

19

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ



ALPHA BANK



ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ
2019

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

6	ΣΥΝΤΟΜΟ ΙΣΤΟΡΙΚΟ
7	ΒΑΣΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ
8	ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΤΟΥ ΠΡΟΕΔΡΟΥ
12	ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΤΟΥ ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ
18	ΜΕΤΟΧΗ
19	ΚΥΡΙΑ ΓΕΓΟΝΟΤΑ ΤΟ 2019
20	ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ
22	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΟΜΑΔΑ
23	ΜΑΖΙ ΑΠΕΝΑΝΤΙ ΣΤΟΝ COVID-19
33	1. Η ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΚΑΙ Η ΔΙΕΘΝΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΤΑ ΤΟ 2019 ΚΑΙ ΟΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΟ 2020
43	2. ΤΟΜΕΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ
	Τραπεζική Ιδιωτών
	Τραπεζική Επιχειρήσεων
	Επενδυτική Τραπεζική και Διαχείριση Διαθεσίμων
	Λοιπές Δραστηριότητες
	Νοτιοανατολική Ευρώπη
71	3. ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΤΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΤΟΜΕΑ ΚΑΙ ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΠΕΡΙΟΧΗ
75	4. ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ: ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ
79	5. ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΔΙΚΤΥΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ
	Συστήματα και Έργα Πληροφορικής
	Επιχειρησιακή Συνέχεια: Πιστοποίηση Κρίσιμων Τομέων Εργασιών
	Καταστήματα, Εναλλακτικά Δίκτυα και Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Τραπεζικής
87	6. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ
107	7. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΜΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΩΝ ΑΝΟΙΓΜΑΤΩΝ
111	8. ΚΕΦΑΛΑΙΑΚΗ ΕΠΑΡΚΕΙΑ
117	9. ΚΥΒΕΡΝΟΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
127	10. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
	Εταιρική Διακυβέρνηση
	Βιογραφικά Σημειώματα Μελών Διοικητικού Συμβουλίου
	Διοικητικό Συμβούλιο
	Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου
	Σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου και των Επιτροπών του
	Εκτελεστική Επιτροπή
	Ορκωτοί Ελεγκτές Λογιστές
	Εσωτερικός Έλεγχος
	Κανονιστική Συμμόρφωση
	Οργανόγραμμα
147	11. 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 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 2013 ολοκληρώνεται 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 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.

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

ΒΑΣΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ

Όμιλος Alpha Bank			
(Ποσά σε εκατ. Ευρώ)	Μεταβολή %	2019	2018
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΥ			
Σύνολο Ενεργητικού	4,0%	63.458	61.007
Δάνεια και Απαιτήσεις κατά Πελατών προ Συσσωρευμένων Απομειώσεων	-6,3%	47.989	51.237
Συσσωρευμένες Απομειώσεις	-20,9%	-8.682	-10.977
Υποχρεώσεις προς Πελάτες	4,2%	40.364	38.732
Σύνολο Καθαρής Θέσης	4,1%	8.476	8.143
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΧΡΗΣΗΣ ⁽¹⁾			
Σύνολο Εσόδων ⁽²⁾	-11,2%	2.310	2.600
Σύνολο Εξόδων προ Ζημιών Απομείωσης και Προβλέψεων για την Κάλυψη του Πιστωτικού Κινδύνου	1,5%	-1.175	-1.158
Κέρδη προ Φόρων και Ζημιών Απομείωσης και Προβλέψεων για την Κάλυψη του Πιστωτικού Κινδύνου	-21,3%	1.135	1.442
Ζημίες Απομειώσεων και Προβλέψεις για την Κάλυψη του Πιστωτικού Κινδύνου	-42,8%	-990	-1.731
Καθαρά Κέρδη μετά από τον Φόρο Εισοδήματος	83,4%	97	53
ΔΕΙΚΤΕΣ			
Καθαρό Περιθώριο Τόκων ⁽³⁾		3,0%	3,5%
Δείκτης Συνολικής Κεφαλαιακής Επάρκειας		17,9%	17,4%
Δείκτης Βασικών Κεφαλαίων (TIER I)		17,9%	17,4%
ΠΙΣΤΟΛΗΠΤΙΚΗ ΔΙΑΒΑΘΜΙΣΗ			
Moody's		Caa1	Caa2
Standard & Poor's		B	B-
Fitch Ratings		CCC+	CCC+
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ			
Καταστήματα		580	629
Αριθμός Προσωπικού		10.530	11.314

⁽¹⁾ Τα κονδύλια της Ενοποιημένης Κατάστασης Αποτελεσμάτων της συγκριτικής χρήσης έχουν αναμορφωθεί λόγω αναταξινόμησης συγκεκριμένων κονδυλίων, χωρίς να διαφοροποιείται το αποτέλεσμα της χρήσης.

⁽²⁾ Συμπεριλαμβάνεται η αναλογία κερδών/(ζημιών) από συγγενείς εταιρείες και από κοινοπραξίες.

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

ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΤΟΥ ΠΡΟΕΔΡΟΥ

Κυρίες και Κύριοι Μέτοχοι,

Το 2020 ξεκίνησε με σχετικά αισιόδοξες προοπτικές για την Ελληνική Οικονομία. Οι επιδόσεις του 2019, σε συνδυασμό με τα μέτρα που είχε εξαγγείλει η κυβέρνηση, είχαν δημιουργήσει ένα περιβάλλον ευνοϊκό για τις επενδύσεις. Το 2019 η οικονομία διατήρησε τον θετικό ρυθμό ανάπτυξης του 2018, αν και η αβεβαιότητα σχετικά με το παγκόσμιο εμπορικό περιβάλλον επηρέασε αρνητικά τη βιομηχανική δραστηριότητα και τις επενδύσεις. Πράγματι, το περασμένο έτος, η παγκόσμια οικονομία παρουσίασε επιβράδυνση του ρυθμού αύξησης του ΑΕΠ, λόγω της υποχώρησης της βιομηχανικής παραγωγής καθώς και της κάμψης που σημειώθηκε στην ανοδική πορεία του εμπορίου και των επενδύσεων. Το 2019 ήταν, επίσης, ένα έτος κατά το οποίο αυξήθηκε σημαντικά η αβεβαιότητα σχετικά με το παγκόσμιο εμπόριο, ως αποτέλεσμα της κλιμάκωσης των εντάσεων μεταξύ των ΗΠΑ και της Κίνας.

Η ενίσχυση της εμπιστοσύνης των επενδυτών στις προοπτικές της Ελληνικής Οικονομίας αντικατοπτρίστηκε στην αποκλιμάκωση των αποδόσεων των κρατικών ομολόγων, η οποία συνεχίστηκε κατά τους δύο πρώτους μήνες του 2020. Από τον Μάρτιο, όμως, και μετά, η Ελλάδα και η παγκόσμια κοινότητα βιώνουν μία πρωτοφανή υγειονομική και οικονομική κρίση, ως αποτέλεσμα της πανδημίας του COVID-19. Αυτή η κρίση ήρθε να διαταράξει πλήρως την αναπτυξιακή τροχιά της οικονομίας.

Με τη διαφαινόμενη εξάπλωση του COVID-19, μετά από την εκθετική αύξηση των κρουσμάτων σε πολλές χώρες της Ευρώπης, το δεύτερο δεκαπενθήμερο του Μαρτίου, η Ελληνική Κυβέρνηση προχώρησε σε ταχεία και έγκαιρη υιοθέτηση αυστηρών μέτρων για τη μείωση της μετάδοσης του ιού στη χώρα. Η πολιτική αυτή απέτρεψε μία σοβαρή υγειονομική κρίση στη χώρα μας. Ταυτόχρονα, με σκοπό την αντιμετώπιση των αρνητικών συνεπειών στην πραγματική οικονομία, η Ελληνική Κυβέρνηση, όπως και οι άλλες κυβερνήσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή και η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα υιοθέτησαν σημαντικά μέτρα νομισματικής και δημοσιονομικής πολιτικής. Όπως ακριβώς η υγειονομική πολιτική αποσκοπούσε στην κάμψη της επιδημικής καμπύλης των κρουσμάτων, η οικονομική πολιτική επιδιώκει να μετριάσει τις αρνητικές επιπτώσεις των μέτρων στην Ελληνική Οικονομία, λόγω του κλεισίματος πολλών επιχειρήσεων και των περιορισμών στη μετακίνηση.

Κυρίες και Κύριοι Μέτοχοι,

Ως συνέπεια της πανδημίας του COVID-19, η Ελληνική

Οικονομία αναμένεται να επιστρέψει σε ένα υφειακό περιβάλλον, έπειτα από τρία συναπτά έτη ανάκαμψης, χωρίς να είναι ακόμη απολύτως σαφής ο χρονικός ορίζοντας αυτής της διαταραχής. Στην Ελλάδα, τα δημοσιονομικά μέτρα για τη στήριξη της ρευστότητας των επιχειρήσεων και του εισοδήματος των εργαζομένων καθώς και για την προστασία των θέσεων εργασίας, αναμένεται να μετριάσουν την αρνητική οικονομική επίπτωση στο τρίτο τρίμηνο και να στηρίξουν την ανάκαμψη της εγχώριας οικονομικής δραστηριότητας το τέταρτο τρίμηνο του τρέχοντος έτους, αλλά και το 2021.

Είναι αλήθεια ότι η οικονομική πολιτική στη χώρα μας αντιμετωπίζει ένα σημαντικό δίλημμα. Από τη μία πλευρά, πρέπει να μειώσει τις αρνητικές συνέπειες της πανδημίας στις επιχειρήσεις και στα νοικοκυριά και, από την άλλη πλευρά, πρέπει να διαφυλάξει τη δημοσιονομική πειθαρχία και τη βιωσιμότητα του δημόσιου χρέους, που είναι απαραίτητες προϋποθέσεις για την επάνοδο της οικονομίας σε αναπτυξιακό ρυθμό από το 2021. Για τον λόγο αυτόν, οι δημοσιονομικές παρεμβάσεις θα πρέπει να είναι συγκεκριμένες και προσωρινές, ώστε να αντιμετωπιστούν οι αρνητικές επιδράσεις στην πραγματική οικονομία, αλλά παράλληλα να αποφευχθεί η συσσώρευση μόνιμων πρωτογενών ελλειμμάτων που θα υποσκάψουν την αξιοπιστία της οικονομίας στους διεθνείς επενδυτικούς κύκλους.

Η αποτελεσματικότητα που επέδειξε ο κρατικός μηχανισμός, με την έγκαιρη εφαρμογή των περιοριστικών μέτρων όχι μόνον απέτρεψε μία σοβαρή υγειονομική κρίση στην Ελλάδα, αλλά οδήγησε στο να επιδείξει η χώρα μας μεγαλύτερη οικονομική ανθεκτικότητα, καθώς το πρώτο τρίμηνο του 2020 το ΑΕΠ μειώθηκε κατά μόλις 0,9% έναντι συρρίκνωσης κατά 3,2% που σημειώθηκε στην Ευρωζώνη. Η εξέλιξη αυτή μπορεί να αποδοθεί σε τρεις παράγοντες. Πρώτον, στην καλή λειτουργία της κρατικής μηχανής για την κάμψη της επιδημικής καμπύλης, δεύτερον, στη ραγδαία προσαρμογή στην ψηφιακή οικονομία τόσο του ιδιωτικού τομέα, όσο και της δημόσιας διοίκησης και, τέλος, στην αποφασιστικότητα και την ταχεία αντίδραση του Κράτους για την οικονομική στήριξη εργαζομένων και επιχειρήσεων.

Κυρίες και Κύριοι Μέτοχοι,

Μετά από την επιτυχή για την Ελλάδα πολιτική ελέγχου της εξάπλωσης του ιού και με την ελπίδα ότι δεν θα υπάρξει έξαρση της πανδημίας, το κρίσιμο ζήτημα είναι με ποιον τρόπο θα μπορέσει η οικονομία μας να μπει σε ρυθμό διατηρήσιμης ανάπτυξης.

Η εμπειρία της προηγούμενης κρίσης και η διεθνής εμπειρία μας διδάσκουν ότι για να μπορέσει η Ελληνική Οικονομία να μπει σε τροχιά διατηρήσιμης ανάπτυξης, δεν αρκεί η διαχείριση της ζήτησης, αλλά πρέπει να στηριχτεί και η πλευρά της προσφοράς, με ενίσχυση των παραγωγικών δυνατοτήτων της οικονομίας. Τα συνολικά μέτρα που έλαβε η κυβέρνηση έως τώρα, ύψους περίπου 14% του ΑΕΠ της χώρας, αποτελούν ισχυρό αντίβαρο, στηρίζοντας το διαθέσιμο εισόδημα και την αγοραστική δύναμη των νοικοκυριών. Εν όψει, μάλιστα, της αναμενόμενης σημαντικής εισροής πόρων από την Ευρωπαϊκή Ένωση, τα επόμενα χρόνια, τίθεται το ερώτημα για το πώς η χώρα μας θα αξιοποιήσει παραγωγικά αυτή τη σημαντική ευκαιρία. Η διαχείριση αυτών των πόρων οφείλει να υπερβεί τις παθογένειες στο πεδίο της απορρόφησης, με στόχο τη σημαντική ενίσχυση των επενδύσεων και την υλοποίηση ενός μεταρρυθμιστικού σχεδίου.

Η Επιτροπή υπό τον Καθηγητή Χριστόφορο Πισσαρίδη έχει δώσει τις κατευθύνσεις εκείνες που θα βοηθήσουν την οικονομία μας να αλλάξει το αναπτυξιακό της μοντέλο. Το κρίσιμο θέμα είναι να μπορέσει ο κρατικός μηχανισμός και ο ιδιωτικός τομέας να τις υλοποιήσουν. Η πείρα του παρελθόντος στην Ελλάδα και στις άλλες χώρες μας διδάσκει ότι η διατηρήσιμη ανάπτυξη δεν είναι μόνο θέμα πόρων και καλών σχεδιασμών, αλλά και θεσμών και μηχανισμών αποτελεσματικής διαχείρισης των διαθέσιμων ανθρώπινων και υλικών πόρων. Ο κατάλογος των απαραίτητων μεταρρυθμίσεων, όπως περιγράφονται και από την Επιτροπή Πισσαρίδη, είναι μακρύς και πολλές από αυτές έχουν διατυπωθεί και στο παρελθόν.

Για αυτό θα περιοριστώ σε τέσσερις μεγάλους χώρους, ώστε να αναδείξω κάποιες όψεις που, συνθήως, αγνοούνται από τους πολιτικούς και τους αναλυτές.

Πρώτον, η κρίση του κορωνοϊού απέδειξε εναργέστατα τις αδυναμίες, αλλά και τις δυνατότητες του Εθνικού Συστήματος Υγείας. Αν και η αντιμετώπιση της πανδημίας ήταν αποτελεσματική, όλοι αναγνώρισαν ότι υπήρχαν ελλείψεις σε υλικά και προσωπικό. Όλο σχεδόν το πολιτικό σύστημα της χώρας συναινεί στο ότι το ΕΣΥ πρέπει να ενισχυθεί. Μέσα σε αυτό το κλίμα της συναίνεσης, είναι αναγκαίο να δούμε και το πώς διοικούνται τα νοσοκομεία μας, πώς γίνεται η οικονομική τους διαχείριση. Τα νοσοκομεία της χώρας μας, αν και σημαντικοί οικονομικοί οργανισμοί, ακόμη δεν έχουμε δει να δημοσιεύουν ισολογισμούς, να ελέγχονται από ορκωτούς ελεγκτές, να λογοδοτούν γενικότερα. Ας μην ξεχνούμε ότι στο νομικό μας πλαίσιο και η πιο μικρή ιδιωτική ΑΕ και ΕΠΕ οφείλει

να δημοσιοποιεί τα οικονομικά της στοιχεία και να ελέγχεται. Δεν πρέπει να γίνεται το ίδιο και με τους φορείς του Δημοσίου; Τα τελευταία χρόνια βασικό μέλημα των Ευρωπαϊκών Αρχών, αλλά και των διεθνών οργανισμών είναι τα θέματα εταιρικής διακυβέρνησης. Η γενικότερη πεποίθηση ότι ο δημόσιος τομέας της χώρας μας πρέπει να εκσυγχρονιστεί, μας επιβάλλει να προχωρήσουμε και στην υιοθέτηση σύγχρονων κανόνων διακυβέρνησης για τα νοσοκομεία και τους άλλους φορείς του Δημοσίου στη χώρα μας.

Ένα δεύτερο θέμα που θα ήθελα να θίξω είναι αυτό της φορολογίας, το οποίο θεωρείται κομβικό τόσο για λόγους κοινωνικής δικαιοσύνης, όσο και για την προσέλκυση των επενδύσεων. Είναι αλήθεια ότι όλες οι κυβερνήσεις, από τη Μεταπολίτευση και μετά, διακηρύσσουν ότι προχωρούν σε φορολογικές μεταρρυθμίσεις, αλλά με αυτό εννοούν απλώς και μόνο αλλαγές στους φορολογικούς συντελεστές. Η πιο μεγάλη και σημαντική τομή που έγινε τα τελευταία χρόνια είναι η δημιουργία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων. Τα αποτελέσματα από τα πρώτα χρόνια λειτουργίας της είναι ενθαρρυντικά. Το φορολογικό μας σύστημα, όμως, όχι μόνον εξακολουθεί να είναι εξαιρετικά πολύπλοκο, αλλά μεταβάλλεται σχεδόν κάθε χρόνο. Με βάση τους δείκτες που δημοσιεύονται από ερευνητικά ιδρύματα, το φορολογικό μας σύστημα δεν είναι μόνο επαχθές για τις επιχειρήσεις και την εργασία, είναι και από τα πιο πολύπλοκα διεθνώς, και για τον λόγο αυτό, από τα λιγότερο ανταγωνιστικά, διεθνώς. Η σταθερότητα και η απλότητα του φορολογικού μας συστήματος είναι θέματα στα οποία σχεδόν όλα τα κόμματα συμφωνούν. Γιατί δεν το κάνουμε;

Τρίτον, η επίτευξη διατηρήσιμης ανάπτυξης μακροχρονίως δεν μπορεί να επιτευχθεί χωρίς ένα καλά εκπαιδευμένο εργατικό δυναμικό. Το κρίσιμο, όμως, θέμα του ανθρώπινου κεφαλαίου συνδέεται άμεσα με το εκπαιδευτικό μας σύστημα. Η σύνδεση της τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης με τις ανάγκες της παραγωγής, η αποτελεσματική εφαρμογή του θεσμού της αξιολόγησης και ο εκσυγχρονισμός του συστήματος, συνολικά, θα θέσουν στέρεα θεμέλια για μία βιώσιμη αναπτυξιακή πορεία που θα ενισχύει τις παραγωγικές ικανότητες της χώρας. Η εμπειρία όλων μας στη διάρκεια της πανδημίας ανέδειξε την ανάγκη αναβάθμισης του εκπαιδευτικού συστήματος, με την παροχή δυνατότητας τηλεκπαίδευσης σε όλες τις βαθμίδες του και εμπλουτισμού των δεξιοτήτων του προσωπικού. Επιπλέον, δεν πρέπει να ξεχνούμε ότι το εκπαιδευτικό σύστημα, και ιδιαίτερα η πρωτοβάθμια εκπαίδευση, αποτελεί βασικό πυλώνα για τη διαμόρφωση χαρακτήρων και ευσυνείδητων δημοκρατικών πολιτών.

Τέλος, ο ρόλος των ελληνικών τραπεζών είναι καθοριστικής σημασίας στην ανάκαμψη της οικονομικής δραστηριότητας μέσα από τη στήριξη των ελληνικών επιχειρήσεων και νοικοκυριών. Όλες οι τράπεζες έχουν πάρει μέτρα που βοηθούν στην άμβλυνση των επιπτώσεων της κρίσης από την πανδημία. Το τραπεζικό σύστημα είναι ο «αιμοδότης» όλων των επενδυτικών ευκαιριών. Αν και δεν αποτέλεσε αιτία της οικονομικής κρίσης της Ελλάδας την περασμένη δεκαετία, εν τούτοις υπέστη τις δυσμενείς συνέπειες όσο κανένας κλάδος της οικονομίας. Αυτή την περίοδο κάνει μία μεγάλη προσπάθεια να απαλλαγεί από το βάρος των Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων, ενώ έχει αρχίσει να χρηματοδοτεί και πάλι, επενδυτικές δραστηριότητες σε όλους τους κλάδους της οικονομίας. Οι τράπεζες είναι, λοιπόν, αρωγός της οικονομίας, αλλά μέσα στο πλαίσιο των κανόνων που έχουν θέσει οι ευρωπαϊκές τραπεζικές αρχές, και των αρχών ορθολογικής διαχείρισης. Η διαμόρφωση μιας δυναμικής και, παράλληλα, συνετής πιστωτικής πολιτικής μπορεί να βοηθήσει και το ελληνικό κράτος όχι μόνον στη βέλτιστη χρήση αυτών των πόρων, αλλά και στην ενίσχυση του χαμηλού ποσοστού απορρόφησης των πόρων από την Ευρωπαϊκή Ένωση.

Κυρίες και Κύριοι Μέτοχοι,

Το 2019 ήταν μία σημαντική περίοδος για την Τράπεζά μας. Από την αρχή του έτους, ο νέος Διευθύνων Σύμβουλος, ο κ. Βασίλης Ψάλτης, με τις πρωτοβουλίες που ανέλαβε, έδωσε νέα πνοή και προχώρησε σε σημαντικές πρωτοβουλίες και αλλαγές που οριοθετούν μία νέα πορεία για την Τράπεζά μας. Θα αναφέρω μερικές μόνο εξελίξεις στα μεγέθη του Ισολογισμού. Τα Κέρδη μετά από Φόρους ανήλθαν το 2019 σε Ευρώ 97 εκατ., έναντι Ευρώ 53 εκατ. το 2018. Αυτό επετεύχθη σε ένα δύσκολο περιβάλλον χαμηλών επιτοκίων και περιορισμένης πιστωτικής επέκτασης. Αξιοσημείωτο είναι όμως το γεγονός ότι η Alpha Bank διατήρησε ισχυρή την κεφαλαιακή της βάση, με Δείκτη Κεφαλαίων Κοινών Μετοχών της Κατηγορίας 1 (CET1) και Δείκτη Κεφαλαιακής Επάρκειας (CAD) στο 17,9%, στο τέλος Δεκεμβρίου 2019. Τα Ενσώματα Ίδια Κεφάλαια αποτελούν τα υψηλότερα μεταξύ των ελληνικών τραπεζών και ανήλθαν σε Ευρώ 7,9 δισ. στο τέλος Δεκεμβρίου 2019. Η Ενσώματη Λογιστική Αξία ανά Μετοχή διαμορφώθηκε σε Ευρώ 5,1.

Θα κάνω ακόμη μία σύντομη αναφορά στην προσπάθεια που ξεκίνησε η Διοίκηση της Τράπεζας για μείωση των Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων και Ανοιγμάτων. Άξιο ειδικής αναφοράς είναι το γεγονός ότι τον Φεβρουάριο 2020, η Alpha Bank ολοκλήρωσε με επιτυχία την έκδοση-ορόσημο

ομολόγου Tier 2, ύψους Ευρώ 500 εκατ., με απόδοση 4,25%, συμβάλλοντας στη βελτιστοποίηση της κεφαλαιακής δομής και στη διαφοροποίηση των πηγών άντλησης κεφαλαίου της Τράπεζας. Η έκδοση του ομολόγου ενισχύει περαιτέρω τον Δείκτη Κεφαλαιακής Επάρκειας κατά 104 μονάδες βάσης, στο 19%.

Στον τομέα της εξυγίανσης του χαρτοφυλακίου της, η Alpha Bank παρουσίασε μείωση των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων τόσο το 2019, τάση που συνεχίζεται και το 2020. Καθοριστικό ρόλο στην προσπάθεια αυτή θα έχει η τιτλοποίηση Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων που περιλαμβάνεται στο Project Galaxy, το οποίο αποτελεί προτεραιότητα του τριετούς Στρατηγικού Σχεδίου της Τράπεζας. Με αποφασιστικά βήματα δρομολογούνται οι προβλεπόμενες διαδικασίες για το Project Galaxy για την εξυγίανση του ισολογισμού και την επιστροφή της Τράπεζας σε υψηλά επίπεδα κερδοφορίας. Τις πρωτοβουλίες αυτές, τις οποίες ομόφωνα στηρίζει το Διοικητικό Συμβούλιο, θα αναλύσει αμέσως μετά ο Διευθύνων Σύμβουλος.

Σε ό,τι αφορά ειδικότερα στη λειτουργία του Διοικητικού Συμβουλίου, πρέπει να επισημάνω ότι το Συμβούλιο, στις 18 συνεδριάσεις που έγιναν το 2019, εξέτασε μεθοδικά και συστηματικά όλα τα σημαντικά θέματα και ενθάρρυνε τον νέο Διευθύνοντα Σύμβουλο να προχωρήσει σε αλλαγές και αναδιαρθρώσεις που θα ενισχύσουν την ανταγωνιστική θέση της Τράπεζας. Επιπλέον, το Διοικητικό Συμβούλιο, και μέσα στο πλαίσιο της εποπτείας του Ενιαίου Εποπτικού Μηχανισμού της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, προχώρησε σε μία σειρά από αλλαγές που βελτιώνουν τη λειτουργία του Διοικητικού Συμβουλίου και της Τράπεζας, γενικότερα. Πρώτον, καταργήθηκαν οι θέσεις των Αναπληρωτών Διευθυνόντων Συμβούλων και όλες οι εκτελεστικές αρμοδιότητες ανετέθησαν στον Διευθύνοντα Σύμβουλο, ο οποίος τις εκκώρρησε στους Γενικούς Διευθυντές. Δεύτερον, μετά από πρόταση του Διευθύνοντος Συμβούλου, ανασυγκροτήθηκε η Εκτελεστική Επιτροπή και εγκρίθηκε νέος Κανονισμός Λειτουργίας της. Τρίτον, μετά από την παραίτηση από Μέλη του Δ.Σ. των κυρίων Δ. Μαντζούνη και Γ. Αρώνη, επελέγησαν δύο νέα Μέλη, ο κύριος Δ. Τσιτσιράγκος και η κυρία Ε. Hardwick. Με τη νέα του σύνθεση το Δ.Σ. αποτελείται από δεκατρία (13) Μέλη, από τα οποία τα επτά (7) είναι Μη Εκτελεστικά Ανεξάρτητα, τα τρία (3) Μη Εκτελεστικά και τα υπόλοιπα τρία (3) Εκτελεστικά. Επίσης, με τη νέα αυτή σύνθεση ικανοποιούνται και οι σύγχρονες κατευθύνσεις εταιρικής διακυβέρνησης που συνιστούν η πλειοψηφία των Μελών του

Δ.Σ. να αποτελείται από Μη Εκτελεστικά Ανεξάρτητα μέλη. Τέλος, το ΔΣ ενέκρινε την αξιολόγηση των Γενικών Διευθυντών και του Διευθύνοντος Συμβούλου για το 2019 καθώς και το δελτίο με τους βασικούς δείκτες επιδόσεων, με βάση τους οποίους θα αξιολογηθούν το 2020. Κλείνοντας, θα ήθελα να κάνω ιδιαίτερη αναφορά στην αποχώρηση δύο Μελών του Δ.Σ. Τον Δεκέμβριο 2019, υπέβαλε την παραίτησή του το Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου και πρώην Διευθύνων Σύμβουλος κύριος Δημήτριος Μαντζούνης. Στο τέλος του Ιανουαρίου 2020, υπέβαλε, επίσης, την παραίτησή του ο κύριος Γιώργος Αρώνης, για πολλά χρόνια ανώτατο στέλεχος και πρώην Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος. Εκ μέρους του Διοικητικού Συμβουλίου, ευχαριστώ και τους δύο για τη μεγάλη τους συμβολή στην επιτυχημένη πορεία της Τράπεζας και τους εύχομαι υγεία και κάθε καλό στη νέα περίοδο της ζωής τους.

Κυρίες και Κύριοι Μέτοχοι,

Όπως ανέφερα στην αρχή της ομιλίας μου, η χώρα μας, αλλά και η Τράπεζα μπήκαν στο 2020 με σημαντική αισιοδοξία. Δυστυχώς, η πανδημία ανέτρεψε τους σχεδιασμούς κρατών και επιχειρήσεων με οδυνηρό τρόπο. Η μεγαλύτερη πρόκληση του πρώτου εξαμήνου του τρέχοντος έτους ήταν αφενός, η αντιμετώπιση της υγειονομικής κρίσης και αφετέρου, η ενίσχυση των επιχειρήσεων, για να μπορέσουν να επιβιώσουν από τη δραματική πτώση της οικονομικής δραστηριότητας. Στην κρίση του κορωνοϊού, η Alpha Bank επιβεβαίωσε ότι η προνοητικότητα και η ευελιξία συνιστούν δομικά χαρακτηριστικά στα οποία βασίζεται η λειτουργία της. Η Τράπεζα, αμέσως μετά από την εξαγγελία των πρώτων περιοριστικών μέτρων από την Πολιτεία, υλοποίησε το σχέδιό της για ασφαλή και παραγωγική εξ αποστάσεως εργασία, καλύπτοντας το σύνολο των ειδικοτήτων που δεν απαιτούν φυσική παρουσία. Παράλληλα, επιτάχυνε τον ψηφιακό της μετασχηματισμό, καλύπτοντας με αυτόν τον τρόπο πλήθος καθημερινών αναγκών των Πελατών μας.

Σε αυτό το περιβάλλον της πρωτόγνωρης υγειονομικής και οικονομικής κρίσης, οι τράπεζες καλούνται να παίξουν πρωταγωνιστικό ρόλο, διοχετεύοντας αποτελεσματικά τα κεφάλαια των κρατικών προγραμμάτων στήριξης και χορηγώντας δάνεια στην πραγματική οικονομία, ώστε να μπορέσει η Ελληνική Οικονομία να περιορίσει τις αρνητικές επιπτώσεις της βαθιάς ύφεσης που επέφερε η κρίση του κορωνοϊού. Η Alpha Bank πρωτοστατεί στη στήριξη της επιχειρηματικότητας τόσο με απευθείας χρηματοδότηση

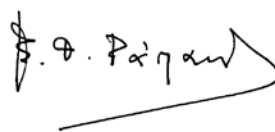
επενδύσεων, όσο και συμβάλλοντας ενεργά στην αξιοποίηση των πόρων που έχει διαθέσει η Πολιτεία για την ενίσχυση των επιχειρήσεων. Από την έναρξη της κρίσης, η Alpha Bank ανέλαβε πρωτοβουλίες και πήρε μέτρα για να στηρίξει τους Πελάτες της, Ιδιώτες και Επιχειρήσεις, και θα συνεχίσει να τους στηρίζει στην πορεία αποκατάστασης της κανονικότητας.

Κυρίες και Κύριοι Μέτοχοι,

Είναι αλήθεια ότι ζούμε σε μία περίοδο με μεγάλες αβεβαιότητες. Οι κίνδυνοι που ελλοχεύουν λόγω της πανδημίας, οι γεωπολιτικές αβεβαιότητες στην περιοχή μας και η οικονομική ύφεση δημιουργούν συνθήκες συνεχών αναπροσαρμογών και διαρκούς εγρήγορσης. Παρά τις αβεβαιότητες αυτές, θεωρώ χρέος μου να σας διαβεβαιώσω ότι η προσπάθεια που ξεκινήσαμε για μεταρρυθμίσεις και εξυγίανση του χαρτοφυλακίου δανείων θα συνεχιστούν, με τις ανάλογες προσαρμογές, ώστε η Τράπεζά μας να είναι σε θέση να παίξει και πάλι τον σημαντικό της ρόλο στη μετά κορωνοϊό εποχή και να σας ανταμείψει για την εμπιστοσύνη που δείχνετε όλα αυτά τα δύσκολα χρόνια.

Τέλος, θα ήθελα να κάνω ειδική αναφορά στο Προσωπικό της Alpha Bank για το υψηλό επίπεδο προθυμίας, ζήλου, αφοσίωσης και εργατικότητας που επέδειξε, ιδιαίτερα εν μέσω της πανδημίας. Έχει ειπωθεί πολλές φορές ότι οι κρίσεις δημιουργούν και ευκαιρίες. Είμαι αισιόδοξος ότι η Τράπεζά μας θα αντιμετωπίσει αποτελεσματικά τις δυσκολίες που προκάλεσε η πανδημία, αλλά και θα αξιοποιήσει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις ευκαιρίες που δημιουργούνται, για να παίξει και πάλι πρωταγωνιστικό ρόλο στη νέα εποχή.

Αθήνα, 31 Ιουλίου 2020



Βασίλειος Θ. Ράπανος

ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΤΟΥ ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ

Κυρίες και Κύριοι Μέτοχοι,

Είναι μεγάλη μου χαρά και τιμή να απευθύνομαι σήμερα σε εσάς για να παρουσιάσω το απολογιστικό έργο της Διοίκησης και τις χρηματοοικονομικές επιδόσεις της Τράπεζας την περασμένη χρονιά, παρά το γεγονός ότι οι προκλήσεις που αντιμετωπίσαμε το πρώτο εξάμηνο του τρέχοντος έτους, μετά την έλευση της πανδημίας, ήταν τόσο μεγάλες και τόσες πολλές, ώστε τα σημαντικά επιτεύγματα του περασμένου έτους φαντάζονται ήδη μακρινά.

Το πανδημικό φαινόμενο που προκαλεί ο COVID-19 συνιστά μία σημαντική απειλή για την υγεία των συμπολιτών μας σε όλο τον κόσμο, επηρεάζει βαθιά την παγκόσμια και την Ελληνική Οικονομία και, βεβαίως, εγείρει νέες προκλήσεις ως προς τον τρόπο διοίκησης ενός οργανισμού που απευθύνεται σε εκατομμύρια πελατών, απασχολεί χιλιάδες υπαλλήλων και, κυρίως, αποτελεί μία κρίσιμη υποδομή για τη λειτουργία της κοινωνίας και της οικονομίας. Ένας τέτοιος οργανισμός είναι η Alpha Bank, η οποία στα 140 χρόνια της ιστορίας της έχει, δικαίως, κατακτήσει την αναγνώριση ότι στέκεται στο πλευρό των Πελατών της και στο πλευρό των ανθρώπων της στις δύσκολες στιγμές. Καθώς οι κοινωνίες και οι οικονομίες παγκοσμίως βιώνουν μία πρωτοφανή αβεβαιότητα, εν αναμονή ενός εμβολίου ή έστω φαρμακευτικού σχήματος που θα αποδειχτεί αποτελεσματικό όπλο για τον περιορισμό του πανδημικού φαινομένου, η ορατότητα παραμένει περιορισμένη:

- ως προς την εξέλιξη των μακροοικονομικών μεγεθών της Ελλάδας και των χωρών, στις οποίες έχει παρουσία ο Όμιλος,
- ως προς τη δυνατότητα των επιχειρήσεων να ανταπεξέλθουν στο πλαίσιο περιοριστικών μέτρων που επιβάλλει η πανδημία και
- ως προς τη δυναμική της αγοράς και τη δυνατότητά της να ανακάμψει.

Με την αυτοπεποίθηση που αρμόζει σε ένα μεγάλο θεσμικό φορέα, από την έναρξη της πανδημικής κρίσης, κύρια προτεραιότητά μας υπήρξε η διασφάλιση της απρόσκοπτης λειτουργίας των Υπηρεσιών και του Δικτύου μας, προκειμένου να υποστηρίξουμε τους Πελάτες μας και την Ελληνική Οικονομία, εξασφαλίζοντας παράλληλα ασφαλείς υγειονομικές συνθήκες για όλο το Προσωπικό και τους συναλλασσόμενους με την Τράπεζα.

Παράλληλα, αντιλαμβανόμενοι ως εθνική αποστολή την επιστροφή στην ομαλή οικονομική δραστηριότητα, στηρίζουμε ενεργά την Ελληνική Οικονομία. Ήδη, από την αρχή του έτους έως σήμερα, έχουμε χορηγήσει περί τα Ευρώ 3 δις. νέες χρηματοδοτήσεις. Προωθούμε ενεργά τη συμμετοχή των

Πελατών μας στα χρηματοδοτικά προγράμματα στήριξης των Επιχειρήσεων, με την εγγύηση φορέων του Ελληνικού Δημοσίου, της Ελληνικής Αναπτυξιακής Τράπεζας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης, επιτυγχάνοντας, μάλιστα, να είμαστε η Τράπεζα που εξασφάλισε το μεγαλύτερο όγκο κεφαλαίων προς τις επιχειρήσεις, μέσω του προγράμματος ΤΕΠΙΧ II. Τέλος, προχωρήσαμε σε σειρά ρυθμίσεων και αναστολές πληρωμών εξυπηρετούμενων δανειακών υποχρεώσεων, ύψους Ευρώ 4,8 δις., στο πρώτο εξάμηνο του 2020, στηρίζοντας, εμπράκτως, τους συμπολίτες μας που δοκιμάζονται.

Την αυτοπεποίθησή μας ενισχύει, μεταξύ άλλων, και η ανταπόκριση των ανθρώπων μας, όλους αυτούς τους μήνες, τόσο στο Δίκτυο όσο και στις Κεντρικές Υπηρεσίες. Κινούμενοι σε ένα αχαρτογράφητο περιβάλλον, πέτυχαν να διατηρήσουν υψηλά επίπεδα επιχειρησιακής ετοιμότητας και λειτουργίας της Τράπεζας και να ανταποκριθούν αποτελεσματικά σε πρωτοφανείς -μέχρι πρότινος- προκλήσεις. Αγκάλιασαν τα νέα εργαλεία διασύνδεσης και τηλεργασίας, ενώ σχεδόν 50% των συναδέλφων αξιολογούν θετικά τη δυνατότητα εξ αποστάσεως εργασίας.

Επιδιώξαμε να είμαστε κοντά στο Προσωπικό του Ομίλου και θελήσαμε να ακούσουμε τους προβληματισμούς, τις ανησυχίες και τις προτάσεις τους, μέσα από μία μεγάλη εσωτερική έρευνα. Οι απαντήσεις τους με κάνουν να αισιοδοξώ ότι τα επόμενα στάδια του μετασχηματισμού μας θα υλοποιηθούν με επιτυχία.

Κυρίες και Κύριοι Μέτοχοι,

Υπό κανονικές συνθήκες, αυτή η ομιλία θα είχε πολλά στοιχεία για την πορεία της Ελληνικής Οικονομίας και της Τράπεζάς μας κατά τη διάρκεια του 2019. Αυτά, ωστόσο, θα πρέπει πλέον να ιδωθούν μέσα από το πρίσμα των νέων δεδομένων.

Το 2019 συνεχίστηκε η ανάκαμψη της οικονομικής δραστηριότητας και ο ρυθμός ανάπτυξης της Ελληνικής Οικονομίας διαμορφώθηκε σε υψηλότερο επίπεδο συγκριτικά με την οικονομία της Ζώνης του Ευρώ. Στηρίχτηκε δε στην άνοδο της ενεργού ζήτησης, τόσο μέσω της δημόσιας κατανάλωσης όσο και μέσω της περαιτέρω ανόδου του τουρισμού.

Παράλληλα, η δημοσιονομική πολιτική απέκτησε αναπτυξιακή κατεύθυνση με μειώσεις των φορολογικών συντελεστών των επιχειρηματικών κερδών, των μερισμάτων και της ακίνητης περιουσίας και με έμφαση στις μεταρρυθμίσεις χωρίς αποδυνάμωση της δημοσιονομικής πειθαρχίας, καθώς το πρωτογενές πλεόνασμα υπερέβη, για ακόμη ένα έτος, τον στόχο. Τέλος, αποκαταστάθηκε η εμπιστοσύνη των διεθνών επενδυτών

στις μεσο-μακροπρόθεσμες προοπτικές ανάπτυξης της Ελληνικής Οικονομίας, γεγονός που εκφράστηκε με την αναβάθμιση του αξιόχρεου της Ελλάδας από τους οίκους αξιολόγησης.

Η πορεία αυτή επηρεάστηκε δυσμενώς από την πανδημία του COVID-19 που πλήττει σημαντικά τους κλάδους της οικονομίας και κυρίως τον τουρισμό, τις μεταφορές και τη ναυτιλία. Συγκεκριμένα, οι δυσμενείς επιπτώσεις στον τουρισμό αναμένεται να προέλθουν:

- τόσο από την πλευρά της ζήτησης, εξαιτίας των ταξιδιωτικών περιορισμών και του φόβου μετάδοσης του ιού
- όσο και από την πλευρά της προσφοράς, λόγω της μειωμένης δυναμικότητας των ξενοδοχείων και του αυξημένου κόστους, ως αποτέλεσμα των περιοριστικών μέτρων κατά το δεύτερο τρίμηνο του έτους και των επιβληθέντων υγειονομικών πρωτοκόλλων.

Η οικονομική δραστηριότητα του πρώτου τριμήνου, αλλά και ο δείκτης οικονομικού κλίματος μέχρι τον Μάιο, κατέγραψαν στην Ελλάδα τη μικρότερη πτώση μεταξύ των ευρωπαϊκών χωρών, ως αποτέλεσμα των εμπροσθοβαρών περιοριστικών μέτρων που οδήγησαν στην εξομάλυνση της επιδημικής καμπύλης, καθώς και των επιτυχών δημοσιονομικών παρεμβάσεων. Πράγματι, η διεθνής αναγνώριση που κέρδισε η Ελληνική Κυβέρνηση για τη διαχείριση της υγειονομικής κρίσης, καθώς και η έγκαιρη υλοποίηση ενός γενναίου δημοσιονομικού πακέτου μέτρων που έχει φτάσει έως τώρα το 14% περίπου του περυσινού ΑΕΠ (13,9%) επιτρέπουν την επιστροφή της χώρας στην κανονικότητα με αυξανόμενη αυτοπεποίθηση. Τα μέτρα αυτά για την τόνωση της οικονομίας αναμένουμε πως θα περιορίσουν την ύφεση εξαιτίας του COVID-19 κατά το τρέχον έτος και παράλληλα θα προετοιμάσουν το έδαφος για μία ισχυρή ανάκαμψη το 2021.

Κύριες και Κύριοι Μέτοχοι,

Σε αυτό το πλαίσιο, η δυνατότητα που έχουμε να στηρίζουμε την πραγματική οικονομία στην παρούσα φάση πηγάζει από την καλή πορεία των μεγεθών και από τα επιτεύγματά μας κατά το προηγούμενο έτος.

Η ισχυρή κεφαλαιακή θέση της Τράπεζας ενισχύθηκε περαιτέρω. Ο Δείκτης Κεφαλαίων Κοινών Μετοχών της Κατηγορίας 1 (CET1) και ο Δείκτης Κεφαλαιακής Επάρκειας (CAD) διαμορφώθηκαν σε 17,9%, στο τέλος Δεκεμβρίου 2019. Αξίζει να σημειωθεί ότι τα Ενσώματα Ίδια Κεφάλαια αποτελούν τα υψηλότερα μεταξύ των ελληνικών τραπεζών και ανήλθαν σε Ευρώ 7,9 δισ., στο

τέλος Δεκεμβρίου 2019.

Η μείωση των Μν Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων συνεχίστηκε το 2019, ως αποτέλεσμα των επιτυχημένων αναδιαρθρώσεων, του βελτιωμένου ρυθμού είσπραξης οφειλών και των εκκαθαρίσεων, με τα Μν Εξυπηρετούμενα Ανοίγματα του Ομίλου στην Ελλάδα να έχουν διαμορφωθεί σε Ευρώ 18,8 δισ., στο τέλος Δεκεμβρίου 2019, μειωμένα κατά Ευρώ 3,1 δισ. σε σχέση με τον Δεκέμβριο 2018. Ο Δείκτης Μν Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων του Ομίλου διαμορφώθηκε σε 44,8%, ενώ ο Δείκτης Κάλυψης Μν Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων σε 43,8%, στο τέλος Δεκεμβρίου 2019.

Το 2019, η Alpha Bank παρέμεινε προσηλωμένη στο ανασχεδιασμένο πελατοκεντρικό μοντέλο ανάπτυξης, με ιδιαίτερη έμφαση στη στήριξη της βιώσιμης ανάπτυξης, της καινοτομίας και της επιχειρηματικότητας και συνέχισε να παρέχει χρηματοδότηση στους τομείς της οικονομίας με ισχυρή ζήτηση. Ως αποτέλεσμα, το 2019, οι νέες χρηματοδοτήσεις στην Ελλάδα ανήλθαν σε Ευρώ 3,5 δισ. έναντι Ευρώ 3 δισ. το 2018 και κατευθύνθηκαν κυρίως στους τομείς των μεταφορών, της μεταποίησης, του εμπορίου και του τουρισμού.

Η εκτίμησή μας για το 2020 είναι ότι οι εκταμιεύσεις νέων δανείων στην Ελλάδα θα προσεγγίσουν τα Ευρώ 5,5 δισ. Όσον αφορά στις συνολικές χορηγήσεις του Ομίλου, αυτές διαμορφώθηκαν σε Ευρώ 48,7 δισ., στο τέλος Δεκεμβρίου 2019, εκ των οποίων οι χορηγήσεις στην Ελλάδα διαμορφώθηκαν σε Ευρώ 41,8 δισ. και οι χορηγήσεις στη Νοτιοανατολική Ευρώπη σε Ευρώ 6,9 δισ.

Κυρίες και Κύριοι Μέτοχοι,

Η βελτίωση της ρευστότητας της Alpha Bank συνεχίστηκε το προηγούμενο έτος, λόγω της αύξησης των καταθέσεων. Αναλυτικότερα, οι συνολικές καταθέσεις του Ομίλου ανήλθαν σε Ευρώ 40,4 δισ., στο τέλος Δεκεμβρίου 2019, με τα υπόλοιπα καταθέσεων στην Ελλάδα να έχουν αυξηθεί κατά Ευρώ 1,8 δισ. (+5,4%), σε ετήσια βάση, ως αποτέλεσμα κυρίως των εισροών καταθέσεων από τους ιδιώτες. Στο πρώτο τρίμηνο του 2020, όχι μόνο συνεχίστηκε αυτή η βελτίωση ως αποτέλεσμα της μείωσης των δαπανών, λόγω της επιβολής περιοριστικών μέτρων στο πλαίσιο αντιμετώπισης του COVID-19, αλλά και διαφοροποιήθηκαν οι πηγές άντλησης κεφαλαίων της Τράπεζας μέσω της έκδοσης-ορόσημο ομολόγου Tier 2.

Παράλληλα, μέσα στο 2020, ως αποτέλεσμα της αύξησης της περιμέτρου των αποδεκτών κατηγοριών ενεχύρων για χρηματοδότηση από την ΕΚΤ, η Τράπεζα αύξησε την άντληση

ρευστότητας από Ευρώ 3,1 δισ. (Πρόγραμμα TLTRO II) σε Ευρώ 11,9 δισ. (Πρόγραμμα TLTRO III).

Στο τέλος Δεκεμβρίου 2019, ο Δείκτης Χορηγήσεων προς Καταθέσεις για τον Όμιλο διαμορφώθηκε σε 97%, ενώ στην Ελλάδα βελτιώθηκε σε 98%.

Το 2019, συνεχίστηκε η ανοδική πορεία της κερδοφορίας της Alpha Bank. Συγκεκριμένα, τα Κέρδη μετά από Φόρους ανήλθαν σε Ευρώ 97 εκατ., από Ευρώ 53 εκατ. το 2018.

Τα Καθαρά Έσοδα Τόκων διαμορφώθηκαν σε Ευρώ 1.547,3 εκατ. το 2019 και ήταν μειωμένα κατά 11,9%, σε ετήσια βάση. Η εκτίμηση για το 2020 είναι ότι τα Καθαρά Έσοδα Τόκων θα εμφανίσουν οριακή αύξηση, συνεπεία της επαναμόχλευσης του Ισολογισμού μας και της συνεχούς βελτίωσης του κόστους χρηματοδότησης. Επίσης, τα Καθαρά Έσοδα από Προμήθειες ενισχύθηκαν κατά 2,7%, σε ετήσια βάση και ανήλθαν σε Ευρώ 340,1 εκατ., λόγω κυρίως της θετικής συνεισφοράς των εργασιών διαχείρισης χαρτοφυλακίου και τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων, της αύξησης των προμηθειών από τη χορήγηση νέων δανείων και αναδιρθρώσεων, καθώς και λόγω της θετικής συνεισφοράς των εργασιών επενδυτικής τραπεζικής. Παράλληλα, επιμείναμε με συνέπεια στην υλοποίηση των δράσεων για την περιστολή του κόστους. Τα Επαναλαμβανόμενα Λειτουργικά Έξοδα για τον Όμιλο μειώθηκαν κατά 2% ή κατά Ευρώ 22,3 εκατ., σε ετήσια βάση, και διαμορφώθηκαν σε Ευρώ 1.065 εκατ., το 2019, με τον Δείκτη Εξόδων προς Έσοδα να ανέρχεται σε 55,4%.

Κυρίες και Κύριοι Μέτοχοι,

Το 2019 ήταν και ένα έτος επανακαθορισμού της στρατηγικής μας κατεύθυνσης. Ως νέα Διοικητική Ομάδα, δουλέψαμε στενά μαζί με το Διοικητικό μας Συμβούλιο, αλλά και με τους Εργαζομένους μας, προκειμένου να σχεδιάσουμε και να θέσουμε σε τροχιά υλοποίησης το όραμά μας για την Alpha Bank του μέλλοντος.

Θα ήθελα, από αυτό το βήμα, να επαναβεβαιώσω τους άξονες του Στρατηγικού Σχεδίου, που ανακοινώσαμε στα τέλη του 2019. Πρώτον, την αποφασιστική μείωση των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων, αξιοποιώντας την υψηλή κεφαλαιακή μας επάρκεια. Το Πρόγραμμα Τιτλοποίησης Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων (ύψους Ευρώ 10,6 δισ.) Galaxy, μία από τις μεγαλύτερες τιτλοποιήσεις στην Ευρώπη, έχει ήδη συγκεντρώσει το ζωηρό ενδιαφέρον ισχυρών επενδυτών της διεθνούς αγοράς. Βρισκόμαστε ήδη σε προχωρημένες συζητήσεις με τους προτιμητέους επενδυτές και φιλοδοξούμε, σε σύντομο χρονικό διάστημα, να έχουμε δεσμευτικές προσφορές και να

μπούμε στην τελική ευθεία ολοκλήρωσης αυτής της μεγάλης συναλλαγής εντός του τρέχοντος έτους. Η ολοκλήρωση του Galaxy θα μας επιτρέψει να επιτύχουμε την εμπροσθοβαρή βελτίωση στην ποιότητα του ενεργητικού μας και να κάνουμε ένα ακόμη σημαντικό βήμα προς την επίτευξη των στόχων κερδοφορίας που έχουμε θέσει.

Προς αυτή την κατεύθυνση, προ μνηός, πετύχαμε την πώληση του Neptune, ενός χαρτοφυλακίου Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων ελληνικών Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων, συνολικής λογιστικής αξίας ύψους Ευρώ 1,1 δισ., εισάγοντας νέα αρχιτεκτονική σε τέτοιου είδους συναλλαγές.

Δεύτερον, παραμένουμε προσπλωμένοι στην ικανοποίηση των αναγκών των Πελατών μας και στη στήριξη των επενδύσεων στην Ελλάδα. Είμαστε απολύτως δεσμευμένοι στην εθνική προσπάθεια περιορισμού των συνεπειών της πανδημίας και οφείλουμε παράλληλα να στρέψουμε το βλέμμα στο Αύριο. Στην Alpha Bank, θεωρούμε αποστολή μας να στηρίξουμε την υγιή επιχειρηματικότητα και να βάλουμε ως προτεραιότητα την παροχή υψηλής ποιότητας τραπεζικών υπηρεσιών. Είμαστε προσπλωμένοι στο να κάνουμε και πάλι την τραπεζική εμπειρία ευχάριστη για τους Πελάτες μας.

Τρίτον, υλοποιούμε μεθοδικά τον μετασχηματισμό της Τράπεζας. Ήδη έχουμε σχεδιάσει 20 μεγάλες δράσεις γύρω από τις οποίες θα ενεργοποιηθεί όλος ο μηχανισμός μετασχηματισμού, ενώ ένα εξειδικευμένο Transformation Office θα φροντίζει για την έγκαιρη υλοποίηση όσων έχουμε δεσμευτεί να κάνουμε. Η ψηφιακή agenda παραμένει μεταξύ των πιο σημαντικών μας προτεραιοτήτων, ενώ έχουμε εντοπίσει σειρά παρεμβάσεων για μείωση της πολυπλοκότητας και βελτίωση της συνολικής εμπειρίας του Πελάτη.

Και οι Πελάτες μας ανταποκρίνονται: Το 93% και πλέον των εγχρήματων συναλλαγών των Πελατών της Τράπεζας, τους τελευταίους μήνες, πραγματοποιήθηκαν εκτός Καταστημάτων, εκ των οποίων οι μισές στις αμιγώς ψηφιακές πλατφόρμες web και mobile banking.

Τέταρτον, αποσκοπούμε στο να διακρινόμαστε για το υψηλό και βελτιούμενο επίπεδο Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας. Η αύξηση του αριθμού των Ανεξάρτητων Μη Εκτελεστικών Μελών στο Διοικητικό Συμβούλιο, η ανακατανομή των αρμοδιοτήτων και των τομέων ευθύνης των μελών της Διοικητικής Ομάδας, σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές των Εποπτικών Αρχών, και η προσαρμογή των καταστατικών εγγράφων και εσωτερικών διαδικασιών στο νέο πλαίσιο εταιρικής διακυβέρνησης προάγουν τη διαφάνεια, τη λογοδοσία και την αποδοτικότητα. Η νέα Διοικητική μας Ομάδα έχει ήδη

δώσει δείγματα γραφής, ιδιαίτερα κατά την αντιμετώπιση της πανδημίας.

Παράλληλα, δίνουμε μεγάλη έμφαση στη διαμόρφωση ενός πλαισίου ανάδειξης του ταλέντου και ανταπόδοσης προς το Προσωπικό μας, μέσω μιας δομημένης διαδικασίας στοχοθεσίας και επιμέτρησης της απόδοσης. Οι πρόσφατες νομοθετικές πρωτοβουλίες της Κυβέρνησης για την παροχή φορολογικών κινήτρων κατά τη χρήση των stock options και των δωρεάν μετοχών κινούνται προς τη σωστή κατεύθυνση και συμβάλλουν στην ευθυγράμμιση των κινήτρων μεταξύ Μετόχων και Εργαζομένων.

Κυρίες και Κύριοι Μέτοχοι,

Επιτρέψτε μου να περάσω τώρα στην εξέταση της μεσοπρόθεσμης προοπτικής για τη χώρα μας.

Είναι προφανές πως μέσα από την κρίση προβάλλει η ευκαιρία για ένα νέο, βιώσιμο και περισσότερο παραγωγικό υπόδειγμα της χώρας μας.

Το χρηματοπιστωτικό σύστημα θα βρεθεί στο επίκεντρο αυτής της πρόκλησης μέσω δύο μεγάλων εγχειρημάτων που έχει αναλάβει και τα οποία εκτιμώ πως θα αλλάξουν άρδην το επιχειρείν.

Το πρώτο είναι η διαχείριση των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων που θα οδηγήσει σε αναδιάρθρωση του επιχειρηματικού χάρτη της χώρας, συμβάλλοντας ουσιαστικά στην ενίσχυση του υγιούς ανταγωνισμού. Το δεύτερο αφορά στο εθνικό εγχείρημα κάλυψης του επενδυτικού κενού που δημιούργησε η προηγούμενη μακροχρόνια κρίση και δυσχεραίνει περαιτέρω η νέα ύφεση του 2020.

Εδώ, ο ρόλος των τραπεζών οφείλει πλέον να είναι διαφορετικός. Οι τράπεζες εμπλέκονται όχι μόνο ως μηχανισμός βέλτιστης κατανομής των αποταμιευτικών πόρων της κοινωνίας, αλλά και ως αρωγός και σύμβουλος στη διαχείριση και στην απορρόφηση των διαθέσιμων ευρωπαϊκών κονδυλίων κατά την επόμενη δεκαετία που αγγίζουν τα Ευρώ 70 δισ., καθώς στους πόρους του ΕΣΠΑ και της Κοινής Αγροτικής Πολιτικής προστέθηκαν και επιπλέον Ευρώ 32 δισ., μετά και την πρόσφατη συμφωνία των ηγετών της Ευρώπης για το νέο Ταμείο Ανάκαμψης.

Αυτοί οι πόροι θα πρέπει να αξιοποιηθούν για ένα νέο πρότυπο ανάπτυξης, για να πετύχουμε μία συνολική επανεκκίνηση ως Οικονομία, δίνοντας έμφαση στις δράσεις, στις οποίες η Ευρωπαϊκή Ένωση στρέφει την προσοχή της, δηλαδή στην πράσινη οικονομία, στην έξυπνη οικονομία και στη δίκαιη και βιώσιμη ανάπτυξη.

Το τραπεζικό σύστημα οφείλει να παίξει καταλυτικό ρόλο στην

αύξηση της απορροφητικότητας, σε σχέση με το παρελθόν, αναλαμβάνοντας τη συγχρηματοδότηση έργων και την ενίσχυση του νέου οικοσυστήματος που θα κινητοποιήσει κεφάλαια προς επένδυση.

Νέο οικοσύστημα, πολιτική βούληση, ισχυρή χρηματοδοτική στήριξη σημαίνουν νέες και ανταγωνιστικές επιχειρήσεις στην Ελλάδα και, τελικά, προσέλκυση και επαναπατρισμό ενός σημαντικού μέρους των Ελλήνων που πρωταγωνιστεί στο εξωτερικό, ειδικά στους τομείς της έρευνας και ανάπτυξης και των νέων τεχνολογιών. Μην ξεχνάμε πως αυτό έπραξαν επιτυχώς πριν από εμάς και άλλες χώρες ανάλογου μεγέθους. Στόχος όλων πρέπει να είναι ένας νέος “ενάρετος κύκλος” επενδύσεων σε νέες τεχνολογίες, νέων θέσεων εργασίας και μεταφοράς τεχνογνωσίας στη χώρα. Εμείς στην Alpha Bank φιλοδοξούμε να λειτουργήσουμε ως πόλος επαναπατριsmού για τους Έλληνες του εξωτερικού –και ήδη έχουμε να καταφέρει να προσελκύσουμε κάποιους.

Κυρίες και Κύριοι Μέτοχοι,

Θα μου επιτρέψετε δύο λόγια για το κοινωνικό έργο και την προσφορά της Τράπεζας.

Η Alpha Bank συμμετέχει ενεργά στην παγκόσμια προσπάθεια δημιουργίας ενός βιώσιμου μέλλοντος για την οικονομία και τον πλανήτη. Προς αυτή την κατεύθυνση, τον Αύγουστο 2019, προσυπέγραψε τις έξι Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής που διαμορφώθηκαν μέσω της διεθνούς πρωτοβουλίας των Ηνωμένων Εθνών UNEP FI (United Nations Environment Programme Finance Initiative), κατόπιν διαβούλευσης με την παγκόσμια τραπεζική κοινότητα. Επιπλέον, το 2019, η Τράπεζα επαναβεβαίωσε τη συμμετοχή της στον χρηματιστηριακό δείκτη αειφορίας Financial Times Stock Exchange4Good (FTSE4Good) Emerging Index, ο οποίος περιλαμβάνει εισηγμένες εταιρείες σε αναδυόμενες αγορές με θετική οικονομική και περιβαλλοντική κοινωνική επίδοση, ενώ συμπεριλήφθηκε, για πρώτη φορά, στον διεθνή δείκτη ισότητας των φύλων Bloomberg Gender Equality-Index (GEI).

Παράλληλα, μέσω των προγραμμάτων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, η Alpha Bank στηρίζει με υπευθυνότητα το κοινωνικό σύνολο μέσα στο οποίο δραστηριοποιείται, αναλαμβάνοντας πρωτοβουλίες για την Υγεία, την Παιδεία, τον Πολιτισμό και την προστασία του περιβάλλοντος.

Το 2019, συνεχίστηκε το πρόγραμμα “Μαζί, με στόχο την υγεία”, με σκοπό τη στήριξη των δομών υγείας των ελληνικών νησιών, με ιατρικά μηχανήματα και ιατροφαρμακευτικό υλικό.

Για δεύτερη χρονιά, συνεχίστηκε και το πρόγραμμα “Μαζί,

με στόχο την παιδεία”, το οποίο στοχεύει στην υποστήριξη δημοτικών σχολείων σε όλη την Ελλάδα, μέσω της προσφοράς σύγχρονων συστημάτων διδασκαλίας, βιβλίων και αθλητικού εξοπλισμού.

Επίσης, η Alpha Bank συνέχισε και το 2019 να ενισχύει οικονομικά Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα της χώρας, όπως το Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, το Οικονομικό Πανεπιστήμιο, καθώς και σχολεία, ιδρύματα και φορείς σε όλη τη χώρα, στα οποία προσφέρθηκαν βιβλία, εποπτικό υλικό και υλικοτεχνικός εξοπλισμός.

Μέσω του προγράμματος “Μαζί με τα παιδιά στο Μουσείο και στο Θέατρο”, παιδιά που φιλοξενούνται σε Ιδρύματα, επισκέφθηκαν, για ακόμη μία χρονιά, Μουσεία, και παρακολούθησαν παραστάσεις που διοργανώθηκαν αποκλειστικά για αυτά.

Τους τελευταίους μήνες, ανταποκρινόμενη στην εθνική προσπάθεια αντιμετώπισης των συνεπειών της πανδημίας, η Τράπεζα εξόπλισε με ιατρικά μηχανήματα και ιατρικά αναλώσιμα τις Μονάδες Εντατικής Θεραπείας των Νοσοκομείων Αναφοράς «Η ΣΩΤΗΡΙΑ», Α.Χ.Ε.Π.Α. Θεσσαλονίκης και Γ.Ν. Λάρισας, καθώς και την 6η Υγειονομική Περιφέρεια Πελοποννήσου και Ιονίων Νήσων.

Τέλος, η Alpha Bank στήριξε την πρωτοβουλία που ανέλαβαν οι Γιατροί του Κόσμου για υποστήριξη των ευάλωτων ηλικιωμένων συμπολιτών μας, μέσω της παράδοσης φαρμάκων κατ’ οίκον και την παροχή ιατρικής συμβουλευτικής και ψυχοκοινωνικής υποστήριξης από απόσταση.

Κυρίες και Κύριοι Μέτοχοι,

Μια κρίση, ακόμη και πρωτόγνωρη όπως αυτή που βιώνουμε, συνιστά πάντοτε και ευκαιρία. Και αυτή η περίοδος υπήρξε, όντως, διδακτική για τις όποιες αδυναμίες θα πρέπει να καλυφθούν, για όσα μπορούν και πρέπει να γίνουν με πιο αποτελεσματικό τρόπο. Η κρίση υπήρξε, παράλληλα, αποκαλυπτική για τη δυναμική εξέλιξης και αλλαγής που έχει στο DNA της η Alpha Bank. Όλοι μαζί, το Διοικητικό Συμβούλιο, η Διοικητική Ομάδα και το Προσωπικό της Τράπεζας, με αφοσίωση, επαγγελματισμό και υψηλό αίσθημα καθήκοντος αλλά και με ευελιξία και ρηξικέλευθες ιδέες, ανταποκρίθηκαν στις ανάγκες εξυπηρέτησης των Πελατών μας και στήριξης της Οικονομίας.

Πάνω σε αυτή την παρακαταθήκη, ετοιμαζόμαστε πλέον να πορευτούμε ακόμη πιο τολμηρά. Το Σχέδιο Μετασχηματισμού της Τράπεζάς μας εισέρχεται, όπως είχαμε δεσμευτεί, σε τροχιά υλοποίησης με ταχείς ρυθμούς. Τολμάμε την επανεκκίνηση της Τράπεζάς μας, εκσυγχρονίζοντας όχι απλώς τις διαδικασίες στο

εσωτερικό του Ομίλου αλλά την ίδια την αντίληψή μας για το ρόλο μας στις χώρες που δραστηριοποιούμαστε. Τολμάμε να εξελιχτούμε οι ίδιοι και, οικοδομώντας πάνω στις αξίες που θεμελίωσαν την ισχυρή παρουσία μας τόσες δεκαετίες, να διαμορφώσουμε μία νέα Τράπεζα, που μαζί με τους Πελάτες μας, θα έχει πρωταγωνιστικό ρόλο στην προσπάθεια για ένα καλύτερο και βιώσιμο μέλλον ευκαιριών για όλους.

Σας ευχαριστώ θερμά για την εμπιστοσύνη!

Αθήνα, 31 Ιουλίου 2020



Βασίλειος Ε. Ψάλτης

ΜΕΤΟΧΗ

Η Alpha Bank είναι εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών από το 1925 και κατατάσσεται σταθερά μεταξύ των εταιρειών με την υψηλότερη κεφαλαιοποίηση. Στο τέλος του 2019, η κεφαλαιοποίηση της Τράπεζας ανήλθε σε Ευρώ 2.969 εκατ. και αντιπροσώπευε το 4,92% και το 35,37% 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 9,18%.

Εκτός από την ελληνική κεφαλαιαγορά, διαπραγμάτευση της μετοχής γίνεται εκτός χρηματιστηριακού κύκλου στην αγορά της Νέας Υόρκης (ADRs). Το 2019, η μετοχή συμμετείχε σε διεθνείς δείκτες, όπως ο MSCI Emerging Markets Index, ο MSCI Greece, ο FTSE All-World Index, ο FTSE Med 100 Index και ο FTSE4Good Emerging Index.

Το μετοχικό κεφάλαιο της Τράπεζας στις 31.12.2019 ανήλθε σε Ευρώ 463.109.814,30, διαιρούμενο σε 1.543.699.381 κοινές μετοχές με δικαίωμα ψήφου, ονομαστικής αξίας ίσης προς Ευρώ 0,30 ανά μετοχή. Στο Χρηματιστήριο Αθηνών τίθενται υπό διαπραγμάτευση 1.374.525.214 κοινές μετοχές της Τράπεζας, ενώ το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας κατέχει τις υπόλοιπες 169.174.167 κοινές, ονομαστικές, με δικαίωμα ψήφου, άυλες μετοχές ή ποσοστό 11% επί του συνόλου των κοινών μετοχών έκδοσης της Τράπεζας.

Ο αριθμός των Μετόχων της Τράπεζας στις 31.12.2019 ανήλθε σε περίπου 112.500 ιδιώτες και θεσμικούς επενδυτές. Συγκεκριμένα, εξαιρουμένου του ποσοστού κατοχής του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας, οι ιδιώτες επενδυτές στις 31.12.2019 κατείχαν το 7% των μετοχών, ενώ οι θεσμικοί επενδυτές αντιπροσώπευαν το 93% της μετοχικής βάσης.

Ο μέσος ημερήσιος όγκος συναλλαγών της μετοχής για το έτος 2019 διαμορφώθηκε σε 5.170.047 τεμάχια, κατά μέσο όρο, ανά συνεδρίαση, ενώ η μέση ημερήσια αξία των συναλλαγών ανήλθε σε Ευρώ 7.686.071.

ΚΥΡΙΑ ΓΕΓΟΝΟΤΑ ΤΟ 2019

Τα σημαντικότερα γεγονότα στρατηγικής σημασίας για την Τράπεζα κατά το έτος 2019 συνοψίζονται ως ακολούθως:

- Τον Μάιο, η θυγατρική Τράπεζα του Ομίλου Alpha Bank στη Ρουμανία ολοκλήρωσε με επιτυχία την αρχική έκδοση καλυμμένης ομολογίας ύψους Ευρώ 200 εκατ., στο πλαίσιο διεθνούς προγράμματος που προβλέπει την απευθείας έκδοση καλυμμένων ομολογιών έως του ποσού Ευρώ 1 δισ. Η συγκεκριμένη συναλλαγή αποτέλεσε την πρώτη έκδοση καλυμμένης ομολογίας από ρουμανική τράπεζα, γεγονός που αποτέλεσε ορόσημο τόσο για την Alpha Bank Romania, όσο και για τις κεφαλαιακές αγορές της Ρουμανίας. Το καλυμμένο ομόλογο θα τεθεί υπό διαπραγμάτευση στα Χρηματιστήρια του Λουξεμβούργου και του Βουκουρεστίου, ενώ έχει λάβει πιστοληπτική αξιολόγηση (P)Baa2 από τον οίκο Moody's.
- Τον Μάιο, ολοκληρώθηκε η πώληση του συνόλου των μετοχών της Εταιρείας του Ομίλου Alpha Επενδυτικής Περιουσίας Χανίων Α.Ε. έναντι συνολικού τιμήματος Ευρώ 8,7 εκατ.
- Τον Ιούνιο, ολοκληρώθηκε η πώληση του συνόλου των μετοχών της Εταιρείας του Ομίλου Alpha Επενδυτικής Περιουσίας Ι.Α.Ε. έναντι συνολικού τιμήματος Ευρώ 91,9 εκατ.
- Τον Οκτώβριο, σε συνέχεια διεθνούς διαγωνιστικής διαδικασίας με υποβολή προσφορών, η Τράπεζα σύναψε συμφωνία συνεργασίας μακροχρόνιας διάρκειας με την εταιρεία doValue S.p.A. ("doValue"), με σκοπό τη διαχείριση χαρτοφυλακίου της Τράπεζας στην Κύπρο, το οποίο περιλαμβάνει Μη Εξυπηρετούμενα Ανοίγματα (Non-Performing Exposures - NPEs) και ακίνητα περιουσιακά στοιχεία (Real Estate Owned - REO), συνολικής λογιστικής αξίας (Gross Book Value) Ευρώ 3,2 δισ. περίπου. Στο πλαίσιο της συμφωνίας, η εταιρεία doValue έχει συστήσει μία εξειδικευμένη εταιρεία διαχείρισης Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων στην Κύπρο, στην οποία θα μεταβιβαστεί η υφιστάμενη δραστηριότητα της Alpha Bank στην Κύπρο στον τομέα αυτό, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. Η μεταβίβαση έχει εγκριθεί από την Επιτροπή Προστασίας του Ανταγωνισμού της Κυπριακής Δημοκρατίας και αναμένεται να ολοκληρωθεί μέχρι το τέλος του 2020.
- Τον Νοέμβριο, η Τράπεζα ανακοίνωσε τους βασικούς άξονες του νέου Στρατηγικού Σχεδίου του Ομίλου, με ορίζοντα τριετίας, έως το 2022, το οποίο προβλέπει, μεταξύ άλλων, την πραγματοποίηση μίας από τις μεγαλύτερες τιτλοποιήσεις Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων στην ευρωπαϊκή αγορά, ύψους Ευρώ 12 δισ., με στόχο την ταχύτερη εξυγίανση του Ισολογισμού.

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ

Στις 19 Νοεμβρίου 2019, η Alpha Bank ανακοίνωσε ένα νέο Στρατηγικό Σχέδιο για τον Όμιλο, για την περίοδο έως το τέλος του 2022, στοχεύοντας στην εξυγίανση του Ισολογισμού και στην επιστροφή του Ομίλου σε βιώσιμη κερδοφορία. Το Στρατηγικό Σχέδιο περιλαμβάνει πλήθος πρωτοβουλιών που αποσκοπούν στο να βοηθήσουν την Τράπεζα να επιτύχει αυτόν τον στόχο. Συγκεκριμένα:

- Η Τράπεζα προτίθεται να προβεί σε μεγάλης κλίμακας τιλοποίηση και πώληση έως και Ευρώ 12 δισ. μη βασικών Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων (ΜΕΑ) Επιχειρηματικής (Wholesale) και Λιανικής (Retail) Τραπεζικής (ήτοι το “Project Galaxy”). Το Project Galaxy αναμένεται να τεθεί σε εφαρμογή εντός του 2020 και θα έχει ως αποτέλεσμα τον άμεσο περιορισμό των κινδύνων των στοιχείων του Ισολογισμού του Ομίλου καθώς και θετική επίδραση στο κόστος πιστωτικού κινδύνου του Ομίλου.

- Η υπάρχουσα πλατφόρμα διαχείρισης ΜΕΑ του Ομίλου θα αποσπαστεί από την Τράπεζα και θα δημιουργηθεί μία νέα εταιρεία υπηρεσιών (ο “Πάροχος υπηρεσιών ΜΕΑ”) που θα περιλαμβάνει την υφιστάμενη πλατφόρμα διαχείρισης ΜΕΑ και τη συνδεδεμένη με την Τράπεζα εταιρεία παροχής υπηρεσιών Ceral Hellas. Ο Πάροχος υπηρεσιών ΜΕΑ θα διαχειρίζεται τα βασικά ΜΕΑ της Alpha Bank (δηλαδή εκείνα που θα μεταφερθούν στη Νέα Alpha Bank με τη διαδικασία του “Hive-Down” που περιγράφεται κατωτέρω) καθώς και τα μη βασικά ΜΕΑ που θα τιλοποιηθούν και θα πωληθούν, στο πλαίσιο του Project Galaxy. Η ανάθεση της διαχείρισης των ΜΕΑ του Ομίλου στον Πάροχο υπηρεσιών ΜΕΑ αποσκοπεί στην παροχή μεγαλύτερης ευελιξίας στον Όμιλο όσον αφορά στη διαχείριση του σχετικού με τα ΜΕΑ κόστους.

- Η Τράπεζα σκοπεύει να προβεί σε μεταφορά (το “Hive-Down”) των βασικών τραπεζικών περιουσιακών στοιχείων και υποχρεώσεων της σε μία νέα τραπεζική οντότητα (“Νέα Alpha Bank”) που θα είναι κατά 100% θυγατρική της Alpha Bank. Η Alpha Bank θα συνεχίσει να υφίσταται ως εισηγμένη οντότητα, αλλά θα μετατραπεί σε εταιρεία χαρτοφυλακίου με βασικό στοιχείο του ενεργητικού το 100% των μετοχών της Νέας Alpha Bank. Το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας ενέκρινε επί της αρχής το Hive-Down, αλλά απαιτούνται περαιτέρω εγκρίσεις (περιλαμβανομένων, χωρίς περιορισμό, όλων των απαιτούμενων ρυθμιστικών εγκρίσεων), προκειμένου να πραγματοποιηθεί.

- Αυτή η μεγάλη κλίμακας εκκαθάριση του Ισολογισμού θα έχει ως αποτέλεσμα το πολύ χαμηλότερο κόστος κινδύνου, αλλά θα επιτρέψει επίσης στην Τράπεζα να μετασχηματίσει το λειτουργικό της μοντέλο, εστιάζοντας εκ νέου στους Πελάτες της, προσφέροντας καλύτερα προϊόντα και υπηρεσίες μέσω

μίας πιο αποτελεσματικής πλατφόρμας.

– Το Στρατηγικό Σχέδιο προβλέπει επίσης τον εξορθολογισμό και τη βελτιστοποίηση των λειτουργικών εξόδων του Ομίλου. Τα μέτρα αυτά περιλαμβάνουν τον εξορθολογισμό των κεντρικών λειτουργιών και των γενικών και των διοικητικών δαπανών και τη μείωση του αριθμού των Καταστημάτων του Ομίλου κατά περίπου 18%.

– Τέλος, για να διασφαλιστεί ότι το κατάλληλο ανώτερο διοικητικό δυναμικό επικεντρώνεται στις περιοχές στρατηγικής προτεραιότητας, με σαφή ανάθεση αρμοδιοτήτων και κίνητρα απόδοσης για την επίτευξη των στόχων, η οργανωτική δομή της Τράπεζας αναμορφώνεται, ενώ νέα Μέλη διορίζονται στην ανώτατη διοικητική ομάδα και εφαρμόζεται το νέο πλαίσιο διακυβέρνησης.

Κατά τη διάρκεια του πρώτου τριμήνου του 2020, παρουσιάστηκαν νέοι αποσταθεροποιητικοί παράγοντες για την οικονομία, όπως η κλιμάκωση των γεωπολιτικών εντάσεων, η αναζωπύρωση της προσφυγικής κρίσης και κυρίως, η γρήγορη εξάπλωση της πανδημίας του Covid-19, επηρεάζοντάς τη σε παγκόσμιο επίπεδο.

