



ALPHA BANK

Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2012



ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ
ALPHA BANK

μαζί

Επιστολή Προέδρου	7	Επενδυτικά και Τραπεζικά Προϊόντα	
Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης	9	Περιβαλλοντικές ενέργειες	
Πολιτική και Εταιρική Διακυβέρνηση	11	Περιορισμός του περιβαλλοντικού μας Αποτυπώματος - Εξοικονόμηση ενέργειας και νερού	
Μακροπρόθεσμη Πολιτική, Δεσμεύσεις και Προτεραιότητες		Ανακύκλωση Υλικών - Πράσινες Προμήθειες	
Εταιρική Διακυβέρνηση		Μαζί για την Κοινωνία	45
Ενδιαφερόμενα Μέρη		Κοινωνική Προσφορά	
Διάλογος και συνεργασία στην πράξη		Πολιτισμός - Εκθέσεις	
Σημαντικά γεγονότα 2012 - Διακρίσεις		Άλλες πολιτιστικές δραστηριότητες	
Συμμετοχή σε Ενώσεις και Οργανισμούς		Σημεία πολιτισμού	
Μαζί για την Οικονομία	19	Διάφορες άλλες δραστηριότητες	
Με ισχυρή κεφαλαιακή διάρθρωση		Δανεισμοί έργων τέχνης	
Στήριξη των νοικοκυριών		Χορηγίες	
Στήριξη των επιχειρήσεων		Διαφάνεια Κοινωνικής Συνεισφοράς	
Ενισχυόμενα επενδυτικά προγράμματα		Εθελοντισμός	
Μαζί για την Αγορά	23	Διεθνές Δίκτυο	55
Εξυπηρέτηση των Πελατών μας		Κύπρος	
Επικοινωνία και Διάλογος με τους Πελάτες		Ρουμανία	
Υπεύθυνο Marketing		Βουλγαρία	
Διαφάνεια των Τραπεζικών Συναλλαγών		Σερβία	
Υπεύθυνες Επενδύσεις		Αλβανία	
Μαζί για τους Ανθρώπους μας	29	Ουκρανία	
Διασφάλιση της απασχολήσεως		Π.Γ.Δ.Μ.	
Ποσοτικά στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού		Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου	59
Μορφωτικό επίπεδο και εκπαίδευση - Ποσοτικά στοιχεία		Επιστολή Επαληθεύσεως Κατηγορίας Απολογισμού κατά το πρότυπο GRI	61
Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες στο εργασιακό περιβάλλον		Παρουσίαση Απολογιστικών Στοιχείων κατά το πρότυπο GRI	62
Διάλογος και εργασιακά δικαιώματα			
Υγεία και Ασφάλεια στην εργασία			
Μέριμνα για τους Εργαζομένους			
Μαζί για το Περιβάλλον	37		
Συστηματική παρακολούθηση			
Ποσοτικά στοιχεία περιβαλλοντικών μετρήσεων			

Επιστολή Προέδρου

Το 2012, ήταν μία δύσκολη χρονιά. Εν τούτοις, προς στο τέλος του άρχισαν να διαγράφονται θετικές οι προοπτικές που διανοίγονται, ιδίως όσον αφορά στον Όμιλο της Alpha Bank.

Η προσπάθεια ανακάμψεως της οικονομίας που καταβάλλει η Ελλάδα, αποτελεί μία σημαντική πρόκληση για όλους και ιδιαιτέρως, για το τραπεζικό σύστημα. Σε αυτή την προσπάθεια, η Alpha Bank συμβάλλει υπεύθυνα, με οδηγό τις αρχές και την ιστορία της.

Το καλοκαίρι του 2012, εδόθη η ευκαιρία να αποδείξουμε, για μία ακόμη φορά στη μακρά μας πορεία, τη διαχρονική αξία μας, κατά τις διαπραγματεύσεις με τον Όμιλο της Crédit Agricole για την απόκτηση της Εμπορικής Τραπέζης, μίας ιστορικής τραπέζης, με σημαντική προσφορά στην οικονομία της χώρας μας κατά τον εικοστό αιώνα.

Σε μία τόσο δύσκολη εποχή, η Διοίκηση, το Προσωπικό και οι Μέτοχοί μας παραμένουν προσηλωμένοι στο να συνεισφέρουν στην οικονομική σταθερότητα και ανάπτυξη. Ένας ισχυρός και δραστήριος τραπεζικός τομέας, με την ευελιξία και τη δυναμική που μόνο η ιδιωτική πρωτοβουλία μπορεί να προσφέρει, αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την ανάκαμψη της Ελληνικής Οικονομίας.

Η εύρυθμη λειτουργία της Τραπέζης, εντός του δυσμενούς οικονομικού περιβάλλοντος που συνεχίσθηκε και το 2012, οφείλεται πρωτίστως στους ανθρώπους της Alpha Bank και των Εταιριών του Ομίλου της. Με γνώμονα τη διαρκή μέριμνα για τους Εργαζόμενούς μας, συνεχίσαμε να οικοδομούμε ένα εργασιακό περιβάλλον που προσφέρει, χωρίς διακρίσεις, κίνητρα και ευκαιρίες αναπτύξεως σε όλο το Προσωπικό.

Με ευαισθησία και αίσθημα ευθύνης συνεχίσαμε και το έτος 2012 την προσφορά σημαντικού κοινωνικού έργου ενισχύοντας πρωτοβουλίες, με έμφαση στην παιδεία, στον εθελοντισμό και στην προβολή του ελληνικού πολιτισμού. Η υπευθυνότητα και η ακεραιότητα αποτελούν και θα συνεχίσουν να αποτελούν βασικούς παράγοντες της δραστηριότητάς μας, ακόμη και εν μέσω της τρέχουσας οικονομικής συγκυρίας που αντιμετωπίζουμε.



Γιάννης Σ. Κωστόπουλος

Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Ο παρών Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (Ε.Κ.Ε.) είναι ο έκτος κατά σειρά απολογισμός Ε.Κ.Ε. της Alpha Bank Α.Ε. (εφεξής η “Τράπεζα” ή “Alpha Bank”) σε ανεξάρτητη έκδοση και έχει συνταχθεί σύμφωνα με το διεθνώς αναγνωρισμένο πρότυπο Global Reporting Initiative -GRI G3 (www.globalreporting.org).

Επιπλέον, ο παρών Απολογισμός λαμβάνει υπ’ όψιν και τις αρχές του AccountAbility’s Principles Standard, -AA1000 (www.accountability21.net) που στηρίζονται στην “ένταξη των συμφερόντων των ενδιαφερομένων μερών στις διαδικασίες λήψεως αποφάσεων” (*Inclusivity*), στον “καθορισμό των σημαντικότερων ζητημάτων για την Τράπεζα (Ουσιαστικότητα)” (*Materiality*) και στην “Ανταπόκριση (*Responsiveness*) της Τραπεζής στις ανάγκες και προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών”.

Για τέταρτη συνεχή χρονιά, η εκπόνηση του Απολογισμού Ε.Κ.Ε. αξιοποίησε και το Συμπλήρωμα του Κλάδου των Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών (Financial Services Sector Supplement) του Global Reporting Initiative (GRI), που αποτελεί το πιο εξειδικευμένο πρότυπο για τα περιεχόμενα του απολογισμού εταιριών του τραπεζικού κλάδου. Η επιλογή των ζητημάτων που θεωρούνται σημαντικότερα για τη λειτουργία της Τραπεζής έγινε με γνώμονα το εν λόγω συμπλήρωμα, λαμβάνοντας υπ’ όψιν πληροφορίες από το εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον της Τραπεζής σε συνδυασμό με τη διαθέσιμη πληροφόρηση από τη διάδρασή της με τις ομάδες των ενδιαφερομένων μερών.

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

Ο Απολογισμός Ε.Κ.Ε. 2012 απευθύνεται σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη της Τραπεζής και αναφέρεται στη δραστηριότητά της στην Ελλάδα, κατά τη χρονική περίοδο από 1 Ιανουαρίου 2012 έως 31 Δεκεμβρίου 2012, εκτός εάν σημειώνεται διαφορετικά. Δεν έχουν γίνει σημαντικές αλλαγές στις μεθόδους μετρήσεως, στα όρια και στο πλαίσιο αναφοράς σε σχέση με τον Απολογισμό Ε.Κ.Ε 2011. Δεδομένης της εξαγοράς της Εμπορικής Τραπεζής από τον Όμιλο της Alpha Bank, δεν έχει γίνει επαναξιολόγηση των στόχων, για την περίοδο αναφοράς.

Στην παρούσα έκδοση, για λόγους συγκρισιμότητας, παρατίθενται στοιχεία και των δύο προηγούμενων ετών (2010 και 2011), έναντι πέντε ετών συγκριτικών στοιχείων που εμφανίζονταν σε προγενέστερους απολογισμούς.

Επίσης, η Τράπεζα συνεχίζει τη διασφάλιση περιορισμένου εύρους του Απολογισμού με την ανάθεση των σχετικών εργασιών στην KPMG Σύμβουλοι Α.Ε., Ελληνική Ανώνυμη Εταιρεία, και μέλος του δικτύου ανεξάρτητων εταιριών-μελών της KPMG συνδεδεμένων με την KPMG International Cooperative (“KPMG International”), ενός ελβετικού νομικού

προσώπου. Στο τέλος του Απολογισμού, παρέχονται πληροφορίες για την εργασία της KPMG καθώς και η σχετική Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου.

Η προετοιμασία του πραγματοποιήθηκε από ειδική ομάδα Στελεχών προερχόμενη από διάφορες Μονάδες της Τραπεζής, υπό τον συντονισμό της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Τα τελικά κείμενα επιμελήθηκε η Εταιρική Επικοινωνία. Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να απευθύνουν ερωτήσεις, σχόλια και υποδείξεις για τον Απολογισμό ΕΚΕ 2012 της Alpha Bank, ως ακολούθως:

Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη
Alpha Bank
Σταδίου 40, 102 52 ΑΘΗΝΑΙ
Τηλ.: 210 326 2437
Fax: 210 326 2439
E-mail: csr2@alpha.gr



Πολιτική και Εταιρική Διακυβέρνηση



Εκδήλωση Κοινωνικής Προσφοράς στην Ελλάδα

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

Μακροπρόθεσμη Πολιτική, Δεσμεύσεις και Προτεραιότητες

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

- Προτεραιότητα στην **εξυπηρέτηση Πελατών** και την παροχή σύγχρονων και ποιοτικών προϊόντων που ανταποκρίνονται στις ανάγκες της πελατείας και της αγοράς γενικότερα.
 - Διασφάλιση της ικανοποίησης των **Εργαζομένων** της μέσω ενός σύγχρονου συστήματος αμοιβών, συνθηκών εργασίας, ισότητας ευκαιριών εξελίξεως και αποφυγής διακρίσεων.
 - Συμμετοχή, συνεισφορά και ενίσχυση της **κοινωνικής και πολιτιστικής** ζωής της χώρας.
 - Διαρκής ανάπτυξη και ενίσχυση της υπάρχουσας περιβαλλοντικής πολιτικής για την προστασία του **περιβάλλοντος** μέσω της παροχής "πράσινων προϊόντων" καθώς και της εφαρμογής πολιτικών που στοχεύουν στη μείωση της καταναλώσεως ενέργειας, νερού και εν γένει του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της Τραπέζης.
- Βάσει αυτών των δεσμεύσεων, η Alpha Bank έχει καθορίσει αντίστοιχους στόχους ανά άξονα, οι κυριότεροι εκ των οποίων αναφέρονται κατωτέρω:

Για την Αγορά και την Οικονομία

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

Για τους Εργαζομένους

- Συστηματοποίηση και περαιτέρω διεύρυνση, του διαλόγου με τους Εργαζομένους, μέσω εστιασμένων ενεργειών.

Για το Περιβάλλον

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

Για την Κοινωνία

- Διατήρηση αποδόσεως μέρους των κερδών σε κοινωνικούς σκοπούς.
- Διατήρηση της στήριξής μας στον πολιτισμό, με στόχο την ανάδειξη της ιστορίας και της πολιτιστικής ταυτότητας της χώρας και την προβολή και διάδοση του ελληνικού πολιτισμού.

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

Η Διοίκηση της Τραπέζης ασκείται από το Διοικητικό Συμβούλιο, τον Πρόεδρο, τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, τους Γενικούς Διευθυντές, την Εκτελεστική Επιτροπή και το Συμβούλιο Εργασιών. Ο Πρόεδρος ασκεί τη γενική εποπτεία του Ομίλου και τη γενική, διαχειριστική και εκπροσωπητική εξουσία της Τραπέζης. Ο Διευθύνων Σύμβουλος ασκεί τη διοίκηση, τη διαχείριση και την εκπροσώπηση της Τραπέζης. Εποπτεύει, συντονίζει και κατευθύνει την Τράπεζα και τον Όμιλο. Η Εκτελεστική Επιτροπή είναι το ανώτατο εκτελεστικό όργανο της Τραπέζης. Συνέρχεται τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα υπό την προεδρία του Προέδρου του Διοικητικού Συμβουλίου ή του Διευθύνοντος Συμβούλου. Συμμετέχουν οι Γενικοί Διευθυντές και ο Γραμματέας της Επιτροπής. Κατά περίπτωση συμμετέχουν και άλλα Στελέχη ή Μέλη των Διοικήσεων των Εταιριών του Ομίλου, αναλόγως των θεμάτων που συζητούνται. Η Εκτελεστική Επιτροπή προβαίνει σε επισκόπηση της εγχώριας και διεθνούς οικονομίας και των εξελίξεων της αγοράς και εξετάζει θέματα επιχειρησιακού σχεδιασμού και πολιτικής. Επιπλέον η Επιτροπή μελετά θέματα που αφορούν στην ανάπτυξη του Ομίλου ενώ εγκρίνει τον Κανονισμό Λειτουργίας της Τραπέζης καθώς και τον προϋπολογισμό και ισολογισμό κάθε Τομέα. Τέλος, καθορίζει την πολιτική Ανθρώπινου Δυναμικού και αποφασίζει 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, ο Chief Information Officer και ο Γραμματέας του Συμβουλίου. Κατά περίπτωση συμμετέχουν και άλλα Στελέχη ή Μέλη των Διοικήσεων των Εταιριών του Ομίλου, αναλόγως των θεμάτων που συζητούνται. Το Συμβούλιο Εργασιών προβαίνει σε επισκόπηση της αγοράς και των κλάδων της οικονομίας, εξετάζει την πορεία των εργασιών και των νέων προϊόντων. Αποφασίζει την πολιτική για την ανάπτυξη των Δικτύων και του Ομίλου και καθορίζει την πιστωτική πολιτική.

Τέλος, αποφασίζει για τη διαχείριση των διαθεσίμων, τα επιτόκια, τους όρους καταθέσεων και χορηγήσεων και το Τιμολόγιο. Λεπτομέρειες για τους μηχανισμούς που διασφαλίζουν την αποτελεσματική, διαφανή και υπεύθυνα Εταιρική Διακυβέρνηση της Alpha Bank, συμπεριλαμβανομένων της διοικήσεως και της εποπτείας, αλλά και για τη διαχείριση των κινδύνων, υπάρχουν στον Κώδικα Εταιρικής Διακυβερνήσεως, στον Απολογισμό Δραστηριοτήτων 2012 της Τραπέζης, καθώς και στην ιστοσελίδα της Τραπέζης (www.alpha.gr).

Το Διοικητικό Συμβούλιο έχει θεσπίσει Κώδικα Εταιρικής Διακυβερνήσεως, ο οποίος ορίζει το πλαίσιο και τις κατευθυντήριες γραμμές για τη διακυβέρνηση της Τραπέζης και αναθεωρείται από το Διοικητικό Συμβούλιο. Ο Κώδικας Εταιρικής Διακυβερνήσεως της Alpha Bank ορίζει τα καθήκοντα και κατανέμει τις αρμοδιότητες μεταξύ του Διοικητικού Συμβουλίου, των Επιτροπών του, της Εκτελεστικής Επιτροπής και των άλλων Επιτροπών και Συμβουλίων της Τραπέζης και είναι ανηρτημένος στην ιστοσελίδα της Τραπέζης (www.alpha.gr).

Η πολιτική και οι επιδόσεις της Τραπέζης σε σχέση με τα περιβαλλοντικά και κοινωνικά ζητήματα και τα θέματα Εταιρικής Διακυβερνήσεως, καθώς και η γενικότερη διαχείριση των ζητημάτων αειφορίας καθορίζονται από το Διοικητικό Συμβούλιο κατόπιν εισηγήσεως των αρμοδίων Διευθύνσεων. Ο Κώδικας Δεοντολογίας περιγράφει τις δεσμεύσεις και τις πρακτικές της Τραπέζης όσον αφορά στις δραστηριότητές της, τη διοίκηση, τους κανόνες συμπεριφοράς των Στελεχών και των Υπαλλήλων μεταξύ τους, αλλά και απέναντι στους συναλλασσόμενους και στους Μετόχους. Με την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας και των αρχών Εταιρικής Διακυβερνήσεως, αλλά και τη λειτουργία της Ελεγκτικής Επιτροπής, της Επιτροπής Διαχειρίσεως Κινδύνων και της Επιτροπής Αποδοχών, η Alpha Bank ενισχύει αποτελεσματικά τις αρχές της ακεραιότητας και της διαφάνειας και εξασφαλίζει τη βέλτιστη διαχείριση των κινδύνων.

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

Ενδιαφερόμενα μέρη (stakeholders)

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

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

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

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

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

Διάλογος και συνεργασία στην πράξη

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

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

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Δεσμεύσεις της Τραπέζης στις προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών	Διάλογος	Ανταπόκριση της τραπεζής σε θέματα που ανέκυψαν
Επιχειρηματική Κοινότητα	<ul style="list-style-type: none"> • Διασφάλιση των συμφερόντων του κλάδου • Αντιμετώπιση ζητημάτων του κλάδου 	<p>Συμμετοχή στις:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ελληνική Ένωση Τραπεζών • Ελληνική Ένωση Διαφημιζομένων • Ελληνικό Δίκτυο για την ΕΚΕ • UNEP FI 	<ul style="list-style-type: none"> • Συμμετοχή στην ομάδα Διαφάνεια και Διακυβέρνηση του Ελληνικού Δικτύου για την ΕΚΕ για τη δημιουργία οδηγού δεοντολογίας για Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις • Συμμετοχή στο Συμβούλιο Κοινωνικών Θεμάτων (Social Issues Advisory Group) του UNEP FI
Εργαζόμενοι	<ul style="list-style-type: none"> • Διασφάλιση υγιούς, ασφαλούς και αξιολογικού εργασιακού περιβάλλοντος • Ισορροπία επαγγελματικής και προσωπικής ζωής • Ευκαιρίες επαγγελματικής και προσωπικής εξελίξεως 	<ul style="list-style-type: none"> • Σύστημα Αξιολογήσεως και εξελίξεως • Περιοδικό εσωτερικής επικοινωνίας ("Μαζί") • Επικοινωνία με τον αντιπροσωπευτικό Σύλλογο Προσωπικού • Χώρος αμφίδρομης επικοινωνίας στο Alpha Bank Intranet για θέματα ποιότητας και ποιοτικής εξυπηρέτησεως 	<ul style="list-style-type: none"> • Μετά από συστάσεις του Προσωπικού, προέκυψαν βελτιώσεις σε εσωτερικά συστήματα της Τραπέζης, επιπλέον λειτουργίες στα Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών και βρίσκεται σε φάση υλοποιήσεως η εφαρμογή της υπηρεσίας Alpha Mobile Banking σε κινητά τηλέφωνα με λειτουργικό Android • Ειδικές άδειες μητρότητας και πατρότητας • Εσωτερικό Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα • Δυνατότητα για εξ αποστάσεως εκπαίδευση • Χορήγηση εισιτηρίων στους Εργαζομένους και τα μέλη των οικογενειών τους για παρακολούθηση παραστάσεων καθώς και ξεναγήσεις σε Μουσεία, Πολιτιστικές Εκθέσεις κ.α.
Κράτος και Κανονιστικές Αρχές	Διασφάλιση κανονιστικής συμμορφώσεως	Διάλογος και διαβουλεύσεις με τις κρατικές αρχές	Διαβουλεύσεις με σκοπό την εξαγορά της Εμπορικής Τραπέζης για την ενίσχυση της θέσεως της Τραπέζης και την ενίσχυση της ελληνικής οικονομίας εν γένει
MME	Διασφάλιση σωστής και διαφανούς ενημερώσεως	Δελτία Τύπου - Συνεντεύξεις Τύπου	Από κοινού διαχείριση κρίσεων

Μέτοχοι	<ul style="list-style-type: none"> • Διασφάλιση ικανοποιητικών αποδόσεων • Ενημέρωση για περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδόσεις της Τραπέζης 	<ul style="list-style-type: none"> • Τακτική Γενική Συνέλευση • Απολογισμός Δραστηριοτήτων • Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης • Οικονομικές καταστάσεις Τραπέζης και Ομίλου 	Δελτίο Τύπου κατά την ανακοίνωση της εξαγοράς της Εμπορικής Τραπέζης από την Alpha Bank
Πελάτες	<ul style="list-style-type: none"> • Ανταγωνιστικά Προϊόντα • Υπεύθυνα Προϊόντα και Υπηρεσίες • Διασφάλιση των καταθέσεων 	<ul style="list-style-type: none"> • Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών • Διεύθυνση Υποστηρικτικών Λειτουργιών-Υπηρεσία Πελατών • Έρευνες Επικοινωνίας και Marketing • Διεξαγωγή μελετών σκοπιμότητας για αιτήματα σχετιζόμενα με ATM (εκτός Καταστημάτων) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ρυθμίσεις και νέα προϊόντα διευκόλυνσης αποπληρωμής δανείων • Συνεχής αναβάθμιση υπηρεσιών • Εγκατάσταση 7 νέων μηχανημάτων και κατάργηση άλλων 33 μηχανημάτων ATM • Ειδική εφαρμογή για συσκευές κινητών επικοινωνιών (smartphone, tablet) με λειτουργικό σύστημα iOS και Android • Αναβάθμιση της υπηρεσίας Alpha Web Banking σχετικά με την πληρωμή οφειλών
Προμηθευτές	<ul style="list-style-type: none"> • Διασφάλιση αρμονικής συνεργασίας • Σεβασμός των όρων συναλλαγών 	Ανταλλαγή πληροφοριών	Συναντήσεις με τους στρατηγικούς προμηθευτές, δύο φορές το έτος, για επαναδιαπραγμάτευση των όρων.
Σωματεία-Σύλλογοι και Λοιποί Φορείς	Ενίσχυση και υποστήριξή τους	Συναντήσεις για ανταλλαγή απόψεων και ενημέρωση ενεργειών	Υποστήριξη προγραμμάτων και δημιουργία ενεργειών π.χ. Clown doctors, Φιλοδοσική Ένωση Αθηνών, Γραμμή ζωής κ.λπ.
Τοπικές Κοινότητες	<ul style="list-style-type: none"> • Διαρκής ενίσχυση των τοπικών κοινωνιών 	Συμμετοχή και υποστήριξη τοπικών δράσεων	Υποστήριξη φορέων και Ιδρυμάτων με χρηματικό ποσό ή/και με είδος (π.χ. δωρεά τροφίμων και ελαιολάδου, ενδυμάτων, ηλεκτρονικών υπολογιστών, βιβλίων, κ.λπ.)

Σημαντικά γεγονότα 2012 - Διακρίσεις

- Την **12 Ιουνίου 2012**, η Τράπεζα έλαβε ειδικό αναγνωρισμένο βραβείο, σε εκδήλωση που πραγματοποιήθηκε στο Λονδίνο, για το Πρόγραμμα Επιβραβεύσεως Συναλλαγών Bonus της Alpha Bank. Στο πλαίσιο του θεσμού "The Loyalty Awards 2012", το Πρόγραμμα ανακηρύχθηκε το πιο επιτυχημένο πρόγραμμα πιστότητας οικονομικού οργανισμού στην Ευρώπη και στη Μέση Ανατολή ("Best Loyalty Program of the Year 2012 στην κατηγορία Financial Services"), επιτυγχάνοντας την υψηλότερη διάκριση.
- Την **16 Οκτωβρίου 2012**, υπεγράφη η συμφωνία της Τραπεζής με τον Όμιλο της Crédit Agricole S.A. για την απόκτηση του συνόλου των μετοχών εκδόσεως της Εμπορικής Τραπεζής Α.Ε.. Με την εξαγορά της Εμπορικής Τραπεζής, συντελέσθηκε ένα σημαντικό βήμα προς τον εξορθολογισμό του χρηματοπιστωτικού τομέα στην Ελλάδα.
- Την **18 Δεκεμβρίου 2012**, κατά τη διάρκεια του CSR Reporting Forum 2012, η Τράπεζα έλαβε έπαινο για τον Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2011, στο πλαίσιο της έρευνας που πραγματοποιεί το Πανεπιστήμιο Αιγαίου για την αξιολόγηση απολογισμών βιώσιμης ανάπτυξης, σε σχέση με την κάλυψη του προτύπου GRI-G3.

Συμμετοχή σε Ενώσεις και Οργανισμούς

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

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

- **Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη:** Το «Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη» είναι ένα δίκτυο επιχειρήσεων με τη μορφή μη κερδοσκοπικού σωματείου. Στόχος του είναι η προώθηση της έννοιας της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και η προβολή της τόσο προς τον επιχειρηματικό κόσμο, όσο και προς το κοινωνικό περιβάλλον. Από το 2012, συμμετέχει, μέσω εκπροσώπου της, σε ομάδα έργου (αποτελούμενη και από εκπροσώπους λοιπών εταιριών-μελών του δικτύου), με σκοπό τη δημιουργία ενός κώδικα δεοντολογίας για μικρομεσαίες



κυρίως επιχειρήσεις. Σκοπός αυτής της συμμετοχής είναι η προώθηση τεχνογνωσίας και η ενίσχυση του διαλόγου γύρω από τα ζητήματα κοινωνικής ευθύνης.

- **EuroCharity:** Πρόκειται για μη κερδοσκοπικό οργανισμό, ο οποίος προσφέρει καινοτόμες λύσεις και υπηρεσίες σε θέματα που σχετίζονται με την εταιρική κοινωνική ευθύνη, την πράσινη οικονομία και την ανάπτυξη. Στα μέλη της περιλαμβάνονται εταιρίες, μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί, δημόσιοι φορείς, εκπαιδευτικά



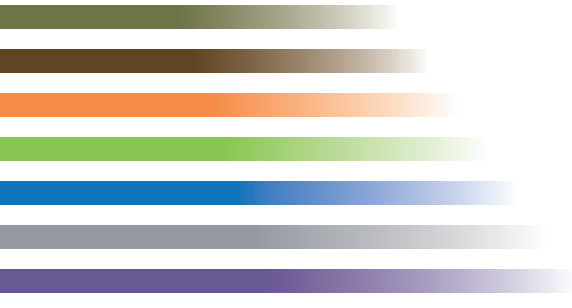
ιδρύματα, σύλλογοι και άλλοι φορείς του δημόσιου και ιδιωτικού φορέα.

- **Corporate Responsibility Index (CRI):** Συμμετοχή της Τραπεζής για τρίτη χρονιά, στον Δείκτη Εταιρικής Υπευθυνότητας (Corporate Responsibility Index), ο οποίος αξιολογεί συγκριτικά τις επιχειρήσεις ως προς τις επιδόσεις τους στον τομέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της αξιολογήσεως, η Alpha Bank διακρίθηκε στην κατηγορία BRONZE.



Η Alpha Bank παρέμεινε και το 2012 στον χρηματιστηριακό δείκτη FTSE4Good (Financial Times Stock Exchange Good Index, www.ftse4good.com), κατόπιν αξιολογήσεως της κοινωνικής και περιβαλλοντικής επιδόσεώς της.

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



Μαζί για την Οικονομία



Εκδήλωση Κοινωνικής Προσφοράς στην Ελλάδα

Η Alpha Bank, καθ' όλη τη διάρκεια του 2012 απέδειξε ότι διαθέτει τις γνώσεις και την ικανότητα ώστε να αντιμετωπίζει τις πρωτόγνωρες αντιξοότητες με γνώμονα το συμφέρον των Μετόχων, των Εργαζομένων και των Πελατών της.

Με ισχυρή κεφαλαιακή διάρθρωση

Η διαρροή των καταθέσεων που προέκυψε εξαιτίας της παρατεταμένης πολιτικής αβεβαιότητας που επικράτησε στη χώρα καθόλη τη διάρκεια του 2012, αλλά και η συμμετοχή της Alpha Bank και στις δύο φάσεις αναδιάρθρωσης του ελληνικού δημοσίου χρέους, τον Μάρτιο και τον Δεκέμβριο 2012, επηρέασαν τα κεφάλαια της Τραπέζης, τα οποία, ωστόσο παρέμειναν θετικά.

