



ALPHA BANK

Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2013



Περιεχόμενα

Επιστολή Διευθύνοντος Συμβούλου	7	Μαζί για το Περιβάλλον	43
Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης	9	Συστηματική Παρακολούθηση	
Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Alpha Bank	11	Περιβαλλοντικές Ενέργειες	
Μακροπρόθεσμη Πολιτική, Δεσμεύσεις και Προτεραιότητες		Ποσοτικά Στοιχεία Περιβαλλοντικών Μετρήσεων	
Εταιρική Διακυβέρνηση		Περιορισμός του Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος - Εξοικονόμηση Ενέργειας και Νερού	
Ενδιαφερόμενα Μέρη		Ανακύκλωση Υλικών - Πράσινες Προμήθειες	
Διάλογος και Συνεργασία στην Πράξη		Μαζί για την Κοινωνία	49
Σημαντικά Γεγονότα 2013 - Διακρίσεις		Κοινωνική Προσφορά	
Συμμετοχή σε Ενώσεις και Οργανισμούς		Πολιτισμός	
Κύρια Στοιχεία Επιδόσεως Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2013		Άλλες Πολιτιστικές Δραστηριότητες	
Στόχοι Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2013		Τμήμα Συλλογής Έργων Τέχνης - Άλλες Δραστηριότητες	
Μαζί για την Αγορά	25	Πολιτιστικές Χορηγίες - Δωρεές	
Στήριξη των Νοικοκυριών		Χορηγικό Πρόγραμμα	
Στήριξη των Επιχειρήσεων		Διαφάνεια Κοινωνικής Συνεισφοράς	
Ενισχυόμενα Αναπτυξιακά Προγράμματα		Εθελοντισμός	
Επενδυτικά και Τραπεζικά Προϊόντα		Διεθνές Δίκτυο	61
Υπεύθυνες Επενδύσεις		Κύπρος	
Εξυπηρέτηση των Πελατών μας		Ρουμανία	
Επικοινωνία και Διάλογος με τους Πελάτες		Βουλγαρία	
Ερωτηματολόγιο Ικανοποιήσεως Πελατών		Σερβία	
Μέτρηση Ικανοποίησης Πελατών - ISO 9001:2008		Αλβανία	
Υπεύθυνο Marketing		Π.Γ.Δ.Μ.	
Υπεύθυνα Προϊόντα και Υπηρεσίες		Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου	67
Διαφάνεια των Τραπεζικών Συναλλαγών		Επιστολή Επαληθεύσεως Κατηγορίας Απολογισμού κατά το Πρότυπο GRI	69
Μαζί για τους Ανθρώπους μας	35	Παρουσίαση Απολογιστικών Στοιχείων κατά το Πρότυπο GRI	71
Διασφάλιση της Απασχολήσεως			
Ποσοτικά Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού			
Μορφωτικό Επίπεδο και Εκπαίδευση			
Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες στο Εργασιακό Περιβάλλον			
Διάλογος και Εργασιακά Δικαιώματα			
Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία			
Μέριμνα για τους Εργαζομένους			

Επιστολή Διευθύνοντος Συμβούλου

Παρά τις δυσκολίες του έτους 2013, με ενιαία στρατηγική, η Alpha Bank προχώρησε πρώτη τον Ιούνιο στην ανακεφαλαιοποίησή της, διασφαλίζοντας έτσι τον ιδιωτικό της χαρακτήρα και ενισχύοντας τις προοπτικές ανακάμψεως της Ελληνικής Οικονομίας.

Παράλληλα, με ευαισθησία και αίσθηση της κοινωνικής μας ευθύνης, πραγματοποιήσαμε και το 2013 τη δέσμευσή μας για προσφορά σημαντικού κοινωνικού έργου υποστηρίζοντας πρωτοβουλίες, με έμφαση στην παιδεία, στον εθελοντισμό και στην προβολή του ελληνικού πολιτισμού. Χαρακτηριστικά παραδείγματα τέτοιων πρωτοβουλιών είναι το πρόγραμμα διανομής τροφίμων **“Χέρι Βοηθείας”**, το πρόγραμμα αποκαταστάσεως και συντηρήσεως γλυπτών έργων **“Οι φθορές που πληγώνουν”** και οι πολλαπλές και τακτές εθελοντικές κοινωνικές και περιβαλλοντικές εκδηλώσεις με προεξέχουσα την **“Ημέρα Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank”** που πραγματοποιείται κάθε Μάιο σε όλες τις χώρες όπου η Τράπεζα έχει παρουσία και με συμμετοχές που ξεπερνούν τις 1.500.

Η υπευθυνότητα και η ακεραιότητα αποτελούν και θα συνεχίσουν να αποτελούν βασικούς παράγοντες της λειτουργίας μας, καθιστώντας την Τράπεζα σταθερό σημείο αναφοράς στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα.



Δημήτριος Π. Μαντζούνης

Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Ο παρών Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (Ε.Κ.Ε.) είναι ο έβδομος 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 υπ' όψιν 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 Τραπεζικής στις ανάγκες και προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών".

Για πέμπτη 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 Τραπεζικής έγινε με γνώμονα το εν λόγω συμπλήρωμα και τις κατευθυντήριες αρχές του GRI, λαμβάνοντας υπ' όψιν τις τάσεις στην αντιμετώπιση θεμάτων Ε.Κ.Ε. και την ανάγκη των ενδιαφερομένων μερών για πληροφόρηση όπως προκύπτουν από τη συμμετοχή της Τραπεζικής σε ενώσεις όπως το Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, από το εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον της Τραπεζικής καθώς και 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. 2013 απευθύνεται σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη της Τραπεζικής και αναφέρεται στη δραστηριότητά της στην Ελλάδα, κατά τη χρονική περίοδο από 1 Ιανουαρίου 2013 έως 31 Δεκεμβρίου 2013, εκτός εάν σημειώνεται διαφορετικά.

Η σημαντικότερη πρόκληση του Απολογισμού Ε.Κ.Ε. 2013 ήταν η αναφορά των ενοποιημένων στοιχείων όπως αυτά προέκυψαν μετά την εξαγορά της Εμπορικής Τραπεζικής από τον Όμιλο της Alpha Bank. Δεν έχουν γίνει σημαντικές αλλαγές στις μεθόδους μετρήσεως και στο πλαίσιο αναφοράς σε σχέση με τον Απολογισμό Ε.Κ.Ε. Alpha Bank 2012.

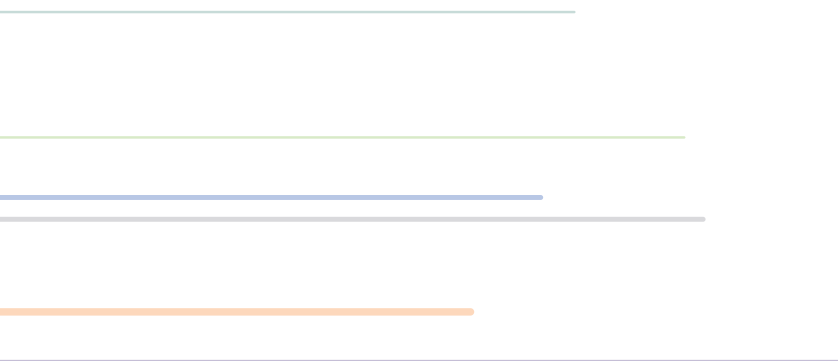
Στην παρούσα έκδοση, παρατίθενται στοιχεία και των δύο προηγούμενων ετών (2011 και 2012), τα οποία, ωστόσο, αφορούν μόνο την Alpha Bank, καθώς λόγω τήρησης διαφορετικών στοιχείων και μεθόδων μετρήσεως, η Τράπεζα δεν προέβη σε ενοποίηση των στοιχείων της Alpha Bank και της Εμπορικής Τραπεζικής για τις χρονιές αυτές.

Επίσης, η Τράπεζα συνεχίζει τη διασφάλιση περιορισμένου εύρους του Απολογισμού με την ανάθεση των σχετικών εργασιών στην KPMG Σύμβουλοι Α.Ε., 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.

Τα τελευταία έτη το μεταβαλλόμενο οικονομικό περιβάλλον και η σημαντική αύξηση του μεγέθους της Τραπεζικής, κατόπιν της συγχωνεύσεως με την Εμπορική Τράπεζα, δημιούργησε νέες συνθήκες για την Alpha Bank. Η Τράπεζα, ανταποκρινόμενη στις νέες συνθήκες, προχώρησε σε αναθεώρηση των στόχων της.

Η προετοιμασία του πραγματοποιήθηκε από ειδική ομάδα Στελεχών προερχόμενη από διάφορες Μονάδες της Τραπεζικής, 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 Ε.Κ.Ε. 2013, ως ακολούθως:

Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη
Alpha Bank
Σταδίου 40, 102 52 ΑΘΗΝΑΙ
Τηλ.: 210 326 2431
Fax: 210 326 2439
E-mail: csr2@alpha.gr



Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Alpha Bank



Ημέρα Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank στην Αθήνα

Η Alpha Bank διατηρεί σταθερές τις αρχές και τις αξίες που διέπουν τη λειτουργία της από την ίδρυσή της έως σήμερα. Πρωταρχικός στόχος της Τραπέζης είναι η αξιοπιστία, η συνέπεια και η ταχύτητα στην τραπεζική εξυπηρέτηση. Η συνεχής ποιοτική και ποσοτική βελτίωση του επιπέδου των προϊόντων και των υπηρεσιών που προσφέρει καθώς και η σύγχρονη και υπεύνηνη αντιμετώπιση όλων των τραπεζικών αναγκών των Πελατών της, αποτελούν καθημερινό μέλημα για την Alpha Bank.

Μακροπρόθεσμη Πολιτική, Δεσμεύσεις και Προτεραιότητες

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 τους και της αγοράς εν γένει.
- 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**, 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.

Η τήρηση των αρχών εταιρικής υπευθυνότητας και λειτουργίας της Τραπέζης, ελέγχεται ετησίως από τη Διοίκηση και τις αρμόδιες Διευθύνσεις της Τραπέζης, ενώ οι Εργαζόμενοι εφαρμόζουν τον Κώδικα Δεοντολογίας και τον κώδικα Εταιρικής Διακυβερνήσεως οι οποίοι περιλαμβάνουν τις αξίες, τις κατευθύνσεις και τις απαιτήσεις της Τραπέζης σε επίπεδο υπευθυνότητας και επαγγελματικής συμπεριφοράς. Παράλληλα, η Τράπεζα σέβεται τους νόμους και λαμβάνει υπ' όψιν της, τις θεμελιώδεις αρχές της Οικουμενικής Διακηρύξεως των Ανθρώπινων 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, συμμετέχει ενεργά στην προώθηση των σχετικών αρχών στις χρηματοπιστωτικές της δραστηριότητες.

Εταιρική Διακυβέρνηση

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

Η Alpha Bank υιοθέτησε και εφαρμόζει 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 Εταιρικής Διακυβερνήσεως και Κώδικα Δεοντολογίας με σκοπό να προωθήσει τα πρότυπα που επιβάλλει η σύγχρονη διακυβέρνηση των εταιριών και να ενισχύσει την αποτελεσματικότητα των κανόνων για τον Εσωτερικό Έλεγχο.

Η Διοίκηση της Τραπέζης ασκείται από το Διοικητικό Συμβούλιο, τον Πρόεδρο, τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, τους Γενικούς Διευθυντές, τους Εντεταλμένους Γενικούς Διευθυντές, την Εκτελεστική Επιτροπή και το Συμβούλιο Εργασιών. Ο Πρόεδρος ασκεί τη γενική εποπτεία του Ομίλου και τη γενική, διαχειριστική και εκπροσωπητική εξουσία της Τραπέζης. Ο Διευθύνων Σύμβουλος ασκεί τη διοίκηση, τη διαχείριση και την εκπροσώπηση της Τραπέζης. Εποπτεύει, συντονίζει και κατευθύνει την Τράπεζα και τον Όμιλο. Η Εκτελεστική Επιτροπή είναι το ανώτατο εκτελεστικό όργανο της Τραπέζης. Συνέρχεται τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα υπό την προεδρία του 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 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 εισηγείται τον Κανονισμό Λειτουργίας της Τραπέζης καθώς και τον προϋπολογισμό και ισολογισμό κάθε Τομέα. Τέλος, εισηγείται την

πολιτική Ανθρωπίνου Δυναμικού και τη συμμετοχή της Τραπέζης ή 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 Εντεταλμένοι Γενικοί Διευθυντές, και ο Γραμματέας του Συμβουλίου. Κατά περίπτωση συμμετέχουν και άλλα Στελέχη ή Μέλη των Διοικήσεων Εταιριών του Ομίλου, αναλόγως των θεμάτων που συζητούνται. Το Συμβούλιο Εργασιών προβαίνει σε επισκόπηση της αγοράς και των κλάδων της οικονομίας, εξετάζει την πορεία των εργασιών και των νέων προϊόντων. Αποφασίζει την πολιτική για την ανάπτυξη των Δικτύων και του Ομίλου και καθορίζει την πιστωτική πολιτική. Τέλος, αποφασίζει για τη διαχείριση των διαθεσίμων, τα επιτόκια, τους όρους καταθέσεων και χορηγήσεων και το Τιμολόγιο. Λεπτομέρειες για τους μηχανισμούς που διασφαλίζουν την αποτελεσματική, διαφανή και υπεύθυνα Εταιρική Διακυβέρνηση της Alpha Bank, συμπεριλαμβανομένων της διοικήσεως και της εποπτείας, αλλά και για τη διαχείριση των κινδύνων, υπάρχουν στον Κώδικα Εταιρικής Διακυβερνήσεως, στον Απολογισμό Δραστηριοτήτων της Τραπέζης καθώς και στην ιστοσελίδα της (www.alpha.gr).

Ο Κώδικας Εταιρικής Διακυβερνήσεως ορίζει το πλαίσιο και τις κατευθυντήριες γραμμές για τη διακυβέρνηση της Τραπέζης και αναθεωρείται από το Διοικητικό Συμβούλιο. Στην τελευταία αναθεώρησή του, που έγινε τον Νοέμβριο 2013, ενσωματώθηκαν ως Παραρτήματα οι Κανονισμοί Λειτουργίας των Επιτροπών Ελεγκτικής, Διαχείρισεως Κινδύνων και Αποδοχών του Διοικητικού Συμβουλίου. 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 αναρτημένος 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 ύστερα από εισήγηση των αρμοδίων Διευθύνσεων. Ο Κώδικας Δεοντολογίας περιγράφει τις δεσμεύσεις και τις πρακτικές της Τραπέζης όσον αφορά τις δραστηριότητές της, τη διοίκηση, τους κανόνες συμπεριφοράς των Στελεχών και των Υπαλλήλων μεταξύ τους αλλά και απέναντι στους 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, 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 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 θέματα συγκρούσεως συμφερόντων κατά τη διενέργεια των συναλλαγών, μέσω Πράξεων Γενικής Διευθύνσεως και του Οργανισμού Προσωπικού.

Ενδιαφερόμενα Μέρη (Stakeholders)

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

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

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

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

** 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 επιδόσεις.

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.

Ο πίνακας που ακολουθεί, παρουσιάζει τις δεσμεύσεις και την ανταπόκριση της Τραπέζης σε προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών. Οι δεσμεύσεις αυτές και οι αντίστοιχες ενέργειες προκύπτουν από τη σχετική νομοθεσία, την καθημερινή λειτουργία της και εναύσματα που λαμβάνονται από τη διάδραση με ενδιαφερόμενα μέρη (όπου αυτό είναι εφικτό). Επιπλέον, ο παρών Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, αποτελεί ακόμη ένα μέσο ανταποκρίσεως της Τραπέζης στα θέματα που απασχολούν τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Διάλογος	Απαιτήσεις ενδιαφερομένων μερών	Αναπόκριση της Τραπέζης
Επιχειρηματική Κοινότητα	<p>Συνεχής συμμετοχή στις:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ελληνική Ένωση Τραπεζών • Ελληνική Ένωση Διαφημιζομένων • Ελληνικό Δίκτυο για την Ε.Κ.Ε. • UNEP FI • Visa Hellas board 	<ul style="list-style-type: none"> • Διασφάλιση των συμφερόντων του κλάδου • Αντιμετώπιση ζητημάτων του κλάδου • Συμμόρφωση με νέα πρότυπα και κανόνες στα θέματα δημοσιοποιήσεως μη χρηματοοικονομικών πληροφοριών και διαφάνειας 	<ul style="list-style-type: none"> • Συμμετοχή Στελεχών σε διατραπεζικές επιτροπές της Ελληνικής Ενώσεως Τραπεζών • Συμμετοχή (μια φορά τον μήνα) στην ομάδα "Διαφάνεια και Διακυβέρνηση" στο πλαίσιο της οποίας δημιουργήθηκε ο "Οδηγός Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας" • Συμμετοχή στο Συμβούλιο Κοινωνικών Θεμάτων (Social Issues Advisory Group) του UNEP FI • Χορηγική υποστήριξη της έρευνας που διεξάγει το UNEP FI σχετικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα και τον τραπεζικό κλάδο
Εργαζόμενοι	<ul style="list-style-type: none"> • Σύστημα Αξιολόγησας και εξελίξεως (ετησίως) • Μηνιαίο περιοδικό εσωτερικής επικοινωνίας ("Μαζί") • Συνεχής επικοινωνία με τον αντιπροσωπευτικό Σύλλογο Προσωπικού • Χώρος αμφίδρομης επικοινωνίας στο Alpha Bank Intranet για θέματα ποιότητας και ποιοτικής εξυπηρέτησας (συνεχής επικοινωνία) • Πολιτική και Διαδικασία Ανωρύμων Αναφορών (Whistleblowing) για σοβαρές παρατυπίες, παραλείψεις ή αξιόποινες πράξεις που υπέπεσαν στην αντίληψη του Προσωπικού (συνεχής επικοινωνία) 	<ul style="list-style-type: none"> • Διασφάλιση υγιούς, ασφαλούς και αξιοκρατικού εργασιακού περιβάλλοντος • Διασφάλιση θέσεων εργασίας • Ισορροπία επαγγελματικής και προσωπικής ζωής • Ευκαιρίες επαγγελματικής και προσωπικής εξελίξεως 	<ul style="list-style-type: none"> • Επιδόματα, καλύψεις και υπηρεσίες προς τους Υπαλλήλους και τα μέλη των οικογενειών τους • Χορήγηση εισιτηρίων στους Εργαζομένους και τα μέλη των οικογενειών τους για παρακολούθηση παραστάσεων καθώς και ξεναγήσεις σε Μουσεία, Πολιτιστικές Εκθέσεις κ.α. • Ενιαίο, προσαρμοσμένο στις σύγχρονες ανάγκες, πλαίσιο ωφελημάτων για το Προσωπικό, κατόπιν των νέων δεδομένων που έχουν προκύψει από τη συγχώνευση της Alpha Bank με την πρώην Εμπορική Τράπεζα • "Ημέρες Επικοινωνίας" του προσωπικού σε εβδομαδιαία βάση
Κράτος και Κανονιστικές Αρχές	<p>Διάλογος και διαβουλεύσεις με τις κρατικές αρχές (συνεχής επικοινωνία).</p>	<p>Συμβολή στην οικονομική σταθερότητα και ανάπτυξη.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Αύξηση μετοχικού κεφαλαίου • Καθημερινή επικοινωνία με ρυθμιστικές αρχές
MME	<p>Δελτία Τύπου – Συνεντεύξεις Τύπου.</p>	<p>Διασφάλιση σωστής και διαφανούς ενημερώσεως.</p>	<p>Διαχείριση κρίσεων ή άλλων επικοινωνιακών αναγκών που προέκυψαν μετά την εξαγορά.</p>

Μέτοχοι	<ul style="list-style-type: none"> • Τακτική Γενική Συνέλευση • Διεύθυνση Σχέσεων με Θεσμικούς Επενδυτές (συνεχής επικοινωνία) 	<ul style="list-style-type: none"> • Διασφάλιση ικανοποιητικών αποδόσεων • Ενημέρωση για περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδόσεις της Τραπέζης 	<ul style="list-style-type: none"> • Δελτίο Τύπου κατά την ανακοίνωση της νέας ενοποιημένης Τραπέζης • Απολογισμός Δραστηριοτήτων (ετήσιος) • Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ετήσιος) • Οικονομικές καταστάσεις Τραπέζης και Ομίλου (τριμηνιαίες, εξαμηνιαίες, ετήσιες) • Ενημέρωση στοιχείων ιστοτόπου Τραπέζης
Πελάτες	<ul style="list-style-type: none"> • Περιοδικές έρευνες Ικανοποίησης Πελατών • Διεύθυνση Υποστηρικτικών Λειτουργιών-Υπηρεσία Πελατών (Call center) (συνεχής επικοινωνία) • Περιοδικές έρευνες Επικοινωνίας και Marketing • Επικοινωνία μέσω του www.alpha.gr • Επικοινωνία διά ζώσης με τους Πελάτες κατά τη διεξαγωγή συναλλαγών (συνεχής επικοινωνία) • Περιοδική διεξαγωγή μελετών σκοπιμότητας για αιτήματα σχετιζόμενα με ATM (εκτός Καταστημάτων) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ανταγωνιστικά Προϊόντα • Υπεύθυνα Προϊόντα και Υπηρεσίες • Διασφάλιση των καταθέσεων • Ποιότητα στην εξυπηρέτηση 	<ul style="list-style-type: none"> • Ρυθμίσεις και νέα προϊόντα διευκολύνσεως αποπληρωμής δανείων • Συνεχής αναβάθμιση υπηρεσιών • Εγκατάσταση νέων μηχανημάτων ATM και κατάργηση άλλων • Προσθήκη νέων υπηρεσιών στα Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών • Αναβάθμιση της υπηρεσίας Alpha Web Banking σχετικά με τη διαχείριση παγίων εντολών. • Απολογισμός Δραστηριοτήτων της Τραπέζης (ετήσιος)
Προμηθευτές	Ανταλλαγή πληροφοριών	<ul style="list-style-type: none"> • Διασφάλιση αρμονικής συνεργασίας • Σεβασμός των όρων συναλλαγών 	Συναντήσεις με τους βασικούς προμηθευτές, μία φορά το έτος, για επαναδιαπραγμάτευση των όρων.
Σωματεία - Σύλλογοι και Λοιποί Φορείς	Συναντήσεις για ενημέρωση ενεργειών και ανταλλαγή απόψεων τουλάχιστον μία φορά τον χρόνο.	Ενίσχυση και υποστήριξη.	Υποστήριξη ή/και δημιουργία προγραμμάτων και ενεργειών π.χ. Φιλοδοσική Ένωση Αθηνών, ΕΕΠΦ, Γραμμή Ζωής.
Τοπικές Κοινότητες	Τακτική επικοινωνία μέσω των Καταστημάτων της Τραπέζης που βρίσκονται σε όλη την Ελλάδα.	Διαρκής ενίσχυση των τοπικών κοινωνιών	<ul style="list-style-type: none"> • Υποστήριξη φορέων και Ιδρυμάτων μέσω χρηματικών δωρεών ή μέσω αποστολής διαφόρων ειδών (π.χ. δωρεά τροφίμων και ελαιολάδου, ενδυμάτων, ηλεκτρονικών υπολογιστών, βιβλίων, κ.λπ.) • Δημιουργία, συμμετοχή και υποστήριξη τοπικών εθελοντικών ενεργειών σε περιοχές εντός και εκτός Αττικής

Σημαντικά γεγονότα 2013 - Διακρίσεις

- Την **1^η Φεβρουαρίου 2013** ολοκληρώθηκε η μεταβίβαση του συνόλου των μετοχών της Εμπορικής Τραπέζης στην Alpha Bank.
- Την **10 Δεκεμβρίου 2013**, το **Bonus App** έλαβε βραβείο Silver στην κατηγορία Location Based Application των E-volution Awards 2014 (θεσμός βραβεύσεως του ηλεκτρονικού επιχειρείν), για την εφαρμογή "Alpha Bonus" σε κινητά τηλέφωνα.
- Την **19 Δεκεμβρίου 2013**, ξεκίνησε η εξυπηρέτηση των Πελατών των Συνεταιριστικών τραπεζών Δωδεκανήσου, Ευβοίας και Δυτικής Μακεδονίας.
- Την **5 Φεβρουαρίου 2014**, η Alpha Bank έλαβε το πρώτο βραβείο στην κατηγορία "Βραβείο Καλύτερης Εταιρίας 2013" κατά την απονομή των επιχειρηματικών βραβείων ΧΡΗΜΑ – Γεώργιος Ουζούνης.

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:



UNEP Finance Initiative
Innovative financing for sustainability

1. UNEP FI: Πρόκειται για την πρωτοβουλία των Ηνωμένων Εθνών για την προώθηση της

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



Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

2. 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. Από το 2012, συμμετέχει, μέσω εκπροσώπου της, σε ομάδα έργου (αποτελούμενη από εκπροσώπους λοιπών εταιριών-μελών του δικτύου), με σκοπό τη δημιουργία ενός Οδηγού υπεύθυνης επιχειρηματικότητας για μικρομεσαίες κυρίως επιχειρήσεις. Σκοπός αυτής της συμμετοχής είναι η προώθηση τεχνογνωσίας και η ενίσχυση του διαλόγου γύρω από τα ζητήματα κοινωνικής ευθύνης.



Global Sustain
People | Planet | Profit

3. Global Sustain: Πρόκειται για οργανισμό, ο οποίος προσφέρει καινοτόμες λύσεις και υπηρεσίες σε θέματα που σχετίζονται με την εταιρική κοινωνική ευθύνη και την αιεφόρο ανάπτυξη. Στα μέλη της περιλαμβάνονται εταιρίες, μη

κερδοσκοπικοί οργανισμοί, δημόσιοι φορείς, εκπαιδευτικά ιδρύματα, σύλλογοι και άλλοι φορείς του δημόσιου και ιδιωτικού φορέα.

4. Η Τράπεζα συμμετέχει και εκπροσωπείται σε διάφορες Επιτροπές και Συμβούλια της Ελληνικής Ενώσεως Τραπεζών, της Τραπέζης της Ελλάδος και του Συνδέσμου Διαφημιζομένων Ελλάδος. Συγκεκριμένα, η Τράπεζα συμμετέχει στην Επιτροπή αιεφόρου αναπτύξεως της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, η οποία μεριμνά: α) για τη διαμόρφωση θέσεων και γνώμης των τραπεζών σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος και αιεφόρου 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 αιεφόρο ανάπτυξη.

Κύρια στοιχεία επιδόσεως Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2013

Η επίδοση της Alpha Bank σε θέματα ΕΚΕ, αντικατοπτρίζεται συνοπτικά στον επόμενο πίνακα, όπου παρουσιάζονται οι βασικές παράμετροι για το 2013. Περισσότερες πληροφορίες για τα στοιχεία αυτά παρουσιάζονται στις αντίστοιχες ενότητες του Απολογισμού.

Μαζί για την Αγορά	2013
Ποσό που επενδύθηκε από Πελάτες της επενδυτικής τραπεζικής της υπηρεσίας Private Banking Αμοιβαία Κεφάλαια και Exchange Traded Funds (ETFs), που επενδύουν σε επιχειρήσεις, οι οποίες δραστηριοποιούνται σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, διαχείριση υδάτινων πόρων, ρύπων και λυμάτων (εκ. Ευρώ)	6,4
Έργα ανανεώσιμων πηγών ενέργειας που έλαβαν έγκριση χρηματοδότησεως από την Τράπεζα	2
Καταστήματα	629
Μαζί για τους Ανθρώπους μας	2013
Εργαζόμενοι	10.452
Γυναίκες εργαζόμενες (%)	52%
Εκπαίδευση (μέσος όρος εκπαίδευσως ανά εργαζόμενο σε ώρες)	16
Αριθμός θανάτων	0
Αριθμός τραυματισμών	5
Δείκτης απουσιών (%)	1,8%
Μαζί για το Περιβάλλον	2013
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (kWh / μ ²)	146,8
Εκπομπές ρύπων διοξειδίου του άνθρακα (τόνοι / μ ²)	0,126
Κατανάλωση πόσιμου νερού από δίκτυα υδρεύσεως (μ ³ / μ ²)	0,25
Μαζί για την Κοινωνία	2013
Χορηγίες (εκ. Ευρώ)	1,24
Αιτήματα χορηγιών προς την Alpha Bank	762
Αιτήματα χορηγιών που ικανοποιήθηκαν από την Alpha Bank	241
Συμμετοχές Εργαζομένων σε εθελοντικές εκδηλώσεις στην Ελλάδα	984

Στόχοι Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2013

Η Alpha Bank θέτει βραχυπρόθεσμους στόχους, οι οποίοι αντανakλούν τα σταθερά και σταδιακά βήματα της Τραπέζης στο πλαίσιο της υλοποίησης της πολιτικής της, των δεσμεύσεων και των προτεραιοτήτων της σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας. Στους πίνακες που ακολουθούν παρουσιάζονται οι στόχοι που είχαν τεθεί στον Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης έτους 2012 και οι ενέργειες που υλοποιήθηκαν το 2013 για την επίτευξή τους, καθώς και οι στόχοι 2013.

Οι πίνακες ακολουθούν τη δομή του Απολογισμού Ε.Κ.Ε. 2013.

Τα τελευταία έτη το μεταβαλλόμενο οικονομικό περιβάλλον και η σημαντική αύξηση του μεγέθους της Τραπέζης, κατόπιν της συγχωνεύσεως με την Εμπορική Τράπεζα δημιούργησαν νέες συνθήκες για την Alpha Bank. Η Τράπεζα, ανταποκρινόμενη στις νέες συνθήκες, προχωρά σε αναθεώρηση των στόχων της.

Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Alpha Bank

Στόχοι που τέθηκαν στον Απολογισμό του 2012	Επίτευξη εντός του 2013
Λειτουργία, εντός του έτους 2014, ενός νέου διαδικτυακού τύπου για την εταιρική υπευθυνότητα και τη βιώσιμη ανάπτυξη της Alpha Bank.	Εγκρίθηκε και βρίσκεται σε παραγωγή η δημιουργία ηλεκτρονικής πλατφόρμας για την ενημέρωση και την επικοινωνία του Προσωπικού σχετικά με θέματα εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και εθελοντισμού.
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 και η ενημέρωση του Διοικητικού Συμβουλίου για τον καθορισμό των δεικτών κοινωνικής/ περιβαλλοντικής επιδράσεως, στη βάση διεθνώς αναγνωρισμένων προτύπων και μεθοδολογιών.
Στόχοι Απολογισμού 2013	
Λειτουργία, εντός του έτους 2014, ενός νέου διαδικτυακού τύπου για την εταιρική υπευθυνότητα και τη βιώσιμη ανάπτυξη της Alpha Bank με στόχο την εσωτερική διαδραστική επικοινωνία των εργαζομένων για θέματα Ε.Κ.Ε.	
Ανάπτυξη διαδικασίας καθορισμού των ουσιωδών θεμάτων Ε.Κ.Ε. της Τραπέζης.	
Προετοιμασία της Τραπέζης για την έκδοση Απολογισμού Ε.Κ.Ε. σύμφωνα με τις οδηγίες GRI G4.	

