

2021

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ



ALPHA
SERVICES AND HOLDINGS

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

4	ΣΥΝΤΟΜΟ ΙΣΤΟΡΙΚΟ
5	ΒΑΣΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ
6	ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΤΟΥ ΠΡΟΕΔΡΟΥ
10	ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΤΟΥ ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ
16	Η ΜΕΤΟΧΗ ΤΗΣ ALPHA BANK ΚΑΙ Η ΜΕΤΟΧΙΚΗ ΣΥΝΘΕΣΗ
18	ΚΥΡΙΑ ΓΕΓΟΝΟΤΑ ΤΟ 2021
20	PROJECT TOMORROW: ΤΟ ΝΕΟ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΤΗΣ ALPHA BANK
26	THE ALPHA BLUE PRINT: ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ ΤΗΣ ALPHA BANK
36	ΘΕΜΑΤΑ ESG ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ
47	1. Η ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΚΑΙ Η ΔΙΕΘΝΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΤΑ ΤΟ 2021 ΚΑΙ ΟΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΠΑ ΤΟ 2022
61	2. ΤΟΜΕΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ Τραπεζική Ιδιωτών Τραπεζική Επιχειρήσεων Επενδυτική Τραπεζική και Διαχείριση Διαθεσίμων Νοτιοανατολική Ευρώπη Λοιπές Δραστηριότητες
95	3. ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΤΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΤΟΜΕΑ ΚΑΙ ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΠΕΡΙΟΧΗ
101	4. ΨΗΦΙΑΚΑ ΔΙΚΤΥΑ, ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ
107	5. ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΔΙΚΤΥΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ Συστήματα και Έργα Πληροφορικής Επιχειρησιακή Συνέχεια Δίκτυο Καταστημάτων
115	6. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ
139	7. ΚΕΦΑΛΙΑΚΗ ΕΠΑΡΚΕΙΑ
147	8. ΚΥΒΕΡΝΟΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ – ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
159	9. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ Εταιρική Διακυβέρνηση Εσωτερικός Έλεγχος Κανονιστική Συμμόρφωση Οργανόγραμμα
183	10. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ

ΣΥΝΤΟΜΟ ΙΣΤΟΡΙΚΟ

Η ιστορία της Alpha Bank ξεκινά το 1879 με την ίδρυση από τον Ιωάννη Φ. Κωστόπουλο εμπορικής επιχείρησης 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 του 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 Τράπεζας από την “Alpha Τράπεζα Πίστεως” και το 2000 εγκρίνεται η συγχώνευση της Ιονικής Τράπεζας 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 Τράπεζας από την Crédit Agricole S.A. Την ημερομηνία αυτή, η Τράπεζα αποκτά τον έλεγχο της Εμπορικής Τράπεζας της Ελλάδος Α.Ε. και τον Ιούνιο του 2013, ολοκληρώ-

νεται η νομική συγχώνευση διά απορρόφησής 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 Τράπεζας το 2013 ακολούθησε η εξαγορά των εργασιών Λιανικής Τραπεζικής της Citibank στην Ελλάδα, η οποία ολοκληρώθηκε τον Σεπτέμβριο του 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 ευρύ φάσμα υψηλής ποιότητας χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών στην Ελλάδα και στη Νοτιοανατολική Ευρώπη.

ΒΑΣΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ

(Ποσά σε εκατ. Ευρώ)	Όμιλος Alpha Services and Holdings		
	Μεταβολή %	2021	2020
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ⁽¹⁾			
Σύνολο Ενεργητικού	4,7%	73.356	70.040
Δάνεια και Απαιτήσεις κατά Πελατών προ Συσσωρευμένων Απομειώσεων	-19,6%	38.987	48.507
Συσσωρευμένες Απομειώσεις	-77,1%	-2.077	-9.080
Υποχρεώσεις προς Πελάτες	7,2%	46.970	43.831
Σύνολο Καθαρής Θέσης	-27,4%	6.080	8.370
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΧΡΗΣΗΣ ⁽¹⁾			
Σύνολο Εσόδων ⁽²⁾	-108,6%	-222	2.572
Σύνολο Εξόδων προ Ζημιών Απομείωσης και Προβλέψεων για την Κάλυψη του Πιστωτικού Κινδύνου	11,6%	-1.274	-1.142
Κέρδη προ Φόρων και Ζημιών Απομείωσης & Προβλέψεων για την Κάλυψη του Πιστωτικού Κινδύνου	-204,6%	-1.496	1.430
Ζημίες Απομειώσεων και Προβλέψεις για την Κάλυψη του Πιστωτικού κινδύνου και Συναφή Έξοδα	8,6%	-1.433	-1.319
Κέρδη / (Ζημίες) Χρήσης	-2894,2%	-2.906	104
Κέρδη / (Ζημίες) Χρήσης μετά από την Αφαίρεση Αποτελεσμάτων από Συναλλαγές Μείωσης Καθυστερημένων Απαιτήσεων και Εκτάκτων Αποτελεσμάτων	279,3%	330	87
ΔΕΙΚΤΕΣ			
Καθαρό Περιθώριο Τόκων ⁽³⁾		1,9%	2,9%
Δείκτης Συνολικής Κεφαλαιακής Επάρκειας		16,1%	18,4%
Δείκτης Βασικών Κεφαλαίων (TIER I)		13,2%	17,3%
ΠΙΣΤΟΛΗΠΤΙΚΗ ΔΙΑΒΑΘΜΙΣΗ			
Moody's		Caa1	Caa1
Standard & Poor's		B-	B
Fitch Ratings		CCC+	CCC+
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ			
Καταστήματα ⁽⁴⁾		484	519
Αριθμός Προσωπικού		8.939	10.528

⁽¹⁾ Τα κονδύλια του Ενοποιημένου Ισολογισμού και της Ενοποιημένης Κατάστασης Αποτελεσμάτων της συγκριτικής χρήσης έχουν αναμορφωθεί.

⁽²⁾ Συμπεριλαμβάνεται η Αναλογία κερδών/(ζημιών) από συγγενείς εταιρείες και κοινοπραξίες και ζημία από αποαναγνώριση στοιχείων του ενεργητικού.

⁽³⁾ Ο υπολογισμός του Καθαρού Περιθωρίου Τόκων έγινε βάσει του Καθαρού Εσόδου από Τόκους προς τον μέσο όρο των Τοκοφόρων στοιχείων Ενεργητικού.

⁽⁴⁾ Περιλαμβάνει τα καταστήματα της Alpha Bank Albania που έχει κατηγοριοποιηθεί ως διακοπείσα δραστηριότητα κατά την 31.12.2021.

ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΤΟΥ ΠΡΟΕΔΡΟΥ

Κυρίες και Κύριοι Μέτοχοι,
Το 2021 ήταν στο σύνολό του ένα έτος με έντονες διακυμάνσεις για τη διεθνή οικονομία και κατ' επέκταση και για τη χώρα μας. Η παγκόσμια οικονομία, πριν την εισβολή της Ρωσίας στην Ουκρανία, ανέκαμπτε δυναμικά από τις επιπτώσεις της πανδημίας και των δυσχερειών στις παγκόσμιες αλυσίδες εφοδιασμού. Τόσο στις διεθνείς αγορές, όσο και στην Ελλάδα δεν υπήρχε ορατός κίνδυνος για κάποια νέα κρίση που θα ανέκοπτε την αναμενόμενη ανάκαμψη της οικονομικής δραστηριότητας. Η ενεργειακή κρίση που ξεκίνησε πέρυσι το καλοκαίρι, μειώνοντας τις προσδοκίες για εύρωστη ανάπτυξη το 2021 και το 2022, σταδιακά κλιμακώθηκε και εν τέλει κορυφώθηκε με την κήρυξη του πολέμου της Ρωσίας κατά της Ουκρανίας τον Φεβρουάριο του 2022. Η πολεμική σύγκρουση, πέρα από την τεράστια ανθρωπιστική κρίση για εκατομμύρια ανθρώπους, έχει θέσει τις ευρωπαϊκές οικονομίες, αλλά και την παγκόσμια οικονομία, αντιμέτωπες με τον κίνδυνο, αφενός της συνέχισης ανόδου του πληθωρισμού, που έχει φθάσει σε υψηλά επίπεδα 40ετίας, και αφετέρου της μεγάλης επιβράδυνσης ή και ύφεσης της οικονομικής δραστηριότητας. Δεν μπορεί επομένως να αποκλείσει κανείς τον κίνδυνο επιστροφής - μετά από δεκαετίες - στη δίνη του στασιμοπληθωρισμού. Οι σημαντικές αυξήσεις των τιμών στα ενεργειακά προϊόντα, αλλά και στις πρώτες ύλες και τα τρόφιμα -εξελίξεις που αντανακλούν τη σπουδαιότητα της εφοδιαστικής αλυσίδας από τη Ρωσία και την Ουκρανία, ενέτειναν τις πληθωριστικές πιέσεις και δημιούργησαν παρατεταμένες πληθωριστικές προσδοκίες. Παράλληλα, οι εξελίξεις αυτές επηρεάζουν αρνητικά τα πραγματικά εισοδήματα και τη δαπάνη των νοικοκυριών και ιδιαίτερα των πιο ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού. Η νέα γεωπολιτική κρίση, που προκλήθηκε από τη ρωσική εισβολή, ανέτρεψε σε μεγάλο βαθμό τις ελπίδες και τα σχέδια για μία εύρωστη και διατηρήσιμη

οικονομική ανάκαμψη. Όλοι οι διεθνείς οργανισμοί και τα ερευνητικά ιδρύματα προβλέπουν περαιτέρω άνοδο του πληθωρισμού και σημαντικές μειώσεις στους ρυθμούς μεγέθυνσης της οικονομικής δραστηριότητας. Χωρίς την αποκλιμάκωση της γεωπολιτικής κρίσης ως το τέλος του τρέχοντος έτους και τη σταδιακή πτώση στις τιμές της ενέργειας, ένα σενάριο με αρνητικές επιπτώσεις στον ρυθμό μεγέθυνσης για την Ευρώπη και την Ελλάδα γίνεται αρκετά πιο πιθανό. Σε ένα τέτοιο, απευκαταίω, σενάριο είναι πιθανή η περαιτέρω μείωση των διαθέσιμων εισοδημάτων, και των περιθωρίων κέρδους των επιχειρήσεων, με αποτέλεσμα την αρνητική επίδραση στην κατανάλωση, τις επενδύσεις και κατά συνέπεια στην ανάπτυξη.

Η γεωπολιτική και η συνακόλουθη ενεργειακή κρίση όμως έχει κάνει επιτακτική την ανάγκη για μία νέα στρατηγική για την ενεργειακή θωράκιση της χώρας. Από τη μία πλευρά πρέπει να βρεθούν τρόποι υποκατάστασης της προμήθειας ρωσικού φυσικού αερίου και πετρελαίου από άλλες χώρες και από την άλλη να υποκατασταθούν τα ορυκτά καύσιμα από καθαρές μορφές ενέργειας, πράγμα όμως που σημαίνει ότι πρέπει να γίνουν σημαντικές επενδύσεις. Πέρα όμως από τη γεωπολιτική και οικονομική διάσταση του ενεργειακού θέματος, είναι γενικότερα αποδεκτό ότι η χρήση ορυκτών καυσίμων συμβάλλει σημαντικά στην αύξηση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου και στην κλιματική αλλαγή. Οι επιπτώσεις αυτές αφορούν εν τέλει την ποιότητα της ανθρώπινης ζωής και επηρεάζουν καθοριστικά την οικονομική δραστηριότητα σε ολόκληρο τον κόσμο.

Οι πιο πάνω εξελίξεις έχουν επηρεάσει σημαντικά και τις χρηματοοικονομικές αγορές. Η μεγάλη αύξηση του πληθωρισμού διεθνώς οδηγεί τις κεντρικές τράπεζες, μεταξύ των οποίων και την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ), σε σταδιακή ομαλοποίηση της νομισματικής πολιτικής. Οι κεντρικές τράπεζες άρχισαν να αντιδρούν με αύξηση των επιτοκίων, για να

συγκρατήσουν τον πληθωρισμό, τις πληθωριστικές προσδοκίες και τις δευτερογενείς επιδράσεις τους. Η γενικότερη εικόνα δείχνει ότι οι αγορές προεξοφλούν αύξηση των επιτοκίων, αφού αναμένεται ότι οι περισσότερες κεντρικές τράπεζες θα αυξήσουν τα βασικά τους επιτόκια εντός του 2022. Η άνοδος του πληθωρισμού, οι αυξήσεις επιτοκίων και η επιβράδυνση της οικονομικής δραστηριότητας, έχουν οδηγήσει τους επενδυτές σε αυξημένη αποστροφή προς τον κίνδυνο. Αποτέλεσμα είναι και η σημαντική άνοδος των αποδόσεων των κρατικών και εταιρικών ομολόγων και η πτώση των τιμών των μετοχών.

Η οικονομική δραστηριότητα στη χώρα μας ανέκαμψε με γοργούς ρυθμούς το 2021 και το α' τρίμηνο του 2022, αντισταθμίζοντας τις απώλειες του 2020, που προκλήθηκαν από την πανδημία. Πιο συγκεκριμένα, το 2021 το ΑΕΠ αυξήθηκε κατά 8,3%, σε σταθερές τιμές, λόγω της ανόδου της ιδιωτικής και δημόσιας κατανάλωσης, αλλά και της αύξησης των ιδιωτικών επενδύσεων. Ενώ λοιπόν η πανδημία δεν αποτελεί πια αιτία ανάσχεσης της οικονομικής δραστηριότητας, οι εξελίξεις στον πληθωρισμό και στο γεωπολιτικό πεδίο συνιστούν πηγές αβεβαιότητας και κινδύνων που απειλούν άμεσα και την ελληνική οικονομία. Η εκτίναξη των τιμών ενέργειας λόγω των γεωπολιτικών εξελίξεων και των προβλημάτων στις εφοδιαστικές αλυσίδες, συμπαρασύρει σταδιακά τις τιμές και σε άλλα βασικά αγαθά, όπως τα τρόφιμα, και διαχέεται στο σύνολο της οικονομίας. Ενδεικτική είναι η άνοδος του εναρμονισμένου δείκτη τιμών καταναλωτή για την Ελλάδα, κατά το πρώτο εξάμηνο του 2022, η οποία έφθασε στο 8,5%, με την τιμή του φυσικού αερίου στο πρώτο πεντάμηνο να έχει υπερδιπλασιαστεί και την τιμή της ηλεκτρικής ενέργειας να έχει επίσης αυξηθεί κατακόρυφα, επιφέροντας αυξήσεις δυσβάσταχτες για τις επιχειρήσεις και τα νοικοκυριά. Είναι αλήθεια ότι η κυβέρνηση έλαβε σημαντικά μέτρα για τον μετριασμό των αρνητικών επιπτώσεων

στο εισόδημα των νοικοκυριών και τη ρευστότητα των επιχειρήσεων, αλλά αυτά αναχαιτίζουν την προσπάθεια για την επαναφορά της δημοσιονομικής πειθαρχίας και ισορροπίας στην χώρα.

Κυρίες και Κύριοι Μέτοχοι,

Ας έρθουμε στις εξελίξεις του χρηματοοικονομικού τομέα. Η ποιοτική βελτίωση των ισολογισμών των τραπεζών τις οδηγεί να γυρίσουν σελίδα στο πεδίο της χρηματοδότησης της πραγματικής οικονομίας. Η μεγάλη μείωση του δείκτη δανείων προς καταθέσεις έχει ως αποτέλεσμα οι τράπεζες να διαθέτουν κεφαλαιακά αποθέματα ασφαλείας και επαρκή ρευστότητα, χάρη στην άντληση ρευστότητας από την ΕΚΤ και τη σταδιακή επιστροφή σε θετικό ποσοστό αποταμίευσης. Οι τραπεζικές καταθέσεις του ιδιωτικού τομέα αυξήθηκαν κατά Ευρώ 16,2 δισ., οι μισές από τις οποίες προέρχονται από τις καταθέσεις των νοικοκυριών. Τέλος, στο σκέλος των Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων καταγράφηκε δραστική μείωση του αποθέματός τους, με πώληση δανείων ύψους Ευρώ 27,5 δισ., μέσα από την αξιοποίηση του προγράμματος "Ηρακλής".

Στην Alpha Bank, ο στόχος του Στρατηγικού μας Σχεδίου για τη βελτίωση της ποιότητας του δανειακού χαρτοφυλακίου επιτεύχθηκε το 2021, με τον Δείκτη μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων του Ομίλου να μειώνεται στο 13,1% από 42,5% το 2020, και με τα πρόσθετα μέτρα που ελήφθησαν να διαμορφώνεται σε μονοψήφιο ποσοστό από το δεύτερο τρίμηνο του τρέχοντος έτους. Αυτό ήταν αποτέλεσμα των πωλήσεων και των τιτλοποιήσεων Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων ύψους Ευρώ 16 δισ., καθώς και της αύξησης του χαρτοφυλακίου Εξυπηρετούμενων Δανείων του Ομίλου. Τα Μη Εξυπηρετούμενα Ανοίγματα στον Όμιλο μειώθηκαν στα Ευρώ 5,1 δισ. το 2021 από Ευρώ 20,9 δισ. το 2020.

Παράλληλα με τη δραστική μείωση των Μη Εξυπη-

ρετούμενων Ανοιγμάτων, η Alpha Bank, κατά τη διάρκεια του 2021, στήριξε την ελληνική οικονομία, καθώς οι συνολικές νέες εκταμιεύσεις δανείων στην Ελλάδα ανήλθαν σε Ευρώ 5,4 δισ., από τα οποία τα Ευρώ 1,6 δισ. αφορούσαν δάνεια προς επιχειρήσεις, κυρίως στους κλάδους των μεταφορών, του εμπορίου, του τουρισμού, της ενέργειας και της μεταποίησης. Αυτή η πιστωτική επέκταση το 2021 υποστηρίχθηκε από την ενίσχυση της καταθετικής βάσης, καθώς οι καταθέσεις του Ομίλου διαμορφώθηκαν σε Ευρώ 47 δισ. στο τέλος του 2021 έναντι Ευρώ 43,8 δισ. στο τέλος του 2020. Η κεφαλαιακή θέση της Alpha Bank παρέμεινε ισχυρή το 2021, με τον Δείκτη Κεφαλαιακής Επάρκειας (CAD) να διαμορφώνεται σε 16,1% και τον Δείκτη Κεφαλαίων Κοινών Μετόχων της Κατηγορίας (CET 1) να ανέρχεται σε 13,2%. Όπως θα σας εξηγήσει ο Διευθύνων Σύμβουλος, το 2021 ήταν μία χρονιά ορόσημο για την Alpha Bank. Πέρα από τη δραστική μείωση των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων, η Διοίκηση της Τράπεζας πήρε μία σειρά πρόσθετων μέτρων που αποβλέπουν στη μείωση του κόστους, στην αξιολόγηση και καλύτερη αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού και στην τεχνολογική αναβάθμιση των δραστηριοτήτων μας.

Σε αυτή την προσπάθεια, το Διοικητικό Συμβούλιο (ΔΣ) υπήρξε ιδιαίτερα δραστήριο, εξετάζοντας με κριτικό αλλά και εποικοδομητικό πνεύμα τις πρωτοβουλίες της Διοίκησης. Το 2021 το Διοικητικό Συμβούλιο συνήλθε 29 φορές, η Επιτροπή Ελέγχου 15, η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων 17, η Επιτροπή Αποδοχών 11, η Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης, Βιωσιμότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων 10 και το ΔΣ σε επίπεδο μη εκτελεστικών μελών 7. Επιπλέον, το ΔΣ προχώρησε στην εκπόνηση προγράμματος βελτίωσης των δράσεών του, με βάση τις εισηγήσεις του Εξωτερικού μας Συμβούλου για τα θέματα εταιρικής διακυβέρνησης καθώς και τις προτάσεις της Εταιρείας FIDELIO που αξιολόγησε τη λειτουργία του ΔΣ, κατ' εντολή του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας.

Στο σημείο αυτό επιθυμώ να σας θυμίσω ότι τα τελευταία χρόνια έχουμε ξεκινήσει στην Alpha Bank ένα φιλόδοξο πρόγραμμα για την ενίσχυση της εταιρικής

διακυβέρνησης. Η πρόοδος που σημειώσαμε είναι σημαντική αφού η ποιότητα της Εταιρικής Διακυβέρνησης δεν υστερεί από το επίπεδο των μεγάλων ευρωπαϊκών τραπεζών. Πιο συγκεκριμένα:

- Έχουμε ένα από τα πιο ανεξάρτητα και διαφοροποιημένα Διοικητικά Συμβούλια στη χώρα, με την αναλογία των ανεξάρτητων Μελών να βρίσκεται στο 61% - από τα υψηλότερα ποσοστά στην Ελλάδα.
- Η εκπροσώπηση των γυναικών στο Διοικητικό μας Συμβούλιο έχει αυξηθεί από 8% το 2019 σε 23%, και με τη δική σας έγκριση σήμερα θα υπερβεί το 30%.
- Έχουμε υιοθετήσει τον Ελληνικό Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης.

• Το πλαίσιο και οι πολιτικές αποδοχών μας έχουν βελτιωθεί, προκειμένου να εναρμονιστούν με τα συμφέροντα των Μετόχων μας.

- Προχωρήσαμε σε μεταρρυθμίσεις στη διακυβέρνηση, για να βελτιώσουμε την εποπτεία των θεμάτων ESG, σύμφωνα με τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές.

Ο υψηλός πληθωρισμός έχει ήδη αρχίσει να προκαλεί αύξηση των επιτοκίων παρέμβασης των κεντρικών τραπεζών, με αρνητικές επιπτώσεις στα επενδυτικά σχέδια των επιχειρήσεων και την αγοραστική δύναμη των νοικοκυριών. Παράλληλα, η αύξηση του ονομαστικού ΑΕΠ σε συνδυασμό με το ελεγχόμενο κόστος εξυπηρέτησης του δημοσίου χρέους - χάρη στα χαμηλά σταθερά επιτόκια δανεισμού από τον "επίσημο τομέα" - οδηγούν σε αποκλιμάκωση του λόγου χρέους προς ΑΕΠ. Αυτό ωστόσο δεν σημαίνει ότι η βιωσιμότητα του δημοσίου χρέους είναι πλήρως διασφαλισμένη έναντι των τεράστιων εξωτερικών απειλών. Είναι λοιπόν σημαντικό να δοθεί έμφαση στη σταδιακή αποκατάσταση και διατήρηση της δημοσιονομικής ισορροπίας, με στόχο τη δημιουργία πρωτογενούς πλεονάσματος από το 2023. Οι επιδοτήσεις στήριξης των νοικοκυριών και των επιχειρήσεων θα πρέπει να κατευθύνονται πρωτίστως στους έχοντες ανάγκη, με βάση εισοδηματικά κριτήρια, ούτως ώστε οι αυξήσεις αυτές να μην υπερβούν σε καμία περίπτωση τις αυξήσεις στα φορολογικά έσοδα, τα οποία είναι συνάρτηση του ονομαστικού εισοδήματος.

Παρά τη γεωπολιτική αβεβαιότητα, το πραγματικό ΑΕΠ αναμένεται να παραμείνει σε ανοδική πορεία τα

επόμενα τρίμηνα του 2022. Ο βασικός μοχλός της μεγέθυνσης αναμένεται να είναι οι καλές επιδόσεις του τουρισμού. Θετική θα είναι επίσης η επίδραση των πρόσθετων δημοσιονομικών μέτρων που έχει ανακοινώσει η κυβέρνηση και τα οποία στοχεύουν στην άμβλυνση του αυξανόμενου ενεργειακού κόστους, καθώς και η αύξηση του ποσοστού απορρόφησης των πόρων στο πλαίσιο του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (TAA). Με βάση τις πρόσφατες εκτιμήσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, το πραγματικό ΑΕΠ θα αυξηθεί κατά 4,0% το 2022 και κατά 2,4% το 2023. Εκτιμάται επίσης ότι ο Δείκτης Τιμών Καταναλωτή θα φτάσει το 8,9% το 2022 και θα αποκλιμακωθεί στο 3,5% το 2023.

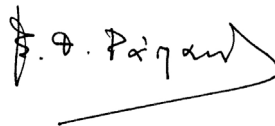
Πέρα όμως από τα μέτρα στήριξης της κυβέρνησης, βασικές προϋποθέσεις για τη στήριξη της οικονομικής δραστηριότητας είναι η ενίσχυση της εξωστρέφειας των ελληνικών επιχειρήσεων και η αύξηση της ανταγωνιστικότητας των εγχωρίως παραγόμενων αγαθών και υπηρεσιών. Η αξιοποίηση των χρηματοδοτικών πόρων του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας σε συνδυασμό με τη συνετή δημοσιονομική πολιτική και τις διαρθρωτικές αλλαγές, θα παίξουν καταλυτικό ρόλο στο να αποκτήσει η χώρα την επενδυτική βαθμίδα, που είναι ζωτικής σημασίας για τη χρηματοδότηση του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα.

Κυρίες και Κύριοι Μέτοχοι,

Ζούμε μία περίοδο με κοσμοϊστορικές εξελίξεις που αλλάζουν τα αναπτυξιακά πρότυπα που γνωρίζουμε. Βασικοί πυλώνες του νέου προτύπου που διαμορφώνεται είναι η βιώσιμη και συμπεριληπτική ανάπτυξη και η αξιοποίηση των δυνατοτήτων που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες τόσο στη δημόσια όσο και την ιδιωτική σφαίρα. Σε αυτήν την περίοδο, το χρηματοπιστωτικό σύστημα παίζει καθοριστικό ρόλο τόσο στη νέα εποχή της ψηφιοποίησης, όσο και στη στήριξη της βιώσιμης ανάπτυξης. Η Alpha Bank πρωτοπορεί και στις δύο αυτές κατευθύνσεις, ενσωματώνοντας στη λειτουργία της τα νέα εργαλεία της ψηφιακής μετάβασης και αξιοποιώντας όλες τις δυνατότητες που αυτά παρέχουν στο ανθρώπινο δυναμικό της, αλλά και στους Πελάτες της.

Το 2021 ήταν μία δύσκολη χρονιά, μέσα στην οποία, υπό αντίξοες συνθήκες, είχαμε σημαντικά επιτεύγματα. Από τη θέση του Προέδρου του ΔΣ, επιθυμώ να εκφράσω την ευαρέσκεια μου στον Διευθύνοντα Σύμβουλο και τη Διοικητική ομάδα, αλλά και σε όλο το προσωπικό για τη σκληρή και μεθοδική τους δουλειά, την κατανόηση των προκλήσεων και των δυσκολιών που αντιμετωπίσαμε και για την αφοσίωσή τους στην Τράπεζα. Την περασμένη χρονιά, η μεγάλη οικογένεια της Alpha Bank θρήνησε την απώλεια του θεμελιωτή της του Γιάννη Κωστόπουλου. Τιμώντας τη μνήμη του θα προχωρήσουμε στη νέα εποχή, με λογισμό και μ' όνειρο όπως του άρεσε να λέγει. Το τρέχον έτος έφερε σημαντικές ανατροπές στο γεωπολιτικό περιβάλλον, σε παγκόσμιο επίπεδο, και έχει αυξήσει δραματικά τις αβεβαιότητες για το μέλλον των οικονομιών μας. Οι προκλήσεις είναι μεγάλες και πρωτόγνωρες. Θέλω να πιστεύω όμως ότι στο τέλος θα επικρατήσει νηφαλιότητα στον κόσμο και εμείς, με βάση τον σωστό σχεδιασμό, τη συσσωρευμένη εμπειρία και την αγάπη μας για την Τράπεζά μας αλλά και για την Ελλάδα, θα αντιμετωπίσουμε με επιτυχία τις νέες δοκιμασίες.

Αθήνα, 22 Ιουλίου 2022



Βασίλειος Θ. Ράπανος

ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΤΟΥ ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ

Κυρίες και Κύριοι Μέτοχοι,

Το 2019, όταν είχα την τιμή να αναλάβω τη θέση του Διευθύνοντος Συμβούλου της Τράπεζάς μας, δεν αμφέβαλλα ούτε στιγμή για το απαιτητικό έργο που είχαμε μπροστά μας.

Η επιτυχημένη αντιστροφή των συνεπειών της πολυετούς κρίσης και η επιστροφή της Τράπεζάς μας στην κερδοφορία αποτέλεσε ένα εξαιρετικά σύνθετο εγχείρημα. Απαιτήσε αναλυτικό σχεδιασμό, συνέπεια στην υλοποίηση, συνεχή εγρήγορση, προσαρμοστικότητα σε ένα μεταβαλλόμενο περιβάλλον, αφοσίωση και, κυρίως, πάρα πολλή δουλειά.

Πολλώ δε μάλλον, όταν όλο αυτό το διάστημα κληθήκαμε ως Διοικητικό Συμβούλιο και Εκτελεστική Επιτροπή να αντιμετωπίσουμε πρωτόγνωρες προκλήσεις. Η εκδήλωση της πανδημίας προκάλεσε απότομη και βαθιά παγκόσμια ύφεση. Η ανάκαμψη που πυροδοτήθηκε από τα μέτρα δημοσιονομικής πολιτικής που υιοθετήθηκαν, τίθεται σήμερα εν αμφιβόλω μετά από την εισβολή της Ρωσίας στην Ουκρανία. Την ίδια στιγμή, οι δραματικές ανισορροπίες στην αγορά ενέργειας έχουν πυροδοτήσει πληθωρισμό σε επίπεδα που δεν έχουμε βιώσει τα τελευταία 40 χρόνια.

Σε αυτό το περιβάλλον αστάθειας, μπορώ να δηλώσω υπερήφανος για όσα έχουμε επιτύχει. Όχι μόνον αντιμετωπίζοντας τη βαριά κληρονομιά της κρίσης, αλλά αλλάζοντας την ίδια την Τράπεζα, ώστε να εισέλθει σε τροχιά βιώσιμης και υψηλής κερδοφορίας, δημιουργώντας έτσι αξία για τους Μετόχους μας.

Σχεδιάσαμε με προσοχή και λεπτομέρεια την εξυγίανση του ισολογισμού μας. Υλοποιήσαμε το σχέδιό μας με ταχύτητα και συνέπεια, παρότι κληθήκαμε μεγάλο μέρος του να το πετύχουμε εν μέσω πανδημίας. Μέσα σε τρεισήμισι έτη, περιορίσαμε τα Μη Εξυπηρετούμενα Ανοίγματα από Ευρώ 25,7 δισ. σε Ευρώ 3,2 δισ., επιτυγχάνοντας την αποκλιμάκωση του ποσοστού τους επί των δανείων από τα επίπεδα του 49% στις αρχές του 2019 σε μονοψήφιο ποσοστό στις 30 Ιουνίου 2022.

Προχωρήσαμε, ταυτόχρονα, σε αλλαγές που αφορούν δομές και διαδικασίες, επικεντρωθήκαμε στην αξιοποίηση του ταλέντου και στην εξέλιξη της εταιρικής μας κουλτούρας. Καταφέραμε να επιστρέψουμε στον ουσιαστικό ρόλο της τραπεζικής, επιτυγχάνο-

ντας υψηλή πιστωτική επέκταση και υποστηρίζοντας τις προοπτικές των ελληνικών επιχειρήσεων να αναπτυχθούν.

Αυτές οι αλλαγές έφεραν την Τράπεζά μας πάλι στη θέση που της αξίζει: να ηγείται της εταιρικής τραπεζικής στη χώρα μας.

Η καθαρή αύξηση των εξυπηρετούμενων επιχειρηματικών δανείων στην Ελλάδα από τις αρχές του 2019 μέχρι και τον Μάρτιο του 2022 προσεγγίζει τα Ευρώ 5 δισ., ή ποσοστό αύξησης 37%. Κατά το πρώτο τρίμηνο του 2022 ενισχύσαμε περαιτέρω το επιχειρηματικό δανειακό μας χαρτοφυλάκιο κατά Ευρώ 1 δισ., αναλαμβάνοντας σημαντικές χρηματοδοτήσεις, κυρίως στους τομείς της ενέργειας, του τουρισμού και των υποδομών.

Η αυξημένη τραπεζική δραστηριότητα, η βελτίωση της λειτουργικής μας αποδοτικότητας και η αποκλιμάκωση του κόστους πιστωτικού κινδύνου, ως αποτέλεσμα της μείωσης των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων, δημιούργησαν τις προϋποθέσεις για επάνοδο στην κερδοφορία. Ενώ το 2018 η απόδοση ιδίων κεφαλαίων υπήρξε μηδενική, το 2022 στοχεύουμε πλέον σε απόδοση ιδίων κεφαλαίων 6%, ως ένα πρώτο βήμα για την επίτευξη των μεσοπρόθεσμων στόχων μας.

Κυρίες και Κύριοι Μέτοχοι,

Σε συνθήκες υψηλού πληθωρισμού και γεωπολιτικών εντάσεων, στόχος δεν είναι μόνον να διασφαλίσουμε όσα πετύχαμε, αλλά και να σχεδιάσουμε τον νέο οδικό χάρτη που θα οδηγήσει με ασφάλεια την Τράπεζά μας σε περαιτέρω ανάπτυξη.

Αξίζει να αναφέρουμε, εν συντομία, κάποιες μακροοικονομικές ανησυχίες που έχουμε μπροστά μας.

Βγαίνοντας από τη στενωπό της πανδημικής κρίσης, η παγκόσμια οικονομία βρέθηκε αντιμέτωπη με τη δίνη του πληθωριστικού φαινομένου και τις αυξανόμενες τάσεις αναστροφής της παγκοσμιοποίησης του διεθνούς εμπορίου και των αγορών.

Ο κίνδυνος της ύφεσης πλανάται και πάλι πάνω από την Ευρώπη, ενώ οι μεταβολές του ενεργειακού κόστους είναι βέβαιο πως θα επιβαρύνουν περαιτέρω το έλλειμμα ανταγωνιστικότητας αρκετών οικονομιών. Ταυτόχρονα, η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα έχει μπροστά της το δύσκολο εγχείρημα της επίτευ-

ξης ισορροπίας μεταξύ της σταθερότητας των τιμών και της χρηματοπιστωτικής σταθερότητας.

Όσο η νομισματική πολιτική ήταν διασταλτική, οι δύο στόχοι δεν ήταν αντικρουόμενοι. Όταν, όμως, τα επιτόκια παρέμβασης αυξάνονται και οι αγορές χρεογράφων από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα σταματούν με σκοπό να συγκρατηθεί ο πληθωρισμός, αυξάνεται ο κίνδυνος κατακερματισμού των όρων αναχρηματοδότησης των κρατών, με αποτέλεσμα να συμπιέζεται η ρευστότητα νοικοκυριών και επιχειρήσεων. Επιπλέον, το γεγονός ότι ο πληθωρισμός στην Ευρώπη είναι περισσότερο πληθωρισμός κόστους παρά πληθωρισμός ζήτησης, γεννά εύλογα ερωτηματικά για την αποτελεσματικότητα της νομισματικής πολιτικής στην καταπολέμησή του.

Δεν υπάρχει αμφιβολία πως στο υπό διαμόρφωση περιβάλλον θα βρεθούν σε καθεστώς πίεσης πρωτίστως οι χώρες με σχετικά χαμηλότερη πιστοληπτική διαβάθμιση. Θα είναι η Ελλάδα μεταξύ αυτών; Το γεγονός ότι δεν έχουμε φθάσει στο επίπεδο της επενδυτικής βαθμίδας σίγουρα δυσχεραίνει την κατάσταση. Ωστόσο, όπως ανέλυσε ο Πρόεδρος μας νωρίτερα, υπάρχουν δύο ισχυροί παράγοντες στη χώρα μας, ώστε ο υψηλός πληθωρισμός να συνδυαστεί με ικανοποιητική οικονομική μεγέθυνση. Πρώτον, η θεαματική ανάκαμψη του τουρισμού που μπορεί να αποκαταστήσει την ισορροπία του εξωτερικού τομέα της οικονομίας από την άνοδο των τιμών των εισαγόμενων πρώτων υλών, και δεύτερον, η επενδυτική ένεση που χρηματοδοτείται ενεργά από το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας.

Κυρίες και Κύριοι Μέτοχοι,

Επιτρέψτε μου, σε αυτό το σημείο, να αναφερθώ σε ορισμένα βασικά επιτεύγματα και μεγέθη που καθόρισαν τη χρονιά που πέρασε.

Το 2021, ολοκληρώσαμε τέσσερις συναλλαγές τιτλοποίησης και πώλησης Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων, ύψους Ευρώ 16 δισ., ενώ δρομολογήσαμε πέντε επιπλέον συναλλαγές για το 2022, συνολικού ύψους Ευρώ 1,8 δισ.

Αυτές οι συναλλαγές, με πλέον εμβληματική το Galaxy, υπήρξαν καταλυτικές, ώστε να επιτύχουμε τον στόχο μας για μονοψήφιο δείκτη Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων ήδη στο δεύτερο τρίμηνο του

2022, ταχύτερα δηλαδή κατά έξι μήνες από ό,τι είχαμε σχεδιάσει.

Επιπλέον, προχωρήσαμε στην έκδοση δύο σειρών ομολογιακών εκδόσεων, οι οποίες συγκέντρωσαν ισχυρό επενδυτικό ενδιαφέρον. Συγκεκριμένα, στην έκδοση Ευρώ 900 εκατ. προνομιούχων ομολογιακών τίτλων MREL και στην έκδοση ομολόγου Tier 2 ύψους Ευρώ 500 εκατ. Με τις κινήσεις αυτές πετύχαμε τον στόχο μας για MREL στο 17,6% στο τέλος του 2021. Παράλληλα, θέσαμε τις βάσεις για την αναπτυξιακή πορεία της Τράπεζας, με την επιτυχή αύξηση κεφαλαίου ύψους Ευρώ 800 εκατ. τον Ιούλιο του 2021.

Με τη στήριξη των Μετόχων μας, όχι μόνον πήραμε θέση οδηγού στη χρηματοδότηση των αναπτυξιακών πλάνων των επιχειρήσεων, αλλά πετύχαμε και κάτι ακόμη: επανασυνδέσαμε στη δημόσια συζήτηση το “αύριο” του τραπεζικού συστήματος με την ανάπτυξη της οικονομίας, και όχι πια με την κάλυψη ζημιών. Στο τέλος του έτους, το Ενεργητικό του Ομίλου διαμορφώθηκε σε Ευρώ 73,4 δισ., αυξημένο κατά Ευρώ 3,3 δισ., ή 4,7%, έναντι του τέλους του 2020.

Το χαρτοφυλάκιο των εξυπηρετούμενων δανείων, εξαιρουμένων των ομολογιών υψηλής εξοφλητικής προτεραιότητας από τις τιτλοποιήσεις συνολικής αξίας Ευρώ 5,5 δισ., αυξήθηκε κατά Ευρώ 1,3 δισ., ήτοι 5%, σε σχέση με τα τέλη του 2020. Συνολικά, τα δάνειά μας μειώθηκαν κατά Ευρώ 2,5 δισ., ανερχόμενα σε Ευρώ 36,9 δισ., κυρίως λόγω των συναλλαγών τιτλοποίησης και πώλησης Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων.

Τα αξιόγραφα επενδυτικού χαρτοφυλακίου ανήλθαν σε Ευρώ 10,6 δισ. αυξημένα κατά 5,9% σε σύγκριση με το 2020, κυρίως λόγω αγορών ομολόγων και αμοιβαίων κεφαλαίων. Είναι σημαντικό να τονίσουμε ότι κατά τη διάρκεια του 2021 αποφασίσαμε να κάνουμε επιλεκτικές μόνο τοποθετήσεις σε ομόλογα, αναμένοντας καλύτερες επενδυτικές ευκαιρίες το 2022, θέση η οποία επαληθεύτηκε κατά το πρώτο εξάμηνο του τρέχοντος έτους.

Οι καταθέσεις σε Κεντρικές Τράπεζες ανήλθαν σε Ευρώ 11,8 δισ., αυξημένες κατά Ευρώ 4,3 δισ., ενώ οι καταθέσεις πελατών ανήλθαν σε Ευρώ 47,0 δισ., αυξημένες κατά Ευρώ 3,1 δισ., ή 7,2%, διαμορφώνοντας τον δείκτη δανείων προς καταθέσεις σε 78% από 90% το προηγούμενο έτος.

Το υπόλοιπο των Ομολογιών εκδόσεώς μας και λοιπών δανειακών υποχρεώσεων αυξήθηκε κατά Ευρώ 1,4 δισ. λόγω των προαναφερθέντων εκδόσεων προνομιούχων ομολογιακών τίτλων MREL και ομολόγου Tier 2.

Ο Συνολικός Δείκτης Κεφαλαιακής Επάρκειας του Ομίλου διαμορφώθηκε στα υψηλά επίπεδα του 16,1% στο τέλος του 2021, ή 16,7%, λαμβάνοντας υπόψη τη θετική επίπτωση στα Σταθμισμένα για τον Κίνδυνο Στοιχεία του Ενεργητικού (RWAs) που θα προκύψει από τις συναλλαγές Orbit, Sky και Riviera. Αναφορικά στα αποτελέσματα της χρήσης 2021, η εξυγίανση του Ισολογισμού μας επέφερε ζημιές μετά τον φόρο εισοδήματος Ευρώ 2,9 δισ. για τον Όμιλο. Εν τούτοις, τα προσαρμοσμένα καθαρά κέρδη της περιόδου, εξαιρουμένων των μη επαναλαμβανόμενων αποτελεσμάτων, ανήλθαν σε Ευρώ 330 εκατ., δηλαδή πετύχαμε απόδοση Ιδίων Κεφαλαίων 5%, σημειώνοντας παράλληλα αύξηση ύψους Ευρώ 243 εκατ. έναντι της χρήσης του 2020 και πετυχαίνοντας τους στόχους κερδοφορίας που είχαμε θέσει.

Βασικοί παράγοντες για τη σημαντική αύξηση της προσαρμοσμένης κερδοφορίας του Ομίλου ήταν οι θετικές επιδόσεις στα έσοδα προμηθειών, η μείωση του λειτουργικού μας κόστους κατά περίπου 4%, περιλαμβανομένης και της πώλησης της Ceral, και η βελτίωση του κόστους πιστωτικού κινδύνου, ως ποσοστό των χορηγήσεων μετά από προβλέψεις, σε 85 μονάδες βάσης.

Κυρίες και Κύριοι Μέτοχοι,

Θα ήθελα να εξειδικεύσω περαιτέρω μερικά από τα στοιχεία που επιβεβαιώνουν την ορθότητα της στρατηγικής, τον επιτυχή σχεδιασμό και τις διαχειριστικές ικανότητές μας.

Θα ξεκινήσω από τα αποφασιστικά βήματα για την εξυγίανση του ισολογισμού μας από τα κόκκινα δάνεια. Τον Ιούνιο του 2021, έπειτα από δεσμευτική συμφωνία με τον κορυφαίο διεθνή επενδυτικό οίκο Davidson Kempner, προχωρήσαμε στην ολοκλήρωση της τιτλοποίησης Galaxy, μίας συναλλαγής ορόσημο για το μέλλον της Τράπεζάς μας, που εντάχθηκε στο Πρόγραμμα Ηρακλής. Πρόκειται για την πώληση του 51% των ομολογιών τιτλοποίησης μεσαίας και χαμηλής εξοφλητικής προτεραιότητας ενός χαρτοφυλακίου Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων αξίας Ευρώ 10 δισ., θέτοντας τις βάσεις για την επίτευξη μονοψήφιου ποσοστού στον σχετικό δείκτη το πρώτο εξάμηνο του 2022.

Η συναλλαγή, μεταξύ άλλων, αφορούσε την πώληση του 80% της Ceral, πρώην θυγατρικής της Alpha Bank στον τομέα διαχείρισης δανείων, και τη δημιουργία της «Νέας Ceral», αλλά και τη διάσπαση δι' απόσχισης του κλάδου τραπεζικής δραστηριότητας με σύσταση νέας εταιρείας-πιστωτικού ιδρύματος.

Επιτρέψτε μου, εδώ, να συγχαρώ όλα τα στελέχη μας που εργάστηκαν με επαγγελματισμό, αφοσίωση, αλλά και ευρηματικότητα για αυτή τη συναλλαγή, που θυμίζω πως ολοκληρώθηκε μέσα στο δύσκολο πανδημικό περιβάλλον απαγόρευσης κάθε κοινωνικής και επαγγελματικής κινητικότητας. Η προ εβδομάδων ανάδειξη του Galaxy ως της πλέον επιτυχημένης συναλλαγής τιτλοποίησης στην Ευρώπη για το 2021, είναι μία ακόμη αναγνώριση της ικανότητας αυτής της ομάδας που εργάστηκε επί μήνες, ημέρα και νύκτα. Η διάκριση αυτή τους ανήκει εξ ολοκλήρου!

Απότοκος της συνεργασίας μας με την Davidson Kempner υπήρξε και η τιτλοποίηση Cosmos, που ολοκληρώσαμε μέσα στο 2021, μέσω του Προγράμματος Ηρακλής, για ένα στεγαστικό χαρτοφυλάκιο Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων Ευρώ 3,5 δισ.

Σήμερα, μάλιστα, καλούμαστε να αποφασίσουμε και για τη δωρεάν διανομή σε όλους τους Μετόχους των ομολογιών τιτλοποίησης μειωμένης εξασφάλισης, οι οποίες δεν έχουν μεταβιβασθεί ήδη από την Τράπεζα στην Davidson Kempner στο πλαίσιο των συναλλαγών Galaxy και Cosmos. Δίνουμε έτσι τη δυνατότητα στους Μετόχους μας να λάβουν τυχόν υπεραξία από την απόδοση των ομολογιών αυτών στο μέλλον.

Μέσα στο ίδιο έτος προχωρήσαμε σε δεσμευτική συμφωνία με την Hoist Finance, αναγνωρισμένη εταιρεία επενδύσεων με έδρα τη Σουηδία, για την πώληση χαρτοφυλακίου Μη Εξυπηρετούμενων και άνευ Εξασφαλίσεων Δανείων Λιανικής Τραπεζικής Ευρώ 1 δισ.

Τέλος, πετύχαμε τη σημαντική εξυγίανση του ισολογισμού μας στην Κύπρο (Project Sky) μέσω της δεσμευτικής συμφωνίας με την Cerberus Capital Management, έναν από τους μεγαλύτερους επενδυτές παγκοσμίως με χαρτοφυλάκιο άνω των USD 60 δισ., για την απευθείας πώληση ενός χαρτοφυλακίου Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων και ακινήτων, ύψους Ευρώ 2,4 δισ. Πρόκειται για τη δεύτερη μεγαλύτερη συναλλαγή Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων που έχει πραγματοποιηθεί στην Κύπρο, την οποία μάλιστα ολοκληρώσαμε έξι μήνες ταχύτερα από τον αρχικό μας σχεδιασμό.

Η εξυγίανση του ισολογισμού μας δεν θα μπορούσε να είναι διατηρήσιμη εάν, την ίδια στιγμή, δεν δίναμε

έμφαση σε δραστηριότητες που συνεισφέρουν στην επίτευξη του στόχου μας για απόδοση ιδίων κεφαλαίων στο 10%. Εντοπίσαμε τις περιοχές που κρίναμε πως θα ήταν προτιμότερο να αναζητήσουμε συμμαχίες με διεθνείς συνεργάτες, ώστε, επωφελούμενοι από την τεχνογνωσία τους, να κινηθούμε πιο γρήγορα, αλλά και τις περιοχές από όπου θα ήταν προτιμότερο να αποσυρθούμε, καθώς η δραστηριότητά μας δεν πληρούσε τις προϋποθέσεις για την επιθυμητή απόδοση κεφαλαίου.

Κατά τη διάρκεια των προηγούμενων δώδεκα μηνών ολοκληρώσαμε σειρά στρατηγικών κινήσεων που, μεταξύ άλλων, επιβεβαιώνουν τη δύναμη αυτής της Τράπεζας να αποτελεί τον προφανή εταίρο μεγάλων διεθνών ομίλων.

Η Alpha Bank διατηρεί ηγετική θέση στην ελληνική αγορά αποδοχής πληρωμών. Όμως, αναγνωρίζοντας πως αυτός είναι ένας τομέας που η τεχνολογία αναπτύσσεται με ταχύτατους ρυθμούς και απαιτούνται σημαντικές επενδύσεις κλίμακος για να διατηρηθεί η ανταγωνιστικότητά μας, προκρίναμε τη συμφωνία με τη Nexi. Με την κορυφαία αυτή ευρωπαϊκή paytech εταιρεία δημιουργήσαμε ένα νέο εταιρικό σχήμα, διασφαλίζοντας στο σύνολο της πελατειακής μας βάσης πρόσβαση σε προϊόντα υψηλής τεχνολογικής εξειδίκευσης, αλλά και στην ίδια την Τράπεζα την προοπτική περαιτέρω διεύθυνσης στην αγορά, ως αποκλειστικός διανομέας προϊόντων και υπηρεσιών της νέας εταιρείας.

Αλλά και στις δραστηριότητες της Τράπεζας στο Real Estate γυρίζουμε σελίδα, με το Project Skyline που αφορά στη δημιουργία ενός νέου επενδυτικού φορέα στον χώρο των ακινήτων με επενδυτική κοινοπραξία των εταιρειών Dimand και Premia Properties. Ο νέος αυτός φορέας θα αξιοποιήσει ακίνητα αξίας Ευρώ 0,5 δισ. περίπου, δημιουργώντας τις προϋποθέσεις για σημαντικά έσοδα από τη δραστηριότητα αυτή και συνδράμοντας στην αναβάθμιση του αστικού ιστού, ειδικά της Αθήνας, μέσα από τη δημιουργία νέων πόλων τουριστικής, πολιτιστικής και οικονομικής ανάπτυξης.

Και, βεβαίως, δεν πρέπει να ξεχνάμε τη στρατηγική σύμπραξη στον τομέα του Bancassurance με τη Generali, μία από τις μεγαλύτερες εταιρείες ασφαλίσσεων και διαχείρισης κεφαλαίων παγκοσμίως, καθώς και τη στρατηγική μας σχέση με τη Davidson Kempner στη διαχείριση δανείων.

Τέλος, ανασχεδιάσαμε τη διεθνή παρουσία του Ομίλου, παραμένοντας σε αγορές όπου διαπιστώνουμε

σημαντικές προοπτικές ανάπτυξης, υποστηρίζοντας παράλληλα τις διεθνείς εργασίες των Ελλήνων Πελατών μας. Ως μέρος του στρατηγικού μας σχεδίου, προ ημερών, ολοκληρώθηκε η εξαγορά των δραστηριοτήτων μας στην Αλβανία από τον τραπεζικό όμιλο OTP, με έδρα την Ουγγαρία και ευρεία παρουσία στην περιοχή της Κεντρικής και Νοτιοανατολικής Ευρώπης, ο οποίος εγγυάται την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών στους Πελάτες μας. Οι διεθνείς μας δραστηριότητες επικεντρώνονται πλέον σε Ρουμανία, Κύπρο, Αγγλία και Λουξεμβούργο.

Κυρίες και Κύριοι Μέτοχοι,

Είμαι υπερήφανος που η Alpha Bank, ως σταθερός φορέας ανάπτυξης, εξακολουθεί να διαδραματίζει, σε μία ιδιαίτερος απαιτητική συγκυρία, καταλυτικό ρόλο στη στήριξη των ελληνικών επιχειρήσεων και νοικοκυριών, παρέχοντας χρηματοδοτικά εργαλεία και οικοδομώντας συνθήκες εμπιστοσύνης και ασφάλειας.

Ένα χρόνο πριν, παρουσιάσαμε σε εσάς και τη διεθνή αγορά, το στρατηγικό μας σχέδιο Project Tomorrow, προχωρώντας παράλληλα σε μία Αύξηση Μετοχικού Κεφαλαίου Ευρώ 800 εκατ., προκειμένου να αξιοποιήσουμε από την πρώτη στιγμή τις ευκαιρίες που δημιουργούσε η επιστροφή της Ελλάδας σε αναπτυξιακή τροχιά και ο πρωτόγνωρος ιστορικά όγκος ευρωπαϊκών κονδυλίων που βρίσκονται στη διάθεση της ελληνικής οικονομίας και επιχειρηματικότητας. Δώδεκα μήνες μετά, η υλοποίηση του στρατηγικού μας πλάνου αποδίδει καρπούς.

Μετά από μία δεκαετή διαδρομή απομόχλευσης, το χαρτοφυλάκιο των εξυπηρετούμενων δανείων, σε επίπεδο Ομίλου, αυξήθηκε κατά Ευρώ 8,7 δισ., συμπεριλαμβανομένων των ομολογιών υψηλής εξοφλητικής προτεραιότητας από τιτλοποιήσεις σε σχέση με τα χαμηλά επίπεδα του πρώτου τριμήνου του 2019, με υγιή επέκταση στην Ελλάδα και στη Ρουμανία. Συνολικά, το 2021, οι εκταμιεύσεις στην Ελλάδα ανήλθαν σε Ευρώ 5,4 δισ., ενώ η καθαρή πιστωτική επέκταση ανήλθε σε Ευρώ 1,3 δισ., χάρη στην επιχειρηματική τραπεζική.

Το πρώτο τρίμηνο του 2022, η Τράπεζά μας, πιστή στη στρατηγική της, αύξησε σημαντικά τον ρυθμό χορήγησης δανείων, κρατώντας για δεύτερο συνεχές τρίμηνο την κορυφαία θέση ως προς την καθαρή πιστωτική επέκταση των εγχώριων εξυπηρετούμενων δανείων. Προχωρήσαμε σε νέες εκταμιεύσεις στην Ελλάδα ύψους Ευρώ 2,4 δισ., με κινητήριο δύναμη

την καθαρή επέκταση των πιστώσεων προς τις επιχειρήσεις κατά Ευρώ 1 δισ.

Παρά την τριπλή πρόκληση της πανδημίας, που επιμένει, του πληθωρισμού στις τιμές ενέργειας και πρώτων υλών και, βεβαίως, του πολέμου στην Ουκρανία, η δυναμική επέκτασης του χαρτοφυλακίου δανείων αναμένεται να διατηρηθεί και τα επόμενα τρίμηνα, καθώς η Τράπεζα έχει ήδη διασφαλίσει ένα ισχυρό πρόγραμμα πιστώσεων προς επιχειρήσεις.

Ως εκ τούτου, αναμένουμε την ετήσια καθαρή πιστωτική επέκταση σε επίπεδο Ομίλου να υπερδιπλασιαστεί το 2022 σε σύγκριση με το 2021, και το χαρτοφυλάκιο των εξυπηρετούμενων δανείων του Ομίλου να αυξηθεί κατά περίπου 9%, με την Επιχειρηματική Τραπεζική στην Ελλάδα να αντιπροσωπεύει περισσότερο από το 90% της αύξησης.

Κυρίες και Κύριοι Μέτοχοι,

Αποτελεί βαθιά μου πεποίθηση ότι ο ρόλος ενός χρηματοπιστωτικού οργανισμού, όπως η Alpha Bank, δεν εξαντλείται στην επίτευξη στόχων και μεγεθών, που προφανώς είναι αποφασιστικής σημασίας για τη δημιουργία αξίας για τους Μετόχους μας. Η αναγνώριση μίας Τράπεζας ως φορέα ανάπτυξης και προόδου έρχεται μέσα από την αξιολόγηση του αποτυπώματός της στην κοινωνία.

Αναφέρθηκα μόλις στον έναν πυλώνα αλληλεπίδρασής μας με την κοινωνία. Αυτόν της χρηματοδότησης της επιχειρηματικότητας και των νοικοκυριών.

Ο άλλος πυλώνας είναι η διαφάνεια και η λογοδοσία, όχι μόνον έναντι των Μετόχων μας, αλλά απέναντι σε ένα ευρύτερο πλαίσιο κοινωνικών εταίρων, και τελικά η ευθυγράμμιση των αρχών λειτουργίας μας με τις σύγχρονες προσδοκίες της κοινωνίας.

Το 2019 ξεκινήσαμε στην Alpha Bank μία φιλόδοξη προσπάθεια για την ενίσχυση της εταιρικής μας διακυβέρνησης, θέτοντας ως μέτρο σύγκρισης τις βέλτιστες πρακτικές παγκοσμίως. Αναφέρθηκε σε αυτό ο Πρόεδρος μας, αλλά επιτρέψτε μου να σημειώσω όσα πετύχαμε αυτά τα τρία χρόνια, τόσο ως προς τη συγκρότηση του Διοικητικού μας Συμβουλίου, με την αναλογία των ανεξάρτητων Μελών να ανέρχεται στο 61%, όσο και σε όρους εκπροσώπησης των γυναικών σε αυτό. Έχω τη χαρά να συνεργάζομαι με εξαιρετικές γυναίκες συναδέλφους και ελπίζω ότι με την έγκρισή σας σήμερα, η εκπροσώπηση των γυναικών στο Διοικητικό Συμβούλιο θα υπερβεί το 30%, από μόλις 8% το 2019.

Η διοικητική μας ομάδα έχει στο επίκεντρο της επιχειρηματικής μας πρακτικής μία πιο βιώσιμη ελληνική οικονομία.

Με την ολοκλήρωση του πρόσφατου stress test κλιματικών κινδύνων από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα, η Alpha Bank προχωρά δυναμικά στην υποστήριξη της μετάβασης της ελληνικής οικονομίας σε πρότυπα χαμηλών ρύπων. Το νέο μας πλαίσιο βιώσιμων χρηματοδοτήσεων καλύπτει το πλήρες εύρος των επενδύσεων που θα απαιτηθούν, τόσο από τις μεγάλες επιχειρήσεις, όπου οι μακρόχρονες σχέσεις εμπιστοσύνης που έχουμε αναπτύξει μας καθιστούν τον πλέον κατάλληλο εταίρο για την υλοποίηση της στρατηγικής μετάβασης τους, όσο και από τη μικρομεσαία επιχειρηματικότητα, στην οποία προσφέρουμε ένα οικοσύστημα συνεργασιών που στηρίζουν την εξεύρεση λύσεων.

Η έμπρακτη προσήλωσή μας στη δημιουργία ενός πιο βιώσιμου πλαισίου αποδεικνύεται και από τη συμμετοχή μας σε διεθνώς αναγνωρισμένους ESG δείκτες, καθώς και τις συνεχώς βελτιούμενες επιδόσεις μας σε αυτούς. Εδώ και χρόνια συμμετέχουμε στους δείκτες FTSE4Good Emerging και Bloomberg Gender Equality Index. Επίσης, έχουμε λάβει αξιολόγηση AA στο δείκτη MSCI ESG Ratings και είμαστε από τους πρώτους που υπέγραψαν τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής που διαμορφώθηκαν μέσω της διεθνούς πρωτοβουλίας των Ηνωμένων Εθνών UNEF FI.

Αποτέλεσμα αυτής της συστηματικής μας προσπάθειας είναι η βελτίωση της επίδοσής μας στον δείκτη ESG Quality Score του ISS κατά πέντε βαθμίδες από το 2019.

Οι υψηλές αυτές βαθμολογίες επιβεβαιώνουν τη συνεπή διοικητική και οργανωτική προσπάθεια για ένα νέο επιχειρηματικό μοντέλο λειτουργίας του Ομίλου μας, σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα, τις απαιτήσεις των εποπτικών αρχών και τις ανάγκες των Πελατών μας.

Αναγνωρίζουν την υιοθέτηση των αρχών της ισότητας, της ενσωμάτωσης, της αξιοκρατίας και της αναγνώρισης της διαφορετικότητας στο εσωτερικό του οργανισμού μας.

Αποτυπώνουν, τέλος, τη διαχρονική και ενεργή παρουσία της Τράπεζάς μας στις κοινωνίες, εντός των οποίων δραστηριοποιείται.

Όλη η διοικητική ομάδα είμαστε κληρονόμοι της μακράς ιστορίας κοινωνικής συνεισφοράς της Alpha Bank. Μαζί πρωταγωνιστούμε με δράσεις ευαισθητοποίησης και προστασίας του περιβάλλοντος, όπως

το εκπαιδευτικό πρόγραμμα κυκλικής οικονομίας στην Αστυπάλαια, παρουσία του Πρωθυπουργού, η στήριξη της ηλεκτροκίνησης στο ίδιο νησί, η δωρεά πυροσβεστικών οχημάτων σε εθελοντικές οργανώσεις της χώρας, η διαμόρφωση επενδυτικών προϊόντων με Περιβαλλοντικό Αντίκτυπο.

Βρεθήκαμε στο πλευρό της νησιωτικής Ελλάδας, στηρίζοντας, μέσα από το Πρόγραμμα Μαζί για την Υγεία, τη λειτουργία των κέντρων υγείας σε 70 νησιά της πατρίδας μας, διασφαλίζοντας την πρόσβαση περισσότερων από 830 χιλιάδων συμπολιτών μας σε ιατρική περίθαλψη. Και, πλέον, επεκτείνουμε τις παρεμβάσεις μας στην ηπειρωτική χώρα.

Είμαστε υπερήφανοι για τις πρωτοβουλίες μας για τη στήριξη της ενσωμάτωσης και της ισότιμης πρόσβασης στην Παιδεία και τον Πολιτισμό, που οδήγησαν στο να αναδειχθεί, για πρώτη φορά, η Τράπεζά μας CSR Brand of the Year στα Hellenic Responsible Business Awards, που πραγματοποιούνται υπό την αιγίδα των Υπουργείων Ανάπτυξης, Περιβάλλοντος και του ΣΕΒ.

Κυρίες και Κύριοι Μέτοχοι,

Η επίτευξη των οικονομικών στόχων μας, η υλοποίηση σύνθετων οικονομικών συναλλαγών, αλλά και η ταυτόχρονη ενίσχυση της εταιρικής μας διακυβέρνησης δεν αποτελούν στιγμιαίες, ασύνδετες “νίκες”.

Είναι τα επιτεύγματα της νέας Alpha Bank που, με μεθοδικότητα και συνέπεια, διαμορφώνουμε τα τελευταία τρία χρόνια.

Είναι το δείγμα γραφής της αποτελεσματικής συνεργασίας των στελεχών μας που υλοποίησαν πολύ φιλόδοξους στόχους, σε συνθήκες έντονης αβεβαιότητας και αλληπάλληλων κρίσεων.

Πάντοτε υποστήριζα ότι το μεγαλύτερο πλεονέκτημα της Alpha Bank είναι η ικανότητά μας να λειτουργούμε Μαζί και να αποδίδουμε τα μέγιστα, ακόμη και αντιμέτωποι με μεγάλες προκλήσεις, ώστε να υλοποιήσουμε τις δεσμεύσεις που αναλάβαμε έναντι των Μετόχων μας.

Αυτή μας η ικανότητα δοκιμάστηκε έντονα την τελευταία τριετία. Και πιστεύω πως δεν μπορούσαμε να έχουμε ανταποκριθεί καλύτερα!

Θέλω να ευχαριστήσω το Προσωπικό του Ομίλου γιατί, με τις άοκνες προσπάθειές τους, είναι αυτοί οι πρωτοπόροι της εξέλιξης για την Τράπεζά μας.

Θεωρώ τον εαυτό μου πολύ τυχερό που ηγούμαι μίας ομάδας, η οποία χαρακτηρίζεται από ταλέντο και

αποτελεσματικότητα, και χαλυβδώθηκε μέσα από τις ανατροπές και τις κρίσεις των τελευταίων ετών.

Βρισκόμαστε στο μέσο μίας εποχής, όπου η μόνη βεβαιότητα μοιάζει να είναι η αλληλουχία κρίσεων. Η παγκόσμια οικονομία έχει εισέλθει σε μία περίοδο σοβαρής διαταραχής. Οφείλουμε να επιδείξουμε τη μέγιστη προσοχή και ετοιμότητα και να αναλύουμε διεξοδικά τα δεδομένα, προκειμένου πάνω στα μέχρι σήμερα επιτεύγματα να οικοδομήσουμε με ασφάλεια το μέλλον της Τράπεζάς μας και της ελληνικής οικονομίας.

Σε αυτές τις συνθήκες, αισθάνομαι πως η προοπτική μίας Τράπεζας θα πρέπει να αξιολογείται και με βάση τη διαχρονικά αποδεδειγμένη διοικητική της αποτελεσματικότητα.

Όμως, παρά τις επιτυχίες που σας ανέφερα, δεν εφησυχάζουμε.

Με εφελτήριο όσα πετύχαμε την τελευταία τριετία, συνεχίζουμε. Δημιουργούμε μία Τράπεζα ανθεκτική, μία Τράπεζα που βρίσκεται στην πρωτοπορία των εξελίξεων, μία Τράπεζα που στηρίζει τους Πελάτες της και την οικονομία και δημιουργεί ξανά, μετά από χρόνια, αξία για τους Μετόχους της.

Εμείς, όλη μαζί η Διοίκηση της Alpha Bank, συνεχίζουμε.

Με μεγαλύτερη φιλοδοξία και ακόμη πιο ισχυρή αποφασιστικότητα!

Σας ευχαριστώ



Βασίλειος Ε. Ψάλτης

Η ΜΕΤΟΧΗ ΤΗΣ ALPHA BANK ΚΑΙ Η ΜΕΤΟΧΙΚΗ ΣΥΝΘΕΣΗ

Μετοχή

Η Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε. (πρώην επωνυμία “Alpha Τράπεζα Α.Ε.”) είναι εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών από το 1925 και κατατάσσεται σταθερά μεταξύ των εταιρειών με την υψηλότερη κεφαλαιοποίηση. Στο τέλος Δεκεμβρίου 2021, η κεφαλαιοποίηση της Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε. ανήλθε σε Ευρώ 2.527 εκατ. και αντιπροσώπευε το 4,95% και το 32,92% της κεφαλαιοποίησης των εταιρειών του Γενικού και του Τραπεζικού Δείκτη του Χρηματιστηρίου Αθηνών αντίστοιχα, ενώ η συμμετοχή της μετοχής στον Δείκτη FTSE/Athex Large Cap ήταν 8,92%.

Εκτός από την ελληνική κεφαλαιαγορά, η διαπρα-

γμάτευση της μετοχής γίνεται εκτός χρηματιστηριακού κύκλου στην αγορά της Νέας Υόρκης (ADRs). Η μετοχή συμμετέχει σε διεθνείς δείκτες όπως ο FTSE All-World Index, ο FTSE Med 100 Index και ο FTSE4Good Emerging Index, ενώ από τις 14.7.2021, η Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε. συμμετέχει στον δείκτη MSCI Global Standard.

Ο ημερήσιος όγκος συναλλαγών της μετοχής για το έτος 2021 διαμορφώθηκε σε 9.385.487 τεμάχια, κατά μέσο όρο, ανά συνεδρίαση, αυξημένος κατά 3% σε σχέση με το προηγούμενο έτος, ενώ η μέση ημερήσια αξία των συναλλαγών ανήλθε σε Ευρώ 9.932.558.

Χρηματιστηριακά στοιχεία μετοχής της Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε.	2021	2020
Τιμή (τέλους έτους, σε Ευρώ)	1,08	0,95
Μέγιστη τιμή έτους (σε Ευρώ)	1,35	1,91
Ελάχιστη τιμή έτους (σε Ευρώ)	0,72	0,42
Χρηματιστηριακή αξία μετοχής (τέλους έτους, σε δισ. Ευρώ)	2,5	1,5
Μέσος ημερήσιος όγκος συναλλαγών μετοχών	9.385.487	9.119.370
Μέση ημερήσια αξία των συναλλαγών (σε Ευρώ)	9.932.558	6.535.263

Μετοχική Σύνθεση

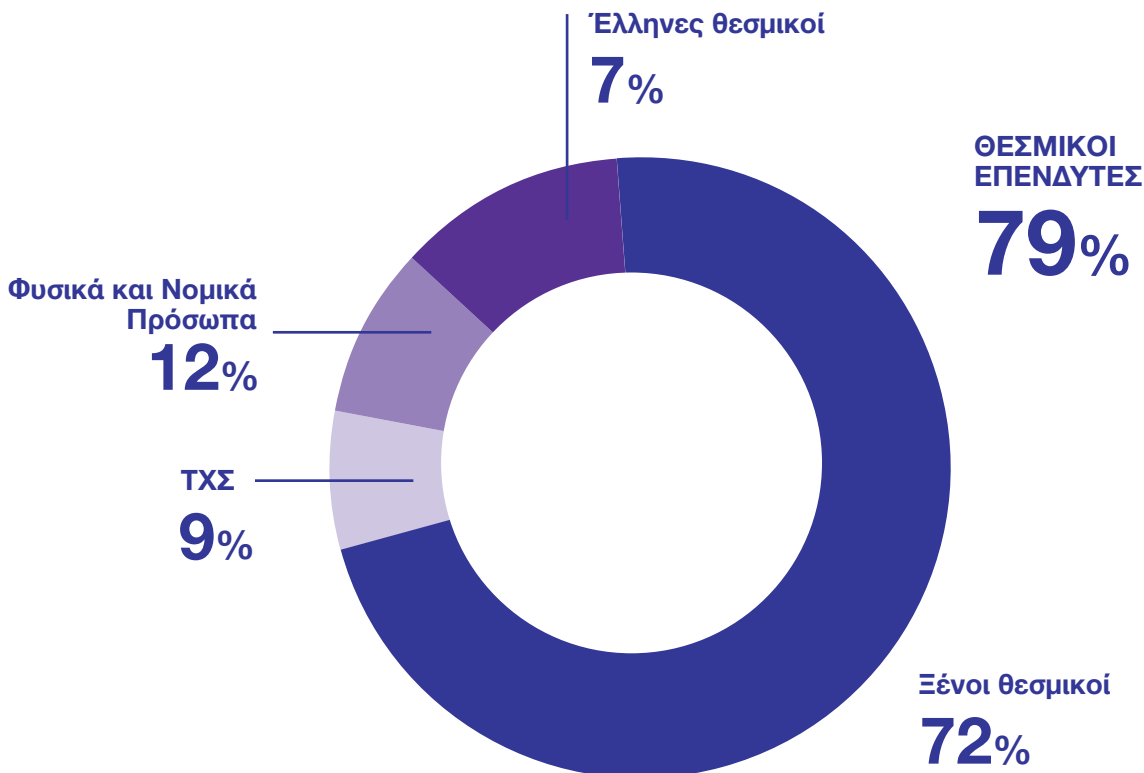
Στις 2 Ιουλίου 2021, η Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε., 100% μητρική εταιρεία της Alpha Bank Α.Ε. ("Alpha Bank"), ανακοίνωσε την επιτυχή ολοκλήρωση της προσφοράς 800.000.000 νέων κοινών μετοχών, ονομαστικής αξίας Ευρώ 0,30 έκαστη, σε θεσμικούς επενδυτές μέσω ιδιωτικής τοποθέτησης εκτός Ελλάδος και στην Ελλάδα μέσω δημόσιας προσφοράς σε επενδυτές λιανικής και σε ειδικούς επενδυτές, με τιμή διάθεσης Ευρώ 1,00 ανά Νέα Μετοχή.

Ως αποτέλεσμα, την 31.12.2021, το μετοχικό κεφάλαιο της Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε. ανήλθε σε Ευρώ 703.794.329,3 διαιρούμενο σε 2.345.981.097 μετοχές, οι οποίες διαπραγματεύονται στο Χρηματιστήριο Αθηνών, εκ των οποίων 2.134.842.798 κοινές, ονομαστικές, μετά δικαιώματος ψήφου, άυλες μετοχές, ονομαστικής αξίας εκά-

στης ίσης προς Ευρώ 0,30 κατέχονται από Ιδιώτες Επενδυτές και 211.138.299 μετοχές κατέχονται από το Ελληνικό Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ήτοι 9% του μετοχικού κεφαλαίου). Από τις μετοχές του Ελληνικού Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας, 169.174.167 μετοχές υπόκεινται στους περιορισμούς δικαιωμάτων ψήφου σύμφωνα με το άρθρο 7α του Ν. 3864/2010.

Ο αριθμός των Μετόχων της Τράπεζας στις 31.12.2021 ανήλθε σε περίπου 112.000 ιδιώτες και θεσμικούς επενδυτές.

Η διάρθρωση της σύνθεσης των Μετόχων της Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε. στις 31.12.2021 είχε, για περιγραφικούς (μη κανονιστικούς) σκοπούς, ως εξής:



ΚΥΡΙΑ ΓΕΓΟΝΟΤΑ ΤΟ 2021

Τα σημαντικότερα γεγονότα στρατηγικής σημασίας για την Τράπεζα κατά το έτος 2021 συνοψίζονται ως ακολούθως:

- Στις 25.1.2021, πραγματοποιήθηκε, στο πλαίσιο της αναδιάρθρωσης των θυγατρικών της Τράπεζας, η μεταφορά των μετοχών της θυγατρικής εταιρείας της Τράπεζας, Alpha Bank Αλβανίας, στη θυγατρική εταιρεία της Τράπεζας, Alpha Διεθνών Συμμετοχών Α.Ε.
- Στις 5.3.2021, ολοκληρώθηκε η πώληση των υπολειπόμενων μετοχών της Τράπεζας στην εταιρεία Forthnet, σε συνέχεια της από 13.11.2020 μερικής πώλησης, με την αποδοχή Δημόσιας Πρότασης προς τους μετόχους της εταιρείας.
- Στις 18.3.2021, η αρχή χρηματοπιστωτικής εποπτείας της Ρουμανίας (Financial Supervisory Authority), κατόπιν αιτήματος της εταιρείας Alpha Finance Romania S.A., ενέκρινε την απόσυρση της άδειάς της.
- Στις 16.4.2021, ολοκληρώθηκε η Διάσπαση με απόσχιση του κλάδου τραπεζικής δραστηριότητας της Alpha Bank (“Διασπώμενη”) και η εισφορά του σε νέα τραπεζική εταιρεία η οποία καταχωρίστηκε στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.) την ίδια ημέρα με την επωνυμία “Alpha Τράπεζα Ανώνυμη Εταιρία” (“Επωφελούμενη”). Ειδικότερα, η Alpha Τράπεζα Ανώνυμη Εταιρία υποκαθίσταται ως καθολική διάδοχος στο σύνολο του μεταβιβαζόμενου σε αυτήν Κλάδου Τραπεζικής Δραστηριότητας (ενεργητικό και παθητικό), όπως αποτυπώνεται στον ισολογισμό μετασηματισμού του αποσχιζόμενου τραπεζικού κλάδου με ημερομηνία 30.6.2020 και διαμορφώθηκε μέχρι τις 16.4.2021, ημέρα ολοκλήρωσης της Διάσπασης. Η “Διασπώμενη”, λαμβάνοντας το σύνολο των μετοχών έκδοσης της Alpha Τράπεζα Ανώνυμη Εταιρία, καθίσταται η μητρική της Τράπεζα και των θυγατρικών της εταιρειών (Όμιλος της Τράπεζας). Στις 19.4.2021, εγκρίθηκε η τροποποίηση του Καταστατικού της “Διασπώμενης”, δυνάμει της υπ’ αριθ. 45898/19.4.2021 απόφασης του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων, και ανακλήθηκε η άδεια λειτουργίας της ως πιστωτικού ιδρύματος, ενώ η επωνυμία και ο διακριτικός της τίτλος τροποποιήθη-

καν σε “Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών Ανώνυμη Εταιρία”.

- Στις 22.6.2021, η Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε. (ο “Όμιλος Alpha Bank”), 100% μητρική εταιρεία της Alpha Bank Α.Ε., ανακοίνωσε την ολοκλήρωση της Συναλλαγής Galaxy, σύμφωνα με τη δεσμευτική συμφωνία που συνήφθη στις 22.2.2021 με εταιρείες που διαχειρίζεται και συμβουλεύει η Davidson Kempner Capital Management LP (η “Davidson Kempner”), αναφορικά με: α) την πώληση στην εταιρεία Airmed Finance DAC του 80% της θυγατρικής της που δραστηριοποιείται στη διαχείριση δανείων, Ceral Υπηρεσιών και Συμμετοχών Μονοπρόσωπη Α.Ε. (η “Νέα Ceral”) και β) την πώληση στην εταιρεία Foxford Capital L5 DAC του 51% των ομολογιών τιτλοποίησης μεσαίας (Mezzanine) και χαμηλής (Junior) εξοφλητικής προτεραιότητας του χαρτοφυλακίου Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων (ΜΕΑ) αξίας Ευρώ 10,8 δισ. (οι “Τιτλοποιήσεις Galaxy”) (από κοινού με την πώληση της Νέας Ceral, η “Συναλλαγή” ή το “Project Galaxy”). Κατόπιν της ολοκλήρωσης της Συναλλαγής, η Alpha Bank Α.Ε. σύναψε σύμβαση μακροχρόνιας διαχείρισης σε αποκλειστική βάση (η “Σύμβαση Διασφάλισης Επιπέδου Υπηρεσιών”) με τη Νέα Ceral για τη διαχείριση των υφιστάμενων ΜΕΑ Λιανικής Τραπεζικής και Επιχειρηματικής Τραπεζικής στην Ελλάδα, καθώς και αντίστοιχων μελλοντικών ροών ΜΕΑ. Η διάρκεια της Σύμβασης Διασφάλισης Επιπέδου Υπηρεσιών θα είναι 13 έτη, με δυνατότητα επέκτασης.
- Στις 27.10.2021, ολοκληρώθηκε η μείωση του μετοχικού κεφαλαίου εις είδος κατά το ποσό των Ευρώ 10.825.250 με ακύρωση 108.252.500 κοινών, ονομαστικών, με δικαίωμα ψήφου μετοχών, ονομαστικής αξίας Ευρώ 0,10 η καθεμία, που κατείχε η Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε., με παράλληλη διανομή προς αυτήν του 95% των ομολογιών μεσαίας και χαμηλής εξοφλητικής προτεραιότητας, κυριότητας της Τράπεζας και έκδοσης της ιρλανδικής εταιρείας με την επωνυμία “Cosmos Securitization Designated Activity Company”, συνολικής εύλογης αξίας ίσης με το ποσό της ως άνω μείωσης του μετοχικού κεφαλαίου της Τράπεζας.

- Στις 11.11.2021, σε συνέχεια της κατάρτισης Μνημονίου Συνεργασίας στις 3.8.2021, ανακοινώθηκε η σύναψη δεσμευτικής συμφωνίας μεταξύ της Alpha Bank και της Nexi S.p.A. (“Nexi”) για τη δημιουργία στρατηγικής συνεργασίας στον κλάδο αποδοχής καρτών και εκκαθάρισης συναλλαγών της Alpha Bank στην Ελλάδα (“Κλάδος Αποδοχής Καρτών και Εκκαθάρισης Συναλλαγών”) μέσω, μεταξύ άλλων: i) της μεταβίβασης της δραστηριότητας του Κλάδου Αποδοχής Καρτών και Εκκαθάρισης Συναλλαγών από την Alpha Bank δι’ απόσχισης σε νεοοργανωμένη εταιρεία, η οποία ιδρύθηκε στις 15.11.2021 με την επωνυμία Alpha Υπηρεσιών Πληρωμών Μ.Α.Ε. (“NewCo”), ii) της πώλησης στη Nexi ποσοστού 51% της NewCo, υπό την αίρεση της πλήρωσης ορισμένων αναβλητικών αιρέσεων και iii) της σύναψης από τα μέρη μακροπρόθεσμης σύμβασης προώθησης και διανομής, με την οποία θα παρέχεται στη NewCo πρόσβαση στο δίκτυο της Alpha Bank, με σκοπό τη διανομή προϊόντων αποδοχής συναλλαγών με κάρτες και την παροχή υπηρεσιών σε επιχειρηματικούς Πελάτες της Alpha Bank στην Ελλάδα. Στις 24.11.2021, η Alpha Bank και η NewCo εκκίνησαν τη διαδικασία απόσχισης του Κλάδου Αποδοχής Καρτών και Εκκαθάρισης Συναλλαγών από την Alpha Bank στη NewCo, ενώ, στις 29.11.2021, εγκρίθηκε από τα Διοικητικά Συμβούλια των δύο εταιρειών το σχετικό Σχέδιο Σύμβασης Διάσπασης, το οποίο υπεγράφη και δημοσιεύθηκε αυθημερόν σύμφωνα με τον νόμο. Στις 22 Μαρτίου 2022, σε συνεδρίαση της Ολομέλειας της Επιτροπής Ανταγωνισμού αποφασίστηκε, ομόφωνα (Απόφαση 773/2022), η έγκριση της γνωστοποιηθείσας συγκέντρωσης που αφορά στην απόκτηση αποκλειστικού ελέγχου NEXI SpA., επί του κλάδου αποδοχής καρτών πληρωμών της Τράπεζας Alpha Bank Α.Ε., σύμφωνα με το άρθρο 8 παρ. 3 του Ν.3959/11, όπως ισχύει. Εντός του Μαρτίου 2022, η NewCo έλαβε άδεια λειτουργίας ιδρύματος πληρωμών από την Τράπεζα της Ελλάδος, σύμφωνα με τον Ν. 4537/2018 και την αντίστοιχη νομοθεσία.
- Στις 6.12.2021, η Alpha Διεθνών Συμμετοχών Μονοπρόσωπη Α.Ε. (“ΑΔΣ”), θυγατρική εταιρεία του Ομίλου, σύναψε δεσμευτική συμφωνία με την OTP Bank Plc αναφορικά με την εξαγορά της Alpha Bank Αλβανίας SHA από την τελευταία.
- Στις 10.12.2021, η Alpha Bank Α.Ε. ολοκλήρωσε με επιτυχία έκδοση ομολογιών υψηλής εξοφλητικής προτεραιότητας (senior preferred notes), συνολικού ύψους Ευρώ 400 εκατ. Οι ομολογίες υψηλής εξοφλητικής προτεραιότητας (senior preferred) έχουν διάρκεια 2 έτη (λήξη Φεβρουάριος του 2024) και απόδοση 3%, ενώ παρέχουν δυνατότητα προεξόφλησης κατά το πρώτο έτος (Φεβρουάριος του 2023). Οι ομολογίες θα εισαχθούν προς διαπραγμάτευση στο EuroMTF Market του Χρηματιστηρίου του Λουξεμβούργου.
- Στις 17.12.2021, η Alpha Bank Α.Ε. ολοκλήρωσε επιτυχώς τη συνθετική τιτλοποίηση ύψους Ευρώ 1,9 δισ. εξυπηρετούμενων μικρομεσαίων και μεγάλων επιχειρηματικών δανείων (Project Aurora), με τους Christofferson, Robb & Company (CRC) ως κύριο επενδυτή, AnaCap Financial Partners (AnaCap), καθώς και την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης (EBRD).
- Στις 28.12.2021, η Alpha Bank Α.Ε. σύναψε δεσμευτική συμφωνία με την Hoist Finance AB (publ) για την πώληση ενός Χαρτοφυλακίου Μη Εξυπηρετούμενων και άνευ Εξασφαλίσεων Δανείων Λιανικής Τραπεζικής συνολικού οφειλόμενου υπολοίπου ύψους Ευρώ 2,1 δισ. και συνολικής λογιστικής αξίας προ απομείωσης ύψους Ευρώ 1,3 δισ. (“Project Orbit”). Η πώληση ολοκληρώθηκε στις 24.3.2022.
- Στις 29.12.2021, ολοκληρώθηκε η αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου της Alpha Bank Α.Ε. κατά το ποσό των Ευρώ 16 εκατ. με καταβολή μετρητών από τη μοναδική της Μέτοχο Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε. και την έκδοση 160.000 νέων μετοχών ονομαστικής αξίας Ευρώ 0,10 εκάστη και τιμής διάθεσης Ευρώ 1,00 εκάστη. Η συνολική διαφορά μεταξύ της ονομαστικής αξίας και της τιμής διάθεσης των νέων μετοχών, ήτοι το ποσό των Ευρώ 144 εκατ., πιστώθηκε στον λογαριασμό “έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο”. Μετά την αύξηση, το μετοχικό κεφάλαιο της Alpha Bank Α.Ε. ανέρχεται σε Ευρώ 5.188.999.246.

το νέο Στρατηγικό Σχέδιο της Alpha Bank

Το “Project Tomorrow” έχει στόχο να φέρει άμεσα την Alpha Bank στην κορυφή του ελληνικού τραπεζικού συστήματος, δημιουργώντας τις προϋποθέσεις για επαναφορά, μετά από 10 και πλέον έτη, σε μία μερισματική πολιτική που θα ανταποδίδει έμπρακτα την εμπιστοσύνη που παρέχουν οι 115.000 και πλέον Μέτοχοί μας. Επίσης, έως το τέλος του α' εξαμήνου 2022 η Alpha Bank αναμένεται να έχει πετύχει μονοψήφιο ποσοστό NPE, έχοντας ολοκληρώσει συναλλαγές που περιλαμβάνονται στο “Project Tomorrow”.

ΣΤΟΧΟΙ

Αξιοποίηση της αναπτυξιακής δυναμικής του RRF

Έγκαιρη εξασφάλιση των επενδυτικών κεφαλαίων

Αύξηση Μετοχικού Κεφαλαίου Alpha Bank

€800 ΕΚΑΤ.

προκειμένου να φθάσει σε απόδοση ενσώματων κεφαλαίων 10% (RoTBV).

>10.000

Ιδιώτες επενδυτές συμμετείχαν στη Δημόσια Προσφορά



Η επιτυχής ολοκλήρωση της προσφοράς νέων μετοχών και το υψηλό ενδιαφέρον από επενδυτές κύρους, που εκφράστηκε με υπερκάλυψη, επιβεβαιώνουν την ξεκάθαρη εμπιστοσύνη στο Στρατηγικό Σχέδιο της Alpha Bank και στις προοπτικές ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας

Βασίλης Ψάλτης
CEO Ομίλου Alpha Bank

Ταχύτερη επίτευξη των στόχων κερδοφορίας

Διασφάλιση της απαιτούμενης ευελιξίας για τη δέσμευση χρηματοδότησης σε έργα υψηλής αξίας

ΑΥΞΗΣΗ ΜΕΤΟΧΙΚΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ

15 Ιουνίου 2021

Έγκριση Αύξησης Μετοχικού Κεφαλαίου, ύψους Ευρώ 800 εκατ., από την Έκτακτη Γενική Συνέλευση των Μετόχων της Alpha Services and Holdings, 100% μητρικής εταιρείας της Alpha Bank

ΑΝΑΜΕΝΟΜΕΝΑ ΟΦΕΛΗ ΤΗΣ ALPHA BANK ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΜΚ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ 2021-2024

- Εδραίωση θέσης σηματορού στις επιχειρηματικές επενδύσεις που θα κινητοποιηθούν από το Ταμείο Ανάκαμψης
- Βελτίωση κερδοφορίας επιτυγχάνοντας Απόδοση Ιδίων Κεφαλαίων 10%
- Ενίσχυση των πηγών εσόδων με στρατηγικές κινήσεις

84,9%

ενέκρινε
την αύξηση

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΑΜΚ

Άμεση αναβάθμιση της μετοχής της

Ένταξη της μετοχής της στον δείκτη Morgan Stanley Capital International – MSCI Emerging Standard

Αυξημένες εισροές κεφαλαίων από επενδυτικά funds

2 Ιουλίου 2021

Επιτυχής ολοκλήρωση της Αύξησης Μετοχικού Κεφαλαίου

13 Ιουλίου 2021

Ημέρα – ορόσημο για την Alpha Bank Σε διαπραγμάτευση οι νέες μετοχές από την Αύξηση Μετοχικού Κεφαλαίου

Πυλώνες Στρατηγικού Σχεδίου

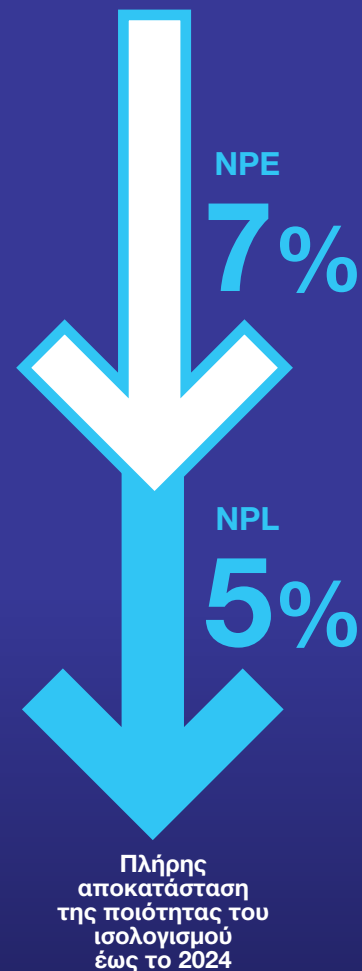


Η Τράπεζα προχωρά σε συναλλαγές, ύψους

€8,1 δισ.