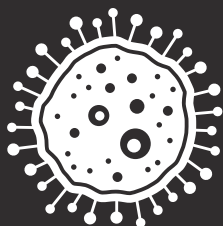
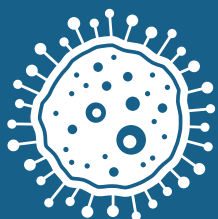
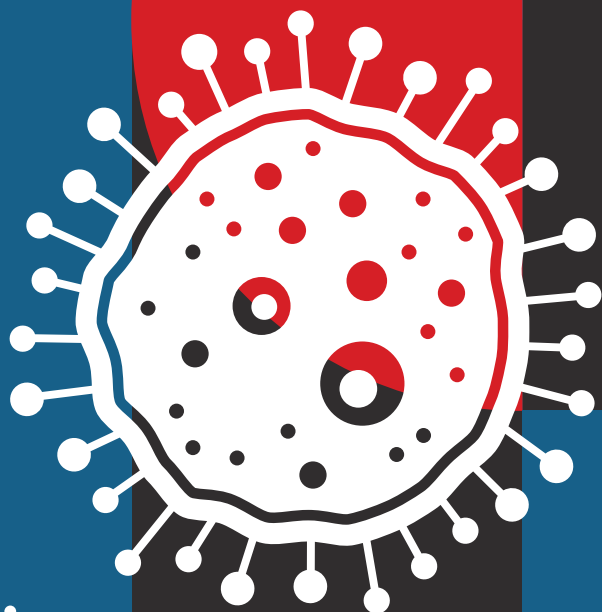
Η Alpha Bank παρακολουθεί με προσοχή τις εξελίξεις σχετικά με τον Covid-19 και αναλύει τις πιθανές επιπτώσεις που θα έχει η πανδημία στην ποιότητα του ενεργητικού, στην ευαισθησία των υποδειγμάτων κινδύνου στις μακροοικονομικές παραμέτρους και στην υλοποίηση του Στρατηγικού Σχεδίου της. Η πανδημία του Covid-19 θέτει σημαντικές προκλήσεις για τον ρυθμό ανάπτυξης της Ελληνικής Οικονομίας και, κατά συνέπεια, για το τραπεζικό σύστημα, ενώ ο αντίκτυπος στην αύξηση του πραγματικού ΑΕΠ θα εξαρτηθεί από την ένταση και τη διάρκεια του φαινομένου. Δεδομένων των αβεβαιοτήτων και των συνεχών εξελίξεων, συμπεριλαμβανομένου του πλήθους των παρεμβάσεων και των νέων πολιτικών που ανακοινώθηκαν σε ευρωπαϊκό και σε τοπικό επίπεδο, η Τράπεζα δεν δύναται να εκτιμήσει με ακρίβεια και αξιοπιστία τις ποιοτικές και τις ποσοτικές επιπτώσεις στις επιχειρησιακές δραστηριότητες, στη χρηματοοικονομική κατάσταση και στα οικονομικά αποτελέσματα. Η Τράπεζα ενεργοποίησε εγκαίρως το Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας (Business Continuity Plan-BCP), προσαρμοσμένο για την περίπτωση της τρέχουσας πανδημίας, ώστε να ανταποκριθεί συντονισμένα σε γεγονότα που θα μπορούσαν ενδεχομένως να διαταράξουν τη δραστηριότητά της.

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΟΜΑΔΑ

Σε συνέχεια των διοικητικών αλλαγών στις αρχές του 2019, συμπεριλαμβανομένης της εκλογής του νέου Διευθύνοντος Συμβούλου (CEO) από το Διοικητικό Συμβούλιο, τον Νοέμβριο 2019, μέσω του Στρατηγικού Σχεδίου ανακοινώθηκε η πρόθεση της Τράπεζας να διορίσει νέα Μέλη στην Ανώτατη Διοικητική της Ομάδα καθώς επίσης και το νέο πλαίσιο διακυβέρνησης. Αυτές οι αλλαγές αποσκοπούν στην εισαγωγή Προσωπικού με αποδεδειγμένη εμπειρία στη Διοικητική Ομάδα της Τράπεζας και στην ταχύτερη λήψη αποφάσεων σε εκτελεστικό επίπεδο.

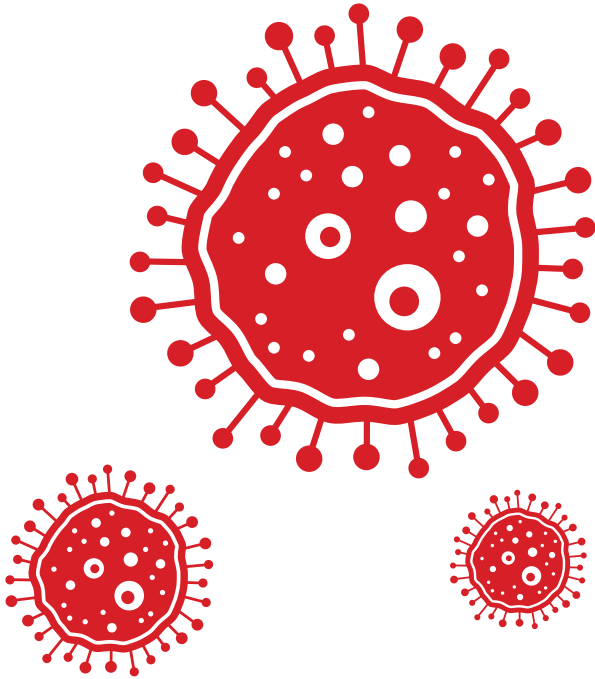
Θα εφαρμοστεί επίσης ένα νέο πλαίσιο διακυβέρνησης, το οποίο θα περιλαμβάνει: (i) σαφή εκκώρυση αρμοδιοτήτων από το Διοικητικό Συμβούλιο στον Διευθύνοντα Σύμβουλο και από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο στη Διοικητική Ομάδα, (ii) ενδυνάμωση και σαφή επαναπροσδιορισμό των τομέων ευθύνης κάθε Μέλους της Ανώτερης Διοικητικής Ομάδας της Τράπεζας και (iii) επανακαθορισμό της διάρθρωσης και του ρόλου των Επιτροπών Διοίκησης της Τράπεζας.

Το πρώτο τρίμηνο του 2020, η Alpha Bank ανακοίνωσε δύο νέα πρόσωπα, ένα στη θέση του Chief Human Resources Officer και ένα άλλο στη νέα θέση του Chief Transformation Officer.



ΜΑΖΙ
ΑΠΕΝΑΝΤΙ
ΣΤΟΝ
COVID-19

Μαζί απέναντι στον Covid-19



Οι πρωτόγνωρες συνθήκες που δημιούργησε η εμφάνιση του κορωνοϊού Covid-19 στη χώρα μας, απαίτησαν τη λήψη άμεσων και δραστικών αποφάσεων και μέτρων, προκειμένου να διασφαλιστεί τόσο η υγεία των Εργαζομένων και των Πελατών της Τράπεζας, όσο και η επιχειρησιακή της συνέχεια.

ΑΜΕΣΗ ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΣΥΝΕΧΕΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ

Στο πλαίσιο εφαρμογής του Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας, η Τράπεζα και οι Εταιρείες του Ομίλου προχώρησαν άμεσα στη λήψη όλων των προβλεπόμενων μέτρων για την αντιμετώπιση της πανδημίας. Με το Σχέδιο, μεταξύ άλλων, εφαρμόστηκαν διαδικασίες για την υλοποίηση του προγράμματος πρόληψης και αποφυγής μετάδοσης του ιού, όπως διαχωρισμός ομάδων εργασίας, εφαρμογή τηλεργασίας, πραγματοποίηση τηλεδιασκέψεων, αξιοποίηση εναλλακτικών δικτύων για την εξυπηρέτηση των Πελατών κ.ά.

Παράλληλα, πραγματοποιήθηκαν συστηματικές απολυμάνσεις και διατέθηκε υγειονομικό υλικό, όπως αντισηπτικά, μάσκες, γάντια κ.λπ., στο Δίκτυο Καταστημάτων και στις Κεντρικές Υπηρεσίες. Επιπλέον, η Τράπεζα προμηθεύτηκε τον απαραίτητο τεχνολογικό εξοπλισμό για την εφαρμογή της τηλεργασίας και μερίμνησε για τα απαραίτητα αποθέματα ασφαλείας. Το Γραφείο Επιχειρησιακής Συνέχειας Ομίλου παρέιχε συνεχή καθοδήγηση σε όλες τις Μονάδες της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

ΟΙ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΟΥ COVID-19 ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ

ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ

ΜΑΡΤΙΟΣ



ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

- Ανάρτηση οδηγιών πρόληψης στο Intranet
- Ανοιχτή γραμμή επικοινωνίας με Γιατρό της Τράπεζας



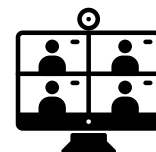
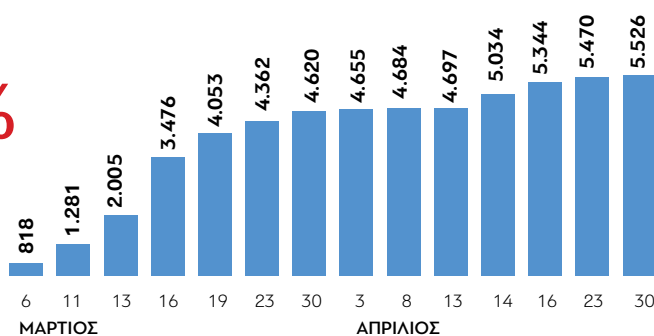
ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ ΣΧΕΔΙΟΥ (BCP)

- Προτεραιοποίηση Κρίσιμων εργασιών
- Διαχωρισμός ομάδων σε διαφορετικά κτίρια (split teams)
- Επικοινωνία με κρίσιμους συνεργάτες (service providers / vendors)



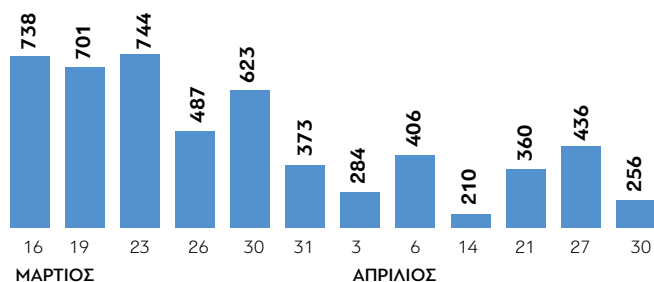
ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ CALL CENTER ΚΑΙ ΟΔΗΓΙΩΝ

- Δημιουργία γραμμής επικοινωνίας για Remote Access
- Κατάρτιση οδηγιών σύνδεσης στα συστήματα και τις επικοινωνίες



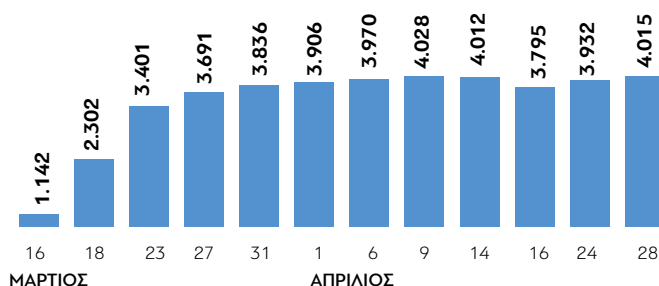
13.063

κλήσεις διαχειρίστηκε συνολικά το Remote Access Help Desk για την υποστήριξη των Υπαλλήλων σε τηλεργασία, από τις 16.3.2020 έως και τις 30.4.2020

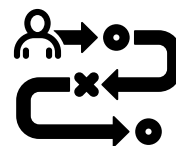


4.015

Υπάλληλοι σε τηλεργασία στις 28.4.2020



ΠΛΗΘΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΣΕ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ - ΜΑΡΤΙΟΣ-ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2020



ΑΠΡΙΛΙΟΣ



ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ REMOTE ACCESS 3.476 ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ

- 3.296 για Τράπεζα
- 180 για τις 11 Εταιρείες του Ομίλου στην Ελλάδα



ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

- 1.142 Υπάλληλοι της Τράπεζας και Εταιρειών του Ομίλου δουλεύουν από το σπίτι (32% των Κεντρικών Υπηρεσιών)
- Έναρξη αποστολής 480 PC σε σπίτια Υπαλλήλων



85% ΣΕ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

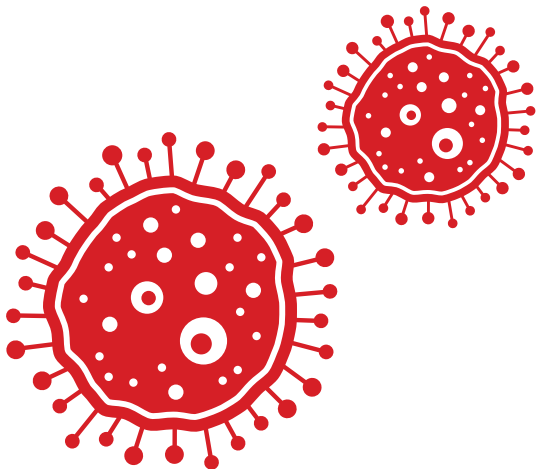
- 3.836 Υπάλληλοι των Κεντρικών Υπηρεσιών της Τράπεζας και Εταιρειών του Ομίλου εργάζονται από το σπίτι



90% ΣΕ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

- 4.015 Υπάλληλοι των Κεντρικών Υπηρεσιών της Τράπεζας και Εταιρειών του Ομίλου συνεχίζουν να εργάζονται από το σπίτι

Μέτρα προστασίας από τον Covid-19 στο Δίκτυο Καταστημάτων



Από την αρχή της υγειονομικής κρίσης, η Τράπεζα έλαβε όλα τα απαραίτητα προληπτικά μέτρα για τη διασφάλιση της υγείας των Εργαζομένων και των Πελατών της στο Δίκτυο Καταστημάτων.



Σύστημα ελεγχόμενης πρόσβασης και τήρηση αποστάσεων εντός του Καταστήματος



Υποστήριξη των Πελατών για τη χρήση μηχανημάτων αυτόματων συναλλαγών (ΚΑΣ)



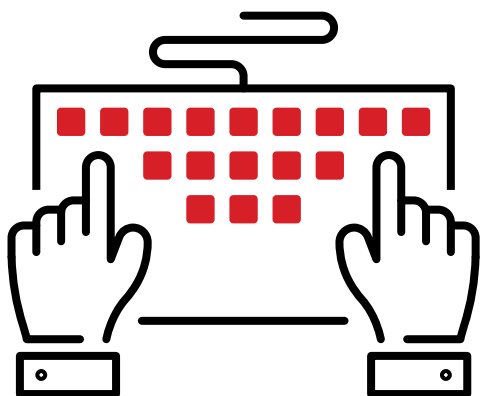
Επιμελής και συχνός καθαρισμός με ισχυρά απολυμαντικά και διανομή αντισηπτικών



Ανάρτηση ανακοινώσεων και προβολή video από ειδικές οθόνες για τα μέτρα προφύλαξης και ατομικής υγιεινής.

Από τις 16.3.2020, το Προσωπικό των Καταστημάτων άρχισε να εργάζεται εκ περιτροπής ανά 14 ημέρες.

ΑΝΟΙΧΤΗ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

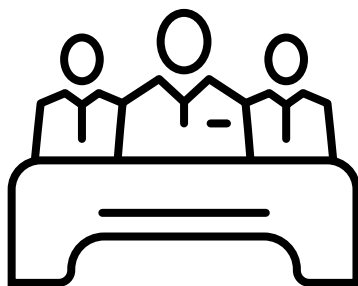


Με απόλυτη προτεραιότητα την υγεία και την ασφάλεια των Εργαζομένων, η Διοίκηση της Τράπεζας προχώρησε από την πρώτη στιγμή, σε τακτική και ανοιχτή επικοινωνία εντός του Ομίλου.

Ο CEO της Alpha Bank Βασίλειος Ε. Ψάλτης ενημέρωσε απευθείας για όλες τις σημαντικές εξελίξεις το Προσωπικό της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου με γραπτά ή/και βιντεοσκοπημένα Μηνύματά του, μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και του Alpha Bank Intranet.

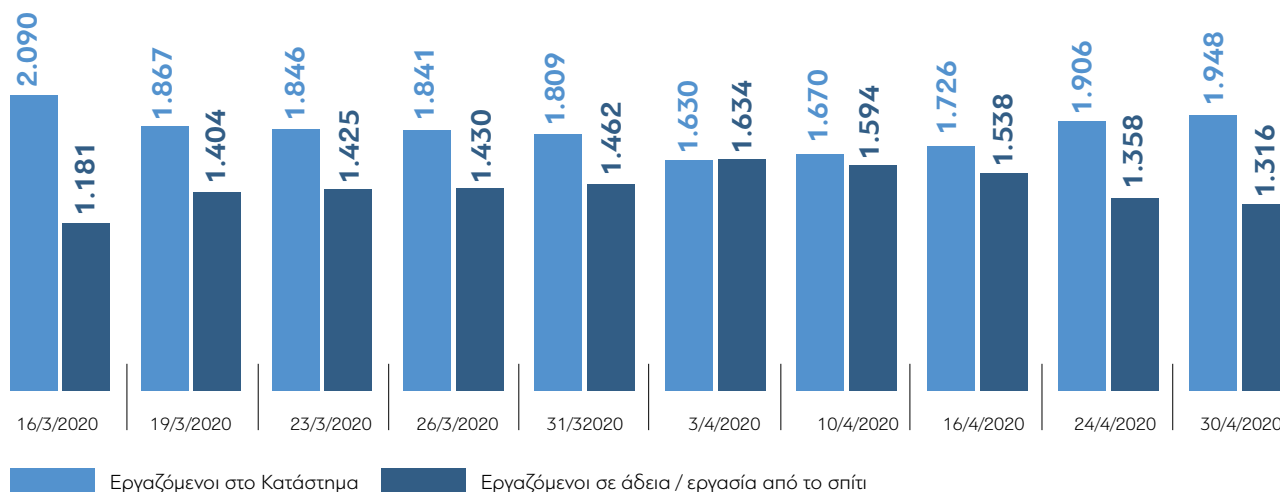
Παρακολουθώντας διαρκώς τις εξελίξεις, η Διεύθυνση Ανθρωπίνου Δυναμικού, σε συνεργασία με τους Ιατρούς της Τράπεζας, παρείχε τακτική και έγκυρη ιατρική ενημέρωση προς όλο το Προσωπικό μέσω Οδηγιών, Χρήσιμων Ερωτήσεων και Απαντήσεων και εβδομαδιαίων Newsletters, ενώ έδωσε άμεσα τη δυνατότητα σε Εργαζόμενους γονείς και ευπαθείς ομάδες να παραμείνουν στο σπίτι.

“Βγαίνουμε σταδιακά από τα σπίτια μας, μένουμε ασφαλείς”, ήταν το κύριο μήνυμα που πέρασαν στο Προσωπικό της Alpha Bank η Καθηγήτρια Πνευμονολογίας και Εντατικής Θεραπείας στο Πανεπιστήμιο Αθηνών και



ΕΞΕΛΙΞΗ

ΦΥΣΙΚΗΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ



μέλος της Επιτροπής Εμπειρογνομόνων του Υπουργείου Υγείας Αναστασία Κοτανίδου και ο Γιάτρος της Alpha Bank Άγγελος Καρατζαφέρης, σε live ιατρική ενημέρωση που πραγματοποιήθηκε στις 30.4.2020 ειδικά για το Προσωπικό της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου, την οποία παρακολούθησαν **περισσότεροι από 2.500 Εργαζόμενοι**. Επιπλέον:

- Δημιουργήθηκε "Οδηγός Τηλεργασίας και Επιβίωσης" για όσους εργάζονται από το σπίτι, δωρεάν Βιβλιοθήκη Webinars, προγράμματα Microlearning καθώς και άλλα εργαλεία, για τη γρήγορη και αποτελεσματική προσαρμογή του Προσωπικού στη νέα εργασιακή πραγματικότητα.

- Κατά τη διάρκεια του Απριλίου 2020, πραγματοποιήθηκε Έρευνα Εργαζομένων σε όλο τον Όμιλο στην Ελλάδα και το εξωτερικό, μέσω της οποίας αναδείχθηκαν οι αλλαγές στο εργασιακό περιβάλλον και εντοπίστηκαν τρόποι βελτίωσης των νέων συνθηκών και επίλυσης προβλημάτων.

- Κυκλοφόρησε στις 16.4.2020, η μηνιαία ηλεκτρονική έκδοση εσωτερικής επικοινωνίας του Ομίλου "Μαζί", με θεματολογία σχετική με τον Covid-19.

3

Μηνύματα του CEO προς το Προσωπικό του Ομίλου



7

Ενημερωτικά Newsletters της Διεύθυνσης Ανθρωπίνου Δυναμικού



25

αναρτήσεις (Οδηγίες, Χρήσιμες Ερωτήσεις και Απαντήσεις, ενημερώσεις στο Alpha Bank Intranet)



1

ηλεκτρονική έκδοση εσωτερικής επικοινωνίας "ΜΑΖΙ"



1

Έρευνα Εργαζομένων



1

Live Ιατρική Ενημέρωση

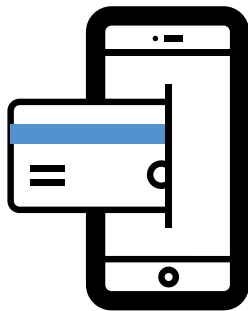


Ενέργειες για τη διευκόλυνση και τη στήριξη των Πελατών

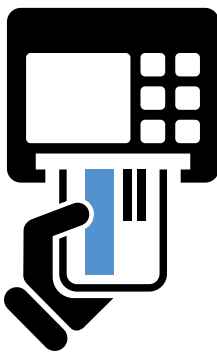
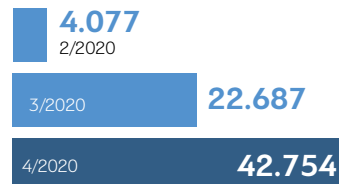
ΑΜΕΣΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕΣΩ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ

Από την αρχή της εφαρμογής των υγειονομικών μέτρων, η Alpha Bank προσέφερε στους Πελάτες της ευρύ φάσμα ηλεκτρονικών υπηρεσιών, καθώς και ασφαλή εξυπηρέτηση μέσω των ψηφιακών της δικτύων, αξιοποιώντας πλήρως τις επενδύσεις που πραγματοποιήθηκαν τα τελευταία δύο χρόνια στο πλαίσιο του ψηφιακού της μετασχηματισμού.

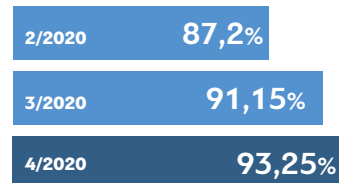
Οι νέες εγγραφές Φυσικών Προσώπων στο e-Banking μέσω του Mobile on-boarding αυξήθηκαν κατά τους μήνες Μάρτιο και Απρίλιο 2020 σε σχέση με τον Φεβρουάριο 2020.



ΝΕΕΣ ΕΓΓΡΑΦΕΣ



Η συμμετοχή των Ψηφιακών Καναλιών (e-Banking & ATM) ως προς το ποσοστό των εγχρήματων συναλλαγών που πραγματοποιούνται στην Τράπεζα:



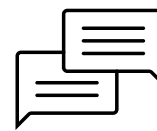
περισσότερα από



Καταστήματα της Τράπεζας με ψηφιακές γωνιές "myAlphaExpress", όπου οι Πελάτες εξυπηρετούνται εκτός ταμείου, γρήγορα και εύκολα



Νέες δυνατότητες για ανέπαφες συναλλαγές δόθηκαν στους Πελάτες με καινοτόμα προϊόντα όπως το Apple Pay και το my Alpha Wallet



Δωρεάν υπηρεσία SMS Alert Σύνταξης στους Πελάτες που τηρούν συνταξιοδοτικούς λογαριασμούς. Αποστολή 37.000 ενημερωτικών SMS στις 21.4.2020 για την καταβολή των συντάξεων Μαΐου 2020.

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΑΠΟ 16.3.2020 ΕΩΣ 30.4.2020

- περίπου 4.000.000 e-mails
- περισσότερα από 134.000 SMS
- περισσότερα από 817.000 μηνύματα Viber



ΜΕΤΡΑ ΣΤΗΡΙΞΗΣ ΓΙΑ ΙΔΙΩΤΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΕΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

Μέτρα στήριξης της πραγματικής οικονομίας έθεσε σε εφαρμογή η Alpha Bank, διευκολύνοντας Ιδιώτες και Επιχειρηματίες Πελάτες της να αντιμετωπίσουν τις δυσμενείς συνθήκες που έχουν διαμορφωθεί από την εξάπλωση της επιδημίας Covid-19.

- Για τους **Ιδιώτες Πελάτες** της που επλήγησαν οικονομικά, η Τράπεζα προχώρησε στην αναστολή καταβολής δόσεων σε στεγαστικά και καταναλωτικά δάνεια καθώς και πιστωτικές κάρτες, αρχικά έως τις 30.6.2020, σύμφωνα με αποφάσεις που είχαν ληφθεί για όλες τις τράπεζες, ενώ στη συνέχεια η Alpha Bank παρέτεινε για τρεις επιπλέον μήνες, έως τις **30.9.2020**, τη δυνατότητα αναστολής των δανειακών υποχρεώσεων των δανειοληπτών των οποίων τα εισοδήματα μειώθηκαν λόγω της πανδημίας. Από την αρχή της κρίσης έως τις 30.4.2020, ικανοποιήθηκαν **περισσότερα από 50.000** αιτήματα Πελατών για αναστολή καταβολής δόσεων σε στεγαστικά, καταναλωτικά δάνεια και πιστωτικές κάρτες Ιδιωτών.

- Για τις **Μεσαίες και Μεγάλες Επιχειρήσεις**, οι οποίες δραστηριοποιούνται σε κλάδους που επλήγησαν άμεσα η έμμεσα από την κρίση και είχαν ενήμερες οφειλές στην Τράπεζα έως και τις 31.12.2019, η Alpha Bank έδωσε τη δυνατότητα μετάθεσης της καταβολής μέρους ή του συνόλου των δόσεων κεφαλαίου στη λήξη του δανείου τους. Από τις σχετικές ρυθμίσεις, επωφελήθηκαν **532** Πελάτες της Τράπεζας, Μεσαίες και Μεγάλες Επιχειρήσεις, έως τις 30.4.2020.

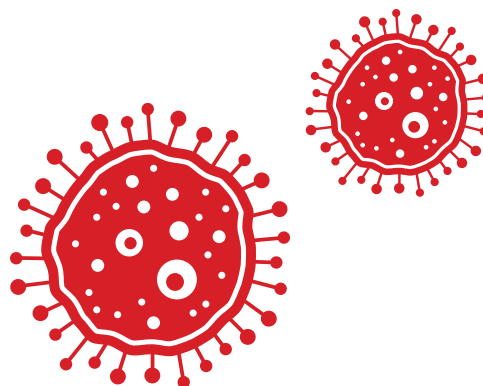
Ειδικότερα, έως τις 30.4.2020:

- **850 Πελάτες - Μικρές Επιχειρήσεις** που πλήττονται λόγω Covid-19 έλαβαν παράταση ισχύος αναθεωρήσεων πιστοδοτικών ορίων
- **5.500 επιτυχείς αιτήσεις** αναστολής δόσεων
- **121 αιτήσεις εκταμίευσης** από αλληλόχρεο λογαριασμό υποβλήθηκαν μέσω e-banking, 87 αιτήσεις εγκρίθηκαν και εκταμιεύθηκαν.

- Παράλληλα, για τις **Μικρές Επιχειρήσεις και τους Ελεύθερους Επαγγελματίες** που πλήττονται από την παρούσα κατάσταση, και εφόσον διαπιστώνεται έκτακτη οικονομική δυσχέρεια, παρέχεται προσωρινή διευκόλυνση με αναστολή των δόσεων των δανειακών τους υποχρεώσεων έως και τις 30.9.2020.

Επιπλέον, η Τράπεζα παρέχει άμεση ρευστότητα με 100% άτοκη χρηματοδότηση για τα πρώτα δύο χρόνια, σε Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις που έχουν υποστεί αναστολή ή περιορισμό της λειτουργίας τους εξαιτίας της πανδημίας, υπογράφοντας τη διεύρυνση της συμφωνίας της με την Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα, στο πλαίσιο της Δράσης "Επιχειρηματική Χρηματοδότηση -ΤΕΠΙΧ II". Για τη νέα Δράση ΤΕΠΙΧ II "Κεφάλαιο Κίνησης με Επιδότηση Επιτοκίου από την Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα" εστάλησαν **24.168** ενημερωτικά SMS σε φορείς / εταιρούς.

- Άμεση ήταν η ανταπόκριση της Alpha Bank και στις αποφάσεις της Ελληνικής Κυβέρνησης αναφορικά με τις ειδικές διευκολύνσεις για τις πληττόμενες Επιχειρήσεις που είχαν εκδώσει επιταγές, καθώς προχώρησε στη δημιουργία ειδικής ηλεκτρονικής πλατφόρμας μέσω της οποίας, οι ενδιαφερόμενες Επιχειρήσεις – Πελάτες της δήλωσαν τα αξιόγραφα προς ένταξη στις προβλέψεις αναστολής των προθεσμιών τους και μπόρεσαν να ενταχθούν άμεσα στην ειδική ρύθμιση. Συγκεκριμένα, έως 30.4.2020, στην Τράπεζα δηλώθηκαν για προστασία **50.911** επιταγές από 6.775 Πελάτες.



50.000

αιτήματα για αναστολή καταβολής δόσεων σε στεγαστικά, καταναλωτικά δάνεια και πιστωτικές κάρτες Ιδιωτών έγιναν δεκτά από την Τράπεζα

5.500

επιτυχείς αιτήσεις αναστολής δόσεων για Μικρές Επιχειρήσεις και Ελεύθερους Επαγγελματίες

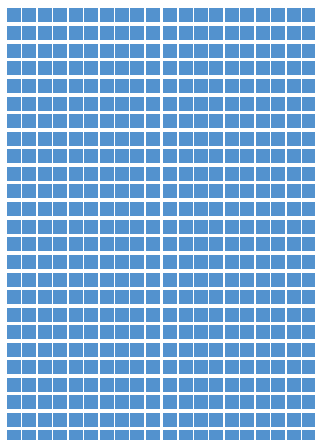
6.775

Πελάτες έκαναν χρήση της ρύθμισης για προστασία των επιταγών τους από την Τράπεζα.

ΨΗΦΙΑΚΗ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΕΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

Μέσα από μία ψηφιακή πλατφόρμα που δημιουργήθηκε στον ιστότοπο της Τράπεζας (www.alpha.gr), η Alpha Bank ανταποκρίθηκε στην ανάγκη των Επιχειρηματιών – Πελατών της για προσωποποιημένη εξυπηρέτηση και υπεύθυνη ενημέρωση, κατά τη διάρκεια των περιοριστικών μέτρων.

Από τις 22.3.2020
έως τις 30.4.2020, υποβλήθηκαν



περισσότερα από

500

αιτήματα Πελατών μέσω της ηλεκτρονικής σελίδας εξυπηρέτησης



Συστηματική ενημέρωση και επικοινωνία των μηνυμάτων της Τράπεζας

Κατά τη διάρκεια της υγειονομικής κρίσης, συνεχής ήταν η ενημέρωση του κοινού μέσω του www.alpha.gr, των μέσων κοινωνικής δικτύωσης στα οποία έχει παρουσία η Τράπεζα και του Τύπου, για όλα τα θέματα ενδιαφέροντος των Πελατών εν μέσω της πανδημίας, με έμφαση στην παροχή έκτακτων διευκολύνσεων προς τους Πελάτες της, στα ψηφιακά κανάλια εξυπηρέτησης και την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Η εξωτερική επικοινωνία σε αριθμούς από τις 16.3.2020 έως και τις 30.4.2020:

133

αναρτήσεις στα
social media
(LinkedIn, Twitter)

3

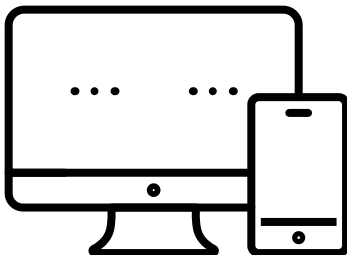
διαφημιστικές
καταχωρίσεις

9

Δελτία Τύπου και
ενημερωτικά
σημειώματα

ΠΡΟΒΟΛΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΝ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ

- myAlpha. Η ψηφιακή σου Τράπεζα**
 Διαφημιστική προβολή επιλεγμένων τραπεζικών αναγκών που εξυπηρετούνται από το myAlpha μέσω του κινητού, του tablet ή του υπολογιστή, χωρίς να απαιτείται επίσκεψη σε Κατάστημα.
- myAlpha Mobile: Μένετε σπίτι. Μένουμε δίπλα σας**
 Διαφημιστική προβολή του τρόπου εγγραφής στην εφαρμογή myAlpha Mobile από το κινητό τους τηλέφωνο.
- Phishing:** Συμβουλές προστασίας για ασφαλείς συναλλαγές.
- Η προστασία των Πελατών και των Εργαζομένων μας στο επίκεντρο.**
 Οι Οδηγίες της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας σχετικά με τα μέτρα προστασίας κατά του κορωνοϊού προβλήθηκαν στο Δίκτυο Καταστημάτων της Τράπεζας, ενώ παράλληλα δημιουργήθηκε και video, το οποίο αναρτήθηκε στα Social Media.



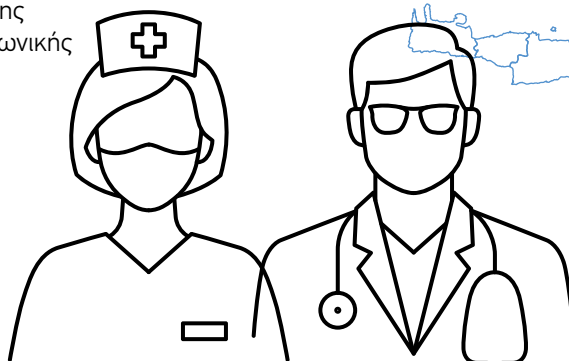
ΕΓΚΥΡΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΙΣΤΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΑΓΟΡΕΣ

Το Private Banking και η υπηρεσία Alpha Bank Gold Personal Banking απέστειλαν μέσω newsletter και Viber μηνύματος στους Πελάτες τους, ενημερωτική έκδοση για τις οικονομικές επιπτώσεις από τη λήψη μέτρων, την αντίδραση των διεθνών αγορών καθώς επίσης και την ανταπόκριση των κυβερνήσεων και των κεντρικών τραπεζών για τη στήριξη της παγκόσμιας οικονομίας.

Στήριξη του Εθνικού Συστήματος Υγείας για την αντιμετώπιση της πανδημίας

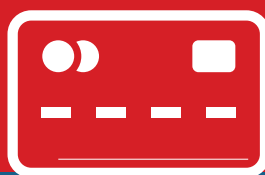
Στηρίζουμε αυτούς που δίνουν τη μάχη στην πρώτη γραμμή. Εξοπλίζουμε τις ΜΕΘ Νοσοκομείων αναφοράς στην ελληνική επικράτεια με ιατρικά μηχανήματα και υγειονομικό υλικό. Ιατρικά μηχανήματα τελευταίας τεχνολογίας και υγειονομικό εξοπλισμό για την προστασία του ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού, προσέφερε η Alpha Bank στις Μονάδες Εντατικής Θεραπείας τριών Νοσοκομείων αναφοράς στην Ελλάδα (Γενικό Νοσοκομείο Νοσημάτων Θώρακος Αθηνών "Η Σωτηρία", Πανεπιστημιακό Γενικό Νοσοκομείο "ΑΧΕΠΑ" Θεσσαλονίκης και Πανεπιστημιακό Γενικό Νοσοκομείο Λάρισας), καθώς και στην 6η Υγειονομική Περιφέρεια Πελοποννήσου και Ιονίων Νήσων.

Επίσης, η Τράπεζα ενίσχυσε τους Γιατρούς του Κόσμου για την υποστήριξη των ευάλωτων ηλικιωμένων συμπολιτών μας που έχουν πληγεί από την εξάπλωση της πανδημίας, μέσω της κατ' οίκον παράδοσης φαρμάκων και της παροχής ιατρικής συμβουλευτικής και ψυχοκοινωνικής υποστήριξης από απόσταση.



1

Η ΕΛΛΗΝΙΚΗ
ΚΑΙ Η ΔΙΕΘΝΗΣ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ
ΚΑΤΑ ΤΟ 2019 ΚΑΙ
ΟΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ
ΓΙΑ ΤΟ 2020



1

Η ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΚΑΙ Η ΔΙΕΘΝΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΤΑ ΤΟ 2019 ΚΑΙ ΟΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΟ 2020

Η ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

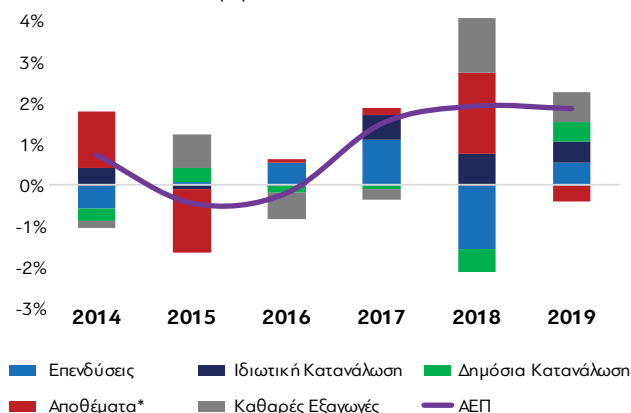
Το 2019, διαμορφώθηκε ένα περιβάλλον υψηλής εμπιστοσύνης στις δυνατότητες της χώρας, το οποίο αποτυπώθηκε αφενός, στη μεγάλη βελτίωση των εγχώριων δεικτών επιχειρηματικών και καταναλωτικών προσδοκιών και αφετέρου, στον σημαντικό περιορισμό του ασφαλιστρου κινδύνου επί των ομολογιακών τίτλων που έχει εκδώσει η Ελληνική Δημοκρατία.

Σε συνέχεια της θετικής αξιολόγησης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, η οποία περιλαμβάνεται στην τέταρτη επικαιροποιημένη έκθεση ενισχυμένης εποπτείας, που δημοσιεύτηκε τον Νοέμβριο 2019, το Eurogroup που συνεδρίασε στις αρχές Δεκεμβρίου 2019, κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η Ελλάδα έχει προβεί στις απαραίτητες ενέργειες, προκειμένου να επιτύχει τις ειδικές μεταρρυθμιστικές δεσμεύσεις έως τα μέσα του 2019. Ως εκ τούτου, στο τέλος Δεκεμβρίου, αποδεσμεύτηκε η δεύτερη δόση, ύψους Ευρώ 767 εκατ., που αφορούσε σε μεσοπρόθεσμα μέτρα ελάφρυνσης του χρέους, και συγκεκριμένα: (i) στην άρση του περιθωρίου επιτοκίου που σχετίζεται με την επαναγορά χρέους από το δεύτερο Πρόγραμμα Οικονομικής Προσαρμογής και (ii) στη μεταφορά των κερδών από τα ελληνικά ομόλογα που διακρατούν οι Κεντρικές Τράπεζες του Ευρωσυστήματος (Agreement on Net Financial Assets -ANFA και Securities Markets Programme -SMP).

Η ανάκαμψη της οικονομικής δραστηριότητας συνεχίστηκε το 2019, με τον ρυθμό μεγέθυνσης του πραγματικού ΑΕΠ να διαμορφώνεται σε 1,9%, στο ίδιο επίπεδο με το 2018 (Γράφημα 1). Η οικονομική μεγέθυνση της χώρας στηρίχτηκε το 2019, όπως και το 2018, στις καθαρές εξαγωγές αγαθών και υπηρεσιών, με τη θετική συμβολή τους στην αύξηση του ΑΕΠ να ανέρχεται σε 0,8 ποσοστιαίες μονάδες. Η βελτίωση των εξαγωγικών επιδόσεων της Ελληνικής Οικονομίας έλαβε χώρα εν μέσω ενός διαρκώς επιδεινούμενου διεθνούς περιβάλλοντος, όπου κυριάρχησαν οι εμπορικές εντάσεις, η αβεβαιότητα σχετικά με την έξοδο του Ηνωμένου Βασιλείου από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Brexit), οι γεωπολιτικοί κίνδυνοι και η επιβράδυνση της οικονομίας της Ευρώπης, που είναι ο κυριότερος εμπορικός εταίρος της Ελλάδας. Συγκεκριμένα, οι εξαγωγές αγαθών και υπηρεσιών αυξήθηκαν κατά 4,8%, σε ετήσια βάση, ενώ οι αντίστοιχες εισαγωγές αυξήθηκαν με μικρότερο ρυθμό, κατά 2,5%. Η αύξηση των εξαγωγών στηρίχτηκε, κυρίως, στην πολύ καλή επίδοση του τουρισμού, με τις εξαγωγές υπηρεσιών να αυξάνονται κατά 8,0% σε σύγκριση με το 2018. Η ιδιωτική κατανάλωση αυξήθηκε κατά

Γράφημα 1. Συμβολές των συνιστωσών του ΑΕΠ (% ετήσιες μεταβολές)

*Συμπεριλαμβάνονται και οι στατιστικές διαφορές

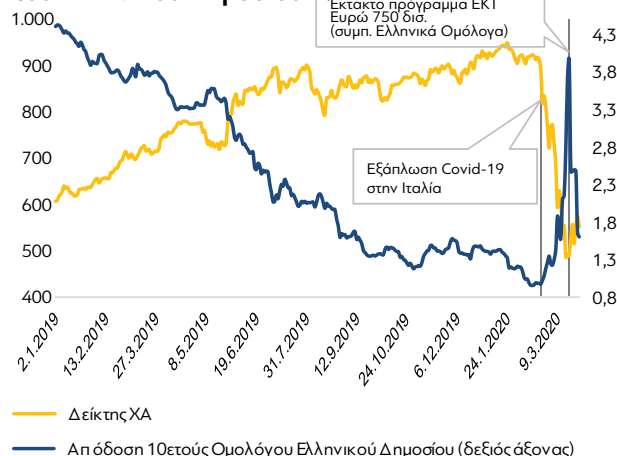


Πηγή: Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛΣΤΑΤ)

0,8% το 2019, συμβάλλοντας θετικά στη μεταβολή του ΑΕΠ 0,5 εκατοστιαίες μονάδες. Η συνεχιζόμενη μείωση του ποσοστού ανεργίας, η αύξηση της απασχόλησης και του διαθέσιμου εισοδήματος, σε συνδυασμό με τα επεκτατικά δημοσιονομικά μέτρα που τέθηκαν σε εφαρμογή τόσο πριν, όσο και μετά από τις εθνικές εκλογές του Ιουλίου, συνετέλεσαν στην άνοδο της ιδιωτικής κατανάλωσης. Η δημόσια καταναλωτική δαπάνη αυξήθηκε κατά 2,1% το 2019, μετά από τρία συνεχόμενα έτη μειώσεων, συνεισφέροντας στο ΑΕΠ 0,4 ποσοστιαίες μονάδες. Το 2019, ο ακαθάριστος σχηματισμός παγίου κεφαλαίου αυξήθηκε κατά 4,7% συνεισφέροντας 0,5 ποσοστιαίες μονάδες στον ρυθμό μεγέθυνσης του ΑΕΠ. Η αύξηση των επενδύσεων στηρίχτηκε στην αύξηση των επενδύσεων σε μεταφορικό εξοπλισμό κατά 37,1%, ενώ οι επενδύσεις σε κατοικίες αυξήθηκαν για δεύτερο συνεχόμενο έτος (12,1%).

Η πτωτική πορεία της διαφοράς αποδόσεων (spread) μεταξύ του δεκαετούς κρατικού ομολόγου της Ελλάδας και του αντίστοιχου της Γερμανίας, η οποία υποχώρησε στις 165 μονάδες βάσης στο τέλος του 2019, από 416 μονάδες βάσης στην αρχή του έτους, αντανακλά την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των αγορών στην Ελληνική Οικονομία (Γράφημα 2). Η πιστοληπτική ικανότητα της Ελλάδας αναβαθμίστηκε τον

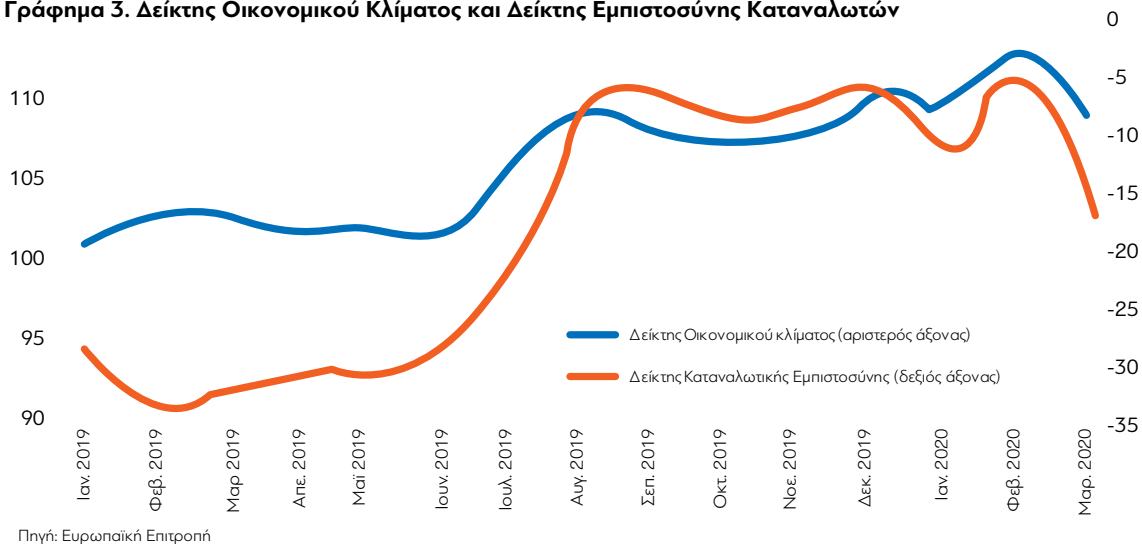
Γράφημα 2. Γενικός Δείκτης Χρηματιστηρίου Αθηνών και Απόδοση του 10ετούς Ομολόγου του Ελληνικού Δημοσίου



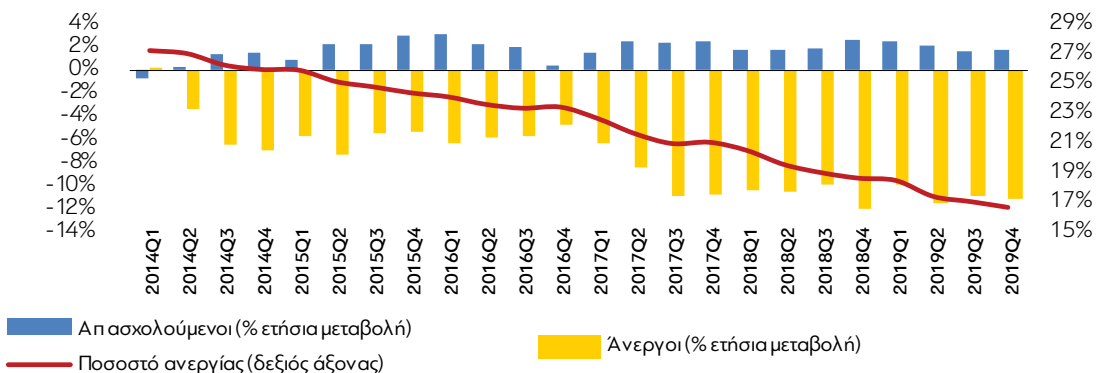
Πηγή: Bloomberg

Μάρτιο 2019 (Moody's: B1), τον Οκτώβριο 2019 (S&P: BB-) και τον Ιανουάριο 2020 (Fitch: BB), αλλά εξακολουθεί να παραμένει κάτω από το επίπεδο της επενδυτικής βαθμίδας (investment grade). Το Ελληνικό Δημόσιο πραγματοποίησε έξοδο στις διεθνείς χρηματοοικονομικές αγορές τρεις φορές το 2019, με εκδόσεις ομολόγων πενταετούς διάρκειας τον Φεβρουάριο, δεκαετούς τον Μάρτιο και επταετούς τον Ιούλιο, ύψους Ευρώ 2,5 δισ. το καθένα. Επιπρόσθετα, για την έκδοση του Μαρτίου 2029 πραγματοποιήθηκε επανέκδοση τον Οκτώβριο 2019 με άντληση επιπλέον κεφαλαίων Ευρώ 1,5 δισ., ενώ, με αφορμή την αναβάθμιση της χώρας από τον οίκο αξιολόγησης Fitch, το Ελληνικό Δημόσιο προχώρησε σε νέα έκδοση δεκαπενταετούς ομολόγου εντός του Ιανουαρίου 2020, μέσω της οποίας αντλήθηκαν συνολικά Ευρώ 2,5 δισ. Η πτωτική πορεία της απόδοσης των ελληνικών ομολόγων σηματοδοτήθηκε και από την έκδοση εντόκων γραμματίων, διάρκειας 13 και 26 εβδομάδων, εντός του τελευταίου τριμήνου του 2019, με αρνητικό επιτόκιο. Παράλληλα, ο Γενικός Δείκτης του Χρηματιστηρίου Αθηνών βρέθηκε σε ισχυρή ανοδική τροχιά (+49%), κλείνοντας στις 917 μονάδες στο τέλος του 2019, από 613 μονάδες στην αρχή του έτους.

Γράφημα 3. Δείκτης Οικονομικού Κλίματος και Δείκτης Εμπιστοσύνης Καταναλωτών



Γράφημα 4. Απασχόληση και Ανεργία

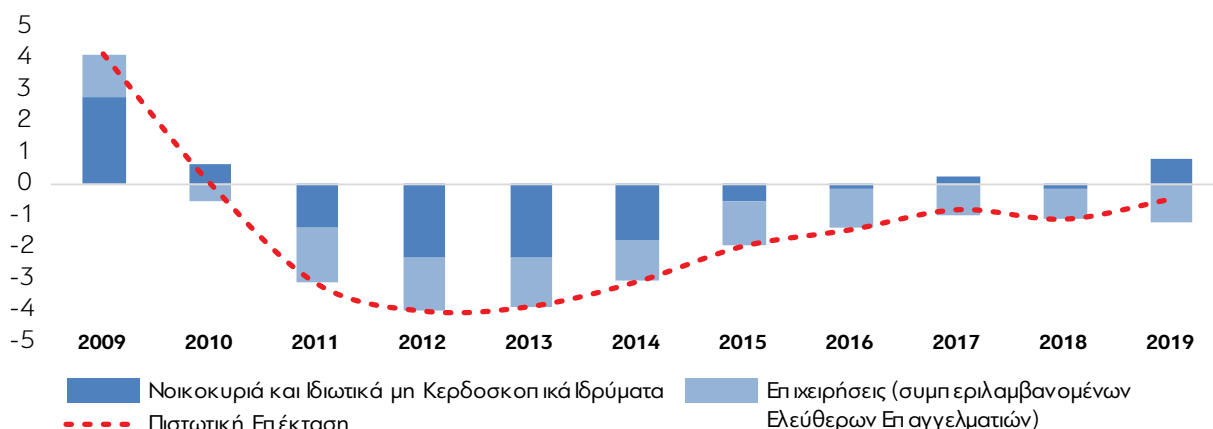


Στο δημοσιονομικό πεδίο, σύμφωνα με την Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛΣΤΑΤ) και βάσει του ορισμού του Ευρωπαϊκού Συστήματος Εθνικών και Περιφερειακών Λογαριασμών (European System of Accounts – ESA), το πρωτογενές πλεόνασμα της Ελλάδας για το 2019 διαμορφώθηκε σε 4,4% του ΑΕΠ φθάνοντας τα Ευρώ 8,25 δισ. (2018: πλεόνασμα 4,3% του ΑΕΠ ή Ευρώ 7,91 δισ.). Μετά από τις μεταμνημονιακές προσαρμογές, το πρωτογενές πλεόνασμα διαμορφώθηκε σε 3,5% του ΑΕΠ (2018: πλεόνασμα 4,16%), με αποτέλεσμα την επίτευξη του δημοσιονομικού στόχου της χώρας για το 2019. Οι προσαρμογές δεν περιλαμβάνουν τις επιστροφές κερδών από τα ελληνικά ομόλογα που διακρατούν η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα και οι Κεντρικές Τράπεζες του Ευρωσυστήματος (ANFAs και SMPs), τις αποκρτικοποιήσεις κ.ά.

Ο Δείκτης Οικονομικού Κλίματος σημείωσε το δεύτερο εξάμηνο του 2019 τις καλύτερες επιδόσεις των τελευταίων

δώδεκα ετών, ενώ παρέμεινε καθ' όλη τη διάρκεια του εν λόγω διαστήματος σε υψηλότερο επίπεδο από τον αντίστοιχο δείκτη της Ευρωζώνης. Συγκεκριμένα, τον Δεκέμβριο 2019, ο Δείκτης Οικονομικού Κλίματος διαμορφώθηκε στις 110,4 μονάδες, βελτιωμένος κατά 7,7 μονάδες σε σύγκριση με τον Δεκέμβριο 2018 (Γράφημα 3). Αξιοσημείωτη βελτίωση κατέγραψε το 2019 και ο Δείκτης Καταναλωτικής Εμπιστοσύνης, ο οποίος ανήλθε στις -6,2 μονάδες τον Δεκέμβριο 2019, σημειώνοντας την υψηλότερη επίδοση από τον Σεπτέμβριο 2000.

Ο πληθωρισμός, με βάση τον Εναρμονισμένο Δείκτη Τιμών Καταναλωτή, διαμορφώθηκε σε 0,5% κατά μέσο όρο το 2019 από 0,8% το 2018. Η επιβράδυνση του πληθωρισμού αποδίδεται κυρίως στις χαμηλότερες διεθνείς τιμές του πετρελαίου και στο αποπληθωριστικό αποτέλεσμα της μειωμένης έμμεσης φορολογίας. Σύμφωνα με τις προβλέψεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (European Commission, Spring

Γράφημα 5. Πιστωτική Επέκταση προς τον Ιδιωτικό Τομέα

Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδος

2020 Economic Forecast), ο πληθωρισμός προβλέπεται να μειωθεί σε -0,6% το 2020 και έπειτα να αυξηθεί σε 0,5% το 2021.

Το ποσοστό ανεργίας συνέχισε να βαίνει μειούμενο και διαμορφώθηκε σε 17,3% το 2019 (με βάση τα εποχικά προσαρμοσμένα στοιχεία), μειωμένο κατά 2,0 ποσοστιαίες μονάδες σε σχέση με το 2018 (Γράφημα 4). Η απασχόληση συνέχισε να αυξάνεται το 2019 (+2,1% σε ετήσια βάση, εποχικά διορθωμένα στοιχεία), ενώ οι νέες θέσεις εργασίας που δημιουργούνται αντιστοιχούν σε θέσεις μισθωτής εργασίας, καθώς ο αριθμός των αυτοαπασχολούμενων μειώνεται. Ο τριτογενής τομέας είχε τη μεγαλύτερη συνεισφορά στην παραγωγή νέων θέσεων εργασίας. Σύμφωνα με τις προβλέψεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (European Commission, Spring 2020 Economic Forecast), το ποσοστό ανεργίας προβλέπεται να αυξηθεί σε 19,9% το 2020 και έπειτα να μειωθεί σε 16,8% το 2021.

Το ισοζύγιο τρεχουσών συναλλαγών σημείωσε έλλειμμα Ευρώ 2,6 δισ. το 2019 και ήταν μειωμένο κατά Ευρώ 2,7 δισ. σε σχέση με το 2018. Η εξέλιξη αυτή οφείλεται στη βελτίωση πρωτίστως του ισοζυγίου υπηρεσιών και δευτερευόντως των ισοζυγίων πρωτογενών και δευτερογενών εισοδημάτων, τα οποία εν μέρει αντισταθμίστηκαν από την επιδείνωση του ισοζυγίου αγαθών.

Το πρώτο εννεάμηνο του 2019, η κερδοφορία των ελληνικών τραπεζών (προ φόρων) ήταν αυξημένη σε σύγκριση με το αντίστοιχο διάστημα του 2018. Σύμφωνα με την Ενδιάμεση Έκθεση Νομισματικής Πολιτικής της Τράπεζας της Ελλάδος (Δεκέμβριος 2019), η αύξηση των κερδών σε σύγκριση με πέρυσι αποδίδεται στη συγκράτηση των εξόδων, αλλά και στην αύξηση των εσόδων από χρηματοοικονομικές πράξεις,

που όμως θεωρούνται μη επαναλαμβανόμενα έσοδα. Ο Δείκτης Κεφαλαιακής Επάρκειας των ελληνικών τραπεζικών ομίλων σε ενοποιημένη βάση διαμορφώθηκε σε 16,9% τον Σεπτέμβριο 2019, ενώ ο Δείκτης Κεφαλαίων Κοινών Μετοχών της Κατηγορίας 1 (Common Equity Tier 1 - CET1) ανήλθε σε 15,9%¹.

Οι συνθήκες ρευστότητας του τραπεζικού συστήματος συνέχισαν να βελτιώνονται λόγω της εισροής καταθέσεων από τον ιδιωτικό τομέα καθώς και της άντλησης πόρων μέσω του Ευρωσυστήματος και της διατραπεζικής αγοράς. Η εξάρτηση των ελληνικών τραπεζών για χρηματοδότηση από τον Έκτακτο Μηχανισμό Ρευστότητας της Τράπεζας της Ελλάδος (Emergency Liquidity Assistance - ELA) έχει εξαλειφθεί από τον Μάρτιο 2019. Τον Νοέμβριο 2019, η χρηματοδότηση των ελληνικών τραπεζών από το Ευρωσύστημα ανήλθε σε Ευρώ 7,8 δισ. έναντι Ευρώ 10,1 δισ. τον Δεκέμβριο 2018 (εξαιρουμένου του ELA).

Το υπόλοιπο των καταθέσεων του ιδιωτικού τομέα διαμορφώθηκε σε Ευρώ 143,1 δισ. τον Δεκέμβριο 2019, εκ των οποίων οι καταθέσεις των νοικοκυριών ανήλθαν σε Ευρώ 116,7 δισ. και των επιχειρήσεων σε Ευρώ 26,4 δισ. Το σύνολο των καταθέσεων του τραπεζικού συστήματος (καταθέσεις ιδιωτικού τομέα και Γενικής Κυβέρνησης) διαμορφώθηκε τον Δεκέμβριο 2019 σε Ευρώ 159,1 δισ., σημειώνοντας ετήσια αύξηση κατά 4,6%. Η βελτίωση της εμπιστοσύνης στις προοπτικές της Ελληνικής Οικονομίας και στη σταθερότητα του τραπεζικού συστήματος καθώς και η ανάκαμψη της Ελληνικής Οικονομίας συνέβαλαν στην αύξηση της καταθετικής βάσης. Το υπόλοιπο της συνολικής χρηματοδότησης προς τον ιδιωτικό τομέα ανήλθε στο τέλος Δεκεμβρίου 2019 σε Ευρώ 154,2 δισ.,

¹ Τράπεζα της Ελλάδος, Ενδιάμεση Νομισματική Πολιτική 2019, Δεκέμβριος 2019

ενώ ο ετήσιος ρυθμός μεταβολής διαμορφώθηκε σε $-0,6\%^2$. Ειδικότερα, ο ετήσιος ρυθμός μεταβολής της τραπεζικής χρηματοδότησης προς τις μη χρηματοπιστωτικές επιχειρήσεις παρέμεινε σε θετικό επίπεδο το 2019 και διαμορφώθηκε σε $1,8\%^2$ τον Δεκέμβριο 2019. Αναφορικά με τα δάνεια προς τα νοικοκυριά, οι ετήσιοι ρυθμοί μεταβολής των καταναλωτικών και των στεγαστικών δανείων παραμένουν αρνητικοί, παρουσιάζοντας ωστόσο τάσεις σταθεροποίησης. Στο Γράφημα 5 απεικονίζεται η συμβολή της πιστωτικής επέκτασης στον ιδιωτικό τομέα.

Η πρόοδος αναφορικά με τη διαχείριση των Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων (ΜΕΔ) συνεχίστηκε το 2019. Τα Μη Εξυπηρετούμενα Δάνεια στο τέλος Δεκεμβρίου 2019 υποχώρησαν σε Ευρώ 68,0 δισ., μειωμένα κατά Ευρώ 13,8 δισ. σε σχέση με τον Δεκέμβριο 2018 και κατά Ευρώ 39,2 δισ. σε σύγκριση με τον Μάρτιο 2016, όταν είχε σημειωθεί το υψηλότερο επίπεδο ΜΕΔ. Ο λόγος των ΜΕΔ τόσο ως προς το σύνολο των δανείων (40,3% τον Δεκέμβριο 2019), όσο και ως προς τις επιμέρους κατηγορίες (42,4% για το στεγαστικό, 48,7% για το καταναλωτικό και 37,9% για το επιχειρηματικό χαρτοφυλάκιο) παραμένει υψηλός. Η μείωση των ΜΕΔ το 2019 οφείλεται κυρίως σε διαγραφές και σε πωλήσεις δανείων (Ευρώ 4,3 δισ. και Ευρώ 8,1 δισ. αντίστοιχα). Σημειώνεται ότι, σύμφωνα με τη στοχοθεσία που υπέβαλαν τα ελληνικά πιστωτικά ιδρύματα στον Ενιαίο Εποπτικό Μηχανισμό (ΕΕΜ) στο τέλος Μαρτίου 2019, στόχος είναι η μείωση του δείκτη ΜΕΔ ως προς το σύνολο των δανείων σε επίπεδο κάτω του 20% στο τέλος του 2021.

Στα τέλη Φεβρουαρίου 2020, η πανδημία Covid-19 εξαπλώθηκε στο βόρειο ημισφαίριο, επηρεάζοντας αρνητικά τις οικονομίες σε παγκόσμιο επίπεδο. Η επιδημία του Covid-19 αναμένεται να έχει αρνητικές επιπτώσεις και στην Ελληνική Οικονομία. Η διαταραχή προβλέπεται ότι θα προέλθει, κυρίως, από τη μείωση της ζήτησης από το εξωτερικό καθώς και από την ενίσχυση της εγχώριας αβεβαιότητας, που θα επηρεάσουν αρνητικά την ιδιωτική κατανάλωση. Επιπλέον, αν επιβεβαιωθεί η πρόβλεψη για χαμηλότερη -λόγω του αντίκτυπου της επιδημίας- επενδυτική δαπάνη το 2020 αναμένεται να επιβραδυνθεί η οικονομική δραστηριότητα, αν και σε μικρότερο βαθμό, δεδομένου ότι το σημερινό μερίδιο της εν λόγω δαπάνης στο ΑΕΠ είναι σχετικά χαμηλό.

Οι εισαγωγές αναμένεται να μειωθούν, λόγω της εξασθενημένης εσωτερικής ζήτησης. Επιπλέον, εκτιμάται ότι το καθαρό αποτέλεσμα της πτώσης των τιμών του πετρελαίου που πραγματοποιήθηκε παράλληλα θα είναι ευνοϊκό για την Ελληνική Οικονομία, αφού μειώνει το κόστος παραγωγής και ως εκ τούτου, αναμένεται να συγκρατήσει τον πληθωρισμό, παρά την αύξηση του μοναδιαίου κόστους εργασίας που αναμένεται, λόγω της παρατηρούμενης ασθενέστερης αύξησης της παραγωγικότητας έναντι των μισθολογικών αποδοχών. Η επίπτωση του Covid-19 στην εξέλιξη του ρυθμού αύξησης

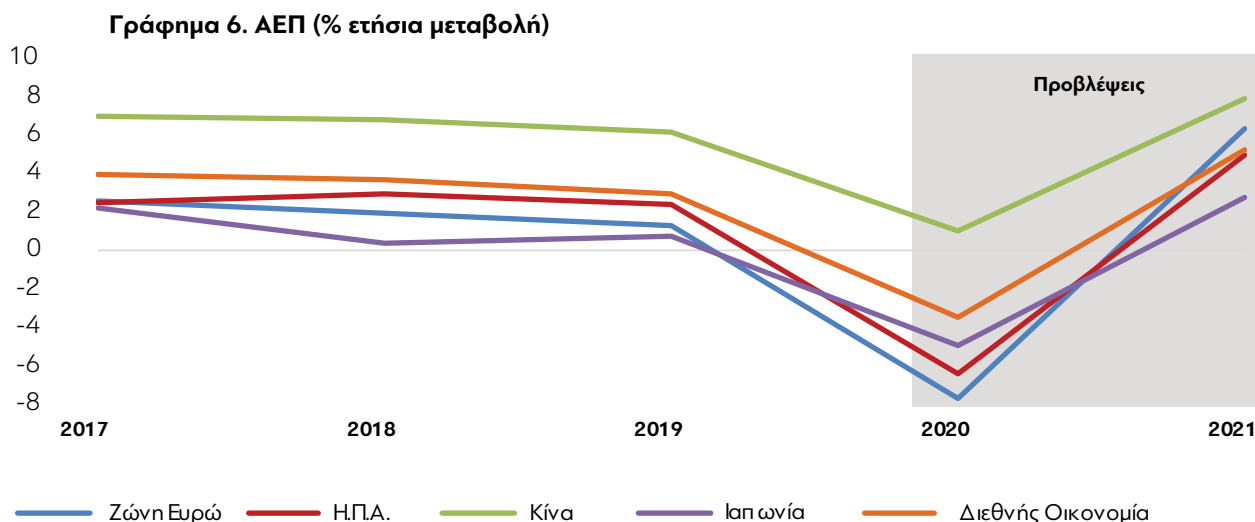
του πραγματικού ΑΕΠ θα εξαρτηθεί σε κάθε περίπτωση από την ένταση και τη διάρκεια του φαινομένου, ενώ θα είναι πιθανότατα περιορισμένης χρονικής διάρκειας και αναμένεται να εξαντληθεί εντός του 2020. Τέλος, η εξάπλωση της επιδημίας δύναται να προκαλέσει μία δημοσιονομική διαταραχή στην Ελληνική Οικονομία, καθώς επιβαρύνει σημαντικά τις δαπάνες για νοσοκομειακή περίθαλψη, διαγνωστικούς ελέγχους και εφαρμογή διοικητικών μέτρων. Σύμφωνα με τις προβλέψεις του Προγράμματος Σταθερότητας 2020 της Ελληνικής Κυβέρνησης, η Ελληνική Οικονομία (βασικό σενάριο) προβλέπεται να συρρικνωθεί κατά 4,7% το 2020 και έπειτα, να αυξηθεί κατά 5,1% το 2021.

Η πρόκληση που αντιμετωπίζει η Ελληνική Οικονομία μετά από την πανδημία του Covid-19 δεν είναι συγκρίσιμη με προηγούμενη κρίση. Λόγω της τρέχουσας ύφεσης, η νομισματική και η δημοσιονομική πολιτική έχουν ήδη ενεργοποιηθεί. Η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα ανακοίνωσε το Έκτακτο Πρόγραμμα Αγοράς Στοιχείων Ενεργητικού λόγω Πανδημίας (Pandemic Emergency Purchase Programme -PEPP) ύψους Ευρώ 750 δισ., στο οποίο είναι επιλέξιμα και τα ομόλογα της Ελληνικής Κυβέρνησης, γεγονός που συνέβαλε στην αποκλιμάκωση της απόδοσης του ελληνικού 10ετούς ομολόγου αναφοράς και στην άνοδο του Γενικού Δείκτη του Χρηματιστηρίου Αθηνών, όπως απεικονίζεται στο Γράφημα 2. Όσον αφορά στα μέσα δημοσιονομικής πολιτικής, το Eurogroup ενέκρινε δέσμη πολιτικών δράσεων για την αντιμετώπιση των αρνητικών συνεπειών της πανδημίας του Covid-19 στην οικονομική δραστηριότητα, σε ευρωπαϊκό επίπεδο, ανακοινώνοντας δημοσιονομικά μέτρα τουλάχιστον 1% του ΑΕΠ, κατά μέσο όρο, για το 2020. Επιπλέον, το Eurogroup προσέφερε πλήρη ευελιξία σε όλες τις ευρωπαϊκές χώρες όσον αφορά στους δημοσιονομικούς κανόνες για την αντιμετώπιση των αρνητικών κοινωνικών και οικονομικών επιπτώσεων της επιδημίας του Covid-19. Ειδικότερα, για την Ελλάδα, ο στόχος του πρωτογενούς πλεονάσματος 3,5% δεν θα τεθεί σε ισχύ το 2020, ενώ οι δαπάνες για τον περιορισμό της εξάπλωσης της πανδημίας, για την υποστήριξη της οικονομικής δραστηριότητας, καθώς και εκείνες που σχετίζονται με την προσφυγική κρίση θα αποκλειστούν από το δημοσιονομικό αποτέλεσμα. Η Ελλάδα υπερέβη τον στόχο του πρωτογενούς πλεονάσματος επί τρία συναπτά έτη έχοντας παράλληλα συσσωρεύσει ένα σημαντικό απόθεμα ρευστότητας.

Σε αυτό το πλαίσιο και παράλληλα με την υιοθέτηση έκτακτων μέτρων για τον περιορισμό της πανδημίας του Covid-19, η Ελληνική Κυβέρνηση ανακοίνωσε μία σειρά δημοσιονομικών μέτρων που αποσκοπούν στην αντιμετώπιση των επιπτώσεων της πανδημίας, ενισχύοντας τη ρευστότητα και υποστηρίζοντας τις επιχειρήσεις και τους εργαζομένους που επλήγησαν.

Η συνολική αξία των δημοσιονομικών μέτρων στήριξης, με βάση το Πρόγραμμα Σταθερότητας 2020, ανέρχεται έως τώρα σε Ευρώ 26 δισ., τα οποία αντιστοιχούν περίπου σε 14% του ΑΕΠ.

² Οι ρυθμοί μεταβολής υπολογίζονται λαμβάνοντας υπόψη τις αναταξινόμησεις δανείων, τις διαγραφές και μεταβιβάσεις δανείων καθώς και τις διακυμάνσεις συναλλαγματικών ισοτιμιών



Τα νομισματικά και τα δημοσιονομικά μέτρα που έχουν ληφθεί έως σήμερα αναμένεται να μετριάσουν την οικονομική κρίση το τρίτο τρίμηνο του 2020 και να θέσουν τα θεμέλια για ανάκαμψη κατά τη διάρκεια της ανοδικής φάσης της εγχώριας οικονομικής δραστηριότητας το τέταρτο τρίμηνο του έτους και το 2021.

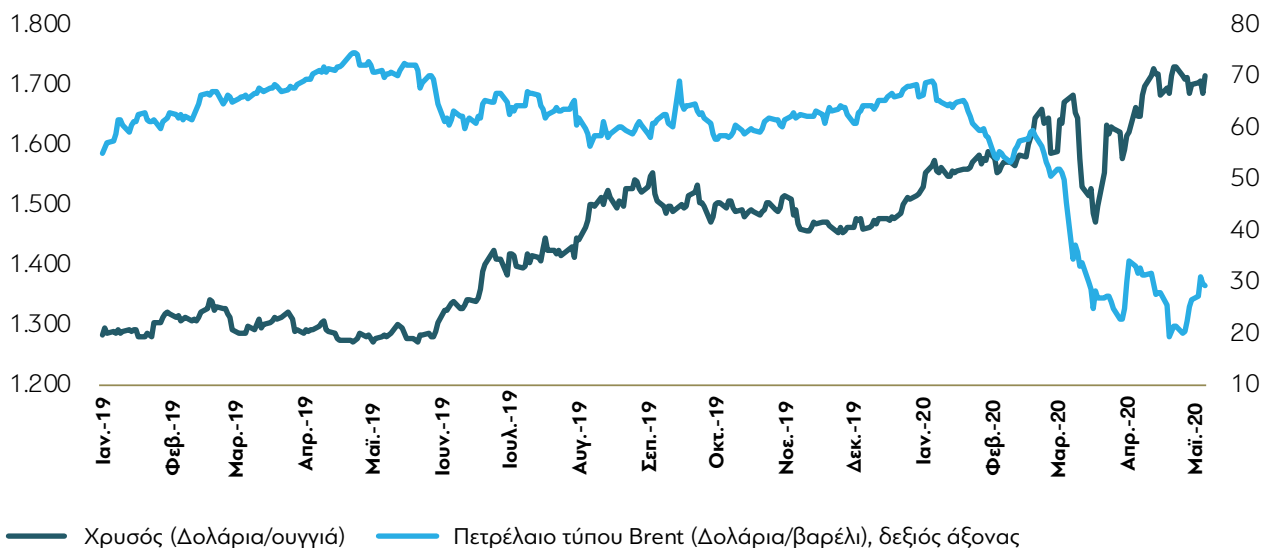
Τέλος, στην αύξηση των επενδύσεων αναμένεται να συμβάλουν θετικά η αποτελεσματική αντιμετώπιση του προβλήματος των Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων, η οποία εκτιμάται ότι σταδιακά θα αποκαταστήσει τη ρευστότητα στην πραγματική οικονομία, η προσήλωση στην εφαρμογή του προγράμματος διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων, η προσέλκυση άμεσων ξένων επενδύσεων, αλλά και η δυναμική στήριξη των εγχώριων επενδύσεων, η επίσπευση μεγάλων επενδυτικών σχεδίων και ιδιωτικοποιήσεων καθώς και η αύξηση της δημόσιας επενδυτικής δαπάνης.

Η ΔΙΕΘΝΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

Το 2019, η παγκόσμια οικονομία σημείωσε επιβράδυνση, η οποία προκλήθηκε σε σημαντικό βαθμό από την ανησυχία ότι η οικονομία των Ηνωμένων Πολιτειών θα μπορούσε να συρρικνωθεί, εξαιτίας της όξυνσης της εμπορικής αντιπαράθεσης μεταξύ των Ηνωμένων Πολιτειών και της Κίνας. Ωστόσο, η χαλάρωση της εμπορικής έντασης μεταξύ των δύο εταίρων στη διάρκεια του έτους, σε συνδυασμό με την απόφαση της Ομοσπονδιακής Τράπεζας των Ηνωμένων Πολιτειών να μειώσει τα βασικά της επιτόκια, λειτούργησαν υποστηρικτικά στην παγκόσμια οικονομική δραστηριότητα. Παρότι στην αρχή του 2020 δεν υπήρξαν σοβαρές ενδείξεις ότι ο ρυθμός οικονομικής μεγέθυνσης της παγκόσμιας οικονομίας θα υποχωρούσε σημαντικά στη διάρκεια του έτους, η εμφάνιση

και η ταχεία εξάπλωση του Covid-19 ενέτειναν την αβεβαιότητα των οικονομικών εξελίξεων και επιδείνωσαν τις συνθήκες στην αγορά εργασίας. Ο Διεθνής Οργανισμός Εργασίας (ILO Monitor 2nd edition: Covid-19 and the World of Work, Απρίλιος 2020) εκτιμά ότι 1,25 δισ. εργαζόμενοι, οι οποίοι αντιπροσωπεύουν σχεδόν το 38% του παγκόσμιου εργατικού δυναμικού, απασχολούνται σε τομείς που αντιμετωπίζουν έντονη μείωση της παραγωγής, ενώ διατρέχουν υψηλό κίνδυνο απώλειας των θέσεων εργασίας τους. Η εξάπλωση της πανδημίας του Covid-19 ενδεχομένως να οδηγήσει την παγκόσμια οικονομία στη βαθύτερη κρίση της σύγχρονης ιστορίας της. Πολλά κράτη, στην προσπάθεια ενίσχυσης των αντοχών των εθνικών τους οικονομιών, έχουν αναγκαστεί να λάβουν έκτακτα δημοσιονομικά μέτρα, προκειμένου να στηρίξουν τα εθνικά συστήματα υγείας και να διασφαλίσουν την απασχόληση και τη συνέχιση της επιχειρηματικότητας. Παράλληλα, οι μεγάλες κεντρικές τράπεζες στοχεύουν στη διατήρηση της διευκολυντικής νομισματικής πολιτικής που υιοθέτησαν μετά από την εμφάνιση του Covid-19. Οι υπεύθυνοι χάραξης της δημοσιονομικής και της νομισματικής πολιτικής καλούνται να διαχειριστούν μία διπλή διαταραχή τόσο από την πλευρά της ζήτησης λόγω της ραγδαίας μείωσης της ιδιωτικής κατανάλωσης, όσο και από την πλευρά της προσφοράς, λόγω της δυσλειτουργίας που έχει επέλθει στις αλυσίδες εφοδιασμού. Η ιδιαίτερα διευκολυντική νομισματική πολιτική, σε συνδυασμό με τη δημοσιονομική στήριξη, μέσα σε ένα αποδυναμωμένο διεθνές περιβάλλον, λόγω κυρίως της χαμηλής οικονομικής δραστηριότητας, αλλά και λόγω των διαφόρων οικονομικών και γεωπολιτικών κινδύνων, μπορεί να συμβάλει στην άμβλυση των αδυναμιών της παραγωγής. Επιπλέον, είναι η πρώτη φορά που τόσο πολλές και ισχυρές

Γράφημα 7. Τιμές Πετρελαίου και Χρυσού



Πηγή: Bloomberg

οικονομίες του πλανήτη βρίσκονται σε "καταστολή".