Στο πλαίσιο αυτό και με γνώμονα την ευθύνη έναντι των Μετόχων της, η Alpha Bank προέβη σε διαπραγματεύσεις με τον Όμιλο της Crédit Agricole για την απόκτηση της Εμπορικής Τραπέζης. Με τη συμφωνία που ανακοινώθηκε την 17 Οκτωβρίου 2012, δημιουργήθηκε ένας τραπεζικός όμιλος στην Ελλάδα, ο οποίος έφερε νέα δεδομένα στην αγορά.

Στήριξη των νοικοκυριών

Η Τράπεζα με γνώμονα πάντα τις αυξανόμενες ανάγκες των Πελατών της μέσα στην παρούσα οικονομική συγκυρία, προχώρησε στη δημιουργία μια νέας σειράς προϊόντων, το Πρόγραμμα "Alpha Διευκόλυνση". Το Πρόγραμμα "Alpha Διευκόλυνση" έχει ως στόχο τον καλύτερο προγραμματισμό και έλεγχο των οφειλών σε καταναλωτικά δάνεια και κάρτες, μέσω της σημαντικής μείωσης της μηνιαίας καταβολής και ρυθμίσεώς της βάσει των δυνατοτήτων του Πελάτη. Μέσω του προγράμματος "Alpha Διευκόλυνση" προσφέρονται επιπλέον εξατομικευμένες λύσεις σε Πελάτες με ιδιαίτερα χαρακτηριστικά όπως άνεργοι.

Επιπλέον, καθόλη τη διάρκεια του 2012, εξακολούθησε να παρέχεται σε συνεργασία με το Υπουργείο Περιβάλλοντος Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής (ΥΠΕΚΑ) το πρόγραμμα "Εξοικονομώ κατ' οίκον" που επιδοτείται μέσω του ΤΕΜΠΜΕ (Ταμείο Εγγυοδοσίας Μικρών και Πολύ Μικρών Επιχειρήσεων). Το πρόγραμμα προσφέρει τη δυνατότητα ενεργειακής αναβάθμισης της κατοικίας, με ιδιαίτερα χαμηλό κόστος και ευελξία στην αποπληρωμή.

Τέλος, στις θυγατρικές του Ομίλου στη Νοτιανατολική Ευρώπη και με σκοπό την καλύτερη διαχείριση του χαρτοφυλακίου παρέχονται σε όλες τις χώρες ολοκληρωμένες λύσεις προϊόντων ρυθμίσεων.

Στήριξη των Επιχειρήσεων

Καθ' όλη τη διάρκεια του 2012, η δημοσιονομική κρίση και το κλίμα αβεβαιότητας για την έκβαση της συνετέλεσαν στην περαιτέρω επιδείνωση των χρηματοπιστωτικών συνθηκών. Στο

κλίμα της παρατεταμένης υφέσεως και της αυξανόμενης πίεσεως της ρευστότητας του τραπεζικού συστήματος, προστέθηκε και η διαρκώς αυξανόμενη δυσκολία των επιχειρήσεων να εξυπηρετούν κανονικά τις δανειακές τους υποχρεώσεις.

Παρά τον επιβραδυνόμενο ρυθμό πιστωτικής επεκτάσεως, η Alpha Bank συνέχισε να ενισχύει τις **Μικρές Επιχειρήσεις** με τα προγράμματα διευκόλυνσεως της σειράς προϊόντων "**Alpha Στήριξη**" και "**Alpha Ρύθμιση**" για την αναδιάρθρωση και ρύθμιση των επιχειρηματικών τους οφειλών στηρίζοντας κατ' αυτόν τον τρόπο τη διασφάλιση της βιωσιμότητάς τους. Μέσω της ανωτέρω σειράς προσφέρονται ευέλικτες και εξατομικευμένες λύσεις, με σκοπό την προστασία και τη στήριξη των Μικρών Επιχειρήσεων.

Το 2012 τα δάνεια σε Μικρές Επιχειρήσεις (με πιστωτικό όριο έως Ευρώ 1 εκατ.) μειώθηκαν κατά 8,9% και ανήλθαν σε Ευρώ 4,2 δισ. ενώ τα δάνεια προς Πολύ Μικρές Επιχειρήσεις (με πιστωτικό όριο κάτω των Ευρώ 150 χιλ.) μειώθηκαν κατά 13,9% και διαμορφώθηκαν σε Ευρώ 1,7 δισ.

Παράλληλα, η Alpha Bank, σταθερή στην πολιτική της όσον αφορά στη στήριξη επενδύσεων φιλικών προς το περιβάλλον, συνέχισε την προώθηση του προϊόντος "**Alpha Πράσινες Λύσεις - Οικολογική Επιχείρηση**" για τη χρηματοδότηση της ενεργειακής αναβάθμισεως της επαγγελματικής στέγης και την εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων ισχύος έως 10kw. Επίσης, συνεχίσθηκε η χρηματοδότηση των επενδυτικών δαπανών των επιχειρήσεων για εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων μεγαλύτερης ισχύος για την παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας, με το σύνολο του χαρτοφυλακίου της Τραπέζης να ανέρχεται στο ποσό των Ευρώ 8,1 εκατ.

Ενισχυόμενα επενδυτικά προγράμματα

Με στόχο την ενδυνάμωση της εξαγωγικής δραστηριότητας, η Τράπεζα σε συνεργασία με τον Οργανισμό Ασφαλίσεως Εξαγωγικών Πιστώσεων (Ο.Α.Ε.Π.) συνέχισε τη διάθεση προς τις εξαγωγικές επιχειρήσεις του Ασφαλιστικού Προγράμματος "**Εξωστρέφεια**". Σύμφωνα με το Πρόγραμμα αυτό, ο εξαγωγέας ασφαλιζεται από τον Ο.Α.Ε.Π. σε ποσοστό 80% έναντι κινδύνου μη πληρωμής από τον αλλοδαπό εισαγωγέα και συγχρόνως απευθύνεται στην Τράπεζα προκειμένου να εξασφαλίσει χρηματοδότηση μέσω του προϊόντος "**Alpha Ανάπτυξη Εξαγωγών**" έως Ευρώ 500.000, με ιδιαίτερα ευνοϊκούς όρους αποπληρωμής, επιτόκιο με βάση το Euribor και χωρίς απαίτηση για παροχή εμπράγματων εξασφαλίσεων.

Επιπλέον, η Alpha Bank κατά το έτος 2012, συνέχισε τη συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (EIF),

συμμετέχοντας στο Πρόγραμμα JEREMIE (Joint European Resources for Micro to Medium Enterprises), το οποίο προβλέπει τη διάθεση νέων μορφών στήριξης και τονώσεως της ανταγωνιστικότητας των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων και Ελεύθερων Επαγγελματιών, για την υλοποίηση των επενδυτικών και αναπτυξιακών σχεδίων τους. Τα Συγχρηματοδοτούμενα Προγράμματα **JEREMIE** προσφέρονται με ευέλικτους τρόπους αποπληρωμής και εξαιρετικά χαμηλά κυμαινόμενα επιτόκια - 50% χαμηλότερα από τα ισχύοντα της Τραπεζής- λόγω της Συγχρηματοδοτήσεως των δανείων από το ΕΣΠΑ -Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Αναπτύξεως. Συγκεκριμένα, από την Alpha Bank διατέθηκαν και τρία Συγχρηματοδοτούμενα Προγράμματα JEREMIE, ως εξής:

- **Επιχειρηματικότητα (Funded Risk Sharing):** αφορούσε στη χορήγηση επενδυτικών δανείων και κεφαλαίου κινήσεως ποσού έως Ευρώ 250.000 με λήξη διαθέσεως του Προγράμματος την 4.1.2013.

- **Μικροδάνεια (Microfinance):** διατέθηκε αποκλειστικά από την Alpha Bank και αφορούσε στη χορήγηση δανείων έως Ευρώ 25.000, σε Πολύ Μικρές Επιχειρήσεις όλων των τομέων οικονομικής δραστηριότητας. Η διάθεση του Προγράμματος έληξε την 31.5.2012

- **Ψηφιακή Στρατηγική (Information & Communication Technology (ICT)):** αφορά στη χορήγηση δανείων έως Ευρώ 500.000 σε Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται ή επενδύουν στον τομέα με τίτλο "Τεχνολογία Πληροφορικής και Επικοινωνιών".

Στο πλαίσιο των Προγραμμάτων JEREMIE, εγκρίθηκαν 758 δάνεια, συνολικού ύψους Ευρώ 52,5 εκατ., ενώ το υπόλοιπο, την 31.12.2012, ανήλθε σε Ευρώ 34,3 εκατ.

Τέλος, η Alpha Bank συμμετείχε ενεργά και κατά το έτος 2012, στα Προγράμματα του Εθνικού Ταμείου Επιχειρηματικότητας και Αναπτύξεως (Ε.Τ.Ε.ΑΝ.) που αποσκοπούν στη στήριξη των Μικρών Επιχειρήσεων χρηματοδοτώντας επιχειρήσεις με δάνεια

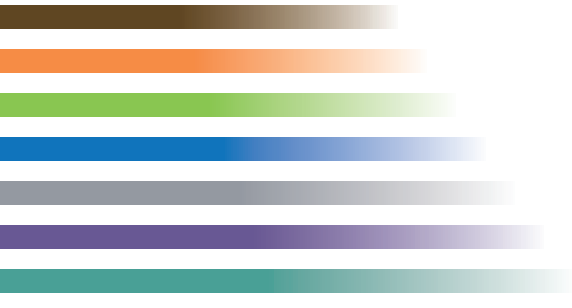
για την αγορά πρώτων υλών, εμπορευμάτων και υπηρεσιών. Το Πρόγραμμα έληξε την 28.9.2012 και μέχρι τότε είχαν εγκριθεί δάνεια ύψους Ευρώ 10,28 εκατ., σε 165 επιχειρήσεις.

Υπό τις συνεχιζόμενες συνθήκες της υφέσεως της Ελληνικής Οικονομίας και της αυξανόμενης πιέσεως στη ρευστότητα του τραπεζικού συστήματος και των επιχειρήσεων, η Τράπεζα στάθηκε και το 2012, αρωγός των 6.000 **Μεσαίων Επιχειρήσεων-Πελατών** της εστιάζοντας στη διασφάλιση-θωράκιση των απαιτήσεων της σε συνάρτηση πάντα με τη σωτηρία και τη βιωσιμότητα τους. Στο πλαίσιο του ολοένα επιβραδυνόμενου ρυθμού πιστωτικής επεκτάσεως κατά το 2012 και της πολιτικής απομόχλευσης του ισολογισμού λόγω της ελλείψεως ρευστότητας, οι συνολικές πιστοδοτήσεις προς Μεσαίες Επιχειρήσεις μειώθηκαν κατά 12,4% σε σχέση με την προηγούμενη χρήση (σύνολο πιστοδοτήσεων 2012: Ευρώ 5.727 εκατ., 2011: Ευρώ 6.800 εκατ.), κυρίως λόγω της εξοφλήσεως δόσεων μεσομακροπρόθεσμων δανείων. Ωστόσο όμως, παρά το δυσμενές οικονομικό περιβάλλον, ενεκρίθησαν και νέα χρηματοδοτικά όρια ύψους Ευρώ 65,7 εκατ. για 155 νέους Πελάτες-επιχειρήσεις, οι οποίοι παρουσιάζουν τραπεζικό ενδιαφέρον.

Ιδιαίτερη βαρύτητα δόθηκε και πάλι στην έγκαιρη διάγνωση και αντιμετώπιση των προβλημάτων των Μεσαίων Επιχειρήσεων και χρησιμοποιήθηκαν όλα τα διαθέσιμα εργαλεία (αναδιαρθρώσεις-ρυθμίσεις οφειλών, αλλά και επικοινωνία-εκπαίδευση-πειθώ), προκειμένου οι εν λόγω επιχειρήσεις να αντεπεξέλθουν στην ιδιαίτερα δύσκολη οικονομική συγκυρία και τις επιπτώσεις της.

Τέλος, αξίζει να αναφερθεί ότι έχουν πραγματοποιηθεί για **Μεγάλες Επιχειρήσεις-Πελάτες** της Τραπεζής, 26 συναλλαγές συνολικού ποσού Ευρώ 1 δισ. περίπου, ήτοι 18% του δανειακού χαρτοφυλακίου της Διευθύνσεως Corporate Banking. Επισημαίνεται, επίσης, ότι οι αναφερόμενες συναλλαγές αφορούν σε τροποποιήσεις υφισταμένων δανείων ή νέα δάνεια και όχι ρυθμίσεις. Τα συνολικά υπόλοιπα χορηγήσεων αυξήθηκαν από Ευρώ 5,6 δισ. σε Ευρώ 5,8 δισ., ήτοι, αύξηση 3,5% (περιλαμβάνονται Ευρώ 0,6 εκατ. χορηγήσεων στο εξωτερικό).

Στόχοι που ετέθησαν στον Απολογισμό ΕΚΕ 2011	Κυριότερα Επιτεύγματα έτους 2012	Στόχος Απολογισμού ΕΚΕ 2012
Στήριξη στις επιχειρήσεις - Πελάτες μας, ώστε να αντεπεξέλθουν στις επερχόμενες οικονομικές συνθήκες και τις βραχυπρόθεσμες επιπτώσεις του προγράμματος δημοσιονομικής εξυγιάνσεως της ελληνικής οικονομίας	<ul style="list-style-type: none"> • Έγκριση δανείων ύψους Ευρώ 10,28 εκατ. σε 165 Μικρές Επιχειρήσεις, στο πλαίσιο των προγραμμάτων του Ε.Τ.Ε.Α.Ν • Στο πλαίσιο των Προγραμμάτων JEREMIE εγκρίθηκαν 758 δάνεια, συνολικού ύψους Ευρώ 52,5 εκατ. ενώ το υπόλοιπο, την 31.12.2012 ανήλθε σε Ευρώ 34,3 εκατ. • Έγκριση νέων χρηματοδοτικών ορίων ύψους Ευρώ 65,7 εκατ., για 155 νέους Πελάτες- επιχειρήσεις, με τραπεζικό ενδιαφέρον • Ενέργειες για τη στήριξη των Μικρών Επιχειρήσεων και Ελεύθερων Επαγγελματιών (π.χ. "Alpha Στήριξη", "Alpha Ρύθμιση") 	Στήριξη στις επιχειρήσεις - Πελάτες μας, ώστε να αντεπεξέλθουν στις επερχόμενες οικονομικές συνθήκες και τις βραχυπρόθεσμες επιπτώσεις του προγράμματος δημοσιονομικής εξυγιάνσεως της ελληνικής οικονομίας



Μαζί για την Αγορά



Εθελοντική Εκδήλωση Αναδασώσεως στην Ελλάδα

Πρωταρχικός στόχος της Τραπέζης είναι η αξιοπιστία, η συνέπεια και η ταχύτητα στην τραπεζική εξυπηρέτηση. Κατά τη διάρκεια του 2012 και εν μέσω δυσμενών οικονομικών συνθηκών, καθημερινό μέλημα της Τραπέζης παρέμεινε η συνεχής ποιοτική και ποσοτική βελτίωση του επιπέδου των προϊόντων και των υπηρεσιών που παρέχει καθώς και η σύγχρονη και υπεύθυνη αντιμετώπιση όλων των τραπεζικών αναγκών των Πελατών.

Εξυπηρέτηση των Πελατών μας

Το 2012, σημειώθηκε περαιτέρω αύξηση του βαθμού εξυπηρέτησης των Πελατών από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Τραπέζης, γεγονός που οφείλεται σε δύο κυρίως παράγοντες: α) την αναβάθμιση των τρόπων πληρωμής οφειλών προς τρίτους, με παροχή δυνατότητας για χρέωση πιστωτικής κάρτας, και β) την αύξηση των πληρωμών προς το Δημόσιο που υποστηρίζονται μέσω συστημάτων ηλεκτρονικής τραπεζικής, όπως για παράδειγμα τα τέλη κυκλοφορίας των οχημάτων.

Οι συναλλαγές που πραγματοποιήθηκαν μέσω των δικτύων ηλεκτρονικής τραπεζικής (ΑΤΜ, Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών, Alpha Web Banking, Alphaphone Banking, Alpha Mobile Banking) και των παγίων εντολών, παρουσίασαν αύξηση κατά **5,3 %** σε σχέση με το 2011 και αποτελούν πλέον το 50 % του συνόλου των συναλλαγών της Τραπέζης.

Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των Πελατών μας, το 2012, πραγματοποιήθηκαν περί τις 100 μελέτες σκοπιμότητας, για αιτήματα σχετιζόμενα κυρίως με ΑΤΜ εκτός Καταστημάτων (καταργήσεις, μετεγκαταστάσεις, νέες εγκαταστάσεις, αντικαταστάσεις, επαναδιαπραγματεύσεις / αναπροσαρμογές μισθωμάτων κ.λπ.). Αποτέλεσμα αυτών και στο πλαίσιο του εξορθολογισμού του δικτύου της, η Τράπεζα προχώρησε σε εγκατάσταση επτά (7) (off site) νέων μηχανημάτων και σε κατάργηση άλλων 33 (22 Off-Site και 11 από καταργήσεις Καταστημάτων). Επίσης, εκπονήθηκαν απολογιστικές μελέτες κόστους - οφέλους για το σύνολο των off-site ΑΤΜ.

Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των Πελατών και την αποσυμφόρηση των πληρωμών με μετρητά στα γκισέ των Καταστημάτων, προστέθηκαν τέσσερις νέες υπηρεσίες στα Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών (ΚΑΣ), στα οποία ο αριθμός των συναλλαγών αυξήθηκε κατά 9,8%, σε σχέση με το 2011.

Στο Alpha Web Banking, δίδεται πλέον η δυνατότητα στους συνδρομητές να εξοφλούν τις υποχρεώσεις τους προς το Δημόσιο με τη χρήση κάρτας Alpha Bank, αξιοποιώντας και τη δυνατότητα πληρωμών με δόσεις. Επίσης, αναπτύχθηκαν ειδικού τύπου συναλλαγές πληρωμών για την on-line αγορά ασφαλιστηρίου συμβολαίου αυτοκινήτων για το προϊόν Alpha Safe Auto χωρίς επίσκεψη σε Κατάστημα της Τραπέζης, καθώς επίσης και για δίκτυα πρακτόρων που εισπράττουν οφειλές (π.χ. εισιτήρια) για λογαριασμό τρίτων. Κατά τη διάρκεια του 2012, σημειώθηκε αύξηση των συνδρομητών που χρησιμοποιούν την υπηρεσία Alpha Web Banking κατά περίπου 10%, ενώ οι εγχρήματες συναλλαγές αυξήθηκαν κατά 15,9 %, έναντι του 2011. Αξίζει να αναφερθεί η περίπτωση της πληρωμής τελών κυκλοφορίας οχημάτων, που αποτελεί και παράδειγμα απούλοποιήσεως μίας παραδοσιακής συναλλαγής Δημοσίου, με την κατάργηση του σήματος τελών σε φυσική μορφή. Με βάση το Δελτίο Τύπου του Υπουργείου Οικονομικών, "σημαντικό ποσοστό, κοντά στο 7%, των πληρωμών έγινε μέσω εναλλακτικών δικτύων των τραπεζών, με

συνέπεια τη σημαντική μείωση της ταλαιπωρίας των πολιτών." Στην Alpha Bank, οι πληρωμές τελών κυκλοφορίας μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, σε σχέση με τις αντίστοιχες στο δίκτυο των Καταστημάτων της Τραπέζης, ανήλθε στο 15% με βάση το πλήθος των συναλλαγών και στο 16% ως προς την αξία τους.

Επίσης, το 2012, οι Πελάτες της Τραπέζης, ενίσχυσαν με τη συμμετοχή τους την υπηρεσία του Alpha Mobile Banking. Συγκεκριμένα, οι ενεργοί συνδρομητές αυξήθηκαν κατά 96,23% και το πλήθος των εγχρήματων συναλλαγών μέσω της υπηρεσίας αυτής κατά 158%, η δε αξία των συναλλαγών αυτών κατά 112%, έναντι του 2011. Στην επίτευξη των πολύ υψηλών αυτών ποσοστών συνέβαλε το γεγονός ότι η Τράπεζα διαθέτει ειδική εφαρμογή για συσκευές κινητών επικοινωνιών (smartphone, tablet) με λειτουργικό σύστημα iOS και Android.

Επικοινωνία και Διάλογος με τους Πελάτες

Για την παρακολούθηση των αναγκών των Πελατών, των τάσεων και της εξέλιξης της αγοράς, ειδικά στη σημερινή δύσκολη οικονομική συγκυρία καθώς και για την αξιολόγηση διαφημίσεων, πραγματοποιήθηκαν μέσα στο 2012 ποσοτικές και ποιοτικές έρευνες. Στόχος του ερευνητικού σχεδίου της Τραπέζης για το έτος 2012 ήταν η συλλογή στοιχείων που θα επιτρέψουν τον ορθότερο σχεδιασμό της επικοινωνίας της Τραπέζης. Συγκεκριμένα, οι ποσοτικές έρευνες εκπονούνται με στόχο την ανίχνευση τυχόν αλλαγών στις καταναλωτικές στάσεις και συμπεριφορές προς τις Τράπεζες, καθώς και για τη μέτρηση της αποτελεσματικότητας της επικοινωνίας (αξιολόγηση διαφημίσεων) που εφαρμόζει η Alpha Bank. Οι ποιοτικές έρευνες εκπονούνται με στόχο τον έγκαιρο εντοπισμό των τάσεων για την κάλυψη αναγκών των Πελατών σε τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες και τυχόν εξελίξεις στο συνδεδεμένο με αυτά διαφημιστικό γίγνεσθαι.

Κατά το έτος 2012, δεν πραγματοποιήθηκε έρευνα μετρήσεως ικανοποίησεως Πελάτη, λόγω μειώσεως των λειτουργικών δαπανών. Ωστόσο, παραμένει ανηρημένο το **ερωτηματολόγιο ικανοποίησεως Πελάτη** στην ιστοσελίδα της Τραπέζης, www.alpha.gr.

Το ερωτηματολόγιο αυτό, έχει ως βασικό στόχο την αμφίδρομη επικοινωνία Πελατών και Τραπέζης και είναι εύχρηστο και σύντομο. Αποτελεί δε, ένα σημαντικό και σύγχρονο εργαλείο, μέσω του οποίου ο Πελάτης μπορεί να εκφράσει τη γνώμη του άμεσα και γρήγορα και να αξιολογήσει την εμπειρία εξυπηρέτησεώς του από την Τράπεζα. Ο βαθμός ανταποκρίσεως στο ερωτηματολόγιο από τους επισκέπτες της ιστοσελίδας είναι ικανοποιητικός, καθόσον, από την ανάρτηση του ερωτηματολογίου, έως και την 31 Δεκεμβρίου 2012, έχουν απαντήσει σε αυτό 3.981 άτομα.

Επιπλέον, προκειμένου να διασφαλιστεί η υψηλή ποιότητα των παρεχομένων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, η Τράπεζα μετρά συστηματικά τον βαθμό ικανοποίησης των Πελατών της, και μέσω της διαθέσιμης εντύπου -ερωτηματολογίου με τίτλο **“Η γνώμη σας μετράει”**, με προπληρωμένο τέλος, σε όλα τα Καταστήματα, με το οποίο ο Πελάτης μπορεί να αξιολογήσει την εξυπηρέτησή του.

Κατά το έτος 2012, πραγματοποιήθηκαν από την Υπηρεσία Πελατών συνολικά, 7.857 διερευνήσεις υποθέσεων σε Μονάδες της Τραπεζής, οι οποίες απαιτήθηκαν για την επεξεργασία και απάντηση παραπόνων που υποβλήθηκαν, μειωμένες περίπου κατά 13%, σε σχέση με το 2011 (9.037 το 2011). Οι βασικές αιτίες-πηγές υποβολής παραπόνου αφορούν κυρίως σε προϊόντα καταναλωτικής πίστωσης και συγκεκριμένα, σε κάρτες, καταναλωτικά δάνεια, καθώς και σε θέματα ποιοτικής εξυπηρέτησης στο Δίκτυο της Τραπεζής, γεγονός αναμενόμενο δεδομένης και της ευρύτερης οικονομικής συγκυρίας. Ο μέσος χρόνος επιλύσεώς τους παραμένει στα ίδια σχεδόν επίπεδα με τον αντίστοιχο χρόνο του 2011, ήτοι 24 ημέρες.

Επιπλέον, κατά το 2012 πραγματοποιήθηκαν 83 καταγγελίες από τον Τραπεζικό Διαμεσολαβητή (77 το 2011). Αναφορικά με τους λοιπούς εποπτικούς φορείς, υποβλήθηκαν 96 παράπονα από το Υπουργείο Ανάπτυξης (25 το 2011), 30 από τον Συνήγορο του Καταναλωτή (52 το 2011) και 44 από την Τράπεζα της Ελλάδος (35 το 2011).

Τέλος, στο πλαίσιο της προσπάθειας για συνεχή βελτίωση στην εξυπηρέτηση των Πελατών και στην ανταπόκριση στις ανάγκες τους, αξίζει να σημειωθεί ότι πραγματοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια του έτους 2012, σε μεγάλο αριθμό Λειτουργιών Καταστημάτων, έξι (6) εκπαιδευτικές εισηγήσεις με θέμα τη βελτίωση της διαχείρισης των παραπόνων των Πελατών, ενώ οι κατωτέρω Μονάδες έλαβαν πιστοποιήσεις κατά ISO 9001:2008, ως ακολούθως:

- **4.4.2012:** Ανανέωση Πιστοποίησης της Μονάδος Εγγυητικών Επιστολών
- **9.4.2012:** Ανανέωση Πιστοποίησης της Μονάδος Κινήσεως Κεφαλαίων
- **20,21,22.6.2012:** Ανανέωση Πιστοποίησης των Ταμειακών Κέντρων της Τραπεζής
- **5.12.2012:** Ανανέωση Πιστοποίησης της Υπηρεσίας Πελατών
- **7.12.2012:** Ανανέωση Πιστοποίησης της Μονάδος Διεθνούς Εμπορίου.

Υπεύθυνο Marketing Επικοινωνία και Ενημέρωση Πελατών

Προκειμένου να εξασφαλίσει την εμπιστοσύνη των Πελατών της, η Alpha Bank δίδει ιδιαίτερη σημασία στη συνεχή επικοινωνία και τον διάλογο. Βασικό μέσο επικοινωνίας αποτελούν οι διαφημίσεις της Τραπεζής, μέσω των οποίων παρατίθενται τα απαραίτητα στοιχεία για την ενημέρωση του κοινού σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που διατίθενται, λαμβάνοντας υπ' όψιν τον σχετικό κώδικα Δεοντολογίας της Ελληνικής Ενώσεως Τραπεζών. Σε περίπτωση που τα διαφημιστικά υλικά δεν επιτρέπουν την αναλυτική

πληροφόρηση λόγω περιορισμένου χώρου ή μικρής χρονικής διάρκειας, αναφέρεται πάντα ο διαδικτυακός τόπος ή το τηλεφωνικό κέντρο της Τραπεζής για αναλυτική πληροφόρηση. Επιπλέον, στον διαδικτυακό τόπο της Τραπεζής, δίδεται η δυνατότητα υπολογισμού δόσεων δανείων.

Για την όσο το δυνατό πιο στοχευμένη ενημέρωση, κατά τη διάρκεια προωθητικών ενεργειών πραγματοποιείται έλεγχος του πελατολογίου της Τραπεζής ως προς την πιστοληπτική και συναλλακτική συμπεριφορά. Με τον τρόπο αυτό, οι Πελάτες λαμβάνουν ενημερώσεις όσο το δυνατόν πιο προσαρμοσμένες στις ανάγκες και στις δυνατότητές τους.

Τέλος, σημειώνεται ότι, κατά τη διάρκεια του 2012 διενεμήθησαν από 350 Καταστήματα σε όλη τη χώρα, φυλλάδια χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης.

Επίσης, στο πλαίσιο αναπτύξεως μηχανισμών ασφαλείας των συναλλαγών μέσω πιστωτικών καρτών, δημιουργήθηκε η υπηρεσία **Alpha alerts**. Οι κάτοχοι των καρτών Enter Bonus American Express έχουν τη δυνατότητα να λαμβάνουν SMS μέσω των οποίων ενημερώνονται για τις αγορές και τις αναλήψεις μετρητών από το πιστωτικό όριο της κάρτας τους.

Για την ενημέρωση των Πελατών, κατόχων καρτών Mastercard και VISA, για την **ασφάλεια αγορών στο διαδίκτυο**, αποστέλλεται ενημερωτικό έντυπο -newsletter μέσω e-mail, SMS και ενημερωτικό έντυπο στα extraits των αντίστοιχων καρτών.

