωστών και μακροπρόθεσμων συνεργασιών είναι αυτή με την Ελληνική Εταιρία Προστασίας της Φύσης για τη στήριξη του προγράμματος "Φύση χωρίς Σκουπίδια" που συνεχίστηκε και κατά τη διάρκεια του 2010. Το πρόγραμμα "Φύση χωρίς Σκουπίδια" που πραγματοποιείται με τη συμμετοχή σχολείων και οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης από ολόκληρη την Ελλάδα αφορά την εθελοντική προσφορά, την ευαισθητοποίηση για τη φύση και το περιβάλλον και την προώθηση της συνεργασίας ανάμεσα στους εθελοντές, τα σχολεία, τις τοπικές αρχές και τους πολίτες. Κατά τα τελευταία έτη, η Alpha Bank διαθέτει ποσά για την υποστήριξη αντίστοιχων προγραμμάτων, ενώ το 2010 διέθεσε συνολικά το ποσό των Ευρώ 185.500 για την υποστήριξη περιβαλλοντικών οργανώσεων και ενεργειών. Καθώς η φροντίδα για το περιβάλλον αποτελεί για πολλούς ένα προσωπικό ζήτημα που συνδέεται με τις επιλογές του τρόπου ζωής και καταναλώσεως υλικών, η Τράπεζα επιδιώκει επίσης να αξιοποιήσει και να μεγιστοποιήσει την αποτελεσματικότητα των ατομικών προσπαθειών για την προστασία της φύσεως και τη διαχείριση των αρνητικών ανθρώπινων επιδράσεων στον πλανήτη μας. Έτσι, ενθαρρύνεται και προωθείται ο εθελοντισμός των Υπαλλήλων της και των οικογενειών τους, αλλά και των τοπικών κοινωνιών τόσο στην Ελλάδα, όσο και στο Διεθνές Δίκτυο της. Κατά τον μήνα Μάρτιο 2010, Εθελοντές της Alpha

Bank με τη συνεργασία της Φιλοδασικής Ένωσης Αθηνών πραγματοποίησαν αναδάσωση σε έκταση του Αισθητικού Δάσους στον Υμηττό, ενώ κατά τον μήνα Νοέμβριο 2010, εθελοντές της Τραπέζης συμμετείχαν στην εκδήλωση για το "Μάζεμα της Ελιάς" στον ίδιο χώρο. Τέλος, κατά την Ημέρα Εθελοντισμού Υπαλλήλων Alpha Bank, η οποία πραγματοποιείται ετησίως την τελευταία Κυριακή εκάστου Μαΐου, 1.500 Εργαζόμενοι της Alpha Bank και μέλη των οικογενειών τους συμμετείχαν σε περιβαλλοντικές δραστηριότητες (π.χ. καθαρισμούς δασικών δρόμων, μονοπατιών, παραλιών) σε διάφορες περιοχές της Ελλάδας και των χωρών όπου δραστηριοποιείται η Τράπεζα.

"Ο τουρισμός και η γεωργία αποτελούν βασικές πηγές εισοδήματος για την Ελλάδα. Η "Ευμέλεια" αποτελείται από ένα οργανικό αγρόκτημα και ένα αγροτουριστικό σύμπλεγμα που βρίσκεται στην Πελοπόννησο και ιδρύθηκε ως μία κίνηση επιστροφής στις βασικές αξίες, που γίνεται ακόμη πιο επιβεβλημένη στις δύσκολες αυτές οικονομικές συνθήκες και στην εποχή της κλιματικής αλλαγής. Στην "Ευμέλεια" χρησιμοποιούμε υλικά φιλικά προς το περιβάλλον, κομποστοποίηση αποβλήτων, μεθόδους οργανικής γεωργίας, γεωθερμία και μεθόδους διαχείρισης των φυσικών αποβλήτων που συγκαταλέγονται στις πρώτες του είδους και του μεγέθους αυτού στη Νότια Ελλάδα. Στοχεύουμε να καινοτομούμε, ενθαρρύνοντας και άλλους να αξιοποιήσουν την προστασία του περιβάλλοντος ως συγκριτικό πλεονέκτημα για την προσέλκυση τουριστικού εισοδήματος από ανταγωνιστικούς προορισμούς στην Ευρώπη και στην ευρύτερη περιοχή της Μεσογείου. Η φιλική προς το περιβάλλον ανάπτυξη, κατά την άποψή μας, μπορεί να αποδώσει επιχειρηματικά. Ως μία νέα αναπτυσσόμενη επιχείρηση, η ανάγκη μας για κεφάλαια και χρηματοδότηση αποτελεί κομβικό σημείο για την επιτυχία μας. Προσεγγίσαμε την Alpha Bank, αναζητώντας επιχειρηματικές λύσεις και βρήκαμε τη στήριξη που αναζητούσαμε μέσα σ' ένα πολύ δύσκολο οικονομικό κλίμα. Ελπίζω ότι τράπεζες, όπως η Alpha Bank, θα συνεχίσουν να υποστηρίζουν τις αειφόρες επιχειρήσεις, όπως η "Ευμέλεια", που με τη σειρά της ελπίζει να κινητοποιήσει και άλλες ελληνικές επιχειρήσεις να κάνουν το σωστό για την αγορά σήμερα και για τις γενεές που ακολουθούν."

Φραγκίσκος Καρέλας
Επιχειρηματίας, ιδρυτής της Ευμέλειας και
Πελάτης της Alpha Bank

Τα αποτελέσματα το 2010

Στόχοι που είχαν τεθεί στον Απολογισμό Ε.Κ.Ε. 2009	Προθεσμία επιτεύξεως	Κυριότερα επιτεύγματα το 2010	Κατάσταση
Εντός της προσεχούς πενταετίας, ανάπτυξη και προσφορά στις αγορές που δραστηριοποιούμεθα, επενδυτικών προϊόντων μειωμένου περιβαλλοντικού και κοινωνικού κινδύνου.	2014	Δημιουργία του εξειδικευμένου χαρτοφυλακίου Green Focus Portfolio, το οποίο επενδύει σε επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, υδάτινους πόρους, διαχείριση ρύπων και λυμάτων κ.λπ. και σε ανάλογα Αμοιβαία Κεφάλαια και Exchange Traded Funds ή μεμονωμένα, σε προϊόντα μεγάλων Οίκων του εξωτερικού που συνδέονται με την ανάπτυξη της "πράσινης" αγοράς.	
Επέκταση της χρήσεως, ανακυκλωμένου χαρτιού, καλύπτοντας το 10% των συνολικών αναγκών της Τραπέζης σε χαρτί.	2010	Το φωτοτυπικό χαρτί Α4 που χρησιμοποιήθηκε για τις ανάγκες της Τραπέζης για εσωτερική χρήση, κατά το έτος 2010, ήταν σε ποσοστό 100% ανακυκλωμένο και η κατανάλωσή του ανήλθε στα ίδια επίπεδα με αυτά του έτους 2009, ήτοι ποσότητα 180.000 δεσμίδες των 500 φύλλων. Δεν περιλαμβάνεται το χαρτί ειδικού τύπου που χρησιμοποιείται κατά τις συναλλαγές στα ταμεία των καταστημάτων και το οποίο δεν είναι ανακυκλώσιμο. Ο ακριβής υπολογισμός των συνολικών αναγκών της Τραπέζης σε χαρτί είναι τεχνικά δύσκολος.	
Μείωση της καταναλώσεως χαρτιού για εκτυπώσεις και αποστολή ενημερωτικών σημειωμάτων κατά 20% μέχρι το 2014.	2014	Έχει ήδη ξεκινήσει προσπάθεια περιορισμού των εκτυπώσεων μέσω ευαισθητοποίησης των Εργαζομένων, ώστε να εκτυπώνονται μόνον αρχεία τα οποία είναι απολύτως απαραίτητα, ενώ προωθείται η αναπλήρωση των ενημερωτικών σημειωμάτων με σημειώματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, μετά από συμφωνία με τον κάθε Πελάτη ξεχωριστά.	
Συνέχιση της συμμετοχής και της υποστηρίξεως στην πρωτοβουλία "Ωρα της Γης".	2010	Πέντε Κεντρικά Κτήρια της Alpha Bank έσβησαν τα φώτα την 26 Μαρτίου 2010, ως ένδειξη συμμετοχής την "Ωρα της Γης".	
Αύξηση, εντός της προσεχούς διετίας, κατά 50% του ποσοστού των εκπαιδευτικών προγραμμάτων εξ αποστάσεως, τηλεμαθήσεως e-learning, έναντι του συνολικού αριθμού συμμετοχών του Προσωπικού σε εκπαιδευτικά προγράμματα.	2011	Το 26% του συνόλου των συμμετοχών του Προσωπικού σε εκπαιδευτικά προγράμματα (συμπεριλαμβανομένων και εκείνων του web training) συμμετείχαν σε e-learning εκπαίδευση το 2010. Για το 2011 αναμένεται επίσης υψηλή συμμετοχή σε προγράμματα e-learning, ωστόσο για τεχνικούς λόγους δεν αναμένεται να επιτευχθεί ο στόχος της αύξησης κατά 50% εντός του 2011.	

Στόχοι που είχαν τεθεί στον Απολογισμό Ε.Κ.Ε. 2009	Προθεσμία επιτεύξεως	Κυριότερα επιτεύγματα το 2010	Κατάσταση
Συνέχιση της παροχής "πράσινων" τραπεζικών προϊόντων, όπως το "Alpha Energy", και αύξηση εντός της προσεχούς πενταετίας του ποσοστού των πιστοδοτήσεων σε περιβαλλοντικά φιλικές επενδύσεις και δραστηριότητες.	2014	<ul style="list-style-type: none"> • Το 2010 δημιουργήθηκε και προσφέρθηκε στους Πελάτες της Τραπέζης μία νέα σειρά τραπεζικών προϊόντων με τίτλο "Alpha Πράσινες Λύσεις", που αφορά τη χρηματοδότηση φιλικών για το περιβάλλον λύσεων εξοικονομήσεως ενέργειας ή μετακινήσεως για ιδιώτες και επιχειρήσεις. Το ποσό των δανειοδοτήσεων της Τραπέζης για "πράσινα" προϊόντα αυξήθηκε από Ευρώ 5,7 εκατ. το 2009, σε Ευρώ 9,6 το 2010. • Για τη χρηματοδότηση επενδυτικών δαπανών των επιχειρήσεων για εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων μέχρι 150 κιλοβάτ (KW), η Alpha Bank συνέχισε να προσφέρει το "Δάνειο Φωτοβολταϊκών Συστημάτων" με το σύνολο του χαρτοφυλακίου της Τραπέζης για το συγκεκριμένο προϊόν να ανέρχεται το 2010 σε Ευρώ 9,2 εκατ. • Συγχρηματοδοτήθηκε και ολοκληρώθηκε εντός του 2010 ένα Αιολικό Πάρκο ισχύος 8 MW και δόθηκαν εγκρίσεις για Αιολικά Πάρκα 96 MW τα οποία θα χρηματοδοτηθούν εντός του 2011. • Συγχρηματοδοτήθηκε και ολοκληρώθηκε Φωτοβολταϊκό Πάρκο ισχύος 5 MWp. • Η Διεύθυνση Επενδυτικής Τραπεζικής της Alpha Bank είχε ολοκληρώσει μέχρι την 31.12.2010 χρηματοδοτήσεις έργων Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας συνολικού ποσού Ευρώ 97 εκατ. 	
Περιορισμός κατά 2% ετησίως της καταναλώσεως ηλεκτρικής ενέργειας ανά τ.μ. γραφειακών χώρων.	2015	<ul style="list-style-type: none"> • Η Alpha Bank Cyprus LTD. προσχώρησε και συνυπέγραψε το Μάρτιο 2010, τη Χάρτα των Κυπριακών Επιχειρήσεων Κατά της Κλιματικής Αλλαγής, δεσμευόμενη στη συστηματική μέτρηση του ανθρακικού της αποτυπώματος και στη λήψη μέτρων για τον περιορισμό του. • Τοποθετήθηκε πιλοτική ηλεκτρονική διάταξη σε ένα Κτήριο της Alpha Bank, προκειμένου να μελετηθούν οι δυνατότητες εξοικονομήσεως ενέργειας, ώστε αντίστοιχες διατάξεις να εγκατασταθούν σε περισσότερα Κτήρια της Τραπέζης. • Η επίτευξη μειώσεων στην κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας συνδέεται με την αύξηση του ποσοστού Κτηρίων της Τραπέζης στα οποία μετράται η κατανάλωση και η επίδραση των μέτρων περιορισμού της. 	
Περιορισμός κατά 3% ετησίως της καταναλώσεως νερού ανά εργαζόμενο.	2015	<p>Η επίτευξη του στόχου ανεστάλη προς το παρόν λόγω συνεχών αλλαγών στον αριθμό Εργαζομένων και στον αριθμό των Κτηρίων στα οποία γίνονται μετρήσεις καταναλώσεως νερού και κατά συνέπεια λόγω της μη συγκρισιμότητας των σχετικών στοιχείων.</p>	

■ Επίτευξη Στόχου

■ Στόχος σε Εξέλιξη

Στόχοι που είχαν τεθεί στον Απολογισμό Ε.Κ.Ε. 2009	Προθεσμία επιτεύξεως	Κυριότερα επιτεύγματα το 2010	Κατάσταση
Ενημέρωση, εντός της προσεχούς διετίας, στο 100% των Προμηθευτών μας για τις περιβαλλοντικές αρχές λειτουργίας της Τραπέζης και πιστοποίηση της τηρήσεώς τους για το 20% τουλάχιστον εξ αυτών.	2011	Η Τράπεζα έχει ενημερώσει τους προμηθευτές της Διευθύνσεως Προμηθειών για την περιβαλλοντική της πολιτική, ενώ τρεις από τους μεγάλους προμηθευτές της Διευθύνσεως Προμηθειών της Τραπέζης είναι πιστοποιημένοι κατά το πρότυπο περιβαλλοντικής διαχείρισεως ISO 14001.	
Ενίσχυση από το 2011 και μετά των θεμάτων βιώσιμης αναπτύξεως και εταιρικής υπευθυνότητας σε όλα τα εκπαιδευτικά προγράμματα νεοπροσληφθέντων Υπαλλήλων.	2012	Κατά τη διάρκεια του 2010 πραγματοποιήθηκαν 12 σεμινάρια νεοπροσληφθέντων στα οποία συμπεριλαμβάνονταν θέματα εταιρικής υπευθυνότητας.	