Ο ρυθμός αύξησης του παγκόσμιου ΑΕΠ επιβραδύνθηκε σε 2,9% το 2019 από 3,6% το 2018, ωστόσο προβλέπεται να συρρικνωθεί δραματικά κατά 3,5% το 2020 (European Commission, Spring 2020 Economic Forecast), καθώς η παγκόσμια οικονομία θα βιώσει τη χειρότερη ύφεση μετά από τη Μεγάλη Ύφεση του 1929 (Γράφημα 6). Σε περίπτωση που η πανδημία εξασθενήσει το δεύτερο εξάμηνο του 2020 και τα περιοριστικά μέτρα αρθούν σταδιακά, το παγκόσμιο ΑΕΠ αναμένεται να αυξηθεί κατά 5,2% το 2021, καθώς θα αρχίσει να ομαλοποιείται η οικονομική δραστηριότητα με τη βοήθεια υποστηρικτικών πολιτικών. Ο πληθωρισμός προβλέπεται να διαμορφωθεί πολύ χαμηλότερα από τα τρέχοντα επίπεδα (2019: 3,6%, 2020: 3,0% - IMF World Economic Outlook, Απρίλιος 2020), λόγω της μειωμένης ζήτησης και των χαμηλότερων τιμών πετρελαίου.

Επιπρόσθετα, παράγοντες που ενδεχομένως να επηρεάσουν αρνητικά τις προοπτικές της παγκόσμιας οικονομίας είναι οι εξής:

- Ο πόλεμος των τιμών του πετρελαίου. Η αντιπαράθεση Σαουδικής Αραβίας και Ρωσίας για την περικοπή της ημερήσιας παραγωγής πετρελαίου, στο πλαίσιο σταθεροποίησης των τιμών εξαιτίας της χαμηλής ζήτησης που προκαλεί η εξάπλωση του Covid-19, ενδέχεται να επηρεάσει αρνητικά τις αποτιμήσεις των πετρελαϊκών επιχειρήσεων στις Ηνωμένες Πολιτείες καθώς και την κερδοφορία τους. Η συμφωνία στις 12 Απριλίου 2020 μεταξύ του Οργανισμού Εξαγωγών Πετρελαιοπαραγωγών Χωρών (OPEC) και των

συμμάχων του (OPEC+) για μείωση της ημερήσιας παραγωγής πετρελαίου κατά 9,7 εκατ. βαρέλια το διάστημα Μάιος-Ιούνιος 2020 απέτυχε να επαναφέρει την ισορροπία στην αγορά, με αποτέλεσμα η τιμή του αργού πετρελαίου τύπου Brent να υποχωρήσει κάτω από 20 Δολάρια, ανά βαρέλι, για πρώτη φορά μετά από 18 έτη (Γράφημα 7).

- Η εμπορική διένεξη μεταξύ των Ηνωμένων Πολιτειών και της Κίνας. Η "πρώτη φάση" της εμπορικής συμφωνίας μεταξύ των εμπλεκόμενων χωρών, η οποία ανακοινώθηκε τον Δεκέμβριο 2019 και υπεγράφη στα μέσα Ιανουαρίου 2020, μπορεί να αποτρέψει την επιβολή περαιτέρω δασμών στις μεταξύ τους εξαγωγές. Ωστόσο, παρά την επιτευχθείσα πρόοδο, η υλοποίηση μίας οριστικής συμφωνίας δεν είναι εφικτή επί του παρόντος. Επισημαίνεται ότι υπάρχουν σοβαροί λόγοι για τους οποίους ο πρόεδρος των Ηνωμένων Πολιτειών θα επιθυμούσε να επιτύχει μία συμφωνία άμεσα. Ο Αμερικανός πρόεδρος καλείται τον ερχόμενο Νοέμβριο να επιδιώξει την επανεκλογή του στο προεδρικό αξίωμα, γεγονός που σημαίνει ότι πρέπει να ενισχύσει την οικονομική δραστηριότητα στη χώρα του. Έχοντας ήδη χρησιμοποιήσει το μέτρο των φορολογικών περικοπών το 2018, δεν έχει στη διάθεσή του πολλές επιλογές. Η σημαντικότερη που του απομένει είναι να ενισχύσει το εμπόριο αγροτικών προϊόντων και αυτό μπορεί να το επιτύχει ζητώντας από την Κίνα να αυξήσει τις αγορές της από τις Ηνωμένες Πολιτείες, την ίδια στιγμή που η Κίνα ζητά μείωση των δασμών στα προϊόντα της.

- Οι προεδρικές εκλογές στις Ηνωμένες Πολιτείες και οι επιπτώσεις του αποτελέσματος στην οικονομία.

- Οι γεωπολιτικές εντάσεις, η ψηφιοποίηση, η κλιματική αλλαγή και οι κοινωνικές αναταραχές (Λίβανος, Χιλή, Κολομβία, Γαλλία, Χονγκ Κονγκ).

- Η αποχώρηση του Ηνωμένου Βασιλείου από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Brexit) θα αποτελέσει μία δοκιμασία για τον τρόπο λειτουργίας των διεθνών οικονομικών σχέσεων. Το Ηνωμένο Βασίλειο στις 31 Ιανουαρίου 2020 αποχώρησε από την Ευρωπαϊκή Ένωση, ενώ παράλληλα εισήλθε σε μία μεταβατική περίοδο 11 μηνών, εντός της οποίας θα προσπαθήσει να καθορίσει τις λεπτομέρειες της μελλοντικής εμπορικής σχέσης του με την Ευρωπαϊκή Ένωση. Το χρονοδιάγραμμα των διαπραγματεύσεων θεωρείται αρκετά φιλόδοξο, δεδομένων των δυσκολιών του παρελθόντος. Ωστόσο, πρέπει να τονιστεί ότι δεν έχει ακόμα αποκλειστεί το ενδεχόμενο στα τέλη Ιανουαρίου 2021 να μην έχει υπάρξει εμπορική συμφωνία.

Στις Ηνωμένες Πολιτείες, η οικονομία επέδειξε ανθεκτικότητα στις προκλήσεις που αντιμετώπισε το 2019 (εμπορικός πόλεμος, επιβράδυνση της παγκόσμιας οικονομικής επέκτασης), διατηρώντας ετήσιο ρυθμό αύξησης του ΑΕΠ σε ποσοστό άνω του 2,0%, ανά τρίμηνο, στη διάρκεια του έτους. Η οικονομική μεγέθυνση προήλθε από την πλευρά της κατανάλωσης, υποστηριζόμενη από μία υγιή αγορά εργασίας, καθώς η ανεργία διαμορφώθηκε στα χαμηλότερα επίπεδα των τελευταίων 50 ετών, ενώ καταγράφηκε, παράλληλα, σταδιακή αύξηση των μισθών. Ωστόσο, η εξάπλωση του Covid-19 ανάγκασε την Ομοσπονδιακή Τράπεζα των Ηνωμένων Πολιτειών να προβεί τον Μάρτιο 2020 σε περικοπή του βασικού της επιτοκίου στο εύρος 0-0,25%, σε μία συντονισμένη κίνηση με τις υπόλοιπες κεντρικές τράπεζες της ομάδας G7. Όσον αφορά στις προοπτικές της οικονομίας των Ηνωμένων Πολιτειών, το ΑΕΠ αναμένεται να συρρικνωθεί ραγδαία το 2020 κατά 6,5% (European Commission, Spring 2020 Economic Forecast), καθώς η επέκταση της πανδημίας του Covid-19 επιβαρύνει την οικονομική δραστηριότητα. Ωστόσο, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή προβλέπει ότι το ΑΕΠ θα αυξηθεί κατά 4,9% το 2021.

Στην Κίνα, ο ρυθμός μεταβολής του ΑΕΠ επιβραδύνθηκε από 6,7% το 2018 σε 6,1% το 2019, καταγράφοντας τον χαμηλότερο ρυθμό οικονομικής μεγέθυνσης από το 1990. Οι εξαγωγές μειώθηκαν, λόγω των εμπορικών εντάσεων με τις Ηνωμένες Πολιτείες, επηρεάζοντας την οικονομική δραστηριότητα. Το ΑΕΠ αναμένεται να αυξηθεί κατά μόλις 1% το 2020 και να εκτιναχτεί κατά 7,8% το 2021 (European Commission, Spring 2020 Economic Forecast), καθώς η οικονομία θα αρχίσει να ανακάμπτει από την πανδημία του Covid-19.

Στην Ιαπωνία, το ΑΕΠ κατέγραψε μέτριο ρυθμό αύξησης 0,7% το 2019, καθώς οι εξαγωγές αποδυναμώθηκαν σε συνέχεια της ασθενέστερης εξωτερικής ζήτησης και της αυξανόμενης αβεβαιότητας για την πορεία της οικονομίας. Ωστόσο, το ΑΕΠ αναμένεται να συρρικνωθεί κατά 5% το 2020 και να αυξηθεί κατά 2,7% το 2021 (European Commission, Spring 2020

Economic Forecast).

Στην Ευρωζώνη, ο ρυθμός αύξησης του ΑΕΠ επιβραδύνθηκε το 2019, εξαιτίας της έντονης αβεβαιότητας σχετικά με τη μελλοντική σχέση της Ευρωπαϊκής Ένωσης με το Ηνωμένο Βασίλειο, της εξασθένησης της παγκόσμιας ανάπτυξης, της στασιμότητας του παγκόσμιου εμπορίου και των δομικών αλλαγών στον κλάδο της μεταποίησης. Υποστηρικτικά στην ανάπτυξη έδρασε η εγχώρια ζήτηση και ειδικότερα, η ιδιωτική κατανάλωση, λόγω της ενίσχυσης του διαθέσιμου εισοδήματος ως αποτέλεσμα της σημαντικής αύξησης των μισθών που προήλθε από την πτώση του ποσοστού της ανεργίας σε χαμηλότερο από το προ της δημοσιονομικής κρίσης επίπεδο. Σύμφωνα με τα διαθέσιμα στοιχεία της Eurostat, ο ρυθμός αύξησης του ΑΕΠ επιβραδύνθηκε το 2019 σε 1,2% από 1,9% το 2018, ενώ σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (European Commission, Spring 2020 Economic Forecast) το ΑΕΠ αναμένεται να συρρικνωθεί κατά 7,7% το 2020 και να αυξηθεί κατά 6,3% το 2021. Εξαιρουμένων των αρνητικών επιδράσεων που προκαλεί η εξάπλωση του Covid-19, οι προοπτικές της οικονομίας της Ευρωζώνης ενδέχεται να επηρεαστούν αρνητικά από πιθανές γεωπολιτικές εντάσεις και αναζωπύρωση της προσφυγικής κρίσης.

Στο πλαίσιο ενίσχυσης της οικονομικής δραστηριότητας, τον Μάρτιο 2020 η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ) αποφάσισε να ξεκινήσει ένα νέο Έκτακτο Πρόγραμμα Αγοράς Στοιχείων Ενεργητικού λόγω Πανδημίας (Pandemic Emergency Purchase Program - PEPP) συνολικού ύψους Ευρώ 750 δισ. Οι αγορές θα πραγματοποιηθούν έως το τέλος του 2020 και θα περιλαμβάνουν όλες τις κατηγορίες περιουσιακών στοιχείων (τόσο κρατικού, όσο και εταιρικού χρέους) που είναι επιλέξιμες στο πλαίσιο του υπάρχοντος Προγράμματος Αγοράς Περιουσιακών Στοιχείων (Asset Purchase Program - APP), συμπεριλαμβανομένων των ελληνικών κρατικών τίτλων. Επιπλέον, η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα ανακοίνωσε πρόσθετες καθαρές αγορές περιουσιακών στοιχείων ύψους Ευρώ 120 δισ. μέχρι το τέλος του έτους, στο πλαίσιο του υφιστάμενου Προγράμματος Αγοράς Περιουσιακών Στοιχείων (APP). Πρόσθετες Πράξεις Μακροπρόθεσμης Αναχρηματοδότησης (Longer-Term Refinancing Operations - LTROs) θα διεξαχθούν για την περίοδο έως την πραγματοποίηση Στοχευμένων Πράξεων Πιο Μακροπρόθεσμης Αναχρηματοδότησης (Targeted Longer-Term Refinancing Operations - TLTROs III) τον Ιούνιο 2020, προκειμένου να παρασχεθεί άμεση υποστήριξη ρευστότητας στο χρηματοπιστωτικό σύστημα της Ευρωζώνης. Στις Στοχευμένες Πράξεις Πιο Μακροπρόθεσμης Αναχρηματοδότησης (TLTROs III) θα εφαρμοστούν ευνοϊκότεροι όροι την περίοδο Ιούνιος 2020 - Ιούνιος 2021. Οι εν λόγω Πράξεις θα υποστηρίξουν τον τραπεζικό δανεισμό κυρίως προς τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις που πλήττονται περισσότερο από την εξάπλωση του Covid-19.

Στο Ηνωμένο Βασίλειο, ο ρυθμός μεταβολής του ΑΕΠ αυξήθηκε οριακά σε 1,4% το 2019 από 1,3% το 2018, ενώ, σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (European Commission, Spring 2020 Economic Forecast), το ΑΕΠ αναμένεται να συρρικνωθεί κατά 8,3% το 2020 και να αυξηθεί κατά 6% το 2021. Οι επιχειρηματικές επενδύσεις προβλέπεται να παραμείνουν υποτονικές, λόγω της αβεβαιότητας τόσο για τη μελλοντική εξέλιξη του Covid-19, όσο και για τη μελλοντική εμπορική σχέση του Ηνωμένου Βασιλείου με την Ευρωπαϊκή Ένωση.

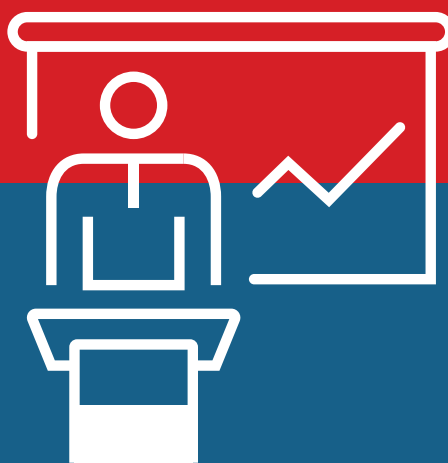
Στην Κύπρο, η αύξηση της οικονομικής δραστηριότητας, σύμφωνα με τα διαθέσιμα στοιχεία της Στατιστικής Υπηρεσίας της Κυπριακής Δημοκρατίας (CYSTAT), επιβραδύνθηκε σε 3,2% το 2019 από 4,1% το 2018. Η οικονομική δραστηριότητα το 2019 στηρίχτηκε κυρίως στις κατασκευές, στις επαγγελματικές υπηρεσίες, στο εμπόριο και στη μεταποίηση. Η Ευρωπαϊκή

Επιτροπή (European Commission, Spring 2020 Economic Forecast) εκτιμά ότι ο ρυθμός μεταβολής του ΑΕΠ θα είναι αρνητικός, κατά 7,4% το 2020, ενώ θα ανακάμψει κατά 6,1% το 2021.

Στη Ρουμανία, σύμφωνα με τα διαθέσιμα στοιχεία του Εθνικού Ινστιτούτου Στατιστικής (NIS), το ΑΕΠ αυξήθηκε κατά 4,1% το 2019 έναντι 4,4% το 2018. Η οικονομική μεγέθυνση στηρίχτηκε στην ιδιωτική κατανάλωση, η οποία ενισχύθηκε από την αύξηση τόσο του κατώτατου μισθού, όσο και των μισθών στον δημόσιο τομέα, καθώς και στις επενδύσεις, λόγω της έντονης αύξησης της κατασκευαστικής δραστηριότητας. Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (European Commission, Spring 2020 Economic Forecast), το ΑΕΠ αναμένεται να συρρικνωθεί κατά 6% το 2020 και να αυξηθεί κατά 4,2% το 2021.

2

ΤΟΜΕΙΣ
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ



2

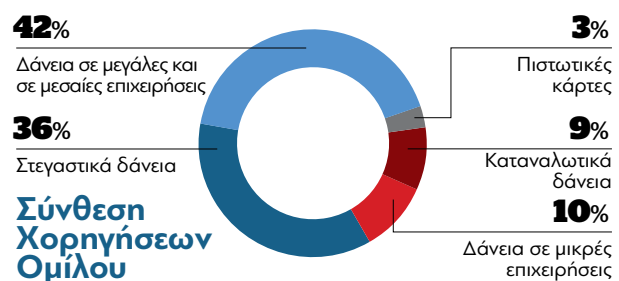
ΤΟΜΕΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ

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 σε επιχειρήσεις. Στις 31.12.2019, το μερίδιο αγοράς στις καταθέσεις ανήλθε σε 22,2%. Αξίζει να σημειωθεί ότι ο Όμιλος διαθέτει επίσης ένα εκτεταμένο χαρτοφυλάκιο χορηγήσεων, το οποίο καλύπτει όλους τους βασικούς τομείς της Ελληνικής Οικονομίας. Το 2019, το μερίδιο αγοράς ως προς τα χορηγηθέντα εταιρικά δάνεια σε εγχώριες επιχειρήσεις ανήλθε σε 23,7%, γεγονός που τον καθιστά έναν από τους μεγαλύτερους χρηματοδότες επιχειρήσεων από όλους τους τομείς της Ελληνικής Οικονομίας.

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

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

Το 2019, οι χορηγήσεις του Ομίλου διαμορφώθηκαν σε Ευρώ 48,7 δισ., εκ των οποίων το 42% αφορά σε δάνεια προς μεγάλες και προς μεσαίες επιχειρήσεις, το 36% σε στεγαστικά δάνεια, το 10% σε δάνεια προς μικρές επιχειρήσεις, το 9% σε καταναλωτικά δάνεια και το 3% σε πιστωτικές κάρτες.



Νέες Εκταμιεύσεις Δανείων Ομίλου

Ευρώ εκατ.	2018	2019	Δ ΕΤΗΣΙΑ	Α' Τρίμηνο 2019	Β' Τρίμηνο 2019	Γ' Τρίμηνο 2019	Δ' Τρίμηνο 2019
Ιδιώτες	160	312	+152	48	70	75	119
Επιχειρήσεις	2.790	3.206	+416	567	842	907	891
Σύνολο	2.950	3.518	+568	615	911	982	1.010

Το 2019, οι νέες εκταμιεύσεις δανείων ανήλθαν σε Ευρώ 3,5 δισ. έναντι Ευρώ 3 δισ. το 2018. Από το σύνολο των νέων εκταμιεύσεων δανείων, το 91% αφορούσε σε δάνεια προς επιχειρήσεις και το 9% σε δάνεια προς ιδιώτες. Οι νέες εκταμιεύσεις δανείων προς επιχειρήσεις κατανεμήθηκαν κυρίως σε τομείς, όπως οι μεταφορές, η μεταποίηση, το εμπόριο και ο τουρισμός.

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 Ηνωμένο Βασίλειο μέσω του Καταστήματος Λονδίνου και της Εταιρείας του Ομίλου Alpha Bank London Ltd.

Αναφορικά με το σύνολο του τραπεζικού συστήματος, στο τέλος του 2019, το υπόλοιπο των χορηγήσεων προς τον ιδιωτικό τομέα διαμορφώθηκε σε Ευρώ 154 δισ., με αρνητικό ετήσιο ρυθμό μεταβολής 0,5%. Από το σύνολο των πιστώσεων προς τον ιδιωτικό τομέα, το 48% αφορούσε σε επιχειρηματικά δάνεια, το 34% σε στεγαστικά, το 11% σε καταναλωτικά και σε λοιπά δάνεια και το 7% σε δάνεια προς ελεύθερους επαγγελματίες, μεταξύ των οποίων αγρότες και ατομικές επιχειρήσεις.

Ειδικότερα, το υπόλοιπο των χορηγήσεων προς τις επιχειρήσεις διαμορφώθηκε σε Ευρώ 73,9 δισ. τον Δεκέμβριο 2019 και αυξήθηκε κατά 1,9% σε ετήσια βάση, ενώ οι πιστώσεις προς τις μη χρηματοπιστωτικές επιχειρήσεις αυξήθηκαν κατά 1,9% σε ετήσια βάση. Όσον αφορά στην εξέλιξη των δανείων προς τις επιχειρήσεις, ανά τομέα δραστηριότητας, τον Δεκέμβριο 2019 αύξηση σε ετήσια βάση σημείωσαν οι πιστώσεις σε επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται σε τομείς, όπως η

γεωργία, η βιομηχανία, το εμπόριο, ο τουρισμός, η ναυτιλία, η ενέργεια, οι αποθηκεύσεις και οι μεταφορές (πλην της ναυτιλίας) και η διαχείριση της ακίνητης περιουσίας, καθώς και οι πιστώσεις σε ασφαλιστικές επιχειρήσεις. Αντίθετα, αρνητικό ετήσιο ρυθμό μεταβολής κατέγραψαν οι χορηγήσεις σε τομείς, όπως οι κατασκευές και η ενημέρωση και επικοινωνία.

Αναφορικά με την εξέλιξη των δανείων προς τα νοικοκυριά, ο αρνητικός ετήσιος ρυθμός μεταβολής των πιστώσεων τον Δεκέμβριο 2019 διαμορφώθηκε σε 2,8%. Όσον αφορά στις επιμέρους κατηγορίες πιστώσεων προς τα νοικοκυριά, ο ετήσιος ρυθμός μείωσης των στεγαστικών δανείων τον Δεκέμβριο 2019 διαμορφώθηκε σε 3,4%, ενώ ο αρνητικός ετήσιος ρυθμός μεταβολής των καταναλωτικών δανείων διαμορφώθηκε σε 1,3%.

Τέλος, ο ετήσιος ρυθμός μείωσης των πιστώσεων προς τους ελεύθερους επαγγελματίες, τους αγρότες και τις ατομικές επιχειρήσεις τον Δεκέμβριο 2019 διαμορφώθηκε σε 1,9%.

ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΙΔΙΩΤΩΝ

ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΑ ΚΑΙ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΑ ΔΑΝΕΙΑ

Αναφορικά με τη ζήτηση για στεγαστικά δάνεια, οι προοπτικές της οικονομίας και το θετικό επιχειρηματικό κλίμα διαμόρφωσαν μία σημαντικά βελτιωμένη εικόνα, καθώς η αγορά ακινήτων βρίσκεται σε κατάσταση δυναμικής επανεκκίνησης, με αύξηση των νέων οικοδομικών αδειών, ανοδική τάση στις πωλήσεις κατοικιών πανελλαδικά και παράλληλη αύξηση των τιμών των ακινήτων. Ως εκ τούτου, η άνοδος στα αιτήματα στεγαστικών δανείων που είχε διαπιστωθεί κατά το 2018 συνεχίστηκε και κατά το 2019 με

αύξησή τους κατά 39%.

Για τέταρτο συνεχές έτος, η Τράπεζα πέτυχε σημαντική αύξηση των νέων εκταμιεύσεων στεγαστικών δανείων. Η αύξηση αυτή ανήλθε σε 36% το 2019 σε σχέση με το 2018 και οφείλεται κυρίως στην ενεργοποίηση του Δικτύου Καταστημάτων της Τράπεζας, καθώς η παραγωγή του δικτύου εξωτερικών συνεργατών παρέμεινε στα επίπεδα του 2018. Το μερίδιο αγοράς των νέων εκταμιεύσεων της Τράπεζας σταθεροποιήθηκε στο 17% το 2019, ενώ το αντίστοιχο μερίδιο σε επίπεδο αγοράς στεγαστικής πίστης διατηρήθηκε ουσιαστικά σταθερό στο 25,6%.

Με τη βελτίωση των δεικτών καταναλωτικής εμπιστοσύνης, οι χρηματοδοτήσεις καταναλωτικής πίστης παρουσίασαν αύξηση κατά 45% το 2019 συγκριτικά με το 2018, ενώ συγκεκριμένα, τα δάνεια για χρηματοδότηση καινούριων αυτοκινήτων αυξήθηκαν κατά 33% και ανήλθαν σε Ευρώ 40 εκατ. περίπου. Το μερίδιο αγοράς της Τράπεζας στα υπόλοιπα καταναλωτικής πίστης αυξήθηκε σε 25,6% το 2019 από 22,9% το 2018 και 23,3% το 2017.

Το ενδιαφέρον της Τράπεζας το 2019 επικεντρώθηκε στην αύξηση των νέων χορηγήσεων. Στο πλαίσιο αυτό, αναδιαμορφώθηκε το χαρτοφυλάκιο των προϊόντων της στοχεύοντας στην απλοποίηση των προσφερόμενων προϊόντων και δημιουργήθηκε το στεγαστικό προϊόν “Alpha Κατοικία”, το οποίο αποτελεί το βασικό προϊόν στεγαστικής πίστης. Το νέο αυτό προϊόν καλύπτει κάθε είδους στεγαστική ανάγκη παρέχοντας στον Πελάτη την ευχέρεια να διαμορφώσει πληθώρα χαρακτηριστικών του δανείου, όπως το είδος επιτοκίου και τη διάρκεια, ενώ επιπλέον, του δίνει τη δυνατότητα να κάνει χρήση περιόδου χαμηλής εκκίνησης με μειωμένη δόση για τα πρώτα δύο χρόνια.

Με αιχμή το νέο αυτό στεγαστικό προϊόν, η Τράπεζα σχεδίασε ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα χρηματοδότησης αγοράς πρώτης κατοικίας, το οποίο, πέρα από την προνομιακή τιμολόγηση του στεγαστικού προϊόντος, παρέχει και περαιτέρω προνόμια για όλη την οικογένεια, με κάλυψη ιατρικών διαγνωστικών αναγκών των παιδιών της οικογένειας και επιβραβεύσεις Bonus.

Επιπλέον, έγινε ανατιμολόγηση όλων των προσφερόμενων στεγαστικών και καταναλωτικών δανείων σύμφωνα με τις τρέχουσες οικονομικές συνθήκες, ενώ για τα στεγαστικά δάνεια εισήχθησαν νέα χαμηλά σταθερά επιτόκια με διάρκεια μέχρι και 30 έτη.

Αναγνωρίζοντας τη συνέπεια των Πελατών της στην ομαλή αποπληρωμή του στεγαστικού τους δανείου τα τελευταία χρόνια, εν μέσω της κρίσης και των δυσμενών οικονομικών συνθηκών, η Τράπεζα ανακοίνωσε ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα επιβράβευσης με προνόμια, αλλά και προστασία σε έκτακτες συνθήκες, που περιλαμβάνει αυτόματα μειωμένα ασφάλιστρα για την ενυπόθηκη κατοικία τους, δωρεάν ασφαλιστική κάλυψη για το 2020 σε περίπτωση

ατυχήματος ως προς την αποπληρωμή της μηνιαίας δόσης του στεγαστικού τους δανείου για χρονικό διάστημα έως 6 μήνες, επιβραβεύσεις Bonus σε πιστωτικές ή σε χρεωστικές κάρτες Bonus, προνομιακή τιμολόγηση σε νέες χορηγήσεις, σε ασφαλιστήρια και σε καταθετικά προϊόντα.

Παράλληλα, στο πλαίσιο του Σχεδίου Ψηφιακού Μετασχηματισμού της Τράπεζας και με στόχο την παροχή σύγχρονων λύσεων στους Πελάτες, κατά το 2019 τα καταναλωτικά δάνεια εντάχθηκαν στην υπηρεσία e-statement. Τέλος, η Τράπεζα συμμετείχε στον δεύτερο κύκλο του συγχρηματοδοτούμενου προγράμματος “Εξοικονόμηση Κατ’ Οίκον” του Υπουργείου Περιβάλλοντος και Ενέργειας, το οποίο παρέχει κίνητρα στους πολίτες, προκειμένου να βελτιώσουν την ενεργειακή απόδοση της κατοικίας τους. Από την έναρξη του δεύτερου κύκλου του προγράμματος, τον Σεπτέμβριο 2019, η Τράπεζα έχει ήδη δεχθεί περίπου 2.000 αιτήσεις δανειοδότησης.

Το 2020, η Τράπεζα σκοπεύει να ενισχύσει περαιτέρω τις νέες χορηγήσεις σε επίπεδο Ιδιωτών, προκειμένου να διατηρήσει την υψηλή της θέση, σχεδιάζοντας πρωτοποριακά προϊόντα προσαρμοσμένα στις τρέχουσες οικονομικές συνθήκες.

KAPTES

Το 2019, οι κάρτες της Alpha Bank διατήρησαν την ισχυρή τους θέση στην ελληνική αγορά. Η Τράπεζα διαθέτει ένα μεγάλο χαρτοφυλάκιο καρτών πληρωμών με συνολικό αριθμό πιστωτικών, χρεωστικών και προπληρωμένων καρτών πληρωμών άνω των 4 εκατομμυρίων. Ο κύκλος εργασιών ανήλθε σε Ευρώ 7,6 δισ. το 2019 αντιπροσωπεύοντας ένα μερίδιο αγοράς μεγαλύτερο του 25%. Η χρήση των καρτών πληρωμών για αγορές αυξήθηκε κατά 13% το 2019 σε σχέση με το 2018, συνεχίζοντας την ανοδική πορεία των τελευταίων ετών. Το 2019 αποτέλεσε ένα ιδιαίτερα κρίσιμο έτος, καθώς η Τράπεζα σχεδίασε και ολοκλήρωσε με επιτυχία την αντικατάσταση σχεδόν 1 εκατομμυρίου καρτών American Express®. Η ανάγκη αυτή προέκυψε, καθώς, σε συνέχεια μεταβολών στην ευρωπαϊκή νομοθεσία, η American Express® για δικούς της επιχειρηματικούς λόγους διέκοψε τη συνεργασία της μέσω αδειοδότησης (franchise) σε όλες τις χώρες της Ευρώπης στις οποίες λειτουργούσε με αυτό το μοντέλο, συμπεριλαμβανομένης και της Ελλάδας.

Οι κάρτες American Express® αντικαταστάθηκαν από προϊόντα εφάμιλλης αξίας, υφιστάμενα, αλλά και νέα. Με αφορμή τη μετάπτωση, δημιουργήθηκε μία σειρά αναβαθμισμένων προϊόντων χρεωστικών καρτών για Ιδιώτες και Επιχειρήσεις (Private και Gold Enter Bonus Mastercard – Enter Bonus Business Mastercard και Gold Enter Bonus Business Mastercard). Πρόκειται για νέα προϊόντα χρεωστικών καρτών, που προσφέρουν σημαντικά προνόμια στους καταναλωτές, όπως επιβράβευση μέσω του Προγράμματος Bonus, την υπηρεσία Alpha Alerts χωρίς χρέωση, ασφαλιστικές καλύψεις

κ.ά., και γίνονται αποδεκτά από εκατομμύρια επιχειρήσεις παγκοσμίως.

Επίσης, το 2019 η Τράπεζα προχώρησε στη δημιουργία της κάρτας Platinum Bonus Mastercard, μίας πιστωτικής κάρτας υψηλού κύρους με πολύ σημαντικά προνόμια (διπλάσια επιβράβευση Bonus, ταξιδιωτικά προνόμια, εκπαιδευτικοί κωδικοί της Aegean Airlines και πολλά άλλα), που τοποθετείται στην κορυφή της πυραμίδας των προϊόντων καρτών της Τράπεζας και αποτελεί ένα κορυφαίο προϊόν της ελληνικής αγοράς.

Για την ενίσχυση της πιστότητας των κατόχων καρτών, η Τράπεζα αξιοποίησε ένα ολοκληρωμένο πακέτο αποκλειστικών προνομίων σε συνεργασία με τη Mastercard. Μέσα στο 2019, πλήθος τυχερών νικητών απόλαυσαν μοναδικές ταξιδιωτικές εμπειρίες στην Disneyland Paris και στο Διεθνές Φεστιβάλ Κινηματογράφου της Βενετίας, συμμετείχαν σε αποκλειστικές εμπειρίες οινογνωσίας στην κοιλάδα Νάπα των ΗΠΑ και παραβρέθηκαν στον τελικό του Champions League στη Μαδρίτη.

Επιπλέον, στο πλαίσιο της ανάπτυξης καινοτόμων προϊόντων καρτών, δημιουργήθηκαν δύο νέα προϊόντα:

Η νέα co-branded προπληρωμένη κάρτα “bleep Χαμόγελο Visa”, σε συνεργασία με τον οργανισμό “Το Χαμόγελο του Παιδιού”, η οποία εκδίδεται από την εφαρμογή bleep app, την πρώτη εφαρμογή στον ελληνικό τραπεζικό χώρο για την έκδοση και τη διαχείριση κάρτας αποκλειστικά μέσω κινητού τηλεφώνου. Ο κάτοχος της νέας προπληρωμένης κάρτας “bleep Χαμόγελο Visa” στηρίζει “Το Χαμόγελο του Παιδιού” δωρίζοντας Ευρώ 0,05 κάθε φορά που τη χρησιμοποιεί για τις αγορές του σε ηλεκτρονικά ή σε φυσικά καταστήματα. Η Alpha Bank διπλασιάζει τη συνεισφορά, ώστε “Το Χαμόγελο του Παιδιού” να λαμβάνει Ευρώ 0,10 ανά συναλλαγή αγοράς και επιπλέον, προσφέρει στον Οργανισμό το 50% της ετήσιας συνδρομής της κάρτας.

Το 2019, η Τράπεζα παρουσίασε στην ελληνική αγορά την πρωτοποριακή εφαρμογή πληρωμών μέσω των έξυπνων ρολογιών Garmin, “Garmin Pay”, που αποτέλεσε την πρώτη περίπτωση εφαρμογής στην Ελλάδα της σύγχρονης τεχνολογίας tokenization των διεθνών οργανισμών πληρωμών και επιτρέπει την αποθήκευση των καρτών σε ψηφιακά πορτοφόλια, για να μπορούν οι καταναλωτές να πραγματοποιούν συναλλαγές χωρίς την κάρτα στη φυσική της μορφή εύκολα, γρήγορα και με απόλυτη ασφάλεια.

Σημαντική βαρύτητα δόθηκε το 2019 στην ανάπτυξη του χαρτοφυλακίου, ιδιαίτερα των πιστωτικών καρτών, με την έκδοση σημαντικού αριθμού νέων καρτών, αυξημένου κατά 55% σε σχέση με το 2018. Αντίστοιχα, αναπτύχθηκε και το χαρτοφυλάκιο των χρεωστικών καρτών με σημαντικό αριθμό νέων εκδόσεων. Στον τομέα των πιστωτικών καρτών, η Τράπεζα εξακολουθεί να έχει ηγετική θέση, με μία ολοκληρωμένη σειρά προϊόντων και με μερίδιο αγοράς στη χρέση, που υπερβαίνει το 40%.

Το 2020, προτεραιότητα αποτελεί η διεύρυνση του χαρτοφυλακίου, με έμφαση στις πιστωτικές κάρτες, αλλά και στις χρεωστικές κάρτες που συμμετέχουν στο Πρόγραμμα Bonus. Έχει προγραμματιστεί και είναι σε εξέλιξη η υλοποίηση νέων προϊόντων και υπηρεσιών για Ιδιώτες και για Επιχειρήσεις, που αναμένεται να συντελέσουν στην αύξηση των εργασιών προσφέροντας στους Πελάτες ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα. Παράλληλα, συνεχίζουν να αποτελούν προτεραιότητα ο εκσυγχρονισμός των παρεχόμενων υπηρεσιών με έμφαση στα ψηφιακά δίκτυα εξυπηρέτησης, η προσαρμογή στην Οδηγία (ΕΕ) 2015/2366 σχετικά με τις υπηρεσίες πληρωμών PSD (Payments Services Directive) 2 με την ανάπτυξη της Ισχυρής Ταυτοποίησης Πελάτη (Strong Customer Authentication) καθώς και η τεχνολογική καινοτομία με περαιτέρω ανάπτυξη των πεδίων εφαρμογής της τεχνολογίας tokenization, που αλλάζει το τοπίο στον χώρο των πληρωμών, καθώς αποτελεί τη βάση ανάπτυξης των ψηφιακών πορτοφολιών, των wearables, Internet of Things κ.ά.

MERCHANT ACQUIRING

Στον τομέα της αποδοχής και της εκκαθάρισης συναλλαγών καρτών (Merchant Acquiring), παρά τον έντονο ανταγωνισμό, η Τράπεζα διατήρησε, για άλλη μία χρονιά, την ηγετική της θέση στην αγορά, αυξάνοντας τον κύκλο εργασιών της, ο οποίος ανήλθε σε Ευρώ 9,8 δισ., σημειώνοντας αύξηση 8%, ενώ οι εισπραττόμενες προμήθειες ανήλθαν σε Ευρώ 84,8 εκατ.

Κατά το 2019, η Τράπεζα ανέκτησε μερίδιο αγοράς στην αποδοχή καρτών Visa και Mastercard σε απόλυτη σύγκριση με τις άλλες τράπεζες. Επιπλέον, το 2019 ήταν η χρονιά που σηματοδότησε την ολοκλήρωση ενός μεγάλου έργου, μέσω του οποίου επετράπη η συνέχιση της αποδοχής καρτών έκδοσης American Express® από τις συνεργαζόμενες με την Τράπεζα επιχειρήσεις, μετά από την απόφαση του Διεθνούς Οργανισμού να αναλάβει ο ίδιος την αποδοχή καρτών με τα σήματά του στη χώρα, από την 1η Νοεμβρίου 2019.

Η Τράπεζα εξακολούθησε να διαθέτει ένα από τα μεγαλύτερα δίκτυα συνεργαζόμενων επιχειρήσεων με περισσότερα από 190.000 σημεία πώλησης, τα οποία έχουν τη δυνατότητα εξυπηρέτησης όλων των μεγάλων διεθνών σημάτων καρτών (Visa, Mastercard, American Express®, Diners Club και China UnionPay).

Επιπρόσθετα, το Πρόγραμμα Επιβράβευσης Bonus παρέμεινε και κατά τη διάρκεια του 2019 το μεγαλύτερο στην ελληνική αγορά. Το 2019, προστέθηκαν στο Πρόγραμμα 17 νέοι premium συνεργάτες για την κάλυψη επιπρόσθετων καταναλωτικών αναγκών των κατόχων καρτών, όπως φαρμακευτικά είδη, εξειδικευμένα αθλητικά είδη, εξειδικευμένα είδη διατροφής, υπηρεσίες κλινικής αισθητικής και περιποίησης κ.ά.

CUSTOMER EXPERIENCE AND LOYALTY

Η Εμπειρία του Πελάτη (Customer Experience) αποτελεί

μία μακροχρόνια και πολυεπίπεδη διαδικασία, κατά την οποία οι Πελάτες αλληλεπιδρούν με την Alpha Bank σε κάθε επικοινωνία ή στιγμές επαφής (Moments of Truth), δημιουργώντας ένα εύρος αντιλήψεων, εμπειριών και συναισθημάτων που δεν περιορίζονται μόνο κατά τη διάρκεια της εξυπηρέτησης ή της παροχής υπηρεσίας, αλλά επεκτείνονται πριν και μετά από αυτή.

Σε ένα ευρύτερο περιβάλλον υψηλών απαιτήσεων ως προς την εξυπηρέτηση, σκοπός της Εμπειρίας του Πελάτη είναι να θέσει τον Πελάτη στο επίκεντρο όλων των δραστηριοτήτων της Τράπεζας, καθιστώντας τη θετική Εμπειρία του Πελάτη ως βασικό ανταγωνιστικό της πλεονέκτημα.

Στο πλαίσιο του επαναπροσδιορισμού της πελατοκεντρικής φιλοσοφίας στην επιχειρησιακή στρατηγική, η Τράπεζα ανέπτυξε το Πρόγραμμα Διαχείρισης της Εμπειρίας του Πελάτη (Customer Experience Management Program), με στόχο μία ενιαία, υψηλού επιπέδου παρεχόμενη Εμπειρία του Πελάτη από όλα τα δίκτυα, βασιζόμενη στους εξής άξονες:

- Την συνεπή και συστηματική μέτρηση της εμπειρίας κατά την αλληλεπίδραση του Πελάτη με την Τράπεζα.
- Την οργανωμένη συλλογή της ανατροφοδότησης (feedback) των Πελατών από όλα τα διαθέσιμα μέσα, όπως έρευνες, παράπονα, εξυπηρέτηση Πελατών, μέσα κοινωνικής δικτύωσης (social media), Δίκτυο Καταστημάτων κ.ά., την ανάλυσή της και τη μετουσίωσή της σε βελτιωτικές δράσεις.
- Την εφαρμογή εξειδικευμένων μεθοδολογιών User Experience (UX) στον ανασχεδιασμό των ψηφιακών δικτύων και των ψηφιακών διαδικασιών επαφής και εξυπηρέτησης (digital journeys).
- Την υλοποίηση δράσεων για τη διευκόλυνση και για την ανάπτυξη της πελατοκεντρικής φιλοσοφίας.

Επίσης, θεσπίστηκε η συστηματική μέτρηση και παρακολούθηση της Εμπειρίας του Πελάτη τόσο ως προς τη συνολική του σχέση με την Τράπεζα, όσο και ως προς την αλληλεπίδρασή του με διάφορα σημεία επαφής (touchpoints), με τη χρήση ισχυρών διεθνών δεικτών μέτρησης της Εμπειρίας του Πελάτη, όπως είναι ο Δείκτης Πρόθεσης Σύστασης (Net Promoter Score - NPS). Βάσει στρατηγικών προτεραιοτήτων, επιλέχθηκαν προς μέτρηση 10 συγκεκριμένες στιγμές επαφής (Moments of Truth), όπως π.χ. πρώτη σύνδεση (login) στο Web Banking, επίσκεψη σε κατάστημα, έκδοση χρεωστικής κάρτας κ.ά. Η συνεχής ροή των δεδομένων (data) αναλύεται από την ομάδα Customer Experience και σταδιακά, θα αναπτυχθεί η μέτρηση σε άλλα σημαντικά touchpoints, των οποίων η βελτίωση επιδρά καθοριστικά στους επιμέρους Επιχειρησιακούς Κρίσιμους Δείκτες Αποδοτικότητας (Business KPIs) και στο συνολικό NPS.

Το Customer Experience έχει την ευθύνη της παρακολούθησης του NPS, με στόχο να καταστεί χρήσιμος και αξιόπιστος Κρίσιμος Δείκτης Αποδοτικότητας για τη βελτιστοποίηση των στρατηγικών και των επιχειρησιακών στόχων της Τράπεζας και

για τη δημιουργία ενός Πελατοκεντρικού (Customer Oriented) Οργανισμού.

Με τον συνδυασμό του NPS με διάφορα CX insights, με συμπληρωματικούς δείκτες μέτρησης εμπειρίας και με έρευνες ικανοποίησης Πελατών που διενεργούνται για λογαριασμό του Customer Experience, καταγράφεται η δυναμική σύνδεση της σχέσης του Πελάτη με την Τράπεζα, αλλά και με το ανταγωνιστικό περιβάλλον και αναδεικνύονται οι συγκεκριμένες ενέργειες που απαιτούνται για τη βελτιστοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών και την ανάπτυξη σχέσης πιστότητας (loyalty) με τους Πελάτες.

Ειδικότερα, για τα ψηφιακά δίκτυα, σε συστηματική βάση διενεργήθηκαν δοκιμές χρησιμότητας (usability tests) με την ενεργή συμμετοχή Πελατών, οι οποίες διασφαλίζουν την ευχρηστία των ανασχεδιασμένων δικτύων καλύπτοντας άμεσα και αποτελεσματικά τις ανάγκες τους.

Στις 6 Μαρτίου 2019, πραγματοποιήθηκε η πρώτη Voice of the Customer Day (VoC Day) με τη συμμετοχή του Διευθύνοντος Συμβούλου καθώς και της Γενικής Διεύθυνσης και των Ανώτερων Διευθυντών της Τράπεζας. Η VoC Day αποτελεί το βασικό φόρουμ ανάπτυξης στρατηγικής Customer Experience και σε αυτό παρουσιάστηκαν, για πρώτη φορά, τα αποτελέσματα της μέτρησης της Εμπειρίας των Πελατών της Τράπεζας μέσω του NPS.

Μέσω Ευέλικτης Συνάντησης Εργασίας (Agile Workshop), έγινε εστίαση στην εμπειρία του παραπονούμενου Πελάτη με δομημένη καταγραφή της υπό τη μορφή “ταξιδιού”, με σκοπό τη βελτιστοποίησή της σε όλα τα στάδια της αλληλεπίδρασής του με την Τράπεζα. Αποτέλεσμα των προτεινόμενων βελτιωτικών δράσεων από τους συμμετέχοντες ήταν η ενοποίηση των Τμημάτων που διαχειρίζονταν τα παράπονα σε ένα Τμήμα, με στόχο τη βελτίωση της Εμπειρίας του Πελάτη και την αντίστοιχη σταδιακή αποτύπωσή της στους δείκτες μέτρησης.

Με διάρκεια δύο εβδομάδων (3-14 Ιουνίου), πραγματοποιήθηκε το δεύτερο Management Back to the Floor, με διευρυμένης κλίμακας επισκέψεις της Διοίκησης και Ανώτατων Στελεχών της Τράπεζας στα δίκτυα “πρώτης γραμμής” εξυπηρέτησης Πελατών.

Διενεργήθηκαν δύο Customer Experience Breakfasts και τηλεδιασκέψεις με τις αρμόδιες Μονάδες για την αποτελεσματική ενημέρωση και προετοιμασία των συμμετεχόντων και των δικτύων υποδοχής.

Επίσης, 310 Στελέχη της Διοίκησης επισκέφθηκαν περισσότερα από 86 Καταστήματα του Δικτύου, Επιχειρηματικά και Private Banking Κέντρα, Call Centers και Gold Personal and Business Banking Centers, αξιολογώντας τη δράση κατά 94% ως Εξαιρετική/Καλή.

Η Διοίκηση είχε την ευκαιρία να βιώσει την άμεση και αδιαμεσολάβητη εμπειρία ακούγοντας τη “φωνή” του Πελάτη στην αλληλεπίδρασή του σε πραγματικό χρόνο με όλα τα κανάλια της Τράπεζας και “μπαίνοντας στη θέση” του Πελάτη,

αλλά και του Λειτουργού, με σκοπό την ανάδειξη βέλτιστων πρακτικών, αλλά και ευκαιριών βελτίωσης.

Τα Στελέχη “είδαν, άκουσαν, παρατήρησαν”, αξιολόγησαν τους εαυτούς τους και δεσμεύτηκαν να θέσουν τον Πελάτη στο επίκεντρο των δραστηριοτήτων τους για τη βελτιστοποίηση της εμπειρίας του. Η ανατροφοδότηση (feedback) και οι βελτιωτικές ενέργειες που προκύπτουν αποτελούν μέρος της “φωνής” του Πελάτη και συζητούνται διεξοδικά στα επόμενα VoC Days.

Στον χώρο της πιστότητας (loyalty), το Πρόγραμμα Bonus, 14 χρόνια μετά από τη δημιουργία του, συνεχίζει να αποτελεί σημείο αναφοράς μεταξύ των προγραμμάτων επιβράβευσης και πιστότητας στην ευρύτερη, όχι μόνο τραπεζική, ελληνική αγορά. Με περισσότερους από 1,4 εκατομμύρια Πελάτες που κατέχουν 2 εκατομμύρια προϊόντα Bonus, το Πρόγραμμα αποτελεί εξαιρετικό εργαλείο έμπρακτης ανταπόδοσης προς τους Πελάτες της Τράπεζας, ενισχύοντας τη συνέχιση της συνεργασίας μαζί τους, τη χρήση και την προώθηση ποικίλων προϊόντων, κυρίως των πιστωτικών και των χρεωστικών καρτών καθώς και των προθεσμιακών καταθέσεων.

Ο σταθερά υψηλός, κατά τα δύο τελευταία έτη, αριθμός εξαργυρώσεων, που ανέρχεται σε περίπου 2 εκατομμύρια ετησίως, καταδεικνύει την αποδοχή του Προγράμματος Bonus από τους Πελάτες και την ικανοποίησή τους από αυτό.

Το 2019 αποτέλεσε έτος ορόσημο για την περαιτέρω εξέλιξη του Προγράμματος Bonus ως μέσου πιστότητας (loyalty) για την Τράπεζα:

- Με την ενδυνάμωση τόσο σε επίπεδο επικοινωνίας, όσο και σε επίπεδο νέων δυνατοτήτων της νέας διαδραστικής εφαρμογής Bonus app, οι χρήστες της οποίας κατά το 2019 ανήλθαν σε 290.000. Το νέο Bonus app, που βαθμολογείται με 4,7 στο App Store, αποτελεί ένα ακόμη σημαντικό προϊόν του ψηφιακού μετασχηματισμού της Τράπεζας, που ενισχύει την καθημερινή θετική εμπειρία των Πελατών και επιτρέπει την επικοινωνία μαζί τους σε πραγματικό χρόνο και με εξαιρετικά χαμηλό κόστος.
- Με την αλλαγή της επικοινωνιακής στρατηγικής του Προγράμματος, προκειμένου να τεθεί στο επίκεντρο η άμεση επικοινωνία με τους Πελάτες, δόθηκε έμφαση στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (social media). Επιπλέον, δημιουργήθηκε ένα νέο Bonus κανάλι στο YouTube, στο οποίο προβάλλεται αποκλειστικά περιεχόμενο/videos σε συνεργασία με γνωστούς influencers.
- Με τη σταδιακή κατάργηση άλλων προγραμμάτων επιβράβευσης και με την ένταξη των καρτών που τα προσέφεραν στο Πρόγραμμα Bonus, με πρώτη την ένταξη των καρτών Diners, που πραγματοποιήθηκε φέτος, γεγονός που ενισχύει την ηγετική θέση που κατέχει η Τράπεζα όσον αφορά στα προγράμματα επιβράβευσης, αλλά και τη μείωση του συνολικού κόστους επιβράβευσης.
- Με την ένταξη νέων και αναγνωρισμένων συνεργατών στο

Πρόγραμμα Bonus, όπως Galerie de Beauté, Philipp Plein, Bodytalk, Under Armour κ.ά.

Τον Φεβρουάριο 2019, πραγματοποιήθηκε το τέταρτο “Dine Athens Restaurant Week” της Αθήνας με την υπογραφή της Alpha Bank και με τη συμμετοχή άνω των 30.000 επισκεπτών σε περισσότερα από 100 επιλεγμένα εστιατόρια της πόλης, τα οποία προσέφεραν ειδικά μενού στις τιμές των Ευρώ 15, Ευρώ 30 και Ευρώ 60 (και επιπλέον έκπτωση στους κατόχους καρτών της Τράπεζας). Το “Dine Athens Restaurant Week” έχει καταστεί πλέον θεσμός για την Αθήνα, με εξαιρετική αποδοχή τόσο από τα εστιατόρια, όσο και από το ευρύ κοινό και στοχεύει στην ενίσχυση των Επιχειρήσεων-Πελατών στον χώρο της εστίασης καθώς και στη δημιουργία θετικών εμπειριών για τους Ιδιώτες-Πελάτες.

ΚΑΤΑΘΕΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

Το 2019 αποτέλεσε μία ιδιαίτερα θετική χρονιά για τις καταθέσεις του ελληνικού τραπεζικού συστήματος. Συνολικά καταγράφηκαν εισροές ύψους Ευρώ 8,6 δισ., που αντιπροσωπεύουν τη θετικότερη μεταβολή κατά τα τελευταία έτη. Όπως και το προηγούμενο έτος, το μεγαλύτερο μέρος της αύξησης, Ευρώ 6,7 δισ., προήλθε από τις καταθέσεις Ιδιωτών, ενώ οι καταθέσεις Επιχειρήσεων ενισχύθηκαν κατά Ευρώ 1,9 δισ. Η ουσιαστική βελτίωση της εμπιστοσύνης όσον αφορά στις προοπτικές της Ελληνικής Οικονομίας, η πλήρης άρση των περιοριστικών μέτρων στο τραπεζικό σύστημα και η διαρκής βελτίωση των δεικτών οικονομικής δραστηριότητας αποδείχθηκαν βασικοί συντελεστές στη σημαντική βελτίωση της ρευστότητας των ελληνικών τραπεζών.

Επιβεβαιώνοντας τη σταθερή και ανοδική της πορεία και το 2019, η Alpha Bank πέτυχε σημαντική αύξηση των καταθετικών της υπολοίπων. Σε μία ευνοϊκή για το εγχώριο χρηματοπιστωτικό σύστημα περίοδο, η Τράπεζα κατάφερε να απορροφήσει μεγάλο ποσοστό των εισροών της αγοράς, αυξάνοντας, για μία ακόμη χρονιά, το μερίδιο καταθέσεων Πελατών της, σε σχέση με τον ανταγωνισμό.

Η σταθερή ενίσχυση της ρευστότητας της Τράπεζας αποτυπώνει την εμπιστοσύνη των καταθετών προς αυτήν. Σημεία αναφοράς αποτελούν αφενός, η διαχρονική αξιοπιστία της Alpha Bank ως απόρροια της ισχυρής κεφαλαιακής της επάρκειας και της σταθερής της παρουσίας στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα και αφετέρου, το υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης που παρέχεται μέσω του Δικτύου Καταστημάτων, αλλά και μέσω των λοιπών σημείων επαφής και επικοινωνίας των Πελατών με την Τράπεζα.

Η Alpha Bank διαθέτει στους Πελάτες της μία πλήρη σειρά επιλογών σε καταθετικά προϊόντα, ικανά να καλύψουν το σύνολο των αναγκών τους. Κατά το 2019, ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στη σειρά προθεσμιακών καταθέσεων “Alpha Προθεσμιακή με Bonus” και στον καινοτόμο αποταμιευτικό λογαριασμό “Alpha Έξυπνη Αποταμίευση”, σε δύο προϊόντικές

κατηγορίες που στοχεύουν στην επιβράβευση των κατόχων τους, αλλά και στη διευκόλυνσή τους, δεδομένου ότι διατίθενται και μέσω της υπηρεσίας myAlpha Web. Σημαντική επιτυχία παρουσίασαν οι σύνθετες προθεσμιακές καταθέσεις “Extra Profit” καθώς και τα προϊόντα “Alpha Plus” που συνδυάζουν την προθεσμιακή κατάθεση με την επένδυση σε αμοιβαία κεφάλαια. Στον τομέα του εκσυγχρονισμού των παρεχόμενων υπηρεσιών, αλλά και της βελτίωσης της Εμπειρίας του Πελάτη, η Τράπεζα διαθέτει τους καταθετικούς λογαριασμούς “Alpha Προνομιακός” και “Alpha Μισθοδοσία” μέσω της νέας υπηρεσίας έναρξης τραπεζικής συνεργασίας “Retail Onboarding”, η οποία λειτουργεί με ψηφιακά μέσα και χαρακτηρίζεται για την ταχύτητα και την ευκολία εξυπηρέτησης του Πελάτη.

Η πολιτική σύγκλισης των επιτοκίων καταθέσεων με αυτά των υπολοίπων χωρών της ζώνης του Ευρώ συνεχίστηκε και το 2019, αποτυπώνοντας την ουσιαστική βελτίωση του οικονομικού κλίματος, αλλά και τη μείωση του κινδύνου της χώρας.

ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

Η Alpha Bank, σε συνεργασία με την AlphaLife A.A.E.Z. και την ΑΧΑ Ασφαλιστική Α.Ε., προσφέρει ολοκληρωμένα ασφαλιστικά προγράμματα, ικανά να καλύψουν το σύνολο των αναγκών των Πελατών της. Η ευρύτητα των παρεχόμενων επιλογών ανταποκρίνεται στις σύγχρονες συνθήκες της αγοράς και επικεντρώνεται σε τομείς ασφάλισης, όπως η υγεία, η σύνταξη/ αποταμίευση, η περιουσία και οι ανάγκες των επιχειρήσεων. Το 2019, η Alpha Bank, σε συνεργασία με την ΑΧΑ Ασφαλιστική, προχώρησε στη διάθεση ενός νέου προγράμματος για την κάλυψη των κινδύνων των Μικρών και των Μεσαίων Επιχειρήσεων, το “Business4All”. Το Πρόγραμμα διατίθεται σε συνέχεια των προγραμμάτων “Αστική Ευθύνη” και “Προσωπικό Ατύχημα”, των οποίων η απήχηση ήταν ιδιαίτερα σημαντική, και παρέχει ολοκληρωμένη ασφαλιστική προστασία στην περιουσία της επιχείρησης (κτίριο, εμπορεύματα και εξοπλισμό), με ευελιξία επιλογής προαιρετικών καλύψεων, όπως απώλεια κερδών ή ενοικίων, ασφάλιση χρημάτων, γενική και εργοδοτική αστική ευθύνη καθώς και προσωπικό ατύχημα για εργαζομένους.

Επιπλέον, για πρώτη φορά, μέσω της σειράς “Alpha Αγροτική Επιχειρηματικότητα”, δίνεται η δυνατότητα παροχής εξατομικευμένων προγραμμάτων αγροτικών ασφαλίσων, με σκοπό την ολοκληρωμένη κάλυψη των σύγχρονων αναγκών των αγροτών και των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον αγροδιατροφικό τομέα.

ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΜΙΚΡΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Το 2019, η Alpha Bank, με γνώμονα την ενίσχυση και

τη βελτίωση της ανταγωνιστικής θέσης των Μικρών Επιχειρήσεων στην εσωτερική και στην εξωτερική αγορά, ανέπτυξε πρωτοβουλίες για την κάλυψη των καθημερινών τους αναγκών, για τη στήριξη των αναπτυξιακών τους σχεδίων, για την τόνωση της επενδυτικής τους δραστηριότητας και για τον εκσυγχρονισμό των εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού τους. Το συνολικό υπόλοιπο των χορηγήσεων προς τις Μικρές Επιχειρήσεις (με πιστωτικό όριο έως Ευρώ 1 εκατ.) στο τέλος του 2019 ανήλθε σε Ευρώ 5 δισ.

Το 2019, στον τομέα των Μικρών Επιχειρήσεων η Τράπεζα έδωσε ιδιαίτερη έμφαση:

- Στη νέα συμφωνία συνεργασίας με την Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα (πρώην Ε.Τ.Ε.ΑΝ.) για τη συμμετοχή της στη Δράση “ΤΕΠΙΧ II Επιχειρηματική Χρηματοδότηση” με τη συνεπένδυση κεφαλαίων.
- Στην προώθηση των αναπτυξιακών χρηματοδοτικών προγραμμάτων COSME-LGF και INNOVFIN SME Guarantee Facility (HORIZON 2020) με την εγγύηση του Ευρωπαϊκού Ταμείου Επενδύσεων.
- Στην ανάπτυξη των εργασιών των Μικρών Επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται σε τουριστικές περιοχές της Ελλάδας, με τη σειρά προϊόντων και υπηρεσιών “Alpha Τουριστική Επιχειρηματικότητα”, για την κάλυψη του συνόλου των καθημερινών και επενδυτικών τους αναγκών και για την επιβράβευση της συνεργασίας τους με την Τράπεζα.
- Σε νέα αναπτυξιακά χρηματοδοτικά προγράμματα για τη στήριξη και την ανάπτυξη των πολύ μικρών επιχειρήσεων, σε συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων.
- Στην ανάπτυξη του πρωτογενούς τομέα, μέσω της σειράς “Alpha Αγροτική Επιχειρηματικότητα”, που ανταποκρίνεται πλήρως στις προκλήσεις και στις ευκαιρίες που παρουσιάζει ο εν λόγω τομέας.
- Στην πραγματοποίηση ημερίδων σε όλη την Ελλάδα, με στόχο την ενίσχυση των σχέσεων συνεργασίας με τους Πελάτες της περιφέρειας.

ALPHA BANK GOLD BUSINESS BANKING

Το 2019, η Alpha Bank, παραμένοντας πιστή στη δέσμευσή της για την παροχή ολοκληρωμένων λύσεων προστιθέμενης αξίας στην αγορά των Μικρών Επιχειρήσεων, προχώρησε στη μετεξέλιξη της υπηρεσίας “Alpha Bank Gold Business Banking”, επενδύοντας στην αναβάθμιση των σημείων παρουσίας και δίνοντας έμφαση στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των τοπικών αγορών, υιοθετώντας με αυτόν τον τρόπο ένα διαφοροποιημένο μοντέλο κάλυψης των αναγκών των Πελατών Gold Business.

Κατά το 2019, καταγράφηκε σημαντική αύξηση των μελών της Υπηρεσίας, ως αποτέλεσμα της διαρκούς ενίσχυσης των σχέσεων συνεργασίας με το πλέον δυναμικό τμήμα των Μικρών Επιχειρήσεων. Συγκεκριμένα, καταγράφηκε διπλασιασμός των μελών της σε σύγκριση με τον αρχικό

αριθμό κατά το έτος εισαγωγής της στην αγορά.

Με στόχο τη διαρκή ενημέρωση των Πελατών Gold Business για επίκαιρα ζητήματα του επιχειρηματικού περιβάλλοντος και τη συμβολή στην αντιμετώπιση των ιδιαίτερων προκλήσεων που παρουσιάζονται σε αυτό, η Τράπεζα συνέχισε το 2019 τη διεξαγωγή σειράς Ενημερωτικών Ημερίδων σε πόλεις της ελληνικής επικράτειας.

Ως αποτέλεσμα της επένδυσης τόσο στην ποιοτική αναβάθμιση των εξειδικευμένων Στελεχών της, όσο και στην αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών, η υπηρεσία “Alpha Bank Gold Business Banking” έλαβε διάκριση στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών, στην κατηγορία “Καλύτερος Συνδυασμός Διαύλων Εξυπηρέτησης Πελάτη – Best Omni-Channel Customer Experience”.

Η υπηρεσία “Alpha Bank Gold Business Banking” αναγνωρίστηκε ως ένα επιτυχημένο οικοσύστημα πολλαπλών δικτύων/διαύλων επικοινωνίας (φυσικών και ψηφιακών), που έχει στόχο τη διακεκριμένη εξυπηρέτηση των Επιχειρήσεων Gold Business σε κάθε επαφή τους με την Alpha Bank κάθε στιγμή, από οποιοδήποτε δίκτυο επικοινωνίας και από οποιαδήποτε συσκευή, συμβάλλοντας έτσι στην παροχή ενιαίας και αδιάλειπτης (“seamless”) εμπειρίας στους Πελάτες.

ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΠΡΟΣ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Η Alpha Bank στηρίζει έμπρακτα την ελληνική επιχειρηματικότητα, παρέχοντας ρευστότητα στις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητάς τους στην ελληνική και στη διεθνή αγορά.

Τον Μάρτιο 2019, η Τράπεζα προώθησε τα νέα προϊόντα συγχρηματοδότησης, στο πλαίσιο της Δράσης του Ταμείου Επιχειρηματικότητας II “ΤΕΠΙΧ II Επιχειρηματική Χρηματοδότηση” σε συνεργασία με την Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα (Ε.Α.Τ.). Η Δράση αφορά σε συνεπένδυση κεφαλαίων μεταξύ Ταμείου και τραπεζών, με αναλογία συμμετοχής στο κεφάλαιο εκάστης χρηματοδότησης 1:1,5, συνολικού προϋπολογισμού Ευρώ 915,75 εκατ. (ΤΕΠΙΧ II: Ευρώ 366,3 εκατ. και τράπεζες: Ευρώ 549,45 εκατ.) και με συγκεκριμένη γεωγραφική κατανομή εντός της ελληνικής επικράτειας. Στο πλαίσιο της ανωτέρω συμφωνίας, η Alpha Bank, μέχρι τη λήξη του Προγράμματος, θα χορηγήσει στις επιλέξιμες Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις δάνεια επενδυτικού σκοπού και κεφάλαια κίνησης αναπτυξιακού χαρακτήρα, συνολικού ύψους τουλάχιστον Ευρώ 250 εκατ., με προνομιακό επιτόκιο, μειωμένο κατά 40% λόγω της άτοκης συμμετοχής του ΤΕΠΙΧ II στο κεφάλαιο εκάστης χρηματοδότησης. Έως τις 31.12.2019, εγκρίθηκαν αιτήσεις χρηματοδότησης ύψους Ευρώ 49,64 εκατ., ενώ το συνολικό ποσό των εκταμιεύσεων ανήλθε σε Ευρώ 43,32 εκατ.

Εντός του 2019, ολοκληρώθηκε η διάθεση του “ΤΕΠΙΧ I - Επιχειρηματική Επανεκκίνηση-Ενδιάμεσο”, που αφορούσε

σε συνεπένδυση κεφαλαίων του Ταμείου και των τραπεζών σε αναλογία 1:1. Έως τις 28.2.2019, εγκρίθηκαν αιτήσεις χρηματοδότησης συνολικού ύψους Ευρώ 79,12 εκατ., ενώ το συνολικό ποσό των εκταμιεύσεων ανήλθε σε Ευρώ 57,78 εκατ. Στο πλαίσιο της συνεχούς και αδιάλειπτης συνεργασίας της Τράπεζας με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων, συμφωνήθηκε η παράταση μέχρι τον Μάιο του 2020 της διάθεσης του εγγυοδοτικού προγράμματος INNOVFİN (HORIZON 2020) σε καινοτόμες Μικρομεσαίες και μικρού μεγέθους Μεσαίες Κεφαλαιοποίησης Επιχειρήσεις (Small Mid-Caps), για τη διευκόλυνση της πρόσβασής τους σε ρευστότητα ύψους Ευρώ 100 εκατ., με ευνοϊκούς όρους χρηματοδότησης και με μειωμένες εξασφαλίσεις, λόγω της παρεχόμενης εγγύησης του Ευρωπαϊκού Ταμείου Επενδύσεων. Έως τις 31.12.2019, εγκρίθηκαν αιτήσεις χρηματοδότησης συνολικού ύψους Ευρώ 91,87 εκατ., ενώ το συνολικό ποσό των εκταμιεύσεων ανήλθε σε Ευρώ 79,78 εκατ.

Επιπρόσθετα, συνεχίστηκε απρόσκοπτα κατά το 2019 η διάθεση προς τις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις του εγγυοδοτικού προγράμματος COSME-LGF, μέσω του οποίου θα διατεθούν συνολικά Ευρώ 500 εκατ. από την Τράπεζα με την εγγύηση του Ευρωπαϊκού Ταμείου Επενδύσεων, με αποτέλεσμα την παροχή αυξημένης ρευστότητας προς τις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις, με μειωμένες απαιτήσεις σε εξασφαλίσεις και ευνοϊκή τιμολόγηση. Έως τις 31.12.2019, εγκρίθηκαν αιτήσεις συνολικού ύψους Ευρώ 475,32 εκατ., ενώ το συνολικό ποσό των εκταμιεύσεων ανήλθε σε Ευρώ 416,86 εκατ.

Στα τέλη του έτους 2019, εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων η αίτηση συμμετοχής της Alpha Bank στο πρόγραμμα EaSI του Ευρωπαϊκού Ταμείου Επενδύσεων, για τη χορήγηση μικροπιστώσεων έως Ευρώ 25.000 σε Πολύ Μικρές Επιχειρήσεις, οι οποίες απασχολούν λιγότερους από 10 εργαζομένους και έχουν κύκλο εργασιών μικρότερο από Ευρώ 2 εκατ. στο στάδιο της ίδρυσης ή στο στάδιο της ανάπτυξής τους.

Το 2019, η Τράπεζα στήριξε κάθε βιώσιμη επιχειρηματική πρωτοβουλία και στάθηκε αρωγός των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων στις αιτήσεις υπαγωγής σε Δράσεις του ΕΣΠΑ 2014-2020 και στα Καθεστώτα του Αναπτυξιακού Νόμου 4399/2016. Επιπρόσθετα, συμμετείχε στην υλοποίηση των συγκεκριμένων επενδυτικών τους σχεδίων, διαθέτοντας, με ιδιαίτερα ευνοϊκούς και ευέλικτους όρους, εξειδικευμένα χρηματοδοτικά προϊόντα, ήτοι:

- Μακροπρόθεσμα δάνεια επενδυτικού σκοπού,
 - Βραχυπρόθεσμη χρηματοδότηση έναντι εκκώρσης της επιχορήγησης,
 - Εγγυητικές επιστολές για λήψη προκαταβολής επιχορήγησης.
- Μέσω όλων των ανωτέρω προγραμμάτων, η Alpha Bank παρέχει χρηματοδότηση προς τις επιλέξιμες Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις και συμβάλλει στην υλοποίηση των επενδυτικών και των αναπτυξιακών τους σχεδίων και στην κάλυψη των

αναγκών τους σε κεφάλαια κίνησης και σε πιστωτικά όρια, με προνομιακούς όρους τιμολόγησης. Στόχος της Τράπεζας είναι η ενίσχυση της ποιοτικής επιχειρηματικότητας, της ανταγωνιστικότητας και της εξωστρέφειας των επιχειρήσεων, με έμφαση στην καινοτομία και στην αύξηση της εγχώριας προστιθέμενης αξίας.

ALPHA ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

Η Τράπεζα, για τέταρτο συνεχόμενο έτος, με σαφή προσανατολισμό στην ενίσχυση του τουριστικού τομέα, προχώρησε στην επαναδιάθεση του Προγράμματος “Alpha Τουριστική Επιχειρηματικότητα”, επιδιώκοντας να ενισχύσει τις Μικρές Επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον τομέα του τουρισμού. Το Πρόγραμμα εμπλουτίστηκε με νέα προϊόντα και υπηρεσίες για να ανταποκρίνεται πλήρως στις ιδιαίτερα αυξημένες ανάγκες των τουριστικών επιχειρήσεων τόσο για την προετοιμασία, όσο και κατά τη διάρκεια της τουριστικής περιόδου. Στόχος της Τράπεζας είναι η ενίσχυση της ποιοτικής επιχειρηματικότητας των τουριστικών επιχειρήσεων προκειμένου να αναβαθμίσουν τα προσφερόμενα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους, ώστε να βελτιωθεί η θέση τους στην εσωτερική και στη διεθνή τουριστική αγορά.

ALPHA ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

Κατά τη διάρκεια του έτους 2019, η Τράπεζα συνέχισε να στηρίζει δυναμικά την ανάπτυξη του πρωτογενούς τομέα, εμπλουτίζοντας τη σειρά “Alpha Αγροτική Επιχειρηματικότητα”, ενώ ανταποκρίθηκε πλήρως στις προκλήσεις και στις ευκαιρίες, υποστηρίζοντας ενεργά την επιχειρηματικότητα σε όλο το εύρος της αγροδιατροφικής αλυσίδας.

Για πέμπτο συνεχόμενο έτος, τα “Ευέλικτα Προγράμματα Συμβολαιακής Επιχειρηματικότητας” λειτουργούν με επιτυχία και αποτελούν το πιο ολοκληρωμένο τραπεζικό πρόγραμμα 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 εξορθολογισμό 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 Συμβολαιακής Επιχειρηματικότητας”, ο αγρότης/παραγωγός καλύπτει το υψηλό κόστος παραγωγής, όταν πραγματικά το χρειάζεται, μπορεί να διαπραγματευτεί 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 πλευρά του ο αγοραστής αποκτά τη ρευστότητα που χρειάζεται για την αγορά της απαιτούμενης αγροτικής παραγωγής και για την έγκαιρη εξόφληση των αγροτών, δημιουργώντας υγιείς σχέσεις συνεργασίας με τους παραγωγούς.

Παράλληλα, ο αγρότης/παραγωγός δύναται να επεκταθεί σε νέες αγορές, μέσω της προσέλκυσης νέων παραγωγών στο εν λόγω σχήμα.

Σαφή απόδειξη της επιτυχημένης λειτουργίας των ανωτέρω προγραμμάτων αποτελεί η αύξηση του αριθμού των συνεργαζόμενων επιχειρήσεων, αγροτών και 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 ακόμη χρηματοδοτικό μέσο που ενίσχυσε τη ρευστότητα σε σημαντικό αριθμό αγροτών κατά την καλλιεργητική περίοδο του 2019, δίδοντας 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 και Δημοσίου) και έκδοσης εργοσήμου για τους εργάτες γης.
- Εξόφληση οφειλών σε πιστοποιημένους φορείς για την υποβολή της Ενιαίας Αίτησης Ενίσχυσης.
- Ανάληψη μετρητών (έως ορισμένο ποσό).

Κατά τη διάρκεια του έτους 2019, η Alpha Bank σε συνεργασία με επιχειρήσεις που εμπίπτουν στην αρμοδιότητα του Wholesale Banking, κορυφαίες στον κλάδο εμπορίας γεωργικών μηχανημάτων, προσέφερε, για την καλύτερη εξυπηρέτηση των επενδυτικών αναγκών των αγροτών, εξειδικευμένες χρηματοδοτικές λύσεις που καλύπτουν ανάγκες παγίων, όπως γεωργικοί ελκυστήρες (τρακτέρ), αγροτικά οχήματα, συλλεκτικές μηχανές, αγροτικά παρελκόμενα κ.λπ.

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 της εποχικότητας των χρηματοροών τους βάσει της καλλιεργητικής περιόδου. Με τα ανωτέρω προγράμματα η Τράπεζα προσφέρει στήριξη στους αγρότες για την ανανέωση του αγροτικού εξοπλισμού τους για τον εκσυγχρονισμό των γεωργικών και των κτηνοτροφικών εκμεταλλεύσεών τους, καθώς και για την υιοθέτηση βέλτιστων καλλιεργητικών πρακτικών και υποδομών.

Στο πλαίσιο της σειράς “Alpha Αγροτική Επιχειρηματικότητα”, η Τράπεζα, πέραν της χρηματοδοτικής στήριξης, υποστηρίζει πολυδιάστατα τους αγρότες και τις αγροτικές επιχειρήσεις, προσφέροντας:

- Τον 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 2019.
 - Πλήρη σειρά εξειδικευμένων προγραμμάτων Αγροτικών Ασφαλίσεων (ασφάλιση φυτικής παραγωγής, αγροτικών οχημάτων, θερμοκηπίου κ.λπ.) για τη διαχείριση μεγάλου αριθμού κινδύνων που σχετίζονται με την αγροτική εκμετάλλευση, διασφαλίζοντας τη βιωσιμότητα και την ανάπτυξή της.
 - Το πρόγραμμα “myAlpha POS” στις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις εμπορίας αγροεφοδίων, με προνομιακή τιμολόγηση στην απόκτηση του τερματικού, με χαμηλές προμήθειες στην εκκαθάριση συναλλαγών με κάρτες και με δυνατότητα χρηματοδότησης με κεφάλαιο κίνησης “myAlpha POS Credit Line”, ανάλογα με το ύψος των συναλλαγών που διενεργούνται από το τερματικό.
- Επιπρόσθετα, εντός του έτους 2019, η Τράπεζα στήριξε τους αγρότες της Βόρειας Ελλάδας των οποίων οι γεωργικές εκμεταλλεύσεις επλήγησαν από τις εξαιρετικά δυσμενείς καιρικές συνθήκες, μέσω της μετάθεσης πληρωμής της τρέχουσας δόσης επαγγελματικών δανείων στη λήξη του δανείου τους, για όσους αγρότες/κτηνοτρόφους το αιτήθηκαν. Δικαιούχοι των μέτρων διευκόλυνσης ήταν οι αγρότες που υπέστησαν μερική ή ολική καταστροφή του φυτικού ή του ζωικού τους κεφαλαίου.

ΛΟΙΠΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ

Καθ’ όλη τη διάρκεια του έτους 2019, παρά τους περιορισμούς στην κίνηση κεφαλαίων έως τις 31.8.2019, η Τράπεζα εξυπηρέτησε άμεσα και αποτελεσματικά το σύνολο των αιτημάτων διακανονισμού εργασιών εξαγωγών των Μικρών Επιχειρήσεων.

Από την έναρξη του έτους και έως τις 31.12.2019, η Τράπεζα υλοποίησε συνολικά περισσότερα από 120.000 αιτήματα εισαγωγών Μικρών Επιχειρήσεων, με συνολική αξία άνω των Ευρώ 1,2 δισ.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΩΝ ΗΜΕΡΙΔΩΝ “ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ: ΠΡΟΟΠΤΙΚΗ, ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ, ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ”

Καθ’ όλη τη διάρκεια του έτους 2019 και με στόχο την ενίσχυση της σχέσης συνεργασίας με τους Πελάτες της, η Τράπεζα πραγματοποίησε σειρά Ενημερωτικών Ημερίδων σε μεγάλες πόλεις της ελληνικής επικράτειας (Βόλος, Ζάκυνθος, Ηράκλειο, Ιωάννινα, Καλαμάτα, Λάρισα, Ξάνθη, Κομοτηνή), καθώς και σειρά στοχευμένων εξατομικευμένων συναντήσεων με

Μικρές Επιχειρήσεις-Πελάτες.

Η θεματολογία αφορούσε στις προκλήσεις και τις ευκαιρίες που αναδύονται στον χώρο των Μικρών Επιχειρήσεων, με την παρουσίαση επιτυχημένων πρακτικών που συμβάλλουν στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας. Επίσης, αναπτύχθηκαν θέματα οργάνωσης και λειτουργίας της Μικρής Επιχείρησης, πρακτικές marketing, θέματα πωλήσεων και εξυπηρέτησης πελατών, αρχές χρηματοοικονομικής διαχείρισης κ.λπ. Στις εν λόγω Ημερίδες, όπου συμμετείχαν εκπρόσωποι Μικρών Επιχειρήσεων και Ελεύθεροι Επαγγελματίες, εκδηλώθηκε μεγάλο ενδιαφέρον και υπήρξε αυξημένη συμμετοχή των Επιχειρήσεων-Πελατών.

ΛΟΙΠΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ / ΝΕΕΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ

Πρόγραμμα Επιβράβευσης Επιχειρήσεων “Αναγνωρίζουμε τη Συνέπεια και την Επιβραβεύουμε”

Η Alpha Bank, αναγνωρίζοντας τη συνέπεια που επέδειξαν οι Μικρές Επιχειρήσεις κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών ως προς το σύνολο των χρηματοδοτικών σχέσεων που τηρούν με την Τράπεζα, σχεδίασε και προσφέρει ένα ολοκληρωμένο Πρόγραμμα Επιβράβευσης με τα ακόλουθα προνόμια:

- Μείωση κατά 10% στα ασφάλιστρα της ενυπόθηκης κατοικίας ή επαγγελματικής στέγης μέσω της AXA Ασφαλιστικής, η οποία εφαρμόζεται αυτόματα από την επόμενη ανανέωση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου.
 - 10.000 Bonus πόντους στην εταιρική Bonus κάρτα, οι οποίοι θα πιστωθούν στην κάρτα κατά την επόμενη αγορά που θα πραγματοποιηθεί έως τις 31.3.2020.
 - Παροχή ρευστότητας για την κάλυψη αναγκών κεφαλαίου κίνησης και για την υλοποίηση επενδυτικών σχεδίων, με επιτόκιο μειωμένο κατά 0,50% σε ολόκληρο το εύρος των χρηματοδοτικών προγραμμάτων της Τράπεζας, συμπεριλαμβανομένων των σύγχρονων αναπτυξιακών χρηματοδοτικών εργαλείων που παρέχονται σε συνεργασία με αξιόπιστους ελληνικούς και ευρωπαϊκούς φορείς.
 - Επιδότηση κατά 10% σε κάθε νέο ασφαλιστήριο αυτοκινήτου της AXA Ασφαλιστικής, που θα συνάψουν οι νόμιμοι εκπρόσωποι της επιχείρησης μέσω οποιουδήποτε Καταστήματος της Alpha Bank.
 - Αύξηση επιτοκίου κατά 0,10% κατά την τοποθέτηση των επιχειρηματικών διαθεσίμων σε προθεσμιακή κατάθεση σε Ευρώ ή κατά την επόμενη ανανέωση της προθεσμιακής κατάθεσης σε Ευρώ που τηρούν ως επιχειρήσεις.
- Το 2019, συνέχιστηκε η προώθηση των χρηματοδοτικών προϊόντων της σειράς “Alpha Επιχειρώ” στο σύνολο των Επιχειρήσεων-Πελατών της Τράπεζας, με αποτελεσματική ανταπόκριση σε νέα αιτήματα χρηματοδοτήσεων για την κάλυψη βραχυπρόθεσμων αναγκών μέσω κεφαλαίου κίνησης ή/και επενδυτικών δαπανών για επαγγελματική στέγη και εξοπλισμό. Ιδιαίτερη αποδοχή είχε ο αλληλόχρεος λογαριασμός κεφαλαίου κίνησης “myAlpha POS Credit Line”,

που αναβαθμίζει το myAlpha POS σε ένα σύγχρονο και ευέλικτο εργαλείο άμεσης ρευστότητας προς τις επιχειρήσεις που έχουν επιλέξει την Alpha Bank για την εκκαθάριση των συναλλαγών τους.

Επίσης, συνεχίστηκαν οι ενέργειες για τη διαχείριση του χαρτοφυλακίου δανείων Μικρών Επιχειρήσεων μέσω στοχευμένων αναθέσεων προς το Δίκτυο Καταστημάτων για την παροχή ευέλικτων λύσεων, με στόχο την κάλυψη των αναγκών τους.

ΜΕΓΑΛΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Το 2019, η Τράπεζα εξακολούθησε να βρίσκεται κοντά στους Πελάτες της, με την παροχή έγκαιρης και αποτελεσματικής στήριξης των αναγκών τους, βάσει των προβλεπόμενων πιστωτικών κριτηρίων. Στο πλαίσιο των συνθηκών βελτιωμένης ρευστότητας, πρώτη της προτεραιότητα ήταν η υποστήριξη των σχεδιαζόμενων επενδύσεων των επιχειρήσεων μέσω της κατάλληλης χρηματοδοτικής πρότασης. Επίσης, η Τράπεζα συνέχισε την πολιτική αναχρηματοδοτήσεων του δανειακού της χαρτοφυλακίου, όπου κρίθηκε απαραίτητο, προκειμένου να συμβάλει αποτελεσματικά στην ομαλή αποπληρωμή των υποχρεώσεων των Πελατών της.

Το συνολικό υπόλοιπο των χορηγήσεων της Τράπεζας προς τις Μεγάλες Επιχειρήσεις διαμορφώθηκε στο τέλος του 2019 σε Ευρώ 4,7 δισ. περίπου, ενώ το αντίστοιχο υπόλοιπο από εγγυητικές επιστολές και από ενέγγυες πιστώσεις διαμορφώθηκε σε Ευρώ 1,7 δισ. περίπου. Το μερίδιο αγοράς της Τράπεζας διαμορφώθηκε σε ελαφρώς αυξημένα επίπεδα, ενδεικτικό γεγονός 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 καλυφθεί το κόστος χρήματος, να απορροφηθεί η αύξηση των προβλέψεων για επισφάλειες και τελικά, να διατηρηθεί η ικανοποιητική αποδοτικότητα και η ποιότητα του χαρτοφυλακίου. Η εξισορρόπηση των εσόδων μεταξύ των προμηθειών που εισπράττονται από διαμεσολαβητικές εργασίες της Τράπεζας και των καθαρών τόκων που προκύπτουν από τη διαχείριση του ενεργητικού και του παθητικού της, αποτελεί 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 και με σαφείς προοπτικές ανάπτυξης.
- Η εξατομικευμένη εξυπηρέτηση πολυεθνικών ομίλων

Επιχειρήσεων-Πελατών, κατηγορία όπου διαφαίνονται αξιόλογες προοπτικές ανάπτυξης εργασιών.

• Η στήριξη των Πελατών, προκειμένου να αντιμετωπίσουν τις επιπτώσεις από το έκτακτο γεγονός της πανδημίας του Covid-19. Στο πλαίσιο των μέτρων στήριξης που ανακοινώνει η Πολιτεία, η Τράπεζα προβαίνει αφενός, σε χρηματοδοτική ενίσχυση των Πελατών της, μέσω νέων εκταμιεύσεων βραχυπρόθεσμου και μακροπρόθεσμου χαρακτήρα και αφετέρου, σε διευκόλυνση της εξυπηρέτησης των άμεσων δανειακών υποχρεώσεών τους, με επιμήκυνση των εκάστοτε προγραμμάτων αποπληρωμής.

ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΝΗΣΙΩΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Το 2019 ήταν ένα σημαντικό έτος για τη Διεύθυνση Χρηματοδοτήσεων Τουριστικών και Νησιωτικών Επιχειρήσεων, καθώς μέσω αυτής εδραιώθηκε η θέση της Τράπεζας στην ελληνική τουριστική οικονομία, με την περαιτέρω κάλυψη των αναγκών του κλάδου μέσω πολλαπλών επισκέψεων και συναντήσεων με τις υπό διαχείριση Μεσαίες και Μεγάλες Επιχειρήσεις - Πελάτες του τουριστικού κλάδου, ανεξαρτήτως περιοχής δραστηριότητας, και με Επιχειρήσεις-Πελάτες με έδρα στη νησιωτική Ελλάδα, ανεξαρτήτως κλάδου δραστηριότητας.

Κατά το έτος αυτό, αποδείχθηκε ότι η έναρξη λειτουργίας της Διεύθυνσης ήταν πολύ σημαντική και χρήσιμη, καθώς για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά πραγματοποιήθηκε αύξηση των υπό διαχείριση εταιρειών, αλλά και αύξηση των πιστωτικών υπολοίπων, στο πλαίσιο της στοχευμένης κάλυψης των εξειδικευμένων τραπεζικών αναγκών του συγκεκριμένου πελατολογίου, δεδομένου ότι ο τουρισμός αποκτά αυξανόμενη σημασία για την Ελληνική Οικονομία, ενώ επιπλέον, έχει και σημαίνουσα επίδραση στην τοπική και ιδίως, στη νησιωτική οικονομία.

Στις 31.12.2019, η Διεύθυνση Χρηματοδοτήσεων Τουριστικών και Νησιωτικών Επιχειρήσεων είχε υπό την ευθύνη της πιστωτικά υπόλοιπα συνολικού ύψους Ευρώ 1,55 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.

ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΝΑΥΤΙΛΙΑΣ

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

Η Τράπεζα παραμένει ένας από τους βασικούς χρηματοδότες της ελληνικής ναυτιλίας. Στο πλαίσιο αυτό, το 2019 υλοποιήθηκαν νέες χρηματοδοτήσεις με συντηρητικά κριτήρια σε υφιστάμενους και σε νέους Πελάτες. Συνολικά, το ναυτιλιακό χαρτοφυλάκιο ανήλθε στις 31.12.2019, σε Ευρώ 2,2 δισ. περίπου, εκ των οποίων ποσοστό 95% αφορούσε στην ποντοπόρο ναυτιλία (περίπου 50% πλοία ξηρού φορτίου, 35% δεξαμενόπλοια, 15% πλοία μεταφοράς εμπορευματοκιβωτίων και LNG) και 5% στην ακτοπλοΐα.

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

ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΗ ΜΙΣΘΩΣΗ

Τα συνολικά έσοδα τόκων της χρήσης 2019 της Εταιρείας του Ομίλου Alpha Leasing ανήλθαν σε Ευρώ 15,5 εκατ., μειωμένα κατά 7,1% σε σχέση με το 2018, κυρίως λόγω της επιλεκτικής απομόχλευσης του Ισολογισμού καθώς επίσης και των ρυθμίσεων υφιστάμενων χρηματοδοτικών μισθώσεων. Παρά ταύτα, η νέα παραγωγή ανήλθε σε Ευρώ 52,9 εκατ. έναντι Ευρώ 80,6 εκατ. κατά την προηγούμενη χρήση. Το προ απομειώσεων χαρτοφυλάκιο απαιτήσεων από χρηματοδοτικές μισθώσεις διαμορφώθηκε σε Ευρώ 552,5 εκατ. έναντι Ευρώ 651,1 εκατ. στο τέλος του 2018.

Η διατήρηση ισχυρού δείκτη κάλυψης των καθυστερήσεων είχε ως συνέπεια τον σχηματισμό πρόσθετων προβλέψεων για την απομείωση επισφαλών απαιτήσεων ύψους Ευρώ 14,6 εκατ. Ως εκ τούτου, ενισχύθηκε περαιτέρω το απόθεμα των προβλέψεων, το οποίο διαμορφώθηκε σε Ευρώ 186,5 εκατ. στο τέλος του 2019 και αποτέλεσε το 34% του χαρτοφυλακίου έναντι του 27% το 2018. 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 αντεπεξέλθει αποτελεσματικά στην κρίση. Η ισχυρή κεφαλαιακή της βάση την κατατάσσει στην πρώτη θέση στον τομέα των χρηματοδοτικών μισθώσεων.

Στο περιβάλλον αυτό η Εταιρεία συνέχισε και το 2019 την προσπάθεια ενεργής διαχείρισης του χαρτοφυλακίου χρηματοδοτικών μισθώσεων και εστίασε στην άμεση αντιμετώπιση των οικονομικών δυσχερειών των Πελατών, μέσω αναδιαρθρώσεων και ρυθμίσεων οφειλών με ταυτόχρονη λήψη επιπλέον εξασφαλίσεων, ούτως ώστε να διασφαλίζονται τα συμφέροντα των Μετόχων και η οικονομική βιωσιμότητα των Πελατών της. Επιπλέον, έγιναν οργανωτικές, διαδικαστικές και κανονιστικές αλλαγές καθώς επίσης και προωθητικές ενέργειες παρά τη βούληση για επιλεκτικές νέες εργασίες.

Η Alpha Leasing, με οδηγό την αποκτηθείσα εμπειρία των προηγούμενων ετών και την παράλληλη εφαρμογή συνετής τιμολογιακής πολιτικής, στηρίζει τους Πελάτες της με την παροχή χρηματοδοτήσεων σε τομείς που έχουν προοπτική σημαντικής ανάπτυξης κατά τα επόμενα έτη και με την εξεύρεση λύσεων, σε περίπτωση δυσκολίας αποπληρωμής των υποχρεώσεών τους.

ΕΡΓΑΣΙΕΣ FACTORING

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

Το 2019, ο κύκλος εργασιών της Εταιρείας (αξία των επιχειρηματικών απαιτήσεων που αποτελούν αντικείμενο πρακτορείας) παρουσίασε αύξηση κατά 4,97% σε σχέση με το 2018 και διαμορφώθηκε σε Ευρώ 4.825.262.747,39, με αποτέλεσμα η Εταιρεία να διατηρήσει την ηγετική της θέση στην ελληνική αγορά υπηρεσιών factoring.

Κατά το 2019, το μέσο υπόλοιπο των προεξοφλήσεων παρουσίασε αύξηση κατά 3,08% σε σχέση με το 2018, ενώ το σύνολο των απαιτήσεων κατά Πελατών πριν από τις προβλέψεις για απομείωση διαμορφώθηκε σε Ευρώ 524.515.262,97 στις 31.12.2019, μειωμένο κατά 4,1% σε σχέση με τις 31.12.2018.

Η κερδοφόρος πορεία της Εταιρείας συνεχίστηκε και το 2019, με τα κέρδη προ φόρων εισοδήματος να έχουν διαμορφωθεί σε Ευρώ 13.773.551,06, μειωμένα κατά 2,1% σε σχέση με το 2018.

Οι μη εξυπηρετούμενες απαιτήσεις στις 31.12.2019, παρουσίασαν μείωση κατά 24,41% σε σχέση με τις 31.12.2018 και διαμορφώθηκαν σε Ευρώ 6.412.683,34.

Μετά από την εφαρμογή των προβλεπομένων στην “Πολιτική Διενέργειας Προβλέψεων Απομείωσης επί Απαιτήσεων κατά Πελατών” και του νέου Διεθνούς Προτύπου Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης (ΔΠΧΠ) 9 (Κανονισμός 2016/2067/22.11.2016), το ποσοστό των απομειωμένων απαιτήσεων κατά Πελατών διαμορφώθηκε σε 1,19% επί των συνολικών προεξοφλήσεων στις 31.12.2019 (Ευρώ 6.259.078,25).

Οι κύριες εξελίξεις, οι οποίες χαρακτήρισαν την πορεία της Εταιρείας το 2019, είναι οι κάτωθι:

1. Η διεύρυνση της πελατειακής βάσης και η διατήρηση της υψηλής ποιότητας του χαρτοφυλακίου.
2. Η εισαγωγή νέων παραγώγων προϊόντων των υπηρεσιών reverse factoring και forfaiting, στο πλαίσιο της εμπορικής/τροφοδοτικής αλυσίδας των επιχειρήσεων (Supply Chain Finance).
3. Η ανάπτυξη συνεργειών με την Τράπεζα καθώς και η

ισχυροποίηση της συνεργασίας με τα Επιχειρηματικά Κέντρα και με τη Διεύθυνση Corporate Banking της Τράπεζας.

4. Η διερεύνηση τόσο της αγοράς, όσο και του νομικού και θεσμικού πλαισίου, με στόχο την ανάπτυξη των υπηρεσιών του διεθνούς factoring απευθείας σε ξένες αγορές.

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

Η Εταιρεία έχει θεμελιώσει ένα πλαίσιο διεξοδικής και συνετής διαχείρισης των κάθε είδους κινδύνων που αντιμετωπίζει αξιοποιώντας τις βέλτιστες εποπτικές πρακτικές, το οποίο, με βάση την κοινή ευρωπαϊκή νομοθεσία και το ισχύον σύστημα κοινών τραπεζικών κανόνων, αρχών και προτύπων, εξελίσσεται διαρκώς με την πάροδο του χρόνου, ώστε να εφαρμόζεται κατά τρόπο συνεκτικό και αποτελεσματικό στην καθημερινή διεξαγωγή των δραστηριοτήτων της, καθιστώντας αποτελεσματική την εταιρική διακυβέρνηση.

Η Εταιρεία έλαβε και το 2019 όλα τα απαραίτητα και κατάλληλα μέτρα για την καλύτερη και ισχυρότερη θωράκισή της έναντι των κάθε είδους χρηματοοικονομικών κινδύνων. Επιδίωξη της κατά το 2019 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, η Εταιρεία επικεντρώθηκε στην ελαχιστοποίηση της έκθεσής της στον κίνδυνο μεταβολής τιμών (επιτοκιακός κίνδυνος), στον πιστωτικό και στον 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, προς την οποία υποβάλλονται στοιχεία βάσει της ΠΔΤΕ 2651/20.1.2012, η οποία αντικατέστησε την ΠΔΤΕ 2640/18.1.2011.

Επίσης, με Πράξη του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος διαμορφώνονται και οι ελάχιστοι δείκτες (βασικών κεφαλαίων και κεφαλαιακής επάρκειας) που πρέπει να διαθέτει η Εταιρεία. Για τον υπολογισμό της κεφαλαιακής επάρκειας των εταιρειών πρακτορείας επιχειρηματικών απαιτήσεων εφαρμόζεται, από την 1η Ιανουαρίου 2010, η ΠΔΤΕ 2622/21.12.2009.

Ο δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας στις 31.12.2019 διαμορφώθηκε σε 24,97%, πολύ υψηλότερα από το ελάχιστο επίπεδο που απαιτεί η Τράπεζα της Ελλάδος (8%), όπως προβλέπεται από το εποπτικό πλαίσιο που αφορά στις εταιρείες πρακτορείας επιχειρηματικών απαιτήσεων.

Οι προσφερόμενες από την Εταιρεία υπηρεσίες είναι οι ακόλουθες:

- Εγχώριο Factoring με Αναγωγή

Απευθύνεται σε επιχειρήσεις που ενδιαφέρονται για την

παροχή δέσμης υπηρεσιών, όπως η άμεση χρηματοδότηση με προεξόφληση των τιμολογημένων απαιτήσεων, η αξιολόγηση της φερεγγυότητας των πελατών της επιχείρησης και η αποτελεσματική διαχείριση και η είσπραξη των απαιτήσεων. Στο ανωτέρω πλαίσιο, ο προμηθευτής εκχωρεί το σύνολο των απαιτήσεων του από τους πελάτες του και η ABC Factors αναλαμβάνει τη διαχείριση και την είσπραξη τους, ακολουθώντας την πιστωτική πολιτική του προμηθευτή.

Παράλληλα, ύστερα από αξιολόγηση των εκχωρημένων πελατών, παρέχεται η δυνατότητα προεξόφλησης εντός της συμφωνηθείσας εμπορικής περιόδου πίστωσης μεταξύ προμηθευτή και αγοραστή.

- Εγχώριο Factoring χωρίς Αναγωγή

Προκειμένου να εξασφαλιστεί η εύρυθμη λειτουργία της επιχείρησης, παρέχονται οι ίδιες υπηρεσίες που ισχύουν στην υπηρεσία "Εγχωρίου Factoring με Αναγωγή", όμως επιπρόσθετα, προσφέρεται και η κάλυψη του πιστωτικού κινδύνου του προμηθευτή, σε περίπτωση αφερεγγυότητας των πελατών του.

- Reverse Factoring

Το reverse factoring συνίσταται στην παροχή υπηρεσιών προεξόφλησης, με σκοπό τη διευκόλυνση του πελάτη (αγοραστή των αγαθών) όσον αφορά στις υποχρεώσεις του προς τον προμηθευτή του. Το προϊόν απευθύνεται σε αγοραστές αγαθών και υπηρεσιών με υψηλή φερεγγυότητα, που θα επιθυμούσαν να έχουν μεγαλύτερες περιόδους πίστωσης από τους προμηθευτές τους με άμεση εξόφληση των προμηθευτών από την ABC Factors.

- Προεξόφληση Τιμολογίων

Η προεξόφληση τιμολογίων απευθύνεται, υπό ειδικούς όρους και προϋποθέσεις, σε επιχειρήσεις οι οποίες έχουν οργανωμένο σύστημα είσπραξης και ελέγχου των απαιτήσεων τους και χρειάζονται μόνο να αντλήσουν ρευστότητα, μέσω της προεξόφλησης των απαιτήσεών τους.

- Λογιστική Παρακολούθηση, Διαχείριση και Είσπραξη

Η υπηρεσία απευθύνεται σε επιχειρήσεις που δεν παρουσιάζουν ανάγκη ρευστότητας, αλλά έχουν ανάγκη για διαχείριση, λογιστική παρακολούθηση και είσπραξη των απαιτήσεών τους, επιτρέποντας με αυτόν τον τρόπο στην επιχείρηση να επικεντρωθεί κυρίως στην ανάπτυξη των πωλήσεών της. Με τη σίγουρη και αξιόπιστη υποστήριξη της ABC Factors, η επιχειρηματική δραστηριότητα των εταιρειών απλοποιείται, ενώ αυτές επικεντρώνονται στους αναπτυξιακούς τους στόχους.

- Εισαγωγικό Factoring

Το εισαγωγικό factoring συνίσταται στη διευκόλυνση επιχειρήσεων που εισάγουν εμπορεύματα ή υπηρεσίες από το εξωτερικό, παρέχοντας στους προμηθευτές εξωτερικού την κάλυψη του πιστωτικού κινδύνου του εισαγωγέα, αλλά και την πλήρη διαχείριση της είσπραξης των τιμολογίων.

- Εξαγωγικό Factoring

Η ABC Factors παρέχει στις επιχειρήσεις με εξαγωγική δραστηριότητα χρηματοδότηση μέσω άμεσης προεξόφλησης των ανοικτών επί πιστώσει απαιτήσεων, αποτελεσματική διαχείριση και είσπραξη των απαιτήσεων, βοηθώντας στην τήρηση των συμφωνημένων χρόνων είσπραξης, πλήρη κάλυψη (100%) του πιστωτικού κινδύνου των αγοραστών, ευελιξία στην αντιμετώπιση τυχόν προβλημάτων που προκύπτουν από τις συναλλακτικές συνθήκες και τους νόμους κάθε χώρας, καθώς και νομική υποστήριξη στη διεκδίκηση εκκωρημένων απαιτήσεων.

• Forfaiting

Το forfaiting συνίσταται στην προεξόφληση χωρίς δικαίωμα αναγωγής συγκεκριμένων συναλλαγών μεσομακροπρόθεσμης πίστωσης, καλύπτοντας τον πιστωτικό κίνδυνο καθώς και τους κινδύνους διακύμανσης επιτοκίων και συναλλάγματος. Η προεξόφληση μπορεί να ανέλθει στο 100% της παρούσας αξίας της κάθε συναλλαγής, μετά από την αφαίρεση των εξόδων. Η υπηρεσία λειτουργεί συνδυαστικά με την ύπαρξη αποδεκτού μέσου πληρωμής για κάθε συναλλαγή, συνήθως ενέγγυας πίστωσης, εγγυημένης συναλλαγματικής ή γραμματίου σε διαταγή, ώστε να προσδιορίζονται η αποδοχή της οφειλής και ο ακριβής χρόνος πληρωμής. Το forfaiting απευθύνεται σε εξαγωγικές επιχειρήσεις, παρέχοντας ευελιξία στη διαμόρφωση της πιστωτικής πολιτικής του εξαγωγέα, χωρίς τη δέσμευση υφιστάμενων ορίων χρηματοδότησης της επιχείρησης.

Τα σχέδια και οι προοπτικές της Εταιρείας για τη χρήση του 2020 συνοψίζονται ως εξής:

1. Διατήρηση της ηγετικής της θέσης όσον αφορά στο μερίδιο αγοράς, αλλά και της υψηλής κερδοφορίας, με την εκμετάλλευση των ευκαιριών που δημιουργούνται σε εκείνους τους τομείς της Ελληνικής Οικονομίας οι οποίοι αποτελούν τους πυλώνες στήριξης, αλλά και ανάπτυξης της, με την προσδοκία αναθέρμανσης της οικονομίας το 2020.
2. Συνεχής βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους Πελάτες και στήριξή τους στα σχέδια ανάπτυξης των δραστηριοτήτων τους.
3. Έμφαση στην περαιτέρω προώθηση εξατομικευμένων υπηρεσιών "Supply Chain Finance" (reverse factoring, non-recourse factoring, forfaiting), με σκοπό την κάλυψη των πολλαπλών αναγκών των συναλλασσόμενων επιχειρήσεων.
4. Διείσδυση στους τομείς 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 σε μεταποιητικές μονάδες.
5. Εντατικοποίηση της συνεργασίας με τις Μονάδες διαχείρισης Πελατών του Wholesale Banking της Τράπεζας.
6. Διατήρηση του διαχρονικά χαμηλού ποσοστού Μη Εξυπηρετούμενων Απαιτήσεων.
7. Αξιοποίηση και βελτίωση, μέσω νέων ενοτήτων (modules),

των δυνατοτήτων που προσφέρει η μηχανογραφική εφαρμογή υπηρεσιών factoring (proxima+), καθώς και προμήθεια νέων εφαρμογών με στόχο:

- α) τη βέλτιστη εξυπηρέτηση και προσαρμογή των υπηρεσιών στις μεταβαλλόμενες ανάγκες των Πελατών,
 - β) την ψηφιοποίηση των εσωτερικών διαδικασιών καθώς και των συναλλαγών της Εταιρείας,
 - γ) τη συνεχή βελτίωση της διαχείρισης των κάθε είδους κινδύνων, με την αξιοποίηση των βέλτιστων διεθνών πρακτικών,
 - δ) την επίτευξη οικονομικών κλίμακας σε συνάρτηση με την προσπάθεια βελτίωσης των παρεχόμενων προς τους Πελάτες υπηρεσιών,
 - ε) την ανταπόκριση στις νέες/μεταβαλλόμενες απαιτήσεις του κανονιστικού και του εποπτικού περιβάλλοντος.
- Η συνεχής ανάπτυξη της ABC Factors οφείλεται στην υψηλή τεχνογνωσία του εξειδικευμένου Προσωπικού της, στην υποστήριξη της Τράπεζας, αλλά κυρίως στη δέσμευση της Εταιρείας να δημιουργεί αξία για τους Πελάτες της, με την παροχή υπηρεσιών και προϊόντων προσαρμοσμένων στις ανάγκες τους.

ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΩΝ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΙΔΙΩΤΩΝ ΚΑΙ PERSONAL BANKING

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

Με έμφαση στην παροχή σύγχρονων λύσεων ως προς τη διαχείριση περιουσίας, η υπηρεσία "Alpha Bank Gold Personal Banking" παρακολουθεί τις διεθνείς εξελίξεις και υιοθετεί τις βέλτιστες πρακτικές, αναβαθμίζοντας συνεχώς τις επενδυτικές επιλογές, τα παρεχόμενα προϊόντα και τις παρεχόμενες υπηρεσίες για τον Πελάτη. Με συνέπεια στην αξία της πελατοκεντρικής προσέγγισης, το 2019 εισήχθησαν νέα τραπεζοασφαλιστικά προγράμματα και επενδυτικά προϊόντα, με στόχο τόσο τη διατήρηση και την προστασία των υφιστάμενων κεφαλαίων, όσο και την αύξηση της περιουσίας των Πελατών και τη δημιουργία νέας.

Το 2019 ήταν μία χρονιά προσανατολισμένη στην αναβάθμιση της εμπειρίας του Πελάτη. Μέσα από μία σειρά ενήμερωτικών

δράσεων που υλοποιήθηκαν, ενισχύθηκε περαιτέρω η επικοινωνία με τους εύπορους Πελάτες της Τράπεζας τόσο αναφορικά με τις εξελίξεις στην παγκόσμια οικονομία, όσο και σε σχέση με το σύνολο των επενδυτικών επιλογών στην Alpha Bank σε ένα οικονομικό περιβάλλον ιδιαίτερα χαμηλών επιτοκίων. Στο πλαίσιο αυτό, παρουσιάστηκαν αναλυτικά όλες οι δυνατές επιλογές, εργαλεία ή και συνδυασμοί που ταιριάζουν στις ανάγκες και στους στόχους τους.

Με γνώμονα την υπόσχεση που έχει δοθεί στους Πελάτες για συνεχή ενημέρωση και επικοινωνία, συνεχίστηκαν, για ακόμη μία χρονιά, οι Ημερίδες στην Αθήνα και στη Θεσσαλονίκη, με τη συμμετοχή έμπειρων αναλυτών και διαχειριστών χαρτοφυλακίων, όπου παρουσιάστηκαν από κοντά οι εξελίξεις στις αγορές χρήματος και κεφαλαίου και τα μακροοικονομικά γεγονότα που επηρεάζουν τα επενδυτικά χαρτοφυλάκια.

Το 2019, υλοποιήθηκαν έργα αναβάθμισης των υφιστάμενων συστημάτων και εφαρμογών, με έμφαση στην ταχύτητα και στην απλοποίηση των διαδικασιών, προκειμένου να βελτιωθεί η εμπειρία των Λειτουργών και των Πελατών της Υπηρεσίας. Αναβαθμίστηκαν οι υπηρεσίες μέσω των εναλλακτικών δικτύων, βελτιώθηκε ο χρόνος απόκρισης στα αιτήματα/ συστάσεις Πελατών και απλοποιήθηκαν οι διαδικασίες αναφορικά με την πιστοποίηση και την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών στους εύπορους Πελάτες. Παράλληλα, βρίσκεται σε εξέλιξη μία σειρά έργων ανάπτυξης τεχνικών υποδομών που έχουν στόχο τη βέλτιστη εμπειρία του Πελάτη και τη μέγιστη αξία για την Τράπεζα.

Η συνεχής επαγγελματική κατάρτιση και εξειδίκευση των Στελεχών "Alpha Bank Gold Personal Banking" αποτέλεσε βασικό μέλημα κατά το 2019. Λαμβανομένων υπόψη των διαρκών εξελίξεων στις παγκόσμιες χρηματαγορές και της ταχύτατα αναπτυσσόμενης ψηφιακής τεχνολογίας, πραγματοποιήθηκε σε συνεργασία με τις αρμόδιες Διευθύνσεις μία σειρά εκπαιδευτικών προγραμμάτων για την κατάρτιση των Λειτουργών, με στόχο την αποτελεσματική διαχείριση σχέσεων με τους διακεκριμένους Πελάτες.

Ως αποτέλεσμα των ανωτέρω, το 2019 ήταν ένα ακόμη έτος σημαντικής αύξησης των μεγεθών για την υπηρεσία "Alpha Bank Gold Personal Banking", καθώς αυξήθηκαν το συνολικό χαρτοφυλάκιο των επενδυτικών προϊόντων των εύπορων Πελατών κατά 28% και το έσοδο από επενδύσεις κατά 15%, συμβάλλοντας στην αύξηση του συνόλου των καταθέσεων κατά 6,7%.

Το 2019, η υπηρεσία "Alpha Bank Gold Personal Banking" διατηρήθηκε στις πρώτες θέσεις του εγχώριου ανταγωνισμού, δίνοντας έμφαση στην πελατοκεντρική προσέγγιση και στην αναβάθμιση του επιπέδου εξυπηρέτησης, γεγονός που πιστοποιείται από σχετικές έρευνες ικανοποίησης των Πελατών που διεξάγονται κάθε χρόνο.

Στο πλαίσιο αυτό και με συνέπεια στην επίτευξη του Επιχειρησιακού Σχεδίου, οι στόχοι για το 2020 διαμορφώνονται

ως εξής:

- Ολοκληρωμένη προσέγγιση στη διαχείριση περιουσίας, βάσει των αναγκών του Πελάτη.
- Αναβάθμιση της παροχής επενδυτικών υπηρεσιών και διαχείρισης περιουσίας.
- Ανάπτυξη ψηφιακής καινοτομίας στις εφαρμογές της υπηρεσίας "Alpha Bank Gold Personal Banking".
- Περαιτέρω αναβάθμιση του επιπέδου εξυπηρέτησης σε όλα τα σημεία συναλλαγών, μέσω της απλοποίησης διαδικασιών και μέσω της χρήσης της τεχνολογίας.
- Ενίσχυση της εξωστρέφειας.
- Ανάπτυξη επενδυτικών επιλογών για τους Πελάτες.
- Συνεχής επαγγελματική κατάρτιση των Στελεχών της Υπηρεσίας.

ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ

Το 2019, το ενεργητικό των Alpha Αμοιβαίων Κεφαλαίων αυξήθηκε σημαντικά κατά 45% και διαμορφώθηκε σε Ευρώ 1.608 εκατ. στις 31.12.2019 έναντι Ευρώ 1.111 εκατ. στις 31.12.2018. Η αύξηση του ενεργητικού οφείλεται εξίσου στην αύξηση των τιμών των αξιογράφων που συντελέστηκε στην ελληνική και στη διεθνή κεφαλαιαγορά, καθώς και σε νέες εισροές κεφαλαίων από πωλήσεις αμοιβαίων κεφαλαίων. Το μερίδιο αγοράς της Alpha Asset Management Α.Ε.Δ.Α.Κ. στον τομέα της διαχείρισης των αμοιβαίων κεφαλαίων ενισχύθηκε περαιτέρω και ανήλθε σε 20,5% έναντι 18,3% το 2018, με το ενεργητικό να αυξάνεται με ταχύτερο ρυθμό σε σχέση με τον ανταγωνισμό. Στον τομέα της διαχείρισης θεσμικών χαρτοφυλακίων, τα κεφάλαια υπό διαχείριση αυξήθηκαν κατά 34% και ανήλθαν σε Ευρώ 673 εκατ. στις 31.12.2019. Το συνολικό ενεργητικό αμοιβαίων κεφαλαίων και θεσμικών χαρτοφυλακίων που διαχειρίζεται η Εταιρεία ανήλθε σε Ευρώ 2.281 εκατ. στις 31.12.2019. Τα έσοδα της Εταιρείας από αμοιβές και από προμήθειες διαχείρισης αμοιβαίων κεφαλαίων και θεσμικών χαρτοφυλακίων ανήλθαν σε Ευρώ 20,36 εκατ., παρουσιάζοντας ετήσια αύξηση 6,9%, λόγω του αυξημένου μέσου ετήσιου ενεργητικού των αμοιβαίων κεφαλαίων, το οποίο ενισχύθηκε τόσο από τη θετική πορεία των αγορών στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, όσο και από το θετικό ισοζύγιο των διαθέσεων και των εξαγορών. Τα μεικτά κέρδη της Εταιρείας αυξήθηκαν κατά 6,0% και ανήλθαν σε Ευρώ 8,65 εκατ. το 2019 έναντι Ευρώ 8,16 εκατ. το 2018. Συνεισφορά στη βελτίωση της κερδοφορίας της Εταιρείας είχαν και τα έκτακτα έσοδα ύψους Ευρώ 691 χιλ. από αμοιβές υπεραπόδοσης σε τρία Alpha Αμοιβαία Κεφάλαια.

Η Εταιρεία προχώρησε σε εξορθολογισμό των υφιστάμενων προϊόντων μέσω τροποποιήσεων υφιστάμενων κανονισμών αμοιβαίων κεφαλαίων και μέσω συγχωνεύσεων, λόγω της μερικής επικάλυψης του επενδυτικού σκοπού στα συγκεκριμένα αμοιβαία κεφάλαια και με γνώμονα την καλύτερη εξυπηρέτηση των αναγκών του επενδυτικού κοινού.

Στο πλαίσιο της ενημέρωσης και της προώθησης των Alpha Αμοιβαίων Κεφαλαίων, πραγματοποιήθηκαν σε τακτική βάση παρουσιάσεις τόσο σε Πελάτες Alpha Gold και Private Banking, όσο και στα αρμόδια Στελέχη του Δικτύου της Alpha Bank σε όλη την Ελλάδα.

Με αφορμή τα 30 χρόνια παρουσίας της Alpha Asset Management Α.Ε.Δ.Α.Κ., δόθηκε έμφαση στην έναρξη προωθητικών ενεργειών, με σκοπό την επανατοποθέτηση της Εταιρείας και των προϊόντων της στην αγορά. Οι ενέργειες περιελάμβαναν διαφημιστικές εταιρικές καταχωρίσεις στον έντυπο και στον ηλεκτρονικό Τύπο, καθώς και διαφημιστικές ραδιοφωνικές αναφορές.

Παράλληλα, για πρώτη φορά, εφαρμόστηκε μία μεθοδολογία υπολογισμού αμοιβής υπεραπόδοσης σε τρία Alpha Αμοιβαία Κεφάλαια.

Αναφορικά με τη διαχείριση θεσμικών χαρτοφυλακίων, ανανεώθηκε η συνεργασία της Εταιρείας με θεσμικούς

Πελάτες, όπως Ταμεία Επαγγελματικής Ασφάλισης και ασφαλιστικοί φορείς, με την υπογραφή συμβάσεων παροχής διαχείρισης χαρτοφυλακίων και την ανάληψη διαχείρισης νέων κεφαλαίων, όπως το χαρτοφυλάκιο ελληνικών μετοχικών επενδύσεων του ΕΦΚΑ, ύψους Ευρώ 30 εκατ.

Επίσης, εγκρίθηκε από τις Επιτροπές Κεφαλαιαγοράς του Λουξεμβούργου και της Κύπρου η διανομή των Alpha (LUX) Global Funds στην Κύπρο.

Τέλος, πραγματοποιήθηκαν οι απαιτούμενες διαδικασίες για την ενεργοποίηση της ήδη εγκεκριμένης νέας υποκατηγορίας αμοιβαίου κεφαλαίου Alpha (LUX) Global Themes FoF, με σκοπό την έναρξη της διάθεσής του στις 2.1.2020.

Η Alpha Asset Management Α.Ε.Δ.Α.Κ. διαχειρίζεται και διαθέτει συνολικά 41 Αμοιβαία Κεφάλαια, τα οποία απευθύνονται σε διαφορετικές κατηγορίες επενδυτών και επενδύουν στην Ελλάδα και στο εξωτερικό. Τα Alpha Αμοιβαία Κεφάλαια, στο σύνολό τους, κατέγραψαν αξιόλογες αποδόσεις

Αποδόσεις Alpha Αμοιβαίων Κεφαλαίων

	2019	3ετία	5ετία
ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ			
Alpha Ελληνικό Ομολογιακό Classic	34,5%	86,8%	156,0%
Alpha Ελληνικό Μικτό Classic	38,9%	64,6%	91,5%
Alpha Ελληνικών Εταιρικών Ομολόγων Classic	11,3%	21,7%	39,8%
Alpha Επιθετικής Στρατηγικής Ελληνικό Μετοχικό Classic	42,4%	48,3%	37,0%
Alpha Blue Chips Ελληνικό Μετοχικό Classic	43,9%	49,7%	31,5%
ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΥ			
Alpha Fund of Funds Cosmos Stars USA Μετοχικό Classic	28,2%	27,9%	54,5%
Alpha Global Blue Chips Μετοχικό Classic	26,7%	26,8%	46,9%
Alpha Fund of Funds Cosmos Stars Silk Route Asia Μετοχικό Classic	17,2%	24,1%	33,1%
Alpha Global Allocation Μικτό Classic	15,3%	15,0%	26,5%
Alpha Fund of Funds Cosmos Stars Europe Μετοχικό Classic	24,6%	13,9%	23,3%

Πηγή: Ένωση Θεσμικών Επενδυτών (ημερομηνία αποδόσεων στις 31.12.2019)

Σημειώνεται ότι, κατά τα τελευταία εννέα 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 Α.Ε.Δ.Α.Κ. (www.alphamutual.gr).

Το 2020 ξεκίνησε με ιδιαίτερα θετικές προοπτικές ανάπτυξης για την Ελληνική Οικονομία, γεγονός που θα αντικατοπτριζόταν και στην πορεία της εγχώριας αγοράς αμοιβαίων κεφαλαίων, όπως άλλωστε επιβεβαιώθηκε από τις εισροές κεφαλαίων κατά τους δύο πρώτους μήνες του έτους. Ωστόσο, η ταχεία εξάπλωση του νέου ιού Covid-19, ο οποίος έλαβε τελικά τη μορφή πανδημίας, μετέβαλε δραματικά τα δεδομένα και τις προοπτικές σε παγκόσμιο επίπεδο για το 2020. Το μέγεθος των επιπτώσεων στην οικονομική δραστηριότητα θα εξαρτηθεί, σε μεγάλο βαθμό, από τη διάρκεια της πανδημίας και από την έκταση των πρωτοφανών μέτρων που έχουν ληφθεί διεθνώς, με προτεραιότητα την προστασία των ανθρώπινων ζωών.

Δεδομένων αυτών των συνθηκών, οι πρωταρχικοί στόχοι της Εταιρείας είναι:

- α) Η συνεπής εκτέλεση του προϋπολογισμού, λαμβανομένης υπόψη της αναπόφευκτης αναθεώρησής του.
- β) Η προσπάθεια διατήρησης του σημερινού επιπέδου των υπό διαχείριση κεφαλαίων, μέσω παρουσίασης στους Πελάτες Alpha Gold και Private Banking των οφελών της τακτικής και μακροπρόθεσμης επένδυσης σε Alpha Αμοιβαία Κεφάλαια.
- γ) Η δημιουργία διαφημιστικών προωθητικών ενεργειών το δεύτερο εξάμηνο του έτους, με έμφαση στα πλεονεκτήματα των Alpha Αμοιβαίων Κεφαλαίων καθώς και στις υψηλές μακροπρόθεσμες αποδόσεις που απολαμβάνουν οι μεριδίουχοι μας.
- δ) Η δημιουργία ενός τραπεζοασφαλιστικού προϊόντος, σε συνεργασία με την AXA Ασφαλιστική.
- ε) Η υποβολή των απαιτούμενων δικαιολογητικών για την έγκριση από τις Επιτροπές Κεφαλαιαγοράς του Λουξεμβούργου και της Ρουμανίας σχετικά με τη διάθεση των Alpha (LUX) Global Funds στη Ρουμανία.
- στ) Η σταδιακή ενσωμάτωση κριτηρίων που σχετίζονται με το περιβάλλον, με την κοινωνία και με την εταιρική διακυβέρνηση {Environmental, Social and Governance (ESG) criteria} στην ανάλυση επενδύσεων και στη διαδικασία λήψης επενδυτικών αποφάσεων.
- ζ) Η δημιουργία νέας ιστοσελίδας με βελτιωμένο πληροφοριακό και διαδραστικό χαρακτήρα, μέσω της οποίας θα παρέχεται δυνατότητα διαδικτυακών συναλλαγών (συμμετοχές και εξαγορές) στα Alpha Αμοιβαία Κεφάλαια.
- η) Η ένταξη των Alpha Αμοιβαίων Κεφαλαίων σε διεθνείς πλατφόρμες συναλλαγών.
- θ) Η συνεργασία με την Alpha Finance για τη διάθεση των αμοιβαίων κεφαλαίων που διαχειρίζεται η Εταιρεία καθώς και για τη δυνατότητα πραγματοποίησης συναλλαγών μέσω

της πλατφόρμας ALPHATRADE.

ι) Η περαιτέρω δραστηριοποίησή της στον τομέα της διαχείρισης κεφαλαίων θεσμικών επενδυτών και αναφορικά με τον εμπλουτισμό των προσφερόμενων υπηρεσιών. Εκτιμάται ότι σε βάθος πενταετίας θα υπάρξει αύξηση της ζήτησης για επαγγελματική διαχείριση από ασφαλιστικούς φορείς, εταιρείες και επαγγελματικές κατηγορίες που θα κληθούν πλέον να παράγουν συνταξιοδοτικό εισόδημα σύμφωνα με την κεφαλαιοποιοτική λογική.

PRIVATE BANKING

Το 2019, η Alpha Bank αναδείχθηκε, για δεύτερο συνεχές έτος, “Best Private Bank in Greece”, στο πλαίσιο των ετήσιων βραβείων “Global Private Banking Awards”, που διοργανώνουν οι διεθνούς κύρους εκδόσεις “Professional Wealth Management (PWM)” και “The Banker” του ομίλου Financial Times.

Η συγκεκριμένη διάκριση αποτελεί αναγνώριση της υψηλής ποιότητας των υπηρεσιών Private Banking της Alpha Bank, οι οποίες απολαμβάνουν σταθερά της εμπιστοσύνης των Πελατών της Τράπεζας, καθώς ανταποκρίνονται πλήρως στους εξατομικευμένους στόχους και στις 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 Τράπεζα παρέχει, από το 1993, ολοκληρωμένες υπηρεσίες διαχείρισης χαρτοφυλακίου σε ιδιώτες Πελάτες με υψηλή οικονομική επιφάνεια (Private Banking). Διαθέτει Κέντρα Alpha Private Bank στην Αθήνα, στη Θεσσαλονίκη, στην Πάτρα, στο Ηράκλειο Κρήτης και στο Λονδίνο, στελεχωμένα με εξειδικευμένους και πιστοποιημένους επενδυτικούς συμβούλους. Επιπλέον, μέσω της Εταιρείας του Ομίλου στο Ηνωμένο Βασίλειο Alpha Bank London Ltd και της συνεργασίας με τη Société Générale Private Banking στο Λουξεμβούργο, έχει δημιουργηθεί μία σύγχρονη δομή ανοικτής αρχιτεκτονικής που επιτρέπει στον Πελάτη να λαμβάνει συμβουλευτικές υπηρεσίες από τον Private Banker του στην Ελλάδα για χαρτοφυλάκιο που τηρεί στο εξωτερικό. Στη διάθεση των Πελατών Private Banking τίθεται ένα ευέλικτο πλαίσιο υπηρεσιών που προσφέρονται υπό το διακριτικό τίτλο “Alpha Private Bank”. Συγκεκριμένα, παρέχονται οι εξής μορφές συνεργασίας ή συνδυασμός αυτών για την ευρύτερη δυνατή κάλυψη των επενδυτικών αναγκών:

- Διαχείριση χαρτοφυλακίου GEM, κατά την οποία η Τράπεζα αναλαμβάνει τη διαχείριση των κεφαλαίων των Πελατών.
- Παροχή Επενδυτικών Συμβουλών επί Χαρτοφυλακίου (Portfolio Advisory), κατά την οποία η Τράπεζα παρέχει συμβουλές επί της συνολικής κατανομής του χαρτοφυλακίου, τις οποίες ο Πελάτης ακολουθεί κατά βούληση.
- Παροχή Επενδυτικών Συμβουλών επί Επενδυτικής

Συναλλαγής (Transactional Advisory), κατά την οποία η Τράπεζα παρέχει συμβουλές επί συγκεκριμένων συναλλαγών και όχι επί της συνολικής κατανομής χαρτοφυλακίου, τις οποίες ο Πελάτης ακολουθεί κατά βούληση.

- Εκτέλεση Εντολών (Execution only), κατά την οποία η Τράπεζα αναλαμβάνει την εκτέλεση εντολών Πελατών που επιθυμούν να παρακολουθούν και να διαχειρίζονται οι ίδιοι το χαρτοφυλάκιό τους.

Με βάση την επιχειρηματική φιλοσοφία του Ομίλου, αλλά και σε συμμόρφωση με την Οδηγία για τις Αγορές Χρηματοπιστωτικών Μέσων (Markets in Financial Instruments Directive - MiFID), 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 οι εκτιμώμενες ταμειακές ροές και το φορολογικό πλαίσιο του τόπου κατοικίας του.

Συγκεκριμένα, το 2019 η Διεύθυνση Private Banking επικεντρώθηκε στις εξής έξι κατευθύνσεις:

1. ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

α) Εδραίωση της συνεργασίας με τη Société Générale Private Banking στο Λουξεμβούργο, με στόχο την επέκταση των δυνατοτήτων των Πελατών που τηρούν χαρτοφυλάκιο στο εξωτερικό μέσω μίας σύγχρονης δομής ανοικτής αρχιτεκτονικής, ώστε να λαμβάνουν συμβουλευτικές υπηρεσίες από τον Private Banker στην Ελλάδα.

β) Εξειδικευμένη επενδυτική υποστήριξη μέσω του Συμβούλου Χαρτοφυλακίου, ο οποίος σε συνεργασία με τον Private Banker παρουσιάζει εξατομικευμένες λύσεις διαχείρισης περιουσίας, σύμφωνα με τις συνθήκες της αγοράς χρήματος και κεφαλαίου.

γ) Εμπλουτισμός της ηλεκτρονικής πλατφόρμας InvestoR με νέες λειτουργικότητες, οι οποίες διασφαλίζουν περαιτέρω αυτοματοποίηση και ομογενοποίηση της συμβουλευτικής διαδικασίας πωλήσεων επενδυτικών προϊόντων σε πλήρη συμμόρφωση με την Οδηγία για τις Αγορές Χρηματοπιστωτικών Μέσων (Markets in Financial Instruments Directive - MiFID) II.

δ) Αναβάθμιση της εμπειρίας του Πελάτη με την πλήρη χρήση φορητών ηλεκτρονικών υπολογιστών (tablets) στην παροχή επενδυτικών υπηρεσιών για άμεση και εξατομικευμένη επικοινωνία.

ε) Περαιτέρω εδραίωση της Υπηρεσίας Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών Private Banking, η οποία λειτουργεί με διευρυμένο ωράριο και παρέχει στους Πελάτες εξειδικευμένη τραπεζική εξυπηρέτηση με ταχύτητα και ασφάλεια, χωρίς να χρειάζεται να μετακινηθούν από τον χώρο τους.

στ) Δυναμική προώθηση των Υπηρεσιών Διαχείρισης Χαρτοφυλακίου GEM.

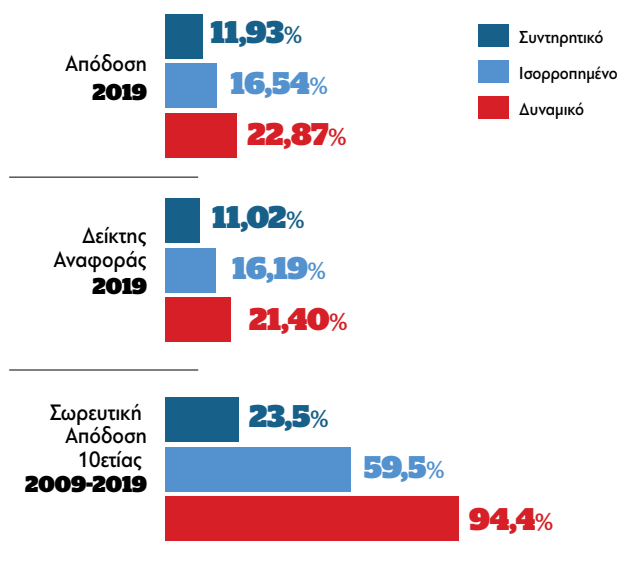
2. ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΥΠΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ

α) Τα συνολικά υπό διαχείριση κεφάλαια ανήλθαν σε Ευρώ 3,8 δισ. το 2019, παρουσιάζοντας αύξηση κατά 12%.

Τα υπό διαχείριση κεφάλαια που λαμβάνουν συμβουλευτικές υπηρεσίες (Discretionary, Portfolio Advisory, Transactional Advisory) ανέρχονται πλέον στο 89% των συνολικών υπό διαχείριση κεφαλαίων.

β) Τα υπό διαχείριση κεφάλαια στην υπηρεσία Διαχείρισης Χαρτοφυλακίου GEM ανήλθαν στο ποσό των Ευρώ 437 εκατ., παρουσιάζοντας αύξηση κατά 76%.

Το 2019, οι αποδόσεις των χαρτοφυλακίων υπό διαχείριση GEM υπερέβησαν τον Δείκτη Αναφοράς, όπως φαίνεται στον ακόλουθο πίνακα:



γ) Τα χαρτοφυλάκια που τηρούνται στην Alpha Bank London Ltd επηρεάστηκαν από τις εξελίξεις του Brexit, χωρίς, ωστόσο, να υπάρξουν εκροές, παρά μόνο μετακινήσεις κεφαλαίων στο Private Banking στην Ελλάδα ή στη Société Générale Private Banking, στο πλαίσιο της σχετικής συνεργασίας.

3. ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ

Οι καταθέσεις στην Ελλάδα υπό τον έλεγχο του Private Banking αυξήθηκαν κατά Ευρώ 105 εκατ.

4. ΕΣΟΔΑ ΑΠΟ ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ

α) Τα έσοδα της Μονάδας Private Banking αυξήθηκαν κατά 5%.

β) Ο Δείκτης Αποδοτικότητας Κεφαλαίων υπό Διαχείριση ανήλθε σε 0,83%.

5. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ

Επετεύχθη μείωση του λειτουργικού κινδύνου και κόστους με ταυτόχρονη διασφάλιση της ποιότητας, με την πλήρη

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

6. ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ

Το 2019, συνεχίστηκε η επιτυχημένη επιλογή ζωντανής επικοινωνίας, μέσω της πραγματοποίησης 12 παρουσιάσεων επενδυτικού περιεχομένου σε διάφορα αστικά κέντρα, με τη συμμετοχή κατά μέσο όρο 200 Πελατών Private Banking σε κάθε εκδήλωση.

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

Για το έτος 2020, οι στόχοι είναι οι εξής:

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

CORPORATE FINANCE

Η Διεύθυνση Corporate Finance έχει την ευθύνη για τη διαχείριση δραστηριοτήτων 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 για συναλλαγές εξαγορών και συγχωνεύσεων (Mergers and Acquisitions) του ιδιωτικού τομέα, καθώς και για έργα ιδιωτικοποιήσεων είτε προς το Ελληνικό Δημόσιο που ενεργεί ως πωλητής (Ταμείο Αξιοποίησης Ιδιωτικής Περιουσίας του Ελληνικού Δημοσίου - ΤΑΙΠΕΔ) είτε προς υποψήφιους αγοραστές.

Επιπρόσθετα, η Διεύθυνση Corporate Finance έχει την ευθύνη για τις επενδύσεις επί ακινήτων (Real Estate Investments). Η δραστηριότητα αυτή εστιάζει στη διαχείριση επενδυτικών ακινήτων της Τράπεζας που εντάχθηκαν στο χαρτοφυλάκιο της Διεύθυνσης, ως συνέπεια της άσκησης ενοικίων και εμπράγματων δικαιωμάτων που απορρέουν από δανειακές

συμβάσεις της Τράπεζας ή των Εταιρειών του Ομίλου. Ως προς τη συγκεκριμένη δραστηριότητα, στόχος είναι η εξασφάλιση και η βελτιστοποίηση της αξιοποίησης του χαρτοφυλακίου της Διεύθυνσης, μέσω Οχημάτων Ειδικού Σκοπού (Special Purpose Vehicles – SPVs), σε συνεργασία με την Εταιρεία του Ομίλου Alpha Real Estate Management and Investments S.A. (AREMI) και την Εταιρεία του Ομίλου Alpha Αστικά Ακίνητα Α.Ε. (AAA) και τις θυγατρικές της στη Νοτιοανατολική Ευρώπη, αλλά και με εξωτερικούς συνεργάτες της Διεύθυνσης.

Κατά το 2019, η Τράπεζα συνέχισε να παρέχει χρηματοοικονομικές συμβουλευτικές υπηρεσίες σε σύνθετα και μεγάλης προβολής έργα ιδιωτικοποιήσεων. Εντός του έτους ανέλαβε, για λογαριασμό του ΤΑΙΠΕΔ, τον ρόλο του ανεξάρτητου αποτιμητή της εταιρείας Ελληνικά Πετρέλαια Α.Ε. (ΕΛΠΕ), στο πλαίσιο της ιδιωτικοποίησης της συμμετοχής του ΤΑΙΠΕΔ (50,1%) στην εταιρεία. Σε εξέλιξη παραμένει το έργο της αξιοποίησης της ακίνητης περιουσίας του Δημοσίου καθώς και το έργο της αξιοποίησης του αυτοκινητοδρόμου “Εγνατία Οδός”, μέσω σύμβασης παραχώρησης, για το οποίο η Τράπεζα έχει αναλάβει την παροχή υπηρεσιών αποκλειστικού χρηματοοικονομικού συμβούλου. Επιπλέον, η Τράπεζα, εντός του έτους, ανέλαβε τον ρόλο του χρηματοοικονομικού συμβούλου της εταιρείας ΕΛΠΕ για την αξιοποίηση του ποσοστού συμμετοχής της στις εταιρείες Δημόσια Επιχείρηση Αερίου (ΔΕΠΑ) Εμπορίας και ΔΕΠΑ Υποδομών, στο πλαίσιο των σχετικών διαγωνιστικών διαδικασιών που διενεργεί το ΤΑΙΠΕΔ.

Επιπλέον, η Τράπεζα συμμετείχε σε σημαντικά έργα εξαγορών και συγχωνεύσεων για μεγάλους πελάτες του ιδιωτικού τομέα. Ειδικότερα, η Τράπεζα ανέλαβε τον ρόλο του αποτιμητή της εταιρείας ΕΛ.ΤΕΧ. ΑΝΕΜΟΣ, στο πλαίσιο της συγχώνευσής της με την εταιρεία ΕΛΛΑΚΤΩΡ, για τη διατύπωση της αιτιολογημένης γνώμης (fairness opinion). Επιπλέον, εντός του έτους, η Τράπεζα ανέλαβε τον ρόλο του αποτιμητή για τη διατύπωση αιτιολογημένης γνώμης όσον αφορά στην πώληση θυγατρικών εταιρειών στο εξωτερικό μεγάλου εισηγμένου ομίλου, καθώς και χρηματοοικονομικού συμβούλου εισηγμένης εταιρείας για την πώληση της συμμετοχής της σε συγγενή της επιχείρηση.

Στον τομέα των συναλλαγών κεφαλαιαγοράς, η Τράπεζα δραστηριοποιήθηκε εντατικά, αναλαμβάνοντας ρόλο τόσο σε αυξήσεις μετοχικού κεφαλαίου, όσο και σε εκδόσεις ομολόγων ήδη εισηγμένων εταιρειών. Συγκεκριμένα, η Τράπεζα ανέλαβε τον ρόλο του συμβούλου έκδοσης στην αύξηση μετοχικού κεφαλαίου της εταιρείας Μοτοδυναμική Α.Ε.Ε. και συντονιστή κύριου αναδόχου και συμβούλου έκδοσης για την αύξηση μετοχικού κεφαλαίου αξίας Ευρώ 50 εκατ. με δημόσια προσφορά και ιδιωτική τοποθέτηση της εταιρείας BriQ Properties Α.Ε.Ε.Α.Π., η οποία αποτέλεσε συναλλαγή ορόσημο το 2019 στον κλάδο των ακινήτων για την ελληνική κεφαλαιαγορά. Επιπλέον, εντός του έτους, η Τράπεζα ανέλαβε

τον ρόλο συντονιστή κύριου αναδόχου και συμβούλου έκδοσης για τη μετάταξη εισηγμένης εταιρείας από την Εναλλακτική στην Κύρια Αγορά του Χρηματιστηρίου Αθηνών. Στον τομέα των δημοσίων προτάσεων, η Τράπεζα ανέλαβε τον ρόλο χρηματοοικονομικού συμβούλου για την υποχρεωτική δημόσια πρόταση του κ. Σταύρου Τάκη προς τους μετόχους της εταιρείας ΣΦΑΚΙΑΝΑΚΗΣ Α.Ε.Β.Ε., καθώς και τον ρόλο του ανεξάρτητου αποτιμητή της εταιρείας Ελτράκ Α.Ε., στο πλαίσιο της υποβολής αιτιολογημένης γνώμης. Σημειώνεται, τέλος, ότι η Τράπεζα συμμετείχε ενεργά στις εκδόσεις εταιρικών ομολόγων των εταιρειών Αεροπορία Αιγαίου Α.Ε. και Attica Συμμετοχών Α.Ε., αναλαμβάνοντας ρόλο αναδόχου, και της εταιρείας Τέρνα Ενεργειακή Μ.Α.Ε.Χ., αναλαμβάνοντας ρόλο συντονιστή κύριου αναδόχου. Πρόκειται για μία αγορά η οποία έχει ενεργοποιηθεί έντονα από το 2017, προσελκύοντας μεγάλο επενδυτικό ενδιαφέρον, το οποίο επεκτείνεται σταθερά κατά τα έτη 2018 και 2019, με αποτέλεσμα να αναμένεται αντίστοιχο ενδιαφέρον και το 2020.

Κατά το 2019, η Διεύθυνση Corporate Finance συμφώνησε πωλήσεις ακινήτων που ήταν υπό τη διαχείρισή της στην Ελλάδα, στη Βουλγαρία και στη Ρουμανία, συνολικής αξίας Ευρώ 194 εκατ. Ειδικότερα, ολοκλήρωσε τις ακόλουθες συναλλαγές:

- Πώληση της εταιρείας ΑΕΠ I Α.Ε., η οποία έχει στην ιδιοκτησία της πέντε υψηλής ποιότητας και προβολής εμπορικά ακίνητα στην Αθήνα.
- Πώληση τεσσάρων Εταιρειών Ειδικού Σκοπού, οι οποίες έχουν στην ιδιοκτησία τους δύο υψηλής ποιότητας και προβολής κτίρια γραφείων και ένα οικιστικό συγκρότημα στη Σόφια της Βουλγαρίας.
- Πώληση ιδιοκτησιών οικιστικής και εμπορικής χρήσης σε πέντε οικιστικά έργα στο Βουκουρέστι της Ρουμανίας, μέσω της οποίας ολοκληρώθηκε σε μεγάλο βαθμό η απομόχλευση του χαρτοφυλακίου οικιστικών ακινήτων της Τράπεζας στη Ρουμανία.
- Πώληση οικοπέδου 11.000 τ.μ. στο Βουκουρέστι της Ρουμανίας.
- Πώληση Εταιρείας Ειδικού Σκοπού, η οποία έχει στην ιδιοκτησία της οικόπεδο 11.000 τ.μ. στην Κρήτη.
- Επιτυχή ολοκλήρωση αποεπένδυσης για οικόπεδο 47.000 τ.μ. στην Timisoara της Ρουμανίας, με υπογραφή συμβολαίου αγοραπωλησίας με δύο διαφορετικούς επενδυτές.
- Επιτυχή ολοκλήρωση διαγωνιστικής διαδικασίας πώλησης της εταιρείας ΑΕΠ Αττικής II Α.Ε., η οποία έχει στην ιδιοκτησία της τρία ποιοτικά εμπορικά ακίνητα στην Αθήνα. Η ολοκλήρωση της συναλλαγής αναμένεται να υλοποιηθεί εντός του τρίτου τριμήνου του 2020.
- Υπογραφή προσυμφώνου πώλησης Εταιρείας Ειδικού Σκοπού, η οποία έχει στην ιδιοκτησία της ένα εμπορικό κέντρο στο Βέλικο Τάρνοβο της Βουλγαρίας. Η συναλλαγή αναμένεται να ολοκληρωθεί έως το τέλος του 2020.

Το 2019, η Διεύθυνση Corporate Finance συνέχισε με επιτυχία την πορεία της ως βασικός άξονας παροχής υπηρεσιών επενδυτικής τραπεζικής και διαχείρισης ακινήτων της Τράπεζας. Η αρχική εκτίμηση για την εξέλιξη των εργασιών της Διεύθυνσης το 2020 προέβλεπε την περαιτέρω ενίσχυση της θέσης της στην αγορά. Η εκδήλωση όμως της πανδημίας Covid-19, κατά το πρώτο τρίμηνο του έτους, έχει επηρεάσει αρνητικά όλους τους κλάδους της Ελληνικής Οικονομίας, η οποία αναμένεται να επιστρέψει σε ύφεση, με αντίστοιχο αντίκτυπο στις εργασίες κεφαλαιαγοράς, αλλά και παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών, χωρίς, ωστόσο, να μπορεί να εκτιμηθεί ο βαθμός επίδρασης, ο οποίος εξαρτάται από τη διάρκεια και την ένταση της πανδημίας.

ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΩΝ

Το 2019, η Ελλάδα κατήργησε τους περιορισμούς στην κίνηση κεφαλαίων και αποκατέστησε πλήρως την πρόσβαση στις αγορές ομολόγων με μία σειρά εκδόσεων. Ταυτόχρονα, η χώρα διατήρησε τους θετικούς ρυθμούς ανάπτυξης, η ανεργία συνέχισε την πτωτική της τάση και οι οίκοι πιστοληπτικής αξιολόγησης προχώρησαν σε περαιτέρω αναβάθμιση του αξιόχρεου.

Η Τράπεζα αποδεσμεύτηκε πλήρως από τον Έκτακτο Μηχανισμό Ρευστότητας της Τράπεζας της Ελλάδος (ELA) τον Φεβρουάριο 2019, καθώς συνεχίστηκε η βελτίωση των συνθηκών ρευστότητας με την επιστροφή καταθέσεων και το αυξημένο ενδιαφέρον αντισυμβαλλομένων τραπεζών για συμφωνίες επαναγοράς (repos). Η αποτελεσματική αξιοποίηση των στοιχείων του ενεργητικού σε συνδυασμό με την ενισχυόμενη εμπιστοσύνη των διεθνών αντισυμβαλλομένων οδήγησαν στην περαιτέρω διαφοροποίηση των πηγών χρηματοδότησης με ουσιωδώς καλύτερους όρους. Επιπρόσθετα, η Τράπεζα διατήρησε τη συμμετοχή της στις στοχευμένες πράξεις μακροπρόθεσμης αναχρηματοδότησης (TLTROs II), αντλώντας ρευστότητα από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα με αρνητικό επιτόκιο δανεισμού για διάστημα 4 ετών (λήξη 2021). Οι ανωτέρω θετικές εξελίξεις συνέβαλαν αποφασιστικά στη σημαντική μείωση του κόστους χρηματοδότησης και στη βελτίωση του καθαρού εσόδου τόκων του Ισολογισμού.

Μέσα στο 2019, ολοκληρώθηκε η επικαιροποίηση του Μεσοπρόθεσμου Ομολογιακού Δανειακού Προγράμματος (Euro Medium Term Note Program - EMTN). Η ανωτέρω διαδικασία έλαβε χώρα στο πλαίσιο της προετοιμασίας της Τράπεζας για την έκδοση ομολόγων στις αγορές κεφαλαίων, μετά από αποχή μεγάλου χρονικού διαστήματος, με αξιοποίηση της μεταστροφής της επενδυτικής κοινότητας στην αποδοχή ελληνικού κινδύνου, καθώς αναβαθμίζεται η πιστοληπτική ικανότητα της χώρας και των τραπεζών σε ένα περιβάλλον χαμηλών επιτοκίων.

Διατηρώντας διαχρονικά ισχυρούς δεσμούς με την εγχώρια

και με τη διεθνή τραπεζική κοινότητα, αλλά και με τους υπερεθνικούς οργανισμούς, η Τράπεζα συμμετείχε στο συνέδριο SIBOS, ενημερώθηκε για τις τρέχουσες εξελίξεις στον χώρο των πληρωμών, ενώ επεδίωξε την περαιτέρω ενίσχυση των σχέσεων συνεργασίας. Ο στόχος επιτεύχθηκε αφενός, μέσω της συνεχούς διαπραγμάτευσης για την αύξηση των πιστωτικών γραμμών και για τη βελτίωση των όρων τιμολόγησης και αφετέρου, μέσω της αδιάλειπτης επικοινωνίας με ανταποκρίτριες τράπεζες, με έμφαση στην ταχύτερη και αποτελεσματικότερη κάλυψη του αυξημένου όγκου εμπορικών εργασιών.

Στον τομέα της εγχώριας κεφαλαιαγοράς, το 2019 παρατηρήθηκε αυξημένο επενδυτικό ενδιαφέρον για τους εγχώριους τίτλους, γεγονός που οδήγησε τις αποδόσεις τους σε ιστορικά χαμηλά. Η σταδιακή ανάκαμψη της Ελληνικής Οικονομίας σε συνδυασμό με την προοπτική πολιτικής σταθερότητας είχαν ως αποτέλεσμα την αναβάθμιση της πιστοληπτικής διαβάθμισης της χώρας από τους οίκους Moody's και Standard & Poor's. Δημιουργήθηκε κλίμα αισιοδοξίας στους συμμετέχοντες στην αγορά και αυξημένη διάθεση για ανάληψη κινδύνου.

Καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, η Τράπεζα δραστηριοποιήθηκε σε πολύ σημαντικό βαθμό στη διαπραγμάτευση των ελληνικών τίτλων, λαμβάνοντας την πρώτη θέση σε επίπεδο σωρευτικής αξίας συναλλαγών στην Ηλεκτρονική Δευτερογενή Αγορά (ΗΔΑΤ). Σε επίπεδο πρωτογενούς αγοράς, η Τράπεζα συμμετείχε σε όλες τις εκδόσεις Ομολόγων Ελληνικού Δημοσίου με υψηλά ποσά εντολών τόσο για το ίδιο χαρτοφυλάκιο, όσο και ικανοποιώντας πλήθος εντολών Πελατών.

Κατά το 2019, η Τράπεζα συνέχισε τη δραστηριοποίησή της στις ευρωπαϊκές αγορές κρατικών ομολόγων, ομολόγων υπερεθνικών οργανισμών και εταιρικών ομολόγων επενδυτικής διαβάθμισης. Σε επίπεδο κερδοφορίας, η σημαντική άνοδος των τιμών των ελληνικών ομολόγων σε συνδυασμό με τη διατήρηση των αποδόσεων των ευρωπαϊκών τίτλων σε χαμηλά επίπεδα συνέτειναν στην επίτευξη εξαιρετικά υψηλών χρηματοοικονομικών αποτελεσμάτων.

Αντίστοιχα, σημαντικά χρηματοοικονομικά κέρδη επιτεύχθηκαν και το 2019 στις αγορές επιτοκίων και συναλλάγματος, κυρίως μέσω συναλλαγών επί παραγώγων προϊόντων οι οποίες διενεργούνται εντός προκαθορισμένου ύψους κινδύνου αγοράς και εντός των ορίων που έχει θεσπίσει η Τράπεζα.

ΣΥΝΘΕΤΕΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΕΙΣ

Η Alpha Bank κατέχει ηγετική θέση στην ελληνική αγορά σύνθετων χρηματοδοτήσεων, προσφέροντας χρηματοδοτικές λύσεις τόσο διμερώς, όσο και σε κοινοπρακτική βάση, καθώς και συμβουλευτικές υπηρεσίες στον τομέα χρηματοδοτήσεων έργων, με κύριο πεδίο εφαρμογής τη χρηματοδότηση έργων υποδομής μεγάλης κλίμακας (αυτοχρηματοδοτούμενοι

αυτοκινητόδρομοι, αεροδρόμια κ.λπ.) και παραγωγής ενέργειας (ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, συμπαραγωγή, συμβατική παραγωγή από θερμικές μονάδες). Δραστηριοποιείται επίσης, στη χρηματοδότηση εμπορικών ακινήτων, και ειδικότερα, στη χρηματοδότηση εμπορικών κέντρων, ξενοδοχείων, κτιρίων γραφείων, αποθηκών, αθλητικών εγκαταστάσεων, χαρτοφυλακίου οικιστικών ακινήτων κ.λπ.

Το 2019, 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 και στις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας (κυρίως αιολικά πάρκα), επιβεβαιώνοντας την κυρίαρχη θέση της Τράπεζας στον τομέα αυτό. Έως το τέλος του 2019, η Alpha Bank είχε χρηματοδοτήσει έργα ανανεώσιμων πηγών ενέργειας συνολικής εγκατεστημένης ισχύος άνω των 900MW.

Στον τομέα των συμβουλευτικών υπηρεσιών, η Διεύθυνση Σύνθετων Χρηματοδοτήσεων ενήργησε ως σύμβουλος του Ταμείου Αξιοποίησης Ιδιωτικής Περιουσίας του Δημοσίου (ΤΑΙΠΕΔ) για την αποκρατικοποίηση του αυτοκινητοδρόμου της Εγνατίας Οδού, μέσω σύμβασης παραχώρησης.

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

Το χαρτοφυλάκιο της Διεύθυνσης Σύνθετων Χρηματοδοτήσεων αυξήθηκε σε περίπου Ευρώ 1,4 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, Σύμπραξης Δημοσίου και Ιδιωτικού Τομέα (ΣΔΙΤ) και εμπορικών ακινήτων.

ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

Ο Γενικός Δείκτης του Χρηματιστηρίου Αθηνών σημείωσε άνοδο κατά 49,5% το 2019, σε ετήσια βάση, υπεραποδίδοντας σε σχέση με τα κυριότερα ευρωπαϊκά χρηματιστήρια. Θετικά στην πορεία της αγοράς επέδρασε ο τραπεζικός τομέας, με ετήσια κέρδη 101% (Δείκτης FTSE XA Τράπεζες). Ο μέσος ημερήσιος όγκος συναλλαγών παρουσίασε αύξηση κατά 21% και διαμορφώθηκε σε Ευρώ 67,4 εκατ. το 2019 έναντι Ευρώ 55,7 εκατ. το 2018 (Πηγή: Χρηματιστήριο Αθηνών).

