



# ΑΡΧΕΣ ΥΠΕΥΘΥΝΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ - ΔΕΥΤΕΡΗ ΕΚΘΕΣΗ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

ΙΟΥΝΙΟΣ 2022

### Αρχή 1: Εναρμόνιση

Η Τράπεζα θα εναρμονίσει την επιχειρηματική της στρατηγική ώστε να είναι συνεπής με και να συνεισφέρει στις ανάγκες των ατόμων και στους στόχους της κοινωνίας, όπως εκφράζονται στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης, στη Συμφωνία των Παρισίων για το Κλίμα και στα σχετικά εθνικά και περιφερειακά πλαίσια.

Απαιτήσεις Αναφοράς και Αυτοαξιολόγησης	Συνοπτική παρουσίαση απόκρισης της τράπεζας	Παραπομπές
<p><b>1.1</b> Περιγράψτε (συνοπτικά) το επιχειρηματικό μοντέλο της τράπεζάς σας, συμπεριλαμβανομένων των κύριων τμημάτων πελατών που εξυπηρετούνται, των τύπων προϊόντων και υπηρεσιών που παρέχονται, των κύριων τομέων και τύπων δραστηριοτήτων και, κατά περίπτωση, των τεχνολογιών που χρηματοδοτούνται στις κύριες γεωγραφικές περιοχές στις οποίες δραστηριοποιείται η τράπεζά σας ή παρέχει προϊόντα και υπηρεσίες.</p>	<p>Ο Όμιλος Alpha Bank είναι ένας από τους μεγαλύτερους χρηματοπιστωτικούς Ομίλους στην Ελλάδα. Είναι παρών στη Νοτιοανατολική Ευρώπη μέσω των Εταιρειών του Ομίλου που δραστηριοποιούνται στην Κύπρο, στη Ρουμανία και στην Αλβανία. Ο Όμιλος δραστηριοποιείται επίσης στο Ηνωμένο Βασίλειο μέσω του Υποκαταστήματος στο Λονδίνο και της Εταιρείας του Ομίλου, Alpha Bank London Ltd και στο Λουξεμβούργο μέσω του Υποκαταστήματος του Λουξεμβούργου.</p> <p>Η Τράπεζα παρέχει προϊόντα και υπηρεσίες στους ακόλουθους τομείς δραστηριότητας:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Λιανική τραπεζική, συμπεριλαμβανομένων δανείων, καταθετικών προϊόντων και υπηρεσιών τραπεζασφάλισης.</li><li>• Χονδρική τραπεζική, συμπεριλαμβανομένων των μικρών επιχειρήσεων και των εταιρειών, της ναυτιλιακής χρηματοδότησης, της χρηματοδοτικής μίσθωσης και των δραστηριοτήτων πρακτορείας επιχειρηματικών απαιτήσεων.</li><li>• Επενδυτική Τραπεζική και Διαχείριση Ταμειακών Διαθέσιμων, συμπεριλαμβανομένης της προσωπικής και ιδιωτικής τραπεζικής, των εταιρικών και σύνθετων χρηματοδοτήσεων, των ταμειακών και μεσιτικών υπηρεσιών, και</li><li>• Άλλες δραστηριότητες όπως η διαχείριση ακινήτων, τα επιχειρηματικά κεφάλαια και η χρηματοδότηση ιδίων κεφαλαίων.</li></ul>	<p><a href="#">Ετήσια Έκθεση 2021</a></p>
<p><b>1.2</b> Περιγράψτε τον τρόπο με τον οποίο η τράπεζά σας έχει εναρμονίσει ή/και σχεδιάζει να εναρμονίσει τη στρατηγική της ώστε να είναι συνεπής με και να συνεισφέρει στους στόχους της κοινωνίας, όπως εκφράζονται στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης, στη Συμφωνία των Παρισίων για το Κλίμα και στα σχετικά εθνικά και περιφερειακά πλαίσια.</p>	<p>Η Στρατηγική Βιωσιμότητας της Alpha Bank βασίζεται σε 4 πυλώνες: στην αγορά, στους ανθρώπους, στο περιβάλλον και στην κοινωνία. Στο πλαίσιο της στρατηγικής αυτής και με σκοπό την εφαρμογή των Αρχών, η Alpha Bank επανεξέτασε τη συμβολή της στους στόχους της κοινωνίας σε σχέση με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης, τη Συμφωνία του Παρισιού και τα σχετικά περιφερειακά πλαίσια, όπως το Σχέδιο Δράσης της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τη Βιώσιμη Χρηματοοικονομική και την εθνική στρατηγική της Ελλάδας για τη βιώσιμη ανάπτυξη. Η ανάλυση των δραστηριοτήτων της Τράπεζας, χρησιμοποιώντας τα εργαλεία που παρέχει το UNEP-FI, κατέληξε στο συμπέρασμα ότι οι σημαντικότερες επιπτώσεις αφορούν τους ακόλουθους τέσσερις τομείς (του Impact Radar) και τους στόχους της κοινωνίας:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Νερό - εναρμόνιση με τον Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης 6 – “Καθαρό νερό και αποχέτευση”. Το χαρτοφυλάκιο της Alpha Bank παρουσιάζει σημαντική συσχέτιση με τομείς που επηρεάζουν τη διαθεσιμότητα νερού. Επιπλέον, αυτός ο τομέας εναρμόνισης έχει αναγνωριστεί ως μείζων ανάγκη της Ελλάδας από την ανάλυση του UNEP-FI. Ως εκ τούτου, η Τράπεζα έχει τη δυνατότητα να επιτύχει σημαντικό αντίκτυπο εναρμονίζοντας τη στρατηγική της με τον Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης 6, για παράδειγμα υποστηρίζοντας την αύξηση της αποδοτικότητας της χρήσης νερού και διασφαλίζοντας βιώσιμες απολήψεις και παροχή γλυκού νερού για την αντιμετώπιση της λειψυδρίας (Στόχος 6.4).</li><li>• Απασχόληση - εναρμόνιση με τον Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης 8 – “Αξιοπρεπής εργασία και οικονομική ανάπτυξη”. Το</li></ul>	<p><a href="#">Πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας Alpha Bank</a></p>

