



ALPHA BANK

Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2011



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

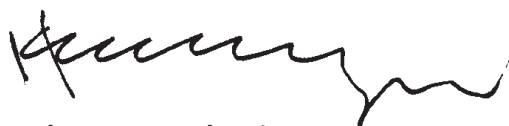
Μήνυμα Προέδρου	5	Μαζί για την Κοινωνία	51
Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού	7	Πολυεπίπεδη κοινωνική προσφορά	
Πολιτική και Εταιρική Διακυβέρνηση	9	Κοινωνία	
Μακροπρόθεσμη Πολιτική, Δεσμεύσεις και Προτεραιότητες		Αθλητισμός	
Δεσμεύσεις και Προτεραιότητες		Εκπαιδευτικά Προγράμματα	
Ενδιαφερόμενα Μέρη		Πολιτισμός	
Διάλογος και συνεργασία στην πράξη		Εθελοντισμός	
Σημαντικά γεγονότα 2011		Μαζί για το Διεθνές Δίκτυο	61
Διακρίσεις της Τραπέζης		Κύπρος	
Συμμετοχή σε Ενώσεις και Οργανισμούς		Ρουμανία	
Μαζί για την Οικονομία	17	Βουλγαρία	
Με ισχυρή κεφαλαιακή διάρθρωση		Σερβία	
Στήριξη των νοικοκυριών		Ουκρανία	
Στήριξη των επιχειρήσεων		Αλβανία	
Μαζί για την Αγορά	23	Π.Γ.Δ.Μ.	
Εμπιστοσύνη των Πελατών μας		Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφαλίσεως	67
Ανάρτηση ερωτηματολογίου ικανοποίησης Πελατών στην ιστοσελίδα της Τραπέζης		Περιεχομένου	
Καινοτόμες λύσεις – Υπεύθυνο Marketing		Επιστολή Επαληθεύσεως Κατηγορίας	69
Μαζί για τους Ανθρώπους μας	31	Απολογισμού κατά το πρότυπο GRI	
Διασφάλιση της απασχολήσεως		Παρουσίαση Απολογιστικών Στοιχείων	70
Διαρκής εξέλιξη		κατά το πρότυπο GRI	
Ίσες ευκαιρίες στο εργασιακό περιβάλλον			
Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία			
Διάλογος και εργασιακά δικαιώματα			
Μέριμνα για τους Εργαζομένους			
Ισορροπία επαγγελματικής και προσωπικής ζωής			
Ποσοτικά στοιχεία			
Μαζί για το Περιβάλλον	41		
Δίδοντας το παράδειγμα			
Συστηματική παρακολούθηση			
Περιορισμός του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος			
Εξοικονόμηση ενέργειας και νερού			
Ανακύκλωση υλικών			
“Πράσινες” προμήθειες			
Ποσοτικά στοιχεία			

Μήνυμα Προέδρου

Η προσπάθεια που καταβάλλει η Ελλάδα για την ανάκαμψη της οικονομίας της αποτελεί, αναμφισβήτητα, μία σημαντική πρόκληση για όλους και, ιδιαιτέρως, για το τραπεζικό σύστημα. Σε μία τόσο δύσκολη εποχή, η Διοίκηση, το Προσωπικό και οι Μέτοχοι της Alpha Bank παραμένουν προσηλωμένοι στο να επιδιώκουν την οικονομική σταθερότητα και ανάπτυξη.

Ο τραπεζικός τομέας, με την ευελιξία και τη δυναμική, που μόνον η ιδιωτική πρωτοβουλία μπορεί να προσφέρει, αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την ανάκαμψη της Ελληνικής Οικονομίας. Η αφοσίωση, οι ικανότητες και η προσπάθεια των Εργαζομένων μας αποτελούν καθοριστικούς άξονες της σταθερής πορείας μας. Με γνώμονα τη διαρκή μέριμνα για τους Εργαζομένους μας, εξασφαλίζουμε ένα εργασιακό περιβάλλον που προσφέρει, χωρίς διακρίσεις, κίνητρα και ευκαιρίες ανάπτυξεως σε όλο το Προσωπικό. Με συναίσθηση της κοινωνικής μας ευθύνης, πραγματοποιήσαμε και το έτος 2011 τη δέσμευσή μας για κοινωνική προσφορά με μακροπρόθεσμη αξία, ενισχύοντας πρωτοβουλίες και δίδοντας έμφαση στην παιδεία, στον εθελοντισμό και στην προβολή του ελληνικού πολιτισμού.

Η υπευθυνότητα και η ακεραιότητα αποτελούν και θα συνεχίσουν να αποτελούν, χωρίς αμφιβολία, βασικούς παράγοντες της εύρυθμης λειτουργίας της Τραπέζης, ακόμη και εντός του παρόντος δυσμενούς οικονομικού περιβάλλοντος.



Γιάννης Σ. Κωστόπουλος

Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Ο παρών Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (Ε.Κ.Ε.) είναι ο πέμπτος κατά σειρά απολογισμός Ε.Κ.Ε. της Alpha Bank Α.Ε. (εφεξής η "Τράπεζα" ή "Alpha Bank") σε ανεξάρτητη έκδοση και έχει συνταχθεί σύμφωνα με το διεθνώς αναγνωρισμένο πρότυπο Global Reporting Initiative -GRI G3 (www.globalreporting.org). Επιπλέον, ο παρών Απολογισμός λαμβάνει υπόψη και τις αρχές του AccountAbility's Assurance Standard, -AA1000 (www.accountability21.net) που στηρίζονται στην "ένταξη των συμφερόντων των ενδιαφερομένων μερών στις διαδικασίες λήψεως αποφάσεων" (Inclusivity), στον "καθορισμό των σημαντικότερων ζητημάτων για την Τράπεζα (Ουσιαστικότητα)" (Materiality) και στην "Ανταπόκριση (Responsiveness) της Τραπεζής στις ανάγκες και προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών". Για τρίτη 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. Η επιλογή των ζητημάτων που θεωρούνται σημαντικότερα για τη λειτουργία της Τραπεζής έγινε με γνώμονα το εν λόγω συμπλήρωμα, λαμβάνοντας υπόψη πληροφορίες από το εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον της Τραπεζής σε συνδυασμό με τη διαθέσιμη πληροφόρηση από τη διάδρασή της με τις ομάδες των ενδιαφερομένων μερών.

Σημειώνεται ότι η Alpha Bank είναι ανώνυμη εταιρία με κύριο αντικείμενο τις Τραπεζικές Εργασίες, ενώ εδρεύει στην Αθήνα και συγκεκριμένα στην οδό Σταδίου 40, 102 52.

Ο Απολογισμός Ε.Κ.Ε. 2011 απευθύνεται σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη της Τραπεζής και αναφέρεται στη δραστηριότητά της στην Ελλάδα, κατά τη χρονική περίοδο από 1 Ιανουαρίου 2011 έως 31 Δεκεμβρίου 2011, εκτός αν σημειώνεται διαφορετικά. Δεν έχουν γίνει σημαντικές αλλαγές στις μεθόδους μετρήσεως, στα όρια και στο πλαίσιο αναφοράς σε σχέση με τον Απολογισμό Ε.Κ.Ε 2010 εκτός της επαναξιολόγησης της συνεχισσεως (ή της επανατοποθετήσεως) συγκεκριμένων στόχων για την επόμενη περίοδο αναφοράς καθώς και του συνολικού τρόπου παρουσιάσεώς τους με γνώμονα την αρτιότερη πληροφόρηση του αναγνώστη.

Στην παρούσα έκδοση, για λόγους συγκρισιμότητας, παρατίθενται στοιχεία και των δύο προηγούμενων ετών (2009 και 2010) έναντι πέντε ετών συγκριτικών στοιχείων που εμφανίζονταν σε προγενέστερους απολογισμούς.

Επίσης, η Τράπεζα προχώρησε στη διασφάλιση περιορισμένου εύρους του Απολογισμού με την ανάθεση των σχετικών εργασιών 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 παρέχονται πληροφορίες για την εργασία της KPMG καθώς και η σχετική Έκθεση Διασφαλίσεως Περιεχομένου.

Η προετοιμασία του πραγματοποιήθηκε από ειδική ομάδα Στελεχών προερχόμενη από διάφορες Μονάδες της Τραπεζής, υπό τον συντονισμό της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Τα τελικά κείμενα επιμελήθηκε η Εταιρική Επικοινωνία. Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να απευθύνουν ερωτήσεις, σχόλια και υποδείξεις για τον Απολογισμό ΕΚΕ 2011 της Alpha Bank ως ακολούθως:

Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη
Alpha Bank
Σταδίου 40, 102 52 ΑΘΗΝΑΙ
Τηλ.: 210 326 2431
Fax: 210 326 2439
E-mail: csr@alpha.gr



Πολιτική και Εταιρική Διακυβέρνηση



*Εθελοντική Εκδήλωση για το
Μάζεμα της Ελιάς στην Ελλάδα*

Η Alpha Bank διατηρεί σταθερές τις αρχές και τις αξίες που διέπουν τη λειτουργία της από την ίδρυσή της έως σήμερα. Πρωταρχικός στόχος είναι η αξιοπιστία, η συνέπεια και η ταχύτητα στην τραπεζική εξυπηρέτηση. Καθημερινό μέλημα για την Alpha Bank είναι η συνεχής ποιοτική και ποσοτική βελτίωση του επιπέδου των προϊόντων και των υπηρεσιών της, η σύγχρονη και υπεύθυνη αντιμετώπιση όλων των τραπεζικών αναγκών των Πελατών της. Επιπλέον, επιδιώκει μέσω προγραμμάτων και ενεργειών να λειτουργεί υπεύθυνα έναντι της κοινωνίας και του περιβάλλοντος.

Μακροπρόθεσμη Πολιτική, Δεσμεύσεις και Προτεραιότητες

Για την Alpha Bank, η εταιρική κοινωνική ευθύνη είναι συνυφασμένη με την επιχειρηματική της αποστολή και πολιτική. Με στόχο τη σύγχρονη και υπεύθυνη αντιμετώπιση των τραπεζικών αναγκών των Πελατών της καθώς και τη συνεχή ποιοτική και ποσοτική βελτίωση του επιπέδου των προϊόντων και των υπηρεσιών της, η Τράπεζα ενσωματώνει διαρκώς κοινωνικούς και περιβαλλοντικούς παράγοντες στις δραστηριότητές της. Αναγνωρίζει ότι η πολιτική ενισχύσεως των εργασιών της στη λιανική τραπεζική στην Ελλάδα, παράλληλα με την 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.

Ο ρόλος της Τραπέζης συνίσταται στην υπεύθυνη χρηματοοικονομική λειτουργία που αποσκοπεί στη σταθεροποίηση ενός υγιούς οικονομικού περιβάλλοντος και στην παροχή προσβάσεως στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και στα οφέλη που αυτές παρέχουν στην κοινωνία. Στο πλαίσιο αυτό, οι κατωτέρω δεσμεύσεις αποτυπώνουν το περιεχόμενο της εταιρικής υπευθυνότητας της Alpha Bank:

- Προτεραιότητα στην **εξυπηρέτηση Πελατών** και την παροχή σύγχρονων και ποιοτικών προϊόντων που ανταποκρίνονται στις ανάγκες της πελατείας και της αγοράς γενικότερα.
- Διασφάλιση της ικανοποίησης των **Εργαζομένων** της μέσω ενός σύγχρονου συστήματος αμοιβών, συνθηκών εργασίας, ισότητας ευκαιριών εξελίξεως και αποφυγής διακρίσεων.
- Συμμετοχή, συνεισφορά και ενίσχυση της **κοινωνικής** και πολιτιστικής ζωής της χώρας.
- Διαρκής ανάπτυξη και ενίσχυση της υπάρχουσας περιβαλλοντικής πολιτικής για την προσοσία του **περιβάλλοντος** μέσω της παροχής "πράσινων

προϊόντων" καθώς και της εφαρμογής πολιτικών που στοχεύουν στη μείωση της καταναλώσεως ενέργειας, νερού και εν γένει του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της Τραπέζης.

Βάσει αυτών των δεσμεύσεων, η Alpha Bank έχει καθορίσει αντίστοιχους στόχους ανά άξονα, οι κυριότεροι εκ των οποίων αναφέρονται κατωτέρω:

Για την Αγορά και την Οικονομία:

- Στήριξη στις επιχειρήσεις-Πελάτες μας, ώστε να ανταπεξέλθουν στις επερχόμενες οικονομικές συνθήκες και τις βραχυπρόθεσμες επιπτώσεις του προγράμματος δημοσιονομικής εξυγιάνσεως της ελληνικής οικονομίας.
- Προσφορά Προϊόντων και Υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις ανάγκες και τις προσδοκίες των Πελατών μας.

Για τους Εργαζομένους:

- Συστηματοποίηση και περαιτέρω διεύρυνση, εντός της προσεχούς διετίας, του διαλόγου με τους Εργαζομένους, μέσω της διενέργειας ερευνών ικανοποίησης ή άλλων εστιασμένων ενεργειών διαλόγου με το Προσωπικό της Τραπέζης.

Για το Περιβάλλον:

- Ανάπτυξη και προσφορά επενδυτικών προϊόντων μειωμένου περιβαλλοντικού και κοινωνικού κινδύνου.
- Περιορισμός της καταναλώσεως ηλεκτρικής ενέργειας και νερού.

Για την Κοινωνία:

- Διατήρηση αποδόσεως μέρους των κερδών σε κοινωνικούς σκοπούς.
- Διατήρηση της στηρίξεώς μας στον πολιτισμό, με στόχο την ανάδειξη της ιστορίας και της πολιτιστικής

ταυτότητας της χώρας και την προβολή και διάδοση του ελληνικού πολιτισμού.

Η τήρηση των αρχών εταιρικής υπευθυνότητας και λειτουργίας της Τραπεζής, ελέγχεται ετησίως από τη Διοίκηση και τις αρμόδιες Διευθύνσεις της Τραπεζής, ενώ οι Εργαζόμενοι εφαρμόζουν τον Κώδικα Δεοντολογίας και Εταιρικής Διακυβερνήσεως, ο οποίος περιλαμβάνει τις αξίες, τις κατευθύνσεις και τις απαιτήσεις της Τραπεζής σε επίπεδο υπευθυνότητας και επαγγελματικής συμπεριφοράς. Παράλληλα, η Τράπεζα σέβεται τους νόμους και λαμβάνει υπόψη της, τις θεμελιώδεις αρχές της Οικουμενικής Διακηρύξεως των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και των Συμβάσεων της Διεθνούς Οργανώσεως Εργασίας. Με τη συμμετοχή της δε, στην πρωτοβουλία του Οργανισμού των Ηνωμένων Εθνών (UNEP-FI) για την προώθηση της αειφόρου αναπτύξεως από τους χρηματοοικονομικούς οργανισμούς, εντάσσει τις σχετικές περιβαλλοντικές αρχές στις χρηματοπιστωτικές της δραστηριότητες.

Δεσμεύσεις και Προτεραιότητες

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 Τραπεζής 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 εφήρμοσε, 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 την προώθηση των προτύπων που επιβάλλει η σύγχρονη διακυβέρνηση των εταιριών και την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας των κανόνων για Εσωτερικό Έλεγχο.
- Η Διοίκηση της Τραπεζής ασκείται από το Διοικητικό Συμβούλιο, τον Πρόεδρο, τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, την Εκτελεστική Επιτροπή και το Συμβούλιο Εργασιών. Ο Πρόεδρος ασκεί τη γενική εποπτεία του Ομίλου και

τη γενική, διαχειριστική και εκπροσωπευτική εξουσία της Τραπεζής. Ο Διευθύνων Σύμβουλος ασκεί τη διοίκηση, τη διαχείριση και την εκπροσώπηση της Τραπεζής. Εποπτεύει, συντονίζει και κατευθύνει την Τράπεζα και τον Όμιλο. Η Εκτελεστική Επιτροπή είναι το ανώτατο εκτελεστικό όργανο της Τραπεζής. Συνέρχεται τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα, υπό την προεδρία του Προέδρου του Διοικητικού Συμβουλίου ή του Διευθύνοντος Συμβούλου. Συμμετέχουν οι Γενικοί Διευθυντές και ο Γραμματέας της Επιτροπής. Κατά περίπτωση συμμετέχουν και άλλα Στελέχη ή Μέλη των Διοικήσεων των Εταιριών του Ομίλου, αναλόγως των θεμάτων που συζητούνται. Η Εκτελεστική Επιτροπή προβαίνει σε επισκόπηση της εγχώριας και διεθνούς οικονομίας και των εξελίξεων της αγοράς και εξετάζει θέματα επιχειρησιακού σχεδιασμού και πολιτικής. Επιπλέον, η Επιτροπή μελετά θέματα που αφορούν στην ανάπτυξη του Ομίλου, ενώ εγκρίνει τον Κανονισμό Λειτουργίας της Τραπεζής καθώς και τον προϋπολογισμό και ισολογισμό κάθε Τομέα. Τέλος, καθορίζει την πολιτική Ανθρωπίνου Δυναμικού και αποφασίζει τη συμμετοχή της Τραπεζής ή των Εταιριών του Ομίλου σε άλλες εταιρίες. Το Συμβούλιο Εργασιών συνέρχεται υπό την προεδρία του Διευθύνοντος Συμβούλου τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα. Συμμετέχουν οι Γενικοί Διευθυντές, οι Εντεταλημένοι Γενικοί Διευθυντές, ο Chief Information Officer και ο Γραμματέας του Συμβουλίου. Κατά περίπτωση, συμμετέχουν και άλλα Στελέχη ή Μέλη των Διοικήσεων των Εταιριών του Ομίλου, αναλόγως των θεμάτων που συζητούνται. Το Συμβούλιο Εργασιών 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 των Δικτύων και του Ομίλου και καθορίζει την πιστωτική πολιτική. Τέλος, αποφασίζει για τη διαχείριση των διαθεσίμων, τα επιτόκια, τους όρους καταθέσεων και χορηγήσεων και το Τιμολόγιο. Λεπτομέρειες ως προς τους μηχανισμούς που διασφαλίζουν την αποτελεσματική, διαφανή και υπεύθυνη Εταιρική Διακυβέρνηση της Alpha Bank, συμπεριλαμβανομένων της διοικήσεως και της εποπτείας, αλλά και ως προς τη διαχείριση των κινδύνων, υπάρχουν στον Απολογισμό Δραστηριοτήτων 2011 της Τραπεζής, καθώς και στην ιστοσελίδα της (www.alpha.gr).

- Το Διοικητικό Συμβούλιο έχει θεσπίσει Κώδικα Εταιρικής Διακυβερνήσεως, ο οποίος ορίζει το πλαίσιο και τις κατευθυντήριες γραμμές για τη διακυβέρνηση της Τραπεζής και αναθεωρείται από το Διοικητικό Συμβούλιο. Ο Κώδικας Εταιρικής Διακυβερνήσεως της Alpha Bank ορίζει τα καθήκοντα και κατανέμει τις αρμοδιότητες μεταξύ του Διοικητικού Συμβουλίου, των

Επιτροπών του, της Εκτελεστικής Επιτροπής και των άλλων Επιτροπών και Συμβουλίων της Τραπέζης και είναι ανηρτημένος στην ιστοσελίδα της Τραπέζης.

- 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 Συμβούλιο κατόπιν εισηγήσεως των αρμοδίων Διευθύνσεων. Ο Κώδικας Δεοντολογίας περιγράφει τις δεσμεύσεις και τις πρακτικές της Τραπέζης όσον αφορά στις δραστηριότητές της, τη διοίκηση, τους κανόνες συμπεριφοράς των Στελεχών και των Υπαλλήλων μεταξύ τους, αλλά και απέναντι στους συναλλασσόμενους και στους Μετόχους. Με την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας και των αρχών Εταιρικής Διακυβερνήσεως, αλλά και τη λειτουργία της Ελεγκτικής Επιτροπής, της Επιτροπής Διαχείρισεως 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.
- Τέλος, η Τράπεζα δίδει ιδιαίτερη σημασία σε θέματα ήθους και διαφάνειας και ρυθμίζει με σαφήνεια, μέσω των Πράξεων Γενικής Διευθύνσεως και του Οργανισμού Προσωπικού, 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.

Ενδιαφερόμενα Μέρη (Stakeholders)

Η Τράπεζα αναγνωρίζει ως ενδιαφερόμενα μέρη τα φυσικά και νομικά εκείνα πρόσωπα που, άμεσα ή έμμεσα, συνδέονται και επηρεάζουν ή επηρεάζονται από τις αποφάσεις και τη λειτουργία της.

Μέσα από μία σειρά εσωτερικών συναντήσεων και με βάση τη σχετική νομοθεσία και την καθημερινή λειτουργία της καθορίστηκαν τα κατωτέρω ενδιαφερόμενα μέρη όπως αυτά αναγνωρίζονται από

την Τράπεζα:

- Μέτοχοι
- Πελάτες
- Εργαζόμενοι
- Επιχειρηματική Κοινότητα
- Κράτος και Κανονιστικές Αρχές
- Τοπικές Κοινότητες
- Προμηθευτές
- Σωματεία-Σύλλογοι και Λοιποί Φορείς
- Μέσα Μαζικής Ενημερώσεως*.

Διάλογος και συνεργασία στην πράξη

Η Τράπεζα επιδιώκει τον συνεχή διάλογο και τη συνεργασία με τα ενδιαφερόμενα μέρη, για να κατανοεί και να ανταποκρίνεται, στο μέτρο του δυνατού, στις προσδοκίες, στις ανάγκες, στους προβληματισμούς, καθώς και στα αιτήματά τους.

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται οι δεσμεύσεις της Τραπέζης σε προσδοκίες των Ενδιαφερομένων Μερών, όπως η Τράπεζα τις αντιλαμβάνεται εσωτερικά με βάση τη σχετική νομοθεσία, την καθημερινή λειτουργία της και εναύσματα από τη διάδραση με ενδιαφερόμενα μέρη (όπου αυτό ήταν εφικτό / δυνατό).

Επιπλέον, ο παρών Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, αποτελεί ακόμη ένα μέσο ανταποκρίσεως της Τραπέζης στα θέματα που απασχολούν τα ενδιαφερόμενα μέρη.

* Η Τράπεζα αναγνωρίζει τον σημαντικό ρόλο των Μέσων Μαζικής Ενημερώσεως στην πληροφόρηση και διαμόρφωση της κοινής γνώμης και τηρεί προς αυτά στάση ειλικρινούς εικόνας για τις οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές της επιδόσεις.

Ενδιαφερόμενα μέλη	Δεσμεύσεις της Τραπέζης στις Προσδοκίες των Ενδιαφερομένων Μερών	Διάλογος	Ανταπόκριση της Τραπέζης σε θέματα που ανέκυψαν
Μέτοχοι	<ul style="list-style-type: none"> • Διασφάλιση ικανοποιητικών αποδόσεων. • Ενημέρωση για περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδόσεις της Τραπέζης. 	<ul style="list-style-type: none"> • Τακτική Γενική Συνέλευση. • Απολογισμός Δραστηριοτήτων. • Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. • Οικονομικές καταστάσεις Τραπέζης και Ομίλου. 	Συνέντευξη Τύπου κατά την ανακοίνωση της προθέσεως συγχωνεύσεως με τραπεζικό όμιλο-Σεπτέμβριος 2011.
Πελάτες	<ul style="list-style-type: none"> • Ανταγωνιστικά Προϊόντα. • Υπεύθυνα Προϊόντα και Υπηρεσίες. 	<ul style="list-style-type: none"> • Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών. • Διεύθυνση Υποστηρικτικών Λειτουργιών-Τμήμα Παραπόνων. • Έρευνες Επικοινωνίας και Marketing. • Διεξαγωγή μελετών σκοπιμότητας για αιτήματα σχετιζόμενα με ATM (εκτός Καταστημάτων). 	<ul style="list-style-type: none"> • Ρυθμίσεις και νέα προϊόντα διευκόλυνσεως αποπληρωμής δανείων. • Συνεχής αναβάθμιση υπηρεσιών. • Εγκατάσταση 15 νέων μηχανημάτων και κατάργηση άλλων 51.
Εργαζόμενοι	<ul style="list-style-type: none"> • Διασφάλιση υγιούς, ασφαλούς και αξιολογημένου εργασιακού περιβάλλοντος. 	<ul style="list-style-type: none"> • Σύστημα Αξιολόγησης και εξελίξεως. • Περιοδικό εσωτερικής επικοινωνίας ("Μαζί"). • Επικοινωνία με τον αντιπροσωπευτικό Σύλλογο Προσωπικού. • Χώρος αμφίδρομης επικοινωνίας στο Alpha Bank Intranet για θέματα ποιότητας και ποιοτικής εξυπηρέτησεως. 	Μετά από συστάσεις του Προσωπικού, προέκυψαν βελτιώσεις σε εσωτερικά συστήματα της Τραπέζης, επιπλέον λειτουργίες στα Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών και βρίσκεται σε στάδιο υλοποίησης η εφαρμογή της υπηρεσίας Alpha Mobile Banking σε κινητά τηλέφωνα με λειτουργικό Android.
Επιχειρηματική Κοινότητα	<ul style="list-style-type: none"> • Διασφάλιση των συμφερόντων του κλάδου. • Αντιμετώπιση ζητημάτων του κλάδου. 	<p>Συμμετοχή στις:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ελληνική Ένωση Τραπεζών. • Ελληνική Ένωση Διαφημιζομένων. • Ελληνικό Δίκτυο για την ΕΚΕ. • UNEP FI. 	
Κράτος και Κανονιστικές Αρχές	Διασφάλιση κανονιστικής συμμορφώσεως.	Διάλογος και διαβουλεύσεις με τις κρατικές αρχές.	Διαβουλεύσεις με σκοπό την πιθανή συγχώνευση με τραπεζικό όμιλο για την ενίσχυση της θέσεως της Τραπέζης και την ενίσχυση της ελληνικής οικονομίας εν γένει.
Τοπικές Κοινότητες	<ul style="list-style-type: none"> • Διαρκής ενίσχυση των τοπικών κοινωνιών. 	Συμμετοχή και υποστήριξη τοπικών δράσεων.	Οικονομικές ενισχύσεις φορέων και Ιδρυμάτων, σε ποσά ή/και σε είδος.

Ενδιαφερόμενα μέλη	Δεσμεύσεις της Τραπεζής στις Προσδοκίες των Ενδιαφερομένων Μερών	Διάλογοι	Ανταπόκριση της Τραπεζής σε θέματα που ανέκυψαν
Προμηθευτές	<ul style="list-style-type: none"> • Διασφάλιση αρμονικής συνεργασίας. • Σεβασμός των όρων συναλλαγών. 	Ανταλλαγή πληροφοριών.	
Σωματεία-Σύλλογοι και Λοιποί Φορείς	Ενίσχυση και υποστήριξή τους.	Συναντήσεις για ανταλλαγή απόψεων και ενημέρωση ενεργειών.	Υποστήριξη προγραμμάτων και δημιουργία ενεργειών π.χ. Clown doctors, Φιλοδοσική Ένωση Αθηνών, Ελληνική Εταιρία Προστασίας της Φύσης, Γραμμή ζωής.
ΜΜΕ	Διασφάλιση σωστής και διαφανούς ενημερώσεως.	Δελτία Τύπου – Συνεντεύξεις Τύπου.	