Η Τράπεζα δραστηριοποιείται στον τομέα των χρηματιστηριακών εργασιών μέσω της Εταιρείας του Ομίλου Alpha Finance A.E.Π.Ε.Υ. Το 2019, η Εταιρεία κατείχε την έκτη θέση στην κατάταξη των Μελών του Χρηματιστηρίου Αθηνών, με μερίδιο αγοράς 5,4%. Ο κύκλος εργασιών της Alpha Finance A.E.Π.Ε.Υ. διαμορφώθηκε σε Ευρώ 7,4 εκατ., σημειώνοντας αύξηση κατά 13,8% έναντι Ευρώ 6,5 εκατ. το 2018.

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 Παραγώγων του Χρηματιστηρίου Αθηνών.
- Διενέργεια συναλλαγών σε αγορές μετοχών και παραγώγων του εξωτερικού, μέσω αντιπροσώπου, καθώς και μέσω της διαδικτυακής υπηρεσίας "Alpha Global Trading".
- Ειδική Διαπραγμάτευση: Η Alpha Finance είναι μία από τις πρώτες εταιρείες στην ελληνική αγορά που παρέχει υπηρεσίες Ειδικού Διαπραγματευτή σε μετοχές, σε παράγωγα και σε δείκτες (ETFs). Το χρησιμοποιούμενο λειτουργικό της μοντέλο βασίζεται σε σύγχρονη τεχνολογία και σε αυτοματισμούς. Η Εταιρεία είναι, επίσης, ιδιαίτερα δραστήρια στην παροχή υπηρεσιών ρευστότητας σε μετοχές, εξυπηρετώντας εισηγμένες εταιρείες που επιζητούν να βελτιώσουν τη ρευστότητα και την παρουσία τους στην αγορά.
- ALPHATRADE: Παροχή ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, μέσω της Υπηρεσίας Εξυπηρέτησης Πελατών, μέσω της εφαρμογής για συσκευές με λειτουργικό iOS και Android, μέσω της υπηρεσίας αυτόματης τηλεφωνικής απόκρισης (Interactive Voice Response) και μέσω 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 παραγώγων.

Για το 2020, 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 απολαύει στην αγορά.

ΛΟΙΠΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΚΙΝΗΤΗΣ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ ALPHA ΑΣΤΙΚΑ ΑΚΙΝΗΤΑ Α.Ε.

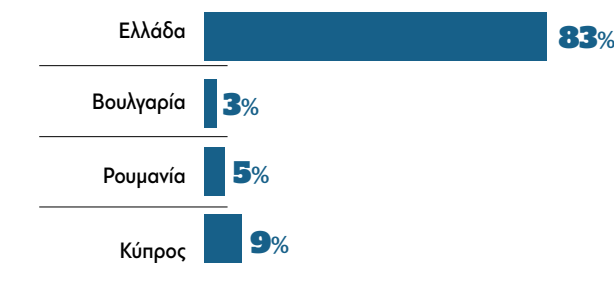
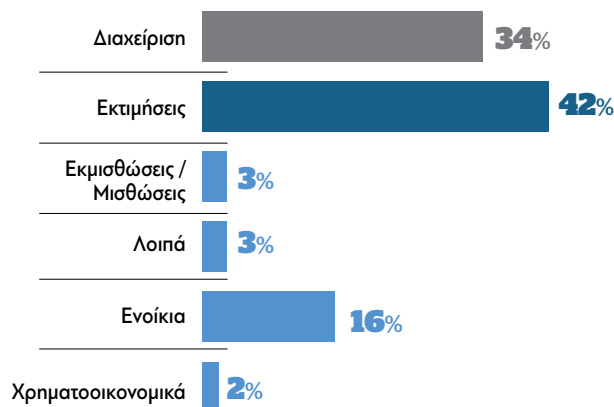
Η κύρια δραστηριότητα της Alpha Αστικά Ακίνητα Α.Ε., Εταιρείας του Ομίλου Alpha Bank, είναι η διαχείριση και η εκμετάλλευση ακινήτων που ανήκουν στην ίδια ή σε τρίτους, η παροχή συμβουλών επί συναφών θεμάτων, η άσκηση κτηματικών και μεσιτικών εργασιών, η διενέργεια εκτιμήσεων ακινήτων καθώς και ηλεκτρομηχανολογικού εξοπλισμού και εγκαταστάσεων για λογαριασμό του Ομίλου Alpha Bank και τρίτων 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 βρίσκονται στη Νοτιοανατολική Ευρώπη.

Στο πλαίσιο αυτό, η Alpha Αστικά Ακίνητα Α.Ε. και κατά το 2019 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 2019 σε Ευρώ 143 εκατ. έναντι Ευρώ 139 εκατ. το 2018, αυξημένο κατά 3,6%. Τα χρηματικά διαθέσιμα ανήλθαν σε Ευρώ 75,5 εκατ. το 2019 έναντι Ευρώ 72,2 εκατ. το 2018. Το 2019, τα ενοποιημένα κέρδη προ φόρων ανήλθαν σε Ευρώ 4,2 εκατ. έναντι κερδών Ευρώ 4,1 εκατ. το 2018, ενώ τα αντίστοιχα λειτουργικά έσοδα ανήλθαν σε Ευρώ 16,4 εκατ. έναντι Ευρώ 14,6 εκατ. το 2018. Η συμβολή, ανά τομέα δραστηριότητας και ανά χώρα, στα συνολικά έσοδα του Ομίλου Alpha Αστικά Ακίνητα αναλύεται για το 2019 ως εξής:

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 2020, η Εταιρεία θα συνεχίσει:

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

ALPHA ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΕΩΣ ΑΚΙΝΗΤΩΝ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ Α.Ε.

Η Τράπεζα, στο πλαίσιο της κεντρικής διαχείρισης της ιδιόκτητης ακίνητης περιουσίας του Ομίλου (Real Estate Owned Assets – REOs), εξαιρουμένων των ιδιοχρησιμοποιούμενων ακινήτων, σύστησε πρόσφατα ανεξάρτητη εξειδικευμένη μονάδα μέσω της Εταιρείας του Ομίλου Alpha Διαχειρίσεως Ακινήτων και Επενδύσεων Α.Ε. (Σεπτέμβριος 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, η Alpha Διαχειρίσεως Ακινήτων και Επενδύσεων Α.Ε. αναλαμβάνει:

- Την παρακολούθηση της διαδικασίας ανάκτησης ακινήτων (asset onboarding) και, κατόπιν τούτου, της ανάθεσης αυτών σε κατάλληλα δίκτυα διαχείρισης, τα οποία δύναται να βρίσκονται εντός ή εκτός του Ομίλου.
- Την εποπτεία και τον συντονισμό της υλοποίησης στρατηγικών διαχείρισης και αξιοποίησης ακινήτων.
- Την εποπτεία και τον συντονισμό της προώθησης/πώλησης ανακτηθέντων ακινήτων στην αγορά, σύμφωνα με την εκάστοτε πολιτική του Ομίλου.
- Τον καθορισμό και την παρακολούθηση των κατάλληλων Κρίσιμων Δεικτών Αποδοτικότητας για τα συνεργαζόμενα δίκτυα διαχείρισης.

Στο πλαίσιο της ανωτέρω δραστηριότητας, η Alpha Διαχειρίσεως Ακινήτων και Επενδύσεων Α.Ε., το 2019, ολοκλήρωσε την αξιολόγηση για την απόκτηση από τον Όμιλο περισσότερων από 6.500 ακινήτων. Επίσης, σε συνεργασία με τις αρμόδιες Μονάδες του Ομίλου, βελτιστοποίησε τη διαδικασία ανάκτησης ακινήτων, μειώνοντας σημαντικά τους σχετικούς

χρόνους και οδηγώντας έτσι στην αποτελεσματικότερη αξιοποίησή τους. Στο πλαίσιο της ανωτέρω στρατηγικής, ολοκλήρωσε την υπογραφή συμβάσεων με δίκτυα διαχείρισης εντός και εκτός Ομίλου, τα οποία έχουν αναλάβει την καθημερινή διαχείριση και την πώληση των ακινήτων του Ομίλου Alpha Bank. Παράλληλα, συντόνισε, σε συνεργασία με τα ανωτέρω δίκτυα, την πώληση είτε μεμονωμένων ακινήτων είτε σχετικών χαρτοφυλακίων λογιστικής αξίας άνω των Ευρώ 150 εκατ. Τέλος, προχώρησε στη δημιουργία Οχημάτων Ειδικού Σκοπού (Special Purpose Vehicles – SPVs) καθώς και στην αναδιάρθρωση των ήδη υπάρχοντων, 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 Α.Ε. δημιούργησε διαδικασίες παρακολούθησης της αγοράς ακινήτων και σχετική βάση δεδομένων, λαμβάνοντας υπόψη οικονομικούς δείκτες, τη δραστηριότητα της αγοράς, τις συναλλαγές καθώς και το γενικότερο μακροοικονομικό περιβάλλον. Η Εταιρεία δημοσίευσε 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 Α.Ε. προχώρησε στην ανάπτυξη ενός συστήματος διαχείρισης ακινήτων σε συνεργασία με εξειδικευμένο εξωτερικό πάροχο.

VENTURE CAPITAL, EQUITY FINANCING

Κατά τη διαχειριστική χρήση 2019, η Alpha Ventures και η Alpha Ventures Capital Management παρουσίασαν τα κάτωθι αποτελέσματα:

- Η Alpha Ventures, για τη χρήση που έληξε στις 31 Δεκεμβρίου 2019, εμφάνισε ζημίες προ φόρων ύψους Ευρώ 418.475. Οι ζημίες αφορούν κυρίως στα λειτουργικά της έξοδα, καθώς για αυτή τη χρήση δεν υπήρχαν έσοδα από επενδυτική δραστηριότητα.
- Η Alpha Ventures Capital Management, κατά τη δωδέκατη οικονομική χρήση της, εμφάνισε ζημία ποσού Ευρώ 73.407, 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 2019, η επενδυτική δραστηριότητα των Alpha Ventures και Alpha Ventures Capital Management επικεντρώθηκε στην υλοποίηση της μεσοπρόθεσμης στρατηγικής, η οποία διαμορφώθηκε το 2017 και προέβλεπε την αποτελεσματική διαχείριση και ρευστοποίηση των άμεσων και των έμμεσων

επενδύσεων καθώς και την αναζήτηση επενδυτικών ευκαιριών στους τομείς της ψηφιακής (digital) και της χρηματοοικονομικής τεχνολογίας (fintech), καθώς και στον χώρο των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων (Non-Performing Exposures - NPEs). Στο πλαίσιο αυτό, μέσα στο 2019 και στο πρώτο τρίμηνο του 2020, εισπράχθηκε συνολικό ποσό ύψους Ευρώ 3,9 εκατ. από ρευστοποιήσεις επενδύσεων. Το πρώτο εξάμηνο του 2019, ολοκληρώθηκε συναλλαγή που αφορά σε επένδυση ύψους έως Ευρώ 1,55 εκατ. σε καινοτόμο εταιρεία ηλεκτρονικών ταξιδιωτικών υπηρεσιών και πληρωμών, μέσω σχήματος επενδυτών του οποίου ηγείται η Alpha Ventures και συμμετέχει με ποσό ύψους έως και Ευρώ 0,5 εκατ. Επίσης, εντός του 2019, αποφασίστηκε περαιτέρω χρηματοδότηση τεχνολογικής εταιρείας του χαρτοφυλακίου του αμοιβαίου κεφαλαίου Alpha TANEΟ ΑΚΕΣ, με κεφάλαια ύψους έως Ευρώ 1,15 εκατ., για την υλοποίηση του επιχειρηματικού της σχεδίου που αφορά κυρίως στη διείσδυση στην αγορά των ΗΠΑ. Τέλος, τον Φεβρουάριο 2020, αποφασίστηκε η συμμετοχή της Alpha Ventures σε νεοσύστατο επενδυτικό κεφάλαιο κλειστού τύπου, το οποίο θα επενδύει σε ελληνικές μικρομεσαίες και μεσαίου μεγέθους εταιρείες που χρήζουν λειτουργικής και κεφαλαιακής αναδιάρθρωσης. Η δέσμευση της Alpha Ventures στο εν λόγω επενδυτικό κεφάλαιο ανέρχεται σε ποσό ύψους έως Ευρώ 3 εκατ. Κατά την τρέχουσα χρήση, λόγω της πρόσφατης αρνητικής εξέλιξης της πανδημίας Covid-19 και των διαφαινόμενων επιπτώσεών της στην ελληνική και στην παγκόσμια οικονομία, η δράση της Alpha Ventures θα επικεντρωθεί στη στήριξη των εταιρειών του χαρτοφυλακίου. Η παρούσα κρίση έχει δυσκολέψει τόσο την εξεύρεση, όσο και τους όρους προσφοράς νέων κεφαλαίων για τους επόμενους γύρους χρηματοδότησης, ενώ η επιφυλακτικότητα από δυνητικούς αγοραστές αναμένεται να δυσχεράνει τις αποεπενδύσεις. Ο κύριος χώρος επενδυτικού ενδιαφέροντος της Alpha Ventures (digital transformation και fintech) αναμένεται να πληγεί λιγότερο από άλλους τομείς της οικονομίας, δημιουργώντας προϋποθέσεις επιλεκτικών τοποθετήσεων.

Γενικότερα, υπάρχουν διάφορες πρωτοβουλίες από την Ελληνική Κυβέρνηση, οι οποίες έχουν σκοπό την περαιτέρω ανάπτυξη της αγοράς των επιχειρηματικών κεφαλαίων. Ειδικότερα, από τις αρχές του 2019, το Ταμείο Ανάπτυξης Νέας Οικονομίας [πλέον τμήμα της Ελληνικής Αναπτυξιακής Τράπεζας (ΕΑΤ)] έχει απευθύνει πρόσκληση για τη διάθεση κεφαλαίων συνολικού ποσού Ευρώ 700 εκατ., με στόχο τη δημιουργία επενδυτικών σχημάτων, στα οποία θα συμμετάσχουν και ιδιώτες επενδυτές και τα οποία θα επενδύουν σε διάφορους τομείς της Ελληνικής Οικονομίας, με έμφαση στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Επίσης, εντός του πρώτου εξαμήνου του 2020, αναμένεται να εκδοθεί πρόσκληση της ΕΑΤ σε εταιρείες επιχειρηματικών κεφαλαίων, προκειμένου να υποβάλουν τις προτάσεις τους για

τη διαχείριση και την επένδυση Ευρώ 400 εκατ. (με επιπλέον συμμετοχή ιδιωτικών κεφαλαίων τουλάχιστον Ευρώ 600 εκατ.) σε επιχειρήσεις και σε έργα που αφορούν στην παραγωγή και στις τεχνολογίες ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, στην εξοικονόμηση ενέργειας, στη βιώσιμη ανάπτυξη και στην κυκλική οικονομία. Η Alpha Ventures θα αξιολογήσει το ενδεχόμενο άντλησης κεφαλαίων προς διαχείριση από τα ανωτέρω προγράμματα. Σημειώνεται, πάντως, ότι, υπό τις παρούσες οικονομικές συνθήκες, η άντληση ιδιωτικών κεφαλαίων καθίσταται πολύ δυσχερής, και ιδιαίτερα σε μία αγορά με χαμηλή συναλλακτική δραστηριότητα, όπως είναι η ελληνική.

ΝΟΤΙΟΑΝΑΤΟΛΙΚΗ ΕΥΡΩΠΗ

Το 2019, όλες οι χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης στις οποίες έχει παρουσία ο Όμιλος Alpha Bank κατέγραψαν υψηλό ρυθμό οικονομικής ανάπτυξης. Στην Κύπρο, η οικονομική ανάπτυξη στηρίχθηκε στην εγχώρια ζήτηση και στις εξαγωγές. Στη Ρουμανία, η αύξηση του ΑΕΠ προήλθε από την ενίσχυση της ιδιωτικής κατανάλωσης και των επενδύσεων. Στην Αλβανία, η οικονομική ανάπτυξη στηρίχθηκε στην ιδιωτική κατανάλωση και στις εξαγωγές. Συνολικά, ο μέσος ρυθμός οικονομικής ανάπτυξης των χωρών της Νοτιοανατολικής Ευρώπης διαμορφώθηκε σε 3,2% το 2019, ενώ το 2020, η οικονομική ανάπτυξη σε αυτές τις χώρες, όπως και παγκόσμια, θα επηρεαστεί αρνητικά από την πανδημία του Covid-19.

Ο Όμιλος Alpha Bank έχει παρουσία σε τρεις χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης (Κύπρος, Ρουμανία, Αλβανία) μέσω Εταιρειών του Ομίλου. Στις 31.12.2019, ο Όμιλος διέθετε στις χώρες αυτές Δίκτυο 185 Καταστημάτων και Προσωπικό 3.101 ατόμων.

Το 2019, τα υπόλοιπα χορηγήσεων του Ομίλου στη Νοτιοανατολική Ευρώπη διαμορφώθηκαν σε Ευρώ 6.535 εκατ., με αποτέλεσμα να αποτελούν το 13,4% των συνολικών χορηγήσεων του Ομίλου. Οι καταθέσεις διαμορφώθηκαν σε Ευρώ 5.266 εκατ. και αποτελούσαν το 13,0% των συνολικών καταθέσεων του Ομίλου.

ΚΥΠΡΟΣ

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 2019, η Τράπεζα διέθετε Δίκτυο 22 Καταστημάτων και Προσωπικό 694 ατόμων. Το 2019, η Τράπεζα συνέχισε τις εντατικές ενέργειες μείωσης των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων, καταθέτοντας τον Ιούνιο 2019 συγκεκριμένο σχέδιο στον Ενιαίο Εποπτικό Μηχανισμό (ΕΕΜ). Οι στόχοι του σχεδίου σχεδόν επιτεύχθηκαν, ενώ μεταξύ των βασικών παραμέτρων για την ολοκλήρωσή

τους περιλαμβάνονται:

- Ο καθορισμός των παραμέτρων ανάκτησης ενυπόθηκων ακινήτων, στο πλαίσιο του Νόμου περί μεταβίβασης και υποθήκευσης ακινήτων.
- Η ανάπτυξη πολιτικής διαχείρισης των αιτημάτων “εγκλωβισμένων αγοραστών”.
- Η συμμετοχή της Τράπεζας στη διαδικασία ηλεκτρονικών πλειστηριασμών.
- Η υλοποίηση του “Retail Transformation Plan”, το οποίο αφορούσε σε δομικές αλλαγές στη διαχείριση των Μη Εξυπηρετούμενων Χορηγήσεων Λιανικής Τραπεζικής. Συγκεκριμένα, περιελάμβανε:
 - Αλλαγή της οργανωτικής δομής των Διευθύνσεων Καθυστερήσεων Λιανικής Τραπεζικής, με στόχο την αποτελεσματικότερη διαχείριση του χαρτοφυλακίου.
 - Τμηματοποίηση του χαρτοφυλακίου σε άνω των 40 υποτμημάτων, λαμβανομένων υπόψη των βασικών χαρακτηριστικών του χαρτοφυλακίου και των πιστούχων.
 - Εισαγωγή του λογισμικού “Front Line Decision Tool”, το οποίο, αξιολογώντας την ικανότητα αποπληρωμής του Πελάτη, προσφέρει μακροχρόνια βιώσιμες ρυθμίσεις οφειλών.
 - Εμπλουτισμό των υφιστάμενων προϊόντων ρύθμισης με νέα προϊόντα.

Επίσης, το 2019 άρχισε η υλοποίηση του δεύτερου σταδίου λειτουργίας της υπηρεσίας “Alpha Bank Gold Personal Banking” για διάθεση αμοιβαίων κεφαλαίων διεθνών οίκων, η οποία αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του πρώτου εξαμήνου του 2020.

Παράλληλα, στο πλαίσιο της εντατικοποίησης των ενεργειών για την επίτευξη των στόχων στη χορήγηση δανείων και στην αύξηση των προμηθειών, η Τράπεζα ενέταξε στα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα το επενδυτικό προϊόν “Alpha Πλάνο Ζωής”, ενώ παράλληλα, δημιούργησε το προϊόν “Alpha Feel Safe”.

Εντός του 2019, αναθεωρήθηκαν το προϊόν “Alpha Μισθοδοσία”, με προνομιακά και ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα, καθώς και η τιμολόγηση των δανείων “Alpha Κατοικία” και “Alpha Αυτοκίνητο”.

Παράλληλα, πραγματοποιήθηκαν οι προωθητικές ενέργειες “Προσφορά Καταστήματος ΙΚΕΑ” και “Έγκριση σε 24 ώρες” για ενίσχυση των πωλήσεων. Στο πλαίσιο της ανάπτυξης της στρατηγικής πωλήσεων, το 2019 εισήχθη η εφαρμογή “Campaign Management System” για τη διαχείριση των προωθητικών ενεργειών των προϊόντων και των υπηρεσιών της Τράπεζας.

Στον τομέα των μικρών επιχειρήσεων, η Τράπεζα προχώρησε, μέσω σχεδίου επαναδραστηριοποίησης, στην ανάπτυξη ενός μοντέλου εξυπηρέτησης και καθορισμού Λειτουργιών εξυπηρέτησης μικρών επιχειρήσεων στο Δίκτυο, ενώ παράλληλα, άρχισε την αναθεώρηση των δανειακών

προϊόντων “Alpha Επιχειρηματικά Δάνεια”.

Στον τομέα των καρτών, ολοκληρώθηκε η μετάπτωση του χαρτοφυλακίου των εταιρικών χρεωστικών καρτών Enter Visa Electron και Gold Visa σε Alpha Bank Business Mastercard. Με σκοπό την αύξηση του όγκου των συναλλαγών με κάρτες, συνεχίστηκε η προωθητική ενέργεια “Alpha Spend & Win”, η οποία αφορούσε σε κληρώσεις με πλούσια δώρα. Επίσης, κατά τη διάρκεια του έτους, προωθήθηκαν προγράμματα επιστροφής μετρητών (Cashback).

Στο τέλος του έτους, οι χορηγήσεις διαμορφώθηκαν σε Ευρώ 3.583 εκατ.

Το 2019, η Τράπεζα, έχοντας αναπτύξει την καταθετική της βάση και ακολουθώντας την πτωτική τάση της αγοράς, προχώρησε σε περαιτέρω μειώσεις των καταθετικών επιτοκίων.

Στο τέλος του έτους, οι καταθέσεις διαμορφώθηκαν σε Ευρώ 2.146 εκατ.

Εντός του 2019, κυκλοφόρησε το αναθεωρημένο Εγχειρίδιο Πολιτικής και Διαδικασιών για την Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας. Επίσης, ολοκληρώθηκε η επαναξιολόγηση των εταιρειών που είχαν χαρακτηριστικά εταιρειών κέλυφος (shell companies).

Η Alpha Bank Cyprus Ltd παρουσίασε υψηλή κεφαλαιακή επάρκεια το 2019, καθώς ο Δείκτης Κεφαλαίων Κοινών Μετοχών της Κατηγορίας 1 (Common Equity Tier 1) διαμορφώθηκε σε 16,5%, ενώ ο Δείκτης Βασικών Ιδίων Κεφαλαίων και ο Δείκτης Συνολικών Ιδίων Κεφαλαίων σε 20,2%, με τη χρήση μεταβατικών διατάξεων.

ΡΟΥΜΑΝΙΑ

Η Alpha Bank έχει παρουσία στη Ρουμανία από το 1994 και είναι η πρώτη ξένη τράπεζα που δραστηριοποιήθηκε στη χώρα. Στο τέλος του 2019, διέθετε Δίκτυο 130 Καταστημάτων και Προσωπικό 1.989 ατόμων.

Το 2019, η Τράπεζα, σε ένα ιδιαίτερα ανταγωνιστικό περιβάλλον, ενίσχυσε την πελατειακή της βάση, προσέλκυσε επιλεκτικά υψηλής ποιότητας Πελάτες από διάφορους τομείς της οικονομίας και διατήρησε την ποιότητα του χαρτοφυλακίου χορηγήσεων.

Κατά το 2019, η Τράπεζα συνέχισε να προσφέρει την υπηρεσία “Alpha Bank Gold Personal Banking” και εξέδωσε την κάρτα Visa Gold για Πελάτες Gold, ενώ προώθησε μία εφαρμογή για αμοιβαία κεφάλαια. Στην αγορά των μικρών επιχειρήσεων, η Τράπεζα ξεκίνησε να προσφέρει τρία νέα προϊόντα για επαγγελματίες και συμμετείχε στο πρόγραμμα “Aria Subsidy Pre-Financing Program”. Όσον αφορά στα καταναλωτικά δάνεια, η Τράπεζα προώθησε το πρόγραμμα “Personal line of credit”, το πρόγραμμα χρηματοδότησης για αυτοκίνητα “Prima Masina” και το πρόγραμμα συγχώνευσης “Alpha All-in-One2”. Επίσης, προέβη σε συνεργασία στον τομέα της αποδοχής καρτών με την China UnionPay για την αποδοχή των

καρτών China UnionPay στο Δίκτυο της Alpha Bank Romania. Παράλληλα, επανασχεδίασε τον ιστότοπό της προσθέτοντας μία διεπαφή (interface) προσανατολισμένη στους Πελάτες και νέες λειτουργικότητες, ενώ εγκατέστησε πολυλειτουργικά μηχανήματα, τα οποία δέχονται καταθέσεις μετρητών σε RON και σε Ευρώ, καθώς και την απαραίτητη υποδομή για πληρωμές μέσω κινητών τηλεφώνων (XPay Mobile Payments Readiness).

Στο τέλος του 2019, οι χορηγήσεις ανήλθαν σε Ευρώ 2.656 εκατ., ως αποτέλεσμα της αύξησης κυρίως των στεγαστικών δανείων και των δανείων προς επιχειρήσεις.

Τον Μάιο 2019, η Τράπεζα προέβη με επιτυχία σε περαιτέρω διαφοροποίηση των πηγών άντλησης κεφαλαίων με την έκδοση καλυμμένης ομολογίας ύψους Ευρώ 200 εκατ., που ήταν η πρώτη έκδοση καλυμμένης ομολογίας στη Ρουμανία. Κατά τη διάρκεια του έτους, ενισχύθηκε περαιτέρω η καταθετική βάση της Τράπεζας μέσω της προσέλευσης καταθέσεων από την εγχώρια αγορά τόσο από τους Ιδιώτες, όσο και από τις Επιχειρήσεις, καθώς και από την εξωτερική αγορά.

Στο τέλος του 2019, οι καταθέσεις διαμορφώθηκαν σε Ευρώ 2.594 εκατ.

Το 2019, η Alpha Bank Romania παρουσίασε επαρκή κεφαλαιοποίηση, με τον Δείκτη Κεφαλαιακής Επάρκειας να διαμορφώνεται σε 20,8%.

Η Alpha Bank Romania παρουσίασε χαμηλότερα κέρδη το 2019 συγκριτικά με το 2018, ως αποτέλεσμα της αύξησης των εξόδων, λόγω των εφάπαξ φόρων επί χρηματοοικονομικών στοιχείων, η οποία αντιστάθμισε τα υψηλότερα έσοδα που προήλθαν κυρίως από την άνοδο των εσόδων τόκων δανείων και των καθαρών εσόδων προμηθειών.

Στον χώρο της χρηματοδοτικής μίσθωσης, ο Όμιλος Alpha Bank δραστηριοποιείται από το 1998 μέσω της Alpha Leasing Romania IFN S.A., η οποία το 2018 συμπλήρωσε 21 έτη λειτουργίας και παρέχει στους Πελάτες της πιστωτικές διευκολύνσεις.

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

ALBANIA

Η Alpha Bank έχει παρουσία στην Αλβανία από τον Ιανουάριο 1998, ενώ από το 2012 δραστηριοποιείται στη χώρα μέσω της Εταιρείας του Ομίλου με την επωνυμία Alpha Bank Albania SHA. Στο τέλος του 2019, η Alpha Bank Albania SHA διέθετε Δίκτυο 33 Καταστημάτων και Προσωπικό 418 ατόμων.

Το 2019, η Alpha Bank Albania SHA, παρά τη λειτουργία της εντός ενός περιβάλλοντος έντονου ανταγωνισμού, ενίσχυσε

την πελατειακή της βάση και πέτυχε τη βελτίωση της ποιότητας του χαρτοφυλακίου χορηγήσεων, κυρίως μέσω της αύξησης των εισπράξεων και της αναδιάρθρωσης δανείων, αλλά και μέσω της διαγραφής Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων.

Στον τομέα των μεσαίων και των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, τον Σεπτέμβριο 2019, η Alpha Bank Albania SHA ήταν η πρώτη τράπεζα στην Αλβανία που συμμετείχε στο πρόγραμμα COSME, το οποίο εκτιμάται ότι θα διευκολύνει τη χρηματοδότηση αυτών των επιχειρήσεων.

Κατά τη διάρκεια του έτους, η Τράπεζα πραγματοποίησε διαφημιστική προβολή για την προώθηση του στεγαστικού δανείου "Alpha Housing Loan", των καταναλωτικών δανείων χωρίς εξασφαλίσεις, των πιστωτικών καρτών καθώς και του Προγράμματος Επιβράβευσης Bonus για τις κάρτες American Express®.

Το 2019, η Alpha Bank Albania SHA είχε ισχυρή παρουσία και στον τομέα των καρτών, καθώς διέθετε 7.081 πιστωτικές κάρτες και 47.264 χρεωστικές κάρτες. Στο τέλος του 2019, οι χορηγήσεις διαμορφώθηκαν σε Ευρώ 296 εκατ.

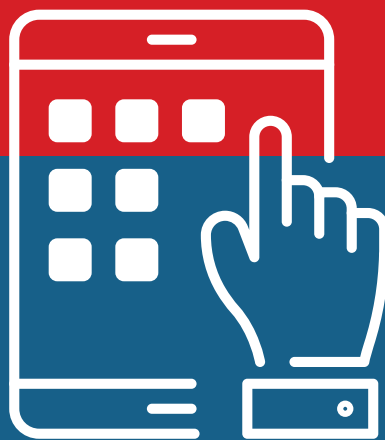
Παράλληλα, ενισχύθηκε η καταθετική βάση της Τράπεζας και οι καταθέσεις διαμορφώθηκαν σε Ευρώ 526 εκατ., στο τέλος του 2019.

Κατά τη διάρκεια του έτους, η Alpha Bank Albania SHA συνέχισε τον ψηφιακό της μετασχηματισμό και προέβη στην ενίσχυση του κύριου τραπεζικού της συστήματος, αναβαθμίζοντας την ψηφιακή πλατφόρμα για το Web Banking και για το Mobile Banking, ενώ συνέχισε τον εξορθολογισμό του Δικτύου Καταστημάτων.

Η Alpha Bank Albania SHA παρουσίασε επαρκείς δείκτες κεφαλαιακής επάρκειας και ρευστότητας το 2019, με τον Δείκτη Κεφαλαιακής Επάρκειας να διαμορφώνεται σε 15,8% και τον Δείκτη Ρευστότητας σε 33,0%.

3

ΧΡΗΜΑΤΟ-
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ
ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΤΑ
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ
ΤΟΜΕΑ
ΚΑΙ ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ
ΠΕΡΙΟΧΗ



3

**ΧΡΗΜΑΤΟ-
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ
ΑΝΑΛΥΣΗ
ΚΑΤΑ
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ
ΤΟΜΕΑ
ΚΑΙ ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ
ΠΕΡΙΟΧΗ**

3. Χρηματοοικονομική Ανάλυση κατά Λειτουργικό Τομέα και Γεωγραφική Περιοχή

α. Ανάλυση κατά Λειτουργικό Τομέα

(Ποσά σε εκατ. Ευρώ)

	1.1.2019 - 31.12.2019						
	Λιανική Τραπεζική	Corporate Banking	Asset Management / Insurance	Investment Banking / Treasury	N.A. Ευρώπη	Λοιπά / Κέντρο απαλοιφών	Όμιλος
Καθαρό έσοδο από τόκους	679,0	519,4	13,8	122,4	210,3	2,4	1.547,3
Καθαρό έσοδο από αμοιβές και από προμήθειες	116,2	125,6	48,1	18,9	31,6	(0,3)	340,1
Λοιπά έσοδα	6,9	(43,1)	8,6	405,6	23,5	21,3	422,8
Σύνολο εσόδων	802,1	601,9	70,5	546,9	265,4	23,4	2.310,2
Σύνολο εξόδων (εξαιρουμένων προγραμμάτων αποχώρησης Προσωπικού)	(595,3)	(178,2)	(35,3)	(28,7)	(212,4)	(75,2)	(1.125,1)
Ζημίες απομείωσης και προβλέψεις για την κάλυψη του πιστωτικού κινδύνου	(559,6)	(322,8)	0,4	6,0	(114,4)		(990,4)
Έξοδα προγραμμάτων αποχώρησης Προσωπικού						(49,6)	(49,6)
Κέρδη/(Ζημίες) πριν από τον φόρο εισοδήματος	(352,8)	100,9	35,6	524,2	(61,4)	(101,4)	145,1
Φόρος εισοδήματος							(48,0)
Κέρδη/(Ζημίες) μετά από τον φόρο εισοδήματος							97,1
Ενεργητικό 31.12.2019	21.840,9	14.884,7	1.411,0	13.964,3	7.955,5	3.401,2	63.457,6
Υποχρεώσεις 31.12.2019	26.257,8	7.494,2	2.382,1	12.577,2	6.090,3	180,4	54.982,0
Κεφαλαιακές δαπάνες	107,4	44,0	3,7	4,2	37,7	48,0	245,0
Αποσβέσεις	(75,2)	(28,2)	(4,2)	(3,1)	(24,3)	(9,5)	(144,5)

(Ποσά σε εκατ. Ευρώ)

	1.1.2018 - 31.12.2018*						
	Λιανική Τραπεζική	Corporate Banking	Asset Management / Insurance	Investment Banking / Treasury	N.A. Ευρώπη	Λοιπά / Κέντρο απαλοιφών	Όμιλος
Καθαρό έσοδο από τόκους	847,2	597,4	8,1	121,2	199,2	(17,1)	1.756,0
Καθαρό έσοδο από αμοιβές και από προμήθειες	107,1	139,0	44,0	12,1	28,9		331,1
Λοιπά έσοδα	29,3	(26,7)	3,2	502,1	5,1	(0,6)	512,4
Σύνολο εσόδων	983,6	709,7	55,3	635,4	233,2	(17,7)	2.599,5
Σύνολο εξόδων	(636,4)	(183,0)	(33,4)	(30,3)	(193,9)	(81,2)	(1.158,2)
Ζημίες απομείωσης και προβλέψεις για την κάλυψη του πιστωτικού κινδύνου	(1.057,0)	(450,4)	1,9	(3,2)	(221,8)	(0,1)	(1.730,6)
Κέρδη/(Ζημίες) πριν από τον φόρο εισοδήματος	(709,8)	76,3	23,8	601,9	(182,5)	(99,0)	(289,3)
Φόρος εισοδήματος							342,3
Κέρδη/(Ζημίες) μετά από τον φόρο εισοδήματος							53,0
Ενεργητικό 31.12.2018	22.108,0	14.438,0	434,9	9.979,2	7.950,5	6.096,1	61.006,7
Υποχρεώσεις 31.12.2018	24.976,2	7.647,5	2.160,1	11.783,6	6.097,7	198,5	52.863,6
Κεφαλαιακές δαπάνες	93,4	39,6	2,6	8,4	13,7	16,4	174,1
Αποσβέσεις	(57,8)	(23,5)	(2,3)	(3,1)	(9,8)	(5,5)	(102,0)

*Ορισμένα κονδύλια της συγκριτικής χρήσης έχουν αναμορφωθεί.

(Ποσά σε κιλ. Ευρώ)

	31.12.2019			31.12.2018		
	Υπόλοιπο προ απομειώσεων	Συσσωρευμένες απομειώσεις	Υπόλοιπο μετά από απομειώσεις	Υπόλοιπο προ απομειώσεων	Συσσωρευμένες απομειώσεις	Υπόλοιπο μετά από απομειώσεις
Στεγαστικά Δάνεια	7.164.613	(1.832.896)	5.331.717	7.600.991	(2.263.042)	5.337.949
Καταναλωτική Πίστη	2.985.867	(1.519.454)	1.466.413	3.118.862	(1.727.983)	1.390.879
Επιχειρηματικά Δάνεια	7.847.306	(3.783.514)	4.063.792	10.387.296	(5.351.417)	5.035.879
Σύνολο	17.997.786	(7.135.864)	10.861.922	21.107.149	(9.342.442)	11.764.707

β. Ανάλυση κατά Γεωγραφική Περιοχή

(Ποσά σε εκατ. Ευρώ)

	1.1.2019 - 31.12.2019		
	Ελλάδα	Λοιπές χώρες	Όμιλος
Καθαρό έσοδο από τόκους	1.322,9	224,4	1.547,3
Καθαρό έσοδο από αμοιβές και από προμήθειες	306,0	34,1	340,1
Λοιπά έσοδα	398,8	24,0	422,8
Σύνολο εσόδων	2.027,7	282,5	2.310,2
Σύνολο εξόδων (εξαιρουμένων προγραμμάτων αποχώρησης Προσωπικού)	(893,4)	(231,7)	(1.125,1)
Ζημίες απομείωσης και προβλέψεις για την κάλυψη του πιστωτικού κινδύνου	(876,0)	(114,4)	(990,4)
Έξοδα προγραμμάτων αποχώρησης Προσωπικού	(49,6)		(49,6)
Κέρδη/(Ζημίες) πριν από τον φόρο εισοδήματος	208,7	(63,6)	145,1
Φόρος εισοδήματος			(48,0)
Κέρδη/(Ζημίες) μετά από τον φόρο εισοδήματος	208,7	(63,6)	97,1
Μη κυκλοφορούντα στοιχεία Ενεργητικού - 31.12.2019	1.569,0	261,5	1.830,5

(Ποσά σε εκατ. Ευρώ)

	1.1.2018 - 31.12.2018*		
	Ελλάδα	Λοιπές χώρες	Όμιλος
Καθαρό έσοδο από τόκους	1.538,30	217,7	1.756,00
Καθαρό έσοδο από αμοιβές και από προμήθειες	302,1	29	331,10
Λοιπά έσοδα	507,3	5,1	512,40
Σύνολο εσόδων	2.347,70	251,80	2.599,50
Σύνολο εξόδων	(945,1)	(213,1)	(1.158,2)
Ζημίες απομείωσης και προβλέψεις για την κάλυψη του πιστωτικού κινδύνου	(1.508,8)	(221,8)	(1.730,6)
Κέρδη/(Ζημίες) πριν από τον φόρο εισοδήματος	(106,2)	(183,1)	(289,3)
Φόρος εισοδήματος			342,3
Κέρδη/(Ζημίες) μετά από τον φόρο εισοδήματος			53,0
Μη κυκλοφορούντα στοιχεία Ενεργητικού - 31.12.2018	1.474,7	204,9	1.679,6

*Ορισμένα κονδύλια της συγκριτικής χρήσης έχουν αναμορφωθεί.

4

ΨΗΦΙΑΚΟΣ
ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ:
ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ



4

ΨΗΦΙΑΚΟΣ
ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ:
ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ

Η υλοποίηση του Προγράμματος Ψηφιακού Μετασχηματισμού της Alpha Bank, η οποία ξεκίνησε ήδη από το 2017, συνεχίστηκε με εντατικούς ρυθμούς και το 2019, σύμφωνα με τον σχεδιασμό.

Στο πλαίσιο της συνολικής προσπάθειας βελτίωσης της εμπειρίας των Πελατών, της προσφοράς υψηλού επιπέδου προϊόντων και υπηρεσιών καθώς και της συνεχούς βελτίωσης των διαδικασιών της Τράπεζας, υλοποιήθηκαν οι κάτωθι δράσεις, οι οποίες στοχεύουν στην αναδιαμόρφωση του λειτουργικού μοντέλου της Alpha Bank, με την αξιοποίηση των δυνατοτήτων που προσφέρουν οι σύγχρονες τεχνολογίες.

ΤΡΙΕΤΕΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ

Το Πρόγραμμα Ψηφιακού Μετασχηματισμού τοποθετεί την εμπειρία των Πελατών στο επίκεντρο και αφορά στην περαιτέρω ενίσχυση των ψηφιακών δικτύων της Τράπεζας, την ανάπτυξη των απαραίτητων ψηφιακών υποδομών καθώς και τον ανασχεδιασμό των κύριων διαδικασιών επαφής και εξυπηρέτησης των Πελατών (Customer Journeys), των περιοχών εκείνων δηλαδή που αφορούν στις κυριότερες ανάγκες των Πελατών.

ΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΕΝΑΡΞΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ

Στο πλαίσιο του ανασχεδιασμού των Customer Journeys, η Τράπεζα εστίασε το 2019 στην απλοποίηση και στην ψηφιοποίηση της διαδικασίας έναρξης της τραπεζικής συνεργασίας (onboarding) τόσο των Ιδιωτών, όσο και των Επιχειρήσεων. Οι Ιδιώτες Πελάτες μπορούν πλέον, σε οποιοδήποτε Κατάστημα και σε 15 μόλις λεπτά, να ανοίξουν νέο λογαριασμό, να αποκτήσουν χρεωστική κάρτα και e-Banking, ενώ η υποβολή των απαιτούμενων εγγράφων για την ανανέωση της νομιμοποίησης των εταιρικών Πελατών μπορεί πλέον να γίνει και μέσω e-Banking, με τη διαδικασία ανανέωσης να ολοκληρώνεται σε λιγότερο από 3 ημέρες σε κάθε περίπτωση.

Η υλοποίηση των ανωτέρω έργων Ψηφιακού Μετασχηματισμού έγινε με τη χρήση της ευέλικτης μεθοδολογίας (agile methodology), ενός σύγχρονου τρόπου εργασίας που χρησιμοποιείται ολοένα και περισσότερο στα νέα μεγάλα έργα της Τράπεζας.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ (TRANSACTION MIGRATION)

Το 2019, συνεχίστηκε η υλοποίηση του Προγράμματος Μεταφοράς Συναλλαγών, με στόχο την ψηφιακή εξοικείωση των Πελατών και τη μεταφορά σημαντικού μέρους των

συναλλαγών από τα ταμεία των Καταστημάτων στα ψηφιακά δίκτυα. Έως τα τέλη του 2019, το Πρόγραμμα Μεταφοράς Συναλλαγών εφαρμόστηκε συνολικά σε 336 Καταστήματα (175 πλήρης υποστήριξη και 161 μερική), έχοντας καλύψει το μεγαλύτερο μέρος του Δικτύου Καταστημάτων.

Τα αποτελέσματα του Προγράμματος είναι εντυπωσιακά, καθώς έχει ήδη επιτευχθεί η μεταφορά άνω του 55% των ταμειακών συναλλαγών στα ψηφιακά δίκτυα, ξεπερνώντας κατά πολύ τους αρχικούς στόχους. Παράλληλα, η διατήρηση κατά το 2019 των θετικών αποτελεσμάτων από τα Καταστήματα που ολοκλήρωσαν το Πρόγραμμα εντός του 2018 αποδεικνύει αφενός, την ανάγκη που είχαν οι Πελάτες για εκπαίδευση, στήριξη και καθοδήγηση σε νέους τρόπους αυτόνομης εξυπηρέτησης, αφετέρου, την υψηλή προτίμηση και εμπιστοσύνη που έδειξαν στα ψηφιακά μέσα, έναντι των ταμείων, για τις καθημερινές συναλλακτικές τους ανάγκες.

Στο πλαίσιο του Προγράμματος, το Προσωπικό των Καταστημάτων έχει υιοθετήσει ένα διαφορετικό μοντέλο λειτουργίας, το οποίο περιλαμβάνει τη συνεχή προώθηση των ηλεκτρονικών δικτύων στους Πελάτες, με σκοπό την απελευθέρωση χρόνου για ενασχόληση με εργασίες υψηλής προστιθέμενης αξίας. Είναι ενδεικτικό ότι η αύξηση των ενεργών χρηστών του mobile banking το 2019 ξεπέρασε το 50% και αντίστοιχα, του web banking το 25%.

ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ

Μία από τις κύριες δράσεις του Προγράμματος Ψηφιακού Μετασχηματισμού είναι η περαιτέρω ενίσχυση των ψηφιακών υποδομών, οι οποίες είναι απαραίτητες για την ανάπτυξη και τη διάθεση νέων δυνατοτήτων και υπηρεσιών τόσο στους Πελάτες της Τράπεζας, όσο και στο Προσωπικό της.

Στο πλαίσιο αυτό, εντός του 2019 ολοκληρώθηκε η εγκατάσταση ασύρματου δικτύου (Wi-Fi) στο σύνολο του Δικτύου Καταστημάτων, ενώ παράλληλα, υλοποιήθηκε πλατφόρμα για τη χρήση εγκεκριμένων ψηφιακών υπογραφών (eIDAS), η οποία αρχικά διατίθεται στους εταιρικούς Πελάτες της Τράπεζας.

Επιπρόσθετα, εντός του 2019 ολοκληρώθηκε η αντικατάσταση των ATM στο σύνολο του Δικτύου Καταστημάτων, ενώ παράλληλα, εγκαταστάθηκαν 190 νέα Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών (ΚΑΣ), συμβάλλοντας στον πλήρη εκσυγχρονισμό των υφιστάμενων υποδομών. Πλέον, άνω του 90% των Καταστημάτων διαθέτουν τουλάχιστον ένα ΚΑΣ, ενώ άνω του 35% των Καταστημάτων διαθέτουν περισσότερα του ενός. Τέλος, σε συνδυασμό με το Πρόγραμμα Μεταφοράς Συναλλαγών, δημιουργήθηκαν περισσότεροι από 160 ειδικά διαμορφωμένοι χώροι στα Καταστήματα του Δικτύου, όπου οι Πελάτες μπορούν να κάνουν χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών e-Banking (digital corners), συμβάλλοντας, πέραν των άλλων, και στη σημαντική αναβάθμιση της εικόνας τους.

i³: Ο ΠΡΩΤΟΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΝΕΩΝ ΙΔΕΩΝ ΤΗΣ ALPHA BANK

Ο πρώτος εσωτερικός διαγωνισμός καινοτομίας της Alpha Bank, με την ονομασία i³, απευθυνόταν σε όλους τους Εργαζομένους της Τράπεζας, καλώντας τους να συμμετάσχουν με νέες ιδέες και προτάσεις, με στόχο τη βελτιστοποίηση της λειτουργίας της ίδιας της Τράπεζας καθώς και την περαιτέρω ενίσχυση της εμπειρίας των Πελατών, αξιοποιώντας τις σύγχρονες ψηφιακές τεχνολογίες. Η ανταπόκριση υπήρξε ιδιαίτερα θερμή, όπως κατέδειξε η εξαιρετικά μεγάλη συμμετοχή Εργαζομένων της Alpha Bank από όλη την Ελλάδα. Υποβλήθηκαν συνολικά 228 ιδέες, με 281 συμμετοχές. Από την αξιολόγηση των ιδεών προκρίθηκαν 12 συμμετέχοντες, οι οποίοι ακολούθως εντάχθηκαν σε πρόγραμμα εξατομικευμένης καθοδήγησης (coaching and mentoring), διάρκειας 4 εβδομάδων, με στόχο οι ιδέες τους να σχηματοποιηθούν και να εξελιχθούν περαιτέρω.

Κατά την τελική φάση του διαγωνισμού, οι ιδέες των 12 διαγωνιζομένων παρουσιάστηκαν ενώπιον της Διοίκησης, αξιολογήθηκαν από πολυμελή κριτική επιτροπή, αποτελούμενη από Διευθυντές και Στελέχη της Γενικής Διεύθυνσης της Τράπεζας, και στη συνέχεια, αναδείχθηκαν οι τρεις νικητές. Οι νικητές βραβεύτηκαν στο πλαίσιο της εκδήλωσης "Digitalized 2019".

FINQUEST BY ALPHA BANK

Ο διαγωνισμός FinQuest by Alpha Bank είχε στόχο τον εντοπισμό καινοτόμων λύσεων και εφαρμογών που μπορούν να αλλάξουν το μέλλον του χρηματοπιστωτικού τομέα και απευθυνόταν στο ελληνικό και στο διεθνές οικοσύστημα χρηματοοικονομικής τεχνολογίας (fintech) καθώς και στο ευρύτερο κοινό των νεοφυών επιχειρήσεων. Η απήχσή του ήταν ιδιαίτερα σημαντική, με 70 συμμετοχές από 12 χώρες. Οι ομάδες που προκρίθηκαν εντάχθηκαν σε πρόγραμμα "Επιταχυντή" (Accelerator) διάρκειας 6 εβδομάδων και είχαν την ευκαιρία να εξελίξουν περαιτέρω τις εφαρμογές τους, αποκτώντας πρόσβαση στις Διεπαφές Προγραμματισμού Εφαρμογών (APIs) της Alpha Bank, συμμετέχοντας σε εντατικό πρόγραμμα εκπαίδευσης (boot camp) και σε διαδραστικές συναντήσεις εργασίας (workshops) και λαμβάνοντας καθοδήγηση (mentoring) από περισσότερα από 40 έμπειρα Στελέχη της Τράπεζας.

Στην εκδήλωση με την οποία ολοκληρώθηκε ο διαγωνισμός, οι 7 υποψήφιες ομάδες παρουσίασαν τις τελικές προτάσεις τους σε Κριτική Επιτροπή, η οποία και επέλεξε τους τρεις νικητές του διαγωνισμού. Τα κριτήρια για την ανάδειξη των νικητών ήταν α) η επιτυχής αντιμετώπιση προβλημάτων στις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, β) η καινοτομία, γ) η ευκολία υλοποίησης και δ) το δυνητικό όφελος από τις προτάσεις αυτές για τον τραπεζικό τομέα και τους πελάτες του.

ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ “DIGITALIZED”

Σε συνέχεια της επιτυχημένης εκδήλωσης του 2018, διοργανώθηκε το “Digitalized 2019”, με έμφαση στην ισχυρή αλληλεξάρτηση του ψηφιακού μετασχηματισμού και της εταιρικής φιλοσοφίας. Κύριος στόχος του Digitalized είναι η καθιέρωση ενός δημόσιου βήματος και διαλόγου, μεταξύ κορυφαίων στελεχών της αγοράς, αναφορικά με τον ψηφιακό μετασχηματισμό των επιχειρήσεων και της οικονομίας.

Η εκδήλωση πραγματοποιήθηκε με μεγάλη επιτυχία τον Δεκέμβριο 2019, στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών, με τη συμμετοχή περίπου 500 Στελεχών από την Τράπεζα και από κορυφαίες επιχειρήσεις της ελληνικής αγοράς.

Κατά την εκδήλωση, επισημάνθηκε ο ρόλος των ψηφιακών τεχνολογιών καθώς και οι βασικοί πυλώνες της ψηφιακής στρατηγικής της Alpha Bank. Παράλληλα, αναδείχθηκε η κομβική σημασία του ανθρώπινου παράγοντα για την επιτυχία του ψηφιακού μετασχηματισμού των επιχειρήσεων.

Η εκδήλωση ολοκληρώθηκε με την απονομή των βραβείων στους τρεις νικητές του εσωτερικού διαγωνισμού καινοτομίας

της Alpha Bank, i³, καθώς και με τη βράβευση των τριών ομάδων που διακρίθηκαν, μεταξύ δεκάδων συμμετοχών από 12 χώρες, στον νέο διαγωνισμό ψηφιακής καινοτομίας FinQuest by Alpha Bank.

PSD2 ΚΑΙ OPEN BANKING

Αναφορικά με το open banking, ξεκίνησε από τον Σεπτέμβριο 2019 η παραγωγική διάθεση των Διεπαφών Προγραμματισμού Εφαρμογών (APIs) σύμφωνα με την Οδηγία ΕΕ 2015/2366 σχετικά με τις υπηρεσίες πληρωμών PSD (Payments Services Directive) 2, ενώ παράλληλα, ολοκληρώθηκε η υλοποίηση του πλαισίου ισχυρής ταυτοποίησης Πελατών (Strong Customer Authentication).

Τέλος, χρησιμοποιώντας τις δυνατότητες που προσφέρει το open banking, η Alpha Bank ήταν η πρώτη Τράπεζα που πρόσφερε στους Πελάτες της τη δυνατότητα να παρακολουθούν, μέσα από το myAlpha e-Banking, τα υπόλοιπα και τις κινήσεις όλων των λογαριασμών που τηρούν σε ελληνικές τράπεζες.

5

ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ
ΚΑΙ ΔΙΚΤΥΑ
ΔΙΑΝΟΜΗΣ



5

ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΔΙΚΤΥΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ

ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΡΓΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

Λαμβάνοντας υπόψη την επιχειρησιακή στρατηγική της Τράπεζας καθώς και το νομικό και κανονιστικό περιβάλλον, οι Διευθύνσεις Πληροφορικής της Τράπεζας έχουν εκπονήσει και εφαρμόζουν το Στρατηγικό Σχέδιο Πληροφορικής 2016-2020. Ο κύριος στόχος που έχει τεθεί στη σχετική στρατηγική είναι η συνολική διασφάλιση της αποδοτικότερης και οικονομικότερης λειτουργίας στον τομέα της Πληροφορικής για την κάλυψη των επιχειρησιακών αναγκών, εντός του έντονα μεταβαλλόμενου οικονομικού και τεχνολογικού περιβάλλοντος καθώς και των αυξανόμενων απαιτήσεων των κανονιστικών φορέων.

Σε αυτό το πλαίσιο, εντός του έτους 2019 οι Διευθύνσεις Πληροφορικής εστίασαν στα Στρατηγικά Έργα Πληροφορικής, τα οποία ξεκίνησαν το 2016, στην εξυπηρέτηση των κανονιστικών και εποπτικών απαιτήσεων, στα έργα για την κάλυψη των επιχειρησιακών αναγκών καθώς και στις μεταβολές που απαιτήθηκαν από την εφαρμογή των Πράξεων Νομοθετικού Περιεχομένου, στο πλαίσιο των περιορισμών στην κίνηση κεφαλαίων.

Εκτός των έργων και των αιτημάτων που ξεκίνησαν ή/και εξυπηρετήθηκαν το 2019, οι Διευθύνσεις Πληροφορικής συνέβαλαν καθοριστικά στην επίτευξη των πρωτοβουλιών που έχουν αναληφθεί αναφορικά με τον ψηφιακό μετασχηματισμό της Τράπεζας, αλλά και στην περαιτέρω εξέλιξη των πολύ σημαντικών έργων που εντάσσονται στο πλαίσιο του αρχιτεκτονικού ανασχεδιασμού του Κεντρικού Τραπεζικού Συστήματος.

Πιο αναλυτικά, εντός του 2019, τα κύρια έργα αφορούσαν:

- Στον αρχιτεκτονικό ανασχεδιασμό, με κύριο στόχο τη δραστική βελτίωση του χρόνου υλοποίησης νέων προϊόντων και υπηρεσιών και εισαγωγής τους στην αγορά (time to market), με παράλληλη ενίσχυση της αποτελεσματικότητας των πόρων Πληροφορικής. Η λειτουργικότητα (τραπεζικές συναλλαγές και υπηρεσίες) παρέχεται με τη χρήση σύγχρονων τεχνολογιών και αρχιτεκτονικής τριών επιπέδων:

- Τραπεζικό λογισμικό προσαρμοσμένο σε επιχειρησιακές υπηρεσίες (SOA).
- Συντονισμός επιχειρησιακών διαδικασιών και κανόνων βασισμένων σε ανοικτό λογισμικό (BPM).
- Σύγχρονο και ενοποιημένο περιβάλλον εργασίας χρηστών.

Το έργο ξεκίνησε το 2016 και μέχρι σήμερα έχει μεταφερθεί στη νέα πλατφόρμα πλήθος από λειτουργικότητες σε προϊόντα και σε συναλλαγές, όπως διαχείριση Πελατών, καταθέσεις (πρώτης ζήτησης, όψεως, προθεσμίας) σε Ευρώ και σε συνάλλαγμα, διαχείριση δανείων (όριο, σύμβαση, καλύμματα κ.λπ.), εκταμιεύσεις και πληρωμές δανείων, πληρωμές και κίνηση κεφαλαίων, συναλλαγές ATM, διαχείριση τραπεζικών επιταγών, αγοραπωλησία συναλλάγματος και διαχείριση θυρίδων.

- Στην εν εξελίξει αναβάθμιση/αντικατάσταση πεπαλαιωμένων κρίσιμων υποδομών για την ελαχιστοποίηση του λειτουργικού

κινδύνου και για τη διασφάλιση της σταθερότητας, της αξιοπιστίας και της ασφάλειας.

- Στην αναβάθμιση ή/και την αντικατάσταση κρίσιμων υποδομών (hardware) και λογισμικού συστημάτων, τα οποία έχουν καλύψει την προβλεπόμενη διάρκεια λειτουργίας τους και δεν υποστηρίζονται πλέον από τις κατασκευάστριες εταιρείες.

- Στην εφαρμογή των Πράξεων Νομοθετικού Περιεχομένου, στο πλαίσιο των περιορισμών στην κίνηση κεφαλαίων. Σε συνέχεια των αλλαγών που εφαρμόστηκαν βάσει της Πράξης Νομοθετικού Περιεχομένου με αντικείμενο την “Τραπεζική Αργία βραχείας διάρκειας” της 28.6.2015 (ΦΕΚ Α’ 65/28.6.2015), οι Διευθύνσεις Πληροφορικής σε συνεργασία με τις Νομικές Υπηρεσίες και τις αρμόδιες Επιχειρησιακές Μονάδες υλοποίησαν εντός του 2019 τις απαραίτητες προσαρμογές όπως αυτές απαιτούνταν από τις αλλαγές στη σχετική νομοθεσία.

- Στη συμμετοχή στον σχεδιασμό και στην ολοκλήρωση σημαντικών κανονιστικών έργων μεγάλης κλίμακας, μεταξύ των οποίων, η Οδηγία για τις Αγορές Χρηματοπιστωτικών Μέσων (Markets in Financial Instruments Directive – MiFID II), η εφαρμογή του Νέου Διεθνούς Προτύπου Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης (ΔΠΧΠ) 16 για τη λογιστική των μισθώσεων, οι αναφορές για τη χρηματοοικονομική πληροφόρηση (FINREP) της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών (EBA), η Ευρωπαϊκή Οδηγία για τις Υπηρεσίες Πληρωμών (PSD) 2, καθώς και στην υλοποίηση και στην εφαρμογή του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων (GDPR – Ευρωπαϊκός Κανονισμός 2016/679).

Παράλληλα, το 2019 ολοκληρώθηκαν, μεταξύ άλλων, τα κάτωθι αναφερόμενα σημαντικά Έργα ανά Επιχειρησιακό Τομέα:

- Διαχείριση Πελατών/Διοικητική Πληροφόρηση
 - GDPR – Διαχείριση Συγκατάθεσης
 - Υλοποίηση Εφαρμογής Νομιμοποιήσεων
 - Υλοποίηση Εφαρμογής e-Signature
 - Customer Journey / Retail Onboarding (ROB)
 - Customer Journey / Business Onboarding (BOB)
 - Discovery and Visual Analytics
 - Operational CRM (CMART) – Διαχείριση Πελατολογίου
- Καταθετικά Προϊόντα
 - Εμπλουτισμένες πληροφορίες συναλλαγών Πελάτη
 - PAD – Ν. 4465/2019 - Κατάσταση τελών
 - MiFID II / PJ 35 / Extra Profit Statement and Confirmation
 - FINREP – Εγκατάσταση εφαρμογής για την υποβολή των Αναφορών FINREP στην Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών (EBA)
 - IFRS-16 Leases - Εφαρμογή των διατάξεων του ΔΠΧΠ 16 (Μισθώσεις)
- Συστήματα Πληρωμών
 - Αναβάθμιση εφαρμογών BankTrade και Client Trade
 - Αναβάθμιση της πλατφόρμας “Alpha Mass Payments”

- FTS – Υποστήριξη μηχανισμού “Return” για τις εισερχόμενες “Non-SEPA” εντολές
- DIAS CREDIT TRANSFER (DCT) Release v5.0. Αλλαγές λειτουργικότητας
- Κεντρικές Μονάδες (Head Office)
 - Νέα εφαρμογή HRMS (SDPSP)
 - e-Front – Αναβάθμιση του κεντρικού συστήματος διαχείρισης και αξιολόγησης των μαθημάτων εξ αποστάσεως (e-learning)
- Πιστωτικές πράξεις / Μη Εξυπηρετούμενα Δάνεια (NPLs) / Μη Εξυπηρετούμενα Ανοίγματα (NPEs)
 - ANCHOR – QUALCO R2 – Νέα Λειτουργικότητα για Νομικά Θέματα
 - Διατραπεζική διαχείριση υποθέσεων Ν. 3869
 - Ενιαίο Workflow για τον Διακανονισμό Δανείων με βάση τον Πελάτη
 - Wholesale Workflow
 - Διασύνδεση της εφαρμογής Workflow με το σύστημα Tiresias Credit Profile
 - Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ) - Υποδείγματα για Εξασφαλισμένες Ομολογίες
 - Project Venus – Ιστορικό δεδομένων συναλλαγών δανείων
 - Project Mercury – Έργο Πώλησης Δανείων
 - Έργο Collections and Recoveries for Wholesale (Arotron) (Phase II)
- Εναλλακτικά Δίκτυα
 - SMS OTP για χρήστες e-Banking – Επιχειρήσεις
 - e-Statements για καταναλωτικά δάνεια
 - POS e-Statements
 - Retail myAlpha Web – Επανασχεδιασμός
 - PSD2 – Διεπαφές Προγραμματισμού Εφαρμογών (APIs)
 - PSD2 – TPP Πλατφόρμα Διαχείρισης
 - PSD2 – Αναφορές
 - PSD2 – Group API Platform
 - Ψηφιακά πιστοποιητικά
 - Σύστημα Διαχείρισης Χαρτοφυλακίων Δανείων και Καρτών (LPM)
- Επενδύσεις
 - MiFID II / PJ 13 / Αγορά στόχου
 - MiFID II / PJ 29 / Ετήσιες αναφορές - Costs and charges ex-post disclosure
 - MiFID II / PJ 20 / Δέσμευση προϊόντων - Pledge/Unpledge (e-info and deal slips)
 - MiFID II / PJ 30 / Απευθείας παρακράτηση προμηθειών διάθεσης και εξαγοράς ελληνικών αμοιβαίων κεφαλαίων - Commissions mutual funds
 - MiFID II / PJ 31 / Ενιαίο Μητρώο Προϊόντων - Unified Product Registry
 - MiFID II / PJ 32 / 10% Alert Over The Counter (OTC) Derivatives
 - Insurance Distribution Directive (IDD) - Οδηγία (ΕΕ)

2016/97 σχετικά με τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων -AlphaLife

- Διαχείριση Διαθεσίμων και Διαχείριση Κινδύνων
 - KONDOR Suite – Έργο αναβαθμίσεων
 - Murex – Εγκατάσταση νέας εφαρμογής
 - Διασύνδεση των εφαρμογών ABRS και Syscon

Στο πλαίσιο της υιοθέτησης των διαδικασιών του Συστήματος Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής (IT Service Management System), το σύνολο των εφαρμογών και των συστημάτων της Τράπεζας προσδιορίστηκε υπό μορφή Υπηρεσιών Πληροφορικής. Οι Υπηρεσίες ορίζονται από τα δομικά στοιχεία τα οποία επιτρέπουν τη λειτουργία και την υποστήριξή τους, δηλαδή υποδομές, λογισμικό, ανθρώπινοι πόροι και διαδικασίες. Ο Κατάλογος Υπηρεσιών καθώς και οι διαδικασίες διαχείρισης των Υπηρεσιών (αιτήματα, αλλαγές, συμβάντα κ.λπ.) υποστηρίζονται άμεσα από το εργαλείο HP Service Management, το οποίο χρησιμοποιείται από το σύνολο των Μονάδων Πληροφορικής.

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

Βάσει της λειτουργίας αυτής, οι Διευθύνσεις Πληροφορικής, εντός του 2019, διαχειρίστηκαν 57.803 αιτήματα από τις Επιχειρησιακές Μονάδες της Τράπεζας, που αφορούσαν σε βελτιώσεις, επίλυση προβλημάτων και παροχή πληροφοριών, ενώ παράλληλα, ξεκίνησαν ή ολοκλήρωσαν 138 μεγάλα έργα. Όσον αφορά στις Εταιρείες του Ομίλου, ο αριθμός των αιτημάτων για αλλαγές, για βελτιώσεις και για επίλυση προβλημάτων ανήλθε σε 7.108, ενώ ολοκληρώθηκαν 14 μεγάλα έργα.

Ως προς την οργάνωση και τη βελτιστοποίηση των διαδικασιών, οι Διευθύνσεις Πληροφορικής ολοκλήρωσαν το 2019 έργα και ενέργειες, ως ακολούθως:

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

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

Η συνδρομή των Διευθύνσεων Πληροφορικής ήταν καίριας σημασίας για τη συγκέντρωση και για την απόδοση στοιχείων καθώς και για την επιχειρησιακή και τεχνική υποστήριξη των αρμόδιων Μονάδων της Τράπεζας, στο πλαίσιο σημαντικών ελέγχων καθώς και κανονιστικών αναφορών που διενεργήθηκαν το 2019, ως ακολούθως:

- Πράξη Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος αριθ. 2651

- Ερωτηματολόγιο Αυτοαξιολόγησης Κινδύνου Πληροφορικής 2018 του Ενιαίου Εποπτικού Μηχανισμού (EEM)

- Ετήσιος Τακτικός Έλεγχος 2018 (Deloitte)

- Τράπεζα της Ελλάδος και Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα - Κανονισμός της Έκθεσης “Blue Book” - Αναφορά Στατιστικών Πληρωμών 2018

- Ενιαίο Συμβούλιο Εξυγίανσης (Single Resolution Board - SRB) - Πρότυπο κρίσιμων λειτουργιών.

Παράλληλα, οι Διευθύνσεις Πληροφορικής διαχειρίστηκαν 27 εσωτερικούς ελέγχους και 4 επανελέγχους. Στο πλαίσιο της συνολικής βελτίωσης των συστημάτων και των εφαρμογών, οι Διευθύνσεις Πληροφορικής συνεργάζονται με τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου και με τη Διεύθυνση Κινδύνων Αγοράς και Λειτουργικών Κινδύνων, με τακτικές επισκοπήσεις της κατάστασης των ενεργειών και των έργων βελτίωσης που έχουν προκύψει από ελέγχους και από τα Σχέδια Δράσης Λειτουργικού Κινδύνου.

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΣΥΝΕΧΕΙΑ: ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΡΙΣΙΜΩΝ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ

Στο πλαίσιο της διαρκούς αναβάθμισης των διαδικασιών διαχείρισης της επιχειρησιακής συνέχειας, ανανεώθηκε το 2019 η πιστοποίηση της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου Alpha Bank Romania S.A., Alpha Leasing A.E. Χρηματοδοτικής Μισθώσεως, Alpha Υποστηρικτικών Εργασιών A.E. και Alpha Finance A.E.Π.Ε.Υ., σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 22301 (Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας).

Επιπρόσθετα, το ίδιο έτος η Alpha Bank Romania S.A. προχώρησε σε επέκταση της πιστοποίησης ISO 22301 σε δύο ακόμη τομείς εργασιών (κάρτες και εναλλακτικά δίκτυα).

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 2019 πραγματοποιήθηκαν, σε επίπεδο Ομίλου, 48 λειτουργικές δοκιμές (functional tests) και 8 ασκήσεις επί χάρτου (tabletop tests), με συμμετοχή 51 Μονάδων της Τράπεζας και 46 Μονάδων Εταιρειών του Ομίλου.

Με στόχο την αποτελεσματικότερη εφαρμογή του ανωτέρω Πλαισίου, η Τράπεζα σε συνεργασία με διεθνώς αναγνωρισμένο ινστιτούτο στον τομέα της επιχειρησιακής συνέχειας, προχώρησε, όπως και τα προηγούμενα έτη, στη

διεξαγωγή εκπαιδευτικών προγραμμάτων, με πιστοποίηση 96 Στελεχών από 42 Μονάδες της Τράπεζας και από 9 Εταιρείες του Ομίλου στα ακόλουθα επίπεδα:

- Business Continuity Certified Lead Auditor (BCCLA)
- Business Continuity Certified Specialist (BCCS)
- Business Continuity Certified Planner (BCCP)

Πιστοποιήσεις Στελεχών Έτους 2019



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

ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ, ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ

Η Alpha Bank δραστηριοποιείται επιτυχώς στην εγχώρια και στη διεθνή τραπεζική αγορά μέσω 600 Καταστημάτων συνολικά, ενώ παράλληλα, διατηρεί ευρύτατο δίκτυο ανταποκριτών με τραπεζικά ιδρύματα εσωτερικού και εξωτερικού. Στο τέλος του 2019, το Δίκτυο Καταστημάτων της Alpha Bank στην Ελλάδα αριθμούσε 394 Καταστήματα και Μονάδες Εξυπηρέτησης Πελατών (περιλαμβανομένων 5 Επιχειρηματικών Κέντρων και 7 Κέντρων Alpha Private Bank). Ο αριθμός των Καταστημάτων εσωτερικού μειώθηκε κατά 49 Μονάδες σε σχέση με τις 31.12.2018 και προέκυψε κατόπιν της συγχώνευσης 48 Καταστημάτων της Alpha Bank. Επιπλέον, στο πλαίσιο της αποτελεσματικότερης διαχείρισης των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων, το 2019 λειτούργησαν 20 Περιφερειακά Κέντρα Διαχείρισης Καθυστερήσεων Λιανικής Τραπεζικής.

Αντίστοιχα, εκτός Ελλάδας, το Δίκτυο του Ομίλου αριθμούσε 186 Καταστήματα, με παρουσία στην Κύπρο (Alpha Bank Cyprus Ltd: 22), στη Ρουμανία (Alpha Bank Romania S.A.: 130), στην Αλβανία (Alpha Bank Albania SHA: 33) και στη Μεγάλη Βρετανία (Κατάστημα Λονδίνου).

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 2020, ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί στην περαιτέρω αξιοποίηση του Δικτύου Καταστημάτων και στην αποτελεσματικότερη λειτουργία του.

ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Η Διεύθυνση Ψηφιακών Δικτύων, πιστή στο επιχειρησιακό της σχέδιο και αξιοποιώντας τις δυνατότητες της ψηφιακής τεχνολογίας, συνεχίζει να εξελίσσει με επιτυχία τα ψηφιακά δίκτυα της Τράπεζας. Απόδειξη της προσπάθειας για παροχή μεγαλύτερης ασφάλειας και ευελιξίας καθώς και εξοικονόμησης χρόνου είναι η προτίμηση των Πελατών να εκτελούν τις εγχρήματες συναλλαγές τους μέσω των ψηφιακών δικτύων. Αξίζει να αναφερθεί ότι το 2019, το 88% των εγχρήματων συναλλαγών που διενεργήθηκαν στην Τράπεζα πραγματοποιήθηκαν μέσω των ψηφιακών δικτύων. Το πρώτο εξάμηνο του 2019, ολοκληρώθηκε η αναβάθμιση των υπηρεσιών για την παροχή ισχυρής ταυτοποίησης και κοινής εμπειρίας ασφάλειας στους Πελάτες, αλλάζοντας συνολικά τη διαδικασία παροχής Πρόσθετου Κωδικού Ασφαλείας για τη διενέργεια ευαίσθητων συναλλαγών. Επίσης, τον Σεπτέμβριο 2019, ολοκληρώθηκε η αντίστοιχη μετάπτωση για τις Επιχειρήσεις για την αντικατάσταση των παλαιών συσκευών με νέες συσκευές Dynamic-linked, που είναι συμβατές με τις απαιτήσεις της Οδηγίας για τις Υπηρεσίες Πληρωμών (PSD) 2.

Τον Μάρτιο 2019, στο πλαίσιο της κανονιστικής συμμόρφωσης της Τράπεζας με την κοινοτική Οδηγία PSD2, η Διεύθυνση Ψηφιακών Δικτύων, ως επιχειρησιακός ιδιοκτήτης, ανέπτυξε σε επίπεδο Ομίλου τη νέα υπηρεσία "Alpha Bank Group API Portal", μέσω της οποίας διατίθεται σε τρίτους παρόχους η δυνατότητα πρόσβασης σε Διεπαφές Προγραμματισμού Εφαρμογών (APIs).

Τον Ιούλιο 2019, διατέθηκε η νέα υπηρεσία ηλεκτρονικής υποβολής εγγράφων νομιμοποίησης στο "myAlpha Web" για Επιχειρήσεις, μέσω της οποίας οι Επιχειρήσεις-Πελάτες μπορούν να υποβάλουν στην Τράπεζα έγγραφα νομιμοποίησης των εκπροσώπων τους, χωρίς να απαιτείται η παρουσία τους σε Κατάστημα της Τράπεζας.

Τον Οκτώβριο 2019, προωθήθηκε η νέα υπηρεσία "myAlpha Web", η οποία βελτιώνει ακόμη περισσότερο την επαφή του Πελάτη με την Τράπεζα γιατί, εκτός από τον αισθητικό ανασχεδιασμό της Υπηρεσίας, έχει πραγματοποιηθεί και ένας ολοκληρωμένος λειτουργικός ανασχεδιασμός, με αναδιοργάνωση και ομαδοποίηση όλων των διαθέσιμων λειτουργιών και πληροφοριών.

Τον Νοέμβριο 2019, δόθηκε η δυνατότητα στους χρήστες της υπηρεσίας "myAlpha Web" για Επιχειρήσεις να ενημερώνονται ηλεκτρονικά για τα αντίγραφα των συναλλαγών που

πραγματοποιούν μέσω των τερματικών POS που τους διαθέτει η Τράπεζα. Τον Δεκέμβριο 2019, εντάχθηκαν στην υπηρεσία “Alpha e-statements” όλα τα υφιστάμενα καταναλωτικά δάνεια των χρηστών του e-Banking, ενώ αυτόματα πλέον σε αυτή θα εντάσσονται τα νέα δάνεια υφιστάμενων Συνδρομητών καθώς και τα υφιστάμενα και τα νέα δάνεια όλων των νέων Συνδρομητών του e-Banking.

Τον Δεκέμβριο 2019, η Τράπεζα παρείχε, πρώτη στην ελληνική αγορά, πρόσβαση μέσω της νέας υπηρεσίας “myAlpha Web” για Ιδιώτες στους λογαριασμούς που τηρούν οι Πελάτες σε άλλες τράπεζες, και συγκεκριμένα, στην Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, στην Τράπεζα Πειραιώς και στη Eurobank.

Τον Μάρτιο 2019, ολοκληρώθηκε η αναβάθμιση των Κέντρων Αυτόματων Συναλλαγών (ΚΑΣ) στο Δίκτυο Καταστημάτων, με την παροχή δυνατότητας πληρωμών και με χρέωση των καρτών Alpha Bank.

Τον Νοέμβριο 2019, η Τράπεζα προχώρησε στην κατάργηση των χρεώσεων για ανάληψη μετρητών από ATM άλλων τραπεζών σε 16 νησιωτικές περιοχές, όπου δεν λειτουργεί δικό της Κατάστημα ή ATM, απορροφώντας την προμήθεια (Direct Access Fee - DAF) που έχουν καθιερώσει πανευρωπαϊκά όλα τα τραπεζικά ιδρύματα για συγκεκριμένες συναλλαγές.

Τέλος, ανανεώθηκαν τα ATM του Δικτύου Καταστημάτων με μηχανήματα τελευταίας τεχνολογίας, μέσω των οποίων παρέχεται η δυνατότητα κατάθεσης δεσμίδας χαρτονομισμάτων με άμεση ενημέρωση του λογαριασμού πίστωσης.

myAlpha e-Banking

Το 2019, το σύνολο των ενεργών Πελατών στο e-Banking (myAlpha Web, myAlpha Mobile, myAlpha Phone) παρουσίασε αύξηση 18%, ενώ το πλήθος των εγχρήματων συναλλαγών 12%. Πρέπει να σημειωθεί ότι επί του συνόλου των εγχρήματων συναλλαγών που πραγματοποιήθηκαν στα Δίκτυα της Τράπεζας (Δίκτυο Καταστημάτων και e-Banking), το πλήθος των εγχρήματων συναλλαγών που πραγματοποιήθηκαν μέσω e-Banking υπερέβη, στο τέλος του 2019, το 78%.