## Απαιτήσεις Αναφοράς και Αυτοαξιολόγησης

## Συνοπτική παρουσίαση απόκρισης της τράπεζας

## Παραπομπές

χαρτοφυλάκιο της Alpha Bank παρουσιάζει σημαντική συσχέτιση με τομείς που επηρεάζουν δυνητικά την απασχόληση και την οικονομική ανάπτυξη. Αυτός ο τομέας εναρμόνισης έχει επίσης αναγνωριστεί από το UNEP FI ως βασική πρόκληση για την ελληνική οικονομία, ιδίως αν ληφθεί υπόψη το τρέχον ποσοστό απασχόλησης. Ως εκ τούτου, η Τράπεζα θα μπορούσε να επιτύχει σημαντικό αντίκτυπο εναρμονίζοντας τη στρατηγική της με τον Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης 8, για παράδειγμα υποστηρίζοντας την αύξηση του ποσοστού απασχόλησης των νέων.

- Απόβλητα - εναρμόνιση με τον Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης 11 – “Βιώσιμες πόλεις” και τον Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης 12 – “Υπεύθυνη κατανάλωση και παραγωγή”. Το χαρτοφυλάκιο της Alpha Bank παρουσιάζει σημαντική συσχέτιση με τομείς που επηρεάζουν δυνητικά την ανάπτυξη της κυκλικής οικονομίας, ιδίως τη διαχείριση αποβλήτων. Ως εκ τούτου, η Τράπεζα θα μπορούσε να επιτύχει σημαντικό αντίκτυπο εναρμονίζοντας τη στρατηγική της με τον Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης 11, για παράδειγμα μειώνοντας τον αρνητικό αντίκτυπο των πόλεων μέσω της χρηματοδότησης δραστηριοτήτων διαχείρισης αποβλήτων (Στόχος 11.6) και με τον Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης 12, για παράδειγμα μειώνοντας την παραγωγή αποβλήτων μέσω της πρόληψης, της μείωσης, της ανακύκλωσης και της επαναχρησιμοποίησης (Στόχος 12.5). Η στρατηγική αυτή θα στηρίξει επίσης το Σχέδιο Δράσης για την Ευρωπαϊκή Κυκλική Οικονομία του 2020.

- Κλιματική αλλαγή - εναρμόνιση με τον Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης 13 – “Δράση για το κλίμα”. Το χαρτοφυλάκιο της Alpha Bank παρουσιάζει σημαντική συσχέτιση με τομείς που έχουν σημαντικό αντίκτυπο στην κλιματική αλλαγή. Η κλιματική αλλαγή αναγνωρίζεται επίσης ως η καθοριστική πρόκληση της δεκαετίας. Η Τράπεζα μπορεί να διαδραματίσει ρόλο στην καταπολέμηση της κλιματικής αλλαγής εναρμονίζοντας τη στρατηγική της προς τον Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης 13 και τη Συμφωνία του Παρισιού με την ανάπτυξη μίας πράσινης προσφοράς και τη μείωση των δικών της και των χρηματοδοτούμενων εκπομπών στο NetZero. Για να εναρμονίσει τη στρατηγική της με αυτούς τους στόχους, η Τράπεζα προσδιόρισε ένα πρώτο σύνολο στόχων SMART σε αυτούς τους τομείς. Οι στρατηγικοί αυτοί προσανατολισμοί επικυρώθηκαν από τη Γενική Διοίκηση της Alpha Bank και θα αναλυθούν και θα παρακολουθούνται περαιτέρω τους επόμενους μήνες, συνεχίζοντας παράλληλα την εφαρμογή των Αρχών. Περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με την εναρμόνιση της Τράπεζας με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης και άλλα σχετικά πλαίσια μπορείτε να βρείτε στην ενότητα “Alpha Bank και Βιώσιμη Ανάπτυξη” (3) του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021.

[Πολιτική  
Εταιρικής  
Υπευθυνότητας  
Alpha Bank](#)

## Αρχή 2: Επιδράσεις

Η Τράπεζα θα αυξάνει συνεχώς τους θετικούς τομείς επιρροής της, μειώνοντας παράλληλα τις αρνητικές επιπτώσεις και θα διαχειρίζεται τους κινδύνους στους ανθρώπους και στο περιβάλλον που προκύπτουν από τις δραστηριότητες, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της. Για τον σκοπό αυτό, θα τεθούν και θα δημοσιευτούν στόχοι όπου η Τράπεζα μπορεί να έχει τις πιο σημαντικές επιδράσεις.

### Συμπέρασμα/δήλωση της Τράπεζας εάν έχει εκπληρώσει τις απαιτήσεις σχετικά με την Ανάλυση Επιπτώσεων.

Το 2021, η Alpha Bank ολοκλήρωσε την ανάλυση επιπτώσεων και εντόπισε τις πιο σημαντικές επιπτώσεις που σχετίζονται με τις δραστηριότητές της στην Ελλάδα. Η Alpha Bank έδωσε προτεραιότητα σε 4 τομείς με τις σημαντικότερες επιπτώσεις: Νερό, απασχόληση, απόβλητα και κλίμα. Η Alpha Bank θα συνεχίσει να σημειώνει πρόοδο στην αξιολόγηση και γνωστοποίηση των επιπτώσεών της μετά την ανάπτυξη εργαλείων και μεθοδολογιών σε συνεργασία με το UNEP-FI και τους αντίστοιχους οργανισμούς και πρωτοβουλίες.