Μείωση των δεικτών NPE και NPL εντός του 2022



4

Νέες χρηματοδοτήσεις, ύψους Ευρώ 8 δισ., το διάστημα 2021 – 2024



5

Ανάπτυξη στο εξωτερικό



Το Πρόγραμμα Μετασχηματισμού ξεκίνησε τον Απρίλιο του 2020 και αναμένεται να ολοκληρωθεί το 2024.

Project Cosmos

ΤΙΤΛΟΠΟΙΗΣΗ ΔΑΝΕΙΩΝ

€3,4 δισ.

Πρόγραμμα Ηρακλής II

ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ
ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2021

Project Orbit

ΜΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΑ ΚΑΙ ΑΝΕΥ ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ ΔΑΝΕΙΑ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

€1,3 δισ.

ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ
ΕΝΤΟΣ 2022

Project Sky

ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ ΜΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ ΚΑΙ ΑΚΙΝΗΤΩΝ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ

€2,4 δισ.

ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ
Γ' ΤΡΙΜΗΝΟ 2022

Project Solar

ΔΑΝΕΙΑ

€400 εκατ.

αποτελείται κατά 100% από δάνεια wholesale

ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ
Α' ΕΞΑΜΗΝΟ 2022

Άλλες συναλλαγές

€700
εκατ.

Επιχειρηματική ανάπτυξη
και βελτιστοποίηση της κεφαλαιακής δομής

Project Prometheus

Πώληση
του τομέα
αποδοχής συναλλαγών
καρτών
(Merchant Acquiring)

Η Τράπεζα υπέγραψε
δεσμευτική
συμφωνία με την
Nexi για τον κλάδο
του Merchant
Acquiring.

Project Riviera

Πώληση
της Alpha Bank
Albania

Ο Όμιλος Alpha Bank
σύναψε δεσμευτική
συμφωνία με την OTP Bank
Plc σχετικά με την εξαγορά
του 100% του μετοχικού
κεφαλαίου της Alpha Bank
Albania SHA
από την OTP.

όφελος

+45 μονάδες βάσης
στον δείκτη κεφαλαιακής
επάρκειας



ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ
ΕΝΤΟΣ 2022



ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ
ΕΝΤΟΣ 2022

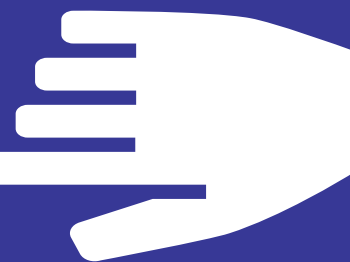
Project Skyline

Μετατροπή της Alpha Αστικά Ακίνητα Α.Ε. σε εταιρεία παροχής υπηρεσιών διαχείρισης και εκμετάλλευσης ακινήτων

Προβλέπεται η πώληση και μεταβίβαση του χαρτοφυλακίου ακινήτων της Alpha Αστικά Ακίνητα Α.Ε. σε εταιρεία του Ομίλου της Alpha Holdings, που θα αποτελέσει τον φορέα για την κοινοπραξία της Συναλλαγής Skyline. Η Alpha Bank προτίθεται να διατηρήσει μειοψηφική συμμετοχή.

ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ

■ Το Στρατηγικό Σχέδιο της Alpha Bank προβλέπει και σημαντικές επενδύσεις στις υποδομές πληροφορικής, με στόχο την αύξηση των online πωλήσεων και τη μείωση του λειτουργικού κόστους.



προβλέπονται επενδύσεις

€270
ΕΚΑΤ.

στον προϋπολογισμό του Σχεδίου σε ψηφιακές υποδομές



ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ
ΤΕΛΗ 2022

το Πρόγραμμα Μετασχηματισμού της Alpha Bank

Το Πρόγραμμα Μετασχηματισμού **the alpha blueprint** αποτελεί το σύνολο των δράσεων που σχεδιάζει και υλοποιεί η Alpha Bank υιοθετώντας **μία σειρά από σημαντικές αλλαγές**, για τη **βελτίωση της λειτουργίας της**, την **αποτελεσματική ανταπόκρισή της στις απαιτήσεις των Πελατών της** και τη **διαμόρφωση μίας νέας εταιρικής εμπειρίας και κουλτούρας για τους Εργαζομένους της**.



Το Πρόγραμμα στοχεύει σε μία Τράπεζα πιο **λειτουργική**, πιο **καινοτόμο** και τελικά, πιο ανθεκτική και πιο **κερδοφόρο**. Δεν είναι απλώς ένα όχημα επίτευξης οικονομικών στόχων και δημιουργίας αξίας για τους Μετόχους, είναι ένα πρόγραμμα που **θα επέμβει στον πυρήνα της τραπεζικής** και θα επαναφέρει, μετά από χρόνια κρίσης, την προσοχή της Alpha Bank στον άνθρωπο: στην **Κοινωνία**, στον **Πελάτη**, στο **Προσωπικό** της.

Μέσα από τις νέες δομές και τις απλοποιημένες διαδικασίες που εισάγει το Πρόγραμμα **the alpha blueprint**, επιταχύνεται η εκτέλεση των απαιτούμενων έργων και ενισχύεται η ευθυγράμμιση ολόκληρου του Οργανισμού με τους στρατηγικούς στόχους του **"Project Tomorrow"**. Παράλληλα, το Πρόγραμμα Μετασχηματισμού της Alpha Bank **επιταχύνει δραστικά την ψηφιακή αλλαγή** ενισχύοντας την **ανταγωνιστικότητά** της και την ικανότητα να απαντά άμεσα και αποτελεσματικά στις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες του Πελάτη.

Πυλώνες Προγράμματος Μετασχηματισμού



“Πελατοκεντρική Ανάπτυξη”

Ο Πελάτης, Ιδιώτης ή Επιχείρηση, τίθεται στο επίκεντρο των ενεργειών της Τράπεζας, με στόχο την παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών και τη βελτίωση της εξυπηρέτησής του στα φυσικά και ψηφιακά μας κανάλια.



“Βελτίωση Λειτουργικού Μοντέλου”

Με δράσεις που ενισχύουν την αποδοτικότητα, τη μείωση του μέσου χρόνου διεκπεραίωσης υποθέσεων και τον περιορισμό του λειτουργικού κινδύνου, προβλέποντας, μεταξύ άλλων, τον ανασχεδιασμό ή την αυτοματοποίηση των διαδικασιών, καθώς και τη βελτίωση της διασύνδεσης των πληροφοριακών συστημάτων, στοχεύουμε στον μετασχηματισμό του τρόπου οργάνωσης των εργασιών.



“Ενίσχυση Οργανωτικής Αποτελεσμα- τικότητας”

Στόχος μας είναι η εδραίωση ενός νέου περιβάλλοντος εργασίας που βασίζεται στις αρχές της αξιοκρατίας και της διαφάνειας και στηρίζει την καλύτερη δυνατή απόδοση της εργασίας, τη δημιουργία δυνατών ομάδων και την ανάδειξη των ταλέντων.

Διάρκεια Προγράμματος

Το Πρόγραμμα Μετασχηματισμού ξεκίνησε τον Απρίλιο του 2020 και αναμένεται να ολοκληρωθεί το 2023, εξελισσόμενο σε δύο φάσεις



ΕΝΑΡΞΗ
ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2020 – ΑΡΧΕΣ 2021



ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ
2023

1.

1η Φάση

Σχεδιασμός

- Υλοποίηση αρχικού σχεδιασμού με την ενεργό συμμετοχή άνω των 200 Εργαζομένων.
- Καθορισμός περιμέτρου, δομής προγράμματος, πλαισίου διακυβέρνησης και γενικών στόχων ανά τομέα εργασιών (workstream).
- Ολοκλήρωση bottom-up ανάλυσης, με σχεδιασμό νέων λύσεων και μελλοντικού μοντέλου λειτουργίας, διαμόρφωση αναλυτικών σχεδίων υλοποίησης και προσδιορισμό επιδιωκόμενων ωφελειών / απαιτούμενων επενδύσεων.
- Έγκριση προϋπολογισμού και χρονοπρογραμματισμός έργων, αποτελούμενων από περισσότερες από 100 δράσεις και συγκεκριμένους στόχους.

2.

2η Φάση

Υλοποίηση

- Το Πρόγραμμα αναμένεται να ολοκληρωθεί το 2023.
- 23 Workstreams υλοποιούνται με ταχύ ρυθμό καλύπτοντας και τους 3 Πυλώνες του Προγράμματος υπό τη στήριξη και καθοδήγηση των Γενικών Διευθυντών.
- Συστηματική παρακολούθηση της προόδου του Προγράμματος βάσει της μεθοδολογίας “συνεχής μέτρηση – επεξεργασία – συζήτηση – διόρθωση”.
- Υλοποίηση μίας σειράς από δράσεις με στόχο την ενίσχυση της κουλτούρας μετασχηματισμού και την ενδυνάμωση των Ανθρώπων της Τράπεζας και την παροχή ενός περιβάλλοντος επιβράβευσης της απόδοσης.



Βασικοί οικονομικοί στόχοι και ύψος επενδύσεων

Βελτίωση της παραγωγικότητας της Τράπεζας κατά 25% με ταυτόχρονη μείωση του μέσου χρόνου διεκπεραίωσης εργασιών και του λειτουργικού κινδύνου

Αύξηση εσόδων από τόκους κατά Ευρώ 200 εκατ. και αύξηση εσόδων από προμήθειες κατά Ευρώ 35 εκατ. μέχρι το 2024, στην Τραπεζική Επιχειρήσεων

Καθαρή μείωση του κόστους λειτουργίας της Τράπεζας κατά Ευρώ 60 εκατ. σε ετήσια βάση

Σύνολο επενδύσεων και δαπανών αναδιάρθρωσης συνολικού ύψους Ευρώ 430 εκατ. για τη χρηματοδότηση του Προγράμματος Μετασχηματισμού και την επίτευξη του επιχειρησιακού σχεδιασμού

Επιπλέον έσοδα ύψους Ευρώ 60 εκατ. από τόκους και Ευρώ 65 εκατ. από προμήθειες στη Λιανική Τραπεζική, μέσα σε 4 έτη

Πλάνο επενδύσεων στην τεχνολογία ύψους Ευρώ 120 εκατ.

Άμεσοι στόχοι και επιτεύγματα της Alpha Bank

Τραπεζική Ιδιωτών

- Νέα εσωτερική οργάνωση Retail Banking με βάση συγκεκριμένες ομάδες / segments Πελατών
- Δημιουργία value propositions για υποτομήματα / sub-segments Πελατών



εξατομικευμένες προτάσεις

οι “Οικογένειες” sub-segment υψηλής αξίας



Νέοι τρόποι προσέλευσης του Πελάτη

με life stage campaigns



Νέο Collaboration Platform

για την επικοινωνία Πελάτη-Καταστήματος και συναλλαγές μέσω βιντεοκλήσης



Ο χρόνος των RMs

αφιερώνεται στην ουσιαστική εμπάθυνση των σχέσεων με τους Πελάτες αξίας



Τραπεζική Επιχειρήσεων

2 νέα Επιχειρηματικά Κέντρα



- Νέα ομάδα πωλήσεων προϊόντων συναλλακτικής τραπεζικής
- Μία πύλη εισόδου και νέες συναλλαγές στο Web Banking Επιχειρήσεων



Πρόγραμμα Μεταφοράς Συναλλαγών Επιχειρήσεων

από τα Καταστήματα σε εναλλακτικά κανάλια



>50%

των συναλλαγών των επιχειρήσεων

μεταφέρονται σε ψηφιακά κανάλια

- Δημιουργία κεντρικής ομάδας Advanced Analytics Modelling

Διαδικασία Πιστοδοτήσεων

- Χορήγηση μικρών καταναλωτικών δανείων στα εναλλακτικά δίκτυα (myAlpha mobile, myAlpha Web και check-out digital retailers)



>50%

των αιτημάτων δανείων
θα εγκρίνονται αυτόματα**ΔΑΝΕΙΟ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟΥ**
ΧΡΟΝΟΣ ΛΗΨΗΣ ΤΗΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ

Μείωση

από 1 ημέρα
ΣΗΜΕΡΑσε λιγότερο
από 1 ώρα**ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΟ ΔΑΝΕΙΟ**
ΧΡΟΝΟΣ ΛΗΨΗΣ ΤΗΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ

Μείωση

από 2 ημέρες
ΣΗΜΕΡΑσε κάτω
από 1 ημέρα

Εργαζόμενοι

- Περισσότερες από 15 δράσεις για την ενίσχυση της αποδοτικότητας, τη μείωση του μέσου χρόνου διεκπεραίωσης των εργασιών και του λειτουργικού κινδύνου με χρήση Robotic Process Automation
- Νέο σύστημα αξιολόγησης "Alpha Performance Dialogue"
- Σύνδεση της ατομικής απόδοσης με μία νέα στρατηγική αμοιβών και παροχών
- Ανάπτυξη και αξιοποίηση των ταλέντων, μέσα και από σύγχρονα προγράμματα εκπαίδευσης και δημιουργία πλάνων διαδοχής
- Ενίσχυση της εικόνας της Τράπεζας ως Εργοδότης (Employee Value Proposition).



THE ALPHA BLUEPRINT

“Μαζί δημιουργούμε την Alpha Bank του Αύριο”

18 Οκτωβρίου 2021: Παρουσίαση της προόδου του Προγράμματος Μετασχηματισμού “the alpha blueprint” σε μεγάλη διαδικτυακή εκδήλωση, την οποία παρακολούθησαν όλοι οι Εργαζόμενοι της Alpha Bank καθώς και εκπρόσωποι των ΜΜΕ.



Η υλοποίηση του Προγράμματος Μετασχηματισμού, π

Ο CEO Βασίλης Ψάλτης και η Διοικητική Ομάδα της Alpha Bank παρουσίασαν τη φιλοσοφία, τους τρεις βασικούς πυλώνες και τα πρώτα επιτεύγματα του σημαντικού αυτού εγχειρήματος, η εξέλιξη του οποίου συνιστά ουσιαστική αλλαγή για την Τράπεζα και θέτει ισχυρές βάσεις προκειμένου να διατηρήσει τον πρωταγωνιστικό της ρόλο στην ελληνική αγορά.

ορήνας για την επιτυχία του Στρατηγικού μας Σχεδίου

Βασίλης Ψάλτης
CEO Ομίλου Alpha Bank



ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ

Στην Alpha Bank σχεδιάζουμε προγράμματα κοινωνικής ωφέλειας, συνδέοντας εμπράκτως την επιχειρηματικότητα με την κοινωνική ευθύνη.

“Μαζί με στόχο την Υγεία”

Το πρόγραμμα “Μαζί, με στόχο την υγεία” συνεχίστηκε, για όγδοη χρονιά, προσφέροντας ιατρικά μηχανήματα και ιατροφαρμακευτικό εξοπλισμό στα ιατρεία νησιών της Ελλάδας.

Από την έναρξη του Προγράμματος το 2014 έως το τέλος του 2021, έχουν παραδοθεί

242.504

τεμάχια ιατροφαρμακευτικού υλικού και εξοπλισμού



στα ιατρεία **70** νησιών της Ελλάδας

με περισσότερους από

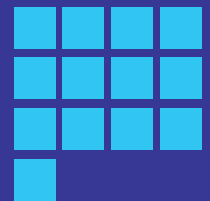
833.357

κατοίκους



2021

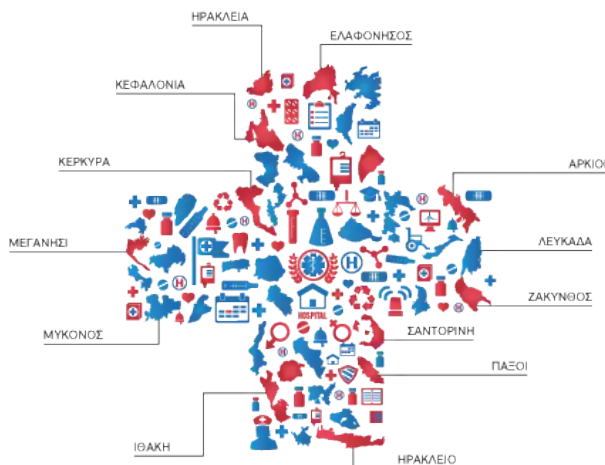
ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΠΙΣΚΕΦΘΗΚΕ



13

νησιά

- Λευκάδα
- Κεφαλονιά
- Κέρκυρα
- Ηράκλειο Κρήτης
- Ζάκυνθος
- Σαντορίνη
- Ιθάκη
- Παξοί
- Μύκονος
- Αρκιοί
- Μεγανήσι
- Ελαφόνησος
- Ηρακλειά



Συγκεκριμένα, 7 Γενικά Νοσοκομεία, 3 Ιατρικά Κέντρα και 4 Περιφερειακά Ιατρεία εξοπλήστηκαν με:

27

ιατρικές
συσκευές

830

ιατρικά
αναλώσιμα

40

τεμάχια
φαρμακευτικού
εξοπλισμού

624

τεμάχια ιατρικού
και λοιπού
εξοπλισμού

850

rapid tests



“Μαζί, με στόχο την παιδεία”

Στον τομέα της εκπαίδευσης, συνεχίστηκε το πρόγραμμα “Μαζί, με στόχο την παιδεία”, που στοχεύει στην ενίσχυση των δημόσιων δημοτικών σχολείων σε όλη την Ελλάδα, με σύγχρονα συστήματα διδασκαλίας, βιβλία και αθλητικό εξοπλισμό.

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ

“Οι Φθορές που Πληγώνουν”

Το πρόγραμμα “Οι Φθορές που Πληγώνουν” συνεχίστηκε, για ένατη χρονιά, και με αφορμή τη συμπλήρωση 200 ετών από την Ελληνική Επανάσταση του 1821, επικεντρώθηκε στη συντήρηση ανδριάντων και προτομών ηρώων του '21, που βρίσκονται σε διάφορα σημεία της πόλης των Αθηνών.

“Μαζί με τα παιδιά στο Μουσείο και στο Θέατρο”

Μέσω του προγράμματος “Μαζί με τα παιδιά στο Μουσείο και στο Θέατρο”, η Alpha Bank και το 2021, προσέφερε τη χαρά της δημιουργίας σε παιδιά που φιλοξενούνται σε Ιδρύματα.

10

ιδρύματα συμμετείχαν σε διαδικτυακό εκπαιδευτικό πρόγραμμα της Στέγης Ιδρύματος Ωνάση

250

παιδιά Εργαζομένων της Τράπεζας συμμετείχαν σε καλλιτεχνικά εργαστήρια στο Μουσείο Μπενάκη

156

παιδιά που φιλοξενούνται σε Ιδρύματα παρακολούθησαν διαδικτυακά δημιουργικά εργαστήρια

>35

εκδηλώσεις έχουν πραγματοποιηθεί

“Νόμος-Νομίζω-Νόμισμα”

Το πρόγραμμα της Νομισματικής Συλλογής “Νόμος- Νομίζω-Νόμισμα” “ταξίδεψε” και το 2021, σε 8 περιοχές της Ελλάδας. Στο Πρόγραμμα συμμετείχαν 782 μαθητές από 13 σχολεία. Επίσης, “ταξίδεψε” και στο εξωτερικό, στο Ελληνικό Σχολείο της Νάπολης στην Ιταλία, όπου φοιτούν 9 μαθητές.

ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2021

Ξεκίνησε το καινούριο πρόγραμμα “Νόμισμα και Συναλλαγές: Από το χθες στο σήμερα”, σε μορφή μουσειοβαλίτσας.



Η μουσειοβαλίτσα “ταξίδεψε”:

ΕΛΛΑΔΑ

4 περιοχές

8 σχολεία

836 μαθητές παρακολούθησαν

ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ

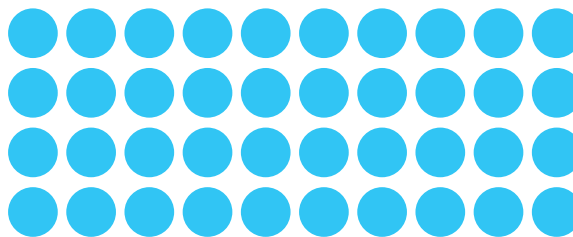
2 ελληνικά σχολεία στις Βρυξέλλες

108 μαθητές παρακολούθησαν

ΕΠΙΛΕΧΘΗΚΑΝ ΟΙ ΑΔΡΙΑΝΤΕΣ ΚΑΙ ΟΙ ΠΡΟΤΟΜΕΣ:



- Κωνσταντίνος Κανάρης
πλατεία Κυψέλης
- Εμμανουήλ Ξάνθος
πλατεία Κολωνακίου
- στρατηγός Μακρυγιάννης
Διονυσίου Αρεοπαγίτου
- Γεωργάκης Ολύμπιος
πεζόδρομος στο Κουκάκι
- Αθανάσιος Πετιμεζάς
Κυψέλη



>40

αποκαταστάσεις γλυπτών
και μνημείων
στην Αθήνα, στη Θεσσαλονίκη
και στο Ναύπλιο
έως και το τέλος
Φεβρουαρίου 2021

“Ισότιμη Πρόσβαση στον Πολιτισμό”

Η Τράπεζα ανακοίνωσε τον Δεκέμβριο του 2021, το πρόγραμμα Προσβασιμότητας σε συνεργασία με την Εθνική Λυρική Σκηνή, “Όλοι μαζί στην Όπερα”, το οποίο περιλαμβάνει καθολική πρόσβαση στις παραστάσεις της Εθνικής Λυρικής Σκηνής καθώς και καλλιτεχνικά εργαστήρια και σεμινάρια για άτομα με ή και χωρίς αναπηρία.



>6.000

θεατές είχαν την ευκαιρία να παρακολουθήσουν το 62ο Φεστιβάλ Κινηματογράφου Θεσσαλονίκης

>10.000

άτομα με προβλήματα όρασης και ακοής ή με κινητική αναπηρία είχαν τη δυνατότητα να απολαύσουν την εμπειρία του κινηματογράφου, έως σήμερα

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ



“Ανταπόκριση σε έκτακτα γεγονότα”

Το 2021, στο πλαίσιο των πρωτοβουλιών που αναλαμβάνει η Τράπεζα, προκειμένου να ανταποκρίνεται άμεσα σε έκτακτα περιστατικά, υποστήριξε τους πληγέντες: **του σεισμού της 3ης Μαρτίου 2021 στην Ελασσόνα**, με την προσφορά τροφίμων, προϊόντων προσωπικής υγιεινής και προστασίας.

Κατά τη διάρκεια των πυρκαγιών του Αυγούστου 2021

7.500

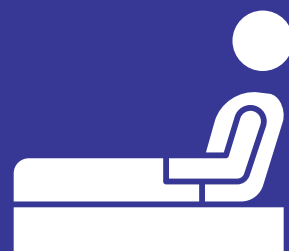
προϊόντα τροφίμων και ειδών πρώτης ανάγκης προσέφερε στον Ελληνικό Ερυθρό Σταυρό

αναστολή 6 μηνών

στην καταβολή δόσεων στεγαστικών, επιχειρηματικών, καταναλωτικών δανείων και πιστωτικών καρτών

παράταση 6 μηνών

κάθε πράξης αναγκαστικής εκτέλεσης

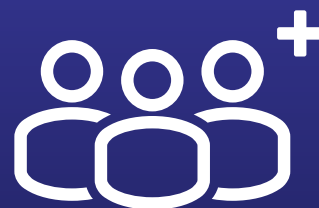
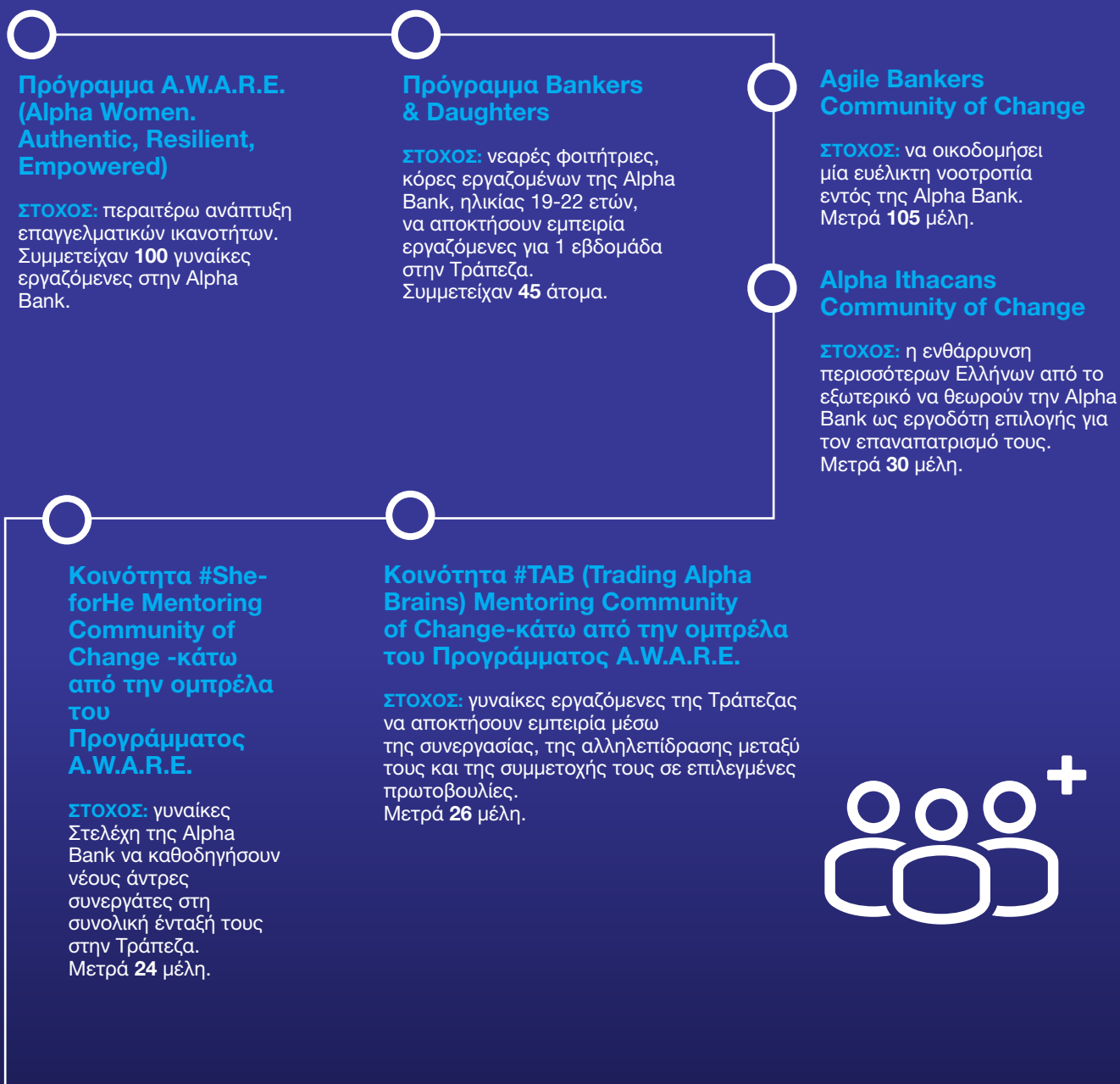


Η Τράπεζα στήριξε τους κατοίκους του **Αρκαλοχωρίου του Ηρακλείου Κρήτης**, μετά από τον σεισμό της 27ης Σεπτεμβρίου 2021, με την παροχή ράντζων.

“Προγράμματα Ανθρώπινου Δυναμικού”



Το 2021 δημιουργήθηκαν 6 κοινότητες για τους Εργαζομένους της Alpha Bank, με στόχο να καλλιεργηθεί το ομαδικό πνεύμα μεταξύ των μελών τους, να μοιραστούν πρακτικές και μεθόδους από ειδικούς και να προωθηθεί η συνεργασία για την επίτευξη των στόχων της Τράπεζας.



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Η Alpha Bank εφαρμόζει φιλικές προς το περιβάλλον πρακτικές και τεχνολογίες, σχεδιάζοντας και υποστηρίζοντας ενέργειες περιβαλλοντικής ωφέλειας.

“Reuse for good”

Η Τράπεζα, στο πλαίσιο των πρωτοβουλιών που αναλαμβάνει για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής, μέσω του Προγράμματος αποσυρόμενου εξοπλισμού “Reuse for good”:

“Alpha e-statements”

Η Alpha Bank, με σεβασμό στο περιβάλλον, συνεχίζει την ψηφιοποίηση των υπηρεσιών της. Το 2021, η Τράπεζα τροποποίησε την υπηρεσία “Alpha e-statements” και όλοι οι κάτοχοι χρεωστικών καρτών λαμβάνουν μηνιαίως ειδοποίηση μέσω email για να ελέγξουν τις συναλλαγές τους. Οι κάτοχοι πιστωτικών καρτών, συνέχισαν να χρησιμοποιούν την υπηρεσία e-statement, παρουσιάζοντας αύξηση 3%.

η Τράπεζα εξοικονόμησε

με την αποστολή ηλεκτρονικών καταστάσεων λογαριασμών (e-statements)



η παραγωγή του οποίου θα απαιτούσε να κοπούν 2.848 δέντρα και αποφεύχθηκε η εκπομπή 16,33 tn CO₂, η οποία θα είχε προκληθεί από την αποστολή των έντυπων καταστάσεων ταχυδρομικώς στους Πελάτες

168

τόνους χαρτιού

προσέφερε

936

τεμάχια τεχνολογικού
εξοπλισμού

61%

591

τεμάχια γραφειακού
εξοπλισμού

39%

ΕΜΜΕΣΑ
ΟΦΕΛΟΥΜΕΝΟΙ
ΠΑ ΤΟ 2021ΑΜΕΣΑ
ΟΦΕΛΟΥΜΕΝΟΙ
ΠΑ ΤΟ 2021

58%

6.829

42%

4.960

σε

96

φορείς

Από τις δωρεές αυτές αποφεύχθηκαν
συνολικές εκπομπές

38,9

τόνων
CO₂eq

9

τόνοι περισσότεροι
από ό,τι το
προηγούμενο έτος

“Επενδύσεις με περιβαλλοντικό αντίκτυπο”

Έξι νέα δομημένα ομόλογα που κατηγοριοποιήθηκαν ως επενδύσεις αντίκτυπου, που εκδόθηκαν από την BNP Paribas, διανεμήθηκαν ενεργά σε πελάτες Private Banking.

Η επικεντρωμένη δράση κατάφερε να συγκεντρώσει Ευρώ **10,9 εκατ.** και USD **6,4 εκατ.** Μέσω της Δράσης Αναδασώσεων, αυτό μεταφράστηκε στη φύτευση **17.379** νέων δέντρων, τα οποία αντιστοιχούν σε:



■ Η **reforestACTION** σε συνεργασία με το Ινστιτούτο Δασικής Έρευνας Θεσσαλονίκης, κατευθύνθηκε προς το δάσος Άρωνα του νομού Κατερίνης που χρήζει αναδάσωσης. Πρόκειται για ένα ιδιωτικό δάσος περίπου 1.000 στρεμμάτων. Το έργο εκτιμάται ότι θα διαρκέσει πέντε χρόνια (2021-2026), με στόχο τη φύτευση **30.000** νέων δέντρων.

■ Η Alpha Bank ηγείται της νέας εποχής ηλεκτροκίνησης για την Αστυπάλαια με το Καταναλωτικό Δάνειο **Alpha Green Solutions**.

Στην Κρατική Δράση e-astypalea που παρέχει στους μόνιμους κατοίκους του νησιού επιδότηση έως Ευρώ 12.000 για αγορά ηλεκτροκίνητου μεταφορικού μέσου, η Alpha Bank συμμετέχει με το Καταναλωτικό Δάνειο **Alpha Green Solutions – Ηλεκτροκίνηση**.

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

“Συμμετοχή σε Δείκτες Διαφορετικότητας”

	2019	2020	2021	2021
Πεδίο Ορισμού	Alpha Bank	Alpha Bank	Alpha Bank	Alpha Services and Holdings Group
Γυναίκες Εργαζόμενες	3.846 (55,19%)	3.489 (55,17%)	3.149 (56%)	5.630 (61,8%)
Γυναίκες στο Διοικητικό Συμβούλιο (αναφορά στο Δ.Σ. του Ομίλου)	1 (8,33%)	2 (15,38%)	2 (17%)	2 (17%)
Γυναίκες σε διευθυντικές θέσεις*	261 (37,07%)	226 (36,81%)	201 (37,3%)	445 (56,7%)
Εργαζόμενοι με αναπηρία (ΑμεΑ)	122	108	77	88

* Οι διευθυντικές θέσεις περιλαμβάνουν τους Διευθυντές των Καταστημάτων, τους Διευθυντές και Υποδιευθυντές των Κεντρικών Μονάδων και τα Μέλη της Ανώτατης Διοίκησης (Γενικούς Διευθυντές, Εντεταλμένους Γενικούς Διευθυντές, Διευθύνων Σύμβουλος).

“Συμμετοχή σε Διεθνείς Δείκτες Αειφόρου Ανάπτυξης”

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
MSCI ESG Rating (scale CCC-AAA)	B	B	BB	BBB	A	AA	AA
FTSE4Good Emerging Index		●	●	●	●	●	●
ISS ESG Quality Score (score 1-10, 1 indicates lower risk and better disclosure)				Environment: 2 Social: 2 Governance: 8 Νοέμβριος 2018	Environment: 1 Social: 2 Governance: 9 Οκτώβριος 2019	Environment: 1 Social: 2 Governance: 4 Δεκέμβριος 2020	Environment: 1 Social: 2 Governance: 6 Δεκέμβριος 2021
Vigeo Eiris Best Emerging Market Performers					●	●	●
Climate Change CDP			Awareness/C	Management/B-	Awareness/C	Awareness/C	Management/B-
Bloomberg Gender Equality Index				● (Index 2019)	● (Index 2020)	● (Index 2021)	● (Index 2022)
Athex ESG Index*							●

* Πρόκειται για νέο δείκτη του Χρηματιστηρίου Αθηνών, του οποίου η διαπραγμάτευση άρχισε στις 2 Αυγούστου 2021



**1. Η ΕΛΛΗΝΙΚΗ
ΚΑΙ Η ΔΙΕΘΝΗΣ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ
ΚΑΤΑ ΤΟ 2021
ΚΑΙ ΟΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ
ΓΙΑ ΤΟ 2022**

Η ελληνική οικονομία

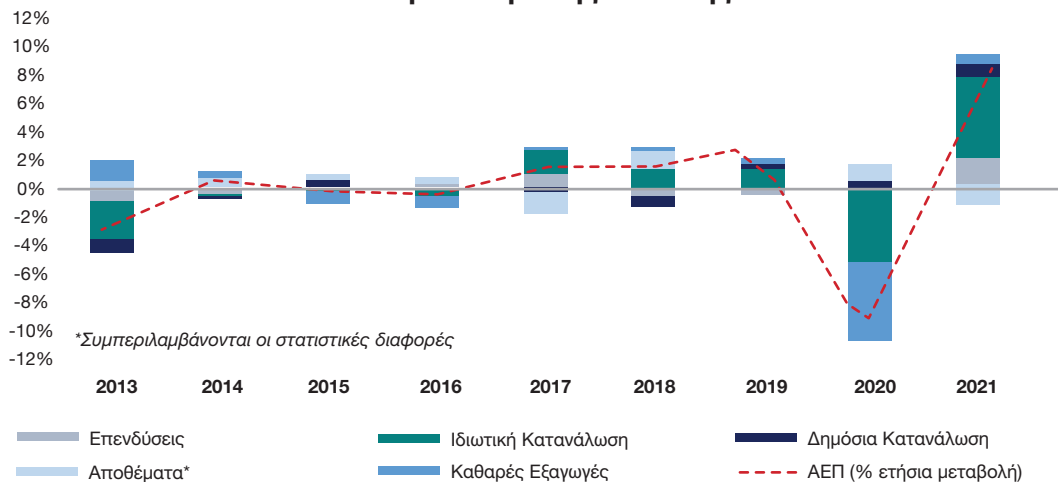
Η ταχεία και ισχυρή ανάκαμψη της οικονομικής δραστηριότητας, το 2021, οδήγησε στην ανάκτηση μεγάλου μέρους των απωλειών που προκάλεσε η υφιστατική διαταραχή του προηγούμενου έτους, καθώς το ΑΕΠ σε σταθερές τιμές αυξήθηκε κατά 8,3% σε ετήσια βάση, έναντι μείωσης κατά 9%, το 2020.

Η ισχυρή ανάκαμψη της οικονομικής δραστηριότητας, το 2021, οφείλεται πρωτίστως στην ιδιωτική κατανάλωση η οποία αυξήθηκε κατά 7,8%, σε ετήσια βάση, συμβάλλοντας κατά 5,5 ποσοστιαίες μονάδες (π.μ.) στον ρυθμό ανόδου του ΑΕΠ και η οποία υποστηρίχθηκε από τη ραγδαία άνοδο των αποταμιεύσεων που συσσωρεύτηκαν κατά τη διάρκεια της πανδημίας και τη βελτίωση της απασχόλησης. Οι επενδύσεις κατέγραψαν τη δεύτερη μεγαλύτερη θετική συμβολή στη μεγέθυνση του ΑΕΠ (Γράφημα 1) το 2021 (2,3 π.μ.), καθώς αυξήθηκαν κατά 19,6% σε ετήσια βάση. Από τις κατηγορίες των επενδύσεων, τη μεγαλύτερη άνοδο σημείωσαν οι επενδύσεις σε μηχανολογικό και

τεχνολογικό εξοπλισμό (34,5% σε ετήσια βάση).

Οι καλές επιδόσεις των εξαγωγών υπηρεσιών και ειδικότερα των τουριστικών εισπράξεων, το 2021, είχαν ως αποτέλεσμα τη θετική συμβολή των καθαρών εξαγωγών στην αύξηση του ΑΕΠ, κατά 0,9 π.μ. Τέλος, η δημόσια κατανάλωση αυξήθηκε κατά 3,7% σε ετήσια βάση, συμβάλλοντας κατά 0,8 π.μ. στην αύξηση του ΑΕΠ, ως απόρροια των δημοσιονομικών παρεμβάσεων για την αντιμετώπιση των αρνητικών επιπτώσεων της πανδημίας, αλλά και των λοιπών δημοσιονομικών μέτρων για την ενίσχυση των νοικοκυριών και των επιχειρήσεων έναντι των αυξημένων τιμών της ενέργειας. Αυτές περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, την παροχή επιδομάτων θέρμανσης και επιδοτήσεων ηλεκτρικού ρεύματος και πετρελαίου. Αντίθετα, τα αποθέματα (συμπεριλαμβανομένων στατιστικών διαφορών) μειώθηκαν σημαντικά, κατά το προηγούμενο έτος, αφαιρώντας από την άνοδο του ΑΕΠ 1,1 ποσοστιαίες μονάδες.

Γράφημα 1. Συμβολές των Συστατικών του ΑΕΠ από την πλευρά της Δαπάνης



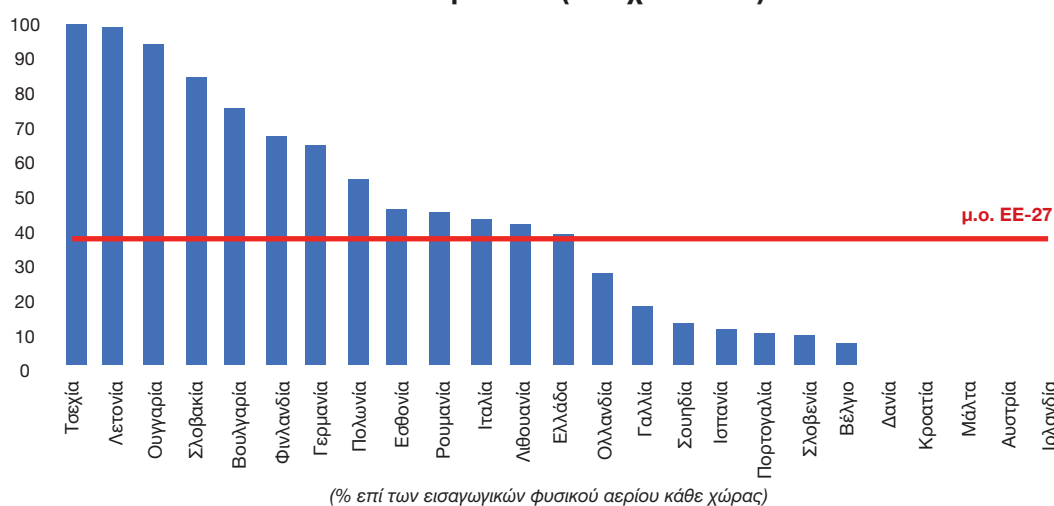
Πηγή: ΕΛΣΤΑΤ, Υπολογισμοί Alpha Bank Research

Σύμφωνα με τις αρχικές προβλέψεις (Εισηγητική Έκθεση Κρατικού Προϋπολογισμού 2022-Νοέμβριος του 2021, Φθινοπωρινές προβλέψεις Ευρωπαϊκής Επιτροπής-Νοέμβριος του 2021, Ενδιάμεση Νομισματική Έκθεση, Τράπεζα της Ελλάδος (ΤτΕ)-Δεκέμβριος του 2021), το ΑΕΠ της Ελλάδας προβλεπόταν ότι θα αυξηθεί κατά περίπου 5% το 2022. Η αυξημένη αβεβαιότητα, ωστόσο, ενδέχεται να επιβραδύνει την ανάκαμψη της ελληνικής οικονομίας στον βραχυχρόνιο ορίζοντα. Οι πηγές αβεβαιότητας αφορούν: (i) στους γεωπολιτικούς κινδύνους, (ii) στις πληθωριστικές πιέσεις που εμφανίστηκαν από το δεύτερο εξάμηνο του 2021 και μετά και κυρίως στην αύξηση των τιμών της ενέργειας και (iii) στην εξέλιξη της επιδημιολογικής κατάστασης. Επιπλέον, τα μέτρα στήριξης που υιοθετήθηκαν, την τελευταία διετία, για την αντιμετώπιση των αρνητικών επιπτώσεων της πανδημίας COVID-19 -μέρος των οποίων σταδιακά καταργήθηκε εντός του 2021- συνδέονται με επιπρόσθετους μεσοπρόθεσμους δημοσιονομικούς κινδύνους (π.χ. καθυστερήσεις πληρωμών δανείων για τα οποία το κράτος παρείχε εγγυήσεις).

Οι οικονομικές επιπτώσεις της πλήρους κλίμακας εισβολής της Ρωσίας στην Ουκρανία, στις αρχές του 2022, καθώς και των κυρώσεων που επιβλήθηκαν στη Ρωσία σχετίζονται κυρίως με την παράταση της περιόδου ισχυρών πληθωριστικών πιέσεων, καθώς η Ρωσία είναι επί του παρόντος ο κύριος προμηθευτής φυσικού αερίου στην Ευρωπαϊκή Ένωση (Γράφημα 2). Η ελληνική οικονομία ενδέχεται να επηρεαστεί από

τις γεωπολιτικές εξελίξεις μέσω των εξής πρόσθετων διαύλων: (i) της μείωσης του πραγματικού διαθέσιμου εισοδήματος και της αγοραστικής δύναμης των νοικοκυριών, υπονομεύοντας την οικονομική ανάπτυξη, μέσω μιας ασθενέστερης του αναμενόμενου αύξησης της ιδιωτικής κατανάλωσης, (ii) του τουριστικού τομέα άμεσα, όσον αφορά στις αφίξεις τουριστών από τη Ρωσία και την Ουκρανία -οι οποίες, ωστόσο, αποτελούν μικρό ποσοστό επί του συνόλου των ταξιδιωτικών αφίξεων στην Ελλάδα- και έμμεσα, μέσω της αναμενόμενης μείωσης της αγοραστικής δύναμης των καταναλωτών στις χώρες προέλευσης, ως συνέπεια των αυξανόμενων τιμών της ενέργειας και (iii) της αναβολής υλοποίησης επενδυτικών σχεδίων. Ως εκ τούτου, οι προβλέψεις για το ΑΕΠ της Ελλάδας, το 2022, αναθεωρήθηκαν επί τα χείρω. Σύμφωνα με την Ετήσια Έκθεση του Διοικητή της ΤτΕ (Απρίλιος του 2022), ο ρυθμός ανόδου του ΑΕΠ, το 2022, εκτιμάται σε 3,8%, σύμφωνα με το βασικό σενάριο και 2,8%, με βάση το δυσμενές, ενώ η αντίστοιχη πρόβλεψη που περιλαμβάνεται στην Έκθεση του Διεθνούς Νομισματικού Ταμείου (ΔΝΤ), η οποία δημοσιεύτηκε τον Απρίλιο του 2022 (World Economic Outlook), είναι άνοδος του ΑΕΠ ύψους 3,5%. Τέλος, το Πρόγραμμα Σταθερότητας (Απρίλιος 2022) προβλέπει μεγέθυνση του ΑΕΠ κατά 3,1%, το 2022.

Γράφημα 2. Το μερίδιο εισαγωγών φυσικού αερίου από τη Ρωσία (στοιχεία 2020)

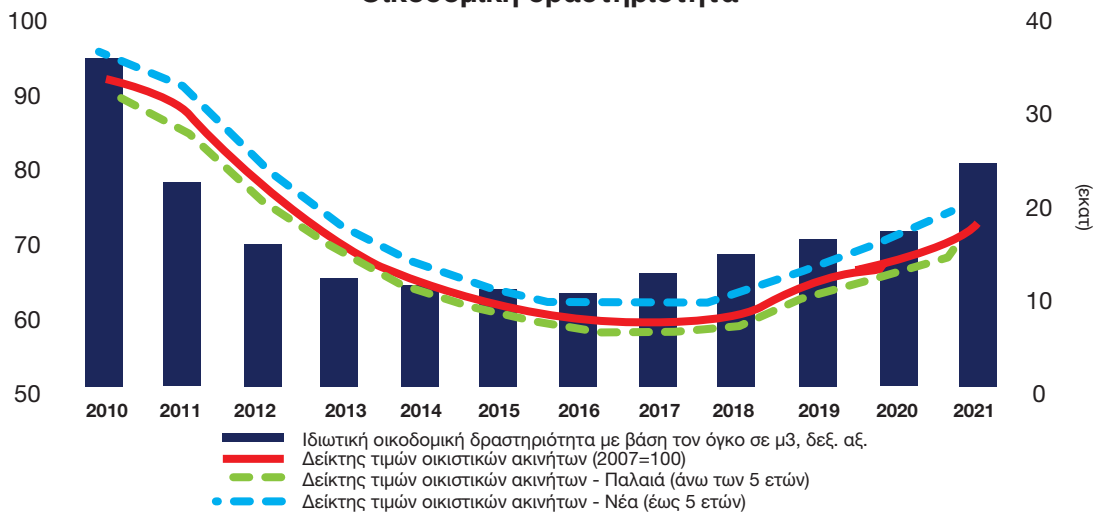


Πηγή: Eurostat

Τα ομόλογα της ελληνικής κυβέρνησης ήταν επιλέξιμα το 2021, στο πλαίσιο του νέου Έκτακτου Προγράμματος Αγοράς Στοιχείων Ενεργητικού λόγω πανδημίας (PEPP) της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας (ΕΚΤ), το οποίο συνέβαλε στη διατήρηση του χαμηλού κόστους δανεισμού. Η απόφαση της ΕΚΤ (Δεκέμβριος του 2021) να συνεχίσει να αγοράζει ομόλογα του Ελληνικού Δημοσίου, μετά τη λήξη του έκτακτου προγράμματος τον Μάρτιο του 2022, αναμένεται ότι θα διατηρήσει τις ευνοϊκές συνθήκες δανεισμού για το ελληνικό δημόσιο αλλά και τον ιδιωτικό τομέα. Το 2021, η Ελλάδα προχώρησε επιτυχώς σε νέες εκδόσεις ομολόγων δημοσίου, τον Ιανουάριο, τον Μάρτιο, τον Μάιο, τον Ιούνιο και τον Σεπτέμβριο, μέσω μίας 10ετούς, μίας 30ετούς, και μίας 5ετούς έκδοσης, καθώς και της επανέκδοσης αυτών, από τις οποίες αντλήθηκαν συνολικά Ευρώ 14 δισ. Τον Απρίλιο του 2021, ο διεθνής οίκος αξιολόγησης Standard & Poor's αναβάθμισε το αξιόχρεο της ελληνικής οικονομίας από BB- σε BB, με θετικές προοπτικές. Παράλληλα, ο Γενικός Δείκτης του Χρηματιστηρίου Αθηνών (ΧΑ) κατέγραψε αύξηση, το 2021, κατά 10,4%.

Η δημοσιονομική στήριξη παρέμεινε σε ισχύ, το 2021, καθώς η κυβέρνηση υιοθέτησε πρόσθετα δημοσιονομικά μέτρα, ύψους Ευρώ 17 δισ., ενώ, σύμφωνα με τον Προϋπολογισμό για το 2022, έχουν προβλεφθεί επιπρόσθετες δημοσιονομικές παρεμβάσεις για την αντιμετώπιση των συνεπειών της πανδημίας, ύψους Ευρώ 3,3 δισ. Η ελληνική κυβέρνηση ανακοίνωσε, επίσης, τον Μάρτιο και τον Μάιο του 2022, τη λήψη πρόσθετων μέτρων για τη στήριξη των νοικοκυριών και των επιχειρήσεων έναντι των πληθωριστικών πιέσεων, (αύξηση επιδοτήσεων για την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας, άμεσες επιδοτήσεις κατανάλωσης καυσίμων, παράταση της περιόδου αποπληρωμής των προηγούμενων επιστρεπτέων προκαταβολών κ.λπ.). Το πρωτογενές έλλειμμα της Γενικής Κυβέρνησης (ορισμός ESA 2010) διαμορφώθηκε σε 5% του ΑΕΠ, το 2021 (1η εκτίμηση ΕΛΣΤΑΤ), ενώ εκτιμάται ότι θα μειωθεί σε 2%, το 2022, σύμφωνα με το Πρόγραμμα Σταθερότητας (Απρίλιος του 2022). Επιπλέον, το χρέος της Γενικής Κυβέρνησης ανήλθε σε 193,3% του ΑΕΠ, το 2021 (1η εκτίμηση ΕΛΣΤΑΤ). Το 2022, προβλέπεται ότι θα μειωθεί περαιτέρω σε 180,2% του ΑΕΠ, ως αποτέλεσμα, κυρίως, της οικονομικής ανάκαμψης (Πρόγραμμα Σταθερότητας 2022).

Γράφημα 3. Τιμές Οικιστικών Ακινήτων και Ιδιωτική Οικοδομική δραστηριότητα

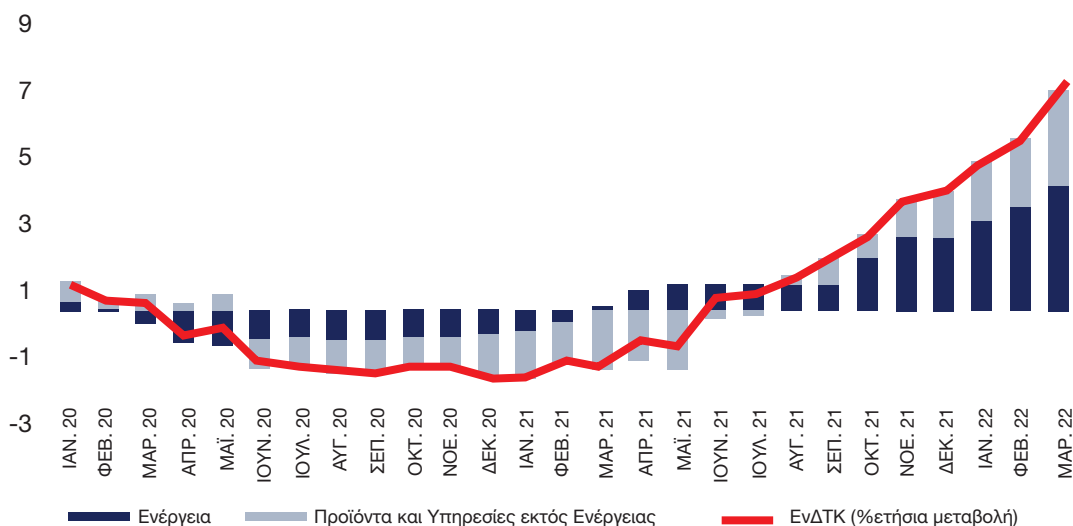


Πηγή: ΕΛΣΤΑΤ, Τράπεζα της Ελλάδος

Η ανάκαμψη της οικονομικής δραστηριότητας στην Ελλάδα, το 2021, συμβαδίζει με την πορεία του Δείκτη Οικονομικού Κλίματος (ΔΟΚ), ο οποίος αποτελεί πρόδρομο δείκτη της οικονομικής δραστηριότητας και διαμορφώθηκε στις 110 μονάδες, τον Δεκέμβριο του 2021, από 91,5 μονάδες, τον ίδιο μήνα του 2020. Η δυναμική αύξησης των τιμών των κατοικιών παρέμεινε ανθεκτική, το 2021. Σύμφωνα με τα τελευταία διαθέσιμα, προσωρινά στοιχεία της Τράπεζας της Ελλάδος, οι ονομαστικές τιμές κατοικιών διατήρησαν την ανοδική τους πορεία, το 2021, σημειώνοντας αύξηση κατά 7,1% σε ετήσια βάση, από 4,5%, το 2020 (Γράφημα 3). Επιπλέον, η αύξηση των τιμών των κατοικιών των νέων διαμερισμάτων, δηλαδή ηλικίας έως 5 ετών, ξεπέρασε την άνοδο των τιμών των παλαιών, άνω των 5 ετών (7,4% έναντι 6,9% σε ετήσια βάση, αντίστοιχα). Ο πληθωρισμός, με βάση τον Εναρμονισμένο Δείκτη

Τιμών Καταναλωτή (ΕνΔΤΚ), ακολούθησε ανοδική πορεία, το δεύτερο εξάμηνο του 2021, πρωτίστως λόγω της άνοδου των τιμών της ενέργειας σε παγκόσμιο επίπεδο, των διαταραχών στις εφοδιαστικές αλυσίδες και των ελλείψεων σε πρώτες ύλες. Τον Δεκέμβριο του 2021, ο ΕνΔΤΚ αυξήθηκε κατά 4,4% έναντι μείωσης κατά 2,4%, τον αντίστοιχο μήνα του 2020, ενώ ο μέσος δείκτης αυξήθηκε, το 2021, κατά 0,6%, σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος (Γράφημα 4). Το 2022, ο εναρμονισμένος πληθωρισμός, αναμένεται να κυμανθεί μεταξύ 5,2% (βασικό σενάριο) και 7% (δυσμενές σενάριο), σύμφωνα με την Τράπεζα της Ελλάδος (Έκθεση του Διοικητή για το έτος 2021, Απρίλιος του 2022), ενώ σύμφωνα με το ΔΝΤ (World Economic Outlook, Απρίλιος του 2022) εκτιμάται ότι θα διαμορφωθεί σε 4,5%. Το Πρόγραμμα Σταθερότητας (Απρίλιος του 2022) προβλέπει άνοδο του ΕνΔΤΚ κατά 5,6%, το 2022.

Γράφημα 4. Συμβολές στον εναρμονισμένο πληθωρισμό: ενεργειακά και μη προϊόντα

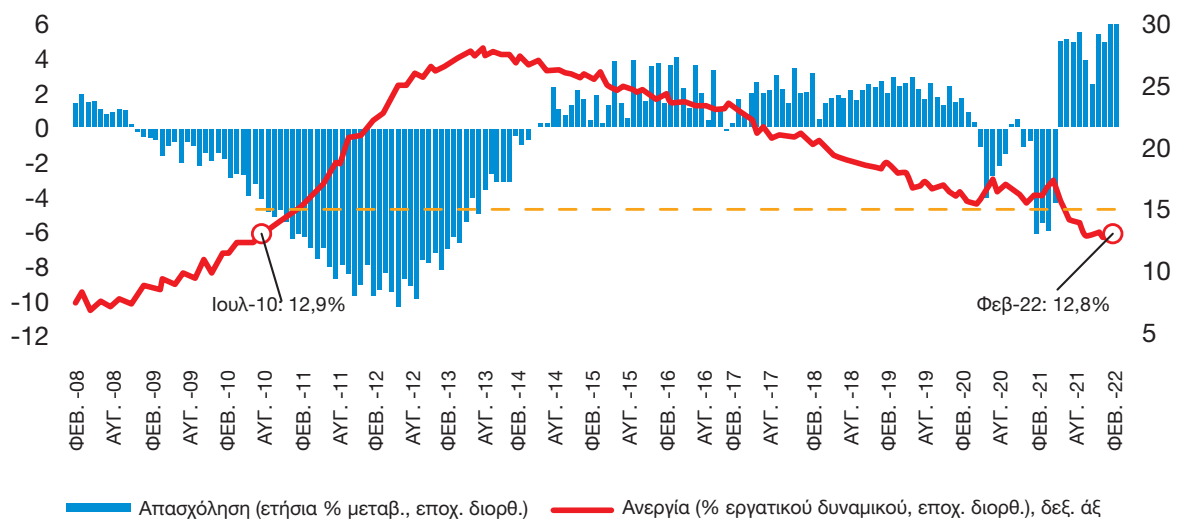


Πηγή: Eurostat, Υπολογισμοί Alpha Bank Research

Οι συνθήκες στην αγορά εργασίας συνέχισαν να βελτιώνονται, το 2021, καθώς το ποσοστό της ανεργίας μειώθηκε σε 14,7%, σχεδόν 2 ποσοστιαίες μονάδες κάτω από τα επίπεδα του 2020 (16,3%), υποστηρι-

ζόμενο από τη σημαντική άνοδο της απασχόλησης (Γράφημα 5). Σύμφωνα με το Πρόγραμμα Σταθερότητας (Απρίλιος του 2022), το ποσοστό της ανεργίας αναμένεται να μειωθεί περαιτέρω σε 13,9%, το 2022.

Γράφημα 5. Το ποσοστό της ανεργίας σε πτωτική τροχιά και η άνοδος της απασχόλησης



Πηγή: ΕΛΣΤΑΤ

Το ισοζύγιο τρεχουσών συναλλαγών σημείωσε έλλειμμα Ευρώ 10,8 δισ., το 2021, έναντι Ευρώ 11 δισ., το 2020. Η οριακή μείωση του ελλείμματος του ισοζυγίου τρεχουσών συναλλαγών οφείλεται στην αύξηση του πλεονάσματος του ισοζυγίου υπηρεσιών (Ευρώ 5,7 δισ.) αλλά και τη βελτίωση -αν και ηπιότερη- των ισοζυγίων πρωτογενών και δευτερογενών εισοδημάτων (Ευρώ 1,6 δισ., συνολικά) που αντιστάθμισαν την αύξηση του ελλείμματος του ισοζυγίου αγαθών (Ευρώ 7,1 δισ.).

Σύμφωνα με την Έκθεση Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (Μάιος του 2022) της Τράπεζας της Ελλάδος, το 2021, οι ελληνικές τράπεζες, συνολικά, κατέγραψαν ζημίες μετά από φόρους, κυρίως λόγω της καταγραφής προβλέψεων λόγω των συναλλαγών απομείωσης των Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων (ΜΕΔ). Ο Συνολικός Δείκτης Κεφαλαίου (Total Capital Ratio – TCR) για το σύνολο του τραπεζικού συστήματος, σε ενοποιημένη βάση διαμορφώθηκε σε 15,2%, τον Δεκέμβριο του 2021, από 16,6%, τον Δεκέμβριο

του 2020, ενώ, αντίστοιχα, ο Δείκτης Κεφαλαίου Κοινών Μετοχών της κατηγορίας 1 (Common Equity Tier 1 – CET1) σε 12,6% έναντι 15%, τον ίδιο μήνα του προηγούμενου έτους.

Το υπόλοιπο των καταθέσεων του ιδιωτικού τομέα διαμορφώθηκε σε Ευρώ 180 δισ., τον Δεκέμβριο του 2021, εκ των οποίων Ευρώ 135,1 δισ. ήταν καταθέσεις νοικοκυριών και Ευρώ 44,8 δισ. επιχειρήσεων. Οι καταθέσεις του ιδιωτικού τομέα αυξήθηκαν συνολικά (άθροισμα μηνιαίων καθαρών ροών), το 2021, κατά Ευρώ 16,2 δισ., τόσο λόγω της “αναγκαστικής” αποταμίευσης (εξαιτίας της παύσης της οικονομικής δραστηριότητας, κατά τους πρώτους μήνες του 2021), όσο και της “προληπτικής” αποταμίευσης (εξαιτίας της υψηλής αβεβαιότητας για το μέλλον). Επιπρόσθετα, τα μέτρα στήριξης της οικονομίας που υιοθέτησε η ελληνική κυβέρνηση αλλά και η άνοδος της απασχόλησης, στο δεύτερο εξάμηνο του 2021, συνέβαλαν στην άνοδο της καταθετικής βάσης.

Το υπόλοιπο της συνολικής χρηματοδότησης του

ιδιωτικού τομέα ανήλθε, στο τέλος Δεκεμβρίου του 2021, σε Ευρώ 109,6 δισ., ενώ ο ετήσιος ρυθμός μεταβολής διαμορφώθηκε σε 1,3%. Ειδικότερα, ο ετήσιος ρυθμός μεταβολής της τραπεζικής χρηματοδότησης προς τις μη χρηματοπιστωτικές επιχειρήσεις διαμορφώθηκε σε 3,8%, τον Δεκέμβριο του 2021.

Σύμφωνα με τα τελευταία στοιχεία της Τράπεζας της Ελλάδος, τα Μη Εξυπηρετούμενα Δάνεια (ΜΕΔ), στο τέλος Δεκεμβρίου του 2021, διαμορφώθηκαν σε Ευρώ 18,4 δισ., μειωμένα κατά Ευρώ 28,8 δισ. σε σχέση με τον Δεκέμβριο του 2020, πρωτίστως λόγω των πωλήσεων δανείων, στο πλαίσιο του προγράμματος παροχής κρατικής εγγύησης σε τιτλοποιήσεις δανείων πιστωτικών ιδρυμάτων (πρόγραμμα "Ηρακλής"). Όσον αφορά στους βασικούς δείκτες ποιότητας των ΜΕΔ, ο λόγος των ΜΕΔ προς το σύνολο των δανείων παρέμεινε υψηλός (12,8%), στο τέλος του 2021. Ο δείκτης ΜΕΔ για το στεγαστικό χαρτοφυλάκιο (10,4%) κατέγραψε καλύτερη επίδοση έναντι των αντίστοιχων δεικτών για το επιχειρηματικό (13%) και το καταναλωτικό χαρτοφυλάκιο (19,5%).

Οι προοπτικές της ελληνικής οικονομίας το 2021

Η επιδείνωση των επιδημιολογικών δεδομένων, κατά τους τελευταίους μήνες του 2021, η εμφάνιση νέων μεταλλάξεων, οι πληθωριστικές πιέσεις αλλά και οι γεωπολιτικοί κίνδυνοι αποτελούν τους βασικούς παράγοντες αβεβαιότητας βραχυπρόθεσμα, οι οποίοι ενδέχεται να επιβραδύνουν την ανάκαμψη της ελληνικής οικονομίας.

Η συσσώρευση αποταμιεύσεων, τα προηγούμενα δύο χρόνια, ωστόσο, σε συνδυασμό με τη μείωση των φόρων και με τις δημοσιονομικές παρεμβάσεις που είναι σε ισχύ από το 2022, εκτιμάται ότι θα αντισταθμίσουν εν μέρει την αρνητική επίδραση των πληθωριστικών πιέσεων στο διαθέσιμο εισόδημα και συνεπώς στην κατανάλωση.

Επιπρόσθετα, παρά την αβεβαιότητα που επικρατεί για τους ανωτέρω λόγους, οι προοπτικές για την ελληνική οικονομία παραμένουν ιδιαίτερα θετικές στον μεσοπρόθεσμο ορίζοντα.

Το 2022, διαμορφώνονται οι συνθήκες για αλλαγή της σύνθεσης της οικονομικής μεγέθυνσης, η οποία αναμένεται να προέλθει σε μεγαλύτερο βαθμό από την επενδυτική δαπάνη. Οι συνθήκες για την αύξηση των επενδύσεων, το επόμενο διάστημα, θα προσδιοριστούν από την πορεία του αξιόχρεου της ελληνικής οικονομίας προς την επενδυτική βαθμίδα, από την εισροή των πόρων από το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (ΤΑΑ) -το οποίο είναι το κεντρικό στοιχείο του σχεδίου ανάκαμψης της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Next Generation EU) για την αντιμετώπιση των αρνητικών επιπτώσεων της πανδημίας-, καθώς και από την υλοποίηση διαρθρωτικών μεταρρυθμίσε-

ων που διαμορφώνουν ένα φιλικό προς την επιχειρηματικότητα περιβάλλον.

Το Εθνικό Σχέδιο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (ΕΣΑΑ) αφορά στην αξιοποίηση των πόρων του ΤΑΑ και περιλαμβάνει επενδύσεις και μεταρρυθμίσεις, με στόχο την πράσινη και ψηφιακή μετάβαση της ελληνικής οικονομίας, καθώς και την ενίσχυση των υποδομών και της εξωστρέφειας. Τα κονδύλια του ΤΑΑ, σύμφωνα με το ΕΣΑΑ, αναμένεται να κινητοποιήσουν νέες επενδύσεις ύψους περίπου Ευρώ 57,5 δισ., την περίοδο 2021-2026, καλύπτοντας, σε μεγάλο βαθμό, το επενδυτικό κενό που είχε δημιουργηθεί στην Ελλάδα, την προηγούμενη δεκαετία. Επιπλέον, η ελληνική κυβέρνηση έχει ήδη σχεδιάσει μία ατζέντα διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων, η οποία, σε συνδυασμό με ένα βελτιωμένο προφίλ κινδύνου χρέους, αναμένεται να προσελκύσει Άμεσες Ξένες Επενδύσεις (ΑΞΕ).

Ενδεχόμενοι κίνδυνοι μπορεί, ωστόσο, να προκύψουν από καθυστερήσεις στην ενεργοποίηση της αναμενόμενης χρηματοδότησης από το Ταμείο Ανάκαμψης, μία εξέλιξη που θα μπορούσε να επιδεινώσει το κλίμα επιχειρηματικής εμπιστοσύνης.

Η διεθνής οικονομία

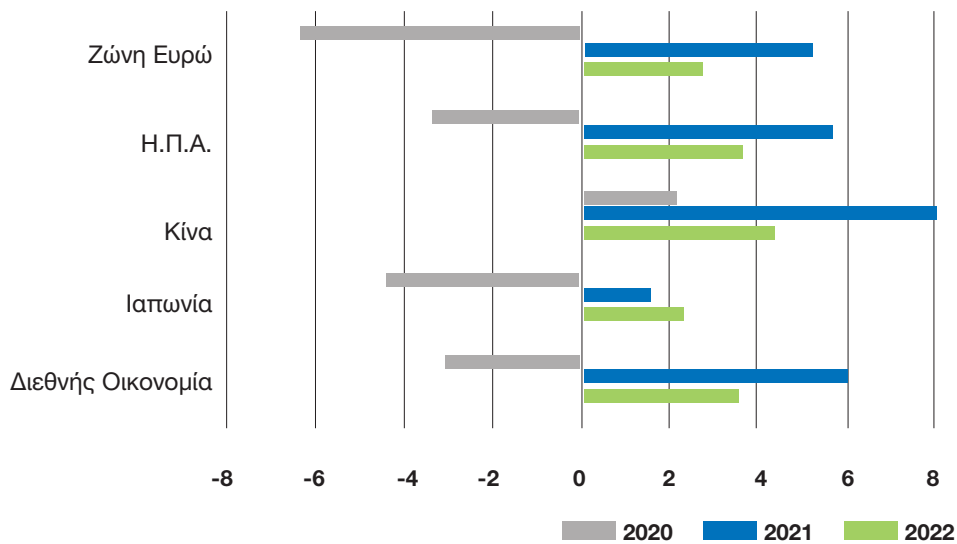
Το 2021, η παγκόσμια οικονομία ανέκαμψε δυναμικά, παρά τις σημαντικές προκλήσεις που αντιμετώπισε, όπως οι μεταλλάξεις του κορωνοϊού, οι πληθωριστικές πιέσεις, η ενεργειακή κρίση και οι διαταράξεις των εφοδιαστικών αλυσίδων. Ωστόσο, βάσει των διαθέσιμων οικονομικών στοιχείων, η οικονομική ανάκαμψη δεν αναμένεται να είναι ισόρροπη μεταξύ των χωρών, καθώς είναι συνυφασμένη με την πρόοδο των εμβολιαστικών προγραμμάτων και με τις επεκτατικές πολιτικές που εφαρμόζονται σε δημοσιονομικό και νομισματικό πεδίο, ανά χώρα. Ορισμένες χώρες ανέκαμψαν ταχύτερα, συγκριτικά με άλλες. Η αιτία του διαφορετικού ρυθμού οικονομικής μεγέθυνσης αποδίδεται, σε σημαντικό βαθμό, στη δυνατότητα πρόσβασης στα εμβόλια που έχει η κάθε χώρα. Οι προηγμένες οικονομίες βρέθηκαν σε πλεονεκτικότερη θέση έναντι των αναδυόμενων και των χαμηλού εισοδήματος οικονομιών, καθώς τα προγράμματα εμβολιασμού κάλυψαν μεγάλο ποσοστό πληθυσμού, επιτρέποντας την ταχύτερη ανάκτηση των απωλειών της πανδημικής, υφειακής διαταραχής, σε όρους ακαθάριστου εγχωρίου προϊόντος (ΑΕΠ).

Το παγκόσμιο ΑΕΠ, το οποίο συρρικνώθηκε κατά 3,1%, το 2020, αυξήθηκε κατά 6,1%, το 2021, ενώ σύμφωνα με το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο (World Economic Outlook, April 2022) αναμένεται να αυξηθεί κατά 3,6%, το 2022 (Γράφημα 6), υποστηριζόμενο από την επιπρόσθετη δημοσιονομική στήριξη σε ορισμένες οικονομίες, την ενίσχυση των εμβολιαστικών προγραμμάτων και τη συνεχιζόμενη προσαρ-

μογή της οικονομικής δραστηριότητας. Ωστόσο, η πρόβλεψη για παγκόσμια οικονομική μεγέθυνση είναι κατά 0,8 της ποσοστιαίας μονάδας χαμηλότερη από την πρόβλεψη του Ιανουαρίου του 2022, αντανακλώντας σε μεγάλο βαθμό τις άμεσες επιπτώσεις του πολέμου στη Ρωσία και την Ουκρανία και τη διάχυση των επιπτώσεων στον υπόλοιπο κόσμο. Ο όγκος του

διεθνούς εμπορίου μειώθηκε κατά 7,9%, το 2020, ενώ ανέκαμψε κατά 10,1%, το 2021. Σύμφωνα με το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο (World Economic Outlook, April 2022), προβλέπεται αύξηση του όγκου του διεθνούς εμπορίου αγαθών και υπηρεσιών κατά 5%, το 2022.

Γράφημα 6. ΑΕΠ (Ετήσια ποσοστιαία μεταβολή)



Πηγή : Διεθνές Νομισματικό Ταμείο

Το 2022, η παγκόσμια οικονομία αναμένεται να εισέλθει σε μία νέα μορφή κανονικότητας, καθώς η πανδημία είτε επιτάχυνε μεγάλες αλλαγές που αναμένονταν να λάβουν χώρα μεταγενέστερα, είτε πυροδότησε κινδύνους αλλά και ανέδειξε σημαντικές ευκαιρίες. Οι βασικές αβεβαιότητες για το 2022 συνδέονται αφενός, με την εξέλιξη της πανδημίας και αφετέρου, με την πορεία του πληθωριστικού φαινομένου και ιδιαίτερα με την αύξηση των τιμών της ενέργειας.

Η εμφάνιση της μετάλλαξης Omicron, τον Νοέμβριο του 2021, επιβεβαιώνει το γεγονός ότι η πανδημία COVID-19 εξακολουθεί να παραμένει μεταξύ των κινδύνων για την παγκόσμια οικονομική ανάπτυξη. Ορισμένες χώρες υποχρεώθηκαν να εισάγουν εκ νέου περιοριστικά μέτρα, προκειμένου να μετριαστεί η διασπορά της νέας μετάλλαξης. Παρά την αυξανόμενη προσαρμοστικότητα των οικονομιών στα περιοριστικά μέτρα, η εξέλιξη αυτή βραχυπρόθεσμα αναμένεται να επιβραδύνει, σε κάποιο βαθμό, την οικονομική δραστηριότητα ιδιαίτερα των χωρών που είναι ευά-

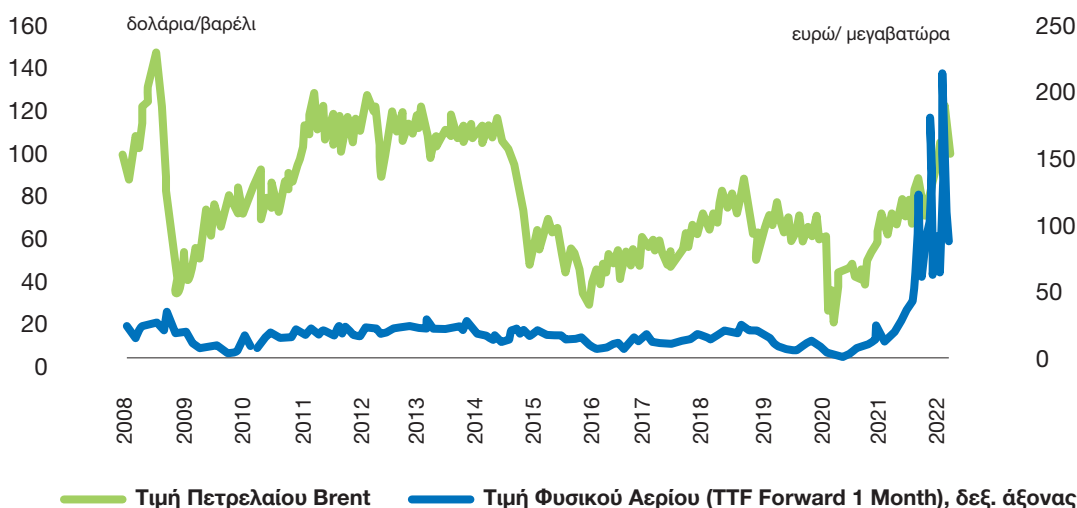
λωτες σε διαταραχές της διεθνούς ζήτησης.

Ο πληθωρισμός, σε παγκόσμιο επίπεδο, σημείωσε άνοδο, το 2021, η οποία ήταν εντονότερη στις προηγμένες οικονομίες και κυρίως στις ΗΠΑ. Η απότομη άνοδος του πληθωρισμού προέκυψε από την έλλειψη ισορροπίας μεταξύ ζήτησης και προσφοράς, με αποτέλεσμα τη διαμόρφωση συνθηκών υπερβάλλουσας ζήτησης. Η σταδιακή ομαλοποίηση της οικονομικής δραστηριότητας, το 2021, οδήγησε στη ραγδαία αύξηση της ζήτησης για αγαθά και υπηρεσίες, με αποτέλεσμα την αύξηση του γενικού επιπέδου των τιμών (πληθωρισμός ζήτησης). Επιπλέον, μεγάλο μέρος της αύξησης αποδίδεται στην άνοδο του ενεργειακού κόστους, καθώς η αδυναμία της προσφοράς να ανταποκριθεί στην αυξημένη ζήτηση για πετρέλαιο και φυσικό αέριο -το οποίο θεωρείται ως το ενδιάμεσο καύσιμο στη διαδικασία μετάβασης προς τις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας- οδήγησε σε μεγάλη αύξηση των τιμών τους (Γράφημα 7), επιβαρύνοντας τις επιχειρήσεις και τα νοικοκυριά. Επιπρόσθετα, οι διαταραχές στις παγκόσμιες εφοδιαστικές αλυσίδες

είχαν ως αποτέλεσμα να καταγραφούν ελλείψεις σε ενδιάμεσα αγαθά, ενώ η αύξηση των τιμών των εμπορευμάτων και των πρώτων υλών, οδήγησαν σε αύξηση του κόστους παραγωγής, μέρος της οποί-

ας μετακυλίστηκε στις τιμές των τελικών προϊόντων (πληθωρισμός κόστους).

Γράφημα 7. Οι τιμές της ενέργειας σε ανοδική πορεία



Πηγή : Bloomberg

Σε παγκόσμιο επίπεδο, η αντιμετώπιση των πληθωριστικών πιέσεων θεωρείται μείζονος σημασίας, καθώς η άνοδος του επιπέδου τιμών σε βασικά προϊόντα και, κυρίως, στην ενέργεια περιορίζει το διαθέσιμο εισόδημα και, κατά συνέπεια, την κατανάλωση. Οι κεντρικές τράπεζες των χωρών επιδιώκουν να επιλέξουν την κατάλληλη νομισματική πολιτική, προκειμένου να συμβιβάσουν τη στήριξη της οικονομικής ανάκαμψης και έναν έντονο πληθωρισμό, ώστε να μην υπερβεί τον στόχο που έχουν θέσει. Η Τράπεζα της Αγγλίας και η Ομοσπονδιακή Τράπεζα των ΗΠΑ έχουν ήδη αυξήσει τα επιτόκια τους, με την τάση αυτή να αναμένεται να συνεχιστεί κατά τη διάρκεια του 2022. Μία αλλαγή της νομισματικής πολιτικής στις προηγμένες οικονομίες, λόγω ταχύτερου ρυθμού ανάκαμψης και έξαρσης των πληθωριστικών πιέσεων, μπορεί να επιφέρει αρνητικές αλλαγές στις συνθήκες χρηματοδότησης των αναδυόμενων οικονομιών, προκαλώντας εκροές κεφαλαίων. Επιπρόσθετα, άλλες πηγές αβεβαιότητας, οι οποίες δύναται να επηρεάσουν την παγκόσμια οικονομία,

είναι οι ακόλουθες:

Πρώτον, οι οικονομικές επιπτώσεις της πλήρους κλίμακας εισβολής της Ρωσίας στην Ουκρανία, καθώς και των κυρώσεων που επιβλήθηκαν στη Ρωσία σχετίζονται, κυρίως, με την παράταση της περιόδου ισχυρών πληθωριστικών πιέσεων στην Ευρωζώνη. Οι πιέσεις αυτές τροφοδοτούνται από τις τιμές του φυσικού αερίου, του πετρελαίου και των τροφίμων, οι οποίες εκτιμάται ότι θα παραμείνουν υψηλές μεσοπρόθεσμα, καθώς και από την αυξημένη αβεβαιότητα λόγω των διαταραχών στις χρηματοπιστωτικές αγορές. Ως εκ τούτου, η επίδραση των υψηλών τιμών της ενέργειας, τόσο στα πραγματικά εισοδήματα των νοικοκυριών, όσο και στις γραμμές εφοδιασμού των βιομηχανιών, αναμένεται να εξασθενίσει τον ρυθμό αύξησης της ιδιωτικής κατανάλωσης. Παράλληλα, εστίες γεωπολιτικών αναταραχών υπάρχουν σε διάφορες περιοχές παγκοσμίως, η όξυνση των οποίων θα μπορούσε να έχει δυσμενείς οικονομικές συνέπειες, λόγω της έντονης αλληλεπίδρασης των οικονομιών. Ο γεωπολιτικός ανταγωνισμός μεταξύ των

ΗΠΑ και της Κίνας, σε διάφορα πεδία (εμπορικό, τεχνολογικό), ενδέχεται να οδηγήσει σε αύξηση των πολιτικών προστατευτισμού (π.χ. αύξηση δασμών), επηρεάζοντας αρνητικά τη λειτουργία του ελεύθερου εμπορίου και της οικονομικής δραστηριότητας παγκοσμίως. Οι σχέσεις των δύο κρατών θα μπορούσαν να επιδεινωθούν ραγδαία, σε ενδεχόμενη όξυνση των εντάσεων μεταξύ της Κίνας και της Ταϊβάν.

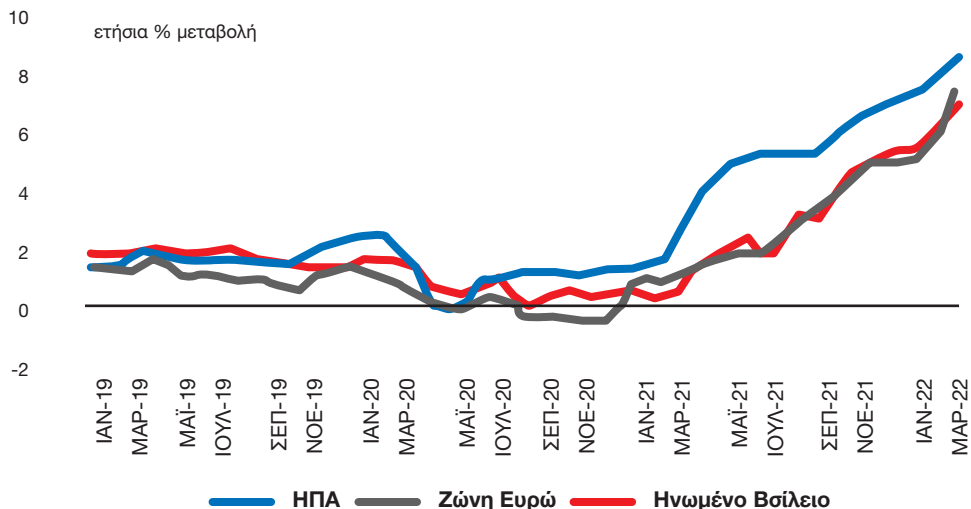
Δεύτερον, η ενδεχόμενη επιβράδυνση της οικονομίας της Κίνας. Η κρίση ρευστότητας του κατασκευαστικού ομίλου Evergrande έχει συμπαρασύρει σε γενική κρίση την κινεζική αγορά ακινήτων. Επιπλέον, τα αυστηρά περιοριστικά μέτρα που επιβλήθηκαν στη Σανγκάη, προκειμένου να περιορισθεί η διασπορά της μετάλλαξης Omicron, επιβαρύνουν την οικονομική δραστηριότητα, υπονομεύοντας τις αναπτυξιακές προοπτικές της δεύτερης μεγαλύτερης οικονομίας του πλανήτη.

Τρίτον, η εξέλιξη του ενεργειακού προβλήματος το 2022 και η έντασή του μπορεί να επιβραδύνουν ή να επιταχύνουν την “πράσινη” μετάβαση, δηλαδή τη στροφή της παραγωγής σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας. Το 2022 θα είναι άλλη μία χρονιά που η επείγουσα ανάγκη λήψης μέτρων για τις επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής θα είναι στο επίκεντρο του ενδιαφέροντος. Η υπερθέρμανση του πλανήτη έχει οδηγήσει στην εμφάνιση, όλο και συχνότερα, ακραίων καιρικών φαινομένων (ξηρασία, πυρκαγιές), με υψηλό οικονομικό και κοινωνικό κόστος. Ως εκ τούτου, απο-

τελεί αδήριτη ανάγκη η επιτάχυνση της υιοθέτησης πολιτικών φιλικότερων προς το περιβάλλον, παρά το υψηλό κόστος μετάβασης που θα απαιτηθεί.

Το 2021, το ΑΕΠ στις ΗΠΑ αυξήθηκε κατά 5,7%, έναντι μείωσης κατά 3,4%, το 2020. Ο βασικός πυλώνας της οικονομικής ανάκαμψης ήταν η ιδιωτική κατανάλωση, η οποία τροφοδοτήθηκε από την επεκτατική δημοσιονομική πολιτική που ακολουθήθηκε από το ξέσπασμα της πανδημίας. Σύμφωνα με το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο (World Economic Outlook, April 2022), το ΑΕΠ αναμένεται να αυξηθεί κατά 3,7%, το 2022. Η ανάκαμψη της αγοράς εργασίας συνεχίστηκε, το 2021, με το ποσοστό της ανεργίας να υποχωρεί στο 5,4%, από 8,1%, το 2020. Σημειώνεται ότι, τον Δεκέμβριο του 2021, το ποσοστό της ανεργίας υποχώρησε στο 3,9%, προσεγγίζοντας τα προ της πανδημίας επίπεδα (2019: 3,7%). Η Ομοσπονδιακή Τράπεζα των ΗΠΑ αποφάσισε, στη συνεδρίαση του Δεκεμβρίου του 2021, να επιταχυνθεί η μείωση των μηνιαίων αγορών ομολόγων (tapering), με σκοπό να τερματιστεί το πρόγραμμα, τον Μάρτιο του 2022, τρεις μήνες νωρίτερα από τον αρχικό σχεδιασμό. Η εξέλιξη αυτή αναμένεται να επιταχύνει την αύξηση των επιτοκίων, προκειμένου να αντιμετωπιστούν οι πληθωριστικές πιέσεις. Ο πληθωρισμός αυξήθηκε από 1,2%, το 2020, σε 4,7%, το 2021, καταγράφοντας, τον Δεκέμβριο του 2021, τη μεγαλύτερη αύξηση από το 1982 (7% σε ετήσια βάση, Γράφημα 8).

Γράφημα 8. Οι πληθωριστικές πιέσεις σε ανοδική πορεία



Πηγή : Bloomberg

Στην Κίνα, ο ρυθμός μεταβολής του ΑΕΠ επιταχύνθηκε από 2,2%, το 2020, σε 8,1%, το 2021, επιτυγχάνοντας τον δεύτερο υψηλότερο ρυθμό οικονομικής μεγέθυνσης -μετά την Ινδία- μεταξύ των μεγάλων οικονομιών του πλανήτη. Το 2022, το ΑΕΠ αναμένεται να αυξηθεί ηπιότερα κατά 4,4%, σύμφωνα με το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο (World Economic Outlook, April 2022).

Στην Ιαπωνία, το ΑΕΠ αυξήθηκε κατά 1,6%, το 2021, έναντι πτώσης κατά 4,5%, το 2020, παραμένοντας σε χαμηλότερα από τα προ της πανδημίας επίπεδα. Το ΑΕΠ αναμένεται να αυξηθεί κατά 2,4%, το 2022 (IMF, World Economic Outlook, April 2022), καθώς η οικονομία θα συνεχίσει να ανακάμπτει από την πανδημία COVID-19.

Η εμφάνιση του τρίτου κύματος της πανδημίας προκάλεσε τη συρρίκνωση του ΑΕΠ στην Ευρωζώνη, στο πρώτο τρίμηνο του 2021, κατά 0,9% σε ετήσια βάση, σύμφωνα με την Eurostat. Ωστόσο, το δεύτερο, το τρίτο και το τέταρτο τρίμηνο, το ΑΕΠ αυξήθηκε κατά 14,6%, 4% και 4,6%, αντίστοιχα, καθώς η αποτελεσματικότητα των περιοριστικών μέτρων και η πρόοδος των εμβολιαστικών προγραμμάτων οδήγησαν τα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης να ανοίξουν εκ νέου τις οικονομίες τους, προς όφελος κυρίως των επιχειρήσεων του τομέα των υπηρεσιών. Σημαντική εξέλιξη αποτελεί η ανάκαμψη της κατανάλωσης, η οποία τροφοδοτείται και από τις συσσωρευμένες καταθέσεις, κατά τη διάρκεια της πανδημίας.

