



ALPHA BANK



ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ  
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ  
2018



## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

4	ΣΥΝΤΟΜΟ ΙΣΤΟΡΙΚΟ
5	ΒΑΣΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ
6	ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΤΟΥ ΠΡΟΕΔΡΟΥ
10	ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΤΟΥ ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ
16	ΜΕΤΟΧΗ
17	ΚΥΡΙΑ ΓΕΓΟΝΟΤΑ ΤΟ 2018
21	1. Η ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΚΑΙ Η ΔΙΕΘΝΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΤΑ ΤΟ 2018 ΚΑΙ ΟΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΟ 2019
31	2. ΤΟΜΕΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΟΣ
33	Τραπεζική Ιδιωτών και Μικρών Επιχειρήσεων
44	Μεγάλες Επιχειρήσεις
48	Διαχείριση Χαρτοφυλακίου και Χρηματοπιστηριακές Εργασίες
52	Επενδυτική Τραπεζική και Εργασίες Διαχειρίσεως Διαθεσίμων
55	Νοτιοανατολική Ευρώπη
58	Λοιπές Δραστηριότητες του Ομίλου
61	3. ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΤΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΤΟΜΕΑ ΚΑΙ ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΠΕΡΙΟΧΗ
69	4. ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ: ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ
75	5. ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΔΙΚΤΥΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ
76	Συστήματα και Έργα Πληροφορικής
79	Επιχειρησιακή Συνέχεια: Πιστοποίηση Κρίσιμων Τομέων Εργασιών
80	Καταστήματα, Εναλλακτικά Δίκτυα και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες
87	6. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ
107	7. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΜΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΩΝ ΑΝΟΙΓΜΑΤΩΝ
113	8. ΚΕΦΑΛΑΙΑΚΗ ΕΠΑΡΚΕΙΑ
119	9. ΚΥΒΕΡΝΟΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΟΜΙΛΟΥ
127	10. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
129	Διοικητικό Συμβούλιο
131	Βιογραφικά Σημειώματα Μελών Δ.Σ.
135	Επιτροπή Ελέγχου
137	Επιτροπή Διαχειρίσεως Κινδύνων
139	Επιτροπή Αποδοχών
140	Επιτροπή Εταιρικής Διακυβερνήσεως και Αναδείξεως Υποψηφίων
141	Εκτελεστική Επιτροπή
143	Ορκωτοί Ελεγκτές Λογιστές
143	Εσωτερικός Έλεγχος
143	Κανονιστική Συμμόρφωση
148	Οργανόγραμμα
151	11. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ

## Σύντομο Ιστορικό

Η ιστορία της Alpha Bank ξεκινά το 1879 με την ίδρυση από τον Ιωάννη Φ. Κωστόπουλο εμπορικής επιχειρήσεως στην Καλαμάτα, η οποία σύντομα εισέρχεται στις τραπεζικές εργασίες, ιδίως στην αγορά συναλλάγματος. Το 1918, το τραπεζικό τμήμα του οίκου Ι.Φ. Κωστοπούλου μετονομάζεται σε "Τράπεζα Καλαμών". Το 1924, η Τράπεζα μεταφέρει την έδρα της στην Αθήνα και ονομάζεται "Τράπεζα Ελληνικής Εμπορικής Πίστεως". Το 1947, η επωνυμία αλλάζει σε "Τράπεζα Εμπορικής Πίστεως", το 1972 σε "Τράπεζα Πίστεως" και τον Μάρτιο 1994 σε "Alpha Τράπεζα Πίστεως". Η "Alpha Τράπεζα Πίστεως" γνωρίζει μεγάλη ανάπτυξη, καθώς, εκτός από την προσφορά τραπεζικών υπηρεσιών και προϊόντων, εξελίσσεται σε έναν ολοκληρωμένο Όμιλο παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

Το 1999, πραγματοποιείται η εξαγορά του 51% των μετοχών της Ιονικής Τραπέζης από την "Alpha Τράπεζα Πίστεως" και το 2000, εγκρίνεται η συγχώνευση της Ιονικής Τραπέζης με απορρόφησή της από την "Alpha Τράπεζα Πίστεως". Η νέα διευρυμένη Τράπεζα που προκύπτει λειτουργεί με τον διακριτικό τίτλο "Alpha Bank".

Την 1 Φεβρουαρίου 2013, ολοκληρώνεται η μεταβίβαση στην Alpha Bank του συνόλου του μετοχικού κεφαλαίου

της Εμπορικής Τραπέζης από την Crédit Agricole S.A. Την ημερομηνία αυτή, η Τράπεζα αποκτά τον έλεγχο της Εμπορικής Τραπέζης της Ελλάδος Α.Ε. και τον Ιούνιο 2013, ολοκληρώνεται η νομική συγχώνευση διά απορροφήσεώς της. Η Εμπορική Τράπεζα ιδρύθηκε το 1886 και ήταν μία ιστορική τράπεζα, η οποία διαδραμάτισε σημαντικό ρόλο στην οικονομική ανάπτυξη της χώρας κατά τον 20ό αιώνα.

Την επιτυχή εξαγορά της Εμπορικής Τραπέζης το 2013 ακολούθησε η εξαγορά των εργασιών Λιανικής Τραπεζικής της Citibank στην Ελλάδα, η οποία ολοκληρώθηκε τον Σεπτέμβριο 2014. Μέσω της πρωτοβουλίας αυτής, η Alpha Bank ισχυροποιεί περαιτέρω τη θέση της στην ελληνική τραπεζική αγορά και εμπλουτίζει τις υπηρεσίες και τα προϊόντα που προσφέρει στους Πελάτες υψηλής οικονομικής επιφάνειας.

Ο Όμιλος Alpha Bank προσφέρει ένα μεγάλο εύρος υψηλής ποιότητας χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών στην Ελλάδα και στη Νοτιοανατολική Ευρώπη.

Η Alpha Bank εδρεύει στην Αθήνα, στην οδό Σταδίου 40, και είναι καταχωρισμένη στο Μητρώο Ανωνύμων Εταιριών με αριθμό 6066/06/B/86/05 και στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο με αριθμό 223701000.

## Βασικά Μεγέθη

(Ποσά σε εκατ. Ευρώ)	Όμιλος Alpha Bank		
	Μεταβολή %	2018 <sup>(1)</sup>	2017
<b>ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΥ</b>			
Σύνολο Ενεργητικού <sup>(2)</sup>	0,3%	61.007	60.808
Δάνεια και Απαιτήσεις κατά Πελατών προ Συσσωρευμένων Απομειώσεων	-5,7%	51.238	54.356
Συσσωρευμένες απομειώσεις	-0,6%	-10.977	-11.038
Υποχρεώσεις προς Πελάτες (συμπεριλαμβανομένων ομολογιών εκδόσεως της Τραπέζης)	11,0%	38.732	34.890
Σύνολο Καθαρής Θέσεως	-15,4%	8.143	9.627
<b>ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΧΡΗΣΕΩΣ</b>			
Σύνολο Εσόδων <sup>(3)</sup>	5,7%	2.604	2.464
Σύνολο Εξόδων προ Ζημιών Απομειώσεως και Προβλέψεων για την Κάλυψη του Πιστωτικού Κινδύνου	-10,1%	-1.162	-1.293
<b>Κέρδη/(Ζημιές) προ Φόρων και Ζημιών Απομειώσεως και Προβλέψεων για την Κάλυψη του Πιστωτικού Κινδύνου</b>	<b>23,1%</b>	<b>1.442</b>	<b>1.171</b>
Ζημιές Απομειώσεων και Προβλέψεις για την Κάλυψη του Πιστωτικού Κινδύνου	72,2%	-1.731	-1.005
<b>Καθαρά Κέρδη/(Ζημιές) μετά από τον Φόρο Εισοδήματος</b>	<b>152,2%</b>	<b>53</b>	<b>21</b>
<b>ΔΕΙΚΤΕΣ</b>			
Καθαρό Περιθώριο Τόκων <sup>(4)</sup>		3,5%	3,6%
Δείκτης Συνολικής Κεφαλαιακής Επάρκειας		17,4%	18,4%
Δείκτης Βασικών Κεφαλαίων (TIER 1)		17,4%	18,3%
<b>ΠΙΣΤΟΛΗΠΤΙΚΗ ΔΙΑΒΑΘΜΙΣΗ</b>			
Moody's		Caa2	Caa3
Standard & Poor's		CCC+	CCC+
Fitch Ratings		B-	RD
<b>ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ</b>			
Καταστήματα		629	670
Αριθμός Προσωπικού		11.314	11.727

<sup>(1)</sup> Από 1.1.2018 ο Όμιλος έχει εφαρμόσει το ΔΠΧΠ 9, το οποίο αντικατέστησε το ΔΛΠ 39 και επέφερε σημαντικές αλλαγές στην ταξινόμηση και στην αποτίμηση των χρηματοοικονομικών μέσων. Η επίπτωση από την υιοθέτηση του Προτύπου ανήλθε σε Ευρώ 1.142 μετά από φόρους και αναγνωρίστηκε απευθείας στην Καθαρή Θέση του Ομίλου.

<sup>(2)</sup> Ο Ενοποιημένος Ισολογισμός της συγκριτικής χρήσεως έχει αναμορφωθεί λόγω αναταξινόμησης συγκεκριμένων κονδυλίων.

<sup>(3)</sup> Συμπεριλαμβάνεται η αναλογία κερδών/ζημιών από συγγενείς εταιρίες και κοινοπραξίες.

<sup>(4)</sup> Ο υπολογισμός του Καθαρού Περιθωρίου Τόκων έγινε βάσει του Καθαρού Εσόδου Τόκων (NII) προς τον Μ.Ο. τοκοφόρων στοιχείων Ενεργητικού.

## ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΤΟΥ ΠΡΟΕΔΡΟΥ

Κυρίες και Κύριοι Μέτοχοι,

Το 2018 μπορεί να χαρακτηριστεί ως έτος καμψής στις οικονομικές εξελίξεις της χώρας. Η Ελλάδα εξήλθε με επιτυχία από το τρίτο Πρόγραμμα Δημοσιονομικής Προσαρμογής, καθώς μπόρεσε να μειώσει τις μεγάλες μακροοικονομικές ανισορροπίες της οικονομίας, εξαλείφοντας σχεδόν τα δίδυμα ελλείμματα και να προχωρήσει σε σημαντικές διαρθρωτικές αλλαγές, απελευθερώνοντας σε σημαντικό βαθμό και τις αγορές εργασίας και προϊόντων. Επιπλέον, επιταχύνθηκε ο ρυθμός οικονομικής δραστηριότητας και είναι αξιοσημείωτο ότι η ανάκαμψη αυτή στηρίχθηκε κυρίως στη μεγάλη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας, που οδήγησε σε σημαντική αύξηση των εξαγωγών ως ποσοστού του ΑΕΠ. Η ενίσχυση της απασχόλησης το 2018 σε συνδυασμό με τη σταδιακή αύξηση των ονομαστικών αποδοχών βελτίωσαν το διαθέσιμο εισόδημα και –παράλληλα με την ενίσχυση του δείκτη καταναλωτικής εμπιστοσύνης– στήριξαν την καταναλωτική δαπάνη των νοικοκυριών. Παρά τις θετικές αυτές εξελίξεις, η χώρα μας εξακολουθεί να ευρίσκεται αντιμέτωπη με την εκπλήρωση δύο βασικών στόχων: την επιτάχυνση του ρυθμού οικονομικής μεγέθυνσης τα επόμενα έτη και την επίτευξη υψηλών πρωτογενών πλεονασμάτων, στο πλαίσιο των δημοσιονομικών δεσμεύσεων που έχει αναλάβει.

Αναλύοντας, ωστόσο, την εξέλιξη της οικονομικής δραστηριότητας, παρατηρούμε ότι αν και το 2018 η οικονομία επέτυχε ικανοποιητικό ρυθμό μεγέθυνσης, η συμβολή της επενδυτικής δαπάνης στον ρυθμό αύξησης του ΑΕΠ παραμένει χαμηλή, γεγονός που αποτυπώνει τη δυσκολία μετασχηματισμού του παραγωγικού προτύπου προς την κατεύθυνση των διεθνώς εμπορεύσιμων αγαθών και υπηρεσιών. Αυτό δυσχεραίνει τη μετάβαση της οικονομίας σε μια τροχιά πιο ισχυρής και μακροχρόνια διατηρήσιμης αναπτυξιακής πορείας. Πρέπει να επιστημανθεί μάλιστα ότι ο καθαρός σχηματισμός πάγιου κεφαλαίου, με αυτό τον ρυθμό, δεν επαρκεί για να καλυφθεί το επενδυτικό κενό που δημιουργήθηκε την περίοδο 2010-2017, παρά τη σαφή ανάκαμψη των επενδύσεων σε μηχανολογικό εξοπλισμό και κυρίως στην τεχνολογία πληροφορικής.

Οι βασικοί παράγοντες που δρουν αποτρεπτικά στην ενίσχυση των επενδύσεων στον ιδιωτικό τομέα είναι πολλοί, με πιο σημαντικούς, το υψηλό κόστος της ενέργειας, το υψηλό μισθολογικό κόστος λόγω των αυξημένων ασφαλιστικών εισφορών, την υψηλή φορολογία κ.ά. Όσον αφορά στο

Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων, η συνεχιζόμενη περικοπή του επιβραδύνει την αναπτυξιακή δυναμική, αφού μειώνει τη συνολική ενεργό ζήτηση και δεν βελτιώνει την ποιότητα των δημόσιων υποδομών.

Η ανάγκη ενίσχυσης των επενδύσεων, τόσο των ιδιωτικών, μέσω ενός φιλικότερου πλαισίου, όσο και των δημόσιων μέσω της υλοποίησης του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων, συνδέονται άρρηκτα με την επιτάχυνση της οικονομικής δραστηριότητας, η βελτίωση της οποίας θα συμβάλει δραστικά στην άρση των κοινωνικών δυσχερειών που επέφερε η οικονομική ύφεση. Η συμπίεση του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων και η αύξηση της φορολογίας στην εργασία, ως μέσων για την επίτευξη των δημοσιονομικών στόχων, δεν βοηθούν προς αυτή την κατεύθυνση. Είναι πλέον γενικότερα αποδεκτό ότι η ενίσχυση παραγωγικών επενδύσεων και η βελτίωση των δεξιοτήτων των εργαζομένων αποτελούν και τον πιο αποτελεσματικό μηχανισμό για την ουσιαστική ενίσχυση της κοινωνικής προστασίας, κυρίως μέσα από τη δημιουργία νέων θέσεων πλήρους απασχόλησης και τη μείωση της ανεργίας, ιδιαίτερα των νέων. Η ενίσχυση των παραγωγικών επενδύσεων είναι επομένως μια από τις μεγαλύτερες αν όχι η μεγαλύτερη πρόκληση για την οικονομική πολιτική των επόμενων ετών.

Οι προκλήσεις όμως για την Ελληνική Οικονομία δεν σταματούν εδώ.

Η βιωσιμότητα του δημόσιου χρέους, αν και σημαντικά βελτιωμένη, παραμένει εύθραυστη, καθώς η ελάφρυνσή του εξαρτάται από τη δέσμευση στους συμφωνηθέντες δημοσιονομικούς στόχους, αλλά και από τη συνεπή εφαρμογή του μεταρρυθμιστικού προγράμματος, ώστε να τονωθεί η αναπτυξιακή δυναμική της οικονομίας. Η σταδιακή και απρόσκοπτη επιστροφή του Ελληνικού Δημοσίου στις διεθνείς χρηματοπιστωτικές αγορές, με ευνοϊκούς όρους, αποτελεί πρόκληση μείζονος σημασίας για τη χώρα μας, καθώς θα σημάνει τον τερματισμό της εξαρτήσεώς της από τον Ευρωπαϊκό Μηχανισμό Σταθερότητας. Οι πρόσφατες επιτυχίες εκδόσεις κρατικών τίτλων και η αποκλιμάκωση των περιθωρίων αποδόσεων αποτελούν θετικές εξελίξεις και σηματοδοτούν την ομαλότερη πρόσβαση σε κεφάλαια, απαραίτητα για τη χρηματοδότηση των αναγκών του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα.

Μια άλλη μεγάλη πρόκληση είναι η αντιμετώπιση της ανεργίας.

Το ποσοστό ανεργίας, αν και βαίνει μειούμενο, εξακολουθεί να ευρίσκεται σε υψηλό επίπεδο και υπερβαίνει τα αντίστοιχα των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ο θετικός ρυθμός αύξησης της απασχόλησης οφείλεται κατά κύριο λόγο στην ανάκαμψη της οικονομικής δραστηριότητας και στην καλή πορεία ορισμένων τομέων, όπως το εμπόριο, ο τουρισμός και η μεταποίηση. Η δραστική μείωση της ανεργίας δεν είναι μόνο αδήριτη κοινωνική ανάγκη αλλά και βασική επιταγή υγιούς οικονομικής πολιτικής. Η εμπειρία άλλων χωρών έχει δείξει ότι η μείωση της ανεργίας δεν μπορεί να στηριχθεί μακροχρόνια μόνο στην οικονομική δραστηριότητα, αλλά και στη βελτίωση των δεξιοτήτων του εργατικού δυναμικού, η οποία προέρχεται μέσα από το εκπαιδευτικό σύστημα κάθε χώρας και από ενεργές πολιτικές εκπαίδευσης και επανεκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού.

Τέλος, αξίζει να σημειωθεί ότι παρά τη βελτίωση της διεθνούς ανταγωνιστικότητας της χώρας μας στο μοναδιαίο κόστος εργασίας, η διαρθρωτική ανταγωνιστικότητα της Ελληνικής Οικονομίας παραμένει σε χαμηλότερα επίπεδα σε σχέση με τον μέσο όρο των 28 κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπως αποκαλύπτουν τα τελευταία χρόνια οι σχετικοί δείκτες που δημοσιεύει το Παγκόσμιο Οικονομικό Φόρουμ. Η διεθνής εμπειρία έχει δείξει ότι η ανταγωνιστική θέση μιας οικονομίας μακροχρόνια εξαρτάται τελικά από τη δυνατότητα της χώρας να υιοθετήσει καινοτομίες και νέες τεχνολογίες και να προσαρμόσει τις παραγωγικές της δομές στις μεταβαλλόμενες οικονομικές και πολιτικές συνθήκες στο διεθνές επίπεδο. Για να μπορέσει όμως μια χώρα να έχει τη δυνατότητα προσαρμογής θα πρέπει να κτίσει αξιόπιστους και σύγχρονους θεσμούς, όπως ένα απλό και δίκαιο φορολογικό σύστημα, μια σύγχρονη και αποτελεσματική δημόσια διοίκηση, διαδικασίες ταχείας απονομής δικαιοσύνης και γενικότερα την υιοθέτηση μηχανισμών γρήγορης και αμερόληπτης επίλυσης διαφορών σε οικονομικό και κοινωνικό πεδίο. Το αδύναμο ή/και αναποτελεσματικό πλαίσιο ιδιωτικών και δημόσιων θεσμών έχει οδηγήσει σε πολύ χαμηλό επίπεδο εμπιστοσύνης των πολιτών και οικονομικών παραγόντων στους θεσμούς αυτούς και στο πολιτικό μας σύστημα. Η εμπιστοσύνη αυτή έχει μειωθεί σημαντικά την περίοδο της κρίσης και η αποκατάστασή της πρέπει να είναι βασική προτεραιότητα της κυβέρνησης, του πολιτικού κόσμου και των πολιτών γενικότερα.

Κυρίες και Κύριοι Μέτοχοι,

Στο νέο περιβάλλον που έχει αρχίσει να διαμορφώνεται, το τραπεζικό σύστημα οφείλει να δώσει έναν πολυμέτωπο αγώνα. Η περαιτέρω μείωση του υψηλού αποθέματος των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων αποτελεί αδήριτη ανάγκη για να μπορέσουν οι τράπεζες να χρηματοδοτήσουν και πάλι την υγιή επιχειρηματικότητα και να βοηθήσουν στην αναδιάρθρωση του παραγωγικού τομέα της χώρας. Στο πλαίσιο αυτό, η αναδιάρθρωση των βιώσιμων επιχειρήσεων μπορεί να αποτελέσει όχημα προσέλκυσης ξένων και εγχώριων κεφαλαίων, επιτρέποντας την τόνωση της επενδυτικής δραστηριότητας, που τόσο ανάγκη έχει η χώρα. Παράλληλα, οι τράπεζες επιχειρούν να βελτιώσουν τη ρευστότητά τους αντλώντας τους απαραίτητους αποταμιευτικούς πόρους της οικονομίας και να ενισχύσουν την κεφαλαιακή τους επάρκεια.

Κυρίες και Κύριοι Μέτοχοι,

Το 2018 υπήρξε για την Alpha Bank έτος θετικών συνολικών αποτελεσμάτων, καθώς και έτος επίτευξης σημαντικών και βασικών στρατηγικών στόχων, με ιδιαίτερα ικανοποιητικές επιδόσεις σε κρίσιμους τομείς. Η Τράπεζα παρέμεινε κερδοφόρος, η κεφαλαιακή της επάρκεια διατηρήθηκε σε υψηλά επίπεδα και η εξάρτησή της από τον Έκτακτο Μηχανισμό της Τραπεζής της Ελλάδος σχεδόν μηδενίστηκε.

Παράλληλα, στο πλαίσιο της στρατηγικής του Ομίλου έχει τεθεί σε εφαρμογή σειρά πρωτοβουλιών που ενισχύουν το επιχειρησιακό και λειτουργικό μοντέλο της Τράπεζας και ενισχύουν την ψηφιακή της εικόνα. Στο μέτωπο της διαχείρισης των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων συνεχίζονται οι ενέργειες που έχουν προγραμματισθεί και αφορούν στην πώληση μη εξυπηρετούμενων δανειακών χαρτοφυλακίων σύμφωνα με το αναθεωρημένο Επιχειρησιακό Σχέδιο, που υποβλήθηκε στον Ενιαίο Εποπτικό Μηχανισμό. Στο σημείο αυτό θα πρέπει να επισημανθεί ότι η προσπάθεια της Τράπεζας μας, αλλά και όλων των τραπεζών, για τη δραστηριότητα μείωση των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων, θα διευκολυνθεί σε μεγάλο βαθμό, από το αν ψηφιστούν από το Ελληνικό Κοινοβούλιο οι προτάσεις που έχουν υποβάλει το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας και η Τράπεζα της Ελλάδος για την κεφαλαιακή ενδυνάμωση των τραπεζών.

Εκτός από τη χρηματοοικονομική της θωράκιση, η Τράπεζα το 2018 υλοποίησε σειρά ενεργειών για την περαιτέρω βελτίωση

και για την ενίσχυση της εταιρικής της διακυβέρνησης. Ειδικότερα, εξελέγη ως Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου ο κ. Jean L. Cheval, στέλεχος με σημαντική τραπεζική εμπειρία σε μεγάλες ευρωπαϊκές τράπεζες, παραιτήθηκε ο κ. Ibrahim S. Dabdoub και το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας αντικατέστησε τον εκπρόσωπό του στο Διοικητικό Συμβούλιο κ. Σπυρίδωνα-Σταύρο Α. Μαυρόγαλο-Φώτη με τον κ. Johannes-Herman-Frederik G. Umbgrove.

Αναμφισβήτητα, η πιο σημαντική αλλαγή στην εταιρική διακυβέρνηση της Τράπεζας ήταν η παραίτηση του Διευθύνοντος Συμβούλου, κ. Δημητρίου Π. Μαντζούνη και η αντικατάστασή του από τον κ. Βασίλειο Ε. Ψάλτη. Στο σημείο αυτό ίσως είναι χρήσιμο να υπενθυμίσω ότι κατά τη Γενική Συνέλευση του 2018, ο Διευθύνων Σύμβουλος κ. Δημήτριος Π. Μαντζούνης ανακοίνωσε την πρόθεσή του να παραιτηθεί και ζήτησε από το Διοικητικό Συμβούλιο να δρομολογήσει τη διαδικασία διαδοχής του. Για άλλη μια φορά θέλω να ευχαριστήσω τον κ. Μαντζούνη για όλα όσα προσέφερε στην Τράπεζα στη μακρόχρονη θητεία του και κυρίως για τη συμβολή του στην αντιμετώπιση των μεγάλων δυσκολιών που προκάλεσε η μακροχρόνια κρίση της Ελληνικής Οικονομίας. Το Διοικητικό Συμβούλιο, με την αρωγή της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Ανάδειξης Υποψηφίων, ακολουθώντας τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές και με πλήρη σεβασμό στην ελληνική νομοθεσία και τις κατευθυντήριες οδηγίες των αρμόδιων ευρωπαϊκών θεσμών, εξέλεξε ομοφώνως, τον Νοέμβριο του 2018, τον κ. Βασίλειο Ε. Ψάλτη ως Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου και ως νέο Διευθύνοντα Σύμβουλο. Ο κ. Βασίλειος Ε. Ψάλτης ανέλαβε καθήκοντα Διευθύνοντος Συμβούλου την 2 Ιανουαρίου 2019.

Πέρα όμως από τις αλλαγές στη σύνθεσή του, στο πλαίσιο της περιοδικής εξέτασης θεμάτων εταιρικής διακυβέρνησης, το Διοικητικό Συμβούλιο προέβη σε αναθεώρηση του Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης και των Κανονισμών Λειτουργίας των Επιτροπών του, με στόχο την πλήρη εναρμόνισή τους με το οικείο κανονιστικό πλαίσιο και με τις πιο πρόσφατες βέλτιστες πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης. Επιπροσθέτως, πραγματοποιήθηκε η ετήσια ατομική αξιολόγηση των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, ενώ η εν συνόλω αξιολόγηση του Διοικητικού Συμβουλίου διενεργήθη από εταιρία συμβούλων εξειδικευμένη σε θέματα εταιρικής διακυβέρνησης. Τα ευρήματα της αξιολόγησης ήταν ιδιαί-

τερα θετικά. Το Διοικητικό Συμβούλιο και οι επιτροπές του λειτουργούν πλέον με βάση τις καλύτερες διεθνείς πρακτικές και τις κατευθυντήριες οδηγίες των εποπτικών αρχών. Κατά τη διάρκεια του περασμένου έτους, η Τράπεζα συνέχισε την πολιτική παροχής εισαγωγικών προγραμμάτων στα νέα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, καθώς και ενημερωτικών προγραμμάτων σε όλα τα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, προκειμένου να ενημερωθούν σε επίκαιρα θέματα της τραπεζικής αγοράς και για τις ρυθμιστικές εξελίξεις στον χρηματοπιστωτικό τομέα.

Η Τράπεζα συνέχισε την πολιτική ενίσχυσης των δεσμών της με εκπροσώπους Μετόχων και με θεσμικούς επενδυτές που επικεντρώνουν το ενδιαφέρον τους σε θέματα εταιρικής διακυβέρνησης παρέχοντάς τους τις απαραίτητες πληροφορίες, ούτως ώστε να τους διευκολύνει στη λήψη αποφάσεων κατά την Ετήσια Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων. Για τον σκοπό αυτό έλαβε χώρα, εντός του 2018, κύκλος επαφών με στόχο την ενημέρωση επενδυτών για θέματα εταιρικής διακυβέρνησης.

Το 2018 το Διοικητικό Συμβούλιο συνέχισε την πολιτική ενίσχυσης της συνεργασίας και στενότερης παρακολούθησης των θυγατρικών εταιριών του Ομίλου και κυρίως των θυγατρικών στη Ρουμανία και την Κύπρο. Επιπροσθέτως, μετά από ενδελεχή έλεγχο, οι Κώδικες Εταιρικής Διακυβέρνησης των Εταιριών του Ομίλου και οι Κανονισμοί Λειτουργίας των Επιτροπών των Διοικητικών Συμβουλίων τους ευθυγραμμίσθηκαν πλήρως με τις νομικές και με τις κανονιστικές απαιτήσεις, με τις κατευθυντήριες οδηγίες της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών, καθώς και με τις πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης της Alpha Bank.

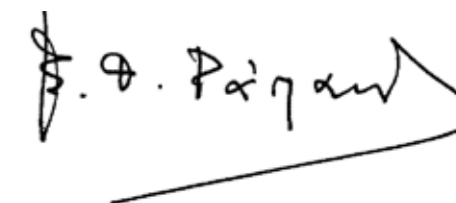
Κυρίες και Κύριοι Μέτοχοι,

Η Τράπεζα ολοκλήρωσε την πρώτη φάση διαμόρφωσης της στρατηγικής του Ομίλου με σκοπό την ανάκτηση της επιχειρησιακής μας ευελιξίας, σε ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο και πιο απαιτητικό διεθνές ρυθμιστικό και κανονιστικό περιβάλλον, αξιοποιώντας την ψηφιακή τεχνολογία στον μέγιστο δυνατό βαθμό. Με τα νέα προγράμματα που είναι σε επεξεργασία από τον νέο Διευθύνοντα Σύμβουλο, η Τράπεζά μας θα μπορεί να στηρίξει ακόμη πιο αποτελεσματικά την Πελατεία μας και φυσικά την οικονομική δραστηριότητα στη χώρα μας. Εξάλλου αυτή την πολιτική τηρεί με ευλάβεια η Τράπεζά μας

σε όλη της τη διαδρομή. Ίσως είναι χρήσιμο να σας υπενθυμίσω ότι φέτος γιορτάζουμε, με σεμνότητα και όπως πάντα αθόρυβα, τα 140 χρόνια της Τράπεζας μας. Εκ μέρους του Διοικητικού Συμβουλίου επιθυμώ να σας διαβεβαιώσω ότι, με απόλυτο σεβασμό στην ιστορία μας, θα συνεχίσουμε να εργαζόμαστε άοκνα και μεθοδικά για να ανταποκριθούμε στις νέες προκλήσεις και για να παραμείνει η Alpha Bank υπόδειγμα τραπεζικού ιδρύματος στη χώρα μας.

Τελειώνοντας, επιθυμώ να ευχαριστήσω θερμά τους Μετόχους μας που μας στήριξαν και συνεχίζουν να μας στηρίζουν με την εμπιστοσύνη τους, τους Πελάτες μας που συνεχίζουν να μας εμπιστεύονται και φυσικά, το Προσωπικό της Τράπεζας μας για την αφοσίωση και την εργατικότητα του. Εκ μέρους του Διοικητικού Συμβουλίου, ευχαριστώ για μια ακόμη φορά τον κ. Δημήτριο Π. Μαντζούνη για τα όσα προσέφερε στην Τράπεζα στη μακρόχρονη θητεία του και εύχομαι στον νέο Διευθύνοντα Σύμβουλο τον κ. Βασίλειο Ε. Ψάλτη, δύναμη, αντοχές και αποφασιστικότητα, για να επιτύχει η Τράπεζά μας τους υψηλούς στόχους που έχουμε θέσει.

Αθήνα, 28 Ιουνίου 2019



Βασίλειος Θ. Ράπανος

## ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΤΟΥ ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ

Κυρίες και Κύριοι Μέτοχοι,

Η πρώτη χρονιά που συμμετέχω στη Γενική Συνέλευση των Μετόχων εκπροσωπώντας την Τράπεζα από τη θέση του Διευθύνοντος Συμβούλου συμπίπτει με την επέτειο των 140 ετών από την ίδρυσή της. Είναι μεγάλη μου τιμή και χαρά να απευθύνομαι σήμερα σε εσάς, σε μία περίοδο που ο σχεδιασμός και η υλοποίηση της στρατηγικής για το μέλλον του Ομίλου αποτελεί το κύριο μέλημά μου. Έχοντας επίγνωση της μεγάλης μου ευθύνης, θα ήθελα να δεσμευτώ στους κοινούς μας στόχους, την προτεραιότητα στον Πελάτη και τη στήριξη της Ελληνικής Οικονομίας, που εισέρχεται σε περίοδο ανάκαμψης.

Θα ήθελα παράλληλα να σας εκφράσω το ειλικρινές ευχαριστώ τόσο της Διοίκησης όσο και του Προσωπικού της Τράπεζας για τη διαρκή παρουσία σας στο πλευρό μας. Έχετε έμπρακτα δείξει την εμπιστοσύνη σας στις αναπτυξιακές προοπτικές μας. Υποσχόμαστε λοιπόν ότι θα εργαστούμε σκληρά για τη διαφύλαξη των συμφερόντων σας, την ενδυνάμωση της Τράπεζας και την ενίσχυση της ανταγωνιστικής της θέσης.

Θα ήθελα επίσης να εκφράσω τις ευχαριστίες μου στον κ. Δημήτριο Μαντζούνη για την καθοριστική συμβολή του στην ανοδική πορεία της Τράπεζας καθ' όλη την πολυετή σταδιοδρομία του σε αυτήν, αλλά κυρίως για την ουσιαστική συνεισφορά του ως Διευθύνων Σύμβουλος την περίοδο των ιδιαίτερα δυσμενών συνθηκών που επικράτησαν στη χώρα μας κατά τη διάρκεια της οικονομικής κρίσης.

Οι προκλήσεις, ωστόσο, εξακολουθούν να είναι πολλές, καθώς το τραπεζικό σύστημα στην Ελλάδα και την Ευρώπη διέρχεται περίοδο μεγάλων αλλαγών σε ένα ευμετάβλητο διεθνές χρηματοοικονομικό περιβάλλον. Η Alpha Bank θα αντιμετωπίσει αυτές τις προκλήσεις αξιοποιώντας το ισχυρό αποτύπωμα της εταιρικής της ταυτότητας, την ισχυρή κεφαλαιακή της θέση και το εξαιρετικό Προσωπικό της, που με ήθος, εργατικότητα και κατανόηση εργάζεται για την επίτευξη των επιχειρησιακών μας στόχων.

Κυρίες και Κύριοι Μέτοχοι,

Το 2018 αποτέλεσε κρίσιμο έτος για την Ελληνική Οικονομία, καθώς ολοκληρώθηκε επιτυχώς το τρίτο Πρόγραμμα Δημοσιονομικής Προσαρμογής, που συνοδεύτηκε από συγκεκρι-

μένα μέτρα ελάφρυνσης των χρηματοδοτικών αναγκών του Ελληνικού Δημοσίου σε ορίζοντα δεκαετίας. Όσον αφορά το οικονομικό κλίμα, οι δείκτες καταναλωτικής εμπιστοσύνης και επιχειρηματικών προσδοκιών έχουν βελτιωθεί σημαντικά συμβαδίζοντας με τον ενισχυμένο ρυθμό μεγέθυνσης της οικονομικής δραστηριότητας. Ο τελευταίος αποτυπώθηκε τόσο στην περαιτέρω αποκλιμάκωση του ποσοστού ανεργίας όσο και στην ανάκαμψη της αγοράς οικιστικών και επαγγελματικών ακινήτων μετά από μία δεκαετία διαρκούς πτώσης. Οι επενδύσεις σε κατοικίες αυξήθηκαν το 2018, για πρώτη φορά από το 2007, σε αντιστοιχία με την αύξηση των τιμών των οικιστικών ακινήτων κατά 1,6%. Η αύξηση αυτή προήλθε και από την άνθηση της αγοράς βραχυπρόθεσμης μίσθωσης ακινήτων κατά τα τελευταία έτη.

Οι εξελίξεις αυτές στηρίζουν τις προσπάθειες των τραπεζών να εξυγιάνουν τους ισολογισμούς τους. Παράλληλα, η ενδυνάμωση της εμπιστοσύνης των αγορών, που εκφράστηκε το Μάρτιο του 2019 με την έκδοση δεκαετών Ομολόγων του Ελληνικού Δημοσίου μετά από σχεδόν μία δεκαετία και την αναβάθμιση της πιστοληπτικής του ικανότητας από τους οίκους αξιολόγησης, επιτρέπει στις Τράπεζες να αντλήσουν ρευστότητα από τις διεθνείς αγορές χρήματος και να διαφοροποιήσουν τις πηγές χρηματοδότησής τους. Έμπρακτη απόδειξη αποτελεί η ανάπτυξη και η επέκταση των διαθέσιμων πιστωτικών γραμμών διεθνών αντισυμβαλλομένων υπέρ των ελληνικών τραπεζών για συναλλαγές εξασφαλισμένης χρηματοδότησης, γεγονός που επιτρέπει την αποτελεσματική αξιοποίηση στοιχείων του ενεργητικού και τη σημαντική βελτίωση των όρων άντλησης ρευστότητας.

Η μείωση της αβεβαιότητας συνδέεται με το γεγονός ότι η Ελλάδα παρουσίασε πρωτογενές πλεόνασμα το 2018, το οποίο διαμορφώθηκε στο 4,4% του ΑΕΠ και ήταν υψηλότερο από το στόχο του 3,5%, για τρίτο συνεχές έτος. Αξίζει να σημειωθεί ότι η Ελλάδα παρουσίασε το δεύτερο υψηλότερο πλεόνασμα μετά από την Κύπρο μεταξύ των χωρών της Ζώνης του Ευρώ.

Επιπρόσθετα, το 2018 συνεχίστηκε η σταδιακή απεξάρτηση των ελληνικών τραπεζών από τη χρηματοδότηση από τον Έκτακτο Μηχανισμό Ρευστότητας της Τράπεζας της Ελλάδος (ELA), με αποτέλεσμα στο τέλος Μαρτίου η χρηματοδότηση του ελληνικού τραπεζικού συστήματος από τον ELA να μηδενιστεί.

Κυρίες και Κύριοι Μέτοχοι,

Το 2018 η Alpha Bank ολοκλήρωσε επιτυχώς το Σχέδιο Αναδιάρθρωσής της, το οποίο της δίνει τη δυνατότητα να ανακτήσει την επιχειρησιακή της ευελιξία. Αντιμετωπίζει δε με επιτυχία τη μεγάλη πρόκληση της εξυγίανσης του Ισολογισμού της με την περαιτέρω βελτίωση της ποιότητας του δανειακού της χαρτοφυλακίου, την ενίσχυση της ρευστότητάς της και τη διατήρηση της ισχυρής κεφαλαιακής της βάσης.

Βασική προτεραιότητα της Τράπεζας είναι η επίλυση του θέματος των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων τόσο μέσω της πώλησης Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων όσο και μέσω της αναδιάρθρωσης των καθυστερήσεων. Αναλυτικότερα, από τον Ιούλιο του 2018 η Τράπεζα έθεσε σε εφαρμογή το νέο Σχέδιο Αναδιάρθρωσης Καθυστερήσεων Λιανικής Τραπεζικής, το οποίο εξελίσσεται με σταθερό ρυθμό. Το Σχέδιο αυτό προβλέπει τη δημιουργία νέων, ευέλικτων και αναβαθμισμένων προϊόντων ρυθμίσεων, λαμβανομένων υπόψη των δυνατοτήτων των Πελατών να εξυπηρετήσουν τις υποχρεώσεις τους, με στόχο την ενίσχυση της αποδοτικότητας του υπό αναδιάρθρωση χαρτοφυλακίου. Οι ενδείξεις είναι θετικές ως προς την ανταπόκριση των Πελατών (Ευρώ 5 δισ. αξία αιτημάτων προς ρύθμιση) και τον αριθμό των ρυθμίσεων (Ευρώ 3,1 δισ. αξία υλοποιήσεων ρυθμίσεων), καθώς, από την έναρξη του προγράμματος έως τα τέλη Μαΐου 2019, οι μακροπρόθεσμες αναδιρθρώσεις αυξήθηκαν κατά περίπου 27%, αποτελώντας περίπου το 72% των αναδιρθρώσεων, έναντι 40% πριν από την έναρξη του προγράμματος. Ως εκ τούτου, δημιουργούνται οι κατάλληλες προϋποθέσεις για την επιτυχή επαναφορά των ρυθμισμένων πιστοδοτήσεων σε ενήμερη κατάσταση.

Παράλληλα, η Alpha Bank συνεχίζει την επιτυχημένη της προσπάθεια πωλήσεων Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων, πετυχαίνοντας το 2018 την έβδομη καλύτερη επίδοση στην Ευρώπη και πρώτη μεταξύ των Ελληνικών τραπεζών. Ειδικότερα, το 2018 η Τράπεζα ολοκλήρωσε με επιτυχία την πώληση τριών χαρτοφυλακίων Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων, με εξασφαλίσεις και άνευ εξασφαλίσεων, συνολικής λογιστικής αξίας ύψους Ευρώ 3 δισ. περίπου και αντίστοιχων συνολικών απαιτήσεων ύψους Ευρώ 7 δισ. περίπου. Επίσης, τον Ιούλιο του 2018, η Alpha Bank, μαζί με τις άλλες τρεις συστημικές τράπεζες, προέβη στη σύναψη συμφωνίας συνεργασίας με την εξειδικευμένη διαχειρίστρια εταιρία δανείων doBank

S.p.A. για τη μείωση των Μν Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων τους και για την προστασία της βιωσιμότητας των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων.

Ως αποτέλεσμα των επιτυχημένων αναδιαρθρώσεων και ρευστοποιήσεων, τα Μν Εξυπηρετούμενα Ανοίγματα στην Ελλάδα διαμορφώθηκαν σε Ευρώ 21,9 δισ. στο τέλος Δεκεμβρίου του 2018. Στο τέλος του έτους ο Δείκτης Μν Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων του Ομίλου διαμορφώθηκε σε 48,9%, ενώ ο Δείκτης Κάλυψης Μν Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων αυξήθηκε σε 48%.

Η Alpha Bank συνέχισε να διαδραματίζει με συνέπεια πρωταγωνιστικό ρόλο και το 2018 παρέχοντας χρηματοδότηση σε τομείς της Ελληνικής Οικονομίας από τους οποίους η ζήτηση είναι ισχυρή, καθώς και σε επιχειρηματικές ιδέες με ευνοϊκές προοπτικές οι οποίες ενισχύουν τις υποδομές και τις εξαγωγικές δυνατότητες της χώρας. Στο πλαίσιο αυτό, οι νέες εκταμιεύσεις δανείων αυξήθηκαν σε Ευρώ 3 δισ. το 2018 έναντι Ευρώ 2,1 δισ. το 2017, ενώ το πρώτο τρίμηνο του 2019 διαμορφώθηκαν σε Ευρώ 600 εκατ. Το προηγούμενο έτος χρηματοδοτήθηκαν κυρίως τομείς, όπως η μεταποίηση, το εμπόριο, οι μεταφορές, ο τουρισμός, η ενέργεια και οι κατασκευές. Οι συνολικές χορηγήσεις του Ομίλου διαμορφώθηκαν σε Ευρώ 52,5 δισ., εκ των οποίων οι χορηγήσεις στην Ελλάδα ανήλθαν σε Ευρώ 44,9 δισ. και οι χορηγήσεις στη Νοτιοανατολική Ευρώπη σε Ευρώ 7,2 δισ.

Συνεπώς στην προτεραιότητα που δίνει διαχρονικά στην ενδυνάμωση της ελληνικής επιχειρηματικότητας και της οικονομίας, η Alpha Bank, σε μία περίοδο ιδιαίτερα απαιτητικών οικονομικών συνθηκών, επέδειξε το 2018 την έμπρακτη στήριξή της στους επιχειρηματικούς της Πελάτες κάθε κλάδου και μεγέθους αναζητώντας νέες προοπτικές, προωθώντας καινοτόμες πρωτοβουλίες και επενδύσεις και ενθαρρύνοντας την εξωστρέφειά τους. Το 2018, χτίζοντας πάνω στη μακροχρόνια σχέση της με υπερεθνικούς οργανισμούς, υπέγραψε με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων σύμβαση χρηματοδότησης προς Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις και Επιχειρήσεις Μεσαίας Κεφαλαιοποίησης, συνολικού ύψους Ευρώ 100 εκατ., παρέχοντας επιπλέον κίνητρα για την απασχόληση των νέων. Παράλληλα, υπογράφηκε για πρώτη φορά και σύμβαση ποσού Ευρώ 25 εκατ. με την Εταιρία του Ομίλου Alpha Leasing A.E. για τη χρηματοδότηση Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων με προϊόντα χρηματοδοτικής μίσθωσης. Επίσης,

με έμφαση στη στήριξη των εξωστρεφών επιχειρήσεων και έχοντας πετύχει ταχεία απορρόφηση των προγραμμάτων Trade Finance από την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης (συνολικού ποσού Ευρώ 125 εκατ.) και από τον Διεθνή Οργανισμό Χρηματοδότησης (συνολικού ποσού Δολαρίων 105 εκατ.), απέσπασε τη διάκριση "Most Active Issuing Bank in 2018 in Greece" από την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης για δεύτερο συνεχές έτος μετά τη διπλή αντίστοιχη βράβευση για το 2017 και από τους δύο υπερεθνικούς οργανισμούς. Τέλος, τον Ιούλιο του 2018 το όριο για τη χρηματοδότηση προς Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις μέσω του εγγυοδοτικού προγράμματος "COSME-LGF" αυξήθηκε στο συνολικό ποσό των Ευρώ 500 εκατ. λόγω του ιδιαίτερου ενδιαφέροντος που επέδειξαν οι επιχειρηματικοί Πελάτες.

Η βελτίωση της ρευστότητας του Ομίλου Alpha Bank συνεχίστηκε το 2018 ως αποτέλεσμα της αύξησης των καταθέσεων και των συμφωνιών επαναγοράς (repos), εξέλιξη που συνέβαλε στη σημαντική μείωση της χρηματοδότησης της Alpha Bank από τις Κεντρικές Τράπεζες, την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα και τον Έκτακτο Μηχανισμό Ρευστότητας της Τράπεζας της Ελλάδος (ELA), από τον οποίο μάλιστα μηδένισε την εξάρτηση τον Φεβρουάριο του 2019. Παράλληλα, τον Ιανουάριο του 2018 ολοκληρώθηκε με επιτυχία η έκδοση καλυμμένης ομολογίας ύψους Ευρώ 500 εκατ. επιβεβαιώνοντας εκ νέου την ικανότητα της Alpha Bank να πραγματοποιήσει ανάλογες συναλλαγές.

Ως συνέπεια των ανωτέρω μεταβολών, ο Δείκτης Δανείων προς Καταθέσεις βελτιώθηκε περαιτέρω σε 104% στο τέλος Δεκεμβρίου του 2018 σε επίπεδο Ομίλου, ενώ στην Ελλάδα διαμορφώθηκε σε 106% έναντι 107% και ήταν σημαντικά χαμηλότερος σε σχέση με τον στόχο του Σχεδίου Αναδιάρθρωσης της Τράπεζας.

Το 2018, η Alpha Bank, εφαρμόζοντας το επιχειρησιακό της σχέδιο, συνέχισε την κερδοφόρο πορεία ισχυροποιώντας περαιτέρω τον ισολογισμό της. Τα Κέρδη μετά από Φόρους ανήλθαν σε Ευρώ 53 εκατ. έναντι Ευρώ 21,1 εκατ. το 2017. Τα Καθαρά Έσοδα Τόκων διαμορφώθηκαν σε Ευρώ 1.756 εκατ., μειωμένα κατά 9,6% σε ετήσια βάση, κυρίως λόγω της χαμηλότερης συνεισφοράς των δανείων. Παράλληλα, τα Καθαρά Έσοδα από Προμήθειες αυξήθηκαν κατά 3,6% σε ετήσια βάση, ως αποτέλεσμα της ενίσχυσης των εσόδων

από πιστωτικές κάρτες, της αύξησης των προμηθειών από τη χορήγηση νέων δανείων και από αναδιαρθρώσεις, καθώς και της θετικής συνεισφοράς των εργασιών επενδυτικής τραπεζικής και των χρηματιστηριακών εργασιών. Επιπλέον, τα Αποτελέσματα Χρηματοοικονομικών Πράξεων ανήλθαν σε Ευρώ 462,7 εκατ., έναντι Ευρώ 144,7 εκατ. το προηγούμενο έτος, επηρεασμένα θετικά από χρηματοοικονομικά κέρδη που προέκυψαν από το καρτοφυλάκιο ομολόγων του Ελληνικού Δημοσίου.

Το 2018 συνεχίστηκε, για ένα ακόμη έτος, η περιστολή του κόστους. Τα Επαναλαμβανόμενα Λειτουργικά Έξοδα μειώθηκαν περαιτέρω κατά 2,2% σε ετήσια βάση, ως αποτέλεσμα της μείωσης των Γενικών Εξόδων, και διαμορφώθηκαν σε Ευρώ 1.092,6 εκατ., με τον αντίστοιχο δείκτη Εξόδων/Εσόδων να ανέρχεται σε 51,2%. Οι Δαπάνες Προσωπικού μειώθηκαν το 2018 κατά 1,9%, κυρίως λόγω της μείωσης του Προσωπικού κατά 3,5%, ως αποτέλεσμα του επιτυχούς Προγράμματος Οικειοθελούς Αποχώρησης Προσωπικού στην Ελλάδα με αναμενόμενο όφελος Ευρώ 30 εκατ. σε ετήσια βάση. Τα Γενικά Έξοδα διαμορφώθηκαν σε Ευρώ 525,7 εκατ., μειωμένα κατά 3,4% σε ετήσια βάση επηρεασμένα από τη μείωση κατά 17,9% των εξόδων για τη διαχείριση καθυστερήσεων και των εξόδων τρίτων.

Τέλος, η κεφαλαιακή βάση παραμένει ισχυρή και συνιστά ουσιαστική θωράκιση της Τράπεζας έναντι των συνθηκών του εξωτερικού περιβάλλοντος, ενώ παράλληλα προσδίδει ευελιξία στην ανάληψη πρωτοβουλιών στο πλαίσιο υλοποίησης της στρατηγικής μας. Ο Δείκτης Κεφαλαίων Κοινών Μετοχών της Κατηγορίας 1 (CET1) διαμορφώθηκε σε 17,4% το τέταρτο τρίμηνο του 2018, ενώ, με πλήρη εφαρμογή της Βασιλείας III, ο Δείκτης διαμορφώνεται σε 14%. Επιπλέον, τα Ενσώματα Ίδια Κεφάλαια ανήλθαν σε Ευρώ 7,7 δισ. στο τέλος Δεκεμβρίου του 2018, τα υψηλότερα μεταξύ των ελληνικών τραπεζών. Αξίζει να σημειωθεί ότι τον Μάιο του 2018 η Τράπεζα ολοκλήρωσε με μεγάλη επιτυχία μία ακόμη Άσκηση Προσομοίωσης Ακραίων Καταστάσεων της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, όπου επιβεβαιώθηκε η ισχυρή κεφαλαιακή της βάση.

Κυρίες και Κύριοι Μέτοχοι,

Η Alpha Bank έχει ενσωματώσει την κοινωνική υπευθυνότητα στις αρχές και στις αξίες του Ομίλου και ακολουθεί διεθνώς αναγνωρισμένες πρωτοβουλίες για τη βιώσιμη ανάπτυξη.

Το 2018 συνεχίστηκε το Πρόγραμμα "Μαζί, με στόχο την υγεία", το οποίο λαμβάνει χώρα ετησίως, με σκοπό την αποστολή ιατρικών μηχανημάτων και ιατροφαρμακευτικού εξοπλισμού στα ιατρεία νησιών της Ελλάδας.

Παράλληλα, το 2018 η Τράπεζα εγκαινίασε το πρόγραμμα "Μαζί, με στόχο την παιδεία", με σκοπό την ενίσχυση της λειτουργίας δημοτικών σχολείων σε όλη την Ελλάδα με σύγχρονα συστήματα διδασκαλίας, βιβλία και αθλητικό εξοπλισμό.

Η Alpha Bank, με αφορμή την ανακήρυξη της Αθήνας ως "Παγκόσμιας Πρωτεύουσας Βιβλίου" για ένα έτος, πραγματοποίησε μία νέα πρωτοβουλία εταιρικής υπευθυνότητας με τίτλο "Ένα βιβλίο ταξιδεύει". Συγκεκριμένα, από τη Δευτέρα 16 Απριλίου 2018 και για έναν ολόκληρο μήνα, μετέτρεψε ένα συρμό της γραμμής δύο (2) του μετρό σε εικονική βιβλιοθήκη, με στόχο να συμβάλει στην ενημέρωση του κοινού για την αξία της παιδείας, του πολιτισμού και της λογοτεχνίας. Επίσης, συνεχίστηκε το πρόγραμμα "Μαζί με τα παιδιά στο Μουσείο και στο Θέατρο", στο πλαίσιο του οποίου παιδιά που φιλοξενούνται σε Ιδρύματα επισκέφθηκαν Μουσεία και παρακολούθησαν παραστάσεις που διοργανώθηκαν αποκλειστικά για εκείνα.

Ακόμη, αξίζει να σημειωθεί ότι η Alpha Bank, με υπευθυνότητα και ευαισθησία, ανταποκρίνεται άμεσα στην ανάγκη αποστολής ανθρωπιστικής βοήθειας σε πληγέντες από πλημύρες, σεισμούς ή άλλες φυσικές καταστροφές, προσφέροντας είδη ρουχισμού και τρόφιμα μακράς διάρκειας, ενώ λαμβάνει επίσης έκτακτα μέτρα ρυθμίσεων για τη στήριξη των Πελατών της, Ιδιωτών και Επιχειρήσεων, που διαμένουν ή εδρεύουν στις πληγείσες περιοχές.

Προς την κατεύθυνση αυτή, η Τράπεζα συνέβαλε στην άμεση αντιμετώπιση των προβλημάτων των πληγέντων από τις πυρκαγιές στις περιοχές της Ανατολικής και της Δυτικής Αττικής τον Ιούλιο του 2018 προσφέροντας 800 τεμάχια ειδών ρουχισμού στους κατοίκους του Δήμου Μαραθώνος, καθώς και 600 τεμάχια ιατροφαρμακευτικού υλικού στον Δήμο Ραφίνας. Για τη διευκόλυνση της αποπληρωμής στεγαστικών,



καταναλωτικών και επιχειρηματικών δανείων και καρτών, η Τράπεζα παρείχε επίσης τη δυνατότητα άτοκης αναστολής πληρωμών για διάστημα έως και δώδεκα μήνες σε Πελάτες της, Ιδιώτες και Επιχειρήσεις, που είναι κάτοικοι ή δραστηριοποιούνται στις πληγείσες περιοχές και είχαν υποστεί ζημιές. Η Alpha Bank, επί σειρά ετών, συμμετέχει ενεργά στην πολιτιστική ζωή και στην εξέλιξη του τόπου. Με στόχο τη συντήρηση γλυπτών και ιστορικών μνημείων, το 2018 συνεχίστηκε το πρόγραμμα "Οι φθορές που πληγώνουν". Ειδικότερα, πραγματοποιήθηκαν εργασίες εξωραϊσμού του περιβάλλοντος χώρου του Λευκού Πύργου στη Θεσσαλονίκη. Επίσης, το Πρόγραμμα επεκτάθηκε και στο Ναύπλιο, με την αποκατάσταση κτηρίων και μνημείων της πόλης, σε συνεργασία με τη Βιβλιοθήκη Ναυπλίου και το Δήμο Ναυπλιέων. Επιπλέον, εργασίες καθαρισμού και αποκατάστασης φθορών πραγματοποιήθηκαν στο Βαλλιάνειο Μέγαρο, το ιστορικό κτήριο της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδας.

Κυρίες και Κύριοι Μέτοχοι,

Το 2019 αποτελεί έτος σημαντικών προκλήσεων για την Ελληνική Οικονομία και την Τράπεζα.

Το διεθνές περιβάλλον έχει γίνει λιγότερο ευνοϊκό. Η διαφαινόμενη αποδυνάμωση του ρυθμού μεγέθυνσης της παγκόσμιας οικονομίας και η εντεινόμενη αβεβαιότητα όσον αφορά τις εμπορικές σχέσεις Η.Π.Α. - Κίνας φαίνεται να επηρεάζουν σημαντικά και την ευρωπαϊκή οικονομία. Η εξέλιξη αυτή οφείλεται στη σχετικά υψηλή εξάρτηση της ευρωπαϊκής οικονομίας από τη διεθνή ζήτηση, αλλά και σε άλλους παράγοντες, μεταξύ των οποίων και η αβεβαιότητα που συνδέεται με τις εξελίξεις στο θέμα της εξόδου του Ηνωμένου Βασιλείου από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Brexit), η άνοδος του ευρωσκεπτικισμού, οι κοινωνικές εντάσεις στη Γαλλία και η αποδυνάμωση του τομέα της αυτοκινητοβιομηχανίας.

Στην Ελλάδα η μακροχρόνια διατήρηση της επενδυτικής δαπάνης στα έτη της οικονομικής ύφεσης σε επίπεδο χαμηλότερο από το ύψος των αποσβέσεων εξασθένησε το απόθεμα του παραγωγικού κεφαλαίου της χώρας -τόσο σε όρους αξίας όσο και μη ενσωμάτωσης των νέων τεχνολογικών καινοτομιών που έλαβαν πρόσφατα χώρα- με αποτέλεσμα η παραγωγικότητα της εργασίας είτε να φθίνει είτε να παραμένει υποτονική. Το 2018 δεν διαφάνηκε μία δυναμική ανάσχεσης των τάσεων αποεπένδυσης. Η ανάγκη λοιπόν ενός ισχυρού

θετικού επενδυτικού shock συνιστά μία μεγάλη πρόκληση για την Ελληνική Οικονομία κατά το τρέχον έτος.

Η Alpha Bank φιλοδοξεί να είναι αρωγός της προσπάθειας δημιουργίας αυτής της επενδυτικής δυναμικής διοχετεύοντας τους αποταμιευτικούς πόρους στα πλέον αποδοτικά επενδυτικά σχέδια. Η θέση αυτή συνιστά για εμάς πράξη ευθύνης και σεβασμού τόσο των χρημάτων των Καταθετών μας και των Μετόχων μας όσο και των κόπων, των ιδεών και των οραμάτων για επιχειρηματική δράση και δημιουργία των Ελλήνων πολιτών και ιδιαίτερα των νέων.

Σε αυτή την προσπάθεια η Τράπεζα διαθέτει σημαντικά μέσα, την επαρκή κεφαλαιακή βάση, την ισχυρή ταυτότητα στην αγορά και τις μακροχρόνιες σχέσεις με τους Πελάτες της, στους οποίους παρέχει ανταγωνιστικά προϊόντα και ανταγωνιστικές υπηρεσίες ενισχύοντας τη λειτουργική αποτελεσματικότητά της μέσω του προγράμματος ψηφιακού μετασχηματισμού.

Παράλληλα, η Τράπεζα καλείται κατά την επόμενη διετία να αντιμετωπίσει τη σημαντική πρόκληση της περαιτέρω μείωσης των Μν Εξυπηρετούμενων Δανείων. Εντεινουμε ήδη τις προσπάθειές μας για μείωση των Μν Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων αυξάνοντας την περίμετρο των επιλέξιμων προς πώληση μη εξυπηρετούμενων δανειακών χαρτοφυλακίων, παράλληλα με τις εντατικές προσπάθειες εξυγίανσης των λοιπών χαρτοφυλακίων. Ειδικά ως προς τις πωλήσεις, ήδη έχουμε ξεκινήσει με την πρώτη συναλλαγή μας για το έτος ενός χαρτοφυλακίου Μν Εξυπηρετούμενων Δανείων Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων ("Project Neptune") την οποία αναμένουμε να ολοκληρώσουμε έως το τέλος του 2019.

Κατά τους πρώτους μήνες του 2019 σημειώθηκε ουσιαστική πρόοδος στο σχεδιασμό μας, καθώς ολοκληρώσαμε σημαντικές ενέργειες για την περαιτέρω ενίσχυση του ισολογισμού μας: αποδεσμευτήκαμε πλήρως από τη χρηματοδότηση μέσω του ELA, περιορίσαμε περαιτέρω το λειτουργικό κόστος, συνεχίσαμε να ενισχύουμε την καταθετική μας βάση, προχωρήσαμε στην έκδοση του πρώτου καλυμμένου ομολόγου στη ρουμανική αγορά και διαχειριστήκαμε ενεργά τη θέση μας στα Ομόλογα του Ελληνικού Δημοσίου.

Επιπλέον, ολοκληρώσαμε επιτυχώς το πρώτο στάδιο διαμόρφωσης της νέας στρατηγικής του Ομίλου, δηλαδή τη λεπτομερή και σαφή αποτύπωση του σημείου εκκίνησης του Ομίλου μας, των συγκριτικών μας πλεονεκτημάτων, καθώς

και την ενδελεχή καταγραφή της οργανωτικής μας απόδοσης, η οποία πραγματοποιήθηκε με τη συμμετοχή των Εργαζομένων μας, που αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της διαδικασίας μετασχηματισμού.

Από εδώ που είμαστε τώρα, με τη γνώση και την υποστήριξη του Διοικητικού Συμβουλίου, της Διοικητικής Ομάδας και των Εργαζομένων μας, είμαστε βέβαιοι ότι σύντομα θα μπορέσουμε να επικοινωνήσουμε προς όλους μια συνολική και φιλόδοξη στρατηγική η οποία θα αντιμετωπίζει δραστικά θέματα του παρελθόντος και θα τοποθετεί την Τράπεζα στο κέντρο των εξελίξεων για το μέλλον.

Θα ήθελα να εκφράσω τις ευχαριστίες μου στο εξαιρετικό Προσωπικό της Alpha Bank, το οποίο καταβάλλει μεγάλη προσπάθεια κάθε χρόνο επιδεικνύοντας αφοσίωση και ζήλο, και στο οποίο δεσμεύομαι ότι θα συνεχίσουμε να προσφέρουμε το κατάλληλο περιβάλλον για ανάπτυξη και δημιουργία.

Αθήνα, 28 Ιουνίου 2019



Βασίλειος Ε. Ψάλτης

## ΜΕΤΟΧΗ

Η Alpha Bank είναι εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών από το 1925 και κατατάσσεται σταθερά μεταξύ των εταιριών με την υψηλότερη κεφαλαιοποίηση. Στο τέλος του 2018 η κεφαλαιοποίηση της Τραπεζής ανήλθε σε Ευρώ 1.698 εκατ. και αντιπροσώπευε το 4,65% και το 45,53% της κεφαλαιοποίησης των εταιριών του Γενικού και του Τραπεζικού Δείκτη του Χρηματιστηρίου Αθηνών αντιστοίχως, ενώ η συμμετοχή της μετοχής στον Δείκτη FTSE/Athex Large Cap ήταν 7,56%.

Εκτός από την ελληνική κεφαλαιαγορά, διαπραγμάτευση της μετοχής γίνεται εκτός χρηματιστηριακού κύκλου στην αγορά της Νέας Υόρκης (ADRs). Η μετοχή συμμετέχει σε διεθνείς δείκτες όπως ο MSCI Emerging Markets Index, ο MSCI Greece, ο FTSE All-World Index, ο FTSE Med 100 Index και ο FTSE4Good Emerging Index.

Το μετοχικό κεφάλαιο της Τραπεζής την 31.12.2018 ανήλθε σε Ευρώ 463.109.814,30, διαιρούμενο σε 1.543.699.381 κοινές μετοχές μετά δικαιώματος ψήφου, ονομαστικής αξίας ίσης προς Ευρώ 0,30 ανά μετοχή. Στο Χρηματιστήριο Αθηνών τίθενται υπό διαπραγμάτευση 1.374.525.214 κοινές μετοχές της Τραπεζής, ενώ το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας κατέχει τις υπόλοιπες 169.174.167 κοινές, ονομαστικές, μετά ψήφου, άυλες μετοχές ή ποσοστό 11% επί του συνόλου των κοινών μετοχών εκδόσεως της Τραπεζής.

Ο αριθμός των Μετόχων της Τραπεζής την 31.12.2018 ανήρχετο σε περίπου 116.000 ιδιώτες και θεσμικούς επενδυτές. Συγκεκριμένα, εξαιρουμένου του ποσοστού κατοχής του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας, οι ιδιώτες επενδυτές την 31.12.2018 κατείχαν το 6% των μετοχών, ενώ οι θεσμικοί επενδυτές αντιπροσώπευαν το 94% της μετοχικής βάσεως.

Ο μέσος ημερήσιος όγκος συναλλαγών της μετοχής για το έτος 2018 διαμορφώθηκε σε 3.938.586 τεμάχια κατά μέσο όρο ανά συνεδρίαση, ενώ η μέση ημερήσια αξία των συναλλαγών ανήλθε σε Ευρώ 6.621.469.

## ΚΥΡΙΑ ΓΕΓΟΝΟΤΑ ΤΟ 2018

Τα σημαντικότερα γεγονότα στρατηγικής σημασίας για την Τράπεζα κατά το έτος 2018 συνοψίζονται ως ακολούθως:

- Τον Ιανουάριο, η Τράπεζα ολοκλήρωσε με επιτυχία την έκδοση καλυμμένης ομολογίας ύψους Ευρώ 500 εκατ., πενταετούς διάρκειας με κουπόνι 2,50% ετησίως.
- Τον Μάρτιο, ολοκληρώθηκε η μεταβίβαση Χαρτοφυλακίου Μη Εξυπηρετούμενων και άνευ Εξασφαλίσεων Δανείων Λιανικής Τραπεζικής συνολικού υπολοίπου Ευρώ 3,7 δισ. με ημερομηνία αναφοράς την 30.6.2017 προς την Ultimo Portfolio Investment (Luxembourg) S.A., μέλος του επενδυτικού ομίλου B2Holding.
- Τον Μάιο, η Τράπεζα ολοκλήρωσε με επιτυχία την Άσκηση Προσομοιώσεως Ακραίων Καταστάσεων (Stress Test) 2018 για τις τέσσερις ελληνικές συστημικές τράπεζες. Η Άσκηση Προσομοιώσεως Ακραίων Καταστάσεων πραγματοποιήθηκε υπό το βασικό και υπό το δυσμενές σενάριο μακροοικονομικών παραδοχών με χρονικό ορίζοντα τριών ετών (2018-2020) και με σημείο αναφοράς τον Ισολογισμό της 31 Δεκεμβρίου 2017 (παραδοχή του Στατικού Ισολογισμού), αναμορφωμένο για την επίδραση της εφαρμογής του Διεθνούς Προτύπου Χρηματοοικονομικής Πληροφορήσεως (ΔΠΧΠ) 9. Το αποτέλεσμα προσδιορίστηκε σε όρους του Δείκτη Κεφαλαίων Κοινών Μετοχών της Κατηγορίας 1 (CET1). Στο πλαίσιο της Ασκήσεως, δεν εφαρμόστηκε κανένα ελάχιστο όριο ή όριο κεφαλαίων.

Υπό το βασικό σενάριο, ο Δείκτης Κεφαλαίων Κοινών Μετοχών της Κατηγορίας 1 (CET1) διαμορφώθηκε σε 20,4% για το έτος 2020 μετά τη σταδιακή ενσωμάτωση της επιδράσεως από την εφαρμογή του Διεθνούς Προτύπου Χρηματοοικονομικής Πληροφορήσεως (ΔΠΧΠ) 9, ενισχυμένος κατά 212 μονάδες βάσεως, κυρίως ως αποτέλεσμα της υψηλής κερδοφορίας προ προβλέψεων σύμφωνα με τις παραδοχές του βασικού σεναρίου. Υπό το δυσμενές σενάριο, ο ελάχιστος Δείκτης Κεφαλαίων Κοινών Μετοχών της Κατηγορίας 1 (CET1) ανήλθε σε 9,7% για το έτος 2020 μετά από τη σταδιακή ενσωμάτωση της επιδράσεως από την εφαρμογή του Διεθνούς Προτύπου Χρηματοοικονομικής Πληροφορήσεως (ΔΠΧΠ) 9, μειωμένος κατά 856 μονάδες βάσεως, κυρίως ως αποτέλεσμα της αρνητικής επιπτώσεως του πιστωτικού κινδύνου που οφείλεται στο μακροοικονομικό περιβάλλον καθώς και στην εφαρμοσθείσα μεθοδολογία. Σύμφωνα με τις παρατηρήσεις του Ενιαίου Εποπτικού Μηχανισμού (EEM), το αποτέλεσμα

της Ασκίσεως Προσομοιώσεως Ακραίων Καταστάσεων, σε συνδυασμό με άλλους παράγοντες, αξιολογήθηκε από το Εποπτικό του Συμβούλιο και διαπιστώθηκε η μη ύπαρξη κεφαλαιακού ελλείμματος. Επομένως, δεν προκύπτουν κεφαλαιακές ανάγκες ως αποτέλεσμα της Ασκίσεως.

- Τον Μάιο, η Τράπεζα από κοινού με την Alpha Bank Romania S.A. ολοκλήρωσαν την πώληση ενός Χαρτοφυλακίου Μη Εξυπηρετούμενων Επιχειρηματικών Δανείων στις A1 Carpi Finance S.A., APS Consumer Finance IFN S.A. and APS Delta S.A., εταιρίες που χρηματοδοτήθηκαν από κοινοπραξία διεθνών επενδυτών, στην οποία περιλαμβάνονται η Deutsche Bank AG, επενδυτικά κεφάλαια υπό τη διαχείριση της AnaCap Financial Partners LLP και επενδυτικά κεφάλαια υπό τη διαχείριση της APS Investments S.à.r.l.
- Τον Ιούλιο, οι τέσσερις συστημικές τράπεζες (Alpha Bank, Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, Eurobank και Τράπεζα Πειραιώς) προέβησαν στη σύναψη μίας καινοτόμου, για τα διεθνή δεδομένα, συμφωνίας συνεργασίας με την κορυφαία εξειδικευμένη διαχειρίστρια εταιρία δανείων doBank S.p.A. (doBank), η οποία καταρτίστηκε στο πλαίσιο της στρατηγικής των ελληνικών συστημικών τραπεζών για τη μείωση των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων τους και για την προστασία της βιωσιμότητας των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων, με στόχο την ανάκαμψη της Ελληνικής Οικονομίας.
- Τον Σεπτέμβριο, η Εταιρία του Ομίλου APE Commercial Property διενήργησε επιστροφή κεφαλαίου στους Μετόχους της συνολικού ύψους Ευρώ 15,9 εκατ. (εκ των οποίων τα Ευρώ 11,5 εκατ. στην Τράπεζα).
- Την 29 Νοεμβρίου 2018, το Διοικητικό Συμβούλιο της Τραπεζής εξέλεξε ομόφωνα τον κ. Βασίλειο Ε. Ψάλτη ως νέο Διευθύνοντα Σύμβουλο, ο οποίος ανέλαβε τα καθήκοντά του την 2.1.2019.
- Τον Νοέμβριο, η Τράπεζα προέβη στη σύναψη δεσμευτικής συμφωνίας με κοινοπραξία η οποία αποτελείται από επενδυτικά κεφάλαια υπό τη διαχείριση εταιριών συνδεδεμένων με την Apollo Global Management, LLC και από τον Διεθνή Οργανισμό Χρηματοδοτήσεως (International Finance Corporation - IFC), μέλος του ομίλου της Παγκόσμιας Τράπεζας, για την πώληση μικτού χαρτοφυλακίου (i) Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων ελληνικών Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων, εξασφαλισμένων κυρίως με ακίνητα περιουσιακά στοιχεία και, από κοινού με την Εταιρία του Ομίλου Alpha Leasing A.E., (ii) μη ιδιοχρησιμοποιούμενων ανακτηθέντων ακινήτων οφειλετών στην Ελλάδα, με συνολική λογιστική αξία ύψους περίπου Ευρώ 1 δισ. (πριν από προβλέψεις) και Ευρώ 56 εκατ. αντιστοίχως, με ημερομηνία αναφοράς την 30.9.2018. Η συναλλαγή που αφορά στο Χαρτοφυλάκιο Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων ολοκληρώθηκε μερικώς την 27.12.2018, ενώ όσον αφορά στο Χαρτοφυλάκιο Ανακτηθέντων Ακινήτων η συναλλαγή αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του 2019.
- Τον Δεκέμβριο, ολοκληρώθηκε η μεταβίβαση Χαρτοφυλακίου Μη Εξυπηρετούμενων και άνευ Εξασφαλίσεων Δανείων Λιανικής Τραπεζικής συνολικού υπολοίπου Ευρώ 2,1 δισ. και συνολικού οφειλόμενου κεφαλαίου Ευρώ 1,3 δισ. με ημερομηνία αναφοράς την 31.3.2018 προς την εταιρία Hoist Finance AB.
- Το 2018, η Τράπεζα απέσπασε πλήθος σημαντικών διακρίσεων:
  - "Καλύτερη Τράπεζα στην Ελλάδα" για το 2018, στο πλαίσιο των βραβείων "Awards for Excellence 2018" της διεθνούς οικονομικής εκδόσεως "Euromoney".
  - "Ομάδα της Χρονιάς. Εξυπηρέτηση Πελατών" (κατηγορία Μεγάλος Οργανισμός) για το bleep app στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών από το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών.
  - "Best Private Bank in Greece" για το 2018, στο πλαίσιο των βραβείων "Global Private Banking Awards 2018", που διοργανώνουν οι διεθνούς κύρους εκδόσεις "Professional Wealth Management (PWM)" και "The Banker" του Ομίλου Financial Times.
  - Bronze βραβείο στα Social Media Awards 2018 για την πιο αποτελεσματική χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης (social media) στον τομέα των Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών (Financial Services, "Corporate Social Media Alpha Bank Twitter, LinkedIn και YouTube").
  - Bronze βραβείο στα Social Media Awards 2018 για την πιο αποτελεσματική χρήση του LinkedIn (Best use of LinkedIn, "Corporate Social Media Alpha Bank LinkedIn").
  - Ένα Grand βραβείο, δύο Gold και δύο Silver βραβεία στα Mobile Excellence Awards 2018 για τις υπηρεσίες "myAlpha Mobile" και "myAlpha wallet".

1.  
Η ΕΛΛΗΝΙΚΗ  
ΚΑΙ Η ΔΙΕΘΝΗΣ  
ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ  
ΚΑΤΑ ΤΟ 2018  
ΚΑΙ ΟΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ  
ΓΙΑ ΤΟ 2019



**1. Η ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΚΑΙ Η ΔΙΕΘΝΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΤΑ ΤΟ 2018 ΚΑΙ ΟΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΟ 2019**

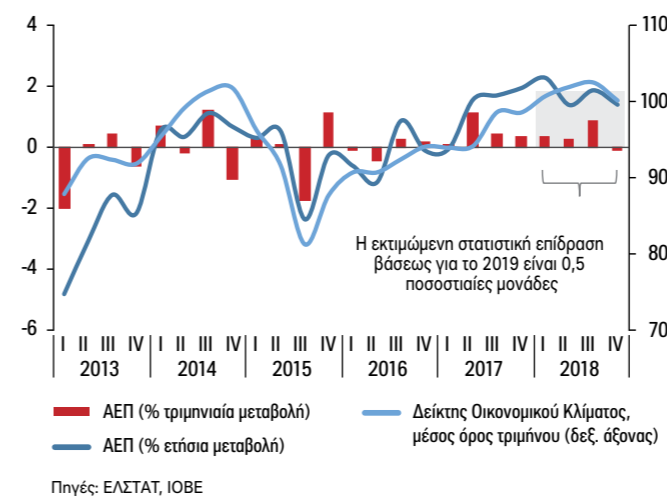
**Ελληνική Οικονομία - Εξελίξεις και Προοπτικές**

Το 2018 αποτέλεσε έτος καμψής για την Ελληνική Οικονομία. Η επιτυχής ολοκλήρωση του τρίτου Προγράμματος Οικονομικής Προσαρμογής, η οποία συνοδεύθηκε από μέτρα για την ελάφρυνση των χρηματοδοτικών αναγκών της χώρας σε μεσοχρόνιο ορίζοντα, συνέβαλε στη βελτίωση του οικονομικού κλίματος και των προοπτικών της Ελληνικής Οικονομίας. Συγκεκριμένα, εκταμιεύθηκαν συνολικά Ευρώ 61,9 δισ. από τα Ευρώ 86 δισ. που προβλέποντο στο τρίτο Πρόγραμμα Οικονομικής Προσαρμογής. Από το ποσό αυτό, περίπου Ευρώ 11 δισ. χρησιμοποιήθηκαν για την ενίσχυση του ταμειακού αποθέματος ασφαλείας (cash buffer), το οποίο έχει δημιουργηθεί για να καλύψει τις χρηματοδοτικές ανάγκες της χώρας τουλάχιστον για τα επόμενα δύο έτη. Το ύψος του ταμειακού αποθέματος υπερβαίνει τα Ευρώ 26 δισ., σύμφωνα με τις δύο πρώτες εκθέσεις ενισχυμένης εποπτείας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής που δημοσιεύθηκαν τον Νοέμβριο 2018 και τον Φεβρουάριο 2019.

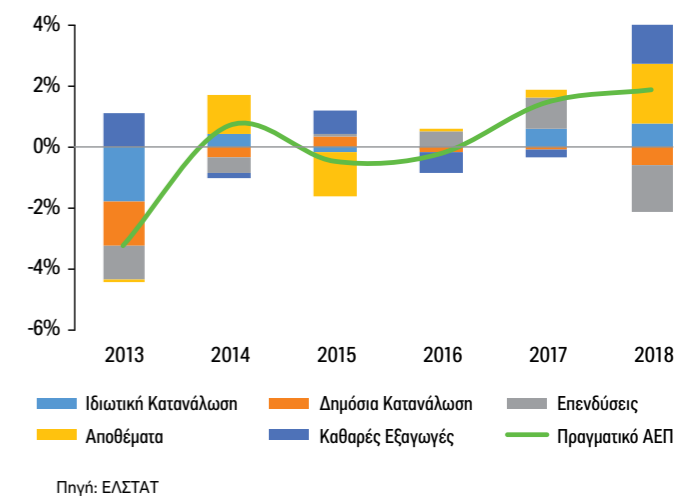
Μετά τη λήξη του τρίτου Προγράμματος Οικονομικής Προσαρμογής, η χώρα υπόκειται σε πλαίσιο "ενισχυμένης επιτηρέσεως" από τους εταίρους, προκειμένου να διασφαλισθεί η απρόσκοπτη συνέχιση των διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων και η συνεχής παρακολούθηση των οικονομικών και των δημοσιονομικών εξελίξεων. Παράλληλα, συμφωνήθηκαν τα ακόλουθα:

- Η αναβολή της καταβολής τόκων και χρεολυσίων και η επιμήκυνση της μέγιστης σταθμισμένης διάρκειας των δανείων του Ευρωπαϊκού Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (European Financial Stability Facility - EFSF) για δέκα έτη.
- Η διατήρηση πρωτογενούς πλεονάσματος ύψους 3,5% του ΑΕΠ έως το 2022 και η εφαρμογή μεταρρυθμίσεων οι οποίες έχουν συμφωνηθεί.
- Η άρση του περιθωρίου του κλιμακωτού σταθερού επιτοκίου (step-up) που είχε συνδεθεί με τα δάνεια του δεύτερου Προγράμματος Οικονομικής Προσαρμογής.
- Η μεταφορά των κερδών από τα ελληνικά ομόλογα που διακρατούν οι Κεντρικές Τράπεζες του Ευρωσυστήματος (Agreement on Net Financial Assets - ANFA και Securities Markets Programme - SMP).

**Μεταβολή ΑΕΠ σε ετήσια και σε τριμηνιαία βάση και Δείκτης Οικονομικού Κλίματος**



**Συμβολές των συνιστωσών του ΑΕΠ (ετήσιες % μεταβολές)**



Τα δύο τελευταία μέτρα, για τα οποία δόθηκε έγκριση στη συνεδρίαση του Eurogroup του Απριλίου 2019, συνδέονται με την εφαρμογή συγκεκριμένων δεσμεύσεων που είχε αναλάβει η ελληνική πλευρά.