Απαιτήσεις Αναφοράς και Αυτοαξιολόγησης	Συνοπτική παρουσίαση απόκρισης της τράπεζας	Παραπομπές
<p><b>2.1 Σχέδια για την Υλοποίηση και Παρακολούθηση των Στόχων</b></p> <p>Δείξτε ότι η τράπεζά σας έχει ορίσει ενέργειες και ορόσημα για την επίτευξη των καθορισμένων στόχων.</p> <p>Δείξτε ότι η τράπεζά σας έχει θέσει σε εφαρμογή τα μέσα για τη μέτρηση και την παρακολούθηση της προόδου σε σχέση με τους καθορισμένους στόχους. Οι ορισμοί των βασικών δεικτών απόδοσης, οποιοσδήποτε αλλαγές στους εν λόγω ορισμούς και οποιαδήποτε αλλαγή βάσης των γραμμών βάσης θα πρέπει να είναι διαφανείς.</p>	<p>Η Τράπεζα έχει αναπτύξει τις απαραίτητες διαδικασίες και τους βασικούς δείκτες αποδόσεων για την αποτελεσματική μέτρηση και αναφορά της προόδου όσον αφορά την επίτευξη των στόχων. Για κάθε στόχο, έχει δημιουργηθεί ένας χάρτης πορείας με ετήσια ορόσημα που επικαιροποιούνται δυναμικά με βάση τις δραστηριότητες της Τράπεζας και το πλαίσιο στο οποίο δραστηριοποιείται. Η Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας, μαζί με την ομάδα εργασίας ESG, διαβεβαιώνουν την άρτια εφαρμογή και εκτέλεση των απαραίτητων διαδικασιών για την επίτευξη και παρακολούθηση των στόχων που τέθηκαν τα προηγούμενα χρόνια. Περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με τους στόχους της Τράπεζας μπορείτε να βρείτε στην ενότητα “Επίδοση 2021 και Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022” (3.7) του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021.</p>	<p><a href="#">Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021</a></p>
<p><b>Συμπέρασμα/δήλωση της Τράπεζας εάν έχει εκπληρώσει τις απαιτήσεις σχετικά με τα Σχέδια για την Υλοποίηση και Παρακολούθηση των Στόχων.</b></p>		
<p><b>2.2 Πρόοδος όσον αφορά την υλοποίηση των στόχων</b></p> <p>Για κάθε στόχο ξεχωριστά:</p> <p>Δείξτε ότι η τράπεζά σας έχει πραγματοποιήσει τις ενέργειες που είχαν προηγούμενες οριστεί για την επίτευξη του καθορισμένου στόχου.</p> <p>Ή εξηγήστε γιατί οι ενέργειες δεν μπόρεσαν να πραγματοποιηθούν / έπρεπε</p>	<p>Έχει σημειωθεί η ακόλουθη πρόοδος όσον αφορά τους στόχους που είχαν καθοριστεί προηγούμενως:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Χρηματοοικονομικά προϊόντα και υπηρεσίες του γεωργικού τομέα: Το 2021, το 2,7% των νέων εκταμιεύσεων διατέθηκε στον γεωργικό τομέα (σε συνεργασία με τα ευρωπαϊκά θεσμικά όργανα), ποσοστό που δεν συνιστά σημαντική αύξηση από το 2020.</li><li>• Προϊόντα Alpha Πράσινες Λύσεις: Το 2021, το ποσοστό διείσδυσης των Προϊόντων Alpha Πράσινες Λύσεις ανήλθε στο 5%, ποσοστό το οποίο είναι κάπως αυξημένο σε σχέση με το 2020 (4%).</li><li>• Προϊόντα που σχετίζονται με θέματα ESG: Το 2021, το συνολικό ποσό των προϊόντων ESG (σε εκατομμύρια ευρώ) αυξήθηκε κατά 4,8%, ποσοστό πολύ κοντά στον αρχικό στόχο της ετήσιας αύξησης κατά 5% και σύμφωνα με τον</li></ul>	

**Απαιτήσεις Αναφοράς και Αυτοαξιολόγησης****Συνοπτική παρουσίαση απόκρισης της τράπεζας****Παραπομπές**

να αλλάξουν και πώς η τράπεζά σας προσαρμόζει το σχέδιό της για να εκπληρώσει τον καθορισμένο στόχο της.

Απολογισμός σχετικά με την πρόοδο της τράπεζάς σας κατά τους τελευταίους 12 μήνες (έως 18 μήνες στην πρώτη αναφορά σας μετά την υπογραφή σας) προς την επίτευξη καθενός από τους καθορισμένους στόχους και τον αντίκτυπο που είχε η πρόσδός σας. (όπου είναι εφικτό και κρίνεται σκόπιμο, οι τράπεζες θα πρέπει να περιλαμβάνουν ποσοτικές γνωστοποιήσεις)

μεσοπρόθεσμο στόχο της σωρευτικής αύξησης των προϊόντων που σχετίζονται με θέματα ESG κατά 25% έως το 2025.

- Συστήματα Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (ΣΑΠΕ): Το 2021, το σύνολο των MW έφθασε τα 965 MW, τα οποία είναι 25 MW υψηλότερα από το συνολικό ποσό των MW του 2020 και σύμφωνα με τον μεσοπρόθεσμο στόχο της αύξησης των 70MW έως το 2025.

- Λειτουργίες της Τράπεζας: Η Τράπεζα προμηθεύεται από 100% ανανεώσιμες πηγές για όλα της τα κτίρια και τα υποκαταστήματα.

- Χρήση χαρτιού: Το 2021, οι τόνοι χαρτιού που χρησιμοποιήθηκαν μειώθηκαν σχεδόν κατά 40%. Ο στόχος υπερκαλύπτεται λόγω αρκετών πρωτοβουλιών (επέκταση της υπηρεσίας MPS, ψηφιοποίηση συναλλαγών, διεύθυνση διαδικτύου, αύξηση ηλεκτρονικών δηλώσεων κ.λπ.).

- Συνολικό ποσοστό ανακύκλωσης: Το 2021, το ετήσιο ποσοστό των ανακυκλωμένων έναντι των χρησιμοποιημένων toner έχει εκτοξευθεί στα ύψη στο 148,8%. Ο συγκεκριμένος δείκτης ορίζεται ως το ποσοστό ανακυκλωμένων toner προς τη συνολική κατανάλωση toner. Λόγω εκκαθάρισης εγκαταστάσεων των Κτιρίων και των Καταστημάτων της Τράπεζας κατά τη διάρκεια του έτους, η συνολική ποσότητα των toner που ανακυκλώθηκαν ξεπέρασε τη συνολική κατανάλωση (kg) για το 2021.