■ Επίτευξη Στόχου

■ Στόχος σε Εξέλιξη

Ποσοτικά στοιχεία: Περιβαλλοντικές Επιδόσεις 2006 - 2010

	2006	2007	2008	2009	2010
Ενέργεια					
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας σε MWh ¹	13.349	17.560	23.737	35.762	39.546
Εμβαδόν γραφειακών χώρων (μ ²) για τους οποίους μετράται η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας.	69.838	82.035	104.261	191.312	208.183
Ποσοστό εμβαδού γραφειακών χώρων για το οποίο γίνονται μετρήσεις κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας.	21%	25%	31%	58%	63%
Ετήσια κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας σε kWh ανά μ ² γραφειακών χώρων	191	214	228	187	189
Κατανάλωση Φυσικού Αερίου (σε μ ³)	1.267 ⁵	5.953	32.776	99.339	155.960
Ετήσια κατανάλωση Φυσικού Αερίου (σε μ ³) ² ανά μ ² γραφειακών χώρων	Μη Διαθέσιμο	Μη Διαθέσιμο	0,82	1,53	2,22
Αντίστοιχα μ ² επιφανείας	-	-	39.974	65.075	70.252
Κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης (σε λίτρα)	263.749 ⁵	198.013	275.411	115.600 ⁵	94.600
Ετήσια κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης σε λίτρα ανά μ ² γραφειακών χώρων	5,02	5,37	2,90	1,96	1,91
Αντίστοιχα μ ² επιφανείας	52.564	36.853	94.875	58.976	49.535
Εκπομπές Ρύπων					
Συνολικές εκπομπές ρύπων διοξειδίου του άνθρακα σε τόνους ³	13.196 ⁵	16.086 ⁵	22.026 ⁵	31.024 ⁵	34.367
Εκπομπές ρύπων διοξειδίου του άνθρακα σε τόνους ανά μ ² γραφειακών χώρων	0,18	0,20	0,21	0,16	0,17
Νερό					
Κατανάλωση πόσιμου νερού από δίκτυα υδρεύσεως (σε μ ³)	15.360	16.605	31.280	28.647 ⁵	38.466
Εμβαδόν γραφειακών χώρων (μ ²) για τους οποίους μετράται η κατανάλωση πόσιμου νερού	61.043	63.286	86.218	91.800	91.800
Ποσοστό εμβαδού γραφειακών χώρων για το οποίο γίνονται μετρήσεις κατανάλωσης πόσιμου νερού	19%	20%	27%	28%	28%
Εκμετάλλευση υπογείων υδάτων (σε μ ³)	13.100	9.785	11.427	12.272	14.738
Εμβαδόν γραφειακών χώρων (μ ²) για τους οποίους μετράται η κατανάλωση υπογείων υδάτων	33.942	33.942	33.942	33.942	55.597
Χρήση Χαρτιού					
Συνολική ποσότητα αγορασμένου χαρτιού (σε kg)	450.000	383.420	466.840	455.987	450.000
Ανακύκλωση					
Ποσότητα φωτοτυπικού χαρτιού που ανακυκλώθηκε (σε kg)	277.088	414.884	672.130	466.000	415.000
Φωτοτυπικό χαρτί που ανακυκλώθηκε ως ποσοστό της ποσότητας χαρτιού που αγοράστηκε ⁴	61,6%	108,2%	144%	102%	92%
Συνολική ποσότητα μπαταριών (από συσκευές UPS) που ανακυκλώθηκε (σε kg)	4.523	11.395	11.380	10.150	2.238

¹ Η Τράπεζα μετράει ετησίως και καταγράφει την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας, πετρελαίου, φυσικού αερίου και νερού σε περισσότερα γραφεία και Καταστήματά της που καλύπτουν διαρκώς μεγαλύτερο εμβαδόν. Στον ανωτέρω πίνακα τα σχετικά στοιχεία για το 2010 αφορούν μετρήσεις που έγιναν σε Κτήρια της Τραπεζής, που αντιστοιχούν στο 63% του συνολικού εμβαδού των κτηρίων της Alpha Bank στην Ελλάδα.

² Στον Απολογισμό Ε.Κ.Ε. 2009, η μέτρηση κατανάλωσης φυσικού αερίου ανά μ² γραφειακών χώρων ήταν σε λίτρα.

³ Εξαιρούνται οι εκπομπές ρύπων από επαγγελματικά ταξίδια και μετακινήσεις, που προς το παρόν δεν συλλέγονται. Οι αναλογίες μετατροπής που χρησιμοποιούνται είναι: 1 lt πετρελαίου αντιστοιχεί σε 10,8 kWh; 1 κυβικό μέτρο φυσικού αερίου αντιστοιχεί σε 10,6 kWh. Ο συντελεστής 8 14 κιλά διοξειδίου του άνθρακα ανά MWh, είναι από το Greenhouse Gas Protocol (www.ghgprotocol.org/calculation-tools) για το 2002.

⁴ Η ποσότητα χαρτιού που ανακυκλώνεται είναι μεγαλύτερη από αυτή που αγοράζεται, λόγω της περιοδικής εκκαθάρισης των αρχείων.

⁵ Η διαφορά των εν λόγω στοιχείων σε σχέση με αυτά που εμφανίζονται στον Απολογισμό Ε.Κ.Ε. 2009, οφείλεται στην αναγωγή τους με βάση τις σύγχρονες μεθόδους υπολογισμού.



Μαζί για την Κοινωνία



*Ημέρα Εθελοντισμού
Alpha Bank στη Σερβία*

Ο ρόλος των πιστωτικών ιδρυμάτων κατά τα τελευταία τουλάχιστον έτη, είναι, μεταξύ άλλων, να δημιουργούν αξία και για την κοινωνία, πρωτίστως μέσω της παροχής αξιόπιστων και υπεύθυνων τραπεζικών και άλλων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συμβάλλουν στην οικονομική και κοινωνική πρόοδο και ευημερία. Η Alpha Bank, πέρα από τη συνεισφορά της σε αυτό το επίπεδο, επιτυγχάνει τον ρόλο αυτό και μέσω της υποστηρίξεως ευρύτερων πρωτοβουλιών ενισχύσεως της κοινωνικής συνοχής και ευημερίας. Ειδικότερα, κατά τα τελευταία έτη η Τράπεζα υιοθέτησε την αντίληψη της "ευφυούς κοινωνικής συνεισφοράς", μεταφέροντας τις μεθόδους αξιολογήσεως και εστιάσεως στο αποτέλεσμα που χρησιμοποιεί για τις επιχειρηματικές της λειτουργίες και στον τομέα των χορηγιών της για κοινωνικούς σκοπούς. Λαμβάνοντας υπόψη την εμπιστοσύνη των μεγάλων αλλά και μικρότερων Μετόχων της, επιλέγει, διαχειρίζεται και παρακολουθεί την επίδραση κοινωνικής της συνεισφοράς με επαγγελματισμό και με έμφαση στη μακροπρόθεσμη ενίσχυση του κοινωνικού κεφαλαίου των χωρών, όπου δραστηριοποιείται.

Πολυεπίπεδη κοινωνική συνεισφορά

Η Alpha Bank υποστηρίζει οικονομικά επί σειρά ετών προγράμματα συνεργασίας και πρωτοβουλίες που αντιμετωπίζουν ποικίλες κοινωνικές προκλήσεις. Αναγνωρίζοντας τη σημασία του κοινωνικού κεφαλαίου για τη μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα και ανταγωνιστικότητα της, χρηματοδοτεί δραστηριότητες που ανταποκρίνονται σε κοινωνικά προβλήματα και ανάγκες που απαιτούν κοινές λύσεις. Το 2010, στηριζόμενη στην εμπειρία των προηγούμενων ετών, οι κοινωνικές επενδύσεις της Alpha Bank κατευθύνθηκαν στα πεδία της εκπαίδευσής, του πολιτισμού, της κοινωνικής φροντίδας, του περιβάλλοντος, της υγείας και του αθλητισμού. Εν μέσω μίας αρνητικής οικονομικής συγκυρίας και επιδιώκοντας την επίτευξη του μεγαλύτερου κοινωνικού οφέλους από τη συνεισφορά της, η Τράπεζα διέθεσε το ποσό των Ευρώ 3.6 εκατ., από τα οποία το ποσό των Ευρώ 570.000 αφορούσε την πρωτοβουλία υπέρ των πυροπλήκτων του 2007 και το υπόλοιπο διάφορες κοινωνικές συνεισφορές σε τομείς, ως ανωτέρω.

Προσφορά με τη συμμετοχή των Εργαζομένων

Μία σημαντική πτυχή του προγράμματος κοινωνικής συνεισφοράς της Τραπέζης αφορά τη συμμετοχή των Εργαζομένων της στις υποστηριζόμενες δραστηριότητες, μέσω της εθελοντικής εργασίας τους και της συλλογικής συμμετοχής τους. Η Τράπεζα έχει καθιερώσει από το 2009 την "Ημέρα Εθελοντισμού Υπαλλήλων Alpha Bank", ενώ καθ' όλη τη διάρκεια του έτους διοργανώνει δραστηριότητες, στις οποίες οι Εργαζόμενοι της έχουν την ευχέρεια να δηλώνουν συμμετοχή ενισχύοντας τους δεσμούς τους με τις τοπικές κοινότητες και διαθέτοντας τις δεξιότητες και τον χρόνο τους για να βελτιώσουν τις κοινωνικές και περιβαλλοντικές συνθήκες των χωρών, όπου δραστηριοποιείται η Τράπεζα.

Κοντά στα νοσηλευόμενα παιδιά



Η Alpha Bank συνέχισε και το 2010 την οικονομική υποστήριξη της Μ.Κ.Ο. "Ανοιχτή Αγκαλιά" για την υλοποίηση του προγράμματος "Clown Doctors", που στοχεύει στη στήριξη και βελτίωση

των συνθηκών νοσηλείας των παιδιών που νοσηλεύονται στα παιδιατρικά νοσοκομεία. Μέσω του πρωτοποριακού αυτού ψυχαγωγικού προγράμματος για το νοσηλευόμενο παιδί, που εφαρμόζεται εδώ και πολλά έτη στο εξωτερικό, με θεαματικά αποτελέσματα, συνεργαζόμενοι κλδουν μαζί με ειδικούς της υγείας και νοσηλευτικό προσωπικό αναπτύσσουν θεραπευτικές μεθόδους σύμφωνα με ένα πρότυπο ιατρικής περιθάλψεως εστιασμένο στην οικογένεια.

Στηρίζοντας την Ακαδημαϊκή Έρευνα

Αναγνωρίζοντας τη σημασία της επιστημονικής αναλύσεως και τεκμηριώσεως των σύγχρονων κοινωνικοπολιτικών προκλήσεων και με γνώμονα την ανάδειξη των ζητημάτων ελληνικού ενδιαφέροντος στα κορυφαία διεθνή ακαδημαϊκά ιδρύματα, η Alpha Bank ανέλαβε το 2010 την οικονομική υποστήριξη της ετήσιας μεταδιδακτορικής έρευνας για θέματα πολιτικής οικονομίας στη Νοτιοανατολική Ευρώπη στο Κέντρο Ευρωπαϊκών Σπουδών του Κολλεγίου St Antony's του Πανεπιστημίου της Οξφόρδης. Στο πλαίσιο αυτό, με την υποστήριξη της Alpha Bank παρέχεται μία πλήρης ετήσια υποτροφία σε επιστήμονα που επιθυμεί να ασχοληθεί με την έρευνα για θέματα πολιτικής οικονομίας στην Ελλάδα και στις λοιπές χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης.

Στήριξη της παιδείας και των νέων

Δίδοντας ιδιαίτερη έμφαση στην ενίσχυση της παιδείας ως του κατεξοχήν πεδίου με μακροπρόθεσμα και ουσιαστικά πολλαπλά κοινωνικά οφέλη, η Alpha Bank ενίσχυσε και κατά το 2010 σχολεία, πανεπιστημιακές σχολές, ωδεία και συλλόγους γονέων και κηδεμόνων με ποσά που συνολικά υπερέβησαν τα Ευρώ 240.000. Τα ποσά που διέθεσε η Alpha Bank κατενεμήθησαν σε υποτροφίες, ενίσχυση των εκπαιδευτικών υποδομών και βιβλιοθηκών και στη διοργάνωση εκπαιδευτικών και ακαδημαϊκών δραστηριοτήτων για μαθητές και φοιτητές σε ολόκληρη την Ελλάδα. Παράλληλα, η Τράπεζα διοργάνωσε (η ίδια) μία σειρά από εκπαιδευτικές δραστηριότητες για μαθητές, από τις οποίες οι κυριότερες ήταν:



- Οι εκπαιδευτικές εκθέσεις με τίτλο "Η χαρακτηριστική και οι τεχνικές της" και "Γνωρίζω το νόμισμα", που πραγματοποιήθηκαν στον Εκθεσιακό Πολιτιστικό Χώρο της Τραπεζής στο Ναύπλιο, για μαθητές πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και τις οποίες επισκέφθηκαν 1.050 μαθητές και οι συνοδοί τους, εκπαιδευτικοί, από 17 σχολεία, κυρίως της Πελοποννήσου.