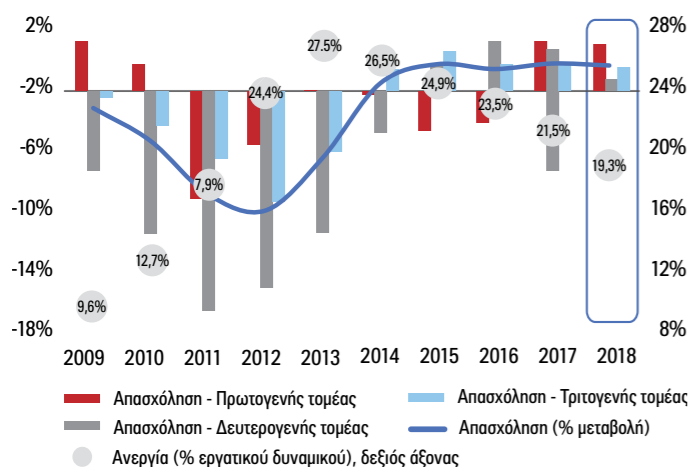
Το 2018, παρατηρήθηκε σταδιακή ενίσχυση της εμπιστοσύνης των αγορών και βελτίωση της θέσεως της χώρας ως επενδυτικού προορισμού, καθώς σημειώθηκε: (i) επιτάχυνση της οικονομικής δραστηριότητας, (ii) επίτευξη πρωτογενούς πλεονάσματος της Γενικής Κυβερνήσεως άνω του δημοσιονομικού στόχου για τέταρτο συνεχές έτος, (iii) αναβάθμιση της πιστοληπτικής ικανότητας της χώρας από τους διεθνείς οίκους αξιολογήσεως, (iv) επιτυχής ολοκλήρωση της πανευρωπαϊκής Ασκήσεως Προσομοιώσεως Ακραίων Καταστάσεων (stress test) των τεσσάρων συστημικών ελληνικών τραπεζών και (v) περαιτέρω μείωση των περιορισμών στην κίνηση κεφαλαίων. Επιπλέον, τον Φεβρουάριο 2018, πραγματοποιήθηκε έξοδος της χώρας στις διεθνείς χρηματοοικονομικές αγορές μέσω της εκδόσεως επταετούς ομολόγου, από το οποίο αντλήθηκαν κεφάλαια ύψους Ευρώ 3 δισ.

Το ΑΕΠ σε σταθερές τιμές αυξήθηκε το 2018 κατά 1,9% σε ετήσια βάση έναντι 1,5% το 2017. Το κύριο χαρακτηριστικό της οικονομικής ανακάμψεως ήταν η ισχυρή θετική συμβολή τόσο

της εξαγωγικής δραστηριότητας όσον αφορά σε αγαθά και υπηρεσίες όσο και της ιδιωτικής καταναλώσεως. Παρατηρήθηκε ακόμη μικρή ανάκαμψη στην αγορά ακινήτων, καθώς οι τιμές των κατοικιών αυξήθηκαν, για πρώτη φορά από το 2009, κατά 1,3% σε ετήσια βάση το πρώτο εννεάμηνο του 2018. Επίσης, ο Δείκτης Οικονομικού Κλίματος (Economic Sentiment Indicator - ESI) βελτιώθηκε και ανήλθε στις 102,1 μονάδες το 2018 έναντι 96,6 μονάδων το 2017, επίπεδο υψηλότερο από εκείνο του 2008 (=100), δηλαδή πριν από την έναρξη της οικονομικής κρίσεως. Επιπλέον, όλοι οι επιμέρους δείκτες επιχειρηματικών προσδοκιών και κυρίως ο δείκτης καταναλωτικής εμπιστοσύνης βελτιώθηκαν το 2018 σε σχέση με το 2017.

Ο πληθωρισμός, με βάση τον Γενικό Δείκτη Τιμών Καταναλωτή (ΔΤΚ), κυμάνθηκε σε θετικό επίπεδο το 2018, για δεύτερο κατά σειρά έτος, ύστερα από τέσσερα έτη αποπληθωρισμού. Ο ΔΤΚ αυξήθηκε κατά 0,6% σε ετήσια βάση το 2018 έναντι 1,1% το 2017. Οι διεθνείς τιμές του πετρελαίου είχαν αυξητική επίδραση στον πληθωρισμό το 2018, ενώ αποπληθωριστική υπήρξε η συμβολή των επιδράσεων βάσεως, λόγω της αυξήσεως της έμμεσης φορολογίας σε αγαθά και σε υπηρεσίες κατά το 2017.

**Απασχόληση ανά Τομέα και Ανεργία**



Πηγή: ΕΛΣΤΑΤ

Το ποσοστό ανεργίας κατέγραψε πτωτική τάση το 2018 και διαμορφώθηκε σε 19,3% κατά μέσο όρο (με βάση τα εποχικά προσαρμοσμένα στοιχεία), μειωμένο κατά 2,2 ποσοστιαίες μονάδες σε σχέση με το 2017 και κατά 8,1 ποσοστιαίες μονάδες σε σχέση με το 2013, όταν είχε διαμορφωθεί στο ιστορικά υψηλότερο επίπεδο. Σύμφωνα με τις προβλέψεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, που δημοσιεύθηκαν στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Εξαμήνου<sup>1</sup>, το ποσοστό ανεργίας αναμένεται να διαμορφωθεί σε 18,2% για το 2019 έναντι 18,6% το 2018, ποσοστό που είναι το υψηλότερο μεταξύ των χωρών της Ευρωπαϊκής Ενώσεως. Η απασχόληση συνέχισε να αυξάνεται (κατά 2% το 2018), με σημαντική όμως συμβολή της μερικής απασχολήσεως. Οι εξαγωγικοί τομείς της Ελληνικής Οικονομίας, ήτοι ο τουρισμός, το εμπόριο και η μεταποίηση, αποτέλεσαν τους κύριους συντελεστές της δημιουργίας νέων θέσεων εργασίας.

Το ισοζύγιο τρεχουσών συναλλαγών εμφάνισε έλλειμμα Ευρώ 5,3 δισ. το 2018, διευρυμένο κατά Ευρώ 2,1 δισ. σε σχέση με το 2017. Η εξέλιξη αυτή οφείλεται στην επιδείνωση

<sup>1</sup> Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Ευρωπαϊκό Εξάμηνο, Έκθεση Χώρας - Ελλάδα, Φεβρουάριος 2019

των ελλειμμάτων στο ισοζύγιο αγαθών και πρωτογενών εισοδημάτων, η οποία αντισταθμίσθηκε μερικώς, κυρίως από την αύξηση του πλεονάσματος στο ισοζύγιο υπηρεσιών και δευτερευόντως, από τη βελτίωση του ελλείμματος στο ισοζύγιο δευτερογενών εισοδημάτων.

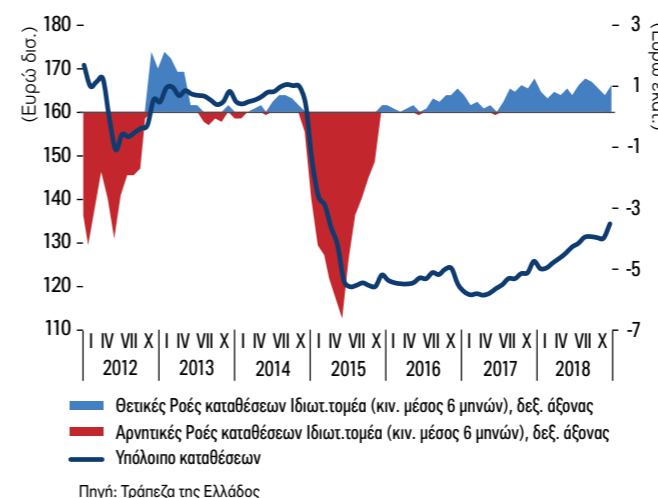
Σύμφωνα με τα στοιχεία εκτελέσεως του Κρατικού Προϋπολογισμού για το 2018, το πρωτογενές αποτέλεσμα διαμορφώθηκε σε πλεόνασμα Ευρώ 3,2 δισ., χαμηλότερο κατά Ευρώ 367 εκατ. σε σχέση με τον στόχο (Ευρώ 3,6 δισ.) και υψηλότερο κατά Ευρώ 1,3 δισ. σε σύγκριση με το πρωτογενές πλεόνασμα που επετεύχθη το 2017 (Ευρώ 1,9 δισ.). Τα κύρια χαρακτηριστικά της εκτελέσεως του κρατικού προϋπολογισμού το 2018 είναι τα ακόλουθα: (i) η υστέρηση των εσόδων του κρατικού προϋπολογισμού σε σχέση με τον στόχο κατά Ευρώ 1,5 δισ., η οποία οφείλεται κυρίως σε ποσό ύψους Ευρώ 1,1 δισ. που αφορά στην επέκταση της συμβάσεως παραχωρήσεως του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών, η πληρωμή του οποίου μετατέθηκε για τις αρχές του 2019 αντί του Δεκεμβρίου 2018, όπως αρχικά είχε προϋπολογισθεί, (ii) οι χαμηλότερες επιστροφές φόρων κατά Ευρώ 0,9 δισ. σε σύγκριση με αυτές που είχαν προϋπολογισθεί, (iii) η αύξηση των εσόδων από την έμμεση φορολογία τόσο σε σχέση με πέρυσι, όσο και σε σχέση με τον στόχο, (iv) η συνεχιζόμενη χαμηλότερη εκτέλεση των πρωτογενών δαπανών σε σχέση με τον στόχο, ύψους Ευρώ 0,6 δισ., (v) η συνεχιζόμενη υποεκτέλεση των δαπανών του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων, το ύψος των οποίων διαμορφώθηκε σε Ευρώ 6,2 δισ. (έναντι Ευρώ 6,7 δισ., όπως είχε αρχικά προϋπολογισθεί).

Η κεφαλαιακή επάρκεια του τραπεζικού συστήματος παρέμεινε σε ικανοποιητικό επίπεδο, καθώς ο Δείκτης Κεφαλαίων Κοινών Μετοχών της Κατηγορίας 1 (Common Equity Tier 1 - CET1) σε ενοποιημένη βάση, διαμορφώθηκε τον Σεπτέμβριο 2018 σε 15,6%<sup>2</sup> και ο Δείκτης Κεφαλαιακής Επάρκειας σε 16,2%. Επιπλέον, σύμφωνα με τα αποτελέσματα της πανευρωπαϊκής Ασκήσεως Προσομοίωσης Ακραίων Καταστάσεων, που πραγματοποιήθηκε στις αρχές του 2018, δεν προέκυψε κεφαλαιακό έλλειμμα για τις τέσσερις συστημικές ελληνικές τράπεζες.

Οι συνθήκες ρευστότητας του τραπεζικού συστήματος

<sup>2</sup> Τράπεζα της Ελλάδος: Έκθεση του Διοικητού, Απρίλιος 2019

**Ροές Καταθέσεων Ιδιωτικού Τομέα, Διαφορά Καταθέσεων - Δανείων**

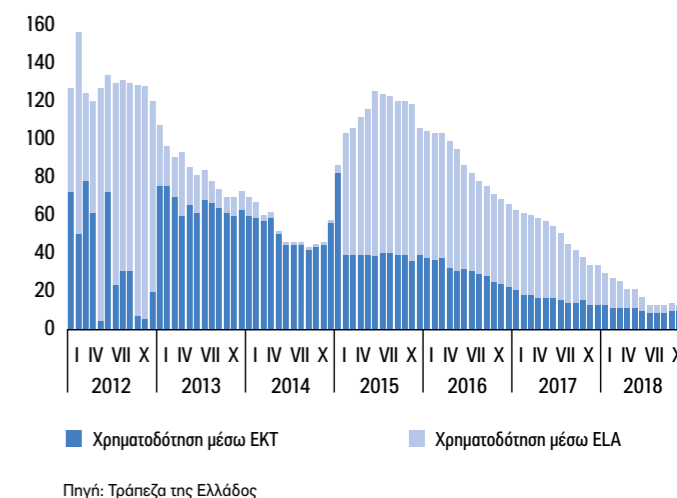


Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδος

συνεχίζουν να βελτιώνονται, καθώς το υπόλοιπο των καταθέσεων του ιδιωτικού τομέα διαμορφώθηκε σε Ευρώ 134,5 δισ. τον Δεκέμβριο 2018 από Ευρώ 126,3 δισ. τον Δεκέμβριο 2017, από τις οποίες οι καταθέσεις των νοικοκυριών ανήλθαν σε Ευρώ 110 δισ. και των επιχειρήσεων σε Ευρώ 24,5 δισ. Το σύνολο των καταθέσεων στο τραπεζικό σύστημα (καταθέσεις ιδιωτικού τομέα και Γενικής Κυβερνήσεως) διαμορφώθηκε τον Δεκέμβριο 2018 σε Ευρώ 152,4 δισ., σημειώνοντας επίσημα αύξηση κατά 10,4%. Οι λόγοι που οδήγησαν στην αύξηση των καταθέσεων του τραπεζικού συστήματος ήταν η επιτάχυνση της οικονομικής ανακάμψεως το 2018 και η αύξηση της εμπιστοσύνης στην Ελληνική Οικονομία, ενώ θετική ήταν και η συμβολή της διευρυμένης πλέον χρήσεως των ηλεκτρονικών πληρωμών.

Το απόθεμα της χρηματοδότησεως προς τον ιδιωτικό τομέα ανήλθε στο τέλος Δεκεμβρίου 2018 σε Ευρώ 170,3 δισ. έναντι Ευρώ 184 δισ. στο τέλος Δεκεμβρίου 2017. Ειδικότερα, η τραπεζική χρηματοδότηση προς τις μη χρηματοπιστωτικές επιχειρήσεις συνέχισε να εμφανίζει σημεία βελτιώσεως, καθώς ο ρυθμός μεταβολής της παρέμεινε σε θετικό επίπεδο το 2018 και διαμορφώθηκε σε 0,2%. Αναφορικά με τα τραπεζικά δάνεια προς τα νοικοκυριά, ο

**Χρηματοδότηση από το Ευρώσύστημα (ποσά σε Ευρώ δισ.)**



Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδος

ρυθμός μεταβολής των καταναλωτικών και των στεγαστικών δανείων παραμένει αρνητικός, εμφανίζονται ωστόσο τάσεις σταθεροποίησης.

Σε ό,τι αφορά στη διαχείριση των Μν Εξυπηρετούμενων Δανείων (ΜΕΔ), σημειώθηκε σημαντική πρόοδος, με τα Μν Εξυπηρετούμενα Δάνεια να ανέρχονται στο τέλος Δεκεμβρίου του 2018 σε Ευρώ 81,8 δισ., μειωμένα κατά Ευρώ 12,7 δισ. σε σχέση με τον Δεκέμβριο 2017 και κατά Ευρώ 25,4 δισ. σε σχέση με τον Μάρτιο 2016, οπότε και είχε καταγραφεί το υψηλότερο επίπεδο Μν Εξυπηρετούμενων Δανείων. Ο λόγος των Μν Εξυπηρετούμενων Δανείων παραμένει υψηλός τόσο ως προς το σύνολο των δανείων (45,4% τον Δεκέμβριο 2018), όσο και ως προς τις επιμέρους κατηγορίες (44,5% για το στεγαστικό, 53% για το καταναλωτικό και 44,6% για το επιχειρηματικό χαρτοφυλάκιο). Η μείωση των Μν Εξυπηρετούμενων Δανείων εντός του 2018 οφείλεται κυρίως σε διαγραφές και σε πωλήσεις δανείων (Ευρώ 5,8 δισ. και Ευρώ 5,9 δισ. αντιστοίχως). Αν και ο ρυθμός μείωσης των Μν Εξυπηρετούμενων Δανείων βελτιώνεται, δεν είναι ακόμη ικανός να οδηγήσει σύντομα σε αξιοσημείωτη αποκλιμάκωση των υπολοίπων τους.

Το 2018, συνεχίσθηκε η μείωση της εξαρτήσεως των ελλη-

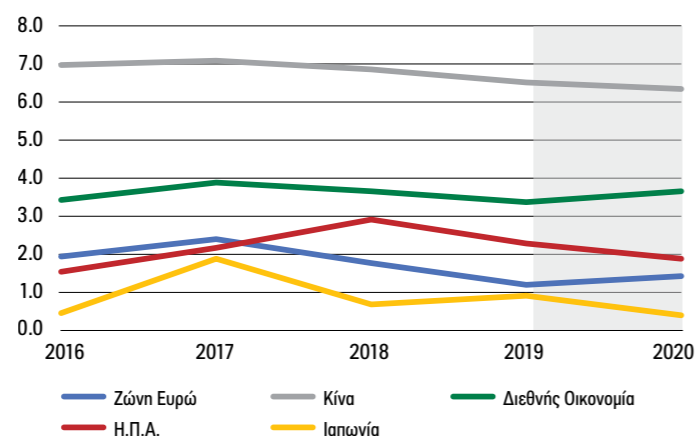
νικών τραπεζών για χρηματοδότηση από τον Έκτακτο Μηχανισμό Ρευστότητας της Τραπεζής της Ελλάδος (Emergency Liquidity Assistance - ELA). Τον Δεκέμβριο 2018, η συνολική χρηματοδότηση των ελληνικών τραπεζών από το Ευρωσύστημα (από τον ELA και από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα) ανήλθε σε Ευρώ 11 δισ. από Ευρώ 33,7 δισ. τον Δεκέμβριο 2017. Στην εξέλιξη αυτή συνέβαλε και η αυξημένη πρόσβαση των ελληνικών τραπεζών στη διατραπεζική αγορά έναντι εξασφαλίσεων.

Το 2019, οι προοπτικές της Ελληνικής Οικονομίας διαφαίνονται θετικές. Η ανάπτυξη αναμένεται να προέλθει από την περαιτέρω ενίσχυση του κλίματος εμπιστοσύνης, τη χρηματοδότηση του ιδιωτικού τομέα και την άνοδο του διαθέσιμου εισοδήματος. Το διαθέσιμο εισόδημα των νοικοκυριών προβλέπεται να ενισχυθεί ως αποτέλεσμα της αύξησης της απασχόλησης και της σταδιακής ανόδου των αμοιβών εξαρτημένης εργασίας. Επιπλέον, η τόνωση της ιδιωτικής καταναλώσεως, που αποτυπώθηκε ήδη από το 2017, συνδέεται σε σημαντικό βαθμό με τις θετικές προσδοκίες που δημιουργούν σταδιακά τα επεκτατικά χαρακτηριστικά της δημοσιονομικής πολιτικής που ενσωματώθηκαν στον Προϋπολογισμό του 2019.

## Διεθνής Οικονομία

Η σταθερή οικονομική ανάπτυξη, που ξεκίνησε το δεύτερο εξάμηνο του 2016, συνεχίστηκε και το 2018. Ωστόσο, οι ρυθμοί οικονομικής μεγέθυνσης μεταξύ των χωρών ήταν άνισοι, ενώ παρατηρήθηκαν υψηλοί ρυθμοί σε ορισμένες μεγάλες οικονομίες. Οι χρηματοπιστωτικές συνθήκες έγιναν αυστηρότερες, με αποτέλεσμα την αύξηση των μακροπρόθεσμων επιτοκίων, ιδίως στις Ηνωμένες Πολιτείες, γεγονός που πυροδότησε την αναπροσαρμογή των τιμών σε διάφορες κατηγορίες περιουσιακών στοιχείων και προκάλεσε σημαντικές αναταράξεις σε ορισμένες αναδυόμενες οικονομίες. Οι υψηλές και ασταθείς τιμές του πετρελαίου προστέθηκαν στις προκλήσεις, που κλήθηκαν να αντιμετωπίσουν ιδίως οι χώρες που χαρακτηρίζονται ως εισαγωγείς πετρελαίου. Η παραγωγή πετρελαίου στις Ηνωμένες Πολιτείες και στη Ρωσία ανήλθε σε ιστορικά υψηλά επίπεδα. Η συνεχιζόμενη όμως αβεβαιότητα για ενδεχόμενα προβλήματα στην παραγωγή σε ορισμένα κράτη-μέλη του ΟΠΕΚ, ιδίως στη Βενεζουέλα, στο Ιράν και στη Λιβύη (που αντιπροσωπεύουν συνολικά άνω του 5% της παγκόσμιας παραγωγής), καθώς και οι προσδοκίες για ενδε-

ΑΕΠ (Ετήσια ποσοστιαία μεταβολή)



Πηγή: Διεθνές Νομισματικό Ταμείο

χόμενη εξασθένηση της ζήτησης οδήγησαν σε σημαντικές μεταβολές των τιμών του πετρελαίου.

Το 2018, το οικονομικό και το πολιτικό κλίμα οξύνθηκαν μετά από τις κινήσεις των Ηνωμένων Πολιτειών και της Κίνας να αυξήσουν τους δασμούς στο διμερές τους εμπόριο. Η όξυνση προκλήθηκε από τις τιμολογιακές ενέργειες των Ηνωμένων Πολιτειών σε ένα εύρος εισαγόμενων προϊόντων από την Κίνα, επιφέροντας μία σειρά αντιποίνων και διαφόρων μέτρων "προστατευτισμού" μεταξύ των εμπορικών εταίρων. Επιπλέον, η οικονομική δραστηριότητα επηρεάστηκε αρνητικά από τις αυστηρότερες χρηματοοικονομικές συνθήκες, από τις γεωπολιτικές εντάσεις και από το υψηλότερο κόστος των εισαγόμενων προϊόντων.

Σύμφωνα με τις προβλέψεις του Διεθνούς Νομισματικού Ταμείου (IMF World Economic Outlook Update, Απρίλιος 2019), ο ρυθμός αύξησης του παγκόσμιου ΑΕΠ περιορίστηκε στο 3,6% το 2018 από 3,8% το 2017 και προβλέπεται να εξασθενίσει σε 3,3% το 2019, προτού αυξηθεί ελαφρώς σε 3,6% το 2020. Συγκεκριμένα, η μεγέθυνση των ανεπτυγμένων οικονομιών εκτιμάται ότι επιβραδύνθηκε ελαφρώς από 2,4% το 2017 σε 2,2% το 2018 και αναμένεται να επιβραδυνθεί περαιτέρω σε 1,8% το 2019 και σε 1,7% το 2020. Επιπλέον, η αύξηση του όγκου του παγκόσμιου εμπορίου (εμπορεύματα και υπηρεσίες) εκτιμάται ότι επιβραδύνθηκε από 5,4% το 2017

σε 3,8% το 2018 και προβλέπεται να υποχωρήσει στο 3,4% το 2019 και να ανέλθει στο 3,9% το 2020 (IMF World Economic Outlook Update, Απρίλιος 2019).

Οι κίνδυνοι για τις προοπτικές της παγκόσμιας ανάπτυξης εντείνονται από την ενδεχόμενη κλιμάκωση των εμπορικών εντάσεων. Περαιτέρω ενέργειες για την ενίσχυση του "προστατευτισμού" στο διμερές εμπόριο μεταξύ των Ηνωμένων Πολιτειών και της Κίνας θα πλήξουν την οικονομική δραστηριότητα στις εν λόγω οικονομίες επηρεάζοντας δυσμενώς την παγκόσμια ανάπτυξη και το διεθνές εμπόριο.

Αρνητικές επιδράσεις στην παγκόσμια ανάπτυξη θα μπορούσαν επίσης να προκληθούν από την αποχώρηση, χωρίς την ύπαρξη συμφωνίας, του Ηνωμένου Βασιλείου από την Ευρωπαϊκή Ένωση και από τη μεγαλύτερη της αναμενόμενη επιβράδυνση της οικονομίας της Κίνας. Αντιθέτως, η ταχεία επίλυση των εμπορικών διαφορών και η πρόθεση υιοθέτησης διαρθρωτικών αλλαγών από τις εθνικές αρχές θα μπορούσαν να συμβάλουν στην ανάκτηση της εμπιστοσύνης και να αντιστρέψουν την αποδυνάμωση των επενδύσεων που έχει προκαλέσει η αβεβαιότητα.

Στις αναδυόμενες και στις αναπτυσσόμενες οικονομίες, ο ρυθμός αύξησης του ΑΕΠ εκτιμάται ότι μειώθηκε ελαφρώς από 4,8% το 2017 σε 4,5% το 2018 και σε 4,4% το 2019, λόγω του περιορισμού της οικονομικής δραστηριότητας στην Αργεντινή, στην Τουρκία καθώς και σε μερικές ασιατικές οικονομίες εξαιτίας των εμπορικών αντιπαραθέσεων. Ωστόσο, το 2020 ο ρυθμός αύξησης του ΑΕΠ αναμένεται να βελτιωθεί σε 4,8% (IMF World Economic Outlook Update, Απρίλιος 2019). Οι πληθωριστικές πιέσεις εξασθένησαν το 2018, λόγω των χαμηλών τιμών του πετρελαίου, ενώ για ορισμένες οικονομίες η εξασθένηση αντισταθμίστηκε μερικώς από τις υποτιμήσεις των εθνικών νομισμάτων.

Στις Ηνωμένες Πολιτείες, η αύξηση του ΑΕΠ εκτιμάται ότι επιταχύνθηκε από 2,2% το 2017 σε 2,9% το 2018. Οι φορολογικές μεταρρυθμίσεις, οι υψηλότερες δημόσιες δαπάνες, η ενίσχυση της εμπιστοσύνης και η ισχυροποίηση των συνθηκών στην αγορά εργασίας συνεχίζουν να στηρίζουν την εγχώρια ζήτηση. Το 2019, ο ρυθμός αύξησης του ΑΕΠ αναμένεται να περιορισθεί σε 2,3% και να υποχωρήσει περαιτέρω σε 1,9% το 2020, καθώς σταδιακά θα εκλείψουν οι θετικές συνέπειες από τη δημοσιονομική επέκταση. Η Ομοσπονδιακή Τράπεζα των Ηνωμένων Πολιτειών, ανταποκρινόμενη στους αυξανό-

μενους κινδύνους για την παγκόσμια οικονομία, ανέστειλε την άνοδο των βασικών της επιτοκίων και προανήγγειλε ότι δεν θα προβεί σε αύξησή τους για το υπόλοιπο του έτους, παρότι τα είχε αυξήσει σε 2,25%-2,50% τον Δεκέμβριο 2018.

Στην Κίνα, ο ρυθμός αύξησης του ΑΕΠ εκτιμάται ότι μετριάστηκε από 6,8% το 2017 σε 6,6% το 2018, ενώ προβλέπεται ότι θα μειωθεί σε 6,3% το 2019 και σε 6,1% το 2020, λόγω του αυστηρότερου χρηματοπιστωτικού θεσμικού πλαισίου, του δημογραφικού προβλήματος (μειώνεται ο αριθμός του οικονομικά ενεργού πληθυσμού), της χαμηλής εξωτερικής ζήτησης και των εμπορικών αντιπαραθέσεων με τις Ηνωμένες Πολιτείες.

Η αύξηση του ΑΕΠ στην Ιαπωνία εκτιμάται ότι επιβραδύνθηκε σε 0,8% το 2018 από 1,9% το 2017, καθώς οι φυσικές καταστροφές επιβάρυναν την οικονομική δραστηριότητα. Το 2019, προβλέπεται ότι η οικονομική ανάπτυξη θα αυξηθεί στο 1%, δεδομένου ότι η δημοσιονομική πολιτική θα ενισχύσει την οικονομία, συμπεριλαμβανομένων των μέτρων πριν από την προγραμματισμένη αύξηση του φορολογικού συντελεστή καταναλώσεως από 8% σε 10% τον Οκτώβριο 2019. Το 2020 ο ρυθμός μεταβολής του ΑΕΠ αναμένεται να μετριασθεί σε 0,5% μετά από την εφαρμογή των δημοσιονομικών μέτρων που θα επηρεάσουν αρνητικά την εγχώρια ζήτηση.

Ο ρυθμός αύξησης του ΑΕΠ στην Ευρωζώνη εκτιμάται ότι εξασθένησε το 2018 σε 1,8% από 2,4% το 2017, λόγω της επιβραδύνσεως του παγκόσμιου εμπορίου, των κοινωνικών εντάσεων, της αβεβαιότητας σχετικά με την κατάρτιση του κοινοτικού προϋπολογισμού και της μείωσης της παραγωγής αυτοκινήτων σε ορισμένα κράτη-μέλη. Περαιτέρω επιβράδυνση της μεγέθυνσης του ΑΕΠ αναμένεται για το 2019 σε 1,3%, ενώ προβλέπεται αύξηση για το 2020 σε 1,5% (IMF World Economic Outlook Update, Απρίλιος 2019). Η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ) επιβεβαίωσε τον Μάρτιο 2019 ότι η νομισματική πολιτική θα παραμείνει διευκολυντική, με τα επιτόκια να παραμένουν σταθερά τουλάχιστον έως το τέλος του τρέχοντος έτους. Επίσης, θα συνεχίσει να επανεπενδύει πλήρως τα ποσά από την εξόφληση τίτλων αποκτηθέντων στο πλαίσιο του Προγράμματος Αγοράς Στοιχείων Ενεργητικού (Asset Purchase Programme - APP) κατά τη λήξη τους για παρατεταμένη χρονική περίοδο μετά από την ημερομηνία κατά την οποία θα αρχίσει να αυξάνει τα βασικά επιτόκιά της. Επιπλέον, η ΕΚΤ αποφάσισε να προχωρήσει σε μία νέα σειρά τριμηνιαίων Στοχευμένων Πράξεων Πιο Μακροπρόθεσμης

Αναχρηματοδοτήσεως (Targeted Longer-Term Refinancing Operations - TLTRO-III), διάρκειας δύο ετών καθεμία, η οποία θα ξεκινήσει από τον Σεπτέμβριο 2019 και θα ολοκληρωθεί τον Μάρτιο 2021. Τέλος, η ΕΚΤ, σύμφωνα με προηγούμενη ανακοίνωσή της τον Δεκέμβριο 2018, ολοκλήρωσε το Πρόγραμμα Αγοράς Στοιχείων Ενεργητικού (Asset Purchase Programme - APP).

Ο ρυθμός αύξησης του ΑΕΠ στο Ηνωμένο Βασίλειο διαμορφώθηκε σε 1,4% το 2018, που είναι ο χαμηλότερος από το 2009, εξαιτίας της αβεβαιότητας σχετικά με τις μελλοντικές εμπορικές σχέσεις του Ηνωμένου Βασιλείου με την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ), η οποία επηρέασε αρνητικά την καταναλωτική και την επιχειρηματική εμπιστοσύνη καθώς και τις καταναλωτικές δαπάνες. Σύμφωνα με το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο (IMF World Economic Outlook Update, Απρίλιος 2019), το ΑΕΠ αναμένεται να αυξηθεί περί το 1,2% το 2019 και περί το 1,4% το 2020. Η σημαντικότερη ανησυχία για την ανωτέρω πρόβλεψη είναι η πιθανότητα το Ηνωμένο Βασίλειο να εγκαταλείψει την ΕΕ χωρίς συμφωνία, γεγονός που θα έχει αρνητικό αντίκτυπο στην ανάπτυξη, ιδίως στην περίπτωση που δεν υπάρξει πρόβλεψη για μεταβατική περίοδο.

Ο ρυθμός αύξησης του ΑΕΠ στην Κύπρο διατηρήθηκε υψηλός και το 2018, στηριζόμενος στην ιδιωτική κατανάλωση, στις επενδύσεις και στις εξαγωγές. Σύμφωνα με το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο (IMF World Economic Outlook Update, Απρίλιος 2019), το ΑΕΠ αναμένεται να αυξηθεί κατά 3,9% το 2018 από 4,5% το 2017 και να στηριχθεί περισσότερο στην εγχώρια ζήτηση. Κατά τα επόμενα έτη, η ανάπτυξη αναμένεται να επιβραδυνθεί περαιτέρω σε 3,5% και σε 3,3% το 2019 και το 2020 αντιστοίχως.

Η αύξηση του ΑΕΠ στη Ρουμανία υποχώρησε σε 4,1% το 2018 από 7% το 2017, λόγω επιβραδύνσεως της ιδιωτικής καταναλώσεως ως αποτέλεσμα του υψηλού πληθωρισμού που προκάλεσαν οι τιμές της ενέργειας, καθώς και λόγω της εξασθενίσεως των θετικών επιπτώσεων που είχαν οι δημοσιονομικές παρεμβάσεις επί του διαθέσιμου εισοδήματος. Σύμφωνα με το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο (IMF World Economic Outlook Update, Απρίλιος 2019), το ΑΕΠ αναμένεται να αυξηθεί κατά 3,1% το 2019 και κατά 3% το 2020.



2.  
ΤΟΜΕΙΣ  
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΟΣ



## 2. ΤΟΜΕΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΟΣ

Ο Όμιλος Alpha Bank αποτελεί έναν από τους μεγαλύτερους Ομίλους του χρηματοοικονομικού τομέα στην Ελλάδα και προσφέρει μεγάλο εύρος χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας σε ιδιώτες και σε επιχειρήσεις. Την 31.12.2018, το μερίδιο αγοράς στις καταθέσεις ανήλθε σε 22,1%. Αξίζει να σημειωθεί ότι ο Όμιλος διαθέτει επίσης ένα εκτεταμένο χαρτοφυλάκιο χορηγήσεων, το οποίο καλύπτει όλους τους βασικούς τομείς της Ελληνικής Οικονομίας. Το 2018, το μερίδιο αγοράς ως προς τα χορηγηθέντα εταιρικά δάνεια σε εγχώριες επιχειρήσεις ανήλθε σε 23,4%, γεγονός που τον καθιστά έναν από τους μεγαλύτερους χρηματοδότες επιχειρήσεων από όλους τους τομείς της Ελληνικής Οικονομίας.

Ο Όμιλος προσφέρει πλήθος χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών, περιλαμβανομένων της λιανικής τραπεζικής, της τραπεζικής μεσαίων και μεγάλων επιχειρήσεων, της διαχείρισης κεφαλαίων και private banking, της διανομής ασφαλιστικών προϊόντων, του factoring, του leasing, της επενδυτικής τραπεζικής, των χρηματιστηριακών εργασιών και της διαχείρισης ακίνητης περιουσίας.

Ο τομέας της λιανικής τραπεζικής περιλαμβάνει όλους τους ιδιώτες Πελάτες του Ομίλου, ελεύθερους επαγγελματίες, μικρές και πολύ μικρές επιχειρήσεις. Ο τομέας των μεσαίων και των μεγάλων επιχειρήσεων περιλαμβάνει όλες τις συνεργαζόμενες μεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις, τις επιχειρήσεις με πολυεθνική επιχειρηματική δραστηριότητα και τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον χώρο της ναυτιλίας.



### Νέες Εκταμιεύσεις Δανείων

Ευρώ εκατ.	2017	2018	Δ ετήσια	A' Τρίμηνο 2018	B' Τρίμηνο 2018	Γ' Τρίμηνο 2018	Δ' Τρίμηνο 2018
Ιδιώτες	145	160	+15	33	34	36	58
Επιχειρήσεις	1.999	2.790	+791	570	701	587	932
<b>Σύνολο</b>	<b>2.144</b>	<b>2.950</b>	<b>+806</b>	<b>603</b>	<b>734</b>	<b>622</b>	<b>991</b>

Το 2018, οι χορηγήσεις του Ομίλου διαμορφώθηκαν σε Ευρώ 52,5 δισ., εκ των οποίων το 44% αφορά σε δάνεια προς μεγάλες και μεσαίες επιχειρήσεις, το 35% σε στεγαστικά δάνεια, το 10% σε δάνεια προς μικρές επιχειρήσεις, το 8% σε καταναλωτικά δάνεια και το 3% σε πιστωτικές κάρτες.

Το 2018, οι νέες εκταμιεύσεις δανείων ανήλθαν σε Ευρώ 3 δισ. έναντι Ευρώ 2,1 δισ. το 2017. Από το σύνολο των νέων εκταμιεύσεων δανείων, το 95% αφορούσε σε δάνεια προς επιχειρήσεις, το 3% σε καταναλωτικά δάνεια και το 2% σε στεγαστικά δάνεια. Οι νέες εκταμιεύσεις δανείων προς επιχειρήσεις κατανεμήθηκαν κυρίως σε τομείς, όπως η μεταποίηση, το εμπόριο, οι μεταφορές και ο τουρισμός.



Ο Όμιλος Alpha Bank έχει παρουσία στη Νοτιοανατολική Ευρώπη μέσω των Εταιριών του Ομίλου που δραστηριοποιούνται στην Κύπρο, στη Ρουμανία και στην Αλβανία. Επιπροσθέτως, ο Όμιλος έχει παρουσία στο Ηνωμένο Βασίλειο μέσω του Καταστήματος Λονδίνου και της Εταιρίας του Ομίλου Alpha Bank London Ltd.

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

### Τραπεζική Ιδιωτών και Μικρών Επιχειρήσεων

Αναφορικά με το σύνολο του τραπεζικού συστήματος, στο τέλος του 2018, το υπόλοιπο των χορηγήσεων προς τον ιδιωτικό τομέα διαμορφώθηκε σε Ευρώ 170 δισ., με αρνητικό ετήσιο ρυθμό μεταβολής 1,1%. Από το σύνολο των πιστώσεων προς τον ιδιωτικό τομέα το 49% αφορά σε επιχειρηματικά δάνεια, το 33% σε στεγαστικά, το 11% σε καταναλωτικά και λοιπά δάνεια και το 7% σε δάνεια προς ελεύθερους επαγγελματίες, μεταξύ των οποίων αγρότες και ατομικές επιχειρήσεις.

Ειδικότερα, το υπόλοιπο των χορηγήσεων προς τις επιχειρήσεις διαμορφώθηκε σε Ευρώ 82,7 δισ. και παρέμεινε αμετάβλητο τον Δεκέμβριο 2018 σε ετήσια βάση, ενώ οι πιστώσεις προς τις μη χρηματοπιστωτικές επιχειρήσεις αυξήθηκαν

κατά 0,3%. Όσον αφορά στην εξέλιξη των δανείων προς τις επιχειρήσεις, ανά τομέα δραστηριότητας, τον Δεκέμβριο 2018 αύξηση σε ετήσια βάση σημείωσαν οι πιστώσεις σε επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται σε τομείς όπως η γεωργία, ο τουρισμός, η ναυτιλία, η ενέργεια και η διαχείριση της ακίνητης περιουσίας. Αντιθέτως, αρνητικό ρυθμό μεταβολής κατέγραψαν οι χορηγήσεις σε τομείς όπως η βιομηχανία, το εμπόριο, οι κατασκευές, οι αποθηκεύσεις και οι μεταφορές (πλην της ναυτιλίας) και σε ασφαλιστικές επιχειρήσεις.

Αναφορικά με την εξέλιξη των δανείων προς τα νοικοκυριά, ο αρνητικός ετήσιος ρυθμός μεταβολής των πιστώσεων τον Δεκέμβριο 2018 διαμορφώθηκε σε 2,2%. Όσον αφορά στις επιμέρους κατηγορίες πιστώσεων προς τα νοικοκυριά, ο ρυθμός μείωσης των στεγαστικών δανείων τον Δεκέμβριο, διαμορφώθηκε σε 2,8%, ενώ ο αρνητικός ετήσιος ρυθμός μεταβολής των καταναλωτικών δανείων διαμορφώθηκε σε 0,8%.

Τέλος, ο ρυθμός μείωσης των πιστώσεων προς τους ελεύθερους επαγγελματίες, τους αγρότες και τις ατομικές επιχειρήσεις τον Δεκέμβριο 2018, διαμορφώθηκε σε 1,9%.

### Στεγαστικά και Καταναλωτικά Δάνεια

Η τάση που παρατηρείται κατά τα τελευταία έτη στις χρηματοδοτήσεις ιδιωτών συνεχίστηκε και κατά το έτος 2018. Οι μακροοικονομικές συνθήκες οδήγησαν σε μείωση τόσο των υπολοίπων χορηγήσεων στεγαστικής πίστωσης (μειούμενος ρυθμός σε σχέση με τα προηγούμενα έτη: -2,8% το 2018 έναντι -2,9% το 2017 και -3,5% τα έτη 2016 και 2015), όσο και των υπολοίπων χορηγήσεων καταναλωτικής πίστωσης (αύξων ρυθμός απομειώσεως: -16,1% το 2018 έναντι -8,8% το 2017 και -2,9% το 2016).

Σε ό,τι αφορά στη ζήτηση για στεγαστικά δάνεια, διαφαίνεται μία τάση ανόδου, καθώς τα αιτήματα νέων χρηματοδοτήσεων αυξήθηκαν κατά 58%. Η Τράπεζα, για τρίτο συνεχές έτος, επέτυχε σημαντική αύξηση των νέων εκταμιεύσεων (από Ευρώ 25 εκατ. το 2015, σε Ευρώ 34,4 εκατ. το 2016, σε Ευρώ 45 εκατ. το 2017 και σε Ευρώ 57 εκατ. το 2018), διαμορφώνοντας το μερίδιο αγοράς των νέων εκταμιεύσεων σε 17% το 2018 από 18% τη διετία 2016-2017 και έναντι 13% το 2015. Το μερίδιο αγοράς της Τραπέζης σε υπόλοιπα στεγαστικής πίστωσης διατηρήθηκε ουσιαστικά σταθερό σε 25,9% από 26,1%.

Οι χρηματοδοτήσεις καταναλωτικής πίστωσης παρουσίασαν επίσης αύξηση, καθώς το 2018 εκταμιεύθηκαν Ευρώ 103,3 εκατ. έναντι Ευρώ 78,9 εκατ. το 2017. Το μερίδιο αγοράς της Τραπέζης σε υπόλοιπα καταναλωτικής πίστωσης διαμορφώθηκε σε 22,9% από 23,3% το 2017.

Η Τράπεζα, κατά το προηγούμενο έτος, επικεντρώθηκε στην αύξηση των νέων χορηγήσεων. Στο πλαίσιο αυτό, εισήγαγε το νέο προϊόν "Alpha Ανακαίνιση Κατοικίας". Πρόκειται για ένα εξειδικευμένο στεγαστικό πρόγραμμα, το οποίο προσφέρει ταχεία διαδικασία εκταμιεύσεως, προκειμένου οι εργασίες ανακαίνισης να ολοκληρώνονται σε σύντομο χρονικό διάστημα και οι Πελάτες να επωφελούνται άμεσα από μία πιο σύγχρονη και αποδοτική κατοικία.

Επιπλέον, δόθηκε ιδιαίτερη σημασία στην περαιτέρω ανάπτυξη και εδραίωση του δικτύου εξωτερικών συνεργατών. Ως αποτέλεσμα της αποδοτικής αυτής συνεργασίας, οι εκταμιεύσεις στεγαστικών δανείων μέσω του δικτύου αυτού σχεδόν τριπλασιάστηκαν (Ευρώ 12,5 εκατ. το 2018 έναντι Ευρώ 4,4 εκατ. το 2017 και Ευρώ 4,1 εκατ. το 2016).

Παράλληλα, η Τράπεζα προέβη σε ανασχεδιασμό των καταναλωτικών δανείων στοχεύοντας στην απλοποίηση των προσφερόμενων προϊόντων και στην παροχή σύγχρονων λύσεων στους Πελάτες. Εισήγαγε το νέο προσωπικό δάνειο "Alpha Μέτρον Άριστον με εξασφάλιση μετρητών", επιτρέποντας στους Πελάτες να χρηματοδοτήσουν τις προσωπικές τους ανάγκες με ευνοϊκούς όρους, διατηρώντας συγχρόνως τις αποταμιεύσεις τους.

Η Τράπεζα συμμετείχε στο συγχρηματοδοτούμενο πρόγραμμα "Εξοικονόμηση Κατ' Οίκον" του Υπουργείου Περιβάλλοντος και Ενέργειας, το οποίο παρέχει κίνητρα στους πολίτες, προκειμένου να βελτιώσουν την ενεργειακή απόδοση της κατοικίας τους. Εντός του 2018, η Τράπεζα δέχθηκε 4.000 αιτήματα δανειοδοτήσεως μέσω του προγράμματος και εκταμίευσε άνω των Ευρώ 4 εκατ.

Αναφορικά με τα προϊόντα αναδιάρθρωσεως και ρυθμίσεως οφειλών, η Alpha Bank συνεχίζει να αναπτύσσει και να υποστηρίζει πρωτοποριακά προϊόντα ρυθμίσεως για Πελάτες που αντιμετωπίζουν σοβαρά οικονομικά προβλήματα.

Το 2019, η Τράπεζα σκοπεύει να ενισχύσει περαιτέρω τις νέες χορηγήσεις σε επίπεδο Ιδιωτών, προκειμένου να διατηρήσει την υψηλή της θέση, σχεδιάζοντας πρωτοποριακά

προϊόντα προσαρμοσμένα στις τρέχουσες οικονομικές συνθήκες. Ταυτοχρόνως, θα συνεχίσει να προσφέρει τη στήριξη της στους υφιστάμενους Πελάτες της παρέχοντας καινοτόμες λύσεις για τη διευθέτηση των οφειλών τους.

### Κάρτες

Το 2018, οι κάρτες της Alpha Bank διατήρησαν την ισχυρή τους θέση στην ελληνική αγορά. Η Τράπεζα διαθέτει ένα μεγάλο χαρτοφυλάκιο καρτών πληρωμών με συνολικό αριθμό εκδοθεισών πιστωτικών, χρεωστικών και προπληρωμένων καρτών άνω των 4 εκατ. Ο κύκλος εργασιών υπερέβη τα Ευρώ 6,7 δισ. αντιπροσωπεύοντας ένα μερίδιο αγοράς περίπου 25%.

Η χρήση των καρτών πληρωμών για αγορές αυξήθηκε κατά 12% το 2018 σε σχέση με το 2017, συνεχίζοντας την ανοδική πορεία των τελευταίων ετών. Η καταναλωτική δαπάνη με τη χρήση καρτών διαμορφώθηκε από 5% το 2014 σε περίπου 22% το 2018 και αναμένεται έως το 2020 να ανέλθει στο 28%, πλησιάζοντας τον ευρωπαϊκό μέσο όρο.

Το 2018, η Τράπεζα δημιούργησε δύο νέα αναβαθμισμένα προϊόντα χρεωστικών καρτών με πρωτοποριακό σχεδιασμό, την Enter Bonus Visa και την Enter Bonus MasterCard, που προσφέρουν σημαντικά προνόμια στους καταναλωτές, όπως επιβράβευση μέσω του Προγράμματος Bonus, την υπηρεσία Alpha alerts χωρίς χρέωση, ασφαλιστικές καλύψεις κ.ά., και γίνονται αποδεκτές σε εκατομμύρια επιχειρήσεις παγκοσμίως. Εντός του έτους, εκδόθηκε σημαντικός αριθμός χρεωστικών καρτών Bonus καθώς και σημαντικός αριθμός νέων πιστωτικών καρτών που ενίσχυσαν και ανανέωσαν το χαρτοφυλάκιο της Τραπέζης. Στον τομέα των πιστωτικών καρτών η Τράπεζα εξακολουθεί να έχει ηγετική θέση, με μία ολοκληρωμένη σειρά προϊόντων και με μερίδιο αγοράς στη χρήση που υπερβαίνει το 40%.

Με στόχο τη διαρκή αναβάθμιση των προϊόντων και των παρεχόμενων υπηρεσιών, στα τέλη του 2018, το χαρτοφυλάκιο των καρτών Diners εντάχθηκε στο Πρόγραμμα Επιβραβεύσεως Bonus. Πλέον, οι κάτοχοι των καρτών Diners κερδίζουν εύκολα και γρήγορα Bonus πόντους σε όλες τις αγορές τους με διπλάσια αναλογία από τη βασική του Προγράμματος και μπορούν να τους εξαργυρώνουν επιλέγοντας ανάμεσα σε πλήθος υπηρεσιών και προϊόντων, ενώ παράλληλα μπορούν να συγκεντρώνουν επιπλέον πόντους από τη συνολική

τους συνεργασία με την Τράπεζα, όπως μέσω προθεσμιακών καταθέσεων με Bonus, στεγαστικών δανείων κ.λπ. Στον χώρο της καινοτομίας και στο πλαίσιο του Ψηφιακού Μετασχηματισμού της Τραπέζης, δημιουργήθηκε η πρωτοποριακή προπληρωμένη κάρτα bleep, που εκδίδεται από την εφαρμογή bleep app, την πρώτη εφαρμογή στον ελληνικό τραπεζικό χώρο για την έκδοση και για τη διαχείριση κάρτας αποκλειστικά μέσω κινητού τηλεφώνου. Η εφαρμογή απευθύνεται σε όλους, ανεξαρτήτως τραπεζικής συνεργασίας, παρέχοντας ευκολία, ταχύτητα και ευελιξία στις καθημερινές συναλλαγές, όπως φόρτωση κάρτας, ενημέρωση για τις κινήσεις και για το υπόλοιπο της κάρτας, ενεργοποίηση ή απενεργοποίηση, αποστολή Μυστικού Κωδικού Αριθμού (PIN) κ.ά.

Επίσης, στο πλαίσιο της διαρκούς βελτιώσεως των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους Πελάτες, η αναβαθμισμένη υπηρεσία "Alpha SecureWeb" προσφέρει στους κατόχους των καρτών της Τραπέζης τη δυνατότητα να πραγματοποιούν online αγορές εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια, απλώς με τη λήψη ενός κωδικού μίας χρήσεως (One-Time Password) μέσω γραπτού μηνύματος στο κινητό τους τηλέφωνο (SMS), χωρίς να χρειάζεται η απομνημόνευση πολύπλοκων κωδικών. Η Υπηρεσία, που ξεκίνησε στα τέλη του 2017, αριθμεί περισσότερους από 400.000 χρήστες.

Σημαντικό έργο του 2018 αποτέλεσε και η αλλαγή του τρόπου αποστολής του Μυστικού Κωδικού Αριθμού (PIN) των καρτών, μέσω γραπτού μηνύματος στο κινητό τηλέφωνο (SMS). Παράλληλα, συνεχίστηκαν οι πρωτοβουλίες για την προώθηση των υπηρεσιών "Alpha e-statements" και "Alpha alerts", που μειώνουν κατά πολύ το λειτουργικό κόστος και αποδίδουν σημαντικά έσοδα στην Τράπεζα. Πλέον, για όλες τις χρεωστικές και τις προπληρωμένες κάρτες αποστέλλονται εκκαθαριστικά αποκλειστικά ηλεκτρονικά, ενώ με μία σειρά συνεχιζόμενων ενεργειών για τις πιστωτικές κάρτες, το ποσοστό των Πελατών που λαμβάνει ηλεκτρονικό εκκαθαριστικό πλησιάζει το 50%.

Το 2019, στόχος εξακολουθεί να είναι η διεύρυνση του χαρτοφυλακίου των καρτών, με προτεραιότητα τις πιστωτικές κάρτες, αλλά και τις χρεωστικές κάρτες που συμμετέχουν στο Πρόγραμμα Bonus. Με γνώμονα την αναβάθμιση του χαρτοφυλακίου των καρτών, έχουν προγραμματισθεί η έκδοση νέων ελκυστικών προϊόντων και ταυτοχρόνως η κατάργηση παλαιότερων προϊ-

όντων. Παράλληλα, θα συνεχισθούν οι πρωτοβουλίες για τον εκσυγχρονισμό των παρεχόμενων υπηρεσιών, με έμφαση στα ηλεκτρονικά δίκτυα εξυπηρέτησης.

Στον τομέα της αποδοχής και της εκκαθάρισης συναλλαγών καρτών (Merchant Acquiring), η Τράπεζα διατήρησε την ηγετική της θέση στην αγορά με μερίδιο άνω του 30%, παρά τον έντονο ανταγωνισμό από τις υπόλοιπες τράπεζες και τη δυναμική εμφάνιση των ιδρυμάτων πληρωμών. Το 2018, μετά από πολλά έτη, η Τράπεζα ανέκτησε μερίδιο αγοράς στα μεγέθη των καρτών Visa και Mastercard σε απόλυτη σύγκριση με τις υπόλοιπες τράπεζες. Εξακολουθεί να διαθέτει ένα από τα μεγαλύτερα δίκτυα συνεργαζόμενων επιχειρήσεων με περισσότερα από 180.000 σημεία πωλήσεως, τα οποία έχουν τη δυνατότητα εξυπηρέτησης όλων των μεγάλων διεθνών σημάτων καρτών (Visa, MasterCard, American Express®, Diners Club και China UnionPay).

Ο κύκλος εργασιών ανήλθε σε Ευρώ 9,2 δισ. παρουσιάζοντας αύξηση 16%.

Οι εισπραττόμενες προμήθειες ανήλθαν σε Ευρώ 92 εκατ. παρουσιάζοντας αύξηση 6%.

Ιδιαίτερα στον τομέα του ηλεκτρονικού εμπορίου, ο οποίος συνιστά αναπτυσσόμενο, προσοδοφόρο και με υψηλά αναμενόμενα περιθώρια επεκτάσεως τομέα τα επόμενα έτη, ο κύκλος εργασιών ανήλθε σε Ευρώ 0,7 εκατ. παρουσιάζοντας αύξηση 36%.

Το 2018, η λειτουργία της "Υπηρεσίας Άμεσης Μετατροπής Νομίσματος" (Dynamic Currency Conversion – DCC), που δίδει τη δυνατότητα στις επιχειρήσεις να χρεώνουν τις κάρτες αλλοδαπών Πελατών στο νόμισμα που τηρείται η κάρτα τους (εκτός Ευρώ) και απευθύνεται κυρίως στις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον τουριστικό τομέα, παρουσίασε έσοδα Ευρώ 2,1 εκατ. ενισχύοντας επιπλέον τα συνολικά έσοδα από την αποδοχή καρτών στις συναλλαγές (acquiring).

Αναφορικά με τα Προγράμματα Επιβραβεύσεως, το Πρόγραμμα Επιβραβεύσεως Bonus παραμένει το μεγαλύτερο στην ελληνική αγορά. Το 2018, προστέθηκαν στο Πρόγραμμα νέοι σημαντικοί συνεργάτες, όπως τα Πολυκαταστήματα Attica, Gallerie de Beauté, Sephora, εστιατόρια και φροντιστήρια, με έμφαση στην κάλυψη καθημερινών συναλλαγών.

### Customer Experience and Loyalty

Η θετική εμπειρία του Πελάτη σε κάθε του επαφή με την Τράπεζα πρέπει και είναι δυνατόν να καταστεί βασικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της Alpha Bank και επιπλέον, να ενισχύσει την πιστότητα (loyalty) των Πελατών.

Σε ένα ευρύτερο περιβάλλον υψηλών απαιτήσεων ως προς την εξυπηρέτηση, ο οργανωμένος σχεδιασμός της Εμπειρίας του Πελάτη (Customer Experience) με γνώμονα τις ανάγκες του, αποτελεί μοχλό αναπτύξεως των εργασιών και αυξήσεως των εσόδων, αλλά και προτεραιοποίησε των δράσεων της Τραπεζής και του εξορθολογισμού των εξόδων.

Σε αυτό το πλαίσιο, από τα τέλη του 2017, η Alpha Bank έχει υιοθετήσει τη νέα διεθνή φιλοσοφία, μεθοδολογία και πρακτική Customer Experience, με τους ακόλουθους βασικούς άξονες:

- Τη μέτρηση της εμπειρίας του Πελάτη τόσο ως προς τη συνολική του σχέση με την Τράπεζα, όσο και ως προς σημαντικά περιστατικά αλληλεπίδρασεως (moments of truth) με συγκεκριμένα προϊόντα και δίκτυα επαφής, ώστε οι δείκτες αυτοί να αποτελέσουν τους κατάλληλους Κρίσιμους Δείκτες Αποδοτικότητας της Τραπεζής.
- Τη συλλογή του συνόλου της ανατροφοδοτήσεως (feedback) των Πελατών από όλα τα διαθέσιμα μέσα, έρευνες, παράπονα, Υπηρεσία Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησεως Πελατών (call centre), μέσα κοινωνικής δικτυώσεως (social media), Δίκτυο Καταστημάτων κ.ά., την ανάλυσή της και τη μετουσίωσή της σε προτάσεις βελτιωτικών δράσεων.
- Την ανάλυση της εμπειρίας των χρηστών (user experience – UX) των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Τραπεζής με ειδικές μεθοδολογίες, ώστε αυτή να βελτιστοποιείται άμεσα και σε σταθερή βάση. Οι παρεμβάσεις σε επίπεδο εμπειρίας των χρηστών αποτελούν ήδη πραγματικότητα στον σχεδιασμό των ηλεκτρονικών διαδικασιών επαφής και εξυπηρέτησεως (digital journeys) των Πελατών καθώς και στον ανασχεδιασμό του web και του mobile banking.
- Την ανάληψη δράσεων αναπτύξεως της πελατοκεντρικής φιλοσοφίας.

Με βασικό μήνυμα: "Ακούμε. Κατανοούμε. Εξελισσόμαστε", πραγματοποιήθηκε το πρώτο Management Back to the Floor την εβδομάδα από 10 έως 14 Δεκεμβρίου 2018, κατά το οποίο πραγματοποιήθηκαν επισκέψεις 88 Στελεχών (Αναπληρωτές

Διευθύνοντες Σύμβουλοι, Γενικοί Διευθυντές, Εντεταλμένοι Γενικοί Διευθυντές, Διευθυντές) σε οκτώ δίκτυα της "πρώτης γραμμής" εξυπηρέτησεως Πελατών, σε Καταστήματα στην Αθήνα, στην Υπηρεσία Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησεως Πελατών (Call Centre), στη Διαχείριση Παραπόνων, σε Επιχειρηματικά Κέντρα, στο Corporate Banking, στο Private Banking, στο Gold Personal Banking και στο Small Business Banking.

Στόχοι της δράσεως, η οποία αξιολογήθηκε από το 97% των συμμετεχόντων ως Εξαιρετική/Καλή και θα επαναλαμβάνεται σε τριμηνιαία βάση, είναι:

- Να αποκτήσουν οι Διευθυντές, αλλά και η Γενική Διεύθυνση άμεση και αδιαμεσολάβητη εμπειρία ακούγοντας τη "φωνή" του Πελάτη στην αλληλεπίδρασή του, σε πραγματικό χρόνο, με όλα τα δίκτυα και "μπαίνοντας στη θέση" τόσο του Πελάτη, όσο και του Λειτουργού.
- Να δεσμεύονται όλοι οι συμμετέχοντες, είτε έρχονται σε απευθείας επαφή με τους Πελάτες είτε όχι, να υλοποιήσουν τη βέλτιστη εμπειρία για τους Πελάτες, εντοπίζοντας τόσο τις καταλληλότερες πρακτικές, όσο και τις ανάγκες βελτιώσεως.
- Να αναπτύσσονται δράσεις προς την κατεύθυνση της βελτιώσεως της εμπειρίας του Πελάτη, βάσει των παρατηρήσεων των συμμετεχόντων.

Βασικό μέσο αναπτύξεως στρατηγικής και δράσεων αναφορικά με το Customer Experience είναι οι "Voice of the Customer Days", οι οποίες διοργανώνονται σε τριμηνιαία βάση, με τη συμμετοχή όλων των Διευθύνσεων. Στη διάρκεια των εργασιών των "Voice of the Customer Days", παρουσιάζονται τα ευρήματα αναφορικά με την εμπειρία που βιώνουν οι Πελάτες κατά την επαφή τους με την Τράπεζα και, κατόπιν συζητήσεως/ευέλκτων συναντήσεων εργασίας και εστίασεως επί συγκεκριμένων θεμάτων κάθε φορά, συμφωνείται και ανατίθεται σε συγκεκριμένα Στελέχη και σε αρμόδιες Μονάδες η υλοποίηση διορθωτικών δράσεων με στόχο τη βελτίωση αυτής της εμπειρίας. Στόχος είναι στις "Voice of the Customer Days" να προσκαλούνται και Πελάτες, για να καταθέτουν την εμπειρία τους επί συγκεκριμένων θεμάτων.

Κατά τη διάρκεια του 2018, πραγματοποιήθηκε δοκιμαστική "Voice of the Customer Day", παρουσία Πελάτη, από την οποία προέκυψαν και υλοποιήθηκαν συγκεκριμένες δράσεις που αφορούν στην ασφαλή αποστολή, μέσω μηνυμάτων

ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mails), συμβάσεων Πελατών πιστωτικών καρτών και καταναλωτικών δανείων.

Η πρώτη "Voice of the Customer Day" με τη συμμετοχή της Γενικής Διευθύνσεως και των Διευθυντών Διευθύνσεων έχει προγραμματισθεί για τις αρχές Μαρτίου 2019.

Στον χώρο της πιστότητας (loyalty), το Πρόγραμμα Bonus, 13 έτη μετά από τη δημιουργία του, συνεχίζει να αποτελεί σημείο αναφοράς μεταξύ των προγραμμάτων επιβραβεύσεως και πιστότητας στην ευρύτερη, όχι μόνον τραπεζική, ελληνική αγορά. Με περισσότερους από 1,2 εκατομμύρια Πελάτες που κατέχουν 1,8 εκατομμύρια προϊόντα Bonus, το Πρόγραμμα αποτελεί εξαιρετικό εργαλείο έμπρακτης ανταποδόσεως προς τους Πελάτες της Τραπεζής, ενισχύοντας τη συνέχιση της συνεργασίας μαζί τους, τη χρήση και την προώθηση ποικίλων προϊόντων, κυρίως των πιστωτικών και των χρεωστικών καρτών και των προθεσμιακών καταθέσεων.

Ο σταθερά υψηλός, κατά τα δύο τελευταία έτη, αριθμός εξαργυρώσεως, που ανέρχεται σε περίπου δύο εκατομμύρια ετησίως, καταδεικνύει την αποδοχή του Προγράμματος Bonus από τους Πελάτες και την ικανοποίησή τους από αυτό.

Το 2018 αποτέλεσε έτος ορόσημο για την περαιτέρω εξέλιξη του Προγράμματος ως μέσου πιστότητας (loyalty) για την Τράπεζα:

- Με τη μείωση 20% της αξίας των πόντων, που αποτελούν κόστος για την Τράπεζα, και με τον εξορθολογισμό της αποδόσεως πόντων.
- Με την ένταξη στο Πρόγραμμα των νέων χρεωστικών καρτών Enter Bonus MasterCard και Enter Bonus Visa, που προσφέρονται με συνδρομή, η Alpha Bank επιβραβεύει πλέον δυναμικά το σύνολο των Πελατών της.
- Με τη σταδιακή κατάργηση άλλων προγραμμάτων επιβραβεύσεως και με την ένταξη των καρτών που τα προσέφεραν στο Πρόγραμμα Bonus, με πρώτη την ένταξη των καρτών Diners, που πραγματοποιήθηκε φέτος, γεγονός που ενισχύει την ηγετική θέση που κατέχει η Τράπεζα όσον αφορά στα προγράμματα επιβραβεύσεως, αλλά και στη μείωση του συνολικού κόστους επιβραβεύσεως.
- Με την ένταξη των Πολυκαταστημάτων Attica καθώς και των Sephora, Adidas, Καλογόρου στους συνεργάτες του Προγράμματος Bonus.

- Με την ένταξη στο Bonus Exclusive, την ανώτερη βαθμίδα του Προγράμματος Bonus, εκτός από τους Πελάτες Gold Personal Banking, Gold Business Banking, Private Banking, και των premium καρτών.
- Με την αλλαγή της επικοινωνιακής στρατηγικής του Προγράμματος και με τον ανασχεδιασμό της εικαστικής του ταυτότητας (rebranding), με έμφαση στην "εμπειρία Bonus", που ενισχύει αξίες (brand values) της Τραπεζής, όπως η εξωστρέφεια και η καινοτομία.
- Με την εισαγωγή της νέας διαδραστικής εφαρμογής Bonus app, οι χρήστες της οποίας ανέρχονται ήδη σε 80.000. Το νέο Bonus app, που ήδη βαθμολογείται με 4,7 στο App Store, είναι ένα ακόμη σημαντικό προϊόν της προσπάθειας ψηφιακού μετασχηματισμού της Τραπεζής, που ενισχύει την καθημερινή θετική εμπειρία των Πελατών και επιτρέπει την επικοινωνία μαζί τους σε πραγματικό χρόνο και με εξαιρετικά χαμηλό κόστος.

Τον Φεβρουάριο 2018, πραγματοποιήθηκε το τρίτο Restaurant Week των Αθηνών με την υπογραφή της Alpha Bank, Dine Athens και με τη συμμετοχή άνω των 20.000 επισκεπτών σε περισσότερα από 100 επιλεγμένα εστιατόρια της πόλεως, τα οποία προσέφεραν ειδικά μενού στις τιμές των Ευρώ 15, 30 και 60 (και επιπλέον έκπτωση στους κατόχους καρτών της Τραπεζής). Το Dine Athens έχει καταστεί πλέον θεσμός για την Αθήνα, με εξαιρετική αποδοχή τόσο από τα εστιατόρια, όσο και από το ευρύ κοινό και στοχεύει στην ενίσχυση των Επιχειρήσεων-Πελατών στον χώρο της εστίασεως καθώς και στη δημιουργία θετικών εμπειριών για τους Ιδιώτες-Πελάτες.

#### Χρηματοδότηση Μικρών Επιχειρήσεων

Το 2018, η Alpha Bank με γνώμονα την ενίσχυση και τη βελτίωση της ανταγωνιστικής θέσεως των Μικρών Επιχειρήσεων στην εσωτερική και στην εξωτερική αγορά, ανέπτυξε πρωτοβουλίες για την κάλυψη των καθημερινών αναγκών τους, για τη στήριξη των αναπτυξιακών τους σχεδίων και για την τόνωση της επενδυτικής τους δραστηριότητας για τον εκσυγχρονισμό των εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού τους.

Το συνολικό υπόλοιπο των χορηγήσεων προς τις Μικρές Επιχειρήσεις (με πιστωτικό όριο έως Ευρώ 1 εκατ.) στο τέλος του 2018, ανήλθε σε Ευρώ 5,2 δισ.

Το 2018, στον τομέα των Μικρών Επιχειρήσεων η Τράπεζα

έδωσε ιδιαίτερη έμφαση:

- Στην προβολή της υπηρεσίας "Alpha Bank Gold Business Banking" παρέχοντας μία νέα τραπεζική εμπειρία προς τις Μικρές Επιχειρήσεις - Πελάτες υψηλής αποδοτικότητας.
- Στην επέκταση της συμφωνίας με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (European Investment Fund – EIF) για τη συμμετοχή της στην προώθηση των δύο νέων εγγυοδοτικών χρηματοδοτικών προγραμμάτων COSME-LGF και INNOVFIN (HORIZON 2020).
- Στη νέα συμφωνία συνεργασίας με το Εθνικό Ταμείο Επιχειρηματικότητας και Ανάπτυξης (Ε.Τ.Ε.ΑΝ.) για τη συμμετοχή της στη Δράση "ΤΕΠΙΧ Ι - Επιχειρηματική Επανεκκίνηση Ενδιάμεσο" με τη συνεπένδυση κεφαλαίων.
- Στην ανάπτυξη των εργασιών των Μικρών Επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται σε τουριστικές περιοχές της Ελλάδος, με τη σειρά προϊόντων και υπηρεσιών "Alpha Τουριστική Επιχειρηματικότητα", καλύπτοντας το σύνολο των καθημερινών τους αναγκών και επιβραβεύοντας τη συνεργασία τους με αυτή.
- Στην ανάπτυξη του πρωτογενούς τομέα μέσω της σειράς "Alpha Αγροτική Επιχειρηματικότητα", που ανταποκρίνεται πλήρως στις προκλήσεις και στις ευκαιρίες που παρουσιάζει ο εν λόγω τομέας.
- Στην πραγματοποίηση ημερίδων σε όλη την Ελλάδα, με στόχο την ενίσχυση των σχέσεων συνεργασίας με τους Πελάτες της περιφέρειας.

#### Alpha Bank Gold Business Banking

Το 2018, η Alpha Bank συνέχισε να προσφέρει ολοκληρωμένες λύσεις προστιθέμενης αξίας στην αγορά των Μικρών Επιχειρήσεων μέσω της υπηρεσίας "Alpha Bank Gold Business Banking", συμβάλλοντας στην αποτελεσματική διαχείριση των αυξανόμενων προκλήσεων του επιχειρηματικού περιβάλλοντος.

Η υπηρεσία "Alpha Bank Gold Business Banking", με την ολοκλήρωση του δεύτερου έτους λειτουργίας της, επενδύοντας τόσο στην ποιοτική αναβάθμιση των εξειδικευμένων Στελεχών της, όσο και στην αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών, προσέλκυσε σημαντικό πλήθος Μικρών Επιχειρήσεων - Πελατών που απολαμβάνουν πλέον τα προνόμιά της, αυξάνοντας με αυτό τον τρόπο κατά 30% τα μέλη της.

Με στόχο την ενίσχυση της σχέσεως συνεργασίας με τους

Πελάτες Gold Business, η Τράπεζα πραγματοποίησε, εντός του 2018, σειρά Ενημερωτικών Ημερίδων σε πόλεις της ελληνικής επικράτειας καθώς και σειρά στοχευμένων εξατομικευμένων συναντήσεων με Μικρές Επιχειρήσεις - Πελάτες.

Η Υπηρεσία, αξιοποιώντας το Πρόγραμμα Επιβραβεύσεως Bonus, επιβράβευσε τους Πελάτες Gold Business με Bonus πόντους, ως αναγνώριση της απρόσκοπτης συνεργασίας τους στον τομέα της εξυπηρέτησεως των επιχειρηματικών χρηματοδοτήσεων.

Η νέα ιστοσελίδα του Gold Business Banking, η οποία τέθηκε στη διάθεση του κοινού το 2018, αποτελεί ένα δυναμικό μέσο επικοινωνίας με τους Πελάτες Gold Business, παρέχοντας έγκαιρη και ολοκληρωμένη πληροφόρηση για τις τελευταίες εξελίξεις στην υπηρεσία.

#### Αναπτυξιακά Προγράμματα προς Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις

Η Alpha Bank, παραμένοντας πιστή στη δέσμευσή της για έμπρακτη στήριξη της ελληνικής επιχειρηματικότητας, παρέχει ρευστότητα στις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητάς τους στην ελληνική και στη διεθνή αγορά.

Στο πλαίσιο αυτό, τον Αύγουστο 2018, επέκτεινε τη συμφωνία συνεργασίας της με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (EIF) και αύξησε τον προϋπολογισμό του εγγυοδοτικού προγράμματος COSME-LGF κατά Ευρώ 300 εκατ., διασφαλίζοντας με αυτό τον τρόπο την παροχή συνολικής ρευστότητας Ευρώ 500 εκατ. προς τις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις, με μειωμένες απαιτήσεις σε εξασφαλίσεις, δεδομένης της παρεχόμενης εγγυήσεως του Ευρωπαϊκού Ταμείου Επενδύσεων.

Έως την 31.12.2018, εγκρίθηκαν αιτήσεις συνολικού ύψους Ευρώ 280,67 εκατ., ενώ το συνολικό ποσό των εκταμιεύσεων ανήλθε σε Ευρώ 221,10 εκατ.

Επίσης, κατά τη διάρκεια του 2018, συνεχίστηκε η διάθεση του εγγυοδοτικού προγράμματος INNOVFIN (HORIZON 2020) προς επιλέξιμες καινοτόμες Μικρομεσαίες και μικρού μεγέθους Μεσαίες Κεφαλαιοποιήσεως Επιχειρήσεις (Small Mid-Caps), για τη διευκόλυνση της προσβάσεώς τους σε ρευστότητα ύψους Ευρώ 100 εκατ., με ευνοϊκούς όρους χρηματοδοτήσεως και με μειωμένες εξασφαλίσεις, λόγω της παρεχόμενης εγγυήσεως του Ευρωπαϊκού Ταμείου Επενδύσεων.

Έως την 31.12.2018, εγκρίθηκαν αιτήσεις συνολικού ύψους Ευρώ 73,63 εκατ., ενώ το συνολικό ποσό των εκταμιεύσεων ανήλθε σε Ευρώ 62,76 εκατ.

Το 2018, η Alpha Bank ενέτεινε τη συνεργασία της με το Εθνικό Ταμείο Επιχειρηματικότητας και Ανάπτυξης (Ε.Τ.Ε.ΑΝ.), προκειμένου να συγχρηματοδοτήσουν με ευνοϊκούς όρους τις ανάγκες των ελληνικών Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων.

Συγκεκριμένα, η Τράπεζα τον Ιανουάριο 2018, υπέγραψε νέα συμφωνία συνεργασίας με το Ε.Τ.Ε.ΑΝ. για τη συμμετοχή της στη Δράση "ΤΕΠΙΧ Ι - Επιχειρηματική Επανεκκίνηση Ενδιάμεσο", συνολικού προϋπολογισμού Ευρώ 384 εκατ., η οποία αφορά στη συνεπένδυση κεφαλαίων του Ταμείου και των τραπεζών σε αναλογία 1:1 και στοχεύει στην παροχή επενδυτικών δανείων και κεφαλαίων κινήσεως αναπτυξιακού σκοπού, με προνομιακό επιτόκιο, μειωμένο κατά 50% λόγω της άτοκης συμμετοχής του ΤΕΠΙΧ στο κεφάλαιο εκάστης χρηματοδοτήσεως.

Έως την 31.12.2018, εγκρίθηκαν αιτήσεις συνολικού ύψους Ευρώ 72,38 εκατ., ενώ το συνολικό ποσό των εκταμιεύσεων ανήλθε σε Ευρώ 38,73 εκατ.

Επιπλέον, τον Δεκέμβριο 2018, η Τράπεζα υπέγραψε ακόμη μία συμφωνία συνεργασίας με το Ε.Τ.Ε.ΑΝ. για τη συμμετοχή της στη Δράση του Ταμείου Επιχειρηματικότητας II "ΤΕΠΙΧ II - Επιχειρηματική Χρηματοδότηση". Η Δράση αφορά σε συνεπένδυση κεφαλαίων μεταξύ Ταμείου και τραπεζών, με αναλογία συμμετοχής στο κεφάλαιο εκάστης χρηματοδοτήσεως 1:1,5, συνολικού προϋπολογισμού Ευρώ 915,75 εκατ. (Τράπεζες: Ευρώ 549,45 εκατ. και ΤΕΠΙΧ II: Ευρώ 366,3 εκατ.), με συγκεκριμένη γεωγραφική κατανομή εντός της ελληνικής επικράτειας.

Στο πλαίσιο της ανωτέρω συμφωνίας, η Alpha Bank από τον Μάρτιο 2019 θα χορηγήσει στις επιλέξιμες Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις δάνεια επενδυτικού σκοπού και κεφάλαια κινήσεως αναπτυξιακού σκοπού, συνολικού ύψους τουλάχιστον Ευρώ 250 εκατ., με προνομιακό επιτόκιο μειωμένο κατά 40% λόγω της άτοκης συμμετοχής του ΤΕΠΙΧ II στο κεφάλαιο εκάστης χρηματοδοτήσεως.

Μέσω των ανωτέρω προγραμμάτων, η Alpha Bank παρέχει χρηματοδότηση προς τις επιλέξιμες Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις και συμβάλλει στην υλοποίηση των επενδυτικών και των αναπτυξιακών τους σχεδίων και στην κάλυψη των αναγκών

τους σε κεφάλαια κινήσεως και σε πιστωτικά όρια, με προνομιακούς όρους τιμολογήσεως.

Με σταθερό στόχο τη στήριξη κάθε βιώσιμης επιχειρηματικής πρωτοβουλίας, η Τράπεζα στάθηκε αρωγός των Μικρο-μεσαίων Επιχειρήσεων που υπέβαλαν αιτήματα εντάξεως βιώσιμων επενδυτικών σχεδίων στις εκάστοτε Δράσεις του ΕΣΠΑ 2014-2020 και στα Καθεστώτα του Αναπτυξιακού Νόμου 4399/2016 που προκηρύχθηκαν εντός του 2018.

Επιπροσθέτως, συμμετείχε στην υλοποίηση των εγκεκριμένων επενδυτικών σχεδίων των επιχειρηματικών της Πελατών, διαθέτοντας, με ιδιαίτερα ευνοϊκούς και ευέλικτους όρους, εξειδικευμένα χρηματοδοτικά προϊόντα, ήτοι:

- Μακροπρόθεσμα δάνεια επενδυτικού σκοπού
- Βραχυπρόθεσμη χρηματοδότηση έναντι εκχωρήσεως της επιχορηγήσεως
- Εγγυητικές επιστολές για λήψη προκαταβολής επιχορηγήσεως.

#### Alpha Τουριστική Επιχειρηματικότητα

Το 2018, η Τράπεζα, για τρίτο συνεχόμενο έτος, ενίσχυσε τις Μικρές Επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται σε τουριστικές περιοχές της Ελλάδος, ανεξαρτήτως τομέα δραστηριότητας, μέσω της διαθέσεως του Προγράμματος "Alpha Τουριστική Επιχειρηματικότητα", παρέχοντας πλήρη κάλυψη των αναγκών τους και επιβράβευση της συνεργασίας τους με αυτή. Το Πρόγραμμα παρέχει ένα σύνολο προϊόντων και υπηρεσιών για την ενίσχυση της επιχειρηματικότητας στον τομέα του τουρισμού, αλλά και για τη διευκόλυνση της καθημερινότητας των τουριστικών επιχειρήσεων, ιδιαίτερα κατά τη διάρκεια της τουριστικής περιόδου, με στόχο την ποιοτική αναβάθμιση των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών τους, ώστε να βελτιώσουν τη θέση τους στην εσωτερική και στη διεθνή τουριστική αγορά.

Επιπροσθέτως, η Τράπεζα με σαφή προσανατολισμό στην ενίσχυση του τουριστικού τομέα, υποστήριξε την υποβολή αιτημάτων εντάξεως ολοκληρωμένων επενδυτικών σχεδίων στη Δράση "Ενίσχυση Τουριστικών Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων (ΜμΕ) για τον Εκσυγχρονισμό τους και την Ποιοτική Αναβάθμιση των Παρεχόμενων Υπηρεσιών", στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος Ανταγωνιστικότητα, Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία (ΕΠΑνΕΚ) "ΕΣΠΑ 2014-2020",

με στόχο την ενίσχυση της ποιοτικής επιχειρηματικότητας, της ανταγωνιστικότητας και της εξωστρέφειας των επιχειρήσεων, δίδοντας έμφαση στην καινοτομία και στην αύξηση της εγχώριας προστιθέμενης αξίας.

#### Alpha Αγροτική Επιχειρηματικότητα

Κατά τη διάρκεια του έτους 2018, η Τράπεζα συνέχισε να στηρίζει δυναμικά την ανάπτυξη του πρωτογενούς τομέα μέσω της σειράς "Alpha Αγροτική Επιχειρηματικότητα" και ανταποκρίθηκε πλήρως στις προκλήσεις και στις ευκαιρίες, υποστηρίζοντας ενεργά την επιχειρηματικότητα κατά μήκος της αγροδιατροφικής αλυσίδας.

Για τέταρτο συνεχόμενο έτος, τα "Ευέλικτα Προγράμματα Συμβολαιακής Επιχειρηματικότητας" λειτουργούν επιτυχώς και αποτελούν το πιο ολοκληρωμένο τραπεζικό πρόγραμμα διαμεσολαβήσεως και στοχευμένης χρηματοδοτήσεως τόσο των μεμονωμένων αγροτών (γεωργών/κτηνοτρόφων), όσο και των μεταποιητικών/εξαγωγικών/εμπορικών επιχειρήσεων που συνδέονται με την πρωτογενή παραγωγή. Η συγκεκριμένη μορφή χρηματοδοτήσεως αποτελεί μία ολοκληρωμένη πρόταση εξυπηρέτησεως του αγροδιατροφικού τομέα που συμβάλλει στη δημιουργία συνεργειών μεταξύ αγροτών-παραγωγών και επιχειρήσεων-αγοραστών που συνδέονται με την αγροτική παραγωγή, ενώ ταυτόχρονα συντελεί στον εξορθολογισμό της αγροτικής παραγωγής, στον εκσυγχρονισμό του συναλλακτικού κυκλώματος και στη δημιουργία διευρυμένου δικτύου επιχειρήσεων αγροφοδίων κ.λπ. που ενισχύουν την ανάπτυξη των τοπικών αγορών.

Μέσω των "Ευέλικτων Προγραμμάτων Συμβολαιακής Επιχειρηματικότητας", ο αγρότης/παραγωγός καλύπτει το υψηλό κόστος παραγωγής, όταν πραγματικά το χρειάζεται, μπορεί να διαπραγματευθεί καλύτερες τιμές αγοράς αγροφοδίων, εφόσον εξοφλεί άμεσα και βελτιώνει την ποιότητα και την ποσότητα της παραγωγής του, εξασφαλίζοντας τη διάθεσή της σε προσημωμένη τιμή. Από την πλευρά του, ο αγοραστής αποκτά τη ρευστότητα που χρειάζεται για την αγορά της απαιτούμενης αγροτικής παραγωγής και για την έγκαιρη εξόφληση των αγροτών, δημιουργώντας υγιείς σχέσεις συνεργασίας με τους παραγωγούς. Παράλληλα, ο αγρότης/παραγωγός δύναται να επεκταθεί σε νέες αγορές, μέσω της προσελκύσεως νέων παραγωγών στο εν λόγω σχήμα.