Μαζί για την Αγορά

Στόχοι που τέθηκαν στον Απολογισμό του 2012	Επίτευξη εντός του 2013
Προσφορά προϊόντων και υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις ανάγκες και τις προσδοκίες των Πελατών μας.	<ul style="list-style-type: none"> • Δημιουργία της Alpha Bank Enter Visa payWave με τεχνολογία contactless. Πρόγραμμα ιατρικής καλύψεως Alpha Υγεία για Όλους • Προώθηση του εξειδικευμένου προϊόντος "Alpha Πράσινες Λύσεις – Εξοικονόμηση κατ' οίκον" • Εμπλουτισμός Προγράμματος Επιβραβεύσεως Συναλλαγών - "Bonus" με νέους συνεργάτες (π.χ. "IKEA"). • Εμπλουτισμός των μελών - ιδρυμάτων του προγράμματος εξαργυρώσεως bonus πόντων με νέα μέλη - ιδρύματα (π.χ. "Αντιμετώπιση Παιδικού Τραύματος", "Μουσείο Γουλανδρή Φυσικής Ιστορίας").
Σταδιακή αύξηση, εντός του έτους 2013, του αριθμού και των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, καθώς και του ποσοστού χρήσεως των υπηρεσιών αυτών, κατά 20%.	<ul style="list-style-type: none"> • Προσθήκη πέντε (5) νέων υπηρεσιών στα Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών (ΚΑΣ), οι συναλλαγές των οποίων αυξήθηκαν κατά 22,4% • 9,5 % αύξηση των συνδρομητών (σε σχέση με το 2012) που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες Alpha Web Banking. • Οι συναλλαγές που πραγματοποιήθηκαν μέσω των δικτύων ηλεκτρονικής τραπεζικής αποτελούν το 52,1 % του συνόλου των συναλλαγών της Τραπέζης.
Μείωση του χρόνου επιλύσεως των παραπόνων των Πελατών.	Διενεργήθηκαν 9.174 διερευνήσεις υποθέσεων σε Μονάδες της Τραπέζης, ενώ ο μέσος όρος επιλύσεως παραπόνων ανήλθε σε 20,1 ημέρες.
Υποστήριξη της πρωτοβουλίας της Ευρωπαϊκής Ενώσεως για τις Μικροπιστώσεις (EU Micro-finance Facility for business start-ups).	Συμμετοχή στο Πρόγραμμα JEREMIE για τη δανειοδότηση Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων και Ελεύθερων Επαγγελματιών.
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.	Σε σύνολο 598 Καταστημάτων (Απρίλιος 2014), τα 307 (51,3%) παρέχουν πρόσβαση σε άτομα με κινητικές δυσκολίες.
Μέριμνα, ώστε, έως το 2015, η πλειοψηφία των δικτύων ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών της Τραπέζης να είναι προσβάσιμη σε άτομα με προβλήματα οράσεως ή και ακοής.	Το σύνολο των ATM της Τραπέζης προσφέρει υπηρεσίες, περιορισμένης ωστόσο εμβέλειας, σε άτομα με προβλήματα οράσεως.
Εντός της προσεχούς πενταετίας, ανάπτυξη και προσφορά, στις αγορές όπου δραστηριοποιούμαστε, επενδυτικών προϊόντων μειωμένου περιβαλλοντικού και κοινωνικού κινδύνου.	Στο επίπεδο της επενδυτικής τραπεζικής, η Τράπεζα διέθεσε και το 2013, σε Πελάτες της υπηρεσίας Private Banking Αμοιβαία Κεφάλαια και Exchange Traded Funds (ETFs), που επενδύουν σε επιχειρήσεις, οι οποίες δραστηριοποιούνται σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, διαχείριση υδάτινων πόρων, ρύπων και λυμάτων. Το συνολικό ποσό που επενδύθηκε σε τέτοιου είδους επενδυτικά προϊόντα το 2013 ανήλθε σε Ευρώ 6.420.000.
Συνέχιση της παροχής "πράσινων" τραπεζικών προϊόντων, και αύξηση, εντός της προσεχούς πενταετίας του ποσοστού των πιστοδοτήσεων σε περιβαλλοντικά φιλικές επενδύσεις και δραστηριότητες.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συνεχίσθηκε η προσφορά των "πράσινων" τραπεζικών προϊόντων "Alpha Πράσινες Λύσεις" σε επιχειρήσεις και νοικοκυριά. 2. Κατά τη διάρκεια του 2013, εξετάστηκαν από τη Διεύθυνση Επενδυτικής Τραπεζικής της Τραπέζης, συνολικά 6 νέα έργα ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, από τα οποία εγκρίθηκαν τα 2.

Στόχοι Απολογισμού 2013

Στήριξη στις επιχειρήσεις - Πελάτες της Alpha Bank, ώστε να αντεπεξέλθουν στις σύγχρονες απαιτήσεις της Ελληνικής οικονομίας.

Προσφορά προϊόντων και Υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις ανάγκες και τις προσδοκίες των Πελατών.

Σταδιακή αύξηση, εντός του έτους 2014, του αριθμού και των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, καθώς και του ποσοστού χρήσεως των υπηρεσιών αυτών, κατά 20%.

Μείωση του χρόνου επιλύσεως των παραπόνων των Πελατών.

Ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας των Ελληνικών εξαγωγικών επιχειρήσεων.

Σταδιακή αύξηση του ποσοστού των Καταστημάτων του Δικτύου της Alpha Bank που είναι προσβάσιμα σε άτομα με κινητικές δυσκολίες, με στόχο, το 2015, τα περισσότερα Καταστήματα του Ομίλου Alpha Bank να καταστούν προσβάσιμα στα άτομα αυτά.

Μέριμνα, ώστε, έως το 2015, η πλειοψηφία των δικτύων ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών του Ομίλου Alpha Bank να είναι προσβάσιμη σε άτομα με προβλήματα οράσεως ή και ακοής.

Ανάπτυξη και προσφορά στις αγορές όπου δραστηριοποιούμεθα, επενδυτικών προϊόντων μειωμένου περιβαλλοντικού και κοινωνικού κινδύνου.

Συνέχιση της παροχής "πράσινων" τραπεζικών προϊόντων, και αύξηση του ποσοστού των πισοδοτήσεων σε περιβαλλοντικά φιλικές επενδύσεις και δραστηριότητες.

Μαζί για τους Ανθρώπους μας

Στόχοι που τέθηκαν στον Απολογισμό του 2012	Επίτευξη εντός του 2013
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.	Το έτος 2013, πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις μελών της Γενικής Διευθύνσεως με Διευθυντές Καταστημάτων. Δεδομένης της εξαγοράς, κλιμάκιο της Διοικήσεως επισκέφθηκε Καταστήματα της πρώην Εμπορικής Τραπέζης και της Alpha Bank σε όλη την Ελλάδα.
Ενίσχυση των θεμάτων βιώσιμης αναπτύξεως και εταιρικής υπευθυνότητας σε όλα τα εκπαιδευτικά προγράμματα νεοπροσληφθέντων Υπαλλήλων.	Κατά τη διάρκεια του 2013, δεν πραγματοποιήθηκαν τέτοιου είδους σεμινάρια σε νεοπροσληφθέντες.

Στόχοι Απολογισμού 2013

Συστηματοποίηση και περαιτέρω διεύρυνση 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.

Διαμόρφωση ενός ενιαίου για τους Εργαζόμενους, που προέρχονται από την Alpha Bank και την πρώην Εμπορική, πλαισίου ωφελιμάτων, προσαρμοσμένο στις σύγχρονες ανάγκες.

Μαζί για το Περιβάλλον

Στόχοι που τέθηκαν στον Απολογισμό του 2012	Επίτευξη εντός του 2013
Επέκταση της χρήσεως ανακυκλωμένου χάρτου καλύπτοντας το 10% των συνολικών αναγκών της Τραπέζης σε φωτοτυπικό χαρτί εσωτερικής χρήσεως.	<ul style="list-style-type: none"> • Αντικατάσταση του ανακυκλωμένου φωτοτυπικού χάρτου A4 με άλλον τύπο χάρτου (χαμηλής ενεργειακής αναλώσεως, τύπου -eco efficient 75 gr). • Η μέση μηνιαία ανάλωση ανήλθε σε περίπου 19.500 δεσμίδες των 500 φύλλων. Επίσης, δεν περιλαμβάνεται το χαρτί ειδικού τύπου, που χρησιμοποιείται κατά τις συναλλαγές στα ταμεία των Καταστημάτων και το οποίο δεν είναι ανακυκλώσιμο. <p>Ο ακριβής υπολογισμός των συνολικών αναγκών της Τραπέζης σε χαρτί είναι τεχνικά δύσκολος.</p>
Μείωση της καταναλώσεως χάρτου για εκτυπώσεις και αποστολή ενημερωτικών σημειωμάτων κατά 20% μέχρι το 2014.	Έχει ήδη ξεκινήσει προσπάθεια περιορισμού των εκτυπώσεων μέσω ευαισθητοποίησής των Εργαζομένων, ώστε να εκτυπώνονται μόνον αρχεία, τα οποία είναι απολύτως απαραίτητα να εκτυπωθούν, ενώ, προωθείται η αναπλήρωση των ενημερωτικών σημειωμάτων με σημειώματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, κατόπιν συμφωνίας με τον κάθε Πελάτη ξεχωριστά.
Συνέχιση της συμμετοχής και της υποστηρίξεώς μας στην πρωτοβουλία "Ωρα της Γης".	Η Alpha Bank συμμετείχε για 5 ^η συνεχή χρονιά στην πρωτοβουλία "Ωρα της Γης" και έσβησε τα φώτα, το Σάββατο 23 Μαρτίου 2013, στις 20.30 και για μία ώρα στο Κεντρικό Κτηριακό Συγκρότημά της.
Αύξηση, εντός της προσεχούς διετίας, κατά 30% του ποσοστού των εκπαιδευτικών προγραμμάτων εξ αποστάσεως, έναντι του συνολικού αριθμού συμμετοχών του Προσωπικού σε εκπαιδευτικά προγράμματα.	Το 61% του συνόλου των συμμετοχών (συμπεριλαμβανομένων και εκείνων του web training) αφορούσε σε e-learning εκπαίδευση το 2013, παρουσιάζοντας αύξηση 36%.
Να περιοριστεί, κατά 2% ετησίως, η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας ανά τ.μ. γραφειακών χώρων.	Το 2013, λόγω της συγχωνεύσεως, υπήρξε μεγάλη αύξηση των γραφειακών χώρων. Παρόλα αυτά το πρόγραμμα μετρήσεως της καταναλώσεως ηλεκτρικής ενέργειας στα κτήρια συνεχίστηκε, καλύπτοντας το 95,6% των γραφειακών χώρων. Στους χώρους αυτούς η ετήσια κατανάλωση ενέργειας ήταν 146,8 kWh/μ ² , σημειώνοντας μείωση κατά 9% σε σχέση με την μετρούμενη κατανάλωση του προηγούμενου έτους.
Να περιοριστεί, κατά 3% ετησίως, η κατανάλωση νερού ανά Εργαζόμενο.	Η παρακολούθηση του στόχου για το 2013 δεν ήταν δυνατή λόγω συνεχών αλλαγών στον αριθμό Εργαζομένων και στον αριθμό των Κτηρίων, στα οποία γίνονται μετρήσεις καταναλώσεως νερού.
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.	Η Τράπεζα έχει ενημερώσει το 100% των προμηθευτών της Διευθύνσεως Προμηθειών για την περιβαλλοντική της πολιτική, ενώ μέρος των προμηθευτών της Διευθύνσεως Προμηθειών της Τραπέζης είναι πιστοποιημένοι κατά το πρότυπο περιβαλλοντικής διαχείρισεως ISO 14001.

Στόχοι Απολογισμού 2013

Αποκλειστική χρήση χαρτιού τύπου eco efficient 75gr για A4 εκτυπώσεις.

Συνέχιση της συμμετοχής και της υποστηρίξεως της πρωτοβουλίας "Ωρα της Γης".

Ανάπτυξη κώδικα Προμηθευτών (Supplier Code) για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.

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

Μαζί για την Κοινωνία

Στόχοι που τέθηκαν στον Απολογισμό του 2012	Επίτευξη εντός του 2013
Διατήρηση αποδόσεως μέρους των κερδών σε κοινωνικούς σκοπούς.	Διετέθη ποσό Ευρώ 1.241.529 σε κοινωνικούς σκοπούς.
Συνέχιση και διεύρυνση της στήριξής μας στον πολιτισμό, με στόχο την ανάδειξη της ιστορίας και της πολιτιστικής ταυτότητας της χώρας και την προβολή και διάδοση του ελληνικού πολιτισμού.	<ul style="list-style-type: none"> • Στο πλαίσιο του προγράμματος Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τραπέζης, διετέθη ποσό Ευρώ 566.557 σε πολιτιστικές δράσεις και σε σωματεία, συλλόγους και τοπικές αρχές για τη στήριξη πολιτιστικών δράσεων. • Διοργανώθηκαν, από την Alpha Bank, εκθέσεις, διαλέξεις και συναφείς εκπαιδευτικές εκδηλώσεις για μαθητές σε Αθήνα, Ναύπλιο και Κέρκυρα. • Ειδικές ιστοσελίδες για θέματα πολιτισμού: www.alphapolitismos.gr και www.alphanumismatic.gr
Αύξηση του αριθμού των Εργαζομένων της Τραπέζης που θα συμμετάσχουν στην Ημέρα Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank.	Την 26 Μαΐου 2013, πραγματοποιήθηκε σε επτά χώρες, η Ημέρα Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank, με τη συμμετοχή άνω των 1.000 εθελοντών.
Στόχοι Απολογισμού 2013	
Διατήρηση του χορηγικού προγράμματος για την εκπλήρωση κοινωνικών αναγκών.	
Συνέχιση και διεύρυνση της στήριξης της Alpha Bank στον πολιτισμό, με στόχο την ανάδειξη της ιστορίας και της πολιτιστικής ταυτότητας της χώρας και την προβολή και διάδοση του ελληνικού πολιτισμού.	
Προώθηση της έννοιας του Εθελοντισμού μέσω της ενημερώσεως των Εργαζομένων και της αυξήσεως των σχετικών προγραμμάτων και των ενεργειών.	



Μαζί για την Αγορά



Αύξηση Μετοχικού Κεφαλαίου

Η συγχώνευση της Alpha Bank με την Εμπορική Τράπεζα που ολοκληρώθηκε κατά τη διάρκεια του έτους 2013, αποτέλεσε ένα ακόμη ορόσημο στην πορεία της Τραπεζής. Με αυτό τον τρόπο, η Alpha Bank, έθεσε τα θεμέλια προκειμένου να επιτευχθούν οι υψηλοί στόχοι που τίθενται επί σειρά ετών με γνώμονα το συμφέρον των Μετόχων, των Εργαζομένων και των Πελατών της αλλά και να συμβάλει στην ανάκαμψη της οικονομίας της χώρας.

Στήριξη των Νοικοκυριών

Παρά το δυσμενές οικονομικό περιβάλλον, η Τράπεζα δραστηριοποιήθηκε με επιτυχία στην αγορά της καταναλωτικής πίστωσης κατά το προηγούμενο έτος.

Η Τράπεζα έδωσε ιδιαίτερη βαρύτητα στη διαχείριση των οφειλών σε καθυστέρηση μέσω προγραμμάτων αποπληρωμής που αποσκοπούν στη στήριξη των πελατών της και κατάφερε να επιτύχει θετικά αποτελέσματα. Συγκεκριμένα, το 2013 συνεχίστηκε η διάθεση του προγράμματος **“Alpha Διευκόλυνση”** το οποίο, μέσω της σημαντικής μείωσης της μηνιαίας καταβολής και της ρυθμίσεώς της βάσει των δυνατοτήτων των πελατών, συμβάλλει στον καλύτερο προγραμματισμό και έλεγχο των οφειλών τους σε καταναλωτικά δάνεια.

Κατά το 2013 η Τράπεζα συνέχισε, σε συνεργασία με το Υπουργείο Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής (Υ.Π.Ε.Κ.Α.) να παρέχει το πρόγραμμα **“Εξοικονομώ Κατ’ Οίκον”**, που επιδοτείται μέσω του Εθνικού Ταμείου Επιχειρηματικότητας και Ανάπτυξης (Ε.Τ.Ε.ΑΝ.) – πρώην Ταμείο Εγγυοδοσίας Μικρών και Πολύ Μικρών Επιχειρήσεων (Τ.Ε.Μ.Π.Μ.Ε.) – και προσφέρει τη δυνατότητα ενεργειακής αναβαθμίσεως της κατοικίας, με ιδιαίτερα χαμηλό κόστος και ευελιξία στην αποπληρωμή.

Στήριξη των Επιχειρήσεων

Καθ’ όλη τη διάρκεια του 2013, η παρατεταμένη ύφεση συνέχισε να δυσκολεύει τις επιχειρήσεις στην εξυπηρέτηση των δανειακών τους υποχρεώσεων. Με στόχο τη διασφάλιση της βιωσιμότητας των Μικρών Επιχειρήσεων η Τράπεζα εστίασε στο πρόγραμμα ενισχύσεώς τους με τη σειρά προϊόντων **“Alpha Στήριξη”** και **“Alpha Ρύθμιση”** για την αναδιάρθρωση και ρύθμιση των επιχειρηματικών τους οφειλών, προσαρμόζοντάς τις με σκοπό την παροχή ευέλικτων και εξατομικευμένων λύσεων.

Το υπόλοιπο των δανείων σε **Μικρές Επιχειρήσεις** και **Ελεύθερους Επαγγελματίες**, μετά την ενσωμάτωση του αντίστοιχου χαρτοφυλακίου της πρώην Εμπορικής Τραπεζής, ανήρχετο την 31.12.2013 στο ποσό των Ευρώ 5,45 δισ.

Παράλληλα, η Alpha Bank, στο πλαίσιο της ενεργής περιβαλλοντικής της πολιτικής συνέχισε να στηρίζει τις φιλικές προς το περιβάλλον επενδύσεις μέσω του **“Alpha Πράσινες Λύσεις - Οικολογική Επιχείρηση”** για τη χρηματοδότηση της ενεργειακής αναβαθμίσεως της επαγγελματικής στέγης και την εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων ισχύος έως 10kw. Επίσης, ενίσχυσε

τις διαθέσιμες χρηματοδοτικές λύσεις, εμπλουτίζοντας τη σειρά προϊόντων με το **“Εκολογικό Επιχειρείν”** της πρώην Εμπορικής Τραπεζής, για τη χρηματοδότηση δαπανών εγκαταστάσεως φωτοβολταϊκών πάρκων μέχρι 500KW.

Μέσα σε ένα δυσμενές οικονομικό περιβάλλον με βαθιά ύφεση της Ελληνικής Οικονομίας και πίεση στη ρευστότητα του τραπεζικού συστήματος και των επιχειρήσεων, η Τράπεζα συνέχισε και κατά το 2013 να στέκεται αρωγός στην προσπάθεια των 6.389 **Μεσαίων επιχειρήσεων - Πελατών της** με γνώμονα τη διασφάλιση του χαρτοφυλακίου της σε συνάρτηση πάντα με τη σωτηρία - βιωσιμότητά τους.

Στο πλαίσιο του χαμηλού ρυθμού πιστωτικής επεκτάσεως και κατά το 2013 σε συνδυασμό με τη συνεχισθείσα απομόχλευση του ισολογισμού για την τόνωση της ρευστότητας παράλληλα με τη διατήρηση των καταθέσεων, οι συνολικές πιστωτικές προς τις μεσαίες επιχειρήσεις μειώθηκαν κατά 9% σε σχέση με την προηγούμενη χρήση (σύνολο πιστωτήσεων Ομίλου 2013: Ευρώ 6,73 δισ.) κυρίως λόγω της εξοφλήσεως δόσεων μεσομακροπρόθεσμων δανείων. Ωστόσο, εγκρίθηκαν και νέα χρηματοδοτικά όρια της τάξεως των Ευρώ 90 εκατ. (κατά κύριο λόγο) για 183 νέους Πελάτες - επιχειρήσεις που παρουσιάζουν τραπεζικό ενδιαφέρον (κυρίως επιχειρήσεις με εξαγωγικό προσανατολισμό, μεταποίησης προϊόντων πρωτογενούς τομέα και τουρισμού), και εκταμιεύθηκαν επιπλέον Ευρώ 136 εκατ. περίπου μέσω προγραμμάτων ΕΤΕπ και ΤΕΠΙΧ.

Για μία ακόμη χρονιά δόθηκε ιδιαίτερη βαρύτητα στην αποτελεσματική διαχείριση του δανειακού χαρτοφυλακίου με σκοπό την έγκαιρη διάγνωση και αντιμετώπιση των προβλημάτων των μεσαίων επιχειρήσεων, ελήφθησαν περαιτέρω εξασφαλίσεις και χρησιμοποιήθηκαν όλα τα διαθέσιμα εργαλεία (αναδιάρθρωσεις-ρυθμίσεις οφειλών αλλά και επικοινωνία-εκπαίδευση-πειθώ), προκειμένου οι εν λόγω επιχειρήσεις να αντιμετωπίσουν τις επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης.

Τέλος, αξίζει να αναφερθεί ότι κατά τη διάρκεια του 2013, πραγματοποιήθηκαν για **Μεγάλες Επιχειρήσεις-Πελάτες** της Alpha Bank μόνο, 40 συναλλαγές συνολικού ποσού Ευρώ 1,75 δισ. περίπου, ήτοι 23% του δανειακού χαρτοφυλακίου της Διευθύνσεως Corporate Banking. Επισημαίνεται ότι οι αναφερόμενες συναλλαγές αφορούν σε τροποποιήσεις υφισταμένων δανείων ή νέα δάνεια.

Την 31/12/2013 τα συνολικά υπόλοιπα της Διευθύνσεως Corporate Banking (Alpha Bank και Εμπορική Τράπεζα) ανήλθαν σε Ευρώ 10 δισ, συμπεριλαμβανομένων των Εγγυητικών Επιστολών & Ενεγγύων Πιστώσεων.

Ενισχυόμενα Αναπτυξιακά Προγράμματα

Η Alpha Bank παραμένει συνεπής στη φιλοσοφία της και σε μία ακόμη δύσκολη χρονιά για το Ελληνικό Επιχειρείν υποστηρίζει εμπράκτως τη Μικρομεσαία Επιχείρηση. Στο πλαίσιο αυτό συμμετέχει ενεργά στην προώθηση των παρακάτω Προγραμμάτων του Εθνικού Ταμείου Επιχειρηματικότητας και Αναπτύξεως (Ε.Τ.Ε.ΑΝ.):

- **“Δράση ΤΕΠΙΧ - Επιχειρηματική Επανεκκίνηση”**, μέσω της οποίας διατίθενται συγχρηματοδοτούμενα δάνεια προς Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις με 50% άτοκη συγχρηματοδότηση, για τη χορήγηση δανείων Παγίων και Κεφαλαίου Κινήσεως. Κατά το έτος 2013, εγκρίθηκαν 306 αιτήσεις συνολικού ύψους Ευρώ 51,9 εκατ. ενώ το συνολικό ποσό εκταμιεύσεων έως την 31.12.2013 ανήλθε σε Ευρώ 22,52 εκατ.
- **“Δράση ΤΕΠΙΧ - Ταμείο Εγγυοδοσίας”**, μέσω της οποίας παρέχονται δάνεια με την εγγύηση έως 80% του Ε.Τ.Ε.ΑΝ., για την κάλυψη επενδυτικών σχεδίων και αναγκών κεφαλαίων κινήσεως, αναπτυξιακού χαρακτήρα και έναντι εκκωρήσεως επιχορηγήσεως.
- Αναμένεται περαιτέρω προώθηση των ανωτέρω Δράσεων, αφού η διάθεσή τους λήγει την 31.12.2014, εκτός εάν ο προϋπολογισμός της Δράσεως, αναλόγως της διοικητικής Περιφέρειας, εξαντληθεί νωρίτερα.

Επιπλέον των ανωτέρω, εντός του 2013 η Τράπεζα συνεβλήθη με το Ε.Τ.Ε.ΑΝ. για την πραγματοποίηση του νέου Προγράμματος «ΕΓΓΥΗΣΗ Ε.Τ.Ε.ΑΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΔΟΣΗ Ε/Ε ΥΠΕΡ ΜΕΣΑΙΩΝ, ΜΙΚΡΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΥ ΜΙΚΡΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ». Το πρόγραμμα λήγει την 31.12.2014 και αφορά την έκδοση Εγγυητικών Επιστολών της Τραπεζής ποσού Ευρώ έως 150.000, με 50% εγγύηση του ΕΤΕΑΝ, διάρκειας 22 μηνών, για την κάλυψη αγορών πρώτων υλών, εμπορευμάτων ή υπηρεσιών.

Τέλος, στο πλαίσιο της αντιμετώπισης των συνεπειών της οικονομικής κρίσεως και για την ενίσχυση της ρευστότητας των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, ανακοινώθηκε Κοινή Υπουργική Απόφαση, με την οποία επιμηκύνθηκε η χρονική διάρκεια αποπληρωμής των ήδη χορηγηθέντων δανείων κεφαλαίων κινήσεως με την εγγύηση του Ε.Τ.Ε.ΑΝ..

Στο πλαίσιο αυτό, η Alpha Bank και η πρώην Εμπορική Τράπεζα, πραγματοποίησαν 685 αναδιαρθρώσεις δανείων, συνολικού ύψους Ευρώ 11,07 εκατ. ενώ το υπόλοιπο των δανείων αυτών την 31.12.2013 ανήρχετο σε Ευρώ 4,89 εκατ..

Η Alpha Bank κατά το έτος 2013, ολοκλήρωσε επιτυχώς τη συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (European Investment Fund), προωθώντας τα **Προγράμματα JEREMIE (Joint European Resources for Micro to Medium Enterprises)**, τα οποία προέβλεπαν τη δανειοδότηση Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων και Ελεύθερων Επαγγελματιών, με 50% άτοκη συγχρηματοδότηση, για την υλοποίηση των επενδυτικών και αναπτυξιακών σχεδίων τους. Στο πλαίσιο των προγραμμάτων αυτών εγκρίθηκαν συνολικά, από την έναρξή τους, 760 δάνεια, συνολικού ύψους Ευρώ 52,72 εκατ., με υπόλοιπα την 31.12.2013, Ευρώ 24,88 εκατ..

Τέλος, και κατά το 2013 η Alpha Bank, σε συνεργασία με τον Οργανισμό Ασφαλίσεως Εξαγωγικών Πιστώσεων (Ο.Α.Ε.Π.), προώθησε προς τις εξαγωγικές επιχειρήσεις το **Ασφαλιστικό Πρόγραμμα “Εξωστρέφεια”**. Βάσει του Προγράμματος, ο εξαγωγέας, έχοντας ασφαλιστεί από τον ΟΑΕΠ σε ποσοστό 80% έναντι κινδύνου μη πληρωμής από τον αλλοδαπό εισαγωγέα, απευθύνεται στην Τράπεζα προκειμένου να εξασφαλίσει χρηματοδότηση μέσω του προϊόντος “Alpha Ανάπτυξη Εξαγωγών” έως Ευρώ 500.000, εξασφαλίζοντας ιδιαίτερα ευνοϊκούς όρους αποπληρωμής χωρίς απαίτηση για παροχή εμπράγματων εξασφαλίσεων. Βασική επιδίωξη της Τραπεζής και για το νέο έτος παραμένει η ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας της Ελληνικής εξαγωγικής επιχειρήσεως και η ενδυνάμωση της εξαγωγικής της δραστηριότητας.

Επενδυτικά και Τραπεζικά Προϊόντα

Στο επίπεδο της επενδυτικής τραπεζικής, η Τράπεζα διέθεσε και το 2013, σε Πελάτες της υπηρεσίας Private Banking Αμοιβαία Κεφάλαια και Exchange Traded Funds (ETFs), που επενδύουν σε επιχειρήσεις, οι οποίες δραστηριοποιούνται σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, διαχείριση υδάτινων πόρων, ρύπων και λυμάτων. Σημειώνεται ότι το συνολικό ποσό που επενδύθηκε σε τέτοιου είδους επενδυτικά προϊόντα το 2013 ανήλθε σε Ευρώ 6.420.000.

Υπεύθυνες Επενδύσεις

Κατά τη διάρκεια του 2013, η Διεύθυνση Επενδυτικής Τραπεζικής της Alpha Bank και η πρώην Εμπορική Τράπεζα εξέτασαν συνολικά 6 νέα έργα ανανεώσιμων πηγών ενέργειας ως κατωτέρω:

- Έργα Α.Π.Ε. που εξετάστηκαν: δύο (2) θερμικά ηλιακά και τέσσερα (4) Αιολικά
- Έργα που έλαβαν έγκριση χρηματοδοτήσεως: δύο (2) Αιολικά
- Έργα που χρηματοδοτήθηκαν: μηδέν (0)
- Έργα που απορρίφθηκαν για περιβαλλοντικούς λόγους: μηδέν (0)

Σημειώνεται ότι στο πλαίσιο εγκρίσεως χρηματοδοτήσεως έργων, η Τράπεζα έχει καθιερώσει ως προαπαιτούμενα τη διενέργεια μελέτης περιβαλλοντικών επιπτώσεων καθώς και την Έγκριση Περιβαλλοντικών Όρων από τις αρμόδιες Αρχές.