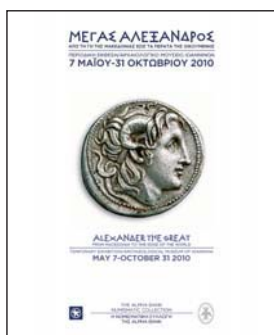
- Οι επισκέψεις της Επιμελήτριας της Νομισματικής Συλλογής της Alpha Bank σε σχολεία της περιοχής Αθηνών, για την παρουσίαση του προγράμματος "Γνωρίζω το νόμισμα", στο τέλος του οποίου όλοι οι μαθητές παραλάμβαναν εποπτικό υλικό σχετικό με την ιστορία του νομίσματος.



- Η εκπαιδευτική δράση "Μία ημέρα σε ένα αρχαίο νομισματοκοπείο" που πραγματοποιήθηκε στο Αρχαιολογικό Μουσείο Ιωαννίνων την 25 Σεπτεμβρίου 2010, στην οποία συμμετείχαν περισσότερα από 300 παιδιά.

Κοντά στον πολιτισμό και στον αθλητισμό

Επί σειρά ετών η Alpha Bank εκδηλώνει εμπράκτως το ενδιαφέρον της για την Τέχνη και τον Πολιτισμό συμμετέχοντας ενεργά στην πολιτιστική ζωή, όχι μόνον με την υποστήριξη ανάλογων γεγονότων, αλλά και με τη διοργάνωση σχετικών προγραμμάτων μέσω των Συλλογών της. Στο πλαίσιο αυτό, το 2010 η Alpha Bank, εκτός των ενισχύσεων που διέθεσε σε διάφορους πολιτιστικούς συλλόγους και οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης, πραγματοποίησε μία σειρά πολιτιστικών εκθέσεων, από τις οποίες οι σημαντικότερες ήταν:



- Η έκθεση με τίτλο "Μέγας Αλέξανδρος. Από τη γη της Μακεδονίας έως τα πέρατα της οικουμένης." που πραγματοποιήθηκε στο Αρχαιολογικό Μουσείο Ιωαννίνων από 7 Μαΐου έως 31 Οκτωβρίου 2010. Όλα τα νομίσματα της εκθέσεως ανήκαν στη

Νομισματική Συλλογή της Τραπέζης, ενώ, για την καλύτερη κατανόηση και τεκμηρίωση των νομισματικών τύπων και της ιστορίας του Μακεδόνα Στρατηλάτη, την έκθεση πλαισίωσαν αντικείμενα που προσφέρθηκαν από Εφορείες Προϊστορικών και Κλασικών Αρχαιοτήτων.

- Η έκθεση με τίτλο "Fred Boissonnas. Εικόνες της Ελλάδας." που πραγματοποιήθηκε στον Εκθεσιακό Πολιτιστικό Χώρο της Alpha Bank στο Ναύπλιο, από 15 Ιουνίου έως 31 Οκτωβρίου 2010. Την έκθεση συνδιοργάνωσαν η Alpha Bank και η Πρεσβεία της Ελβετίας με υλικό του Ριζαρείου Ιδρύματος και του Μουσείου Μπενάκη. Παρουσιάστηκαν φωτογραφίες του σπουδαίου Ελβετού φωτογράφου Fred Boissonnas (1858-1946), που επί 30 και πλέον έτη προέβαλε τη χώρα μας σε όλον τον κόσμο, όχι μόνον ως φωτογράφος αλλά και ως συγγραφέας, εικονογράφος και εκδότης βιβλίων με θέματα από την Ελλάδα.

Παράλληλα, πραγματοποιήθηκαν οι εκθέσεις:



- Η έκθεση με τίτλο "Οικοδομικό Τετράγωνο 19. Η παρουσία της Alpha Bank στο κέντρο της Αθήνας." που πραγματοποιήθηκε στον Εκθεσιακό χώρο του Κεντρικού Κτηρίου της Τραπέζης και διήρκεσε από τον Νοέμβριο 2009 έως τον Ιούνιο 2010.

- Η φωτογραφική έκθεση αρχαίων νομισμάτων από τη Συλλογή της Τραπέζης με τίτλο "Συμβολισμός και Ιδεολογία. Η ανθρώπινη μορφή στο αρχαίο νόμισμα." που παρουσιάστηκε στο Εθνικό Ίδρυμα Ερευνών κατά το διάστημα 13-30 Απριλίου 2010, στο πλαίσιο των Μορφωτικών Εκδηλώσεων του Ιδρύματος.
- Η αναδρομική έκθεση της Δάφνης Κωστοπούλου (1937 - 2000), με την ευκαιρία της συμπλήρωσης δέκα ετών από τον θάνατό της, που πραγματοποιήθηκε στον Εκθεσιακό Χώρο του Κεντρικού Κτηρίου της Τραπέζης από 23 Ιουνίου έως 30 Οκτωβρίου 2010.
- Η έκθεση με τίτλο "Alpha Bank/Ιστορία Ι, Τράπεζα Ελληνικής Εμπορικής Πίστωσης 1924 - 1947" που διοργανώθηκε από το Ιστορικό Αρχείο και πραγματοποιήθηκε στον Εκθεσιακό Χώρο του Κεντρικού Κτηρίου, κατά την περίοδο Νοεμβρίου 2010 - Μαΐου 2011.

Στον τομέα του αθλητισμού, η Alpha Bank, για δέκατη συνεχή χρονιά, υποστήριξε ως Μέγας Χορηγός τον 28^ο Κλασικό Μαραθώνιο Αθηνών, που εφέτος συμπλήρωσε 2.500 χρόνια ιστορίας, και συμμετείχε με Ομάδα Αθλητών και Ομάδα Εθελοντών, οι οποίες αποτελούντο από μέλη του Προσωπικού της. Επιπλέον, υποστήριξε την προσπάθεια του Στελέχους της, Τασίας Ηλιοπούλου, της πρώτης Ελληνίδας που "έσπασε" το φράγμα των 8.000 μέτρων και κατέκτησε την κορυφή Τσο Ογιού στο κεντρικό τμήμα της οροσειράς των Ιμαλαΐων, ώστε να κατακτήσει και την κορυφή του Έβερεστ.

Επιπλέον, το Αθλητικό Πανόραμα Alpha Bank συνέχισε για δέκατη συνεχή χρονιά την περιοδεία του μεταδίδοντας τη χαρά του αθλητισμού και δίδοντας την ευκαιρία στους επισκέπτες του να δοκιμαστούν σε δημοφιλή αθλήματα και θεαματικές δραστηριότητες. Το 2010, το Αθλητικό Πανόραμα Alpha Bank, εκτός από την Ελλάδα επισκέφθηκε τη Σερβία και τη Βουλγαρία, περιοδεύοντας για ένα μήνα σε τέσσερις μεγάλες πόλεις τους.

Υποστήριξη ευπαθών ομάδων

Συνεχίσθηκε και το 2010 η πρωτοβουλία για την ανακούφιση των πυροπλήκτων των πυρκαγιών του 2007 με τη διάθεση του ποσού των Ευρώ 570.000, ενώ με διάφορα ποσά ενισχύθηκαν και σύλλογοι, σωματεία, ιδρύματα και οργανισμοί που έχουν ως αποστολή τους τη φροντίδα και την ανακούφιση ευάλωτων ή κοινωνικά αποκλεισμένων ομάδων πληθυσμού, προσφέροντάς τους υπηρεσίες φροντίδας, εκπαίδευσης και περιθάλψεως. Μεταξύ των δεκάδων οργανώσεων που ενισχύθηκαν το 2010 από την Alpha Bank ήταν ο Σύνδεσμος Θεραπευτικής Ιηπασίας, ο Σύλλογος Άλμα Ζωής - Suzan Comen, η Σχολή Οδηγών Σκύλων-ΛΑΡΑ και οι Φίλοι Κοινωνικής Παιδιατρικής -Ανοιχτή Αγκαλιά.

Προστασία του φυσικού περιβάλλοντος



Όπως αναφέρθηκε και σε προηγούμενη ενότητα, η Alpha Bank ενισχύει και συνεργάζεται με περιβαλλοντικές οργανώσεις για την προώθηση διαφόρων οικολογικών ενεργειών.

Το 2010 συνέχισε την

πολυετή αυτή παράδοση ενισχύοντας επιλεγμένες δράσεις προστασίας και αναδείξεως του φυσικού οικοσυστήματος, καθώς και προγράμματα και ενέργειες περιβαλλοντικής εκπαίδευσης και ευαισθητοποιήσεως. Μία από τις πιο χαρακτηριστικές ενέργειες αυτής της κατηγορίας που ενίσχυσε η Τράπεζα ήταν το πρόγραμμα “Οικολογικά Σχολεία”, στο οποίο κατά το σχολικό έτος 2009-2010 συμμετείχαν 166 σχολεία από όλη την Ελλάδα και το οποίο πραγματοποιήθηκε με τη συνδρομή της Ελληνικής Εταιρίας Προστασίας της Φύσης. Στο πλαίσιο του εν λόγω προγράμματος, επιδιώκεται η αλλαγή συμπεριφοράς όλων εντός της σχολικής κοινότητας, ώστε κάθε σχολείο να γίνει ένα επί της ουσίας “Οικολογικό Σχολείο”, μέσω εφαρμογής κανόνων περιβαλλοντικής συμπεριφοράς, καθώς και ενός περιβαλλοντικού σχεδίου δράσεως για τον περιβάλλοντα σχολικό χώρο.

Ημέρα Εθελοντισμού Υπαλλήλων Alpha Bank

**8 Χώρες, 1.500 εθελοντές μαζί,
κάνουν το όραμα πράξη!**

Με στόχο την περαιτέρω ευαισθητοποίηση του ανθρωπίνου δυναμικού του Ομίλου σε κοινωνικά και περιβαλλοντικά θέματα και στο πλαίσιο της πολιτικής Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Alpha Bank, ορίσθηκε εφεξής η τελευταία Κυριακή του Μαΐου εκάστου έτους ως “ΗΜΕΡΑ ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΥ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ALPHA BANK”. Την 30 Μαΐου 2010, εθελοντικές ομάδες που απαρτίζονταν από μέλη του Προσωπικού και τις οικογένειές τους πραγματοποίησαν δράσεις κοινωνικού ή περιβαλλοντικού χαρακτήρα στην Ελλάδα, στην Κύπρο, στη Ρουμανία, στη Βουλγαρία, στη Σερβία, στην Ουκρανία, στην Αθβανία και στην Π.Γ.Δ.Μ., προάγοντας με αυτόν τον τρόπο την ομαδικότητα και τη συνεργασία.

Στην Ελλάδα, έλαβαν χώρα τρεις δράσεις με τη συμμετοχή περίπου 250 ατόμων. Συγκεκριμένα, στην Αττική, οι εθελοντές μαζί με τις οικογένειές τους πραγματοποίησαν καθαρισμό του βοτανικού μονοπατιού στην περιοχή του Αισθητικού Πάρκου της Καισαριανής, από τη Μονή Καισαριανής μέχρι τον λόφο των Ταξιαρχών, ενώ μετά το πέρας του καθαρισμού ακολούθησε ξενάγηση στη Μονή. Στη Θεσσαλονίκη πραγματοποιήθηκε καθαρισμός της ακτής Περαίας στον Δήμο Θερμαϊκού, ενώ στην Πάτρα 100 περίπου εθελοντές ανέλαβαν τον καθαρισμό της Ακτής Ακταίου, στον Δήμο Ρίου.

Στην Κύπρο διοργανώθηκε Παγκύπριος Εθελοντικός Καθαρισμός Δημοσίων Πάρκων ανά επαρχία. Η προσέλευση των εθελοντών Υπαλλήλων της Τραπέζης αλλά και μελών των οικογενειών τους ήταν αθρόα. Συνολικά 240 εθελοντές συμμετείχαν στην πρωτοβουλία αυτή αναλαμβάνοντας τον καθαρισμό μέρους του Εθνικού Δασικού Πάρκου Αθαλάσσης στη Λευκωσία, το Εθνικό Πάρκο Ριζοελιάς στη Λάρνακα, μέρος της Επίχωσης Λεμεσού και το Πάρκο Αχμέτ Ρασίντ στην Πάφο.

Στη Ρουμανία 140 εθελοντές από το Προσωπικό της Τραπέζης συμμετείχαν μαζί με τις οικογένειές τους στην Ημέρα Εθελοντισμού που έλαβε χώρα στον Βοτανικό Κήπο, στο Βουκουρέστι. Συγκεκριμένα, οι εθελοντές ανέλαβαν να καθαρίσουν και να διανθίσουν τον Κήπο με επιπλέον φυτά, ενώ παράλληλα έβαψαν τα παγκάκια και τις περιφράξεις προκειμένου να αναμορφωθεί αισθητικά ο Βοτανικός Κήπος.

