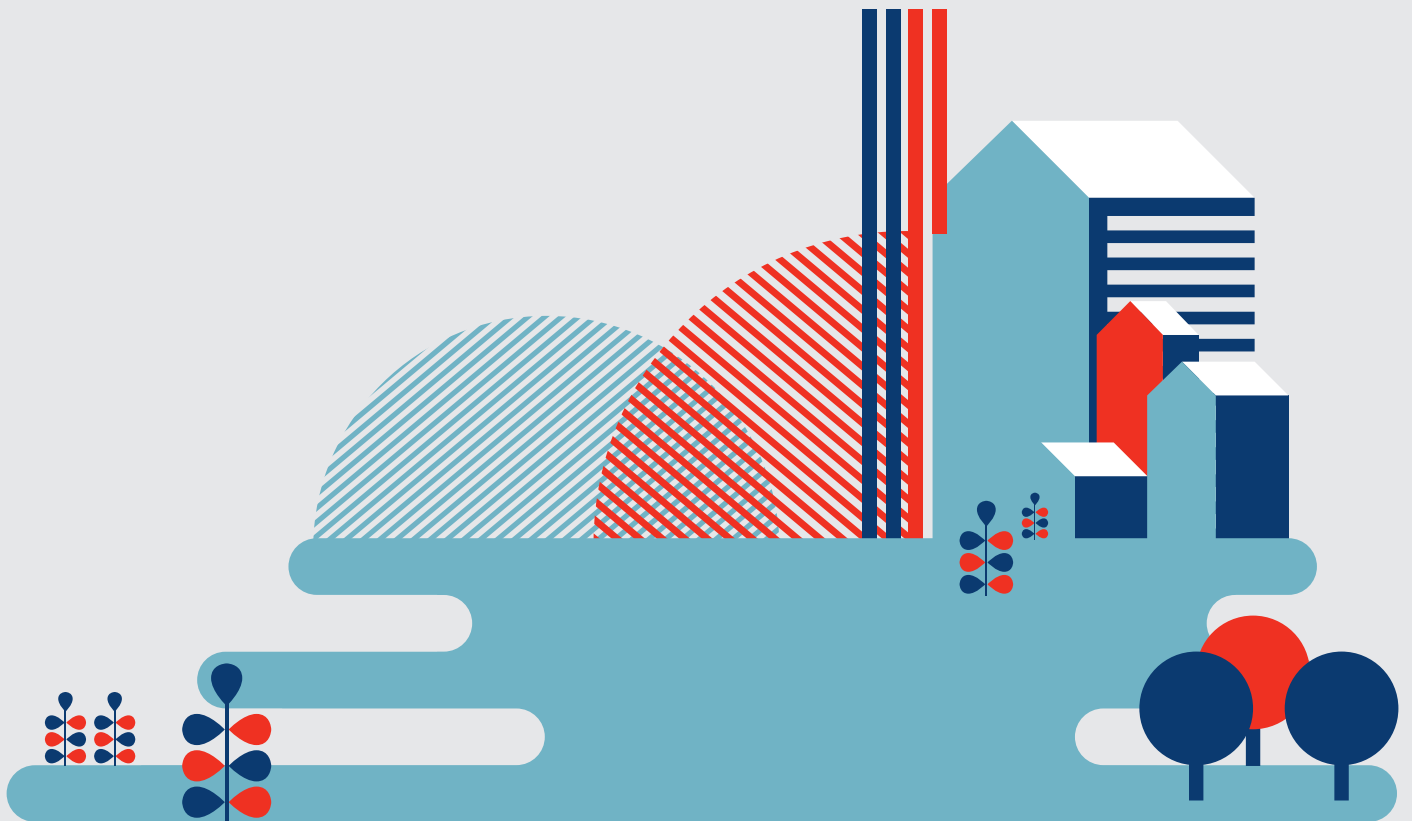


ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ  
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ  
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ  
ΕΥΘΥΝΗΣ

**2014**



ALPHA BANK







## Περιεχόμενα

<b>Επιστολή Διευθύνοντος Συμβούλου</b>	<b>7</b>	<b>Μαζί για τους Ανθρώπους μας</b>	<b>41</b>
<b>Μεθοδολογία Εκπόνησης Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης</b>	<b>9</b>	Διασφάλιση της Απασχολήσεως	
<b>Alpha Bank και Εταιρική Υπευθυνότητα</b>	<b>11</b>	Κατανομή του Προσωπικού	
Κώδικας Δεοντολογίας		Στατιστικά Στοιχεία Προσλήψεων	
Δεσμεύσεις		Στατιστικά Στοιχεία Αποχωρήσεων	
Αρχές		Μορφωτικό Επίπεδο και Εκπαίδευση	
Εταιρική Διακυβέρνηση		Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες στο Εργασιακό Περιβάλλον	
Διαχείριση Κινδύνων		Διάλογος και Εργασιακά Δικαιώματα	
Κεφαλαιακή Επάρκεια		Υγεία και Ασφάλεια στην εργασία	
Ποσοτικά Στοιχεία		Μέριμνα για τους Εργαζομένους	
Αναγνώριση Ουσιαστικών Θεμάτων		<b>Μαζί για το Περιβάλλον</b>	<b>51</b>
Ενδιαφερόμενα Μέρη		Συστηματική Παρακολούθηση	
Διάλογος και Συνεργασία στην Πράξη		Περιορισμός του περιβαλλοντικού μας Αποτυπώματος	
Διακρίσεις 2014		Ανακύκλωση Υλικών	
Σημαντικά γεγονότα 2014		Υπεύθυνες Προμήθειες	
Συμμετοχή σε Ενώσεις και Οργανισμούς		Περιβαλλοντικές Ενέργειες	
<b>Στόχοι Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2014</b>	<b>22</b>	<b>Μαζί για την Κοινωνία</b>	<b>57</b>
<b>Μαζί για την Αγορά</b>	<b>27</b>	Διαφάνεια Κοινωνικής Συνεισφοράς	
Στήριξη των Νοικοκυριών		Χορηγικό Πρόγραμμα	
Στήριξη των Επιχειρήσεων		Υποστήριξη της Κοινωνίας	
Ενισχυόμενα Αναπτυξιακά Προγράμματα		Υποστήριξη του Πολιτισμού	
Επενδύσεις μέσω Ο.Σ.Ε.Κ.Α.: Διεθνείς Προοπτικές με		Εθελοντισμός- Συμμετοχή των Εργαζομένων	
Κοινωνικές Προεκτάσεις		Ημέρα Εθελοντισμού Ομίλου ALPHA BANK	
Υπεύθυνες Επενδύσεις		<b>Μαζί για το Διεθνές Δίκτυο</b>	<b>71</b>
Επιπλέον Υπεύθυνα Προϊόντα και Υπηρεσίες		Κύπρος	
Εξυπηρέτηση των Πελατών μας		Ρουμανία	
Εναλλακτικά Δίκτυα		Βουλγαρία	
Υπηρεσίες αυτοματοποιημένης εξυπηρέτησης		Σερβία	
Ηλεκτρονικές υπηρεσίες για Ιδιώτες και Εταιρίες		Αλβανία	
Εξειδικευμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες για Εταιρίες		Π.Γ.Δ.Μ.	
Προστασία Προσωπικών Δεδομένων Πελατών		<b>Δήλωση Ανεξάρτητης Διασφάλισης</b>	<b>79</b>
Ικανοποίηση Πελατών		<b>Παρουσίαση Πίνακα Περιεχομένων</b>	
Έρευνα Αγοράς "Η Γνώμη σας Μετράει"		<b>σύμφωνα με τις κατευθυντήριες οδηγίες GRI G4</b>	<b>82</b>
Έρευνα Μετρήσεως Ικανοποιήσεως του Παραπονούμενου Πελάτη			
Προτάσεις Βελτιώσεως			
Έρευνες Καταναλωτών			
Υπεύθυνο Marketing			
Διαφάνεια στις Τραπεζικές Συναλλαγές			



## Επιστολή Διευθύνοντος Συμβούλου

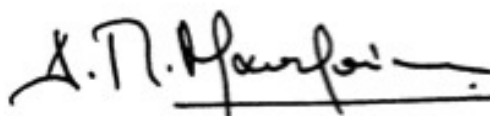
Το 2014 σημειώθηκαν σημαντικές εξελίξεις για τον Όμιλο της Alpha Bank. Στο πρώτο τρίμηνο του έτους ολοκληρώθηκε, εντός του χρονοδιαγράμματος, το έργο της λειτουργικής συγχωνεύσεως με την Εμπορική Τράπεζα, το οποίο συνέβαλε στην αποτελεσματικότερη λειτουργία του Ομίλου. Τον Μάρτιο πραγματοποιήθηκε, με ιδιαίτερη επιτυχία, Αύξηση Μετοχικού Κεφαλαίου, ενώ τον Σεπτέμβριο ολοκληρώθηκε η εξαγορά των εργασιών Λιανικής Τραπεζικής της Citibank στην Ελλάδα, περιλαμβανομένων των καρτών Diners Club, και ξεκίνησε η συνεργασία με την China UnionPay (CUP), τον μεγαλύτερο εκδότη καρτών στον κόσμο.

Η εξαγορά προνομιούχων μετοχών κυριότητας του Ελληνικού Δημοσίου, αποτέλεσε γεγονός με μεγάλη σημειολογική αλλά και ουσιαστική σημασία. Επιπλέον, η επιτυχής ολοκλήρωση της Συνολικής Αξιολογήσεως της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, τον Οκτώβριο του 2014 και η βράβευση της Alpha Bank ως "Τραπεζής της Χρονιάς" στην Ελλάδα, για το έτος 2014 από το περιοδικό "The Banker", αποτελούν σημαντικά γεγονότα που χαρακτήρισαν το έτος.

Η Τράπεζα συνέχισε και κατά το 2014, το σημαντικό κοινωνικό και περιβαλλοντικό της έργο, μέσω των προγραμμάτων κοινωνικής προσφοράς αλλά και μέσω της υποστήριξης προγραμμάτων που ενισχύουν την παιδεία, τον πολιτισμό, τον αθλητισμό και την υγεία.

Αξίζει να σημειωθεί τέλος, ότι πέραν του προγράμματος προσφοράς τροφίμων "Χέρι Βοηθείας" που συνεχίστηκε για τρίτη χρονιά και του προγράμματος αποκαταστάσεως και συντηρήσεως γλυπτών έργων "Οι φθορές που πληγώνουν" που συνεχίστηκε για δεύτερη χρονιά, και των ποικίλων εθελοντικών εκδηλώσεων που πραγματοποιούνται, επί σειρά ετών, στο πλαίσιο της Ημέρας Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank, το 2014 ξεκίνησε και το πρόγραμμα "Μαζί, με στόχο την υγεία", με σκοπό την παροχή ιατροφαρμακευτικού και λοιπού εξοπλισμού σε νησιά της Ελλάδος.

Ευχαριστούμε το Προσωπικό, τους Πελάτες και τους Μετόχους μας για την εμπιστοσύνη, την υποστήριξη και τη συμμετοχή τους στις ενέργειες που καλύπτουν τους βασικούς άξονες της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και αποσκοπούν στη βιώσιμη ανάπτυξη.



Δημήτριος Π. Μαντζούνης





# Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Ο παρών Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (Ε.Κ.Ε.) είναι ο όγδοος 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 τις διεθνώς αναγνωρισμένες κατευθυντήριες οδηγίες Global Reporting Initiative - GRI G4 ([www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)). Επιπλέον, ο παρών Απολογισμός λαμβάνει υπ' όψιν και τις αρχές του AccountAbility Principle Standard, -AA1000 ([www.accountability.org](http://www.accountability.org)) που στηρίζονται στην "ένταξη των συμφερόντων των ενδιαφερομένων μερών στις διαδικασίες λήψεως αποφάσεων" (Inclusivity), στον "καθορισμό των σημαντικότερων ζητημάτων για την Τράπεζα (Ουσιαστικότητα)(Materiality)" και στην "Ανταπόκριση (Responsiveness) της Τραπεζής στις ανάγκες και προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών".

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

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

Ο Απολογισμός Ε.Κ.Ε. 2014 απευθύνεται σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη της Τραπεζής και αναφέρεται στη δραστηριότητά της στην Ελλάδα, κατά τη χρονική περίοδο από, 1 Ιανουαρίου 2014 έως 31 Δεκεμβρίου 2014, εκτός εάν σημειώνεται διαφορετικά.

Η σημαντικότερη πρόκληση του εφετινού Απολογισμού ήταν η μετάβαση από την έκδοση των κατευθυντήριων οδηγιών GRI G3 στην έκδοση GRI G4. Για τον προσδιορισμό των πιο σημαντικών θεμάτων για τη βιώσιμη ανάπτυξη της Alpha Bank, ενισχύθηκε η διαδικασία αναγνώρισεως των ουσιαστικών θεμάτων (materiality analysis). Δεν έχουν γίνει σημαντικές αλλαγές στις μεθόδους μετρήσεως, στα όρια και στο πλαίσιο αναφοράς σε σχέση με τον Απολογισμό Ε.Κ.Ε. 2013.

Δεδομένης της εξαγοράς της Εμπορικής Τραπεζής που πραγματοποιήθηκε κατά τη διάρκεια του 2013, στην παρούσα έκδοση παρατίθενται ενοποιημένα στοιχεία μόνο του προηγούμενου έτους, για λόγους συγκρισιμότητας.

Επίσης, η Τράπεζα συνεχίζει τη διασφάλιση περιορισμένου εύρους του Απολογισμού με την ανάθεση των σχετικών εργασιών στην ΕΡΝΣΤ & ΓΙΑΝΓΚ (ΕΛΛΑΣ) Ορκωτοί Ελεγκτές-Λογιστές Α.Ε. (ΕΥ). Στο τέλος του Απολογισμού, παρέχονται πληροφορίες για την εργασία της ΕΥ καθώς και η σχετική Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου.

Η προετοιμασία του πραγματοποιήθηκε από ειδική ομάδα Στελεχών προερχόμενη από διάφορες Μονάδες της Τραπεζής, υπό τον συντονισμό της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να απευθύνουν ερωτήσεις, σχόλια και υποδείξεις για τον Απολογισμό Ε.Κ.Ε. 2014 της Alpha Bank, ακολουθώντας:

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



A stylized, flat-design illustration of a landscape. On the left, two large, dark blue, blocky numbers '11' are positioned. To their right, a white cloud floats above a white rectangular shape. The landscape features several mountains: a dark blue one with a white peak, a red one with a white peak, and a smaller one with a white peak. A hot air balloon with a red and white checkered pattern and a dark blue basket is floating in the sky. A sailboat with a red and dark blue sail is on the water. The water is represented by a light blue horizontal band. The overall color palette consists of dark blue, light blue, red, white, and grey.

# Alpha Bank & Εταιρική Υπευθυνότητα

**Ο Όμιλος Alpha Bank είναι ένας από τους μεγαλύτερους Ομίλους του χρηματοοικονομικού τομέα στην Ελλάδα, με ισχυρή παρουσία στην εγχώρια και τη διεθνή τραπεζική αγορά. 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 παραμένει 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 υπεύθυνα αντιμετώπιση όλων των τραπεζικών αναγκών των Πελατών της αποτελούν βασική μέριμνα για την Alpha Bank.**

Ο Όμιλος Alpha Bank δραστηριοποιείται στην εγχώρια, αλλά και στη διεθνή τραπεζική αγορά, με παρουσία στην **Κύπρο**, στη **Ρουμανία**, στη **Βουλγαρία**, στη **Σερβία**, στην **Αλβανία**, στην **Π.Γ.Δ.Μ.**, και στη **Μεγάλη Βρετανία**. Παράλληλα, λειτουργεί ευρύτατο δίκτυο ανταποκριτών (με τραπεζικά ιδρύματα) εσωτερικού και εξωτερικού.

Μητρική Εταιρία και βασική Τράπεζα του Ομίλου είναι η Alpha Bank, η οποία ιδρύθηκε το 1879, από τον Ιωάννη Φ. Κωστόπουλο. Η Alpha Bank, Τράπεζα εμπιστοσύνης και σταθερό σημείο αναφοράς στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα, είναι **μία από τις μεγαλύτερες τράπεζες** με ευρύτατο δίκτυο άνω των 1.000 σημείων εξυπηρέτησής στην Ελλάδα **κι έναν από τους υψηλότερους δείκτες κεφαλαιακής επάρκειας στην Ευρώπη.**

## Κώδικας Δεοντολογίας

Η Τράπεζα από την ίδρυσή της εφαρμόζει τις βέλτιστες πρακτικές στις επιχειρηματικές δραστηριότητές της, στη διοίκηση, στους κανόνες συμπεριφοράς των Στελεχών και των Υπαλλήλων μεταξύ τους και απέναντι στους συναλλασσόμενους, στους Μετόχους και σε τρίτους, και μεταφέρει το ίδιο πνεύμα στον Όμιλο που δημιούργησε με την ανάπτυξή της στο εσωτερικό και στο εξωτερικό.

## Δεσμεύσεις

Η Alpha Bank θεμελιώνει την επιχειρηματική δραστηριότητά της στις ακόλουθες βασικές δεσμεύσεις:

**Έναντι των Πελατών**, η Alpha Bank δεσμεύεται να δίδει απόλυτη προτεραιότητα στην εξυπηρέτησή τους και στη συνεχή βελτίωση της ποιότητας υποδοχής, ενημερώσεως και προσφερομένων υπηρεσιών.

**Έναντι των Μετόχων** της, πάγια δέσμευση της Alpha Bank είναι η δημιουργία υπεραξίας και η εξασφάλιση εύλογης αποδόσεως των επενδύσεων.

**Έναντι του Προσωπικού** της, η Alpha Bank δεσμεύεται να διασφαλίζει δίκαιη αμοιβή, άριστες συνθήκες εργασίας και δυνατότητες εξέλιξης βασισμένες στην αξιοκρατία και στην ίση μεταχείριση χωρίς διακρίσεις.

**Έναντι του Κοινωνικού Συνόλου**, η Alpha Bank δεσμεύεται να συμβάλλει στην πρόοδο και στη βελτίωση των βασικών στοιχείων της συνοχής του, όπως ο πολιτισμός, η παιδεία, η υγεία, το περιβάλλον.

## Αρχές

Κάθε δραστηριότητα της Alpha Bank και των Εταιριών του Ομίλου, που έχει ως απώτερο σκοπό την ανάπτυξη και την ευρωστία του Ομίλου, διέπεται από αρχές που επιβάλλονται από τον νόμο ή την ηθική, όπως η ακεραιότητα και η εντιμότητα, η αμεροληψία και η ανεξαρτησία, η εχεμύθεια και η διακριτικότητα, η συνειδητή, πειθαρχημένη και λογική ανάληψη κινδύνου, η πλήρης, ορθή και αληθής πληροφόρηση και η προσφορά στην κοινωνία.

Η τήρηση των αρχών εταιρικής υπευθυνότητας και λειτουργίας της Τραπέζης ελέγχεται ετησίως από τη Διοίκηση και τις αρμόδιες Διευθύνσεις της Τραπέζης, ενώ οι Εργαζόμενοι εφαρμόζουν τον Κώδικα Δεοντολογίας και Εταιρικής Διακυβερνήσεως, ο οποίος περιλαμβάνει τις αξίες, τις κατευθύνσεις και τις απαιτήσεις της Τραπέζης σε επίπεδο υπευθυνότητας και επαγγελματικής συμπεριφοράς. Παράλληλα, η Τράπεζα σέβεται τους νόμους και λαμβάνει υπ' όψιν της τις θεμελιώδεις αρχές της Οικουμενικής Διακηρύξεως των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και των Συμβάσεων της Διεθνούς Οργανώσεως Εργασίας. Με τη συμμετοχή της δε, στην πρωτοβουλία του Οργανισμού των Ηνωμένων Εθνών (UNEP FI) για την προώθηση της αειφόρου ανάπτυξεως από τους χρηματοοικονομικούς οργανισμούς εντάσσει τις σχετικές περιβαλλοντικές αρχές 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, καθώς επιδιώκει 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, ενώ 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 Διευθύνοντα Σύμβουλο, τους Γενικούς Διευθυντές, τους Εντεταλμένους Γενικούς Διευθυντές, την Εκτελεστική Επιτροπή και το Συμβούλιο Εργασιών. Ο Διευθύνων Σύμβουλος ασκεί τη διοίκηση, τη διαχείριση και την εκπροσώπηση της Τραπέζης. Εποπτεύει, συντονίζει και κατευθύνει την Τράπεζα και τον Όμιλο. Η Εκτελεστική Επιτροπή είναι το ανώτατο εκτελεστικό όργανο της Τραπέζης. Συνέρχεται τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα, υπό την προεδρία του Διευθύνοντος Συμβούλου. 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 Ανθρώπινου 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 τομέων της οικονομίας και εξετάζει την πορεία των εργασιών και των νέων προϊόντων. Αποφασίζει την πολιτική για την ανάπτυξη των Δικτύων και του Ομίλου και καθορίζει την πιστωτική πολιτική. Τέλος, αποφασίζει για τη διαχείριση των διαθεσίμων, τα επιτόκια, τους όρους καταθέσεων και χορηγήσεων και το Τιμολόγιο. Λεπτομέρειες για τους μηχανισμούς που διασφαλίζουν την αποτελεσματική, διαφανή και υπεύθυνη Εταιρική Διακυβέρνηση της Alpha Bank, συμπεριλαμβανομένων της διοικήσεως και της εποπτείας, αλλά και για τη διαχείριση των κινδύνων, υπάρχουν στον Κώδικα Εταιρικής Διακυβερνήσεως, στον Απολογισμό Δραστηριοτήτων της Τραπέζης, καθώς και στην ιστοσελίδα της ([www.alpha.gr](http://www.alpha.gr)).

Την 27.6.2014, συστάθηκε η Επιτροπή Εταιρικής Διακυβερνήσεως και Σχεδιασμού Διαδοχής, η οποία διασφαλίζει ότι η σύνθεση, η δομή και η λειτουργία του Διοικητικού Συμβουλίου πληρούν τις νομικές, εποπτικές και κανονιστικές απαιτήσεις, επιδιώκει την εφαρμογή των βέλτιστων διεθνών πρακτικών εταιρικής διακυβερνήσεως και διαμορφώνει την πολιτική αναδείξεως υποψηφίων Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, εισηγούμενη σχετικά στο Διοικητικό Συμβούλιο. Διασφαλίζει την ανάδειξη υποψηφίων Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου με αποτελεσματική και διαφανή διαδικασία, δημιουργεί τις αναγκαίες προϋποθέσεις για την εξασφάλιση της ομαλής διαδοχής και της συνέχειας του Διοικητικού Συμβουλίου και επιβλέπει την εφαρμογή όλων των ως άνω πολιτικών, πρακτικών και διαδικασιών πραγματοποιήσεώς τους.

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 Ιούλιο 2014, ενσωματώθηκαν ως Παραρτήματα οι Κανονισμοί Λειτουργίας των Επιτροπών Ελεγκτικής, Διαχειρίσεως Κινδύνων, Αποδοχών και Εταιρικής Διακυβερνήσεως και Σχεδιασμού Διαδοχής του Διοικητικού Συμβουλίου.

Ο Κώδικας Εταιρικής Διακυβερνήσεως ορίζει επίσης τα καθήκοντα και κατανέμει τις αρμοδιότητες μεταξύ του Διοικητικού Συμβουλίου, των Επιτροπών του, της Εκτελεστικής Επιτροπής και των άλλων Επιτροπών και Συμβουλίων της 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 κατόπιν εισηγήσεως των αρμοδίων Διευθύνσεων. Ο Κώδικας Δεοντολογίας περιγράφει τις δεσμεύσεις και τις πρακτικές της Τραπέζης όσον αφορά στις δραστηριότητές της, τη διοίκηση και 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 Διαχειρίσεως Κινδύνων, της Επιτροπής Αποδοχών και της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβερνήσεως και Σχεδιασμού Διαδοχής, η Alpha Bank ενισχύει αποτελεσματικά τις αρχές της ακεραιότητας και της διαφάνειας και εξασφαλίζει τη βέλτιστη διαχείριση των κινδύνων.

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 των Υπαλλήλων της, καθώς και θέματα συγκρούσεως συμφερόντων κατά τη διενέργεια των συναλλαγών, μέσω Πράξεων Γενικής Διευθύνσεως και του Οργανισμού Προσωπικού.

Τέλος, αναφέρεται ότι η Διεύθυνση Marketing και Δημοσίων Σχέσεων είναι αρμόδια μέσω του Τμήματος Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης να υποστηρίζει τη Διοίκηση της Τραπέζης σε θέματα στρατηγικής και υλοποιήσεως ενεργειών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και βιώσιμης αναπτύξεως.

## Διαχείριση Κινδύνων

Η Τράπεζα αποδίδει ιδιαίτερη βαρύτητα στην αναγνώριση, μέτρηση και διαχείριση των αναλαμβανομένων κινδύνων και, προς τούτο, έχει αναθέσει τις εργασίες αυτές στον Τομέα Διαχειρίσεως Κινδύνων. Ο Τομέας Διαχειρίσεως Κινδύνων αναφέρεται στον Γενικό Διευθυντή και Chief Risk Officer του Ομίλου, στην Επιτροπή Διαχειρίσεως Κινδύνων και, μέσω αυτής, στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τραπέζης.

Η αποτελεσματική διαχείριση των πάσης φύσεως κινδύνων εστιάζεται στην ακριβή και αποτελεσματική μέτρησή τους μέσω εξειδικευμένων μεθοδολογιών και υπολογιστικών μοντέλων, καθώς και στη θέσπιση διαφόρων πολιτικών και ορίων, μέσω των οποίων ελέγχεται η έκθεση της Τραπεζής στους διαφόρους κινδύνους.

Η Επιτροπή Διαχείρισης Λειτουργικού Κινδύνου συνέρχεται σε τακτά χρονικά διαστήματα ή οποτεδήποτε κριθεί τούτο αναγκαίο από τις περιστάσεις και διασφαλίζει την ύπαρξη των κατάλληλων διαδικασιών, μεθοδολογιών και υποδομών για τη διαχείριση του λειτουργικού κινδύνου του Ομίλου με την ταυτόχρονη έγκριση προτάσεων περιορισμού του λειτουργικού κινδύνου.

Η Επιτροπή Πιστωτικού Κινδύνου συνέρχεται σε τακτά χρονικά διαστήματα, αξιολογεί την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα της πολιτικής και των διαδικασιών διαχείρισης πιστωτικού κινδύνου της Τραπεζής και του Ομίλου και αποφασίζει για τον σχεδιασμό των απαιτούμενων διορθωτικών ενεργειών. Η Τράπεζα έχει εναρμονισθεί πλήρως με τις απαιτήσεις του θεσμικού πλαισίου για τα σε καθυστέρηση ανοίγματά της.

Επιπλέον, σημειώνεται ότι η Γενική Διεύθυνση επιβλέπει τυχόν κινδύνους περιβαλλοντικούς, κοινωνικούς ή κινδύνους διακυβερνήσεως, ενώ ενημερώνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα για ζητήματα που σχετίζονται με τη διαχείριση κινδύνων.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η Τράπεζα και οι Εταιρίες του Ομίλου, στο πλαίσιο της διαρκούς ενισχύσεως της διαχείρισης κινδύνων, η οποία διαχέεται σε όλα τα ιεραρχικά επίπεδα του οργανισμού, έχουν θέσει ως προτεραιότητα τον καθορισμό ενός συνόλου προτύπων, κανόνων και διαδικασιών σύμφωνα με τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές αναφορικά με τη διαχείριση κινδύνων, έτσι ώστε να ενσωματώνουν στις λήψεις αποφάσεων κορηγήσεων πιστοδοτήσεων προς επιχειρήσεις, κριτήρια που να αντανακλούν την προσπάθεια για ισόρροπη επίτευξη κερδοφορίας, βιώσιμης αναπτύξεως, καλής διακυβερνήσεως, σεβασμού των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, περιβαλλοντικής συνέπειας και κοινωνικής ευθύνης.

Επίσης, έχουν αναπτύξει και εφαρμόζουν ένα αυστηρό θεσμικό πλαίσιο ασκήσεως πιστωτικής πολιτικής (νομοθετικό και εποπτικό/ρυθμιστικό), στο οποίο στηρίζονται η πολιτική και οι διαδικασίες πιστοδοτήσεων Λιανικής Τραπεζικής, όπου επιτυγχάνεται η χρηστή διαχείριση πιστοδοτήσεων, η ορθή επιλογή Πελατών (ιδιωτών και μικρών επιχειρήσεων) βάσει συγκεκριμένων πιστωτικών κριτηρίων και ο συσχετισμός κινδύνων και αποδοτικότητας με αντίστοιχη διαμόρφωση της τιμολογιακής πολιτικής και κάλυψη πιστοδοτήσεων με εξασφαλίσεις συνεκτιμώντας και τον βαθμό πιστωτικού κινδύνου.

Η αναβάθμιση του ρόλου της λειτουργίας της διαχείρισης των κινδύνων με κοινωνικό και περιβαλλοντικό προσανατολισμό θα αποτελέσει, αφ' ενός, εχέγγυο για την ασφαλή λειτουργία και τη διατήρηση της κερδοφορίας της Τραπεζής και αφετέρου, θα ενισχύσει τις οργανωτικές της δομές, καθώς και τις πολιτικές και τις διαδικασίες της, και θα επηρεάσει καταλυτικά το επιχειρησιακό πρότυπο λειτουργίας της.

## Κεφαλαιακή Επάρκεια

Πολιτική της Τραπεζής είναι η διατήρηση μίας ισχυρής κεφαλαιακής βάσεως προκειμένου να εξασφαλίζεται η ανάπτυξη της Τραπεζής και να διασφαλίζεται η εμπιστοσύνη των Καταθετών, των Μετόχων, των αγορών και των συναλλασσομένων μερών.

Η κεφαλαιακή επάρκεια εποπτεύεται από τον Ενιαίο Μηχανισμό Εποπτείας της ΕΚΤ προς τον οποίο υποβάλλονται στοιχεία σε τριμηνιαία βάση. Από την μία Ιανουαρίου 2014 ετέθη σε εφαρμογή η Οδηγία 2013/36/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 26ης Ιουνίου 2013 και ο Κανονισμός 575/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της Ευρώπης της 26ης Ιουνίου 2013 ("CRD IV"), που σταδιακά, εισάγουν το νέο πλαίσιο επάρκειας ιδίων κεφαλαίων των πιστωτικών ιδρυμάτων στα πρότυπα της Βασιλείας III.

Με πράξη της Εκτελεστικής Επιτροπής της Τραπεζής της Ελλάδος διαμορφώνονται οι ελάχιστοι δείκτες (κεφαλαίου κοινών μετοχών, κεφαλαίων κατηγορίας I και κεφαλαιακής επάρκειας) που πρέπει να διαθέτει η Τράπεζα. Ο δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας συγκρίνει τα εποπτικά ίδια κεφάλαια της Τραπεζής με τους κινδύνους (σταθμισμένο ενεργητικό) που αναλαμβάνει η Τράπεζα.

Στον πίνακα παρουσιάζονται οι δείκτες κεφαλαιακής επάρκειας του Ομίλου την 31.12.2014:

## Ποσοτικά Στοιχεία

Group Ratio	31/12/2014
Tier I Capital Ratio	14,2%
Common Equity Tier I Ratio	14,2%
Leverage Ratio	10,21%

Σημειώνεται ότι, ως μέρος των τραπεζικών εργασιών, η εφαρμογή των περιβαλλοντικών και κοινωνικών πολιτικών, προϊόντων και υπηρεσιών, εντάσσεται στον Ελεγκτικό Χώρο (Audit Universe) της Τραπεζής και επίσης, αξιολογούνται οι σχετικοί κίνδυνοι (Risks Assessment) σύμφωνα με τη σχετική μεθοδολογία του Ομίλου.

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

## Αναγνώριση Ουσιαστικών Θεμάτων

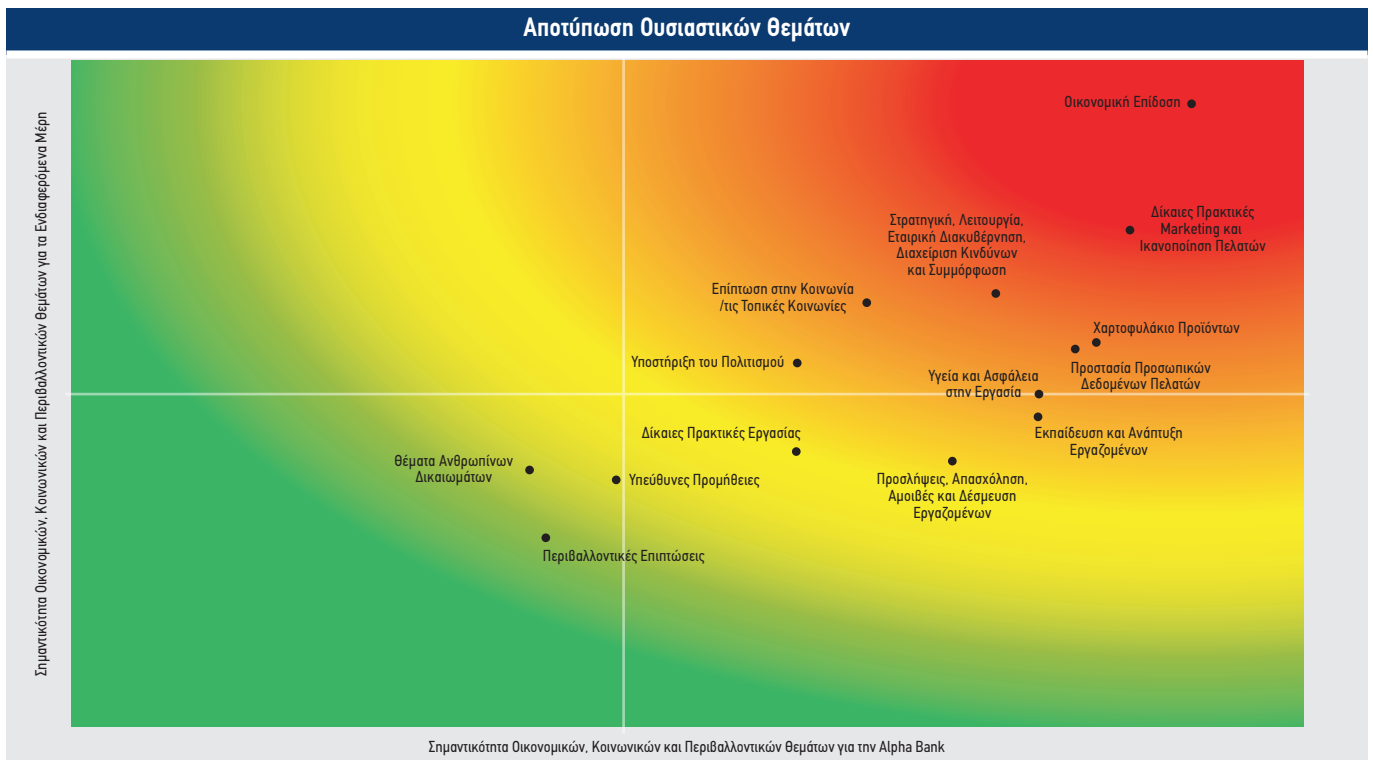
Το 2014, η Alpha Bank προχώρησε στην ενίσχυση της διαδικασίας αναγνώρισης και αποτυπώσεως των σημαντικότερων θεμάτων για την υπεύθυνη λειτουργία της Τραπέζης (Materiality Analysis).

Το Τμήμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, προχώρησε στην αρχική αναγνώριση πιθανών ουσιαστικών θεμάτων για τη βιώσιμη λειτουργία της Τραπέζης. Τα αναγνωρισμένα θέματα προέκυψαν από τις Κατευθυντήριες Οδηγίες Απολογισμού Βιωσιμότητας G4 του οργανισμού Global Reporting Initiative (GRI), με την αξιοποίηση και του Συμπληρώματος του Κλάδου των Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών (Financial Services Sector Supplement), πληροφορίες από τη συμμετοχή της Τραπέζης σε ενώσεις όπως το Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, από το εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον της Τραπέζης, καθώς και από τη διάδρασή της με τις ομάδες των ενδιαφερομένων μερών.

Επιπλέον, ελήφθησαν υπόψη οι τέσσερις βασικές αρχές καθορισμού του περιεχομένου του Απολογισμού, όπως αυτές ορίζονται στις κατευθυντήριες οδηγίες Απολογισμού Βιωσιμότητας G4 του οργανισμού GRI: **1.** Συμπερίληψη Ενδιαφερόμενων Μερών (Stakeholder inclusiveness) **2.** Πλαίσιο Βιωσιμότητας (Sustainability Context) **3.** Ουσιαστικότητα (Materiality) **4.** Πληρότητα (Completeness)

Τον Οκτώβριο 2014, πραγματοποιήθηκε ειδική ημερίδα παρουσία 26 Στελεχών από 18 Διευθύνσεις της Τραπέζης, όπου οι συμμετέχοντες ενημερώθηκαν για τη διαδικασία της ανάλυσης των ουσιαστικών θεμάτων και κλήθηκαν να αναγνωρίσουν και να ιεραρχήσουν 49 θέματα, λαμβανομένης υπόψη της σημαντικότητας του αντικτύπου που έχουν τα θέματα αυτά για την Τράπεζα. Επίσης, προκειμένου να συγκεντρωθούν οι απόψεις των ενδιαφερομένων μερών, η Τράπεζα κάλεσε τους εκπροσώπους των ανωτέρω Διευθύνσεων, οι οποίοι αλληλεπιδρούν σε τακτική βάση με τα αναγνωρισμένα ενδιαφερόμενα μέρη (βλ. επόμενη ενότητα), για να αποτυπώσουν τις απόψεις τους, χωρίς να προβεί σε εξωτερική διαβούλευση με τα ίδια τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Το Τμήμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης εξεργάσθηκε τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την ανωτέρω διαδικασία και ομαδοποίησε τα θέματα. Τα τελικά αποτελέσματα έχουν επικυρωθεί από τη Γενική Διεύθυνση και παρουσιάζονται στο κάτωθι σχήμα:



Στον παρόντα Απολογισμό, περιλαμβάνονται πληροφορίες που αφορούν στο σύνολο των δραστηριοτήτων της Τραπέζης στην Ελλάδα στους τομείς της αγοράς, του περιβάλλοντος και της προσφοράς στην κοινωνία. Εκτενής αναφορά, ωστόσο, γίνεται στα ζητήματα που περιλαμβάνονται στο άνω δεξιά τεταρτημόριο του σχήματος αποτυπώσεως ουσιαστικών θεμάτων και τα οποία χαρακτηρίζονται ως "ουσιαστικά" για την υπεύθυνη λειτουργία της Τραπέζης.

Αναγνωρισμένα ουσιαστικά θέματα	Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις	Οριοθέτηση (Εντός-Εκτός)*
Οικονομική Επίδοση	Οικονομία: Οικονομική Επίδοση	Το θέμα έχει επίπτωση στη λειτουργία της Τραπέζης και την ευρύτερη αγορά, ενώ είναι δυνατόν να επηρεάσει πρωτίστως τους Πελάτες, τους Μετόχους της και τους Προμηθευτές.
Δίκαιες Πρακτικές Marketing και Ικανοποίηση Πελατών	Κοινωνία – Ευθύνη Προϊόντων: Σήμανση Προϊόντων και Υπηρεσιών, Επικοινωνία Marketing	Το θέμα έχει επίπτωση στη λειτουργία της Τραπέζης και στην ευρύτερη αγορά που δραστηριοποιείται, ενώ δύναται να επηρεάσει, πρωτίστως, Πελάτες και Μετόχους
Στρατηγική Λειτουργία, Εταιρική Διακυβέρνηση, Διαχείριση κινδύνων και Συμμόρφωση	(Καλύπτεται στις Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις)	Το θέμα έχει επίπτωση στη λειτουργία της Τραπέζης και την ευρύτερη επιχειρηματική κοινότητα στην οποία δραστηριοποιείται, ενώ δύναται να επηρεάσει πρωτίστως τους Πελάτες και τους Μετόχους της.
Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων	Κοινωνία – Ευθύνη Προϊόντων: Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων	Το θέμα έχει επίπτωση στη λειτουργία της Τραπέζης και την αγορά στην οποία δραστηριοποιείται ενώ είναι δυνατόν να επηρεάσει πρωτίστως τους πελάτες και τους Μετόχους της.
Προστασία Προσωπικών Δεδομένων Πελατών	Κοινωνία – Ευθύνη Προϊόντων: Απόρρητο Πελατών	Το θέμα έχει επίπτωση στη λειτουργία της Τραπέζης και την ευρύτερη αγορά ενώ επηρεάζει πρωτίστως τους Πελάτες της.
Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία	Κοινωνία – Πρακτικές Απασχολήσεως: Υγεία και Ασφάλεια Εργαζομένων	Το θέμα έχει επίπτωση στη λειτουργία της Τραπέζης και επηρεάζει πρωτίστως τους Εργαζομένους της
Υποστήριξη του Πολιτισμού	Οικονομία – Έμμεσες Οικονομικές Επιδράσεις	Το θέμα έχει επίπτωση πρωτίστως στην αγορά και τις τοπικές Κοινότητες και δευτερευόντως στη λειτουργία της Τραπέζης.
Επίπτωση στην Κοινωνία/ Τοπικές Κοινωνίες	Κοινωνία – Κοινωνικές Επιπτώσεις: Τοπικές Κοινωνίες	Το θέμα έχει επίπτωση στη λειτουργία της Τραπέζης και την κοινωνία, στην οποία δραστηριοποιείται.