Εξυπηρέτηση των Πελατών μας

Η Τράπεζα έχει θέσει ως πρωταρχικό της στόχο την αξιοπιστία, τη συνέπεια και την ταχύτητα στην τραπεζική εξυπηρέτηση. Στο πλαίσιο αυτό, η διαρκής παρακολούθηση του επιπέδου εξυπηρετήσεως και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω σχετικών ερευνών, αποτελεί βασικό μέλημα για την Τράπεζα, ιδιαίτερα εν μέσω του δυσμενούς οικονομικού κλίματος που συνέχισε να επικρατεί και κατά τη διάρκεια του 2013. Αξίζει να σημειωθεί ότι στο τέλος του έτους, το Δίκτυο Καταστημάτων αποτελείτο από 626 Καταστήματα (δε συμπεριλαμβάνονται Επιχειρηματικά Κέντρα και Κέντρα Alpha Private Bank), έναντι 405 Καταστημάτων (Alpha Bank), την 31/12/2012, καλύπτοντας πρακτικά όλη την Ελλάδα, εξυπηρετώντας αστικά κέντρα, αλλά και λιγότερο πυκνοκατοικημένες και οικονομικά εύρωστες περιοχές. Το νέο ενοποιημένο δίκτυο εκτείνεται πλέον σε όλη την Ελλάδα, ενώ αξίζει να σημειωθεί ότι η ενοποίηση των συστημάτων έγινε με γνώμονα τη διασφάλιση της απρόσκοπτης λειτουργίας των Καταστημάτων και την καλύτερη εξυπηρέτηση των Πελατών.

Το 2013 σημειώθηκε περαιτέρω αύξηση του βαθμού εξυπηρετήσεως των Πελατών από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Τραπέζης, καθώς εμπλουτίστηκαν με νέες δυνατότητες όπως υπηρεσίες ειδοποιήσεων για κινήσεις λογαριασμών και καρτών (Alpha alerts), ένταξη 45 νέων εταιριών / οργανισμών στις υπηρεσίες πληρωμών και τριών νέων στις υπηρεσίες Δωρεών κ.λπ

Ο αριθμός συναλλαγών που πραγματοποιήθηκαν μέσω των δικτύων ηλεκτρονικής τραπεζικής (ATM, Κέντρα Αυτομάτων Συναλλαγών, Alpha Web Banking, Alphaphone, Alpha Mobile Banking) και των παγίων εντολών, παρουσίασε αύξηση κατά 10,4 % σε σχέση με το 2012 και αποτελούν πλέον το 52,1 % του συνόλου των συναλλαγών της Τραπέζης.

Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των Πελατών και τη βελτίωση της αποδοτικότητας του δικτύου των ATM της Τραπέζης σε συνδυασμό με τον εξορθολογισμό του λειτουργικού του κόστους, το 2013 πραγματοποιήθηκαν περί τις 200 μελέτες για τη διαμόρφωση κυρίως του δικτύου ATM εκτός Καταστημάτων (καταργήσεις, μετεγκαταστάσεις, νέες εγκαταστάσεις, αντικαταστάσεις, αναπροσαρμογές μισθωμάτων κ.λπ.). Σε συνέχεια αυτών, η Τράπεζα προχώρησε σε εγκατάσταση 4 νέων off site ATM και σε κατάργηση 220 ATM (131 off-site και 89 από μεταβολές του δικτύου 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 πέντε νέες υπηρεσίες στα Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών (ΚΑΣ), στα οποία ο αριθμός των συναλλαγών αυξήθηκε κατά 22,4% σε σχέση με το 2012.

Νομός	Αριθμός Καταστημάτων
ΑΙΤΩΛΟΑΚΑΡΝΑΝΙΑΣ	7
ΑΡΓΟΛΙΔΑΣ	7
ΑΡΚΑΔΙΑΣ	4
ΑΡΤΑΣ	3
ΑΤΤΙΚΗ	100
ΑΧΑΪΑΣ	14
ΒΟΙΩΤΙΑΣ	6
ΓΡΕΒΕΝΩΝ	2
ΔΡΑΜΑΣ	2
ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΩΝ	18
ΕΒΡΟΥ	6
ΕΥΒΟΙΑΣ	8
ΕΥΡΥΤΑΝΙΑΣ	2
ΖΑΚΥΝΘΟΥ	2
ΗΛΕΙΑΣ	6
ΗΜΑΘΙΑΣ	7
ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	13
ΘΕΣΣΠΡΩΤΙΑΣ	3
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	63
ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	8
ΚΑΒΑΛΑΣ	6
ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ	2
ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ	3
ΚΕΡΚΥΡΑΣ	7
ΚΕΦΑΛΛΗΝΙΑΣ	5
ΚΙΛΚΙΣ	3
ΚΟΖΑΝΗΣ	9
ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ	9
ΚΥΚΛΑΔΩΝ	19
ΛΑΚΩΝΙΑΣ	5
ΛΑΡΙΣΗΣ	14
ΛΑΣΙΘΙΟΥ	5
ΛΕΣΒΟΥ	5
ΛΕΥΚΑΔΑΣ	3
ΜΑΓΝΗΣΙΑΣ	9
ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ	11
ΝΟΜΑΡΧΙΑ ΑΘΗΝΩΝ	121
ΝΟΜΑΡΧΙΑ ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	24
ΝΟΜΑΡΧΙΑ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	5
ΝΟΜΑΡΧΙΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	21
ΞΑΝΘΗΣ	4
ΠΕΛΛΑΣ	5
ΠΙΕΡΙΑΣ	4
ΠΡΕΒΕΖΗΣ	3
ΡΕΘΥΜΝΟΥ	4
ΡΟΔΟΠΗΣ	2
ΣΑΜΟΥ	4
ΣΕΡΡΩΝ	5
ΤΡΙΚΑΛΩΝ	4
ΦΘΙΩΤΙΔΑΣ	6
ΦΛΩΡΙΝΗΣ	3
ΦΩΚΙΔΑΣ	3
ΧΑΛΚΙΔΙΚΗΣ	4
ΧΑΝΙΩΝ	5
ΧΙΟΥ	3

Σύνολο Καταστημάτων 626

Το Alpha Web Banking εμπλουτίστηκε με νέες υπηρεσίες για διαχείριση παγίων εντολών καθώς και για αποστολή ειδοποιήσεων μέσω e-mail ή/και SMS για ενημέρωση των συνδρομητών σχετικά με την κίνηση λογαριασμών και καρτών. Κατά τη διάρκεια του 2013, σημειώθηκε αύξηση των συνδρομητών που χρησιμοποιούν την υπηρεσία Alpha Web Banking κατά 9,5%, ενώ οι εγχρήματες συναλλαγές αυξήθηκαν κατά 13,7%, έναντι του 2012.

Η αυξανόμενη χρήση του Alpha Mobile Banking από τους Πελάτες της Τραπεζής συνεχίστηκε το 2013. Οι ενεργοί συνδρομητές αυξήθηκαν κατά 49% και το πλήθος των εγχρήματων συναλλαγών μέσω της υπηρεσίας αυτής κατά 100,3%, έναντι του 2012. Στην επίτευξη των πολύ υψηλών αυτών ποσοστών συνέβαλε σημαντικά το γεγονός ότι η Τράπεζα διαθέτει ειδική εφαρμογή για συσκευές κινητών επικοινωνιών (smartphone, tablet) με λειτουργικό σύστημα iOS, Android και Windows Phone, καλύπτοντας έτσι σχεδόν το σύνολο των συσκευών αυτών. Επιπροσθέτως, η υπηρεσία αναβαθμίστηκε ώστε να είναι εφικτή η πληρωμή οφειλών και με χρέωση πιστωτικής κάρτας.

Επικοινωνία και Διάλογος με τους Πελάτες

Για την πληρέστερη κατανόηση των απόψεων, αναγκών και συμπεριφορών των Πελατών στο συνεχώς μεταβαλλόμενο εγχώριο τραπεζικό σύστημα, και αποσκοπώντας στην ανάπτυξη και βελτιστοποίηση της στρατηγικής επικοινωνίας και των προσφερόμενων προϊόντων/υπηρεσιών, με τρόπο που να απαντά με τον καλύτερο δυνατό τρόπο στις ανάγκες αυτές, κατά το έτος 2013 πραγματοποιήθηκε ερευνητικό πρόγραμμα αποτελούμενο τόσο από ποσοτικές όσο και από ποιοτικές έρευνες.

• Ποσοτικές Έρευνες:

Οι ποσοτικές έρευνες διεξήχθησαν με στόχο την αποτύπωση και τη διαχρονική καταγραφή της θέσεως της Alpha Bank και του ανταγωνισμού στην τραπεζική αγορά όσον αφορά σε δείκτες κατανόησης και συμπεριφοράς καταναλωτών καθώς επίσης και δείκτες αξιολόγησης και εικόνας τραπεζών.

• Ποιοτικές Έρευνες:

Οι ποιοτικές έρευνες εκπονήθηκαν για την καταγραφή των βαθύτερων αναγκών των καταναλωτών και τον έγκαιρο εντοπισμό των τάσεων που δημιουργούνται στην τραπεζική αγορά, με στόχο τον ορισμό των βασικών διαστάσεων του χάρτη αναγκών των καταναλωτών ως προς τις τράπεζες καθώς και τον έλεγχο / βελτιστοποίηση νέων προϊόντικών και επικοινωνιακών ιδεών, πριν από την προώθησή τους.

Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Πελατών

Το 2013, δεν πραγματοποιήθηκε έρευνα μετρήσεως ικανοποίησης Πελατών από εξωτερικό φορέα, λόγω μειώσεως των λειτουργικών δαπανών. Ωστόσο, προκειμένου να διασφαλίζεται η υψηλή ποιότητα των παρεχομένων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, η Τράπεζα μετρά συστηματικά τον βαθμό ικανοποίησης των Πελατών της, μέσω ερωτηματολογίου που έχει μόνιμα αναρτημένο στην ιστοσελίδα της www.alpha.gr. Το ερωτηματολόγιο αυτό, έχει ως βασικό στόχο την αμφίδρομη επικοινωνία Πελατών και Τραπεζής και είναι εύχρηστο και σύντομο. Αποτελεί δε, ένα σημαντικό και σύγχρονο εργαλείο, μέσω του οποίου ο Πελάτης μπορεί να εκφράσει τη γνώμη του άμεσα και γρήγορα και να αξιολογήσει την εμπειρία εξυπηρέτησής του από την Τράπεζα. Ο βαθμός ανταποκρίσεως στο ερωτηματολόγιο από τους επισκέπτες της ιστοσελίδας είναι ικανοποιητικός, καθόσον, από την ανάρτηση του ερωτηματολογίου που αναρτήθηκε από τον Ιούνιο του 2011, έως και την 31 Δεκεμβρίου 2013, είχαν απαντήσει σε αυτό 5.939 χρήστες.

Μέτρηση Ικανοποίησης Πελατών - ISO 9001:2008

Στο πλαίσιο των διαδικασιών του συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2008, πραγματοποιήθηκε για λογαριασμό της Υπηρεσίας Πελατών, έρευνα μετρήσεως ικανοποίησης του Παραπονούμενου Πελάτη σε τρία (3) διαδοχικά κύματα (ανά τετράμηνο). Η έρευνα αφορούσε σε παράπονα που διαχειρίστηκε η Υπηρεσία Πελατών κατά την περίοδο από 1/1/2013 έως και 31/12/2013, ενώ για την εκπόνησή της χρησιμοποιήθηκαν στοιχεία από την ηλεκτρονική βάση δεδομένων του Τμήματος Συλλογής και Αναλύσεως Πληροφοριών της Μονάδος Διασφάλισης Ποιότητας, με αποτέλεσμα την εξασφάλιση της εγκυρότητας και την αξιοπιστία των πληροφοριών. Η έρευνα ήταν ποσοτική, ενώ το δείγμα που επελέγη ήταν οι πελάτες-αποδέκτες των υπηρεσιών της Υπηρεσίας Πελατών, οι υποθέσεις των οποίων είχαν διευθετηθεί πλήρως κατά την αναφερόμενη περίοδο. Το ερωτηματολόγιο ήταν δομημένο, περιελάμβανε ερωτήσεις κλειστού τύπου, καθώς και ελεύθερο πεδίο, στο οποίο οι Πελάτες είχαν τη δυνατότητα να συμπληρώσουν Πρόταση Βελτιώσεως των εργασιών της Υπηρεσίας Πελατών. Με τον συνδυασμό ερωτήσεων κλειστού τύπου και ελεύθερου πεδίου εκφράσεως, επετεύχθη αφενός η ομοιογένεια στις απαντήσεις, αφετέρου η βαθύτερη και πληρέστερη διερεύνηση των δεδομένων της έρευνας.

Κατά το έτος 2013, πραγματοποιήθηκαν από την Υπηρεσία Πελατών συνολικά 9.174 διερευνήσεις υποθέσεων σε Μονάδες της Τραπέζης και σε εταιρίες του ομίλου, π.χ. Alpha Finance, οι οποίες απαιτήθηκαν για την επεξεργασία και απάντηση παραπόνων που υποβλήθηκαν.

Οι βασικές αιτίες-πηγές υποβολής παραπόνου αφορούν κυρίως σε προϊόντα καταναλωτικής πίστωσης και συγκεκριμένα, κάρτες, καταναλωτικά δάνεια (γεγονός αναμενόμενο δεδομένης και της οικονομικής συγκυρίας), καθώς και σε θέματα εξυπηρέτησεως στα Καταστήματα της Τραπέζης, και της Υπηρεσίας Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησεως (γεγονός που οφείλεται και στη μετάπτωση προϊόντων της πρώην Εμπορικής Τραπέζης).

Ο μέσος χρόνος επιλύσεώς τους ανήλθε σε 20,1 ημέρες. Σημειώνεται ότι τα στοιχεία που αναφέρονται στις ενότητες "Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Πελατών" και "Μέτρηση Ικανοποίησης Πελατών ISO 9001: 2008» αφορούν, για το διάστημα 1.1.2013 έως 27.6.2013, την Alpha Bank μόνο, ενώ για το διάστημα 28.6.2013 έως 31.12.2013, τα στοιχεία παρουσιάζονται ενοποιημένα (Alpha Bank και πρώην Εμπορική Τράπεζα).

Τέλος, στο πλαίσιο της προσπάθειας για συνεχή βελτίωση στην εξυπηρέτηση των Πελατών και στην ανταπόκριση στις ανάγκες τους, αξίζει να σημειωθεί ότι κατά τη διάρκεια του 2013, η Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Εκπαιδύσεως και Αναπτύξεως, συμμετείχε με παρουσιάσεις-εισηγήσεις, στο Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα "Η γνώση του πελάτη (Know your customer) - Θέμα: Διαχείριση Παραπόνων Πελατών".

Επιπλέον, οι κατωτέρω Μονάδες έλαβαν πιστοποιήσεις κατά ISO 9001:2008, ως ακολούθως:

- 11.4.2013: Ανανέωση Πιστοποιήσεως της Μονάδος Εγγυητικών Επιστολών,
- 26.27.6.2013: Ανανέωση Πιστοποιήσεως των Ταμειακών Κέντρων της Τραπέζης,
- 28.6.2013: Ανανέωση Πιστοποιήσεως της Μονάδος Κινήσεως Κεφαλαίων,
- 9.12.2013: Ανανέωση Πιστοποιήσεως της Υπηρεσίας Πελατών και
- 10.12.2013: Ανανέωση Πιστοποιήσεως της Μονάδος Διεθνούς Εμπορίου.

Υπεύθυνο Marketing

Επικοινωνία και Ενημέρωση Πελατών:

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

Μέσω των διαφημίσεων της Τραπέζης παρατίθενται τα απαραίτητα στοιχεία για την ενημέρωση του κοινού σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που αυτή διαθέτει. Σε περίπτωση που τα διαφημιστικά υλικά δεν επιτρέπουν την αναλυτική πληροφόρηση λόγω περιορισμένου χώρου ή μικρής χρονικής διάρκειας, αναφέρεται πάντα ο διαδικτυακός τόπος (www.alpha.gr ή χρήση QRcode) ή το τηλεφωνικό κέντρο της Τραπέζης για αναλυτική πληροφόρηση.

Κατά τη διάρκεια του 2013, η Διεύθυνση Marketing προέβη στις κατωτέρω ενέργειες που είχαν στόχο την καλύτερη ενημέρωση και επικοινωνία με τους Πελάτες της Τραπέζης:

- Δημιουργία ειδικών επικοινωνιακών υλικών για την ενημέρωση που αφορούσε στη συγχώνευση της πρώην Εμπορικής Τραπέζης με την Τράπεζα, προκειμένου να διευκολυνθούν οι Πελάτες.
- Πραγματοποιήθηκε έλεγχος του πελατολογίου της Τραπέζης ως προς την πιστοληπτική ικανότητα και συναλλακτική συμπεριφορά των πελατών της, κατά τη διενέργεια προωθητικών ενεργειών. Στόχος είναι οι Πελάτες να λαμβάνουν ενημερώσεις όσο το δυνατόν πιο προσαρμοσμένες στις ανάγκες και στις δυνατότητές τους.

Υπεύθυνα Προϊόντα και Υπηρεσίες

- **Υπηρεσία Alpha alerts:** στο πλαίσιο αναπτύξεως μηχανισμών ασφαλείας των συναλλαγών μέσω Καρτών υφίσταται η υπηρεσία Alpha alerts. Οι κάτοχοι όλων των καρτών έχουν τη δυνατότητα να λαμβάνουν SMS ή και e-mail μέσω των οποίων ενημερώνονται για τις αγορές και τις αναλήψεις μετρητών από το πιστωτικό όριο της κάρτας τους στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

- **Υπηρεσία Alpha e-statements:** Με στόχο τον εκσυγχρονισμό των υπηρεσιών και τη συμβολή στην προστασία του περιβάλλοντος υφίσταται η υπηρεσία Alpha e-statements. Η υπηρεσία προσφέρει στους κατόχους καρτών Alpha Bank τη δυνατότητα να λαμβάνουν τους μηνιαίους λογαριασμούς τους σε ηλεκτρονική μορφή και να τους τηρούν σε ηλεκτρονικό αρχείο. Με τον τρόπο αυτό, περιορίζεται η κατανάλωση χαρτιού και οι πελάτες συμμετέχουν στην εξοικονόμηση φυσικών πόρων.

- **Alpha Bank Enter Visa contactless:** Η Alpha Bank δημιούργησε την πρώτη χρεωστική κάρτα Enter με ενσωματωμένη την τεχνολογία contactless. Η προηγμένη τεχνολογία contactless επιτρέπει την πραγματοποίηση των καθημερινών συναλλαγών με μοναδική ευκολία μέσα σε ελάχιστα δευτερόλεπτα χωρίς να απομακρύνεται η κάρτα από τα χέρια. Η πρωτοποριακή αυτή τεχνολογία επιτρέπει να πραγματοποιούνται συναλλαγές εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια, για την καλύτερη εξυπηρέτηση των Πελατών.

- **“Alpha Προθεσμιακή με Bonus”:** Σχεδιάστηκε η νέα πρωτοποριακή Προθεσμιακή Κατάθεση “Alpha Προθεσμιακή με Bonus”, η οποία εκτός του ανταγωνιστικού επιτοκίου, συνδέεται και με το μεγαλύτερο Πρόγραμμα Επιβραβεύσεως Συναλλαγών Bonus. Πρόκειται για την πρώτη Προθεσμιακή Κατάθεση στην ελληνική αγορά, η οποία συνδυάζει, προς όφελος των Πελατών και τόκους που προκύπτουν από το ανταγωνιστικό επιτόκιο και Bonus πόντους (από 20.000 έως 100.000 Bonus πόντους το έτος), για να τους εξαργυρώσουν σε πληθώρα αγαθών καθημερινής χρήσεως.

- **“Alpha International Trade”:** Από την 1 Ιουλίου 2013 έχει τεθεί σε λειτουργία η αναβαθμισμένη Διαδικτυακή Πύλη Διεθνούς Εμπορίου “Alpha International Trade”, με σκοπό τη στήριξη των ελληνικών επιχειρήσεων στην επέκταση των δραστηριοτήτων τους στο εξωτερικό και τη διεύρυνση της σχέσεως συνεργασίας τους με την Τράπεζα. Πρόκειται για μία εξειδικευμένη Διαδικτυακή Πύλη για το Διεθνές Εμπόριο η οποία προσφέρει σε ελληνικές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον τομέα του Διεθνούς Εμπορίου (Εισαγωγές - Εξαγωγές), πληθώρα πληροφοριών και εργαλείων για τη διεξαγωγή έρευνας αγοράς και αναζήτησεως πιθανών συνεργατών, και δίδει τη δυνατότητα στην Τράπεζα να προωθήσει ειδικά τραπεζικά προϊόντα.

- Το Πρόγραμμα Ιατρικής Κάλυψης **“Alpha Υγεία για Όλους”** που διαθέτει η Alpha Bank σε συνεργασία με την AXA Ασφαλιστική Α.Ε., προσφέρει έναν ολοκληρωμένο συνδυασμό παροχών προλήψεως και διαγνώσεως σε όλους τους Πελάτες της, μέσω του ευρύτατου δικτύου συμβεβλημένων διαγνωστικών κέντρων της εταιρίας Βιοιατρική Α.Ε..

Υπηρεσίες Κοινωνικής Προσφοράς

Η Alpha Bank, συνέχισε και το 2013 το **πρόγραμμα εξαργυρώσεως Bonus πόντων**. Μέσω του συγκεκριμένου Προγράμματος, δίδεται η δυνατότητα στους κατόχους καρτών Bonus, Gold Visa και American Express (πρόγραμμα Membership Rewards), να εξαργυρώσουν τους πόντους που έχουν συλλέξει από το Πρόγραμμα Επιβραβεύσεως της κάρτας τους, ενισχύοντας το έργο διαφόρων Ιδρυμάτων. Αξίζει να σημειωθεί ότι κατά τη διάρκεια του 2013, αποδόθηκαν μέσω του συγκεκριμένου προγράμματος **Ευρώ 81.960**. Στο Πρόγραμμα συμμετέχουν τα κοινωφελή ιδρύματα MDA, UNICEF, ΣΩΜΑΤΕΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΟΥ ΠΑΙΔΙΚΟΥ ΤΡΑΥΜΑΤΟΣ, ΓΙΑΤΡΟΙ ΤΟΥ ΚΟΣΜΟΥ, ΓΙΑΤΡΟΙ ΧΩΡΙΣ ΣΥΝΟΡΑ, ΓΡΑΜΜΗ ΖΩΗΣ, ΕΤΑΙΡΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΣΠΑΣΤΙΚΩΝ, Η ΚΑΡΔΙΑ ΤΟΥ ΠΑΙΔΙΟΥ, ΚΕΘΕΑ, ΚΕΝΤΡΟ ΑΥΤΙΣΜΟΥ SOS, ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΤΟ ΠΑΙΔΙ, ΠΑΙΔΙΚΑ ΧΩΡΙΑ SOS, ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΑ ΕΝΩΣΗ ΣΠΑΝΙΩΝ ΠΑΘΗΣΕΩΝ, ΣΙΚΙΑΡΙΔΕΙΟ ΙΔΡΥΜΑ, Σ.Ε.Ν., ΣΥΛΛΟΓΟΣ ΓΟΝΕΩΝ ΚΗΔΕΜΟΝΩΝ ΚΑΙ ΦΙΛΩΝ Α.Μ.Ε.Α. "ΤΟ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙ", ΤΟ ΠΕΡΙΒΟΛΙ ΤΗΣ ΓΙΑΓΙΑΣ, ΤΟ ΧΑΜΟΓΕΛΟ ΤΟΥ ΠΑΙΔΙΟΥ, ΦΛΟΓΑ, ΑΜΥΜΩΝΗ, ΧΑΤΖΗΚΥΡΙΑΚΕΙΟ ΙΔΡΥΜΑ.

Επιπλέον, η Τράπεζα παρέχει, για πέμπτη χρονιά, τη δυνατότητα καταβολής **δωρεάς υπέρ κοινωνικού σκοπού** μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών Alpha Web Banking και Alpha Phone Banking. Κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να επιλέξει μεταξύ 57 Ιδρυμάτων και Μουσείων έχοντας πρώτα τη δυνατότητα να γνωρίσει περιληπτικά τους στόχους και τους σκοπούς του φορέα που πρόκειται να ενισχύσει. Η δωρεά πραγματοποιείται εύκολα και γρήγορα με χρέωση ενός καταθετικού λογαριασμού και σε ημερομηνία που επιλέγει ο δωρητής. Ο δωρητής αποφασίζει εάν η δωρεά του θα γίνεται επώνυμα ή ανώνυμα. Εάν η δωρεά είναι επώνυμα, τότε τα στοιχεία του δωρητή κοινοποιούνται στον συγκεκριμένο φορέα. Αξίζει να σημειωθεί ότι κατά τη διάρκεια του 2013 αποδόθηκε στους ανωτέρω φορείς το ποσό των **Ευρώ 231.739**.

Διαφάνεια των Τραπεζικών Συναλλαγών

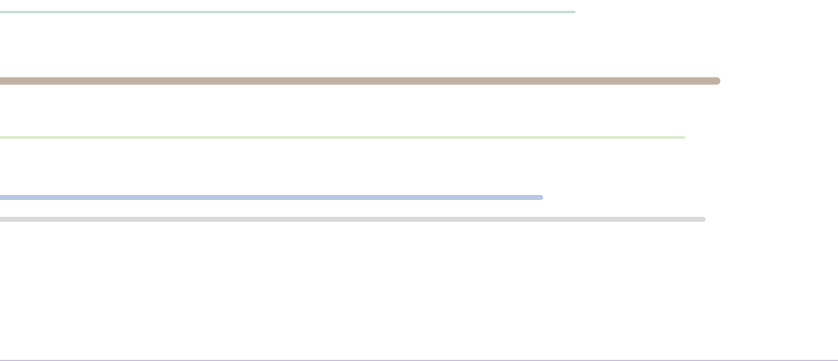
Η Τράπεζα εντός του 2013 ολοκλήρωσε τη νομική συγχώνευση με την Εμπορική Τράπεζα και προχώρησε εντατικά στην πλήρη λειτουργική ενοποίηση, με σκοπό την απρόσκοπτη εξυπηρέτηση των πελατών και του εν γένει συναλλακτικού κοινού.

Καθ' όλη τη διάρκεια του 2013, 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 2013, από τις Διευθύνσεις Κινδύνων Αγοράς και Λειτουργικών Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμορφώσεως, εξετάσθηκε κάθε περίπτωση η οποία θα μπορούσε να δημιουργήσει κίνδυνο, που συνδέεται με την καταπολέμηση της διαφθοράς και της δωροδοκίας.

Αξίζει να σημειωθεί ότι κατά τη διάρκεια του 2013, πραγματοποιήθηκαν εκπαιδευτικά προγράμματα που σχετίζονται με πολιτικές και διαδικασίες κατά της διαφθοράς. Στο σύνολο των 480 εκπαιδευθέντων, οι 261 ήταν Υποδιευθυντές ή Εποπτευόντες Εργασιών Καταστημάτων. Επιπλέον, στην Τράπεζα υφίσταται διαδικασία ύπαρξης Υπευθύνου AML (Anti Money Laundering) σε κάθε Κατάστημά της. Στο εν λόγω Στέλεχος Καταστήματος παρέχεται επαρκής εκπαίδευση σε θέματα AML και διαφθοράς, καθώς και καθημερινή τηλεφωνική υποστήριξη από το τμήμα Προλήψεως Ξεπλύματος Χρήματος της Διευθύνσεως Κανονιστικής Συμμορφώσεως προκειμένου να είναι σε θέση να εντοπίζει και να αντιμετωπίζει τέτοια κρούσματα. Κατόπιν του εντοπισμού τους και αφού ολοκληρωθούν όλες οι απαιτούμενες ενέργειες, οι υποθέσεις ξεπλύματος χρήματος και διαφθοράς αναφέρονται γραπτώς στην Αρχή Καταπολέμησης Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και Χρηματοδότησεως της Τρομοκρατίας και Ελέγχου Δηλώσεων Περιουσιακής Καταστάσεως.

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 έχει θεσπίσει διαδικασίες για την απαρέγκλιτη εφαρμογή των κανονισμών και των αποφάσεων των αρμοδίων για τον χρηματοπιστωτικό τομέα Αρχών. Το 2013 ο αριθμός των καταγγελιών μέσω των εποπτικών και άλλων Αρχών, αναφορικά με προϊόντα και υπηρεσίες της Τραπέζης, παρουσίασε μικρή μείωση σε σχέση με το 2012. Τα ανωτέρω προέρχονται από τα ετήσια στοιχεία της Alpha Bank στα οποία συμπεριελήφθησαν τα αντίστοιχα στοιχεία της πρώην Εμπορικής Τραπέζης μετά τη νομική συγχώνευση των Τραπεζών, ήτοι από 28.6.2013.

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



Μαζί για τους Ανθρώπους μας



Εκδήλωση Κοινωνικής Προσφοράς στην Αθήνα

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. Καθημερινά, οι Εργαζόμενοι της Τραπέζης δημιουργούν αξία για την οικονομία, την κοινωνία και την ίδια την Τράπεζα, επιδεικνύοντας αφοσίωση και εργατικότητα, με σκοπό την ανάπτυξη και την παροχή των καλύτερων δυνατών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

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

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

Με αφορμή το μείζον γεγονός της νομικής συγχωνεύσεως με την Εμπορική Τράπεζα και την έναρξη λειτουργίας της ενιαίας πλέον Τραπέζης εντός του 2013, επισημαίνεται ότι στρατηγικό στόχο αποτελεί η βέλτιστη αξιοποίηση του συνόλου των Εργαζομένων και η εξομοίωση των διαδικασιών και των πολιτικών ανθρωπίνου δυναμικού, συμπεριλαμβανομένων και των παροχών προς το Προσωπικό.

Διασφάλιση της Απασχολήσεως

Η Τράπεζα εκτιμώντας ότι το Ανθρώπινο Δυναμικό της διαδραματίζει κυρίαρχο ρόλο στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών, μεριμνά για την ανάδειξη του ικανού Προσωπικού σε θέσεις ευθύνης, αξιοποιώντας τα αποτελέσματα του συστήματος αξιολογήσεως της αποδόσεως.

Επιπροσθέτως, αξιοποιώντας σύγχρονα εργαλεία Επιλογής Προσωπικού, επιλέγει, σε μικρότερο ποσοστό, πλέον, σε σύγκριση με το παρελθόν, υποψηφίους από την εξωτερική αγορά εργασίας για θέσεις που δεν καλύπτονται με εσωτερική διαδικασία.

Σε ό,τι αφορά στο Διεθνές Δίκτυο, ο Όμιλος δίδει προτεραιότητα στην εσωτερική κάλυψη των κενών θέσεων που προκύπτουν, δημιουργώντας ευκαιρίες σταδιοδρομίας και αναπτύξεως του Προσωπικού. Επίσης, σε επίπεδο Ομίλου, η επιλογή από την αγορά εργασίας διέπεται από συγκεκριμένο πλαίσιο, αναλόγως του επιπέδου των Στελεχών.