Το ΑΕΠ στην Ευρωζώνη αυξήθηκε κατά 5,3%, στο σύνολο του 2021, ενώ το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο (World Economic Outlook, April 2022) προβλέπει ανάπτυξη κατά 2,8%, το 2022, με την ιδιωτική κατανάλωση να αποτελεί την κινητήρια δύναμη. Η εκταμίευση κεφαλαίων, στο πλαίσιο του προγράμματος “Next Generation EU (NGEU)”, είναι καθοριστικής σημασίας για την οικονομική μεγέθυνση, καθώς αναμένεται να κινητοποιήσει πρόσθετους επενδυτικούς πόρους. Υπενθυμίζεται ότι η Ευρωπαϊκή Επιτροπή υιοθέτησε, τον Ιούλιο του 2020, το πρόγραμμα “Next Generation EU (NGEU)”, ένα Αναπτυξιακό Ταμείο (ή Ταμείο Ανάκαμψης), ύψους Ευρώ 750 δισ., με σκοπό την ανάκαμψη και την ενίσχυση της ανθεκτικότητας της ευρωπαϊκής οικονομίας μετά την πανδημική κρίση, μέσα από ένα συνδυασμό επιδοτήσεων και δανείων προς τα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Σημαντικό μέρος των πόρων του Ταμείου Ανάκαμψης θα κατευθυνθεί σε δράσεις προσανατολισμένες στην πράσινη και στην ψηφιακή μετάβαση.

Το ποσοστό της ανεργίας στην Ευρωζώνη διαμορφώθηκε σε 7%, τον Δεκέμβριο του 2021, που αποτελεί τη χαμηλότερη μέτρηση από το ξέσπασμα της πανδημικής κρίσης. Το μέσο ποσοστό της ανεργίας διαμορφώθηκε σε 7,7%, το 2021, ενώ προβλέπε-

ται ότι θα υποχωρήσει σε 7,3%, το 2022 (IMF, World Economic Outlook, April 2022).

Η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ), στη συνεδρίαση του Δεκεμβρίου του 2021, αποφάσισε την επιβράδυνση, κατά το πρώτο τρίμηνο του 2022, του ρυθμού αγοράς ομολόγων, στα πλαίσια του έκτακτου προγράμματος αγοράς στοιχείων ενεργητικού λόγω πανδημίας (Pandemic Emergency Purchase Programme-PEPP), με σκοπό τον τερματισμό του προγράμματος, στο τέλος Μαρτίου του 2022. Τα ποσά από την εξόφληση τίτλων που αποκτήθηκαν στα πλαίσια του συγκεκριμένου προγράμματος θα επανεπενδύονται, τουλάχιστον, μέχρι το τέλος του 2024. Παράλληλα, οι καθαρές μηνιαίες αγορές, στο πλαίσιο του αρχικού προγράμματος αγοράς περιουσιακών στοιχείων ενεργητικού (Asset Purchase Programme-APP), διαμορφώθηκαν σε Ευρώ 40 δισ., τον Απρίλιο, Ευρώ 30 δισ., τον Μάιο και Ευρώ 20 δισ., τον Ιούνιο του 2022. Η συνέχιση των καθαρών αγορών ομολόγων για το τρίτο τρίμηνο θα εξαρτηθεί από τα δεδομένα και θα αντανάκλα την εξελισσόμενη εκτίμηση για τις προοπτικές. Το βασικό επιτόκιο διατηρήθηκε αμετάβλητο, το 2021, στο 0%, ενώ τυχόν προσαρμογές στα βασικά επιτόκια της ΕΚΤ θα πραγματοποιηθούν λίγο μετά το τέλος των καθαρών αγορών, στο πλαίσιο του αρχικού προγράμματος αγοράς περιουσιακών στοιχείων ενεργητικού (APP) και θα είναι σταδιακές. Ο πληθωρισμός, μετρούμενος με τον εναρμονισμένο δείκτη τιμών καταναλωτή, από 0,3%, το 2020, αυξήθηκε σε 2,6%, το 2021, με το 39% να αποδίδεται στην άνοδο των τιμών της ενέργειας. Ο πληθωρισμός αναμένεται, σύμφωνα με την ΕΚΤ (Staff Macroeconomic Projections for the Euro area, March 2022), να αυξηθεί σε 5,1%, το 2022, καθώς οι τιμές της ενέργειας θα παραμείνουν υψηλές για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα από αυτό που αρχικά αναμενόταν, ενώ θα μετριαστούν, κατά τη διάρκεια του έτους. Σύμφωνα με τη νέα στρατηγική νομισματικής πολιτικής, η ΕΚΤ θεωρεί ότι η σταθερότητα των τιμών διατηρείται καλύτερα, έχοντας μεσοπρόθεσμο στόχο για πληθωρισμό το 2%. Ο εν λόγω στόχος είναι πλέον συμμετρικός, γεγονός που σημαίνει ότι οι αρνητικές και οι θετικές αποκλίσεις του πληθωρισμού από τον στόχο είναι εξίσου ανεπιθύμητες.

Το ΑΕΠ στο Ηνωμένο Βασίλειο αυξήθηκε κατά 7,4%, το 2021, ενώ το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο (World Economic Outlook, April 2022) προβλέπει αύξηση του ΑΕΠ κατά 3,7%, το 2022. Επισημαίνεται ότι, το 2020, η οικονομία του Ηνωμένου Βασιλείου δέχτηκε από τον COVID-19 ένα από τα ισχυρότερα πλήγματα μεταξύ των μεγάλων οικονομιών του πλανήτη, καθώς το ΑΕΠ συρρικνώθηκε κατά 9,3%. Η Τράπεζα της Αγγλίας αύξησε τρεις φορές το βασικό της επιτόκιο, μεταξύ Δεκεμβρίου του 2021 και Μαρτίου του 2022,

στο 0,75% (Γράφημα 9). Η μεγάλη άνοδος του πληθωρισμού συνέβαλε καταλυτικά στη λήψη της απόφασης. Ο πληθωρισμός στο Ηνωμένο Βασίλειο ανήλθε σε 5,4% σε ετήσια βάση, τον Δεκέμβριο του 2021

και σε 2,6%, κατά μέσο όρο, το 2021, ενώ το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο (World Economic Outlook, April 2022) εκτιμά ότι ο πληθωρισμός θα αυξηθεί σε 7,4%, το 2022.

Γράφημα 9. Βασικά Επιτόκια Κεντρικών Τραπεζών



Πηγή : Bloomberg

Κύπρος

Το 2021, το ΑΕΠ στην Κύπρο αυξήθηκε κατά 5,5%, ωστόσο ο πόλεμος μεταξύ Ρωσίας και Ουκρανίας θολώνει τις οικονομικές προοπτικές για το 2022, λόγω των ισχυρών εμπορικών, χρηματοοικονομικών και επενδυτικών σχέσεων με τη Ρωσία. Τα κεφάλαια, ωστόσο, που θα προέλθουν από το Σχέδιο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας αναμένεται να δώσουν ώθηση στις επενδύσεις, το 2022. Σύμφωνα με το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο (World Economic Outlook, April 2022), το ΑΕΠ αναμένεται να αυξηθεί κατά 2,1%, το 2022.

Ρουμανία

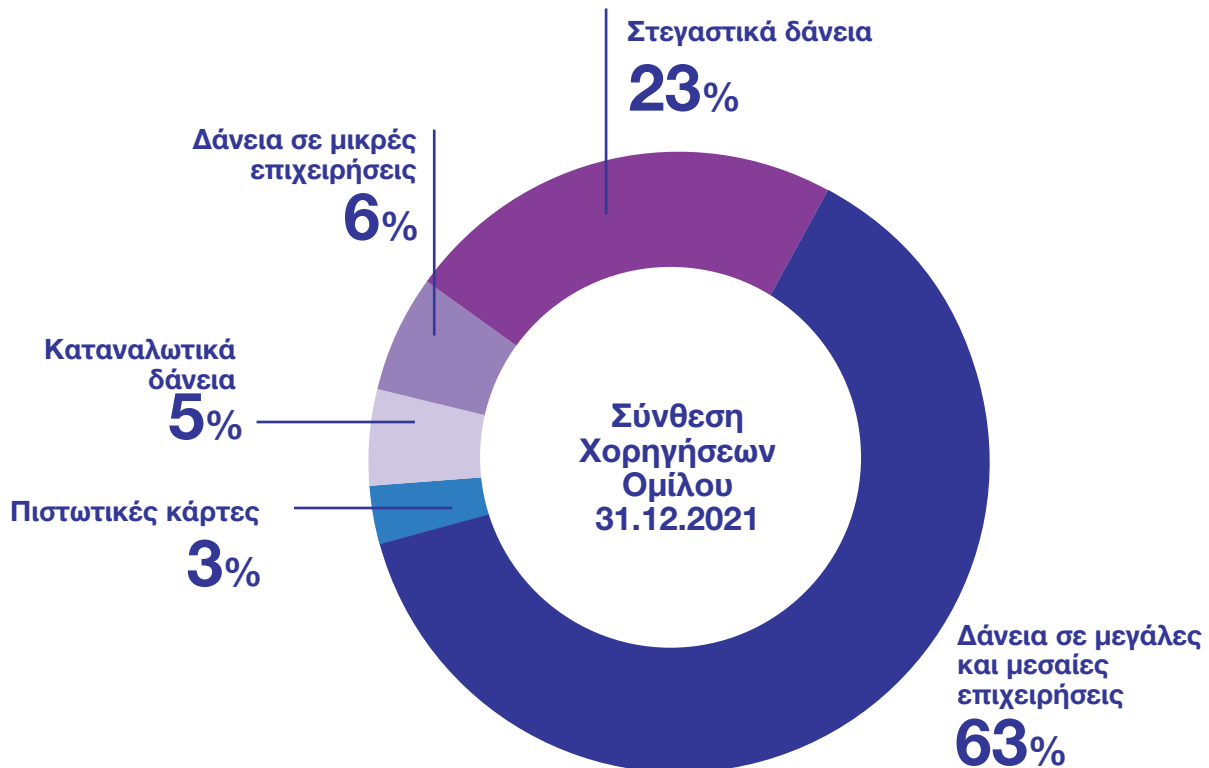
Το ΑΕΠ της Ρουμανίας, σύμφωνα με τα διαθέσιμα στοιχεία της Στατιστικής Αρχής της Ρουμανίας (INSSE), αυξήθηκε κατά 5,9%, το 2021, υπερβαίνοντας τον μέσο όρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (5,3%). Η ιδιωτική κατανάλωση και οι επενδύσεις κατέγραψαν ισχυρές επιδόσεις, ενώ η δημόσια κατανάλωση και οι καθαρές εξαγωγές είχαν αρνητική συμβολή στο ΑΕΠ, καθώς οι εισαγωγές αγαθών και υπηρεσιών αυξήθηκαν περισσότερο από τις εξαγωγές. Όσον αφορά στο 2022, το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο (World Economic Outlook, April 2022) εκτιμά ότι το ΑΕΠ θα αυξηθεί κατά 2,2%.

2. ΤΟΜΕΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ

Ο Όμιλος Alpha Bank αποτελεί έναν από τους μεγαλύτερους Ομίλους του χρηματοοικονομικού τομέα στην Ελλάδα και προσφέρει ευρύ φάσμα υψηλής ποιότητας χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών σε ιδιώτες και επιχειρήσεις. Στις 31.12.2021, το μερίδιο αγοράς στις καταθέσεις ανήλθε σε 21,7%. Αξίζει να σημειωθεί ότι ο Όμιλος διαθέτει επίσης ένα εκτεταμένο χαρτοφυλάκιο χορηγήσεων, το οποίο καλύπτει όλους τους βασικούς τομείς της ελληνικής οικονομίας. Το 2021, το μερίδιο αγοράς ως προς τα χορηγηθέντα εταιρικά δάνεια σε εγχώριες επιχειρήσεις ανήλθε σε 22,6%, 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, συμπεριλαμβανομένων

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.



Το 2021, οι χορηγήσεις του Ομίλου διαμορφώθηκαν σε Ευρώ 39,3 δισ., εκ των οποίων το 63% αφορά σε δάνεια προς μεγάλες και προς μεσαίες επιχειρήσεις,

το 23% σε στεγαστικά δάνεια, το 6% σε δάνεια προς μικρές επιχειρήσεις, το 5% σε καταναλωτικά δάνεια και το 3% σε πιστωτικές κάρτες.

Νέες Εκταμιεύσεις Δανείων Ομίλου

Ευρώ εκατ.	2020	2021	Δ ετήσια	Α' Τρίμηνο 2021	Β' Τρίμηνο 2021	Γ' Τρίμηνο 2021	Δ' Τρίμηνο 2021
Ιδιώτες	318	422	+104	60	122	107	133
Επιχειρήσεις	5.299	4.986	-313	1.055	1.049	1.431	1.452
Σύνολο	5.617	5.408	-209	1.115	1.171	1.537	1.585

Το 2021, οι νέες εκταμιεύσεις δανείων ανήλθαν σε Ευρώ 5,4 δισ. έναντι Ευρώ 5,6 δισ. το 2020. Από το σύνολο των νέων εκταμιεύσεων δανείων, το 92% αφορούσε σε δάνεια προς επιχειρήσεις και το 8% σε δάνεια προς ιδιώτες. Οι νέες εκταμιεύσεις δανείων προς επιχειρήσεις κατανεμήθηκαν κυρίως σε τομείς, όπως η ενέργεια, η μεταποίηση, το εμπόριο και οι μεταφορές.

Ο Όμιλος Alpha Bank έχει παρουσία στη Νοτιοανατολική Ευρώπη μέσω των Εταιρειών του Ομίλου που δραστηριοποιούνται στην Κύπρο, στη Ρουμανία και στην Αλβανία. Επιπρόσθετα, ο Όμιλος έχει παρουσία στο Λουξεμβούργο μέσω του Καταστήματος Λουξεμβούργου.

Αναφορικά με το σύνολο του τραπεζικού συστήματος, στο τέλος του 2021, το υπόλοιπο των χορηγήσεων προς τον ιδιωτικό τομέα διαμορφώθηκε σε Ευρώ 109,6 δισ., με θετικό ετήσιο ρυθμό μεταβολής 1,4%. Από το σύνολο των χορηγήσεων προς τον ιδιωτικό τομέα, το 59% αφορούσε σε επιχειρηματικά δάνεια, το 28% σε στεγαστικά, το 9% σε καταναλωτικά και σε λοιπά δάνεια και το 4% σε δάνεια προς ελεύθερους επαγγελματίες, αγρότες και ατομικές επιχειρήσεις.

Ειδικότερα, το υπόλοιπο των χορηγήσεων προς τις επιχειρήσεις διαμορφώθηκε σε Ευρώ 64,5 δισ. τον Δεκέμβριο του 2021 και αυξήθηκε κατά 4,5% σε ετήσια βάση, ενώ οι χορηγήσεις προς τις μη χρηματοπιστωτικές επιχειρήσεις αυξήθηκαν κατά 3,7% σε ετήσια βάση.

Αναφορικά με την εξέλιξη των δανείων προς τα νοικοκυριά, ο αρνητικός ετήσιος ρυθμός μεταβολής των

πιστώσεων τον Δεκέμβριο του 2021 διαμορφώθηκε σε 2,4%. Όσον αφορά στις επιμέρους κατηγορίες πιστώσεων προς τα νοικοκυριά, ο ετήσιος ρυθμός μείωσης των στεγαστικών δανείων τον Δεκέμβριο του 2021 διαμορφώθηκε σε 3,0%, ενώ ο αρνητικός ετήσιος ρυθμός μεταβολής των καταναλωτικών δανείων διαμορφώθηκε σε 0,3%.

Τέλος, ο ετήσιος ρυθμός αύξησης των πιστώσεων προς τους ελεύθερους επαγγελματίες, τους αγρότες και τις ατομικές επιχειρήσεις τον Δεκέμβριο του 2021 διαμορφώθηκε σε 2,0%.

ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΙΔΙΩΤΩΝ

Στεγαστικά και καταναλωτικά δάνεια

Η αγορά της στεγαστικής πίστης, παρά την πρόσφατη πανδημική κρίση, έχει εισέλθει σε τροχιά ανάπτυξης και μάλιστα με ισχυρούς ρυθμούς μετά από μία δεκαετία ύφεσης της ελληνικής κτηματαγοράς.

Η άνοδος στις τιμές των ενοικίων, η αύξηση της οικοδομικής δραστηριότητας και οι επικείμενες φορολογικές ελαφρύνσεις, σε συνδυασμό με το γεγονός ότι οι Τράπεζες προσφέρουν ευνοϊκούς όρους χρηματοδότησης και ανταγωνιστική τιμολόγηση, έχουν συμβάλει σημαντικά στην αύξηση της ζήτησης στεγαστικών δανείων.

Στην Alpha Bank, η αύξηση των νέων εκταμιεύσεων στεγαστικών δανείων η οποία είχε ήδη ξεκινήσει από τα προηγούμενα έτη, συνεχίστηκε και κατά το 2021 και ήταν υψηλότερη από 50%. Η εν λόγω αύξηση οφείλεται κυρίως στην έντονη ενεργοποίηση του Δικτύου Καταστημάτων της Τράπεζας αλλά και στη

δυναμική του Δικτύου των εξωτερικών συνεργατών. Κατά το 2021 εντάθηκε ακόμα περισσότερο η στροφή των Πελατών μας προς τα ιδιαίτερως ευνοϊκά σταθερά επιτόκια, με ζήτηση πάνω από 80% σε νέες εκταμιεύσεις. Η τάση αυτή παρατηρείται γενικότερα στην αγορά των στεγαστικών δανείων, τα οποία προστατεύουν από το ρίσκο των πιθανών μελλοντικών διακυμάνσεων των κυμαινομένων επιτοκίων.

Παράλληλα, δεδομένης της θετικής απήχησης στους Πελάτες, παρατάθηκε για ολόκληρο το έτος η παροχή του εξειδικευμένου πακέτου προνομίων για την απόκτηση πρώτης κατοικίας. Έτσι, η Alpha Bank συνέχισε να επιβραβεύει τους Πελάτες της που αποσκότουν την πρώτη τους κατοικία με χρηματοδότηση από την Τράπεζα, παρέχοντας ιδιαίτερως ευνοϊκούς όρους χρηματοδότησης, ασφαλιστικές καλύψεις για όλα τα μέλη της οικογένειας και επιβράβευση με Bonus πόντους.

Τέλος, και το 2021 η Τράπεζα συνέχισε να παρέχει τη στήριξη της, μέσω του Κρατικού Προγράμματος Επιδότησης Δόσεων (“Γέφυρα I”), σε πληττόμενα από την πανδημία νοικοκυριά.

Στον τομέα των Καταναλωτικών Δανείων, οι χρηματοδοτήσεις σημείωσαν σημαντική αύξηση σε σχέση με το 2020. Η βελτιστοποίηση των διαδικασιών σε συνδυασμό με τη διάθεση καινοτόμων προϊόντων που ανταποκρίνονται στις σύγχρονες ανάγκες των νοικοκυριών, συνέβαλαν στην αύξηση της ζήτησης για Καταναλωτικά Δάνεια.

Παράλληλα, στο πνεύμα του Ψηφιακού Μετασχηματισμού, ολοκληρώθηκε το έργο δημιουργίας της απαραίτητης υποδομής για την ανάπτυξη και την προώθηση δανείων μέσω των ψηφιακών καναλιών της Τράπεζας.

Στο πλαίσιο αυτό, κοντά στο τέλος του έτους, ξεκίνησε η διάθεση του νέου καταναλωτικού δανείου της Τράπεζας “My Alpha Quick Loan”. Το νέο αυτό ψηφιακό προϊόν διατίθεται αποκλειστικά μέσω του myAlpha Mobile/Web Banking με πλήρως ψηφιοποιημένη διαδικασία χωρίς να απαιτείται από τον Πελάτη να υποβάλει το οποιοδήποτε έγγραφο.

Στον διαρκώς εξελισσόμενο τομέα παροχής “πράσινων” λύσεων χρηματοδότησης στους Πελάτες της, η Τράπεζα συμμετείχε στον νέο κύκλο του συγχρηματοδοτούμενου προγράμματος “Εξοικονομώ-Αυτονομώ» του Υπουργείου Περιβάλλοντος και Ενέργειας, το οποίο παρέχει κίνητρα στους πολίτες προκειμένου να βελτιώσουν την ενεργειακή απόδοση της κα-

τοικίας τους. Παράλληλα, στο πλαίσιο της δράσης e-astypalea, που πραγματοποιείται από την Ελληνική Δημοκρατία σε συνεργασία με τη Volkswagen Group, η Alpha Bank, ως η μοναδική Τράπεζα με παρουσία στο νησί, δημιούργησε μία ιδιαίτερως εκλεκτική προσφορά για τους μόνιμους κατοίκους του νησιού που θα επιλέξουν να χρηματοδοτηθούν μέσω του καταναλωτικού δανείου Alpha Πράσινες Λύσεις – Ηλεκτροκίνηση, με ιδιαίτερα προνομιακούς όρους.

Εντός του 2021, για το σύνολο των προγραμμάτων δανείων που εντάσσονται στη σειρά προϊόντων “Alpha Πράσινες Λύσεις” (“Ενεργειακό Σπίτι”, “Εξοικονομώ – Αυτονομώ”, “Καταναλωτικό Δάνειο”), η Τράπεζα δέχθηκε περίπου 3.000 αιτήματα δανειοδότησης και εγκρίθηκαν νέες χρηματοδοτήσεις συνολικής αξίας περίπου Ευρώ 10 εκατ.

Για τα επόμενα έτη η Alpha Bank, ακολουθώντας ένα νέο μοντέλο ανάπτυξης το οποίο βασίζεται στη Βιωσιμότητα, τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό και την Πράσινη Ανάπτυξη, θέτει υψηλά τον πήχη με προϊόντα και υπηρεσίες που θα εξυπηρετούν το νέο της όραμα.

Κάρτες

Το 2021, δεύτερο έτος της πανδημίας, οι κάρτες της Alpha Bank διατήρησαν την ισχυρή τους θέση στην ελληνική αγορά. Η Τράπεζα διαθέτει ένα σημαντικό χαρτοφυλάκιο καρτών πληρωμών με συνολικό αριθμό πιστωτικών, χρεωστικών και προπληρωμένων καρτών άνω των 4 εκατ. Συνεχίζοντας την ανοδική πορεία των τελευταίων ετών, ο κύκλος εργασιών παρουσίασε εντός του 2021 αύξηση 20% σε σχέση με το 2020, αντιπροσωπεύοντας σημαντικό μερίδιο της αγοράς καρτών και ιδιαίτερα στις πιστωτικές κάρτες μερίδιο 39%.

Στον τομέα αποδοχής και εκκαθάρισης συναλλαγών καρτών (Merchant Acquiring), η Τράπεζα διατήρησε και για το 2021 την ηγετική της θέση στην αγορά. Η αύξηση του τουρισμού σε σχέση με την περσινή χρονιά και η αύξηση της χρήσης κάρτας για τις καθημερινές συναλλαγές, συνετέλεσαν ώστε η αύξηση εκκαθάρισης συναλλαγών ξένων καρτών να υπερδιπλασιαστεί και οι συναλλαγές άλλων ελληνικών καρτών να αυξηθούν κατά 24%.

Η Τράπεζα διατήρησε ένα από τα μεγαλύτερα δίκτυα συνεργαζόμενων επιχειρήσεων, με περισσότερα από 200.000 σημεία πώλησης και δυνατότητα εξυπηρέτησης όλων των μεγάλων διεθνών σημάτων καρτών

(Visa, MasterCard®, American Express®, Diners Club και China Union Pay).

Το 2021, η Τράπεζα ανακοίνωσε την υπογραφή δεσμευτικής συμφωνίας με τη Nexi S.p.A. για τη στρατηγική συνεργασία των δύο μερών στον τομέα αποδοχής καρτών και εκκαθάρισης συναλλαγών της Alpha Bank στην Ελλάδα. Η συναλλαγή προβλέπει την απόσχιση και μεταβίβαση της δραστηριότητας του Τομέα Αποδοχής Καρτών και Εκκαθάρισης Συναλλαγών από την Alpha Bank σε νέα εταιρεία, την πώληση στη Nexi ποσοστού 51% της νέας εταιρείας και τη σύναψη από τα μέρη μακροπρόθεσμης σύμβασης προώθησης και διανομής. Η συναλλαγή αναμένεται να ολοκληρωθεί μέσα στο πρώτο εξάμηνο του 2022.

Στοχεύοντας στον εμπλουτισμό των παρεχόμενων προϊόντων καρτών, η Alpha Bank προχώρησε στην εμπορική διάθεση της νέας σειράς καρτών Aegean Bonus Visa. Η Τράπεζα ανανέωσε τη μακροχρόνια αποκλειστική συνεργασία με την AEGEAN και δημιούργησε τρεις νέες κάρτες, μοναδικές στην ελληνική αγορά, με ιδιαίτερα ελκυστικά προνόμια: τις πιστωτικές κάρτες Aegean Bonus Visa και Aegean Bonus Visa Premium, καθώς και τη χρεωστική κάρτα Aegean Bonus Visa. Αποκλειστικό προνόμιο των συγκεκριμένων καρτών αποτελεί η δυνατότητα μετατροπής των Bonus πόντων που συλλέγονται με τη χρήση τους, σε μίλια εξαργύρωσης του Προγράμματος Επιβράβευσης Miles+Bonus της AEGEAN και της Olympic Air. Παράλληλα, τα νέα προϊόντα παρέχουν ταξιδιωτικά και τραπεζικά προνόμια στους Κατόχους τους, όπως, δωρεάν κουπόνια αποσκευών, δωρεάν εισιτήριο συνοδού, δωρεάν ταξιδιωτική ασφάλιση, δυνατότητα άτοκων δόσεων στην AEGEAN και σε αγορές στο εξωτερικό κ.ά.

Έναν από τους βασικούς στόχους αποτέλεσε η διατήρηση της ισχυρής θέσης της Τράπεζας στον χώρο της καινοτομίας και των ψηφιακών πληρωμών. Ήδη από το 2020, πρώτη η Alpha Bank προσέφερε στους Πελάτες της, Κατόχους καρτών Visa και Mastercard®, το Apple Pay. Το 2021, πραγματοποιήθηκε μία σειρά σχετικών προωθητικών ενεργειών και επιτεύχθηκε αύξηση των καρτών που εντάχθηκαν στο Apple Pay κατά 61% καθώς και υπερδιπλασιασμός των αγορών με χρήση Apple Pay.

Στην ίδια κατεύθυνση, η Alpha Bank παρουσίασε, πάλι πρώτη μεταξύ των συστημικών τραπεζών στην ελληνική αγορά, το Google Pay, τον Σεπτέμβριο του

2021. Μέσω της πρωτοποριακής υπηρεσίας της Google, οι Κάτοχοι καρτών της Τράπεζας και οι χρήστες Android συσκευών έχουν τη δυνατότητα γρήγορων και εύκολων πληρωμών σε φυσικά καταστήματα και online. Τους τελευταίους μήνες του 2021, περισσότεροι από 120.000 Κάτοχοι καρτών Alpha Bank ενεργοποίησαν το Google Pay.

Παράλληλα με τις ανωτέρω εξελίξεις, τον Ιούνιο του 2021, ανακοινώθηκε η κρατική πρωτοβουλία “Freedom Pass” για την επιβράβευση και υποστήριξη των νέων 18-25 ετών που προχώρησαν σε εμβολιασμό για τον κορονοϊό, με το ποσό των Ευρώ 150 μέσω προπληρωμένης κάρτας. Στο πλαίσιο της στρατηγικής της για την παροχή καινοτόμων προϊόντων, η Alpha Bank ανταποκρίθηκε άμεσα και αποτέλεσε τη μοναδική συστημική Τράπεζα που συμμετέχει στο πρόγραμμα, με την άυλη προπληρωμένη κάρτα “Freedom Pass Visa”. Η διαδικασία απόκτησης της κάρτας ήταν πολύ απλή, καθώς την επόμενη ημέρα από το αίτημα του δικαιούχου στην πλατφόρμα του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, η Alpha Bank ενημέρωνε τους νέους πως να πραγματοποιήσουν σύνδεση στο myAlpha Mobile όπου βρισκόταν ήδη η Freedom Pass Visa κάρτα τους. Μόλις την πρόσθεταν στα ψηφιακά πορτοφόλια που διαθέτει η Τράπεζα, μπορούσαν να τη χρησιμοποιήσουν άμεσα, τόσο για αγορές σε φυσικά καταστήματα, όσο και για online αγορές. Περισσότεροι από 200.000 νέοι επέλεξαν την Alpha Bank, για να επωφεληθούν από το πρόγραμμα Freedom Pass.

Με γνώμονα τον περαιτέρω εκσυγχρονισμό των υπηρεσιών της Τράπεζας και την πλήρη εναρμόνιση στην Ευρωπαϊκή Οδηγία για τις ηλεκτρονικές πληρωμές (PSD2), η Alpha Bank αναβάθμισε τον τρόπο πραγματοποίησης των e-commerce συναλλαγών και ενίσχυσε περαιτέρω την ασφάλειά τους. Ήδη από το 2020 η Τράπεζα εφαρμόζει, μέσω της υπηρεσίας Alpha SecureWeb, την επιβεβαίωση των ηλεκτρονικών αγορών μέσω Push Notifications και συστήνει σε όλους την ενεργοποίησή τους μέσω του myAlpha Mobile. Επιπρόσθετα, το 2021, υλοποιήθηκε εναλλακτικός τρόπος ταυτοποίησης (Strong Customer Authentication) για όσους Πελάτες δεν διαθέτουν το myAlpha Mobile ή δεν έχουν ενεργοποιήσει τα Push Notifications, ο οποίος επιτρέπει την ταυτοποίηση του Πελάτη με συνδυαστική χρήση του myAlpha Code, που λαμβάνει μέσω Viber ή SMS και ενός νέου κωδικού, του e-com PIN, ενός 3ψήφιου αριθμητικού

κωδικού, τον οποίο ορίζει ο Πελάτης.

Κατά τη διάρκεια του Οκτωβρίου και του Νοεμβρίου, πραγματοποιήθηκε ενέργεια πωλήσεων νέων πιστωτικών καρτών σε συνεργασία με τη Mastercard®, με επιβράβευση των Λειτουργών του Δικτύου Καταστημάτων, καθώς και των νέων Κατόχων, με διπλάσιους Bonus πόντους καλωσορίσματος για κάθε νέα κάρτα. Η Τράπεζα αξιοποίησε σε μεγάλο βαθμό τις αποκλειστικές συνεργασίες που παρέχονται από τους Οργανισμούς (Visa, Mastercard®), διοργανώνοντας ενέργειες όπου ξεχώρισε η προωθητική ενέργεια με έπαθλα και quiz σχετικά με τους Ολυμπιακούς Αγώνες του Tokyo. Η ανταπόκριση στο διαδικτυακό παιχνίδι για τους Ολυμπιακούς Αγώνες ήταν ικανοποιητική με περισσότερες από 10.000 συμμετοχές.

Κατά τη διάρκεια του 2021, το Πρόγραμμα Bonus συνέχισε να αναπτύσσεται δυναμικά παρουσιάζοντας αύξηση στον συνολικό αριθμό των Πελατών (+9%), στον αριθμό των Πελατών που εξαργυρώνουν (+6,5%) και σταθερότητα στον αριθμό των εξαργυρώσεων (περίπου 2 εκατ. συναλλαγές εξαργύρωσης) ως αποτέλεσμα ενός καλά προγραμματισμένου ετήσιου πλάνου δράσεων, διατηρώντας την ισορροπία ανάμεσα στις προσφορές εξαργύρωσης, αλλά και σε προωθητικές ενέργειες συλλογής επιπλέον πόντων, που ανταποκρίνονται στις ανάγκες και επιθυμίες των Πελατών της Τράπεζας. Προκειμένου να ενισχυθεί και η χρήση της digital επικοινωνίας και ενημέρωσης των Πελατών, στο Bonus App αναπτύχθηκε και μία νέα λειτουργικότητα απόκτησης e-Coupons, μέσω των οποίων επιτυγχάνεται αύξηση του engagement των Πελατών, αφού πλέον μέσω του κινητού τους μπορούν να εξαργυρώνουν τους πόντους τους instantly σε επιλεγμένους συνεργάτες του Προγράμματος.

Για το 2022, προτεραιότητα αποτελεί η περαιτέρω ανάπτυξη των πωλήσεων καρτών μέσω των ψηφιακών καναλιών και πιο συγκεκριμένα η δυνατότητα έκδοσης πιστωτικής κάρτας από το myAlpha mobile, με online και άμεση ανταπόκριση στα αιτήματα των Πελατών μας. Θα συνεχιστεί η προσπάθεια ανάπτυξης των ψηφιακών πορτοφολιών προκειμένου οι Πελάτες μας να αποκομίσουν τα μέγιστα οφέλη της ασφάλειας και της ταχύτητας στις αγορές τους. Επιπλέον, προγραμματίζεται η ανάπτυξη καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών για επιχειρήσεις που αναμένεται να προσφέρουν σημαντική αξία στους Πελάτες-Επιχειρήσεις, προσφέροντας στην Τράπεζα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα.

Customer experience

Η ικανοποίηση του Πελάτη και το Customer experience αποτελεί ένα από τα σημαντικά έργα του Προγράμματος Μετασχηματισμού της Τράπεζας, θέτοντας ως κύριο και διαρκή στόχο την παροχή βέλτιστης εμπειρίας Πελάτη.

Το Customer experience συνίσταται στην υιοθέτηση της οπτικής του Πελάτη για την ευθυγράμμιση όλων μας των ενεργειών και διαδικασιών, ώστε να καλύπτονται οι διαφορετικές ανάγκες και προσδοκίες των Πελατών, ανά τμήμα πελατείας ή ακόμη και εξατομικευμένα, ανεξαρτήτως καναλιού, μέσω απλούστερων τραπεζικών εμπειριών και νέων καινοτόμων υπηρεσιών και διαδικασιών.

Κατά το 2021 υλοποιήθηκε με μεθοδικό τρόπο η ανάπτυξη του Customer experience management με στόχο μία ενιαία, υψηλού επιπέδου παρεχόμενη εμπειρία Πελάτη από όλα τα κανάλια, βασισμένη στους εξής άξονες:

1. Analytics and insights

Προσδιορίστηκαν και ιεραρχήθηκαν οι “σημαντικές στιγμές” και τα “σημεία επαφής” για τα οποία κρίθηκε απαραίτητη η διεξαγωγή μέτρησης της εμπειρίας των Πελατών, με σκοπό τη βελτιστοποίησή τους.

Σχεδιάστηκαν και υλοποιήθηκαν ενέργειες για τη συστηματική μέτρηση της εμπειρίας Πελάτη σε σημαντικά σημεία επαφής του με την Τράπεζα μέσω κατάλληλων δεικτών (π.χ. Net Promoter Score-NPS, Customer Effort Score-CES, Customer Satisfaction-CSAT) με σκοπό την ανάδειξη τυχόν προβληματικών περιοχών που απαιτούν την υλοποίηση διορθωτικών ενεργειών.

Η ομάδα Customer experience αξιολόγησε το feedback των Πελατών από όλα τα διαθέσιμα μέσα, όπως έρευνες, παράπονα, Εξυπηρέτηση Πελατών, social media, ανατροφοδότηση από Στελέχη της πρώτης γραμμής του Δικτύου Καταστημάτων, User Testing κ.ά. Η γνώμη και τα σχόλια των Πελατών αποτελούν τα πρωτογενή μέσα κατανόησης των σημείων που επιδρούν αρνητικά στη σχέση του Πελάτη με την Τράπεζα και του συνολικού ταξιδιού του που καθορίζει την εμπειρία του.

2. Governance and steering

Αξιολόγηση στοιχείων, προτεραιοποίηση και σχεδιασμός δράσεων.

Τα σχόλια και οι υποδείξεις των Πελατών λαμβάνονται σοβαρά υπόψη και κανένα σχόλιο Πελάτη δεν μένει στο περιθώριο.

Η παρακολούθηση των δεικτών μέτρησης της εμπειρίας των Πελατών, η μελέτη και ανάλυση των στοιχείων, η διερεύνηση των αιτιών, η εξαγωγή συμπερασμάτων και προτεραιοποίηση των δράσεων, σκοπό έχουν την ανταπόκριση στις ανάγκες και επιθυμίες των Πελατών και τη μετουσίωσή τους σε διορθωτικές ενέργειες για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και της εμπειρίας τους.

3. Customer experience interventions

Τα συμπεράσματα των μετρήσεων ενσωματώνονται στον σχεδιασμό νέων προϊόντων, υπηρεσιών και εξυπηρέτησης διασφαλίζοντας ότι έχουν αναλυθεί οι ανάγκες των Πελατών που σχετίζονται με τα συγκεκριμένα προϊόντα και υπηρεσίες, καθώς και ότι έχουν επιλυθεί ενδεχόμενες αστοχίες.

Υλοποιήθηκε ο επανασχεδιασμός των Customer journeys “I lost my card/ I lost my pin” και Παραπτόνων και αξιοποιώντας design thinking μεθοδολογίες, διαμορφώθηκε το έδαφος για μία νέα ανθρωποκεντρική προσέγγιση συνεργασίας με εκπροσώπους από διάφορα τμήματα της Τράπεζας, για την παραγωγή δημιουργικών και καινοτόμων ιδεών που αφορούν σε νέα προϊόντα ή υπηρεσίες αλλά και σε νέες διεργασίες, τρόπους αλληλεπίδρασης με τον Πελάτη, αλλά και νέα επιχειρηματικά μοντέλα και πρακτικές που βελτιώνουν την εμπειρία του.

Η κατανόηση και επεξεργασία των σημείων που επιδρούν αρνητικά στη σχέση της Τράπεζας με τον Πελάτη ανέδειξε 34 δράσεις προς υλοποίηση για τη βελτίωση της εμπειρίας Πελάτη. Στόχος είναι η βελτίωση των αντίστοιχων Customer experience δεικτών μέτρησης, διασφαλίζοντας ότι ο επανασχεδιασμός των εμπειριών ευθυγραμμίζεται με τις προσδοκίες των Πελατών.

4. Culture change

Δημιουργία και ενδυνάμωση της πελατοκεντρικής κουλτούρας της Τράπεζας.

Ιδιαίτερη σημασία δίνεται στην καλλιέργεια και ενδυνάμωση της πελατοκεντρικής κουλτούρας της Τράπεζας, μέσα από τον σχεδιασμό και την υλοποίηση σχετικού πλάνου δράσεων και αναφορικά με θέματα που αφορούν στη βελτίωση της εμπειρίας Πελάτη. Το Customer experience έχει αναλάβει τον πρωταρχικό και φιλόδοξο ρόλο του καταλύτη για την υλοποίηση της πελατοκεντρικότητας σε στενή συνεργασία με όλες τις μονάδες εντός της Τράπεζας και σε στενή αλληλεπίδραση με τις υπόλοιπες ομάδες εργασίας μετασχηματισμού τόσο σε επίπεδο, όσο και σε πλαί-

σιο δράσεων.

Στο πλαίσιο αυτό, δημιουργήθηκε η Customer experience Academy για να υποστηρίξει τη στρατηγική στόχευση της Τράπεζας “ο Πελάτης στο επίκεντρο”, να την ενδυναμώσει ως Customer experience οικοσύστημα, προσφέροντας τη μεθοδολογία, τα εργαλεία και τις εφαρμοσμένες πρακτικές στο Προσωπικό της για τη διάχυση της έννοιας της εμπειρίας του Πελάτη και της σημασίας του για την Τράπεζα. Κάθε υπάλληλος της Alpha Bank παίζει σημαντικό ρόλο στην παροχή εξαιρετικής εμπειρίας για τους Πελάτες μας. Τοποθετώντας την έννοια της εμπειρίας Πελάτη στο επίκεντρο όλων των δραστηριοτήτων των Υπαλλήλων, τους ενδυναμώνουμε εγκαθιδρύοντας μία θετική κουλτούρα ενεργητικής ακρόασης, ομαδικής συνεργασίας και καινοτομίας, επιτυγχάνοντας τον στόχο μας να είμαστε ένας έμπιστος τραπεζικός συνεργάτης για τους Πελάτες μας.

Καταθέσεις

Το 2021, για δεύτερη συνεχή χρονιά, η οικονομική δραστηριότητα σε παγκόσμιο επίπεδο επηρεάστηκε άμεσα από τις επιπτώσεις της πανδημίας COVID-19. Τα μέτρα στήριξης, σε διεθνές επίπεδο σε συνδυασμό με τα εθνικά προγράμματα εμβολιασμών, συνέβαλαν στην ενεργή διαχείριση των επιπτώσεων της πανδημίας, με άμεσα θετικό αντίκτυπο στην ανάπτυξη των οικονομιών.

Σε εγχώριο επίπεδο, η οικονομική δραστηριότητα παρουσίασε ανάκαμψη με ιδιαίτερα υψηλούς ρυθμούς, όπως αποτυπώνονται στη σημαντική αύξηση του ΑΕΠ η οποία εκτιμάται μεγαλύτερη από 7% σε ετήσια βάση. Αντίστοιχα, η ρευστότητα του τραπεζικού συστήματος συνέχισε την ανοδική πορεία των τελευταίων ετών σημειώνοντας σημαντική αύξηση κατά Ευρώ 16,8 δισ. Οι εισροές αυτές επιμερίστηκαν σχεδόν ισομερώς σε καταθέσεις Ιδιωτών (+Ευρώ 8,9 δισ.) και Επιχειρήσεων (+Ευρώ 7,9 δισ.). Έως το τέλος του πρώτου εξαμήνου του έτους, η αύξηση των καταθέσεων σχετίζεται άμεσα με τα μέτρα δημοσιονομικής στήριξης εργαζομένων και επιχειρήσεων όπως η αναστολή πληρωμών δανειακών και φορολογικών υποχρεώσεων αλλά και με τη μείωση των καταναλωτικών δαπανών και την αύξηση της αποταμίευσης. Ωστόσο, κατά το δεύτερο εξάμηνο του 2021, η δυναμική ανάκαμψη της οικονομίας αποδίδεται κυρίως στην αύξηση του τουρισμού και του λιανεμπορίου, καθώς και στην αύξηση των εξαγωγών αγαθών και υπηρεσιών.

Η ισχυρή και ευρεία καταθετική βάση της Alpha Bank ενισχύθηκε περαιτέρω, σε αντιστοιχία με την τάση της αγοράς, ως ένδειξη της σταθερής και διαχρονικής εμπιστοσύνης των Πελατών της. Η σημαντική αύξηση των καταθετικών υπολοίπων συνέβαλε στη διατήρηση του μεριδίου της Τράπεζας σε σχέση με τον ανταγωνισμό.

Από τις αρχές της πανδημίας, η Alpha Bank ανταποκρίθηκε με αμεσότητα και συνέπεια στην ανάγκη των Πελατών της για ασφαλή πρόσβαση στα παρεχόμενα προϊόντα και υπηρεσίες της. Ενδεικτικά, η υπηρεσία “Retail Onboarding” η οποία διατίθεται μέσω της ανανεωμένης εφαρμογής “myAlpha Mobile”, παρέχει τη δυνατότητα σε Ιδιώτες, να εκκινήσουν τη συνεργασία τους με την Τράπεζα, αποκτώντας λογαριασμό καταθέσεων, χρεωστική κάρτα και e-Banking χωρίς επίσκεψη σε Κατάστημα. Επιπλέον, το 2021, δόθηκε η δυνατότητα ενεργοποίησης ακίνητων λογαριασμών, μέσω της υπηρεσίας myAlpha Web, διευρύνοντας το φάσμα των παρεχόμενων επιλογών για τους Πελάτες.

Ως αποτέλεσμα των ανωτέρω, παρατηρήθηκε σημαντική ενίσχυση των καταθετικών υπολοίπων προϊόντων που παρέχονται μέσω των εναλλακτικών δικτύων της Τράπεζας, όπως οι προθεσμιακές καταθέσεις “Alpha Online Προθεσμιακή” και “Alpha Online Προθεσμιακή με Bonus” καθώς και ο αποταμιευτικός λογαριασμός “Alpha Έξυπνη Αποταμίευση”, αποδεικνύοντας τη δυναμική και ουσιαστική ανταπόκριση των Πελατών μας σε σύγχρονες και ευέλικτες παροχές. Κατά τη διάρκεια του 2021, συνεχίστηκε η αποκλιμάκωση των επιτοκίων των περισσότερων καταθετικών προϊόντων, αποτυπώνοντας για ένα ακόμη έτος την τάση σύγκλισης σε αυτά των λοιπών χωρών της ζώνης του Ευρώ.

Bancassurance

Ο κλάδος των Τραπεζοασφαλιστικών (Bancassurance), παρουσίασε σημαντικά περιθώρια ανάπτυξης και το 2021, παρά τις επιπτώσεις της πανδημίας COVID-19. Στην Alpha Bank, η παροχή τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων επέδειξε σημαντική αύξηση σε έσοδα κατά 9%, μέσα από τον επαναπροσδιορισμό του εμπορικού πλάνου και την παράλληλη δημιουργία νέων προϊόντων αλλά και την προσέλκυση νέων Πελατών.

Η Alpha Bank, στο πλαίσιο της νέας αποκλειστικής συνεργασίας με την Generali Hellas A.A.E, στον το-

μέα των γενικών ασφαλίσεων και των ασφαλίσεων υγείας, το 2021 εστίασε στην αναβάθμιση του επιπέδου εξυπηρέτησης των Πελατών και των συστημάτων της, αξιοποιώντας την εμπειρία της εταιρείας στις νέες τεχνολογίες και τα ψηφιακά κανάλια. Οι τομείς της Υγείας, Επιχείρησης και Περιουσίας αποτέλεσαν τις προτεραιότητες της προϊοντικής ανάπτυξης, ενώ ως βασικοί πυλώνες ορίστηκαν η digital αξιοποίηση, η πελατοκεντρική προσέγγιση και το customer experience, ακολουθώντας τη στρατηγική επιδίωξη της Alpha Bank.

Στον τομέα των συνταξιοδοτικών-αποταμιευτικών προγραμμάτων, η Alpha Bank σε συνεργασία με την AlphaLife, λάνσαρε τον Ιούλιο του 2021, ένα νέο Unit Linked πρόγραμμα, το “Alpha Εξέλιξη Multi Asset 85”, ανταποκρινόμενο στις νέες συνθήκες της αγοράς. Πρόκειται για ένα εφάπαξ καταβολής επενδυτικό προϊόν βασιζόμενο σε ασφάλιση, προσφέροντας μόνιμη προστασία 85% της υψηλότερης καθαρής τιμής μεριδίου του Αμοιβαίου Κεφαλαίου, όπως αυτό διαμορφώνεται καθημερινά, και παράλληλα εξασφάλιση των δικαιούχων σε περίπτωση απρόσμενου συμβάντος. Το προϊόν εμπλούτισε την προϊοντική παλέτα της εταιρείας, ενισχύοντας τα υφιστάμενα Unit Linked προγράμματα, χωρίς ωστόσο να περιορίσει τις δυνατότητες επιλογής των Πελατών, που προτιμούν τα παραδοσιακά αποταμιευτικά προϊόντα.

ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Χρηματοδότηση μικρών επιχειρήσεων

Πρωτοβουλίες προς μικρές επιχειρήσεις

Το 2021, η Alpha Bank εφάρμοσε ένα ολοκληρωμένο στρατηγικό πλαίσιο στήριξης της επιχειρηματικότητας και ενίσχυσης της ανταγωνιστικότητας των Μικρών Επιχειρήσεων, προβάλλοντας σύγχρονες λύσεις, επικεντρωμένες τόσο στην κάλυψη των καθημερινών αναγκών των Μικρών Επιχειρήσεων, όσο και στην ενίσχυση των αναπτυξιακών τους προοπτικών.

Το συνολικό υπόλοιπο των χορηγήσεων (με πιστωτικό όριο έως Ευρώ 1 εκατ.) προς Μικρές Επιχειρήσεις, στο τέλος του 2021, ανήλθε σε Ευρώ 2,4 δισ.

Alpha Bank Gold Business Banking

Η Υπηρεσία “Alpha Bank Gold Business Banking”, με τους εξειδικευμένους τραπεζικούς συμβούλους της, παρέμεινε πιστή στη δέσμευση για την άμεση και απρόσκοπτη εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων-μελών της και για την παροχή ολιστικών υπηρεσιών συμβουλευτικής τραπεζικής, σύμφωνα με τις ανάγκες της

κάθε επιχείρησης, με εστίαση στις πλέον ενδεδειγμένες χρηματοδοτικές λύσεις, αλλά και στην ενσωμάτωση νέων προτύπων επιχειρηματικής ανάπτυξης. Το 2021, στο νέο περιβάλλον επανεκκίνησης της οικονομίας και παρά τις ιδιαίτερες συνθήκες που εξακολούθησαν να διαμορφώνουν το επιχειρηματικό περιβάλλον λόγω της εξέλιξης της πανδημίας COVID-19, καταγράφηκε αύξηση 30% στον αριθμό των μελών της Υπηρεσίας σε σχέση με το 2020. Σε επίπεδο τραπεζικής συνεργασίας, οι καταθέσεις των Gold Business Πελατών αυξήθηκαν κατά 36%, οι εργασίες Διεθνούς Εμπορίου κατά 21%, ενώ ενδεικτικό στοιχείο της ενίσχυσης της ρευστότητάς τους αλλά και της συμβολής για την αποτελεσματική υλοποίηση των επενδυτικών τους σχεδίων και τη στήριξη της βιώσιμης ανάπτυξής τους, αποτελεί το ότι οι Gold Business επιχειρήσεις απορρόφησαν περίπου το 70% των νέων χρηματοδοτήσεων.

Κατά τη διάρκεια του έτους, αξιοποιήθηκε πλήρως η δυνατότητα επικοινωνίας με τους Πελάτες μέσω της χρήσης ψηφιακών καναλιών επικοινωνίας (π.χ. αποστολή ~500 χιλ. μηνυμάτων email, viber και sms και απομακρυσμένη επικοινωνία με τους εξειδικευμένους συμβούλους της Υπηρεσίας), με στόχο την έγκαιρη ενημέρωσή τους είτε για τα διαθέσιμα χρηματοδοτικά εργαλεία ενίσχυσης ρευστότητας, είτε για τα ισχύοντα μέτρα στήριξης εν μέσω της πανδημίας.

Αναπτυξιακά προγράμματα προς μικρομεσαίες επιχειρήσεις

Η Alpha Bank, στηρίζει έμπρακτα την ελληνική επιχειρηματικότητα, παρέχοντας ρευστότητα στις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις, για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητάς τους στην ελληνική και διεθνή αγορά. Ειδικότερα το 2021, εν μέσω πανδημίας, όπου η επιχειρηματική δραστηριότητα μπήκε σε αναστολή, η Alpha Bank στάθηκε δίπλα στις επιχειρήσεις, αξιοποιώντας Εθνικά και Ευρωπαϊκά Χρηματοδοτικά Εργαλεία, σε συνεργασία με την Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα (Ε.Α.Τ.) και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (Ε.Τα.Ε.), με σκοπό την ενίσχυση της ρευστότητάς τους και την ομαλή προσαρμογή τους στις νέες προκλήσεις μετά την πανδημία COVID-19.

Δράση “Επιχειρηματική Χρηματοδότηση” του Ταμείου Επιχειρηματικότητας II (ΤΕΠΙΧ II)

Τον Μάιο του 2021, η Τράπεζα, με σκοπό την περαιτέρω στήριξη των Επιχειρήσεων, προχώρησε στην επαναδιάθεση του Υπο-Προγράμματος Επενδυτικών σχεδίων (1) της Δράσης “Επιχειρηματική Χρηματοδό-

τηση - ΤΕΠΙΧ II” που υλοποιείται από την Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα (Ε.Α.Τ.). Το εν λόγω αφορά στην παροχή δανείων επενδυτικού σκοπού προς Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις, για την υλοποίηση σχεδίων ενισχύοντας την επενδυτική δραστηριότητα της χώρας, με 40% άτοκη χρηματοδότηση λόγω της εισφοράς κεφαλαίων από το ΤΕΠΙΧ II.

Έως την 31.12.2021 το συνολικό ποσό των εκταμιεύσεων ανήλθε σε Ευρώ 7,16 εκατ.

Εντός του 2021, συνεχίστηκε και η διάθεση του Υποπρογράμματος (4) “Κεφάλαια Κίνησης Άτοκα για 2 χρόνια” υπό το πλαίσιο του Ταμείου Επιχειρηματικότητας II σε συνεργασία της με την Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα (Ε.Α.Τ.). Η Επιχειρηματική Πελατεία επωφελήθηκε από ρευστότητα για κάλυψη αναγκών κεφαλαίου κίνησης με 100% επιδότηση επιτοκίου για διάστημα 2 ετών από την Ε.Α.Τ. και 5% μειωμένο επιτόκιο για τα υπόλοιπα 3 έτη, λόγω της κατά 5% άτοκης συμμετοχής του ΤΕΠΙΧ II στο κεφάλαιο του δανείου.

Από την έναρξη διάθεσης της Δράσης και έως την 31.12.2021, το σύνολο των εκταμιεύσεων ανήλθε σε Ευρώ 49,9 εκατ.

“Ταμείο Εγγυοδοσίας Επιχειρήσεων COVID-19”

Καθ’ όλη τη διάρκεια του 2021, συνεχίστηκε η συμμετοχή στο “Ταμείο Εγγυοδοσίας Επιχειρήσεων COVID-19” - Β’ Κύκλος της Ελληνικής Αναπτυξιακής Τράπεζας (Ε.Α.Τ.). Το Ταμείο δημιουργήθηκε για τη στήριξη της επιχειρηματικότητας και την κάλυψη των αυξημένων αναγκών ρευστότητας των επιχειρήσεων, λόγω της πανδημίας COVID-19.

Ο Β’ κύκλος απευθυνόταν στις Μεσαίες, Μικρές και Πολύ Μικρές Επιχειρήσεις, με δυνατότητα συμμετοχής και των Μεγάλων Επιχειρήσεων, εξαιρουμένων των εξωχώριων επιχειρήσεων, εταιρειών συμμετοχών, επιχειρήσεων του χρηματοπιστωτικού τομέα, δημοσίων φορέων και των θυγατρικών τους καθώς και των ΟΤΑ. Ειδικότερα μέσω του Β’ Κύκλου οι Επιχειρήσεις έλαβαν κεφάλαιο κίνησης για την κάλυψη των λειτουργικών τους αναγκών, με 80% Εγγύηση από το Ταμείο.

Το συνολικό ποσό των εκταμιεύσεων από την έναρξη της διάθεσης του Ταμείου Εγγυοδοσίας Επιχειρήσεων COVID-19 - Β’ Κύκλος έως και την 31.12.2021, οπότε και εξαντλήθηκε ο διαθέσιμος προϋπολογισμός, ανήλθε σε Ευρώ 560,46 εκατ.

Ειδικά για τις Πολύ Μικρές Επιχειρήσεις που δεν έλαβαν στήριξη από τον Α’ και Β’ κύκλο του “Ταμείου

Εγγυοδοσίας Επιχειρήσεων COVID-19”, τον Μάιο του 2021, η Τράπεζα, υπέγραψε συμφωνία για τη συμμετοχή της στον Γ΄ Κύκλο του Ταμείου. Η ενέργεια αυτή αφορά αποκλειστικά σε Πολύ Μικρές Επιχειρήσεις για χρηματοδότηση κεφαλαίου κίνησης με 80% εγγύηση από την ΕΑΤ.

Έως την 31.12.2021, η Alpha Bank προχώρησε σε εκταμιεύσεις συνολικού ποσού Ευρώ 5,8 εκατ.

“Ταμείο Ανάπτυξης Δυτικής Μακεδονίας (Τ.Α.ΔΥ.Μ.)”
Τον Ιούνιο του 2021 η Τράπεζα συμμετείχε σε ακόμα μία πρωτοβουλία της Ελληνικής Αναπτυξιακής Τράπεζας (Ε.Α.Τ.), η οποία απευθύνεται σε Μικρές και Πολύ Μικρές Επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην Περιφέρεια Δυτικής Μακεδονίας (Φλώρινα, Κοζάνη, Καστοριά και Γρεβενά) και έχουν πληγεί από την πανδημία COVID-19. Το “Ταμείο Ανάπτυξης Δυτικής Μακεδονίας (Τ.Α.ΔΥ.Μ.)”, παρέχει χρηματοδότηση για την κάλυψη λειτουργικών αναγκών και δαπανών που σχετίζονται με το συναλλακτικό κύκλωμα της επιχείρησης, με 100% επιδότηση επιτοκίου για τα πρώτα 2 χρόνια και 40% μειωμένο επιτόκιο καθ’ όλη τη διάρκεια του δανείου, λόγω της άτοκης εισφοράς κεφαλαίων από την Ε.Α.Τ.

Έως την 31.12.2021 οι εκταμιεύσεις του Ταμείου ανήλθε σε Ευρώ 2,7 εκατ.

“Ταμείο Εγγυοδοσίας Επιχειρήσεων Ε.Α.Τ.-Τ.Μ.Ε.Δ.Ε.”
Τον Οκτώβριο του 2021, ένα νέο Ταμείο στήριξης προστέθηκε στα χρηματοδοτικά εργαλεία και στις συνεργασίες της Τράπεζας με την Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα (Ε.Α.Τ.). Το «Ταμείο Εγγυοδοσίας Επιχειρήσεων Ε.Α.Τ.-Τ.Μ.Ε.Δ.Ε.» απευθύνεται σε Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις του κατασκευαστικού και μελετητικού κλάδου, που έχουν αναλάβει την εκτέλεση έργου ή/και μελέτης δημοσίου συμφέροντος. Οι επιχειρήσεις δύναται να λάβουν χρηματοδότηση κεφαλαίου κίνησης έως Ευρώ 200 χιλ., με 80% Εγγύηση από την Ε.Α.Τ.

Στο πρώτο δίμηνο διάθεσής του και μέχρι την 31.12.2021, το συνολικό ποσό των εκταμιεύσεων ανήλθε σε Ευρώ 1,8 εκατ.

COSME (LGF) - Direct Guarantee / “COSME COVID-19”
Καθ’ όλο το έτος 2021, συνεχίστηκε απρόσκοπτα η διάθεση του Εγγυοδοτικού Προγράμματος “COSME (LGF) / Direct Guarantee”, προς τις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις, με την Εγγύηση του Ευρωπαϊκού Ταμείου Επενδύσεων (Ε.Τα.Ε.). Η Τράπεζα παρέχει αυξημένη ρευστότητα προς τις επιλέξιμες Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις, με μειωμένες απαιτήσεις σε εξασφαλί-

σεις και ευνοϊκή τιμολόγηση.

Εντός του πλαισίου του “COSME (LGF) / Direct Guarantee”, καθ’ όλη τη διάρκεια του 2021 οι χρηματοδοτήσεις κεφαλαίου κίνησης έως Ευρώ 150 χιλ., εντάχθηκαν στο Υποπρόγραμμα “COSME COVID-19” με 80% Εγγύηση από το Ε.Τα.Ε.

Από την έναρξη της διάθεσής του τον Απρίλιο του 2017 και έως την 31.12.2021, η Alpha Bank έχει χρηματοδοτήσει τις Επιχειρήσεις μέσω του Ταμείου με ποσό άνω των Ευρώ 730 εκατ.

“Πρόγραμμα Μικροπιστώσεων EaSI”

Από τον Νοέμβριο του 2020 και καθ’ όλη τη διάρκεια του 2021 η Τράπεζα διέθεσε το “Πρόγραμμα Μικροπιστώσεων EaSI”, το οποίο απευθύνεται σε Πολύ Μικρές Επιχειρήσεις (με κύκλο εργασιών μικρότερο από Ευρώ 2 εκατ. και με λιγότερους από 10 εργαζόμενους), παρέχοντας χρηματοδοτήσεις έως Ευρώ 25 χιλ. χωρίς τη λήψη πρόσθετων εμπράγματων εξασφαλίσεων, λόγω της Εγγύησης που παρέχει το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (Ε.Τα.Ε.).

Στο πλαίσιο της διάθεσης του Εγγυοδοτικού Προγράμματος Μικροπιστώσεων EaSI - το οποίο προβλέπει και την παροχή εξειδικευμένης συμβουλευτικής καθοδήγησης - η Alpha Bank σε συνεργασία με το “Perrotis College” της “Αμερικανικής Γεωργικής Σχολής”, προσφέρει σε όσες επιχειρήσεις το επιθυμούν, πληθώρα προγραμμάτων εκπαίδευσης, επαγγελματικής κατάρτισης και εξειδικευμένης υποστήριξης σε θέματα αγροδιατροφικής επιχειρηματικότητας (βελτιστοποίηση διαδικασιών, ανάπτυξη πωλήσεων, βελτίωση παραγωγής, ανάπτυξη νέων προϊόντων και υπηρεσιών, μεταποίηση, τυποποίηση, ορθολογική διαχείριση πόρων κ.λπ.).

Έως την 31.12.2021, το συνολικό ποσό των εκταμιεύσεων ανήλθε σε Ευρώ 6,4 εκατ.

Παράλληλα με την παροχή χρηματοδοτικών λύσεων στις επιχειρήσεις για την αντιμετώπιση των αρνητικών συνεπειών της πανδημίας COVID-19, η Alpha Bank, σε συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων, υπέγραψε τον Δεκέμβριο του 2021 συμφωνία για την προώθηση δύο νέων Προγραμμάτων Εγγυοδοσίας μέσω του Pan European Guarantee Fund. Τα νέα προγράμματα εστιάζουν σε νευραλγικούς, για την ελληνική οικονομία, κλάδους δραστηριότητας και στόχο έχουν την παροχή ρευστότητας προς τις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις που επενδύουν στην ανάπτυξή τους, υλοποιώντας νέα επενδυτικά σχέδια για

την παραγωγή ή ανάπτυξη νέων βελτιωμένων προϊόντων, ουσιαστικά διαφοροποιημένων διαδικασιών ή υπηρεσιών, αυξάνοντας την παραγωγικότητά τους, την ανταγωνιστικότητά τους και τέλος μειώνοντας το ενεργειακό τους αποτύπωμα. Η διάθεση των προϊόντων στην επιχειρηματική πελατεία αναμένεται να ξεκινήσει εντός του 2022.

Μέσω όλων των ανωτέρω χρηματοδοτικών εργαλείων, η Alpha Bank παρέχει χρηματοδότηση προς τις επιλέξιμες Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις και συμβάλλει στην υλοποίηση των επενδυτικών και αναπτυξιακών τους σχεδίων και στην κάλυψη των αναγκών τους σε κεφάλαια κίνησης και πιστωτικά όρια, με προνομιακούς όρους τιμολόγησης. Στόχος της Τράπεζας είναι η ενίσχυση της ποιοτικής επιχειρηματικότητας, της ανταγωνιστικότητας και της εξωστρέφειας των επιχειρήσεων, με αιχμή την καινοτομία και την αύξηση της εγχώριας προστιθέμενης αξίας.

Alpha Αγροτική Επιχειρηματικότητα

Κατά τη διάρκεια του έτους 2021, η Τράπεζα συνέχισε να στηρίζει δυναμικά την ανάπτυξη του πρωτογενούς τομέα, μέσω της σειράς “Alpha Αγροτική Επιχειρηματικότητα” ενώ ανταποκρίθηκε πλήρως στις προκλήσεις και στις ευκαιρίες, υποστηρίζοντας ενεργά την επιχειρηματικότητα σε όλο το εύρος της αγροδιατροφικής αλυσίδας. Το 2021, οι χρηματοδοτήσεις Μικρών Επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον αγροτικό τομέα (αγρότες και αγροτικές επιχειρήσεις) ανήλθαν σε 5,2% επί των συνολικών χρηματοδοτήσεων που χορήγησε η Τράπεζα σε Μικρές Επιχειρήσεις.

Η Alpha Bank, καθ’ όλη τη διάρκεια της χρονιάς που πέρασε, παρά τις δυσκολίες που προκάλεσε η πανδημία COVID-19, παρέμεινε πολύτιμος αρωγός του αγροδιατροφικού τομέα, στηρίζοντας την παραγωγή των αγροτικών προϊόντων, τη συνεχή αναβάθμιση του επιπέδου ασφάλειας και ποιότητας των τροφίμων, καθώς και τη διεύρυνση της εξαγωγικής δραστηριότητας των επιχειρήσεων του κλάδου.

Επίσης, σε συνεργασία με το “Perrotis College” της “Αμερικανικής Γεωργικής Σχολής”, η Alpha Bank συνεχίζει να ενισχύει την ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων του αγροδιατροφικού τομέα, με παροχή εξειδικευμένων συμβουλευτικών υπηρεσιών.

Για έβδομο συνεχόμενο έτος, τα “Ευέλικτα Προγράμματα Συμβολαϊκής Επιχειρηματικότητας” λειτουργούν επιτυχώς και αποτελούν τα πιο ολοκληρωμένα

τραπεζικά προγράμματα διαμεσολάβησης και στοχευμένης χρηματοδότησης, τόσο των μεμονωμένων αγροτών (γεωργών/κτηνοτρόφων), όσο και των μεταποιητικών/εξαγωγικών/εμπορικών επιχειρήσεων που συνδέονται με την πρωτογενή παραγωγή. Η συγκεκριμένη μορφή χρηματοδότησης αποτελεί μία ολοκληρωμένη πρόταση εξυπηρέτησης του αγροδιατροφικού τομέα που συμβάλλει στη δημιουργία συνεργειών μεταξύ αγροτών-παραγωγών και επιχειρήσεων-αγοραστών που συνδέονται με την αγροτική παραγωγή, ενώ ταυτόχρονα συντελεί στον orthologισμό της αγροτικής παραγωγής, στον εκσυγχρονισμό του συναλλακτικού κυκλώματος και στη δημιουργία διευρυμένου δικτύου επιχειρήσεων αγροεφοδίων κ.λπ. που ενισχύουν την ανάπτυξη των τοπικών αγορών.

Μέσω των “Ευέλικτων Προγραμμάτων Συμβολαϊκής Επιχειρηματικότητας”, ο αγρότης/παραγωγός καλύπτει το υψηλό κόστος παραγωγής, όταν πραγματικά το χρειάζεται, μπορεί να διαπραγματευθεί καλύτερες τιμές αγοράς αγροεφοδίων, εφόσον εξοφλεί άμεσα και βελτιώνει την ποιότητα και την ποσότητα της παραγωγής του, εξασφαλίζοντας τη διάθεσή της σε προσυμφωνημένη τιμή. Από την άλλη πλευρά, η επιχείρηση/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 προσέλευσης νέων παραγωγών στο εν λόγω σχήμα.

Σαφής απόδειξη της επιτυχημένης λειτουργίας των ανωτέρω προγραμμάτων αποτελεί η αύξηση του αριθμού των συνεργαζόμενων επιχειρήσεων/αγροτών/εμπορικών επιχειρήσεων αγροεφοδίων από όλη τη χώρα που συμμετέχουν σε αυτά.

Η Alpha Bank, σε συνεργασία με το Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων, διέθεσε για ακόμη μία χρονιά την “Κάρτα του Αγρότη”, ένα άλλο χρηματοδοτικό μέσο που ενισχύει τη ρευστότητα σε σημαντικό αριθμό αγροτών κατά την καλλιεργητική περίοδο του 2021, δίνοντας τη δυνατότητα προεξόφλησης μέρους των αγροτικών ενισχύσεων (Βασική και Πράσινη Ενίσχυση) για την κάλυψη των βραχυπρόθεσμων αναγκών τους. Συγκεκριμένα, ο αγρότης μέσω της χρήσης της κάρτας του έχει τη δυνατότητα για:

- Αγορά γεωργικών εφοδίων (σπόροι, φυτοφάρμακα, ζωοτροφές κ.λπ.) και καυσίμων.

- Πληρωμή λογαριασμών τελών άρδευσης, αγροτικού ρεύματος κ.λπ.
- Πληρωμή ασφαλιστικών εισφορών (ΕΛΓΑ, ΕΦΚΑ), Δημοσίου και έκδοσης εργοσήμου για τους εργαζόμενους.
- Εξόφληση οφειλών σε πιστοποιημένους φορείς για την υποβολή της Ενιαίας Αίτησης Ενίσχυσης.
- Ανάλυση μετρητών (έως ορισμένο ποσό).

Η Alpha Bank, με γνώμονα την καλύτερη εξυπηρέτηση των αγροτικών αναγκών, προσφέρει εξειδικευμένες χρηματοδοτικές λύσεις για την απόκτηση και τον εκσυγχρονισμό των παγίων εγκαταστάσεων των σύγχρονων αγροτικών επιχειρήσεων/εκμεταλλεύσεων. Επιπρόσθετα, κατά τη διάρκεια του έτους 2021, η Alpha Bank σε συνεργασία με επιχειρήσεις αρμοδιότητας Wholesale Banking, κορυφαίες στον κλάδο εμπορίας γεωργικών μηχανημάτων, προσέφερε εξειδικευμένες χρηματοδοτικές λύσεις για την απόκτηση νέων γεωργικών μηχανημάτων (γεωργικοί ελκυστήρες, παρελκόμενα, αγροτικά οχήματα κ.λπ.), με σκοπό την υλοποίηση επενδύσεων που έχουν ενταχθεί σε Δράσεις του Προγράμματος Αγροτικής Ανάπτυξης ή δεν έχουν ενταχθεί σε κάποιο αναπτυξιακό πρόγραμμα.

Τα εν λόγω χρηματοδοτικά μέσα παρέχουν τους κατάλληλους όρους αποπληρωμής, λαμβανομένων υπόψη τόσο των πραγματικών αναγκών των αγροτών με βάση τη δυναμικότητα των εκμεταλλεύσεών τους, όσο και την εποχικότητα των χρηματορροών 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, εκτός από τη χρηματοδοτική στήριξη, υποστηρίζει πολυδιάστατα τους αγρότες και τις αγροτικές επιχειρήσεις, προσφέροντας:

- Λογαριασμό καταθέσεων όψεως “Alpha Προνομιακός Αγροτών”, με ιδιαίτερα ανταγωνιστικό επιτόκιο για τους αγρότες που δήλωσαν τον συγκεκριμένο λογαριασμό για την πίστωση των αγροτικών τους ενισχύσεων του έτους 2021.
- Πλήρη σειρά εξειδικευμένων προγραμμάτων Αγροτικών Ασφαλίσεων (ασφάλιση φυτικής παραγωγής, αγροτικών οχημάτων, θερμοκηπίου κ.λπ.) για τη δι-

αχείριση μεγάλου αριθμού κινδύνων που σχετίζονται με την αγροτική εκμετάλλευση, διασφαλίζοντας τη βιωσιμότητα και ανάπτυξη της.

- Πρόγραμμα “MyAlpha POS” στις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις εμπορίας αγροεφοδίων, με προνομιακή τιμολόγηση στην απόκτηση του τερματικού, με χαμηλές προμήθειες στην εκκαθάριση συναλλαγών με κάρτες και δυνατότητα χρηματοδότησής τους με κεφάλαιο κίνησης “MyAlpha POS Credit Line”, ανάλογα με το ύψος των συναλλαγών που διενεργούνται από το τερματικό.

Πράσινες λύσεις για μικρές επιχειρήσεις

Το 2021, η Alpha Bank υιοθέτησε στρατηγικές και προέβη σε δράσεις για την προστασία του περιβάλλοντος, την κοινωνική ευθύνη και την εταιρική διακυβέρνηση. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα δημιούργησε προϊόντα που στοχεύουν στην προστασία του περιβάλλοντος και στην αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής στο πλαίσιο ενσωμάτωσης των κριτηρίων ESG (Environmental, Social and Corporate Governance).

Σύμφωνα με τον στόχο για έναν “Καθαρό Πλανήτη για όλους”, ένα νέο προϊόν το «Alpha Φωτοβολταϊκό», λανσαρίστηκε από την Τράπεζα τον Μάιο του 2021. Απευθύνεται σε Μικρές Επιχειρήσεις που επιθυμούν να επενδύσουν στην κατασκευή Φωτοβολταϊκών Σταθμών ισχύος έως 1 MW, με σκοπό την παραγωγή και πώληση Ηλεκτρικής Ενέργειας. Οι συνολικές χρηματοδοτήσεις της Alpha Bank για την υλοποίηση επενδύσεων σε μικρά Φωτοβολταϊκά πάρκα ανήλθαν το 2021, σε Ευρώ 5,9 εκατ.

Οικοσύστημα Συνεργατών

Επιπλέον, η Alpha Bank προσφέρει ένα πλήρες πακέτο υπηρεσιών σε όλους τους τομείς της πράσινης επιχειρηματικότητας, για βιώσιμες επενδύσεις, μέσω του οικοσυστήματος των συνεργατών της (ειδικοί Σύμβουλοι, προμηθευτές και κατασκευαστές Φωτοβολταϊκών Σταθμών).

Ενδεικτικές παρεχόμενες υπηρεσίες

- Συμβουλευτική και τεχνογνωσία που συνδέεται με την απόδοση της επένδυσης
- Σχεδιασμός/Μελέτη χώρου εγκατάστασης και εξοπλισμού
- Οικονομική σκοπιμότητα του έργου
- Διαδικαστικές εργασίες
- Υλοποίηση έργου.

Οφέλη

- Πλήρης εικόνα της επένδυσης και του εσωτερικού βαθμού απόδοσης

- Αριότητα επένδυσης, από το στάδιο της μελέτης έως το στάδιο της υλοποίησης του έργου
 - One-stop-shop solutions, χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση
 - Γρήγορες και ευέλικτες διαδικασίες
 - Διασφάλιση υλοποίησης αποδοτικών επενδύσεων.
- Ένα άλλο πράσινο πρόγραμμα που διετέθη από την Alpha Bank το 2021 ήταν η Δράση του ΕΣΠΑ 2014-2020 “Athens Business Green Toolkit” που αφορούσε στην αναβάθμιση της λειτουργίας των Μικρών Επιχειρήσεων του Δήμου Αθηναίων, βάσει των αρχών ενεργειακής απόδοσης και βιοκλιματικού σχεδιασμού.
- Η Alpha Bank, στο πλαίσιο παροχής ολοκληρωμένων λύσεων, προσέφερε δωρεάν προ-αξιολόγηση για την επιλεξιμότητα των επιχειρήσεων στο Πρόγραμμα, σε συνεργασία με τον εξειδικευμένο συνεργάτη “ZEB” (“Zero Energy Building”).

Για την απρόσκοπτη υλοποίηση της επένδυσης, η Alpha Bank προσέφερε ένα ευέλικτο χρηματοδοτικό σχήμα που περιλάμβανε:

- Βραχυπρόθεσμη χρηματοδότηση με εκχώρηση της επιχορήγησης
- Έκδοση εγγυητικής επιστολής για προκαταβολή του 40% επί του ύψους της επιχορήγησης
- Μακροπρόθεσμη χρηματοδότηση για κάλυψη του ποσού της ιδιωτικής συμμετοχής στο επενδυτικό σχέδιο ενεργειακής αναβάθμισης (Εγγυοδοτικό Πρόγραμμα Μικροπιστώσεων “EaSI”, COSME LGF).

Λοιπές δράσεις

Το 2021, συνεχίστηκε η προώθηση χρηματοδοτικών λύσεων και υπηρεσιών της σειράς “Alpha Επιχειρώ” στις Μικρές Επιχειρήσεις, με την Τράπεζα να ανταποκρίνεται αποτελεσματικά σε νέα αιτήματα χρηματοδοτήσεων για την κάλυψη αναγκών κεφαλαίου κίνησης ή/και επενδύσεων σε επαγγελματική στέγη και εξοπλισμό.

Παράλληλα, η Τράπεζα, επενδύοντας το 2021, στο τρίπτυχο “καινοτομία, διαφοροποίηση, ταχύτητα” και μέσω του Προγράμματος “Alpha Τουριστική Επιχειρηματικότητα”, στήριξε τις Μικρές Επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται σε τουριστικές περιοχές της Ελλάδας.

Το Πρόγραμμα αποτελείται από ένα σύνολο προϊόντων και υπηρεσιών, για την ενίσχυση της επιχειρηματικότητας στον τομέα του τουρισμού αλλά και 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 και τη βελτίωση της θέσης τους στην εγχώρια και διεθνή τουριστική αγορά.

Καθ’ όλη τη διάρκεια του 2021, η Τράπεζα εξυπηρέτησε άμεσα και αποτελεσματικά το σύνολο των αιτημάτων διακανονισμού εργασιών εισαγωγών/εξαγωγών των Μικρών Επιχειρήσεων. Από την έναρξη του έτους και έως την 31.12.2021, διενεργήθηκαν 110.000 συναλλαγές εισαγωγών/εξαγωγών Μικρών Επιχειρήσεων, με συνολική αξία που ανήλθε σε Ευρώ 1 δις.

Μέτρα στήριξης επιχειρήσεων

Το πρώτο τρίμηνο του 2021, η Τράπεζα συμμετείχε στο Μέτρο “Επιδότηση Τόκων Υφιστάμενων Δανείων Μικρών και Μεσαίων Επιχειρήσεων Πληττόμενων από τα Μέτρα για την Αντιμετώπιση της Πανδημίας COVID-19-2ος Κύκλος”, του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων. Το Μέτρο αφορούσε την ενίσχυση των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων (ΜμΕ) που πλήττονται από τα μέτρα αντιμετώπισης της πανδημίας COVID-19 και προέβλεπε την πλήρη κάλυψη (επιδότηση) των συμβατικών τόκων (συμπεριλαμβανομένης της αναλογούσας εισφοράς του Ν. 128/75) των επιχειρηματικών πιστοδοτήσεων των επιχειρήσεων, για περίοδο 3 μηνών και συγκεκριμένα από την 1.1.2021 έως και την 30.3.2021.

Έως την 31.12.2021, η Alpha Bank επιδότησε τους τόκους συνολικά περί των 2.060 λογαριασμών, εκταμιεύοντας ποσό συνολικού ύψους Ευρώ 2,19 εκατ. Τον Απρίλιο του 2021, η Τράπεζα συμμετείχε στο Πρόγραμμα “Γέφυρα II” για την ενίσχυση επιχειρήσεων που έχουν αποδεδειγμένα πληγεί από την πανδημία COVID-19.

Η δράση παρείχε κρατική επιδότηση των επιχειρηματικών δανείων, για 8 μήνες, σε ποσοστό έως και 90%. Σύμφωνα με τα στοιχεία που δόθηκαν, 2.670 Πελάτες Μικρών Επιχειρήσεων επιδοτήθηκαν μέσω του Προγράμματος “Γέφυρα II”, με συνολικό επιδοτούμενο ποσό Ευρώ 9,09 εκατ. (στοιχεία 31.12.2021).

Χρηματοδότηση μεγάλων επιχειρήσεων

Το 2021 ήταν μία χρονιά ανάκαμψης, μετά την εξάπλωση της πανδημίας COVID-19 το προηγούμενο έτος, με τα σημάδια της ωστόσο να είναι ακόμα εμφανή στην οικονομική δραστηριότητα επιχειρήσεων και νοικοκυριών. Επιπρόσθετα, από το δεύτερο τρίμηνο του 2021, σημειώθηκε σταδιακή αύξηση στις τιμές των πρώτων υλών, των μεταφορικών και της

ενέργειας, με κορύφωση προς το τέλος του έτους, γεγονός που πίεσε την κερδοφορία των εταιρειών και αύξησε τις ανάγκες για κεφάλαιο κίνησης και εγγυητικές επιστολές.

Σε αυτό το ιδιαίτερο πλαίσιο, η Τράπεζα εξακολούθησε να βρίσκεται κοντά στους Πελάτες της, με την παροχή έγκαιρης και αποτελεσματικής στήριξης των αναγκών τους, βάσει των προβλεπόμενων πιστωτικών κριτηρίων.

Αξιοποιώντας τις συνθήκες βελτιωμένης ρευστότητας, η Τράπεζα υπέβαλλε, σε συστηματική βάση, προτάσεις στους Πελάτες της για τη χρηματοδότηση μονιμότερων αναγκών για κεφάλαιο κίνησης, ενσωματώνοντας στην τιμολογιακή της πολιτική την αποκλιμάκωση του επιτοκιακού κόστους. Παράλληλα, συνέχισε την υποστήριξη των σχεδιαζόμενων επενδύσεων των επιχειρήσεων μέσω της εκάστοτε κατάλληλης χρηματοδοτικής πρότασης τόσο σε διμερή, όσο και σε κοινοπρακτική βάση, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση σε επενδυτικά προγράμματα που μειώνουν το περιβαλλοντικό αποτύπωμα των εταιρειών και συμβάλλουν σε βιώσιμη ανάπτυξη, στο πλαίσιο των αρχών του ESG.

Το συνολικό υπόλοιπο των χορηγήσεων της Διεύθυνσης προς Μεγάλες Επιχειρήσεις διαμορφώθηκε στο τέλος του 2021 σε Ευρώ 4,1 δισ., ενώ το αντίστοιχο υπόλοιπο από εγγυητικές επιστολές και από ενέγγυες πιστώσεις σε Ευρώ 1,5 δισ., ενδεικτικό της έμπρακτης στήριξής της προς τους Πελάτες και ειδικότερα προς τις μεγαλύτερες ελληνικές επιχειρήσεις καθώς και της εμπιστοσύνης που απολαμβάνει από αυτούς. Αποτέλεσμα των ανωτέρω ήταν να διατηρηθεί η ικανοποιητική αποδοτικότητα και η υψηλή ποιότητα του δανειακού χαρτοφυλακίου της Τράπεζας. Η αύξηση των εσόδων, τόσο από προμήθειες που εισπράττονται από διαμεσολαβητικές εργασίες, όσο και από καθαρούς τόκους που προκύπτουν από τη διαχείριση του ενεργητικού και του παθητικού, αποτελεί για την Τράπεζα μόνιμη στρατηγική επιλογή για την ανάπτυξή της.

Επιδίωξη της Τράπεζας αποτελούν:

- Η συνέχιση της αποτελεσματικής διαχείρισης 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,

αναπτυξιακά έργα και έργα μείωσης του περιβαλλοντικού αποτυπώματος και με σαφείς προοπτικές εξέλιξης.

- Η ενεργός συμμετοχή της στα νέα ευρωπαϊκά και κρατικά προγράμματα στήριξης και ανάπτυξης της οικονομίας (πρόγραμμα Ταμείου Ανάκαμψης, Πρόγραμμα δανείων EIB κ.λπ.) τόσο για την ενίσχυση των επιχειρήσεων της χώρας, προκειμένου να αντεπεξέλθουν στις ιδιαίτερες συνθήκες που έχει δημιουργήσει η πανδημία αλλά και η τρέχουσα ενεργειακή κρίση, όσο και για τον εκσυγχρονισμό επιμέρους τομέων της οικονομικής δραστηριότητας και τη βελτίωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματός τους.

Χρηματοδότηση τουριστικών και νησιωτικών επιχειρήσεων

Το 2021 ήταν μία ιδιαίτερος σημαντική χρονιά για τη Διεύθυνση Χρηματοδοτήσεων Τουριστικών και Νησιωτικών Επιχειρήσεων, καθότι η επαναλειτουργία των τουριστικών δραστηριοτήτων (από τον Ιούλιο και μετά) κρινόταν ως καθοριστικής σημασίας, τόσο για τις αντοχές των τουριστικών επιχειρήσεων στις συνεχιζόμενες επιπτώσεις της πανδημίας COVID-19, όσο και για τη γενικότερη οικονομική πορεία των επιχειρήσεων του κλάδου στο εξής. Καθ' όλη τη διάρκεια του εν λόγω έτους, παρακολουθούνταν στενά οι εκάστοτε ανάγκες των Πελατών, ενισχύοντάς τους όπου κι όταν χρειαζόταν, είτε στο πλαίσιο του να ανταπεξέλθουν στις επιπτώσεις της πανδημίας COVID-19, ειδικά κατά το πρώτο μισό του έτους (περίοδο κατά την οποία συνέχιζαν να υφίστανται διάφοροι περιορισμοί στις μετακινήσεις και στις δραστηριότητες), είτε στο πλαίσιο στήριξης των επενδυτικών σχεδίων των Πελατών, τα οποία επανεκκινήθηκαν κυρίως κατά το δεύτερο εξάμηνο του έτους. Οι ανάγκες των Πελατών για κάλυψη των τρεχουσών υποχρεώσεών τους ήταν αρκετά μειωμένες κατά το 2021, κάτι το οποίο οφείλεται, αφενός, στις σημαντικές ενισχύσεις που παρασχέθηκαν τόσο από το κράτος όσο και από το τραπεζικό σύστημα στα πλαίσια αντιμετώπισης των οικονομικών επιπτώσεων της πανδημίας, όσο και στην εν γένει καλύτερη πορεία της τουριστικής αγοράς κατά την περίοδο λειτουργίας μετά την άρση των περιορισμών που σχετίζονταν με τον COVID-19 (δεύτερο μισό του έτους), η οποία υπερκέρασε σημαντικά τις αρχικές εκτιμήσεις.

Ειδικότερα, κατά το πρώτο τρίμηνο του 2021, ολοκληρώθηκε η διαδικασία εκταμίευσης των δανείων

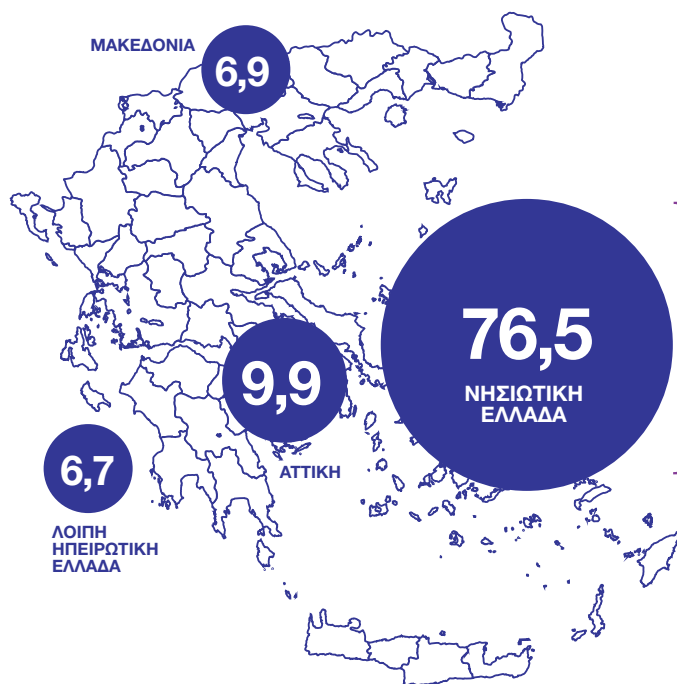
στήριξης προς τους Πελάτες, υπό τις δράσεις εγγυοδοσίας της Ελληνικής Αναπτυξιακής Τράπεζας, όπως και οι εκταμιεύσεις νέων χρηματοδοτήσεων προς Πελάτες καθ' όλη τη διάρκεια του έτους για κεφαλαιουχικές δαπάνες-επενδυτικά σχέδια. Σημειώνεται ότι, η θετική πορεία του κλάδου και η σημαντική ανάκαμψη της δραστηριότητας που σημειώθηκε στο τρίτο τρίμηνο της χρονιάς, οδήγησαν σε αναζωπύρωση του επενδυτικού ενδιαφέροντος τόσο για εξαγορές όσο και για κεφαλαιουχικές δαπάνες. Σε αυτή την κατεύθυνση, η Τράπεζα παραμένει κοντά στους Πελάτες της για κάλυψη των χρηματοδοτικών αναγκών που προκύπτουν έχοντας ήδη εγκρίνει (ή εξετάζοντας προς έγκριση) σημαντικό ύψος νέων επενδυτικών σχεδίων που αναμένεται να λάβουν χώρα κατά τη διετία 2022-2023 στον τουριστικό τομέα.