\*Σημειώνεται ότι, στον παρόντα απολογισμό η οριοθέτηση "Εντός" αφορά μόνο τη δραστηριότητα της Τραπέζης στην Ελλάδα.



## 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 Ενημέρωσης (ΜΜΕ)\*\*
- Μέτοχοι
- Πελάτες
- Προμηθευτές
- Σωματεία-Σύλλογοι και Λοιποί Φορείς
- Τοπικές Κοινότητες

\* Τα ενδιαφερόμενα μέρη, αναφέρονται με αλφαβητική σειρά, καθ' όσον η Τράπεζα τα εξετάζει και τα κατηγοριοποιεί, ανά τακτά χρονικά 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 Ενημέρωσης στην πληροφόρηση και στη διαμόρφωση της κοινής γνώμης και τηρεί προς αυτά, στάση ειλικρινούς παρουσιάσεως των οικονομικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών της επιδόσεων.

## Διάλογος και Συνεργασία στην Πράξη

Η Τράπεζα επιδιώκει τον συνεχή διάλογο και τη συνεργασία με τα ενδιαφερόμενα μέρη, προκειμένου 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 στις 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 τα ενδιαφερόμενα μέρη (όπου αυτό είναι εφικτό). Επιπλέον, ο παρών Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης αποτελεί ένα ακόμη μέσο ανταποκρίσεως της Τραπέζης στα θέματα που απασχολούν τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Διάλογοι	Απαιτήσεις ενδιαφερομένων μερών	Αναπόκριση της Τραπέζης σε θέματα που ανέκυψαν το 2014
<b>Επιχειρηματική Κοινότητα</b>	Συνεχής συμμετοχή: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ελληνική Ένωση Τραπεζών</li> <li>• Ελληνική Ένωση Διαφημιζομένων</li> <li>• Ελληνικό Δίκτυο για την Ε.Κ.Ε.</li> <li>• UNEP FI</li> <li>• Visa Hellas Board</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Διασφάλιση των συμφερόντων του κλάδου</li> <li>• Αντιμετώπιση ζητημάτων του κλάδου</li> <li>• Συμμόρφωση των θεμάτων δημοσιοποιήσεως μη χρηματοοικονομικών πληροφοριών και διαφάνειας με νέα πρότυπα και κανόνες</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συμμετοχή στο Συμβούλιο Κοινωνικών Θεμάτων (Social Issues Advisory Group) του UNEP FI</li> <li>• Χορηγική υποστήριξη της έρευνας που διεξάγει το UNEP FI σχετικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα και τον τραπεζικό κλάδο</li> <li>• Συμμετοχή στις Επιτροπές της Ελληνικής Ενώσεως Τραπεζών</li> </ul>
<b>Εργαζόμενοι</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Σύστημα Αξιολογήσεως και εξελίξεως</li> <li>• Μηνιαία ηλεκτρονική έκδοση επικοινωνίας ("Μαζ")</li> <li>• Επικοινωνία με τον αντιπροσωπευτικό Σύλλογο Προσωπικού (συνεχής επικοινωνία)</li> <li>• Χώρος αμφίδρομης επικοινωνίας στο Alpha Bank Intranet για θέματα ποιότητας και ποιοτικής εξυπηρέτησεως (συνεχής επικοινωνία) και ειδικός χώρος για προτάσεις βελτιώσεως</li> <li>• Πολιτική και Διαδικασία Ανωνύμων Αναφορών (Whistleblowing) για σοβαρές παρατυπίες, παραλείψεις ή αξιόποινες πράξεις που υπέπεσαν στην αντίληψη του Προσωπικού (συνεχής επικοινωνία)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Διασφάλιση υγιούς, ασφαλούς και αξιοκρατικού εργασιακού περιβάλλοντος</li> <li>• Διασφάλιση θέσεων εργασίας</li> <li>• Ισορροπία επαγγελματικής και προσωπικής ζωής</li> <li>• Ευκαιρίες επαγγελματικής και προσωπικής εξελίξεως</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Πρόγραμμα Οικειοθελούς Αποχωρήσεως Προσωπικού</li> <li>• Επιδόματα, καλύψεις και υπηρεσίες προς τους Υπαλλήλους και τα μέλη των οικογενειών τους</li> <li>• Χορήγηση εισιτηρίων στους Εργαζομένους και τα μέλη των οικογενειών τους, για παρακολούθηση παραστάσεων, καθώς και ξεναγήσεις σε Μουσεία, Πολιτιστικές Εκθέσεις κ.ά.</li> <li>• 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 Εμπορική Τράπεζα</li> <li>• "Ημέρες Επικοινωνίας" του Προσωπικού σε εβδομαδιαία βάση</li> </ul>
<b>Κράτος και Κανονιστικές Αρχές</b>	Διάλογος και διαβουλεύσεις με τις κρατικές αρχές	Συμβολή στην οικονομική σταθερότητα και ανάπτυξη	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Αύξηση Μετοχικού Κεφαλαίου</li> <li>• Επιτυχής ολοκλήρωση της Συνολικής Αξιολογήσεως της Τραπέζης από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα</li> </ul>
<b>MME</b>	Δελτία Τύπου – Συνεντεύξεις Τύπου (Συνεχής επικοινωνία)	Διασφάλιση σωστής και διαφανούς ενημερώσεως της κοινής γνώμης μέσω των εκπροσώπων του Τύπου	Συνεπής και υπεύθυνη διαχείριση των αυξημένων αναγκών ενημερώσεως του Τύπου σε σχέση με όλες τις σημαντικές επιχειρησιακές εξελίξεις και τα θέματα ιδιαίτερου δημοσιογραφικού ενδιαφέροντος. Ενδεικτικώς αναφέρονται η επιτυχής ολοκλήρωση της Συνολικής Αξιολογήσεως της ΕΚΤ (26.10.2014), η Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων της Τραπέζης (27.6.2014), η ανακοίνωση της συμφωνίας εξαγοράς των εργασιών Λιανικής Τραπεζικής της Citibank στην Ελλάδα (13.6.2014), η εξαγορά των προνομιούχων μετοχών του Ελληνικού Δημοσίου (17.4.2014), καθώς και η Αύξηση του Μετοχικού Κεφαλαίου της Τραπέζης (17.3.2014).

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Διάλογος	Απαιτήσεις ενδιαφερομένων μερών	Αναπόκριση της Τραπέζης σε θέματα που ανέκυψαν το 2014
<b>Μέτοχοι</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τακτική Γενική Συνέλευση</li> <li>• Διεύθυνση Σχέσεων με Θεσμικούς Επενδυτές (συνεχής επικοινωνία)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Διασφάλιση ικανοποιητικών αποδόσεων</li> <li>• Ενημέρωση για περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδόσεις της Τραπέζης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Απολογισμός Δραστηριοτήτων (ετήσιος)</li> <li>• Οικονομικές καταστάσεις Τραπέζης και Ομίλου (τριμηνιαίες, εξαμηνιαίες, ετήσιες)</li> <li>• Ενημέρωση στοιχείων του ιστοτόπου της Τραπέζης</li> <li>• Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ετήσιος)</li> </ul>
<b>Πελάτες</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Περιοδικές Έρευνες Ικανοποιήσεως Πελατών</li> <li>• Διεύθυνση Υποστηρικτικών Λειτουργιών-Υπηρεσία Πελατών (Call Center) (συνεχής επικοινωνία)</li> <li>• Περιοδικές Έρευνες Επικοινωνίας και Marketing</li> <li>• Επικοινωνία μέσω του www.alpha.gr</li> <li>• Επικοινωνία διά ζώσης με τους Πελάτες κατά τη διεξαγωγή συναλλαγών (συνεχής επικοινωνία)</li> <li>• Περιοδική διεξαγωγή μελετών σκοπιμότητας για αιτήματα σχετιζόμενα με ΑΤΜ (εκτός Καταστημάτων)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ανταγωνιστικά Προϊόντα</li> <li>• Υπεύθυνα Προϊόντα και Υπηρεσίες</li> <li>• Διασφάλιση των καταθέσεων</li> <li>• Ποιότητα στην εξυπηρέτηση</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ρυθμίσεις και νέα προϊόντα διευκολύνσεως αποπληρωμής δανείων</li> <li>• Συνεχής αναβάθμιση υπηρεσιών</li> <li>• Εγκατάσταση νέων Αυτόματων Ταμειολογιστικών Μηχανών (ΑΤΜ) και κατάργηση άλλων</li> <li>• Προσθήκη νέων υπηρεσιών στα Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών (Κ.Α.Σ.)</li> <li>• Αναβάθμιση της υπηρεσίας Alpha Web Banking όσον αφορά στη διαχείριση παγίων εντολών</li> <li>• Απολογισμός Δραστηριοτήτων (ετήσιος)</li> <li>• Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ετήσιος)</li> </ul>
<b>Προμηθευτές</b>	Ανταλλαγή πληροφοριών	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Διασφάλιση αρμονικής συνεργασίας</li> <li>• Σεβασμός των όρων συναλλαγών</li> </ul>	Συναντήσεις με τους βασικούς προμηθευτές, μία φορά το έτος, για επαναδιαπραγμάτευση των όρων συνεργασίας
<b>Σωματεία-Σύλλογοι και Λοιποί Φορείς</b>	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
<b>Τοπικές Κοινότητες</b>	Τακτική επικοινωνία μέσω των Καταστημάτων της Τραπέζης που ευρίσκονται σε όλη την Ελλάδα	Διαρκής ενίσχυση των τοπικών κοινωνιών	Υποστήριξη φορέων και ιδρυμάτων μέσω χρηματικών δωρεών ή μέσω αποστολής διαφόρων ειδών (π.χ. δωρεά τροφίμων και ελαιολάδου, ηλεκτρονικών υπολογιστών, βιβλίων, κ.λπ.)  Δημιουργία, συμμετοχή και υποστήριξη τοπικών εθελοντικών ενεργειών σε περιοχές εντός και εκτός Αττικής

## Διακρίσεις 2014

- Την 5 Φεβρουαρίου 2015, η Alpha Bank έλαβε το πρώτο βραβείο στην κατηγορία **“Βραβείο Επενδυτικών Σχέσεων 2014”**, κατά την απονομή των επιχειρηματικών βραβείων ΧΡΗΜΑ-Γεώργιος Ουζούνης.
- **Βράβευση της ειδικά διαμορφωμένης ιστοσελίδας [www.alpha.gr/vriskoumelyseis](http://www.alpha.gr/vriskoumelyseis)** με χρυσό βραβείο στα e-volution awards 2015, στην κατηγορία “Κανάλια και Πελατοκεντρικότητα”.
- **Βράβευση της εφαρμογής Tap ‘n Pay** με το χρυσό βραβείο στα e-volution awards 2015, στην κατηγορία “E-Banking/Contactless Payment Systems”.
- **Βράβευση της εφαρμογής Safe Access App** με το βραβείο Silver στα e-volution awards 2015, στην κατηγορία “Mobile business/ Εφαρμογές κινητού (Apps)”.
- Την 27 Νοεμβρίου 2014, η Alpha Bank αναδείχθηκε **“Τράπεζα της Χρονιάς”** στην Ελλάδα, για το 2014, από το περιοδικό **“The Banker”**, την κορυφαία τραπεζική και οικονομική έκδοση σε διεθνές επίπεδο και μέλος του Ομίλου Financial Times, σε ειδική εκδήλωση που πραγματοποιήθηκε στο Λονδίνο. Σύμφωνα με την Κριτική Επιτροπή του “The Banker”, το βραβείο απενεμήθη στην Alpha Bank λόγω της εντυπωσιακής ανακάμψης στη λειτουργική απόδοση της Τραπεζής και της ισχυρής κεφαλαιακής θέσεως που κατέχει ανάμεσα στις ελληνικές τράπεζες.
- Τον Ιούνιο 2014, με βάση την ετήσια πανευρωπαϊκή κατάταξη Extel της Thomson-Reuters, ο Διευθύνων Σύμβουλος και CEO Δημήτριος Π. Μαντζούνης ψηφίσθηκε ως ο πρώτος καλύτερος CEO στην Ελλάδα και ενδέκατος πανευρωπαϊκά, σε σύνολο 86 CEO ευρωπαϊκών τραπεζών, ο Γενικός Διευθυντής και CFO Βασίλειος Ε. Ψάλτης ψηφίσθηκε ως ο πρώτος καλύτερος CFO στην Ελλάδα και έβδομος πανευρωπαϊκά, σε σύνολο 93 CFO ευρωπαϊκών τραπεζών, η δε Διεύθυνση Σχέσεων με Θεσμικούς Επενδυτές και Αναλυτές κατέλαβε την πρώτη θέση στην Ελλάδα, για το έτος 2014, στον τομέα Investor Relations, ανάμεσα σε 25 εταιρίες και τη 19η θέση πανευρωπαϊκά, σε σύνολο 105 ευρωπαϊκών τραπεζών.
- Διεθνής διάκριση της Τραπεζής στα Loyalty Awards 2014 με το βραβείο **Best Use of Technology in a Loyalty Programme**.
- **Βράβευση της εφαρμογής Bonus App** με το βραβείο Silver στα e-volution awards 2014, στην κατηγορία “Καινοτόμες e-business Εφαρμογές/Location based application”.

## Σημαντικά γεγονότα 2014

- Την 26 Οκτωβρίου 2014, δημοσιεύθηκαν τα αποτελέσματα της Συνολικής Αξιολογήσεως (Comprehensive Assessment) που διενήργησε η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα σε συνεργασία με τις εθνικές Εποπτικές Αρχές. Σκοπός της Αξιολογήσεως ήταν η αποτίμηση της ικανότητας του τραπεζικού τομέα της Ευρωπαϊκής Ενώσεως να απορροφήσει σημαντικούς οικονομικούς και χρηματοπιστωτικούς κραδασμούς, ενώ παράλληλα, στόχευε στην ενίσχυση της σταθερότητας του τραπεζικού τομέα στην Ευρωπαϊκή Ένωση και τη ζώνη του Ευρώ.

Η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα διενήργησε έναν ιδιαίτερο εκτενή έλεγχο σε 130 σημαντικούς ευρωπαϊκούς τραπεζικούς ομίλους, ο οποίος περιελάμβανε την αξιολόγηση των δανείων των τραπεζών και την προσομοίωση ακραίων καταστάσεων βασικών στοιχείων του ισολογισμού τους βάσει δύο σεναρίων, του βασικού, το οποίο συμβαδίζει με τις υπάρχουσες χρηματοοικονομικές εκτιμήσεις και του δυσμενούς, το οποίο ενσωματώνει ακραίους κινδύνους που σχετίζονται με μία σημαντική επιδείνωση των μακροοικονομικών συνθηκών (π.χ. ανεργία, επίπεδο τιμών ακινήτων, κ.λπ.). Στον έλεγχο συμμετείχαν οι τέσσερις μεγαλύτεροι τραπεζικοί όμιλοι (Alpha Bank, Εθνική Τράπεζα, Eurobank, Τράπεζα Πειραιώς), οι οποίοι αντιπροσωπεύουν το 90% του ενεργητικού του ελληνικού τραπεζικού συστήματος.

Για την Alpha Bank, τα αποτελέσματα ήταν πολύ θετικά. Ειδικότερα, τόσο στο βασικό, όσο και στο δυσμενές σενάριο, η Τράπεζα αξιολογήθηκε ως ιδιαίτερα “υγιής”, με υπερεπάρκεια κεφαλαίων και κατετάγη πρώτη μεταξύ των ελληνικών τραπεζών και ανάμεσα στους 25 καλύτερους ευρωπαϊκούς τραπεζικούς ομίλους.

- Η Alpha Bank υποδέχθηκε πρώτη τις κάρτες της China UnionPay στην Ελλάδα.
- Την 13 Ιουνίου 2014, ολοκληρώθηκε η εξαγορά των εργασιών Λιανικής Τραπεζικής της Citibank στην Ελλάδα.
- Η Alpha Bank προσέθεσε το Diners Club στη μεγαλύτερη οικογένεια καρτών στην Ελλάδα (Global Partner Meeting Diners Club International).
- Την 31 Μαρτίου 2014, η Alpha Bank ανακοίνωσε την επιτυχή ολοκλήρωση της διαδικασίας Αύξησεως του Μετοχικού Κεφαλαίου της, ποσού Ευρώ 1,2 δισ. Η Αύξηση Μετοχικού Κεφαλαίου ήταν πλήρως εγγυημένη από διεθνείς χρηματοοικονομικούς οίκους και είχε ως σκοπό:
  - να συντελέσει στη δημιουργία κατάλληλων συνθηκών για την αποπληρωμή των προνομιούχων μετοχών εκδόσεως της Τραπεζής και κυριότητας του Ελληνικού Δημοσίου.
  - να ικανοποιήσει τις οριακές κεφαλαιακές ανάγκες που προέκυψαν από τη διαγνωστική μελέτη της Τραπεζής της Ελλάδος.
  - να βελτιώσει την ποιότητα των εποπτικών κεφαλαίων της Τραπεζής και να επισπεύσει την προσαρμογή αυτής στο νέο εποπτικό πλαίσιο της Βασιλείας III.
  - να διευκολύνει τη χρηματοδότηση της Τραπεζής από τις διεθνείς αγορές κεφαλαίου υπό το ενισχυμένο προφίλ πιστοληπτικής ικανότητας.
- Η Alpha Bank και η Vodafone σε συνεργασία με τη Visa και τη First Data παρουσίασαν, **για πρώτη φορά στην Ελλάδα**, την εφαρμογή **Tap ‘n Pay**, την πρώτη εφαρμογή για ανέπαφες πληρωμές με τη χρήση κινητού τηλεφώνου (mobile payments). Πρόκειται για έναν πρωτοποριακό τρόπο συναλλαγών, ο οποίος επιτρέπει να πραγματοποιούνται οι καθημερινές αγορές εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια, μέσω της τεχνολογίας contactless.
- Τον Ιούλιο ενεκρίθη από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (Γενική Διεύθυνση Ανταγωνισμού) το Σχέδιο Αναδιαρθρώσεως της Τραπεζής, το οποίο περιλαμβάνει τον εξορθολογισμό των λειτουργικών δαπανών και του κόστους των καταθέσεων στην Ελλάδα, την περαιτέρω ενδυνάμωση του ισολογισμού, τον περιορισμό των δραστηριοτήτων εξωτερικού και την ενίσχυση του πλαισίου παρακολούθησής και διαχειρίσεως κινδύνων.

## Συμμετοχή σε Ενώσεις και Οργανισμούς

Η Alpha Bank συμμετέχει και εκπροσωπείται σε ενώσεις και οργανισμούς που έχουν ως αντικείμενο την αντιμετώπιση σημαντικών ζητημάτων του τραπεζικού τομέα, όπως σε Επιτροπές και Συμβούλια της Ελληνικής Ενώσεως Τραπεζών (Ε.Ε.Τ.), της Τραπεζής της Ελλάδος και του Συνδέσμου Διαφημιζομένων Ελλάδος. Επίσης, η Τράπεζα συμμετέχει σε φορείς και πρωτοβουλίες, για την προώθηση και υιοθέτηση των αρχών της βιώσιμης ανάπτυξης και της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης.

**UNEP FI:** Πρόκειται για την πρωτοβουλία των Ηνωμένων Εθνών για την προώθηση της αειφόρου ανάπτυξης με κεντρικό άξονα την προστασία του περιβάλλοντος. Η Alpha Bank είναι μέλος της πρωτοβουλίας αυτής από τον Ιανουάριο 2007. Από το 2012 συμμετέχει, μέσω εκπροσώπου της, στο Συμβούλιο Κοινωνικών Θεμάτων (Social Issues Advisory Group).

Μέσω της συμμετοχής της στο UNEP FI, η Τράπεζα αποτελεί μέλος ενός διεθνούς δικτύου στο οποίο ανήκουν μεγάλοι χρηματοοικονομικοί οργανισμοί, παρακολουθεί τις σύγχρονες τάσεις, εργαλεία και πρακτικές στον χώρο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και έχει τη δυνατότητα να επικοινωνεί αμφίδρομα με σημαντικούς φορείς σε όλο τον κόσμο.

Επιπλέον, στο πλαίσιο των Ευρωπαϊκών Οδηγιών σύμφωνα με τις οποίες δίδεται έμφαση και σε ζητήματα κοινωνικού περιεχομένου όπως τα ανθρώπινα δικαιώματα (UN Guiding Principles on Business and Human Rights), το UNEP FI σε συνεργασία με δικηγорική εταιρία, σχεδίασε και διεξάγει έρευνα, από το 2013, για τον καθορισμό του τρόπου με τον οποίο συνδέεται ο τραπεζικός τομέας με τα θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων, καθώς και του τρόπου με τον οποίο είναι δυνατόν να διαγνωσθούν, περιορισθούν ή εξαλειφθούν ενδεχόμενοι σχετικοί κίνδυνοι. Αξίζει να σημειωθεί ότι η Alpha Bank είναι η μόνη ελληνική Τράπεζα, η οποία στήριξε την ενέργεια αυτή ως χορηγός. Τα αποτελέσματα της έρευνας θα συμβάλουν επιπλέον στην εναρμόνιση των τραπεζών με τις Διεθνείς Αρχές για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα στις επιχειρήσεις (UN Guiding Principles on Business and Human Rights).

**Global Sustain:** Πρόκειται για οργανισμό, ο οποίος προσφέρει καινοτόμες λύσεις και υπηρεσίες σε θέματα που σχετίζονται με την εταιρική κοινωνική ευθύνη, την πράσινη οικονομία και την ανάπτυξη. Στα μέλη της περιλαμβάνονται εταιρίες, μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί, δημόσιοι φορείς, εκπαιδευτικά ιδρύματα, σύλλογοι και άλλοι φορείς του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα. Στο πλαίσιο της συνεργασίας αυτής, η Alpha Bank ανέλαβε και το 2014, χορηγός του Sustainability Forum 2014. Στο πλαίσιο του Sustainability Forum, μέσα από τρεις γενικές ενότητες (plenary sessions) και εννέα εξειδικευμένα εργαστήρια (workshops), παρουσιάστηκαν θέματα καίριας σημασίας σχετικά με την αειφορία, τα οποία ευρίσκονται στο διεθνές προσκήνιο και αναμένεται να επηρεάσουν, σε σύντομο χρονικό διάστημα, εταιρίες και οργανισμούς.

**Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη:** Το "Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη" είναι ένα δίκτυο επιχειρήσεων με τη μορφή μη κερδοσκοπικού σωματείου. Στόχος του είναι η προώθηση της έννοιας της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και η προβολή της τόσο στον επιχειρηματικό κόσμο, όσο και στο κοινωνικό περιβάλλον.

Από το 2012, η Alpha Bank 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. Ο εν λόγω Οδηγός Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας ολοκληρώθηκε το 2014.

**Global Reporting Initiative (GRI):** Κατά τη διάρκεια του 2014, η Τράπεζα, στο πλαίσιο των προσπαθειών της για την υποστήριξη και ενίσχυση της εκπαίδευσης σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας και βιωσιμότητας και της βελτίωσης της ποιότητας των δημοσιευμένων απολογισμών εταιρικής υπευθυνότητας, ανέλαβε χορηγός της μεταφράσεως στην ελληνική γλώσσα της νέας εκδόσεως των κατευθυντήριων οδηγιών GRI G4. Επιπλέον, Στελέχη της Alpha Bank συμμετέχουν στην ομάδα εργασίας του έργου της αποδόσεως των κατευθυντήριων οδηγιών στην ελληνική γλώσσα, το οποίο αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του 2015.

### Επιτροπή Αειφόρου Ανάπτυξης της Ελληνικής Ενώσεως Τραπεζών:

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

Στο πλαίσιο των εργασιών της Επιτροπής Αειφόρου Ανάπτυξης της Ε.Ε.Τ., η Alpha Bank συμμετέχει στην επεξεργασία θεμάτων που σχετίζονται με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και την Αειφόρο Ανάπτυξη. Ειδικότερα, για το 2014:

**α) Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη:** Η Ε.Ε.Τ. συνεργάζεται σε διμερές επίπεδο με το Ελληνικό Δίκτυο για την Ε.Κ.Ε. με σκοπό την προώθηση του θεσμού της Ε.Κ.Ε. στις επιχειρήσεις της χώρας. Υπό αυτό το πρίσμα, η Τράπεζα, μέσω της Ε.Ε.Τ., συμμετείχε ενεργά τόσο στη δημόσια διαβούλευση για την κατάρτιση του Εθνικού Σχεδίου Δράσεως για την Ε.Κ.Ε. όσο και στην ημερίδα που πραγματοποίησε το Υπουργείο Εμπορίου και υπέβαλε τις σχετικές προτάσεις/απόψεις της.

### β) Sustainable Greece 2020 (Πρωτοβουλία για τη Βιώσιμη Ελλάδα):

Η Ε.Ε.Τ. συμμετέχει, ως ιδρυτικό μέλος, στην ως άνω Πρωτοβουλία, η οποία έχει σκόπο να προωθήσει τη βιώσιμη ανάπτυξη σύμφωνα με τις βασικές κατευθύνσεις και προτεραιότητες που έχει θεσπίσει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, όπου η οικονομική ανάπτυξη, η κοινωνική συνοχή και η προστασία του περιβάλλοντος αναπτύσσονται ισόρροπα. Η Πρωτοβουλία αυτή πραγματοποιείται από το Δίκτυο των Υπεύθυνων Οργανισμών και Ενεργών Πολιτών (Quality Net Foundation) σε συνεργασία με τους σημαντικότερους επιχειρηματικούς φορείς της χώρας, μεταξύ των οποίων και η Ε.Ε.Τ. Στο πλαίσιο αυτό, η Ε.Ε.Τ., διά του αρμόδιου εκπροσώπου της, συντονιστή της Επιτροπής Αειφόρου Ανάπτυξης, συμμετέχει στην Εισηγητική Επιτροπή δημιουργίας του Ελληνικού Κώδικα Βιωσιμότητας, ο οποίος στηρίζεται στον αντίστοιχο Κώδικα Βιωσιμότητας του Γερμανικού Συμβουλίου για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη (German Council for Sustainable Development).

γ) **UNEP FI:** Υπό την αιγίδα της Ε.Ε.Τ. θα εκδοθεί, σε ελληνική μετάφραση, ο Διατραπεζικός Οδηγός της Πρωτοβουλίας για τον Χρηματοπιστωτικό Τομέα του Περιβαλλοντικού Προγράμματος των Ηνωμένων Εθνών. Παράλληλα, προγραμματίζεται και η πραγματοποίηση σεμιναρίου από το Ελληνικό Τραπεζικό Ινστιτούτο σε στελέχη των τραπεζών επί σχετικών θεμάτων.

## ΣΤΟΧΟΙ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ 2014

Η Alpha Bank θέτει βραχυπρόθεσμους στόχους, οι οποίοι αντανακλούν τα σταθερά και σταδιακά βήματα της Τραπέζης, στο πλαίσιο της εφαρμογής της πολιτικής της, των δεσμεύσεων και των προτεραιοτήτων της σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας. Στους πίνακες που ακολουθούν, παρουσιάζονται οι στόχοι που είχαν τεθεί στον Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης έτους 2013 και οι ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν το 2014 για την επίτευξή τους, καθώς και οι στόχοι του 2014.

Οι πίνακες ακολουθούν τη δομή του Απολογισμού.

### Εταιρική Υπευθυνότητα

Στόχοι Απολογισμού 2013	Επίτευξη εντός του 2014
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.	Σχεδιάστηκε εξειδικευμένη ιστοσελίδα, με στόχο την ενημέρωση και εσωτερική επικοινωνία των Εργαζομένων, η οποία πρόκειται να ενσωματωθεί στο δίκτυο εσωτερικής επικοινωνίας Alpha Bank Intranet τον Σεπτέμβριο 2015.
Ανάπτυξη διαδικασίας καθορισμού των ουσιαστών θεμάτων Ε.Κ.Ε. της Τραπέζης.	Τον Οκτώβριο 2014, πραγματοποιήθηκε εσωτερικό σεμινάριο, με στόχο τον καθορισμό των ουσιαστικών θεμάτων για τη λειτουργία της Τραπέζης (materiality workshop).
Προετοιμασία της Τραπέζης για την έκδοση Απολογισμού Ε.Κ.Ε. σύμφωνα με τις οδηγίες GRI G4.	Τον Ιανουάριο 2014, Εργαζόμενοι από διάφορες Μονάδες της Τραπέζης συμμετείχαν σε ειδικό σεμινάριο σχετικά με τη νέα έκδοση των κατευθυντήριων οδηγιών GRI G4, ενώ τον Οκτώβριο 2014, συμμετείχαν στο εσωτερικό σεμινάριο αναγνώρισης ουσιαστικών θεμάτων (materiality analysis workshop) που πραγματοποιήθηκε εντός της Τραπέζης, προκειμένου να καθορισθούν τα θέματα που παρουσιάζονται στον Απολογισμό Ε.Κ.Ε. 2014.
Στόχοι Απολογισμού 2014	
Ενίσχυση του Απολογισμού Ε.Κ.Ε. 2015 με περισσότερα θέματα βάσει των απαιτήσεων των αναλυτών και των οίκων αξιολογήσεως της επιδόσεως της Τραπέζης.	
Ενίσχυση της διαδικασίας του καθορισμού των ουσιαστικών θεμάτων Ε.Κ.Ε. της Τραπέζης.	
Εμπλοκή περισσότερων Διευθύνσεων και Στελεχών της Τραπέζης για τη συλλογή των στοιχείων που απαιτούνται για την ενίσχυση της θέσεως της Τραπέζης στις αξιολογήσεις που λαμβάνει.	

## Μαζί για την Αγορά

Στόχοι Απολογισμού 2013	Επίτευξη εντός του 2014
Στήριξη στις επιχειρήσεις-Πελάτες της Alpha Bank, ώστε να αντεπεξέλθουν στις σύγχρονες απαιτήσεις της ελληνικής οικονομίας.	Μαζί για την Αγορά-Στήριξη των Επιχειρήσεων.
Προσφορά προϊόντων και υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις ανάγκες και στις προσδοκίες των Πελατών.	Μαζί για την Αγορά-Στήριξη των Νοικοκυριών-Στήριξη των Επιχειρήσεων.
Σταδιακή αύξηση, εντός του έτους 2014, του αριθμού και των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, καθώς και του ποσοστού χρήσεως των υπηρεσιών αυτών κατά 20%.	Μαζί για την Αγορά-Εξυπηρέτηση Πελατών.
Μείωση του χρόνου επιλύσεως των παραπόνων των Πελατών.	Μαζί για την Αγορά-Ικανοποίηση Πελατών.
Ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας της ελληνικών εξαγωγικών επιχειρήσεων.	Μαζί για την Αγορά-Ενισχυόμενα Αναπτυξιακά Προγράμματα.
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.	Σε σύνολο 609 Καταστημάτων, τα 321 (52,7%) παρέχουν πρόσβαση σε άτομα με κινητικές δυσκολίες.
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.	Μαζί για την Αγορά-Εξυπηρέτηση Πελατών.
Ανάπτυξη και προσφορά στις αγορές, όπου δραστηριοποιούμεθα, επενδυτικών προϊόντων μειωμένου περιβαλλοντικού και κοινωνικού κινδύνου.	Μαζί για την Αγορά-Υπεύθυνες Επενδύσεις.
Συνέχιση της παροχής "πράσινων" τραπεζικών προϊόντων και αύξηση του ποσοστού των πιστοδοτήσεων σε περιβαλλοντικά φιλικές επενδύσεις και δραστηριότητες.	Μαζί για την Αγορά-Στήριξη των Επιχειρήσεων.
Στόχοι Απολογισμού 2014	
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 2015, 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.	
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 πιστοδοτήσεων σε περιβαλλοντικά φιλικές επενδύσεις και δραστηριότητες.	
Επικέντρωση στα δάνεια σκοπού, συμπεριλαμβανομένου και του Alpha 1 2 3	
Ενσωμάτωση κοινωνικών και περιβαλλοντικών κριτηρίων στη λήψη αποφάσεων χορηγήσεων πιστοδοτήσεων προς επιχειρήσεις.	
Μέριμνα ώστε να αυτοματοποιηθεί μέρος της διαδικασίας διερευνήσεως υποθέσεων και ενημερώσεως των Πελατών.	

## Μαζί για τους Ανθρώπους μας

Στόχοι Απολογισμού 2013	Επίτευξη εντός του 2014
Συστηματοποίηση και περαιτέρω διεύρυνση του διαλόγου με τους Εργαζομένους, μέσω διενέργειας ερευνών ικανοποιήσεως ή άλλων εστιασμένων ενεργειών διαλόγου με το Προσωπικό της Τραπέζης στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.	Το έτος 2014 πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις μελών της Γενικής Διευθύνσεως με Διευθυντές Καταστημάτων. Δεδομένης της εξαγοράς, κλιμάκιο της Διοικήσεως επισκέφθηκε Καταστήματα της πρώην Εμπορικής Τραπέζης, της Citibank και της Alpha Bank σε όλη την Ελλάδα.
Διαμόρφωση ενός ενιαίου, για τους Εργαζομένους που προέρχονται από την Alpha Bank και την πρώην Εμπορική Τράπεζα, πλαισίου ωφελημάτων προσαρμοσμένου στις σύγχρονες ανάγκες.	Εντός του έτους 2014, όλοι οι Εργαζόμενοι της Alpha Bank και της πρώην Εμπορικής Τραπέζης εντάχθηκαν σε ένα ενιαίο πλαίσιο ωφελημάτων.
Στόχοι Απολογισμού 2014	
Δημιουργία μαθήματος e-learning για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.	
Συναντήσεις με Στελέχη της Τραπέζης για περαιτέρω ενημέρωση σε θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.	

## Μαζί για το Περιβάλλον

Στόχοι Απολογισμού 2013	Επίτευξη εντός του 2014
Αποκλειστική χρήση χάρτου efficient 75gr για A4 εκτυπώσεις.	Μαζί για το Περιβάλλον-Περιορισμός του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος
Συνέχιση της συμμετοχής και της υποστηρίξεως της πρωτοβουλίας "Όρα της Γης".	Μαζί για το Περιβάλλον-Περιορισμός του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος
Ανάπτυξη κώδικα Προμηθευτών (Supplier Code) για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.	Έχει ξεκινήσει η ανάπτυξη του εν λόγω κώδικα και αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του προσεχούς έτους
Βελτίωση των μεθόδων υπολογισμού των δεικτών/στοιχείων (π.χ. κατανάλωση ενέργειας, νερού κ.λπ.) περιβαλλοντικής επιδόσεως.	Έχει ξεκινήσει η διαδικασία βελτιώσεως και αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του προσεχούς έτους
Στόχοι Απολογισμού 2014	
Αποκλειστική χρήση χάρτου τύπου eco efficient 75gr για A4 εκτυπώσεις.	
Συνέχιση της συμμετοχής και της υποστηρίξεως της πρωτοβουλίας "Όρα της Γης". Επέκταση σε Κτίρια της Τραπέζης στη Θεσσαλονίκη.	
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 Απολογισμού 2013	Επίτευξη εντός του 2014
Διατήρηση του χορηγικού προγράμματος για την εκπλήρωση κοινωνικών αναγκών.	Μαζί για την Κοινωνία-Υποστήριξη της Κοινωνίας-Χορηγικό Πρόγραμμα.
Συνέχιση και διεύρυνση της στήριξης του πολιτισμού από την Alpha Bank, με στόχο την ανάδειξη της ιστορίας και της πολιτιστικής ταυτότητας της χώρας και την προβολή και διάδοση του ελληνικού πολιτισμού.	Μαζί για την Κοινωνία-Υποστήριξη του Πολιτισμού.
Πρώθηση της έννοιας του Εθελοντισμού μέσω της ενημερώσεως των Εργαζομένων και της αυξήσεως των σχετικών προγραμμάτων και ενεργειών.	Μαζί για την Κοινωνία-Εθελοντισμός-Συμμετοχή Εργαζομένων.  Εντός του 2014, ξεκίνησε και αναμένεται να δημιουργηθεί νέο microsite, μέσω του οποίου θα ενημερώνονται οι Εργαζόμενοι της Τραπέζης για τις δράσεις Ε.Κ.Ε.
Στόχοι Απολογισμού 2014	
Διατήρηση του χορηγικού προγράμματος για την εκπλήρωση κοινωνικών αναγκών.	
Συνέχιση και διεύρυνση της στήριξης του πολιτισμού από την Alpha Bank, με στόχο την ανάδειξη της ιστορίας και της πολιτιστικής ταυτότητας της χώρας και την προβολή και διάδοση του ελληνικού πολιτισμού.	
Πρώθηση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και της έννοιας του Εθελοντισμού μέσω της ενημερώσεως των Εργαζομένων και της αυξήσεως των σχετικών προγραμμάτων και ενεργειών.	



Μαζί για την Αγορά



**Η Alpha Bank προσφέρει ευρύ φάσμα υψηλής ποιότητας χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών λιανικής τραπεζικής, τραπεζικής μεσαίων και μεγάλων επιχειρήσεων, διαχείρισης κεφαλαίων και private banking, προσφοράς ασφαλιστικών προϊόντων, επενδυτικής τραπεζικής, χρηματιστηριακών εργασιών και διαχείρισης ακίνητης περιουσίας. Περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με τους τομείς δραστηριότητας, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Τραπέζης, περιλαμβάνονται στον ετήσιο Απολογισμό Δραστηριοτήτων και στην ιστοσελίδα [www.alpha.gr](http://www.alpha.gr).**

Το 2014, με την εξαγορά των εργασιών Λιανικής Τραπεζικής της Citibank στην Ελλάδα, η Alpha Bank έκανε ακόμη ένα βήμα προς την επίτευξη των υψηλών στόχων που θέτει επί σειρά ετών, για την υπεύθυνη αντιμετώπιση των τραπεζικών αναγκών των Πελατών της και με γνώμονα το συμφέρον των Μετόχων και των Εργαζομένων, καθώς και την ανάκαμψη της οικονομίας της χώρας. Η εν λόγω εξαγορά ακολουθεί την επιτυχή εξαγορά της Εμπορικής Τραπέζης το 2013 και επιβεβαιώνει, εκ νέου, τη θέση της Alpha Bank ως "Τράπεζα Επιλογής" για τους Πελάτες υψηλής οικονομικής επιφάνειας. Μέσω της εξαγοράς αυτής, η Alpha Bank προσβλέπει στην αξιοποίηση της εξειδικεύσεως της Citibank στις εργασίες Wealth Management, καθώς και στον εμπλουτισμό των προσφερομένων προϊόντων και υπηρεσιών της. Με αυτό τον τρόπο, οι Πελάτες έχουν στη διάθεσή τους ένα διευρυμένο χαρτοφυλάκιο προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής προστιθέμενης αξίας.

Η Τράπεζα σχεδιάζει και προσφέρει προϊόντα και υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις ανάγκες του σύγχρονου οικονομικού περιβάλλοντος, λαμβανομένων υπ' όψιν οικονομικών, κοινωνικών και περιβαλλοντικών παραγόντων.

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται η προσέγγιση, καθώς και τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που προσφέρει η Alpha Bank με γνώμονα τη βιώσιμη ανάπτυξη. Το σύνολο των προϊόντων και υπηρεσιών της Τραπέζης παρατίθεται στην ιστοσελίδα της [www.alpha.gr](http://www.alpha.gr).

## Στήριξη των Νοικοκυριών

Το 2014, η Τράπεζα διατήρησε τη σταθερή πορεία της στην αγορά της καταναλωτικής πίστωσης με κύριο χαρακτηριστικό τη διασφάλιση των Πελατών της μέσω του Προγράμματος **Alpha Διευκόλυνση**. Το εν λόγω Πρόγραμμα παρέχει στους κατόχους δανείων και καρτών της Τραπέζης τη στήριξη και αρωγή για ορθό προγραμματισμό και έλεγχο των οφειλών τους. Κύριος σκοπός του είναι η μείωση της μηνιαίας καταβολής και η κατάρτιση ενός αποτελεσματικού σχεδίου αποπληρωμής για τους οφειλότες.

Παράλληλα, η Τράπεζα ενίσχυσε αποτελεσματικά τη θέση της στην αγορά των δανείων σκοπού, στα οποία σημειώθηκε σημαντική αύξηση. Τα δάνεια σκοπού καλύπτουν βασικές ανάγκες και βοηθούν στην απόκτηση απαραίτητων αγαθών όπως αυτοκίνητο, οικιακές συσκευές κ.α. με πολύ καλούς όρους αποπληρωμής. Οι εκταμιεύσεις των εν λόγω δανείων ανήλθαν σε περίπου Ευρώ 100 εκατ.