Σαφή απόδειξη της επιτυχημένης λειτουργίας των ανωτέρω

προγραμμάτων αποτελεί η αύξηση του αριθμού των συνεργαζόμενων επιχειρήσεων/αγροτών/εμπορικών επιχειρήσεων αγροφοδίων από όλη τη χώρα που συμμετέχουν σε αυτά.

Η Alpha Bank, σε συνεργασία με το Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων, διέθεσε την "Κάρτα του Αγρότη", ένα άλλο χρηματοδοτικό μέσο που ενίσχυσε τη ρευστότητα σε σημαντικό αριθμό αγροτών κατά την καλλιεργητική περίοδο του 2018, δίδοντας τη δυνατότητα προεξοφλήσεως μέρους των αγροτικών ενισχύσεων (Βασική και Πράσινη Ενίσχυση) για την κάλυψη των βραχυπρόθεσμων αναγκών τους. Συγκεκριμένα, ο αγρότης μέσω της χρήσεως της κάρτας του έχει τη δυνατότητα για:

- Αγορά γεωργικών εφοδίων (σπόροι, φυτοφάρμακα, ζωοτροφές κ.λπ.) και καυσίμων.
- Πληρωμή λογαριασμών τελών αρδεύσεως, αγροτικού ρεύματος κ.λπ.
- Πληρωμή ασφαλιστικών εισφορών (ΕΛΓΑ, ΕΦΚΑ και Δημοσίου) και εκδόσεως εργοσήμου για τους εργάτες γης.
- Εξόφληση οφειλών σε πιστοποιημένους φορείς για την υποβολή της Ενιαίας Αιτήσεως Ενισχύσεως.
- Ανάληψη μετρητών (έως ορισμένο ποσό).

Κατά τη διάρκεια του έτους 2018, η Alpha Bank σε συνεργασία με επιχειρήσεις που εμπίπτουν στην αρμοδιότητα του Wholesale Banking, κορυφαίες στον τομέα των γεωργικών μηχανημάτων, προσέφερε, για την καλύτερη εξυπηρέτηση των επενδυτικών αναγκών των αγροτών, εξειδικευμένες χρηματοδοτικές λύσεις που καλύπτουν ανάγκες παγίων, όπως τρακτέρ, αγροτικά αυτοκίνητα, συλλεκτικές μηχανές, αγροτικά παρελκόμενα κ.λπ.

Τα εν λόγω χρηματοδοτικά μέσα παρέχουν τους κατάλληλους όρους αποπληρωμής, λαμβανομένων υπ' όψιν τόσο των πραγματικών αναγκών των αγροτών με βάση τη δυναμικότητα των εκμεταλλεύσεών τους, όσο και της εποχικότητας των χρηματοροών τους βάσει της καλλιεργητικής περιόδου. Με τα ανωτέρω προγράμματα, η Τράπεζα προσφέρει στήριξη στους αγρότες για την ανανέωση του αγροτικού εξοπλισμού, για τον εκσυγχρονισμό των γεωργικών και των κτηνοτροφικών εκμεταλλεύσεών τους καθώς και για την υιοθέτηση βέλτιστων καλλιεργητικών πρακτικών και υποδομών.

Στο πλαίσιο της σειράς "Alpha Αγροτική Επιχειρηματικότητα",

η Τράπεζα, πέραν της χρηματοδοτικής στηρίξεως, υποστηρίζει πολυδιάστατα τους αγρότες προσφέροντας:

- Λογαριασμό καταθέσεων με ιδιαίτερα προνομιακό επιτόκιο για τους αγρότες που δήλωσαν τον συγκεκριμένο λογαριασμό για την πίστωση των αγροτικών τους ενισχύσεων του έτους 2018.
- Το Πρόγραμμα "My Alpha POS" στις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις εμπορίας αγροφοδίων, με προνομιακή τιμολόγηση στην απόκτηση του τερματικού, με χαμηλές προμήθειες στην εκκαθάριση συναλλαγών με κάρτες και με δυνατότητα χρηματοδοτήσεως με κεφάλαιο κινήσεως "My Alpha POS Credit Line", ανάλογα με το ύψος των συναλλαγών που διενεργούνται από το τερματικό.

#### Λοιπές Δράσεις

Καθ' όλη τη διάρκεια του έτους 2018, παρά τους περιορισμούς στην κίνηση κεφαλαίων, η Τράπεζα εξακολούθησε να εξυπηρετεί άμεσα και αποτελεσματικά το σύνολο των αιτημάτων διακανονισμού εργασιών εισαγωγών των Μικρών Επιχειρήσεων.

Από την έναρξη του έτους και έως την 31.12.2018, η Τράπεζα υλοποίησε συνολικά περισσότερα από 130.000 αιτήματα Μικρών Επιχειρήσεων, με συνολική αξία άνω των Ευρώ 1,2 δισ.

#### Πρόγραμμα Ενημερωτικών Ημερίδων "Ελληνική Επιχειρηματικότητα: Προοπτική, Προκλήσεις, Στρατηγική"

Καθ' όλη τη διάρκεια του έτους 2018 και με στόχο την ενίσχυση της σχέσεως συνεργασίας με τους Πελάτες της, η Τράπεζα πραγματοποίησε σειρά Ενημερωτικών Ημερίδων (Καβάλα, Κεφαλονιά, Ρέθυμνο, Νάξος, Σέρρες, Κόρινθος, Κηφισιά) καθώς και σειρά στοχευμένων εξατομικευμένων συναντήσεων με Μικρές Επιχειρήσεις - Πελάτες.

Στις εν λόγω Ημερίδες, όπου συμμετείχαν εκπρόσωποι Μικρών Επιχειρήσεων και Ελεύθεροι Επαγγελματίες, εκδηλώθηκε μεγάλο ενδιαφέρον και υπήρξε αυξημένη συμμετοχή των Επιχειρήσεων-Πελατών.

Η θεματολογία αφορούσε στις προκλήσεις και τις ευκαιρίες που αναδύονται στον χώρο των Μικρών Επιχειρήσεων, με την παρουσίαση επιτυχημένων πρακτικών που συμβάλλουν στην

ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας. Αναπτύχθηκαν θέματα οργανώσεως και λειτουργίας της Μικρής Επιχειρήσεως, πρακτικές marketing, θέματα πωλήσεων και εξυπηρέτησεως πελατών, αρχές χρηματοοικονομικής διαχείρισεως κ.λπ.

#### Λοιπές Δράσεις/Νέες Πρωτοβουλίες

Το 2018, συνεχίσθηκε η προώθηση των χρηματοδοτικών προϊόντων της σειράς "Alpha Επιχειρώ" στο σύνολο των Επιχειρήσεων-Πελατών της Τραπεζης, με αποτελεσματική ανταπόκριση σε νέα αιτήματα χρηματοδοτήσεων για την κάλυψη βραχυπρόθεσμων αναγκών μέσω κεφαλαίου κινήσεως ή/και επενδυτικών δαπανών για επαγγελματική στέγη και εξοπλισμό. Επιπλέον, με τον αλληλόχρεο λογαριασμό κεφαλαίου κινήσεως "My Alpha POS Credit Line" αναβαθμίζεται το My Alpha POS σε ένα σύγχρονο και ευέλικτο εργαλείο άμεσης ρευστότητας προς τις επιχειρήσεις που έχουν επιλέξει την Alpha Bank για την εκκαθάριση των συναλλαγών τους.

Η Τράπεζα παρέιχε από την πρώτη στιγμή πολύπλευρη στήριξη στους πληγέντες από τις πυρκαϊές της 23 και της 24 Ιουλίου 2018 στις περιοχές της Ανατολικής και της Δυτικής Αττικής. Ειδικά προς τους πληγέντες επιχειρηματικούς της Πελάτες, Επιχειρήσεις και Ελεύθερους Επαγγελματίες με δραστηριότητα στις πυρόπληκτες περιοχές, η Τράπεζα παρέιχε τη δυνατότητα αναστολής πληρωμών δόσεων (τόκοι και κεφάλαιο) για χρονικό διάστημα έως και δώδεκα (12) μηνών, διευκολύνσεις στον τρόπο εξυπηρέτησεως των χρηματοδοτήσεων που έχουν χορηγηθεί στο πλαίσιο αναπτυξιακών προγραμμάτων και ολοκληρωμένη διαχείριση της επιχειρηματικής σχέσεως συνεργασίας, κατόπιν υποβολής σχετικής αιτήσεως στα Καταστήματα συνεργασίας τους έως και την 31 Δεκεμβρίου 2018.

#### Καταθετικά Προϊόντα

Κατά τη διάρκεια του 2018, οι καταθέσεις του ελληνικού τραπεζικού συστήματος παρουσίασαν τη μεγαλύτερη αύξηση των τελευταίων τριών ετών. Η συνολική θετική μεταβολή της αγοράς ανήλθε σε Ευρώ 8,1 δισ., σημαντικά υψηλότερη από τα Ευρώ 5 δισ. το 2017. Το μεγαλύτερο μέρος της αύξησεως Ευρώ 6 δισ. προήλθε από καταθέσεις Ιδιωτών, ενώ Ευρώ 2,1 δισ. από καταθέσεις Επιχειρήσεων. Σε αντίθεση με το προηγούμενο έτος, όπου το μεγαλύτερο ποσοστό των εισροών (75%) σημειώθηκε κατά το τελευταίο τρίμηνο, το 2018 η

άνοδος των καταθέσεων συντελέσθηκε σταδιακά καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.

Θετική επίδραση στις τραπεζικές καταθέσεις άσκησαν η σταθερή αποκατάσταση του κλίματος εμπιστοσύνης στη χώρα ως αποτέλεσμα της ολοκληρώσεως του τρίτου Προγράμματος Χρηματοδοτικής Διευκολύνσεως, η βελτίωση των δεικτών οικονομικής δραστηριότητας καθώς και η σημαντική μείωση των περιορισμών στην κίνηση κεφαλαίων.

Η Alpha Bank, κατά τη διάρκεια του 2018, επέτυχε σημαντική αύξηση των καταθετικών της υπολοίπων. Σε αντιστοιχία με την τάση της αγοράς, οι καταθέσεις της Τραπεζης κινήθηκαν με θετικό πρόσημο και στα τέσσερα τρίμηνα του έτους, με την καλύτερη επίδοση να καταγράφεται στο δεύτερο και στο τρίτο τρίμηνο. Συνολικά, η Τράπεζα κατάφερε να απορροφήσει σημαντικό ποσοστό των εισροών της εγχώριας αγοράς, με αποτέλεσμα να αυξήσει το μερίδιο καταθέσεων της σε σχέση με τον ανταγωνισμό.

Η αξιοπιστία της Τραπεζης αποτελεί τον σημαντικότερο παράγοντα ενισχύσεως της καταθετικής της βάσεως. Η επιτυχής ολοκλήρωση, κατά τη διάρκεια του έτους, των Ασκήσεων Προσομοιώσεως Ακραίων Καταστάσεων (Stress Tests) της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τραπεζης επιβεβαίωσε ότι η Alpha Bank διαθέτει την ισχυρότερη κεφαλαιακή βάση στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα. Καταλυτικό παράγοντα των επιτυχών επιδόσεων της Τραπεζης αποτελεί και το υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησεως που παρέχεται στους Πελάτες της μέσω των Καταστημάτων καθώς και μέσω των εναλλακτικών δικτύων.

Οι ανάγκες των Πελατών της Τραπεζης καλύπτονται σταθερά μέσω ολοκληρωμένων καταθετικών επιλογών, οι οποίες διαρκώς διευρύνονται και εκσυγχρονίζονται σύμφωνα με τις τάσεις της αγοράς. Σε αυτό το πλαίσιο, η Alpha Bank κατά τη διάρκεια του έτους εστίασε στα επιτυχημένα προϊόντα "Alpha Προθεσμιακή με Bonus" και στις σύνθετες προθεσμιακές καταθέσεις "Extra Profit". Παράλληλα, διέθεσε, για πρώτη φορά, τον ιδιαίτερα ανταγωνιστικό λογαριασμό "Alpha Έξυπνη Αποταμίευση", ο οποίος διατίθεται και online μέσω του myAlpha Web, καθώς και το πρωτοποριακό προϊόν "Alpha Προθεσμιακή Ζωής", το οποίο συνδυάζει τα οφέλη των προθεσμιακών καταθέσεων με την προσωπική ασφάλιση. Για την υποστήριξη των πωλήσεων διεξήχθησαν συντονισμένες ενέργειες ενημερώσεως για τις παρεχόμενες προτάσεις

προϊόντων, ενώ πραγματοποιήθηκαν στοχευμένες δράσεις σε επιλεγμένους Πελάτες της Τραπεζης για την ανάκτηση κεφαλαίων εκτός τραπεζικού συστήματος.

Τέλος, όπως και κατά τα προηγούμενα έτη, η μείωση του επιτοκιακού κόστους των καταθέσεων συνεχίσθηκε και το 2018, με αποτέλεσμα την περαιτέρω σύγκλιση των επιτοκίων καταθέσεων με τα αντίστοιχα παρεχόμενα επιτόκια των υπολοίπων κωρών της ζώνης του Ευρώ.

#### Τραπεζοασφαλιστικές Εργασίες

Η Τράπεζα, σε συνεργασία με την AlphaLife A.A.E.Z. και την AXA Ασφαλιστική Α.Ε., προσφέρει ολοκληρωμένα ασφαλιστικά προγράμματα, ικανά να καλύψουν το σύνολο των αναγκών των Πελατών της. Προσαρμοσμένα στις σύγχρονες συνθήκες της αγοράς, παρέχουν ευρύτητα επιλογών που πλαισιώνει τους κύριους τομείς ασφαλίσεως όπως την υγεία, τη σύνταξη/αποταμίευση, την περιουσία καθώς και τις ανάγκες των επιχειρήσεων.

Σε αυτό το πλαίσιο, το έτος 2018 προστέθηκαν τρία νέα ασφαλιστικά προγράμματα, με σκοπό την ενίσχυση των επιλογών των Ιδιωτών-Πελατών καθώς και την περαιτέρω ανάπτυξη της σχέσεως της Τραπεζης με τις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις. Αναλυτικά:

- Σε συνέχεια του προγράμματος "Alpha Εξέλιξη Τακτικών Καταβολών", το οποίο τέθηκε σε ισχύ το έτος 2017, δημιουργήθηκε σε συνεργασία με την AlphaLife A.A.E.Z. το νέο πρόγραμμα "Alpha Εξέλιξη Εφάπαξ Καταβολής". Το πρόγραμμα επενδύει σε αμοιβαία κεφάλαια εξωτερικού και ειδικότερα, αμοιβαία κεφάλαια της σειράς Alpha (LUX) με διαχειριστή την Alpha Asset Management A.E.Δ.Α.Κ., παρέχοντας τη δυνατότητα για δημιουργία χαρτοφυλακίων με διαφορετικό επενδυτικό προφίλ κινδύνου. Κατατάσσεται στα σύγχρονα επενδυτικά προγράμματα (unit linked) που βασίζονται σε ασφάλιση και αποτελεί μία εναλλακτική πρόταση επενδύσεως κεφαλαίων με μακροχρόνιο ορίζοντα.
- Για την κάλυψη κινδύνων Μικρών Επιχειρήσεων δημιουργήθηκαν δύο νέα προγράμματα σε συνεργασία με την AXA Ασφαλιστική: το πρόγραμμα "Αστική Ευθύνη", το οποίο παρέχει ασφαλιστική προστασία έναντι απαιτήσεων λόγω σωματικών βλαβών ή υλικών ζημιών σε τρίτους και στους εργαζομένους της επιχειρήσεως, και το "Προσωπικό

Ατύχημα", το οποίο καλύπτει τόσο τον επιχειρηματία, όσο και το προσωπικό της επιχειρήσεως του.

- Με σκοπό την παροχή ευελιξίας και ευκολίας στην εξυπηρέτηση των Πελατών της, η Τράπεζα, σε συνεργασία με την AXA Ασφαλιστική, προχώρησε μέσω της διαδικτυακής πλατφόρμας [www.alphasafeauto.gr](http://www.alphasafeauto.gr) στην online διάθεση δύο νέων προγραμμάτων ασφαλίσεως αυτοκινήτου, του "Alpha Safe Auto Regular" και του "Alpha Safe Auto Value", τα οποία συνδυάζουν πληρότητα καλύψεων σε ιδιαίτερα ανταγωνιστικές τιμές.

Τέλος, κατά τη διάρκεια του 2018, η διαφημιστική επικοινωνία της Τραπεζης προσανατολίσθηκε στην πληρότητα των παρεχόμενων ασφαλιστικών προγραμμάτων καθώς και στην αξιοπιστία και στην ασφάλεια που προσδίδει η μακροχρόνια συνεργασία με την AXA Ασφαλιστική και με την AlphaLife.

#### Εργασίες Ιδιωτών και Personal Banking

Η Alpha Bank, αναγνωρίζοντας την εμπιστοσύνη που επιδεικνύουν οι Ιδιώτες-Πελάτες με υψηλές αποταμιεύσεις στην Τράπεζα και με γνώμονα την ολοκληρωμένη κάλυψη των αναγκών τους, προσφέρει την υπηρεσία "Alpha Bank Gold Personal Banking".

Η υπηρεσία "Alpha Bank Gold Personal Banking" απευθύνεται σε Πελάτες με ελάχιστο ύψος χαρτοφυλακίου Ευρώ 50.000 και προσφέρει εξατομικευμένη εξυπηρέτηση μέσω αποκλειστικού Προσωπικού Συνεργάτη, ο οποίος διαθέτει τόσο την τεχνογνωσία, όσο και τις απαιτούμενες πιστοποιήσεις από την Τράπεζα της Ελλάδος, προκειμένου να ανταποκρίνεται με υπευθυνότητα στον ρόλο του. Παράλληλα, προσφέρονται υπηρεσίες υψηλής αξίας και αποκλειστικά προνόμια ως προς το εύρος επιλογών επί τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, την ταχύτητα εξυπηρέτησεως, την τιμολόγηση και τα προγράμματα επιβραβεύσεως.

Με έμφαση στην παροχή σύγχρονων λύσεων ως προς τη διαχείριση περιουσίας, η υπηρεσία "Alpha Bank Gold Personal Banking" παρακολουθεί διαρκώς τις εξελίξεις των αγορών και τις διεθνείς πρακτικές και αναβαθμίζει αντιστοίχως τα παρεχόμενα προϊόντα. Στο πλαίσιο αυτό, το 2018, εισήχθησαν νέα αποταμιευτικά, επενδυτικά και τραπεζοασφαλιστικά προγράμματα με στόχο τόσο τη διαχείριση και την προστασία των υφιστάμενων κεφαλαίων, όσο και τη διάθεση εργαλείων

μακροχρόνιου χρηματοοικονομικού σχεδιασμού για τη δημιουργία νέων αποταμιεύσεων.

Η συνεχής ενημέρωση αποτελεί θεμελιώδη αξία των υπηρεσιών που προσφέρονται στους Πελάτες Alpha Bank Gold Personal Banking. Στο πλαίσιο αυτό, συνεχίσθηκε η τακτική αποστολή ενημερωτικών αναλύσεων επί των αγορών χρήματος και κεφαλαίου. Η ενημέρωση αυτή ενισχύθηκε περαιτέρω μέσω ημερίδων που πραγματοποιήθηκαν σε διάφορες πόλεις της χώρας, με τη συμμετοχή εμπειρών αναλυτών και διαχειριστών χαρτοφυλακίων, κατά τις οποίες παρουσιάστηκαν οι εξελίξεις και τα μακροοικονομικά γεγονότα που επηρεάζουν τις αγορές.

Η εστίαση στην παροχή υπεύθυνων υπηρεσιών διαχείρισης περιουσίας πιστοποιήθηκε με την ομαλή και έγκαιρη ενσωμάτωση των απαιτήσεων του κανονιστικού πλαισίου (MiFID II) στη διαδικασία προώθησης επενδυτικών προϊόντων, με αποτέλεσμα την ενίσχυση της προστασίας του Πελάτη-επενδυτή.

Το 2018, συνεχίσθηκαν τα έργα αναβαθμίσεως του επιπέδου εξυπηρέτησεως των Πελατών Alpha Bank Gold Personal Banking, τα οποία εστίασαν στην ταχύτητα και στην απλοποίηση των συναλλαγών από όλα τα σημεία εξυπηρέτησεως. Στο πλαίσιο αυτό, υλοποιήθηκαν βελτιώσεις σε διαδικασίες εντός Καταστήματος, εισήχθησαν νέες δυνατότητες εξυπηρέτησεως εκτός Καταστήματος, αξιοποιήθηκαν περαιτέρω τα υφιστάμενα εναλλακτικά δίκτυα, ενώ παράλληλα ευρίσκεται σε εξέλιξη η ανάπτυξη νέων τεχνολογικών λύσεων.

Τέλος, κύριο μέλημα αποτέλεσε η περαιτέρω επαγγελματική κατάρτιση και εξειδίκευση των Στελεχών Alpha Bank Gold μέσω μίας σειράς προγραμμάτων αναπτύξεως, με στόχο την καλλιέργεια της τεχνογνωσίας που είναι απαραίτητη για την υπεύθυνη και αποτελεσματική διαχείριση σχέσεων με διακεκριμένους Πελάτες.

Ως αποτέλεσμα των ανωτέρω, η υπηρεσία "Alpha Bank Gold Personal Banking" επέτυχε τους στόχους του προϋπολογισμού της, αύξησε το συνολικό χαρτοφυλάκιο των υπό διαχείριση υπολοίπων κατά 5% και συνέβαλε στην αύξηση των καταθέσεων της Τραπέζης κατά Ευρώ 774 εκατ.

Το 2018, η υπηρεσία "Alpha Bank Gold Personal Banking" διατηρήθηκε στις πρώτες θέσεις του εγχώριου ανταγωνισμού, δίδοντας έμφαση στην πελατοκεντρική προσέγγιση και στο

επίπεδο εξυπηρέτησεως, γεγονός που πιστοποιήθηκε από σχετικές έρευνες ικανοποιήσεως Πελατών που διεξήχθησαν.

Στο πλαίσιο αυτό και με συνέπεια στην επίτευξη του Επιχειρησιακού Σχεδίου, οι στόχοι για το 2019 διαμορφώνονται ως εξής:

- Πλήρης εξέλιξη του πελατοκεντρικού τρόπου εξυπηρέτησεως
- Αναβάθμιση υπηρεσιών διαχείρισεως περιουσίας
- Επέκταση εκδηλώσεων ενημερωτικού χαρακτήρα
- Περαιτέρω αναβάθμιση του επιπέδου εξυπηρέτησεως από όλα τα σημεία συναλλαγών μέσω απλοποίησης διαδικασιών και μέσω χρήσεως της τεχνολογίας.

## Μεγάλες Επιχειρήσεις

Το 2018, καταγράφηκε βελτίωση στο οικονομικό περιβάλλον τόσο για τις τράπεζες, όσο και για τις επιχειρήσεις, μετά από μία μακρά περίοδο υφέσεως.

Η Τράπεζα εξακολούθησε να ευρίσκεται κοντά στους Πελάτες της με την παροχή έγκαιρης και αποτελεσματικής στηρίξεως των αναγκών τους βάσει των προβλεπόμενων πιστωτικών κριτηρίων. Στο πλαίσιο των συνθηκών βελτιωμένης ρευστότητας, πρώτη της προτεραιότητα ήταν η υποστήριξη των σχεδιαζόμενων επενδύσεων των επιχειρήσεων μέσω της κατάλληλης χρηματοδοτικής προτάσεως. Επίσης, η Τράπεζα συνέχισε την πολιτική αναδιάρθρωσεως του δανειακού της χαρτοφυλακίου, όπου κρίθηκε απαραίτητο, προκειμένου να συμβάλει αποτελεσματικά στην ομαλή εξυπηρέτηση των υποχρεώσεων των Πελατών της.

Με γνώμονα τη στοχευμένη κάλυψη των εξειδικευμένων τραπεζικών αναγκών των Πελατών της Τραπέζης, η Διεύθυνση Corporate Banking ολοκλήρωσε, το 2018, τη σταδιακή ένταξη υπό την αρμοδιότητά της πολυεθνικών ομίλων Επιχειρήσεων-Πελατών της Alpha Bank, η οποία είχε ξεκινήσει κατά τα προηγούμενα έτη. Παράλληλα, στο πλαίσιο της στρατηγικής της Τραπέζης για περαιτέρω ανάπτυξη και παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών στον τουριστικό τομέα, οι Ξενοδοχειακοί Όμιλοι Επιχειρήσεων που εμπεριέχοντο στο χαρτοφυλάκιο της Διευθύνσεως, μεταφέρθηκαν σταδιακά στη νεοούστατη, εξειδικευμένη Διεύθυνση Χρηματοδοτήσεων Τουριστικών και Νησιωτικών Επιχειρήσεων.

Το συνολικό υπόλοιπο των χορηγήσεων της Τραπέζης προς τις Μεγάλες Επιχειρήσεις, στο πλαίσιο και των ως άνω εσωτερικών ανακατατάξεων, διαμορφώθηκε στο τέλος του 2018 σε Ευρώ 4,8 δισ. περίπου, ενώ το αντίστοιχο υπόλοιπο από εγγυητικές επιστολές και από ενέγγυες πιστώσεις σε Ευρώ 1,7 δισ. περίπου. Το μερίδιο αγοράς της Τραπέζης διαμορφώθηκε σε ελαφρώς αυξημένα επίπεδα, ενδεικτικό γεγονός της έμπρακτης στηρίξεως της προς τους Πελάτες και ειδικότερα, προς τις μεγαλύτερες ελληνικές επιχειρήσεις, καθώς και της εμπιστοσύνης που απολαμβάνει από αυτούς.

Αποτέλεσμα των ανωτέρω ήταν να καλυφθεί το κόστος χρήματος, να απορροφηθεί η αύξηση των προβλέψεων για επισφάλειες και τελικά, να διατηρηθεί η ικανοποιητική αποδοτικότητα και η ποιότητα του χαρτοφυλακίου. Η εξισορρόπηση των εσόδων μεταξύ των προμηθειών που εισπράττονται από διαμεσολαβητικές εργασίες της Τραπέζης και των καθαρών τόκων που προκύπτουν από τη διαχείριση του ενεργητικού και του παθητικού της, αποτελεί μόνιμη στρατηγική επιλογή για την ανάπτυξη της.

Επιδίωξη της Τραπέζης αποτελούν:

- η συνέχιση της αποτελεσματικής διαχείρισεως των Πελατών της τόσο ως προς τα έσοδα/την αποδοτικότητα, όσο και ως προς τη μείωση των πιστωτικών και των λειτουργικών κινδύνων,
- η ανάπτυξη χορηγήσεων και λοιπών εργασιών επιλεκτικά σε Πελάτες αποδεκτού πιστωτικού κινδύνου, ιδιαίτερα σε τομείς με εξαγωγικό προσανατολισμό και με σαφείς προοπτικές αναπτύξεως και
- η εξατομικευμένη εξυπηρέτηση πολυεθνικών ομίλων Επιχειρήσεων-Πελατών, κατηγορία όπου διαφαίνονται αξιόλογες προοπτικές αναπτύξεως εργασιών.

Το 2018 αποτέλεσε το πρώτο πλήρες έτος λειτουργίας της Διευθύνσεως Χρηματοδοτήσεων Τουριστικών και Νησιωτικών Επιχειρήσεων, κατά τη διάρκεια του οποίου πραγματοποιήθηκαν πολλαπλές επισκέψεις και συναντήσεις με τις υπό διαχείριση Μεσαίες και Μεγάλες Επιχειρήσεις - Πελάτες του τουριστικού τομέα, ανεξαρτήτως περιοχής δραστηριότητας, και με Επιχειρήσεις-Πελάτες με έδρα στη νησιωτική Ελλάδα, ανεξαρτήτως τομέα δραστηριότητας.

Κατά το έτος αυτό, απεδείχθη ότι η έναρξη λειτουργίας της Διευθύνσεως ήταν πολύ σημαντική και χρήσιμη, καθώς

πραγματοποιήθηκε αύξηση των υπό διαχείριση εταιριών, αλλά και των πιστοδοτικών υπολοίπων, στο πλαίσιο της στοχευμένης καλύψεως των εξειδικευμένων τραπεζικών αναγκών των συγκεκριμένων Πελατών, δεδομένου ότι ο τουρισμός αποκτά αυξανόμενη σημασία για την Ελληνική Οικονομία, ενώ, επιπλέον, έχει και σημαίνουσα επίδραση στην τοπική και ιδίως, στη νησιωτική οικονομία.

Την 31.12.2018, η Διεύθυνση Χρηματοδοτήσεων Τουριστικών και Νησιωτικών Επιχειρήσεων είχε υπό την ευθύνη της πιστοδοτικά υπόλοιπα συνολικού ύψους Ευρώ 1,4 δισ., συμπεριλαμβανομένων εγγυητικών επιστολών, ενέγγυων πιστώσεων, καθώς και των χρηματοδοτήσεων των Πελατών της Διευθύνσεως, μέσω Εταιριών του Ομίλου στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

## Χρηματοδότηση Ναυτιλίας

Από το 1997, η Τράπεζα δραστηριοποιείται με επιτυχία στον χώρο των χρηματοδοτήσεων και της παροχής εξειδικευμένων τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών (εμβάσματα, μετατροπές νομισμάτων, χρηματοοικονομικά προϊόντα διαχείρισεως κινδύνων κ.ά.) προς την ελληνόκτητη ποντοπόρο ναυτιλία (εταιρίες που ελέγχουν κυρίως πλοία υγρού και ξηρού φορτίου), αλλά και την ελληνική ακτοπλοΐα.

Η Τράπεζα παραμένει ένας από τους βασικούς χρηματοδότες της ελληνικής ναυτιλίας. Στο πλαίσιο αυτό, το 2018 υλοποιήθηκαν νέες χρηματοδοτήσεις με συντηρητικά κριτήρια σε υφιστάμενους και σε νέους Πελάτες. Συνολικά, το ναυτιλιακό χαρτοφυλάκιο ανήλθε την 31.12.2018, σε Ευρώ 2 δισ. περίπου, εκ των οποίων ποσοστό 95% αφορούσε στην ποντοπόρο ναυτιλία (46% πλοία ξηρού φορτίου, 39% δεξαμενόπλοια, 10% πλοία μεταφοράς εμπορευματοκιβωτίων) και 5% την ακτοπλοΐα. Επίσης, το 12% των δανείων αφορούσε σε συμμετοχές σε κοινοπρακτικά δάνεια και το 88% σε διμερή δάνεια. Παράλληλα με τις χρηματοδοτήσεις, η Τράπεζα διατήρησε τη θέση της στον τομέα της ναυτιλίας όσον αφορά στην παροχή τραπεζικών προϊόντων (παραδοσιακών ή/και εξειδικευμένων).

Παρά τις διακυμάνσεις των ναυλαγορών, αλλά και της παγκόσμιας οικονομίας, οι Έλληνες πλοιοκτήτες διατηρούν την προσήλωσή τους, αλλά και τη δυναμική τους στον τομέα της ναυτιλίας. Ο τραπεζικός δανεισμός παραμένει, αν και περιορισμένος σήμερα, το βασικό μέσο αντλήσεως κεφαλαίων.



Συνεπώς, στόχος της Τραπέζης θα παραμείνει η μέγιστη δυνατή ανταπόκριση στα αιτήματα των Πελατών της.

### Χρηματοδοτική Μίσθωση

Τα συνολικά έσοδα τόκων της χρήσεως 2018 της Εταιρίας του Ομίλου Alpha Leasing ανήλθαν σε Ευρώ 16,7 εκατ., μειωμένα κατά 6,4% σε σχέση με το 2017, κυρίως λόγω της επιλεκτικής απομολογίας του ισολογισμού καθώς επίσης και των ρυθμίσεων υφιστάμενων χρηματοδοτικών μισθώσεων. Παρά ταύτα, η νέα παραγωγή ανήλθε σε Ευρώ 80,6 εκατ. έναντι Ευρώ 91 εκατ. κατά την προηγούμενη χρήση. Το προ απομειώσεων χαρτοφυλάκιο απαιτήσεων από χρηματοδοτικές μισθώσεις διαμορφώθηκε σε Ευρώ 651,1 εκατ. έναντι Ευρώ 670,1 εκατ. στο τέλος του 2017.

Η διατήρηση ισχυρού δείκτη καλύψεως των καθυστερήσεων είχε ως συνέπεια τον σχηματισμό πρόσθετων προβλέψεων για την απομείωση επισφαλών απαιτήσεων ύψους Ευρώ 6,8 εκατ. Ως εκ τούτου, ενισχύθηκε περαιτέρω το απόθεμα των προβλέψεων, το οποίο διαμορφώθηκε σε Ευρώ 173,1 εκατ. στο τέλος του 2018 και αποτέλεσε το 27% του χαρτοφυλακίου έναντι του 24% το 2017. Η επάρκεια των προβλέψεων για την κάλυψη του πιστωτικού κινδύνου και η εξασφάλιση ισχυρής κεφαλαιακής επάρκειας είναι και παραμένουν βασικοί στόχοι της Εταιρίας, προκειμένου να αντεπεξέλθει αποτελεσματικά στην κρίση. Η ισχυρή κεφαλαιακή της βάση την κατατάσσει στην πρώτη θέση στον τομέα των χρηματοδοτικών μισθώσεων.

Στο περιβάλλον αυτό η Εταιρία συνέχισε και το 2018 την προσπάθεια ενεργού διαχείρισης του χαρτοφυλακίου χρηματοδοτικών μισθώσεων και εστίασε στην άμεση αντιμετώπιση των οικονομικών δυσχερειών των Πελατών μέσω αναδιαρθρώσεων και ρυθμίσεων οφειλών με ταυτόχρονη λήψη επιπλέον εξασφαλίσεων, ούτως ώστε να διασφαλίζονται τα συμφέροντα των Μετόχων και η οικονομική βιωσιμότητα των Πελατών της. Επιπλέον, έγιναν οργανωτικές, διαδικαστικές και κανονιστικές αλλαγές καθώς επίσης και προωθητικές ενέργειες παρά τη βούληση για επιλεκτικές νέες εργασίες.

Η Alpha Leasing, με οδηγό την αποκτηθείσα εμπειρία των προηγούμενων ετών και την παράλληλη εφαρμογή συνετής τιμολογιακής πολιτικής, στηρίζει τους Πελάτες της με την παροχή χρηματοδοτήσεων σε τομείς που έχουν προοπτική

σημαντικής αναπτύξεως κατά τα επόμενα έτη και με την εξεύρεση λύσεων σε περίπτωση δυσκολίας αποπληρωμής των υποχρεώσεών τους.

### Εργασίες Factoring

Η Εταιρία του Ομίλου ABC Factors είναι από το 1995 μέλος της διεθνούς ενώσεως Factors Chain International (FCI) και από το 2006 μέλος της International Trade and Forfeiting Association (I.T.F.A.), σχετικά με τις υπηρεσίες forfaiting, ενώ το 2009 αποτέλεσε ένα από τα ιδρυτικά μέλη της Ελληνικής Ενώσεως Factoring (E.E.F.).

Το 2018, ο κύκλος εργασιών της Εταιρίας (αξία των επιχειρηματικών απαιτήσεων που αποτελούν αντικείμενο πρακτορείας) αυξήθηκε κατά 12,11% σε σχέση με το 2017 και διαμορφώθηκε σε Ευρώ 4.596,6 εκατ., λόγω τόσο της διεισδύσεως σε επιμέρους τομείς της αγοράς, όσο και της προωθήσεως παράγωγων προϊόντων forfaiting και reverse factoring, με αποτέλεσμα η Εταιρία να διατηρήσει την ηγετική θέση της στην ελληνική αγορά υπηρεσιών factoring.

Η κερδοφόρος πορεία της Εταιρίας συνεχίσθηκε και το 2018, με τα κέρδη προ φόρων να διαμορφώνονται σε Ευρώ 14,1 εκατ., αυξημένα κατά 14,7% σε σχέση με το 2017.

Η Εταιρία και το 2018 συνέχισε την επιτυχή αναδιάρθρωση του χαρτοφυλακίου της, με διατήρηση του μέσου υπολοίπου των προεξοφλήσεων στα επίπεδα του 2017, ενώ τα υπόλοιπα προεξοφλήσεων την 31.12.2018, διαμορφώθηκαν σε Ευρώ 546,9 εκατ., αυξημένα κατά 19% σε σχέση με το 2017.

Οι μη εξυπηρετούμενες απαιτήσεις την 31.12.2018, παρουσίασαν μείωση κατά 21,6% σε σχέση με το 2017 και διαμορφώθηκαν σε Ευρώ 8,5 εκατ.

Μετά από την εφαρμογή των προβλεπομένων στην "Πολιτική Διενέργειας Προβλέψεων Απομειώσεως επί Απαιτήσεων κατά Πελατών" και του νέου Διεθνούς Προτύπου Χρηματοοικονομικής Πληροφορήσεως (ΔΠΧΠ) 9 (Κανονισμός 2016/2067/22.11.2016), το ποσοστό των απομειωμένων απαιτήσεων κατά Πελατών διαμορφώθηκε σε 1,1% επί των συνολικών προεξοφλήσεων την 31.12.2018.

Η Εταιρία έχει θεμελιώσει ένα πλαίσιο διεξοδικής και συνετής διαχείρισης των πάσης φύσεως κινδύνων που αντιμετωπίζει, αξιοποιώντας τις βέλτιστες πρακτικές, το οποίο, με βάση την κοινή ευρωπαϊκή νομοθεσία και το ισχύον σύστημα κοινών

τραπεζικών κανόνων, αρχών και προτύπων, εξελίσσεται διαρκώς με την πάροδο του χρόνου, ώστε να εφαρμόζεται κατά τρόπο συνεκτικό και αποτελεσματικό στην καθημερινή διεξαγωγή των δραστηριοτήτων της καθιστώντας αποτελεσματική την εταιρική διακυβέρνηση. Η Εταιρία έλαβε και το 2018 όλα τα απαραίτητα και κατάλληλα μέτρα για την καλύτερη και ισχυρότερη θωράκισή της έναντι των πάσης φύσεως χρηματοοικονομικών κινδύνων.

Έχοντας ως βασικό στόχο την εφαρμογή, αλλά και την αδιάλειπτη βελτίωση του πλαισίου αυτού, η ABC Factors επικεντρώθηκε στην ελαχιστοποίηση της εκθέσεώς της στον κίνδυνο μεταβολής τιμών (επιτοκιακός κίνδυνος), στον πιστωτικό και στον λειτουργικό κίνδυνο καθώς και στον κίνδυνο ρευστότητας και ταμειακών ροών, οι οποίοι παρακολουθούνται από τις αρμόδιες Μονάδες.

Η κεφαλαιακή επάρκεια της Εταιρίας εποπτεύεται από την Τράπεζα της Ελλάδος, προς την οποία υποβάλλονται στοιχεία βάσει της ΠΔΤΕ 2651/20.1.2012, η οποία αντικατέστησε την ΠΔΤΕ 2640/18.1.2011.

Επίσης, με Πράξη του Διοικητού της Τραπέζης της Ελλάδος διαμορφώνονται και οι ελάχιστοι δείκτες (βασικών κεφαλαίων και κεφαλαιακής επάρκειας) που πρέπει να διαθέτει η Εταιρία.

Για τον υπολογισμό της κεφαλαιακής επάρκειας των εταιριών πρακτορείας επιχειρηματικών απαιτήσεων εφαρμόζεται, από την 1 Ιανουαρίου 2010, η ΠΔΤΕ 2622/21.12.2009.

Οι δείκτες βασικών κεφαλαίων και κεφαλαιακής επάρκειας, οι οποίοι διαμορφώθηκαν την 31.12.2018, σε 24,03% και σε 28,94% αντιστοίχως, συνεχίζουν να ευρίσκονται σε πολύ υψηλότερα επίπεδα από τα ελάχιστα που απαιτεί η Τράπεζα της Ελλάδος και επιτρέπουν στην Εταιρία την απρόσκοπτη συνέχιση των εργασιών της.

Για την κάλυψη "Μεγάλων Χρηματοδοτικών Ανοιγμάτων" έναντι Πελατών της κατά το 2018, η Εταιρία έλαβε Εγγυοδοτικές Δηλώσεις από τη μητρική Τράπεζα Alpha Bank.

Οι κυριότερες εξελίξεις, οι οποίες επηρέασαν καθοριστικά την πορεία της Εταιρίας το 2018, είναι οι κάτωθι:

1. Η διεύρυνση της πελατειακής βάσεως σε επίπεδο προϊόντων και γεωγραφικά, η διατήρηση της υψηλής ποιότητας του χαρτοφυλακίου και η προώθηση των παράγωγων προϊόντων forfaiting και reverse factoring.

2. Η ανάπτυξη συνεργειών με την Τράπεζα καθώς και η ισχυροποίηση της συνεργασίας με τα Επιχειρηματικά Κέντρα και με τη Διεύθυνση Corporate Banking της Τραπέζης.

3. Η διερεύνηση τόσο της αγοράς, όσο και του νομικού και θεσμικού πλαισίου, με στόχο την ανάπτυξη των υπηρεσιών του διεθνούς factoring απευθείας σε ξένες αγορές, όπου δραστηριοποιούνται θυγατρικές ελληνικών επιχειρήσεων (Ρουμανία, Κύπρος).

4. Η εφαρμογή του νέου Διεθνούς Προτύπου Χρηματοοικονομικής Πληροφορήσεως (ΔΠΧΠ) 9 (εφαρμογή για τις χρήσεις από 1.1.2018 και εξής).

5. Η προσθήκη ποιοτικών βελτιώσεων στην κεντρική μηχανογραφική εφαρμογή υπηρεσιών factoring, με σκοπό τόσο τη βελτίωση της παραγωγικότητας και τη μείωση του λειτουργικού κινδύνου, όσο και την κανονιστική και την εποπτική συμμόρφωση της Εταιρίας.

Οι στρατηγικοί στόχοι της Εταιρίας, για το έτος 2019, συνοψίζονται ως εξής:

- Διατήρηση της ηγετικής της θέσεως όσον αφορά στο μερίδιο αγοράς, αλλά και της υψηλής κερδοφορίας, με την εκμετάλλευση των συνθηκών ελλιπούς ρευστότητας καθώς και ευκαιριών που δημιουργούνται σε εκείνους τους τομείς της Ελληνικής Οικονομίας, οι οποίοι αποτελούν τους πυλώνες στηρίξεως, αλλά και αναπτύξεώς της, με την προσδοκία αναθερμάνσεως της οικονομίας το 2019.
- Συνεχής βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους Πελάτες και στήριξή τους στα σχέδια ανάπτυξεως των δραστηριοτήτων τους.
- Έμφαση στην περαιτέρω επέκταση των υπηρεσιών του διεθνούς factoring είτε με απευθείας ανάπτυξη σε ξένες αγορές, όπου δραστηριοποιούνται θυγατρικές ελληνικών επιχειρήσεων, είτε μέσω του διφακτορικού factoring, σε συνεργασία με τα μέλη της διεθνούς ενώσεως FCI.
- Προώθηση των παράγωγων προϊόντων forfaiting και reverse factoring μέσω του δικτύου της I.T.F.A. καθώς και μέσω του Δικτύου της Τραπέζης.
- Διατήρηση του διαχρονικά χαμηλού ποσοστού Mn Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων.
- Αξιοποίηση και βελτίωση, μέσω νέων ενοτήτων (modules), των δυνατοτήτων που προσφέρει η μηχανογραφική εφαρ-

μογή υπηρεσιών factoring (proxima+), καθώς και προμήθεια νέων εφαρμογών με στόχο:

- την ψηφιοποίηση των υπηρεσιών, με σκοπό την προστιθέμενη αξία στην εξυπηρέτηση του Πελάτη,
- τη διεύρυνση της βάσεως των "έξυπνων" υπηρεσιών, οι οποίες αφορούν στην εμπορική/τροφοδοτική αλυσίδα των επιχειρήσεων (Supply Chain Finance - SCF),
- την αύξηση της παραγωγικότητας του ανθρώπινου δυναμικού,
- την αναβάθμιση των υφιστάμενων ενότητων (modules)/ διαδικασιών ως προς τη διαχείριση των πάσης φύσεως κινδύνων, με την αξιοποίηση των βέλτιστων πρακτικών,
- την επίτευξη οικονομικών κλίμακας σε συνάρτηση με την προσπάθεια βελτίωσης των παρεχόμενων προς τους Πελάτες υπηρεσιών.

Η συνεχής ανάπτυξη της ABC Factors οφείλεται στην υψηλή τεχνολογία του εξειδικευμένου Προσωπικού της, στην υποστήριξη της Τραπεζής, αλλά κυρίως στη δέσμευση της Εταιρίας να δημιουργεί αξία για τους Πελάτες της, με την παροχή υπηρεσιών και προϊόντων προσαρμοσμένων στις ανάγκες τους.

## Διαχείριση Χαρτοφυλακίου και Χρηματιστηριακές Εργασίες

### Αμοιβαία Κεφάλαια

Το 2018, το ενεργητικό των Alpha Αμοιβαίων Κεφαλαίων μειώθηκε κατά 8,2% και διαμορφώθηκε σε Ευρώ 1.111 εκατ. την 31.12.2018 έναντι Ευρώ 1.211 εκατ. την 31.12.2017. Η μείωση του ενεργητικού οφείλεται στην πτώση των τιμών των αξιολογούμενων που συντελέσθηκε παγκοσμίως σε ομόλογα και σε μετοχές. Στον αντίποδα, το θετικό ισοζύγιο συμμετοχών-εξαγορών του δικτύου πωλήσεων της Τραπεζής στα Alpha (LUX) Global Funds, αμοιβαία κεφάλαια με έδρα το Λουξεμβούργο, αντιστάθμισε, σε μεγάλο βαθμό, τις απώλειες του ενεργητικού που προέκυψαν λόγω των αρνητικών αποδόσεων των αγορών. Το μερίδιο αγοράς της Alpha Asset Management A.E.Δ.Α.Κ. στον τομέα της διαχείρισης αμοιβαίων κεφαλαίων παρέμεινε ισχυρό και ανήλθε σε 18,34% έναντι 18,19% το 2017. Το συνολικό ενεργητικό αμοιβαίων κεφαλαίων και θεσμικών χαρτοφυλακίων που διαχειρίζεται η Εταιρία την

31.12.2018 ανήλθε σε Ευρώ 1.612 εκατ.

Τα έσοδα της Εταιρίας από αμοιβές διαχείρισης και από προμήθειες συναλλαγών αμοιβαίων κεφαλαίων και θεσμικών χαρτοφυλακίων ανήλθαν σε Ευρώ 19,05 εκατ., παρουσιάζοντας μείωση 2%, κυρίως λόγω του μειωμένου μέσου ετήσιου ενεργητικού των αμοιβαίων κεφαλαίων, συνεπεία της αρνητικής πορείας των αγορών στην Ελλάδα και στο εξωτερικό. Τα μικτά κέρδη της Εταιρίας αυξήθηκαν κατά 6,5% και ανήλθαν σε Ευρώ 7,96 εκατ. έναντι Ευρώ 7,48 εκατ. το 2017. Συνεισφορά στη βελτίωση της μικτής κερδοφορίας της Εταιρίας είχαν τα έκτακτα έσοδα από αμοιβές υπεραποδόσεως στη διαχείριση χαρτοφυλακίων θεσμικών Πελατών καθώς και οι μειωμένες αμοιβές διαμεσολαβήσεως που καταβλήθηκαν προς τα δίκτυα διανομής των Alpha Αμοιβαίων Κεφαλαίων.

Η Εταιρία προχώρησε σε εξορθολογισμό του συνόλου των υφιστάμενων προϊόντων, μέσω συγχωνεύσεων ή και τροποποιήσεων των κανονισμών των αμοιβαίων κεφαλαίων. Οι συγχωνεύσεις κρίθηκαν σκόπιμες, λόγω της μερικής επικάλυψης του επενδυτικού σκοπού στα συγκεκριμένα αμοιβαία κεφάλαια και με γνώμονα την καλύτερη εξυπηρέτηση των αναγκών του επενδυτικού κοινού. Παράλληλα, υλοποιήθηκε και η αλλαγή της επωνυμίας και του επενδυτικού σκοπού ενός αμοιβαίου κεφαλαίου που είχε συσταθεί προ δεκαετίας με σκοπό τη δημιουργία ενός τραπεζοασφαλιστικού προϊόντος σε συνεργασία με την AXA Ασφαλιστική.

Αναφορικά με τη διαχείριση θεσμικών χαρτοφυλακίων, ανανεώθηκε η συνεργασία της Εταιρίας με θεσμικούς Πελάτες, όπως Ταμεία Επαγγελματικής Ασφαλίσεως και ασφαλιστικοί φορείς, με την υπογραφή συμβάσεων παροχής διαχείρισης χαρτοφυλακίων και με την ανάληψη διαχείρισης νέων κεφαλαίων.

Τέλος, τον Δεκέμβριο 2018, η Alpha Asset Management A.E.Δ.Α.Κ. εντάχθηκε στην παγκόσμια πρωτοβουλία των Ηνωμένων Εθνών Principles for Responsible Investment (PRI) Initiative, που αποτελεί το κορυφαίο δίκτυο για την προώθηση των υπεύθυνων επενδύσεων. Η νέα αυτή πρωτοβουλία της Εταιρίας ενισχύει την πολιτική εταιρικής υπευθυνότητας του Ομίλου Alpha Bank και υποστηρίζει τους 17 στόχους για τη βιώσιμη ανάπτυξη (Sustainable Development Goals) που θεσπίστηκαν το 2015 από τα Ηνωμένα Έθνη με στόχο την υλοποίησή τους έως το 2030.

Η Alpha Asset Management A.E.Δ.Α.Κ. διαχειρίζεται και διαθέτει συνολικά 42 Αμοιβαία Κεφάλαια, τα οποία απευθύνονται σε διαφορετικές κατηγορίες επενδυτών και επενδύουν στην Ελλάδα και στο εξωτερικό. Το 2018, έτος σημαντικών διακυμάνσεων και εξελίξεων σε διεθνές επίπεδο, τα Alpha Αμοιβαία Κεφάλαια κατέλαβαν, για άλλη μία φορά, τις κορυφαίες θέσεις στις κατηγορίες τους. Επίσης, όλα σχεδόν τα Alpha Αμοιβαία Κεφάλαια κατέγραψαν αποδόσεις ανώτερες σε σχέση με τον επενδυτικό τους στόχο (δείκτης αναφοράς), περιορίζοντας τις απώλειές τους σε σύγκριση με τις απώλειες που σημείωσαν καθολικά φέτος, οι ομολογιακές και οι μετοχικές αγορές παγκοσμίως.

Οι διαχρονικά υψηλές αποδόσεις των Alpha Αμοιβαίων Κεφαλαίων τα καθιστούν κορυφαία σε κάθε κατηγορία και τα κατατάσσουν, ακόμη και διεθνώς, μεταξύ των καλύτερων αμοιβαίων κεφαλαίων ανάλογης επενδυτικής πολιτικής.

Σημειώνεται ότι, κατά τα τελευταία οκτώ έτη, τα Alpha Αμοιβαία Κεφάλαια αξιολογούνται από τον διεθνή οίκο Morningstar και λαμβάνουν συστηματικά εξαιρετική βαθμολογία όσον αφορά στη σχέση αποδόσεως/κινδύνου. Τα εν λόγω στοιχεία είναι διαθέσιμα στην ιστοσελίδα της Alpha Asset Management A.E.Δ.Α.Κ. ([www.alphamutual.gr](http://www.alphamutual.gr)).

Το 2019, θα είναι επίσης ένα ιδιαίτερα κρίσιμο έτος για τη

χώρα μας, κατά τη διάρκεια του οποίου η πορεία της εγχώριας αγοράς αμοιβαίων κεφαλαίων αναμένεται να επηρεασθεί σημαντικά από τις εξελίξεις στην Ελληνική Οικονομία. Εξάλλου, η επιθυμητή άρση των περιορισμών στην κίνηση κεφαλαίων θα αποκαταστήσει τις δυσκολίες στο έργο της διαχείρισης χαρτοφυλακίων και θα ενεργοποιήσει τη δραστηριότητα του δικτύου πωλήσεων των Alpha Αμοιβαίων Κεφαλαίων. Ειδικότερα, οι πρωταρχικοί στόχοι της Εταιρίας είναι οι ακόλουθοι:

- Πρώθηση των νέων Alpha (LUX) Global Funds αμοιβαίων κεφαλαίων και περαιτέρω αύξηση του ενεργητικού των υπό διαχείριση κεφαλαίων μέσω του θετικού ισοζυγίου συμμετοχών-εξαγορών του δικτύου πωλήσεων της Τραπεζής.
- Περαιτέρω δραστηριοποίησή της στον τομέα της διαχείρισης κεφαλαίων θεσμικών επενδυτών και στον εμπλουτισμό των προσφερόμενων υπηρεσιών. Εκτιμάται ότι, σε βάθος πενταετίας, θα υπάρχει αύξηση της ζήτησης για επαγγελματική διαχείριση από ασφαλιστικούς φορείς, από εταιρίες και από επαγγελματικές κατηγορίες που θα κληθούν πλέον να παράγουν συνταξιοδοτικό εισόδημα σύμφωνα με την κεφαλαιοποιοτική λογική.
- Σταδιακή ενσωμάτωση κριτηρίων που σχετίζονται με το περιβάλλον, με την κοινωνία και με την εταιρική διακυβερ-

Αποδόσεις Alpha Αμοιβαίων Κεφαλαίων	3ετία	5ετία
<b>ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΥ</b>		
Alpha Global Allocation Μικτό Classic	3,84%	19,53%
Alpha Global Blue Chips Μετοχικό Classic	7,01%	30,44%
Alpha Fund of Funds Cosmos Stars USA Μετοχικό Classic	10,40%	48,27%
Alpha Fund of Funds Cosmos Stars Silk Route Asia Μετοχικό Classic	11,42%	40,19%
<b>ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ</b>		
Alpha Ελληνικό Μικτό Classic	27,98%	19,87%
Alpha Ελληνικό Ομολογιακό Classic	55,13%	86,40%
Alpha Euro (€) Εταιρικών Ομολόγων Classic	2,97%	7,99%

Πηγή: Ένωση Θεσμικών Επενδυτών (ημερομηνία αποδόσεων 31.12.2018)

νηση (Environmental, Social and Governance criteria - ESG) στην ανάλυση επενδύσεων και στη διαδικασία λήψης επενδυτικών αποφάσεων.

δ) Δημιουργία νέας ιστοσελίδας με βελτιωμένο πληροφοριακό και διαδραστικό χαρακτήρα καθώς και παροχή δυνατότητας διαδικτυακών συναλλαγών (συμμετοχές και εξαγορές) στα Alpha Αμοιβαία Κεφάλαια.

### Private Banking

Η Alpha Bank αναδείχθηκε "Best Private Bank in Greece" για το 2018 σε ειδική εκδήλωση που πραγματοποιήθηκε στο Λονδίνο, την 7 Νοεμβρίου 2018, στο πλαίσιο των βραβείων "Global Private Banking Awards 2018", που διοργανώνουν οι διεθνούς κύρους εκδόσεις "Professional Wealth Management (PWM)" και "The Banker" του Ομίλου Financial Times.

Η συγκεκριμένη διάκριση αποτελεί αναγνώριση της σταθερά υψηλής ποιότητας των υπηρεσιών Private Banking της Τραπέζης, οι οποίες ανταποκρίνονται στους εξατομικευμένους στόχους και στις ανάγκες των Πελατών. Παράλληλα, αναδεικνύεται η δέσμευση της Alpha Bank για ποιοτική εξυπηρέτηση, με την υιοθέτηση νέων τεχνολογιών στις υπηρεσίες διαχείρισης περιουσίας.

Η Τράπεζα παρέχει, από το 1993, ολοκληρωμένες υπηρεσίες διαχείρισης χαρτοφυλακίου σε ιδιώτες Πελάτες με υψηλή οικονομική επιφάνεια (Private Banking). Διαθέτει Κέντρα Alpha Private Bank στην Αθήνα, στη Θεσσαλονίκη, στην Πάτρα, στο Ηράκλειο Κρήτης και στο Λονδίνο, στελεχωμένα με εξειδικευμένους και πιστοποιημένους επενδυτικούς συμβούλους. Επιπλέον, μέσω της Εταιρίας του Ομίλου στο Ηνωμένο Βασίλειο Alpha Bank London Ltd και της συνεργασίας με τη Société Générale Private Banking στο Λουξεμβούργο, έχει δημιουργηθεί μία σύγχρονη δομή ανοικτής αρχιτεκτονικής που επιτρέπει στον Πελάτη να λαμβάνει συμβουλευτικές υπηρεσίες από τον Private Banker του στην Ελλάδα για χαρτοφυλάκιο που τηρεί στο εξωτερικό.

Στη διάθεση των Πελατών Private Banking τίθεται ένα ευέλικτο πλαίσιο υπηρεσιών που προσφέρονται υπό τον διακριτικό τίτλο "Alpha Private Bank". Συγκεκριμένα, παρέχονται οι εξής μορφές συνεργασίας ή συνδυασμός αυτών για την ευρύτερη δυνατή κάλυψη των επενδυτικών αναγκών:

- Διαχείριση Χαρτοφυλακίου GEM, κατά την οποία η Τράπεζα

αναλαμβάνει τη διαχείριση των κεφαλαίων των Πελατών.

- Παροχή Επενδυτικών Συμβουλών επί Χαρτοφυλακίου (Portfolio Advisory), κατά την οποία η Τράπεζα παρέχει συμβουλές επί της συνολικής κατανομής του χαρτοφυλακίου, τις οποίες ο Πελάτης ακολουθεί κατά βούληση.
- Παροχή Επενδυτικών Συμβουλών επί Επενδυτικής Συναλλαγής (Transactional Advisory), κατά την οποία η Τράπεζα παρέχει συμβουλές επί συγκεκριμένων συναλλαγών και όχι επί της συνολικής κατανομής χαρτοφυλακίου, τις οποίες ο Πελάτης ακολουθεί κατά βούληση.
- Εκτέλεση Εντολών (Execution only), κατά την οποία η Τράπεζα αναλαμβάνει την εκτέλεση εντολών Πελατών που επιθυμούν να παρακολουθούν και να διαχειρίζονται οι ίδιοι το χαρτοφυλάκιό τους.

Με βάση την επιχειρηματική φιλοσοφία της Τραπέζης, αλλά και σε συμμόρφωση με την Οδηγία για τις Αγορές Χρηματοπιστωτικών Μέσων (Markets in Financial Instruments Directive – MiFID), οι υπηρεσίες προσφέρονται αφού ληφθούν υπ' όψιν το ελάχιστο ύψος χαρτοφυλακίου, Ευρώ 300.000, οι επενδυτικοί στόχοι του Πελάτη (προσασία κεφαλαίου, μέγιστη δυνατή υπεραξία, ανεκτή διακύμανση), καθώς και ο χρονικός ορίζοντας, η επενδυτική του εμπειρία, οι γνωστές ή οι εκτιμώμενες ταμειακές ροές και το φορολογικό πλαίσιο του τόπου κατοικίας του.

Συγκεκριμένα, το 2018, η Διεύθυνση Private Banking επικεντρώθηκε στις εξής πέντε κατευθύνσεις:

#### 1. Βελτίωση Επενδυτικών Υπηρεσιών

- Ανάπτυξη συνεργασίας με τη Société Générale Private Banking στο Λουξεμβούργο, με στόχο την επέκταση των δυνατοτήτων των Πελατών που τηρούν χαρτοφυλάκιο στο εξωτερικό μέσω μίας σύγχρονης δομής ανοικτής αρχιτεκτονικής, ώστε να λαμβάνουν συμβουλευτικές υπηρεσίες από τον Private Banker στην Ελλάδα.
- Εδραίωση του ρόλου του Συμβούλου Χαρτοφυλακίου, ο οποίος σε συνεργασία με τον Private Banker, παρουσιάζει εξατομικευμένες λύσεις διαχείρισης περιουσίας λαμβάνοντας υπ' όψιν τις αναλύσεις της Τραπέζης αναφορικά με τις αγορές χρήματος και κεφαλαίου.
- Εναρξη λειτουργίας της ηλεκτρονικής πλατφόρμας Investor, η οποία μέσω της αυτοματοποιήσεως και της

ομογενοποίησης της συμβουλευτικής διαδικασίας πωλήσεων επενδυτικών προϊόντων προσφέρει στον Πελάτη ολοκληρωμένη προσέγγιση σε πλήρη συμμόρφωση με την Οδηγία για τις Αγορές Χρηματοπιστωτικών Μέσων (Markets in Financial Instruments Directive – MiFID) II.

- Παροχή επενδυτικών υπηρεσιών με τη χρήση φορητών ηλεκτρονικών υπολογιστών (tablets) για άμεση και εξατομικευμένη επικοινωνία με τον Πελάτη.
- Εδραίωση της Υπηρεσίας Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησεως Πελατών Private Banking, η οποία λειτουργεί με διευρυμένο ωράριο και παρέχει στους Πελάτες εξειδικευμένη τραπεζική εξυπηρέτηση με ταχύτητα σε ασφαλές περιβάλλον, χωρίς να χρειάζεται να μετακινηθούν από τον χώρο τους.

#### 2. Κεφάλαια υπό Διαχείριση

- Τα υπό διαχείριση κεφάλαια των Πελατών που λαμβάνουν συμβουλευτικές υπηρεσίες (GEM, Portfolio Advisory, Transactional Advisory) ανέρχονται πλέον στο 86% των συνολικών υπό διαχείριση κεφαλαίων.
- Τα κεφάλαια που είναι επενδεδυμένα στην Alpha Bank London Ltd παρουσίασαν αύξηση της τάξεως του 11%, ως αποτέλεσμα της ενισχύσεως των υποδομών και του πλαισίου συνεργασίας.

#### 3. Αύξηση Καταθέσεων

Οι καταθέσεις στην Ελλάδα υπό τον έλεγχο του Private Banking αυξήθηκαν κατά Ευρώ 135 εκατ.

#### 4. Έσοδα από Προμήθειες

- Τα Έσοδα της Μονάδας Private Banking αυξήθηκαν κατά 2%.
- Ο Δείκτης Αποδοτικότητας Κεφαλαίων υπό Διαχείριση ανήλθε σε 0,80%.

#### 5. Περιορισμός λειτουργικού κόστους

- Επετεύχθη μείωση του λειτουργικού κινδύνου και κόστους με ταυτόχρονη διασφάλιση της ποιότητας με την εδραίωση του Τμήματος Κανονιστικής Υποστηρίξεως Κέντρων Alpha Private Bank εντός της Διευθύνσεως Private Banking, το οποίο έχει αναλάβει κεντρικά τις αναγκαίες υποστηρικτικές και ελεγκτικές εργασίες των Κέντρων Alpha Private Bank.

β) Μεταστεγάσθηκε ένα Κέντρο Alpha Private Bank από τα Νότια Προάστια των Αθηνών στις εγκαταστάσεις της Διευθύνσεως Private Banking, χωρίς απώλεια Πελατών.

Η Διεύθυνση Private Banking διατηρήθηκε στις πρώτες θέσεις της εγχώριας αγοράς Συμβουλευτικών Υπηρεσιών και Διαχείρισεως Χαρτοφυλακίου με έμφαση στην καινοτομία και στην πελατοκεντρική προσέγγιση.

Για το έτος 2019, οι στόχοι είναι οι εξής:

- Προσέλκυση νέων Πελατών που διατηρούν κεφάλαια στο εξωτερικό, με παροχή επενδυτικών συμβουλών από την Alpha Private Bank στην Ελλάδα και με εκτέλεση-θεματοφυλακή από τη Société Générale Private Banking στο Λουξεμβούργο και από την Εταιρία του Ομίλου στο Ηνωμένο Βασίλειο Alpha Bank London Ltd.
- Ψηφιακός μετασχηματισμός και ανασχεδιασμός των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών με επίκεντρο την εμπειρία του Πελάτη. Η αξιοποίηση τεχνολογιών για κινητά τηλέφωνα και η ανάπτυξη της λειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Υπογραφής (e-signature) ευρίσκονται ήδη σε εξέλιξη, με στόχο κατά τα επόμενα δύο έτη να υφίσταται ένα νέο απλοποιημένο σύστημα παροχής επενδυτικών υπηρεσιών.
- Βελτίωση των αυτοματισμών στη διαδικασία πωλήσεως, οι οποίοι θα αυξήσουν την παραγωγικότητα χωρίς συμβιβασμούς στη συμμόρφωση με την Οδηγία για τις Αγορές Χρηματοπιστωτικών Μέσων (Markets in Financial Instruments Directive – MiFID) II.

### Χρηματιστηριακές Εργασίες

Ο Γενικός Δείκτης του Χρηματιστηρίου Αθηνών σημείωσε πτώση κατά 23,7% το 2018, υποαποδίδοντας σε σχέση με τα κυριότερα ευρωπαϊκά χρηματιστήρια. Αρνητικά στην πορεία της αγοράς επέδρασε ο τραπεζικός τομέας, εν μέσω φημών για επιτάχυνση της μείωσης των προβληματικών δανείων, και η μαζική έξοδος κεφαλαίων από περιφερειακές αγορές κατά το δεύτερο εξάμηνο του έτους. Ο μέσος ημερήσιος όγκος συναλλαγών παρουσίασε μείωση κατά 5,6% και διαμορφώθηκε σε Ευρώ 54,9 εκατ. έναντι Ευρώ 58,2 εκατ. το 2017.

Η Τράπεζα δραστηριοποιείται στον τομέα των χρηματιστηριακών εργασιών μέσω της Εταιρίας του Ομίλου Alpha Finance A.E.Π.Ε.Υ. Το 2018, η Εταιρία κατείχε την έκτη θέση στην κατάταξη των Μελών του Χρηματιστηρίου Αθηνών, με

μερίδιο αγοράς 5,6%. Ο κύκλος εργασιών της Alpha Finance A.E.Π.Ε.Υ. διαμορφώθηκε σε Ευρώ 6,5 εκατ., σημειώνοντας αύξηση κατά 9%, έναντι Ευρώ 6 εκατ. το 2017.

Η Εταιρία παρέχει σε ιδιώτες και σε θεσμικούς επενδυτές τις ακόλουθες ολοκληρωμένες επενδυτικές υπηρεσίες:

- Διενέργεια συναλλαγών στην κοινή πλατφόρμα διαπραγματεύσεως μετοχών και διαπραγματεύσιμων αμοιβαίων κεφαλαίων των Χρηματιστηρίων Αθηνών και Κύπρου καθώς και πρόσβαση στην Αγορά Παραγώγων του Χρηματιστηρίου Αθηνών.
- Διενέργεια συναλλαγών σε αγορές μετοχών και παραγώγων του εξωτερικού μέσω αντιπροσώπου καθώς και μέσω της διαδικτυακής υπηρεσίας "Alpha Global Trading".
- Ειδική Διαπραγμάτευση: Η Alpha Finance δραστηριοποιείται ως Ειδικός Διαπραγματευτής σε μετοχές και σε παράγωγα που διαπραγματεύονται στο Χρηματιστήριο Αθηνών.
- ALPHATRADE: Παροχή ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσω της Υπηρεσίας Εξυπηρέτησης Πελατών, μέσω της εφαρμογής για συσκευές με λειτουργικό iOS και Android, μέσω της υπηρεσίας αυτόματης τηλεφωνικής αποκρίσεως (Interactive Voice Response) καθώς και μέσω της ιστοσελίδας [www.alphafinance.gr](http://www.alphafinance.gr).
- Οικονομικές Αναλύσεις: Έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση με τεκμηριωμένες εταιρικές, κλαδικές και μακροοικονομικές αναλύσεις.
- Εκκαθάριση Συναλλαγών και Θεματοφυλακή: Ολοκληρωμένες υπηρεσίες εκκαθάρισεως συναλλαγών και θεματοφυλακής για τις εγχώριες και για τις διεθνείς αγορές μετοχών και παραγώγων.

Το 2019, κύρια στρατηγική επιλογή της Alpha Finance αποτελεί η οργανική και κερδοφόρος ανάπτυξη των εργασιών της. Επίσης, στόχος της Εταιρίας είναι η διατήρηση του κύρους και της αξιοπιστίας που απολαμβάνει στην αγορά.

## Επενδυτική Τραπεζική και Εργασίες Διαχείρισεως Διαθεσίμων

### Corporate Finance

Κατά το 2018, η Τράπεζα συνέχισε να παρέχει χρηματοοικονομικές συμβουλευτικές υπηρεσίες σε σύνθετα και μεγάλης

προβολής έργα ιδιωτικοποιήσεων. Τον Δεκέμβριο 2018, ολοκλήρωσε με επιτυχία τη διαγωνιστική διαδικασία πώλησεως του 66% της ανώνυμης εταιρίας "Διαχειριστής Εθνικού Συστήματος Φυσικού Αερίου" (ΔΕΣΦΑ) που είχε αναλάβει ως χρηματοοικονομικός σύμβουλος του Ταμείου Αξιοποίησης Ιδιωτικής Περιουσίας του Δημοσίου (ΤΑΙΠΕΔ). Αγοραστής ανακηρύχθηκε η κοινοπραξία SNAM-Enagas-Fluxys, η οποία υπέβαλε προσφορά Ευρώ 535 εκατ. για το 66% της ΔΕΣΦΑ. Σημειώνεται, επίσης, ότι σε εξέλιξη παραμένει το έργο της αξιοποίησης της ακίνητης περιουσίας του Δημοσίου, καθώς και το έργο αξιοποίησης του αυτοκινητοδρόμου "Εγνατία Οδός" μέσω συμβάσεως παραχωρήσεως, για το οποίο η Τράπεζα έχει αναλάβει την παροχή υπηρεσιών αποκλειστικού χρηματοοικονομικού συμβούλου.

Επιπροσθέτως, η Τράπεζα ολοκλήρωσε σημαντικά έργα κεφαλαιαγορών καθώς και λοιπά έργα εξαγορών και συγχωνεύσεων για μεγάλους Πελάτες. Στον τομέα αυτό, ανέλαβε χρηματοοικονομικός σύμβουλος της ανώνυμης εταιρίας "Δημόσια Επιχείρηση Αερίου" (ΔΕΠΑ), στο πλαίσιο αναδιοργάνωσης της τελευταίας για την πώληση του 51% της εταιρίας παροχής αερίου ΕΠΑ Θεσσαλονίκης – Θεσσαλίας Α.Ε. στην εταιρία Eni S.p.A. έναντι Ευρώ 57 εκατ. και για την εξαγορά του 49% των ΕΠΑ Αττικής Α.Ε. και ΕΔΑ Αττικής Α.Ε. από την εταιρία Attiki Gas BV έναντι Ευρώ 39 εκατ. και Ευρώ 111 εκατ., αντιστοίχως. Η πώληση του 66% της ΔΕΣΦΑ και οι προγενέστερες συναλλαγές της ΔΕΠΑ σηματοδοτούν την ενεργό συμμετοχή της Τραπέζης στην υποστήριξη σύνθετων επενδυτικών συμφωνιών στον τομέα της ενέργειας.

Στον τομέα της κεφαλαιαγοράς, η Τράπεζα ανέλαβε ρόλο χρηματοοικονομικού συμβούλου στην αύξηση μετοχικού κεφαλαίου της εταιρίας ΣΦΑΚΙΑΝΑΚΗΣ Α.Ε.Β.Ε., ενώ παρείχε συμβουλευτικές υπηρεσίες προς την εταιρία KAZAP Α.Ε. για την υποβολή προαιρετικής δημόσιας προτάσεως προς τους μετόχους της Druckfarben Hellas Α.Ε.Β.Ε. Σημειώνεται, τέλος, ότι η Τράπεζα συμμετείχε ενεργά στις εκδόσεις εταιρικών ομολόγων των εταιριών CORAL ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΕΤΡΕΛΑΙΟΕΙΔΩΝ ΚΑΙ ΧΗΜΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ, αναλαμβάνοντας ρόλο Συντονιστή Αναδόχου και Συμβούλου Εκδόσεως, και ΓΕΚ ΤΕΡΝΑ Α.Ε., αναλαμβάνοντας ρόλο Συντονιστή Αναδόχου. Πρόκειται για μία αγορά, η οποία έχει ενεργοποιηθεί έντονα από το 2017 προσελκύνοντας μεγάλο επενδυτικό ενδιαφέρον, με αποτέλεσμα να αναμένεται αντίστοιχο ενδιαφέρον και το 2019.

Το 2018, η Διεύθυνση Corporate Finance συνέχισε με επιτυχία την πορεία της ως βασικός άξονας παροχής υπηρεσιών επενδυτικής τραπεζικής της Τραπέζης και το 2019, προσβλέπει στην περαιτέρω ενίσχυση της θέσεώς της στην αγορά, εκμεταλλευόμενη τις προοπτικές που διαφαίνονται στους τομείς δραστηριοποιήσεως της τόσο στον τομέα των αποκρατικοποιήσεων καθώς και των εξαγορών και συγχωνεύσεων, όσο και στον τομέα των κεφαλαιαγορών, μέσω των εκδόσεων εταιρικών ομολόγων, αλλά ενδεχομένως και μέσω πρωτογενών εισαγωγών μετοχικών τίτλων. Τέλος, το 2019 αποτελεί έτος ορόσημο για τη Διεύθυνση, καθώς μέσω της απορροφήσεως των δραστηριοτήτων αξιοποίησης και διαχείρισεως ακινήτων της Διευθύνσεως Επενδυτικής Τραπεζικής αναλαμβάνει ενεργό ρόλο και στη διαχείριση και στην πώληση ακινήτων της Τραπέζης.

### Εργασίες Διαχείρισεως Διαθεσίμων

Το 2018, η Ελλάδα εξήλθε από το τρίτο Πρόγραμμα Χρηματοδοτικής Διευκολύνσεως, συνεχίζοντας να βελτιώνει τα οικονομικά της μεγέθη, εν μέσω ανησυχιών περί μειωμένων ρυθμών αναπτύξεως σε διεθνές επίπεδο και αυξημένης διακυμάνσεως στις οικονομίες των γειτονικών χωρών.

Η χώρα επέδειξε θετικούς ρυθμούς αναπτύξεως, η ανεργία συνέχισε την πτωτική της τάση, οι οίκοι πιστοληπτικής αξιολόγησεως προχώρησαν σε αναβάθμιση του αξιόχρεου, ενώ η αύξηση των τραπεζικών καταθέσεων επέτρεψε την περαιτέρω μείωση των περιορισμών στην κίνηση κεφαλαίων.

Στις αρχές του έτους και μετά από μακρόχρονη απουσία, η Τράπεζα πραγματοποίησε επάνοδο στις αγορές κεφαλαίου με μία ιδιαίτερα επιτυχημένη έκδοση καλυμμένου ομολόγου, ονομαστικής αξίας Ευρώ 500 εκατ., πενταετούς διάρκειας και σταθερού επιτοκίου ύψους 2,50%. Το βιβλίο προσφορών διαμορφώθηκε άνω των Ευρώ 2 δισ., με το 90% της εκδόσεως να διατίθεται σε διεθνείς επενδυτές, γεγονός που αποδεικνύει εμπράκτως την ευρεία αποδοχή της Τραπέζης από το επενδυτικό κοινό. Πρόκειται για τη μεγαλύτερη σε διάρκεια, χαμηλότερη σε κόστος και με τη μεγαλύτερη συμμετοχή επενδυτών έκδοση καλυμμένου ομολόγου από ελληνική τράπεζα.

Η χρηματοδότηση από τον Έκτακτο Μηχανισμό Ρευστότητας της Τραπέζης της Ελλάδος (ΕΛΑ) μειώθηκε κατά Ευρώ 6,7 δισ. και κυμάνθηκε σε Ευρώ 300 εκατ., στα τέλη του έτους. Κατά αυτό τον τρόπο, επιβεβαιώθηκε η προσήλωση

και η ικανότητα της Τραπέζης στην εκπλήρωση του στόχου της πλήρους ανεξαρτησεως. Σημαντική παράμετρος στην επιτυχία της προαναφερόμενης προσπάθειας υπήρξε ο τριπλασιασμός σχεδόν του όγκου των συμφωνιών επαναγοράς (repos) στη διατραπεζική αγορά. Η αποτελεσματική αξιοποίηση των στοιχείων του ενεργητικού της Τραπέζης καθώς και το αυξημένο ενδιαφέρον αντισυμβαλλομένων τραπεζών οδήγησαν στην επίτευξη σημαντικά βελτιωμένων όρων αντλήσεως ρευστότητας.

Επιπροσθέτως, στα θέματα διαχείρισεως ρευστότητας, εντός του 2018 η Τράπεζα έλαβε επιβεβαίωση από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα ότι επέτυχε το βέλτιστο επίδοιο χρηματοδοτήσεως, στο πλαίσιο συμμετοχής της στη στοχευμένη πράξη μακροπρόθεσμης αναχρηματοδοτήσεως (TLTRO-II), το οποίο ορίσθηκε σε -0,40% για καρτοφυλάκιο ύψους Ευρώ 3,1 δισ. και για διάστημα τεσσάρων ετών. Η ανωτέρω θετική εξέλιξη συνέβαλε περαιτέρω στη μείωση του κόστους χρηματοδοτήσεως και στη βελτίωση του καθαρού εσόδου τόκων του ισολογισμού.

Διατηρώντας διαχρονικά ισχυρούς δεσμούς με την εγχώρια και με τη διεθνή τραπεζική κοινότητα, αλλά και με τους υπερεθνικούς οργανισμούς, η Τράπεζα επεδίωξε την περαιτέρω ενίσχυση των σχέσεων συνεργασίας. Ο στόχος επετεύχθη αφ' ενός, μέσω της συνεχούς διαπραγματεύσεως για την αύξηση των πιστωτικών γραμμών και για τη βελτίωση των όρων τιμολογήσεως και αφ' ετέρου, μέσω της αδιάλειπτης επικοινωνίας με ανταποκρίτριες τράπεζες, με έμφαση στην ταχύτερη και αποτελεσματικότερη κάλυψη του αυξημένου όγκου εμπορικών εργασιών.

Στον τομέα της εγχώριας κεφαλαιαγοράς, το 2018 υπήρξε το έτος επιστροφής στην κανονικότητα. Η επιτυχής ολοκλήρωση του Προγράμματος Ανταλλαγής των Ομολόγων της Συμμετοχής του Ιδιωτικού Τομέα στην Αναδιάρθρωση του Δημοσίου Χρέους (PSI Bonds) τον Δεκέμβριο 2017 συνέτεινε στην αύξηση της εμπορευσιμότητας των τίτλων του Ελληνικού Δημοσίου και του βάθους της αγοράς. Καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, η Τράπεζα διατήρησε την ηγετική της θέση στην εγχώρια αγορά κρατικών ομολόγων, διεξάγοντας περί το 50% της ημερήσιας συναλλακτικής δραστηριότητας της Ηλεκτρονικής Δευτερογενούς Αγοράς (ΗΔΑΤ) σε σύνολο 21 διαπραγματευτών. Παράλληλα, η Τράπεζα δραστηριοποιήθηκε σε σημαντικό βαθμό στις ευρωπαϊκές αγορές κρατικών τίτλων,

ομολόγων υπερεθνικών οργανισμών και εταιρικών ομολόγων επενδυτικής διαβαθμίσεως.