- Λειψυδρία και ρύπανση: Το 2021, το ποσοστό του παγκόσμιου χαρτοφυλακίου (σε ευρώ) που σχετίζεται με δραστηριότητες που συμβάλλουν στη λειψυδρία και τη ρύπανση μειώθηκε κατά περίπου ένα τοις εκατό.

- Νέοι και επιχειρηματικότητα: Η Τράπεζα έχει ξεκινήσει την αξιολόγηση των προτάσεων συνεργασίας και τον προσδιορισμό των εκπαιδευτικών εταιρών, στο πλαίσιο του Προγράμματος Εταιρικής Υπευθυνότητας.

- Προσβασιμότητα υποκαταστημάτων: Το 2021, η προσβασιμότητα των υποκαταστημάτων για τα άτομα με κινητικές αναπηρίες αυξήθηκε κατά 2%.

**Συμπέρασμα/δήλωση της Τράπεζας εάν έχει εκπληρώσει τις απαιτήσεις σχετικά με την Πρόοδο για την Υλοποίηση των Στόχων**

Η Alpha Bank έχει εκπληρώσει εν μέρει τις απαιτήσεις σχετικά με τα Σχέδια για την Υλοποίηση και Παρακολούθηση των Στόχων.

### Αρχή 3: Πελάτες

Η Τράπεζα θα εργάζεται υπεύθυνα με τους Πελάτες της για να ενθαρρύνει βιώσιμες πρακτικές και να επιτρέψει οικονομικές δραστηριότητες που δημιουργούν κοινή ευημερία για τις τρέχουσες και τις μελλοντικές γενιές.

#### Απαιτήσεις Αναφοράς και Αυτοαξιολόγησης

#### Συνοπτική παρουσίαση απόκρισης της τράπεζας

#### Παραπομπές

**3.1 Παρέχετε μία επισκόπηση των πολιτικών και των πρακτικών** που εφαρμόζει ή/και σχεδιάζει να εφαρμόσει η τράπεζά σας για την προώθηση υπεύθυνων σχέσεων με τους πελάτες της. Αυτή θα πρέπει να περιλαμβάνει πληροφορίες υψηλού επιπέδου σχετικά με τυχόν προγράμματα και δράσεις που υλοποιούνται (ή/και προγραμματίζονται), την κλίμακά τους και, όπου είναι δυνατόν, τα αποτελέσματά τους.

Οι Πελάτες αποτελούν τα πιο σημαντικά ενδιαφερόμενα μέρη για εμάς. Ως εκ τούτου, έχουν θεσπιστεί δράσεις και πολιτικές που διασφαλίζουν την προώθηση υπεύθυνων σχέσεων με τους Πελάτες της:

- Η Τράπεζα προωθεί τη διαφάνεια:
  - Επικοινωνώντας εγγράφως και προφορικά τις αρχές που διέπουν την εξυπηρέτηση Πελατών και εξασφαλίζουν την ικανοποίηση των Πελατών.
  - Παρέχοντας τις απαραίτητες πληροφορίες σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της (βλ. και ενότητα Υπεύθυνη Λειτουργία – Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση).
  - Διαβεβαιώνοντας ότι οι διαφημίσεις της Τράπεζας παρουσιάζουν όλες τις λεπτομέρειες σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες (Υπεύθυνο Marketing). Περισσότερες λεπτομέρειες στην ενότητα “Διαφάνεια” (5.6).
- Η Τράπεζα δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στα προσωπικά δεδομένα και τις εταιρικές πληροφορίες, λαμβάνοντας τα κατάλληλα μέτρα προστασίας για όλο τον κύκλο ζωής των πληροφοριών. Το 2021, η Διεύθυνση Κυβερνοασφάλειας και Ασφάλειας Πληροφοριών ανανέωσε τις παρακάτω πιστοποιήσεις:
  - Το Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών - ISO 27001 ενημερώθηκε για να ενσωματώσει νέες τυπικές απαιτήσεις για τη διαχείριση πληροφοριών απορρήτου (ISO 27701), τους ελέγχους ασφάλειας πληροφοριών για υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους (ISO 27017) και την προστασία πληροφοριών ταυτοποίησης σε δημόσια υπολογιστικά νέφη (ISO 27018).
  - Τα Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας - ISO 22301.
  - Τον Πάροχο (Level 1 Service Provider) και Έμπορο (Level 4 Merchant) σε επίπεδο Τράπεζας, κατά το πρότυπο PCI DSS με κάλυψη ασφάλειας κατόχων καρτών.

Όσον αφορά την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, η Alpha Bank εφαρμόζει τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και Συμβουλίου), ευρύτερα γνωστός ως GDPR (εφεξής ΓΚΠΔ), ο οποίος αφορά στην προστασία των Φυσικών Προσώπων έναντι της επεξεργασίας των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα τους. Μπορείτε να βρείτε αναλυτικά τις ενέργειες και τις πολιτικές στην ενότητα “Απόρρητο Πελατών και Ασφάλεια Δεδομένων” (4.8).

- Πρωταρχικό μέλημα της Alpha Bank είναι η βέλτιστη εξυπηρέτηση των Πελατών και η διατήρηση σταθερών και μακροχρόνιων σχέσεων μαζί τους. Για τη βελτίωση των υπηρεσιών σε καθημερινή βάση, η Alpha Bank έχει δημιουργήσει διάφορα κανάλια επικοινωνίας με τους Πελάτες, όπως

**Απαιτήσεις Αναφοράς και Αυτοαξιολόγησης****Συνοπτική παρουσίαση απόκρισης της τράπεζας****Παραπομπές**

τηλεφωνικό κέντρο, πύλη φωνητικής αναγνώρισης, μηχανισμό διεκπεραίωσης παραπόνων, φόρμα επικοινωνίας στην ιστοσελίδα, καθώς και επικοινωνία μέσω email και SMS.