Τέλος, στο πλαίσιο της προώθησης προϊόντων που ανταποκρίνονται στις σύγχρονες ανάγκες, προβλήθηκαν τα κατωτέρω προϊόντα και υπηρεσίες, με γνώμονα την ενημέρωση και τη διευκόλυνση των καταναλωτών:

- Πραγματοποιήθηκε διαφημιστική εκστρατεία για το πρόγραμμα ιατρικής καλύψεως **Alpha Υγεία για Όλους** καθ' όλη τη διάρκεια του έτους σε τηλεόραση, ραδιόφωνο, Τύπο και διαδίκτυο. Με το πρόγραμμα **Alpha Υγεία για Όλους**, η Alpha Bank σε συνεργασία με την AXA Ασφαλιστική Α.Ε., προσφέρει έναν ολοκληρωμένο συνδυασμό παροχών προλήψεως και διαγνώσεως, στην προνομιακή τιμή των Ευρώ 50, ετησίως. Το Πρόγραμμα απευθύνεται σε όλους τους Πελάτες της Alpha Bank, ηλικίας 18 έως 65 ετών, κατόχους λογαριασμού καταθέσεων, συνδεδεμένου με χρεωστική κάρτα ή κατόχους πιστωτικής κάρτας, οι οποίοι μπορούν να απολαύσουν δωρεάν παροχές υγείας και σημαντικές εκπώσεις σε διαγνωστικές εξετάσεις και οδοντιατρικές εργασίες.

Πραγματοποιήθηκε διαφημιστική προβολή μέσω Τύπου του επιδοτούμενου προγράμματος **Εξοικονόμηση κατ' οίκον** από τη σειρά προϊόντων **Alpha Πράσινες Λύσεις**. Τώρα, περισσότερο από ποτέ, οφείλουμε να αντιληφθούμε ότι η οικολογική συνείδηση δεν αποτελεί επιλογή αλλά ευθύνη, προς τον εαυτό μας και τους γύρω μας. Με το πρόγραμμα **Εξοικονόμηση κατ' οίκον** η Alpha Bank, αρωγός του Υπουργείου Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής δείχνει πώς μπορεί κάποιος να αποκτήσει έναν οικολογικό τρόπο ζωής. Με την μετατροπή της οικίας μας σε ενεργειακά πιο αποδοτική (προϊόν Alpha Πράσινες Λύσεις - Ενεργειακό σπίτι) μπορούμε και να εξοικονομούμε χρήματα και να προστατεύουμε το περιβάλλον.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Η Alpha Bank, αναγνωρίζοντας ότι τα τελευταία έτη η προσφορά είναι πιο αναγκαία από ποτέ, συνέχισε και το 2012 το **πρόγραμμα εξαργυρώσεως Bonus πόντων**. Μέσω του συγκεκριμένου Προγράμματος, δίδεται η δυνατότητα στους κατόχους καρτών Bonus και Gold Visa, να εξαργυρώσουν τους πόντους που έχουν συλλέξει από το Πρόγραμμα Επιβραβεύσεως της κάρτας τους, ενισχύοντας το έργο διαφόρων ιδρυμάτων. Αξίζει να σημειωθεί ότι κατά τη διάρκεια του 2012, αποδόθηκαν μέσω του συγκεκριμένου προγράμματος Ευρώ 121.830. 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, ΧΑΤΖΗΚΥΡΙΑΚΕΙΟ ΙΔΡΥΜΑ.

Επιπλέον, η Τράπεζα παρέχει, για τέταρτη χρονιά, τη δυνατότητα καταβολής δωρεάς υπέρ κοινωνικού σκοπού μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών Alpha Web Banking και Alpha Phone Banking. Κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να επιλέξει μεταξύ 57 Ιδρυμάτων και Μη Κυβερνητικών Οργανισμών έχοντας πρώτα τη δυνατότητα να γνωρίσει περιληπτικά τους στόχους και τους σκοπούς του φορέα που πρόκειται να ενισχύσει. Η δωρεά πραγματοποιείται εύκολα και γρήγορα με χρέωση ενός καταθετικού λογαριασμού και σε ημερομηνία που επιλέγει ο δωρητής. Ο δωρητής αποφασίζει εάν η δωρεά του θα γίνεται επώνυμα ή ανώνυμα. Εάν η δωρεά είναι επώνυμη, τότε τα στοιχεία του δωρητή κοινοποιούνται στον συγκεκριμένο φορέα. Αξίζει να σημειωθεί ότι μέχρι σήμερα έχει αποδοθεί σε ιδρύματα το ποσό των Ευρώ 7.409.

Διαφάνεια των Τραπεζικών Συναλλαγών

Καθ' όλη τη διάρκεια του 2012, η Alpha Bank ήλεγξε συναλλαγές και Πελάτες της για συμμόρφωση στο κανονιστικό πλαίσιο, με σκοπό την καταπολέμηση της απάτης, του ξεπλύματος χρήματος και του οικονομικού εγκλήματος, έχοντας θέσει σε λειτουργία εξειδικευμένα συστήματα ελέγχου και συνεργαζόμενη πλήρως με τις αρμόδιες εποπτικές Αρχές. Η θέση της απέναντι στη διαφθορά είναι σταλάντευτη και για τον λόγο αυτό και το 2012, από τις Διευθύνσεις Κινδύνων Αγοράς και Λειτουργικών Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμορφώσεως, εξετάσθηκε κάθε περίπτωση που θα μπορούσε να δημιουργήσει κίνδυνο, που συνδέεται με την καταπολέμηση της διαφθοράς και της δωροδοκίας. Επιπλέον, επισημαίνεται ότι η Τράπεζα δεν χρηματοδότησε οποιοδήποτε πολιτικό κόμμα ή πολιτικό πρόσωπο. Καταβάλλοντας συνεχή προσπάθεια ώστε να ανταποκριθεί με συνέπεια στις προσδοκίες των Πελατών και της Πολιτείας, η Alpha Bank έχει θεσπίσει διαδικασίες για την απαρέγκλιτη εφαρμογή των κανονισμών και των αποφάσεων των αρμοδίων για τον χρηματοπιστωτικό τομέα Αρχών. Το 2012, ο αριθμός των παραπόνων αναφορικά με προϊόντα και υπηρεσίες μας που διαβιβάσθηκαν από τις αρμόδιες Αρχές, παρουσίασαν μικρή αύξηση σε σχέση με το έτος 2011, ενώ δεν επιβλήθηκαν σημαντικές σχετικές κυρώσεις από τις Εποπτικές Αρχές.

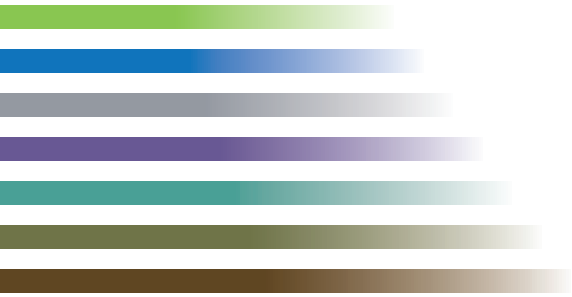
Υπεύθυνες Επενδύσεις

Κατά τη διάρκεια του 2012, η Διεύθυνση Επενδυτικής Τραπεζικής της Alpha Bank εξέτασε έντεκα έργα ανανεώσιμων πηγών Ενέργειας, ενώ χρηματοδοτήθηκαν τρία από αυτά, ως κατωτέρω:

Έργα	Αριθμός
Έργα Ανανεώσιμων πηγών Ενέργειας που εξετάσθηκαν	11
Έργα που χρηματοδοτήθηκαν	3 Βαθυχώρι Φ/Β 6 MW Λαμπούσα 16 MW Ασπροβούτι 20 MW
Έργα που απορρίφθηκαν για περιβαλλοντολογικά αίτια	0 (μηδέν)

Σημειώνεται ότι στο πλαίσιο εγκρίσεως χρηματοδότησεως ενεργειακών έργων, η Τράπεζα έχει καθιερώσει ως προαπαιτούμενα, την απαίτηση υποβολής Μελέτης Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων καθώς και την Έγκριση Περιβαλλοντικών Όρων από τις αρμόδιες Αρχές.

Στόχοι που ετέθησαν στον Απολογισμό ΕΚΕ 2011	Κυριότερα Επιτεύγματα έτους 2012	Στόχοι Απολογισμού ΕΚΕ 2012
<p>Προσφορά προϊόντων και υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις ανάγκες και τις προσδοκίες των Πελατών μας.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Δημιουργία της Alpha Bank Enter Visa payWave με τεχνολογία contactless. • Πρόγραμμα ιατρικής καλύψεως Alpha Υγεία για Όλους . • Προώθηση του εξειδικευμένου προϊόντος “Alpha Πράσινες Λύσεις - Εξοικονόμηση κατ’ οίκον”. • Εμπλουτισμός Προγράμματος Επιβραβεύσεως Συναλλαγών -“Bonus”- (π.χ. “ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΘΕΑΜΑΤΩΝ, “NOTOS GALLERIES”). • Εμπλουτισμός των μελών - ιδρυμάτων του προγράμματος εξαργυρώσεως πόντων (π.χ. “Σύλλογος Προστασίας, Ενημέρωσης και Βοήθειας Καρδιοπαθών Παιδιών “Η Καρδιά του Παιδιού”). 	<p>Προσφορά προϊόντων και Υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις ανάγκες και τις προσδοκίες των Πελατών μας.</p>
<p>Σταδιακή αύξηση, εντός του έτους 2013, του αριθμού και των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, καθώς και του ποσοστού χρήσεως των υπηρεσιών αυτών, κατά 20%.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Νέα Υπηρεσία Alpha Global Cash Management. • Εφαρμογή Alpha Mobile Banking για κινητά τηλέφωνα με λειτουργικό Android. • Περίπου 10% αύξηση των συνδρομητών (σε σχέση με το 2011) που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες Alpha Web Banking. • Προσθήκη τεσσάρων νέων υπηρεσιών στα Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών (ΚΑΣ), οι συναλλαγές των οποίων αυξήθηκαν κατά 9,8%, σε σχέση με το 2011. • Αύξηση του αριθμού των χρηστών Alpha Mobile Banking κατά 96,2%, το 2012. 	<p>Σταδιακή αύξηση, εντός του έτους 2013, του αριθμού και των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, καθώς και του ποσοστού χρήσεως των υπηρεσιών αυτών, κατά 20%.</p>
<p>Περαιτέρω μείωση του χρόνου επιλύσεως των παραπόνων των Πελατών μας.</p>	<p>Διενεργήθηκαν 7.857 διερευνήσεις υποθέσεων σε Μονάδες της Τραπέζης (μειωμένες περίπου κατά 13%, σε σχέση με το 2011), ενώ ο μέσος όρος επιλύσεως παραπόνων παρέμεινε στα ίδια περίπου επίπεδα με το 2011 (24 ημέρες).</p>	<p>Μείωση του χρόνου επιλύσεως των παραπόνων των Πελατών μας.</p>
<p>Υποστήριξη της πρωτοβουλίας της Ευρωπαϊκής Ενώσεως για τις Μικροπιστώσεις (EU Micro-finance Facility for business start-ups).</p>	<p>Συμμετοχή στο Πρόγραμμα JEREMIE για τη χορήγηση δανείων προς νεοσύστατες Μικρές και Πολύ Μικρές Επιχειρήσεις και την υλοποίηση των επενδυτικών και αναπτυξιακών σχεδίων τους.</p>	<p>Υποστήριξη της πρωτοβουλίας της Ευρωπαϊκής Ενώσεως για τις Μικροπιστώσεις (EU Micro-finance Facility for business start-ups).</p>
<p>Σταδιακή αύξηση του ποσοστού των Καταστημάτων του δικτύου της Alpha Bank που είναι προσβάσιμα σε άτομα με κινητικές δυσκολίες με στόχο, το 2015, τα περισσότερα Καταστήματα της Τραπέζης να καταστούν προσβάσιμα στα άτομα αυτά.</p>	<p>Κατά τη διάρκεια του 2012 εξετάσθηκε το σύνολο των Καταστημάτων, στα οποία είναι εφικτό να πραγματοποιηθούν περαιτέρω εργονομικές διευθετήσεις για την πρόσβαση ατόμων με κινητικές δυσκολίες, εξαιτίας πρακτικών περιορισμών.</p>	<p>Σταδιακή αύξηση του ποσοστού των Καταστημάτων του δικτύου της Alpha Bank που είναι προσβάσιμα σε άτομα με κινητικές δυσκολίες, με στόχο, το 2015, τα περισσότερα Καταστήματα του Ομίλου Alpha Bank να καταστούν προσβάσιμα στα άτομα αυτά.</p>
<p>Μέριμνα, ώστε, έως το 2015, η πλειοψηφία των δικτύων ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών της Τραπέζης να είναι προσβάσιμη σε άτομα με προβλήματα οράσεως ή / και ακοής.</p>	<p>Το σύνολο των ATM της Τραπέζης προσφέρει υπηρεσίες, περιορισμένης ωστόσο εμβέλειας, σε άτομα με προβλήματα οράσεως.</p>	<p>Μέριμνα, ώστε, έως το 2015, η πλειοψηφία των δικτύων ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών του Ομίλου Alpha Bank να είναι προσβάσιμη σε άτομα με προβλήματα οράσεως ή / και ακοής.</p>



Μαζί για τους Ανθρώπους μας



Εθελοντική Εκδήλωση Καθαρισμού Δασικών Δρόμων στην Ελλάδα

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 λειτουργεί ως υπεύθυνος εργοδότης και προσπαθεί διαρκώς να ανταποκρίνεται στις προσδοκίες των Εργαζομένων της.

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

Διασφάλιση της Απασχολήσεως

Η Alpha Bank παραμένει ένας από τους μεγαλύτερους εργοδότες στη χώρα, στηρίζοντας την απασχόληση ακόμη και στο δυσμενές οικονομικό περιβάλλον, όπως αυτό διαμορφώθηκε και κατά το έτος 2012. Παρά την έμφαση που δίδεται στην κάλυψη των αναγκών της Τραπέζης με εσωτερικές μετακινήσεις, εντούτοις η Alpha Bank, με αίσθημα ευθύνης προς το κοινωνικό σύνολο για την καταπολέμηση της ανεργίας και με στόχο την ανανέωση του ανθρώπινου δυναμικού της προχώρησε σε 30 νέες προσλήψεις στην Ελλάδα, ενώ πραγματοποίησε και σημαντικό αριθμό νέων προσλήψεων στις χώρες όπου δραστηριοποιείται.

Επιπροσθέτως, αξιοποιώντας σύγχρονα εργαλεία Επιλογής Προσωπικού, επιλέγει σε μικρότερο ποσοστό πλέον απ' ό,τι παλαιότερα, υποψηφίους από την εξωτερική αγορά εργασίας, δρομολογώντας εσωτερικές διαδικασίες με σκοπό την ανάδειξη του ικανού Προσωπικού της και στις περιπτώσεις που αυτό δεν καθίσταται εφικτό προσανατολίζεται στην τοπική αγορά εργασίας.

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

Ποσοτικά στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού

ΟΜΙΛΟΣ	Δύναμη 31.12.2012
Τράπεζα	6.712
Θυγατρικές Εταιρίες Εσωτερικού	685
Διεθνές Δίκτυο	6.253
ΣΥΝΟΛΟ	13.650

Γεωγραφική Περιφέρεια (ΤΡΑΠΕΖΑ)	Ανθρώπινο Δυναμικό 2010	Ανθρώπινο Δυναμικό 2011	Ανθρώπινο Δυναμικό 2012
Αττική	4.736	4.574	4.386
Υπόλοιπο Ελλάδος	2.505	2.398	2.301
Εξωτερικό	25*	25*	25*

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

Φύλο	ΗΛΙΚΙΑΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΗΝ 31.12.2012				
	18-25	26-40	41-50	51+	ΣΥΝΟΛΟ
Άνδρες	15	1.228	1.227	805	3.275
Γυναίκες	31	1.662	1.320	424	3.437
ΣΥΝΟΛΟ	46	2.890	2.547	1.229	6.712
%	0,69	43,06	37,95	18,31	100,00

Αριθμός Εργαζομένων στην Ελλάδα (ΤΡΑΠΕΖΑ)	2010	2011	2012
ΣΥΝΟΛΟ	7.266	6.997	6.712
Άνδρες	3.553	3.418	3.275
Γυναίκες	3.713	3.579	3.437
Αποχωρήσεις (πχ. σύνταξη, τερματισμός συμβάσεως)	416	304	305
Προσλήψεις	181	35	30

Μορφωτικό Επίπεδο και Εκπαίδευση

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

Σε αυτό το πλαίσιο, συνεχίσθηκε και το 2012 η αυξητική τάση του ποσοστού των αποφοίτων της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (απόφοιτοι ΑΕΙ, ΤΕΙ και κάτοχοι μεταπτυχιακών τίτλων σπουδών). Έτσι, το ποσοστό των αποφοίτων των κατόχων μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών αυξήθηκε κατά 7% περίπου, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των αποφοίτων Γυμνασίου βαίνει μειούμενο. Για παράδειγμα, οι Εργαζόμενοι με πτυχία ανωτάτης εκπαίδευσης (ΑΕΙ, ΤΕΙ) αντιπροσώπευαν το 2011 το 53%, ενώ το 2012, το αντίστοιχο ποσοστό ήταν 54%.



Αξίζει να σημειωθεί ότι στο πλαίσιο του 16ου Συμποσίου Ανθρώπινου Δυναμικού, η Alpha Bank ήταν ανάμεσα στις εταιρίες που ανέλαβαν σημαντικές και καινοτόμες πρωτοβουλίες στον χώρο του Ανθρώπινου

Δυναμικού, κατά τη διάρκεια του 2012, και στις οποίες απενεμήθη Βραβείο Ανθρώπινου Δυναμικού από την εταιρία KPMG. Συγκεκριμένα, η Alpha Bank βραβεύθηκε για την καθιέρωση των Εσωτερικών Πιστοποιήσεων, δηλαδή ενός μηχανισμού αξιολογήσεως των γνώσεων των Υπαλλήλων των Καταστημάτων της. Η εν λόγω καθιέρωση, αποτελεί μία καινοτομία, με διαστάσεις μοναδικότητας, για ελληνική τράπεζα. Τα βραβεία απενεμήθησαν για 12η συνεχή χρονιά, σε ειδική εκδήλωση, όπου η Alpha Bank έλαβε βραβείο στην κατηγορία "Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού".

Μορφωτικό επίπεδο	Κατανομή 2010	Κατανομή 2011	Κατανομή 2012
Μεταπτυχιακή εκπαίδευση Master, PhD	993	1.048	1.118
Τριτοβάθμια εκπαίδευση ΑΕΙ, ΤΕΙ	2.789	2.661	2.495
Απόφοιτοι Λυκείου	3.130	2.964	2.801
Απόφοιτοι Γυμνασίου	354	324	298

Ποσοτικά στοιχεία

Το 2012, πραγματοποιήθηκαν 14.277 συμμετοχές σε εκπαιδευτικά προγράμματα, αυξημένες κατά 27% περίπου σε σχέση με το 2011 (11.243 συμμετοχές). Επιπλέον, οι ώρες εκπαίδευσης ανήλθαν σε 135.990 (από 128.824 το 2011), ενώ ο μέσος όρος ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανά συμμετέχοντα της Τραπέζης, ανήλθε σε 9,53 ώρες.

Αξίζει να σημειωθεί ότι, κατά τον τελευταίο μήνα του έτους 2012, ξεκίνησαν και οι εκπαιδεύσεις των Εργαζομένων της Εμπορικής Τραπέζης.

Αναλυτικά, η κατανομή ανά φύλο και επίπεδο ιεραρχίας (υπάλληλοι / διευθυντικά στελέχη), καθώς και η θεματολογία της εκπαίδευσης παρουσιάζονται ως κατωτέρω:

:

ΛΟΓΙΣΤΙΚΟΣ ΚΛΑΔΟΣ: ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ 2012						
	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ
Υπάλληλοι	2.598	4.388	6.986	18%	31%	49,5%
Μεσαία Στελέχη	3.078	3.809	6.887	22%	27%	48,8%
Ανώτερα Στελέχη	139	90	229	1%	1%	1,6%
ΣΥΝΟΛΟ	5.815	8.287	14.102	41%	59%	100%

Θεματολογία εκπαίδευσης (γενικές κατηγορίες)

1. Αρχική Εκπαίδευση
2. Εκπαιδευτικά Προγράμματα Ιδιωτών
3. Εκπαιδευτικά Προγράμματα Επιχειρήσεων
4. Διάφορα (Management, Πληροφορικής, κ.λπ.)
5. Σεμινάριο Νεοπροσληθέντων (Παρουσίαση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, CSR REACH)

ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

Συνεχίσθηκε και κατά τη διάρκεια του 2012 το εσωτερικό μεταπτυχιακό πρόγραμμα που πραγματοποιείται από τη Διεύθυνση Εκπαίδευσης και Αναπτύξεως της Alpha Bank σε συνεργασία με το Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, με διάρκεια 18 μηνών και αντικείμενο τη Νομισματική-Τραπεζική και Χρηματοοικονομική. Από το 2010 έχουν ολοκληρώσει τις μεταπτυχιακές τους σπουδές 18 άτομα, 21 αναμένεται να ολοκληρώσουν το Πρόγραμμα, ενώ κατά τη διάρκεια του 2013 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 απασχόλησεως 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, που συμβάλλει στη δημιουργία αξίας για όλους τους Εργαζομένους, αλλά και για την ίδια την Τράπεζα. Η πολιτική αυτή ενσωματώνεται στις διαδικασίες και στις πρακτικές διοικήσεως του Ανθρώπινου Δυναμικού και σε κάθε χώρα, όπου έχει παρουσία η Alpha Bank, υλοποιείται ειδικό σχέδιο δράσεως για την εφαρμογή της.

Τέλος, επιδιώκοντας να εφαρμόσει, εμπράκτως, την ισότητα των φύλων και να αντιμετωπίσει το χαμηλό ποσοστό γυναικών σε θέσεις ευθύνης, που χαρακτηρίζουν την ελληνική αγορά εργασίας, η Alpha Bank, μέσω μίας σειράς μέτρων, που αφενός ευνοούν την εναρμόνιση επαγγελματικής και προσωπικής ζωής και αφετέρου διασφαλίζουν την ισότητα μεταχειρίσεως και την αξιοκρατική εξέλιξη του Προσωπικού, δίδει ίσες ευκαιρίες ανελίξεως στις γυναίκες Εργαζόμενες.

Δείκτες διαφορετικότητας	2010	2011	2012
Γυναίκες εργαζόμενες	3.713 51%	3.579 51%	3.437 51,2%
Γυναίκες σε διευθυντικές θέσεις (από τη θέση Διευθυντή Καταστήματος και άνω)	219	217	223
Εργαζόμενοι που ανήκουν σε μειονότητες	14	14	13
Διευθυντικά Στελέχη που ανήκουν σε μειονότητες	1	-	-

Αναλογία φύλων στη Διοίκηση	2010	2011	2012
Γυναίκες σε Διοικητικό Συμβούλιο	2 (12,5%)	1 (7%)	1 (7%)
Άνδρες σε Διοικητικό Συμβούλιο	13 87,5%	13 93%	14 93%
Σύνολο	15	14	15
Γυναίκες σε θέσεις Γενικών Διευθυντών	-	-	-
Άνδρες σε θέσεις Γενικών Διευθυντών *	7	7	9
*Περιλαμβάνονται οι: Πρόεδρος, Διευθύνων Σύμβουλος, Γενικός Διευθυντής, Εντεταλμένος Γενικός Διευθυντής			

Άτομα με ειδικές ανάγκες	2010	2011	2012
Αριθμός ατόμων με ειδικές ανάγκες (ΑΜΕΑ) στην Τράπεζα	193	193	172

Διάλογος και Εργασιακά δικαιώματα

Τα δικαιώματα συλλογικών διαπραγματεύσεων και συνδικαλισμού κατοχυρώνονται από εθνικούς και διεθνείς κανόνες. Η Alpha Bank, σεβόμενη πλήρως τα δικαιώματα των Εργαζομένων, έχει δεσμευθεί για την πλήρη διασφάλισή τους, όπως αυτά κατοχυρώνονται στο εθνικό και κοινοτικό Δίκαιο και στις συνθήκες της Διεθνούς Οργανώσεως Εργασίας. Το Ανθρώπινο Δυναμικό της Τραπέζης καλύπτεται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας (κλαδικές-επιχειρησιακές). Υφίσταται δε πλήρης συμμόρφωση με τις ρυθμιστικές / κανονιστικές απαιτήσεις υγείας και ασφαλείας.

Αξιζεί να σημειωθεί ότι 6.255 Εργαζόμενοι είναι μέλη σωματείων εργαζομένων, ποσοστό που αντιστοιχεί στο 93,2% του συνόλου των Εργαζομένων.

Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία

Το Ανθρώπινο Δυναμικό της Τραπέζης, καλύπτεται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας (κλαδικές-επιχειρησιακές), ενώ σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία περί της ασφαλείας και της υγείας των Εργαζομένων, η Τράπεζα συμμορφώνεται πλήρως με τις ρυθμιστικές / κανονιστικές απαιτήσεις υγείας και ασφαλείας.

Επιπλέον, υφίστανται τα κάτωθι:

1. Παροχή υπηρεσιών τεχνικού ασφαλείας και ιατρού εργασίας στο Προσωπικό της Τραπέζης τόσο από εξωτερικούς συνεργάτες, όσο και από ειδικούς Λειτουργούς της Τραπέζης.
2. Πρόγραμμα εκπαίδευσης όλου του Προσωπικού σε θέματα ασφαλείας.
3. Μόνιμη παρουσία ιατρών σε χώρους εργασίας με μεγάλο αριθμό Προσωπικού.
4. Επισκέψεις στις Μονάδες της Τραπέζης και τακτική ενημέρωση Υπαλλήλων για θέματα υγιεινής και ασφαλείας από τους ιατρούς εργασίας και τεχνικούς ασφαλείας.
5. Άρθρα στην εφημερίδα εσωτερικής επικοινωνίας "Μαζί" καθώς και στο Alpha Bank Intranet για διάφορα επίκαιρα θέματα υγείας.
6. Κατάρτιση κατά το 2012, 60 σχεδίων εκκενώσεως Κτηρίων και Καταστημάτων.

7. Στο πρόγραμμα της βασικής εκπαίδευσης των νεοπροσληφθέντων Υπαλλήλων καλύπτεται το θέμα της φυσικής ασφαλείας προσώπων και αγαθών, της ασφαλείας εργασιακού χώρου και της αντιμετώπισης κρίσιμων καταστάσεων-ληπσειών.

8. Στον τομέα εκπαίδευσης του Προσωπικού σε θέματα ασφαλείας, αξίζει να αναφερθεί ότι, κατά τη διάρκεια του 2012, διεξήχθησαν 58 προγράμματα φυσικής ασφαλείας (183 ώρες διδασκαλίας), στα οποία συμμετείχαν 691 άτομα (1.826 ανθρωποώρες εκπαίδευσης).

Σημειώνεται ότι το 2012, οι απολεσθείσες ημέρες λόγω τραυματισμών και ασθενειών, μειώθηκαν σε 35.410, έναντι 41.275 το 2011, ενώ ο αντίστοιχος δείκτης απουσιών της Τραπέζης μειώθηκε από 2,35% σε 2,09%.

Δείκτες για την Υγεία και Ασφάλεια	Αριθμός περιστατικών			Απολεσθείσες ημέρες λόγω αυτών των περιστατικών		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Αριθμός τραυματισμών	-	-	-	-	-	-
Αριθμός θανάτων	1	-	-	1	-	-
Επαγγελματικές ασθένειες	-	-	-	-	-	-
Λοιπές ασθένειες (χωρίς τις άδειες εγκυμοσύνης)	4.189	4.123	3.680	44.608	41.275	35.410
Δείκτης απουσιών (AR)		-		2,10%	2,35%	2,09%

Μέριμνα για τους Εργαζομένους

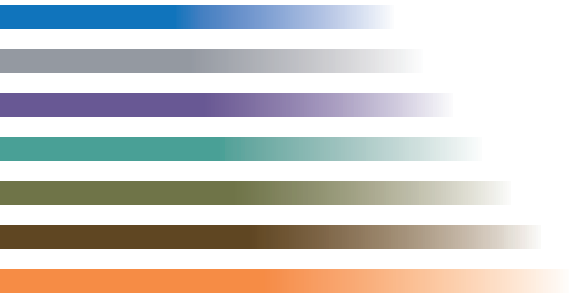
Η παροχή συνδρομής στους Εργαζομένους, ώστε να εξισορροπήσουν την επαγγελματική με την προσωπική τους ζωή, αποτελεί μία από τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι υπεύθυνες επιχειρήσεις σήμερα. Η Alpha Bank, αναγνωρίζοντας την ανάγκη για εξισορρόπηση των επαγγελματικών υποχρεώσεων και της προσωπικής ζωής του Προσωπικού της, παρέχει ειδικές άδειες μητρότητας και πατρότητας, πέραν αυτών που προβλέπονται από τη νομοθεσία, επιδόματα βρεφονηπιακού σταθμού, έως και χορήγηση εισιτηρίων για συμμετοχή σε πολιτιστικές εκδηλώσεις και εκπώσεις σε επιλεγμένα καταστήματα, εστιατόρια και κέντρα σωματικής ασκήσεως.