Επίσης, το 2014, η Τράπεζα συνέχισε να προσφέρει στους Πελάτες της τα δανειακά προγράμματα **Alpha Πράσινες Λύσεις** (Ενεργειακό Σπίτι, Πράσινη Μετακίνηση κ.α.). Τα εν λόγω Προγράμματα έχουν

σχεδιασθεί με στόχο να δίδεται η δυνατότητα στους Πελάτες να συνεισφέρουν στην προστασία του περιβάλλοντος και ταυτοχρόνως, να αναβαθμίζουν την ποιότητα ζωής.

Με το προϊόν **Alpha Πράσινες Λύσεις – Ενεργειακό Σπίτι** χρηματοδοτείται η επισκευή ή η ανακαίνιση της κατοικίας με σκοπό τη βελτίωση της ενεργειακής αποδόσεως (όπως π.χ. θερμομονωτικές εργασίες, αγορά ή αντικατάσταση κουφωμάτων, παλαιού συστήματος καυστήρα/λέβητα, εγκατάσταση φυσικού αερίου κ.λπ.), ενώ το προϊόν **Alpha Πράσινες Λύσεις – Πράσινη Μετακίνηση** χρηματοδοτεί το 100% της αξίας υβριδικού, ηλεκτρικού οχήματος, ώστε να επιτευχθεί και μεγαλύτερη οικονομία στα καύσιμα και να περιορισθεί η επιβάρυνση του περιβάλλοντος.

Ταυτόχρονα, συνεχίζεται η συνεργασία με το Υπουργείο Περιβάλλοντος Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής (Υ.Π.Ε.Κ.Α.) και προσφέρεται μέσω της Τραπέζης το Πρόγραμμα **"Εξοικονόμηση Κατ' Οίκον"**, το οποίο επιδοτείται μέσω του Εθνικού Ταμείου Επιχειρηματικότητας και Ανάπτυξης (Ε.Τ.Ε.ΑΝ.). Η στήριξη της Τραπέζης στο εν λόγω Πρόγραμμα προάγει την οικολογική ευαισθησία και ταυτόχρονα προσφέρει τη δυνατότητα ενεργειακής αναβαθμίσεως της κατοικίας, με ιδιαίτερα χαμηλό κόστος και ευελιξία στην αποπληρωμή.

Τέλος, εξακολουθεί να διατίθεται προσωπικό δάνειο, το οποίο απευθύνεται σε φοιτητές/σπουδαστές κατόχους λογαριασμών Alpha 1|2|3 για Νέους, προκειμένου να καλύψουν τις τρέχουσες ανάγκες τους, όπως τα διδάκτρα, τον οικιακό εξοπλισμό κ.α.

## Στήριξη των Επιχειρήσεων

Καθ' όλη τη διάρκεια του 2014, η παρατεταμένη ύφεση συνέχισε να δυσκολεύει τις επιχειρήσεις σε ό,τι αφορά στην εξυπηρέτηση των δανειακών υποχρεώσεών τους. Η Alpha Bank αντιμετωπίζει τις Μικρές Επιχειρήσεις ως βασικούς μοχλούς στηρίξεως της Εθνικής Οικονομίας και για τον σκοπό αυτό, επεδίωξε να σταθεί αρωγός στην προσπάθειά ανακάμψεώς τους, πάντοτε σε συνάρτηση με την εκάστοτε προοπτική βιωσιμότητας του επιχειρηματικού σχεδίου τους.

Το σύνολο των δανείων προς **Μικρές Επιχειρήσεις**, έως την 31.12.2014, ανήλθε σε Ευρώ 5,64 δισ.

Στο πλαίσιο της πλήρους εναρμονίσεως των προϊόντων στους ορισμούς που έχουν θεσπισθεί βάσει της, από 30.5.2014, Πράξεως Εκτελεστικής Επιτροπής (ΠΕΕ) 42/30.5.2014 της Τραπέζης της Ελλάδος, η Τράπεζα προέβη στην ανάπτυξη και στη διάθεση νέας ενιαίας σειράς προϊόντων λύσεων με την ονομασία **"Alpha Στήριξη"**, με στόχο την επίσπευση των διαδικασιών εξυγιάνσεως

του χαρτοφυλακίου Μικρών Επιχειρήσεων. Η νέα προϊοντική σειρά απευθύνεται εξίσου σε Φυσικά και Νομικά Πρόσωπα.

Με τη σειρά “ALPHA Στήριξη” η Τράπεζα επιδιώκει τη βελτίωση της ποιότητας του χαρτοφυλακίου και την επίτευξη βιώσιμης λύσεως διευθετήσεως των οφειλών των επιχειρηματικών Πελατών της, η οποία θα ανταποκρίνεται στο επίπεδο των οικονομικών δυνατοτήτων τους, με στόχο την ομαλή εξυπηρέτηση των οφειλών αυτών, ιδιαιτέρως σε περιόδους αυξημένων υποχρεώσεων ή τυχόν εκτάκτων δαπανών.

Εκ παραλλήλου, η Τράπεζα επιδιώκει να στηρίξει τις Μικρές Επιχειρήσεις που ενδεχομένως να αντιμετωπίζουν πρόσκαιρη οικονομική δυσκολία, προκειμένου να συνεχίσουν απρόσκοπτα την επιχειρηματική δραστηριότητά τους, και να συμβάλει στη διατήρηση των θέσεων εργασίας.

Τον Ιούνιο 2014, η Τράπεζα, με στόχο να στηρίξει την ανάπτυξη του πρωτογενούς τομέα και κάθε υγιή παραγωγική προσπάθεια των Ελλήνων αγροτών, προώθησε τα “**Ευέλικτα Προγράμματα Συμβολαιακής Επιχειρηματικότητας**”. Η στρατηγική της Τραπεζής στον τομέα αυτό, στοχεύει στη χρηματοδότηση του συναλλακτικού κύκλου της αγροτικής παραγωγής με την κάλυψη ολόκληρης της αλυσίδας από την παραγωγή και τη μεταποίηση έως την εξαγωγή των αγροτικών προϊόντων και με τον τρόπο αυτό επιδιώκει να συμβάλει στην αμοιβαία επωφελή συνεργασία μεταξύ των αγροτών-παραγωγών και των επιχειρήσεων-αγοραστών που συνδέονται με την αγροτική παραγωγή.

Η ρόλος της Τραπεζής είναι διττός και διασφαλίζει:

- Την χρηματοδότηση προς τον παραγωγό για την κάλυψη καλλιεργητικών δαπανών, ώστε να είναι σε θέση να παράξει την ποσότητα αγροτικών προϊόντων που έχει προσυμφωνήσει ότι θα απορροφήσει η επιχείρηση-αγοραστής σε προκαθορισμένη τιμή και σε καθορισμένες ποιοτικές προδιαγραφές.
- Την εκ των προτέρων εξασφάλιση στην επιχείρηση-αγοραστή της ποσότητας των αγροτικών προϊόντων που χρειάζεται, προκειμένου να ασκήσει την κατάλληλη εμπορική πολιτική, ενώ συγχρόνως, η Τράπεζα της παρέχει την απαιτούμενη ρευστότητα για την έγκαιρη και συνεπή εξόφληση των παραγωγών με την παράδοση των προϊόντων.

Επιπλέον, τα “Ευέλικτα Προγράμματα Συμβολαιακής Επιχειρηματικότητας” αποτελούν μία πρωτοβουλία στρατηγικής σημασίας για την Τράπεζα, καθώς συμβάλλουν:

- Στην ανάπτυξη των δυνατοτήτων σταυροειδών πωλήσεων (cross selling) λοιπών τραπεζικών προϊόντων/υπηρεσιών στις συνδεδεμένες, επιχειρήσεις εμπορίας αγροεφοδίων (εγκατάσταση POS, λύσεις ηλεκτρονικής τραπεζικής κ.α.).
- Στην προσέλκυση των καταθέσεων αγροτών και επιχειρήσεων, των οποίων η δραστηριότητα στηρίζεται στην αγροτική παραγωγή.
- Στον εκσυγχρονισμό του συναλλακτικού κύκλου της αγροτικής οικονομίας και στην ορθολογική οργάνωση των συνδεδεμένων επιχειρήσεων.

Εντός του δευτέρου εξαμήνου 2014, η Τράπεζα ανακοίνωσε, μέσω σχετικών Δελτίων Τύπου, τις οκτώ πρώτες συνεργασίες με τις εταιρίες εμπορίας, μεταποίησης και διαθέσεως αγροτικών προϊόντων, εξαγωγικού προσανατολισμού.

Επιπλέον, το 2014, η Τράπεζα ολοκλήρωσε επιτυχώς τη συστημική και λειτουργική συγχώνευσή της με την Εμπορική Τράπεζα και συνέχισε την προώθηση των ευέλικτων χρηματοδοτικών προϊόντων της σειράς “**Alpha Επιχειρώ**” στο σύνολο των επιχειρήσεων Πελατών της, με στόχο να ανταποκριθεί αποτελεσματικά σε νέα αιτήματα χρηματοδοτήσεων για κάλυψη βραχυπρόθεσμων αναγκών σε κεφάλαιο κινήσεως ή/και επενδυτικών δαπανών για επαγγελματική στέγη και εξοπλισμό. Επίσης, συνεχίσθηκαν οι ενέργειες στη διαχείριση του χαρτοφυλακίου δανείων Μικρών Επιχειρήσεων μέσω στοχευμένων αναθέσεων προς το δίκτυο Καταστημάτων για την παροχή ευέλικτων λύσεων, με σκοπό την κάλυψη των αναγκών τους στις νέες συνθήκες της αγοράς.

Παράλληλα, η Alpha Bank, στο πλαίσιο της ενεργούς περιβαλλοντικής πολιτικής της, συνέχισε να στηρίζει τις φιλικές προς το περιβάλλον επενδύσεις μέσω των “**Alpha Πράσινες Λύσεις – Οικολογική Επιχείρηση**” και “**Alpha Εκολογικό Επιχειρείν**” για τη χρηματοδότηση της ενεργειακής αναβαθμίσεως της επαγγελματικής στέγης και την εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων ισχύος έως 10kw, καθώς και για τη χρηματοδότηση δαπανών για επενδύσεις φωτοβολταϊκών πάρκων ισχύος μέχρι 500kw αντιστοίχως. Το σύνολο του χαρτοφυλακίου της Τραπεζικής Μικρών Επιχειρήσεων για τη χρηματοδότηση πράσινων επενδύσεων ανήλθε την 31.12.2014, σε Ευρώ 21,8 εκατ.

## Ενισχυόμενα Αναπτυξιακά Προγράμματα

Στρατηγικός στόχος της Τραπεζής παραμένει η ουσιαστική στήριξη της επιχειρηματικότητας και η ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας της ελληνικής μικρομεσαίας επιχειρήσεως. Τούτο αποδεικνύεται εμπράκτως από το γεγονός ότι η Alpha Bank, επί σειρά ετών, αποτελεί την πρώτη επιλογή ευρωπαϊκών και κρατικών φορέων για την επιτυχημένη προώθηση αντίστοιχων ενισχυόμενων αναπτυξιακών προγραμμάτων.

Με τη συμμετοχή της στα εν λόγω Αναπτυξιακά Προγράμματα, η Τράπεζα επιτυγχάνει να εξασφαλίσει ευνοϊκούς όρους χρηματοδοτήσεως για τις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις και να διευκολύνει την πρόσβασή τους στη ρευστότητα με την αξιοποίηση των ευκαιριών που παρουσιάζονται στην αγορά, ιδιαιτέρως, σε μία εποχή δύσκολων οικονομικών συνθηκών για το ελληνικό επιχειρείν και δεδομένου ότι κατά το 2014, τα ενεργά ευρωπαϊκά ενισχυόμενα προγράμματα και οι σχετικοί πόροι που διετίθεντο ήταν ελάχιστα.

Η Alpha Bank συνεπής στη φιλοσοφία της συμμετέχει δυναμικά στην προώθηση των δράσεων του Εθνικού Ταμείου Επιχειρηματικότητας και Αναπτύξεως (Ε.Τ.Ε.ΑΝ.) ως κατωτέρω:

- “**Δράση ΤΕΠΙΧ – Επιχειρηματική Επανεκκίνηση**”, μέσω της οποίας διατίθενται, με 50% άτοκη συγχρηματοδότηση, δάνεια προς Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις, που καλύπτουν ανάγκες σε πάγια και κεφάλαιο κινήσεως. Έως την 31.12.2014, είχαν εγκριθεί 736 αιτήσεις συνολικού ύψους Ευρώ 137,86 εκατ. ενώ το συνολικό ποσό εκταμιεύσεων έως την 31.12.2014, ανήλθε σε Ευρώ 96,77 εκατ.

• **“Δράση ΤΕΠΙΧ - Ταμείο Εγγυοδοσίας”**, μέσω της οποίας παρέχονται δάνεια με εγγύηση έως 80% του Ε.Τ.Ε.ΑΝ., για την κάλυψη επενδυτικών σχεδίων και αναγκών κεφαλαίων κινήσεως αναπτυξιακού χαρακτήρα και έναντι εκκωρήσεως επιχορηγήσεως. Κατά το 2014, εγκρίθηκαν 96 αιτήσεις συνολικού ύψους Ευρώ 30,28 εκατ., ενώ το συνολικό ποσό εκταμιεύσεων έως την 31.12.2014, ανήλθε σε Ευρώ 21,37 εκατ.

Επιπλέον, τον Δεκέμβριο 2014, στο πλαίσιο της επιτυχούς συνεργασίας με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (European Investment Fund) όσον αφορά στην προώθηση των **Προγραμμάτων JEREMIE (Joint European Resources for Micro to Medium Enterprises)**, η Alpha Bank διαπραγματεύθηκε τη διάθεση νέου **Προγράμματος JEREMIE FRFSI για το έτος 2015**, με το οποίο θα παρέχει δάνεια σε Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις με 50% άτοκη συγχρηματοδότηση για την πραγματοποίηση των επενδυτικών και αναπτυξιακών σχεδίων τους, καθώς και για την κάλυψη των αναγκών των επιχειρήσεων για κεφάλαιο κινήσεως και θα συμβάλει ουσιαστικά στην παροχή επιπλέον χρηματοδοτικών επιλογών προς τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις.

Η Alpha Bank, σε συνεργασία με τον Οργανισμό Ασφάλισης Εξαγωγικών Πιστώσεων (Ο.Α.Ε.Π.), προώθησε προς τις εξαγωγικές επιχειρήσεις το **Ασφαλιστικό Πρόγραμμα “Εξωστρέφεια”**. Βάσει του Προγράμματος, ο εξαγωγέας, ασφαλισμένος από τον Ο.Α.Ε.Π. 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 1 εκατ. και επιτυγχάνει ιδιαίτερως ευνοϊκούς όρους αποπληρωμής χωρίς απαίτηση για παροχή εμπράγματων εξασφαλίσεων. Βασική επιδίωξη της Τραπέζης και για το νέο έτος, παραμένει η ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας της ελληνικής εξαγωγικής επιχειρήσεως και η ενδυνάμωση της εξαγωγικής δραστηριότητάς της.

Τέλος, η Alpha Bank προέβη στην αξιολόγηση και χρηματοδότηση πλήθους επενδυτικών σχεδίων, τα οποία οδήγησαν σε υπαγωγή σε κάποιο πλαίσιο ενισχύσεως (Αναπτυξιακός Νόμος, Προγράμματα ΕΦΕΠΑΕ κ.ά.) μέσω μακροπρόθεσμων επενδυτικών δανείων ή και μέσω βραχυπρόθεσμου δανεισμού με εκχώρηση της επιχορηγήσεως, με ενεργή συμμετοχή σε ποικίλα επενδυτικά εγχειρήματα και με επιπλέον σημαντική συμβολή στη συστηματική παρακολούθηση της ολοκλήρωσής τους.

Τα ως άνω Αναπτυξιακά Προγράμματα απευθύνονται σε αξιόχρεες μικρομεσαίες επιχειρήσεις, σχεδόν όλων των κλάδων της οικονομίας που επιδιώκουν την επέκταση των εργασιών τους και την ενδυνάμωση της θέσεώς τους στην αγορά που δραστηριοποιούνται και τους προσφέρουν τα κατάλληλα χρηματοδοτικά εργαλεία ως μία εναλλακτική πηγή χρηματοδότησεως, ενώ διατίθενται με ιδιαίτερως ευνοϊκούς όρους, ώστε να καθίστανται ελκυστικά για τις επιχειρήσεις.

Τέλος, αξίζει να αναφερθεί ότι κατά τη διάρκεια του 2014, πραγματοποιήθηκαν για **Μεγάλες Επιχειρήσεις Πελάτες** της Alpha Bank 55 συναλλαγές συνολικού ποσού περίπου Ευρώ 1,5 δισ., ήτοι 21% του δανειακού χαρτοφυλακίου της Διευθύνσεως Corporate Banking. Επισημαίνεται ότι οι αναφερόμενες συναλλαγές αφορούν σε τροποποιήσεις υφισταμένων δανείων ή νέα δάνεια. Την 31.12.2014, τα συνολικά υπόλοιπα της Διευθύνσεως Corporate Banking ανήλθαν σε Ευρώ 9,5 δισ., συμπεριλαμβανομένων των Εγγυητικών Επιστολών και των Ενεγγύων Πιστώσεων.

## Επενδύσεις μέσω Αμοιβαίων Κεφαλαίων Εξωτερικού (Ο.Σ.Ε.Κ.Α.): Διεθνείς προοπτικές με κοινωνικές προεκτάσεις

Οι διεθνείς συνεργασίες της Alpha Bank μέσω του Private Banking, το οποίο λειτουργεί εδώ και πολλά έτη με τη φιλοσοφία της ανοικτής αρχιτεκτονικής (open architecture), διευρύνθηκαν ακόμη περισσότερο με την πρόσφατη εξαγορά των εργασιών Λιανικής Τραπεζικής της Citibank στην Ελλάδα, αλλά και τη λειτουργία της υπηρεσίας Alpha Bank Gold Personal Banking. Με τον τρόπο αυτό, η Alpha Bank αντιπροσωπεύει 17 από τους μεγαλύτερους επενδυτικούς οίκους παγκοσμίως, με τη δυνατότητα προσβάσεως σε περισσότερες από 1.500 επενδυτικές επιλογές σε Ο.Σ.Ε.Κ.Α., γνωστά και ως αμοιβαία κεφάλαια Λουξεμβούργου, όπου ευρίσκεται η έδρα λειτουργίας των περισσότερων, με τη μειοψηφία τους να έχουν έδρα στην Ιρλανδία (SICAVs). Οι διαθέσιμες επιλογές καλύπτουν όλο το γεωγραφικό πλάτος και μήκος του πλανήτη, καθώς και οποιοδήποτε επενδυτικό προφίλ, ενώ ο επενδυτής έχει στη διάθεσή του μία δομημένη συμβουλευτική καθοδήγηση προς ένα μικρότερο σύνολο από αυστηρά αξιολογημένες επιλογές, με στόχο την επίτευξη αποδόσεων, αλλά και την καλύτερη δυνατή διαχείριση του κινδύνου (guided open architecture). Αξίζει να σημειωθεί ότι κατά την αναζήτηση αποδόσεων με ελεγχόμενο κίνδυνο, γίνονται προσπάθειες ώστε αυτές να συνδυάζονται με την κοινωνική ευθύνη. Στο πλαίσιο αυτό, κάποιες από τις πιο ενδιαφέρουσες υφιστάμενες επενδύσεις, μέσω των Ο.Σ.Ε.Κ.Α., γεωγραφικά και θεματικά υποστηρίζουν την ενδυνάμωση κατώτερων οικονομικά στρωμάτων στις αναπτυσσόμενες οικονομίες ή και τομείς που έχουν σημαντικές θετικές επιπτώσεις στο σύνολο της ανθρωπότητας.

Παραδείγματα τέτοιων γεωγραφικών επενδύσεων που αξίζει να αναφερθούν είναι οι αναδυόμενες χώρες και περιοχές όπως η Ινδία, η Λατινική Αμερική καθώς και οι νέες αναδυόμενες χώρες (frontier markets) όπως η Νιγηρία ή το Βιετνάμ. Επενδυτές της Τραπέζης σε μετοχικούς Ο.Σ.Ε.Κ.Α. έχουν σημειώσει σημαντικά κέρδη επενδύοντας στις χώρες αυτές, με κύριο στόχο την επίτευξη αποδόσεων, γεγονός που έχει ως αποτέλεσμα την ενδυνάμωση σημαντικού αριθμού κύριων εισηγμένων εταιριών στα χρηματιστήριά τους, οι οποίες εξασφαλίζουν εργασία σε μεγάλο μέρος του πληθυσμού. Επενδυτές σε ομολογιακούς Ο.Σ.Ε.Κ.Α. αναδυομένων αγορών έχουν επίσης επιτύχει κέρδη από την επένδυση σε ομόλογα υψηλών αποδόσεων, ενώ ταυτοχρόνως, υποβοηθούν τον δανεισμό των κρατών αυτών με την απορρόφηση κρατικών ομολόγων τους. Η διεθνοποίηση των επενδύσεων είναι δυνατόν να επιτύχει το αρχικό ζητούμενο που είναι η επίτευξη αποδόσεων και η αποτελεσματική εκμετάλλευση ευκαιριών, αλλά και η υποβοήθηση οικονομικά αδύναμων γεωγραφικών περιοχών του πλανήτη. Σε πιο εξειδικευμένο ακόμη επίπεδο, αξίζει να αναφερθούν δύο ιδιαίτεροι Ο.Σ.Ε.Κ.Α. από τους 17 επενδυτικούς οίκους που αντιπροσωπεύουμε σήμερα, από τους οποίους ο πρώτος επενδύει συγκεκριμένα στις μετοχές εταιριών που εξυπηρετούν την εσωτερική κατανάλωση στην Ασία, ενώ ο δεύτερος, στις εταιρίες μικρής κεφαλαιοποίησης αναδυομένων αγορών. Κοινό αποτέλεσμα της επενδύσεως στους δύο αυτούς Ο.Σ.Ε.Κ.Α. είναι η δυνατότητα επιτεύξεως σημαντικών αποδόσεων, αλλά και η ενδυνάμωση των εταιριών κυρίως μικρής και μεσαίας κεφαλαιοποίησης, οι οποίες αποτελούν και τη βάση του παραγωγικού ιστού στις αναπτυσσόμενες οικονομίες.

Παραδείγματα του εύρους των **θεματικών επενδύσεων** που παράλληλα με την επίτευξη αποδόσεων υποβοηθούν την εξέλιξη της ανθρώπινης ζωής είναι οι επενδύσεις, μέσω των Ο.Σ.Ε.Κ.Α., σε **τομείς** όπως η βιοτεχνολογία, τα γενόσημα φάρμακα και η ιατρική τεχνολογία. Τέτοιες επενδύσεις, μέσω των Ο.Σ.Ε.Κ.Α. και των **διεθνών συνεργασιών** της Alpha Bank, έχουν αποφέρει σημαντικά κέρδη σε επενδυτές, ενώ ταυτοχρόνως, ενδυναμώνουν εταιρίες που έχουν ως κύριο στόχο **την έρευνα και την ανάπτυξη**. Οι νέες καθαρές και ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, οι εταιρίες που δραστηριοποιούνται στην επεξεργασία λυμάτων και οι επενδύσεις στο πόσιμο νερό, που αποτελεί το σημαντικότερο ίσως σπάνιο αγαθό στον πλανήτη, ανήκουν σε μία άλλη μεγάλη θεματική ενότητα, αυτή των **πράσινων επενδύσεων**. Άλλο παράδειγμα θεματικών επενδύσεων είναι αυτό της **παγκόσμιας ασφάλειας**, με συγκεκριμένο Ο.Σ.Ε.Κ.Α. να δραστηριοποιείται σε επενδύσεις εισηγμένων εταιριών, κυρίως τεχνολογίας, που εγγυώνται την ασφάλεια στις καθημερινές μας δραστηριότητες, όπως οι μετακινήσεις με οποιαδήποτε, σύγχρονα μέσα, ή ακόμη και την υπερεθνική ασφάλεια, ενώ αποκλείει από το χαρτοφυλάκιο του οργανισμού που εμπλέκονται σε εξοπλισμούς.

## Υπεύθυνες Επενδύσεις

### Περιβάλλον - Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (Α.Π.Ε.)

Η Τράπεζα διαθέτει εξειδικευμένη Μονάδα Project Finance αποτελούμενη από έμπειρα Στελέχη, η οποία απασχολείται αποκλειστικά με τη χρηματοδότηση επενδύσεων έργων Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας. Κατά την τελευταία πενταετία, η Τράπεζα έχει χρηματοδοτήσει επενδύσεις συνολικού προϋπολογισμού άνω των Ευρώ 1 δισ. και ως εκ τούτου, επιβεβαιώνει την κυρίαρχη θέση της σε αυτό τον τομέα. Οι νέες χρηματοδοτήσεις αφορούν σε έργα με χρήση φιλικών προς το περιβάλλον τεχνολογιών, αντικαθιστούν παλαιές ρυπογόνες μονάδες (π.χ. πετρελαιοειδή κ.λπ.) και συνεισφέρουν άμεσα στη μείωση εκπομπών αερίων ρύπων.

Η Τράπεζα συμβάλλει ουσιαστικά στην προσπάθεια για την επίτευξη του εθνικού στόχου, ώστε η τελική κατανάλωση ενέργειας από Α.Π.Ε. να ανέρχεται τουλάχιστον σε ποσοστό 20% της συνολικής κατανάλωσης.

Το 2014, η Τράπεζα συνέχισε την επιτυχή πορεία της και προσέφερε πιστοδοτήσεις σε νέες επενδύσεις σε αιολικά πάρκα, σε παραγωγή ενέργειας από βιοαέριο, σε παραγωγή ενέργειας από φυσικό αέριο, καθώς και στον χώρο της συμπαραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας και θερμότητας υψηλής αποδόσεως (Σ.Η.Θ.Υ.Α.).

Επιπροσθέτως, οι χρηματοδοτούμενες επενδύσεις βασίζονται σε εγχώριες πηγές ενέργειας και συνεισφέρουν στη μείωση της εξαρτήσεως από εξαντλήσιμους συμβατικούς ενεργειακούς πόρους, ενώ ενισχύουν την ασφάλεια του ενεργειακού εφοδιασμού σε εθνικό επίπεδο και συντελούν στην ορθολογική αξιοποίηση των ενεργειακών πόρων της χώρας.

Σημειώνεται ότι την 31.12.2014 τα συνολικά υπόλοιπα χορηγήσεων της Μονάδας Project Finance σε έργα ΑΠΕ ανήρχοντο σε Ευρώ 250 εκατ., άνω του 36% των συνολικών υπολοίπων της Μονάδας Project Finance επιβεβαιώνοντας την στρατηγική της Τραπέζης για χρηματοδοτήσεις έργων ΑΠΕ.

Επίσης, το 2014, η Μονάδα Project Finance ανέλαβε τη διοργάνωση χρηματοδοτήσεων ύψους άνω των Ευρώ 115 εκατ. συμβάλλοντας ουσιαστικά στην υλοποίηση εντός του 2015 νέων έργων ΑΠΕ εγκατεστημένης ισχύος άνω των 120MW και συνολικού προϋπολογισμού άνω των Ευρώ 200 εκατ.

### Περιβάλλον - Διαχείριση Απορριμμάτων

Η Μονάδα Project Finance διαθέτει επίσης, υψηλή τεχνογνωσία σε θέματα Συμπράξεων Δημοσίου και Ιδιωτικού Τομέα (Σ.Δ.Ι.Τ.). Στο πλαίσιο αυτό, το 2014 η Alpha Bank συνέχισε ως αποκλειστικός Χρηματοοικονομικός Σύμβουλος να παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες στον ανάδοχο του μεγαλύτερου εγχώριου έργου διαχειρίσεως απορριμμάτων και ενός από τα σημαντικότερα έργα στην Ευρωπαϊκή Ένωση (Διαχείριση Απορριμμάτων Περιφέρειας Πελοποννήσου με Σ.Δ.Ι.Τ.).

Με την ολοκλήρωση του έργου επιλύεται άμεσα και με τεχνολογία αιχμής το οξύ πρόβλημα διαχειρίσεως των απορριμμάτων της Περιφέρειας Πελοποννήσου. Ειδικότερα:

- Αποκαθίστανται οι χώροι ανεξέλεγκτης διαθέσεως απορριμμάτων, μία πρακτική που επέσυρε πρόστιμα δεκάδων εκατομμυρίων Ευρώ τα τελευταία χρόνια.
- Αναβαθμίζεται πλήρως και προστατεύεται το φυσικό περιβάλλον.
- Μεγιστοποιείται η ανακύκλωση και μειώνονται σημαντικά οι ποσότητες των απορριμμάτων προς υγειονομική ταφή.
- Βελτιώνεται η ποιότητα ζωής των κατοίκων και προστατεύεται απόλυτα η δημόσια υγεία.

### Εκπαίδευση

Το 2014, η Μονάδα Project Finance διοργάνωσε, με μεγάλη επιτυχία, δύο κοινοπρακτικές χρηματοδοτήσεις έργων Σ.Δ.Ι.Τ., προϋπολογισμού Ευρώ 110 εκατ., για την κατασκευή και την τεχνική διαχείριση 22 δημόσιων σχολείων στην Αττική (π.χ. Κάτω Πατήσια, Κουμουνδούρου, Ακαδημία Πλάτωνος, Σεπόλια, Μέγαρα, Κορωπί, Ίλιον, Κερατσίνι, Νέα Πεντέλη, Γέρακας, Περιστερί, Ωρωπός, Νέο Ηράκλειο), που εξυπηρετούν συνολικά περισσότερους από 6.000 μαθητές.

Οι εν λόγω χρηματοδοτήσεις κινητοποίησαν κεφάλαια τόσο από την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων, όσο και από το "Ταμείο Αστικής Ανάπτυξης", πρωτοβουλία JESSICA, και βραβεύθηκαν από το διεθνούς κύρους περιοδικό World Finance ως "Deal of the Year".

## Υποδομές

Στον χώρο των υποδομών, η Μονάδα συμμετέχει ενεργά στις κοινοπρακτικές χρηματοδοτήσεις του συνόλου των εγχώριων οδικών αξόνων που κατασκευάζονται με συμβάσεις παραχωρήσεως, με αποτέλεσμα η συμμετοχή της Τραπέζης σήμερα, να ανέρχεται σε Ευρώ 305 εκατ.

Τα εν λόγω έργα έχουν αυξήσει κατά πολύ την οδική ασφάλεια των χιλιάδων χρηστών λόγω της σημαντικής μείωσης του αριθμού των ατυχημάτων. Σημειώνεται ότι οι προδιαγραφές ασφαλείας των συμβάσεων συμμορφώνονται με τα αυστηρότερα ευρωπαϊκά πλαίσια ασφαλείας και με το πλαίσιο της Παγκόσμιας Τραπέζης για τους περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς κινδύνους υλοποιήσεως μεγάλων έργων (IFC – equator principles framework).

## Επιπλέον Υπεύθυνα Προϊόντα και Υπηρεσίες Alpha Safe Access

Η Alpha Bank πρωτοπορεί με το "Alpha Safe Access", την πρώτη εφαρμογή με Πρόσθετο Κωδικό Ασφαλείας από κινητό τηλέφωνο.

Με την εφαρμογή αυτή μπορεί καθένας να χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες του Alpha Web Banking με μεγαλύτερη ασφάλεια για εγχρήματες συναλλαγές του με τρίτους, καθώς η εφαρμογή "Alpha Safe Access" δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τρίτο πρόσωπο, παρά μόνο εάν γνωρίζει τον Αριθμό Συνδρομητή και τον Πρόσθετο Κωδικό Ασφαλείας. Για τον λόγο αυτό, συνιστάται η απομνημόνευση των μυστικών κωδικών του Alpha Web Banking καθώς και η μη φύλαξη τους μαζί με το κινητό.

Επιπλέον, εξασφαλίζει ευκολία στη χρήση, καθώς δεν χρειάζεται κάποιος να έχει μαζί του άλλες συσκευές εκτός από το κινητό του.

Η εφαρμογή αυτή είναι συμβατή με όλες σχεδόν τις σύγχρονες φορητές συσκευές (κινητά τηλέφωνα smartphones ή συσκευές tablets) με λειτουργικό σύστημα iOS, Android και Windows και είναι διαθέσιμη για εγκατάσταση στο αντίστοιχο "marketplace".

## Alpha Υγεία για Όλους

Το Πρόγραμμα Ιατρικής Καλύψεως "Alpha Υγεία για Όλους", που διαθέτει η Alpha Bank σε συνεργασία με την AXA Ασφαλιστική Α.Ε., διευρύνθηκε και δύναται να καλύπτει πλέον όλη την οικογένεια, συμπεριλαμβανομένων των παιδιών, ενώ παράλληλα, προσφέρει έναν ολοκληρωμένο συνδυασμό παροχών προλήψεως και διαγνώσεως, μέσω του ευρύτατου δικτύου συμβεβλημένων διαγνωστικών κέντρων της εταιρίας Βιοιατρική Α.Ε.

Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Τραπέζης.

## Διευθέτηση Οφειλών

Για πρώτη φορά, μία Τράπεζα σχεδίασε και ανέπτυξε μία εξειδικευμένη ιστοσελίδα, την [www.alpha.gr/vriskoumelyseis](http://www.alpha.gr/vriskoumelyseis), η οποία δίδει τη δυνατότητα στους Πελάτες της να διερευνήσουν εναλλακτικές λύσεις για τη διευθέτηση των οφειλών τους σε καθυστέρηση από στεγαστικά δάνεια, καταναλωτικά δάνεια και κάρτες, χωρίς να χρειασθεί να συμπληρώσουν ούτε το όνομά τους.

## Υπηρεσίες κοινωνικής προσφοράς



Η Alpha Bank συνέχισε και το 2014, 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 και να ενισχύσουν το έργο διαφόρων ιδρυμάτων. Αξίζει να σημειωθεί ότι κατά τη διάρκεια του 2014, αποδόθηκαν στα ιδρύματα που συμμετέχουν στο Πρόγραμμα **Ευρώ 96.960**. 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 έκτο έτος, τη δυνατότητα καταβολής **δωρεάς υπέρ κοινωνικού σκοπού**, μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών Alpha Web Banking και Alpha Phone Banking. Κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να επιλέξει μεταξύ 63 ιδρυμάτων και μουσείων, ενώ έχει πρωτίστως, 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, σε ημερομηνία που επιλέγει ο δωρητής. Ο δωρητής αποφασίζει εάν η δωρεά του θα γίνεται επωνύμως ή ανωνύμως. Εάν η δωρεά είναι επώνυμη, τότε τα στοιχεία του δωρητή κοινοποιούνται στον συγκεκριμένο φορέα. Κατά τη διάρκεια του 2014, προστέθηκαν οκτώ νέοι Οργανισμοί και το πλήθος των δωρεών, μέσω εναλλακτικών δικτύων, παρουσίασε σημαντική αύξηση κατά 30,27%, έναντι του 2013. Στους ανωτέρω Φορείς αποδόθηκε συνολικά το ποσό των **Ευρώ 404.623,96**.



## 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 εξυπηρέτησεως και της ποιότητας των παρεχομένων 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 2014. Αξίζει να σημειωθεί ότι στο τέλος του έτους, το δίκτυο Καταστημάτων αποτελείτο από 609 Καταστήματα, μη συμπεριλαμβανομένων των Επιχειρηματικών Κέντρων και των Κέντρων Alpha Private Bank, κάλυπτε γεωγραφικά όλη την Ελλάδα και εξυπηρετούσε αστικά κέντρα, αλλά και λιγότερο πυκνοκατοικημένες και οικονομικά εύρωστες περιοχές.

Νομός	Αριθμός Καταστημάτων
ΑΙΤΩΛΟΑΚΑΡΝΑΝΙΑΣ	7
ΑΡΓΟΛΙΔΑΣ	7
ΑΡΚΑΔΙΑΣ	4
ΑΡΤΗΣ	3
ΑΤΤΙΚΗΣ	91
ΑΧΑΪΑΣ	12
ΒΟΙΩΤΙΑΣ	6
ΓΡΕΒΕΝΩΝ	1
ΔΡΑΜΑΣ	2
ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΩΝ	21
ΕΒΡΟΥ	6
ΕΥΒΟΙΑΣ	7
ΕΥΡΥΤΑΝΙΑΣ	1
ΖΑΚΥΝΘΟΥ	2
ΗΛΕΙΑΣ	6
ΗΜΑΘΙΑΣ	6
ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	11
ΘΕΣΣΠΡΩΤΙΑΣ	3
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	62
ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	6
ΚΑΒΑΛΑΣ	6
ΚΑΡΔΙΤΣΗΣ	2
ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ	3
ΚΕΡΚΥΡΑΣ	7
ΚΕΦΑΛΛΗΝΙΑΣ	5
ΚΙΛΚΙΣ	3
ΚΟΖΑΝΗΣ	7
ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ	8
ΚΥΚΛΑΔΩΝ	20
ΛΑΚΩΝΙΑΣ	4
ΛΑΡΙΣΗΣ	10
ΛΑΣΙΘΙΟΥ	5
ΛΕΣΒΟΥ	6
ΛΕΥΚΑΔΟΣ	3
ΜΑΓΝΗΣΙΑΣ	9
ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ	8
ΝΟΜΑΡΧΙΑ ΑΘΗΝΩΝ	134
ΝΟΜΑΡΧΙΑ ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	24
ΝΟΜΑΡΧΙΑ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	5
ΝΟΜΑΡΧΙΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	23
ΞΑΝΘΗΣ	3
ΠΕΛΛΑΣ	4
ΠΙΕΡΙΑΣ	4
ΠΡΕΒΕΖΗΣ	3
ΡΕΘΥΜΝΟΥ	3
ΡΟΔΟΠΗΣ	2
ΣΑΜΟΥ	4
ΣΕΡΡΩΝ	5
ΤΡΙΚΑΛΩΝ	4
ΦΘΙΩΤΙΔΟΣ	4
ΦΛΩΡΙΝΗΣ	3
ΦΩΚΙΔΟΣ	2
ΧΑΛΚΙΔΙΚΗΣ	4
ΧΑΝΙΩΝ	5
ΧΙΟΥ	3

Σύνολο Καταστημάτων 609

Από το σύνολο των 609 Καταστημάτων, τα 329 παρέχουν πρόσβαση σε άτομα με αναπηρία. Επιπλέον, από το σύνολο των 1.163 ATM, τα 464 διαθέτουν ειδικές ρυθμίσεις, προκειμένου να μπορούν να χρησιμοποιούνται από άτομα με προβλήματα όρασης.

Η ιστοσελίδα της Alpha Bank είναι διαθέσιμη, εκτός από την ελληνική γλώσσα και στην αγγλική, όπως επίσης και οι Υπηρεσίες Alpha Web Banking, Alpha Mobile Banking και Alpha Phone. Αντιστοίχως, οι Πελάτες στα Καταστήματα μπορούν να εξυπηρετηθούν στην αγγλική γλώσσα, ενώ η επιλογή της αγγλικής δίδεται και σε όλα τα ATM.

## Εναλλακτικά δίκτυα

Το 2014, σημειώθηκε σημαντική βελτίωση στον βαθμό εξυπηρέτησης των Πελατών, μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Τραπέζης, καθώς εμπλουτίστηκαν με νέες δυνατότητες όπως:

- Εμπλουτισμός του e-banking (Web, Mobile, Phone) με νέους τύπους πληρωμών και πάγιες εντολές.
- Εμπλουτισμός των Κέντρων Αυτομάτων Συναλλαγών (Κ.Α.Σ.) με νέες πληρωμές.
- Φόρτιση/Αποφόρτιση Προπληρωμένων (Prepaid Card Mastercard) Καρτών Alpha Bank (μέσω Web Banking, ATM και Κ.Α.Σ.).
- Δυνατότητα αύξησεως των δόσεων για τις πληρωμές του Δημοσίου.
- Δυνατότητα διαχείρισεως καρτών μέσω του Web Banking (δήλωση κλοπής, απώλειας κάρτας με αίτημα για επανέκδοση, ενεργοποίηση κάρτας, αλλαγή ορίου αναλήψεως ATM, επανέκδοση PIN).

Η αναβάθμιση των ανωτέρω υπηρεσιών είχε ως αποτέλεσμα την αύξηση κατά 18,78% (σε σχέση με το 2013) των συναλλαγών που πραγματοποιήθηκαν μέσω των εναλλακτικών δικτύων (ATM, Κ.Α.Σ., Alpha Web Banking, Alphaphone Banking, Alpha Mobile Banking, Alpha Web International Trade, υπηρεσία μαζικών πληρωμών).

## Υπηρεσίες αυτοματοποιημένης εξυπηρέτησεως

Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των Πελατών και τη βελτίωση της αποδοτικότητας του δικτύου των ATM της Τραπέζης σε συνδυασμό με τον εξορθολογισμό του λειτουργικού κόστους τους, το 2014 πραγματοποιήθηκαν περί τις 220 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 22 νέων ATM (8 off-site και 14 εντός Καταστημάτων) και σε κατάργηση 97 ATM (23 off-site και 74 από μεταβολές του δικτύου Καταστημάτων). Επίσης, εκπονήθηκαν απολογιστικές μελέτες κόστους-οφέλους για το σύνολο των off-site ATM. Με αυτόν τον τρόπο, παρόλη τη μείωση του πλήθους των ATM κατά 6,13%, υπήρξε αύξηση των συναλλαγών κατά 3,72%.

Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των Πελατών και την αποσυμφόρηση των πληρωμών με μετρητά στα ταμεία των Καταστημάτων, προστέθηκαν έξι νέοι τύποι πληρωμών στα Κέντρα Αυτομάτων Συναλλαγών (Κ.Α.Σ.), στα οποία οι συναλλαγές αυξήθηκαν κατά 25,77%, σε σχέση με το 2013.

## Ηλεκτρονικές υπηρεσίες για Ιδιώτες και Εταιρίες

Το Alpha Web Banking παρουσίασε σημαντική αύξηση των ενεργών συνδρομητών κατά 15,02%, με αντίστοιχη αύξηση των εγχρήματων συναλλαγών κατά 26% έναντι του 2013.

Το 2014, συνεχίσθηκε με ταχύ ρυθμό η αύξηση της χρήσεως του Alpha Mobile Banking από τους Πελάτες της Τραπέζης. Οι ενεργοί συνδρομητές αυξήθηκαν κατά 33,02% και το πλήθος των εγχρήματων συναλλαγών, μέσω της υπηρεσίας αυτής, κατά 60,32% έναντι του 2013.

Στο πλαίσιο των προσπαθειών της Τραπέζης για την καλύτερη εξυπηρέτηση ατόμων με ειδικές ανάγκες, σημειώνεται ότι παρέχεται η υπηρεσία Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησεως τόσο με αυτόματο τρόπο (IVR) όσο και μέσω εξειδικευμένων τηλεφωνικών λειτουργιών, μέσω της Υπηρεσίας Alphaphone Banking. Μέσω της υπηρεσίας αυτής, οι πελάτες μπορούν να πραγματοποιήσουν το σύνολο των συναλλαγών που είναι διαθέσιμες και μέσω Web Banking, όπως ενημέρωση για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των λογαριασμών και καρτών τους, μεταφορές ποσών εντός της Τραπέζης αλλά και σε άλλες τράπεζες στην Ελλάδα και το εξωτερικό, πληρωμές οφειλών στο Δημόσιο, εταιρίες και Οργανισμούς κλπ.

## Εξειδικευμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες για Εταιρίες

Η χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας διεθνούς εμπορίου "Alpha Web International Trade" παρουσίασε αύξηση των ενεργών συνδρομητών κατά 29,99% και αντίστοιχη αύξηση των συναλλαγών κατά 8,54%, σε σχέση με το 2013. Αντιστοίχως, η υπηρεσία μαζικών πληρωμών για εταιρίες Alpha Mass Payments παρουσίασε αύξηση των ενεργών συνδρομητών κατά 7,37%.

Τέλος, σημειώνεται ότι ολοκληρώθηκε με επιτυχία η μετάβαση του Alpha e-Commerce στη νέα ευέλικτη και αποτελεσματική εφαρμογή Modirum και σημειώθηκε σημαντική αύξηση των ενεργών εμπόρων-συνδρομητών κατά 23,96% και των συναλλαγών κατά 11,64% έναντι του 2013.

## Προστασία Προσωπικών Δεδομένων Πελατών

Η Τράπεζα δίδει ιδιαίτερη σημασία στην προστασία των εταιρικών πληροφοριών, που αποτελούν κρίσιμο περιουσιακό στοιχείο της. Σημαντικό μέρος των πληροφοριών αυτών αποτελούν τα δεδομένα των Πελατών της, που προστατεύονται βάσει των απαιτήσεων του Κανονιστικού Πλαισίου, αλλά και των εσωτερικών αρχών ασφαλείας.

Με έγκριση της Γενικής Διευθύνσεως έχει εκδοθεί το Πλαίσιο Ασφαλείας Πληροφοριών Ομίλου που περιλαμβάνει τις Πολιτικές, τις Διαδικασίες και τα Πρότυπα Ασφαλείας Πληροφοριών, ενώ θεσπίσθηκε ο ρόλος του Υπευθύνου Ασφαλείας Πληροφοριών Ομίλου και δημιουργήθηκε η Διεύθυνση Ασφαλείας Πληροφοριών που διαχειρίζεται όλα τα ζητήματα ασφαλείας πληροφοριών σε επίπεδο Ομίλου.

Τα τελευταία χρόνια έχουν ληφθεί ειδικά μέτρα που περιλαμβάνουν εξειδικευμένους μηχανισμούς και διαδικασίες για την προστασία της πληροφορίας σε όλον τον κύκλο της ζωής της (δημιουργία, διανομή, χρήση, αποθήκευση, καταστροφή). Μεταξύ άλλων, τα μέτρα αυτά περιλαμβάνουν:

- την τοποθέτηση ειδικών καταστροφικών εγγράφων σε όλα τα Καταστήματα και τις Κεντρικές Υπηρεσίες της Τραπεζής για την καθημερινή καταστροφή εγγράφων και τη θέσπιση διαδικασίας μαζικής καταστροφής πληροφοριών και μαγνητικών μέσων, όπως των σκληρών δίσκων των προσωπικών υπολογιστών.
- τη χρήση εξειδικευμένων μηχανισμών ασφαλείας πολλαπλών επιπέδων για την προστασία των υπηρεσιών που προσφέρονται μέσω του διαδικτύου, ιδιαίτερος δε, αυτών της ηλεκτρονικής τραπεζικής.
- την υιοθέτηση ειδικής υποδομής για την προστασία από τη διαρροή της πληροφορίας (Data Leakage Prevention) μέσω του διαδικτύου και του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου καθώς και από τα τερματικά των χρηστών.
- τη δημιουργία ειδικού μηχανισμού για την καταγραφή των προσβάσεων και την προστασία των συστημάτων που αποθηκεύουν εμπιστευτικά δεδομένα από μη εξουσιοδοτημένους χρήστες.
- την κεντρική διαχείριση προσβάσεων των χρηστών στα συστήματα με βάση τον επιχειρησιακό τους ρόλο (ρόλος - συστήματα - δικαιώματα).

Τέλος, ιδιαίτερη σημασία δίδεται στην εκπαίδευση και στην ευαισθητοποίηση του Προσωπικού σε θέματα ασφαλείας. Για τον σκοπό αυτό, είναι σε εξέλιξη ειδικό πρόγραμμα, ώστε όλο το Προσωπικό να γνωρίζει τις σύγχρονες απειλές και τα μέτρα αντιμετώπισης των κινδύνων, αλλά και τις υποχρεώσεις του στην προστασία των εταιρικών πληροφοριών στην καθημερινή εργασία.

Σημειώνεται ότι για το έτος 2014, δεν υπάρχουν καταγεγραμμένα περιστατικά απώλειας δεδομένων με ευθύνη της Τραπεζής.

## Ικανοποίηση Πελατών

Σε συνέχεια της μεταβίβασης στην Alpha Bank των εργασιών Λιανικής Τραπεζικής της Citibank, συμπεριλαμβανομένου του Diners Club στην Ελλάδα, την 1.10.2014 δρομολογήθηκε και ολοκληρώθηκε η συστέγασση και ενοποίηση των δύο Υπηρεσιών Πελατών, του πρώην Δικτύου της Citibank και Alpha Bank, σε κτήριο της Alpha Bank επί της Λεωφόρου Αθηνών 105. Διευκρινίζεται ότι η ενοποίηση δεν επέφερε αλλαγή στους διαύλους υποβολής παραπόνων τόσο των Πελατών του πρώην Δικτύου της Citibank όσο και των Πελατών της Alpha Bank.

Κατά το 2014, υποβλήθηκαν στην Υπηρεσία Πελατών 9.460 παράπονα, αυξημένα κατά 3% σε σχέση με το 2013 (9.174), με μέσο χρόνο επιλύσεως τις 24,7 ημέρες, έναντι των 20,1 ημερών το 2013.

Οι βασικές κατηγορίες παραπόνων σχετίζονταν με τις κάρτες, την ποιότητα εξυπηρέτησεως μέσω του δικτύου Καταστημάτων, καθώς και με τα στεγαστικά και καταναλωτικά δάνεια.

*Σημείωση: Στα ανωτέρω μεγέθη δεν περιλαμβάνονται τα παράπονα που αφορούν στο πρώην καρτοφυλάκιο Citibank και Diners Club.*

Στο πλαίσιο της διατηρήσεως της υψηλής ποιότητας υπηρεσιών που παρέχει η Τράπεζα, σημειώνεται ότι, εντός του 2014, πραγματοποιήθηκε πλάνο εσωτερικής επιθεωρήσεως από την ομάδα των ISO Coordinators της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας της Διευθύνσεως Υποστηρικτικών Λειτουργιών. Μεταξύ άλλων, ελέγχθηκε η Υπηρεσία Πελατών και η First Data Hellas (Υπεργολάβος Υπηρεσίας Πελατών), οι οποίες πιστοποιήθηκαν με ISO 9001: 2008.

Πρωταρχικός στόχος της Alpha Bank είναι η αξιοπιστία, η συνέπεια και η ταχύτητα στην τραπεζική εξυπηρέτηση. Η συνεχής ποιοτική και ποσοτική βελτίωση του επιπέδου των προϊόντων και των υπηρεσιών καθώς και η σύγχρονη και υπεύθυνη αντιμετώπιση όλων των τραπεζικών αναγκών των πελατών, αποτελούν καθημερινό μέλημα των Εργαζομένων της Τραπεζής. Ως εκ τούτου, η Τράπεζα μεριμνά ώστε να επικοινωνούνται γραπτώς ή προφορικά οι αρχές που διέπουν την εξυπηρέτηση των Πελατών και διασφαλίζουν την ικανοποίησή τους.

Επιπλέον, βασικό μέσο για την αναγνώριση των αναγκών των Πελατών, τη μέτρηση αλλά και την ενίσχυση της ικανοποίησής τους, αποτελούν οι έρευνες που εκπονούνται σε τακτά χρονικά διαστήματα.

Τέλος, για τη διασφάλιση της πλήρους ενημερώσεως των Πελατών της, η Τράπεζα συμμορφώνεται με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο και μεριμνά ώστε να παρατίθενται στους Πελάτες τα απαραίτητα στοιχεία για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που διαθέτει.

## Έρευνα Αγοράς “Η Γνώμη σας Μετράει”

Στην ιστοσελίδα της Τραπεζής ευρίσκεται μονίμως αναρτημένο ένα εύχρηστο και σύντομο ερωτηματολόγιο, το οποίο παρέχει τη δυνατότητα τόσο στον υφιστάμενο, όσο και στον δυνητικό Πελάτη, να εκφράζει τη γνώμη του άμεσα και γρήγορα και να αξιολογεί διαρκώς, την εμπειρία εξυπηρέτησής του από την Τράπεζα.

Το ερωτηματολόγιο είναι δομημένο, περιλαμβάνει τυποποιημένες ερωτήσεις κλειστού τύπου, ενώ ζητείται από τους συμμετέχοντες να αξιολογήσουν τις υπηρεσίες που έλαβαν, με τη χρήση μίας κλίμακας από το ένα (1) έως το πέντε (5), με τον αριθμό ένα (1) να αντιστοιχεί στη χαμηλότερη και τον αριθμό πέντε (5) στην υψηλότερη ικανοποίηση.

Σημειώνεται ότι, κατά το έτος 2014, παρατηρήθηκε αύξηση των χρηστών που απάντησαν στο εν λόγω ερωτηματολόγιο κατά 21% σε σχέση με το 2013, ήτοι 7.201 χρήστες έναντι 5.939, γεγονός που αναδεικνύει την ανάγκη διαρκούς εστίασεως των εργασιών στη βέλτιστη εξυπηρέτηση των Πελατών της Τραπεζής.

Τα αποτελέσματα της έρευνας ενισχύουν τη θέση της Alpha Bank ως “Τράπεζα πρώτης επιλογής”, παρά τη δύσκολη οικονομική συγκυρία. Ειδικότερα, η συνολική εξυπηρέτηση που προσφέρεται από την Alpha Bank κρίνεται ως “πέρα πολύ ικανοποιητική”, με μέση αξιολόγηση το τέσσερα (4). Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην έρευνα δηλώνει ότι θα συνεχίσει να χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες της Alpha Bank, ενώ παράλληλα, θα τη συστήσει σε κάποιον τρίτο.

## Έρευνα Μετρήσεως Ικανοποίησης του Παραπονούμενου Πελάτη

Στο πλαίσιο της εφαρμογής του συστήματος Διαχειρίσεως Ποιότητας, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2008, πραγματοποιήθηκε από την ομάδα των ISO Coordinators της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας, για λογαριασμό της Υπηρεσίας Πελατών, έρευνα μετρήσεως ικανοποίησης του παραπονούμενου Πελάτη Alpha Bank.

Η διεξαγωγή της έρευνας έγινε σύμφωνα με τα δεδομένα που προβλέπονται στην καταγεγραμμένη διαδικασία "Μέτρηση Ικανοποίησης" του συστήματος Διαχειρίσεως Ποιότητας, ήταν πρωτογενής και ποσοτική, ενώ για την εκπόνησή της χρησιμοποιήθηκαν στοιχεία από την ηλεκτρονική βάση δεδομένων του Τμήματος Συλλογής και Ανάλυσης Πληροφοριών της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας, με αποτέλεσμα την εξασφάλιση της εγκυρότητας και της αξιοπιστίας των πληροφοριών.

Για την έρευνα αυτή που αφορούσε σε μοναδικά παράπονα, τα οποία διαχειρίσθηκε η Υπηρεσία Πελατών κατά την περίοδο από 4.9.2014 έως 19.10.2014, επελέγησαν οι μέθοδοι της τηλεφωνικής συνεντεύξεως και της αποστολής ερωτηματολογίου μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Το ερωτηματολόγιο ήταν δομημένο, περιελάμβανε επτά ερωτήσεις κλειστού τύπου, ενώ ζητήθηκε από τους ερωτώμενους η βαθμολόγηση της κάθε ερωτήσεως με τη χρήση μίας κλίμακας από το ένα (1) έως το πέντε (5), με το ένα (1) να αντιπροσωπεύει το Καθόλου Ικανοποιημένος" και το πέντε (5) το "Απόλυτα Ικανοποιημένος". Παράλληλα, ζητήθηκε από τους ερωτώμενους να συμπληρώσουν σε ελεύθερο πεδίο, Πρόταση Βελτιώσεως των εργασιών της Τραπεζής.

Με τον ανωτέρω συνδυασμό ερωτήσεων κλειστού τύπου και ελεύθερου πεδίου εκφράσεως, επιτεύχθη αφενός, η ομοιογένεια στις απαντήσεις, που είχε ως αποτέλεσμα την ευκολία και την ταχύτητα στην ανάλυση των στοιχείων και αφετέρου, η πληρέστερη και εις βάθος διερεύνηση των δεδομένων της έρευνας.

Το δείγμα που επελέγη για την έρευνα ήταν οι παραπονούμενοι Πελάτες - αποδέκτες συγκεκριμένων υπηρεσιών και προϊόντων της Υπηρεσίας Πελατών, οι υποθέσεις των οποίων είχαν διευθετηθεί πλήρως (κλειστές υποθέσεις), κατά την ελεγχόμενη περίοδο. Το μέγεθος του δείγματος αποτελείται από 153 απαντήσεις σε σύνολο 967 μοναδικών παραπόνων, ήτοι ποσοστό 16%.

Η συνολική ικανοποίηση του Πελάτη που έχει υποβάλει παράπονο στην Alpha Bank κρίνεται ως "Ικανοποιητική", με μέση αξιολόγηση το τρία (3).

Τη μεγαλύτερη βαθμολογία συγκεντρώνει η ερώτηση που αφορά στην ευγένεια και προθυμία των Λειτουργών, με μέση αξιολόγηση το τέσσερα (4) και ακολουθεί εκείνη, που αφορά στον τρόπο υποβολής του παραπόνου, με μέση αξιολόγηση το τρία (3).

Από τα αποτελέσματα της εν λόγω έρευνας προκύπτει ότι οι Λειτουργοί της Υπηρεσίας Πελατών διαχειρίζονται το παράπονο με ευγένεια και αποτελεσματικότητα και αξιοποιούν την υπάρχουσα εμπειρία με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

## Προτάσεις Βελτιώσεως

Η Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας, στο πλαίσιο της προαγωγής της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών της Τραπεζής, δημιούργησε έναν ειδικό χώρο, στο Alpha Bank Intranet με σκοπό την αμφίδρομη επικοινωνία της με τους Λειτουργούς όλων των Καταστημάτων, καθώς και των Μονάδων που εμπλέκονται στην αλυσίδα της εξυπηρέτησεως.

Στον χώρο αυτό, οι Εργαζόμενοι έχουν τη δυνατότητα να υποβάλουν Προτάσεις Βελτιώσεως, οι οποίες βασίζονται στην πολύτιμη εμπειρία τους και προκύπτουν από την καθημερινή επαφή τους με τους Πελάτες, καθώς και από τη συνεχή χρήση των λειτουργικών συστημάτων της Τραπεζής.

Το 2014, η θέση του ανωτέρω χώρου άλλαξε, καθώς μεταφέρθηκε σε ευκρινές σημείο της κεντρικής σελίδας του Intranet. Η ενέργεια αυτή βασίσθηκε σε Πρόταση Βελτιώσεως συναδέλφου (15.7.14) και είχε σαν αποτέλεσμα την αύξηση των κατατεθειμένων Προτάσεων Βελτιώσεως κατά 50% έναντι του 2013.

Κατά το έτος 2014, υποβλήθηκαν συνολικά εξήντα (60) Προτάσεις Βελτιώσεως, οι οποίες και προωθήθηκαν στις αρμόδιες Διευθύνσεις της Τραπεζής.

## Έρευνες Καταναλωτών

Για την πληρέστερη κατανόηση των αντιλήψεων, των αναγκών και της συμπεριφοράς των Πελατών με στόχο την ενίσχυση της ικανοποίησής τους, αλλά και τη βελτιστοποίηση της στρατηγικής επικοινωνίας και των προσφερομένων προϊόντων/υπηρεσιών, κατά το έτος 2014, πραγματοποιήθηκε ερευνητικό πρόγραμμα αποτελούμενο τόσο από ποσοτικές, όσο και από ποιοτικές έρευνες καταναλωτών.

## Ποσοτικές Έρευνες

Οι ποσοτικές έρευνες εκπονήθηκαν με στόχο τη διαχρονική παρακολούθηση της θέσεως της Τραπεζής και του ανταγωνισμού στην τραπεζική αγορά όσον αφορά σε δείκτες αντιλήψεως, ικανοποίησης και συμπεριφοράς καταναλωτών, καθώς και σε δείκτες αξιολογήσεως επικοινωνίας και εικόνας τραπεζών.

Πιο συγκεκριμένα με στόχο τη διατήρηση του υψηλού βαθμού ικανοποίησης των Πελατών της, μία από τις έρευνες που διεξήγαγε η Alpha Bank ήταν η έρευνα ικανοποίησης Πελατών, η οποία αναδεικνύει τον βαθμό ικανοποίησης συνολικά, αλλά και ανά δίκτυο εξυπηρέτησεως. Σύμφωνα με τα ευρήματα της έρευνας, περισσότεροι από οκτώ (8) στους δέκα (10) Πελάτες της Τραπεζής αποδίδουν θετική βαθμολογία στον δείκτη συνολικής αξιολογήσεως της Τραπεζής, καθώς 41% των Πελατών την αξιολογεί ως "εξαιρετική/πολύ καλή" και 42% ως "καλή".

Σε υψηλά επίπεδα κινείται και ο δείκτης συστάσεως της Τραπεζής σε φίλους/συγγενείς, καθώς 38% των Πελατών αναφέρουν πως είναι "σίγουρο/πολύ πιθανό" να τη συστήσουν και 39% "πιθανό".

Αναφορικά με την εικόνα της Τραπεζής, η Alpha Bank αξιολογείται από τους Πελάτες της πιο θετικά στα χαρακτηριστικά εκείνα που σχετίζονται με την αξιοπιστία (56%), τη φήμη (54%) και την οικονομική της σταθερότητα (53%). Το Κατάστημα επιλέγεται πιο συχνά από τους Πελάτες σε σχέση με τα εναλλακτικά δίκτυα εξυπηρέτησής, όπως π.χ. το Alpha Web Banking, ενώ, όσον αφορά στην εξυπηρέτησή τους στο Κατάστημα, πιο θετική αξιολόγηση αποσπούν τα χαρακτηριστικά που σχετίζονται με τον ανθρώπινο παράγοντα, όπως η αφιέρωση του απαιτούμενου χρόνου για την εξυπηρέτηση του Πελάτη (71%), η εμπειρία των Συμβούλων στο Κατάστημα (68%), αλλά και η πρόταση λύσεων στον Πελάτη (68%).

Τα ποσοστά που αναφέρονται στα χαρακτηριστικά εικόνας βαθμολογήθηκαν συνολικά με πέντε (5) “εξαιρετική” και τέσσερα (4) “πολύ καλή”, σε κλίμακα από το ένα (1) έως το πέντε (5).

Τα αποτελέσματα της έρευνας αξιοποιούνται για τον σχεδιασμό και τη δημιουργία σχεδίου ενεργειών με στόχο την περαιτέρω ενίσχυση της ικανοποίησης των Πελατών και της βελτισίωσης της σχέσής τους με την Τράπεζα.

Η έρευνα ικανοποίησης Πελατών διεξήχθη από την TNS ICAP, με τη μέθοδο των τηλεφωνικών συνεντεύξεων, από 8 Ιανουαρίου έως 14 Φεβρουαρίου 2014, σε δείγμα 1.600 Πελατών της Τραπεζής που είχαν πραγματοποιήσει τουλάχιστον μία συναλλαγή με την Τράπεζα κατά το τελευταίο τρίμηνο. Το δείγμα της έρευνας ήταν πανελλαδικό και αφορούσε ιδιώτες Πελάτες (φυσικά πρόσωπα) ηλικίας 18-75 ετών, με διασπορά όσον αφορά στα προϊόντα που κατέχουν και το δίκτυο εξυπηρέτησής που χρησιμοποιούν.

## Ποιοτικές Έρευνες

Οι ποιοτικές έρευνες διεξήχθησαν με στόχο την καταγραφή των τάσεων και των αντιλήψεων που έχουν διαμορφωθεί, λαμβανομένης υπόψη της τραπεζικής επικαιρότητας, καθώς και της βαθύτερης κατανοήσεως των αναγκών των Πελατών, σε σχέση με τα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες.

Μία από τις κατηγορίες, στις οποίες εστίασε η Τράπεζα, κατά το έτος 2014, είναι οι Πελάτες που αντιμετωπίζουν δυσκολία στην αποπληρωμή των δανειακών τους υποχρεώσεων. Η ποιοτική έρευνα που διεξήχθη, κατά τον μήνα Μάρτιο 2014, είχε ως στόχο να αναδείξει τις βαθύτερες αντιλήψεις του συγκεκριμένου κοινού, έτσι ώστε να σχεδιασθούν λύσεις που να καλύπτουν καλύτερα τις ανάγκες του. Σύμφωνα με τα ευρήματα της έρευνας, ο τρόπος με τον οποίο οι δανειολήπτες αντιμετωπίζουν τις υποχρεώσεις τους διαφοροποιείται ανάλογα με το χρονικό διάστημα που το δάνειο είναι σε καθυστέρηση, ενώ μέρος των Πελατών διατάζει να προσεγγίσει την Τράπεζα με σκοπό την ανεύρεση λύσεων. Ως αποτέλεσμα της αξιοποίησης των ευρημάτων της έρευνας, η Alpha Bank δημιούργησε την εξειδικευμένη ιστοσελίδα [www.vriskoumelyseis.gr](http://www.vriskoumelyseis.gr), μέσω της οποίας ο Πελάτης της Τραπεζής έχει τη δυνατότητα να ενημερωθεί ανωνύμως και να ανακαλύψει εναλλακτικές λύσεις σχετικά με την τακτοποίηση των οφειλών του, πριν από την επίσκεψή του σε κάποιο Κατάστημα της Τραπεζής. Σύμφωνα με τους ερωτώμενους, η συγκεκριμένη ιστοσελίδα, μέσω της χρήσεως του εργαλείου που προσφέρει, έχει τη δυνατότητα να ενεργοποιήσει και να ενδυναμώσει τους δανειολήπτες.

Η έρευνα διεξήχθη από την QED με τη μέθοδο των ομαδικών συζητήσεων (focus groups). Διεξήχθησαν πέντε ομαδικές συζητήσεις στην Αθήνα, από 14 έως 18 Μαρτίου 2014, με δανειολήπτες ηλικίας 35-60 ετών και με διασπορά όσον αφορά στο είδος των τραπεζικών προϊόντων που είχαν στην κατοχή τους, αλλά και το ύψος των οφειλών.

## Υπεύθυνο Marketing

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

Μέσω των διαφημίσεων της Τραπεζής παρατίθενται τα απαραίτητα στοιχεία για την ενημέρωση του κοινού σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που αυτή διαθέτει. Σε περίπτωση που τα διαφημιστικά μέσα δεν επιτρέπουν την αναλυτική πληροφόρηση, λόγω περιορισμένου χώρου ή μικρής χρονικής διάρκειας (τηλεοπτικής, ραδιοφωνικής), αναφέρεται πάντα ο διαδικτυακός τόπος ([www.alpha.gr](http://www.alpha.gr)) ή γίνεται χρήση QR code ή του τηλεφωνικού κέντρου της Τραπεζής για αναλυτική πληροφόρηση.

Κάθε διαφημιστικό πρόγραμμα επικοινωνίας εξετάζεται από τις αρμόδιες Διευθύνσεις και Νομικές Υπηρεσίες, για τη διασφάλιση της αντικειμενικής πληροφόρησής. Αντιστοίχως, η Τράπεζα τηρεί το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο σχετικά με τη διαφάνεια στην ενημέρωση των συναλλασσομένων, την προσυμβατική ενημέρωση, τη διαφήμιση καθώς και τους όρους των συμβάσεων με τους Πελάτες της.

Κατά τη διάρκεια του 2014, η Διεύθυνση Marketing, με στόχο την καλύτερη ενημέρωση και επικοινωνία με τους Πελάτες της Τραπεζής, προέβη στη δημιουργία ειδικών επικοινωνιακών υλικών για την ενημέρωση που αφορούσε στην εξαγορά των εργασιών Λιανικής Τραπεζικής της Citibank, συμπεριλαμβανομένου του Diners Club στην Ελλάδα, προκειμένου να διευκολυνθούν οι Πελάτες.

Συγκεκριμένα, πραγματοποιήθηκε επικοινωνιακό σχέδιο, το οποίο ξεκίνησε τον Ιούνιο και ολοκληρώθηκε τον Νοέμβριο 2014, μέσω τηλεοράσεως, τύπου και διαδικτύου. Κύριο μήνυμα επικοινωνίας στον Τύπο και το διαδίκτυο ήταν το: “Η εκτίμηση οδηγεί στην εμπιστοσύνη. Η Alpha Bank είναι η Τράπεζα που εμπιστεύεται η Citi, για τη συνέχιση της εξυπηρέτησης των Πελατών της Λιανικής Τραπεζικής της στην Ελλάδα”. Η τηλεοπτική επικοινωνία στηρίχθηκε στο “Citigold”, το πρώτο personal banking στην Ελλάδα, με στόχο να υπερτονίσει τη συνέχιση των εργασιών από την Alpha Bank.

Η εν λόγω εξαγορά ακολούθησε την επιτυχή εξαγορά της Εμπορικής Τραπεζής το 2013 και επιβεβαιώνει, εκ νέου, τη θέση της Alpha Bank ως “Τράπεζα Επιλογής” για τους Πελάτες υψηλής οικονομικής επιφάνειας. Μέσω της εξαγοράς αυτής, η Alpha Bank προσβλέπει στην αξιοποίηση της εξειδικεύσεως της Citibank στις εργασίες Wealth Management, καθώς και στον εμπλουτισμό των προσφερομένων προϊόντων και υπηρεσιών της. Με αυτόν τον τρόπο, οι Πελάτες έχουν στη διάθεσή τους ένα διευρυμένο χαρτοφυλάκιο προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής προστιθέμενης αξίας.

Τέλος, σημειώνεται ότι η Τράπεζα μεριμνά για την, κατά το δυνατό, πληρέστερη ενημέρωση των Πελατών σχετικά με θέματα χρηματοοικονομικής διαχείρισεως. Ως εκ τούτου, εντός της Τραπεζής διανέμονται σχετικά έντυπα της Ελληνικής Ενώσεως Τραπεζών, ενώ ταυτοχρόνως, προωθείται η κατά πρόσωπο επικοινωνία και ενημέρωση από το Προσωπικό της Τραπεζής προς όλες τις ομάδες του πληθυσμού, συμπεριλαμβανομένων Πελατών που πιθανώς να μην έχουν πολλές χρηματοπιστωτικές γνώσεις, όπως νέοι, ηλικιωμένοι, χαμηλόμισθοι ιδιώτες, μετανάστες κ.λπ.

## Διαφάνεια στις Τραπεζικές Συναλλαγές

Καθ' όλη τη διάρκεια του έτους 2014, η Alpha Bank ήλεγξε συναλλαγές και Πελάτες της για συμμόρφωση στο κανονιστικό πλαίσιο, με σκοπό την καταπολέμηση του ξεπλύματος χρήματος, του οικονομικού εγκλήματος και της απάτης, καθώς έχει θέσει σε λειτουργία εξειδικευμένα συστήματα ελέγχου και αναφορών συνεργαζόμενη στενά με τις αρμόδιες Εποπτικές Αρχές. Η θέση της απέναντι στη διαφθορά είναι αταλάντευτη και για τον λόγο αυτό και το 2014, εξετάσθηκε από τις Διευθύνσεις Κινδύνων Αγοράς και Λειτουργικών Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμορφώσεως κάθε περίπτωση, η οποία θα μπορούσε να δημιουργήσει κίνδυνο που συνδέεται με τη διαφθορά και τη δωροδοκία.

Σημειώνεται ότι παρόλο που η Τράπεζα δεν διαθέτει ενιαίο κείμενο πολιτικής κατά της διαφθοράς, το θέμα καλύπτεται από τα κάτωθι κείμενα της Τραπεζής:

- Οργανισμός Προσωπικού
- Κώδικας Δεοντολογίας
- Κώδικας Εταιρικής Διακυβερνήσεως
- Πράξη Γενικής Διευθύνσεως αριθ. 57/ 12.10.2004,
- Κανονισμός Λειτουργίας της Ελεγκτικής Επιτροπής
- Πράξη Διευθύνοντος Συμβούλου αριθ. 30/11.6.2010 Κανονισμός Λειτουργίας
- Εγχειρίδιο Πολιτικής και Διαδικασιών Αναθέσεως Δραστηριοτήτων σε Τρίτους (Outsourcing).

Στην περίπτωση, κατά την οποία Υπάλληλοι της Τραπεζής προβαίνουν σε παράτυπες ενέργειες ή παραλείψεις και παραβαίνουν διατάξεις του Οργανισμού Προσωπικού ή Διοικητικές Αποφάσεις, η Τράπεζα υποχρεούται να επιβάλει ποινές κατ' εφαρμογήν του Οργανισμού Προσωπικού, προς τήρηση της εσωτερικής τάξεως και της εύρυθμης λειτουργίας των Υπηρεσιών της.

Κατά το έτος 2014, δεν υπήρξαν περιπτώσεις δωροδοκίας Υπαλλήλων. Η Τράπεζα, ωστόσο, προέβη στην επιβολή πειθαρχικών ποινών για διάφορους λόγους, όπως παρατυπίες κατά τη διενέργεια συναλλαγών, πλημμελής έλεγχος και εποπτεία, καθώς και επίδειξη αμέλειας κατά την άσκηση καθηκόντων, παράβαση εγκυκλίων οδηγιών και διαδικασιών, παράβαση του Πλαισίου Ασφαλείας Πληροφοριών Ομίλου και του τραπεζικού απορρήτου, αδικαιολόγητη καθυστερημένη πρωινή προσέλευση στην εργασία, κ.λπ., ως κατωτέρω:

- Έγγραφο παρατήρηση: 19 περιπτώσεις
- Έγγραφο επίπληξη: 25 περιπτώσεις
- Προσωρινή παύση: 13 περιπτώσεις

Το Προσωπικό της Τραπεζής ενημερώνεται για τις υποχρεώσεις του αναφορικά με τα θέματα διαφθοράς από τα ως άνω κείμενα, καθώς και από τις σχετικές εκπαιδεύσεις, στις οποίες εντάσσονται και θέματα που αφορούν στην καταπολέμηση της διαφθοράς.

Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2014 πραγματοποιήθηκαν 65 εκπαιδευτικά προγράμματα που σχετίζονται με πολιτικές και διαδικασίες κατά της διαφθοράς, τα οποία παρακολούθησαν 1.804 Στελέχη και Λειτουργοί της Τραπεζής. Επιπλέον, στην Τράπεζα υφίσταται διαδικασία καθορισμού Υπευθύνου AML (Anti Money Laundering) σε κάθε Κατάστημά της. Στα εν λόγω Στελέχη Καταστημάτων παρέχεται επαρκής εκπαίδευση σε θέματα AML και διαφθοράς, καθώς και καθημερινή τηλεφωνική υποστήριξη από το τμήμα Προλήψεως Ξεπλύματος Χρήματος της Διευθύνσεως Κανονιστικής Συμμορφώσεως, ώστε να είναι σε θέση να εντοπίζουν και να αντιμετωπίζουν τέτοια κρούσματα. Μετά τον εντοπισμό 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.

Στο πλαίσιο καταβολής συνεχούς προσπάθειας προκειμένου 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 2014, ο αριθμός των καταγγελιών, μέσω εποπτικών και άλλων Αρχών, αναφορικά με προϊόντα και υπηρεσίες της Τραπεζής παρουσίασε αύξηση σε σχέση με το 2013 κατά 73%. Σημειώνεται ότι, για το έτος 2014, δεν επεβλήθησαν πρόστιμα από Εποπτικές Αρχές, τα οποία να αφορούν σε θέματα διαφθοράς.

Σημειώνεται ότι η Τράπεζα εφαρμόζει Πολιτική και Διαδικασία Ανωνύμων Αναφορών (υπηρεσία whistleblowing), όσον αφορά σε σοβαρές παρατυπίες, παραλείψεις ή αξιόπινες πράξεις που υπέπεσαν στην αντίληψη του Προσωπικού, με σκοπό τη διασφάλιση της ακεραιότητας και της φήμης της Τραπεζής. Η πολιτική ανωνύμων αναφορών απευθύνεται όχι μόνο στο Προσωπικό, αλλά και σε όσους προσφέρουν υπηρεσίες και έχουν υπογράψει συμβάσεις με την Τράπεζα. Τέλος, επιστημαίνεται ότι η Τράπεζα δεν χρηματοδότησε οποιοδήποτε πολιτικό κόμμα ή πολιτικό πρόσωπο.







Μαζί για  
τους Ανθρώπους μας



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

Με αφορμή την εξαγορά των εργασιών Λιανικής Τραπεζικής της Citibank, συμπεριλαμβανομένου και του Diners Club, στην Ελλάδα, την 30 Σεπτεμβρίου 2014, στρατηγικό στόχο της Διευθύνσεως Ανθρώπινου Δυναμικού αποτελεί η βέλτιστη αξιοποίηση του συνόλου των Εργαζομένων και η ευρύτερη δυνατή αξιοποίηση των δεξιοτήτων των 698 Εργαζομένων της Citibank ενισχύοντας την αφοσίωση και εργασιακή δέσμευση του Προσωπικού.

## Διασφάλιση της Απασχολήσεως

Η Τράπεζα εξακολουθεί να επιλαμβάνεται της καλύψεως των αναγκών της σε θέσεις εργασίας δρομολογώντας εσωτερικές διαδικασίες, με σκοπό την ανάδειξη του ικανού Προσωπικού της σε θέσεις ευθύνης, αξιοποιώντας τα αποτελέσματα του συστήματος αξιολογήσεως αποδόσεως. Στις περιπτώσεις που αυτό δεν καθίσταται εφικτό, προσανατολίζεται στην τοπική αγορά εργασίας.

Παράλληλα, το 2014, συνεργάστηκε με το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, μέσω του Προγράμματος Πρακτικής Άσκησης Φοιτητών, και προσέφερε τη δυνατότητα σε 10 τελειοφοίτους πτυχιακούς ή μεταπτυχιακούς σπουδαστές πλήρους φοιτήσεως να πραγματοποιήσουν πρακτική άσκηση κοντά σε εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό, με σκοπό την απόκτηση εργασιακής εμπειρίας.

## Ποσοτικά Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού

ΟΜΙΛΟΣ	Δύναμη 31.12.2014
ΤΡΑΠΕΖΑ	8.869
ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ	701
ΔΙΕΘΝΕΣ ΔΙΚΤΥΟ	5.623
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>15.193</b>

## Κατανομή του Προσωπικού

Φύλο	ΗΛΙΚΙΑΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΗΝ 31.12.2014				
	18-25	26-40	41-50	51+	ΣΥΝΟΛΟ
Άνδρες	15	1.670	1.796	642	4.123
Γυναίκες	18	2.684	1.744	300	4.746
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>33</b>	<b>4.354</b>	<b>3.540</b>	<b>942</b>	<b>8.869</b>
%	0,37	49,1	39,91	10,62	100,00

Αριθμός Εργαζομένων στην Ελλάδα (ΤΡΑΠΕΖΑ)	2013	2014
Άνδρες	5.003	4.123
Γυναίκες	5.449	4.746
<b>Σύνολο</b>	<b>10.452</b>	<b>8.869</b>
Αποχωρήσεις (πχ. σύνταξη, τερματισμός συμβάσεως) *	245	2.350
Προσλήψεις	36	69

\* Για το έτος 2013, συμπεριλαμβάνονται οι αποχωρήσεις του Προσωπικού της πρώην Εμπορικής Τραπέζης από 1.7.2013 και έπειτα.

Γεωγραφική Περιφέρεια (ΤΡΑΠΕΖΑ)**	Ανθρώπινο Δυναμικό 2013	Ανθρώπινο Δυναμικό 2014
Αττική	6.810	6.065
Λοιπή Ελλάδα	3.615	2.782
Εξωτερικό *	27	22
<b>Σύνολο</b>	<b>10.452</b>	<b>8.869</b>

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

\*\* Δεν κρίνεται σκόπιμη η κατανομή ανά φύλο ανάλογα με τη γεωγραφική περιοχή, δεδομένου ότι παρουσιάζεται η κατανομή ανά φύλο για το σύνολο του Προσωπικού.

## Αναλυτική γεωγραφική κατανομή Προσωπικού την 31.12.2014

ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΠΕΡΙΟΧΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ
ΑΤΤΙΚΗ	6.065
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ & ΘΡΑΚΗ	155
ΔΥΤΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	102
ΘΕΣΣΑΛΙΑ	220
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	829
ΗΠΕΙΡΟΣ	115
ΙΟΝΙΑ ΝΗΣΙΑ	122
ΔΥΤΙΚΗ ΕΛΛΑΔΑ	249
ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΕΥΒΟΙΑ	202
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΣ	228
ΒΟΡΕΙΟ ΑΙΓΑΙΟ	99
ΝΟΤΙΟ ΑΙΓΑΙΟ	229
ΚΡΗΤΗ	232
ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ	22
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΔΥΝΑΜΕΩΣ</b>	<b>8.869</b>

Το 2014, ολοκληρώθηκε η εφαρμογή του προγράμματος εθελουσίας εξόδου για το Προσωπικό, στο οποίο συμμετείχαν 2.208 Εργαζόμενοι. Κατά συνέπεια, προέκυψαν οι κάτωθι ανάγκες στελεχώσεως:

- Ανακατανομή του ανθρώπινου δυναμικού είτε μέσω αναδείξεων του ικανού προσωπικού, είτε μέσω ικανοποίησης αιτημάτων μεταθέσεων και
- Δυνατότητα ανανεώσεως του Ανθρώπινου Δυναμικού με την πραγματοποίηση προσλήψεων.

Επίσης, με την εξαγορά των εργασιών Λιανικής Τραπεζικής της Citibank, συμπεριλαμβανομένου του Diners Club Ελλάδος, οι 698 εργαζόμενοι της Citibank ενσωματώθηκαν σε ένα εργασιακό περιβάλλον που διακρίνεται διαχρονικά για τις αρχές και τις αξίες του και αξιοποιείται σταδιακά, με κύριο γνώμονα την απρόσκοπτη συνέχιση παροχής υψηλού επιπέδου υπηρεσιών.