Σε επίπεδο συναλλακτικής εξυπηρέτησης, αξίζει να σημειωθεί ότι στο τέλος του 2019, μέσω e-Banking εξυπηρετήθηκαν 875 διαφορετικά είδη πληρωμών.

myAlpha Mobile

Η υπηρεσία “myAlpha Mobile” εξελίσσεται δυναμικά, κατά τα τελευταία έτη, αποκτώντας διαρκώς περισσότερους χρήστες. Συγκεκριμένα, το 2019, οι ενεργοί χρήστες αυξήθηκαν κατά 41% και οι εγχρήματες συναλλαγές κατά 63% σε σχέση με το 2018. Επίσης, αύξηση 63% παρατηρήθηκε σε όσους εξυπηρετούνται αποκλειστικά μέσω της υπηρεσίας “myAlpha Mobile” από το κινητό τους τηλέφωνο. Χαρακτηριστικό για την πορεία της Υπηρεσίας το 2019 είναι ότι τρεις στους πέντε

Συνδρομητές των ψηφιακών δικτύων χρησιμοποιούν πλέον, σε μηνιαία βάση, και την εφαρμογή για κινητά τηλέφωνα, ενώ ένας στους τρεις ενεργούς Συνδρομητές e-Banking χρησιμοποιεί αποκλειστικά την υπηρεσία “myAlpha Mobile” για την ενημέρωση και τη διεκπεραίωση των συναλλαγών του.

myAlpha Web

Η υπηρεσία “myAlpha Web” για Ιδιώτες συνέχισε την ανοδική της πορεία και το 2019, διευρύνοντας την πελατειακή της βάση με αύξηση των ενεργών χρηστών κατά 8% σε σχέση με το 2018.

Σημαντικό γεγονός το 2019 ήταν ο ανασχεδιασμός της υπηρεσίας “myAlpha Web”, η οποία απέκτησε ακόμη πιο ευχάριστη εμφάνιση, απλοποιημένη πλοήγηση και εύχρηστη δομή. Όλες οι διαθέσιμες ενέργειες και πληροφορίες αναδιοργανώθηκαν και ομαδοποιήθηκαν εκ νέου, διατηρώντας το υψηλό επίπεδο αξιοπιστίας και ασφάλειας των συναλλαγών. Στο νέο περιβάλλον, η “Επισκόπηση” είναι το βασικό σημείο αναφοράς, από όπου ο χρήστης ενημερώνεται πλέον αυτόματα για όλα τα προϊόντα που διαθέτει, έχοντας άμεσα τη συνολική εικόνα της σχέσης του με την Τράπεζα και επιπλέον, διαθέσιμες όλες τις ενέργειες, επιλέγοντας απλώς το προϊόν που τον ενδιαφέρει.

Επιπλέον, στην ανανεωμένη υπηρεσία “myAlpha Web” ενοποιήθηκαν οι ενότητες “Μεταφορές” και “Πληρωμές” σε μία ενότητα, τη “Νέα Συναλλαγή”, όπου δημιουργήθηκε η έξυπνη μπάρα αναζήτησης, μέσα από την οποία ο χρήστης καθοδηγείται στην πραγματοποίηση των συναλλαγών του, ενώ συγκεντρώθηκε το ιστορικό κάθε είδους συναλλαγής στην ενιαία ενότητα “Ιστορικό” και δημιουργήθηκε η ενότητα “Προϊόντα”, στην οποία έχει συγκεντρωθεί το σύνολο των online προϊόντων και υπηρεσιών που παρέχει η Τράπεζα.

Η λειτουργικά και αισθητικά ανασχεδιασμένη Υπηρεσία διατέθηκε πρώτα στους Υπαλλήλους της Τράπεζας, στο τέλος Ιουνίου 2019, για τη γνώμη και τα σχόλιά τους, πριν από την ολοκλήρωση της τελικής φάσης ανασχεδιασμού και την τελική διάθεσή της στους Πελάτες.

Σε συνέχεια των ανωτέρω, τον Δεκέμβριο 2019, μέσω της νέας υπηρεσίας “myAlpha Web”, η Τράπεζα έδωσε, πρώτη στην ελληνική αγορά, πρόσβαση για Ιδιώτες στους λογαριασμούς που τηρούν σε άλλες τράπεζες, και συγκεκριμένα, στην Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, στην Τράπεζα Πειραιώς και στη Eurobank.

Σχετικά με τα online προϊόντα, αξίζει να σημειωθεί ότι σήμερα το πλήθος των online προθεσμιακών καταθέσεων αντιπροσωπεύει το 23% του συνόλου των προθεσμιακών καταθέσεων των Ιδιωτών σε Ευρώ και το 13% της αξίας τους, ενώ αναφορικά με το αποταμιευτικό προϊόν “Alpha Έξυπνη Αποταμίευση”, παρατηρείται ότι το 47% των νέων λογαριασμών έχουν δημιουργηθεί online, με ποσά που αντιπροσωπεύουν το 17% του συνολικού χαρτοφυλακίου

του προϊόντος.

Η υπηρεσία “myAlpha Web” για Επιχειρήσεις συνέχισε την ανοδική της πορεία και το 2019, διευρύνοντας την πελατειακή της βάση, με αύξηση των ενεργών χρηστών κατά 10% και του πλήθους εγκυρήματων συναλλαγών κατά 9% σε σχέση με το 2018.

Επίσης, μέσω της Υπηρεσίας δόθηκε το 2019 η δυνατότητα online εύκολης και γρήγορης πρόσβασης για την ηλεκτρονική υποβολή των απαιτούμενων εγγράφων νομιμοποίησης είτε επειδή εκκρεμεί η ανανέωσή τους είτε επειδή έχει επέλθει κάποια μεταβολή σε αυτά. Επίσης, δίνεται αντίστοιχη έγκαιρη ενημέρωση, ώστε να έχουν τη δυνατότητα όλοι οι Πελάτες να συγκεντρώσουν εγκαίρως τα απαιτούμενα έγγραφα, διασφαλίζοντας την απρόσκοπτη λειτουργία των συναλλαγών τους.

myAlpha Phone

Για την τηλεφωνική εξυπηρέτηση Πελατών όσον αφορά στην ενημέρωσή τους και την εκτέλεση συναλλαγών, παρέχεται η υπηρεσία “myAlpha Phone” μέσω αυτοματοποιημένης εξυπηρέτησης ή με τη βοήθεια εκπροσώπου. Επισημαίνεται ότι η Υπηρεσία αυτή παρέχει σημαντική βοήθεια στην τραπεζική εξυπηρέτηση ομάδων Πελατών με κινητικά προβλήματα ή με προβλήματα όρασης.

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες για Εταιρείες Alpha e-Commerce

Η ένταξη των νέων επιχειρήσεων στην υπηρεσία “Alpha e-Commerce” το 2019 είχε την ίδια σημαντική αύξηση συγκριτικά με το 2018, ενώ παράλληλα, οι συναλλαγές που διενεργήθηκαν μέσω αυτής υπερδιπλασιάστηκαν.

Τον Οκτώβριο 2019, ολοκληρώθηκε το έργο για τη νέα υπηρεσία “IRIS”, η οποία αντικατέστησε το “MyBank” για τις πληρωμές με χρέωση λογαριασμού.

Η προτίμηση του καταναλωτικού κοινού για τον συγκεκριμένο τρόπο πληρωμής είναι εμφανής, καθώς ο κύκλος εργασιών το 2019 πηλσίωσε τα Ευρώ 49 εκατ. σημειώνοντας αύξηση 22%. Συγκεκριμένα, για την υπηρεσία “Alpha e-Commerce” σημειώθηκε αύξηση έναντι του 2018:

- των ενεργών Συνδρομητών κατά 27%,
- του πλήθους των συναλλαγών με κάρτα κατά 58%,
- της αξίας των συναλλαγών με κάρτα κατά 26%,
- του πλήθους των συναλλαγών με χρέωση λογαριασμού κατά 17%,
- της αξίας των συναλλαγών με χρέωση λογαριασμού κατά 22%.

Alpha Mass Payments

Η υπηρεσία μαζικών εισπράξεων/πληρωμών και πάγιων εντολών “Alpha Mass Payments” εξυπηρετεί την είσπραξη οφειλών μέσω παγίων εντολών ή/και ψηφιακών δικτύων

και τη διενέργεια μαζικών πληρωμών (π.χ. καταβολή μισθοδοσίας, πληρωμή προμηθευτών κ.λπ.). Η Υπηρεσία, η οποία διαθέτει ένα ιδιαίτερα εύχρηστο περιβάλλον εργασίας, προσφέρει λειτουργίες για δημιουργία, για αποστολή και για παρακολούθηση της πορείας των μαζικών εντολών (π.χ. μισθοδοσία ή πληρωμή προμηθευτών), ενώ εξυπηρετεί αποτελεσματικά μικρές και μεγάλες επιχειρήσεις.

Υπηρεσίες Αυτοματοποιημένης Εξυπηρέτησης

Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των Πελατών και για τη βελτίωση της αποδοτικότητας των δικτύων των ATM της Τράπεζας, σε συνδυασμό με τον εξορθολογισμό του λειτουργικού τους κόστους, το 2019 πραγματοποιήθηκαν περί τις 450 μελέτες για τη διαμόρφωση κυρίως του δικτύου των ATM εκτός Καταστημάτων (off-site) (καταργήσεις, μετεγκαταστάσεις, νέες εγκαταστάσεις, αντικαταστάσεις, αναπροσαρμογές μισθωμάτων κ.λπ.) και εκπονήθηκαν απολογιστικές μελέτες κόστους-οφέλους για το σύνολο των off-site ATM.

Παράλληλα, η Τράπεζα προχώρησε σε εγκατάσταση 219 νέων ATM (109 off-site και 110 σε Καταστήματα) και σε κατάργηση 86 ATM (26 off-site και 60 λόγω μεταβολών στο Δίκτυο Καταστημάτων).

Επιπλέον, στο πλαίσιο του προγράμματος αντικατάστασης των ATM με μηχανήματα τελευταίας τεχνολογίας, το οποίο ξεκίνησε μέσα στο 2018, το 90% των Καταστημάτων προσφέρουν τη δυνατότητα κατάθεσης δεσμίδας χαρτονομισμάτων, με αποτέλεσμα να διπλασιαστούν οι συναλλαγές καταθέσεων μετρητών σε σχέση με το 2018. Το σύνολο των συναλλαγών μέσω ATM παρουσίασε αύξηση κατά 2,6% σε σχέση με το 2018.

Από το σύνολο των 1.287 ATM, 181 (14%) διαθέτουν ειδικές ρυθμίσεις, προκειμένου να μπορούν να χρησιμοποιούνται από άτομα με προβλήματα όρασης.

Με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση των Πελατών και την αποσυμφόρηση των ταμείων των Καταστημάτων από τις καταθέσεις και από τις πληρωμές με μετρητά, καλύφθηκε το 90% του Δικτύου Καταστημάτων με 118 νέα Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών (ΚΑΣ), με αποτέλεσμα οι συναλλαγές μέσω ΚΑΣ να αυξηθούν κατά 39,3% σε σχέση με το 2018.

Alpha e-statements

Από τον Νοέμβριο 2019, στο πλαίσιο της βελτιστοποίησης της ψηφιακής εξυπηρέτησης που προσφέρει η Τράπεζα, παρέχεται πλέον η δυνατότητα στους χρήστες της υπηρεσίας “myAlpha Web” για Επιχειρήσεις να ενημερώνονται ηλεκτρονικά για τα αντίγραφα των συναλλαγών που πραγματοποιούν μέσω των τερματικών POS που τους διαθέτει η Τράπεζα.

Επιπλέον, τον Δεκέμβριο 2019, εντάχθηκαν στην υπηρεσία “Alpha e-statements” όλα τα υφιστάμενα καταναλωτικά δάνεια των χρηστών του e-Banking καθώς και τα υφιστάμενα και τα

τυχόν νέα δάνεια των νέων Συνδρομητών, ενώ αντίστοιχα, έπαυσε η έκδοση των έντυπων αντιγράφων λογαριασμών (statements).

Δωρεές υπέρ κοινωνικού σκοπού

Αναφορικά με τις δωρεές υπέρ κοινωνικού σκοπού, χαρακτηριστικό είναι ότι μέσω του e-Banking μπορούν να πραγματοποιηθούν δωρεές σε 72 περίπου διαφορετικούς οργανισμούς.

Πληροφόρηση - Εκπαίδευση Πελατών και Στελεχών της Τράπεζας

- Διαχείριση της επικοινωνίας με Συνδρομητές της Alpha Bank που αναρτούν σχόλια για τις εφαρμογές της για έξυπνα κινητά τηλέφωνα στο Google Play και στο App Store.

- Δημιουργία προωθητικού υλικού και διαχείριση σχολίων των Συνδρομητών στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης Twitter και LinkedIn, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Marketing και Δημοσίων Σχέσεων.

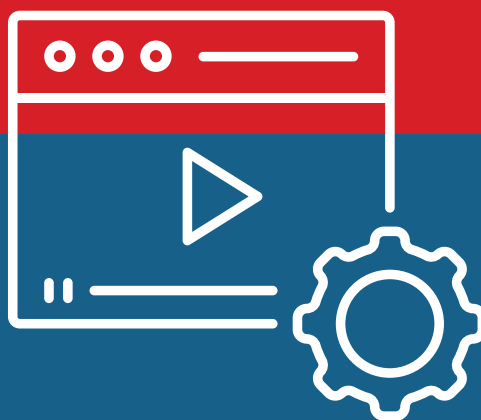
- Ενημερωτικό υλικό και αναλυτικές απαντήσεις για τη λειτουργία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, μέσω της ιστοσελίδας της Τράπεζας (www.alpha.gr).

- Προωθητικές ενέργειες, μέσω αποστολής μηνυμάτων στο κινητό τηλέφωνο και εντός του περιβάλλοντος e-Banking για απευθείας ενημέρωση των Συνδρομητών για τις δυνατότητες και για τις νέες λειτουργικότητες των υπηρεσιών e-Banking.

- Συστηματική συμμετοχή στα προγράμματα της Διεύθυνσης Εκπαίδευσης της Τράπεζας για τη συνεχή εκπαίδευση νέων Στελεχών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

6

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ
ΚΙΝΔΥΝΩΝ



6

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

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

Οι κύριες κατηγορίες κινδύνων που αντιμετωπίζει η Τράπεζα είναι ο πιστωτικός κίνδυνος, ο κίνδυνος αγοράς, ο κίνδυνος ρευστότητας, ο κίνδυνος αντισυμβαλλομένου και χωρών και ο λειτουργικός κίνδυνος. Προκειμένου να διασφαλιστεί ότι οι επιπτώσεις των εν λόγω κινδύνων στα οικονομικά αποτελέσματα, στους μακροπρόθεσμους στρατηγικούς στόχους καθώς και στη φήμη της Τράπεζας και του Ομίλου ελαχιστοποιούνται, ο Όμιλος εφαρμόζει πρακτικές αναγνώρισης, πρόβλεψης, μέτρησης, παρακολούθησης, ελέγχου και αντιμετώπισης των υψηλότερων καθώς και των αναδύομενων κινδύνων, μέσω μίας διαδικασίας εσωτερικής διακυβέρνησης που στηρίζεται στην εφαρμογή πιστωτικών εργαλείων και διαδικασιών διαχείρισης κινδύνων.

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

Κατά τη διάρκεια του 2019, ο Τομέας Διαχείρισης Κινδύνων είχε βασικό στόχο την ενδυνάμωση του προφίλ κινδύνου του Ομίλου, ώστε να συνάδει πλήρως με τη στρατηγική κινδύνου, και παράλληλα, τη διατήρηση της σταθερής κεφαλαιακής του βάσης και της ρευστότητάς του, στο πλαίσιο των ευμετάβλητων οικονομικών συνθηκών και του γρήγορα εξελισσόμενου κανονιστικού περιβάλλοντος. Επιπρόσθετα, ο Όμιλος συνέχισε να βελτιώνει το Πλαίσιο Διαχείρισης Κινδύνων και τις πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης, προκειμένου να διασφαλίσει την επαρκή ενσωμάτωση των κανονιστικών απαιτήσεων στη λειτουργία του καθώς και την ενίσχυση των βασικών αρχών και των κανόνων διαχείρισης κινδύνων που διαφυλάσσουν την τήρηση της αρχής της αναλογικότητας στη σχέση κινδύνου/ απόδοσης, ώστε οι επιχειρηματικές δραστηριότητες του Ομίλου να έχουν επαρκή απόδοση όσον αφορά στον κίνδυνο που εμπεριέχουν και να είναι ευθυγραμμισμένες με τα όρια

ανάληψης κινδύνου.

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας διασφαλίζει την ορθή λειτουργία και οργάνωση του Ομίλου. Σύμφωνα με τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, έχει την ευθύνη για την έγκριση της μακροπρόθεσμης στρατηγικής και των επιχειρησιακών στόχων, του πλαισίου διάθεσης ανάληψης κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου, καθώς και για τη συχνή παρακολούθηση της εφαρμογής αυτών, με την υποστήριξη της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων.

Παράλληλα, διασφαλίζει ότι τα εκάστοτε καθορισμένα αποδεκτά ανώτατα όρια ανάληψης κινδύνων 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. Το προφίλ κινδύνου του Ομίλου καλύπτει, μεταξύ άλλων βασικών κινδύνων, τους ακόλουθους τύπους κινδύνου:

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

Η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων συνεδριάζει τουλάχιστον μηνιαία και εισηγείται στο Διοικητικό Συμβούλιο τη στρατηγική για τον καθορισμό του προφίλ κινδύνου του Ομίλου καθώς και τη στρατηγική για την ανάληψη κινδύνων και για τη διαχείριση των κινδύνων και των κεφαλαίων του. Σύμφωνα με το θεσμικό πλαίσιο, η Επιτροπή, λαμβάνοντας υπόψη την επιχειρησιακή στρατηγική της Τράπεζας και του Ομίλου και την ύπαρξη επαρκών διαθέσιμων τεχνικών και ανθρωπίνων πόρων, αξιολογεί την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα της πολιτικής 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 και λοιποί βασικοί κίνδυνοι) ανά κατηγορία συναλλαγών και Πελατών και ανά επίπεδο κινδύνου (χώρα, επάγγελμα, δραστηριότητα).
- Τον καθορισμό των εκάστοτε ανώτατων ορίων ανάληψης κινδύνου συνολικά για κάθε είδος κινδύνου και την περαιτέρω κατανομή εκάστου εκ των ορίων αυτών ανά χώρα, κλάδο, νόμισμα, επιχειρησιακή Μονάδα, Μεγάλο Χρηματοδοτικό Άνοιγμα κ.λπ.
- Την αποτελεσματική και έγκαιρη διαμόρφωση εισήγησης προς έγκριση από το Διοικητικό Συμβούλιο και εκτέλεση της στρατηγικής σχετικά με τα Μν Εξυπηρετούμενα Δάνεια/Μν Εξυπηρετούμενα Ανοίγματα, 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 αναλαμβανόμενων κινδύνων και εξασφαλίζει την επικοινωνία μεταξύ του Εσωτερικού Ελεγκτή, των Εξωτερικών Ελεγκτών και των Εποπτικών Αρχών με το Διοικητικό Συμβούλιο σχετικά με θέματα διαχείρισης κινδύνων.

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

Το επιχειρηματικό 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 (ΕΚΤ) και η Τράπεζα της Ελλάδος, ως η αρμόδια ελληνική εποπτική αρχή που συμμετέχει στον Ενιαίο Εποπτικό Μηχανισμό (ΕΕΜ), συνιστούν τον εποπτικό μηχανισμό της Τράπεζας και του Ομίλου και παρακολουθούν τη συμμόρφωσή τους με την ελληνική και με την ευρωπαϊκή τραπεζική νομοθεσία, με τους εποπτικούς κανόνες καθώς και με το κανονιστικό πλαίσιο της Βασιλείας III (CRR/CRD).

Ο Όμιλος Alpha Bank, επιδιώκοντας την επίτευξη των στόχων της επιχειρησιακής του στρατηγικής, ρυθμίζει και αναπροσαρμόζει το πλαίσιο της διαχείρισης κινδύνων σε τακτά χρονικά διαστήματα, ώστε να ενσωματώνει τις νέες κανονιστικές απαιτήσεις, να βελτιώνει την αποτελεσματικότητα των επιχειρησιακών του δραστηριοτήτων και να διασφαλίζει ότι η διαχείριση των κινδύνων, αλλά και οι αντίστοιχες εποπτικές αναφορές κινδύνων συνάδουν πάντοτε με τις σχετικές εποπτικές οδηγίες καθώς και με τις αρχές της εταιρικής διακυβέρνησης.

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 και παρέχουν ένα σύνολο κανόνων και προτύπων που πρέπει να εφαρμοστούν με ακρίβεια και με σαφήνεια σε ένα συνεκτικό υπόδειγμα άσκησης της επιχειρησιακής του λειτουργίας, το οποίο αποτελεί το πλαίσιο για τον καθορισμό των ευθυνών και των αρμοδιοτήτων σχετικά με τη διαχείριση του κινδύνου σε όλο τον Όμιλο.

Ειδικότερα:

- Οι Μονάδες Επιχειρηματικής και Λιανικής Τραπεζικής (Wholesale και Retail Banking), καθώς και οι Μονάδες Wealth Management 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 είναι διαχωρισμένες αφενός, μεταξύ τους και αφετέρου, από την πρώτη γραμμή άμυνας. Οι συγκεκριμένες Μονάδες συνιστούν τη δεύτερη γραμμή άμυνας και λειτουργούν συμπληρωματικά στη διενέργεια των τραπεζικών δραστηριοτήτων της πρώτης γραμμής άμυνας, με στόχο τη διασφάλιση της αντικειμενικότητας στη λήψη αποφάσεων, τη μέτρηση της αποτελεσματικότητας των εν λόγω αποφάσεων σε όρους ανάληψης κινδύνων, τη 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 Επιτροπή Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου και ελέγχει τις δραστηριότητες της Τράπεζας και του Ομίλου, συμπεριλαμβανομένης και της διαχείρισης κινδύνων.

ΠΙΣΤΩΤΙΚΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ

Ο πιστωτικός κίνδυνος απορρέει από την ενδεχόμενη αδυναμία των δανειοληπτών ή των αντισυμβαλλομένων να αποπληρώσουν τις οφειλές που προκύπτουν από τις δανειακές τους υποχρεώσεις προς τον Όμιλο, λόγω της 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 και αποτελεί αρμοδιότητα πολλών Διευθύνσεων που είναι υπεύθυνες για τον καθορισμό των ανώτατων ορίων ανάληψης πιστωτικού κινδύνου και των πολιτικών διαχείρισής του, για την αναθεώρηση των εγκρίσεων πιστοδοτήσεων και των διαδικασιών παρακολούθησης των επιχειρησιακών Μονάδων, για τη διευκόλυνση της διαδικασίας υπολογισμού της απομείωσης των χρηματοδοτικών ανοιγμάτων σε τριμηνιαία βάση καθώς και για την παρακολούθηση και την υποβολή των εποπτικών και των εσωτερικών αναφορών σχετικά με το ενοποιημένο χαρτοφυλάκιο πιστοδοτήσεων του Ομίλου, συμπεριλαμβανομένου του προσδιορισμού των ορίων του χαρτοφυλακίου για συγκεκριμένους κλάδους και για συγκεκριμένες 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. Μία ξεχωριστή Διεύθυνση είναι υπεύθυνη για την επικύρωση των συστημάτων διαβάθμισης και των υποδειγμάτων μέτρησης του πιστωτικού κινδύνου, η οποία αναφέρεται απευθείας στον Γενικό Διευθυντή και Chief Risk Officer του Ομίλου.

ΤΟΜΕΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΟΜΙΛΟΥ

Στον Όμιλο λειτουργούν, υπό την εποπτεία του Γενικού Διευθυντή και Chief Risk Officer, Διευθύνσεις Διαχείρισης Κινδύνων, οι οποίες έχουν την ευθύνη για την άμεση υλοποίηση 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 Wholesale Banking
- 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.

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 εμπíπτουν 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 και την ενδυνάμωση του προφίλ πιστωτικού κινδύνου, σύμφωνα με τα καθορισμένα

ανώτατα επίπεδα ανοχής κινδύνου, που περιλαμβάνουν την εκτίμηση της ποιότητας του χαρτοφυλακίου πιστοδοτήσεων (αναμενόμενη ζημία) και της συγκέντρωσης του πιστωτικού κινδύνου (όρια ανά πιστούχο, ανά τομέα οικονομίας και ανά γεωγραφική περιοχή).

- Τη διατήρηση ενός πλαισίου ελέγχων, προκειμένου να διασφαλιστεί 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 και των Μονάδων παρακολούθησης των πιστοδοτήσεων με επαρκείς γνώσεις και με εμπειρία στον τομέα της διαχείρισης κινδύνων, πλήρως ικανά να εφαρμόσουν την εσωτερική πολιτική και τις διαδικασίες της Τράπεζας.
- Τη διενέργεια της διαδικασίας λήψης αποφάσεων για τον καθορισμό των όρων των χρηματοδοτήσεων και την έγκρισή τους εντός ενός σαφώς καθορισμένου πλαισίου εξουσιοδοτήσεων.
- Τη μέτρηση και την αξιολόγηση του συνόλου των κινδύνων που απορρέουν από τις κάθε είδους πιστοδοτήσεις της 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.

Ειδικότερα, με στόχο την περαιτέρω ενίσχυση και βελτίωση του εν λόγω πλαισίου διαχείρισης πιστωτικού κινδύνου, κατά το 2019 πραγματοποιήθηκαν οι κάτωθι ενέργειες:

- Επικαιροποίηση των Κανονισμών Πιστοδοτήσεων Επιχειρηματικής (Wholesale) και Λιανικής (Retail) Τραπεζικής

σε επίπεδο Τράπεζας και Ομίλου, λαμβανομένων υπόψη των εποπτικών κατευθυντήριων γραμμών επί θεμάτων διαχείρισης πιστωτικού κινδύνου, αλλά και της επιχειρησιακής στρατηγικής του Ομίλου.

- Συνεχής ενίσχυση των μηχανισμών ελέγχου σε επίπεδο δεύτερης γραμμής, προκειμένου να διασφαλίζεται η τήρηση των Πολιτικών Πιστωτικού Κινδύνου σε επίπεδο Τράπεζας και Ομίλου.
- 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.
- Επικαιροποίηση του πλαισίου επικύρωσης των υποδειγμάτων πιστωτικού κινδύνου, ώστε αυτό να εναρμονίζεται συνεχώς με τις τρέχουσες εποπτικές απαιτήσεις και τη διεθνή πρακτική.
- 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), στην Άσκηση Προσομοιώσεων Ακραίων Καταστάσεων Ρευστότητας (Liquidity Stress Test Exercise) και στο Σχέδιο Ανάκαμψης (Recovery Plan).
- Ανάπτυξη Πλαισίου Επικύρωσης Μοντέλου Λειτουργικού Κινδύνου και 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.
- Επικύρωση Μοντέλου Καθαρών Εσόδων από Τέλη και Προμήθειες (NFCI model), το οποίο χρησιμοποιείται στις ασκήσεις προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων (stress tests).
- Επικύρωση της μέτρησης προσαρμογής πιστωτικής αποτίμησης χρηματοοικονομικών μέσων (Credit Valuation Adjustment -CVA) για σκοπούς λογιστικής απεικόνισης [Διεθνές Πρότυπο Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης (ΔΠΧΠ) 13] και για τη χρήση τους στην ICAAP σύμφωνα με τον Πυλώνα II.
- Διάρκης επικύρωση των Υποδειγμάτων Πιστωτικού Κινδύνου, ώστε να διασφαλίζεται η ακρίβεια, η αξιοπιστία, η σταθερότητα και η προβλεπτική ικανότητα αυτών.
- Ανάπτυξη της Πολιτικής Διαχείρισης Υποδειγμάτων Πιστωτικού Κινδύνου, η οποία περιλαμβάνει το πλαίσιο των βασικών αρχών, κανόνων, κριτηρίων και προδιαγραφών που διέπουν τη διαχείριση και τον έλεγχο των κινδύνων που απορρέουν κατά την ανάπτυξη και τη χρήση των Υποδειγμάτων

Πιστωτικού Κινδύνου. Η εν λόγω Πολιτική εναρμονίζεται με το ισχύον Ευρωπαϊκό Κανονιστικό και Εποπτικό Πλαίσιο Προειδοποίησης.

- Υιοθέτηση νέας μεθοδολογίας διαβάθμισης των κλάδων οικονομικής δραστηριότητας, η οποία βασίζεται σε έναν προβλεπτικό δείκτη που εστιάζει σε μελλοντικές εκτιμήσεις και αποτυπώνει τους κινδύνους και τις προοπτικές κάθε κλάδου. Η νέα μεθοδολογία, βασιζόμενη σε δεδομένα της Ελληνικής Οικονομίας, αποσκοπεί στον υπολογισμό και στην παρακολούθηση του κινδύνου συγκέντρωσης ανά τομέα οικονομικής δραστηριότητας, καθώς και στη διαμόρφωση του επιθυμητού επιπέδου ανάληψης κινδύνου συγκέντρωσης ανά κλάδο.
- Κατάρτιση τετραετούς (2019-2022) επιχειρησιακού σχεδίου του Ομίλου, βασιζόμενο στο επιθυμητό επίπεδο ανάληψης κινδύνου ανά κλάδο, λαμβανομένων υπόψη της κατάταξης εκάστου κλάδου σε ζώνες κινδύνου, ως ανωτέρω, καθώς επίσης και του προφίλ κινδύνου και της επίπτωσης στην αναμενόμενη ζημία των νέων χρηματοδοτήσεων που θα δοθούν τα επόμενα έτη.
- Ανάπτυξη της Πολιτικής Κινδύνου Συγκέντρωσης και Πιστωτικών Ορίων, η οποία περιγράφει το πλαίσιο των βασικών αρχών και διαδικασιών βάσει των οποίων η Τράπεζα διαχειρίζεται τον Κίνδυνο Συγκέντρωσης, μέσω της παρακολούθησης των πιστωτικών ορίων που έχει καθορίσει τόσο επί του συνολικού πιστωτικού κινδύνου, όσο και επί χαρτοφυλακίων με κοινά πιστωτικά χαρακτηριστικά, υποκατηγοριών χαρτοφυλακίων και μεμονωμένων πιστούχων ή ομίλων επιχειρήσεων.
- Επικαιροποίηση της Πολιτικής Έγκαιρης Προειδοποίησης Πιστωτικού Κινδύνου, ως προς τη διεύρυνση του πεδίου και της περιμέτρου εφαρμογής της, με σκοπό την παρακολούθηση της εξέλιξης και της αποδοτικότητας του δανειακού χαρτοφυλακίου καθώς και τη διασφάλιση ότι είναι σύμφωνα με τη διάθεση ανάληψης κινδύνου (Credit Risk Appetite) της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Ανάπτυξη της Πολιτικής Μεταφοράς Σημαντικού Πιστωτικού Κινδύνου, σύμφωνα με τις σχετικές εποπτικές κατευθυντήριες γραμμές, με την οποία προσδιορίζονται οι διαδικασίες που εφαρμόζει ο Όμιλος ώστε να αξιολογήσει τη μεταφορά σημαντικού πιστωτικού κινδύνου, στην περίπτωση συναλλαγών τιτλοποίησης για τις οποίες δηλώνεται ότι συντρέχει μεταφορά σημαντικού πιστωτικού κινδύνου.
- Επικαιροποίηση του πλαισίου διαδικασιών αξιολόγησης πιστοδοτήσεων επιχειρήσεων αναφορικά με τους κινδύνους που συνδέονται με το Περιβάλλον και την Κοινωνική Ευθύνη (Environmental and Social Risk), όπου κατά τη διαδικασία έγκρισης πιστοδοτήσεων, πέραν της αξιολόγησης του πιστωτικού κινδύνου, εξετάζεται συμπληρωματικά η απαρτέγκλιτη τήρηση των αρχών της περιβαλλοντικά και κοινωνικά υπεύθυνης χορήγησης πιστοδοτήσεων.

- Συστηματική μέτρηση και αξιολόγηση του κινδύνου συγκέντρωσης ανά αντισυμβαλλόμενο και ανά κλάδο οικονομικής δραστηριότητας.
- Σχεδιασμός και υλοποίηση ενεργειών που στοχεύουν στη βελτίωση του επιπέδου αυτοματοποίησης, ακρίβειας, πληρότητας, ποιότητας και επικύρωσης των δεδομένων, ως μέρος του στρατηγικού στόχου της Τράπεζας προς μία καθολική προσέγγιση για την ανάπτυξη ενός αποτελεσματικού πλαισίου συγκέντρωσης και αναφοράς δεδομένων, σύμφωνα με τις απαιτήσεις που έχουν τεθεί στο πλαίσιο του προτύπου 239 της Επιτροπής της Βασιλείας για την Τραπεζική Εποπτεία (Basel Committee on Banking Supervision – BCBS).
- Βελτίωση του μηχανισμού για την υποβολή των στοιχείων αναλυτικών πιστωτικών δεδομένων, δεδομένων πιστωτικού κινδύνου καθώς και στοιχείων των αντισυμβαλλομένων σε πιστοδοτήσεις νομικών προσώπων που αποστέλλονται σε μηνιαία βάση στην Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα μέσω της υποβολής στην Τράπεζα της Ελλάδος, σύμφωνα με τον Κανονισμό 2016/867 της Ευρωπαϊκής Ένωσης και την Πράξη Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος 2677/19.5.2017 (Analytical Credit Datasets - AnaCredit).
- Επικαιροποίηση του μηχανισμού κατηγοριοποίησης των ανοιγμάτων βάσει των οδηγιών της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών (EAT) για τη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων και ρυθμισμένων ανοιγμάτων και των τεχνικών προτύπων του Εκτελεστικού Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 680/2014.
- Ανάπτυξη της Πολιτικής Ρύθμισης Δανείων με Εγγύηση του Ελληνικού Δημοσίου, η οποία περιλαμβάνει το πλαίσιο των βασικών αρχών και κανόνων που διέπει την αξιολόγηση ρυθμίσεων οφειλών με εγγύηση του Ελληνικού Δημοσίου πιστούχων Λιανικής Τραπεζικής ή Επιχειρηματικής Τραπεζικής, σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.
- Περιοδική διενέργεια ασκήσεων προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων (stress tests), οι οποίες αποτελούν 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 πραγματοποιούνται σύμφωνα με τις απαιτήσεις του εποπτικού πλαισίου και αποτελούν βασική συνιστώσα της στρατηγικής διαχείρισης του πιστωτικού κινδύνου του Ομίλου.
- Σχεδιασμός και υλοποίηση προγράμματος έργων για την προσαρμογή της Τράπεζας στις εποπτικές απαιτήσεις που απορρέουν από το κείμενο Κατευθυντήριων Γραμμών της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών σχετικά με την εφαρμογή του ορισμού της αθέτησης δυνάμει του άρθρου 178 του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 575/2013 (EBA GL/2016/07). Ακολούθως, ο Όμιλος προχώρησε στην αντίστοιχη αναδιαμόρφωση των εσωτερικών συστημάτων αξιολόγησης των κινδύνων και των διαδικασιών διαχείρισης πιστωτικού

κινδύνου, προκειμένου να διασφαλίσει τη συμμόρφωση των εσωτερικών αναφορών και των αναφορών σε τρίτους με τα νέα πρότυπα τεχνικά σχέδια υποβολής εκθέσεων και με τις πρακτικές ομαδοποίησης των δεδομένων.

Τέλος, με σκοπό τον εμπλουτισμό και την ανάπτυξη του εσωτερικού συστήματος διαχείρισης πιστωτικού κινδύνου, βρίσκονται 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 ανωτέρω διαδικασίας σχετικά με τις πιστοδοτήσεις Επιχειρηματικής και Λιανικής Τραπεζικής (Wholesale Banking και Retail Banking) με τη χρήση εξειδικευμένων στατιστικών λογισμικών.
- Ενίσχυση του μηχανισμού ελέγχου πληρότητας και ποιότητας των κρίσιμων πεδίων Επιχειρηματικής και Λιανικής Πίστης, για την παρακολούθηση, για τη μέτρηση και για τον έλεγχο του πιστωτικού κινδύνου.
- Συνέχιση της ενίσχυσης του πλαισίου διαχείρισης κινδύνων των δανείων σε καθυστέρηση και των μη εξυπηρετούμενων δανείων, μέσω της επικαιροποίησης των πολιτικών διαχείρισης των σε καθυστέρηση και των μη εξυπηρετούμενων δανείων, παράλληλα με τις ισχύουσες υποχρεώσεις οι οποίες απορρέουν από τον Εκτελεστικό Κανονισμό 2015/227 της 9ης Ιανουαρίου 2015 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την τροποποίηση του Εκτελεστικού Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 680/2014 της Επιτροπής για τη θέσπιση εκτελεστικών τεχνικών προτύπων όσον αφορά στην υποβολή εποπτικών αναφορών από τα ιδρύματα. Το πλαίσιο των εποπτικών υποχρεώσεων για τη διαχείριση από τα πιστωτικά ιδρύματα των πιστοδοτήσεων σε καθυστέρηση και των μη εξυπηρετούμενων πιστοδοτήσεων προσδιορίζεται από τον Κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 575/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και από την Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής (ΠΕΕ) της Τράπεζας της Ελλάδος 42/30.5.2014 και την τροποποίηση αυτής μέσω των ΠΕΕ 47/9.2.2015, 102/30.8.2016, 134/5.3.2018 και 136/2.4.2018. Το πλαίσιο αυτό αναπτύσσεται με βάση τους κάτωθι πυλώνες:
 - (α) Την ανεξάρτητη διαχείριση των σε καθυστέρηση και των μη εξυπηρετούμενων δανείων μέσω της Επιτροπής Παρακολούθησης Ανοιγμάτων σε Καθυστέρηση και την εκπροσώπηση των Διοικητικών Οργάνων στην Επιτροπή Αξιολόγησης Αναγγελιών Πελατών Wholesale Banking καθώς και στα Συμβούλια Καθυστερήσεων.
 - (β) Την καταγεγραμμένη στρατηγική διαχείρισης των ως άνω δανείων.
 - (γ) Την συνεχή βελτίωση των μηχανογραφικών συστημάτων και διαδικασιών, προκειμένου να επιτυγχάνεται η συμμόρφωση με την απαιτούμενη περιοδική υποβολή αναφορών προς τη Διοίκηση και τους εποπτικούς μηχανισμούς.

Στο τέλος του 2019, τα δάνεια σε καθυστέρηση στον Όμιλο ανήλθαν σε Ευρώ 14,7 δισ. έναντι Ευρώ 17,6 δισ. και ο Δείκτης

Καθυστερήσεων σε 30,1% έναντι 33,5% στο τέλος του 2018.

Το συνολικό απόθεμα των προβλέψεων διαμορφώθηκε σε Ευρώ 9,46 δισ. για τον Όμιλο στο τέλος Δεκεμβρίου 2019, με αποτέλεσμα ο Δείκτης Κάλυψης Καθυστερήσεων να διαμορφωθεί σε 64,6% το 2019 έναντι 69,7% το 2018.

Τα συνολικά υπόλοιπα των ρυθμισμένων δανείων του Ομίλου, κατά τις 31.12.2019, ανήλθαν σε Ευρώ 17,42 δισ., με συνολική αξία εξασφαλίσεων Ευρώ 10,7 δισ. Οι κάτωθι πίνακες παρουσιάζουν σε ενοποιημένη βάση τα δάνεια και τις απαιτήσεις κατά Πελατών, με βάση την ποιότητά τους και την ανάλυση ενηλικίωσης των δανείων και απαιτήσεων κατά Πελατών.

ΠΙΝΑΚΑΣ 1
ΔΑΝΕΙΑ ΚΑΙ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΚΑΤΑ ΠΕΛΑΤΩΝ

(ΠΟΣΑ ΣΕ ΧΙΛ. ΕΥΡΩ)

	Δάνεια αποτιμώμενα στην εύλογη αξία μέσω αποτελεσμάτων (FVPL)					
	Χωρίς καθυστέρηση	Σε καθυστέρηση	Καθαρή αξία	Αξία εξασφαλίσεων	Χωρίς καθυστέρηση	Σε καθυστέρηση
Ιδιώτες και Μικρές Επιχειρήσεις	0	451	451	451	7.096.580	435.138
Στεγαστικά	0	0	0	0	5.040.716	370.157
Καταναλωτικά	0	451	451	451	689.514	39.698
Πιστωτικές Κάρτες	0	0	0	0	906.396	14.560
Μικρές Επιχειρήσεις	0	0	0	0	459.954	10.723
Μεσαίες και Μεγάλες Επιχειρήσεις	157.441	149.244	306.686	265.624	12.335.217	336.061
Μεγάλες Επιχειρήσεις	151.732	140.357	292.089	264.984	8.058.781	171.944
Μεσαίες Επιχειρήσεις	5.709	8.887	14.597	639	4.276.437	164.116
Δημόσιος Τομέας	0	0	0	0	101.113	182
Ελλάδα	0	0	0	0	53.657	182
Λοιπές Χώρες	0	0	0	0	47.457	0
Σύνολο	157.441	149.695	307.136	266.074	19.532.911	771.381

	Στάδιο (Stage) 3				
	Χωρίς καθυστέρηση	Σε καθυστέρηση	Λογιστικό υπόλοιπο (προ προβλέψεων)	Αναμενόμενες ζημιές πιστωτικού κινδύνου	Καθαρή αξία
Ιδιώτες και Μικρές Επιχειρήσεις	1.678.492	9.370.899	11.049.391	4.202.904	6.846.486
Στεγαστικά	625.133	5.542.478	6.167.611	1.919.141	4.248.470
Καταναλωτικά	510.684	1.349.491	1.860.175	1.015.872	844.302
Πιστωτικές Κάρτες	34.112	203.615	237.726	121.252	116.474
Μικρές Επιχειρήσεις	508.564	2.275.315	2.783.878	1.146.639	1.637.240
Μεσαίες και Μεγάλες Επιχειρήσεις	1.417.036	3.752.573	5.169.609	2.519.067	2.650.542
Μεγάλες Επιχειρήσεις	707.874	1.812.832	2.520.706	1.186.754	1.333.951
Μεσαίες Επιχειρήσεις	709.163	1.939.741	2.648.903	1.332.313	1.316.591
Δημόσιος Τομέας	923	876	1.799	651	1.148
Ελλάδα	923	876	1.799	651	1.148
Λοιπές Χώρες	0	0	0	0	0
Σύνολο	3.096.451	13.124.347	16.220.799	6.722.622	9.498.176

31.12.2019

Δάνεια αποτιμώμενα στο αναπόσβεστο κόστος

Στάδιο (Stage) 1			Στάδιο (Stage) 2				
Λογιστικό υπόλοιπο (προ προβλέψεων)	Αναμενόμενες ζημιές πιστωτικού κινδύνου	Καθαρή αξία	Χωρίς καθυστέρηση	Σε καθυστέρηση	Λογιστικό υπόλοιπο (προ προβλέψεων)	Αναμενόμενες ζημιές πιστωτικού κινδύνου	Καθαρή αξία
7.531.718	30.211	7.501.507	2.563.079	1.575.385	4.138.464	296.430	3.842.033
5.410.873	4.837	5.406.036	1.554.220	1.323.708	2.877.928	100.889	2.777.039
729.212	9.607	719.605	313.191	128.756	441.947	85.983	355.965
920.956	13.015	907.941	72.077	46.564	118.641	36.617	82.025
470.677	2.752	467.925	623.590	76.357	699.947	72.942	627.005
12.671.278	87.663	12.583.615	1.029.171	181.983	1.211.154	40.933	1.170.221
8.230.725	70.466	8.160.259	732.664	128.994	861.659	28.229	833.429
4.440.553	17.197	4.423.356	296.507	52.988	349.495	12.704	336.791
101.296	398	100.898	257	211	468	24	444
53.839	156	53.684	0	14	14	0	14
47.457	242	47.215	257	197	454	24	431
20.304.292	118.271	20.186.020	3.592.507	1.757.579	5.350.086	337.388	5.012.698

31.12.2019

Δάνεια αποτιμώμενα στο αναπόσβεστο κόστος

Δάνεια απομειωμένα κατά την αρχική τους αναγνώριση (POCI)

Χωρίς καθυστέρηση	Σε καθυστέρηση	Λογιστικό υπόλοιπο (προ προβλέψεων)	Αναμενόμενες ζημιές πιστωτικού κινδύνου	Καθαρή αξία	Συνολική καθαρή αξία στο αναπόσβεστο κόστος	Αξία εξασφαλίσεων
1.103.424	4.073.378	5.176.802	1.630.786	3.546.017	21.736.043	17.582.279
541.793	2.475.513	3.017.307	701.123	2.316.184	14.747.728	13.949.755
389.318	837.040	1.226.358	498.756	727.602	2.647.474	1.121.961
4.914	41.694	46.607	29.554	17.053	1.123.493	15.006
167.399	719.130	886.530	401.352	485.178	3.217.348	2.495.556
420.195	645.373	1.065.568	523.872	541.697	16.946.075	12.954.941
312.324	175.781	488.105	148.406	339.699	10.667.339	7.878.539
107.871	469.592	577.464	375.466	201.998	6.278.736	5.076.403
3.032	56	3.088	51	3.036	105.527	60.808
3.032	56	3.088	51	3.036	57.882	47.256
0	0	0	0	0	47.645	13.552
1.526.652	4.718.807	6.245.458	2.154.709	4.090.750	38.787.645	30.598.029

ΠΙΝΑΚΑΣ 2
ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΝΗΛΙΚΙΩΣΗΣ ΔΑΝΕΙΩΝ ΑΝΑ ΣΤΑΔΙΟ ΔΠΧΠ 9 ΚΑΙ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΔΑΝΕΙΩΝ

(ΠΟΣΑ ΣΕ ΧΙΛ. ΕΥΡΩ)

31.12.2019									
Δάνεια αποτιμώμενα στην εύλογη αξία μέσω των αποτελεσμάτων (FVPL)									
	Ιδιώτες και Μικρές Επιχειρήσεις				Μεσαίες και Μεγάλες Επιχειρήσεις		Δημόσιος Τομέας		Σύνολο
	Στεγαστικά	Καταναλωτικά	Πιστωτικές Κάρτες	Μικρές Επιχειρήσεις	Μεγάλες Επιχειρήσεις	Μεσαίες Επιχειρήσεις	Ελλάδα	Λοιπές Χώρες	
Τρέχουσα	0	0	0	0	151.732	5.709	0	0	157.441
1 - 30 ημέρες	0	0	0	0	75.418	0	0	0	75.418
31 - 60 ημέρες	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 - 90 ημέρες	0	0	0	0	46.079	0	0	0	46.079
91 - 180 ημέρες	0	0	0	0	8.329	0	0	0	8.329
181 - 360 ημέρες	0	0	0	0	10.530	8.887	0	0	19.418
> 360 ημέρες	0	451	0	0	0	0	0	0	451
Σύνολο	0	451	0	0	292.089	14.597	0	0	307.136
Αξία εξασφαλίσεων	0	451	0	0	264.984	639	0	0	266.074

31.12.2019										
Δάνεια αποτιμώμενα στο αναπόσβεστο κόστος										
	Ιδιώτες και Μικρές Επιχειρήσεις									
	Στεγαστικά					Καταναλωτικά				
	Στάδιο (Stage) 1	Στάδιο (Stage) 2	Στάδιο (Stage) 3	Δάνεια απομειωμένα κατά την αρχική τους αναγνώριση (POCI)	Σύνολο	Στάδιο (Stage) 1	Στάδιο (Stage) 2	Στάδιο (Stage) 3	Δάνεια απομειωμένα κατά την αρχική τους αναγνώριση (POCI)	Σύνολο
Τρέχουσα	5.037.095	1.497.725	568.698	506.205	7.609.723	680.912	255.986	271.787	291.767	1.500.452
1 - 30 ημέρες	368.941	785.081	302.852	299.160	1.756.034	38.693	67.449	54.164	34.742	195.047
31 - 60 ημέρες	0	243.061	169.155	107.288	519.503	0	21.120	37.264	17.199	75.583
61 - 90 ημέρες	0	251.172	423.282	270.236	944.690	0	11.409	32.712	15.245	59.366
91 - 180 ημέρες	0	0	201.639	68.036	269.674	0	0	52.707	23.965	76.672
181 - 360 ημέρες	0	0	236.532	56.320	292.853	0	0	38.526	15.159	53.685
> 360 ημέρες	0	0	2.346.312	1.008.939	3.355.251	0	0	357.143	329.526	686.669
Σύνολο	5.406.036	2.777.039	4.248.470	2.316.184	14.747.728	719.605	355.965	844.302	727.602	2.647.474
Αξία εξασφαλίσεων	5.033.118	2.479.916	4.204.055	2.232.666	13.949.755	233.844	99.556	321.417	467.144	1.121.961

31.12.2019										
Δάνεια αποτιμώμενα στο αναπόσβεστο κόστος										
Ιδιώτες και Μικρές Επιχειρήσεις										
Πιστωτικές Κάρτες					Μικρές Επιχειρήσεις					
Στάδιο (Stage) 1	Στάδιο (Stage) 2	Στάδιο (Stage) 3	Δάνεια απομειωμένα κατά την αρχική τους αναγνώριση (POCI)	Σύνολο	Στάδιο (Stage) 1	Στάδιο (Stage) 2	Στάδιο (Stage) 3	Δάνεια απομειωμένα κατά την αρχική τους αναγνώριση (POCI)	Σύνολο	
Τρέχουσα	893.844	50.678	22.424	3.577	970.523	457.462	557.649	438.820	141.516	1.595.447
1 - 30 ημέρες	14.097	22.620	12.152	1.889	50.758	10.463	58.206	32.506	11.304	112.479
31 - 60 ημέρες	0	5.387	7.146	871	13.403	0	7.762	27.708	3.452	38.922
61 - 90 ημέρες	0	3.340	8.337	968	12.646	0	3.388	27.508	4.228	35.123
91 - 180 ημέρες	0	0	12.055	1.361	13.416	0	0	61.394	9.902	71.296
181 - 360 ημέρες	0	0	11.808	1.291	13.099	0	0	39.614	5.484	45.099
> 360 ημέρες	0	0	42.553	7.095	49.647	0	0	1.009.691	309.291	1.318.982
Σύνολο	907.941	82.025	116.474	17.053	1.123.493	467.925	627.005	1.637.240	485.178	3.217.348
Αξία εξασφαλίσεων	2.283	27	12.661	35	15.006	339.017	423.471	1.361.403	371.665	2.495.556

31.12.2019										
Δάνεια αποτιμώμενα στο αναπόσβεστο κόστος										
Μεσαίες και Μεγάλες Επιχειρήσεις										
Μεγάλες Επιχειρήσεις					Μεσαίες Επιχειρήσεις					
Στάδιο (Stage) 1	Στάδιο (Stage) 2	Στάδιο (Stage) 3	Δάνεια απομειωμένα κατά την αρχική τους αναγνώριση (POCI)	Σύνολο	Στάδιο (Stage) 1	Στάδιο (Stage) 2	Στάδιο (Stage) 3	Δάνεια απομειωμένα κατά την αρχική τους αναγνώριση (POCI)	Σύνολο	
Τρέχουσα	7.988.830	706.796	499.543	272.736	9.467.906	4.260.323	285.976	521.103	64.088	5.131.491
1 - 30 ημέρες	171.430	31.386	237.557	21.361	461.735	163.033	24.833	127.082	7.449	322.397
31 - 60 ημέρες	0	94.444	8.186	0	102.630	0	17.416	46.516	10.059	73.991
61 - 90 ημέρες	0	803	10.562	0	11.365	0	8.567	47.878	2.308	58.753
91 - 180 ημέρες	0	0	56.663	4.132	60.795	0	0	30.854	2.324	33.178
181 - 360 ημέρες	0	0	30.542	343	30.885	0	0	41.881	8.839	50.720
> 360 ημέρες	0	0	490.898	41.126	532.024	0	0	501.276	106.930	608.206
Σύνολο	8.160.259	833.429	1.333.951	339.699	10.667.339	4.423.356	336.791	1.316.591	201.998	6.278.736
Αξία εξασφαλίσεων	5.245.036	754.860	1.622.859	255.783	7.878.539	3.070.036	274.778	1.505.182	226.407	5.076.403

31.12.2019										
Δάνεια αποτιμώμενα στο αναπόσβεστο κόστος										
Δημόσιος Τομέας										
Ελλάδα					Λοιπές Χώρες					
Στάδιο (Stage) 1	Στάδιο (Stage) 2	Στάδιο (Stage) 3	Δάνεια απομειωμένα κατά την αρχική τους αναγνώριση (POCI)	Σύνολο	Στάδιο (Stage) 1	Στάδιο (Stage) 2	Στάδιο (Stage) 3	Δάνεια απομειωμένα κατά την αρχική τους αναγνώριση (POCI)	Σύνολο	
Τρέχουσα	53.501	0	743	3.032	57.276	47.215	250	0	0	47.465
1 - 30 ημέρες	182	14	0	0	196	0	181	0	0	181
31 - 60 ημέρες	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 - 90 ημέρες	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
91 - 180 ημέρες	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0
181 - 360 ημέρες	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
> 360 ημέρες	0	0	403	4	407	0	0	0	0	0
Σύνολο	53.684	14	1.148	3.036	57.882	47.215	431	0	0	47.645
Αξία εξασφαλίσεων	46.506	0	750	0	47.256	13.098	454	0	0	13.552

ΚΙΝΔΥΝΟΣ ΑΓΟΡΑΣ

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. ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ

Εφαρμόζεται εξειδικευμένη Πολιτική Ομίλου για τη διαχείριση του κινδύνου αγοράς στον Όμιλο, δηλαδή για την ταυτοποίηση, τη μέτρηση, την παρακολούθηση και τον έλεγχο του κινδύνου αγοράς που ενυπάρχει σε στοιχεία Ενεργητικού και Παθητικού που τυγχάνουν διαπραγμάτευσης από τις Μονάδες Διαχείρισης Διαθεσίμων του Ομίλου στην Ελλάδα και των τοπικών Μονάδων ανά χώρα, καθώς και για 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 διατήρηση 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 μέσω του καθορισμού 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 στην Ελλάδα και οι τοπικές Μονάδες ανά χώρα εφαρμόζουν την Πολιτική υλοποιώντας και αναπτύσσοντας 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, ανάλογα με τον χρόνο που απαιτείται για τη ρευστοποίηση του χαρτοφυλακίου. Σε ημερήσια βάση διενεργείται δοκιμαστικός εκ των υστέρων έλεγχος του μοντέλου υπολογισμού της Αξίας σε Κίνδυνο, λαμβανομένων υπόψη υποθετικών και πραγματικών μεταβολών 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

ΠΙΝΑΚΑΣ 3

ΑΞΙΑ ΣΕ ΚΙΝΔΥΝΟ ΕΜΠΟΡΙΚΟΥ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ

(ποσά σε Ευρώ)	2019			2018		
	Συναλλαγματικός Κίνδυνος	Επιτοκιακός Κίνδυνος	Κίνδυνος Τιμής	Επίδραση Αλληλοσυσχέτισης	Σύνολο	Σύνολο
31 Δεκεμβρίου	1.762.634	3.153.803	34.238	-1.816.901	3.133.774	1.776.353
Μέση ημερήσια Αξία (ετησίως)	1.543.660	2.249.484	24.079	-1.402.094	2.415.129	1.712.987
Μέγιστη ημερήσια Αξία (ετησίως)	1.755.297	3.190.158	35.521	-1.754.281	3.226.695	2.122.143
Ελάχιστη ημερήσια Αξία (ετησίως)	1.022.390	1.962.745	7.477	-1.265.027	1.727.585	1.238.910

περίοδος μεταβλητότητας δύο ετών και διάστημα εμπιστοσύνης 99%. Στον Πίνακα 3 παρατίθενται τα στοιχεία που προέκυψαν για το εμπορικό χαρτοφυλάκιο έτους 2019 και αφορούν την 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.

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 Αξία σε Κίνδυνο Ακραίων Συνθηκών (Stressed VaR - SVaR). 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 Τράπεζα του εσωτερικού υποδείγματος για τον υπολογισμό των κεφαλαιακών απαιτήσεων για την κάλυψη του κινδύνου αγοράς. Το 2018, το εσωτερικό υπόδειγμα της Τράπεζας για τον υπολογισμό κεφαλαιακών απαιτήσεων έναντι κινδύνου αγοράς υποβλήθηκε σε έλεγχο από τον Ενιαίο Εποπτικό Μηχανισμό, στο πλαίσιο της Στοχευμένης Αξιολόγησης Εσωτερικών Υποδειγμάτων (Targeted Review of Internal Models – TRIM).

Στο πλαίσιο της πολιτικής διαχείρισης χρηματοοικονομικών κινδύνων από την Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού-Παθητικού (ALCo), έχουν θεσπιστεί όρια έκθεσης μέγιστης ζημίας (stop loss) και Αξίας σε Κίνδυνο 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 μέγιστης ζημίας των θέσεων διαπραγμάτευσης και χρηματοοικονομικής διαχείρισης

της Ελλάδας. Οι Μονάδες Διαχείρισης Κινδύνων στην Ελλάδα 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 παρακολούθηση 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 συμμόρφωσής της με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2017/653 σχετικά με τα έγγραφα βασικών πληροφοριών που αφορούν σε συσκευασμένα επενδυτικά προϊόντα για ιδιώτες επενδυτές και επενδυτικά προϊόντα βασιζόμενα σε ασφάλιση (Key Information Documents for Packaged Retail and Insurance-based Investment Products – PRIIPs KIDs).

Εντός του 2019, ολοκληρώθηκε η υλοποίηση της νέας εφαρμογής κινδύνων αγοράς και τέθηκε σε λειτουργία. Επιπρόσθετα, επικαιροποιήθηκε η διάθεση ανάληψης κινδύνων για το χαρτοφυλάκιο συναλλαγών και για το τραπεζικό χαρτοφυλάκιο, ενισχύθηκε το πλαίσιο διακυβέρνησής τους και ενεργοποιήθηκε το χαρτοφυλάκιο αξιογράφων αποτιμώμενων στο αναπόσβεστο κόστος.

2. ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ

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. ΣΥΝΑΛΛΑΓΜΑΤΙΚΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ

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

ΣΥΝΑΛΛΑΓΜΑΤΙΚΗ ΘΕΣΗ ΟΜΙΛΟΥ ALPHA BANK 31.12.2019

(ποσά σε εκατ. Ευρώ)	USD	GBP	CHF	JPY	RON	RSD	Λοιπά ΞΝ	EUR	Σύνολο
Σύνολο Ενεργητικού	2.476,1	566,6	830,1	24,1	1.662,3	0,1	295,8	57.602,5	63.457,6
Σύνολο Υποχρεώσεων	2.508,1	271,1	120,1	4,1	1.156,1		420,7	50.501,9	54.982,0
Συναλλαγματική Θέση Στοιχείων Ισολογισμού	-32,0	295,5	710,0	20,0	506,3	0,1	-124,9	7.100,6	8.475,6
Προθεσμιακή Συναλλαγματική Θέση Παραγώγων	48,1	-294,5	-507,9	-19,9	-490,0		179,2	1.076,6	-8,4
Συνολική Συναλλαγματική Θέση	16,1	1,0	202,2	0,1	16,2	0,1	54,3	8.177,2	8.467,2

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

Β. ΕΠΙΤΟΚΙΑΚΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ

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 διαχείριση στοιχείων Ενεργητικού-Παθητικού που έχουν αναπτυχθεί και εφαρμόζονται σε όλες τις Μονάδες του Ομίλου.

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

- Ανάλυση ανοίγματος (gap Analysis) για κάθε νόμισμα.
- Ανάλυση ακραίων σεναρίων (stress scenario Analysis) για κάθε νόμισμα.

Στην ανάλυση ανοιγμάτων (gap analysis), από τα στοιχεία Ενεργητικού και Παθητικού του Ομίλου τα προϊόντα μεταβλητού επιτοκίου ταξινομούνται σε χρονικές περιόδους σύμφωνα με την ημερομηνία επανατιμολόγησής τους, ενώ τα προϊόντα σταθερού επιτοκίου σύμφωνα με την ημερομηνία λήξης τους. Οι απαιτήσεις ή οι υποχρεώσεις, οι οποίες δεν έχουν τακτή 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 31.12.2019 για τον Όμιλο.

Με την ανάλυση των ακραίων σεναρίων εκτιμάται η επίπτωση των ακραίων μεταβολών των επιτοκίων τόσο στο Καθαρό Έσοδο Τόκων (Net Interest Income), όσο και στο οικονομικό κεφάλαιο της 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)

ΠΙΝΑΚΑΣ 5

ΟΜΙΛΟΣ ALPHA BANK

ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΠΑΝΑΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΥ ΕΠΙΤΟΚΙΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ-ΠΑΘΗΤΙΚΟΥ 31.12.2019

(Ποσά σε εκατ. Ευρώ)	< 1 μήνα	1 έως 3 μήνες	3 έως 6 μήνες	6 έως 12 μήνες	1 έως 5 έτη	> 5 ετών	Μη επηρεαζόμενα στοιχεία	Σύνολο
Ενεργητικό	18.945,4	9.167,0	2.999,8	2.018,4	12.601,2	8.685,6	9.040,3	63.457,6
Υποχρεώσεις	17.348,5	6.111,3	5.531,7	6.809,1	11.915,2	5.445,4	1.820,9	54.982,0
Καθαρή Θέση	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	8.475,6	8.475,6
Σύνολο Υποχρεώσεων και Καθαρής Θέσης	17.348,5	6.111,3	5.531,7	6.809,1	11.915,2	5.445,4	10.296,4	63.457,6
Επιτοκιακό Άνοιγμα	1.596,9	3.055,7	-2.532,0	-4.790,7	686,0	3.240,2	-1.256,2	0,0
Σωρευτικό Άνοιγμα	1.596,9	4.652,6	2.120,6	-2.670,0	-1.984,0	1.256,2	0,0	0,0

ΠΙΝΑΚΑΣ 6 ΕΥΑΙΣΘΗΣΙΑ ΚΑΘΑΡΟΥ ΕΣΟΔΟΥ ΤΟΚΩΝ ΚΑΙ ΚΑΘΑΡΗΣ ΘΕΣΗΣ

(Ποσά σε εκατ. Ευρώ)

Σενάριο Μεταβολής Επιτοκίων (παράλληλη μετατόπιση καμπύλης αποδόσεων)	Ευαισθησία Καθαρού Εσόδου Τόκων (για χρονική περίοδο ενός έτους)	Ευαισθησία της Καθαρής Θέσης
Parallel shift of +200bps	-73	-329
Parallel shift of -200bps	5	1.599
Steepening	-4	73
Flattening	-69	140
Short Rates Up	-91	-125
Short Rates Down	15	479
Long Rates Up	-1	-198
Long Rates Down	-14	538

- 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)
- Μεταβολή στον κίνδυνο επιτοκίου βάσης

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

Κατά τη διάρκεια του 2019, ο επιτοκιακός κίνδυνος του τραπεζικού χαρτοφυλακίου παρέμεινε σε χαμηλά επίπεδα, χωρίς καμία υπέρβαση ορίων σε όρους Καθαρού Εσόδου Τόκων (Net Interest Income - NII) και Οικονομικής Αξίας των Ιδίων Κεφαλαίων (Economic Value of Equity - EVE). Επιπρόσθετα, η χρήση των επιμέρους ορίων των Εταιρειών του Ομίλου σε όρους EVE διατηρήθηκε εντός των εγκεκριμένων ορίων. Επιπλέον, παρουσιάστηκαν στην Επιτροπή Διαχείρισης Διαθεσίμων και Ισολογισμού και εγκρίθηκαν από αυτή τα σενάρια προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων (stress scenarios) που αφορούν στον επιτοκιακό κίνδυνο του τραπεζικού χαρτοφυλακίου (Interest Rate Risk in the Banking Book - IRRBB). Επιπρόσθετα, αναπτύχθηκε και εγκρίθηκε από την Επιτροπή Διαχείρισης Διαθεσίμων και Ισολογισμού η

ανανεωμένη πολιτική διαχείρισης καθώς και η μεθοδολογία υπολογισμού του επιτοκιακού κινδύνου τραπεζικού χαρτοφυλακίου σύμφωνα με τις οδηγίες της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών (Ιούλιος 2018). Σημειώνεται ότι η αποτύπωση του Ισολογισμού στην εφαρμογή παρακολούθησης κινδύνων Ενεργητικού και Παθητικού (Sendero Asset and Liability module) έχει επικαιροποιηθεί ως προς τον 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 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 Διαθεσίμων και Ισολογισμού και στην Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων, καθώς επίσης και σε τριμηνιαία βάση στην Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού-Παθητικού.

Τέλος, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Πληροφορικής, είναι σε εξέλιξη το έργο ένταξης των θυγατρικών Τραπεζών στο εξωτερικό στην εφαρμογή Sendero AL, με σκοπό τη βελτιστοποίηση της παρακολούθησης των μεγεθών του Ομίλου, μέσω της συστημικής ενσωμάτωσης των αποτελεσμάτων τους στην εν λόγω εφαρμογή.

ΚΙΝΔΥΝΟΣ ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑΣ

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 2019, χάρη στη δυναμική παρουσία της Τράπεζας στην παροχή νέων καταθετικών προϊόντων, οι καταθέσεις Πελατών τόσο σε επίπεδο Τράπεζας, όσο και σε επίπεδο Ομίλου παρουσίασαν αύξηση. Ως εκ τούτου, στις 31.12.2019, οι καταθέσεις της Τράπεζας εμφανίστηκαν αυξημένες κατά Ευρώ 0,8 δισ., περίπου 2,38% σε σχέση με τις 31.12.2018, ενώ για την αντίστοιχη περίοδο, οι καταθέσεις του τραπεζικού συστήματος παρουσίασαν αύξηση 6,42%. Αντίστοιχα, οι καταθέσεις σε επίπεδο Ομίλου αυξήθηκαν κατά 4,21% (Ευρώ 1,63 δισ.). Στα ανωτέρω ποσά περιλαμβάνονται και οι καταθέσεις του Ελληνικού Δημοσίου, οι οποίες ανήλθαν στο ποσό των Ευρώ 0,9 δισ. στις 31.12.2019 από Ευρώ 1,3 δισ. στις 31.12.2018. Στην ενδυνάμωση του καλού οικονομικού κλίματος συνέτελεσε και η κατάργηση, από την 1.9.2019, των περιορισμών στην κίνηση κεφαλαίων που είχαν εφαρμοστεί στις 29.6.2015, με αποτέλεσμα τον περιορισμό των πηγών άντλησης κεφαλαίων από το τραπεζικό σύστημα. Ήδη από την 1.10.2018 επιτρέπονταν οι αναλήψεις μετρητών από τα ιδρύματα στην Ελλάδα χωρίς περιορισμό.

Το 2019, η βελτίωση του οικονομικού κλίματος καθώς και η αποκατάσταση της εμπιστοσύνης στην Ελληνική Οικονομία έγιναν ιδιαίτερα εμφανείς στις διατραπεζικές συναλλαγές. Συγκεκριμένα, παρατηρήθηκε αύξηση των συμφωνιών επαναγοράς (repos) και επαναπώλησης (reverse repos) σε επίπεδο Ομίλου ύψους Ευρώ 0,13 δισ. και Ευρώ 0,62 δισ. αντίστοιχα. Επιπλέον, το 2019 παρατηρήθηκε αύξηση του ομολογιακού χαρτοφυλακίου μέσω αγοράς χρεογράφων, ύψους Ευρώ 1,6 δισ.

Από τις 10.6.2019, οι καλυμμένες ομολογίες έκδοσης της Τράπεζας ύψους Ευρώ 2 δισ. είναι αποδεκτές από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα ως ενέχυρο για συναλλαγές χρηματοδότησης ύψους Ευρώ 1,39 δισ. Η αντικατάσταση της χρήσης τους ως ενέχυρου σε συναλλαγές συμφωνιών επαναγοράς (repos) μειώνει το κόστος χρηματοδότησης της Τράπεζας κατά 90 μονάδες βάσης (0,9% κόστος repo σε αντίθεση με 0% κόστος χρηματοδότησης μέσω Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας). Σε επίπεδο Ομίλου, η θυγατρική Τράπεζα στη Ρουμανία υπήρξε η πρώτη τράπεζα στη χώρα, η οποία εξέδωσε καλυμμένη ομολογία στεγαστικών δανείων ύψους Ευρώ 0,2 δισ.

Αποτέλεσμα των ανωτέρω εξελίξεων ήταν στις 31.12.2019, η χρηματοδότηση της Τράπεζας από το Ευρωσύστημα να μειωθεί κατά 9% σε σχέση με τις 31.12.2018 και να ανέλθει σε Ευρώ 3,1 δισ. από Ευρώ 3,4 δισ., προερχόμενη αποκλειστικά από τον

μακροπρόθεσμο δανεισμό της μέσω του Ευρωσυστήματος (Targeted Longer-Term Refinancing Operations TLTROs II). Επιπρόσθετα, η Τράπεζα, από τον Φεβρουάριο 2019, δεν λαμβάνει πλέον χρηματοδότηση από τον Έκτακτο Μηχανισμό Ρευστότητας της Τράπεζας της Ελλάδος (ELA). Στις 24.1.2019, το Διοικητικό Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας διέκοψε τη δημοσίευση στοιχείων αναφορικά με το ανώτατο όριο της παροχής έκτακτης ενίσχυσης σε ρευστότητα προς τις ελληνικές τράπεζες, καθώς η εν λόγω παροχή δεν υπερβαίνει πλέον το όριο των Ευρώ 2 δισ.

Κατά τη διάρκεια του 2019, 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. Τέλος, η Τράπεζα συμμετείχε με επιτυχία στην Άσκηση Προσομοιώσεων Ακραίων Καταστάσεων Ρευστότητας (Liquidity Stress Test -LiST Exercise) της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, η οποία διενεργήθηκε στο πλαίσιο της Διαδικασίας Εποπτικού Ελέγχου και Αξιολόγησης (Supervisory Review and Evaluation Process -SREP).

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 Αποθέματος Ρευστότητας και Σεναρίων Προσομοίωσης Ακραίων Καταστάσεων Ρευστότητας (Liquidity Buffer and Liquidity Stress Scenarios 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

ΠΙΝΑΚΑΣ 7
ΟΜΙΛΟΣ ALPHA BANK
ΑΝΑΛΥΣΗ ΛΗΚΤΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ-ΠΑΘΗΤΙΚΟΥ 31.12.2019

(Ποσά σε εκατ. Ευρώ)	< 1 μήνα	1 έως 3 μήνες	3 έως 6 μήνες	6 έως 12 μήνες	> 1 έτους	Σύνολο
Ενεργητικό	13.515,1	3.649,7	1.384,3	4.715,0	40.193,6	63.457,6
Υποχρεώσεις	15.190,6	5.617,8	5.554,7	7.219,3	21.399,6	54.982,0
Καθαρή Θέση	0,0	0,0	0,0	0,0	8.475,6	8.475,6
Σύνολο						
Υποχρεώσεων και Καθαρής Θέσης	15.190,6	5.617,8	5.554,7	7.219,3	29.875,2	63.457,6
Ανοίγμα Ρευστότητας	-1.675,5	-1.968,1	-4.170,4	-2.504,3	10.318,4	0,0
Σωρευτικό Άνοιγμα	-1.675,5	-3.643,6	-7.814,1	-10.318,4	0,0	0,0

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 31.12.2019, η ανάλυση αυτή σε επίπεδο Ομίλου παρουσιάζεται στον Πίνακα 7.

ΚΙΝΔΥΝΟΣ ΑΝΤΙΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΥ ΚΑΙ ΧΩΡΩΝ

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, ανεξάρτητα από τη φυσική του παρουσία. Επιπλέον, βάσει κανονισμού, παρακολουθούνται τακτικά συγκεκριμένες

παράμετροι διατραπεζικών 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, η επικύρωση της εφαρμογής BCVA διενεργείται από ανεξάρτητη Μονάδα στην Τράπεζα.

Η εφαρμογή που χρησιμοποιείται για τον υπολογισμό του 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 2019, αντικαταστάθηκε η εφαρμογή που εξετάζει τη χρήση των ορίων αντισυμβαλλομένων για την Τράπεζα και για

την Alpha Bank Romania, λόγω αναβάθμισης του συστήματος front office. Επίσης, επικαιροποιήθηκε ο Κανονισμός Πιστοδοτήσεων Αντισυμβαλλομένου για θέσεις Treasury και Έκθεσης σε Κίνδυνο Χώρας.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ

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 λειτουργικών τους κινδύνων.

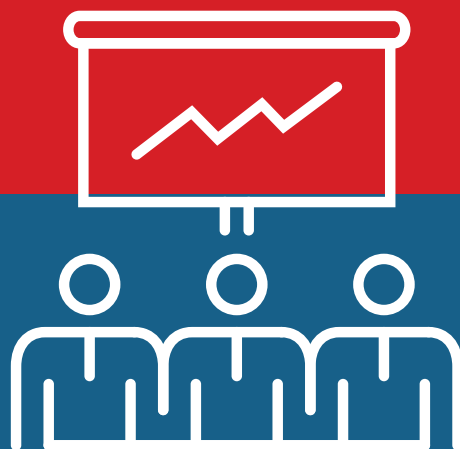
Κατά το 2019, ο Όμιλος ξεκίνησε το έργο εγκατάστασης νέου συστήματος Λειτουργικού Κινδύνου. Στο νέο σύστημα θα μεταπέσει αρχικά, η υφιστάμενη εσωτερική βάση γεγονότων, ενώ σε δεύτερη φάση, προβλέπεται η σταδιακή ενεργοποίηση και άλλων λειτουργικότητων που θα συνδέονται με τα λοιπά θέματα του Πλαισίου Λειτουργικού Κινδύνου (Αξιολογήσεις, Παρακολούθηση Δεικτών, Σχέδια Δράσης κ.ά.).

Επιπλέον, ο Όμιλος οριστικοποίησε το Πλαίσιο Διαχείρισης του Κινδύνου Υποδειγμάτων (Model Risk), ενώ βελτίωσε περαιτέρω το Πλαίσιο των Ορίων Διάθεσης Ανάληψης Λειτουργικού Κινδύνου (Operational Risk Appetite) με την εισαγωγή πρόσθετων Δεικτών για την παρακολούθηση των Κινδύνων Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εσωτερικής και Εξωτερικής Απάτης και Αντιδεοντολογικής Συμπεριφοράς και Αθέμιτων Πρακτικών.

Πρόσθετες βελτιώσεις στο Πλαίσιο Διαχείρισης Λειτουργικού Κινδύνου αναμένονται, εντός του 2020, μέσω της επικαιροποίησης της Πολιτικής και των Διαδικασιών, της περαιτέρω βελτίωσης και εξειδίκευσης της μεθοδολογίας αξιολογήσεων καθώς και της αυτοματοποίησης των μηχανισμών παρακολούθησης, και ειδικότερα, των Δεικτών Λειτουργικού Κινδύνου και των Σχεδίων Δράσης.

7

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ
ΜΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΩΝ
ΑΝΟΙΓΜΑΤΩΝ





ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΜΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΩΝ ΑΝΟΙΓΜΑΤΩΝ

Εν μέσω ενός απαιτητικού οικονομικού περιβάλλοντος, η Τράπεζα έχει θέσει ως βασική προτεραιότητα την αποτελεσματική αντιμετώπιση των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων (ΜΕΑ), καθώς, πέρα από τη βελτίωση της οικονομικής ευρωστίας της Τράπεζας, το γεγονός αυτό θα επιτρέψει την απελευθέρωση κεφαλαίων προς χρηματοδότηση νοικοκυριών και παραγωγικών κλάδων και θα συμβάλει στη γενικότερη ανάπτυξη της Ελληνικής Οικονομίας.