Στη Βουλγαρία 206 εθελοντές συμμετείχαν στην Ημέρα Εθελοντισμού, με δράσεις στη Σόφια, στη Βάρνα και στη Φιλιππούπολη. Συγκεκριμένα, στη Σόφια η μία ομάδα εθελοντών ανέλαβε να βάψει και να ανακαινίσει τις τάξεις του πρώτου σχολείου της πρωτεύουσας για παιδιά με νοητικά προβλήματα. Στόχος των εθελοντών ήταν η δημιουργία ενός πιο ευχάριστου χώρου διδασκαλίας και εκπαίδευσης των παιδιών αυτών. Η δεύτερη ομάδα πραγματοποίησε καθαρισμό της περιοχής γύρω από το ιστορικό μνημείο “Kambanite”.

Στη Βάρνα οι εθελοντές της Τραπέζης συμμετείχαν στον εξωραϊσμό του κήπου “Sevastopol”, ενώ οι Υπάλληλοι της Τραπέζης στη Φιλιππούπολη ανέλαβαν τον καθαρισμό της περιοχής που βρίσκεται στον λόφο Bunarjik. Μετά το πέρας της Ημέρας, συγκεντρώθηκαν και μεταφέρθηκαν συνολικά 500 κιλά απορριμμάτων και από τις τρεις πόλεις. Στην επιτυχημένη διεξαγωγή της Ημέρας Εθελοντισμού, που διοργανώθηκε για δεύτερη συνεχή χρονιά στη Βουλγαρία, συνέβαλαν ο ενθουσιασμός, η ομαδικότητα και το πνεύμα συνεργασίας των εθελοντών.

Στη Σερβία 467 εθελοντές της Alpha Bank Srbija, με πίστη στην εθελοντική προσφορά, ανέλαβαν την ανακαίνιση και το βάψιμο των προαύλιων χώρων 20 σχολείων, σε πόλεις της Σερβίας. Οι εθελοντές με ιδιαίτερο ενθουσιασμό καθάρισαν τους εξωτερικούς χώρους και πραγματοποίησαν δενδροφύτευση. Χάρη στην καλή διάθεση των εθελοντών και στην άρτια οργάνωση, 20 προαύλια σχολείων άλλαξαν όψη.

Στην Ουκρανία διοργανώθηκε, για πρώτη χρονιά, η "Ημέρα Εθελοντισμού Υπαλλήλων Alpha Bank", με τη συμμετοχή 30 εθελοντών οι οποίοι με ιδιαίτερο ενθουσιασμό ανέλαβαν να εξωραϊσουν και να τοποθετήσουν φυτά σε δημόσιο πάρκο, στην πόλη του Κιέβου.

Στην Αλβανία, στο πλαίσιο της "Ημέρας Εθελοντισμού Υπαλλήλων Alpha Bank" που πραγματοποιήθηκε για δεύτερη χρονιά, οι Υπάλληλοι των Καταστημάτων της Τραπέζης επισκέφθηκαν τρία ορφανοτροφεία, σε τρεις διαφορετικές πόλεις το καθένα: στα Τίρανα, στη Shkodra και στον Αυλώνα. Κατά τη διάρκεια της επισκέψεώς τους, οι εθελοντές προσέφεραν δώρα στα παιδιά, ενώ είχαν τη δυνατότητα να παίξουν μαζί τους. Όλοι οι εθελοντές συνεχάρησαν τους δασκάλους των παιδιών για το αξιόλογο έργο που επιτελούν.

Στην Π.Γ.Δ.Μ, διοργανώθηκαν δύο διαφορετικές εκδηλώσεις για την Ημέρα Εθελοντισμού, με τη συμμετοχή 140 εθελοντών. Στα Σκόπια, οι Υπάλληλοι της Τραπέζης μαζί με τις οικογένειές τους επισκέφθηκαν τα παιδικά χωριά SOS και προσέφεραν κλιματιστικά σε διάφορα σπίτια του χωριού, προκειμένου να βελτιώσουν τις συνθήκες διαβίωσης των παιδιών που διαμένουν σε αυτά. Επιπλέον, σχηματίστηκαν ομάδες εθελοντών, κάποιες από τις οποίες ανέλαβαν να βάψουν τις περιφράξεις του χωριού, ενώ άλλες συμμετείχαν σε αθλητικά και κοινωνικά δρώμενα. Παράλληλα, σε 14 ακόμη πόλεις, όπου δραστηριοποιείται η Alpha Bank Skopje, Υπάλληλοι της Τραπέζης προσέφεραν ηλεκτρονικούς υπολογιστές σε κοινωνικά αποκλεισμένες οικογένειες, των οποίων τα παιδιά πηγαίνουν σχολείο. Πολλοί από τους εθελοντές επισκέφθηκαν οι ίδιοι τις οικογένειες αυτές και είχαν τη δυνατότητα όχι μόνο να προσφέρουν τους υπολογιστές, αλλά και να συνομιλήσουν και να γνωρίσουν από κοντά τα παιδιά και τους γονείς τους.

Η ενεργός συμμετοχή όλων αποτελεί πολύτιμη συμβολή στην επίτευξη της προσπάθειας της Alpha Bank για έναν καλύτερο κόσμο. Η ευαισθητοποίηση σε ανάλογες δράσεις αντικατοπτρίζει την πολιτική κοινωνικής ευθύνης που εφαρμόζεται στον Όμιλο και προάγει την ομαδικότητα και τη συνεργασία.

Θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε θερμά την Alpha Bank για τη δωρεά σε είδος που μας προσέφερε. Μας συγκίνησε ιδιαίτερα η πρωτοβουλία της να προσφέρει στο Ίδρυμά μας είδη διατροφής που προήλθαν από εθελοντική δράση Εργαζομένων της Alpha Bank και αποτέλεσε παράδειγμα περιβαλλοντικής και κοινωνικής ευαισθησίας για τα παιδιά μας. Η έμπρακτη συμπαράσταση στα παιδιά, μας δίνει την ελπίδα ότι στις δύσκολες ημέρες που περνά το Ίδρυμα λόγω της οικονομικής κρίσης που αντιμετωπίζει η χώρα και της βαρύτητας φορολογίας που του επιβλήθηκε, θα πορευθεί έχοντας δίπλα του αληθινούς φίλους που αναγνωρίζουν το μεγάλο κοινωνικό του έργο."

Μιχαήλ Στρουμπούλης
Πρόεδρος Χατζηκυριακείου
Ίδρυματος Παιδικής Προστασίας

Διαφάνεια της κοινωνικής συνεισφοράς

Όπως αναφέρθηκε ανωτέρω, η Τράπεζα επιδιώκει να μεγιστοποιεί τα οφέλη από την κοινωνική της συνεισφορά. Εν μέσω μίας δύσκολης οικονομικής συγκυρίας και με γνώμονα την επίτευξη της υψηλότερης δυνατής αποδοτικότητας των ποσών που διαθέτει σε διάφορους κοινωνοφελείς ή/και φιλοanthρωπικούς σκοπούς, η Alpha Bank εφαρμόζει μία διαφανή διαδικασία επιλογής και αξιολογήσεως των χορηγιών. Στο πλαίσιο αυτό, έχει αναπτύξει και εφαρμόζει ένα καινοτόμο σύστημα αξιολογήσεως για την εξέταση και έγκριση των αιτημάτων συνεργασίας και χορηγίας κοινωνικών δράσεων, με βάση αντικειμενικά κριτήρια αποδόσεως (οικονομικά, κοινωνικά και περιβαλλοντικά), τα οποία μπορούν να επαληθευθούν από συγκεκριμένες μετρήσεις. Ως εκ τούτου, το 2010 ελήφθησαν συνολικά 709 αιτήματα χορηγιών από την Ελλάδα, εκ των οποίων 350 προέρχονταν από Σωματεία-Συλλόγους και Λοιπούς Φορείς. Από αυτά ικανοποιήθηκαν τελικώς, στο πλαίσιο της αξιολογήσεως που διενεργήθηκε και των οικονομικών δυνατοτήτων, τα 42, εκ των οποίων τα 35 αφορούσαν αιτήματα προερχόμενα από Σωματεία-Συλλόγους και Λοιπούς Φορείς.

Κοινωνικές Επενδύσεις στο Διεθνές Δίκτυο

	Ενδεικτική Δράση	Ποσοτικά στοιχεία
Κύπρος	Κάθε χρόνο η Τράπεζα ενισχύει τον Παγκύπριο Σύνδεσμο Φίλων Νεφροπαθών στην οργάνωση της Εβδομάδος Ενημέρωσης και Πρόληψης. Για μία ολόκληρη εβδομάδα το έτος, το Προσωπικό της Τραπεζής συμμετέχει στη διοργάνωση μίας ερανικής εκστρατείας με στόχο τη συγκέντρωση χρημάτων για την υποστήριξη του εν λόγω Συνδέσμου.	<ul style="list-style-type: none"> - Συγκεντρώθηκαν Ευρώ 10.000. - Συμμετείχαν όλοι οι Εργαζόμενοι της Alpha Bank Cyprus (755).
Ρουμανία	Η Alpha Bank υποστήριξε την πρωτοβουλία του Ιδρύματος Verde Cnud, για την ανάπτυξη ειδικών εργαστηρίων και προγραμμάτων περιβαλλοντικής εκπαίδευσης παιδιών. Η δράση Eco Revolution περιελάμβανε την προβολή τεσσάρων ντοκιμαντέρ, την οποία ακολουθούσε συζήτηση με τα παιδιά. Τα παιδιά ενθαρρύνονταν να συμμετέχουν σε ενέργειες ανακυκλώσεως και δενδροφυτεύσεως και να υιοθετήσουν μία πιο ευαίσθητοποιημένη περιβαλλοντική στάση ζωής ή συμπεριφορά.	<ul style="list-style-type: none"> - Συμμετείχαν 3.000 μαθητές. - Διοργανώθηκαν 30 εκδηλώσεις καθ' όλη τη διάρκεια του σχολικού έτους. - Προβλήθηκαν 4 ντοκιμαντέρ.
Βουλγαρία	Το Αθλητικό Πανόραμα της Alpha Bank εγκαινιάσθηκε στη Σόφια την 28 Μαΐου 2010 και συνεχίσθηκε και σε άλλες πόλεις για τέσσερα συνεχόμενα Σαββατοκύριακα μέχρι την 20 Ιουνίου 2010, προσελκύοντας χιλιάδες άνδρες, γυναίκες και παιδιά, που συμμετείχαν στις δραστηριότητές του και έμαθαν για τα αθλήματα που παρουσιάσθηκαν.	
Σερβία	Για δεύτερο συνεχόμενο έτος, η Alpha Bank συνεισέφερε στο εθνικό πρόγραμμα "Σερβία κατά του καρκίνου", μέσω των πιστωτικών καρτών της Alpha Bank Srbija. Η Τράπεζα συνεισφέρει από δικούς της πόρους στην εθνική εκστρατεία, κάθε φορά που κάποιος Πελάτης της χρησιμοποιεί πιστωτική κάρτα εκδόσεώς της. Επιπλέον, έχει εκδώσει μία ειδική πιστωτική κάρτα, σε συνεργασία με το Υπουργείο Υγείας, μέσω της οποίας η Τράπεζα συνεισφέρει ένα ποσό στο Εθνικό Ταμείο για την πρόληψη και έγκαιρη διάγνωση του καρκίνου του μαστού.	<ul style="list-style-type: none"> - Αποδόθηκαν περίπου Ευρώ 70.000 στο Εθνικό Ταμείο Πρόληψης Καρκίνου. - Με τα χρήματα αυτά τέσσερα αντικαρκινικά ινστιτούτα στο Βελιγράδι, στο Κλάντοβο, στο Κραγιούγεβατς και στη Νις προμηθεύθηκαν ιατρικό εξοπλισμό έγκαιρης διαγνώσεως του καρκίνου του μαστού.
Ουκρανία	Η ASTRA Bank υποστήριξε το ορφανοτροφείο του Pereyasliv – Khmelnytskyj, παρέχοντας φάρμακα, παιχνίδια, σχολικά είδη και γραφική ύλη και οργανώνοντας επισκέψεις των παιδιών στο δελφινάριο. Επίσης η Τράπεζα ήταν ο χορηγός του ποδοσφαιρικού πρωταθλήματος των παιδικών ομάδων οκτώ ορφανοτροφείων της Ουκρανίας που διεξήχθη την 2 και 3 Οκτωβρίου 2010.	Συνολικά 30 παιδιά που φιλοξενούνται στο ορφανοτροφείο Pereyasliv – Khmelnytskyj επωφελήθηκαν από τις παροχές της ASTRA Bank.
Αλβανία	Η Τράπεζα υποστήριξε τους πληγέντες από τις πλημμύρες στις περιοχές Fieri, Lushnja, Korca και ιδιαίτερα στην Shkodra.	Εδόθησαν Ευρώ 20.000.

	Ενδεικτική Δράση	Ποσοτικά στοιχεία
Π.Γ.Δ.Μ.	Η Alpha Bank Skorje υποστήριξε την οργάνωση "Poraka Negotino", που προσφέρει συνδρομή σε ψυχικά ασθενείς, με στόχο να κατασκευασθεί και εξοπλισθεί ένα υπαίθριο περίπτερο αναψυχής για τους επωφελούμενους του Κέντρου Προστασίας που λειτουργεί η οργάνωση. Σημειώνεται ότι η περιοχή του Negotino, όπου λειτουργεί και Κατάστημα της Τραπέζης είναι μία από τις περιοχές της χώρας που επικρατούν δυσχερείς οικονομικές συνθήκες.	Εδόθησαν Ευρώ 3.000.