Σημαντικά γεγονότα 2011

- Την **18 Φεβρουαρίου 2011**, η Τράπεζα έλαβε πρόταση συγχωνεύσεως από την Εθνική Τράπεζα. Η Διοίκηση της Τραπεζής, μετά από ενδελεχή εξέτασή της, απέρριψε την πρόταση συγχωνεύσεώς της με την Εθνική Τράπεζα, καθόσον έκρινε ότι, σε μία αβέβαιη οικονομική συγκυρία, οι συγκεκριμένοι όροι ήταν ασύμφοροι.

- Την **15 Ιουλίου 2011**, η Ευρωπαϊκή Τραπεζική Αρχή (European Banking Authority - E.B.A.), δημοσίευσε τα αποτελέσματα της πανευρωπαϊκής ασκήσεως προσομοιώσεως ακραίων καταστάσεων (stress tests), τα οποία ήταν ιδιαίτερα ικανοποιητικά για την Τράπεζα. Σκοπός της ασκήσεως, στην οποία συμμετείχαν 90 πιστωτικά ιδρύματα από 21 χώρες, είναι η ενίσχυση της εμπιστοσύνης στο τραπεζικό σύστημα, μέσω της αξιολογήσεως της αντοχής των ευρωπαϊκών τραπεζών σε ιδιαίτερα δυσμενή σενάρια, καθώς και της φερεγγυότητάς τους σε υποθετικές ακραίες καταστάσεις.

Σε ό,τι αφορά στην Alpha Bank, η εν λόγω άσκηση επιβεβαίωσε την κεφαλαιακή της ευρωστία και ανέδειξε συγκριτικά πλεονεκτήματα που είναι πολύ σημαντικά αυτήν την περίοδο. Η επίδοση της Τραπεζής ήταν η καλύτερη μεταξύ των ελληνικών τραπεζών του αμιγώς ιδιωτικού τομέα και η δεύτερη καλύτερη στο σύνολο των ελληνικών τραπεζών. Αντίστοιχη ήταν η εικόνα των stress tests που έλαβαν χώρα το 2010, στα οποία η Τράπεζα είχε την καλύτερη επίδοση μεταξύ των βασικών της ανταγωνιστών. **Σε πανευρωπαϊκό επίπεδο, το αποτέλεσμα των stress tests της E.B.A. κατατάσσει την Alpha Bank στην 44η θέση επί συνόλου 90**

τραπεζών, ένα ιδιαίτερα ικανοποιητικό αποτέλεσμα, λαμβάνοντας υπόψη τις αυστηρότερες παραδοχές, στις οποίες υπεβλήθη η Τράπεζα.

Η πολλή καλή εικόνα της Τραπεζής ενισχύεται περαιτέρω από εμφανή ποιοτικά χαρακτηριστικά, όπως η διατήρηση υψηλού δείκτη καλύψεως καθυστερήσεων και η συντηρητική διάρθρωση του ισολογισμού που την καθιστά ανθεκτικότερη σε δυσμενή σενάρια.

- Την **29 Αυγούστου 2011**, τα Διοικητικά Συμβούλια της Alpha Bank και της Eurobank EFG, ανταποκρινόμενα στις προκλήσεις της εποχής, αποφάσισαν να προτείνουν στους Μετόχους τη συγχώνευση των δύο Τραπεζών, στοχεύοντας στη δημιουργία ενός ισχυρού τραπεζικού ομίλου με παρουσία σε όλες τις χώρες, όπου δραστηριοποιούνται.

- Την **30 Νοεμβρίου 2011**, η Alpha Bank αναδείχθηκε, για δεύτερο συνεχές έτος, "Τράπεζα της Χρονιάς" στην Ελλάδα, από το αναγνωρισμένο κύριος διεθνές οικονομικό περιοδικό "The Banker", αναγνωρίζοντας τη συντηρητική πολιτική που ακολουθεί και την επιτυχημένη εφαρμογή του προγράμματος περιστολής κόστους.

Περισσότερες πληροφορίες για λοιπά Εταιρικά γεγονότα, αναγράφονται στον Απολογισμό Δραστηριοτήτων 2011 και στην ετήσια Οικονομική Έκθεση.

Διακρίσεις της Τραπέζης

Η εξωτερική επιβράβευση των υπηρεσιών, των ενεργειών, καθώς και της πολιτικής της Τραπέζης, προσφέρει πάντοτε ηθική ικανοποίηση και έναυσμα για συνεχή βελτίωση. Ταυτόχρονα, ενισχύει το αίσθημα ευθύνης που έχει η Τράπεζα προς τα ενδιαφερόμενα μέρη της. Το 2011, πέραν από ένα εξαιρετικά δύσκολο οικονομικό έτος, υπήρξε και έτος διακρίσεων ως κατωτέρω:

Η Alpha Bank αναδείχθηκε, για δεύτερο συνεχές έτος, **“Τράπεζα της Χρονιάς”** στην Ελλάδα, από το αναγνωρισμένου κύρους διεθνές οικονομικό περιοδικό **“The Banker”**, σε τελετή βραβεύσεως που έλαβε χώρα στο Λονδίνο, την Τετάρτη 30 Νοεμβρίου 2011. Η βράβευση, η οποία θεωρείται πολύ σημαντική διάκριση στον διεθνή τραπεζικό κλάδο, αποτελεί αναγνώριση της σταθερής χρηματοοικονομικής επιδόσεως της Τραπέζης για το 2011, παρά τις αντίξοες λειτουργικές συνθήκες. Οι εκπρόσωποι του περιοδικού υπογράμμισαν τη συντηρητική πολιτική που ακολουθεί η Τράπεζα, καθώς και την επιτυχημένη εφαρμογή του προγράμματος περιστολής του κόστους.

Επίσης, διακρίθηκε με το βραβείο **“Χορηγίας Περιβαλλοντικού Έργου”**, στην κατηγορία των επιχειρήσεων, στο πλαίσιο των Βραβείων Περιβαλλοντικής Ευαισθησίας **“ΟΙΚΟΠΟΛΙΣ 2011”**. Η Τράπεζα συμμετείχε στα εν λόγω βραβεία με την περιβαλλοντική εκδήλωση με τίτλο **“Το Μάζεμα της Ελιάς”**, η οποία πραγματοποιήθηκε στον ελαιώνα της Μονής Καισαριανής, την Κυριακή 21 Νοεμβρίου 2010, σε συνεργασία με την Περιβαλλοντική Οργάνωση Φιλοδοσική Ένωση Αθηνών. Η Alpha Bank παρέμεινε και το 2011 στον χρηματιστηριακό δείκτη **FTSE4Good** (Financial Times Stock Exchange Good Index, www.ftse4good.com), κατόπιν αξιολογήσεως της κοινωνικής και περιβαλλοντικής επιδόσεώς της.

Επιπλέον, κατά τη διάρκεια του 2011, οι κατωτέρω Μονάδες έλαβαν τις πιστοποιήσεις κατά το πρότυπο **ISO 9001:2008** ως ακολούθως:

- 12.4.2011: Ανανέωση Πιστοποίησης της Μονάδος Εγγυητικών Επιστολών.
- 17.5.2011: Ανανέωση Πιστοποίησης της Μονάδος Κινήσεως Κεφαλαίων.
- 21, 22, 23.6.2011: Πρώτη Πιστοποίηση των Ταμειακών Κέντρων της Τραπέζης.
- 13.12.2011: Ανανέωση Πιστοποίησης της Μονάδος Διεθνούς Εμπορίου.
- 14.12.2011: Ανανέωση Πιστοποίησης της Υπηρεσίας Πελατών.

Συμμετοχή σε Ενώσεις και Οργανισμούς

Η Τράπεζα συμμετέχει σε Ενώσεις ή/και Οργανισμούς που έχουν ως αντικείμενο την αντιμετώπιση σημαντικών ζητημάτων του τραπεζικού κλάδου ή είναι ευρύτερου κοινωνικού ενδιαφέροντος ως ακολούθως:

1) **UNEP FI**: Πρόκειται για την πρωτοβουλία των Ηνωμένων Εθνών για την προώθηση της αειφόρου αναπτύξεως με κεντρικό άξονα την προστασία του περιβάλλοντος.

2) **EuroCharity**: Πρόκειται για μη κερδοσκοπικό οργανισμό, ο οποίος προσφέρει καινοτόμες λύσεις και υπηρεσίες σε θέματα που σχετίζονται με την εταιρική κοινωνική ευθύνη, την πράσινη οικονομία και την ανάπτυξη. Στα μέλη της περιλαμβάνονται εταιρίες, μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί, δημόσιοι φορείς, εκπαιδευτικά ιδρύματα, σύλλογοι και άλλοι φορείς του δημόσιου και ιδιωτικού φορέα.

3) **Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη**: Το **“Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη”** είναι ένα δίκτυο επιχειρήσεων με τη μορφή μη κερδοσκοπικού σωματείου. Στόχος του είναι η προώθηση της έννοιας της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και η προβολή της τόσο προς τον επιχειρηματικό κόσμο, όσο και προς το κοινωνικό περιβάλλον.

4) Η Ελληνική Ένωση Τραπεζών, η Τράπεζα της Ελλάδος και ο Σύνδεσμος Διαφημιζομένων Ελλάδος, όπου η Τράπεζα συμμετέχει και εκπροσωπείται σε διάφορες Επιτροπές και Συμβούλια. Αξίζει να αναφερθεί η δημιουργία **Επιτροπής Αειφόρου Αναπτύξεως** από την Ελληνική Ένωση Τραπεζών, στην οποία και συμμετέχει η Τράπεζα. Πρόκειται για νεοσυσταθείσα επιτροπή, η οποία μεριμνά: α) για τη διαμόρφωση θέσεων και γνώμης των τραπεζών σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος και αειφόρου αναπτύξεως, β) για τη συνεργασία του χρηματοπιστωτικού τομέα με την πρωτοβουλία του Περιβαλλοντικού Προγράμματος των Ηνωμένων Εθνών (UNEP FI), γ) για την εκπροσώπηση των τραπεζών σε ομάδες εργασίας και εκδηλώσεις προβολής και ενημερώσεως, καθώς και για άλλα ζητήματα τραπεζικού ενδιαφέροντος που σχετίζονται με το περιβάλλον και την αειφόρο ανάπτυξη.



Μαζί για την Οικονομία



*Εθελοντική Εκδήλωση
Αναδασώσεως στην Ελλάδα*

Η Alpha Bank, το 2011, αντεπεξήλθε με σύνεση και συνέπεια σε μία ιδιαίτερα δύσκολη οικονομική συγκυρία, λειτουργώντας με γνώμονα το συμφέρον των Μετόχων, των Εργαζομένων και των Πελατών της.

Με ισχυρή κεφαλαιακή διάρθρωση

Η Alpha Bank εφαρμόζει με συνέπεια την πολιτική της για την προστασία των μακροπρόθεσμων συμφερόντων των Μετόχων και Πελατών της και λαμβάνει, εκ των προτέρων, όλα τα απαραίτητα μέτρα για να θωρακίσει τον Ισολογισμό της, ώστε να αντιμετωπίσει τις όποιες αντιξοότητες προκύπτουν από την οικονομική κρίση. Στο πλαίσιο αυτό, και το 2011, οι ενέργειές της για ενίσχυση της ρευστότητας και της κεφαλαιακής διαρθρώσεώς της έγιναν με γνώμονα την ευθύνη έναντι των Μετόχων της και την ανάγκη διατηρήσεως της ευρωστίας της προς όφελος και της ελληνικής οικονομίας εν γένει. Στο πλαίσιο αυτό, προέβη εντός του 2011 και σε ρυθμίσεις τουλάχιστον 120.000 δανείων για την προστασία και διευκόλυνση ιδιωτών και επιχειρήσεων.

Στήριξη των νοικοκυριών

Η Alpha Bank, όπως έχει αποδείξει κατά τη μακροχρόνια πορεία της, καταβάλλει προσπάθειες προκειμένου να ανταποκρίνεται στις ολοένα μεταβαλλόμενες ανάγκες των Πελατών της και να τους στηρίζει αναλόγως. Με την οικονομική κρίση να πλήττει πολλά νοικοκυριά στη χώρα μας, αρκετοί Πελάτες αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην ομαλή εξυπηρέτηση των δανείων τους. Με στόχο την προσαρμογή των πληρωμών στις τρέχουσες οικονομικές συνθήκες των δανειοληπτών, η Τράπεζα παρέχει νέες επιλογές για τη διευκόλυνση της αποπληρωμής των στεγαστικών δανείων. Με αυτόν τον τρόπο, οι Πελάτες επιλέγουν το είδος της διευκολύνσεως που θα τους επιτρέψει να διαμορφώσουν τον μηνιαίο τους προϋπολογισμό, σύμφωνα με τις οικονομικές τους δυνατότητες και να ανταποκριθούν με συνέπεια στις υποχρεώσεις τους. Επιπλέον, κατά τη διάρκεια του 2011, σχεδιάσθηκε το νέο στεγαστικό πρόγραμμα **Alpha Προστασία**, το οποίο παρέχει προστασία έναντι πιθανής ανόδου των επιτοκίων, ενώ παράλληλα, δίδει τη δυνατότητα στους Πελάτες να επωφεληθούν από κάθε αντίστοιχη μείωση, αφού δεν υπάρχει κατώτατο όριο. Παράλληλα, η Alpha Bank, σταθερή στην πολιτική

της για τη στήριξη παρεμβάσεων φιλικών προς το περιβάλλον, συνέχισε την προώθηση του



ALPHA
Πράσινες Λύσεις

εξειδικευμένου
προϊόντος **Alpha**
Πράσινες Λύσεις –

Ενεργειακό Σπίτι, επενδύοντας με αυτόν τον τρόπο, στην περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση του κοινού. Ταυτόχρονα, στηρίζει όσους επιθυμούν να προβούν σε βελτίωση της ενεργειακής αποδόσεως της κατοικίας τους, ενώ εξακολουθεί να παραμένει συγχρηματοδότη Τράπεζα στο πρόγραμμα του Υπουργείου Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής “Εξοικονόμηση Κατ’ Οίκον”.

Τέλος, η Τράπεζα επανασχεδίασε και αναβάθμισε τις υπηρεσίες αντιγράφων λογαριασμών δίδοντας τη δυνατότητα στους Πελάτες της να λαμβάνουν τα αντίγραφα κινήσεων των λογαριασμών τους ηλεκτρονικά (**υπηρεσίες e- statement**), ενέργεια που συμβάλλει τόσο στην προστασία του περιβάλλοντος, όσο και στην ταχύτερη και ασφαλέστερη ενημέρωση των Πελατών.

Στήριξη των επιχειρήσεων

Στη δύσκολη οικονομική συγκυρία του 2011, κατά την οποία διαμορφώθηκε ένα περιβάλλον επιδεινώσεως των οικονομικών συνθηκών και αβεβαιότητας για την έκβαση της οικονομικής κρίσεως, γεγονός που επηρέασε δυσμενώς την επιχειρηματική δραστηριότητα, η Alpha Bank συνέχισε να στηρίζει έμπρακτα τις Μικρές Επιχειρήσεις και τους Ελεύθερους Επαγγελματίες εστιάζοντας στη διευκόλυνσή τους για την εξυπηρέτηση των υποχρεώσεών τους. Στο ανωτέρω πλαίσιο, η Διεύθυνση Χρηματοδοτήσεων Μικρών Επιχειρήσεων προέβη στη δημιουργία δύο νέων προγραμμάτων αναδιρθρώσεως και ρυθμίσεως οφειλών υφιστάμενων επιχειρηματικών δανείων, των “**Alpha Στήριξη Επιχειρηματιών**” και “**Alpha Ρύθμιση Επιχειρηματιών**”. Τα νέα προγράμματα παρέχουν μία σειρά διευκολύνσεων όπως χαμηλή εκκίνηση, παράλειψη πληρωμής δόσεων κ.λπ.

Συνολικά, οι ενέργειες της Διευθύνσεως Χρηματοδοτήσεων Μικρών Επιχειρήσεων για τη στήριξη των Μικρών Επιχειρήσεων και Ελεύθερων Επαγγελματιών συνέβαλαν στην υλοποίηση αναδιαρθρώσεων και ρυθμίσεων του συγκεκριμένου πελατολογίου, ύψους Ευρώ 481 εκατ.

Το 2011, τα δάνεια σε Μικρές Επιχειρήσεις μειώθηκαν κατά 6,9%, ενώ τα δάνεια προς Πολύ Μικρές Επιχειρήσεις (με πιστωτικό όριο κάτω των Ευρώ 150 χιλ.) μειώθηκαν κατά 1,9%.

Για την ενίσχυση των εξαγωγικών επιχειρήσεων, η Τράπεζα σύναψε συνεργασία με τον Οργανισμό Ασφαλίσεως Εξαγωγικών Πιστώσεων (Ο.Α.Ε.Π.) για τη συμμετοχή της στο Ασφαλιστικό Πρόγραμμα "Εξωστρέφεια". Βάσει του Προγράμματος, ο εξαγωγέας ασφαλιζεται από τον ΟΑΕΠ σε ποσοστό 80% έναντι κινδύνου μη πληρωμής από τον αλλοδαπό εισαγωγέα και εκχωρεί στην Τράπεζα την εν λόγω απαίτησή του κατά του ΟΑΕΠ. Η Τράπεζα προσφέρει χρηματοδότηση ανά εξαγωγέα έως Ευρώ 200.000, με κυμαινόμενα επιτόκια με βάση το Euribor, χωρίς εμπράγματα εξασφαλίσεις και με ιδιαίτερα ευνοϊκούς όρους αποπληρωμής.

Επίσης, η Alpha Bank, κατά το έτος 2011, σε συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (EIF), συμμετείχε στο Πρόγραμμα **JEREMIE** (Joint European Resources for Micro to Medium Enterprises), το οποίο προβλέπει τη διάθεση νέων μορφών στηρίξεως και τώνσεως της ανταγωνιστικότητας των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων και Ελεύθερων Επαγγελματιών για την υλοποίηση των επενδυτικών και αναπτυξιακών σχεδίων τους. Από την Alpha Bank διατίθενται και τα τρία Συγχρηματοδοτούμενα Προγράμματα **JEREMIE** ως ακολούθως:

I) **Νέα Επιχειρηματικότητα (Funded Risk Sharing):** αφορά στη χορήγηση δανείων έως Ευρώ 100.000 σε επιχειρήσεις, οι οποίες λειτουργούν κατ' ανώτατο έως 3 έτη.

Κατά το δεύτερο εξάμηνο του 2011, εγκρίθηκαν δάνεια JEREMIE ύψους Ευρώ 4,4 εκατ. σε περίπου 100 Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις.

II) **Μικροδάνεια (Microfinance):** το Πρόγραμμα διατίθεται αποκλειστικά από την Alpha Bank και αφορά στη χορήγηση δανείων έως Ευρώ 25.000 σε Πολύ Μικρές Επιχειρήσεις όλων των τομέων οικονομικής δραστηριότητας, οι οποίες έχουν συσταθεί και λειτουργούν μετά την 1.1.2005.

III) **Ψηφιακή Στρατηγική (Information & Communication Technology (ICT)):** αφορά στη χορήγηση δανείων έως Ευρώ 500.000 σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται ή επενδύουν στον τομέα Τεχνολογία Πληροφορικής και Επικοινωνιών.

Τα Συγχρηματοδοτούμενα Προγράμματα JEREMIE προσφέρονται με ευέλικτους τρόπους αποπληρωμής και εξαιρετικά χαμηλά κυμαινόμενα επιτόκια – 50% χαμηλότερα από τα ισχύοντα της Τραπεζής- λόγω της Συγχρηματοδοτήσεως των δανείων από το ΕΣΠΑ - Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης.

Η Alpha Bank συμμετείχε ενεργά και κατά το έτος 2011 στα Προγράμματα του Εθνικού Ταμείου Επιχειρηματικότητας και Ανάπτυξης (Ε.Τ.Ε.ΑΝ.) που αποσκοπούν στη στήριξη των Μικρών Επιχειρήσεων χρηματοδοτώντας επιχειρήσεις με δάνεια για την αγορά πρώτων υλών, εμπορευμάτων και υπηρεσιών. Στη λήξη του 2011, τα υπόλοιπα των δανείων των Προγραμμάτων JEREMIE και Ε.Τ.Ε.ΑΝ. ανήλθαν συνολικά σε Ευρώ 240 εκατ.

Υπό τις συνεχιζόμενες συνθήκες βαθιάς υφέσεως της Ελληνικής Οικονομίας και αυξανόμενης πίεσεως στη ρευστότητα του τραπεζικού συστήματος και των επιχειρήσεων, η Alpha Bank στάθηκε και το 2011 αρωγός των **6.500 μεσαίων επιχειρήσεων - Πελατών** της εστιάζοντας στη διασφάλιση - θωράκιση των απαιτήσεών της σε συνάρτηση πάντα με τη βιωσιμότητά τους.

Στο πλαίσιο του ολοένα επιβραδυνόμενου ρυθμού πιστωτικής επεκτάσεως κατά το 2011 και της πολιτικής απομόχλευσης του Ισολογισμού λόγω της ελλείψεως ρευστότητας, οι συνολικές πιστοδοτήσεις προς μεσαίες επιχειρήσεις μειώθηκαν κατά 4,5% σε σχέση με την προηγούμενη χρήση (σύνολο πιστοδοτήσεων 2011: Ευρώ 6.800 εκατ., έναντι Ευρώ 7.124 εκατ. το 2010), κυρίως λόγω της εξοφλήσεως δόσεων μεσομακροπρόθεσμων δανείων. Παρά το δυσμενές οικονομικό περιβάλλον, εγκρίθηκαν και νέα χρηματοδοτικά όρια ύψους Ευρώ 70 εκατ. για 169 νέους Πελάτες - επιχειρήσεις, οι οποίοι παρουσιάζουν τραπεζικό ενδιαφέρον.

Ιδιαίτερη βαρύτητα δόθηκε στην πρόληψη και την έγκαιρη διάγνωση των προβλημάτων των μεσαίων επιχειρήσεων και χρησιμοποιήθηκαν τα διαθέσιμα εργαλεία (αναδιαρθρώσεις - ρυθμίσεις οφειλών, αλλά και επικοινωνία – εκπαίδευση - πειθώ), προκειμένου οι εν λόγω επιχειρήσεις να αντεπεξέλθουν στην ιδιαίτερα δύσκολη οικονομική συγκυρία και τις επιπτώσεις της. Αξίζει να σημειωθεί ότι, παρά την οικονομική κρίση, η Τράπεζα και το 2011, εφάρμοσε με συνέπεια την περιβαλλοντική της πολιτική, συμβάλλοντας ουσιαστικά στην προώθηση των πράσινων προϊόντων για παρεμβάσεις φιλικές προς το περιβάλλον. Στο πλαίσιο αυτό, **ενισχύθηκε η χρηματοδότηση για την ενεργειακή αναβάθμιση της επαγγελματικής στέγης με κτηριακές βελτιώσεις**, αλλά και η αγορά και

εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων ισχύος έως 10kw μέσω του προϊόντος "Alpha Πράσινες Λύσεις – Οικολογική επιχείρηση" της σειράς "Alpha Πράσινες Λύσεις". Παράλληλα, συνεχίσθηκε η χρηματοδότηση

των επενδυτικών δαπανών των επιχειρήσεων για την εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων μέχρι 150 kw, με το σύνολο του χαρτοφυλακίου της Τραπέζης να **ανέρχεται στο ποσό των Ευρώ 10,67 εκατ.**

Στόχοι Απολογισμού Ε.Κ.Ε. 2010	Αποτελέσματα 2011	Στόχοι Απολογισμού Ε.Κ.Ε. 2011
<p>Στήριξη στις επιχειρήσεις - Πελάτες μας, ώστε να ανταπεξέλθουν στις επερχόμενες οικονομικές συνθήκες και τις βραχυπρόθεσμες επιπτώσεις του προγράμματος δημοσιονομικής εξυγιάνσεως της ελληνικής οικονομίας.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Έγκριση δανείων JEREMIE ύψους Ευρώ 4,4 εκατ. σε 100 Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις. • Στη λήξη του 2011, τα υπόλοιπα των δανείων των Προγραμμάτων JEREMIE και Ε.Τ.Ε.ΑΝ (Εθνικό Ταμείο Επιχειρηματικότητας και Αναπτύξεως) ανήλθαν συνολικά σε Ευρώ 240 εκατ. • Έγκριση νέων χρηματοδοτικών ορίων ύψους Ευρώ 70εκατ. για 170 νέους Πελάτες - επιχειρήσεις με τραπεζικό ενδιαφέρον. • Ενέργειες για τη στήριξη των Μικρών Επιχειρήσεων και Ελεύθερων Επαγγελματιών, οι οποίες συνέβαλαν στην αναδιάρθρωση και ρύθμιση του συγκεκριμένου πελατολογίου ύψους Ευρώ 481 εκατ. 	<p>Στήριξη στις επιχειρήσεις - Πελάτες μας, ώστε να ανταπεξέλθουν στις επερχόμενες οικονομικές συνθήκες και τις βραχυπρόθεσμες επιπτώσεις του προγράμματος δημοσιονομικής εξυγιάνσεως της ελληνικής οικονομίας.</p>



Μαζί για την Αγορά



*Ημέρα Εθελοντισμού
Alpha Bank στην Αθήνα*

Η Τράπεζα δίδει μεγάλη σημασία στην ποιοτική εξυπηρέτηση και στην παροχή προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, προκειμένου να ικανοποιήσει, στο μέτρο του δυνατού, τις προσδοκίες των Πελατών της. Οι αρμόδιες Διευθύνσεις της Τραπέζης μεριμνούν ώστε να παρέχονται υπεύθυνα προϊόντα και υπηρεσίες με ασφάλεια και διαφάνεια.

Εμπιστοσύνη των Πελατών μας

Η εμπιστοσύνη των Πελατών στις υπηρεσίες εναλλακτικών δικτύων της Τραπέζης αποδεικνύεται από τη διαρκώς αυξανόμενη χρήση τους. Κατά το έτος 2011, οι συναλλαγές που εκτελούνται μέσω των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής παρουσίασαν αύξηση κατά 8,6% σε σχέση με το 2010 και αποτελούν το 47% του συνόλου των συναλλαγών της Τραπέζης.

Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των Πελατών μας, το 2011 πραγματοποιήθηκαν περί τις 120 μελέτες σκοπιμότητας για αιτήματα σχετιζόμενα κυρίως με **ATM** εκτός Καταστημάτων (νέες εγκαταστάσεις, καταργήσεις, μετεγκαταστάσεις, αντικαταστάσεις, ανανεώσεις συμβάσεων κ.λπ.). Αποτέλεσμα αυτών και στο πλαίσιο του εξορθολογισμού του Δικτύου της, η Τράπεζα προχώρησε σε εγκατάσταση 15 (off site) νέων μηχανημάτων και σε κατάργηση άλλων 51 (30 off-site και 21 από παύσεις λειτουργίας Καταστημάτων). Επίσης, εκπονήθηκαν απολογιστικές μελέτες κόστους - οφέλους για το σύνολο των off-site ATM.