Κατόπιν της υποβολής των στόχων στις 30 Σεπτεμβρίου 2018, η Τράπεζα υπέβαλε αναθεωρημένο Επιχειρησιακό Σχέδιο ΜΕΑ στις 29 Μαρτίου 2019, συμπεριλαμβανομένων των στόχων σε όλα τα επιμέρους χαρτοφυλάκια για την περίοδο 2018-2021. Το επικαιροποιημένο Επιχειρησιακό Σχέδιο ΜΕΑ περιγράφει ένα μείγμα οργανικών και μη οργανικών ενεργειών προς την επίτευξη των στόχων. Ο στόχος της Τράπεζας για τη διαχείριση των προβληματικών στοιχείων ενεργητικού είναι η μείωση του ποσοστού των ΜΕΑ από 44% στο τρίτο τρίμηνο του 2019 σε λιγότερο από 10% στο τέλος του 2022.

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

- Αυξημένη εποπτεία σε θέματα οργανωτικά, πολιτικών, προτύπου λειτουργίας, με παράλληλη ενεργή ανάμειξη της Διοίκησης και του Διοικητικού Συμβουλίου με διακριτούς ρόλους και αρμοδιότητες μέσα από τις σχετικές Επιτροπές.
- Εκκίνηση τον Ιούλιο 2018 του Σχεδίου Μετασχηματισμού των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων Λιανικής Τραπεζικής (Retail NPE Transformation Plan) για τη δημιουργία μίας νέας ολοκληρωμένης πλατφόρμας διαχείρισης Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων Λιανικής Τραπεζικής. Το 2019, η Μονάδα Καθυστερήσεων Λιανικής Τραπεζικής πέτυχε μείωση των ΜΕΑ κατά Ευρώ 1,1 δισ., μέσω οργανικών ενεργειών.
- Τμηματοποίηση χαρτοφυλακίου και ανάλυση βάσει λεπτομερών στρατηγικών διαχείρισης, εντός ενός αυστηρού και καθορισμένου πλαισίου τμηματοποίησης, το οποίο βρίσκεται υπό συνεχή έλεγχο, παρακολούθηση και βελτίωση.
- Βελτιστοποίηση των προϊόντων ρυθμίσεων, που βασίζονται στην παρούσα και στη μελλοντική ικανότητα αποπληρωμής των πιστούχων και στοχεύουν στη μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα των ρυθμίσεων.
- Επανασχεδιασμός του πλαισίου νομικών ενεργειών, με στόχο τη μείωση του χρόνου του κύκλου ζωής των νομικών βημάτων και τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας της διαδικασίας.
- Αποτελεσματική διαχείριση ανθρώπινων πόρων με έμφαση στην τεχνογνωσία και στην εκπαίδευση, που ενισχύεται περαιτέρω μέσω προσέλκυσης εξειδικευμένων στελεχών.
- Στρατηγική κοινοπραξία με την doBank Hellas –σε συνεργασία με τις υπόλοιπες συστημικές τράπεζες. Έχει υπογραφεί συμφωνία ανάθεσης διαχείρισης Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων συνολικού ποσού Ευρώ 400 εκατ. περίπου έναντι συνολικών απαιτήσεων ποσού Ευρώ 1,5 δισ. περίπου του συνόλου των τραπεζών. Ο σκοπός της κοινής πρωτοβουλίας των συστημικών τραπεζών είναι η

αντιμετώπιση των ΜΕΑ από Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις, στις οποίες οι τράπεζες έχουν κοινή έκθεση, συντεταγμένα και με ενιαία πιστωτική πολιτική και παροχή κοινών λύσεων.

- Ανάπτυξη και υλοποίηση στρατηγικής διαχείρισης επί μη ιδιοχρησιμοποιούμενων και ανακτηθέντων ακινήτων, με σκοπό:
 - Την παρακολούθηση της διαδικασίας ανάκτησης ακινήτων (asset onboarding) και, κατόπιν τούτου, την ανάθεση αυτών στην Εταιρεία του Ομίλου Alpha Αστικά Ακίνητα ή σε άλλους κατάλληλους φορείς διαχείρισης.
 - Την εποπτεία και τον συντονισμό της υλοποίησης στρατηγικών διαχείρισης και αξιοποίησης ακινήτων.
 - Την εποπτεία και τον συντονισμό της προώθησης/πώλησης ανακτηθέντων ακινήτων στην αγορά σύμφωνα με την εκάστοτε πολιτική του Ομίλου.
 - Τον καθορισμό και την παρακολούθηση των Κρίσιμων Δεικτών Αποδοτικότητας (Key Performance Indicators - KPIs) για τους συνεργαζόμενους φορείς διαχείρισης (εσωτερικές Μονάδες και εξωτερικοί συνεργάτες).

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

- Αξιοποίηση της διαρκούς βελτίωσης του οικονομικού περιβάλλοντος.
- Εντατικοποίηση των ηλεκτρονικών πλειστηριασμών, με σκοπό τη δημιουργία ενός αποτελεσματικού εργαλείου έναντι των μη συνεργάσιμων Πελατών. Ανεξαρτήτως του αναμενόμενου θετικού αντικτύπου της ηλεκτρονικής πλατφόρμας, υπάρχουν ορισμένα εμπόδια νομικής φύσης (π.χ. δυνατότητα υποβολής αιτήματος του πιστούχου για ένταξη στον Ν. 3869 λίγο πριν από τη δημοπρασία) που επηρεάζουν αρνητικά τη ροή των ηλεκτρονικών πλειστηριασμών.
- Επιτάχυνση των δικαστικών αποφάσεων του Ν. 3869 -περαιτέρω νομοθετικές αλλαγές που διευκολύνουν τη διατραπεζική συνεργασία στον χειρισμό υποθέσεων του Νόμου.
- Νέο πλαίσιο προστασίας οφειλετών (Ν. 4605) σχετικά με την προστασία της κύριας κατοικίας ευπαθών νοικοκυριών. Μετά από την έναρξη της λειτουργίας της ηλεκτρονικής πλατφόρμας, η εφαρμοζόμενη περίμετρος και οποιαδήποτε δυνητική επίπτωση θα επανεξεταστούν, ενώ η Τράπεζα έχει επιτύχει την απαιτούμενη εκ του Νόμου οργανωτική και συστημική ετοιμότητα.
- Βελτιώσεις στο πλαίσιο διαχείρισης και πώλησης των Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων (ΜΕΔ) (Ν. 4354), οι οποίες θα υποστηρίξουν την πραγματοποίηση σημαντικών συναλλαγών και τη βελτίωση των συνθηκών για την πώληση σειράς χαρτοφυλακίων εντός της προσεχούς περιόδου. Οι προαναφερθείσες συναλλαγές θα υποστηρικτούν περαιτέρω από το ενδιαφέρον που παρατηρείται στον εγχώριο κλάδο διαχείρισης οφειλών με την ίδρυση πολλών εταιρειών διαχείρισης οφειλών και τη χορήγηση αδειών σε αυτές.
- Ενίσχυση του νομικού πλαισίου της Εταιρικής Πτώχευσης (Ν. 3588), η οποία αναμένεται να επιταχύνει την ανάκτηση και την

αποτελεσματικότητα της επίλυσης των εταιρικών υποθέσεων, με την παράλληλη διατήρηση της αξίας των περιουσιακών στοιχείων.

- Αξιοποίηση της διατραπεζικής συνεργασίας των συστημικών τραπεζών (NPL Forum) για την κοινή διαχείριση δανείων προς Μεγάλες Επιχειρήσεις και συμμετοχή στη σύμπραξη των συστημικών τραπεζών, με στόχο την κοινή διαχείριση δανείων προς Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις.

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

Επιπλέον των ανωτέρω ενεργειών που λαμβάνουν χώρα για την επιτάχυνση της μείωσης του χαρτοφυλακίου των ΜΕΑ, η Τράπεζα παρουσίασε τη νέα στρατηγική της, για την περίοδο 2020-2022, με έναν από τους τρεις πυλώνες του Στρατηγικού Σχεδίου της να αποτελείται από μία σειρά ενεργειών με την ονομασία "Project Galaxy". Συγκεκριμένα, το Project Galaxy περιλαμβάνει ένα σχέδιο το οποίο αναμένεται να πραγματοποιηθεί εντός του 2020 και αποσκοπεί στη σημαντική μείωση των ΜΕΑ μέσα από μία συναλλαγή μεγάλης κλίμακας. Τα κύρια χαρακτηριστικά της ανωτέρω ενέργειας είναι τα ακόλουθα:

I. Εμπροσθοβαρής σημαντική μείωση των ΜΕΑ μέσω μίας μεγάλης συναλλαγής τιτλοποίησης: Η Τράπεζα σχεδιάζει να προχωρήσει σε τιτλοποίηση χαρτοφυλακίου Επιχειρηματικής και Λιανικής Τραπεζικής έως το ποσό των Ευρώ 12 δισ. μέσω του Προγράμματος Εγγύησης Ελληνικών Τιτλοποιήσεων "Ηρακλής" (Hercules Asset Protection Scheme - HAPS), με σκοπό την άμεση βελτίωση της ποιότητας του χαρτοφυλακίου της.

II. Απόσχιση της τρέχουσας πλατφόρμας ΜΕΑ και ανάθεση της διαχείρισης των ΜΕΑ που δεν εντάσσονται στις βασικές δραστηριότητες της Τράπεζας (non-core NPEs) σε ανεξάρτητη οντότητα. Η εταιρεία "Cepal Hellas", η οποία θα χρησιμεύσει ως το όχημα της μετάβασης, θα μετατραπεί κατ' αρχάς σε Εταιρεία του Ομίλου, προτού πωληθεί σε επενδυτή.

Η Τράπεζα στοχεύει στη δημιουργία του μεγαλύτερου διαχειριστή ΜΕΑ στην εγχώρια αγορά, μέσω του συνδυασμού των δυνατοτήτων των πλατφορμών εξυπηρέτησης ΜΕΑ της Alpha Bank και της Cepal Hellas. Ο διαχειριστής (εφεξής "Νέα Cepal") θα έχει στη διάθεσή του μία ομάδα διαχείρισης με σημαντική τεχνογνωσία και εμπειρία στη διαχείριση ΜΕΑ. Σε συνέχεια της δημιουργίας της "Νέας Cepal", ο επενδυτής θα αποκτήσει τον έλεγχο της νέας εταιρείας και η Τράπεζα θα εισέλθει σε μακροπρόθεσμη συμφωνία με τη "Νέα Cepal" για την εξυπηρέτηση των ΜΕΑ που θα παραμείνουν στο χαρτοφυλάκιό της (core NPEs). Εκτός των χαρτοφυλακίων core και non-core, η "Νέα Cepal" θα εξυπηρετεί και χαρτοφυλάκια που μπορεί να αποκτήσει στο μέλλον.

8

ΚΕΦΑΛΑΙΑΚΗ
ΕΠΑΡΚΕΙΑ



8

ΚΕΦΑΛΑΙΑΚΗ ΕΠΑΡΚΕΙΑ

ΔΕΙΚΤΕΣ ΚΕΦΑΛΑΙΑΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ

Πολιτική του Ομίλου είναι η διατήρηση μίας ισχυρής κεφαλαιακής βάσης, προκειμένου να εξασφαλίζεται η ανάπτυξη της Τράπεζας 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 Τράπεζας, δεν επιτρέπεται η αγορά ιδίων μετοχών της χωρίς την έγκρισή του, σύμφωνα με το Πλαίσιο Συνεργασίας (Relationship Framework Agreement) που έχει υπογραφεί μεταξύ της Τράπεζας και του ΤΧΣ. Η Alpha Bank, ως συστημική τράπεζα, εποπτεύεται, από τον Νοέμβριο 2014, από τον Ενιαίο Εποπτικό Μηχανισμό (EEM) της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας (ΕΚΤ), προς τον οποίο υποβάλλονται στοιχεία σε τριμηνιαία βάση. Η εποπτεία διενεργείται σύμφωνα με τον ευρωπαϊκό Κανονισμό 575/2013 (CRR) και τη σχετική ευρωπαϊκή Οδηγία 2013/36 (CRD IV), όπως ενσωματώθηκε στον Ν. 4261/2014. Το πλαίσιο είναι ευρέως γνωστό ως Βασιλεία III και αποτελείται από τρεις θεμελιώδεις άξονες εποπτείας (Πυλώνες):

- Τον Πυλώνα I, ο οποίος προσδιορίζει τον υπολογισμό των ελάχιστων κεφαλαιακών απαιτήσεων. Η Alpha Bank υποβάλλει στον Ενιαίο Εποπτικό Μηχανισμό μέσω της 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 και 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 τίτλοι) και τα συμπληρωματικά κεφάλαια κατηγορίας 2 (δάνεια μειωμένης εξασφάλισης). Τα Σταθμισμένα για τον Κίνδυνο Στοιχεία του Ενεργητικού περιλαμβάνουν τον πιστωτικό κίνδυνο του επενδυτικού χαρτοφυλακίου, τον κίνδυνο αγοράς του χαρτοφυλακίου συναλλαγών και τον λειτουργικό κίνδυνο.

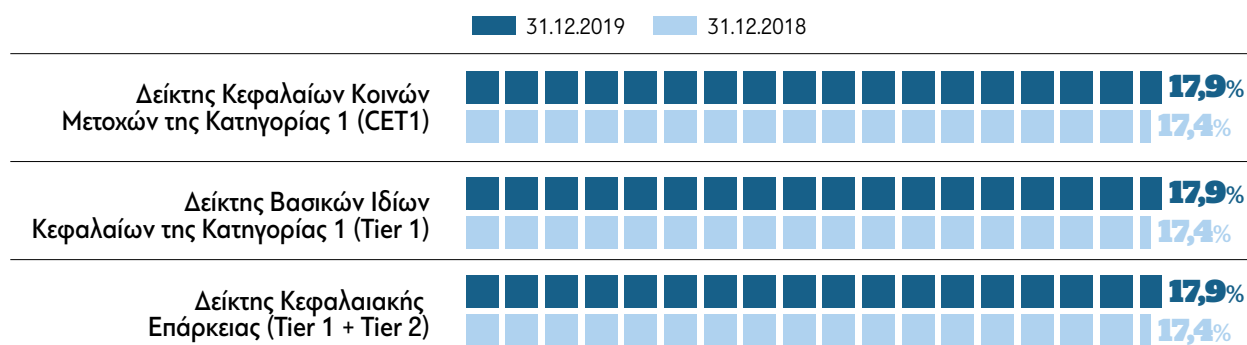
Σύμφωνα με το ανωτέρω θεσμικό πλαίσιο για τον υπολογισμό του Δείκτη Κεφαλαιακής Επάρκειας, ακολουθούνται οι μεταβατικές διατάξεις όπως ισχύουν. Επιπρόσθετα:

- Εκτός από το όριο 8% για τον Δείκτη Κεφαλαιακής Επάρκειας, ισχύουν όρια 4,5% για τον Δείκτη Κεφαλαίων Κοινών Μετοχών της Κατηγορίας 1 (CET1) και 6% για τον Δείκτη Βασικών Ιδίων Κεφαλαίων της Κατηγορίας 1 (Tier 1).
- Προβλέπεται η διατήρηση αποθεμάτων ασφαλείας

κεφαλαίου, επιπλέον των κεφαλαίων κοινών μετοχών. Ειδικότερα:

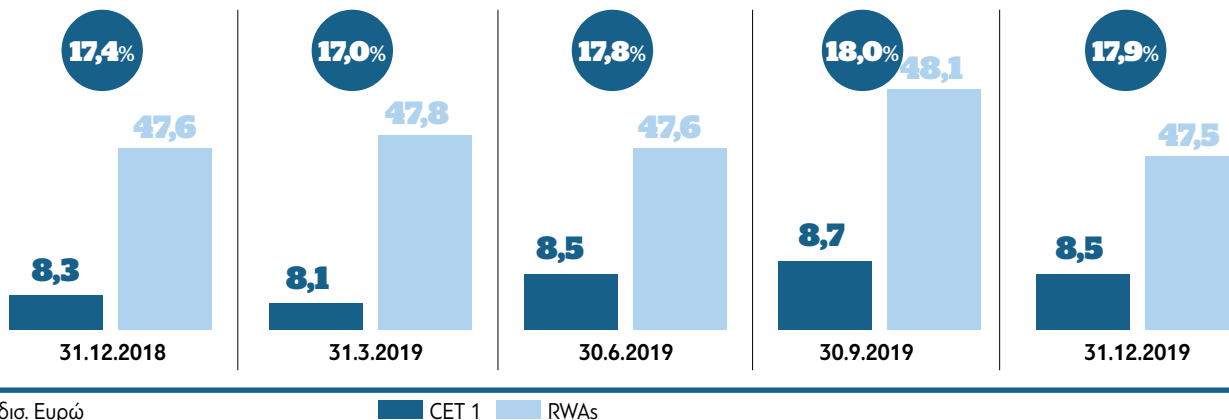
- Απόθεμα ασφαλείας διατήρησης κεφαλαίων, το οποίο ανέρχεται σε 2,5%.
- Η Τράπεζα της Ελλάδος με Πράξεις Εκτελεστικής Επιτροπής καθόρισε τα κάτωθι αποθέματα ασφαλείας:
 - αντικυκλικό κεφαλαιακό απόθεμα ασφαλείας για το έτος 2019 "μηδέν τοις εκατό" (0%),
 - απόθεμα ασφαλείας Συστημικά Σημαντικών Ιδρυμάτων (O-SIIs) από 1.1.2019 και σταδιακά μέχρι 1.1.2022 "ένα τοις εκατό" (1%). Το 2019, το ποσοστό ανέρχεται σε 0,25%.

Δείκτες Κεφαλαιακής Επάρκειας



Στους ανωτέρω δείκτες έχουν συμπεριληφθεί τα ελεγμένα ετήσια κέρδη.

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



Το ελάχιστο όριο του Συνολικού Δείκτη Ιδίων Κεφαλαίων (Overall Capital Requirements - OCR), που πρέπει να τηρείται από την 1η Μαρτίου 2019 έως το τέλος του 2019 είναι 13,75%. Στις 10 Δεκεμβρίου 2019, η ΕΚΤ ενημέρωσε την Alpha Bank ότι από την 1η Ιανουαρίου 2020 το ελάχιστο όριο του Συνολικού Δείκτη Ιδίων Κεφαλαίων (OCR) είναι 14%, αυξημένο κατά 0,25%, λόγω της σταδιακής αύξησης του αποθέματος ασφαλείας Συστημικά Σημαντικού Ιδρύματος (O-SII). Ο Συνολικός Δείκτης Ιδίων Κεφαλαίων αποτελείται από το ελάχιστο όριο του Συνολικού Δείκτη Ιδίων Κεφαλαίων (8%) σύμφωνα με το άρθρο 92(1) του Κανονισμού CRR, τις πρόσθετες εποπτικές απαιτήσεις για τον Πυλώνα II (P2R) σύμφωνα με το άρθρο 16(2)(α) του Κανονισμού 1024/2013/ΕΕ καθώς επίσης και τις συνδυασμένες απαιτήσεις αποθέματος ασφαλείας (CBR) σύμφωνα με το άρθρο 128(6) της Οδηγίας 2013/36/ΕΕ. Ο ελάχιστος Δείκτης πρέπει να τηρείται σε συνεχή βάση, λαμβανομένων υπόψη των μεταβατικών διατάξεων της Βασιλείας III (CRR/CRD IV).

Κατόπιν της πρόσφατης ανακοίνωσης της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών και της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, λόγω της εξάπλωσης του Covid-19, αποφασίστηκε η χαλάρωση των ελάχιστων ορίων εποπτικών ιδίων κεφαλαίων για τις ευρωπαϊκές τράπεζες, που τους επέτρεψε να λειτουργούν προσωρινά με το απόθεμα ασφαλείας διατήρησης κεφαλαίων (Capital Conservation Buffer - CCB) και το αντικυκλικό κεφαλαιακό απόθεμα ασφαλείας (Counter Cyclical Buffer - CCyB). Επιπλέον, αποφασίστηκε η πρόωπη εφαρμογή της αλλαγής που θα επιφέρει η υιοθέτηση της Οδηγίας CRD V σχετικά με τις εποπτικές απαιτήσεις για τον Πυλώνα II (P2R), που επιτρέπει την κάλυψη από πρόσθετα κεφάλαια της Κατηγορίας 1 (AT1) και από κεφάλαια της Κατηγορίας 2 (Tier 2) και όχι μόνο από κεφάλαια κοινών μετοχών της Κατηγορίας 1. Η Άσκηση Προσομοίωσης Ακραίων Καταστάσεων (stress test) της Ευρωπαϊκής Ένωσης εστιάζει κυρίως στην αξιολόγηση

της επίπτωσης των κινδύνων ως προς τη φερεγγυότητα των ευρωπαϊκών τραπεζών. Οι τράπεζες καλούνται να αξιολογήσουν ένα κοινό σύνολο κινδύνων [πιστωτικός κίνδυνος – συμπεριλαμβανομένων των τιτλοποιήσεων – κίνδυνος αγοράς και κίνδυνος αντισυμβαλλόμενου, λειτουργικός κίνδυνος – συμπεριλαμβανομένου του κινδύνου αντιδεοντολογικής συμπεριφοράς και αθέμιτων πρακτικών (conduct risk)]. Η Άσκηση Προσομοίωσης Ακραίων Καταστάσεων (stress test) μεταξύ των τραπεζών της Ευρωπαϊκής Ένωσης πραγματοποιείται κάθε δύο χρόνια. Ωστόσο, εξαιτίας της έξαρσης του Covid-19, η Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών αποφάσισε να αναβάλει την εν λόγω άσκηση για το 2021, προκειμένου να διευκολύνει τις τράπεζες να επικεντρωθούν στις λειτουργίες τους, με σκοπό την απρόσκοπτη συνέχιση των δραστηριοτήτων τους. Για το 2020, η Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών θα πραγματοποιήσει επιπλέον άσκηση διαφάνειας, προκειμένου να προσφέρει επικαιροποιημένη πληροφόρηση στην αγορά σχετικά με τους κινδύνους των τραπεζών και την ποιότητα των περιουσιακών τους στοιχείων.

Στις 6 Φεβρουαρίου 2020, η Alpha Bank ολοκλήρωσε με επιτυχία την έκδοση ομολόγου Tier 2, ύψους Ευρώ 500 εκατ. Το ομολόγο έχει δεκαετή διάρκεια, με δυνατότητα ανάκλησης στα πέντε έτη, επιτόκιο 4,25% και είναι εισηγμένο προς διαπραγμάτευση στο Χρηματιστήριο του Λουξεμβούργου. Η συναλλαγή αποτελεί βασικό μέρος του Στρατηγικού Σχεδίου της Alpha Bank και συμβάλλει στη βελτιστοποίηση της κεφαλαιακής δομής και σε περαιτέρω διεύρυνση των πηγών άντλησης κεφαλαίου της Τράπεζας, ενώ παράλληλα ενισχύει τον Συνολικό Δείκτη Κεφαλαιακής Επάρκειας κατά περίπου 104 μονάδες βάσης, διαμορφώνοντάς τον σε 19%.

Η έκδοση του ομολόγου παρέχει στην Alpha Bank μία εναλλακτική πηγή χρηματοδότησης πέραν των καταθέσεων Πελατών, της χρηματοδότησης από την ΕΚΤ και των

διατραπεζικών συμφωνιών επαναγοράς (repos). Επιπλέον, συμβάλλει σε μειωμένη εξάρτηση από εξασφαλιζόμενες χρηματοδοτήσεις που απαιτούν τη δέσμευση περιουσιακών στοιχείων, βελτιώνοντας τη συνολική χρηματοδότηση και το προφίλ ρευστότητας.

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

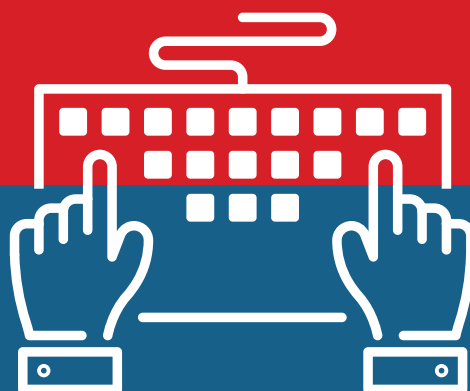
Σύμφωνα με τις μεταβατικές διατάξεις, προβλέπεται ότι τα τραπεζικά ιδρύματα δύνανται, από την πρώτη ημερομηνία εφαρμογής του ΔΠΧΠ 9 και για μία πενταετία, να προσθέτουν/επαναφέρουν στον Δείκτη CET1 το μετά από φόρους ποσό της διαφοράς των προβλέψεων που προέκυψαν κατά τη μετάβαση στο νέο πρότυπο ΔΠΧΠ 9 σε σχέση με τις προβλέψεις που αναγνωρίστηκαν μέχρι τις 31.12.2017, σύμφωνα με το Διεθνές Λογιστικό Πρότυπο (ΔΛΠ) 39 ("στατικό" ποσό). Το ποσό της διαφοράς των προβλέψεων που προστέθηκε στον Δείκτη θα βαίνει ετησίως μειούμενο με βάση έναν συντελεστή στάθμισης, ώστε το ποσό των προβλέψεων που προστέθηκε στον Δείκτη να μειώνεται σταδιακά μέχρι να επέλθει η πλήρης απορρόφηση της επίπτωσης από την εφαρμογή του ΔΠΧΠ 9 με το πέρας της πενταετίας (phase-in). Οι συντελεστές στάθμισης ορίστηκαν, ανά έτος, σε 0,95 τον πρώτο χρόνο, 0,85 τον δεύτερο, 0,7 τον τρίτο, 0,5 τον τέταρτο και 0,25 τον τελευταίο χρόνο.

Επιπρόσθετα, τα τραπεζικά ιδρύματα δύνανται, για μία πενταετία από την πρώτη εφαρμογή του ΔΠΧΠ 9, να προσθέτουν/επαναφέρουν στον Δείκτη CET1 το ποσό, σταθμισμένο κατ'έτος με τους ανωτέρω συντελεστές στάθμισης, των μετά από φόρους προβλέψεων των κατηγοριών απομείωσης 1 και 2 κατά την ημερομηνία σύνταξης των ετήσιων οικονομικών καταστάσεων, στον βαθμό που αυτό υπερβαίνει το ποσό των αντίστοιχων προβλέψεων κατά την ημερομηνία αρχικής εφαρμογής του ΔΠΧΠ 9 (1.1.2018). Οι κατηγορίες απομείωσης 1 και 2 ορίζονται αντίστοιχα ως οι αναμενόμενες ζημίες απομείωσης με βάση την πιθανότητα αθέτησης εντός 12 μηνών (12-month expected credit losses) και με βάση την πιθανότητα αθέτησης καθ'όλη τη διάρκεια ζωής του χρηματοοικονομικού μέσου (lifetime expected credit losses), εξαιρουμένων των απομειωμένων (credit impaired) χρηματοοικονομικών μέσων. Η Alpha Bank κάνει χρήση του άρθρου 473Α του ανωτέρω Κανονισμού και εφαρμόζει τις μεταβατικές διατάξεις που προβλέπονται για τον υπολογισμό της Κεφαλαιακής Επάρκειας

τόσο σε ατομική, όσο και σε ενοποιημένη βάση. Η Τράπεζα είναι επαρκώς κεφαλαιοποιημένη, για να καλύψει τις ανάγκες που προκύπτουν από την εφαρμογή του νέου προτύπου, καθώς ο Δείκτης Κεφαλαίου Κοινών Μετοχών της Κατηγορίας 1 (CET1) του Ομίλου διαμορφώνεται στις 31.12.2019 σε 17,9% βάσει των μεταβατικών διατάξεων, ενώ η επίπτωση από την πλήρη εφαρμογή του εκτιμάται σε περίπου 3,0% με τον Δείκτη να διαμορφώνεται σε 14,9% στις 31.12.2019 σε επίπεδο Ομίλου. Εξαιτίας της πανδημίας του Covid-19, η Επιτροπή της Βασιλείας πρότεινε αλλαγές στις υπάρχουσες μεταβατικές διατάξεις της εποπτικής μεταχείρισης των προβλέψεων, λόγω του ΔΠΧΠ 9, που υπολογίζονται στα εποπτικά ίδια κεφάλαια. Επιπλέον, επιτρέπεται στις τράπεζες η αλλαγή από το στατικό μοντέλο στο δυναμικό, προκειμένου να καθοριστεί το ποσό των μεταβατικών διατάξεων (ακόμα και εάν είχαν αλλάξει εξαρχής μέθοδο). Ανεξάρτητα από το πότε οι τράπεζες άρχισαν να εφαρμόζουν τις μεταβατικές διατάξεις, για τη διετή περίοδο 2020-2021, τους επιτρέπεται να επαναφέρουν έως και το 100% του ποσού των μεταβατικών διατάξεων στα Κεφάλαια Κοινών Μετοχών της Κατηγορίας 1. Το ποσό αυτό στη συνέχεια πρέπει να αποσβεστεί στα επόμενα τρία χρόνια γραμμικά με σταθερό ρυθμό.

9

ΚΥΒΕΡΝΟΑΣΦΑΛΕΙΑ
ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ
ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ



9

ΚΥΒΕΡΝΟΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

ΚΥΒΕΡΝΟΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Η Διεύθυνση Κυβερνοασφάλειας και Ασφάλειας Πληροφοριών έχει την ευθύνη για την ανάπτυξη, την υλοποίηση, τη συντήρηση και την εποπτεία της πολιτικής, των αρχών, των διαδικασιών και των μηχανισμών για την κυβερνοασφάλεια και για την ασφάλεια πληροφοριών, όπως και για τη διαχείριση θεμάτων κυβερνοασφάλειας του Ομίλου, σύμφωνα με τους επιχειρησιακούς στόχους του Ομίλου και το κανονιστικό πλαίσιο.

Σε αυτό το πλαίσιο, η Διεύθυνση διαχειρίζεται τα έργα και τις υποδομές που απαιτούνται για την αποδοτική και αποτελεσματική διαχείριση των θεμάτων στον Όμιλο στον τομέα της κυβερνοασφάλειας και της ασφάλειας πληροφοριών. Κατά το 2019, η Διεύθυνση Κυβερνοασφάλειας και Ασφάλειας Πληροφοριών συμμετείχε σε ή/και διαχειρίστηκε 60 πρωτοβουλίες και έργα (initiatives and projects), στο πλαίσιο του Στρατηγικού Σχεδιασμού 2018-2020, και επεξεργάστηκε 153.958 αιτήματα (144.381 IDM αιτήματα προσβάσεων, 9.577 αιτήματα προσβάσεων σε συστήματα και firewall). Ανάμεσα σε άλλα, η Διεύθυνση συμμετείχε σε στρατηγικά έργα πληροφορικής, τα οποία ξεκίνησαν ή βρίσκονται σε εξέλιξη, καθώς και σε τροποποιήσεις που απαιτούνται για την κάλυψη των κανονιστικών/εποπτικών και επιχειρησιακών απαιτήσεων.

Όσον αφορά στη διακυβέρνηση, η Διεύθυνση εξέδωσε το αναθεωρημένο Πλαίσιο Κυβερνοασφάλειας και Ασφάλειας Πληροφοριών, που εγκρίθηκε από τη Διοίκηση, και στη συνέχεια, ακολούθησε ο επιτυχημένος ετήσιος έλεγχος και η επαναπιστοποίηση, σύμφωνα με το Πρότυπο Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών ISO 27001 (από την Bureau Veritas). Η Διεύθυνση, σε συνεργασία με τις Διευθύνσεις Πληροφορικής, επέκτεινε το πεδίο εφαρμογής του ISO 27001, ώστε να συμπεριλάβει τις λειτουργίες της Πληροφορικής. Παρόμοιες προσαρμογές έγιναν στις διαδικασίες του Συστήματος Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής ISO 20000, ώστε να συμπεριληφθούν λειτουργίες και συνέργειες Κυβερνοασφάλειας.

Στη Διεύθυνση πραγματοποιήθηκε, επίσης, επιθεώρηση και ακολούθησε η πιστοποίηση, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 22301 από την TÜV Austria για τη Διαχείριση της Επιχειρησιακής Συνέχειας.

Όσον αφορά στις υποδομές και τις λειτουργίες, υλοποιήθηκαν σημαντικά έργα, όπως η αναβάθμιση/αντικατάσταση

κρίσιμων υποδομών και λογισμικού (FireEye ATP Endpoint, Imperva WAF, Checkpoint Firewall) και η μετάβαση σε εικονικά συστήματα (Clearswift, IPS, ERMIS, Checkpoint Managers). Οι δυνατότητες της Τράπεζας για την προστασία από καταγεγραμμένη επίθεση άρνησης παροχής υπηρεσίας (Anti-DDoS) ενισχύθηκαν σημαντικά με την ενεργοποίηση της υπηρεσίας Global Anti-DDoS (AKAMAI) καθώς και με την εγκατάσταση της Arbor Anti-DDoS τεχνολογίας στις εγκαταστάσεις.

Δημιουργήθηκε μία επιχειρησιακή ομάδα αντιμετώπισης περιστατικών κυβερνοασφάλειας (CSIRT), που καλύπτει τις σχετικές απαιτήσεις της Οδηγίας για την ασφάλεια δικτύων και πληροφοριών (Network and Information Systems-NIS). Η ομάδα έχει εγκαταστήσει πλατφόρμα αντιμετώπισης περιστατικών και έχει ενεργήσει πολύ αποτελεσματικά στον εντοπισμό, στην ανάλυση, στον περιορισμό και στη μείωση των απειλών καθώς και στην παρακολούθηση του συνολικού πεδίου των απειλών.

Η Διεύθυνση υπέγραψε, επίσης, επίσημο Μνημόνιο Συνεργασίας με την Εθνική Αρχή Αντιμετώπισης Ηλεκτρονικών Επιθέσεων - Ομάδα CERT (Computer Emergency Response Team). Η Alpha Bank είναι η πρώτη ελληνική τράπεζα (ή οργανισμός), η οποία έχει άμεση συνεργασία και επίσημο δίαυλο επικοινωνίας με την εθνική ομάδα αντιμετώπισης συμβάντων που αφορούν στην ασφάλεια υπολογιστών (Computer Security Incident Response Team - CSIRT), καλύπτοντας, επίσης, τις σχετικές απαιτήσεις της Οδηγίας NIS. Κατά το 2019, η Διεύθυνση Κυβερνοασφάλειας και Ασφάλειας Πληροφοριών διαχειρίστηκε 20 σημαντικές πρωτοβουλίες (initiatives) και τα συσχετιζόμενα έργα, εκτός από τις επιχειρησιακές δραστηριότητες και τη διαχείριση αιτημάτων. Οι εν λόγω πρωτοβουλίες και τα έργα είναι αποτέλεσμα της Αξιολόγησης Ωριμότητας του Προγράμματος Διαχείρισης Κυβερνοασφάλειας (Cybersecurity Program Management-CPM), από την οποία προέκυψε το Στρατηγικό Σχέδιο 2018-2020 για την κυβερνοασφάλεια. Το Σχέδιο καλύπτει τους 17 τομείς CPM και τα έργα έχουν σχεδιαστεί για να εισάγουν, να βελτιώνουν ή/και να προσαρμόζουν λειτουργίες, με σκοπό τη βελτίωση της συνολικής ωριμότητας και του επιπέδου της κυβερνοασφάλειας και για να συμβάλλουν παράλληλα, στην ευθυγράμμιση με την επιχειρησιακή στρατηγική. Το Σχέδιο καλύπτει τη διακυβέρνηση καθώς και τις οργανωτικές και τις τεχνικές περιοχές.

Η υλοποίηση του Στρατηγικού Σχεδίου παρακολουθείται

και υποβάλλεται στην Επιτροπή Ελέγχου (τριμηνιαία), στην Επιτροπή Διαχείρισης Λειτουργικού Κινδύνου (μηνιαία) και στην Εκτελεστική Επιτροπή.

Τα σημαντικά/κρίσιμα έργα που αναφέρονται κατωτέρω αποτελούν μέρος αυτής της στρατηγικής:

1. Επίσημη έκδοση και υλοποίηση του αναθεωρημένου Πλαισίου Κυβερνοασφάλειας και Ασφάλειας Πληροφοριών Ομίλου. Το Πλαίσιο περιλαμβάνει νέες πολιτικές σχετικά με τις σύγχρονες τεχνολογίες και πρακτικές, όπως η χρήση υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους (cloud), η διαχείριση των κινητών συσκευών και η τηλεργασία, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης κ.λπ. Το Πλαίσιο, επίσης, καλύπτει βασικές ρυθμιστικές απαιτήσεις, όπως η Οδηγία NIS, ο Νόμος για την Κυβερνοασφάλεια της Ευρωπαϊκής Ένωσης (EU Cybersecurity Act), ο Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR), οι κατευθυντήριες γραμμές της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών (EBA) για τις cloud υπηρεσίες, οι κατευθυντήριες γραμμές της EBA σχετικά με τον κίνδυνο στις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Information and Communication Technology – ICT) καθώς και τα πιστοποιημένα, κατά ISO, Συστήματα Διαχείρισης της Τράπεζας (Διαχείριση Υπηρεσιών Πληροφορικής, Επιχειρησιακή Συνέχεια και Ποιότητα - IT Service Management, Business Continuity and Quality).

2. Οι μεθοδολογίες αξιολόγησης της ωριμότητας κυβερνοασφάλειας (Cybersecurity Maturity) έχουν καθιερωθεί ως εργαλεία για τη συνεχή αξιολόγηση της απόδοσης της κυβερνοασφάλειας και της εκτίμησης απειλών/κινδύνων, έτσι ώστε να υποστηρίζεται ο στρατηγικός σχεδιασμός, η ιεράρχηση προτεραιοτήτων και η κατάρτιση του προϋπολογισμού. Η υιοθέτηση μίας νέας μεθοδολογίας αξιολόγησης της ωριμότητας, που υποστηρίζεται από μία πλατφόρμα λογισμικού με συνεχείς ενημερώσεις σχετικά με τη συγκριτική αξιολόγηση και το πεδίο απειλών, είναι σε εξέλιξη από την Deloitte.

3. Η νέα Μεθοδολογία Αξιολόγησης Κινδύνων Ασφάλειας Πληροφοριών αναπτύχθηκε πλήρως στο πλαίσιο της Πολιτικής Διαχείρισης Λειτουργικού Κινδύνου του Ομίλου καθώς και των απαιτήσεων των κινδύνων στις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Information and Communication Technology – ICT). Η Διεύθυνση υποστηρίζει άμεσα τις Επιχειρησιακές Μονάδες και τις Εταιρείες του Ομίλου κατά τη διενέργεια:

- α) Διαβάθμισης Πληροφοριών και Αξιολόγησης Κινδύνων Ασφάλειας Πληροφοριών.
- β) Καταγραφής αποκλίσεων και υλοποίησης βελτιώσεων

στην ασφάλεια των κρίσιμων συστημάτων, υποδομών και διαδικασιών.

Ένα νέο ερωτηματολόγιο για την αξιολόγηση κατά τον σχεδιασμό θεμάτων κυβερνοασφάλειας καθώς και των κινδύνων κυβερνοασφάλειας για νέα έργα έχει υιοθετηθεί και περιλαμβάνει όλη τη διάρκεια του έργου [αιτήματα υποβολής πληροφοριών (RfI), αιτήματα υποβολής τεχνικοοικονομικών προσφορών (RfP) και υλοποίηση].

4. Η Διεύθυνση συμμετείχε ενεργά στον σχεδιασμό της νέας GRC (Διακυβέρνηση-Κίνδυνος-Συμμόρφωση) πλατφόρμας RSA Archer, η οποία θα περιλαμβάνει δεδομένα κυβερνοκινδύνων (cyber risks) και δεδομένα λειτουργιών αντιμετώπισης κινδύνων (Incident Response Operations). Μέχρις ότου τεθεί η πλατφόρμα σε λειτουργία, οι αξιολογήσεις κυβερνοκινδύνων και οι διαβαθμίσεις δεδομένων διεξάγονται μέσω του εργαλείου "Continuity Guardian", το οποίο κάνει αναφορά σε μία ενοποιημένη πηγή δεδομένων πληροφορικής (IT Assets) και συνδυάζεται με τις αξιολογήσεις Επιχειρησιακής Συνέχειας (Business Continuity).

5. Παρακολούθηση της υλοποίησης του σχεδίου για τη διόρθωση των αποκλίσεων από το Πλαίσιο Κυβερνοασφάλειας και Ασφάλειας Πληροφοριών Ομίλου από όλες τις Μονάδες της Τράπεζας και τις Εταιρείες του Ομίλου, καθώς και συντονισμός των Υπευθύνων Ασφάλειας Πληροφοριών.

6. Πιστοποιήσεις:

- Ετήσια αξιολόγηση και πιστοποίηση Level 1 Service Provider και Level 4 Merchant για την Τράπεζα, κατά το πρότυπο ασφάλειας PCI DSS v3.2.
- Ετήσιος έλεγχος και επαναπιστοποίηση της Διεύθυνσης Κυβερνοασφάλειας και Ασφάλειας Πληροφοριών, σύμφωνα με το Πρότυπο ISO/IEC 27001:2013, με πεδίο εφαρμογής τον σχεδιασμό, την ανάπτυξη, τη λειτουργία, τη διαχείριση και την υποστήριξη της ασφάλειας πληροφοριών του Ομίλου.
- Πιστοποίηση της Διεύθυνσης Κυβερνοασφάλειας και Ασφάλειας Πληροφοριών, σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο ISO/IEC 22301 για την Επιχειρησιακή Συνέχεια.

7. Αξιολόγηση των συμβάσεων εξωτερικών αναθέσεων (outsourcing) όσον αφορά σε θέματα κυβερνοασφάλειας και ασφάλειας πληροφοριών, καθώς και αξιολόγηση, σχεδιασμός και καθορισμός των απαιτήσεων κυβερνοασφάλειας στα νέα συστήματα και στις υποδομές της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου.

8. Στο πλαίσιο της συνολικής βελτίωσης των συστημάτων και των εφαρμογών, η Διεύθυνση συνεργάστηκε με τις Διευθύνσεις Πληροφορικής και με τις Διευθύνσεις Εσωτερικού Ελέγχου και Κινδύνων Αγοράς και Λειτουργικών Κινδύνων μέσω τακτικών επισκοπήσεων, ελέγχων και αξιολογήσεων κινδύνου, συμπεριλαμβανομένων των εξωτερικών επιθεωρήσεων.

9. Πραγματοποίηση ελέγχων ασφαλείας και βελτιωτικών ενεργειών στην ασφάλεια των κρίσιμων συστημάτων,

υποδομών και διαδικασιών του Ομίλου. Η Διεύθυνση διεξήγαγε 45 δοκιμές παρείσδυσης (penetration tests) και 54 ελέγχους ευπαθειών (vulnerability assessments) σε επίπεδο συστήματος και εφαρμογής.

Επιπλέον, διεξήγαγε 44 αξιολογήσεις κινδύνων ασφάλειας πληροφοριών. Σημειώνεται ότι διεξήχθη ένα επιχειρησιακό σενάριο και λεπτομερής αξιολόγηση κινδύνων για τη χρήση των υπηρεσιών Microsoft Office 365. Η σχετική τεκμηρίωση υποβλήθηκε στο Διοικητικό Συμβούλιο, το οποίο ενέκρινε την πρόταση για μία περίοδο αξιολόγησης έξι μηνών μετά από την έγκριση της Ρυθμιστικής Αρχής.

10. Δημιουργήθηκε μία επιχειρησιακή Ομάδα Αντιμετώπισης Συμβάντων που αφορούν στην ασφάλεια υπολογιστών (CSIRT), σύμφωνα με τον Στρατηγικό Σχεδιασμό, που καλύπτει τις σχετικές απαιτήσεις της Οδηγίας NIS. Η Ομάδα έχει εγκαταστήσει μία Πλατφόρμα Αντιμετώπισης Περιστατικών για τον αποτελεσματικό εντοπισμό, την ανάλυση, τον περιορισμό και τη μείωση των απειλών καθώς και για την παρακολούθηση του συνολικού πεδίου απειλών. Κατά το πρώτο έτος της δραστηριοποίησής της, η Ομάδα έχει ανακτήσει με επιτυχία σημαντικό πλήθος κωδικών ασφαλείας ηλεκτρονικής τραπεζικής (Web Banking) που είχαν υποκλαπεί και ανήκουν σε Πελάτες της Alpha Bank, καθώς και των άλλων τριών συστημικών τραπεζών.

11. Η Διεύθυνση υπέγραψε επίσημο Μνημόνιο Συνεργασίας με την Εθνική Αρχή Αντιμετώπισης Ηλεκτρονικών Επιθέσεων (Computer Emergency Response Team - CERT). Η Alpha Bank είναι η πρώτη ελληνική τράπεζα, η οποία έχει άμεση συνεργασία και επίσημο δίαυλο επικοινωνίας με την εθνική ομάδα αντιμετώπισης συμβάντων που αφορούν στην ασφάλεια υπολογιστών (Computer Security Incident Response Team - CSIRT), καλύπτοντας, επίσης, τις σχετικές απαιτήσεις της Οδηγίας NIS. Στο πλαίσιο αυτό, η Ομάδα έχει αναπτύξει τις δεξιότητες για τη διαχείριση και την ανάλυση κυβερνοεπιθέσεων (Cyber attacks) και την ανταπόκριση σε αυτές. Η Διεύθυνση εκπροσώπησε, επίσης, την Τράπεζα σε ετήσιες ελληνικές Κυβερνοαμυντικές Ασκήσεις του Υπουργείου Εθνικής Άμυνας και του NATO.

12. Οι λειτουργίες Διαχείρισης Ταυτοποίησης και Πρόσβασης έχουν βελτιστοποιηθεί περαιτέρω κατά το 2019, με την αναβάθμιση των διαδικασιών και τη συνεχή ενσωμάτωση νέων εφαρμογών στην πλατφόρμα Διαχείρισης Ταυτοποίησης (IDM). Εργαλεία που αυτοματοποιούν τη διαδικασία χορήγησης πρόσβασης στο εξωτερικό ταχυδρομείο και στο διαδίκτυο έχουν αναπτυχθεί εσωτερικά, έτσι ώστε να επιλυθεί μεγάλος αριθμός σχετικών αιτημάτων και να βελτιωθεί ο χρόνος απόκρισης. Επιπλέον, οι χρήστες λαμβάνουν αυτόματα μηνύματα ευαισθητοποίησης που τους ενημερώνουν σχετικά με τις απειλές και την αποδεκτή χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και του διαδικτύου.

13. Το επίπεδο προστασίας Anti-DDoS (Distributed Denial of

Service - Κατανεμημένη επίθεση άρνησης παροχής υπηρεσίας) βελτιώθηκε σημαντικά με την εγγραφή στην υπηρεσία AKAMAI Global WAF/Anti-DDoS. Επιπλέον, η προστασία των πόρων έχει αναβαθμιστεί με την ανάπτυξη του ARBOR Anti-DDoS που αντικατέστησε τον υφιστάμενο μηχανισμό RioRey. Το ARBOR χρησιμοποιείται και από τους δύο κύριους Παρόχους Υπηρεσιών Διαδικτύου (Forthnet και Cosmote) και επιτρέπει την άμεση τηλεμετρία μεταξύ των συσκευών μειώνοντας σημαντικά τον χρόνο αντίδρασης για τον περιορισμό των επιθέσεων που απευθύνονται άμεσα στο Data Center της Τράπεζας.

14. Αντικατάσταση, αναβάθμιση ή/και βελτίωση σημαντικών υποδομών κυβερνοασφάλειας της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου, συμπεριλαμβανομένων της αναβάθμισης του Imperva WAF, της αναβάθμισης των Checkpoint Firewall στην έκδοση R80, της ενίσχυσης της υποδομής FireEye ATP (Advanced Threat Protection) και της αναβάθμισης του συστήματος κεντρικής διαχείρισης προσβάσεων χρηστών IDM με δυνατότητα Single Sign On. Επιπλέον, η διαθεσιμότητα κρίσιμων υποδομών κυβερνοασφάλειας ενισχύθηκε μέσω του Virtualization [e-mail security, IPS, Secure File Transfer (Ermis), Διαχειριστές Checkpoint Firewall]. Επίσης, συνεχίστηκε η προσθήκη κρίσιμων εφαρμογών στο σύστημα IDM, συμπεριλαμβανομένων του κεντρικού συστήματος της Τράπεζας CBS και του συστήματος διαχείρισης δανείων Siglo. Επιπλέον, η διαδικασία επαναφοράς από καταστροφικό γεγονός για το σύστημα IDM αυτοματοποιήθηκε, με αποτέλεσμα τη μείωση του απαραίτητου χρόνου διακοπής λειτουργίας από 1 ώρα σε 15 λεπτά.

15. Η Διεύθυνση βελτίωσε την αξιολόγηση και τη σχεδίαση της κυβερνοασφάλειας για κρίσιμα έργα, συμπεριλαμβανομένων των προϊόντων και των υπηρεσιών του Ανθρώπινου Δυναμικού, της Ψηφιακής (Digital) και της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής (Web Banking), με πιο ευέλικτες και αποδοτικές μεθόδους που μειώνουν σημαντικά τον απαιτούμενο χρόνο, χωρίς να μειώνουν το απαιτούμενο επίπεδο ασφάλειας.

16. Η Τράπεζα (Διεύθυνση Κυβερνοασφάλειας και Ασφάλειας Πληροφοριών και Διευθύνσεις Πληροφορικής) συμμετέχει στο πρόγραμμα Horizon 2020 FINSEC της Ευρωπαϊκής Ένωσης, στο οποίο η Διεύθυνση είναι, επίσης, μέρος της Κοινοπραξίας που προτείνει την οργάνωση και τη δημιουργία μίας ευρωπαϊκής λειτουργίας με υπηρεσίες διανομής χρηματοοικονομικών πληροφοριών (European Financial Information Sharing Alliance), διευκολύνοντας την ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με τις απειλές και την υπηρεσία συλλογής πληροφοριών κυβερνοαπειλών (Cyber Intelligence) για τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.

17. Συμμετοχή στην αξιολόγηση και στην ανάπτυξη νέων τεχνολογιών καθώς και στην αξιολόγηση τεχνολογιών ασφάλειας, προκειμένου να ενισχυθούν οι υφιστάμενες δυνατότητες ή να υποστηριχτούν νέα περιβάλλοντα (όπως

Cloud και Containers). Η Διεύθυνση αξιολόγησε το CASB, το Azure Information Protection (AIP), το Antivirus, τις λύσεις Honey Pot, τη διαχείριση φορητών συσκευών (iTune), τον επανασχεδιασμό Imperva DBF, τις λύσεις Cloud Firewall, την ενσωμάτωση Azure και Azure stack στην υποδομή της Alpha Bank και τις λύσεις EDR για την προστασία των τελικών χρηστών.

18. Επανεξέταση, αξιολόγηση ή/και παροχή συμβουλών σχετικά με τις ασφαλείς απαιτήσεις σχεδίασης για 40 έργα για την Τράπεζα και τον Όμιλο, με βάση το Πλαίσιο Κυβερνοασφάλειας και Ασφάλειας Πληροφοριών Ομίλου.

19. Επισκόπηση και ανάπτυξη απαιτήσεων για αυξημένη κάλυψη της Ασφάλισης της Κυβερνοασφάλειας ως μέρος της ετήσιας ανανέωσης του Πολυασφαλιστηρίου Συμβολαίου (Bankers Blanket Bond - BBB). Διαπραγματεύσεις με τους αναδόχους και παροχή τεχνικών δεδομένων (έλεγχοι και μέτρα) για την οριστικοποίηση της σύμβασης.

20. Εκπαίδευση και ενημέρωση για την Ασφάλεια Πληροφοριών στους Λειτουργούς της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου.

Τέλος, η Διεύθυνση συμμετείχε σε έργα και σε δραστηριότητες που σχετίζονται με τη διαχείριση και την παρακολούθηση της Κυβερνοασφάλειας και της Ασφάλειας Πληροφοριών της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου.

Το 2020, εκτός του αρχικού προγραμματισμού και της στοχοθεσίας που πραγματοποιήθηκε στην αρχή του έτους, οι εξελίξεις λόγω της πανδημίας του Covid-19 διαμόρφωσαν νέες προτεραιότητες και επιτάχυναν συγκεκριμένα έργα και ενέργειες, τα οποία είχαν διαφορετικό χρονικό προγραμματισμό ή/και διαφορετικό εύρος εφαρμογής, όπως η δυνατότητα απομακρυσμένης εργασίας για μεγάλο μέρος του Προσωπικού.

Η Διεύθυνση Κυβερνοασφάλειας και Ασφάλειας Πληροφοριών, σε συνεργασία με τις Διευθύνσεις Πληροφορικής, σχεδίασε και ανέπτυξε, σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα, αρχιτεκτονική με χρήση υφιστάμενων και νέων τεχνολογιών που επιτρέπουν στους Λειτουργούς να εργάζονται από το σπίτι με την ασφάλεια που απαιτείται.

Παράλληλα, η Διεύθυνση, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας και τη Διεύθυνση Ψηφιακών Δικτύων, προετοίμασε υλικό για την ευαισθητοποίηση των Πελατών/Συνδρομητών myAlpha Web. Σε αυτό επισημαίνεται ότι η αυξημένη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών λόγω Covid-19 παγκοσμίως έχει προκαλέσει αντίστοιχα μεγάλη αύξηση επιθέσεων, με σκοπό την υποκλοπή στοιχείων και την απάτη (Phishing, τηλεφωνικές κλήσεις από “τεχνικούς” εταιρειών). Αντίστοιχες οδηγίες προετοιμάστηκαν και εστάλησαν στους Υπαλλήλους της Τράπεζας, μέσω των οποίων υπογραμμίζονταν ότι οι ίδιοι κίνδυνοι υφίστανται και για την εξ αποστάσεως εργασία.

Το υλικό (μηνύματα και video) αναρτήθηκε στο myAlpha

Web, στην ιστοσελίδα της Τράπεζας και σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Twitter, LinkedIn).

Αναγνωρίζοντας έγκαιρα τις επερχόμενες ανάγκες τόσο του Προσωπικού, όσο και των Πελατών, οι Διευθύνσεις Πληροφορικής, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Κυβερνοασφάλειας και Ασφάλειας Πληροφοριών, σχεδιάζουν, υλοποιούν και βελτιώνουν τις λύσεις για τη συνεχή και ασφαλή εξυπηρέτησή τους. Στο πλαίσιο αυτό, βρίσκονται σε εξέλιξη ενέργειες για:

- Την παροχή ασφαλούς επικοινωνίας και ανταλλαγής εγγράφων μεταξύ του Δικτύου Καταστημάτων και των Πελατών.
- Την παροχή ασφαλούς χρήσης των εφαρμογών της Τράπεζας στους Λειτουργούς, απευθείας από τον προσωπικό τους υπολογιστή, χωρίς να απαιτείται προηγουμένως να συνδεθούν στο τερματικό της θέσης εργασίας τους.
- Την επέκταση της δυνατότητας ασφαλούς τηλεργασίας και σε περιβάλλον Καταστήματος, εφόσον αυτό απαιτηθεί.

Με βάση την αρχική στοχοθεσία και τον προγραμματισμό, τα κυριότερα έργα/ενέργειες, για το 2020, περιγράφονται ακολούθως:

1. Η συνεχής αξιολόγηση του επιπέδου ωριμότητας για την Τράπεζα και τις Εταιρείες του Ομίλου είναι κρίσιμη για την αποδοτική και την αποτελεσματική λειτουργία της κυβερνοασφάλειας στον Όμιλο. Στο πλαίσιο αυτό, είναι κατανοητό ότι η υπάρχουσα προσέγγιση δεν αρκεί για να παράσχει τις απαραίτητες πληροφορίες. Η υιοθέτηση μίας νέας μεθοδολογίας Αξιολόγησης της Ωριμότητας, που υποστηρίζεται από μία πλατφόρμα λογισμικού με συνεχείς ενημερώσεις για τη συγκριτική αξιολόγηση και το πεδίο απειλών, έχει ξεκινήσει σε συνεργασία με την Deloitte.

2. Η Deloitte έχει, επίσης, επιλεχθεί, για να διενεργήσει άσκηση βασισμένη στο TIBER-EU (Threat Intelligence-Based Ethical Red-teaming), όπως απαιτείται από τη σχετική κατευθυντήρια γραμμή της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών. Λαμβανομένων υπόψη των τρεχουσών συνθηκών, το κύριο αντικείμενο της άσκησης θα είναι η προσπάθεια επίθεσης και η αξιολόγηση των μέτρων προστασίας τόσο για την εξ αποστάσεως εργασία, όσο και για τις υπηρεσίες myAlpha Web και myAlpha Mobile, οι οποίες αποτελούσαν τον αρχικά προγραμματισμένο στόχο. Με την προσέγγιση αυτή επιτυγχάνονται δύο κρίσιμοι στόχοι: ο έλεγχος και η επιβεβαίωση των μέτρων προστασίας της τηλεργασίας και τα αναμενόμενα οφέλη (οργανωτικά και τεχνικά) από την εκτέλεση της άσκησης TIBER.

3. Η μεθοδολογία αξιολόγησης κυβερνοκινδύνων αναπτύσσεται περαιτέρω, ούτως ώστε να παρέχει μία πιο συνολική θέση κινδύνου καθώς και ποσοτικοποίηση των κινδύνων με νομισματικές αξίες. Στο πλαίσιο αυτό, προστίθενται ή αναδεικνύονται κίνδυνοι που σχετίζονται με την τηλεργασία και την αύξηση της χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους Υπαλλήλους και τους Πελάτες.

4. Σε επίπεδο οργανωτικό και διαδικαστικό, τα προγραμματισμένα έργα της Διεύθυνσης Κυβερνοασφάλειας και Ασφάλειας Πληροφοριών, για το 2020, περιλαμβάνουν:

- Ετήσια επιθεώρηση και επαναπιστοποίηση, σύμφωνα με το ISO 27001 αναφορικά με το Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών από την Bureau Veritas, με διευρυμένο πεδίο εφαρμογής που ενσωματώνει Λειτουργίες Πληροφορικής.
- Ετήσια επιθεώρηση και επαναπιστοποίηση της Διεύθυνσης Κυβερνοασφάλειας και Ασφάλειας Πληροφοριών, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 22301 αναφορικά με το Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας από την TÜV Austria, στο πλαίσιο της Επιχειρησιακής Συνέχειας της Alpha Bank.
- Υποστήριξη για την πιστοποίηση της Τράπεζας σύμφωνα με το PCI-DSS.

5. Σχεδίαση και υλοποίηση ενός μοντέλου μετρήσεων για την αξιολόγηση της υιοθέτησης και της αποδοτικότητας του Πλαισίου Κυβερνοασφάλειας και Ασφάλειας Πληροφοριών.

6. Ανάπτυξη ενός Προγράμματος Ευαισθητοποίησης Κυβερνοασφάλειας για το Προσωπικό και τους Πελάτες. Το Πρόγραμμα θα είναι διαρκές με συχνές ενημερώσεις περιεχομένου, μετρήσιμες και υποστηριζόμενες από μία online πλατφόρμα. Ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί στα θέματα τηλεργασίας, καθώς λόγω της αύξησης της χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών, οι επιθέσεις με στόχο την υποκλοπή στοιχείων έχουν αυξηθεί αντίστοιχα έναντι των Πελατών, αλλά και των Υπαλλήλων.

7. Βελτιστοποίηση της Ομάδας για την αντιμετώπιση συμβάντων που αφορούν στην ασφάλεια υπολογιστών (CSIRT) της Alpha Bank και πιστοποίηση της λειτουργίας της από τις καθιερωμένες ευρωπαϊκές και παγκόσμιες οργανώσεις. Η πιστοποίηση αναμένεται να αποτελέσει σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για την Τράπεζα.

8. Ανάπτυξη ενός καταλόγου πληροφοριών που θα περιέχει όλους τους τύπους και τις διαβαθμίσεις των πληροφοριών που επεξεργάζονται οι Επιχειρησιακές Μονάδες. Το γεγονός αυτό θα επιτρέψει τη λεπτομερή καταγραφή των απαιτήσεων Κυβερνοασφάλειας και ο εν λόγω κατάλογος θα περιλαμβάνει κανόνες που σχετίζονται με την πρόσβαση από τρίτους.

9. Δημιουργία Μεθοδολογίας Κύκλου Ζωής Ανάπτυξης Λογισμικού για την ενσωμάτωση των απαιτήσεων ασφαλείας και των βέλτιστων πρακτικών κατά την ανάπτυξη νέων εφαρμογών και συστημάτων, με αποτέλεσμα τη σημαντική μείωση της διάρκειας των δοκιμών κυβερνοασφάλειας και την αύξηση της διασφάλισης των τελικών προϊόντων λογισμικού.

10. Καθορισμός μέτρων ασφάλειας, βάσει των κανονιστικών απαιτήσεων και διεθνών προτύπων, προκειμένου να τυποποιηθούν τα ελάχιστα αποδεκτά επίπεδα κυβερνοασφάλειας.

11. Καθιέρωση ενός Πλαισίου Αρχιτεκτονικής Κυβερνοασφάλειας για την αποτελεσματική αξιολόγηση και την υιοθέτηση τεχνολογιών και εφαρμογών/συστημάτων

καθώς και για τη στενότερη συνεργασία μεταξύ των Ομάδων κυβερνοασφάλειας και αρχιτεκτονικής Πληροφορικής.

12. Οι ενέργειες για την ασφαλή παροχή των υπηρεσιών Office 365 επεκτάθηκαν από τον αρχικό σχεδιασμό, κυρίως ως προς τον αριθμό χρηστών, καθώς, λόγω του κορωνοϊού και των περιορισμών φυσικής παρουσίας, οι υπηρεσίες Office 365 διατέθηκαν σχεδόν στο σύνολο των Υπαλλήλων των Κεντρικών Μονάδων. Τους επόμενους μήνες, θα πραγματοποιηθούν επιπλέον ενέργειες και έργα που αφορούν τόσο στην επέκταση της λειτουργίας (επιπλέον υπηρεσίες), όσο και στην προσθήκη επιπλέον χρηστών. Παράλληλα, αναπτύσσονται αλλά και βελτιώνονται οι μηχανισμοί και οι πρακτικές ασφάλειας που χρησιμοποιούνται για την προστασία των χρηστών και των δεδομένων κατά τη χρήση των υπηρεσιών Office 365.

13. Μοντελοποίηση δραστηριοτήτων για την υποστήριξη της αξιολόγησης και της υιοθέτησης νέων τεχνολογιών που εισάγονται από την Πληροφορική (π.χ. containerized environment).

14. Σχεδιασμός και τυποποίηση δραστηριοτήτων που σχετίζονται με τη μετάπτωση των φυσικών μερών σε cloud περιβάλλοντα. Στο έργο αυτό αναμένεται να συνδράμει σημαντικά η εμπειρία, η οποία αποκτάται από την ανάπτυξη/διάθεση των υπηρεσιών Office 365 στους Υπαλλήλους της Τράπεζας λόγω του κορωνοϊού.

15. Περαιτέρω ανάπτυξη και βελτίωση της στρατηγικής Διαχείρισης Ταυτοποίησης και Πρόσβασης (Identity and Access Management - IAM). Αξιολόγηση νέων μεθόδων/προσεγγίσεων και τεχνολογιών για τη βελτιστοποίηση της Διαχείρισης Ταυτοποίησης και Πρόσβασης.

16. Νέες υποδομές και αναβαθμίσεις για τις υποδομές ασφάλειας και για τις νέες υπηρεσίες κυβερνοασφάλειας και ασφάλειας πληροφοριών (νέες εκδόσεις, άδειες, αντικαταστάσεις, νέες υπηρεσίες).

ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Η Alpha Bank, από τις 25 Μαΐου 2018, εφαρμόζει τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, ευρύτερα γνωστό ως GDPR (General Data Protection Regulation), που αφορά στην προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Ο Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων εφαρμόζεται στην Τράπεζα και στις Εταιρείες του Ομίλου που επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα και δραστηριοποιούνται εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης¹. Για την εφαρμογή του ακολουθείται ενιαία πολιτική, μεθοδολογία και διαδικασίες με τις αναγκαίες, ελάχιστες, κατά περίπτωση, διαφοροποιήσεις που υπαγορεύει το νομικό και κανονιστικό πλαίσιο των χωρών, στις οποίες έχει παρουσία ο Όμιλος, καθώς και οι τυχόν ιδιαιτερότητες της κάθε Εταιρείας του Ομίλου.

Η Τράπεζα, με σεβασμό στα δικαιώματα και στις ελευθερίες των

υποκειμένων, συλλέγει, τηρεί, κοινοποιεί και επεξεργάζεται γενικότερα προσωπικά δεδομένα φυσικών προσώπων, στο πλαίσιο της επιχειρηματικής δραστηριοποίησής της, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, ενώ αποτιμά ως πρώτη προτεραιότητα την προστασία των εν λόγω δεδομένων.

Για την ενημέρωση των φυσικών προσώπων σχετικά με την επεξεργασία των προσωπικών τους δεδομένων που διενεργείται από τις αρμόδιες, κατά περίπτωση, Μονάδες της Τράπεζας ή από εξωτερικούς συνεργάτες, οι οποίοι τα επεξεργάζονται για λογαριασμό της, διατίθεται κατά την υποβολή ενός αιτήματος ή κατά την έναρξη της συμβατικής σχέσης με τον Πελάτη, το Έντυπο “Ενημέρωση για την Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα”. Επιπρόσθετα, η εν λόγω ενημέρωση βρίσκεται αναρτημένη σε κεντρικό σημείο της ιστοσελίδας της Τράπεζας και λειτουργεί ως σταθερό σημείο πληροφόρησης για όλα τα σχετικά στοιχεία που απαιτείται να γνωρίζει το φυσικό πρόσωπο αναφορικά με την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων, όπως ο σκοπός επεξεργασίας, οι πηγές άντλησης και οι αποδέκτες των δεδομένων, ο χρόνος τήρησής τους, τα δικαιώματά του και ο τρόπος άσκησης αυτών καθώς και τα σημεία επικοινωνίας με τις αρμόδιες υπηρεσίες της Τράπεζας.

Συμπληρωματικά προς την ως άνω γενική ενημέρωση, παρέχεται ειδική ενημέρωση στα φυσικά πρόσωπα για την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, η οποία διενεργείται για προϊόντα και υπηρεσίες που διατίθενται μέσω των ψηφιακών δικτύων ή για υπηρεσίες που παρέχονται με τη χρήση νέων τεχνολογιών, στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού της Τράπεζας.

Παράλληλα, εντός του 2019, υλοποιήθηκε μία σειρά από ενέργειες για την περαιτέρω ενίσχυση της εφαρμογής του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων από την Τράπεζα καθώς και από τις Εταιρείες του Ομίλου.

Ενδεικτικά, αναφέρονται τα κάτωθι:

- Επικαιροποίηση του Αρχείου Δραστηριοτήτων Επεξεργασίας της Τράπεζας, με την προσθήκη των νέων εργασιών που ενέχουν επεξεργασία προσωπικών δεδομένων, επισκόπηση καθώς και επικαιροποίηση των υφιστάμενων ροών επεξεργασίας.
- Διενέργεια εκτίμησης του αντίκτυπου από επεξεργασίες προσωπικών δεδομένων που ενδέχεται να έχουν υψηλό κίνδυνο για τις ελευθερίες και για τα δικαιώματα των υποκειμένων και ανάπτυξη σχεδίων δράσης για την εφαρμογή τεχνικών και οργανωτικών μέτρων, με σκοπό την ελαχιστοποίηση των κινδύνων.
- Υπογραφή πρότυπων συμβατικών εγγράφων για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων από παρόχους υπηρεσιών/ τρίτα μέρη, που επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα για λογαριασμό της Τράπεζας ως “Εκτελούντες την Επεξεργασία”, στο πλαίσιο των νέων εργασιών.
- Οριστικοποίηση του μηχανισμού περιοδικής αξιολόγησης

¹Ειδικότερα, ο Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων εφαρμόζεται, πέραν της Alpha Bank, στις Εταιρείες του Ομίλου Alpha Bank Romania S.A., Alpha Bank Cyprus Ltd και Alpha Bank London Ltd, καθώς και στις 16 μεγαλύτερες Εταιρείες του Ομίλου που δραστηριοποιούνται εντός Ευρωπαϊκής Ένωσης.

παρόχων υπηρεσιών/ τρίτων μερών ως προς τη συμμόρφωσή τους με το σύνολο των προβλεπόμενων απαιτήσεων στον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων και έναρξη της εφαρμογής του.

- Βελτιστοποίηση της υποδομής, η οποία παρέχει τη δυνατότητα:

- λήψης συγκατάθεσης από μέρους των υποκειμένων, όπου αυτή απαιτείται, ως προς την επεξεργασία των δεδομένων τους, καθώς και δυνατότητας ανάκλησής της,

- αποτελεσματικής διαχείρισης της ανωτέρω συγκατάθεσης σε συνδυασμό με την τεκμηριωμένη παρακολούθηση της διαδικασίας ενημέρωσης των υποκειμένων για την επεξεργασία των προσωπικών τους δεδομένων.

- Επανεκπαίδευση μέρους του Προσωπικού (3.000 και πλέον Λειτουργοί), σε επίπεδο Ομίλου, σχετική με θέματα που αφορούν στην προστασία προσωπικών δεδομένων και ένταξη σχετικού προγράμματος στο ετήσιο εκπαιδευτικό πρόγραμμα της Τράπεζας καθώς και στα προαπαιτούμενα προγράμματα “Alpha Web-Based Training” που αφορούν στην εξυπηρέτηση των Ιδιωτών Πελατών.

- Συνεχής επικαιροποίηση της ιστοσελίδας στο ηλεκτρονικό δίκτυο εσωτερικής επικοινωνίας της Τράπεζας (Alpha Bank Intranet) με θέμα την εφαρμογή του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων, ως σταθερό σημείο πληροφόρησης

και αναφοράς για το σύνολο του Προσωπικού της Τράπεζας.

- Ανάπτυξη μηχανογραφικής λύσης για τη συστημική υποστήριξη, μεταξύ άλλων, των κρισιμότερων εργαλείων εφαρμογής του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων, ήτοι του Αρχείου Δραστηριοτήτων Επεξεργασίας, της Εκτίμησης Αντίκτυπου για την επεξεργασία δεδομένων, του μηχανισμού περιοδικής αξιολόγησης παρόχων υπηρεσιών/ τρίτων μερών καθώς και της διαχείρισης των περιστατικών παραβιάσεων δεδομένων. Η σχετική παραμετροποίηση έχει ήδη ξεκινήσει για την Alpha Bank και προγραμματίζεται η επέκτασή της στις Εταιρείες του Ομίλου, στο πλαίσιο της εφαρμογής ενιαίου Πλαισίου για τη διαχείριση και την προστασία των Προσωπικών Δεδομένων.

- Εφαρμογή των κατάλληλων, κατά περίπτωση, τεχνικών μέτρων που έχουν προκριθεί για την ενίσχυση της ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων, όπως η ανωνυμοποίηση/ ψευδωνυμοποίηση και η διαχείριση προσβάσεων στο σύνολο των συστημάτων και εφαρμογών της Τράπεζας. Η εφαρμογή των ανωτέρω τεχνικών μέτρων σταδιακά επεκτείνεται και στις Εταιρείες του Ομίλου στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

Σημειώνεται ότι η Τράπεζα διαθέτει ήδη πιστοποιήσεις αναφορικά με την Ασφάλεια Πληροφοριών (ISO/IEC 27001:2013) και με την Επιχειρησιακή Συνέχεια (ISO/IEC 22301:2012), οι οποίες ανανεώνονται σε ετήσια βάση και

καταδεικνύουν τη σημασία που η Τράπεζα αποδίδει στην προστασία των προσωπικών δεδομένων των Πελατών και των συνεργατών της.

Για το έτος 2020, με σκοπό την περαιτέρω ενίσχυση του πλαισίου προστασίας προσωπικών δεδομένων και των τριών παραγόντων που το συνθέτουν (ανθρώπινος παράγοντας, πολιτικές/διαδικασίες και συστήματα/εφαρμογές), προγραμματίζονται τα κάτωθι:

- Αύξηση του βαθμού ευαισθητοποίησης των Λειτουργών της Τράπεζας, σε συνδυασμό με τη στοχευμένη εκπαίδευση των Συντονιστών Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, οι οποίοι έχουν οριστεί στις Μονάδες της Τράπεζας που προβαίνουν σε επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων ή έχουν την ευθύνη για αυτή.
- Επικαιροποίηση και βελτιστοποίηση των πολιτικών και των διαδικασιών.
- Ολοκλήρωση του προγράμματος ενίσχυσης της προστασίας των δεδομένων με την εφαρμογή των κατάλληλων, κατά περίπτωση, τεχνικών και οργανωτικών μέτρων και την ενεργοποίηση - επέκταση της συστημικής υποστήριξης σε όλες τις βασικές λειτουργίες που εντάσσονται/αφορούν στο πλαίσιο προστασίας προσωπικών δεδομένων.

Για τον βέλτιστο συντονισμό όλων των ανωτέρω ενεργειών, η Τράπεζα διαθέτει Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων

Ομίλου (Data Protection Officer - DPO), ο οποίος ενημερώνει τη Διοίκηση και την Επιτροπή Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας αναφορικά με το επίπεδο συμμόρφωσης της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου σε σχέση με το υφιστάμενο νομοθετικό πλαίσιο.

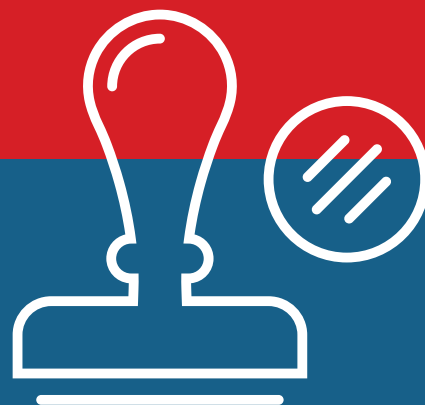
Επιπρόσθετα, για την αποτελεσματικότερη διαχείριση τυχόν Περιστατικών Παραβίασης Δεδομένων, η ειδική Επιτροπή που έχει συσταθεί αξιολογεί, κατά περίπτωση, και συντονίζει τις απαιτούμενες ενέργειες από τις αρμόδιες Μονάδες της Τράπεζας.

Η Τράπεζα αναγνωρίζει ότι τα φυσικά πρόσωπα εμπιστεύονται τα προσωπικά τους δεδομένα σε αυτή και για αυτό τον λόγο, δεσμεύεται για τη συνεχή και αποτελεσματική προστασία τους, όπως υποδηλώνεται και από τα ανωτέρω, τηρώντας τις βασικές αρχές του Κανονισμού, ήτοι:

- Νομιμότητα, αντικειμενικότητα, διαφάνεια και περιορισμένος σκοπός ως προς την επεξεργασία τους.
- Ελαχιστοποίηση, ακρίβεια και περιορισμός του χρόνου αποθήκευσης ως προς τη χρήση τους.
- Διασφάλιση της εμπιστευτικότητας, της ακεραιότητας και της διαθεσιμότητας όσον αφορά στην προστασία τους.

10

ΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



10

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

ΚΩΔΙΚΑΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

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

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

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

Η Alpha Bank εφαρμόζει αρχές εταιρικής διακυβέρνησης ενισχύοντας τη διαφάνεια στην επικοινωνία με τους Μετόχους της και την άμεση και συνεχή ενημέρωση του επενδυτικού κοινού. Σε αυτό το πλαίσιο, η Τράπεζα έχει υιοθετήσει, προτού ακόμη θεσμοθετηθούν ως κανονιστικές και νομικές απαιτήσεις εταιρικής διακυβέρνησης, τον διαχωρισμό των καθηκόντων του Προέδρου από τα καθήκοντα του Διευθύνοντος Συμβούλου και τη σύσταση της Επιτροπής Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου.