Στην προσπάθεια αυτή, η Τράπεζα έχει θεσπίσει εσωτερικές διαδικασίες παρακολούθησης και μέτρησης της σωστής εκτέλεσης των διαδικασιών και της επικοινωνίας των λειτουργιών (Quality monitoring) και εξειδικευμένης μέτρησης της ικανοποίησης των Πελατών για τη διαχείριση των υποθέσεών τους (t-NPS, Customer Satisfaction Survey). Ειδικότερα, το 2021, ο δείκτης t-NPS αυξήθηκε στο 61% (από 55% το 2020), ενώ το ποσοστό των Πελατών που έμειναν ικανοποιημένοι με την εξυπηρέτηση πελατών αυξήθηκε στο 81% (από 78% το 2020). Ο χρόνος αναμονής των Πελατών, κατά την ίδια περίοδο, μειώθηκε κατά 28%. Περισσότερες λεπτομέρειες περιλαμβάνονται στην ενότητα “Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών” (5.7).

- Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων της Τράπεζας εναρμονίζεται με τις διατάξεις της Τράπεζας της Ελλάδος (ΠΕΕ157/2019), ενώ το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας που εφαρμόζει η Τράπεζα πιστοποιείται σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 9001: 2015. Περισσότερες λεπτομέρειες περιλαμβάνονται στην ενότητα “Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών” (5.7).

- Το 2021, η Alpha Bank συνέχισε τις προσπάθειές της για την υποστήριξη των Πελατών της με τον καλύτερο δυνατό τρόπο, σε μία περίοδο κατά την οποία οι ανάγκες τους γίνονται πιο σύνθετες. Τα επίπεδα ικανοποίησης των Πελατών στο τέλος του τρίτου τριμήνου του 2021 (2ο-3ο τρίμηνο 2021) ήταν πάνω από 80%. Τόσο τα κανάλια web όσο και τα κανάλια mobile banking, αναγνωρίζονται από τους Πελάτες σε όλα τα τμήματα για το άριστο λειτουργικό τους επίπεδο, την ευκολία χρήσης τους και την ασφάλεια των συναλλαγών. Περισσότερες λεπτομέρειες περιλαμβάνονται στην ενότητα “Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών” (5.7).

**3.2** Περιγράψτε τον τρόπο με τον οποίο η τράπεζά σας έχει συνεργαστεί ή/και σχεδιάζει να συνεργαστεί με τους πελάτες της για να ενθαρρύνει βιώσιμες πρακτικές και να επιτρέψει βιώσιμες οικονομικές δραστηριότητες. Αυτός θα πρέπει να περιλαμβάνει πληροφορίες σχετικά με τις δράσεις που προγραμματίζονται/ υλοποιούνται, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που αναπτύσσονται και, όπου είναι δυνατόν, τις επιδράσεις που επιτυγχάνονται.

Η Alpha Bank προωθεί συνεχώς υπεύθυνες πρακτικές μεταξύ των Πελατών της:

- αυξάνοντας την ευαισθητοποίηση και την παροχή κινήτρων για πιο βιώσιμες επιλογές, και
- βελτιώνοντας τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της για την αντιμετώπιση των τραπεζικών αναγκών των Πελατών της με σύγχρονο και υπεύθυνο τρόπο. Ανατρέξτε για περισσότερες λεπτομέρειες στην ενότητα “Υποστήριξη Επενδύσεων Χαμηλών Εκπομπών Άνθρακα/Πράσινων Επενδύσεων” (5.5).

Για παράδειγμα, η Alpha Bank:

- ενημερώνει τους Πελάτες της, μέσω εκδηλώσεων και εξατομικευμένης κατάρτισης, σχετικά με επενδυτικές ευκαιρίες σε αμοιβαία κεφάλαια που πληρούν τα κριτήρια ESG. Περισσότερες λεπτομέρειες παρέχονται στην ενότητα “Ενσωμάτωση των Κριτηρίων ESG στις Χρηματοδοτήσεις” (5.4).
- έχει αναπτύξει υπηρεσίες και προϊόντα για τους Πελάτες της Λιανικής Τραπεζικής και τις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις για να υποστηρίξει τη μετάβασή τους σε βιώσιμες δραστηριότητες. Ορισμένα παραδείγματα παροχής αναφέρονται στις αναφερόμενες παραπομπές (ενότητα “Υποστήριξη Επενδύσεων Χαμηλών Εκπομπών Άνθρακα/Πράσινων Επενδύσεων” (5.5)).

Τους επόμενους μήνες θα προσδιοριστούν περαιτέρω δράσεις σε σχέση με την εφαρμογή βιώσιμων πρακτικών που επιτρέπουν βιώσιμες οικονομικές δραστηριότητες, συνεχίζοντας παράλληλα την εφαρμογή των Αρχών.

#### Αρχή 4: Ενδιαφερόμενα Μέρη

Η Τράπεζα θα διαβουλευτεί και θα συνεργάζεται υπεύθυνα με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, συμβάλλοντας στην επίτευξη των κοινωνικών στόχων.

#### Απαιτήσεις Αναφοράς και Αυτοαξιολόγησης

#### Συνοπτική παρουσίαση απόκρισης της τράπεζας

#### Παραπομπές

**4.1** Περιγράψτε με ποια ενδιαφερόμενα μέρη (ή ομάδες/τύπους ενδιαφερόμενων μερών) έχει συμβουλευτεί, δεσμευτεί, συνεργαστεί ή συνεταιριστεί η τράπεζά σας με σκοπό την εφαρμογή αυτών των Αρχών και τη βελτίωση των επιδράσεων της τράπεζάς σας. Αυτό θα πρέπει να περιλαμβάνει μία συνοπτική επισκόπηση σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο η τράπεζά σας έχει προσδιορίσει τα σχετικά ενδιαφερόμενα μέρη και τα ζητήματα που αντιμετωπίστηκαν/τα αποτελέσματα που επιτεύχθηκαν.