Αξίζει να σημειωθεί ότι κατά το 2018, παρουσιάστηκε υψηλή μεταβλητότητα στις τιμές των ελληνικών τίτλων. Αυτό οφείλετο είτε σε εγχώριες εξελίξεις, όπως ενδεικτικά πίεση λόγω της εξόδου από το τρίτο Πρόγραμμα Χρηματοδοτικής Διευκόλυνσης και της αβεβαιότητας ως προς την ημερομηνία διεξαγωγής των εθνικών εκλογών, είτε σε διεθνείς εξελίξεις, όπως η πολιτική αστάθεια στην Ιταλία και η νομισματική κρίση στην Τουρκία. Σε αυτό το περιβάλλον, η Τράπεζα κατάφερε να επιτύχει υψηλή κερδοφορία από την ενεργό διαχείριση του χαρτοφυλακίου ομολόγων Ελληνικού Δημοσίου, εκμεταλλευόμενη τις διακυμάνσεις στον μέγιστο δυνατό βαθμό και με τον πιο αποτελεσματικό τρόπο.

Αντιστοίχως, σημαντικά χρηματοοικονομικά κέρδη επετεύχθησαν και το 2018 στις αγορές επιτοκίων και συναλλαγμάτων, κυρίως μέσω συναλλαγών επί παραγώγων προϊόντων, οι οποίες διενεργούνται εντός προκαθορισμένου ύψους κινδύνου αγοράς και εντός των ορίων που έχει θεσπίσει η Τράπεζα.

### Σύνθετες Χρηματοδοτήσεις

Η Alpha Bank κατέχει ηγετική θέση στην ελληνική αγορά σύνθετων χρηματοδοτήσεων προσφέροντας χρηματοδοτικές λύσεις τόσο διμερώς όσο και σε κοινοπρακτική βάση, καθώς και συμβουλευτικές υπηρεσίες στον τομέα χρηματοδοτήσεων έργων με κύριο πεδίο εφαρμογής τη χρηματοδότηση έργων υποδομής μεγάλης κλίμακας (αυτοχρηματοδοτούμενοι αυτοκινητόδρομοι, αεροδρόμια κ.λπ.) και παραγωγής ενέργειας (ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, συμπαραγωγή, συμβατική παραγωγή από θερμικές μονάδες). Δραστηριοποιείται επίσης στη χρηματοδότηση εμπορικών ακινήτων και ειδικότερα, στη χρηματοδότηση εμπορικών κέντρων, ξενοδοχείων, κτηρίων γραφείων, αποθηκών, αθλητικών εγκαταστάσεων, χαρτοφυλακίου οικιστικών ακινήτων κ.λπ.

Το 2018 η Διεύθυνση Σύνθετων Χρηματοδοτήσεων δραστηριοποιήθηκε ενεργά στη διοργάνωση νέων χρηματοδοτήσεων, είτε σε διμερή είτε σε κοινοπρακτική βάση, από κοινού με άλλες εμπορικές τράπεζες ή με υπερεθνικούς οργανισμούς, όπως η Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (EIB) και η Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκροτήσεως και Αναπτύξεως (EBRD), με έμφαση στις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας (ΑΠΕ)

και κυρίως στη χρηματοδότηση αιολικών πάρκων ποσού άνω των Ευρώ 250 εκατ. επιβεβαιώνοντας την κυρίαρχη θέση της Τραπεζής στον τομέα αυτό. Έως το τέλος του 2018 η Alpha Bank είχε χρηματοδοτήσει έργα ανανεώσιμων πηγών ενέργειας (ΑΠΕ) συνολικής εγκατεστημένης ισχύος άνω των 700MW.

Η Διεύθυνση Σύνθετων Χρηματοδοτήσεων διοργάνωσε επίσης τη χρηματοδότηση του έργου Σύμπραξης Δημοσίου και Ιδιωτικού Τομέα (ΣΔΙΤ) για τη διαχείριση απορριμμάτων στην Περιφέρεια Πελοποννήσου, προϋπολογισμού περίπου Ευρώ 115 εκατ.

Στον τομέα των συμβουλευτικών υπηρεσιών, η Διεύθυνση Σύνθετων Χρηματοδοτήσεων ενήργησε ως σύμβουλος του Ταμείου Αξιοποιήσεως Ιδιωτικής Περιουσίας του Δημοσίου (ΤΑΙΠΕΔ) για την αποκρτικοποίηση του αυτοκινητόδρομου της Εγνατίας Οδού μέσω συμβάσεως παραχωρήσεως.

Στον τομέα της χρηματοδοτήσεως ακινήτων, η Διεύθυνση Σύνθετων Χρηματοδοτήσεων ολοκλήρωσε με επιτυχία επιλεκτικές συναλλαγές, κυρίως με εταιρίες επενδύσεων σε ακίνητη περιουσία.

Το χαρτοφυλάκιο της Διευθύνσεως Σύνθετων Χρηματοδοτήσεων αυξήθηκε οριακά και διαμορφώθηκε σε περίπου Ευρώ 1,1 δισ., λόγω των παράλληλων προγραμματισμένων αποπληρωμών.

Δεδομένων των υφιστάμενων συμβάσεων διοργανώσεως χρηματοδοτήσεων, ο όγκος και η απόδοση του δανειακού χαρτοφυλακίου αναμένεται να αυξηθούν κατά τα επόμενα έτη κυρίως ως προς τη χρηματοδότηση έργων ΑΠΕ, ΣΔΙΤ και εμπορικών ακινήτων.

### Venture Capital, Equity Financing

Κατά τη διαχειριστική χρήση 2018, η Alpha Ventures και η Alpha Ventures Capital Management παρουσίασαν τα κάτωθι αποτελέσματα:

- Η Alpha Ventures για τη χρήση που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2018, εμφάνισε ζημίες προ φόρων ύψους Ευρώ 964.326. Οι ζημίες οφείλονται στην απομείωση της αξίας της θυγατρικής εταιρίας Ionian Equity Participations Ltd κατά Ευρώ 2.844.840, ζημία η οποία όμως αντισταθμίσθηκε, σε μεγάλο βαθμό, από την είσπραξη μερίσματος από την Alpha Ventures Capital Management ποσού Ευρώ 1.798.200 και

από την ανατίμηση της επενδύσεως στην εταιρία ΙΧΘΥΟ-ΤΡΟΦΕΙΑ ΚΕΦΑΛΟΝΙΑΣ ποσού Ευρώ 465.317.

- Η Alpha Ventures Capital Management, κατά την ενδέκατη οικονομική χρήση της, εμφάνισε ζημία ποσού Ευρώ 102.874, η οποία οφείλεται στη μείωση της αμοιβής διαχειρίσεως που εισπράττει από το αμοιβαίο κεφάλαιο Alpha TANEΟ Α.Κ.Ε.Σ., το οποίο διανύει την περίοδο ρευστοποιήσεως των επενδύσεών του.

Κατά το 2018, η επενδυτική δραστηριότητα των Alpha Ventures και Alpha Ventures Capital Management επικεντρώθηκε στην υλοποίηση της μεσοπρόθεσμης στρατηγικής, η οποία χαράχθηκε το 2017 και προέβλεπε την αποτελεσματική διαχείριση και ρευστοποίηση των άμεσων και των έμμεσων επενδύσεων καθώς και την αναζήτηση επενδυτικών ευκαιριών στους τομείς της ψηφιακής (digital) και της χρηματοοικονομικής τεχνολογίας (fintech). Στο πλαίσιο αυτό, μέσα στο 2018 και στο πρώτο τρίμηνο του 2019, πραγματοποιήθηκαν ρευστοποιήσεις άμεσων και έμμεσων επενδύσεων συνολικού ποσού Ευρώ 4 εκατ., ενώ ολοκληρώνεται συναλλαγή που αφορά σε επένδυση ύψους έως Ευρώ 1,55 εκατ., μέσω σχήματος επενδυτών του οποίου ηγείται η Alpha Ventures και συμμετέχει με ποσό ύψους έως και Ευρώ 0,5 εκατ.

Γενικότερα, εντός του 2018, σε συνέχεια της πρωτοβουλίας του Ευρωπαϊκού Ταμείου Επενδύσεων και σε συνεργασία με την ελληνική κυβέρνηση για τη δημιουργία του Ταμείου Επιχειρηματικών Συμμετοχών (Equifund) στο τέλος του 2017, δημιουργήθηκαν εννέα νέα επενδυτικά ταμεία (venture capital and private equity) που επενδύουν σε νεοφυείς καινοτόμες επιχειρήσεις, αλλά και σε ωριμότερες επιχειρήσεις που έχουν προοπτικές ανάπτυξεως. Στο πλαίσιο αυτό, συγκεντρώθηκαν κεφάλαια ύψους Ευρώ 400 εκατ. περίπου, εκ των οποίων το 65% προέρχεται από το Equifund και τα υπόλοιπα από ιδιώτες και από άλλους θεσμικούς επενδυτές.

Εξάλλου, στις αρχές του 2019, το Ταμείο Ανάπτυξης Νέας Οικονομίας (TANEΟ) ανακοίνωσε την πρόθεσή του να διαθέσει κεφάλαια συνολικού ποσού Ευρώ 700 εκατ. για τη δημιουργία επενδυτικών σχημάτων, στα οποία θα συμμετάσχουν και ιδιώτες επενδυτές και τα οποία θα επενδύουν σε διάφορους τομείς της Ελληνικής Οικονομίας, με έμφαση σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις που χρήζουν κεφαλαιακής ενισχύσεως και αναδιαρθρώσεως.

Οι ανωτέρω πρωτοβουλίες αναμένεται να δώσουν σημαντική

ώθηση στον τομέα του επιχειρηματικού κεφαλαίου (venture capital and private equity), αλλά και στην Ελληνική Οικονομία γενικότερα.

### Νοτιοανατολική Ευρώπη

Το 2018, όλες οι χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης στις οποίες έχει παρουσία ο Όμιλος Alpha Bank κατέγραψαν υψηλό ρυθμό οικονομικής αναπτύξεως. Ο ρυθμός αύξησεως του ΑΕΠ στην Κύπρο στηρίχθηκε στην ιδιωτική κατανάλωση, στις επενδύσεις και στις εξαγωγές. Η αύξηση του ΑΕΠ στη Ρουμανία προήλθε από την ενίσχυση της ιδιωτικής καταναλώσεως, η οποία βασίσθηκε στην αύξηση των μισθών στον δημόσιο και στον ιδιωτικό τομέα. Επίσης, η οικονομική ανάπτυξη στην Αλβανία ευνοήθηκε από την αγροτική παραγωγή και από την παραγωγή υδροηλεκτρικής ενέργειας καθώς και από την ιδιωτική κατανάλωση και από την εξωτερική ζήτηση για βασικά εμπορεύματα. Εν συνόλω, ο μέσος ρυθμός οικονομικής αναπτύξεως των χωρών της Νοτιοανατολικής Ευρώπης εκτιμάται ότι θα διαμορφωθεί σε 3,7% το 2019 από 4% το 2018 και από 5% το 2017.

Ο Όμιλος Alpha Bank έχει παρουσία σε τρεις χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης (Κύπρος, Ρουμανία, Αλβανία) μέσω Εταιριών του Ομίλου. Την 31.12.2018, ο Όμιλος διέθετε στις χώρες αυτές Δίκτυο 185 Καταστημάτων και Προσωπικό 3.088 ατόμων.

Το 2018, τα υπόλοιπα χορηγήσεων του Ομίλου στη Νοτιοανατολική Ευρώπη διαμορφώθηκαν σε Ευρώ 7.195 εκατ., με αποτέλεσμα να αποτελούν το 13,7% των συνολικών χορηγήσεων του Ομίλου. Οι καταθέσεις διαμορφώθηκαν σε Ευρώ 5.179 εκατ. και αποτελούσαν το 13,4% των συνολικών καταθέσεων του Ομίλου.

### Κύπρος

Η Alpha Bank ξεκίνησε τη δραστηριοποίησή της στην Κύπρο το 1998, με την εξαγορά της Lombard Natwest Bank Ltd, θυγατρικής του Ομίλου NatWest στην Κύπρο. Με σταδιακές αγορές μετοχών η Alpha Bank απέκτησε τον πλήρη έλεγχο της εξαγορασθείσας τραπεζής, η οποία μετονομάσθηκε αργότερα, σε Alpha Bank Cyprus Ltd. Στο τέλος του 2018, η Τράπεζα διέθετε Δίκτυο 22 Καταστημάτων και Προσωπικό 693 ατόμων.

Τον Ιούνιο 2018, η Τράπεζα κατέθεσε για πρώτη φορά στον Ενιαίο Εποπτικό Μηχανισμό (EEM) σχέδιο μειώσεων των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων. Η Τράπεζα ήταν εντός των τεθέντων στόχων του σχεδίου το 2018. Μεταξύ των βασικών παραμέτρων για την επίτευξη των στόχων είναι:

- Ο εμπλουτισμός της υφιστάμενης σειράς μακροπρόθεσμων λύσεων με νέα προϊόντα, με στόχο την επίτευξη βιώσιμης ρυθμίσεως.
- Η τμηματοποίηση του χαρτοφυλακίου Λιανικής Τραπεζικής και Wholesale Banking, με στόχο την καλύτερη διαχείριση Πελατών με κοινά χαρακτηριστικά.
- Η συνεργασία με εισπρακτικές εταιρίες στην Κύπρο και στο Ηνωμένο Βασίλειο, για αποτελεσματικότερη διαχείριση χαρτοφυλακίων.
- Η ανάκτηση ακινήτων στην ιδιοκτησία της Τραπεζής μέσω ανταλλαγής περιουσιακών στοιχείων με χρέος.
- Η αύξηση του αριθμού των συμβάσεων δανείων που οδηγούνται στη διαδικασία πλειστηριασμού.
- Η χρήση εργαλείου υπολογισμού της Καθαρής Παρούσας Αξίας (Net Present Value – NPV), για τον έλεγχο των προτεινόμενων ρυθμίσεων.

Κατά τη διάρκεια του έτους, ολοκληρώθηκε το πρώτο στάδιο λειτουργίας της υπηρεσίας "Alpha Bank Gold Personal Banking" με την ένταξη 6.500 Πελατών Λιανικής Τραπεζικής. Παράλληλα, στο πλαίσιο της εντατικοποίησης των ενεργειών για την επίτευξη των στόχων στη χορήγηση δανείων και στην αύξηση των προμηθειών, η Τράπεζα ενέταξε στα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα την "Περιεκτική Ασφάλεια Οχήματος" για σκοπούς χρηματοδοτήσεως αυτοκινήτου και την "Alpha Οικογενειακή Φροντίδα". Επίσης, επαναπροώθησε τα δάνεια "Alpha Κατοικία" και "Alpha Αυτοκίνητο" με ανταγωνιστική τιμολόγηση, ενώ παράλληλα εισήγαγε προνομιακή τιμολόγηση για το δάνειο "Alpha Αυτοκίνητο" για αγορά οικολογικού αυτοκινήτου. Επιπροσθέτως, η Τράπεζα προχώρησε σε ανατιμολόγηση των "Alpha Επιχειρηματικών Δανείων".

Το 2018, σημειώθηκαν σημαντικές βελτιώσεις υπηρεσιών και προϊόντων, με στόχο την παροχή αναβαθμισμένης εξυπηρετήσεως στους Πελάτες. Συγκεκριμένα, ανασχεδιάστηκε η υπηρεσία "Alpha Express Banking", με στόχο τη βελτίωση της εμπειρίας του Πελάτη και της χρήσεως των υπηρεσιών

ηλεκτρονικής τραπεζικής. Επίσης, εισήχθη η υπηρεσία "Alpha Mobile Banking" για έξυπνα κινητά τηλέφωνα (smartphones) και για φορητούς ηλεκτρονικούς υπολογιστές (tablets), η οποία επιτρέπει στους Πελάτες να έχουν άμεση πρόσβαση στις τραπεζικές τους εργασίες και συναλλαγές μέσω ενός σύγχρονου, λειτουργικού και καλαίσθητου περιβάλλοντος εργασίας, παρέχοντας μία εξελιγμένη εμπειρία.

Στον τομέα των καρτών ολοκληρώθηκε η μετάπτωση του χαρτοφυλακίου των χρεωστικών καρτών Visa σε MasterCard, ενώ, παράλληλα, εντάχθηκε στην παραγωγή το νέο προϊόν "Alpha Bank Business MasterCard". Με σκοπό την αύξηση του όγκου των συναλλαγών με κάρτες, υλοποιήθηκε η προωθητική ενέργεια "Alpha Spend & Win". Παράλληλα, οι υπηρεσίες καρτών αναβαθμίσθηκαν με την ένταξη της νέας πλατφόρμας "Alpha SecureWeb", ενώ ολοκληρώθηκε η δημιουργία εφαρμογής workflow για τη διαχείριση αιτημάτων που αφορούν σε χρεωστικές κάρτες.

Στο τέλος του έτους, οι χορηγήσεις διαμορφώθηκαν σε Ευρώ 4.292 εκατ.

Το 2018, η Τράπεζα, έχοντας αναπτύξει την καταθετική της βάση και ακολουθώντας την πτωτική τάση των καταθετικών επιτοκίων της αγοράς, προχώρησε σε μειώσεις των καταθετικών επιτοκίων καθώς και στην αναστολή διαθέσεως των προϊόντων "Alpha Πρόσδος 1+", "Alpha Ευελιξία" και "Alpha Προθεσμιακή με Μίλια". Επιπλέον, ξεκίνησε η διάθεση του προϊόντος "Alpha Online Προθεσμιακή", το οποίο αποτελεί ένα καινοτόμο καταθετικό προϊόν για τους Πελάτες που χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική υπηρεσία "Alpha Express Banking". Στο τέλος του έτους, οι καταθέσεις διαμορφώθηκαν σε Ευρώ 2.211 εκατ.

Εντός του 2018, υλοποιήθηκαν έργα στο πλαίσιο συμμορφώσεως με τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) και με την εφαρμογή της Οδηγίας (ΕΕ) 2015/2366 σχετικά με τις υπηρεσίες πληρωμών PSD (Payments Services Directive) 2.

Η Alpha Bank Cyprus Ltd παρουσίασε υψηλή κεφαλαιακή επάρκεια το 2018, καθώς ο Δείκτης Κεφαλαίων Κοινών Μετοχών της Κατηγορίας 1 (Common Equity Tier 1) διαμορφώθηκε σε 16,6%, ο Δείκτης Βασικών Ιδίων Κεφαλαίων σε 20,4% και ο Δείκτης Συνολικών Ιδίων Κεφαλαίων σε 20,6% με τη χρήση μεταβατικών διατάξεων.

## Ρουμανία

Η Alpha Bank έχει παρουσία στη Ρουμανία από το 1994 και είναι η πρώτη ξένη τράπεζα που δραστηριοποιήθηκε στη χώρα. Στο τέλος του 2018, διέθετε Δίκτυο 130 Καταστημάτων και Προσωπικό 1.976 ατόμων.

Το 2018, η Τράπεζα, σε ένα ιδιαίτερα ανταγωνιστικό περιβάλλον, ενίσχυσε την πελατειακή της βάση και επέτυχε τη βελτίωση της ποιότητας του χαρτοφυλακίου χορηγήσεων μέσω της πωλήσεως ενός χαρτοφυλακίου Μη Εξυπηρετούμενων Επιχειρηματικών Δανείων καθώς και μέσω της διαγραφής Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων. Παράλληλα, αναβάθμισε το κεντρικό τραπεζικό της σύστημα και προώθησε τη νέα ενιαία πλατφόρμα για τις υπηρεσίες Web Banking και Mobile Banking. Κατά τη διάρκεια του έτους, η Τράπεζα προώθησε την κάρτα MasterCard Professional για μικρομεσαίες επιχειρήσεις, προϊόντα τρεχούμενων λογαριασμών για μικρές επιχειρήσεις και νέα στεγαστικά δάνεια με σταθερό επιτόκιο για τα πρώτα πέντε έτη. Η υπηρεσία "Alpha Bank Gold Personal Banking" εμπλουτίστηκε με την κάρτα Visa Gold για Πελάτες Gold και με την εφαρμογή για αμοιβαία κεφάλαια. Στο τέλος του 2018, οι χορηγήσεις διαμορφώθηκαν σε Ευρώ 2.607 εκατ.

Κατά τη διάρκεια του έτους, ενισχύθηκε σημαντικά η καταθετική βάση της Τραπεζής μέσω της προσελκύσεως καταθέσεων τόσο από την εγχώρια, όσο και από την εξωτερική αγορά και ιδιαίτερα, από τη γερμανική αγορά. Στο τέλος του 2018, οι καταθέσεις διαμορφώθηκαν σε Ευρώ 2.463 εκατ.

Το 2018, η Alpha Bank Romania παρουσίασε επαρκή κεφαλαιοποίηση, με τον Δείκτη Φερεγγυότητας να διαμορφώνεται σε 24,3%.

Η Alpha Bank Romania παρουσίασε χαμηλότερα κέρδη το 2018 συγκριτικά με το 2017, ως αποτέλεσμα τόσο της αύξησης των εξόδων, κυρίως λόγω των επενδύσεων σε τεχνολογία, σε ανθρώπινο δυναμικό και σε ενέργειες προώθησεως προϊόντων και υπηρεσιών (marketing), όσο και της μείωσης των εσόδων.

Το 2018, η Alpha Bank Romania αναδείχθηκε από την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκροτήσεως και Αναπτύξεως (European Bank for Reconstruction and Development - EBRD) ως "The Most Active Issuing Bank in Romania in 2018" στον τομέα της χρηματοδοτήσεως του διεθνούς εμπορίου.

Στον χώρο της χρηματοδοτικής μισθώσεως, ο Όμιλος Alpha Bank δραστηριοποιείται από το 1998 μέσω της Alpha Leasing Romania IFN S.A., η οποία το 2018 συμπλήρωσε 20 έτη λειτουργίας και παρέχει στους Πελάτες της πιστωτικές διευκολύνσεις.

Στον τομέα των χρηματιστηριακών εργασιών, ο Όμιλος Alpha Bank δραστηριοποιείται από το 1994 μέσω της Alpha Finance Romania S.A., η οποία προσφέρει υπηρεσίες αγοράς και πωλήσεως μετοχών στο Χρηματιστήριο της Ρουμανίας και σε ξένες αγορές, υπηρεσίες χρηματοοικονομικού συμβούλου, υπηρεσίες συμμετοχής σε δημόσιες εγγραφές κ.ά.

## Αλβανία

Η Alpha Bank έχει παρουσία στην Αλβανία από τον Ιανουάριο 1998, ενώ από το 2012 δραστηριοποιείται στη χώρα μέσω της Εταιρίας του Ομίλου με την επωνυμία Alpha Bank Albania SHA. Στο τέλος του 2018, η Alpha Bank Albania SHA διέθετε Δίκτυο 33 Καταστημάτων και Προσωπικό 419 ατόμων.

Το 2018, η Alpha Bank Albania SHA, παρά τη λειτουργία της εντός ενός περιβάλλοντος έντονου ανταγωνισμού, ενίσχυσε την πελατειακή της βάση και επέτυχε τόσο τη μείωση του κόστους των καταθέσεων, όσο και τη βελτίωση της ποιότητας του χαρτοφυλακίου χορηγήσεων, κυρίως μέσω της αύξησης των εισπράξεων και της αναδιαρθρώσεως δανείων, αλλά και μέσω της διαγραφής Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων. Κατά τη διάρκεια του έτους, η Τράπεζα πραγματοποίησε διαφημιστική προβολή για την προώθηση του στεγαστικού δανείου "Alpha Fix Housing Loan", των καταναλωτικών δανείων χωρίς εξασφαλίσεις, καθώς και των πιστωτικών καρτών και του Προγράμματος Επιβραβεύσεως Bonus για τις κάρτες American Express®. Επίσης, τον Δεκέμβριο 2018, εγκρίθηκε η λειτουργία της νέας υπηρεσίας "Alpha Chat Bot", με στόχο την πώληση των προϊόντων της Τραπεζής διά των μέσων κοινωνικής δικτύωσης και την αύξηση της ικανοποίησεως των Πελατών μέσω online υποστηρίξεως επί εικοσιτετραώρου βάσεως, καθ' όλη την εβδομάδα. Στο τέλος του 2018, οι χορηγήσεις διαμορφώθηκαν σε Ευρώ 296 εκατ. Το 2018, η Alpha Bank Albania SHA είχε ισχυρή παρουσία και στον τομέα των καρτών, καθώς εξέδωσε 9.062 πιστωτικές κάρτες και 59.651 χρεωστικές κάρτες. Παράλληλα, ενισχύθηκε η καταθετική βάση της Τραπεζής και οι καταθέσεις διαμορφώθηκαν σε

Ευρώ 504 εκατ., στο τέλος του έτους.

Η Alpha Bank Albania SHA παρουσίασε επαρκείς δείκτες κεφαλαιακής επάρκειας και ρευστότητας το 2018, με τον Δείκτη Κεφαλαιακής Επάρκειας να διαμορφώνεται σε 15,8% και τον Δείκτη Ρευστότητας σε 31,9%.

## Λοιπές Δραστηριότητες του Ομίλου

### Διαχείριση Ακίνητης Περιουσίας

Η κύρια δραστηριότητα της Alpha Αστικά Ακίνητα Α.Ε., Εταιρίας του Ομίλου Alpha Bank, είναι η διαχείριση και η εκμετάλλευση ακινήτων που ανήκουν στην ίδια ή σε τρίτους, η παροχή συμβουλών επί συναφών θεμάτων, η άσκηση κτηματικών και μεσιτικών εργασιών, η διενέργεια εκτιμήσεων ακινήτων καθώς και ηλεκτρομηχανολογικού εξοπλισμού και εγκαταστάσεων για λογαριασμό του Ομίλου Alpha Bank και τρίτων και η συμμετοχή σε επιχειρήσεις που έχουν τον ίδιο ή συναφείς σκοπούς.

Η Alpha Αστικά Ακίνητα Α.Ε., ως σύμβουλος επί θεμάτων ακίνητης περιουσίας, έχει επεκτείνει τις δραστηριότητές της αναλαμβάνοντας τη διαχείριση όλων των ακινήτων του Ομίλου στην Ελλάδα και τον συντονισμό των δραστηριοτήτων για τα ακίνητα στο εξωτερικό, ενώ έχει δημιουργήσει βάσεις δεδομένων για όλα τα ακίνητα που ιδιοχρησιμοποιεί ή εκμισθώνει ή μισθώνει ο Όμιλος και ευρίσκονται στη Νοτιοανατολική Ευρώπη.

Στο πλαίσιο αυτό, η Alpha Αστικά Ακίνητα Α.Ε. και κατά το 2018, συμμετείχε με ποσοστό 100% στις Εταιρίες του Ομίλου Alpha Real Estate Bulgaria E.O.O.D., Chardash Trading E.O.O.D., Alpha Real Estate Services S.R.L. και Alpha Real Estate Services L.L.C.

Το σύνολο του ενεργητικού διαμορφώθηκε, για τη χρήση 2018, σε Ευρώ 133 εκατ. έναντι Ευρώ 130,5 εκατ. το 2017, αυξημένο κατά 1,9%. Τα χρηματικά διαθέσιμα ανήλθαν σε Ευρώ 72,2 εκατ. το 2018 έναντι Ευρώ 68,9 εκατ. το 2017. Το 2018, τα κέρδη προ φόρων ανήλθαν σε Ευρώ 3,5 εκατ. έναντι ζημίας Ευρώ 4,3 εκατ. το 2017. Τα λειτουργικά έσοδα, για τη χρήση 2018, ανήλθαν σε Ευρώ 12,2 εκατ. έναντι Ευρώ 10,8 εκατ. το 2017. Τα λειτουργικά έξοδα, για τη χρήση 2018, διαμορφώθηκαν σε Ευρώ 8,7 εκατ. έναντι Ευρώ 9,1 εκατ. κατά την προηγούμενη χρήση.

Η Εταιρία Alpha Αστικά Ακίνητα Α.Ε., μετά από αρκετά έτη αξιοσημείωτης αναπόθεσης, διαθέτει υψηλής ποιότητας χαρτοφυλάκιο ακινήτων, σημαντικά διαθέσιμα κεφάλαια και εξειδικευμένο Προσωπικό. Τα χαρακτηριστικά αυτά σε συνδυασμό με τον μηδενικό της δανεισμό αποτελούν τις απαραίτητες προϋποθέσεις για την αντιμετώπιση των ιδιαίτερα δύσκολων οικονομικών συνθηκών.

Το 2019, η Εταιρία θα συνεχίσει:

- τη διαχείριση των αγορών/πωλήσεων, των μισθώσεων/εκμισθώσεων καθώς και των φορολογικών και των ασφαλιστικών θεμάτων των ακινήτων,
- την οργάνωση και τον έλεγχο των εκτιμήσεων και των πιστοποιήσεων,
- την επίβλεψη εργασιών (project management) μεγάλων έργων,
- την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών για τα ανωτέρω θέματα.

Η Τράπεζα, στο πλαίσιο της κεντρικής διαχείρισης της ιδιόκτητης ακίνητης περιουσίας του Ομίλου (Real Estate Owned Assets – REOs), εξαιρουμένων των ιδιοχρησιμοποιούμενων ακινήτων, ολοκλήρωσε τη σύσταση ανεξάρτητης μονάδας μέσω της εξειδικευμένης Εταιρίας του Ομίλου Alpha Διαχείρισης Ακινήτων και Επενδύσεων Α.Ε. (Σεπτέμβριος 2018). Σκοπός της Εταιρίας είναι η αξιολόγηση ακινήτων προς απόκτηση από τον Όμιλο καθώς και η ενεργός διαχείριση ή η ανάθεση προς διαχείριση, εκμετάλλευση και πώληση κάθε είδους μη ιδιοχρησιμοποιούμενου ακινήτου κυριότητας/συγκυριότητας του Ομίλου. Συγκεκριμένα, όταν η Τράπεζα αποκτά την κυριότητα ακινήτων, στο πλαίσιο διαχείρισης Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων, η Alpha Διαχείρισης Ακινήτων και Επενδύσεων Α.Ε. αναλαμβάνει:

- Την παρακολούθηση της διαδικασίας ανακτήσεως ακινήτων (asset on-boarding) και, κατόπιν τούτου, της αναθέσεως αυτών σε κατάλληλα δίκτυα διαχείρισης τα οποία δύναται να ευρισκονται εντός ή εκτός του Ομίλου.
- Την εποπτεία και τον συντονισμό της υλοποιήσεως στρατηγικών διαχείρισης και αξιοποιήσεως ακινήτων.
- Την εποπτεία και τον συντονισμό της προωθήσεως/πωλήσεως ανακτηθέντων ακινήτων στην αγορά σύμφωνα με την εκάστοτε πολιτική του Ομίλου.

- Τον καθορισμό και την παρακολούθηση των κατάλληλων Κρίσιμων Δεικτών Αποδοτικότητας για τα συνεργαζόμενα δίκτυα διαχείρισης.

3.  
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ  
ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΤΑ  
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΤΟΜΕΑ  
ΚΑΙ ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ  
ΠΕΡΙΟΧΗ





**3.**  
**ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ**  
**ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΤΑ**  
**ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΤΟΜΕΑ**  
**ΚΑΙ ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ**  
**ΠΕΡΙΟΧΗ**

**α. Ανάλυση κατά Λειτουργικό Τομέα**

(Ποσά σε εκατ. Ευρώ)

	1.1.2018 - 31.12.2018						
	Λιανική Τραπεζική	Corporate Banking	Asset Management/ Insurance	Investment Banking/ Treasury	N.A. Ευρώπη	Λοιπά/ Κέντρο Απαλοιφών	Όμιλος
Καθαρό έσοδο από τόκους	847,2	597,4	8,1	121,2	199,2	(17,1)	1.756,0
Καθαρό έσοδο από αμοιβές και από προμήθειες	111,2	139,0	44,0	12,1	28,9		335,2
Λοιπά έσοδα	29,3	(26,7)	3,2	502,1	5,1	(0,6)	512,4
<b>Σύνολο εσόδων</b>	<b>987,7</b>	<b>709,7</b>	<b>55,3</b>	<b>635,4</b>	<b>233,2</b>	<b>(17,7)</b>	<b>2.603,6</b>
<b>Σύνολο εξόδων</b>	<b>(640,6)</b>	<b>(183,0)</b>	<b>(33,4)</b>	<b>(30,3)</b>	<b>(193,9)</b>	<b>(81,2)</b>	<b>(1.162,4)</b>
Ζημίες απομειώσεως και προβλέψεις για την κάλυψη του πιστωτικού κινδύνου	(1.057,0)	(450,4)	1,9	(3,2)	(221,8)	(0,1)	(1.730,6)
<b>Κέρδη/(ζημίες) πριν από τον φόρο εισοδήματος</b>	<b>(709,9)</b>	<b>76,3</b>	<b>23,8</b>	<b>601,9</b>	<b>(182,5)</b>	<b>(99,0)</b>	<b>(289,4)</b>
Φόρος εισοδήματος							342,3
<b>Κέρδη/(ζημίες) μετά από τον φόρο εισοδήματος</b>							<b>52,9</b>
Ενεργητικό 31.12.2018	22.108,0	14.438,0	434,9	9.979,2	7.950,5	6.096,2	61.006,7
Υποχρεώσεις 31.12.2018	24.976,2	7.647,5	2.160,1	11.783,6	6.097,7	198,7	52.863,6
Κεφαλαιακές δαπάνες	93,4	39,6	2,6	8,4	13,7	16,4	174,1
Αποσβέσεις	(57,8)	(23,5)	(2,3)	(3,1)	(9,8)	(5,5)	(102,0)

(Ποσά σε εκατ. Ευρώ)

	1.1.2017 - 31.12.2017						
	Λιανική Τραπεζική	Corporate Banking	Asset Management/ Insurance	Investment Banking/ Treasury	N.A. Ευρώπη	Λοιπά/ Κέντρο Απαλοιφών	Όμιλος
Καθαρό έσοδο από τόκους	953,2	633,8	12,2	107,5	232,5	3,4	1.942,6
Καθαρό έσοδο από αμοιβές και από προμήθειες	108,2	125,9	44,5	19,0	25,7	0,2	323,5
Λοιπά έσοδα	8,4	(22,3)	2,3	139,0	19,7	50,4	197,5
<b>Σύνολο εσόδων</b>	<b>1.069,8</b>	<b>737,4</b>	<b>59,0</b>	<b>265,5</b>	<b>277,9</b>	<b>54,0</b>	<b>2.463,6</b>
<b>Σύνολο εξόδων (εξαιρουμένων προγραμμάτων αποχώρησης Προσωπικού)</b>	<b>(670,0)</b>	<b>(174,5)</b>	<b>(31,1)</b>	<b>(29,9)</b>	<b>(187,9)</b>	<b>(106,9)</b>	<b>(1.200,3)</b>
Ζημίες απομειώσεως και προβλέψεις για την κάλυψη του πιστωτικού κινδύνου	(886,5)	62,2			(181,1)		(1.005,4)
Πρόβλεψη αποζημίωσης προγράμματος αποχώρησης Προσωπικού						(92,7)	(92,7)
<b>Κέρδη/(ζημίες) πριν από τον φόρο εισοδήματος</b>	<b>(486,7)</b>	<b>625,1</b>	<b>27,9</b>	<b>235,6</b>	<b>(91,1)</b>	<b>(145,6)</b>	<b>165,2</b>
Φόρος εισοδήματος							(75,6)
<b>Κέρδη/(ζημίες) μετά από τον φόρο εισοδήματος από συνεχιζόμενες δραστηριότητες</b>							<b>89,6</b>
Κέρδη/(ζημίες) από διακοπές δραστηριότητες						(68,5)	(68,5)
<b>Κέρδη/(ζημίες) μετά από τον φόρο εισοδήματος</b>							<b>21,1</b>
Ενεργητικό 31.12.2017	23.996,6	15.411,8	410,7	7.892,2	8.141,4	4.955,2	60.807,8
Υποχρεώσεις 31.12.2017	23.423,4	5.825,8	1.968,0	13.906,4	5.849,8	207,7	51.181,1
Κεφαλαιακές δαπάνες	58,0	36,3	5,3	17,4	11,8	16,8	145,6
Αποσβέσεις	(54,5)	(22,5)	(2,3)	(2,4)	(9,4)	(8,6)	(99,7)

(Ποσά σε κιλ. Ευρώ)

	31.12.2018			31.12.2017		
	Υπόλοιπο προ απομειώσεων	Συσσωρευμένες απομειώσεις	Υπόλοιπο μετά από απομειώσεις	Υπόλοιπο προ απομειώσεων	Συσσωρευμένες απομειώσεις	Υπόλοιπο μετά από απομειώσεις
Στεγαστικά δάνεια	7.600.991	2.263.042	5.337.949	7.753.680	2.518.418	5.235.262
Καταναλωτική Πίστη	3.118.862	1.727.983	1.390.879	3.634.517	1.678.567	1.955.950
Επιχειρηματικά δάνεια	10.387.296	5.351.417	5.035.879	12.511.587	5.907.700	6.603.887
<b>Σύνολο</b>	<b>21.107.149</b>	<b>9.342.442</b>	<b>11.764.707</b>	<b>23.899.784</b>	<b>10.104.685</b>	<b>13.795.099</b>

## β. Ανάλυση κατά Γεωγραφική Περιοχή

(Ποσά σε εκατ. Ευρώ)

	1.1.2018 - 31.12.2018		
	Ελλάδα	Λοιπές χώρες	Όμιλος
Καθαρό έσοδο από τόκους	1.538,3	217,7	1.756,0
Καθαρό έσοδο από αμοιβές και από προμήθειες	302,1	33,1	335,2
Λοιπά έσοδα	507,3	5,1	512,4
<b>Σύνολο εσόδων</b>	<b>2.347,7</b>	<b>255,9</b>	<b>2.603,6</b>
<b>Σύνολο εξόδων</b>	<b>(949,3)</b>	<b>(213,1)</b>	<b>(1.162,4)</b>
Ζημίες απομειώσεως και προβλέψεις για την κάλυψη του πιστωτικού κινδύνου	(1.508,8)	(221,8)	(1.730,6)
<b>Κέρδη/(ζημίες) πριν από τον φόρο εισοδήματος</b>	<b>(110,4)</b>	<b>(179,0)</b>	<b>(289,4)</b>
Φόρος εισοδήματος			342,3
<b>Κέρδη/(ζημίες) μετά από τον φόρο εισοδήματος</b>			<b>52,9</b>
Ενεργητικό 31.12.2018	52.713,0	8.293,7	61.006,7

(Ποσά σε εκατ. Ευρώ)

	1.1.2017 - 31.12.2017		
	Ελλάδα	Λοιπές χώρες	Όμιλος
Καθαρό έσοδο από τόκους	1.694,4	248,2	1.942,6
Καθαρό έσοδο από αμοιβές και από προμήθειες	291,9	31,6	323,5
Λοιπά έσοδα	175,5	22,0	197,5
<b>Σύνολο εσόδων</b>	<b>2.161,9</b>	<b>301,7</b>	<b>2.463,6</b>
<b>Σύνολο εξόδων (εξαιρουμένων προγραμμάτων αποχωρήσεως Προσωπικού)</b>	<b>(1.087,3)</b>	<b>(113,0)</b>	<b>(1.200,3)</b>
Ζημίες απομειώσεως και προβλέψεις για την κάλυψη του πιστωτικού κινδύνου	(824,3)	(181,1)	(1.005,4)
Πρόβλεψη αποζημιώσεως προγράμματος αποχωρήσεως Προσωπικού		(92,7)	(92,7)
<b>Κέρδη/(ζημίες) πριν από τον φόρο εισοδήματος</b>	<b>250,3</b>	<b>(85,2)</b>	<b>165,1</b>
Φόρος εισοδήματος			(75,6)
<b>Κέρδη/(ζημίες) μετά από τον φόρο εισοδήματος από συνεχιζόμενες δραστηριότητες</b>	<b>250,3</b>	<b>(85,2)</b>	<b>89,5</b>
Κέρδη/ζημίες από διακοπείσες δραστηριότητες		(68,5)	(68,5)
<b>Κέρδη/(ζημίες) μετά από τον φόρο εισοδήματος</b>			<b>21,0</b>
Ενεργητικό 31.12.2017	52.461,6	8.346,2	60.807,8

4.  
ΨΗΦΙΑΚΟΣ  
ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ:  
ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ



#### 4. ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ: ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ

Το Πρόγραμμα Ψηφιακού Μετασχηματισμού της Alpha Bank καταρτίσθηκε και ξεκίνησε να υλοποιείται ήδη εντός του 2017, ενώ το 2018 εντατικοποιήθηκε ο ρυθμός υλοποίησής του.

Παράλληλα με τη συνολική προσπάθεια βελτιώσεως της εμπειρίας των Πελατών και εκσυγχρονισμού και εξορθολογισμού των διαδικασιών της Alpha Bank που εκτελείται από το σύνολο των Μονάδων της Τραπέζης, υλοποιήθηκαν οι κάτωθι δράσεις, οι οποίες στοχεύουν στην αναδιάρθρωση του λειτουργικού προτύπου της Alpha Bank με την αξιοποίηση των δυνατοτήτων που προσφέρουν οι σύγχρονες τεχνολογίες για την κάλυψη των αναγκών των Πελατών, μέσω της προσφοράς ηλεκτρονικών υπηρεσιών και προϊόντων υψηλού επιπέδου.

##### Σχεδιασμός λεπτομερούς τριετούς Προγράμματος Ψηφιακού Μετασχηματισμού

Το 2018, ολοκληρώθηκε ο αναλυτικός σχεδιασμός των επιμέρους δράσεων που απαιτούνται για τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό της Τραπέζης, στις οποίες περιλαμβάνονται μεταξύ άλλων:

- Ο ανασχεδιασμός και η ψηφιοποίηση όλων των βασικών διαδικασιών επαφής και εξυπηρέτησεως των Πελατών (Customer Journeys) και η υλοποίηση των απαιτούμενων ηλεκτρονικών υποδομών.
- Η αναβάθμιση των συστημάτων, ώστε να είναι εφικτή η μέγιστη δυνατή ευελιξία και ταχύτητα υλοποίησεως νέων προϊόντων και υπηρεσιών.
- Η δημιουργία Διεπαφών Προγραμματισμού Εφαρμογών (Application Programming Interfaces – APIs) και η αξιοποίηση των δυνατοτήτων που προσφέρει η Ανοικτή Τραπεζική (Open Banking).
- Η ανάπτυξη οικοσυστημάτων καινοτομίας.
- Η αλλαγή της φιλοσοφίας και η αναθεώρηση του τρόπου εργασίας εντός της Τραπέζης, μέσω απλών και ευέλικτων οργανωτικών δομών, διατμηματικών (cross functional) ομάδων και ευέλικτης προσεγγίσεως.

Οι ανωτέρω δράσεις θα ολοκληρωθούν εντός της τριετίας 2019-2021, βάσει ενός αναλυτικού σχεδίου που περιλαμβάνει τρία στάδια υλοποίησεως με πολλαπλά ενδιάμεσα ορόσημα. Το σχέδιο αυτό εγκρίθηκε από το Διοικητικό Συμβούλιο της Alpha Bank και ευρίσκεται ήδη σε εξέλιξη.

Στα κύρια έργα του Ψηφιακού Μετασχηματισμού γίνεται

χρήση της ευέλικτης μεθοδολογίας (Agile Methodology). Ο νέος αυτός τρόπος εργασίας θα εφαρμοσθεί αρχικά στον ανασχεδιασμό των διαδικασιών επαφής και εξυπηρέτησεως των Πελατών (Customer Journeys), αλλά αναμένεται να επεκταθεί σε όλη την Τράπεζα και για άλλα έργα.

##### Ανασχεδιασμός και ψηφιοποίηση συνολικών διαδικασιών επαφής και εξυπηρέτησεως Πελατών (Customer Journeys)

Στο πλαίσιο του προγράμματος Ψηφιακού Μετασχηματισμού της, η Alpha Bank υλοποίησε το πρώτο έργο ανασχεδιασμού μίας διαδικασίας επαφής και εξυπηρέτησεως Πελατών (Customer Journey), δημιουργώντας την εφαρμογή bleep app, την πρώτη εφαρμογή στον ελληνικό τραπεζικό χώρο, για την έκδοση και για τη διαχείριση προπληρωμένης κάρτας αποκλειστικά μέσω κινητού τηλεφώνου.

Η εφαρμογή bleep app είναι απόλυτα ευθυγραμμισμένη με τον στρατηγικό στόχο της Alpha Bank για τη βελτιστοποίηση της εμπειρίας των Πελατών. Μέσω της συνεργασίας διαφορετικών ομάδων και μέσω της γρήγορης και σταδιακής υλοποίησεως, όπως επιτάσσει η μεθοδολογία Agile, διασφαλίσθηκε ότι το αποτέλεσμα είναι προϊόν αξιοποίησεως της γνώσεως όλων των αρμόδιων Μονάδων της Τραπέζης, ευρίσκεται σε αρμονία με τους στρατηγικούς στόχους της, ενώ, πρωτίστως, καλύπτει πλήρως τις εξελισσόμενες ανάγκες των Πελατών.

Από την παρουσίασή του στην ελληνική αγορά, το bleep app διαγράφει μία εξαιρετικά επιτυχημένη πορεία και αποκτά σταδιακά όλο και περισσότερους νέους χρήστες, οι οποίοι επωφελοούνται από την πρωτοποριακή λύση που παρέχει η Alpha Bank. Επιπροσθέτως, έλαβε αξιοσημείωτα βραβεία, όπως το βραβείο "Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών" (κατηγορία Μεγάλος Οργανισμός) στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησεως Πελατών και το βραβείο "Προϊόν της Χρονιάς" στην κατηγορία "Τραπεζική προπληρωμένη κάρτα" στην πανελλήνια καταναλωτική έρευνα της εταιρίας ερευνών IRI.

##### Πρόγραμμα Μετασχηματισμού – Μεταφορά Συναλλαγών (Transaction Migration)

Η μαζική αύξηση της χρήσεως ηλεκτρονικών δικτύων αυτόνομης εξυπηρέτησεως από τους Πελάτες για τις καθημερινές συναλλακτικές τους ανάγκες αποτελεί βασική προτεραιότητα

τόσο της επιχειρησιακής, όσο και της ψηφιακής στρατηγικής της Τραπέζης.

Η κομβική της σημασία οφείλεται στο γεγονός ότι αφ' ενός συμβάλλει στη βελτίωση της εμπειρίας εξυπηρέτησεως του Πελάτη μέσω δικτύων με διαθεσιμότητα επί εικοσιτετραώρου βάσεως καθ' όλη τη διάρκεια της εβδομάδας, που παρέχουν ποιοτική και πληρέστερη πληροφόρηση, ταχύτητα, ασφάλεια και ευκολία, αφ' ετέρου αποφορτίζει το Προσωπικό των ταμείων και δημιουργεί ευκαιρίες ανακατανομής του χρόνου του και ενασχολήσεώς του με εργασίες υψηλής προστιθέμενης αξίας, όπως πωλήσεις, ανάπτυξη σχέσεων και εξυπηρέτηση Πελατών "υψηλής αξίας".

Σε αυτό το πλαίσιο, το 2018 η Alpha Bank ξεκίνησε την επέκταση του προγράμματος μετασχηματισμού που στοχεύει στην "ψηφιακή εξοικείωση" των Πελατών και στη μεταφορά σημαντικού όγκου συναλλαγών από τα ταμεία των Καταστημάτων στα ηλεκτρονικά δίκτυα εξυπηρέτησεως. Το πρόγραμμα χαρακτηρίζεται από δοκιμασμένη και ολοκληρωμένη προσέγγιση που περιλαμβάνει στοχευμένες προωθητικές ενέργειες προς τους "πολύ συχνούς χρήστες ταμείου", "ψηφιακές γωνιές" και αναβάθμιση υποδομών των Καταστημάτων, νέους ρόλους και νέο λειτουργικό πρότυπο, εκπαίδευση και κίνητρα για το Προσωπικό και για τους Πελάτες και αλλαγές στην τιμολογιακή πολιτική επιλεγμένων συναλλαγών.

Έως το τέλος του 2018, το πρόγραμμα είχε εφαρμοσθεί πλήρως σε 89 Καταστήματα και μερικώς σε 71, σύνολο 160 Καταστήματα, με πολύ θετικά αποτελέσματα τόσο όσον αφορά στην εκπαίδευση των Πελατών στην αυτόνομη εξυπηρέτηση μέσω ηλεκτρονικών δικτύων, όσο και ως προς τη μείωση του όγκου συναλλαγών στα ταμεία και την απελευθέρωση εργατωρών.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός της Τραπέζης έχει ως επίκεντρο τους Πελάτες της. Η Alpha Bank, πιστή στην παράδοσή της να στέκεται ενεργά δίπλα στους Πελάτες της, τους στηρίζει, τους εκπαιδεύει και τους καθοδηγεί στη μετάβασή τους στο νέο πρότυπο ηλεκτρονικής αυτόνομης εξυπηρέτησεως της νέας εποχής.

##### Υλοποίηση επιλεγμένων ψηφιακών υποδομών

Μία βασική δράση του Προγράμματος Ψηφιακού Μετασχηματισμού της Alpha Bank είναι η υλοποίηση των απαιτούμενων

ψηφιακών υποδομών που θα επιτρέψουν στην Τράπεζα αφ' ενός να τις αξιοποιήσει στο πλαίσιο του ανασχεδιασμού των διαδικασιών επαφής και εξυπηρέτησεως των Πελατών (Customer Journeys) και αφ' ετέρου να προσφέρει νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και δυνατότητες στους Πελάτες, αλλά και στους Υπαλλήλους της.

Μία τέτοια δράση είναι η υλοποίηση υποδομής ασύρματου δικτύου (Wi-Fi), η οποία έχει ήδη ολοκληρωθεί σε περισσότερα από 350 Καταστήματα της Alpha Bank. Η υποδομή αυτή υποστηρίζει αποτελεσματικά τα σύγχρονα ηλεκτρονικά μοντέλα επικοινωνίας τα οποία έχει ήδη αναπτύξει η Τράπεζα, ενώ, παράλληλα, προσδίδει μία νέα τραπεζική εμπειρία στους επισκέπτες-Πελάτες δίδοντάς τους τη δυνατότητα να αξιοποιούν τον χρόνο τους όπως οι ίδιοι επιθυμούν κατά τη διάρκεια της αναμονής για την εξυπηρέτησή τους.

Επιπροσθέτως της υποδομής Wi-Fi, έχει ξεκινήσει και η υλοποίηση των υποδομών που θα επιτρέπουν στους Πελάτες να υπογράφουν κάνοντας χρήση ηλεκτρονικών υπογραφών (e-signature pads και εγκεκριμένων ψηφιακών πιστοποιητικών κατά τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό eIDAS). Οι ανωτέρω υποδομές θα υλοποιηθούν αρχικά σε έναν συγκεκριμένο αριθμό εγγράφων και συναλλαγών εντός του πρώτου εξαμήνου του 2019, με σταδιακή επέκταση στο σύνολο των συναλλαγών των Πελατών κατά τη συνεργασία τους με την Τράπεζα.

#### Διοργάνωση εκδηλώσεως "Digitalized"

Η Alpha Bank τον Σεπτέμβριο 2018, διοργάνωσε την εκδήλωση "Digitalized" στο Κέντρο Πολιτισμού Ελληνικός Κόσμος. Η εκδήλωση είχε θέμα τις αλλαγές που επιφέρει η ψηφιακή τεχνολογία στις συνήθειες και στις ανάγκες των Πελατών, τη βελτίωση της εμπειρίας των Πελατών που καλούνται να επιτύχουν όλοι οι οργανισμοί, ανεξαρτήτως του τομέα στον οποίο δραστηριοποιούνται, αλλά και τις σχετικές προκλήσεις και τις νέες προοπτικές αναπτύξεως που διαμορφώνονται.

Ανώτατα Στελέχη της Alpha Bank και καταξιωμένα στελέχη από τον διεθνή χώρο τόνισαν τη σημασία των αλλαγών που επιτελούνται καθώς και την αναγκαιότητα της ταχείας προσαρμογής όλων των οργανισμών στις νέες συνθήκες, μέσω του εκσυγχρονισμού του τρόπου λειτουργίας τους και της υιοθετήσεως νέων τεχνολογιών. Παράλληλα, παρουσίασαν παραδείγματα διεθνών προγραμμάτων ψηφιακού μετασχηματισμού και

ανέλυσαν τα απαραίτητα στοιχεία για την επιτυχία ενός τέτοιου προγράμματος. Στο πλαίσιο αυτό, παρουσιάσθηκαν και οι βασικοί πυλώνες της Ψηφιακής Στρατηγικής της Alpha Bank, οι ενέργειες που ήδη υλοποιούνται και τα σημαντικά αναμενόμενα οφέλη για την Τράπεζα και πρωτίστως για τους Πελάτες της.

Στην εκδήλωση υπήρξε και συζήτηση με CEOs, όπου αναλύθηκαν οι προσεγγίσεις τις οποίες υιοθετούν οι σύγχρονοι οργανισμοί για να ανταποκριθούν στις ανάγκες και στις απαιτήσεις της νέας ψηφιακής εποχής, θέτοντας τον Πελάτη στο επίκεντρο.

Η εκδήλωση ήταν ιδιαίτερα επιτυχημένη, καθώς υπήρξε πολύ μεγάλο ενδιαφέρον και χαρακτηρίστηκε από μεγάλη συμμετοχή Στελεχών της Alpha Bank, αλλά και άλλων μεγάλων ελληνικών επιχειρήσεων, συμπεριλαμβανομένων άλλων ελληνικών τραπεζών.

#### PSD2 και Open Banking

Στο πλαίσιο συμμορφώσεως της Τραπεζής με την Οδηγία (EE) 2015/2366 σχετικά με τις υπηρεσίες πληρωμών PSD (Payments Services Directive) 2, υλοποιείται έργο το οποίο αναμένεται να ολοκληρωθεί κατά το πρώτο τρίμηνο του 2019 και αφορά στη δημιουργία της νέας υπηρεσίας "Alpha Bank Group API Portal". Μέσω της νέας υπηρεσίας, η οποία θα λειτουργεί σε επίπεδο Ομίλου καλύπτοντας, εκτός από την Ελλάδα και την Κύπρο και τη Ρουμανία, θα δίδεται σε τρίτους παρόχους (Third Party Providers) η δυνατότητα προσβάσεως σε Διεπαφές Προγραμματισμού Εφαρμογών (APIs), οι οποίες θα παρέχουν τις εξής δυνατότητες:

- Πρόσβαση σε δεδομένα λογαριασμών και πιστωτικών καρτών Πελατών Alpha Bank.
- Εκτέλεση μεταφορών από λογαριασμούς Πελατών Alpha Bank.
- Παροχή πληροφοριών αναφορικά με τη γεωγραφική τοποθεσία, τη διεύθυνση και τα τηλέφωνα Καταστημάτων, τα Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών (Κ.Α.Σ.), το Δίκτυο των ATM καθώς και τις τιμές συναλλάγματος.

5.  
ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ  
ΚΑΙ  
ΔΙΚΤΥΑ  
ΔΙΑΝΟΜΗΣ



## 5. ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΔΙΚΤΥΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ

### Συστήματα και Έργα Πληροφορικής

Εκτός των έργων και των αιτημάτων που ξεκίνησαν ή/και εξυπηρετήθηκαν εντός του έτους, οι Διευθύνσεις Πληροφορικής εστίασαν στα Στρατηγικά Έργα Πληροφορικής, τα οποία ξεκίνησαν το έτος 2016, στις μεταβολές που απαιτήθηκαν από την εφαρμογή των Πράξεων Νομοθετικού Περιεχομένου στο πλαίσιο των περιορισμών στην κίνηση κεφαλαίων, στην εξυπηρέτηση κανονιστικών/εποπτικών απαιτήσεων και στα έργα για την κάλυψη επιχειρησιακών αναγκών.

Το 2018, οι κυριότερες δραστηριότητες στον τομέα της Πληροφορικής αφορούσαν στην εξυπηρέτηση των επιχειρησιακών απαιτήσεων (έργα και αιτήματα), στη συμβολή για την υλοποίηση των πρωτοβουλιών για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της Τραπεζής, αλλά και στην περαιτέρω εξέλιξη των πολύ σημαντικών έργων με ορίζοντα τριετίας στο πλαίσιο του αρχιτεκτονικού ανασχεδιασμού του Κεντρικού Τραπεζικού Συστήματος. Πιο αναλυτικά, εντός του 2018, τα κύρια έργα αφορούσαν:

- Στον αρχιτεκτονικό ανασχεδιασμό, με κύριο στόχο τη δραστική βελτίωση του παράγοντα του χρόνου εισαγωγής στην αγορά (time to market), με παράλληλη ενίσχυση της αποτελεσματικότητας των πόρων Πληροφορικής. Η λειτουργικότητα (τραπεζικές συναλλαγές και υπηρεσίες) παρέχεται με τη χρήση σύγχρονων τεχνολογιών και αρχιτεκτονικών τριών επιπέδων:
  - Service Oriented Banking Components
  - Open Source Business Processes Orchestration and Business Rules Management
  - Modern and unified Web-based Front-end (User Environment)

Το έργο ξεκίνησε το 2016 και έως σήμερα το κύριο επίτευγμα είναι η παράδοση της πρώτης εκδόσεως (συναλλαγές Πελατών, προθεσμιακές καταθέσεις, εκταμιεύσεις και πληρωμές δανείων). Σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα, εντός του πρώτου τριμήνου του 2019, θα παραδοθεί η δεύτερη έκδοση (οι πιο συχνές συναλλαγές των Καταστημάτων, συμπεριλαμβανομένων καταθέσεων, πληρωμών, καρτών, επιταγών, θυρίδων θησαυροφυλακίου και διαχείρισεως δανείων), ενώ έως το τέλος του τετάρτου τριμήνου του 2019, όλες οι συναλλαγές πρέπει να έχουν μεταφερθεί στη νέα υποδομή.

- Στην ενοποίηση των Συστημάτων Χορηγήσεων, με στόχο να επιτυγχάνεται:
  - ενιαία εικόνα του συνόλου των δανείων,
  - μείωση του λειτουργικού κόστους,
  - αυξημένη ευελιξία στην εισαγωγή επιχειρησιακών αλλαγών και κανονιστικών απαιτήσεων.
 Εντός του 2017, ολοκληρώθηκε επιτυχώς το μέρος του έργου που αφορούσε στη μετάπτωση των στεγαστικών δανείων στο σύστημα Siglo. Το δεύτερο μέρος του έργου, που αφορούσε στη μετάπτωση των καταναλωτικών δανείων από το LMS/FDH στο Siglo, ολοκληρώθηκε το δεύτερο τρίμηνο του 2018.
- Στην εν εξελίξει αναβάθμιση/αντικατάσταση πεπαλαιωμένων κρίσιμων υποδομών, για την ελαχιστοποίηση του λειτουργικού κινδύνου και για τη διασφάλιση της σταθερότητας, της αξιοπιστίας και της ασφάλειας.
- Στην αναβάθμιση ή/και την αντικατάσταση κρίσιμων υποδομών (hardware) και λογισμικού συστημάτων, τα οποία έχουν καλύψει την προβλεπόμενη διάρκεια λειτουργίας τους και δεν υποστηρίζονται πλέον από τις κατασκευάστριες εταιρίες.
- Στην εφαρμογή των Πράξεων Νομοθετικού Περιεχομένου, στο πλαίσιο των περιορισμών στην κίνηση κεφαλαίων. Σε συνέχεια των αλλαγών που εφαρμόστηκαν βάσει της Πράξεως Νομοθετικού Περιεχομένου με αντικείμενο την "Τραπεζική Αργία βραχείας διάρκειας" της 28.6.2015 (ΦΕΚ Α' 65/28.6.2015), οι Διευθύνσεις Πληροφορικής σε συνεργασία με τις Νομικές Υπηρεσίες και τις αρμόδιες Επιχειρησιακές Μονάδες υλοποίησαν, εντός του 2018, τις απαραίτητες προσαρμογές όπως αυτές απαιτούντο από τις αλλαγές στη σχετική νομοθεσία.
- Στη συμμετοχή στον σχεδιασμό και στην ολοκλήρωση σημαντικών έργων μεγάλης κλίμακας, μεταξύ των οποίων η Οδηγία για τις Αγορές Χρηματοπιστωτικών Μέσων (Markets in Financial Instruments Directive - MiFID) II, το Διεθνές Πρότυπο Χρηματοοικονομικής Πληροφορικής (ΔΠΧΠ) 9 και η Οδηγία για τις Υπηρεσίες Πληρωμών (PSD) 2, καθώς και στην ανάλυση και στον σχεδιασμό έργων για την εφαρμογή του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (GDPR – Ευρωπαϊκός Κανονισμός 2016/679).

Παράλληλα, το 2018 ολοκληρώθηκαν, μεταξύ άλλων, τα κάτωθι αναφερόμενα σημαντικά Έργα, ανά Επιχειρησιακό Τομέα:

- Διαχείριση Πελατών/Διοικητική Πληροφόρηση
  - ANACREDIT (Στάδιο 2)
  - SOLAR – Υλοποίηση διεπαφών με την doBank
  - CRM – Απαιτήσεις μετρήσεως αποδόσεως και αναφοράς δεδομένων
  - SMART Διαχείριση χαρτοφυλακίου
- Καταθετικά Προϊόντα
  - Λογαριασμός "Alpha Έξυπνη Αποταμίευση"
  - Νέα υπηρεσία για τους λογαριασμούς αποταμιεύσεως
  - INTERAXION
  - EKO II – Αυτοματοποίηση διαδικασίας πληρωμής προμηθευτή
- Συστήματα Πληρωμών
  - DIAS Credit Transfer – Διαχείριση εντολών
  - Πλατφόρμα πληρωμών – Αναβάθμιση υποδομής βάσεως δεδομένων
  - DIAS Credit Transfer – Διαχείριση δικαιούχων: Εφαρμογή του νέου προτύπου εμβασμάτων
  - Πλατφόρμα πληρωμών – Σύστημα συμφωνίας ανταλλαγής ηλεκτρονικών μηνυμάτων πληρωμών
  - Αντικατάσταση της middleware πλατφόρμας Alpha File Control (AFC)
  - Πλατφόρμα Alpha Mass Payments – Διατραπεζικές διασυνοριακές πληρωμές
  - Πλατφόρμα Alpha Mass Payments – Κρυπτογραφημένα αρχεία πληρωμών
- Κεντρικές Μονάδες (Head Office)
  - Αναβάθμιση του SAP Bank Analyzer σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Διεθνούς Προτύπου Χρηματοοικονομικής Πληροφορικής (ΔΠΧΠ) 9
  - DIS 11 – Κοινοποιήσεις αναφορών σύμφωνα με το ΔΠΧΠ 9
  - Νέα πλατφόρμα διαχείρισεως για εφαρμογές προσλήψεως (υποβολή και διαχείριση βιογραφικών σημειωμάτων) – Oracle Taleo
  - HRMS – Διαχείριση της οργανωτικής δομής της Alpha Bank



- ΑΧΑ – Αποταμιευτικό Πρόγραμμα Στελεχών
- Ανθρώπινο Δυναμικό – Αυτοματοποίηση της διαδικασίας στελεχώσεως
- Πιστωτικές πράξεις/Μη Εξυπηρετούμενα Ανοίγματα/Μη Εξυπηρετούμενα Δάνεια
  - Δημιουργία αναφορών για την κατηγοριοποίηση ρυθμισμένων δανείων Λιανικής Τραπεζικής
  - ANCHOR - R-1 Τμηματοποίηση Χαρτοφυλακίου (Portfolio Segmentation)
  - Μη Εξυπηρετούμενα Δάνεια – Ηλεκτρονικό αρχείο δανειοληπτών – Αυτοματοποίηση εξωδικαστικών διαδικασιών
  - OCW – Εξωδικαστική συμφωνία για την αναδιάρθρωση των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων Επιχειρήσεων (σε συνέχεια από το 2017)
  - Νέα μηχανή αναθέσεως – Qualco
  - Διατραπεζική διαχείριση υποθέσεων Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων σύμφωνα με τον Νόμο 3869
  - Έργα: Venus – Mercury – Jupiter
  - NR-5 – Στάδιο 1 – Καταστήματα στο πρόγραμμα Qualco (Anchor programme)
  - NR-4 – Νέα μηχανή αναθέσεως – Qualco (Anchor programme)
  - R-7 – Στάδιο 1 – Ορισμός Αποφάσεων Πρώτης Γραμμής (Frontline Decision Definition) (Anchor programme)
- Εναλλακτικά Δίκτυα
  - Bleep app – Προπληρωμένη κάρτα, της οποίας η έκδοση, η φόρτωση και η διαχείριση πραγματοποιείται μέσω του κινητού τηλεφώνου
  - Εγγραφή νέων συνδρομητών μέσω κινητού τηλεφώνου στις υπηρεσίες myAlpha Web και myAlpha Mobile, χωρίς να απαιτείται επίσκεψη σε Κατάστημα
  - Ηλεκτρονική φόρτωση αρχείων
  - PSD2 – Ισχυρή Ταυτοποίηση Πελάτη – Στάδιο 1
  - Συμμόρφωση με την Οδηγία PSD2
  - Bonus app – Ανάπτυξη νέων εφαρμογών για κινητά τηλέφωνα με λειτουργικό iOS και Android
  - Ανασχεδιασμός του ιστοτόπου της Alpha Bank ([www.alpha.gr](http://www.alpha.gr))

- Αποστολή του Μυστικού Κωδικού Αριθμού των καρτών μέσω γραπτού μηνύματος στο κινητό τηλέφωνο (PIN by SMS)
  - Ηλεκτρονική Τραπεζική – Σύστημα καταπολεμήςεως απάτης – Στάδιο 1
  - Υλοποίηση νέων προτύπων ταυτοποίησης κωδικών πληρωμών (DCT-DDD)
  - Επενδύσεις
    - Διαχείριση προμηθειών θεματοφυλακής για Πελάτες Private και Gold (Ομόλογα και SICAV)
    - Τροποποιήσεις στις πληρωμές μερισμάτων για μετοχές εισηγμένων εταιριών (EXAE)
    - TITAN CEMENT INTERNATIONAL S.A. Δημόσια Πρόταση
    - Εφαρμογή διαχείρισεως στοιχείων θεσμικών επενδυτών και αναλυτών και ιστορικού επικοινωνίας (IR Manager)
    - Αμοιβαία Κεφάλαια ΑΕΔΑΚ Weblogis 12c αναβάθμιση υποδομών της Alpha Bank και της Alpha Bank Romania
    - Εφαρμογή του Κανονισμού για τις Υποδομές των Ευρωπαϊκών Αγορών (EMIR)
    - Αναφορές σύμφωνα με το Κοινό Πρότυπο Αναφοράς (Common Reporting Standard - CRS) και με το πλαίσιο "Φορολογική συμμορφώσεως των κατόχων τραπεζικών λογαριασμών σε χώρες του εξωτερικού" (Foreign Account Tax Compliance Act - FATCA)
    - Νέο ασφαλιστικό πρόγραμμα "Alpha Εξέλιξη Εφάπαξ Καταβολής"
    - Διαχείριση Διαθεσίμων και Διαχείριση Κίνδυνων
      - DIS\_10 Υπολογισμός εύλογης αξίας (fair value)
      - Εντοπισμός και Πρόληψη Επιχειρηματικής Απάτης (Enterprise Fraud Detection and Prevention - EFDP)
      - Ενσωμάτωση του Συστήματος SLS στο Σύστημα ABRS (Alpha Bank Rating System)
      - ION – Αναβάθμιση πλατφόρμας επενδύσεων (MiFiD II)
- Στο πλαίσιο της υιοθετήσεως των διαδικασιών του Συστήματος Διαχείρισεως Υπηρεσιών Πληροφορικής (IT Service Management System), το σύνολο των εφαρμογών και των συστημάτων της Τραπέζης προσδιορίσθηκε υπό μορφή Υπηρεσιών Πληροφορικής. Οι Υπηρεσίες ορίζονται από τα δομικά στοιχεία τα οποία επιτρέπουν τη λειτουργία και την

υποστήριξή τους, δηλαδή υποδομές, λογισμικό, ανθρώπινοι πόροι και διαδικασίες. Ο Κατάλογος Υπηρεσιών καθώς και οι διαδικασίες διαχειρίσεως των Υπηρεσιών (αιτήματα, αλλαγές, συμβάντα κ.λπ.) υποστηρίζονται άμεσα από το εργαλείο HP Service Management, το οποίο χρησιμοποιείται από το σύνολο των Μονάδων Πληροφορικής.

Επιπλέον, για τη διαχείριση των μεγάλων έργων πληροφορικής η Διεύθυνση Διαχειρίσεως Έργων χρησιμοποιεί το εργαλείο HP Project & Portfolio Management (HP-PPM).

Βάσει της λειτουργίας αυτής, οι Διευθύνσεις Πληροφορικής, εντός του 2018, διαχειρίσθηκαν 48.276 αιτήματα από τις Επιχειρησιακές Μονάδες της Τραπέζης, που αφορούσαν σε βελτιώσεις, επίλυση προβλημάτων και παροχή πληροφοριών, ενώ παράλληλα ξεκίνησαν ή ολοκλήρωσαν 168 μεγάλα έργα. Όσον αφορά στις Εταιρίες του Ομίλου, ο αριθμός των αιτημάτων για αλλαγές, για βελτιώσεις και για επίλυση προβλημάτων ανήλθε σε 6.399, ενώ ολοκληρώθηκαν 24 μεγάλα έργα.

Ως προς την οργάνωση και τη βελτιστοποίηση των διαδικασιών, οι Διευθύνσεις Πληροφορικής ολοκλήρωσαν, το 2018, έργα και ενέργειες ως ακολούθως:

- Πιστοποίηση βάσει του προτύπου ISO 22301 της Διαχείρισεως Επιχειρησιακής Συνέχειας (Business Continuity Management) από την TÜV Austria
- Πιστοποίηση βάσει του προτύπου ISO 20000 της Διαχείρισεως Υπηρεσιών Πληροφορικής (IT Service Management) από τη Bureau Veritas
- Πιστοποίηση βάσει του προτύπου ISO 9001 της Διασφαλίσεως Ποιότητας (Quality Assurance)

Επιπλέον, οι Διευθύνσεις Πληροφορικής συμμετέχουν στα έργα και διαχειρίζονται τα αιτήματα για την ετήσια πιστοποίηση της Τραπέζης σύμφωνα με το Πρότυπο PCI-DSS.

Η συνδρομή των Διευθύνσεων Πληροφορικής ήταν καίριας σημασίας για τη συγκέντρωση και για την απόδοση στοιχείων καθώς και για την επιχειρησιακή και τεχνική υποστήριξη των αρμοδίων Μονάδων της Τραπέζης, στο πλαίσιο σημαντικών ελέγχων καθώς και κανονιστικών αναφορών που διενεργήθηκαν το 2018, ως ακολούθως:

- Πράξη Διοικητού της Τραπέζης της Ελλάδος αριθ. 2651
- Ερωτηματολόγιο Αυτοαξιολογήσεως Κινδύνου Πληροφορικής 2017 του Ενιαίου Εποπτικού Μηχανισμού (EEM)

- Ετήσιος Τακτικός Έλεγχος 2017 (Deloitte)
- Τράπεζα της Ελλάδος – Συμπλήρωση του ερωτηματολογίου της έρευνας της ασκήσεως της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τραπέζης για την επισκόπηση του Κανονισμού της Εκθέσεως "Blue Book" το 2019
- Τράπεζα της Ελλάδος – Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα – Κανονισμός της Εκθέσεως "Blue Book" - Αναφορά Στατιστικών Πληρωμών 2017
- Εποπτικό Συμβούλιο του Ενιαίου Εποπτικού Μηχανισμού – Άσκηση Ρευστότητας
- Ενιαίο Συμβούλιο Εξυγιάνσεως (Single Resolution Board - SRB) – Πρότυπο κρίσιμων λειτουργιών
- Ενιαίο Συμβούλιο Εξυγιάνσεως – Ερωτηματολόγιο για τη διακυβέρνηση όσον αφορά στη διαχείριση κρίσεων σε περίπτωση εξυγιάνσεως, σύμφωνα με τον Σχεδιασμό Εξυγιάνσεως 2018
- Ενιαίο Συμβούλιο Εξυγιάνσεως – Ερωτηματολόγιο για τις ελληνικές τράπεζες 2018 (Παραρτήματα IX και X), σχετικά με την προετοιμασία των Σχεδίων Αναδιάρθρωσεως των Πιστωτικών Ιδρυμάτων και του καθορισμού των Ελάχιστων Απαιτήσεων Ιδίων Κεφαλαίων και Επιλέξιμων Υποχρεώσεων (Minimum Requirement for own funds and Eligible Liabilities - MREL)

Παράλληλα, οι Διευθύνσεις Πληροφορικής διαχειρίσθηκαν 31 εσωτερικούς ελέγχους και επανελέγχους. Στο πλαίσιο της συνολικής βελτιώσεως των συστημάτων και των εφαρμογών, οι Διευθύνσεις Πληροφορικής συνεργάζονται με τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου και με τη Διεύθυνση Κινδύνων Αγοράς και Λειτουργικών Κινδύνων με τακτικές επισκοπήσεις της καταστάσεως των ενεργειών και των έργων βελτιώσεως που έχουν προκύψει από ελέγχους και από τα Σχέδια Δράσεως Λειτουργικού Κινδύνου.

### Επιχειρησιακή Συνέχεια: Πιστοποίηση Κρίσιμων Τομέων Εργασιών

Στο πλαίσιο της διαρκούς αναβαθμίσεως των διαδικασιών διαχειρίσεως της επιχειρησιακής συνέχειας, ανανεώθηκε το 2018 η πιστοποίηση της Τραπέζης και των Εταιριών του Ομίλου Alpha Leasing A.E. Χρηματοδοτικής Μισθώσεως, Alpha Υποστηρικτικών Εργασιών A.E. και Alpha Bank Romania

S.A., σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 22301 (Σύστημα Διαχειρίσεως Επιχειρησιακής Συνέχειας).

Επιπροσθέτως, το ίδιο έτος πιστοποιήθηκαν με το ανωτέρω πρότυπο δύο ακόμη Τομείς Εργασιών της Τραπεζικής (Οργάνωση, Κυβερνοασφάλεια και Ασφάλεια Πληροφοριών), καθώς και η Εταιρία του Ομίλου Alpha Finance A.E.Π.Ε.Υ.

Κατά τον έλεγχο που διενεργήθηκε από τον φορέα πιστοποίησης TÜV Austria, διαπιστώθηκαν πλήρης συμμόρφωση με το ανωτέρω πρότυπο καθώς και υψηλός βαθμός γνώσεως, ενημερώσεως και καταρτίσεως του Προσωπικού σχετικά με τις διαδικασίες επιχειρησιακής συνέχειας.

Διευκρινίζεται ότι η Alpha Bank, ακολουθώντας βέλτιστες πρακτικές και μεθοδολογίες, έχει αναπτύξει από το 2008 ένα ενιαίο Πλαίσιο Διαχειρίσεως Επιχειρησιακής Συνέχειας που εφαρμόζεται σε όλο τον Όμιλο και έχει πιστοποιηθεί με ISO 22301 (Group Certificate).

Με στόχο την αποτελεσματικότερη εφαρμογή του ανωτέρω Πλαισίου, η Τράπεζα σε συνεργασία με διεθνώς αναγνωρισμένο ινστιτούτο στον τομέα της επιχειρησιακής συνέχειας, προχώρησε, όπως και τα προηγούμενα έτη, στη διεξαγωγή εκπαιδευτικών προγραμμάτων, με πιστοποίηση 92 Στελεχών της και Στελεχών του Ομίλου στα ακόλουθα επίπεδα:

- Business Continuity Certified Lead Auditors (BCCLA)

- Business Continuity Certified Specialists (BCCS)

- Business Continuity Certified Planners (BCCP)

Τα ανωτέρω καταδεικνύουν τη συνεχή δέσμευση της Τραπεζικής στη διαφύλαξη, στον μέγιστο δυνατό βαθμό, της ασφάλειας των Εργαζομένων, καθώς και στην αδιάλειπτη παροχή υπηρεσιών και πληροφοριών προς τους Πελάτες και τα λοιπά ενδιαφερόμενα μέρη (π.χ. Μέτοχοι, συνεργάτες, προμηθευτές, εποπτικοί και κρατικοί φορείς κ.λπ.).

## Καταστήματα, Εναλλακτικά Δίκτυα και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες

### Δίκτυο Καταστημάτων

Η Alpha Bank δραστηριοποιείται επιτυχώς στην εγχώρια και στη διεθνή τραπεζική αγορά μέσω 650 Καταστημάτων συνολικά, ενώ παράλληλα διατηρεί ευρύτατο δίκτυο ανταποκριτών με τραπεζικά ιδρύματα εσωτερικού και εξωτερικού. Στο τέλος του 2018, το Δίκτυο Καταστημάτων της Alpha Bank στην Ελλάδα αριθμούσε 443 Καταστήματα και Μονάδες Εξυπηρέτησεως Πελατών (περιλαμβανομένων πέντε Επιχειρηματικών Κέντρων και επτά Κέντρων Alpha Private Bank). Ο αριθμός των Καταστημάτων εσωτερικού μειώθηκε κατά τριάντα οκτώ (38) Μονάδες σε σχέση με την 31.12.2017 και προέκυψε κατόπιν της συγχωνεύσεως τριάντα πέντε (35) Καταστημάτων της Alpha Bank. Επιπλέον, στο πλαίσιο της αποτελεσματικότερης διαχειρίσεως των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων, το 2018 λειτούργησαν 21 Περιφερειακά Κέντρα Διαχειρίσεως Καθυστερήσεων Λιανικής Τραπεζικής.

Αντιστοίχως, εκτός Ελλάδος, το Δίκτυο του Ομίλου αριθμούσε 186 Καταστήματα, με παρουσία στην Κύπρο (Alpha Bank Cyprus Ltd: 22), στη Ρουμανία (Alpha Bank Romania S.A.: 130), στην Αλβανία (Alpha Bank Albania SHA: 33) και στο Ηνωμένο Βασίλειο (Κατάστημα Λονδίνου). Ο αριθμός των Καταστημάτων στο εξωτερικό εμφανίζεται μειωμένος κατά ένα (1) Κατάστημα σε σχέση με την 31.12.2017, καθώς ελαττώθηκε το Δίκτυο της Alpha Bank Albania SHA κατά ένα (1) Κατάστημα, λόγω συγχωνεύσεως.

Το εκτεταμένο Δίκτυο του Ομίλου, με ισχυρή παρουσία στις αστικές περιοχές, αλλά και στην ευρύτερη περιφέρεια, προσφέρει στην Τράπεζα τη δυνατότητα να προσαρμόζεται στις διαρκώς μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς, να ευρίσκεται πλησίον του Πελάτη και να καλύπτει τις ανάγκες του. Το

2019, ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί στην περαιτέρω αξιοποίηση του Δικτύου Καταστημάτων και στην αποτελεσματικότερη λειτουργία του.

## Εναλλακτικά Δίκτυα και Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

Πιστή στους στόχους του Επιχειρησιακού της Σχεδίου και συνεχίζοντας τις βελτιώσεις σε επίπεδο online εξυπηρέτησεως, η Τράπεζα τον Φεβρουάριο 2018, έθεσε στη διάθεση των Πελατών την ηλεκτρονική πλατφόρμα αναρτήσεως εγγράφων για την πιστοποίηση ή για την τροποποίηση προσωπικών στοιχείων, χωρίς να κρίνεται απαραίτητη η φυσική παρουσία τους στο Κατάστημα.

Τον Μάρτιο 2018, η Τράπεζα παρουσίασε τη νέα λειτουργικότητα της online εγγραφής στις υπηρεσίες e-Banking από το κινητό τηλέφωνο, χωρίς να απαιτείται επίσκεψη των Πελατών σε Κατάστημα για την πραγματοποίηση της διαδικασίας εγγραφής.

Στο πλαίσιο περαιτέρω βελτιώσεων των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών "myAlpha Web για Επιχειρήσεις", τον Απρίλιο 2018, πραγματοποιήθηκε η αναβάθμιση των λειτουργιών διαχειρίσεως εγκρίσεων και δικαιωμάτων χρηστών, ώστε να καλύπτονται όλες οι δομές εταιριών και οι ιδιαιτερότητες που τυχόν υφίστανται αναφορικά με τα εγκριτικά τους επίπεδα.