Στις 31.12.2021, η Διεύθυνση Χρηματοδοτήσεων Τουριστικών και Νησιωτικών Επιχειρήσεων είχε υπό

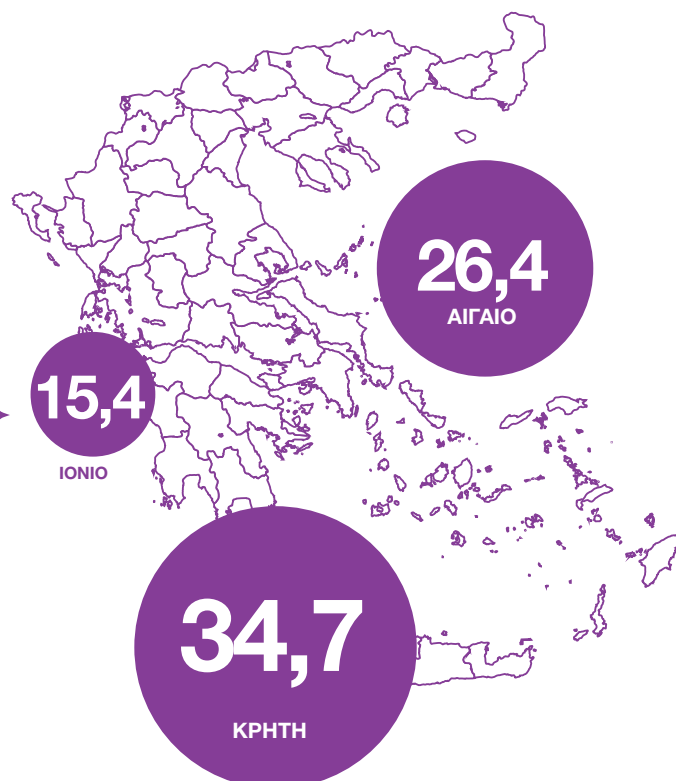
την ευθύνη της πιστοδοτικά υπόλοιπα συνολικού ύψους περίπου Ευρώ 2,1 δισ., συμπεριλαμβανομένων των εγγυητικών επιστολών, των ενέγγυων πιστώσεων, καθώς και των χρηματοδοτήσεων των Πελατών της Διεύθυνσης, μέσω θυγατρικών της Τράπεζας στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, ενώ οι νέες χορηγήσεις επιχειρηματικών δανείων κατά τη διάρκεια της χρονιάς ανήλθαν στο ποσό των Ευρώ 300 εκατ. περίπου. Η διατήρηση υψηλού ρυθμού στην παροχή νέων χρηματοδοτήσεων σε ετήσια βάση, αποδεικνύει την έμπρακτη στάση της Τράπεζας στην κατεύθυνση ενίσχυσης της ρευστότητας των εν λόγω επιχειρήσεων και στήριξης των επενδυτικών σχεδίων τους, με σκοπό την περαιτέρω οικονομική ανάπτυξη του τουριστικού κλάδου και υποστήριξης των ήδη θετικών προοπτικών του.

Ακολούθως, παρατίθεται εικόνα γεωγραφικής κατανομής του πελατολογίου:

Κατανομή πιστοδοτήσεων ανά περιφέρεια (%)



Κατανομή πιστοδοτήσεων ανά νησιωτική περιφέρεια (%)



Το 2022 αναμένεται να καταγραφεί περαιτέρω σημαντική βελτίωση του οικονομικού κλίματος στην τουριστική δραστηριότητα αλλά και στα εν γένει μεγέθη των επιχειρήσεων του τουρισμού (έναντι των επιπέδων προ COVID-19), με τη Διεύθυνση Χρηματοδοτήσεων Τουριστικών και Νησιωτικών Επιχειρήσεων να συνεχίζει να παρακολουθεί τις ανάγκες των επιχειρήσεων και την ευρύτερη κατάσταση στην αγορά. Με αυτόν τον τρόπο προσφέρει στοχευμένα προϊόντα και λύσεις, τόσο μέσω των υφιστάμενων χρηματοδοτικών προϊόντων της Τράπεζας (που μπορούν να εξειδικευτούν στις εκάστοτε ανάγκες), όσο και μέσω νέων προϊόντων που αναμένεται να διατεθούν υπό την αιγίδα προγραμμάτων, όπως αυτά υπό το πλαίσιο του Ταμείου Ανάκαμψης (RRF), του νέου Αναπτυξιακού Νόμου, καθώς και λοιπών δράσεων με την υποστήριξη Υπερεθνικών Οργανισμών (ΕΙΒ, ΕΙΦ κ.ά.).

Χρηματοδότηση ναυτιλίας

Η Τράπεζα δραστηριοποιείται με επιτυχία για πάνω από 25 έτη στον χώρο των ναυτιλιακών χρηματοδοτήσεων και της παροχής εξειδικευμένων τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών (κίνηση κεφαλαίων, χρηματοοικονομικά προϊόντα, εργασίες ναυτιλιακού καταστήματος κ.ά.) προς την ελληνόκτητη ποντοπόρο ναυτιλία αλλά και την ελληνική ακτοπλοΐα.

Η Τράπεζα παραμένει ένας από τους βασικούς χρηματοδότες της ελληνικής ναυτιλίας, καθώς, το 2021, υλοποίησε νέες χρηματοδοτήσεις συνολικού ύψους περίπου Ευρώ 900 εκατ. σε υφιστάμενους και σε νέους Πελάτες. Το ναυτιλιακό χαρτοφυλάκιο ανήλθε την 31.12.2021 σε Ευρώ 2,7 δισ., εκ των οποίων ποσοστό 45% αφορούσε χρηματοδοτήσεις πλοίων ξηρού φορτίου, 36% δεξαμενόπλοια και 19% υπόλοιπα πλοία μεταφοράς εμπορευματοκιβωτίων, LNGs και ακτοπλοΐα.

Παρά τις διακυμάνσεις των ναυλαγορών αλλά και της παγκόσμιας οικονομίας, οι Έλληνες πλοιοκτήτες διατηρούν την προσηλωσή τους αλλά και τη δυναμική τους στον τομέα της ναυτιλίας. Ο τραπεζικός δανεισμός παραμένει το βασικό μέσο άντλησης κεφαλαίων και στόχος της Τράπεζας θα παραμείνει η μέγιστη δυνατή ανταπόκριση στα αιτήματα των Πελατών της.

Χρηματοδοτική μίσθωση

Τα συνολικά έσοδα τόκων της χρήσης 2021 της Εταιρείας του Ομίλου Alpha Leasing ανήλθαν σε Ευρώ 11,7 εκατ., μειωμένα κατά 4,9% σε σχέση με το 2020 (Ευρώ 12,3 εκατ.), κυρίως λόγω της επιλεκτικής απο-

μόχλευσης του ισολογισμού, καθώς επίσης και των ρυθμίσεων υφιστάμενων χρηματοδοτικών μισθώσεων. Παρά ταύτα, η νέα παραγωγή ανήλθε σε Ευρώ 83,1 εκατ. έναντι Ευρώ 88,4 εκατ. την προηγούμενη χρήση. Το προ απομειώσεων χαρτοφυλάκιο απαιτήσεων από χρηματοδοτικές μισθώσεις διαμορφώθηκε σε Ευρώ 585,5 εκατ. έναντι Ευρώ 578,1 εκατ. στο τέλος του 2020.

Η διατήρηση ισχυρού δείκτη κάλυψης των καθυστερήσεων είχε ως συνέπεια τον σχηματισμό πρόσθετων προβλέψεων για την απομείωση επισφαλών απαιτήσεων ύψους Ευρώ 6,2 εκατ. (2020: Ευρώ 8,9 εκατ.). Ως εκ τούτου, ενισχύθηκε περαιτέρω το απόθεμα των προβλέψεων, το οποίο διαμορφώθηκε σε Ευρώ 201,5 εκατ. στο τέλος του 2021 και αποτέλεσε το 34,4% του χαρτοφυλακίου έναντι του 33,8% το 2020 (Ευρώ 195,4 εκατ.). Η επάρκεια των προβλέψεων για την κάλυψη του πιστωτικού κινδύνου και η εξασφάλιση ισχυρής κεφαλαιακής επάρκειας είναι, και παραμένουν, βασικοί στόχοι της Εταιρείας, προκειμένου να ανταπεξέλθει αποτελεσματικά στην κρίση. Η ισχυρή κεφαλαιακή βάση της Alpha Leasing την κατατάσσει στην πρώτη θέση στον τομέα των χρηματοδοτικών μισθώσεων.

Στο περιβάλλον αυτό, η Εταιρεία συνέχισε και το 2021 την προσπάθεια ενεργού διαχείρισης του χαρτοφυλακίου χρηματοδοτικών μισθώσεων και εστίασε στην άμεση αντιμετώπιση των οικονομικών δυσχερειών των Πελατών, μέσω αναδιρθρώσεων 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 παρ' όλη 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 ανάπτυξης κατά τα επόμενα έτη και με την εξεύρεση λύσεων σε περίπτωση δυσκολίας αποπληρωμής των υποχρεώσεών τους.

Εργασίες factoring

Η ABC FACTORS αποτελεί μέλος, από το 1995, της διεθνούς ένωσης Factors Chain International (FCI) και από το 2006, μέλος της International Trade &

Forfaiting Association (I.T.F.A.), σχετικά με τις υπηρεσίες forfaiting, ενώ, το 2009, απετέλεσε ένα από τα ιδρυτικά μέλη της Ελληνικής Ένωσης Factoring (E.E.F.).

Οι κύριες εξελίξεις οι οποίες χαρακτήρισαν την πορεία της Εταιρείας το 2021 είναι οι ακόλουθες:

- Το τρίτο κύμα της πανδημίας COVID-19, κατά το πρώτο τρίμηνο του 2021, στην Ευρώπη και στην Ελλάδα, σε συνδυασμό με τη συνέχιση επιβολής περιοριστικών μέτρων κατά της πανδημίας.
- Η εύρυθμη λειτουργία της Εταιρείας και η απρόσκοπτη εξυπηρέτηση των Πελατών, υπό το καθεστώς των περιοριστικών μέτρων που επιβλήθηκαν και η ελαχιστοποίηση κάθε πιθανού λειτουργικού κινδύνου από την υιοθέτηση της τηλεργασίας.
- Η εξασφάλιση ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος για το Προσωπικό, λαμβάνοντας έγκαιρα όλα τα ενδεδειγμένα μέτρα ασφαλείας κατά της μετάδοσης του COVID-19.
- Η ισχύς των κυβερνητικών προγραμμάτων στήριξης/χρηματοδότησης των επιχειρήσεων για μέρος του 2021, στα οποία δεν συμπεριελήφθησαν οι υπηρεσίες factoring.
- Η σταδιακή οικονομική ανάκαμψη, ιδιαίτερα κατά το τέταρτο τρίμηνο του 2021, που επηρέασε τόσο τον κύκλο εργασιών, όσο και τα υπόλοιπα των προεξοφλήσεων.
- Η διατήρηση της αποδοτικότητας του ενεργητικού ως αποτέλεσμα της ισχυρής και ανθεκτικής λειτουργικής κερδοφορίας παρά τις δυσμενείς συνθήκες λόγω του COVID-19.
- Η προσθήκη ποιοτικών βελτιώσεων στην κεντρική μηχανογραφική εφαρμογή υπηρεσιών factoring με σκοπό τόσο τη βελτίωση της παραγωγικότητας και τον περιορισμό του λειτουργικού κινδύνου, όσο και την κανονιστική και εποπτική συμμόρφωση της Εταιρείας.
- Ο σχεδιασμός και η έναρξη του έργου εγκατάστασης του συστήματος διεπαφής με Πελάτες και οφειλέτες (Tesla Radius) και on boarding, καθώς και η σύνδεσή του με το web banking της Τράπεζας (έχει συμπεριληφθεί στον ψηφιακό μετασχηματισμό του Ομίλου).

Ο κύκλος εργασιών της Εταιρείας (αξία των επιχειρηματικών απαιτήσεων που αποτελούν αντικείμενο πρακτορείας) παρουσίασε αύξηση το 2021, κατά 18,39% σε σχέση με το 2020, διαμορφούμενο σε Ευρώ 4.680.214.999,54 (87% εγχώριο, 13% διεθνές), διατηρώντας κυρίαρχη θέση στην ελληνική

αγορά υπηρεσιών factoring. Κατά το 2021, το μέσο υπόλοιπο των προεξοφλήσεων παρουσίασε μείωση κατά 2,55% σε σχέση με το 2020, ενώ το σύνολο των απαιτήσεων κατά Πελατών πριν τις προβλέψεις για απομείωση την 31.12.2021 διαμορφώθηκε σε Ευρώ 584.971.428,70, αυξημένο κατά 39% σε σχέση με την 31.12.2020.

Η κερδοφόρα πορεία της Εταιρείας συνεχίστηκε και το 2021, με κέρδη πριν από τον φόρο εισοδήματος διαμορφούμενα σε Ευρώ 10.309.132,17 μειωμένα κατά 7,92% σε σχέση με το 2020.

Οι μη εξυπηρετούμενες απαιτήσεις την 31.12.2021 παρουσίασαν μείωση κατά 12,09% σε σχέση με την 31.12.2020 και διαμορφώθηκαν σε Ευρώ 5.423.841,36.

Μετά την εφαρμογή των προβλεπομένων στην “Πολιτική Διενέργειας Προβλέψεων Απομειώσεως επί Απαιτήσεων κατά Πελατών” και την εφαρμογή του νέου Προτύπου Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης (Δ.Π.Χ.Π.) 9 “Χρηματοοικονομικά μέσα” (Κανονισμός 2016/2067/22.11.2016), το ποσοστό των απομειωμένων απαιτήσεων κατά Πελατών διαμορφώθηκε σε 0,92%, επί των συνολικών προεξοφλήσεων την 31.12.2021 (Ευρώ 5.389.454,71).

Η Εταιρεία έχει θεμελιώσει ένα πλαίσιο διεξοδικής και συνετούς διαχείρισης των πάσης φύσεως κινδύνων που αντιμετωπίζει πάνω στις βέλτιστες εποπτικές πρακτικές και 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 Εταιρείας, καθιστώντας αποτελεσματική την εταιρική διακυβέρνηση.

Η Εταιρεία έλαβε και το 2021 όλα τα απαραίτητα και κατάλληλα μέτρα για την καλύτερη και ισχυρότερη θωράκισή της έναντι των πάσης φύσεως χρηματοοικονομικών κινδύνων. Επιδίωξη της κατά το 2021 ήταν η διατήρηση των υψηλών προδιαγραφών εσωτερικής διακυβέρνησης και η συμμόρφωση με τις ρυθμιστικές και τις εποπτικές διατάξεις διαχείρισης κινδύνων.

Έχοντας ως βασικό στόχο την εφαρμογή αλλά και την αδιάλειπτη βελτίωση του πλαισίου αυτού, επικεντρώθηκε στην ελαχιστοποίηση της έκθεσης της Εταιρείας στον κίνδυνο μεταβολής τιμών (επιτοκιακός κίνδυνος), στον πιστωτικό και λειτουργικό κίνδυνο καθώς και στους κινδύνους ρευστότητας και ταμειακών ροών, οι οποίοι παρακολουθούνται από

τα αρμόδια όργανα.

Η κεφαλαιακή επάρκεια της Εταιρείας εποπτεύεται από την Τράπεζα της Ελλάδος βάσει των ΠΕΕ 193/1&2/27.9.2021, προς την οποία υποβάλλονται στοιχεία βάσει της ΠΔΤΕ 2651/20.1.2012.

Προσφερόμενες υπηρεσίες

- Εγχώριο Factoring με Αναγωγή
- Εγχώριο Factoring χωρίς Αναγωγή
- Reverse Factoring
- Προεξόφληση Τιμολογίων
- Λογιστική Παρακολούθηση, Διαχείριση και Είσπραξη
- Εισαγωγικό Factoring
- Εξαγωγικό Factoring
- Forfaiting

Προοπτικές της Εταιρείας

Η δυναμική του 2021 σε συνδυασμό με την αναμενόμενη αξιοποίηση των πόρων του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας οδήγησε σε προβλέψεις, αρχικά, για αύξηση του ΑΕΠ περίπου κατά 5% το 2022. Η πραγματική άνοδος του ΑΕΠ εκτιμάται, όμως, ότι θα αποδυναμωθεί λόγω της επίδρασης της εισβολής των ρωσικών στρατευμάτων στην Ουκρανία, τον Φεβρουάριο του 2022, της ενεργειακής κρίσης, του πληθωρισμού των τιμών, της διαταραχής της εφοδιαστικής αλυσίδας, καθώς και της αναμενόμενης επιβράδυνσης της υλοποίησης των επενδυτικών προγραμμάτων, λόγω της ασάφειας του χρόνου και του μεγέθους της επίπτωσης των παραγόντων αυτών στη διεθνή και την ελληνική οικονομία.

Δεδομένων των ανωτέρω, καθώς και της διακοπής των χρηματοδοτικών και δημοσιονομικών προγραμμάτων στήριξης των επιχειρήσεων, επί των επιπτώσεων της πανδημίας COVID-19, εκτιμάται ότι οι υπηρεσίες Factoring θα αποτελέσουν απαραίτητο εργαλείο χρηματοδότησης κεφαλαίου κίνησης, διασφάλισης των εμπορικών συναλλαγών εντός της εφοδιαστικής αλυσίδας, καθώς και των πωλήσεων (ασφαλιστική κάλυψη) των επιχειρήσεων εντός και εκτός Ελλάδας.

Τα σχέδια και οι προοπτικές της ABC Factors για τη χρήση του 2022, συνοψίζονται ως εξής:

1. Διατήρηση της ηγετικής θέσης της στον κλάδο όσον αφορά στο μερίδιο αγοράς αλλά και της υψηλής κερδοφορίας, εκμεταλλευόμενη τις ευκαιρίες που δημιουργούνται σε εκείνους τους κλάδους της ελληνικής οικονομίας οι οποίοι αποτελούν τους πυ-

λώνες στήριξης αλλά και ανάπτυξής της.

2. Συνεχής βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους Πελάτες και στήριξή τους στα σχέδια ανάπτυξής τους.

3. Έμφαση στην περαιτέρω προώθηση εξατομικευμένων υπηρεσιών Supply Chain Finance (reverse factoring, non-recourse factoring, forfaiting) με σκοπό την κάλυψη πολλαπλών αναγκών των συναλλασσόμενων επιχειρήσεων.

4. Στόχευση διείσδυσης στους κλάδους της οικονομίας με προοπτική ανάπτυξης, όπως η ενέργεια, οι τηλεπικοινωνίες (όπου η Εταιρεία έχει αναπτύξει εξειδικευμένα «προϊόντα»), το εμπόριο πρώτων υλών και η παροχή υπηρεσιών σε βιομηχανικές και μεταποιητικές μονάδες.

5. Επέκταση της στρατηγικής συνεργασίας με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης (EBRD) για πιστωτική γραμμή επιπλέον Ευρώ 20 εκατ., με σκοπό την παροχή ρευστότητας σε Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις.

6. Εγκατάσταση συστήματος διεπαφής με Πελάτες και οφειλέτες (Tesla Radius) και on boarding, καθώς και σύνδεσή του με το web banking της Τράπεζας (έχει συμπεριληφθεί στον ψηφιακό μετασχηματισμό του Ομίλου με την ονομασία “e-factoring”) με στόχο:

- i. Τον ψηφιακό μετασχηματισμό της Εταιρείας.
- ii. Τη βέλτιστη εξυπηρέτηση και προσαρμογή των υπηρεσιών στις μεταβαλλόμενες ανάγκες των Πελατών.
- iii. Την ψηφιοποίηση εσωτερικών διαδικασιών, καθώς και των συναλλαγών της Εταιρείας.
- iv. Τη συνεχή βελτίωση της διαχείρισης των πάσης φύσεως κινδύνων, αξιοποιώντας τις βέλτιστες διευθύνσεις πρακτικές.
- v. Την επίτευξη οικονομικών κλίμακας σε συνάρτηση με την προσπάθεια βελτίωσης των παρεχόμενων προς τους Πελάτες υπηρεσιών.

ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΩΝ

Personal banking

Η Υπηρεσία Alpha Bank Gold Personal Banking απευθύνεται σε Πελάτες με σημαντικά διαθέσιμα καταθέσεων και επενδύσεων 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 ανταποκριθεί 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 εξυπηρέτησης, την τιμολόγηση και τα προγράμματα ανταμοιβής.

Με στόχο την άμεση προσαρμογή της Υπηρεσίας Alpha Bank Gold Personal Banking στις νέες συνθήκες που διαμορφώθηκαν λόγω της πανδημίας COVID-19, ανταποκρινόμενοι στην ανάγκη της εξ αποστάσεως εξυπηρέτησης των Πελατών και με συνέπεια στην αξία της πελατοκεντρικής προσέγγισης, το 2021 επεκτείναμε τους τρόπους επικοινωνίας με τους Πελάτες, διατηρήσαμε στενή επαφή μαζί τους και εισαγάγαμε νέα εργαλεία και ευέλικτες διαδικασίες προκειμένου η εξυπηρέτηση των Πελατών να παραμείνει συνεχής και αδιάλειπτη.

Το 2021 ήταν μία χρονιά προσανατολισμένη στην αναβαθμισμένη εξυπηρέτηση του Πελάτη. Μέσα από μία σειρά στοχευμένων ενημερωτικών δράσεων που υλοποιήθηκαν σε όλη τη διάρκεια του έτους, ενισχύθηκε περαιτέρω η επικοινωνία με τους Ιδιώτες Πελάτες υψηλής αξίας για την Τράπεζα, αναφορικά με τις επενδυτικές τους επιλογές στην Alpha Bank, παρέχοντάς τους συγχρόνως πληροφόρηση τόσο για την παγκόσμια δραστηριότητα ως συνέπεια της πανδημίας, όσο και για την ελληνική οικονομική συγκυρία της δραστηρικής μείωσης των επιτοκίων.

Στο πλαίσιο αυτό, παρουσιάστηκαν αναλυτικά όλες οι δυνατές επιλογές των Πελατών της Υπηρεσίας για τη δια ζώσης αλλά και την εξ αποστάσεως εξυπηρέτησή τους, τα νέα ψηφιακά εργαλεία επικοινωνίας με την Τράπεζα καθώς και επενδυτικές προτάσεις που ταιριάζουν στις χρηματοοικονομικές τους ανάγκες.

Μένοντας πιστοί στην υπόσχεση που έχουμε δώσει στους Πελάτες μας για συνεχή ενημέρωση και επικοινωνία, σχεδιάστηκαν και εστάλησαν στους Πελάτες της Υπηρεσίας μέσω ψηφιακών μέσων επικοινωνίας (email/viber) ενημερωτικά μηνύματα για εκδόσεις ομολογιακών δανείων. Ταυτόχρονα, συνεχίσαμε την ενημέρωση των Πελατών για τις σημαντικότερες εξελίξεις στις αγορές χρήματος και κεφαλαίου και τα μακροοικονομικά γεγονότα που επηρεάζουν τα επενδυτικά χαρτοφυλάκια μέσω των τριμηνιαίων αλλά και των έκτακτων αναφορών ("Navigator") που ετοιμάζονται από την ομάδα έμπειρων αναλυτών και διαχειριστών χαρτοφυλακίων της Τράπεζας.

Το 2021, υλοποιήθηκαν έργα ψηφιακής αναβάθμισης υφιστάμενων συστημάτων και εφαρμογών, εστιάζο-

ντας στην ταχύτητα και στην απλοποίηση των διαδικασιών, δίνοντας τη δυνατότητα της εξ αποστάσεως εργασίας για όλους τους Λειτουργούς της Υπηρεσίας με στόχο την απρόσκοπτη επικοινωνία και εξυπηρέτηση των Πελατών της Υπηρεσίας. Επιπλέον, προχωρήσαμε στον εξορθολογισμό της πελατειακής μας βάσης στοχεύοντας στην καλύτερη κάλυψη των αναγκών των Ιδιωτών Πελατών ανάλογα με τα χαρακτηριστικά τους και την υποκατηγορία της πελατείας στην οποία ανήκουν.

Λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαίτερες συνθήκες που διαμορφώθηκαν παγκοσμίως λόγω της πανδημίας και τη μεταβλητότητα των αγορών, η συνεχής επαγγελματική κατάρτιση και εξειδίκευση των Στελεχών της Υπηρεσίας Alpha Bank Gold αποτέλεσε βασικό μας μέλημα κατά τη διάρκεια της χρονιάς. Για τις εξελίξεις στις παγκόσμιες χρηματαγορές αλλά και την τοπική αγορά πραγματοποιήσαμε, σε συνεργασία με τις αρμόδιες Διευθύνσεις της Τράπεζας, τη θυγατρική μας Alpha Asset Management ΑΕΔΑΚ αλλά και τους Επενδυτικούς Οίκους του εξωτερικού με τους οποίους συνεργαζόμαστε, μία σειρά εκπαιδευτικών προγραμμάτων μέσω τηλεδιασκέψεων για την κατάρτιση των Λειτουργών Gold, στοχεύοντας στην αποτελεσματική διαχείριση σχέσεων των διακεκριμένων Πελατών.

Επιπλέον, κατά το χρονικό διάστημα Οκτωβρίου-Νοεμβρίου 2021, στο πλαίσιο του εσωτερικού εκπαιδευτικού προγράμματος της Τράπεζας, υλοποιήθηκαν 2 σεμινάρια του εξειδικευμένου προγράμματος "Alpha Gold Basic Training Program" για περίπου 40 νέους Gold Relationship Managers των Καταστημάτων του Δικτύου.

Ως αποτέλεσμα των παραπάνω, το 2021 ήταν ακόμα ένα έτος σημαντικής αύξησης μεγεθών για την Υπηρεσία Alpha Bank Gold Personal Banking, προερχόμενα κυρίως από τις προμήθειες των Αμοιβαίων Κεφαλαίων και των Τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων αλλά και την αύξηση των εκταμιεύσεων των στεγαστικών δανείων των Εύπορων Πελατών. Το 2021, η Υπηρεσία Alpha Bank Gold Personal Banking διατηρήθηκε στις πρώτες θέσεις του εγχωρίου ανταγωνισμού έχοντας δώσει έμφαση στην πελατοκεντρική προσέγγιση και στην αναβάθμιση του επιπέδου εξυπηρέτησης, γεγονός που πιστοποιείται και από τα αποτελέσματα της έρευνας ικανοποίησης Πελατών η οποία διεξήχθη μέσα σε μία ιδιαίτερη και προκλητική χρονιά.

Στο πλαίσιο αυτό και με συνέπεια στην επίτευξη του επιχειρησιακού σχεδίου, οι στόχοι για το 2022 διαμορφώνονται ως εξής:

- Περαιτέρω αναβάθμιση στη διαχείριση περιουσίας με την εισαγωγή καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών διαχείρισης περιουσίας, για την πληρέστερη κάλυψη των χρηματοοικονομικών αναγκών των Εύπορων Πελατών.
- Ανάπτυξη νέων ψηφιακών εργαλείων και καναλιών εξυπηρέτησης, για την αναβάθμιση των εφαρμογών της Υπηρεσίας Gold Personal Banking.
- Περαιτέρω αναβάθμιση του επιπέδου εξυπηρέτησης από όλα τα συναλλακτικά κανάλια, μέσω απλοποίησης διαδικασιών και χρήσης των νέων τεχνολογιών.
- Ενίσχυση εξωστρέφειας.
- Στόχευση στην πελατεία που αποτελεί τον κύριο άξονα των Εύπορων Πελατών για την παροχή εξειδικευμένων λύσεων για τη διαχείριση της περιουσίας τους.
- Υλοποίηση πλάνου ενεργειών για τη βέλτιστη διαχείριση των Πελατών που δεν πληρούν τις προϋποθέσεις παραμονής τους στην Υπηρεσία Gold Personal Banking, με στόχο τη μεταφορά τους στο segment Ιδιωτών.
- Συνεχής επαγγελματική κατάρτιση των Στελεχών της Υπηρεσίας.

Αμοιβαία κεφάλαια

Κεφάλαια υπό διαχείριση - Μεριδίο αγοράς

Το 2021, το ενεργητικό των Alpha Αμοιβαίων Κεφαλαίων παρουσίασε σημαντική αύξηση της τάξης του 55% (Ευρώ 833 εκατ.) και διαμορφώθηκε σε Ευρώ 2.355 εκατ. την 31.12.2021 έναντι Ευρώ 1.522 εκατ. την 31.12.2020. Η αύξηση αυτή οφείλεται κυρίως στις νέες εισροές κεφαλαίων που πραγματοποιήθηκαν μέσω των δικτύων πώλησης της Alpha Bank και δευτερευόντως από την αύξηση των τιμών των αξιόγραφων που συντελέστηκε στην ελληνική και διεθνή κεφαλαιαγορά. Το μερίδιο αγοράς της Alpha Asset Management A.E.Δ.Α.Κ. στον κλάδο των αμοιβαίων κεφαλαίων ενισχύθηκε περαιτέρω το 2021 και ανήλθε σε 21,2% έναντι 18,8% το 2020. Στον τομέα της διαχείρισης θεσμικών χαρτοφυλακίων, τα κεφάλαια υπό διαχείριση αυξήθηκαν κατά 3,9% από τις νέες εισροές των υφιστάμενων θεσμικών Πελατών και ανέρχονται πλέον σε Ευρώ 736 εκατ. την 31.12.2021. Το συνολικό ενεργητικό αμοιβαίων κεφαλαίων και θεσμικών χαρτοφυλακίων που διαχειρίζεται η Εταιρεία

ανέρχεται σε Ευρώ 3.090 εκατ.

Έσοδα και Κερδοφορία

Τα έσοδα της Εταιρείας από αμοιβές και προμήθειες διαχείρισης αμοιβαίων κεφαλαίων και θεσμικών χαρτοφυλακίων ανήλθαν σε Ευρώ 31,81 εκατ., σημαντικά αυξημένα κατά 76% σε σύγκριση με το 2020 (Ευρώ 18,11 εκατ.). Τα μικτά κέρδη της Εταιρείας ανήλθαν σε Ευρώ 19,87 εκατ. παρουσιάζοντας επίσης σημαντική αύξηση 132% σε σύγκριση με τα αντίστοιχα του 2020 (Ευρώ 8,56 εκατ.). Συνεισφορά στη βελτίωση της κερδοφορίας της Εταιρείας είχαν επίσης τα έκτακτα έσοδα, ύψους Ευρώ 6,55 εκατ., από τις αμοιβές υπεραπόδοσης τριών αμοιβαίων κεφαλαίων.

Κύριες δράσεις της Εταιρείας

Η Εταιρεία προχώρησε το 2021 σε εξορθολογισμό και εμπλουτισμό του υφιστάμενου προϊοντικού της μίγματος με τις παρακάτω ενέργειες:

- Απορρόφηση του Alpha (LUX) Global Equity FoFs από το Alpha (LUX) Global Themes FoFs, μειώνοντας τον αριθμό των χαρτοφυλακίων με έδρα το Λουξεμβούργο σε τρία.
- Ενσωμάτωση ESG κριτηρίων στην επενδυτική πολιτική των Alpha (LUX) Global Funds. Όλα τα αμοιβαία κεφάλαια με έδρα το Λουξεμβούργο πληρούν τις προϋποθέσεις σύμφωνα με το άρθρο 8 του SFDR, δηλαδή προωθούν περιβαλλοντικά και κοινωνικά χαρακτηριστικά.
- Έναρξη διάθεσης κατηγοριών μεριδίων (share classes) σε USD στα Alpha (LUX) Global Funds.
- Έναρξη του Alpha Multi-Asset Protect 85 ως υποκείμενου αμοιβαίου κεφαλαίου για την υποστήριξη ενός Unit-Linked Bancassurance προγράμματος της Alpha Bank.
- Συγχώνευση τριών ομολογιακών αμοιβαίων κεφαλαίων σε ένα νέο Alpha Euro Aggregate ομολογιακό αμοιβαίο κεφάλαιο λόγω της μερικής επικάλυψης του επενδυτικού στόχου. Το νέο αμοιβαίο κεφάλαιο έχει επενδυτικό προσανατολισμό κυρίως στη διεθνή αγορά ομολόγων σε ευρώ.
- Αίτημα προς την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς για την επέκταση του καταστατικού σκοπού της εταιρείας, ώστε να δύναται να διαχειρίζεται Οργανισμούς Εναλλακτικών Επενδύσεων (Α.Ε.Δ.Ο.Ε.Ε.).
- Τακτική ενημέρωση για τα Alpha Αμοιβαία Κεφάλαια στο δίκτυο πωλήσεων της Τράπεζας μέσω παρουσιάσεων και παροχής υποστηρικτικού υλικού, όπως ενδεικτικά χαρτοφυλάκια με Alpha Αμοιβαία Κεφάλαια, εργαλεία κατασκευής χαρτοφυλακίου και

ανάλυση των χρηματαγορών.

- Αναφορικά με τη διαχείριση θεσμικών χαρτοφυλακίων, ανανεώθηκε η συνεργασία της Εταιρείας με τους υφιστάμενους θεσμικούς Πελάτες της.

Alpha Αμοιβαία Κεφαλαία και Αποδόσεις

Το 2021, εξαιρετικές αποδόσεις κατέγραψαν τα Alpha Αμοιβαία Κεφάλαια (Α/Κ) καταλαμβάνοντας κορυφαίες θέσεις στις κατηγορίες τους για άλλη μία χρονιά. Οι αποδόσεις αυτές ευνόησαν, τόσο τους παλιούς μεριδιούχους, όσο και τους νέους επενδυτές που εμπιστεύτηκαν τις αποταμιεύσεις τους στα προϊόντα της Alpha Asset Management Α.Ε.Δ.Α.Κ. και οδήγησαν σε αξιοσημείωτη αύξηση του ενεργητικού των υπό διαχείριση αμοιβαίων κεφαλαίων της Εται-

ρείας κατά Ευρώ 0,8 δισ. (+55%) το 2021. Οι πρωτίες των Alpha Αμοιβαίων Κεφαλαίων επιβεβαιώνουν ότι αποτελούν μία διαχρονικά αξιόπιστη επενδυτική επιλογή. Στόχος της Εταιρείας είναι να αποτελεί την πρώτη επιλογή των επενδυτών για την επίτευξη σημαντικών αποδόσεων καθώς και για το υψηλό επίπεδο τεχνογνωσίας και επαγγελματισμού των Στελεχών της. Η Alpha Asset Management Α.Ε.Δ.Α.Κ. στηρίζει ενεργά πρωτοβουλίες αναφορικά με τη βιώσιμη ανάπτυξη της οικονομίας και την προώθηση της υπεύθυνης επενδυτικής πολιτικής, έχοντας ενταχθεί στην υποστηριζόμενη από τα Ηνωμένα Έθνη πρωτοβουλία “PRI Initiative”.

Αποδόσεις Alpha Αμοιβαίων Κεφαλαίων

ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ	2021	3ετία	5ετία
Alpha Ελληνικό Ομολογιακό Classic	-0,7%	49,0%	106,9%
Alpha Ελληνικό Μικτό Classic	9,1%	51,2%	79,2%
Alpha Επιθετικής Στρατηγικής Ελληνικό Μετοχικό Classic	19,0%	54,2%	60,6%
Alpha Blue Chips Ελληνικό Μετοχικό Classic	17,0%	50,4%	56,5%
Alpha Ελληνικών Εταιρικών Ομολόγων Classic	4,8%	17,2%	28,2%
ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΥ			
Alpha Fund of Funds Cosmos Stars USA Μετοχικό Classic	30,8%	85,3%	85,0%
Alpha Global Blue Chips Μετοχικό Classic	31,8%	78,8%	78,9%
Alpha Fund of Funds Cosmos Stars Europe Μετοχικό Classic	21,0%	52,6%	39,6%
Alpha Global Allocation Μικτό Classic	15,8%	39,7%	39,3%
Alpha (LUX) Global Themes ESG FoF EUR	20,6%	-	-

Πηγή: Ένωση Θεσμικών Επενδυτών με ημερομηνία αποδόσεων στις 31.12.2021

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

Προοπτικές και στόχοι για το 2022

Το 2022, η πορεία της εγχώριας αγοράς αμοιβαίων κεφαλαίων αναμένεται να επηρεασθεί σημαντικά από τις προοπτικές ανάπτυξης που αναμένονται στην ελληνική οικονομία σε συνδυασμό με τη σημαντική χρηματοδότηση που αναμένεται τα επόμενα χρόνια από τον Ευρωπαϊκό Μηχανισμό Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (RRF). Παράλληλα, σημαντικό ρόλο για τη ζήτηση των επενδυτικών προϊόντων θα διαδραματίσουν οι εξελίξεις στο διεθνές περιβάλλον αναφορικά με τις επιπτώσεις των έντονων πληθωριστικών πιέσεων και τη νομισματική πολιτική που θα υιοθετήσουν οι Κεντρικές Τράπεζες. Σε αυτό το περιβάλλον, ο στόχος των πωλήσεων για τα Alpha Αμοιβαία Κεφάλαια είναι αυξημένος σε όλα τα δίκτυα διανομής της Alpha Bank.

Κυριότεροι στόχοι της Εταιρείας είναι οι εξής:

- Συνεπής εκτέλεση του προϋπολογισμού.
- Συστηματική προώθηση των Alpha Αμοιβαίων Κεφαλαίων με συνεχείς παρουσιάσεις των προϊόντων και ενημερώσεις για τις εξελίξεις των αγορών στους πωλητές των δικτύων της Alpha Bank ανά την Ελλάδα.
- Ενσωμάτωση ESG (Environmental, Social and Governance) κριτηρίων στην επενδυτική πολιτική όλων των Alpha Αμοιβαίων Κεφαλαίων.
- Έναρξη κατηγορίας μεριδίων διανομής κεφαλαίου σε συγκεκριμένα αμοιβαία κεφάλαια.
- Έναρξη λειτουργίας του νέου Alpha Συντηρητικού Ελληνικού Μικτού, το οποίο συμπληρώνει τα υφιστάμενα αμοιβαία κεφάλαια ελληνικού προσανατολισμού και προσφέρει ένα ελκυστικό προφίλ κινδύνου/απόδοσης.
- Δημιουργία νέων bancassurance αμοιβαίων κεφαλαίων σε συνεργασία με την AlphaLife.
- Ολοκλήρωση της ανάπτυξης του νέου εταιρικού site.
- Αναβάθμιση της πλατφόρμας του λογιστηρίου των αμοιβαίων κεφαλαίων.

Private banking

Η Alpha Bank αναδείχθηκε για τέταρτη συνεχή χρονιά, “Best Private Bank in Greece”, στα βραβεία “Global Private Banking Awards 2021” των διεθνούς

κύρους εκδόσεων “Professional Wealth Management (PWM)” και “The Banker” του Ομίλου Financial Times.

Η διάκριση αποτελεί αναγνώριση της υψηλής ποιότητας των υπηρεσιών Private Banking της Alpha Bank (Alpha Private Bank), οι οποίες απολαμβάνουν σταθερά της εμπιστοσύνης των Πελατών, καθώς ανταποκρίνονται πλήρως στους εξατομικευμένους στόχους και τις ανάγκες τους. Παράλληλα, αναδεικνύει τη δέσμευση της Alpha Bank για ποιοτική εξυπηρέτηση, με την υιοθέτηση νέων τεχνολογιών και τη διαρκή αναβάθμιση του τρόπου λειτουργίας των υπηρεσιών διαχείρισης περιουσίας. Η σχέση εμπιστοσύνης των Πελατών μας αποτυπώνεται και στα αποτελέσματα της σχετικής έρευνας ικανοποίησης Πελατών, με τον δείκτη NPS να βρίσκεται ήδη σε πολύ υψηλό επίπεδο και οι Πελάτες μας να μας αξιολογούν θετικά σε σύγκριση με άλλες μονάδες private banking του εξωτερικού.

Αξίζει να σημειωθεί ότι 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 και στο Ηράκλειο Κρήτης, στελεχωμένα με εξειδικευμένους και πιστοποιημένους επενδυτικούς συμβούλους.

Στη διάθεση των Πελατών Private Banking τίθεται ένα ευέλικτο πλαίσιο υπηρεσιών παρέχοντας τις εξής μορφές συνεργασίας ή συνδυασμό αυτών για την ευρύτερη δυνατή κάλυψη των επενδυτικών αναγκών:

- Διαχείριση Χαρτοφυλακίου GEM, στην οποία η Τράπεζα αναλαμβάνει τη διαχείριση των κεφαλαίων των Πελατών.
- Παροχή Επενδυτικών Συμβουλών επί Χαρτοφυλακίου (Portfolio Advisory), στην 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), στην 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 μας φιλοσοφία αλλά και σε συμμόρφωση με την Κανονιστική Οδηγία MiFID (Markets in Financial Instruments Directive), οι υπηρεσίες προσφέρονται αφού ληφθούν υπόψη το ελάχιστο ύψος χαρτοφυλακίου, Ευρώ 300.000, οι επενδυτικοί στόχοι του Πελάτη (προστασία κεφαλαίου, μέγιστη δυνατή υπεραξία, ανεκτή διακύμανση), καθώς και ο χρονικός ορίζοντας, η επενδυτική του εμπειρία, οι γνωστές ή εκτιμώμενες ταμειακές ροές και το φορολογικό πλαίσιο του τόπου κατοικίας του. Επιπλέον, μέσω της θυγατρικής τράπεζας στη Μεγάλη Βρετανία Alpha Bank London Ltd και της συνεργασίας με τη Societé Générale Private Banking στο Λουξεμβούργο, έχει δημιουργηθεί μία σύγχρονη δομή ανοιχτής αρχιτεκτονικής που επιτρέπει στον Πελάτη να λαμβάνει Υπηρεσίες από τον Private Banker του στην Ελλάδα και για χαρτοφυλάκιο που τηρεί στο εξωτερικό.

Παράλληλα, στο πλαίσιο της ακόμα καλύτερης εξυπηρέτησης που προσφέρουμε, οι Πελάτες μας έχουν στη διάθεσή τους την αποκλειστική Υπηρεσία Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Alpha Private Bank, στελεχωμένη με ειδικά εκπαιδευμένους Λειτουργούς, η οποία παρέχει τις υπηρεσίες της σε διευρυμένο ωράριο και προσφέρει εξειδικευμένη τραπεζική εξυπηρέτηση για όλο το εύρος των προϊόντων με ταχύτητα και ασφάλεια, χωρίς την ανάγκη μετακίνησης του Πελάτη από τον χώρο του.

Το 2021 ήταν μία ιδιαίτερα δημιουργική και αναπτυξιακή χρονιά και οι βασικές δράσεις μας επικεντρώθηκαν στις ακόλουθες κατευθύνσεις:

1. Αναβάθμιση Εμπειρίας Πελατών

Το 2021 ήταν μία ακόμη χρονιά με εμφανείς επιπτώσεις από τη συνέχιση της πανδημίας COVID-19. Παραμείναμε λειτουργικοί και ανταποκριθήκαμε με συνέπεια και αποτελεσματικότητα στις ανάγκες των Πελατών μας με άμεση προσαρμογή στα νέα δεδομένα.

Ειδικότερα, στο πλαίσιο αναβάθμισης της εμπειρίας των Πελατών μας είχαμε ήδη εισάγει την δυνατότητα της εξ αποστάσεως εργασίας με την πλήρη χρήση φορητών συσκευών (tablets) στην παροχή επενδυτικών υπηρεσιών για άμεση και εξατομικευμένη εξυπηρέτηση. Ως αποτέλεσμα, διασφαλίστηκε η συνέχεια των εργασιών μας σε ένα περιβάλλον απόλυτης ασφάλειας τόσο για τους Πελάτες, όσο και για τους ανθρώπους μας.

Επιπλέον, αξιοποιήθηκαν πλήρως τα ψηφιακά κανάλια επικοινωνίας της Τράπεζας για τακτική επικοινωνία καθώς και συνεχή και έγκαιρη ενημέρωση των

Πελατών.

Παράλληλα, συνεργαστήκαμε αποτελεσματικά με τους Portfolio Counselors της Διεύθυνσης Επενδυτικών Χαρτοφυλακίων. Αυτή η συνεργασία απέδωσε τα μέγιστα αφού εξασφάλισε τα επιθυμητά αποτελέσματα για τη Διεύθυνση αλλά και πολύ ελκυστικές αποδόσεις για τους Πελάτες.

2. Αύξηση Κεφαλαίων υπό Διαχείριση

Η αποτελεσματική εξυπηρέτηση των Πελατών μας ενίσχυσε την εμπιστοσύνη τους και παράλληλα ένα καλά συντονισμένο πρόγραμμα εξωστρέφειας οδήγησαν στην αύξηση των συνολικών κεφαλαίων υπό διαχείριση κατά 14%.

Αναλυτικότερα:

- Η δυναμική προώθηση των Υπηρεσιών Διαχείρισης Χαρτοφυλακίου GEM είχε ως αποτέλεσμα την αύξηση των υπό διαχείριση κεφαλαίων της Υπηρεσίας κατά 41%.

- Τα υπό διαχείριση κεφάλαια που λαμβάνουν Συμβουλευτικές Υπηρεσίες (Discretionary, Portfolio Advisory, Transactional Advisory) προσέγγισαν το 87% των συνολικών υπό διαχείριση κεφαλαίων. Οι Συμβουλευτικές Υπηρεσίες αναβαθμίστηκαν καθώς η ηλεκτρονική πλατφόρμα InvestoR εμπλουτίστηκε με νέες λειτουργικότητες οι οποίες διασφαλίζουν ευελιξία και αυτοματισμούς στη συμβουλευτική διαδικασία πώλησης επενδυτικών προϊόντων και πλήρη συμμόρφωση με την Κανονιστική Οδηγία MiFID II.

Επιπλέον, εκμεταλλευόμενοι την ανάκαμψη της ελληνικής οικονομίας η οποία συνεχίστηκε και το 2021, αναπτύξαμε περαιτέρω το χαρτοφυλάκιο χορηγήσεων ανταποκρινόμενοι στις αυξημένες σχετικές ανάγκες των Πελατών.

3. Έσοδα από Προμήθειες

Η συστηματική επαφή με τους Πελάτες και οι καλές αποδόσεις ενίσχυσαν την εμπιστοσύνη των Πελατών και βοήθησαν στην αύξηση της συναλλακτικής δραστηριότητας (+8% ytd) και, σε συνδυασμό με την αύξηση των Κεφαλαίων σε όλες τις υπηρεσίες, επέφεραν τα εξής αποτελέσματα:

- Τα έσοδα της Μονάδας Private Banking αυξήθηκαν κατά 19% σε σχέση με το 2020.

- Ο Δείκτης Αποδοτικότητας Κεφαλαίων υπό Διαχείριση ανήλθε σε 1,10% (εξαιρουμένων των μετρητών και του κόστους των προϊόντων).

4. Λειτουργικό κόστος

Το λειτουργικό κόστος διατηρήθηκε στα ίδια επίπεδα, ενώ επετεύχθη μείωση του λειτουργικού κινδύνου και ταυτόχρονα διασφάλιση της ποιότητας με

την πλήρη λειτουργία του Τμήματος Κανονιστικής Υποστήριξης Κέντρων Alpha Private Bank εντός της Διεύθυνσης Private Banking, καθώς έχει αναλάβει κεντρικά τις αναγκαίες υποστηρικτικές και ελεγκτικές εργασίες των Κέντρων.

Παράλληλα, η χρήση Key Risk Indicators (KRIs) στην παρακολούθηση και αξιολόγηση των Private Bankers ενίσχυσε περαιτέρω τον στόχο μας για ουσιαστική μείωση του λειτουργικού κόστους και παράλληλα διασφάλιση της ποιότητας των Υπηρεσιών μας.

5. Εκδηλώσεις

Έχοντας ήδη προσαρμόσει το πρόγραμμα εκδηλώσεων λόγω της πανδημίας, η Διεύθυνση Private Banking συνέχισε με ψηφιακές εκδηλώσεις καθώς και στοχευμένες video κλήσεις με ομάδες Πελάτων ή μεμονωμένους Πελάτες.

Η Διεύθυνση Private Banking αποτελεί σημείο αναφοράς στην εγχώρια αγορά Συμβουλευτικών Υπηρεσιών και Διαχείρισης Χαρτοφυλακίου με έμφαση στην καινοτομία και στην πελατοκεντρική προσέγγιση.

Στο πλαίσιο αυτό, οι στόχοι για το 2022 διαμορφώνονται ως εξής:

- Ψηφιακός μετασχηματισμός και ανασχεδιασμός των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών με επίκεντρο την εμπειρία του Πελάτη. Η ανάπτυξη ψηφιακών τεχνολογιών βρίσκεται ήδη σε εξέλιξη με στόχο τα επόμενα έτη να εφαρμόζεται ένα νέο απλοποιημένο και αποτελεσματικότερο μοντέλο παροχής επενδυτικών υπηρεσιών, πλήρως συμμορφωμένο με την Κανονιστική Οδηγία MiFID II. Με τον τρόπο αυτό δεν στοχεύουμε μόνο στην περαιτέρω βελτίωση του επιπέδου της εξυπηρέτησης των Πελατών αλλά και στη βελτίωση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας των λειτουργιών μας. Με την ολοκλήρωση του προγράμματος αυτού θα μπορούμε να προσφέρουμε τις υπηρεσίες μας σε πολύ λιγότερο χρόνο χωρίς να χρειάζεται η χρήση χαρτιού, αφήνοντας έτσι το δικό μας πράσινο αποτύπωμα.
- Εξορθολογισμός του πελατολογίου της Τράπεζας και ενδυνάμωση των συνεργειών με όλες τις Διευθύνσεις της στο πλαίσιο βελτίωσης της εμπειρίας των υφιστάμενων Πελατών Private Banking, καθώς και επέκταση των Υπηρεσιών μας σε επιλέξιμους Πελάτες της Τράπεζας, οι οποίοι μέχρι σήμερα δεν τις λαμβάνουν.
- Περαιτέρω προσέλκυση νέων Πελατών που διατηρούν κεφάλαια στο εξωτερικό με παροχή επενδυτικών συμβουλών από την Alpha Private Bank στην

Ελλάδα και θεματοφυλακή στο εξωτερικό.

- Εστίαση στις Υπηρεσίες Διαχείρισης Χαρτοφυλακίου GEM με στόχο στην επόμενη τριετία να αποτελούν τουλάχιστον το 40% των κεφαλαίων μας.
- Εισαγωγή καινοτόμων δανειακών λύσεων/προϊόντων για Πελάτες με Σύμβαση Διαχείρισης Χαρτοφυλακίου GEM.

Corporate finance

Η Διεύθυνση Corporate Finance περιλαμβάνει τις δραστηριότητες επενδυτικής τραπεζικής (Investment Banking) οι οποίες εστιάζουν στην εξεύρεση χρηματοδότησης για εταιρείες του ιδιωτικού τομέα μέσω συναλλαγών κεφαλαιαγοράς (Capital Markets), στην παροχή υπηρεσιών χρηματοοικονομικού συμβούλου σε συναλλαγές εξαγορών και συγχωνεύσεων (M&A) του ιδιωτικού τομέα, καθώς και σε έργα ιδιωτικοποιήσεων, συμβουλευοντας είτε το Ελληνικό Δημόσιο που ενεργεί ως πωλητής (Ταμείο Αξιοποίησης Ιδιωτικής Περιουσίας Ελληνικού Δημοσίου-ΤΑΙΠΕΔ), είτε υποψήφιους αγοραστές.

Η Διεύθυνση Corporate Finance περιλαμβάνει επίσης τις δραστηριότητες επενδύσεων σε ακίνητα (Real Estate Investments). Η δραστηριότητα αυτή εστιάζει στη διαχείριση επενδυτικών ακινήτων της Τράπεζας που εντάχθηκαν στο χαρτοφυλάκιο της Διεύθυνσης, συνεπεία άσκησης ενοχικών και εμπράγματων δικαιωμάτων, που απορρέουν από δανειακές συμβάσεις της Τράπεζας ή των Εταιρειών του Ομίλου. Στόχος της ομάδας ακινήτων αποτελεί η εξασφάλιση και βελτιστοποίηση της αξιοποίησης του χαρτοφυλακίου της μέσω Οχημάτων Ειδικού Σκοπού (SPVs), σε συνεργασία με τις εταιρείες του Ομίλου Alpha Real Estate Management and Investments S.A. (AREMI), Alpha Αστικά Ακίνητα S.A. (AAA), καθώς και τις θυγατρικές της στη Νοτιοανατολική Ευρώπη αλλά και εξωτερικούς συνεργάτες.

Κατά το 2021, η Τράπεζα συνέχισε να παρέχει χρηματοοικονομικές συμβουλευτικές υπηρεσίες σε σύνθετα και μεγάλης προβολής έργα ιδιωτικοποιήσεων. Συγκεκριμένα, ολοκληρώθηκε ο διαγωνισμός για την ανάδειξη προτιμητέου επενδυτή, ο οποίος θα αναλάβει το έργο αξιοποίησης του αυτοκινητοδρόμου Εγνατία Οδός μέσω σύμβασης παραχώρησης, για το οποίο η Τράπεζα έχει αναλάβει υπηρεσίες αποκλειστικού Χρηματοοικονομικού Συμβούλου για το ΤΑΙΠΕΔ. Επιπλέον, η Τράπεζα συνέχισε, και το τρέχον έτος, την παροχή υπηρεσιών Χρηματοοικονομικών

κού Συμβούλου στην ΕΛΠΕ ΑΕ για την αξιοποίηση της συμμετοχής της (35%) στη ΔΕΠΑ Υποδομών και ΔΕΠΑ Εμπορίας, στο πλαίσιο των σχετικών διαγωνιστικών διαδικασιών που διενεργεί το ΤΑΙΠΕΔ. Ειδικότερα για τη ΔΕΠΑ Υποδομών, σημειώνεται ότι, εντός του 2021, διενεργήθηκε επιτυχώς ο σχετικός διαγωνισμός και αναδείχθηκε προτιμητέος επενδυτής. Επιπλέον, η Τράπεζα διατήρησε το ρόλο του Χρηματοοικονομικού Συμβούλου της ΕΛΠΕ στην πώληση του ποσοστού της στη ΔΕΠΑ Διεθνών Έργων. Σημειώνεται ότι σε εξέλιξη παραμένει το έργο της αξιοποίησης της ακίνητης περιουσίας του Δημοσίου.

Περαιτέρω, η Τράπεζα συμμετείχε σε σημαντικά έργα εξαγορών και συγχωνεύσεων για μεγάλους Πελάτες του ιδιωτικού τομέα. Ειδικότερα, ολοκληρώθηκε η συναλλαγή για την πώληση του κλάδου των τοματικών προϊόντων συμπεριλαμβανομένης και της αντίστοιχης παραγωγικής μονάδας της αγγλο-ολλανδικής πολυεθνικής Unilever, στην οποία η Τράπεζα είχε ρόλο Χρηματοοικονομικού Συμβούλου. Η συναλλαγή ξεκίνησε το 2020, ενώ η σύμβαση πώλησης υπεγράφη με τον πλειοδότη MINEPBA το 2021.

Στον τομέα των συναλλαγών κεφαλαιαγοράς, η Τράπεζα δραστηριοποιήθηκε εντατικά, το 2021, αναλαμβάνοντας ρόλο τόσο σε αυξήσεις μετοχικού κεφαλαίου, όσο και σε εκδόσεις ομολόγων εισηγμένων ή μη εταιρειών, καθώς και σε δημόσιες προτάσεις. Συγκεκριμένα, η Τράπεζα ανέλαβε τον ρόλο του Κυρίου Αναδόχου στην αύξηση μετοχικού κεφαλαίου με μετρητά της μητρικής της εταιρείας Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε., καθώς και της εταιρείας Δ.Ε.Η. Α.Ε., οι οποίες ολοκληρώθηκαν το 2021. Επίσης, η Τράπεζα ανέλαβε το ρόλο του Συμβούλου Έκδοσης για νέα αύξηση μετοχικού κεφαλαίου με εισφορά σε είδος και μετρητά της Premia Properties S.A. που ολοκληρώθηκε επίσης εντός του 2021 και της εταιρείας Ελλάκτωρ Α.Ε.

Στον τομέα των Δημοσίων Προτάσεων, η Τράπεζα ανέλαβε τον ρόλο Συμβούλου του προτείνοντος για την Υποχρεωτική Δημόσια Πρόταση της Belterra Investments LTD προς τους μετόχους του Οργανισμού Λιμένος Θεσσαλονίκης Α.Ε. Σημειώνουμε τέλος ότι η Τράπεζα συμμετείχε ενεργά στις εκδόσεις εταιρικών ομολόγων των εταιρειών ΜΟΤΟΡ ΟΪΛ (ΕΛΜΑΣ) Α.Ε. και Costamare Participations PLC, αναλαμβάνοντας ρόλο Συμβούλου Έκδοσης και Συντονιστή Κυρίου Αναδόχου. Επίσης, είχε ρόλο Συντονιστή Κυρίου Αναδόχου στις εκδόσεις εταιρικών ομολόγων

των εταιρειών Προντέα Α.Ε.Ε.Α.Π., CPLP Shipping Holdings PLC, ΕΛΒΑΛΧΑΛΚΟΡ Α.Ε. και ΓΕΚ ΤΕΡΝΑ Α.Ε., ενώ είχε ρόλο Κυρίου Αναδόχου στην έκδοση εταιρικού ομολόγου της εταιρείας ΝΟΒΑΛ ΠΡΟΠΕΡΤΥ Α.Ε.Ε.Α.Π. Πρόκειται για μία αγορά η οποία έχει ενεργοποιηθεί έντονα από το 2017 προσελκύνοντας μεγάλο επενδυτικό ενδιαφέρον, το οποίο έχει ενταθεί σημαντικά μέχρι σήμερα.

Κατά το 2021, η Διεύθυνση Corporate Finance πραγματοποίησε πωλήσεις ακινήτων υπό τη διαχείρισή της στην Ελλάδα και τη Ρουμανία συνολικής αξίας Ευρώ 55 εκατ. Ειδικότερα, ολοκλήρωσε τις ακόλουθες συναλλαγές:

- Πώληση Εταιρείας Ειδικού Σκοπού, η οποία έχει στην ιδιοκτησία της χαρτοφυλάκιο εμπορικών ακινήτων υψηλής ποιότητας στην Αθήνα.
- Πώληση Εταιρείας Ειδικού Σκοπού, η οποία έχει στην ιδιοκτησία της βιομηχανικό ακίνητο στην Αθήνα.
- Πώληση Εταιρείας Ειδικού Σκοπού, η οποία έχει στην ιδιοκτησία της χαρτοφυλάκιο ξενοδοχείων στη Ρουμανία.
- Κλείσιμο συναλλαγής για την πλήρη αποεπένδυση από οικόπεδο 535.000 τ.μ. στη Ρουμανία.

Το 2021, η Διεύθυνση Corporate Finance συνέχισε με επιτυχία την πορεία της ως βραχίονας παροχής υπηρεσιών επενδυτικής τραπεζικής και διαχείρισης ακινήτων της Τράπεζας και προσβλέπει στην περαιτέρω ενίσχυση της θέσης της στην αγορά το 2022 εκμεταλλευόμενη τις προοπτικές που διαφαίνονται στους τομείς δραστηριοποίησής της.

Εργασίες διαχείρισης διαθεσίμων

Η αναζωπύρωση της πανδημίας κατά το 2021 ώθησε τις κυβερνήσεις και τις κεντρικές τράπεζες στην παράταση ή και την αναπροσαρμογή των μέτρων στήριξης των οικονομιών και των αγορών.

Συγκεκριμένα, στο τέλος του 2020, η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ) προέβη μεταξύ άλλων σε αναπροσαρμογή των όρων της τρίτης σειράς στοχευμένων πράξεων πιο μακροπρόθεσμης χρηματοδότησης (TLTRO III) και σε παράταση της διάρκειας των μέτρων χαλάρωσης των αποδεκτών ενεχύρων για συμμετοχή σε πράξεις παροχής ρευστότητας του Ευρωσυστήματος.

Προκειμένου να αξιοποιήσει τις ευνοϊκές συνθήκες χρηματοδότησης του TLTRO III, η Alpha Bank προχώρησε σε άντληση επιπρόσθετης ρευστότητας ύψους Ευρώ 1,1 δισ. Παράλληλα, επιμήκυνε μέρος

του δανεισμού της έως και τον Δεκέμβριο του 2024, υποβοηθώντας την οικονομική δραστηριότητα στη χώρα μέσω της συνεχούς ροής πιστώσεων προς την πραγματική οικονομία. Η συνολική χρηματοδότηση της Τράπεζας από την ΕΚΤ, στο πλαίσιο του TLTRO III, ανήλθε σε Ευρώ 13 δισ.

Το επιτόκιο δανεισμού μέσω των αναπροσαρμοσμένων πράξεων TLTRO III αναμένεται στο -1% μέχρι τον Ιούνιο του 2022 καθώς η Alpha Bank εκτιμάται ότι έχει καλύψει επιτυχώς τις απαιτούμενες προϋποθέσεις κι έχει εξασφαλίσει ένα ιστορικά χαμηλό κόστος δανεισμού.

Η αύξηση και παράταση της χρηματοδότησης από τους μηχανισμούς του Ευρωσυστήματος, προϋποθέτει την εξασφάλιση του απαιτούμενου επιλέξιμου ενεχύρου. Κατά τη διάρκεια του 2021, η διαχείριση του εν λόγω ενεχύρου τόσο μέσω νέων αγορών ομολόγων, όσο και μέσω χρήσης αντιστρόφων συμφωνιών επαναγοράς τίτλων (reverse repos), υπήρξε ιδιαίτερα αποτελεσματική.

Συγχρόνως, το 2021, η Alpha Bank υπήρξε αρκετά δραστήρια στις αγορές κεφαλαίου, πραγματοποιώντας τρεις εκδόσεις ομολόγων με μεγάλη επιτυχία. Αρχικά, τον Φεβρουάριο του 2021 και ενώ κυριαρχούσε έντονη μεταβλητότητα στις διεθνείς αγορές λόγω της πανδημίας COVID-19, η Τράπεζα προχώρησε στην έκδοση Ομολόγου Μειωμένης Εξασφάλισης (Tier 2) ύψους Ευρώ 500 εκατ. με κουπόνι 5,25%. Με την έκδοση αυτή, η Τράπεζα κάλυψε τον δείκτη των Tier 2 κεφαλαίων, ενίσχυσε τον συνολικό κεφαλαιακό της δείκτη και παράλληλα βελτιστοποίησε την κεφαλαιακή της διάρθρωση.

Στη συνέχεια, τον Σεπτέμβριο του 2021, ολοκληρώθηκε η πρώτη έκδοση Ομολόγου Υψηλής Προεξοφλητικής Κυριότητας ("Senior Preferred"), ύψους Ευρώ 500 εκατ. με κουπόνι 2,5%. Η εν λόγω προσπάθεια στέφθηκε με επιτυχία καθώς το βιβλίο προσφορών της έκδοσης ξεπέρασε τις 2 φορές αποδεικνύοντας έμπρακτα το ενδιαφέρον των επενδυτών και την εμπιστοσύνη τους στις προοπτικές ανάπτυξης της Alpha Bank.

Τον Δεκέμβριο του 2021, η Alpha Bank, ενώ είχε ήδη καλύψει τις ανάγκες του πλάνου χρηματοδότησής της, αποφάσισε να πραγματοποιήσει ακόμη μία έκδοση Ομολόγου Υψηλής Προεξοφλητικής Κυριότητας ("Senior Preferred"), μικρότερης διάρκειας, ύψους Ευρώ 400 εκατ. με κουπόνι 2,5% αξιοποιώντας το ευνοϊκό κλίμα στις αγορές και τη ζήτηση από

συγκεκριμένους επενδυτές. Με τον τρόπο αυτό, η Τράπεζα, κάλυψε μέρος του χρηματοδοτικού πλάνου για το 2022, εξασφαλίζοντας ευελιξία κινήσεων και παραμένοντας ανεπηρέαστη από τυχόν περαιτέρω μεταβλητότητα κατά τη διάρκεια της επόμενης χρονιάς.

Σημειώνεται ότι και οι τρεις εκδόσεις συνέβαλαν στην υλοποίηση του πλάνου της Τράπεζας για τη δημιουργία των απαιτούμενων ελάχιστων επιλέξιμων υποχρεώσεων (MREL), με στόχο την πλήρη κάλυψη των εποπτικών δεσμεύσεων εντός των προκαθορισμένων χρονικών περιορισμών.

Η συνέχιση της υγειονομικής κρίσης, κατά το έτος 2021, αποτέλεσε μία επιπλέον πρόκληση και στον τομέα των διατραπεζικών σχέσεων και των εργασιών διατραπεζικών ανταποκριτών. Μέσω διαδικτυακών συναντήσεων, εξασφαλίστηκε η απρόσκοπτη επικοινωνία και η ομαλή μετάβαση και συνέχιση της λειτουργίας των λογαριασμών ανταποκριτών στο πλαίσιο του Εταιρικού Μετασχηματισμού.

Επιπρόσθετα, αξιοποιώντας τις ευκαιρίες που δίνονται από τα ψηφιακά δίκτυα επικοινωνίας, η Alpha Bank πραγματοποίησε, με πρωτοβουλία της, διαδικτυακές συναντήσεις με ανταποκρίτριες. Στόχος υπήρξε η επέκταση της συνεργασίας σε τομείς πληρωμών και εμπορικού, καθώς και η προετοιμασία για την προσέλκυση νέων εμπορικών εργασιών, δεδομένης της επικείμενης αυξημένης συμμετοχής της χώρας στον Μηχανισμό Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας. Ταυτόχρονα, η Τράπεζα, επικεντρώθηκε στη διαπραγμάτευση και σύναψη συμφωνιών πληρωμών με αντισυμβαλλόμενες τράπεζες, σε μία προσπάθεια αύξησης των σχετικών εσόδων, αλλά και εξορθολογισμού των αντίστοιχων εξόδων, καθώς και στην περαιτέρω βελτίωση της τιμολόγησης και των ορίων για την πραγματοποίηση εμπορικών εργασιών χωρίς εξασφαλίσεις.

Στον τομέα της Κεφαλαιαγοράς, παρατηρήθηκε αυξημένο επενδυτικό ενδιαφέρον για τους εγχώριους ομολογιακούς τίτλους κατά τη διάρκεια του 2021. Η σταδιακή ανάκαμψη της ελληνικής οικονομίας, σε συνδυασμό με την αναβάθμιση της προοπτικής της πιστοληπτικής διαβάθμισης της χώρας, οδήγησε σε σημαντική πτώση των αποδόσεων των ελληνικών ομολόγων κατά το πρώτο εξάμηνο τους έτους. Η εικόνα αυτή αντιστράφηκε μερικώς το δεύτερο εξάμηνο, λόγω έντασης των φόβων πληθωριστικών πιέσεων στις ανεπτυγμένες οικονομίες και της τάσης αλλαγής της νομισματικής πολιτικής εκ μέρους των

κεντρικών τραπεζών.

Καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, η Τράπεζα δραστηριοποιήθηκε έντονα στη διαπραγμάτευση των ελληνικών κυβερνητικών και εταιρικών τίτλων. Συμμετείχε ενεργά στο Πρόγραμμα Αγοράς Στοιχείων Ενεργητικού λόγω Πανδημίας (PEPP) προσφέροντας ανταγωνιστικές προσφορές στην Τράπεζα της Ελλάδος αλλά και στη δευτερογενή αγορά. Οι συναλλαγές στην ΗΔΑΤ (Ηλεκτρονική Πλατφόρμα Διαπραγμάτευσης Τίτλων του Ελληνικού Δημοσίου) σημείωσαν νέο υψηλό επίπεδο συναλλακτικής δραστηριότητας σε σχέση με τα προηγούμενα χρόνια και η Τράπεζα παρέμεινε εντός της πρώτης πεντάδας σε επίπεδο σωρευτικής αξίας συναλλαγών. Σε επίπεδο πρωτογενούς αγοράς, η Τράπεζα συμμετείχε σε όλες τις εκδόσεις ομολόγων Ελληνικού Δημοσίου με υψηλά ποσά εντολών προερχομένων τόσο από το ίδιο χαρτοφυλάκιο, όσο και από την πελατεία της. Επιπρόσθετα, τον Σεπτέμβριο του 2021, η Τράπεζα ήταν Κύριος Ανάδοχος στην επανέκδοση ομολόγων 5ετούς και 30ετούς διάρκειας του Ελληνικού Δημοσίου, που θεωρήθηκαν ιδιαίτερα επιτυχημένες εκδόσεις.

Κατά το 2021, η Τράπεζα, μέσω της ενεργούς διαχείρισης των χαρτοφυλακίων της, συνέχισε τη δραστηριοποίησή της στις ευρωπαϊκές αγορές κρατικών τίτλων, ομολόγων υπερεθνικών οργανισμών και εταιρικών ομολόγων. Παρά τη μεικτή εικόνα που καταγράφηκε σε επίπεδο τιμών, η Τράπεζα κατάφερε να επιτύχει υψηλή κερδοφορία.

Αντιστοίχως, σημαντικά χρηματοοικονομικά κέρδη επετεύχθησαν και το 2021 στις αγορές επιτοκίων και συναλλάγματος, κυρίως μέσω συναλλαγών επί παραγώγων προϊόντων, οι οποίες διενεργούνται εντός προκαθορισμένου ύψους κινδύνου αγοράς και ορίων που έχει θεσπίσει η Τράπεζα.

Τέλος, πριν τη λήξη του έτους, ολοκληρώθηκε η μετάβαση των συναλλαγών παραγώγων και των συμβάσεων ανταλλαγής ενεχύρου στα νέα επιτόκια αναφοράς διάρκειας μίας ημέρας (risk-free rates), ικανοποιώντας τις κανονιστικές απαιτήσεις.

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 υποδο-

μής μεγάλης κλίμακας (αυτοχρηματοδοτούμενοι αυτοκινητόδρομοι, αεροδρόμια κ.λπ.), δικτύων διανομής ενέργειας (φυσικού αερίου, ηλεκτρικής ενέργειας κ.λπ.) και παραγωγής ενέργειας (ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, συμπαραγωγή, συμβατική παραγωγή από θερμικές μονάδες). Δραστηριοποιείται επίσης, στη χρηματοδότηση εμπορικών ακινήτων στην ελληνική, κυπριακή και ρουμανική αγορά και ειδικότερα, στη χρηματοδότηση απόκτησης και ανάπτυξης εμπορικών κέντρων, κτιρίων γραφείων, αποθηκών, ξενοδοχείων, χαρτοφυλακίου οικιστικών ακινήτων κ.λπ.

Το 2021, 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, με έμφαση στα έργα υποδομής, εμπορικών ακινήτων, μαρίνων, διαχείρισης απορριμμάτων, δικτύων διανομής ενέργειας και της παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές, επιβεβαιώνοντας την κυρίαρχη θέση της Τράπεζας στον τομέα αυτό.

Στον τομέα των συμβουλευτικών υπηρεσιών, η Διεύθυνση Σύνθετων Χρηματοδοτήσεων ενήργησε ως σύμβουλος του Ταμείου Αξιοποίησης Ιδιωτικής Περιουσίας του Δημοσίου (ΤΑΙΠΕΔ) για την αποκρατικοποίηση του αυτοκινητόδρομου της Εγνατίας Οδού, μέσω σύμβασης παραχώρησης. Εντός του 2021, επελέγη ο ανάδοχος του έργου ο οποίος προσέφερε το υψηλότερο τίμημα που έχει προσφερθεί ποτέ σε παρόμοιο διαγωνισμό του ΤΑΙΠΕΔ.

Το χαρτοφυλάκιο της Διεύθυνσης Σύνθετων Χρηματοδοτήσεων αυξήθηκε σε περίπου Ευρώ 2,19 δισ.

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

Χρηματιστηριακές εργασίες

Η ελληνική χρηματιστηριακή αγορά παρουσίασε απόδοση χαμηλότερη σε σχέση με αυτή των βασικών χρηματιστηριακών δεικτών το 2021: Ελλάδα (ΓΔ) +10,43%, έναντι Γερμανίας (DAX 30) +15,79%, Αγγλίας (FTSE 100) +14,30%, Γαλλίας (CAC 40) +28,11% και Η.Π.Α. (S&P 500) +26,89%, με όλες τις μεταβολές να εκφράζονται σε τοπικό νόμισμα.

Ο Γενικός Δείκτης κατέγραψε υψηλό έτος στις 31 Αυγούστου 2021 (931,94 μονάδες) και χαμηλό έτος στις 28 Ιανουαρίου 2021 (726,02 μονάδες).

Σύμφωνα με στοιχεία του Χρηματιστηρίου Αθηνών (Monthly Statistical Bulletin, Axia Numbers for December 2021), στο τέλος Δεκεμβρίου του 2021, οι εγχώριοι επενδυτές κατείχαν το 37,55% της συνολικής κεφαλαιοποίησης (έναντι 37,60% στο τέλος Δεκεμβρίου του 2020) και οι ξένοι επενδυτές το 62,45% της συνολικής κεφαλαιοποίησης (έναντι 62,40% στο τέλος Δεκεμβρίου του 2020).

Η συνολική κεφαλαιοποίηση της αγοράς για το 2021 (με στοιχεία 31 Δεκεμβρίου 2021) διαμορφώθηκε στα Ευρώ 61 δισ. έναντι των Ευρώ 47,5 δισ. για το 2020 (με στοιχεία 31 Δεκεμβρίου 2020). Η μέση ημερήσια αξία συναλλαγών για το 2021 διαμορφώθηκε στα Ευρώ 71,3 εκατ. έναντι των Ευρώ 65,0 εκατ. για το 2020.

Η Alpha Bank δραστηριοποιείται στον τομέα των χρηματιστηριακών εργασιών μέσω της Εταιρείας του Ομίλου Alpha Finance Α.Ε.Π.Ε.Υ. Το 2021, η Εταιρεία κατείχε την πέμπτη θέση στην κατάταξη των Μελών του Χρηματιστηρίου Αθηνών, με μερίδιο αγοράς 7,08%. Τα έσοδα από αμοιβές και προμήθειες της Εταιρείας αυξήθηκαν κατά 12,09% και διαμορφώθηκαν, στη χρήση 2021, σε Ευρώ 11,11 εκατ., έναντι Ευρώ 9,91 εκατ., στην προηγούμενη χρήση, λόγω της αύξησης τόσο των προμηθειών σε χρηματιστηριακές συναλλαγές, όσο και των προμηθειών από λοιπές επενδυτικές δραστηριότητες. Τα αποτελέσματα πριν από τον φόρο εισοδήματος της Εταιρείας ανήλθαν σε κέρδη ποσού Ευρώ 2,46 εκατ., σημειώνοντας σημαντική αύξηση περίπου 39% σε σύγκριση με την προηγούμενη χρήση (2020: Ευρώ 1,77 εκατ.). Η Εταιρεία παρέχει σε ιδιώτες και σε θεσμικούς επενδυτές τις ακόλουθες ολοκληρωμένες επενδυτικές υπηρεσίες:

- Διενέργεια συναλλαγών στην κοινή πλατφόρμα διαπραγμάτευσης μετοχών και διαπραγματεύσιμων αμοιβαίων κεφαλαίων των Χρηματιστηρίων Αθηνών και Κύπρου, καθώς και πρόσβαση στην Αγορά Παραγών του Χρηματιστηρίου Αθηνών.

- Διενέργεια συναλλαγών σε αγορές μετοχών και παραγών του εξωτερικού μέσω αντιπροσώπου, καθώς και μέσω της διαδικτυακής υπηρεσίας “Alpha Global Trading”.

- Ειδική Διαπραγμάτευση: Η Alpha Finance είναι μία από τις πρώτες εταιρείες στην ελληνική αγορά που παρέχει υπηρεσίες Ειδικού Διαπραγματευτή σε μετο-

χές, παράγωγα και δείκτες (ETFs). Το χρησιμοποιούμενο λειτουργικό της μοντέλο βασίζεται σε σύγχρονη τεχνολογία και αυτοματισμούς.

Η Εταιρεία είναι επίσης ιδιαίτερα δραστήρια στην παροχή υπηρεσιών ρευστότητας σε μετοχές, εξυπηρετώντας εισηγμένες εταιρείες που ζητούν να βελτιώσουν τη ρευστότητα και την παρουσία τους στην αγορά.

- ALPHATRADE: Παροχή ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσω της Υπηρεσίας Εξυπηρέτησης Πελατών, της εφαρμογής για συσκευές με λειτουργικό iOS και Android, της υπηρεσίας αυτόματης τηλεφωνικής απόκρισης (Interactive Voice Response), καθώς και της ιστοσελίδας www.alphafinance.gr.

- Οικονομικές Αναλύσεις: Έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση με τεκμηριωμένες εταιρικές, κλαδικές και μακροοικονομικές αναλύσεις.

- Εκκαθάριση Συναλλαγών και Θεματοφυλακή: Ολοκληρωμένες υπηρεσίες εκκαθάρισης συναλλαγών και θεματοφυλακής για τις εγχώριες και για τις διεθνείς αγορές μετοχών και παραγών.

Για το 2022, κύρια στρατηγική επιλογή της Alpha Finance αποτελεί η οργανική και κερδοφόρος ανάπτυξη των εργασιών της. Επίσης, στόχος της Εταιρείας είναι η διατήρηση του κύρους και της αξιοπιστίας που απολαμβάνει στην αγορά.

ΝΟΤΙΟΑΝΑΤΟΛΙΚΗ ΕΥΡΩΠΗ

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 τράπεζας, η οποία μετονομάστηκε αργότερα σε Alpha Bank Cyprus Ltd. Στο τέλος του 2021, η Τράπεζα διέθετε Δίκτυο 17 Καταστημάτων και Προσωπικό 487 ατόμων.

Μέσα στο έτος 2021, παράλληλα με τα Κυβερνητικά Σχέδια Επιδότησης Επιτοκίων για Στεγαστικά και Επιχειρηματικά Δάνεια, έτρεξε με επιτυχία η προωθητική ενέργεια “Alpha Επιδότηση Plus+”. Με σκοπό την περαιτέρω ενίσχυση των πωλήσεων στεγαστικών και καταναλωτικών δανείων, η Τράπεζα προχώρησε στον προγραμματισμό νέας προωθητικής ενέργειας “Alpha Drive Home”. Παράλληλα, ξεκίνησαν νέες συνεργασίες με εμπόρους για σύσταση Πελατών, για

χρηματοδότηση των αγορών τους μέσω του προϊόντος “Alpha Προσωπικό Δάνειο”. Ταυτόχρονα, η Τράπεζα προχώρησε σε αύξηση των επιτοκίων των στεγαστικών της δανείων ακολουθώντας την τάση της αγοράς, από τον Ιανουάριο του 2022.

Στον τομέα των μικρών επιχειρήσεων, η Τράπεζα προχώρησε με συμμετοχή στο Σχέδιο Κυβερνητικών Εγγυήσεων, με σκοπό την παραχώρηση νέων δανείων με χαμηλό κόστος σε επιχειρήσεις και αυτοτελώς εργαζομένους.

Στον τομέα των καρτών, ξεκίνησαν οι εργασίες για υλοποίηση του έργου Apple Pay. Τερματίστηκε η συνεργασία με την εταιρεία Aegean για την έκδοση νέων καρτών Aegean Visa, με συμφωνημένη καταληκτική ημερομηνία τον Ιούνιο του 2024.

Η Διεύθυνση Wholesale Banking επικεντρώθηκε τόσο στην ανάπτυξη του υφιστάμενου χαρτοφυλακίου, όσο και στην εξεύρεση νέων υγιών και κερδοφόρων επιχειρήσεων, με περαιτέρω διείσδυση στους τομείς του εμπορίου, της βιομηχανίας και της υγείας. Εντός του 2021, υπογράφηκαν οι σχετικές συμβάσεις για συμμετοχή της Τράπεζας στο Energy Fund of Funds (FoF), με συμμετέχοντες την European Investment Bank και την Κυπριακή Δημοκρατία. Μέσω του FoF θα γίνεται χρηματοδότηση έργων που σχετίζονται με ζητήματα ενεργειακής αναβάθμισης.

Η Διεύθυνση Διεθνών Δραστηριοτήτων επικεντρώθηκε στην προσέλκυση νέων Πελατών μέσω, κυρίως, της ανάπτυξης συνεργασίας με υφιστάμενους και νέους επαγγελματίες μεσάζοντες.

Στο πλαίσιο των ενεργειών για την επίτευξη του στόχου αύξησης των προμηθειών στον τομέα των τραπεζοασφαλειών, η Τράπεζα ενέταξε στο χαρτοφυλάκιο της το καινούργιο προϊόν “Alpha Ασφάλιση Μηχανοκίνητων Οχημάτων”, ενώ παράλληλα έγινε αναβάθμιση του σχεδίου “Alpha Πλάνο Ζωής”, με στόχο τη διεύρυνση του δυνητικού πελατολογίου. Οι εργασίες για εισαγωγή της νέας Ενοποιημένης Διαδικτυακής Πλατφόρμας για ανάπτυξη των τραπεζοασφαλιστικών εργασιών βρίσκονται σε εξέλιξη.

Τον Δεκέμβριο του 2021, εξασφαλίστηκε η έγκριση της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου, για παροχή επενδυτικών υπηρεσιών. Στο πλαίσιο αυτό, τον Ιανουάριο του 2022, άρχισε η διάθεση των προϊόντων αμοιβαίων κεφαλαίων στους Πελάτες του Alpha Gold Segment, σε συνεργασία με τρεις κορυφαίους αναγνωρισμένους επενδυτικούς οίκους μέσω του Δικτύου Καταστημάτων.

Το 2021, η επικοινωνιακή πολιτική της Alpha Bank συνέχισε να είναι εξωστρεφής και δυναμική. Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες της Τράπεζας προβλήθηκαν μέσω διαφημιστικών εκστρατειών σε κύρια κανάλια και σταθμούς, με digital ενέργειες, videos στα Malls, ηλεκτρονικές διαφημίσεις σε επιλεγμένες ιστοσελίδες, πληροφόρηση στην επίσημη ιστοσελίδα της Τράπεζας, one way stickers στις βιτρίνες των Καταστημάτων, banners και videos στα ATM. Συγκεκριμένα, προωθήθηκε το “Alpha Επίδότηση Plus+”, τα Καταναλωτικά Δάνεια “Alpha Προσωπικό Δάνειο” και “Alpha Αυτοκίνητο”, τα Επιχειρηματικά Δάνεια και οι προωθητικές ενέργειες για το Πρόγραμμα Επιστροφής Μετρητών Cashback. Επιπλέον, η Τράπεζα συνεχίζει τις προσπάθειες ενίσχυσης του Brand Image της και την προώθηση των προϊόντων και υπηρεσιών της, ενισχύοντας την παρουσία της στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης.

Κατά τη διάρκεια του 2021, ο τομέας Καθυστερήσεων της Τράπεζας κατέβαλε σημαντικές προσπάθειες για τον περιορισμό των επιπτώσεων της πανδημίας στο δανειακό χαρτοφυλάκιο της Τράπεζας και υλοποίησε το Πλάνο για τα Μη Εξυπηρετούμενα Ανοίγματα, που είχε υποβληθεί στον SSM το πρώτο τρίμηνο του έτους. Ειδικότερα, υλοποίησε οργανική μείωση κατά Ευρώ 19 εκατ. και συνέβαλε στη μη οργανική μείωση κατά Ευρώ 320 εκατ. Η μη οργανική μείωση αποτελούσε μέρος του Project Sky και η υλοποίηση οδήγησε σε εξυγίανση του δανειακού χαρτοφυλακίου της Τράπεζας, καθώς η ακαθάριστη λογιστική αξία των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων περιορίστηκε σε Ευρώ 51 εκατ.

Το 2021, ο Τομέας Operations προχώρησε σε σημαντικές ενέργειες για τη βελτίωση της παραγωγικότητας. Στο πλαίσιο αυτό αναβάθμισε τις ροές εργασιών της λιανικής πίστης, των χρεωστικών καρτών και των πληρωμών. Επιπλέον, προχώρησε σε ψηφιοποίηση των security files και αυτοματοποίησε τη δημιουργία νομικών εγγράφων, υλοποίησε πλατφόρμα για την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών στους ιδιώτες Πελάτες, δημιούργησε πλατφόρμα ανάλυσης δεδομένων και υλοποίησε σύστημα υπολογισμού κερδοφορίας ανά μονάδα, προϊόν και Πελάτη.

Παράλληλα, ο Τομέας Operations υλοποίησε πρωτοβουλίες για βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται στους Πελάτες, αναβάθμισε το δίκτυο των ATM, τις υπηρεσίες web και mobile banking, καθώς και την εταιρική ιστοσελίδα, ενώ ει-

σήγαγε νέες υπηρεσίες μέσω των προτύπων PSD2 Open Banking.

Όσον αφορά στις υποδομές πληροφορικής, η Τράπεζα δημιούργησε υποδομές που επιτρέπουν την ταχεία ανάπτυξη και υποστήριξη των νέων συστημάτων και υπηρεσιών. Επιπρόσθετα, αναβάθμισε το δίκτυο, υλοποίησε ενέργειες για μείωση του χρόνου αποκατάστασης από καταστροφή σε λιγότερο από 1 ώρα για κρίσιμα συστήματα και υιοθέτησε εργαλεία για απομακρυσμένη εργασία, ελαχιστοποιώντας τον αντίκτυπο της πανδημίας.

Στο τέλος του έτους, οι καταθέσεις διαμορφώθηκαν σε Ευρώ 2,29 δισ., ενώ οι μικτές χορηγήσεις σε Ευρώ 1,08 δισ. Η Alpha Bank Cyprus Ltd παρουσίασε υψηλή κεφαλαιακή επάρκεια το 2021, καθώς ο Δείκτης Κεφαλαίων Κοινών Μετοχών της Κατηγορίας 1 (Common Equity Tier 1) διαμορφώθηκε σε 13,1%, ο Δείκτης Βασικών Ιδίων Κεφαλαίων και ο Δείκτης Συνολικών Ιδίων Κεφαλαίων σε 17,8% 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 2021, διέθετε Δίκτυο 133 Καταστημάτων και Προσωπικό 2.022 ατόμων.

Κατά τη διάρκεια του 2021, συνεχίστηκε η αύξηση των δανείων της Τράπεζας σε επιχειρήσεις, καθώς και των στεγαστικών και καταναλωτικών δανείων αλλά και των υπολοίπων των καρτών. Στον τομέα των καρτών, η Τράπεζα ανέπτυξε την πιστωτική κάρτα Mobexpert Premium Co-branded.

Στο τέλος του 2021, οι μικτές χορηγήσεις ανήλθαν σε Ευρώ 2.729 εκατ.

Το 2021, συνεχίστηκε η προώθηση του προγράμματος Alpha Gold Program το οποίο εστιάζει στην εφαρμογή του Alpha Gold Personal Banking στα αμοιβαία κεφάλαια.

Παράλληλα, το 2021, συνεχίστηκε ο εμπλουτισμός της υποδομής για πληρωμές μέσω κινητών τηλεφώνων (XPay Mobile Payments Readiness) στην οποία είναι δυνατή η χρήση των καρτών της Τράπεζας στα ψηφιακά πορτοφόλια Garmin Pay, Fitbit Pay with Visa, Apple Pay with Visa, Apple Pay with Mastercard® και Google Pay.