Η Τράπεζα συμμετέχει ήδη σε τοπικές πρωτοβουλίες ενδιαφερόμενων μερών για να εξασφαλίσει την πλήρη κατανόηση των τοπικών προκλήσεων και να αυξήσει περαιτέρω τη συμβολή της στους στόχους της κοινωνίας, για παράδειγμα με:

- συμμετοχή στο Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη που στοχεύει στην προώθηση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης τόσο στην επιχειρηματική κοινότητα όσο και στο κοινωνικό περιβάλλον, και
- συμμετοχή στην Επιτροπή Βιώσιμης Ανάπτυξης της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών που έχει ως στόχο την εκπροσώπηση των ελληνικών τραπεζών και τη συμμετοχή τους στην Εταιρική Υπευθυνότητα και την Βιώσιμη Ανάπτυξη.

Η Τράπεζα έχει αναγνωρίσει ως Ενδιαφερόμενα Μέρη τα φυσικά ή/και τα νομικά πρόσωπα που, άμεσα ή έμμεσα, συνδέονται με τις αποφάσεις και με τη λειτουργία της και τις επηρεάζουν ή επηρεάζονται από αυτές. Με βάση τη σχετική νομοθεσία, την καθημερινή λειτουργία της, τις υπάρχουσες πολιτικές και διαδικασίες και τη στρατηγική εταιρικής διακυβέρνησης του Ομίλου, η Alpha Bank έχει αναγνωρίσει τέσσερις διαφορετικές, βασικές ομάδες Ενδιαφερομένων Μερών (περισσότερες πληροφορίες στην ενότητα “Ενδιαφερόμενα Μέρη” (3.3)):

- Αναλυτές και Επενδυτές
- Εργαζόμενοι
- Κοινωνία
- Πελάτες.

Το 2021, η Ανώτερη Διοίκηση της Τράπεζας, με τη συμμετοχή των προαναφερθέντων ενδιαφερόμενων μερών, προσδιόρισε τις πιο σημαντικές επιδράσεις. Οι επιδράσεις περιλαμβάνουν θέματα που σχετίζονται με το περιβάλλον και την κοινωνία. Συνολικά, περισσότεροι από 4.200 εκπρόσωποι των ενδιαφερόμενων μερών της Τράπεζας συμμετείχαν μέσω ενός ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου. Ταξινομήθηκαν οι προσδιορισμένες επιδράσεις και αναπτύχθηκαν σχετικές δράσεις/πολιτικές προκειμένου να ελαχιστοποιηθούν οι αρνητικές επιπτώσεις στο περιβάλλον, την κοινωνία, την οικονομία καθώς και την επιχειρηματική απόδοση. Για περισσότερες λεπτομέρειες συμβουλευτείτε την ενότητα 3.2 του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021.



### Αρχή 5: Διακυβέρνηση & Θέσπιση στόχων

Η Τράπεζα θα εφαρμόσει τη δέσμευσή της σε αυτές τις Αρχές μέσω της αποτελεσματικής διακυβέρνησης και μίας νοοτροπίας υπεύθυνης τραπεζικής

#### Απαιτήσεις Αναφοράς και Αυτοαξιολόγησης

#### Συνοπτική παρουσίαση απόκρισης της τράπεζας

#### Παραπομπές

**5.1** Περιγράψτε τις σχετικές δομές, πολιτικές και διαδικασίες διακυβέρνησης που εφαρμόζει/σχεδιάζει να εφαρμόσει η τράπεζά σας για τη διαχείριση σημαντικών θετικών και αρνητικών (πιθανών) επιδράσεων και την υποστήριξη της αποτελεσματικής εφαρμογής των Αρχών.

Για τους σκοπούς της εφαρμογής των Αρχών, η Alpha Bank διαπίστωσε ότι οι τρέχουσες πρακτικές της θα μπορούσαν να εναρμονιστούν καλύτερα με τις βέλτιστες πρακτικές του κλάδου και τις κατευθυντήριες γραμμές του UNEP-FI σε ορισμένους τομείς όσον αφορά:

- τη συνολική ευθύνη για τη βιωσιμότητα που θα πρέπει να κατανέμεται σε επίπεδο επιτροπών και διοικητικών συμβουλίων,
- την εποπτεία των θεμάτων βιωσιμότητας που θα πρέπει να υποστηρίζονται από επαρκή προγράμματα κατάρτισης,

Το 2021, αναπτύχθηκε μία νέα ενδεδειγμένη δομή διακυβέρνησης ESG σε επίπεδο Ομίλου, η οποία καταδεικνύει την ισχυρή δέσμευση του Ομίλου σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης. Πιο συγκεκριμένα, η Επιτροπή Διακυβέρνησης και Ανάδειξης Υποψηφίων άλλαξε σε Επιτροπή Διακυβέρνησης, Βιωσιμότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων και υποστηρίζει το Διοικητικό Συμβούλιο στην επίβλεψη των διαδικασιών και λειτουργιών Βιώσιμης Ανάπτυξης. Η Επιτροπή έχει κεντρικό ρόλο στην παροχή κατευθύνσεων και στην εποπτεία των θεμάτων ESG. Στόχος της Επιτροπής είναι να ενισχύσει την μακροπρόθεσμη δέσμευση της Τράπεζας στη δημιουργία αξίας μέσα από τους στόχους ESG και στην παρακολούθηση της αποτελεσματικότητας της Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών με σκοπό την επίτευξη των αντικειμενικών σκοπών και στόχων που σχετίζονται με τα θέματα ESG (περισσότερες λεπτομέρειες στην ενότητα “Εταιρική Διακυβέρνηση” (4.2)).

**5.2** Περιγράψτε τις πρωτοβουλίες και τα μέτρα που έχει εφαρμόσει ή σχεδιάζει να εφαρμόσει η τράπεζά σας για την προώθηση της υπεύθυνης τραπεζικής μεταξύ των υπαλλήλων της.

Αυτό θα πρέπει να περιλαμβάνει μία συνοπτική επισκόπηση σχετικά με την ανάπτυξη ικανοτήτων, τη συμπερίληψη στις δομές αποδοχών και τη διαχείριση της απόδοσης και την επικοινωνία της ηγεσίας, μεταξύ άλλων.