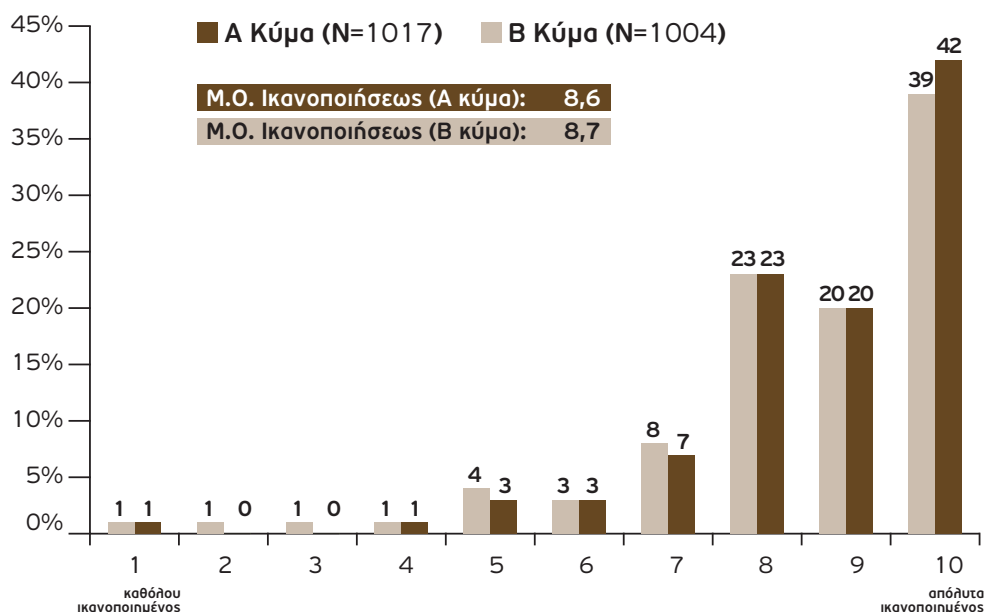
Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των Πελατών και την αποσυμφόρηση των πληρωμών με μετρητά στα γκισέ των Καταστημάτων, προστέθηκαν 15 νέες υπηρεσίες στα **Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών (ΚΑΣ)**, οι συναλλαγές στα οποία αυξήθηκαν κατά 8,5% σε σχέση με το 2010. Κατά τη διάρκεια του 2011, σημειώθηκε αύξηση των συνδρομητών που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες **Alpha Web Banking** κατά 14,8%, ενώ οι συναλλαγές αυξήθηκαν κατά 15,5%, έναντι του 2010. Αξίζει να σημειωθεί ότι οι συνδρομητές που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες του **Alpha Mobile Banking**, αυξήθηκαν κατά 550% σε σχέση με το 2010, ενώ πραγματοποιήθηκαν περίπου 1,5 εκατ. συναλλαγές, αυξημένες κατά 260%, έναντι του 2010. Τέλος, το 2011 ξεκίνησε η λειτουργία της νέας υπηρεσίας Alpha Global Cash Management, η οποία στοχεύει στην ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των αναγκών οικονομικής διαχείρισης μεγάλων εταιριών με παρουσία στην Ελλάδα ή/και στο εξωτερικό.

Ανάρτηση ερωτηματολογίου ικανοποιήσεως Πελατών στην ιστοσελίδα της Τραπέζης

Προκειμένου να διασφαλίζεται η υψηλή ποιότητα χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, η Τράπεζα μετρά συστηματικά τον βαθμό ικανοποιήσεως 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. Το ερωτηματολόγιο που έχει αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της Τραπέζης, έχει βασικό στόχο την αμφίδρομη επικοινωνία Πελατών και Τραπέζης. Είναι ένα σύντομο ερωτηματολόγιο, το οποίο αποτελεί σημαντικό και σύγχρονο εργαλείο, μέσω του οποίου ο Πελάτης μπορεί να εκφράσει τη γνώμη του άμεσα και γρήγορα και να αξιολογήσει την εμπειρία εξυπηρέτησής από την Τράπεζα. Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει ερωτήσεις κλειστού τύπου, στις οποίες οι Πελάτες χρησιμοποιούν 5βάθμια κλίμακα βαθμολογήσεως, ενώ παράλληλα, υπάρχει η δυνατότητα να συμπληρώσουν, σε ελεύθερο πεδίο, προτάσεις βελτιώσεως της εξυπηρέτησής που προσφέρεται από την Alpha Bank καθώς και τους λόγους που θα συνιστούσαν ή όχι την Τράπεζα. Το έτος 2011 πραγματοποιήθηκαν δύο κύματα της έρευνας ικανοποιήσεως Πελατών από τα Καταστήματα της Τραπέζης, τον Ιούνιο και τον Νοέμβριο 2011 (τον Οκτώβριο του 2010 είχε διεξαχθεί η έρευνα για πρώτη φορά). Χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος των τηλεφωνικών συνεντεύξεων με Πελάτες που επισκέφθηκαν πρόσφατα (διάστημα δύο εβδομάδων από την ημερομηνία της συνεντεύξεως) κάποιο Κατάστημα σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη και μεγάλες αστικές πόλεις, με δείγμα περίπου 1.000 άτομα ανά κύμα. Το ερωτηματολόγιο έχει ικανοποιητικό ρυθμό ανταποκρίσεως από τους επισκέπτες της ιστοσελίδας. Αξίζει να σημειωθεί ότι αναρτήθηκε τον Ιούνιο του 2011 και, έως το τέλος του έτους, το έχουν συμπληρώσει περισσότερα από 2.000 άτομα. Στο ακόλουθο διάγραμμα απεικονίζεται αναλυτικά η συνολική ικανοποίηση των Πελατών που εξυπηρετούνται από τα Καταστήματα της Τραπέζης, για κάθε κύμα του έτους 2011.

	ΚΥΜΑ 1 ΙΟΥΝΙΟΣ 2011	ΚΥΜΑ 2 ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ 2011
Ικανοποίηση Πελατών	82%	85%
Μελλοντική χρήση Καταστήματος	95%	95%

Έρευνα ικανοποίησης πελατών που εξυπηρετούνται από τα Καταστήματα της Τραπέζης



Πηγή: Έρευνα ικανοποίησης πελατών από Καταστήματα της Τραπέζης, Global Link, 2011

Όπως απεικονίζεται ανωτέρω, το 2011, πραγματοποιήθηκαν από την Υπηρεσία Πελατών συνολικά, 9.037 διερευνήσεις υποθέσεων σε Μονάδες της Τραπέζης, οι οποίες απαιτήθηκαν για την επεξεργασία και απάντηση παραπόνων που υποβλήθηκαν, αυξημένες κατά 8,8%, σε σχέση με το 2010 (8.306 το 2010). Οι βασικές αιτίες - πηγές υποβολής παραπόνου αφορούν κυρίως σε προϊόντα καταναλωτικής και στεγαστικής πίστωσης και συγκεκριμένα, κάρτες, καταναλωτικά και στεγαστικά δάνεια, γεγονός, αναμενόμενο, δεδομένης και της ευρύτερης οικονομικής συγκυρίας. Παρά την αύξηση του αριθμού των παραπόνων, ο μέσος χρόνος επιλύσεώς τους βελτιώθηκε (22,5 ημέρες), σε σχέση με τον αντίστοιχο χρόνο του 2010 (23 ημέρες). Επιπλέον, κατά το 2011, πραγματοποιήθηκαν 77 καταγγελίες από τον Τραπεζικό Διαμεσολαβητή (119 το 2010). Αναφορικά με λοιπούς εποπτικούς φορείς, υποβλήθηκαν 25 παράπονα από το Υπουργείο Ανάπτυξης (41 το 2010), 51 από το Υπουργείο Οικονομικών (39 το 2010) και 35 από την Τράπεζα της Ελλάδος (33 το 2010).

Η Τράπεζα έχει υιοθετήσει 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.

Καινοτόμες λύσεις –Υπεύθυνο Marketing

Η Alpha Bank αναγνωρίζοντας ότι τα τελευταία έτη, η προσφορά είναι πιο αναγκαία από ποτέ, προσέθεσε στο πρόγραμμα εξαργυρώσεως Bonus πόντων, επιπλέον κοινωνοφελή ιδρύματα όπως η Unicef, το Περιβόλι της Γιαγιάς, το Χατζηκυριάκειο Ίδρυμα Παιδικής Προστασίας, η Φλόγα, το Χαμόγελο του Παιδιού, η Γραμμή Ζωής κ.ά. Με τον τρόπο αυτό, δίδεται η δυνατότητα στους κατόχους καρτών Bonus, να εξαργυρώσουν τους πόντους που έχουν συλλέξει από το Πρόγραμμα Επιβραβεύσεως της κάρτας τους, ενισχύοντας το έργο των Ιδρυμάτων. Αξίζει να σημειωθεί ότι το συνολικό ποσό που αποδόθηκε μέσω του συγκεκριμένου Προγράμματος σε φιλανθρωπικά σωματεία, ανήλθε σε περίπου Ευρώ 200.000.

Προϊόντα και Υπηρεσίες

Οι προωθητικές ενέργειες που αφορούν στα προϊόντα της Τραπεζής, βασίζονται στην ακεραιότητα και ειλικρίνεια και στην αυστηρή εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας για τη Διαφημιστική Προβολή Χρηματοπιστωτικών Προϊόντων και Υπηρεσιών της Ελληνικής Ενώσεως Τραπεζών. Ειδικότερα, για το 2011, προβλήθηκαν τα κατωτέρω προϊόντα και υπηρεσίες, τα οποία έχουν δημιουργηθεί με γνώμονα την προστασία ή/και τη διευκόλυνση των καταναλωτών:

Alpha Πράσινες Λύσεις: πραγματοποιήθηκε διαφημιστικό πρόγραμμα προβολής της νέας σειράς προϊόντων **Alpha Πράσινες Λύσεις**. Σήμερα, περισσότερο από ποτέ, η οικολογική συνείδηση δεν αποτελεί επιλογή, αλλά ευθύνη προς τον εαυτό μας και τους γύρω μας. Με τη νέα σειρά προϊόντων Alpha Πράσινες Λύσεις, η Τράπεζα μάς προτείνει πώς να κάνουμε την οικολογική συνείδηση τρόπο ζωής. Με τη μετατροπή της οικίας μας σε ενεργειακά πιο αποδοτική (προϊόν: Alpha Πράσινες Λύσεις – Ενεργειακό σπίτι), με την ενεργειακή αναβάθμιση της επαγγελματικής μας στέγης με κτηριακές βελτιώσεις (προϊόν: Alpha Πράσινες Λύσεις- Οικολογική επιχείρηση), αλλά και με την οικολογική μας μετακίνηση με υβριδικά ή ηλεκτρικά οχήματα (προϊόν: Alpha Πράσινες Λύσεις – Πράσινη μετακίνηση), μπορούμε να εξοικονομούμε χρήματα και παράλληλα, να προστατεύουμε το περιβάλλον.

Bancassurance: πραγματοποιήθηκε διαφημιστική εκστρατεία για το νέο Πρόγραμμα Ιατρικής Καλύψεως **Alpha Υγεία για Όλους**, καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, μέσω τηλεοράσεως, ραδιοφώνου, Τύπου και διαδικτύου. Με το νέο Πρόγραμμα Alpha Υγεία για Όλους, η Alpha

Bank σε συνεργασία με την AXA Ασφαλιστική Α.Ε., προσφέρει έναν ολοκληρωμένο συνδυασμό παροχών προλήψεως και διαγνώσεως, στην προνομιακή τιμή των Ευρώ 50, το έτος. Το Πρόγραμμα απευθύνεται σε όλους τους Πελάτες της Alpha Bank, ηλικίας 18 έως 65 ετών, κατόχους λογαριασμού καταθέσεων συνδεδεμένου με χρεωστική κάρτα ή κατόχους πιστωτικής κάρτας, οι οποίοι μπορούν να απολαύσουν σημαντικές εκπώσεις σε διαγνωστικές εξετάσεις και ιατρικές επισκέψεις.

Ασφάλιση Καρτών: Προβλήθηκε η νέα υπηρεσία **Ασφάλισης Καρτών**, η οποία έχει ως στόχο την προστασία πληρωμής της πιστωτικής κάρτας, σε περίπτωση απώλειας εργασίας ή άλλων απρόβλεπτων καταστάσεων. Η υπηρεσία αυτή επικοινωνήθηκε μέσω διαδικτύου και ενθέσεων ενημερωτικού εντύπου σε extracts λογαριασμών Καρτών.

Ανταπόκριση στην τρέχουσα οικονομική συγκυρία

Το 2011, παρουσιάσθηκε σημαντική μείωση της πρωτογενούς ζήτησεως προσωπικών και καταναλωτικών δανείων. Παράλληλα, συνεχίσθηκαν από όλες τις τράπεζες ενέργειες για την απομόχλευση του δανειακού χαρτοφυλακίου τους. Ως εκ τούτου, δόθηκε έμφαση στη συνολική ανατιμολόγηση των προϊόντων (προσωπικά και καταναλωτικά δάνεια), με σκοπό τη βελτίωση του επιτοκιακού περιθωρίου, λαμβάνοντας υπόψη και την εικόνα του ανταγωνισμού. Για την καλύτερη διαχείριση του χαρτοφυλακίου των ανοικτών δανείων, πραγματοποιήθηκαν στοχευμένες ενέργειες, μειώσεις ορίων και το συνολικό άνοιγμα (exposure) μειώθηκε περίπου κατά 25%. Το 2011, ξεκίνησε το πρόγραμμα **Εξοικονόμηση κατ' Οίκον**, το οποίο αφορά στην ενεργειακή αναβάθμιση κατοικίας φυσικών προσώπων. Το πρόγραμμα αυτό είναι μία πρωτοβουλία του Υπουργείου Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής (ΥΠΕΚΑ) που στόχο του έχει τόσο τη μείωση του ενεργειακού κόστους των κατοικιών, όσο και την ενίσχυση της σχετικής αγοράς. Τα κεφάλαια του προγράμματος παρέχονται από κοινού από την Τράπεζα και από το Εθνικό Ταμείο Επιχειρηματικότητας και Ανάπτυξης (ΕΤΕΑΝ ΑΕ). Στο πλαίσιο του εμπλουτισμού των προϊόντων της Τραπεζής και της προσφοράς νέων δανείων, αναπτύχθηκε και το προϊόν **Alpha Όλα σε 1** με εξασφάλιση ακινήτου. Το προϊόν, αξιοποιώντας τα ακίνητα που διαθέτουν οι Πελάτες, προσφέρει σημαντικά χαμηλότερο επιτόκιο, μεγαλύτερη διάρκεια

αποπληρωμής (έως 40 έτη), ενώ παράλληλα, εξασφαλίζει την Τράπεζα σε μεγαλύτερο βαθμό. Επιπρόσθετα, δημιουργήθηκε νέο πρόγραμμα προϊόντων Ρυθμίσεως Καθυστερημένων Οφειλών **Alpha Διευκόλυνση**, με σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτηση των δανειακών υποχρεώσεων του Πελάτη. Το πρόγραμμα προσφέρει στους Πελάτες που τηρούν τις υποχρεώσεις τους μετά τη ρύθμιση, χαμηλότερο επιτόκιο για τα πρώτα δύο (2) έτη και σημαντική μείωση της μηνιαίας καταβολής, ώστε να είναι βάσει των δυνατοτήτων τους. Συμπληρωματικά, σχεδιάζεται αντίστοιχο πρόγραμμα Ρυθμίσεως Οφειλών για Πελάτες που παρουσιάζουν πρόσκαιρη δυσκολία στην αποπληρωμή των δανείων τους.

Επικοινωνία και διάλογος με τους Πελάτες μας

Για τη διερεύνηση των αναγκών του Πελάτη, τις τάσεις της αγοράς, καθώς και την αξιολόγηση των διαφημίσεων, πραγματοποιήθηκαν, εντός του 2011, ποσοτικές και ποιοτικές έρευνες. Στόχος του ερευνητικού σχεδίου της Τραπεζής για το έτος αυτό, ήταν η συλλογή στοιχείων που θα επιτρέψουν τον ορθότερο σχεδιασμό των επικοινωνιακών κινήσεων της Τραπεζής.

Οι **ποσοτικές έρευνες** εκπονούνται με στόχο την ανίχνευση τυχόν αλλαγών στις καταναλωτικές στάσεις και συμπεριφορές προς τις Τράπεζες, καθώς και για τη μέτρηση της αποτελεσματικότητας της επικοινωνίας (αξιολόγηση των διαφημίσεων) της Alpha Bank.

Οι **ποιοτικές έρευνες** εκπονούνται με στόχο τον έγκαιρο εντοπισμό των τάσεων για την κάλυψη των πελατειακών αναγκών σε τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες.

Διαφάνεια και ασφάλεια των τραπεζικών συναλλαγών

Η Τράπεζα λειτουργεί με γνώμονα τις θεμελιώδεις αρχές για ακεραιότητα, εντιμότητα, αμεροληψία και ανεξαρτησία. Σε αυτό το πλαίσιο, προσάρμοσε, το 2011, τις συμβάσεις καταναλωτικής πίστωσης σύμφωνα με τα οριζόμενα στην Κοινή Υπουργική Απόφαση (ΚΥΑ) Ζ1-699/2010, η οποία ενσωμάτωσε στην ελληνική νομοθεσία την οδηγία 2008/48/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, και παρέχει προσυμβατική ενημέρωση στους Πελάτες της για όλα τα είδη καταναλωτικών δανείων.

Καθ' όλη τη διάρκεια του 2011, 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 2011, από τις Διευθύνσεις Κινδύνων Αγοράς και Λειτουργικών Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμορφώσεως, εξετάσθηκε κάθε περίπτωση που θα μπορούσε να δημιουργήσει κίνδυνο, που συνδέεται με την καταπολέμηση της διαφθοράς και της δωροδοκίας. Επιπλέον, επισημαίνεται ότι η Τράπεζα δεν χρηματοδότησε οποιοδήποτε πολιτικό κόμμα ή πολιτικό πρόσωπο. Καταβάλλοντας συνεχή προσπάθεια ώστε να ανταποκριθεί με συνέπεια στις προσδοκίες των Πελατών και της Πολιτείας, η Alpha Bank εφαρμόζει απαρέγκλιτα τους κανονισμούς και τις αποφάσεις των αρμοδίων για τον χρηματοπιστωτικό τομέα Αρχών. Το 2011, διαβιβάσθηκαν από τις αρμόδιες Αρχές, συνολικά λιγότερα, συγκριτικά με το 2010, παράπονα συναλλασσόμενων αναφορικά με προϊόντα και υπηρεσίες μας, ενώ δεν επιβλήθηκαν σχετικές κυρώσεις από τις Εποπτικές Αρχές.

Υπεύθυνες Επενδύσεις

Σε αυτό το πλαίσιο, το 2011, η Διεύθυνση Επενδυτικής Τραπεζικής της Alpha Bank εξέτασε 17 έργα Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας, ενώ χρηματοδοτήθηκε ένα Αιολικό Πάρκο στον Νομό Βοιωτίας. Η Τράπεζα έχει καθιερώσει ως προσπατούμενα, 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 στους περιβαλλοντικούς όρους.

Στόχοι Απολογισμού Ε.Κ.Ε. 2010	Αποτελέσματα 2011	Στόχοι Απολογισμού Ε.Κ.Ε. 2011
<p>Προσφορά προϊόντων και Υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις ανάγκες και τις προσδοκίες των Πελατών μας.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Δημιουργία δύο νέων προγραμμάτων αναδιρθρώσεως και ρυθμίσεως οφειλών υφιστάμενων επιχειρηματικών δανείων, των "Alpha Στήριξη Επιχειρηματιών" και "Alpha Ρύθμιση Επιχειρηματιών". • Ανάπτυξη νέου προϊόντος "Alpha Όλα σε 1" με εξασφάλιση ακινήτου για την αξιοποίηση ακινήτου που διαθέτουν οι Πελάτες και με σημαντικά χαμηλότερο επιτόκιο. • Προώθηση του εξειδικευμένου προϊόντος "Alpha Πράσινες Λύσεις – Ενεργειακό Σπίτι" . • Συγχρηματοδότηση τράπεζα στο πρόγραμμα του Υπουργείου Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής "Εξοικονόμηση Κατ' Οίκον". • Εμπλουτισμός προγράμματος επιβραβεύσεως καρτών "Bonus". 	<p>Προσφορά προϊόντων και Υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις ανάγκες και τις προσδοκίες των Πελατών μας.</p>
<p>Σταδιακή αύξηση, εντός της προσεχούς διετίας, του αριθμού και των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, καθώς και του ποσοστού χρήσεως των υπηρεσιών αυτών, κατά 20%.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Νέα Υπηρεσία Alpha Global Cash Management. • Εφαρμογή Alpha Mobile Banking για κινητά τηλέφωνα με λειτουργικό Android. • 14,8% αύξηση των συνδρομητών (σε σχέση με το 2010) που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες Alpha Web Banking. • Νέα δυνατότητα "cash advance" μέσω Alpha Web Banking. • Ο αριθμός των χρηστών αυξήθηκε κατά 8,6% το 2011. 	<p>Σταδιακή αύξηση, εντός του έτους 2012, του αριθμού και των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, καθώς και του ποσοστού χρήσεως των υπηρεσιών αυτών, κατά 20%.</p>
<p>Περαιτέρω μείωση του χρόνου επιλύσεως των παραπόνων των Πελατών μας.</p>	<p>Ελήφθησαν 9.037 παράπονα, ενώ σημειώθηκε μικρή μείωση του μέσου όρου του χρόνου επιλύσεως παραπόνων στις 22,5 ημέρες.</p>	<p>Περαιτέρω μείωση του χρόνου επιλύσεως των παραπόνων των Πελατών μας.</p>
<p>Υποστήριξη της πρωτοβουλίας της Ευρωπαϊκής Ενώσεως για τις Μικροπιστώσεις (EU Micro-finance Facility for business start-ups).</p>	<p>Συμμετοχή στο Πρόγραμμα JEREMIE για τη χορήγηση δανείων προς νεοσύστατες Μικρές και Πολύ Μικρές Επιχειρήσεις και την υλοποίηση των επενδυτικών και αναπτυξιακών σχεδίων τους.</p>	<p>Υποστήριξη της πρωτοβουλίας της Ευρωπαϊκής Ενώσεως για τις Μικροπιστώσεις (EU Micro-finance Facility for business start-ups).</p>

Στόχοι Απολογισμού Ε.Κ.Ε. 2010	Αποτελέσματα 2011	Στόχοι Απολογισμού Ε.Κ.Ε. 2011
<p>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.</p>	<p>Κατά τη διάρκεια του 2011, εξετάσθηκε το σύνολο των Καταστημάτων, στα οποία είναι εφικτό να πραγματοποιηθούν περαιτέρω εργονομικές διευθετήσεις για πρόσβαση ατόμων με κινητικές δυσκολίες, εξαιτίας πρακτικών περιορισμών.</p>	<p>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.</p>
<p>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.</p>	<p>Το σύνολο των ATM της Τραπέζης προσφέρει υπηρεσίες, περιορισμένης ωστόσο εμβέλειας, σε άτομα με προβλήματα οράσεως.</p>	<p>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.</p>



ΣΤΕΓΗ
ΕΙΔΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΥΤΙΚΗΣ & ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΓΩΓΗΣ
ΤΡΙΚΑΛΩΝ

Μαζί για τους Ανθρώπους μας



*Ημέρα Εθελοντισμού
Alpha Bank στα Τρίκαλα*

Οι Εργαζόμενοι της Alpha Bank αποτελούν το πολυτιμότερο κεφάλαιό της, καθώς η ανάπτυξή της εξαρτάται από τις ικανότητες και τη συμμετοχή τους στην επίτευξη των στόχων της. Με την αφοσίωση και εργατικότητα τους δημιουργούν αξία για την Τράπεζα και την κοινωνία, με σκοπό την ανάπτυξη και την παροχή των καλύτερων δυνατών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Επιπλέον, οι Εργαζόμενοι της Τραπεζής επιδεικνύουν διαρκή και έντονη εθελοντική συμμετοχή σε όλες τις κοινωνικές και περιβαλλοντικές ενέργειες που διοργανώνονται ετησίως.

Η Τράπεζα, ως υπεύθυνος εργοδότης, προσπαθεί διαρκώς να ανταποκρίνεται στις προσδοκίες των Εργαζομένων της. Για τον σκοπό αυτό, μεριμνά για τη συνεχή κατάρτιση και εκπαίδευσή τους, για τη δημιουργία μίας υγιούς ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής, παρέχει ίσες ευκαιρίες και εφαρμόζει εν γένει πολιτική για το Ανθρώπινο Δυναμικό της, η οποία συμβάλλει όχι μόνο στην επίτευξη των επιχειρηματικών στόχων της Τραπεζής, αλλά και στη βελτίωση των τρεχουσών κοινωνικών συνθηκών.

Διασφάλιση της απασχολήσεως

Ο Όμιλος Alpha Bank αποτελεί έναν από τους μεγαλύτερους εργοδότες στη χώρα με 6.997 Εργαζόμενους στην Ελλάδα (εκ των οποίων 25 εκπατρισμένοι), 724 σε θυγατρικές εταιρίες εσωτερικού και 6.616 Εργαζόμενους στις λοιπές χώρες, όπου δραστηριοποιείται. Στο δυσμενές οικονομικό περιβάλλον του έτους 2011, η Τράπεζα προχώρησε σε 35 νέες προσλήψεις στην Ελλάδα, για την κάλυψη αναγκών της. 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 Τραπεζής 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 Τραπεζής, μέσω της παροχής ποιοτικών υπηρεσιών, αλλά ταυτοχρόνως υπηρετεί και την εξέλιξη των Υπαλλήλων σε ατομικό επίπεδο. Η Διεύθυνση Εκπαιδεύσεως και Αναπτύξεως της Alpha Bank σε συνεργασία με το Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, έχει προχωρήσει, από το 2010, στη διοργάνωση ενός εσωτερικού μεταπτυχιακού προγράμματος με αντικείμενο τη νομισματική, την τραπεζική και τις χρηματοοικονομικές σπουδές. Το μεταπτυχιακό πρόγραμμα 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. Κατά τη διάρκεια του 2011, επελέγησαν επιπλέον 18 άτομα για συμμετοχή τους στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα έτους 2011-2012. Στους συμμετέχοντες θα δοθεί, μετά από την επιτυχή ολοκλήρωση του Προγράμματος, σχετικό Πιστοποιητικό, το οποίο η Τράπεζα αναγνωρίζει ως Μεταπτυχιακό Τίτλο Σπουδών.

Το 2011, σε συνέχεια της δεσμεύσεως της Alpha Bank για την παροχή των πλέον σύγχρονων δυνατοτήτων εκπαίδευσης και κατάρτισης 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 τηλε-μαθήσεως (e- learning και web training) κατά 28% (έναντι 24% το 2010).

Το 2011, πραγματοποιήθηκαν 11.243 συμμετοχές σε 524 εκπαιδευτικά προγράμματα. Από αυτές, οι 11.122 συμμετοχές, εκ των οποίων οι 6.246 αντιστοιχούν σε γυναίκες και οι 4.876 σε άνδρες, αφορούσαν στον λογιστικό κλάδο. Σημειώνεται ότι, για το 2011, ο μέσος όρος ανθρωποωρών εκπαιδεύσεως ανά συμμετέχοντα της Τραπέζης, ανήλθε σε 11,46 ώρες.

Παράλληλα, στο πλαίσιο των αυξανόμενων απαιτήσεων για Εργαζομένους που μπορούν να προσαρμοσθούν στις ταχύτατες, εξειδικευμένες και τεχνολογικά εξελιγμένες τραπεζικές λειτουργίες, συνεχίσθηκε και το έτος 2011, 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 5,5% περίπου, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των αποφοίτων Γυμνασίου βαίνει μειούμενο.