Επίσης, κατά τη διάρκεια του 2021, ξεκίνησε η αυτοματοποίηση του Contact Center της Τράπεζας και η δημιουργία του Retail Digital Onboarding.

Κατά τη διάρκεια του 2021, ενισχύθηκε περαιτέρω η καταθετική βάση της Τράπεζας ως αποτέλεσμα της προσέλκυσης καταθέσεων τόσο από επιχειρήσεις, όσο και από ιδιώτες. Στο τέλος του έτους, οι καταθέσεις διαμορφώθηκαν σε Ευρώ 2.684 εκατ.

Στο τέλος Δεκεμβρίου 2021, ο Δείκτης Ρευστότητας της Τράπεζας διαμορφώθηκε σε 32.1%.

Αλβανία

Η Alpha Bank έχει παρουσία στην Αλβανία από τον Ιανουάριο του 1998, ενώ από το 2012 δραστηριοποιείται στη χώρα μέσω της Εταιρείας του Ομίλου με την επωνυμία Alpha Bank Albania SHA. Στο τέλος του 2021, η Alpha Bank Albania SHA διέθετε Δίκτυο 34 Καταστημάτων.

Το 2021, στον τομέα των δανείων προς επιχειρήσεις, η Alpha Bank Albania SHA έδωσε έμφαση στη διατήρηση της ποιότητας του χαρτοφυλακίου δανείων, μέσω της αύξησης των εισπράξεων και της αναδιάρθρωσης δανείων, καθώς και της διαμόρφωσης των Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων εντός του προϋπολογισμού του έτους. Αυτό αντανakλάται στη μείωση των δεικτών Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων και Ανοιγμάτων σε χαμηλότερα επίπεδα σε σύγκριση με το 2020. Παράλληλα, συνεχίστηκε η διεύρυνση της πελατειακής βάσης της Alpha Bank Albania SHA και η αύξηση των δανείων προς επιχειρήσεις.

Παράλληλα, στον τομέα της λιανικής τραπεζικής, κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19, συνεχίστηκε η αύξηση τόσο των στεγαστικών, όσο και των καταναλωτικών δανείων, καθώς και οι ενέργειες ώστε να διασφαλιστεί η υποστήριξη των Πελατών της Alpha Bank Albania SHA.

Επίσης, στον τομέα των καρτών, η Alpha Bank Albania SHA συνέχισε να έχει ισχυρή παρουσία, το 2021, με 4.596 πιστωτικές κάρτες και 37.200 χρεωστικές κάρτες. Κατά τη διάρκεια του έτους, έγινε η προώθηση της νέας κάρτας MasterCard® Debit Business.

Στο τέλος του 2021, οι χορηγήσεις διαμορφώθηκαν σε Ευρώ 305 εκατ.

Κατά τη διάρκεια του 2021, προς την κατεύθυνση της ενίσχυσης των εσόδων προμηθειών και δανείων, η Alpha Bank Albania SHA:

- Ενίσχυσε τη διείσδυση των δανείων σε υπάρχοντες Πελάτες, δίνοντας προτεραιότητα στους καλύτερους.

- Επέκτεινε τις τραπεζοασφαλιστικές δραστηριότητες, στις οποίες συμπεριλαμβάνονται προϊόντα που

δεν έχουν σχέση με δάνεια.

- Έδωσε έμφαση στη στρατηγική τιμολόγησης των υπηρεσιών.

Παράλληλα, το 2021, η Alpha Bank Albania SHA πραγματοποίησε 2 διαφημιστικές προβολές για όλα τα προϊόντα λιανικής τραπεζικής και τα καταναλωτικά δάνεια.

Όσον αφορά στις καταθέσεις της Alpha Bank Albania SHA διαμορφώθηκαν σε Ευρώ 544 εκατ., το 2021, ενώ σημειώθηκε μεταφορά από τις καταθέσεις προθεσμίας στις καταθέσεις ταμειωτηρίου και όψεως.

Η Τράπεζα συνέχισε, το 2021, την προώθηση των δραστηριοτήτων ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-Banking), οι οποίες παρουσίασαν για μία ακόμη χρονιά ανοδική τάση τόσο σε όρους αριθμού χρηστών, όσο και σε όρους όγκου.

Το 2021, ο Δείκτης Κεφαλαιακής Επάρκειας της Alpha Bank Albania SHA διαμορφώθηκε σε 14,7%, ενώ ο Δείκτης Ρευστότητας ήταν της τάξης του 30,2%.

ΛΟΙΠΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΚΙΝΗΤΗΣ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ Alpha Αστικά Ακίνητα Α.Ε.

Η κύρια δραστηριότητα της Alpha Αστικά Ακίνητα Α.Ε., Εταιρείας 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, καθώς 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 αναλάβει τη διαχείριση του μεγαλύτερου μέρους 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 2021, συμμετείχε με ποσοστό 100% στις Εταιρείες 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 ενοποιημένου ενεργητικού της Alpha

Αστικά Ακίνητα διαμορφώθηκε, για τη χρήση 2021, σε Ευρώ 144 εκατ. έναντι Ευρώ 147 εκατ. το 2020, μειωμένο κατά 2%. Τα χρηματικά διαθέσιμα της Εταιρείας ανήλθαν σε Ευρώ 76,4 εκατ. το 2021 έναντι Ευρώ 77,1 εκατ. το 2020. Το 2021, τα ενοποιημένα κέρδη προ φόρων ανήλθαν σε Ευρώ 1,76 εκατ. έναντι κερδών Ευρώ 4,46 εκατ. το 2020, ενώ τα αντίστοιχα λειτουργικά έσοδα ανήλθαν σε Ευρώ 13,26 εκατ. έναντι Ευρώ 15,24 εκατ. το 2020.

Η Alpha Αστικά Ακίνητα Α.Ε., μετά από αρκετά έτη αξιοσημείωτης ανάπτυξης, 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 2022, η Εταιρεία θα συνεχίσει:

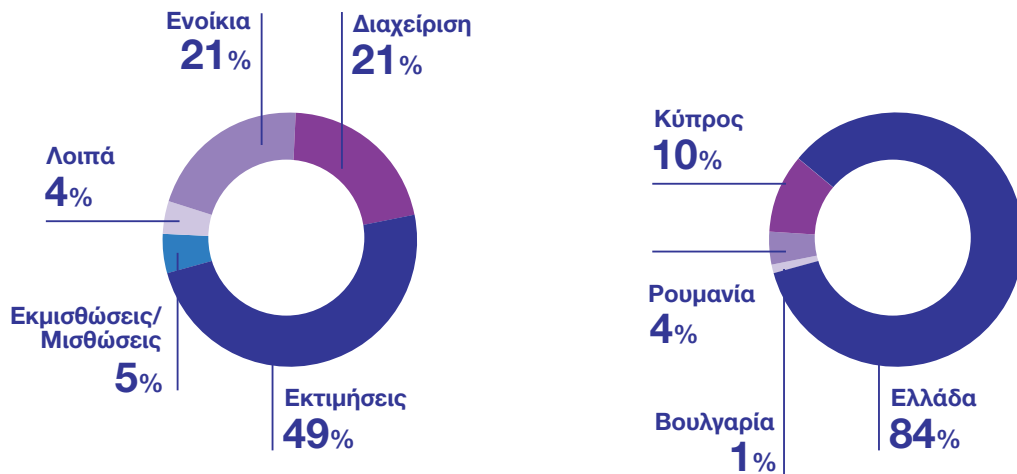
- τη διαχείριση των αγορών/πωλήσεων, των μισθώσεων/εκμισθώσεων καθώς και των φορολογικών και των ασφαλιστικών θεμάτων των ακινήτων,
- τη μίσθωση των ιδιόκτητων ακινήτων της,
- την οργάνωση και τον έλεγχο των εκτιμήσεων και των πιστοποιήσεων,
- την επίβλεψη εργασιών (project management) μεγάλων έργων,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

Alpha Διαχειρίσεις Ακινήτων και Επενδύσεων Α.Ε.

Η Τράπεζα, στο πλαίσιο της κεντρικής διαχείρισης της Ιδιόκτητης Ακίνητης Περιουσίας του Ομίλου ("Real Estate Owned Assets-REOs"), εξαιρουμένων των ιδιοχρησιμοποιούμενων ακινήτων, έχει συστήσει ανεξάρτητη εξειδικευμένη μονάδα, μέσω της Εταιρείας του Ομίλου Alpha Διαχειρίσεις Ακινήτων και Επενδύσεων Α.Ε. (Σεπτέμβριος του 2018). Σκοπός της Εταιρείας είναι η αξιολόγηση ακινήτων προς απόκτηση από τον Όμιλο, καθώς και η ενεργή 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 (NPEs), η Alpha Διαχειρίσεις Ακινήτων και Επενδύσεων Α.Ε. αναλαμβάνει:

- Την παρακολούθηση της διαδικασίας ανάκτησης ακινήτων (asset on-boarding) και κατόπιν τούτου της

Δραστηριότητα της Alpha Αστικά Ακίνητα Α.Ε.



ανάθεσης αυτών σε κατάλληλα κανάλια διαχείρισης τα οποία δύναται να βρίσκονται εντός ή εκτός του Ομίλου.

- Την εποπτεία και συντονισμό της υλοποίησης στρατηγικών διαχείρισης και αξιοποίησης ακινήτων.
- Την εποπτεία και συντονισμό της προώθησης/πώλησης ανακτηθέντων ακινήτων στην αγορά σύμφωνα με την εκάστοτε πολιτική του Ομίλου.
- Τον καθορισμό και παρακολούθηση των κατάλληλων δεικτών απόδοσης (KPIs) για τα συνεργαζόμενα κανάλια διαχείρισης.

Στο πλαίσιο της παραπάνω δραστηριότητας, η Alpha Διαχειρίσεως Ακινήτων και Επενδύσεων για το έτος 2021, ολοκλήρωσε την αξιολόγηση προς απόκτηση από τον Όμιλο περισσότερων από 5.000 ακινήτων. Επίσης, σε συνεργασία με τις αρμόδιες μονάδες του Ομίλου, η Εταιρεία συνεχίζει την περαιτέρω βελτιστοποίηση της διαδικασίας ανάκτησης ακινήτων, μειώνοντας σημαντικά τους σχετικούς χρόνους, οδηγώντας έτσι στην αποτελεσματικότερη αξιοποίησή τους. Στο πλαίσιο της παραπάνω στρατηγικής, η Εταιρεία έχει προβεί στην υπογραφή συμβάσεων με κανάλια διαχείρισης εντός και εκτός Ομίλου, τα οποία έχουν αναλάβει την καθημερινή διαχείριση και πώληση των ακινήτων του Ομίλου της Alpha Bank. Παράλληλα, η Εταιρεία συντόνισε, σε συνεργασία με τα ανωτέρω κανάλια, την υπογραφή συμφωνίας πώλησης είτε μεμονωμένων ακινήτων είτε σχετικών χαρτοφυλακίων, λογιστικής αξίας άνω των Ευρώ 110 εκατ. Τέλος, η Εταιρεία συνεχίζει τη διαχείριση των οχημάτων ειδικού σκοπού (SPVs) στην κυριότητα των οποίων υπάγεται μεγάλο μέρος του χαρτοφυλακίου ακινήτων του Ομίλου συμβάλλοντας αποτελεσματικά

στη στρατηγική διαχείριση του εν λόγω χαρτοφυλακίου. Επίσης, κατά τη διάρκεια του έτους, η Alpha Διαχειρίσεως Ακινήτων και Επενδύσεων συνέχισε την παρακολούθηση της αγοράς ακινήτων μέσω σχετικής βάσης δεδομένων, λαμβάνοντας υπόψη οικονομικούς δείκτες, τη δραστηριότητα της αγοράς, συναλλαγές, καθώς και το γενικότερο μακροοικονομικό περιβάλλον. Η Εταιρεία δημοσίευσε εσωτερικά (εντός του Ομίλου) σε τριμηνιαία βάση εκθέσεις περιγράφοντας τα βασικότερα σημεία προόδου της αγοράς ακινήτων, τους δείκτες απόδοσης κάθε κλάδου σε θέματα διαχείρισης ακίνητης περιουσίας, ενώ παράλληλα σε εβδομαδιαία βάση παρακολουθούσε και κατέγραφε όλες τις εξελίξεις του κλάδου.

Τέλος, αναγνωρίζοντας την ανάγκη παρακολούθησης και αποτελεσματικής διαχείρισης του χαρτοφυλακίου μη ιδιοχρησιμοποιούμενων ακινήτων του Ομίλου, η Alpha Διαχειρίσεως Ακινήτων και Επενδύσεων ολοκλήρωσε την ανάπτυξη συστήματος διαχείρισης ακινήτων σε συνεργασία με εξειδικευμένο εξωτερικό πάροχο.

Venture capital

Κατά τη διαχειριστική χρήση που έληξε στις 31 Δεκεμβρίου 2021, η Alpha Ventures και η Alpha Ventures Capital Management παρουσίασαν τα κάτωθι αποτελέσματα:

- Η Alpha Ventures, εμφάνισε ζημίες προ φόρων ύψους Ευρώ 0,441 εκατ. Οι ζημίες αφορούν κυρίως τα λειτουργικά της έξοδα, καθώς για τη χρήση που έληξε δεν υπήρχαν έσοδα από επενδυτική δραστηριότητα, παρά μόνο στο επίπεδο της θυγατρικής της, Ionian Equity Participation.

- Η Alpha Ventures Capital Management, κατά τη δέκατη τέταρτη οικονομική χρήση της, εμφάνισε ζημία ποσού Ευρώ 0,06 εκατ., η οποία οφείλεται κυρίως στα έξοδα που πραγματοποιούνται για τη διαχείριση του αμοιβαίου κεφαλαίου ALPHA TANEΟ ΑΚΕΣ, το οποίο διανύει την περίοδο ρευστοποίησης των επενδύσεών του.

Κατά το 2021, η επενδυτική δραστηριότητα των Alpha Ventures και Alpha Ventures Capital Management επικεντρώθηκε στην αποτελεσματική διαχείριση και ρευστοποίηση του επενδυτικού της χαρτοφυλακίου άμεσης ή έμμεσης διαχείρισης. Παρά την πρωτοφανή ύφεση που έχει προκαλέσει η πανδημία COVID-19, οι αποεπενδύσεις συνεχίστηκαν, με τις εισπράξεις από ρευστοποιήσεις επενδύσεων, εντός του 2021, να ανέρχονται σε Ευρώ 2,4 εκατ., ενώ πραγματοποιήθηκαν κεφαλαιακές καταβολές σε εταιρείες του χαρτοφυλακίου συνολικού ποσού Ευρώ 0,5 εκατ.

Στο ευρύτερο περιβάλλον, το ελληνικό οικοσύστημα των start-ups συνεχίζει να αναπτύσσεται και να ωριμάζει, καταγράφοντας σημαντικές εξόδους και επόμενους γύρους χρηματοδότησης από θεσμικούς επενδυτές του εξωτερικού, ενώ σημαντική στην υποστήριξη του οικοσυστήματος είναι και η συμβολή της πολιτείας μέσω στοχευμένων μέτρων και ενεργειών. Για το 2022 η επενδυτική μας πολιτική θα επικεντρωθεί σε τρεις άξονες:

- Στην ενίσχυση των εταιρειών του χαρτοφυλακίου μας, μέσω συνεργασιών, για την αξιοποίηση των επιχειρηματικών ευκαιριών που αναμένεται να δημιουργηθούν στην μετά COVID-19 εποχή, στο πλαίσιο της εκφρασμένης πολιτικής της Ευρωπαϊκής Ένωσης και

της κυβέρνησης.

- Στη ρευστοποίηση παλαιότερων συμμετοχών μας.
- Στην εντατικότερη αναζήτηση επενδυτικών ευκαιριών στους τομείς χρηματοοικονομικής τεχνολογίας (fintech) και ψηφιακού μετασχηματισμού (digital transformation).

Τέλος, κάποιες αξιοσημείωτες εξελίξεις που συνέβησαν μετά το κλείσιμο της παρελθούσης χρήσης, αφορούν σε συναλλαγές που είχαν δρομολογηθεί στο τέλος του 2021 και ολοκληρώθηκαν μέσα στο πρώτο τρίμηνο του 2022. Πιο συγκεκριμένα, ολοκληρώθηκαν 4 συναλλαγές από τις οποίες αναμένονται εισροές συνολικού ύψους τουλάχιστον Ευρώ 6,6 εκατ. Επίσης, ολοκληρώθηκε αύξηση κεφαλαίου σε εταιρεία του χαρτοφυλακίου άμεσης διαχείρισης με συμμετοχή και άλλων επενδυτών συνολικού ύψους Ευρώ 1,1 εκατ.

Σημειώνεται ότι στα ανωτέρω δεν έχει συνεκτιμηθεί το πως η πολεμική κρίση στην Ουκρανία και η επακόλουθη αύξηση των τιμών της ενέργειας καθώς και οι καθυστερήσεις στην παγκόσμια αλυσίδα εφοδιασμού μπορεί να επηρεάσουν τις εταιρείες χαρτοφυλακίου μας και την επενδυτική μας δραστηριότητα γενικότερα.

3. ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΤΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΤΟΜΕΑ ΚΑΙ ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΠΕΡΙΟΧΗ

A. ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΤΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΤΟΜΕΑ

(Ποσά σε εκατ. ευρώ)

	1.1.2021 – 31.12.2021						
	Λιανική Τραπεζική	Corporate Banking	Asset Management/ Insurance	Investment Banking/ Treasury	N.A. Ευρώπη	Λοιπά/ Κέντρο απαλοιφών	Όμιλος
Καθαρό έσοδο από τόκους	508,8	464,3	13,6	210,0	173,8	5,4	1.375,9
Καθαρό έσοδο από αμοιβές και προμήθειες	140,5	111,5	78,0	33,6	36,7	0,1	400,4
Λοιπά έσοδα	17,8	(48,0)	11,0	153,7	2,9	(2.135,6)	(1.998,2)
Σύνολο εσόδων	667,1	527,8	102,6	397,3	213,4	(2.130,1)	(221,9)
Σύνολο εξόδων (εξαιρουμένων προγραμμάτων αποχώρησης προσωπικού)	(538,0)	(171,5)	(41,3)	(34,4)	(260,3)	(130,6)	(1.176,1)
Ζημίες απομείωσης, προβλέψεις για την κάλυψη του πιστωτικού κινδύνου και συναφή έξοδα	(846,8)	(88,6)		1,0	(476,6)	(1,0)	(1.412,0)
Ζημίες απομείωσης λοιπών χρηματοοικονομικών μέσων			(1,2)	(19,8)			(21,0)
Έξοδα προγραμμάτων αποχώρησης προσωπικού						(97,7)	(97,7)
Κέρδη/(Ζημίες), πριν από τον φόρο εισοδήματος από συνεχιζόμενες δραστηριότητες	(717,7)	267,7	60,1	344,1	(523,5)	(2.359,4)	(2.928,7)
Φόρος εισοδήματος							55,8
Κέρδη/(Ζημίες), μετά από τον φόρο εισοδήματος από συνεχιζόμενες δραστηριότητες							(2.872,9)
Κέρδη/(Ζημίες) από διακοπείσες δραστηριότητες					(33,1)		(33,1)
Κέρδη/(Ζημίες), μετά από τον φόρο εισοδήματος							(2.906,0)
Ενεργητικό 31.12.2021	15.374,1	15.190,2	1.612,2	22.450,8	8.466,8	10.261,9	73.356,0
Υποχρεώσεις 31.12.2021	31.063,1	8.807,4	2.597,3	18.016,3	6.394,4	397,9	67.276,4
Κεφαλαιακές δαπάνες	66,5	27,6	3,8	4,0	31,8	9,2	142,9
Αποσβέσεις	(81,9)	(31,7)	(5,4)	(4,9)	(23,6)	(9,6)	(157,1)
Επενδύσεις σε συγγενείς εταιρείες και κοινοπραξίες						68,27	

(Ποσά σε εκατ. ευρώ)

	1.1.2020 – 31.12.2020 όπως αναμορφώθηκαν						Όμιλος
	Λιανική Τραπεζική	Corporate Banking	Asset Management/ Insurance	Investment Banking/ Treasury	N.A. Ευρώπη	Λοιπά/ Κέντρο απαλοιφών	
Καθαρό έσοδο από τόκους	650,4	520,5	14,5	154,1	186,6	1,2	1.527,3
Καθαρό έσοδο από αμοιβές και προμήθειες	110,6	106,8	51,9	32,1	30,6	(0,1)	331,9
Λοιπά έσοδα	61,8	(9,0)	4,5	610,1	18,1	27,4	712,9
Σύνολο εσόδων	822,8	618,3	70,9	796,3	235,3	28,5	2.572,1
Σύνολο εξόδων (εξαιρουμένων προγραμμάτων αποχώρησης προσωπικού)	(566,3)	(166,1)	(38,1)	(30,3)	(208,6)	(106,1)	(1.115,5)
Ζημίες απομείωσης, προβλέψεις για την κάλυψη του πιστωτικού κινδύνου και συναφή έξοδα	(898,4)	(236,2)		(2,7)	(168,4)	0,1	(1.305,6)
Ζημίες απομείωσης λοιπών χρηματοοικονομικών μέσων			(1,1)	(11,7)	(0,6)		(13,4)
Έξοδα προγραμμάτων αποχώρησης προσωπικού					(26,2)		(26,2)
Κέρδη/(Ζημίες), πριν από τον φόρο εισοδήματος από συνεχιζόμενες δραστηριότητες	(641,9)	216,0	31,7	751,6	(168,5)	(77,5)	111,4
Φόρος εισοδήματος							(10,1)
Κέρδη/(Ζημίες), μετά από τον φόρο εισοδήματος από συνεχιζόμενες δραστηριότητες							101,3
Κέρδη/(Ζημίες) από διακοπείσες δραστηριότητες					2,7		2,7
Κέρδη/(Ζημίες), μετά από τον φόρο εισοδήματος							104,0
Ενεργητικό 31.12.2020	22.512,2	15.901,2	1.505,5	18.589,9	7.807,5	3.723,8	70.040,1
Υποχρεώσεις 31.12.2020	28.664,2	8.378,4	2.504,3	16.070,2	5.913,0	140,5	61.670,6
Κεφαλαιακές δαπάνες	102,1	34,8	3,8	4,4	37,4	18,0	200,5
Αποσβέσεις	(82,8)	(30,4)	(4,4)	(3,9)	(21,1)	(16,4)	(159,0)
Επενδύσεις σε συγγενείς εταιρείες και κοινοπραξίες						30,72	

(Ποσά σε χιλ. ευρώ)

	31.12.2021			31.12.2020		
	Υπόλοιπο προ αναμενόμενων ζημιών πιστωτικού κινδύνου	Αναμενόμενες ζημίες πιστωτικού κινδύνου	Υπόλοιπο μετά από αναμενόμενες ζημίες πιστωτικού κινδύνου	Υπόλοιπο προ αναμενόμενων ζημιών πιστωτικού κινδύνου	Αναμενόμενες ζημίες πιστωτικού κινδύνου	Υπόλοιπο μετά από αναμενόμενες ζημίες πιστωτικού κινδύνου
Στεγαστικά	1.435.055	230.599	1.204.456	6.840.339	1.920.069	4.920.270
Καταναλωτική Πίστη	597.419	257.707	339.712	2.844.517	1.650.657	1.193.861
Επιχειρηματικά δάνεια	2.658.427	1.226.952	1.431.475	8.121.832	3.965.965	4.155.867
Σύνολο	4.690.901	1.715.258	2.975.643	17.806.688	7.536.691	10.269.998

Β. ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΤΑ ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΠΕΡΙΟΧΗ

(Ποσά σε εκατ. ευρώ)

	1.1.2021 - 31.12.2021		
	Ελλάδα	Λοιπές χώρες	Όμιλος
Καθαρό έσοδο από τόκους	1.188,9	187,0	1.375,9
Καθαρό έσοδο από αμοιβές και προμήθειες	361,0	39,4	400,4
Λοιπά έσοδα	(2.001,0)	2,8	(1.998,2)
Σύνολο εσόδων	(451,1)	229,2	(221,9)
Σύνολο εξόδων (εξαιρουμένων προγραμμάτων αποχώρησης προσωπικού)	(900,2)	(275,8)	(1.176,0)
Ζημίες απομείωσης, προβλέψεις για την κάλυψη του πιστωτικού κινδύνου και συναφή έξοδα	(935,5)	(476,5)	(1.412,0)
Ζημίες απομείωσης λοιπών χρηματοοικονομικών μέσων	(21,1)		(21,0)
Έξοδα προγραμμάτων αποχώρησης προσωπικού	(97,7)		(97,7)
Κέρδη/(Ζημίες), πριν από τον φόρο εισοδήματος από συνεχιζόμενες δραστηριότητες	(2.405,6)	(523,1)	(2.928,7)
Φόρος εισοδήματος			55,8
Κέρδη/(Ζημίες), μετά από τον φόρο εισοδήματος από συνεχιζόμενες δραστηριότητες	(2.405,6)	(523,1)	(2.872,9)
Κέρδη/(Ζημίες) από διακοπείσες δραστηριότητες		(33,1)	(33,1)
Κέρδη/(Ζημίες), μετά από τον φόρο εισοδήματος	(2.405,6)	(556,2)	(2.906,0)
Μη κυκλοφορούντα στοιχεία Ενεργητικού - 31.12.2021	1.423,9	217,5	1.641,4

(Ποσά σε εκατ. ευρώ)

	1.1.2020 - 31.12.2020 όπως αναμορφώθηκαν		
	Ελλάδα	Λοιπές χώρες	Όμιλος
Καθαρό έσοδο από τόκους	1.328,9	198,4	1.527,3
Καθαρό έσοδο από αμοιβές και προμήθειες	298,7	33,2	331,9
Λοιπά έσοδα	694,5	18,4	712,9
Σύνολο εσόδων	2.322,10	250,00	2.572,10
Σύνολο εξόδων (εξαιρουμένων προγραμμάτων αποχώρησης προσωπικού)	(889,7)	(225,8)	(1.115,5)
Ζημίες απομείωσης, προβλέψεις για την κάλυψη του πιστωτικού κινδύνου και συναφή έξοδα	(1.137,1)	(168,5)	(1.305,6)
Έξοδα προγραμμάτων αποχώρησης προσωπικού	(12,8)	(0,6)	(13,4)
Κέρδη/(Ζημίες), πριν από τον φόρο εισοδήματος από συνεχιζόμενες δραστηριότητες		(26,2)	(26,2)
Φόρος εισοδήματος	282,5	(171,1)	111,4
Κέρδη/(Ζημίες), μετά από τον φόρο εισοδήματος από συνεχιζόμενες δραστηριότητες			(10,1)
Κέρδη/(Ζημίες) από διακοπείσες δραστηριότητες	282,5	(171,1)	101,3
Κέρδη/(Ζημίες), μετά από τον φόρο εισοδήματος		2,7	2,7
Μη κυκλοφορούντα στοιχεία Ενεργητικού - 31.12.2020	1.604,4	360,7	1.965,1

4. ΨΗΦΙΑΚΑ ΔΙΚΤΥΑ, ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ

Η Alpha Bank, αναγνωρίζοντας εγκαίρως τις ευκαιρίες και τις προκλήσεις της νέας ψηφιακής εποχής συνεχίζει από το 2017 την υλοποίηση του προγράμματος ψηφιακού μετασχηματισμού μεθοδικά και με συνέπεια. Η υλοποίηση του προγράμματος, το οποίο περιλαμβάνει τόσο λειτουργικές αλλαγές, όσο και πρωτοβουλίες που εστιάζουν στην καινοτομία, τοποθετεί την εμπειρία των Πελατών στο επίκεντρο. Καθώς η ενίσχυση των ψηφιακών καναλιών βελτιώνεται, η ανάπτυξη καινοτόμων ψηφιακών υποδομών αναβαθμίζεται και καινοτόμες ψηφιακές λύσεις βγαίνουν στο προσκήνιο.

e-Banking

Το 2021, μία ακόμη χρονιά υγειονομικής κρίσης, οι ανάγκες των Πελατών για ψηφιακές λύσεις στις καθημερινές τους συναλλαγές συνέχισε να αυξάνεται ραγδαία. Ιδιαίτερα εντυπωσιακό είναι ότι η εγγραφή νέων χρηστών στο e-Banking κατέγραψε αύξηση 31%, ξεπερνώντας τους 400.000 νέους συνδρομητές το 2021, με 1 στους 3 να ολοκληρώνει την εγγραφή του αποκλειστικά εξ αποστάσεως μέσω της εφαρμογής myAlpha Mobile. Αντίστοιχα, τόσο το πλήθος, όσο και η αξία των συναλλαγών μέσω των ψηφιακών καναλιών κατέγραψε αύξηση 19% και 20% αντίστοιχα, σε σύγκριση με το 2020.

Παράλληλα, οι Πελάτες ανέδειξαν το myAlpha Web ως το κύριο μέσο για την ενημέρωσή τους. Τον Δεκέμβριο του 2021, οι ενεργοί Ιδιώτες Πελάτες παρουσίασαν αύξηση της τάξης του 19%, πραγματοποιώντας 16% περισσότερες συναλλαγές με 23% αύξηση της αξίας, σε σχέση με τον Δεκέμβριο του 2020. Αντίστοιχα, 7 στους 10 e-bankers χρησιμοποίησαν την εφαρμογή myAlpha Mobile σε μηνιαία βάση, ενώ σχεδόν 1 στους 2 συνδρομητές του e-Banking χρησιμοποίησε αποκλειστικά την υπηρεσία τόσο για να ενημερώνεται όσο και για να πραγματοποιεί συναλλαγές.

Σε μία χρονιά όπου οι τραπεζικές εργασίες έφεραν ακόμη περισσότερο το mobile στο προσκήνιο, η Τράπεζα προσέφερε στους Πελάτες της σύγχρονες λύσεις και υπηρεσίες, προκειμένου να μπορούν όλοι να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους εύκολα και γρήγορα από τις κινητές συσκευές τους. Νέες λειτουργικότητες ενσωματώθηκαν στην εφαρμογή myAlpha Mobile, όπως η δυνατότητα προβολής όλων των στοιχείων της κάρτας τους, η υποβολή αίτησης και η αγορά νέων online προϊόντων, καθώς και η προσθήκη των καρτών τους στο ψηφιακό πορτο-

φόλι της επιλογής τους με ένα μόνο κλικ.

Επιπρόσθετα, τον Δεκέμβριο του 2021, ξεκίνησε, σε περιορισμένο κοινό, η διάθεση του myAlpha Quick Loan, του πρώτου online δανείου της Alpha Bank αποκλειστικά μέσα από την εφαρμογή myAlpha Mobile. Οι Πελάτες έχουν τη δυνατότητα να υποβάλουν αίτηση για καταναλωτικό δάνειο έως Ευρώ 5.000, χωρίς να απαιτείται κανένα έγγραφο και λαμβάνοντας άμεσα το αποτέλεσμα της αξιολόγησης της αίτησής τους στην οθόνη του κινητού τους.

Οι Πελάτες συνέχισαν, επίσης, να δείχνουν την προτίμησή τους και στα online προϊόντα της Τράπεζας, με τις online προθεσμιακές καταθέσεις να διατηρούν την αξία τους σε ευρώ και την έκδοση χρεωστικών καρτών, μέσω του e-Banking των Ιδιωτών, να καταγράφει αύξηση μεγαλύτερη του 130%.

Άλλα ψηφιακά κανάλια εξυπηρέτησης

Το 2021, συνεχίστηκε το πρόγραμμα αντικατάστασης των Off-Site ATMs με μηχανήματα τελευταίας τεχνολογίας με δυνατότητα κατάθεσης δεσμίδας χαρτονομισμάτων, το οποίο είχε ως αποτέλεσμα την αύξηση 27% του πλήθους συναλλαγών καταθέσεων και 24% της αξίας τους σε σχέση με το 2020. Παράλληλα, η δυνατότητα φωνητικής καθοδήγησης συναλλαγών για άτομα με περιορισμένη όραση, επεκτάθηκε σε 145 ATM του Δικτύου, δίνοντας τη δυνατότητα αναλήψεων μετρητών και ερωτήσεων υπολοίπου, συνδέοντας απλώς τα ακουστικά τους στην αντίστοιχη υποδοχή των ATMs.

Σε ό,τι αφορά στο δίκτυο των Κέντρων Αυτόματων Συναλλαγών (ΚΑΣ), το 2021 βρήκε το 94,5% του Δικτύου Καταστημάτων να διαθέτει τουλάχιστον ένα ΚΑΣ, μέσω του οποίου διενεργούνται συναλλαγές καταθέσεων και πληρωμών τόσο με μετρητά, όσο και με χρέωση κάρτας Alpha Bank.

Νέες λύσεις και υπηρεσίες

Εντυπωσιακή ήταν και η απήχηση των νέων 18 έως 25 ετών που επέλεξαν την Alpha Bank για την έκδοση της Freedom Pass κάρτας τους, στο πλαίσιο της επιβράβευσης για τον εμβολιασμό τους κατά της νόσου COVID-19. Η έκδοση των καρτών ξεπέρασε τις 200.000.

Η καινοτόμος υπηρεσία Digital Business Onboarding, την οποία εισήγαγε το 2020 πρώτη η Alpha Bank στην ελληνική αγορά, εμπλουτίστηκε με νέες υλοποιήσεις, δίνοντας ακόμη περισσότερες δυνατότητες στους

νέους εταιρικούς της Πελάτες. Πιο συγκεκριμένα, ο νέος εταιρικός Πελάτης έχει πλέον τη δυνατότητα να αποκτήσει λογαριασμό όψεως και συνδρομή στο e-Banking επιχειρήσεων, σε αποκλειστικά online περιβάλλον, χωρίς να χρειαστεί ο Νόμιμος Εκπρόσωπος της εταιρείας να επισκεφθεί φυσικό Κατάστημα. Με τις νέες υλοποιήσεις που έχουν στόχο τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών στις επιχειρήσεις, μεγαλώνει η παλέτα των ψηφιακών λύσεων και υπηρεσιών ενώ παράλληλα ενισχύεται και το ψηφιακό προφίλ της Τράπεζας. Η αποδοχή της υπηρεσίας εμφανίζεται σε ιδιαίτερα υψηλά επίπεδα καθώς περίπου 1 στις 3 εταιρείες που ξεκίνησαν τη συνεργασία τους με την Alpha Bank επέλεξαν το ψηφιακό κανάλι εξυπηρέτησης.

Η Alpha Bank, πρώτη από τις ελληνικές τράπεζες, προσέφερε στους Πελάτες της, με αφετηρία το αναγνωμένο “myAlpha Wallet”, όλα τα διαθέσιμα ψηφιακά πορτοφόλια της αγοράς (Apple Pay, Google Pay και Garmin) για ακόμα πιο εύκολες, γρήγορες και ασφαλείς ανέπαφες πληρωμές με χρήση των καρτών Visa και Mastercard®. Συγκεκριμένα, οι συναλλαγές που πραγματοποιήθηκαν μέσω των ψηφιακών πορτοφολιών της Τράπεζας ξεπέρασαν τις 13.500.000. Μεγάλη ήταν η ανταπόκριση των Android χρηστών στο πρόσφατα ανασημασμένο ψηφιακό πορτοφόλι myAlpha Wallet με τους ενεργούς χρήστες να φτάνουν τον Δεκέμβριο του 2021 τους 28.000, πραγματοποιώντας κατά μέσο όρο 230.000 συναλλαγές τον μήνα.

Η Τράπεζα, έχοντας ως γνώμονα την απλούστευση των διαδικασιών, τη μείωση του λειτουργικού κόστους αλλά και την εμπειρία εξυπηρέτησης των Πελατών της, έγινε Αρχή Εγγραφής της Namirial σύμφωνα με τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό 910/2014 (eIDAS). Στο πλαίσιο αυτό, έχει πλέον τη δυνατότητα να ταυτοποιεί τους Πελάτες της (Know Your Customer) βασισμένη στις υφιστάμενες διαδικασίες, ικανοποιώντας ταυτόχρονα τις AML απαιτήσεις, και να εκδίδει Εγκεκριμένες Ηλεκτρονικές Υπογραφές για τους Πελάτες και το Προσωπικό της. Με την εν λόγω υποδομή επιτυγχάνεται η εξ αποστάσεως ηλεκτρονική υπογραφή των Πελατών σε πάσης φύσεως έγγραφα, ενισχύοντας παράλληλα την ψηφιακή εμπειρία τους.

Καινοτομία

Η Alpha Bank συνέχισε ενεργά την ανάπτυξη ενός ανοικτού οικοσυστήματος καινοτομίας. Ο τρίτος δια-

γωνισμός ψηφιακής καινοτομίας (i3), ο οποίος απευθύνεται αποκλειστικά στο Προσωπικό της Τράπεζας, ξεκίνησε τον Απρίλιο του 2021, με στόχο την προσέλκυση καινοτόμων ιδεών Εργαζομένων για τη βελτίωση της εμπειρίας των Πελατών και των Εργαζομένων μέσω της ψηφιακής τεχνολογίας.

Ο i3 2021 υποδέχθηκε 125 συμμετοχές από συναδέλφους Διευθύνσεων και Καταστημάτων από όλη την Ελλάδα, από τις οποίες αναδείχθηκαν 10 ομάδες που προκρίθηκαν στην τελική φάση. Υπό την καθοδήγηση 21 μεντόρων, Στελεχών της Τράπεζας, οι ιδέες τους ωρίμασαν με σκοπό να εξελιχθούν σε υπηρεσίες για μία καλύτερη τραπεζική εμπειρία. Ο διαγωνισμός ολοκληρώθηκε με ένα phygital Pitch-Event, μέσα από το οποίο αναδείχθηκαν οι 3 νικητές. Παράλληλα, τον Δεκέμβριο του 2021, ξεκίνησε και ο τρίτος, διεθνής διαγωνισμός ψηφιακής καινοτομίας, το FinQuest by Alpha Bank 2021, με συνολική διάρκεια 5 μηνών. Την περίοδο 2021-2022 ο διαγωνισμός αναζητά καινοτόμες B2B και B2C λύσεις, σε στάδιο prototype ή και already on the Market, με στόχο α) να κάνουν χρήση ανοιχτών δεδομένων προκειμένου να βελτιώσουν την εμπειρία των Πελατών μας ή να εξυπηρετήσουν τους συνεργάτες μας και β) να αξιοποιήσουν λύσεις στο τομέα των data analytics που να προσφέρουν ένα ολοκληρωμένο ESG profiling των μεσαίων ή και μεγαλύτερων επιχειρήσεων.

Όπως κάθε χρόνο, και ο φετινός διαγωνισμός στοχεύει να αποτελέσει ορόσημο για την Alpha Bank. Η στοχευμένη προώθηση καθώς και η διεύρυνση του δικτύου των συνεργατών, που στηρίζουν το διαγωνισμό, αποδεικνύει έμπρακτα ότι η Alpha Bank όχι μόνο παρακολουθεί το εγχώριο και διεθνές οικοσύστημα, αλλά στηρίζει ενεργά την καινοτομία.

Στο τέλος του 2021, ο διαγωνισμός FinQuest διένυσε το πρώτο στάδιο, αυτό του “Open call”, και συγκέντρωσε περισσότερες από 60 συμμετοχές από 17 διαφορετικές χώρες, ένας αριθμός που αναμένεται να αυξηθεί στις αρχές του 2022. Το επόμενο στάδιο περιλαμβάνει business και tech assessment, στο σύνολο των προτάσεων, με στόχο οι επικρατέστερες εξ αυτών να ενταχθούν σε mini Accelerator ώστε να ευθυγραμμιστούν οι προτάσεις τους με τις τρέχουσες ανάγκες του οργανισμού. Τέλος, οι επικρατέστεροι, νεοφυείς επιχειρήσεις, θα παρουσιάσουν τις τελικές, καινοτόμες προτάσεις τους, οι οποίες θα έχουν ήδη ωριμάσει στον Accelerator του διαγωνισμού, υπό την καθοδήγηση εξωτερικών εμπειρογνομητών, Στελε-

χών και συνεργατών της Alpha Bank.

Διακρίσεις

Το 2021, οι ψηφιακές λύσεις της Τράπεζας απέσπασαν 7 βραβεία στα Digital Finance Awards 2022 στις παρακάτω κατηγορίες:

- Gold στην κατηγορία “Best Customer Experience/ Customer Loyalty Initiative” για την υπηρεσία Digital Business Onboarding.
- Gold στην κατηγορία “Best Core Banking System Project” για το έργο Core Banking Private Cloud & Containerization.
- Silver στην κατηγορία “Best Internet Banking” για την υπηρεσία myAlpha Web για Ιδιώτες.
- Silver στην κατηγορία “Best Wallet” για το ψηφιακό πορτοφόλι myAlpha Wallet.
- Silver στην κατηγορία “Best Digital Product Launch” για το άνοιγμα του πρώτου λογαριασμού στην Alpha Bank από το myAlpha Mobile app.
- Silver στην κατηγορία “Best Corporate Financing Digital Initiative” για την υπηρεσία Digital Business

Onboarding.

- Bronze στην κατηγορία “Best Operations / Business Process / Agile / Development Project” για τις υπηρεσίες Alpha Bank Onboarding Services: Retail Onboarding and Business Onboarding.

Παράλληλα, τον Δεκέμβριο του 2021, οι mobile εφαρμογές της Τράπεζας τιμήθηκαν με τετραπλή διάκριση στα Mobile Excellence Awards 2022 στις παρακάτω κατηγορίες:

- Gold Award για το myAlpha Mobile app και το άνοιγμα του πρώτου λογαριασμού στην Alpha Bank, στην κατηγορία “Integration of Mobile in a Multi-Channel & Omni-Channel Strategy”.
- Gold Award για το myAlpha Mobile app και το άνοιγμα του πρώτου λογαριασμού στην Alpha Bank, στην κατηγορία “Mobile Digital Transactions”.
- Gold Award για το bizpay app, στην κατηγορία “New Business Services through Mobile”.
- Bronze Award για το myAlpha Wallet app, στην κατηγορία “UI/UX”.

5. ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΔΙΚΤΥΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ

Συστήματα και έργα πληροφορικής

A. Σύνοψη

Οι Μονάδες Πληροφορικής είναι υπεύθυνες για τον σχεδιασμό, την υλοποίηση, την ανάπτυξη, τη συντήρηση και την υποστήριξη των Υποδομών Πληροφορικής, των Δεδομένων και των λύσεων λογισμικού σε επίπεδο Ομίλου, σύμφωνα με το Επιχειρησιακό Σχέδιο, το Λειτουργικό Μοντέλο και τη Στρατηγική Πληροφορικής της Τράπεζας, καθώς και με το Εποπτικό Πλαίσιο.

Για το έτος αναφοράς, οι Μονάδες Πληροφορικής:

- Παρέδωσαν 91 Έργα, εκ των οποίων τα 22 ξεκίνησαν το 2021.

- Συμμετείχαν σε 156 έργα, τα οποία ξεκίνησαν ή/και ολοκληρώθηκαν εντός του 2021.

- Διαχειρίστηκαν και εκπλήρωσαν 53.090 Αιτήματα, τα οποία υποβλήθηκαν εντός του 2021 σε διάφορες κατηγορίες.

Στα ανωτέρω, συμπεριλαμβάνονται:

- Το Πρόγραμμα Μετασχηματισμού της Τράπεζας, που αποτελείται από 22 Έργα “change the Bank”.

- Το Πρόγραμμα Juno, αποτελούμενο από 12 έργα που στόχευαν στην υποστήριξη της διαδικασίας διάσπασης μέσω απόσχισης (μοντέλο hive down) της Τράπεζας σε Holding Company και Νέα Τράπεζα.

- Το Στρατηγικό Πρόγραμμα της Πληροφορικής, αποτελούμενο από 10 Έργα για τη μετεξέλιξη της IT Αρχιτεκτονικής της Τράπεζας.

- Η ολοκλήρωση του Προγράμματος ARIES (NPEs Carve Out), αποτελούμενο από 15 Έργα για τη μεταφορά στη CEPAL των συσχετιζόμενων συστημάτων (π.χ. Arotron, Qualco, Genesys, NPV Tool, κ.λπ.). Η πώληση της CEPAL στα μέσα του 2021 σηματοδότησε τον διαχωρισμό της σχετικής πληροφοριακής υποδομής.

- Το Loans Portfolio restructuring Program, αποτελούμενο από Έργα Τιτλοποιήσεων/πώληση χαρτοφυλακίων (Gemini, Cosmos, Galaxy, Aurora). Ενδεικτικές εργασίες αφορούσαν την υλοποίηση full-cycle accounting/loan monitoring, υλοποίηση full set of servicer’s reports και αυτόματη ημερήσια μεταφορά πληρωμών στα SPVs.

- Η υλοποίηση μίας νέας εφαρμογής (FICO Blaze Advisor) που ικανοποιεί την απαίτηση μίας αυτοματοποιημένης διαδικασίας αξιολόγησης αποφάσεων για την παροχή Πίστωσης σε Ιδιώτες. Η λύση υποστηρίζει time-efficient service & support growth κα-

θώς επίσης βελτιώνει τα operations του underwriting (Απασχόληση Λειτουργιών, ελαχιστοποίηση χειροκίνητων διαδικασιών κ.λπ.).

Οι Μονάδες Πληροφορικής σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Εκπαίδευσης υλοποίησαν 71 εκπαιδευτικά προγράμματα, συνολικής διάρκειας 3.461,5 ωρών εκπαίδευσης του Προσωπικού Πληροφορικής.

Σε επίπεδο Κανονιστικό και Ελέγχου, οι Μονάδες Πληροφορικής συμμετείχαν σε:

- 8 δραστηριότητες συμμόρφωσης βάσει κανονιστικού πλαισίου (SSM ITRQ κατά SREP, Ετήσιο CPA κ.λπ.)

- 19 Εσωτερικούς Ελέγχους

B. Στρατηγικά Έργα Πληροφορικής

Τα στρατηγικά Έργα Πληροφορικής που δρομολογήθηκαν τα προηγούμενα έτη (κυρίως ο Αρχιτεκτονικός Ανασχεδιασμός και η Αναβάθμιση Απαρχαιωμένων Συστημάτων) ολοκληρώθηκαν με επιτυχία το 2021, παρέχοντας μία σταθερή βάση για την ανάπτυξη όλων των σημαντικών τραπεζικών εφαρμογών.

i. Αρχιτεκτονικός Ανασχεδιασμός: Ο πρωταρχικός στόχος ήταν ο αρχιτεκτονικός ανασχεδιασμός του Βασικού Τραπεζικού Λογισμικού για τη δραστική βελτίωση του χρόνου υλοποίησης νέων προϊόντων και υπηρεσιών (time to market), με παράλληλη ενίσχυση της αποτελεσματικότητας χρήσης των πόρων Πληροφορικής. Η Βασική Μηχανογραφική λειτουργικότητα (τραπεζικές συναλλαγές και υπηρεσίες) παρέχεται κάνοντας χρήση σύγχρονων τεχνολογιών και αρχιτεκτονική τριών επιπέδων:

- Τραπεζικό λογισμικό βασιζόμενο σε Αρχιτεκτονική SOA

- Μηχανογραφικές Λύσεις βασιζόμενες σε Open Source Business Processes Orchestration and Business Rules Management

- Μοντέρνο και ενοποιημένο περιβάλλον εργασίας χρηστών

ii. Αναβάθμιση ή/και αντικατάσταση Απαρχαιωμένων Υποδομών. Η αναβάθμιση ή/και αντικατάσταση κρίσιμων υποδομών (hardware) και λογισμικού συστημάτων, τα οποία έχουν φτάσει στο τέλος ζωής τους καθώς δεν υποστηρίζονται πλέον από τις κατασκευάστριες εταιρείες: Αυτή η ομάδα έργων (περισσότερα από 50) καλύπτει την αναβάθμιση περισσότερων από 600 Win servers, 150 DB Servers κι ένα πλήθος middleware συστημάτων όπως οι IBM WebSphere Application Servers, και οι MQ και Oracle Application

Servers. Κύριος στόχος αυτών των έργων είναι η μείωση του λειτουργικού κινδύνου (βελτίωση σταθερότητας, αξιοπιστίας και ασφάλειας).

Με βάση αυτή τη σύγχρονη υποδομή (Core Banking System-νέο Βασικό Τραπεζικό Λογισμικό), το νέο 5ετές πλάνο της Πληροφορικής (2021-2025) έχει σχεδιαστεί για την επίτευξη δύο στρατηγικών στόχων: Μετάπτωση περισσότερων Τραπεζικών εφαρμογών στη νέα υποδομή και περαιτέρω εκσυγχρονισμός της υποδομής αξιοποιώντας την αρχιτεκτονική cloud. Ως εκ τούτου, το σχέδιο αναπτύσσεται επί του παρόντος στους ακόλουθους άξονες:

i. Legacy Renovation (2021-2023). Το πρόγραμμα αποτελείται από τα ακόλουθα 5 μεγάλα έργα:

α. Μετάπτωση του Λογισμικού Μεταφοράς Κεφαλαίων στο CBS (2021-2022)

β. Αναβάθμιση του Λογισμικού Παραγωγής Αναφορών (2021-2022)

γ. Αντικατάσταση (μετάβαση σε CBS ESB) του Λογισμικού Legacy Enterprise Service Bus (2021-2023)

δ. Επανασχεδιασμός και εκσυγχρονισμός όλων των προγραμμάτων Batch (2021-2023)

ε. Μετάπτωση στο CBS των Χρηματοοικονομικών και Λογιστικών Συναλλαγών (2021-2022)

ii. Αρχιτεκτονική Private Cloud & Containers (2021-2022). Το έργο σχετίζεται με την εισαγωγή μίας αρχιτεκτονικής PaaS (Platform as a Service) για την ομογενοποίηση των τεχνολογικών υποδομών, προσφέροντας έναν ενιαίο τρόπο λειτουργίας στην Πληροφορική. Αυτή η πλατφόρμα (Red Hat OpenShift) επιτρέπει τη βέλτιστη αξιοποίηση των πόρων, συμβάλλοντας έτσι σημαντικά στη δημιουργία ενός υπολογιστικού cloud εντός της Τράπεζας (ιδιωτικό cloud). Η πλατφόρμα αυτή επιτρέπει την εκτέλεση των εφαρμογών με τη μορφή containers.

iii. Εκσυγχρονισμός του Λογισμικού e-banking (2021-2025). Υλοποίηση μίας καινοτόμου υποδομής για όλα τα ψηφιακά κανάλια της Alpha Bank. Το έργο ακολουθεί τις αρχές σχεδιασμού του CBS, βασιζόμενο σε Domain Driven Design (DDD) και τις βέλτιστες πρακτικές από το μοντέλο microservices. Το επίπεδο αυτό λειτουργεί χρησιμοποιώντας ως βάση την υποδομή OpenShift.

Γ. Ενδεικτικές εργασίες Λειτουργικών Περιοχών Πληροφορικής για το έτος αναφοράς

i. Περιοχή Βασικού Τραπεζικού Λογισμικού

• Legacy Revamp - K02 Επανασχεδιασμός συναλ-

λαγών (μέρος Στρατηγικών Πρωτοβουλιών Πληροφορικής - Μετάπτωση Απαρχαιωμένου Λογισμικού | παραδόθηκε το 2021.

Το έργο αυτό αποτελεί μέρος μίας πρωτοβουλίας της Πληροφορικής της Alpha Bank για την αντικατάσταση απαρχαιωμένων τεχνολογιών και λογισμικού.

ii. Περιοχή Οικονομικών Υπηρεσιών

• Ηλεκτρονικά Βιβλία | παραδόθηκε το 2021.

Το έργο αυτό υλοποιήθηκε για να καλύψει τη νέα Κανονιστική απαίτηση για τα Ηλεκτρονικά Βιβλία (ΑΑΔΕ).

• Υποστήριξη Προγράμματος Juno.

iii. Περιοχή Διαχείρισης Διαθεσίμων

• Αναβάθμιση Murex | παραδόθηκε το 2021.

Το έργο αφορά στην εγκατάσταση της πρόσθετης λειτουργικότητας Fundamental Review of the Trading Book Standardized Approach (FRTB SA) στην εφαρμογή Murex, λόγω Κανονιστικού Πλαισίου.

iv. Περιοχή Διαχείρισης Κινδύνων

• Digitalization of Credit Decisioning | έργο που βρίσκεται σε εξέλιξη στο πλαίσιο του Προγράμματος Μετασχηματισμού της Τράπεζας.

Το αντικείμενο του έργου είναι η υλοποίηση μίας νέας εφαρμογής (FICO Blaze Advisor) που ικανοποιεί την απαίτηση μίας αυτοματοποιημένης διαδικασίας λήψης αποφάσεων για την παροχή Πίστωσης σε Ιδιώτες.

v. Περιοχή Επιχειρησιακής Ευφυΐας και Διοικητικής Πληροφόρησης

• WS7 Wholesale Transaction Migration Reporting Tool | ολοκληρώθηκε το 2021 στο πλαίσιο του Προγράμματος Μετασχηματισμού της Τράπεζας.

Το αντικείμενο του έργου είχε ως στόχο την καταγραφή της συμπεριφοράς των Πελατών επιχειρηματικής τραπεζικής σε συγκεκριμένες συναλλαγές.

• Real Time Contextual Marketing - Φάση A | έργο που βρίσκεται σε εξέλιξη.

Υλοποίηση Συστήματος για την υποστήριξη Contextual Marketing σε πραγματικό χρόνο, ώστε η Μονάδα CRM να μπορεί να διεξάγει καμπάνιες με την αποστολή real-time push notifications στους Πελάτες της Alpha Bank.

vi. Περιοχή Πελατοκεντρικού Συστήματος

• Customer Screening Tool | παραδόθηκε το 2021.

Υλοποίηση νέας εφαρμογής που υποστηρίζει τις περιοδικές αξιολογήσεις της Μονάδας Συμμόρφωσης των υφιστάμενων Πελατών της Τράπεζας για σκο-

πούς KYC.

- Customer Journey / Retail Onboarding & Business Onboarding | υλοποιήθηκε το 2021.

Επέκταση Λειτουργικότητας με την υποστήριξη περισσότερων τύπων εγγράφων ταυτοπροσωπίας και “άνοιγμα” Εταιρικού Λογαριασμού. Υποστήριξη Εποπτικών απαιτήσεων CRS.

vii. Περιοχή Ηλεκτρονικής Τραπεζικής και Εφαρμογών Intranet

- W6 - προθεσμιακές καταθέσεις | παραδόθηκε το 2021 στο πλαίσιο του Προγράμματος Μετασχηματισμού της Τράπεζας.

Το αντικείμενο του έργου ήταν η προσθήκη λειτουργικότητας υποβολής αίτησης για λογαριασμό προθεσμιακής κατάθεσης μέσω του myAlpha web για επιχειρήσεις.

- Υποστήριξη Προγράμματος Juno.

viii. Περιοχή Διοικητικών Υπηρεσιών

- Βασικές εφαρμογές Ανθρώπινου Δυναμικού για HOLDCO | παραδόθηκε το 2021 ως μέρος του προγράμματος Juno.

Δημιουργήθηκαν όλες οι απαραίτητες υποδομές/συστήματα του Ανθρώπινου Δυναμικού για την υποστήριξη του Προσωπικού που εργάζεται στην HOLDCO.

ix. Περιοχή Διαχείρισης Καθυστερήσεων και Ροής Εργασιών

- Legacy Revamp | παραδόθηκε το 2021 ως μέρος στρατηγικών έργων πληροφορικής.

Υλοποίηση της υποδομής στην πλατφόρμα fileNet για την υποστήριξη της αποθήκευσης, διαχείρισης και ανάκτησης εγγράφων που παράγονται από τις Συναλλαγές finCon Legacy.

x. Περιοχή Προϊόντων Πιστοδοτήσεων

- Loans Portfolio restructuring Program, αποτελούμενο από έργα τιτλοποιήσεων/πώληση χαρτοφυλακίων (Gemini, Cosmos, Galaxy, Aurora). Ενδεικτικές εργασίες αφορούσαν την υλοποίηση full-cycle accounting/loan monitoring, υλοποίηση full set of servicer's reports και αυτόματη ημερήσια μεταφορά πληρωμών στα SPVs.

- Ολοκλήρωση Προγράμματος ARIES (NPEs Carve Out), αποτελούμενο από 15 έργα για τη μεταφορά στη CEPAL των συσχετιζόμενων συστημάτων (π.χ. Arottron, Qualco, Genesys, NPV Tool κ.λπ.). Η πώληση της CEPAL στα μέσα του 2021 σηματοδότησε τον διαχωρισμό της σχετικής πληροφοριακής υποδομής.

- my-Alpha Documents | παραδόθηκε το 2021 στο πλαίσιο του Προγράμματος Μετασχηματισμού της

Τράπεζας.

Υλοποίηση υποδομής στην πλατφόρμα fileNet για την υποστήριξη ψηφιακών υπογραφών από Πελάτες της Τράπεζας (Ιδιώτες και Επιχειρήσεις).

- Customer Journey (RICO) | έργο που βρίσκεται σε εξέλιξη.

Υλοποίηση υποδομής στην πλατφόρμα FileNet για την υποστήριξη υποβολής αιτήσεων για προσωπικά δάνεια και πιστωτικές κάρτες από διάφορα ψηφιακά κανάλια, όπως κινητής τηλεφωνίας.

xi. Περιοχή Συστημάτων Πληρωμών

- Legacy Revamp – Συναλλαγματικές Ισοτιμίες στο BankTrade | παραδόθηκε το 2021 ως μέρος των Στρατηγικών πρωτοβουλιών Πληροφορικής.

Το έργο αυτό αποτελεί μέρος μίας πρωτοβουλίας της Πληροφορικής για την αντικατάσταση απαρχαιωμένων τεχνολογιών και λογισμικού και συγκεκριμένα αφορά στην ανάπτυξη APIs βασισμένων σε web service calls.

- Εφαρμογή Bank Trade για την υποστήριξη των Swift Standards 2020 | παραδόθηκε το 2021.

Προσαρμογές στην εφαρμογή Bank Trade για την υποστήριξη των Swift Standards 2020/2021 - MT7XX category messages.

xii. Περιοχή Επενδυτικών Προϊόντων

- Private/Gold Statements - iDocs | παραδόθηκε το 2021.

Το έργο αφορά στην αυτοματοποίηση της διαδικασίας παραγωγής και αποστολής Statements για τον τομέα Private και Personal Banking της Τράπεζας, μέσω της πλατφόρμας iDocs.

xiii. Περιοχή Λογισμικού Επιχειρησιακών Υπηρεσιών και Διεπαφής Χρηστών

- Private Cloud & Containers @ Alpha Bank | συνεχίζεται ως μέρος των στρατηγικών πρωτοβουλιών πληροφορικής.

Το έργο αφορά στην εγκατάσταση, διαμόρφωση και χρήση αρχιτεκτονικής PaaS (πλατφόρμα ως υπηρεσία) για την ομογενοποίηση των τεχνολογικών υποδομών, προσφέροντας ενιαίο τρόπο λειτουργίας στην πληροφορική, τόσο σε επίπεδο συστημάτων, όσο και σε επίπεδο εφαρμογών και η λύση βασίζεται σε Red Hat OpenShift.

xiv. Περιοχή Διαχείρισης Ποιότητας Δεδομένων

- Integration of Critical Fields in the Data Governance Framework | σε εξέλιξη.

Στο πλαίσιο εφαρμογής του Πλαισίου Διακυβέρνησης Δεδομένων απαιτείται η καταγραφή της ροής πλη-

ροφοριών και αλλαγών στα δεδομένα (Data Lineage) των κρίσιμων δεδομένων του εκάστοτε Επιχειρηματικού χώρου.

- Υποστήριξη Προγράμματος ARIES.

Δ. Διαχείριση Αιτημάτων Πληροφορικής

Η Alpha Bank IT λειτουργεί με πιστοποιημένα Συστήματα Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής (ISO20000), Διαχείρισης Ποιότητας (ISO9001 για όλες τις Διευθύνσεις Πληροφορικής), Επιχειρηματικής Συνέχειας (ISO22301) και Ασφάλειας Πληροφοριών (ISO27001). Όλα τα Συστήματα Διαχείρισης περιλαμβάνουν Πολιτικές, Διαδικασίες, Ρόλους και Αρμοδιότητες και υπόκεινται σε εσωτερικούς ή/και εξωτερικούς ελέγχους τουλάχιστον ετησίως. Η διαδικασία συνεχούς βελτίωσης χρησιμοποιεί εσωτερικές αναθεωρήσεις, βέλτιστες πρακτικές και συμμόρφωση με τις αλλαγές στο ρυθμιστικό και νομικό περιβάλλον για την προσαρμογή των πολιτικών, των κατευθυντήριων γραμμών, των προτύπων και των διαδικασιών.

Σύμφωνα με τις διαδικασίες του Συστήματος Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής, τα αιτήματα των Επιχειρηματικών Μονάδων και του Δικτύου Καταστημάτων υποστηρίζονται άμεσα από το εργαλείο διαχείρισης υπηρεσιών Microfocus Service Management που χρησιμοποιείται από το σύνολο των Διευθύνσεων Πληροφορικής.

Επιπλέον, η Διεύθυνση Διαχείρισης Έργων έχει εγκαταστήσει και χρησιμοποιεί την εφαρμογή Microfocus Project & Portfolio Management (PPM) για τη διαχείριση μεγάλων έργων Πληροφορικής.

Το 2021, οι Διευθύνσεις Πληροφορικής διαχειρίστηκαν 53.090 αιτήματα που υποβλήθηκαν από τις Επιχειρηματικές Μονάδες της Τράπεζας σχετικά με βελτιώσεις συστημάτων, αντιμετώπιση προβλημάτων, αιτήματα παροχής πληροφοριών και επίσης δρομολόγησαν ή/και ολοκλήρωσαν 156 μεγάλα έργα. Όσον αφορά στις Εταιρείες του Ομίλου, υποβλήθηκαν συνολικά 6.891 αιτήματα που αφορούσαν σε αλλαγές, βελτιώσεις και αντιμετώπιση προβλημάτων και ολοκληρώθηκαν 35 μεγάλα έργα.

Επιχειρησιακή συνέχεια

α. Πιστοποίηση Κρίσιμων Τομέων Εργασιών

Στο πλαίσιο της διαρκούς αναβάθμισης των διαδικασιών διαχείρισης της επιχειρησιακής συνέχειας, ανανεώθηκε το 2021 η πιστοποίηση με το Διεθνές Πρότυπο ISO 22301 (Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρη-

σιακής Συνέχειας) της Alpha Bank A.E. και των ακόλουθων Εταιρειών του Ομίλου:

- Alpha Bank Romania S.A.
- Alpha Leasing M.A.E. Χρηματοδοτικής Μισθώσεως
- Alpha Υποστηρικτικών Εργασιών Α.Ε.
- Alpha Finance Α.Ε.Π.Ε.Υ.

Κατά τον έλεγχο που διενεργήθηκε από τον φορέα πιστοποίησης TÜV Austria, διαπιστώθηκε πλήρης συμμόρφωση με το ανωτέρω Πρότυπο, καθώς και υψηλός βαθμός γνώσης, ενημέρωσης και κατάρτισης του Προσωπικού σχετικά με τις διαδικασίες επιχειρησιακής συνέχειας.

Διευκρινίζεται ότι η Alpha Bank, ακολουθώντας βέλτιστες πρακτικές και μεθοδολογίες, έχει αναπτύξει ένα ενιαίο Πλαίσιο Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας που εφαρμόζεται σε όλο τον Όμιλο και έχει πιστοποιηθεί με ISO 22301 (Group Certificate). Το Πλαίσιο επικαιροποιείται σε ετήσια βάση ώστε να παραμένει αποτελεσματικό και κάθε χρόνο διεξάγονται εκτεταμένες λειτουργικές δοκιμές και εκπαιδεύσεις. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι, το 2021, πραγματοποιήθηκαν, σε επίπεδο Ομίλου, 40 λειτουργικές δοκιμές (functional tests) και 30 θεωρητικές ασκήσεις (orientation και tabletop exercises), με συμμετοχή 64 Μονάδων της Τράπεζας και 41 Μονάδων Εταιρειών του Ομίλου.

Με στόχο την αποτελεσματικότερη εφαρμογή του ανωτέρω Πλαισίου, η Alpha Bank σε συνεργασία με διεθνώς αναγνωρισμένο ινστιτούτο στον τομέα της επιχειρησιακής συνέχειας, προχώρησε, όπως και τα προηγούμενα έτη, στη διεξαγωγή εκπαιδευτικών προγραμμάτων με πιστοποίηση 87 Στελεχών από 42 Μονάδες της Τράπεζας, στα ακόλουθα επίπεδα:

- Business Continuity Certified Planner (80 Στελέχη)
- Business Continuity Certified Lead Auditor (7 Στελέχη)

Πιστοποιήσεις Στελεχών Έτους 2021

BCCLA

7

BCCP

80

β. Δράσεις για την αντιμετώπιση της πανδημίας COVID-19

Η Alpha Bank ανέπτυξε το Σχέδιο Αντιμετώπισης της Πανδημίας το 2009, την εποχή της έξαρσης του ιού Η1Ν1.

Το Γραφείο Επιχειρησιακής Συνέχειας του Ομίλου εξετάζει σε τακτική βάση το Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας για Πανδημία, προκειμένου να διασφαλίσει ότι η ανταπόκριση του Ομίλου είναι επαρκώς ισχυρή. Για τη διασφάλιση της αδιάλειπτης λειτουργίας των επιχειρηματικών της δραστηριοτήτων και την αποφυγή μαζικής έκθεσης του Προσωπικού σε πιθανούς κινδύνους για την υγεία, η πλειονότητα του Προσωπικού των Κεντρικών Υπηρεσιών εργάστηκε, το 2021, από το σπίτι σε όλες τις κρίσιμες περιόδους με τα κρούσματα COVID-19, σύμφωνα με τις οδηγίες που εκδόθηκαν από τον Εθνικό Οργανισμό Δημόσιας Υγείας (ΕΟΔΥ) και την ελληνική κυβέρνηση. Επιπλέον, το Προσωπικό σε κάθε Κατάστημα χωρίστηκε σε δύο ομάδες όπου, εκ περιτροπής, η μία εργαζόταν με φυσική παρουσία και η άλλη εξ αποστάσεως κάθε 7 ή 14 ημέρες.

Δίκτυο καταστημάτων

Η Alpha Bank δραστηριοποιείται στην εγχώρια και στη διεθνή τραπεζική αγορά μέσω 520 Καταστημάτων συνολικά, ενώ παράλληλα διατηρεί ευρύτατο δίκτυο ανταποκριτών με τραπεζικά ιδρύματα εσωτερικού και εξωτερικού. Στο τέλος του 2021, το Δίκτυο Καταστημάτων της Alpha Bank στην Ελλάδα αριθμούσε 313 Καταστήματα και Μονάδες Εξυπηρέτησης Πελατών (περιλαμβανομένων επτά Επιχειρηματικών Κέντρων και επτά Κέντρων Alpha Private Bank). Ο

αριθμός των Καταστημάτων εσωτερικού μειώθηκε κατά είκοσι πέντε (25) Μονάδες σε σχέση με την 31.12.2020 και προέκυψε κατόπιν συγχώνευσης Καταστημάτων της Alpha Bank.

Επιπλέον, στο πλαίσιο της αποτελεσματικότερης διαχείρισης των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων, το 2021, λειτουργούσαν είκοσι δύο (22) Περιφερειακά Κέντρα Διαχείρισης Καθυστερήσεων Λιανικής Τραπεζικής.

Αντίστοιχα, εκτός Ελλάδας, το Δίκτυο του Ομίλου αριθμούσε 185 Καταστήματα, στο τέλος του 2021, με παρουσία στην Κύπρο (Alpha Bank Cyprus Ltd: 17), στη Ρουμανία (Alpha Bank Romania S.A.: 133), στην Αλβανία (Alpha Bank Albania SHA: 34) και στο Λουξεμβούργο (Κατάστημα Λουξεμβούργου).

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 βρίσκεται πλησίον του Πελάτη και να καλύπτει τις ανάγκες του. Το 2022, ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί στην περαιτέρω αξιοποίηση του Δικτύου Καταστημάτων και στην αποτελεσματικότερη λειτουργία του.

6. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Ο Όμιλος Alpha Bank εφαρμόζει βέλτιστες αρχές και πρότυπα εταιρικής διακυβέρνησης 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. Αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της διαδικασίας καθορισμού της επιχειρησιακής στρατηγικής, συμπεριλαμβανομένης της διαδικασίας του επιχειρησιακού σχεδιασμού και της πολιτικής ανάληψης κινδύνων, καθώς καθορίζει τα εκάστοτε αποδεκτά ανώτατα όρια ανάληψης κινδύνων συνολικά για κάθε είδος κινδύνου. 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 διακυβέρνησης.

Οι κύριες κατηγορίες κινδύνων που αντιμετωπίζει η Τράπεζα είναι οι εξής:

- ο πιστωτικός κίνδυνος,
- ο κίνδυνος αγοράς,
- ο κίνδυνος ρευστότητας,
- ο κίνδυνος αντισυμβαλλομένου και χωρών,
- ο κλιματικός κίνδυνος και
- ο λειτουργικός κίνδυνος.

Προκειμένου να διασφαλισθεί ότι ελαχιστοποιούνται οι επιπτώσεις των εν λόγω κινδύνων στα οικονομικά αποτελέσματα, στους μακροπρόθεσμους στρατηγικούς στόχους καθώς και στη φήμη της Τράπεζας και του Ομίλου, ο Όμιλος έχει αναπτύξει μηχανισμούς και διαδικασίες για την έγκαιρη αναγνώριση, μέτρηση, παρακολούθηση και αντιμετώπιση των κινδύνων καθώς και την αξιολόγηση των πιθανών επιπτώσεών τους στην επίτευξη των στόχων που θέτει.

Κατά τη διάρκεια του 2021, ο Τομέας Διαχείρισης Κινδύνων είχε ως βασικό στόχο την προσαρμογή του προφίλ κινδύνου του Ομίλου, ώστε να συνάδει πλήρως με τη στρατηγική κινδύνου και παράλληλα τη διατήρηση της σταθερής κεφαλαιακής του βάσης και της ρευστότητάς του, στο πλαίσιο των ευμετάβλητων οικονομικών συνθηκών, ειδικά λόγω της

πρωτόγνωρης υγειονομικής κρίσης COVID-19 καθώς και του συνεχώς εξελισσόμενου κανονιστικού περιβάλλοντος.

Επιπρόσθετα, η Τράπεζα, αναγνωρίζοντας τις πιθανές επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής στην οικονομική δραστηριότητα, η οποία με τη σειρά της επηρεάζει το χρηματοπιστωτικό σύστημα, διενήργησε, από τον Οκτώβριο του 2020 έως τον Ιανουάριο του 2021, αυτοαξιολόγηση επί των πρακτικών που ακολουθεί για τη διαχείριση των κλιματικών, περιβαλλοντικών, κοινωνικών και των κινδύνων διακυβέρνησης, λαμβάνοντας υπόψη τις εποπτικές προσδοκίες για τη διαχείριση των εν λόγω κινδύνων. Η σχετική αξιολόγηση υποβλήθηκε στην Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ) τον Φεβρουάριο του 2021. Με βάση τα κενά που εντοπίστηκαν, διαμορφώθηκε ένα ολοκληρωμένο σχέδιο δράσης το οποίο και υπεβλήθη στην Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα τον Μάιο του 2021.

Το επιχειρησιακό πρότυπο και οι επιχειρησιακές δραστηριότητες της Τράπεζας και του Ομίλου ελέγχονται και εποπτεύονται από τις αντίστοιχες εποπτικές αρχές της κάθε χώρας, στην οποία δραστηριοποιείται. Η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα και η Τράπεζα της Ελλάδος, ως η αρμόδια ελληνική εποπτική αρχή που συμμετέχει στον Ενιαίο Εποπτικό Μηχανισμό (Ε.Ε.Μ.), συνιστούν τον εποπτικό μηχανισμό της Τράπεζας 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).

Πλαίσιο διάθεσης ανάληψης κινδύνων

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

Ο Όμιλος καθορίζει τη στρατηγική ανάληψης κινδύνων μέσω: (α) του προσδιορισμού του βαθμού στον οποίο η Τράπεζα επιθυμεί να αναλαμβάνει κινδύνους (risk appetite), (β) της εκτίμησης των ενδεχόμενων επιπτώσεων της στρατηγικής ανάπτυξης δραστηριοτήτων στον καθορισμό των ορίων ανάληψης κιν-

δύνων, ώστε οι σχετικές αποφάσεις να συνδυάζουν την προβλεπόμενη κερδοφορία με την αναμενόμενη ζημία και (γ) της ανάπτυξης κατάλληλων διαδικασιών για την εφαρμογή της στρατηγικής αυτής μέσω ενός μηχανισμού κατανομής εργασιών διαχείρισης κινδύνων μεταξύ των Μονάδων της Τράπεζας.

Η στρατηγική και το πλαίσιο ανάληψης και διαχείρισης κινδύνων του Ομίλου βασίζονται στις αρχές των τριών γραμμών άμυνας, οι οποίες συνιστούν καθοριστικό παράγοντα της αποτελεσματικής λειτουργίας του.

Ειδικότερα:

- Οι Επιχειρησιακές Μονάδες Λιανικής Τραπεζικής, Wholesale Banking, Wealth Banking και Ανάκτησης Δανείων σε Καθυστέρηση, 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.

- Οι Μονάδες Διαχείρισης και Ελέγχου Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης, οι οποίες είναι διαχωρισμένες αφ’ ενός μεταξύ τους και αφ’ ετέρου από την πρώτη γραμμή άμυνας, συνιστούν τη δεύτερη γραμμή άμυνας και λειτουργούν συμπληρωματικά στη διενέργεια των τραπεζικών δραστηριοτήτων της πρώτης γραμμής. Στόχος τους είναι η διασφάλιση της αντικειμενικότητας στη λήψη αποφάσεων, η μέτρηση της αποτελεσματικότητας των εν λόγω αποφάσεων σε όρους ανάληψης κινδύνων, η συμμόρφωση με το ισχύον νομοθετικό και θεσμικό πλαίσιο, μέσω της παρακολούθησης των εσωτερικών κανονισμών και των κανόνων δεοντολογίας, καθώς και τη συγκεντρωτική απεικόνιση και εκτίμηση της συνολικής έκθεσης της Τράπεζας και του Ομίλου σε κίνδυνο, σύμφωνα με τις καθιερωμένες κατευθυντήριες γραμμές.

- Ο εσωτερικός έλεγχος αποτελεί την τρίτη γραμμή άμυνας. Συνιστά ανεξάρτητη λειτουργία, αναφέρεται στην Ελεγκτική Επιτροπή του Διοικητικού Συμβουλίου και ελέγχει τις δραστηριότητες της Τράπεζας και του Ομίλου, συμπεριλαμβανομένης και της Διαχείρισης Κινδύνων.

Διακυβέρνηση διαχείρισης κινδύνων

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας διασφαλίζει την ορθή λειτουργία και οργάνωση του Ομίλου. Σύμφωνα με τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, το Διοικητικό Συμβούλιο έχει την ευθύνη για την έγκριση της στρατηγικής κινδύνων και του πλαισίου ανάληψης κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου καθώς

και την τακτική παρακολούθηση της εφαρμογής αυτών, με την υποστήριξη της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων.

Παράλληλα, με βάση τα εκάστοτε καθορισμένα αποδεκτά ανώτατα όρια ανάληψης κινδύνων, το Διοικητικό Συμβούλιο διασφαλίζει ότι τα εν λόγω όρια είναι κατανοητά 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 μέτρησης των κινδύνων αυτών.

Η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων συνεδριάζει τουλάχιστον μηνιαίως και εισηγείται προς έγκριση 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 υπόψη την επιχειρησιακή στρατηγική της Τράπεζας και του Ομίλου και την ύπαρξη επαρκών διαθέσιμων τεχνικών και ανθρωπίνων πόρων, αξιολογεί την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα των πολιτικών και των διαδικασιών διαχείρισης κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου, ως προς:

- Την ανάληψη, την παρακολούθηση και τη διαχείριση των κινδύνων (αγοράς, πιστωτικός, επιτοκίων, ρευστότητας, λειτουργικός, συγκέντρωσης, κλιματικός και λοιποί βασικοί κίνδυνοι) ανά κατηγορία συναλλαγών και Πελατών και ανά επίπεδο κινδύνου (χώρα, επάγγελμα, δραστηριότητα).

- Τον καθορισμό των εκάστοτε ανωτάτων ορίων ανάληψης κινδύνου συνολικά για κάθε είδος κινδύνου και την περαιτέρω κατανομή εκάστου εκ των ορίων αυτών ανά χώρα, κλάδο, νόμισμα, επιχειρησιακή Μονάδα, Μεγάλων Χρηματοδοτικών Ανοιγμάτων κ.λπ.

- Την αποτελεσματική και έγκαιρη διατύπωση, εισηγήση έγκρισης προς το Διοικητικό Συμβούλιο και εκτέλεση της στρατηγικής NPLs/NPEs, λαμβάνοντας υπόψη την ύψιστη σημασία τους ως μία από τις μεγαλύτερες πηγές ενεργητικού, όπου συνδυάζεται ένας μεγάλος αριθμός παραγόντων κινδύνου.

- Τη θέσπιση ορίων παύσης ζημιογόνων δραστηριοτήτων ή άλλων διορθωτικών ενεργειών.

Επιπρόσθετα, η Επιτροπή εξετάζει και αξιολογεί τις ακολουθούμενες μεθοδολογίες και τα υποδείγματα μέτρησης των αναλαμβανομένων κινδύνων και εξα-

σφαλίζει την επικοινωνία μεταξύ του Εσωτερικού Ελεγκτή, των Εξωτερικών Ελεγκτών, των Εποπτικών Αρχών, της Επιτροπής Ελέγχου και του Διοικητικού Συμβουλίου 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 και Πλαισίου Ελέγχου, την Εκτελεστική Επιτροπή (ExCo), την Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων και το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας.

Οργανωτική δομή

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

- Διεύθυνση Κινδύνων Αγοράς και Λειτουργικών Κινδύνων
- Διεύθυνση Credit Control
- Διεύθυνση Πολιτικής και Ελέγχου Πιστωτικού Κινδύνου
- Διεύθυνση Μεθοδολογιών Πιστωτικού Κινδύνου
- Διεύθυνση Εκτίμησης Κόστους Πιστωτικού Κινδύνου
- Διεύθυνση Δεδομένων και Ανάλυσης Πιστωτικού Κινδύνου
- Διεύθυνση Διαχείρισης Δεδομένων Πιστωτικού Κινδύνου
- Διεύθυνση Ανάλυσης Πιστωτικού Κινδύνου
- Διεύθυνση Επικύρωσης Υποδειγμάτων Κινδύνων
- Διεύθυνση Πιστοδοτήσεων Επιχειρήσεων
- Διεύθυνση Πίστης Καθυστερήσεων
- Διεύθυνση Λιανικής Πίστης

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

Πιστωτικός κίνδυνος

Ο πιστωτικός κίνδυνος απορρέει από την ενδεχόμενη αδυναμία των δανειοληπτών ή των αντισυμβαλλόμενων να αποπληρώσουν τις οφειλές που προκύπτουν από τις δανειακές τους υποχρεώσεις προς

τον Όμιλο, λόγω της επιδείνωσης της πιστοληπτικής τους ικανότητας, ιδιαίτερα εντός ενός επιδεινούμενου χρηματοπιστωτικού και μακροοικονομικού περιβάλλοντος.

Η διαχείριση του πιστωτικού κινδύνου βρίσκεται υπό την εποπτεία του Γενικού Διευθυντή και Chief Risk Officer του Ομίλου. Αποτελεί αρμοδιότητα των Διευθύνσεων που είναι υπεύθυνες για τον καθορισμό των ανωτάτων ορίων ανάληψης πιστωτικού κινδύνου και των πολιτικών διαχείρισής του, για την αναθεώρηση των εγκρίσεων πιστοδοτήσεων και των διαδικασιών παρακολούθησης των επιχειρησιακών Μονάδων, για τη διαδικασία υπολογισμού της απομείωσης 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 κλάδους και χώρες. Εξειδικευμένα τμήματα είναι υπεύθυνα για την ανάπτυξη των υποδειγμάτων αξιολόγησης και μέτρησης 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. Η ανεξάρτητη Διεύθυνση Επικύρωσης Υποδειγμάτων Κινδύνων είναι υπεύθυνη για την επικύρωση των συστημάτων διαβάθμισης και των υποδειγμάτων μέτρησης του πιστωτικού κινδύνου, των υποδειγμάτων και μεθοδολογιών αποτίμησης του κινδύνου αγοράς, ρευστότητας, επιτοκιακού και λειτουργικού κινδύνου.

Πλαίσιο Διαχείρισης Πιστωτικού Κινδύνου

Ο Όμιλος Alpha Bank έχει υιοθετήσει μία σαφώς καθορισμένη στρατηγική ανάληψης και διαχείρισης 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 διαχείρισης πιστωτικού κινδύνου διαμορφώνεται σύμφωνα με τους ακόλουθους στόχους:

- Την ανεξαρτησία της διαχείρισης του πιστωτικού κινδύνου από δραστηριότητες ανάληψης κινδύνων και από τους Λειτουργούς, στις αρμοδιότητες των οποίων εμπίπτουν οι εν λόγω δραστηριότητες.

- Την παροχή πλήρους και έγκαιρης υποστήριξης στις επιχειρησιακές Μονάδες κατά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων.
 - Τη διαρκή και συστηματική παρακολούθηση του δανειακού χαρτοφυλακίου, σύμφωνα με την πολιτική και τις διαδικασίες του Ομίλου που διασφαλίζουν τη χρηστή διαδικασία έγκρισης δανείων.
 - Την παρακολούθηση 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 συγκέντρωσης του πιστωτικού κινδύνου (όρια ανά πιστούχο, ανά τομέα οικονομίας και ανά γεωγραφική περιοχή).
 - Την εκτέλεση ενός πλαισίου ελέγχων, προκειμένου να διασφαλισθεί ότι η ανάληψη πιστωτικού κινδύνου βασίζεται σε ορθές αρχές διαχείρισης 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 Τράπεζας και Ομίλου και ειδικότερα σε επίπεδο δανείου, αλλά και χαρτοφυλακίου δανείων.
 - Την έγκριση από σαφώς καθορισμένες δομές ιεραρχίας κάθε νέας χορήγησης πίστωσης και κάθε ουσιώδους μεταβολής υφισταμένης πίστωσης (π.χ. στη διάρκεια, στη δομή των εξασφαλίσεων έναντι της πίστωσης 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 (Business Units) και των Μονάδων Εγκρίσεων (Credit Units) με επαρκείς γνώσεις και με εμπειρία για εφαρμογή των πολιτικών και των διαδικασιών της Τράπεζας.
 - Τη μέτρηση και την αξιολόγηση των κινδύνων που απορρέουν από τις κάθε είδους πιστοδοτήσεις της Τράπεζας και των Εταιρειών 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 μέτρησης και παρακολούθησης του πιστωτικού κινδύνου, με τη χρήση μίας σειράς διαδικασιών λήψης αποφάσεων για τη χορήγηση πιστώσεων,

εξέτασης και ανάλυσης της συγκέντρωσης κινδύνων, έγκαιρης προειδοποίησης για την ανάληψη κινδύνων πέραν των επιπέδων ανοχής, καθώς και διαχείρισης των προβληματικών πιστοδοτήσεων. Το πλαίσιο αυτό προσαρμόζεται στις απαιτήσεις των εκάστοτε οικονομικών συγκυριών καθώς και στη φύση και στην έκταση των επιχειρησιακών δραστηριοτήτων του Ομίλου.

Κυριότερες ενέργειες ενίσχυσης του πλαισίου διαχείρισης του πιστωτικού κινδύνου

Ειδικότερα, με στόχο την περαιτέρω ενίσχυση και βελτίωση του πλαισίου διαχείρισης πιστωτικού κινδύνου, πραγματοποιήθηκαν οι κάτωθι ενέργειες κατά το 2021:

Ενέργειες σχετικά με τους Κλιματικούς Κινδύνους

- Επικαιροποίηση της απογραφής κινδύνων (Risk Inventory) προκειμένου να ενσωματωθεί στους εσωτερικούς ορισμούς κινδύνων, η διάσταση των κλιματικών κινδύνων. Τα κύρια κανάλια μετάδοσης κλιματικών κινδύνων στον τομέα του πιστωτικού κινδύνου περιλαμβάνουν τον κίνδυνο μετάβασης (πχ. τα πρότυπα ενεργειακής απόδοσης δύναται να επιφέρουν σημαντικό κόστος προσαρμογής και επομένως χαμηλότερη κερδοφορία για τους αντισυμβαλλόμενους καθώς και χαμηλότερες αξίες εξασφαλίσεων) και τον φυσικό κίνδυνο (πχ. η ζημιά στις περιουσιακές αξίες των αντισυμβαλλομένων μειώνει την αξία των περιουσιακών τους στοιχείων και την αποτίμηση των εξασφαλίσεων).
- Διεξαγωγή άσκησης αξιολόγησης σημαντικότητας, με σκοπό τον εντοπισμό των κλάδων που είναι περισσότερο ευαίσθητοι στους κλιματικούς κινδύνους. Στο πλαίσιο αυτό διεξήχθη άσκηση για την αξιολόγηση του κινδύνου μετάβασης στο εταιρικό χαρτοφυλάκιο, ώστε να προσδιοριστεί η έκθεση της Τράπεζας ανά τομέα καθώς και η κατανομή του χαρτοφυλακίου στις δυνητικά υψηλού κινδύνου μετάβασης κατηγορίες.

Όσον αφορά στον φυσικό κίνδυνο, διενεργήθηκε άσκηση αξιολόγησης σημαντικότητας για τον κίνδυνο πλημμύρας σε σχέση με την κατανομή των εξασφαλιζόμενων με ακίνητη περιουσία ανοιγμάτων ανά κατηγορία κινδύνου της γεωγραφικής περιοχής των ανοιγμάτων, λαμβάνοντας υπόψη και την ασφάλιση των εξασφαλίσεων έναντι φυσικών καταστροφών που ισχύει για το σύνολο των ενυπόθηκων ακινήτων της Τράπεζας.

- Επικαιροποίηση της Πιστωτικής Πολιτικής για τη

διεύρυνση του καταλόγου εξαιρούμενων δραστηριοτήτων, δηλαδή των δραστηριοτήτων που δεν χρηματοδοτούνται. Ειδικότερα ο Όμιλος δεν χρηματοδοτεί τις ακόλουθες δραστηριότητες:

-Εξόρυξη θερμικού λιγνίτη ή παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας με καύση λιγνίτη.

-Έρευνα, εξόρυξη, παραγωγή αργού πετρελαίου.

-Ανάπτυξη πετρελαϊκών έργων, εκτός από τις σπάνιες και εξαιρετικές περιπτώσεις στις οποίες τα προερχόμενα από τα έργα έσοδα στοχεύουν αποκλειστικά στη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου ή εξέρχονται από τα υφιστάμενα πεδία παραγωγής.

• Σε ευθυγράμμιση με τις προσδοκίες της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας και στο πλαίσιο του Σχεδίου Δράσης που υποβλήθηκε στην Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα τον Μάιο του 2021, ο Όμιλος έχει ενσωματώσει στο Πλαίσιο Ανάλυσης Κινδύνων του, τα παρακάτω:

-Ενσωμάτωσε τους κλιματικούς κινδύνους στο συνολικό πλαίσιο διαχείρισης των κινδύνων του.

-Ενίσχυσε τη διαδικασία δέουσας επιμέλειας αναφορικά με την αξιολόγηση του ΠΚΔ (κλιματικού προφίλ των Πελατών της/Περιβαλλοντική Κοινωνική Διακυβέρνηση-ESG), μέσω της συλλογής σχετικών πληροφοριών.