Ποσοτικά Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού

ΟΜΙΛΟΣ	Δύναμη 31.12.2013
Τράπεζα	10.452
Θυγατρικές εταιρίες εσωτερικού	688
Διεθνές δίκτυο	5.794
ΣΥΝΟΛΟ	16.934

Φύλο	ΗΛΙΚΙΑΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΗΝ 31.12.2013				
	18-25	26-40	41-50	51+	ΣΥΝΟΛΟ
Άνδρες	14	1.721	1.975	1.293	5.003
Γυναίκες	41	2.686	2.059	663	5.449
ΣΥΝΟΛΟ	55	4.407	4.034	1.956	10.452
%	0,53	42,16	38,60	18,71	

Αριθμός Εργαζομένων στην Ελλάδα (ΤΡΑΠΕΖΑ)	2013	2012	2011
Άνδρες	5.003	3.275	3.418
Γυναίκες	5.449	3.437	3.579
ΣΥΝΟΛΟ	10.452	6.712	6.997
Αποχωρήσεις (πχ. σύνταξη, τερματισμός συμβάσεως) ¹	245	305	304
Προσλήψεις	36	30	35

¹ Για το έτος 2013, συμπεριλαμβάνονται οι αποχωρήσεις της πρώην Εμπορικής Τραπέζης από 1.7.2013 και έπειτα.

Γεωγραφική Περιφέρεια (ΤΡΑΠΕΖΑ)	Ανθρώπινο Δυναμικό 2013	Ανθρώπινο Δυναμικό 2012	Ανθρώπινο Δυναμικό 2011
Αττική	6.810	4.386	4.574
Υπόλοιπο Ελλάδος	3.615	2.301	2.398
Εξωτερικό ²	27	25	25

² Αφορά στον αριθμό μόνο των αποσπασμένων Υπαλλήλων της Τραπέζης στο εξωτερικό και όχι το σύνολο του Προσωπικού που απασχολεί ο Όμιλος στο εξωτερικό.

Στατιστικά Στοιχεία Προσλήψεων Τακτικού Προσωπικού Έτους 2013

Φύλο	ΗΛΙΚΙΑΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ					
	18-25	26-40	41-50	51 +	ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Άνδρες	3	8	6	5	22	61,1%
Γυναίκες	5	6	1	2	14	38,9%
ΣΥΝΟΛΟ	8	14	7	7	36	100%
%	22,22%	38,89%	19,44%	19,44%	100%	

ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ	ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΑΤΤΙΚΗ	33	91,7%
ΥΠΟΛΟΙΠΟ ΕΛΛΑΔΟΣ	3	8,3%
ΣΥΝΟΛΟ	36	100%

Στατιστικά στοιχεία Αποχωρήσεων Τακτικού Προσωπικού Έτους 2013

Φύλο	ΗΛΙΚΙΑΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ					ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ
	18-25	26-40	41-50	51 +			
Άνδρες	0	26	29	88	143	58,4%	
Γυναίκες	0	20	45	37	102	41,6%	
ΣΥΝΟΛΟ	0	46	74	125	245	100%	
%	0%	18,78%	30,20%	51,02%	100%		

ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ	ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΑΤΤΙΚΗ	170	69,4%
ΥΠΟΛΟΙΠΟ ΕΛΛΑΔΟΣ	75	30,6%
ΣΥΝΟΛΟ	245	100%

Μορφωτικό Επίπεδο και Εκπαίδευση

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

Όλοι οι δείκτες του Ανθρώπινου Δυναμικού και κατά συνέπεια το Μορφωτικό επίπεδο έχουν επηρεασθεί από την ολοκλήρωση της νομικής συγχωνεύσεως δι' απορροφήσεως της Εμπορικής Τραπέζης την 28.6.2013 και τη δημιουργία της ενιαίας Alpha Bank.

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

- οι Εργαζόμενοι με πτυχία ανωτάτης εκπαίδευσης (ΑΕΙ, ΤΕΙ) αντιπροσωπεύουν και κατά το 2013 το μεγαλύτερο ποσοστό του συνόλου του πληθυσμού της Τραπέζης, ήτοι 57%, εκ του οποίου το 18% είναι κάτοχοι μεταπτυχιακών τίτλων σπουδών.
- το ποσοστό των αποφοίτων Γυμνασίου εξακολουθεί να αντιπροσωπεύει το μικρότερο ποσοστό στο σύνολο του Προσωπικού, ήτοι 4,6%.

Μορφωτικό επίπεδο	Κατανομή 2013	Κατανομή 2012	Κατανομή 2011
Μεταπτυχιακή εκπαίδευση Master, PhD	1.872	1.118	1.048
Τριτοβάθμια εκπαίδευση ΑΕΙ, ΤΕΙ	4.043	2.495	2.661
Απόφοιτοι Λυκείου	4.057	2.801	2.964
Απόφοιτοι Γυμνασίου	480	298	324

Το 2013, πραγματοποιήθηκαν 26.568 συμμετοχές σε εκπαιδευτικά προγράμματα και οι ώρες εκπαίδευσης ανήλθαν σε **162.477**. **Υπολογίζεται λοιπόν ότι** ο μέσος όρος ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο της Τραπεζής, ανήλθε σε **16** ώρες.

Από το σύνολο των συμμετοχών σε εκπαιδεύσεις, οι 11.712 αφορούσαν συμμετοχές Εργαζομένων του λογιστικού κλάδου της Alpha Bank. Αναλυτικά, η κατανομή ανά φύλο και επίπεδο ιεραρχίας (υπάλληλοι / διευθυντικά στελέχη), για την Alpha Bank μόνο παρουσιάζεται στον κατωτέρω πίνακα.

Λόγω των διαφορετικών συστημάτων καταγραφής της εκπαίδευσης, τα ανωτέρω στοιχεία για το 2013 δεν είναι διαθέσιμα για τους Εργαζομένους που προέρχονται από την Εμπορική Τράπεζα.

Θεματολογία εκπαίδευσης (γενικές κατηγορίες)

1. Εκπαιδευτικά προγράμματα για τον κλάδο των Ιδιωτών
2. Εκπαιδευτικά Προγράμματα για τον κλάδο των Επιχειρήσεων
3. Διάφορα (Management, Πληροφορικής, κ.λπ.)
4. Εκπαιδευτικά Προγράμματα Συγχωνεύσεως

ΛΟΓΙΣΤΙΚΟΣ ΚΛΑΔΟΣ: ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ 2013						
	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ
Υπάλληλοι	1.957	3.309	5.266	17%	28%	45%
Μεσαία Στελέχη	2.660	3.445	6.105	23%	29%	52%
Ανώτερα Στελέχη	225	116	341	2%	1%	3%
ΣΥΝΟΛΟ	4.842	6.870	11.712			

Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες στο Εργασιακό Περιβάλλον

Για την Alpha Bank, η παροχή ίσων ευκαιριών απασχόλησης και εξελίξεως για όλους τους Εργαζομένους της, ανεξαρτήτως φύλου, φυλής, θρησκείας, ηλικίας και ταυτότητας φύλου, δεν αποτελεί απλώς μία νομική υποχρέωση, αλλά αποτελεί αναπόσπαστο στοιχείο της πολιτικής της για το Ανθρώπινο Δυναμικό. Η πολιτική αυτή ενσωματώνεται στις διαδικασίες και στις πρακτικές διοικήσεως του Ανθρώπινου Δυναμικού σε κάθε χώρα, όπου έχει παρουσία η Alpha Bank και πραγματοποιείται ειδικό σχέδιο δράσεως για την εφαρμογή της.

Εσωτερικό Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα

Συνεχίσθηκε και κατά τη διάρκεια του 2013 το εσωτερικό μεταπτυχιακό πρόγραμμα που πραγματοποιείται από τη Διεύθυνση Εκπαίδευσης και Αναπτύξεως της Alpha Bank σε συνεργασία με το Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, με διάρκεια 18 μηνών και αντικείμενο τη Νομισματική-Τραπεζική και Χρηματοοικονομική. Από το 2010 έχουν ολοκληρώσει τις μεταπτυχιακές τους σπουδές 39 άτομα, 17 αναμένεται να ολοκληρώσουν το Πρόγραμμα, ενώ κατά τη διάρκεια του 2014 πρόκειται να ξεκινήσουν το μεταπτυχιακό τους Πρόγραμμα επιπλέον 22 άτομα.

Τέλος, 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 προωθούν την ισότητα μεταχειρίσεως και την αξιοκρατική εξέλιξη του Προσωπικού, δίδει ίσες ευκαιρίες ανελίξεως στις γυναίκες Εργαζόμενες.

Δείκτες διαφορετικότητας	2013	2012	2011
Γυναίκες εργαζόμενες	5.449 52,13%	3.437 51,20%	3.579 51%
Γυναίκες σε διευθυντικές θέσεις (από τη θέση Διευθυντή Καταστήματος και άνω)	343	223	217
Εργαζόμενοι που ανήκουν σε μειονότητες	5	13	14
Διευθυντικά Στελέχη που ανήκουν σε μειονότητες	1	0	0

Αναλογία φύλων στη Διοίκηση	2013	2012	2011
Γυναίκες σε Διοικητικό Συμβούλιο	1 (7%)	1 (7%)	1 (7%)
Άνδρες σε Διοικητικό Συμβούλιο	14 (93%)	14 (93%)	13 (93%)
ΣΥΝΟΛΟ	15	15	14
Γυναίκες σε θέσεις Γενικών Διευθυντών	1 (6%)	0 (0%)	0 (0%)
Άνδρες σε θέσεις Γενικών Διευθυντών	15 (94%)	9 (100%)	7 (100%)
ΣΥΝΟΛΟ	16*	9	7

*Περιλαμβάνονται:

- Πρόεδρος
- Διευθύνων Σύμβουλος
- 6 Γενικοί Διευθυντές
- 8 Εντεταλμένοι Γενικοί Διευθυντές

Άτομα με ειδικές ανάγκες	2013	2012	2011
Αριθμός ατόμων με ειδικές ανάγκες (ΑΜΕΑ) στην Τράπεζα	298	172	193

Διάλογος και Εργασιακά δικαιώματα

Τα δικαιώματα συλλογικών διαπραγματεύσεων και συνδικαλισμού κατοχυρώνονται από εθνικούς και διεθνείς κανόνες. Η Alpha Bank, σεβόμενη πλήρως τα δικαιώματα των Εργαζομένων, έχει δεσμευθεί για την πλήρη διασφάλισή τους, όπως αυτά κατοχυρώνονται στο εθνικό και κοινοτικό Δίκαιο και στις συνθήκες της Διεθνούς Οργανώσεως Εργασίας. Το Ανθρώπινο Δυναμικό της Τραπέζης καλύπτεται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας (κλαδικές-επιχειρησιακές). Αξίζει να σημειωθεί ότι σε σύνολο 10.452 Εργαζομένων, οι 9.660 είναι μέλη σωματείων εργαζομένων, ποσοστό που αντιστοιχεί στο 92% του συνόλου των Εργαζομένων.

Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία

Το Ανθρώπινο Δυναμικό της Τραπέζης καλύπτεται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας (κλαδικές-επιχειρησιακές). Υφίσταται δε πλήρης συμμόρφωση με τις ρυθμιστικές/κανονιστικές απαιτήσεις υγείας και ασφάλειας.

Σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία περί της ασφάλειας και της υγείας των εργαζομένων υφίστανται τα ακόλουθα:

1. Παροχή υπηρεσιών τεχνικού ασφαλείας και ιατρού εργασίας στο Προσωπικό της Τραπέζης τόσο από εξωτερικούς συνεργάτες, όσο και από ειδικούς λειτουργούς της Τραπέζης, επισκέψεις στις Μονάδες της Τραπέζης και τακτική ενημέρωση Υπαλλήλων για θέματα υγιεινής και ασφάλειας.
2. Πρόγραμμα εκπαίδευσης όλου του Προσωπικού σε θέματα ασφαλείας.
3. Μόνιμη παρουσία ιατρών σε χώρους εργασίας με μεγάλο αριθμό προσωπικού.
4. Άρθρα στην ηλεκτρονική εφημερίδα εσωτερικής επικοινωνίας "Μαζί" καθώς και στο Alpha Bank Intranet για διάφορα επίκαιρα θέματα υγείας.
5. Κατάρτιση κατά το 2013 σχεδίων εκκενώσεως Κτηρίων και Καταστημάτων.
6. Παρουσίαση στο πρόγραμμα της βασικής εκπαίδευσης των νεοπροσληφθέντων υπαλλήλων του θέματος της Φυσικής ασφάλειας προσώπων και αγαθών, της ασφάλειας εργασιακού χώρου και της αντιμετώπισης κρίσιμων καταστάσεων-ληπσειών.
7. Δυνατότητα εκπαίδευσης σε θέματα ασφαλείας και αντιμετώπισης κρίσιμων καταστάσεων μέσω e-learning.

Σημειώνεται ότι το 2013 ο δείκτης απουσιών για τις απολεσθείσες ημέρες λόγω τραυματισμών και ασθενειών παρουσιάζει μείωση σε σχέση με το 2012 και διαμορφώνεται σε 1,8% επί του συνόλου των εργασιών ημερών.

Κατά την ανάλυση των μεμονωμένων δεδομένων για τις δύο Τράπεζες (Alpha Bank και πρώην Εμπορική Τράπεζα), πριν τη νομική συγχώνευση, οι αντίστοιχοι δείκτες ήταν εξίσου χαμηλοί.

Δείκτες για την Υγεία και Ασφάλεια	Αριθμός περιστατικών			Απολεσθείσες ημέρες λόγω αυτών των περιστατικών		
	2013	2012	2011	2013	2012	2011
Αριθμός τραυματισμών	5	-	-	111	-	-
Αριθμός θανάτων	-	-	-	-	-	-
Επαγγελματικές ασθένειες	-	-	-	-	-	-
Λοιπές ασθένειες (χωρίς τις άδειες εγκυμοσύνης)	5.718	3.680	4.123	46.932	35.410	41.275
Δείκτης απουσιών (AR)				1,8%	2,09%	2,35%

Μέριμνα για τους Εργαζομένους

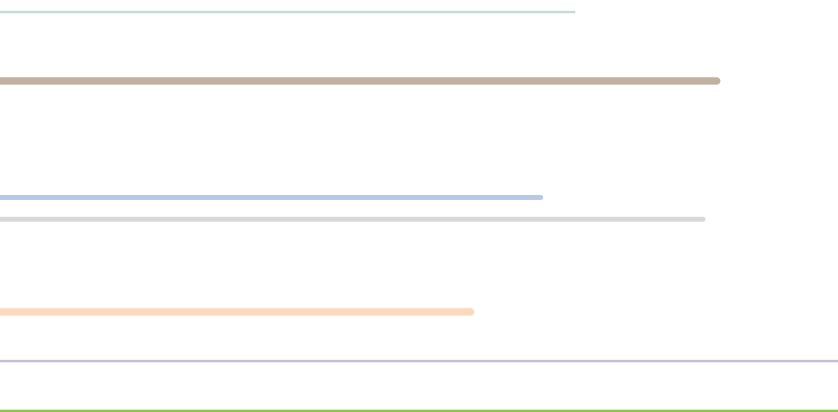
Η Alpha Bank, αναγνωρίζοντας τη σημασία και τη συμβολή του Ανθρώπινου Δυναμικού στην επιτυχή αντιμετώπιση των εκάστοτε συνθηκών, προσφέρει στο Προσωπικό της ένα πρόγραμμα πρόσθετων παροχών. Αυτές αφορούν σε μία σειρά από επιδόματα, καλύψεις και υπηρεσίες προς τους Υπαλλήλους και τα μέλη των οικογενειών τους, που αναδεικνύουν την έμπρακτη φροντίδα και το ενδιαφέρον της Τραπέζης για τους Εργαζομένους της. Στο πλαίσιο αυτό χορηγείται εφάπαξ ετήσια οικονομική ενίσχυση ποσού Ευρώ 1.000 σε Εργαζομένους με παιδιά που αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα υγείας, καθώς και ειδική επιπλέον άδεια έξι ημερών, ετησίως ανά τέκνο, μετ' αποδοχών.

Η πρόνοια της Τραπέζης για το Προσωπικό της επεκτείνεται και πέραν των αυστηρών χρονικών πλαισίων που οριοθετούν την εργασιακή σταδιοδρομία του. Ήδη από το έτος 2011 εφαρμόζεται το Ομαδικό Αποταμιευτικό Πρόγραμμα, το οποίο απευθύνεται στους "Νέους" ασφαλιζόμενους από 1.1.1993 Υπαλλήλους με σκοπό την κάλυψη του κενού αναπληρώσεως του εισοδήματος κατά τη συνταξιοδότηση. Το πρόγραμμα προβλέπει την καταβολή εφάπαξ χρηματικής παροχής κατά το πέρας του επαγγελματικού βίου και εφαρμόζεται επιτυχώς από την Τράπεζα σε συνεργασία με την εταιρία AXA Ασφαλιστική Α.Ε. Το ποσοστό εντάξεως του Προσωπικού στο συγκεκριμένο πρόγραμμα ανέρχεται στο 74%.

Κατόπιν των νέων δεδομένων που έχουν προκύψει από τη συγχώνευση της Alpha Bank με την Εμπορική Τράπεζα, ευρίσκεται υπό διαμόρφωση ένα ενιαίο, προσαρμοσμένο στις σύγχρονες ανάγκες, πλαίσιο ωφελημάτων για το Προσωπικό.

Επίσης, η Τράπεζα θέλοντας να επιβραβεύσει την προσπάθεια και την επίτευξη εξαιρετικής επιδόσεως των τέκνων των Υπαλλήλων της που αριστεύουν κατά την ολοκλήρωση των σπουδών τους στη Γ' τάξη Γυμνασίου και Λυκείου, καθώς και όσων αποφοίτησαν με Άριστα από την Ανωτέρα και Ανωτάτη Εκπαίδευση, απονέμει συμβολικά χρηματικά βραβεία. Κατά το 2013 χορηγήθηκαν χρηματικά βραβεία σε τέκνα 130 Υπαλλήλων.

Τέλος, προσβλέποντας στην ψυχολογική υποστήριξη Υπαλλήλων που σε δεδομένη συγκυρία αντιμετώπισαν δυσκολία στη διαχείριση καταστάσεων κρίσεως σε προσωπικό, οικογενειακό και επαγγελματικό επίπεδο, η Τράπεζα διατηρεί συνεργασία με ειδικούς επιστήμονες (ψυχολόγους, κοινωνική λειτουργό-θεραπεύτρια και νευρολόγο - ψυχίατρο) παρέχοντας τη δυνατότητα στους Εργαζομένους της δωρεάν συναντήσεων συμβουλευτικού, υποστηρικτικού και θεραπευτικού χαρακτήρα.



Μαζί για το Περιβάλλον



Αναδάσωση στον Υμηττό

Η Alpha Bank πάντα ευαισθητοποιημένη στα μεγάλα κοινωνικά θέματα έχει αναπτύξει μια σειρά πρωτοβουλιών με στόχο την προστασία του περιβάλλοντος. Οι ενέργειες αυτές είναι συμβατές με τους διεθνείς κανόνες και πρακτικές. Η Τράπεζα θέτει μετρήσιμους στόχους για την αποτελεσματική αξιοποίηση των διαθέσιμων υλικών, τη μείωση, κατά το δυνατόν, των καταναλώσεων ηλεκτρικής ενέργειας, νερού και πετρελαίου, τη σταδιακή υποκατάσταση του πετρελαίου θερμάνσεως με φυσικό αέριο, την εξοικονόμηση καυσίμων και την ορθή διαχείριση των αποβλήτων σύμφωνα με την περιβαλλοντική νομοθεσία και τους στόχους που τίθενται. Η πορεία υλοποίησης των ανωτέρω παρακολουθείται συστηματικά κατά τη διάρκεια του έτους.

Συστηματική Παρακολούθηση

Η περιβαλλοντική πολιτική της Τραπέζης προωθείται και παρακολουθείται από τη Διεύθυνση Διαχείρισης Περιουσίας και Ασφαλείας και τη Διεύθυνση Προμηθειών σε συνεργασία με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, σύμφωνα με τους στόχους που έχουν τεθεί 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.

Περιβαλλοντικές Ενέργειες

Στο πλαίσιο των προσπαθειών για ενίσχυση της οικολογικής συνειδήσεως του Προσωπικού μέσω της εθελοντικής συμμετοχής του σε σχετικά προγράμματα, η Alpha Bank, για ακόμη μία χρονιά, συνεργάστηκε με τη Φιλοδασική Ένωση Αθηνών, για τη διοργάνωση περιβαλλοντικών εκδηλώσεων. Συγκεκριμένα, κατά τη διάρκεια του 2013, πραγματοποιήθηκαν δύο αναδασώσεις, μία, την 24 Φεβρουαρίου 2013 και μία, την 3 Νοεμβρίου 2013, μία ενέργεια καθαρισμού δασικών δρόμων, την 12 Μαΐου 2013, καθώς και η εκδήλωση για το Μάζεμα της Ελιάς, την 1 Δεκεμβρίου 2013. Επιπλέον, στο πλαίσιο της Ημέρας Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank, πραγματοποιήθηκαν καθαρισμοί Ακτών και άλλες περιβαλλοντικές- διαδραστικές εκδηλώσεις σε διάφορες περιοχές της Ελλάδας. Στις περιβαλλοντικές αυτές εκδηλώσεις συμμετείχαν συνολικά 413 εθελοντές από το Προσωπικό της Τραπέζης καθώς και μέλη των οικογενειών τους. Επιπλέον, διοργανώθηκαν δύο Κυριακάτικες επισκέψεις στο Βοτανικό Μονοπάτι που διατηρεί η Φιλοδασική Ένωση Αθηνών, στο Αισθητικό Δάσος της Καισαριανής, κατά τη διάρκεια των οποίων πραγματοποιήθηκαν ξεναγήσεις στη Μονή Καισαριανής και εκπαιδευτικές παρουσιάσεις σε παιδιά σχετικά με τη διαδικασία φυτεύσεως.

Τέλος, αξίζει να αναφερθεί ότι η Alpha Bank συμμετείχε, για πέμπτη συνεχή χρονιά, το Σάββατο, 23 Μαρτίου 2013 και ώρα 20.30 στην πρωτοβουλία με τίτλο "Όρα της Γης", σβήνοντας, για μία ώρα, τα φώτα στο Κεντρικό Κτηριακό Συγκρότημά της.

Ποσοτικά στοιχεία Περιβαλλοντικών Μετρήσεων

	2013	2012	2011
Ενέργεια			
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας σε MWh ¹	76.208	51.024	38.510
Εμβαδό γραφειακών χώρων (μ ²), για τους οποίους μετράται η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας	519.136	316.458	216.509
Ποσοστό εμβαδού γραφειακών χώρων, για το οποίο γίνονται μετρήσεις κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας και καυσίμων θερμάνσεως	95,6%	98,6%	69%
Ετήσια κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας σε kWh ανά μ ² γραφειακών χώρων	146,8	161,2	178
Κατανάλωση φυσικού αερίου (σε μ ³)	261.886	207.484	173.008
Ετήσια κατανάλωση φυσικού αερίου (σε μ ³) ανά μ ² γραφειακών χώρων	2,71	3,28	2,98
Αντίστοιχα μ ² επιφανείας	96.652	63.182	57.976
Κατανάλωση πετρελαίου θερμάνσεως (σε λίτρα)	103.409	156.100	127.830
Ετήσια κατανάλωση πετρελαίου θερμάνσεως σε λίτρα ανά μ ² γραφειακών χώρων	1,26	2,34	2,22
Αντίστοιχα μ ² επιφανείας	82.316	66.588	57.501
Εκπομπές Ρύπων			
Συνολικές εκπομπές ρύπων διοξειδίου του άνθρακα σε τόνους ²	65.385	44.870	33.964
Εκπομπές ρύπων διοξειδίου του άνθρακα σε τόνους ανά μ ² γραφειακών χώρων (στους οποίους γίνονται μετρήσεις)	0,126	0,14	0,16
Νερό			
Κατανάλωση ποσίου νερού από δίκτυα υδρεύσεως (σε μ ³)	65.521	33.312	30.123
Εμβαδό γραφειακών χώρων (μ ²), για τους οποίους μετράται η κατανάλωση ποσίου νερού	262.349	138.174	117.782
Ποσοστό εμβαδού γραφειακών χώρων, για το οποίο γίνονται μετρήσεις κατανάλωσης ποσίου νερού	48%	43%	38%
Εκμετάλλευση υπογείων υδάτων σε μ ³	22.137	19.008	19.025
Εμβαδό γραφειακών χώρων (μ ²), για τους οποίους μετράται η κατανάλωση υπογείων υδάτων	55.679	55.615	55.597
Χρήση Χάρτου			
Συνολική ποσότητα παραγγεληθέντος φωτοτυπικού Α4 χάρτου (σε kg) ⁴	874.132	626.959	568.825
Ανακύκλωση			
Ποσότητα φωτοτυπικού χάρτου που ανακυκλώθηκε (σε kg)	946.778 ³	88.920	168.600
Φωτοτυπικό χαρτί που ανακυκλώθηκε ως ποσοστό του παραγγεληθέντος χάρτου	108%	14,2%	29,6%
Συνολική ποσότητα μπαταριών (από συσκευές UPS) που ανακυκλώθηκε (σε kg)	10.549	2.750	4.550
Συνολική ποσότητα λαμπτήρων φωτισμού (σε kg)	772,80	604,5	674,5
Συνολική ποσότητα ηλεκτρονικού υλικού που αποσύρθηκε (σε τμχ)	8.368	4.122	2.241
Συνολική ποσότητα μπαταριών που ανακυκλώθηκε (σε kg)	5.751	4.260,70	9.672

1. Κάθε χρόνο, η Τράπεζα μετράει και καταγράφει την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας, πετρελαίου, φυσικού αερίου και νερού σε περισσότερα Κτήρια, Γραφεία και Καταστήματά της, τα οποία καλύπτουν διαρκώς μεγαλύτερο εμβαδό. Στον ανωτέρω πίνακα, τα σχετικά στοιχεία για το 2013 για τις εν λόγω κατανάλώσεις αφορούν σε μετρήσεις που έγιναν σε Κτήρια, Καταστήματα (Δίκτυο) και λοιπές εγκαταστάσεις της Τραπεζικής και των θυγατρικών της που συστεγάζονται στα οικοδομήματα αυτά στην Ελλάδα. Προκειμένου να υπολογιστούν οι ανωτέρω κατανάλώσεις και οι σχετικές μετρούμενες επιφάνειες εφαρμόστηκαν (όπου ήταν εφαρμόσιμα και εφικτά) οι κατωτέρω βασικές αρχές:

- Συμπεριλαμβάνονται οι θυγατρικές της Τραπεζικής (π.χ. συστέγαση σε ίδια Κτήρια) καθώς και οι κοινόχρηστοι χώροι, κενοί χώροι, οι χώροι σταθμεύσεως και οι βοηθητικοί χώροι (π.χ. λόγω ιδιοκτησίας κτηρίου ή συμβατικών συμφωνηθέντων, κ.α.).
 - Υπάρχουν περιπτώσεις που η Τράπεζα χρεώνεται το ποσοστό της κατανάλωσης που της αναλογεί μέσω λογαριασμών κοινοχρήστων. Στις εναπομείνουσες περιπτώσεις, η Τράπεζα έχει ως αρχή να χρεώνεται τη συνολική κατανάλωση του χώρου, μέχρι νεωτέρας.
2. Οι αναλογίες μετατροπής που χρησιμοποιούνται είναι: 1 lt πετρελαίου αντιστοιχεί σε 10,8 kWh. Για το φυσικό αέριο χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής του προμηθευτή. Ο συντελεστής 814 κιλά διοξειδίου του άνθρακα ανά MWh είναι από το Greenhouse Gas Protocol (www.ghgprotocol.org/calculation-tools) για το 2002.
3. Η αύξηση της ποσότητας έναντι του προηγούμενου έτους οφείλεται αφενός μεν στην ενοποίηση των στοιχείων (Alpha και Εμπορική Τράπεζα), αφετέρου δε στην πολτοποίηση ανενεργών αρχείων που είχαν διατηρηθεί για μεγάλο χρονικό διάστημα.
4. Το βάρος εκτιμήθηκε βάσει σχετικών ζυγίσεων της Τραπεζικής: 11,34 kg και 13 kg για κιβώτιο (5 πακέτων των 500 φύλλων) των 75gsm και 80 gsm αντίστοιχα.

Περιορισμός του Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος - Εξοικονόμηση Ενέργειας και Νερού

Στο πλαίσιο των προσαθειών για εξοικονόμηση ενέργειας και περιορισμό των εκπομπών του διοξειδίου του άνθρακα, η Alpha Bank συνέχισε την προώθηση της ορθολογικής χρήσεως των εγκαταστάσεων φωτισμού, θερμάνσεως και ψύξεως των Κτηρίων της, καθώς και της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης. Συγκεκριμένα, κατά τη διάρκεια του 2013, οι συμμετοχές σε εξ αποστάσεως προγράμματα (e-learning και web training) αντιπροσώπευσαν το 61% του συνόλου των συμμετοχών.

Ως προς την εξοικονόμηση ενέργειας, σημειώνεται ότι η κατανάλωση της μετρούμενης ηλεκτρικής ενέργειας στο Δίκτυο της Τραπέζης σημείωσε μείωση ανά τ.μ. (146,8 KWH/m²), σε σχέση με το 2012(161,2 KWH/m²), ενώ συνεχίσθηκε η αντικατάσταση του πετρελαίου με φυσικό αέριο για τη θέρμανση των Κτηρίων της, με αποτέλεσμα την εξοικονόμηση πόρων και οφέλη για το φυσικό περιβάλλον. Η μετρούμενη κατανάλωση φυσικού αερίου για τα Κτήρια της Alpha Bank ανήλθε σε 261.886 κυβικά μέτρα.