Τέλος, το Προσωπικό της Alpha Bank εκπαιδεύεται διαρκώς και βελτιώνεται στην εξυπηρέτηση των Πελατών, μέσω συνεχούς καταρτίσεως και ενημερώσεως. Ειδικότερα, η Διεύθυνση Λειτουργικής Υποστηρίξεως, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Εκπαίδευσης και Αναπτύξεως, συμμετείχε με εισηγήσεις στα εξής Εκπαιδευτικά Προγράμματα:

- Εξυπηρέτηση Πελατείας Ιδιωτών
- Εξυπηρέτηση Δανειακής Πελατείας
- Πρόγραμμα Νεοπροσλαμβανομένων
- Θέματα Διοικήσεως Προσωπικού (Πρόγραμμα Διευθυντών)
- Εξυπηρέτηση Εσωτερικού – Εξωτερικού Πελάτη
- Η γνώση του Πελάτη

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 των Εργαζομένων. Το έτος 2011, οι επιδόσεις της Τραπέζης, στο πεδίο της καταπολεμήσεως του καθέτου επαγγελματικού διαχωρισμού του Προσωπικού της, ακολουθούν σταθερή ανοδική πορεία, με 217 γυναίκες κατέχουσες διευθυντική θέση το έτος 2011 (ποσοστό αυξήσεως κατά την τελευταία διετία 11%). Παγίως δε, ο βασικός μισθός είναι ίδιος για άνδρες και γυναίκες Υπαλλήλους, σε όλες τις κατηγορίες Υπαλλήλων. 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 μεταχειρίσεως και την αξιολογική εξέλιξη του Προσωπικού, δίδει ίσες ευκαιρίες ανεξίτητως στις γυναίκες Εργαζόμενες. Στο πλαίσιο αυτό, το 2011 το ποσοστό των γυναικών σε διευθυντική θέση αυξήθηκε κατά 11%.

Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία

Η εξασφάλιση συνθηκών υγείας και ασφάλειας στην εργασία αποτελεί πρωταρχικό μέλημα για την Τράπεζα, και το έτος 2011 δόθηκε ιδιαίτερη βαρύτητα στην εκπαίδευση του Προσωπικού σε θέματα ασφαλείας και ειδικότερα, στην αντιμετώπιση πυρκαγιών, σεισμών, ληστειών και ομηριών. Στα εκπαιδευτικά προγράμματα έλαβαν μέρος 1.220 Εργαζόμενοι, ενώ σε αντίστοιχες ασκήσεις, που πραγματοποιήθηκαν, συμμετείχαν 159 άτομα.

Σημειώνεται δε, ότι το έτος 2011 οι αποθεσθείσες ημέρες λόγω τραυματισμών και ασθενειών, μειώθηκαν σε 41.275, έναντι 44.608 το έτος 2010, ενώ ο αντίστοιχος δείκτης απουσιών ανήλθε σε 2,35%, από 2,10% το 2010.

Διάλογος και εργασιακά δικαιώματα

Τα δικαιώματα συλλογικών διαπραγματεύσεων και συνδικαλισμού κατοχυρώνονται από εθνικούς και διεθνείς κανόνες. Η Alpha Bank, σεβόμενη 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 Ανθρώπινο Δυναμικό της Τραπέζης καλύπτεται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας (κλαδικές-επιχειρησιακές), ενώ η πλειοψηφία των Εργαζομένων είναι μέλη συνδικαλιστικών σωματείων. Το έτος 2011, το ποσοστό των Εργαζομένων που ήταν μέλη συνδικαλιστικών σωματείων διατηρήθηκε στα ίδια επίπεδα με το έτος 2010 ήτοι 93,4%.

Ο αντιπροσωπευτικός Σύλλογος Εργαζομένων ενημερώνεται σε καθορισμένες μηνιαίες συναντήσεις από τη Διεύθυνση 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 Στεγάζσεως 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.

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, καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.
- Πανελλαδικών συγκεντρώσεων Στελεχών του Ομίλου.
- 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 Προϊσταμένους τους, σε τακτά χρονικά διαστήματα.
- Άμεσης αμφίδρομης επικοινωνίας της Διευθύνσεως Ανθρωπίνου Δυναμικού με το Προσωπικό, για την ενίσχυση της οποίας έχει καθιερωθεί μία ημέρα της εβδομάδος ως "Ημέρα Επικοινωνίας", ειδικά αφιερωμένη στον σκοπό αυτό, κατά την οποία οι Υπάλληλοι μπορούν να προσέρχονται στον χώρο της Διευθύνσεως για να συζητήσουν θέματα που τους απασχολούν.
- Της λειτουργίας του εσωτερικού δικτύου επικοινωνίας Alpha Bank Intranet, για άμεση μεταβίβαση και ανταλλαγή πληροφοριών και γνώσεων και του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail).
- Του εταιρικού εντύπου εσωτερικής ενημερώσεως και επικοινωνίας με τίτλο "ΜΑΖΙ".

Μέριμνα για τους Εργαζομένους

Η Alpha Bank, αναγνωρίζοντας τη σημασία και τη συμβολή του Ανθρωπίνου Δυναμικού της στην επιτυχή πορεία της, προσφέρει στο Προσωπικό της ένα πολύπτυχο πρόγραμμα πρόσθετων παροχών, αλλά και αμοιβών, που για το 29,4% 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 έτος 2011 εγκρίθηκε προς διάθεση σε Εργαζομένους της Alpha Bank το ποσό των Ευρώ 17,6 εκατ. για στεγαστικά δάνεια με ιδιαίτερα ευνοϊκούς όρους. Στο ίδιο πλαίσιο μέριμνας, χορηγείται εφάπαξ ετήσια οικονομική ενίσχυση Ευρώ 1.000 σε Εργαζομένους με παιδιά που αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα υγείας, καθώς και ειδική επιπλέον άδεια έξι ημερών μετ' αποδοχών.

Επίσης, με γνώμονα τη διασφάλιση του Προσωπικού της που για πρώτη φορά ασφαλίσθηκε μετά την 1.1.1993, η Τράπεζα εφαρμόζει, σε συνεργασία με την εταιρία AXA Ασφαλιστική Α.Ε., Ομαδικό Αποταμιευτικό Πρόγραμμα, με σκοπό την κάλυψη του κενού αναπληρώσεως του εισοδήματος κατά τη συνταξιοδότηση, με την καταβολή εφάπαξ χρηματικής παροχής κατά το πέρας του επαγγελματικού βίου. Το ποσοστό εντάξεως του Προσωπικού στο συγκεκριμένο πρόγραμμα ανέρχεται στο 72%.

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 και εκπνώσεις 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 μακριά από το Εκπαιδευτικό Κέντρο της Τραπέζης, για συμμετοχή σε προγράμματα κατάρτισεως και έτσι, έχει συμβάλει στη διάθεση περισσότερου χρόνου για την οικογένεια και τις λοιπές προσωπικές ευθύνες και ενασχολήσεις.

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 παιδείωση, στην καθοδήγηση και στην απόδοση των Εργαζομένων που αντιμετωπίζουν αυτού του είδους τα προβλήματα.

Διευκόλυνση στην εκπλήρωση δανειακών υποχρεώσεων

Η Τράπεζα λαμβάνοντας υπόψη τις αντίξοες οικονομικές συνθήκες που επικρατούν, στήριξε τους Υπαλλήλους που αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην εκπλήρωση των δανειακών τους υποχρεώσεων. Προς διευκόλυνσή τους, διέθεσε από το έτος 2011, δύο νέα προγράμματα, το "Alpha Όλα σε 1 Προσωπικού" και το "Alpha Διευκόλυνση Προσωπικού", τα οποία, με ευνοϊκούς όρους και προϋποθέσεις, προσφέρουν τη δυνατότητα συγκεντρώσεως όλων των οφειλών που προέρχονται από προϊόντα καταναλωτικής πίστωσης της Τραπέζης σε ένα δάνειο με χαμηλή μηνιαία δόση.

Μέχρι την 31.12.2011 χορηγήθηκαν στο Προσωπικό της Τραπέζης 773 δάνεια των ανωτέρω τύπων, συνολικού ύψους Ευρώ 26,1 εκατ.

Αποταμιευτικό Πρόγραμμα Ομαδικής Ασφάλισης Προσωπικού

Η Τράπεζα, λαμβάνοντας μέριμνα για το Προσωπικό της και συνεκτιμώντας τα υφιστάμενα εργασιακά, κοινωνικά και ασφαλιστικά δεδομένα, προβαίνει, κατόπιν συμφωνίας με τον Σύλλογο Προσωπικού, στη δημιουργία Αποταμιευτικού Προγράμματος Ομαδικής Ασφάλισης. Η υλοποίησή του γίνεται σε συνεργασία με την εταιρία AXA Ασφαλιστική, η οποία συγκαταλέγεται μεταξύ των μεγαλύτερων εταιριών του κλάδου της, με δραστηριότητα σε ολόκληρο τον κόσμο. Το Πρόγραμμα αφορά στο τακτικό Προσωπικό της Τραπέζης που έχει προσληφθεί και για πρώτη φορά ασφαλισθεί από την 1.1.1993 και εντεύθεν και έχει σκοπό την παροχή εφάπαξ χρηματικού ποσού κατά την αποχώρησή του από την ενεργό υπηρεσία.

Το αποταμιευτικό κεφάλαιο δημιουργείται από την επένδυση των μηνιαίων εισφορών του Υπαλλήλου και της Τραπέζης σε τραπεζικά και επενδυτικά προϊόντα. Το Πρόγραμμα προσφέρει ευελιξία, δίδοντας στον Υπάλληλο τη δυνατότητα προσωπικής αρχικής επιλογής, αλλά και μεταβολής του ποσοστού εισφοράς του, η οποία ταυτοχρόνως και αυτομάτως επιφέρει την προσαρμογή του ποσοστού εισφοράς εκ μέρους της Τραπέζης. Η AXA Ασφαλιστική θα ενημερώνει σε τακτά χρονικά διαστήματα τόσο την Τράπεζα, όσο και τον κάθε Εργαζόμενο ατομικά, για την εξέλιξη της επενδύσεως. Επισημαίνεται ότι ο Υπάλληλος θα έχει και τη φοροαπαλλαγή, η οποία ισχύει, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, για τα ασφαλιστικά προϊόντα και εκπίπτει από το ετήσιο φορολογητέο εισόδημά του.

Ποσοτικά στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού (έως και την 31.12.2011)

Αριθμός Εργαζομένων στην Ελλάδα (ΤΡΑΠΕΖΑ)	2009	2010	2011
Σύνολο	7.501	7.266	6.997
Άνδρες	3.656	3.553	3.418
Γυναίκες	3.845	3.713	3.579
Αποχωρήσεις (π.χ. σύνταξη, τερματισμός συμβάσεως)	274	416	304
Προσλήψεις	217	181	35

Κατανομή του Προσωπικού

Φύλο	ΗΛΙΚΙΑΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ				ΣΥΝΟΛΟ
	18-25	26-40	41-50	51+	
Άνδρες	25	1.333	1.278	782	3.418
Γυναίκες	56	1.805	1.308	410	3.579
ΣΥΝΟΛΟ	81	3.138	2.586	1.192	6.997
%	1,16	44,85	36,96	17,04	100,00

Γεωγραφική Περιφέρεια (ΤΡΑΠΕΖΑ)	2009	2010	2011
Αττική	4.885	4.736	4.574
Υπόλοιπο Ελλάδος	2.580	2.505	2.398
Εξωτερικό	36*	25*	25*

Μορφωτικό Επίπεδο και Εκπαίδευση

Μορφωτικό επίπεδο	2009	2010	2011
Μεταπτυχιακή εκπαίδευση Master, PhD	914	993	1.048
Τριτοβάθμια εκπαίδευση ΑΕΙ, ΤΕΙ	2.870	2.789	2.661
Απόφοιτοι Λυκείου	3.319	3.130	2.964
Απόφοιτοι Γυμνασίου	398	354	324

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

Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες στο εργασιακό περιβάλλον

Δείκτες διαφορετικότητας	2009	2010	2011
Γυναίκες εργαζόμενες	3.845	3.713	3.579
	51%	51%	51%
Γυναίκες σε διευθυντικές θέσεις (από τη θέση Διευθυντή Καταστήματος και άνω)	196	219	217
Εργαζόμενοι που ανήκουν σε μειονότητες	15	14	14
Διευθυντικά Στελέχη που ανήκουν σε μειονότητες	-	1	-

Αναλογία φύλων στη Διοίκηση	2009	2010	2011
Γυναίκες σε Διοικητικό Συμβούλιο	2	2	1
	12,5%	12,5%	7,0%
Άνδρες σε Διοικητικό Συμβούλιο	14	13	13
	87,5%	87,5%	93,0%
Σύνολο	16	15	14

Άτομα με ειδικές ανάγκες	2009	2010	2011
Αριθμός ατόμων με ειδικές ανάγκες (ΑΜΕΑ) στην Τράπεζα	195	193	193

Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας – Συνδικαλισμός

	2009	2010	2011
Αριθμός Εργαζομένων / μελών σωματείων εργαζομένων	6.321	6.621	6.532
Ποσοστό επί του συνόλου των Εργαζομένων	84,3%	91,1%	93,4%

Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία

Δείκτες για την Υγεία και Ασφάλεια	Αριθμός περιστατικών			Απολεσθείσες ημέρες λόγω αυτών των περιστατικών		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Αριθμός τραυματισμών	-	-	-	-	-	-
Αριθμός θανάτων	-	1	-	-	1	-
Επαγγελματικές ασθένειες	-	-	-	-	-	-
Λοιπές ασθένειες (χωρίς τις άδειες εγκυμοσύνης)	4.571	4.189	4.123	50.257	44.608	41.275
Δείκτης απουσιών (AR)				2,63%	2,10%	2,35%

Στόχοι Απολογισμού Ε.Κ.Ε. 2010	Αποτελέσματα 2011	Στόχοι Απολογισμού Ε.Κ.Ε. 2011
<p>Συστηματοποίηση και περαιτέρω διεύρυνση, εντός της προσεχούς διετίας, του διαλόγου με τους Εργαζομένους μας μέσω διενέργειας ερευνών ικανοποίησης ή άλλων εστιασμένων ενεργειών διαλόγου με το Προσωπικό της Τραπέζης στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.</p>	<p>Το έτος 2011, πραγματοποιήθηκαν έξι (6) συναντήσεις μελών της Γενικής Διευθύνσεως με Διευθυντές Καταστημάτων, καθώς και επισκέψεις μελών της Γενικής Διευθύνσεως σε 21 Καταστήματα.</p>	<p>Συστηματοποίηση και περαιτέρω διεύρυνση, εντός της προσεχούς διετίας, του διαλόγου με τους Εργαζομένους μας μέσω διενέργειας ερευνών ικανοποίησης ή άλλων εστιασμένων ενεργειών διαλόγου με το Προσωπικό της Τραπέζης στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.</p>



Μαζί για το Περιβάλλον



*Εθελοντική Εκδήλωση
Αναδάσωσης στην Ελλάδα*

Η Alpha Bank αναγνωρίζει ότι η ανάπτυξη της οικονομίας εξαρτάται άμεσα από τη βιωσιμότητα του οικοσυστήματος. Αναγνωρίζει την ευθύνη που έχει να συμβάλει ενεργά στην προστασία του περιβάλλοντος και στην εξοικονόμηση των φυσικών πόρων. Επίσης, δεσμεύεται για την αντιμετώπιση των άμεσων και έμμεσων συνεπειών από τη λειτουργία της στο περιβάλλον. Η Alpha Bank σκοπεύει να ακολουθήσει μία σαφή και ολοκληρωμένη περιβαλλοντική πολιτική εκπληρώνοντας ταυτόχρονα τις προσδοκίες των Μετόχων της.

Δίδοντας το παράδειγμα

Ο έλεγχος και ο περιορισμός του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της Alpha Bank προκειμένου να συμβάλει στην καταπολέμηση της κλιματικής αλλαγής, αποτελεί δέσμευση για την Τράπεζα. Συγκεκριμένα, η Τράπεζα λαμβάνει μέτρα για τη μείωση της καταναλώσεως ηλεκτρικής ενέργειας, χαρτιού, π्लाστικού, αλουμινίου και άλλων υλικών. Ταυτόχρονα, το Προσωπικό ενημερώνεται μέσω σχετικών ανακοινώσεων, ή μέσω του εσωτερικού δικτύου επικοινωνίας (Alpha Bank Intranet) για την περιβαλλοντική πολιτική και τα περιβαλλοντικά θέματα που απασχολούν την Τράπεζα, με σκοπό την ενίσχυση της οικολογικής τους συνειδησίας.

Περιβαλλοντικές ενέργειες, Επενδυτικά και Τραπεζικά Προϊόντα

Κατά τη διάρκεια του 2011, και παρά τη δυσμενή οικονομική συγκυρία, η Alpha Bank, συνέχισε την προσφορά των "πράσινων" τραπεζικών προϊόντων "Alpha Πράσινες Λύσεις" σε επιχειρήσεις και νοικοκυριά.

Επιπλέον, και το 2011, σε συνεργασία με μη κυβερνητικές οργανώσεις διοργάνωσε εκδηλώσεις περιβαλλοντικού περιεχομένου με τη συμμετοχή Εθελοντών της Τραπεζής και ενίσχυσε οικονομικά περιβαλλοντικά προγράμματα. Μεταξύ αυτών και η, επί σειρά ετών, συνεργασία με την Ελληνική Εταιρία Προστασίας της Φύσης για τη στήριξη του προγράμματος "Φύση χωρίς Σκουπίδια". Το πρόγραμμα "Φύση χωρίς Σκουπίδια" που πραγματοποιείται με τη συμμετοχή σχολείων και οργανισμών τοπικής αυτοδιοικήσεως από ολόκληρη την Ελλάδα αφορά στην εθελοντική προσφορά, στην ευαισθητοποίηση για τη φύση και το περιβάλλον και στην προώθηση της συνεργασίας ανάμεσα στους εθελοντές, τα σχολεία, τις

τοπικές αρχές και τους πολίτες.

Επιπλέον, η Τράπεζα συνέχισε να στηρίζει, και το 2011, τη "Φιλοδοσική Ένωση Αθηνών", με την οποία συνεργάστηκε η Τράπεζα για την πραγματοποίηση μίας σειράς περιβαλλοντικών εκδηλώσεων, οι οποίες πραγματοποιήθηκαν με τη συμμετοχή Εθελοντών της Τραπεζής και μελών των οικογενειών τους. Συγκεκριμένα, κατά τη διάρκεια του 2011, πραγματοποιήθηκαν **δύο αναδασώσεις**, μία την 13 Μαρτίου 2011 και μία την 23 Οκτωβρίου 2011, **μία ενέργεια καθαρισμού δασικών δρόμων**, την 17 Απριλίου 2011, καθώς και η περιβαλλοντική εκδήλωση που πραγματοποιήθηκε για το **"Μάζεμα της Ελιάς"**, την 20 Νοεμβρίου 2011.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η Alpha Bank, σε συνεργασία με τον ραδιοτηλεοπτικό σταθμό ΣΚΑΙ, διοργάνωσαν και πραγματοποίησαν σε διάστημα δύο μηνών μία σειρά καθαρισμών ακτών, δασών και άλλων περιοχών, με τη συμμετοχή εθελοντών, σε όλη την Ελλάδα.

Το 2011, η Alpha Bank ασκώντας με συνέπεια την περιβαλλοντική της πολιτική, συνέβαλε στην προώθηση των πράσινων προϊόντων για παρεμβάσεις φιλικές προς το περιβάλλον προωθώντας στην αγορά, τη σειρά προϊόντων με τίτλο "Alpha Πράσινες Λύσεις" που αποσκοπεί να προσφέρει στους Πελάτες συνοδικές τραπεζικές λύσεις για παρεμβάσεις φιλικές στο περιβάλλον. Στο επίπεδο της επενδυτικής τραπεζικής, η Τράπεζα διέθεσε και το 2011, ένα εξειδικευμένο χαρτοφυλάκιο που απευθύνεται σε Πελάτες της υπηρεσίας Private Banking. Το εν λόγω χαρτοφυλάκιο 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.

Αξίζει επίσης να σημειωθεί ότι με τη νέα υπηρεσία Alpha e-statements η Τράπεζα παρείχε τη δυνατότητα στους συνδρομητές της υπηρεσίας Alpha Web Banking για

άμεση εμφάνιση και αρχειοθέτηση των αντιγράφων λογαριασμών, χωρίς να απαιτείται η ταχυδρομική αποστολή τους με φυσική αλληλογραφία. Στην υπηρεσία e-statement έχουν ενταχθεί περισσότεροι από 110.000 λογαριασμοί καταθέσεων, δανείων και καρτών, ενώ έχουν εξοικονομηθεί 1.165.464 φάκελοι.

Συστηματική παρακολούθηση

Η περιβαλλοντική πολιτική της Τραπέζης προωθείται από τη Διεύθυνση Διαχείρισης 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.

Περιορισμός του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος

Το 2011, η Alpha Bank συνέχισε την προσπάθεια εξοικονομήσεως ενέργειας και περιορισμού των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα, προωθώντας την ορθολογική χρήση των εγκαταστάσεων φωτισμού, θερμάνσεως και ψύξεως των Κτηρίων της, αλλά και περιορίζοντας τις μετακινήσεις των Στελεχών της. Σε αυτή την κατεύθυνση κινήθηκε και η εκπαίδευση εξ αποστάσεως (e-learning), η οποία αντιπροσωπεύει το 28% του συνολικού αριθμού συμμετοχών του Προσωπικού σε εκπαιδευτικά προγράμματα.

Εξοικονόμηση ενέργειας και νερού

Η κατανάλωση της μετρούμενης ηλεκτρικής ενέργειας στο Δίκτυο της Τραπέζης σημείωσε μείωση ανά τ.μ. σε σχέση με το 2010, ενώ συνεχίσθηκε η αντικατάσταση του πετρελαίου με φυσικό αέριο για τη θέρμανση των Κτηρίων της, επιτυγχάνοντας εξοικονόμηση πόρων και οφέλη για το φυσικό περιβάλλον. Συγκεκριμένα, η μετρούμενη κατανάλωση πετρελαίου θερμάνσεως ήταν 94.600 λίτρα το 2010, έναντι 127.830 το 2011, ενώ η μετρούμενη κατανάλωση φυσικού αερίου ανήλθε σε 173.008 κυβικά μέτρα, έναντι 155.960 κυβικών μέτρων που ήταν το 2010. Η αύξηση αυτή που παρατηρείται στην κατανάλωση πετρελαίου θερμάνσεως οφείλεται στις δυσμενείς καιρικές συνθήκες που επικράτησαν τον χειμώνα του 2011. Στόχος της Τραπέζης για τα επόμενα έτη είναι η σταδιακή αντικατάσταση του πετρελαίου με φυσικό αέριο, σε όσα Κτήρια υπάρχει η κατάλληλη υποδομή. Η επένδυση στη βελτίωση των υποδομών και στην ευαισθητοποίηση του Προσωπικού ως προς την κατανάλωση νερού, συνέβαλε στη μείωση της συνολικής μετρούμενης καταναλώσεως από δημόσια δίκτυα υδρεύσεως κατά περίπου 22% σε σύγκριση με το 2010.

Ανακύκλωση υλικών

Η Alpha Bank, πιστή στην περιβαλλοντική πρακτική “μειώνω, ξαναχρησιμοποιώ, ανακυκλώνω”, εξακολούθησε και το 2011, την ανακύκλωση τόσο του χαρτιού, όσο και του πλαστικού και αλουμινίου, σε συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Κέντρο Ανακύκλωσης, αλλά και των μπαταριών, κασετών γραφίτη (toners), μελανοδοχείων ηλεκτρονικού εξοπλισμού και λαμπτήρων.

Προς την κατεύθυνση αυτή, το 2011, προέβη στις κατωτέρω ενέργειες, αναφορικά με την ανακύκλωση και επαναχρησιμοποίηση υλικών της Τραπέζης:

- Κατέγραψε **περισυλλογή αρχείου προς πομποποίηση** 168.600 κιλά, έναντι 415.000 κιλών το έτος 2010 (δεν πομποποιήθηκαν αρχεία του έτους 1998, τα οποία αναμένεται να πομποποιηθούν μαζί με αυτά του έτους 1999, το έτος 2012).
- Συντόνισε την περισυλλογή **toners** και **cartridges** προς ανακύκλωση, 7.149 τεμάχια επί συνόλου αγορών 20.000 τεμαχίων περίπου, έναντι 2.334 τεμαχίων το έτος 2010.
- Απέστειλε 2.241 τεμάχια **πεποληωμένου ηλεκτρονικού εξοπλισμού** προς ανακύκλωση.
- Περισυνέλεξε και ανακύκλωσε 9.672 κιλά **μπαταριών**.

“Πράσινες” προμήθειες

Η Alpha Bank, αναγνωρίζει πόσο σημαντική είναι η τήρηση της περιβαλλοντικής πολιτικής της και φροντίζει ώστε να γνωστοποιείται εγγράφως ή προφορικά στους προμηθευτές της, προκειμένου, σταδιακά, να αποκτήσουν, στην πλειονότητά τους, περιβαλλοντική πιστοποίηση. Επισημαίνεται ότι μέρος των προμηθευτών της Διεύθυνσης Προμηθειών της Τραπέζης διαθέτουν περιβαλλοντική πιστοποίηση **ISO 14001**.