Τα αποτελέσματα το 2010

Στόχοι που είχαν τεθεί στον Απολογισμό Ε.Κ.Ε. 2009	Προθεσμία επιτεύξεως	Κυριότερα επιτεύγματα το 2010	Κατάσταση
Διατήρηση αποδόσεως μέρους των κερδών σε κοινωνικούς σκοπούς.	2010	Διετέθη ποσό Ευρώ 3.600.000 σε κοινωνικές συνεισφορές.	
Συνέχιση και διεύρυνση της στήριξής μας στον πολιτισμό, με στόχο την ανάδειξη της ιστορίας και της πολιτιστικής ταυτότητας της χώρας και την προβολή και διάδοση του ελληνικού πολιτισμού.	2010	Διετέθη ποσό Ευρώ 271.795 σε πολιτιστικές δράσεις και σε σωματεία, συλλόγους και τοπικές αρχές για τη στήριξη πολιτιστικών δράσεων. Διοργανώθηκαν οκτώ εκθέσεις από την Alpha Bank, σε Αθήνα, Ναύπλιο και Ιωάννινα και συναφείς εκπαιδευτικές εκδηλώσεις για μαθητές, τις οποίες επισκέφθηκαν άνω των 15.000 ατόμων.	
Λειτουργία, εντός της προσεχούς διετίας, ενός νέου δικτυακού τόπου για την εταιρική υπευθυνότητα και τη βιώσιμη ανάπτυξη της Alpha Bank.	2011	Εξελίχθηκε ήδη η ειδική ενότητα με τίτλο "Κοινωνική Ευθύνη" στην ιστοσελίδα της Τραπέζης, της οποίας τα περιεχόμενα εμπλουτίστηκαν με το σύνολο των πληροφοριών που αφορούν τις κοινωνικές και περιβαλλοντικές επιδόσεις της Alpha Bank και τα ζητήματα εταιρικής διακυβερνήσεως.	
Εισαγωγή ενός ολοκληρωμένου τυποποιημένου συστήματος καταγραφής και παρακολούθησής όλων των μη οικονομικών επιδράσεων της Τραπέζης στην Ελλάδα και στο Διεθνές Δίκτυό της με βάση καθορισμένους δείκτες.	2012	Έχει ξεκινήσει η μελέτη για τον καθορισμό των δεικτών κοινωνικής/περιβαλλοντικής επιδράσεως, στη βάση διεθνώς αναγνωρισμένων προτύπων και μεθοδολογιών.	
Αύξηση του ποσοστού Υπαλλήλων της Τραπέζης που θα συμμετάσχουν στην Ημέρα Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank.	2012	Την 30 Μαΐου 2010 πραγματοποιήθηκε σε οκτώ χώρες η Ημέρα Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank, με τη συμμετοχή 1.500 εθελοντών.	

Μεθοδολογία Εκπόνησης Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Ο παρών Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (Ε.Κ.Ε.) συντάχθηκε σύμφωνα με τα διεθνή αναγνωρισμένα πρότυπα AccountAbility's Assurance Standard, -AA 1000 2008 (www.accountability21.net) και Global Reporting Initiative -GRI (www.globalreporting.org) και στηρίχθηκε στις θεμελιώδεις αρχές του προτύπου AA 1000 για "Ένταξη των συμφερόντων των ενδιαφερομένων μερών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων" (Inclusivity), για "Ουσιαστικότητα" (Materiality) και "Ανταπόκριση" (Responsiveness). Στο πλαίσιο αυτό οι προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών της Τραπέζης αποτέλεσαν κομβικό σημείο για τον εντοπισμό των προκλήσεων που αντιμετωπίζει η Alpha Bank στα πεδία της αειφορίας και της υπευθυνότητας. Η επιλογή των ζητημάτων που θεωρούνται σημαντικότερα για τις δραστηριότητες της Τραπέζης, έγινε σύμφωνα με τις προσδοκίες αυτές, καθώς και σύμφωνα με μία εσωτερική ιεράρχηση κινδύνων σε θέματα υπευθυνότητας.

Για δεύτερη συνεχή χρονιά, η εκπόνηση του Απολογισμού Ε.Κ.Ε. αξιοποίησε και το Συμπλήρωμα του Κλάδου των Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών (Financial Services Sector Supplement) του Global Reporting Initiative (GRI) που αποτελεί το πιο εξειδικευμένο πρότυπο για τα περιεχόμενα του απολογισμού εταιριών του τραπεζικού κλάδου.

Οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται στον Απολογισμό Ε.Κ.Ε. 2010 της Alpha Bank αφορούν στοιχεία και γεγονότα για τη λειτουργία της κατά τη διάρκεια του παρελθόντος έτους στην Ελλάδα, εκτός εάν σημειώνεται διαφορετικά. Δεν έχουν γίνει σημαντικές αλλαγές στις μεθόδους μετρήσεως, στα όρια και στο πλαίσιο αναφοράς σε σχέση με τον περυσινό Απολογισμό Ε.Κ.Ε. Ο ετήσιος Απολογισμός Ε.Κ.Ε. παρουσιάζει πληροφορίες και μετρήσιμα στοιχεία σχετικά με ζητήματα που κρίνονται ουσιαστικά, ενώ οι πληροφορίες για εξειδικευμένα ζητήματα που ενδιαφέρουν τους αναλυτές και κάποια ενδιαφερόμενα μέρη της παρουσιάζονται αναλυτικά στην ιστοσελίδα της Τραπέζης (www.alpha.gr).

Η προετοιμασία του πραγματοποιήθηκε από ειδική ομάδα Στελεχών προερχόμενη από διάφορες Μονάδες της Τραπέζης, υπό τον συντονισμό του Τμήματος

Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Η εκπόνησή του έγινε με τη συνδρομή των εταιριών Συμβούλων Επικοινωνίας Palladian Communication Specialists (www.palladian.gr) και Συμβούλων Στρατηγικής, Ινστιτούτο Κοινωνικής Καινοτομίας (www.csrservices.gr), ενώ τα κείμενα επιμελήθηκε το Τμήμα Επικοινωνίας των Δημοσίων Σχέσεων.

Η διασφάλιση περιορισμένου εύρους της ενότητας "Μαζί για το Περιβάλλον" του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2010 της Alpha Bank, ανετέθη στην KPMG Σύμβουλοι ΑΕ, Ελληνική Ανώνυμη Εταιρεία, και μέλος του δικτύου ανεξάρτητων εταιριών-μελών της KPMG συνδεδεμένων με την KPMG International Cooperative ("KPMG International"), ενός ελβετικού νομικού προσώπου. Στο τέλος του Απολογισμού ΕΚΕ 2010 παρέχονται πληροφορίες για τις εργασίες που εκτέλεσε η KPMG καθώς και η Ανεξάρτητη Έκθεση Περιορισμένου Εύρους Διασφαλίσεως Περιεχομένου.

Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να απευθύνουν ερωτήσεις, σχόλια και υποδείξεις για τον Απολογισμό ΕΚΕ 2010 της Alpha Bank ως ακολούθως:

Τμήμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης
Alpha Bank
Σταδίου 40, 102 52 ΑΘΗΝΑΙ
Τηλ.: 210 326 2431
Fax: 210 326 2439
E-mail: csr@alpha.gr

Ανεξάρτητη Έκθεση Περιορισμένου Εύρους Διασφαλίσεως για την Alpha Bank A.E.

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Alpha Bank A.E. (εφεξής η “Τράπεζα”) ανέθεσε στην KPMG Σύμβουλοι Α.Ε. την επισκόπηση της ενότητας “Μαζί για το Περιβάλλον” στις σελίδες 47-55 της ελληνικής εκθέσεως με τίτλο “Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2010” (εφεξής “η Έκθεση”) της Τραπεζής για την περίοδο 1 Ιανουαρίου 2010 - 31 Δεκεμβρίου 2010, προκειμένου να διασφαλισθεί η ακρίβεια του περιεχομένου της.

Η Διοίκηση της Τραπεζής είναι υπεύθυνη για την κατάρτιση και παρουσίαση της Εκθέσεως με βάση τις Κατευθυντήριες Οδηγίες εκδόσεως απολογισμών βιωσιμότητας (G3) που έχει εκδώσει το Global Reporting Initiative (εφεξής “GRI”) όπως αναφέρεται στην Έκθεση και για τις πληροφορίες και τους σχετικούς ισχυρισμούς / δηλώσεις που περιέχονται σε αυτή, για τον καθορισμό των στόχων της Τραπεζής αναφορικά με την επίδοσή της σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης και δημοσιεύσεως σχετικών αναφορών συμπεριλαμβανομένης της αναγνώρισεως των ενδιαφερομένων μερών (stakeholders) και των ουσιωδών θεμάτων, και τέλος, για τη θέσπιση και διατήρηση κατάλληλων συστημάτων παρακολούθησεως και ελέγχου της εταιρικής επίδοσεως από τα οποία προέρχεται η σχετική δημοσιοποιημένη πληροφόρηση.

Δική μας ευθύνη είναι η επισκόπηση της ενότητας “Μαζί για το Περιβάλλον” της Εκθέσεως για την απόδοση περιορισμένου εύρους διασφαλίσεως (limited assurance) των πληροφοριών της περιόδου 1 Ιανουαρίου 2010 - 31 Δεκεμβρίου 2010. Διενεργήσαμε τις εργασίες μας βάσει του Διεθνούς Προτύπου Έργων Διασφαλίσεως (ISAE) 3000, Έργα Διασφαλίσεως εκτός Ελέγχων ή Επισκοπήσεων επί Ιστορικής Χρηματοοικονομικής Πληροφορήσεως (Assurance Engagements other than Audits or reviews of Historical Financial Information), το οποίο εκδόθηκε από το Συμβούλιο Διεθνών Ελεγκτικών και Ασφαλιστικών Προτύπων (IAASB). Το Πρότυπο αυτό απαιτεί τη συμμόρφωσή μας με τις κατάλληλες ηθικές απαιτήσεις, συμπεριλαμβανομένων απαιτήσεων ανεξαρτησίας, και υπαγορεύει ότι σχεδιάζουμε και εκτελούμε τις εργασίες μας με τέτοιο τρόπο ώστε

να αποδώσουμε περιορισμένου εύρους διασφάλιση σχετικά με το αν οι πληροφορίες της ενότητας “Μαζί για το Περιβάλλον” για την περίοδο 1 Ιανουαρίου 2010 - 31 Δεκεμβρίου 2010 περιέχουν ουσιώδη λάθη / παραλείψεις.

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

- Ερωτήματα προς τη Διοίκηση προκειμένου να κατανοηθούν οι διεργασίες της Τραπεζής σχετικά με τον καθορισμό των ουσιωδών θεμάτων για τα κύρια ενδιαφερόμενα μέρη της.
- Συνεντεύξεις με τα αρμόδια διοικητικά στελέχη της Τραπεζής σχετικά με τις πολιτικές βιώσιμης ανάπτυξεως για το χειρισμό ουσιωδών θεμάτων, και την εφαρμογή τους εντός της επιχειρήσεως.
- Συνεντεύξεις με τα αρμόδια στελέχη της Τραπεζής τα οποία είναι υπεύθυνα για την παροχή των πληροφοριών που περιέχονται στην ενότητα “Μαζί για το Περιβάλλον” της Εκθέσεως, κατά τη διάρκεια των οποίων επίσης επισκοπήσαμε τα συστήματα και τις διεργασίες διαχειρίσεως πληροφοριών, εσωτερικών δομών ελέγχου και επεξεργασίας ποιοτικών και ποσοτικών πληροφοριών της συγκεκριμένης ενότητας της Εκθέσεως, σε επίπεδο Τραπεζής .
- Επισκέψεις στα κεντρικά γραφεία της Τραπεζής στην Αθήνα, όπου επισκοπήσαμε τις διαδικασίες καταρτίσεως και διαχειρίσεως περιεχομένου της ενότητας “Μαζί για το Περιβάλλον” της Εκθέσεως, καθώς και την υπάρχουσα δομή της εταιρικής διακυβερνήσεως σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξεως.
- Σύγκριση των πληροφοριών της ενότητας “Μαζί για το Περιβάλλον” της Εκθέσεως με την αντίστοιχη πληροφόρηση που περιέχεται στις υφιστάμενες πηγές ώστε να προσδιορισθεί εάν όλες οι σχετικές πληροφορίες έχουν συμπεριληφθεί στη συγκεκριμένη ενότητα της Εκθέσεως.

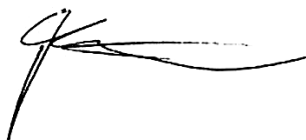
- Επισκόπηση των πληροφοριών που παρουσιάζονται στην ενότητα “Μαζί για το Περιβάλλον” της Εκθέσεως προκειμένου να καθορισθεί εάν είναι σε αντιστοιχία με τη συνολική γνώση και αποκτηθείσα εμπειρία μας σχετικά με την επίδοση της Τράπεζας σε θέματα βιώσιμης αναπτύξεως.

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

Βάσει των διαδικασιών που διενεργήθηκαν κατά τη διάρκεια της επισκοπήσεώς μας, όπως αυτές περιγράφηκαν ανωτέρω, δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι η ενότητα “Μαζί για το Περιβάλλον” της Εκθέσεως της Alpha Bank A.E. για την περίοδο 1 Ιανουαρίου 2010 - 31 Δεκεμβρίου 2010, δεν είναι διατυπωμένη με ακρίβεια, σε όλα τα ουσιώδη θέματα σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Οδηγίες GRI.

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

KPMG Σύμβουλοι Α.Ε.