Τον Νοέμβριο 2018, με γνώμονα την αναβάθμιση των υπηρεσιών για την παροχή ισχυρής ταυτοποίησεως και κοινής εμπειρίας ασφαλείας στον Πελάτη, άλλαξε η διαδικασία παροχής Πρόσθετου Κωδικού Ασφαλείας για τη διενέργεια ευαίσθητων συναλλαγών και πλέον, πραγματοποιείται αποστολή του αποκλειστικά στο κινητό τηλέφωνο είτε μέσω SMS είτε μέσω της εφαρμογής Viber, ενώ, μεταξύ άλλων, είναι πλέον υποχρεωτική η απόκτησή τους με την εγγραφή στις υπηρεσίες. Στο ίδιο πλαίσιο, απλοποιήθηκαν επίσης και οι διαδικασίες πληρωμών, η πλειοψηφία των οποίων διενεργείται χωρίς να ζητείται πλέον Πρόσθετος Κωδικός Ασφαλείας.

Τον Δεκέμβριο 2018, απλοποιήθηκε η διαδικασία εγγραφής στο myAlpha wallet. Πλέον, οι Πελάτες μπορούν να εγγραφούν στην εφαρμογή με τους κωδικούς που έχουν ήδη για το e-Banking. Με τον τρόπο αυτό, οι κωδικοί του e-Banking αποτελούν το μοναδικό απαιτούμενο στοιχείο εισόδου για όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες myAlpha.

## Διακρίσεις 2018

### Mobile Excellence Awards 2018

Η Alpha Bank έλαβε πέντε σημαντικά βραβεία στα Mobile Excellence Awards 2018, συνεχίζοντας να διακρίνεται για τις νέες και καινοτόμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχει. Συγκεκριμένα, οι υπηρεσίες "myAlpha Mobile" και "myAlpha wallet" έλαβαν ένα Grand βραβείο, δύο Gold και δύο Silver βραβεία στις κάτωθι κατηγορίες:

- Grand βραβείο για το σύνολο των διακρίσεών τους
- Gold βραβεία στις κατηγορίες "Mobile Banking Services" και "Mobile Wallet"
- Silver βραβεία στις κατηγορίες "Business Process Re-engineering through Mobile" και "Use of Mobile for P2P Payment" για την εφαρμογή "myAlpha Mobile".

### myAlpha

Στο τελικό στάδιο της διαφημιστικής του προβολής ευρίσκεται ο νέος πυλώνας ηλεκτρονικής τραπεζικής της Alpha Bank "myAlpha", στον οποίο εντάσσονται όλες οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τα ηλεκτρονικά προϊόντα, τα υφιστάμενα δίκτυα εξ αποστάσεως εξυπηρέτησεως "myAlpha Web", "myAlpha Mobile" και "myAlpha Phone", καθώς και το ψηφιακό πορτοφόλι "myAlpha wallet".

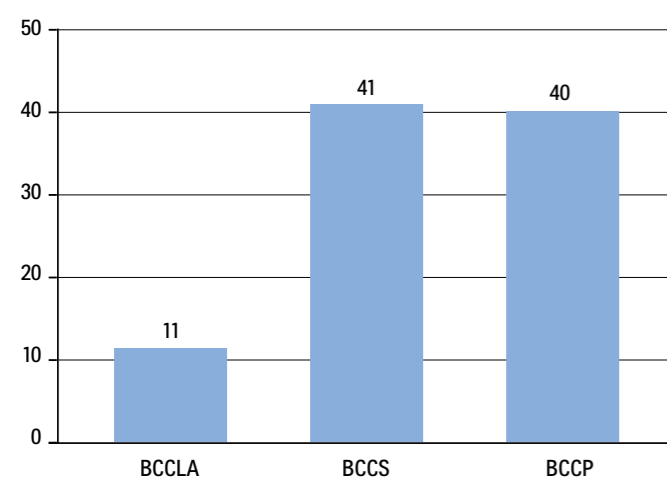
### e-Banking

Στα τέλη του 2018, το σύνολο των ενεργών Πελατών στο e-Banking (Web και Mobile) Ιδιωτών και Επιχειρήσεων παρουσίασε αύξηση 23%, με τις συναλλαγές στο σύνολο των εναλλακτικών δικτύων να ξεπερνούν το 85% των συναλλαγών που εκτελούνται στην Τράπεζα.

Με στόχο την τήρηση της δεσμεύσεως για ολοκληρωμένη ηλεκτρονική εξυπηρέτηση από τις υπηρεσίες "myAlpha Web" και "myAlpha Mobile", το 2018 οι υπηρεσίες πληρωμών εμπλουτίστηκαν με επιπλέον 110 νέους κωδικούς και ξεπέρασαν τα 700 είδη πληρωμών. Παράλληλα, συνεχίσθηκε η προσπάθεια αναβαθμίσεως του επιπέδου πληροφόρησεως για τα προϊόντα, της συναλλακτικής εξυπηρέτησεως και των διαθέσιμων online προϊόντων, με αποτέλεσμα την περαιτέρω βελτίωση της εμπειρίας του Πελάτη όσον αφορά στη χρήση των εναλλακτικών δικτύων.

Με γνώμονα την απρόσκοπτη εξυπηρέτηση και υποστήριξη των Πελατών που ο αριθμός τους αυξάνεται συνεχώς, δημι-

Πιστοποιήσεις Στελεχών Έτους 2018



ουργήθηκε μία σειρά από νέες λειτουργίες, όπως η online εγγραφή στο e-Banking χωρίς να απαιτείται επίσκεψη στο Κατάστημα, η online ανάρτηση εγγράφων για την πιστοποίηση ή για την τροποποίηση προσωπικών στοιχείων των Πελατών και η αναβάθμιση των λειτουργιών διαχείρισης εγκρίσεων και δικαιωμάτων χρηστών στο e-Banking των Επιχειρήσεων.

Αναφορικά με το "myAlpha Mobile", από τον Σεπτέμβριο 2018, η νέα λειτουργία "Scan To Pay" κατέστησε ακόμη ευκολότερη την εκτέλεση σημαντικού αριθμού πληρωμών σε οργανισμούς και σε επιχειρήσεις, αφού πλέον ο χρήστης δεν χρειάζεται να εισαγάγει κωδικούς πληρωμής, αλλά απλώς να σαρώσει με το κινητό του τηλέφωνο το barcode ή το QR code που εμφανίζεται στον λογαριασμό, που θέλει να πληρώσει.

#### myAlpha Web

Οι ενεργοί Συνδρομητές της υπηρεσίας "myAlpha Web" για Ιδιώτες και για Επιχειρήσεις αυξήθηκαν κατά 15%, ενώ το πλήθος των συναλλαγών που πραγματοποιούνται μέσω αυτής, αυξήθηκε κατά 11% σε σχέση με το 2017.

Ειδικότερα, η υπηρεσία "myAlpha Web Ιδιωτών" συνέχισε την ανοδική της πορεία και το 2018, διευρύνοντας την πελατειακή της βάση με αύξηση των ενεργών χρηστών κατά 14% σε σχέση με το 2017.

Στην Υπηρεσία, εκτός από λειτουργικές αναβαθμίσεις, προστέθηκαν νέα online προϊόντα, όπως ο λογαριασμός "Alpha Έξυπνη Αποταμίευση", καθώς και η δυνατότητα αιτήσεως νέων χρεωστικών καρτών. Σχετικά με τα online προϊόντα, αξίζει να σημειωθεί ότι, επί του παρόντος, το πλήθος των online Προθεσμιακών Καταθέσεων αντιπροσωπεύει το 16% του συνόλου των Προθεσμιακών Καταθέσεων των Ιδιωτών και το 9% της αξίας τους, ενώ αναφορικά με το αποταμιευτικό προϊόν "Alpha Έξυπνη Αποταμίευση" παρατηρείται ότι το 50% των νέων λογαριασμών έχουν ανοίξει online, με ποσά που αντιπροσωπεύουν το 20% του συνολικού χαρτοφυλακίου του προϊόντος.

Στο πλαίσιο της συνεχούς βελτιώσεως των παρεχόμενων υπηρεσιών και της υιοθέτησεως νέων τεχνολογιών στην ηλεκτρονική τραπεζική, η υπηρεσία "myAlpha Web Επιχειρήσεων", που αναβαθμίσθηκε το 2017, με βάση τα σύγχρονα πρότυπα σχεδιάσεως, προσφέροντας στους Πελάτες νέες δυνατότητες για μεγαλύτερη ευελιξία, αλλά και για ασφάλεια στις συναλλαγές, συνέχισε την ανοδική της πορεία και το 2018, διευρύνοντας την πελατειακή της βάση με αύξηση των

ενεργών χρηστών κατά 19% σε σχέση με το 2017.

#### myAlpha Mobile

Η υπηρεσία "myAlpha Mobile" εξελίσσεται δυναμικά κατά τα τελευταία έτη, αποκτώντας διαρκώς, περισσότερους χρήστες. Συγκεκριμένα, οι ενεργοί χρήστες αυξήθηκαν κατά 50% σε σχέση με το 2017. Επίσης, αύξηση 83% παρατηρήθηκε σε όσους εξυπηρετούνται αποκλειστικά μέσω της υπηρεσίας "myAlpha Mobile" από το κινητό τους τηλέφωνο. Χαρακτηριστικό για την πορεία της Υπηρεσίας το 2018 είναι ότι ένας στους δύο Συνδρομητές των εναλλακτικών δικτύων χρησιμοποιεί πλέον, σε μνυιαία βάση, και την εφαρμογή για κινητά τηλέφωνα, ενώ ένας στους τέσσερις ενεργούς Συνδρομητές e-Banking χρησιμοποιεί, αποκλειστικά, την υπηρεσία για κινητά τηλέφωνα, προκειμένου να ενημερωθεί και να πραγματοποιήσει συναλλαγές.

#### myAlpha Phone

Για την τηλεφωνική εξυπηρέτηση των Πελατών όσον αφορά στην ενημέρωσή τους και την εκτέλεση συναλλαγών, παρέχεται η υπηρεσία "my Alpha Phone" με αυτοματοποιημένη εξυπηρέτηση ή με τη βοήθεια εκπαιδωμένου. Σημειώνεται, ότι η Υπηρεσία αυτή παρέχει σημαντική βοήθεια στην τραπεζική εξυπηρέτηση ομάδων Πελατών με κινητικά προβλήματα ή με προβλήματα οράσεως.

### Υπηρεσίες για ηλεκτρονικές πληρωμές

#### myAlpha wallet

Το 2018, η Alpha Bank συνέχισε την προσπάθεια για εξέλιξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής με καινοτόμες λύσεις και προχώρησε στην προσθήκη νέων λειτουργιών και υπηρεσιών στο "myAlpha wallet", το ψηφιακό πορτοφόλι για πληρωμές και για αγορές σε όλο τον κόσμο.

Σημαντικές προσθήκες στην Υπηρεσία αποτέλεσαν η δυνατότητα εισόδου σε αυτή με τους κωδικούς του e-Banking ή του bleep app (είτε για νέους είτε για υφιστάμενους χρήστες) καθώς και η δυνατότητα εντάξεως εταιρικών καρτών στο προφίλ του "myAlpha wallet".

#### Mobile App

Επιπροσθέτως των ανωτέρω αναφερόμενων νέων λειτουργιών, η υπηρεσία "myAlpha wallet" βελτιώθηκε περαιτέρω, με γνώμονα πάντοτε την ευκολότερη διαχείρισή της από

τους Πελάτες. Στην εφαρμογή "Tap 'n Pay" προστέθηκε η δυνατότητα widget, προκειμένου οι Πελάτες να μπορούν να εκτελούν ακόμη πιο γρήγορα τις ανέπαφες συναλλαγές τους, ενώ, παράλληλα, δόθηκε η δυνατότητα για αναδιάταξη της σειράς εμφάνισης των καρτών στο "myAlpha wallet" από τους Πελάτες.

Το "myAlpha wallet" συνέχισε την ανοδική του πορεία, όπως καταδεικνύει η αύξηση των χρηστών του κατά 31%. Στην Υπηρεσία είναι πλέον εγγεγραμμένοι περισσότεροι από 85.000 χρήστες, οι οποίοι πραγματοποίησαν εντός του έτους περισσότερες από 115.000 πληρωμές λογαριασμών. Παράλληλα, το 2018, η εφαρμογή της Υπηρεσίας είχε περίπου 85.000 downloads στο App Store και στο Google Play. Όσον αφορά στην υπηρεσία "Tap 'n Pay", οι χρήστες αυξήθηκαν κατά 50% και ανήλθαν περίπου στους 20.000, ενώ πραγματοποίησαν περί τις 300.000 συναλλαγές συνολικής αξίας Ευρώ 7 εκατ.

### Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες για Επιχειρήσεις Alpha e-Commerce

Εντός του 2018, αναβαθμίσθηκαν οι λειτουργίες της υπηρεσίας "Alpha e-Commerce", με τη βελτίωση των υφιστάμενων, πρωτοπόρων υπηρεσιών που παρέχει στις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις.

Η αύξηση του αριθμού των νέων επιχειρήσεων που ενεγράφησαν στην υπηρεσία "Alpha e-Commerce", καθώς και των συναλλαγών που διενεργήθηκαν μέσω αυτής, συνεχίσθηκε και το 2018. Ειδικότερα, έναντι του 2017, σημειώθηκε αύξηση:

- των ενεργών Συνδρομητών κατά 27% και
- του πλήθους των συναλλαγών κατά 39%.

Αξιοσημείωτη ήταν και η αύξηση του αριθμού των συναλλαγών που πραγματοποιήθηκαν μέσω της υπηρεσίας "MyBank", ο οποίος υπερδιπλασιάσθηκε σε σχέση με το 2017. Συγκεκριμένα, οι συναλλαγές υπερέβησαν τις 125.000 και αντιστοίχως, ο κύκλος εργασιών τα Ευρώ 40 εκατ.

Επιπροσθέτως, στην υπηρεσία "Alpha e-Commerce" προστέθηκε η δυνατότητα πληρωμής με κάρτες Discover, ενώ το "Alpha e-Commerce" είναι η μοναδική πλατφόρμα ηλεκτρονικού εμπορίου στην ελληνική αγορά, που αποδέχεται σχεδόν όλα τα σήματα καρτών που εκδίδονται παγκοσμίως (Visa, MasterCard, American Express®, Diners Club, Discover και Maestro).

### Υπηρεσία μαζικών εισπράξεων/πληρωμών και παγίων εντολών "Alpha Mass Payments"

Η υπηρεσία "Alpha Mass Payments" εξυπηρετεί την είσπραξη οφειλών μέσω παγίων εντολών ή/και εναλλακτικών δικτύων και τη διενέργεια μαζικών πληρωμών (π.χ. καταβολή μισθοδοσίας, πληρωμή προμηθευτών κ.λπ.). Η Υπηρεσία, που διαθέτει ένα ιδιαίτερα εύχρηστο περιβάλλον εργασίας, προσφέρει λειτουργίες για δημιουργία, για αποστολή και για παρακολούθηση της πορείας των μαζικών εντολών (π.χ. μισθοδοσία ή πληρωμή προμηθευτών), ενώ εξυπηρετεί αποτελεσματικά Μικρές και Μεγάλες Επιχειρήσεις.

### Υπηρεσίες Αυτοματοποιημένης Εξυπηρέτησεως

Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των Πελατών και για τη βελτίωση της αποδοτικότητας των δικτύων των ATM της Τραπεζής, σε συνδυασμό με τον εξορθολογισμό του λειτουργικού τους κόστους, το 2018 πραγματοποιήθηκαν περί τις 310 μελέτες για τη διαμόρφωση κυρίως του δικτύου των ATM εκτός Καταστημάτων (off-site) (καταργήσεις, μετεγκαταστάσεις, νέες εγκαταστάσεις, αντικαταστάσεις, αναπροσαρμογές μισθωμάτων κ.λπ.) και εκπονήθηκαν απολογιστικές μελέτες κόστους-οφέλους για το σύνολο των off-site ATM.

Παράλληλα, η Τράπεζα προχώρησε στην εγκατάσταση 133 νέων ATM (53 off-site και 80 σε Καταστήματα) και στην κατάργηση 59 ATM (18 off-site και 41 λόγω μεταβολών στο Δίκτυο Καταστημάτων). Επιπλέον, στο πλαίσιο του προγράμματος αντικαταστάσεως των ATM με μηχανήματα τελευταίας τεχνολογίας, το οποίο ξεκίνησε το 2018, το 57% των Καταστημάτων προσφέρουν τη δυνατότητα online καταθέσεως μετρητών. Οι συναλλαγές παρουσίασαν αύξηση κατά 3% σε σχέση με το 2017.

Από το σύνολο των 1.154 ATM, 292 (25%) διαθέτουν ειδικές ρυθμίσεις, προκειμένου να χρησιμοποιούνται από άτομα με προβλήματα οράσεως.

Με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση των Πελατών και την αποσυμφόρηση των ταμείων των Καταστημάτων από τις καταθέσεις και από τις πληρωμές με μετρητά, εγκαταστάθηκαν 100 νέα Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών (Κ.Α.Σ.), με αποτέλεσμα την κάλυψη του 76,4% του Δικτύου Καταστημάτων. Επιπλέον, προστέθηκαν έξι νέες πληρωμές και αναβαθμίσθηκε η Υπηρεσία με την παροχή της δυνατότητας πληρωμής με χρήση κάρτας, με αποτέλεσμα το πλήθος των συναλλαγών μέσω των Κ.Α.Σ. να αυξηθεί κατά 27,5% σε σχέση με το 2017 και η αξία

των συναλλαγών μέσω των Κ.Α.Σ. να αυξηθεί κατά 48,3% σε σχέση με το 2017.

#### Alpha alerts και Alpha e-statements

Με επιτυχία συνεχίσθηκε η πορεία της υπηρεσίας "Alpha e-statements", η οποία συμβάλλει σημαντικά στον περιορισμό της χρήσεως χαρτιού και μελάνης και στην εξοικονόμηση πόρων, καθώς ένας αξιολογούμενος αριθμός Πελατών της Τραπέζης εξακολουθεί να επιλέγει την ηλεκτρονική ενημέρωση έναντι των έντυπων αντιγράφων λογαριασμών.

Οι υπηρεσίες "Alpha alerts" και "Alpha e-statements" προσφέρουν ακόμη μεγαλύτερη ασφάλεια κινήσεων, ενώ είναι πλέον διαθέσιμες και μέσω του ψηφιακού πορτοφολιού της Alpha Bank "myAlpha wallet".

#### Δωρεές υπέρ κοινωνικού σκοπού

Αναφορικά με τις δωρεές υπέρ κοινωνικού σκοπού, χαρακτηριστικό είναι ότι μέσω του e-Banking μπορούν να πραγματοποιηθούν δωρεές σε 70 περίπου διαφορετικούς οργανισμούς.

#### Πληροφόρηση - Εκπαίδευση Πελατών και Στελεχών της Τραπέζης

- Διαχείριση της επικοινωνίας με Συνδρομητές της Alpha Bank που αναρτούν σχόλια για τις εφαρμογές της για έξυπνα κινητά τηλέφωνα στο Google Play και στο App Store.
- Δημιουργία προωθητικού υλικού και διαχείριση σχολίων των Συνδρομητών στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης Twitter και LinkedIn, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Marketing και Δημοσίων Σχέσεων.
- Προωθητικές ενέργειες μέσω αποστολής μηνυμάτων στο κινητό τηλέφωνο και μέσω αποστολής μηνυμάτων εντός του περιβάλλοντος e-Banking για απευθείας ενημέρωση των Συνδρομητών για τις δυνατότητες και για τις νέες λειτουργίες των υπηρεσιών "Alpha e-Banking" και "myAlpha wallet".
- Δημιουργία νέας ενότητας αναφορικά με τον νέο πυλώνα ηλεκτρονικής τραπεζικής "myAlpha", στον οποίο εντάσσονται όλα τα ηλεκτρονικά προϊόντα, εργαλεία, δίκτυα και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Τραπέζης για Ιδιώτες και για Επιχειρήσεις.

- Συμμετοχή στο πρόγραμμα "Νέοι Υπεύθυνοι Πελατείας Ιδιωτών", που περιλαμβάνει το μάθημα Alpha e-Banking για Ιδιώτες, για την εκπαίδευση νέων Στελεχών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

6.  
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ  
ΚΙΝΔΥΝΩΝ



## 6. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Ο Όμιλος Alpha Bank εφαρμόζει, με συνέπεια, τις βέλτιστες αρχές και τα υψηλότερα πρότυπα εταιρικής διακυβερνήσεως σε κάθε πτυχή της επιχειρηματικής του δραστηριότητας, συμπεριλαμβανομένης της διαχείρισης κινδύνων.

Η διαχείριση κινδύνων είναι ιδιαίτερα σημαντική για την προώθηση των στρατηγικών, των επιχειρηματικών και των χρηματοοικονομικών στόχων του Ομίλου και αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της διαδικασίας καθορισμού της επιχειρησιακής στρατηγικής, συμπεριλαμβανομένων της διαδικασίας του επιχειρησιακού σχεδιασμού και της πολιτικής αναλήψεως κινδύνων, καθώς καθορίζει τα εκάστοτε αποδεκτά ανώτατα όρια αναλήψεως κινδύνων συνολικά για κάθε είδος κινδύνου.

Οι κύριες κατηγορίες κινδύνων που αντιμετωπίζει η Τράπεζα είναι ο πιστωτικός κίνδυνος, ο κίνδυνος αγοράς, ο κίνδυνος ρευστότητας, ο κίνδυνος αντισυμβαλλομένου και κωρών και ο λειτουργικός κίνδυνος. Προκειμένου να διασφαλισθεί ότι οι επιπτώσεις των εν λόγω κινδύνων στα οικονομικά αποτελέσματα, στους μακροπρόθεσμους στρατηγικούς στόχους καθώς και στη φήμη της Τραπέζης και του Ομίλου ελαχιστοποιούνται, ο Όμιλος εφαρμόζει πρακτικές αναγνωρίσεως, προβλέψεως, μετρήσεως, παρακολουθήσεως, ελέγχου και αντιμετώπισης των υψηλότερων καθώς και των αναδυομένων κινδύνων, μέσω μίας διαδικασίας εσωτερικής διακυβερνήσεως που στηρίζεται στην εφαρμογή πιστωτικών εργαλείων και διαδικασιών διαχείρισης κινδύνων.

Η στρατηγική αναλήψεως και διαχείρισης των πάσης μορφής κινδύνων που ακολουθείται σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων των Μονάδων της Τραπέζης και των Εταιριών του Ομίλου είναι απολύτως ευθυγραμμισμένη με τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές καθώς και με την ισχύουσα νομοθεσία και τους ρυθμιστικούς και εποπτικούς κανόνες, ενώ εξελίσσεται συνεχώς μέσα από την ανάπτυξη μίας ενιαίας αντιλήψεως διαχείρισης κινδύνου, η οποία είναι κοινή για την Τράπεζα και για τον Όμιλο.

Κατά τη διάρκεια του 2018, ο Τομέας Διαχείρισης Κινδύνων είχε ως βασικό στόχο την ενδυνάμωση του προφίλ κινδύνου του Ομίλου, ώστε να συνάδει πλήρως με τη στρατηγική κινδύνου και παράλληλα, τη διατήρηση της σταθερής κεφαλαιακής του βάσεως και της ρευστότητάς του, στο πλαίσιο των ευμετάβλητων οικονομικών συνθηκών και του ταχέως εξελισσόμενου κανονιστικού περιβάλλοντος. Επιπροσθέτως, ο Όμιλος συνέχισε να βελτιώνει το Πλαίσιο Διαχείρισης

Κινδύνων και τις πρακτικές εταιρικής διακυβερνήσεως, προκειμένου να διασφαλίσει την επαρκή ενσωμάτωση των κανονιστικών απαιτήσεων στη λειτουργία του καθώς και την ενίσχυση των βασικών αρχών και των κανόνων διαχείρισης κινδύνων που διαφυλάσσουν την τήρηση της αρχής της αναλογικότητας στη σχέση κινδύνου/αποδόσεως, ώστε οι επιχειρηματικές δραστηριότητες του Ομίλου να έχουν επαρκή απόδοση όσον αφορά στον κίνδυνο που εμπεριέχουν και να είναι ευθυγραμμισμένες με τα όρια αναλήψεως κινδύνου.

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Τραπέζης διασφαλίζει την ορθή λειτουργία και οργάνωση του Ομίλου και έχει, σύμφωνα με τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβερνήσεως, την ευθύνη για την έγκριση του επιχειρηματικού προτύπου, της στρατηγικής αναλήψεως κινδύνων και του προφίλ κινδύνου του Ομίλου, μέσω της κατάλληλης πολιτικής για τη διαχείριση κινδύνων.

Παράλληλα, με βάση τα εκάστοτε καθορισμένα αποδεκτά ανώτατα όρια αναλήψεως κινδύνων, διασφαλίζει ότι η εν λόγω πολιτική είναι κατανοητή σε όλα τα επίπεδα ιεραρχίας του Ομίλου.

Το Διοικητικό Συμβούλιο αποφασίζει για τους κινδύνους που μπορεί να αναλάβει ο Όμιλος, για το μέγεθος των εν λόγω κινδύνων, για τα όρια σχετικά με τις σημαντικές επιχειρηματικές δραστηριότητές του καθώς και για τις βασικές αρχές υπολογισμού και μετρήσεως των κινδύνων αυτών. Το προφίλ κινδύνου του Ομίλου καλύπτει, μεταξύ άλλων βασικών κινδύνων, τους ακόλουθους τύπους κινδύνου:

- Πιστωτικός Κίνδυνος
- Κίνδυνος Αγοράς
- Κίνδυνος Ρευστότητας
- Λειτουργικός Κίνδυνος

Η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων συνεδριάζει σε μηνιαία βάση ή/και εκτάκτως και εισηγείται στο Διοικητικό Συμβούλιο τη στρατηγική για τον καθορισμό του προφίλ κινδύνου του Ομίλου καθώς και τη στρατηγική για την ανάληψη κινδύνων και για τη διαχείριση των κινδύνων και των κεφαλαίων του. Σύμφωνα με το θεσμικό πλαίσιο, η Επιτροπή, λαμβάνοντας υπ' όψιν την επιχειρησιακή στρατηγική της Τραπέζης και του Ομίλου και την ύπαρξη επαρκών διαθεσίμων τεχνικών και ανθρωπίνων πόρων, αξιολογεί την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα της πολιτικής και των διαδικασιών διαχείρισης κινδύνων της Τραπέζης και του Ομίλου, ως προς:

- Την ανάληψη, την παρακολούθηση και τη διαχείριση των κινδύνων (αγοράς, πιστωτικός, επιτοκίων, ρευστότητας, λειτουργικός και λοιποί βασικοί κίνδυνοι) ανά κατηγορία συναλλαγών και Πελατών και ανά επίπεδο κινδύνου (χώρα, επάγγελμα, δραστηριότητα).
- Τον καθορισμό των εκάστοτε ανωτάτων ορίων αναλήψεως κινδύνου συνολικά για κάθε είδος κινδύνου και την περαιτέρω κατανομή εκάστου εκ των ορίων αυτών ανά χώρα, τομέα, νόμισμα, επιχειρησιακή Μονάδα κ.λπ.
- Τη θέσπιση ορίων παύσεως ζημιολογών δραστηριοτήτων ή άλλων διορθωτικών ενεργειών.

Επιπροσθέτως, η Επιτροπή εξετάζει και αξιολογεί τις ακολουθούμενες μεθοδολογίες και τα υποδείγματα μετρήσεως των αναλαμβανομένων κινδύνων και εξασφαλίζει την επικοινωνία μεταξύ του Εσωτερικού Ελεγκτού, των Εξωτερικών Ελεγκτών και των Εποπτικών Αρχών με το Διοικητικό Συμβούλιο σχετικά με θέματα διαχείρισης κινδύνων.

Ο Γενικός Διευθυντής και Chief Risk Officer εποπτεύει τη Μονάδα Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου και υποβάλλει τακτικές και έκτακτες αναφορές προς την Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού-Παθητικού (ALCo), την Επιτροπή Πιστωτικού Κινδύνου, την Επιτροπή Διαχείρισης Λειτουργικού Κινδύνου, την Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων και το Διοικητικό Συμβούλιο της Τραπέζης.

Το επιχειρησιακό πρότυπο και οι επιχειρησιακές δραστηριότητες της Τραπέζης και του Ομίλου ελέγχονται και εποπτεύονται από τις αντίστοιχες εποπτικές αρχές της κάθε χώρας, στην οποία δραστηριοποιείται. Η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ) και η Τράπεζα της Ελλάδος, ως η αρμόδια ελληνική εποπτική αρχή που συμμετέχει στον Ενιαίο Εποπτικό Μηχανισμό (ΕΕΜ), συνιστούν τον εποπτικό μηχανισμό της Τραπέζης και του Ομίλου και παρακολουθούν τη συμμόρφωσή του με την ελληνική και με την ευρωπαϊκή τραπεζική νομοθεσία, με τους εποπτικούς κανόνες καθώς και με το κανονιστικό πλαίσιο της Βασιλείας III (CRR/CRD).

Ο Όμιλος Alpha Bank, επιδιώκοντας την επίτευξη των στόχων της επιχειρησιακής του στρατηγικής, ρυθμίζει και αναπροσαρμόζει το πλαίσιο της διαχείρισης κινδύνων σε τακτά χρονικά διαστήματα, ώστε να ενσωματώνει τις νέες κανονιστικές απαιτήσεις, να βελτιώνει την αποτελεσματικότητα των επιχειρησιακών του δραστηριοτήτων και να διασφαλίζει ότι η διαχείριση

των κινδύνων, αλλά και οι αντίστοιχες εποπτικές αναφορές κινδύνων συνάδουν πάντοτε με τις σχετικές εποπτικές οδηγίες καθώς και με τις αρχές της εταιρικής διακυβερνήσεως.

Η στρατηγική και το πλαίσιο αναλήψεως και διαχείρισεως κινδύνων του Ομίλου βασίζονται στις αρχές των τριών γραμμών άμυνας, οι οποίες συνιστούν καθοριστικό παράγοντα της αποτελεσματικής λειτουργίας του και παρέχουν ένα σύνολο κανόνων και προτύπων που πρέπει να εφαρμοσθούν με ακρίβεια και με σαφήνεια σε ένα συνεκτικό υπόδειγμα ασκήσεως της επιχειρησιακής του λειτουργίας, το οποίο αποτελεί το πλαίσιο για τον καθορισμό των ευθυνών και των αρμοδιοτήτων σχετικά με τη διαχείριση του κινδύνου σε όλο τον Όμιλο.

Ειδικότερα:

- Οι Μονάδες αναπτύξεως τραπεζικών δραστηριοτήτων και διενέργειας συναλλαγών συνιστούν την πρώτη γραμμή άμυνας και "ιδιοκτησίας" του κινδύνου, η οποία αναγνωρίζει και διαχειρίζεται τους κινδύνους που θα προκύψουν κατά την άσκηση των τραπεζικών δραστηριοτήτων.
- Η Μονάδα διαχείρισεως κινδύνων και η Μονάδα κανονιστικής συμμορφώσεως αποτελούν τη δεύτερη γραμμή άμυνας και διαχωρίζονται όχι μόνον μεταξύ τους, αλλά και από την πρώτη γραμμή. Λειτουργούν συμπληρωματικά στη διενέργεια των τραπεζικών δραστηριοτήτων της πρώτης γραμμής άμυνας, με στόχο τη διασφάλιση της αντικειμενικότητας στη λήψη αποφάσεων, τη μέτρηση της αποτελεσματικότητας των εν λόγω αποφάσεων σε όρους αναλήψεως κινδύνων, τη συμμόρφωση με το ισχύον νομοθετικό και θεσμικό πλαίσιο, περιλαμβανομένων των εσωτερικών κανονισμών και των κανόνων δεοντολογίας και τη συγκεντρωτική απεικόνιση και την εκτίμηση της συνολικής εκθέσεως της Τραπέζης και του Ομίλου σε κίνδυνο.
- Ο εσωτερικός έλεγχος αποτελεί την τρίτη γραμμή άμυνας. Συνιστά ανεξάρτητη λειτουργία, αναφέρεται στην Επιτροπή Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου και ελέγχει τις δραστηριότητες της Τραπέζης και του Ομίλου, συμπεριλαμβανομένης και της διαχείρισεως κινδύνων.

## Πιστωτικός Κίνδυνος

Ο πιστωτικός κίνδυνος απορρέει από την ενδεχόμενη αδυναμία των δανειοληπτών ή των αντισυμβαλλομένων να αποπληρώσουν τις οφειλές που προκύπτουν από τις δανειακές τους υποχρεώσεις προς τον Όμιλο, λόγω της επιδεινώσεως της πιστοληπτικής τους ικανότητας, ιδιαίτερα εντός ενός επιδεινούμενου χρηματοπιστωτικού και μακροοικονομικού περιβάλλοντος.

Η διαχείριση του πιστωτικού κινδύνου ευρίσκεται υπό την εποπτεία του Γενικού Διευθυντού και Chief Risk Officer του Ομίλου και αποτελεί αρμοδιότητα πολλών Διευθύνσεων που είναι υπεύθυνες για τον καθορισμό των ανωτάτων ορίων αναλήψεως πιστωτικού κινδύνου και των πολιτικών διαχειρίσεώς του, για την αναθεώρηση των εγκρίσεων πιστοδοτήσεων και των διαδικασιών παρακολουθήσεως των επιχειρησιακών Μονάδων, για τη διευκόλυνση της διαδικασίας υπολογισμού της απομειώσεως των χρηματοδοτικών ανοιγμάτων σε τριμηνιαία βάση καθώς και για την παρακολούθηση και την υποβολή των εποπτικών και εσωτερικών αναφορών σχετικά με το ενοποιημένο χαρτοφυλάκιο πιστοδοτήσεων του Ομίλου, συμπεριλαμβανομένου του προσδιορισμού των ορίων του χαρτοφυλακίου για συγκεκριμένους τομείς και για συγκεκριμένες χώρες. Εξειδικευμένα τμήματα είναι υπεύθυνα για την ανάπτυξη των υποδειγμάτων αξιολογήσεως και μετρήσεως της πιστοληπτικής ικανότητας των πιστούχων, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η διαθεσιμότητά τους στην καθημερινή διεξαγωγή των εργασιών των επιχειρησιακών Μονάδων και η συμμόρφωσή τους με τις κανονιστικές και με τις θεσμικές απαιτήσεις. Μία ξεχωριστή Διεύθυνση είναι υπεύθυνη για την επικύρωση των συστημάτων διαβαθμίσεως και των υποδειγμάτων μετρήσεως του πιστωτικού κινδύνου, η οποία αναφέρεται απευθείας στον Γενικό Διευθυντή και Chief Risk Officer του Ομίλου.

Στον Όμιλο λειτουργούν, υπό την εποπτεία του Γενικού Διευθυντού και Chief Risk Officer, Διευθύνσεις Διαχείρισεως Κινδύνων, οι οποίες έχουν την ευθύνη για την άμεση υλοποίηση του πλαισίου διαχείρισεως κινδύνων, σύμφωνα με τις κατευθύνσεις της Επιτροπής Διαχείρισεως Κινδύνων, ως κατωτέρω:

- Διεύθυνση Κινδύνων Αγοράς και Λειτουργικών Κινδύνων
- Διεύθυνση Credit Control

- Διεύθυνση Πολιτικής και Ελέγχου Πιστωτικού Κινδύνου
- Διεύθυνση Μεθοδολογιών Πιστωτικού Κινδύνου
- Διεύθυνση Εκτιμήσεως Κόστους Πιστωτικού Κινδύνου
- Διεύθυνση Δεδομένων και Αναλύσεως Πιστωτικού Κινδύνου
- Διεύθυνση Διαχείρισεως Δεδομένων Πιστωτικού Κινδύνου
- Διεύθυνση Αναλύσεως Πιστωτικού Κινδύνου
- Διεύθυνση Πιστοδοτήσεων Επιχειρήσεων
- Διεύθυνση Πίστωσης Καθυστερήσεων Wholesale Banking
- Διεύθυνση Λιανικής Πίστωσης
- Διεύθυνση Επικυρώσεως Υποδειγμάτων Κινδύνων

Επίσης, ο Όμιλος έχει ορίσει Διευθυντές Διαχείρισεως Κινδύνου και Πιστοδοτήσεων στις χώρες όπου δραστηριοποιείται, οι οποίοι είναι υπεύθυνοι για τη διασφάλιση της συμμορφώσεως με τους ρυθμιστικούς κανόνες των εποπτικών αρχών των χωρών αυτών.

Ο Όμιλος Alpha Bank έχει υιοθετήσει μία σαφώς καθορισμένη στρατηγική αναλήψεως και διαχείρισεως πιστωτικού κινδύνου, η οποία, ανταποκρινόμενη στους επιχειρηματικούς του στόχους, αντανακλά τα επίπεδα ανοχής κινδύνου καθώς και το αναμενόμενο επίπεδο κερδοφορίας σε σχέση με τους αναλαμβανόμενους κινδύνους. Το πλαίσιο διαχείρισεως πιστωτικού κινδύνου διαμορφώνεται σύμφωνα με τους ακόλουθους στόχους:

- Την ανεξαρτησία της διαχείρισεως του πιστωτικού κινδύνου από δραστηριότητες αναλήψεως κινδύνων και από τους Λειτουργούς, στις αρμοδιότητες των οποίων εμπήτουν οι εν λόγω δραστηριότητες.
- Την παροχή πλήρους και έγκαιρης υποστήριξης στις επιχειρησιακές Μονάδες κατά τη διαδικασία λήψεως αποφάσεων.
- Τη διαρκή και συστηματική παρακολούθηση του δανειακού χαρτοφυλακίου, σύμφωνα με την πολιτική και τις διαδικασίες του Ομίλου που διασφαλίζουν τη χρηστή διαδικασία εγκρίσεως δανείων.
- Την παρακολούθηση και την ενδυνάμωση του προφίλ πιστωτικού κινδύνου, σύμφωνα με τα καθορισμένα ανώτατα επίπεδα ανοχής κινδύνου, που περιλαμβάνουν την εκτίμηση της ποιότητας του χαρτοφυλακίου πιστοδοτήσεων (αναμενόμενη ζημία) και της συγκεντρώσεως του πιστωτικού κινδύνου (όρια ανά πιστούχο, ανά τομέα οικονομίας και ανά

γεωγραφική περιοχή).

- Τη διατήρηση ενός πλαισίου ελέγχων, προκειμένου να διασφαλισθεί ότι η ανάληψη πιστωτικού κινδύνου βασίζεται σε ορθές αρχές διαχείρισεως πιστωτικού κινδύνου και σε σαφώς καθορισμένα και αυστηρά πρότυπα παροχής πιστώσεων.
- Τον ακριβή εντοπισμό, την αξιολόγηση και τη μέτρηση του αναλαμβανόμενου πιστωτικού κινδύνου σε επίπεδο Τραπέζης και Ομίλου και ειδικότερα, σε επίπεδο δανείου, αλλά και χαρτοφυλακίου δανείων.
- Την έγκριση από σαφώς καθορισμένες δομές ιεραρχίας κάθε νέας χορηγήσεως πιστώσεως και κάθε ουσιώδους μεταβολής υφισταμένης πιστώσεως (π.χ. στη διάρκεια, στη δομή των εξασφαλίσεων έναντι της πιστώσεως ή στους περιορισμούς/στις ρήτρες των πιστώσεων).
- Την ανάθεση της εγκριτικής αρμοδιότητας για τη χορήγηση πιστώσεων στα αρμόδια Συμβούλια Πιστοδοτήσεων, τα οποία απαρτίζονται από Στελέχη των επιχειρησιακών Μονάδων και των Μονάδων παρακολουθήσεως των πιστοδοτήσεων με επαρκείς γνώσεις και με εμπειρία στον τομέα της διαχείρισεως κινδύνων, πλήρως ικανά να εφαρμόσουν την εσωτερική πολιτική και τις διαδικασίες της Τραπέζης.
- Τη διενέργεια της διαδικασίας λήψεως αποφάσεων για τον καθορισμό των όρων των χρηματοδοτήσεων και την έγκρισή τους εντός ενός σαφώς καθορισμένου πλαισίου εξουσιοδοτήσεων.
- Τη μέτρηση και την αξιολόγηση του συνόλου των κινδύνων που απορρέουν από τις κάθε είδους πιστοδοτήσεις της Τραπέζης και των Εταιριών του Ομίλου προς μεμονωμένες επιχειρήσεις ή ομίλους συνδεδεμένων επιχειρήσεων καθώς και από τις πιστοδοτήσεις προς τους φορείς τους, σύμφωνα με τις κανονιστικές απαιτήσεις.

Οι ανωτέρω στόχοι επιτυγχάνονται εντός ενός συνεχώς εξελισσόμενου πλαισίου μεθοδολογιών και συστημάτων μετρήσεως και παρακολουθήσεως του πιστωτικού κινδύνου, με τη χρήση μίας σειράς διαδικασιών λήψεως αποφάσεων για τη χορήγηση πιστώσεων, εξετάσεως και αναλύσεως της συγκεντρώσεως κινδύνων, έγκαιρης προειδοποίησεως για την ανάληψη κινδύνων πέραν των επιπέδων ανοχής καθώς και διαχείρισεως των προβληματικών πιστοδοτήσεων. Το πλαίσιο αυτό προσαρμόζεται στις απαιτήσεις των εκάστοτε οικονο-

μικών συγκυριών καθώς και στη φύση και στην έκταση των επιχειρησιακών δραστηριοτήτων του Ομίλου.

Ειδικότερα, για την ενίσχυση και τη βελτίωση του εν λόγω πλαισίου διαχείρισης πιστωτικού κινδύνου πραγματοποιήθηκαν:

- Επικαιροποίηση των Κανονισμών Πιστοδοτήσεων Wholesale Banking και Λιανικής Τραπεζικής των Εταιριών του Ομίλου στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, λαμβανομένων υπ' όψιν των εποπτικών κατευθυντήριων γραμμών επί θεμάτων διαχείρισης πιστωτικού κινδύνου, ώστε να διασφαλίζεται η ορθή και αποτελεσματική εφαρμογή τους.
- Υλοποίηση της ενιαίας Πολιτικής Εξασφάλισης Πιστοδοτήσεων, η οποία περιλαμβάνει το πλαίσιο των βασικών αρχών, κανόνων και κριτηρίων που διέπουν τη διαδικασία αρχικής εκτιμήσεως και επανεκτιμήσεως της αξίας του συνόλου των τύπων εξασφάλισης του δανειακού χαρτοφυλακίου της Τραπέζης και των Εταιριών του Ομίλου.
- Κατάρτιση ενιαίου Πλαισίου Διενέργειας Πιστωτικού Ελέγχου (Credit Control Framework) για πιστοδοτήσεις Wholesale Banking και Λιανικής Τραπεζικής, όπου περιγράφονται τα είδη, η μεθοδολογία και το περιεχόμενο των πιστωτικών ελέγχων που διενεργούνται από τον Τομέα Διαχείρισης Κινδύνων επί πιστοδοτήσεων Λιανικής Τραπεζικής, Wholesale Banking και Private and Investment Banking της Τραπέζης και των Εταιριών του Ομίλου στην Ελλάδα και στο εξωτερικό. Παράλληλα, ενισχύθηκαν οι μηχανισμοί ελέγχου σε επίπεδο δεύτερης γραμμής, προκειμένου να διασφαλίζεται η τήρηση των Πολιτικών Πιστωτικού Κινδύνου σε επίπεδο Τραπέζης και Ομίλου.
- Διαρκής επικύρωση των Υποδειγμάτων Κινδύνων, ώστε να διασφαλίζεται η ακρίβεια, η αξιοπιστία, η σταθερότητα και η προβλεπτική ικανότητα αυτών.
- Προσαρμογές στο πλαίσιο της προετοιμασίας για τη μετάβαση της Τραπέζης και των Εταιριών του Ομίλου στην Ελλάδα στην Εξελιγμένη Μέθοδο Υπολογισμού των Κεφαλαιακών Απαιτήσεων έναντι του πιστωτικού κινδύνου μέσω:
  - της διαρκούς επικυρώσεως των συστημάτων μετρήσεως και διαχειρίσεως του πιστωτικού κινδύνου της Τραπέζης και του Ομίλου,
  - της βελτιώσεως όλων των πολιτικών αναφορικά με τη

διαχείριση πιστωτικού κινδύνου.

- Ενίσχυση του μηχανισμού ορθής αναγνωρίσεως Mn Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων. Συγκεκριμένα, το 2018 συστάθηκε η Επιτροπή Αξιολογήσεως Πιστούχων Wholesale Banking με Αδυναμία Πληρωμής (Unlikeliness to Pay Review Committee), με αρμοδιότητα να εξετάζει περιπτώσεις πιστούχων στους οποίους έχουν αναγνωρισθεί εναύσματα ενδείξεως αδυναμίας και να αποφασίζει την πιθανή ένταξή τους στην περίμετρο των Mn Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων. Επιπροσθέτως, η Επιτροπή εξετάζει και αποφασίζει, κατόπιν εισηγήσεως της Διευθύνσεως Πίστεως Καθυστερήσεων Wholesale Banking, τον αποχαρακτηρισμό οφειλών Πελατών από την περίμετρο των Mn Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων, εφόσον ικανοποιούν τα προβλεπόμενα κριτήρια ("absence of concern").
- Κεντρική διαχείριση και αυτοματοποιημένη εγκριτική διαδικασία αιτημάτων και μηχανισμών της πολιτικής εισπράξεως Λιανικής Τραπεζικής στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.
- Επικαιροποίηση του πλαισίου για τους κινδύνους που συνδέονται με το Περιβάλλον και με την Κοινωνική Ευθύνη (Environmental and Social Risk), όπου κατά τη διαδικασία εγκρίσεως πιστοδοτήσεων, πέραν της αξιολογήσεως του πιστωτικού κινδύνου, συμπληρωματικά εξετάζεται η απαρέγκλιτη τήρηση των αρχών της περιβαλλοντικής και κοινωνικά υπεύθυνης χορηγήσεως πιστοδοτήσεων.
- Υλοποίηση αυτοματοποιημένου μηχανισμού έγκαιρης προειδοποιήσεως πιστωτικού κινδύνου (Early Warning Mechanism) βάσει της Πολιτικής Έγκαιρης Προειδοποιήσεως Πιστωτικού Κινδύνου. Συγκεκριμένα, μέσω της εν λόγω Πολιτικής προσδιορίζονται οι διαδικασίες και οι ενέργειες που συμβάλλουν στον έγκαιρο εντοπισμό πιστούχων ή τμημάτων του δανειακού χαρτοφυλακίου με πιθανότητα μη εξυπηρέτησεως των οφειλών στον Όμιλο, ώστε στη συνέχεια να πραγματοποιούνται στοχευμένες ενέργειες σε επίπεδο δανειολήπτη ή/και χαρτοφυλακίου, ανά χώρα, όπου δραστηριοποιείται ο Όμιλος.
- Συστηματική μέτρηση και αξιολόγηση του κινδύνου συγκεντρώσεως, ανά αντισυμβαλλόμενο και ανά τομέα οικονομικής δραστηριότητας.
- Σχεδιασμός και υλοποίηση ενεργειών που στοχεύουν στη βελτίωση του επιπέδου αυτοματοποιήσεως, ακρίβειας,

πληρότητας, ποιότητας και επικυρώσεως των δεδομένων, ως μέρος του στρατηγικού στόχου της Τραπέζης προς μία καθολική προσέγγιση για την ανάπτυξη ενός αποτελεσματικού πλαισίου συγκεντρώσεως και αναφοράς δεδομένων, σύμφωνα με τις απαιτήσεις που έχουν τεθεί στο πλαίσιο του προτύπου 239 της Επιτροπής της Βασιλείας για την Τραπεζική Εποπτεία (BCBS).

- Σχεδιασμός και υλοποίηση ενός σημαντικού και πολύπλοκου έργου που σχετίζεται με την Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής της Τραπέζης της Ελλάδος 102/30.8.2016, το οποίο αποσκοπεί σε:
  - ανάπτυξη κοινών ορισμών, δημιουργία "ενιαίας πηγής" ανακτήσεως δεδομένων,
  - ενίσχυση του πλαισίου διακυβερνήσεως/ποιότητας δεδομένων, με έμφαση στη δημιουργία τους και στις σχετικές διαδικασίες,
  - ενίσχυση του μηχανισμού συγκεντρώσεως δεδομένων και παραγωγής της τελικής αναφοράς, προκειμένου να βελτιωθεί η χρονική ανταπόκριση, η ακρίβεια και η πληρότητα της απεικόνισης των μεγεθών που συμβάλλουν στη μείωση των Mn Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων, με αποτέλεσμα η Τράπεζα να έχει τη δυνατότητα να προχωρήσει έγκαιρα στις αντίστοιχες διορθωτικές ενέργειες, σε περίπτωση αποκλίσεως σε σχέση με τους στόχους του Επιχειρησιακού Σχεδίου Μειώσεως των Mn Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων.
- Δημιουργία μηχανισμού για την υποβολή των στοιχείων αναλυτικών πιστωτικών δεδομένων, δεδομένων πιστωτικού κινδύνου καθώς και στοιχείων των αντισυμβαλλομένων σε πιστοδοτήσεις νομικών προσώπων, του πλαισίου διακυβερνήσεως, του λειτουργικού προτύπου καθώς και μηχανισμού ελέγχου ποιότητας των αναλυτικών δεδομένων που θα αποστέλλονται σε μηνιαία βάση στην Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα μέσω της υποβολής στην Τράπεζα της Ελλάδος, σύμφωνα με τον Κανονισμό 2016/867 της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τραπέζης και την Πράξη Διοικητικού της Τραπέζης της Ελλάδος 2677/19.5.2017 (Analytical Credit datasets - AnaCredit).
- Περιοδική διενέργεια ασκήσεων προσομοιώσεως ακραίων καταστάσεων (stress tests), οι οποίες αποτελούν εργαλείο αξιολογήσεως των επιπτώσεων των διαφόρων μακροοι-

κονομικών σεναρίων στη διαμόρφωση της επιχειρησιακής στρατηγικής, στη λήψη επιχειρηματικών αποφάσεων και στην κεφαλαιακή θέση του Ομίλου. Οι ασκήσεις προσομοιώσεως ακραίων καταστάσεων πραγματοποιούνται σύμφωνα με τις απαιτήσεις του εποπτικού πλαισίου και αποτελούν βασική συνιστώσα της στρατηγικής διαχείρισεως του πιστωτικού κινδύνου του Ομίλου.

Ακολουθώντας, ο Όμιλος προχώρησε στην αντίστοιχη αναδι-αμόρφωση των εσωτερικών συστημάτων αξιολογήσεως των κινδύνων και των διαδικασιών διαχείρισεως πιστωτικού κινδύνου, προκειμένου να διασφαλίσει τη συμμόρφωση των εσωτερικών αναφορών και των αναφορών σε τρίτους με τα νέα πρότυπα τεχνικά σχέδια υποβολής εκθέσεων και με τις πρακτικές ομαδοποιήσεως των δεδομένων.

Τέλος, με σκοπό τον εμπλουτισμό και την ανάπτυξη του εσωτερικού συστήματος διαχείρισεως πιστωτικού κινδύνου, ευρίσκονται σε εξέλιξη οι ακόλουθες ενέργειες:

- Διαρκής αναδιμόρφωση των βάσεων δεδομένων για την πραγματοποίηση στατιστικών ελέγχων στα Υποδείγματα Αξιολογήσεως Πιστωτικού Κινδύνου Ομίλου.
- Αναβάθμιση και αυτοματοποίηση της ανωτέρω διαδικασίας σχετικά με τις πιστοδοτήσεις Wholesale Banking και Λιανικής Τραπεζικής με τη χρήση εξειδικευμένων στατιστικών λογισμικών.
- Σταδιακή ολοκλήρωση αυτόματης διασυνδέσεως συστημάτων διαβαθμίσεως πιστωτικού κινδύνου με τα κεντρικά συστήματα (core banking systems) όλων των Εταιριών του Ομίλου στο εξωτερικό.
- Ενίσχυση του μηχανισμού ελέγχου πληρότητας και ποιότητας των κρίσιμων πεδίων Wholesale Banking και Λιανικής Πίστεως για την παρακολούθηση, για τη μέτρηση και για τον έλεγχο του πιστωτικού κινδύνου.
- Επικαιροποίηση του πλαισίου επικυρώσεως των υποδειγμάτων πιστωτικού κινδύνου με διακριτά στατιστικά μέτρα, ανά τύπο υποδείγματος.
- Ανάπτυξη της Πολιτικής Διαχείρισεως Υποδειγμάτων Πιστωτικού Κινδύνου, η οποία καθορίζει τους μηχανισμούς διακυβερνήσεως, τους κύριους ρόλους και τις αρμοδιότητες που αφορούν σε ολόκληρο τον κύκλο ζωής των υποδειγμάτων πιστωτικού κινδύνου και δημιουργεί ισχυρές γραμμές άμυνας για τον κατάλληλο προσδιορισμό, την



ποσοτικοποίηση, τη διαχείριση και τον έλεγχο του κινδύνου στατιστικών υποδειγμάτων που μπορεί να προκύψει κατά τη διάρκεια του κύκλου ζωής των υποδειγμάτων.

- Επικαιροποίηση του πλαισίου και των πολιτικών διαχειρίσεως των σε καθυστέρηση και των μη εξυπηρετούμενων δανείων, παράλληλα με τις ισχύουσες υποχρεώσεις, οι οποίες απορρέουν από τον Εκτελεστικό Κανονισμό 2015/227 της 9 Ιανουαρίου 2015 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την τροποποίηση του Εκτελεστικού Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 680/2014 της Επιτροπής για τη θέσπιση εκτελεστικών τεχνικών προτύπων όσον αφορά στην υποβολή εποπτικών αναφορών από τα ιδρύματα, σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 575/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και την Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής (ΠΕΕ) της Τραπεζικής της Ελλάδος 42/30.5.2014 και την τροποποίηση αυτής μέσω

των ΠΕΕ 47/9.2.2015, 102/30.8.2016, 134/5.3.2018 και 136/2.4.2018 που προσδιορίζουν το πλαίσιο των εποπτικών υποχρεώσεων για τη διαχείριση από τα πιστωτικά ιδρύματα των πιστοδοτήσεων σε καθυστέρηση και των μη εξυπηρετούμενων πιστοδοτήσεων. Το πλαίσιο αυτό αναπτύσσεται με βάση τους κάτωθι πυλώνες:

- (α) Την καθιέρωση ανεξάρτητης λειτουργίας διαχειρίσεως των σε καθυστέρηση και των μη εξυπηρετούμενων δανείων καθώς και των διοικητικών οργάνων που αντιπροσωπεύονται από τις Επιτροπές Αξιολογήσεως Αναγγελιών Πελατών Wholesale Banking και Παρακολουθήσεως Ανοιγμάτων σε Καθυστέρηση και από τα Συμβούλια Καθυστερήσεων.
- (β) Τη θέσπιση χωριστής καταγεγραμμένης στρατηγικής διαχειρίσεως των ως άνω δανείων.

(γ) Τη βελτίωση των μηχανογραφικών συστημάτων και διαδικασιών, προκειμένου να επιτευχθεί η συμμόρφωση με την απαιτούμενη περιοδική υποβολή αναφορών προς τη Διοίκηση και τους εποπτικούς μηχανισμούς.

- Παρακολούθηση και έλεγχος της συμμορφώσεως του πλαισίου διαχειρίσεως πιστωτικού κινδύνου, που περιλαμβάνει την υποβολή εκθέσεων προς τον Γενικό Διευθυντή και Chief Risk Officer του Ομίλου, με τις ελάχιστες εποπτικές απαιτήσεις της Βασιλείας III (CRR/CRD IV) σχετικά με την Προσέγγιση Εσωτερικών Διαβαθμίσεων (IRB), όσον αφορά στα θέματα διακυβερνήσεως και αναπτύξεως συστημάτων και υποδειγμάτων επιμετρήσεως πιστωτικού κινδύνου.
- Παρακολούθηση της αποτελεσματικότητας των τύπων ρυθμίσεων που αναπτύχθηκαν σύμφωνα με το νέο εποπτικό πλαίσιο, καθώς και των λύσεων οριστικής διευθετήσεως

τόσο για τους πιστούχους υπό τη διαχείριση των Επιχειρησιακών Μονάδων (Business Units), όσο και για τους πιστούχους υπό τη διαχείριση της Διευθύνσεως Καθυστερήσεων.

- Ενίσχυση των συστημάτων διαχειρίσεως δεδομένων που υποστηρίζουν την υποβολή των αναφορών κινδύνων σε εποπτικούς και σε άλλους φορείς. Η τεχνική υποδομή των συστημάτων αυτών αφορά στις σχετικές νομικές οντότητες και τις επιχειρησιακές Μονάδες της Τραπεζικής και του Ομίλου και έχει στόχο να παρέχει την ενιαία βάση για την υποβολή αναφορών σχετικά με τις θέσεις κινδύνου, την κεφαλαιακή επάρκεια και τη χρήση των πιστωτικών ορίων σε τακτή ή και σε έκτακτη (ad hoc) βάση.

Στο τέλος του 2018, τα δάνεια σε καθυστέρηση, στον Όμιλο, ανήλθαν σε Ευρώ 17,6 δισ. έναντι Ευρώ 19,8 δισ. και ο Δείκτης Καθυστερήσεων σε 33,5% έναντι 34,9% στο τέλος του 2017.

**Πίνακας 1**  
**Δάνεια και Απαιτήσεις κατά Πελατών με Βάση την Ποιότητά τους**

(Ποσά σε κιλ. Ευρώ)

31.12.2018

	Δάνεια αποτιμώμενα στην εύλογη αξία μέσω των αποτελεσμάτων (FVPL)				Δάνεια αποτιμώμενα στο αναπόσβεστο κόστος									
	Χωρίς καθυστέρηση	Σε καθυστέρηση	Καθαρή αξία	Αξία εξασφαλίσεων	Στάδιο (Stage) 1					Στάδιο (Stage) 1				
					Χωρίς καθυστέρηση	Σε καθυστέρηση	Λογιστικό υπόλοιπο (προ προβλέψεων)	Αναμενόμενες Ζημίες πιστωτικού κινδύνου	Καθαρή αξία	Χωρίς καθυστέρηση	Σε καθυστέρηση	Λογιστικό υπόλοιπο (προ προβλέψεων)	Αναμενόμενες Ζημίες πιστωτικού κινδύνου	Καθαρή αξία
<b>Ιδιώτες και Μικρές Επιχειρήσεις</b>	-	<b>1.152</b>	<b>1.152</b>	<b>1.152</b>	<b>6.997.137</b>	<b>578.822</b>	<b>7.575.959</b>	<b>25.267</b>	<b>7.550.692</b>	<b>2.667.355</b>	<b>1.772.103</b>	<b>4.439.458</b>	<b>213.747</b>	<b>4.225.711</b>
Στεγαστικά	-	-	-	-	4.915.537	477.842	5.393.379	3.251	5.390.128	1.851.494	1.475.377	3.326.871	61.640	3.265.231
Καταναλωτικά	-	1.152	1.152	1.152	720.842	65.718	786.560	6.323	780.237	293.599	151.095	444.694	58.368	386.326
Πιστωτικές Κάρτες	-	-	-	-	939.981	18.390	958.371	13.297	945.074	48.239	53.493	101.732	25.787	75.945
Μικρές Επιχειρήσεις	-	-	-	-	420.777	16.872	437.649	2.396	435.253	474.023	92.138	566.161	67.952	498.209
<b>Μεσαίες και Μεγάλες Επιχειρήσεις</b>	<b>301.204</b>	<b>16.105</b>	<b>317.309</b>	<b>257.538</b>	<b>10.780.589</b>	<b>397.807</b>	<b>11.178.396</b>	<b>90.704</b>	<b>11.087.692</b>	<b>1.152.598</b>	<b>327.050</b>	<b>1.479.648</b>	<b>67.278</b>	<b>1.412.370</b>
Μεγάλες Επιχειρήσεις	283.125	16.105	299.230	256.873	6.736.467	229.971	6.966.438	64.879	6.901.559	905.290	274.043	1.179.333	50.489	1.128.844
Μεσαίες Επιχειρήσεις	18.079	-	18.079	665	4.044.122	167.836	4.211.958	25.825	4.186.133	247.308	53.007	300.315	16.789	283.526
<b>Δημόσιος Τομέας</b>	-	-	-	-	<b>831.828</b>	<b>2.777</b>	<b>834.605</b>	<b>24.649</b>	<b>809.956</b>	<b>28.010</b>	<b>265</b>	<b>28.275</b>	<b>939</b>	<b>27.336</b>
Ελλάδα	-	-	-	-	772.002	2.777	774.779	24.383	750.396	27.696	-	27.696	905	26.791
Λοιπές Χώρες	-	-	-	-	59.826	-	59.826	266	59.560	314	265	579	34	545
<b>Σύνολο</b>	<b>301.204</b>	<b>17.257</b>	<b>318.461</b>	<b>258.690</b>	<b>18.609.554</b>	<b>979.406</b>	<b>19.588.960</b>	<b>140.620</b>	<b>19.448.340</b>	<b>3.847.963</b>	<b>2.099.418</b>	<b>5.947.381</b>	<b>281.964</b>	<b>5.665.417</b>

**Πίνακας 2**  
**Ανάλυση Ενηλικίωσης των Δανείων και των Απαιτήσεων κατά Πελατών**

(Ποσά σε κιλ. Ευρώ)

	31.12.2018											
	Δάνεια αποτιμώμενα					στο αναπόσβεστο κόστος						
	Χωρίς καθυστέρηση	Σε καθυστέρηση	Στάδιο (Stage) 3 Λογιστικό υπόλοιπο (προ προβλέψεων)	Αναμενόμενες ζημιές πιστωτικού κινδύνου	Καθαρή αξία	Δάνεια απομειωμένα κατά την αρχική τους αναγνώριση (POCI)					Συνολική καθαρή αξία στο αναπόσβεστο κόστος	Αξία εξασφαλίσεων
Χωρίς καθυστέρηση						Σε καθυστέρηση	Λογιστικό υπόλοιπο (προ προβλέψεων)	Αναμενόμενες ζημιές πιστωτικού κινδύνου	Καθαρή αξία			
<b>Ιδιώτες και Μικρές Επιχειρήσεις</b>	<b>1.601.627</b>	<b>10.437.168</b>	<b>12.038.795</b>	<b>5.035.026</b>	<b>7.003.769</b>	<b>958.572</b>	<b>4.536.218</b>	<b>5.494.790</b>	<b>1.857.745</b>	<b>3.637.045</b>	<b>22.417.217</b>	<b>18.195.948</b>
Στεγαστικά	612.768	6.041.686	6.654.454	2.410.223	4.244.231	480.176	2.705.641	3.185.817	785.680	2.400.137	15.299.727	14.451.678
Καταναλωτικά	404.317	1.519.085	1.923.402	1.086.335	837.067	342.317	947.960	1.290.277	563.368	726.909	2.730.539	1.139.852
Πιστωτικές Κάρτες	23.734	220.038	243.772	190.518	53.254	4.860	48.792	53.652	42.771	10.881	1.085.154	84.563
Μικρές Επιχειρήσεις	560.808	2.656.359	3.217.167	1.347.950	1.869.217	131.219	833.825	965.044	465.926	499.118	3.301.797	2.519.855
<b>Μεσαίες και Μεγάλες Επιχειρήσεις</b>	<b>1.701.253</b>	<b>5.541.421</b>	<b>7.242.674</b>	<b>3.923.577</b>	<b>3.319.097</b>	<b>515.850</b>	<b>884.476</b>	<b>1.400.326</b>	<b>761.965</b>	<b>638.361</b>	<b>16.457.520</b>	<b>13.607.976</b>
Μεγάλες Επιχειρήσεις	891.620	2.469.707	3.361.327	1.828.608	1.532.719	343.966	204.085	548.051	200.938	347.113	9.910.235	7.945.542
Μεσαίες Επιχειρήσεις	809.633	3.071.714	3.881.347	2.094.969	1.786.378	171.884	680.391	852.275	561.027	291.248	6.547.285	5.662.434
<b>Δημόσιος Τομέας</b>	<b>3.321</b>	<b>952</b>	<b>4.273</b>	<b>3.269</b>	<b>1.004</b>	<b>26.375</b>	<b>3.526</b>	<b>29.901</b>	<b>22.202</b>	<b>7.699</b>	<b>845.995</b>	<b>189.371</b>
Ελλάδα	3.321	952	4.273	3.269	1.004	26.375	3.526	29.901	22.202	7.699	785.890	165.994
Λοιπές Χώρες	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	60.105	23.377
<b>Σύνολο</b>	<b>3.306.201</b>	<b>15.979.541</b>	<b>19.285.742</b>	<b>8.961.872</b>	<b>10.323.870</b>	<b>1.500.797</b>	<b>5.424.220</b>	<b>6.925.017</b>	<b>2.641.912</b>	<b>4.283.105</b>	<b>39.720.732</b>	<b>31.993.295</b>

Το συνολικό απόθεμα των προβλέψεων διαμορφώθηκε σε Ευρώ 12,23 δισ. για τον Όμιλο, στο τέλος Δεκεμβρίου 2018, με αποτέλεσμα και ο Δείκτης Καλύψεως Καθυστερήσεων να διαμορφωθεί σε 69,7% το 2018 έναντι 67,3% το 2017.

Αντιστοίχως, στο τέλος του 2018, ο Δείκτης Αποθέματος Προβλέψεων διαμορφώθηκε σε 23,3% ως προς το σύνολο του δανειακού χαρτοφυλακίου.

Τα συνολικά υπόλοιπα των ρυθμισμένων δανείων του Ομίλου, κατά την 31.12.2018, ανήλθαν σε Ευρώ 19,19 δισ., με συνολική αξία εξασφαλίσεων Ευρώ 11,4 δισ.

Στους πίνακες 1 και 2, παρουσιάζονται σε ενοποιημένη βάση τα δάνεια και οι απαιτήσεις κατά Πελατών με βάση την ποιότητά τους και η ανάλυση ενηλικίωσης των δανείων και των απαιτήσεων κατά Πελατών.

## Κίνδυνος Αγοράς

Κίνδυνος αγοράς είναι ο κίνδυνος ζημίας που προκύπτει από δυσμενείς εξελίξεις στην τιμή ή στη μεταβλητότητα που παρατηρούνται στις αγορές επιτοκίων, συναλλάγματος, μετοχών και εμπορευμάτων. Ζημιές είναι δυνατόν να προκύψουν κατά τη διαχείριση τόσο του εμπορικού χαρτοφυλακίου, όσο και των στοιχείων Ενεργητικού-Παθητικού.

### 1. Εμπορικό Χαρτοφυλάκιο

Ο κίνδυνος αγοράς του εμπορικού χαρτοφυλακίου υπολογίζεται βάσει της Αξίας σε Κίνδυνο (Value at Risk - VaR) με τη χρήση ειδικής εφαρμογής. Η μέθοδος υπολογισμού της Αξίας σε Κίνδυνο που χρησιμοποιείται είναι αυτή της ιστορικής προσομοίωσης. Η Τράπεζα χρησιμοποιεί περίοδο διακρατήσεως

μίας και δέκα ημερών, αναλόγως του χρόνου που απαιτείται για τη ρευστοποίηση του χαρτοφυλακίου. Η αξιοπιστία του υποδείγματος που χρησιμοποιείται ελέγχεται σε ημερήσια βάση, με τη διενέργεια αναδρομικού εκ των υστέρων ελέγχου (back testing). Επιπροσθέτως, διενεργείται ανεξάρτητη επικύρωση του εσωτερικού υποδείγματος, κατ' ελάχιστον σε ετήσια βάση. Για τον υπολογισμό της Αξίας σε Κίνδυνο μίας ημέρας του χαρτοφυλακίου συναλλαγών της Τραπέζης χρησιμοποιείται περίοδος μεταβλητότητας δύο ετών και διάστημα εμπιστοσύνης 99%. Στον Πίνακα 3 παρατίθενται τα στοιχεία που προέκυψαν για το εμπορικό χαρτοφυλάκιο έτους 2018 και αφορούν στην Τράπεζα. Οι Εταιρίες του Ομίλου έχουν πολύ μικρές θέσεις και πολύ μικρά όρια για το χαρτοφυλάκιο συναλλαγών και συνεπώς, η έκθεση σε κίνδυνο αγοράς είναι αμελητέα.

Για τη μέτρηση του κινδύνου αγοράς του χαρτοφυλακίου συναλλαγών, συμπληρωματικά με τον υπολογισμό της Αξίας σε Κίνδυνο, ελέγχεται η συμπεριφορά του σε υποθετικές μεταβολές των παραμέτρων αγοράς (σενάρια) καθώς και σε ακραίες μεταβολές τους που παρατηρήθηκαν στο παρελθόν (stress testing).

Το 2008, η Τράπεζα της Ελλάδος αναγνώρισε την καταλληλότητα του εσωτερικού υποδείγματος υπολογισμού του κινδύνου αγοράς και ενέκρινε την εφαρμογή του για τον υπολογισμό των κεφαλαιακών απαιτήσεων του χαρτοφυλακίου συναλλαγών. Από την 31.12.2011, στον υπολογισμό των κεφαλαιακών απαιτήσεων για τον γενικό κίνδυνο αγοράς συνηγορείται στην Αξία σε Κίνδυνο και η Αξία σε Κίνδυνο Ακραίων Συνθηκών (Stressed VaR - SVaR). Εντός του 2013,

κατόπιν της ενσωμάτωσης στα καρτοφυλάκια της Alpha Bank των θέσεων της Εμπορικής Τραπέζης, η Τράπεζα της Ελλάδος επικύρωσε, εκ νέου, τη χρήση από την Τράπεζα του εσωτερικού υποδείγματος για τον υπολογισμό των κεφαλαιακών απαιτήσεων για την κάλυψη του κινδύνου αγοράς.

Στο πλαίσιο της πολιτικής διαχείρισης χρηματοοικονομικών κινδύνων από την Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού-Παθητικού (ALCo), έχουν θεσπισθεί όρια εκθέσεων μεγίστης ζημίας (stop loss) και Αξία σε Κίνδυνο στα διάφορα προϊόντα που απαρτίζουν τις θέσεις διαπραγματεύσεως και χρηματοοικονομικής διαχείρισης, λαμβανομένων υπ' όψιν των τρεχουσών αναγκών του Ομίλου και των συνθηκών της αγοράς.

Η Τράπεζα παρακολουθεί και ελέγχει σε συνεχή βάση και σε πραγματικό χρόνο (real time) το ποσοστό καλύψεως και τυχόν υπερβάσεις των ορίων εκθέσεως και μεγίστης ζημίας των θέσεων διαπραγματεύσεως και χρηματοοικονομικής διαχείρισης της Ελλάδος. Οι κατά τόπους Μονάδες Διαχείρισης Κινδύνων παρακολουθούν σε ημερήσια βάση και κατά τη διάρκεια της ημέρας τα όρια χρηματοοικονομικής διαχείρισης των αντίστοιχων Μονάδων του εξωτερικού. Σε ημερήσια βάση ενοποιούνται τα αποτελέσματα διαχείρισης των κατά τόπους Μονάδων και ελέγχονται για το ποσοστό καλύψεως καθώς και για τυχόν υπερβάσεις των ορίων χρηματοοικονομικής διαχείρισης του Ομίλου. Επιπροσθέτως, η παρακολούθηση και ο έλεγχος των αντίστοιχων ορίων Αξία σε Κίνδυνο πραγματοποιούνται επίσης σε ημερήσια βάση.

Εντός του 2018, το εσωτερικό υπόδειγμα της Τραπέζης για τον υπολογισμό κεφαλαιακών απαιτήσεων έναντι κινδύνου αγοράς υποβλήθηκε σε έλεγχο από τον Ενιαίο Εποπτικό Μηχανισμό

στο πλαίσιο της Στοχευμένης Αξιολογήσεως Εσωτερικών Υποδειγμάτων (Targeted Review of Internal Models - TRIM). Ο έλεγχος εστιάσθηκε σε τέσσερις κύριους άξονες: α) Ανάλυση Χαρτοφυλακίου και Κεφαλαιακές Απαιτήσεις, β) Οργανωτική Δομή και Διακυβέρνηση, γ) Εκ των υστέρων Έλεγχος (back-testing) και δ) Μεθοδολογία Αξία σε Κίνδυνο (VaR) και Αξία σε Κίνδυνο Ακραίων Συνθηκών (SVaR). Τα ευρήματα που εντοπίστηκαν δεν έχουν σημαντική επίπτωση στις κεφαλαιακές απαιτήσεις. Εντός του έτους, ευρίσκειτο σε εξέλιξη η δημιουργία του συστήματος κινδύνων αγοράς. Επιπροσθέτως, η Διεύθυνση Κινδύνων Αγοράς και Λειτουργικών Κινδύνων ανέλαβε την παροχή αναλύσεων κινδύνων και αποδόσεων, στο πλαίσιο συμμορφώσεως της Τραπέζης με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2017/653 σχετικά με τα έγγραφα βασικών πληροφοριών που αφορούν σε συσκευασμένα επενδυτικά προϊόντα για ιδιώτες επενδυτές και επενδυτικά προϊόντα βασισμένα σε ασφάλιση (Key Information Documents for Packaged Retail and Insurance-based Investment Products - PRIIPs KIDs). Για τον λόγο αυτό, επιλέχθηκε εξειδικευμένο σύστημα και διενεργήθηκε εκπαίδευση των χρηστών.

## 2. Χρηματοοικονομικοί Κίνδυνοι Τραπεζικού Χαρτοφυλακίου

Οι χρηματοοικονομικοί κίνδυνοι του τραπεζικού καρτοφυλακίου προέρχονται από τη διάρθρωση των στοιχείων Ενεργητικού-Παθητικού και κυρίως από τη διάρθρωση του καρτοφυλακίου χορηγήσεων και καταθέσεων του Ομίλου. Οι χρηματοοικονομικοί κίνδυνοι του τραπεζικού καρτοφυλακίου είναι ο συναλλαγματικός, ο επιτοκιακός και ο κίνδυνος ρευστότητας.

### Πίνακας 3 Αξία σε Κίνδυνο Εμπορικού Χαρτοφυλακίου

	2018				2017	
	Συναλλαγματικός Κίνδυνος	Επιτοκιακός Κίνδυνος	Κίνδυνος Τιμής	Επίδραση Αλληλοσυσχετίσεως	Σύνολο	Σύνολο
31 Δεκεμβρίου	1.967.445	951.434	5.682	-1.148.208	1.776.353	2.098.065
<b>Μέση</b> ημερήσια Αξία (ετησίως)	1.818.875	779.195	12.015	-897.098	1.712.987	1.452.691
<b>Μέγιστη</b> ημερήσια Αξία (ετησίως)	1.972.905	350.410	24.651	-225.823	2.122.143	2.227.702
<b>Ελάχιστη</b> ημερήσια Αξία (ετησίως)	1.237.747	877.949	0	-876.786	1.238.910	444.026

### Πίνακας 4 Συναλλαγματική Θέση Ομίλου

(Ποσά σε εκατ. Ευρώ)

	31.12.2018								
	USD	GBP	CHF	JPY	RON	RSD	Λοιπά ΞΝ	Ευρώ	Σύνολο
<b>Σύνολο Ενεργητικού</b>	<b>2.203,1</b>	<b>487,4</b>	<b>1.015,8</b>	<b>29,4</b>	<b>1.573,7</b>	<b>10,6</b>	<b>293,1</b>	<b>55.393,5</b>	<b>61.006,7</b>
<b>Σύνολο Υποχρεώσεων</b>	<b>2.274,3</b>	<b>261,6</b>	<b>64,6</b>	<b>2,5</b>	<b>1.135,6</b>	<b>0,0</b>	<b>408,5</b>	<b>48.716,6</b>	<b>52.863,6</b>
Συναλλαγματική Θέση Στοιχείων Ισολογισμού	-71,2	225,8	951,2	26,9	438,1	10,6	-115,4	6.676,9	8.143,1
Προθεσμιακή Συναλλαγματική Θέση Παραγώγων	107,7	-226,7	-946,1	-26,5	-341,2	0,0	176,1	1.268,6	11,9
<b>Συνολική Συναλλαγματική Θέση</b>	<b>36,6</b>	<b>-0,9</b>	<b>5,1</b>	<b>0,4</b>	<b>96,9</b>	<b>10,6</b>	<b>60,7</b>	<b>7.945,5</b>	<b>8.155,0</b>

#### α. Συναλλαγματικός κίνδυνος

Η Γενική Διεύθυνση καθορίζει τα όρια για την ανοικτή συναλλαγματική θέση τόσο στο σύνολό της, όσο και ανά νόμισμα. Η συνολική θέση προκύπτει από την άθροιση της τρέχουσας θέσεως από τα στοιχεία του ισολογισμού και της προθεσμιακής θέσεως από τα παράγωγα προϊόντα.

Ο συναλλαγματικός κίνδυνος που αναλαμβάνει ο Όμιλος προέρχεται κυρίως από τις συμμετοχές σε εταιρίες και επιδιώκεται η αντιστάθμισή του, εφόσον υπάρχουν αντίστοιχα εργαλεία στα εν λόγω νομίσματα.

#### β. Επιτοκιακός κίνδυνος

Ως επιτοκιακός κίνδυνος τραπεζικού καρτοφυλακίου ορίζεται ο κίνδυνος για τα κεφάλαια και για τα καθαρά έσοδα της Τραπέζης από μη αναμενόμενες μεταβολές των επιτοκίων. Ο επιτοκιακός κίνδυνος αναλύεται σε τρεις επιμέρους κινδύνους:

- Κίνδυνος Επιτοκιακών Ανοιγμάτων (Gap Risk), ο οποίος προκύπτει εξαιτίας του διαφορετικού χρόνου επαναπροσδιορισμού του επιτοκίου των στοιχείων του Ενεργητικού και του Παθητικού με αποτέλεσμα τη διαφορετική επίδραση των μεταβολών του επιτοκίου.
- Κίνδυνος Βάσεως (Basis Risk), ο οποίος αναφέρεται στη διαφορετική επίδραση των μεταβολών του επιτοκίου σε προϊόντα που τιμολογούνται βάσει διαφορετικών δεικτών, ενώ έχουν παρόμοια διάρκεια επαναπροσδιορισμού του επιτοκίου.

- Κίνδυνος Προαιρέσεως (Option Risk), ο οποίος προκύπτει είτε από θέσεις σε παράγωγα προϊόντα (options) είτε από το δικαίωμα των Πελατών να μεταβάλλουν τον χρόνο και το επίπεδο των ταμειακών ροών (cash flows). Για παράδειγμα, η μεταβολή των επιτοκίων μπορεί να επιφέρει αλλαγή στη συναλλακτική συμπεριφορά ενός Πελάτη, εάν του παρέχεται το δικαίωμα να αποπληρώσει το δάνειό του ή να αποσύρει την κατάθεσή του χωρίς ποινή.

Η διαχείριση του επιτοκιακού κινδύνου στο τραπεζικό καρτοφυλάκιο γίνεται σε μηνιαία βάση και σύμφωνα με τις πολιτικές και τις διαδικασίες για τη διαχείριση στοιχείων Ενεργητικού-Παθητικού που έχουν αναπτυχθεί και εφαρμόζονται σε όλες τις Μονάδες του Ομίλου.

Για την παρακολούθηση και για τη διαχείριση του επιτοκιακού κινδύνου του τραπεζικού καρτοφυλακίου του Ομίλου, χρησιμοποιούνται σε τακτική βάση και σύμφωνα με τις οδηγίες της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών οι εξής τεχνικές:

- ανάλυση ανοίγματος (gap analysis) για κάθε νόμισμα,
- ανάλυση ακραίων σεναρίων (stress scenario analysis) για κάθε νόμισμα.