-Χρηματοδοτεί την πράσινη/βιώσιμη μετάβαση των αντισυμβαλλομένων του, τόσο σε βραχυπρόθεσμο, όσο και σε μακροπρόθεσμο διάστημα.

-Στο μέτρο του δυνατού, έχει αρχίσει να συλλέγει πιστοποιητικά ενεργειακής απόδοσης από τους Πελάτες του, προκειμένου να παρακολουθεί την κατηγορία ενεργειακής απόδοσης των ανοιγμάτων του που εξασφαλίζονται με ακίνητα.

Ενέργειες λόγω COVID-19

Εντός του 2021, ο Όμιλος, στο πλαίσιο στήριξης των Πελατών του που έχουν πληγεί από την κρίση λόγω της πανδημίας COVID-19, έλαβε μία σειρά από μέτρα στήριξης επιχειρήσεων και ιδιωτών που αντιμετώπιζαν προσωρινές δυσκολίες πληρωμής λόγω περιορισμένης ρευστότητας. Αρχικά, ο Όμιλος παρείχε στους Πελάτες του, προγράμματα αναστολής δόσεων έως και την 31.3.2021, βάσει σχετικών κατευθυντήριων γραμμών από την EBA (EBA/GL/2020/02, EBA/GL/2020/08 και EBA/GL/2020/15). Σημειώνεται ότι, στις 31.12.2021, δεν υφίστανται ενεργά δάνεια αναστολής πληρωμών. Από την 1.4.2021 και μετά, ο Όμιλος για όσους Πελάτες τα προγράμματα αναστολής δόσεων δεν ήταν αρκετά για να επανέλθει η ικανότητα αποπληρωμής τους στα προ κρίσης επίπεδα, πρόχώρησε στις εξής ενέργειες:

• Για τα ανοίγματα λιανικής τραπεζικής, αξιολόγησε εξατομικευμένα τυχόν οικονομική δυσχέρεια, προκειμένου να επανέλθει στο επίπεδο αποπληρωμής που ίσχυε πριν από την ένταξη στα προγράμματα αναστολής δόσεων, παρέχοντας προγράμματα κλιμακούμε-

νης αναπροσαρμογής της δόσης (step up), τα οποία σηματοδοτήθηκαν σύμφωνα με τις οδηγίες της EBA (EBA/ITS/2017/01, EBA/GL/2016/07).

• Για τα δε ανοίγματα προς επιχειρήσεις, διενεργήθηκε εξατομικευμένη ανάλυση με τα πλέον πρόσφατα οικονομικά στοιχεία ως προς την ύπαρξη ή μη οικονομικής δυσχέρειας και αναλόγως δόθηκαν στους Πελάτες εξατομικευμένες λύσεις οι οποίες σηματοδοτήθηκαν σύμφωνα με τις οδηγίες της EBA (EBA/ITS/2017/01, EBA/GL/2016/07).

Επιπλέον, κατά τη χρήση του 2021, πραγματοποιήθηκαν οι κάτωθι ενέργειες:

• Συνεχής ενίσχυση των μηχανισμών ελέγχου σε επίπεδο δεύτερης γραμμής, προκειμένου να διασφαλίζεται η τήρηση των Πολιτικών Πιστωτικού Κινδύνου σε επίπεδο Τράπεζας και Ομίλου, εστιάζοντας και σε θέματα διαχείρισης των Πιστούχων της Τράπεζας και του Ομίλου που έχουν πληγεί από την κρίση λόγω COVID-19.

• Προσαρμογή της Πολιτικής Διενέργειας Απομειώσεων Πιστοδοτήσεων Ομίλου αναφορικά με τον τρόπο χειρισμού των ανοιγμάτων που έχουν λάβει προγράμματα αναστολής δόσεων λόγω της πανδημίας COVID-19, σχετικά με τον προσδιορισμό της σημαντικής αύξησης πιστωτικού κινδύνου αυτών, κατόπιν λήξης της ισχύος των σχετικών Κατευθυντήριων Γραμμών της EBA “σχετικά με τις νομοθετικές και μη νομοθετικές στάσεις πληρωμών δανείων που εφαρμόζονται εξαιτίας της κρίσης του COVID-19” (EBA/GL/2020/02), από την 1.4.2021.

• Προσαρμογή της Πολιτικής Αθέτησης Πιστωτικών Υποχρεώσεων Ομίλου, αναφορικά με τον τρόπο χειρισμού των ανοιγμάτων που έχουν λάβει προγράμματα αναστολής δόσεων λόγω της πανδημίας COVID-19, σχετικά με την κατηγοριοποίησή τους ως “Ρυθμισμένα”, “σε Αθέτηση” ή “με ένδειξη αδυναμίας πληρωμής”, κατόπιν λήξης της ισχύος των σχετικών Κατευθυντήριων Γραμμών της EBA “σχετικά με τις νομοθετικές και μη νομοθετικές στάσεις πληρωμών δανείων που εφαρμόζονται εξαιτίας της κρίσης του COVID” (EBA/GL/2020/02), από την 1.4.2021.

Λοιπές ενέργειες και Έργα

• Επικαιροποίηση των Κανονισμών Πιστοδοτήσεων Επιχειρηματικής Πίστης (Wholesale) και Λιανικής Τραπεζικής (Retail) στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, λαμβάνοντας υπόψη τις εποπτικές κατευθυντήριες γραμμές επί θεμάτων διαχείρισης πιστωτικού κινδύνου και την επιχειρησιακή στρατηγική του Ομίλου καθώς και τις Κατευθυντήριες Γραμμές της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών ως προς τη χορήγηση και την παρακολούθηση των δανείων (EBA/GL/2020/06).

• Ολοκλήρωση του έργου για τον ψηφιακό μετασχηματισμό και αυτοματοποίηση της εγκριτικής διαδικασίας, μέσω όλων των καναλιών των προϊόντων Καταναλωτικής Πίστης της Τράπεζας.

- Ολοκλήρωση των επιχειρησιακών προδιαγραφών στο πλαίσιο του έργου για τον ψηφιακό μετασχηματισμό και αυτοματοποίηση της εγκριτικής διαδικασίας των προϊόντων στεγαστικής και επιχειρηματικής πίστης (αρμοδιότητας λιανικής τραπεζικής) της Τράπεζας.
- Επικαιροποίηση των Πολιτικών Καθυστερήσεων και Διευθέτησης Οφειλών Wholesale Banking και Λιανικής Τραπεζικής στο πλαίσιο εφαρμογής του Ν. 4738/2020 για τη ρύθμιση οφειλών και την παροχή δεύτερης ευκαιρίας προς Φυσικά και Νομικά Πρόσωπα που αντιμετωπίζουν προβλήματα υπερχρέωσης.
- Επικαιροποίηση της Πολιτικής Κινδύνου Συγκέντρωσης και Πιστωτικών Ορίων (Concentration Risk and Credit Threshold Policy), η οποία καθορίζει τις βασικές αρχές και διαδικασίες βάσει των οποίων η Τράπεζα διαχειρίζεται τον κίνδυνο συγκέντρωσης, τόσο σε επίπεδο κλάδων της οικονομίας, όσο και σε επίπεδο επιχειρήσεων/ομίλων επιχειρήσεων (sector concentration risk, name concentration risk), στο πλαίσιο ενεργούς συμμετοχής της Τράπεζας στο Εθνικό Σχέδιο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (Hellenic Recovery and Resilience Facility-RRF).
- Επικαιροποίηση του πλαισίου ανάπτυξης των υποδειγμάτων πιστωτικού κινδύνου, ώστε αυτό να εναρμονίζεται συνεχώς με τις τρέχουσες εποπτικές απαιτήσεις και τη διεθνή πρακτική.
- Ανάπτυξη και επικαιροποίηση των υποδειγμάτων πιστωτικού κινδύνου, ώστε να διασφαλίζεται η αξιοπιστία των εκτιμήσεων και η συνέπεια με τις τρέχουσες εποπτικές απαιτήσεις. Συγκεκριμένα για το 2021, στο πλαίσιο της ετήσιας αναθεώρησης των παραμέτρων Πιστωτικού Κινδύνου, οι ακόλουθες προσαρμογές έχουν εφαρμοστεί:
 - Νέος Ορισμός Αθέτησης (New DoD): Ο νέος ορισμός αθέτησης έχει υιοθετηθεί, όπου ήταν εφαρμοσμένο, χρησιμοποιώντας έναν proxy αλγόριθμο του νέου ορισμού για την περίοδο πριν το 2021 και τον παραγωγικό νέο ορισμό από την 1 Ιανουαρίου 2021.
 - COVID-19 Moratoria: Η περίοδος εφαρμογής των COVID-19 moratoria έχει εξαιρεθεί από τις αναθεωρημένες μετρήσεις αντικαθιστώντας τη συγκεκριμένη περίοδο με αντίστοιχης διάρκειας χρονικά παράθυρα παρατηρήσεων μετά τη λήξη των moratorium.
 - Περιοδική διενέργεια ασκήσεων προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων (stress tests) ως εργαλείο αξιολόγησης των επιπτώσεων των διαφόρων μακροοικονομικών σεναρίων στη διαμόρφωση της επιχειρησιακής στρατηγικής, στη λήψη επιχειρηματικών αποφάσεων και στην κεφαλαιακή θέση του Ομίλου. Οι ασκήσεις προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων υλοποιούνται σύμφωνα με τις απαιτήσεις του εποπτικού πλαισίου και αποτελούν βασική συνιστώσα της στρατηγικής διαχείρισης του πιστωτικού κινδύνου του Ομίλου.
- Επικύρωση των υποδειγμάτων πιστωτικού κινδύνου βάσει του εγκεκριμένου ετήσιου πλάνου και των αρχών του σχετικού πλαισίου. Επιπρόσθετα, αξιολογήθηκε η αξιοπιστία των υποδειγμάτων με τον νέο ορισμό αθέτησης υποχρέωσης και εφαρμόστηκε ειδικός χειρισμός για τα ανοίγματα σε καθεστώς μορατορίου λόγω της πανδημίας COVID-19.
- Διαρκής επικύρωση των υποδειγμάτων κινδύνων ώστε να διασφαλίζεται η ακρίβεια, η αξιοπιστία, η σταθερότητα και η προβλεπτική ικανότητα αυτών. Πιο συγκεκριμένα:
 - Επικύρωση του υποδείγματος που αφορά σε κίνδυνο αγοράς και κάλυψη των θεμάτων που προκύπτουν κατά τη διενέργεια ελέγχων [π.χ. Στοχευμένη Αξιολόγηση Εσωτερικών Υποδειγμάτων (Targeted Review of Internal Models-TRIM)].
 - Επικύρωση των παραδοχών και των μεθοδολογιών που σχετίζονται με τον κίνδυνο ρευστότητας και χρησιμοποιούνται στη Διαδικασία Εσωτερικής Αξιολόγησης Επάρκειας Ρευστότητας (Internal Liquidity Adequacy Assessment Process-ILAAP), και στο Σχέδιο Ανάκαμψης (Recovery Plan).
 - Επικύρωση του Μοντέλου Λειτουργικού Κινδύνου της Τράπεζας που χρησιμοποιείται στη Διαδικασία Εσωτερικής Αξιολόγησης Επάρκειας Κεφαλαίου (Internal Capital Adequacy Assessment Process-ICAAP) σύμφωνα με τον Πυλώνα II.
- Ανάπτυξη ενιαίας μηχανογραφικής εφαρμογής διενέργειας απομειώσεων, πιστούχων που υπόκεινται σε εξατομικευμένο έλεγχο απομειώσεων, η οποία αποτυπώνει τα μεθοδολογικά εργαλεία, που προβλέπει η ενιαία μεθοδολογία απομειώσεων, που θα χρησιμοποιήσουν οι συμμετέχουσες Μονάδες, κατά την εκτίμηση των αναμενόμενων ταμειακών ροών. Τέλος, με σκοπό τον εμπλουτισμό και την ανάπτυξη του εσωτερικού συστήματος διαχείρισης πιστωτικού κινδύνου, ευρίσκονται σε εξέλιξη οι ακόλουθες ενέργειες:
 - Διαρκής αναδιαμόρφωση των βάσεων δεδομένων για την πραγματοποίηση στατιστικών ελέγχων στα υποδείγματα αξιολόγησης πιστωτικού κινδύνου Ομίλου.
 - Αναβάθμιση και αυτοματοποίηση της παραπάνω διαδικασίας σχετικά με τις πιστοδοτήσεις Επιχειρηματικής και Λιανικής Τραπεζικής (Wholesale Banking και Retail Banking) με τη χρήση εξειδικευμένων στατιστικών λογισμικών.
 - Ενίσχυση του μηχανισμού ελέγχων πληρότητας και ποιότητας των κρίσιμων πεδίων, Επιχειρηματικής και Λιανικής Πίστης, για την παρακολούθηση, τη μέτρηση και τον έλεγχο του πιστωτικού κινδύνου.
 - Έργο αντικατάστασης των υφιστάμενων Συστημάτων Διαβαθμίσεων Πιστωτικού Κινδύνου Επιχειρήσεων του Ομίλου.

Δάνεια και απαιτήσεις κατά Πελατών

Στο τέλος του 2021 τα Μη Εξυπηρετούμενα Ανοίγματα (NPEs) στον Όμιλο ανήλθαν σε Ευρώ 5,1 δισ. έναντι Ευρώ 20,9 δισ. και ο Δείκτης Καθυστερήσεων (NPEs%) σε 13,1% έναντι 42,5% στο τέλος του 2020 ως αποτέλεσμα ολοκλήρωσης των συναλλαγών των Galaxy και Cosmos χαρτοφυλακίων και μεταφοράς σε

Held for Sale των Orbit/Sky/Riviera χαρτοφυλακίων.

Στο τέλος του 2021, τα δάνεια σε καθυστέρηση (NPLs) στον Όμιλο ανήλθαν σε Ευρώ 2,4 δισ. έναντι Ευρώ 14,6 δισ. και ο Δείκτης Καθυστερήσεων (NPLs%) σε 6,2% έναντι 29,8% στο τέλος του 2020. Το συνολικό απόθεμα των προβλέψεων διαμορφώθηκε σε Ευρώ 2,3 δισ. για τον Όμιλο στο τέλος Δε-

ΠΙΝΑΚΑΣ 1**Δάνεια ανά ΔΠΧΠ 9 Στάδιο (Καθυστερημένα και μη)**

(σε χιλ. Ευρώ)

31.12.2021	Δάνεια αποτιμώμενα στην εύλογη αξία μέσω αποτελεσμάτων (FVPL)				Χωρίς καθυστέρηση	Με καθυστέρηση
	Χωρίς καθυστέρηση	Με καθυστέρηση	Καθαρή αξία	Αξία εξασφαλίσεων		
Ιδιώτες και μικρές επιχειρήσεις	0	0	0	0	7.299.642	62.584
Στεγαστικά	0	0	0	0	5.292.201	36.334
Καταναλωτικά	0	0	0	0	562.272	14.004
Πιστωτικές κάρτες	0	0	0	0	761.719	2.816
Μικρές επιχειρήσεις	0	0	0	0	683.450	9.430
Μεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις	114.384	45.311	159.695	151.995	20.385.741	118.655
Μεγάλες επιχειρήσεις	114.384	45.311	159.695	151.995	15.065.973	36.900
Μεσαίες επιχειρήσεις	0	0	0	0	5.319.768	81.755
Δημόσιος τομέας	0	0	0	0	35.542	0
Ελλάδα	0	0	0	0	33.372	0
Λοιπές χώρες	0	0	0	0	2.170	0
Σύνολο	114.384	45.311	159.695	151.995	27.720.925	181.239

31.12.2021	Δάνεια αποτιμώμενα στο αναπόσβεστο κόστος					
	Στάδιο (Stage) 3					
	Χωρίς καθυστέρηση	Με καθυστέρηση	Λογιστικό υπόλοιπο (προ προβλέψεων)	Αναμενόμενες ζημιές πιστωτικού κινδύνου	Καθαρή αξία	Χωρίς καθυστέρηση
Ιδιώτες και μικρές επιχειρήσεις	1.069.306	1.225.165	2.294.471	625.968	1.668.503	979.418
Στεγαστικά	658.806	536.459	1.195.265	189.777	1.005.488	662.475
Καταναλωτικά	131.750	309.307	441.057	196.680	244.377	198.783
Πιστωτικές κάρτες	3.714	61.690	65.404	33.331	32.073	901
Μικρές επιχειρήσεις	275.036	317.709	592.745	206.180	386.565	117.259
Μεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις	652.102	1.121.223	1.773.325	910.483	862.842	168.911
Μεγάλες επιχειρήσεις	349.236	297.113	646.349	272.375	373.974	147.172
Μεσαίες επιχειρήσεις	302.866	824.110	1.126.976	638.108	488.868	21.739
Δημόσιος τομέας	513	595	1.108	464	644	0
Ελλάδα	513	595	1.108	464	644	0
Λοιπές χώρες	0	0	0	0	0	0
Σύνολο	1.721.921	2.346.983	4.068.904	1.536.915	2.531.989	1.148.329

κεμβρίου 2021. Ο Δείκτης Κάλυψης Καθυστερήσεων (NPLs) διαμορφώθηκε σε 97,1% το 2021 έναντι 66,7% το 2020, ενώ ο Δείκτης Κάλυψης Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων (NPEs) διαμορφώθηκε σε 45,7% το 2021 έναντι 46,6% το 2020.

Τα συνολικά υπόλοιπα των ρυθμισμένων δανείων του Ομίλου κατά την 31.12.2021 ανήλθαν σε Ευρώ 6,1

δισ., με συνολική αξία εξασφαλίσεων Ευρώ 4,3 δισ. Οι κάτωθι σημειώσεις των Οικονομικών Καταστάσεων παρουσιάζουν σε ενοποιημένη βάση τα δάνεια και τις απαιτήσεις κατά Πελατών με βάση την ποιότητά τους και με βάση την ανάλυση ενηλικίωσής τους.

Δάνεια αποτιμώμενα στο αναπόσβεστο κόστος

Στάδιο (Stage) 1			Στάδιο (Stage) 2					
Λογιστικό υπόλοιπο (προ προβλέψεων)	Αναμενόμενες ζημιές πιστωτικού κινδύνου	Καθαρή αξία	Χωρίς καθυστέρηση	Με καθυστέρηση	Λογιστικό υπόλοιπο (προ προβλέψεων)	Αναμενόμενες ζημιές πιστωτικού κινδύνου	Καθαρή αξία	
7.362.226	12.090	7.350.136	3.097.481	427.045	3.524.526	163.844	3.360.682	
5.328.535	3.347	5.325.188	1.922.919	248.820	2.171.739	67.858	2.103.881	
576.276	3.755	572.521	371.251	93.569	464.820	52.765	412.055	
764.535	2.679	761.856	86.192	20.413	106.605	12.613	93.992	
692.880	2.309	690.571	717.119	64.243	781.362	30.608	750.754	
20.504.396	35.860	20.468.536	1.295.871	61.823	1.357.694	20.425	1.337.269	
15.102.873	32.350	15.070.523	799.968	29.798	829.766	15.990	813.776	
5.401.523	3.510	5.398.013	495.903	32.025	527.928	4.435	523.493	
35.542	55	35.487	588	23	611	60	551	
33.372	40	33.332	362	23	385	51	334	
2.170	15	2.155	226	0	226	9	217	
27.902.164	48.005	27.854.159	4.393.940	488.891	4.882.831	184.329	4.698.502	

Δάνεια απομειωμένα κατά την αρχική τους αναγνώριση (POCI)					
Με καθυστέρηση	Λογιστικό υπόλοιπο (προ προβλέψεων)	Αναμενόμενες ζημιές πιστωτικού κινδύνου	Καθαρή αξία	Συνολική καθαρή αξία στο αναπόσβεστο κόστος	Αξία εξασφαλίσεων
391.344	1.370.762	246.473	1.124.289	13.503.610	10.592.303
145.480	807.955	80.081	727.874	9.162.431	8.722.590
98.539	297.322	72.927	224.395	1.453.348	482.496
7.621	8.522	5.350	3.172	891.093	3.536
139.704	256.963	88.115	168.848	1.996.738	1.383.681
195.195	364.106	147.587	216.519	22.885.166	17.890.238
57.451	204.623	38.693	165.930	16.424.203	13.156.372
137.744	159.483	108.894	50.589	6.460.963	4.733.866
0	0	0	0	36.682	36.311
0	0	0	0	34.310	33.979
0	0	0	0	2.372	2.332
586.539	1.734.868	394.060	1.340.808	36.425.458	28.518.852

ΠΙΝΑΚΑΣ 2**Ανάλυση ενηλικίωσης δανείων ανα ΔΠΧΠ 9 Στάδιο και ανά κατηγορία δανείων**

(σε χιλ. Ευρώ)

31.12.2021	Ιδιώτες και μικρές επιχειρήσεις			
	Στεγαστικά	Καταναλωτικά	Πιστωτικές κάρτες	Μικρές επιχειρήσεις
Τρέχουσα	0	0	0	0
1 - 30 ημέρες	0	0	0	0
31 - 60 ημέρες	0	0	0	0
61 - 90 ημέρες	0	0	0	0
91 - 180 ημέρες	0	0	0	0
181 - 360 ημέρες	0	0	0	0
> 360 ημέρες	0	0	0	0
Σύνολο	0	0	0	0
Αξία εξασφαλίσεων	0	0	0	0

31.12.2021	Δάνεια αποτιμώμενα στο αναπόσβεστο κόστος				
	Ιδιώτες και μικρές επιχειρήσεις				
	Στεγαστικά				
	Στάδιο (Stage) 1	Στάδιο (Stage) 2	Στάδιο (Stage) 3	Δάνεια απομειωμένα κατά την αρχική τους αναγνώριση (POCI)	Σύνολο
Τρέχουσα	5.289.085	1.861.698	581.663	610.902	8.343.348
1 - 30 ημέρες	36.102	157.262	30.538	23.875	247.777
31 - 60 ημέρες	0	56.949	27.985	13.553	98.487
61 - 90 ημέρες	0	27.972	23.040	8.997	60.009
91 - 180 ημέρες	0	0	87.439	22.159	109.598
181 - 360 ημέρες	0	0	115.885	27.788	143.673
> 360 ημέρες	0	0	138.939	20.600	159.539
Σύνολο	5.325.187	2.103.881	1.005.489	727.874	9.162.431
Αξία εξασφαλίσεων	5.075.320	1.953.492	1.015.231	678.547	8.722.590

Δάνεια αποτιμώμενα στην εύλογη αξία μέσω των αποτελεσμάτων (FVPL)

Μεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις		Δημόσιος τομέας		Σύνολο
Μεγάλες επιχειρήσεις	Μεσαίες επιχειρήσεις	Ελλάδα	Λοιπές χώρες	
114.384	0	0	0	114.384
24.531	0	0	0	24.531
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
20.781	0	0	0	20.781
159.696	0	0	0	159.696
151.995	0	0	0	151.995

Καταναλωτικά

Στάδιο (Stage) 1	Στάδιο (Stage) 2	Στάδιο (Stage) 3	Δάνεια απομειωμένα κατά την αρχική τους αναγνώριση (POCI)	Σύνολο
558.708	329.909	95.585	169.231	1.153.433
13.814	40.867	10.647	13.096	78.424
0	9.998	6.483	4.999	21.480
0	31.282	6.053	3.136	40.471
0	0	21.599	6.730	28.329
0	0	42.412	12.688	55.100
0	0	61.598	14.516	76.114
572.522	412.056	244.377	224.396	1.453.351
183.564	100.919	78.715	119.298	482.496

31.12.2021	Δάνεια αποτιμώμενα στο αναπόσβεστο κόστος				
	Ιδιώτες και μικρές επιχειρήσεις				
	Πιστωτικές κάρτες				
	Στάδιο (Stage) 1	Στάδιο (Stage) 2	Στάδιο (Stage) 3	Δάνεια απομειωμένα κατά την αρχική τους αναγνώριση (POCI)	Σύνολο
Τρέχουσα	759.073	76.484	2.327	780	838.664
1 - 30 ημέρες	2.783	10.593	655	47	14.078
31 - 60 ημέρες	0	4.678	427	18	5.123
61 - 90 ημέρες	0	2.237	289	29	2.555
91 - 180 ημέρες	0	0	4.186	55	4.241
181 - 360 ημέρες	0	0	10.498	311	10.809
> 360 ημέρες	0	0	13.693	1.931	15.624
Σύνολο	761.856	93.992	32.075	3.171	891.094
Αξία εξασφαλίσεων	1.707	11	1.789	30	3.537

31.12.2021	Δάνεια αποτιμώμενα στο αναπόσβεστο κόστος				
	Μεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις				
	Μεγάλες επιχειρήσεις				
	Στάδιο (Stage) 1	Στάδιο (Stage) 2	Στάδιο (Stage) 3	Δάνεια απομειωμένα κατά την αρχική τους αναγνώριση (POCI)	Σύνολο
Τρέχουσα	15.033.647	784.684	243.941	136.833	16.199.105
1 - 30 ημέρες	36.876	12.194	66.919	0	115.989
31 - 60 ημέρες	0	1.726	0	0	1.726
61 - 90 ημέρες	0	15.171	10.066	0	25.237
91 - 180 ημέρες	0	0	2.083	0	2.083
181 - 360 ημέρες	0	0	278	7.759	8.037
> 360 ημέρες	0	0	50.686	21.338	72.024
Σύνολο	15.070.523	813.775	373.973	165.930	16.424.201
Αξία εξασφαλίσεων	11.883.973	664.095	446.202	162.101	13.156.371

31.12.2021	Δάνεια αποτιμώμενα στο αναπόσβεστο κόστος				
	Δημόσιος τομέας				
	Ελλάδα				
	Στάδιο (Stage) 1	Στάδιο (Stage) 2	Στάδιο (Stage) 3	Δάνεια απομειωμένα κατά την αρχική τους αναγνώριση (POCI)	Σύνολο
Τρέχουσα	33.333	310	513	0	34.156
1 - 30 ημέρες	0	0	0	0	0
31 - 60 ημέρες	0	0	0	0	0
61 - 90 ημέρες	0	23	0	0	23
91 - 180 ημέρες	0	0	0	0	0
181 - 360 ημέρες	0	0	0	0	0
> 360 ημέρες	0	0	131	0	131
Σύνολο	33.333	333	644	0	34.310
Αξία εξασφαλίσεων	33.324	23	632	0	33.979

Μικρές επιχειρήσεις				
Στάδιο (Stage) 1	Στάδιο (Stage) 2	Στάδιο (Stage) 3	Δάνεια απομειωμένα κατά την αρχική τους αναγνώριση (POCI)	Σύνολο
681.318	689.655	227.174	104.651	1.702.798
9.254	43.189	12.772	5.721	70.936
0	8.011	12.129	3.404	23.544
0	9.900	8.875	1.857	20.632
0	0	22.989	4.822	27.811
0	0	34.905	8.127	43.032
0	0	67.722	40.266	107.988
690.572	750.755	386.566	168.848	1.996.741
461.452	500.440	306.598	115.191	1.383.681

Μεσαίες επιχειρήσεις				
Στάδιο (Stage) 1	Στάδιο (Stage) 2	Στάδιο (Stage) 3	Δάνεια απομειωμένα κατά την αρχική τους αναγνώριση (POCI)	Σύνολο
5.316.381	491.853	200.967	17.099	6.026.300
81.632	19.001	48.737	3.505	152.875
0	12.442	6.058	3.142	21.642
0	197	6.533	0	6.730
0	0	11.129	0	11.129
0	0	21.871	35	21.906
0	0	193.574	26.809	220.383
5.398.013	523.493	488.869	50.590	6.460.965
3.601.378	408.848	657.341	66.298	4.733.865

Λοιπές χώρες				
Στάδιο (Stage) 1	Στάδιο (Stage) 2	Στάδιο (Stage) 3	Δάνεια απομειωμένα κατά την αρχική τους αναγνώριση (POCI)	Σύνολο
2.155	217	0	0	2.372
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
2.155	217	0	0	2.372
2.105	226	0	0	2.331

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. Ζημίες είναι δυνατόν να προκύψουν κατά τη διαχείριση τόσο του εμπορικού χαρτοφυλακίου, όσο και των στοιχείων Ενεργητικού-Παθητικού.

1. Εμπορικό Χαρτοφυλάκιο

Εφαρμόζεται εξειδικευμένη Πολιτική Ομίλου για τη διαχείριση του κινδύνου αγοράς στον Όμιλο, δηλαδή την ταυτοποίηση, μέτρηση, παρακολούθηση και έλεγχο του κινδύνου αγοράς που ενυπάρχει σε στοιχεία Ενεργητικού και Παθητικού που συναλλάσσονται από τις μονάδες Διαχείρισης Διαθεσίμων Ομίλου και τοπικών ανά χώρα, καθώς και τη διασφάλιση ότι επαρκή κεφάλαια διακρατούνται για αυτό το είδος κινδύνου. Ο τελικός στόχος της Πολιτικής είναι η παροχή πλαισίου και αρχών για την αποτελεσματική διαχείριση του κινδύνου αγοράς, με σκοπό:

- Τη διακράτηση του κινδύνου αγοράς εντός ορίων, σύμφωνα με τη διάθεση ανάληψης κινδύνου του Ομίλου.
- Τον περιορισμό του κινδύνου απάτης ή μη συμμόρφωσης με τις εποπτικές απαιτήσεις με τον καθορισμό ορθών μεθοδολογιών.
- Τον καθορισμό επαρκών ελέγχων για την αποτροπή σημαντικών ζημιών.
- Τη διευκόλυνση αποτελεσματικής λήψης αποφάσεων με την ποσοτικοποίηση, όπου είναι εφικτό, της πιθανότητας αποτυχίας επίτευξης κερδών ή άλλων στόχων.

Όλες οι αρμόδιες Μονάδες του Ομίλου και τοπικών ανά χώρα εφαρμόζουν την Πολιτική αναπτύσσοντας και εφαρμόζοντας τις κατάλληλες διαδικασίες.

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 διακράτησης μίας και δέκα ημερών, αναλόγως του χρόνου που απαιτείται για τη ρευστοποίηση του χαρτοφυλακίου. Σε ημερήσια βάση διενεργείται δοκιμαστικός, εκ των υστέρων, έλεγχος του μοντέλου υπολογισμού της Αξίας σε Κίνδυνο λαμβάνοντας υπόψη υποθετικές και πραγματικές μεταβολές σε κέρδη και ζημίες του εμπορικού χαρτοφυλακίου (hypothetical and actual back-testing). Επιπρόσθετα, σύμφωνα με τις βέλτιστες πρακτικές, διενεργείται επικύρωση του μοντέλου από ανεξάρτητη μονάδα στην Τράπεζα κατ' ελάχιστον σε ετήσια βάση.

Για τον υπολογισμό της Αξίας σε Κίνδυνο μίας ημέρας του χαρτοφυλακίου συναλλαγών της Τράπεζας χρησιμοποιείται περίοδος μεταβλητότητας δύο ετών και διάστημα εμπιστοσύνης 99%. Στον Πίνακα 3 παρατίθενται τα στοιχεία που προέκυψαν για το εμπορικό χαρτοφυλάκιο έτους 2021 και αφορούν στην Τράπεζα. Οι Εταιρείες του Ομίλου έχουν πολύ μικρές θέσεις και πολύ μικρά όρια για το χαρτοφυλάκιο συναλλαγών και συνεπώς, η έκθεση σε κίνδυνο αγοράς είναι αμελητέα.

ΠΙΝΑΚΑΣ 3
Αξία σε Κίνδυνο Εμπορικού Χαρτοφυλακίου

Ποσά σε Ευρώ						2021	2020
	Συναλλαγματικός Κίνδυνος	Επιτοκιακός Κίνδυνος	Κίνδυνος Τιμής	Κίνδυνος Εμπορευμάτων	Επίδραση Αλληλο-συσχέτισης	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΝΟΛΟ
31 Δεκεμβρίου	1.611.800	3.408.959	44.742	24	-1.108.784	3.956.741	4.652.422
Μέση ημερήσια Αξία*	2.090.985	4.212.795	39.290	49	-1.975.827	4.367.292	4.663.097
Μέγιστη ημερήσια Αξία*	1.621.287	5.405.227	0	6	-1.636.901	5.389.619	5.637.432
Ελάχιστη ημερήσια Αξία*	2.734.122	3.976.011	72.839	0	-3.115.837	3.667.135	3.131.103

*Ετησίως

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 τις 31.12.2011, στον υπολογισμό των κεφαλαιακών απαιτήσεων για τον γενικό κίνδυνο αγοράς συνυπολογίζεται στην Αξία σε Κίνδυνο και η δυναμική ζημία υπό ακραίες συνθήκες (stressed VaR). Εντός του 2013, κατόπιν της ενσωμάτωσης στα χαρτοφυλάκια της Alpha Bank των θέσεων της Εμπορικής Τράπεζας, η Τράπεζα της Ελλάδος επικύρωσε, εκ νέου, τη χρήση από την Alpha Bank του εσωτερικού υποδείγματος για τον υπολογισμό των κεφαλαιακών απαιτήσεων για την κάλυψη του κινδύνου αγοράς. Το 2018, το εσωτερικό μοντέλο της Τράπεζας για τον υπολογισμό κεφαλαιακών απαιτήσεων έναντι κινδύνου αγοράς υποβλήθηκε σε έλεγχο από τον Ενιαίο Εποπτικό Μηχανισμό (Targeted Review of Internal Models – TRIM) που εστίασε σε διαδικασίες, στο πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων αγοράς και τον υπολογισμό των κεφαλαιακών απαιτήσεων.

Στο πλαίσιο της πολιτικής διαχείρισης χρηματοοικονομικών κινδύνων από την Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού-Παθητικού (ALCo), έχουν θεσπισθεί όρια έκθεσης μεγίστης ζημίας (stop loss) και Αξίας σε Κίνδυνο (VaR) στα διάφορα προϊόντα που απαρτίζουν τις θέσεις διαπραγμάτευσης και χρηματοοικονομικής διαχείρισης, λαμβανομένων υπόψη 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 κάλυψης και τυχόν υπερβάσεις των ορίων έκθεσης και μεγίστης ζημίας των θέσεων διαπραγμάτευσης και χρηματοοικονομικής διαχείρισης της Ελλάδος. Οι κατά τόπους Μονάδες Διαχείρισης Κινδύνων παρακολουθούν σε ημερήσια βάση και κατά τη διάρκεια της ημέρας τη χρήση των ορίων χρηματοοικονομικής διαχείρισης των αντίστοιχων Μονάδων του εξωτερικού. Σε ημερήσια βάση ενοποιούνται τα αποτελέσματα διαχείρισης των κατά τόπους Μονάδων και ελέγχονται για το ποσοστό κάλυψης καθώς και για τυχόν υπερβάσεις των ορίων χρηματοοικονομικής διαχείρισης του Ομίλου. Επιπρόσθετα, η παρακο-

λούθηση και ο έλεγχος των αντίστοιχων ορίων Αξίας σε Κίνδυνο πραγματοποιούνται, επίσης, σε ημερήσια βάση.

Η Τράπεζα χρησιμοποιεί εξειδικευμένη εφαρμογή για την παροχή αναλύσεων κινδύνων και αποδόσεων στο πλαίσιο συμμόρφωσης της Τράπεζας με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2017/653 σχετικά με τα έγγραφα βασικών πληροφοριών που αφορούν συσκευασμένα επενδυτικά προϊόντα για ιδιώτες επενδυτές και επενδυτικά προϊόντα βασισμένα σε ασφάλιση (Key Information Documents for Packaged Retail and Insurance-based Investment Products-PRIPs KIDs).

Εντός του 2021, επικαιροποιήθηκε η διάθεση ανάληψης κινδύνων για το τραπεζικό χαρτοφυλάκιο ομολόγων του Ομίλου ώστε να ικανοποιεί τις επιχειρησιακές απαιτήσεις. Σε συνέχεια της λεπτομερούς παραμετροποίησης της νέας εφαρμογής κινδύνων αγοράς (MX.3 by MUREX), αντικατέστησε την εφαρμογή κινδύνων αγοράς KVAR+ από αρχές Ιουλίου 2021. Επιπρόσθετα αναβαθμίστηκε η λειτουργικότητα FRTB-SA (Fundamental Review of the Trading Book – Standardised Approach) στη νέα εφαρμογή και ξεκίνησε η υποβολή αναφορών σύμφωνα με τις εποπτικές απαιτήσεις. Η εφαρμογή παρακολούθησης των ορίων κινδύνων αγοράς αναβαθμίστηκε για να αντιμετωπίσει γνωστά σφάλματα (bugs). Στο πλαίσιο της μεταρρύθμισης των επιτοκίων αναφοράς (Benchmark Rate Reform) οι νέες καμπύλες χωρίς κίνδυνο για τα κύρια νομίσματα υλοποιήθηκαν στις εφαρμογές front office και κινδύνων αγοράς με σκοπό τη συμμόρφωση με τις πρακτικές στις αγορές και τις αλλαγές στις συμβάσεις CSA (Credit Support Annex) με τρίτους.

2. Χρηματοοικονομικοί Κίνδυνοι Τραπεζικού Χαρτοφυλακίου

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

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 θέσης από τα στοιχεία του ισολογισμού και της προθεσμιακής θέσης από τα παράγωγα προϊόντα (Πίνακας 4).

ΠΙΝΑΚΑΣ 4
Συναλλαγματική Θέση
Όμιλος Alpha Bank
31.12.2021

Ποσά σε εκατ. Ευρώ	USD	GBP	CHF	JPY	RON	RSD	Λοιπά ΕΝ	EUR	ΣΥΝΟΛΟ
Σύνολο Ενεργητικού	3.081,4	635,5	408,7	10,4	1.734,7	0,1	863,1	66.622,0	73.356,0
Σύνολο Υποχρεώσεων	2.870,8	279,5	146,5	1,1	1.419,6	0,0	1.008,1	61.550,9	67.276,4
Συναλλαγματική Θέση Στοιχείων Ισολογισμού	210,6	356,0	262,3	9,3	315,0	0,1	-145,0	5.071,1	6.079,5
Προθεσμική Συναλλαγματική	-175,4	-311,2	-185,8	-10,7	-272,3	0,0	180,7	793,2	18,5
Συνολική Συναλλαγματική	35,2	44,8	76,4	-1,4	42,7	0,1	35,8	5.864,4	6.098,0

Ο συναλλαγματικός κίνδυνος που αναλαμβάνει ο Όμιλος προέρχεται κυρίως από τα στοιχεία ενεργητικού και παθητικού του τραπεζικού χαρτοφυλακίου και επιδιώκεται η αντιστάθμισή του, εφόσον υπάρχουν αντίστοιχα εργαλεία στα εν λόγω νομίσματα.

β. Επιτοκιακός κίνδυνος

Ως επιτοκιακός κίνδυνος τραπεζικού χαρτοφυλακίου ορίζεται ο κίνδυνος για τα κεφάλαια και για τα καθαρά έσοδα της Τράπεζας 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 Βάσης (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 Προαίρεσης (Option Risk), ο οποίος προκύπτει είτε από θέσεις σε παράγωγα προϊόντα (options) είτε από το δικαίωμα των Πελατών να μεταβάλουν 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 χαρτοφυλάκιο γίνεται σε μηνιαία βάση και σύμφωνα με τις πολιτικές και τις διαδικασίες για τη δια-

χείριση 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 χαρτοφυλακίου του Ομίλου, χρησιμοποιούνται σε τακτική βάση και σύμφωνα με τις οδηγίες της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών οι εξής τεχνικές:

- Ανάλυση ανοιγμάτων (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 επανατιμολόγησής τους, ενώ τα προϊόντα σταθερού επιτοκίου σύμφωνα με την ημερομηνία λήξης τους. Οι απαιτήσεις ή οι υποχρεώσεις, οι οποίες δεν έχουν τακτική συμβατική ημερομηνία λήξης ή ημερομηνία επαναπροσδιορισμού επιτοκίου (όπως οι ανοικτοί λογαριασμοί κεφαλαίων κίνησης και οι καταθέσεις όψεως και ταμειευτηρίου), κατανέμονται σε χρονικές περιόδους βάσει στατιστικής μελέτης της κίνησης των εν λόγω λογαριασμών.

Στον Πίνακα 5 παρουσιάζεται η Ανάλυση Επαναπροσδιορισμού Επιτοκίων Στοιχείων Ενεργητικού-Παθητικού στις 31.12.2021 για τον Όμιλο.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5
Ανάλυση Επαναπροσδιορισμού
Επιτοκίων Στοιχείων Ενεργητικού - Παθητικού
Όμιλος Alpha Bank
31.12.2021

Ποσά σε εκατ. Ευρώ	< 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	26.981,3	10.914,4	3.913,3	1.695,7	10.777,6	8.614,2	10.459,3	73.356,0
Υποχρεώσεις	12.855,8	4.572,6	3.020,4	3.622,7	31.928,9	8.834,3	2.441,8	67.276,4
Καθαρή Θέση	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	6.079,5	6.079,5
Σύνολο Υποχρεώσεων και Καθαρής Θέσης	12.855,8	4.572,6	3.020,4	3.622,7	31.928,9	8.834,3	8.521,3	73.356,0
Επιτοκιακό Άνοιγμα	14.125,5	6.341,8	892,9	-1.926,9	-21.151,3	-220,0	1.938,1	0,0
Σωρευτικό Άνοιγμα	14.125,5	20.467,3	21.360,2	19.433,3	-1.718,0	-1.938,1	0,0	0,0

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 Τράπεζας και του Ομίλου (Economic Value of Equity). Τα ακραία σενάρια περιλαμβάνουν, παράλληλες και μη, μετατοπίσεις της καμπύλης των επιτοκίων και εφαρμόζονται τόσο για εποπτικούς, όσο και για διαχειριστικούς σκοπούς της Τράπεζας.

Συγκεκριμένα, τα εποπτικά σενάρια είναι τα κάτωθι:

- Παράλληλη μετατόπιση ± 200 μονάδων βάσης (Up/Down 200 basis points)
- Αύξηση της κλίσης της καμπύλης επιτοκίων (Steepening)
- Εξομάλυνση της κλίσης της καμπύλης επιτοκίων (Flattening)
- Άνοδος των βραχυπρόθεσμων επιτοκίων (Short rates up)
- Πτώση των βραχυπρόθεσμων επιτοκίων (Short rates down)

Αντίστοιχα, τα ακραία σενάρια που εφαρμόζονται για διαχειριστικούς λόγους είναι τα ακόλουθα:

- Παράλληλη μετατόπιση ± 25 μονάδων βάσης (Up/Down 25 basis points)
- Παράλληλη μετατόπιση ± 50 μονάδων βάσης (Up/Down 50 basis points)
- Παράλληλη μετατόπιση ± 100 μονάδων βάσης (Up/

Down 100 basis points)

- Άνοδος 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 κατόπιν εφαρμογής των ακραίων σεναρίων στα επιτόκια της αγοράς, στις 31.12.2021 για τον Όμιλο.

ΠΙΝΑΚΑΣ 6
Ευαισθησία Καθαρού Εσόδου Τόκων και Καθαρής Θέσης
31.12.2021

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	130	632
Parallel shift of -200bps	-50	963
Steepening	-37	-215
Flattening	96	694
Short Rates Up	121	581
Short Rates Down	-61	-177
Long Rates Up	8	-73
Long Rates Down	1	526

Στη διάρκεια του 2021, ο κίνδυνος επιτοκίου του τραπεζικού χαρτοφυλακίου μειώθηκε σημαντικά, καθώς εξυγιάνθηκε το δανειακό χαρτοφυλάκιο με τη βελτίωση της ποιότητάς του. Συγκεκριμένα επιτεύχθηκε μείωση των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων μέσω των τιτλοποιήσεων Galaxy & Cosmos καθώς και των πωλήσεων των δανείων των χαρτοφυλακίων Orbit & Sky. Η χρήση των ορίων για σκοπούς επιτοκιακού κινδύνου, δεν παρουσίασαν καμία υπέρβαση στη διάρκεια του έτους για την Τράπεζα και για τις θυγατρικές της.

Το μηχανογραφικό σύστημα που χρησιμοποιείται για την ανάλυση του επιτοκιακού κινδύνου στο τραπεζικό χαρτοφυλάκιο (IRRBB), είναι το Sendero Data Management και Asset Liability Management. Η Alpha Bank ολοκλήρωσε τη διαδικασία αναβάθμισης της εφαρμογής Sendero σε νεότερη έκδοση η οποία είναι σε παραγωγή από τον Ιανουάριο του 2021.

Η νέα αναβαθμισμένη έκδοση προσφέρει καλύτερη υποστήριξη στα εποπτικά reports & KRIs, στην ικανότητα δημιουργίας dynamic balance sheet με την ενσωμάτωση του budget, στη δημιουργία ανοιγμάτων σε όρους Fair Value καθώς επίσης και στη δημιουργία DV01 Gap. Επιπλέον, η νέα έκδοση δίνει τη δυνατότητα για ευκολότερη ενοποίηση των αποτελεσμάτων των Θυγατρικών στον Όμιλο και ανάλυσης των Earnings at Risk.

Τέλος, έχουν ήδη ενσωματωθεί στο σύστημα Sendero οι θυγατρικές Τράπεζες της Κύπρου και της Ρουμανίας με αποτέλεσμα την καλύτερη ποιότητα δεδομένων για τις θυγατρικές, λόγω της αυτόματης ενσωμάτωσης των δεδομένων τους στην εφαρμογή.

Η αποτύπωση του Ισολογισμού στην ανανεωμένη εφαρμογή παρακολούθησης κινδύνων Ενεργητικού και Παθητικού (Risk Manager module) βασίζεται στον διαχωρισμό των δανείων μεταξύ αυτών που αποτιμώνται στο αναπόσβεστο κόστος (Amortized Cost) και αυτών που αποτιμώνται μέσω των αποτελεσμάτων χρήσης (Fair Value through P&L), σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης (ΔΠΧΠ) 9 και τις αντίστοιχες παραμέτρους (περίμετρος, καμπύλες επιτοκίων, discount spread). Η εκτίμηση της μεταβλητότητας του καθαρού εσόδου τόκων του τραπεζικού χαρτοφυλακίου και της οικονομικής αξίας δανείων και καταθέσεων Πελατών υπολογίζονται με βάση τις οδηγίες της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών (EAT, Ιούλιος του 2018), με σκοπό να ελέγχονται οι επιπτώσεις στον βραχυπρόθεσμο και στον μεσομακροπρόθεσμο επιτοκιακό κίνδυνο. Η επίπτωση των ακραίων σεναρίων που αφορούν στον επιτοκιακό κίνδυνο του τραπεζικού χαρτοφυλακίου σε όρους καθαρού εσόδου τόκων και οικονομικής αξίας (Net Interest Income and Economic Value) παρουσιάζονται σε μηνιαία βάση σε επίπεδο Ομίλου

στην Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων, καθώς επίσης και στην Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού-Παθητικού.

Κίνδυνος Ρευστότητας

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

Κατά τη διάρκεια του 2021 οι καταθέσεις Πελατών τόσο σε επίπεδο Τράπεζας, όσο και σε επίπεδο Ομίλου παρουσίασαν αύξηση. Ως εκ τούτου, στις 31.12.2021, οι καταθέσεις της Τράπεζας εμφανίστηκαν αυξημένες κατά Ευρώ 3,53 δισ., περίπου 9,29% σε σχέση με τις 31.12.2020. Αντίστοιχα, οι καταθέσεις σε επίπεδο Ομίλου αυξήθηκαν κατά 7,16% (Ευρώ 3,14 δισ.). Στα ανωτέρω ποσά περιλαμβάνονται και οι καταθέσεις του ελληνικού δημοσίου, των οποίων το υπόλοιπο μηδενίστηκε κατά το 2021 από Ευρώ 0,4 δισ. στις 31.12.2020.

Η απόφαση της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας (7.4.2020 και 22.4.2020) για την αποδοχή των ελληνικών χρεωστικών τίτλων ως εξασφάλιση σε πιστωτικές πράξεις του Ευρωσυστήματος, ακόμη και αν οι τίτλοι δεν πληρούν τις ελάχιστες απαιτήσεις για το σκοπό αυτό, διατηρήθηκε και το 2021. Με την απόφαση αυτή, η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα αναγνωρίζει την πρόοδο που έχει επιδείξει η ελληνική οικονομία και επιδιώκει την κοινή αντιμετώπιση μεταξύ των κρατών-μελών της ζώνης του Ευρώ.

Ήδη από τις 24.6.2020, η Τράπεζα συμμετείχε στο πρόγραμμα TLTRO III το οποίο παρέχει μακροπρόθεσμη χρηματοδότηση με συμβατικό αρνητικό επιτόκιο -0,5%. Σημειώνεται ότι το επιτόκιο χρηματοδότησης του εν λόγω προγράμματος δύναται να διαμορφωθεί σε -1% για την περίοδο από τον Ιούνιο του 2020 έως τον Ιούνιο του 2022, εφόσον επιτευχθούν συγκεκριμένοι στόχοι που έχουν τεθεί αναφορικά με το ύψος των χορηγήσεων της Τράπεζας για επιμέρους περιόδους. Συγκεκριμένα:

- Εάν για την περίοδο Μαρτίου 2020-Μαρτίου 2021 το ύψος των χορηγήσεων, που εμπίπτουν στο πρόγραμμα, παραμείνει στα επίπεδα του Μαρτίου 2020, το επιτόκιο θα διαμορφωθεί σε -1% για την περίοδο Ιουνίου 2020-Ιουνίου 2021 και -0,5% για την υπόλοιπη διάρκεια της χρηματοδότησης.
- Επιπρόσθετα εάν οι χορηγήσεις για την περίοδο

Οκτωβρίου 2020-Δεκεμβρίου 2021 παραμείνουν στα επίπεδα του Οκτωβρίου 2020 το επιτόκιο δανεισμού δύναται να διαμορφωθεί σε -1% και για την περίοδο Ιουνίου 2021-Ιουνίου 2022.

Επιπλέον, με την ανακοίνωση στις 10.12.2020 προστέθηκαν τρεις ακόμη ημερομηνίες (Ιούνιος, Σεπτέμβριος και Δεκέμβριος του 2021) για τη συμμετοχή στο εν λόγω πρόγραμμα και αυξήθηκε το ποσό που μπορεί δυνητικά να δανειστεί μια τράπεζα στο πλαίσιο του TLTRO III από 50% σε 55% των επιλέξιμων δανείων.

Στο πλαίσιο αυτό η χρηματοδότηση της Τράπεζας από το Ευρωσύστημα, στις 31.12.2021 ανήλθε σε Ευρώ 13,0 δισ., αυξημένη κατά Ευρώ 1,1 δισ. σε σχέση με τις 31.12.2020. Καθώς επετεύχθησαν οι συγκεκριμένοι στόχοι του προγράμματος, αναφορικά με τη χορήγηση δανείων εκ μέρους της Τράπεζας, ποσό Ευρώ 2 δισ. ανανεώθηκε τον Δεκέμβριο του 2021 με μακροπρόθεσμο ορίζοντα, η Τράπεζα επωφελήθηκε του πλεονεκτικού επιτοκίου του -1%.

Η εν λόγω αύξηση της χρηματοδότησης είχε ως αποτέλεσμα τη μείωση στις ακριβότερες συμφωνίες επαναγοράς (repos συναλλαγές) κατά Ευρώ 0,32 δισ. Μέσω της χρηματοδότησης από το εν λόγω πρόγραμμα, η Τράπεζα κατάφερε να επεκτείνει τον χρονικό ορίζοντα της χρηματοδότησης της σε μακροπρόθεσμο δανεισμό καθώς και να βελτιώσει τους όρους τιμολόγησης σε σχέση με τις συμφωνίες επαναγοράς.

Κατά τη διάρκεια του 2021, η Τράπεζα επικαιροποίησε, στο πλαίσιο της εφαρμογής του Πυλώνα II, τόσο τη Διαδικασία Εσωτερικής Αξιολόγησης Επάρκειας Κεφαλαίου (ICAAP), όσο και τη Διαδικασία Εσωτερικής Αξιολόγησης Επάρκειας Ρευστότητας (ILAAP). Επιπλέον, το δεύτερο εξάμηνο του έτους, η Τράπεζα επικαιροποίησε τις πολιτικές και τις διαδικασίες του Σχεδίου Ανάκαμψης (Recovery Plan) καθώς και των σεναρίων των ασκήσεων προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων για σκοπούς ρευστότητας. Παράλληλα, επικαιροποιήθηκαν τα Σχέδια Αντιμετώπισης Κρίσης Ρευστότητας (Contingency Funding Plans) και τα Σχέδια Ανάκαμψης (Recovery Plans) όλων των Θυγατρικών Τραπεζών του Ομίλου.

Προκειμένου να εξασφαλιστεί η ετοιμότητα των Τραπεζών στην αντιμετώπιση της κρίσης από την πανδημία COVID-19, ο Ενιαίος Εποπτικός Μηχανισμός έχει ζητήσει τη διενέργεια έκτακτης μηνιαίας άσκησης παρακολούθησης της ρευστότητας. Μέχρι στιγμής

δεν έχουν επισημανθεί σημεία συζήτησης από τον Ενιαίο Εποπτικό Μηχανισμό.

Η διατραπεζική χρηματοδότηση (βραχυπρόθεσμη, μεσομακροπρόθεσμη) καθώς και οι δείκτες έγκαιρης προειδοποίησης (Early Warning Indicators) της Τράπεζας και των θυγατρικών Τραπεζών του Ομίλου, παρακολουθούνται σε ημερήσια βάση με αντίστοιχη παραγωγή αναφορών, ενώ σημαντικές ημερήσιες αποκλίσεις αναφέρονται αρμόδια.

Ασκήσεις προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων, για σκοπούς ρευστότητας, πραγματοποιούνται σε μηνιαία βάση ή και συχνότερα, προκειμένου να αξιολογηθούν πιθανές εκροές (συμβατικές ή ενδεχόμενες), με σκοπό τον προσδιορισμό του επιπέδου της άμεσης διαθέσιμης ρευστότητας για την κάλυψη των αναγκών της Τράπεζας. Οι ασκήσεις αυτές διενεργούνται

σύμφωνα με την εγκεκριμένη Πολιτική Κινδύνου Ρευστότητας (Liquidity Risk Policy) του Ομίλου.

Πέραν των εποπτικών απαιτήσεων, η Alpha Bank παρακολουθεί την Ανάλυση Ληκτότητας Στοιχείων Ενεργητικού-Παθητικού σε επίπεδο Τράπεζας και Ομίλου, σε μηνιαία βάση, στην 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 λήξης τους, με εξαίρεση τους λογαριασμούς χωρίς συμβατική λήξη (π.χ. καταθέσεις όψεως Πελατών, μετακύλιση δανείων κεφαλαίου κίνησης κ.λπ.), οι οποίοι κατανέμονται σε χρονικές περιόδους βάσει στατιστικής μελέτης της κίνησής τους. Όσον αφορά στις 31.12.2021, η ανάλυση αυτή σε επίπεδο Ομίλου παρουσιάζεται στον Πίνακα 7.

ΠΙΝΑΚΑΣ 7
Ανάλυση Ληκτοτήτων Στοιχείων Ενεργητικού - Παθητικού
Όμιλος Alpha Bank
31.12.2021

Ποσά σε εκατ. Ευρώ	< 1 μηνός	1 έως 3 μήνες	3 έως 6 μήνες	6 έως 12 μήνες	> 1 έτους	Σύνολο
Ενεργητικό	23.154,3	1.670,4	1.245,8	4.235,3	43.050,2	73.356,0
Υποχρεώσεις	9.208,8	4.488,7	3.082,8	4.256,8	46.239,3	67.276,4
Καθαρή Θέση	0,0	0,0	0,0	0,0	6.079,5	6.079,5
Σύνολο Υποχρεώσεων και Καθαρής Θέσης	9.208,8	4.488,7	3.082,8	4.256,8	52.318,8	73.356,0
Άνοιγμα Ρευστότητας	13.945,4	-2.818,3	-1.837,0	-21,5	-9.268,6	0,0
Σωρευτικό Άνοιγμα	13.945,4	11.127,1	9.290,1	9.268,6	0,0	0,0

Κίνδυνος Αντισυμβαλλομένου και Χωρών

Κίνδυνος αντισυμβαλλομένου είναι ο κίνδυνος αθέτησης των συμβατικών υποχρεώσεων του αντισυμβαλλομένου πριν από τον οριστικό διακανονισμό των χρηματοροών των υφιστάμενων συναλλαγών του έναντι του Ομίλου. Ζημία θα προκύψει, όταν το σύνολο των συναλλαγών έχει θετική αποτίμηση για τον Όμιλο κατά τη στιγμή της αθέτησης 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), την έμμεση έκθεση (η οποία αφορά στη χρηματοδότηση των δραστηριοτήτων των Μονάδων του Ομίλου στη χώρα) καθώς και την έκθεση στον τραπεζικό αλλά και στον ιδιωτικό τομέα.

Η παρακολούθηση και ο έλεγχος για το ποσοστό

κάλυψης 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 Εταιρείες του Ομίλου πραγματοποιούνται σε ημερήσια βάση. Η παρακολούθηση της έκθεσης 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 έκθεσης έναντι Πελατών και κατά τη θέσπιση πιστωτικών ορίων ανά Πελάτη, λαμβάνονται υπόψη πράξεις σε παράγωγα. Τα σχετικά όρια για πράξεις σε παράγωγα παρακολουθούνται και ελέγχονται τακτικά για το ποσοστό κάλυψης 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 υπόψη οι πιθανότητες αθέτησης υποχρεώσεων βασισμένες σε δεδομένα της αγοράς όπως τα περιθώρια των συμβολαίων ανταλλαγής πιστωτικών κινδύνων (Credit Default Swaps-CDSs) ή τα εσωτερικά υποδείγματα αξιολόγησης της Τράπεζας. Η αποτίμηση του πιστωτικού κινδύνου για τα παράγωγα χρηματοοικονομικά μέσα γίνεται σε μηνιαία βάση και επηρεάζει την εύλογη αξία των συναλλαγών. Σύμφωνα με τις βέλτιστες πρακτικές, επικύρωση του μοντέλου BCVA διενεργείται από ανεξάρτητη Μονάδα στην Τράπεζα. Η εφαρμογή που χρησιμοποιείται για τον υπολογισμό BCVA χρησιμοποιείται ακόμη 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 Διαχείρισης Διαθεσίμων σε καθημερινή βάση.

Εντός του 2021, επικαιροποιήθηκε ο κανονισμός πιστοδοτήσεων αντισυμβαλλομένου για την έκθεση στο Ελληνικό Δημόσιο και Συνδεδεμένων Μερών με την εισαγωγή μίας πιο λεπτομερούς δομής ορίων.

Λειτουργικός κίνδυνος

Λειτουργικός κίνδυνος είναι ο κίνδυνος εμφάνισης 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 προσέγγισης αυτής. Συγκεκριμένα, προκειμένου να διαχειριστεί 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 διαχείρισης των αγωγών κατά του Ομίλου.
- Αναγνώριση και αξιολόγηση των λειτουργικών κινδύνων, μέσω διαδικασιών αυτοαξιολόγησης λειτουργικού κινδύνου και άλλων σχετικών τεχνικών.
- Ορισμός και παρακολούθηση δεικτών λειτουργικού κινδύνου.
- Δημιουργία αναφορών.
- Εισαγωγή τεχνικών μείωσης του λειτουργικού κινδύνου, οι οποίες αφορούν τόσο στην εφαρμογή σχεδίων δράσης που βελτιώνουν το υπάρχον σύστημα εσωτερικού ελέγχου, όσο και στην ασφάλιση έναντι συγκεκριμένων κινδύνων.
- Συντονισμός της διαχείρισης συγκεκριμένων ασφαλιστηρίων συμβολαίων του Ομίλου και συγκεκριμένα των κάτωθι:
 1. Ασφαλιστήριο συμβόλαιο Κάλυψης Οικονομικών Εγκλημάτων (Bankers Blanket Bond – Crime Bond).
 2. Ασφαλιστήριο συμβόλαιο Αστικής Ευθύνης (Bankers Blanket Bond – Civil Liability).
 3. Ασφαλιστήριο συμβόλαιο Κάλυψης Ευθύνης Διευθυντών και Στελεχών (Directors and Officers) καθώς και το σχετικό συμπληρωματικό συμβόλαιο Κάλυψης Στελεχών (Run-Off Policy).
 4. Ασφαλιστήριο συμβόλαιο Κάλυψης Κυβερνοεπιθέσεων (Cyber Risk).

- Υπολογισμός των κεφαλαιακών απαιτήσεων για 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 Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου έχουν την πρωταρχική ευθύνη διαχείρισης των λειτουργι-

κών τους κινδύνων.

Οι παρακάτω ενέργειες ολοκληρώθηκαν κατά το έτος 2021:

- Επικαιροποίηση διάφορων πολιτικών και εγχειριδίων (π.χ. RCSA manual).
- Έκδοση του Group's ICT Risk Management Framework προς συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της EBA.
- Έκδοση του Control Validation Framework για τον έλεγχο της αποτελεσματικότητας των internal

controls.

- Ανάπτυξη μεθοδολογίας που θα παράγει ετήσιο προφίλ λειτουργικού κινδύνου σε επίπεδο Τράπεζας.
- Υιοθέτηση επικαιροποιημένου Operational Risk Taxonomy.
- Μερική υλοποίηση της νέας εφαρμογής λειτουργικού κινδύνου.

Οι πρωτοβουλίες που αναμένεται να αναλάβει ο Όμιλος για το 2022 είναι οι εξής:

- Πλήρης υλοποίηση της νέας εφαρμογής λειτουργι-

κού κινδύνου.

- Εφαρμογή της μεθοδολογίας που θα παράγει το ετήσιο προφίλ λειτουργικού κινδύνου σε επίπεδο Τράπεζας.
- Εισαγωγή Δεικτών Λειτουργικού Κινδύνου (KRIs) σε νέες Διευθύνσεις ώστε να υπάρξει πλήρης κάλυψη των Διευθύνσεων της Τράπεζας.
- Επικαιροποίηση της Πολιτικής για το Fraud Risk.



7. ΚΕΦΑΛΑΙΑΚΗ ΕΠΑΡΚΕΙΑ

Πολιτική του Ομίλου είναι η διατήρηση μίας ισχυρής κεφαλαιακής επάρκειας και κεφαλαιακών πλεονασμάτων πάνω από τις ελάχιστες κανονιστικές απαιτήσεις, προκειμένου να εξασφαλίζεται η επίτευξη του επιχειρηματικού της σχεδίου 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 Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε., δεν επιτρέπεται η αγορά ιδίων μετοχών της χωρίς την έγκρισή του, σύμφωνα με το Πλαίσιο Συνεργασίας (Relationship Framework Agreement) που έχει υπογραφεί μεταξύ της Εταιρείας και του ΤΧΣ. Η Alpha Τράπεζα Α.Ε. ως συστημική τράπεζα και κατ' επέκταση και η μητρική της Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε., εποπτεύονται από τον Ενιαίο Εποπτικό Μηχανισμό (ΕΕΜ) της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας (ΕΚΤ), προς τον οποίο υποβάλλονται στοιχεία σε τριμηνιαία βάση. Η εποπτεία διενεργείται σύμφωνα με τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό 575/2013 (CRR), όπως τροποποιήθηκε, μεταξύ άλλων, με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2019/876 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ("CRR 2") και την Ευρωπαϊκή Οδηγία 2013/36 (CRD IV), όπως ενσωματώθηκε στον ελληνικό Ν. 4261/2014 και τροποποιήθηκε μεταξύ άλλων από την Οδηγία 2019/878 (CRD V) και ενσωματώθηκε στο εθνικό δίκαιο με τον Ν. 4799/2021. 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 Τράπεζας 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 γνωστοποίησης 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 συγκέντρωσης, οι δείκτες ρευστότητας, το σύστημα εσωτερικού ελέγχου, συμπεριλαμβανομένου του συστήματος διαχείρισης 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). Τα εποπτικά κεφάλαια περιλαμβάνουν τα Κεφάλαια Κοινών Μετοχών της Κατηγορίας 1 (CET1) (μετοχικό κεφάλαιο, αποθεματικά, δικαιώματα μειοψηφίας), τα πρόσθετα κεφάλαια κατηγορίας 1 (υβριδικό τίτλο) και τα συμπληρωματικά κεφάλαια κατηγορίας 2 (δάνεια μειωμένης εξασφάλισης). Τα Σταθμισμένα, για τον κίνδυνο, Στοιχεία του Ενεργητικού, περιλαμβάνουν τον πιστωτικό κίνδυνο του επενδυτικού χαρτοφυλακίου (συμπεριλαμβανομένου του κινδύνου αντισυμβαλλομένου και του κινδύνου προσαρμογής πιστωτικής αποτίμησης αντισυμβαλλομένου), τον κίνδυνο αγοράς του εμπορικού χαρτοφυλακίου και τον λειτουργικό κίνδυνο.

Για τον υπολογισμό του δείκτη κεφαλαιακής επάρκειας ακολουθούνται οι διατάξεις του ανωτέρω θεσμικού πλαισίου όπως ισχύουν. Επιπρόσθετα:

- Πέραν του ορίου 8% για τον Δείκτη Κεφαλαιακής Επάρκειας, ισχύουν όρια 4,5% για τον δείκτη κεφαλαίου κοινών μετοχών και 6% για τον δείκτη κεφαλαίου της κατηγορίας I (Tier I).
- Προβλέπεται η διατήρηση αποθεμάτων ασφαλείας κεφαλαίου επιπλέον των κεφαλαίων κοινών μετοχών. Ειδικότερα, η Συνδυασμένη Απαιτηση Αποθέματος Ασφαλείας αποτελείται από:
 - Το Απόθεμα Ασφαλείας Διατηρήσεως Κεφαλαίων το οποίο ανέρχεται στο 2,5%.
 - Τα κάτωθι αποθέματα ασφαλείας που καθορίστη-

καν με Πράξεις Εκτελεστικής Επιτροπής από την Τράπεζα της Ελλάδος:

*Αντικυκλικό Κεφαλαιακό Απόθεμα “μηδέν τοις εκατό” (0%) για το 2021.

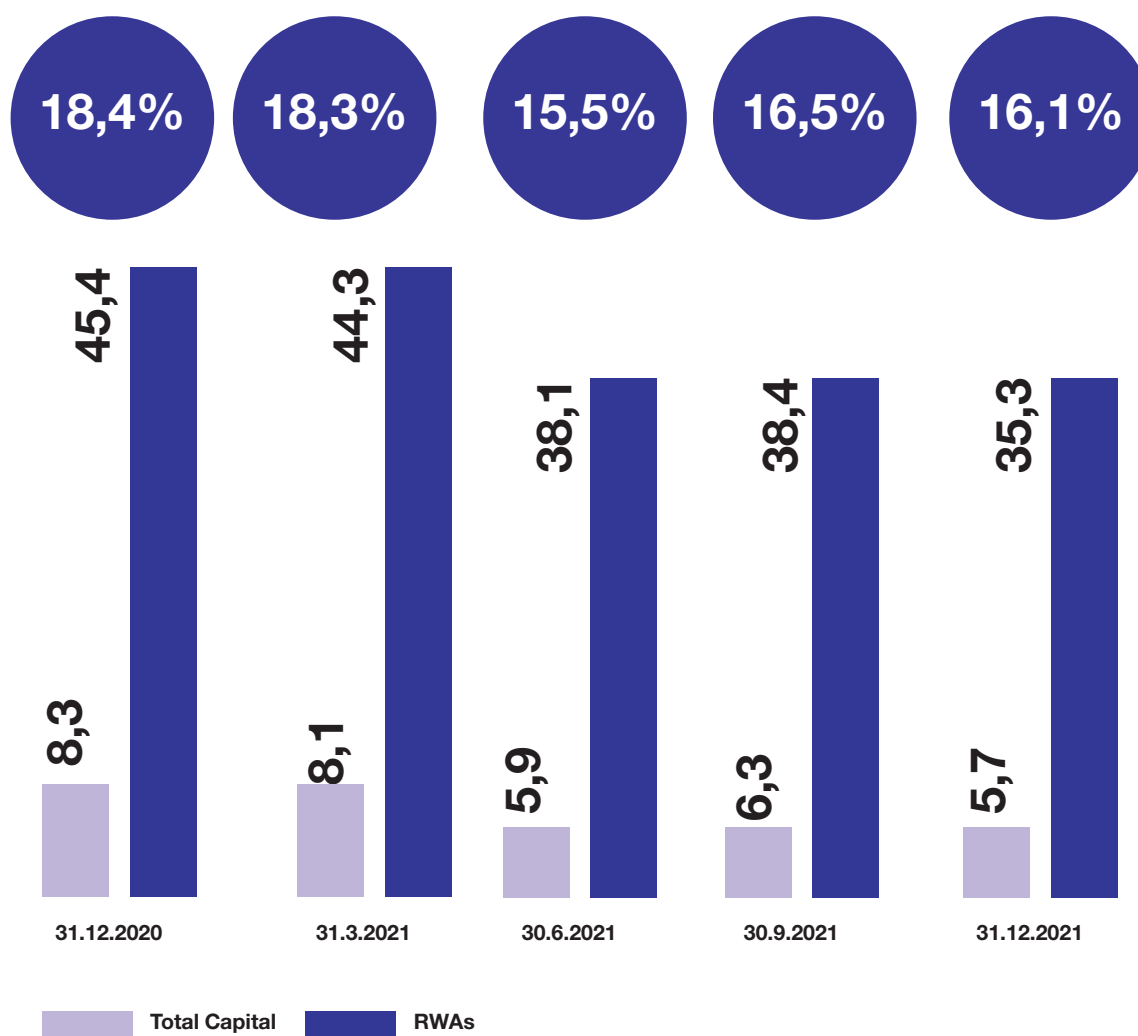
*Απόθεμα Συστημικά Σημαντικών Ιδρυμάτων (O-SII) από 1.1.2019 και σταδιακά μέχρι την 1.1.2023 “ένα τοις εκατό” (1%). Για το 2021 το ποσοστό ανέρχεται σε 0,5%.

Δείκτες Κεφαλαιακής Επάρκειας της Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε.

	31.12.2021	31.12.2020
Δείκτης Κεφαλαίων Κοινών Μετοχών της Κατηγορίας 1 (CET 1)	13,2%	17,3%
Δείκτης Βασικών Ιδίων Κεφαλαίων της Κατηγορίας 1 (Tier 1)	13,2%	17,3%
Δείκτης Κεφαλαιακής Επάρκειας (Tier 1 + Tier 2)	16,1%	18,4%

Το παρακάτω γράφημα παρουσιάζει την εξέλιξη των εποπτικών ιδίων κεφαλαίων, σταθμισμένων περιου-

σιακών στοιχείων (RWAs) του Ομίλου και του δείκτη CET 1.



Στις 28 Δεκεμβρίου 2020, η ΕΚΤ ενημέρωσε την Alpha Τράπεζα Α.Ε., πριν από τη διάσπαση, ότι από τις 31 Ιανουαρίου 2021 το ελάχιστο όριο του Συνολικού Δείκτη Ιδίων Κεφαλαίων (Overall Capital Requirements-OCR) παραμένει 14% από το 2020. Στις 2 Φεβρουαρίου 2022, η ΕΚΤ ενημέρωσε την Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε. ότι από τον Μάρτιο του 2022 το ελάχιστο όριο του ενοποιημένου Συνολικού Δείκτη Ιδίων Κεφαλαίων (Overall Capital Requirements-OCR) αυξάνεται σε 14.25%. Ο OCR αποτελείται από το ελάχιστο όριο του Συνολικού Δείκτη Ιδίων Κεφαλαίων (8%), σύμφωνα με το άρθρο 92(1) της CRR, τις πρόσθετες εποπτικές απαιτήσεις για τον Πυλώνα II (P2R) σύμφωνα με το άρθρο 16(2)(α) του Κανονισμού 1024/2013/ΕΕ, οι οποίες ανέρχονται σε 3%, καθώς επίσης και τις συνδυασμένες απαιτήσεις αποθέματος ασφαλείας (CBR), σύμφωνα με το άρθρο 128(6) της Οδηγίας 2013/36/ΕΕ, οι οποίες ανέρχονται σε 3% για το 2021 και 3,25% για το 2022 λόγω της αύξησης του αποθέματος ασφαλείας των συστημικά σημαντικών ιδρυμάτων (O-SII buffer) κατά 0,25%. Ο ελάχιστος δείκτης θα πρέπει να τηρείται σε συνεχή βάση, λαμβάνοντας υπόψη τις μεταβατικές διατάξεις της CRR/CRD IV.

Στο πλαίσιο της στρατηγικής διαχείρισης κεφαλαίων κατά τη διάρκεια του 2021 η Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε. έχει ολοκληρώσει με επιτυχία:

- Στις 4 Μαρτίου 2021, την έκδοση ομολόγου Tier 2, ύψους Ευρώ 500 εκατ. σε θεσμικούς επενδυτές. Το ομόλογο μειωμένης εξασφάλισης έχει διάρκεια 10,25 έτη και δυνατότητα ανάκλησης μεταξύ 5 και 5,25 ετών, με απόδοση 5,5% μέχρι τις 11.6.2026, το οποίο αναπροσαρμόζεται σε ένα νέο επιτόκιο που ισχύει από την ημερομηνία ανάκλησης μέχρι τη λήξη και το οποίο προσδιορίζεται με βάση το swap rate πενταετίας και περιθώριο 5,823% για την εναπομένουσα διάρκεια από την ημερομηνία ανάκλησης μέχρι τη λήξη. Το ομόλογο είναι εισηγμένο προς διαπραγμάτευση στο Χρηματιστήριο του Λουξεμβούργου.
- Στις 2 Ιουλίου 2021, την προσφορά Ευρώ 800 εκατ. νέων κοινών μετοχών ενισχύοντας περαιτέρω τα εποπτικά κεφάλαια και τους κεφαλαιακούς της δείκτες.

Μέτρα που ελήφθησαν για την ενίσχυση των εποπτικών ιδίων κεφαλαίων των τραπεζών, για την αντιμετώπιση της πανδημίας COVID-19

Καθώς η επίπτωση της πανδημίας COVID-19 άρχισε να γίνεται έκδηλη, η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπε-

ζα (ΕΚΤ), η Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών (ΕΑΤ) και η Ευρωπαϊκή Επιτροπή (ΕΕΠ) ανακοίνωσαν μία σειρά μέτρων με σκοπό την απρόσκοπτη συνέχιση της χρηματοδότησης της πραγματικής οικονομίας από τις εποπτευόμενες τράπεζες.

Συγκεκριμένα, ξεκινώντας από τις 12 Μαρτίου 2020, η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ) και η Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών (ΕΑΤ) ανακοίνωσαν τα ακόλουθα μέτρα χαλάρωσης των ελάχιστων απαιτήσεων κεφαλαίων για τις τράπεζες της Ευρωζώνης:

- Οι τράπεζες έχουν προσωρινά τη δυνατότητα να λειτουργούν κάτω από το επίπεδο των ιδίων κεφαλαίων που ορίζεται από το απόθεμα ασφαλείας διατήρησης κεφαλαίων (Capital Conservation Buffer-CCB) και το αντικυκλικό κεφαλαιακό απόθεμα ασφαλείας (Counter Cyclical Buffer-CCyB). Επιπρόσθετα, στις 28 Ιουλίου 2020, η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ) ανακοίνωσε μέσω δελτίου τύπου ότι επιτρέπεται στα τραπεζικά ιδρύματα να λειτουργούν κάτω από τα προαναφερθέντα όρια τουλάχιστον μέχρι το τέλος του 2022.

- Επιπλέον, η αλλαγή που αναμενόταν τον Ιανουάριο του 2021 υπό τη CRD V, σχετικά με τη σύνθεση του αποθέματος ασφαλείας του Πυλώνα II (P2R), εφαρμόστηκε νωρίτερα επιτρέποντας αυτό να καλύπτεται και από κεφάλαια της κατηγορίας 1 (AT1) κατά 18,75% και από κεφάλαια της κατηγορίας 2 (Tier 2) κατά 25% και όχι μόνο από κεφάλαια κοινών μετοχών της κατηγορίας 1 (CET 1) ως ίσχυε.

- Παράλληλα, η ΕΚΤ εξέδωσε σύσταση προς τις τράπεζες σχετικά με τον περιορισμό της διανομής μερίσματος ή την επαναγορά μετοχών. Σύμφωνα με το δελτίο τύπου που εξέδωσε στις 23 Ιουλίου 2021, η σύσταση ισχύει μέχρι τις 30 Σεπτεμβρίου 2021. Επιπρόσθετα, βάσει της ίδιας ανακοίνωσης, η ΕΚΤ αναμένει από τις τράπεζες την υιοθέτηση μιας συντηρητικής προσέγγισης λαμβάνοντας υπόψη τις μελλοντικές εκτιμήσεις αναφορικά με τις μεταβλητές αποδοχές (variable remuneration).

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αποφάσισε την επανεξέταση του υπάρχοντος εποπτικού πλαισίου φέρνοντας σε ισχύ, νωρίτερα, κανονισμούς οι οποίοι θα συμπεριλαμβάνονταν στο πλαίσιο της CRR2/CRDV, καθώς επίσης και να προσφέρει μεγαλύτερη ευελιξία όσον αφορά στην εποπτική αντιμετώπιση της επίδρασης του προτύπου IFRS 9 στα εποπτικά κεφάλαια της Τράπεζας. Το αναθεωρημένο εποπτικό πλαίσιο δημοσιεύτηκε στην Επίσημη Ιστοσελίδα της Ευρωπαϊ-

κής Ένωσης (Official Journal of the European Union) στις 22 Ιουνίου 2020.

Στις 26 Ιουνίου 2020, η Τράπεζα της Ελλάδος με Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής (ΠΕΕ) καθόρισε το απόθεμα ασφαλείας των συστημικά σημαντικών ιδρυμάτων (O-SII) σε ποσοστό 0,50%, διατηρώντας το σταθερό για το 2021 και παρατείνοντας κατά συνέπεια την υφιστάμενη περίοδο σταδιακής προσαρμογής. Η τρίτη και η τέταρτη φάση μεταφέρονται κατά 12 μήνες αντίστοιχα, με εφαρμογή από την 1 Ιανουαρίου 2022 και την 1 Ιανουαρίου 2023. Η απόφαση αυτή εντάσσεται στο πλαίσιο λήψης μέτρων για την αντιμετώπιση της πανδημίας COVID-19.

Στις 22 Δεκεμβρίου 2020, δημοσιεύτηκε στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης ο κατ' εξουσιοδότηση κανονισμός (ΕΕ) 2020/2176 της Επιτροπής της 12ης Νοεμβρίου 2020 που τροποποιεί τον Κατ' Εξουσιοδότηση Κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 241/2014 όσον αφορά στην αφαίρεση στοιχείων ενεργητικού στην κατηγορία του λογισμικού από τα στοιχεία κεφαλαίου κοινών μετοχών της κατηγορίας 1.

Άσκηση Προσομοίωσης Ακραίων Καταστάσεων της EAT

Σε συνέχεια της αναβολής της άσκησης προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων για το 2020 λόγω της έξαρσης του COVID-19 και της παγκόσμιας εξάπλωσής της, η Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών (EAT) εκκίνησε την Άσκηση Προσομοίωσης Ακραίων Καταστάσεων 2021 (EU-wide Stress Test) στις 29 Ιανουαρίου 2021. Η Άσκηση Προσομοίωσης Ακραίων Καταστάσεων πραγματοποιήθηκε βασιζόμενη στην υπόθεση για στατικούς ισολογισμούς, υπό το βασικό και το δυσμενές σενάριο μακροοικονομικών παραδοχών, με χρονικό ορίζοντα τριών ετών (2020-2023). Το αποτέλεσμα της άσκησης τροφοδοτεί τη συνολική εποπτική αξιολόγηση της Τράπεζας (Supervisory Evaluation Process).

Τα αποτελέσματα δημοσιεύτηκαν στις 30 Ιουλίου 2021 και σύμφωνα με αυτά η Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε. (Όμιλος) ολοκλήρωσε με επιτυχία την Άσκηση Προσομοίωσης Ακραίων Καταστάσεων 2021 (EU-wide Stress Test). Πιο συγκεκριμένα:

- Υπό το βασικό σενάριο, η δημιουργία κεφαλαίου, στην περίοδο της τριετίας (2020-2023), ήταν 2,8%, μετά από τη σταδιακή ενσωμάτωση 2,4% του Διεθνούς Προτύπου Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης 9 (IFRS 9 phase-in). Το 2023, ο Δείκτης Κεφα-

λαίων Κοινών Μετοχών της Κατηγορίας 1 με πλήρη εφαρμογή των μεταβατικών διατάξεων (CET1 fully loaded ratio) ανήλθε στο 17,3%, ενώ ο Δείκτης Μόχλευσης με πλήρη εφαρμογή των μεταβατικών διατάξεων (Leverage ratio (fully loaded)) διαμορφώθηκε στο 13,0%.

- Υπό το δυσμενές σενάριο, ο Δείκτης Κεφαλαίων Κοινών Μετοχών της Κατηγορίας 1 με πλήρη εφαρμογή των μεταβατικών διατάξεων (CET1 fully loaded ratio) ανήλθε στο 8,3% για το έτος 2023, κυρίως λόγω της αρνητικής επίδρασης του πιστωτικού κινδύνου, με το χαμηλότερο επίπεδο του εν λόγω δείκτη στο 8,1% το 2022. Το 2023 ο Δείκτης Μόχλευσης με πλήρη εφαρμογή των μεταβατικών διατάξεων (Leverage ratio fully loaded) διαμορφώθηκε στο 6,1%.

- Η μεθοδολογία της Άσκησης Προσομοίωσης Ακραίων Καταστάσεων δεν λαμβάνει υπόψη την κεφαλαιακή ενίσχυση (έκδοση κεφαλαίων κατηγορίας II, αύξηση μετοχικού κεφαλαίου) και την εξυγίανση του ισολογισμού, γεγονότα που έλαβαν χώρα μετά τις 31 Δεκεμβρίου 2020. Pro forma με την αύξηση μετοχικού κεφαλαίου, υπό το βασικό σενάριο, το 2023, ο Δείκτης Κεφαλαίων Κοινών Μετοχών της Κατηγορίας 1 με πλήρη εφαρμογή των μεταβατικών διατάξεων (CET1 fully loaded ratio) διαμορφώθηκε στο 19,1% και ο Δείκτης Μόχλευσης με πλήρη εφαρμογή των μεταβατικών διατάξεων (Leverage ratio fully loaded) ανήλθε στο 14,4%. Υπό το δυσμενές σενάριο, το 2023, ο Δείκτης Κεφαλαίων Κοινών Μετοχών της Κατηγορίας 1 με πλήρη εφαρμογή των μεταβατικών διατάξεων (CET1 fully loaded ratio) ήταν 10,2% και ο Δείκτης Μόχλευσης με πλήρη εφαρμογή των μεταβατικών διατάξεων (Leverage ratio fully loaded) ανήλθε στο 7,6%.

Ελάχιστη απαίτηση ιδίων κεφαλαίων και επιλέξιμων υποχρεώσεων (MREL)

Η ελάχιστη απαίτηση για ίδια κεφάλαια και επιλέξιμες υποχρεώσεις (MREL) αποτελεί απόθεμα ασφαλείας, το οποίο η Τράπεζα υποχρεούται να τηρεί σε ενοποιημένη βάση, ώστε να μπορέσει να απορροφήσει ζημιές σε περίπτωση εξυγίανσης. Η MREL καθορίζεται από την Ευρωπαϊκή Αρχή Εξυγίανσης (Single Resolution Board) σε ετήσια βάση. Με βάση την πιο πρόσφατη απόφαση της Ευρωπαϊκής Αρχής Εξυγίανσης, από την 1 Ιανουαρίου 2022, η Τράπεζα θα πρέπει να συμμορφώνεται, σε ενοποιημένη βάση, με ενδιάμεση απαίτηση MREL ύψους 14,02%

του σταθμισμένου ενεργητικού (Total Risk Exposure Amount) και 5,91% του δείκτη μόχλευσης (Leverage Exposure). Από την 1 Ιανουαρίου 2026, η απαίτηση MREL σε ενοποιημένη βάση θα ανέρχεται σε ύψος 22,76% του σταθμισμένου ενεργητικού και 5,91% του δείκτη μόχλευσης. Με σκοπό τη συμμόρφωση με τις παραπάνω απαιτήσεις, η Τράπεζα προχώρησε σε σειρά ομολογιακών εκδόσεων εντός του 2021, που είναι εισηγμένες προς διαπραγμάτευση στο Χρηματιστήριο του Λουξεμβούργου – EuroMTF Market:

- Στις 23.9.2021, έκδοση ομολόγου υψηλής εξοφλητικής προτεραιότητας (senior preferred notes),

συνολικού ύψους Ευρώ 500 εκατ, στο πλαίσιο του Προγράμματος Μεσοπρόθεσμων Ευρωομολόγων Ευρώ 15 δισ. Οι ομολογίες υψηλής εξοφλητικής προτεραιότητας (senior preferred) έχουν διάρκεια 6,5 έτη και δυνατότητα ανάκλησης στα 5,5 έτη, με κουπόνι 2,5%.

- Στις 14.12.2021, έκδοση ομολογιών υψηλής εξοφλητικής προτεραιότητας (senior preferred notes), συνολικού ύψους Ευρώ 400 εκατ. Οι ομολογίες υψηλής εξοφλητικής προτεραιότητας (senior preferred) έχουν διάρκεια 2 έτη (λήξη Φεβρουάριος του 2024) και απόδοση 3%, ενώ παρέχουν δυνατότητα προεξό-

φλήσης κατά το πρώτο έτος (Φεβρουάριος του 2023).

Ρευστότητα

Ο Όμιλος υπολογίζει τον LCR και τον NSFR σε μηνιαία και τριμηνιαία βάση αντίστοιχα, όπως ορίζεται στον κανονισμό (ΕΕ) 575/2013. Και οι δύο δείκτες (LCR και NSFR) υπερέβησαν το ελάχιστο αποδεκτό εποπτικό όριο (100%) με τον LCR να φτάνει στο 186,3% και τον NSFR στο 114%. Αυτό αποδίδεται στην αύξηση των καταθέσεων Πελατών, στη βελτιωμένη πρόσβαση στις διατραπεζικές αγορές και στην έκδοση ομολογιών Tier 2 και senior preferred

ύψους Ευρώ 500 εκατ. και Ευρώ 900 εκατ. αντίστοιχα. Ειδικότερα, κατά το 2021, οι υποχρεώσεις προς πιστωτικά ιδρύματα ήταν Ευρώ 14 δισ., αυξημένες κατά Ευρώ 900 εκατ. ή κατά 6,8% σε σύγκριση με τις 31.12.2020, καθώς εντός του 2021 η Τράπεζα αύξησε τη χρηματοδότησή της από την ΕΚΤ μέσω του TLTRO III κατά Ευρώ 1,1 δισ. Επιπλέον, οι καταθέσεις Πελατών ανήλθαν σε Ευρώ 47 δισ., αυξημένες κατά Ευρώ 3,7 δισ. ή κατά 8,5% σε σύγκριση με τις 31.12.2020.



**8. ΚΥΒΕΡΝΟΑΣΦΑΛΕΙΑ
ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ –
ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ
ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ**

Κυβερνοασφάλεια και ασφάλεια πληροφοριών

Η Διεύθυνση Κυβερνοασφάλειας και Ασφάλειας Πληροφοριών (ΔΚΑΠ) έχει την ευθύνη για την ανάπτυξη, υλοποίηση, συντήρηση και την εποπτεία των αρχών, της πολιτικής, των διαδικασιών και των μηχανισμών για την Κυβερνοασφάλεια και για την ασφάλεια πληροφοριών, όπως και για τη διαχείριση θεμάτων Κυβερνοασφάλειας και Ασφάλειας Πληροφοριών του Ομίλου, σύμφωνα με τους Επιχειρησιακούς στόχους και τις Κανονιστικές απαιτήσεις.