Γεώργιος Ραουνάς,
Γενικός Διευθυντής
Αθήνα, 30 Μαΐου 2011

Επιστολή Επαληθεύσεως Κατηγορίας Απολογισμού κατά το πρότυπο GRI



Statement GRI Application Level Check

GRI hereby states that **ALPHA BANK** has presented its report "CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT 2010" to GRI's Report Services which have concluded that the report fulfills the requirement of Application Level B+.

GRI Application Levels communicate the extent to which the content of the G3 Guidelines has been used in the submitted sustainability reporting. The Check confirms that the required set and number of disclosures for that Application Level have been addressed in the reporting and that the GRI Content Index demonstrates a valid representation of the required disclosures, as described in the GRI G3 Guidelines.

Application Levels do not provide an opinion on the sustainability performance of the reporter nor the quality of the information in the report.

Amsterdam, 10 June 2011

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Nelmara Arbex", is written over a light blue circular background.

Nelmara Arbex
Deputy Chief Executive
Global Reporting Initiative



The "+" has been added to this Application Level because ALPHA BANK has submitted this report for external assurance. GRI accepts the reporter's own criteria for choosing the relevant assurance provider.

The Global Reporting Initiative (GRI) is a network-based organization that has pioneered the development of the world's most widely used sustainability reporting framework and is committed to its continuous improvement and application worldwide. The GRI Guidelines set out the principles and indicators that organizations can use to measure and report their economic, environmental, and social performance. www.globalreporting.org










Disclaimer: Where the relevant sustainability reporting includes external links, including to audio visual material, this statement only concerns material submitted to GRI at the time of the Check on 3 June 2011. GRI explicitly excludes the statement being applied to any later changes to such material.

Παρουσίαση Απολογιστικών Στοιχείων κατά το πρότυπο GRI

Η εκπόνηση του παρόντος Απολογισμού έχει λάβει υπόψη της το πρότυπο της Οικουμενικής Πρωτοβουλίας Μη Οικονομικών Αναφορών (Global Reporting Initiative) και ειδικότερα την έκδοση G3. Ο Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2010 πιστοποιήθηκε από τον οργανισμό GRI στο επίπεδο B+. Στον ακόλουθο πίνακα γίνονται παραπομπές εκτός από τον παρόντα Απολογισμό, στον Απολογισμό Δραστηριοτήτων 2010 της Alpha Bank, στην ιστοσελίδα της και σε λοιπά δημοσιοποιημένα έγγραφα (π.χ. καταστατικό, Οργανισμός Προσωπικού, εβδομαδιαίο δελτίο οικονομικών εξελίξεων κ.ά.). Όπου δεν υπάρχουν παραπομπές, είτε ο δείκτης δεν αφορά τον τραπεζικό κλάδο, είτε δεν είναι διαθέσιμα με τη μορφή που ζητούνται.

 **βλ. Απολογισμός Δραστηριοτήτων Alpha Bank 2010**

 **βλ. <http://www.alpha.gr/csr>**

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις
Στρατηγική & Ανάλυση		
1.1	Δήλωση από το Ανώτερο Στέλεχος του Οργανισμού που είναι αρμόδιο για τη λήψη αποφάσεων.	σελ. 5,  σελ. 8-13
1.2	Περιγραφή των κύριων επιδράσεων, κινδύνων και ευκαιριών.	σελ. 8, 10,  σελ. 65-75
Επιχειρησιακό Περίγραμμα		
2.1	Επωνυμία του Οργανισμού.	Alpha Bank
2.2	Κύρια προϊόντα ή/και υπηρεσίες.	Τραπεζικές Εργασίες,  σελ. 25-55
2.3	Λειτουργική δομή του Οργανισμού.	σελ. 12  σελ. 83-93, 
2.4	Έδρα του Οργανισμού.	 σελ. 5, Σταδίου 40, 102 52, Αθήναι.
2.5	Αριθμός των χωρών στις οποίες δραστηριοποιείται ο Οργανισμός.	σελ. 18
2.6	Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή.	Ανώνυμη Εταιρία  σελ. 5-7
2.7	Αγορές που εξυπηρετούνται.	σελ. 18,  σελ. 5
2.8	Μεγέθη του Οργανισμού που εκδίδει τον Απολογισμό.	 σελ. 6
2.9	Σημαντικές μεταβολές κατά τη διάρκεια της περιόδου Απολογισμού όσον αφορά το μέγεθος, τη δομή ή την ιδιοκτησία.	Καμία σημαντική μεταβολή.
2.10	Βραβεία που απονεμήθηκαν κατά τη διάρκεια της περιόδου Απολογισμού.	σελ. 11
Παράμετροι Απολογισμού		
3.1	Περίοδος Απολογισμού για τις παρεχόμενες πληροφορίες.	1.1.2010 – 31.12.2010
3.2	Ημερομηνία του προγενέστερου Απολογισμού.	22.6.2010
3.3	Κύκλος Απολογισμού.	Ετήσιος
3.4	Σημείο επικοινωνίας για υποβολή ερωτημάτων σχετικά με τον Απολογισμό ή το περιεχόμενό του.	σελ. 65
3.5	Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του Απολογισμού.	σελ. 65
3.6	Όρια του Απολογισμού.	σελ. 65
3.7	Αναφορά τυχόν συγκεκριμένων περιορισμών ως προς τα πεδία ή τα όρια του Απολογισμού.	σελ. 65

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις
3.8	Βάση για την κατάρτιση απολογισμών για τις κοινοπραξίες και τις θυγατρικές.	σελ. 65
3.9	Τεχνικές εκτιμήσεως δεδομένων και βάσεις για υπολογισμούς.	Πίνακες και ποσοτικά στοιχεία σελ. 24, 34-35, 43-44, 52-55, 63-64, 66
3.10	Εξηγήσεις για τις επιπτώσεις των αναθεωρήσεων των πληροφοριών που έχουν συμπεριληφθεί σε προγενέστερους Απολογισμούς και οι λόγοι για αυτή την αναθεώρηση.	Σε υποσημειώσεις στους πίνακες και επεξηγήσεις εντός του κειμένου σελ. 55
3.11	Σημαντικές αλλαγές, σε σχέση με τις προγενέστερες περιόδους Απολογισμών, στο πεδίο, στα όρια ή στις μεθόδους εκτιμήσεως που εφαρμόζονται στον Απολογισμό.	σελ. 55
3.12	Πίνακας προσδιορισμού θέσεως των τυπικών δημοσιοποιήσεων που περιέχονται στον Απολογισμό.	σελ. 69 - 76
3.13	Πολιτική και τρέχουσα πρακτική όσον αφορά στην επιδίωξη εξωτερικής διασφάλισης του Απολογισμού.	σελ. 66
Διακυβέρνηση & Δεσμεύσεις		
4.1	Δομή διακυβερνήσεως του Οργανισμού.	☒ σελ. 92-93, ☉
4.2	Υποδείξτε εάν ο Πρόεδρος του Ανώτατου Οργάνου Διακυβερνήσεως είναι επίσης Ανώτατο Στέλεχος.	Ο Πρόεδρος είναι εκτελεστικό μέλος του Δ.Σ.
4.3	Αριθμός μελών του Ανώτατου Οργάνου Διακυβερνήσεως, τα οποία είναι Ανεξάρτητα ή/και μη Εκτελεστικά Μέλη.	☒ σελ. 84
4.4	Μηχανισμοί που χρησιμοποιούνται από τους Μετόχους και τους Εργαζομένους για την παροχή συστάσεων ή υποδείξεων στο Ανώτατο Όργανο Διακυβερνήσεως.	σελ. 17-18
4.5	Σύνδεση μεταξύ των αποδοχών των μελών του Ανώτατου Οργάνου Διακυβερνήσεως, των Γενικών Διευθυντών και των Ανώτατων Στελεχών και της επιδόσεως του Οργανισμού (συμπεριλαμβανομένης της κοινωνικής και της περιβαλλοντικής επιδόσεως).	"Σύμφωνα με την από την 22.12.2009 απόφαση της Επιτροπής Αποδοχών Διοικήσεως, το ύψος των αποδοχών των Εκτελεστικών Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου και των Μελών της Εκτελεστικής Επιτροπής έχει προσαρμοσθεί στο επίπεδο των αποδοχών του Διοικητού της Τραπέζης της Ελλάδος για όσο διάστημα η Τράπεζα υπάγεται στις διατάξεις των άρθρων 1 και 2 του Ν. 3723/2008." ☒ σελ. 84
4.6	Διαδικασίες που εφαρμόζονται από το Ανώτατο Όργανο Διακυβερνήσεως, προκειμένου να αποφεύγεται η σύγκρουση συμφερόντων.	☒ σελ. 84
4.7	Διαδικασία για τον καθορισμό των ιδιοτήτων και των εξειδικευμένων γνώσεων των Μελών του Ανώτατου Οργάνου Διακυβερνήσεως (σε ό, τι αφορά τη στρατηγική για οικονομικά, περιβαλλοντικά και κοινωνικά θέματα).	Καθορίζεται στο καταστατικό της Τραπέζης και στη νομοθεσία περί εταιρικής διακυβερνήσεως ☒ σελ. 84
4.8	Δηλώσεις για την αποστολή ή τις αξίες, τους κώδικες συμπεριφοράς και τις αρχές που αναπτύσσονται εσωτερικά, και που σχετίζονται με την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση, καθώς και το στάδιο πραγματοποιήσεώς τους.	σελ. 5, 8, 10, 22, 24, 28, 34-35, 38, 43, 58, 64
4.9	Διαδικασίες που εφαρμόζει το Ανώτατο Όργανο Διακυβερνήσεως για την παρακολούθηση της ικανότητας του Οργανισμού να αναγνωρίζει και να διαχειρίζεται τα θέματα που σχετίζονται με την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση.	σελ. 12
4.10	Διαδικασίες για την αξιολόγηση της επιδόσεως του Ανώτατου Οργάνου Διακυβερνήσεως ως προς την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση.	Καθορίζεται στο καταστατικό της Τραπέζης.
4.11	Τεκμηρίωση σχετικά με το εάν και το πώς ο Οργανισμός εφαρμόζει την προσέγγιση ή την αρχή της προλήψεως.	σελ. 8, 11
4.12	Καταστατικό χάρτες, αρχές ή άλλες πρωτοβουλίες που αναπτύσσονται εξωτερικά και σχετίζονται με την οικονομία, το περιβάλλον και την κοινωνία, τις οποίες αποδέχεται ή υποστηρίζει ο Οργανισμός.	σελ. 11

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις
4.13	Συμμετοχή ως μέλος σε σωματεία και ενώσεις.	σελ. 11
4.14	Κατάλογος των ομάδων ενδιαφερομένων μερών που συνεργάζονται με τον Οργανισμό.	σελ. 16
4.15	Βασικά στοιχεία για τον προσδιορισμό και την επιλογή των ενδιαφερομένων μερών.	σελ. 16
4.16	Προσεγγίσεις όσον αφορά τη συμμετοχή των ενδιαφερομένων μερών, συμπεριλαμβανομένης της συχνότητας της συμμετοχής με βάση τον τύπο και την ομάδα των ενδιαφερομένων μερών.	σελ. 17-18, 32, 41
4.17	Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν από τη συμμετοχή των ενδιαφερομένων μερών.	σελ. 17-18, 28
Οικονομικοί Δείκτες		
EC1	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και κατανέμεται, συμπεριλαμβανομένων των εσόδων, του κόστους λειτουργίας, των αμοιβών των Εργαζομένων, των δωρεών και άλλων επενδύσεων σε επίπεδο κοινότητας, παρακρατηθέντων κερδών και πληρωμών σε παρόχους κεφαλαίου και κρατικούς φορείς.	Β σελ. 6, 98-101
EC2	Χρηματοοικονομικές επιδράσεις και άλλοι κίνδυνοι και ευκαιρίες για τις επιχειρησιακές δραστηριότητες λόγω της αλλαγής του κλίματος.	σελ. 33, 48-50
EC3	Κάλυψη των υποχρεώσεων του Οργανισμού, σχετικά με το καθορισμένο πρόγραμμα παροχών.	Β σελ. 98
EC4	Σημαντική χρηματοοικονομική συνδρομή που λαμβάνεται από κυβερνητικούς φορείς.	Β σελ. 101-102 Η Alpha Bank όπως και οι περισσότερες ελληνικές τράπεζες συμμετείχε στο Σχέδιο Ενισχύσεως Ρευστότητας μέσω κρατικών εγγυήσεων για τη χρηματοδότηση των τραπεζών από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ), αλλά οι συγκεκριμένες εγγυήσεις δεν επιβαρύνουν τον κρατικό προϋπολογισμό και απλώς χρησιμοποιούνται για την έκδοση ιδίων ομολόγων με εγγύηση του ελληνικού δημοσίου που κατατίθενται στην Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα ως εξασφάλιση για την παροχή χρηματοδότησης προς τις ελληνικές τράπεζες. (Εβδομαδιαίο Δελτίο Οικονομικών Εξελίξεων 31.3.2010 Διεύθυνση Οικονομικών Μελετών Alpha Bank).
EC5	Φάσμα καθορισμένου εισαγωγικού μισθού σε σχέση με το νομικά προσδιορισμένο κατώτερο μισθό σε συγκριτική βάση στις διάφορες περιοχές / χώρες δραστηριοποίησης.	Δεν υπάρχει αναφορά.
EC6	Πολιτική, πρακτικές και αναλογία δαπανών σε τοπικούς προμηθευτές στις σημαντικές τοποθεσίες δραστηριοποίησης του Οργανισμού.	Δεν υπάρχει αναφορά.
EC7	Διαδικασίες για προσλήψεις Προσωπικού από την περιοχή και αναλογία προσλήψεων Ανώτερων Στελεχών από την τοπική κοινότητα στις περιοχές στις οποίες δραστηριοποιείται σημαντικά ο Οργανισμός.	Μερική αναφορά σελ. 38 Η κάλυψη αναγκών για Υπαλλήλους πραγματοποιείται με προσλήψεις από την τοπική αγορά εργασίας είτε κατόπιν αναζήτησεως υποψηφίων από το ηλεκτρονικό/έντυπο αρχείο των βιογραφικών σημειωμάτων, είτε κατόπιν δημοσίευσσεως αγγελίας στον τοπικό Τύπο. Η κάλυψη αναγκών για Στελέχη πραγματοποιείται με εσωτερικές μετακινήσεις από το υφιστάμενο Προσωπικό.
EC8	Ανάπτυξη και επίδραση των επενδύσεων σε υποδομή και υπηρεσίες που παρέχονται κυρίως για κοινό όφελος, μέσω της συμμετοχής, του εμπορίου, καθώς και της συμμετοχής σε είδος ή δωρεάν.	σελ. 22, 30, 33, 58, 61
EC9	Περιγραφή σημαντικών εμμέσων οικονομικών συνεπειών, συμπεριλαμβανομένων των συναφών μεγεθών τους.	σελ. 22-23