Ανακύκλωση Υλικών - “Πράσινες” Προμήθειες

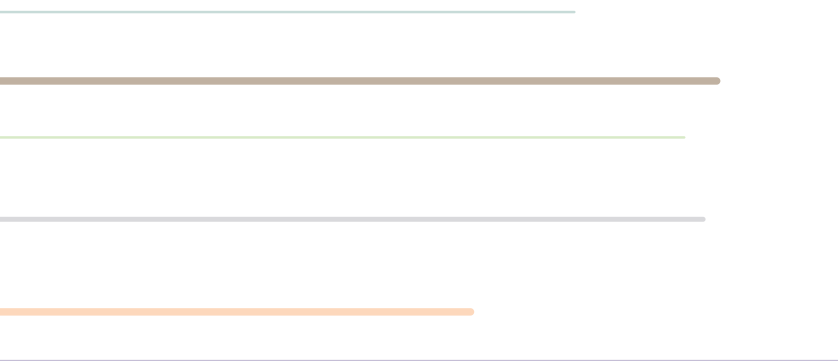
Η Διεύθυνση Προμηθειών της Alpha Bank, φροντίζει ώστε να επικοινωνείται εγγράφως ή προφορικά στους προμηθευτές της, η περιβαλλοντική πολιτική που τηρεί, προκειμένου, σταδιακά, να αποκτήσουν, στην πλειονότητά τους, περιβαλλοντική πιστοποίηση. Επισημαίνεται ότι οι μεγαλύτεροι προμηθευτές της Διευθύνσεως Προμηθειών της Τραπέζης διαθέτουν περιβαλλοντική πιστοποίηση ISO 14001. Συγκεκριμένα, οι κρίσιμοι προμηθευτές ή Οικοί του εξωτερικού των οποίων εξοπλισμό αγοράζουμε (μακροχρόνιες συνεργασίες και συμβόλαια) είναι, σε υψηλό ποσοστό, πιστοποιημένοι κατά ISO 9001 ενώ σε μεγάλο ποσοστό είναι πιστοποιημένοι σε ISO 14001 και συνεχίζουν να πιστοποιούνται.

Παράλληλα, οι προμηθευτές του εξοπλισμού της Τραπέζης (μηχανές καταμετρήσεως, φωτοτυπικά κ.ά.) συμμετέχουν σε προγράμματα εναλλακτικής διαχείρισεως, εκτελώντας εργασίες συλλογής, παραλαβής, μεταφοράς, προσωρινής αποθηκεύσεως, επαναχρησιμοποίησης και αξιοποίησης (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.

Το 2013 η Διεύθυνση Προμηθειών της Τραπέζης, πιστή στην περιβαλλοντική πρακτική “μειώνω, ξαναχρησιμοποιώ, ανακυκλώνω”, συνέχισε τη συνεργασία της με το Ευρωπαϊκό Κέντρο Ανακύκλωσης για την ανακύκλωση χάρτου, πλαστικού και αλουμινίου, με την εταιρία Φωτοκύκλωση Α.Ε. για την ανακύκλωση φωτιστικών λαμπτήρων, με την εταιρία Ανακύκλωση Συσκευών Α.Ε. για την ανακύκλωση ηλεκτρονικού εξοπλισμού και με την εταιρία ΑΦΗΣ για την ανακύκλωση μπαταριών.

Στο πλαίσιο αυτό, καθόλη τη διάρκεια του 2013, πραγματοποιήθηκαν τα κατωτέρω:

- Περισυλλογή ποσότητας 7.962 τεμαχίων toners και cartridges προς ανακύκλωση επί συνόλου αγορών 31.464 τεμαχίων περίπου.
- Αντικατάσταση ανακυκλωμένου φωτοτυπικού χάρτου Α4 με άλλο τύπο χάρτου (χαμηλής ενεργειακής αναλώσεως, τύπου - eco efficient 75gr).
- Περισυλλογή κομμένου χάρτου από 18 μεγάλα Κτήρια της Alpha Bank σε τακτική βάση το οποίο πρόκειται να επεκταθεί και στα Κτήρια της πρώην Εμπορικής Τραπέζης για το έτος 2014.
- Παράλληλα, συνεχίζεται η ενημέρωση και η προσπάθεια ώστε οι βασικοί προμηθευτές της Διευθύνσεως Προμηθειών να είναι πιστοποιημένοι κατά ISO 14001 και οι προμηθευτές εξοπλισμού να συμμετέχουν σε προγράμματα εναλλακτικής διαχείρισεως.
- Συνεχίζεται το υψηλής αποτελεσματικότητας έργο ηλεκτρονικής παραγγελίας αναλωσίμου και εντύπου υλικού από τις Μονάδες της Τραπέζης, για εβδομηνταήμερη συνεχή χρονιά.



Μαζί για την Κοινωνία



Ημέρα Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank στη Θεσσαλονίκη

Με ευαισθησία και αίσθημα ευθύνης, η Alpha Bank συνέχισε καθόλη τη διάρκεια του 2013 το σημαντικό έργο της. Μέσω του προγράμματος Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, έχει δρομολογήσει και πραγματοποιήσει πρωτοβουλίες, επιδεικνύοντας υπεύθυνη οικονομική, κοινωνική και περιβαλλοντική συμπεριφορά καλύπτοντας με αυτόν τον τρόπο και τις τρεις διαστάσεις της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τραπέζης. Το 2013, η Τράπεζα διέθεσε μέρος του προϋπολογισμού της και ενίσχυσε οικονομικά Ιδρύματα, Συλλόγους και Φορείς, που στηρίζουν άτομα τα οποία βρίσκονται σε ανάγκη, ενώ συνέχισε να επενδύει, στους τομείς της εκπαίδευσης, του πολιτισμού, του περιβάλλοντος και της υγείας.

Κοινωνική Προσφορά

Εν μέσω της δύσκολης οικονομικής συγκυρίας που βρίσκεται η χώρα μας, η Alpha Bank έδωσε έμφαση στην εφαρμογή προγραμμάτων κοινωνικής προσφοράς τα οποία πραγματοποιήθηκαν με τη συμμετοχή Εθελοντών από το Προσωπικό της Τραπέζης.

Ειδικότερα, την 28 Σεπτεμβρίου 2013, πραγματοποιήθηκαν, τρεις παράλληλες **εκδηλώσεις κοινωνικής προσφοράς** στην Αθήνα, τη Θεσσαλονίκη και την Πάτρα, με σκοπό την υποστήριξη των παιδιών που φιλοξενούνται στα 13 σπίτια του εθελοντικού οργανισμού το "Χαμόγελο του Παιδιού" σε όλη την Ελλάδα. Χάρη στην αθρόα συμμετοχή των Εργαζομένων της Τραπέζης, συγκεντρώθηκαν συνολικά 470 χαρτοκιβώτια με σχολικά είδη και τρόφιμα.

Εθελοντές από το Προσωπικό της Τραπέζης ανέλαβαν τη συγκέντρωση, διαλογή και προετοιμασία αποστολής των ειδών, τα οποία εστάλησαν στα σπίτια του Οργανισμού, στο Αγρίνιο, το Αίγιο, την Αρχαία Κόρινθο, τη Θεσσαλονίκη (Φοίνικας), τον Καρέα, την Κέρκυρα, την Κυλλήνη, το Μαρούσι, τα Μελίσια, το Μοσχάτο, το Περιστέρι, τον Πύργο και τη Χαλκίδα (Μύτικας).

Επιπλέον, στο πλαίσιο της **Ημέρας Εθελοντισμού του Ομίλου Alpha Bank** κατά την οποία πραγματοποιούνται **περιβαλλοντικές και κοινωνικές δράσεις** στις χώρες που δραστηριοποιείται ο Όμιλος, πραγματοποιήθηκε, η συλλογή τροφίμων για την ενίσχυση του Ιδρύματος "Δος Ημίν Σήμερον" στον Βόλο και η συλλογή φαρμάκων τα οποία παρεδόθησαν στο Γηροκομείο Καρδίτσας.

Με συνέπεια στην πολιτική της κοινωνικής προσφοράς, συνεχίσθηκε και το 2013, το πρόγραμμα **"Χέρι Βοηθείας"** στο πλαίσιο του οποίου προσφέρονται τρόφιμα σε ενορίες και οικογένειες σε διάφορες περιοχές της Ελλάδας, που έχουν ανάγκη. Συγκεκριμένα, τον Απρίλιο του 2013, καρότσια με ζυμαρικά, ρύζι, όσπρια, κονσέρβες, αλεύρι, λάδι, αποξηραμένα φρούτα, χαλβά, μπισκότα, ελιές και μέλι, παρεδόθησαν σε Ενορίες στην Ξάνθη, την Κοζάνη, το Καρπενήσι και την Ηγουμενίτσα ενώ τον Δεκέμβριο του 2013 παρεδόθησαν σε Ενορίες των Μητροπόλεων Νικαίας, Μεσογαίας και Λαυρεωτικής, Καλαβρύτων και Αιγιαλείας καθώς και στη Μητρόπολη Πατρών. Συνολικά για το 2013, παρεδόθησαν 3.800 καρότσια.

Τέλος, η Τράπεζα, ενίσχυσε και οικονομικά Ιδρύματα, Συλλόγους και Φορείς, οι οποίοι στηρίζουν άτομα που βρίσκονται σε ανάγκη. Με συνέπεια και προγραμματισμό διέθεσε μέρος των κερδών της ως κοινωνική προσφορά, ενώ συνεχίζει να επενδύει, στους τομείς της εκπαίδευσης, του πολιτισμού, του περιβάλλοντος και της υγείας. Επιπλέον των οικονομικών ενισχύσεων, η Τράπεζα απέστειλε περίπου **1.700 βιβλία** (συμπεριλαμβανομένων και των αποστολών του Τμήματος Βιβλιοθήκης) και **63 Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές** σε σχολεία και άλλα ιδρύματα σε όλη την Ελλάδα.

Κατά τη διάρκεια των εορτών των **Χριστουγέννων και της Πρωτοχρονιάς**, η Τράπεζα προέβη στην ενίσχυση των ιδρυμάτων: Καλλιμανοπούλειο Διακομικό Κέντρο Καλαβρύτων, Σωσίδειο Γηροκομείο Βέροιας, Το Χαμόγελο του Παιδιού, Χατζηκυριάκειο Ίδρυμα Παιδικής Προστασίας και Παιδικά Χωριά SOS Βάρης.

Επιπροσθέτως της κοινωνικής προσφοράς, η Τράπεζα συνέχισε να ενισχύει Ιδρύματα, Συλλόγους και Φορείς ως κατωτέρω:

Γραμμή Ζωής, Γιατροί Χωρίς Σύνορα, Αντιμετώπιση Παιδικού Τραύματος, Εθνικό Ίδρυμα Ερευνών, Εθνικό Μουσείο Σύγχρονης Τέχνης, Ελληνική Εταιρία Απεικόνισης Μαστού, Επιστημονική Μαστολογική Εταιρία Ίαση Στήριξη - ΕΜΕΙΣ, Ίδρυμα Βρεφών η Μπέρα, Μαζί για το Παιδί, Παιδικά Χωριά SOS ΒΑΡΗ, Σωματείο "Μαζί για το Παιδί", Φίλοι Κοινωνικής Παιδιατρικής, Χαμόγελο του Παιδιού, Χατζηκυριάκειο Ίδρυμα Παιδικής Προστασίας, "UNICEF" καθώς και κορυφαία πανεπιστήμια και εκπαιδευτικά ιδρύματα (μέσω οικονομικής ενισχύσεων συνεδρίων ή ερευνών), Safer Internet (δράση ενημέρωσης για την ασφαλή πλοήγηση παιδιών και ενηλίκων στο διαδίκτυο), Φιλεκπαιδευτική Εταιρία, Ελληνική Μαθηματική Εταιρία, Δίκτυο Μεσόγειος SOS, κ.ά.

Πολιτισμός

“Οι φθορές που πληγώνουν”

Πρόγραμμα αποκατάστασης γλυπτών στον Δήμο Αθηναίων

Η Alpha Bank, με σκοπό την προαγωγή του πολιτισμού, συμμετέχει ενεργά στην πολιτιστική ζωή του τόπου και εκδηλώνει έμπρακτα, επί σειρά ετών, το ενδιαφέρον της για την Τέχνη και τον Πολιτισμό, όχι μόνο μέσω οικονομικής υποστήριξης σχετικών εκδηλώσεων, αλλά και μέσω των Προγραμμάτων και των Συλλογών της. Αφορμή για το νέο πρόγραμμα με τίτλο **“Οι φθορές που πληγώνουν”**



αποτέλεσε η κατάσταση των γλυπτών του κέντρου της Αθήνας, τα οποία έχουν υποστεί εκτεταμένες καταστροφές και βανδαλισμούς κυρίως, κατά τα τελευταία πέντε έτη. Τα γλυπτά είναι έργα που έχουν φιλοτεχνηθεί από σημαντικούς γλύπτες όπως οι : Λάζαρος Σώχος, Θωμάς Θωμόπουλος, Δημήτριος Φιλιππίτης, Γεώργιος Δημητριάδης

και άλλοι. Τα έργα αυτά υφίστανται τις συνέπειες της αντίξοης καθημερινότητας του κέντρου της πόλης και κάθε είδους επέμβαση με συνθήματα, tags, σπασίματα, προσθήκες και επιζωγραφίσεις.

Σκοπός του προγράμματος είναι, αφενός, η σωστή συντήρηση των έργων και των βάσεων τους, σύμφωνα με τις πιο σύγχρονες προδιαγραφές και η προστασία από πιθανές μελλοντικές επεμβάσεις και αφετέρου, η ευαισθητοποίηση των ανθρώπων που κυκλοφορούν στο κέντρο της Αθήνας, με ενημέρωση και πληροφόρηση για την προσπάθεια αυτή και τα αποτελέσματά της.

Επικεφαλής της εξειδικευμένης ομάδας συντηρητών είναι ο Αθανάσιος Τζαμαλής, συντηρητής γλυπτών με εμπειρία στην αποκατάσταση του μαρμάρου και του ορείχαλκου. Συγκεκριμένα, έγινε συντήρηση των ορειχάλκινων γλυπτών και προστασία τους με κερί, συντηρήσεις των μαρμαρίνων γλυπτών, συμπληρώσεις τμημάτων των βάσεων, συντήρησή τους και εφαρμογή αντιγκράφιτι. Οι εργασίες συντηρήσεως ξεκίνησαν τον Ιούλιο 2013 και ολοκληρώθηκαν τον Σεπτέμβριο 2013. Αποκαταστάθηκαν δύο ενόπτες γλυπτών, οι οποίες συντηρήθηκαν παράλληλα και βρίσκονται στην Πλατεία Συντάγματος και στον περίβολο του Ιστορικού Μουσείου. Το πρόγραμμα συνεχίζεται και το 2014.

Η επικοινωνία του έργου εστιάσθηκε ιδιαίτερα στην ενημέρωση του κοινού, που πραγματοποιήθηκε μέσω επεξηγηματικού εντύπου το οποίο διανεμήθηκε στον εκάστοτε χώρο εργασιών. Τον σχεδιασμό του επικοινωνιακού υλικού του προγράμματος ανέλαβε ο γραφίστας Δημήτρης Αρβανίτης, με ιδιαίτερη ευαισθησία στην προβολή δράσεων που σχετίζονται με κοινωνικά θέματα. Στο έργο, σημαντική είναι η αρωγή του Δήμου Αθηναίων.

Στον τομέα της τέχνης και του πολιτισμού, η Alpha Bank εκδηλώνει έμπρακτα το ενδιαφέρον της συμμετέχοντας ενεργά στην πολιτιστική ζωή και εξέλιξη του τόπου, όχι μόνο μέσω οικονομικής υποστήριξης ανάλογων γεγονότων αλλά και μέσω των προγραμμάτων και Συλλογών της Τραπέζης. Όλα τα νέα των πολιτιστικών Τμημάτων και της Νομισματικής Συλλογής της Τραπέζης, αναφέρονται στις εξειδικευμένες ιστοσελίδες: www.alphanumismatics.gr, και www.alphapolitismos.gr, με αριθμό επισκεψιμότητας 10.371 άτομα και 5.823 άτομα αντίστοιχα, καθώς και στην ηλεκτρονική εφημερίδα (newsletter) της Νομισματικής Συλλογής (Δεκέμβριος 2013).

Στη συνέχεια παρουσιάζονται οι εκθέσεις που πραγματοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια του 2013.

Εκθέσεις



Στο Μουσείο Χαρακτικής “Τάκης Κατσουλίδης” στη Μεσοήνη παρουσιάσθηκε από την 9 Μαρτίου έως την 28 Απριλίου 2013 η περιοδεύουσα έκθεση **“Ελληνικές αφίσες από τη Συλλογή της Alpha Bank”**. Πρόκειται για αποκλειστικά λιθογραφές αφίσες της Συλλογής της Τραπέζης που καλύπτουν μία περίοδο εκατό περίπου ετών (1888-1960), τις οποίες έχουν φιλοτεχνήσει σημαντικοί Έλληνες ζωγράφοι και χαράκτες (Γύζης, Παρθένης, Γουναρόπουλος, Τάσος, Βασιλείου, Τέτσης, κ.ά.) με περιεχόμενο που σχετίζεται με την προβολή προϊόντων, εκθέσεων, καλλιτεχνικών διοργανώσεων, καθώς και τουριστικές και πολεμικές αφίσες.



Στον **Εκθεσιακό Χώρο του Κεντρικού Κτηρίου της Τραπέζης** παρουσιάσθηκε από τον Φεβρουάριο έως και τον Νοέμβριο του 2013, η Έκθεση με τίτλο **“Alpha Bank/Ιστορία II. Τράπεζα Εμπορικής Πίστης, 1947-1972”**, που διοργάνωσε το Ιστορικό Αρχείο της Τραπέζης.

ALPHA BANK / ΙΣΤΟΡΙΑ II
ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΠΙΣΤΕΩΣ
1947-1972



Η Έκθεση, ήταν η δεύτερη μίας σειράς εκθέσεων που αναφέρονται στην ιστορία της Τραπεζής και προσέφερε την ευκαιρία στο Προσωπικό και στους Πελάτες της Τραπεζής να γνωρίσουν μέσω ενός ποικιλόμορφου υλικού (video, φωτογραφίες, μηχανές) την τραπεζική αντίληψη μίας άλλης εποχής. Κατά την εν λόγω περίοδο η χώρα σημείωνε αλματώδη πρόοδο και η Τράπεζα αναπτύχθηκε με ταχείς ρυθμούς εδραιώνοντας τη θέση της στον ελληνικό τραπεζικό χώρο ως σημαντικός παράγων της οικονομικής ζωής. Την Έκθεση συνόδευε κατάλογος. Κατά τη διάρκεια της εκθέσεως διεξήχθησαν ξεναγήσεις.



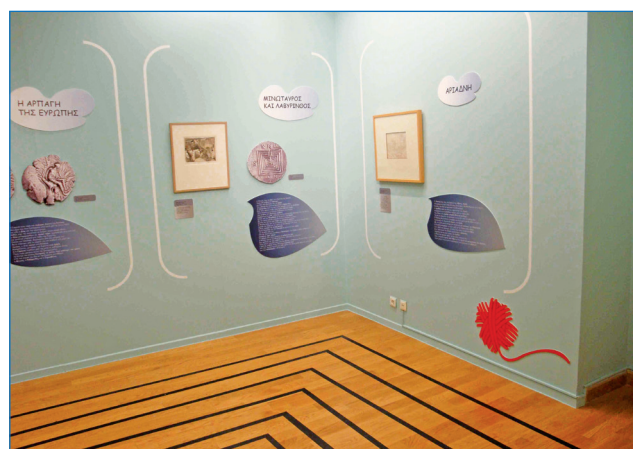
Στον ίδιο χώρο, από την 10 Δεκεμβρίου 2013 έως και την 30 Σεπτεμβρίου 2014, διοργανώνουν, από κοινού τα Τμήματα Συλλογής Έργων Τέχνης και Βιβλιοθήκης, την έκθεση **“Επιτοίχια Ημερολόγια 1925-1992”**, που περιλαμβάνει εικονογραφημένα ημερολόγια, παραγωγές των Τραπεζών που σήμερα αποτελούν την Alpha Bank ήτοι: Τραπεζής Πίστεως, Εμπορικής Τραπεζής της Ελλάδος και Ιονικής και Λαϊκής Τραπεζής Ελλάδος.



Στο χώρο **“Alpha Bank Πολιτιστικά”**, επί της οδού Σταδίου 40 στο ισόγειο, παρουσιάστηκε από τον Ιούνιο 2012 έως τον Φεβρουάριο 2013, η φωτογραφική έκθεση **“Αθηναϊκές Γλαύκες”**. Η έκθεση παρουσιάζει το πιο γνωστό νόμισμα της αρχαιότητας, την “Αθηναϊκή Γλαύκα”, το τετράδραχμο της πόλεως των Αθηνών, με την κεφαλή της θεάς Αθηνάς στην εμπρόσθια και τη γλαύκα στην οπίσθια όψη, το οποίο υπήρξε το διεθνές νόμισμα της αρχαιότητας, που κυκλοφορούσε ευρέως στις διεθνείς αγορές. Τον χώρο “ALPHA BANK - ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΑ” επισκέφθηκαν κατά τη διάρκεια του 2013 περίπου 800 άτομα, τα οποία ενημερώθηκαν για τις πολιτιστικές δραστηριότητες της Τραπεζής και ορισμένα εξ αυτών αγόρασαν τις εκδόσεις της.



Στον **Εκθεσιακό Πολιτιστικό Χώρο της Alpha Bank στο Ναύπλιο** συνεχίστηκε έως την 26 Απριλίου 2013 η παρουσίαση των εκπαιδευτικών εκθέσεων **“Τεχνικές της Χαρακτικής”** και **“Γνωρίζω το Νόμισμα”** για ομάδες παιδιών ηλικίας 10 -14 ετών.



Στον ίδιο χώρο, παρουσιάζεται από 14 Οκτωβρίου 2013 έως 31 Μαΐου 2015 η εκπαιδευτική έκθεση **“ΜΥΘΟΣ. Αρχαία και Σύγχρονη Ελληνική Τέχνη από τις Συλλογές της Alpha Bank”**.



Η έκθεση σχεδιάστηκε για μαθητές πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης με τη συνεργασία μουσειοπαιδαγωγού, που είχε την επιμέλεια των προγραμμάτων και των ειδικών συνοδευτικών εντύπων. Στο πλαίσιο της εκθέσεως διεξάγεται το εκπαιδευτικό πρόγραμμα **“Με της Αριάδνης τον μίτο, ξετυλίγω τον μύθο...”**, για τις ανάγκες του οποίου σχεδιάστηκαν, από ειδική μουσειοπαιδαγωγό, δύο έντυπα για μαθητές Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης αντιστοίχως. Εκτιμάται ότι κατά το διάστημα από τον Οκτώβριο έως και τον Δεκέμβριο 2013, το εκπαιδευτικό πρόγραμμα παρακολούθησαν 400 παιδιά.

Μουσείο Χαρτονομισμάτων Ιονικής Τραπέζης - Κέρκυρα




Το 2013 το Μουσείο επισκέφθηκαν 9.772 άτομα, από τα οποία, 3.795 μαθητές - φοιτητές, 2.943 Έλληνες επισκέπτες και 3.034 ξένοι. Από την 6 Ιουλίου 2012 έως την 31 Μαΐου 2014, συνεχίστηκε η έκθεση **“Το Νόμισμα στον Αρχαίο Ελληνικό Κόσμο”**, που παρουσιάστηκε στον Εκθεσιακό Χώρο του Μουσείου Χαρτονομισμάτων της Ιονικής Τραπέζης στην Κέρκυρα. Στην έκθεση παρουσιάστηκαν συνολικά 97 νομίσματα, χάρτες, σχηματικές αναπαραστάσεις και πλούσια επεξηγηματικά κείμενα που προσδίδουν έναν εκπαιδευτικό χαρακτήρα. Την έκθεση, κατά το έτος 2013, επισκέφθηκαν 9.777 άτομα.



Στο πλαίσιο της εκθέσεως πραγματοποιήθηκαν δωρεάν εκπαιδευτικά προγράμματα για παιδιά ηλικίας 5-12 ετών, τα οποία παρακολούθησαν περίπου 1.500 παιδιά.

Άλλες πολιτιστικές δραστηριότητες

Διαλέξεις




Νομισμάτων Ιστορία – Θράκη

Διάλεξη με θέμα τα αρχαία νομίσματα σε συνεργασία με τον Δήμο Ξάνθης και το Ίδρυμα Θρακικής Τέχνης και Παράδοσης

Τετάρτη 17 Απριλίου 2013 και ώρα 19.30

Καπνασθήνη ΤΤ, Καπεργατών 9, Ξάνθη

 ALPHA BANK Νομισματική Συλλογή

• “ΝΟΜΙΣΜΑΤΩΝ ΙΣΤΟΡΙΑ – ΘΡΑΚΗ”

Την Τετάρτη 17 Απριλίου 2013 οργανώθηκε από το Τμήμα Νομισματικής Συλλογής στην Ξάνθη διάλεξη με θέμα **“ΝΟΜΙΣΜΑΤΩΝ ΙΣΤΟΡΙΑ - ΘΡΑΚΗ”**. Στο πλαίσιο της διαλέξεως κυκλοφόρησε και η ομότιτλη έκδοση **“Νομισμάτων Ιστορία – Θράκη”**.

- **“ΝΟΜΙΣΜΑΤΩΝ ΙΣΤΟΡΙΑ – ΕΠΤΑΝΗΣΑ”**

Την Πέμπτη 6 Ιουνίου 2013 οργανώθηκε από το Τμήμα Νομισματικής Συλλογής στην Κέρκυρα διάλεξη με θέμα “ΝΟΜΙΣΜΑΤΩΝ ΙΣΤΟΡΙΑ – ΕΠΤΑΝΗΣΑ”.

- **“ΝΟΜΙΣΜΑΤΩΝ ΙΣΤΟΡΙΑ – ΒΟΙΩΤΙΑ”**

Τη Δευτέρα 11 Νοεμβρίου 2013 οργανώθηκε από το Τμήμα Νομισματικής Συλλογής στη Θήβα διάλεξη με θέμα “ΝΟΜΙΣΜΑΤΩΝ ΙΣΤΟΡΙΑ – ΒΟΙΩΤΙΑ”. Στο πλαίσιο της διαλέξεως κυκλοφόρησε και η ομότιτλη έκδοση “Νομισμάτων Ιστορία - Βοιωτία”.

Δανεισμοί έργων τέχνης και νομισμάτων



- **Palais de Tokyo στο Παρίσι**

Στην ομαδική θεματική έκθεση σύγχρονης τέχνης **“Hell as Pavilion”**, που οργανώθηκε στο Palais de Tokyo στο Παρίσι, από 25 Φεβρουαρίου έως 4 Απριλίου 2013 η Συλλογή Έργων Τέχνης της Τραπεζής παραχώρησε ένα από τα πλέον αντιπροσωπευτικά έργα του Στάθη Λογοθέτη (1925-1997), με τίτλο “E 273”, το οποίο χρονολογείται το 1980.



- **Μουσείο Σύγχρονης Τέχνης στην Άνδρο**

Συμμετοχή της Συλλογής Έργων Τέχνης της Alpha Bank στην έκθεση **“Ιστορώντας την Υπέρβαση. Από την παράδοση του Βυζαντίου στη σύγχρονη τέχνη”**, η οποία οργανώθηκε από το Ίδρυμα Βασίλη και Ελίζας Γουλανδρή, από 30 Ιουνίου έως 29 Σεπτεμβρίου 2013 και παρουσιάστηκε στο Μουσείο Σύγχρονης Τέχνης της Άνδρου, μέσω δανεισμού πέντε έργων της Συλλογής (λευκώματα, βιβλία, χαρακτηριστικά).

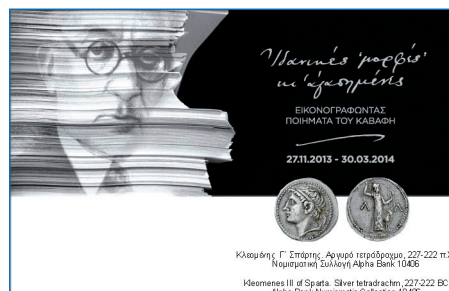


- **Αρχαιολογικό Μουσείο Ιωαννίνων**

Συμμετοχή της Νομισματικής Συλλογής Alpha Bank στην έκθεση **«Πύρρος Βασιλεύς Ηγήτωρ. Η Ήπειρος της Μεσογείου και της Οικουμένης»** στο Αρχαιολογικό Μουσείο Ιωαννίνων, από 5 Οκτωβρίου έως 31 Δεκεμβρίου 2013.

- **Νομισματικό Μουσείο Αθηνών**

Η Νομισματική Συλλογή της Alpha Bank συνεισφέροντας στην περιοδική έκθεση με τίτλο **«ΦΩΤΙΑ ΚΑΙ ΝΟΜΙΣΜΑ - ΑΡΧΑΙΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΦΩΤΙΑ. ΤΕΧΝΑΣ ΔΕ ΠΑΣΑΣ ΚΑΙ ΑΝΕΥΡΕ ΤΟ ΠΥΡ ΚΑΙ ΣΩΖΕΙ”** η οποία παρουσιάστηκε στο Νομισματικό Μουσείο στην Αθήνα, από 11 Οκτωβρίου 2012 έως 31 Δεκεμβρίου 2013, δάνεισε το χάλκινο νόμισμα της Μάλαγας, που απεικονίζει τον Ηφαιστο, τον θεό της φωτιάς.



- **Μουσείο Κυκλαδικής Τέχνης - Ίδρυμα Ν.Π. Γουλανδρή**

Νομίσματα της Συλλογής Alpha Bank παρουσιάστηκαν στην έκθεση **“Ίδανικές μορφές κι αγαπημένες - Εικονογραφώντας ποιήματα του Καβάφη”**, στο Μουσείο Κυκλαδικής Τέχνης - Ίδρυμα Ν.Π. Γουλανδρή, από 27 Νοεμβρίου 2013 έως 30 Μαρτίου 2014.

Διαχείριση του φωτογραφικού αρχείου της βιβλιοθήκης

Κατά το 2013 η Βιβλιοθήκη χορήγησε άδεια αναδημοσίευσης και διέθεσε το σχετικό υλικό από το Φωτογραφικό Αρχείο των εκδόσεων σε πολιτιστικούς φορείς και εκδοτικούς οίκους.

Ενδεικτικά αναφέρονται:

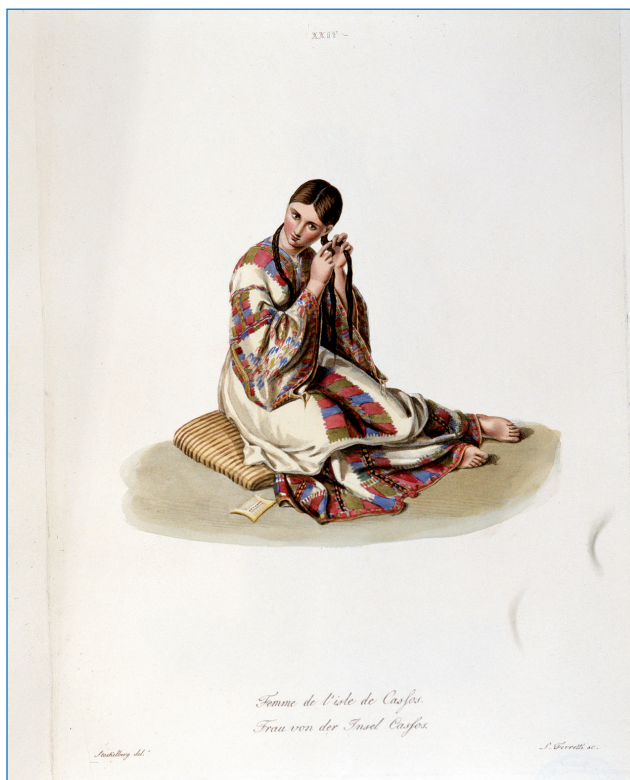
- Παραχώρηση εικονογραφικού υλικού στο Μουσείο Μπενάκη για τις ανάγκες της περιοδικής εκθέσεως με τίτλο **"Heaven and Earth, Art of Byzantium from Greek Collections"** που συνδιοργανώνει με τη Γενική Διεύθυνση Αρχαιοτήτων και Πολιτιστικής Κληρονομιάς του Υπουργείου Πολιτισμού (Η.Π.Α.: Ουάσιγκτον 2013 - Μαΐου 2014).