## Στατιστικά Στοιχεία Προσλήψεων τακτικού Προσωπικού έτους 2014

ΗΛΙΚΙΑΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ						
ΦΥΛΟ	18-25	26-40	41-50	51 +	ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΑΝΔΡΕΣ	4	26	10	5	45	65,2%
ΓΥΝΑΙΚΕΣ	1	19	4	0	24	34,8%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>5</b>	<b>45</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>69</b>	<b>100,0%</b>
<b>ΠΟΣΟΣΤΟ</b>	<b>7,25%</b>	<b>65,22%</b>	<b>20,29%</b>	<b>7,25%</b>	<b>100,0%</b>	

ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ	ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΑΤΤΙΚΗ	48	69,6%
ΛΟΙΠΗ ΕΛΛΑΔΑ	21	30,4%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>69</b>	<b>100,0%</b>

## Στατιστικά Στοιχεία Αποχωρήσεων τακτικού Προσωπικού έτους 2014

ΗΛΙΚΙΑΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ						
ΦΥΛΟ	18-25	26-40	41-50	51 +	ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΑΝΔΡΕΣ	1	83	254	845	1.183	50,3%
ΓΥΝΑΙΚΕΣ	0	96	548	523	1.167	49,7%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>1</b>	<b>179</b>	<b>802</b>	<b>1.368</b>	<b>2.350</b>	<b>100,0%</b>
<b>ΠΟΣΟΣΤΟ</b>	<b>0,04%</b>	<b>7,62%</b>	<b>34,13%</b>	<b>58,21%</b>	<b>100,0%</b>	

ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ	ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΑΤΤΙΚΗ	1.523	64,8%
ΛΟΙΠΗ ΕΛΛΑΔΑ	827	35,2%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>2.350</b>	<b>100,0%</b>

## Μορφωτικό Επίπεδο και Εκπαίδευση

Η κατάρτιση και η ανάπτυξη των Εργαζομένων αποτελεί καθοριστικό παράγοντα, όχι μόνο για την επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων της Τραπέζης, μέσω της παροχής ποιοτικών υπηρεσιών, αλλά ταυτοχρόνως, υπηρετεί και την εξέλιξη των Υπαλλήλων σε ατομικό επίπεδο.

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

- οι Εργαζόμενοι με πτυχία τριτοβάθμιας εκπαίδευσης αντιπροσωπεύουν και κατά το 2014 το μεγαλύτερο ποσοστό του συνόλου του πληθυσμού της Τραπέζης, ήτοι 59,25% και ειδικότερα, το 20,8% του πληθυσμού είναι κάτοχοι μεταπτυχιακών τίτλων σπουδών,
- το ποσοστό των αποφοίτων Γυμνασίου εξακολουθεί να αντιπροσωπεύει το μικρότερο ποσοστό στο σύνολο του πληθυσμού, ήτοι 3,2%.

Μορφωτικό επίπεδο	Κατανομή 2013	Κατανομή 2014
Μεταπτυχιακή Εκπαίδευση Master, PhD	1.872	1.845
Τριτοβάθμια Εκπαίδευση ΑΕΙ, ΤΕΙ	4.043	3.410
Απόφοιτοι Λυκείου	4.057	3.326
Απόφοιτοι Γυμνασίου	480	288

Το 2014, πραγματοποιήθηκαν 14.388 συμμετοχές σε εκπαιδευτικά προγράμματα και οι ώρες εκπαίδευσης ανήλθαν σε 149.086. Υπολογίζεται λοιπόν, ότι ο μέσος όρος ανθρωποωρών εκπαίδευσης, ανά Εργαζόμενο της Τραπέζης, ανήλθε σε 17 ώρες.

Από το σύνολο των συμμετοχών σε εκπαίδευσεις, οι 14.154 αφορούσαν σε συμμετοχές Εργαζομένων του λογιστικού κλάδου της Alpha Bank. Αναλυτικά, η κατανομή, ανά φύλο και επίπεδο ιεραρχίας (υπάλληλοι / διευθυντικά στελέχη), παρουσιάζεται στον κατωτέρω πίνακα:

ΛΟΓΙΣΤΙΚΟΣ ΚΛΑΔΟΣ: ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ 2014						
	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ
Υπάλληλοι	2.339	4.156	<b>6.495</b>	17%	29%	<b>46%</b>
Μεσαία Στελέχη	3.533	3.775	<b>7.308</b>	25%	27%	<b>52%</b>
Ανώτερα Στελέχη	234	117	<b>351</b>	2%	1%	<b>3%</b>
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>6.106</b>	<b>8.048</b>	<b>14.154</b>			

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

Αξίζει να σημειωθεί ότι, κατά τη διάρκεια του 2014, πραγματοποιήθηκαν εντός της Τραπέζης, υπό τον συντονισμό εξειδικευμένων συμβούλων, δύο σεμινάρια σχετικά με τη νέα έκδοση των κατευθυντήριων οδηγιών GRI G4 (κατευθυντήριες οδηγίες εκδόσεως απολογισμών βιωσιμότητας του Global Reporting Initiative - GRI). Στις ανωτέρω εκπαίδευσεις συμμετείχαν συνολικά 26 άτομα από 18 Διευθύνσεις της Τραπέζης.

### Εσωτερικό Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα

Συνεχίσθηκε και κατά τη διάρκεια του 2014, το εσωτερικό μεταπτυχιακό πρόγραμμα που πραγματοποιείται από τη Διεύθυνση Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης 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 77 άτομα, 21 αναμένεται να ολοκληρώσουν το πρόγραμμα, ενώ κατά τη διάρκεια του 2015, πρόκειται να ξεκινήσουν το μεταπτυχιακό τους Πρόγραμμα επιπλέον 19 άτομα.

## Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες στο Εργασιακό Περιβάλλον

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

Τέλος, επιδιώκοντας να τηρήσει, 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. Στο πλαίσιο αυτό, αξίζει να σημειωθεί ότι η Τράπεζα εφαρμόζει ενιαία μισθολογική πολιτική ανεξαρτήτως φύλου, σε όλες τις κατηγορίες Εργαζομένων.

Δείκτες διαφορετικότητας	2013	2014
Γυναίκες Εργαζόμενες	5.449 (52,13%)	4.746 (53,51%)
Γυναίκες σε Διευθυντικές θέσεις	343 (% Μπ διαθέσιμο)	302 (36,20%)
Εργαζόμενοι που ανήκουν σε μειονότητες	13	7
Διευθυντικά Στελέχη που ανήκουν σε μειονότητες	1	1

Αναλογία φύλων στο Διοικητικό Συμβούλιο	2013	2014
Γυναίκες	1 (7%)	2 (13%)
Άνδρες	14 (93%)	13 (87%)
<b>Σύνολο</b>	<b>15</b>	<b>15</b>

Αναλογία φύλων σε θέσεις Γενικών Διευθυντών*	2013	2014
Γυναίκες	1	1
Άνδρες	15	15
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>16</b>	<b>16</b>

\* Περιλαμβάνονται:

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

Άτομα με ειδικές ανάγκες	2013	2014
Αριθμός ατόμων με ειδικές ανάγκες (AMEA) στην Τράπεζα	298	161

## Διάλογος και Εργασιακά Δικαιώματα

Τα δικαιώματα συλλογικών διαπραγματεύσεων και συνδικαλισμού κατοχυρώνονται από εθνικούς και διεθνείς κανόνες. Η Alpha Bank, σεβόμενη πλήρως τα δικαιώματα των Εργαζομένων, έχει δεσμευθεί για την πλήρη διασφάλισή τους, όπως αυτά κατοχυρώνονται στο εθνικό και κοινοτικό Δίκαιο και στις συνθήκες της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας. Το σύνολο του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τραπέζης καλύπτεται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας (κλαδικές-επιχειρησιακές). Οι συμβάσεις εργασίας του Προσωπικού της Τραπέζης είναι, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας, αορίστου χρόνου. Σημειώνεται ότι ο αριθμός των Υπαλλήλων με σύμβαση ορισμένου χρόνου είναι πολύ περιορισμένος και, ως εκ τούτου, δεν κρίνεται άξιος αναφοράς.

Αξιζει να σημειωθεί ότι σε σύνολο 8.869 Εργαζομένων, οι 7.800 είναι μέλη σωματείων εργαζομένων, ποσοστό που αντιστοιχεί στο 87,5% του συνόλου των Εργαζομένων.

## Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία

Για την υγεία και ασφάλεια των Εργαζομένων, η Τράπεζα αφενός, συμμορφώνεται με την ισχύουσα νομοθεσία, αφετέρου, εξασφαλίζει επιπλέον σχετικές παροχές και προγράμματα ως κάτωθι:

1. Παροχή υπηρεσιών τεχνικού ασφαλείας και ιατρού εργασίας στο Προσωπικό της Τραπέζης τόσο από εξωτερικούς συνεργάτες, όσο και από ειδικούς Λειτουργούς της Τραπέζης, οι οποίοι πραγματοποιούν επισκέψεις στις Μονάδες της Τραπέζης και τακτική ενημέρωση των Υπαλλήλων για θέματα υγιεινής και ασφαλείας.
  2. Πρόγραμμα εκπαίδευσης όλου του Προσωπικού σε θέματα ασφαλείας.
  3. Μόνιμη παρουσία ιατρών σε χώρους εργασίας με μεγάλο αριθμό Προσωπικού.
  4. Άρθρα στην ηλεκτρονική έκδοση εσωτερικής επικοινωνίας "Μαζί", καθώς και στο Alpha Bank Intranet για διάφορα επίκαιρα θέματα υγείας.
  5. Κατάρτιση, κατά το 2014, εξήντα ενός (61) σχεδίων εκκένωσης Κτηρίων και Καταστημάτων.
  6. 1349 συμμετοχές Στελεχών της Τραπέζης σε εκπαιδευτικά προγράμματα που πραγματοποίησε η Διεύθυνση Προμηθειών, Περιουσίας και Ασφαλείας σε θέματα διαχείρισης κρίσιμων καταστάσεων και πυρασφαλείας.
  7. 338 εκπαιδεύσεις από εξειδικευμένα στελέχη του Πυροσβεστικού Σώματος, της Αστυνομίας και της Διευθύνσεως Προμηθειών, Περιουσίας και Ασφαλείας σε Φρουρούς Ασφαλείας της Τραπέζης.
  8. Δυνατότητα εκπαίδευσης σε θέματα ασφαλείας και αντιμετώπισης κρίσιμων καταστάσεων μέσω e-learning.
- Επιπλέον, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Εκπαίδευσης και Αναπτύξεως, διενεργήθηκαν εκπαιδεύσεις:
- Στο Προσωπικό και σε Διευθυντές Καταστημάτων σχετικά με τη Φυσική Ασφάλεια, την Πυρασφάλεια και την Εκκένωση Κτηρίων.
  - Στο Προσωπικό Ασφαλείας (φρουροί Τραπέζης) σε θέματα Ασφαλείας Εγκαταστάσεων και Κτηρίων, Διαχείρισης Κρίσιμων Περιστατικών, Πυρασφαλείας.
  - Στο Προσωπικό Ασφαλείας συνεργαζόμενων ιδιωτικών εταιριών, σε θέματα Ασφαλείας Εγκαταστάσεων - Κτηρίων και των ATM.

Για το τρέχον έτος, έχουν προγραμματισθεί επιπλέον εκπαιδεύσεις του Προσωπικού, εντατικοποίηση των ελέγχων για την πιστή εφαρμογή των κανόνων ασφαλείας και επιπρόσθετη αναβάθμιση των συστημάτων ηλεκτρονικής ασφαλείας.

Σημειώνεται ότι το 2014, ο δείκτης απουσιών για τις απολεσθείσες ημέρες λόγω τραυματισμών και ασθενειών, παραμένει σε χαμηλά επίπεδα και διαμορφώνεται σε 1,8% επί του συνόλου των εργασιών ημερών.



Δείκτες για την Υγεία και Ασφάλεια	Αριθμός περιστατικών		Απολεσθείσες ημέρες λόγω αυτών των περιστατικών	
	2013	2014	2013	2014
Αριθμός τραυματισμών	5	2 (1 άνδρας, 1 γυναίκα)	111	14
Αριθμός θανάτων	-	-	-	-
Επαγγελματικές ασθένειες	N/A	N/A	N/A	N/A
Λοιπές ασθένειες*	5.718	4.409	46.932	39.854
Δείκτης απουσιών (AR)	1,8%	1,8%		

\*Δεν περιλαμβάνονται οι άδειες τοκετού. Εξαιρούνται περιστατικά που αφορούν εργαζόμενους που δεν ανήκαν στο Ανθρώπινο Δυναμικό της Τραπέζης την 31.12.2014

Τέλος, αξίζει να αναφερθεί ότι το Προσωπικό Ασφαλείας της Τραπέζης, σύμφωνα και με την υφιστάμενη νομοθεσία, είναι επιφορτισμένο με τη λήψη μέτρων Φυσικής και Τεχνικής προστασίας των Κτηρίων και Καταστημάτων της Τραπέζης και του Ομίλου για την πρόληψη και διαχείριση ενεργειών τρίτων, στρεφόμενων κατά της παρουσίας της Τραπέζης, του Προσωπικού και των Πελατών, ενώ συνεργάζεται με τις Εταιρίες του Ομίλου για συναφή θέματα.

Με σκοπό την ενδυνάμωση της ασφαλείας, αλλά και τη διαπίστωση της πιστής εφαρμογής των διαδικασιών, κατά το παρελθόν έτος, πραγματοποιήθηκαν συνεχείς αυτοψίες στις Μονάδες της Τραπέζης και ελήφθησαν επιπρόσθετα μέτρα ασφαλείας πέραν των προβλεπόμενων από την κείμενη νομοθεσία.

Στο πλαίσιο της ενισχύσεως των μέτρων, βελτιώθηκαν και αναβαθμίσθηκαν σε αρκετά Κτήρια και Καταστήματα τα ηλεκτρονικά συστήματα ασφαλείας και συστήματα απομακρυσμένου ελέγχου και συμμορφώθηκαν με τα πρότυπα της Alpha Bank τα συστήματα των Καταστημάτων που προήλθαν από τις συγχωνεύσεις. Επιπλέον, καθορίσθηκαν Διαδικασίες Ελέγχου της εισερχομένης αλληλογραφίας σε Κτήρια υψηλής διαβαθμίσεως.

## 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 περιλαμβάνουν 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, κατά το έτος 2014, χορηγήθηκε σε 154 Υπαλλήλους το μειωμένο ωράριο για τη φροντίδα τέκνων υπό τη μορφή σωρευτικής συνεχόμενης αδειάς. Επιπροσθέτως, σε Εργαζομένους με παιδιά που αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα υγείας, χορηγήθηκε εφάπαξ ετήσια οικονομική ενίσχυση ποσού Ευρώ 1.200, καθώς και ειδική επιπλέον άδεια έξι ημερών μετ' αποδοχών. Παράλληλα, έχει προβλεφθεί ειδικό μηνιαίο προνοιακό επίδομα σε 41 Συναδέλφους - εν ενεργεία και συνταξιούχους - οι οποίοι αντιμετωπίζουν θέματα είτε νεφροπάθειας είτε τυφλότητας.

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 πρωτοασφαλισθέντες 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%.

Επίσης, η Τράπεζα επιθυμώντας να επιβραβεύσει την προσπάθεια και την επίτευξη εξαιρετικής επιδόσεως των τέκνων των Υπαλλήλων της που αριστεύουν κατά την ολοκλήρωση των σπουδών τους στην Γ΄ τάξη Γυμνασίου και Λυκείου, καθώς και όσων αποφοίτησαν με Άριστα από την Ανωτέρα και Ανωτάτη Εκπαίδευση, απονέμει συμβολικά χρηματικά βραβεία. Κατά το 2014, χορηγήθηκαν χρηματικά βραβεία σε τέκνα 191 Υπαλλήλων.

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



Μαζί για  
το Περιβάλλον



Η περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση και η προστασία του περιβάλλοντος αποτελούν βασικό άξονα ενεργειών της Τραπέζης. Η Τράπεζα, εκτός από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που αναπτύσσει, λαμβανομένων υπ' όψιν περιβαλλοντικών κριτηρίων (όπως παρουσιάζονται στην ενότητα “Μαζί για την Αγορά”), προωθεί την ορθολογική χρήση των εγκαταστάσεων φωτισμού, θέρμανσεως και ψύξεως των κτηρίων της, καθώς και την εξ αποστάσεως εκπαίδευση, στο πλαίσιο των προσπαθειών για εξοικονόμηση ενέργειας και τον περιορισμό των εκπομπών του διοξειδίου του άνθρακα. Η Τράπεζα θέτει μετρήσιμους στόχους, η πορεία υλοποιήσεως των οποίων παρακολουθείται συστηματικά κατά τη διάρκεια του έτους.

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

## Συστηματική Παρακολούθηση

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

## Περιορισμός του Περιβαλλοντικού μας Αποτυπώματος

Στο πλαίσιο των προσπαθειών για την εξοικονόμηση ενέργειας και τον περιορισμό των εκπομπών του διοξειδίου του άνθρακα, η Alpha Bank συνέχισε την προώθηση της ορθολογικής χρήσεως των εγκαταστάσεων φωτισμού, θέρμανσεως και ψύξεως των κτηρίων της, καθώς και της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης. Συγκεκριμένα, κατά τη διάρκεια του 2014 οι συμμετοχές σε εξ αποστάσεως προγράμματα (e-learning και web training) ανήλθαν σε 3.673 και αντιπροσώπευσαν το 26% του συνόλου των συμμετοχών.

Επίσης, η Τράπεζα συμμετείχε τον Μάρτιο 2014, για έκτο συνεχές έτος, στη διεθνή πρωτοβουλία με τίτλο “**Ωρα της Γης**” και έσβησε, για μία ώρα, τα φώτα στις Κεντρικές Κτηριακές Εγκαταστάσεις της, στην Αθήνα.

Ως προς την εξοικονόμηση ενέργειας, σημειώνεται ότι η κατανάλωση της μετρούμενης ηλεκτρικής ενέργειας στο Δίκτυο της Τραπέζης σημείωσε μείωση ανά τ.μ. (132,0 KWH/m<sup>2</sup>), σε σχέση με το 2013 (146,8 KWH/m<sup>2</sup>), 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 250.934 κυβικά μέτρα.

Κατανάλωση Ενέργειας και Νερού	2013	2014
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας σε MWh <sup>1</sup>	76.208	64.294
Εμβαδό γραφειακών χώρων (μ <sup>2</sup> ), για τους οποίους μετράται η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας	519.136	487.064
Ποσοστό εμβαδού γραφειακών χώρων, για το οποίο γίνονται μετρήσεις καταναλώσεως ηλεκτρικής ενέργειας και καυσίμων θερμάνσεως	95,6%	91,8%
Ετήσια κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας σε kWh ανά μ <sup>2</sup> γραφειακών χώρων	146,8	132,0
Κατανάλωση φυσικού αερίου (σε μ <sup>3</sup> )	261.886	250.934
Ετήσια κατανάλωση φυσικού αερίου (σε μ <sup>3</sup> ) ανά μ <sup>2</sup> γραφειακών χώρων	2,71	2,68
Αντίστοιχα μ <sup>2</sup> επιφανείας	96.652	93.556
Κατανάλωση πετρελαίου θερμάνσεως (σε λίτρα)	103.409	57.500
Ετήσια κατανάλωση πετρελαίου θερμάνσεως σε λίτρα ανά μ <sup>2</sup> γραφειακών χώρων	1,26	0,88
Αντίστοιχα μ <sup>2</sup> επιφανείας	82.316	65.249
<b>Εκπομπές Ρύπων</b>		
Συνολικές εκπομπές ρύπων διοξειδίου του άνθρακα σε τόνους <sup>2</sup>	65.385	55.436
Εκπομπές ρύπων διοξειδίου του άνθρακα σε kg ανά μ <sup>2</sup> γραφειακών χώρων	0,126	0,185
<b>Νερό</b>		
Κατανάλωση πόσιμου νερού από δίκτυα υδρεύσεως (σε μ <sup>3</sup> )	65.521	66.613
Εμβαδό γραφειακών χώρων (μ <sup>2</sup> ), για τους οποίους μετράται η κατανάλωση πόσιμου νερού	262.349	297.353
Ποσοστό εμβαδού γραφειακών χώρων, για το οποίο γίνονται μετρήσεις καταναλώσεως πόσιμου νερού	48%	56%
Εκμετάλλευση υπογείων υδάτων σε μ <sup>3</sup>	22.137	19.866
Εμβαδό γραφειακών χώρων (μ <sup>2</sup> ), για τους οποίους μετράται η κατανάλωση υπογείων υδάτων	55.679	55.679
<p><b>1.</b> 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 2014, για τις εν λόγω καταναλώσεις, αφορούν σε μετρήσεις που έγιναν σε Κτήρια, Καταστήματα (Δίκτυο) και λοιπές εγκαταστάσεις της Τραπέζης και των θυγατρικών της που συσχετίζονται στα οικοδομήματα αυτά στην Ελλάδα. Προκειμένου να υπολογισθούν οι ανωτέρω καταναλώσεις και οι σχετικές μετρούμενες επιφάνειες εφαρμόστηκαν (όπου ήταν εφαρμοστέο και εφικτό) οι παρακάτω βασικές αρχές:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Συμπεριλαμβάνονται οι θυγατρικές της Τραπέζης (π.χ. συστέγαση σε (δία Κτήρια) καθώς και οι κοινόχρηστοι χώροι, κενοί χώροι, οι χώροι σταθμεύσεως και οι βοηθητικοί χώροι (π.χ. λόγω ιδιοκτησίας κτηρίου ή συμβατικών συμφωνηθέντων, κ.ά.).</li> <li>• Υπάρχουν περιπτώσεις που η Τράπεζα χρεώνεται το ποσοστό της καταναλώσεως που της αναλογεί, μέσω λογαριασμών κοινοχρήστων. Στις εναπομείνουσες περιπτώσεις, η Τράπεζα έχει ως αρχή να χρεώνεται τη συνολική κατανάλωση του χώρου, μέχρι νεωτέρας.</li> </ul> <p><b>2.</b> 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 (<a href="http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools">www.ghgprotocol.org/calculation-tools</a>) για το 2002.</p>		

Η Alpha Bank συνεχίζει να χρησιμοποιεί φωτοτυπικό χαρτί χαμηλής ενεργειακής αναλώσεως, τύπου "eco efficient 75 gr/m<sup>2</sup>". Επίσης, το 2014, επέκτεινε τη διαχείριση εκτυπωτικών εργασιών (Managed Printing Service) σε ένα ακόμη Κτήριο της Τραπέζης, με σκοπό την εξοικονόμηση πολλαπλών ωφελειών για την Τράπεζα (μικρότερη ανάλωση σε χαρτί, αναλώσιμα, πάγιο εξοπλισμό).

## Ανακύκλωση Υλικών

Το 2014, 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 2014, πραγματοποιήθηκαν τα κατωτέρω:

- Περισυλλογή κομμένου χάρτου από 29 μεγάλα Κτήρια σε τακτική βάση.
- Περισυλλογή συνολικής ποσότητας 6.643 τεμαχίων αναλωσίμων εκτυπωτών προς ανακύκλωση (toners, cartridges και drums) επί συνόλου ετήσιων αγορών 20.000 τεμαχίων περίπου.
- Περισυλλογή 1.451 συσσωρευτών από 5 Κτήρια της Τραπέζης και μίας Αποθήκης, τα οποία ανακυκλώθηκαν.
- Αποστολή 5.984 τεμαχίων πεπαλαιωμένου ηλεκτρονικού εξοπλισμού προς ανακύκλωση (servers, pc, monitors, εκτυπωτές, τηλεφωνικές συσκευές, scanners, pos, notebooks κ.ά.)
- Καταστροφή παλαιών επίπλων και ερμαρίων συνόλου 1.007 τεμαχίων, καθώς και 690 τεμαχίων λοιπού εξοπλισμού συμπεριλαμβανομένων fax, ψυγείων, μηχανών καταμετρήσεως και διαχωριστικών.

Ανακύκλωση	2013	2014
Ποσότητα φωτοτυπικού χάρτου που ανακυκλώθηκε (σε kg)	946.778	292.055
Φωτοτυπικό χαρτί που ανακυκλώθηκε ως ποσοστό του παραγελθέντος χάρτου	103,5%	45,7%
Συνολική ποσότητα μπαταριών (από συσκευές UPS) που ανακυκλώθηκε (σε kg)	10.549	1.451
Συνολική ποσότητα λαμπτήρων φωτισμού (σε kg)	772,80	2.412
Συνολική ποσότητα ηλεκτρονικού υλικού που αποσύρθηκε (σε τμχ)	6.661	5.984
Συνολική ποσότητα μπαταριών που ανακυκλώθηκε (σε kg)	5.751	4.590

Επιπλέον, αξίζει να αναφερθούν τα κατωτέρω:

- Αποστολή σε Πελάτες της Τραπέζης 11.896 tokens ιδιωτών και 35.913 tokens εταιριών, για την προώθηση συναλλαγών Web Banking.
- Συνεχίσθηκε το έργο ηλεκτρονικής παραγγελιοδοσίας αναλωσίμου και εντύπου υλικού από τις Μονάδες της Τραπέζης υψηλής αποτελεσματικότητας, για όγδοο συνεχή χρονιά.
  - Σύνολο παραγγελιών έντυπου υλικού: 4.671. Διακινήθηκαν συνολικά 17.981 κιβώτια
  - Σύνολο παραγγελιών αναλωσίμου υλικού: 5.879. Διακινήθηκαν συνολικά 93.281 κιβώτια.

## Υπεύθυνες Προμήθειες

Σκοπός του Supply Chain της Alpha Bank είναι η παράδοση στο εσωτερικό της δίκτυο, υπηρεσιών/υλικών με τις απαιτούμενες προδιαγραφές, στη βέλτιστη τιμή και στον προδιαγεγραμμένο χρόνο.

Για την επίτευξη του σκοπού αυτού, πραγματοποιούνται τα κάτωθι :

- Ενέργειες μείωσης των λειτουργικών δαπανών της Τραπέζης και των Εταιριών του Ομίλου, σχεδιασμός και παρακολούθηση της πραγματοποιήσεώς τους.
  - Έρευνα αγοράς για τον εντοπισμό υποψηφίων προμηθευτών, αξιολόγησή τους και τήρηση αρχείου για κάθε είδος προμήθειας – υπηρεσίας, ενήμερου επί των τιμών για κάθε είδος αγοράς.
  - Εφαρμογή, τήρηση και εναρμόνιση των διαδικασιών και αρχών προμηθειών της Τραπέζης στις Εταιρίες του Ομίλου.
  - Παρακολούθηση της εφαρμογής του Προϋπολογισμού Δαπανών και Επενδύσεων των προμηθειών ευθύνης του.
  - Κατάρτιση οικονομοτεχνικών προτάσεων πραγματοποίησης έργων/προμηθειών.
  - Κατάρτιση των συμβάσεων προμηθειών και συντηρήσεως.
  - Καθορισμός και παρακολούθηση των αποδεκτών επιπέδων λειτουργίας των Υπηρεσιών που παρέχονται από τρίτους (Service Level Agreements – SLA).
  - Σχεδιασμός και διενέργεια διαγωνισμών, για την ανάθεση προμήθειας ειδών και παροχής υπηρεσιών.
  - Διαπραγμάτευση, αξιολόγηση και επιλογή Προμηθευτή για την προετοιμασία, δημοσιοποίηση και επεξεργασία των αιτημάτων υποβολής πληροφοριών (Request For Information), τεχνικοοικονομικών προσφορών (Request For Proposal) και διεξαγωγής ηλεκτρονικών δημοπρασιών (e-Auctions).
  - Προσδιορισμός /αξιολόγηση των αναγκών του Ομίλου καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.
  - Παρακολούθηση της εξελίξεως των αναθέσεων, των συμβάσεων και της λογιστικής διεκπεραίωσης των εγκεκριμένων Επενδύσεων και Δαπανών.
  - Παρακολούθηση της εύρυθμης λειτουργίας των αποθηκών και αποθηκών τρίτων (υπηρεσίες Outsourcing).
- Στο μητρώο της Τραπέζης είναι καταγεγραμμένοι περίπου 700 Προμηθευτές εντός της Ελλάδος, με τους οποίους δύναται να συνεργασθεί η Διεύθυνση Προμηθειών. Από τους εν λόγω Προμηθευτές πραγματοποιούνται προμήθειες προϊόντων ή υπηρεσιών (αναλώσιμο και έντυπο υλικό, ηλεκτρολογικός και IT εξοπλισμός, υπηρεσίες καθαριότητας, εστίασεως, εν γένει συντηρήσεως, υποστήριξης IT, τεχνικά έργα, εργολαβίες), ενώ καλύπτουν σχεδόν όλους τους τύπους προμηθευτών (contractors, consultants, distributors, logistic partners, sales representatives, manufacturers). Οι Προμηθευτές αξιολογούνται περιοδικά, σύμφωνα με την απόδοσή τους και την οικονομική τους δραστηριότητα. Σημειώνεται ότι γίνεται προσπάθεια ενισχύσεως των τοπικών κοινωνιών, ενώ σε εξειδικευμένες υπηρεσίες (π.χ. καθαριότητα), η Τράπεζα συνεργάζεται με τοπικούς προμηθευτές.

ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΑΘΗΝΑ	75,2%
ΕΠΑΡΧΙΑ	22,4%
ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ	2,4%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>100%</b>

Η διαδικασία προμηθειών συντονίζεται κεντρικά από τη Διεύθυνση Προμηθειών (προϋπολογίζονται οι ετήσιες ανάγκες σε υλικό και πάγιο εξοπλισμό, παροχή υπηρεσιών και οι εργολαβίες τεχνικών έργων. Ακολουθεί διαγωνιστική διαδικασία και κλείνονται οι κεντρικές συμφωνίες με τους παρόχους). Σημειώνεται ότι ο εφοδιασμός του εσωτερικού δικτύου της Τραπέζης γίνεται από την εκάστοτε συνεργαζόμενη Logistic Partner (για αναλώσιμο και έντυπο υλικό), είτε βάσει εφαρμογής ηλεκτρονικής παραγγελιοδοσίας, ή από την Κεντρική Αποθήκη της Τραπέζης όταν αφορά σε πάγιο εξοπλισμό.

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 κρίσιμοι Προμηθευτές ή Οίκοι του εξωτερικού, που προμηθεύουν με εξοπλισμό την Τράπεζα (μακροχρόνιες συνεργασίες και συμβόλαια), είναι πιστοποιημένοι κατά ISO 9001, ενώ σε μεγάλο ποσοστό, είναι πιστοποιημένοι κατά ISO 14001. Συνεχίζεται, ωστόσο, η ενημέρωση, προκειμένου οι σημαντικοί Προμηθευτές της Διευθύνσεως να είναι πιστοποιημένοι κατά ISO 14001.

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

## Περιβαλλοντικές Ενέργειες

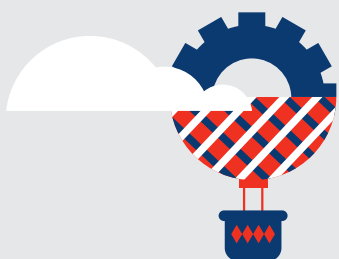
Στο πλαίσιο των προσπαθειών για ενίσχυση της οικολογικής συνειδήσεως του Προσωπικού μέσω της εθελοντικής συμμετοχής του σε σχετικά προγράμματα, η Alpha Bank, για ακόμη μία χρονιά, συνεργάστηκε με τη Φιλοδασική Ένωση Αθηνών, την Αμερικανική Γεωργική Σχολή, την Οργάνωση Γη και το Δίκτυο Μεσόγειος SOS, για τη διοργάνωση περιβαλλοντικών εκδηλώσεων.

Συγκεκριμένα, κατά τη διάρκεια του 2014, πραγματοποιήθηκαν **δύο αναδασώσεις**, μία τον Μάρτιο και μία τον Οκτώβριο του 2014, περιβαλλοντικές δράσεις στο Κέντρο της Γης της Οργανώσεως Γη και στην Αμερικανική Γεωργική Σχολή, τον Απρίλιο του 2014, καθώς και εκδηλώσεις για το **Μάζεμα της Ελιάς**, τον Οκτώβριο και τον Νοέμβριο του 2014, στην Αμερικανική Γεωργική Σχολή και στο Αισθητικό Δάσος της Καισαριανής, αντιστοίχως. Επιπλέον, τον Ιούνιο του 2014, πραγματοποιήθηκαν καθαρισμοί Ακτών σε διάφορες περιοχές της Ελλάδας, σε συνεργασία με το Δίκτυο Μεσόγειος SOS. Στις περιβαλλοντικές αυτές εκδηλώσεις, συμμετείχαν **συνολικά 323** Εθελοντές από το Προσωπικό της Τραπέζης και μέλη των οικογενειών τους.

Επιπλέον, στο πλαίσιο της συνεργασίας της Τραπέζης με τη Φιλοδασική Ένωση Αθηνών, 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.







Μαζί για  
την Κοινωνία

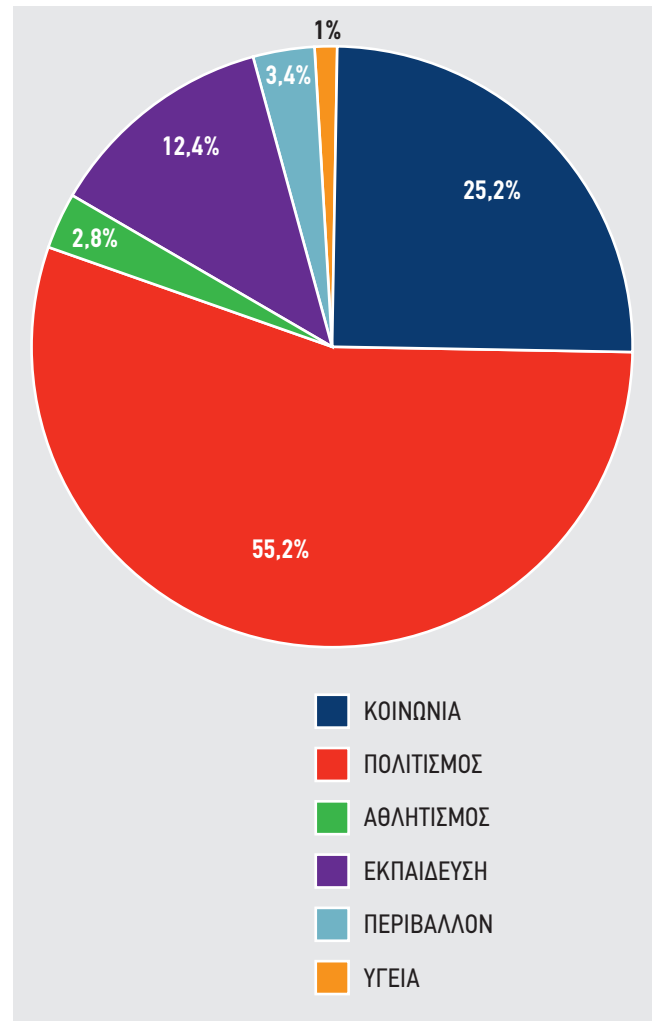


## Διαφάνεια Κοινωνικής Συνεισφοράς

Συνεχίσθηκε, και κατά τη διάρκεια του 2014, η εφαρμογή ενός συστήματος εσωτερικής αξιολογήσεως, με στόχο να διασφαλισθεί η διαφάνεια των χορηγικών προγραμμάτων της Τραπέζης. Όλες οι προτάσεις αξιολογούνται βάσει αντικειμενικών κριτηρίων αποδόσεως (οικονομικά, κοινωνικά και περιβαλλοντικά κριτήρια) και αναλόγως, εγκρίνονται ή όχι. Αξίζει να σημειωθεί ότι για την ορθή αξιολόγηση των αιτημάτων χορηγιών, που λαμβάνονται, έχει καταρτισθεί σχετικός Οδηγός χορηγιών, ο οποίος επικαιροποιείται ανά τακτά χρονικά διαστήματα και αποστέλλεται σε όλες τις Διευθύνσεις και τα Καταστήματα της Τραπέζης στην Ελλάδα, καθώς και στις Εταιρίες του Ομίλου στην Ελλάδα και στο εξωτερικό. Στον εν λόγω Οδηγό, περιγράφεται αναλυτικά η διαδικασία αξιολογήσεως και εγκρίσεως των αιτημάτων που αποστέλλονται είτε απευθείας στην αρμόδια Διεύθυνση Marketing και Δημοσίων Σχέσεων είτε στα Καταστήματα και στις Εταιρίες του Ομίλου. Το 2014, ελήφθησαν συνολικά **1.193** αιτήματα χορηγιών από την Ελλάδα, εκ των οποίων ικανοποιήθηκαν τα **596**.

## Χορηγικό Πρόγραμμα

Στο πλαίσιο του ευρύτερου χορηγικού προγράμματός της, αλλά και με την εθελοντική συμμετοχή του ανθρωπίνου δυναμικού της, η Τράπεζα διέθεσε το ποσό των Ευρώ 1.843.971,63 στην Ελλάδα. Το χορηγικό πρόγραμμα της Τραπέζης, κατά τη διάρκεια του έτους 2014, αποτυπώνεται αναλυτικά κατωτέρω:



## Υποστήριξη της Κοινωνίας

Μέσω του Προγράμματος Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, η Alpha Bank έχει δρομολογήσει και πραγματοποιήσει πρωτοβουλίες με υπεύθυνη οικονομική, κοινωνική και περιβαλλοντική συμπεριφορά και με αυτόν τον τρόπο, καλύπτει και τις τρεις διαστάσεις της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Η Τράπεζα διαθέτει μέρος του προϋπολογισμού της και επενδύει στους τομείς της εκπαίδευσης, του πολιτισμού, του περιβάλλοντος και της υγείας.

Κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών, η Τράπεζα εστιάζει σε δράσεις κοινωνικής προσφοράς με σκοπό την υποστήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων, αλλά και την ενίσχυση Ιδρυμάτων και Φορέων που σχετίζονται με την παιδεία, τον πολιτισμό, την υγεία και το περιβάλλον. Το 2014, πραγματοποιήθηκαν από την Τράπεζα και με τη συμμετοχή Εθελοντών από το Προσωπικό της, ενέργειες ως κατωτέρω:

- Τον Μάρτιο 2014, πραγματοποιήθηκαν **εκδηλώσεις κοινωνικής προσφοράς** με σκοπό τη **συλλογή τροφίμων** που προσέφεραν η Τράπεζα και οι Εργαζόμενοι, αναλόγως της δυνατότητας και της επιθυμίας τους, για την ενίσχυση **27 κοινωνικών Φορέων, σε όλη την Ελλάδα**. Το εν λόγω Πρόγραμμα πραγματοποιήθηκε σε συνεργασία με τον εθελοντικό οργανισμό **“Μπορούμε”** (<http://www.boroume.gr/>).



Χάρη στην αθρόα συμμετοχή των Εργαζομένων της Τραπεζής, συγκεντρώθηκαν συνολικά **1.085 χαρτοκιβώτια με τρόφιμα, που αντιστοιχούν σε 115.664 μερίδες φαγητού**. Σημειώνεται ότι, επιπλέον των τροφίμων που συγκεντρώθηκαν, η Τράπεζα προσέφερε **560 κιλά ελαιολάδου** σε όλους τους Φορείς.

- Τον Μάιο 2014, στο πλαίσιο της Ημέρας Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank, κατά την οποία πραγματοποιούνται περιβαλλοντικές και κοινωνικές δράσεις σε **όλες τις χώρες**, που δραστηριοποιείται ο Όμιλος, στην Ελλάδα πραγματοποιήθηκαν επισκέψεις και εθελοντικές εργασίες στα Παιδικά Χωριά SOS στη Βάρνη, στο Πλαγιάρι Θεσσαλονίκης, στην Αλεξανδρούπολη, στην Καλαμάτα και στο Ηράκλειο Κρήτης.



- Τον Σεπτέμβριο 2014, στο πλαίσιο των ενεργειών της Τραπεζής για την υποστήριξη των παιδιών που φιλοξενούνται στα Παιδικά Χωριά SOS Ελλάδος, πραγματοποιήθηκαν **εκδηλώσεις κοινωνικής προσφοράς στην Αθήνα, στη Θεσσαλονίκη, στην Αλεξανδρούπολη, στο Ηράκλειο Κρήτης, στην Καλαμάτα, στην Πάτρα και στην Κομοτηνή**, με αποτέλεσμα να συγκεντρωθούν, χάρη στην αθρόα συμμετοχή των Εργαζομένων της Τραπεζής, συνολικά **360 χαρτοκιβώτια με σχολικά είδη και αθλητική ένδυση, αριθμός ικανός να καλύψει τις ανάγκες ενός σχολικού έτους**.



Σημειώνεται ότι η Τράπεζα **προσέφερε επιπλέον αθλητικές φόρμες, οι οποίες δόθηκαν στα παιδιά των Παιδικών Χωριών SOS στη Βάρνη**.