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

Αξίζει να σημειωθεί ότι κατά τη διάρκεια του 2011, η Διεύθυνση Προμηθειών της Τραπέζης:

- Πρότεινε την ανάρτηση εντύπων στο Alpha Bank Intranet, ώστε να αποφευχθεί η άσκοπη εκτύπωση και φύλαξη χάρτου.
- Αντικατέστησε το ανακυκλωμένο φωτοτυπικό χαρτί A4 με άλλο τύπο χάρτου, χαμηλής ενεργειακής αναλώσεως σε ξύλο, νερό και ενέργεια, τύπου eco efficient 75 gr.
- Πραγματοποίησε ορθολογική διαχείριση στα αιτήματα φωτοτυπικού χάρτου του Δικτύου.
- Αντικατέστησε σταδιακά όλα τα μονοχρωματικά αναλώσιμα εκτυπωτών ευρείας χρήσεως με αντίστοιχα ανακατασκευασμένα προϊόντα εφάμιλλης ποιότητας.
- Εγκατέστησε, πιλοτικά, mini MPS (Management Printing Service) περιβάλλον στη Διεύθυνση Προμηθειών, καταργώντας όλους τους μεμονωμένους τοπικούς εκτυπωτές, με σκοπό την επέκταση της ενέργειας αυτής σε όλο το Δίκτυο.
- Αντικατέστησε υλικά σε είδη που χρησιμοποιεί με άλλα φιλικότερα στο περιβάλλον (POLYPROPYLENE-PP αντί POLYVINYL CHLORIDE-PVC)

Ποσοτικά στοιχεία περιβαλλοντικών μετρήσεων

	2009	2010	2011
Ενέργεια			
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας σε MWh ¹	35.762	39.546	38.510
Εμβαδόν γραφειακών χώρων (μ ²), για τους οποίους μετράται η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας	191.312	208.183	216.509
Ποσοστό εμβαδού γραφειακών χώρων, για το οποίο γίνονται μετρήσεις καταναλώσεως ηλεκτρικής ενέργειας και καυσίμων θερμάνσεως	58%	63%	69%
Ετήσια κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας σε kWh ανά μ ² γραφειακών χώρων	187	189	178
Κατανάλωση φυσικού αερίου (σε μ ³)	99.339	155.960	173.008
Ετήσια κατανάλωση φυσικού αερίου (σε μ ³) ανά μ ² γραφειακών χώρων	1,53	2,22	2,98
Αντίστοιχα μ ² επιφανείας	65.075	70.252	57.976
Κατανάλωση πετρελαίου θερμάνσεως (σε λίτρα)	115.600	94.600	127.830
Ετήσια κατανάλωση πετρελαίου θερμάνσεως σε λίτρα ανά μ ² γραφειακών χώρων	1,96	1,91	2,22
Αντίστοιχα μ ² επιφανείας	58.976	49.535	57.501
Εκπομπές Ρύπων			
Συνολικές εκπομπές ρύπων διοξειδίου του άνθρακα σε τόνους ²	31.024	34.367	33.964
Εκπομπές ρύπων διοξειδίου του άνθρακα σε τόνους ανά μ ² γραφειακών χώρων	0,16	0,17	0,16
Νερό			
Κατανάλωση πόσιμου νερού από δίκτυα υδρεύσεως (σε μ ³)	28.647	38.466	30.123
Εμβαδόν γραφειακών χώρων (μ ²), για τους οποίους μετράται η κατανάλωση πόσιμου νερού	91.800	91.800	117.782
Ποσοστό εμβαδού γραφειακών χώρων, για το οποίο γίνονται μετρήσεις καταναλώσεως πόσιμου νερού	28%	28%	38%
Εκμετάλλευση υπογείων υδάτων σε μ ³	12.272	14.738	19.025
Εμβαδόν γραφειακών χώρων (μ ²), για τους οποίους μετράται η κατανάλωση υπογείων υδάτων	33.942	55.597	55.597
Χρήση Χαρτιού			
Συνολική ποσότητα αγορασμένου χαρτί (σε kg)	455.987	450.000	568.825
Ανακύκλωση			
Ποσότητα φωτοτυπικού χαρτί που ανακυκλώθηκε (σε kg)	466.000	415.000	168.600
Φωτοτυπικό χαρτί που ανακυκλώθηκε ως ποσοστό της ποσότητας χαρτί που αγοράστηκε ³	102%	92%	29,6%
Συνολική ποσότητα μπαταριών (από συσκευές UPS) που ανακυκλώθηκε (σε kg)	10.150	2.238	4.550

¹ Κάθε χρόνο η Τράπεζα μετράει και καταγράφει την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας, πετρελαίου, φυσικού αερίου και νερού σε περισσότερα γραφεία και Καταστήματά της, τα οποία καλύπτουν διαρκώς μεγαλύτερο εμβαδό. Στον πίνακα, ως ανωτέρω, τα σχετικά στοιχεία για το 2011 αφορούν σε μετρήσεις που έγιναν σε Κτήρια της Τραπέζης, που αντιστοιχούν στο 69% του συνολικού εμβαδού των Κτηρίων της Alpha Bank, στην Ελλάδα.

² Με την εξαίρεση των εκπομπών αερίων 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.

³ Η ποσότητα χαρτί που ανακυκλώνεται είναι μεγαλύτερη από αυτή που αγοράζεται, λόγω της περιοδικής εκκαθαρίσεως των αρχείων.

Στόχοι Απολογισμού Ε.Κ.Ε. 2010	Αποτελέσματα 2011	Στόχοι Απολογισμού Ε.Κ.Ε. 2011
Εντός της προσεχούς πενταετίας, ανάπτυξη και προσφορά, στις αγορές όπου δραστηριοποιούμεθα, επενδυτικών προϊόντων μειωμένου περιβαλλοντικού και κοινωνικού κινδύνου.	Συνεχίσθηκε η διάθεση 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.	Εντός της προσεχούς πενταετίας, ανάπτυξη και προσφορά στις αγορές που δραστηριοποιούμεθα, επενδυτικών προϊόντων μειωμένου περιβαλλοντικού και κοινωνικού κινδύνου.
Επέκταση της χρήσεως ανακυκλωμένου χαρτιού, καλύπτοντας το 10% των συνολικών αναγκών της Τραπέζης σε χαρτί.	Το φωτοτυπικό χαρτί Α4 που χρησιμοποιήθηκε για τις ανάγκες της Τραπέζης για εσωτερική χρήση, κατά το πρώτο οκτάμηνο του έτους 2011, ήταν σε ποσοστό 100% ανακυκλωμένο, ενώ τους τέσσερις τελευταίους μήνες αγοράσθηκε χαρτί χαμηλής ενεργειακής αναλώσεως σε ξύλο, νερό και ενέργεια, τύπου eco efficient 75 gr. Η κατανάλωσή του ανήλθε στα ίδια επίπεδα με αυτά του έτους 2010, 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.	Επέκταση της χρήσεως, ανακυκλωμένου χαρτιού, καλύπτοντας το 10% των αναγκών της Τραπέζης σε φωτοτυπικό χαρτί εσωτερικής χρήσεως.
Μείωση της καταναλώσεως χαρτιού για εκτυπώσεις και αποστολή ενημερωτικών σημειωμάτων κατά 20% μέχρι το 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.	Μείωση της καταναλώσεως χαρτιού για εκτυπώσεις και αποστολή ενημερωτικών σημειωμάτων κατά 20% μέχρι το 2014.
Συνέχιση της συμμετοχής και της υποστηρίξεώς μας στην πρωτοβουλία "Ωρα της Γης".	Πέντε Κεντρικά Κτήρια της Alpha Bank έσβησαν τα φώτα την 26 Μαρτίου 2011, ως ένδειξη συμμετοχής στην "Ωρα της Γης".	Συνέχιση της συμμετοχής και της υποστηρίξεώς μας στην πρωτοβουλία "Ωρα της Γης".

Στόχοι Απολογισμού Ε.Κ.Ε. 2010	Αποτελέσματα 2011	Στόχοι Απολογισμού Ε.Κ.Ε. 2011
Αύξηση, εντός της προσεχούς διετίας, κατά 50% του ποσοστού των εκπαιδευτικών προγραμμάτων εξ αποστάσεως, έναντι του συνολικού αριθμού συμμετοχών του Προσωπικού σε εκπαιδευτικά προγράμματα.	Το 28% του συνόλου των συμμετοχών (συμπεριλαμβανομένων και εκείνων του web training) συμμετείχαν σε e-learning εκπαίδευση το 2011. Για το 2012 αναμένεται επίσης, υψηλή συμμετοχή σε προγράμματα e-learning, ωστόσο, για τεχνικούς λόγους, δεν αναμένεται να επιτευχθεί ο στόχος της αύξησής κατά 50%, εντός του 2012.	Αύξηση, εντός της προσεχούς διετίας, κατά 30% του ποσοστού των εκπαιδευτικών προγραμμάτων εξ αποστάσεως, έναντι του συνολικού αριθμού συμμετοχών του Προσωπικού σε εκπαιδευτικά προγράμματα.
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.	<ul style="list-style-type: none"> • Συνεχίσθηκε η προώθηση των πράσινων προϊόντων για παρεμβάσεις φιλικές προς το περιβάλλον. • Ενισχύθηκε η χρηματοδότηση για την ενεργειακή αναβάθμιση της επαγγελματικής στέγης με κτηριακές βελτιώσεις, αλλά και η αγορά και εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων ισχύος έως 10kw μέσω του προϊόντος "Alpha Πράσινες Λύσεις – Οικολογική επιχείρηση" της σειράς "Alpha Πράσινες Λύσεις". • Συνεχίσθηκε η χρηματοδότηση των επενδυτικών δαπανών των επιχειρήσεων για την εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων μέχρι 150 kw, με το σύνολο του χαρτοφυλακίου της Τραπεζής να ανέρχεται στο ποσό των Ευρώ 10,67 εκατ. • Η Διεύθυνση Επενδυτικής Τραπεζικής της Alpha Bank, εξέτασε 17 έργα Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας, ενώ χρηματοδοτήθηκε ένα Αιολικό Πάρκο στον Νομό Βοιωτίας. 	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.
Να περιορίσουμε, κατά 2% ετησίως, την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας ανά τ.μ. γραφειακών χώρων.	Η επίτευξη μειώσεων στην κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας συνδέεται με την αύξηση του ποσοστού Κτηρίων της Τραπεζής, στα οποία μετράται η κατανάλωση και η επίδραση των μέτρων περιορισμού της.	Προσωρινή αναστολή του στόχου που ετέθη στον Απολογισμό ΕΚΕ 2010. Εντούτοις, συνεχίζονται οι προσπάθειες για περιορισμό της καταναλώσεως.
Να περιορίσουμε, κατά 3% ετησίως, την κατανάλωση νερού ανά Εργαζόμενο.	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.	Προσωρινή αναστολή του στόχου που ετέθη στον Απολογισμό ΕΚΕ 2010. Εντούτοις, συνεχίζονται οι προσπάθειες για περιορισμό της καταναλώσεως.

Στόχοι Απολογισμού Ε.Κ.Ε. 2010	Αποτελέσματα 2011	Στόχοι Απολογισμού Ε.Κ.Ε. 2011
<p>Ενημέρωση, εντός της προσεχούς διετίας, του 100% των Προμηθευτών μας για τις περιβαλλοντικές αρχές λειτουργίας της Τραπέζης και πιστοποίηση της τηρήσεώς τους για το 10% τουλάχιστον εξ αυτών.</p>	<p>Η Τράπεζα έχει ενημερώσει το 100% των προμηθευτών της Διευθύνσεως Προμηθειών για την περιβαλλοντική της πολιτική, ενώ οι σημαντικότεροι από τους προμηθευτές της Διευθύνσεως Προμηθειών της Τραπέζης είναι πιστοποιημένοι κατά το πρότυπο περιβαλλοντικής διαχείρισεως ISO 14001.</p>	<p>Ενημέρωση, εντός της προσεχούς διετίας, του 100% των Προμηθευτών μας για τις περιβαλλοντικές αρχές λειτουργίας της Τραπέζης και πιστοποίηση της τηρήσεώς τους για το 10% τουλάχιστον εξ αυτών.</p>
<p>Ενίσχυση, από το 2011 και μετά, των θεμάτων βιώσιμης αναπτύξεως και εταιρικής υπευθυνότητας σε όλα τα εκπαιδευτικά προγράμματα νεοπροσληφθέντων Υπαλλήλων.</p>	<p>Κατά τη διάρκεια του 2011, πραγματοποιήθηκαν 2 σεμινάρια σε Νεοπροσληφθέντες, στα οποία συμπεριλαμβάνονταν θέματα εταιρικής υπευθυνότητας.</p>	<p>Ενίσχυση των θεμάτων βιώσιμης αναπτύξεως και εταιρικής υπευθυνότητας σε όλα τα εκπαιδευτικά προγράμματα νεοπροσληφθέντων Υπαλλήλων.</p>



Μαζί για την Κοινωνία

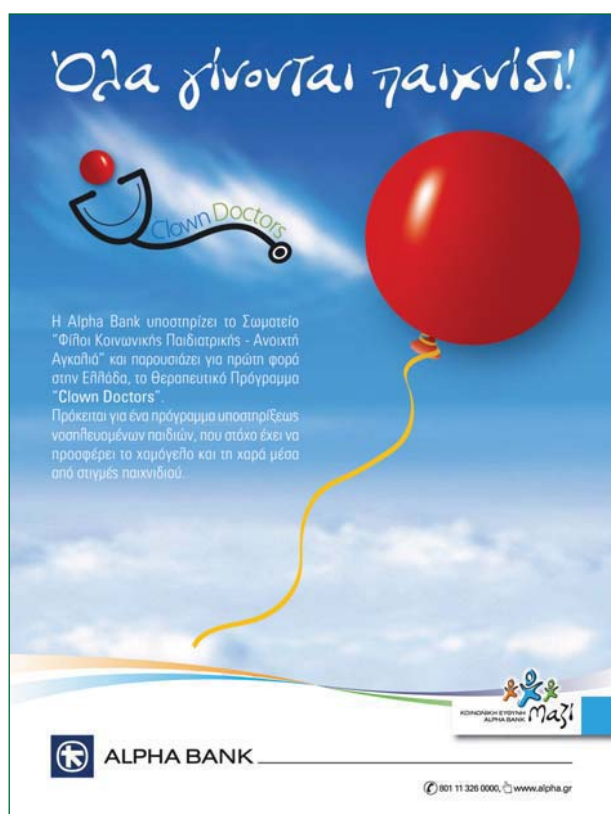


*Ημέρα Εθελοντισμού
Alpha Bank στην Αθήνα*

Η πολιτική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τραπέζης αναπτύσσεται και εφαρμόζεται μέσα από το σύστημα αξιών, στόχων και δράσεων που διέπουν τη διακυβέρνησή της. Εν μέσω της συνεχιζόμενης παγκόσμιας οικονομικής συγκυρίας, και το 2011, πρωταρχικός στόχος της Τραπέζης, εκτός από την παροχή αξιόπιστων και υπεύθυνων τραπεζικών και χρηματοοικονομικών προϊόντων καθώς και των διαφανών συναλλαγών, ήταν η υποστήριξη πρωτοβουλιών με στόχο την προαγωγή της κοινωνικής προσφοράς.

Πολυεπίπεδη κοινωνική προσφορά

Σε αυτό το πλαίσιο, και μέσα από ένα χορηγικό πρόγραμμα, αλλά και με την εθελοντική συμμετοχή του Ανθρωπίνου Δυναμικού της, η Τράπεζα διέθεσε το ποσό των **Ευρώ 1,5 εκατ.** και ενίσχυσε φορείς και οργανώσεις που αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες, οι οποίες καλύπτουν τους τομείς του πολιτισμού, της παιδείας, της υγείας, του αθλητισμού και του περιβάλλοντος.



Κοινωνία

Αντιλαμβανόμενη την αναγκαιότητα υποστηρίξεως της κοινωνίας και των ευπαθών κοινωνικών ομάδων, η Alpha Bank, ενίσχυσε οικονομικά, Ιδρύματα, Συλλόγους και Φορείς, οι οποίοι στηρίζουν άτομα που είτε βρίσκονται σε δυσχερή οικονομική θέση είτε αντιμετωπίζουν προβλήματα εντάξεως στην κοινωνία. Σε αυτό το πλαίσιο, η Τράπεζα στήριξε, για ακόμη μία χρονιά, το θεραπευτικό πρόγραμμα με τίτλο "Clown Doctors" του Σωματείου "Φίλοι Κοινωνικής Παιδιατρικής", καθώς και φορείς όπως η "Γραμμή Ζωής", η "UNICEF", οι "Γιατροί του Κόσμου", το ίδρυμα "Μαζί για το Παιδί" κ.ά.

Στον τομέα της Υγείας, στήριξε, μεταξύ άλλων, τον Σύλλογο Φίλων Γενικού Ογκολογικού Νοσοκομείου "Οι Άγιοι Ανάργυροι", τον Παιδικό Αντιρευματικό Αγώνα, την Εταιρεία Ψυχοκοινωνικής Υγείας του Παιδιού και του Εφήβου, καθώς και κέντρα υποστηρίξεως εξαρτημένων ατόμων.

Αθλητισμός

Στον τομέα του αθλητισμού, η Alpha Bank, στήριξε και το 2011, αθλητικούς Ομίλους και Συλλόγους, ενώ συνεχίσθηκε, για ενδέκατη χρονιά, το Αθλητικό Πανόραμα Alpha Bank, μεταδίδοντας τη χαρά του αθλητισμού και δίδοντας την ευκαιρία στους επισκέπτες του να δοκιμασθούν σε δημοφιλή αθλήματα και θεαματικές δραστηριότητες. Το 2011, το Αθλητικό Πανόραμα Alpha Bank, επισκέφθηκε την Αθηνά και τη Βουλγαρία, περιοδεύοντας για έναν μήνα, σε τέσσερις μεγάλες πόλεις τους, αντιστοίχως.

Εκπαιδευτικά Προγράμματα

Κατανοώντας τη σημαντικότητα της εκπαίδευσης και της επιστημονικής ερεύνης, η Alpha Bank στήριξε και το 2011, κορυφαία Πανεπιστήμια και εκπαιδευτικά Ιδρύματα, μέσω χορηγίας συνεδρίων, ημερίδων, επιστημονικών ερευνών και υποτροφιών. Ενδεικτικά, αναφέρουμε το Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης, το Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, το Κέντρο Μουσικών Σπουδών Φίλιππος Νάκας, το Πανεπιστήμιο Αιγαίου, το Πανεπιστήμιο Πειραιά και το Πολυτεχνείο Κρήτης Επιπλέον, στον τομέα των εκπαιδευτικών προγραμμάτων και εκδηλώσεων, ενδεικτικά αναφέρονται τα κατωτέρω:

Στο πλαίσιο της εκθέσεως "ΜΥΘΟΣ ΚΑΙ ΝΟΜΙΣΜΑ" στο Εθνικό Αρχαιολογικό Μουσείο, διοργανώθηκε το εκπαιδευτικό πρόγραμμα με τίτλο **"Σαν το νόμισμα κυλήσει μύθος θε ν' αρχινίσει"** από την 15 Απριλίου έως την 27 Νοεμβρίου 2011. Το πρόγραμμα παρακολούθησαν 1.260 παιδιά.



"Μύθος και Νόμισμα σε ένα Παραμύθι": το Παραμύθι της Κυριακής που παρουσιάζεται κάθε μήνα, στο Εθνικό Αρχαιολογικό Μουσείο, την Κυριακή 30 Οκτωβρίου 2011 συνδέθηκε με την έκθεση "ΜΥΘΟΣ ΚΑΙ ΝΟΜΙΣΜΑ", με αφορμή τον εορτασμό της Παγκόσμιας Ημέρας Αποταμιεύσεως.

Παρουσιάστηκαν μύθοι σχετικοί με τον βασιλιά Μίδα και τον Κερδωό Ερμή με αφήγηση της Νίκης Κάπαρη και μουσική επένδυση του Γιάννη Ψειμάδα. Το παραμύθι παρακολούθησαν 112 παιδιά.

"Φτιάξε το δικό σου νόμισμα!": Την 22 Οκτωβρίου 2011, στον κήπο του Νομισματικού Μουσείου, πραγματοποιήθηκε εκπαιδευτική δράση για την κατασκευή των αρχαίων νομισμάτων, στην οποία συμμετείχαν 160 παιδιά.

Στον Εκθεσιακό Πολιτιστικό Χώρο της Τραπέζης στο Ναύπλιο, λειτούργησαν και το 2011, οι εκπαιδευτικές εκθέσεις **"Τεχνικές της χαρακτικής"** και **"Γνωρίζω το νόμισμα"**, για μαθητές του Δημοτικού και του Γυμνασίου των σχολείων της Πελοποννήσου (Ιανουάριος - Μάιος 2011). Κατά τη διάρκεια της περιόδου λειτουργίας των εκθέσεων, τον χώρο επισκέφθηκαν 455 μαθητές και 40 συνοδοί.

Ειδικές Ξεναγήσεις στην έκθεση "Μύθος και Νόμισμα"

Art Beyond Sight Awareness Month



"Ο Μήνας ευαισθητοποίησης για την Τέχνη Πέρα από την Όραση" εορτάζεται κάθε Οκτώβριο, σε Μουσεία και χώρους τέχνης, σε όλη τον κόσμο. Την 24 και την 31 Οκτωβρίου 2011, το Εθνικό Αρχαιολογικό Μουσείο διοργάνωσε δύο ειδικά εκπαιδευτικά προγράμματα για άτομα με προβλήματα οράσεως. Τα προγράμματα

περιελάμβαναν ξενάγηση στην περιοδική έκθεση "ΜΥΘΟΣ ΚΑΙ ΝΟΜΙΣΜΑ" και στη συνέχεια, συζήτηση. Οι συμμετέχοντες είχαν τη δυνατότητα να αγγίξουν ορισμένα από τα εκθέματα και να περιεργασθούν, διά της αφής, αρχαία νομίσματα, τα οποία παραχώρησε η Νομισματική Συλλογή της Alpha Bank, ειδικώς, για τις ανάγκες των συγκεκριμένων προγραμμάτων. Επιπλέον, την Τρίτη 8 Φεβρουαρίου 2011, διοργανώθηκε από το Τμήμα Νομισματικής Συλλογής, για το 2ο Δημοτικό Σχολείο Αρσακείου, εκπαιδευτικό πρόγραμμα για τα αρχαία νομίσματα και τη Συλλογή της Τραπέζης. Την εκδήλωση παρακολούθησαν 35 μαθητές της Δ΄ Δημοτικού.

Επιπλέον, η Τράπεζα, για τρίτη συνεχή σχολική χρονιά, ανέλαβε χορηγός των εκπαιδευτικών προγραμμάτων του **Μουσείου Ηρακλειδών**, στα οποία συμμετέχουν Νηπιαγωγεία, Δημοτικά, Γυμνάσια, Λύκεια, φοιτητές και σπουδαστές από όλη τη χώρα. Συγκεκριμένα, καλύπτει το κόστος συμμετοχής των μαθητών / σπουδαστών, ενώ σε κάθε συμμετέχοντα προσφέρεται ένα αναμνηστικό δώρο, καθώς και έντυπο υλικό, επιμελημένο από το Μουσείο Ηρακλειδών.

Συνέδρια

- **"Το Νόμισμα στην Πελοπόννησο"**: Νομισματικό Συνέδριο, στο Άργος. Η Επιμελήτρια της Νομισματικής Συλλογής της Alpha Bank Δρ. Δήμητρα Τσαγκάρη, εκπροσώπησε τη Συλλογή με την ανακοίνωση "Αρκαδικά νομίσματα. Μάρτυρες της τοπικής μυθολογίας" (26 - 29.5.2011).

Πολιτισμός

Η Alpha Bank συμβάλλει, επί σειρά ετών, στην προαγωγή του πολιτισμού συμμετέχοντας ενεργά στην πολιτιστική ζωή του τόπου μέσω υποστηρίξεως, αλλά και διοργανώσεως εκθέσεων και άλλων πολιτιστικών εκδηλώσεων. Κατά τη διάρκεια του 2011, διοργανώθηκαν οι κατωτέρω εκθέσεις:

Έκθεση "ΜΥΘΟΣ ΚΑΙ ΝΟΜΙΣΜΑ"

Η σπονδυλωτή έκθεση "ΜΥΘΟΣ ΚΑΙ ΝΟΜΙΣΜΑ" πραγματοποιήθηκε στο Εθνικό Αρχαιολογικό Μουσείο και στο Νομισματικό Μουσείο σε συνεργασία με τη Νομισματική Συλλογή Alpha Bank, κατά το διάστημα 15 Απριλίου 2011 – 3 Ιανουαρίου 2012. Στην έκθεση παρουσιάστηκαν 482 αρχαία νομίσματα από τις Συλλογές της Alpha Bank και του Νομισματικού Μουσείου, πλαισιωμένα από 93 αγγεία, γλυπτά και έργα μεταλλοτεχνίας από τις Συλλογές του Εθνικού Αρχαιολογικού Μουσείου με θέμα την αρχαία Ελληνική Μυθολογία.

Την έκθεση επισκέφθηκαν περίπου 80.000 άτομα στο Εθνικό Αρχαιολογικό Μουσείο και 8.500 στο Νομισματικό Μουσείο.

Εκθεσιακός Χώρος του Κεντρικού Κτηρίου της Τραπέζης



Τον Μάιο του 2011, ολοκληρώθηκε η έκθεση "Alpha Bank/Ιστορία Ι, Τράπεζα Ελληνικής Εμπορικής Πίστεως 1924-1947" που διοργανώθηκε από το Ιστορικό Αρχείο της Τραπέζης και πραγματοποιήθηκε στον Εκθεσιακό Χώρο του Κεντρικού Κτηρίου, τον Νοέμβριο 2010.

Στην έκθεση παρουσιάστηκε η πρώτη περίοδος της Ιστορίας της Τραπέζης υπό τη μορφή ενός χρονολογίου, στο οποίο αποτυπώθηκαν τα γεγονότα που καθόρισαν την πορεία της.

Στο ισόγειο του Κεντρικού Κτηρίου της Τραπέζης, διοργανώθηκε από το Τμήμα Συλλογής Έργων Τέχνης



έκθεση για τον αρχιτέκτονα **Κώστα Μανουηλίδη** (4 Ιουλίου 2011 - 20 Ιανουαρίου 2012).

Η πραγματοποίηση της εκθέσεως αποτελεί την ελάχιστη οφειλόμενη τιμή

και αναγνώριση στον αρχιτέκτονα, του οποίου το έργο συνδέθηκε στενά με τον σχεδιασμό, την κατασκευή και τη διαμόρφωση πολλών Κτηρίων και Καταστημάτων της Alpha Bank, για περίπου τέσσερις δεκαετίες.

Εκθεσιακός Πολιτιστικός Χώρος Alpha Bank- Ναύπλιο

Στον Εκθεσιακό Πολιτιστικό Χώρο της Alpha Bank στο Ναύπλιο παρουσιάστηκε επίσης έκθεση αφίσας με τίτλο "Ελληνικές αφίσες" (1 Ιουνίου - 31 Οκτωβρίου 2011).

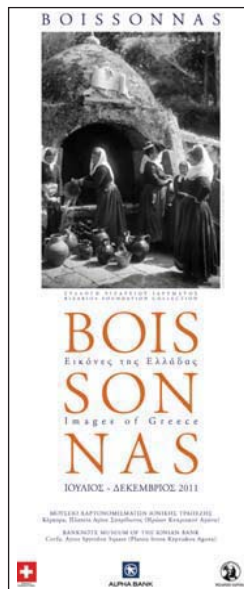
Στην έκθεση παρουσιάστηκαν 60 περίπου μεγάλες αφίσες και πρωτότυπες μακέτες αφισών που συνθέτουν ένα σύνολο ιδιαίτερης ιστορικής και καλλιτεχνικής αξίας, καθώς περιλαμβάνονται σε αυτό αφίσες που έχουν φιλοτεχνηθεί από σημαντικούς Έλληνες δημιουργούς (Γύζης, Παρθένης, Γουναρόπουλος, Τάσσο, Βασιλείου, Τέτσης, κ.ά.) και καλύπτουν μία περίοδο εκατό περίπου ετών (1888-1980).

Στη διάρκεια της περιόδου λειτουργίας της εκθέσεως, τον χώρο επισκέφθηκαν 518 άτομα.

Μουσείο Χαρτονομισμάτων Ιονικής Τραπέζης- Κέρκυρα

(Περίοδος λειτουργίας: 11 μήνες το έτος)

Το 2011, το Μουσείο επισκέφθηκαν 9.359 άτομα, από τα οποία, 3.238 μαθητές (78 σχολεία), 3.741 Έλληνες επισκέπτες και 2.380 ξένοι.



- Στο Μουσείο Χαρτονομισμάτων Ιονικής Τραπέζης στην Κέρκυρα, μεταφέρθηκε η έκθεση φωτογραφίας "Fred Boissonnas. Εικόνες της Ελλάδας", σε συνδιοργάνωση με την Πρεσβεία της Ελβετίας και το Ριζάρειο Ίδρυμα (6 Ιουλίου 2011 - 18 Δεκεμβρίου 2011).

Στην έκθεση εκτίθενται 75 φωτογραφίες του Ελβετού φωτογράφου Fred Boissonnas (1858-1946), του επιφανέστερου γόνου της γνωστής "δυναστείας

φωτογράφων” της Γενεύης, κατά τη διάρκεια των τριών ταξιδιών που πραγματοποίησε στην Ελλάδα, με αφετηρία, το 1903, την Κέρκυρα.

Η έκθεση αποφασίσθηκε να παραταθεί, έως την 29 Απριλίου 2012, λόγω του ιδιαίτερου ενδιαφέροντος που παρουσίασε και της μεγάλης προσελεύσεως επισκεπτών, ο αριθμός των οποίων το 2011 ανήλθε περίπου στους 6.000.