- Παραχώρηση εικονογραφικού υλικού στο Πελοποννησιακό Λαογραφικό Ίδρυμα για τις ανάγκες της περιοδικής εκθέσεως **"Αχνάρια Μεγαλοπρέπειας"**.

- Παραχώρηση φωτογραφιών και άδειας αναπαραγωγής των εικόνων στον εκδοτικό οίκο "Polaris" για τις ανάγκες της εκδόσεώς τους **"1894-2014. Η εφήμερη γοητεία της Επιθεώρησης"** σε κείμενο της κας Κ. Γεωργακάκη, Επίκουρης Καθηγήτριας του Τμήματος Θεατρικών Σπουδών του Πανεπιστημίου Αθηνών.

- Διάθεση ψηφιακών αντιγράφων από το "Φωτογραφικό Αρχείο Νεοκλασικής Αρχιτεκτονικής" στον πολιτιστικό "Σύνδεσμο των εν Αθήναις και Πειραιεί Τροϊζηνίων" για τον εμπλουτισμό του αρχειακού τους υλικού.



Εκδόσεις

Το 2013 εξεδόθη ο Τόμος **“Greeks in Romania in the Nineteenth Century”**, τον οποίο επιμελήθηκαν η κα Τζελίνα Χαρλαύτη, Καθηγήτρια στο Ιόνιο Πανεπιστήμιο, και ο Δρ. Radu Paun, ερευνητής του **Centre national de la recherche scientifique** (Παρίσι). Η Έκδοση περιλαμβάνει, κατά κύριο λόγο, τα Πρακτικά του ομότιτλου Συνεδρίου, το οποίο πραγματοποιήθηκε στο Ινστιτούτο Ιστορίας “Nicolae Iorga” στο Βουκουρέστι (3-4 Οκτωβρίου 2008) και διοργανώθηκε από το Ιστορικό Αρχείο της Alpha Bank.

Συλλογή Βιβλιοθήκης, Συνδρομές και Εξυπηρέτηση Χρηστών

Το 2013 η Βιβλιοθήκη **εμπλουτίστηκε με 4.500 νέους τίτλους** όλων των κατηγοριών, καθώς και με πληροφοριακό υλικό και ταυτόχρονα πραγματοποίησε πέντε νέες συνδρομές σε περιοδικά.

Η Βιβλιοθήκη αριθμεί πλέον περισσότερους από 38.000 τίτλους βιβλίων. Εκτός από τα ελληνικά και ξενόγλωσσα



εγκυκλοπαιδικά και λεξικογραφικά έργα η συλλογή περιλαμβάνει και μεγάλο αριθμό επιστημονικών βιβλίων και περιοδικών που καλύπτουν όλους τους κλάδους των οικονομικών, νομικών και ανθρωπιστικών επιστημών.

Εξυπηρετεί τις ανάγκες των Μονάδων της Τραπέζης, ενώ ταυτόχρονα είναι δανειστική για το Προσωπικό του Ομίλου και αριθμεί σήμερα 751 ενεργά μέλη.

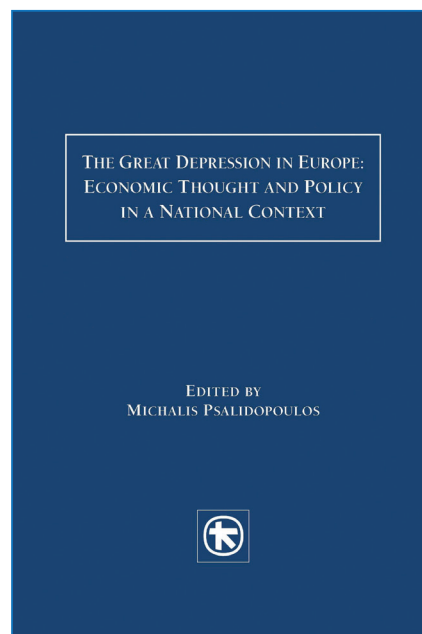
Κατά τη διάρκεια του έτους **πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 7.000 κινήσεις δανεισμού βιβλίων και 80 κινήσεις δανεισμού κλαδικών μελετών**. Τη Βιβλιοθήκη επίσης επισκέφθηκαν επτά ερευνητές για τη συλλογή πληροφοριακού υλικού και για μελέτη στο Αναγνώστηριο.

Το Τμήμα Βιβλιοθήκης διαχειρίστηκε επίσης τις συνδρομές στον ημερήσιο και περιοδικό τύπο με στόχο την κάλυψη των αναγκών των Μονάδων της Τραπέζης.

Διαχείριση Εκδόσεων Τραπέζης

Οι εκδόσεις της Τραπέζης, που αριθμούν πλέον των 150 τίτλων και αναφέρονται σε διάφορους τομείς της ελληνικής ιστορίας, οικονομίας και τέχνης, επωλήθησαν σε βιβλιοπωλεία και εκδοτικούς οίκους.

Στο πλαίσιο της πολιτικής της Τραπέζης για την προβολή του ελληνικού πολιτισμού, τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό, το Τμήμα Βιβλιοθήκης προέβη στη δωρεάν διάθεση 1.000 περίπου εκδόσεων της Τραπέζης σε δημόσιες και ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, σε πολιτιστικά ιδρύματα και φορείς καθώς και σε Μονάδες της Τραπέζης για την κάλυψη επιχειρηματικών αναγκών.



Αναγνωρίζοντας το σημαντικό έργο που επιτελούν οι δημοτικές βιβλιοθήκες στην πνευματική ανάταση και καλλιέργεια των δημοτών τους, συνεχίστηκε η προσφορά των εκδόσεων της Τραπέζης σε μια σειρά από Δημοτικές Βιβλιοθήκες όπως για παράδειγμα τη Βιβλιοθήκη Βαλύρας Μεσσηνίας, τις Βιβλιοθήκες Αμπελώνα και Τυρνάβου και τη Βιβλιοθήκη του Πνευματικού Κέντρου Θήβας.

Με σκοπό την ενίσχυση της Γενναδείου Βιβλιοθήκης, αποστείλαμε και φέτος μια πλήρη σειρά των εκδόσεών μας για την ενίσχυση της φθινοπωρινής βιβλιοαγοράς που διοργάνωσε ο Σύλλογος Φίλων της Γενναδείου. Δωρεάν διάθεση των εκδόσεων έγινε επίσης και στην Καϊρειο Βιβλιοθήκη της Άνδρου.

Κατά τη διάρκεια του έτους πραγματοποιήθηκε αποστολή των εκδόσεών μας σε Πανεπιστημιακές Βιβλιοθήκες του εξωτερικού και συγκεκριμένα: στη Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου της Τιφλίδας, στη Βιβλιοθήκη του Ρωσο-Σλαβονικού Πανεπιστημίου του Bishkek, και στις Βιβλιοθήκες των Nazarbayev University και Eurasian University του Καζαχαστάν.

Με την ενέργεια αυτή η Τράπεζα συνέβαλε όχι μόνο στη προβολή του ελληνικού πολιτισμού αλλά και στην καλλιέργεια και διεύρυνση των πολιτιστικών σχέσεων της χώρας μας.

Τέλος, δωρεά των εκδόσεων έγινε και σε σχολεία της Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης σε όλη τη χώρα, καθώς και σε λαογραφικά ιδρύματα όπως το «Λύκειον των Ελληνίδων» και το «Ιστορικό Λαογραφικό Αρχείο Υδρευσης».

Στο πλαίσιο της κοινωνικής της προσφοράς η Βιβλιοθήκη συνέβαλε στο ετήσιο χριστουγεννιάτικο bazaar της **Εταιρείας Προστασίας Σπαστικών** και του Ιδρύματος **“Το Χαμόγελο του παιδιού”** με τη δωρεά 500 αντιτύπων από τις διαθέσιμες εκδόσεις.

Τμήμα Συλλογής Έργων Τέχνης - Άλλες δραστηριότητες

Ολοκληρώθηκε η ανάρτηση έργων τέχνης από τη Συλλογή της Τραπέζης στις κτηριακές εγκαταστάσεις του Εκπαιδευτικού Κέντρου της στον Άγιο Στέφανο. Στη συνέχεια τα έργα φωτογραφήθηκαν στον χώρο όπου είναι ανηρτημένα και για κάθε ένα από αυτά συντάχθηκαν αναλυτικά κείμενα, καθώς και τα βιογραφικά σημειώματα των καλλιτεχνών που τα φιλοτέχνησαν. Επίσης σχεδιάστηκε ειδική ενότητα για το Alpha Bank Intranet, προκειμένου οι Εργαζόμενοι να έχουν τη δυνατότητα να ενημερωθούν σχετικά με τα έργα που κοσμούν τον χώρο, τον συμβολισμό τους, καθώς και τον δημιουργό τους.

Πολιτιστικές Χορηγίες - Δωρεές



• **“Γιάννης Τσαρούχης - Εικονογράφηση μιας αυτοβιογραφίας. Πρώτο Μέρος (1910 - 1940)”**. Η Alpha Bank ανέλαβε τη χορηγία της εκθέσεως με τίτλο «Γιάννης Τσαρούχης - Εικονογράφηση μιας αυτοβιογραφίας. Πρώτο Μέρος (1910 - 1940)”, η οποία παρουσιάζεται στο Μουσείο Μπενάκη (Κτήριο οδού Πειραιώς) από την 17 Οκτωβρίου 2013 έως την 27 Ιουλίου 2014. Την εν λόγω έκθεση είχαν την ευκαιρία να επισκεφθούν Πελάτες και Εργαζόμενοι της Τραπέζης, στο πλαίσιο ξεναγήσεων που διοργάνωσε η Τράπεζα.



• **Χορηγία στο Μέγαρο Μουσικής Θεσσαλονίκης**. Η Τράπεζα ανέλαβε τη χορηγία της καλλιτεχνικής περιόδου Σεπτεμβρίου-Δεκεμβρίου 2013, στο Μέγαρο Μουσικής Θεσσαλονίκης. Στο πλαίσιο αυτό, την 12 Οκτωβρίου 2013, παρουσιάστηκε η διαχρονική όπερα La Traviata του Giuseppe Verdi. Την παράσταση παρακολούθησαν 500 περίπου προσκεκλημένοι της Τραπέζης από τον επιχειρηματικό και οικονομικό κόσμο της Βορείου Ελλάδος, καθώς και από τον χώρο των Γραμμάτων και των Τεχνών.



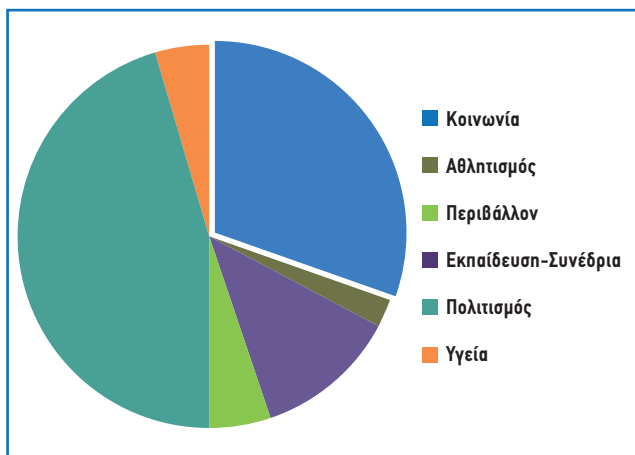
• Στην αναδρομική έκθεση του καλλιτέχνη **Δημήτρη Αληθινοπούλου**, που παρουσιάστηκε στο Εθνικό Μουσείο Σύγχρονης Τέχνης στην Αθήνα από την 14 Φεβρουαρίου έως και την 2 Ιουνίου 2013 και πραγματοποιήθηκε με χορηγία της Τραπέζης, έγινε δανεισμός του έργου **«Χωρίς τίτλο»** του 1996. Στη διάρκεια της εκθέσεως έγινε ειδική ξενάγηση για το Προσωπικό της Τραπέζης.



• Η Alpha Bank, θέλοντας να συμβάλει στην προσπάθεια του **Μουσείου Τυπογραφίας και Τεχνολογίας του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων** για τη διάσωση και διαφύλαξη πολύτιμων αντικειμένων που συνεισέφεραν στην **ιστορική εξέλιξη του τεχνολογικού πολιτισμού**, προέβη στη δωρεά ενός αριθμού μηχανών γραφείου, καθώς επίσης και ενός αριθμού παλαιών αντικειμένων συλλεκτικής αξίας, τα οποία προήρχοντο από το Ιστορικό Αρχείο της Τραπέζης.

Χορηγικό Πρόγραμμα

Στο πλαίσιο του ευρύτερου χορηγικού προγράμματος Ε.Κ.Ε. αλλά και με την εθελοντική συμμετοχή του Ανθρωπίνου Δυναμικού της, η Τράπεζα διέθεσε το ποσό των Ευρώ **1.241.529**. Σημειώνεται, ότι δεδομένης της δυσμενούς οικονομικής συγκυρίας, απεφασίσθη να δοθεί έμφαση στα προγράμματα κοινωνικής προσφοράς σε όλη την Ελλάδα. Αναλυτικά, το χορηγικό πρόγραμμα της Τραπέζης κατά τη διάρκεια του έτους 2013, αποτυπώνεται ως κατωτέρω:



Διαφάνεια Κοινωνικής Συνεισφοράς

Συνεχίσθηκε και κατά τη διάρκεια του 2013, η εφαρμογή ενός συστήματος εσωτερικής αξιολογήσεως, προκειμένου να διασφαλισθεί η διαφάνεια των κοινωνικών επενδύσεων της Τραπέζης. Όλες οι προτάσεις αξιολογούνται βάσει αντικειμενικών κριτηρίων αποδόσεως (οικονομικά, κοινωνικά και περιβαλλοντικά κριτήρια τα οποία μπορούν να επαληθευτούν) κι αναλόγως εγκρίνονται ή όχι.

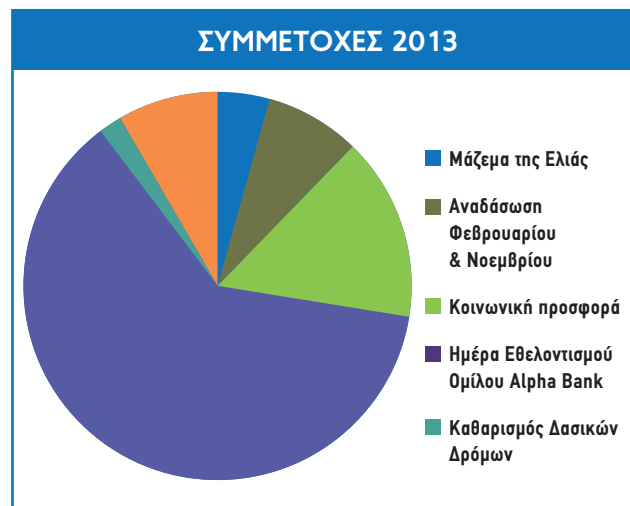
Ως εκ τούτου, το 2013 ελήφθησαν συνολικά 762 αιτήματα χορηγιών από την Ελλάδα, εκ των οποίων ικανοποιήθηκαν τελικώς τα 241.

Εθελοντισμός

Το 2013, το Προσωπικό συμμετείχε σε δεκαέξι (16) εθελοντικές εκδηλώσεις αιμοδοσίας, κοινωνικής αλληλεγγύης και περιβαλλοντικής ευαισθησίας οι οποίες πραγματοποιήθηκαν σε Αττική, Θεσσαλονίκη, Βόλο, Ηράκλειο Κρήτης, Καλαμάτα, Καρδίτσα, Κέρκυρα, Κεφαλονιά, Πάτρα, Σάμο, Χαλκιδική, Χανιά και Χίο. Οι Εργαζόμενοι που συμμετείχαν, ενημερώθηκαν μέσω σχετικών ανακοινώσεων που αναρτήθηκαν στο Alpha Bank Intranet. Οι συνολικές συμμετοχές για το έτος 2013 ήταν 984. Από αυτές, οι 586 συμμετοχές αφορούσαν κοινωνικές και περιβαλλοντικές εκδηλώσεις, ενώ οι 398 την εθελοντική αιμοδοσία.

Οι συμμετοχές εθελοντικών ενεργειών έτους 2013 αποτυπώνονται αναλυτικά ως κατωτέρω:

ΕΚΔΗΛΩΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΘΕΛΟΝΤΩΝ
Αναδάσωση Φεβρουαρίου - Υμηττός	46
Καθαρισμός Δασικών Δρόμων - Καισαριανή	11
Ημέρα Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank - Ελλάδα	377
Εκδηλώσεις Κοινωνικής Προσφοράς για το "Χαμόγελο του Παιδιού" - Ελλάδα	84
Αναδάσωση Νοεμβρίου - Υμηττός	44
Μάζεμα της Ελιάς - Καισαριανή	24



ΗΜΕΡΑ ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ALPHA BANK

26 Μαΐου 2013, Ημέρα Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank

7 Χώρες, περισσότεροι από 1.000 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 26 Μαΐου 2013, εθελοντικές ομάδες, που απαρτίζονταν από μέλη του Προσωπικού και τις οικογένειές τους, πραγματοποίησαν δράσεις κοινωνικού ή περιβαλλοντικού χαρακτήρα στην Ελλάδα, στην Κύπρο, στη Ρουμανία, στη Βουλγαρία, στη Σερβία, στην Αλβανία και στην Π.Γ.Δ.Μ., προάγοντας με αυτόν τον τρόπο την ομαδικότητα και τη συνεργασία.

Στην Ελλάδα, πραγματοποιήθηκαν εκδηλώσεις κοινωνικού και περιβαλλοντικού χαρακτήρα στην Αθήνα, το Βόλο, το Ηράκλειο, τη Θεσσαλονίκη, την Καλαμάτα, την Καρδίτσα, την Κέρκυρα, την Κεφαλονιά, την Πάτρα, τη Σάμο, τη Χαλκιδική, τα Χανιά και τη Χίο, με τη συμμετοχή συνολικά **377** Εθελοντών. Συγκεκριμένα, στην Αθήνα, πραγματοποιήθηκε περιβαλλοντική - διαδραστική επίσκεψη στο "Κέντρο της Γης", στον Βόλο, συλλογή τροφίμων για την ενίσχυση του Ιδρύματος "Δος Ημίν Σήμερον" και στην Καρδίτσα, συλλογή και προσφορά φαρμάκων στο Γηροκομείο της πόλεως. Στις υπόλοιπες περιοχές, πραγματοποιήθηκαν καθαρισμοί ακτών.

Στην Κύπρο, **60 Εθελοντές** συνέλεξαν τρόφιμα και είδη πρώτης ανάγκης, τα οποία παρέδωσαν σε άπορες οικογένειες είτε απευθείας είτε μέσω των φιλανθρωπικών οργανισμών "Βαγόνη Αγάπης", στη Λευκωσία και "Funraising", στη Λεμεσό.

Στη Ρουμανία, **130 Εθελοντές** ανέλαβαν τον εξωραϊσμό του Βοτανικού Κήπου, στο Βουκουρέστι, φυτεύοντας διακοσμητικά φυτά, τοποθετώντας νέα παγκάκια, βάζοντας παλιές περιφράξεις και καθαρίζοντας τα μονοπάτια.

Στη Βουλγαρία*, **197 Εθελοντές** συμμετείχαν σε δράσεις που πραγματοποιήθηκαν σε διάφορες πόλεις της χώρας. Συγκεκριμένα, οι Εθελοντές, φύτευσαν λουλούδια στο West Park στη Σόφια, στη Βάρνα, συμμετείχαν στον καθαρισμό του περιβάλλοντος χώρου του Αρχαιολογικού Μουσείου, στο Μπουργκάς, πραγματοποίησαν καθαρισμό του πάρκου

Sea Garden και στη Φιλιππούπολη, ανέλαβαν τον καθαρισμό της περιοχής που βρίσκεται στον λόφο Bunarjik. Τέλος, στο Μπλαγκόεβγκραντ, οι Εθελοντές ανέλαβαν το βάψιμο της περιφράξεως ενός τοπικού παιδικού σταθμού, ενώ στο Ρούσε, πραγματοποιήθηκε συλλογή παιδικών βιβλίων.

Στη Σερβία, περισσότεροι από 130 Εθελοντές, μαζί με εξειδικευμένους συνεργάτες, ανέλαβαν τον καθαρισμό και εξωραϊσμό εγκαταλελειμμένων περιοχών στο Novi Sad, το Niš και το Βελιγράδι. Συγκεκριμένα, στο Novi Sad, τοποθετήθηκαν 300 φυτά σε εγκαταλελειμμένα οικοδομικά τετράγωνα, στο Niš, 300 φυτά στο πάρκο της λεωφόρου Đinđića, ενώ στο Βελιγράδι, οι Εθελοντές τοποθέτησαν 1.200 φυτά στο πάρκο που περιβάλλει το θέατρο Dadon.

Στην Αλβανία, **180 Εθελοντές** συμμετείχαν σε εργασίες αποκαταστάσεως ζημιών που είχαν προκληθεί σε παιδιατρικές μονάδες νοσοκομείων, σε τέσσερις πόλεις της χώρας. Οι Εθελοντές αναμόρφωσαν σημαντικά πολλούς χώρους, ενώ παράλληλα, μοίρασαν και δώρα στα παιδιά που νοσηλεύονταν στα εν λόγω νοσοκομεία.

Στην Π.Γ.Δ.Μ*, **50 Εθελοντές** της Τραπεζής συνέλεξαν και παρέδωσαν, σε συνεργασία με τον Ερυθρό Σταυρό, ρούχα, υποδήματα και άλλα είδη πρώτης ανάγκης σε οικογένειες που βρίσκονται σε ανάγκη. Για τον σκοπό αυτό, ειδικά κυτία είχαν τοποθετηθεί στα Καταστήματα όπου δραστηριοποιείται η Τράπεζα, στα οποία το Προσωπικό μπορούσε να προσφέρει διάφορα είδη, ανάλογα με τη δυνατότητά του.

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

*Σημειώνεται ότι η Ημέρα Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank, στη Βουλγαρία και στην Π.Γ.Δ.Μ., πραγματοποιήθηκε την Κυριακή, 2 Ιουνίου 2013. Επιπλέον, στη Σερβία, η προγραμματισμένη περιβαλλοντική δράση αναβλήθηκε λόγω δυσμενών καιρικών συνθηκών και εν τέλει πραγματοποιήθηκε την 30 Ιουνίου 2013.



Διεθνές Δίκτυο



Ημέρα Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank στο Βελιγράδι

Κύπρος

Πρόγραμμα Ενεργειών Ε.Κ.Ε. 2013

Η Alpha Bank Cyprus Ltd, στο πλαίσιο του προγράμματος της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και της ευαισθησίας που επιδεικνύει διαχρονικά τόσο σε φιλανθρωπικά /ανθρωπιστικά θέματα όσο και σε θέματα που άπτονται του πολιτισμού και του περιβάλλοντος, συμμετείχε κατά τη διάρκεια του έτους 2013 στις ακόλουθες ενέργειες και εκδηλώσεις:

Κοινωνική Προσφορά

- Οικονομική ενίσχυση της Οργάνωσης Παραπληγικών Κύπρου (Ο.Π.Α.Κ) για τη στήριξη των σκοπών της.
- Οικονομική ενίσχυση της Euroa Donna Κύπρου.
- Χορηγία της Ετήσιας Εβδομάδας Ενημερώσεως και Προληψέως σχετικά με Νεφρολογικά Προβλήματα, την οποία διοργανώνει ο Παγκύπριος Σύνδεσμος Φίλων Νεφροπαθών (ΠΣΦΝ).
- Χορηγία της 13^{ης} Διαδρομής Αγάπης του Παγκύπριου Συνδέσμου και του 14^{ου} "Πανηγυριού Χαράς και Προσφοράς για παιδιά και νέους με καρκίνο και συναφείς παθήσεις, με τίτλο "ένα όνειρο μια ευχή".
- Οικονομική ενίσχυση του Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού και του Πνευματικού Ομίλου "Αποστόλου Μάρκου" με σκοπό τη στήριξη άπορων οικογενειών κατά τη διάρκεια του εορτασμού του Πάσχα.
- Ενίσχυση του εθελοντικού έργου του Φιλανθρωπικού Οργανισμού «Βαγόνη Αγάπης», καλύπτοντας το κόστος αγοράς ενός αυτοκινήτου για τις ανάγκες του Οργανισμού. Η εταιρεία Unicars Ltd συνέβαλε στην πρωτοβουλία παρέχοντας το αυτοκίνητο σε ιδιαίτερα χαμηλή τιμή, καθώς επίσης και η Alpha Insurance Ltd, η οποία προσέφερε δωρεάν ασφάλεια για ένα έτος.
- Οικονομική ενίσχυση του έργου του Σωματείου "Κοινωνική Μέριμνα Αγίων Ομολογητών" το οποίο στηρίζει εδώ και 50 χρόνια άπορες οικογένειες και παιδιά.
- Στήριξη στο Συσσίτιο Λάρνακας χορηγώντας την αγορά ελαιόλαδου για τις ανάγκες του συσσιτίου, το οποίο προσφέρει καθημερινά, δωρεάν σπιτικό φαγητό σε 700 περίπου άπορους κατοίκους της επαρχίας Λάρνακας, σε συνεργασία με το Δήμο Λάρνακας.
- Η Alpha Bank Cyprus Ltd, ως μέλος της Ευρωπαϊκής Χάρτας Οδικής Ασφάλειας, συμμετείχε στην εκδήλωση "Ευρωπαϊκή Νύχτα χωρίς Δυστυχήματα", η οποία διοργανώνεται σε ετήσια βάση.
- Στήριξη στους άπορους μαθητές του Νηπιαγωγείου Αγίου Δομετίου και του Γυμνασίου Αγλαντζιάς, χορηγώντας την καθημερινή αγορά ατομικών γαλάτων για τα παιδιά, για περίοδο 3 μηνών περίπου.

- Οικονομική ενίσχυση σε κοινωφελή ιδρύματα και οργανισμούς κατά την περίοδο των Χριστουγέννων, είτε χορηγώντας φιλανθρωπικές εκδηλώσεις, είτε μέσω της αγοράς τροφίμων και άλλων ειδών πρώτης ανάγκης για άπορες οικογένειες.

- Οικονομική ενίσχυση της Σχολής Τυφλών "Άγιος Βαρνάβας", η οποία αποτελεί το μοναδικό εκπαιδευτικό ίδρυμα του είδους του, στην Κύπρο.

- Συμμετοχή στη φιλανθρωπική εκδήλωση Cyta Santa Run η οποία διοργανώθηκε από την Αρχή Τηλεπικοινωνιών Κύπρου για τη στήριξη του Ιδρύματος Προληπτικής Παιδιατρικής.

Εθελοντισμός

- Πέραν της συμμετοχής του Προσωπικού της Alpha Bank Cyprus Ltd, στην Ημέρα Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank, η Τράπεζα διοργανώνει σε εξαμηνιαία βάση Ημέρα Αιμοδοσίας Προσωπικού, η οποία πραγματοποιείται με την εθελοντική συμμετοχή μελών του Προσωπικού της Τραπεζής σε συνεργασία με την Τράπεζα Αίματος.

Παιδεία

- Μέγας χορηγός της ημερίδας με θέμα "Πανόραμα Σχεδίων Υποστήριξης Επιχειρηματικότητας" που διοργάνωσε το Κέντρο Επιχειρηματικότητας του Πανεπιστημίου UCLan Cyprus.

- Στήριξη του Πανεπιστημίου Κύπρου μέσω χρηματικών βραβείων, προς ενίσχυση και επιβράβευση διακριθέντων φοιτητών.

- Μέγας Χορηγός των σεμιναρίων με τίτλο "The Start Up of You: Κάνε την Ανεργία Ευκαιρία".

Πολιτισμός

- Υποστηρικτής των αρχαιολογικών ερευνών της Ερευνητικής Μονάδας Αρχαιολογίας του Πανεπιστημίου Κύπρου στην Παλαίπαφο, και συγκεκριμένα του αρχαιολογικού προγράμματος "The Palaepaphos Urban Landscape Project", μέσα από το οποίο έχουν γίνει σημαντικές ανακαλύψεις.

- Κύριος Χορηγός της εκδηλώσεως με θέμα "Το νέο Αρχαιολογικό Μουσείο της Κύπρου: μια αδήριτη ανάγκη για τον τόπο μας", η οποία διοργανώθηκε από το Σύνδεσμο "Φίλοι της Λευκωσίας" στο πλαίσιο της προσπάθειας ευαισθητοποίησης των αρμοδίων για επίσηυση της ανεγέρσεως του νέου Αρχαιολογικού Μουσείου Κύπρου στη Λευκωσία.

Αθλητισμός

- Επίσημος Χορηγός των Εθνικών Ομάδων της Ομοσπονδίας Αντισφαιρίσεως Κύπρου (ΟΑΚ) για το έτος 2013.

- Συμμετοχή με ομάδα 24 ατόμων στον Εταιρικό Δρόμο 5χλμ του Διεθνούς Μαραθωνίου Λεμεσού (ΓΣΟ), όπου έλαβαν μέρος συνολικά 92 εταιρίες.

- Ένας εκ των χορηγών του PASP Beach Soccer 2013. Πρόκειται για ένα μοναδικό τουρνουά ποδοσφαίρου στην άμμο το οποίο διοργανώθηκε με επιτυχία για 4^η συνεχή χρονιά στην Κοινοτική παραλία Παρεκκλησιάς στη Λεμεσό. Έλαβαν μέρος 80 παλαίμαχοι Κύπριοι ποδοσφαιριστές και 120 παιδιά.

Περιβάλλον

- Χορηγία 16 χειραμαζών οδοκαθαρισμού στο Δήμο Λευκωσίας οι οποίες είναι εργονομικά σχεδιασμένες ώστε να διευκολύνουν τον χρήστη στην εργασία του.