Στην ανάλυση ανοιγμάτων (gap analysis), από τα στοιχεία Ενεργητικού και Παθητικού του Ομίλου, τα προϊόντα μεταβλητού επιτοκίου ταξινομούνται σε χρονικές περιόδους σύμφωνα με την ημερομηνία επανατιμολογήσεώς τους, ενώ τα προϊόντα σταθερού επιτοκίου σύμφωνα με την ημερομηνία

**Πίνακας 5**  
**Ανάλυση Επαναπροσδιορισμού Επιτοκίων Στοιχείων Ενεργητικού-Παθητικού**  
(Ποσά σε εκατ. Ευρώ)

	31.12.2018							
	< 1 μηνός	1 έως 3 μήνες	3 έως 6 μήνες	6 έως 12 μήνες	1 έως 5 έτη	> 5 ετών	Μη επηρεαζόμενα στοιχεία	Σύνολο
Ενεργητικό	19.127,2	6.272,3	2.390,2	1.214,7	13.971,9	8.759,3	9.271,2	61.006,7
Υποχρεώσεις	18.391,2	6.317,3	5.028,1	4.165,0	12.414,4	4.960,3	1.587,2	52.863,6
Καθαρή Θέση	0	0	0	0	0	0	8.143,1	8.143,1
Σύνολο Υποχρεώσεων και Καθαρής Θέσεως	18.391,2	6.317,3	5.028,1	4.165,0	12.414,4	4.960,3	9.730,4	61.006,7
<b>Επιτοκιακό Άνοιγμα</b>	<b>736,0</b>	<b>-45,0</b>	<b>-2.637,9</b>	<b>-2.950,4</b>	<b>1.557,5</b>	<b>3.799,0</b>	<b>-459,2</b>	<b>0</b>
<b>Σωρευτικό Άνοιγμα</b>	<b>736,0</b>	<b>691,0</b>	<b>-1.946,9</b>	<b>-4.897,3</b>	<b>-3.339,8</b>	<b>459,2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

λήξεώς τους. Οι απαιτήσεις ή οι υποχρεώσεις, οι οποίες δεν έχουν τακτή συμβατική ημερομηνία λήξεως ή ημερομηνία επαναπροσδιορισμού επιτοκίου (όπως οι ανοικτοί λογαριασμοί κεφαλαίων κινήσεως και οι καταθέσεις όψεως και ταμειυτηρίου), κατανομούνται σε χρονικές περιόδους βάσει στατιστικής μελέτης της κινήσεως των εν λόγω λογαριασμών.

Στον Πίνακα 5, παρουσιάζεται η Ανάλυση Επαναπροσδιορισμού Επιτοκίων Στοιχείων Ενεργητικού-Παθητικού την 31.12.2018, για τον Όμιλο.

Με την ανάλυση των ακραίων σεναρίων εκτιμάται η επίπτωση των ακραίων μεταβολών των επιτοκίων τόσο στο Καθαρό Έσοδο Τόκων (Net Interest Income), όσο και στο οικονομικό κεφάλαιο της Τραπεζής και του Ομίλου (Economic Value of Equity). Τα ακραία σενάρια περιλαμβάνουν παράλληλες και μη μετατοπίσεις της καμπύλης των επιτοκίων και συγκεκριμένα:

- Παράλληλη μετατόπιση  $\pm 200$  μονάδων βάσεως (Up/Down 200 basis points)

**Πίνακας 6**  
**Ευαισθησία Καθαρού Εσόδου Τόκων και Καθαρής Θέσεως**  
(Ποσά σε εκατ. Ευρώ)

Σενάριο Μεταβολής Επιτοκίων (παράλληλη μετατόπιση καμπύλης αποδόσεων)	Ευαισθησία Καθαρού Εσόδου Τόκων (για χρονική περίοδο ενός έτους)	Ευαισθησία της Καθαρής Θέσεως
Parallel shift of -200bps	-74	938
Parallel shift of +200bps	5	-117
Steepening	-24	202
Flattening	-18	-71
Short Rates Up	-14	-68
Short Rates Down	-38	338
Long Rates Up	12	-50
Long Rates Down	4	226

- Αύξηση της κλίσεως της καμπύλης επιτοκίων (Steepening)
- Εξομάλυνση της κλίσεως της καμπύλης επιτοκίων (Flattening)
- Άνοδο των βραχυπρόθεσμων επιτοκίων (Short rates up)
- Πτώση των βραχυπρόθεσμων επιτοκίων (Short rates down)
- Άνοδο των μακροπρόθεσμων επιτοκίων (Long rates up)
- Πτώση των μακροπρόθεσμων επιτοκίων (Long rates down)

Στον Πίνακα 6, παρουσιάζεται η μεταβολή τόσο στο καθαρό έσοδο τόκων, όσο και στην καθαρή θέση, για τα διαθέσιμα προς πώληση στοιχεία, κατόπιν εφαρμογής των ακραίων σεναρίων στα επιτόκια της αγοράς.

Κατά τη διάρκεια του 2018, ο επιτοκιακός κίνδυνος του τραπεζικού χαρτοφυλακίου παρέμεινε σε χαμηλά επίπεδα, ενώ δεν παρατηρήθηκε υπέρβαση ορίων. Επιπλέον, ανανεώθηκε το συνολικό όριο για τον επιτοκιακό κίνδυνο του τραπεζικού χαρτοφυλακίου με την προσθήκη του ορίου ως περιθωρίου ασφαλείας για την αποφυγή υπερβάσεων, σε περίπτωση σημαντικής μεταβλητότητας των αγορών. Επιπροσθέτως, το συνολικό όριο της εύλογης αξίας για τον επιτοκιακό κίνδυνο του τραπεζικού χαρτοφυλακίου (Interest Rate Risk in the Banking Book - IRRBB Economic Value), σε επίπεδο Ομίλου, κατανεμήθηκε στις Εταιρίες του Ομίλου τόσο σε όρους διαθέσεως αναλήψεως κινδύνου (Risk Appetite), όσο και σε όρους μέγιστης αναλήψεως κινδύνου (Risk Capacity).

Ολοκληρώθηκε το νέο λογιστικό σχέδιο σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης (ΔΠΧΠ) 9 στην εφαρμογή Sendero AL, με αποτέλεσμα να αποτυπώνεται η τρέχουσα δομή του Ισολογισμού με τον διαχωρισμό των δανείων που αποτιμώνται στο αναπόσβεστο κόστος (Amortised Cost) και μέσω Αποτελεσμάτων Χρήσεως (Fair Value through P&L). Επιπροσθέτως, ο πιστωτικός κίνδυνος των δανειακών προϊόντων της Τραπεζής απεικονίζεται σε Στάδια (Stages 1, 2 and 3), σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ΔΠΧΠ 9, ενώ ταυτοχρόνως, το δανειακό χαρτοφυλάκιο αναλύεται ανάλογα με το επιτόκιο βάσεώς του. Κατ' επέκταση, οι παραδοχές (conventions) ανατιμολογήσεως και κινήσεως των λογαριασμών χωρίς συμβατική λήξη (Non-Maturing assets-liabilities) προσαρμόστηκαν στη νέα δομή της αναλύσεως των προϊόντων κατά ΔΠΧΠ 9, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Διαχείρισεως Ενεργητικού-Παθητικού. Επιπλέον, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Πληρο-

φορικής ολοκληρώθηκε το έργο για την αυτοματοποίηση της ενημερώσεως των παραμέτρων κινδύνου που απαιτούνται για τον υπολογισμό της εύλογης αξίας (Fair Value) του δανειακού χαρτοφυλακίου και των καταθέσεων Πελατών, σύμφωνα με τη μεθοδολογία στην οποία ενσωματώνονται οι απαιτήσεις του λογιστικού προτύπου ΔΠΧΠ 9.

Η εκτίμηση της μεταβλητότητας του καθαρού εσόδου τόκων του τραπεζικού χαρτοφυλακίου και της οικονομικής αξίας των δανείων και των καταθέσεων των Πελατών γίνεται με βάση τις νέες οδηγίες της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών (EAT Φεβρουάριος 2018), με σκοπό να ελέγχονται οι επιπτώσεις στον βραχυπρόθεσμο και στον μεσομακροπρόθεσμο επιτοκιακό κίνδυνο, αλλά και στα Κέρδη σε Κίνδυνο (Earnings at Risk - EaR) και στην Οικονομική Αξία των Ιδίων Κεφαλαίων (Economic Value of Equity - EVE).

### Κίνδυνος Ρευστότητας

Ο κίνδυνος ρευστότητας αφορά στη δυνατότητα του Ομίλου να διατηρεί επαρκή ρευστότητα για την εκπλήρωση των συναλλακτικών του υποχρεώσεων είτε προγραμματισμένων είτε εκτάκτων. Το μεγαλύτερο μέρος του Ενεργητικού του Ομίλου χρηματοδοτείται μέσω των καταθέσεων Ιδιωτών και Επιχειρήσεων.

Το 2018, διατηρήθηκε η επιβολή κεφαλαιακών ελέγχων στις τραπεζικές συναλλαγές που εφαρμόστηκε την 29.6.2015, με αποτέλεσμα τον περιορισμό των πηγών αντλήσεως κεφαλαίων από το τραπεζικό σύστημα. Από την 1.10.2018, εντούτοις, επιτρέπονται οι αναλήψεις μετρητών από τα πιστωτικά ιδρύματα στην Ελλάδα χωρίς περιορισμό. Χάρη στη δυναμική παρουσία της Τραπεζής στην παροχή νέων καταθετικών προϊόντων, οι καταθέσεις Πελατών, τόσο σε επίπεδο Τραπεζής όσο και σε επίπεδο Ομίλου, παρουσίασαν αύξηση στο κλείσιμο του έτους. Συνεπώς, την 31.12.2018, οι καταθέσεις της Τραπεζής αυξήθηκαν κατά Ευρώ 3,24 δισ., περίπου 10,7% σε σχέση με την 31.12.2017, ενώ για την αντίστοιχη περίοδο, οι καταθέσεις του τραπεζικού συστήματος παρουσίασαν αύξηση 6,4%. Αντιστοίχως, οι καταθέσεις σε επίπεδο Ομίλου αυξήθηκαν κατά 11% (Ευρώ 3,84 δισ.), κυρίως λόγω εισροών καταθέσεων στην Τράπεζα του Ομίλου στη Ρουμανία. Στα ανωτέρω ποσά περιλαμβάνονται και οι καταθέσεις του Ελληνικού Δημοσίου, οι οποίες ανήλθαν στο ποσό των Ευρώ 1,3 δισ. την 31.12.2018, ενώ ήταν μηδενικές την 31.12.2017.

Το 2018, η βελτίωση του οικονομικού κλίματος καθώς και η αποκατάσταση της εμπιστοσύνης στην Ελληνική Οικονομία έγιναν ιδιαίτερα εμφανείς στις διαπραγματικές συναλλαγές. Συγκεκριμένα, παρατηρήθηκε αύξηση των συμφωνιών επαναγοράς (repos και reverse repos συναλλαγές) σε επίπεδο Ομίλου ύψους Ευρώ 3,2 δισ. Επιπλέον, το 2018, παρατηρήθηκε αύξηση του επενδυτικού χαρτοφυλακίου λόγω αγοράς χρεογράφων ύψους Ευρώ 1 δισ.

Κατά τη διάρκεια του έτους, η Τράπεζα προέβη συνολικά σε τρεις εκδόσεις καλυμμένων ομολογιών συνολικού ποσού Ευρώ 2,55 δισ. Οι δύο εκ των τριών εκδόσεων (συνολικού ποσού Ευρώ 2,05 δισ.) τοποθετήθηκαν σε συναλλαγές συμφωνίας επαναγοράς τίτλων, παρέχοντας στην Τράπεζα ρευστότητα συνολικού ποσού Ευρώ 1,6 δισ., ενώ η τρίτη έκδοση ποσού Ευρώ 0,5 δισ. πωλήθηκε σε τρίτους.

Επιπλέον, η Τράπεζα προχώρησε με επιτυχία σε πωλήσεις χαρτοφυλακίων μη εξυπηρετούμενων δανείων συνολικού οφειλόμενου κεφαλαίου άνω των Ευρώ 4,2 δισ. μέσω των συναλλαγών Venus, Mercury και Jupiter.

Αποτέλεσμα των ανωτέρω εξελίξεων ήταν, την 31.12.2018, η χρηματοδότηση της Τραπεζής από το Ευρωσύστημα να μειωθεί κατά 67% σε σχέση με την 31.12.2017 και να ανέλθει σε Ευρώ 3,4 δισ., εκ των οποίων Ευρώ 0,3 δισ. προήλθαν από τον Έκτακτο Μηχανισμό Ρευστότητας της Τραπεζής της Ελλάδος (Emergency Liquidity Assistance - ELA). Παράλληλα, διατηρήθηκε η μακροπρόθεσμη χρηματοδότηση της Τραπεζής μέσω του Ευρωσυστήματος (Targeted Longer-Term Refinancing Operations - TLTRO-II) στο ποσό των Ευρώ 3,1 δισ., παρά την επαναφορά από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα της αποδοχής των τίτλων του Ελληνικού Δημοσίου ως ενεχέρων για αναχρηματοδότηση (waiver) την 21.8.2018. Οι τίτλοι του Ελληνικού Δημοσίου τοποθετήθηκαν στην αγορά των συμφωνιών επαναγοράς τίτλων. Το 2018, το Διοικητικό Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τραπεζής μείωσε τη διαθέσιμη χρηματοδότηση από τον Έκτακτο Μηχανισμό Ρευστότητας της Τραπεζής της Ελλάδος (ELA) στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα κατά Ευρώ 20,8 δισ., από Ευρώ 24,8 δισ. σε Ευρώ 4 δισ.

Η διαχείριση ρευστότητας πραγματοποιείται με τον έγκαιρο εντοπισμό των αναγκών ρευστότητας, με την αναγνώριση όλων των διαθέσιμων πηγών για την κάλυψη των αναγκών αυτών καθώς και με τη λήψη ρευστότητας μέσω των οικο-

νομικά αποδοτικών μεθόδων για τον Όμιλο.

Τα πιο σημαντικά δεδομένα που απαιτούν συνεχή παρακολούθηση είναι η διάρθρωση της χρηματοδοτήσεως, η εξέλιξη της και το σχετικό κόστος, ο δείκτης δάνεια προς καταθέσεις, οι εκταμιεύσεις δανείων, η κατάσταση των καλυμμάτων, η εξέλιξη των αναντιστοιχιών ληκτότητας, οι εποπτικοί δείκτες και οι χρηματοδοτικές ανάγκες υπό συνθήκες προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων.

Σε ημερήσια βάση, τόσο η Τράπεζα, όσο και οι Εταιρίες του Ομίλου παρακολουθούν την εξέλιξη της βραχυπρόθεσμης και της μακροπρόθεσμης χρηματοδοτήσεώς τους και αποστέλλουν σχετικές αναφορές. Επιπλέον, στο πλαίσιο παρακολούθησης των δεικτών ρευστότητας βάσει του νέου εποπτικού πλαισίου που ορίζει η Βασιλεία III (Δείκτης Καλύψεως Ρευστότητας, Δείκτης Καθαρής Σταθερής Χρηματοδοτήσεως), ιδιαίτερη σημασία δίδεται στην εξέλιξη των ρευστών διαθέσιμων καθώς και των στοιχείων του Ενεργητικού που είναι δυνατόν να χρησιμοποιηθούν για άντληση επιπλέον ρευστότητας.

Εντός του 2018, οι εποπτικές αναφορές για την παρακολούθηση της εκθέσεως της Τραπεζής και του Ομίλου στον κίνδυνο ρευστότητας αναθεωρήθηκαν και εμπλουτίστηκαν. Στο πλαίσιο των νέων κανονιστικών απαιτήσεων (Βασιλεία III) για τη ρευστότητα και σε συνέχεια της εφαρμογής του λογιστικού προτύπου ΔΠΧΠ 9, παρακολουθούνται, μέσω μηνιαίων αναφορών που υποβάλλονται στον Ενιαίο Εποπτικό Μηχανισμό (EEM), η σταθερότητα, το κόστος και η διαφοροποίηση των πηγών αντλήσεως ρευστότητας καθώς και η κατανομή όλων των στοιχείων εντός και εκτός ισολογισμού σύμφωνα με τη ληκτότητά τους. Το 2018, η Τράπεζα συμμετείχε στην ετήσια Άσκηση Ρευστότητας του Ενιαίου Εποπτικού Μηχανισμού, κατά την πενήνήμερη διάρκεια της οποίας όλες οι ανωτέρω αναφορές έπρεπε να υποβάλλονται καθημερινά, σε επίπεδο Ομίλου. Επιπλέον, σύμφωνα με τις αναθεωρημένες οδηγίες της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών, αναθεωρήθηκαν και επικαιροποιήθηκαν το Σχέδιο Αντιμετώπισης Κρίσεως Ρευστότητας (Contingency Funding Plan) και το Σχέδιο Ανακάλυψης (Recovery Plan) καθώς και η Διαδικασία Εσωτερικής Αξιολογήσεως Επάρκειας Ρευστότητας (Internal Liquidity Adequacy Assessment Process - ILAAP).

Πέραν των εποπτικών απαιτήσεων, η Alpha Bank παρακολουθεί την Ανάλυση Ληκτότητας Στοιχείων Ενεργητικού-Παθητικού σε επίπεδο Τραπεζής και Ομίλου σε μηνιαία βάση,

**Πίνακας 7**  
**Ανάλυση Ληκτότητας Στοιχείων Ενεργητικού - Παθητικού**  
(Ποσά σε εκατ. Ευρώ)

	31.12.2018					
	< 1 μηνός	1 έως 3 μήνες	3 έως 6 μήνες	6 έως 12 μήνες	> 1 έτους	Σύνολο
Ενεργητικό	13.076,5	1.211,2	1.603,7	2.732,6	42.382,8	61.006,7
Υποχρεώσεις	16.301,5	6.172,8	5.111,4	4.708,6	20.569,3	52.863,6
Καθαρή Θέση	0	0	0	0	8.143,1	8.143,1
Σύνολο Υποχρεώσεων και Καθαρής Θέσεως	16.301,5	6.172,8	5.111,4	4.708,6	28.712,4	61.006,7
<b>Άνοιγμα Ρευστότητας</b>	<b>-3.225,1</b>	<b>-4.961,6</b>	<b>-3.507,7</b>	<b>-1.976,1</b>	<b>13.670,4</b>	<b>0</b>
<b>Σωρευτικό Άνοιγμα</b>	<b>-3.225,1</b>	<b>-8.186,6</b>	<b>-11.694,3</b>	<b>-13.670,4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

σύμφωνα με την οποία εκτιμώνται οι ταμειακές ροές που προκύπτουν από όλα τα περιουσιακά στοιχεία και από όλες τις υποχρεώσεις και κατανέμονται σε χρονικές περιόδους βάσει της ημερομηνίας λήξεώς τους, με εξαίρεση τους λογαριασμούς χωρίς συμβατική λήξη (π.χ. καταθέσεις όψεως Πελατών, μετακύλιση δανείων κεφαλαίου κινήσεως κ.λπ.), οι οποίοι κατανέμονται σε χρονικές περιόδους βάσει στατιστικής μελέτης της κινήσεώς τους. Όσον αφορά την 31.12.2018, η ανάλυση αυτή, σε επίπεδο Ομίλου, παρουσιάζεται στον Πίνακα 7.

### Κίνδυνος Αντισυμβαλλομένου και Χωρών

Κίνδυνος αντισυμβαλλομένου είναι ο κίνδυνος αθετήσεως των συμβατικών υποχρεώσεων του αντισυμβαλλομένου πριν από τον οριστικό διακανονισμό των χρηματοροών των υφισταμένων συναλλαγών του έναντι του Ομίλου. Ζημία θα προκύψει, όταν το σύνολο των συναλλαγών έχει θετική αποτίμηση για τον Όμιλο κατά τη στιγμή της αθετήσεως των συμβατικών υποχρεώσεων του αντισυμβαλλομένου.

Ο κίνδυνος χώρας αφορά στο σύνολο των κινδύνων που σχετίζονται με επενδύσεις στη χώρα. Ο κίνδυνος, ανά χώρα, αφορά στην άμεση έκθεση (η οποία περιλαμβάνει την έκθεση στην Κεντρική Κυβέρνηση, στις ΔΕΚΟ, στους ΟΤΑ και στην Κεντρική Τράπεζα), στην έμμεση έκθεση (η οποία αφορά

στη χρηματοδότηση των δραστηριοτήτων των Μονάδων του Ομίλου στη χώρα) καθώς και στην έκθεση στον τραπεζικό, αλλά και στον ιδιωτικό τομέα.

Η παρακολούθηση και ο έλεγχος για το ποσοστό καλύψεως και τυχόν υπερβάσεις των ορίων αντισυμβαλλομένων πιστωτικών ιδρυμάτων διεξάγονται σε συνεχή βάση με τη χρήση ειδικής εφαρμογής για την Τράπεζα, για την Alpha Bank London Ltd και για την Alpha Bank Romania S.A., ενώ για τις λοιπές Εταιρίες του Ομίλου πραγματοποιούνται σε ημερήσια βάση. Η παρακολούθηση της εκθέσεως, ανά χώρα, διενεργείται για όλες τις χώρες στις οποίες δραστηριοποιείται ο Όμιλος, ανεξαρτήτως φυσικής του παρουσίας. Επιπλέον, βάσει κανονισμού, παρακολουθούνται τακτικά, συγκεκριμένες παράμετροι διαπραγματικών αντισυμβαλλομένων και χωρών, π.χ. πιστοληπτική διαβάθμιση, πιστωτικό περιθώριο ομολόγων κ.λπ., η μεταβολή των οποίων ενδεχομένως δημιουργεί το έναυσμα για την αναθεώρηση των σχετικών ορίων.

Κατά την εξέταση της συνολικής εκθέσεως έναντι Πελατών και κατά τη θέσπιση πιστωτικών ορίων, ανά Πελάτη, λαμβάνονται υπ' όψιν πράξεις σε παράγωγα. Τα σχετικά όρια για πράξεις σε παράγωγα παρακολουθούνται και ελέγχονται τακτικά για το ποσοστό καλύψεως και για τυχόν υπερβάσεις. Η Τράπεζα χρησιμοποιεί εξειδικευμένη εφαρμογή για τον υπολογισμό των διορθώσεων λόγω πιστωτικού κινδύνου σε παράγωγα (Bilateral Credit Valuation Adjustment - BCVA).

Ο υπολογισμός γίνεται με προσομοίωση Monte Carlo, στην οποία λαμβάνονται υπ' όψιν οι πιθανότητες αθετήσεως υποχρεώσεων βασισμένες σε δεδομένα της αγοράς, όπως τα περιθώρια των συμβολαίων ανταλλαγής πιστωτικών κινδύνων (Credit Default Swaps - CDSs) ή τα εσωτερικά υποδείγματα αξιολογήσεως της Τραπεζής. Η αποτίμηση του πιστωτικού κινδύνου για τα παράγωγα χρηματοοικονομικά μέσα γίνεται σε μηνιαία βάση και επηρεάζει την εύλογη αξία των συναλλαγών. Η ίδια εφαρμογή χρησιμοποιείται για τον υπολογισμό του ενδεχόμενου μελλοντικού πιστωτικού ανοίγματος (Potential Future Exposure) σε πράξεις παραγώγων των Πελατών, το οποίο εξαρτάται από το είδος του παραγώγου, από την ονομαστική του αξία και από την εναπομένουσα διάρκεια έως τη λήξη του.

Η Τράπεζα χρησιμοποιεί εξειδικευμένη εφαρμογή για τη μέτρηση της Αναμενόμενης Πιστωτικής Ζημίας για τα προϊόντα διαχειρίσεως διαθεσίμων σε καθημερινή βάση.

Εντός του 2018, η Τράπεζα επέκτεινε την υλοποίηση των απαιτήσεων αναφορών AnaCredit σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/867 για τη συλλογή λεπτομερών πιστωτικών δεδομένων και δεδομένων πιστωτικού κινδύνου, που αφορούν επίσης σε απαιτήσεις έναντι πιστωτικών ιδρυμάτων (καταθέσεις), με την παροχή του συνόλου των αναλυτικών δεδομένων που απαιτούνται στο πλαίσιο των μηνιαίων αναφορών.

## Λειτουργικός κίνδυνος

Λειτουργικός κίνδυνος είναι ο κίνδυνος εμφανίσεως επιπτώσεων που προκαλούνται από την ανεπάρκεια ή από την αποτυχία εσωτερικών διαδικασιών και πληροφοριακών συστημάτων, από τον ανθρώπινο παράγοντα (εκουσίως ή ακουσίως), καθώς και από την έλευση εξωτερικών γεγονότων. Στον λειτουργικό κίνδυνο περιλαμβάνεται και ο νομικός κίνδυνος.

Ο Όμιλος ακολουθεί την Τυποποιημένη Προσέγγιση στον υπολογισμό των κεφαλαίων για τον λειτουργικό κίνδυνο και πληροί το σύνολο των ποιοτικών προϋποθέσεων της Προσεγγίσεως αυτής. Συγκεκριμένα, προκειμένου να διαχειρισθεί αποτελεσματικά τον λειτουργικό κίνδυνο, ο Όμιλος έχει υιοθετήσει και υλοποιήσει ένα Πλαίσιο Λειτουργικού Κινδύνου που περιλαμβάνει τα ακόλουθα θέματα:

- Συλλογή και διαχείριση γεγονότων λειτουργικού κινδύνου, συμπεριλαμβανομένης της διαχείρισεως των αγωγών κατά

του Ομίλου.

- Αναγνώριση και αξιολόγηση των λειτουργικών κινδύνων, μέσω διαδικασιών αυτοαξιολογήσεως λειτουργικού κινδύνου και άλλων σχετικών τεχνικών.
- Ορισμός και παρακολούθηση δεικτών λειτουργικού κινδύνου.
- Δημιουργία αναφορών.
- Εισαγωγή τεχνικών μειώσεως του λειτουργικού κινδύνου, οι οποίες αφορούν τόσο στην εφαρμογή σχεδίων δράσεως που βελτιώνουν το υπάρχον σύστημα εσωτερικού ελέγχου, όσο και στην ασφάλιση έναντι συγκεκριμένων κινδύνων.
- Υπολογισμός των κεφαλαιακών απαιτήσεων για τον λειτουργικό κίνδυνο.

Το Πλαίσιο αυτό ελέγχεται σε συνεχή βάση, ενώ εκτελούνται και συγκεκριμένα έργα που αποσκοπούν στην αναβάθμισή του. Υποστηρίζεται από κατάλληλη οργανωτική δομή με σαφείς ρόλους και αρμοδιότητες σχετικά με τη διαχείριση του λειτουργικού κινδύνου υπό τη βασική προϋπόθεση ότι όλες οι Μονάδες της Τραπεζής και των Εταιριών του Ομίλου έχουν την πρωταρχική ευθύνη διαχειρίσεως των λειτουργικών τους κινδύνων.

Κατά το 2018, ο Όμιλος επικαιροποίησε την Πολιτική Εξωτερικών Αναθέσεων (Outsourcing) και βελτίωσε την προσέγγισή του αναφορικά με την αξιολόγηση του κινδύνου που προέρχεται από εξωτερικές αναθέσεις (Outsourcing Risk), σύμφωνα και με το αυξημένο ενδιαφέρον των Εποπτικών Αρχών για αυτή την κατηγορία κινδύνου. Επιπλέον, ο Όμιλος αναθεώρησε και βελτίωσε το Πλαίσιο των Ορίων Διαθέσεως Αναλήψεως Λειτουργικού Κινδύνου (Operational Risk Appetite Framework), το Πλαίσιο Αυτοαξιολογήσεως Λειτουργικού Κινδύνου (Risk Control Self-Assessment – RCSA Framework), καθώς και το συνολικό Πλαίσιο Διαχειρίσεως Λειτουργικού Κινδύνου με την εισαγωγή πρόσθετων μέσων μετρήσεως, όπως Δεικτών Λειτουργικού Κινδύνου (Key Risk Indicators - KRIs). Επιπλέον, ο Όμιλος εισήγαγε μία μεθοδολογία αξιολογήσεως κινδύνου σχετικά με την εμπιστευτικότητα και την ασφάλεια των πληροφοριών που επεξεργάζονται οι προμηθευτές του Ομίλου, στο πλαίσιο του ευρύτερου έργου για τη συμμόρφωση του Ομίλου με τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων, ενώ βελτίωσε και τις πολιτικές σχετικά με τη διαχείριση των ασφαλιστηρίων συμβολαίων. Πρόσθετες βελτιώσεις στο Πλαίσιο Διαχειρίσεως Λειτουργικού Κινδύνου αναμένονται εντός του 2019.

7.  
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ  
ΜΗ  
ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΩΝ  
ΑΝΟΙΓΜΑΤΩΝ



## 7. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΜΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΩΝ ΑΝΟΙΓΜΑΤΩΝ

Ως αποτέλεσμα της παρατεταμένης υφέσεως της Ελληνικής Οικονομίας από το 2009 και εξής, αυξήθηκαν τα Μη Εξυπηρετούμενα Ανοίγματα (ΜΕΑ) σε όλα τα επιμέρους χαρτοφυλάκια, με αποτέλεσμα την επιδείνωση της ποιότητας του δανειακού χαρτοφυλακίου της Τραπέζης.

Ωστόσο, εν μέσω ενός απαιτητικού οικονομικού περιβάλλοντος, η Τράπεζα έθεσε ως βασική προτεραιότητα την αποτελεσματική αντιμετώπιση των ΜΕΑ, καθώς, πέρα από τη βελτίωση της οικονομικής ευρωστίας της Τραπέζης, το γεγονός αυτό θα επιτρέψει την απελευθέρωση κεφαλαίων προς χρηματοδότηση νοικοκυριών και παραγωγικών κλάδων και θα συμβάλει στη γενικότερη ανάπτυξη της Ελληνικής Οικονομίας.

Την 30 Σεπτεμβρίου 2016, η Τράπεζα υπέβαλε στον Ενιαίο Εποπτικό Μηχανισμό (ΕΕΜ) τους στόχους για τα Μη Εξυπηρετούμενα Ανοίγματα (ΜΕΑ) και για τα Μη Εξυπηρετούμενα Δάνεια (ΜΕΔ) καθώς και σχετικό σχέδιο δράσεως, που απεικονίζει την πλήρη δέσμευσή της για τη διαχείριση και για τη μείωση των ΜΕΑ για την περίοδο 2016-2019. Την 29 Σεπτεμβρίου 2017, η Τράπεζα υπέβαλε στον ΕΕΜ αναθεωρημένους στόχους, οι οποίοι ενσωματώνουν την πρόοδο έναντι των στόχων του πρώτου έτους καθώς και τις κυριότερες αλλαγές που έλαβαν χώρα στη στρατηγική και στο Επιχειρησιακό Σχέδιο της Τραπέζης για τα ΜΕΑ.

Κατά τη διάρκεια των δύο πρώτων ετών του Επιχειρησιακού Σχεδίου, η Τράπεζα επέτυχε τους στόχους που είχαν υποβληθεί στον ΕΕΜ, παρά το μη ευνοϊκό μακροοικονομικό περιβάλλον και την ύπαρξη συγκεκριμένων δυσχερειών σε ό,τι αφορά στη διαχείριση των ΜΕΑ. Συγκεκριμένα, το υπόλοιπο των ΜΕΑ στο σύνολο του χαρτοφυλακίου της Τραπέζης, με ημερομηνία 31.12.2018, είναι μικρότερο κατά Ευρώ 48 εκατ. έναντι του στόχου που είχε τεθεί στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Σχεδίου για τα ΜΕΑ.

Την 30 Σεπτεμβρίου 2018, η Τράπεζα υπέβαλε αναθεωρημένο Επιχειρησιακό Σχέδιο, συμπεριλαμβανομένων στόχων σε όλα τα επιμέρους χαρτοφυλάκια για την περίοδο 2018-2021, σύμφωνα με το πρόσφατο αίτημα του ΕΕΜ. Ο στόχος της Τραπέζης για τη διαχείριση των προβληματικών στοιχείων ενεργητικού είναι η σημαντική μείωση των ΜΕΑ (σε επίπεδο Τραπέζης) σε Ευρώ 8 δισ. και η επίτευξη δείκτη ΜΕΑ 20% περίπου έως το 2021. Παράλληλα, επιδιώκεται ο περιορισμός της δημιουργίας νέων ΜΕΑ/ΜΕΔ και η ελαχι-

στοποίηση των μεσοπρόθεσμων ζημιών για την Τράπεζα.

Η επίτευξη των στόχων συνδέεται με την υλοποίηση των κάτωθι ενεργειών:

- Αυξημένη εποπτεία σε θέματα οργανωτικά, πολιτικών, προτύπου λειτουργίας, με παράλληλη ενεργό ανάμειξη της Διοικήσεως και του Διοικητικού Συμβουλίου με διακριτούς ρόλους και αρμοδιότητες μέσα από τις σχετικές Επιτροπές.
- Τμηματοποίηση χαρτοφυλακίου και ανάλυση βάσει λεπτομερών στρατηγικών διαχειρίσεως, εντός ενός αυστηρού και καθορισμένου πλαισίου τμηματοποίησης, το οποίο ευρίσκεται υπό συνεχή έλεγχο, παρακολούθηση και βελτίωση.
- Δημιουργία νέων ευέλικτων προϊόντων ρυθμίσεων που βασίζονται στην παρούσα και στη μελλοντική ικανότητα αποπληρωμής των πιστούχων και στοχεύουν στη μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα των ρυθμίσεων.
- Αποτελεσματική διαχείριση ανθρωπίνων πόρων, με έμφαση στην τεχνογνωσία και στην εκπαίδευση, που ενισχύεται περαιτέρω μέσω προσελκύσεως εξειδικευμένων στελεχών.
- Στρατηγικές κοινοπραξίες:
  - Με τη Ceral για απαιτήσεις Λιανικής Πίστωσης
  - Με την Pillarstone (θυγατρική της διεθνούς εταιρίας διαχειρίσεως ιδιωτικών κεφαλαίων ΚΚΡ) για τη διαχείριση των ΜΕΑ Μεγάλων Επιχειρήσεων
  - Με την doBank Hellas –σε συνεργασία με τις υπόλοιπες συστημικές τράπεζες– έχει υπογραφεί συμφωνία αναθέσεως διαχειρίσεως Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων συνολικού ποσού Ευρώ 400 εκατ. περίπου έναντι συνολικών απαιτήσεων ποσού Ευρώ 1,8 δισ. περίπου του συνόλου των τραπεζών. Ο σκοπός της κοινής πρωτοβουλίας των τεσσάρων συστημικών τραπεζών είναι η αντιμετώπιση των ΜΕΑ από Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις, στις οποίες οι τράπεζες έχουν κοινή έκθεση, συντεταγμένα και με ενιαία πιστωτική πολιτική και παροχή κοινών λύσεων.
- Ανάπτυξη και υλοποίηση ενιαίας στρατηγικής διαχειρίσεως επί μη ιδιοχρησιμοποιούμενων και ανακτηθέντων ακινήτων, με σκοπό:
  - Την παρακολούθηση της διαδικασίας ανακτήσεως

ακινήτων (asset on-boarding) και, κατόπιν τούτου, της αναθέσεως αυτών σε κατάλληλα δίκτυα διαχειρίσεως τα οποία δύναται να ευρισκονται εντός ή εκτός του Ομίλου.

- Την εποπτεία και τον συντονισμό της υλοποίησης στρατηγικών διαχειρίσεως και αξιοποίησης ακινήτων.
- Την εποπτεία και τον συντονισμό της προώθησης/πώλησης ανακτηθέντων ακινήτων στην αγορά, σύμφωνα με την εκάστοτε πολιτική του Ομίλου.
- Τον καθορισμό και την παρακολούθηση των Κρίσιμων Δεικτών Αποδοτικότητας (KPIs) για τα συνεργαζόμενα δίκτυα διαχειρίσεως.

Η επιτυχής υλοποίηση της στρατηγικής της Τραπέζης για τα ΜΕΑ επηρεάζεται από έναν αριθμό εξωτερικών/συστημικών παραγόντων που, μεταξύ άλλων, περιλαμβάνουν:

- Αξιοποίηση της διαρκούς βελτιώσεως των μακροοικονομικών συνθηκών.
- Εντατικοποίηση των ηλεκτρονικών πλειστηριασμών, με σκοπό τη δημιουργία ενός αποτελεσματικού εργαλείου έναντι των μη συνεργάσιμων Πελατών.
- Επιτάχυνση των δικαστικών αποφάσεων του Ν. 3869 – περαιτέρω νομοθετικές αλλαγές που διευκολύνουν τη διατραπεζική συνεργασία στον χειρισμό υποθέσεων του Νόμου.
- Εφαρμογή του –υπό συζήτηση– νέου πλαισίου σχετικά με την προστασία της κύριας κατοικίας των κοινωνικά αδύναμων νοικοκυριών.
- Βελτιώσεις στο πλαίσιο διαχειρίσεως και πώλησεως των ΜΕΔ –οριστικοποίηση σημαντικών συναλλαγών, ενώ οι συνθήκες βελτιώνονται σταθερά για σειρά χαρτοφυλακίων που θα πωληθούν εντός της προσεχούς περιόδου.
- Αξιοποίηση της διατραπεζικής συνεργασίας των συστημικών τραπεζών (NPL Forum), για την από κοινού διαχείριση δανείων προς Μεγάλες Επιχειρήσεις και συμμετοχή στη σύμπραξη των συστημικών τραπεζών, με στόχο την κοινή διαχείριση δανείων προς Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις αντιστοίχως.
- Πρόσφατες περαιτέρω βελτιώσεις στον Εξωδικαστικό Μηχανισμό (Out of Court Workout - OCW) αναμένεται να συμβάλουν στη διευθέτηση μη εξυπηρετούμενων επιχειρηματικών δανείων.



- Εφαρμογή του αναθεωρημένου πλαισίου που αφορά στην προστασία από ποινικές ευθύνες για στελέχη των τραπεζών που σχετίζονται με την πώληση ΜΕΔ και με την αναδιάρθρωση οφειλών με περιορισμό οφειλής.

Η δέσμευση της Τραπέζης προς την ενεργό διαχείριση και τη μείωση των ΜΕΑ κατά την περίοδο του Επιχειρησιακού Σχεδίου ενισχύεται υπό τη συνεχή επισκόπηση και την αναθεώρηση των πολιτικών, των προϊόντων και των διαδικασιών της στο εξελισσόμενο οικονομικό περιβάλλον.

8.  
ΚΕΦΑΛΑΙΑΚΗ  
ΕΠΑΡΚΕΙΑ



## 8. ΚΕΦΑΛΑΙΑΚΗ ΕΠΑΡΚΕΙΑ

### Δείκτες Κεφαλαιακής Επάρκειας

Πολιτική του Ομίλου είναι η διατήρηση μίας ισχυρής κεφαλαιακής βάσεως, προκειμένου να εξασφαλίζεται η ανάπτυξη της Τραπεζής και να διασφαλίζεται η εμπιστοσύνη των καταθετών, των Μετόχων, των αγορών και των συναλλασσόμενων μερών. Οι αυξήσεις μετοχικού κεφαλαίου διενεργούνται με βάση τις αποφάσεις των Γενικών Συνελεύσεων των Μετόχων ή τις αποφάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου, σύμφωνα με το Καταστατικό ή τις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις. Για το χρονικό διάστημα συμμετοχής του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ) στο μετοχικό κεφάλαιο της Τραπεζής, δεν επιτρέπεται η αγορά ιδίων μετοχών της χωρίς την έγκρισή του, σύμφωνα με το Πλαίσιο Συνεργασίας (Relationship Framework Agreement) που έχει υπογραφεί μεταξύ της Τραπεζής και του ΤΧΣ. Η Alpha Bank, ως συστημική τράπεζα, εποπτεύεται, από τον Νοέμβριο 2014, από τον Ενιαίο Εποπτικό Μηχανισμό (ΕΕΜ) της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τραπεζής (ΕΚΤ), προς τον οποίο υποβάλλονται στοιχεία σε τριμηνιαία βάση. Η εποπτεία διενεργείται σύμφωνα με τον ευρωπαϊκό Κανονισμό (ΕΕ) 575/2013 (CRR) και τη σχετική ευρωπαϊκή Οδηγία 2013/36 (CRD IV), όπως ενσωματώθηκε στον Ν. 4261/2014. Το πλαίσιο είναι ευρέως γνωστό ως Βασιλεία III και αποτελείται από τρεις θεμελιώδεις άξονες εποπτείας (Πυλώνες):

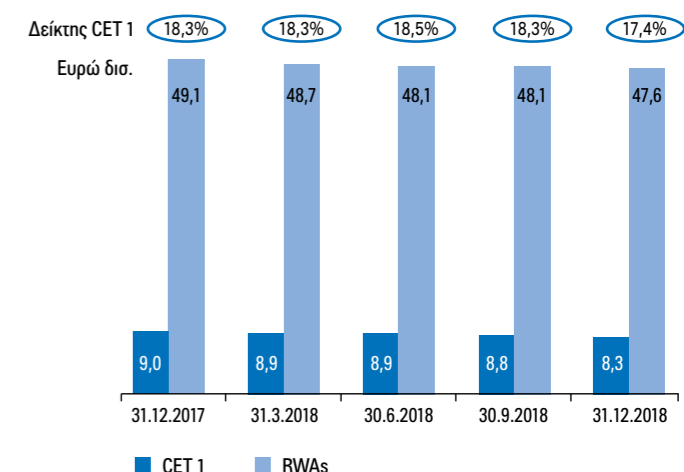
- Τον Πυλώνα I, ο οποίος προσδιορίζει τον υπολογισμό των ελάχιστων κεφαλαιακών απαιτήσεων. Η Alpha Bank υποβάλλει στον Ενιαίο Εποπτικό Μηχανισμό μέσω της Τραπεζής της Ελλάδος τις αναφορές σχετικά με τις κεφαλαιακές της απαιτήσεις σε ατομική και σε ενοποιημένη βάση, σύμφωνα με την εφαρμογή των Τεχνικών Προτύπων που έχουν αναπτυχθεί από την Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών (ΕΑΤ).
- Τον Πυλώνα II, ο οποίος θέτει τις αρχές, τα κριτήρια και τις διαδικασίες που απαιτούνται για την αξιολόγηση της κεφαλαιακής επάρκειας και των συστημάτων διαχείρισης κινδύνων των πιστωτικών ιδρυμάτων.
- Τον Πυλώνα III, ο οποίος στοχεύει στην αύξηση της διαφάνειας και της πειθαρχίας της αγοράς και καθορίζει τις απαιτήσεις γνωστοποιήσεως των βασικών πληροφοριών αναφορικά με την έκθεση των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων στους βασικούς κινδύνους, καθώς και των διαδικασιών που εφαρμόζονται για τη διαχείρισή τους.

Το εν λόγω πλαίσιο, εκτός των ανωτέρω, ορίζει τα εποπτικά κεφάλαια των πιστωτικών ιδρυμάτων και εξετάζει μία σειρά άλλων εποπτικών θεμάτων, όπως η παρακολούθηση και ο έλεγχος των μεγάλων χρηματοδοτικών ανοιγμάτων, η ανοικτή συναλλαγματική θέση, ο κίνδυνος συγκεντρώσεως και οι δείκτες ρευστότητας, το σύστημα εσωτερικού ελέγχου, συμπεριλαμβανομένου του συστήματος διαχείρισεως κινδύνων καθώς και το πλαίσιο εποπτικών αναφορών και δημοσιοποιήσεων.

Ο Δείκτης Κεφαλαιακής Επάρκειας συγκρίνει τα εποπτικά κεφάλαια του Ομίλου με τους κινδύνους που αναλαμβάνει ο Όμιλος (Σταθμισμένα για τον Κίνδυνο Στοιχεία του Ενεργητικού - RWAs). Τα εποπτικά κεφάλαια περιλαμβάνουν τα Κεφάλαια Κοινών Μετοχών της Κατηγορίας 1 (CET1) (μετοχικό κεφάλαιο, αποθεματικά, δικαιώματα μειοψηφίας), τα πρόσθετα κεφάλαια κατηγορίας 1 (υβριδικοί τίτλοι) και τα συμπληρωματικά κεφάλαια κατηγορίας 2 (δάνεια μειωμένης εξασφαλίσεως). Τα σταθμισμένα για τον κίνδυνο στοιχεία του ενεργητικού περιλαμβάνουν τον πιστωτικό κίνδυνο του επενδυτικού χαρτοφυλακίου, τον κίνδυνο αγοράς του χαρτοφυλακίου συναλλαγών και τον λειτουργικό κίνδυνο.

Σύμφωνα με το ανωτέρω θεσμικό πλαίσιο για τον υπολογισμό του Δείκτη Κεφαλαιακής Επάρκειας, ακολουθούνται οι μεταβατικές διατάξεις όπως ισχύουν. Επιπροσθέτως:

- Εκτός από το όριο 8% για τον Δείκτη Κεφαλαιακής Επάρκειας, ισχύουν όρια 4,5% για τον Δείκτη Κεφαλαίων Κοινών Μετοχών της Κατηγορίας 1 (CET1) και 6% για τον Δείκτη Βασικών Ιδίων Κεφαλαίων της Κατηγορίας 1 (Tier 1).
- Προβλέπεται η διατήρηση, από την 1.1.2016 και σταδιακά έως την 31.12.2019, αποθεμάτων ασφαλείας κεφαλαίου, επιπλέον των κεφαλαίων κοινών μετοχών. Ειδικότερα:
  - Από την 1.1.2018 ίσχυε απόθεμα ασφαλείας διατηρήσεως κεφαλαίων 1,875%, το οποίο την 1.1.2019 ανήλθε σε 2,5%.



- Η Τράπεζα της Ελλάδος με Πράξεις Εκτελεστικής Επιτροπής καθόρισε τα κάτωθι αποθέματα ασφαλείας:
  - αντικυκλικό κεφαλαιακό απόθεμα ασφαλείας για το έτος 2018 "μηδέν τοις εκατό",
  - απόθεμα ασφαλείας συστημικά σημαντικού ιδρύματος (O-SII) για το 2018 "μηδέν τοις εκατό".

Το ανωτέρω γράφημα παρουσιάζει την εξέλιξη των εποπτικών ιδίων κεφαλαίων, των σταθμισμένων περιουσιακών στοιχείων του Ομίλου και του Δείκτη CET1.

Την 8 Φεβρουαρίου 2019 η ΕΚΤ ενημέρωσε την Alpha Bank ότι από την 1 Μαρτίου 2019 το ελάχιστο όριο του Συνολικού Δείκτη Ιδίων Κεφαλαίων (Overall Capital Requirements - OCR) είναι 13,75%, αυξημένο κατά 0,875% λόγω της πλήρους εφαρμογής του αποθέματος ασφαλείας διατηρήσεως κεφαλαίων και της σταδιακής αύξησεως του αποθέματος ασφαλείας συστημικά σημαντικού ιδρύματος (O-SII). Ο Συνο-

Δείκτες Κεφαλαιακής Επάρκειας	31.12.2018	31.12.2017
Δείκτης Κεφαλαίων Κοινών Μετοχών της Κατηγορίας 1 (CET1)	17,4%	18,3%
Δείκτης Βασικών Ιδίων Κεφαλαίων της Κατηγορίας 1 (Tier 1)	17,4%	18,3%
Δείκτης Κεφαλαιακής Επάρκειας (Tier 1 + Tier 2)	17,4%	18,4%

λικός Δείκτης Ιδίων Κεφαλαίων αποτελείται από το ελάχιστο όριο του Συνολικού Δείκτη Ιδίων Κεφαλαίων (8%), σύμφωνα με το άρθρο 92(1) του Κανονισμού CRR, τις πρόσθετες εποπτικές απαιτήσεις για τον Πυλώνα II (P2R) σύμφωνα με το άρθρο 16(2)(α) του Κανονισμού ΕΕ 1024/2013 καθώς επίσης και τις συνδυασμένες απαιτήσεις αποθέματος ασφαλείας (CBR), σύμφωνα με το άρθρο 128(6) της Οδηγίας 2013/36/ΕΕ. Ο ελάχιστος Δείκτης πρέπει να τηρείται σε συνεχή βάση, λαμβανομένων υπ' όψιν των μεταβατικών διατάξεων της Βασιλείας III (CRR/CRD IV).

Η Τράπεζα ολοκλήρωσε με επιτυχία την Άσκηση Προσομοιώσεως Ακραίων Καταστάσεων (Stress Test) 2018, η οποία πραγματοποιήθηκε υπό το βασικό και υπό το δυσμενές σενάριο μακροοικονομικών παραδοχών με χρονικό ορίζοντα τριών ετών (2018-2020) και σημείο αναφοράς τον Ισολογισμό της 31 Δεκεμβρίου 2017 (παραδοχή του Στατικού Ισολογισμού), αναμορφωμένο για την επίδραση της εφαρμογής του Διεθνούς Προτύπου Χρηματοοικονομικής Πληροφορήσεως (ΔΠΧΠ) 9. Το αποτέλεσμα προσδιορίστηκε σε όρους του Δείκτη Κεφαλαίων Κοινών Μετοχών της Κατηγορίας 1 (CET1) χωρίς την εφαρμογή ελάχιστου ορίου.

Υπό το βασικό σενάριο, ο Δείκτης Κεφαλαίων Κοινών Μετοχών της Κατηγορίας 1 (CET1) διαμορφώθηκε σε 20,4% για το έτος 2020, ενισχυμένος κατά 212 μονάδες βάσεως, κυρίως ως αποτέλεσμα της υψηλής κερδοφορίας προ προβλέψεων σύμφωνα με τις παραδοχές του βασικού σεναρίου.

Υπό το δυσμενές σενάριο, ο ελάχιστος Δείκτης Κεφαλαίων Κοινών Μετοχών της Κατηγορίας 1 (CET1) ανήλθε σε 9,7% για το έτος 2020, μειωμένος κατά 856 μονάδες βάσεως, κυρίως ως αποτέλεσμα της αρνητικής επιπτώσεως του πιστωτικού

κινδύνου που οφείλεται στο μακροοικονομικό περιβάλλον καθώς και στην εφαρμοσθείσα μεθοδολογία.

Σύμφωνα με τις παρατηρήσεις του Ενιαίου Εποπτικού Μηχανισμού (EEM), το αποτέλεσμα της Ασκήσεως Προσομοιώσεως Ακραίων Καταστάσεων, σε συνδυασμό με άλλους παράγοντες, αξιολογήθηκε από το Εποπτικό του Συμβούλιο και διαπιστώθηκε η μη ύπαρξη κεφαλαιακού ελλείμματος. Κατά συνέπεια, δεν προκύπτουν κεφαλαιακές ανάγκες ως αποτέλεσμα της Ασκήσεως.

Την 25 Οκτωβρίου 2017, επετεύχθη πολιτική συμφωνία μεταξύ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής επί της προτάσεως Κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου για την τροποποίηση του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 575/2013 όσον αφορά στη μεταβατική περίοδο για τον μετριασμό των επιπτώσεων από την εισαγωγή του ΔΠΧΠ 9 στα εποπτικά ίδια κεφάλαια. Ο Κανονισμός (ΕΕ) 2017/2395 εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο και δημοσιεύθηκε στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης την 12 Δεκεμβρίου 2017.

Σύμφωνα με τις μεταβατικές διατάξεις, προβλέπεται ότι τα τραπεζικά ιδρύματα δύνανται, από την πρώτη ημερομηνία εφαρμογής του ΔΠΧΠ 9 και για μία πενταετία, να προσθέτουν/επαναφέρουν στον Δείκτη CET1 το μετά από φόρους ποσό της διαφοράς των προβλέψεων που προέκυψαν κατά τη μετάβαση στο νέο πρότυπο ΔΠΧΠ 9 σε σχέση με τις προβλέψεις που αναγνωρίστηκαν έως την 31.12.2017, σύμφωνα με το Διεθνές Λογιστικό Πρότυπο 39 ("στατικό" ποσό). Το ποσό της διαφοράς των προβλέψεων που προστέθηκε στον Δείκτη θα βαίνει ετησίως μειούμενο, με βάση έναν συντελεστή σταθμί-

σεως, ώστε το ποσό των προβλέψεων που προστέθηκε στον Δείκτη να ελαττώνεται σταδιακά, έως ότου επέλθει η πλήρης απορρόφηση της επιπτώσεως από την εφαρμογή του ΔΠΧΠ 9 με το πέρας της πενταετίας (phase-in). Οι συντελεστές σταθμίσεως ορίστηκαν, ανά έτος, σε 0,95 το πρώτο έτος, 0,85 το δεύτερο, 0,7 το τρίτο, 0,5 το τέταρτο και 0,25 το τελευταίο έτος.

Επιπροσθέτως, τα τραπεζικά ιδρύματα δύνανται, για μία πενταετία από την πρώτη εφαρμογή του ΔΠΧΠ 9, να προσθέτουν/επαναφέρουν στον Δείκτη CET1 το ποσό, σταθμισμένο κατ' έτος με τους ανωτέρω συντελεστές σταθμίσεως, των μετά από φόρους προβλέψεων των κατηγοριών απομειώσεως 1 και 2 κατά την ημερομηνία συντάξεως των ετήσιων Οικονομικών Καταστάσεων στον βαθμό που αυτό υπερβαίνει το ποσό των αντίστοιχων προβλέψεων κατά την ημερομηνία αρχικής εφαρμογής του ΔΠΧΠ 9 (1.1.2018). Οι κατηγορίες απομειώσεως 1 και 2 ορίζονται αντιστοίχως ως οι αναμενόμενες ζημιές απομειώσεως με βάση την πιθανότητα αθετήσεως εντός 12 μηνών (12-month expected credit losses) και με βάση την πιθανότητα αθετήσεως καθ' όλη τη διάρκεια ζωής του χρηματοοικονομικού μέσου (lifetime expected credit losses), εξαιρουμένων των απομειωμένων (credit impaired) χρηματοοικονομικών μέσων.

Η Alpha Bank κάνει χρήση του άρθρου 473Α του ανωτέρω Κανονισμού και εφαρμόζει τις μεταβατικές διατάξεις που προβλέπονται για τον υπολογισμό της κεφαλαιακής επάρκειας τόσο σε ατομική, όσο και σε ενοποιημένη βάση. Η Τράπεζα είναι επαρκώς κεφαλαιοποιημένη, για να καλύψει τις ανάγκες που προκύπτουν από την εφαρμογή του νέου προτύπου, καθώς ο Δείκτης Κεφαλαίων Κοινών Μετοχών της Κατηγορίας 1 (CET1) του Ομίλου διαμορφώνεται την 31.12.2018 σε 17,4%, βάσει των μεταβατικών διατάξεων, ενώ η επίπτωση από την πλήρη εφαρμογή του εκτιμάται σε περίπου 3,4%, με τον Δείκτη να διαμορφώνεται σε 14%, την 31.12.2018, σε επίπεδο Ομίλου.

## Συνοπτικός Πίνακας Αποτελεσμάτων

### Αποτελέσματα Ασκήσεως

	31.12.2017	31.12.2020	
		Βασικό σενάριο	Δυσμενές σενάριο
CET1 (σε εκατ. Ευρώ)	8.987	10.380	4.745
RWAs (σε εκατ. Ευρώ)	49.240	50.949	48.982
CET1 (%)	<b>18,3%</b>	<b>20,4%</b>	<b>9,7%</b>

9.  
ΚΥΒΕΡΝΟΑΣΦΑΛΕΙΑ  
ΚΑΙ  
ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ  
ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ  
ΟΜΙΛΟΥ



## 9. ΚΥΒΕΡΝΟΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΟΜΙΛΟΥ

### Κυβερνοασφάλεια και Ασφάλεια Πληροφοριών

Η Διεύθυνση Κυβερνοασφάλειας και Ασφαλείας Πληροφοριών ανέπτυξε ένα νέο στρατηγικό σχέδιο δίδοντας έμφαση στην Επιχειρησιακή Στρατηγική της Τραπεζής και του Ομίλου, καθώς και στην αντίστοιχη Στρατηγική της Πληροφορικής στο έντονα μεταβαλλόμενο τραπεζικό και τεχνολογικό περιβάλλον. Παράλληλα, ιδιαίτερο βάρος δίδεται στις σύγχρονες απειλές όπως αυτές διαμορφώνονται από την αυξανόμενη επιχειρηματική παρουσία στον κυβερνοχώρο.

Στο πλαίσιο του στρατηγικού σχεδίου, η Διεύθυνση αναδι-αρθρώθηκε και οι Ενότητες Εργασιών αντικατοπτρίζουν τις δραστηριότητες για τον καθορισμό, για τη διαμόρφωση και για την εφαρμογή της στρατηγικής αναφορικά με την κυβερνοασφάλεια και την ασφάλεια πληροφοριών στην Τράπεζα και στον Όμιλο. Η Διεύθυνση σχεδιάζει, εισηγείται, υλοποιεί και ενημερώνει το Πλαίσιο Κυβερνοασφάλειας και Ασφαλείας Πληροφοριών Ομίλου και διασφαλίζει την ορθή εφαρμογή του από τις Μονάδες της Τραπεζής και του Ομίλου, παρέχοντας σχετική καθοδήγηση, συμβουλευτική υποστήριξη και προγράμματα ευαισθητοποίησεως.

Ο ανασχεδιασμός του νέου Πλαισίου Κυβερνοασφάλειας και Ασφαλείας Πληροφοριών Ομίλου πραγματοποιήθηκε σε συνεργασία με Μονάδες της Τραπεζής και βασίζεται στη διαχείριση κινδύνων με ιδιαίτερη έμφαση στην ευελιξία και στην κάλυψη των σύγχρονων βέλτιστων πρακτικών.

Η Διεύθυνση δραστηριοποιείται σε έξι Ενότητες Εργασιών:

- I. Σχεδιασμός και Διαχείριση Πλαισίου Κυβερνοασφάλειας και Ασφαλείας Πληροφοριών
- II. Αρχιτεκτονική Κυβερνοασφάλειας και Ασφαλείας Πληροφοριών
- III. Διαχείριση Υποδομών Κυβερνοασφάλειας και Ασφαλείας Πληροφοριών
- IV. Διαχείριση Κινδύνων Κυβερνοασφάλειας και Ασφαλείας Πληροφοριών
- V. Διαχείριση Απειλών και Περιστατικών Ασφαλείας Πληροφοριών και Κυβερνοχώρου
- VI. Διαχείριση Ταυτότητας και Προσβάσεως Χρηστών

Με βάση τη δομή αυτή, η Διεύθυνση:

- Διαμορφώνει την αρχιτεκτονική κυβερνοασφάλειας, θέτει τα κριτήρια αξιολογήσεως ασφαλείας πληροφοριών και πραγματοποιεί αξιολογήσεις υποδομών και λύσεων, έχοντας παράλληλα την ευθύνη για τη διαχείρισή τους, προκειμένου να διασφαλίζεται η πληρέστερη και αποδοτικότερη προστασία των πληροφοριών για την Τράπεζα και για τον Όμιλο.
- Διαμορφώνει τη μεθοδολογία και τα κριτήρια αξιολογήσεως και διαχειρίσεως κινδύνων, καθώς και αντιμετώπισεως περιστατικών κυβερνοασφάλειας και ασφαλείας πληροφοριών σε συνεργασία με τις αρμόδιες Μονάδες.
- Διαμορφώνει την πολιτική ταυτότητας και προσβάσεως χρηστών και διασφαλίζει την ορθή εφαρμογή της.
- Εποπτεύει τους Υπευθύνους Ασφαλείας Πληροφοριών των Εταιριών του Ομίλου σε θέματα κυβερνοασφάλειας και ασφαλείας πληροφοριών και παρέχει κατευθύνσεις, καθώς και σχετική υποστήριξη στις Εταιρίες του Ομίλου στο εξωτερικό στις οποίες δεν έχουν οριστεί Υπεύθυνοι Ασφαλείας Πληροφοριών.

Το 2018 οι σημαντικότερες ενέργειες της Διευθύνσεως αφορούσαν στη διαμόρφωση του τριετούς Στρατηγικού Σχεδίου για την Κυβερνοασφάλεια (2018-2020), βάσει των αποτελεσμάτων της συνολικής αξιολογήσεως επιπέδου ωριμότητας (Cybersecurity Programme Management). Στο σχέδιο περιλαμβάνονται έργα και ενέργειες σε επίπεδο διακυβερνήσεως, οργανωτικής δομής και τεχνολογιών. Τα κυριότερα/κρίσιμότερα έργα που αναφέρονται στη συνέχεια αποτελούν μέρος του σχεδιασμού αυτού.

1. Αναδιοργάνωση και αναδιάρθρωση της Διευθύνσεως με έμφαση στις λειτουργίες Κυβερνοασφάλειας (Cybersecurity).
2. Πλήρης αναθεώρηση του Πλαισίου Κυβερνοασφάλειας και Ασφαλείας Πληροφοριών Ομίλου, το οποίο σχεδιάσθηκε σε συνεργασία με Μονάδες της Τραπεζής, συμπεριλαμβανομένων των Διευθύνσεων Πληροφορικής και των Διευθύνσεων Κινδύνων Αγοράς και Λειτουργικών Κινδύνων, Κανονιστικής Συμμορφώσεως, Ανθρωπίνου Δυναμικού, Προμηθειών, Περιουσίας και Ασφαλείας και Οργανώσεως. Με την αναθεώρησή του το Πλαίσιο ανταποκρίνεται στις αυξανόμενες κανονιστικές και εποπτικές απαιτήσεις έχοντας σχεδιασθεί βάσει διεθνών προτύπων και βέλτιστων

πρακτικών όπως τα πρότυπα ISO 27000, 20000 και 22301, ISF Standard of Good Practice, PCI DSS, COBIT 5 και NIST Cybersecurity Framework.

3. Αναθεώρηση της Μεθοδολογίας Αξιολογήσεως Κινδύνου Ασφαλείας Πληροφοριών και Διαβαθμίσεως, στο πλαίσιο της Μεθοδολογίας Διαχειρίσεως Λειτουργικού Κινδύνου του Ομίλου, καθώς και των κατευθυντήριων γραμμών της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών (European Banking Authority - EBA) για την αξιολόγηση κινδύνων που σχετίζονται με τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Information and Communication Technology – ICT risks).
4. Επισκόπηση και ενημέρωση των απαιτήσεων, καθώς και συμμετοχή στη διαδικασία διαπραγματεύσεων για τους κινδύνους κυβερνοασφάλειας, στο πλαίσιο της ετήσιας ανανεώσεως του Πολυασφαλιστηρίου Συμβολαίου (Bankers Blanket Bond).
5. Παρακολούθηση της εφαρμογής του σχεδίου διορθώσεως των αποκλίσεων από το Πλαίσιο Κυβερνοασφάλειας και Ασφαλείας Πληροφοριών Ομίλου από όλες τις Μονάδες της Τραπεζής και των Εταιριών του Ομίλου, καθώς και εποπτεία και συντονισμός των κατά τόπους Υπευθύνων Ασφαλείας Πληροφοριών.
6. Πιστοποιήσεις:
  - Ετήσια αξιολόγηση της πιστοποίησης της Τραπεζής ως Παρόχου (Level 1 Service Provider) και ως Εμπόρου (Level 4 Merchant), κατά το διεθνές πρότυπο ασφαλείας PCI DSS v3.2.
  - Ετήσια αξιολόγηση της πιστοποίησης της Διευθύνσεως κατά το διεθνές πρότυπο ασφαλείας πληροφοριών ISO/IEC 27001:2013 ως προς τον σχεδιασμό, την ανάπτυξη, τη λειτουργία, τη διαχείριση και την υποστήριξη της ασφαλείας πληροφοριών του Ομίλου.
  - Αξιολόγηση της πιστοποίησης της Διευθύνσεως κατά το διεθνές πρότυπο για την Επιχειρησιακή Συνέχεια ISO/IEC 22301.
7. Αναβάθμιση της δυνατότητας ενημερώσεως και διαχειρίσεως συμβάντων ασφαλείας (Security Information and Event Management - SIEM) με την εγκατάσταση και τη λειτουργία του συστήματος Q-Radar και με:
  - την παροχή στο σύστημα των αρχείων καταγραφής (log) των υποδομών ασφαλείας, καθώς και κρίσιμων επιχειρησι-

- ακών συστημάτων,
- τη διαμόρφωση κανόνων συσχετισμού (correlation) για τον εντοπισμό γεγονότων,
  - την παρακολούθηση επί εικοσιτετραώρου βάσεως καθ' όλη τη διάρκεια του έτους των γεγονότων και των ειδοποιήσεων ασφαλείας και τη λήψη μέτρων για την πρόληψη και για την αντιμετώπιση επιθέσεων.
8. Ενίσχυση της πληροφόρησης, στο πλαίσιο της λειτουργίας υπηρεσιών ενημέρωσης απειλών (Threat Intelligence), με υπηρεσίες παροχής πληροφοριών για υφιστάμενες και για αναδυόμενες απειλές προς την Τράπεζα και προς άλλους οργανισμούς.
9. Αναβάθμιση της προστασίας των κεντρικών υποδομών, καθώς και των σταθμών εργασίας των Λειτουργών με κυριότερες ενέργειες:
- τον επανασχεδιασμό υποδομών κυβερνοασφάλειας για την υποστήριξη του νέου δικτύου δεδομένων υψηλών ταχυτήτων (10Gbps),
  - την εγκατάσταση εξειδικευμένων μηχανισμών προστασίας από σύγχρονες απειλές στους σταθμούς εργασίας,
  - τον σχεδιασμό, την εγκατάσταση και την παραμετροποίηση της λύσεως Διαχείρισης Προνομιακών Προσβάσεων (PAM),
  - την υλοποίηση έργων και τεχνολογικών μέτρων για την κάλυψη των απαιτήσεων του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) 679/2016.
10. Σχεδιασμός και υλοποίηση τακτικών δραστηριοτήτων και διαδικασιών κυβερνοασφάλειας ως Υπηρεσιών, με ενσωμάτωσή τους στη Διαχείριση Υπηρεσιών Πληροφορικής μέσω της σχετικής υποδομής (HPSM).
11. Αξιολόγηση συμβάσεων αναθέσεων δραστηριοτήτων σε τρίτους (outsourcing), ως προς τους όρους ασφαλείας πληροφοριών, καθώς και αξιολόγηση, σχεδιασμός και καθορισμός απαιτήσεων κυβερνοασφάλειας σε νέα συστήματα και σε υποδομές της Τραπέζης και των Εταιριών του Ομίλου.
12. Συνεργασία με τις Διευθύνσεις Πληροφορικής και με τις Διευθύνσεις Εσωτερικού Ελέγχου και Κινδύνων Αγοράς και Λειτουργικών Κινδύνων σε τακτικές ανασκοπήσεις, σε ελέγχους και σε αξιολογήσεις κινδύνων, περιλαμβανο-

μένων των τακτικών και των έκτακτων ελέγχων από εξωτερικούς φορείς, στο πλαίσιο της συνολικής βελτιώσεως των συστημάτων και των εφαρμογών.

13. Πραγματοποίηση ελέγχων ασφαλείας και βελτιωτικών ενεργειών στην ασφάλεια κρίσιμων συστημάτων, υποδομών και διαδικασιών του Ομίλου. Η Διεύθυνση διεξήγαγε 73 δοκιμές παρεισδύσεως (penetration tests) και ελέγχους ευπαθειών (vulnerability assessments) σε επίπεδο Συστήματος και Εφαρμογής. Επίσης, διεξήγαγε 42 Αξιολογήσεις Κινδύνων Ασφαλείας Πληροφοριών (Information Security Risk Assessments) σε πληροφοριακούς πόρους.
14. Εκπαίδευση, ενημέρωση και ευαισθητοποίηση του Προσωπικού της Τραπέζης και των Εταιριών του Ομίλου σε θέματα Ασφαλείας Πληροφοριών.

Τέλος, η Διεύθυνση ασχολήθηκε με επιπλέον έργα και δραστηριότητες σχετικά με τη διαχείριση και την παρακολούθηση της κυβερνοασφάλειας και της ασφαλείας πληροφοριών της Τραπέζης και των Εταιριών του Ομίλου, σύμφωνα με τον Κανονισμό Λειτουργίας της.

Οι κυριότεροι στόχοι της Διευθύνσεως για το 2019 συνοψίζονται στα εξής:

1. Ενημέρωση του Προσωπικού για το νέο Πλαίσιο Κυβερνοασφάλειας και Ασφαλείας Πληροφοριών Ομίλου και αξιολόγηση της εφαρμογής του στην Τράπεζα και στις Εταιρίες του Ομίλου.
2. Διαβάθμιση συστημάτων και διενέργεια Αξιολογήσεων Κινδύνων Ασφαλείας Πληροφοριών (Information Security Risk Assessments) στην Τράπεζα και στον Όμιλο. Χρήση πληροφοριακού συστήματος (Continuity Guardian) για την αποδοτικότερη και ευκολότερη διενέργεια των εργασιών.
3. Αναθεώρηση της μεθοδολογίας Αναλύσεως Αποκλίσεων (Gap Analysis) και των σχετικών εργαλείων, όσον αφορά στην ευθυγράμμιση των κρίσιμων συστημάτων και υποδομών του Ομίλου με τις κατευθυντήριες γραμμές/τα πρότυπα ασφαλείας.
4. Εφαρμογή προγράμματος καταγραφής στοιχείων πληροφοριακών πόρων, σε συνεργασία με τις Διευθύνσεις Πληροφορικής, για τον συνεχή εμπλουτισμό των κρίσιμων πληροφοριών των υπηρεσιών Πληροφορικής και των συστημάτων στην ενιαία βάση (uCMDB), με στόχο την

υποστήριξη κρίσιμων ενεργειών όπως η διαβάθμιση πληροφοριών, η αξιολόγηση κινδύνων, η ανάλυση αποκλίσεων και η ανάλυση επιχειρησιακών επιπτώσεων.

5. Σχεδιασμός και καθορισμός απαιτήσεων ασφαλείας σε νέα συστήματα της Τραπέζης και των Εταιριών του Ομίλου. Έλεγχος ασφαλείας και βελτιωτικές ενέργειες στην ασφάλεια κρίσιμων συστημάτων, υποδομών και διαδικασιών του Ομίλου.
6. Εφαρμογή βελτιωμένου προγράμματος διαχείρισης ευπαθειών πληροφοριακών πόρων καθώς και θεμάτων που προκύπτουν από τις αξιολογήσεις κινδύνων και από την ανάλυση αποκλίσεων.
7. Ανανέωση των πιστοποιήσεων:
  - της Τραπέζης ως Παρόχου (Level 1 Service Provider) και ως Εμπόρου (Level 4 Merchant), κατά το διεθνές πρότυπο ασφαλείας PCI DSS.
  - της Διευθύνσεως κατά το διεθνές πρότυπο για την Επιχειρησιακή Συνέχεια ISO/IEC 22301.
 Επίσης, επέκταση του πεδίου εφαρμογής του Συστήματος Διαχειρίσεως Ασφαλείας Πληροφοριών της Τραπέζης με τις διεργασίες των Μονάδων Πληροφορικής και πιστοποίηση κατά το πρότυπο ασφαλείας πληροφοριών ISO/IEC 27001/2013.
8. Αξιολόγηση νέων τεχνολογιών και μέτρων ασφαλείας, αντικαταστάσεις, αναβαθμίσεις και βελτιώσεις των υποδομών ασφαλείας στην Τράπεζα και στις Εταιρίες του Ομίλου.
9. Συνεργασία με τις Διευθύνσεις Πληροφορικής για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση έργων βάσει των προϊόντων Microsoft Office 365 και της πλατφόρμας Azure. Ανάπτυξη υπηρεσιών βελτιώσεως της παραγωγικότητας και της εξοικονόμησης εργασιών.
10. Ενσωμάτωση επιπλέον εφαρμογών στο σύστημα κεντρικής διαχείρισης προσβάσεων χρηστών (IDM). Βελτιστοποίηση του μηχανισμού διασυνδέσεως του συστήματος IDM για την ταχύτερη ενσωμάτωση των συστημάτων/εφαρμογών.
11. Ενίσχυση της ομάδας διαχείρισης απειλών με συμμετοχή σε ασκήσεις κυβερνοασφάλειας σε συνεργασία με εθνικούς και με κλαδικούς φορείς και συνέργεια των υπηρεσιών αξιολογήσεως πληροφοριών και αντιμετώπισης απειλών.
12. Σχεδιασμός και εφαρμογή του ανανεωμένου προγράμ-

ματος ευαισθητοποίησης, εκπαίδευσης και περιοδικής ενημέρωσης των Λειτουργών της Τραπέζης και των Εταιριών του Ομίλου σε θέματα κυβερνοασφάλειας, καθώς και εξειδικευμένο πρόγραμμα εκπαίδευσης Στελεχών Πληροφορικής και Κυβερνοασφάλειας.

## Προστασία Δεδομένων

Η Alpha Bank εφαρμόζει τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, ευρύτερα γνωστό ως GDPR (General Data Protection Regulation), από την 25 Μαΐου 2018. Με την εφαρμογή του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων η Τράπεζα, πέραν της συμμορφώσεώς της με τον νόμο, ενισχύει την εμπιστοσύνη των Πελατών και διαφυλάσσει τη φήμη και την ανταγωνιστική θέση της στην αγορά.

Η Τράπεζα, με σεβασμό στα δικαιώματα και στις ελευθερίες των υποκειμένων, συλλέγει, αποθηκεύει, χρησιμοποιεί και επεξεργάζεται γενικότερα προσωπικά δεδομένα φυσικών προσώπων στο πλαίσιο της επιχειρηματικής δραστηριοποίησής της, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

Για την ενημέρωση των φυσικών προσώπων σχετικά με την επεξεργασία των προσωπικών τους δεδομένων που διενεργείται από τις αρμόδιες, κατά περίπτωση, Μονάδες της Τραπέζης ή από εξωτερικούς συνεργάτες, οι οποίοι τα επεξεργάζονται για λογαριασμό της, καταρτίσθηκε το έντυπο "Ενημέρωση για την Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα". Σε αυτό περιλαμβάνονται όλα τα σχετικά στοιχεία, τα οποία απαιτείται να γνωρίζει το φυσικό πρόσωπο, όπως ο σκοπός επεξεργασίας, οι πηγές αντήληψης και οι αποδέκτες των δεδομένων, ο χρόνος τηρήσεώς τους, τα δικαιώματά του και ο τρόπος εξασκήσεως αυτών, καθώς και τα στοιχεία επικοινωνίας με τις αρμόδιες Υπηρεσίες της Τραπέζης.

Η ενημέρωση των φυσικών προσώπων, όσον αφορά στα ανωτέρω, διενεργείται μέσω όλων των δικτύων επικοινωνίας, ήτοι μέσω του Τύπου (ανακοίνωση στον έντυπο και στον ηλεκτρονικό τύπο), της φυσικής αλληλογραφίας, των μηνυμάτων στα κινητά τηλέφωνα και στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, των οθονών των ATM, του Δικτύου Καταστημάτων, της υπηρεσίας ηλεκτρονικής τραπεζικής myAlpha Web, καθώς και μέσω της ιστοσελίδας της Τραπέζης, όπου και είναι αναρτημένο το έντυπο "Ενημέρωση για την Επεξεργασία Δεδομένων

Προσωπικού Χαρακτήρα".

Παράλληλα, η Τράπεζα προχώρησε σε μία σειρά από ενέργειες για την ενίσχυση της προστασίας των προσωπικών δεδομένων, όπως ενδεικτικά:

- Ανάπτυξη Πλαισίου που αφορά στην προστασία των προσωπικών δεδομένων με την έκδοση της "Πολιτικής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα Ομίλου", καθώς και Εγχειριδίων με τις επιμέρους διαδικασίες και οδηγίες, τα οποία αφορούν στο σύνολο του Προσωπικού.
- Δημιουργία Πλαισίου Προστασίας Δεδομένων από τον Σχεδιασμό και εξ Ορισμού (Protection by Design and by Default).
- Ανάπτυξη υποδομής, η οποία παρέχει τη δυνατότητα:
  - λήψης συγκαταθέσεως ως προς την επεξεργασία των δεδομένων, καθώς και ανακλήσεώς της, για την πραγματοποίηση της οποίας απαραίτητη προϋπόθεση αποτελεί η λήψη συγκαταθέσεως,
  - αποτελεσματικής διαχείρισης της συγκαταθέσεως.
- Εκπαίδευση του συνόλου του Προσωπικού (9.000 και πλέον Λειτουργοί) στην Τράπεζα και στις Εταιρίες του Ομίλου, σχετική με θέματα που αφορούν στην εφαρμογή του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων.
- Κατάρτιση προτύπων συμβατικών εγγράφων για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων από παρόχους υπηρεσιών/τρίτα μέρη που επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα για λογαριασμό της Τραπέζης, ως "Εκτελούντες την Επεξεργασία".
- Ανάπτυξη μηχανισμού αξιολογήσεως τρίτων μερών/προμηθευτών ως προς τη συμμόρφωσή τους με το σύνολο των προβλεπόμενων απαιτήσεων στον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων.
- Διαμόρφωση της ιστοσελίδας της Τραπέζης σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων με την ανάρτηση της "Πολιτικής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων", των Όρων Χρήσεως και της Πολιτικής για Cookies.
- Δημιουργία ιστοσελίδας στο ηλεκτρονικό δίκτυο εσωτερικής επικοινωνίας της Τραπέζης (Alpha Bank Intranet), με αποκλειστικό θέμα την προστασία των προσωπικών

δεδομένων και την εφαρμογή του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων.

- Κατάρτιση Αρχείου Δραστηριοτήτων Επεξεργασίας, στο οποίο περιλαμβάνονται όλες οι εργασίες και οι δραστηριότητες που ενέχουν επεξεργασία προσωπικών δεδομένων, καθώς και διαδικασίας ενημερώσεώς του.
- Διενέργεια εκτιμήσεως του αντικτύπου από επεξεργασίες δεδομένων που ενδέχεται να έχουν υψηλούς κινδύνους για τα υποκείμενα, καθώς και θέσπιση και εφαρμογή των κατάλληλων μέτρων για τον περιορισμό τους.
- Ενίσχυση των τεχνικών και των οργανωτικών μέτρων για την προστασία των προσωπικών δεδομένων με την επικαιροποίηση του Πλαισίου Ασφαλείας Πληροφοριών Ομίλου και με την εφαρμογή των κατάλληλων, κατά περίπτωση, τεχνικών μέτρων, όπως ανωνυμοποίηση ή ψευδωνυμοποίηση, κρυπτογράφηση δεδομένων, διαχείριση προσβάσεων κ.ά.

Σημειώνεται ότι η Τράπεζα διαθέτει ήδη πιστοποιήσεις αναφορικά με την Ασφάλεια Πληροφοριών (ISO/IEC 27001:2013) και με την Επιχειρησιακή Συνέχεια (ISO/IEC 22301:2012), οι οποίες καταδεικνύουν το υψηλό επίπεδο της προστασίας των προσωπικών δεδομένων που παρέχει και ενισχύουν την εμπιστοσύνη των Πελατών και των συνεργατών της.

Πέραν των ανωτέρω, η Τράπεζα προχώρησε σε μεταβολές όσον αφορά στην εσωτερική διάρθρωσή της, με τον ορισμό Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων Ομίλου (Group Data Protection Officer - GDPO), με τη σύσταση ειδικής Μονάδας για την υποστήριξη του έργου του και με τον ορισμό Λειτουργών ως Συντονιστών Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων σε κάθε Μονάδα της Τραπέζης που επεξεργάζεται προσωπικά δεδομένα. Οι ανωτέρω οργανωτικές μεταβολές αναμένεται να συμβάλουν καθοριστικά στον βέλτιστο συντονισμό των ενεργειών για τη συνεχή αναβάθμιση της προστασίας των προσωπικών δεδομένων.

Επιπροσθέτως, για την αποτελεσματικότερη διαχείριση τυχόν Περιστατικών Παραβιάσεως Δεδομένων συστάθηκε ειδική Επιτροπή για την αξιολόγησή τους και για τον συντονισμό των απαιτούμενων ενεργειών από τις αρμόδιες, κατά περίπτωση, Μονάδες της Τραπέζης και καταρτίστηκε σχετικό Εγχειρίδιο Διαδικασιών.