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις
Κοινωνικοί Δείκτες		
S01	Περιγραφή, στόχοι και αποτελεσματικότητα προγραμμάτων και πρακτικών που αξιολογούν και διαχειρίζονται τις επιδράσεις στην τοπική κοινωνία.	σελ. 58-62
S02	Ποσοστό και συνολικός αριθμός Μονάδων που εξετάζονται για κινδύνους που σχετίζονται με τη διαφθορά.	Μερική αναφορά σελ. 33 σε ότι αφορά τη συνέχιση κατά το 2010 των διαδικασιών ελέγχου για ξέπλυμα χρήματος, διαφθορά και οικονομικό έγκλημα.
S03	Ποσοστό Εργαζομένων που εκπαιδεύεται σε πολιτικές και διαδικασίες κατά της διαφθοράς.	Δεν υπάρχει αναφορά.
S04	Ενέργειες που πραγματοποιούνται για την αντιμετώπιση περιστατικών διαφθοράς.	Δεν υπάρχει αναφορά.
S05	Περιγραφή συμμετοχής στη διαμόρφωση δημόσιων πολιτικών και στη λειτουργία ομάδων πίεσης.	σελ. 18, 22
S06	Οικονομική συνεισφορά και συνεισφορά σε είδος σε πολιτικά κόμματα, πολιτικούς και σχετικά ιδρύματα ανά χώρα.	σελ. 33
S07	Συνολικός αριθμός νομικών ενεργειών για συμπεριφορά αντίθετη στον ελεύθερο ανταγωνισμό και μονοπωλιακές πρακτικές που κινήθηκαν εναντίον του Οργανισμού και αποτέλεσμα που είχαν.	Δεν υπάρχει αναφορά.
S08	Πρόστιμα και μη χρηματικές κυρώσεις για τη μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς.	σελ. 33
Δείκτες Εργασιακών Σχέσεων		
LA1	Συνολικό Ανθρώπινο Δυναμικό με βάση τον τύπο απασχολήσεως, τη σύμβαση εργασίας και την περιοχή.	σελ. 38, 43, ☉
LA2	Συνολικός αριθμός και ποσοστό κινητικότητας Προσωπικού με βάση την ηλικιακή ομάδα, το φύλο και την περιοχή.	σελ. 43, ☉
LA3	Παροχές που δίνονται σε πλήρους απασχολήσεως Εργαζομένους και δεν παρέχονται σε Εργαζομένους προσωρινής ή μερικής απασχολήσεως.	σελ. 41, 42
LA4	Ποσοστό Εργαζομένων που καλύπτονται από συμφωνίες που βασίζονται σε συλλογικές διαπραγματεύσεις.	σελ. 40
LA5	Ελάχιστη περίοδος ειδοποιήσεως όσον αφορά στις λειτουργικές αλλαγές, συμπεριλαμβανομένου του αντίστοιχου χρόνου που προσδιορίζεται στις συλλογικές συμβάσεις.	Τήρηση των προβλέψεων του νόμου και των όρων των συλλογικών συμβάσεων εργασίας.
LA6	Ποσοστό του συνολικού Προσωπικού που εκπροσωπείται τυπικά σε επιτροπές υγιεινής και ασφαλείας της εργασίας για την παρακολούθηση των σχετικών προγραμμάτων.	Δεν υπάρχει αναφορά.
LA7	Ποσοστά τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, απώλειας ημερών εργασίας και απουσιών Εργαζομένων και αριθμός θανατηφόρων εργατικών ατυχημάτων ανά περιοχή.	σελ. 40, ☉
LA8	Προγράμματα εκπαίδευσης, κατάρτισης, παροχής συμβουλών, προλήψεως και περιορισμού κινδύνων, που εφαρμόζονται για την υποστήριξη των μελών της κοινότητας σχετικά με σοβαρές ασθένειες.	σελ. 40, 63 ☉
LA9	Αριθμός ζητημάτων υγιεινής και ασφάλειας που καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας.	Δεν υπάρχει αναφορά.
LA10	Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος/Εργαζόμενο.	σελ. 44
LA11	Προγράμματα για τη διαχείριση δεξιοτήτων και δια βίου μαθήσεως που υποστηρίζουν την απασχολησιμότητα των Εργαζομένων και τους βοηθούν στη διαχείριση της σταδιοδρομίας τους.	σελ. 38, 44
LA12	Ποσοστό Εργαζομένων που λαμβάνουν τακτικές αξιολογήσεις για την επίδοσή τους και την ανάπτυξη της σταδιοδρομίας τους.	Η πλειοψηφία των Εργαζομένων λαμβάνει τακτικές αξιολογήσεις για την επίδοσή τους και την ανάπτυξη της σταδιοδρομίας τους.
LA13	Σύνθεση των φορέων διακυβερνήσεως και ανάλυση των Εργαζομένων ανά κατηγορία, φύλο και ηλικιακή ομάδα, εάν ανήκουν σε μειονοτικές ομάδες και άλλους δείκτες διαφοροποίησης.	σελ. 39, 42 ☐ σελ. 84-86

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις
LA14	Αναλογία βασικού μισθού ανδρών/γυναικών με βάση την κατηγορία Εργαζομένων.	Ο βασικός μισθός είναι ίδιος (1/1) για άνδρες και γυναίκες Υπαλλήλους σε όλες τις κατηγορίες Υπαλλήλων.
Περιβαλλοντικοί Δείκτες		
EN1	Χρησιμοποιούμενα υλικά, με βάση το βάρος ή τον όγκο.	σελ. 55
EN2	Χρησιμοποιούμενα υλικά που προέρχονται από εισαγωγή ανακυκλωμένων υλικών.	σελ. 50 για τόνερ
EN3	Άμεση κατανάλωση ενέργειας, με βάση την πρωτογενή πηγή ενέργειας.	σελ. 55, εκτός από καύσιμα κινήσεως
EN4	Έμμεση κατανάλωση ενέργειας, με βάση την πρωτογενή πηγή ενέργειας.	σελ. 55
EN5	Εξοικονόμηση ενέργειας λόγω συντηρήσεως και βελτιώσεως της αποδόσεως.	σελ. 53, 55
EN6	Πρωτοβουλίες που εξοικονομούν ενέργεια ή υπηρεσίες / προϊόντα που βασίζονται σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας και αποτελέσματα σε ό,τι αφορά στην εξοικονόμηση ενέργειας, ως αποτέλεσμα των συγκεκριμένων πρωτοβουλιών.	σελ. 50, 52-53
EN7	Πρωτοβουλίες για τη μείωση της έμμεσης κατανάλωσης ενέργειας και μειώσεις που επιτεύχθηκαν.	σελ. 53
EN8	Συνολική άντληση νερού με βάση την πηγή.	σελ. 55
EN9	Υδάτινες πηγές που επηρεάζονται σημαντικά από την άντληση νερού.	Μη σχετικό.
EN10	Ποσοστό και συνολική ποσότητα νερού που ανακυκλώθηκε και επαναχρησιμοποιήθηκε.	Δεν υπάρχει αναφορά.
EN11	Θέση και έκταση ιδιόκτητων, εκμισθωμένων ή διαχειριζόμενων γαιών εντός ή παρακείμενων σε προστατευόμενες ή υψηλής αξίας βιοποικιλότητας περιοχές.	Δεν υπάρχουν τέτοιες εκτάσεις στην κυριότητα ή νομή της Τραπέζης.
EN12	Περιγραφή των σημαντικών επιδράσεων των δραστηριοτήτων, των προϊόντων και των υπηρεσιών στη βιοποικιλότητα των προστατευόμενων περιοχών και των περιοχών υψηλής αξίας βιοποικιλότητας, εκτός των προστατευόμενων περιοχών.	Μη σχετικό.
EN13	Οικότοποι που προστατεύονται ή αποκαθίστανται.	Ενίσχυση προγραμμάτων σε συνεργασία με την Ελληνική Εταιρία Προστασίας της Φύσης.
EN14	Υφιστάμενες ενέργειες ή μελλοντικά σχέδια για τη διαχείριση του αντικτύπου στο πεδίο της βιοποικιλότητας.	Δεν υπάρχει τέτοιος αντίκτυπος από τη λειτουργία της Τραπέζης.
EN15	Αριθμός ειδών στην Red List του IUCN και στις εθνικές λίστες προστατευόμενων ειδών σε περιοχές που επηρεάζονται από τη λειτουργία του Οργανισμού, στη βάση του επιπέδου κινδύνου εξαφανίσεως.	Μη σχετικό.
EN16	Συνολικές άμεσες και έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου με βάση το βάρος.	σελ. 55
EN17	Άλλες έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου με βάση το βάρος.	Δεν υπάρχει αναφορά.
EN18	Πρωτοβουλίες για τη μείωση των ρύπων του θερμοκηπίου και των μειώσεων που επιτεύχθηκαν.	σελ. 49, 52-53
EN19	Εκπομπές ουσιών που καταστρέφουν το όζον, με βάση το βάρος.	Δεν υπάρχει αναφορά.
EN20	NOx, SOx και άλλες σημαντικές εκπομπές αερίων, με βάση τον τύπο και το βάρος.	Μη σχετικό.
EN21	Συνολικός όγκος υδάτινων αποβλήτων, με βάση την ποιότητα και τον προορισμό.	Μη σχετικό.
EN22	Συνολικό βάρος των αποβλήτων, με βάση τον τύπο και τη μέθοδο διαθέσεως.	σελ. 50 για τα ανακυκλώσιμα μόνο απόβλητα
EN23	Συνολικός αριθμός και όγκος σημαντικών διαρροών.	Μη σχετικό.

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις
EN24	Βάρος μεταφερόμενων, εισαγόμενων, εξαγόμενων, ή διαχειριζόμενων αποβλήτων επικίνδυνου χαρακτήρα με βάση τη Σύμβαση της Βασιλείας, Παράρτημα I, II, III, και VIII, και ποσοστό μεταφερόμενων αποβλήτων που στάλθηκαν στο εξωτερικό.	Μη σχετικό.
EN25	Εντοπισμός, μέγεθος, καθεστώς προστασίας και αξία βιοποικιλότητας των υδάτινων οργανισμών και των συναφών οικισμών που επηρεάστηκαν σημαντικά από τις εκβολές υδάτων και αποβλήτων.	Μη σχετικό.
EN26	Πρωτοβουλίες για τη μείωση των περιβαλλοντικών επιδράσεων των προϊόντων και των υπηρεσιών και βαθμός μείωσης των επιδράσεων.	σελ. 33, 48-49, "πράσινες λύσεις", υπεύθυνες επενδύσεις.
EN27	Ποσοστό προϊόντων που πωλούνται και τα επιστρεφόμενα υλικά συσκευασίας τους, ανά κατηγορία.	Μη σχετικό.
EN28	Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για τη μη συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία και τους κανονισμούς.	Δεν επιβλήθηκαν τέτοιου είδους πρόστιμα.
EN29	Σημαντικές περιβαλλοντικές επιδράσεις από τη μεταφορά προϊόντων και άλλων αγαθών και υλικών που χρησιμοποιούνται από τον Οργανισμό και από τις μετακινήσεις του Προσωπικού του.	Δεν υπάρχει αναφορά.
EN30	Συνολικό ποσό δαπάνης και επενδύσεων για περιβαλλοντική προστασία ανά είδος δαπάνης / επενδύσεως.	Δεν υπάρχει αναφορά.
Δείκτες για τα Προϊόντα		
PR1	Στάδια του κύκλου ζωής κατά τα οποία οι επιδράσεις των προϊόντων και των υπηρεσιών στην Υγεία και Ασφάλεια αξιολογούνται και σημαντικές κατηγορίες προϊόντων και υπηρεσιών που υπόκεινται σε αυτές τις διαδικασίες.	Μη σχετικό.
PR2	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμορφώσεως με τους κανονισμούς και προαιρετικοί κώδικες που διέπουν τις επιδράσεις των προϊόντων και των υπηρεσιών στην Υγεία και την Ασφάλεια, με βάση τον τύπο της εκβάσεως.	Μη σχετικό.
PR3	Τύπος προϊόντων και υπηρεσιών που απαιτούνται με βάση τις διαδικασίες και ποσοστό σημαντικών προϊόντων και υπηρεσιών που υπόκεινται σε τέτοιου είδους απαιτήσεις πληροφόρησης.	Μη σχετικό.
PR4	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμορφώσεως με κανονισμούς και εθελοντικούς κώδικες που αφορούν πληροφόρηση για υπηρεσίες ή προϊόντα, ανά είδος συνέπειας για τον Οργανισμό (πρόστιμα, καταγγελίες, καταδικαστικές αποφάσεις κ.λπ.).	σελ. 30, 33
PR5	Πρακτικές που αφορούν την ικανοποίηση των Πελατών συμπεριλαμβανομένων των ερευνών μετρήσεως της ικανοποίησής τους.	σελ. 28-30
PR6	Προγράμματα συμμορφώσεως με νομοθεσία, πρότυπα και προαιρετικούς κώδικες συμπεριφοράς, που σχετίζονται με τις δράσεις marketing, διαφήμισης, χορηγίας και επικοινωνίας.	σελ. 31
PR7	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμορφώσεως με κανονισμούς και εθελοντικούς κώδικες, που αφορούν δράσεις marketing, διαφήμισης, χορηγίας και επικοινωνίας, ανά τύπο συνεπειών (πρόστιμα, καταγγελίες, καταδικαστικές αποφάσεις κ.λπ.).	Δεν υπάρχει αναφορά.
PR8	Συνολικός αριθμός επαληθευμένων καταγγελιών που αφορούν παραβιάσεις της ιδιωτικότητας και των προσωπικών δεδομένων των πελατών.	Δεν υπάρχει αναφορά.
PR9	Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων που επιβλήθηκαν για τη μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς αναφορικά με την παροχή και χρήση των προϊόντων και των υπηρεσιών.	σελ. 33