Άλλες εκδηλώσεις

Τοποθέτηση προτομής του Λεονάρδου Μερκάτη

Τοποθέτηση της προτομής του Λεονάρδου Μερκάτη, δωρεά της κυρίας Ελένης Μερκάτη, δισέγγονής του, στο Ισόγειο του Κεντρικού Κτηρίου της Τραπέζης (Πεσμαζόγλου 12-14), τον Μάιο του 2011. Ο Λεονάρδος Μερκάτης (1838-1901) είχε σημειώσει σημαντική και ανοδική επαγγελματική πορεία στην Ιονική Τράπεζα επί 46 συναπτά έτη. Το έργο είναι φιλοτεχνημένο από τον επιφανή γλύπτη Γεώργιο Βρούτο.

Τέλος, αξίζει να αναφερθεί ότι η Τράπεζα χορήγησε σειρά εκθέσεων και εκδηλώσεων, μερικές από τις οποίες αναφέρονται κατωτέρω:

Έκθεση - Αφιέρωμα στον γλύπτη Θόδωρο



Η Alpha Bank ανέλαβε υποστηρικτής της εκθέσεως του γλύπτη Θόδωρου με τίτλο “Υπερ-τύμβιο” που πραγματοποιήθηκε στο Μουσείο Μπενάκη, στο Κτήριο της Οδού Πειραιώς, από την 20.10.2011 έως την 4.12.2011.

Ανωτάτη Σχολή Καλών Τεχνών

Η Τράπεζα ανέλαβε χορηγός του Καταλόγου της Εκθέσεως με τίτλο “ό,τι: η Τέχνη του Βιβλίου στην Ανωτάτη Σχολή Καλών Τεχνών”. Τα εκθέματα περιελάμβαναν μία επιλογή από τα καλλιτεχνικά βιβλία των φοιτητών του Εργαστηρίου Γραφικών Τεχνών -Τυπογραφίας και Τέχνης του Βιβλίου, αποτέλεσμα ερεύνης και πειραματισμών της τελευταίας δεκαετίας.

Τέλος, δημιουργήθηκαν οι κατωτέρω ηλεκτρονικές σελίδες προκειμένου να επιτραπεί η πρόσβαση όλων στις πολιτιστικές δραστηριότητες της Τραπέζης:

Πολιτιστικές Δραστηριότητες στο διαδίκτυο

- www.alphanumismatics.gr

Την ιστοσελίδα επισκέφθηκαν **8.846 άτομα**

Στην ιστοσελίδα προστέθηκε και το video της εκθέσεως “Μύθος και Νόμισμα”.

- www.mythoskainomisma.gr / www.mythandcoinage.gr

Δημιουργία νέας ιστοσελίδας της εκθέσεως “Μύθος και Νόμισμα”.

- www.alphapolitismos.gr

Στην ιστοσελίδα αναφέρονται όλα τα νέα των πολιτιστικών Τμημάτων της Τραπέζης.

Εθελοντισμός

Οι Εργαζόμενοι της Alpha Bank ενθαρρύνονται να συμμετέχουν, εθελοντικά, σε μία σειρά ενεργειών που διοργανώνονται, οι οποίες περιλαμβάνουν δύο δενδροφυτεύσεις, ετησίως, καθαρισμό δασικών δρόμων, εξωραϊσμό προαύλιων χώρων Ιδρυμάτων, προσφορά αγαθών, καθώς και "Μάζεμα της Ελιάς", το οποίο πραγματοποιείται τον Νοέμβριο, εκάστου έτους, και το ελαιόλαδο που παράγεται, προσφέρεται σε κοινωφελή Ιδρύματα, κατά την περίοδο των Χριστουγέννων. Αξίζει να αναφερθεί ότι κατά το έτος 2011, περίπου 164 εθελοντές από το Προσωπικό της Τραπέζης και του Ομίλου, καθώς και μέλη των οικογενειών τους συμμετείχαν στις ανωτέρω εκδηλώσεις.

Επιπλέον, την 29 Μαΐου 2011, πραγματοποιήθηκε η Ημέρα Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank σε 8 χώρες, με τη συμμετοχή 953 εθελοντών, ως κατωτέρω:

29 Μαΐου 2011, Ημέρα Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank

8 Χώρες, 953 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 από το 2009, η τελευταία Κυριακή του Μαΐου εκάστου έτους ως **"ΗΜΕΡΑ ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ALPHA BANK"**. Την **29 Μαΐου 2011**, εθελοντικές ομάδες που απαρτίζονταν από μέλη του Προσωπικού και των οικογενειών τους πραγματοποίησαν δράσεις κοινωνικού ή περιβαλλοντικού χαρακτήρος στην Ελλάδα, στην Κύπρο, στη Ρουμανία, στη Βουλγαρία, στη Σερβία, στην Ουκρανία, στην Αλβανία και στην Π.Γ.Δ.Μ., προάγοντας με αυτόν τον τρόπο την ομαδικότητα και τη συνεργασία.

Στην Ελλάδα, έλαβαν χώρα **δύο δράσεις** με τη συμμετοχή περίπου **140 ατόμων**. Συγκεκριμένα, στην **Αττική**, οι εθελοντές μαζί με τις οικογένειές τους ανέλαβαν τον **εξωραϊσμό και το βάψιμο του προαυλίου χώρου στον Σύνδεσμο Θεραπευτικής Ιηπασίας**, στο Γουδή. Στα **Τρίκαλα**, πραγματοποιήθηκε **επίσκεψη στη Στέγη Ειδικής Θεραπευτικής και Επαγγελματικής Αγωγής**. Κατά τη διάρκεια της επισκέψεως, οι εθελοντές προσέφεραν στη Στέγη, γραφική ύλη και τρόφιμα.

Στην Κύπρο, **175 εθελοντές** προσέφεραν τρόφιμα και άλλα είδη πρώτης ανάγκης, **σε πολύτεχνες οικογένειες με σοβαρά οικονομικά και άλλα προβλήματα**. Συγκεκριμένα, οι εθελοντές της Τραπέζης

και μέλη των οικογενειών τους, διένειμαν τα τρόφιμα και άλλα αγαθά που συνελέγησαν, σε δέκα οικογένειες στη **Λευκωσία**, στη **Λάρνακα**, στη **Λεμεσό** και στην **Πάφο**.

Στη Ρουμανία, **70 εθελοντές** από το Προσωπικό της Τραπέζης συμμετείχαν μαζί με τις οικογένειές τους στον **εξωραϊσμό του εξωτερικού κήπου του γηροκομείου Straulesti**, στο οποίο φιλοξενούνται περίπου 100 ηλικιωμένοι. Μετά το πέρας των εργασιών, οι εθελοντές της Τραπέζης και μέλη των οικογενειών τους, συνόδευσαν κάποιους από τους ηλικιωμένους, στον **Βοτανικό Κήπο, στο Βουκουρέστι**.

Στη Βουλγαρία, **113 εθελοντές** συμμετείχαν στην Ημέρα Εθελοντισμού με δράσεις στη **Σόφια**, στη **Βάρνα** και στο **Πλόβντιβ**. Συγκεκριμένα, στη Σόφια, η μία ομάδα εθελοντών ανέλαβε **να συλλέξει λογοτεχνικά βιβλία για παιδιά έως 12 ετών**. Συνολικά, συγκεντρώθηκαν 100 βιβλία, τα οποία στη συνέχεια, εδωρίσθησαν σε σχολείο της πόλεως. Στη **Βάρνα** και στο **Πλόβντιβ**, ομάδες εθελοντών ανέλαβαν τον **καθαρισμό συγκεκριμένων περιοχών, μέσα στις πόλεις**. Στην επιτυχημένη διεξαγωγή της Ημέρας Εθελοντισμού που διοργανώθηκε, για δεύτερη συνεχή χρονιά, στη Βουλγαρία, συνέβαλαν ο ενθουσιασμός, η ομαδικότητα και η συνεργασία των εθελοντών.

Στη Σερβία, περισσότεροι από **230 εθελοντές** της Alpha Bank Srbija a.d., με πίστη στην εθελοντική προσφορά, ανέλαβαν **τον καθαρισμό και την περιποίηση των "πράσινων" περιοχών στις όχθες του ποταμού Δούναβη**. Ειδικότερα, οι εθελοντές διαμόρφωσαν το γρασίδι και τους θάμνους, φύτευσαν δένδρα και τοποθέτησαν παγκάκια, τα οποία ήταν προσφορά της Alpha Bank Srbija a.d. Αξίζει να σημειωθεί ότι η συγκεκριμένη ενέργεια πραγματοποιήθηκε την τελευταία ημέρα των πολιτιστικών εκδηλώσεων που έλαβαν χώρα κατά τη διάρκεια του "Mikser Festival".

Στην Ουκρανία, διοργανώθηκε η "Ημέρα Εθελοντισμού Υπαλλήλων Alpha Bank" στην οποία συμμετείχαν **50 εθελοντές**, οι οποίοι πραγματοποίησαν **δενδροφύτευση στην πόλη του Κιέβου και καθαρισμό πάρκου**, ενώ μία ομάδα εθελοντών της Τραπέζης συμμετείχε σε **φιλικό αγώνα ποδοσφαίρου με ομάδα αποτελούμενη από άτομα με ειδικές ανάγκες**.

Στην Αλβανία, στο πλαίσιο της “Ημέρας Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank”, **15 Υπάλληλοι, εθελοντές της Τραπέζης, επισκέφθηκαν γηροκομείο στα Τίρανα**, το οποίο φιλοξενεί 28 ηλικιωμένους. Κατά τη διάρκεια της επίσκεψής τους, οι εθελοντές συνομίλησαν με τους ηλικιωμένους, ενώ προσέφεραν οικιακό και άλλο εξοπλισμό, προκειμένου να βελτιώσουν τις συνθήκες διαβίωσής τους.

Στην Π.Γ.Δ.Μ, διοργανώθηκαν δύο διαφορετικές εκδηλώσεις για την “Ημέρα Εθελοντισμού”, με τη συμμετοχή **160 εθελοντών**. Στα **Σκόπια**, Υπάλληλοι της Τραπέζης και μέλη των οικογενειών τους **επισκέφθηκαν τα παιδικά χωριά SOS και ανέλαβαν την κατασκευή, το βάψιμο και την προσφορά εξωτερικού χώρου ψυχαγωγίας**. Επιπλέον, σε **14 ακόμη πόλεις**, όπου δραστηριοποιείται η Alpha Bank a.d. Skopje, **Υπάλληλοι της Τραπέζης προσέφεραν, σε συνεργασία με τον Ερυθρό Σταυρό, φαγητό, σε οικογένειες με οικονομικά και άλλα προβλήματα**.

Η ενεργός συμμετοχή όλων αποτελεί πολύτιμη συμβολή στην επίτευξη της προσπάθειας της Alpha Bank για έναν καλύτερο κόσμο και αντικατοπτρίζει την ποδοτική κοινωνικής ευθύνης που εφαρμόζεται στον Όμιλο, ενώ παράλληλα, προάγει την ομαδικότητα και τη συνεργασία.



«... Είναι ίσως στιγμές που σε ένα γράμμα, όσα και να γράψει κανείς, δεν μπορούν να αποδώσουν την πραγματικότητα των αισθημάτων. Η τόσο συγκινητική χειρονομία είχε και έχει ιδιαίτερα σημαντικά αποτελέσματα για μας. Αφ' ενός, γιατί έτσι έμπρακτα συμβάλλετε στην κάλυψη των εξόδων διαβίωσης και εκπαίδευσης των παιδιών και εφήβων στα Παιδικά Χωριά SOS, στις Στέγες Νέων και στα Κέντρα Στήριξης Παιδιού και Οικογένειας, στην Αθήνα, τη Βάρη, το Πλαγιάρι Θεσσαλονίκης, την Αλεξανδρούπολη και την Καλαμάτα. Αφ' ετέρου, γιατί αντλούμε την ψυχική και ηθική δύναμη που χρειάζεται η προσπάθεια που κάνουμε για τη συνέχιση του δύσκολου, μα τόσο όμορφου και δημιουργικού έργου. Όσο θα υπάρχουν φίλοι και συμπαραστάτες, όπως εσείς, είναι σίγουρο ότι οι προσπάθειές μας για την καλύτερη προστασία του μοναχικού παιδιού, θα έχουν συνέχεια. Παρακαλούμε δεχτείτε τις θερμότερες ευχαριστίες του Διοικητικού μας Συμβουλίου και όλη την αγάπη των παιδιών μας, για την ουσιαστική και πολύτιμη συμβολή σας.»

*Με εκτίμηση,
Για τα Παιδικά Χωριά SOS Ελλάδος,
Άννη Κατσούλη*

Διαφάνεια της κοινωνικής συνεισφοράς

Εν μέσω μίας δύσκολης οικονομικής συγκυρίας και με στόχο την επίτευξη της υψηλότερης δυνατής αποδοτικότητας των ποσών που διαθέτει σε διάφορους κοινωφελείς ή/και φιλανθρωπικούς σκοπούς, με διαφάνεια, η Alpha Bank εφάρμοσε και το 2011, ένα καινοτόμο σύστημα αξιολόγησης 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 2011 ελήφθησαν συνολικά **676 αιτήματα** χορηγιών από την Ελλάδα, εκ των οποίων ικανοποιήθηκαν τελικώς, στο πλαίσιο της αξιολόγησης που διενεργήθηκε και των οικονομικών δυνατοτήτων, τα **157**.

Υποστήριξη ευπαθών ομάδων

Κατά τη διάρκεια του 2011, ολοκληρώθηκε το πρόγραμμα υποτροφιών της πρωτοβουλίας της Τραπέζης για την ανακούφιση των πυροπλήκτων εκ των πυρκαϊών του 2007. Αξίζει να σημειωθεί ότι από το 2007 έως και το 2012, η Alpha Bank συνέβαλε στην ολοκλήρωση των σπουδών 53 φοιτητών με το ποσό των Ευρώ 636.000.

Προστασία του φυσικού περιβάλλοντος

Κατά τη διάρκεια του 2011, η Alpha Bank ανέλαβε μία σειρά δράσεων για την προστασία του περιβάλλοντος, αλλά και για την ενίσχυση της οικολογικής συνειδησίας και ευαισθητοποίησής. Στο πλαίσιο αυτό, συνεργάστηκε με τη Φιλοδασική Ένωση Αθηνών, για την πραγματοποίηση μίας σειράς εθελοντικών οικολογικών δράσεων. Ειδικότερα, κατά τη διάρκεια του 2011, διοργανώθηκαν δύο αναδασώσεις, μία εκδήλωση για τον καθαρισμό των δασικών δρόμων, εθελοντική εκδήλωση για το Μάζεμα της Ελιάς καθώς και το Πότισμα των αναδασωμένων περιοχών.

Επιπλέον, κατά τη διάρκεια των μηνών Ιουλίου και Αυγούστου 2011, η Τράπεζα ανέλαβε χορηγός του προγράμματος **"Καθαρίζουμε την Ελλάδα"** που διοργάνωσε ο ραδιοτηλεοπτικός σταθμός ΣΚΑΪ για τον καθαρισμό περιοχών σε όλη την Ελλάδα, σε συνεργασία με επιλεγμένους συνεργαζόμενους ραδιοφωνικούς σταθμούς και φορείς της περιφέρειας.



Μάζεμα της Ελιάς

Κατά τη διάρκεια του 2011, διοργανώθηκε, για δεύτερη συνεχή χρονιά, μία ξεχωριστή περιβαλλοντική εκδήλωση με τίτλο "το Μάζεμα της Ελιάς", στην περιοχή του Αισθητικού Δάσους της Καισαριανής, με στόχο την περαιτέρω ευαισθητοποίηση του Ανθρώπινου Δυναμικού σε περιβαλλοντικά και κοινωνικά θέματα, σε συνεργασία με τη "Φιλοδασική Ένωση Αθηνών". Στην εκδήλωση που πραγματοποιήθηκε, με επιτυχία, την Κυριακή 20 Νοεμβρίου 2011, συμμετείχαν **180 εθελοντές της Τραπέζης**, μέλη των οικογενειών τους, καθώς και συνεργάτες, οι οποίοι είχαν τη δυνατότητα να ζήσουν μία ιδιαίτερη περιβαλλοντική εμπειρία. Σημειώνεται ότι από τη συγκομιδή της ελιάς παρήχθησαν 250 κιλά ελαιόλαδου, το οποίο προσεφέρθη στα κάτωθι Ιδρύματα, κατά τη διάρκεια των εορτών:

- Χατζηκυριάκειο Ίδρυμα Παιδικής Προστασίας
- Παιδικά Χωριά SOS Βάρης
- Συλλογική Πορεία Αγάπης



Στόχοι Απολογισμού Ε.Κ.Ε. 2010	Αποτελέσματα 2011	Στόχοι Απολογισμού Ε.Κ.Ε. 2011
Διατήρηση αποδόσεως μέρους των κερδών σε κοινωνικούς σκοπούς.	Διετέθη ποσό Ευρώ 1.516.984 σε κοινωνικούς σκοπούς.	Διατήρηση αποδόσεως μέρους των κερδών σε κοινωνικούς σκοπούς.
Συνέχιση και διεύρυνση της στηρίξεώς μας στον πολιτισμό, με στόχο την ανάδειξη της ιστορίας και της πολιτιστικής ταυτότητας της χώρας και την προβολή και διάδοση του ελληνικού πολιτισμού.	Διετέθη ποσό Ευρώ 257.991,97 σε πολιτιστικές δράσεις και σε σωματεία, συλλόγους και τοπικές αρχές για τη στήριξη πολιτιστικών δράσεων.	Συνέχιση και διεύρυνση της στηρίξεως μας στον πολιτισμό, με στόχο την ανάδειξη της ιστορίας και της πολιτιστικής ταυτότητας της χώρας και την προβολή και διάδοση του ελληνικού πολιτισμού.
Λειτουργία, εντός της προσεχούς διετίας, ενός νέου δικτυακού τόπου για την εταιρική υπευθυνότητα και τη βιώσιμη ανάπτυξη της Alpha Bank.	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 στις κοινωνικές και περιβαλλοντικές επιδόσεις της Alpha Bank και τα ζητήματα εταιρικής διακυβερνήσεως.	Λειτουργία, εντός του έτους 2014, ενός νέου δικτυακού τόπου για την εταιρική υπευθυνότητα και τη βιώσιμη ανάπτυξη της Alpha Bank.
Εισαγωγή ενός ολοκληρωμένου τυποποιημένου συστήματος καταγραφής των ουσιωδών θεμάτων Ε.Κ.Ε. της Τραπέζης και παρακολούθησής όλων των μη οικονομικών επιδράσεων της Τραπέζης στην Ελλάδα και στο Διεθνές Δίκτυό της, με βάση καθορισμένους δείκτες.	Έχει ξεκινήσει η μελέτη για τον καθορισμό των δεικτών κοινωνικής / περιβαλλοντικής επιδράσεως, στη βάση διεθνώς αναγνωρισμένων προτύπων και μεθοδολογιών.	Εισαγωγή ενός ολοκληρωμένου τυποποιημένου συστήματος καταγραφής των ουσιωδών θεμάτων Ε.Κ.Ε. της Τραπέζης και παρακολούθησής όλων των μη οικονομικών επιδράσεων της Τραπέζης στην Ελλάδα και στο Διεθνές Δίκτυό της με βάση καθορισμένους δείκτες.
Αύξηση του ποσοστού Υπαλλήλων της Τραπέζης που θα συμμετάσχουν στην Ημέρα Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank.	Την 30 Μαΐου 2010, πραγματοποιήθηκε σε οκτώ χώρες, η Ημέρα Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank, με τη συμμετοχή 953 εθελοντών.	Αύξηση των Υπαλλήλων της Τραπέζης που θα συμμετάσχουν στην Ημέρα Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank.



Μαζί για το Διεθνές Δίκτυο



*Ημέρα Εθελοντισμού
Alpha Bank στη Σερβία*

Κύπρος

Η Alpha Bank Cyprus Ltd, αναγνωρίζοντας ότι η ενεργός προστασία του περιβάλλοντος και η εξοικονόμηση των φυσικών πόρων αποτελούν μεγάλη ευθύνη, ακολουθεί μία σαφή και ολοκληρωμένη πολιτική σε θέματα εξοικονομώσεως ενέργειας, καταναλώσεως χαρτιού, ανακυκλώσεως και διαχειρίσεως ρύπων. Επιπλέον, η Τράπεζα αποσκοπεί στην προώθηση της περιβαλλοντικής της πολιτικής στους συνεργάτες της, στους προμηθευτές της και την κοινωνία γενικότερα.

Κατά τη διάρκεια του δεύτερου εξαμήνου του 2011, η εξοικονόμηση ενέργειας αναδείχθηκε σε γεγονός υψίστης σημασίας, ιδιαίτερα μετά το ατύχημα που συνέβη σε κεντρικό σταθμό ηλεκτρικής ενέργειας. Ως εκ τούτου, όλες οι επιχειρήσεις ενθαρρύνθηκαν να μειώσουν το ρεύμα που χρησιμοποιούν προκειμένου να αποφευχθούν οι μαζικές διακοπές ρεύματος από την υπερβολική φόρτωση του δικτύου. Σε αυτό το πλαίσιο, οι Εργαζόμενοι της Alpha Bank Cyprus Ltd, συνέβαλαν στη μείωση της καταναλώσεως ηλεκτρικού ρεύματος, περιορίζοντας, όπου αυτό ήταν εφικτό, τη χρήση κλιματιστικών, ανελκυστήρων, εκτυπωτών, κ.λπ.

Στο πλαίσιο της περιβαλλοντικής της πολιτικής, η Alpha Bank Cyprus Ltd υποστήριξε μία σειρά "πράσινων" εκδηλώσεων και συμμετείχε σε διάφορα εκπαιδευτικά προγράμματα, με στόχο την περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση.

Ένα από τα σημαντικότερα περιβαλλοντικά δρώμενα που έλαβαν χώρα κατά τη διάρκεια του 2011, ονομαζόταν **"Together, for a better life"** και πραγματοποιήθηκε σε συνεργασία με την Alpha Insurance Ltd. Στην εκδήλωση που πραγματοποιήθηκε στο Πάρκο Αθαλάσσης, στη Λευκωσία, συμμετείχαν Υπάλληλοι της Alpha Bank Cyprus Ltd και της Alpha Insurance Ltd, καθώς και μέλη των οικογενειών τους, οι οποίοι έλαβαν μέρος σε ποικίλες δραστηριότητες. Η εκδήλωση πραγματοποιήθηκε την 7 Απριλίου 2011, στο πλαίσιο της Παγκόσμιας Ημέρας Υγείας.

Κοινωνική προσφορά

Η Alpha Bank Cyprus Ltd συμβάλλει στην πολιτισμική ανάπτυξη της χώρας, μέσω του σχεδιασμού και της διοργανώσεως ποικίλων χορηγικών προγραμμάτων. Επιπλέον, η Τράπεζα επενδύει διαρκώς στη βελτίωση του βιοτικού επιπέδου της κοινωνίας μέσω της υποστηρίξεως ενός μεγάλου αριθμού κοινωνικών και πολιτιστικών οργανισμών, ομάδων, ιδρυμάτων, νοσοκομείων, της εκκλησίας και λοιπών ενώσεων, ως κατωτέρω:

- Η Τράπεζα ενισχύει, ετησίως, την Κυπριακή Ένωση Νεφροπαθών μέσω της διοργανώσεως ενός προγράμματος που διαρκεί μία εβδομάδα και ονομάζεται "Εβδομάδα Ενημερώσεως και Προλήψεως".
- Το Προσωπικό της Alpha Bank Cyprus Ltd σε συνεργασία με το Υπουργείο Υγείας, διοργανώνει Εθελοντική Αιμοδοσία, κάθε έξι μήνες, με στόχο την ενίσχυση της Κυπριακής Τραπεζής αίματος.
- Υποστήριξη της ετήσιας "Χριστουγεννιάτικης Αγοράς", η οποία διοργανώνεται από τον Ερυθρό Σταυρό, με στόχο τη συλλογή χρημάτων προς ενίσχυση οικονομικά ασθενέστερων οικογενειών.
- Συμμετοχή στην Ημέρα Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank, η οποία είναι περιβαλλοντικού και κοινωνικού περιεχομένου και πραγματοποιείται μία φορά, ετησίως, με την εθελοντική συμμετοχή Υπαλλήλων από το Προσωπικό του Ομίλου. Το 2011, μέλη του Προσωπικού της Alpha Bank Cyprus Ltd, σε συνεργασία με τον Κυπριακό Σύνδεσμο Φίλων Πολυμελών Οικογενειών (Cyprus Association of Friends of Large Families), διοργάνωσαν μικρές ομάδες εθελοντών, οι οποίες επισκέφθηκαν πολύτεκνες οικογένειες, ανά την Κύπρο, με σοβαρά οικονομικά και λοιπά προβλήματα, στις οποίες προσέφεραν ηθική υποστήριξη, τρόφιμα και άλλα είδη πρώτης ανάγκης. Η συνεισφορά του Προσωπικού της Τραπεζής ήταν υψίστης σημασίας τόσο κατά τη συλλογή τροφίμων και άλλων ειδών, όσο και κατά τη διοργάνωση και κατανομή των ομάδων που επισκέφθηκαν τις εν λόγω οικογένειες.
- Κατά τη διάρκεια του 2011, η Alpha Bank Cyprus Ltd παρέμεινε αφοσιωμένη σε θέματα που αφορούν την οδική ασφάλεια, ως ενεργό μέλος του **European Road Safety Charter**, στο οποίο ανήκει από το 2010. Τον Οκτώβριο του 2011, η Τράπεζα υποστήριξε την εκδήλωση με τίτλο "Ευρωπαϊκή Νύχτα χωρίς Ατυχήματα", η οποία διοργανώνεται, κάθε χρόνο, την Τρίτη Κυριακή του Οκτωβρίου, σε όλες τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ενώσεως, με σκοπό την αποτροπή θανατηφόρων ατυχημάτων και την ενημέρωση των

νέων οδηγών σχετικά με την επικινδυνότητα του συνδυασμού αλκοόλ και οδήγησης. Η συγκεκριμένη βραδιά πραγματοποιήθηκε την 15 Οκτωβρίου 2011, στη Λευκωσία, με τη συμμετοχή εθελοντών από το Προσωπικό της Τραπεζής, οι οποίοι, σε συνεργασία και με άλλους εθελοντές, ενημέρωναν τους νέους σχετικά με τους κινδύνους τού να οδηγούν έχοντας καταναλώσει αλκοόλ, πραγματοποιώντας, παράλληλα, με φιλικό τρόπο, αλκοτέστ.

- Στο ίδιο πλαίσιο, της οδικής ασφάλειας, η Alpha Bank Cyprus Ltd, υποστήριξε την έκδοση του βιβλίου με τίτλο **"Safe Road Travel"**, η οποία απευθύνεται σε παιδιά, με στόχο να τα ευαισθητοποιήσει και να τα εκπαιδεύσει, ώστε να προστατεύονται, όταν βρίσκονται στον δρόμο. Το βιβλίο διανεμήθη σε 40.000 μαθητές.