Ο Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων εφαρ-

μόζεται σε όλο τον Όμιλο μέσω ενιαίας Πολιτικής και ενιαίων διαδικασιών, καθώς και μέσω της υιοθετήσεως κοινής μεθοδολογίας και προσεγγίσεως, με τις αναγκαίες ελάχιστες, κατά περίπτωση, διαφοροποιήσεις οι οποίες οφείλονται σε ιδιαιτερότητες του τοπικού νομικού και κανονιστικού πλαισίου των χωρών στις οποίες έχει παρουσία ο Όμιλος. Ειδικότερα, εφαρμόζεται στις Εταιρίες του Ομίλου Alpha Bank Romania S.A., Alpha Bank Cyprus Ltd και Alpha Bank London Ltd, καθώς και στις 16 μεγαλύτερες Εταιρίες του Ομίλου στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

Τα προσωπικά δεδομένα, τα οποία τα φυσικά πρόσωπα εμπιστεύονται στην Τράπεζα, αποτελούν σημαντικό περιουσιακό στοιχείο της και ως εκ τούτου, η προστασία τους αποτελεί πρώτη προτεραιότητα για αυτή, γεγονός το οποίο καταδεικνύεται από τα ανωτέρω. Πρόδηλο, επίσης, είναι ότι η ενίσχυση της προστασίας των προσωπικών δεδομένων δεν εξαντλείται στις ήδη πραγματοποιηθείσες ενέργειες, αλλά συνιστά μία συνεχή προσπάθεια σε όλους τους τομείς (ευαισθητοποίηση του Προσωπικού, βελτίωση διαδικασιών, αναβάθμιση συστημάτων και περαιτέρω ενίσχυση της ασφαλείας των δεδομένων), για την οποία δεσμεύεται η Τράπεζα και η οποία αποσκοπεί στην ενδυνάμωση της εμπιστοσύνης των Πελατών καθώς και στη διαφύλαξη της φήμης της και της εταιρικής πληροφορίας εν γένει.



10.  
ΕΤΑΙΡΙΚΗ  
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



**10.  
ΕΤΑΙΡΙΚΗ  
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ**

**Κώδικας και Πρακτικές Εταιρικής Διακυβερνήσεως**

Η αποτελεσματική εταιρική διακυβέρνηση αποτελεί εκπεφρασμένο στόχο της Τραπέζης, η επίτευξη του οποίου επιδιώκεται σε διαρκή βάση.

Ειδικότερα, ο Κώδικας και οι πρακτικές εταιρικής διακυβερνήσεως που εφαρμόζει η Τράπεζα συμφωνούν με τις απαιτήσεις του οικείου νομοθετικού, εποπτικού και κανονιστικού πλαισίου τόσο της Ελλάδος, όσο και της Ευρωπαϊκής Ενώσεως και με τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές εταιρικής διακυβερνήσεως, και στοχεύουν στην ενίσχυση της μακροπρόθεσμης οικονομικής αξίας της Τραπέζης, λαμβανομένων υπ' όψιν των συμφερόντων των Μετόχων, των Συναλλασσομένων, των Εργαζομένων και άλλων Ενδιαφερομένων Μερών. Η Τράπεζα συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις της νομοθεσίας για την εταιρική διακυβέρνηση η οποία αφορά τις εισηγμένες εταιρίες, με την ειδική νομοθεσία που διέπει τη λειτουργία του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας και με τις διατάξεις που εφαρμόζονται στα πιστωτικά ιδρύματα σύμφωνα με το δίκαιο της Ελλάδος και της Ευρωπαϊκής Ενώσεως, καθώς επίσης και με τις κατευθυντήριες γραμμές που εκδίδουν η Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών, η Ευρωπαϊκή Αρχή Κινητών Αξιών και Αγορών και η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα σχετικά με θέματα εταιρικής διακυβερνήσεως.

Η Alpha Bank εφαρμόζει αρχές εταιρικής διακυβερνήσεως ενισχύοντας 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, προτού ακόμη θεσμοθετηθούν ως κανονιστικές και νομικές απαιτήσεις εταιρικής διακυβερνήσεως, τον διαχωρισμό των καθηκόντων του Προέδρου από τα καθήκοντα του Διευθύνοντος Συμβούλου και τη σύσταση της Επιτροπής Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου.

Η Τράπεζα ενισχύει σε διαρκή βάση το πλαίσιο εταιρικής διακυβερνήσεως που εφαρμόζει υιοθετώντας πρακτικές και μέτρα πέραν όσων ορίζονται στην οικεία νομοθεσία, όπως η συμμετοχή μεγαλύτερου αριθμού Μη Εκτελεστικών Ανεξαρτήτων Μελών στο Διοικητικό Συμβούλιο, η υιοθέτηση περισσότερων κριτηρίων ανεξαρτησίας που πρέπει να πληρούν τα Μη Εκτελεστικά Ανεξάρτητα Μέλη σε σχέση με αυτά που προβλέπει η σχετική νομοθεσία, η καθιέρωση μηνιαίων συνε-

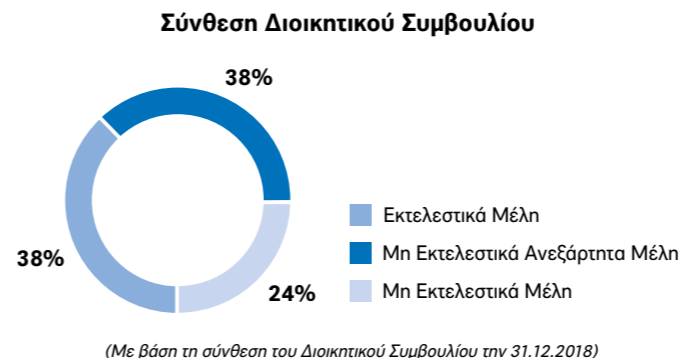
δριάσεων της Επιτροπής Ελέγχου, της Επιτροπής Διαχειρίσεως Κινδύνων και της Επιτροπής Αποδοχών του Διοικητικού Συμβουλίου και η καθιέρωση κοινών συνεδριάσεων της Επιτροπής Ελέγχου με την Επιτροπή Διαχειρίσεως Κινδύνων. Επιπροσθέτως, το Διοικητικό Συμβούλιο εξετάζει σε περιοδική βάση θέματα εταιρικής διακυβερνήσεως και κατά τη διάρκεια του έτους 2018, προέβη σε αναθεώρηση του Κώδικα Εταιρικής Διακυβερνήσεως και των Κανονισμών Λειτουργίας των Επιτροπών του Διοικητικού Συμβουλίου, με στόχο την πλήρη εναρμόνισή τους με το οικείο κανονιστικό πλαίσιο και με τις πιο πρόσφατες βέλτιστες πρακτικές εταιρικής διακυβερνήσεως. Σε κάθε Επιτροπή έχουν ανατεθεί σαφώς καθορισμένες και διακριτές αρμοδιότητες.

Η Τράπεζα εφαρμόζει τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβερνήσεως Alpha Bank, ο οποίος ευρίσκεται αναρτημένος στην ιστοσελίδα της (<https://www.alpha.gr/el/omilos/etairiki-diakubernisi>).

**Διοικητικό Συμβούλιο**

Το Διοικητικό Συμβούλιο συνεδριάζει κατ' ελάχιστον μηνιαίως. Κατά το 2018, συνεδρίασε 18 φορές και η συμμετοχή των Μελών στις συνεδριάσεις –κατά μέσο όρο– ανήλθε σε ποσοστό 93% (με βάση τη σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου την 31.12.2018).

Το υφιστάμενο Διοικητικό Συμβούλιο εξελέγη από την Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων που πραγματοποιήθηκε την 29.6.2018. Η θητεία του Διοικητικού Συμβουλίου λήγει την ημερομηνία διεξαγωγής της Τακτικής Γενικής Συνελεύσεως των Μετόχων το 2022.



Στην ετήσια Συνεδρίαση των Μη Εκτελεστικών Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, τα Μη Εκτελεστικά Μέλη αξιολόγησαν ως αποτελεσματικές τις διαδικασίες λειτουργίας του Διοικητικού Συμβουλίου, θεωρούν δε ότι το Διοικητικό Συμβούλιο είναι αποτελεσματικό στην άσκηση των καθηκόντων του και ότι οι συνεδριάσεις του είναι παραγωγικές. Κατά τη διάρκεια των συνεδριάσεων, τα Μέλη λειτουργούν ανοικτά, σε κλίμα εμπιστοσύνης και αισθάνονται ελεύθερα να εκφράσουν τις απόψεις τους, επιχειρηματολογώντας αναλόγως. Αξιολογήθηκε επίσης από τα Μη Εκτελεστικά Μέλη η απόδοση των Εκτελεστικών Μελών και τονίσθηκε η προσφορά ενός εκάστου των τελευταίων στην επίτευξη του ικανοποιητικού αποτελέσματος εντός του πλαισίου της ευμετάβλητης οικονομικής συγκυρίας που διανύει η χώρα, καθώς και η άριστη συνεργασία τους με τους Μη Εκτελεστικούς ομολόγους τους.

Το Διοικητικό Συμβούλιο έχει θέσει ως στόχο την παρουσία των Μελών σε ποσοστό άνω του 85% των συνεδριάσεων του Διοικητικού Συμβουλίου. Η Επιτροπή Εταιρικής Διακυβερνήσεως και Αναδείξεως Υποψηφίων έκρινε ότι οι λόγοι απουσίας των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου ήταν βάσιμοι και δεν σημειώθηκαν αδικαιολόγητες απουσίες των Μελών από τις συνεδριάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου.

Κατά το 2018, πραγματοποιήθηκαν οι ακόλουθες αλλαγές στη σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου, με σκοπό την εκλογή προσώπων που διαθέτουν μεγάλη διεθνή εμπειρία στους τομείς της Τραπεζικής, της Ελεγκτικής, της Διαχειρίσεως Κινδύνων και των Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων. Εξελέγησαν δύο (2) νέα Μέλη, ο κ. J.-H.-F.G. Umbgrove (ως εκπρόσωπος του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας) και ο κ. J.L. Cheval, σύμφωνα με τις νομοθετικές και τις κανονιστικές απαιτήσεις, με αποτέλεσμα την περαιτέρω διεύρυνση της συλλογικής γνώσεως και τη βελτίωση της αποδόσεως του Διοικητικού Συμβουλίου. Κατά τη διάρκεια του ίδιου έτους, ο κ. Σπυρίδων-Σταύρος Α. Μαυρόγαλος-Φώτης (εκπρόσωπος του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας) και ο κ. Ibrahim S. Dabdoub αποχώρησαν από το Διοικητικό Συμβούλιο της Τραπέζης.

Την 29.6.2018, στην Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων, ο Διευθύνων Σύμβουλος κ. Δ.Π. Μαντζούνης ανακοίνωσε την πρόθεσή του να δρομολογήσει τη διαδικασία διαδοχής του. Την 29.11.2018, κατόπιν ενδελεχούς αναζήτησεως την

οποία διεξήγαγε η Egon Zehnder (εταιρία ανευρέσεως στελεχών) και σύμφωνα με την Πολιτική Σχεδιασμού Διαδοχής Ανωτέρων Στελεχών και Κατόχων Καίριων Θέσεων, το Διοικητικό Συμβούλιο εξέλεξε ομοφώνως τον κ. Β.Ε. Ψάλτη ως Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου και νέο Διευθύνοντα Σύμβουλο. Ο κ. Β.Ε. Ψάλτης ανέλαβε καθήκοντα Διευθύνοντος Συμβούλου την 2.1.2019.

Το Διοικητικό Συμβούλιο προβαίνει ετησίως, σύμφωνα με τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβερνήσεως και την Πολιτική Ετήσιας Αξιολογήσεως του Διοικητικού Συμβουλίου της Alpha Bank που έχει υιοθετήσει, σε αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας του ιδίου και των Επιτροπών του.

Εντός του 2018, πραγματοποιήθηκε κύκλος επαφών με σκοπό την ενημέρωση επενδυτών για θέματα εταιρικής διακυβερνήσεως της Τραπεζής. Επιπλέον, η Τράπεζα ενίσχυσε τους δεσμούς της με εκπροσώπους Μετόχων και με θεσμικούς επενδυτές που επικεντρώνουν το ενδιαφέρον τους σε θέματα εταιρικής διακυβερνήσεως, παρέχοντάς τους, όπου κρίνεται απαραίτητο, περισσότερες πληροφορίες, ούτως ώστε να τους διευκολύνει στη λήψη αποφάσεων όσον αφορά σε θέματα εταιρικής διακυβερνήσεως της Τραπεζής στην Ετήσια Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων.

Η Τράπεζα, με σκοπό την περαιτέρω ενίσχυση της συνεργασίας εντός Ομίλου, εκκίνησε σειρά συναντήσεων μεταξύ των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου της Τραπεζής και εκπροσώπων των Εταιριών του Ομίλου. Σε αυτό το πλαίσιο, πραγματοποιήθηκε, εντός του 2018, επίσκεψη του Διοικητικού Συμβουλίου και Στελεχών της Τραπεζής στην Alpha Bank Romania S.A. Διεξήχθησαν κοινές συνεδριάσεις των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου της Alpha Bank και των ομολόγων τους από την Alpha Bank Romania S.A. και κοινές συνεδριάσεις των Επιτροπών. Συζητήθηκαν σημαντικά θέματα αμοιβαίου ενδιαφέροντος και εδόθησαν οι απαραίτητες κατευθύνσεις.

Επιπροσθέτως, η Τράπεζα επισκόπησε όλα τα έγγραφα εταιρικής διακυβερνήσεως που χρησιμοποιούν οι Εταιρίες του Ομίλου. Κατόπιν ενδελεχούς αναλύσεως αποκλίσεων, οι Κώδικες Εταιρικής Διακυβερνήσεως των Εταιριών του Ομίλου και οι Κανονισμοί Λειτουργίας των Επιτροπών των Διοικητικών Συμβουλίων τους ευθυγραμμίσθηκαν πλήρως με τις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις, με τις κατευθυντήριες οδηγίες της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών καθώς και με τις πρακτικές

εταιρικής διακυβερνήσεως της Alpha Bank.

Η Τράπεζα έχει θεσπίσει Κώδικα Δεοντολογίας κατά την εκτέλεση της υπηρεσίας, με σκοπό την εφαρμογή των προτύπων που επιβάλλουν η σύγχρονη διακυβέρνηση εταιριών και ο αποτελεσματικός Εσωτερικός Έλεγχος. Συγκεκριμένα, ο Κώδικας περιγράφει τις δεσμεύσεις και τις πρακτικές της Τραπεζής όσον αφορά στις δραστηριότητές της, τη διοίκηση, τους κανόνες συμπεριφοράς των Στελεχών και των Υπαλλήλων μεταξύ τους, αλλά και προς τους Συναλλασσόμενους και τους Μετόχους. Ο εν λόγω Κώδικας, όπως ισχύει, ευρίσκεται αναρτημένος στην ιστοσελίδα της Τραπεζής (<https://www.alpha.gr/el/omilos/etairiki-diakubernisi/kodikas-deontologias>).

Η Τράπεζα παρέχει στα νέα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου εισαγωγικό πρόγραμμα στους τομείς των Νομικών και Κανονιστικών Απαιτήσεων, της Εταιρικής Διακυβερνήσεως, της Διαχειρίσεως Κινδύνων, του Εσωτερικού Ελέγχου, της Κανονιστικής Συμμορφώσεως, της Κεφαλαιακής Επάρκειας, των Οικονομικών και Λογιστικών Υπηρεσιών, της Πληροφορικής και της Ασφαλείας Πληροφοριών και του Στρατηγικού Σχεδιασμού, καθώς και τη δυνατότητα για σχετικά ενημερωτικά σεμινάρια και για ενημερωτικές συναντήσεις.

Επιπλέον, η Τράπεζα παρέχει διαρκώς ενημερωτικά προγράμματα στα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, προκειμένου να τα ενημερώνει σχετικά με επίκαιρα ζητήματα της τραπεζικής αγοράς και με τις ρυθμιστικές εξελίξεις στον χρηματοπιστωτικό τομέα. Συγκεκριμένα, το 2018, σε όλα τα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου προσφέρθηκαν ενημερωτικά προγράμματα επί των ακόλουθων θεμάτων:

- Πολιτική Συναλλαγών της Τραπεζής με Συνδεδεμένα Μέρη.
- Αμοιβές Μη Εκτελεστικών Μελών.
- Νομικό πλαίσιο για τη χρηματοδότηση εταιριών, για τις οποίες υπάρχει η υπόνοια ότι ενδέχεται να χρεοκοπήσουν.
- Ενιαίος Μηχανισμός Εξυγιάνσεως (Single Resolution Mechanism - SRM).
- Επιτροπή Ηθικής.

Η Τράπεζα παρέχει επίσης στα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου τη δυνατότητα συμμετοχής σε προγράμματα καταρτίσεως και σε εκπαιδευτικά προγράμματα που προσφέρουν εξωτερικοί οργανισμοί. Κατόπιν αιτήματος οποιουδήποτε Μέλους, η Τράπεζα μπορεί να προσφέρει εξατομικευμένα προγράμματα,

με σκοπό την περαιτέρω βελτίωση των γνώσεων και των ικανοτήτων των Μελών. Κατά το 2018, ένα Μέλος συμμετείχε σε τέτοιο πρόγραμμα.

## Βιογραφικά Σημειώματα Μελών Δ.Σ.

### ΕΠΙΤΙΜΟΣ ΠΡΟΕΔΡΟΣ

#### Γιάννης Σ. Κωστόπουλος

Γεννήθηκε στην Αθήνα, το 1938. Σπούδασε Ναυπηγός στο King's College του Πανεπιστημίου Durham της Αγγλίας. Ξεκίνησε τη σταδιοδρομία του στην Τράπεζα Εμπορικής Πίστεως το 1963. Διετέλεσε Διευθύνων Σύμβουλος και Γενικός Διευθυντής της Τραπεζής από το 1973 και Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου και Γενικός Διευθυντής από το 1984 έως το 1996. Από το 1996 έως το 2005, διετέλεσε Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου και Διευθύνων Σύμβουλος της Alpha Bank. Από τον Φεβρουάριο 2005 έως τον Μάιο 2014, διετέλεσε Εκτελεστικός Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου της Τραπεζής, ενώ τον Ιούνιο 2014, η Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων του ανένευσε τον τίτλο του Επιτίμου Προέδρου του Διοικητικού Συμβουλίου.

Το Διοικητικό Συμβούλιο απαρτίζεται από τα κάτωθι Μέλη:

### ΠΡΟΕΔΡΟΣ

#### Βασίλειος Θ. Ράπανος (Μη Εκτελεστικό Μέλος)

Γεννήθηκε στην Κω, το 1947. Είναι Ομότιμος Καθηγητής στο Τμήμα Οικονομικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Αθηνών και από το 2016, Τακτικό Μέλος της Ακαδημίας Αθηνών. Σπούδασε Διοίκηση Επιχειρήσεων στην Ανωτάτη Σχολή Οικονομικών και Εμπορικών Επιστημών (ΑΣΟΕΕ) (1975) και είναι κάτοχος Master's στα Οικονομικά από το Πανεπιστήμιο Lakehead του Καναδά (1977) και διδακτορικού (PhD) από το Πανεπιστήμιο Queen's του Καναδά. Έχει διατελέσει Υποδιοικητής και Διοικητής της Κτηματικής Τραπεζής (1995-1998), Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου του Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος (Ο.Τ.Ε.) (1998-2000), Πρόεδρος του Συμβουλίου Οικονομικών Εμπειρογνομόνων στο Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών (2000-2004) και Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου της Εθνικής Τραπεζής της Ελλάδος και της Ελληνικής Ενώσεως Τραπεζών (2009-2012). Από τον Μάιο 2014, είναι Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου της Τραπεζής.

### ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΑ ΜΕΛΗ

#### ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ (έως 2.1.2019)

##### Δημήτριος Π. Μαντζούνης

Γεννήθηκε στην Αθήνα, το 1947. Σπούδασε Πολιτικές Επιστήμες στο Πανεπιστήμιο Aix-Marseille. Ξεκίνησε τη σταδιοδρομία του στην Τράπεζα το 1973. Το 2002, ανέλαβε Γενικός Διευθυντής και από το 2005 έως το 2018, διετέλεσε Διευθύνων Σύμβουλος. Από την 2.1.2019, ορίστηκε Μη Εκτελεστικό Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου. Με βάση την ετήσια διεθνή δημοσκόπηση της εταιρίας Extel το 2014, το 2016 και το 2018 ψηφίσθηκε πανευρωπαϊκά μεταξύ των 20 καλύτερων CEOs ευρωπαϊκών τραπεζών. Παράλληλα, σύμφωνα με την ίδια δημοσκόπηση, αναδείχθηκε το 2014 και το 2016 ως ο πρώτος καλύτερος και το 2018 ως ο δεύτερος καλύτερος CEO στην Ελλάδα. Είναι Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της Τραπεζής από το 1995.

#### ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ (από 2.1.2019)

##### Βασίλειος Ε. Ψάλτης (Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου από 29.11.2018 και Διευθύνων Σύμβουλος από 2.1.2019)

Γεννήθηκε στην Αθήνα, το 1968. Είναι κάτοχος διδακτορικού διπλώματος και μεταπτυχιακού τίτλου στη Διοίκηση Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου St. Gallen στην Ελβετία με ειδίκευση στην Τραπεζική. Διετέλεσε Αναπληρωτής (εκτελών χρέη) CFO στην Εμπορική Τράπεζα και στη μονάδα επενδυτικής τραπεζικής της ABN AMRO στο Λονδίνο. Εργάζεται στην Alpha Bank, από το 2007. Το 2010, ανέλαβε Chief Financial Officer (CFO) του Ομίλου και το 2012, Γενικός Διευθυντής έως το 2019, οπότε ανέλαβε καθήκοντα Διευθύνοντος Συμβούλου. Από τις θέσεις αυτές συνέβαλε σημαντικά στην άντληση κεφαλαίων και στη διεύρυνση της μετοχικής βάσεως της Alpha Bank με τη συμμετοχή ξένων θεσμικών επενδυτών καθώς και στην υλοποίηση σημαντικών εξαγορών και συγχωνεύσεων, στο πλαίσιο της αναδιαρθρώσεως του ελληνικού τραπεζικού συστήματος, ενισχύοντας τη θέση της Τραπεζής. Ψηφίσθηκε από θεσμικούς επενδυτές και αναλύτες ως έβδομος καλύτερος CFO πανευρωπαϊκά (το 2014 και το 2018) στις διεθνείς δημοσκοπήσεις της εταιρίας Extel. Από τον Νοέμβριο 2018, είναι Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της Τραπεζής και από τον Ιανουάριο 2019, Διευθύνων Σύμβουλος.

**ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΕΣ ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ****Σπύρος Ν. Φιλάρτος**

Γεννήθηκε στην Αθήνα, το 1958. Σπούδασε Οικονομικά στο Πανεπιστήμιο του Manchester και του Sussex. Εργάζεται στην Τράπεζα από το 1985. Το 1997, ανέλαβε Εντεταλμένος Γενικός Διευθυντής και το 2005, Γενικός Διευθυντής. Τον Οκτώβριο 2009, ανέλαβε καθήκοντα Chief Operating Officer (COO) και τον Μάρτιο 2017, τοποθετήθηκε Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος - Chief Operating Officer. Από το 2005, είναι Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της Τραπέζης.

**Αρτέμιος Χ. Θεοδωρίδης**

Γεννήθηκε στην Αθήνα, το 1959. Σπούδασε Οικονομικά και είναι κάτοχος MBA του University of Chicago. Το 2002, ανέλαβε Εντεταλμένος Γενικός Διευθυντής της Τραπέζης και το 2005, Γενικός Διευθυντής. Τον Μάρτιο 2017, τοποθετήθηκε Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος Καθυστερήσεων και Διαχειρίσεως Διαθεσίμων. Από το 2005, είναι Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της Τραπέζης.

**Γεώργιος Κ. Αρώνης**

Γεννήθηκε στην Αθήνα, το 1957. Σπούδασε Οικονομικά και είναι κάτοχος MBA, major in Finance, του ALBA. Εργάστηκε για 15 έτη σε πολυεθνικές τράπεζες, το μεγαλύτερο διάστημα στην ABN AMRO στην Ελλάδα και στο εξωτερικό. Εργάζεται στην Alpha Bank από το 2004 ως επικεφαλής της Λιανικής Τραπεζικής. Το 2006, ανέλαβε Εντεταλμένος Γενικός Διευθυντής και το 2008, Γενικός Διευθυντής. Τον Μάρτιο 2017, τοποθετήθηκε Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος. Εποπτεύει τους Τομείς Retail και Wholesale Banking. Από το 2011, είναι Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της Τραπέζης.

**ΜΗ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΑ ΜΕΛΗ****Ευθύμιος Ο. Βιδάλης**

Γεννήθηκε το 1954. Είναι κάτοχος πτυχίου Πολιτικών Επιστημών (BA in Government) του Harvard University και MBA του Harvard Graduate School of Business Administration. Εργάστηκε στην Owens Corning (1981-1998), όπου διετέλεσε Πρόεδρος των παγκοσμίων δραστηριοτήτων του Τομέα Συνθετικών Υλικών (Composites) και Μονωτικών Υλικών. Επίσης, διετέλεσε Εντεταλμένος Σύμβουλος (1998-2001) και Διευθύνων Σύμβουλος (2001-2011) του Ομίλου

S&B Βιομηχανικά Ορυκτά Α.Ε., στο Διοικητικό Συμβούλιο του οποίου συμμετείχε επί 15 έτη. Είναι μη εκτελεστικό μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της Α.Ε. ΤΣΙΜΕΝΤΩΝ TITAN και της Future Pipe Industries. Υπήρξε μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου του Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ) από το 2006 έως το 2016, καθώς και ιδρυτής και Πρόεδρος του Συμβουλίου ΣΕΒ για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη από το 2008 έως το 2016. Από τον Μάιο 2014, είναι Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της Τραπέζης.

**ΜΗ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΑ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΑ ΜΕΛΗ****Jean L. Cheval** (από 29.6.2018)

Γεννήθηκε στη Vannes της Γαλλίας το 1949. Σπούδασε Μηχανικός στην École Centrale des Arts et Manufactures και είναι κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών (Diplôme d'Études Spécialisées) στα Οικονομικά (1974) από το Πανεπιστήμιο Paris I. Ξεκίνησε τη σταδιοδρομία του στο BIPE (Bureau d'Information et de Prévisions Économiques), στη συνέχεια εργάστηκε στον δημόσιο τομέα της Γαλλίας (1978-1983) και ακολούθως στην BANQUE INDOSUEZ-CRÉDIT AGRICOLE INDOSUEZ (1983-2001), όπου ανέλαβε διάφορες ανώτερες διοικητικές θέσεις. Διετέλεσε Διευθύνων Σύμβουλος και κατόπιν Πρόεδρος της Banque Audi France (2002-2005), καθώς και Επικεφαλής της Bank of Scotland στη Γαλλία (2005-2009). Από το 2009 έχει εργασθεί σε διάφορες ανώτερες διοικητικές θέσεις στην τράπεζα Natixis. Είναι μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της HIME-SAUR στη Γαλλία και της EFG-Hermès στην Αίγυπτο. Από τον Ιούνιο 2018 είναι Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της Τραπέζης.

**Ibrahim S. Dabdoub** (έως 30.8.2018)

Γεννήθηκε το 1939. Σπούδασε στο Collège des Frères στη Βηθλέμ, στο Middle East Technical University στην Άγκυρα και στο Stanford University των Η.Π.Α. Διετέλεσε Group Chief Executive Officer στη National Bank of Kuwait από το 1983 έως τον Μάρτιο του 2014. Είναι Αντιπρόεδρος της International Bank of Qatar (IBQ), Ντόχα και μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου του International Institute of Finance (IIF) καθώς και Co-Chair του Emerging Markets Advisory Council (EMAC) στην Ουάσινγκτον. Είναι μέλος του Bretton Woods Committee στην Ουάσινγκτον και του International Monetary Conference (IMC). Επιπροσθέτως, είναι μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της Central Bank of Jordan, Αμμάν, του Διοικη-

τικού Συμβουλίου της εταιρίας Consolidated Contractors Company, Αθήνα και του Board of Advisors της Perella Weinberg, New York. Βραβεύθηκε το 1995 ως "Τραπεζίτης της Χρονιάς" από την Arab Bankers Association of North America (ABANA) και το 1997 ως "Αραβας Τραπεζίτης της Χρονιάς" από την Union of Arab Banks. Του απενεμήθη το 2008 και το 2010 το βραβείο "A Lifetime Achievement Award" από τα "The Banker" και "MEED", αντιστοίχως. Από τον Μάιο 2014 έως τον Αύγουστο 2018, διετέλεσε Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της Τραπέζης.

**Carolyn G. Dittmeier**

Γεννήθηκε το 1956. Είναι κάτοχος πτυχίου Οικονομικών (BSc in Economics) από το Wharton School του Πανεπιστημίου της Πενσυλβανίας (1978). Κατέχει τους τίτλους του ορκωτού ελεγκτή, του ορκωτού λογιστή και του ορκωτού εσωτερικού ελεγκτή, ενώ έχει πιστοποιηθεί στη διασφάλιση της αποτελεσματικής διαχειρίσεως κινδύνων. Μεταξύ των ετών 2002 και 2014, επικεντρώθηκε στον τομέα της ελεγκτικής αναλαμβάνοντας τη θέση του Επικεφαλής Εσωτερικού Ελέγχου στον Όμιλο Ιταλικών Ταχυδρομείων (Poste Italiane Group). Προηγουμένως, είχε εργασθεί στην ελεγκτική εταιρία KPMG και στον όμιλο Montedison σε θέση οικονομικού ελεγκτή και στη συνέχεια, ως Επικεφαλής Εσωτερικού Ελέγχου. Διαθέτει σημαντική επαγγελματική και ακαδημαϊκή εμπειρία στη διακυβέρνηση των κινδύνων και του ελέγχου. Από το 2013 έως το 2014, διετέλεσε Αντιπρόεδρος του Ινστιτούτου Εσωτερικών Ελεγκτών (Institute of Internal Auditors - IIA), ενώ ήταν μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου του από το 2007. Υπήρξε επίσης Πρόεδρος της Ευρωπαϊκής Συνομοσπονδίας Ινστιτούτων Εσωτερικού Ελέγχου (European Confederation of Institutes of Internal Auditing - ECIIA) κατά τη διετία 2011-2012 και Πρόεδρος της Ιταλικής Ενώσεως Εσωτερικών Ελεγκτών (Italian Association of Internal Auditors) από το 2004 έως το 2010. Επιπροσθέτως, διετέλεσε ανεξάρτητο μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου και Πρόεδρος της Επιτροπής Διαχειρίσεως Κινδύνων και Ελέγχου της εταιρίας Autogrill SpA καθώς και ανεξάρτητο μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου και Πρόεδρος της Επιτροπής Διαχειρίσεως Κινδύνων και Ελέγχου της εταιρίας Italmobiliare SpA. Είναι Πρόεδρος της Ελεγκτικής Επιτροπής της εταιρίας Assicurazioni Generali SpA. Από τον Ιανουάριο 2017, είναι Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της Τραπέζης.

**Richard R. Gildea**

Γεννήθηκε το 1952. Είναι κάτοχος πτυχίου Ιστορίας (BA in History) του Πανεπιστημίου της Μασαχουσέτης (1974) και μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στα Διεθνή Οικονομικά, με ειδίκευση στις Ευρωπαϊκές Υποθέσεις (MA in International Economics, European Affairs) του The Johns Hopkins University School of Advanced International Studies (1984). Από το 1986 έως το 2015, εργάστηκε στη JP Morgan Chase, όπου κατά τη διάρκεια της σταδιοδρομίας του ανέλαβε διάφορες ανώτερες διοικητικές θέσεις. Διετέλεσε Περιφερειακός Διευθυντής Αναδυομένων Αγορών στη Μονάδα Χρηματοδοτήσεων Επιχειρήσεων της Κεντρικής και της Ανατολικής Ευρώπης στο Λονδίνο (1993-1997), Επικεφαλής Αναδιάρθρωσεων Ευρώπης, Μέσης Ανατολής και Αφρικής (EMAA) στο Λονδίνο (1997-2003) καθώς και Ανώτερο Στέλεχος Πιστοδοτήσεων Αναδυομένων Αγορών EMEA στο Λονδίνο (2003-2007). Από το 2007 έως το 2015, διετέλεσε Ανώτερο Στέλεχος Πιστοδοτήσεων Επιχειρήσεων Ανεπτυγμένων Αγορών EMEA της Επενδυτικής Τραπέζης της JP Morgan στο Λονδίνο και τοποθετήθηκε Ανώτερος Εκπρόσωπος Διαχειρίσεως Κινδύνων σε ανώτερες επιτροπές της ως άνω Επενδυτικής Τραπέζης. Είναι μέλος της Συμβουλευτικής Επιτροπής του The Johns Hopkins University School of Advanced International Studies, Ουάσινγκτον, καθώς και μέλος του Chatham House (Βασιλικό Ινστιτούτο Διεθνών Υποθέσεων), Λονδίνο και του Διεθνούς Ινστιτούτου Στρατηγικών Σπουδών, Λονδίνο. Από τον Ιούλιο 2016, είναι Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της Τραπέζης.

**Shahzad A. Shahbaz**

Γεννήθηκε το 1960. Είναι κάτοχος πτυχίου Οικονομικών (BA in Economics) του Oberlin College, Ohio, Η.Π.Α. Από το 1981, εργάστηκε σε τράπεζες και σε επενδυτικές εταιρίες, περιλαμβανομένης της Bank of America (1981-2006), από την οποία απεχώρησε ως Regional Head (Corporate and Investment Banking, Continental Europe, Emerging Europe, Middle East and Africa). Διετέλεσε Διευθύνων Σύμβουλος (CEO) της NBD Investment Bank/Emirates NBD Investment Bank (2006-2008) και της QInvest (2008-2012). Κατέχει τη θέση του Επενδυτικού Συμβούλου στην Al Mirqab Holding Co. Από τον Μάιο 2014, είναι Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της Τραπέζης.

**Jan A. Vanhevel**

Γεννήθηκε το 1948. Σπούδασε Νομικά στο Πανεπιστήμιο της Leuven (1971), Χρηματοοικονομική Διοίκηση στη Vlekhο (Flemish School of Higher Education in Economics) στις Βρυξέλλες (1978) και Προηγμένη Διοίκηση (Advanced Management) στο INSEAD (Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Διοικήσεως Επιχειρήσεων) στο Fontainebleau. Το 1971, ξεκίνησε τη σταδιοδρομία του στην Kredietbank, η οποία το 1998, μετεξελίχθηκε στην KBC Bank and Insurance Holding Company. Το 1991, ανέλαβε μέλος της Ανωτάτης Διοικήσεως και το 1996, εξελέγη μέλος της Εκτελεστικής Επιτροπής. Το 2003, κατείχε τη θέση του υπευθύνου των καταστημάτων και των θυγατρικών εταιριών εκτός Κεντρικής Ευρώπης, ενώ το 2005, ανέλαβε επικεφαλής των θυγατρικών εταιριών της KBC στην Κεντρική Ευρώπη και στη Ρωσία. Το 2009, ορίσθηκε Διευθύνων Σύμβουλος και εφάρμοσε το Σχέδιο Αναδιάρθρωσεως του ομίλου έως το 2012, οπότε και συνταξιοδοτήθηκε. Από το 2008 έως το 2011, διετέλεσε Πρόεδρος της Fédération belge du secteur financier (Βελγική Ομοσπονδία Χρηματοοικονομικού Τομέα) καθώς και μέλος της Verbond van Belgische Ondernemingen (Ομοσπονδία Επιχειρήσεων Βελγίου), ενώ από τον Μάιο 2013, κατέχει τη θέση του Γενικού Γραμματέως του Institut International d'Études Bancaires (Διεθνές Ινστιτούτο Τραπεζικών Σπουδών). Συμμετείχε επίσης στην Ομάδα Liikanen με αντικείμενο την αναδιάρθρωση του τραπεζικού τομέα της Ευρωπαϊκής Ενώσεως. Από τον Απρίλιο 2016, είναι Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της Τραπέζης.

**ΜΗ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΟ ΜΕΛΟΣ**

(κατ' εφαρμογή των διατάξεων του Ν. 3864/2010)

**Σπυρίδων-Σταύρος Α. Μαυρόγαλος-Φώτης** (έως 26.4.2018)

Γεννήθηκε στην Αθήνα, το 1968. Είναι κάτοχος πτυχίου Πληροφορικής (BSc in Computer Information Systems) από το Αμερικανικό Κολλέγιο Ελλάδος (1991) και μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων (MBA) με ειδίκευση στα Χρηματοοικονομικά από το University of Nottingham (1992). Κατέχει τους τίτλους του ορκωτού λογιστή-ελεγκτή (ACCA) και του εσωτερικού ελεγκτή. Μεταξύ 1993 και 1996, εργάσθηκε ως ελεγκτής στην KPMG και ακολούθως, στην ABN AMRO. Από το 1996 έως το 2002, διετέλεσε αρχικά, εσωτερικός ελεγκτής και εν

συνεχεία, Διευθυντής Διαχειρίσεως Κινδύνων στην EFG Eurobank Ergasias. Από το 2002 έως το 2007, εργάσθηκε στην Cosmote ως Γενικός Διευθυντής Λειτουργιών Ομίλου (Group COO). Επίσης, κατά το διάστημα 2008-2013, κατείχε τη θέση Βοηθού Γενικού Διευθυντού στην Εθνική Τράπεζα. Από τον Οκτώβριο 2013 έως τον Μάρτιο 2016, ήταν Διευθύνων Σύμβουλος της Εθνικής Ασφαλιστικής και Πρόεδρος των θυγατρικών της σε Ελλάδα, Κύπρο και Ρουμανία. Υπήρξε Γενικός Γραμματέας της Ενώσεως Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος και από το 2014, ανέλαβε Αντιπρόεδρος και μη εκτελεστικό μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της εταιρίας "Ευρώπη Ασφαλιστική". Από τον Φεβρουάριο 2017 έως τον Απρίλιο 2018, διετέλεσε Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της Τραπέζης εκπροσωπώντας το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας.

**Johannes Herman Frederik G. Umbgrove** (από 26.4.2018)

Γεννήθηκε στο Vught της Ολλανδίας, το 1961. Είναι κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στο Εμπορικό Δίκαιο (1985) από το Πανεπιστήμιο του Λέιντεν και MBA από το INSEAD (Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Διοικήσεως Επιχειρήσεων) στο Fontainebleau (1991). Εργάσθηκε στην ABN AMRO Bank N.V. (1986-2008), όπου κατά τη διάρκεια της σταδιοδρομίας του ανέλαβε διάφορες ανώτερες διοικητικές θέσεις. Διετέλεσε Επικεφαλής Πιστοδοτήσεων Κεντρικής και Ανατολικής Ευρώπης, Μέσης Ανατολής και Αφρικής της Διευθύνσεως Διεθνών Αγορών στον όμιλο The Royal Bank of Scotland (2008-2010) καθώς και Chief Risk Officer και μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της Amsterdam Trade Bank N.V. (2010-2013). Κατά το διάστημα 2011-2013, υπήρξε Group Risk Officer στην Alfa Bank Group Holding. Από το 2014, είναι Σύμβουλος Διαχειρίσεως Κινδύνων στη Sparrenwoude B.V. και από το 2018, Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου της Demir Halk Bank (Nederland) N.V. Από τον Απρίλιο 2018, είναι Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της Τραπέζης εκπροσωπώντας το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας.

**ΓΡΑΜΜΑΤΕΥΣ**

**Γεώργιος Π. Τριανταφυλλίδης**

**Επιτροπή Ελέγχου**

**Επιτροπή Ελέγχου**

Πρόεδρος:	Carolyn G. Dittmeier
Συχνότητα συνεδριάσεων:	Κατ' ελάχιστον μηνιαίως
Αριθμός συνεδριάσεων κατά το έτος 2018:	13
Συμμετοχή των Μελών στις συνεδριάσεις κατά μέσο όρο:	96% (με βάση τη σύνθεση της Επιτροπής την 31.12.2018)

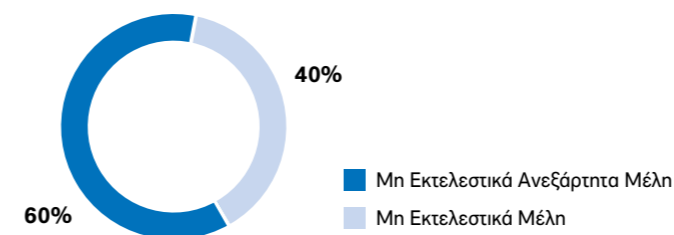
Τα ειδικότερα καθήκοντα και οι αρμοδιότητες της Επιτροπής Ελέγχου καθορίζονται στον Κανονισμό Λειτουργίας της, ο οποίος τροποποιήθηκε τον Οκτώβριο 2018 και ευρίσκεται αναρτημένος στην ιστοσελίδα της Τραπέζης (<https://www.alpha.gr/el/omilos/etairiki-diakubernisi/sumboulia-kai-epitropes>).

Το 2018, η Επιτροπή Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου απαρτιζόταν από τα κάτωθι Μη Εκτελεστικά Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου:

- Carolyn G. Dittmeier, Πρόεδρο
- Ευθύμιο Ο. Βιδάλη
- Jean L. Cheval (από 29.6.2018)
- Jan A. Vanhevel
- Σπυρίδων-Σταύρος Α. Μαυρόγαλο-Φώτη (έως 26.4.2018)
- Johannes Herman Frederik G. Umbgrove (από 26.4.2018)

Η Επιτροπή αξιολόγησε τον Εσωτερικό Ελεγκτικό Όμιλο και

**Σύνθεση Επιτροπής Ελέγχου**



(Με βάση τη σύνθεση του Επιτροπής Ελέγχου την 31.12.2018)

το Group Compliance Officer καθώς και το Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου της Τραπέζης και του Ομίλου για το έτος 2017, με βάση τα σχετικά στοιχεία και τις πληροφορίες της Διευθύνσεως Εσωτερικού Ελέγχου, της Διευθύνσεως Κανονιστικής Συμμορφώσεως και της Διοικήσεως καθώς και με βάση τα ευρήματα και τις συστάσεις τόσο των Ορκωτών Ελεγκτών Λογιστών της Τραπέζης, όσο και των Εποπτικών Αρχών.

Η Επιτροπή, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, επόπτευσε το έργο της Διευθύνσεως Εσωτερικού Ελέγχου και παρακολούθησε το έργο της Διευθύνσεως Κανονιστικής Συμμορφώσεως, περιλαμβανομένης της αξιολογήσεως της αποτελεσματικότητας και της ανεξαρτησίας τους καθώς και της οργανωτικής δομής και των πόρων τους.

Η Επιτροπή ενημερώθηκε για το εύρος και για τα αποτελέσματα των ελέγχων και των δραστηριοτήτων της Διευθύνσεως Εσωτερικού Ελέγχου και της Διευθύνσεως Κανονιστικής Συμμορφώσεως και ειδικότερα, για τα ευρήματα που προέκυψαν σχετικά με την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου, σύμφωνα με την ΠΔΤΕ 2577/2006, όπως ισχύει. Επιπροσθέτως, η Επιτροπή παρακολούθησε την εν εξελίξει βελτίωση του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου, λαμβανομένων υπ' όψιν των εξελισσόμενων κινδύνων της Τραπέζης και του Ομίλου.

Η Επιτροπή επισκόπησε τη διαδικασία αξιολογήσεως του ελεγκτικού κινδύνου και τη διαδικασία σχεδιασμού ελέγχων καθώς και το Σχέδιο Ελέγχου Ομίλου για το 2019 και το (πολυετές) Σχέδιο Ελέγχου Ομίλου για τα έτη 2019-2023, τα οποία υπεβλήθησαν στο Διοικητικό Συμβούλιο προς έγκριση. Επιπροσθέτως, η Επιτροπή ενημερώθηκε για το Πλαίσιο Κανονιστικής Συμμορφώσεως, για το Ετήσιο Σχέδιο και για τους Στόχους του 2019 καθώς και για την Οργανωτική Δομή της Διευθύνσεως Κανονιστικής Συμμορφώσεως για το έτος 2019.

Η Επιτροπή έλαβε γνώση των πρακτικών των συνεδριάσεων της Επιτροπής Αξιολογήσεως Αναφορών καθώς και των αποτελεσμάτων της διερευνήσεως των υποθέσεων που προέκυψαν κατόπιν υποβολής αναφορών, σύμφωνα με την Πολιτική και τις Διαδικασίες Αναφορών.

Η Επιτροπή αξιολόγησε τις κάτωθι ετήσιες εκθέσεις για το έτος 2017, οι οποίες υπεβλήθησαν στην Τράπεζα της Ελλάδος:

- α) Ετήσια Έκθεση Κανονιστικής Συμμορφώσεως,
- β) Έκθεση αξιολογήσεως της επάρκειας και της αποτελεσμα-

τικότητας της Πολιτικής για την Πρόληψη της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας,

γ) Έκθεση αξιολόγησης της επάρκειας και της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου του Ομίλου Alpha Bank από τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου,

δ) Έκθεση Ανεξάρτητης Αξιολόγησης ως προς τη φύλαξη των περιουσιακών στοιχείων των Πελατών της Alpha Bank.

Επιπλέον, η Επιτροπή συνέταξε και υπέβαλε στην Τράπεζα της Ελλάδος εκθέσεις αξιολόγησης της επάρκειας και της αποτελεσματικότητας της Πολιτικής για την Πρόληψη της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας καθώς και του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου του Ομίλου Alpha Bank.

Το 2018, η Επιτροπή υπέβαλε προς έγκριση στο Διοικητικό Συμβούλιο και στη Γενική Συνέλευση των Μετόχων τις αμοιβές της "DELOITTE ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΟΡΚΩΤΩΝ ΕΛΕΓΚΤΩΝ ΛΟΓΙΣΤΩΝ" και της "ΣΟΛ Α.Ε." για τον έλεγχο των Οικονομικών Καταστάσεων της Τραπέζης και των Εταιριών του Ομίλου χρήσεως 2018 και για τη χορήγηση πιστοποιητικού φορολογικής συμμορφώσεως (όπου υπάρχει σχετική υποχρέωση).

Η Επιτροπή παρακολούθησε τη διαδικασία χρηματοοικονομικής πληροφόρησης για τη σύνταξη των Οικονομικών Καταστάσεων της Τραπέζης και του Ομίλου.

Επιπροσθέτως, σε τέσσερις από κοινού συνεδριάσεις με την Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων, η Επιτροπή παρακολούθησε τη διαδικασία συντάξεως των ετήσιων Οικονομικών Καταστάσεων της Τραπέζης και του Ομίλου έτους 2017 καθώς και των εξαμηνιαίων Οικονομικών Καταστάσεων της Τραπέζης και του Ομίλου έτους 2018, πριν από την υποβολή τους στο Διοικητικό Συμβούλιο προς έγκριση.

Οι Επιτροπές επισκόπησαν επίσης από κοινού τις τριμηνιαίες Οικονομικές Καταστάσεις του Ομίλου, την πρόοδο του έργου για την εφαρμογή του Διεθνούς Προτύπου Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης (ΔΠΧΠ) 9 καθώς και θέματα Λειτουργικού Κινδύνου.

Η Επιτροπή παρακολούθησε την απόδοση των Ορκωτών Ελεγκτών Λογιστών. Πραγματοποίησε πέντε συναντήσεις με τους Ορκωτούς Ελεγκτές Λογιστές της Τραπέζης και του Ομίλου αναφορικά με τις Οικονομικές Καταστάσεις της

31.12.2017 και της 30.6.2018. Οι Ορκωτοί Ελεγκτές Λογιστές της Deloitte καθώς και ο Εντεταλμένος Γενικός Διευθυντής Εσωτερικού Ελέγχου και Εσωτερικός Ελεγκτής Ομίλου διαβεβαίωσαν την Επιτροπή Ελέγχου σχετικά με την ανεξαρτησία τους. Οι Ορκωτοί Ελεγκτές Λογιστές δήλωσαν ότι από τους ελέγχους που πραγματοποίησαν δεν προέκυψαν θέματα που να έχουν ουσιαστική επίπτωση στις Οικονομικές Καταστάσεις και στη λειτουργία της Τραπέζης. Η Επιτροπή αξιολόγησε τα ζητήματα εσωτερικού ελέγχου που ανέδειξαν οι Ορκωτοί Ελεγκτές Λογιστές όσον αφορά στις διαδικασίες χρηματοοικονομικής πληροφόρησης και την επάρκεια των απαντήσεων που παρείχε η Διοίκηση σχετικά με τα ζητήματα αυτά.

Η Επιτροπή έλαβε γνώση της Πρόσθετης Αναφοράς της "DELOITTE ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΟΡΚΩΤΩΝ ΕΛΕΓΚΤΩΝ ΛΟΓΙΣΤΩΝ" βάσει του άρθρου 11 του Κανονισμού (ΕΕ) 537/2014 και την υπέβαλε στο Διοικητικό Συμβούλιο.

Επιπροσθέτως, τα στελέχη της Deloitte παρουσίασαν το Σχέδιο Ελέγχου των Ορκωτών Ελεγκτών Λογιστών για το 2018, στο οποίο περιγράφεται, μεταξύ άλλων, η σχεδιασθείσα ελεγκτική προσέγγιση, οι σημαντικοί κίνδυνοι, οι πρόσφατες τροποποιήσεις στον κανονισμό ελέγχου και η ανεξαρτησία της ελεγκτικής εταιρίας όσον αφορά τον Όμιλο Alpha Bank.

Η Επιτροπή έλαβε γνώση της παροχής Μν Ελεγκτικών Υπηρεσιών από τους Ορκωτούς Ελεγκτές Λογιστές προς την Τράπεζα και τον Όμιλο και παρείχε τις σχετικές εγκρίσεις, όπου απαιτείτο, σύμφωνα με τη σχετική Πολιτική της Τραπέζης, ενώ πραγματοποίησε τη συνολική επισκόπηση και παρακολούθηση θεμάτων που άπτονται της διατηρήσεως της αντικειμενικότητας και της ανεξαρτησίας των Ορκωτών Ελεγκτών Λογιστών.

Η Επιτροπή ενημερώθηκε για την πρόοδο σημαντικών έργων, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που αφορούν (α) στο Στρατηγικό Σχέδιο σχετικά με την Ασφάλεια Πληροφοριών και την Κυβερνοασφάλεια, (β) στον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (General Data Protection Regulation - GDPR), (γ) στην υποδομή Πληροφορικής, (δ) στην Επισκόπηση του Περιβάλλοντος Ελέγχου και (ε) στον Λειτουργικό Κίνδυνο. Η Επιτροπή πραγματοποίησε, εντός του έτους, πλήθος συναντήσεων με Στελέχη από διάφορες Διευθύνσεις της Τραπέζης.

Για τη διασφάλιση της ανεξαρτησίας της Επιτροπής, οι

συνεδριάσεις της πραγματοποιήθηκαν χωρίς την παρουσία Μελών της Διοικήσεως. Δεν υπήρξε διαφωνία επί ουσιαστικού θέματος.

Μετά από κάθε συνεδρίαση, η Πρόεδρος της Επιτροπής Ελέγχου ενημέρωνε το Διοικητικό Συμβούλιο για τα θέματα επί των οποίων διεξήχθη συζήτηση και ελήφθη απόφαση.

### Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων

#### Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων

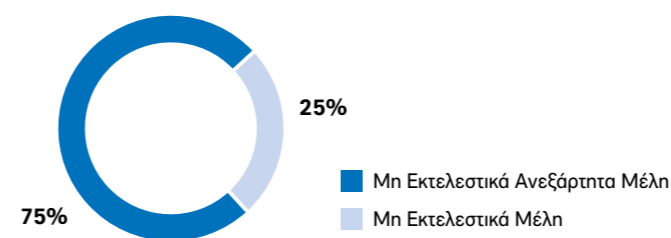
Πρόεδρος:	Jan A. Vanhevel
Συχνότητα συνεδριάσεων:	Κατ' ελάχιστον μηνιαίως
Αριθμός συνεδριάσεων κατά το έτος 2018:	15
Συμμετοχή των Μελών στις συνεδριάσεις κατά μέσο όρο:	95% (με βάση τη σύνθεση της Επιτροπής την 31.12.2018)

Τα ειδικότερα καθήκοντα και οι αρμοδιότητες της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων καθορίζονται στον Κανονισμό Λειτουργίας της, ο οποίος τροποποιήθηκε τον Οκτώβριο 2018 και ευρίσκεται αναρτημένος στην ιστοσελίδα της Τραπέζης (<https://www.alpha.gr/el/omilos/etairiki-diakubernisi/sumboulia-kai-epitropes>).

Το 2018, η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων του Διοικητικού Συμβουλίου απαρτιζόταν από τα κάτωθι Μν Εκτελεστικά Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου:

- Jan A. Vanhevel, Πρόεδρος
- Richard R. Gildea

#### Σύνθεση Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων



(Με βάση τη σύνθεση του Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων την 31.12.2018)

- Carolyn G. Dittmeier
- Σπυρίδωνα-Σταύρο Α. Μαυρόγαλο-Φώτη (έως 26.4.2018)
- Johannes Herman Frederik G. Umbgrove (από 26.4.2018)

Εντός του έτους, η Επιτροπή επισκόπησε τη Δήλωση Κεφαλαϊκής Επάρκειας (Capital Adequacy Statement - CAS) του Ομίλου και τη Δήλωση Επάρκειας Ρευστότητας (Liquidity Adequacy Statement - LAS) για το έτος 2018, τις Αναφορές για τη Διαδικασία Εσωτερικής Αξιολόγησης Επάρκειας Ρευστότητας (Internal Liquidity Adequacy Assessment Process - ILAAP) και για τη Διαδικασία Εσωτερικής Αξιολόγησης Επάρκειας Κεφαλαίου (Internal Capital Adequacy Assessment Process - ICAAP) για το έτος 2018, καθώς και τα αντίστοιχα Πλαίσια, την Έκθεση Δημοσιοποιήσεων Πυλώνα III (Pillar III Disclosures Report) με ημερομηνία αναφοράς την 30.6.2018, το Σχέδιο Ανακάμψεως 2018, το Πλαίσιο Διαθέσεως Αναλήψεως Κινδύνων για το έτος 2018, τη Στρατηγική Κινδύνων και Κεφαλαίων για το έτος 2018, τους επικαιροποιημένους λειτουργικούς στόχους για τα Μν Εξυπηρετούμενα Δάνεια/Μν Εξυπηρετούμενα Ανοίγματα που υπεβλήθησαν στον Ενιαίο Εποπτικό Μηχανισμό (EEM) σύμφωνα με το νέο Επιχειρησιακό Σχέδιο για τα Μν Εξυπηρετούμενα Δάνεια/Μν Εξυπηρετούμενα Ανοίγματα, το Σχέδιο Μετασχηματισμού Μν Εξυπηρετούμενων Δανείων/Μν Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων Λιανικής Τραπεζικής και το Επιχειρησιακό Σχέδιο Μν Εξυπηρετούμενων Δανείων/Μν Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων της Κύπρου, παρείχε τη σύμφωνη γνώμη της και πρότεινε να εγκριθούν από το Διοικητικό Συμβούλιο.

Η Επιτροπή επισκοπούσε, σε μηνιαία βάση, την πρόοδο αναφορικά με την επίτευξη των στόχων που υπεβλήθησαν στον EEM.

Επιπλέον, η Επιτροπή έλαβε γνώση της Ετήσιας Εκθέσεως έτους 2017 του Τομέα Διαχείρισης Κινδύνων και υπέβαλε Έκθεση Αξιολόγησης του Τομέα Διαχείρισης Κινδύνων έτους 2017. Κατόπιν τούτων, εισηγήθηκε την έγκριση της Ετήσιας Εκθέσεως από το Διοικητικό Συμβούλιο, προκειμένου αυτή να υποβληθεί στην Τράπεζα της Ελλάδος, σύμφωνα με την ΠΔΤΕ 2577/2006.

Επιπροσθέτως, η Επιτροπή έλαβε γνώση των στοιχείων που υπέβαλε η Τράπεζα στο πλαίσιο της πανευρωπαϊκής Ασκίσεως Προσομοίωσης Ακραίων Καταστάσεων της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών (EAT) για το 2018 και τα ενέκρινε.

Επίσης, η Επιτροπή ενημερώνεται σε τακτική βάση για τον ετήσιο προγραμματισμό του Ενιαίου Εποπτικού Μηχανισμού και του Ενιαίου Συμβουλίου Εξυγιάνσεως για το 2018, καθώς και για θέματα που αφορούν στις Ελάχιστες Απαιτήσεις Ιδίων Κεφαλαίων και Επιλέξιμων Υποχρεώσεων (Minimum Requirement for own funds and Eligible Liabilities - MREL). Επιπλέον, ενημερώθηκε για την Ετήσια Απόφαση του Ενιαίου Συμβουλίου Εξυγιάνσεως αναφορικά με το Σχέδιο Εξυγιάνσεως του Ομίλου Alpha Bank και για την αντίστοιχη Ετήσια Αξιολόγηση από το Ενιαίο Συμβούλιο Εξυγιάνσεως.

Η Επιτροπή ενημερώθηκε για τις Κεφαλαιακές Απαιτήσεις του Πυλώνα II (Pillar II Capital Requirements) που αφορούν σε όλα τα είδη κινδύνων, συμπεριλαμβανομένου του πιστωτικού κινδύνου, για την Άσκηση Ρευστότητας (Liquidity Exercise) του Ενιαίου Εποπτικού Μηχανισμού (EEM), για τη Στοχευμένη Αξιολόγηση Εσωτερικών Υποδειγμάτων (Targeted Review of Internal Models - TRIM) της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τραπεζής και για την Άσκηση Διαφάνειας (Transparency Exercise) της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών για το 2018.

Επιπροσθέτως, η Επιτροπή ενημερώθηκε για τους επιτόπιους ελέγχους του EEM επί της διαχείρισης του χαρτοφυλακίου Μν Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων στην Ελλάδα και επί του χαρτοφυλακίου Wholesale Banking.

Η Επιτροπή ενημερώθηκε για τις εξασφαλίσεις χρηματοδοτήσεως και για τις συναλλαγές συμφωνιών επαναγοράς (repo transactions) που αφορούσαν σε τιτλοποιημένα χαρτοφυλάκια. Επίσης, η Επιτροπή ενημερώνεται τακτικά, σχετικά με την εξέλιξη του Σχεδίου Αποκαταστάσεως του Δείκτη Καλύψεως Ρευστότητας (Liquidity Coverage Ratio Restoration Plan).

Σε συνέχεια των ανωτέρω, η Επιτροπή ενημερώθηκε για τα έργα που έχει αναλάβει να φέρει εις πέρας η Τράπεζα αναφορικά με την πώληση χαρτοφυλακίων Μν Εξυπηρετούμενων Δανείων, ήτοι τα έργα "Project Mars", "Project Jupiter" και "Project Venus", καθώς και για την πρόοδο που έχει σημειωθεί στο έργο της συνεργασίας με τη CEPAL.

Επιπροσθέτως, η Επιτροπή, σε από κοινού συνεδριάσεις με την Επιτροπή Ελέγχου, έλαβε γνώση των τελικών αποτελεσμάτων της Εκθέσεως της "DELOITTE ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΟΡΚΩΤΩΝ ΕΛΕΓΚΤΩΝ ΛΟΓΙΣΤΩΝ" αναφορικά με τον έλεγχο της εφαρμογής του Διεθνούς Προτύπου Χρηματοοικονομικής Πληροφορήσεως (ΔΠΧΠ) 9 και ενέκρινε τα νέα υποδείγματα

της Τραπεζής (newly-developed Staging Models), τα οποία χρησιμοποιήθηκαν κατά την πανευρωπαϊκή Άσκηση Προσομοίωσης Ακραίων Καταστάσεων της EAT για το 2018.

Η Επιτροπή έλαβε γνώση του Αποσπάσματος της Εκθέσεως Αξιολογήσεως του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου έτους 2017 που αφορά στην αξιολόγηση των διαδικασιών διαχείρισης κινδύνων.

Η Επιτροπή αξιολόγησε τον Chief Risk Officer για το έτος 2017 και ενημερώθηκε για το εύρος των αποδοχών του για το έτος 2018, το οποίο καθορίστηκε σε συνεργασία με την Επιτροπή Αποδοχών του Διοικητικού Συμβουλίου. Επιπροσθέτως, η Επιτροπή επισκόπησε τους Κρίσιμους Δείκτες Αποδοτικότητας του Chief Risk Officer για το 2018.

Η Επιτροπή ενημερώνεται τακτικά, για τους κρίσιμους δείκτες του Πίνακα σχετικά με τη Στρατηγική Κινδύνων και Κεφαλαίων και το Σχέδιο Ανακάμψεως, εισηγείτο στο Διοικητικό Συμβούλιο τη στρατηγική αναλήψεως κινδύνων και διαχείρισε κεφαλαίων και τη διάθεση αναλήψεως κινδύνων που ανταποκρίνονται στους επιχειρηματικούς στόχους της Τραπεζής και του Ομίλου και παρακολουθούσε και ήλεγχε την εφαρμογή τους.

Η Επιτροπή έλαβε γνώση των Αποσβέσεων Οφειλών χωρίς Περιορισμό Οφειλής (Write-offs) και των Αποσβέσεων Οφειλών με Περιορισμό Οφειλής (Write-downs) όσον αφορά στα Μν Εξυπηρετούμενα Δάνεια για τη χρήση 2017 και των αναμενόμενων Αποσβέσεων Οφειλών για τη χρήση 2018.

Η Επιτροπή αξιολόγησε την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα της πολιτικής και των διαδικασιών διαχείρισης κινδύνων της Τραπεζής και του Ομίλου ως προς την ανάληψη, την παρακολούθηση και τη διαχείριση των κινδύνων, ως προς τον καθορισμό των εκάστοτε ανωτάτων ορίων αναλήψεως κινδύνων συνολικά για κάθε είδος κινδύνου και την περαιτέρω κατανομή καθενός εκ των ορίων αυτών κατά χώρα, τομέα, νόμισμα, υπηρεσιακή μονάδα κ.λπ. και ως προς τη θέσπιση ορίων παύσεως ζημιολογικών δραστηριοτήτων ή άλλων διορθωτικών ενεργειών. Επίσης, έλαβε γνώση των περιορισμών διορθωτικών ενεργειών που έχουν σκοπό τον περιορισμό της εκθέσεως της Τραπεζής στον κίνδυνο. Η Επιτροπή εισηγήθηκε περαιτέρω βήματα για την επιτυχή εφαρμογή και εξέλιξη της διαθέσεως αναλήψεως κινδύνων σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας της Τραπεζής.

Εξασφάλισε την επικοινωνία μεταξύ του Εσωτερικού Ελεγκτού, των Εξωτερικών Ελεγκτών, του Chief Risk Officer, των Εποπτικών Αρχών και του Διοικητικού Συμβουλίου για θέματα διαχείρισεως κινδύνων.

Κατά τη διάρκεια του έτους, η Επιτροπή ενημερώνεται για τις οικονομικές εξελίξεις στην Ελλάδα και σε διεθνές επίπεδο. Ενεργούσε βάσει των εκάστοτε συνθηκών και εισηγείτο τη λήψη μέτρων για την αντιμετώπιση των οικονομικών εξελίξεων.

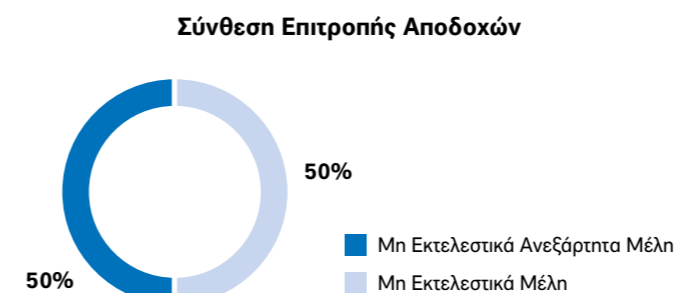
Μετά από κάθε συνεδρίαση, ο Πρόεδρος της Επιτροπής Διαχείρισεως Κινδύνων ενημέρωνε το Διοικητικό Συμβούλιο για τα θέματα επί των οποίων διεξήχθη συζήτηση και ελήφθη απόφαση.

## Επιτροπή Αποδοχών

### Επιτροπή Αποδοχών

Πρόεδρος:	Richard R. Gildea
Συχνότητα συνεδριάσεων:	Κατ' ελάχιστον δύο φορές ετησίως
Αριθμός συνεδριάσεων κατά το έτος 2018:	12
Συμμετοχή των Μελών στις συνεδριάσεις κατά μέσο όρο:	95% (με βάση τη σύνθεση της Επιτροπής την 31.12.2018)

Τα ειδικότερα καθήκοντα και οι αρμοδιότητες της Επιτροπής Αποδοχών καθορίζονται στον Κανονισμό Λειτουργίας της, ο οποίος τροποποιήθηκε τον Οκτώβριο 2018 και ευρίσκεται αναρτημένος στην ιστοσελίδα της Τραπεζής (<https://www.alpha.gr/el/omilos/etairiki-diakubernisi/sumboulia-kai-epitropes>).



(Με βάση τη σύνθεση της Επιτροπής Αποδοχών την 31.12.2018)

αποδοχών του Διοικητικού Συμβουλίου (απορτιζόμενο από τα κάτωθι Μν Εκτελεστικά Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου):

Το 2018, η Επιτροπή Αποδοχών του Διοικητικού Συμβουλίου απαρτιζόταν από τα κάτωθι Μν Εκτελεστικά Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου:

- Richard R. Gildea, Πρόεδρος (από 25.1.2018)
- Ibrahim S. Dabdoub (Πρόεδρος έως 25.1.2018 και Μέλος από 25.1.2018 έως 30.8.2018)
- Ευθύμιο Ο. Βιδάλη
- Jean L. Cheval (από 29.6.2018)
- Σπυρίδωνα-Σταύρο Α. Μαυρόγαλο-Φώτη (έως 26.4.2018)
- Johannes Herman Frederik G. Umbgrove (από 26.4.2018)

Η Επιτροπή γνωμοδότησε για το ύψος των αμοιβών των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου και των Επιτροπών του Διοικητικού Συμβουλίου.

Η Επιτροπή εξέφρασε τη σύμφωνη γνώμη της επί της επικαιροποιημένης Πολιτικής Αποδοχών και επί της επικαιροποιημένης Πολιτικής Παροχών Alpha Bank και Εταιριών Ομίλου και εισηγήθηκε στο Διοικητικό Συμβούλιο την έγκρισή τους.

Η Επιτροπή έλαβε γνώση του ελέγχου της Πολιτικής Αποδοχών και της Πολιτικής Παροχών Alpha Bank και Εταιριών Ομίλου που πραγματοποιήθηκε από τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου για το έτος 2017 και τον επισκόπησε.

Η Επιτροπή εισηγήθηκε στο Διοικητικό Συμβούλιο και στη Γενική Συνέλευση των Μετόχων την έγκριση του Αποταμιευτικού Προγράμματος της Τραπεζής για την καταβολή (από την ίδια και από Στελέχη αυτής) καθορισμένων εισφορών (Defined Contribution Plan) και της Πολιτικής για την Αποζημίωση Ανωτάτων Διευθυντικών Στελεχών της Τραπεζής λόγω Αποχωρήσεως (Senior Executives Severance Payment Policy).

Μετά από κάθε συνεδρίαση, ο Πρόεδρος της Επιτροπής Αποδοχών ενημέρωνε το Διοικητικό Συμβούλιο για τα θέματα επί των οποίων διεξήχθη συζήτηση και ελήφθη απόφαση.

## Επιτροπή Εταιρικής Διακυβερνήσεως και Αναδείξεως Υποψηφίων

### Επιτροπή Εταιρικής Διακυβερνήσεως και Αναδείξεως Υποψηφίων

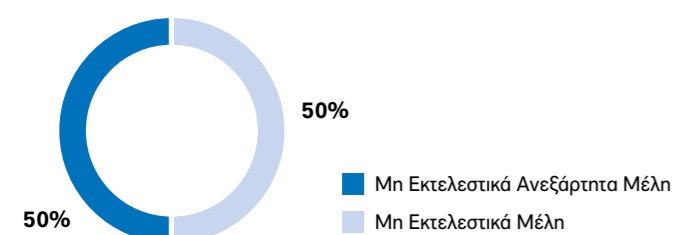
Πρόεδρος:	Shahzad A. Shahbaz
Συχνότητα συνεδριάσεων:	Κατ' ελάχιστον δύο φορές ετησίως
Αριθμός συνεδριάσεων κατά το έτος 2018:	12
Συμμετοχή των Μελών στις συνεδριάσεις κατά μέσο όρο:	100% (με βάση τη σύνθεση της Επιτροπής την 31.12.2018)

Τα ειδικότερα καθήκοντα και οι αρμοδιότητες της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβερνήσεως και Αναδείξεως Υποψηφίων καθορίζονται στον Κανονισμό Λειτουργίας της, ο οποίος τροποποιήθηκε τον Οκτώβριο 2018 και ευρίσκεται αναρτημένος στην ιστοσελίδα της Τραπέζης (<https://www.alpha.gr/el/omilos/etairiki-diakubernisi/sumboulia-kai-epitropes>).

Το 2018, η Επιτροπή Εταιρικής Διακυβερνήσεως και Αναδείξεως Υποψηφίων του Διοικητικού Συμβουλίου απαρτιζόταν από τα κάτωθι Μν Εκτελεστικά Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου:

- Shahzad A. Shahbaz, Πρόεδρος
- Ευθύμιο Ο. Βιδάλη
- Jean L. Cheval (από 29.6.2018)
- Ibrahim S. Dabdoub (έως 30.8.2018)

### Σύνθεση Επιτροπής Εταιρικής Διακυβερνήσεως και Αναδείξεως Υποψηφίων



(Με βάση τη σύνθεση της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβερνήσεως και Αναδείξεως Υποψηφίων την 31.12.2018)

- Σπυρίδωνα-Σταύρο Α. Μαυρόγαλο-Φώτη (έως 26.4.2018)

- Johannes Herman Frederik G. Umbgrove (από 26.4.2018)

Η Επιτροπή επισκόπησε τις παρουσίες των Μελών στο Διοικητικό Συμβούλιο κατά το έτος 2017 και έκρινε ότι οι λόγοι απουσίας τους ήταν βάσιμοι και δεν συνέτρεξαν αδικαιολόγητες απουσίες από τις συνεδριάσεις.

Η Επιτροπή έλαβε γνώση της Δηλώσεως Εταιρικής Διακυβερνήσεως για το έτος 2017 και εισηγήθηκε στο Διοικητικό Συμβούλιο την έγκρισή της.

Κατά το 2018, η Επιτροπή εισηγήθηκε στο Διοικητικό Συμβούλιο την έγκριση των κάτωθι εγγράφων:

- Κώδικας Εταιρικής Διακυβερνήσεως
- Κανονισμοί Λειτουργίας των Επιτροπών του Διοικητικού Συμβουλίου
- Πολιτική Σχεδιασμού Διαδοχής Ανωτέρων Στελεχών και Κατόχων Καίριων Θέσεων
- Πολιτική Καταλληλότητας και Αναδείξεως Υποψηφίων Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου και Κατόχων Καίριων Θέσεων
- Διαδικασία Καταλληλότητας και Αναδείξεως Υποψηφίων Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου
- Πολιτική Διαφοροποιήσεως
- Πολιτική Εισαγωγικής Καταρτίσεως και Εκπαιδεύσεως για τα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου

Η εν συνόλω αξιολόγηση του Διοικητικού Συμβουλίου για το έτος 2017 πραγματοποιήθηκε από τη Nestor Advisors, εταιρία συμβούλων επί θεμάτων εταιρικής διακυβερνήσεως με έδρα στο Λονδίνο. Η σχετική έκθεση παρουσιάστηκε στην Επιτροπή, καθώς και στο Διοικητικό Συμβούλιο. Εν συνεχεία, η Επιτροπή έλαβε γνώση του σχεδίου ενεργειών που καταρτίστηκε κατόπιν της ολοκλήρωσης της εν συνόλω αξιολογήσεως του Διοικητικού Συμβουλίου για το έτος 2017.

Η Επιτροπή ενημερώθηκε για τα αποτελέσματα της ατομικής αξιολογήσεως των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου για το έτος 2017, η οποία διεξήχθη από τον Πρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου κ. Β.Θ. Ράπανο.

Αφού έλαβε υπ' όψιν τα αποτελέσματα της εν συνόλω αξιολογήσεως του Διοικητικού Συμβουλίου καθώς και της ατομικής αξιολογήσεως των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου για το

έτος 2017, και κατόπιν της ολοκλήρωσης της Γενικής Συνελεύσεως των Μετόχων την 29.6.2018, η Επιτροπή εισηγήθηκε στο Διοικητικό Συμβούλιο μία νέα σύνθεση για το Διοικητικό Συμβούλιο της Τραπέζης με τετραετή θητεία και νέες συνθέσεις για τις Επιτροπές αυτού.

Η Επιτροπή Εταιρικής Διακυβερνήσεως και Αναδείξεως Υποψηφίων διαπίστωσε ότι οι συνθέσεις όλων των Επιτροπών του Διοικητικού Συμβουλίου και ειδικότερα, της Επιτροπής Ελέγχου, της Επιτροπής Διαχειρίσεως Κινδύνων, της Επιτροπής Αποδοχών και της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβερνήσεως και Αναδείξεως Υποψηφίων, πληρούν τις απαιτήσεις του κανονιστικού πλαισίου, είναι σύμφωνες με τις αρχές εταιρικής διακυβερνήσεως της Τραπέζης και συντελούν στην αποτελεσματική και εύρυθμη λειτουργία των Επιτροπών και της Τραπέζης.

Επίσης, διαπίστωσε ότι τα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου εκπροσωπούν διαφορετικούς επιχειρηματικούς τομείς, προέρχονται από διαφορετικές γεωγραφικές περιοχές και διακρίνονται για την ποιότητα του χαρακτήρα τους, για την ακεραιότητά τους, για την ικανότητα ηγεσίας, διοικήσεως, σκέψεως και εποικοδομητικής συλλογικής εργασίας σε ομαδικό περιβάλλον καθώς και για τις χρηματοοικονομικές τους γνώσεις και για τις επαγγελματικές και τις επιχειρηματικές τους εμπειρίες. Το επίπεδο της εμπειρίας και των γνώσεων όλων των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου και των Επιτροπών του κρίθηκε από το Διοικητικό Συμβούλιο πολύ υψηλό, ενώ το έργο τους εξαιρετικά αποδοτικό.

Κατόπιν της δηλώσεως του Διευθύνοντος Συμβούλου κ. Δ.Π. Μαντζούνη στην Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων, όπου ανακοίνωσε την πρόθεσή του να δρομολογήσει τη διαδικασία διαδοχής του, η Επιτροπή ζήτησε και έλαβε προσφορές από τρεις γνωστούς κύρους εταιρίες ανευρέσεως στελεχών και αποφάσισε να προτείνει στο Διοικητικό Συμβούλιο την ανάληψη του έργου της διαδοχής του Διευθύνοντος Συμβούλου από τον EgonZehnder. Η Επιτροπή εφαρμόσε επιτυχώς το σχέδιο διαδοχής του Διευθύνοντος Συμβούλου, το οποίο οδήγησε στην εκλογή του νέου Διευθύνοντος Συμβούλου.

Μετά από κάθε συνεδρίαση, ο Πρόεδρος της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβερνήσεως και Αναδείξεως Υποψηφίων ενημέρωνε το Διοικητικό Συμβούλιο για τα θέματα επί των οποίων διεξήχθη συζήτηση και ελήφθη απόφαση.

## Εκτελεστική Επιτροπή

Η Εκτελεστική Επιτροπή αποτελεί το ανώτατο εκτελεστικό όργανο της Τραπέζης.

Ενδεικτικά, οι κύριες αρμοδιότητές της περιλαμβάνουν την ενασχόληση με το γενικό πρότυπο υπηρεσιών της Τραπέζης και του Ομίλου, το τριετές Επιχειρησιακό Σχέδιο, σημαντικές αποφάσεις Επενδύσεων και Αποεπενδύσεων, τις Πολιτικές Πιστωτικού και Λειτουργικού Κινδύνου, την Πολιτική Ανθρωπίνου Δυναμικού, την Κατανομή Κεφαλαίων σε Επιχειρήσεις, θέματα επικοινωνίας υψηλής σπουδαιότητας και βασικά ζητήματα του Διοικητικού Συμβουλίου.

Συνέρχεται τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα υπό την προεδρία του Διευθύνοντος Συμβούλου. Στην Επιτροπή συμμετέχουν οι Αναπληρωτές Διευθύνοντες Σύμβουλοι, οι Γενικοί Διευθυντές και κατά περίπτωση, αναλόγως των θεμάτων που συζητούνται, και άλλα Στελέχη ή Μέλη των Διοικήσεων των Εταιριών του Ομίλου.

Την 31.12.2018, η Εκτελεστική Επιτροπή της Alpha Bank απαρτιζόταν από τα κάτωθι Μέλη:

- Δημήτριο Π. Μαντζούνη, Διευθύνοντα Σύμβουλο, Πρόεδρο
- Σπύρο Ν. Φιλάρετο, Αναπληρωτή Διευθύνοντα Σύμβουλο - COO
- Αρτέμιο Χ. Θεοδωρίδη, Αναπληρωτή Διευθύνοντα Σύμβουλο Καθυστερήσεων και Διαχειρίσεως Διαθεσίμων
- Γεώργιο Κ. Αρώνη, Αναπληρωτή Διευθύνοντα Σύμβουλο Retail, Wholesale Banking and International Network
- Σπυρίδωνα Α. Ανδρονικάκη, Γενικό Διευθυντή - CRO
- Βασίλειο Ε. Ψάλτη, Γενικό Διευθυντή - CFO

Την 2.1.2019, ο κ. Βασίλειος Ε. Ψάλτης ανέλαβε τα καθήκοντα του Διευθύνοντος Συμβούλου και τον Φεβρουάριο 2019, η Alpha Bank ενίσχυσε την Εκτελεστική Επιτροπή της με την τοποθέτηση του κ. Sergiu-Bogdan A. Oprescu στη θέση του Γενικού Διευθυντού International Network από την 11.2.2019 και του κ. Νικολάου Β. Σαλακά στη θέση του Γενικού Διευθυντού - Chief Legal and Governance Officer από την 1.3.2019.

Ο κ. Sergiu-Bogdan A. Oprescu έχει την εποπτεία των Εταιριών του Ομίλου σε τέσσερις χώρες καθώς και των Καταστημάτων στο εξωτερικό, με βασικό στόχο την ενίσχυση του τομέα των διεθνών δραστηριοτήτων και την ευθυγράμμιση των



## Σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου και των Επιτροπών του Διοικητικού Συμβουλίου έως την 31.3.2019

	Διοικητικό Συμβούλιο	Επιτροπή Ελέγχου	Επιτροπή Διαχειρίσεως Κινδύνων	Επιτροπή Αποδοχών	Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης και Αναδείξεως Υποψηφίων
<b>Διάρκεια θητείας</b>	4 έτη	2 έτη	2 έτη	2 έτη	2 έτη
<b>Πρόεδρος</b> (Μη Εκτελεστικό Μέλος)					
<b>Βασίλειος Θ. Ράπανος</b>					
<b>Εκτελεστικά Μέλη</b>					
<b>Βασίλειος Ε. Ψάλτης</b>	Διευθύνων Σύμβουλος από 2.1.2019 Μέλος Δ.Σ. από 29.11.2018				
<b>Σπύρος Ν. Φιλάρτος</b>	Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος				
<b>Αρτέμιος Χ. Θεοδωρίδης</b>	Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος				
<b>Γεώργιος Κ. Αρώνης</b>	Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος				
<b>Μη Εκτελεστικά Μέλη</b>					
<b>Ευθύμιος Ο. Βιδάλης</b>		<b>M</b>		<b>M</b>	<b>M</b>
<b>Δημήτριος Π. Μαντζούνης</b>	Διευθύνων Σύμβουλος έως 2.1.2019				
<b>Μη Εκτελεστικά Ανεξάρτητα Μέλη</b>					
<b>Jean L. Cheval</b>	(από 29.6.2018)	<b>M</b> (από 29.6.2018)		<b>M</b> (από 29.6.2018)	<b>M</b> (από 29.6.2018)
<b>Ibrahim S. Dabdoub</b>	(έως 30.8.2018)			<b>Π</b> (έως 25.1.2018) <b>M</b> (από 25.1.2018 έως 30.8.2018)	<b>M</b> (έως 30.8.2018)
<b>Carolyn G. Dittmeier</b>		<b>Π</b>	<b>M</b>		
<b>Richard R. Gildea</b>			<b>M</b> (έως 25.1.2018) <b>Π</b> (από 25.1.2018)		
<b>Shahzad A. Shahbaz</b>					<b>Π</b>
<b>Jan A. Vanhevel</b>		<b>M</b>	<b>Π</b>		
<b>Μη Εκτελεστικό Μέλος</b> (κατ' εφαρμογή των διατάξεων του Ν. 3864/2010)					
<b>Σπυρίδων-Σταύρος Α. Μαυρόγαλος-Φώτης</b>	(έως 26.4.2018)	<b>M</b> (έως 26.4.2018)	<b>M</b> (έως 26.4.2018)	<b>M</b> (έως 26.4.2018)	<b>M</b> (έως 26.4.2018)
<b>Johannes Herman Frederik G. Umbgrove</b>	(από 26.4.2018)	<b>M</b> (από 26.4.2018)	<b>M</b> (από 26.4.2018)	<b>M</b> (από 26.4.2018)	<b>M</b> (από 26.4.2018)

Π: Πρόεδρος

M: Μέλος

εργασιών τους με αυτές των βασικών Μονάδων του Ομίλου.