Επιπλέον, 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, το έτος 2012, εγκρίθηκε, προς διάθεση στο Προσωπικό, το ποσό των Ευρώ 17,6 εκατ. για στεγαστικά δάνεια με ιδιαίτερα ευνοϊκούς όρους. Στο ίδιο πλαίσιο μέριμνας, χορηγείται εφάπαξ ετήσια οικονομική ενίσχυση ποσού Ευρώ 1.000 σε Εργαζομένους με παιδιά που αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα υγείας, καθώς και ειδική επιπλέον άδεια έξι ημερών μετ' αποδοχών.

Η πρόνοια της Τραπέζης για το Προσωπικό της επεκτείνεται και πέραν από τα αυστηρά χρονικά πλαίσια 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 αναπλήρωσης 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 73%. Τέλος, η Τράπεζα προσβλέποντας στην ψυχολογική υποστήριξη Υπαλλήλων που σε δεδομένη συγκυρία αντιμετώπισαν δυσκολία στη διαχείριση καταστάσεων κρίσεως σε προσωπικό, οικογενειακό και επαγγελματικό επίπεδο, έχει εγκαινιάσει συνεργασία με ειδικούς επιστήμονες (ψυχολόγους, κοινωνική λειτουργό-θεραπεύτρια και νευρολόγο-ψυχίατρο) παρέχοντας τη δυνατότητα στους Εργαζομένους της συναντήσεων συμβουλευτικού, υποστηρικτικού και θεραπευτικού χαρακτήρα.

Στόχοι που ετέθησαν στον Απολογισμό ΕΚΕ 2011	Κυριότερα Επιτεύγματα έτους 2012	Στόχοι Απολογισμού ΕΚΕ 2012
<p>Συστηματοποίηση και περαιτέρω διεύρυνση, εντός της προσεχούς διετίας, του διαλόγου με τους Εργαζομένους μας μέσω διενέργειας ερευνών ικανοποίησης ή άλλων εστιασμένων ενεργειών διαλόγου με το Προσωπικό της Τραπέζης.</p>	<p>Το έτος 2012, πραγματοποιήθηκαν έξι (6) συναντήσεις μελών της Γενικής Διευθύνσεως με Διευθυντές Καταστημάτων.</p>	<p>Συστηματοποίηση και περαιτέρω διεύρυνση, εντός της προσεχούς διετίας, του διαλόγου με τους Εργαζομένους μας μέσω εστιασμένων ενεργειών.</p>



Μαζί για το Περιβάλλον



Εθελοντική Εκδήλωση για το Μάζεμα της Ελιάς στην Ελλάδα

Η Alpha Bank αναγνωρίζει ότι η ανάπτυξη της οικονομίας εξαρτάται άμεσα από τη βιωσιμότητα του οικοσυστήματος και την εξοικονόμηση των φυσικών πόρων. Επιδιώκει την αποτελεσματική αξιοποίηση των διαθέσιμων υλικών, τη συστηματική παρακολούθηση και μείωση, κατά το δυνατόν, των καταναλώσεων ηλεκτρικής ενέργειας, νερού και πετρελαίου, τη σταδιακή υποκατάσταση του πετρελαίου θερμάνσεως με φυσικό αέριο, την εξοικονόμηση καυσίμων και την ορθή διαχείριση των αποβλήτων σύμφωνα με την περιβαλλοντική νομοθεσία και τους στόχους που τίθενται. Η Τράπεζα σκοπεύει να ακολουθήσει μία σαφή και ολοκληρωμένη περιβαλλοντική πολιτική εκπληρώνοντας ταυτόχρονα τις προσδοκίες των Μετόχων της.

Συστηματική παρακολούθηση

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

δεδομένων και διασφαλίζεται μέσω της καθοδηγήσεως που παρέχει η Εκτελεστική Επιτροπή, η οποία διατηρεί και την ευθύνη των αποφάσεων για τα περιβαλλοντικά ζητήματα που συνδέονται με τη λειτουργία της Τραπέζης.

Ποσοτικά στοιχεία περιβαλλοντικών μετρήσεων

	2012	2011	2010
ΕΝΕΡΓΕΙΑ			
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας σε MWh ¹	51.024	38.510	39.546
Εμβαδόν γραφειακών χώρων (μ ²), για τους οποίους μετράται η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας	316.458	216.509	208.183
Ποσοστό εμβαδού γραφειακών χώρων, για το οποίο γίνονται μετρήσεις κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας	98,6%	69%	63%
Ετήσια κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας σε kWh ανά μ ² γραφειακών χώρων	161,2	178	189
Κατανάλωση φυσικού αερίου (σε μ ³)	207.484	173.008	155.960
Ετήσια κατανάλωση φυσικού αερίου (σε μ ³) ανά μ ² γραφειακών χώρων	3,28	2,98	2,22
Αντίστοιχα μ ² επιφανείας	63.182	57.976	70.252
Κατανάλωση πετρελαίου θερμάνσεως (σε λίτρα)	156.100	127.830	94.600
Ετήσια κατανάλωση πετρελαίου θερμάνσεως σε λίτρα ανά μ ² γραφειακών χώρων	2,34	2,22	1,91
Αντίστοιχα μ ² επιφανείας	66.588	57.501	49.535
ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΡΥΠΩΝ			
Συνολικές εκπομπές ρύπων διοξειδίου του άνθρακα σε τόνους ²	44.870	33.964	34.367
Εκπομπές ρύπων διοξειδίου του άνθρακα σε τόνους ανά μ ² γραφειακών χώρων	0,14	0,16	0,17
ΝΕΡΟ			
Κατανάλωση πόσιμου νερού από δίκτυα υδρεύσεως (σε μ ³)	33.312	30.123	38.466
Εμβαδό γραφειακών χώρων (μ ²), για τους οποίους μετράται η κατανάλωση πόσιμου νερού	138.174	117.782	91.800
Ποσοστό εμβαδού γραφειακών χώρων, για το οποίο γίνονται μετρήσεις κατανάλωσης πόσιμου νερού	43%	38%	28%

Εκμετάλλευση υπογείων υδάτων σε μ ³	19.008	19.025	14.738
Εμβαδό γραφειακών χώρων (μ ²), για τους οποίους μετράται η κατανάλωση υπογείων υδάτων	55.615	55.597	55.597
ΧΡΗΣΗ ΧΑΡΤΟΥ			
Συνολική ποσότητα αγορασμένου χάρτου (σε kg)	626.959	568.825	450.000
ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ			
Ποσότητα φωτοτυπικού χάρτου που ανακυκλώθηκε (σε kg)	88.920	168.600	415.000
Φωτοτυπικό χαρτί που ανακυκλώθηκε ως ποσοστό της ποσότητας χάρτου που αγοράσθηκε ³	14,2%	29,6%	92%
Ποσότητα μπαταριών (από συσκευές UPS) που ανακυκλώθηκε (σε kg)	2.750	4.550	2.238
Ποσότητα ηλεκτρολογικού υλικού και λαμπτήρων φωτισμού (σε kg)	604,5	674,5	732
Ποσότητα ηλεκτρονικού υλικού που αποσύρθηκε (σε τμχ)	4.122	2.241	3.117
Ποσότητα μπαταριών που ανακυκλώθηκε (σε kg)	4.260,70	9.672	10.729,61

1. Κάθε χρόνο, η Τράπεζα μετράει και καταγράφει την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας, πετρελαίου, φυσικού αερίου και νερού σε περισσότερα Κτήρια, Γραφεία και Καταστήματά της, τα οποία καλύπτουν διαρκώς μεγαλύτερο εμβαδόν.

Στον ανωτέρω πίνακα, τα σχετικά στοιχεία για το 2012 για τις εν λόγω καταναλώσεις αφορούν σε μετρήσεις που έγιναν σε Κτήρια και Καταστήματα (Δίκτυο) της Τραπεζικής και των θυγατρικών της που συσχετίζονται στα οικοδομήματα αυτά στην Ελλάδα.

Προκειμένου να υπολογιστούν οι ανωτέρω καταναλώσεις και οι σχετικές μετρούμενες επιφάνειες εφαρμόστηκαν (όπου ήταν εφαρμοστέο και εφικτό) οι παρακάτω βασικές αρχές:

- Συμπεριλαμβάνονται οι θυγατρικές της Τραπεζικής (π.χ. συστέγαση σε ίδια κτήρια) καθώς και οι κοινόχρηστοι χώροι, κενοί χώροι, οι χώροι στάθμευσης και οι βοηθητικοί χώροι (π.χ. λόγω ιδιοκτησίας κτηρίου ή συμβατικών συμφωνηθέντων, κ.α.).

- Υπάρχουν περιπτώσεις που η Τράπεζα χρεώνεται το ποσοστό της κατανάλωσης που της αναλογεί μέσω λογαριασμών κοινοχρήστων. Στις εναπομείνουσες περιπτώσεις, η Τράπεζα έχει ως αρχή να χρεώνεται τη συνολική κατανάλωση του χώρου, μέχρι νεωτέρας.

2. Με την εξαίρεση των εκπομπών αερίων ρύπων από επαγγελματικά ταξίδια και μετακινήσεις, που προς το παρόν δεν συλλέγονται. Οι αναλογίες μετατροπής που χρησιμοποιούνται είναι: 1 lt πετρελαίου αντιστοιχεί σε 10,8 kWh. Για το φυσικό αέριο χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής του προμηθευτή. Ο συντελεστής 814 κιλά διοξειδίου του άνθρακα ανά MWh είναι από το Greenhouse Gas Protocol (www.ghgprotocol.org/calculation-tools) για το 2002.

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

Επενδυτικά και Τραπεζικά Προϊόντα

Κατά τη διάρκεια του 2012, η Alpha Bank συνέχισε την προσπάθεια για παροχή προϊόντων και υπηρεσιών που συμβάλουν στην προστασία του περιβάλλοντος. Στο πλαίσιο αυτό, συνέχισε την προσφορά των "πράσινων τραπεζικών προϊόντων" **"Alpha Πράσινες Λύσεις"** σε επιχειρήσεις και νοικοκυριά και δημιούργησε την υπηρεσία **Alpha e-statements** η οποία προσφέρει στους κατόχους καρτών Alpha Bank τη δυνατότητα να λαμβάνουν τους μηνιαίους λογαριασμούς τους σε ηλεκτρονική μορφή και να τους τηρούν σε ηλεκτρονικό αρχείο. Οι κάτοχοι που εγγράφονται στην υπηρεσία ενημερώνονται μέσω e-mail για την έκδοση των λογαριασμών τους. Με τον τρόπο αυτό, περιορίζεται η κατανάλωση χάρτου, συμβάλλοντας έτσι στην εξοικονόμηση φυσικών πόρων.

Στο επίπεδο της επενδυτικής τραπεζικής, η Τράπεζα διέθεσε και το 2012, ένα εξειδικευμένο χαρτοφυλάκιο που απευθύνεται σε Πελάτες της υπηρεσίας Private Banking και το οποίο περιλαμβάνει Αμοιβαία Κεφάλαια και Exchange Traded

Funds (ETFs), που επενδύουν σε επιχειρήσεις, οι οποίες δραστηριοποιούνται σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, διαχείριση υδάτινων πόρων, ρύπων και λυμάτων. Σημειώνεται ότι το ποσό που είναι επενδεδυμένο στο Green Focus Portfolio ανέρχεται σε Ευρώ 300.000, ενώ έχει τοποθετηθεί συνολικά το ποσό των Ευρώ 3.660.000 σε επενδυτικά προϊόντα που σχετίζονται με την καθαρή ενέργεια, τη διαχείριση των υδάτινων πόρων, καθώς και τη διαχείριση ρύπων - λυμάτων.

Αξίζει, τέλος, να σημειωθεί ότι με την υπηρεσία Alpha e-statements και την παροχή δυνατότητας στους συνδρομητές της υπηρεσίας Alpha Web Banking για άμεση εμφάνιση και αρχειοθέτηση των αντιγράφων λογαριασμών, χωρίς να απαιτείται η ταχυδρομική αποστολή τους με φυσική αλληλογραφία, εξοικονομήθηκαν περίπου 690.000 φάκελοι και αντίστοιχα φύλλα χαρτί, ενώ, μέσω της συνεμφακελλώσεως των αντιγράφων λογαριασμών του ίδιου πελάτη, εξοικονομήθηκαν περισσότεροι από 770.000 φάκελοι.

Περιβαλλοντικές Ενέργειες

Στο πλαίσιο των προσπαθειών για ενίσχυση της οικολογικής συνειδησίας του Προσωπικού μέσω της εθελοντικής συμμετοχής του σε σχετικά προγράμματα, η Alpha Bank, για ακόμη μία χρονιά, συνεργάστηκε με τη Φιλοδοσική Ένωση Αθηνών, για τη διοργάνωση περιβαλλοντικών εκδηλώσεων. Συγκεκριμένα, κατά τη διάρκεια του 2012, πραγματοποιήθηκαν **δύο αναδασώσεις**, μία, την 11 Μαρτίου 2012 και μία, την 4 Νοεμβρίου 2012, μία ενέργεια **καθαρισμού δασικών δρόμων**, την Κυριακή, 29 Απριλίου 2012, καθώς και η εκδήλωση για το **Μάζεμα της Ελιάς**, την Κυριακή, 2 Δεκεμβρίου 2012. Στις περιβαλλοντικές αυτές εκδηλώσεις συμμετείχαν **συνολικά 148** εθελοντές από το Προσωπικό της Τραπέζης και μέλη των οικογενειών τους. Επιπλέον, διοργανώθηκαν τρεις Κυριακάτικες **επισκέψεις στο Βοτανικό Μονοπάτι** που διατηρεί η Φιλοδοσική 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.

Επιπλέον, στο πλαίσιο της συνεργασίας με τη Φιλοδοσική Ένωση Αθηνών (Φ.Ε.Α.), η Τράπεζα έχει υιοθετήσει μέρος του Βοτανικού Κήπου, που διατηρεί η Φ.Ε.Α.

Συγκεκριμένα :

- Έγινε εισαγωγή, στον Κήπο, 14 νέων φυτικών ειδών. Έγινε, εκ νέου, εισαγωγή άλλων 4 φυτικών ειδών για αναπλήρωση απωλειών, που είχαμε κατά τη διάρκεια του καλοκαιριού.
- Έγινε συλλογή σπερμάτων από 40 φυτικά είδη και ξεκίνησε η λειτουργία της Τραπέζης Σπερμάτων της Φιλοδοσικής.
- Έχουν εγκατασταθεί, στον Κήπο, 11 είδη του γένους Allium. Στην πλειοψηφία τους είναι σπάνια και ενδημικά είδη που χρήζουν άμεσης προστασίας, που παράλληλα, μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε προγράμματα βελτιώσεως των καλλιεργούμενων ειδών.

Επίσης, αξίζει να αναφερθεί ότι η Alpha Bank συμμετείχε, για τέταρτη συνεχόμενη χρονιά, το Σάββατο, 31 Μαρτίου 2012 και ώρα 20.30 στην πρωτοβουλία με τίτλο **“Ωρα της Γης”**, σβήνοντας, για μία ώρα, τα φώτα στο Κεντρικό Κτηριακό Συγκρότημά της.

Περιορισμός του Περιβαλλοντικού μας Αποτυπώματος - Εξοικονόμηση ενέργειας και νερού

Στο πλαίσιο των προσπαθειών για εξοικονόμηση ενέργειας και περιορισμό των εκπομπών του διοξειδίου του άνθρακα, η Alpha Bank συνέχισε την προώθηση της ορθολογικής χρήσεως των εγκαταστάσεων φωτισμού, θερμάνσεως και ψύξεως των Κτηρίων της, καθώς και της εξ αποστάσεως εκπαίδευσής. Συγκεκριμένα, κατά τη διάρκεια του 2012, οι συμμετοχές σε εξ αποστάσεως προγράμματα (e-learning και web training) αντιπροσώπευσαν το 45% του συνόλου των συμμετοχών.

Ός προς την εξοικονόμηση ενέργειας, σημειώνεται ότι η

κατανάλωση της μετρούμενης ηλεκτρικής ενέργειας στο Δίκτυο της Τραπέζης σημείωσε μείωση ανά τ.μ. (161,2 KWh/μ²), σε σχέση με το 2011(178 KWh/μ², 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 ανήλθε σε 207.484 κυβικά μέτρα, έναντι 173.008 κυβικών μέτρων, το 2011.

Ανακύκλωση Υλικών - Πράσινες Προμήθειες

Η 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 μέρος των προμηθευτών της Διευθύνσεως Προμηθειών της Τραπέζης διαθέτει περιβαλλοντική πιστοποίηση ISO 14001.

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

Κατά τη διάρκεια του 2012, η **Διεύθυνση Προμηθειών** της Τραπέζης, πιστή στην περιβαλλοντική πρακτική “μειώων, 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, καθ’ όλη τη διάρκεια του 2012, πραγματοποιήθηκαν τα κατωτέρω:

- Περισυλλογή χάρτου και αρχείου προς πολτοποίηση ποσότητας 139.100 κιλών, έναντι 168.600 κιλών, το έτος 2011. Η μείωση της ποσότητας, έναντι του προηγούμενου έτους, οφείλεται στην διατήρηση ενεργού έντυπου αρχείου για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα.
- Περισυλλογή ποσότητας 8.839 τεμαχίων toners και cartridges προς ανακύκλωση επί συνόλου αγορών 20.000 τεμαχίων περίπου, έναντι ποσότητας 7.650 τεμαχίων, το έτος 2011.
- Αποστολή 4.122 τεμαχίων πεπαλαιωμένου ηλεκτρονικού εξοπλισμού προς ανακύκλωση (servers, pc, monitors, εκτυπωτές) και 95 τεμαχίων μηχανών γραφείου.
- Αποστολή σε Πελάτες της Τραπέζης, 22.419 tokens ιδιωτών

και 6.413 tokens εταιριών, για την προώθηση συναλλαγών Web Banking.

- Περισυλλογή και ανακύκλωση 4.260,70 κιλών μπαταριών.
- Η Διεύθυνση Προμηθειών πρότεινε την ανάρτηση εντύπων χαμηλής κινήσεως στο Alpha Bank Intranet, ώστε να αποφευχθεί η κατανάλωση χάρτου.
- Αντικατάσταση του ανακυκλωμένου φωτοτυπικού χάρτου A4 με άλλον τύπο χάρτου (χαμηλής ενεργειακής αναλώσεως, τύπου -eco efficient 75 gr). Εξοικονόμηση δαπάνης, σε ετήσια βάση, σε ποσοστό περίπου 21%.
- Επίσης, επιτεύχθηκε μείωση κατανάλωσης φωτοτυπικού χάρτου σε ποσοστό 9,4%.
- Ολοκληρώθηκε η αντικατάσταση όλων των μονοχρωματικών αναλωσίμων σε νέους εκτυπωτές με αντίστοιχα ανακατασκευασμένα προϊόντα εφάμιλλης ποιότητας (εκτυπωτές Lexmark E360).
- Παράλληλα, συνεχίζεται η ενημέρωση και η προσπάθεια ώστε οι σημαντικοί προμηθευτές της Διευθύνσεως Προμηθειών να είναι πιστοποιημένοι κατά ISO 14001 και οι προμηθευτές εξοπλισμού να συμμετέχουν σε προγράμματα εναλλακτικής διαχειρίσεως.

Συνεχίζεται το υψηλής αποτελεσματικότητας έργο ηλεκτρονικής παραγγελίας αναλωσίμου και εντύπου υλικού από τις Μονάδες της Τραπέζης, υψηλής αποτελεσματικότητας για έκτη συνεχή χρονιά.

NEO ΕΡΓΟ MPS (MANAGED PRINT SERVICES) ΣΤΟ ΚΤΗΡΙΟ ΝΑΥΑΡΙΝΟΥ

Ολοκληρώθηκε η εγκατάσταση κεντρικών πολυμπχανημάτων (φωτοτυπικό/ εκτυπωτής /fax) και ξεκίνησε η λειτουργία τους με πολύ ικανοποιητικά αποτελέσματα.

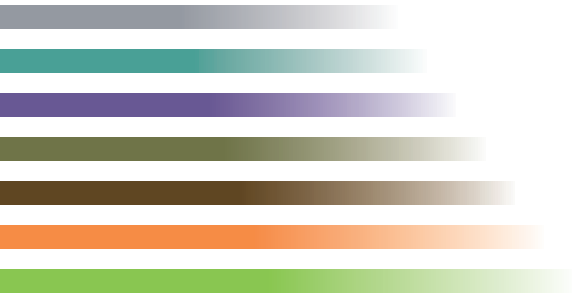
- Απόσυρση 88 εκτυπωτών, που χρησιμοποιήθηκαν για την κάλυψη αναγκών του δικτύου Καταστημάτων (μείωση επενδύσεων).
- Μείωση του αριθμού σελίδων, που εκτυπώθηκαν στις περισσότερες Διευθύνσεις και διπλής όψεως (duplex) εκτύπωση.

Το έργο αναμένεται να επεκταθεί και σε άλλα Κτήρια της Τραπέζης εντός του έτους 2013.

Στόχοι που ετέθησαν στον Απολογισμό ΕΚΕ 2011	Κυριότερα Επιτεύγματα έτους 2012	Στόχος Απολογισμού ΕΚΕ 2012
Εντός της προσεχούς πενταετίας, ανάπτυξη και προσφορά, στις αγορές όπου δραστηριοποιούμεθα, επενδυτικών προϊόντων μειωμένου περιβαλλοντικού και κοινωνικού κινδύνου.	Συνεχίσθηκε η διάθεση του εξειδικευμένου χαρτοφυλακίου, Green Focus Portfolio, το οποίο επενδύει σε επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, υδάτινους πόρους, διαχείριση ρύπων και λυμάτων κ.λπ. και σε ανάλογα Αμοιβαία Κεφάλαια και Exchange Traded Funds ή μεμονωμένα, σε προϊόντα μεγάλων Οίκων του εξωτερικού που συνδέονται με την ανάπτυξη της "πράσινης" αγοράς.	Εντός της προσεχούς πενταετίας, ανάπτυξη και προσφορά στις αγορές όπου δραστηριοποιούμεθα, επενδυτικών προϊόντων μειωμένου περιβαλλοντικού και κοινωνικού κινδύνου.
Επέκταση της χρήσεως ανακυκλωμένου χαρτιού, καλύπτοντας το 10% των συνολικών αναγκών της Τραπέζης σε χαρτί.	Αντικατάσταση του ανακυκλωμένου φωτοτυπικού χάρτου A4 με άλλον τύπο χάρτου (χαμηλής ενεργειακής αναλώσεως, τύπου -eco efficient 75 gr). Εξοικονόμηση δαπάνης σε ετήσια βάση, σε ποσοστό περίπου 21%. Η κατανάλωσή του ανήλθε σε 268.060 δεσμίδες των 500 φύλλων. Δεν περιλαμβάνεται το χαρτί ειδικού τύπου, που χρησιμοποιείται κατά τις συναλλαγές στα ταμεία των Καταστημάτων και το οποίο δεν είναι ανακυκλώσιμο. Ο ακριβής υπολογισμός των συνολικών αναγκών της Τραπέζης σε χαρτί είναι τεχνικά δύσκολος.	Επέκταση της χρήσεως, ανακυκλωμένου χαρτιού, καλύπτοντας το 10% των αναγκών της Τραπέζης σε φωτοτυπικό χαρτί εσωτερικής χρήσεως.

<p>Μείωση της καταναλώσεως χαρτιού για εκτυπώσεις και αποστολή ενημερωτικών σημειωμάτων κατά 20% μέχρι το 2014.</p>	<p>Έχει ήδη ξεκινήσει προσπάθεια περιορισμού των εκτυπώσεων μέσω ευαισθητοποίησης των Εργαζομένων, ώστε να εκτυπώνονται μόνον αρχεία, τα οποία είναι απολύτως απαραίτητα να εκτυπωθούν, ενώ, προωθείται η αναπλήρωση των ενημερωτικών σημειωμάτων με σημειώματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, μετά από συμφωνία με τον κάθε Πελάτη ξεχωριστά.</p>	<p>Μείωση της καταναλώσεως χαρτιού για εκτυπώσεις και αποστολή ενημερωτικών σημειωμάτων κατά 20%, μέχρι το 2014.</p>
<p>Συνέχιση της συμμετοχής και της υποστηρίξεώς μας στην πρωτοβουλία "Όρα της Γης".</p>	<p>Πέντε Κεντρικά Κτήρια της Alpha Bank έσβησαν τα φώτα την 31 Μαρτίου 2012, ως ένδειξη συμμετοχής στην "Όρα της Γης".</p>	<p>Συνέχιση της συμμετοχής και της υποστηρίξεώς μας στην πρωτοβουλία "Όρα της Γης".</p>
<p>Αύξηση, εντός της προσεχούς διετίας, κατά 30% του ποσοστού των εκπαιδευτικών προγραμμάτων εξ αποστάσεως, έναντι του συνολικού αριθμού συμμετοχών του Προσωπικού σε εκπαιδευτικά προγράμματα.</p>	<p>Το 45% του συνόλου των συμμετοχών (συμπεριλαμβανομένων και εκείνων του web training) συμμετείχαν σε e-learning εκπαίδευση το 2012. Αύξηση 60,7%</p>	<p>Επίτευξη Στόχου Για το 2013, αναμένεται επίσης, υψηλή συμμετοχή σε προγράμματα e-learning.</p>
<p>Συνέχιση της παροχής "πράσινων" τραπεζικών προϊόντων, όπως το "Alpha Energy", και αύξηση, εντός της προσεχούς πενταετίας, του ποσοστού των πιστοδοτήσεων σε περιβαλλοντικά φιλικές επενδύσεις και δραστηριότητες.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Συνεχίσθηκε η προσφορά των "πράσινων" τραπεζικών προϊόντων "Alpha Πράσινες Λύσεις" σε επιχειρήσεις και νοικοκυριά. • Δημιουργία της υπηρεσίας Alpha e-statements • Η Διεύθυνση Επενδυτικής Τραπεζικής της Alpha Bank, εξέτασε 11 έργα Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας, ενώ χρηματοδοτήθηκαν συνολικά 3 έργα. • Συνεχίσθηκε η χρηματοδότηση των επενδυτικών δαπανών των επιχειρήσεων για την εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων μεγαλύτερης ισχύος για την παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας, με το σύνολο του χαρτοφυλακίου της Τραπέζης να ανέρχεται στο ποσό των Ευρώ 10 εκατ. 	<p>Συνέχιση της παροχής "πράσινων" τραπεζικών προϊόντων, και αύξηση, εντός της προσεχούς πενταετίας του ποσοστού των πιστοδοτήσεων σε περιβαλλοντικά φιλικές επενδύσεις και δραστηριότητες.</p>
<p>Περιορισμός κατά 2% ετησίως, στην κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας ανά τ.μ. γραφειακών χώρων.</p>	<p>Η επίτευξη μειώσεων στην κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας συνδέεται με την αύξηση του ποσοστού Κτηρίων της Τραπέζης, στα οποία μετράται η κατανάλωση και η επίδραση των μέτρων περιορισμού της.</p>	<p>Προσωρινή αναστολή του στόχου. Εντούτοις, συνεχίζονται οι προσπάθειες για περιορισμό της καταναλώσεως.</p>
<p>Περιορισμός κατά 3% ετησίως, στην κατανάλωση νερού ανά Εργαζόμενο.</p>	<p>Η επίτευξη του στόχου ανεστάλη προς το παρόν λόγω συνεχών αλλαγών στον αριθμό Εργαζομένων και στον αριθμό των Κτηρίων, στα οποία γίνονται μετρήσεις καταναλώσεως νερού και κατά συνέπεια, λόγω της μη συγκρισιμότητας των σχετικών στοιχείων.</p>	<p>Προσωρινή αναστολή του στόχου. Εντούτοις, συνεχίζονται οι προσπάθειες για περιορισμό της καταναλώσεως.</p>

<p>Ενημέρωση, εντός της προσεχούς διετίας, του 100% των Προμηθευτών μας για τις περιβαλλοντικές αρχές λειτουργίας της Τραπέζης και πιστοποίηση της τηρήσεώς τους για το 10% τουλάχιστον εξ αυτών.</p>	<p>Η Τράπεζα έχει ενημερώσει το 100% των προμηθευτών της Διευθύνσεως Προμηθειών για την περιβαλλοντική της πολιτική, ενώ μέρος των προμηθευτών της Διευθύνσεως Προμηθειών της Τραπέζης είναι πιστοποιημένοι κατά το πρότυπο περιβαλλοντικής διαχείρισεως ISO 14001.</p>	<p>Ενημέρωση, εντός της προσεχούς διετίας, του 100% των Προμηθευτών μας για τις περιβαλλοντικές αρχές λειτουργίας της Τραπέζης και πιστοποίηση της τηρήσεώς τους για το 10% τουλάχιστον εξ αυτών.</p>
<p>Ενίσχυση των θεμάτων βιώσιμης αναπτύξεως και εταιρικής υπευθυνότητας σε όλα τα εκπαιδευτικά προγράμματα νεοπροσληφθέντων Υπαλλήλων.</p>	<p>Κατά τη διάρκεια του 2012, πραγματοποιήθηκε ένα σεμινάριο σε νεοπροσληφθέντες, στο οποίο παρουσιάσθηκαν θέματα εταιρικής κοινωνικής ευθύνης</p>	<p>Ενίσχυση των θεμάτων βιώσιμης αναπτύξεως και εταιρικής υπευθυνότητας σε όλα τα εκπαιδευτικά προγράμματα νεοπροσληφθέντων Υπαλλήλων.</p>



Μαζί για την Κοινωνία



Πρόγραμμα "Χέρι Βοηθείας" στα Μέγαρα

Η πολιτική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τραπέζης αναπτύσσεται και εφαρμόζεται μέσα από το σύστημα αξιών, στόχων και δράσεων που διέπουν τη διακυβέρνησή της. Εν μέσω της συνεχιζόμενης παγκόσμιας οικονομικής συγκυρίας, και το 2012, πρωταρχικός στόχος της Τραπέζης, εκτός από την παροχή αξιόπιστων και υπεύθυνων τραπεζικών και χρηματοοικονομικών προϊόντων καθώς και τις διαφανείς συναλλαγές, ήταν και η υποστήριξη πρωτοβουλιών με στόχο την προαγωγή της κοινωνικής προσφοράς.