Η Alpha Bank εργάζεται επίσης για την προώθηση της υπεύθυνης τραπεζικής. Αυτό μπορεί να φανεί στην ενσωμάτωση υπεύθυνων αξιών σε όλο το όραμα του Ομίλου και στον προσδιορισμό των ευθυνών για τις πρωτοβουλίες βιωσιμότητας και τα προγράμματα κατάρτισης (περισσότερες λεπτομέρειες στην ενότητα “Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού” (6.1)). Αποτελεσματική επικοινωνία με τους Υπαλλήλους της Τράπεζας, προκειμένου να έχουν τη δυνατότητα να εκφράζουν τα θέματα τους και η Τράπεζα να επικοινωνεί συνεχώς την κουλτούρα και τις αρχές της. Δύο βασικά παραδείγματα αποτελεσματικών διαύλων επικοινωνίας είναι:

- Οι Επιχειρηματικοί Συνεργάτες Ανθρώπινου Δυναμικού (ΕΣΑΔ) που αποτελούν τα πρόσωπα άμεσης επικοινωνίας για τους εργαζόμενους των Μονάδων που τους έχουν ανατεθεί και με τους οποίους μπορούν να συζητήσουν οποιοδήποτε θέμα (σε σχέση με την εργασία ή προσωπικής φύσης) που μπορεί να έχουν, καθώς και η πλατφόρμα #stayconnected, που αποτελεί ένα άμεσο σημείο επικοινωνίας με τους Εργαζόμενους.
- Επιπλέον, οι Εργαζόμενοι ενημερώνονται μέσω της μηνιαίας ηλεκτρονικής έκδοσης εσωτερικής επικοινωνίας “Μαζί”, αλλά και μέσω ανακοινώσεων που αναρτώνται στο Alpha Bank Intranet, όταν προκύπτει οποιοδήποτε ζήτημα.

Τέλος, η Πολιτική Αποδοχών που έχει θεσπιστεί καθορίζει τις μεταβλητές αποδοχές. Οι μεταβλητές αποδοχές αντικατοπτρίζουν την ετήσια βιώσιμη και σταθμισμένη ως προς τον κίνδυνο απόδοση, καθώς και την απόδοση που υπερβαίνει την απαιτούμενη για την εκπλήρωση των καθηκόντων που έχουν ανατεθεί. Περισσότερες λεπτομέρειες στην ενότητα “Εταιρική Διακυβέρνηση” (4.2).

**5.3 Δομή Διακυβέρνησης για την Εφαρμογή των Αρχών**

Δείξτε ότι η τράπεζά σας διαθέτει μία δομή διακυβέρνησης για την εφαρμογή των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής, η οποία περιλαμβάνει:

- α) καθορισμό στόχων και δράσεις για την επίτευξη των στόχων που έχουν οριστεί
- β) διορθωτικά μέτρα σε περίπτωση που δεν επιτευχθούν οι στόχοι ή τα ορόσημα ή εντοπιστούν απροσδόκητες αρνητικές επιπτώσεις.

Η Τράπεζα έλαβε περαιτέρω μέτρα το 2021, πέραν της Επιτροπής Διακυβέρνησης, Βιωσιμότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων που έχει ήδη αναφερθεί.

Σε επίπεδο διοίκησης, έχει συσταθεί Επιτροπή Βιωσιμότητας Ομίλου, η οποία καθοδηγεί τη στρατηγική ESG της Τράπεζας και κατευθύνει όλες τις σχετικές δράσεις.

Επιπλέον, εντός της Διαλειτουργικής Ομάδας ESG, έχει οριστεί ένας συντονιστής ESG Ομίλου για να επιβλέπει τους στόχους ESG, αποσκοπώντας στη διευκόλυνση της αποτελεσματικής εσωτερικής υιοθέτησης πρακτικών ESG εντός του οργανισμού.

Προς αυτή την κατεύθυνση, έχει αναπτυχθεί ένα εκτεταμένο πρόγραμμα εργασιών ESG ώστε όχι μόνο να αξιοποιήσει την ευκαιρία της αλληλεπίδρασης με τα ενδιαφερόμενα μέρη και να διασφαλίσει τη βιώσιμη ανάπτυξη της Εταιρείας, αλλά επιπλέον να δώσει τη δυνατότητα διαχείρισης τυχόν κινδύνων ESG. Περισσότερες λεπτομέρειες αναφέρονται στην ενότητα "Εταιρική Διακυβέρνηση" (4.2).

Συμπέρασμα/δήλωση της Τράπεζας εάν έχει εκπληρώσει τις απαιτήσεις σχετικά με την Δομή Διακυβέρνησης για την Εφαρμογή των Αρχών.

**Η Alpha Bank ενίσχυσε τη δομή διακυβέρνησης και την εποπτεία των πρωτοβουλιών βιωσιμότητας μέσω της δημιουργίας μίας Επιτροπής Διακυβέρνησης, Βιωσιμότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων και των σχετικών υποστηρικτικών μηχανισμών. Εξακολουθεί επίσης να προωθεί την υπεύθυνη τραπεζική μεταξύ των Υπαλλήλων της, μέσω της συμμετοχής τους στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων που σχετίζονται με την εφαρμογή των Αρχών. Το 2021 εγκρίθηκαν περαιτέρω δράσεις, όπως το πρόγραμμα κατάρτισης και η εφαρμογή κινήτρων, συνεχίζοντας παράλληλα την εφαρμογή των Αρχών και των στόχων της.**

## Αρχή 6: Διαφάνεια & Λογοδοσία

Η Τράπεζα θα ελέγχει περιοδικά την ατομική και συλλογική της εφαρμογή αυτών των Αρχών και την ύπαρξη διαφάνειας και υπευθυνότητας για τις θετικές και αρνητικές της επιπτώσεις και τη συμβολή της στους στόχους της κοινωνίας.

### Απαιτήσεις Αναφοράς και Αυτοαξιολόγησης

### Συνοπτική παρουσίαση απόκρισης της τράπεζας

#### 6.1 Πρόοδος στην εφαρμογή των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής

Δείτε πως η τράπεζά σας έχει σημειώσει πρόοδο στην εφαρμογή των έξι Αρχών μέσα στους τελευταίους 12 μήνες (ή 18 μήνες για την πρώτη σας έκθεση μετά την υπογραφή των Αρχών) καθώς στη στοχοθεσία και υλοποίηση των στόχων σε τουλάχιστον δύο τομείς (βλ. 2.1-2.4).