Σε αυτό το πλαίσιο, η Διεύθυνση διαχειρίζεται την οργάνωση, τα έργα και τις υποδομές που απαιτούνται για την αποδοτική και αποτελεσματική διαχείριση των θεμάτων Κυβερνοασφάλειας και Ασφάλειας Πληροφοριών στον Όμιλο.

Το 2021, η Διεύθυνση Κυβερνοασφάλειας και Ασφάλειας Πληροφοριών ολοκλήρωσε την εφαρμογή του πρώτου σταδίου του Στρατηγικού Σχεδίου 2021-2023, το οποίο βασίστηκε στο νέο μοντέλο Αξιολόγησης Ωριμότητας Κυβερνοασφάλειας. Αυτός είναι ο δεύτερος κύκλος, με τη χρήση του νέου μοντέλου αξιολόγησης, σε συνέχεια του επιτυχούς πρώτου κύκλου και της ολοκλήρωσης του αντίστοιχου Στρατηγικού Σχεδίου 2018-2020.

Ο τρέχων κύκλος με το νέο μοντέλο αξιολόγησης για το 2021-2023, βασίζεται στην αξιολόγηση του επιπέδου Κυβερνοασφάλειας για 32 Τεχνολογικούς/Τεχνικούς και Οργανωτικούς Τομείς και περισσότερους από 2.400 ελεγκτικούς αντικειμενικούς στόχους (κριτήρια). Το συνολικό Στρατηγικό Σχέδιο 2021-2023 περιλαμβάνει 104 έργα/πρωτοβουλίες για την επίτευξη των στόχων έως το τέλος του 2023.

Το 2021, η Διεύθυνση διαχειρίστηκε 47 έργα στο πλαίσιο του πρώτου σταδίου του νέου κύκλου και εξυπηρέτησε 128.362 αιτήματα για διάφορες υπηρεσίες που αφορούν σε θέματα Κυβερνοασφάλειας. Η Διεύθυνση συμμετείχε σε στρατηγικά έργα πληροφορικής, καθώς και σε προσαρμογές που απαιτούνται για την κάλυψη των απαιτήσεων του Κανονιστικού Πλαισίου και των Εποπτικών Αρχών, καθώς και των επιχειρησιακών απαιτήσεων.

Από πλευράς Διακυβέρνησης, το Σύστημα Διαχείρισης Ασφαλείας Πληροφοριών ISO27001 προσαρμόστηκε κατάλληλα ενσωματώνοντας τις απαιτήσεις των νέων προτύπων:

- ISO27701 (Διαχείριση Ιδιωτικότητας Πληροφοριών)

- ISO27017 (Μηχανισμοί Ελέγχου Ασφάλειας Πληροφοριών στις Υπηρεσίες Cloud)

- ISO27018 (Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων στα Δημόσια Clouds).

Στη συνέχεια, η Διεύθυνση και οι Διευθύνσεις Πληροφορικής κατόπιν της διενέργειας των ετήσιων επιθεωρήσεων πιστοποιήθηκαν εκ νέου σύμφωνα με τα πρότυπα ISO27001 και ISO20000 (Bureau Veritas) και με το πρότυπο ISO22301 (TÜV Austria).

Επίσης, πραγματοποιήθηκαν στοχευμένες ενημερώσεις του Πλαισίου Κυβερνοασφάλειας και Ασφαλείας Πληροφοριών Ομίλου, για την κάλυψη των επιχειρησιακών και κανονιστικών αλλαγών. Στο πλαίσιο των στρατηγικών και συνεχούς βελτίωσης δραστηριοτήτων για τη διαμόρφωση μίας κουλτούρας ισχυρής σε θέματα Κυβερνοασφάλειας, πραγματοποιήθηκαν οι κατάλληλες προσαρμογές στο Πρόγραμμα Ευαισθητοποίησης και τις εκπαιδεύσεις.

Η Ομάδα Αντιμετώπισης Περιστατικών Κυβερνοασφάλειας της Alpha Bank (CSIRT) ήταν πολύ αποτελεσματική στον εντοπισμό, την ανάλυση, τον περιορισμό ή/και τη μείωση των απειλών, καθώς και στην παρακολούθηση του συνολικού πεδίου απειλών. Στα σημαντικότερα έργα συμπεριλήφθηκαν η βελτίωση της κάλυψης της παρακολούθησης των απειλών και του Τομέα Threat Intelligence. Επιπλέον, η διαχείριση περιστατικών Κυβερνοασφάλειας βελτιώθηκε περαιτέρω με την προσαρμογή νέων διαδικασιών, συμπεριλαμβανομένης της ανάπτυξης και βελτίωσης των σχετικών playbooks. Η ομάδα CSIRT της Alpha Bank είναι πλήρες μέλος του Financial Services Information Sharing and Analysis Center (FS-ISAC), το οποίο ενισχύει σημαντικά την ενημέρωση του CSIRT αναφορικά με τα τελευταία συμβάντα Κυβερνοασφάλειας και τις τάσεις των απειλών, ειδικά στον χρηματοπιστωτικό τομέα.

Όσον αφορά στις υποδομές και τις λειτουργίες Κυβερνοασφάλειας, πραγματοποιήθηκαν σημαντικές βελτιώσεις, μεταξύ των οποίων αναβαθμίσεις/αντικαταστάσεις κρίσιμων υποδομών, αναβαθμίσεις λογισμικού και ανάπτυξη νέων μηχανισμών ασφαλείας για την κάλυψη αναγκών ασφαλείας στις Τερματικές Συσκευές, το τηλεπικοινωνιακό δίκτυο, τις εφαρμογές, τις υπηρεσίες Cloud, τις κινητές συσκευές και στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (Email).

Έργα που αφορούν στη Διαχείριση Ταυτότητας και Πρόσβασης Χρηστών (Identity and Access Management - IAM) έχουν επίσης υλοποιηθεί για τη

βελτίωση των σχετικών διαδικασιών και την ενσωμάτωση νέων εφαρμογών στο σύστημα IDM.

Σημαντικά έργα 2021

I. Διακυβέρνηση, Συμμόρφωση με Κανονιστικό Πλαίσιο και Στρατηγική

Στοχευμένες ενημερώσεις των πολιτικών, διαδικασιών και των τεχνολογικών προτύπων του Πλαισίου Κυβερνοασφάλειας και Ασφάλειας Πληροφοριών του Ομίλου για την προσαρμογή σε κανονιστικές, λειτουργικές και τεχνολογικές αλλαγές. Αυτές περιλάμβαναν κάλυψη απαιτήσεων για:

- Τα νέα πρότυπα ISO27017, ISO27018 και ISO27701
- Υπηρεσίες Cloud
- DevSecOps
- Microservices
- OpenShift
- Containers

Η ευαισθητοποίηση και η εκπαίδευση του Προσωπικού αποτελεί κρίσιμη και συνεχή δραστηριότητα για την επίτευξη υψηλού επιπέδου εξοικείωσης με τις βέλτιστες πρακτικές, καθώς και την αναγνώριση και την αντιμετώπιση των κινδύνων Κυβερνοασφάλειας. Επιπλέον του προγράμματος για την εξοικείωση του Προσωπικού με τις αρχές του Πλαισίου Κυβερνοασφάλειας και Ασφάλειας Πληροφοριών Ομίλου, το οποίο ολοκληρώθηκε επιτυχώς, υλοποιήθηκε το εξειδικευμένο πρόγραμμα ευαισθητοποίησης στην Κυβερνοασφάλεια με υποστήριξη από on-line πλατφόρμα. Ο πρώτος κύκλος του προγράμματος υλοποιήθηκε από τον Φεβρουάριο έως τον Ιούνιο του 2021, με εξ αποστάσεως εκπαίδευση και με έμφαση στα σημαντικότερα θέματα και τις σύγχρονες απειλές Κυβερνοασφάλειας. Το πρόγραμμα ήταν διαθέσιμο σε περισσότερους από 6.000 Λειτουργούς της Τράπεζας. Το περιεχόμενό του ενημερώνεται τακτικά ώστε να είναι κατάλληλα επικαιροποιημένο και συναφές, προσαρμοσμένο στον ρόλο του κάθε εκπαιδευόμενου στην Τράπεζα, για την επίτευξη της απαραίτητης εξέλιξης.

Επίσης, προσομοιωμένη Phishing Campaign πραγματοποιήθηκε εσωτερικά στην Τράπεζα, στοχευμένα σε 500 Λειτουργούς με στόχο την αξιολόγηση του επιπέδου ευαισθητοποίησης, ώστε να προσαρμοσθούν/βελτιωθούν αναλόγως οι συγκεκριμένες περιοχές του προγράμματος ευαισθητοποίησης.

Το Προσωπικό της Διεύθυνσης Κυβερνοασφάλειας παρακολούθησε εξειδικευμένα εκπαιδευτι-

κά προγράμματα Κυβερνοασφάλειας αναφορικά με το Penetration Testing και το Secure Software Development. Επιπλέον, Στελέχη της Διεύθυνσης παρακολούθησαν εκπαιδευτικό πρόγραμμα ασφάλειας πληροφοριών και σχετικά workshops για προστασία των δεδομένων και την ασφάλεια στο Cloud. Επίσης, δύο Στελέχη της Διεύθυνσης παρακολούθησαν το εκπαιδευτικό πρόγραμμα της SANS, για την πιστοποίηση σε "Advanced Cyber Incident Response".

Η Διεύθυνση ολοκλήρωσε τις απαραίτητες προσθήκες και προσαρμογές για την επιτυχή επιθεώρηση και την επαναπιστοποίηση ως προς τα πρότυπα PCI-DSS, ISO27001, ISO20000 και ISO22301. Όσον αφορά στο Σύστημα Διαχείρισης ISO27001, η Διεύθυνση προέβη στις απαραίτητες προσαρμογές και προσθήκες για την κάλυψη των απαιτήσεων για τα νέα πρότυπα:

- ISO27701: Διαχείριση Ιδιωτικότητας Πληροφοριών
- ISO27017: Μηχανισμοί Ελέγχου Ασφάλειας Πληροφοριών στις Υπηρεσίες Cloud
- ISO27018: Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων στα Δημόσια Clouds.

Τέλος, συνεχίζεται η εξέλιξη του μοντέλου μέτρησης για την αποτίμηση του βαθμού υιοθέτησης και αποτελεσματικότητας του Πλαισίου Κυβερνοασφάλειας και Ασφάλειας Πληροφοριών τόσο στην Τράπεζα, όσο και στις Εταιρείες του Ομίλου.

II. Διαχείριση Κινδύνων Κυβερνοασφάλειας

Η ανάπτυξη και εξέλιξη της Μεθοδολογίας Αξιολόγησης Κινδύνων Κυβερνοασφάλειας πραγματοποιήθηκε εσωτερικά, λαμβάνοντας υπόψη τα διεθνή πρότυπα και πλαίσια (ISO 27001-27005, ISF, PCI-DSS, CobIT, NIST) και σε ευθυγράμμιση με την Πολιτική Λειτουργικού Κινδύνου του Ομίλου. Οι αξιολογήσεις εμπλουτίστηκαν περαιτέρω με στοιχεία που προκύπτουν από τη διενέργεια διαβάθμισης των πληροφοριών και των ελέγχων ασφαλείας, περιλαμβανομένων των δοκιμών παρείσδυσης (penetration tests) και των ελέγχων ευπαθειών (vulnerability assessments).

Ο Τομέας Διαχείρισης Κινδύνων Κυβερνοασφάλειας υποστηρίζει άμεσα τις Επιχειρησιακές Μονάδες και τις Εταιρείες του Ομίλου στη διενέργεια διαβάθμισης πληροφοριών, την αξιολόγηση κινδύνων ασφάλειας πληροφοριών (ISRA), καθώς και στον συντονισμό για την καταγραφή των αποκλίσεων και την παρακολούθηση της υλοποίησης βελτιώσεων στις κρίσιμες διαδικασίες.

Ο Τομέας συμμετείχε ενεργά στον σχεδιασμό της νέας

πλατφόρμας GRC (Governance, Risk, Compliance), η οποία περιλαμβάνει δεδομένα κινδύνων Κυβερνοασφάλειας καθώς και δεδομένα λειτουργιών αντιμετώπισης συμβάντων. Τα υποσυστήματα για τη διαχείριση κινδύνων Κυβερνοασφάλειας, των ελέγχων ευπαθειών και την αντιμετώπιση περιστατικών λειτουργούν ήδη στο περιβάλλον παραγωγής.

Η συνεχής και σε πραγματικό χρόνο παρακολούθηση για την αναγνώριση ευπαθειών στα κρίσιμα συστήματα της Τράπεζας, πραγματοποιείται μέσω της εγκατάστασης, της διαμόρφωσης και της παρακολούθησης ειδικού λογισμικού.

Υλοποιήθηκε η επέκταση της τρέχουσας λειτουργικότητας και συσχέτισης μεταξύ των αναγνωρισμένων κινδύνων στα συστήματα/εφαρμογές με τα αντίστοιχα συμβάντα ασφαλείας.

Οι μεθοδολογίες αξιολόγησης για την Αρχιτεκτονική και τους κινδύνους Κυβερνοασφάλειας εμπλουτίστηκαν ώστε να υποστηρίζουν τις απαιτήσεις για υπηρεσίες Cloud και αναπτύχθηκε ένα νέο ερωτηματολόγιο αξιολόγησης για τον σχεδιασμό και τους κινδύνους Κυβερνοασφάλειας κατά την προμήθεια ή ανάπτυξη νέων συστημάτων και υπηρεσιών (RfI/RfP).

Τέλος, ο Τομέας Διαχείρισης Κινδύνων πραγματοποίησε αξιολογήσεις ασφαλείας και στη συνέχεια ενέργειες για τη βελτίωση στην ασφάλεια κρίσιμων συστημάτων, υποδομών και διαδικασιών για τον Όμιλο. Οι δραστηριότητες περιλάμβαναν αξιολογήσεις κινδύνου, δοκιμές διείσδυσης, αξιολογήσεις ευπάθειας και αξιολογήσεις κινδύνων προμηθευτών (Vendor Risk Assessments).

III. Αρχιτεκτονική Κυβερνοασφάλειας

Ο Τομέας Αρχιτεκτονικής αξιολόγησε 44 έργα Πληροφορικής (νέα έργα και σημαντικές αλλαγές σε υπάρχοντα) ως προς τα θέματα ασφαλείας από τον σχεδιασμό και εξ ορισμού, της συμμόρφωσης με το Πλαίσιο Κυβερνοασφάλειας και Ασφάλειας Πληροφοριών Ομίλου και ως προς την τήρηση των προτύπων και των βέλτιστων πρακτικών της Ασφάλειας Πληροφοριών.

Ο Τομέας Αρχιτεκτονικής συμμετείχε επίσης στην αξιολόγηση των RfPs, σε σημαντικά έργα, περιλαμβανομένων των:

- SAP BA
- SAP HRMS
- Low Code/No Code Workflow Tool
- Remote Customer Collaboration System

Το 2021, εκδόθηκε η τεχνική οδηγία για την αξιο-

λόγηση λύσεων Cloud, η οποία καλύπτει τις αρχές σχεδιασμού Κυβερνοασφάλειας σε σχετικά έργα. Το έγγραφο θα εμπλουτιστεί περαιτέρω, καλύπτοντας επιπλέον τύπους τεχνολογιών Cloud, παράλληλα με την αυξανόμενη ωριμότητα στις τεχνολογίες Cloud.

Επιπλέον, ο Τομέας Αρχιτεκτονικής είχε κύρια συμμετοχή:

- Στην ευθυγράμμιση της Αρχιτεκτονικής Κυβερνοασφάλειας με το Πλαίσιο Διαχείρισης Κινδύνων Κυβερνοασφάλειας.

- Στον αρχικό σχεδιασμό και ανάπτυξη των τεχνολογιών Containers, εξετάζοντας την αρχιτεκτονική και τα χαρακτηριστικά της τεχνολογίας, τα χαρακτηριστικά ασφαλείας στον σχεδιασμό workloads, καθώς και τα χαρακτηριστικά ασφαλείας στο σχεδιασμό των CI/CD pipelines.

IV. Διαχείριση Απειλών και Περιστατικών Ασφαλείας

Κατά τη διάρκεια του 2021, η Ομάδα Αντιμετώπισης Περιστατικών Ασφαλείας (Alpha Bank CSIRT) επέκτεινε τις δυνατότητες παρακολούθησης των υπηρεσιών και υποδομών που φιλοξενούνται στην Τράπεζα, καθώς και στο περιβάλλον Cloud. Παράλληλα, τέθηκαν οι βάσεις για την υλοποίηση μοντέλου λειτουργίας Cyber Threat Intelligence το οποίο θα εξελιχθεί περαιτέρω το 2022. Επιπλέον, οι διαδικασίες Αντιμετώπισης Περιστατικών Ασφαλείας ευθυγραμμίστηκαν με το νέο Πλάνο Αντιμετώπισης Κρίσεων το οποίο εμπλουτίστηκε και με θέματα Κυβερνοασφάλειας, ενώ βελτιώθηκαν σημαντικά και οι διαδικασίες επικοινωνίας κατά τη διάρκεια των περιστατικών.

Η Ομάδα Αντιμετώπισης Περιστατικών Ασφαλείας συνεργάζεται στενά και ανταλλάσσει κρίσιμες πληροφορίες σχετικά με τις τρέχουσες απειλές με εθνικούς και διεθνείς οργανισμούς, περιλαμβανομένων των:

- Εθνικό CSIRT (Υπουργείο Εθνικής Άμυνας)
 - Εθνική Αρχή Κυβερνοασφάλειας (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης)
 - FIRST (Forum of Incident Response and Security Teams) ως πλήρες μέλος
 - FS-ISAC (Financial Services Information Sharing and Analysis Center) ως πλήρες μέλος
- Αξιοποιώντας αυτές τις πηγές καθώς και τις παρεχόμενες υπηρεσίες Threat Intelligence από εξειδικευμένες συνεργαζόμενες εταιρείες, η Ομάδα Αντιμετώπισης Περιστατικών Ασφαλείας (Alpha Bank CSIRT) ανέπτυξε διαδικασίες συλλογής και ανάλυσης πληροφοριών, οι οποίες παρέχουν έγκαιρη προειδοποίηση

για τρέχουσες και μελλοντικές απειλές και τάσεις. Από λειτουργικής πλευράς, το 2021, η Ομάδα Αντιμετώπισης Περιστατικών Ασφαλείας (Alpha Bank CSIRT) συνέβαλε στην απενεργοποίηση Phishing ιστοσελίδων, διερεύνησε περιπτώσεις ενδεχομένων περιστατικών Κυβερνοασφάλειας, ανέκτησε στοιχεία κωδικών εισόδου e-Banking και στοιχεία καρτών Πελατών της Τράπεζας καθώς και άλλων τραπεζών.

Μία κρίσιμη δραστηριότητα για τον Τομέα και την Τράπεζα γενικότερα είναι η πραγματοποίηση ασκήσεων Κυβερνοασφάλειας για την επαλήθευση των ελεγκτικών μηχανισμών και του συνολικού επιπέδου Κυβερνοασφάλειας τόσο από τεχνικής πλευράς, όσο και από πλευράς διαδικασιών.

Το 2021, πραγματοποιήθηκαν με επιτυχία δύο σημαντικές ασκήσεις:

- Αξιολόγηση ανθεκτικότητας αναφορικά με τις επιθέσεις Ransomware.

- Άσκηση TIBER (Threat Intelligence-based Ethical Red Teaming) με εκτεταμένους τεχνικούς ελέγχους.

Με την περάτωση των παραπάνω ασκήσεων, πραγματοποιήθηκε λεπτομερής ενημέρωση για την επανεξέταση των αποτελεσμάτων και τον προγραμματισμό σχεδίου διορθωτικών μέτρων και ενεργειών περαιτέρω βελτίωσης, περιλαμβανομένης της δημιουργίας ή/και της ενημέρωσης της σχετικής τεκμηρίωσης και διαδικασιών.

V.Υποδομές Κυβερνοασφάλειας

Ο Τομέας Διαχείρισης Υποδομών Κυβερνοασφάλειας αποτελεί κρίσιμο μέρος της Διεύθυνσης, καλύπτοντας σημαντικές δραστηριότητες και έργα για την επίτευξη του απαραίτητου επιπέδου Κυβερνοασφάλειας.

Το 2021, ο Τομέας πραγματοποίησε αντικαταστάσεις, αναβαθμίσεις και βελτιώσεις κρίσιμων υποδομών Κυβερνοασφάλειας, περιλαμβανομένων:

- της αντικατάστασης Network Firewall και Load Balancer,

- της νέας αρχιτεκτονικής για τη δικτυακή υποδομή που υποστηρίζει τις θυγατρικές του Ομίλου και τη νέα υποδομή Extended Detection and Response.

Ο Τομέας σχεδίασε το νέο μοντέλο λειτουργίας των εταιρικών φορητών υπολογιστών, εφαρμόζοντας του αναγκαίους μηχανισμούς ασφαλείας για την προστασία τους, ενώ ενίσχυσε τα μέτρα προστασίας των κινητών συσκευών. Ένα σημαντικό στρατηγικό έργο που αφορά στην προστασία τερματικών συσκευών (endpoint security) ήταν η ανάπτυξη της νέας και

προηγμένης λύσης endpoint detection and response. Επίσης, ο Τομέας συμμετείχε ενεργά στον σχεδιασμό και την υλοποίηση νέων λύσεων/υπηρεσιών για την Τράπεζα και τον Όμιλο, για την κάλυψη αυξημένων απαιτήσεων ασφαλείας, ιδίως στους τομείς του Ψηφιακού Μετασχηματισμού και της τηλεργασίας, ενώ υλοποίησε τα απαραίτητα μέτρα προστασίας προκειμένου να αξιολογηθούν λύσεις στα περιβάλλοντα Cloud και Container.

Κατά τη διάρκεια του 2021, υλοποιήθηκαν αρκετές βελτιώσεις και τροποποιήσεις στους μηχανισμούς ασφαλείας προκειμένου να εξυπηρετηθούν οι νέες υπηρεσίες της Τράπεζας. Επιπλέον, ο Τομέας συμμετείχε στον σχεδιασμό για τις μελλοντικές ανάγκες μετάβασης πόρων και υποδομών πληροφορικής στο Cloud.

Η συμβολή του Τομέα ήταν καθοριστικής σημασίας στην επιτυχή υλοποίηση σημαντικών έργων, όπως τη διέγρυνση των υπηρεσιών τηλεργασίας και των παρεχόμενων ψηφιακών υπηρεσιών προς τους Πελάτες. Η νέα αρχιτεκτονική για τους εταιρικούς φορητούς υπολογιστές καθώς επίσης για τις κινητές συσκευές σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε ώστε να υποστηρίζει την υιοθέτηση νέων υπηρεσιών.

VI.Διαχείριση Ταυτότητας και Πρόσβασης Χρηστών

Στο πλαίσιο των ενεργειών συνεχούς βελτίωσης, πραγματοποιήθηκαν προσαρμογές στη διακυβέρνηση της Διαχείρισης Ταυτότητας και Πρόσβασης Χρηστών (IAM Governance), όσον αφορά στη διαχείριση προσβάσεων, καθώς και δοκιμή και αξιολόγηση σύγχρονων μεθόδων ταυτοποίησης χωρίς τη χρήση κωδικών πρόσβασης (password-less), αλλά με τη χρήση ασφαλέστερων τεχνολογιών (βιομετρικά, ψηφιακά πιστοποιητικά).

Η διαδικασία εφαρμογής αιτήσεων, αυτοματοποιήθηκε με τη χρήση εργαλείων που αναπτύχθηκαν εσωτερικά με σκοπό τη βελτιστοποίηση της διαχείρισης του αυξανόμενου αριθμού αιτημάτων από τις αρμόδιες ομάδες υλοποίησης. Επιπλέον, ο χρόνος απόκρισης και η συνολική εμπειρία του χρήστη αναφορικά με τη διαδικασία διαχείρισης πρόσβασης έχουν βελτιωθεί σημαντικά.

Τα αυτοματοποιημένα ενημερωτικά μηνύματα ευαισθητοποίησης στους χρήστες, έχουν εμπλουτιστεί με πρακτικές συμβουλές σχετικά με τους κινδύνους και την αποδεκτή χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, του Internet, της τηλεδιάσκεψης και της τηλεργα-

σίας. Ο Τομέας εγκατέστησε τη νέα πλατφόρμα IAM (Identity and Access Management) για τις Εταιρείες του Ομίλου, έργο που καλύπτει τις επιχειρησιακές και κανονιστικές απαιτήσεις, καθώς επίσης και τη συμμόρφωση με τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία των Δεδομένων (GDPR).

Επίσης, η συμβολή του Τομέα ήταν καθοριστικής σημασίας στην κάλυψη θεμάτων ασφαλούς μετάπτωσης των χρηστών και δραστηριοτήτων για τα έργα CEPAL και Alpha Services and Holdings.

Υποστηρικτικά έργα και άλλες δραστηριότητες/ενέργειες

Η διαπραγμάτευση και ανανέωση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου Κυβερνοασφάλειας (Cybersecurity Insurance) ήταν ιδιαίτερα απαιτητική διαδικασία το 2021 δεδομένης της στάσης των ασφαλιστών παγκοσμίως αναφορικά με τα ασφαλιστήρια συμβόλαια Κυβερνοασφάλειας. Αυτό επηρέασε τόσο το ασφάλιστρο, όσο και τους όρους ασφάλισης για όλους τους ασφαλισμένους οργανισμούς διεθνώς. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στους ελεγκτικούς μηχανισμούς σχετικά με το Ransomware και για πρώτη φορά, η επισκόπηση και οι διαπραγματεύσεις είχαν ξεχωριστή τρίωρη συνεδρία για την αναλυτική εξέταση των θεμάτων Κυβερνοασφάλειας. Η ισχυρή Διακυβέρνηση Κυβερνοασφάλειας, καθώς και οι πρακτικές και τεχνολογίες Κυβερνοασφάλειας που εφαρμόζει η Διεύθυνση Κυβερνοασφάλειας ήταν καθοριστικής σημασίας για την επίτευξη των καλύτερων δυνατών όρων για το 2022.

Σημαντικές αλλαγές σχεδιάστηκαν και υλοποιήθηκαν με σκοπό την ελαχιστοποίηση των επιπτώσεων των συνεχώς αυξανόμενων επιθέσεων ηλεκτρονικής απάτης, μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Η στενή συνεργασία με τις Μονάδες της Τράπεζας καθώς και τις εταιρείες εξωτερικών συνεργατών είχε ως αποτέλεσμα τη δημιουργία ενός αρχικού ενοποιημένου σχεδίου για την κεντροποιημένη διαχείριση της ηλεκτρονικής απάτης καθώς και:

- Βελτίωση στη διαχείριση και τα ενημερωτικά μηνύματα κατά τις αλλαγές του συνδρομητή στο προφίλ του Web Banking.
- Βελτίωση στη διαχείριση των τηλεφωνικών κλήσεων των Πελατών από την Υπηρεσία Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης.
- Βελτίωση των εσωτερικών διαδικασιών ενημέρωσης των Μονάδων της Τράπεζας και των άλλων Τραπε-

ζών για τις περιπτώσεις διατραπεζικών συναλλαγών ηλεκτρονικής απάτης. Προσαρμογές των δεικτών απόδοσης (KPIs) και παρακολούθησης και ελέγχου κινδύνων (KRIs) για την αξιολόγηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας των δραστηριοτήτων της Διεύθυνσης.

Καθορισμός των ρόλων των χρηστών και υλοποίησή τους στο σύστημα IDM, σε συνεργασία με τους επιχειρησιακούς ιδιοκτήτες.

Αξιολόγηση των συμβάσεων με τρίτους, ως προς τις απαιτήσεις κυβερνοασφάλειας και ασφαλείας πληροφοριών, καθώς επίσης και των τεχνικών και οργανωτικών μέτρων που προβλέπονται από τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (GDPR).

Συμμετοχή στις διενέργειες εκτίμησης αντικτύπου (DPIAs) σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων Ομίλου για την αξιολόγηση των σχετικών τεχνικών και οργανωτικών μέτρων.

Η Διεύθυνση παρέιχε επίσης άμεση υποστήριξη στις Εταιρείες του Ομίλου, στα θέματα Κυβερνοασφάλειας και Ασφάλειας Πληροφοριών.

Κύριοι τομείς εστίασης - Κύριες δραστηριότητες και έργα για το 2022

Κύριοι τομείς εστίασης Κυβερνοασφάλειας

Με βάση τη στοχοθεσία και τον προγραμματισμό για το 2022, οι κυριότεροι τομείς εστίασης είναι οι εξής:

- Υλοποίηση των προγραμματισμένων έργων τα οποία έχουν καθοριστεί στο Στρατηγικό Σχέδιο Κυβερνοασφάλειας 2021-2023.

- Προσαρμογές για την ευθυγράμμιση με την Επιχειρησιακή Στρατηγική της Τράπεζας και τα αντίστοιχα έργα Πληροφορικής και Ψηφιακού Μετασχηματισμού.

- Προσαρμογή των διαδικασιών, πρακτικών και τεχνολογιών για τη συμμόρφωση με τις κανονιστικές και νομικές απαιτήσεις.

- Αξιολόγηση, βελτιστοποίηση και προσαρμογή των ελεγκτικών μηχανισμών και των διαδικασιών, περιλαμβανομένων αυτών που αφορούν σε νέες τεχνολογίες όπως οι Cloud και Containers.

Η συνεχής αξιολόγηση του επιπέδου ωριμότητας (για την Τράπεζα και τις Εταιρείες του Ομίλου) είναι κρίσιμη για την αποτελεσματική λειτουργία της Κυβερνοασφάλειας στον Όμιλο.

Από πλευράς Οργάνωσης και διαδικασιών, τα προγραμματισμένα έργα Κυβερνοασφάλειας περιλαμβάνουν:

- Ετήσια επιθεώρηση και επαναπιστοποίηση (Bureau Veritas) ως προς τα διεθνή πρότυπα ISO27001 (συμπεριλαμβανομένων των απαιτήσεων των ISO27701, ISO27017, ISO27018) και ISO20000 για τις διαδικασίες και λειτουργίες Κυβερνοασφάλειας και Πληροφορικής.

- Ετήσια επιθεώρηση και επαναπιστοποίηση ως προς το διεθνές πρότυπο ISO22301 BCM (TÜV Austria).

- Υποστήριξη για ετήσια πιστοποίηση της Τράπεζας ως προς το πρότυπο PCI-DSS (Level 1 Service Provider and as a Level 4 Merchant).

- Επιθεώρηση και πιστοποίηση για το πρόγραμμα ασφάλειας Πελατών SWIFT.

- TIBER και Ransomware ασκήσεις.

Η ανάπτυξη του νέου μοντέλου Secure Software Development Lifecycle (SDLC) σε συνεργασία με την Πληροφορική, συμπεριλαμβάνει δραστηριότητες για την ενσωμάτωση κοινών διαδικασιών και εργαλείων για την υποστήριξη SDLC, στο πλαίσιο λειτουργίας DevSecOps.

Κυριότερα Έργα και Δραστηριότητες

Βάσει του Στρατηγικού Σχεδίου 2021-2023, 40 έργα έχουν προγραμματιστεί για το 2022, επιπλέον των έργων/πρωτοβουλιών τα οποία βρίσκονται σε εξέλιξη από το 2021.

I. Διακυβέρνηση Κυβερνοασφάλειας

Στοχευμένες ενημερώσεις των πολιτικών, διαδικασιών και οδηγιών του Πλαισίου Κυβερνοασφάλειας και Ασφάλειας Πληροφοριών Ομίλου, για την προσαρμογή σε κανονιστικές, λειτουργικές και τεχνολογικές αλλαγές, περιλαμβανομένων των:

- Γενικών και Βασικών Οδηγιών Ασφάλειας Πληροφοριών

- Μεθοδολογία Αξιολόγησης Προμηθευτών και Υπηρεσιών Cloud

- Μεθοδολογία Αξιολόγησης Ανθεκτικότητας Κρίσιμων Προμηθευτών

Σχεδιασμός και υλοποίηση μοντέλου μέτρησης για την αποτίμηση του βαθμού υιοθέτησης καθώς και της αποτελεσματικότητας της εφαρμογής του Πλαισίου Κυβερνοασφάλειας και Ασφάλειας Πληροφοριών Ομίλου.

Δημιουργία διαδικασίας μέσω της οποίας οι αποκλίσεις και οι εξαιρέσεις από το Πλαίσιο Κυβερνοασφάλειας και Ασφάλειας Πληροφοριών Ομίλου θα διαχειρίζονται με ολιστική και τυποποιημένη μέθοδο.

II. Ευαισθητοποίηση σε θέματα Κυβερνοασφάλειας
Ενημέρωση του ετήσιου Προγράμματος Ευαισθη-

τοποίησης Κυβερνοασφάλειας (2ος κύκλος) για το Προσωπικό και τους εξωτερικούς συνεργάτες. Η ανάπτυξη του υλικού ευαισθητοποίησης για τους Πελάτες, με έμφαση στο έγκλημα στον κυβερνοχώρο (Cybercrime) θα καλύπτει τις διάφορες τυπολογίες ηλεκτρονικής απάτης με τις οποίες στοχεύουν συνδρομητές της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Το Πρόγραμμα Ευαισθητοποίησης είναι διαρκώς εξελισσόμενο, ανά ρόλο, με τακτικές ενημερώσεις περιεχομένου και υποστηρίζεται από μία διαδικτυακή πλατφόρμα η οποία παρέχει επίσης βίντεο, εκπαιδευτικά τεστ, προσομοιωμένες καμπάνιες Phishing, ατομικά και συνολικά αποτελέσματα εκπαίδευσης καθώς και αναλυτικά/στατιστικά στοιχεία.

III. Διαχείριση Κινδύνων Κυβερνοασφάλειας

Περαιτέρω βελτιστοποίηση της μεθοδολογίας Αξιολόγησης Κινδύνων Κυβερνοασφάλειας, για την παροχή συνολικής θέσης κινδύνου καθώς και την ποσοτικοποίηση των κινδύνων με οικονομική αξία, με χρήση της εξειδικευμένης μεθοδολογίας FAIR (Factor Analysis of Information Risk). Η μεθοδολογία, θα παρέχει πιο ακριβείς προβλέψεις για τη μείωση του κινδύνου, αποτελεσματικές τεχνολογικές επενδύσεις, καθώς και εξορθολογισμό του σχετικού κόστους.

Επέκταση και βελτιστοποίηση του συνεχούς και σε πραγματικό χρόνο (real time) εντοπισμού των ευπαθειών (vulnerabilities) Κυβερνοασφάλειας. Εκτός από τη διαχείριση των ευπαθειών Κυβερνοασφάλειας, έχει υλοποιηθεί ένα υποσύστημα ελέγχου συμμόρφωσης με σκοπό τον εντοπισμό τυχόν αποκλίσεων από τις Τεχνικές Οδηγίες. Ένας κατάλογος από KPI θα χρησιμοποιηθεί ως εργαλείο, μέσω των υποδομών διαχείρισης ευπάθειας και ανίχνευσης συμμόρφωσης ευπαθειών ασφάλειας, ώστε να είναι εφικτή η μέτρηση των αντίστοιχων κινδύνων.

Εγκατάσταση εργαλείου ποσοτικού προσδιορισμού του κινδύνου (Risk quantification tool) για τον καθορισμό της ποσοτικής/κοστολογικής αξίας ανά επίπεδο κρισιμότητας κάθε κινδύνου και τη διευκόλυνση της διαδικασίας λήψης αποφάσεων από τους επιχειρησιακούς ιδιοκτήτες/ιδιοκτήτες κινδύνων, στις περιπτώσεις που παρατηρηθούν σχετικοί κίνδυνοι Κυβερνοασφάλειας.

IV. Διαχείριση Απειλών και Περιστατικών Ασφάλειας

Αξιολόγηση πλατφόρμας Security Orchestration Automation and Response (SOAR), η οποία θα αυξήσει την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα της πληροφωρίας που χρησιμοποιείται από τα συστήμα-

τα ασφαλείας.

Όπως και το 2021, προγραμματίζονται ασκήσεις μορφής TIBER και Ransomware Resilience. Μία ενδεχόμενη επανάληψη της άσκησης R3 θα περιλαμβάνει και προσομοίωση (table-top exercise) Διαχείρισης Κρίσεων σε επίπεδο Γενικής Διεύθυνσης.

Η Διαχείριση Περιστατικών Κυβερνοασφάλειας θα εμπλουτιστεί περαιτέρω με την ανάπτυξη νέων ή/και την προσαρμογή των υφιστάμενων διαδικασιών και λειτουργιών, καθώς και τη δημιουργία και βελτίωση playbooks. Η πρόοδος, στον εν λόγω τομέα (συμπεριλαμβανόμενης και της εμπειρίας από τις ασκήσεις), είναι κρίσιμη για την περαιτέρω ανάπτυξη των δεξιοτήτων ειδικά στο πεδίο της Διαχείρισης Περιστατικών (Incident Management) και Digital Forensics στο Cloud.

Έμφαση θα δοθεί και στη διαχείριση των ροών πληροφοριών (Threat Intelligence feeds), στη συλλογή, κανονικοποίηση και εμπλουτισμό των διαθέσιμων δεδομένων που σχετίζονται με ενδεχόμενους επιτιθέμενους, τα κίνητρα, την πρόθεση και τις δυνατότητές τους. Επιπρόσθετα, η έναρξη του προγράμματος διαχείρισης εσωτερικών απειλών θα συνεισφέρει περαιτέρω στον έγκαιρο εντοπισμό και την αποτελεσματική διαχείριση των εσωτερικών απειλών, πριν αυτές εξελιχθούν.

V. Αρχιτεκτονική Κυβερνοασφάλειας

Περαιτέρω ανάπτυξη του Πλαισίου Αρχιτεκτονικής Κυβερνοασφάλειας, με τακτικές δραστηριότητες χαρτογράφησης του υφιστάμενου πεδίου Κυβερνοασφάλειας και Πληροφορικής, προσδιορισμός τομέων βελτίωσης και σχεδιασμός για περαιτέρω βελτιώσεις. Επέκταση και γενικοποίηση του Πλαισίου Αρχιτεκτονικής Κυβερνοασφάλειας για την ευρύτερη κάλυψη τεχνολογιών Cloud και των αντίστοιχων παρόχων σε συνεργασία με την Πληροφορική και τη Διαχείριση Κινδύνων Κυβερνοασφάλειας ώστε να ευθυγραμμιστούν οι σχετικές μέθοδοι και κριτήρια.

Καθορισμός βελτιώσεων του Πλαισίου Αρχιτεκτονικής Κυβερνοασφάλειας στο πλαίσιο των Έργων Containers, όσον αφορά στα χαρακτηριστικά ασφαλείας που πρέπει να περιλαμβάνουν τα Containerized workloads (αρχές definition of ready, definition of done) για την επίτευξη της ασφαλείας εκ σχεδιασμού και εξ ορισμού (security by design and by default).

VI. Υποδομές Κυβερνοασφάλειας

Συνεχείς βελτιώσεις στην υφιστάμενη υποδομή ασφαλείας, καθώς επίσης σχεδιασμός και υλοποίηση

αναβαθμίσεων και προσθήκη νέων υπηρεσιών. Δραστηριότητες για την ανάπτυξη του σχεδιασμού και υλοποίησης σε περιβάλλοντα Cloud, καθώς επίσης και για την υιοθέτηση νέων ευέλικτων (Agile) μεθοδολογιών για τις καθημερινές εργασίες/λειτουργίες. Υλοποιήσεις νέων λύσεων για τη βελτίωση της παρακολούθησης του δικτύου και της περιμετρικής ασφάλειας.

Ενίσχυση των μηχανισμών ασφαλείας που προστατεύουν τα Web Services της Τράπεζας στο Διαδίκτυο, χρησιμοποιώντας σύγχρονες τεχνικές αντιμετώπισης επιθέσεων.

Εφαρμογή οριζόντιων μέτρων ασφαλείας για περιβάλλοντα Cloud, βελτιώσεις και ενίσχυση της προστασίας των τερματικών συσκευών.

VII. Διαχείριση Ταυτότητας και Προσβάσεων

Ο στρατηγικός σχεδιασμός της Διαχείρισης Ταυτότητας και Πρόσβασης (IAM strategic planning) περιλαμβάνει μία ολιστική προσέγγιση για τη δημιουργία κεντροποιημένης διαδικασίας Κύκλου Ζωής Ταυτότητας (Identity Lifecycle). Το IAM σχέδιο δράσης περιλαμβάνει:

- Περαιτέρω βελτιστοποίηση της πλατφόρμας IAM με προσθήκη νέας λειτουργικότητας και ενσωμάτωση νέων επιχειρησιακών εφαρμογών. Η λογική πρόσβαση η οποία ελέγχεται κεντρικά θα συντονίζει όλες τις ενέργειες κατά τη διάρκεια του κύκλου ζωής της ταυτότητας των χρηστών (user identity lifecycle). Επέκταση της λειτουργικότητας του συστήματος ώστε να διαχειρίζεται αποτελεσματικά την πρόσβαση στο δίκτυο, την πρόσβαση στους πόρους, στη διαχείριση συστημικών λογαριασμών και ενίσχυση της διαδικασίας αποχώρησης χρηστών.

- Έναρξη λειτουργίας (roll-out) του Συστήματος Διαχείρισης Ταυτότητας για τις Εταιρείες του Ομίλου.

- Βελτίωση των διαδικασιών και των μηχανισμών διαχείρισης προνομιακών λογαριασμών (Privileged Account Management - PAM). Λαμβάνοντας υπόψη τις βέλτιστες πρακτικές και το επίπεδο ωριμότητας του οργανισμού, θα πραγματοποιηθεί σχετική ανάλυση ώστε να καθοριστούν εμπειριστικά η διαδικασία του κύκλου ζωής της ταυτότητας για τους προνομιακούς λογαριασμούς, της δημιουργίας διαπιστευτηρίων (credentials) και της διαχείρισης των λογαριασμών.

- Βελτίωση των δυνατοτήτων κάλυψης και παρακολούθησης των προνομιακών λογαριασμών. Καθορισμός των αναγκών που αφορούν στην παρακολού-

θηση σε πραγματικό χρόνο (real time monitoring) και στην επέκταση της κάλυψης στη διαχείριση των προνομιακών λογαριασμών.

- Εξέταση και επιλογή μίας εταιρικής λύσης για τη διαχείριση των κωδικών πρόσβασης. Αυτό θα ενισχύσει την υφιστάμενη λύση PAM, ως ένα κεντροποιημένο σύστημα διαχείρισης διαπιστευτηρίων των προνομιακών λογαριασμών και την προστασία από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση.

- Αξιολόγηση λύσεων (Proof of Concept) για την υιοθέτηση νέων σύγχρονων μεθόδων ασφαλούς ταυτοποίησης χρηστών χωρίς τη χρήση κωδικών πρόσβασης (password-less).

Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

Η Alpha Bank εφαρμόζει τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου), ευρύτερα γνωστός ως GDPR, ο οποίος αφορά στην προστασία των ατόμων από την επεξεργασία των Προσωπικών Δεδομένων τους. Σεβόμενη πλήρως τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των Υποκειμένων των Δεδομένων, η Τράπεζα συλλέγει, καταγράφει, χρησιμοποιεί, γνωστοποιεί και γενικά, επεξεργάζεται προσωπικά δεδομένα ατόμων στο πλαίσιο της επιχειρηματικής της δραστηριότητας, σε πλήρη συμμόρφωση με την ισχύουσα νομοθεσία, για να εξασφαλίσει την προστασία τους. Επιπρόσθετα, έχει ορίσει Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων Ομίλου, ο οποίος ενημερώνει τη Διοίκηση και την Επιτροπή Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου για το επίπεδο συμμόρφωσης του Ομίλου με την ισχύουσα νομοθεσία και επίσης, έχει συγκροτήσει Επιτροπή αξιολόγησης και διαχείρισης των περιστατικών παραβίασης δεδομένων.

Για την ενημέρωση των Υποκειμένων σχετικά με την επεξεργασία των Προσωπικών Δεδομένων που διενεργείται σε κάθε περίπτωση από τις αρμόδιες Μονάδες της Τράπεζας ή από εξωτερικούς τρίτους που επεξεργάζονται δεδομένα για λογαριασμό της, η Τράπεζα έχει συντάξει το έντυπο “Ενημέρωση για την Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα”, το οποίο παρέχεται κατά τη συλλογή των Προσωπικών Δεδομένων τους. Το εν λόγω έγγραφο είναι αναρτημένο στην ιστοσελίδα της Τράπεζας και παρέχει το σύνολο πληροφοριών και όλες τις σχετικές λεπτομέρειες που πρέπει να γνωρίζουν τα Φυσικά Πρόσωπα όσον αφορά στην επεξεργασία προσωπι-

κών δεδομένων, όπως ο σκοπός της επεξεργασίας, οι πηγές και οι αποδέκτες των δεδομένων, ο χρόνος τήρησης των δεδομένων, τα δικαιώματά τους και ο τρόπος άσκησής τους και τα πρόσωπα επικοινωνίας στις αρμόδιες Υπηρεσίες της Τράπεζας.

Πέραν των παραπάνω γενικών πληροφοριών, στα Φυσικά Πρόσωπα παρέχονται και συγκεκριμένες πληροφορίες για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων καθώς και για προϊόντα και υπηρεσίες, που παρέχονται μέσω εναλλακτικών Ψηφιακών Δικτύων, στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού της Τράπεζας.

Η Τράπεζα προβαίνει σε ένα σύνολο συντονισμένων ενεργειών προκειμένου να εξασφαλίσει την προστασία των προσωπικών δεδομένων, οι οποίες περιλαμβάνουν, ενδεικτικά, τα ακόλουθα:

- Επικαιροποίηση του εντύπου “Ενημέρωση για την Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα”, η οποία απευθύνεται στους Πελάτες της Τράπεζας, καθώς επίσης και του Αρχείου Επεξεργασίας Δραστηριοτήτων που τηρεί η Τράπεζα με τις νέες ροές όπως ενδεικτικά:

- η επεξεργασία που αφορά στο Πιστοποιητικό Πελάτη για Ηλεκτρονική Υπογραφή που έχει εκδοθεί από Εξουσιοδοτημένο Πάροχο Υπηρεσιών σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 910/2014 (eIDAS),

- η αυτοματοποιημένη λήψη απόφασης, η οποία μπορεί να περιλαμβάνει το πιστωτικό προφίλ του Πελάτη, σύμφωνα με το Άρθρο 22 του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (εφεξής ΓΚΠΔ), με σκοπό την αξιολόγηση του κινδύνου σε περιπτώσεις έγκρισης ή απόρριψης αίτησης για δάνειο ή πίστωση.

- Λήψη συγκατάθεσης Φυσικών Προσώπων, όπου χρειάζεται, για την επεξεργασία των δεδομένων τους και παροχή δυνατότητας διαχείρισης και ανάκλησης από την κατάλληλη υποδομή.

- Εκτίμηση των επιπτώσεων για τις ελευθερίες και τα δικαιώματα των Φυσικών Προσώπων στις δυνητικά υψηλού κινδύνου ροές επεξεργασίας Προσωπικών Δεδομένων και ανάπτυξη σχεδίων δράσης για την εφαρμογή τεχνικών και οργανωτικών μέτρων για τον μετριασμό των κινδύνων αυτών.

- Αξιολόγηση τρίτων, προμηθευτών ή συνεργαζόμενων εταιρειών ως προς τη συμμόρφωσή τους με όλες τις απαιτήσεις που προβλέπονται από τον ΓΚΠΔ και εκτίμηση του κινδύνου ανάθεσης της επεξεργασίας Προσωπικών Δεδομένων σε αυτούς για λογαριασμό

της Τράπεζας.

Σημειώνεται ότι η Τράπεζα ενισχύει περαιτέρω τις ήδη υπάρχουσες διαδικασίες και συστήματα/εφαρμογές για την υποστήριξη του Πλαισίου Προστασίας Δεδομένων, ως εξής:

- Ανάπτυξη εφαρμογών υποστήριξης της εφαρμογής του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων στην πλατφόρμα Διακυβέρνησης, Κινδύνων και Συμμόρφωσης (GRC) της Τράπεζας.
- Εφαρμογή: i) βασικών δεικτών κινδύνου (KRIs) για την παρακολούθηση του επιπέδου συμμόρφωσης του Οργανισμού με τον ΓΚΠΔ και ii) βασικών δεικτών απόδοσης (KPIs) για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας του Πλαισίου Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.
- Ανάπτυξη της “Διαδικασίας Ενημέρωσης για Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και Διαχείρισης της Συγκατάθεσης”.

Το 2021, η Alpha Bank ολοκλήρωσε το επικαιροποιημένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα διαχείρισης και προστασίας Προσωπικών Δεδομένων που πραγματοποιήθηκε μέσω e-learning. Το μάθημα παρακολούθησαν με επιτυχία περισσότερα από 4.000 Στελέχη της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου στην Ελλάδα.

Τα παραπάνω καταδεικνύουν την ισχυρή δέσμευση του Οργανισμού για τη συνεχή και αποτελεσματική προστασία των Προσωπικών Δεδομένων που του εμπιστεύονται τα Φυσικά Πρόσωπα-Πελάτες του.



9. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Εταιρική διακυβέρνηση

Σε συνέχεια της από 2.4.2021 απόφασης της Έκτακτης Γενικής Συνέλευσης των Μετόχων και της από 16.4.2021 καταχώρισης στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.) της απόφασης του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων, με την οποία εγκρίθηκε η διάσπαση της ανώνυμης εταιρείας με την επωνυμία “ΑΛΦΑ ΤΡΑΠΕΖΑ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ” (η “Διασπώμενη”) δι’ απόσχισης του κλάδου τραπεζικής δραστηριότητας με σύσταση νέας εταιρείας-πιστωτικού ιδρύματος (η “Διάσπαση”), καθώς και το κείμενο του Καταστατικού της νέας εταιρείας, ιδρύθηκε στις 16 Απριλίου 2021 η Τράπεζα με την επωνυμία “ΑΛΦΑ ΤΡΑΠΕΖΑ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ” (η “Τράπεζα») με αριθμό Γ.Ε.ΜΗ. 159029160000 και Α.Φ.Μ. 996807331.

Κώδικας εταιρικής διακυβέρνησης

Η Τράπεζα, κατόπιν απόφασης του Διοικητικού Συμβουλίου, υιοθέτησε τον Ελληνικό Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης που συντάχθηκε από το Ελληνικό Συμβούλιο Εταιρικής Διακυβέρνησης (ο “Κώδικας”). Η Τράπεζα συμμορφώνεται με τον Κώδικα, ο οποίος είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα της (<https://www.alpha.gr/el/omilos/etairiki-diakubernisi/kodikas-etairikis-diakuberniseos>), με εξαίρεση την εκλογή Αντιπροέδρου ή Ανώτατου Ανεξάρτητου Μέλους (παρ. 2.2.21 “Ειδικές Πρακτικές” του Κώδικα).

Έγγραφα εταιρικής διακυβέρνησης

Κατά τη διάρκεια του 2021, η Εταιρεία προέβη στη σύνταξη:

- του Καταστατικού,
- των Κανονισμών Λειτουργίας των Επιτροπών του Διοικητικού Συμβουλίου (ήτοι της Επιτροπής Ελέγχου, της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων, της Επιτροπής Αποδοχών και της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης, Βιωσιμότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων), καθώς και
- των πολιτικών που σχετίζονται με την εταιρική διακυβέρνηση και συγκεκριμένα:
 - της Πολιτικής Καταλληλότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου και Προσώπων που Κατέχουν Καίριες Θέσεις,
 - της Διαδικασίας Καταλληλότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου,
 - της Πολιτικής Διαφοροποίησης,

- της Πολιτικής Εισαγωγικής Κατάρτισης και Εκπαίδευσης για τα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου,
- της Πολιτικής Αξιολόγησης Ανώτερων Στελεχών και Προσώπων που Κατέχουν Καίριες Θέσεις,
- της Πολιτικής Σχεδιασμού Διαδοχής Ανώτερων Στελεχών και Προσώπων που Κατέχουν Καίριες Θέσεις, με στόχο την πλήρη εναρμόνισή τους με το τρέχον κανονιστικό πλαίσιο και με τις πιο πρόσφατες βέλτιστες πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης.

Εταιρική διακυβέρνηση σε επίπεδο Ομίλου

Το 2021, η Τράπεζα επισκόπησε τα έγγραφα Εταιρικής Διακυβέρνησης που καταρτίστηκαν από τις θυγατρικές. Μέσω αυτής της εξέτασης επιβεβαιώθηκε ότι οι Κανονισμοί Λειτουργίας των Επιτροπών των Διοικητικών τους Συμβουλίων και οι Πολιτικές σχετικά με τις πρακτικές Εταιρικής Διακυβέρνησης ευθυγραμμίζονται πλήρως με τις νομικές και τις κανονιστικές απαιτήσεις και τις βέλτιστες πρακτικές, καθώς και με τις αρχές εταιρικής διακυβέρνησης του Ομίλου, λαμβανομένου υπόψη του τοπικού κανονιστικού πλαισίου.

Επιπρόσθετα, διεξήχθη σειρά συναντήσεων με τις θυγατρικές, προκειμένου να συζητηθούν θέματα σχετικά με την Εταιρική Διακυβέρνηση.

Διοικητικό Συμβούλιο και Επιτροπές

1. Διοικητικό Συμβούλιο

Ο ορισμός των Μελών του πρώτου Διοικητικού Συμβουλίου αναφέρεται στο Καταστατικό της Τράπεζας και συγκεκριμένα στο άρθρο 28. Η τρέχουσα σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας ταυτίζεται με τη σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρείας. Ως εκ τούτου, η προαναφερθείσα γενική αναφορά στη δεύτερη ισχύει για περαιτέρω σχετικές πληροφορίες.

Η θητεία των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου ορίζεται ετήσια και παρατείνεται έως την Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων που θα συνέλθει μετά τη λήξη της θητείας του πρώτου Διοικητικού Συμβουλίου.

Κατά τη διάρκεια του έτους 2021, έλαβαν χώρα οι ακόλουθες αλλαγές αναφορικά με τη σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου και των Επιτροπών του:

Στις 17.6.2021, ο κ. Α.Χ. Θεοδωρίδης, διά επιστολής του προς το Διοικητικό Συμβούλιο, γνωστοποίησε την παραίτησή του από το Διοικητικό Συμβούλιο με άμεση ισχύ. Το Διοικητικό Συμβούλιο αποφάσισε να

αναπληρώσει την κενωθείσα θέση και εκκίνησε τη διαδικασία αναζήτησης νέου Μέλους σε αντικατάσταση του παραιτηθέντος.

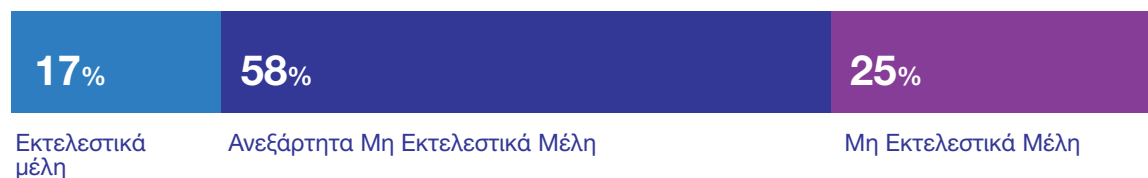
Κατά τη συνεδρίασή του στις 16.12.2021, εξέλεξε ως Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου την κυρία Ε.Μ. Ανδριοπούλου, σε αντικατάσταση του από 17.6.2021 παραιτηθέντος Μη Εκτελεστικού Μέλους κ. Α.Χ. Θεοδωρίδη. Η θητεία του εκλεγέντος Μέλους ορίστηκε από την 1.1.2022 έως τη λήξη του υπολοίπου της θητείας του Μέλους που αυτό αντικαθιστά. Το Διοικητικό Συμβούλιο, κατά τη συνεδρίασή του στις 30.9.2021, αποφάσισε την τοποθέτηση της κυρίας Ε.Ρ. Hardwick, Ανεξάρτητου Μη Εκτελεστικού Μέλους, ως Προέδρου της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης, Βιωσιμότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων (πρώην Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης και Ανάδειξης Υποψηφίων), σε αντικατάσταση του παραιτηθέντος κ. S.A. Shahbaz. Ο κ. S.A. Shahbaz παρέμεινε Μέλος της Επιτροπής.

Επιπλέον, το Διοικητικό Συμβούλιο όρισε την κυρία

C.G. Dittmeier ως το Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος που θα είναι αρμόδιο για την εποπτεία των θεμάτων που σχετίζονται με τους τομείς του Περιβάλλοντος, της Κοινωνίας και της Διακυβέρνησης.

Τα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου συμμορφώνονται με τις επιταγές του άρθρου 83 του Ν. 4261/2014 για τους συνδυασμούς θέσεων που επιτρέπεται να κατέχουν σε διοικητικά συμβούλια εταιρειών, καθώς δεν μπορούν να κατέχουν ταυτόχρονα περισσότερους του ενός εκ των ακόλουθων συνδυασμών θέσεων: (α) μία θέση Εκτελεστικού Μέλους και δύο θέσεις Μη Εκτελεστικού Μέλους, (β) τέσσερις θέσεις Μη Εκτελεστικού Μέλους, εξαιρουμένων των θέσεων σε διοικητικό συμβούλιο οργανισμών που δεν εξυπηρετούν κυρίως εμπορικούς σκοπούς (π.χ. μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί, φιλανθρωπικά σωματεία). Θέσεις μέλους του διοικητικού συμβουλίου εντός του ίδιου ομίλου υπολογίζονται ως μία θέση μέλους διοικητικού συμβουλίου.

Σύνθεση Διοικητικού Συμβουλίου 2021



(με βάση τη σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου στις 31.12.2021)

Κατά το 2021, το Διοικητικό Συμβούλιο συνεδρίασε 21 φορές. Η συμμετοχή των Μελών στις συνεδριάσεις – κατά μέσο όρο – ανήλθε σε ποσοστό 99% (με βάση τη σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου στις 31.12.2021).

Συμμετοχή των Μελών στις συνεδριάσεις του Δ.Σ. κατά μέσο όρο



Προφίλ των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου και Συμμετοχή σε Επιτροπές για το Έτος 2021

ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ				
Διοικητικό Συμβούλιο	Ελέγχου	Διαχείρισης Κινδύνων	Αποδοχών	Εταιρικής Διακυβέρνησης, Βιωσιμότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων
Πρόεδρος (Μη Εκτελεστικό Μέλος)				
Βασίλειος Θ. Ράπανος	-	-	-	-
Εκτελεστικά Μέλη				
Βασίλειος Ε. Ψάλτης	-	-	-	-
Σπύρος Ν. Φιλάρετος	-	-	-	-
Μη Εκτελεστικά Μέλη				
Ευθύμιος Ο. Βιδάλης	M	-	-	M
Αρτέμιος Χ. Θεοδωρίδης (έως 17.6.2021)	-	-	-	-
Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη				
Δημήτρης Κ. Τσιτσιράγκος	-	M	M	-
Jean L. Cheval	-	M	M	-
Carolyn G. Dittmeier	Π	-	-	M
Richard R. Gildea	-	M	Π	-
Elanor R. Hardwick	M	-	-	Π (από 30.9.2021) M (έως 30.9.2021)
Shahzad A. Shahbaz	-	-	-	M (από 30.9.2021) Π (έως 30.9.2021)
Jan A. Vanhevel	M	Π	-	-
Μη Εκτελεστικό Μέλος (κατ' εφαρμογή των διατάξεων του ν. 3864/2010)				
Johannes Herman Frederik G. Umbgrove	M	M	M	M

Π: Πρόεδρος, M: Μέλος, -: Το Μέλος δεν συμμετέχει στην Επιτροπή

Τα Βιογραφικά Σημειώματα των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου είναι αναρτημένα στην ιστοσελίδα της Τράπεζας (<https://www.alpha.gr/el/omilos/etairiki-diakubernisi/dioikitiki-diarthrosi/dioikitiko-sumbouliao/biografika-melon>).

2. Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου Επιτροπή Ελέγχου

Η Επιτροπή Ελέγχου έχει συσταθεί και λειτουργεί σύμφωνα με όλους τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς. Η Επιτροπή Ελέγχου αποτελεί, επί του παρόντος, Επιτροπή του Διοικητικού Συμβουλίου και τα Μέλη της ορίστηκαν μέσω του Καταστατικού της Τράπεζας που περιλαμβάνεται στη Συμβολαιογραφική Πράξη Απόσχισης Κλάδου. Η διάρκεια της θητείας των Μελών της πρώτης Επιτροπής Ελέγχου ορίζεται ετήσια και παρατείνεται έως την Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων που θα συνέλθει μετά τη λήξη

της θητείας του πρώτου Διοικητικού Συμβουλίου. Τα Μέλη της Επιτροπής Ελέγχου πληρούν τις προϋποθέσεις του άρθρου 44 του Ν. 4449/2017, όπως ισχύει, και ειδικότερα διαθέτουν αποδεδειγμένα υψηλού επιπέδου γνώσεις στον τραπεζικό και εν γένει στον χρηματοοικονομικό τομέα.

Πρόεδρος:	Carolyn G. Dittmeier
Αριθμός Μελών (συμπεριλαμβανομένης της Προέδρου):	5
Αριθμός συνεδριάσεων κατά το έτος 2021:	8
Συμμετοχή των Μελών στις συνεδριάσεις κατά μέσο όρο:	98% (με βάση τη σύνθεση της Επιτροπής στις 31.12.2021)

Σύνθεση Επιτροπής Ελέγχου

60%

Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη

(Με βάση τη σύνθεση της Επιτροπής Ελέγχου στις 31.12.2021)

40%

Μη Εκτελεστικά Μέλη

Τα καθήκοντα και οι αρμοδιότητες της Επιτροπής Ελέγχου καθορίζονται στον Κανονισμό Λειτουργίας της, ο οποίος είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα της Τράπεζας (<https://www.alpha.gr/el/omilos/etairikidiakubernisi/sumboulia-kai-epitropes>).

Κατά τη διάρκεια του 2021, οι κύριες δραστηριότητες της Επιτροπής ήταν, μεταξύ άλλων, οι ακόλουθες:

- Αξιολόγησε τις ακόλουθες εκθέσεις για το 2020, οι οποίες υποβλήθηκαν στην Τράπεζα της Ελλάδος:
 - την Ετήσια Έκθεση της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου σχετικά με την αξιολόγηση του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας για το προηγούμενο έτος, σύμφωνα με την Πράξη Διοικητή της Τρά-

πεζας της Ελλάδος 2577/9.3.2006,

- την Ετήσια Έκθεση της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης, σύμφωνα με την Πράξη Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος 2577/9.3.2006,

- την Ετήσια Έκθεση του Υπευθύνου Κανονιστικής Συμμόρφωσης για την Πρόληψη και την Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας,

- την αξιολόγηση της επάρκειας και της αποτελεσματικότητας της Πολιτικής για την Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας,

- την αξιολόγηση της επάρκειας και της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου του Ομίλου Alpha Bank από τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου, από τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και από τη Διοίκηση,

- την Έκθεση Ανεξάρτητης Αξιολόγησης ως προς τη φύλαξη των περιουσιακών στοιχείων των Πελατών της Alpha Bank.

- Ενημερώθηκε σχετικά με τις τριμηνιαίες Εκθέσεις Απολογισμού Δραστηριοτήτων της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου και της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Τράπεζας, με βάση τα σχετικά προγράμματα επί των οποίων είχε προηγουμένως παράσχει τη σύμφωνη γνώμη της.

- Υπέβαλε προς έγκριση στο Διοικητικό Συμβούλιο τις αμοιβές των εταιρειών Deloitte Ανώνυμη Εταιρεία Ορκωτών Ελεγκτών Λογιστών και ΣΟΛ Α.Ε. για τον τακτικό έλεγχο των Οικονομικών Καταστάσεων της Alpha Bank Α.Ε. και των Θυγατρικών της για το έτος 2021 και για την έκδοση πιστοποιητικού φορολογικής συμμόρφωσης.

- Επισκόπησε τον εκ νέου διορισμό του Ορκωτού Ελεγκτή Λογιστή (Deloitte) για τον τακτικό και για τον φορολογικό έλεγχο της Alpha Bank Α.Ε. για τα επόμενα πέντε έτη και παρέιχε τη σύμφωνη γνώμη της επ' αυτού.

- Επισκόπησε την κατάρτιση των ετήσιων Οικονομικών Καταστάσεων της Alpha Bank Α.Ε. και του Ομίλου για το έτος 2020, καθώς και το Δελτίο Τύπου για τα αποτελέσματα του Ομίλου έτους 2020, πριν από την υποβολή τους προς έγκριση στο Διοικητικό Συμβούλιο.

- Επισκόπησε το Σχέδιο Ελέγχου των Ορκωτών Ελεγκτών Λογιστών για το 2021, στο οποίο περιγράφεται η σχεδιασθείσα ελεγκτική προσέγγιση, τα βασικά ζητήματα ελέγχου και οι βασικοί κίνδυνοι, τα ελεγκτικά πρότυπα και η νομοθεσία κ.λπ., και αξιολόγησε τα ζητήματα εσωτερικών ελέγχων που ανέδειξαν οι

Ορκωτοί Ελεγκτές Λογιστές όσον αφορά στις διαδικασίες χρηματοοικονομικής πληροφόρησης και την επάρκεια των απαντήσεων που παρέιχε η Διοίκηση σχετικά με τα ζητήματα αυτά.

- Επισκόπησε τις Μη Ελεγκτικές Υπηρεσίες που παρέιχε ο Ορκωτός Ελεγκτής Λογιστής στην Τράπεζα, με βάση το Εγχειρίδιο της Τράπεζας για την Ανάθεση Μη Ελεγκτικών Υπηρεσιών σε Ελεγκτές.

- Παρακολούθησε τη διαδικασία που ακολουθήθηκε για την κατάρτιση της Μη Χρηματοοικονομικής Έκθεσης και του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης για το έτος 2020, σύμφωνα με τον Ν. 4548/2018 και τον Ν. 4403/2016 και στη συνέχεια παρέιχε τη σύμφωνη γνώμη της επ' αυτών και τα υπέβαλε προς έγκριση στο Διοικητικό Συμβούλιο.

Όσον αφορά στις Θυγατρικές, η Επιτροπή:

- Με σκοπό την περαιτέρω ενίσχυση των πρακτικών εταιρικής διακυβέρνησης και της συνεργασίας μεταξύ των Θυγατρικών, δρομολόγησε σειρά συναντήσεων μέσω εικονοδιάσκεψης με τις Επιτροπές Ελέγχου των Θυγατρικών. Στο πλαίσιο αυτό, πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις με τα Μέλη της Επιτροπής Ελέγχου των Alpha Bank Cyprus Ltd, Alpha Bank Romania S.A., Alpha Bank London Ltd και Alpha Αστικά Ακίνητα Α.Ε. - Επισκόπησε τις Ετήσιες και τις Εξαμηνιαίες Εκθέσεις Πεπραγμένων τους όσον αφορά στην εκπλήρωση των καθηκόντων τους.

Κατά τη διάρκεια του 2021, η Επιτροπή Ελέγχου συνήλθε μία φορά σε κοινή συνεδρίαση με την Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων.

Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων

Η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων έχει συσταθεί και λειτουργεί σύμφωνα με όλους τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς. Τα Μέλη της υφιστάμενης Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων ορίστηκαν από το Διοικητικό Συμβούλιο κατά τη συνεδρίασή του που έλαβε χώρα στις 16.4.2021.

Πρόεδρος: **Jan A. Vanhevel**

Αριθμός Μελών (συμπεριλαμβανομένου του Προέδρου): **5**

Αριθμός συνεδριάσεων κατά το έτος 2021: **10**

Συμμετοχή των Μελών στις συνεδριάσεις κατά μέσο όρο: **96%** (με βάση τη σύνθεση της Επιτροπής στις 31.12.2021)

Σύνθεση Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων

80%

20%

Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη

Μη Εκτελεστικά Μέλη

(Με βάση τη σύνθεση της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων στις 31.12.2021)

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

Κατά τη διάρκεια του 2021, οι κύριες δραστηριότητες της Επιτροπής ήταν, μεταξύ άλλων, οι ακόλουθες:

Η Επιτροπή:

- Επισκόπησε, σε μηνιαία βάση, την πρόοδο που σημειώθηκε σε σχέση με τον πιστωτικό κίνδυνο, τον κίνδυνο ρευστότητας, τον λειτουργικό κίνδυνο, καθώς και σε σχέση με θέματα κεφαλαιακής επάρκειας, εποπτικών δεικτών ρευστότητας και άλλα εποπτικά θέματα.
- Ενημερώθηκε, σε τακτική βάση, σχετικά με θέματα που αφορούν τη Ceral, καθώς και την Επιχειρησιακή Μονάδα Ανάκτησης Δανείων σε Καθυστέρηση και τη συνεργασία της με τη Ceral και επισκόπησε την υλοποίηση της μεταβίβασης δραστηριότητας (carve-out) των Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων Wholesale Banking και Λιανικής Τραπεζικής στη Ceral.
- Επισκόπησε το Σχέδιο Μείωσης των Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων και των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων, έναντι των στόχων που υποβλήθηκαν στον Ενιαίο Εποπτικό Μηχανισμό (EEM) και ενημερώθηκε για τις εξελίξεις που σημειώθηκαν όσον αφορά στο χαρτοφυλάκιο και τις συναλλαγές Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων της Alpha Bank Cyprus Ltd.
- Αξιολόγησε την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα των πολιτικών και των διαδικασιών διαχείρισης κινδύνων της Τράπεζας όσον αφορά στην ανάληψη, την παρακολούθηση και τη διαχείριση κινδύνων.
- Παρείχε τη σύμφωνη γνώμη της επί του Ερωτηματολογίου σχετικά με τους Κλιματικούς και τους Περιβαλλοντικούς Κινδύνους και αποφάσισε να το υποβάλει στο Διοικητικό Συμβούλιο προς έγκριση,

προκειμένου να υποβληθεί στη συνέχεια στον EEM.

- Ενημερώθηκε σχετικά με τις κεφαλαιακές απαιτήσεις του Πυλώνα I και του Πυλώνα II σε σχέση με τους κινδύνους κάθε τύπου, καθώς και σχετικά με τον πιστωτικό κίνδυνο και την επίτευξη των στόχων που υποβλήθηκαν στον EEM.
 - Πληροφορήθηκε για τη δημοσίευση των αποτελεσμάτων της Άσκησης Προσομοίωσης Ακραίων Καταστάσεων σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης για το 2021, η οποία έλαβε χώρα τον Ιούλιο του 2021.
 - Ενημερώθηκε, σε τακτική βάση, σχετικά με το Εποπτικό Πρόγραμμα του EEM και του Ενιαίου Συμβουλίου Εξυγίανσης (ΕΣΕ) για το 2021.
 - Αξιολόγησε την Ετήσια Έκθεση του Τομέα Διαχείρισης Κινδύνων έτους 2020, η οποία υποβλήθηκε στην Τράπεζα της Ελλάδος.
- Όσον αφορά στις Θυγατρικές, η Επιτροπή:
- Με σκοπό την περαιτέρω ενίσχυση των πρακτικών εταιρικής διακυβέρνησης και της συνεργασίας μεταξύ των Θυγατρικών, δρομολόγησε σειρά συναντήσεων μέσω εικονοδιάσκεψης με τις Επιτροπές Διαχείρισης Κινδύνων των Θυγατρικών στο εξωτερικό. Στο πλαίσιο αυτό, πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις με τα Μέλη της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων των Alpha Bank Cyprus Ltd, Alpha Bank Romania S.A. και Alpha Bank London Ltd.
 - Επισκόπησε τις Ετήσιες Εκθέσεις Πεπραγμένων για το 2020 και τις Εξαμηνιαίες Εκθέσεις Πεπραγμένων για το 2021 που κατάρτισαν οι Επιτροπές Διαχείρισης Κινδύνων των Θυγατρικών.

Επιτροπή Αποδοχών

Η Επιτροπή Αποδοχών έχει συσταθεί και λειτουργεί σύμφωνα με όλους τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς. Τα Μέλη της υφιστάμενης Επιτροπής Αποδοχών ορίστηκαν από το Διοικητικό Συμβούλιο κατά τη συνεδρίασή του που έλαβε χώρα στις 16.4.2021.

Πρόεδρος:	Richard R. Gildea
Αριθμός Μελών (συμπεριλαμβανομένου του Προέδρου):	4
Αριθμός συνεδριάσεων κατά το έτος 2021:	9
Συμμετοχή των Μελών στις συνεδριάσεις κατά μέσο όρο:	100% (με βάση τη σύνθεση της Επιτροπής στις 31.12.2021)

Σύνθεση Επιτροπής Αποδοχών

75%

Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη

(Με βάση τη σύνθεση της Επιτροπής Αποδοχών στις 31.12.2021)

25%

Μη Εκτελεστικά Μέλη

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

Κατά τη διάρκεια του 2021, οι κύριες δραστηριότητες της Επιτροπής ήταν, μεταξύ άλλων, οι ακόλουθες:

Η Επιτροπή:

- Επισκόπησε:
 - την Πολιτική Δαπανών για τα Μη Εκτελεστικά Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου,
 - την τροποποιημένη Πολιτική Αποζημίωσης Ανώτατων Στελεχών λόγω Αποχώρησης,
 - τον Κανονισμό Λειτουργίας της Επιτροπής Αποδοχών,
 - το εύρος αποδοχών για τα Ανώτερα Στελέχη, για τα Πρόσωπα που Κατέχουν Καίριες Θέσεις και για λοιπά Στελέχη και εισηγήθηκε την έγκρισή τους στο Διοικητικό Συμβούλιο.
 - Παρείχε τη σύμφωνη γνώμη της επί του Συνολικού Ποσού της Έκτακτης Εφάπαξ Παροχής του Προγράμματος Παροχής Κινήτρου Απόδοσης για το έτος 2020, καθώς και επί της Κατανομής του και εισηγήθηκε την έγκρισή τους στο Διοικητικό Συμβούλιο.
 - Παρείχε τη σύμφωνη γνώμη της επί της Κατανομής του Ποσού της Έκτακτης Εφάπαξ Παροχής του Προγράμματος Παροχής Κινήτρου Πωλήσεων για το

έτος 2020 στους Υπαλλήλους Καταστημάτων και επί των Στόχων του Προγράμματος Παροχής Κινήτρου Πωλήσεων για το έτος 2021, καθώς και επί της δυνητικής κατανομής του ποσού έκτακτης εφάπαξ παροχής για το πρώτο εξάμηνο και το τρίτο τρίμηνο του 2021 και εισηγήθηκε την έγκρισή τους στο Διοικητικό Συμβούλιο.

- Αποφάσισε να εισηγηθεί στο Διοικητικό Συμβούλιο την έγκριση της κατανομής Δικαιωμάτων Προαίρεσης επί Μετοχών σε Συγκεκριμένα Μέλη του Προσωπικού (Material Risk Takers – MRTs), συμπεριλαμβανομένων των Ανώτατων Διευθυντικών Στελεχών τα οποία εμπίπτουν στην περιμέτρο που υπόκειται στην απαγόρευση καταβολής πρόσθετων αποδοχών.
- Επισκόπησε τον κατάλογο των Συγκεκριμένων Μελών του Προσωπικού για το 2020.
- Επισκόπησε τα Δελτία Αξιολόγησης για το έτος 2020 και τη Στοχοθεσία για τους Γενικούς Διευθυντές και για τα Πρόσωπα που Κατέχουν Καίριες Θέσεις για το έτος 2021.
- Παρείχε πληροφορίες στην Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης, Βιωσιμότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων αναφορικά με την Πολιτική Αξιολόγησης Ανώτερων Στελεχών και Προσώπων που Κατέχουν Καίριες Θέσεις.
- Οριστικοποίησε τα ποσά των αποδοχών των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου για τη διαχειριστική χρήση 2021.

- Ενημερώθηκε σχετικά με το Πλαίσιο Αξιολόγησης των Θέσεων Εργασίας (Job Evaluation Framework) που εκπονήθηκε από τη Μονάδα Ανθρώπινου Δυναμικού.
- Ενημερώθηκε σχετικά με το Πρόγραμμα Οικειοθελούς Αποχώρησης Προσωπικού που ανακοινώθηκε από την Τράπεζα στις 17 Σεπτεμβρίου 2021. Όσον αφορά στις Θυγατρικές, η Επιτροπή:
- Επισκόπησε τις Ετήσιες Εκθέσεις Πεπραγμένων για το έτος 2020 των Επιτροπών Αποδοχών τους.
- Επισκόπησε τα ποσά των ετήσιων αποδοχών των Μη Εκτελεστικών Μελών που συμμετέχουν στα Διοικητικά Συμβούλιά τους για το έτος 2021.
- Επισκόπησε τα Πρακτικά των Επιτροπών Αποδοχών της Alpha Bank Romania S.A. και της Alpha Bank London Ltd.

- Ενημερώθηκε σχετικά με το Συνολικό Σχέδιο Δράσης για την Αντιμετώπιση της Εναλλαγής Ανθρώπινων Πόρων της Alpha Bank Romania S.A.

Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης, Βιωσιμότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων (πρώην Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης και Ανάδειξης Υποψηφίων)
 Η Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης, Βιωσιμότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων έχει συσταθεί και λειτουργεί σύμφωνα με όλους τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς. Τα Μέλη της υφιστάμενης Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης, Βιωσιμότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων ορίστηκαν από το Διοικητικό Συμβούλιο κατά τη συνεδρίασή του που έλαβε χώρα στις 16.4.2021.

Πρόεδρος: **Elanor R. Hardwick**

Αριθμός Μελών (συμπεριλαμβανομένης της Προέδρου): **5**

Αριθμός συνεδριάσεων κατά το έτος 2021: **8**

Συμμετοχή των Μελών στις συνεδριάσεις κατά μέσο όρο: **95%** (με βάση τη σύνθεση της Επιτροπής στις 31.12.2021)

Σύνθεση Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης, Βιωσιμότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων

60%

Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη

(Με βάση τη σύνθεση της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης, Βιωσιμότητας και ανάδειξης υποψηφίων στις 31.12.2021)

Τα καθήκοντα και οι αρμοδιότητες της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης, Βιωσιμότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων καθορίζονται στον Κανονισμό Λειτουργίας της, ο οποίος είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα της Τράπεζας (<https://www.alpha.gr/el/omilos/etairiki-diakubernisi/sumboulia-kai-epitropes>).

Κατά τη διάρκεια του 2021, οι κύριες δραστηριότητες της Επιτροπής ήταν, μεταξύ άλλων, οι ακόλουθες:

Η Επιτροπή:

- Εντόπισε και πρότεινε προς έγκριση στο Διοικητικό Συμβούλιο υποψηφίους κατάλληλους για τοποθέτηση σε κενές θέσεις του Διοικητικού Συμβουλίου. Συ-

γκεκριμένα, πρότεινε την τοποθέτηση της κ. Ε.Μ. Ανδριοπούλου ως Μη Εκτελεστικό Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου, με ισχύ από την 1.1.2022.

• Επισκόπησε:

- τους Κανονισμούς Λειτουργίας των Επιτροπών του Διοικητικού Συμβουλίου,
- την Πολιτική Καταλληλότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου και Προσώπων που Κατέχουν Καίριες Θέσεις,
- τη Διαδικασία Καταλληλότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου,
- την Πολιτική Διαφοροποίησης,
- την Πολιτική Εισαγωγικής Κατάρτισης και Εκπαί-

δευσης για τα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου,

- την Πολιτική Αξιολόγησης Ανώτερων Στελεχών και Προσώπων που Κατέχουν Καίριες Θέσεις,
- την Πολιτική Σχεδιασμού Διαδοχής Ανώτερων Στελεχών και Προσώπων που Κατέχουν Καίριες Θέσεις και εισηγήθηκε την έγκρισή τους στο Διοικητικό Συμβούλιο.
- Εισηγήθηκε στο Διοικητικό Συμβούλιο την έγκριση της υιοθέτησης του Ελληνικού Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης.
- Επιβεβαίωσε, κατόπιν επισκόπησης των κριτηρίων ανεξαρτησίας, ότι τα Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη πληρούν όλα τα κριτήρια για να είναι Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, σύμφωνα με τον Ν. 4706/2020 περί Εταιρικής Διακυβέρνησης, το Καταστατικό και τον Ελληνικό Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, όπως ισχύουν.
- Πρότεινε στο Διοικητικό Συμβούλιο την έγκριση των αλλαγών στο Οργανόγραμμα της Τράπεζας.
- Ενέκρινε το Ερωτηματολόγιο της Συνολικής Αξιολόγησης του Διοικητικού Συμβουλίου και το Ερωτηματολόγιο της Ατομικής Αυτοαξιολόγησης, στο πλαίσιο της αξιολόγησης του Διοικητικού Συμβουλίου.
- Ενημερώθηκε για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της προσέγγισης της Τράπεζας όσον αφορά στην Εταιρική Διακυβέρνηση, η οποία πραγματοποιήθηκε από την εταιρεία Nestor Advisors Limited.
- Ενημερώθηκε για την επιστολή του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ) σχετικά με την τρίτη επισκόπηση της Εταιρικής Διακυβέρνησης και τη διαδικασία υλοποίησης των συστάσεων που προέκυψαν από την αξιολόγηση του Διοικητικού Συμβουλίου.
- Ενημερώθηκε για θέματα που σχετίζονται με τους τομείς του Περιβάλλοντος, της Κοινωνίας και της Διακυβέρνησης (Environmental, Social and Governance

– ESG), και ειδικότερα για το προτεινόμενο Πλαίσιο που σχετίζεται με τους τομείς του Περιβάλλοντος, της Κοινωνίας και της Διακυβέρνησης.

Όσον αφορά στις Θυγατρικές, η Επιτροπή:

- Επισκόπησε τις Ετήσιες Εκθέσεις Πεπραγμένων για το 2020 και τις Εξαμηνιαίες Εκθέσεις Πεπραγμένων για το 2021 των Επιτροπών Ανάδειξης Υποψηφίων και των Διοικητικών Συμβουλίων τους.
- Επισκόπησε τη σύνθεση των Διοικητικών Συμβουλίων και των Επιτροπών τους και ενημερώθηκε για τυχόν αλλαγές σε αυτά.
- Ενημερώθηκε σχετικά με σειρά συναντήσεων που πραγματοποίησε η Γραμματεία Διοικητικού Συμβουλίου μέσω εικονοδιάσκεψης με τις Θυγατρικές στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, προκειμένου να συζητηθούν θέματα σχετικά με την Εταιρική Διακυβέρνηση.

Επιτροπές Διοίκησης

1. Εκτελεστική Επιτροπή

Σύμφωνα με τον Ν. 4548/2018 και το Καταστατικό της Τράπεζας, το Διοικητικό Συμβούλιο έχει συστήσει Εκτελεστική Επιτροπή.

Η Εκτελεστική Επιτροπή ενεργεί ως το συλλογικό εταιρικό όργανο της Τράπεζας. Η σύνθεση, οι αρμοδιότητες, τα καθήκοντα και η διαδικασία λήψης αποφάσεων της Εκτελεστικής Επιτροπής, καθώς και κάθε θέμα που αφορά στη λειτουργία της καθορίζονται από το Διοικητικό Συμβούλιο.

Η τρέχουσα σύνθεση της Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας ταυτίζεται με τη σύνθεση της Εκτελεστικής Επιτροπής της Εταιρείας. Ως εκ τούτου, η προαναφερθείσα γενική αναφορά στη δεύτερη ισχύει για περαιτέρω σχετικές πληροφορίες.

Η σύνθεση της Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας είναι η ακόλουθη:

Πρόεδρος	
B.E. Ψάλτης	Διευθύνων Σύμβουλος
Μέλη	
Σ.Ν. Φιλάρετος	Γενικός Διευθυντής Ανάπτυξης και Καινοτομίας
Σ.Α. Ανδρονικάκης	Γενικός Διευθυντής – Chief Risk Officer
Λ.Α. Παπαγαρυφάλου	Γενικός Διευθυντής – Chief Financial Officer
S.A. Oprescu	Γενικός Διευθυντής International Network
N.B. Σαλακάς	Γενικός Διευθυντής – Chief Legal and Governance Officer
I.M. Εμίρης	Γενικός Διευθυντής Wholesale Banking
I.Σ. Πάσσας	Γενικός Διευθυντής Retail Banking
A.Χ. Σακελλαρίου	Γενική Διευθύντρια – Chief Transformation Officer
Σ.Ν. Μυτιληναίος	Γενικός Διευθυντής – Chief Operating Officer

Ενδεικτικά, οι κύριες αρμοδιότητες της Επιτροπής περιλαμβάνουν, χωρίς να περιορίζονται σε αυτά, τα ακόλουθα.

Η Επιτροπή:

- Καταρτίζει τη στρατηγική, το επιχειρησιακό σχέδιο και τον ετήσιο Προϋπολογισμό της Τράπεζας και του Ομίλου, προκειμένου να υποβληθούν προς έγκριση στο Διοικητικό Συμβούλιο, καθώς και τις ετήσιες και τις τριμηνιαίες Οικονομικές Καταστάσεις.
- Διαχειρίζεται την κατανομή κεφαλαίων προς τις Επιχειρησιακές Μονάδες και λαμβάνει αποφάσεις επ' αυτής.
- Καταρτίζει την Αναφορά για την Εσωτερική Διαδικασία Αξιολόγησης της Επάρκειας Κεφαλαίου (Internal Capital Adequacy Assessment Process – ICAAP) και την Αναφορά για την Εσωτερική Διαδικασία Αξιολόγησης της Επάρκειας Ρευστότητας (Internal Liquidity Adequacy Assessment Process – ILAAP).
- Παρακολουθεί την απόδοση εκάστης Επιχειρησιακής Μονάδας και εκάστης Θυγατρικής της Τράπεζας έναντι του Προϋπολογισμού και διασφαλίζει ότι λαμβάνονται διορθωτικά μέτρα.

- Επισκοπεί και εγκρίνει τις Πολιτικές της Τράπεζας και ενημερώνει σχετικά το Διοικητικό Συμβούλιο.
- Εγκρίνει και διαχειρίζεται όλα τα ομαδικά προγράμματα που προτείνει η Μονάδα Ανθρώπινου Δυναμικού για τους Υπαλλήλους και διασφαλίζει την επάρκεια της διακυβέρνησης, των διαδικασιών και των συστημάτων που αφορούν τον Σχεδιασμό Εξυγίανσης.
- Είναι υπεύθυνη για την υλοποίηση (i) της συνολικής στρατηγικής κινδύνων, συμπεριλαμβανομένων της διάθεσης ανάληψης κινδύνων και του πλαισίου διαχείρισης κινδύνων του ιδρύματος, (ii) ενός επαρκούς και αποτελεσματικού πλαισίου εσωτερικής διακυβέρνησης και εσωτερικού ελέγχου, (iii) της διαδικασίας επιλογής και της διαδικασίας αξιολόγησης της καταλληλότητας των Προσώπων που Κατέχουν Καίριες Θέσεις, (iv) της διανομής τόσο των εσωτερικών, όσο και των εποπτικών κεφαλαίων, καθώς και του καθορισμού των ποσών και των τύπων τους και (v) της επίτευξης των στόχων για τη διαχείριση της ρευστότητας.