Κοινωνική Προσφορά

Με τη συμμετοχή Εθελοντών από το Προσωπικό της Τραπέζης πραγματοποιήθηκαν ενέργειες ως κατωτέρω καθ' όλη τη διάρκεια του έτους :

- Τον Απρίλιο 2012, Υπάλληλοι της Τραπέζης προσέφεραν ρούχα και τρόφιμα μακράς διάρκειας για τους συνανθρώπους μας που βρίσκονται σε ανάγκη. Τη διαλογή και τον έλεγχο των ειδών



πραγματοποίησαν 68 εθελοντές από το Προσωπικό της Τραπέζης. Χάρη στην αθρόα συμμετοχή του Προσωπικού, συγκεντρώθηκαν και προσφέρθηκαν

συνολικά 300 χαρτοκιβώτια με τρόφιμα και 150 χαρτοκιβώτια με ενδύματα και παιχνίδια, τα οποία μοιράστηκαν ισομερώς και προσφέρθηκαν, κατόπιν υποδείξεως της Ιεράς Αρχιεπισκοπής Αθηνών σε Ενορίες του Νομού Αττικής.

- Τον Μάιο 2012, στο πλαίσιο της **“Ημέρας Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank”** πραγματοποιήθηκαν εκδηλώσεις κοινωνικής προσφοράς στον Πειραιά, στη Θεσσαλονίκη, στη Λάρισα, στην Πάτρα και στα Χανιά, με τη συμμετοχή 146 εθελοντών. Σκοπός των εκδηλώσεων, σε όλες τις πόλεις, ήταν η συλλογή τροφίμων και η προσφορά τους σε οικογένειες που βρίσκονται σε ανάγκη, μέσω συσσιτίων και κοινωνικών παντοπωλείων. Συνολικά συγκεντρώθηκαν 380 χαρτοκιβώτια τροφίμων, βάρους περίπου 3,5 τόνων.



- Τον Οκτώβριο 2012, πραγματοποιήθηκε εκδήλωση κοινωνικής προσφοράς για την ενίσχυση των πολυτέκνων οικογενειών του Νομού Αττικής, όπου οι Εργαζόμενοι προσήλθαν και προσέφεραν διάφορα είδη (προϊόντα διατροφής, περιποιήσεως, σκεύη κ.λπ.) για βρέφη και παιδιά, ηλικίας από 0 έως 5 ετών. Η συγκέντρωση, διαλογή και προετοιμασία αποστολής των ειδών, πραγματοποιήθηκε από Εθελοντές της Τραπέζης. Συνολικά συγκεντρώθηκαν 300 χαρτοκιβώτια τα οποία μοιράστηκαν ισομερώς σε Συλλόγους πολυτέκνων του Νομού Αττικής.



Από τον Νοέμβριο και μέχρι το τέλος του έτους 2012, πραγματοποιήθηκε το πρόγραμμα **“Χέρι Βοήθειας”**: Πρόκειται για μία

νέα ενέργεια εταιρικής κοινωνικής Ευθύνης της Alpha Bank, στο πλαίσιο της κοινωνικής της ευαισθησίας και προσφοράς. Κατά τη διάρκεια διεξαγωγής του Προγράμματος, 4.000 καρτόνια με ζυμαρικά, ρύζι, όσπρια, κονσέρβες, αλεύρι, λάδι και μπισκότα από ελληνικές εταιρίες Πελάτες της Τραπέζης, παρεδόθησαν σε ενορίες στον Εύοσμο και την Πολίχνη Θεσσαλονίκης, στα Μέγαρα, στην Ελευσίνα, στον Ασπρόπυργο, στη Σαλαμίνα και σε 44 ενορίες της Μητροπόλεως Ιλίου, Αχαρνών και Πετρούπολης, στην Αττική. Πρόθεση της Τραπέζης είναι το εν λόγω Πρόγραμμα να λειτουργήσει και το επόμενο έτος.

Κατά τη διάρκεια του έτους η Βιβλιοθήκη της Τραπέζης δώρισε έναν σημαντικό αριθμό βιβλίων σε Σχολικές και Ακαδημαϊκές



Βιβλιοθήκες, καθώς και σε Βιβλιοθήκες Ιδρυμάτων. (Γυμνάσιο Φαλάνης, Βιβλιοθήκη Πανεπιστημίου Πειραιώς, Βιβλιοθήκη Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών, Βιβλιοθήκη Εθνικής Τραπέζης της Ελλάδος, Ναυτικό Μουσείο της Ελλάδος, Ίδρυμα Λουκά και Ευάγγελου Μπελλώνια).

Επιπλέον, όπως κάθε χρόνο, η Τράπεζα απέστειλε 336 βιβλία και 54 ηλεκτρονικούς υπολογιστές σε σχολεία και άλλα ιδρύματα, σε όλη την Ελλάδα.

Τέλος, κατά τη διάρκεια των εορτών των **Χριστουγέννων και της Πρωτοχρονιάς**, η Τράπεζα προέβη σε οικονομική ενίσχυση ή/και δωρεά τροφίμων στα ιδρύματα που ακολουθούν:

- ΑΓΑΠΑΝ
- ΤΟ ΧΑΜΟΓΕΛΟ ΤΟΥ ΠΑΙΔΙΟΥ
- ΛΥΡΕΙΟ ΠΑΙΔΙΚΟ ΧΩΡΙΟ
- ΟΡΦΑΝΟΤΡΟΦΕΙΟ ΛΑΜΙΑΣ
- ΠΑΙΔΙΚΑ ΧΩΡΙΑ SOS ΒΑΡΗΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΠΑΝΤΟΠΩΛΕΙΟ ΡΕΘΥΜΝΟΥ

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

Γραμμή Ζωής, Γιατροί του Κόσμου, Γιατροί Χωρίς Σύνορα, Ελληνικό Ίδρυμα Καρδιολογίας, Ελληνική Εταιρία Μαστολογίας, Εταιρία Προστασίας Σπαστικών, ΚΕΘΕΑ, Παιδικά Χωριά SOS ΒΑΡΗΣ, Σωματείο "Μαζί για το Παιδί", Σωματείο Ναυτικών Γονέων Παιδιών με Ειδικές Ανάγκες "Η Αργώ", Φίλοι Κοινωνικής Παιδιατρικής, Χαμόγελο του Παιδιού, Χατζηκυριάκειο Ίδρυμα Παιδικής Προστασίας, "UNICEF" καθώς και κορυφαία πανεπιστήμια και εκπαιδευτικά ιδρύματα (μέσω οικονομικής ενίσχυσης συνεδρίων ή ερευνών), Safer Internet (ενημέρωση για την ασφαλή πλοήγηση παιδιών και ενηλίκων στο διαδίκτυο), Φιλεκπαιδευτική Εταιρία, Ελληνική Μαθηματική Εταιρία, Δίκτυο Μεσόγειος SOS, κ.ά.

Πολιτισμός - Εκθέσεις

Στον τομέα του πολιτισμού, εκτός από την **αποκατάσταση της Βιβλιοθήκης της Ακαδημίας Αθηνών** και τη χορηγία της εκθέσεως για τον **Μηχανισμό των Αντικυθήρων** που έλαβε χώρα στο Εθνικό Αρχαιολογικό Μουσείο, πραγματοποιήθηκαν τα κατωτέρω:

Εκθεσιακός χώρος του Κεντρικού Κτηρίου της Alpha Bank

• Στον Εκθεσιακό Χώρο του Κεντρικού Κτηρίου της Alpha Bank, πραγματοποιήθηκε κατά το χρονικό διάστημα από 24 Ιανουαρίου έως 22 Ιουνίου 2012, από το Τμήμα Συλλογής Έργων Τέχνης της Τραπέζης, η έκθεση με τίτλο **"Ψηφιακά"**. Σκοπός της Εκθέσεως ήταν η παρουσίαση των σύγχρονων τεχνικών της χαρακτηριστικής και της ιδιαίτερως ξεχωριστής και ενδιαφέρουσας οπτικής τους μέσα από δώδεκα έργα σύγχρονων Ελλήνων καλλιτεχνών που πειραματίζονται αποκλειστικά με τα νέα μέσα και κυρίως με τις ψηφιακές εκτυπώσεις.

Η έκθεση **"Ψηφιακά"** μεταφέρθηκε, στο πλαίσιο του 2ου Διεθνούς Φεστιβάλ Χαρακτικής (Athens PrintFest 2012), από 1 έως 26 Οκτωβρίου 2012, στην αίθουσα Χατζηκυριάκου - Γκίκα της Ελληνοαμερικανικής Ενώσεως, στην Αθήνα.



Στον ίδιο εκθεσιακό χώρο του Κεντρικού Κτηρίου της Τραπέζης, παρουσιάσθηκε και η έκθεση **"ΑΘΗΝΑÏΚΕΣ ΓΛΑΥΚΕΣ"**, η οποία διοργανώθηκε από τη Νομισματική Συλλογή της Τραπέζης, από 25 Ιουνίου 2012 έως 1 Φεβρουαρίου 2013. Στην Έκθεση παρουσιάσθηκε το πιο γνωστό νόμισμα της αρχαιότητας, η "Αθηναϊκή Γλαύκα", το τετράδραχμο της πόλεως των Αθηνών, με την κεφαλή της θεάς Αθηνάς στην εμπρόσθια και τη γλαύκα στην οπίσθια όψη, το οποίο υπήρξε το διεθνές νόμισμα της αρχαιότητας, που κυκλοφορούσε ευρέως στις διεθνείς αγορές. Στο πλαίσιο της εκθέσεως "ΑΘΗΝΑÏΚΕΣ ΓΛΑΥΚΕΣ" πραγματοποιήθηκαν οκτώ (8) οργανωμένες ξεναγήσεις σε μαθητές και μέλη πολιτιστικών φορέων.

Εκθεσιακός πολιτιστικός χώρος Alpha Bank - Ναύπλιο



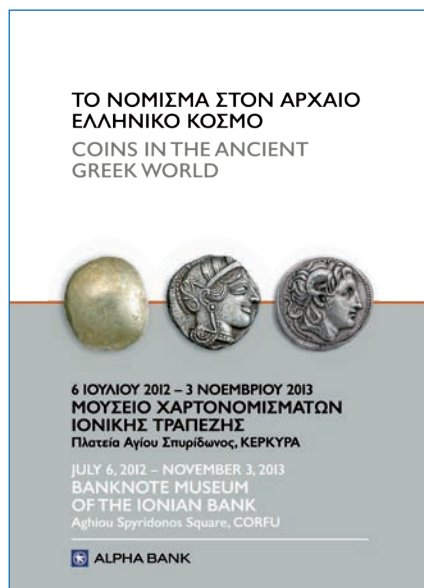
Στον Εκθεσιακό Πολιτιστικό Χώρο της Τραπέζης στο Ναύπλιο, λειτουργήσαν, και το 2012, οι εκπαιδευτικές εκθέσεις **“Τεχνικές της χαρακτικής”** και **“Γνωρίζω το νόμισμα”**, για τους μαθητές του Δημοτικού, του Γυμνασίου και του Λυκείου των σχολείων της Πελοποννήσου (Φεβρουάριος-Μάιος 2012 και Οκτώβριος-Δεκέμβριος 2012)

Κατά τη διάρκεια της περιόδου λειτουργίας των Εκθέσεων, τον χώρο επισκέφθηκαν 1.706 μαθητές και συνοδοί.

Μουσείο χαρτονομισμάτων Ιονικής Τραπέζης - Κέρκυρα

Το 2012 το Μουσείο επισκέφθηκαν 9.222 άτομα, εκ των οποίων, 3.626 μαθητές (80 σχολεία), 2.907 Έλληνες επισκέπτες και 2.689 ξένοι επισκέπτες.

Στον Εκθεσιακό Χώρο του Μουσείου Χαρτονομισμάτων της Ιονικής Τραπέζης στην Κέρκυρα, θα παρουσιάζεται η έκθεση **“ΤΟ ΝΟΜΙΣΜΑ ΣΤΟΝ ΑΡΧΑΙΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΟΣΜΟ”** από 6 Ιουλίου 2012 έως 29 Νοεμβρίου 2013. Στην Έκθεση παρουσιάζονται συνολικά 97 νομίσματα, χάρτες, σχηματικές αναπαραστάσεις και πλούσια επεξηγηματικά κείμενα.



Στον ίδιο εκθεσιακό χώρο μεταφέρθηκε και η έκθεση φωτογραφίας **“Fred Boissonnas. Εικόνες της Ελλάδας”**, σε συνδιοργάνωση με την Πρεσβεία της Ελβετίας και το Ριζάρειο Ίδρυμα. Στην Έκθεση παρουσιάστηκαν 75 φωτογραφίες του Ελβετού φωτογράφου Fred Boissonnas (1858-1946), του επιφανέστερου γόνου της γνωστής “δυναστείας φωτογράφων” της Γενεύης, κατά τη διάρκεια των τριών ταξιδιών που πραγματοποίησε στην Ελλάδα, με αφετηρία, το 1903, την Κέρκυρα.

Από τον Ιανουάριο 2012 έως τον Μάιο 2012 ο αριθμός των επισκεπτών ανήλθε σε 3.711.

Στον χώρο του Μουσείου πραγματοποιούνται επίσης, εκπαιδευτικά προγράμματα που απευθύνονται σε παιδιά ηλικίας 5-12 ετών. Συγκεκριμένα από την 6 Ιουλίου έως την 31 Δεκεμβρίου 2012, την έκθεση και τα εκπαιδευτικά προγράμματα παρακολούθησαν 4.667 επισκέπτες.

Εκπαιδευτικά προγράμματα Μουσείου Ηρακλειδών:

Συνεχίσθηκε, για έβδομη συνεχή χρονιά η οικονομική ενίσχυση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων του Μουσείου Ηρακλειδών. Αξίζει να σημειωθεί ότι κατά τη διάρκεια του 2012, συμμετείχαν στα εν λόγω εκπαιδευτικά προγράμματα, συνολικά 12.715 μαθητές.

Άλλες πολιτιστικές δραστηριότητες

ΝΕΑ ΕΚΔΟΣΗ ΤΟΥ ΙΣΤΟΡΙΚΟΥ ΑΡΧΕΙΟΥ

“The Great Depression in Europe: Economic Thought and Policy in a National Context”, σε επιμέλεια του Μ. Ψαλιδόπουλου, Καθηγητού του Πανεπιστημίου Αθηνών και κατόχου της έδρας Κωνσταντίνος Καραμανλής του Fletcher School του Πανεπιστημίου Tufts.

Νέα έκδοση της σειράς πρακτικών συνεδρίων του Ιστορικού Αρχείου της Τραπέζης όπου οι συγγραφείς-προσκεκλημένοι στο διεθνές συνέδριο αναφέρονται στην επίδραση που άσκησε η κρίση του 1929 στην οικονομική σκέψη και πολιτική μικρών οικονομικά χωρών όπως η Αυστρία, το Βέλγιο, η Βουλγαρία, η Ιρλανδία, η Ισπανία, η Ιταλία, η Ρουμανία, η Σερβία, η Σουηδία, η Τουρκία, η Φιλανδία και η Ελλάδα.

ΔΙΑΛΕΞΗ “ΝΟΜΙΣΜΑΤΩΝ ΙΣΤΟΡΙΑ-ΦΘΙΩΤΙΔΑ”



Τη Δευτέρα, 3 Δεκεμβρίου 2012, διοργανώθηκε στη Λαμία από το Τμήμα Νομισματικής Συλλογής της Alpha Bank διάλεξη με θέμα “ΝΟΜΙΣΜΑΤΩΝ ΙΣΤΟΡΙΑ - ΦΘΙΩΤΙΔΑ”. Την εκδήλωση παρακολούθησαν συνολικά 180 άτομα.

Αποκαλυπτήρια Προτομής του Nicolae Titulescu (1882-1941)

Η Τράπεζα ανέλαβε τη χορηγία της τοποθέτησης της προτομής του Ρουμάνου **Nicolae Titulescu** (1882-1941), στο Πάρκο Ριζάρη. Ο Titulescu ήταν Υπουργός Εξωτερικών της Ρουμανίας, Πρόεδρος της Συνελεύσεως της Κοινωνίας των Εθνών, εμπνευστής του Συμφώνου Βαλκανικής Συνεννοήσεως (1934) και ένθερμος υποστηρικτής της Ελλάδος.

Η προτομή, έργο του Ρουμάνου γλύπτη Darie Dup, είναι δωρεά του Ευρωπαϊκού Ιδρύματος Titulescu προς τον Δήμο Αθηναίων.

Το Τμήμα Συλλογής Έργων Τέχνης σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Διαχειρίσεως Περιουσίας και Ασφαλείας της Τραπέζης και την Πρεσβεία της Ρουμανίας, ανέλαβε τον συντονισμό των εργασιών για τη συντήρηση, την τοποθέτηση και τη σήμανση της προτομής.

Σημεία πολιτισμού

• ALPHA BANK - ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΑ



Στο Κεντρικό Κτήριο της Alpha Bank στην Αθήνα, επί της οδού Σταδίου 40 στο Ισόγειο, λειτουργεί από την αρχή του 2011 ο χώρος “**ALPHA BANK - ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΑ**” όπου το κοινό μπορεί να πληροφορείται τις πολιτιστικές δραστηριότητες της Τραπέζης (εκθέσεις, συνέδρια, ξεναγήσεις κ.ά.), αλλά και να προμηθεύεται τόσο τις εκδόσεις της όσο και του κοινωφελούς Ιδρύματος Ιωάννου Φ. Κωστοπούλου. Στον ίδιο χώρο παρουσιάζονται όλες οι δράσεις των πολιτιστικών Τμημάτων της Τραπέζης, ήτοι της Νομισματικής Συλλογής, της Συλλογής Έργων Τέχνης, της Βιβλιοθήκης και του Ιστορικού Αρχείου. Προβάλλονται, επίσης, το Μουσείο Χαρτονομισμάτων Ιονικής Τραπέζης στην Κέρκυρα και ο Πολιτιστικός Χώρος Alpha Bank στο Ναύπλιο. Τον χώρο επισκέφθηκαν, κατά τη διάρκεια του 2012, περί τα 1.500 άτομα, τα οποία ενημερώθηκαν για την πολιτιστική δραστηριότητα της Τραπέζης και ορισμένοι εξ αυτών αγόρασαν τις εκδόσεις της.

• www.alphapolitismos.gr

Στην ιστοσελίδα αναφέρονται όλα τα νέα των πολιτιστικών Τμημάτων της Τραπέζης. Την ιστοσελίδα επισκέφθηκαν 6.576 άτομα.

• www.alphanumismatics.gr

Την ιστοσελίδα επισκέφθηκαν 10.251 άτομα.

- Κυκλοφορία ηλεκτρονικής εφημερίδας (newsletter) με όλα τα νέα και τις δραστηριότητες της Νομισματικής Συλλογής (Δεκέμβριος 2012).

- Εμπλουτισμός της Βιβλιοθήκης της Τραπέζης από 98 τίτλους βιβλίων τα οποία δώρισε η Επιμελήτρια της Νομισματικής Συλλογής Δρ.Δ.Τσαγκάρη.

Διάφορες άλλες δραστηριότητες

- Μετά την πυρκαϊά της 12 Φεβρουαρίου 2012 και την ολική καταστροφή εννέα Έργων Τέχνης της Συλλογής, έγινε μία καταγραφή των καταστροφών σε όλα τα έργα (πρωτότυπα και μεταξοτυπίες) που ευρίσκονταν στα Κτήρια της οδού Πανεπιστημίου 41 και 45, καθώς και έργου στο Κατάστημα Αθηνάς. Κατά τη διάρκεια του 2012, ολοκληρώθηκε η αποκατάσταση εννέα εκ των δώδεκα έργων που είχαν υποστεί καταστροφές.
- Κατετέθη από την Τράπεζα πρόταση για την ανάληψη της δαπάνης συντηρήσεως γλυπτών στο κέντρο της Αθήνας (Οκτώβριος 2012). Η πρόταση αφορά σε γλυπτά που βρίσκονται στην πλατεία Συντάγματος, την Παλαιά Βουλή, το Πνευματικό Κέντρο και τον Εθνικό Κήπο και έχει διετή διάρκεια (2013-2014).
- Έγινε αγορά πέντε νέων έργων τέχνης και επελέγη ένα έργο από τη Συλλογή Έργων Τέχνης για το νέο κτήριο Διοικήσεως της Alpha Bank-Bulgaria στη Σόφια (Οκτώβριος - Νοέμβριος 2012), σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Διαχειρίσεως Περιουσίας και Ασφαλείας και την Alpha Bank-Bulgaria.
- Ολοκληρώθηκε η αποστολή έργων τέχνης της Συλλογής της Τραπέζης, στο κτηριακό συγκρότημα του Αγίου Στεφάνου (Νοέμβριος 2012).

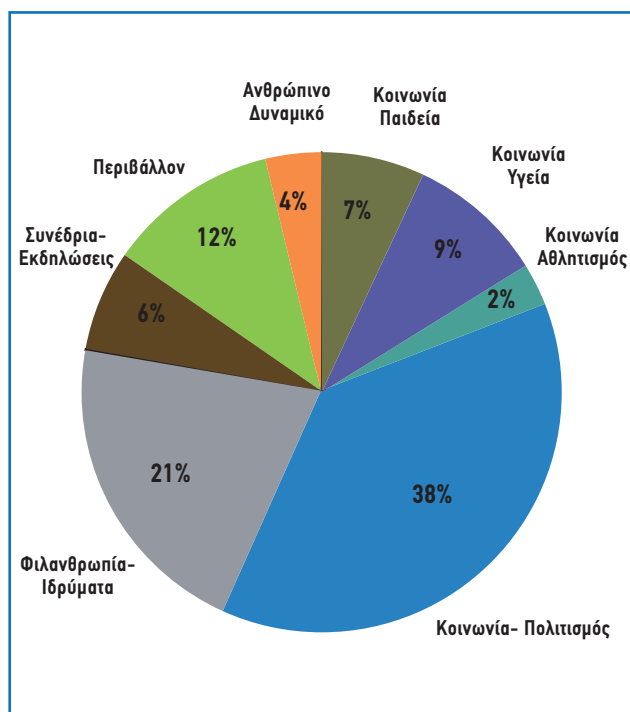
Δανεισμοί έργων τέχνης

- Σε συνεργασία με την Ιονική Ξενοδοχειακή Επιχειρήσεις ΑΕ έγινε μόνιμος δανεισμός στο ξενοδοχείο Hilton Αθηνών, της μακέτας της προσόψεως του ξενοδοχείου, έργο του Γιάννη Μόραλη, που ανήκει στη Συλλογή της Εμπορικής Τραπέζης. Το έργο συντηρήθηκε, καλύφθηκε με προστατευτικό plexiglass και τοποθετήθηκε σε ειδική βάση στην είσοδο του καφέ Atrium του ξενοδοχείου (Ιανουάριος 2012). Για τον ίδιο χώρο, έγινε μελέτη σε συνεργασία με την Ιονική Ξενοδοχειακή Επιχειρήσεις Α.Ε. και το Γραφείο Μελετών Αλέξανδρου Τομπάζη, για την τοποθέτηση 24 αναγλύφων του Γιάννη Μόραλη. Τα έργα συντηρήθηκαν και τοποθετήθηκαν στις τέσσερις κόγχες του καφέ (Ιούλιος 2012).
- Στην έκθεση **“Méditerranée”** που διοργανώθηκε από 8.9.2012 έως 30.10.2012, από το Ίδρυμα Λανίτη, στη Λεμεσό, με την ευκαιρία της αναλήψεως της Προεδρίας της Ευρωπαϊκής Ενώσεως από την Κύπρο, δανείσθηκε το έργο του Γ. Κουνέλλη “Χωρίς τίτλο”.
- Στην έκθεση **“Κώστας Κουλεντιανός. Ο τελευταίος ακροβάτης του Μοντερνισμού”** που διοργανώθηκε από το Μουσείο Μπενάκη, από 26.9.2012 έως 13.1.2013, δανείσθηκαν τρία γλυπτά.
- Στην έκθεση **“Μάρκος Ζαβιτζάνος Χαρακτικά”** που διοργανώθηκε το διάστημα από 2 έως 28.10.2012 από το Μορφωτικό Ίδρυμα της Εθνικής Τραπέζης, δανείσθηκαν επτά χαρακτικά του καλλιτέχνη.

- Στην έκθεση **“Ν. Γύζης. Ο μεγάλος ζωγράφος”** που διοργανώθηκε από 22.11.2012 έως 3.2.2013 από το Ίδρυμα Εικαστικών Τεχνών και Μουσικής Β. & Μ. Θεοχαράκη, δανείσθηκε το έργο “Αλληγορία της Ζωγραφικής”.

Χορηγίες

Στο πλαίσιο του χορηγικού της προγράμματος αλλά και με την εθελοντική συμμετοχή του Ανθρωπίνου Δυναμικού της, η Τράπεζα διέθεσε το ποσό των Ευρώ 755.408,3. Σημειώνεται, ότι το ποσό αυτό παρουσιάζεται σημαντικά μειωμένο σε σχέση με αυτό του 2011, δεδομένου ότι, μεσοσύσης της παγκόσμιας οικονομικής συγκυρίας, απεφασίσθη να δοθεί έμφαση στα προγράμματα κοινωνικής προσφοράς τα οποία υλοποιούνται μέσω της εθελοντικής προσφοράς των Εργαζομένων της Τραπέζης. Αναλυτικά, το χορηγικό πρόγραμμα της Τραπέζης κατά τη διάρκεια του έτους 2012, αποτυπώνεται ως κατωτέρω:



Διαφάνεια Κοινωνικής Συνεισφοράς

Προκειμένου να διασφαλισθεί η αποτελεσματικότητα αλλά και η διαφάνεια των κοινωνικών επενδύσεων της Τραπέζης, συνεχίσθηκε και κατά τη διάρκεια του 2012, η εφαρμογή ενός καινοτόμου συστήματος εσωτερικής αξιολογήσεως, επιλογής και εγκρίσεως προτάσεων συνεργασίας το οποίο βασίζεται σε αντικειμενικά κριτήρια αποδόσεως (οικονομικά, κοινωνικά και περιβαλλοντικά), τα οποία μπορούν να επαληθευθούν. Ως εκ τούτου, το 2012 ελήφθησαν συνολικά 551 αιτήματα χορηγιών από την Ελλάδα, εκ των οποίων ικανοποιήθηκαν τελικώς, τα 123 στο πλαίσιο της πολιτικής χορηγιών έτους 2012.

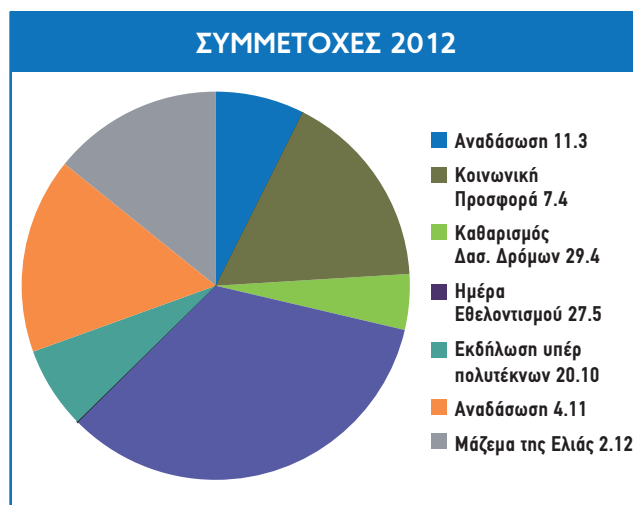
Εθελοντισμός

Στο πλαίσιο του προγράμματος κοινωνικής συνεισφοράς της Τραπέζης, ενθαρρύνεται η συμμετοχή των Εργαζομένων της στις υποστηριζόμενες δραστηριότητες, μέσω της εθελοντικής εργασίας τους και της συλλογικής συμμετοχής τους. Κατά τη διάρκεια του 2012, πραγματοποιήθηκαν επτά (7) εκδηλώσεις, στις οποίες σημειώθηκαν συνολικά 391 συμμετοχές. Από αυτές, οι 243 συμμετοχές αφορούσαν σε κοινωνικές εκδηλώσεις, και οι 148, εκδηλώσεις περιβαλλοντικού χαρακτήρα.