Πολιτισμός

Η Alpha Bank Cyprus Ltd συμμετέχει ενεργά στην πολιτιστική ζωή της χώρας και εκφράζει το ενδιαφέρον της για την τέχνη, υποστηρίζοντας ενέργειες που έχουν ως στόχο τη διατήρηση και τη διάδοση της πολιτιστικής κληρονομιάς του τόπου:

Το 2011, σε συνεργασία με το Πανεπιστήμιο Κύπρου, διοργάνωσε την παρουσίαση ενός ντοκιμαντέρ με τίτλο "Τα Ενετικά τείχη της Λευκωσίας - Χάνδακας, Λευκωσία, Παλμανόβα-Μια κοινή καταγωγή", του οποίου την παραγωγή ενισχύει από το 2008. Το ντοκιμαντέρ προβλήθηκε, για πρώτη φορά, την 1 Φεβρουαρίου 2011, στο Πανεπιστήμιο Κύπρου, κατά τη διάρκεια εκδηλώσεως, υποστηρικτικής της οποίας ήταν η Τράπεζα.

Επιπλέον, διοργανώνει εκδηλώσεις και εκθέσεις και επενδύει σε έργα τέχνης Κυπρίων καλλιτεχνών, ενισχύοντας με αυτόν τον τρόπο τη διάδοση και διάσωση του κυπριακού πολιτισμού και της τοπικής τέχνης.

Αντιστοίχως, εμπλουτίζει τη βιβλιοθήκη της, η οποία ανανεώνεται διαρκώς και με έργα Κυπρίων συγγραφέων. Σε ορισμένες περιπτώσεις, η Τράπεζα δωρίζει κάποια από τα βιβλία της, σε δημοτικά σχολεία και γυμνάσια της χώρας.

Ρουμανία

Κοινωνική προσφορά

Η Alpha Bank Romania και κατά τη διάρκεια του 2011, υποστήριξε σημαντικά προγράμματα που ενισχύουν την κοινωνία, την τέχνη, την εκπαίδευση και την προστασία του περιβάλλοντος. Επιπλέον, η Τράπεζα επένδυσε στα προγράμματα "Alpha Green", και συγκεκριμένα στην ανακαίνιση του παλιού "πράσινου σπιτιού" που βρίσκεται μέσα στον Βοτανικό Κήπο στο Βουκουρέστι, σε οικολογικές ενέργειες, αλλαγή και στη διαμόρφωση, με τη συμμετοχή Υπαλλήλων της Τραπεζής, ενός κήπου για χρήση του από τους ηλικιωμένους που φιλοξενούνται στο γηροκομείο, που βρίσκεται κοντά στο Βουκουρέστι.

Χορηγία της εκθέσεως με τίτλο "Theodor Aman", που πραγματοποιήθηκε στο Μουσείο Cotroceni, από την 24 Μαρτίου 2011 έως την 29 Μαΐου 2011, με αφορμή τη συμπλήρωση 180 ετών από τη γέννηση και 120 ετών από τον θάνατο του σπουδαίου ζωγράφου Theodor Aman.

Βουλγαρία

Κοινωνική προσφορά

Έκθεση "Money Talks"

Από τον Απρίλιο έως τον Μάιο 2011, πραγματοποιήθηκε στο Κατάστημα της Σόφιας, η πρώτη διαδραστική έκθεση με τίτλο "Money Talks". Η συγκεκριμένη έκθεση έδωσε τη δυνατότητα στους κατοίκους της Σόφιας και τους επισκέπτες της, να έρθουν σε επαφή με την κληρονομιά που άφησαν επτά ιστορικές προσωπικότητες, οι οποίες απεικονίζονται επάνω σε βουλγαρικά χαρτονομίσματα. Τη διοργάνωση ανέλαβαν, από κοινού, μία ομάδα ταλαντούχων συγγραφέων, ο Δήμος της Σόφιας και η Δημοτική επιχείρηση "Old Sofia". Η έκθεση προσέληκε χιλιάδες επισκέπτες και πολλά θετικά σχόλια, με αποτέλεσμα να λάβει το πρώτο βραβείο, στην κατηγορία της καλύτερης εκδηλώσεως, στα πιο σημαντικά βραβεία προβολής, στη Βουλγαρία.

Υποστήριξη της Γκαλερί Μοντέρνας Τέχνης

Κατά τη διάρκεια του 2011 η Alpha Bank ήταν ο κύριος χορηγός του Μουσείου για την Γκαλερί Μοντέρνας τέχνης. Κατά τη διάρκεια της χορηγίας της Τραπεζής, πραγματοποιήθηκαν πέντε μεγάλες εκθέσεις, κορυφαίων σύγχρονων καλλιτεχνών στον χώρο του Μουσείου.

Χορηγίες

Η Alpha Bank Bulgaria προέβη σε δωρεά προς την Ένωση Ελλήνων στη Βουλγαρία -DOMe και στο Σωματείο Αθλητισμού ατόμων με αναπηρία "Khan Asparouh", για τη συμμετοχή του στο Εθνικό Σκακιστικό Πρωτάθλημα Αρρένων.

Αθλητικό Πανόραμα Alpha Bank

Το "Αθλητικό Πανόραμα Alpha Bank"

πραγματοποιήθηκε για δεύτερη φορά στη Βουλγαρία, από 1 έως και 24 Ιουλίου 2011, σε τέσσερις πόλεις της χώρας, μεταδίδοντας τη χαρά του αθλητισμού σε περισσότερους από 30.000 κατοίκους. Δημοφιλή αθλήματα, προσομοιωτές, διαγωνισμοί, δώρα και εκπλήξεις, προσέλκυσαν χιλιάδες επισκεπτών στον χώρο του Αθλητικού Πανοράματος, ενώ οι επισκέπτες που συμμετείχαν σε περισσότερα από οκτώ αθλήματα, ελάμβαναν βραβεία.

Σερβία

Η Alpha Bank Srbija a.d., συνέχισε τις κοινωνικές της δραστηριότητες, παρά τις δυσμενείς οικονομικές συνθήκες που επικρατούν διεθνώς, με αποτέλεσμα να διατηρήσει την καλή εικόνα της και να καταταχθεί μεταξύ των 10 κορυφαίων τραπεζών, στη Σερβία.

Κοινωνική προσφορά

Κατά τη διάρκεια του 2011, η Alpha Bank Srbija a.d. πραγματοποίησε ενέργειες και προγράμματα κοινωνικής προσφοράς σε συνεργασία με το Υπουργείο Υγείας. Συγκεκριμένα:

- Συνεργάστηκε με το Υπουργείο Υγείας για την πραγματοποίηση του προγράμματος "Η Σερβία κατά του καρκίνου", το οποίο συνεχίστηκε για τρίτη χρονιά. Η Τράπεζα ενίσχυσε το πρόγραμμα με Ευρώ 145.000, δίδοντας έτσι τη δυνατότητα σε Ογκολογικά Ιδρύματα σε πόλεις της Σερβίας, να αγοράσουν ιατρικό εξοπλισμό, για την έγκαιρη διάγνωση του καρκίνου του μαστού. Επιπλέον, στο πλαίσιο του ίδιου προγράμματος, δόθηκε η δυνατότητα στους Πελάτες της Τραπεζής να κάνουν μεμονωμένες δωρεές, συμβάλλοντας έτσι κι εκείνοι στην προσπάθεια επιλύσεως ενός κρίσιμου κοινωνικού ζητήματος.
- Επίσης, σε συνεργασία με το Υπουργείο Υγείας, η Alpha Bank Srbija a.d. προσέφερε τον απαραίτητο εξοπλισμό στο Τμήμα Μαιευτικής και Γυναικολογίας του Ιατρικού Κέντρου που βρίσκεται στο Novi Sad, προκειμένου να νοσηλευθούν μητέρες, καθώς και βρέφη που γεννιούνται με βάρος 1.500 - 2.000 γραμμάρια.

- Σε συνεργασία με ένα από τα διασημότερα γυναικεία περιοδικά της Σερβίας, το "Blic žena" ("Blic Woman"), η Alpha Bank Srbija a.d. υποστήριξε το πρόγραμμα με τίτλο "Οι καλύτερες γυναίκες", σκοπός του οποίου ήταν να επιβραβεύσει τις καθημερινές γυναίκες, οι οποίες ασχολούνται με "μη καθημερινά πράγματα" και αφιερώνουν τη ζωή τους στην προσφορά βοήθειας προς εκείνους που την έχουν ανάγκη (ηλικιωμένους, αδύναμους, οικονομικά ασθενείς, κ.λπ.). Με αυτή τη χορηγία, η Τράπεζα υποστήριξε τον αγώνα των συγκεκριμένων γυναικών και έδειξε την εκτίμησή της στο έργο τους.

Κατά τη διάρκεια των εορτών των Χριστουγέννων και της Πρωτοχρονιάς, η Alpha Bank Srbija a.d., διαθέτει ποσά για φιλανθρωπικούς σκοπούς.

Συγκεκριμένα, το 2011 ενίσχυσε:

- Μία νεαρή αθλήτρια, με οικονομικά προβλήματα, αλλά πολύ καλές επιδόσεις στις πολεμικές τέχνες, τη Milica Strainović, η οποία ζει στο χωριό Debelja της Σερβίας και έχει λάβει περισσότερα από 40 μετάλλια.
- Το Ίδρυμα φιλοξενίας εγκαταλελειμμένων παιδιών, προκειμένου να βελτιωθούν οι συνθήκες διαβιώσεως 88 παιδιών, ηλικίας 6 έως 18 ετών.
- Τον φιλανθρωπικό οργανισμό "Η καρδιά του παιδιού", για την εφαρμογή του προγράμματος "Τα πρώτα μου οικογενειακά Χριστούγεννα", μέσω του οποίου δόθηκε η δυνατότητα σε 51 παιδιά να περάσουν οικογενειακά Χριστούγεννα και να ενταχθούν στις τοπικές κοινωνίες.

Εξίσου σημαντική είναι και η προσφορά της Τραπεζής στον τομέα του πολιτισμού και της επιμορφώσεως των νέων. Κατά τη διάρκεια του 2011, πραγματοποιήθηκαν οι κατωτέρω χορηγίες:

- Χορηγία του πολυπολιτισμικού φεστιβάλ "Mikser", στο οποίο συμμετείχαν περισσότερες από 40 εταιρίες και 380 συμμετέχοντες από ποικίλα πεδία ενδιαφέροντος και με διαφορετική εξειδίκευση ο καθένας. Το φεστιβάλ συγκέντρωσε περισσότερους από 60.000 επισκέπτες από τη Σερβία, αλλά και ολόκληρη την Ευρώπη, οι οποίοι παρακολούθησαν τα διάφορα προγράμματα που έλαβαν χώρα στις όχθες του ποταμού Δούναβη. Ειδικότερα, η Alpha Bank Srbija a.d. υποστήριξε προγράμματα που αφορούσαν στο περιβάλλον, τον εθελοντισμό και την εταιρική κοινωνική ευθύνη. Στο πλαίσιο αυτό, τοποθέτησε ένα "Πράσινο Κατάστημα" στον χώρο της εκθέσεως. Τέλος, υποστήριξε ένα από τα σημαντικότερα προγράμματα του φεστιβάλ, το "Young Balkan Designers", δηλώνοντας έτσι το ενδιαφέρον της προς τους νέους ταλαντούχους καλλιτέχνες.
- Η Alpha Bank Srbija a.d. υποστήριξε το φεστιβάλ "Danube" που πραγματοποιήθηκε στο φρούριο του

Βελιγραδίου, με πρωτοβουλία του Πρέσβευς της Ελλάδος στη Σερβία, προκειμένου να ενισχυθούν περαιτέρω οι, κατά παράδοση, καλές σχέσεις μεταξύ των δύο χωρών. Στο πλαίσιο του φεστιβάλ, πραγματοποιήθηκαν εκθέσεις, συναυλίες, παιδικά εργαστήρια και παραστάσεις, με τη συμμετοχή ενός σημαντικού αριθμού καλλιτεχνών. Το κυρίως μέρος του προγράμματος πραγματοποιήθηκε μπροστά στον πύργο Nebojsa, προς τιμήν του Ρήγα Φεραίου, ο οποίος σκοτώθηκε στο εν λόγω σημείο.

- Τέλος, η Alpha Bank Srbija a.d. ήταν χορηγός της εκδηλώσεως που πραγματοποιήθηκε με αφορμή τη συμπλήρωση 100 ετών από τη γέννηση του μεγάλου Έλληνα ποιητή, Οδυσσέα Ελύτη. Στο πλαίσιο της εκδηλώσεως, πραγματοποιήθηκε έκθεση με έργα του ποιητή, συναυλία, διαλέξεις και προβολή σχετικού ντοκιμαντέρ.

Ουκρανία

Σημαντική είναι και η προσφορά της JSC Astra Bank, η οποία κατά τη διάρκεια του 2011, συμμετείχε σε φιλικές δραστηριότητες και χορήγησε εκδηλώσεις, ως κατωτέρω:

- Οικονομική ενίσχυση του Συλλόγου Βετεράνων Ποδοσφαιριστών με ειδικές ανάγκες Ουκρανίας για την αγορά ειδών ρουχισμού. Επιπλέον, μέλη από τις ποδοσφαιρικές ομάδες των Υπαλλήλων της JSC Astra Bank και του Συλλόγου Βετεράνων Ποδοσφαιριστών με ειδικές ανάγκες Ουκρανίας, συμμετείχαν σε φιλικό αγώνα που διεξήχθη μεταξύ τους.
- Οικονομική ενίσχυση θεατρικής παραστάσεως την οποία πραγματοποίησε το Ελληνικό Θέατρο, στο Εθνικό Πανεπιστήμιο Taras Schevchenko.

Αλβανία

Στο πλαίσιο της κοινωνικής και περιβαλλοντικής πολιτικής της, η Alpha Bank Albania πραγματοποίησε και στήριξε, κατά τη διάρκεια του 2011, τα κατωτέρω προγράμματα και εκδηλώσεις:

Αθλητικό Πανόραμα ALPHA BANK

Τον Μάιο του 2011, το Αθλητικό Πανόραμα ALPHA BANK επισκέφθηκε, για δεύτερη φορά την Αλβανία. Συγκεκριμένα, επισκέφθηκε τέσσερις πόλεις της χώρας, όπου οι επισκέπτες είχαν τη δυνατότητα να λάβουν μέρος σε διάφορα αθλήματα και να κερδίσουν δώρα συμμετέχοντας σε διαγωνισμούς.

Χορηγία του Ελληνοαλβανικού επιχειρηματικού συνεδρίου

Η Alpha Bank Albania χορήγησε, για 5η συνεχόμενη χρονιά, συνέδριο σχετικά με τις Ελληνοαλβανικές οικονομικές σχέσεις, με τίτλο "A Bridge through New Ideas". Το συνέδριο διοργανώθηκε από τον Ελληνικό Επιχειρηματικό Σύνδεσμο και την Ελληνική Πρεσβεία.

Εθελοντική αιμοδοσία και προσφορά τροφίμων και ειδών ρουχισμού προς τον Ερυθρό Σταυρό Αλβανίας

Οι Υπάλληλοι της Alpha Bank Albania συμμετείχαν, με ιδιαίτερο ενθουσιασμό, στην εθελοντική αιμοδοσία που διοργάνωσε η Τράπεζα, ενώ μερικούς μήνες αργότερα, συγκέντρωσαν τρόφιμα και ρούχα, τα οποία παρεδόθησαν στον Ερυθρό Σταυρό Αλβανίας.

Δωρεά παιχνιδιών στα παιδιά του Εθνικού συνδέσμου Ορφανών Παιδιών.

Π.Γ.Δ.Μ.

Η Alpha Bank a.d. Skorje ακολουθεί την πολιτική εταιρικής κοινωνικής ευθύνης της Τραπέζης. Στο πλαίσιο αυτό, κατά τη διάρκεια του 2011, εκτός από την Ημέρα Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank, η οποία πραγματοποιήθηκε με ιδιαίτερη επιτυχία και τη συμμετοχή 160 Εθελοντών από το Προσωπικό της Τραπέζης, προέβη στις παρακάτω δωρεές και χορηγίες:

- **Δωρεά της Alpha Bank a.d. Skorje στο Ινστιτούτο Παιδιών με Αναπνευστικά προβλήματα - Kozle.**

Την 11 Δεκεμβρίου 2011, η Alpha Bank a.d. Skorje, σε συνεργασία με τα σούπερ μάρκετ Βερόπουλος, διοργάνωσαν μία φιλανθρωπική εκδήλωση, κατά την οποία ο κάθε πολίτης είχε τη δυνατότητα να κάνει δωρεά υπέρ του συγκεκριμένου Ινστιτούτου. Την ίδια ημέρα, ο καλλιτέχνης Bojana Grujoncka φιλοτέχνησε, μπροστά στο κοινό, ένα έργο, το οποίο αγοράστηκε από την Alpha Bank a.d. Skorje. Τα έσοδα από τη συγκεκριμένη εκδήλωση προσεφέρθησαν στο εν λόγω Ινστιτούτο, για την αγορά του απαραίτητου ιατρικού εξοπλισμού.

Βράβευση της Alpha Bank a.d. Skorje για την Ημέρα Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank 2011

- Η Alpha Bank a.d. Skorje έλαβε βραβείο από τον Εθνικό Φορέα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, στην κατηγορία **"Investing in the Community"**. Το εν λόγω βραβείο απονέμεται σε εταιρίες, οι οποίες επενδύουν σε δραστηριότητες που είναι ιδιαίτερα σημαντικές για την κοινωνία.
- **Τα Παιδικά Χωριά SOS**, κατά τον εορτασμό των δέκα χρόνων λειτουργίας τους, απένειμαν βραβείο στην **Alpha Bank a.d. Skorje** για την ανιδιοτελή προσφορά της στα Παιδικά Χωριά SOS.
- Η Alpha Bank a.d. Skorje έλαβε βραβείο **από τον Ερυθρό Σταυρό**, για την προσφορά φαγητού, από τους εθελοντές της Τραπέζης, σε οικογένειες με οικονομικά και λοιπά προβλήματα, κατά την Ημέρα Εθελοντισμού 2011.

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 ελληνικής εκθέσεως με τίτλο "Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2011" (εφεξής "η Έκθεση") της Τραπέζης για την περίοδο 1 Ιανουαρίου 2011 - 31 Δεκεμβρίου 2011, προκειμένου να διασφαλισθεί η ακρίβεια του περιεχομένου της καθώς και της αυτόβουλης δήλωσης της Τραπέζης σχετικά με το επίπεδο εφαρμογής των δεικτών του Global Reporting Initiative (GRI).

Η Διοίκηση της Τραπέζης 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 Τραπέζης αναφορικά με την επίδοσή της σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης και δημοσιεύσεως σχετικών αναφορών συμπεριλαμβανομένης της αναγνώρισης των ενδιαφερομένων μερών (stakeholders) και των ουσιωδών θεμάτων, και τέλος, για τη θέσπιση και διατήρηση κατάλληλων συστημάτων παρακολούθησής και ελέγχου της εταιρικής επίδοσής από τα οποία προέρχεται η σχετική δημοσιοποιημένη πληροφόρηση.

Δική μας ευθύνη είναι η επισκόπηση της Εκθέσεως για την απόδοση περιορισμένου εύρους διασφαλίσεως (limited assurance) των πληροφοριών της περιόδου 1 Ιανουαρίου 2011 – 31 Δεκεμβρίου 2011. 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 η Έκθεση, για την περίοδο 1 Ιανουαρίου 2011 - 31 Δεκεμβρίου 2011, περιέχει ουσιώδη λάθη ή παραλείψεις.

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

- Ερωτήματα προς τη Διοίκηση προκειμένου να κατανοηθούν οι διεργασίες της Τραπέζης σχετικά με τον καθορισμό των ουσιωδών θεμάτων για τα κύρια ενδιαφερόμενα μέρη της.
- Συνεντεύξεις με τα αρμόδια διοικητικά στελέχη της Τραπέζης σχετικά με τις πολιτικές βιώσιμης ανάπτυξης για το χειρισμό ουσιωδών θεμάτων, και την εφαρμογή τους εντός της επιχειρήσεως.
- Συνεντεύξεις με τα αρμόδια στελέχη της Τραπέζης τα οποία είναι υπεύθυνα για την παροχή των πληροφοριών που περιέχονται στην Έκθεση, κατά τη διάρκεια των οποίων επίσης επισκοπήσαμε τα συστήματα και τις διεργασίες διαχειρίσεως πληροφοριών, εσωτερικών δομών ελέγχου και επεξεργασίας ποιοτικών και ποσοτικών πληροφοριών της Εκθέσεως, σε επίπεδο Τραπέζης.
- Επισκέψεις στα κεντρικά γραφεία της Τραπέζης στην Αθήνα, όπου επισκοπήσαμε τις διαδικασίες καταρτίσεως και διαχειρίσεως περιεχομένου της Εκθέσεως, καθώς και την υπάρχουσα δομή της εταιρικής διακυβερνήσεως σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης.
- Σύγκριση των πληροφοριών της Εκθέσεως με την αντίστοιχη πληροφόρηση που περιέχεται στις υφιστάμενες πηγές ώστε να προσδιορισθεί εάν όσες οι σχετικές πληροφορίες έχουν συμπεριληφθεί στην Έκθεση.
- Επισκόπηση των πληροφοριών που παρουσιάζονται στην Έκθεση προκειμένου να καθορισθεί εάν είναι σε αντιστοιχία με τη συνολική γνώση και αποκτηθείσα εμπειρία μας σχετικά με την επίδοση της Τραπέζης σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης.

- Επισκόπηση του Πίνακα Αντιστοιχίσεως Δεικτών GRI που ετοίμασε η Τράπεζα, ώστε να επιβεβαιωθεί η συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του επιπέδου εφαρμογής B+ του GRI .

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 Έκθεση της Alpha Bank A.E. για την περίοδο 1 Ιανουαρίου 2011 - 31 Δεκεμβρίου 2011, δεν είναι διατυπωμένη με ακρίβεια, σε όλα τα ουσιώδη θέματα σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Οδηγίες GRI. Επιπλέον, δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι η αυτόβουλη δήλωση της Alpha Bank A.E. σχετικά με το επίπεδο εφαρμογής B+ του GRI στη σελίδα 70 της Εκθέσεως 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 Ψουνάς,
Γενικός Διευθυντής
Αθήνα, 25 Ιουνίου 2012

Επιστολή Επαληθεύσεως Κατηγορίας Απολογισμού κατά το πρότυπο GRI

Report Application Level	C	C+	B	B+	A	A+
G3 Profile Disclosures <small>OUTPUT</small>	Report on: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15		Report on all criteria listed for Level C plus: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	✓	Same as requirement for Level B	
G3 Management Approach Disclosures <small>OUTPUT</small>	Not Required	Report Externally Assured	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	✓	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Report Externally Assured
G3 Performance Indicators & Sector Supplement Performance Indicators <small>OUTPUT</small>	Report on a minimum of 10 Performance Indicators, including at least one from each of: Economic, Social and Environmental.		Report on a minimum of 20 Performance Indicators, at least one from each of Economic, Environmental, Human rights, Labor, Society, Product Responsibility.	✓	Report on each core G3 and Sector Supplement* Indicator with due regard to the Materiality Principle by either: a) reporting on the Indicator or b) explaining the reason for its omission.	

* Sector supplement in final Version



Statement GRI Application Level Check

GRI hereby states that **ALPHA BANK** has presented its report "CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT 2011" 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, 7 June 2012

Nelmara Arbex
Deputy Chief Executive
Global Reporting Initiative



The "+" has been added to this Application Level because ALPHA BANK has submitted (part of) 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 1 June 2012. 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 τις Κατευθυντήριες Οδηγίες εκδόσεως απολογισμών βιωσιμότητας του Global Reporting Initiative (GRI) και ειδικότερα της εκδόσεως G3.0. Ο Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2011 δηλώθηκε από την Τράπεζα και πιστοποιήθηκε από τον οργανισμό GRI στο Επίπεδο Εφαρμογής Β+. Στον ακόλουθο πίνακα γίνονται παραπομπές εκτός από τον παρόντα Απολογισμό, στον Απολογισμό Δραστηριοτήτων και στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2011 της Alpha Bank, στην ιστοσελίδα της και σε λοιπά δημοσιοποιημένα έγγραφα (π.χ. Καταστατικό, Οργανισμός Προσωπικού, εβδομαδιαίο δελτίο οικονομικών εξελίξεων, κ.α.). Όπου δεν υπάρχουν παραπομπές, είτε ο δείκτης δεν αφορά τον τραπεζικό κλάδο, είτε τα στοιχεία δε συλλέγονται και δεν είναι διαθέσιμα με τη μορφή που ζητούνται.