Δείτε ότι η τράπεζά σας έχει λάβει υπόψη υπάρχουσες και αναδυόμενες διεθνείς/τοπικές ορθές πρακτικές για την υλοποίηση των έξι Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής. Βάσει αυτού, έχει καθορίσει προτεραιότητες και φιλοδοξίες εναρμονισμού με ορθές πρακτικές.

Δείτε ότι η τράπεζά σας έχει υλοποιήσει/φροντίζει για την υλοποίηση αλλαγών των υπαρχουσών πρακτικών, ώστε να αντανακλά και να συμβαδίζει με τις υπάρχουσες και αναδυόμενες διεθνείς/τοπικές ορθές πρακτικές και έχει σημειώσει πρόοδο στην υλοποίηση αυτών των Αρχών.

Όπως τονίζεται σε κάθε ενότητα αυτής της αυτο-αξιολόγησης, η Alpha Bank έχει σημειώσει σημαντική πρόοδο στην υλοποίηση των Αρχών μέσα στους τελευταίους 18 μήνες. Η Τράπεζα αξιολόγησε την τρέχουσα κατάσταση της και προχώρησε σε ανάλυση διαφορών (gap analysis) για κάθε Αρχή. Εντόπισε τους τομείς που χρήζουν βελτίωσης βάσει των απαιτήσεων των Αρχών και των βέλτιστων πρακτικών του κλάδου. Κατόπιν αναθεώρησε και επικύρωσε αυτής της προκαταρκτικής ανάλυσης από διάφορες Διευθύνσεις της Τράπεζας, η Γενική Διοίκηση της Τράπεζας έλαβε αποφάσεις για την αποκατάσταση των εντοπιζόμενων διαφορών σε σχέση με τις Αρχές.

Συνοψίζοντας,

- **Αναφορικά με την Αρχή 1** - Εναρμόνιση, η Τράπεζα αποφάσισε στρατηγική εναρμόνιση με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDG) 6, 8, 11, 12 και 13 και τους σχετικούς διεθνείς, Ευρωπαϊκούς και εθνικούς στόχους.
- **Αναφορικά με την Αρχή 2** - Επιδράσεις, η Τράπεζα πραγματοποίησε ανάλυση επιδράσεων εταιρίας και χαρτοφυλακίου χρησιμοποιώντας τα εργαλεία του UNEP-FI. Στη συνέχεια, έθεσε 11 στόχους SMART (για τις επιχειρηματικές της δραστηριότητες καθώς και τις λειτουργίες της) που αφορούν τους σημαντικότερους τομείς επιδράσεων. Το 2021, η Τράπεζα ανέπτυξε σχετικούς Βασικούς Δείκτες Απόδοσης (BDA) για την αποτελεσματική παρακολούθηση και αναφορά επίτευξης των στόχων που τέθηκαν σε προηγούμενα έτη.
- **Αναφορικά με την Αρχή 3** - Πελάτες, το 2021 η Τράπεζα υιοθέτησε πρακτικές και ενέργειες προκειμένου να προωθήσει βιώσιμα προϊόντα και υπεύθυνες σχέσεις με τους Πελάτες της.
- **Αναφορικά με την Αρχή 4** - Ενδιαφερόμενα Μέρη, το 2021, η Τράπεζα σημείωσε πρόοδο σε σχέση με τον εντοπισμό των σημαντικότερων ομάδων ενδιαφερόμενων μερών και της ενεργής τους συμμετοχής στην προτεραιοποίηση των επιδράσεων της Τράπεζας.
- **Αναφορικά με την Αρχή 5** - Διακυβέρνηση και θέσπιση στόχων, το 2021, η Τράπεζα υλοποίησε ειδική δομή διακυβέρνησης για τη βιωσιμότητα, με αρμοδιότητες σε επίπεδο Συμβουλίου, μέσω δημιουργίας μίας Επιτροπής Βιωσιμότητας σε επίπεδο Συμβουλίου και υποστηρικτικών μηχανισμών για να διασφαλιστεί η εφαρμογή της στρατηγικής ESG της Τράπεζας.
- **Αναφορικά με την Αρχή 6** - Διαφάνεια και λογοδοσία, η Τράπεζα αξιοποιεί τα τρέχοντα πρότυπα πληροφόρησής της για τον απολογισμό της υλοποίησης των Αρχών. Η Alpha Bank έχει ήδη εφαρμόσει πρότυπα κατάρτισης απολογισμών βιωσιμότητας, όπως του Global Reporting Initiative (GRI), Βασικές επιλογές (Core) και Συμπλήρωμα του Κλάδου των Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών (Financial Sector Supplement), της Ευρωπαϊκής Οδηγία Δημοσιοποίησης Μη Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών (Οδηγία 2014/95/ΕΕ), του Carbon Disclosure Project (CDP), του SASB, του οδηγού δημοσιοποίησης πληροφοριών ESG του Χρηματιστηρίου Αθηνών και των αρχών της Ομάδας Εργασίας για τις Χρηματοοικονομικές Γνωστοποιήσεις σχετικά με το Κλίμα (TCFD).

Το συμπέρασμα/δήλωση της Τράπεζας σχετικά με το εάν έχει ικανοποιήσει τις απαιτήσεις Προόδου στην Εφαρμογή των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής

**Σε συνεργασία με το UNEP-FI και αντίστοιχους οργανισμούς και πρωτοβουλίες, η Alpha Bank θα βελτιώσει την κατάρτιση υπεύθυνων απολογισμών, αξιοποιώντας τα πρότυπα κατάρτισης απολογισμών βιωσιμότητας που έχει ήδη εφαρμόσει. Επιπλέον, η Τράπεζα εξετάζει κάθε αναδυόμενη πρακτική κατάρτισης απολογισμών που μπορεί να βελτιώσει τη διαφάνεια της προς τα ενδιαφερόμενα μέρη, όπως είναι ο Κανονισμός Γνωστοποιήσεων Αειφορίας στον τομέα των Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών (SFDR).**