- Με συνέπεια συνεχίσθηκε και το Πρόγραμμα **“Χέρι Βοηθείας”** το οποίο αφορά στην προσφορά τροφίμων σε συγκεκριμένες περιοχές της Ελλάδας. Ειδικότερα, τον Νοέμβριο 2014, παρεδόθησαν **ζυμαρικά, ρύζι, όσπρια, κονσέρβες, αλεύρι, λάδι, αποξηραμένα φρούτα, χαλβάς, μπισκότα, ελιές, μαρμελάδα και μέλι** σε ενορίες των Μητροπόλεων Φλωρίνης, Εδέσσης, Άρτης, Αιτωλίας και Ακαρνανίας, Καρδίτσας και Τρικάλων. Επιπλέον αυτών, εστάλησαν τρόφιμα και στη Διεύθυνση Κοινωνικής Προστασίας του Δήμου Περάματος, στο Κοινωνικό Παντοπωλείο του Δήμου Χαλανδρίου, στον Όμιλο για την Unesco Πειραιώς και Νήσων, στον Πανελλήνιο Σύλλογο για άτομα με εγκεφαλική παράλυση και Σύνδρομο Down, στην Ιερά Μητρόπολη Καλαβρύτων και Αιγιαλείας, στην Ιερά Μητρόπολη Νικαίας και στον Ιερό Ναό Υψώσεως Τιμίου Σταυρού Χολαργού.



Από το 2012, που ξεκίνησε το εν λόγω Πρόγραμμα, έως σήμερα, έχουν παραδοθεί συνολικά **11.500 τροχήλατα σακίδια με τρόφιμα**.

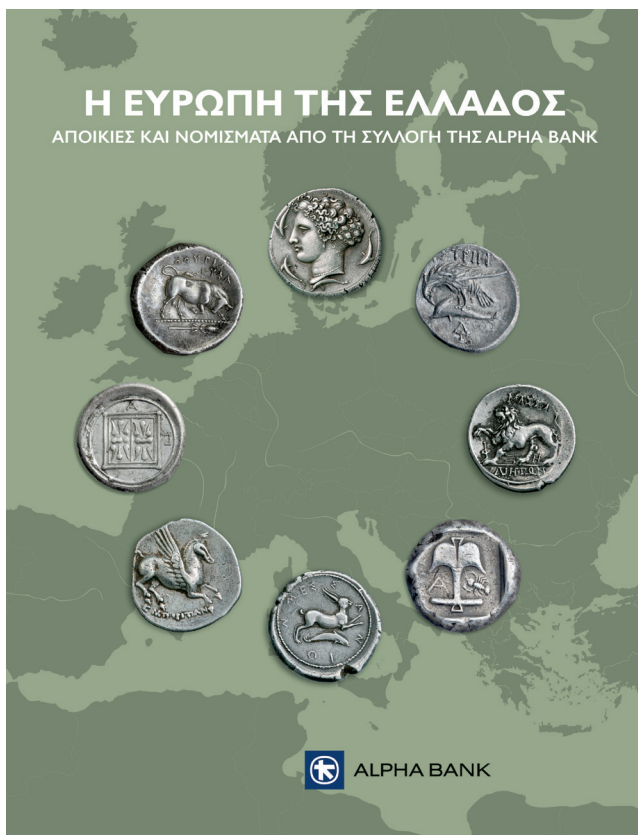


## Υποστήριξη του Πολιτισμού

Στον τομέα της τέχνης και του πολιτισμού, η Alpha Bank εκδηλώνει εμπράκτως το ενδιαφέρον της με την ενεργή συμμετοχή της στην πολιτιστική ζωή και εξέλιξη του τόπου μέσω οικονομικής υποστήριξης ανάλογων γεγονότων, αλλά και μέσω των Προγραμμάτων και των Συλλογών της. Όλα τα νέα πολιτιστικών Τμημάτων της Τραπέζης αναφέρονται στην ιστοσελίδα [www.alphapolitismos.gr](http://www.alphapolitismos.gr), την οποία κατά τη διάρκεια του 2014, επισκέφθηκαν 6.013 άτομα, στο μηνιαίο περιοδικό εσωτερικής επικοινωνίας "Μαζί", ενώ η Νομισματική Συλλογή διαθέτει επιπλέον την ιστοσελίδα [www.alphanumismatics.gr](http://www.alphanumismatics.gr), την οποία επισκέφθηκαν 9.261 άτομα, καθώς και ηλεκτρονική εφημερίδα (newsletter) όπου παρουσιάζονται όλα τα νέα και οι δραστηριότητές της.

## Εκθέσεις

Στο Αρχαιολογικό Μουσείο Θεσσαλονίκης, φιλοξενείται, από την 11 Απριλίου 2014, η έκθεση **"Η Ευρώπη της Ελλάδος, Αποικίες και Νομίσματα από τη Συλλογή της Alpha Bank"**. Στην Έκθεση παρουσιάζονται ο Ελληνικός Αποικισμός στην Ευρώπη, καθώς και η διάδοση και η χρήση του νομίσματος, του βασικού συναλλακτικού μέσου. Στην Έκθεση προβάλλονται 121 νομίσματα, εκ των οποίων 116 ανήκουν στη Νομισματική Συλλογή της Alpha Bank.



Ενδεικτικά αναφέρεται, ότι από την 11 Απριλίου έως την 31 Δεκεμβρίου 2014, την Έκθεση επισκέφθηκαν περίπου **90.000 άτομα**.

Στο πλαίσιο της Εκθέσεως, από την 30 Οκτωβρίου 2014, διεξάγεται και το εκπαιδευτικό πρόγραμμα **"Τολμηροί Εξερευνητές και Πρωτοπόροι Άποικοι"**, το οποίο, έως την 18 Δεκεμβρίου 2014, παρακολούθησαν **455 παιδιά**.



Για τις ανάγκες του Προγράμματος σχεδιάστηκαν δύο έντυπα για μαθητές Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης, αντιστοίχως. Η Έκθεση συνεχίζεται **έως τον Οκτώβριο 2015**.

Η έκθεση **"Δημήτρης Γαλάνης, Τα εικονογραφημένα βιβλία"**, σε συνεργασία με το Μορφωτικό Ίδρυμα Εθνικής Τραπέζης (ΜΙΕΤ), παρουσιάστηκε στο Μέγαρο Ευνάρδου (6.5.2014-30.7.2014 και 1.9.2014-30.10.2014) και περιελάμβανε τις σημαντικότερες εκδόσεις που εικονογράφησε ο καλλιτέχνης, καθώς και προσχέδια, σουίτες, πλάκες, πίνακες, αλλά και υλικό τεκμηρίωσης.



Παράλληλα, κυκλοφόρησε η ομότιτλη Έκδοση, αποτέλεσμα της πενταετούς έρευνας της Συλλογής Έργων Τέχνης της Τραπέζης και του ΜΙΕΤ για το εικονογραφικό έργο του Γαλάνη. Στο πλαίσιο της Εκθέσεως, πραγματοποιήθηκαν ξεναγήσεις για το ευρύ κοινό και για το Προσωπικό της Τραπέζης.

## Χορηγίες

- Χορηγία της συναυλίας της Φιλαρμονικής Ορχήστρας του Λονδίνου, στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών.

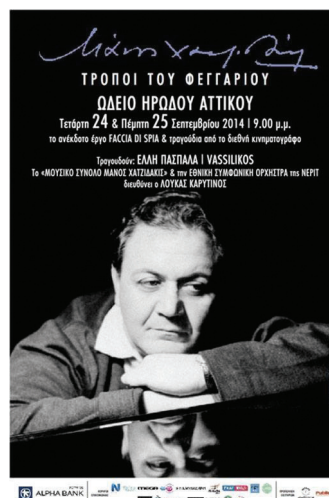


Η Τράπεζα ανέλαβε τη χορηγία της συναυλίας της Φιλαρμονικής Ορχήστρας του Λονδίνου υπό τη διεύθυνση του κορυφαίου αρχιμουσικού Βαλέρι Γκέργκκιεφ, που έλαβε χώρα στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών.

- Η Alpha Bank Χορηγός της όπερας "CARMEN", στο Μέγαρο Μουσικής Θεσσαλονίκης.



Η Τράπεζα ανέλαβε τη χορηγία της όπερας CARMEN του Georges Bizet, η οποία παρουσιάστηκε με μεγάλη επιτυχία στο Μέγαρο Μουσικής Θεσσαλονίκης, την Κυριακή, 12 Οκτωβρίου 2014.



- Χορηγία των συναυλιών "Τρόποι του Φεγγαριού", στο Ωδείο Ηρώδου του Αττικού.

Η Τράπεζα, ήταν Χορηγός των συναυλιών "Τρόποι του Φεγγαριού" με μουσικά έργα του Μάνου Χατζιδάκι, που έλαβαν χώρα στο Ωδείο Ηρώδου του Αττικού, από 24 έως 25 Σεπτεμβρίου 2014.

- Στη Στέγη Γραμμάτων και Τεχνών, με τη χορηγία της Alpha Bank "STILL LIFE"

Η Alpha Bank ήταν χορηγός της παραστάσεως "Still Life" του διεθνούς φήμης καλλιτέχνη Δημήτρη Παπαϊωάννου, στη Στέγη Γραμμάτων και Τεχνών. Επτά ερμηνευτές, ανάμεσά τους ο ίδιος ο σκηνοθέτης, πραγματώνουν το σκηνικό σύμπαν του "Still Life".

- "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 παρουσιάστηκε στο Μουσείο Μπενάκη (Κτήριο οδού Πειραιώς), από την 17 Οκτωβρίου 2013 έως την 27 Ιουλίου 2014.

Η έκθεση πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο των θεματικών εκθεσιακών ενοτήτων του συνόλου του έργου του ζωγράφου από το αρχείο του Ιδρύματος Γιάννη Τσαρούχη. Κατά τη διάρκεια της εκθέσεως, έλαβαν χώρα ξεναγήσεις.

- Η Alpha Bank, στο πλαίσιο των παγκοσμίων εκδηλώσεων για τη συμπλήρωση 400 ετών από τον θάνατο του Δομνίκου Θεοτοκόπουλου, ανέλαβε τη χορηγία των εκθέσεων "Ο Δομνίκος Θεοτοκόπουλος μεταξύ Βενετίας και Ρώμης" και "Ο φιλικός κύκλος του Γκρέκο στο Τολέδο", που παρουσιάστηκαν στην Αθήνα, καθώς και του διεθνούς συνεδρίου "El Greco. From Crete to Venice, to Rome, to Toledo". Στο πλαίσιο της εκθέσεως "Ο φιλικός κύκλος του Γκρέκο στο Τολέδο", πραγματοποιήθηκαν ξεναγήσεις στο Μουσείο Μπενάκη.



### Εκθεσιακός Χώρος του Κεντρικού Κτηρίου της Τραπέζης

Στον Εκθεσιακό Χώρο του Κεντρικού Κτηρίου της Τραπέζης, παρουσιάστηκε, από τον Δεκέμβριο 2013 έως και τον Οκτώβριο 2014, η έκθεση με τίτλο **“Επιτοίχια Ημερολόγια 1925-1992”**, που διοργάνωσαν από κοινού τα Τμήματα Συλλογής Έργων Τέχνης και Βιβλιοθήκης.

Η Έκθεση περιελάμβανε εικονογραφημένα ημερολόγια, εκδόσεις των Τραπεζών που σήμερα, αποτελούν την Alpha Bank: Τράπεζα Πίστewς, Ιονική και Λαϊκή Τράπεζα Ελλάδος και Εμπορική Τράπεζα της Ελλάδος. Τα επιτοίχια ημερολόγια είχαν εκτεθεί, κατά ενότητες, βάσει του εικαστικού τους περιεχομένου, ενώ σε ιδιαίτερη προθήκη, εκτίθεντο σπάνια ημερολόγια με ημεροδείκτες, που χρονολογούνται από την εποχή του Μεσοπολέμου. Την Έκθεση συνόδευε σχετικό έντυπο με κείμενα και αναλυτικό κατάλογο φωτογραφιών όλων των ημερολογίων. Τον Οκτώβριο 2014, η Έκθεση μεταφέρθηκε στο Εκπαιδευτικό Κέντρο, στις κτηριακές εγκαταστάσεις της Τραπέζης στον Άγιο Στέφανο.

Στον ίδιο χώρο, από την 20 Οκτωβρίου 2014, το Τμήμα Βιβλιοθήκης διοργάνωσε την έκθεση **“Alpha Bank: Εκδόσεις 1957-2014”**, η οποία είναι αφιερωμένη στην εκδοτική δραστηριότητα των τριών Τραπεζικών Ιδρυμάτων που σήμερα, αποτελούν την Alpha Bank: Τράπεζα Πίστewς, Ιονική και Λαϊκή Τράπεζα Ελλάδος και Εμπορική Τράπεζα της Ελλάδος. Η Έκθεση, που περιλαμβάνει επίσης, όλα τα έντυπα των Εκθέσεων, των εκπαιδευτικών προγραμμάτων και των διαλέξεων που διοργάνωσαν τα πολιτιστικά Τμήματα της Τραπέζης από το έτος 2000 και εξής, διαρθρώνεται σε θεματικές ενότητες, που καλύπτουν ένα μεγάλο χρονικό διάστημα από τους προϊστορικούς χρόνους έως τη σύγχρονη εποχή. Την Έκθεση συνοδεύει σχετικό έντυπο με κείμενα και αναλυτικό εικονογραφημένο κατάλογο όλων των Εκδόσεων.

### Μόνιμος Εκθεσιακός Χώρος Νομισματικής Συλλογής

Από τη Δευτέρα, 2 Ιουνίου 2014, λειτουργεί εκ νέου, ο μόνιμος Εκθεσιακός Χώρος της Νομισματικής Συλλογής, όπου παρουσιάζεται η έκθεση **“Το Νόμισμα στον Αρχαίο Ελληνικό Κόσμο”**.



Ο Χώρος είναι επισκέψιμος για το κοινό, κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες και πραγματοποιούνται σε αυτόν εκπαιδευτικά προγράμματα και μαθήματα αρχαίας νομισματικής. Την Τρίτη, 27 Μαΐου 2014, πραγματοποιήθηκε μάθημα αρχαίας νομισματικής σε μεταπτυχιακούς φοιτητές της Αρχαιολογίας του Πανεπιστημίου του Εδιμβούργου.

### “ALPHA BANK – ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΑ” – Πολιτιστικό Ίδρυμα Ιονικής Τραπέζης

Το 2014, περισσότερα από 1.200 άτομα επισκέφθηκαν τον χώρο “ALPHA BANK – ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΑ”, όπου ενημερώθηκαν για τις πολιτιστικές δραστηριότητες της Τραπέζης και προμηθεύθηκαν τις Εκδόσεις της Alpha Bank και του Ιδρύματος Ιωάννου Φ. Κωστοπούλου. Από τον Δεκέμβριο 2014, στον ίδιο χώρο διατίθενται επίσης, αντίγραφα αρχαίων νομισμάτων από τη Νομισματική Συλλογή Alpha Bank. Τα αντίγραφα, που κυκλοφορούν σε περιορισμένο αριθμό, είναι κατασκευασμένα από ασήμι 925<sup>ο</sup> και, προς διάκριση, φέρουν στην οπίσθια όψη, ένα εγχάρακτο Α.

### Εκθεσιακός Πολιτιστικός Χώρος Alpha Bank – Ναύπλιο

Στον Εκθεσιακό Πολιτιστικό Χώρο της Τραπέζης στο Ναύπλιο, συνεχίσθηκε και το 2014, η εκπαιδευτική έκθεση **“ΜΥΘΟΣ. Αρχαία και Σύγχρονη Τέχνη από τις Συλλογές της Alpha Bank”**, η οποία διοργανώθηκε από τα Τμήματα Συλλογής Έργων Τέχνης και Νομισματικής Συλλογής. Στο πλαίσιο της Εκθέσεως και υπό την επιμέλεια ειδικού μουσειοπαιδαγωγού, διεξάγεται το εκπαιδευτικό πρόγραμμα με τίτλο **“Με της Αριάδνης τον μίτο, ξετυλίγω τον μύθο...”**, το οποίο συνοδεύεται από ειδικά σχεδιασμένα έντυπα για μαθητές Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας Εκπαιδύσεως, αντιστοίχως.



Το 2014 την Έκθεση επισκέφθηκαν 1.976 άτομα, εκ των οποίων 1.389 μαθητές. Η Έκθεση ξεκίνησε τον Οκτώβριο 2013 και θα διαρκέσει έως τον Ιούνιο 2016.

Επιπλέον, ο Εκθεσιακός Πολιτιστικός Χώρος Alpha Bank στο Ναύπλιο συμμετείχε στη “Νύχτα των Μουσείων” την 17 Μαΐου 2014.

### Μουσείο Χαρτονομισμάτων Ιονικής Τραπέζης- Κέρκυρα

Το 2014, επισκέφθηκαν το Μουσείο 9.015 άτομα, εκ των οποίων 2.738 Έλληνες και 2.995 ξένοι επισκέπτες, καθώς και 3.282 μαθητές και φοιτητές.

### Περιοδική έκθεση “Το Νόμισμα στον Αρχαίο Ελληνικό Κόσμο”

Συνεχίσθηκε έως το τέλος Μαΐου 2014, η περιοδική έκθεση **“Το Νόμισμα στον Αρχαίο Ελληνικό Κόσμο”**, που παρουσιάσθηκε στον Εκθεσιακό Χώρο του Μουσείου Χαρτονομισμάτων Ιονικής Τραπέζης στην Κέρκυρα.



Στην Έκθεση εκτέθηκαν συνολικά 97 νομίσματα, χάρτες, σχηματικές αναπαραστάσεις και πλούσια επεξηγηματικά κείμενα εκπαιδευτικού χαρακτήρα. Από τον Ιανουάριο έως τον Απρίλιο 2014, την Έκθεση επισκέφθηκαν 4.493 άτομα. Στο πλαίσιο της, πραγματοποιήθηκαν και το 2014, δωρεάν εκπαιδευτικά προγράμματα για παιδιά ηλικίας 5-12 ετών, τα οποία παρακολούθησαν, έως τον Απρίλιο 2014, 2.655 παιδιά.

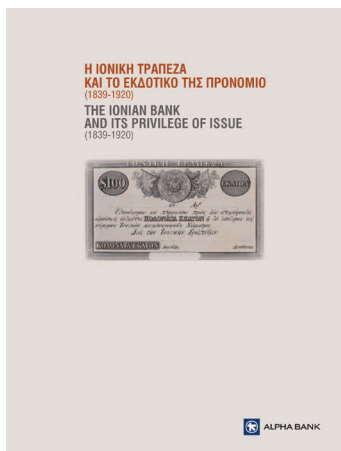


**Περιοδική έκθεση “Η Ιονική Τράπεζα και το Εκδοτικό της Προνόμιο”**

Στον Εκθεσιακό Χώρο του Μουσείου Χαρτονομισμάτων Ιονικής Τραπεζής στην Κέρκυρα παρουσιάζεται από τον Ιούλιο 2014, η έκθεση με τίτλο **“Η Ιονική Τράπεζα και το Εκδοτικό της Προνόμιο (1839-1920)”**, που διοργάνωσε το Ιστορικό Αρχείο της Τραπεζής επί τη ευκαιρία της συμπλήρωσης 150 ετών από την Ένωση των Επτανήσων με το ελληνικό κράτος.



Στην Έκθεση, μέσω σπάνιων τεκμηρίων (έγγραφα, αξιόγραφα, τόμοι λογιστικών βιβλίων, φωτογραφίες, ενθυμήματα), τα οποία διαθέτει το Ιστορικό Αρχείο της Alpha Bank, καθώς και υλικού που εκτίθεται στο Μουσείο Χαρτονομισμάτων, προβάλλεται η ιστορία του εκδοτικού προνομίου της Ιονικής Τραπεζής, της πρώτης Τραπεζής που δραστηριοποιήθηκε στον ελληνικό χώρο, η οποία το έτος 2000 συγχωνεύθηκε με την Alpha Τράπεζα Πίστεως, για να αποτελέσουν την Alpha Bank. Παράλληλα, δίδεται η δυνατότητα στους επισκέπτες της Εκθέσεως να γνωρίσουν τεκμήρια που αποτελούν ευγενική παραχώρηση άλλων Ιστορικών Αρχείων, Ιδρυμάτων και Βιβλιοθηκών του εσωτερικού και του εξωτερικού. Αξίζει να σημειωθεί ότι για τις ανάγκες της Εκθέσεως, αξιοποιήθηκε και μέρος του Αρχείου της Ιονικής Τραπεζής που ευρίσκεται στις Συλλογές της British Library of Political and Economic Science του London School of Economics.



Η Έκθεση συνοδεύεται από εικονογραφημένο κατάλογο στην ελληνική και αγγλική γλώσσα, καθώς και από σύντομο δίγλωσσο υποτιτλισμένο ντοκιμαντέρ, που προβάλλεται στον χώρο. Την Έκθεση, που θα διαρκέσει έως και τον Σεπτέμβριο 2015, επισκέφθηκαν το 2014, περίπου 4.000 άτομα.

**“Νομισμάτων Ιστορία - ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ”**

Την Τετάρτη, 10 Φεβρουαρίου 2014, το Τμήμα Νομισματικής Συλλογής διοργάνωσε στις Σέρρες, διάλεξη με θέμα **“ΝΟΜΙΣΜΑΤΩΝ ΙΣΤΟΡΙΑ - ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ”**, στο πλαίσιο της οποίας κυκλοφόρησε και η δεύτερη ομότιτλη έκδοση **“Νομισμάτων Ιστορία - Μακεδονία”**.

**Νομισμάτων Ιστορία - Μακεδονία**

Διάλεξη με θέμα τα αρχαία νομίσματα

Δευτέρα 10 Φεβρουαρίου 2014 και ώρα 19.00.

Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Σερρών  
Σέρρες

**ALPHA BANK** Νομισματική Συλλογή

Την εκδήλωση παρακολούθησαν συνολικά **280 άτομα**.

Διάλεξη με το ίδιο θέμα πραγματοποιήθηκε και την Τετάρτη, 22 Οκτωβρίου 2014, στην Κοζάνη, την οποία παρακολούθησαν συνολικά **150 άτομα**.

**Δανεισμοί Έργων Τέχνης και Νομισμάτων**

- Στην έκθεση **“Εικαστικές Τέχνες και Αντίσταση”**, που διοργανώθηκε από το Επιμελητήριο Εικαστικών Τεχνών Ελλάδας στο Κέντρο Τεχνών του Δήμου Αθηναίων, στο Πάρκο Ελευθερίας, από την 29 Οκτωβρίου έως την 30 Νοεμβρίου 2014, εστάλησαν, υπό μορφή δανεισμού, επτά έργα από τη Συλλογή Έργων Τέχνης της Τραπεζής.

- Για τις ανάγκες της εκθέσεως **“Ετόλμψα να υμνήσω...”**, αφιερωμένης στον Έλληνα πολιτικό Ελευθέριο Βενιζέλο, που παρουσιάστηκε στο Ευρωπαϊκό Πολιτιστικό Κέντρο Δελφών, από την 21 Δεκεμβρίου 2014 έως την 7 Φεβρουαρίου 2015, η Συλλογή Έργων Τέχνης της Τραπεζής παραχώρησε επτά έργα (έξι χαρακτικά και μία προσωπογραφία).

- Στην έκθεση **“Θεόδωρος Ράλλης. Με το βλέμμα στην Ανατολή”**, που πραγματοποιήθηκε στο Μουσείο Ισλαμικής Τέχνης του Μουσείου Μπενάκη, από την 10 Δεκεμβρίου 2014 έως την 22 Φεβρουαρίου 2015, η Συλλογή Έργων Τέχνης της Τραπέζης παραχώρησε τρία σημαντικά και σπάνια έργα του ζωγράφου Θεόδωρου Ράλλη, ένα εκ των οποίων αποτέλεσε και το σήμα κατατεθέν της Εκθέσεως.



- Στην έκθεση **“Τα Ελληνικά Βασίλεια της Βακτρίας και της Ινδίας”** στο Νομισματικό Μουσείο, από την 12 Μαρτίου έως την 16 Ιουνίου 2014, στην οποία παρουσιάστηκαν οι σημαντικότερες νομισματικές εκδόσεις των ηγεμόνων των βασιλείων της Βακτρίας και της Ινδίας κατά την ελληνιστική εποχή, έναν περίπου αιώνα μετά από τον θάνατο του Μεγάλου Αλεξάνδρου, η Νομισματική Συλλογή Alpha Bank συμμετείχε με 14 αρχαία νομίσματα.

#### Διαχείριση του φωτογραφικού αρχείου της Βιβλιοθήκης

Κατά το 2014, η Βιβλιοθήκη χορήγησε άδεια αναδημοσίευσας και διέθεσε το σχετικό υλικό από το Φωτογραφικό Αρχείο των Εκδόσεων σε πολιτιστικούς φορείς και εκδοτικούς οίκους.

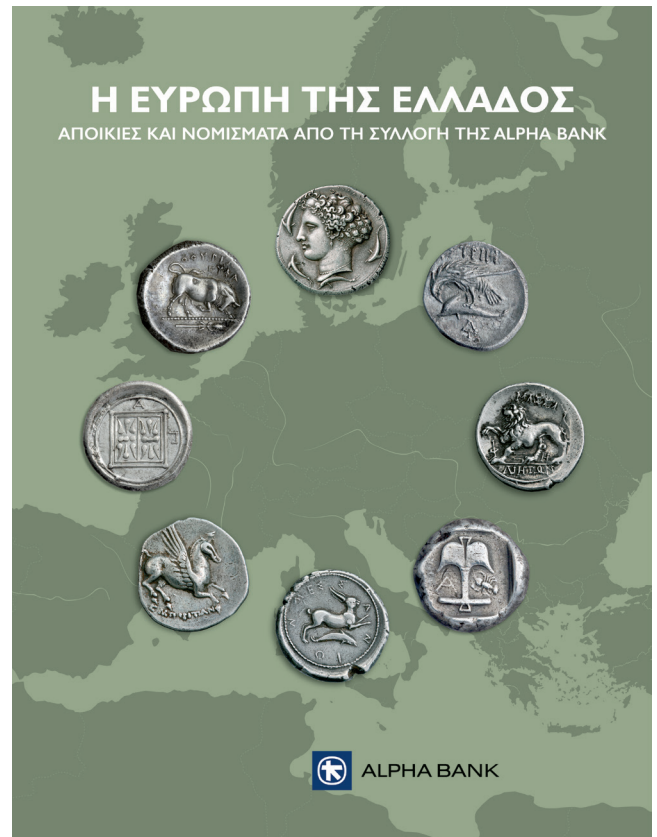
Ενδεικτικά αναφέρονται:

Η παραχώρηση φωτογραφίας και άδειας αναπαραγωγής στον εκδοτικό όμιλο ΙΩΝ για τις ανάγκες της εκδόσεως **“ΜΥΘΟΠΛΑΣΙΣ: Χρήση και πρόσληψη των αρχαίων μύθων από την αρχαιότητα μέχρι σήμερα”**.

Η διάθεση ψηφιακών αντιγράφων από το “Φωτογραφικό Αρχείο Νεοκλασικής Αρχιτεκτονικής” στην Εταιρεία Πολιτισμού Χαλκίδας για τον εμπλουτισμό του αρχειακού της υλικού, καθώς και στην έκθεση **“Αθήνα. Το πνεύμα του '60: Μια πρωτεύουσα αλλάζει”**, που διοργάνωσε η Ελληνοαμερικανική Ένωση και το Hellenic American College σε συνεργασία με το Hellenic American University.

## Εκδόσεις

Το 2014, κυκλοφόρησε η έκδοση **“Η Ευρώπη της Ελλάδος. Αποικίες και Νομίσματα από τη Συλλογή της Alpha Bank”**, που αποτελεί και τον συνοδευτικό κατάλογο της ομώνυμης Εκθέσεως στο Αρχαιολογικό Μουσείο Θεσσαλονίκης.



Στην Έκδοση παρουσιάζεται ο Β΄ Ελληνικός Αποικισμός, η ιστορία και τα αρχαία νομίσματα 39 ελληνικών αποικιών που ιδρύθηκαν στις σημερινές χώρες Ισπανία, Γαλλία, Ιταλία, Αλβανία, Ουκρανία, Ρουμανία και Βουλγαρία. Περιλαμβάνονται επίσης, πρωτότυπες φωτογραφίες των αποικιών, 53 αρχαία αντικείμενα από πέντε Μουσεία της Ελλάδος και πέντε του εξωτερικού, καθώς και 93 αρχαία νομίσματα της Νομισματικής Συλλογής της Τραπέζης. Η Έκδοση κυκλοφορεί στην ελληνική και στην αγγλική γλώσσα.

## Βιβλιοθήκη

### Συλλογή Βιβλιοθήκης, Συνδρομές και Εξυπηρέτηση Χρηστών

Το 2014, η Βιβλιοθήκη **εμπλουτίστηκε με 3.186 νέους τίτλους** όλων των κατηγοριών, καθώς και με πληροφοριακό υλικό, και ταυτοχρόνως, πραγματοποίησε δέκα νέες συνδρομές σε περιοδικά. Η Βιβλιοθήκη αριθμεί πλέον περισσότερους από 38.000 τίτλους βιβλίων. Εκτός από τα ελληνικά και τα ξενόγλωσσα εγκυκλοπαιδικά και λεξικογραφικά έργα, η Συλλογή περιλαμβάνει και μεγάλο αριθμό επιστημονικών βιβλίων και περιοδικών, που καλύπτουν όλους τους κλάδους των οικονομικών, των νομικών και των ανθρωπιστικών επιστημών.

Η Βιβλιοθήκη εξυπηρετεί τις ανάγκες των Μονάδων της Τραπέζης, ενώ παράλληλα, λειτουργεί ως δανειστική για το Προσωπικό του Ομίλου και αριθμεί σήμερα 769 ενεργά μέλη.

Κατά τη διάρκεια του έτους 2014, πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 500 κινήσεις δανεισμού βιβλίων και 130 κινήσεις δανεισμού κλαδικών μελετών. Τη Βιβλιοθήκη επίσης, επισκέφθηκαν δέκα ερευνητές για τη συλλογή πληροφοριακού υλικού και για μελέτη στο Αναγνωστήριο.

### Διαχείριση Εκδόσεων Τραπέζης

Οι Εκδόσεις της Τραπέζης, που αριθμούν πλέον των 170 τίτλων και αναφέρονται σε διάφορους τομείς της ελληνικής ιστορίας, οικονομίας και τέχνης, επωλήθησαν σε βιβλιοπωλεία και σε εκδοτικούς οίκους.

Στο πλαίσιο της πολιτικής της Τραπέζης για την προβολή του ελληνικού πολιτισμού, το Τμήμα Βιβλιοθήκης προέβη στη δωρεάν διάθεση περίπου 2.600 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 για την πνευματική ανάταση και την καλλιέργεια των δημοτών τους, συνεχίσθηκε η δωρεάν διάθεση Εκδόσεων της Τραπέζης σε μία σειρά από δημοτικές βιβλιοθήκες, όπως η Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Βέροιας, η Δημοτική Βιβλιοθήκη Σερρών, η Βάλβειος Δημοτική Βιβλιοθήκη Μεσολογγίου και η Κοβεντάρειος Δημοτική Βιβλιοθήκη Κοζάνης.

Με σκοπό την ενίσχυση της Γενναδείου Βιβλιοθήκης, απεστάλη και το 2014, μία πλήρης σειρά των Εκδόσεων της Τραπέζης για την ενίσχυση των βιβλιοθηκών που διοργάνωσε ο Σύλλογος Φίλων Γενναδείου Βιβλιοθήκης. Δωρεάν διάθεση των Εκδόσεων έγινε επίσης και στη βιβλιοθαλάμη που διοργάνωσε το Σωματείο "Φίλοι του Μουσείου Γουλανδρή Φυσικής Ιστορίας", για την ενίσχυση του Μουσείου.

Κατά τη διάρκεια του 2014, πραγματοποιήθηκε αποστολή Εκδόσεων της Τραπέζης σε Πανεπιστημιακές Βιβλιοθήκες και συγκεκριμένα, στη Βιβλιοθήκη Αρχαιολογίας και Ιστορίας της Τέχνης του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών, στη Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων, καθώς και στη Βιβλιοθήκη των Τομέων Αρχαιολογίας και Ιστορίας της Τέχνης του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης.

Τέλος, δωρεά Εκδόσεων έγινε και σε σχολεία της Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης σε όλη τη χώρα, καθώς και σε πολιτιστικά Ιδρύματα και Φορείς, όπως το Κέντρο Λόγου και Τέχνης "ΔΙΕΞΟΔΟΣ" στο Μεσολόγγι, η Ελληνική Λέσχη Βιβλίου, η Εθνική Πινακοθήκη και σε μία σειρά από Αρχαιολογικές Εφορείες του Υπουργείου Πολιτισμού, Παιδείας και Θρησκευμάτων.

## Διάφορες άλλες δραστηριότητες

Ολοκληρώθηκε η απογραφή και η φωτογράφιση των έργων τέχνης της Συλλογής της Citibank. Στη συνέχεια, εκπονήθηκε πρόγραμμα για τη συντήρησή τους, καθώς και για την αναδιάρθρωση των θέσεων τους. Παράλληλα, ολοκληρώθηκε και η μεταφορά των στοιχείων των έργων στο αρχείο ηλεκτρονικής καταλογογραφώσεως της Συλλογής Έργων Τέχνης της Alpha Bank.

Έργα τέχνης από τη Συλλογή της πρώην Εμπορικής Τραπέζης αναρτήθηκαν, επιπλέον των υπαρχόντων, στις κτηριακές εγκαταστάσεις της Τραπέζης στον Άγιο Στέφανο. Τα έργα φωτογραφήθηκαν στο περιβάλλον τους και για καθένα από αυτά συντάχθηκαν αναλυτικά κείμενα, καθώς και βιογραφικά σημειώματα των καλλιτεχνών που τα φιλοτέχνησαν. Τα συγκεκριμένα έργα παρουσιάζονται στην έκδοση με τίτλο **"Τα έργα, η φύση, τα κτήρια. Έργα τέχνης στις κτηριακές εγκαταστάσεις της Alpha Bank στον Άγιο Στέφανο"**.

**Σε συνεργασία με τις Δημόσιες Σχέσεις, συνεχίσθηκε το πρόγραμμα αποκαταστάσεως γλυπτών που ευρίσκονται σε εμβληματικούς χώρους του ιστορικού κέντρου των Αθηνών, με τίτλο "Οι φθορές που πληγώνουν". Μετά από την ολοκλήρωση της πλήρους αποκαταστάσεως των έξι γλυπτών στην Πλατεία Συντάγματος και των τριών ανδριάντων στον περίβολο του Εθνικού Ιστορικού Μουσείου (2013), το 2014 αποκαταστάθηκαν επτά γλυπτά, δύο μνημεία και δύο σιντριβάνια στα προπύλαια του Πανεπιστημίου Αθηνών και της Εθνικής Βιβλιοθήκης. Στο ίδιο πλαίσιο συνεργασίας, συντηρήθηκε και η προτομή του Jean Moreas, έργο του Γάλλου γλύπτη Antoine Bourdelle, η οποία ευρίσκεται στον Εθνικό Κήπο. Ένα ακριβές αντίγραφο τοποθετήθηκε στη θέση του και το πρωτότυπο έργο μεταφέρθηκε τον Δεκέμβριο, στην Πινακοθήκη του Δήμου Αθηναίων.**

- Το Τμήμα Συλλογής Έργων Τέχνης συμμετείχε με ομιλία με θέμα "Αφίσεις πολέμου από το εργαστήριο του Κεφαλληνού 1940-41", στη διημερίδα "Εικαστικές Τέχνες και Αντίσταση", που διοργανώθηκε από το Επιμελητήριο Εικαστικών Τεχνών Ελλάδας και τον Οργανισμό Πολιτισμού Αθλητισμού και Νεολαίας Δήμου Αθηναίων (Ο.Π.Α.Ν.Δ.Α.) στο Πνευματικό Κέντρο του Δήμου Αθηναίων (22-23 Νοεμβρίου 2014).

- Πραγματοποιήθηκε η εκπαιδευτική δράση “Φτιάξε το δικό σου νόμισμα”, η οποία διοργανώθηκε από τη Νομισματική Συλλογή Alpha Bank, στο πλαίσιο της “ Ημέρας Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank”, στα Παιδικά χωριά SOS, στη Βάρη.



Τα παιδιά γνώρισαν τα αρχαία νομίσματα, εξοικειώθηκαν με την τεχνική κατασκευής τους και συμμετείχαν στη διαδικασία “παραγωγής” νομισμάτων με τη χρήση αντιγράφων αρχαίων μπηρών. Κάθε παιδί είχε την ευκαιρία να κατασκευάσει και να χρωματίσει ένα αθηναϊκό τετράδραχμο και ένα τετράδραχμο του Μεγάλου Αλεξάνδρου, αλλά και να σχεδιάσει μία δική του παράσταση για νόμισμα, με ερεθίσματα από αρχαίες και σύγχρονες παραστάσεις.

- Κατά το έτος 2014, το Ιστορικό Αρχείο της Alpha Bank ολοκλήρωσε τη δημιουργία σύντομου δίγλωσσου ντοκιμαντέρ για την ιστορία της Τραπέζης, κατά την περίοδο 1947-1972.



Το ντοκιμαντέρ βασίστηκε, στο μεγαλύτερο μέρος του, σε υλικό της εκθέσεως με τίτλο “Alpha Bank/Ιστορία II. Τράπεζα Εμπορικής Πίστεως, 1947-1972”, που είχε λάβει χώρα στον Εκθεσιακό Χώρο του Κεντρικού Κτηρίου της Τραπέζης, το 2013. Περιλαμβάνει όμως και πρόσθετο σπάνιο εικονογραφικό υλικό, που εξασφάλισε το Ιστορικό Αρχείο της Τραπέζης από άλλα Αρχεία και Βιβλιοθήκες Ιδρυμάτων και, κατά κύριο λόγο, από τα πολύτιμα Φωτογραφικά Αρχεία του Μουσείου Μπενάκη.

## Εθελοντισμός - Συμμετοχή των Εργαζομένων

Το 2014, το Προσωπικό συμμετείχε σε **30** εθελοντικές εκδηλώσεις αιμοδοσίας, κοινωνικής αλληλεγγύης και περιβαλλοντικής ευαισθησίας, οι οποίες πραγματοποιήθηκαν σε πόλεις, όπου έχει παρουσία η Τράπεζα στην Ελλάδα.

Σημειώνεται ότι το Προσωπικό ενημερώνεται, μέσω ανακοινώσεων προσκλήσεως του Προσωπικού, για συμμετοχή σε διάφορες εκδηλώσεις περιβαλλοντικού και κοινωνικού χαρακτήρα, οι οποίες αναρτώνται στο εσωτερικό ηλεκτρονικό δίκτυο επικοινωνίας της Τραπέζης. Κατά το έτος 2014 Υπάλληλοι της Τραπέζης συμμετείχαν σε δέκα εκδηλώσεις αιμοδοσίας, κοινωνικής αλληλεγγύης και περιβαλλοντικής δραστηριότητας που πραγματοποιήθηκαν σε Αττική, Θεσσαλονίκη, Αλεξανδρούπολη, Ηράκλειο Κρήτης, Καλαμάτα, Κομοτηνή, Ναύπλιο, Νάξο, Στυλίδα, Πάτρα και Χαλκιδική.

Οι συνολικές συμμετοχές, για το 2014, ήταν **1.370**. Από αυτές, οι **1.094** αφορούσαν σε κοινωνικές και περιβαλλοντικές εκδηλώσεις, ενώ οι **276** στην εθελοντική αιμοδοσία.

Οι συμμετοχές σε εθελοντικές ενέργειες έτους 2014 αποτυπώνονται αναλυτικά ως κατωτέρω:

ΕΚΔΗΛΩΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΘΕΛΟΝΤΩΝ
Μάζεμα της Ελιάς - Καισαριανή - Θεσσαλονίκη	57
Περιβαλλοντική Δράση Οκτωβρίου - Αθήνα	55
Εκδηλώσεις Κοινωνικής Προσφοράς - Σχολικά Είδη για τα Παιδικά Χωριά SOS Ελλάδος	157
Καθαρισμός Ακτών - Ελλάδα	96
Ημέρα Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank - Ελλάδα	260
Περιβαλλοντική Δράση Απριλίου - Αθήνα - Θεσσαλονίκη	61
Εκδηλώσεις Κοινωνικής Προσφοράς - Ελλάδα	354
Αναδάσωση Μαρτίου - Αθήνα	54
Αιμοδοσία	276
<b>Σύνολο Εθελοντών</b>	<b>1370</b>

## ΗΜΕΡΑ ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ALPHA BANK

**7 Χώρες, περισσότεροι από 1.700 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, καθιερώθηκε, από το 2009, η "Ημέρα Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank". Το 2014, εθελοντικές ομάδες που απαρτίζοντο 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. και προήγαν, με αυτόν τον τρόπο, την ομαδικότητα και τη συνεργασία.

**Στην Ελλάδα**, η Ημέρα Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank πραγματοποιήθηκε την Κυριακή 11 Μαΐου 2014 με επισκέψεις και δραστηριότητες στους χώρους που διατηρούν τα Παιδικά Χωριά SOS Ελλάδος, στην Αθήνα, στην Αλεξανδρούπολη, στο Ηράκλειο, στη Θεσσαλονίκη και στην Καλαμάτα, με τη συμμετοχή **260** Εθελοντών από το Προσωπικό της Τραπέζης.