2. Επιτροπές Διοίκησης σε Επίπεδο Γενικών Διευθυντών

2.1 Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού-Παθητικού (ALCo)

Συχνότητα συνεδριάσεων: **Ανά δεκαπενθήμερο ή εκτάκτως κατόπιν πρότασης Μέλους της με δικαίωμα ψήφου**

Η Επιτροπή:

- Αποφασίζει επί θεμάτων διαχείρισης στοιχείων Ενεργητικού-Παθητικού και Διαθεσίμων, π.χ. ρευστότητα, στρατηγική αντιστάθμισης κινδύνων, κεφαλαιακή διάρθρωση, προτάσεις δημιουργίας νέων προϊόντων/υπηρεσιών ή προτάσεις τροποποίησης υφιστάμενων προϊόντων/υπηρεσιών, τιμολόγηση προϊόντων, παρακολούθηση και έλεγχος κινδύνων, χαρτοφυλάκια κ.λπ.

- Αξιολογεί τους χρηματοοικονομικούς κινδύνους και αποφασίζει τη στρατηγική και τις ενέργειες αντιστάθμισης των κινδύνων, λαμβάνοντας υπόψη τις (τρέχουσες και, βάσει προβλέψεων, μελλοντικές) συνθήκες της αγοράς, το Κανονιστικό Πλαίσιο και τους Εποπτικούς Δείκτες.

2.2 Επιτροπή Παρακολούθησης Ανοιγμάτων σε Καθυστέρηση

Συχνότητα συνεδριάσεων: **Κατ' ελάχιστον τριμηνιαίως ή εκτάκτως κατόπιν πρότασης Μέλους της με δικαίωμα ψήφου**

Η Επιτροπή:

- Διαμορφώνει και εγκρίνει τις ανατεθείσες αρμοδιότητες που εκχωρούνται στους Παρόχους αναφορικά με τη λήψη αποφάσεων για τον πιστωτικό κίνδυνο των χαρτοφυλακίων που διαχειρίζονται.
- Αξιολογεί και εγκρίνει τις τροποποιήσεις επί των Συμβάσεων Διασφάλισης Επιπέδου Υπηρεσιών (Service Level Agreements) και τις προωθεί προς τελική έγκριση στην Επιτροπή Πιστωτικού Κινδύνου, καθώς και στην Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων και στο Διοικητικό Συμβούλιο, εάν είναι απαραίτητο.
- Διαμορφώνει, αξιολογεί και εγκρίνει τη στρατηγική διαχείρισης Καθυστερήσεων Wholesale Banking και Λιανικής Τραπεζικής, την οποία προωθεί προς έγκριση στην Επιτροπή Πιστωτικού Κινδύνου και προς ενημέρωση στην Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων, εάν είναι απαραίτητο.
- Προχωρά στην αρχική έγκριση του ετήσιου προϋπολογισμού, των Επιχειρησιακών Σχεδίων και των στόχων που τίθενται για τη Διεύθυνση Στρατηγικής, Ανάκτησης και Παρακολούθησης NPEs, καθώς και για τους Παρόχους. Τα ως άνω προωθούνται προς τελική έγκριση στην Εκτελεστική Επιτροπή και στο Διοικητικό Συμβούλιο, εάν είναι απαραίτητο.
- Εγκρίνει προτάσεις για την πώληση χαρτοφυλακίων Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων ως προς την επιχειρησιακή σκοπιμότητα και τη συνάφεια με το Επιχειρησιακό Σχέδιο και με τον προϋπολογισμό της Διεύθυνσης Στρατηγικής, Ανάκτησης και Παρακολούθησης NPEs. Οι ως άνω προτάσεις προωθούνται προς έγκριση στην Εκτελεστική Επιτροπή ή στο Διοικητικό Συμβούλιο, εάν είναι απαραίτητο.
- Διαμορφώνει και εγκρίνει τους διαθέσιμους τύπους διακανονισμών/αναδιαρθρώσεων και τις τελικές διευθετήσεις που αφορούν Πελάτες Wholesale Banking και Πελάτες Λιανικής Τραπεζικής με δάνεια σε καθυστέρηση, ενώ παρακολουθεί και αξιολογεί σε περιοδική βάση την αποτελεσματικότητά τους.

- Σχεδιάζει, εγκρίνει, παρακολουθεί και αξιολογεί τα πιλοτικά προγράμματα διευθετήσεων/διακανονισμών που εφαρμόζουν οι Πάροχοι.
- Καθορίζει τα κριτήρια βάσει των οποίων εξετάζεται η μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα των προτεινόμενων διευθετήσεων ή/και των τελικών διακανονισμών.
- Παρακολουθεί, ελέγχει και αξιολογεί την πορεία υλοποίησης του εγκεκριμένου προϋπολογισμού, καθώς και των εγκεκριμένων Επιχειρησιακών Σχεδίων και στόχων που έχουν τεθεί για τη Διεύθυνση Στρατηγικής, Ανάκτησης και Παρακολούθησης NPEs και για τους Παρόχους στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.
- Υποβάλλει τις αναγκαίες προτάσεις για την τροποποίηση των επιχειρησιακών σχεδίων και του σχετικού προϋπολογισμού στην Επιτροπή Πιστωτικού Κινδύνου και, εάν είναι απαραίτητο, στην Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων.
- Εγκρίνει το επιχειρησιακό σκεπτικό (υπό την αίρεση της λήψης της έγκρισης της Εκτελεστικής Επιτροπής και του Διοικητικού Συμβουλίου) που αφορά στην ανάθεση της διαχείρισης των χαρτοφυλακίων Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων σε εξωτερικούς Παρόχους υπηρεσιών που έχουν λάβει έγκριση από την Τράπεζα της Ελλάδος.
- Παρέχει την αρχική έγκριση όσον αφορά στην επιχειρησιακή σκοπιμότητα των προτάσεων που υποβάλλει η Διεύθυνση Στρατηγικής, Ανάκτησης και Παρακολούθησης NPEs για την ανάθεση έργου σε συμβούλους, υπό την αίρεση της λήψης της τελικής έγκρισης της Επιτροπής Ελέγχου Κόστους.
- Εγκρίνει εκθέσεις σχετικά με τη διαχείριση των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων, οι οποίες υποβάλλονται στην Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα και στο Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας.
- Συντονίζει τις δραστηριότητες των Επιτροπών Παρακολούθησης Ανοιγμάτων σε Καθυστέρηση των Εταιρειών του Ομίλου στο εξωτερικό.

2.3 Επιτροπή Ακινήτων I

Συχνότητα συνεδριάσεων: **Τριμηνιαίως ή εκτάκτως κατόπιν σχετικού αιτήματος που υποβάλλει ένα από τα τακτικά Μέλη της με δικαίωμα ψήφου**

Η Επιτροπή:

- Καθορίζει και παρακολουθεί τη στρατηγική απόκτησης, διαχείρισης, εκμετάλλευσης και πώλησης

ακινήτων τα οποία είτε βρίσκονται στην κυριότητα της Τράπεζας ή του Ομίλου είτε εξετάζονται προς απόκτηση από την Τράπεζα ή τον Όμιλο.

2.4 Επιτροπή Διαχείρισης Λειτουργικού Κινδύνου και Πλαισίου Ελέγχου

Συχνότητα συνεδριάσεων: **Κατ' ελάχιστον τριμηνιαίως ή εκτάκτως κατόπιν σχετικού αιτήματος που υποβάλλει ένα από τα τακτικά Μέλη της με δικαίωμα ψήφου**

Η Επιτροπή:

- Διασφαλίζει την ύπαρξη κατάλληλης οργανωτικής δομής, υποδομής, καθώς και κατάλληλων οργανωτικών διαδικασιών και μεθοδολογιών για τη διαχείριση του λειτουργικού κινδύνου.
- Ενημερώνεται τακτικά για τη συνολική εικόνα του λειτουργικού κινδύνου του Ομίλου και για τα αποτελέσματα της διαδικασίας αξιολόγησης του λειτουργικού κινδύνου.
- Επισκοπεί εισηγήσεις για την ελαχιστοποίηση του λειτουργικού κινδύνου.
- Εγκρίνει τις προβλέψεις λειτουργικού κινδύνου για Αγωγές Τρίτων κατά της Τράπεζας.
- Εγκρίνει τα όρια ευθύνης των Συμβουλίων που είναι αρμόδια για τη διαχείριση γεγονότων λειτουργικού κινδύνου της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου.

- Επισκοπεί τα γεγονότα λειτουργικού κινδύνου των οποίων ο οικονομικός αντίκτυπος υπερβαίνει τα όρια των άλλων Συμβουλίων.
- Ενημερώνεται για τις κανονιστικές απαιτήσεις όσον αφορά στον λειτουργικό κίνδυνο, καθώς και για τα ευρήματα εποπτικής φύσης τα οποία αναδεικνύονται από εσωτερικούς και από εξωτερικούς ελέγχους και αξιολογεί τα προτεινόμενα σχέδια δράσης για την αντιμετώπισή τους.
- Ενημερώνεται για ζητήματα που αναδεικνύει η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου και σχετίζονται με τομείς υψηλού λειτουργικού κινδύνου, καθώς και για τις απαιτούμενες διορθωτικές ενέργειες για τον μετριασμό του.
- Λαμβάνει γνώση θεμάτων Λειτουργικού Κινδύνου και Πλαισίου Εσωτερικού Ελέγχου και αποφασίζει επ' αυτών.

2.5 Επιτροπή Πιστωτικού Κινδύνου

Συχνότητα συνεδριάσεων: **Μηνιαίως ή εκτάκτως κατόπιν πρότασης Μέλους της**

Η Επιτροπή:

- Αξιολογεί την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα της πολιτικής και των διαδικασιών διαχείρισης πιστωτικού κινδύνου της Τράπεζας και του Ομίλου και σχεδιάζει τις απαιτούμενες διορθωτικές ενέργειες.
- Εγκρίνει και παρακολουθεί τη Διάθεση Ανάληψης Πιστωτικού Κινδύνου της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Επισκοπεί και επικαιροποιεί τις πολιτικές πιστωτικού κινδύνου του Ομίλου, σύμφωνα με τη Διάθεση Ανάληψης Πιστωτικού Κινδύνου της Τράπεζας.
- Επισκοπεί σε περιοδική βάση την εξέλιξη του πιστωτικού κινδύνου ανά τομέα δραστηριότητας και

ανά γεωγραφική περιοχή και του κινδύνου συγκέντρωσης εκεί όπου δραστηριοποιείται ο Όμιλος.

- Επισκοπεί τις εκθέσεις του Τομέα Διαχείρισης Κινδύνων που υποβάλλονται στο Διοικητικό Συμβούλιο και στην Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων.
- Επισκοπεί τις εκθέσεις της Επιτροπής Παρακολούθησης Ανοιγμάτων σε Καθυστέρηση.
- Επισκοπεί την πορεία επίτευξης των ετήσιων στόχων που υποβάλλονται μέσω του Επιχειρησιακού Σχεδίου στον Ενιαίο Εποπτικό Μηχανισμό (ΕΕΜ), στο πλαίσιο της διαχείρισης των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων και των Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων.

- Εγκρίνει το Εγχειρίδιο Πολιτικής Πιστοδοτήσεων Λιανικής Τραπεζικής και το Εγχειρίδιο Πολιτικής Πιστοδοτήσεων Wholesale Banking.
- Εγκρίνει τις Πολιτικές Πιστωτικού Κινδύνου και το Πλαίσιο Παρακολούθησης Πιστοδοτήσεων Ομίλου.
- Εγκρίνει τις Αποσβέσεις Επισφαλών Απαιτήσεων Ομίλου.
- Εγκρίνει την ανάπτυξη και την επικαιροποίηση των Υποδειγμάτων Πιστωτικού Κινδύνου και του σχετικού Πλαισίου Διακυβέρνησης της Πολιτικής Διαχείρισης Υποδειγμάτων Πιστωτικού Κινδύνου.
- Εγκρίνει τη μεθοδολογία υπολογισμού προβλέψεων επισφαλών απαιτήσεων [Μεθοδολογία Αναμενόμενων Πιστωτικών Ζημιών (Expected Credit Loss – ECL Methodology)].
- Εγκρίνει το ύψος των τριμηνιαίων προβλέψεων επισφαλών απαιτήσεων.
- Ενημερώνεται για τα σημαντικότερα ευρήματα που προκύπτουν από τη διεξαγωγή πιστωτικών ελέγχων της Διεύθυνσης Credit Control.
- Ενημερώνεται για τη στρατηγική διαχείρισης καθυστερήσεων, τους κανονισμούς καθυστερήσεων και τα Συμβούλια Καθυστερήσεων του Ομίλου, που έχουν εγκριθεί από την Επιτροπή Παρακολούθησης Ανοιγμάτων σε Καθυστέρηση.
- Επισκοπεί τα αποτελέσματα ασκήσεων προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων (Stress Tests).
- Επισκοπεί τα αποτελέσματα των διαδικασιών εξωτερικής αξιολόγησης, συμπεριλαμβανομένων της Διαδικασίας Εποπτικού Ελέγχου και Αξιολόγησης (Supervisory Review and Evaluation Process – SREP), της διαδικασίας του Ενιαίου Συμβουλίου Εξυγίανσης (ΕΣΕ), των Ελέγχων του Ενιαίου Εποπτικού Μηχανισμού (EEM), των Ασκήσεων Προσομοίωσης Ακραίων Καταστάσεων της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών (EAT), και λαμβάνει αποφάσεις επί των απαιτούμενων ενεργειών για θέματα που προκύπτουν από τις εν λόγω διαδικασίες.
- Επισκοπεί χρηματοοικονομικά θέματα, θέματα παρακολούθησης κινδύνων και θέματα υποβολής αναφορών [π.χ. Δημοσιοποιήσεις Πυλώνα III, εκθέσεις Διεθνούς Προτύπου Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης (ΔΠΧΠ) 9, απομειώσεις].
- Ενημερώνεται για την πρόοδο έργων που σχετίζονται με εποπτικές κατευθυντήριες γραμμές [π.χ. νέος ορισμός της αθέτησης, πλαίσιο εποπτικών προβλέψεων (provisioning calendar)], καθώς και για σημαντικά έργα για την Τράπεζα τα οποία σχετίζονται με τον πιστωτικό κίνδυνο και τα επισκοπεί.

2.6 Επιτροπή Ελέγχου Κόστους

Συχνότητα συνεδριάσεων: **Ανά δεκαπενθήμερο ή εκτάκτως κατόπιν πρότασης Μέλους της με δικαίωμα ψήφου**

Η Επιτροπή:

- Εγκρίνει τις Πολιτικές που εντάσσονται στο πλαίσιο Ελέγχου Κόστους.
- Επικυρώνει τον προϋπολογισμό Κεφαλαιουχικών Δαπανών και Λειτουργικών Εξόδων (CapEx/OpEx) πριν από την υποβολή του προς έγκριση στην Εκτελεστική Επιτροπή της Τράπεζας, καθώς και την πρόταση διαμόρφωσης του χαρτοφυλακίου έργων.
- Αξιολογεί και εγκρίνει αιτήματα δαπανών, καθώς και τα έξοδα των έργων εντός των ορίων της.
- Εξετάζει την εξέλιξη των δαπανών έναντι του Προϋπολογισμού, καθώς και διορθωτικές ενέργειες σε περίπτωση υπερβάσεων.
- Αξιολογεί προτάσεις σχετικά με δράσεις εξορθολογισμού κόστους.
- Εξετάζει επιλογές για την προώθηση της αποδοτικής λειτουργίας της Τράπεζας με βάση το κόστος.
- Επικυρώνει τους κανόνες επιμερισμού κόστους μεταξύ των Επιχειρησιακών Μονάδων της Τράπεζας.

2.7 Συμβούλιο Πιστοδοτήσεων I

Συχνότητα συνεδριάσεων: **Κατ' ελάχιστον δύο φορές την εβδομάδα**

Το Συμβούλιο:

- Αποφασίζει, εντός των ορίων του, για τα κάτωθι:
 - Πιστοδοτήσεις προς επιχειρήσεις ή ομάδες συνδεδεμένων επιχειρήσεων, αρμοδιότητας των Διευθύνσεων υπό την εποπτεία του Γενικού Διευθυντή Wholesale Banking.
 - Θέματα ανάληψης κινδύνου Πιστωτικών Ιδρυμάτων, Κεντρικών Κυβερνήσεων, Υπερεθνικών Οργανισμών και Διαμεσολαβητών, αρμοδιότητας των Διευθύνσεων υπό την εποπτεία του Εντεταλμένου Γενικού Διευθυντή Διαχείρισης Διαθεσίμων.
 - Αιτήματα Πελατών Λιανικής Τραπεζικής για νέες

πιστοδοτήσεις και περιοδικές αναθεωρήσεις των πιστωτικών ορίων.

-Αιτήματα Φυσικών Προσώπων για προσωπικά/καταναλωτικά και για στεγαστικά δάνεια, των οποίων το αίτημα υποβάλλεται μέσω της Διεύθυνσης Private Banking.

-Αιτήματα επιχειρήσεων ή ομάδων συνδεδεμένων επιχειρήσεων με ενήμερες οφειλές υπό τη διαχείριση της Διεύθυνσης Private Banking.

-Πιστοδοτήσεις προς επιχειρήσεις ή ομάδες συνδεδεμένων επιχειρήσεων του Διεθνούς Δικτύου με ενήμερες οφειλές.

2.8 Συμβούλιο Καθυστερήσεων I

Συχνότητα συνεδριάσεων: **Κατ' ελάχιστον μία φορά την εβδομάδα**

Το Συμβούλιο:

- Αποφασίζει για θέματα Πιστούχων υπό τη διαχείριση των Μονάδων Καθυστερήσεων στην Ελλάδα και στις χώρες όπου δραστηριοποιείται ο Όμιλος, τα οποία αφορούν τα ακόλουθα χαρτοφυλάκια:
 - Wholesale Banking – Ελλάδα,
 - Λιανικής Τραπεζικής – Ελλάδα,
 - Wholesale Banking Διεθνούς Δικτύου.

2.9 Επιτροπή Βιώσιμης Ανάπτυξης

Συχνότητα συνεδριάσεων: **Κατ' ελάχιστον κάθε δύο μήνες ή κατόπιν σχετικού αιτήματος που υποβάλλει ένα από τα τακτικά Μέλη της με δικαίωμα ψήφου**

Η Επιτροπή:

- Διαμορφώνει τη στρατηγική και τον προσανατολισμό του Ομίλου σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης και σε θέματα που σχετίζονται με τους τομείς του Περιβάλλοντος, της Κοινωνίας και της Διακυβέρνησης, με σκοπό την υποστήριξη της βιώσιμης ανάπτυξης και της ανθεκτικότητας του επιχειρηματικού μοντέλου του Ομίλου, καθώς και τη δημιουργία μακροχρόνιας αξίας.
- Συμφωνεί επί της Πολιτικής του Ομίλου σε θέματα

που σχετίζονται με τους τομείς του Περιβάλλοντος, της Κοινωνίας και της Διακυβέρνησης και επί των στόχων της, συμπεριλαμβανομένων των χρηματοοικονομικών και των μη χρηματοοικονομικών Βασικών Δεικτών Αποδοτικότητας (Key Performance Indicators KPIs), σύμφωνα με τις καθιερωμένες διαδικασίες διακυβέρνησης, και τα προτείνει προς παροχή σύμφωνης γνώμης στην Εκτελεστική Επιτροπή και προς έγκριση στο Διοικητικό Συμβούλιο.

- Διασφαλίζει την εναρμόνιση των προαναφερθέντων

ντων στόχων που σχετίζονται με τους τομείς του Περιβάλλοντος, της Κοινωνίας και της Διακυβέρνησης και των Βασικών Δεικτών Αποδοτικότητας με το Πλαίσιο Διάθεσης Ανάληψης Κινδύνων του Ομίλου (Risk Appetite Framework), το Επιχειρηματικό Σχέδιο (Business Plan) και τις σχετικές πολιτικές, καθώς και την ένταξή τους σε αυτά, μέσω της εφαρμογής κατάλληλης διαδικασίας λήψης αποφάσεων και της έγκρισης των εν λόγω πολιτικών από τα αρμόδια όργανα.

- Παρακολουθεί την απόδοση βιώσιμης ανάπτυξης του Ομίλου έναντι των στόχων της πολιτικής και των δεικτών αναφοράς.
- Παρακολουθεί τις τρέχουσες και τις αναδυόμενες τάσεις σε θέματα που σχετίζονται με τους τομείς του Περιβάλλοντος, της Κοινωνίας και της Διακυβέρνησης, οι οποίες επηρεάζουν τον Όμιλο.
- Εισηγείται κριτήρια για βιώσιμες πιστωτικές εγκρίσεις, εκδόσεις χρέους και επενδύσεις, προκειμένου να ενταχθούν στις σχετικές πολιτικές.
- Επιβλέπει το περιεχόμενο μη χρηματοοικονομικών γνωστοποιήσεων για θέματα που σχετίζονται με τους τομείς του Περιβάλλοντος, της Κοινωνίας και της Διακυβέρνησης, στις οποίες περιλαμβάνονται η Μη Χρηματοοικονομική Έκθεση και ο Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης.
- Παρακολουθεί την ευθυγράμμιση του Ομίλου με τις απαιτήσεις που σχετίζονται με τους τομείς του Περιβάλλοντος, της Κοινωνίας και της Διακυβέρνησης, συμπεριλαμβανομένων των κανονιστικών απαιτήσεων και των δεσμεύσεων τήρησης των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής.
- Παρακολουθεί την εφαρμογή πρωτοβουλιών βιώσιμης ανάπτυξης και εταιρικής υπευθυνότητας.
- Επιβλέπει την εσωτερική και την εξωτερική επικοινωνία σε θέματα που σχετίζονται με τους τομείς του Περιβάλλοντος, της Κοινωνίας και της Διακυβέρνησης.
- Λαμβάνει γνώση των σχετικών με τους τομείς του Περιβάλλοντος, της Κοινωνίας και της Διακυβέρνησης ευρημάτων που εντοπίζονται στους εξωτερικούς ελέγχους και αξιολογεί τα σχέδια δράσης που προτείνονται για τον μετριασμό των εν λόγω ευρημάτων.
- Ενημερώνεται για τα αποτελέσματα των εποπτικών αξιολογήσεων και λαμβάνει αποφάσεις σχετικά με τα μέτρα που ενδείκνυνται για την αντιμετώπιση ζητημάτων που προκύπτουν λόγω νέων εποπτικών απαιτήσεων, κατευθυντήριων γραμμών και συστά-

σεων από αρμόδιους φορείς, όπως: (i) η Διαδικασία Εποπτικού Ελέγχου και Αξιολόγησης (Supervisory Review and Evaluation Process – SREP), (ii) ο Ενιαίος Εποπτικός Μηχανισμός (EEM), (iii) η Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών (EAT) και (iv) λοιπές Νομοθετικές, Εποπτικές ή Κυβερνητικές Αρχές που μπορεί να εκδώσουν νομοθεσία ή κανονισμούς σχετικά με τους τομείς του Περιβάλλοντος, της Κοινωνίας και της Διακυβέρνησης. Όσον αφορά εποπτικά θέματα, η Επιτροπή αξιοποιεί την υφιστάμενη δομή διακυβέρνησης της Τράπεζας.

Εσωτερικός έλεγχος

Προκειμένου να προστατευθούν τα περιουσιακά στοιχεία της Τράπεζας 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 δραστηριότητές της σε συνεχή βάση και συμβάλλουν στην αποτελεσματική και ασφαλή λειτουργία της.

Ο σκοπός του Εσωτερικού Ελέγχου είναι να ενισχύσει και προστατέψει την αξία του Οργανισμού παρέχοντας ανεξάρτητη, αντικειμενική και βάσει αξιολόγησης κινδύνων διαβεβαίωση, συμβουλές και πληροφόρηση.

Ο Εσωτερικός Έλεγχος εφαρμόζει μία προσέγγιση βάσει αξιολόγησης κινδύνων κατά τον σχεδιασμό και τη διεξαγωγή των ελέγχων, σύμφωνα με το Διεθνές Πλαίσιο Επαγγελματικής Εφαρμογής του Εσωτερικού Ελέγχου και τις βέλτιστες πρακτικές. Η ελεγκτική μεθοδολογία και το εξειδικευμένο λογισμικό που χρησιμοποιούνται εξυπηρετούν στην οργάνωση, διενέργεια και αξιολόγηση της ελεγκτικής διαδικασίας, καθώς και στην κατάρτιση αναφορών σε επίπεδο Ομίλου.

Οι Μονάδες Εσωτερικού Ελέγχου στις Θυγατρικές του Ομίλου λειτουργούν και εφαρμόζουν την ίδια πολιτική και μεθοδολογία με αυτή που χρησιμοποιείται από τη Μονάδα Εσωτερικού Ελέγχου της μητρικής.

Το 2021, οι Μονάδες Εσωτερικού Ελέγχου διενήργησαν ελέγχους στα Καταστήματα και τις Κεντρικές Μονάδες της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου.

Το Διοικητικό Συμβούλιο, μέσω της Επιτροπής Ελέγχου, και η Διοίκηση της Τράπεζας ενημερώθηκαν για τα αποτελέσματα του Ελέγχου και την άποψη του Εσωτερικού Ελεγκτή για την επάρκεια και αποτελε-

σματικότητα του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου.

Κανονιστική συμμόρφωση

Η Τράπεζα εντοπίζει, αξιολογεί και διαχειρίζεται τους κινδύνους, στους οποίους ενδέχεται να εκτεθεί λόγω αδυναμίας συμμόρφωσης προς το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο (compliance risk). Για τον σκοπό αυτό, συγκεντρώνονται οι νομοθετικές και κανονιστικές υποχρεώσεις του Ομίλου και αξιολογείται ο βαθμός συμμόρφωσής 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 Τράπεζας.

Αναφορικά με τις συναλλαγές Συνδεδεμένων με την Τράπεζα Μερών, το 2021, η παρακολούθησή τους ενισχύθηκε περαιτέρω και αναπτύχθηκαν οι σχετικοί έλεγχοι για το σύνολο των συναλλαγών, ως αυτές ορίζονται στην Πολιτική Συνδεδεμένων Μερών, αυξάνοντας ριζικά το επίπεδο ευαισθητοποίησης.

Η Πολιτική Πρόληψης Διαφθοράς και Δωροδοκίας εφαρμόζεται σε όλο τον Όμιλο και απευθύνεται σε όλο το Προσωπικό, συμπεριλαμβανομένων των Ανώτερων Διευθυντικών Στελεχών και Ανωτέρων Στελεχών, Πελατών καθώς και κάθε τρίτου προσώπου το οποίο συναλλάσσεται με τον Όμιλο. Σκοπός της Πολιτικής είναι ο καθορισμός των αρχών αναφορικά με την αποφυγή της διαφθοράς και δωροδοκίας, καθώς και η υιοθέτηση των βέλτιστων πρακτικών, σύμφωνα και με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο. Ο Όμιλος έχει μηδενική ανοχή στη διαφθορά και τη δωροδοκία.

Το 2021, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Διαχείρισης Ενεργητικού-Παθητικού, η ΔΚΣ προέβη σε επικαιροποίηση της Πολιτικής Ανάπτυξης Νέου/Τροποποίησης Υφιστάμενου Προϊόντος/Υπηρεσίας Ομίλου. Η αναθεωρημένη Πολιτική εγκρίθηκε την 24.2.2022 από το Διοικητικό Συμβούλιο. Η εν λόγω Πολιτική θέτει τις κατευθυντήριες γραμμές που πρέπει να ακολουθούνται από τις αρμόδιες Μονάδες του Ομίλου κατά τον σχεδιασμό ενός νέου ή την τροποποίηση/κατάργηση/αντικατάσταση ενός υφιστάμενου προϊόντος ή υπηρεσίας, με στόχο να ελαχιστοποιούνται οι κίνδυνοι, τόσο για την Τράπεζα και τις Εταιρείες του Ομίλου, όσο και για τους Πελάτες.

Το 2021, η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης πραγματοποίησε εκπαιδευτικά προγράμματα με σκοπό την ευαισθητοποίηση επί των υποχρεώσεων

που απορρέουν από τον κίνδυνο συμμόρφωσης καθώς και εκπαιδευτικά προγράμματα στον τομέα Δεοντολογίας και Διαφάνειας.

Εντός του 2021, επικαιροποιήθηκε η Πολιτική και Διαδικασίες Αναφορών, υιοθετώντας διατάξεις της Ευρωπαϊκής Οδηγίας 2019/1937, εμπλουτίζοντας, μεταξύ άλλων, τον τρόπο διαχείρισης και το εύρος των αναφορών και τη διάρθρωση και λειτουργία της Επιτροπής Αξιολόγησης Αναφορών. Εντός του έτους, και στο πλαίσιο της Πολιτικής, η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης παρέλαβε 7 νέες αναφορές, μέσω διαφόρων δικτύων επικοινωνίας (e-mail, τηλεφωνικά, ταχυδρομείο κ.λπ.). Η Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών συνεδρίασε 7 φορές κατά τη διάρκεια του ίδιου έτους και εξέτασε το σύνολο των αναφορών, ενημερώνοντας σχετικά την Επιτροπή Ελέγχου. Στο πλαίσιο της επικαιροποιημένης Πολιτικής Αποφυγής Σύγκρουσης Συμφερόντων, η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης ανέλαβε πλήρως την παρακολούθηση των αλλότριων καθηκόντων των λειτουργών της Τράπεζας, γνωμοδοτώντας στα αιτήματα του Προσωπικού για άσκηση εργασίας εκτός Ομίλου παράλληλα με την απασχόλησή τους στην Τράπεζα.

Εντός του 2021, η Μητρική Εταιρεία υιοθέτησε Πολιτική Αποφυγής Κατάχρησης Αγοράς και στο πλαίσιο αυτό η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης προχώρησε στην ενίσχυση υφιστάμενων και εισαγωγή νέων περιοδικών ελέγχων, για την ενεργή και αποτελεσματική παρακολούθηση των διατάξεων της ως άνω Πολιτικής.

Αναφορικά με τη συμμόρφωση με το κανονιστικό πλαίσιο MIFID II, κατά το 2021, συνεχίστηκε η εισαγωγή νέων περιοδικών ελέγχων, παράλληλα με την παρακολούθηση των υφιστάμενων, ενώ διεκπεραιώθηκαν εξ αποστάσεως έλεγχοι των εποπτικών αρχών και αντλήθηκαν χρήσιμα συμπεράσματα.

Τα αποτελέσματα της παρακολούθησης αξιολογούνται ως ιδιαίτερως θετικά, καθώς το επίπεδο συμμόρφωσης των Λειτουργών παραμένει αυξημένο και το πλαίσιο πολιτικών και διαδικασιών κρίνεται επαρκές. Περαιτέρω, θεσπίστηκε διαδικασία διαχείρισης και παρακολούθησης των αντιπαροχών σύμφωνα με τις προβλέψεις του Ν. 4514/2018, καθώς και του Εκτελεστικού Κανονισμού ΕΕ 593/2017.

Κατά το 2021, αναπτύχθηκαν πρόσθετοι δείκτες απόδοσης και κινδύνου (KPIs/KRIs) αναφορικά με τον Κίνδυνο Επικοινωνίας με τον Πελάτη (Customer

Conduct Risk), για την καλύτερη αντιμετώπιση των ζητημάτων που προκύπτουν και την εφαρμογή κατάλληλων διορθωτικών ενεργειών.

Περαιτέρω, και καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, τα Στελέχη της Διεύθυνσης παρείχαν υποστήριξη στο Δίκτυο Καταστημάτων και στις Κεντρικές Διευθύνσεις μέσω σχετικών γνωμοδοτήσεων επί εγχειριδίων εσωτερικών διαδικασιών, καθώς και επί προϊόντων/ υπηρεσιών προκειμένου να διασφαλισθεί η εφαρμογή του ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου.

Στο πλαίσιο αυτό, η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης συμμετείχε ενεργά στην ομάδα εξωτερικής ανάθεσης δραστηριοτήτων με στόχο την αξιολόγηση και διενέργεια ανάλυσης διαφορών, μεταξύ των κατευθυντηρίων γραμμών της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών και της σχετικής Πολιτικής της Τράπεζας. Επίσης, το 2021, με στόχο την παρακολούθηση και την κατάλληλη διαχείριση του κινδύνου συμμόρφωσης, την έγκαιρη προσαρμογή της Τράπεζας στις νέες νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις, καθώς και τη δημιουργία επαρκούς και αποτελεσματικού περιβάλλοντος ελέγχου συμμόρφωσης εντός της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου, πραγματοποιήθηκαν οι ακόλουθες ενέργειες:

- Η διεξαγωγή στοχευμένων εκπαιδευτικών δράσεων σε Λειτουργούς και Στελέχη της Τράπεζας με σκοπό την ενίσχυση της επίγνωσης αναφορικά με την υποχρέωση περιορισμού του κινδύνου συμμόρφωσης, τη διασφάλιση της εφαρμογής των αρχών της κανονιστικής συμμόρφωσης, καθώς και την ευαισθητοποίηση αυτών στα σχετικά θέματα.
- Η συμμετοχή του Προσωπικού της Διεύθυνσης σε πιστοποιημένα εκπαιδευτικά προγράμματα για θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, πρόληψης της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας, Τραπεζικού Απορρήτου, Whistleblowing και Διαφάνειας.
- Η συμμετοχή του Προσωπικού της Διεύθυνσης στο έργο του εταιρικού μετασχηματισμού του Ομίλου σε θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης.
- Η επικαιροποίηση του Εγχειριδίου CRS, ενσωματώνοντας τις διαδικασίες κατηγοριοποίησης νομικών προσώπων.
- Η διασφάλιση της εμπρόθεσμης υποβολής του συνόλου των αναφορών της Τράπεζας προς τις Εποπτικές Αρχές.
- Η συμμετοχή και ο συντονισμός της περιοδικής

επαναξιολόγησης και επαναπιστοποίησης για σκοπούς Qualified Intermediary, στο πλαίσιο του εταιρικού μετασχηματισμού του Ομίλου (Hive-down).

- Η επικαιροποίηση του Κανονισμού Λειτουργίας της Διεύθυνσης.

- Η επικαιροποίηση της Πολιτικής και Διαδικασίας Αναφορών.

- Η αναθεώρηση της Πολιτικής Διαφθοράς και Δωροδοκίας.

Αναφορικά με την πρόληψη της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, οι σημαντικότερες ενέργειες που έλαβαν χώρα κατά τη διάρκεια του 2021 περιλαμβάνουν τα εξής:

- Η επικαιροποίηση της Πολιτικής του Ομίλου για την Πρόληψη Χρησιμοποίησης του Χρηματοπιστωτικού Συστήματος για τη Νομιμοποίηση Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και τη Χρηματοδότηση της Τρομοκρατίας, προκειμένου να ευθυγραμμισθεί με τις κανονιστικές εξελίξεις, μετά τη δημοσίευση της Οδηγίας ΕΕ 2018/843 (AMLD5) και του Νόμου 4734/2020, ο οποίος τροποποίησε τον Νόμο 4557/2018. Επιπλέον, ενσωματώθηκαν βελτιώσεις, όπως αναγνωρίστηκαν στο πλαίσιο του Προγράμματος Μετασχηματισμού Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Compliance Transformation Program-CTP).

- Η έκδοση των Βασικών Αρχών για Κυρώσεις και Περιοριστικά Μέτρα κατά χωρών, προσώπων ή οντοτήτων, όπου καταγράφεται το σύνολο των υποχρεώσεων των Εταιρειών του Ομίλου, με στόχο την πλήρη συμμόρφωσή τους με τους ισχύοντες κανονισμούς περιοριστικών μέτρων που εκδίδονται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και το Συμβούλιο Ασφαλείας των Ηνωμένων Εθνών.

- Η επικαιροποίηση του Εγχειριδίου για την Πρόληψη Χρησιμοποίησης του Χρηματοπιστωτικού Συστήματος για τη Νομιμοποίηση Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και τη Χρηματοδότηση της Τρομοκρατίας, όπου καταγράφεται το σύνολο των υποχρεώσεων των Μονάδων που διαχειρίζονται Πελάτες και αιτήματα αυτών, τόσο Καταστημάτων, όσο και Κεντρικών Υπηρεσιών της Τράπεζας, κατά την έναρξη συνεργασίας με τον Πελάτη και κατά τη διάρκεια αυτής.

- Η εισαγωγή και λειτουργία των δύο νέων Ενοτήτων Εργασιών, οι οποίες είναι υπεύθυνες για την Περιοδική Αξιολόγηση των Πελατών ως προς τον Κίνδυνο Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστη-

ριότητες και Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας και την Παρακολούθηση Συστήματος Προειδοποιήσεων Ύποπτων Συναλλαγών Πελατών.

- Η έκδοση Εγκυκλίου σχετικά με την έναρξη της κεντροποιημένης διαδικασίας για την περιοδική αξιολόγηση των Πελατών και την κοινοποίηση των εγχειριδίων για τη χρήση της σχετικής εφαρμογής και την επικαιροποίηση των στοιχείων των Πελατών, που αποτελεί προϋπόθεση για την έναρξη αξιολόγησής τους.
- Η ολοκλήρωση του προγράμματος “AML Enhancement Program”, με σκοπό την ενίσχυση των ελέγχων, των διαδικασιών και της πολιτικής AML-KYC, συμπεριλαμβανομένης της ολοκλήρωσης του έργου για την υλοποίηση συστημικών περιορισμών για την αντιμετώπιση των ελλείψεων πιστοποίησης κατά την έναρξη συνεργασίας.
- Η υλοποίηση της διαδικασίας περιοδικής αξιολόγησης των Πελατών και της σχετικής εφαρμογής, παρέχοντας τη δυνατότητα αξιολόγησης και ενημέρωσης σχετικών πληροφοριών στο προφίλ του Πελάτη, καθώς και ανάλυσης της δραστηριότητας των Πελατών σε προκαθορισμένη βάση.
- Η θέση σε εφαρμογή της νέας μεθοδολογίας αξιολόγησης του κινδύνου του Πελάτη (CRR methodology), η οποία λειτουργεί ως κριτήριο για τον καθορισμό του προγράμματος περιοδικής αξιολόγησης του Πελάτη και των μέτρων δέουσας επιμέλειας που πρέπει να εφαρμόζονται.
- Η διαρκής αξιολόγηση της αποτελεσματικής λειτουργίας της εφαρμογής Siron AML, με στόχο την ανάπτυξη των υφιστάμενων σεναρίων, καθώς και τον σχεδιασμό νέων σεναρίων, σύμφωνα με τις απαιτήσεις και μεταβολές του κανονιστικού πλαισίου, καθώς και σύμφωνα με τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές.
- Η διαρκής παρακολούθηση και αξιολόγηση της συναλλακτικής συμπεριφοράς των Πελατών, ο εντοπισμός και η διερεύνηση αποκλίσεων αυτών, 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 διενέργεια εξειδικευμένων εκπαιδευτικών προγραμμάτων για θέματα Πρόληψης της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας σε Στελέχη και Υπαλλήλους της Τράπεζας, με στόχο την ενημέρωση

σχετικά με τις τρέχουσες εξελίξεις και πρωτίστως τις νέες διαδικασίες που εφαρμόζονται σύμφωνα με το επικαιροποιημένο Εγχειρίδιο Διαδικασιών Πρόληψης της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε σε θέματα περιοριστικών μέτρων και πραγματικών δικαιούχων.

- Η αποστολή αρχείων σχετικά με υπηρεσίες ή προϊόντα στην Τράπεζα της Ελλάδος, στο πλαίσιο συμμόρφωσης με την ΠΔ/ΤΕ 2651/2012, με σκοπό την αξιολόγηση του κινδύνου νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας.

- Η συμμετοχή σε ομάδες έργου της Τράπεζας, με κυριότερες:

-Το “Family Product Working Group”, με στόχο την ανάπτυξη προϊόντων που καλύπτουν τις ανάγκες της οικογένειας.

-Το “Prometheus Project” για την απόσχιση του κλάδου της αποδοχής καρτών από την Τράπεζα.

-Το “Data Stewards Working Group” με στόχο την αναγνώριση των κρίσιμων δεδομένων των Πελατών και της διασφάλισης της ποιότητας των στοιχείων.

-Το “Remote Collaboration Platform Project”, με στόχο τη δημιουργία διαδικασίας για την απομακρυσμένη εκτέλεση συναλλαγών Πελατών.

-Το “Instant Payments & Sanctions Screening Project”, με στόχο την ολοκλήρωση των απαιτούμενων συστημικών υλοποιήσεων για τη διενέργεια άμεσων πληρωμών.

- Η πρώτη συνάντηση με το Εποπτικό Κολλέγιο για θέματα Πρόληψης της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας που διοργανώθηκε από την Τράπεζα της Ελλάδος με εκπροσώπους από άλλους Ευρωπαϊούς Επόπτες από τις χώρες που δραστηριοποιείται η Τράπεζα.

- Στο πλαίσιο της εποπτείας και παρακολούθησης των Θυγατρικών Εταιρειών του Ομίλου, η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης υιοθέτησε ή συνέχισε την εφαρμογή των ακόλουθων μέτρων:

-Διενέργεια μηνιαίων ή τριμηνιαίων συναντήσεων με τους Υπευθύνους Κανονιστικής Συμμόρφωσης των Εταιρειών του Ομίλου.

-Προεπισκόπηση του υλικού που παρουσιάζεται στην Επιτροπή Ελέγχου της Εταιρείας, πριν την υποβολή του.

-Προεπισκόπηση του ετήσιου προγράμματος Κανο-

νιστικής Συμμόρφωσης (Κανονισμοί, Πολιτικές και Εγχειρίδια Διαδικασιών) πριν την υποβολή τους για έγκριση, προκειμένου να διασφαλισθεί ευθυγράμμιση με την αντίστοιχη Πολιτική και Διαδικασίες του Ομίλου.

- Η εφαρμογή μέτρων δέουσας επιμέλειας σε ανταποκριτές στους οποίους η Τράπεζα τηρεί λογαριασμό nostro σε διάφορα νομίσματα.
- Η έγκαιρη επαναξιολόγηση των σχέσεων των ανταποκριτών της Τράπεζας, σύμφωνα με το πλάνο αξιολογήσεων.

Τέλος, οι σημαντικότερες ενέργειες που έλαβαν χώρα κατά τη διάρκεια του 2021 αναφορικά με το Τραπεζικό Απόρρητο περιλαμβάνουν τα εξής:

- Επεξεργασία και απάντηση σε αυξημένο αριθμό αιτημάτων που αφορούν στην παροχή πληροφοριών και στοιχείων στις εποπτικές, φορολογικές, εισαγγελικές και αστυνομικές Αρχές, καθώς και σε ιδιώτες.
- Δέσμευση περιουσιακών στοιχείων Πελατών κατόπιν σχετικών εντολών φορολογικών και δικαστικών Αρχών.

• Σχεδιασμός και υλοποίηση τακτικών εκπαιδευτικών προγραμμάτων για τους Υπαλλήλους της Τράπεζας, σχετικά με τη διασφάλιση του Τραπεζικού Απόρρητου και της επαγγελματικής εχεμύθειας.

• Διενέργεια εξ αποστάσεως ελέγχων στο Δίκτυο Καταστημάτων, προκειμένου να διασφαλιστεί η τήρηση του Τραπεζικού Απόρρητου και να εντοπιστούν πιθανές παραβιάσεις.

• Επικαιροποίηση του Εγχειριδίου Εσωτερικών Διαδικασιών Τραπεζικού Απόρρητου, Δεσμεύσεων και Παροχής Στοιχείων.

• Παροχή οδηγιών στο Δίκτυο Καταστημάτων σχετικά με τη διαχείριση αιτημάτων άρσης του Τραπεζικού Απόρρητου.

Κύριες επιδιώξεις για το 2022 είναι η διασφάλιση εναρμονισμένης πολιτικής και διαδικασιών κανονιστικής συμμόρφωσης στις Εταιρείες του Ομίλου, ώστε να επιτυγχάνεται η συμμόρφωση στο συνεχώς μεταβαλλόμενο κανονιστικό περιβάλλον. Μέλημα

της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης είναι η αρμονική και επικοινωνιακή συνεργασία με τις Εποπτικές Αρχές, τόσο σε εθνικό, όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο, με απώτερο στόχο την αποτελεσματική διαχείριση των Κινδύνων Κανονιστικού περιεχομένου, την ενίσχυση της προστασίας της Τράπεζας από τους κινδύνους Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας και, παράλληλα, τη διασφάλιση των συμφερόντων και την ικανοποίηση των αναγκών των Πελατών.

Για το τρέχον έτος, οι Υπάλληλοι της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης θα επικεντρωθούν:

- Στην περαιτέρω ευαισθητοποίηση του Προσωπικού της Τράπεζας αναφορικά με κανονιστικά ζητήματα.
- Στην ενίσχυση των μηχανισμών ελέγχου για τη διαπίστωση του βαθμού συμμόρφωσης της Τράπεζας με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.
- Στην ενίσχυση της εποπτείας των θυγατρικών Εται-

ρειών του Ομίλου.

- Στην αξιολόγηση της διαδικασίας διαμόρφωσης του οικονομικού και συναλλακτικού προφίλ των Πελατών, μέσω του Ερωτηματολογίου KYC, και την υλοποίηση βελτιώσεων, περιλαμβανομένης της συστημικής διασφάλισης της συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου.
- Στη διαρκή αξιολόγηση και βελτίωση των νέων κεντροποιημένων διαδικασιών για την περιοδική αξιολόγηση των Πελατών και τη διαχείριση των προειδοποιήσεων ύποπτων συναλλαγών, συμπεριλαμβανομένων συστημικών βελτιώσεων.
- Στον σχεδιασμό και την υλοποίηση του Προγράμματος Μετασχηματισμού σε θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης για τις θυγατρικές Τράπεζες του Ομίλου στην Κύπρο και τη Ρουμανία.

Οργανόγραμμα



- Ανώτερες Διευθύνσεις
- Διευθύνσεις
- Υποστηρικτικές Διευθύνσεις
- Εταιρείες του Ομίλου

1 Γενικός Διευθυντής και μέλος της Εκτελεστικής Επιτροπής
 2 Εντεταλμένος Γενικός Διευθυντής
 3 Για θέματα και εργασίες που αφορούν στην υποστήριξη πωλήσεων Δικτύου Καταστημάτων, καθώς και τη σχεδίαση και εκτέλεση καμπανιών επικοινωνίας σε Πελάτες Retail, ο Εντεταλμένος Γενικός Διευθυντής – Chief Digital Officer αναφέρεται στον Γενικό Διευθυντή Retail Banking

Διευθύνων Σύμβουλος

Γραφείο
Διευθύνοντος
Συμβούλου

Chief Risk Officer (CRO) ¹

- Κανονιστική Συμμόρφωση ²
 - Κανονιστική Συμμόρφωση
 - Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων Ομίλου
- Credit Control
 - Πολιτική και Έλεγχος Πιστωτικού Κινδύνου
 - Μεθοδολογίες Πιστωτικού Κινδύνου
 - Εκτίμηση Κόστους Πιστωτικού Κινδύνου
- Δεδομένα και Ανάλυση Πιστωτικού Κινδύνου
 - Διαχείριση Δεδομένων Πιστωτικού Κινδύνου
 - Ανάλυση Πιστωτικού Κινδύνου
- Κίνδυνοι Αγοράς και Λειτουργικοί Κίνδυνοι
- Επικύρωση Υποδειγμάτων Κινδύνων
- Πιστοδοτήσεις Επιχειρήσεων
- Πίστη Καθυστερήσεων
- Λιανική Πίστη
- Δικαστικές Υποθέσεις και Νομική Υποστήριξη Ανοιγμάτων σε Καθυστέρηση

Chief of Corporate Center (CCC) ¹

- Chief Human Resources Officer (CHRO) ¹
 - Στρατηγική και Αμοιβές Ανθρώπινου Δυναμικού
 - Λειτουργίες Ανθρώπινου Δυναμικού
- Στρατηγική και Επενδύσεις
 - Alpha Ventures
- Νομική Υποστήριξη Στρατηγικών Έργων, Εποπτικών Θεμάτων και ESG
- Νομική Υποστήριξη Τραπεζικών Εργασιών και Υπηρεσιών
- Εταιρική Διακυβέρνηση και Βιωσιμότητα
- Επικοινωνία και Εταιρικές Σχέσεις
 - Εταιρική Επικοινωνία

Chief Operating Officer (COO) ¹

- Ανάκτηση Δανείων σε Καθυστέρηση ²
 - Στρατηγική, Ανάκτηση και Παρακολούθηση NPEs
- Λογιστικά και Φορολογικά Θέματα
 - Λογιστικά Θέματα
 - Φορολογικά Θέματα
 - Χρηματοοικονομική Παρακολούθηση Προϊόντων Treasury
 - Λογιστικός Σχεδιασμός και Έλεγχος
 - Διαχείριση Ενεργητικού - Παθητικού
 - Οικονομικές Μελέτες
- Πληροφορική (CIO) ²
 - Συστήματα Πληροφορικής
 - Εφαρμογές Πληροφορικής
 - Διαχείριση Έργων
 - Επιχειρησιακά Δεδομένα
 - Alpha Υποστηρικτικών Εργασιών
 - Κεντρική Διαχείριση Προμηθειών και Εξωτερικών Αναθέσεων
 - Περιουσία και Ασφάλεια
 - Κυβερνοασφάλεια και Ασφάλεια Πληροφοριών
 - Εξυπηρέτηση Πελατών
- Υποστηρικτικές Λειτουργίες
 - Υποστήριξη Πιστοδοτήσεων
 - Λειτουργική Υποστήριξη Επενδυτικών Προϊόντων
 - Υποστήριξη Πληρωμών
- Οργανωτικός Σχεδιασμός
 - Οργάνωση
 - Επιχειρησιακά Έργα

10. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ

**ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΟΜΙΛΟΥ ΣΤΙΣ 31.12.2021
ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ**

(Ποσά σε κιλ. Ευρώ)	Από 1 Ιανουαρίου έως	
	31.12.2021	31.12.2020*
Τόκοι και εξομοιούμενα έσοδα	1.887.539	2.056.953
Τόκοι και εξομοιούμενα έξοδα	(511.643)	(529.606)
Καθαρό έσοδο από τόκους	1.375.896	1.527.347
Έσοδα από αμοιβές και προμήθειες	466.808	384.869
Προμήθειες έξοδα	(66.438)	(53.011)
Καθαρό έσοδο από αμοιβές και προμήθειες	400.370	331.858
Έσοδα από μερίσματα	1.825	2.958
Αποτελέσματα από διακοπή αναγνώρισης χρηματοοικονομικών στοιχείων του ενεργητικού που αποτιμώνται στο αναπόσβεστο κόστος	(2.247.871)	173.202
Αποτελέσματα χρηματοοικονομικών πράξεων	218.089	515.792
Λοιπά έσοδα	23.617	21.941
Αμοιβές και έξοδα προσωπικού	(406.746)	(453.764)
Έξοδα προγραμμάτων αποχώρησης προσωπικού	(97.701)	(26.214)
Γενικά διοικητικά έξοδα	(480.187)	(464.266)
Αποσβέσεις	(157.055)	(158.982)
Λοιπά έξοδα	(132.116)	(38.501)
Σύνολο κερδών/(ζημιών) προ ζημιών απομείωσης, προβλέψεων για την κάλυψη του πιστωτικού κινδύνου και συναφών εξόδων	(1.501.879)	1.431.371
Ζημίες απομείωσης, προβλέψεις για την κάλυψη του πιστωτικού κινδύνου και συναφή έξοδα	(1.433.013)	(1.318.984)
Αναλογία κερδών/(ζημιών) από συγγενείς εταιρείες και κοινοπραξίες	6.167	(1.014)
Κέρδη/(Ζημίες), πριν από τον φόρο εισοδήματος	(2.928.725)	111.373
Φόρος εισοδήματος	55.795	(10.131)
Καθαρά κέρδη/(ζημίες), μετά από τον φόρο εισοδήματος από συνεχιζόμενες δραστηριότητες	(2.872.930)	101.242
Καθαρά κέρδη/(ζημίες), μετά από τον φόρο εισοδήματος, από διακοπείσες δραστηριότητες	(33.144)	2.766
Κέρδη/(Ζημίες) χρήσης	(2.906.074)	104.008
Κέρδη/(Ζημίες) που αναλογούν σε:		
Μετόχους της Εταιρείας	(2.906.160)	103.800
Τρίτους	86	208
Κέρδη/(Ζημίες) ανά μετοχή:		
Βασικά (€ ανά μετοχή)	(1,5046)	0,0672
Βασικά (€ ανά μετοχή) από συνεχιζόμενες δραστηριότητες	(1,4875)	0,0654
Βασικά (€ ανά μετοχή) από διακοπείσες δραστηριότητες	(0,0172)	0,0018
Προσαρμοσμένα (€ ανά μετοχή)	(1,5040)	0,0672
Προσαρμοσμένα (€ ανά μετοχή) από συνεχιζόμενες δραστηριότητες	(1,4868)	0,0654
Προσαρμοσμένα (€ ανά μετοχή) από διακοπείσες δραστηριότητες	(0,0172)	0,0018

*όπως αναμορφώθηκαν

Ορισμένα κονδύλια της προηγούμενης χρήσης έχουν αναμορφωθεί.

ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΟΣ

(Ποσά σε κιλ. Ευρώ)	Από 1 Ιανουαρίου έως	
	31.12.2021	31.12.2020*
Κέρδη/(Ζημίες) χρήσης που αναγνωρίστηκαν στην Κατάσταση Αποτελεσμάτων	(2.906.074)	104.008
Λοιπά αποτελέσματα που καταχωρήθηκαν απευθείας στην Καθαρή Θέση:		
Ποσά που αναταξινομούνται στην Κατάσταση Αποτελεσμάτων		
Καθαρή μεταβολή του αποθεματικού των αξιογράφων που αποτιμώνται στην εύλογη αξία μέσω των λοιπών αποτελεσμάτων που καταχωρούνται απευθείας στην Καθαρή Θέση	(237.923)	(361.940)
Καθαρή μεταβολή του αποθεματικού αντιστάθμισης ταμειακών ροών	20.785	20.841
Συναλλαγματικές διαφορές μετατροπής οικονομικών καταστάσεων και αντιστάθμισης θυγατρικών εξωτερικού	(1.627)	(1.889)
Φόρος εισοδήματος	56.550	95.250
Ποσά που αναταξινομούνται στην Κατάσταση Αποτελεσμάτων από συνεχιζόμενες δραστηριότητες	(162.215)	(247.738)
Ποσά που αναταξινομούνται στην Κατάσταση Αποτελεσμάτων από διακοπείσες δραστηριότητες	1.753	(2.767)
Ποσά που δεν αναταξινομούνται στην Κατάσταση Αποτελεσμάτων		
Καθαρή μεταβολή αναλογιστικών κερδών/(ζημιών) υποχρεώσεων καθορισμένων παροχών	3.480	(5.348)
Κέρδη/(Ζημίες) μετοχών που αποτιμώνται στην εύλογη αξία μέσω των λοιπών αποτελεσμάτων που καταχωρούνται απευθείας στην Καθαρή Θέση	13.834	3.619
Φόρος εισοδήματος	(5.081)	1.452
Ποσά που δεν αναταξινομούνται στην Κατάσταση Αποτελεσμάτων από συνεχιζόμενες δραστηριότητες	12.233	(277)
Σύνολο αποτελεσμάτων, μετά από τον φόρο εισοδήματος, που καταχωρήθηκαν απευθείας στην Καθαρή Θέση	(148.229)	(250.782)
Συνολικό αποτέλεσμα χρήσης	(3.054.303)	(146.774)
Συνολικό αποτέλεσμα χρήσης που αναλογεί σε:		
Μετόχους της Εταιρείας	(3.054.378)	(146.972)
- από συνεχιζόμενες δραστηριότητες	(3.021.234)	(149.738)
- από διακοπείσες δραστηριότητες	(33.144)	2.766
Τρίτους	75	198

*όπως αναμορφώθηκαν

Ορισμένα κονδύλια της προηγούμενης χρήσης έχουν αναμορφωθεί.

ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

(Ποσά σε κιλ. Ευρώ)

	31.12.2021	31.12.2020*
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ		
Ταμείο και διαθέσιμα σε Κεντρικές Τράπεζες	11.803.344	7.467.316
Απαιτήσεις κατά πιστωτικών ιδρυμάτων	2.964.056	2.741.547
Αξιόγραφα εμπορικού χαρτοφυλακίου	4.826	30.014
Παράγωγα χρηματοοικονομικά μέσα	941.609	1.267.083
Δάνεια και απαιτήσεις κατά Πελατών	36.860.414	39.380.002
Αξιόγραφα επενδυτικού χαρτοφυλακίου		
- Αποτιμώμενα στην εύλογη αξία μέσω των λοιπών αποτελεσμάτων που καταχωρούνται απευθείας στην Καθαρή Θέση	6.634.120	6.577.698
- Αποτιμώμενα στο αναπόσβεστο κόστος	3.752.748	3.335.733
- Αποτιμώμενα στην εύλογη αξία μέσω των αποτελεσμάτων	253.346	137.675
Επενδύσεις σε συγγενείς εταιρείες και κοινοπραξίες	68.267	30.716
Επενδύσεις σε ακίνητα	425.432	569.524
Ιδιοχρησιμοποιούμενα ενσώματα πάγια	737.813	796.331
Υπεραξία και λοιπά άυλα πάγια	478.183	599.245
Αναβαλλόμενες φορολογικές απαιτήσεις	5.427.516	5.278.904
Λοιπά στοιχεία Ενεργητικού	1.572.797	1.587.943
	71.924.471	69.799.731
Στοιχεία Ενεργητικού προς πώληση	1.431.485	240.343
Σύνολο Ενεργητικού	73.355.956	70.040.074
ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ		
Υποχρεώσεις προς πιστωτικά ιδρύματα	13.983.656	13.106.681
Παράγωγα χρηματοοικονομικά μέσα	1.288.405	1.768.357
Υποχρεώσεις προς Πελάτες	46.969.626	43.830.940
Ομολογίες έκδοσής μας και λοιπές δανειακές υποχρεώσεις	2.593.003	1.222.869
Υποχρεώσεις για τρέχοντα φόρο εισοδήματος και λοιπούς φόρους	59.584	70.141
Αναβαλλόμενες φορολογικές υποχρεώσεις	23.011	32.379
Υποχρεώσεις καθορισμένων παροχών στους Εργαζομένους	29.448	43.737
Λοιπές υποχρεώσεις	888.030	891.580
Προβλέψεις	834.029	703.630
	66.668.792	61.670.314
Υποχρεώσεις που συνδέονται με στοιχεία Ενεργητικού προς πώληση	607.657	251
Σύνολο Υποχρεώσεων	67.276.449	61.670.565
ΚΑΘΑΡΗ ΘΕΣΗ		
Κεφάλαια και αποθεματικά που αναλογούν στους Μετόχους της Εταιρείας		
Μετοχικό Κεφάλαιο	703.794	463.110
Διαφορά από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο	11.362.512	10.801.029
Αποθεματικά	320.671	492.791
Ποσά που καταχωρήθηκαν απευθείας στην Καθαρή Θέση και αφορούν στοιχεία Ενεργητικού προς πώληση	15.127	
Αποτελέσματα εις νέον	(6.366.258)	(3.431.502)
	6.035.846	8.325.428
Δικαιώματα τρίτων	29.432	29.382
Υβριδικά κεφάλαια	14.229	14.699
Σύνολο Καθαρής Θέσης	6.079.507	8.369.509
Σύνολο Υποχρεώσεων και Καθαρής Θέσης	73.355.956	70.040.074

*όπως αναμορφώθηκαν

Ορισμένα κονδύλια της προηγούμενης χρήσης έχουν αναμορφωθεί.

ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ ΤΗΣ ΚΑΘΑΡΗΣ ΘΕΣΗΣ

(Ποσά σε κιλ. Ευρώ)	Μετοχικό Κεφάλαιο	Διαφορά από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο	Απο- θεματικά	Ποσά που καταχωρήθηκαν απευθείας στην Καθαρή Θέση και αφορούν στοιχεία Ενεργητικού προς πώληση	Αποτελέσματα εις νέον - Όπως αναμο- ρφώθηκαν	Σύνολο	Δικαιώματα τρίτων	Υβριδικά κεφάλαια	Σύνολο καθαρής θέσης
Υπόλοιπο 31.12.2019	463.110	10.801.029	739.676	(122)	(3.572.126)	8.431.567	28.951	15.072	8.475.590
Επίπτωση από τη μεταβολή λογιστικής πολιτικής ως προς τον τρόπο υπολογισμού της υποχρέωσης καθορισμένων παροχών					38.024	38.024			38.024
Υπόλοιπο 1.1.2020	463.110	10.801.029	739.676	(122)	(3.534.102)	8.469.591	28.951	15.072	8.513.614
Μεταβολές χρήσης 1.1.2020-31.12.2020									
Αποτέλεσμα χρήσης, μετά από τον φόρο εισοδήματος					103.800	103.800	208		104.008
Λοιπά αποτελέσματα, μετά από τον φόρο εισοδήματος, που καταχωρήθηκαν απευθείας στην Καθαρή Θέση			(250.495)		(277)	(250.772)	(10)		(250.782)
Συνολικό αποτέλεσμα χρήσης			(250.495)		103.523	(146.972)	198		(146.774)
Μεταφορά αποτίμησης μετοχών που αποτιμώνται στην εύλογη αξία μέσω των λοιπών αποτελεσμάτων που καταχωρούνται απευθείας στην Καθαρή Θέση και αφορούν στοιχεία Ενεργητικού προς πώληση			(122)	122					
Αγορές / πωλήσεις / μεταβολή ποσοστών συμμετοχής σε θυγατρικές εταιρείες και αυξήσεις μετοχικού κεφαλαίου θυγατρικών							223		223
Αποθεματικό αποτίμησης δικαιωμάτων προαίρεσης αγοράς μετοχών στο προσωπικό			1.667			1.667			1.667
Σχηματισμός αποθεματικών			2.067		(2.067)		10		10
(Αγορές), (Ανακλήσεις)/ Πωλήσεις υβριδικών τίτλων, μετά από φόρους								(373)	(373)
Έξοδα αύξησης μετοχικού κεφαλαίου					74	74			74
Λοιπά			(2)		1.070	1.068			1.068
Υπόλοιπο 31.12.2020	463.110	10.801.029	492.791		(3.431.502)	8.325.428	29.382	14.699	8.369.509

Ορισμένα κονδύλια της προηγούμενης χρήσης έχουν αναμορφωθεί.

(Ποσά σε κιλ. Ευρώ)	Μετοχικό Κεφάλαιο	Διαφορά από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο	Αποθεματικά	Ποσά που καταχωρήθηκαν απευθείας στην Καθαρή Θέση και αφορούν στοιχεία Ενεργητικού προς πώληση	Αποτελέσματα εις νέον - Όπως αναγορεύθηκαν	Σύνολο	Δικαιώματα τρίτων	Υβριδικά κεφάλαια	Σύνολο καθαρής θέσης
Υπόλοιπο 1.1.2021	463.110	10.801.029	492.791		(3.431.502)	8.325.428	29.382	14.699	8.369.509
Μεταβολές χρήσης 1.1.2021-31.12.2021									
Αποτέλεσμα χρήσης, μετά από τον φόρο εισοδήματος	-				(2.906.160)	(2.906.160)	86		(2.906.074)
Λοιπά αποτελέσματα, μετά από τον φόρο εισοδήματος, που καταχωρήθηκαν απευθείας στην Καθαρή Θέση			(160.451)		12.233	(148.218)	(11)		(148.229)
Συνολικό αποτέλεσμα χρήσης			(160.451)		(2.893.927)	(3.054.378)	75		(3.054.303)
Αύξηση μετοχικού κεφαλαίου με μετρητά	240.000	- 560.000				800.000			800.000
Αύξηση μετοχικού κεφαλαίου μέσω της άσκησης των δικαιωμάτων προαίρεσης αγοράς μετοχών	684	1.483	(1.666)		183	684			684
Μεταφορά αποτίμησης μετοχών που αποτιμώνται στην εύλογη αξία μέσω των λοιπών αποτελεσμάτων που καταχωρούνται απευθείας στην Καθαρή Θέση και αφορούν στοιχεία Ενεργητικού προς πώληση			(15.127)	15.127					
Αγορές / πωλήσεις / μεταβολή ποσοστών συμμετοχής σε θυγατρικές εταιρείες και αυξήσεις μετοχικού κεφαλαίου θυγατρικών			(10)			(10)	(36)		(46)
Αποθεματικό αποτίμησης δικαιωμάτων προαίρεσης αγοράς μετοχών στο προσωπικό			3.083			3.083			3.083
Σχηματισμός αποθεματικών			2.021		(2.021)		11		11
(Αγορές), (Ανακλήσεις)/ Πωλήσεις υβριδικών τίτλων, μετά από φόρους					142	142		(470)	(328)
Έξοδα Αύξησης Μετοχικού Κεφαλαίου					(38.597)	(38.597)			(38.597)
Λοιπά			30		(536)	(506)			(506)
Υπόλοιπο 31.12.2021	703.794	11.362.512	320.671	15.127	(6.366.258)	6.035.846	29.432	14.229	6.079.507

ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΑΜΕΙΑΚΩΝ ΡΟΩΝ

(Ποσά σε κιλ. Ευρώ)

	Από 1 Ιανουαρίου έως	
	31.12.2021	31.12.2020*
Ταμειακές ροές από συνεχιζόμενες λειτουργικές δραστηριότητες		
Κέρδη/(Ζημιές), πριν από τον φόρο εισοδήματος από συνεχιζόμενες δραστηριότητες	(2.928.725)	111.373
Προσαρμογή κερδών/(ζημιών) προ φόρων για:		
Αποσβέσεις/απομειώσεις/διαγραφές και καθαρά κέρδη/(ζημιές) από πωλήσεις ενσώματων παγίων	145.522	103.419
Αποσβέσεις/απομειώσεις/διαγραφές αύλων παγίων	119.103	74.154
Ζημιές απομείωσης χρηματοοικονομικών μέσων, λοιπές προβλέψεις και συναφή έξοδα	1.696.772	1.385.369
Αποτελέσματα από διακοπή αναγνώρισης χρηματοοικονομικών στοιχείων ενεργητικού που αποτιμώνται στο αναπόσβεστο κόστος	2.247.871	(173.202)
Αποτίμηση χρηματοοικονομικών στοιχείων που αποτιμώνται στην εύλογη αξία μέσω των αποτελεσμάτων (Κέρδη)/Ζημιές από επενδυτικές δραστηριότητες	(61.760)	90.590
(Κέρδη)/Ζημιές από επενδυτικές δραστηριότητες	(251.234)	(722.326)
(Κέρδη)/Ζημιές από χρηματοδοτικές δραστηριότητες	50.129	46.885
Αναλογία (κερδών)/ζημιών από συγγενείς εταιρείες και κοινοπραξίες	(6.167)	1.014
	1.011.511	917.276
Καθαρή (αύξηση)/μείωση στοιχείων Ενεργητικού που σχετίζονται με συνεχιζόμενες λειτουργικές δραστηριότητες:		
Απαιτήσεων κατά πιστωτικών ιδρυμάτων	223.548	(259.266)
Αξιογράφων εμπορικού χαρτοφυλακίου και παραγώγων χρηματοοικονομικών μέσων	14.641	(957)
Δανείων και απαιτήσεων κατά πελατών	(1.993.618)	(1.544.568)
Λοιπών στοιχείων Ενεργητικού	(13.811)	310.269
Καθαρή αύξηση/(μείωση) στοιχείων Υποχρεώσεων που σχετίζονται με συνεχιζόμενες λειτουργικές δραστηριότητες:		
Υποχρεώσεων προς πιστωτικά ιδρύματα	884.548	2.848.858
Υποχρεώσεων προς πελάτες	3.650.275	3.477.552
Λοιπών Υποχρεώσεων	(58.322)	(145.686)
Καθαρές ταμειακές ροές από συνεχιζόμενες λειτουργικές δραστηριότητες, πριν από φόρους	3.718.772	5.603.478
Πληρωθέντες φόροι εισοδήματος	(58.242)	(2.313)
Καθαρές ταμειακές ροές από συνεχιζόμενες λειτουργικές δραστηριότητες	3.660.530	5.601.165
Καθαρές ταμειακές ροές από διακοπείσες λειτουργικές δραστηριότητες	31.177	5.771
Ταμειακές ροές από συνεχιζόμενες επενδυτικές δραστηριότητες		
Απόκτηση θυγατρικής		(41.967)
Επενδύσεις σε συγγενείς εταιρείες και κοινοπραξίες		(15.978)
Εισροές από πώληση θυγατρικών	116.888	15.403
Εισπραχθέντα μερίσματα	1.825	2.958
Αγορές ενσώματων και αύλων παγίων	(160.660)	(157.935)
Πωλήσεις ενσώματων και αύλων παγίων	20.948	6.696
Εισπραχθέντες τόκοι αξιογράφων επενδυτικού χαρτοφυλακίου	209.743	202.586
Αγορές Εντόκων Γραμματίων Ελληνικού Δημοσίου	(1.237.405)	(1.101.788)
Πωλήσεις/Λήξεις Εντόκων Γραμματίων Ελληνικού Δημοσίου (Ε.Γ.Ε.Δ.)	1.305.359	612.757
Αγορές χρεογράφων επενδυτικού χαρτοφυλακίου (εξαιρουμένων Ε.Γ.Ε.Δ.)	(3.996.826)	(6.793.607)
Πωλήσεις/Λήξεις χρεογράφων επενδυτικού χαρτοφυλακίου (εξαιρουμένων Ε.Γ.Ε.Δ.)	2.984.759	6.223.175
Καθαρές ταμειακές ροές από συνεχιζόμενες επενδυτικές δραστηριότητες	(755.369)	(1.047.700)
Καθαρές ταμειακές ροές από διακοπείσες επενδυτικές δραστηριότητες	(13.175)	(23.063)
Ταμειακές ροές από συνεχιζόμενες χρηματοδοτικές δραστηριότητες		
Αύξηση μετοχικού κεφαλαίου	800.684	
Έξοδα αύξησης μετοχικού κεφαλαίου	(40.327)	
Εισπράξεις εκδόσεων ομολογιών μας και λοιπών δανειακών υποχρεώσεων	1.385.681	495.363
Αποπληρωμές ομολογιών έκδοσής μας και λοιπών δανειακών υποχρεώσεων	(20.877)	(391.403)
Πληρωμές τόκων ομολογιών έκδοσής μας και λοιπών δανειακών υποχρεώσεων	(41.972)	(17.367)
Πληρωμές μισθωμάτων παγίων	(35.637)	(41.036)
Καθαρές ταμειακές ροές από συνεχιζόμενες χρηματοδοτικές δραστηριότητες	2.047.552	45.557
Καθαρές ταμειακές ροές από διακοπείσες χρηματοδοτικές δραστηριότητες	(7.061)	(1.991)
Επίδραση συναλλαγματικών διαφορών στο ταμείο και στα ταμειακά ισοδύναμα	(3.837)	8.833
Καθαρή αύξηση/(μείωση) ταμειακών ροών	4.959.817	4.588.572
Ταμείο και ταμειακά ισοδύναμα στην αρχή της χρήσης	7.990.900	3.402.328
Ταμειακά ισοδύναμα στο τέλος χρήσης διακοπείσων δραστηριοτήτων	81.617	
Ταμείο και ταμειακά ισοδύναμα στο τέλος της χρήσης	12.869.100	7.990.900

* όπως αναμορφώθηκαν Ορισμένα κονδύλια της προηγούμενης χρήσης έχουν αναμορφωθεί.

**ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΑΛΦΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ
ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΣΤΙΣ 31.12.2021**
ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

(Ποσά σε κιλ. Ευρώ)	Από 1 Ιανουαρίου έως	
	31.12.2021	31.12.2020*
Τόκοι και εξομοιούμενα έσοδα	183.575	298.586
Τόκοι και εξομοιούμενα έξοδα	(51.933)	(27.383)
Καθαρό έσοδο από τόκους	131.642	271.203
Έσοδα από αμοιβές και προμήθειες	31.422	19.747
Προμήθειες έξοδα	(4)	(19)
Καθαρό έσοδο από αμοιβές και προμήθειες	31.418	19.728
Έσοδα από μερίσματα		600
Αποτελέσματα από διακοπή αναγνώρισης χρηματοοικονομικών στοιχείων του ενεργητικού που αποτιμώνται στο αναπόσβεστο κόστος	(2.238.990)	739
Αποτελέσματα χρηματοοικονομικών πράξεων	5.262	(19.935)
Λοιπά έσοδα	495	416
Αμοιβές και έξοδα προσωπικού	(833)	(499)
Γενικά διοικητικά έξοδα	(17.828)	(816)
Αποσβέσεις	(33)	(2)
Λοιπά έξοδα	(1)	
Κέρδη/(Ζημίες) προ ζημιών απομείωσης, προβλέψεων για την κάλυψη του πιστωτικού κινδύνου και συναφών εξόδων	(2.088.868)	271.434
Ζημίες απομείωσης, προβλέψεις για την κάλυψη πιστωτικού κινδύνου και συναφή έξοδα	(256.345)	(353.859)
Κέρδη/(Ζημίες), πριν από τον φόρο εισοδήματος	(2.345.213)	(82.425)
Φόρος εισοδήματος	44.717	(31.638)
Κέρδη/(Ζημίες) χρήσης από συνεχιζόμενες δραστηριότητες	(2.300.496)	(114.063)
Κέρδη/(Ζημίες) χρήσης από διακοπείσες δραστηριότητες	(338.386)	252.568
Κέρδη/(Ζημίες) χρήσης	(2.638.882)	138.505
Κέρδη/(Ζημίες) ανά μετοχή:		
Βασικά (€ ανά μετοχή)	(1,37)	0,09
Βασικά από συνεχιζόμενες δραστηριότητες (€ ανά μετοχή)	(1,19)	(0,07)
Βασικά από διακοπείσες δραστηριότητες (€ ανά μετοχή)	(0,18)	0,16
Προσαρμοσμένα (€ ανά μετοχή)	(1,37)	0,09
Προσαρμοσμένα από συνεχιζόμενες δραστηριότητες (€ ανά μετοχή)	(1,19)	(0,07)
Προσαρμοσμένα από διακοπείσες δραστηριότητες (€ ανά μετοχή)	(0,18)	0,16

*όπως αναμορφώθηκαν

Ορισμένα κονδύλια της προηγούμενης χρήσης έχουν αναμορφωθεί.

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΟΣ

(Ποσά σε κιλ. Ευρώ)	Από 1 Ιανουαρίου έως	
	31.12.2021	31.12.2020*
Κέρδη/(Ζημίες) χρήσης που αναγνωρίστηκαν στην Κατάσταση Αποτελεσμάτων	(2.638.882)	138.505
Λοιπά αποτελέσματα που καταχωρήθηκαν απευθείας στην Καθαρή Θέση:		
Ποσά που αναταξινομούνται στην Κατάσταση Αποτελεσμάτων		
Καθαρή μεταβολή του αποθεματικού των αξιογράφων που αποτιμώνται στην εύλογη αξία μέσω των λοιπών αποτελεσμάτων που καταχωρούνται απευθείας στην καθαρή θέση	(87.964)	(363.393)
Καθαρή μεταβολή του αποθεματικού αντιστάθμισης ταμειακών ροών	6.036	20.841
Φόρος εισοδήματος	23.759	99.340
Ποσά που αναταξινομούνται στην Κατάσταση Αποτελεσμάτων	(58.169)	(243.212)
Ποσά που δεν αναταξινομούνται στην Κατάσταση Αποτελεσμάτων		
Καθαρή μεταβολή αναλογιστικών κερδών/(ζημιών) υποχρεώσεων καθορισμένων παροχών	(17)	(5.883)
Κέρδη/(Ζημίες) μετοχών που αποτιμώνται στην εύλογη αξία μέσω των λοιπών αποτελεσμάτων που καταχωρούνται απευθείας στην καθαρή θέση	117	4.064
Φόρος εισοδήματος	(34)	528
Ποσά που δεν αναταξινομούνται στην Κατάσταση Αποτελεσμάτων	66	(1.291)
Σύνολο αποτελεσμάτων, μετά από τον φόρο εισοδήματος, που καταχωρήθηκαν απευθείας στην Καθαρή Θέση	(58.103)	(244.503)
Συνολικό αποτέλεσμα χρήσης	(2.696.985)	(105.998)
Από συνεχιζόμενες δραστηριότητες	(2.300.514)	(114.063)
Από διακοπείσες δραστηριότητες	(396.471)	8.065

*όπως αναμορφώθηκαν

Ορισμένα κονδύλια της προηγούμενης χρήσης έχουν αναμορφωθεί.

ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

(Ποσά σε κιλ. Ευρώ)

	31.12.2021	31.12.2020*
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ		
Ταμείο και διαθέσιμα σε Κεντρικές Τράπεζες		6.682.232
Απαιτήσεις κατά πιστωτικών ιδρυμάτων	25.705	2.630.190
Αξιόγραφα εμπορικού χαρτοφυλακίου		29.418
Παράγωγα χρηματοοικονομικά μέσα		1.272.924
Δάνεια και απαιτήσεις κατά πελατών	18.446	35.280.807
Αξιόγραφα επενδυτικού χαρτοφυλακίου		
- Αποτιμώμενα στην εύλογη αξία μέσω των λοιπών αποτελεσμάτων που καταχωρούνται απευθείας στην Καθαρή θέση	133	5.170.579
- Αποτιμώμενα στην εύλογη αξία μέσω των αποτελεσμάτων	22.537	218.317
- Αποτιμώμενα στο αναπόσβεστο κόστος	993.060	3.160.121
Επενδύσεις σε εταιρείες θυγατρικές, συγγενείς και κοινοπραξίες	6.160.102	2.488.619
Επενδύσεις σε ακίνητα		46.659
Ίδιοχρησιμοποιούμενα ενσώματα πάγια	7	642.381
Υπεραξία και λοιπά άυλα πάγια	370	473.458
Αναβαλλόμενες φορολογικές απαιτήσεις		5.263.104
Λοιπά στοιχεία Ενεργητικού	75.928	1.373.114
	7.296.288	64.731.923
Στοιχεία Ενεργητικού προς πώληση	52.959	274.773
Σύνολο Ενεργητικού	7.349.247	65.006.696
ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ		
Υποχρεώσεις προς πιστωτικά ιδρύματα		13.333.799
Παράγωγα χρηματοοικονομικά μέσα		1.769.222
Υποχρεώσεις προς πελάτες		39.535.086
Ομολογίες έκδοσής μας και λοιπές δανειακές υποχρεώσεις	1.044.403	1.048.536
Υποχρεώσεις για τρέχοντα φόρο εισοδήματος και λοιπούς φόρους	31.839	64.296
Υποχρεώσεις καθορισμένων παροχών στους εργαζόμενους	30	36.435
Αναβαλλόμενες φορολογικές υποχρεώσεις	24	
Λοιπές υποχρεώσεις	12.292	990.529
Προβλέψεις		189.499
Σύνολο Υποχρεώσεων	1.088.588	56.967.40
ΚΑΘΑΡΗ ΘΕΣΗ		
Μετοχικό Κεφάλαιο	703.794	463.110
Διαφορά από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο	11.362.512	10.801.029
Αποθεματικά	423.244	326.893
Αποτελέσματα εις νέον	(6.228.891)	(3.551.737)
Σύνολο Καθαρής Θέσης	6.260.659	8.039.295
Σύνολο Υποχρεώσεων και Καθαρής Θέσης	7.349.247	65.006.696

*όπως αναμορφώθηκαν

Ορισμένα κονδύλια της προηγούμενης χρήσης έχουν αναμορφωθεί.

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ ΤΗΣ ΚΑΘΑΡΗΣ ΘΕΣΗΣ

(Ποσά σε χιλ. Ευρώ)	Μετοχικό Κεφάλαιο	Διαφορά από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο	Απο- θεματικά	Αποτελέσματα εις νέον όπως αναμορφώ- θηκαν	Σύνολο
Υπόλοιπο 31.12.2019	463.110	10.801.029	568.438	(3.725.202)	8.107.375
Επίπτωση από τη μεταβολή λογιστικής πολιτικής ως προς τον τρόπο υπολογισμού της υποχρέωσης καθορισμένων παροχών				36.177	36.177
Υπόλοιπο 1.1.2020	463.110	10.801.029	568.438	(3.689.025)	8.143.552
Μεταβολές χρήσης 1.1.2020-31.12.2020					
Αποτέλεσμα χρήσης, μετά από τον φόρο εισοδήματος				138.505	138.505
Λοιπά αποτελέσματα, μετά από τον φόρο εισοδήματος, που καταχωρήθηκαν απευθείας στην Καθαρή Θέση			(243.212)	(1.291)	(244.503)
Συνολικό αποτέλεσμα χρήσης, μετά από τον φόρο εισοδήματος			(243.212)	137.214	(105.998)
Αποθεματικό αποτίμησης δικαιωμάτων προαίρεσης στο προσωπικό			1.667		1.667
Έξοδα αύξησης μετοχικού κεφαλαίου				74	74
Υπόλοιπο 31.12.2020	463.110	10.801.029	326.893	(3.551.737)	8.039.295

Ορισμένα κονδύλια της προηγούμενης χρήσης έχουν αναμορφωθεί.

(Ποσά σε χιλ. Ευρώ)	Μετοχικό Κεφάλαιο	Διαφορά από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο	Απο- θεματικά	Αποτελέσματα εις νέον	Σύνολο
Υπόλοιπο 1.1.2021	463.110	10.801.029	326.893	(3.551.737)	8.039.295
Μεταβολές χρήσης 1.1.2021-31.12.2021				(2.638.882)	(2.638.882)
Αποτέλεσμα χρήσης, μετά από τον φόρο εισοδήματος			(58.169)	66	(58.103)
Λοιπά αποτελέσματα, μετά από τον φόρο εισοδήματος, που καταχωρήθηκαν απευθείας στην Καθαρή Θέση			(58.169)	(2.638.816)	(2.696.985)
Συνολικό αποτέλεσμα χρήσης, μετά από τον φόρο εισοδήματος					
Αποθεματικό αποτίμησης δικαιωμάτων προαίρεσης στο προσωπικό			3.083		3.083
Μεταφορά αποθεματικών στα πλαίσια απόσχισης του τραπεζικού κλάδου			153.103	1.814	154.917
Αύξηση μετοχικού κεφαλαίου με μετρητά	240.000	560.000			800.000
Αύξηση μετοχικού κεφαλαίου μέσω της άσκησης των δικαιωμάτων προαίρεσης	684	1.483	(1.666)	183	684
Έξοδα αύξησης μετοχικού κεφαλαίου				(40.335)	(40.335)
Υπόλοιπο 31.12.2021	703.794	11.362.512	423.244	(6.228.891)	6.260.659

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΑΜΕΙΑΚΩΝ ΡΟΩΝ

(Ποσά σε χιλ. Ευρώ)	Από 1 Ιανουαρίου έως	
	31.12.2021	31.12.2020*
Ταμειακές ροές από συνεχιζόμενες λειτουργικές δραστηριότητες		
Κέρδη/(Ζημίες), πριν από τον φόρο εισοδήματος από συνεχιζόμενες δραστηριότητες	(2.345.213)	(82.425)
Προσαρμογή κερδών/(ζημιών) προ φόρων για:		
Αποσβέσεις/Απομειώσεις/Διαγραφές ενσώματων παγίων	1	2
Αποσβέσεις/Απομειώσεις/Διαγραφές αύλων παγίων	32	
Ζημίες απομείωσης χρηματοοικονομικών μέσων και λοιπές προβλέψεις	246.048	352.803
Αποτέλεσμα από τη διακοπή αναγνώρισης χρηματοοικονομικών στοιχείων ενεργητικού που αποτιμώνται στο αναπόσβεστο κόστος	2.238.990	(739)
Αποτίμηση χρηματοοικονομικών στοιχείων που αποτιμώνται στην εύλογη αξία μέσω των αποτελεσμάτων	(2.893)	4.093
Απομειώσεις συμμετοχών	760	91
(Κέρδη)/Ζημίες από επενδυτικές δραστηριότητες	(38.205)	
(Κέρδη)/Ζημίες από χρηματοδοτικές δραστηριότητες	46.014	23.228
	145.534	297.053
Καθαρή (αύξηση)/μείωση στοιχείων Ενεργητικού που σχετίζονται με συνεχιζόμενες λειτουργικές δραστηριότητες:		
Δανείων και απαιτήσεων κατά πελατών	163.333	(419.982)
Λοιπών στοιχείων Ενεργητικού	(61.131)	(16.258)
Καθαρή αύξηση/(μείωση) στοιχείων Υποχρεώσεων που σχετίζονται με συνεχιζόμενες λειτουργικές δραστηριότητες:		
Λοιπών Υποχρεώσεων	(10.050)	20.737
Καθαρές ταμειακές ροές από συνεχιζόμενες λειτουργικές δραστηριότητες, πριν από φόρους	237.686	(118.450)
Πληρωθέντες φόροι εισοδήματος	(54.209)	
Καθαρές ταμειακές ροές από λειτουργικές δραστηριότητες	183.477	(118.450)
Καθαρές ταμειακές ροές από διακοπείσες λειτουργικές δραστηριότητες	3.183.008	5.978.719
Ταμειακές ροές από συνεχιζόμενες επενδυτικές δραστηριότητες		
Επενδύσεις σε θυγατρικές, συγγενείς εταιρείες και κοινοπραξίες	(1.160.725)	(150)
Εισπραχθέντες τόκοι χρεογράφων επενδυτικού χαρτοφυλακίου	7.421	
Αγορές χρεογράφων επενδυτικού χαρτοφυλακίου (εξαιρουμένων Ε.Γ.Ε.Δ.)	(1.000.000)	
Πωλήσεις/λήξεις χρεογράφων επενδυτικού χαρτοφυλακίου (εξαιρουμένων Ε.Γ.Ε.Δ.)	5.811	
Καθαρές ταμειακές ροές από συνεχιζόμενες επενδυτικές δραστηριότητες	(2.147.493)	(150)
Καθαρές ταμειακές ροές από διακοπείσες επενδυτικές δραστηριότητες	(164.344)	(1.426.605)
Ταμειακές ροές από συνεχιζόμενες χρηματοδοτικές δραστηριότητες		
Αύξηση μετοχικού κεφαλαίου	800.684	
Έξοδα αύξησης μετοχικού κεφαλαίου	(40.327)	
Εισπράξεις εκδόσεων ομολογιών μας και λοιπών δανειακών υποχρεώσεων	495.660	495.363
Πληρωμές τόκων ομολογιών και λοιπών δανειακών υποχρεώσεων	(28.188)	(8)
Καθαρές ταμειακές ροές από συνεχιζόμενες χρηματοδοτικές δραστηριότητες	1.227.829	495.355
Καθαρές ταμειακές ροές από διακοπείσες χρηματοδοτικές δραστηριότητες	(60.749)	(402.043)
Επίδραση συναλλαγματικών διαφορών στο ταμείο και στα ταμειακά ισοδύναμα	215	119
Ταμειακά διαθέσιμα αποσχισθέντος κλάδου	(9.263.381)	
Καθαρή αύξηση/(μείωση) ταμειακών ροών	(7.041.438)	4.526.945
Ταμείο και ταμειακά ισοδύναμα στην αρχή της χρήσης	7.067.143	2.540.198
Ταμείο και ταμειακά ισοδύναμα στο τέλος της χρήσης	25.705	7.067.143

*όπως αναμορφώθηκαν

Ορισμένα κονδύλια της προηγούμενης χρήσης έχουν αναμορφωθεί για σκοπούς συγκρισιμότητας.

21

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