βλ. Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2011

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις
1.1	Δήλωση από το Ανώτερο Στέλεχος του Οργανισμού που είναι αρμόδιο για τη λήψη αποφάσεων.	Μήνυμα Προέδρου.
1.2	Περιγραφή των κύριων επιδράσεων, κινδύνων και ευκαιριών.	Εταιρική Διακυβέρνηση - Μακροπρόθεσμη Πολιτική, Δεσμεύσεις και προτεραιότητες, εταιρική διακυβέρνηση. Στόχοι κάθε ενότητας ξεχωριστά. Μήνυμα Προέδρου. βλ σελ.: 191-214
2.1	Επωνυμία του Οργανισμού.	Alpha Bank A.E.
2.2	Κύρια προϊόντα ή/και υπηρεσίες.	Τραπεζικές Εργασίες, βλ σελ.: 100,102-103, 197-198 Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.
2.3	Λειτουργική δομή του Οργανισμού.	Εταιρική Διακυβέρνηση. http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&id=120
2.4	Έδρα του Οργανισμού.	Σταδίου 40, 102 52, Αθήναι. http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&id=11
2.5	Αριθμός των χωρών στις οποίες δραστηριοποιείται ο Οργανισμός.	Διεθνές Δίκτυο. βλ σελ.: 100, 180, 198 http://www.alpha.gr/page/default.asp?id=16&la=2
2.6	Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή.	Ανώνυμη Εταιρία.
2.7	Αγορές που εξυπηρετούνται.	Διεθνές Δίκτυο. βλ σελ.: 100, 180, 198 http://www.alpha.gr/page/default.asp?id=16&la=2
2.8	Μεγέθη του Οργανισμού που εκδίδει τον Απολογισμό.	http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&id=548
2.9	Σημαντικές μεταβολές κατά τη διάρκεια της περιόδου Απολογισμού όσον αφορά το μέγεθος, τη δομή ή την ιδιοκτησία.	Μαζί για την Αγορά – Εμπιστοσύνη των πελατών μας. βλ σελ.: 94, 129-130, 224-225, 233 http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&id=548

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις
2.10	Βραβεία που απονεμήθηκαν κατά τη διάρκεια της περιόδου Απολογισμού.	Διακρίσεις της Τραπέζης.
3.1	Περίοδος Απολογισμού για τις παρεχόμενες πληροφορίες.	1.1.2011 – 31.12.2011
3.2	Ημερομηνία του προγενέστερου Απολογισμού.	21.6.2011
3.3	Κύκλος Απολογισμού.	Ετήσιος.
3.4	Σημείο επικοινωνίας για υποβολή ερωτημάτων σχετικά με τον Απολογισμό ή το περιεχόμενό του.	Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.
3.5	Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του Απολογισμού.	Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.
3.6	Όρια του Απολογισμού.	Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.
3.7	Αναφορά τυχόν συγκεκριμένων περιορισμών ως προς τα πεδία ή τα όρια του Απολογισμού.	Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.
3.8	Βάση για την κατάρτιση απολογισμών για τις κοινοπραξίες και τις θυγατρικές.	Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.
3.9	Τεχνικές εκτιμήσεως δεδομένων και βάσεις για υπολογισμούς.	Πίνακες και ποσοτικά στοιχεία. Μαζί για την αγορά- Ανάρτηση ερωτηματολογίου ικανοποίησης πελατών στην ιστοσελίδα της Τραπέζης (συστάσεις). Μαζί για τους Ανθρώπους μας-ποσοτικά στοιχεία Ανθρωπίνου Δυναμικού Κατανομή Προσωπικού (Γεωγραφική Περιφέρεια Τράπεζα). Μαζί για το Περιβάλλον- ποσοτικά στοιχεία περιβαλλοντικών μετρήσεων.
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 (όπου υφίσταται) Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Μαζί για το Περιβάλλον - ποσοτικά στοιχεία περιβαλλοντικών μετρήσεων.
3.11	Σημαντικές αλλαγές, σε σχέση με τις προγενέστερες περιόδους Απολογισμών, στο πεδίο, στα όρια ή στις μεθόδους εκτιμήσεως που εφαρμόζονται στον Απολογισμό.	Δεν υπάρχουν σημαντικές αλλαγές ως προς το εύρος, όριο και τις μεθόδους εκτιμήσεως. Μαζί για το Περιβάλλον- ποσοτικά στοιχεία περιβαλλοντικών μετρήσεων. Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.
3.12	Πίνακας προσδιορισμού θέσεως των τυπικών δημοσιοποιήσεων που περιέχονται στον Απολογισμό.	Πίνακας Απολογιστικών Στοιχείων κατά το πρότυπο GRI.
3.13	Πολιτική και τρέχουσα πρακτική όσον αφορά στην επιδίωξη εξωτερικής διασφαλίσεως του Απολογισμού.	Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφαλίσεως Περιεχομένου.
4.1	Δομή διακυβερνήσεως του Οργανισμού.	Εταιρική Διακυβέρνηση. http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&id=120
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.	Την 31.12.2011, επί συνόλου 14 μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, είχαμε 3 Μη Εκτελεστικά Μέλη, 5 Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη και 1 Μη Εκτελεστικό Μέλος, εκπρόσωπο του Ελληνικού Δημοσίου σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.3723/2008, ήτοι, σύνολο 9 Ανεξάρτητα ή/και μη Εκτελεστικά Μέλη. ☒ σελ.: 29

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις
4.4	Μηχανισμοί που χρησιμοποιούνται από τους Μετόχους και τους Εργαζομένους για την παροχή συστάσεων ή υποδείξεων στο Ανώτατο Όργανο Διακυβερνήσεως.	Ενδιαφερόμενα μέρη - Διάλογος και συνεργασία στην πράξη.
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." Ανθρώπινο Δυναμικό - Ίσες Ευκαιρίες στο Εργασιακό Περιβάλλον.
4.6	Διαδικασίες που εφαρμόζονται από το Ανώτατο Όργανο Διακυβερνήσεως, προκειμένου να αποφεύγεται η σύγκρουση συμφερόντων.	Εταιρική Διακυβέρνηση. ☒ σελ.: 24-28 http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&id=120
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).	Εταιρική Διακυβέρνηση. ☒ σελ.: 24-28 http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&id=120
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 πραγματοποίησής τους.	Εταιρική Διακυβέρνηση. Μαζί για την Αγορά - Διαφάνεια και ασφάλεια των τραπεζικών συναλλαγών. Ανθρώπινο Δυναμικό - Διάλογος και εργασιακά δικαιώματα.
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.	Εταιρική Διακυβέρνηση.
4.10	Διαδικασίες για την αξιολόγηση της επιδόσεως του Ανώτατου Οργάνου Διακυβερνήσεως ως προς την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση.	Εταιρική Διακυβέρνηση. ☒ σελ.: 24-28 http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&id=120
4.11	Τεκμηρίωση σχετικά με το εάν και το πώς ο Οργανισμός εφαρμόζει την προσέγγιση ή την αρχή της προληψίας.	Εταιρική Διακυβέρνηση. ☒ σελ.: 104, 199-217
4.12	Καταστατικοί 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.	Εταιρική Διακυβέρνηση - Συμμετοχή σε ενώσεις και οργανισμούς - Μακροπρόθεσμη πολιτική, δεσμεύσεις και προτεραιότητες.
4.13	Συμμετοχή ως μέλος σε σωματεία και ενώσεις.	Εταιρική Διακυβέρνηση - Συμμετοχή σε ενώσεις και οργανισμούς.
4.14	Κατάλογος των ομάδων ενδιαφερομένων μερών που συνεργάζονται με τον Οργανισμό.	Ενδιαφερόμενα Μέρη (Stakeholders).
4.15	Βασικά στοιχεία για τον προσδιορισμό και την επιλογή των ενδιαφερομένων μερών.	Ενδιαφερόμενα Μέρη (Stakeholders).
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.	Ενδιαφερόμενα μέρη - Διάλογος και συνεργασία στην πράξη. Μαζί για την αγορά - Ανάρτηση ερωτηματολογίου ικανοποίησης πελατών στην ιστοσελίδα της Τραπέζης - Επικοινωνία και διάλογος με τους πελάτες μας. Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Διάλογος και εργασιακά δικαιώματα.

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις
4.17	Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν από τη συμμετοχή των ενδιαφερομένων μερών.	Πολιτική και Εταιρική Διακυβέρνηση - Ενδιαφερόμενα μέρη - Διάλογος και συνεργασία στην πράξη. Μαζί για την αγορά - Ανάρτηση ερωτηματολογίου ικανοποιήσεως πελατών στην ιστοσελίδα της Τραπέζης.
Οικονομικοί Δείκτες		
DMA EC	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής στον Οικονομικό Τομέα.	Μαζί για την Οικονομία – Εισαγωγή, Με ισχυρή κεφαλαιακή διάρθρωση. Εταιρική Διακυβέρνηση – Μακροπρόθεσμη πολιτική, δεσμεύσεις και προτεραιότητες. Μήνυμα του Προέδρου.
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.	Μαζί για την Κοινωνία – Πολυεπίπεδη Κοινωνική προσφορά. B σελ.: 33-35, 135-137
EC2	Χρηματοοικονομικές επιδράσεις και άλλοι κίνδυνοι και ευκαιρίες για τις επιχειρησιακές δραστηριότητες λόγω της αλλαγής του κλίματος.	Εταιρική διακυβέρνηση- μακροπρόθεσμη πολιτική, δεσμεύσεις και προτεραιότητες. Μαζί για την Αγορά -Υπεύθυνες επενδύσεις.
EC3	Κάλυψη των υποχρεώσεων του Οργανισμού, σχετικά με το καθορισμένο πρόγραμμα παροχών.	Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Μέριμνα για τους Εργαζομένους. B σελ.: 136, 158-159, 165-166, 185-189
EC4	Σημαντική χρηματοοικονομική συνδρομή που λαμβάνεται από κυβερνητικούς φορείς.	B σελ.: 29, 94, 127, 130 http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&id=548
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.	Μαζί για τους Ανθρώπους μας- Διασφάλιση της απασχολήσεως - Ίσες ευκαιρίες στο εργασιακό περιβάλλον. 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 δημοσιεύσεως αγγελίας στον τοπικό τύπο. Η κάλυψη αναγκών για Στελέχη πραγματοποιείται με εσωτερικές μετακινήσεις από το υφιστάμενο Προσωπικό.
EC9	Περιγραφή σημαντικών εμμέσων οικονομικών συνεπειών, συμπεριλαμβανομένων των συναφών μεγεθών τους.	Μαζί για την Οικονομία. Μαζί για την Αγορά - Εμπιστοσύνη των πελατών μας.
Περιβαλλοντικοί Δείκτες		
DMA EN	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής στον Περιβαλλοντικό Τομέα.	Μαζί για το Περιβάλλον - Εισαγωγή, Δίδοντας το παράδειγμα. Εταιρική Διακυβέρνηση - μακροπρόθεσμη πολιτική, δεσμεύσεις και προτεραιότητες.
EN1	Χρησιμοποιούμενα υλικά, με βάση το βάρος ή τον όγκο.	Μαζί για το Περιβάλλον - Ποσοτικά στοιχεία περιβαλλοντικών μετρήσεων.
EN2	Χρησιμοποιούμενα υλικά που προέρχονται από εισαγωγή ανακυκλωμένων υλικών.	Μαζί για το Περιβάλλον - Πράσινες Προμήθειες (και σχετική στοχοθεσία). Μαζί για το Περιβάλλον - Ποσοτικά στοιχεία περιβαλλοντικών μετρήσεων. Ανακύκλωση υλικών.
EN3	Άμεση κατανάλωση ενέργειας, με βάση την πρωτογενή πηγή ενέργειας.	Μαζί για το Περιβάλλον - Ποσοτικά στοιχεία περιβαλλοντικών μετρήσεων. Εξοικονόμηση ενέργειας και νερού.

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις
EN4	Έμμεση κατανάλωση ενέργειας, με βάση την πρωτογενή πηγή ενέργειας.	Μαζί για το Περιβάλλον - Ποσοτικά στοιχεία περιβαλλοντικών μετρήσεων. Εξοικονόμηση ενέργειας και νερού.
EN5	Εξοικονόμηση ενέργειας λόγω συντηρήσεως και βελτιώσεως της αποδόσεως.	Μαζί για το Περιβάλλον - Ποσοτικά στοιχεία περιβαλλοντικών μετρήσεων - Περιορισμός του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος - Εξοικονόμηση ενέργειας και νερού.
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.	Μαζί για το Περιβάλλον - Περιορισμός του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος - Εξοικονόμηση ενέργειας και νερού - ανακύκλωση υλικών - ποσοτικά στοιχεία περιβαλλοντικών μετρήσεων - Πίνακας στόχων. Μαζί για την Αγορά – Προϊόντα και Υπηρεσίες.
EN7	Πρωτοβουλίες για τη μείωση της έμμεσης καταναλώσεως ενέργειας και μειώσεις που επιτεύχθηκαν.	Μαζί για το Περιβάλλον - Περιορισμός του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος - Εξοικονόμηση ενέργειας και νερού - Ποσοτικά στοιχεία περιβαλλοντικών μετρήσεων.
EN8	Συνολική άντληση νερού με βάση την πηγή.	Μαζί για το Περιβάλλον - Ποσοτικά στοιχεία περιβαλλοντικών μετρήσεων.
EN9	Υδάτινες πηγές που επηρεάζονται σημαντικά από την άντληση νερού.	Μη σχετικό.
EN11	Θέση και έκταση ιδιοκτητών, εκμισθωμένων ή διαχειριζόμενων γαιών εντός ή παρακείμενων σε προστατευόμενες ή υψηλής αξίας βιοποικιλότητας περιοχές.	Μη ουσιαστικό για τη λειτουργία των Καταστημάτων της Τραπέζης. Ωστόσο η Τράπεζα αξιολογεί πιθανές επιπτώσεις στη βιοποικιλότητα, κατά τη διαδικασία αναπτύξεως του δικτύου Καταστημάτων της.
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.
EN14	Στρατηγικές, υφιστάμενες ενέργειες ή μελλοντικά σχέδια για τη διαχείριση του αντικτύπου στο πεδίο της βιοποικιλότητας.	Δεν υπάρχει τέτοιος αντίκτυπος από τη λειτουργία της Τραπέζης. Διενεργείται ωστόσο ενίσχυση προγραμμάτων σε συνεργασία με την Ελληνική Εταιρία Προστασίας της Φύσης.
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.	Μαζί για το Περιβάλλον - Ποσοτικά στοιχεία περιβαλλοντικών μετρήσεων.
EN18	Πρωτοβουλίες για τη μείωση των ρύπων του θερμοκηπίου και των μειώσεων που επιτεύχθηκαν.	Μαζί για το Περιβάλλον - Ποσοτικά στοιχεία περιβαλλοντικών μετρήσεων - Περιορισμός του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος - Εξοικονόμηση ενέργειας και νερού.
EN22	Συνολικό βάρος των αποβλήτων, με βάση τον τύπο και τη μέθοδο διαθέσεως.	Μαζί για το Περιβάλλον - Ποσοτικά στοιχεία περιβαλλοντικών μετρήσεων για τα ανακυκλώσιμα μόνο απόβλητα - Ανακύκλωση Υλικών.
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.

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις
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 μειώσεως των επιδράσεων.	Μαζί για την Οικονομία - Στήριξη των νοικοκυριών. Μαζί για την Αγορά - Προϊόντα και υπηρεσίες, Υπεύθυνες επενδύσεις. Μαζί για το περιβάλλον – Πράσινες προμήθειες, Περιβαλλοντικές ενέργειες, Επενδυτικά και Τραπεζικά προϊόντα.
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 σημαντικά 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 Εργασιακών Σχέσεων		
DMA LA	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής στον Τομέα Εργασιακών Συνθηκών.	Μαζί για τους Ανθρώπους μας – Εισαγωγή. Εταιρική Διακυβέρνηση- μακροπρόθεσμη πολιτική, δεσμεύσεις και προτεραιότητες.
LA1	Συνολικό Ανθρώπινο Δυναμικό με βάση τον τύπο απασχολήσεως, τη σύμβαση εργασίας και την περιοχή.	Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Διασφάλιση της απασχολήσεως - Ποσοτικά στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού - Κατανομή Προσωπικού.
LA2	Συνολικός αριθμός και ποσοστό κινητικότητας Προσωπικού με βάση την ηλικιακή ομάδα, το φύλο και την περιοχή.	Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Ποσοτικά στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού.
LA3	Παροχές που δίνονται σε πλήρους απασχολήσεως Εργαζομένους και δεν παρέχονται σε Εργαζομένους προσωρινής ή μερικής απασχολήσεως.	Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Μέριμνα για τους Εργαζομένους.
LA4	Ποσοστό Εργαζομένων που καλύπτονται από συμφωνίες που βασίζονται σε συλλογικές διαπραγματεύσεις.	Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Διάλογος και εργασιακά δικαιώματα.
LA5	Ελάχιστη περίοδος ειδοποίησης όσον αφορά στις λειτουργικές αλλαγές, συμπεριλαμβανομένου του αντίστοιχου χρόνου που προσδιορίζεται στις συλλογικές συμβάσεις.	Εταιρική Διακυβέρνηση - Μακροπρόθεσμη πολιτική, δεσμεύσεις και προτεραιότητες. Τήρηση των προβλέψεων του νόμου και των όρων των συλλογικών συμβάσεων εργασίας.
LA7	Ποσοστά τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, απώλειας ημερών εργασίας και απουσιών Εργαζομένων και αριθμός θανατηφόρων εργατικών ατυχημάτων ανά περιοχή.	Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Ποσοτικά στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού - Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία.
LA10	Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος/Εργαζόμενο.	Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Διαρκής εξέλιξη.
LA11	Προγράμματα για τη διαχείριση δεξιοτήτων και δια βίου μαθήσεως που υποστηρίζουν την απασχόληση των Εργαζομένων και τους βοηθούν στη διαχείριση της σταδιοδρομίας τους.	Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Διαρκής εξέλιξη.
LA12	Ποσοστό Εργαζομένων που λαμβάνουν τακτικές αξιολογήσεις για την επίδοσή τους και την ανάπτυξη της σταδιοδρομίας τους.	Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Ίσες ευκαιρίες στο εργασιακό περιβάλλον.
LA13	Σύνθεση των φορέων διακυβερνήσεως και ανάλυση των Εργαζομένων ανά κατηγορία, φύλο και ηλικιακή ομάδα, εάν ανήκουν σε μειονοτικές ομάδες και άλλους δείκτες διαφοροποίησης.	Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Ίσες ευκαιρίες στο εργασιακό περιβάλλον - Ποσοτικά στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού - Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες στο εργασιακό περιβάλλον. Β σελ.: 29

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις
LA14	Αναλογία βασικού μισθού ανδρών/γυναικών με βάση την κατηγορία Εργαζομένων.	Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Ίσες ευκαιρίες στο εργασιακό περιβάλλον. Ο βασικός μισθός είναι ίδιος (1/1) για άνδρες και γυναίκες, σε όλες τις κατηγορίες Εργαζομένων. B σελ.: 27

Κοινωνικοί Δείκτες

DMA SO	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής στον Τομέα της Κοινωνίας.	Μαζί για την Κοινωνία - Εισαγωγή - Εταιρική Διακυβέρνηση - μακροπρόθεσμη πολιτική, δεσμεύσεις και προτεραιότητες.
SO1	Περιγραφή, στόχοι και αποτελεσματικότητα προγραμμάτων και πρακτικών που αξιολογούν και διαχειρίζονται τις επιδράσεις στην τοπική κοινωνία.	Μαζί για την Κοινωνία. Μαζί για την Αγορά - Ανταπόκριση στην τρέχουσα οικονομική συγκυρία. Μαζί για την Οικονομία - Στήριξη των νοικοκυριών - Στήριξη των επιχειρήσεων.
SO2	Ποσοστό και συνολικός αριθμός Μονάδων που εξετάζονται για κινδύνους που σχετίζονται με τη διαφθορά.	Μαζί για την Αγορά - Διαφάνεια και ασφάλεια των τραπεζικών συναλλαγών.
SO5	Περιγραφή συμμετοχής στη διαμόρφωση δημόσιων πολιτικών και στη λειτουργία ομάδων πίεσης.	Εταιρική Διακυβέρνηση - Συμμετοχή σε ενώσεις και οργανισμούς - Διάλογος και συνεργασία στην πράξη (Διαβουλεύσεις με κράτος και κανονιστικές αρχές) - Μακροπρόθεσμη πολιτική, δεσμεύσεις και προτεραιότητες.
SO8	Πρόστιμα και μη χρηματικές κυρώσεις για τη μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς.	Μαζί για την Αγορά - Διαφάνεια και ασφάλεια τραπεζικών συναλλαγών.

Δείκτες για τα Προϊόντα

DMA PR	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής στον Τομέα Προϊόντων.	Μαζί για την Αγορά - Εισαγωγή. Εταιρική Διακυβέρνηση - Μακροπρόθεσμη πολιτική, δεσμεύσεις και προτεραιότητες.
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 προαιρετικούς 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.	Μαζί για την Αγορά - Διαφάνεια και ασφάλεια τραπεζικών συναλλαγών (Προσυμβατική ενημέρωση).
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.).	Μαζί για την Αγορά - Ανάρτηση ερωτηματολογίου ικανοποίησης Πελατών στην ιστοσελίδα της Τραπέζης - Επικοινωνία και διάλογος με τους πελάτες μας - Διαφάνεια και ασφάλεια τραπεζικών συναλλαγών.
PR5	Πρακτικές που αφορούν την ικανοποίηση των Πελατών συμπεριλαμβανομένων των ερευνών μέτρησης της ικανοποίησής τους.	Μαζί για την Αγορά - Ανάρτηση ερωτηματολογίου ικανοποίησης Πελατών στην ιστοσελίδα της Τραπέζης - Επικοινωνία και διάλογος με τους Πελάτες μας.
PR6	Προγράμματα συμμορφώσεως με νομοθεσία, πρότυπα και προαιρετικούς κώδικες συμπεριφοράς, που σχετίζονται με τις δράσεις marketing, διαφήμισης, χορηγίας και επικοινωνίας.	Μαζί για την Αγορά - Καινοτόμες λύσεις - Υπεύθυνο marketing - Προϊόντα και υπηρεσίες - Διαφάνεια και Ασφάλεια Τραπεζικών Συναλλαγών.
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.	Μαζί για την Αγορά - Καινοτόμες λύσεις - Υπεύθυνο marketing - Προϊόντα και υπηρεσίες - Διαφάνεια και ασφάλεια τραπεζικών συναλλαγών.

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις
Δείκτες για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα		
DMA HR	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής στον Τομέα των Ανθρώπινων Δικαιωμάτων.	Μαζί για τους Ανθρώπους μας – Εισαγωγή. Εταιρική Διακυβέρνηση - Μακροπρόθεσμη πολιτική, δεσμεύσεις και προτεραιότητες.
HR1	Ποσοστό και αριθμός σημαντικών επενδυτικών συμφωνιών που περιλαμβάνουν ρήτρες για τα ανθρώπινα δικαιώματα ή έχουν υποβληθεί σε έλεγχο σχετικά με τον σεβασμό των ανθρώπινων δικαιωμάτων.	Εταιρική Διακυβέρνηση - Μακροπρόθεσμη πολιτική, δεσμεύσεις και προτεραιότητες. Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Διάλογος και εργασιακά δικαιώματα. Η Τράπεζα λαμβάνει υπόψη της τις διατάξεις του Π.Δ. 178/2002 (προστασία δικαιωμάτων εργαζομένων) σε περιπτώσεις σημαντικών επενδυτικών συμφωνιών.
HR4	Συνολικός αριθμός περιστατικών διακρίσεως και ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί.	Μήνυμα Προέδρου. Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Ίσες ευκαιρίες στο εργασιακό περιβάλλον - Διάλογος και εργασιακά δικαιώματα.
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.	Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Διάλογος και εργασιακά δικαιώματα.
HR6	Επιχειρησιακές λειτουργίες / Μονάδες στις οποίες έχουν επισημανθεί κίνδυνοι για παιδική εργασία και μέτρα που έχουν ληφθεί για την εξάλειψη της παιδικής εργασίας.	Εταιρική Διακυβέρνηση – Μακροπρόθεσμη πολιτική, δεσμεύσεις και προτεραιότητες. Παρακολουθείται από την αρμόδια Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού η εφαρμογή του “Όργανισμοί 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.	Εταιρική Διακυβέρνηση - Μακροπρόθεσμη πολιτική, δεσμεύσεις και προτεραιότητες. Η Τράπεζα λαμβάνει υπόψη τις θεμελιώδεις αρχές της Οικουμενικής Διακηρύξεως των Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και των Συμβάσεων της Διεθνούς Οργανώσεως Εργασίας.
HR9	Συνολικός αριθμός περιστατικών παραβιάσεως δικαιωμάτων αυτοχθόνων πληθυσμών και ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί.	Μη σχετικό.
Ειδικό Δείκτη του Κλάδου των Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών		
FS1	Πολιτικές με ειδικούς περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς όρους που εφαρμόζονται στις διάφορες επιχειρηματικές δραστηριότητες.	Μαζί για την Αγορά - Προϊόντα και υπηρεσίες - Ανταπόκριση στην τρέχουσα οικονομική συγκυρία - Υπεύθυνες επενδύσεις. Μαζί για το Περιβάλλον - Περιβαλλοντικές ενέργειες, Τραπεζικά και επενδυτικά προϊόντα. Μαζί για την Οικονομία - Στήριξη των νοικοκυριών - Στήριξη των επιχειρήσεων. Εταιρική Διακυβέρνηση - Μακροπρόθεσμη πολιτική, δεσμεύσεις και προτεραιότητες.
FS2	Διαδικασίες αξιολογήσεως και εξετάσεως περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων στις διάφορες επιχειρηματικές δραστηριότητες.	Μαζί για την Αγορά - Εισαγωγή - Ανταπόκριση στην τρέχουσα οικονομική συγκυρία - Υπεύθυνες επενδύσεις. Εταιρική Διακυβέρνηση - Μακροπρόθεσμη πολιτική, δεσμεύσεις και προτεραιότητες. Μαζί για την Οικονομία - Στήριξη των νοικοκυριών - Στήριξη των επιχειρήσεων.
FS3	Διαδικασίες για την παρακολούθηση της συμμορφώσεως των Πελατών με περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς όρους που περιλαμβάνονται σε συμβάσεις ή σε συναλλαγές.	Μαζί για την Αγορά - Υπεύθυνες επενδύσεις. Μαζί για το Περιβάλλον - Πράσινες προμήθειες. Β σελ.: 17, 199, 208

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις
FS4	Διαδικασίες βελτιώσεως της ικανότητας του Προσωπικού να τηρεί τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές πολιτικές και διαδικασίες, όπως εφαρμόζονται στις διάφορες επιχειρηματικές δραστηριότητες.	Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Διαρκής εξέλιξη.
FS5	Αλληλεπιδράσεις με ενδιαφερόμενα μέρη όσον αφορά στους περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς κινδύνους και ευκαιρίες.	Διάλογος και συνεργασία στην πράξη. Μαζί για το Περιβάλλον - Δίδοντας το παράδειγμα (εισαγωγή) - Περιβαλλοντικές ενέργειες, Επενδυτικά και Τραπεζικά Προϊόντα, "Πράσινες" προμήθειες. Μαζί για την Κοινωνία - Εθελοντισμός.
FS6	Ποσοστό του χαρτοφυλακίου ανά επιχειρηματική δραστηριότητα, περιοχή, μέγεθος επιχειρήσεως και τομέα.	§ σελ. 102-104, 197-199
FS7	Χρηματική αξία των προϊόντων και υπηρεσιών που έχουν σχεδιασθεί για να προσφέρουν ένα συγκεκριμένο κοινωνικό όφελος κατανεμημένη ανά επιχειρηματική δραστηριότητα και σκοπό.	Μαζί για την Αγορά - Προϊόντα και υπηρεσίες - Ανταπόκριση στην τρέχουσα οικονομική συγκυρία. Μαζί για την Οικονομία - Στήριξη των νοικοκυριών - Στήριξη των επιχειρήσεων.
FS8	Χρηματική αξία των προϊόντων και υπηρεσιών που έχουν σχεδιασθεί για να προσφέρουν ένα συγκεκριμένο περιβαλλοντικό όφελος κατανεμημένη ανά επιχειρηματική δραστηριότητα και σκοπό.	Μαζί για την Αγορά - Προϊόντα και υπηρεσίες - Υπεύθυνες επενδύσεις. Μαζί για το Περιβάλλον - Περιβαλλοντικές ενέργειες, Επενδυτικά και Τραπεζικά Προϊόντα. Μαζί για την Οικονομία - Στήριξη των νοικοκυριών - Στήριξη των επιχειρήσεων.
FS13	Σημεία προσβάσεως σε αραιοκατοικημένες ή οικονομικά μειονεκτικές περιοχές ανά τύπο.	Μαζί για την Αγορά - Εμπιστοσύνη των Πελατών μας. www.alpha.gr
FS14	Πρωτοβουλίες για να βελτιωθεί η πρόσβαση στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες ατόμων που ανήκουν σε ευάλωτες ομάδες πληθυσμού.	Μαζί για την Αγορά - Εμπιστοσύνη των Πελατών μας - Πίνακας στόχων. Μαζί για την Οικονομία - Στήριξη των νοικοκυριών - Στήριξη των επιχειρήσεων. www.alpha.gr
FS15	Πολιτικές για τον δίκαιο σχεδιασμό και πώληση χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών.	Εταιρική Διακυβέρνηση - Μακροπρόθεσμη πολιτική, δεσμεύσεις και προτεραιότητες. Μαζί για την Αγορά - Εμπιστοσύνη των πελατών μας - Προϊόντα και Υπηρεσίες - Ανταπόκριση στην τρέχουσα οικονομική συγκυρία - Διαφάνεια και ασφάλεια τραπεζικών συναλλαγών - Πίνακας Στόχων. Μαζί για την Οικονομία - Στήριξη των νοικοκυριών - Πίνακας στόχων. Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Διαρκής εξέλιξη. http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&id=9741
FS16	Πρωτοβουλίες για την ενίσχυση των βασικών γνώσεων χρηματοοικονομικής διαχείρισεως.	Μαζί για την Αγορά - Διαφάνεια και ασφάλεια τραπεζικών συναλλαγών - Ανταπόκριση στην τρέχουσα οικονομική συγκυρία - Επικοινωνία και διάλογος με τους πελάτες μας. Μαζί για την Οικονομία - Στήριξη των νοικοκυριών. Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Διαρκής εξέλιξη.



ALPHA BANK

ΣΤΑΔΙΟΥ 40, 102 52 ΑΘΗΝΑΙ