**Στην Κύπρο**, **120** περίπου Εθελοντές πραγματοποίησαν επισκέψεις και παρέδωσαν τρόφιμα σε άπορες οικογένειες. Συγκεκριμένα, στη Λευκωσία, τα τρόφιμα παρεδόθησαν στον Φιλανθρωπικό Οργανισμό "Βαγόνη Αγάπης" με σκοπό τη διάθεσή τους σε συνανθρώπους μας που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες. Στη Λεμεσό, στην Πάφο και στη Λάρνακα, ομάδες Εθελοντών από το Προσωπικό της Τραπέζης επισκέφθηκαν άπορες οικογένειες και παρέδωσαν απευθείας τα αγαθά, τα οποία είχαν συγκεντρωθεί. Χάρη στη συμμετοχή του Προσωπικού, συγκεντρώθηκαν συνολικά 230 κιβώτια με τρόφιμα και είδη πρώτης ανάγκης, με σκοπό τη στήριξη και την ενίσχυση ενός μεγάλου αριθμού οικογενειών. Επιπροσθέτως, στην Αμμόχωστο, μία ομάδα Εθελοντών ανέλαβε να φιλοξενήσει περίπου 40 παιδιά από το Ειδικό Σχολείο "Απόστολος Βαρνάβας" για παιχνίδι και φαγητό, σε παιδότοπο της Αμμοχώστου.

**Στη Ρουμανία, περισσότεροι από 140** Εθελοντές από το Προσωπικό της Τραπέζης μαζί με μέλη των οικογενειών τους ανέλαβαν τον εξωραϊσμό του Βοτανικού Κήπου στο Βουκουρέστι και φύτευσαν διακοσμητικά φυτά, τοποθέτησαν νέα παγκάκια, έβαψαν παλαιές περιφράξεις και καθάρισαν τα μονοπάτια.

**Στη Βουλγαρία, 270** Εθελοντές συμμετείχαν σε δράσεις που πραγματοποιήθηκαν σε διάφορες πόλεις της χώρας.

Συγκεκριμένα, οι Εθελοντές στη Σόφια, έβαψαν τα παγκάκια και καθάρισαν τις "πράσινες" περιοχές του ζωολογικού κήπου, στη Βάρνα, συμμετείχαν στον καθαρισμό του περιβάλλοντος χώρου του Αρχαιολογικού Μουσείου, στο Μπουργκάς, πραγματοποίησαν καθαρισμό παραλίας, στη Φιλιππούπολη, ανέλαβαν τον καθαρισμό του λόφου "Bunardzhika" και στο Πλέβεν, τον καθαρισμό του κεντρικού μονοπατιού που οδηγεί στο πάρκο Skobelev. Τέλος, στο Μπλαγκόεβγκραντ, οι Εθελοντές ανέλαβαν τον εξωραϊσμό των κήπων του τοπικού Κέντρου για παιδιά χωρίς γονική μέριμνα, ενώ στο Ρούσε, διοργανώθηκε μία ημέρα με ασκήσεις ζωγραφικής, τραγουδιού και άλλων εφαρμοσμένων τεχνών για τα παιδιά του Κέντρου Κοινωνικών Υπηρεσιών για παιδιά και οικογένειες.

**Στη Σερβία, περισσότεροι από 800** Εθελοντές συμμετείχαν σε δράσεις που πραγματοποιήθηκαν για την υποστήριξη των πλημμυροπαθών. Συγκεκριμένα, Εθελοντές από 53 πόλεις της Σερβίας προσέφεραν είδη οικοκυρικής, υγιεινής, απολυμάνσεως, καθώς και ενδύματα, ενώ 200 Εθελοντές στο Βελιγράδι, ανέλαβαν τη συσκευασία και την ταξινόμηση των ειδών που συλλέχθηκαν. Συνολικά συγκεντρώθηκαν 253 χαρτοκιβώτια, τα οποία παρεδόθησαν στον Ερυθρό Σταυρό της Σερβίας. Επιπλέον, η Τράπεζα παρείχε οικονομική υποστήριξη στον Ερυθρό Σταυρό, ως βοήθεια στους ανθρώπους που ευρίσκοντο σε κίνδυνο.

**Στην Αλβανία, 75** Εθελοντές ανέλαβαν να φυτεύσουν δένδρα, να τοποθετήσουν παγκάκια και κάδους απορριμάτων σε πάρκα στα Τίρανα και στο Ballsh.

**Στην Π.Γ.Δ.Μ, 50** Εθελοντές της Τραπέζης συμμετείχαν στην Ημέρα Εθελοντισμού. Συγκεκριμένα, η Alpha Bank AD Skopje σε συνεργασία με τον Ερυθρό Σταυρό άνοιξαν το πρώτο φιλανθρωπικό κατάστημα, ένα σημείο για τη συλλογή και τη διαχείριση ενδυμάτων που προορίζονται για ευπαθείς ομάδες πληθυσμού. Οι Υπάλληλοι της Τραπέζης προσέφεραν στο κατάστημα ενδύματα, υποδήματα, παιχνίδια και κλινοσκεπάσματα.

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.



Μαζί για  
το Διεθνές Δίκτυο



## Κύπρος

### Πρόγραμμα Ενεργειών Ε.Κ.Ε. 2014

Η Alpha Bank Cyprus Ltd, στο πλαίσιο του προγράμματος Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, συμμετέχει επί σειρά ετών σε ενέργειες που έχουν στόχο να ενισχύσουν την κοινωνία, την παιδεία, τον πολιτισμό, τον αθλητισμό και το περιβάλλον. Η Τράπεζα, κατά το 2014, τήρησε τη δέσμευσή της με τη στήριξη ή/και τη συμμετοχή σε εκδηλώσεις ως κατωτέρω:

#### Κοινωνική Προσφορά

- Στήριξη της Οργανώσεως Παραπληγικών Κύπρου (Ο.ΠΑ.Κ.), η οποία συμβάλλει στην άμβλυνση των δυσκολιών που αντιμετωπίζουν τα άτομα με παραπληγία.
- Κύριος Χορηγός της Ετήσιας Εβδομάδος Ενημερώσεως και Προλήψεως σχετικά με Νεφρολογικά Προβλήματα, την οποία επί σειρά ετών διοργανώνει ο Παγκύπριος Σύνδεσμος Φίλων Νεφροπαθών (ΠΣΦΝ).
- Χορηγός της 14ης Διαδρομής Αγάπης, που διοργανώνεται από τον Παγκύπριο Σύνδεσμο για παιδιά με καρκίνο και συναφείς παθήσεις "Ένα όνειρο μια ευχή".
- Οικονομική ενίσχυση της Ευρορα Donna Κύπρου, κατά τη διάρκεια του εορτασμού του Πάσχα, με σκοπό τη στήριξη απόρων ή/και πολύτεκνων οικογενειών γυναικών που πάσχουν από καρκίνο του μαστού. Η Τράπεζα έδωσε τη δυνατότητα στις οικογένειες αυτές να πραγματοποιήσουν, μέσω κουπονιών, αγορές τροφίμων και άλλων ειδών πρώτης ανάγκης για το πασχαλινό τους τραπέζι.
- Χορηγός στο 15ο "Πανηγύρι Χαράς και Προσφοράς", το οποίο διοργανώθηκε από τον Παγκύπριο Σύνδεσμο για παιδιά με καρκίνο και συναφείς παθήσεις "Ένα όνειρο μια ευχή" προς ενίσχυση του ταμείου του.
- Οικονομική ενίσχυση απόρων φοιτητών μέσω του Σωματείου Ευημερίας Φοιτητών Πανεπιστημίου Κύπρου, με τη συμμετοχή της ως ενός εκ των υποστηρικτών στη "Συναυλία Αλληλεγγύης" που πραγματοποίησε το μουσικό σχήμα του Διονύση Σαββόπουλου.
- Στήριξη του ακριτικού Λυκείου Παλουριώτισσας με την προσφορά οικονομικής ενισχύσεως, καθώς και γραφειακού και τεχνολογικού εξοπλισμού.
- Οικονομική ενίσχυση της Σχολής Τυφλών "Άγιος Βαρνάβας", η οποία αποτελεί το μοναδικό εκπαιδευτικό ίδρυμα του είδους του στην Κύπρο, μέσω της χορηγίας της θεατρικής παραστάσεως "... Φιλτάτη δε η αλήθεια".
- 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 σε όλες τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ενώσεως. Η εκδήλωση διεξήχθη έξω από κέντρα διασκεδάσεως στη Λευκωσία και στη Λεμεσό, με σκοπό την ευαισθητοποίηση και την ενημέρωση των οδηγών σχετικά με τους κινδύνους που ελλοχεύουν από τη χρήση του αλκοόλ.

- Στήριξη του Δήμου Αγλαντζιάς μέσω της καλύψεως του κόστους κατασκευής υπαιθρίων καθισμάτων έξω από δημοτικά σχολεία και νηπιαγωγεία, καθώς και επί κύριας λεωφόρου, για χρήση από τους πολίτες.

- Προσφορά δώρων και οικονομικής ενισχύσεως, από την Τράπεζα, κατά τη διάρκεια των Χριστουγέννων, στα παιδιά του κατεχόμενου Ριζοκαρπάσου. Η παράδοση των δώρων πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο ειδικής εκδηλώσεως που διοργανώθηκε αποκλειστικά για τα παιδιά αυτά, με πρωτοβουλία του Επιτρόπου Προεδρίας για Ανθρωπιστικά Θέματα και Θέματα Αποδήμων.

- Οικονομική ενίσχυση και προσφορά τροφίμων και άλλων ειδών πρώτης ανάγκης, κατά τη διάρκεια των εορτών των Χριστουγέννων και της Πρωτοχρονιάς, σε κοινωνικά παντοπωλεία, σε κοινωφελή ιδρύματα, φιλανθρωπικούς οργανισμούς και Φορείς, οι οποίοι στηρίζουν οικογένειες και άτομα που ευρίσκονται σε ανάγκη, σε όλες τις επαρχίες της Κύπρου.

#### Εθελοντισμός

- Πέραν της συμμετοχής του Προσωπικού στην Ημέρα Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank, η Alpha Bank Cyprus Ltd διοργανώνει σε εξαμηνιαία βάση, "**Ημέρα Αιμοδοσίας Προσωπικού**", που πραγματοποιείται με την εθελοντική συμμετοχή του Προσωπικού της σε συνεργασία με την Τράπεζα Αίματος.
- Η Τράπεζα έλαβε τιμητικό βραβείο από τον οργανισμό "REACTION Youth for the Prevention" στα "Social Responsibility REACTION Excellence Awards 2014", για το Πρόγραμμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που έχει υιοθετήσει, στο πλαίσιο του οποίου διοργανώνει και στηρίζει ενέργειες με στόχο την ενίσχυση της κοινωνίας, της παιδείας, του πολιτισμού, του αθλητισμού και του περιβάλλοντος, πάντοτε με τη συμβολή και τη συμμετοχή του ανθρωπίνου δυναμικού της.

#### Παιδεία

- Η Τράπεζα προσέφερε χρηματικά βραβεία σε ομάδα φοιτητών του Προγράμματος MBA του Πανεπιστημίου Κύπρου, σε συνεργασία με την Πρεσβεία της Ελλάδος στην Κύπρο.
- Στήριξε το Μεσογειακό Μοντέλο Ηνωμένων Εθνών (MEDI.M.U.N.), το οποίο φιλοξένησε 250 μαθητές, ηλικίας 15 έως 19 ετών, από 22 σχολές της Κύπρου και της Ελλάδος. Το MEDI.M.U.N. είναι ένα εκπαιδευτικό συνέδριο προσομοίωσης των διαδικασιών του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών.
- Η Τράπεζα ήταν χορηγός των παιδικών εργαστηρίων οδικής ασφάλειας τα οποία διοργανώνονται από τον μη κερδοσκοπικό οργανισμό "REACTION Youth for the Prevention". Μαθητές Δημοτικών Σχολείων ενημερώθηκαν για την οδική ασφάλεια, μέσα από ένα πρωτότυπο εργαστήριο βασισμένο στις δικές τους εμπειρίες, ενώ είχαν τη δυνατότητα να εκφράσουν και τις δικές τους σκέψεις και προτάσεις σε θέματα οδικής ασφάλειας.



- Η Τράπεζα στηρίζει, επί σειρά ετών, το Πανεπιστήμιο Κύπρου μέσω χρηματικών βραβείων προς ενίσχυση και επιβράβευση των διακρινθέντων φοιτητών. Στο πλαίσιο αυτό, προσέφερε βραβεία στους φοιτητές των τομέων της Ιστορίας και Αρχαιολογίας, των Οικονομικών, καθώς και της Φυσικής.
- Η Alpha Bank Cyprus Ltd στήριξε, ως ένας εκ των κύριων χορηγών, το Εθνικό Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα Οδικής Ασφάλειας “ΦΑΕΘΩΝ – Τάσος Μπτσόπουλος”, το οποίο διοργανώνεται από τον μη κερδοσκοπικό οργανισμό “REACTION Youth for the Prevention” και υποστηρίζεται από το Υπουργείο Παιδείας και Πολιτισμού, καθώς και το Συμβούλιο Οδικής Ασφάλειας.

**Πολιτισμός**

- Η Alpha Bank Cyprus Ltd διοργάνωσε και στήριξε, σε συνεργασία με το Πανεπιστήμιο Κύπρου, την “Ετήσια Διάλεξη Alpha Bank”, η οποία πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της Γιορτής των Γραμμάτων. Ομιλητής ήταν ο Πρόεδρος του Μουσείου Ακροπόλεως, Καθηγητής κ. Δημήτριος Παντερμαλής.
- Στήριξη της εκδόσεως του βιβλίου “10+1 Διηγήματα” εις μνήμην της Νίκης Μαραγκού, καθώς και του βιβλίου “Άγλας Άποινα” της πρώην Υπουργού και Εκπαιδευτικού Κλαίρης Αγγελίδου, τον Φεβρουάριο 2014.
- Μέγας Χορηγός της δεύτερης μεγάλης ετήσιας συναυλίας του Μουσικού Εργαστηρίου της Συμφωνικής Ορχήστρας Νέων Κύπρου, η οποία πραγματοποιήθηκε υπό την αιγίδα του Υπουργού Παιδείας και Πολιτισμού κ. Κώστα Καδή, τον Μάιο 2014.
- Χορηγία της φωτογραφικής εκθέσεως με τίτλο “Ματιά στην Ελλάδα”. Πρόκειται για ένα ενδιαφέρον οδοιπορικό στην Ελλάδα του 19ου και του 20ού αιώνα, όπως το φαντάσθηκε ο Χάρης Γιακουμής, ιστορικός τέχνης, διδάκτωρ Αισθητικής και Τεχνολογίας της Εικόνας του Πανεπιστημίου Παρισιού, μέσα από σπάνιες φωτογραφίες, και συνοδευτικά κείμενα του Μάνου Ελευθερίου.



- Μέγας Χορηγός της εκθέσεως “Η Μαγεία της Γραφής: από το Άλφα στο Άλφα”, μίας ενδιαφέρουσας και σπάνιας Εκθέσεως, η οποία παρουσίασε μία αρχαιολογική, ιστορική και εικαστική διαδρομή σε εννέα αρχαίες γραφές της Μεσογείου που δόμησαν τον ευρωπαϊκό πολιτισμό.



- Χορηγία του “18ου Διεθνούς Φεστιβάλ Αρχαίου Ελληνικού Δράματος”, το οποίο εντάχθηκε στο επίσημο πρόγραμμα των εκδηλώσεων του Οργανισμού Πολιτιστικής Πρωτεύουσας της Ευρώπης – Πάφος 2017 και συνδιοργανώθηκε από τις Πολιτιστικές Υπηρεσίες του Υπουργείου Παιδείας και Πολιτισμού, το Κυπριακό Κέντρο του Διεθνούς Ινστιτούτου Θεάτρου και τον Κυπριακό Οργανισμό Τουρισμού.
- Η Τράπεζα στήριξε εκδηλώσεις που διοργανώνει ο Σύνδεσμος “Φίλοι της Λευκωσίας”, μεταξύ των οποίων η “Μουσική στο Πάρκο” και η “Αναδρομή στην Ιστορία της Λευκωσίας”.

**Αθλητισμός**

- Συμμετοχή μελών του Προσωπικού της Alpha Bank Cyprus Ltd στον Διεθνή Μαραθώνιο Λεμεσού ΓΣΟ, με ομάδα 40 ατόμων, η οποία τερμάτισε στην όγδοη θέση στον Εταιρικό Δρόμο 5 χιλμ., όπου έλαβαν μέρος συνολικά 108 εταιρίες.
- Η Τράπεζα ήταν ένας εκ των χορηγών του PASP Beach Soccer 2014, ενός μοναδικού τουρνουά ποδοσφαίρου στην άμμο, που διοργανώθηκε τον Ιούνιο 2014, στην κοινοτική παραλία Παρεκκλησιάς, στη Λεμεσό. Στο τουρνουά συμμετείχαν 60 παλαίμαχοι ποδοσφαιριστές, οι οποίοι έγραψαν ιστορία στα κυπριακά γήπεδα, και 120 παιδιά από δώδεκα ακαδημίες της Λεμεσού.
- Η Τράπεζα έχει “υιοθετήσει” τέσσερις αθλητές κολυμβήσεως των Ειδικών Ολυμπιακών Κύπρου μέσω του προγράμματος “Adopt an Athlete”. Οι αθλητές συμμετείχαν στους Πανευρωπαϊκούς Ειδικούς Ολυμπιακούς Αγώνες που πραγματοποιήθηκαν από την 9 έως την 21 Σεπτεμβρίου 2014, στην Αμβέρσα του Βελγίου, όπου κατέκτησαν ένα χρυσό, ένα αργυρό και δύο χάλκινα μετάλλια.

## Περιβάλλον

- Η Τράπεζα ήταν χορηγός του πέμπτου Αγώνα Ηλιακών Οχημάτων, που πραγματοποιήθηκε από το Ινστιτούτο Κύπρου, σε συνεργασία με τον Δήμο Λευκωσίας, στο κέντρο της Λευκωσίας. Στόχος του αγώνα ήταν αφενός, η ευαισθητοποίηση της κυπριακής κοινωνίας και ιδιαίτερα της νέας γενιάς σχετικά με τη χρήση εναλλακτικών πηγών ενέργειας, με στόχο την προστασία του περιβάλλοντος, και αφετέρου, η προώθηση της επιστήμης και η καλλιέργεια πνεύματος καινοτομίας.
- Η Τράπεζα έχει υιοθετήσει συγκεκριμένη περιβαλλοντική πολιτική, με στόχο τη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τη λειτουργία της. Ως εκ τούτου, προχώρησε στην εφαρμογή Προγράμματος Ανακυκλώσεως ρεύματος PMD, χάρτου, μπαταριών και μελανοδοχείων στους χώρους της.

## Ρουμανία

Με βάση τη στρατηγική του Ομίλου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, η Alpha Bank Romania εξακολούθησε να στηρίζει πρωτοβουλίες στους τομείς της παιδείας, του πολιτισμού, του αθλητισμού και της προστασίας του περιβάλλοντος. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στα εκπαιδευτικά προγράμματα, ενώ ταυτόχρονα, η στήριξη, εκ μέρους της Τραπεζής, επεκτάθηκε και σε σημαντικό αριθμό πρωτοβουλιών φιλανθρωπικού χαρακτήρα σε τοπικό επίπεδο.

Σε αυτό το πλαίσιο, η Τράπεζα στήριξε κατά τη διάρκεια του 2014 τα ακόλουθα:

### • Πρώτος Διαγωνισμός Χρηματοοικονομικής Εκπαιδεύσεως για Μαθητές Δημοτικών Σχολείων

Η Κεντρική Τράπεζα της Ρουμανίας, σε συνεργασία με το Υπουργείο Παιδείας, εισήγαγε στην Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση το νέο προαιρετικό μάθημα "Χρηματοοικονομική Εκπαίδευση" κατά το σχολικό έτος 2013-2014. Το νέο αυτό μάθημα επέλεξαν περισσότεροι από 13.000 μαθητές δημοτικών σχολείων σε ολόκληρη τη χώρα. Στο πλαίσιο αυτό, πραγματοποιήθηκε, για πρώτη φορά, ο διαγωνισμός χρηματοοικονομικής εκπαίδευσής "Young Bankers Olympics", ως ένα εργαλείο αξιολόγησης του νέου μαθήματος. Ο διαγωνισμός διοργανώθηκε τον Απρίλιο του 2014, με την υποστήριξη της Alpha Bank Romania. Στόχος του είναι να καλλιεργήσει το ενδιαφέρον των παιδιών για τα θέματα που σχετίζονται με την κατανόηση και τη σωστή χρήση των μέσων πληρωμής, καθώς και να αναπτύξει τη χρηματοοικονομική παιδεία.

### • Διαγωνισμός "ECO FUN"

Η Alpha Bank Romania υποστήριξε τον Μάιο 2014, τη διοργάνωση της τελετής απονομής των βραβείων του διαγωνισμού "ECO FUN", ο οποίος διεξάγεται με στόχο να εκπαιδεύσει τα παιδιά και τους νέους σε θέματα σχετικά με την προστασία της φύσεως. Για το 2014, το θέμα του διαγωνισμού ήταν "Ας προστατέψουμε το νερό! Ας προστατέψουμε τη ζωή!", και συμμετείχαν περισσότεροι από 350 μαθητές από 60 σχολεία του Βουκουρεστίου και άλλων 16 περιφερειών της χώρας.

### • Ιστιοπλοϊκός Αγώνας Alpha Bank

Η Alpha Bank Romania, ενισχύοντας για μία ακόμη φορά δράσεις που στοχεύουν στη βελτίωση της ποιότητας ζωής μέσω του αθλητισμού, διοργάνωσε από κοινού με άλλους οργανισμούς και επιχειρήσεις της χώρας τον Ιούλιο 2014, τον μεγαλύτερο ιστιοπλοϊκό αγώνα ανοικτής θαλάσσης στη Ρουμανία, ο οποίος αποτελεί μέρος του κυπέλλου Samsung Romania Cup 2014, υπό την αιγίδα της Ιστιοπλοϊκής Ομοσπονδίας της Ρουμανίας.

### • Πρόγραμμα Χρηματοοικονομικής Εκπαιδεύσεως "MoneyIQ"

Η Alpha Bank Romania συνέχισε, και κατά τη διάρκεια του 2014, να στηρίζει το πρόγραμμα χρηματοοικονομικής εκπαίδευσής "MoneyIQ", με την ενεργό συμμετοχή Εθελοντών από το Προσωπικό της Τραπεζής, οι οποίοι συμμετείχαν σε συναντήσεις σε σχολεία και σε πανεπιστήμια στο Βελιγράδι, αλλά και στην περιφέρεια της χώρας. Το Πρόγραμμα, το οποίο παρουσιάστηκε, για πρώτη φορά το 2012, από την Visa Europe, σε συνεργασία με την Alpha Bank και άλλες τράπεζες-μέλη της Visa Europe στη Ρουμανία, αποτελεί μία από τις πλέον επιτυχημένες εκπαιδευτικές συνεργασίες μεταξύ δημοσίου και ιδιωτικού τομέα σε τοπικό επίπεδο. Μέχρι σήμερα, το Πρόγραμμα έχει εκπαιδεύσει συνολικά 300.000 Ρουμάνους πολίτες, ηλικίας 16 έως 60 ετών.

### • Παρατηρητήριο του Φυσικού Πάρκου Vacaresti

Η Alpha Bank Romania στήριξε την ίδρυση του Παρατηρητηρίου του Φυσικού Πάρκου Vacaresti, που ευρίσκεται στο Συγκρότημα Κατοικιών Asmita Gardens. Το Παρατηρητήριο είναι ένα από τα υψηλότερα σημεία παρατηρήσεως εντός μίας προστατευόμενης περιοχής, καθώς ευρίσκεται στον 17ο όροφο του Συγκροτήματος και προσφέρει εκπληκτική θέα της περιοχής που αποκαλείται και "Δέλτα του Βουκουρεστίου".

### • European Union Corporate Finance and Bankers Lectures (EU-COFIL 2014)

Η Alpha Bank Romania διοργάνωσε το 14ο ετήσιο σεμινάριο "EU-COFIL" για δημοσιογράφους, που πραγματοποιήθηκε τον Νοέμβριο 2014, στην πόλη Sinaia. Το έργο EU-COFIL, που ξεκίνησε το 2001, διοργανώνεται σε συνεργασία με την Κεντρική Τράπεζα της Ρουμανίας και την Ένωση Ρουμανικών Τραπεζών.

### • Παιδικά Χωριά SOS

Στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, η Alpha Bank Romania παρείχε οικονομική στήριξη στα "Παιδικά Χωριά SOS" για την αγορά νέων επίπλων που τοποθετήθηκαν σε ένα από τα σπίτια της οργανώσεως στο κέντρο του Βουκουρεστίου δίδοντας ελπίδα και χαρά στα παιδιά που φιλοξενούνται εκεί.

## Βουλγαρία

Κατά τη διάρκεια του 2014, πραγματοποιήθηκαν, με πρωτοβουλία της Alpha Bank-Bulgaria, σημαντικές πολιτιστικές και κοινωνικές δραστηριότητες, αλλά και προγράμματα για την ανάπτυξη και την εκπαίδευση του ανθρωπίνου δυναμικού, ως κατωτέρω:

### Έκθεση “Money Talks”

Πρόκειται για διαδραστική έκθεση, η οποία παρουσιάζει την ιστορία της Βουλγαρίας μέσα από τις ιστορίες των προσωπικοτήτων που απεικονίζονται στα σύγχρονα χαρτονομίσματα της χώρας. Τον Ιούνιο 2014 η Έκθεση παρουσιάστηκε, εκ νέου, για περιορισμένο χρονικό διάστημα, στις εγκαταστάσεις της Κεντρικής Τραπέζης της Βουλγαρίας, με την ευκαιρία της συμπληρώσεως 135 ετών από την ίδρυσή της, ενώ τον Σεπτέμβριο, μεταφέρθηκε στο Πλόβνιφ, την πόλη που πρόσφατα ανακηρύχθηκε Ευρωπαϊκή Πολιτιστική Πρωτεύουσα για το 2019. Η έκθεση “Money Talks”, η οποία διοργανώνεται από την Alpha Bank-Bulgaria, παρουσιάζει την κληρονομιά που άφησαν επτά ιστορικές προσωπικότητες, οι οποίες απεικονίζονται στα βουλγαρικά τραπεζογραμμάτια που ευρίσκονται σε κυκλοφορία.

### “Τα εμβληματικά κτήρια της Βουλγαρίας”

Με στόχο να προσφέρει σε περισσότερους ανθρώπους την ευκαιρία να εκτιμήσουν την πολιτιστική κληρονομιά της χώρας και να συμβάλουν στη διατήρησή της, η Alpha Bank-Bulgaria διοργάνωσε, σε συνεργασία με τη City Media Group, την πρωτοβουλία “Τα εμβληματικά κτήρια της Βουλγαρίας”.

### Εκστρατεία συγκεντρώσεως χρημάτων για την υποστήριξη των πληγέντων από τις πλημμύρες στη Βουλγαρία

Οι πλημμύρες που σημειώθηκαν το καλοκαίρι του 2014, στοίχισαν ανθρώπινες ζωές και προκάλεσαν μεγάλες ζημιές σε εκατοντάδες κατοικίες σε ολόκληρη τη χώρα. Με στόχο να συνδράμει τους κατοίκους των περιοχών που επλήγησαν, η Alpha Bank-Bulgaria πραγματοποίησε εκστρατεία εθνικής εμβέλειας, για τη στήριξη των πλημμυροπαθών που έχρηζαν βοήθειας.

### Πρόγραμμα εορτασμού των γενεθλίων της Raina Kabaivanska

Η Raina Kabaivanska είναι μία από τις πιο γνωστές καλλιτέχνιδες της όπερας στη Βουλγαρία, με σταδιοδρομία 55 ετών, η οποία περιλαμβάνει εμφανίσεις στα πλέον φημισμένα λυρικά θέατρα του κόσμου. Το 2014, η Alpha Bank Bulgaria ανέλαβε κύριος χορηγός των δράσεων του προγράμματος για τον εορτασμό των γενεθλίων της Raina Kabaivanska.

### Φεστιβάλ “Opera in the Summer Theater”

Το 2014, η Alpha Bank-Bulgaria ήταν χορηγός του Φεστιβάλ “Opera in the Summer Theatre”, το οποίο διοργανώθηκε από την Κρατική Όπερα της Βάρνας, στην ομώνυμη πόλη, για πέμπτο κατά σειρά έτος.

### Εθνική Χριστουγεννιάτικη Φιλανθρωπική Εκστρατεία

Η Εκστρατεία διοργανώνεται, από το 2003, υπό την αιγίδα του Προέδρου της Δημοκρατίας της Βουλγαρίας, με σκοπό τη συγκέντρωση χρημάτων για την παροχή ιατρικής περιθάλψεως σε παιδιά. Το 2014, η Alpha Bank-Bulgaria ενίσχυσε την πρωτοβουλία αυτή για ένα ακόμη έτος.

## Πρωτοβουλίες για το Ανθρώπινο Δυναμικό

- Εξειδικευμένες εκπαιδευτικές συνεδρίες που διοργανώνονται εσωτερικά για διάφορες κατηγορίες Υπαλλήλων, στο πλαίσιο των οποίων αρμόδιοι τραπεζικοί εμπειρογνώμονες δίνουν επαγγελματικές απαντήσεις και διευκολύνουν την εκπαιδευτική διαδικασία.
- Εξετάσεις, μέσω του εσωτερικού δικτύου επικοινωνίας (Intranet tests), για την αξιολόγηση των επαγγελματικών ικανοτήτων και γνώσεων του Προσωπικού του δικτύου Καταστημάτων. Οι εξετάσεις αυτές έχουν αντικαταστήσει τα συνήθη προγράμματα επανεκπαίδευσης.
- Εκπαίδευση για την απόκτηση δεξιοτήτων σε ξένες γλώσσες.
- Πρόγραμμα για εκπαίδευση Πωλητών. Πρόγραμμα εκπαίδευσης και καθοδηγήσεως (mentoring) για την απόκτηση εμπειρίας με συμμετοχή των εκπαιδευμένων στις σχετικές εργασίες σε Καταστήματα της Alpha Bank-Bulgaria.
- Πρόσθετες ιατρικές υπηρεσίες. Προληπτικές αιματολογικές εξετάσεις και ιατρικοί έλεγχοι (check-ups), προ-νοσοκομειακή και νοσοκομειακή ιατρική περίθαλψη, μερική κάλυψη οδοντιατρικής φροντίδας, καταβολή μέρους ή του συνόλου των δαπανών για φάρμακα, καταβολή συγκεκριμένου ποσού για γυαλιά οράσεως.
- Οδηγίες για Ασφαλή Εργασία.
- Διαρκής Βελτίωση. Πρόκειται για πρωτοβουλία, στην οποία μπορούν να συμμετέχουν όλοι οι Εργαζόμενοι, με στόχο την ελεύθερη έκφραση ιδεών και την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών και προτάσεων για διάφορα ζητήματα που αφορούν στη λειτουργία της Τραπέζης.

## Σερβία

Κατά τη διάρκεια του 2014, η Alpha Bank Srbija A.D. συνέχισε να εφαρμόζει τη στρατηγική της για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, με την πλειονότητα των δράσεων να βασίζεται σε τρεις κύριους πυλώνες, ήτοι τη στήριξη του συστήματος υγείας της Σερβίας, την παρουσία της Τραπέζης ως ισχυρού συνεργάτη και χορηγού πολιτιστικών εκδηλώσεων, και την παροχή βοήθειας σε ευάλωτες κοινωνικές ομάδες. Η Τράπεζα κατόρθωσε να διατηρήσει τις σχετικές συνεργασίες που είχαν αναπτυχθεί τα προηγούμενα έτη, αλλά και να θέσει τις βάσεις για νέες.

Συνεχίσθηκε και το 2014, το πρόγραμμα “Hvala” της Alpha Bank Srbija A.D. Το Πρόγραμμα, που βασίζεται στην κάρτα συνεργασίας Alpha MasterCard “Hvala” και συγκεντρώνει χρήματα προς διάθεση σε δωρεές στον χώρο της υγείας με βάση τη χρήση της κάρτας από τους κατόχους της στις καθημερινές τους συναλλαγές, συνέβαλε, από την έναρξή του, στη συγκέντρωση σημαντικού χρηματικού ποσού. Με τη βοήθεια των Πελατών, το πρόγραμμα “Hvala” είχε ως αποτέλεσμα το ύψος των συνολικών δωρεών της Alpha Bank Srbija A.D., έως την 31.12.2014, να υπερβεί, περίπου τα Ευρώ 245.000.

Επιπλέον, στο πλαίσιο της προσφοράς προς την τοπική κοινωνία, η Alpha Bank Srbija A.D. ανέλαβε τις ακόλουθες πρωτοβουλίες:

### Προσφορά Χριστουγεννιάτικων και Πρωτοχρονιάτικων δώρων σε παιδιά με αναπηρία

Κάθε έτος, η Alpha Bank Srbija A.D., κατά παράδοση, διοργανώνει εορταστική εκδήλωση και διανομή χριστουγεννιάτικων δώρων σε όλα τα παιδιά των Εργαζομένων της. Καθώς τα δώρα αποτελούν πηγή χαράς για όλα τα παιδιά του κόσμου, η Τράπεζα προμηθεύεται επιπλέον δώρα, τα οποία διαθέτει σε φιλανθρωπικές οργανώσεις. Στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, η Διεύθυνση Marketing της Alpha Bank Srbija A.D. διοργάνωσε εκδήλωση δωρεάς περισσότερων από 100 παιχνιδιών και πακέτων με γλυκά στο Εθνικό Σωματείο Παιδιών με Εγκεφαλική Παράλυση, καθώς και στο Κέντρο Αστέγων Παιδιών στο Novi Sad.

### Μάιος 2014 – Δωρεά για την αντιμετώπιση των πλημμύρων

Τον Μάιο 2014, η Σερβία ήρθε αντιμέτωπη με τις συνέπειες μιας μεγάλης φυσικής καταστροφής, έπειτα από πολλές ημέρες συνεχούς βροχοπτώσεως στο σύνολο της επικρατείας, με αποτέλεσμα την κήρυξη της χώρας σε κατάσταση εκτάκτου ανάγκης. Με στόχο την υποστήριξη της τοπικής κοινωνίας, η Alpha Bank, τόσο στην Ελλάδα όσο και στη Σερβία, υπήρξε αρωγός των πολιτών που επλήγησαν από τις πλημμύρες μέσω χρηματικής δωρεάς και υποστηρίξεως των Εργαζομένων της. Επιπλέον, η Alpha Bank Srbija A.D., σε συνεργασία με την Τράπεζα στην Ελλάδα και τον Ερυθρό Σταυρό της Σερβίας, προσέφεραν πρόσθετη βοήθεια στους πολίτες που επλήγησαν από τις πλημμύρες εφέτος την άνοιξη, με τη χορήγηση χρηματικού ποσού και την παροχή ειδών πρώτης ανάγκης (κλινοσκεπάσματα, κονσερβοποιημένα τρόφιμα κ.λπ.).

### Δωρεά στη UNICEF

Μέλος της UNICEF από το 2011, η Alpha Bank Srbija A.D. υποστήριξε το έργο της οργανώσεως ως ενεργό μέλος της, για τρίτο κατά σειρά έτος.

### Δωρεά στην Ένωση Παραπληγικών και Τετραπληγικών

Στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, τον Σεπτέμβριο 2014, η Alpha Bank Srbija A.D. στήριξε την Ένωση Παραπληγικών και Τετραπληγικών "Dunav", η οποία ασχολείται με την κοινωνική και ανθρωπιστική υποστήριξη ατόμων με αναπηρία και αριθμεί περισσότερα από 100 μέλη.

### Αρωγή στα παιδιά με αναπτυξιακές δυσκολίες

Η Alpha Bank Srbija A.D. ανταποκρίθηκε στην έκκληση για βοήθεια από το Σπίτι για παιδιά και άτομα με αναπτυξιακές δυσκολίες "Dr Nikola Šutenković" και πραγματοποίησε δωρεά, προκειμένου να βελτιωθούν οι συνθήκες διαβιώσεως των ευεργετούμενων από το Σπίτι.

### Στήριξη των θυμάτων του ανθρώπινου trafficking

Η Alpha Bank Srbija A.D. συμμετείχε στον παραδοσιακό διαγωνισμό χριστουγεννιάτικου δένδρου, που διοργανώνεται, κατά τα τελευταία 18 έτη, από το ξενοδοχείο Hayatt Regency στο Βελιγράδι, για την υποστήριξη του έργου της οργανώσεως "Atina", ενός καταφυγίου για γυναίκες και παιδιά, θύματα του ανθρώπινου trafficking στη Σερβία.

### "Νύχτα Μουσείων"

Η "Νύχτα Μουσείων" αποτελεί το μεγαλύτερο πολιτιστικό γεγονός στη Σερβία, το οποίο εφέτος, διοργανώθηκε για ενδέκατο έτος. Η Τράπεζα, για ένα ακόμη έτος, ήταν χορηγός της "Νύχτας Μουσείων". Ωστόσο, η εφετινή της συμμετοχή ήταν αναβαθμισμένη, καθώς η Alpha Bank Srbija A.D. συμπεριελήφθη στους χώρους που συμμετείχαν.

### Έκθεση "Ελληνικές Θάλασσες: Ένα φωτογραφικό ταξίδι στον χρόνο"

Τον Ιούνιο 2014, στον εκθεσιακό χώρο της Κεντρικής Τραπεζής της Σερβίας, στο Βελιγράδι, παρουσιάστηκε η έκθεση φωτογραφίας "Ελληνικές Θάλασσες: Ένα φωτογραφικό ταξίδι στον χρόνο".

### Παρουσίαση της πόλεως της Θεσσαλονίκης στο Βελιγράδι

Η Alpha Bank Srbija A.D. ήταν ο κύριος χορηγός της εκδήλωσεως για την παρουσίαση της πόλεως της Θεσσαλονίκης στο Βελιγράδι, που πραγματοποιήθηκε τον Οκτώβριο 2014, μόλις λίγες εβδομάδες μετά από την ολοκλήρωση της παρουσιάσεως της πόλεως του Βελιγραδίου στη Θεσσαλονίκη.

## Αλβανία

Η Alpha Bank Albania SHA παραμένει προσηλωμένη στις αρχές και στις αξίες που διέπουν τη λειτουργία της από ιδρύσεώς της. Δεσμεύεται να διασφαλίζει την ικανοποίηση των Εργαζομένων με την παροχή ανταγωνιστικών αμοιβών και παροχών, σύγχρονων συνθηκών εργασίας και ίσων ευκαιριών επαγγελματικής σταδιοδρομίας, καθώς και να υποστηρίζει την τοπική κοινωνία μέσω έργων που αφορούν στην οικονομία, την κοινωνία, την υγεία, τον πολιτισμό, τον αθλητισμό και το περιβάλλον στην Αλβανία. Σε αυτό το πλαίσιο, για το 2014, πραγματοποιήθηκαν τα κάτωθι:

#### • Χορηγία Συναυλίας Κλασικής Μουσικής

Η Τράπεζα ανέλαβε τη χορηγία συναυλίας που δόθηκε από τη Συμφωνική Ορχήστρα της Αλβανικής Ραδιοφωνίας και Τηλεόρασης, με τη σύμπραξη της πιανίστριας Silvana Skenderi, υπό τη διεύθυνση του Έλληνα αρχιμουσικού Γιώργου Χλίτσιου. Η συναυλία γνώρισε τη θερμή υποδοχή και το χειροκρότημα του κοινού. Με τη χορηγία αυτής της σημαντικής συναυλίας, η Alpha Bank αποδεικνύει το ενδιαφέρον της στην τέχνη, στον πολιτισμό και στη μουσική στη χώρα.

#### • "Giving voice to feel the world"

Η Alpha Bank Albania SHA συμμετείχε στη φιλανθρωπική εκδήλωση "Giving Voice to Feel the World", που διοργανώθηκε τον Φεβρουάριο 2014, από το Κοινωνοφελές Ίδρυμα της Vodafone Albania. Η εκδήλωση είχε ως στόχο την άντληση οικονομικών πόρων για την αγορά ενός λογισμικού που επιτρέπει τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών μέσω ήχου από ανθρώπους με προβλήματα όρασεως.

### • Παγκόσμια Ημέρα για το Σύνδρομο Down

Η Alpha Bank Albania SHA ήταν ένας από τους κύριους χορηγούς του συνεδρίου με τίτλο "Health and Wellbeing – Access and Equality for All", που διοργανώθηκε τον Μάρτιο 2014, στο πλαίσιο της Παγκόσμιας Ημέρας για το Σύνδρομο Down, από τον μη κερδοσκοπικό οργανισμό Jonathan Center. Το συνέδριο είχε ως στόχο την ευαισθητοποίηση του κοινού σχετικά με το Σύνδρομο Down, και τη συγκέντρωση οικονομικών πόρων για την υποστήριξη των ατόμων με Σύνδρομο Down στην Αλβανία.