- Χορηγός του 4^{ου} Αγώνα Ηλιακών Οχημάτων που πραγματοποιήθηκε από το Ινστιτούτο Κύπρου στην Πάφο, σε συνεργασία με τοπικούς Δήμους και το Πανεπιστήμιο Νεάπολης.

- Εφαρμογή Προγράμματος ανακύκλωσης ρεύματος PMD, χαρτιού, μπαταριών και μελανοδοχείων στους χώρους της Τραπεζής. Συγκεκριμένα έχουν τοποθετηθεί ειδικοί κάδοι ανακύκλωσης τόσο στο κτήριο της Διοικήσεως όσο και στο Δίκτυο Καταστημάτων της Τραπεζής.

Ρουμανία

Κοινωνική Προσφορά

Στο πλαίσιο της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης του Ομίλου, η Alpha Bank Romania συνέχισε και το 2013 να υποστηρίζει σημαντικά προγράμματα που σχετίζονται με την κοινωνία, τον πολιτισμό, την εκπαίδευση και το περιβάλλον. Ενδεικτικά αναφέρονται:

- Η Alpha Bank Romania υποστηρίζει τη χρηματοοικονομική εκπαίδευση: Κατά τη διάρκεια του 2013, 60 Εθελοντές από το Προσωπικό της Τραπεζής, συμμετείχαν στο έργο BaniiQ project, το οποίο υλοποιήθηκε από την Visa Europe σε συνεργασία με την Alpha Bank και άλλες τράπεζες της Ρουμανίας. Μέσω της συμμετοχής τους στα προγράμματα που πραγματοποιήθηκαν από τον Φεβρουάριο έως τον Δεκέμβριο του 2013 σε Γυμνάσια και Πανεπιστήμια σε 64 πόλεις της Ρουμανίας, οι νέοι παρακολούθησαν διαδραστικές εκπαιδευτικές ενέργειες και προετοιμάστηκαν ώστε να χτίσουν ένα υγιές χρηματοοικονομικό μέλλον. Τα προγράμματα υποστηρίζονται από εθελοντές από τις τράπεζες και καθηγητές. Το πρόγραμμα BaniiQ βραβεύθηκε ως το καλύτερο πρόγραμμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στα βραβεία VISA Europe Awards 2013, ενώ κατά τη διάρκεια του Visa Forum Romania, η Alpha Bank Romania έλαβε το "Excellence Award" για τη συμμετοχή της στη χρηματοοικονομική εκπαίδευση.

- Συμμετοχή 30 Εργαζομένων στο πρόγραμμα «Donate blood and save a life» (δώρισε αίμα και σώσε μια ζωή): Η Alpha Bank Romania συμμετείχε στην εκστρατεία «Donate blood and save a life» η οποία διοργανώθηκε από την Siemens σε συνεργασία με την Ένωση REACT και το Κέντρο Μεταγίσεων στο Βουκουρέστι.

- Κατά τη διάρκεια των εορτών του Πάσχα και των Χριστουγέννων, η Alpha Bank Romania συμμετείχε σε κοινωνικές δράσεις για την υποστήριξη 50 παιδιών από το Ίδρυμα Mia's Children Foundation και 40 παιδιών της Ενώσεως 'Prietenia'. Τα παιδιά έλαβαν πακέτα με τρόφιμα καθώς και εκπαιδευτικό και αθλητικό υλικό.

- EU-COFILE 2013, : Η Alpha Bank Romania διοργάνωσε κατά το Νοέμβριο 2013, την 13^η έκδοση του EU-COFILE, ενός σεμιναρίου για δημοσιογράφους. Το EU-COFILE Project (European Union – Corporate Finance and Banking Lectures), το οποίο διοργανώθηκε σε συνεργασία με την Εθνική Τράπεζα της Ρουμανίας και την Ρουμάνικη Ένωση Τραπεζών έχει καθιερωθεί ως το "φθινοπωρινό σχολείο για τους δημοσιογράφους του τραπεζικού και χρηματοοικονομικού τομέα". Στο σεμινάριο συμμετείχαν περισσότεροι από 30 δημοσιογράφοι.

Βουλγαρία

Το 2013, στο πλαίσιο της πολιτικής εταιρικής κοινωνικής ευθύνης του Ομίλου, η Alpha Bank Bulgaria συνέχισε να υποστηρίζει πρωτοβουλίες στον τομέα του πολιτισμού, της τέχνης, της εκπαίδευσης και του αθλητισμού. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στα εκπαιδευτικά και πολιτιστικά προγράμματα, ενώ υποστηρίχθηκε κι ένας σημαντικός αριθμός τοπικών φιλανθρωπικών πρωτοβουλιών.

Συγκεκριμένα, τα σημαντικότερα ιδρύματα που υποστηρίχθηκαν κατά τη διάρκεια του 2013, ήταν:

- Η Alpha Bank Bulgaria ήταν ο κύριος υποστηρικτής του Μουσείου Μοντέρνας Τέχνης το οποίο φιλοξένησε εκθέσεις Βουλγάρων και ξένων καλλιτεχνών.

- Επίσης, ανέλαβε ως χορηγός την έκθεση με τίτλο "Αφήνοντας ένα σημάδι στην Ιστορία: Θησαυροί από Ελληνικά Μουσεία" η οποία διοργανώθηκε στον Περιφερειακό Αρχαιολογικό Μουσείο του Πλόβνιφ από τον Μάιο έως τον Οκτώβριο του 2013 και στη συνέχεια μεταφέρθηκε, στο Εθνικό Αρχαιολογικό Μουσείο στη Σόφια. Ήταν η πρώτη έκθεση τέτοιου βελγνεκούς η οποία πραγματοποιήθηκε στη Βουλγαρία και στην οποία παρουσιάστηκαν 195 μοναδικά αντικείμενα που συμβολίζουν εμβληματικές περιόδους της Ελληνικής αρχαιολογικής και ιστορικής κληρονομιάς. Στο πλαίσιο της χορηγίας, η Alpha Bank Bulgaria διοργάνωσε ειδικές ξεναγήσεις για το Προσωπικό καθώς και επισκέψεις για 600 παιδιά από 10 σχολεία της Σόφιας

- Για δεύτερη συνεχή χρονιά, η Alpha Bank Bulgaria ήταν ένας από τους κύριους υποστηρικτές της ετήσιας φιλανθρωπικής εκδηλώσεως για την υποστήριξη της Νέας Ορχήστρας, η οποία έχει καθιερώσει τη φήμη και την παρουσία της, κατά τη διάρκεια των τελευταίων 20 ετών.

- Επίσης, για δεύτερη συνεχή χρονιά, η Alpha Bank Bulgaria υποστήριξε το εκπαιδευτικό πρόγραμμα "Ασφαλής Πλοήγηση στο Internet".

- Επιπροσθέτως, η Alpha Bank Bulgaria υποστήριξε τους κατωτέρω οργανισμούς και πρωτοβουλίες:
 - Την εθνική φιλανθρωπική δράση της Βουλγαρίας για τα Χριστούγεννα. Πρόκειται για μια πρωτοβουλία η οποία ξεκίνησε το 2003 από τον Πρόεδρο της Δημοκρατίας της Βουλγαρίας, με στόχο την ιατροφαρμακευτική υποστήριξη παιδιών της Βουλγαρίας.
 - Το Διεθνές Σύνδεσμο Γυναικών (International Women's Club Charity). Την 1 Δεκεμβρίου 2013, ο Διεθνής Σύνδεσμος Γυναικών στη Σόφια, πραγματοποίησε το 19^ο παραδοσιακό φιλανθρωπικό μπαζάρ, όπου κάθε χώρα διατηρούσε ξεχωριστό περίπτερο και προσέφερε τοπικά προϊόντα. Το ποσό που συγκεντρώθηκε προσφέρθηκε για φιλανθρωπικούς σκοπούς. Η Alpha Bank Bulgaria υποστήριξε την Πρεσβεία της Ελλάδος στη Σόφια, η οποία συμμετείχε επίσης στην πρωτοβουλία.
- Τέλος, η Alpha Bank Bulgaria συμμετείχε στην ημέρα "Open EDU 2013 –Life School". Στο πλαίσιο αυτής της ημέρας, η Τράπεζα υποδέχθηκε φοιτητές από το Εθνικό Γυμνάσιο Διεθνούς Εμπορίου και Τραπεζικής, οι οποίοι είχαν τη δυνατότητα να ζήσουν σε ένα πραγματικό εργασιακό τραπεζικό περιβάλλον.

Σερβία

Η Alpha Bank Srbija a.d., παρέμεινε μέλος των επαγγελματικών οργανισμών και σωματείων όπως το Συμβούλιο Ξένων Επενδυτών (Foreign Investors Council -FIC-), την Ένωση Τραπεζών της Σερβίας (Association of Serbian Banks -ASB-) και την Ελληνική Επαγγελματική Ένωση. Επιπλέον, το 2013, συμμετείχε στις εργασίες της επιτροπής εταιρικής κοινωνικής ευθύνης της Ενώσεως Τραπεζών της Σερβίας, η οποία ξεκίνησε ανοιχτό διάλογο και έρευνα για τη βελτίωση της εικόνας των Τραπεζών στη Σερβική αγορά.

Στον τομέα της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, η Alpha Bank Serbia, συνέχισε να υποστηρίζει προγράμματα για την υγεία, την παιδεία και τον εθελοντισμό. Επιπλέον, υποστηρίχθηκαν οικονομικά προγράμματα που προάγουν την πολιτιστική κληρονομιά της χώρας καθώς και άλλα ιδρύματα και οργανισμούς.

Συνεισφορά στην τοπική κοινωνία

Το 2013 η Alpha Bank Srbija a.d. υποστήριξε προγράμματα τα οποία βελτίωσαν τη συνεργασία της με τις τοπικές κοινωνίες, ως ακολούθως:

- Σε συνεργασία με το Υπουργείο Υγείας, όλα τα Καταστήματα κατέγραψαν τα πιο σημαντικά κοινωνικά ζητήματα που παρατηρούνταν στις τοπικές κοινωνίες στις οποίες δραστηριοποιούνται. Θέματα που σχετίζονται με την υγεία και ιατρικά κέντρα, αναδείχθηκαν μεζονος σημασίας. Ως εκ τούτου, ιατρικά κέντρα στο Uzice, το Kruševac, το Βελιγράδι και το Zrenjanin υποστηρίχθηκαν οικονομικά για την κάλυψη των λειτουργικών τους αναγκών.

- Συνεχίστηκε και το 2013 η συνεργασία με το Υπουργείο Υγείας το οποίο υποστηρίζει το εθνικό πρόγραμμα «Serbia against cancer». Τα χρήματα που συγκεντρώθηκαν μεταφέρθηκαν σε ογκολογικά ινστιτούτα σε διάφορες πόλεις της Σερβίας, προκειμένου να προμηθευθούν νέο εξοπλισμό ο οποίος είναι απαραίτητος για την έγκαιρη διάγνωση του καρκίνου του μαστού. Το πρόγραμμα στηρίζεται ουσιαστικά από τους πελάτες της Alpha Bank Srbija a.d. που χρησιμοποιούν την κάρτα MasterCard Affinity Card "Hvala" δεδομένου ότι μπορούν να γίνουν δωρητές κάθε φορά που κάνουν μια συναλλαγή.

- Εκτός από τα δώρα που δίδονται στα παιδιά των Υπαλλήλων, στο πλαίσιο του εορτασμού της Πρωτοχρονιάς, η Alpha Bank Srbija a.d. διένειμε περισσότερα από 100 παιχνίδια σε παιδιά που υποφέρουν από καρκίνο, σε συνεργασία με την ένωση NURDOR, στόχος της οποίας είναι η βελτίωση της ζωής αυτών των παιδιών και των οικογενειών τους.

- Κατά τη διάρκεια του 2013, η Alpha Bank Srbija a.d. υποστήριξε τη δράση του οργανισμού ASTRA (Anti trafficking action) για την υποστήριξη του προγράμματος "Γραμμή SOS" για παιδιά που αγνοούνται.

- Καθ' όλη τη διάρκεια του 2013, η Alpha Bank Srbija A.D. συνέχισε να υποστηρίζει την Ακαδημία Σερβίας για την Επιστήμη και Τέχνη (SANU). Για το 2013 η δωρεά που πραγματοποιήθηκε αφορούσε στην κάλυψη των αναγκών του Ινστιτούτου Μουσικολογίας.

- Σε συνεργασία με την Alpha Bank στην Ελλάδα, η Alpha Bank Srbija a.d. προέβη σε δωρεά στο ίδρυμα "Dragica Nikolic", το οποίο έχει ιδρυθεί από την Πρώτη Κυρία της Σερβίας, για ανθρωπιστικούς σκοπούς καθώς και για τη διεξαγωγή ποικίλων δράσεων που προάγουν τον πολιτισμό και την παιδεία.

- Στο πλαίσιο της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης της Τραπέζης, η Alpha Bank Srbija a.d. ανταποκρίνεται σε αιτήματα οικονομικής υποστήριξης διακεκριμένων αθλητών αλλά και ατόμων με αναπηρία καλύπτοντας διάφορες ανάγκες.

- Η "Νύχτα Μουσείων" είναι το μεγαλύτερο πολιτιστικό γεγονός στη Σερβία, το οποίο διοργανώθηκε, το 2013, για 10^η χρονιά. Η Alpha Bank συνέχισε την υποστήριξη της Νύχτας Μουσείων, μέσω της χορηγίας δύο συγκεκριμένων εκθέσεων.

- Η Alpha Bank Srbija a.d. ανέλαβε τη χορηγία του μονογράμματος "Belgrade", του διεθνούς φήμης Σέρβου φωτογράφου Dragoljub Zamunic. Το βιβλίο περιγράφει το Βελιγράδι μέσα από διαφορετικά πρίσματα καθώς και μια σειρά σπάνιων φωτογραφιών του Βελιγραδίου από ψηλά, από τις οποίες εκείνη που προωθεί το κτήριο της οδού Kralja Milana, είναι το σημαντικότερο για την Τράπεζα.

- Για δεύτερη συνεχή χρονιά, η Alpha Bank Srbija a.d. συνέχισε τη χορηγία του προγράμματος των φίλων της UNICEF ("UNICEF club of friends"). Στόχος της Τραπέζης ήταν να δώσει στα παιδιά με ειδικές ανάγκες τη δυνατότητα να χρησιμοποιούν τις πιο βασικές κοινωνικές υπηρεσίες.

Αλβανία

Η Alpha Bank Albania SHA, κατά τη διάρκεια του 2013, στο πλαίσιο της κοινωνικής και περιβαλλοντικής πολιτικής της, πραγματοποίησε και υποστήριξε τα κατωτέρω προγράμματα και εκδηλώσεις:

- Εθελοντική Αιμοδοσία υπέρ του Ερυθρού Σταυρού Αλβανίας. Υπάλληλοι της Τραπέζης, σε συνεργασία με τον Ερυθρό Σταυρό της Αλβανίας, συμμετείχαν σε εθελοντική αιμοδοσία για την υποστήριξη παιδιών που πάσχουν από θαλασσαιμία.
 - Φεστιβάλ Κιθάρας στα Τίρανα: Η Alpha Bank Albania SHA ήταν χορηγός του βραβείου για τον "καλύτερο ξένο καλλιτέχνη", στο πρώτο Φεστιβάλ Κιθάρας στα Τίρανα με τη συμμετοχή γνωστών καλλιτεχνών από όλη την Ευρώπη.
 - Αλφα Πάρκο Γυμναστικής: Η Alpha Bank Albania SHA χορήγησε τη δημιουργία του πρώτου υπαίθριου ανοικτού γυμναστηρίου στην Αλβανία. Το γυμναστήριο είναι εξοπλισμένο με δέκα μηχανήματα τα οποία μπορούν εύκολα να χρησιμοποιηθούν από όλους.
 - Δημοτικό Σχολείο Erseka: Η Alpha Bank Albania SHA υποστήριξε οικονομικά τον δήμο Erseka, για την ανακατασκευή του Δημοτικού Σχολείου.
 - 7^ο Ελληνοαλβανικό Επιχειρηματικό Φόρουμ: Η Alpha Bank Albania SHA υποστήριξε για 7^η συνεχή χρονιά, το Ελληνο-αλβανικό φόρουμ "Μία γέφυρα προς την εξέλιξη", το οποίο διοργανώθηκε από την Πρεσβεία της Ελλάδος και την Ελληνική Ένωση Επιχειρήσεων.
 - Ας καθαρίσουμε την Αλβανία σε μία μέρα: Εργαζόμενοι της Τραπέζης συμμετείχαν στον καθαρισμό της Εθνικής Λίμνης των Τιράνων, μία πρωτοβουλία του Υπουργείου Νεολαίας, στην οποία συμμετείχαν 150.000 και πλέον άτομα.
- Επιπλέον των ανωτέρω πραγματοποιήθηκαν και δράσεις ως ακολούθως:
- Δωρεά 3000 t-shirts σε ανθρώπους με αναπηρία, για το Αθλητικό Φεστιβάλ που διοργανώθηκε από τον Δήμο.
 - Χορηγία των Ετησίων Πρακτικών των Ξένων Επενδυτών στην Αλβανία.
 - Χορηγία των Ετησίων Πρακτικών του Αμερικανικού Επιμελητηρίου.
 - Χορηγία της εκδήλωσης του Βρετανικού Επιμελητηρίου, η οποία διοργανώθηκε για τις Ελληνικές Επιχειρήσεις στην Αλβανία.
 - Χορηγία της Ελληνικής Εβδομάδος η οποία διοργανώθηκε υπό την αιγίδα της Ελληνικής Πρεσβείας στην Αλβανία.
 - Χορηγία της Ημέρας της Ανοίξεως η οποία διοργανώθηκε στην πόλη Elbasan.
 - Χορηγία του Διαγωνισμού Λογοτεχνίας ο οποίος διοργανώθηκε στην πόλη Vlora.

Τέλος, στο πλαίσιο των στόχων εταιρικής κοινωνικής ευθύνης της Alpha Bank Albania SHA, η Τράπεζα αποφάσισε, την περίοδο των Χριστουγέννων και της Πρωτοχρονιάς, αντί ευχετηρίων καρτών, να υποστηρίξει οικονομικά τις οικογένειες των αστυνομικών οι οποίοι έπασαν εν ώρα καθήκοντος. Επιπλέον, οι Υπάλληλοι της Τραπέζης επισκέφθηκαν, το "Σπίτι του Παιδιού", προσέφεραν ρούχα και παιχνίδια και έπαιξαν με τα παιδιά.

Επιχειρηματική Δραστηριότητα

Η Γενική Διεύθυνση και άλλα στελέχη της Τραπέζης, πραγματοποίησαν περιοδικές επισκέψεις σε ήδη υπάρχοντες και νέους πελάτες - επιχειρήσεις της Τραπέζης, σε διάφορες πόλεις της Αλβανίας. Σκοπός αυτών των συναντήσεων ήταν η ενίσχυση του διαλόγου και της εμπιστοσύνης μεταξύ της Τραπέζης και σημαντικών εκπροσώπων του επιχειρηματικού κόσμου.

Π.Γ.Δ.Μ.

Στο πλαίσιο της πολιτικής εταιρικής κοινωνικής ευθύνης του Ομίλου, η Alpha Bank a.d. Skopje, μεριμνά για τη διατήρηση ενός υγιούς εργασιακού περιβάλλοντος, ενώ αναλαμβάνει χορηγίες και διοργανώνει εθελοντικές δράσεις οι οποίες στοχεύουν σε μια καλύτερη κοινωνία. Συγκεκριμένα, κατά τη διάρκεια του 2013, η Τράπεζα πραγματοποίησε τα κατωτέρω προγράμματα:

- Συνέδριο ASECU - Πανεπιστήμιο Σκοπίων/ Τμήμα Οικονομικών. Τον Μάιο του 2013, η Alpha Bank AD Skopje χορήγησε το 9^ο συνέδριο με θέμα "Συστημική Οικονομική Κρίση: Τρέχοντα θέματα και Προοπτικές". Το συνέδριο, διοργανώθηκε από την Ένωση Οικονομικών Πανεπιστημίων της Νοτιοανατολικής Ευρώπης.
- Εθελοντική Αιμοδοσία: Τον Οκτώβριο 2013, η Alpha Bank a.d. Skopje σε συνεργασία με τον Ερυθρό Σταυρό διοργάνωσε εθελοντική αιμοδοσία στην οποία συμμετείχε μεγάλος αριθμός Εθελοντών.
- Η Τράπεζα, συμμετείχε τον Νοέμβριο 2013, στην καμπάνια "Σκέψου μας" ("Think of us") η οποία διοργανώθηκε από την Ερυθρό Σταυρό στα Σκόπια. Η δράση αυτή ονομάστηκε "Ημέρα Πείνας". Στο πλαίσιο αυτό, εθελοντές από τον Ερυθρό Σταυρό επισκέφθηκαν την Τράπεζα και παρέλαβαν είδη που είχαν προσφέρει εθελοντικά οι Υπάλληλοι. Τα είδη που συγκεντρώθηκαν, παραδόθηκαν σε οικογένειες που αντιμετωπίζουν δυσκολίες.

Ανεξάρτητη Έκθεση Περιορισμένου Εύρους Διασφάλισης 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 των σελίδων 1-65 της ελληνικής εκθέσεως με τίτλο "Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2013" (εφεξής η "Έκθεση") της Τραπέζης για την περίοδο 1 Ιανουαρίου 2013 - 31 Δεκεμβρίου 2013, προκειμένου να διασφαλισθεί η ακρίβεια του περιεχομένου της.

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 παρακολούθησης και ελέγχου της εταιρικής επιδόσεως από τα οποία προέρχεται η σχετική δημοσιοποιημένη πληροφόρηση.

Δική μας ευθύνη είναι η επισκόπηση της Εκθέσεως για την απόδοση περιορισμένου εύρους διασφάλισης (limited assurance) των πληροφοριών της περιόδου 1 Ιανουαρίου 2013 - 31 Δεκεμβρίου 2013. Διενεργήσαμε τις εργασίες μας βάσει του Διεθνούς Προτύπου Έργων Διασφάλισης (ISAE) 3000, Έργα Διασφάλισης 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 2013 - 31 Δεκεμβρίου 2013, 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 όλες 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.

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 2013 - 31 Δεκεμβρίου 2013, δεν είναι διατυπωμένη με ακρίβεια, σε όλα τα ουσιώδη θέματα σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Οδηγίες GRI.

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

KPMG Σύμβουλοι Α.Ε.



Γεώργιος Ραουνάς,
Γενικός Διευθυντής
Αθήνα, 19 Ιουνίου 2014

Επιστολή Επαληθεύσεως Κατηγορίας Απολογισμού κατά το πρότυπο GRI

Report Application Level	C	C+	B	B+	A	A+
G3 Profile Disclosures OUTPUT	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 OUTPUT	Nor Required	Report Externally Assured	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Report Externally Assured	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	✓
G3 Performance Indicators & Sector Supplement Performance Indicators OUTPUT	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 2013" to GRI's Report Services which have concluded that the report fulfills the requirement of Application Level A+.

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. For methodology, see www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

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

Amsterdam, 4 June 2014

Ásthildur Hjaltadóttir

Ásthildur Hjaltadóttir
Director Services
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

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 27 May 2014. 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 2013 δηλώθηκε από την Τράπεζα και πιστοποιήθηκε από τον οργανισμό GRI στο Επίπεδο Εφαρμογής **A+**. Στον ακόλουθο πίνακα γίνονται παραπομπές εκτός από τον παρόντα Απολογισμό, στον Απολογισμό Δραστηριοτήτων και στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2013 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 2013

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	Επιστολή Διευθύνοντος Συμβούλου
1.2	Περιγραφή των κύριων επιδράσεων, κινδύνων και ευκαιριών	Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Alpha Bank - Μακροπρόθεσμη πολιτική, δεσμεύσεις και προτεραιότητες, εταιρική διακυβέρνηση Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Alpha Bank Κύρια Στοιχεία Επιδόσεως Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2013 Επιστολή Διευθύνοντος Συμβούλου 📌 σελ.: 116-167
2.1	Επωνυμία του Οργανισμού	Alpha Bank A.E.
2.2	Κύρια προϊόντα ή/και υπηρεσίες	Τραπεζικές Εργασίες Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 📌 σελ.: 109-114, 267-270
2.3	Λειτουργική δομή του Οργανισμού	Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Alpha Bank 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 📌 σελ.: 265 http://www.alpha.gr/page/default.asp?id=16&la=1
2.6	Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή	Ανώνυμη Εταιρία
2.7	Αγορές που εξυπηρετούνται	Διεθνές Δίκτυο 📌 σελ.: 265 http://www.alpha.gr/page/default.asp?id=16&la=1

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις
2.8	Μεγέθη του Οργανισμού που εκδίδει τον Απολογισμό	Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Ποσοτικά στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού. http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&id=548 http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&id=2763&pl=260&rk=9085&ap=249 σελ. 127-128
2.9	Σημαντικές μεταβολές κατά τη διάρκεια της περιόδου Απολογισμού όσον αφορά το μέγεθος, τη δομή ή την ιδιοκτησία	Μαζί για την Αγορά - Εξυπηρέτηση των Πελατών μας σελ.: 112, 178, 182 http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&id=548
2.10	Βραβεία που απονεμήθηκαν κατά τη διάρκεια της περιόδου Απολογισμού	Διακρίσεις της Τραπέζης
3.1	Περίοδος Απολογισμού για τις παρεχόμενες πληροφορίες	1.1.2013 – 31.12.2013
3.2	Ημερομηνία του προγενέστερου Απολογισμού	29.6.2013
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 - Ερωτηματολόγιο Ικανοποιήσεως Πελατών Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Ποσοτικά στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού - Κατανομή Προσωπικού 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

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις
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 διασφάλισης του Απολογισμού	Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου
4.1	Δομή διακυβερνήσεως του Οργανισμού	Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Alpha Bank - Εταιρική Διακυβέρνηση
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 31.12.2013 το Διοικητικό Συμβούλιο απαρτιζόταν από 15 Μέλη. Πέντε Εκτελεστικά Μέλη, τέσσερα Μη Εκτελεστικά Μέλη, μεταξύ των οποίων ένα Μη Εκτελεστικό Μέλος, εκπρόσωπο του Ελληνικού Δημοσίου, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 3723/2008 και ένα Μη Εκτελεστικό Μέλος, εκπρόσωπο του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 3864/2010, και έξι Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη σελ.: 30
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. Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Ίσες Ευκαιρίες στο Εργασιακό Περιβάλλον
4.6	Διαδικασίες που εφαρμόζονται από το Ανώτατο Όργανο Διακυβερνήσεως, προκειμένου να αποφεύγεται η σύγκρουση συμφερόντων	Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Alpha Bank - Εταιρική Διακυβέρνηση σελ.:30 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 Κοινωνική Ευθύνη και Alpha Bank - Εταιρική Διακυβέρνηση σελ.:30 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 πραγματοποιήσεώς τους.	Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Alpha Bank - Εταιρική Διακυβέρνηση Μαζί για την Αγορά - Διαφάνεια και ασφάλεια των τραπεζικών συναλλαγών Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Διάλογος και εργασιακά δικαιώματα

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις
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 Κοινωνική Ευθύνη και Alpha Bank - 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 Κοινωνική Ευθύνη και Alpha Bank - Εταιρική Διακυβέρνηση http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&id=120 📖 σελ.: 23-30
4.11	Τεκμηρίωση σχετικά με το εάν και το πώς ο Οργανισμός εφαρμόζει την προσέγγιση ή την αρχή της προλήψεως	Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Alpha Bank - Εταιρική Διακυβέρνηση 📖 σελ.: 117
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 Κοινωνική Ευθύνη και Alpha Bank - Συμμετοχή σε ενώσεις και οργανισμούς Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Alpha Bank - Μακροπρόθεσμη πολιτική, δεσμεύσεις και προτεραιότητες
4.13	Συμμετοχή ως μέλος σε σωματεία και ενώσεις	Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Alpha Bank - 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 Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Διάλογος και εργασιακά δικαιώματα Μαζί για την Αγορά - Επικοινωνία και διάλογος με τους πελάτες μας
4.17	Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν από τη συμμετοχή των ενδιαφερομένων μερών	Ενδιαφερόμενα μέρη - Διάλογος και συνεργασία στην πράξη Μαζί για την Αγορά - Ανάρτηση ερωτηματολογίου ικανοποίησης πελατών στην ιστοσελίδα της Τραπέζης
Οικονομικοί Δείκτες		
DMA EC	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής στον Οικονομικό Τομέα	Μαζί για την Αγορά - Εισαγωγή Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Alpha Bank - Μακροπρόθεσμη πολιτική, δεσμεύσεις και προτεραιότητες Επιστολή Διευθύνοντος Συμβούλου
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 📖 σελ.: 39-41, 167-170

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις
EC2	Χρηματοοικονομικές επιδράσεις και άλλοι κίνδυνοι και ευκαιρίες για τις επιχειρησιακές δραστηριότητες λόγω της αλλαγής του κλίματος.	Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Alpha Bank - 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 σελ.: 199, 206
EC4	Σημαντική χρηματο - οικονομική συνδρομή που λαμβάνεται από κυβερνητικούς φορείς.	σελ.: 30, 47, 112, 173-176, 204, 262-263, 313-316 http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&id=548
EC6	Πολιτική, πρακτικές και αναλογία δαπανών σε τοπικούς προμηθευτές στις σημαντικές τοποθεσίες δραστηριοποίησης του Οργανισμού	Οι τοπικές συνεργασίες ενθαρρύνονται και προτιμώνται όταν πληρούν τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των προδιαγραφών που έχει ορίσει η Τράπεζα. Για παράδειγμα, τα Καταστήματα της επαρχίας της Alpha Bank καθαρίζονται από τοπικά συνεργεία, η συντήρηση των πυροσβεστήρων στα Καταστήματα επαρχίας έχει ανατεθεί σε τοπικούς προμηθευτές (περίπου 10), ενώ γίνεται χρήση τοπικών πρακτορείων μεταφορών για μεταφορά εξοπλισμού και υλικών. Για το έτος 2013, συγκεκριμένα, το 84,82% των δαπανών για προμήθειες αφορούσε σε προμηθευτές εσωτερικού, και μόλις το 15,18% σε προμηθευτές του εξωτερικού.
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 Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Ίσες ευκαιρίες στο εργασιακό περιβάλλον Η κάλυψη αναγκών για Υπαλλήλους πραγματοποιείται με προσλήψεις από την τοπική αγορά εργασίας είτε κατόπιν αναζητήσεως 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.
EC8	Ανάπτυξη και επίδραση των επενδύσεων σε υποδομή και υπηρεσίες που παρέχονται κυρίως για κοινό όφελος, μέσω της συμμετοχής, του εμπορίου καθώς και της συμμετοχής σε είδος ή δωρεάν.	Μαζί για την Κοινωνία Τα προγράμματα κοινωνικής και περιβαλλοντικής προσφοράς που υλοποιούνται, καθορίζονται με βασικό γνώμονα την ανταπόκριση της Τραπέζης σε συγκεκριμένες ανάγκες, όπως αυτές προκύπτουν από τη σχετική ανάλυση που πραγματοποιείται επίσης (σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Δικτύου Ελλάδος) αναφορικά με τις ανάγκες των τοπικών κοινωνιών. Τα οφέλη που προκύπτουν ποικίλουν ανάλογα με το είδος του προγράμματος που υλοποιείται.
EC9	Περιγραφή σημαντικών εμμέσων οικονομικών συνεπειών, συμπεριλαμβανομένων των συναφών μεγεθών τους	Μαζί για την Αγορά - Εισαγωγή Μαζί για την Αγορά - Εξυπηρέτηση των πελατών μας

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις
Περιβαλλοντικοί Δείκτες		
DMA EN	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής στον Περιβαλλοντικό Τομέα	Μαζί για το Περιβάλλον - Εισαγωγή, Δίδοντας το παράδειγμα Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Alpha Bank - Μακροπρόθεσμη πολιτική, δεσμεύσεις και προτεραιότητες
EN1	Χρησιμοποιούμενα υλικά, με βάση το βάρος ή τον όγκο.	Μαζί για το Περιβάλλον 220.000 περίπου δεσμίδες 500φ. χαρτί Α4 χημικό αυτογραφικό NCR, κατ' εκτίμηση για την κατασκευή των κωδικοποιημένων προτυπωμένων εντύπων και χαρτοταινιών ΑΤΜ'S για τον κύριο όγκο συναλλαγών. - Περισυλλογή χαρτιού για ανακύκλωση 871 τόνοι
EN2	Χρησιμοποιούμενα υλικά που προέρχονται από εισαγωγή ανακυκλωμένων υλικών.	Μαζί για το Περιβάλλον - Πράσινες Προμήθειες Αγοράστηκαν 234.627 δεσμίδες φωτοτυπικού χαρτιού Α4 75 γρ τύπου Eco Efficient, το οποίο αντιστοιχεί στο 73% της συνολικής ποσότητας αγορασμένου φωτοτυπικού χάρτου Α4. Παραγγελία toners περίπου 31.464 εκ των οποίων 10.000 (74%) ανακατασκευασμένα και 3.500 originals Εκ του συνόλου περισυλλέχθηκαν προς ανακύκλωση περίπου 7.962 τεμάχια Φάκελος από υλικό LDPE ανακυκλωμένο πολυμερές πλαστικό κατανάλωση 10.000 κιλά πάχους 80mic
EN3	Άμεση κατανάλωση ενέργειας, με βάση την πρωτογενή πηγή ενέργειας.	Μαζί για το Περιβάλλον - Ποσοτικά στοιχεία περιβαλλοντικών μετρήσεων Εξοικονόμηση ενέργειας και νερού
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 Μαζί για την Αγορά - Προϊόντα και Υπηρεσίες Πίνακας στόχων
EN7	Πρωτοβουλίες για τη μείωση της έμμεσης κατανάλωσης 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
EN10	Ποσοστό και συνολική ποσότητα νερού που ανακυκλώθηκε και επαναχρησιμοποιήθηκε	Μαζί για το Περιβάλλον - Ποσοτικά στοιχεία περιβαλλοντικών μετρήσεων.