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις
Ειδικό Δείκτης του Κλάδου των Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών		
FS1	Πολιτικές με ειδικούς περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς όρους που εφαρμόζονται στις διάφορες επιχειρηματικές δραστηριότητες.	σελ. 29, 31-33
FS2	Διαδικασίες αξιολογήσεως και εξετάσεως περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων στις διάφορες επιχειρηματικές δραστηριότητες.	σελ. 22-23, 31, 33
FS3	Διαδικασίες για την παρακολούθηση της συμμορφώσεως των Πελατών με περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς όρους που περιλαμβάνονται σε συμβάσεις ή σε συναλλαγές.	σελ. 33, B σελ. 66,70,74
FS4	Διαδικασίες βελτιώσεως της ικανότητας του Προσωπικού να τηρεί τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές πολιτικές και διαδικασίες, όπως εφαρμόζονται στις διάφορες επιχειρηματικές δραστηριότητες.	σελ. 29, 40
FS5	Αλληλεπιδράσεις με ενδιαφερόμενα μέρη όσον αφορά στους περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς κινδύνους και ευκαιρίες.	σελ. 17-18, 41,51, 61-62
FS6	Ποσοστό του χαρτοφυλακίου ανά επιχειρηματική δραστηριότητα, περιοχή, μέγεθος επιχειρήσεως και τομέα.	B σελ. 26-55
FS7	Χρηματική αξία των προϊόντων και υπηρεσιών που έχουν σχεδιασθεί για να προσφέρουν ένα συγκεκριμένο κοινωνικό όφελος κατανοημένη ανά επιχειρηματική δραστηριότητα και σκοπό.	σελ. 19-20, B σελ. 26-27, 31-32
FS8	Χρηματική αξία των προϊόντων και υπηρεσιών που έχουν σχεδιασθεί για να προσφέρουν ένα συγκεκριμένο περιβαλλοντικό όφελος κατανοημένη ανά επιχειρηματική δραστηριότητα και σκοπό.	σελ. 53
FS9	Κάλυψη και συχνότητα των ελέγχων για την αξιολόγηση της εφαρμογής των περιβαλλοντικών και κοινωνικών πολιτικών και των διαδικασιών αξιολογήσεως κινδύνων.	σελ. 30, 33, Εφαρμόζεται το Εγχειρίδιο Πολιτικών και Διαδικασιών για τη Διαχείριση του Λειτουργικού Κινδύνου, στον οποίο περιλαμβάνονται και τα κοινωνικά και περιβαλλοντικά ρίσκα B σελ. 66-71
FS10	Ποσοστό και αριθμός των εταιριών που βρίσκονται στο χαρτοφυλάκιο του Οργανισμού, με τις οποίες ο Οργανισμός συνεργάστηκε σε κοινωνικά και περιβαλλοντικά ζητήματα.	Δεν υπάρχει αναφορά.
FS11	Ποσοστό των περιουσιακών στοιχείων που υπόκεινται σε θετικού και αρνητικού τύπου περιβαλλοντική ή κοινωνική εξέταση.	Μερική αναφορά σε ότι αφορά χρηματοδότηση ενεργειακών έργων, επενδυτικά προϊόντα σελ. 33, 52-53
FS12	Πολιτικές ψηφοφορίας που εφαρμόζονται για περιβαλλοντικά και κοινωνικά ζητήματα για μετοχές για τις οποίες ο Οργανισμός κατέχει πλήρη δικαιώματα ψήφου ως Μέτοχος ή συμβουλευτική ψήφο.	σελ. 12, (Λήψη αποφάσεων με βάση τις αρχές εταιρικής διακυβερνήσεως, τις αξίες της Alpha Bank και τον Κώδικα Δεοντολογίας)
FS13	Σημεία προσβάσεως σε αραιοκατοικημένες ή οικονομικά μειονεκτικές περιοχές ανά τύπο.	σελ. 29
FS14	Πρωτοβουλίες για να βελτιωθεί η πρόσβαση στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες ατόμων που ανήκουν σε ευάλωτες ομάδες πληθυσμού.	σελ. 29, 35
FS15	Πολιτικές για τον δίκαιο σχεδιασμό και πώληση χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών.	σελ. 22-23, 32, 34
FS16	Πρωτοβουλίες για την ενίσχυση των βασικών γνώσεων χρηματοοικονομικής διαχειρίσεως / χρηματοοικονομικού αλφαριθμητισμού.	σελ. 31, 32, 59

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις
Δείκτες για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα		
HR1	Ποσοστό και αριθμός σημαντικών επενδυτικών συμφωνιών που περιλαμβάνουν ρήτρες για τα ανθρώπινα δικαιώματα ή έχουν υποβληθεί σε έλεγχο σχετικά με τον σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.	Δεν υπάρχει αναφορά.
HR2	Ποσοστό προμηθευτών και υπεργολάβων που έχουν υποβληθεί σε έλεγχο σχετικά με το σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.	Μερική αναφορά (μη ποσοτικοποιημένη) σελ. 18
HR3	Συνολικός αριθμός ωρών εκπαίδευσης Εργαζομένων σε πολιτικές και διαδικασίες που αφορούν πτυχές των ανθρωπίνων δικαιωμάτων που είναι σχετικές με τις δραστηριότητες του Οργανισμού, συμπεριλαμβανομένου του ποσοστού των Εργαζομένων που εκπαιδεύτηκαν.	Μερική αναφορά σελ. 40 – Εφαρμογή Κώδικα Δεοντολογίας από τους Εργαζόμενους της Τραπέζης.
HR4	Συνολικός αριθμός περιστατικών διακρίσεως και ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί.	Δεν υπάρχει αναφορά.
HR5	Επιχειρησιακές λειτουργίες / Μονάδες στις οποίες έχουν επισημανθεί κίνδυνοι για την εξάσκηση ελευθερίας συνδικαλισμού και συλλογικών διαπραγματεύσεων και ενέργειες που έχουν αναληφθεί για την ενίσχυση των δικαιωμάτων αυτών.	σελ. 40, η συντριπτική πλειοψηφία των Εργαζομένων της Alpha Bank είναι μέλη συνδικαλιστικών σωματείων και καλύπτονται από τις συλλογικές συμβάσεις εργασίας.
HR6	Επιχειρησιακές λειτουργίες / Μονάδες στις οποίες έχουν επισημανθεί κίνδυνοι για παιδική εργασία και μέτρα που έχουν ληφθεί για την εξάλειψη της παιδικής εργασίας.	Παρακολουθείται από την αρμόδια Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού η εφαρμογή του "Οργανισμού Προσωπικού", και της εργατικής νομοθεσίας, συμπεριλαμβανομένων των Συνθηκών της Διεθνούς Οργανώσεως Εργασίας για την απαγόρευση εργασίας ανηλίκων.
HR7	Μέτρα που έχουν ληφθεί για την εξάλειψη της υποχρεωτικής εργασίας.	σελ. 11 – Η Τράπεζα λαμβάνει υπόψη τις θεμελιώδεις αρχές της Οικουμενικής Διακηρύξεως των Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και των Συμβάσεων της Διεθνούς Οργανώσεως Εργασίας.
HR8	Ποσοστό του Προσωπικού ασφαλείας που έχει εκπαιδευτεί σε πολιτικές και διαδικασίες που αφορούν τα ανθρώπινα δικαιώματα και σχετίζονται με τις δραστηριότητες του Οργανισμού.	Δεν υπάρχει αναφορά.
HR9	Συνολικός αριθμός περιστατικών παραβιάσεως δικαιωμάτων αυτοχθόνων πληθυσμών και ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί.	Μη σχετικό.



Έντυπο αξιολογήσεως Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2010

Η ΓΝΩΜΗ ΣΑΣ ΜΑΣ ΒΕΛΤΙΩΝΕΙ!

Σας προσκαλούμε να συμβάλετε στη βελτίωση του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (Ε.Κ.Ε.) της Alpha Bank συμπληρώνοντας το κατωτέρω ερωτηματολόγιο:

Σε ποια ομάδα ενδιαφερομένων μερών της Alpha Bank ανήκετε;

- Εργαζόμενος
 Μέτοχος / Επενδυτής
 Πελάτης
 Προμηθευτής
 Τοπική Κοινωνία
 Σύλλογος - Σωματείο
 Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης

Άλλο: _____

Ποια είναι η συνολική εντύπωση που αποκομίσατε από τον Απολογισμό Ε.Κ.Ε.;

	Άριστη	Καλή	Μέτρια	Κακή
Ισορροπία μεταξύ των ενότητων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Πληρότητα των ποσοτικών στοιχείων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Πληρότητα των κειμένων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Σαφήνεια των κειμένων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Γραφική απεικόνιση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ποια είναι η γνώμη σας σχετικά με τις ακόλουθες ενότητες του Απολογισμού Ε.Κ.Ε.;

	Άριστη	Καλή	Μέτρια	Κακή
Πολιτική και Εταιρική Διακυβέρνηση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Μαζί στον διάλογο και στη συνεργασία	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Μαζί για την Οικονομία	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Μαζί για την Αγορά	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Μαζί για τους Ανθρώπους μας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Μαζί για το Περιβάλλον	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Μαζί για την Κοινωνία	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Υπάρχουν ενότητες στις οποίες, κατά την άποψή σας, θα πρέπει να δοθεί μεγαλύτερη έκταση;

.....

Υπάρχουν κάποια σχόλια ή προτάσεις προς βελτίωση που θα θέλατε να υποβάλετε;

.....



Προσωπικά Στοιχεία (συμπληρώνονται προαιρετικά):

Όνοματεπώνυμο:

Εταιρία / Οργανισμός:

Διεύθυνση:

Τηλ./Fax:

E-mail:

Παρακαλούμε να αποστείλετε το ερωτηματολόγιο στην ταχυδρομική διεύθυνση ως ακολούθως:

Κυρίαν
Ελευθερία Πατακάκη
Προϊσταμένη
Τμήμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης
ALPHA BANK
Σταδίου 40, 102 52 ΑΘΗΝΑΙ

Όλα τα στοιχεία θα χρησιμοποιηθούν από την Τράπεζα για την αξιολόγηση του Απολογισμού Ε.Κ.Ε. και για στατιστική ανάλυση. Τα προσωπικά στοιχεία προστατεύονται όπως ορίζει ο νόμος περί προσωπικού απορρήτου.





ΕΚΤΥΠΩΣΗ

Το παρόν έντυπο τυπώθηκε στο ΚΕΘΕΑ ΣΧΗΜΑ+ΧΡΩΜΑ, Παραγωγική Μονάδα του Κέντρου Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων για την ενίσχυση της κοινωνικής επανένταξης. ΚΕΘΕΑ ΣΧΗΜΑ+ΧΡΩΜΑ, www.kethea-print.gr, τηλ.: 231 079 7476.

Όλα τα επιχρισμένα χαρτιά πολυτελείας της Sappi Fine Paper Europe, κατασκευάζονται από πολτό ο οποίος έχει λευκανθεί χωρίς τη χρήση χλωρίου. Το ξύλο το οποίο χρησιμοποιήθηκε για να γίνει ο πολτός προέρχεται από δάση και φυτείες σειφόρου διαχείρισης.

Τα εργοστάσια στα οποία κατασκευάζεται το χαρτί είναι πιστοποιημένα κατά τα πρότυπα ποιότητας ISO 9001 και 14001, FSC - PEFC Chain - of - Custody και είναι καταχωρημένα στο σύστημα οικολογικής διαχείρισης και ελέγχου EMAS.

Τα χαρτιά δεν περιέχουν οξέα και είναι πλήρως ανακυκλώσιμα.



Σταδίου 40, 102 52 ΑΘΗΝΑΙ
Τηλεφωνικό κέντρο: 210 326 0000
Fax: 210 326 5438
Internet: www.alpha.gr
E-mail: csr@alpha.gr



ALPHA BANK

ΣΤΑΔΙΟΥ 40, 102 52 ΑΘΗΝΑΙ