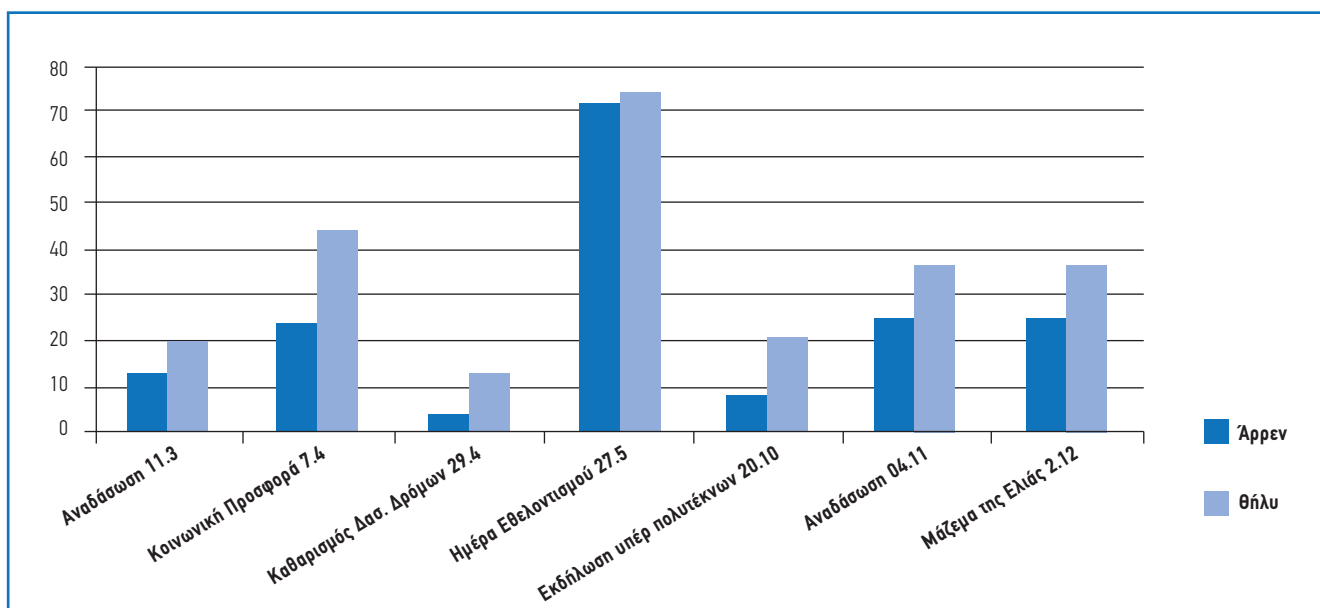
Με την ευκαιρία της συμπλήρωσης έξι (6) ετών εθελοντικών ενεργειών, η Τράπεζα αποφάσισε να επιβραβεύσει, κατά τον μήνα Νοέμβριο 2012, τους πιο συνεπείς εθελοντές Εργαζομένους. Συγκεκριμένα, σε σύνολο 1.300 εθελοντών, **επιβραβεύθηκαν οι 517**, οι οποίοι συμμετείχαν σε τουλάχιστον δύο εκδηλώσεις (ποσοστό περίπου 40%). Στους εν λόγω εθελοντές, εστάλη συγχαρητήρια επιστολή υπογεγραμμένη από τον Πρόεδρο και τον Διευθύνοντα Σύμβουλο της Τραπέζης, καθώς και αναμνηστικό δώρο.

Οι συμμετοχές εθελοντικών ενεργειών έτους 2012 αποτυπώνονται αναλυτικά ως κατωτέρω:

ΕΚΔΗΛΩΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΘΕΛΟΝΤΩΝ
Αναδάσωση	33
Κοινωνική Προσφορά	68
Καθαρισμός Δασικών Δρόμων	17
Ημέρα Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank*	146
Εκδήλωση Υπέρ Πολυτέκνων	30
Αναδάσωση	62
Μάζεμα της Ελιάς	35



* Αφορά τους Εθελοντές που συμμετείχαν στην Ημέρα Εθελοντισμού Ομίλου ALPHA BANK στην Ελλάδα.



ΗΜΕΡΑ ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ALPHA BANK

27 Μαΐου 2012, Ημέρα Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank

8 Χώρες, 960 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, ορίστηκε από το 2009, η τελευταία Κυριακή του Μαΐου εκάστου έτους ως **“ΗΜΕΡΑ ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ALPHA BANK”**. Εφέτος, την 27 Μαΐου 2012, εθελοντικές ομάδες που απαρτιζόνταν από μέλη του Προσωπικού και τις οικογένειές τους πραγματοποίησαν δράσεις κοινωνικού ή περιβαλλοντικού χαρακτήρος στην Ελλάδα, στην Κύπρο, στη Ρουμανία, στη Βουλγαρία, στη Σερβία, στην Ουκρανία, στην Αλβανία και στην Π.Γ.Δ.Μ. προάγοντας με αυτόν τον τρόπο την ομαδικότητα και τη συνεργασία.

Στην Ελλάδα, πραγματοποιήθηκαν εκδηλώσεις κοινωνικής προσφοράς στον Πειραιά, στη Θεσσαλονίκη, στη Λάρισα, στην Πάτρα και στα Χανιά, με τη συμμετοχή **146** εθελοντών. Σκοπός των εκδηλώσεων σε όλες τις πόλεις ήταν η συλλογή τροφίμων και η προσφορά τους σε οικογένειες που βρίσκονται σε ανάγκη, μέσω συσσιτίων και κοινωνικών παντοπωλείων. Συνολικά συγκεντρώθηκαν 380 χαρτοκιβώτια, βάρους περίπου 3,5 τόνων, τα οποία παραδόθηκαν στον Άγιο Νικόλαο Πειραιώς και στα Κοινωνικά Παντοπωλεία Θεσσαλονίκης, Λαρίσης και Χανίων, καθώς και στο Γραφείο Δημοτικής Μέριμνας του Κοινωνικού Οργανισμού του Δήμου Πατρέων.

Στην Κύπρο, **30** εθελοντές προσέφεραν τρόφιμα και άλλα είδη πρώτης ανάγκης σε άπορες οικογένειες γυναικών με καρκίνο του μαστού και σε πολύτεκνες οικογένειες με σοβαρά οικονομικά και άλλα προβλήματα. Συγκεκριμένα, οι Εθελοντές της Τραπεζής και μέλη των οικογενειών τους διένειμαν τα τρόφιμα και τα λοιπά αγαθά που συνελέγησαν, για την υποστήριξη των “Σπιτιών της EUROPA DONNA” Κύπρου, τα οποία λειτουργούν στις επαρχίες Λευκωσίας, Λεμεσού και Λάρνακας, ως χώροι φιλοξενίας και στήριξης γυναικών με καρκίνο του μαστού.

Στη Ρουμανία, **130** εθελοντές από το Προσωπικό της Τραπεζής μαζί με μέλη των οικογενειών τους και παιδιά από το Ορφανοτροφείο του Αγίου Ιωσήφ συμμετείχαν στον εξωραϊσμό του περιβάλλοντος χώρου του “Village Museum”, στο Βουκουρέστι. Επιπλέον, τα παιδιά έγραψαν εκθέσεις και ζωγράρισαν με θέμα “το σπίτι των ονείρων τους”, τα οποία απετέλεσαν μέρος της εκθέσεως του Μουσείου. Τέλος, με τη βοήθεια διακεκριμένων καλλιτεχνών τα παιδιά συμμετείχαν στη δημιουργία κεραμικών τα οποία θα χρησιμοποιηθούν για να διακοσμήσουν το εκπαιδευτικό κέντρο του Μουσείου.

Στη Βουλγαρία, **200** εθελοντές συμμετείχαν στην Ημέρα Εθελοντισμού με δράσεις στη Σόφια, στη Βάρνα και στο Πλόβντιβ. Συγκεκριμένα, στη Σόφια η μία ομάδα εθελοντών ανέλαβε τον καθαρισμό του πάρκου Borissona Gradina, το οποίο βρίσκεται στο κέντρο της πόλεως. Στη Βάρνα, οι εθελοντές συμμετείχαν στον εξωραϊσμό της περιοχής της Οδησσού και στο Πλόβντιβ, ομάδες εθελοντών ανέλαβαν τον καθαρισμό της περιοχής που βρίσκεται στο λόφο Bunarjik.

Στη Σερβία, **200** εθελοντές της Alpha Bank Srbija a.d., με πίστη στην εθελοντική προσφορά, πέρασαν ένα απόγευμα με παιδιά χωρίς γονική μέριμνα. Συγκεκριμένα, έπαιξαν μαζί τους, ενώ, παράλληλα, προσέφεραν στα παιδιά ρούχα, παιχνίδια και βιβλία.

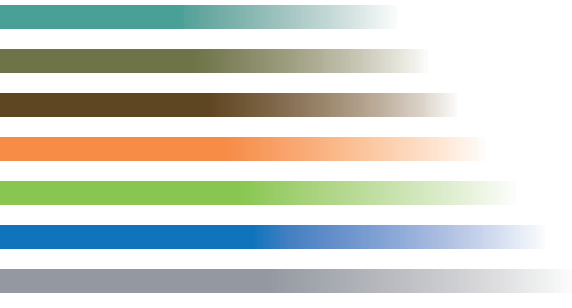
Στην Ουκρανία, συμμετείχαν **160** εθελοντές, οι οποίοι συγκέντρωσαν φάρμακα, γραφική ύλη και άλλα είδη πρώτης ανάγκης, τα οποία προσέφεραν στο ορφανοτροφείο St. Martins.

Στην Αλβανία, στο πλαίσιο του “Tirana Municipality Project” του Δήμου Τιράνων, το οποίο χορηγεί για έξι μήνες η Τράπεζα, **13** εθελοντές, συγκέντρωσαν τρόφιμα τα οποία προσέφεραν στη συνέχεια, σε 150 οικογένειες που φιλοξενούνται σε τρία κοινωνικά κέντρα στα Τίρανα.

Στην Π.Γ.Δ.Μ., δεδομένης της δύσκολης οικονομικής συγκυρίας, **81** εθελοντές της Alpha Bank a.d. Skopje προσέφεραν τρόφιμα σε οικογένειες που βρίσκονται σε ανάγκη, σε συγκεκριμένα σημεία όπου δραστηριοποιείται η Alpha Bank a.d. Skopje. Αξίζει να αναφερθεί ότι, της εκδηλώσεως, προηγήθηκε ομιλία με θέμα τη σημασία του εθελοντισμού και των ανθρωπιστικών ενεργειών. Στη συνέχεια, οι εθελοντές της Alpha Bank a.d. Skopje, ανέλαβαν τη διανομή των τροφίμων (τα οποία ήταν σύμφωνα με τις προδιαγραφές που θέτει ο Ερυθρός Σταυρός) στις εν λόγω περιοχές, χωρισμένοι σε δύο ομάδες, προκειμένου να συναντήσουν και να συνομιλήσουν με τις οικογένειες. Σημειώνεται, ότι τα τρόφιμα που προορίζονταν για άτομα ηλικιωμένα ή με ειδικές ανάγκες, παραδόθηκαν στα σπίτια τους.

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.

Στόχοι που ετέθησαν στον Απολογισμό ΕΚΕ 2011	Κυριότερα Επιτεύγματα έτους 2012	Στόχος Απολογισμού ΕΚΕ 2012
Διατήρηση αποδόσεως μέρους των κερδών σε κοινωνικούς σκοπούς.	Διετέθη ποσό Ευρώ 755.408,3. σε κοινωνικούς σκοπούς.	Διατήρηση αποδόσεως μέρους των κερδών σε κοινωνικούς σκοπούς.
Συνέχιση και διεύρυνση της στηρίξεώς μας στον πολιτισμό, με στόχο την ανάδειξη της ιστορίας και της πολιτιστικής ταυτότητας της χώρας και την προβολή και διάδοση του ελληνικού πολιτισμού.	<ul style="list-style-type: none"> • Στο πλαίσιο του προγράμματος Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τραπέζης, διετέθη ποσό Ευρώ 204.089 σε πολιτιστικές δράσεις και σε σωματεία, συλλόγους και τοπικές αρχές για τη στήριξη πολιτιστικών δράσεων. • Διοργανώθηκαν εκθέσεις, διαλέξεις και συναφείς εκπαιδευτικές εκδηλώσεις για μαθητές από την Alpha Bank, σε Αθήνα, Ναύπλιο, Κέρκυρα και Λαμία • Ειδικές ιστοσελίδες για θέματα πολιτισμού: <ul style="list-style-type: none"> - www.alphapolitismos.gr - www.alphanumismatics.gr 	Συνέχιση και διεύρυνση της στηρίξεως μας στον πολιτισμό, με στόχο την ανάδειξη της ιστορίας και της πολιτιστικής ταυτότητας της χώρας και την προβολή και διάδοση του ελληνικού πολιτισμού.
Λειτουργία, εντός του έτους 2014, ενός νέου διαδικτυακού τόπου για την εταιρική υπευθυνότητα και τη βιώσιμη ανάπτυξη της Alpha Bank.	Εξελίχθηκε, ήδη, η ειδική ενότητα με τίτλο "Κοινωνική Ευθύνη" στην ιστοσελίδα της Τραπέζης, της οποίας το περιεχόμενο εμπλουτίστηκε με το σύνολο των πληροφοριών που αφορούν στις κοινωνικές και περιβαλλοντικές επιδόσεις της Alpha Bank και τα ζητήματα εταιρικής διακυβερνήσεως.	Λειτουργία, εντός του έτους 2014, ενός νέου διαδικτυακού τόπου για την εταιρική υπευθυνότητα και τη βιώσιμη ανάπτυξη της Alpha Bank.
Εισαγωγή ενός ολοκληρωμένου τυποποιημένου συστήματος καταγραφής των ουσιωδών θεμάτων Ε.Κ.Ε. της Τραπέζης και παρακολουθήσεως όλων των μη οικονομικών επιδράσεων της Τραπέζης στην Ελλάδα και στο Διεθνές Δίκτυό της, με βάση καθορισμένους δείκτες.	Έχει ξεκινήσει η μελέτη και η ενημέρωση του Διοικητικού Συμβουλίου για τον καθορισμό των δεικτών κοινωνικής / περιβαλλοντικής επιδράσεως, στη βάση διεθνώς αναγνωρισμένων προτύπων και μεθοδολογιών.	Εισαγωγή ενός ολοκληρωμένου τυποποιημένου συστήματος καταγραφής των ουσιωδών θεμάτων Ε.Κ.Ε. της Τραπέζης και παρακολουθήσεως όλων των μη οικονομικών επιδράσεων της Τραπέζης στην Ελλάδα και στο Διεθνές Δίκτυό της με βάση καθορισμένους δείκτες
Αύξηση των Υπαλλήλων της Τραπέζης που θα συμμετάσχουν στην Ημέρα Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank	Την 27 Μαΐου 2012, πραγματοποιήθηκε σε οκτώ χώρες, η Ημέρα Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank, με τη συμμετοχή 960 εθελοντών.	Αύξηση των Υπαλλήλων της Τραπέζης που θα συμμετάσχουν στην Ημέρα Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank



Διεθνές Δίκτυο



Ημέρα Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank στη Ρουμανία

Κύπρος

Κοινωνική Προσφορά

Η Alpha Bank Cyprus Ltd, στο πλαίσιο της κοινωνικής πολιτικής του Ομίλου, συνέχισε να στηρίζει φιλανθρωπικά ιδρύματα ή οργανισμούς που χρήζουν υποστήριξης. Ενδεικτικά αναφέρουμε κατωτέρω χορηγικά προγράμματα της Alpha Bank Cyprus Ltd:

- **Υποστήριξη της “Εβδομάδας Ενημερώσεως και Προλήψεως”**, της Κυπριακής Ενώσεως Νεφροπαθών διαμέσου της συμμετοχής του Προσωπικού της Τραπεζής, με σκοπό τη συλλογή πόρων για την ενίσχυση της Ενώσεως.
- **Ενίσχυση της Κυπριακής Τραπεζής αίματος**, μέσω της διοργανώσεως Εθελοντικής Αιμοδοσίας, κάθε έξι μήνες, σε συνεργασία με το Υπουργείο Υγείας.
- **Υποστήριξη της ετήσιας Χριστουγεννιάτικης Αγοράς**, η οποία διοργανώνεται από τον Ερυθρό Σταυρό, με στόχο τη συλλογή χρημάτων προς ενίσχυση οικονομικά ασθενέστερων οικογενειών.
- **Υποστήριξη της ετήσιας εκδηλώσεως “Ευρωπαϊκή Νύχτα χωρίς Ατυχήματα”**, στο πλαίσιο της συμμετοχής της στο European Road Safety Charter.
- **Συνεργασία και ενίσχυση φιλανθρωπικών σωματείων και Οργανισμών όπως:**

Europa Donna Cyprus, Κυπριακή Ένωση Αυτιστικών, “Ένα Όνειρο μια Ευχή”, Κυπριακή Ένωση Παραπληγικών, Μακάριο Νοσοκομείο (Παιδο-ενδοκρινολογική και Παιδο-ογκολογική κλινική) στη Λευκωσία, Κυπριακός Ερυθρός Σταυρός.

Πολιτισμός

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

Συγκεκριμένα, η Alpha Bank Cyprus Ltd, υποστήριξε το Παιδικό Μουσείο και το Ίδρυμα SOFIA, το Πανεπιστήμιο Κύπρου, τον καλλιτέχνη Στέλιο Πίση και την Κυπριακή Ένωση Ελλήνων Καθηγητών.

Επίσης, διοργάνωσε εκδηλώσεις και εκθέσεις, επένδυσε σε έργα τέχνης Κυπρίων καλλιτεχνών ενισχύοντας με αυτόν τον τρόπο την τοπική τέχνη, ενώ εμπλούτισε τη βιβλιοθήκη της.

Περιβάλλον

Η Alpha Bank Cyprus Ltd, αναγνωρίζοντας ότι η ενεργός προστασία του περιβάλλοντος και η εξοικονόμηση των φυσικών πόρων είναι ευθύνη όλων, ακολουθεί μία σαφή και ολοκληρωμένη πολιτική σε θέματα εξοικονομήσεως ενέργειας, καταναλώσεως χαρτιού, ανακυκλώσεως και διαχειρίσεως ρύπων, την οποία φροντίζει να επικοινωνεί και στους συνεργάτες της, τους προμηθευτές της και την κοινωνία γενικότερα.

Στο πλαίσιο της περιβαλλοντικής πολιτικής της τραπεζής, η Alpha Bank Cyprus Ltd υποστηρίζει, κάθε χρόνο, μία σειρά περιβαλλοντικών εκδηλώσεων και συμμετέχει σε ποικίλα

εκπαιδευτικά προγράμματα που στοχεύουν στην ενδυνάμωση της περιβαλλοντικής συνειδήσεως. Συγκεκριμένα, έχει τοποθετήσει κάδους ανακυκλώσεως μπαταριών σε όλα τα Καταστήματά της, καθώς και κάδους ανακυκλώσεως πλαστικού σε Καταστήματα και Κεντρικές Υπηρεσίες. Για τη σωστή διαχείριση των ρύπων, αλλά και την ανακύκλωση χαρτιού και πλαστικού, η Alpha Bank Cyprus Ltd συνεργάζεται με την Green Dot, την κεντρική εταιρία διαχειρίσεως ρύπων και ανακυκλώσεως. Τέλος, αξίζει να σημειωθεί ότι το 2012, η Τράπεζα προέβη στη δωρεά μηχανημάτων καθαρισμού στον Δήμο Λευκωσίας.

Ρουμανία

Κατά τη διάρκεια του 2012, η Alpha Bank Romania συνέχισε να υποστηρίζει σημαντικά προγράμματα για την κοινωνία, την τέχνη, την εκπαίδευση, τον αθλητισμό και την προστασία του περιβάλλοντος.

- **Δημιουργικό Εργαστήρι στο Εθνογραφικό Μουσείο “Dimitrie Gusti”, στο Βουκουρέστι:** Η Alpha Bank Romania ανέλαβε χορηγός του δημιουργικού εργαστηρίου του Εθνογραφικού Μουσείου δίδοντας, στα παιδιά που συμμετείχαν, τη δυνατότητα να ανακαλύψουν, μέσα σε ένα γραφικό τοπίο, τις ρίζες και τις παραδόσεις τους.
- **Εκθέσεις Τέχνης στο Βοτανικό Κήπο:** Η Alpha Bank Romania συνέχισε και κατά τη διάρκεια του 2012 τη συνεργασία της με τον Βοτανικό Κήπο, στο πλαίσιο των προγραμμάτων Alpha Green που υλοποιεί για την προστασία του περιβάλλοντος.
- **Προσφορά κατά τη διάρκεια των εορτών των Χριστουγέννων και του Πάσχα:** Κατά τη διάρκεια των εορτών των Χριστουγέννων και του Πάσχα του 2012, η Alpha Bank Romania συμμετείχε σε κοινωνικές εκδηλώσεις που πραγματοποιήθηκαν για την υποστήριξη παιδιών που φιλοξενούνται στο Κοινωνικό Κέντρο Sinaia, καθώς και στο ίδρυμα παιδιών “Mia”. Επίσης, η Alpha Bank Romania υποστήριξε την 51^η ρεγκάτα “Tomis Trophy”, η οποία διοργανώθηκε με σκοπό να υπενθυμίσει στον κόσμο την αξία του αθλητισμού στην καθημερινότητά μας.

Βουλγαρία

Κατά τη διάρκεια του 2012, η Alpha Bank Bulgaria συνέχισε τις προσπάθειές της για την εναρμόνιση των πολιτικών της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης για ένα υγιές εργασιακό περιβάλλον, για την παροχή ίσων ευκαιριών για προσωπική ανάπτυξη και εξέλιξη και για ιατροφαρμακευτική κάλυψη. Ταυτόχρονα, συνέχισε να συμμετέχει ως χορηγός σε προγράμματα για την κοινωνία, την τέχνη, την εκπαίδευση και την προστασία του περιβάλλοντος.

Κατωτέρω, αναφέρονται κάποιες από τις εκδηλώσεις που υποστηρίχθηκαν το 2012:

- **Museum Gallery for Modern Art:** Η Alpha Bank Bulgaria

ήταν ο κύριος χορηγός της Γκαλερί Μοντέρνας Τέχνης όπου φιλοξενήθηκαν εκθέσεις Βούλγαρων και ξένων καλλιτεχνών, μεταξύ των οποίων και η έκθεση του Damien Hurst.

- **Ευρωπαϊκό Φεστιβάλ σύγχρονου χορού:** Η Alpha Bank Bulgaria υποστήριξε το Ευρωπαϊκό Φεστιβάλ σύγχρονου χορού, το οποίο μύησε το κοινό της Σόφιας στο μεγαλείο του ευρωπαϊκού χορού.
- **Κονσέρτο για την Ημέρα της Σόφιας:** Ο Δήμος "Mladost", ένας από τους μεγαλύτερους Δήμους στη Σόφια, διοργάνωσε με τη χορηγία της Alpha Bank Bulgaria, συναυλία για την Ημέρα της Σόφιας η οποία εορτάζεται κάθε χρόνο τη 17 Σεπτεμβρίου.
- **New Symphony Orchestra:** Η Alpha Bank Bulgaria συμμετείχε στην ενίσχυση του Ταμείου της Νέας Συμφωνικής Ορχήστρας, μίας ορχήστρας η οποία δραστηριοποιείται ενεργά στη Βουλγαρία τα τελευταία 20 χρόνια.
- **Εκκλησιαστικά Σύνολα "Te Deum Adoramus":** Η Alpha Bank Bulgaria υποστήριξε τη Χριστουγεννιάτικη συναυλία των Εκκλησιαστικών Συνόλων "Te Deum Adoramus" που έχουν παρουσιάσει έργα τους στη Βουλγαρία και στο εξωτερικό και έχουν λάβει πολλές διακρίσεις.
- **Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα για την Ασφαλή Πλοήγηση στο Διαδίκτυο:** Η Alpha Bank Bulgaria, υποστήριξε το Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα για την Ασφαλή Πλοήγηση στο Διαδίκτυο που διοργανώνεται από το ίδρυμα BG Site και στοχεύει στην εκπαίδευση γονέων και παιδιών από 6 έως 12 ετών προκειμένου να χρησιμοποιούν το διαδίκτυο με ασφαλή τρόπο. Στο πλαίσιο του προγράμματος διοργανώθηκαν ανοικτά μαθήματα σε σχολεία που βρίσκονται στη Σόφια, δημιουργήθηκαν σχετικά ενημερωτικά έντυπα, τα οποία διανεμήθηκαν δωρεάν στα σχολεία και πραγματοποιήθηκε Συνέντευξη Τύπου.
- **Ομιλία του Larry Cohen στο Playful parenting:** Η Alpha Bank Bulgaria υποστήριξε την ομιλία που πραγματοποιήσε ο ψυχολόγος Larry Cohen, για την επίλυση των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι γονείς με τα παιδιά τους.
- **Εκπαιδευτική άσκηση για την τραπεζική, το εμπόριο και τα χρηματοοικονομικά:** Η Alpha Bank Bulgaria υποστήριξε μία εκπαιδευτική πρωτοβουλία για την τραπεζική, το εμπόριο και τα χρηματοοικονομικά που πραγματοποιείται κάθε χρόνο, σε λύκεια της χώρας. Στο πλαίσιο της ασκήσεως αυτής, οι μαθητές έχουν την ευκαιρία να μάθουν πώς λειτουργεί μία τράπεζα και αξιολογούνται για τις επιδόσεις τους στην παρουσίαση προϊόντων και στην εξυπηρέτηση της πελατείας.
- Επιπλέον, η Alpha Bank Bulgaria υποστήριξε τους κατώτερω οργανισμούς και πρωτοβουλίες:

Ένωση Ελλήνων στη Βουλγαρία -DOME.

Αθλητική Ένωση ατόμων με αναπηρίες "Khan Asparouh"

Χριστουγεννιάτικη εθνική **φιλανθρωπική εκστρατεία** της Βουλγαρίας. Τα χρήματα που συγκεντρώθηκαν διενεμήθησαν σε παιδιά με νευρολογικές ασθένειες.

Συμμετοχή στην **ΩΡΑ της ΓΗΣ**

Προσφορά ρούχων και Χριστουγεννιάτικων δώρων, από το Προσωπικό της Τραπέζης σε παιδιά, που φιλοξενούνται στο ορφανοτροφείο Doganovo.

Συμμετοχή του Προσωπικού στις ημέρες **Εθελοντικής Αιμοδοσίας**.

Σερβία

Το 2012, η Alpha Bank Srbija a.d. συνέχισε τη λειτουργία της επηρεασμένη σημαντικά από την οικονομική κρίση. Επιπλέον, στις αρχές του έτους, εφαρμόστηκε ο "Νέος Νόμος για την προστασία των Καταναλωτών Χρηματοοικονομικών προϊόντων και Υπηρεσιών", ο οποίος στοχεύει στη μεγαλύτερη δυνατή διαφάνεια των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, τον οποίο η Τράπεζα υιοθέτησε στην αναδιαμόρφωση των προϊόντων της αλλά και του τρόπου λειτουργίας της γενικότερα. Επίσης, η Alpha Bank Srbija a.d. παρέμεινε μεταξύ των δέκα μεγαλύτερων τραπεζών στη Σερβία, μέλος του Συμβουλίου Ξένων Επενδυτών, της Ενώσεως Σερβικών Τραπεζών και της Ελληνικής Επιχειρηματικής Ενώσεως. Ωστόσο, η Alpha Bank Srbija a.d. συνέχισε τις χορηγίες και τη διεξαγωγή προγραμμάτων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που αφορούν κυρίως σε θέματα υγείας και εκπαίδευσης. Επιπλέον, συνεχίσθηκε η υποστήριξη προγραμμάτων με στόχο την προαγωγή της πολιτιστικής κληρονομιάς και των ελληνο-σερβικών σχέσεων, προγράμματα για τους Εργαζομένους της Alpha Bank Srbija a.d., την τοπική κοινωνία και την προστασία του περιβάλλοντος.