Ο κ. Νικόλαος Β. Σαλακάς αναβαθμίζει περαιτέρω και συντονίζει βασικές Μονάδες, οι οποίες διαδραματίζουν καίριο ρόλο στην αποτελεσματική διακυβέρνηση και στον έλεγχο της Τραπεζής, ενισχύοντας τη νομική εξειδίκευσή της σε τομείς που αφορούν στην τραπεζική εποπτεία και τις κεφαλαιαγορές. Έχει την εποπτεία των τομέων που αφορούν στις Νομικές Υπηρεσίες, την Κανονιστική Συμμόρφωση, τη Γραμματεία Διοικητικού Συμβουλίου και την Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

Την 31.3.2019, η Εκτελεστική Επιτροπή απαρτιζόταν από τα κάτωθι Μέλη:

- Βασίλειο Ε. Ψάλτη, Διευθύνοντα Σύμβουλο, Πρόεδρο
- Σπύρο Ν. Φιλάρτο, Αναπληρωτή Διευθύνοντα Σύμβουλο - COO
- Αρτέμιο Χ. Θεοδωρίδη, Αναπληρωτή Διευθύνοντα Σύμβουλο Καθυστερήσεων και Διαχειρίσεως Διαθεσίμων
- Γεώργιο Κ. Αρώνη, Αναπληρωτή Διευθύνοντα Σύμβουλο Retail and Wholesale Banking
- Σπυρίδωνα Α. Ανδρονικάκη, Γενικό Διευθυντή - CRO
- Λάζαρο Α. Παπαγαρυφάλου, Γενικό Διευθυντή - CFO
- Sergiu-Bogdan A. Oprescu, Γενικό Διευθυντή International Network
- Νικόλαο Β. Σαλακά, Γενικό Διευθυντή - Chief Legal and Governance Officer

### Ορκωτοί Ελεγκτές Λογιστές

Ο υποχρεωτικός έλεγχος της χρήσεως 2018 έχει ανατεθεί στην ελεγκτική εταιρία "DELOITTE ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΟΡΚΩΤΩΝ ΕΛΕΓΚΤΩΝ ΛΟΓΙΣΤΩΝ".

### Εσωτερικός Έλεγχος

Προκειμένου να προστατευθούν τα περιουσιακά στοιχεία της Τραπεζής και να διαφυλαχθούν τα συμφέροντα των Μετόχων και των Πελατών της, η Τράπεζα έχει συγκροτήσει Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου, το οποίο περιλαμβάνει διαδικασίες διεξαγωγής των εργασιών καθώς και μηχανισμούς και διαδικασίες ελέγχου που καλύπτουν όλες τις δραστηριότητες της σε συνεχή βάση και συμβάλλουν στην αποτελεσματική και

ασφαλή λειτουργία της.

Οι ελεγκτικές μεθοδολογίες βασίζονται στην αξιολόγηση των υφιστάμενων κινδύνων και οι δραστηριότητες της Μονάδας Εσωτερικού Ελέγχου υποστηρίζονται από εξειδικευμένο λογισμικό όσον αφορά στην οργάνωση, τη διενέργεια και την αξιολόγηση των ελεγκτικών έργων καθώς και την κατάρτιση αναφορών για τη διοικητική πληροφόρηση σε επίπεδο Ομίλου.

Σε κάθε χώρα, στην οποία δραστηριοποιείται ο Όμιλος, λειτουργεί Μονάδα Εσωτερικού Ελέγχου, που εφαρμόζει την ίδια πολιτική και μεθοδολογία με αυτή που χρησιμοποιείται στην Ελλάδα και αναφέρεται στη Μονάδα Εσωτερικού Ελέγχου της μητρικής εταιρίας.

Το 2018, οι Μονάδες Εσωτερικού Ελέγχου διενήργησαν ελέγχους στα Καταστήματα καθώς και στις Κεντρικές Μονάδες της Τραπεζής και των Εταιριών του Ομίλου.

Η Επιτροπή Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου της Τραπεζής ενημερώθηκε για τα αποτελέσματα του ελέγχου και για τη γνώμη του Εσωτερικού Ελεγκτή ως προς την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου.

### Κανονιστική Συμμόρφωση

Η Τράπεζα εντοπίζει, αξιολογεί και διαχειρίζεται τους κινδύνους στους οποίους ενδέχεται να εκτεθεί λόγω αδυναμίας συμμορφώσεως προς το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο (compliance risk). Για τον σκοπό αυτό, συγκεντρώνονται οι νομοθετικές και οι κανονιστικές υποχρεώσεις του Ομίλου και αξιολογείται ο βαθμός συμμορφώσεώς του. Στις περιπτώσεις που διαπιστώνονται αποκλίσεις, αξιολογούνται εγκαίρως οι επιπτώσεις τους και λαμβάνονται τα κατάλληλα μέτρα για την αντιμετώπισή τους, ώστε να διασφαλίζονται τα συμφέροντα των Πελατών, των Μετόχων καθώς και η φήμη της Τραπεζής.

Συγκεκριμένα, το 2018 οι σημαντικότερες ενέργειες στον τομέα αυτό ήταν οι εξής:

- Η επικαιροποίηση της Πολιτικής Κανονιστικής Συμμορφώσεως της Τραπεζής, με αναφορά στη λειτουργία της Κανονιστικής Συμμορφώσεως ως δεύτερου επιπέδου ελέγχου, στο πλαίσιο των τριών επιπέδων ελέγχου της Τραπεζής.
- Η επικαιροποίηση του Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου για

την προσαρμογή στις απαιτήσεις του κανονιστικού πλαισίου, στις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές εταιρικής διακυβερνήσεως και στις προτάσεις των Εποπτικών Αρχών.

- Η αξιολόγηση του κανονιστικού κινδύνου για όλες τις συμμετοχές της Τραπεζής και η προσαρμογή του βαθμού εποπτείας για κάθε συμμετοχή, ανάλογα με τον βαθμό κινδύνου.
- Η εποπτεία και ο αποτελεσματικός συντονισμός των Υπευθύνων Κανονιστικής Συμμορφώσεως των Εταιριών του Ομίλου στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.
- Η ολοκλήρωση του έργου για την προσαρμογή στις απαιτήσεις του κανονιστικού πλαισίου της Οδηγίας MiFID II, με γνώμονα την προστασία των επενδυτών.
- Η επικαιροποίηση της Πολιτικής της Τραπεζής για τις Συναλλαγές των Συνδεδεμένων με αυτή Μερών, για τη διασφάλιση του ελέγχου και της παρακολούθησής τους, με ιδιαίτερη έμφαση στη διαφάνεια των συναλλαγών και στη διαφύλαξη των συμφερόντων των Πελατών και των Μετόχων της.
- Η επικαιροποίηση της Πολιτικής και των Διαδικασιών Αναφορών της Τραπεζής σύμφωνα με το θεσμικό πλαίσιο MiFID II, αναφορικά με τη διακυβέρνηση επενδυτικών προϊόντων και τις συναλλαγές επί επενδυτικών προϊόντων.
- Η ολοκλήρωση των απαραίτητων εργασιών για την προσαρμογή στις απαιτήσεις του Νόμου 4465/2017 "Ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας 2014/92/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23ης Ιουλίου 2014 για τη συγκρισιμότητα των τελών που συνδέονται με λογαριασμούς πληρωμών, την αλλαγή λογαριασμού πληρωμών και την πρόσβαση σε λογαριασμούς πληρωμών με βασικά χαρακτηριστικά και άλλες διατάξεις".
- Η επισκόπηση της επικαιροποίησης αναφορικά με το "Πλαίσιο Συνεργασίας – Γενικοί Όροι Διενέργειας Τραπεζικών Συναλλαγών" για την προσαρμογή της Τραπεζής στις απαιτήσεις του Νόμου 4537/2018 "Ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία της Οδηγίας 2015/2366/ΕΕ για τις υπηρεσίες πληρωμών και άλλες διατάξεις".
- Η γνωμοδότηση επί των Αυτοαξιολογήσεων Λειτουργικών Κινδύνων (Risk Control Self-Assessments - RCSAs) για τις Εταιρίες του Ομίλου στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.
- Η διασφάλιση της προστασίας των Πελατών της Τραπεζής μέσω της εναρμόνισης των προϊόντων, των υπηρεσιών και του Τιμολογίου της Τραπεζής με το ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο.
- Η παρακολούθηση της τήρησης των προθεσμιών για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων γνωστοποιήσεως στοιχείων της Τραπεζής προς τις Εποπτικές Αρχές.
- Η συμμετοχή σε Ομάδες Έργου της Ελληνικής Ενώσεως Τραπεζών και της Τραπεζής για τη συμμόρφωση με το νέο κανονιστικό πλαίσιο και για τη βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών και προϊόντων.
- Η επικαιροποίηση του Εγχειριδίου των εσωτερικών διαδικασιών για την εκτέλεση των εργασιών της Ειδικής Υπηρεσίας Προλήψεως και Καταστολής της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδοτήσεως της Τρομοκρατίας, με στόχο τη συνοχή και την εναρμόνιση με τις υφιστάμενες διαδικασίες της Τραπεζής.
- Η γνωμοδότηση προς την Τράπεζα της Ελλάδος, στο πλαίσιο της εκδόσεως της νέας Απόφασης η οποία θα αντικαταστήσει την Απόφαση της Επιτροπής Τραπεζικών και Πιστωτικών Θεμάτων 281/17.3.2009.
- Η ολοκλήρωση του έργου για τη δυνατότητα πιστοποιήσεως των στοιχείων του Πελάτη μέσω των υπηρεσιών "myAlpha Web" και "myAlpha Mobile" και μέσω της ιστοσελίδας της Τραπεζής, με στόχο τη βελτίωση των ποσοστών πιστοποίησης των Πελατών της Τραπεζής καθώς και την τήρηση επικαιροποιημένων δεδομένων ή πληροφοριών για το σύνολο αυτών.
- Η σχεδίαση και η υλοποίηση του έργου για τον εντοπισμό και για την πιστοποίηση της ταυτότητας του Πραγματικού Δικαιούχου των Νομικών Προσώπων καθώς και για τη συλλογή και τη φύλαξη επαρκών πληροφοριών για τα στοιχεία αυτών στο Πελατοκεντρικό Σύστημα της Τραπεζής.
- Η αποστολή αρχείων σχετικά με υπηρεσίες ή προϊόντα στην Τράπεζα της Ελλάδος, στο πλαίσιο συμμορφώσεως με την ΠΔΤΕ 2651/2012, με σκοπό την αξιολόγηση του κινδύνου νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες για το έτος 2017 και για το πρώτο εξάμηνο του 2018.
- Η συμμετοχή στις συναντήσεις που διεξήχθησαν με την Ομάδα Χρηματοπιστωτικής Δράσεως (Financial Action Task Force - FATF), στο πλαίσιο αξιολογήσεως της χώρας μας.
- Η διαρκής αξιολόγηση της αποτελεσματικής λειτουργίας της εφαρμογής Siron AML, με στόχο την ανάπτυξη των υφιστάμενων σεναρίων καθώς και τον σχεδιασμό νέων, σύμφωνα με τις απαιτήσεις και τις μεταβολές του κανονιστικού πλαισίου.

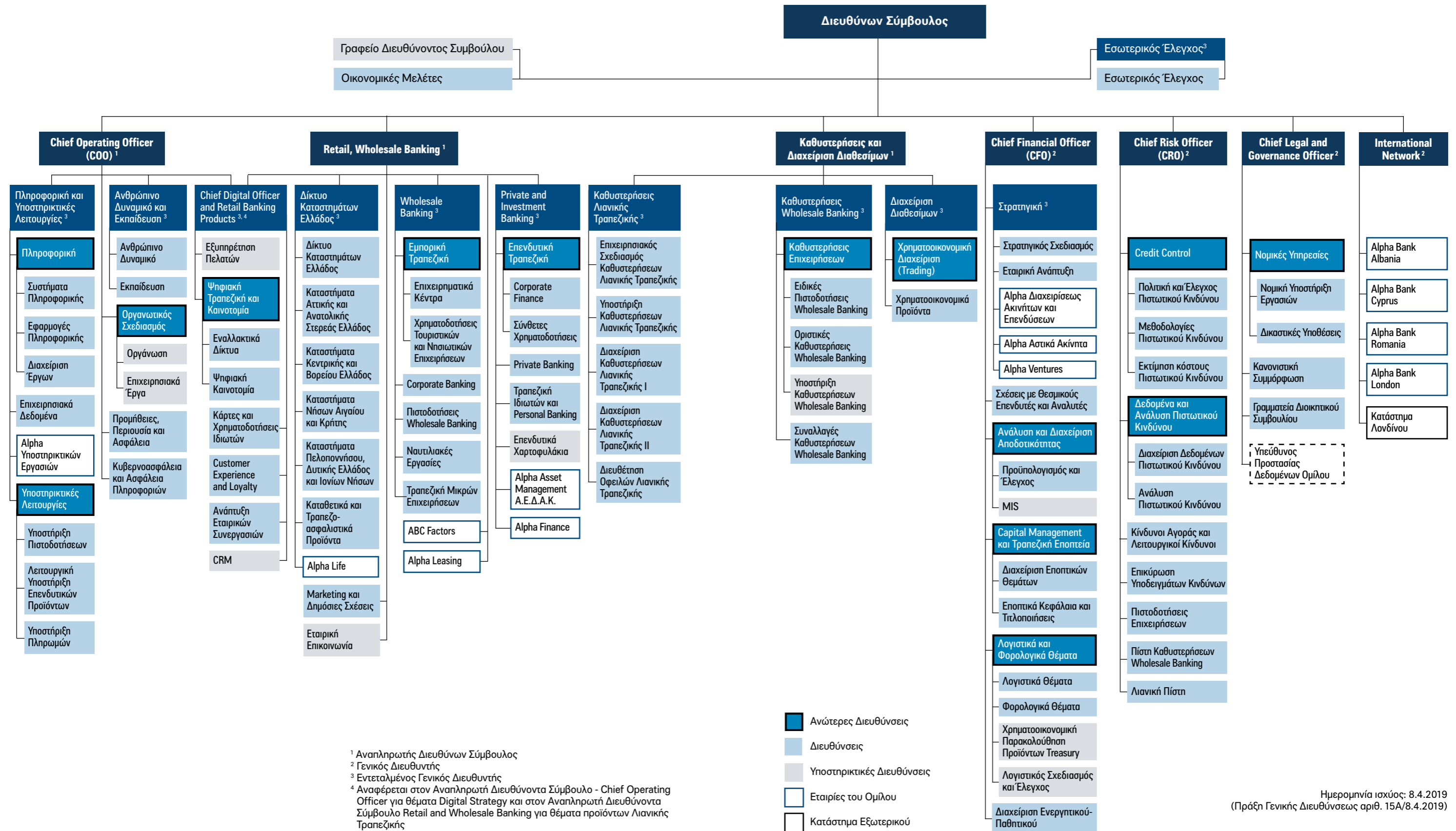
- Η υλοποίηση του έργου "Mass Customer Import" για τη διαβάθμιση σε κατηγορία "Υψηλού Κινδύνου" Πελατών, για τους οποίους η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμορφώσεως έχει παραλάβει αιτήματα από Δημόσιες Αρχές (φορολογικές, τελωνειακές, δικαστικές ή διοικητικές αρχές) ή για τους οποίους έχει υποβληθεί αναφορά ύποπτης συναλλαγής προς την Αρχή Καταπολεμήσεως της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες.
- Η συνεχής επικαιροποίηση της σελίδας της Διευθύνσεως στο ηλεκτρονικό δίκτυο εσωτερικής επικοινωνίας της Τραπεζής (Alpha Bank Intranet), με σκοπό την αποτελεσματικότερη εσωτερική επικοινωνία και την ενημέρωση του Προσωπικού αναφορικά με τα θέματα νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και χρηματοδοτήσεως της τρομοκρατίας.
- Η διαρκής παρακολούθηση και αξιολόγηση της συναλλακτικής συμπεριφοράς των Πελατών, ο εντοπισμός και η διερεύνηση αποκλίσεων, ούτως ώστε να διασφαλίζεται ότι οι συναλλαγές που πραγματοποιούνται συνάδουν με τη συνολική τους εικόνα (profile), βάσει της Αρχής "Γνώρισε τον Πελάτη σου" (Know Your Customer - KYC).
- Η εκπαίδευση και η επιμόρφωση του Προσωπικού της Τραπεζής σε θέματα νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και χρηματοδοτήσεως της τρομοκρατίας, με στόχο την περαιτέρω ευαισθητοποίηση και την κατάλληλη εκπαίδευση του Προσωπικού, καθώς και η συμμετοχή του Προσωπικού της Διευθύνσεως Κανονιστικής Συμμορφώσεως σε πιστοποιημένα εκπαιδευτικά προγράμματα για την Πρόληψη Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες.
- Η λήψη και η εφαρμογή διορθωτικών μέτρων για τις Εταιρίες του Ομίλου στο εξωτερικό, σε συνέχεια των ευρημάτων ελέγχου τα οποία προέκυψαν.
- Η εφαρμογή μέτρων δέουσας επιμέλειας σε ανταποκριτές, στους οποίους η Τράπεζα τηρεί λογαριασμό nostro σε διάφορα νομίσματα.
- Η επαναξιολόγηση των σχέσεων του συνόλου των ανταποκριτών με λογαριασμούς vostro σε χώρες εκτός Ε.Ε., στο πλαίσιο του προγράμματος της ετήσιας αξιολογήσεως.
- Η ολοκλήρωση της επικαιροποίησης των στοιχείων που έχει δημοσιεύσει η Τράπεζα στην πλατφόρμα SWIFT KYC Registry.

- Ο προγραμματισμός, ο σχεδιασμός και η υλοποίηση της μεταφοράς των εργασιών αναφορικά με τη "Γνωστοποίηση Θανάτου Πελάτη στην Τράπεζα" από την Ενότητα Εργασιών "Τραπεζικό Απόρρητο, Δεσμεύσεις και Παροχή Στοιχείων" στη Διεύθυνση Υποστηρίξεως Πληρωμών, κατόπιν εισηγήσεως της Επιτροπής Ελέγχου.
  - Η τοποθέτηση έξι αποσπασμένων Λειτουργιών στην Ενότητα Εργασιών "Τραπεζικό Απόρρητο, Δεσμεύσεις και Παροχή Στοιχείων" για διάστημα τεσσάρων μηνών. Πραγματοποιήθηκε εκπαίδευσή τους στο αντικείμενο "Γνωστοποίηση Θανάτου Πελάτη στην Τράπεζα" και μετακίνησή τους στη Διεύθυνση Υποστηρίξεως Πληρωμών, όπου και μεταφέρθηκαν οι σχετικές αρμοδιότητες.
  - Η επικαιροποίηση της Εγκυκλίου και του Εγχειριδίου Διαδικασιών Άρσεως του Τραπεζικού Απορρήτου και Διαχειρίσεως Αιτημάτων.
  - Η τροποποίηση του Εγχειριδίου Εσωτερικών Διαδικασιών της Ενότητας Εργασιών "Τραπεζικό Απόρρητο, Δεσμεύσεις και Παροχή Στοιχείων".
  - Η ολοκλήρωση της δημιουργίας της σελίδας (microsite) της Ενότητας Εργασιών "Τραπεζικό Απόρρητο, Δεσμεύσεις και Παροχή Στοιχείων" στο ηλεκτρονικό δίκτυο εσωτερικής επικοινωνίας της Τραπεζής.
  - Η παροχή οδηγιών στο Δίκτυο Καταστημάτων για τη διαχείριση αιτημάτων άρσεως απορρήτου και η επεξεργασία και η διεκπεραίωση μεγάλου αριθμού αιτημάτων που αφορούσαν στην παροχή πληροφοριών και στοιχείων στις Εποπτικές, στις Φορολογικές, στις Δικαστικές και στις Αστυνομικές Αρχές.
  - Η δέσμευση περιουσιακών στοιχείων Πελατών κατόπιν σχετικών εντολών Φορολογικών και Δικαστικών Αρχών.
  - Η ολοκλήρωση της λειτουργικής δοκιμής του Έργου Επιχειρησιακής Συνέχειας αναφορικά με τις λειτουργικές απαιτήσεις της Ενότητας Εργασιών "Τραπεζικό Απόρρητο, Δεσμεύσεις και Παροχή Στοιχείων".
- Έμφαση εδόθη στην εκπαίδευση των Λειτουργιών της Τραπεζής, με στόχο την εμπέδωση και τη διασφάλιση της εφαρμογής των αρχών της κανονιστικής συμμορφώσεως καθώς και την ευαισθητοποίηση αυτών στα σχετικά θέματα. Κύρια επίδωξη για το 2019 είναι η διασφάλιση ενιαίας πολιτικής και ενιαίων διαδικασιών κανονιστικής συμμορφώσεως

σε όλο τον Όμιλο, ώστε να επιτυγχάνεται η συμμόρφωση στο συνεχώς μεταβαλλόμενο κανονιστικό περιβάλλον. Μέλημα της Διευθύνσεως Κανονιστικής Συμμορφώσεως είναι η αρμονική και εποικοδομητική συνεργασία με τις Εποπτικές Αρχές τόσο σε εθνικό, όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο, με απώτερο στόχο τη διασφάλιση των συμφερόντων και την ικανοποίηση των αναγκών των Πελατών και, παράλληλα, η προστασία της Τραπέζης από τους κινδύνους της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και χρηματοδότησεως της τρομοκρατίας. Οι ανωτέρω στόχοι θα επιτευχθούν μέσω της ενσωμάτωσεως του νέου κανονιστικού πλαισίου στις διαδικασίες της Τραπέζης, σε συνέχεια εκδόσεως της νέας Αποφάσεως της Επιτροπής Τραπεζικών και Πιστωτικών Θεμάτων της Τραπέζης της Ελλάδος (σε αντικατάσταση της Αποφάσεως ΕΤΠΘ 281/5/17.3.2009), μέσω της βελτιώσεως της λειτουργίας του συστήματος Siron για τη διαρκή παρακολούθηση και για τον εντοπισμό υπόπτων ή ασυνήθων συναλλαγών, καθώς και μέσω της διαρκούς εκπαιδεύσεως του Προσωπικού της Τραπέζης σε θέματα νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και χρηματοδότησεως της τρομοκρατίας. Τέλος, σημαντικό μέρος των προσπαθειών της Διευθύνσεως Κανονιστικής Συμμορφώσεως θα επικεντρωθεί στην:

- περαιτέρω ευαισθητοποίηση του Προσωπικού της Τραπέζης αναφορικά με κανονιστικά ζητήματα μέσω ενός στοχευμένου εκπαιδευτικού προγράμματος,
- ενίσχυση των μηχανισμών ελέγχου για τη διαπίστωση του βαθμού συμμορφώσεως της Τραπέζης με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο,
- περαιτέρω προσαρμογή στις απαιτήσεις της Οδηγίας MiFID II, καθώς αποτελεί προτεραιότητα η ενίσχυση της διαφάνειας των συναλλαγών και του κλίματος εμπιστοσύνης με τους Πελάτες της Τραπέζης.

Οργανόγραμμα



<sup>1</sup> Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος  
<sup>2</sup> Γενικός Διευθυντής  
<sup>3</sup> Εντεταλμένος Γενικός Διευθυντής  
<sup>4</sup> Αναφέρεται στον Αναπληρωτή Διευθύνοντα Σύμβουλο - Chief Operating Officer για θέματα Digital Strategy και στον Αναπληρωτή Διευθύνοντα Σύμβουλο Retail and Wholesale Banking για θέματα προϊόντων Λιανικής Τραπεζικής

- Ανώτερες Διευθύνσεις
- Διευθύνσεις
- Υποστηρικτικές Διευθύνσεις
- Εταιρίες του Ομίλου
- Κατάστημα Εξωτερικού

11.  
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ  
ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ



## Οικονομικές Καταστάσεις Ομίλου της 31.12.2018

## Ενοποιημένη Κατάσταση Αποτελεσμάτων

	(Ποσά σε χιλιάδες Ευρώ)	
	Από 1 Ιανουαρίου έως	
	31.12.2018	31.12.2017
Τόκοι και εξομοιούμενα έσοδα	2.278.188	2.514.338
Τόκοι και εξομοιούμενα έξοδα	(522.143)	(571.746)
Καθαρό έσοδο από τόκους	1.756.045	1.942.592
Έσοδα από αμοιβές και από προμήθειες	409.388	395.490
Προμήθειες έξοδα	(74.217)	(71.996)
Καθαρό έσοδο από αμοιβές και από προμήθειες	335.171	323.494
Έσοδα από μερίσματα	1.344	1.435
Αποτελέσματα από διακοπή αναγνώρισης χρηματοοικονομικών στοιχείων του Ενεργητικού που αποτιμώνται στο αναπόσβεστο κόστος	(117)	
Αποτελέσματα χρηματοοικονομικών πράξεων και απομειώσεων σε Εταιρίες του Ομίλου	462.789	144.702
Λοιπά έσοδα	49.690	54.508
Σύνολο λοιπών εσόδων	513.706	200.645
<b>Σύνολο εσόδων</b>	<b>2.604.922</b>	<b>2.466.731</b>
Αμοιβές και έξοδα Προσωπικού	(475.325)	(474.378)
Πρόβλεψη αποζημιώσεως προγραμμάτων αποχωρήσεως Προσωπικού		(92.719)
Γενικά διοικητικά έξοδα	(532.355)	(554.960)
Αποσβέσεις	(102.027)	(99.743)
Λοιπά έξοδα	(52.656)	(71.234)
<b>Σύνολο εξόδων προ ζημιών απομειώσεως και προβλέψεων για την κάλυψη του πιστωτικού κινδύνου</b>	<b>(1.162.363)</b>	<b>(1.293.034)</b>
Ζημίες απομειώσεως και προβλέψεις για την κάλυψη του πιστωτικού κινδύνου	(1.730.647)	(1.005.415)
Αναλογία κερδών/(ζημιών) από συγγενείς εταιρίες και κοινοπραξίες	(1.265)	(3.162)
<b>Κέρδη/(ζημίες) πριν από τον φόρο εισοδήματος</b>	<b>(289.353)</b>	<b>165.120</b>

Ο ανωτέρω πίνακας προκύπτει από την Ετήσια Οικονομική Έκθεση της 31.12.2018. Συνιστούμε, επομένως, στον αναγνώστη να ανατρέξει στη διεύθυνση διαδικτύου της Τραπέζης, όπου αναρτώνται οι Οικονομικές Καταστάσεις καθώς και η Έκθεση Ελέγχου του ορκωτού ελεγκτή λογιστή (<https://www.alpha.gr/el/omilos/enimerosi-ependuton/oikonomika-stoixeia/oikonomikes-katastaseis-trapezis-kai-omilou?listfilter=384FFF8B82FB4C95A682BDC8E2424328>).

	(Ποσά σε χιλιάδες Ευρώ)	
	Από 1 Ιανουαρίου έως	
	31.12.2018	31.12.2017
Φόρος εισοδήματος	342.312	(75.611)
<b>Καθαρά κέρδη/(ζημίες) μετά από τον φόρο εισοδήματος από συνεχιζόμενες δραστηριότητες</b>	<b>52.959</b>	<b>89.509</b>
Καθαρά κέρδη/(ζημίες) μετά από τον φόρο εισοδήματος από διακοπείσες δραστηριότητες		(68.457)
<b>Καθαρά κέρδη/(ζημίες) μετά από τον φόρο εισοδήματος Καθαρά κέρδη/(ζημίες) που αναλογούν σε:</b>	<b>52.959</b>	<b>21.052</b>
<b>Μετόχους της Τραπέζης</b>		
- από συνεχιζόμενες δραστηριότητες	52.961	89.528
- από διακοπείσες δραστηριότητες		(68.457)
	<b>52.961</b>	<b>21.071</b>
Τρίτους		
- από συνεχιζόμενες δραστηριότητες	(2)	(19)
<b>Καθαρά κέρδη/(ζημίες) ανά μετοχή:</b>		
Βασικά και προσαρμοσμένα (Ευρώ ανά μετοχή)	0,03	0,01
Βασικά και προσαρμοσμένα από συνεχιζόμενες δραστηριότητες (Ευρώ ανά μετοχή)	0,03	0,06
Βασικά και προσαρμοσμένα από διακοπείσες δραστηριότητες (Ευρώ ανά μετοχή)		(0,04)

Ο ανωτέρω πίνακας προκύπτει από την Ετήσια Οικονομική Έκθεση της 31.12.2018. Συνιστούμε, επομένως, στον αναγνώστη να ανατρέξει στη διεύθυνση διαδικτύου της Τραπέζης, όπου αναρτώνται οι Οικονομικές Καταστάσεις καθώς και η Έκθεση Ελέγχου του ορκωτού ελεγκτή λογιστή (<https://www.alpha.gr/el/omilos/enimerosi-ependuton/oikonomika-stoixeia/oikonomikes-katastaseis-trapezis-kai-omilou?listfilter=384FFF8B82FB4C95A682BDC8E2424328>).

## Ενοποιημένος Ισολογισμός

	(Ποσά σε χιλιάδες Ευρώ)	
	31.12.2018	31.12.2017*
<b>ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ</b>		
Ταμείο και διαθέσιμα σε Κεντρικές Τράπεζες	1.928.205	1.593.850
Απαιτήσεις κατά πιστωτικών ιδρυμάτων	2.500.492	1.715.649
Αξιόγραφα εμπορικού χαρτοφυλακίου	8.339	8.685
Παράγωγα χρηματοοικονομικά μέσα	725.173	622.536
Δάνεια και απαιτήσεις κατά Πελατών	40.228.319	43.318.193
Αξιόγραφα επενδυτικού χαρτοφυλακίου		
- Αποτιμώμενα στην εύλογη αξία μέσω των λοιπών αποτελεσμάτων που καταχωρίζονται απευθείας στην Καθαρή Θέση	6.961.822	
- Αποτιμώμενα στην εύλογη αξία μέσω των αποτελεσμάτων	42.794	
- Διαθέσιμα προς πώληση		5.873.768
- Διακρατούμενα έως τη λήξη		10.870
Επενδύσεις σε συγγενείς εταιρίες και κοινοπραξίες	23.194	18.886
Επενδύσεις σε ακίνητα	493.161	553.343
Ιδιοχρησιμοποιούμενα ενσώματα πάγια	734.663	733.833
Υπεραξία και λοιπά άυλα πάγια	434.093	389.809
Αναβαλλόμενες φορολογικές απαιτήσεις	5.290.763	4.330.602
Λοιπά στοιχεία Ενεργητικού	1.363.685	1.348.785
	60.734.703	60.518.809
Στοιχεία Ενεργητικού προς πώληση	272.037	288.977
<b>Σύνολο Ενεργητικού</b>	<b>61.006.740</b>	<b>60.807.786</b>
<b>ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ</b>		
Υποχρεώσεις προς πιστωτικά ιδρύματα	10.456.359	13.141.531
Παράγωγα χρηματοοικονομικά μέσα	1.147.895	1.029.421
Υποχρεώσεις προς Πελάτες (συμπεριλαμβανομένων ομολογιών εκδόσεώς μας)	38.731.835	34.890.436

\* Ο Ενοποιημένος Ισολογισμός της συγκριτικής χρήσεως έχει αναμορφωθεί λόγω της αναταξινόμησης συγκεκριμένων κονδυλίων.

Ο ανωτέρω πίνακας προκύπτει από την Ετήσια Οικονομική Έκθεση της 31.12.2018. Συνιστούμε, επομένως, στον αναγνώστη να ανατρέξει στη διεύθυνση διαδικτύου της Τραπέζης, όπου αναρτώνται οι Οικονομικές Καταστάσεις καθώς και η Έκθεση Ελέγχου του ορκωτού ελεγκτή λογιστή (<https://www.alpha.gr/el/omilos/enimerosi-ependuton/oikonomika-stoixeia/oikonomikes-katastaseis-trapezis-kai-omilou?listfilter=384FFF8B82FB4C95A682BDC8E2424328>).

	(Ποσά σε χιλιάδες Ευρώ)	
	31.12.2018	31.12.2017*
Ομολογίες εκδόσεώς μας διατεθείσες σε θεσμικούς επενδυτές και λοιπές δανειακές υποχρεώσεις	943.334	655.567
Υποχρεώσεις για τρέχοντα φόρο εισοδήματος και λοιπούς φόρους	41.272	42.761
Αναβαλλόμενες φορολογικές υποχρεώσεις	18.681	24.997
Υποχρεώσεις καθορισμένων παροχών στους Εργαζομένους	86.744	92.038
Λοιπές υποχρεώσεις	908.515	870.682
Προβλέψεις	527.386	433.240
	52.862.021	51.180.673
Υποχρεώσεις που συνδέονται με στοιχεία Ενεργητικού προς πώληση	1.603	422
<b>Σύνολο Υποχρεώσεων</b>	<b>52.863.624</b>	<b>51.181.095</b>
<b>ΚΑΘΑΡΗ ΘΕΣΗ</b>		
<b>Κεφάλαια και αποθεματικά που αναλογούν στους Μετόχους της Τραπέζης</b>		
Μετοχικό Κεφάλαιο	463.110	463.110
Διαφορά από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο	10.801.029	10.801.029
Αποθεματικά	460.025	809.073
Ποσά που καταχωρήθηκαν απευθείας στην Καθαρή Θέση και αφορούν στοιχεία Ενεργητικού προς πώληση	(122)	(122)
Αποτελέσματα εις νέον	(3.624.847)	(2.490.040)
	<b>8.099.195</b>	<b>9.583.050</b>
<b>Δικαιώματα τρίτων</b>	<b>28.814</b>	<b>28.534</b>
<b>Υβριδικά κεφάλαια</b>	<b>15.107</b>	<b>15.107</b>
<b>Σύνολο Καθαρής Θέσεως</b>	<b>8.143.116</b>	<b>9.626.691</b>
<b>Σύνολο Υποχρεώσεων και Καθαρής Θέσεως</b>	<b>61.006.740</b>	<b>60.807.786</b>

\* Ο Ενοποιημένος Ισολογισμός της συγκριτικής χρήσεως έχει αναμορφωθεί λόγω της αναταξινόμησης συγκεκριμένων κονδυλίων.

Ο ανωτέρω πίνακας προκύπτει από την Ετήσια Οικονομική Έκθεση της 31.12.2018. Συνιστούμε, επομένως, στον αναγνώστη να ανατρέξει στη διεύθυνση διαδικτύου της Τραπέζης, όπου αναρτώνται οι Οικονομικές Καταστάσεις καθώς και η Έκθεση Ελέγχου του ορκωτού ελεγκτή λογιστή (<https://www.alpha.gr/el/omilos/enimerosi-ependuton/oikonomika-stoixeia/oikonomikes-katastaseis-trapezis-kai-omilou?listfilter=384FFF8B82FB4C95A682BDC8E2424328>).

## Ενοποιημένη Κατάσταση Συνολικού Αποτελέσματος

	(Ποσά σε χιλιάδες Ευρώ)	
	Από 1 Ιανουαρίου έως	
	31.12.2018	31.12.2017
<b>Καθαρά κέρδη/(ζημίες), μετά από τον φόρο εισοδήματος, που αναγνωρίστηκαν στην Κατάσταση Αποτελεσμάτων</b>	<b>52.959</b>	<b>21.052</b>
<b>Λοιπά αποτελέσματα που καταχωρίστηκαν απευθείας στην Καθαρή Θέση:</b>		
<b>Ποσά που αναταξινομούνται στην Κατάσταση Αποτελεσμάτων</b>		
Καθαρή μεταβολή του αποθεματικού των διαθέσιμων προς πώληση αξιογράφων		509.224
Καθαρή μεταβολή του αποθεματικού των αξιογράφων που αποτιμώνται στην εύλογη αξία μέσω των λοιπών αποτελεσμάτων που καταχωρίζονται απευθείας στην Καθαρή Θέση	(556.366)	
Καθαρή μεταβολή του αποθεματικού αντισταθμίσεως ταμειακών ροών	(2.719)	52.774
Συναλλαγματικές διαφορές μετατροπής οικονομικών καταστάσεων και αντισταθμίσεως θυγατρικών εξωτερικού	11.002	(2.192)
Μεταβολή αναλογίας λοιπών αποτελεσμάτων συγγενών εταιριών και κοινοπραξιών	(149)	72
Φόρος εισοδήματος	159.240	(155.234)
<b>Ποσά που αναταξινομούνται στην Κατάσταση Αποτελεσμάτων από συνεχιζόμενες δραστηριότητες</b>	<b>(388.992)</b>	<b>404.644</b>
<b>Ποσά που αναταξινομούνται στην Κατάσταση Αποτελεσμάτων από διακοπείσες δραστηριότητες</b>		<b>68.457</b>
<b>Ποσά που δεν αναταξινομούνται στην Κατάσταση Αποτελεσμάτων από συνεχιζόμενες δραστηριότητες</b>		
Καθαρή μεταβολή αναλογιστικών κερδών/(ζημιών) υποχρεώσεων καθορισμένων παροχών	1.171	198
Κέρδη/(ζημίες) μετοχών που αποτιμώνται στην εύλογη αξία μέσω των λοιπών αποτελεσμάτων που καταχωρίζονται απευθείας στην Καθαρή Θέση	(7.314)	

Ο ανωτέρω πίνακας προκύπτει από την Ετήσια Οικονομική Έκθεση της 31.12.2018. Συνιστούμε, επομένως, στον αναγνώστη να ανατρέξει στη διεύθυνση διαδικτύου της Τραπέζης, όπου αναρτώνται οι Οικονομικές Καταστάσεις καθώς και η Έκθεση Ελέγχου του ορκωτού ελεγκτή λογιστή (<https://www.alpha.gr/el/omilos/enimerosi-ependuton/oikonomika-stoixeia/oikonomikes-katastaseis-trapezis-kai-omilou?listfilter=384FFF8B82FB4C95A682BDC8E2424328>).

	(Ποσά σε χιλιάδες Ευρώ)	
	Από 1 Ιανουαρίου έως	
	31.12.2018	31.12.2017
Φόρος εισοδήματος	493	(56)
	(5.650)	142
<b>Ποσά που δεν αναταξινομούνται στην Κατάσταση Αποτελεσμάτων από διακοπείσες δραστηριότητες</b>		
Καθαρή μεταβολή αναλογιστικών κερδών/(ζημιών) υποχρεώσεων καθορισμένων παροχών		(200)
Φόρος εισοδήματος		30
		<b>(170)</b>
<b>Σύνολο αποτελεσμάτων, μετά από τον φόρο εισοδήματος, που καταχωρίστηκαν απευθείας στην Καθαρή Θέση</b>	<b>(394.642)</b>	<b>473.073</b>
<b>Συνολικό αποτέλεσμα χρήσεως, μετά από τον φόρο εισοδήματος</b>	<b>(341.683)</b>	<b>494.125</b>
<b>Συνολικό αποτέλεσμα χρήσεως που αναλογεί σε:</b>		
<b>Μετόχους της Τραπέζης</b>		
- από συνεχιζόμενες δραστηριότητες	(341.681)	494.149
- από διακοπείσες δραστηριότητες		
	<b>(341.681)</b>	<b>494.149</b>
Τρίτους		
- από συνεχιζόμενες δραστηριότητες	(2)	(24)

Ο ανωτέρω πίνακας προκύπτει από την Ετήσια Οικονομική Έκθεση της 31.12.2018. Συνιστούμε, επομένως, στον αναγνώστη να ανατρέξει στη διεύθυνση διαδικτύου της Τραπέζης, όπου αναρτώνται οι Οικονομικές Καταστάσεις καθώς και η Έκθεση Ελέγχου του ορκωτού ελεγκτή λογιστή (<https://www.alpha.gr/el/omilos/enimerosi-ependuton/oikonomika-stoixeia/oikonomikes-katastaseis-trapezis-kai-omilou?listfilter=384FFF8B82FB4C95A682BDC8E2424328>).



## Ενοποιημένη Κατάσταση Μεταβολών της Καθαρής Θέσεως

	(Ποσά σε χιλιάδες Ευρώ)							
	Μετοχικό Κεφάλαιο	Διαφορά από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο	Αποθεματικά	Αποτελέσματα εις νέον	Σύνολο	Δικαιώματα τρίτων	Υβριδικά κεφάλαια	Σύνολο Καθαρής Θέσεως
<b>Υπόλοιπο 1.1.2017</b>	<b>461.064</b>	<b>10.790.870</b>	<b>332.061</b>	<b>(2.506.711)</b>	<b>9.077.284</b>	<b>20.997</b>	<b>15.132</b>	<b>9.113.413</b>
<b>Μεταβολές χρή- σεως 1.1.2017 -31.12.2017</b>								
Αποτέλεσμα χρή- σεως, μετά από τον φόρο εισοδήματος				21.071	21.071	(19)		21.052
Λοιπά αποτελέ- σματα μετά από τον φόρο εισοδήματος, που καταχωρή- στηκαν απευθείας στην Καθαρή Θέση			473.105	(27)	473.078	(5)		473.073
<b>Συνολικό αποτέλε- σμα χρήσεως, με- τά από τον φόρο εισοδήματος</b>			<b>473.105</b>	<b>21.044</b>	<b>494.149</b>	<b>(24)</b>		<b>494.125</b>
Μετατροπή μετα- τρέψιμου ομολογι- ακού δανείου σε μετοχές	2.046	10.159			12.205			12.205
Έξοδα αυξήσεως μετοχικού κεφα- λαίου, μετά από τον φόρο εισοδήματος				(560)	(560)			(560)

Ο ανωτέρω πίνακας προκύπτει από την Ετήσια Οικονομική Έκθεση της 31.12.2018. Συνιστούμε, επομένως, στον αναγνώστη να ανατρέξει στη διεύθυνση διαδικτύου της Τραπέζης, όπου αναρτώνται οι Οικονομικές Καταστάσεις καθώς και η Έκθεση Ελέγχου του ορκωτού ελεγκτή λογιστή (<https://www.alpha.gr/el/omilos/enimerosi-ependuton/oikonomika-stoixeia/oikonomikes-katastaseis-trapezis-kai-omilou?listfilter=384FFF8B82FB4C95A682BDC8E2424328>).

	(Ποσά σε χιλιάδες Ευρώ)							
	Μετοχικό Κεφάλαιο	Διαφορά από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο	Αποθεματικά	Αποτελέσματα εις νέον	Σύνολο	Δικαιώματα τρίτων	Υβριδικά κεφάλαια	Σύνολο Καθαρής Θέσεως
Αγορές/πωλήσεις/ μεταβολή ποσοστών συμμετοχής σε θυγατρικές εται- ρίες και αυξήσεις μετοχικού κεφαλαίου θυγατρικών				(26)	(26)	7.561		7.535
(Αγορές), (ανακλή- σεις)/ πωλήσεις υβριδικών τίτλων, μετά από φόρους							(25)	(25)
Σχηματισμός αποθεματικών			3.785	(3.785)				
Λοιπά				(2)	(2)			(2)
<b>Υπόλοιπο 31.12.2017</b>	<b>463.110</b>	<b>10.801.029</b>	<b>808.951</b>	<b>(2.490.040)</b>	<b>9.583.050</b>	<b>28.534</b>	<b>15.107</b>	<b>9.626.691</b>

Ο ανωτέρω πίνακας προκύπτει από την Ετήσια Οικονομική Έκθεση της 31.12.2018. Συνιστούμε, επομένως, στον αναγνώστη να ανατρέξει στη διεύθυνση διαδικτύου της Τραπέζης, όπου αναρτώνται οι Οικονομικές Καταστάσεις καθώς και η Έκθεση Ελέγχου του ορκωτού ελεγκτή λογιστή (<https://www.alpha.gr/el/omilos/enimerosi-ependuton/oikonomika-stoixeia/oikonomikes-katastaseis-trapezis-kai-omilou?listfilter=384FFF8B82FB4C95A682BDC8E2424328>).

(Ποσά σε χιλιάδες Ευρώ)								
	Μετοχικό Κεφάλαιο	Διαφορά από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο	Αποθεματικά	Αποτελέσματα εις νέον	Σύνολο	Δικαιώματα τρίτων	Υβριδικά κεφάλαια	Σύνολο Καθαρής Θέσεως
<b>Υπόλοιπο 31.12.2017</b>	<b>463.110</b>	<b>10.801.029</b>	<b>808.951</b>	<b>(2.490.040)</b>	<b>9.583.050</b>	<b>28.534</b>	<b>15.107</b>	<b>9.626.691</b>
Επίπτωση από την εφαρμογή του ΔΠΧΠ 9 την 1.1.2018			37.059	(1.179.336)	(1.142.277)			(1.142.277)
<b>Υπόλοιπο 1.1.2018</b>	<b>463.110</b>	<b>10.801.029</b>	<b>846.010</b>	<b>(3.669.376)</b>	<b>8.440.773</b>	<b>28.534</b>	<b>15.107</b>	<b>8.484.414</b>
<b>Μεταβολές χρήσεως 1.1.2018 - 31.12.2018</b>								
Αποτέλεσμα χρήσεως, μετά από τον φόρο εισο- δήματος				52.961	52.961	(2)		52.959
Λοιπά αποτελέ- σματα μετά από τον φόρο εισοδήματος, που καταχωρί- στηκαν απευθείας στην Καθαρή Θέση			(388.992)	(5.650)	(394.642)			(394.642)
<b>Συνολικό αποτέ- λεσμα χρήσεως, μετά από τον φόρο εισο- δήματος</b>			<b>(388.992)</b>	<b>47.311</b>	<b>(341.681)</b>	<b>(2)</b>		<b>(341.683)</b>

Ο ανωτέρω πίνακας προκύπτει από την Ετήσια Οικονομική Έκθεση της 31.12.2018. Συνιστούμε, επομένως, στον αναγνώστη να ανατρέξει στη διεύθυνση διαδικτύου της Τραπέζης, όπου αναρτώνται οι Οικονομικές Καταστάσεις καθώς και η Έκθεση Ελέγχου του ορκωτού ελεγκτή λογιστή (<https://www.alpha.gr/el/omilos/enimerosi-ependuton/oikonomika-stoixeia/oikonomikes-katastaseis-trapezis-kai-omilou?listfilter=384FFF8B82FB4C95A682BDC8E2424328>).

(Ποσά σε χιλιάδες Ευρώ)								
	Μετοχικό Κεφάλαιο	Διαφορά από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο	Αποθεματικά	Αποτελέσματα εις νέον	Σύνολο	Δικαιώματα τρίτων	Υβριδικά κεφάλαια	Σύνολο Καθαρής Θέσεως
Αγορές/πωλήσεις/ μεταβολή ποσοστών συμμε- τοχής σε θυγα- τρικές εταιρίες και αυξήσεις μετοχικού κεφαλαίου θυγα- τρικών				(198)	(198)	282		84
Σχηματισμός αποθεματικών			2.885	(2.885)				
Λοιπά				301	301			301
<b>Υπόλοιπο 31.12.2018</b>	<b>463.110</b>	<b>10.801.029</b>	<b>459.903</b>	<b>(3.624.847)</b>	<b>8.099.195</b>	<b>28.814</b>	<b>15.107</b>	<b>8.143.116</b>

Ο ανωτέρω πίνακας προκύπτει από την Ετήσια Οικονομική Έκθεση της 31.12.2018. Συνιστούμε, επομένως, στον αναγνώστη να ανατρέξει στη διεύθυνση διαδικτύου της Τραπέζης, όπου αναρτώνται οι Οικονομικές Καταστάσεις καθώς και η Έκθεση Ελέγχου του ορκωτού ελεγκτή λογιστή (<https://www.alpha.gr/el/omilos/enimerosi-ependuton/oikonomika-stoixeia/oikonomikes-katastaseis-trapezis-kai-omilou?listfilter=384FFF8B82FB4C95A682BDC8E2424328>).

## Ενοποιημένη Κατάσταση Ταμειακών Ροών

	<i>(Ποσά σε χιλιάδες Ευρώ)</i>	
	<b>Από 1 Ιανουαρίου έως</b>	
	<b>31.12.2018</b>	<b>31.12.2017*</b>
<b>Ταμειακές ροές από συνεχιζόμενες λειτουργικές δραστηριότητες</b>		
Κέρδη/(ζημίες) πριν από τον φόρο εισοδήματος	(289.353)	165.120
<b>Προσαρμογή κερδών/(ζημιών) προ φόρων για:</b>		
Αποσβέσεις/Απομειώσεις/Διαγραφές ενσώματων παγίων	89.557	128.998
Αποσβέσεις/Απομειώσεις/Διαγραφές αύλων παγίων	59.910	51.930
Ζημίες απομειώσεως χρηματοοικονομικών μέσων και λοιπές προβλέψεις	1.766.576	1.157.336
Αποτελέσματα από πωλήσεις και από μετοχοποιήσεις δανείων	(2.606)	
Αποτίμηση χρηματοοικονομικών στοιχείων που αποτιμώνται στην εύλογη αξία μέσω των αποτελεσμάτων	68.272	(204.486)
(Κέρδη)/ζημίες από επενδυτικές δραστηριότητες	(635.858)	(307.163)
(Κέρδη)/ζημίες από χρηματοδοτικές δραστηριότητες	51.007	(15.769)
Αναλογία (κερδών)/ζημιών από συγγενείς εταιρίες και κοινοπραξίες	1.265	3.162
	<b>1.108.770</b>	<b>979.128</b>
<b>Καθαρή (αύξηση)/μείωση στοιχείων Ενεργητικού που σχετίζονται με συνεχιζόμενες λειτουργικές δραστηριότητες:</b>		
Απαιτήσεων κατά πιστωτικών ιδρυμάτων	(142.653)	506.008
Αξιογράφων εμπορικού χαρτοφυλακίου και παραγώγων χρηματοοικονομικών μέσων	(13.529)	(41.744)
Δανείων και απαιτήσεων κατά Πελατών	(558.712)	(49.968)
Λοιπών στοιχείων Ενεργητικού	337.225	127.998
<b>Καθαρή αύξηση/(μείωση) στοιχείων Υποχρεώσεων που σχετίζονται με συνεχιζόμενες λειτουργικές δραστηριότητες:</b>		
Υποχρεώσεων προς πιστωτικά ιδρύματα	(2.685.172)	(5.964.046)
Υποχρεώσεων προς Πελάτες	3.884.920	1.926.601
Λοιπών Υποχρεώσεων	(42.607)	(32.359)
<b>Καθαρές ταμειακές ροές από συνεχιζόμενες λειτουργικές δραστηριότητες προ φόρων</b>	<b>1.888.242</b>	<b>(2.548.382)</b>
Πληρωθέντες φόροι εισοδήματος και λοιποί φόροι	(30.789)	(13.748)
<b>Καθαρές ταμειακές ροές από συνεχιζόμενες λειτουργικές δραστηριότητες</b>	<b>1.857.453</b>	<b>(2.562.130)</b>

\* Ορισμένα κονδύλια της προηγούμενης χρήσεως έχουν αναμορφωθεί για σκοπούς συγκρισιμότητας

Ο ανωτέρω πίνακας προκύπτει από την Ετήσια Οικονομική Έκθεση της 31.12.2018. Συνιστούμε, επομένως, στον αναγνώστη να ανατρέξει στη διεύθυνση διαδικτύου της Τραπέζης, όπου αναρτώνται οι Οικονομικές Καταστάσεις καθώς και η Έκθεση Ελέγχου του ορκωτού ελεγκτή λογιστή (<https://www.alpha.gr/el/omilos/enimerosi-ependuton/oikonomika-stoixeia/oikonomikes-katastaseis-trapezis-kai-omilou?listfilter=384FFF8B82FB4C95A682BDC8E2424328>).

	<i>(Ποσά σε χιλιάδες Ευρώ)</i>	
	<b>Από 1 Ιανουαρίου έως</b>	
	<b>31.12.2018</b>	<b>31.12.2017*</b>
<b>Καθαρές ταμειακές ροές από διακοπείσες λειτουργικές δραστηριότητες</b>		<b>7.010</b>
<b>Ταμειακές ροές από συνεχιζόμενες επενδυτικές δραστηριότητες</b>		
Επενδύσεις σε συγγενείς εταιρίες και κοινοπραξίες	(5.722)	(9.380)
Εισροές από πώληση θυγατρικής	2.100	63.636
Εισπραχθέντα μερίσματα	1.344	1.435
Αγορές ενσώματων και αύλων παγίων	(174.114)	(145.575)
Πωλήσεις ενσώματων και αύλων παγίων	38.827	54.558
Εισπραχθέντες τόκοι αξιογράφων επενδυτικού χαρτοφυλακίου	59.032	145.141
Αγορές Εντόκων Γραμματίων Ελληνικού Δημοσίου (Ε.Γ.Ε.Δ.)	(2.164.218)	(3.356.877)
Πωλήσεις/λήξεις Εντόκων Γραμματίων Ελληνικού Δημοσίου (Ε.Γ.Ε.Δ.)	2.594.944	3.678.213
Αγορές αξιογράφων επενδυτικού χαρτοφυλακίου (εξαιρουμένων Ε.Γ.Ε.Δ.)	(4.822.335)	(2.761.629)
Πωλήσεις/λήξεις αξιογράφων επενδυτικού χαρτοφυλακίου (εξαιρουμένων Ε.Γ.Ε.Δ.)	3.394.118	5.183.187
<b>Καθαρές ταμειακές ροές από συνεχιζόμενες επενδυτικές δραστηριότητες</b>	<b>(1.076.024)</b>	<b>2.852.709</b>
<b>Καθαρές ταμειακές ροές από διακοπείσες επενδυτικές δραστηριότητες</b>		<b>(52.684)</b>
<b>Ταμειακές ροές από συνεχιζόμενες χρηματοδοτικές δραστηριότητες</b>		
Εισπράξεις ομολογιών εκδόσεώς μας και λοιπών δανειακών υποχρεώσεων	512.279	218.587
Αποπληρωμές ομολογιών εκδόσεώς μας και λοιπών δανειακών υποχρεώσεων	(300.877)	(152.566)
Πληρωμές τόκων ομολογιών και λοιπών δανειακών υποχρεώσεων	(18.163)	(11.879)
Έξοδα αυξήσεως μετοχικού κεφαλαίου		(639)
<b>Καθαρές ταμειακές ροές από συνεχιζόμενες χρηματοδοτικές δραστηριότητες</b>	<b>193.239</b>	<b>53.503</b>
Επίδραση συναλλαγματικών διαφορών στο ταμείο και στα ταμειακά ισοδύναμα	11.643	(12.463)
<b>Καθαρή αύξηση/(μείωση) ταμειακών ροών από συνεχιζόμενες δραστηριότητες</b>	<b>986.311</b>	<b>331.619</b>
<b>Καθαρή αύξηση/(μείωση) ταμειακών ροών από διακοπείσες δραστηριότητες</b>		<b>(45.674)</b>
<b>Ταμείο και ταμειακά ισοδύναμα στην αρχή της χρήσεως</b>	<b>1.260.833</b>	<b>974.888</b>
<b>Ταμείο και ταμειακά ισοδύναμα στο τέλος της χρήσεως</b>	<b>2.247.144</b>	<b>1.260.833</b>

\* Ορισμένα κονδύλια της προηγούμενης χρήσεως έχουν αναμορφωθεί για σκοπούς συγκρισιμότητας

Ο ανωτέρω πίνακας προκύπτει από την Ετήσια Οικονομική Έκθεση της 31.12.2018. Συνιστούμε, επομένως, στον αναγνώστη να ανατρέξει στη διεύθυνση διαδικτύου της Τραπέζης, όπου αναρτώνται οι Οικονομικές Καταστάσεις καθώς και η Έκθεση Ελέγχου του ορκωτού ελεγκτή λογιστή (<https://www.alpha.gr/el/omilos/enimerosi-ependuton/oikonomika-stoixeia/oikonomikes-katastaseis-trapezis-kai-omilou?listfilter=384FFF8B82FB4C95A682BDC8E2424328>).

## Οικονομικές Καταστάσεις Τραπέζης της 31.12.2018

## Κατάσταση Αποτελεσμάτων

	(Ποσά σε χιλιάδες Ευρώ)	
	Από 1 Ιανουαρίου έως	
	31.12.2018	31.12.2017
Τόκοι και εξομοιούμενα έσοδα	2.003.984	2.225.606
Τόκοι και εξομοιούμενα έξοδα	(482.282)	(531.351)
Καθαρό έσοδο από τόκους	1.521.702	1.694.255
Έσοδα από αμοιβές και από προμήθειες	351.404	342.344
Προμήθειες έξοδα	(65.011)	(64.245)
Καθαρό έσοδο από αμοιβές και από προμήθειες	286.393	278.099
Έσοδα από μερίσματα	62.413	35.638
Αποτελέσματα από διακοπή αναγνώρισης χρηματοοικονομικών στοιχείων του Ενεργητικού που αποτιμώνται στο αναπόσβεστο κόστος	4.715	
Αποτελέσματα χρηματοοικονομικών πράξεων και απομειώσεων σε Εταιρίες του Ομίλου	95.917	(85.772)
Λοιπά έσοδα	29.542	16.249
Σύνολο λοιπών εσόδων	192.587	(33.885)
<b>Σύνολο εσόδων</b>	<b>2.000.682</b>	<b>1.938.469</b>
Αμοιβές και έξοδα Προσωπικού	(369.217)	(375.800)
Πρόβλεψη αποζημιώσεων προγράμματος αποχωρήσεως Προσωπικού		(92.719)
Γενικά διοικητικά έξοδα	(433.256)	(460.959)
Αποσβέσεις	(78.316)	(74.210)
Λοιπά έξοδα	(28.631)	(30.920)
<b>Σύνολο εξόδων προ ζημιών απομειώσεως και προβλέψεων για την κάλυψη του πιστωτικού κινδύνου</b>	<b>(909.420)</b>	<b>(1.034.608)</b>

	(Ποσά σε χιλιάδες Ευρώ)	
	Από 1 Ιανουαρίου έως	
	31.12.2018	31.12.2017
Ζημίες απομειώσεως και προβλέψεις για την κάλυψη του πιστωτικού κινδύνου	(1.478.683)	(798.036)
<b>Κέρδη/(ζημίες) πριν από τον φόρο εισοδήματος</b>	<b>(387.421)</b>	<b>105.825</b>
Φόρος εισοδήματος	450.825	(61.930)
<b>Καθαρά κέρδη/(ζημίες) μετά από τον φόρο εισοδήματος</b>	<b>63.404</b>	<b>43.895</b>
Καθαρά κέρδη/(ζημίες) ανά μετοχή:		
Βασικά και προσαρμοσμένα (Ευρώ ανά μετοχή)	0,04	0,03

Ο ανωτέρω πίνακας προκύπτει από την Ετήσια Οικονομική Έκθεση της 31.12.2018. Συνιστούμε, επομένως, στον αναγνώστη να ανατρέξει στη διεύθυνση διαδικτύου της Τραπέζης, όπου αναρτώνται οι Οικονομικές Καταστάσεις καθώς και η Έκθεση Ελέγχου του ορκωτού ελεγκτή λογιστή (<https://www.alpha.gr/el/omilos/enimerosi-ependuton/oikonomika-stoixeia/oikonomikes-katastaseis-trapezis-kai-omilou?listfilter=384FFF8B82FB4C95A682BDC8E2424328>).

Ο ανωτέρω πίνακας προκύπτει από την Ετήσια Οικονομική Έκθεση της 31.12.2018. Συνιστούμε, επομένως, στον αναγνώστη να ανατρέξει στη διεύθυνση διαδικτύου της Τραπέζης, όπου αναρτώνται οι Οικονομικές Καταστάσεις καθώς και η Έκθεση Ελέγχου του ορκωτού ελεγκτή λογιστή (<https://www.alpha.gr/el/omilos/enimerosi-ependuton/oikonomika-stoixeia/oikonomikes-katastaseis-trapezis-kai-omilou?listfilter=384FFF8B82FB4C95A682BDC8E2424328>).

## Ισολογισμός

	(Ποσά σε χιλιάδες Ευρώ)	
	31.12.2018	31.12.2017
<b>ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ</b>		
Ταμείο και διαθέσιμα σε Κεντρικές Τράπεζες	719.959	774.882
Απαιτήσεις κατά πιστωτικών ιδρυμάτων	2.625.186	2.227.791
Αξιόγραφα εμπορικού χαρτοφυλακίου	6.815	6.544
Παράγωγα χρηματοοικονομικά μέσα	730.215	628.133
Δάνεια και απαιτήσεις κατά Πελατών	35.648.197	38.521.136
Αξιόγραφα επενδυτικού χαρτοφυλακίου		
- Αποτιμώμενα στην εύλογη αξία μέσω των λοιπών αποτελεσμάτων που καταχωρίζονται απευθείας στην Καθαρή θέση	5.691.866	
- Αποτιμώμενα στην εύλογη αξία μέσω των αποτελεσμάτων	180.175	
- Διαθέσιμα προς πώληση		4.887.356
- Διακρατούμενα έως τη λήξη		319
Επενδύσεις σε θυγατρικές, συγγενείς εταιρίες και κοινοπραξίες	863.731	2.048.931
Επενδύσεις σε ακίνητα	24.558	26.379
Ιδιοχρησιμοποιούμενα ενσώματα πάγια	628.894	628.956
Υπεραξία και λοιπά άυλα πάγια	390.445	350.783
Αναβαλλόμενες φορολογικές απαιτήσεις	5.339.676	4.282.208
Λοιπά στοιχεία Ενεργητικού	1.282.843	1.253.995
	54.132.560	55.637.413
Στοιχεία Ενεργητικού προς πώληση	1.043.900	217.285
<b>Σύνολο Ενεργητικού</b>	<b>55.176.460</b>	<b>55.854.698</b>

Ο ανωτέρω πίνακας προκύπτει από την Ετήσια Οικονομική Έκθεση της 31.12.2018. Συνιστούμε, επομένως, στον αναγνώστη να ανατρέξει στη διεύθυνση διαδικτύου της Τραπέζης, όπου αναρτώνται οι Οικονομικές Καταστάσεις καθώς και η Έκθεση Ελέγχου του ορκωτού ελεγκτή λογιστή (<https://www.alpha.gr/el/omilos/enimerosi-ependuton/oikonomika-stoixeia/oikonomikes-katastaseis-trapezis-kai-omilou?listfilter=384FFF8B82FB4C95A682BDC8E2424328>).

	(Ποσά σε χιλιάδες Ευρώ)	
	31.12.2018	31.12.2017
<b>ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ</b>		
Υποχρεώσεις προς πιστωτικά ιδρύματα	10.689.412	13.751.850
Παράγωγα χρηματοοικονομικά μέσα	1.149.513	1.037.174
Υποχρεώσεις προς Πελάτες	33.492.218	30.255.030
Ομολογίες εκδόσεώς μας και λοιπές δανειακές υποχρεώσεις	841.307	557.949
Υποχρεώσεις για τρέχοντα φόρο εισοδήματος και λοιπούς φόρους	19.842	17.920
Υποχρεώσεις καθορισμένων παροχών στους Εργαζομένους	83.747	89.441
Λοιπές υποχρεώσεις	830.738	824.340
Προβλέψεις	218.596	175.307
<b>Σύνολο Υποχρεώσεων</b>	<b>47.325.373</b>	<b>46.709.011</b>
<b>ΚΑΘΑΡΗ ΘΕΣΗ</b>		
Μετοχικό Κεφάλαιο	463.110	463.110
Διαφορά από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο	10.801.029	10.801.029
Αποθεματικά	323.104	572.832
Αποτελέσματα εις νέον	(3.736.156)	(2.691.284)
<b>Σύνολο Καθαρής Θέσεως</b>	<b>7.851.087</b>	<b>9.145.687</b>
<b>Σύνολο Υποχρεώσεων και Καθαρής Θέσεως</b>	<b>55.176.460</b>	<b>55.854.698</b>

Ο ανωτέρω πίνακας προκύπτει από την Ετήσια Οικονομική Έκθεση της 31.12.2018. Συνιστούμε, επομένως, στον αναγνώστη να ανατρέξει στη διεύθυνση διαδικτύου της Τραπέζης, όπου αναρτώνται οι Οικονομικές Καταστάσεις καθώς και η Έκθεση Ελέγχου του ορκωτού ελεγκτή λογιστή (<https://www.alpha.gr/el/omilos/enimerosi-ependuton/oikonomika-stoixeia/oikonomikes-katastaseis-trapezis-kai-omilou?listfilter=384FFF8B82FB4C95A682BDC8E2424328>).

## Κατάσταση Συνολικού Αποτελέσματος

	(Ποσά σε χιλιάδες Ευρώ)	
	Από 1 Ιανουαρίου έως	
	31.12.2018	31.12.2017
<b>Καθαρά κέρδη/(ζημίες), μετά από τον φόρο εισοδήματος, που αναγνωρίστηκαν στην Κατάσταση Αποτελεσμάτων</b>	<b>63.404</b>	<b>43.895</b>
<b>Λοιπά αποτελέσματα που καταχωρίστηκαν απευθείας στην Καθαρή Θέση:</b>		
<b>Ποσά που αναταξινομούνται στην Κατάσταση Αποτελεσμάτων</b>		
Καθαρή μεταβολή του αποθεματικού των διαθέσιμων προς πώληση αξιογράφων		459.969
Καθαρή μεταβολή του αποθεματικού των αξιογράφων που αποτιμώνται στην εύλογη αξία μέσω των λοιπών αποτελεσμάτων που καταχωρίζονται απευθείας στην Καθαρή Θέση	(495.131)	
Καθαρή μεταβολή του αποθεματικού αντισταθμίσεως ταμειακών ροών	(2.350)	53.361
Φόρος εισοδήματος	144.269	(148.685)
<b>Ποσά που αναταξινομούνται στην Κατάσταση Αποτελεσμάτων</b>	<b>(353.212)</b>	<b>364.645</b>
<b>Ποσά που δεν αναταξινομούνται στην Κατάσταση Αποτελεσμάτων</b>		
Καθαρή μεταβολή αναλογιστικών κερδών/(ζημιών) υποχρεώσεων καθορισμένων παροχών	1.123	133
Κέρδη/(ζημίες) μετοχών που αποτιμώνται στην εύλογη αξία μέσω των λοιπών αποτελεσμάτων που καταχωρίζονται απευθείας στην Καθαρή Θέση	(2.577)	
Φόρος εισοδήματος	422	(39)
<b>Ποσά που δεν αναταξινομούνται στην Κατάσταση Αποτελεσμάτων</b>	<b>(1.032)</b>	<b>94</b>
<b>Σύνολο αποτελεσμάτων, μετά από τον φόρο εισοδήματος, που καταχωρίστηκαν απευθείας στην Καθαρή Θέση</b>	<b>(354.244)</b>	<b>364.739</b>
<b>Συνολικό αποτέλεσμα χρήσεως, μετά από τον φόρο εισοδήματος</b>	<b>(290.840)</b>	<b>408.634</b>

Ο ανωτέρω πίνακας προκύπτει από την Ετήσια Οικονομική Έκθεση της 31.12.2018. Συνιστούμε, επομένως, στον αναγνώστη να ανατρέξει στη διεύθυνση διαδικτύου της Τραπέζης, όπου αναρτώνται οι Οικονομικές Καταστάσεις καθώς και η Έκθεση Ελέγχου του ορκωτού ελεγκτή λογιστή (<https://www.alpha.gr/el/omilos/enimerosi-ependuton/oikonomika-stoixeia/oikonomikes-katastaseis-trapezis-kai-omilou?listfilter=384FFF8B82FB4C95A682BDC8E2424328>).

## Κατάσταση Μεταβολών της Καθαής Θέσεως

	(Ποσά σε χιλιάδες Ευρώ)				
	Μετοχικό Κεφάλαιο	Διαφορά από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο	Αποθεματικά	Αποτελέσματα εις νέον	Σύνολο
<b>Υπόλοιπο 1.1.2017</b>	<b>461.064</b>	<b>10.790.870</b>	<b>208.187</b>	<b>(2.735.079)</b>	<b>8.725.042</b>
<b>Μεταβολές χρήσεως 1.1.2017 - 31.12.2017</b>					
Αποτέλεσμα χρήσεως, μετά από τον φόρο εισοδήματος				43.895	43.895
Λοιπά αποτελέσματα μετά από τον φόρο εισοδήματος, που καταχωρίστηκαν απευθείας στην Καθαρή Θέση			364.645	94	364.739
<b>Συνολικό αποτέλεσμα χρήσεως, μετά από τον φόρο εισοδήματος</b>			<b>364.645</b>	<b>43.989</b>	<b>408.634</b>
Μετατροπή μετατρέψιμου ομολογιακού δανείου σε μετοχές	2.046	10.159			12.205
Έξοδα αυξήσεως μετοχικού κεφαλαίου, μετά από τον φόρο εισοδήματος				(194)	(194)
<b>Υπόλοιπο 31.12.2017</b>	<b>463.110</b>	<b>10.801.029</b>	<b>572.832</b>	<b>(2.691.284)</b>	<b>9.145.687</b>

	(Ποσά σε χιλιάδες Ευρώ)				
	Μετοχικό Κεφάλαιο	Διαφορά από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο	Αποθεματικά	Αποτελέσματα εις νέον	Σύνολο
<b>Υπόλοιπο 31.12.2017</b>	<b>463.110</b>	<b>10.801.029</b>	<b>572.832</b>	<b>(2.691.284)</b>	<b>9.145.687</b>
Επίπτωση από την εφαρμογή του ΔΠΧΠ 9 την 1.1.2018			103.484	(1.107.244)	(1.003.760)
<b>Υπόλοιπο 1.1.2018</b>	<b>463.110</b>	<b>10.801.029</b>	<b>676.316</b>	<b>(3.798.528)</b>	<b>8.141.927</b>
<b>Μεταβολές χρήσεως 1.1.2018 - 31.12.2018</b>					
Αποτέλεσμα χρήσεως, μετά από τον φόρο εισοδήματος				63.404	63.404
Λοιπά αποτελέσματα μετά από τον φόρο εισοδήματος, που καταχωρίστηκαν απευθείας στην Καθαρή Θέση			(353.212)	(1.032)	(354.244)
<b>Συνολικό αποτέλεσμα χρήσεως, μετά από τον φόρο εισοδήματος</b>			<b>(353.212)</b>	<b>62.372</b>	<b>(290.840)</b>
<b>Υπόλοιπο 31.12.2018</b>	<b>463.110</b>	<b>10.801.029</b>	<b>323.104</b>	<b>(3.736.156)</b>	<b>7.851.087</b>

Ο ανωτέρω πίνακας προκύπτει από την Ετήσια Οικονομική Έκθεση της 31.12.2018. Συνιστούμε, επομένως, στον αναγνώστη να ανατρέξει στη διεύθυνση διαδικτύου της Τραπέζης, όπου αναρτώνται οι Οικονομικές Καταστάσεις καθώς και η Έκθεση Ελέγχου του ορκωτού ελεγκτή λογιστή (<https://www.alpha.gr/el/omilos/enimerosi-ependuton/oikonomika-stoixeia/oikonomikes-katastaseis-trapezis-kai-omilou?listfilter=384FFF8B82FB4C95A682BDC8E2424328>).

## Κατάσταση Ταμειακών Ροών

	(Ποσά σε χιλιάδες Ευρώ)	
	Από 1 Ιανουαρίου έως	
	31.12.2018	31.12.2017*
<b>Ταμειακές ροές από λειτουργικές δραστηριότητες</b>		
Κέρδη/(ζημιές) πριν από τον φόρο εισοδήματος	(387.421)	105.825
<b>Προσαρμογή κερδών/(ζημιών) προ φόρων για:</b>		
Αποσβέσεις/Απομειώσεις/Διαγραφές ενσώματων παγίων	52.775	71.139
Αποσβέσεις/Απομειώσεις/Διαγραφές αύλων παγίων	49.405	43.749
Ζημιές απομειώσεως χρηματοοικονομικών μέσων και λοιπές προβλέψεις	1.508.284	902.574
Αποτέλεσμα από διακοπή αναγνώρισεως χρηματοοικονομικών στοιχείων Ενεργητικού που αποτιμώνται στο αναπόσβεστο κόστος	(4.715)	
Αποτίμηση χρηματοοικονομικών στοιχείων που αποτιμώνται στην εύλογη αξία μέσω των αποτελεσμάτων	71.366	(210.707)
Απομειώσεις συμμετοχών	394.365	242.418
(Κέρδη)/Ζημιές από επενδυτικές δραστηριότητες	(678.550)	(315.829)
(Κέρδη)/Ζημιές από χρηματοδοτικές δραστηριότητες	47.015	(12.187)
	<b>1.052.524</b>	<b>826.982</b>
<b>Καθαρή (αύξηση)/μείωση στοιχείων Ενεργητικού που σχετίζονται με λειτουργικές δραστηριότητες:</b>		
Απαιτήσεων κατά πιστωτικών ιδρυμάτων	(12.732)	566.056
Αξιογράφων εμπορικού χαρτοφυλακίου και παραγώγων χρηματοοικονομικών μέσων	(30.486)	(23.693)
Δανείων και απαιτήσεων κατά Πελατών	(10.347)	(15.370)
Λοιπών στοιχείων Ενεργητικού	366.797	175.375
<b>Καθαρή αύξηση/(μείωση) στοιχείων Υποχρεώσεων που σχετίζονται με λειτουργικές δραστηριότητες:</b>		
Υποχρεώσεων προς πιστωτικά ιδρύματα	(3.062.438)	(5.681.151)
Υποχρεώσεων προς Πελάτες	3.233.390	1.227.331
Λοιπών Υποχρεώσεων	(43.523)	(35.656)

\*Ορισμένα κονδύλια της προηγούμενης χρήσεως έχουν αναμορφωθεί για σκοπούς συγκρισιμότητας.

Ο ανωτέρω πίνακας προκύπτει από την Ετήσια Οικονομική Έκθεση της 31.12.2018. Συνιστούμε, επομένως, στον αναγνώστη να ανατρέξει στη διεύθυνση διαδικτύου της Τραπέζης, όπου αναρτώνται οι Οικονομικές Καταστάσεις καθώς και η Έκθεση Ελέγχου του ορκωτού ελεγκτή λογιστή (<https://www.alpha.gr/el/omilos/enimerosi-ependuton/oikonomika-stoixeia/oikonomikes-katastaseis-trapezis-kai-omilou?listfilter=384FFF8B82FB4C95A682BDC8E2424328>).

	(Ποσά σε χιλιάδες Ευρώ)	
	Από 1 Ιανουαρίου έως	
	31.12.2018	31.12.2017*
<b>Καθαρές ταμειακές ροές από λειτουργικές δραστηριότητες προ φόρων</b>	<b>1.493.185</b>	<b>(2.960.126)</b>
Πληρωθέντες φόροι εισοδήματος και λοιποί φόροι	1.922	(1.499)
<b>Καθαρές ταμειακές ροές από λειτουργικές δραστηριότητες</b>	<b>1.495.107</b>	<b>(2.961.625)</b>
<b>Ταμειακές ροές από επενδυτικές δραστηριότητες</b>		
Επενδύσεις σε θυγατρικές, συγγενείς εταιρίες και κοινοπραξίες	(531.585)	38.235
Πωλήσεις θυγατρικών, συγγενών εταιριών και κοινοπραξιών	38.320	55.817
Εισπραχθέντα μερίσματα	78.159	20.188
Αγορές ενσώματων και αύλων παγίων	(126.386)	(79.029)
Πωλήσεις ενσώματων και αύλων παγίων	1.171	207
Εισπραχθέντες τόκοι κρεογράφων επενδυτικού χαρτοφυλακίου	34.295	93.866
Αγορές Εντόκων Γραμματίων Ελληνικού Δημοσίου (Ε.Γ.Ε.Δ.)	(2.157.218)	(3.393.016)
Πωλήσεις/λήξεις Εντόκων Γραμματίων Ελληνικού Δημοσίου (Ε.Γ.Ε.Δ.)	2.559.786	3.725.963
Αγορές κρεογράφων επενδυτικού χαρτοφυλακίου (εξαιρουμένων Ε.Γ.Ε.Δ.)	(3.843.678)	(1.890.799)
Πωλήσεις/λήξεις κρεογράφων επενδυτικού χαρτοφυλακίου (εξαιρουμένων Ε.Γ.Ε.Δ.)	2.583.014	4.370.351
<b>Καθαρές ταμειακές ροές από επενδυτικές δραστηριότητες</b>	<b>(1.364.122)</b>	<b>2.941.783</b>
<b>Ταμειακές ροές από χρηματοδοτικές δραστηριότητες</b>		
Εισπράξεις ομολογιών εκδόσεώς μας και λοιπών δανειακών υποχρεώσεων	520.929	258.589
Πληρωμές τόκων ομολογιών και λοιπών δανειακών υποχρεώσεων	(17.241)	(9.989)
Αποπληρωμές ομολογιών εκδόσεώς μας και λοιπών δανειακών υποχρεώσεων	(263.547)	(247.299)
Έξοδα αυξήσεως μετοχικού κεφαλαίου		(273)
<b>Καθαρές ταμειακές ροές από χρηματοδοτικές δραστηριότητες</b>	<b>240.141</b>	<b>1.028</b>
Επίδραση συναλλαγματικών διαφορών στο ταμείο και στα ταμειακά ισοδύναμα	1.526	794
<b>Καθαρή αύξηση/(μείωση) ταμειακών ροών</b>	<b>372.652</b>	<b>(18.020)</b>
<b>Ταμείο και ταμειακά ισοδύναμα στην αρχή της χρήσεως</b>	<b>630.071</b>	<b>648.091</b>
<b>Ταμείο και ταμειακά ισοδύναμα στο τέλος της χρήσεως</b>	<b>1.002.723</b>	<b>630.071</b>

\*Ορισμένα κονδύλια της προχρ. έχουν αναμορφωθεί για σκοπούς συγκρισιμότητας.

Ο ανωτέρω πίνακας προκύπτει από την Ετήσια Οικονομική Έκθεση της 31.12.2018. Συνιστούμε, επομένως, στον αναγνώστη να ανατρέξει στη διεύθυνση διαδικτύου της Τραπέζης, όπου αναρτώνται οι Οικονομικές Καταστάσεις καθώς και η Έκθεση Ελέγχου του ορκωτού ελεγκτή λογιστή (<https://www.alpha.gr/el/omilos/enimerosi-ependuton/oikonomika-stoixeia/oikonomikes-katastaseis-trapezis-kai-omilou?listfilter=384FFF8B82FB4C95A682BDC8E2424328>).



Σταδίου 40, 102 52 ΑΘΗΝΑΙ  
Τηλεφωνικό Κέντρο: 210 326 0000  
Ιστοσελίδα: [www.alpha.gr](http://www.alpha.gr)