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις
EN11	Θέση και έκταση ιδιόκτητων, εκμισθωμένων ή διαχειριζόμενων γαιών εντός ή παρακείμενων σε προστατευόμενες ή υψηλής αξίας βιοποικιλότητας περιοχές.	Μη ουσιαστικό για τη λειτουργία των Καταστημάτων της Τράπεζας. 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
EN13	Οικότοποι που προστατεύονται ή αποκαθίστανται	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 Τράπεζας. 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 εξαφάνισης.	Μη σχετικό
EN16	Συνολικές άμεσες και έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου με βάση το βάρος.	Μαζί για το Περιβάλλον - Ποσοτικά στοιχεία περιβαλλοντικών μετρήσεων
EN17	Άλλες έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου με βάση το βάρος.	Στην προσπάθειά της να παρακολουθήσει τις σημαντικότερες έμμεσες εκπομπές της (score 3), η Τράπεζα, χρησιμοποιώντας τη μεθοδολογία του Διεθνούς Οργανισμού Πολιτικής Αεροπορίας (ICAO) των Ηνωμένων Εθνών, υπολόγισε ότι οι εκπομπές από τα επαγγελματικά ταξίδια των Εργαζομένων της ήταν 194,5 t CO ₂ για το 2013.
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
EN19	Εκπομπές ουσιών που καταστρέφουν το όζον, με βάση το βάρος	Το 2013 αντικαταστάθηκαν 0,15 t R22 (ή 0,008 t ισοδύναμου CFC-11) στα μεγάλα ψυκτικά συγκροτήματα της Τράπεζας.
EN20	NOx, SOx και άλλες σημαντικές εκπομπές αερίων, με βάση τον τύπο και το βάρος.	Οι εκπομπές των λοιπών αερίων (NOx, SOx, VOC και PM10) που οφείλονται στην κατανάλωση φυσικού αερίου και πετρελαίου θερμάνσεως από την Τράπεζα, υπολογίζονται ότι ανέρχονται σε 2,81 t NOx, 0,18 t SOx, 0,33 t VOC και 0,09 t PM10. Για τον υπολογισμό χρησιμοποιήθηκαν οι σχετικοί συντελεστές εκπομπής από το EMEP/EEA air pollutant emission inventory guidebook 2013 (http://www.eea.europa.eu/publications/emep-eea-guidebook-2013), ενώ οι εκπομπές SOx του πετρελαίου υπολογίστηκαν με βάση τη σχετική εθνική νομοθεσία. Οι εκπομπές Έμμοων Οργανικών Ρύπων (POP) και Επικίνδυνων Ατμοσφαιρικών Ρύπων (HAP) δεν είναι ουσιώδεις για την Alpha Bank."

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις
EN21	Συνολικός όγκος υδάτινων αποβλήτων με βάση την ποιότητα και τον προορισμό.	Τα υγρά απόβλητα της Τραπεζής είναι υγρά αστικά απόβλητα που καταλήγουν στα δημόσια δίκτυα αποχετεύσεως, όπου υφίστανται την προβλεπόμενη επεξεργασία. Το 2013 δεν πραγματοποιήθηκαν προγραμματισμένες ή έκτακτες απορρίψεις νερού (δεν συμπεριλαμβάνονται το βρόχινο νερό και τα αστικά απόβλητα), ούτε υπήρξαν περιπτώσεις διαρροών.
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 Μαζί για το Περιβάλλον - Ανακύκλωση Υλικών
EN23	Συνολικός αριθμός και όγκος σημαντικών διαρροών	Κατά τη διάρκεια του 2013 δεν υπήρξαν σημαντικές διαρροές.
EN24	Βάρος μεταφερόμενων, εισαγόμενων, εξαγόμενων, ή διαχειριζόμενων αποβλήτων επικίνδυνου χαρακτήρα με βάση τη Σύμβαση της Βασιλείας, Παράρτημα I, II, III, και VIII, και ποσοστό μεταφερόμενων αποβλήτων που στάλθηκαν στο εξωτερικό	Μη σχετικό
EN25	Εντοπισμός, μέγεθος, καθεστώς προστασίας και αξία βιοποικιλότητας των υδάτινων οργανισμών και των συναφών οικισμών που επηρεάστηκαν σημαντικά από τις εκροές υδάτων και αποβλήτων	Μη σχετικό
EN26	Πρωτοβουλίες για τη μείωση των περιβαλλοντικών επιδράσεων των προϊόντων και των υπηρεσιών και βαθμός μείωσης των επιδράσεων.	Μαζί για την Αγορά - 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

Δείκτες Εργασιακών Σχέσεων

DMA LA	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής στον Τομέα Εργασιακών Συνθηκών	Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Εισαγωγή Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Alpha Bank - 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

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις
LA2	Συνολικός αριθμός και ποσοστό κινητικότητας Προσωπικού με βάση την ηλικιακή ομάδα, το φύλο και την περιοχή.	Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Ποσοτικά στοιχεία Ανθρωπίνου Δυναμικού
LA3	Παροχές που δίνονται σε πλήρους απασχόλησας Εργαζομένους και δεν παρέχονται σε Εργαζομένους προσωρινής ή μερικής απασχόλησας	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.	Τήρηση των προβλέψεων του νόμου και των όρων των συλλογικών συμβάσεων εργασίας Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Alpha Bank - Μακροπρόθεσμη πολιτική, δεσμεύσεις και προτεραιότητες
LA6	Ποσοστό του συνολικού Προσωπικού που εκπροσωπείται τυπικά σε επιτροπές υγιεινής και ασφαλείας της εργασίας για την παρακολούθηση των σχετικών προγραμμάτων.	Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Ποσοτικά στοιχεία Ανθρωπίνου Δυναμικού
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 Ανθρωπίνου Δυναμικού Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία
LA8	Προγράμματα εκπαίδευσης, κατάρτισης, παροχής συμβουλών, προλήψεως και περιορισμού κινδύνων, που εφαρμόζονται για την υποστήριξη των μελών της κοινότητας σχετικά με σοβαρές ασθένειες	Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Μέριμνα για τους Εργαζομένους. Κατά τη διάρκεια του 2013, δεν υπήρξε ανάγκη για ενημέρωση αναφορικά με κάποια σοβαρή ασθένεια.
LA10	Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος/ Εργαζόμενο	Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Διαρκής εξέλιξη Λόγω των διαφορετικών συστημάτων καταγραφής της εκπαίδευσης, τα στοιχεία συμμετοχής σε εκπαιδευτικά προγράμματα ανά κατηγορία Εργαζομένων για το 2013 δεν είναι διαθέσιμα για τους Εργαζόμενους που προέρχονται από την Εμπορική Τράπεζα. Τα πλήρη στοιχεία θα είναι διαθέσιμα από την επόμενη χρονιά.
LA11	Προγράμματα για τη διαχείριση δεξιοτήτων και διαβίου 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 Ανθρωπίνου Δυναμικού, Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες στο εργασιακό περιβάλλον 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 Η Τράπεζα δεν κάνει διαχωρισμό μεταξύ ανδρών και γυναικών, επομένως δεν υπάρχει διαφοροποίηση στο βασικό μισθό ανδρών και γυναικών σε καμία κατηγορία Εργαζομένων. Συγκεκριμένα, σε σύνολο 5.002 ανδρών, ο μέσος όρος τακτικών αποδοχών ανέρχεται σε Ευρώ 2.642 ενώ σε σύνολο 5.450 γυναικών, ο μέσος όρος τακτικών αποδοχών ανέρχεται σε Ευρώ 2.285.

Κοινωνικοί Δείκτες

DMA S0	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής στον Τομέα της Κοινωνίας	Μαζί για την Κοινωνία - Εισαγωγή Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Alpha Bank - Μακροπρόθεσμη πολιτική, δεσμεύσεις και προτεραιότητες
S01	Περιγραφή, στόχοι και αποτελεσματικότητα προγραμμάτων και πρακτικών που αξιολογούν και διαχειρίζονται τις επιδράσεις στην τοπική κοινωνία	Μαζί για την Κοινωνία Μαζί για την Αγορά - Στήριξη των Νοικοκυριών, Στήριξη των Επιχειρήσεων
S02	Ποσοστό και συνολικός αριθμός Μονάδων που εξετάζονται για κινδύνους που σχετίζονται με τη διαφθορά.	Μαζί για την Αγορά - Διαφάνεια και ασφάλεια των τραπεζικών συναλλαγών
S03	Ποσοστό Εργαζομένων που εκπαιδεύεται σε πολιτικές και διαδικασίες κατά της διαφθοράς	Μαζί για την Αγορά - Διαφάνεια των τραπεζικών συναλλαγών Το 2013 εκπαιδεύτηκαν 480 Εργαζόμενοι, από τους οποίους οι 261 ήταν Υποδιευθυντές ή Εποπτευόμενοι Εργασιών Καταστημάτων (Διοικητικό Προσωπικό) και οι 219 υπάλληλοι (μη Διοικητικό Προσωπικό) της Τραπέζης.
S04	Ενέργειες που πραγματοποιούνται για την αντιμετώπιση περιστατικών διαφθοράς	Μαζί για την Αγορά - Διαφάνεια των τραπεζικών συναλλαγών
S05	Περιγραφή συμμετοχής στη διαμόρφωση δημόσιων πολιτικών και στη λειτουργία ομάδων πίεσης.	Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Alpha Bank - Συμμετοχή σε ενώσεις και οργανισμούς, Διάλογος και συνεργασία στην πράξη (Διαβουλεύσεις με κράτος και κανονιστικές αρχές), Μακροπρόθεσμη πολιτική, δεσμεύσεις και δραστηριότητες
S06	Οικονομική συνεισφορά και συνεισφορά σε είδος σε πολιτικά κόμματα, πολιτικούς και σχετικά ιδρύματα ανά χώρα	Μαζί για την Αγορά - Διαφάνεια των τραπεζικών συναλλαγών
S08	Πρόστιμα και μη χρηματικές κυρώσεις για τη μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς.	Μαζί για την Αγορά - Διαφάνεια των Τραπεζικών Συναλλαγών

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις
Δείκτες για τα Προϊόντα		
DMA PR	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής στον Τομέα Προϊόντων	Μαζί για την Αγορά - Εισαγωγή Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Alpha Bank - 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.	Μαζί για την Αγορά - Υπεύθυνα προϊόντα και Υπηρεσίες http://www.alpha.gr/page/default.asp?id=8141&la=1 Μαζί για την Αγορά - Εξυπηρέτηση των Πελατών μας. Η Τράπεζα παίρνει όλα τα δυνατά μέσα για την ασφάλεια των τραπεζικών συναλλαγών (απλών, ηλεκτρονικών και τηλεφωνικών) των Πελατών της, καθώς και της χρήσεως των πιστωτικών καρτών τους. Επίσης, μέτρα για την ασφάλεια των πελατών έχουν ληφθεί στην κατασκευή των Καταστημάτων του Δικτύου της.
PR2	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμορφώσεως με τους κανονισμούς και προαιρετικοί κώδικες που διέπουν τις επιδράσεις των προϊόντων και των υπηρεσιών στην Υγεία και την Ασφάλεια, με βάση τον τύπο της εκβάσεως.	Μη σχετικό
PR3	Τύπος προϊόντων και υπηρεσιών που απαιτούνται με βάση τις διαδικασίες και ποσοστά σημαντικών προϊόντων και υπηρεσιών που υπόκεινται σε τέτοιου είδους απαιτήσεις πληροφόρησης.	Μαζί για την Αγορά - Διαφάνεια των 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 Μαζί για την Αγορά - Επικοινωνία και διάλογος με τους πελάτες μας, Διαφάνεια των Τραπεζικών Συναλλαγών
PR5	Πρακτικές που αφορούν την ικανοποίηση των Πελατών συμπεριλαμβανομένων των ερευνών μετρήσεως της ικανοποίησής τους.	Μαζί για την Αγορά - Ανάρτηση ερωτηματολογίου ικανοποίησης Πελατών 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 - Υπεύθυνο marketing, Υπεύθυνα Προϊόντα και υπηρεσίες, Διαφάνεια των 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 - Υπεύθυνο marketing, Υπεύθυνα Προϊόντα και υπηρεσίες, Διαφάνεια των Τραπεζικών Συναλλαγών Το 2013, δεν επιβλήθηκαν στην Τράπεζα σημαντικά χρηματικά πρόστιμα για τη μη συμμόρφωσή της σε θέματα διαθέσεως και χρήσεως των προϊόντων και των υπηρεσιών της. Το σύνολο των κυρώσεων που επιβλήθηκαν από την Τράπεζα της Ελλάδος και τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, κατά τη διάρκεια του 2013, ανέρχεται σε Ευρώ 225.500

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 Κοινωνική Ευθύνη και Alpha Bank - 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 ανθρωπίνων δικαιωμάτων.	Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Alpha Bank - 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.
HR2	Ποσοστό προμηθευτών και υπεργολάβων που έχουν υποβληθεί σε έλεγχο σχετικά με το σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων	Η Τράπεζα επιλέγει κυρίως προμηθευτές και υπεργολάβους με έδρα την Ελλάδα, όπου ο σεβασμός των ανθρωπίνων δικαιωμάτων καλύπτεται από την εθνική νομοθεσία. Πέραν των ελέγχων που υλοποιεί η Τράπεζα για τη νομιμότητα των συνεργατών της, κατά τις οποίες δεν προέκυψε θέμα παραβίασως ανθρωπίνων δικαιωμάτων, το 2013, δεν προχώρησε σε συγκεκριμένους ελέγχους για την τήρηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.
HR4	Συνολικός αριθμός περιστατικών διακρίσεως και ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί.	Επιστολή Διευθύνοντος Συμβούλου Μαζί με τους Ανθρώπους μας - Ίσες ευκαιρίες στο εργασιακό περιβάλλον, Διάλογος και εργασιακά δικαιώματα Το 2013 δεν καταγράφηκε κανένα περιστατικό διακρίσεως.
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 Κοινωνική Ευθύνη και Alpha Bank - Μακροπρόθεσμη πολιτική, δεσμεύσεις και προτεραιότητες Παρακολουθείται από την αρμόδια Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού η εφαρμογή του "Όργανισμού 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 Κοινωνική Ευθύνη και Alpha Bank - Μακροπρόθεσμη πολιτική, δεσμεύσεις και προτεραιότητες Η Τράπεζα λαμβάνει υπόψη τις θεμελιώδεις αρχές της Οικουμενικής Διακηρύξεως των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και των Συμβάσεων της Διεθνούς Οργανώσεως Εργασίας.
HR9	Συνολικός αριθμός περιστατικών παραβίασως δικαιωμάτων αυτοχθόνων πληθυσμών και ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί.	Μη σχετικό

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις
Ειδικοί Δείκτες του Κλάδου των Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών		
FS1	Πολιτικές με ειδικούς περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς όρους που εφαρμόζονται στις διάφορες επιχειρηματικές δραστηριότητες	<p>Μαζί για την Αγορά - Υπεύθυνες επενδύσεις</p> <p>Μαζί για το Περιβάλλον - Περιβαλλοντικές ενέργειες</p> <p>Μαζί για την Αγορά - Στήριξη των Νοικοκυριών, Στήριξη των Επιχειρήσεων</p> <p>Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Alpha Bank - Μακροπρόθεσμη πολιτική, δεσμεύσεις και προτεραιότητες</p>
FS2	Διαδικασίες αξιολόγησης και εξετάσεως περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων στις διάφορες επιχειρηματικές δραστηριότητες	<p>Μαζί για την Αγορά - Εισαγωγή, Υπεύθυνες επενδύσεις</p> <p>Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Alpha Bank - Μακροπρόθεσμη πολιτική, δεσμεύσεις και προτεραιότητες</p> <p>Μαζί για την Αγορά - Στήριξη των νοικοκυριών, Στήριξη των επιχειρήσεων</p> <p>σελ.: 130, 270-313</p>
FS3	Διαδικασίες για την παρακολούθηση της συμμορφώσεως των Πελατών με περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς όρους που περιλαμβάνονται σε συμβάσεις ή σε συναλλαγές	<p>Αναφορικά με τις επιχειρηματικές πιστοδοτήσεις η Τράπεζα καλύπτεται από συμβάσεις αλληλόχρεων λογαριασμών, ως κατωτέρω:</p> <p><i>Ο πιστούχος υποχρεούται, να χρησιμοποιεί την πίστωση για το σκοπό που κάθε φορά χορηγείται και σύμφωνα με τους ισχύοντες κάθε φορά κανόνες που ορίζει η Τράπεζα και οι νομισματικές ή άλλες αρμόδιες αρχές, να υποβάλλει ή επιδεικνύει στην Τράπεζα αμέσως όλα τα κατά την κρίση της στοιχεία από τα οποία αποδεικνύεται ή από τον πιστούχο πιστή τήρηση και συμμόρφωσή του στους ως άνω κανόνες, να παρακολουθεί κάθε απόφαση η οποία μπορεί να εκδοθεί στο μέλλον από τις αρμόδιες νομισματικές αρχές σχετική με την πίστωση και να συμμορφώνεται σε αυτή (4.6. απόσπασμα συμβάσεως)</i></p>
FS4	Διαδικασίες βελτιώσεως της ικανότητας του Προσωπικού να τηρεί τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές πολιτικές και διαδικασίες, όπως εφαρμόζονται στις διάφορες επιχειρηματικές δραστηριότητες	<p>Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Διαρκής εξέλιξη.</p> <p>Σύμφωνα με την εκπαιδευτική διαδικασία, οι εκπαιδευτικές ανάγκες όλων των Εργαζομένων (συμπ. αυτών που εφαρμόζουν τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές πολιτικές στα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Τράπεζας) προσδιορίζονται λαμβάνοντας υπόψη τις ικανότητες που απαιτούνται ώστε να εκπληρώσουν αποτελεσματικά τις αρμοδιότητές τους. Με τον τρόπο αυτό η Τράπεζα εξασφαλίζει την επίτευξη των στόχων της και την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών. Το 2013, ειδικότερα, τα εκπαιδευτικά προγράμματα της Τραπεζής ήταν εστιασμένα στην εξαγορά της πρώην Εμπορικής Τραπέζης και, ως εκ τούτου, στις διαδικασίες που τηρεί η Τράπεζα.</p>

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις
FS5	Αλληλεπιδράσεις με πελάτες και επιχειρηματικούς εταίρους όσον αφορά στους περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς κινδύνους και ευκαιρίες	<p>Διάλογος και συνεργασία στην πράξη.</p> <p>Η Τράπεζα μεριμνά ώστε να ενημερώνεται σχετικά ο εκάστοτε Πελάτης ή συνεργάτης, κατά τη διεξαγωγή συναλλαγών.</p> <p>Μαζί για το Περιβάλλον - Περιβαλλοντικές ενέργειες</p> <p>Μαζί για την Κοινωνία - Ενέργειες Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2013</p> <p>Υποστήριξη πρωτοβουλιών που στοχεύουν στην περιβαλλοντική ενημέρωση (π.χ. Ελληνική Εταιρεία Προστασίας της Φύσης- "Πρόγραμμα Φύση Χωρίς Σκουπίδια", ΟΡΓΑΝΩΣΗ "ΓΗ").</p> <p>Επίσης, η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη των Δημοσίων Σχέσεων της Τραπέζης συνεργάζεται με Πελάτες Μη Κυβερνητικούς Οργανισμούς για την από κοινού ενημέρωση της κοινωνίας σχετικά με κοινωνικά και περιβαλλοντικά ζητήματα.</p>
FS6	Ποσοστό του χαρτοφυλακίου ανά επιχειρηματική δραστηριότητα, περιοχή, μέγεθος επιχειρήσεως και τομέα.	<p>Ετήσια Οικονομική Έκθεση - Πρόσθετες πληροφορίες - Πληροφόρηση κατά τομέα</p> <p>σελ.: 267-269</p>
FS7	Χρηματική αξία των προϊόντων και υπηρεσιών που έχουν σχεδιασθεί για να προσφέρουν ένα συγκεκριμένο κοινωνικό όφελος κατανεμημένη ανά επιχειρηματική δραστηριότητα και σκοπό.	<p>Μαζί για την Αγορά - Υπηρεσίες Κοινωνικής Προσφοράς.</p> <p>Μαζί για την Αγορά - Στήριξη των Νοικοκυριών, Στήριξη των Επιχειρήσεων</p> <p>Η Τράπεζα έχει σχεδιάσει και παρέχει προϊόντα και υπηρεσίες που στόχο έχουν να παρέχουν διευκολύνσεις κατά την αποπληρωμή δανείων:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alpha "Όλα σε 1" http://www.alpha.gr/page/default.asp?id=3560&la=1 (Σύνολο χορηγήσεων για καταναλωτικά δάνεια "όλα σε 1" για το έτος 2013: Ευρώ 31 εκατ.) • Πρόγραμμα "Προσαρμόζω τη δόση μου" http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&id=7501
FS8	Χρηματική αξία των προϊόντων και υπηρεσιών που έχουν σχεδιασθεί για να προσφέρουν ένα συγκεκριμένο περιβαλλοντικό όφελος κατανεμημένη ανά επιχειρηματική δραστηριότητα και σκοπό.	<p>Μαζί για την Αγορά - Στήριξη των επιχειρήσεων</p>
FS9	Κάλυψη και συχνότητα των ελέγχων για την αξιολόγηση της εφαρμογής των περιβαλλοντικών και κοινωνικών πολιτικών και των διαδικασιών αξιολόγησης του κινδύνου.	<p>Μαζί για την Αγορά - Στήριξη των νοικοκυριών, Στήριξη των επιχειρήσεων</p> <p>Μαζί για την Αγορά - Υπεύθυνες επενδύσεις</p> <p>Ως μέρος των τραπεζικών εργασιών, η εφαρμογή των περιβαλλοντικών και κοινωνικών πολιτικών, προϊόντων και υπηρεσιών, εντάσσεται στον Ελεγκτικό Χώρο (Audit Universe) της Τραπέζης και επίσης αξιολογούνται οι σχετικοί κίνδυνοι (Risks Assessment) σύμφωνα με τη σχετική μεθοδολογία του Ομίλου.</p> <p>Για τον έλεγχο ακολουθούνται τα Διεθνή Πρότυπα (International Standards for the Professional Practice of Internal Auditing).</p> <p>σελ.: 270-313</p>

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις
FS10	Ποσοστό και αριθμός των εταιριών με τους οποίους ο οργανισμός έχει αλληλεπιδράσει/ συνεργάστηκε σε κοινωνικά και περιβαλλοντικά ζητήματα.	Η Τράπεζα συνεργάζεται με Μη Κυβερνητικούς Οργανισμούς για την από κοινού ενημέρωση της κοινότητας σχετικά με κοινωνικά και περιβαλλοντικά ζητήματα. Κατά τη διάρκεια του 2013, η Τράπεζα συνεργάστηκε συνολικά με 40 οργανισμούς (σε σύνολο 186, δηλαδή με το 22%) για κοινωνικά και περιβαλλοντικά ζητήματα.
FS11	Ποσοστό των περιουσιακών στοιχείων τα οποία υπόκεινται σε θετική ή αρνητική περιβαλλοντική ή κοινωνική παρακολούθηση	Μη ουσιαστικό για την Τράπεζα, καθώς η διαχείριση αμοιβαίων κεφαλαίων γίνεται κυρίως από την Alpha Asset Management A.E.Δ.Α.Κ., μέλος του Ομίλου Alpha Bank, και όχι από την Τράπεζα.
FS12	Πολιτική/ές σχετικά με θέματα ψηφοφορίας που εφαρμόζονται σε περιβαλλοντικά ή κοινωνικά θέματα για μετοχές τις οποίες ο οργανισμός κατέχει δικαιώματα ψήφου μετοχών ή παρέχει συμβουλές σε θέματα ψηφοφορίας.	Δεν υπάρχει σχετική πολιτική
FS13	Σημεία προσβάσεως σε αραιοκατοικημένες ή οικονομικά μειονεκτικές περιοχές ανά τύπο.	Μαζί για την Αγορά - Εξυπηρέτηση των Πελατών μας
FS14	Πρωτοβουλίες για να βελτιωθεί η πρόσβαση στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες ατόμων που ανήκουν σε ευάλωτες ομάδες πληθυσμού.	Σε σύνολο 598 Καταστημάτων, τα 307 παρέχουν πρόσβαση σε Άτομα με Ειδικές Ανάγκες. Επιπλέον, σε σύνολο 1200 ATMs, τα 482 παρέχουν ειδικές ρυθμίσεις προκειμένου να μπορούν να χρησιμοποιούνται από άτομα με προβλήματα όρασεως. Οι ιστοσελίδες της Alpha Bank είναι διαθέσιμες, εκτός από τα Ελληνικά, και στα Αγγλικά, όπως επίσης και οι Υπηρεσίες Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησεως. Αντίστοιχα οι Πελάτες στα Καταστήματα μπορούν να εξυπηρετηθούν στα Αγγλικά, ενώ η επιλογή των Αγγλικών δίνεται και σε όλα τα ATMs.
FS15	Πολιτικές για τον δίκαιο σχεδιασμό και πώληση χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών.	Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Alpha Bank - Μακροπρόθεσμη πολιτική, δεσμεύσεις και προτεραιότητες, Εταιρική διακυβέρνηση Μαζί για την Αγορά - Εξυπηρέτηση των πελατών μας, Προϊόντα και Υπηρεσίες - Διαφάνεια των Τραπεζικών Συναλλαγών - Στήριξη των Νοικοκυριών Μαζί για την Αγορά - Πίνακας στόχων Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Διαρκής εξέλιξη Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις πολιτικές, τις αρχές και τους κώδικες της Τραπέζης παρατίθενται στην ιστοσελίδα της Τραπέζης (http://www.alpha.gr).
FS16	Πρωτοβουλίες για την ενίσχυση των βασικών γνώσεων χρηματοοικονομικής διαχειρίσεως / χρηματοοικονομικού αλφαριθμητισμού	Μαζί για την Αγορά - Διαφάνεια των Τραπεζικών Συναλλαγών, Επικοινωνία και διάλογος με τους πελάτες μας Η Τράπεζα μεριμνά για την, κατά το δυνατό, πληρέστερη ενημέρωση των Πελατών σχετικά με θέματα χρηματοοικονομικής διαχειρίσεως. Ως εκ τούτου, εντός της Τραπέζης, διανέμονται σχετικά έντυπα της Ελληνικής Ενώσεως Τραπεζών, ενώ ταυτόχρονα, προωθείται η κατά πρόσωπο επικοινωνία και ενημέρωση από το Προσωπικό της Τραπέζης, προς όλες τις ομάδες του πληθυσμού, συμπεριλαμβανομένων Πελατών που πιθανώς να μην έχουν πολλές χρηματοπιστωτικές γνώσεις, όπως νέοι, ηλικιωμένοι, χαμηλόμισθοι ιδιώτες, μετανάστες κ.λπ.



Σταδίου 40, 102 52 ΑΘΗΝΑΙ
Τηλεφωνικό κέντρο: 210 326 0000
Ιστοσελίδα: www.alpha.gr