Συγκεκριμένα, η Alpha Bank Srbija a.d.:

- Συνέχισε τις δωρεές μέσω του προγράμματος **MasterCard "Hvala"**, με σκοπό την ενημέρωση του κοινού σχετικά με τη σημαντικότητα των προληπτικών εξετάσεων υγείας.
- Υποστήριξε οικονομικά την **Εθνική Βιβλιοθήκη** για την ανακατασκευή της αιθούσας κονσέρτων πιάνου, αλλά και για την επίπλωση της παιδικής βιβλιοθήκης.
- Ανέλαβε κύριος χορηγός μίας από τις σημαντικότερες πολιτιστικές εκδηλώσεις της Σερβίας, με τίτλο **"Νύχτα Μουσείων"**. Τη συγκεκριμένη νύχτα, περισσότερα από 400.000 άτομα επισκέφθηκαν άνω των 300 πολιτιστικών χώρων στη Σερβία.
- Ενίσχυσε την **UNICEF** και άλλους διεθνείς οργανισμούς που ασχολούνται με την υποστήριξη των ανθρωπίνων δικαιωμάτων
- Ανέλαβε τη χορηγία της εκθέσεως που πραγματοποιήθηκε με αφορμή τα 50 χρόνια από τον θάνατο του **Γεωργίου Παπανικολάου**, ενός από τους μεγαλύτερους Έλληνες γιατρούς.
- Υποστήριξε, για δεύτερη συνεχή χρονιά, την αθλήτρια **Milica Strainović**.
- Προσέφερε εξοπλισμό στη **Νευρολογική Κλινική** στο Niš, η

οποία λειτουργεί σε συνεργασία με το Υπουργείο Υγείας της Σερβίας για την αντιμετώπιση εκτάκτων περιστατικών.

Αλβανία

Η Alpha Bank Albania SHA, κατά τη διάρκεια του 2012, στο πλαίσιο της κοινωνικής και περιβαλλοντικής πολιτικής της, πραγματοποίησε και υποστήριξε τα κατωτέρω προγράμματα και εκδηλώσεις:

- **Εθελοντική Αιμοδοσία υπέρ του Ερυθρού Σταυρού**

Την 22 Ιουνίου 2012, 50 Υπάλληλοι της Τραπέζης σε συνεργασία με τον Ερυθρό Σταυρό της Αλβανίας συμμετείχαν σε εθελοντική αιμοδοσία για την υποστήριξη παιδιών που πάσχουν από θαλασσαιμία.

- **Διεθνής Μαραθώνιος Τιράνων**

Την 21 Οκτωβρίου 2012, πραγματοποιήθηκε, με την υποστήριξη της Alpha Bank Albania SHA, ο Διεθνής Μαραθώνιος των Τιράνων στον οποίο συμμετείχαν, για πρώτη φορά, τρεις χιλιάδες δρομείς.

- **Διαγωνισμός Σχεδίου (Design Overview Competition)**

Η Alpha Bank Albania SHA υποστήριξε τον διαγωνισμό σχεδίου που πραγματοποιήθηκε την 31 Οκτωβρίου 2012, με τη συμμετοχή γνωστών εταιριών design από όλη την Ευρώπη.

- **Χορηγία στο Αρσάκειο Σχολείο**

Την 26 Νοεμβρίου 2012, η Alpha Bank Albania SHA προσέφερε υποτροφίες σε δύο μαθητές του Αρσακείου Σχολείου, οι οποίοι διακρίθηκαν για τις επιδόσεις τους στις σπουδές, αλλά και την ιδιαίτερη προσωπικότητά τους.

- **Συναυλία για την επέτειο των 100 ετών Ανεξαρτησίας της Αλβανίας**

Η Alpha Bank Albania SHA ήταν ένας από τους χορηγούς των εκδηλώσεων που πραγματοποίησε το Υπουργείο Πολιτισμού της Αλβανίας για την επέτειο των 100 ετών ανεξαρτησίας της.

- **6ο Ελληνο-Αλβανικό Επιχειρηματικό Φόρουμ**

Η Alpha Bank Albania SHA υποστήριξε, για έκτη συνεχή χρονιά, το Ελληνο- Αλβανικό Επιχειρηματικό Φόρουμ με τίτλο "Πολλές ιδέες, μία φωνή", το οποίο διοργανώθηκε από την Ελληνική Πρεσβεία και την Ελληνική Επιχειρηματική Ένωση.

- **"Τα Τίρανα μέσα από τον φωτογραφικό φακό"**

Η Alpha Bank Albania SHA, ανέλαβε τη χορηγία του βιβλίου με τίτλο "Τα Τίρανα μέσα από τον φωτογραφικό φακό", το οποίο παρουσιάζει εξαιρετικές φωτογραφίες από διάφορα σημεία στα Τίρανα, καθώς και από πολλούς ιστορικούς χώρους που βρίσκονται πλησίον αυτών.

- **Προσφορά κατά τη διάρκεια των εορτών**

Ενίσχυση του γηροκομείου Fier και του παιδικού σταθμού Permet μέσω της παροχής εξοπλισμού για την κάλυψη των αναγκών θερμάνσεώς τους.

Ουκρανία

Η JSC Astra Bank συνέχισε και κατά τη διάρκεια του 2012 την κοινωνική της προσφορά συμμετέχοντας σε δραστηριότητες και εκδηλώσεις, ως κατωτέρω:

- **Προσφορά εισιτηρίων σε παιδιά** που βρίσκονται σε ανάγκη, για την παράσταση "Magical Fair of Fairy- Tales" την οποία διοργάνωσε η Διεθνής Φιλανθρωπική Οργάνωση "Help to Chernobyl Children".

- Υποστήριξη της αθλητικής διοργανώσεως "**Dynamiada 2012**", η οποία πραγματοποιήθηκε σε πόλεις της Ουκρανίας από την 15 έως την 17 Μαΐου 2012.

- Οικονομική ενίσχυση του **Συνδέσμου Ακρωτηριασμένων Ποδοσφαιριστών της Ουκρανίας** για τη συμμετοχή τους σε διεθνείς διοργανώσεις.

Π.Γ.Δ.Μ.

Η Alpha Bank a.d. Skorje, ακολουθώντας την πολιτική εταιρικής κοινωνικής ευθύνης του Ομίλου, πραγματοποίησε και το 2012, με ιδιαίτερη επιτυχία, την "Ημέρα Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank."

Κατά την ημέρα αυτή, 350 πακέτα με τρόφιμα, διενεμήθησαν σε οικογένειες που αντιμετωπίζουν οικονομικά προβλήματα, σε 13 πόλεις της χώρας, στις οποίες δραστηριοποιείται η Τράπεζα.

Για την εν λόγω δράση, η Alpha Bank a.d. Skorje έλαβε, για δεύτερη χρονιά, βραβείο στην κατηγορία "**Investing in the Community**", το οποίο απονέμεται σε εταιρίες, που επενδύουν σε δραστηριότητες που είναι ιδιαίτερα σημαντικές για την κοινωνία.

Η διοργάνωση των εν λόγω βραβείων πραγματοποιείται από τον Εθνικό Φορέα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και διεξάγεται από το Υπουργείο Οικονομικών σε συνεργασία με άλλους διακεκριμένους Οργανισμούς και Ενώσεις.

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

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Alpha Bank A.E. (εφεξής η "Τράπεζα") ανέθεσε στην KPMG Σύμβουλοι Α.Ε. την επισκόπηση της ελληνικής εκθέσεως με τίτλο "Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2012" (εφεξής "η Έκθεση") της Τραπέζης για την περίοδο 1 Ιανουαρίου 2012 - 31 Δεκεμβρίου 2012, προκειμένου να διασφαλισθεί η ακρίβεια του περιεχομένου της καθώς και της αυτόβουλης δήλωσης της Τραπέζης σχετικά με το επίπεδο εφαρμογής των δεικτών του Global Reporting Initiative (GRI).

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

Δική μας ευθύνη είναι η επισκόπηση της Εκθέσεως για την απόδοση περιορισμένου εύρους διασφαλίσεως (limited assurance) των πληροφοριών της περιόδου 1 Ιανουαρίου 2012 - 31 Δεκεμβρίου 2012. Διενεργήσαμε τις εργασίες μας βάσει του Διεθνούς Προτύπου Έργων Διασφαλίσεως (ISAE) 3000, Έργα Διασφαλίσεως εκτός Ελέγχων ή Επισκοπήσεων επί Ιστορικής Χρηματοοικονομικής Πληροφορήσεως (Assurance Engagements other than Audits or reviews of Historical Financial Information), το οποίο εκδόθηκε από το Συμβούλιο Διεθνών Ελεγκτικών και Ασφαλιστικών Προτύπων (IAASB). Το Πρότυπο αυτό απαιτεί τη συμμόρφωσή μας με τις κατάλληλες ηθικές απαιτήσεις, συμπεριλαμβανομένων απαιτήσεων ανεξαρτησίας, και υπαγορεύει ότι σχεδιάζουμε και εκτελούμε τις εργασίες μας με τέτοιο τρόπο ώστε να αποδώσουμε περιορισμένου εύρους διασφάλιση σχετικά με το αν η Έκθεση, για την περίοδο 1 Ιανουαρίου 2012 - 31 Δεκεμβρίου 2012, περιέχει ουσιώδη λάθη ή παραλείψεις.

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

- Ερωτήματα προς τη Διοίκηση προκειμένου να κατανοηθούν οι διεργασίες της Τραπέζης σχετικά με τον καθορισμό των ουσιωδών θεμάτων για τα κύρια ενδιαφερόμενα μέρη της.
- Συνεντεύξεις με τα αρμόδια διοικητικά στελέχη της Τραπέζης

σχετικά με τις πολιτικές βιώσιμης ανάπτυξεως για το χειρισμό ουσιωδών θεμάτων, και την εφαρμογή τους εντός της επιχειρήσεως.

- Συνεντεύξεις με τα αρμόδια στελέχη της Τραπέζης τα οποία είναι υπεύθυνα για την παροχή των πληροφοριών που περιέχονται στην Έκθεση, κατά τη διάρκεια των οποίων επίσης επισκοπήσαμε τα συστήματα και τις διεργασίες διαχειρίσεως πληροφοριών, εσωτερικών δομών ελέγχου και επεξεργασίας ποιοτικών και ποσοτικών πληροφοριών της Εκθέσεως, σε επίπεδο Τραπέζης.

- Επισκέψεις στα κεντρικά γραφεία της Τραπέζης στην Αθήνα, όπου επισκοπήσαμε τις διαδικασίες κατάρτισεως και διαχειρίσεως περιεχομένου της Εκθέσεως, καθώς και την υπάρχουσα δομή της εταιρικής διακυβερνήσεως σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξεως.

- Σύγκριση των πληροφοριών της Εκθέσεως με την αντίστοιχη πληροφόρηση που περιέχεται στις υφιστάμενες πηγές ώστε να προσδιορισθεί εάν όλες οι σχετικές πληροφορίες έχουν συμπεριληφθεί στην Έκθεση.

- Επισκόπηση των πληροφοριών που παρουσιάζονται στην Έκθεση προκειμένου να καθορισθεί εάν είναι σε αντιστοιχία με τη συνολική γνώση και αποκτηθείσα εμπειρία μας σχετικά με την επίδοση της Τραπέζης σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξεως.

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

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

Βάσει των διαδικασιών που διενεργήθηκαν κατά τη διάρκεια της επισκοπήσεώς μας, όπως αυτές περιγράφηκαν ανωτέρω, δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι η Έκθεση της Alpha Bank A.E. για την περίοδο 1 Ιανουαρίου 2012 - 31 Δεκεμβρίου 2012, δεν είναι διατυπωμένη με ακρίβεια, σε όλα τα ουσιώδη θέματα σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Οδηγίες GRI. Επιπλέον, δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι η αυτόβουλη δήλωση της Alpha Bank A.E. σχετικά με το επίπεδο εφαρμογής B+ του GRI στη σελίδα 61 της Εκθέσεως δεν είναι διατυπωμένη με ακρίβεια, σε όλα τα ουσιώδη θέματα σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Οδηγίες GRI.

Η παρούσα έκθεση διασφαλίσεως περιεχομένου έχει εκπονηθεί αποκλειστικά για την Τράπεζα με βάση τους συμβατικούς όρους συνεργασίας που συμφωνήθηκαν. Η εργασία μας διενεργήθηκε ώστε να είναι δυνατό να εκθέσουμε στην Τράπεζα τα θέματα στα

οποία αναφέρεται η έκθεση διασφάλισης περιεχομένου, και για κανένα άλλο σκοπό. Δεν αποδεχόμαστε ή αναλαμβάνουμε καμία ευθύνη σε κανέναν άλλο εκτός της Alpha Bank A.E. για την εργασία μας, για την παρούσα έκθεση διασφάλισης περιεχομένου ή για τα συμπεράσματα στα οποία καταλήξαμε.

KPMG Σύμβουλοι Α.Ε.



Γεώργιος Ραουνάς,
Γενικός Διευθυντής
Αθήνα, 21 Ιουνίου 2013

Επιστολή Επαληθεύσεως Κατηγορίας Απολογισμού κατά το πρότυπο GRI

Report Application Level	C	C+	B	B+	A	A+
Standard Disclosures	G3 Profile Disclosures OUTPUT	Report on: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	Report on all criteria listed for Level C plus: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Report on all criteria listed for Level C plus: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Same as requirement for Level B	Same as requirement for Level B
	G3 Management Approach Disclosures OUTPUT	Nor Required	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Management Approach Disclosures for each Indicator Category
	G3 Performance Indicators & Sector Supplement Performance Indicators OUTPUT	Report on a minimum of 10 Performance Indicators, including at least one from each of: Economic, Social and Environmental.	Report on a minimum of 20 Performance Indicators, at least one from each of Economic, Environmental, Human rights, Labor, Society, Product Reponsibility.	Report on a minimum of 20 Performance Indicators, at least one from each of Economic, Environmental, Human rights, Labor, Society, Product Reponsibility.	Report on each core G3 and Sector Supplement* Indicator with due regard to the Materiality Principle by either: a) reporting on the Indicator or b) explaining the reason for its omission.	Report on each core G3 and Sector Supplement* Indicator with due regard to the Materiality Principle by either: a) reporting on the Indicator or b) explaining the reason for its omission.

* Sector supplement in final Version



Statement GRI Application Level Check

GRI hereby states that **ALPHA BANK** has presented its report "CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT 2012" to GRI's Report Services which have concluded that the report fulfills the requirement of Application Level B+.

GRI Application Levels communicate the extent to which the content of the G3 Guidelines has been used in the submitted sustainability reporting. The Check confirms that the required set and number of disclosures for that Application Level have been addressed in the reporting and that the GRI Content Index demonstrates a valid representation of the required disclosures, as described in the GRI G3 Guidelines. For methodology, see www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

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

Amsterdam, 18 June 2013



Nelmara Arbex
Deputy Chief Executive
Global Reporting Initiative



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

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

Disclaimer: Where the relevant sustainability reporting includes external links, including to audio visual material, this statement only concerns material submitted to GRI at the time of the Check on 24 May 2013. GRI explicitly excludes the statement being applied to any later changes to such material.

Παρουσίαση Απολογιστικών Στοιχείων κατά το πρότυπο GRI

Η εκπόνηση του παρόντος Απολογισμού έχει λάβει υπόψη τις Κατευθυντήριες Οδηγίες εκδόσεως απολογισμών βιωσιμότητας του Global Reporting Initiative (GRI) και ειδικότερα της εκδόσεως G3.0. Ο Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2012 δηλώθηκε από την Τράπεζα και πιστοποιήθηκε από τον οργανισμό GRI στο Επίπεδο Εφαρμογής B+. Στον ακόλουθο πίνακα γίνονται παραπομπές εκτός από τον παρόντα Απολογισμό και στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2012 της Alpha Bank, στην ιστοσελίδα της και σε λοιπά δημοσιοποιημένα έγγραφα (π.χ. Καταστατικό, Οργανισμός Προσωπικού, εβδομαδιαίο δελτίο οικονομικών εξελίξεων, κ.ά.). Όπου δεν υπάρχουν παραπομπές, είτε ο δείκτης δεν αφορά στον τραπεζικό κλάδο, είτε τα στοιχεία δε συλλέγονται και δεν είναι διαθέσιμα με τη μορφή που ζητούνται.

📄 βλ. Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2012

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις
1.1	Δήλωση από το Ανώτερο Στέλεχος του Οργανισμού που είναι αρμόδιο για τη λήψη αποφάσεων.	Επιστολή Προέδρου.
1.2	Περιγραφή των κύριων επιδράσεων, κινδύνων και ευκαιριών.	Εταιρική Διακυβέρνηση- Μακροπρόθεσμη Πολιτική, Δεσμεύσεις και προτεραιότητες, εταιρική διακυβέρνηση. Στόχοι κάθε ενότητας ξεχωριστά. Επιστολή Προέδρου. 📄 σελ.: 16,215,232
2.1	Επωνυμία του Οργανισμού.	Alpha Bank A.E.
2.2	Κύρια προϊόντα ή/και υπηρεσίες.	Τραπεζικές Εργασίες, 📄 σελ.: 103-107, 213-215 Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Μαζί για την Οικονομία- Στήριξη των Επιχειρήσεων. Μαζί για την Αγορά-Υπεύθυνο Marketing- Επικοινωνία και Ενημέρωση Πελατών.
2.3	Λειτουργική δομή του Οργανισμού.	Εταιρική Διακυβέρνηση. http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&id=120 📄 σελ.: 17-18, 100-101
2.4	Έδρα του Οργανισμού.	Σταδίου 40, 102 52, Αθήναι. http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&id=11
2.5	Αριθμός των χωρών στις οποίες δραστηριοποιείται ο Οργανισμός.	Διεθνές Δίκτυο. 📄 σελ.: 103, 194, 214 http://www.alpha.gr/page/default.asp?id=16&la=2
2.6	Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή.	Ανώνυμη Εταιρία.
2.7	Αγορές που εξυπηρετούνται.	Διεθνές Δίκτυο. 📄 σελ.: 103, 194, 214 http://www.alpha.gr/page/default.asp?id=16&la=2
2.8	Μεγέθη του Οργανισμού που εκδίδει τον Απολογισμό.	http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&id=548 Μαζί για τους Ανθρώπους μας- Ποσοτικά Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού.

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις
2.9	Σημαντικές μεταβολές κατά τη διάρκεια της περιόδου Απολογισμού όσον αφορά το μέγεθος, τη δομή ή την ιδιοκτησία.	Μαζί για την Αγορά - Εμπιστοσύνη των πελατών μας. Μαζί για την Οικονομία - Με ισχυρή κεφαλαιακή διάρθρωση. Εταιρική Διακυβέρνηση - Σημαντικά γεγονότα 2012 - Διακρίσεις. 📄 σελ.: 96, 138, 143, 244-245 http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&id=548
2.10	Βραβεία που απονεμήθηκαν κατά τη διάρκεια της περιόδου Απολογισμού.	Εταιρική Διακυβέρνηση - Σημαντικά γεγονότα 2012 - Διακρίσεις.
3.1	Περίοδος Απολογισμού για τις παρεχόμενες πληροφορίες.	1.1.2012 - 31.12.2012
3.2	Ημερομηνία του προγενέστερου Απολογισμού.	29.6.2012 (για την περίοδο 1.1.2011-31.12.2011)
3.3	Κύκλος Απολογισμού.	Ετήσιος.
3.4	Σημείο επικοινωνίας για υποβολή ερωτημάτων σχετικά με τον Απολογισμό ή το περιεχόμενό του.	Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.
3.5	Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του Απολογισμού.	Ενδιαφερόμενα μέρη. Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.
3.6	Όρια του Απολογισμού.	Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.
3.7	Αναφορά τυχόν συγκεκριμένων περιορισμών ως προς τα πεδία ή τα όρια του Απολογισμού.	Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.
3.8	Βάση για την κατάρτιση απολογισμών για τις κοινοπραξίες και τις θυγατρικές.	Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.
3.9	Τεχνικές εκτιμήσεως δεδομένων και βάσεις για υπολογισμούς.	Πίνακες και ποσοτικά στοιχεία. Μαζί για την αγορά - Ανάρτηση ερωτηματολογίου ικανοποίησης πελατών στην ιστοσελίδα της Τραπέζης (συστάσεις). Μαζί για τους Ανθρώπους μας - ποσοτικά στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού - Κατανομή Προσωπικού (Γεωγραφική Περιφέρεια Τράπεζα). Μαζί για το Περιβάλλον - ποσοτικά στοιχεία περιβαλλοντικών μετρήσεων
3.10	Εξηγήσεις για τις επιπτώσεις των αναθεωρήσεων των πληροφοριών που έχουν συμπεριληφθεί σε προγενέστερους Απολογισμούς και οι λόγοι για αυτή την αναθεώρηση.	Σε υποσημειώσεις στους πίνακες και επεξηγήσεις εντός του κειμένου (όπου υφίσταται). Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Μαζί για το Περιβάλλον- ποσοτικά στοιχεία περιβαλλοντικών μετρήσεων.
3.11	Σημαντικές αλλαγές, σε σχέση με τις προγενέστερες περιόδους Απολογισμών, στο πεδίο, στα όρια ή στις μεθόδους εκτιμήσεως που εφαρμόζονται στον Απολογισμό.	Δεν υπάρχουν σημαντικές αλλαγές ως προς το εύρος, όριο και τις μεθόδους εκτιμήσεως. Μαζί για το Περιβάλλον- ποσοτικά στοιχεία περιβαλλοντικών μετρήσεων. Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.
3.12	Πίνακας προσδιορισμού θέσεως των τυπικών δημοσιοποιήσεων που περιέχονται στον Απολογισμό.	Πίνακας Απολογιστικών Στοιχείων κατά το πρότυπο GRI.

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις
3.13	Πολιτική και τρέχουσα πρακτική όσον αφορά στην επιδίωξη εξωτερικής διασφάλισης του Απολογισμού.	Μεθοδολογία Εκπονήσεως Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου.
4.1	Δομή διακυβερνήσεως του Οργανισμού.	Εταιρική Διακυβέρνηση. http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&id=120
4.2	Υποδείξτε εάν ο Πρόεδρος του Ανώτατου Οργάνου Διακυβερνήσεως είναι επίσης Ανώτατο Στέλεχος.	Ο Πρόεδρος είναι εκτελεστικό μέλος του Δ.Σ.
4.3	Αριθμός μελών του Ανώτατου Οργάνου Διακυβερνήσεως, τα οποία είναι Ανεξάρτητα ή/και μη Εκτελεστικά Μέλη.	“Την 31.12.2012, επί συνόλου 15 μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, είχαμε 2 Μη Εκτελεστικά Μέλη, 6 Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη, 1 Μη Εκτελεστικό Μέλος, εκπρόσωπο του Ελληνικού Δημοσίου σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.3723/2008 και 1 Μη Εκτελεστικό Μέλος, εκπρόσωπο του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.3864/2010, ήτοι, σύνολο 10 Ανεξάρτητα ή/και μη Εκτελεστικά Μέλη”. 📄 σελ.: 27
4.4	Μηχανισμοί που χρησιμοποιούνται από τους Μετόχους και τους Εργαζομένους για την παροχή συστάσεων ή υποδείξεων στο Ανώτατο Όργανο Διακυβερνήσεως.	Ενδιαφερόμενα μέρη - Διάλογος και συνεργασία στην πράξη.
4.5	Σύνδεση μεταξύ των αποδοχών των μελών του Ανώτατου Οργάνου Διακυβερνήσεως, των Γενικών Διευθυντών και των Ανώτατων Στελεχών και της επιδόσεως του Οργανισμού (συμπεριλαμβανομένης της κοινωνικής και της περιβαλλοντικής επιδόσεως).	Σύμφωνα με την, από την 22.12.2009, απόφαση της Επιτροπής Αποδοχών Διοικήσεως, το ύψος των αποδοχών των Εκτελεστικών Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου και των Μελών της Εκτελεστικής Επιτροπής έχει προσαρμοσθεί στο επίπεδο των αποδοχών του Διοικητού της Τραπεζής της Ελλάδος για όσο διάστημα η Τράπεζα υπάγεται στις διατάξεις των άρθρων 1 και 2 του Ν. 3723/2008. Ανθρώπινο Δυναμικό - Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες στο Εργασιακό Περιβάλλον. 📄 σελ.: 26
4.6	Διαδικασίες που εφαρμόζονται από το Ανώτατο Όργανο Διακυβερνήσεως, προκειμένου να αποφεύγεται η σύγκρουση συμφερόντων	Εταιρική Διακυβέρνηση. Μαζί για την Αγορά- Διαφάνεια Τραπεζικών Συναλλαγών. 📄 σελ.:22-27 http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&id=120
4.7	Διαδικασία για τον καθορισμό των ιδιοτήτων και των εξειδικευμένων γνώσεων των Μελών του Ανώτατου Οργάνου Διακυβερνήσεως (σε ό, τι αφορά τη στρατηγική για οικονομικά, περιβαλλοντικά και κοινωνικά θέματα).	Εταιρική Διακυβέρνηση. http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&id=120 📄 σελ.:22-27
4.8	Δηλώσεις για την αποστολή ή τις αξίες, τους κώδικες συμπεριφοράς και τις αρχές που αναπτύσσονται εσωτερικά, και που σχετίζονται με την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση, καθώς και το στάδιο πραγματοποιήσεώς τους.	Εταιρική Διακυβέρνηση. Μαζί για την Αγορά-Διαφάνεια των τραπεζικών συναλλαγών. Ανθρώπινο Δυναμικό-Διάλογος και εργασιακά δικαιώματα.