### • Στήριξη του Οργανισμού Προστασίας Παιδιών της Αλβανίας

Επί σειρά ετών, ο Οργανισμός Προστασίας Παιδιών της Αλβανίας υποστηρίζει παιδιά με αυτισμό, καθώς και τις οικογένειές τους, μέσω της προσφοράς υπηρεσιών διαγνωστικών εξετάσεων και ελέγχων. Η Alpha Bank Albania SHA αποδέχθηκε την πρόταση του Οργανισμού να συμμετέχει στις δράσεις του με τη χρηματοδότηση της εκπαίδευσής και της θεραπείας ενός παιδιού για ένα έτος.

### • Ημέρα Εθελοντικής Αιμοδοσίας – Μαζί, χαρίζουμε ζωή!

Τον Ιούνιο 2014, η Alpha Bank Albania SHA, σε συνεργασία με τον Ερυθρό Σταυρό της Αλβανίας, διοργάνωσε, για τέταρτο κατά σειρά έτος, την Ημέρα Εθελοντικής Αιμοδοσίας. Με σκοπό να ευαισθητοποιήσει περαιτέρω την τοπική κοινότητα για τη σημασία της αιμοδοσίας, η Alpha Bank Albania SHA ξεκίνησε σχετική διαφημιστική προβολή μέσω του Facebook με τίτλο "Εγώ προσφέρω 5 λεπτά από τον χρόνο μου! Εσύ;" (I donate 5 minutes of my time! What about you?).

### • Στήριξη του συστήματος υγείας

Η υγεία αποτελεί έναν τομέα, στον οποίο η Alpha Bank Albania SHA προσφέρει διαρκή υποστήριξη. Τον Σεπτέμβριο 2014, η Τράπεζα χρηματοδότησε έργα σε νοσοκομειακά κέντρα, όπως στο Νοσοκομειακό Κέντρο της πόλεως Kamez, όπου κάλυψε τις ανάγκες σε μεταλλικές κλίνες, κλινοσκεπάσματα και άλλο αναγκαίο εξοπλισμό, για την περίθαλψη των ασθενών στα Τμήματα Επειγόντων Περιστατικών. Η Alpha Bank Albania SHA δώρισε επίσης, μία συσκευή για τη μέτρηση της ηλεκτρικής του αίματος στο έκτο Νοσοκομειακό Κέντρο, στο Kombinat των Τιράνων. Τέλος, προέβη σε δωρεά προς το Περιφερειακό Νοσοκομείο "Omer Nishani" του Αργυροκάστρου, με σκοπό την τοποθέτηση πινακίδων σημάσεως στους εσωτερικούς και στους εξωτερικούς χώρους του Νοσοκομείου.

### • Φιλανθρωπική δράση

Στο τέλος του 2014, η Τράπεζα πραγματοποίησε δωρεά στο Ίδρυμα για τη Μητέρα και το Παιδί, το οποίο υποστηρίζει νεαρές μητέρες με οικονομικές δυσκολίες. Το Ίδρυμα έχει δημιουργήσει ένα καταπίστευμα, το οποίο προορίζεται για την αγορά ενός ακτινογραφικού μηχανήματος για ακτινογραφίες σε βρέφη.

### • Στήριξη ταλαντούχων σπουδαστών

Η Alpha Bank Albania SHA υπήρξε χορηγός μίας εξαιρετικά καινοτόμου πρωτοβουλίας για τους σπουδαστές, που πραγματοποιήθηκε σε ένα από τα μεγαλύτερα εμπορικά κέντρα των Τιράνων τον Απρίλιο 2014. Η πρωτοβουλία αυτή διοργανώθηκε από τον Οργανισμό Junior Achievement Albania, με στόχο να αποτελέσει πηγή εμπνεύσεως επιχειρηματικών ιδεών για τους σπουδαστές.

### • Ετήσιο Συνέδριο της Ενώσεως Ξένων Επενδυτών στην Αλβανία

Η Alpha Bank Albania SHA υποστήριξε τη διοργάνωση του Ετήσιου Συνεδρίου της Ενώσεως Ξένων Επενδυτών στην Αλβανία, το οποίο έλαβε χώρα τον Ιανουάριο 2014 και στο οποίο παρευρέθησαν ο Πρωθυπουργός της Αλβανίας κ. Edi Rama, οι Υπουργοί Μεταφορών, Οικονομίας και Κοινωνικής Πρόνοιας, καθώς και σημαντικοί εκπρόσωποι της Κοινότητας Ξένων Επενδυτών στην Αλβανία.

## Π.Γ.Δ.Μ.

Κατά τη διάρκεια του 2014, η Alpha Bank a.d. Skopje, στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του Ομίλου, προέβη σε χορηγίες και πραγματοποίησε δραστηριότητες εθελοντισμού, με ιδιαίτερη έμφαση σε δράσεις εκπαιδευτικού και ανθρωπιστικού χαρακτήρα, ως κατωτέρω:

- Στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων της Σχολής Οικονομικών Επιστημών του Πανεπιστημίου των Σκοπίων Κυρίλλου και Μεθοδίου, η Τράπεζα:
  - υποστήριξε το Διεθνές Θερινό Σχολείο της AIESEC, στη Λίμνη Οχρίδα.
  - υποστήριξε την εκδήλωση "Πρώτη ακαδημαϊκή τάξη", που διοργανώθηκε τον Σεπτέμβριο 2014, με την έναρξη του ακαδημαϊκού έτους.
  - συμμετείχε στην εκδήλωση "Open Day" Career Fair, που διοργανώθηκε στο πλαίσιο των εορτασμών των "Ημερών Εκπαιδύσεως", κατά την οποία το Πανεπιστήμιο υποδέχθηκε τους μελλοντικούς σπουδαστές του.
- Χορηγία στο Πανεπιστήμιο του Αμερικανικού Κολλεγίου των Σκοπίων (University of American College Skopje – UACS).
- Χορηγία στον Οργανισμό Γυναικών, Γραμμή SOS εναντίον της βίας κατά των γυναικών.
- Διοργάνωση Ημέρας Εθελοντικής Αιμοδοσίας με συμμετοχή μελών του Προσωπικού της, σε συνεργασία με τον Ερυθρό Σταυρό της χώρας.
- Προσφορά των Εργαζομένων της Τραπέζης σε οικογένειες που έχουν ανάγκη βοήθειας, μέσω της δωρεάς συσκευασιών τροφίμων, στο πλαίσιο της "Ημέρας Πείνας" (Hunger Day).

Αξίζει να σημειωθεί ότι, σε αναγνώριση της ολοκληρωμένης προσεγγίσεως, την οποία έχει υιοθετήσει η Alpha Bank a.d. Skopje σχετικά με την κοινωνική υπευθυνότητα, απονεμήθηκε στην Τράπεζα βραβείο από το Centre for Institutional Development, έναν ανεξάρτητο μη κερδοσκοπικό οργανισμό, για την υποστήριξη της κοινωνίας των πολιτών.

Αξίζει επίσης, να αναφερθεί ότι ο Ερυθρός Σταυρός της χώρας απένευσε τιμητική διάκριση στους Αργυρούς και Χάλκινους Υποστηρικτές του, ως έκφραση της ευγνωμοσύνης του προς τους συνεργάτες του για την επιτυχή πραγματοποίηση δράσεων, από κοινού με τον Οργανισμό, κατά τη διάρκεια του έτους. Η Alpha Bank a.d. Skopje βραβεύθηκε ως Αργυρός Υποστηρικτής, ενώ δεν απονεμήθηκε βραβείο Χρυσού Υποστηρικτή.





ΕΡΝΣΤ & ΓΙΑΝΓΚ (ΕΛΛΑΣ)  
Ορκωτοί Ελεγκτές - Λογιστές Α.Ε.  
Χειμάρρας 8β  
151 25, Μαρούσι

Τηλ.: 210 2886 000  
Φαξ: 210 2886 905  
ey.com

## ΔΗΛΩΣΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

### Προς τη Διοίκηση της Alpha Bank A.E.

Ο Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2014 («ο Απολογισμός») της Alpha Bank A.E. («η Τράπεζα») έχει συνταχθεί από τη Διοίκηση της Τράπεζας, η οποία έχει την ευθύνη για τη συλλογή και παρουσίαση των πληροφοριών που περιλαμβάνονται σε αυτόν. Η δική μας ευθύνη, σύμφωνα με τις οδηγίες της Διοίκησης, είναι η διενέργεια ενός έργου «περιορισμένης» διασφάλισης επί της ελληνικής έκδοσης του Απολογισμού.

Η ευθύνη μας για τη διενέργεια των εργασιών διασφάλισης αφορά αποκλειστικά στη Διοίκηση της Τράπεζας, βάσει των μεταξύ μας συμφωνηθέντων όρων συνεργασίας. Δεν αποδεχόμαστε και δεν αναλαμβάνουμε οποιαδήποτε ευθύνη και για οποιοδήποτε άλλο σκοπό, προς οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο ή οργανισμό. Οποιοδήποτε τρίτο μέρος βασίσει οποιαδήποτε απόφαση του στον Απολογισμό πράττει εξολοκλήρου με δική του ευθύνη.

### Εύρος εργασίας και κριτήρια

Το έργο διασφάλισης έχει σχεδιαστεί και έχει διενεργηθεί σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο Εργασιών Διασφάλισης 3000, «Έργα Διασφάλισης Πέραν Ελέγχου ή Επισκόπησης Ιστορικής Οικονομικής Πληροφόρησης» (ISAE 3000), προκειμένου να παρέχει περιορισμένου επιπέδου συμπεράσματα σχετικά με την ακρίβεια και πληρότητα των ποσοτικών στοιχείων και την αληθοφάνεια των ποιοτικών πληροφοριών που σχετίζονται με τις GRI G4 Ειδικές και Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις έναντι των απαιτήσεων για την επιλογή "In accordance – Core". Οι δημοσιοποιήσεις αυτές επισημαίνονται στη στήλη διασφάλισης του πίνακα περιεχομένων GRI G4 (σελ. 82-90).

### Πως καταλήξαμε στα συμπεράσματά μας

Προκειμένου να καταλήξουμε στα συμπεράσματά μας, σε σχέση με το εύρος και τα κριτήρια που αναφέρονται ανωτέρω, πραγματοποιήσαμε (χωρίς να περιοριστούμε μόνο σε αυτές) τις παρακάτω εργασίες:

- **Διενεργήσαμε συνεντεύξεις με επιλεγμένα στελέχη της Διοίκησης της Τράπεζας**, ώστε να κατανοήσουμε την υφιστάμενη κατάσταση των δραστηριοτήτων εταιρικής υπευθυνότητας και της προόδου που σημειώθηκε κατά τη διάρκεια της υπό αναφοράς περιόδου.
- **Επισκοπήσαμε την προσέγγιση σύνδεσης της Τράπεζας με τα ενδιαφερόμενα μέρη** της μέσω συνεντεύξεων με στελέχη που είναι υπεύθυνα για την επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη σε επίπεδο εταιρίας και επισκόπησης επιλεγμένων εγγράφων.
- **Επισκοπήσαμε διαδικασίες σχετικά με τον προσδιορισμό των ουσιαστικών θεμάτων** του Απολογισμού, καθώς και την κάλυψη αυτών των ουσιαστικών θεμάτων στον Απολογισμό, έναντι των GRI G4 πτυχών που αναφέρονται στις οδηγίες για τον χρηματοοικονομικό κλάδο, ουσιαστικών θεμάτων που προέκυψαν μέσω ανασκόπησης του Τύπου και Απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας επιλεγμένων ομοειδών εταιρειών.
- **Διενεργήσαμε συνεντεύξεις με στελέχη που είναι υπεύθυνα για τη διαχείριση, συλλογή και επισκόπηση των στοιχείων** που σχετίζονται με τις - υπό το εύρος του έργου μας - GRI G4 Γενικές και Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις (με ειδική επισήμανση στη στήλη της διασφάλισης του πίνακα περιεχομένων GRI G4, σελ. 82-90), για σκοπούς τόσο εσωτερικής πληροφόρησης όσο και για σκοπούς αναφοράς σε τρίτους.
- **Επισκοπήσαμε τον Απολογισμό για την κατάλληλη μεταφορά και παρουσίαση** των - υπό το εύρος του έργου μας - GRI G4 Γενικών και Ειδικών Τυποποιημένων Δημοσιοποιήσεων (με ειδική επισήμανση στη στήλη της διασφάλισης του πίνακα περιεχομένων GRI G4, σελ. 82-90), εργασία η οποία περιελάμβανε και συζητήσεις ως προς τους περιορισμούς και τις υποθέσεις που αφορούν στον τρόπο που παρουσιάζονται τα στοιχεία αυτά στον Απολογισμό.
- **Επισκοπήσαμε πληροφορίες ή επεξηγήσεις προκειμένου να τεκμηριώσουμε** βασικά δεδομένα, δηλώσεις και ισχυρισμούς βιωσιμότητας υπό το εύρος του έργου.
- **Επισκοπήσαμε τον Απολογισμό** ως προς την τήρηση των απαιτήσεων της GRI G4 επιλογής «In accordance-Core».



## Επίπεδο διασφάλισης

Οι διαδικασίες για τη συλλογή στοιχείων έχουν σχεδιαστεί ώστε να αποκτηθεί διασφάλιση περιορισμένου επιπέδου (όπως αυτή ορίζεται από το πρότυπο ISAE 3000) στην οποία βασίσαμε τα συμπεράσματά μας. Οι διαδικασίες συλλογής μίας εργασίας απόκτησης περιορισμένου επιπέδου διασφάλισης είναι λιγότερο εκτενείς από αυτές που αφορούν σε εργασίες απόκτησης διασφάλισης εύλογου επιπέδου και επομένως αποκτήθηκε χαμηλότερο επίπεδο διασφάλισης.

## Περιορισμοί επισκόπησης

- Η επισκόπησης μας περιορίστηκε στην ελληνική έκδοση του Απολογισμού. Σε περίπτωση οποιασδήποτε ασυμφωνίας στη μετάφραση μεταξύ της ελληνικής και της αγγλικής έκδοσης, όσον αφορά τα συμπεράσματά μας υπερισχύει η ελληνική έκδοση του Απολογισμού.
- Το εύρος της εργασίας μας δεν συμπεριέλαβε δραστηριότητες ή επιδόσεις οποιονδήποτε τρίτων μερών, ούτε την παρουσία μας σε δραστηριότητες διαβούλευσης με ενδιαφερόμενα μέρη. Επιπρόσθετα, η εργασία μας δεν συμπεριέλαβε επισκόπηση της ακρίβειας των αποτελεσμάτων ερευνών που ανατέθηκαν σε τρίτα μέρη, ούτε των πληροφοριακών συστημάτων που χρησιμοποίησαν τρίτα μέρη.
- Η επισκόπησης μας δεν συμπεριέλαβε χρηματοοικονομικά στοιχεία και τα αντίστοιχα κείμενα του Απολογισμού, ούτε τον έλεγχο των πληροφοριακών συστημάτων που χρησιμοποιήθηκαν ή επί των οποίων βασίστηκε η συλλογή και ενοποίηση στοιχείων από την Τράπεζα.
- Δεν παρέχουμε οποιαδήποτε διασφάλιση σχετικά με πληροφορίες για μελλοντική επίδοση, όπως εκτιμήσεις, προσδοκίες, στόχους ή το βαθμό επίτευξής τους.
- Η επισκόπησης μας περιορίστηκε στις δραστηριότητες της μητρικής εταιρείας. Δεν παρέχουμε συμπεράσματα σχετικά με πληροφορίες που αναφέρονται σε επίπεδο θυγατρικής ή Ομίλου.

## Συμπεράσματα

Βάσει της επισκόπησης μας παραθέτουμε τα ακόλουθα συμπεράσματα:

**Ακρίβεια και πληρότητα των ποσοτικών δεδομένων και αληθοφάνεια των ποιοτικών πληροφοριών που σχετίζονται με τις GRI G4 Γενικές και Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις (με ειδική επισήμανση στη στήλη «διασφάλιση» του πίνακα περιεχομένων GRI G4 (σελ. 82-90) έναντι των απαιτήσεων της επιλογής «In accordance – Core».**

Πόσο αληθοφανείς είναι οι ισχυρισμοί που αντιστοιχούν στις GRI G4 Γενικές και Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις, υπό το εύρος του έργου μας:

- Επισκοπήσαμε πληροφορίες και επεξηγήσεις που αφορούν σε επιλεγμένους ισχυρισμούς των πρακτικών βιωσιμότητας της Τραπέζης που παρουσιάζονται στον Απολογισμό και δεν έχουμε αντιληφθεί ανακρίβειες στη διατύπωσή τους.

Πόσο πλήρη και ακριβή είναι τα ποσοτικά στοιχεία που αντιστοιχούν στις GRI G4 Γενικές και Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις, υπό το εύρος του έργου μας:

- Δεν έχει περιέλθει στην αντίληψή μας οτιδήποτε που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι υφίστανται σφάλματα στη συγκέντρωση των ποσοτικών στοιχείων που αντιστοιχούν στις GRI G4 Γενικές και Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις, υπό το εύρος του έργου μας, σε επίπεδο εταιρείας.
- Δεν έχει περιέλθει στην αντίληψή μας οποιαδήποτε ανακρίβεια, η οποία θα επηρέαζε ουσιαστικά τα δεδομένα που εμπεριέχει ο Απολογισμός.

Πληροί ο Απολογισμός τις απαιτήσεις της GRI G4 επιλογής «In accordance – Core»:

- Βάσει της επισκόπησης μας, τίποτα δεν περιήλθε στην αντίληψή μας το οποίο θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι ο Απολογισμός δεν πληροί τις απαιτήσεις της GRI G4 επιλογής «In accordance – Core», όπως αποτυπώνεται στον Πίνακα Περιεχομένων του GRI G4 (σελ. 82-90).





## **Ανεξαρτησία**

Δεν έχουμε παράσχει οποιεσδήποτε υπηρεσίες σχετικές με την προετοιμασία του Απολογισμού, οι οποίες θα έπλητταν την ανεξαρτησία μας.

## **Ομάδα διασφάλισης**

Η ομάδα των στελεχών που συμμετείχαν στο έργο είναι μέλη και υποστηρίζονται από το Διεθνές Δίκτυο Υπηρεσιών Κλιματικής Αλλαγής και Βιωσιμότητας (Climate Change & Sustainability Services) της EY, το οποίο αναλαμβάνει τη διενέργεια παρόμοιων έργων τόσο στην Ελλάδα όσο και σε παγκόσμιο επίπεδο.

Αθήνα, 19 Ιουνίου 2015

Για την ΕΡΝΣΤ & ΓΙΑΝΓΚ (ΕΛΛΑΣ)

Ορκωτοί Ελεγκτές - Λογιστές Α.Ε.

Βασίλειος Καμινάρης

## Παρουσίαση Πίνακα Περιεχομένων σύμφωνα με τις κατευθυντήριες οδηγίες GRI G4

Η εκπόνηση του παρόντος Απολογισμού έχει λάβει υπόψη τις Κατευθυντήριες Οδηγίες εκδόσεως απολογισμών βιωσιμότητας του Global Reporting Initiative (GRI) και ειδικότερα της εκδόσεως G4. Ο Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2014 δηλώθηκε από την Τράπεζα και έλαβε εξωτερική διασφάλιση από την εταιρία ΕΡΝΣΤ & ΓΙΑΝΓΚ Ελλάδα στο Επίπεδο Εφαρμογής **In accordance-Core**. Στον ακόλουθο πίνακα γίνονται παραπομπές, εκτός από τον παρόντα Απολογισμό, στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2014 της Alpha Bank, στον Απολογισμό Δραστηριοτήτων 2014, στην ιστοσελίδα της και σε λοιπά δημοσιοποιημένα έγγραφα (π.χ.Εβδομαδιαίο Δελτίο Οικονομικών Εξελίξεων).

📄 **βλ. Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2014**

📄 **βλ. Απολογισμός Δραστηριοτήτων 2014**

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Πού μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις	Αναγνωρισμένες παραλήψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
<b>ΓΕΝΙΚΕΣ ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΕΙΣ</b>				
<b>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ</b>				
G4-1	Δήλωση από το Ανώτερο Στέλεχος του Οργανισμού που είναι αρμόδιο για τη λήψη αποφάσεων	<b>Επιστολή Διευθύνοντος Συμβούλου</b> 📄: <b>Επιστολή του Προέδρου</b>		✓
<b>ΠΡΟΦΙΛ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ</b>				
G4-3	Επωνυμία του Οργανισμού	<b>Alpha Bank A.E.</b>		✓
G4-4	Κύρια προϊόντα ή/και υπηρεσίες	<b>Τραπεζικές Εργασίες</b> <b>Μαζί για την Αγορά - Εισαγωγή</b> 📄 σελ.: 207, 262-264		✓
G4-5	Έδρα του Οργανισμού	<b>Σταδίου 40, 102 52, Αθήναι</b> <a href="http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&amp;id=11">http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&amp;id=11</a>		✓
G4-6	Αριθμός των χωρών, στις οποίες δραστηριοποιείται ο Οργανισμός	<b>Alpha Bank και Εταιρική Υπευθυνότητα</b> <b>Μαζί για το Διεθνές Δίκτυο</b> <a href="http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&amp;id=16">http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&amp;id=16</a> 📄 σελ.: 260		✓
G4-7	Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή	<b>Ανώνυμη Εταιρία</b>		✓
G4-8	Αγορές που εξυπηρετούνται	<b>Μαζί για την Αγορά</b> <b>Μαζί για το Διεθνές Δίκτυο</b> <a href="http://www.alpha.gr/page/default.asp?id=16&amp;la=1">http://www.alpha.gr/page/default.asp?id=16&amp;la=1</a> 📄 σελ.: 262- 265		✓

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Πού μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις	Αναγνωρισμένες παραλήψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
G4-9	Μεγέθη του Οργανισμού που εκδίδει τον Απολογισμό	<b>Μαζί για την Αγορά</b> <b>Μαζί για τους Ανθρώπους μας</b> - Κατανομή Ανθρώπινου Δυναμικού <a href="http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&amp;id=548">http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&amp;id=548</a> <a href="http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&amp;id=2763&amp;pl=260&amp;pk=9181&amp;ap=249">http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&amp;id=2763&amp;pl=260&amp;pk=9181&amp;ap=249</a> <a href="http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&amp;id=57">http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&amp;id=57</a> 📄 σελ.: 262-264		✓
G4-10	Συνολικό Ανθρώπινο Δυναμικό με βάση τη σύμβαση εργασίας, την περιοχή και το φύλο	<b>Μαζί για τους Ανθρώπους μας</b> - Κατανομή Ανθρώπινου Δυναμικού		
G4-11	Συνολικό Ανθρώπινο Δυναμικό που καλύπτεται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας	<b>Μαζί για τους Ανθρώπους μας</b> - Διασφάλιση της Απασχολήσεως - Διάλογος και Εργασιακά δικαιώματα		✓
G4-12	Εφοδιαστική αλυσίδα του Οργανισμού	<b>Μαζί για το Περιβάλλον</b> - Υπεύθυνες Προμήθειες		✓
G4-13	Σημαντικές μεταβολές κατά τη διάρκεια της περιόδου Απολογισμού όσον αφορά στο μέγεθος, τη δομή ή την ιδιοκτησία	<b>Μαζί για την Αγορά</b> <a href="http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&amp;id=548">http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&amp;id=548</a> 📄 σελ.: 110,190		✓
G4-14	Να καταγραφεί αν και πώς ο Οργανισμός λαμβάνει υπ' όψιν του την προσέγγιση ή αρχή της προφυλάξεως	<b>Alpha Bank και Εταιρική Υπευθυνότητα</b> - Δεσμεύσεις - Διαχείριση κινδύνων - <b>Μαζί για την Αγορά</b> - Επενδυτικά και Τραπεζικά Προϊόντα - Υπεύθυνες επενδύσεις		✓
G4-15	Να καταγραφούν οι οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές χάρτες, αρχές ή άλλες πρωτοβουλίες τρίτων, τις οποίες συνυπογράφει ή προσυπογράφει ο Οργανισμός.	<b>Alpha Bank και Εταιρική Υπευθυνότητα</b> - Συμμετοχή σε Ενώσεις και Οργανισμούς - Αρχές - Εταιρική Διακυβέρνηση		✓
G4-16	Σύνδεσμοι (π.χ. κλαδικοί σύνδεσμοι) και εθνικοί και διεθνείς Οργανισμοί συνηγορίας, στους οποίους ο Οργανισμός είναι μέλος	<b>Alpha Bank και Εταιρική Υπευθυνότητα</b> - Συμμετοχή σε Ενώσεις και Οργανισμούς		✓

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Πού μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις	Αναγνωρισμένες παραλήψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
<b>ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΜΕΝΑ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΚΑΙ ΟΡΙΑ</b>				
G4-17	Φορείς που συμπεριλαμβάνονται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις ή σε άλλες αντίστοιχες καταστάσεις του Οργανισμού	<b>Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης</b> 📄 σελ.: 118-120		✓
G4-18	Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του Απολογισμού και των Οριοθετήσεων των Θεμάτων	<b>Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης</b> <b>Alpha Bank και Εταιρική Υπευθυνότητα -</b> Αναγνώριση ουσιαστικών θεμάτων		✓
G4-19	Ουσιαστικά θέματα που εντοπίστηκαν κατά τη διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του Απολογισμού	<b>Alpha Bank και Εταιρική Υπευθυνότητα -</b> Αναγνώριση ουσιαστικών θεμάτων		✓
G4-20	Για κάθε ουσιαστικό θέμα, να καταγραφεί η Οριοθέτηση του θέματος εντός του Οργανισμού	<b>Alpha Bank και Εταιρική Υπευθυνότητα -</b> Αναγνώριση ουσιαστικών θεμάτων		✓
G4-21	Για κάθε ουσιαστικό θέμα, να καταγραφεί η Οριοθέτηση του θέματος εκτός του Οργανισμού	<b>Alpha Bank και Εταιρική Υπευθυνότητα -</b> Αναγνώριση ουσιαστικών θεμάτων		✓
G4-22	Αποτέλεσμα τυχόν αναδιατυπώσεων πληροφοριών που δόθηκαν σε προηγούμενους Απολογισμούς και οι λόγοι για τις αναδιατυπώσεις αυτές.	Σε υποσημειώσεις στους πίνακες και επεξηγήσεις εντός του κειμένου (όπου υφίστανται) <b>Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης</b>		✓
G4-23	Τυχόν σημαντικές αλλαγές των Οριοθετήσεων των Θεμάτων σε σχέση με τις προηγούμενες απολογιστικές περιόδους	Σε υποσημειώσεις στους πίνακες και επεξηγήσεις εντός του κειμένου (όπου υφίστανται) <b>Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης</b>		✓
<b>ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ</b>				
G4-24	Κατάλογος των ομάδων ενδιαφερομένων μερών που συμμετείχαν στη διαβούλευση με τον Οργανισμό.	<b>Alpha Bank και Εταιρική Υπευθυνότητα -</b> Ενδιαφερόμενα Μέρη		✓
G4-25	Βασικά στοιχεία για τον προσδιορισμό και την επιλογή των ενδιαφερομένων μερών	<b>Alpha Bank και Εταιρική Υπευθυνότητα -</b> Ενδιαφερόμενα Μέρη		✓

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Πού μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις	Αναγνωρισμένες παραλήψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
G4-26	Προσέγγιση του Οργανισμού στη διαβούλευση ενδιαφερομένων μερών, συμπεριλαμβανομένης και της συχνότητας διαβουλεύσεως κατά τύπο και κατά ομάδα ενδιαφερομένων μερών. Να σημειωθεί εάν κάποιες διαβουλεύσεις έγιναν στο πλαίσιο της διαδικασίας προετοιμασίας του Απολογισμού.	<b>Alpha Bank και Εταιρική Υπευθυνότητα</b> - Αναγνώριση ουσιαστικών θεμάτων - Διάλογος και συνεργασία στην πράξη		✓
G4-27	Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν από τη διαβούλευση ενδιαφερομένων μερών, και τρόπος ανταποκρίσεως του Οργανισμού στα βασικά θέματα και στους προβληματισμούς, μεταξύ άλλων και μέσω των Απολογισμών του. Ομάδες ενδιαφερόμενων μερών που έθιξαν καθένα από τα βασικά θέματα και τους προβληματισμούς.	<b>Alpha Bank και Εταιρική Υπευθυνότητα</b> - Διάλογος και συνεργασία στην πράξη.		✓
<b>ΠΡΟΦΙΛ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ</b>				
G4-28	Περίοδος Απολογισμού	<b>Οικονομικό έτος 2014</b> (1.1.2014- 31.12.2014)		✓
G4-29	Ημερομηνία του προγενέστερου Απολογισμού	<b>27.6.2014</b> (για την περίοδο 1.1.2013 - 31.12.2013)		✓
G4-30	Κύκλος Απολογισμού	<b>Ετήσιος</b>		✓
G4-31	Σημείο επικοινωνίας για υποβολή ερωτημάτων σχετικά με τον Απολογισμό ή το περιεχόμενό του	<b>Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης</b>		✓
G4-32	Επιλογή "In accordance" που έχει επιλέξει ο Οργανισμός.  Πίνακας Περιεχομένων GRI για την εν λόγω επιλογή.  Αναφορά σε εξωτερική διασφάλιση	<b>Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης</b>  <b>Δήλωση Ανεξάρτητης Διασφάλισης για την Alpha Bank A.E.</b>  <b>Πίνακας Περιεχομένων σύμφωνα με τις κατευθυντήριες οδηγίες GRI</b>		✓
G4-33	Πολιτική και η υφιστάμενη πρακτική του Οργανισμού αναφορικά με την αναζήτηση εξωτερικής διασφάλισης περιεχομένου για τον Απολογισμό.	<b>Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης</b>  <b>Δήλωση Ανεξάρτητης Διασφάλισης για την Alpha Bank A.E.</b>		✓

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Πού μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις	Αναγνωρισμένες παραλήψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
<b>ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ</b>				
G4-34	Δομή διακυβερνήσεως του Οργανισμού, συμπεριλαμβανομένων των επιτροπών του ανωτάτου φορέα διακυβερνήσεως και τυχόν επιτροπών αρμοδίων για τη λήψη αποφάσεων αναφορικά με τον οικονομικό, περιβαλλοντικό και κοινωνικό αντίκτυπο.	<b>Alpha Bank και Εταιρική Υπευθυνότητα -</b> Εταιρική Διακυβέρνηση		✓
<b>ΗΘΙΚΗ ΚΑΙ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ</b>				
G4-56	Αξίες, αρχές, πρότυπα και κανόνες συμπεριφοράς του Οργανισμού, όπως κώδικες συμπεριφοράς και κώδικες δεοντολογίας.	<b>Alpha Bank και Εταιρική Υπευθυνότητα</b> - Εισαγωγή - Εταιρική Διακυβέρνηση - Κώδικας Δεοντολογίας - Αρχές		✓
<b>ΕΙΔΙΚΕΣ ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΕΙΣ</b>				
<b>ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ</b>				
G4-DMA	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής	<b>Μαζί για την Αγορά -</b> Εισαγωγή <b>Alpha Bank και Εταιρική Υπευθυνότητα -</b> Εισαγωγή <b>Επιστολή Διευθύνοντος Συμβούλου</b> ☒ Επιστολή του Προέδρου - Επιστολή Διευθύνοντος Συμβούλου - Γεγονότα Στρατηγικής σημασίας το 2014		
G4-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.	<b>Μαζί για την Κοινωνία -</b> Χορηγικό Πρόγραμμα ☒ Βασικά μεγέθη - Χρηματοοικονομική ανάλυση κατά Λειτουργικό τομέα και Γεωγραφική περιοχή - Κεφαλαιακή επάρκεια		
G4-EC3	Κάλυψη των υποχρεώσεων του καθορισμένου προγράμματος παροχών του Οργανισμού	☒ σελ: 219-220 ☒ σελ: 251-256 ☒ σελ: 69		

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Πού μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις	Αναγνωρισμένες παραλήψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
<b>ΕΜΜΕΣΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ</b>				
G4-DMA	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής	Μαζί για την Κοινωνία - Υποστήριξη του Πολιτισμού		
G4-EC7	Ανάπτυξη και επίδραση των επενδύσεων σε υποδομές και των υποστηριζόμενων υπηρεσιών.	Μαζί για την Κοινωνία - Χορηγικό Πρόγραμμα - Υποστήριξη της Κοινωνίας-Υποστήριξη του Πολιτισμού		
<b>ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ-ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ</b>				
G4-DMA	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής	<b>Μαζί για τους Ανθρώπους μας</b> - Εισαγωγή - Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία		✓
G4-LA5	Ποσοστό του συνόλου του ανθρωπίνου δυναμικού που εκπροσωπείται σε επίσημες μεικτές (Εργαζόμενοι - Διοίκηση) επιτροπές υγείας και ασφαλείας στην εργασία, οι οποίες συμβάλλουν στην παρακολούθηση και στην παροχή συμβουλών σχετικά με προγράμματα υγείας και ασφαλείας στην εργασία.	Δεν υπάρχει σχετική εκπροσώπηση		
G4-LA6	Ποσοστά τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, απώλειας ημερών εργασίας και απουσιών Εργαζομένων και αριθμός θανατηφόρων εργατικών ατυχημάτων ανά περιοχή.	<b>Μαζί για τους Ανθρώπους μας</b> - Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία	- Δείκτης τραυματισμών - Δείκτης απολεσθέντων ημερών - Κατανομή ανά φύλο και περιοχή  Μη διαθέσιμα στοιχεία επί του παρόντος	✓
G4-LA7	Εργαζόμενοι που συμμετέχουν σε επαγγελματικές δραστηριότητες με υψηλή συχνότητα ή υψηλό κίνδυνο συγκεκριμένων ασθενειών.	Οι Εργαζόμενοι της Τραπέζης δεν συμμετέχουν σε επαγγελματικές δραστηριότητες με υψηλό κίνδυνο συγκεκριμένων ασθενειών.		

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Πού μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις	Αναγνωρισμένες παραλήψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
<b>ΚΟΙΝΩΝΙΑ - ΤΟΠΙΚΕΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ</b>				
G4-DMA	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής	<b>Μαζί για την Κοινωνία</b> - Εισαγωγή - Υποστήριξη της Κοινωνίας		✓
G4-S01	Ποσοστό δραστηριοτήτων για τις οποίες έχει πραγματοποιηθεί διαβούλευση με την τοπική κοινότητα, αξιολογήσεις επιδράσεων και αναπτυξιακά προγράμματα	<b>Μαζί για την Κοινωνία</b> - Υποστήριξη της Κοινωνίας <b>Μαζί για την Αγορά</b> - Υπεύθυνες Επενδύσεις- Επιπλέον Υπεύθυνα Προϊόντα και Υπηρεσίες	Ποσοστό - μη διαθέσιμο επί του παρόντος	
FS13	Σημεία προσβάσεως σε αραιοκατοικημένες ή οικονομικά μειονεκτικές περιοχές ανά τύπο	<b>Μαζί για την αγορά</b> - Εξυπηρέτηση των Πελατών μας	Στοιχεία για αραιοκατοικημένες ή οικονομικά μειονεκτικές περιοχές - Μη διαθέσιμα επί του παρόντος	
FS14	Πρωτοβουλίες για να βελτιωθεί η πρόσβαση στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες ατόμων που ανήκουν σε ευάλωτες ομάδες πληθυσμού	<b>Μαζί για την αγορά</b> - Εξυπηρέτηση των Πελατών μας - Ηλεκτρονικές υπηρεσίες για Ιδιώτες και Εταιρίες		✓
<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΪΟΝ - ΣΗΜΑΝΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>				
G4-DMA	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής	<b>Μαζί για την αγορά</b> - Υπεύθυνο Marketing <b>Μαζί για την Αγορά</b> - Στήριξη των νοικοκυριών - Υπεύθυνες Επενδύσεις - Ικανοποίηση Πελατών <b>Μαζί με τους Ανθρώπους μας</b> - Διαρκής εξέλιξη Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις πολιτικές, τις αρχές και τους κώδικες της Τραπεζικής παρατίθενται στην ιστοσελίδα της Τραπεζικής ( <a href="http://www.alpha.gr">http://www.alpha.gr</a> ).		✓
G4-PR3	Τύπος πληροφοριών για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που απαιτείται από τις διαδικασίες του οργανισμού για την πληροφόρηση σχετικά με προϊόντα και υπηρεσίες και τη σήμανση αυτών, και ποσοστό των σημαντικών κατηγοριών προϊόντων και υπηρεσιών που υπόκεινται σε τέτοιες απαιτήσεις πληροφόρησης.	<b>Μαζί για την αγορά</b> - Υπεύθυνο Marketing - Διαφάνεια στις Τραπεζικές Συναλλαγές		
G4-PR5	Αποτελέσματα ερευνών που μετρούν την ικανοποίηση των Πελατών	<b>Μαζί για την Αγορά</b> - Ποσοτικές Έρευνες		✓



Κωδικός GRI	Περιγραφή	Πού μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις	Αναγνωρισμένες παραλήψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΪΟΝ - ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ MARKETING</b>				
G4-DMA	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής	<b>Alpha Bank και Εταιρική Υπευθυνότητα - Εισαγωγή</b>  <b>Μαζί για την Αγορά- Εισαγωγή -</b> Υπεύθυνο Marketing - Επιπλέον Υπεύθυνα Προϊόντα και Υπηρεσίες - Διαφάνεια στις Τραπεζικές Συναλλαγές		✓
G4-PR7	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμορφώσεως με κανονισμούς και εθελοντικούς κώδικες που αφορούν στην επικοινωνία και στο Marketing, συμπεριλαμβανομένης της διαφήμισης, της προωθήσεως και της χορηγίας, κατά τύπο αποτελέσματος.	<b>Το 2014, δεν παρατηρήθηκαν περιστατικά μη συμμορφώσεως με κανονισμούς που αφορούν στην επικοινωνία και στο Marketing.</b>		✓
<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΪΟΝ- ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ</b>				
G4-DMA	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής	<b>Μαζί για την Κοινωνία -</b> Προστασία Προσωπικών Δεδομένων Πελατών		✓
G4-PR8	Συνολικός αριθμός τεκμηριωμένων παραπόνων που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των Πελατών και απώλειες δεδομένων Πελατών	<b>Μαζί για την Αγορά -</b> Προστασία Προσωπικών Δεδομένων Πελατών - Διαφάνεια και Ασφάλεια Τραπεζικών Συναλλαγών		✓
<b>ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ</b>				
G4-DMA	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής	<b>Μαζί για την Αγορά -</b> Στήριξη των Νοικοκυριών - Στήριξη των επιχειρήσεων - Ενισχυμένα Αναπτυξιακά Προγράμματα - Επενδύσεις μέσω Αμοιβαίων Κεφαλαίων εξωτερικού (Ο.Σ.Ε.Κ.Α.) - Υπεύθυνες Επενδύσεις - Επιπλέον Υπεύθυνα Προϊόντα και Υπηρεσίες - Εξυπηρέτηση των Πελατών μας		✓
FS6	Ποσοστό του χαρτοφυλακίου ανά επιχειρηματική δραστηριότητα, περιοχή, μέγεθος επιχειρήσεως και τομέα	📄 σελ.: 129, 262-264		

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Πού μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις	Αναγνωρισμένες παραλήψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
FS7	Χρηματική αξία των προϊόντων και των υπηρεσιών που έχουν σχεδιασθεί, για να προσφέρουν ένα συγκεκριμένο κοινωνικό όφελος, κατανεμημένη ανά επιχειρηματική δραστηριότητα και σκοπό	<p><b>Μαζί για την Κοινωνία</b> - Χορηγικό Πρόγραμμα</p> <p><b>Μαζί για την Αγορά</b> - Στήριξη των Νοικοκυριών - Στήριξη των Επιχειρήσεων</p> <p>Η Τράπεζα έχει σχεδιάσει και παρέχει προϊόντα και υπηρεσίες που έχουν στόχο να παρέχουν διευκολύνσεις κατά την αποπληρωμή δανείων:</p> <p>Alpha "Όλα σε 1"  <a href="http://www.alpha.gr/page/default.asp?id=3560&amp;la=1">http://www.alpha.gr/page/default.asp?id=3560&amp;la=1</a></p> <p>Πρόγραμμα "Προσαρμόζω τη δόση μου"  <a href="http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&amp;id=7501">http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&amp;id=7501</a></p>	<p>Η χρηματική αξία δεν δίδεται για το σύνολο των προϊόντων της Τραπέζης</p> <p>Στοιχεία μη διαθέσιμα επί του παρόντος</p>	
FS8	Χρηματική αξία των προϊόντων και των υπηρεσιών που έχουν σχεδιασθεί για να προσφέρουν ένα συγκεκριμένο περιβαλλοντικό όφελος, κατανεμημένη ανά επιχειρηματική δραστηριότητα και σκοπό	<p><b>Μαζί για την Αγορά</b> - Υπεύθυνες Επενδύσεις - Περιβάλλον - Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (Α.Π.Ε.)</p>	<p>Η χρηματική αξία δεν δίδεται για το σύνολο των προϊόντων της Τραπέζης</p> <p>Στοιχεία μη διαθέσιμα επί του παρόντος</p>	√