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις
4.9	Διαδικασίες που εφαρμόζει το Ανώτατο Όργανο Διακυβερνήσεως για την παρακολούθηση της ικανότητας του Οργανισμού να αναγνωρίζει και να διαχειρίζεται τα θέματα που σχετίζονται με την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση.	Εταιρική Διακυβέρνηση.
4.10	Διαδικασίες για την αξιολόγηση της επίδοσης του Ανώτατου Οργάνου Διακυβερνήσεως ως προς την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση	Εταιρική Διακυβέρνηση. http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&id=120 📄 σελ.: 22-27
4.11	Τεκμηρίωση σχετικά με το εάν και το πώς ο Οργανισμός εφαρμόζει την προσέγγιση ή την αρχή της προλήψεως	Εταιρική Διακυβέρνηση. 📄 σελ.: 108, 119, 126, 215, 232
4.12	Καταστατικοί χάρτες, αρχές ή άλλες πρωτοβουλίες που αναπτύσσονται εξωτερικά και σχετίζονται με την οικονομία, το περιβάλλον και την κοινωνία, τις οποίες αποδέχεται ή υποστηρίζει ο Οργανισμός.	Εταιρική Διακυβέρνηση - Συμμετοχή σε ενώσεις και οργανισμούς. Εταιρική Διακυβέρνηση - Μακροπρόθεσμη πολιτική, δεσμεύσεις και προτεραιότητες.
4.13	Συμμετοχή ως μέλος σε σωματεία και ενώσεις.	Εταιρική Διακυβέρνηση - Συμμετοχή σε ενώσεις και οργανισμούς.
4.14	Κατάλογος των ομάδων ενδιαφερομένων μερών που συνεργάζονται με τον Οργανισμό	Ενδιαφερόμενα Μέρη (Stakeholders).
4.15	Βασικά στοιχεία για τον προσδιορισμό και την επιλογή των ενδιαφερομένων μερών	Ενδιαφερόμενα μέρη (Stakeholders).
4.16	Προσεγγίσεις όσον αφορά τη συμμετοχή των ενδιαφερομένων μερών, συμπεριλαμβανομένης της συχνότητας της συμμετοχής με βάση τον τύπο και την ομάδα των ενδιαφερομένων μερών.	Ενδιαφερόμενα μέρη - Διάλογος και συνεργασία στην πράξη. Μαζί για την Αγορά - Ανάρτηση ερωτηματολογίου ικανοποίησης πελατών στην ιστοσελίδα της Τραπέζης- Επικοινωνία και διάλογος με τους πελάτες μας. Μαζί για τους Ανθρώπους μας- Διάλογος και εργασιακά δικαιώματα.
4.17	Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν από τη συμμετοχή των ενδιαφερομένων μερών.	Ενδιαφερόμενα μέρη - Διάλογος και συνεργασία στην πράξη. Μαζί για την αγορά - Επικοινωνία και διάλογος με τους Πελάτες - Ανάρτηση ερωτηματολογίου ικανοποίησης πελατών στην ιστοσελίδα της Τραπέζης. Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Πίνακας Στόχων
Οικονομικοί Δείκτες		
DMA EC	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής στον Οικονομικό Τομέα.	Μαζί για την Οικονομία - Εισαγωγή. Με ισχυρή κεφαλαιακή διάρθρωση. Εταιρική Διακυβέρνηση. Πολιτική και Εταιρική Διακυβέρνηση - Μακροπρόθεσμη πολιτική, δεσμεύσεις και προτεραιότητες. Επιστολή Προέδρου.
EC1	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και κατανέμεται, συμπεριλαμβανομένων των εσόδων, του κόστους λειτουργίας, των αμοιβών των Εργαζομένων, των δωρεών και άλλων επενδύσεων σε επίπεδο κοινότητας, παρακρατηθέντων κερδών και πληρωμών σε παρόχους κεφαλαίου και κρατικούς φορείς.	Μαζί για την Κοινωνία - Πολυεπίπεδη Κοινωνική προσφορά. 📄 σελ.: 31-33,149-151

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις
EC2	Χρηματοοικονομικές επιδράσεις και άλλοι κίνδυνοι και ευκαιρίες για τις επιχειρησιακές δραστηριότητες λόγω της αλλαγής του κλίματος.	Εταιρική διακυβέρνηση - μακροπρόθεσμη πολιτική, δεσμεύσεις και προτεραιότητες. Μαζί για την Αγορά - Υπεύθυνες επενδύσεις.
EC3	Κάλυψη των υποχρεώσεων του Οργανισμού, σχετικά με το καθορισμένο πρόγραμμα παροχών.	Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Μέρη για τους Εργαζομένους. 📖 σελ.: 150, 172, 179, 198-201
EC4	Σημαντική χρηματο-οικονομική συνδρομή που λαμβάνεται από κυβερνητικούς φορείς.	📖 σελ.: 27, 96, 134-135, 144-145 http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&id=548
EC7	Διαδικασίες για προσλήψεις Προσωπικού από την περιοχή και αναλογία προσλήψεων Ανώτερων Στελεχών από την τοπική κοινότητα στις περιοχές στις οποίες δραστηριοποιείται σημαντικά ο Οργανισμός.	Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Διασφάλιση της απασχολήσεως. Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Διαφορετικότητα και Ίσες ευκαιρίες στο εργασιακό περιβάλλον. Η κάλυψη αναγκών για Υπαλλήλους πραγματοποιείται με προσλήψεις από την τοπική αγορά εργασίας είτε κατόπιν αναζητήσεως υποψηφίων από το ηλεκτρονικό/έντυπο αρχείο των βιογραφικών σημειωμάτων, είτε κατόπιν δημοσίευσας αγγελίας στον τοπικό Τύπο. Η κάλυψη αναγκών για Στελέχη πραγματοποιείται με εσωτερικές μετακινήσεις από το υφιστάμενο Προσωπικό.
EC9	Περιγραφή σημαντικών εμμέσων οικονομικών συνεπειών, συμπεριλαμβανομένων των συναφών μεγεθών τους.	Μαζί για την Οικονομία. Μαζί για την Αγορά - Εξυπηρέτηση των πελατών μας- Επικοινωνία και Διάλογος με τους Πελάτες.
Περιβαλλοντικοί Δείκτες		
DMA EN	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής στον Περιβαλλοντικό Τομέα.	Μαζί για το Περιβάλλον - Εισαγωγή. Πολιτική και Εταιρική Διακυβέρνηση - μακροπρόθεσμη πολιτική, δεσμεύσεις και προτεραιότητες.
EN1	Χρησιμοποιούμενα υλικά, με βάση το βάρος ή τον όγκο.	Μαζί για το Περιβάλλον - Ποσοτικά στοιχεία περιβαλλοντικών μετρήσεων.
EN2	Χρησιμοποιούμενα υλικά που προέρχονται από εισαγωγή ανακυκλωμένων υλικών.	Μαζί για το Περιβάλλον - Πράσινες Προμήθειες (και σχετική στοχοθεσία). Μαζί για το Περιβάλλον - Ποσοτικά στοιχεία περιβαλλοντικών μετρήσεων. Μαζί για το Περιβάλλον - Ανακύκλωση Υλικών - Πράσινες Προμήθειες.
EN3	Άμεση κατανάλωση ενέργειας, με βάση την πρωτογενή πηγή ενέργειας.	Μαζί για το Περιβάλλον - Ποσοτικά στοιχεία περιβαλλοντικών μετρήσεων. Εξοικονόμηση ενέργειας και νερού.
EN4	Έμμεση κατανάλωση ενέργειας, με βάση την πρωτογενή πηγή ενέργειας.	Μαζί για το Περιβάλλον - Ποσοτικά στοιχεία περιβαλλοντικών μετρήσεων Περιορισμός του Περιβαλλοντικού μας Αποτυπώματος - Εξοικονόμηση ενέργειας και νερού
EN5	Εξοικονόμηση ενέργειας λόγω συντηρήσεως και βελτιώσεως της αποδόσεως.	Μαζί για το Περιβάλλον - Ποσοτικά στοιχεία περιβαλλοντικών μετρήσεων - Περιορισμός του Περιβαλλοντικού μας Αποτυπώματος - Εξοικονόμηση ενέργειας και νερού.

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις
EN6	Πρωτοβουλίες που εξοικονομούν ενέργεια ή υπηρεσίες / προϊόντα που βασίζονται σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας και αποτελέσματα σε ό, τι αφορά στην εξοικονόμηση ενέργειας, ως αποτέλεσμα των συγκεκριμένων πρωτοβουλιών.	Μαζί για το Περιβάλλον- Περιορισμός του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος-Εξοικονόμηση ενέργειας και νερού - Ανακύκλωση Υλικών - "Πράσινες Προμήθειες"-Ποσοτικά στοιχεία περιβαλλοντικών μετρήσεων. Μαζί για την Οικονομία - Στήριξη των Επιχειρήσεων. Πίνακας στόχων.
EN7	Πρωτοβουλίες για τη μείωση της έμμεσης καταναλώσεως ενέργειας και μειώσεις που επιτεύχθηκαν.	Μαζί για το Περιβάλλον - Περιορισμός του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος - Εξοικονόμηση ενέργειας και νερού - Ποσοτικά στοιχεία περιβαλλοντικών μετρήσεων.
EN8	Συνολική άντληση νερού με βάση την πηγή.	Μαζί για το Περιβάλλον - Ποσοτικά στοιχεία περιβαλλοντικών μετρήσεων.
EN11	Θέση και έκταση ιδιοκτητών, εκμισθωμένων ή διαχειριζόμενων γαιών εντός ή παρακείμενων σε προστατευόμενες ή υψηλής αξίας βιοποικιλότητας περιοχές.	Μη ουσιαστικό για τη λειτουργία των Καταστημάτων της Τραπέζης. Ωστόσο η Τράπεζα αξιολογεί πιθανές επιπτώσεις στη βιοποικιλότητα, κατά τη διαδικασία ανάπτυξης του δικτύου Καταστημάτων της.
EN12	Περιγραφή των σημαντικών επιδράσεων των δραστηριοτήτων, των προϊόντων και των υπηρεσιών στη βιοποικιλότητα των προστατευόμενων περιοχών και των περιοχών υψηλής αξίας βιοποικιλότητας, εκτός των προστατευόμενων περιοχών.	Μη σχετικό.
EN14	Στρατηγικές, υφιστάμενες ενέργειες ή μελλοντικά σχέδια για τη διαχείριση του αντικτύπου στο πεδίο της βιοποικιλότητας.	Δεν υπάρχει τέτοιος αντίκτυπος από τη λειτουργία της Τραπέζης. Διενεργείται ωστόσο ενίσχυση προγραμμάτων σε συνεργασία με την Ελληνική Εταιρία Προστασίας της Φύσης.
EN15	Αριθμός ειδών στην Red List του IUCN και στις εθνικές λίστες προστατευόμενων ειδών σε περιοχές που επηρεάζονται από τη λειτουργία του Οργανισμού, στη βάση του επιπέδου κινδύνου εξαφάνισης.	Μη σχετικό.
EN16	Συνολικές άμεσες και έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου με βάση το βάρος.	Μαζί για το Περιβάλλον - Ποσοτικά στοιχεία περιβαλλοντικών μετρήσεων.
EN18	Πρωτοβουλίες για τη μείωση των ρύπων του θερμοκηπίου και των μειώσεων που επιτεύχθηκαν.	Μαζί για το Περιβάλλον - Ποσοτικά στοιχεία περιβαλλοντικών μετρήσεων- Περιορισμός του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος- Εξοικονόμηση ενέργειας και νερού.
EN22	Συνολικό βάρος των αποβλήτων, με βάση τον τύπο και τη μέθοδο διαθέσεως.	Μαζί για το Περιβάλλον - Ποσοτικά στοιχεία περιβαλλοντικών μετρήσεων για τα ανακυκλώσιμα μόνο απόβλητα - Ανακύκλωση Υλικών - Πράσινες Προμήθειες.
EN24	Βάρος μεταφερόμενων, εισαγόμενων, εξαγόμενων, ή διαχειριζόμενων αποβλήτων επικίνδυνου χαρακτήρα με βάση τη Σύμβαση της Βασιλείας, Παράρτημα I, II, III, και VIII, και ποσοστό μεταφερόμενων αποβλήτων που στάλθηκαν στο εξωτερικό	Μη σχετικό.
EN25	Εντοπισμός, μέγεθος, καθεστώς προστασίας και αξία βιοποικιλότητας των υδάτινων οργανισμών και των συναφών οικισμών που επηρεάστηκαν σημαντικά από τις εκβολές υδάτων και αποβλήτων.	Μη σχετικό.

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις
EN26	Πρωτοβουλίες για τη μείωση των περιβαλλοντικών επιδράσεων των προϊόντων και των υπηρεσιών και βαθμός μειώσεως των επιδράσεων.	Μαζί για την Οικονομία- Στήριξη των επιχειρήσεων. Μαζί για την Αγορά - Προϊόντα και υπηρεσίες - Υπεύθυνες επενδύσεις. Μαζί για το περιβάλλον - Επενδυτικά και Τραπεζικά προϊόντα - Περιβαλλοντικές ενέργειες- Περιορισμός του Περιβαλλοντικού μας Αποτυπώματος - Εξοικονόμηση ενέργειας και νερού - Ανακύκλωση Υλικών - "Πράσινες Προμήθειες".
EN27	Ποσοστό προϊόντων που πωλούνται και τα επιστρεφόμενα υλικά συσκευασίας τους, ανά κατηγορία.	Μη σχετικό.
EN28	Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για τη μη συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία και τους κανονισμούς.	Δεν επιβλήθηκαν τέτοιου είδους σημαντικά πρόστιμα.
Δείκτες Εργασιακών Σχέσεων		
DMA LA	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής στον Τομέα Εργασιακών Συνθηκών	Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Εισαγωγή. Πολιτική και Εταιρική Διακυβέρνηση - μακροπρόθεσμη πολιτική, δεσμεύσεις και προτεραιότητες - Εταιρική Διακυβέρνηση. Επιστολή Προέδρου.
LA1	Συνολικό Ανθρώπινο Δυναμικό με βάση τον τύπο απασχολήσεως, τη σύμβαση εργασίας και την περιοχή.	Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Διασφάλιση της απασχολήσεως- Ποσοτικά στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού- Μορφωτικό Επίπεδο και Εκπαίδευση.
LA3	Παροχές που δίνονται σε πλήρους απασχολήσεως Εργαζομένους και δεν παρέχονται σε Εργαζομένους προσωρινής ή μερικής απασχολήσεως	Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Μέριμνα για τους Εργαζομένους.
LA4	Ποσοστό Εργαζομένων που καλύπτονται από συμφωνίες που βασίζονται σε συλλογικές διαπραγματεύσεις.	Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Διάλογος και εργασιακά δικαιώματα.
LA5	Ελάχιστη περίοδος ειδοποιήσεως όσον αφορά στις λειτουργικές αλλαγές, συμπεριλαμβανομένου του αντίστοιχου χρόνου που προσδιορίζεται στις συλλογικές συμβάσεις.	Τήρηση των προβλέψεων του νόμου και των όρων των συλλογικών συμβάσεων εργασίας. Εταιρική Διακυβέρνηση - Μακροπρόθεσμη πολιτική, δεσμεύσεις και προτεραιότητες.
LA7	Ποσοστά τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, απώλειας ημερών εργασίας και απουσιών Εργαζομένων και αριθμός θανατηφόρων εργατικών ατυχημάτων ανά περιοχή.	Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Ποσοτικά στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού- Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία.
LA10	Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσής ανά έτος/ Εργαζόμενο.	Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Μορφωτικό Επίπεδο και Εκπαίδευση.
LA11	Προγράμματα για τη διαχείριση δεξιοτήτων και δια βίου μάθησης που υποστηρίζουν την απασχόληση των Εργαζομένων και τους βοηθούν στη διαχείριση της σταδιοδρομίας τους.	Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Εισαγωγή - Μορφωτικό Επίπεδο και Εκπαίδευση-Ποσοτικά στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού.

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις
LA12	Ποσοστό Εργαζομένων που λαμβάνουν τακτικές αξιολογήσεις για την επίδοσή τους και την ανάπτυξη της σταδιοδρομίας τους.	Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Διαφορετικότητα και Ίσες ευκαιρίες στο εργασιακό περιβάλλον. Για το έτος 2012, το ποσοστό των Εργαζομένων που έλαβαν τακτικές αξιολογήσεις για την επίδοσή τους και την ανάπτυξη της σταδιοδρομίας τους, εκτιμάται ότι θα κυμανθεί στο 90%, κατά προσέγγιση. Σε ό, τι αφορά τα Διεθνές Δίκτυο, ο Όμιλος έχει καθορίσει το πλαίσιο που διέπει την αξιολόγηση. Σύμφωνα με αυτό, η διαδικασία προβλέπεται να είναι ετήσια, ο αξιολογούμενος να λαμβάνει γνώση σχετικά με την απόδοσή του και μέσω της διαδικασίας να εντοπίζονται και να αναδεικνύονται θέματα σχετικά με την ανάπτυξη και την εξέλιξη του Προσωπικού.
LA13	Σύνθεση των φορέων διακυβερνήσεως και ανάλυση των Εργαζομένων ανά κατηγορία, φύλο και ηλικιακή ομάδα, εάν ανήκουν σε μειονοτικές ομάδες και άλλους δείκτες διαφοροποίησης.	Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Διαφορετικότητα και Ίσες ευκαιρίες στο εργασιακό περιβάλλον, Ποσοτικά στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού. 📄 σελ.: 27
LA14	Αναλογία βασικού μισθού ανδρών/γυναικών με βάση την κατηγορία Εργαζομένων.	Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Διαφορετικότητα και Ίσες ευκαιρίες στο εργασιακό περιβάλλον. Παγίως ο βασικός μισθός είναι ίδιος για άνδρες και γυναίκες υπαλλήλους, σε όλες τις κατηγορίες υπαλλήλων. 📄 σελ.: 26

Κοινωνικοί Δείκτες

DMA S0	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής στον τομέα της Κοινωνίας.	Μαζί για την Κοινωνία - Εισαγωγή. Πολιτική και Εταιρική Διακυβέρνηση- μακροπρόθεσμη πολιτική, δεσμεύσεις και προτεραιότητες - Εταιρική Διακυβέρνηση. Επιστολή Προέδρου.
S01	Περιγραφή, στόχοι και αποτελεσματικότητα προγραμμάτων και πρακτικών που αξιολογούν και διαχειρίζονται τις επιδράσεις στην τοπική κοινωνία	Μαζί για την Κοινωνία. Μαζί για την αγορά - Ανταπόκριση στα παράπονα πελατών - Υπεύθυνες Επενδύσεις. Μαζί για την οικονομία - Στήριξη των νοικοκυριών - Στήριξη των επιχειρήσεων.
S02	Ποσοστό και συνολικός αριθμός Μονάδων που εξετάζονται για κινδύνους που σχετίζονται με τη διαφθορά.	Μαζί για την αγορά - Διαφάνεια των τραπεζικών συναλλαγών.
S05	Περιγραφή συμμετοχής στη διαμόρφωση δημόσιων πολιτικών και στη λειτουργία ομάδων πίεσεως.	Εταιρική Διακυβέρνηση - Συμμετοχή σε ενώσεις και οργανισμούς- Διάλογος και συνεργασία στην πράξη (Διαβουλεύσεις με κράτος και κανονιστικές αρχές) - Μακροπρόθεσμη πολιτική, δεσμεύσεις και δραστηριότητες.
S08	Πρόστιμα και μη χρηματικές κυρώσεις για τη μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς.	Μαζί για την Αγορά - Διαφάνεια και ασφάλεια τραπεζικών συναλλαγών.

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις
Δείκτες για τα Προϊόντα		
DMA PR	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής στον Τομέα Προϊόντων.	Μαζί για την Αγορά - Εισαγωγή. Πολιτική και Εταιρική Διακυβέρνηση - μακροπρόθεσμη πολιτική, δεσμεύσεις και προτεραιότητες - Εταιρική Διακυβέρνηση. Επιστολή Προέδρου.
PR1	Στάδια του κύκλου ζωής κατά τα οποία οι επιδράσεις των προϊόντων και των υπηρεσιών στην Υγεία και Ασφάλεια αξιολογούνται και σημαντικές κατηγορίες προϊόντων και υπηρεσιών που υπόκεινται σε αυτές τις διαδικασίες.	Μη σχετικό.
PR2	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμορφώσεως με τους κανονισμούς και προαιρετικοί κώδικες που διέπουν τις επιδράσεις των προϊόντων και των υπηρεσιών στην Υγεία και την Ασφάλεια, με βάση τον τύπο της εκβάσεως.	Μη σχετικό.
PR3	Τύπος προϊόντων και υπηρεσιών που απαιτούνται με βάση τις διαδικασίες και ποσοστό σημαντικών προϊόντων και υπηρεσιών που υπόκεινται σε τέτοιου είδους απαιτήσεις πληροφόρησης.	Μαζί για την αγορά - Διαφάνεια των τραπεζικών συναλλαγών (Προσυμβατική ενημέρωση)- Υπεύθυνο Marketing- Επικοινωνία και Ενημέρωση Πελατών. http://www.alpha.gr
PR4	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμορφώσεως με κανονισμούς και εθελοντικούς κώδικες που αφορούν πληροφόρηση για υπηρεσίες ή προϊόντα, ανά είδος συνέπειας για τον Οργανισμό (πρόστιμα, καταγγελίες, καταδικαστικές αποφάσεις κ.λπ.)	Μαζί για την Αγορά - Υπεύθυνο Marketing - Επικοινωνία και διάλογος με τους πελάτες- Διαφάνεια των τραπεζικών συναλλαγών.
PR5	Πρακτικές που αφορούν την ικανοποίηση των Πελατών συμπεριλαμβανομένων των ερευνών μετρήσεως της ικανοποίησής τους.	Μαζί για την Αγορά - Υπεύθυνο Marketing- Επικοινωνία και Ενημέρωση Πελατών.
PR6	Προγράμματα συμμορφώσεως με νομοθεσία, πρότυπα και προαιρετικούς κώδικες συμπεριφοράς, που σχετίζονται με τις δράσεις marketing, διαφημίσεως, χορηγίας και επικοινωνίας.	Μαζί για την Αγορά - Υπεύθυνο marketing- Διαφάνεια των τραπεζικών συναλλαγών. Η Τράπεζα υιοθετεί τον κώδικα δεοντολογίας για τη διαφημιστική προβολή χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών της Ελληνικής Ενώσεως Τραπεζών.
PR9	Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων που επιβλήθηκαν για τη μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς αναφορικά με την παροχή και χρήση των προϊόντων και των υπηρεσιών.	Μαζί για την Αγορά - Υπεύθυνο marketing- Επικοινωνία και Διάλογος με τους Πελάτες - Διαφάνεια των τραπεζικών συναλλαγών
Δείκτες για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα		
DMA HR	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής στον τομέα των Ανθρώπινων Δικαιωμάτων.	Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Εισαγωγή. Πολιτική και Εταιρική Διακυβέρνηση - μακροπρόθεσμη πολιτική, δεσμεύσεις και προτεραιότητες - Εταιρική Διακυβέρνηση. Επιστολή Προέδρου.

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις
HR1	Ποσοστό και αριθμός σημαντικών επενδυτικών συμφωνιών που περιλαμβάνουν ρήτρες για τα ανθρώπινα δικαιώματα ή έχουν υποβληθεί σε έλεγχο σχετικά με τον σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.	Εταιρική Διακυβέρνηση - Μακροπρόθεσμη πολιτική, δεσμεύσεις και προτεραιότητες. Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Διάλογος και εργασιακά δικαιώματα. Η Τράπεζα λαμβάνει υπόψη της τις διατάξεις του Π.Δ. 178/2002 (προστασία δικαιωμάτων εργαζομένων) σε περιπτώσεις σημαντικών επενδυτικών συμφωνιών.
HR4	Συνολικός αριθμός περιστατικών διακρίσεων και ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί.	Επιστολή Προέδρου. Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες στο εργασιακό περιβάλλον, Διάλογος και εργασιακά δικαιώματα.
HR5	Επιχειρησιακές λειτουργίες / Μονάδες στις οποίες έχουν επισημανθεί κίνδυνοι για την εξάσκηση ελευθερίας συνδικαλισμού και συλλογικών διαπραγματεύσεων και ενέργειες που έχουν γίνει για την ενίσχυση των δικαιωμάτων αυτών.	Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Διάλογος και εργασιακά δικαιώματα.
HR6	Επιχειρησιακές λειτουργίες / Μονάδες στις οποίες έχουν επισημανθεί κίνδυνοι για παιδική εργασία και μέτρα που έχουν ληφθεί για την εξάλειψη της παιδικής εργασίας.	Εταιρική Διακυβέρνηση - Μακροπρόθεσμη πολιτική, δεσμεύσεις και προτεραιότητες. Παρακολουθείται από την αρμόδια Διεύθυνση Ανθρωπίνου Δυναμικού η εφαρμογή του "Όργανισμού Προσωπικού", και της εργατικής νομοθεσίας, συμπεριλαμβανομένων των Συνθηκών της Διεθνούς Οργανώσεως Εργασίας για την απαγόρευση εργασίας ανηλίκων.
HR7	Μέτρα που έχουν ληφθεί για την εξάλειψη της υποχρεωτικής εργασίας.	Εταιρική Διακυβέρνηση - Μακροπρόθεσμη πολιτική, δεσμεύσεις και προτεραιότητες. Η Τράπεζα λαμβάνει υπόψη τις θεμελιώδεις αρχές της Οικουμενικής Διακηρύξεως των Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και των Συμβάσεων της Διεθνούς Οργανώσεως Εργασίας.
HR9	Συνολικός αριθμός περιστατικών παραβιάσεως δικαιωμάτων αυτοχθόνων πληθυσμών και ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί.	Μη σχετικό.
Ειδικό Δείκτης του Κλάδου των Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών		
FS1	Πολιτικές με ειδικούς περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς όρους που εφαρμόζονται στις διάφορες επιχειρηματικές δραστηριότητες.	Μαζί για την Αγορά - Υπεύθυνο Marketing-επικοινωνία και ενημέρωση πελατών - Υπεύθυνες επενδύσεις. Μαζί για το περιβάλλον - Περιβαλλοντικές ενέργειες, επενδυτικά και τραπεζικά προϊόντα. Μαζί για την οικονομία - Στήριξη των νοικοκυριών- Στήριξη των επιχειρήσεων. Εταιρική Διακυβέρνηση - Μακροπρόθεσμη πολιτική, δεσμεύσεις και προτεραιότητες.
FS2	Διαδικασίες αξιολογήσεως και εξετάσεως περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων στις διάφορες επιχειρηματικές δραστηριότητες.	Μαζί για την Αγορά - Εισαγωγή, Υπεύθυνες επενδύσεις. Εταιρική Διακυβέρνηση - Μακροπρόθεσμη πολιτική, δεσμεύσεις και προτεραιότητες. Μαζί για την οικονομία - Στήριξη των νοικοκυριών - Στήριξη των επιχειρήσεων. Μαζί για το περιβάλλον - Επενδυτικά και τραπεζικά προϊόντα.

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις
FS3	Διαδικασίες για την παρακολούθηση της συμμορφώσεως των Πελατών με περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς όρους που περιλαμβάνονται σε συμβάσεις ή σε συναλλαγές.	Μαζί για την Αγορά - Υπεύθυνες επενδύσεις. Μαζί για το περιβάλλον - Ανακύκλωση Υλικών- Πράσινες προμήθειες. 📄 σελ.: 16, 215, 226
FS4	Διαδικασίες βελτιώσεως της ικανότητας του Προσωπικού να τηρεί τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές πολιτικές και διαδικασίες, όπως εφαρμόζονται στις διάφορες επιχειρηματικές δραστηριότητες.	Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Μορφωτικό Επίπεδο και Εκπαίδευση. Μαζί για το περιβάλλον - Περιβαλλοντικές ενέργειες- Πίνακας Στόχων.
FS5	Αλληλεπιδράσεις με ενδιαφερόμενα μέρη όσον αφορά στους περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς κινδύνους και ευκαιρίες.	Μαζί για την Αγορά - Επικοινωνία και Διάλογος με Πελάτες. Διάλογος και συνεργασία στην πράξη. Μαζί για το περιβάλλον - Εισαγωγή - Περιβαλλοντικές ενέργειες- Επενδυτικά και τραπεζικά προϊόντα- Ανακύκλωση Υλικών- "Πράσινες προμήθειες". Μαζί για την κοινωνία - Εισαγωγή.
FS6	Ποσοστό του χαρτοφυλακίου ανά επιχειρηματική δραστηριότητα, περιοχή, μέγεθος επιχειρήσεως και τομέα.	📄 σελ. 106-108, 213-215
FS7	Χρηματική αξία των προϊόντων και υπηρεσιών που έχουν σχεδιασθεί για να προσφέρουν ένα συγκεκριμένο κοινωνικό όφελος κατανεμημένη ανά επιχειρηματική δραστηριότητα και σκοπό.	Μαζί για την Αγορά - Υπεύθυνες Επενδύσεις - Υπεύθυνο Marketing - Επικοινωνία και Ενημέρωση Πελατών. Μαζί για την Αγορά - Πίνακας Στόχων. Μαζί για την Οικονομία - Στήριξη των νοικοκυριών - Στήριξη των επιχειρήσεων. Μαζί για την Κοινωνία - Πίνακας Στόχων.
FS8	Χρηματική αξία των προϊόντων και υπηρεσιών που έχουν σχεδιασθεί για να προσφέρουν ένα συγκεκριμένο περιβαλλοντικό όφελος κατανεμημένη ανά επιχειρηματική δραστηριότητα και σκοπό.	Μαζί για την Αγορά - Υπεύθυνες επενδύσεις Μαζί για το Περιβάλλον - Περιβαλλοντικές ενέργειες, Επενδυτικά και Τραπεζικά προϊόντα, Πίνακας Στόχων Μαζί για την Οικονομία - Στήριξη των νοικοκυριών - Στήριξη των επιχειρήσεων
FS13	Σημεία προσβάσεως σε αραιοκατοικημένες ή οικονομικά μειονεκτικές περιοχές ανά τύπο.	Μαζί για την Αγορά - Εξυπηρέτηση των Πελατών μας http://www.alpha.gr/page/default.asp?id=16&la=2
FS14	Πρωτοβουλίες για να βελτιωθεί η πρόσβαση στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες ατόμων που ανήκουν σε ευάλωτες ομάδες πληθυσμού.	Μαζί για την Αγορά - Εξυπηρέτηση των Πελατών μας Μαζί για την Αγορά - Πίνακας στόχων Μαζί για την Οικονομία- Στήριξη των νοικοκυριών - Στήριξη των επιχειρήσεων http://www.alpha.gr/page/default.asp?id=16&la=2

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις
FS15	Πολιτικές για τον δίκαιο σχεδιασμό και πώληση χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών.	<p>Εταιρική Διακυβέρνηση - Μακροπρόθεσμη πολιτική, δεσμεύσεις και προτεραιότητες, Εταιρική διακυβέρνηση</p> <p>Μαζί για την Αγορά - Εξυπηρέτηση των πελατών μας - Υπεύθυνο Marketing - Υπεύθυνες Επενδύσεις - Διαφάνεια και ασφάλεια τραπεζικών συναλλαγών.</p> <p>Μαζί για την Οικονομία - Στήριξη των νοικοκυριών- Πίνακας Στόχων.</p> <p>Μαζί για την Αγορά - Πίνακας στόχων - Υπεύθυνο Marketing - Επικοινωνία και Ενημέρωση Πελατών.</p> <p>Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Μορφωτικό Επίπεδο και Εκπαίδευση.</p> <p>http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&id=9741</p>
FS16	Πρωτοβουλίες για την ενίσχυση των βασικών γνώσεων χρηματοοικονομικής διαχείρισης / χρηματοοικονομικού αλφαριθμητισμού.	<p>Μαζί για την Αγορά - Διαφάνεια και ασφάλεια τραπεζικών συναλλαγών - Επικοινωνία και διάλογος με τους πελάτες.</p> <p>Μαζί για την Οικονομία - Στήριξη των νοικοκυριών.</p> <p>Μαζί για τους Ανθρώπους μας - Μορφωτικό Επίπεδο και Εκπαίδευση.</p> <p>http://www.alpha.gr</p>



ALPHA BANK

ΣΤΑΔΙΟΥ 40, 102 52 ΑΘΗΝΑΙ