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

μηνιαίων συνεδριάσεων της Επιτροπής Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου και της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων του Διοικητικού Συμβουλίου και η καθιέρωση κοινών συνεδριάσεών τους.

Επιπρόσθετα, το Διοικητικό Συμβούλιο εξετάζει σε τακτική βάση θέματα εταιρικής διακυβέρνησης και κατά τη διάρκεια του έτους 2019 προέβη σε αναθεώρηση των Κανονισμών Λειτουργίας όλων των Επιτροπών του Διοικητικού Συμβουλίου, με στόχο την πλήρη εναρμόνισή τους με το οικείο κανονιστικό πλαίσιο και με τις πιο πρόσφατες βέλτιστες πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης. Σε κάθε Επιτροπή έχουν ανατεθεί σαφώς καθορισμένες και διακριτές αρμοδιότητες. Κατά το 2019, η Τράπεζα επικαιροποίησε το Καταστατικό της, θέσπισε Πολιτική Αποδοχών, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 110 και 111 του Ν. 4548/2018, ο οποίος ενσωμάτωσε στο ελληνικό δίκαιο τις σχετικές προβλέψεις της Οδηγίας για τα Δικαιώματα των Μετόχων, και επικαιροποίησε την Πολιτική Αποζημίωσης Ανώτατων Στελεχών λόγω Αποχώρησης, η οποία καλύπτει τα Ανώτατα Στελέχη και τους Διευθυντές της Alpha Bank. Τα εν λόγω έγγραφα εγκρίθηκαν από την Έκτακτη Γενική Συνέλευση των Μετόχων που έλαβε χώρα στις 20.11.2019 και είναι αναρτημένα στην ιστοσελίδα της Τράπεζας (<https://www.alpha.gr/el/omilos/etairiki-diakubernisi>).

Επιπλέον, στις αρχές του έτους θεσπίστηκαν οι θέσεις του Γενικού Διευθυντή International Network και του Γενικού Διευθυντή – Chief Legal and Governance Officer.

Επίσης, κατά τη συνεδρίασή του που έλαβε χώρα στις 19.11.2019, το Διοικητικό Συμβούλιο αποφάσισε ότι, από την 2.12.2019, οι εξουσίες και οι αρμοδιότητες του Διοικητικού Συμβουλίου, με εξαίρεση εκείνες που αφορούν σε θέματα για τα οποία απαιτείται, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, συλλογική απόφαση, εκκωρούνται αποκλειστικά στον Διευθύνοντα Σύμβουλο, ο οποίος θα έχει την εξουσία να εκκωρήσει περαιτέρω τις εν λόγω εξουσίες και αρμοδιότητες. Επιπρόσθετα, καταργήθηκε η θέση του Αναπληρωτή Διευθύνοντος Συμβούλου και οποιαδήποτε εξουσία είχε χορηγηθεί στους Αναπληρωτές Διευθύνοντες Συμβούλους ανακλήθηκε. Στις 31.12.2019, ο κ. Δημήτριος Μαντζούνης αποχώρησε από τη θέση του Μη Εκτελεστικού Μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου.

ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

Η Τράπεζα έχει θεσπίσει Κώδικα Δεοντολογίας κατά την εκτέλεση της υπηρεσίας, με σκοπό την εφαρμογή των

προτύπων που η σύγχρονη διακυβέρνηση εταιρειών και ο αποτελεσματικός Εσωτερικός Έλεγχος επιβάλλουν.

Ο Κώδικας περιγράφει τις δεσμεύσεις και τις πρακτικές της Τράπεζας όσον αφορά στις δραστηριότητές της, τη διοίκηση, τους κανόνες συμπεριφοράς των Στελεχών και των Υπαλλήλων μεταξύ τους, αλλά και προς τους Συναλλασσομένους και τους Μετόχους. Ο εν λόγω Κώδικας, όπως ισχύει, είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα της Τράπεζας (<https://www.alpha.gr/el/omilos/etairiki-diakubernisi/kodikas-deontologias>).

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΟΜΙΛΟΥ

Η Τράπεζα, σύμφωνα με τις βέλτιστες πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης και με σκοπό την περαιτέρω ενίσχυση της συνεργασίας εντός Ομίλου, ξεκίνησε σειρά συναντήσεων μεταξύ των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας και Μελών των Διοικητικών Συμβουλίων καθώς και εκπροσώπων των Εταιρειών του Ομίλου. Σε αυτές τις συναντήσεις συζητήθηκαν σημαντικά θέματα αμοιβαίου ενδιαφέροντος και δόθηκαν οι απαραίτητες κατευθύνσεις. Ειδικότερα, στις 19.4.2019, πραγματοποιήθηκε επίσκεψη στην Κύπρο, με θέμα τα χαρτοφυλάκια Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων και Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων της Κύπρου, με τη συμμετοχή του Μέλους της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων κ. R.R. Gildea, Στελεχών της Τράπεζας καθώς και Στελεχών της Alpha Bank Cyprus Ltd.

Το 2019, η Τράπεζα επισκόπησε Πολιτικές σχετικές με τις πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης που εφαρμόζουν οι Εταιρείες του Ομίλου. Κατόπιν ενδελεχούς ανάλυσης αποκλίσεων, οι εν λόγω Πολιτικές ευθυγραμμίστηκαν πλήρως με τις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις, με τις κατευθυντήριες οδηγίες της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών καθώς και με τις πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης της Alpha Bank.

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΜΕΤΟΧΟΥΣ, ΚΥΚΛΟΙ ΕΠΑΦΩΝ ΜΕ ΣΚΟΠΟ ΤΗΝ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΙΣ ΠΕΡΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Η Τράπεζα ενισχύει τους δεσμούς της με εκπροσώπους Μετόχων και με θεσμικούς επενδυτές που επικεντρώνουν το ενδιαφέρον τους σε θέματα εταιρικής διακυβέρνησης, παρέχοντάς τους, όπου κρίνεται απαραίτητο, περισσότερες πληροφορίες, ούτως ώστε να τους διευκολύνει στη λήψη αποφάσεων όσον αφορά σε θέματα εταιρικής διακυβέρνησης

της Τράπεζας στις Γενικές Συνελεύσεις των Μετόχων. Συγκεκριμένα, λαμβανομένου υπόψη του αυξημένου ενδιαφέροντος των θεσμικών επενδυτών και των εκπροσώπων Μετόχων σε θέματα εταιρικής διακυβέρνησης, έλαβαν χώρα διμερείς συναντήσεις καθ' όλη τη διάρκεια του έτους με εκπροσώπους Μετόχων, αναλυτές και επενδυτές.

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΠΡΟΕΔΡΟΣ

Βασίλειος Θ. Ράβανος (Μη Εκτελεστικό Μέλος)

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

ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΑ ΜΕΛΗ ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ

Βασίλειος Ε. Ψάλλης

(Διευθύνων Σύμβουλος από τις 2.1.2019)

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

ΓΕΝΙΚΟΙ ΔΙΕΥΘΥΝΤΕΣ

Σπύρος Ν. Φιλάρτος

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

Αρτέμιος Χ. Θεοδωρίδης

Γεννήθηκε στην Αθήνα, το 1959. Σπούδασε Οικονομικά στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών (πρώην ΑΣΟΕΕ) και είναι κάτοχος MBA του University of Chicago. Το 2002, εντάχθηκε στο δυναμικό της Τράπεζας ως Εντεταλμένος Γενικός Διευθυντής, το 2005, ανέλαβε Γενικός Διευθυντής και από το 2017, εποπτεύει τους Τομείς των Καθυστερήσεων και της Διαχείρισης Διαθεσίμων. Από το 2005 είναι Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας.

ΕΙΔΙΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ ΤΟΥ CEO

Γεώργιος Κ. Αρώνης (Εκτελεστικό Μέλος έως 31.1.2020)

Γεννήθηκε στην Αθήνα, το 1957. Σπούδασε Οικονομικά και είναι κάτοχος MBA του ALBA. Εργάστηκε στην ABN AMRO στην Ελλάδα και στο εξωτερικό και διετέλεσε Γενικός Διευθυντής Καταναλωτικής Πίστης για πέντε έτη. Το 1999, εντάχθηκε στο δυναμικό του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας, όπου τοποθετήθηκε σε διευθυντικές θέσεις και το 2002, ανέλαβε Γενικός Διευθυντής Λιανικής Τραπεζικής. Ξεκίνησε τη σταδιοδρομία του στην Alpha Bank το 2004 ως επικεφαλής της Λιανικής Τραπεζικής. Το 2006, ανέλαβε Εντεταλμένος Γενικός Διευθυντής και το 2008, Γενικός Διευθυντής, εποπτεύοντας τους Τομείς Retail και Wholesale Banking. Διετέλεσε Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας από το 2011 έως τον Ιανουάριο 2020.

ΜΗ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΑ ΜΕΛΗ

Ευθύμιος Ο. Βιδάλης

Γεννήθηκε το 1954. Είναι κάτοχος πτυχίου Πολιτικών Επιστημών (BA in Government) του Harvard University και MBA του Harvard Graduate School of Business Administration. Κατείχε ποικίλες θέσεις ευθύνης για περίπου 20 έτη στην Owens Corning, όπου διετέλεσε Πρόεδρος των Παγκόσμιων Δραστηριοτήτων του Τομέα Συνθετικών Υλικών (Composites) και Μονωτικών Υλικών. Το 1998, εντάχθηκε στον Όμιλο S&B Βιομηχανικά Ορυκτά Α.Ε. ως Chief Operating Officer (1998-2001), εν συνεχεία, ανέλαβε Διευθύνων Σύμβουλος (2001-2011), όντας ο πρώτος που δεν προερχόταν από την οικογένεια των ιδρυτών της εταιρείας, και συμμετείχε στο Διοικητικό Συμβούλιο επί 15 έτη. Διετέλεσε μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της Future Pipe Industries (Ντουμπάι,

Η.Α.Ε.) από το 2008 έως το 2019 και Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου του Συνδέσμου Μεταλλευτικών Επιχειρήσεων (2005-2009). Υπήρξε μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου του Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ) από το 2006 έως το 2016, όπου διετέλεσε Αντιπρόεδρος (2010-2014) και Γενικός Γραμματέας (2014-2016). Επιπρόσθετα, είναι ιδρυτής του Συμβουλίου ΣΕΒ για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη, του οποίου διετέλεσε Πρόεδρος από το 2008 έως το 2016. Είναι μη εκτελεστικό μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της Α.Ε. ΤΣΙΜΕΝΤΩΝ ΤΙΤΑΝ και της Fairfield-Maxwell Ltd (Η.Π.Α.). Από τον Μάιο 2014 είναι Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας.

Δημήτριος Π. Μαντζούνης (Διευθύνων Σύμβουλος έως 2.1.2019 και Μη Εκτελεστικό Μέλος έως 31.12.2019)

Γεννήθηκε στην Αθήνα, το 1947. Σπούδασε Πολιτικές Επιστήμες στο Πανεπιστήμιο Aix-Marseille. Ξεκίνησε τη σταδιοδρομία του στην Τράπεζα το 1973. Το 2002, ανέλαβε Γενικός Διευθυντής και από το 2005 έως το 2018 διετέλεσε Διευθύνων Σύμβουλος. Με βάση την ετήσια διεθνή δημοσκόπηση της εταιρείας Extel το 2014, το 2016 και το 2018 ψηφίστηκε πανευρωπαϊκά μεταξύ των 20 καλύτερων CEOs ευρωπαϊκών τραπεζών. Παράλληλα, σύμφωνα με την ίδια δημοσκόπηση, αναδείχτηκε το 2014 και το 2016 ως ο πρώτος καλύτερος και το 2018 ως ο δεύτερος καλύτερος CEO στην Ελλάδα. Διετέλεσε Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας από το 1995 έως το 2019.

ΜΗ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΑ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΑ ΜΕΛΗ

Jean L. Cheval

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

Carolyn G. Dittmeier

Γεννήθηκε το 1956. Είναι κάτοχος πτυχίου Οικονομικών (BSc in Economics) από το Wharton School του Πανεπιστημίου της

Πενσυλβανίας. Κατέχει τους τίτλους του Ορκωτού Ελεγκτή, του Ορκωτού Λογιστή και του Ορκωτού Εσωτερικού Ελεγκτή, ενώ έχει πιστοποιηθεί στη διασφάλιση της αποτελεσματικής διαχείρισης κινδύνων. Κατά την επαγγελματική της πορεία, επικεντρώθηκε στον τομέα της ελεγκτικής και της διαχείρισης κινδύνων. Ξεκίνησε τη σταδιοδρομία της στην ελεγκτική και συμβουλευτική εταιρεία KPMG και κατόπιν, ανέλαβε διευθυντικές θέσεις στον όμιλο Montedison ως Οικονομικός Ελεγκτής και στη συνέχεια ως Επικεφαλής Εσωτερικού Ελέγχου. Ακολούθως, ανέλαβε τη θέση του Επικεφαλής Εσωτερικού Ελέγχου στον Όμιλο Ιταλικών Ταχυδρομείων (Poste Italiane Group). Διαθέτει σημαντική επαγγελματική και ακαδημαϊκή εμπειρία στη διακυβέρνηση των κινδύνων και του ελέγχου και έχει συγγράψει δύο βιβλία. Διετέλεσε Αντιπρόεδρος και μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου του Ινστιτούτου Εσωτερικών Ελεγκτών (Institute of Internal Auditors - IIA). Υπήρξε, επίσης, Πρόεδρος της Ευρωπαϊκής Συνομοσπονδίας Ινστιτούτων Εσωτερικού Ελέγχου (European Confederation of Institutes of Internal Auditing - ECIIA) και της Ιταλικής Ένωσης Εσωτερικών Ελεγκτών (Italian Association of Internal Auditors). Επιπρόσθετα, διετέλεσε ανεξάρτητο μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου και Πρόεδρος της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων και Ελέγχου της εταιρείας Autogrill SpA, καθώς και της εταιρείας Italmobiliare SpA. Είναι, επίσης, Πρόεδρος της Επιτροπής Ελέγχου της εταιρείας Assicurazioni Generali SpA, καθώς και μέλος των Διοικητικών Συμβουλίων ή/και των Επιτροπών Ελέγχου ορισμένων ιδιωτικών μη χρηματοπιστωτικών εταιρειών. Από τον Ιανουάριο 2017 είναι Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας.

Richard R. Gildea

Γεννήθηκε το 1952. Είναι κάτοχος πτυχίου Ιστορίας (BA in History) του Πανεπιστημίου της Μασαχουσέτης (1974) και μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στα Διεθνή Οικονομικά, με ειδίκευση στις Ευρωπαϊκές Υποθέσεις (MA in International Economics, European Affairs) του Johns Hopkins University School of Advanced International Studies (1984). Από το 1986 έως το 2015 εργάστηκε στην JP Morgan Chase, όπου κατά τη διάρκεια της σταδιοδρομίας του ανέλαβε διάφορες ανώτερες διοικητικές θέσεις. Διετέλεσε Περιφερειακός Διευθυντής Αναδυόμενων Αγορών στη Μονάδα Χρηματοδοτήσεων Επιχειρήσεων της Κεντρικής και της Ανατολικής Ευρώπης στο Λονδίνο (1993-1997), Επικεφαλής Αναδιάρθρωσεων Ευρώπης, Μέσης Ανατολής και Αφρικής (EMAA) στο Λονδίνο (1997-2003), καθώς και Ανώτερο Στέλεχος Πιστοδοτήσεων Αναδυόμενων Αγορών EMAA στο Λονδίνο (2003-2007). Από το 2007 έως το 2015 διετέλεσε Ανώτερο Στέλεχος Πιστοδοτήσεων Επιχειρήσεων Ανεπτυγμένων Αγορών EMAA της Επενδυτικής Τράπεζας της JP Morgan στο Λονδίνο και τοποθετήθηκε Ανώτερος Εκπρόσωπος Διαχείρισης Κινδύνων σε ανώτερες επιτροπές της ως άνω Επενδυτικής

Τράπεζας. Είναι μέλος της Συμβουλευτικής Επιτροπής του Johns Hopkins University School of Advanced International Studies, Ουάσινγκτον, όπου διατελεί Πρόεδρος της Επιτροπής Οικονομικών, καθώς και μέλος του Chatham House (Βασιλικό Ινστιτούτο Διεθνών Υποθέσεων), Λονδίνο και του Διεθνούς Ινστιτούτου Στρατηγικών Σπουδών, Λονδίνο. Από τον Ιούλιο 2016 είναι Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας.

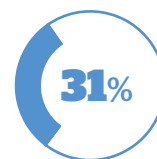
Shahzad A. Shahbaz

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

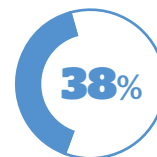
Jan A. Vanhevel

Γεννήθηκε το 1948. Σπούδασε Νομικά στο Πανεπιστήμιο της Leuven (1971), Χρηματοοικονομική Διοίκηση στη Vlekho (Flemish School of Higher Education in Economics), στις Βρυξέλλες (1978), και Προηγμένη Διοίκηση (Advanced Management) στο INSEAD (Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Διοίκησης Επιχειρήσεων), στο Fontainebleau. Το 1971, ξεκίνησε τη σταδιοδρομία του στην Kredietbank, η οποία το 1998 μετεξελίχθηκε στην KBC Bank and Insurance Holding Company. Το 1991, ανέλαβε μέλος της Ανώτατης Διοίκησης και το 1996, εκλέχτηκε μέλος της Εκτελεστικής Επιτροπής. Το 2003, κατείχε τη θέση του Υπεύθυνου των καταστημάτων και των θυγατρικών εταιρειών εκτός Κεντρικής Ευρώπης, ενώ το 2005 ανέλαβε Επικεφαλής των θυγατρικών εταιρειών της KBC στην Κεντρική Ευρώπη και στη Ρωσία. Το 2009, ορίστηκε Διευθύνων Σύμβουλος και εφάρμοσε το Σχέδιο Αναδιάρθρωσης του ομίλου έως το 2012, οπότε και συνταξιοδοτήθηκε. Από το 2008 έως το 2011 διετέλεσε Πρόεδρος της Fédération belge du secteur financier (Βελγική Ομοσπονδία Χρηματοοικονομικού Τομέα), καθώς και μέλος της Verbond van Belgische Ondernemingen (Ομοσπονδία Επιχειρήσεων Βελγίου), ενώ από τον Μάιο 2013 κατέχει τη θέση του Γενικού Γραμματέα του Institut International d'Études Bancaires (Διεθνές Ινστιτούτο Τραπεζικών Σπουδών). Συμμετείχε επίσης στην Ομάδα Liikanen, με αντικείμενο την αναδιάρθρωση του τραπεζικού τομέα της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Είναι μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου δύο ιδιωτικών πολυεθνικών εταιρειών στον τομέα της βιομηχανίας, καθώς και μίας εταιρείας επενδύσεων ιδιωτικού κεφαλαίου.

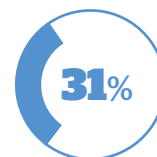
Σύνθεση Διοικητικού Συμβουλίου 2019



Εκτελεστικά
Μέλη



Μη Εκτελεστικά
Ανεξάρτητα Μέλη



Μη Εκτελεστικά Μέλη

Από τον Απρίλιο 2016 είναι Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας.

ΜΗ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΟ ΜΕΛΟΣ

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

Johannes Herman Frederik G. Umbgrove

Γεννήθηκε στο Vught της Ολλανδίας, το 1961. Είναι κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στο Εμπορικό Δίκαιο (1985) από το Πανεπιστήμιο του Λέιντεν και MBA από το INSEAD (Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Διοίκησης Επιχειρήσεων) στο Fontainebleau (1991). Εργάστηκε στην ABN AMRO Bank N.V. (1986-2008), όπου κατά τη διάρκεια της σταδιοδρομίας του ανέλαβε διάφορες ανώτερες διοικητικές θέσεις. Διετέλεσε Επικεφαλής Πιστοδοτήσεων Κεντρικής και Ανατολικής Ευρώπης, Μέσης Ανατολής και Αφρικής της Διεύθυνσης Διεθνών Αγορών στον Όμιλο The Royal Bank of Scotland (2008-2010), καθώς και Chief Risk Officer και μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της Amsterdam Trade Bank N.V. (2010-2013). Κατά το διάστημα 2011-2013, υπήρξε Group Risk Officer στην Alfa Bank Group Holding και από το 2014 είναι Σύμβουλος Διαχείρισης Κινδύνων στη Sparrenwoude B.V. Από το 2016 είναι μέλος του Εποπτικού Συμβουλίου της

Demir Halk Bank (Nederland) N.V. και από το 2018 διατελεί Πρόεδρος αυτού. Επιπλέον, από τον Δεκέμβριο 2019 είναι μέλος του Εποπτικού Συμβουλίου της Lloyds Bank GmbH. Από τον Απρίλιο 2018 είναι Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας εκπροσωπώντας το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας.

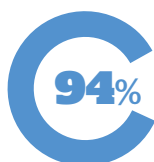
ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ

Γεώργιος Π. Τριανταφυλλίδης

ΣΥΝΘΕΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

Το Διοικητικό Συμβούλιο εκπροσωπεί την Τράπεζα και είναι αρμόδιο να αποφασίζει για κάθε πράξη που αφορά στη διοίκηση της Τράπεζας, τη διαχείριση της περιουσίας της και την εν γένει επιδίωξη του σκοπού της. Ενδεικτικά, το Διοικητικό Συμβούλιο είναι αρμόδιο να αποφασίζει για την έκδοση πάσης φύσεως ομολογιακών δανείων, με εξαίρεση εκείνα τα οποία εμπíπτουν στην αποκλειστική αρμοδιότητα της Γενικής Συνέλευσης.

**Συμμετοχή των Μελών
στις συνεδριάσεις
κατά μέσο όρο**



Το Διοικητικό Συμβούλιο κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων του έχει ως πρώτιστο μέλημά του την προώθηση των συμφερόντων της Τράπεζας, των Μετόχων και των Εργαζομένων της καθώς και λοιπών ενδιαφερομένων (κατά περίπτωση). Το Διοικητικό Συμβούλιο παρακολουθεί τη συμμόρφωση με τις διατάξεις των νόμων, στο πλαίσιο του εταιρικού συμφέροντος, καθώς και την τήρηση των διαδικασιών έγκυρης και έγκαιρης ενημέρωσης και επικοινωνίας.

Σε συνέχεια της παραίτησης του κ. Δ.Π. Μαντζούνη από τη θέση του Διευθύνοντος Συμβούλου και της εκλογής στη θέση αυτή του κ. Β.Ε. Ψάλτη, με ισχύ από τις 2.1.2019, οι οποίες έλαβαν χώρα κατά τη συνεδρίαση του Διοικητικού Συμβουλίου στις 29.11.2018, το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας συγκροτήθηκε εκ νέου σε σώμα, σύμφωνα με το Καταστατικό, στη συνεδρίασή του που έλαβε χώρα στις 2.1.2019.

Στην Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων που έλαβε χώρα στις 28.6.2019, η Γενική Συνέλευση ενημερώθηκε σχετικά με την εκλογή ενός νέου Μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου, και συγκεκριμένα ότι:

-Στη συνεδρίαση του Διοικητικού Συμβουλίου που έλαβε χώρα

στις 30.8.2018, ο κ. Ι.Σ. Dabdoub υπέβαλε την παραίτησή του από τη θέση του Μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου καθώς και από κάθε Επιτροπή αυτού.

- Στη συνεδρίαση του Διοικητικού Συμβουλίου που έλαβε χώρα στις 29.11.2018, ο κ. Β.Ε. Ψάλτης εξελέγη Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας.

- Στη συνεδρίαση του Διοικητικού Συμβουλίου που έλαβε χώρα στις 29.11.2018, ο κ. Δ.Π. Μαντζούνης υπέβαλε την παραίτησή του από τη θέση του Διευθύνοντος Συμβούλου με ισχύ από τις 2.1.2019.

- Με ομόφωνη απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου ο κ. Β.Ε. Ψάλτης ορίστηκε ως νέος Διευθύνων Σύμβουλος στις 2.1.2019.

Η θητεία των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου είναι τετραετής, παρόλο που ο Ν. 4548/2018, ο οποίος βρίσκεται σε ισχύ από την 1η Ιανουαρίου 2019, ορίζει ότι η ανώτατη θητεία μπορεί να είναι εξαετής. Η θητεία του Διοικητικού Συμβουλίου λήγει στην Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων που θα λάβει χώρα το 2022.

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας συνεδριάζει μία φορά κάθε μήνα ή και συχνότερα, εάν χρειαστεί. Κατά το 2019, το Διοικητικό Συμβούλιο συνεδρίασε 18 φορές και η συμμετοχή των Μελών στις συνεδριάσεις –κατά μέσο όρο– ανήλθε σε ποσοστό 94% (με βάση τη σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου στις 31.12.2019).

Το 2019, έλαβαν χώρα 2 συναντήσεις εκτός Τράπεζας επί θεμάτων στρατηγικής, με τη συμμετοχή όλων των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου (συμμετοχή 100%).

Το Διοικητικό Συμβούλιο έχει θέσει ως στόχο τη συμμετοχή των Μελών σε ποσοστό άνω του 85% στις συνεδριάσεις του. Η Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης και Ανάδειξης Υποψηφίων έκρινε ότι οι λόγοι απουσίας των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου ήταν βάσιμοι και δεν σημειώθηκαν αδικαιολόγητες απουσίες των Μελών από τις συνεδριάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου. Τα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου που απουσίασαν είχαν εγκαίρως ενημερώσει την Τράπεζα για τους λόγους της απουσίας τους.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

Το Διοικητικό Συμβούλιο προβαίνει ετησίως, σύμφωνα με τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης και την Πολιτική Ετήσιας Αξιολόγησης του Διοικητικού Συμβουλίου της Alpha Bank που έχει υιοθετήσει, σε αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας του ιδίου και των Επιτροπών του. Κάθε τρία έτη, το Διοικητικό Συμβούλιο μπορεί να αναθέτει τις ως άνω αξιολογήσεις σε εξωτερικό σύμβουλο.

Η συνολική αξιολόγηση του Διοικητικού Συμβουλίου και των Επιτροπών του για το έτος 2018 πραγματοποιήθηκε από τη Nestor Advisors, εταιρεία συμβούλων επί θεμάτων εταιρικής διακυβέρνησης με έδρα στο Λονδίνο, με τη συνδρομή της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και

Ανάδειξης Υποψηφίων. Η Ατομική Αξιολόγηση των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου διεξήχθη από τον Πρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου.

Σε συνέχεια της ετήσιας αξιολόγησης του Διοικητικού Συμβουλίου, τον Νοέμβριο πραγματοποιήθηκε επαναξιολόγηση της συλλογικής καταλληλότητας των Μελών του όσον αφορά στις γνώσεις, τις δεξιότητες και την εμπειρία, σύμφωνα με τις Κοινές Κατευθυντήριες Γραμμές της Ευρωπαϊκής Αρχής Κινητών Αξιών και Αγορών (European Securities and Markets Authority - ESMA) και της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών (European Banking Authority -EBA), σχετικά με την αξιολόγηση της καταλληλότητας των μελών του διοικητικού οργάνου και των προσώπων που κατέχουν καίριες θέσεις ("Κοινές Κατευθυντήριες Γραμμές ESMA - EBA"), με την υποστήριξη της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Ανάδειξης Υποψηφίων.

Επιπρόσθετα, τα Μη Εκτελεστικά Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου στην ετήσια συνεδρίασή τους επιβεβαίωσαν ότι το Διοικητικό Συμβούλιο και οι Επιτροπές του έχουν αναπτύξει αποτελεσματικές διαδικασίες σχετικά με τη λειτουργία τους. Τα Μη Εκτελεστικά Μέλη αξιολόγησαν επίσης την απόδοση των Εκτελεστικών Μελών και υπογράμμισαν την προσφορά καθενός από αυτά στην επίτευξη του ικανοποιητικού αποτελέσματος κατά την ευμετάβλητη οικονομική συγκυρία που διανύει η χώρα, καθώς και την άριστη συνεργασία τους με τους Μη Εκτελεστικούς ομολόγους τους.

Επιβεβαιώθηκε ότι τα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου κατά τη διάρκεια των συνεδριάσεων λειτουργούν σε κλίμα εμπιστοσύνης και αισθάνονται ελεύθερα να εκφράσουν τις απόψεις τους.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΓΙΑ ΤΑ ΜΕΛΗ ΤΟΥ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

Η Τράπεζα παρέχει στα νέα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου εισαγωγικό πρόγραμμα στους τομείς των Νομικών και Κανονιστικών Απαιτήσεων, της Εταιρικής Διακυβέρνησης, της Διαχείρισης Κινδύνων, του Εσωτερικού Ελέγχου, της Κανονιστικής Συμμόρφωσης, της Κεφαλαιακής Επάρκειας, των Οικονομικών και Λογιστικών Υπηρεσιών, της Πληροφορικής και της Ασφάλειας Πληροφοριών και του Στρατηγικού Σχεδιασμού, καθώς και τη δυνατότητα για σχετικά ενημερωτικά σεμινάρια και για ενημερωτικές συναντήσεις. Επιπλέον, η Τράπεζα παρέχει διαρκώς ενημερωτικά προγράμματα στα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, προκειμένου να τα ενημερώνει σχετικά με επίκαιρα ζητήματα της τραπεζικής αγοράς και σχετικά με τις ρυθμιστικές εξελίξεις στον χρηματοπιστωτικό τομέα.

Συγκεκριμένα, το 2019 σε όλα τα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου προσφέρθηκαν ενημερωτικά προγράμματα επί των ακόλουθων θεμάτων:

- Σχέδια μείωσης Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων:

- Συστημική προσέγγιση για τη μείωση των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων και των αναβαλλόμενων φορολογικών πιστώσεων των ελληνικών τραπεζών, Τράπεζα της Ελλάδος

- Πρόταση για την εισαγωγή Σχεδίου Προστασίας Περιουσιακών Στοιχείων, Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας

- Πολυασφαλιστήρια Συμβόλαια Ομίλου:

- Bankers Blanket Bond και Civil Insurance Policy (AXA και AON)

- Ψηφιακός Μετασχηματισμός / Κυβερνοασφάλεια / Χρηματοοικονομική Τεχνολογία (Fintech):

- Η Κυβερνοασφάλεια στον Χρηματοπιστωτικό Τομέα

- Η εξέλιξη του ρόλου του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας

- Ανθρώπινο Δυναμικό / Εργατικό Δίκαιο

Η Τράπεζα παρέχει επίσης στα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου τη δυνατότητα συμμετοχής σε προγράμματα κατάρτισης και σε εκπαιδευτικά προγράμματα που προσφέρουν εξωτερικοί οργανισμοί. Κατόπιν αιτήματος οποιουδήποτε Μέλους, η Τράπεζα μπορεί να προσφέρει εξατομικευμένα προγράμματα, με σκοπό την περαιτέρω βελτίωση των γνώσεων και των ικανοτήτων των Μελών.

Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου

Επιτροπή Ελέγχου

Πρόεδρος:	Carolyn G. Dittmeier
Αριθμός Μελών:	5
Συχνότητα συνεδριάσεων:	Κατ' ελάχιστον μηνιαίως
Αριθμός συνεδριάσεων κατά το έτος 2019:	13
Συμμετοχή των Μελών στις συνεδριάσεις κατά μέσο όρο:	98% (με βάση τη σύνθεση της Επιτροπής στις 31.12.2019)

Τα ειδικότερα καθήκοντα και οι αρμοδιότητες της Επιτροπής Ελέγχου καθορίζονται στον Κανονισμό Λειτουργίας της, ο οποίος τροποποιήθηκε τον Δεκέμβριο 2019 και είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα της Τράπεζας (<https://www.alpha.gr/el/omilos/etairikiki-diakubernisi/sumboulia-kai-epitropes>).

Σύνθεση Επιτροπής Ελέγχου



(Με βάση τη σύνθεση της Επιτροπής Ελέγχου στις 31.12.2019)

Το 2019, η Επιτροπή Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου της Alpha Bank απαρτιζόταν από τα κάτωθι Μν Εκτελεστικά Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου:

- Carolyn G. Dittmeier, Πρόεδρος, Μν Εκτελεστικό Ανεξάρτητο Μέλος
- Ευθύμιος Ο. Βιδάλης, Μν Εκτελεστικό Μέλος
- Jean L. Cheval, Μν Εκτελεστικό Ανεξάρτητο Μέλος
- Jan A. Vanhevel, Μν Εκτελεστικό Ανεξάρτητο Μέλος
- Johannes Herman Frederik G. Umbgrove, Μν Εκτελεστικό Μέλος

Η Επιτροπή αξιολόγησε τον Εσωτερικό Ελεγκτή Ομίλου, τον Group Compliance Officer και το Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας και του Ομίλου για το έτος 2018, με βάση τα σχετικά στοιχεία και τις πληροφορίες της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου, της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης και της Διοίκησης, καθώς και με βάση τα ευρήματα και τις συστάσεις τόσο των Ορκωτών Ελεγκτών Λογιστών της Τράπεζας, όσο και των Εποπτικών Αρχών.

Η Επιτροπή, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, επόπτευσε το έργο της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου και παρακολούθησε τη λειτουργία της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης, περιλαμβανομένης της αξιολόγησης της αποτελεσματικότητας και της ανεξαρτησίας τους, καθώς και της οργανωτικής δομής και των πόρων τους. Σε μία συνεδρίαση χωρίς την παρουσία της Διοίκησης της Τράπεζας, ο Επικεφαλής Εσωτερικού Ελέγχου διαβεβαίωσε την Επιτροπή Ελέγχου για την ανεξαρτησία των ανωτέρω Διευθύνσεων.

Η Επιτροπή ενημερώθηκε για το εύρος και για τα αποτελέσματα των ελέγχων και των δραστηριοτήτων της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου και της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης, και ειδικότερα, για τα ευρήματα που προέκυψαν σχετικά με την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου, σύμφωνα με την ΠΔΤΕ 2577/2006, όπως ισχύει. Επιπρόσθετα, παρακολούθησε τις διορθωτικές ενέργειες για την υλοποίηση σημαντικών συστάσεων που συμπεριλήφθηκαν στις εκθέσεις διαφόρων ελέγχων.

Η Επιτροπή επισκόπησε τη διαδικασία αξιολόγησης του ελεγκτικού κινδύνου και τη διαδικασία σχεδιασμού ελέγχων σχετικά με το Σχέδιο Ελέγχου Ομίλου για το 2020 και το (πολυετές) Σχέδιο Ελέγχου για τα έτη 2020-2024 και τα υπέβαλε στο Διοικητικό Συμβούλιο προς έγκριση. Επιπρόσθετα, η Επιτροπή ενημερώθηκε για το Πλαίσιο Κανονιστικής Συμμόρφωσης, για το Ετήσιο Σχέδιο και για τους Στόχους του 2020 καθώς και για την Οργανωτική Δομή της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης για το έτος 2020.

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

Η Επιτροπή αξιολόγησε τις κάτωθι ετήσιες εκθέσεις για το έτος 2018, οι οποίες υποβλήθηκαν στην Τράπεζα της Ελλάδος:

α) Ετήσια Έκθεση Κανονιστικής Συμμόρφωσης,
 β) Έκθεση αξιολόγησης της επάρκειας και της αποτελεσματικότητας της Πολιτικής για την Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας,
 γ) Έκθεση αξιολόγησης της επάρκειας και της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου του Ομίλου Alpha Bank από τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου,

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

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

Το 2019, η Επιτροπή υπέβαλε προς έγκριση στο Διοικητικό Συμβούλιο και στη Γενική Συνέλευση των Μετόχων τις αιμοβές της "Deloitte Ανώνυμη Εταιρεία Ορκωτών Ελεγκτών Λογιστών" και της "ΣΟΛ Α.Ε." για τον υποχρεωτικό έλεγχο των Οικονομικών Καταστάσεων της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου Χρήσης 2019 και για τη χορήγηση πιστοποιητικού φορολογικής συμμόρφωσης (όπου υπάρχει σχετική υποχρέωση).

Η Επιτροπή επόπτευσε τη διαδικασία χρηματοοικονομικής πληροφόρησης και τις διαδικασίες για τη σύνταξη των Οικονομικών Καταστάσεων της Τράπεζας και του Ομίλου.

Επιπρόσθετα, σε έξι κοινές συνεδριάσεις με την Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων, η Επιτροπή επισκόπησε τη διαδικασία κατάρτισης των ετήσιων Οικονομικών Καταστάσεων της Τράπεζας και του Ομίλου για το έτος 2018, καθώς και των τριμηνιαίων Οικονομικών Καταστάσεων του Ομίλου και των εξαμηνιαίων Οικονομικών Καταστάσεων της Τράπεζας και του Ομίλου για το έτος 2019, πριν από την υποβολή τους στο Διοικητικό Συμβούλιο προς έγκριση.

Η Επιτροπή παρακολούθησε τη δραστηριότητα και την απόδοση των Ορκωτών Ελεγκτών Λογιστών (Deloitte). Επιπλέον, επισκόπησε το Σχέδιο Ελέγχου των Ορκωτών Ελεγκτών Λογιστών για το 2019, στο οποίο περιγράφεται η σχεδιασθείσα ελεγκτική προσέγγιση, τα βασικά ζητήματα ελέγχου και οι βασικοί κίνδυνοι, τα ελεγκτικά πρότυπα και η νομοθεσία κ.λπ.

Ο Ορκωτός Ελεγκτής Λογιστής δήλωσε ότι από τους ελέγχους που πραγματοποίησε δεν προέκυψαν θέματα που να έχουν ουσιαστική επίπτωση στις Οικονομικές Καταστάσεις. Η Επιτροπή αξιολόγησε τα ζητήματα εσωτερικού ελέγχου που ανέδειξε ο Ορκωτός Ελεγκτής Λογιστής όσον αφορά στις

διαδικασίες χρηματοοικονομικής πληροφόρησης και την επάρκεια των απαντήσεων που παρέχει η Διοίκηση σχετικά με τα ζητήματα αυτά.

Η Επιτροπή παρακολούθησε την ανεξαρτησία του Ορκωτού Ελεγκτή Λογιστή. Επίσης, έλαβε γνώση της παροχής Μη Ελεγκτικών Υπηρεσιών από τον Ορκωτό Ελεγκτή Λογιστή προς την Τράπεζα και τον Όμιλο και παρέιχε τις σχετικές εγκρίσεις, όπου απαιτούνταν, σύμφωνα με την Πολιτική της Τράπεζας “Ανάθεση Μη Ελεγκτικών Υπηρεσιών σε Ελεγκτές”, την οποία επικαιροποίησε εντός του έτους. Ο Ορκωτός Ελεγκτής Λογιστής, “Deloitte Ανώνυμη Εταιρεία Ορκωτών Ελεγκτών Λογιστών”, διαβεβαίωσε την Επιτροπή για την ανεξαρτησία του. Η Επιτροπή έλαβε γνώση της Συμπληρωματικής Έκθεσης της “Deloitte Ανώνυμη Εταιρεία Ορκωτών Ελεγκτών Λογιστών”, βάσει του άρθρου 11 του Κανονισμού (ΕΕ) 537/2014 και την υπέβαλε στο Διοικητικό Συμβούλιο.

Το 2019, η Επιτροπή συνέστησε στο Διοικητικό Συμβούλιο την τοποθέτηση νέου Επικεφαλής Εσωτερικού Ελέγχου και νέου Επικεφαλής Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

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

Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων

Πρόεδρος:	Jan A. Vanhevel
Αριθμός Μελών:	4
Συχνότητα συνεδριάσεων	Κατ' ελάχιστον μηνιαίως
Αριθμός συνεδριάσεων κατά το έτος 2019:	13
Συμμετοχή των Μελών στις συνεδριάσεις κατά μέσο όρο:	98% (με βάση τη σύνθεση της Επιτροπής στις 31.12.2019)

Τα ειδικότερα καθήκοντα και οι αρμοδιότητες της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων καθορίζονται στον Κανονισμό Λειτουργίας της, ο οποίος τροποποιήθηκε τον Δεκέμβριο 2019 και είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα της Τράπεζας (<https://www.alpha.gr/el/omilos/etairiki-diakubernisi/sumboulia-kai-epitropes>).

Σύνθεση Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων



(Με βάση τη σύνθεση της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων στις 31.12.2019)

Το 2019, η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων του Διοικητικού Συμβουλίου της Alpha Bank απαρτιζόταν από τα κάτωθι Μη Εκτελεστικά Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου:

- Jan A. Vanhevel, Πρόεδρος, Μη Εκτελεστικό Ανεξάρτητο Μέλος
 - Richard R. Gildea, Μη Εκτελεστικό Ανεξάρτητο Μέλος
 - Carolyn G. Dittmeier, Μη Εκτελεστικό Ανεξάρτητο Μέλος
 - Johannes Herman Frederik G. Umbgrove, Μη Εκτελεστικό Μέλος
- Εντός του έτους, η Επιτροπή επισκόπησε τα ακόλουθα έγγραφα, παρέιχε τη σύμφωνη γνώμη της επί αυτών και εισηγήθηκε στο Διοικητικό Συμβούλιο την έγκρισή τους:
- Τη Δήλωση Κεφαλαιακής Επάρκειας (Capital Adequacy Statement - CAS) του Ομίλου και τη Δήλωση Επάρκειας Ρευστότητας (Liquidity Adequacy Statement - LAS) για το έτος 2019, τις Αναφορές για τη Διαδικασία Εσωτερικής Αξιολόγησης Επάρκειας Ρευστότητας (Internal Liquidity Adequacy Assessment Process -ILAAP) και για τη Διαδικασία Εσωτερικής Αξιολόγησης Επάρκειας Κεφαλαίου (Internal Capital Adequacy Assessment Process -ICAAP) για το έτος 2019 και το επικαιροποιημένο Πλαίσιο της Διαδικασίας Εσωτερικής Αξιολόγησης Επάρκειας Κεφαλαίου.
 - Την Ετήσια Έκθεση Δημοσιοποιήσεων Πυλώνα III (Pillar III Disclosures Annual Report), για το έτος 2018 και την Εξαμηνιαία Έκθεση Δημοσιοποιήσεων Πυλώνα III (Pillar III Disclosures Semi-Annual Report), με ημερομηνία αναφοράς τις 30.6.2019.
 - Το επικαιροποιημένο Σχέδιο Ανάκαμψης 2019 και το Πλαίσιο Σχεδίου Ανάκαμψης. Επιπρόσθετα, η Επιτροπή ενημερώθηκε για την Άσκηση Ετοιμότητας αναφορικά με το Σχέδιο Ανάκαμψης, η οποία πραγματοποιήθηκε τον Οκτώβριο 2019.
 - Το Σχέδιο Αποκατάστασης του Δείκτη Κάλυψης Ρευστότητας του 2019.
 - Τη Στρατηγική Κινδύνων και Κεφαλαίων και το Πλαίσιο Διάθεσης Ανάλυσης Κινδύνων για το έτος 2020.
 - Τους επικαιροποιημένους λειτουργικούς στόχους για τα Μη Εξυπηρετούμενα Δάνεια και τα Μη Εξυπηρετούμενα Ανοίγματα (συμπεριλαμβανομένων και αυτών της Κύπρου) που υποβλήθηκαν στον Ενιαίο Εποπτικό Μηχανισμό (ΕΕΜ), σύμφωνα με το νέο Επιχειρησιακό Σχέδιο για τα Μη Εξυπηρετούμενα Δάνεια και τα Μη Εξυπηρετούμενα Ανοίγματα.
 - Το Πλαίσιο Διακυβέρνησης των Ασκήσεων Προσομοίωσης Ακραίων Καταστάσεων.
 - Την περιλήψη της αξιολόγησης από την Τράπεζα των βασικών κινδύνων που σχετίζονται με την αναμόρφωση του Επιτοκίου Αναφοράς.
 - Το τελικό Σχέδιο Δράσης της Τράπεζας που βασίζεται στις υποδείξεις του ΕΕΜ αναφορικά με τον Επιτόπιο Έλεγχο της Διαχείρισης των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων, ο οποίος πραγματοποιήθηκε το δεύτερο εξάμηνο του 2017.
- Η Επιτροπή επισκοπούσε σε μηνιαία βάση την πρόοδο αναφορικά με την επίτευξη των στόχων που υπεβλήθησαν στον ΕΕΜ. Επίσης, η Επιτροπή ενημερωνόταν σε τακτική βάση για τον ετήσιο προγραμματισμό του Ενιαίου Εποπτικού Μηχανισμού και του Ενιαίου Συμβουλίου Εξυγίανσης για το 2019 και παρακολουθούσε θέματα

που αφορούσαν στις Ελάχιστες Απαιτήσεις Ιδίων Κεφαλαίων και Επιλέξιμων Υποχρεώσεων (Minimum Requirement for Own Funds and Eligible Liabilities - MREL). Επιπλέον, ενημερώθηκε για την Ετήσια Απόφαση του Ενιαίου Συμβουλίου Εξυγίανσης αναφορικά με το Σχέδιο Εξυγίανσης του Ομίλου Alpha Bank και για την αντίστοιχη Ετήσια Αξιολόγηση από το Ενιαίο Συμβούλιο Εξυγίανσης.

Η Επιτροπή ενημερώθηκε για τις Κεφαλαιακές Απαιτήσεις του Πυλώνα II (Pillar II Capital Requirements) που αφορούν σε όλα τα είδη κινδύνων, συμπεριλαμβανομένου του πιστωτικού κινδύνου, για την Άσκηση Ρευστότητας (Liquidity Exercise) του Ενιαίου Εποπτικού Μηχανισμού (EEM) και για την Άσκηση Διαφάνειας (Transparency Exercise) της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών για το 2019.

Επιπρόσθετα, η Επιτροπή ενημερώθηκε για τους επιτόπιους ελέγχους του EEM επί του χαρτοφυλακίου Wholesale Banking, καθώς και για τον επιτόπιο έλεγχο συμμόρφωσης με το Διεθνές Πρότυπο Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης (ΔΠΧΠ) 9 και υλοποίησής του, ενώ παρακολουθούσε τα σχέδια δράσης για τη διαχείρισή τους.

Η Επιτροπή ενημερώθηκε για την υλοποίηση του Σχεδίου Δράσης της Διαδικασίας Εποπτικού Ελέγχου και Αξιολόγησης (SREP) της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας για το 2018. Επιπλέον, έλαβε γνώση του Σχεδίου Απόφασης SREP που θέτει τις απαιτήσεις προληπτικής εποπτείας για το 2019, της απάντησης της Τράπεζας και του προτεινόμενου σχεδίου δράσης σχετικά με την εν λόγω Απόφαση.

Με στόχο την περαιτέρω ενίσχυση της εταιρικής διακυβέρνησης και της συνεργασίας μεταξύ των Εταιρειών του Ομίλου, η Επιτροπή διεξήγαγε συνεδριάσεις μέσω εικονοδιάσκεψης με τις Επιτροπές Κινδύνων της Alpha Bank Cyprus Ltd και της Alpha Bank Romania S.A., κατά τη διάρκεια των οποίων επισκοπήθηκαν θέματα διαχείρισης κινδύνων.

Η Επιτροπή ενημερώθηκε για τις εξασφαλίσεις χρηματοδότησης και για τις συναλλαγές συμφωνιών επαναγοράς (repos transactions) που αφορούσαν σε τιτοποιημένα χαρτοφυλάκια. Επίσης, ενημερωνόταν τακτικά σχετικά με την εξέλιξη του Σχεδίου Αποκατάστασης του Δείκτη Κάλυψης Ρευστότητας (Liquidity Coverage Ratio Restoration Plan).

Η Επιτροπή επισκόπησε το Απόσπασμα της Έκθεσης Αξιολόγησης του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου έτους 2018 που αφορά στην αξιολόγηση των διαδικασιών διαχείρισης κινδύνων.

Σε έξι κοινές συνεδριάσεις με την Επιτροπή Ελέγχου, η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων επισκόπησε τη διαδικασία κατάρτισης των ετήσιων Οικονομικών Καταστάσεων της Τράπεζας και του Ομίλου για το έτος 2018, καθώς και των τριμηνιαίων Οικονομικών Καταστάσεων του Ομίλου και των εξαμηνιαίων Οικονομικών Καταστάσεων της Τράπεζας και του Ομίλου για το έτος 2019, πριν από την υποβολή τους στο Διοικητικό Συμβούλιο προς έγκριση. Επίσης, οι Επιτροπές επισκόπησαν από κοινού θέματα Λειτουργικού Κινδύνου.

Η Επιτροπή επόπτευσε τους βασικούς δείκτες του Πίνακα σχετικά με τη Διαχείριση Κινδύνων, τη Στρατηγική Κεφαλαίων και το Σχέδιο Ανάκαμψης και εισηγήθηκε στο Διοικητικό Συμβούλιο

τη στρατηγική ανάληψης κινδύνων και διαχείρισης κεφαλαίων, καθώς και τη διάθεση ανάληψης κινδύνων που ανταποκρίνονταν στους επιχειρηματικούς στόχους της Τράπεζας και του Ομίλου και παρακολούθησε την εφαρμογή τους.

Η Επιτροπή επισκόπησε τις Αποσβέσεις Οφειλών χωρίς Περιορισμό Οφειλής (Write-offs) και τις Αποσβέσεις Οφειλών με Περιορισμό Οφειλής (Write-downs) όσον αφορά στα Μη Εξυπηρετούμενα Δάνεια για τη χρήση 2018 και τις αναμενόμενες Αποσβέσεις Οφειλών για τη χρήση 2019.

Η Επιτροπή αξιολόγησε την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα της πολιτικής και των διαδικασιών διαχείρισης κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου ως προς την ανάληψη, την παρακολούθηση και τη διαχείριση των κινδύνων, ως προς τον καθορισμό των εφαρμόσιμων ανώτατων ορίων ανάληψης κινδύνων συνολικά για κάθε είδος κινδύνου και την περαιτέρω κατανομή καθενός εκ των ορίων αυτών κατά χώρα, τομέα, νόμισμα, υπηρεσιακή μονάδα κ.λπ. και ως προς τη θέσπιση ορίων παύσης ζημιολογών δραστηριοτήτων ή άλλων διορθωτικών ενεργειών. Επίσης, έλαβε γνώση των διαφόρων διορθωτικών ενεργειών που έχουν σκοπό τον περιορισμό της έκθεσης της Τράπεζας σε κινδύνους. Η Επιτροπή εισηγήθηκε περαιτέρω βήματα για την επιτυχή εφαρμογή και εξέλιξη της διάθεσης ανάληψης κινδύνων σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας της Τράπεζας.

Η Επιτροπή προώθησε την επικοινωνία μεταξύ του Εσωτερικού Ελεγκτή, των Εξωτερικών Ελεγκτών, του Chief Risk Officer, των Εποπτικών Αρχών και του Διοικητικού Συμβουλίου για θέματα διαχείρισης κινδύνων.

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

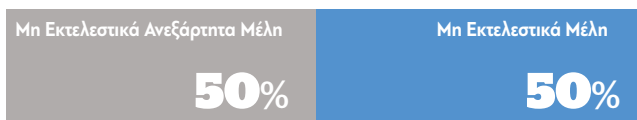
Μετά από κάθε συνεδρίαση, ο Πρόεδρος της Επιτροπής ενημέρωνε το Διοικητικό Συμβούλιο για τα θέματα επί των οποίων διεξήχθη συζήτηση και ελήφθη απόφαση.

Επιτροπή Αποδοχών

Πρόεδρος:	Richard R. Gildea
Αριθμός Μελών:	4
Συχνότητα συνεδριάσεων:	Κατ' ελάχιστον τριμηνιαίως
Αριθμός συνεδριάσεων κατά το έτος 2019:	10
Συμμετοχή των Μελών στις συνεδριάσεις κατά μέσο όρο:	98% (με βάση τη σύνθεση της Επιτροπής στις 31.12.2019)

Τα ειδικότερα καθήκοντα και οι αρμοδιότητες της Επιτροπής Αποδοχών καθορίζονται στον Κανονισμό Λειτουργίας της, ο οποίος τροποποιήθηκε τον Δεκέμβριο 2019 και είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα της Τράπεζας (<https://www.alpha.gr/el/omilos/etairiki-diaku-bernisi/sumboulia-kai-epitropes>).

Σύνθεση Επιτροπής Αποδοχών



(Με βάση τη σύνθεση της Επιτροπής Αποδοχών στις 31.12.2019)

Το 2019, η Επιτροπή Αποδοχών του Διοικητικού Συμβουλίου της Alpha Bank απαρτιζόταν από τα κάτωθι Μη Εκτελεστικά Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου:

- Richard R. Gildea, Πρόεδρος, Μη Εκτελεστικό Ανεξάρτητο Μέλος
- Ευθύμιος Ο. Βιδάλης, Μη Εκτελεστικό Μέλος
- Jean L. Cheval, Μη Εκτελεστικό Ανεξάρτητο Μέλος
- Johannes Herman Frederik G. Umbgrove, Μη Εκτελεστικό Μέλος

Η Επιτροπή οριστικοποίησε τα ποσά των αμοιβών των Μη Εκτελεστικών Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου για τα έτη 2018 και 2019.

Η Επιτροπή επισκόπησε τα κάτωθι έγγραφα και εισηγήθηκε στο Διοικητικό Συμβούλιο την έγκρισή τους:

- Πολιτική Αποδοχών σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 4548/2018
- Πολιτική Αποδοχών Alpha Bank και Εταιρειών Ομίλου
- Πολιτική Παροχών Alpha Bank και Εταιρειών Ομίλου
- Πολιτική Αποζημίωσης Ανώτατων Στελεχών λόγω Αποχώρησης
- Πολιτική Δαπανών για τα Μη Εκτελεστικά Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου

Η Επιτροπή έλαβε γνώση του ελέγχου της Πολιτικής Αποδοχών Alpha Bank και Εταιρειών Ομίλου για το έτος 2018 που πραγματοποιήθηκε από τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου και τον επισκόπησε.

Η Επιτροπή επισκόπησε το Πλαίσιο Μεταβλητών Αποδοχών. Η Επιτροπή ενημερώθηκε για τα αποτελέσματα της Αξιολόγησης της Απόδοσης για το έτος 2018, η οποία ξεκίνησε τον Ιανουάριο 2019 με τη συμμετοχή 7.366 Υπαλλήλων.

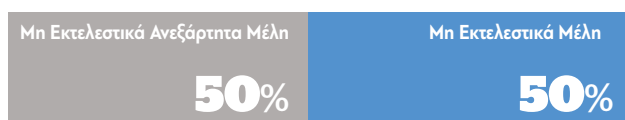
Η Επιτροπή ενημερώθηκε από τη Διεύθυνση Ανθρωπίνου Δυναμικού σχετικά με το Πρόγραμμα Αξιολόγησης Απόδοσης 360 μοιρών, το οποίο υλοποιήθηκε με τη συμμετοχή 95 Εντεταλμένων Γενικών Διευθυντών και Διευθυντών Διευθύνσεων καθώς και 202 Υποδιευθυντών Διευθύνσεων. Μετά από κάθε συνεδρίαση, ο Πρόεδρος της Επιτροπής ενημέρωνε το Διοικητικό Συμβούλιο για τα θέματα επί των οποίων διεξήχθη συζήτηση και ελήφθη απόφαση.

Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης και Ανάδειξης Υποψηφίων

Πρόεδρος:	Shahzad A. Shahbaz
Αριθμός Μελών:	4
Συχνότητα συνεδριάσεων:	Κατ' ελάχιστον τριμηνιαίως
Αριθμός συνεδριάσεων κατά το έτος 2019:	10
Συμμετοχή των Μελών στις συνεδριάσεις κατά μέσο όρο:	100% (με βάση τη σύνθεση της Επιτροπής στις 31.12.2019)

Τα ειδικότερα καθήκοντα και οι αρμοδιότητες της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Ανάδειξης Υποψηφίων καθορίζονται στον Κανονισμό Λειτουργίας της, ο οποίος τροποποιήθηκε τον Δεκέμβριο 2019 και είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα της Τράπεζας (<https://www.alpha.gr/el/omilos/etairiki-diakubernisi/sumboulia-kai-epitropes>).

Σύνθεση Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Ανάδειξης Υποψηφίων



(Με βάση τη σύνθεση της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Ανάδειξης Υποψηφίων στις 31.12.2019)

Το 2019, η Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης και Ανάδειξης Υποψηφίων του Διοικητικού Συμβουλίου της Alpha Bank απαρτιζόταν από τα κάτωθι Μη Εκτελεστικά Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου:

- Shahzad A. Shahbaz, Πρόεδρος, Μη Εκτελεστικό Ανεξάρτητο Μέλος
- Ευθύμιος Ο. Βιδάλης, Μη Εκτελεστικό Μέλος
- Jean L. Cheval, Μη Εκτελεστικό Ανεξάρτητο Μέλος
- Johannes Herman Frederik G. Umbgrove, Μη Εκτελεστικό Μέλος

Η Επιτροπή επισκόπησε τις παρουσίες των Μελών στις συνεδριάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου κατά το έτος 2018 και έκρινε ότι οι λόγοι απουσίας τους ήταν βάσιμοι και δεν σημειώθηκαν αδικαιολόγητες απουσίες από τις συνεδριάσεις. Κατά το 2019, η Επιτροπή επισκόπησε τα κάτωθι έγγραφα και εισηγήθηκε στο Διοικητικό Συμβούλιο την έγκρισή τους:

- Κανονισμοί Λειτουργίας των τεσσάρων Επιτροπών του Διοικητικού Συμβουλίου
- Καταστατικό της Τράπεζας
- Κανονισμός Λειτουργίας της Εκτελεστικής Επιτροπής
- Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης για το έτος 2018

Η Επιτροπή, αφού επισκόπησε τα κριτήρια ανεξαρτησίας, επιβεβαίωσε ότι τα Μη Εκτελεστικά Ανεξάρτητα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου πληρούν όλα τα κριτήρια για να είναι Μη Εκτελεστικά Ανεξάρτητα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, σύμφωνα με τον Ν. 3016/2012 περί Εταιρικής Διακυβέρνησης, το Καταστατικό και τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας, όπως ισχύουν.

Κατά το έτος 2019, η Επιτροπή:

- Ενημερώθηκε για την πρόταση σχετικά με τη δημιουργία δύο νέων θέσεων Γενικών Διευθυντών, ήτοι του Γενικού Διευθυντή International Network και του Γενικού Διευθυντή - Chief Legal and Governance Officer και εισηγήθηκε την έγκριση αυτών στο Διοικητικό Συμβούλιο.

- Πρότεινε στο Διοικητικό Συμβούλιο τη νέα σύνθεση της Εκτελεστικής Επιτροπής, με ισχύ από τις 2 Δεκεμβρίου 2019.

- Έλαβε γνώση του νέου Οργανογράμματος και πρότεινε στο Διοικητικό Συμβούλιο την έγκρισή του, με ισχύ από τις 2

Δεκεμβρίου 2019.

- Πρότεινε στο Διοικητικό Συμβούλιο την έγκριση της Πολιτικής Εισαγωγικής Κατάρτισης και Εκπαίδευσης για τα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου καθώς και των προτεινόμενων ενημερωτικών συναντήσεων για το έτος 2019.

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

ΣΥΝΘΕΣΗ ΤΟΥ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΩΝ ΕΠΙΤΡΟΠΩΝ ΤΟΥ

Διοικητικό Συμβούλιο	Φύλο	Ηλικία	Θητεία	Λήξη Θητείας	Επιτροπές			
					Ελέγχου	Διαχείρισης Κινδύνων	Αποδοχών	Εταιρικής Διακυβέρνησης και Ανάδειξης Υποψηφίων
Πρόεδρος (Μη Εκτελεστικό Μέλος)								
Βασίλειος Θ. Ράπανος	A	72	5	2022	-	-	-	-
Εκτελεστικά Μέλη								
Βασίλειος Ε. Ψάλτης ¹	Διευθύνων Σύμβουλος	A	51	1	2022	-	-	-
Σπύρος Ν. Φιλάρετος	Γενικός Διευθυντής	A	61	14	2022	-	-	-
Αρτέμιος Χ. Θεοδωρίδης	Γενικός Διευθυντής	A	60	14	2022	-	-	-
Γεώργιος Κ. Αρώνης ²		A	62	8	2022	-	-	-
Μη Εκτελεστικά Μέλη								
Ευθύμιος Ο. Βιδάλης		A	65	5	2022	M	-	M
Δημήτριος Π. Μαντζούνης ³		A	72	24	2022	-	-	-
Μη Εκτελεστικά Ανεξάρτητα Μέλη								
Jean L. Cheval		A	70	1	2022	M	-	M
Carolyn G. Dittmeier		Θ	63	2	2022	Π	M	-
Richard R. Gildea		A	67	3	2022	-	M	Π
Shahzad A. Shahbaz		A	59	5	2022	-	-	Π
Jan A. Vanhevel		A	71	3	2022	M	Π	-
Μη Εκτελεστικό Μέλος (κατ' εφαρμογή των διατάξεων του Ν. 3864/2010)								
Johannes Herman Frederik G. Umbgrove		A	58	1	2022	M	M	M
Π: Πρόεδρος M: Μέλος -: Το Μέλος δεν συμμετέχει στην Επιτροπή								
¹ Διευθύνων Σύμβουλος από 2.1.2019								
² Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου έως 31.1.2020								
³ Διευθύνων Σύμβουλος έως 2.1.2019 και Μη Εκτελεστικό Μέλος έως 31.12.2019								

ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Η Εκτελεστική Επιτροπή ενεργεί ως συλλογικό εταιρικό όργανο της Τράπεζας. Οι εξουσίες και οι αρμοδιότητες της Επιτροπής καθορίζονται με Πράξη του Διευθύνοντος Συμβούλου, με την οποία εκχωρούνται εξουσίες και αρμοδιότητες στην Επιτροπή. Ενδεικτικά, οι κύριες αρμοδιότητες της Επιτροπής περιλαμβάνουν, χωρίς να περιορίζονται σε αυτά, την κατάρτιση της στρατηγικής, του επιχειρησιακού σχεδίου και του ετήσιου προϋπολογισμού της Τράπεζας και του Ομίλου, προκειμένου να υποβληθούν προς έγκριση στο Διοικητικό Συμβούλιο, καθώς και την κατάρτιση των ετήσιων και των τριμηνιαίων Οικονομικών Καταστάσεων, τη διαχείριση της κατανομής κεφαλαίων προς τις Επιχειρησιακές Μονάδες και τη λήψη αποφάσεων επ' αυτής, την κατάρτιση της Αναφοράς για τη Διαδικασία Εσωτερικής Αξιολόγησης Επάρκειας Κεφαλαίου (Internal Capital Adequacy Assessment Process – ICAAP) και της Αναφοράς για τη Διαδικασία Εσωτερικής Αξιολόγησης Επάρκειας Ρευστότητας (Internal Liquidity Adequacy Assessment Process – ILAAP), την επισκόπηση και την έγκριση των Πολιτικών της Τράπεζας, την έγκριση και τη διαχείριση όλων των ομαδικών προγραμμάτων που προτείνει η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού για το Προσωπικό και τη διασφάλιση της επάρκειας της διακυβέρνησης, των διαδικασιών και των συστημάτων που αφορούν στον Σχεδιασμό Ανάκαμψης. Πέραν των ανωτέρω, η Επιτροπή έχει την ευθύνη για την υλοποίηση της συνολικής στρατηγικής κινδύνων –περιλαμβανομένων της διάθεσης ανάληψης κινδύνων και του πλαισίου διαχείρισης κινδύνων του ιδρύματος– ενός επαρκούς και αποτελεσματικού πλαισίου εσωτερικής διακυβέρνησης και εσωτερικού ελέγχου, της διαδικασίας επιλογής και της διαδικασίας αξιολόγησης της καταλληλότητας των Κατόχων Καίριων Θέσεων, της διανομής τόσο των εσωτερικών, όσο και των εποπτικών κεφαλαίων, καθώς και του καθορισμού των ποσών και των τύπων τους και των στόχων για τη διαχείριση της ρευστότητας της Τράπεζας. Συνέρχεται συνήθως μία φορά την εβδομάδα.

Η σύνθεση της Εκτελεστικής Επιτροπής έχει ως εξής:

ΠΡΟΕΔΡΟΣ

Βασίλειος Ε. Ψάλτης, Διευθύνων Σύμβουλος
ΜΕΛΗ

Σπυρίδων Α. Ανδρονικάκης, Γενικός Διευθυντής- Chief Risk Officer (CRO)

Ιωάννης Μ. Εμίρης, Γενικός Διευθυντής Wholesale Banking
Αρτέμιος Χ. Θεοδωρίδης, Γενικός Διευθυντής Καθυστερήσεων και Διαχείρισης Διαθεσίμων

Λάζαρος Α. Παπαγαρυφάλου, Γενικός Διευθυντής - Chief Financial Officer (CFO)

Ισιδωρος Σ. Πάσας, Γενικός Διευθυντής Retail Banking

Νικόλαος Β. Σαλακάς, Γενικός Διευθυντής - Chief Legal and Governance Officer

Σπύρος Ν. Φιλάρετος, Γενικός Διευθυντής - Chief Operating

Officer (COO)

Sergiu-Bogdan A. Oprescu, Γενικός Διευθυντής International Network

ΟΡΚΩΤΟΙ ΕΛΕΓΚΤΕΣ ΛΟΓΙΣΤΕΣ

Ο υποχρεωτικός έλεγχος της χρήσης 2019 έχει ανατεθεί στην ελεγκτική εταιρεία “Deloitte Ανώνυμη Εταιρεία Ορκωτών Ελεγκτών Λογιστών”.

ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ

Προκειμένου να προστατευτούν τα περιουσιακά στοιχεία της Τράπεζας και να διαφυλαχτούν τα συμφέροντα των Μετόχων και των Πελατών, η Τράπεζα έχει συγκροτήσει Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου, το οποίο περιλαμβάνει διαδικασίες διεξαγωγής των εργασιών καθώς και μηχανισμούς και διαδικασίες ελέγχου, που καλύπτουν όλες τις δραστηριότητες της σε συνεχή βάση και συμβάλλουν στην αποτελεσματική και ασφαλή λειτουργία της.

Οι ελεγκτικές μεθοδολογίες βασίζονται στην αξιολόγηση των υφιστάμενων κινδύνων και οι δραστηριότητες της Μονάδας Εσωτερικού Ελέγχου υποστηρίζονται από εξειδικευμένο λογισμικό όσον αφορά στην οργάνωση, τη διενέργεια και την αξιολόγηση των ελεγκτικών έργων καθώς και την κατάρτιση των αναφορών για τη διοικητική πληροφόρηση σε επίπεδο Ομίλου.

Σε κάθε χώρα στην οποία δραστηριοποιείται ο Όμιλος, λειτουργεί Μονάδα Εσωτερικού Ελέγχου, που εφαρμόζει την ίδια πολιτική και μεθοδολογία με αυτή που χρησιμοποιείται στην Ελλάδα και αναφέρεται στη Μονάδα Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας.

Το 2019, οι Μονάδες Εσωτερικού Ελέγχου διενήργησαν ελέγχους στα Καταστήματα καθώς και στις Κεντρικές Μονάδες της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου.

Η Επιτροπή Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας ενημερώθηκε για τα αποτελέσματα του ελέγχου και για τη γνώμη του Εσωτερικού Ελεγκτή ως προς την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου.

ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ

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 και των Μετόχων καθώς και η φήμη της Τράπεζας.

Συγκεκριμένα, το 2019, οι σημαντικότερες ενέργειες στον τομέα αυτό ήταν οι εξής:

- Η εναρμόνιση της μεθοδολογίας κατάρτισης της αξιολόγησης των κινδύνων κανονιστικής συμμόρφωσης, καθώς και του καθορισμού των ετήσιων στόχων για τις Εταιρείες του Ομίλου.
- Η εποπτεία και ο αποτελεσματικός συντονισμός των Υπευθύνων Κανονιστικής Συμμόρφωσης των Εταιρειών του Ομίλου στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.
- Η διενέργεια ελέγχων δευτέρου επιπέδου, προκειμένου να διαπιστωθεί η εφαρμογή των Πολιτικών σύμφωνα με το κανονιστικό πλαίσιο της Οδηγίας MiFID II.
- Η συμμετοχή σε ομάδες έργου, με σκοπό την εναρμόνιση των διαδικασιών της Τράπεζας με τις ειδικότερες απαιτήσεις που απορρέουν από το κανονιστικό πλαίσιο της Οδηγίας MiFID II, όπως αυτό της ιδιότητας του Συστηματικού Εσωτερικοποιητή.
- Η διενέργεια ελέγχων δευτέρου επιπέδου, προκειμένου να διαπιστωθεί η ορθή εφαρμογή της Πολιτικής Συναλλαγών Συνδεδεμένων Μερών.
- Η συμμετοχή στην ομάδα έργου για την εφαρμογή του Ν. 4537/2018 “Ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία της Οδηγίας 2015/2366/ΕΕ για τις υπηρεσίες πληρωμών και άλλες διατάξεις”.
- Η συμμετοχή στην ομάδα έργου για την αξιολόγηση και αποτίμηση του λειτουργικού κινδύνου σε επίπεδο Τράπεζας.
- Η συμμετοχή στην αξιολόγηση των παρόχων υπηρεσιών μέσω εξωτερικής ανάθεσης (outsourcing).
- Ο συντονισμός της υιοθέτησης πολιτικών του Ομίλου από τις Εταιρείες του Ομίλου.
- Η γνωμοδότηση επί των Αξιολογήσεων Λειτουργικών Κινδύνων για τις Εταιρείες του Ομίλου στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.
- Η διασφάλιση της προστασίας των Πελατών της Τράπεζας αναφορικά με την εναρμόνιση των προϊόντων, των υπηρεσιών και του Τιμολογίου της Τράπεζας με το ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο.
- Η παρακολούθηση της τήρησης των προθεσμιών για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων γνωστοποίησης στοιχείων της Τράπεζας προς τις Εποπτικές Αρχές.
- Η συμμετοχή σε ομάδες έργου της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών και της Τράπεζας για τη συμμόρφωση με το νέο κανονιστικό πλαίσιο και για τη βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών και προϊόντων.
- Η επικαιροποίηση του Εγχειριδίου Διαδικασιών για την Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας.
- Η επικαιροποίηση του Εγχειριδίου των εσωτερικών διαδικασιών για την εκτέλεση των εργασιών της Ειδικής Υπηρεσίας Πρόληψης και Καταστολής της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας, με στόχο τη συνοχή και

την εναρμόνιση με τις υφιστάμενες διαδικασίες της Τράπεζας.

- Η συμμετοχή σε ομάδα έργου της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών αναφορικά με τη νέα Πράξη Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος, η οποία θα αντικαταστήσει την Απόφαση της Επιτροπής Τραπεζικών και Πιστωτικών Θεμάτων 281/17.3.2009.
- Η συμμετοχή σε ομάδες έργου της Τράπεζας αναφορικά με:
 - την εξ αποστάσεως έναρξη συνεργασίας φυσικών προσώπων με την Τράπεζα (μέσω διαδικτύου και κινητού τηλεφώνου),
 - την υποβολή των νομιμοποιητικών εγγράφων των νομικών προσώπων μέσω ψηφιακών δικτύων.
- Η ολοκλήρωση του έργου για τον εντοπισμό και την πιστοποίηση της ταυτότητας του Πραγματικού Δικαιούχου των Νομικών Προσώπων, με την προσωρινή φραγή των καταθετικών λογαριασμών των Πελατών που δεν ανταποκρίθηκαν.
- Η αποστολή αρχείων σχετικά με υπηρεσίες ή προϊόντα στην Τράπεζα της Ελλάδος, στο πλαίσιο συμμόρφωσης με την ΠΔΤΕ 2651/2012, με σκοπό την αξιολόγηση του κινδύνου νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες για το έτος 2018 και για το πρώτο εξάμηνο του 2019.
- Ο σχεδιασμός ερωτηματολογίου φυσικών προσώπων για την ορθή διαμόρφωση και αξιολόγηση του οικονομικού και συναλλακτικού προφίλ του Πελάτη.
- Η διαρκής αξιολόγηση της αποτελεσματικής λειτουργίας της εφαρμογής Siron AML, με στόχο την ανάπτυξη των υφιστάμενων σεναρίων καθώς και τον σχεδιασμό νέων, σύμφωνα με τις απαιτήσεις και τις μεταβολές του κανονιστικού πλαισίου.
- Η διαρκής παρακολούθηση και αξιολόγηση της συναλλακτικής συμπεριφοράς των Πελατών, ο εντοπισμός και η διερεύνηση αποκλίσεων, ούτως ώστε να διασφαλίζεται ότι οι συναλλαγές που πραγματοποιούνται συνάδουν με τη συνολική τους εικόνα (profile), βάσει της αρχής “Γνώρισε τον Πελάτη σου” (Know Your Customer – KYC).
- Η εκπαίδευση και η επιμόρφωση του Προσωπικού της Τράπεζας σε θέματα νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, με στόχο την περαιτέρω ευαισθητοποίηση και την κατάλληλη εκπαίδευση του Προσωπικού, καθώς και η συμμετοχή του Προσωπικού της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης σε πιστοποιημένα εκπαιδευτικά προγράμματα για την Πρόληψη της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες.
- Η διεξαγωγή ημερίδων, στις οποίες συμμετείχαν Στελέχη από όλο το Δίκτυο Καταστημάτων, με σκοπό την ευαισθητοποίησή τους σε θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης.
- Η λήψη και η εφαρμογή διορθωτικών μέτρων για τις Εταιρείες του Ομίλου στο εξωτερικό, σε συνέχεια των ευρημάτων ελέγχου τα οποία προέκυψαν.

- Η εφαρμογή μέτρων δέουσας επιμέλειας σε ανταποκριτές, στους οποίους η Τράπεζα τηρεί λογαριασμό nostro σε διάφορα νομίσματα.
 - Η επαναξιολόγηση των σχέσεων του συνόλου των ανταποκριτών με λογαριασμούς vostro σε χώρες εκτός Ε.Ε., στο πλαίσιο του προγράμματος της ετήσιας αξιολόγησης.
 - Η επικαιροποίηση της Εγκυκλίου και του Εγχειριδίου Διαδικασιών Άρσης Τραπεζικού Απορρήτου και Διαχείρισης Αιτημάτων.
 - Η ολοκλήρωση του Εγχειριδίου Εσωτερικών Διαδικασιών της Ενότητας Εργασιών “Τραπεζικό Απόρρητο, Δεσμεύσεις και Παροχή Στοιχείων”.
 - Η επικαιροποίηση της σελίδας (microsite) της Ενότητας Εργασιών “Τραπεζικό Απόρρητο, Δεσμεύσεις και Παροχή Στοιχείων” στο ηλεκτρονικό δίκτυο εσωτερικής επικοινωνίας της Τράπεζας.
 - Η παροχή οδηγιών στο Δίκτυο Καταστημάτων για τη διαχείριση αιτημάτων άρσης απορρήτου.
 - Η εκπαίδευση του Προσωπικού της Τράπεζας, με στόχο τη διασφάλιση του τραπεζικού απορρήτου και την τήρηση επαγγελματικής εχεμύθειας.
 - Η επεξεργασία και η διεκπεραίωση μεγάλου αριθμού αιτημάτων που αφορούσαν στην παροχή πληροφοριών και στοιχείων στις Εποπτικές, στις Φορολογικές, στις Εισαγγελικές και στις Αστυνομικές Αρχές.
 - Η δέσμευση περιουσιακών στοιχείων Πελατών, κατόπιν σχετικών εντολών των Φορολογικών και των Δικαστικών Αρχών.
- Έμφαση δόθηκε στην εκπαίδευση των Λειτουργών της Τράπεζας, με στόχο την εμπέδωση και τη διασφάλιση της εφαρμογής των αρχών της κανονιστικής συμμόρφωσης καθώς και την ευαισθητοποίηση αυτών στα σχετικά θέματα.

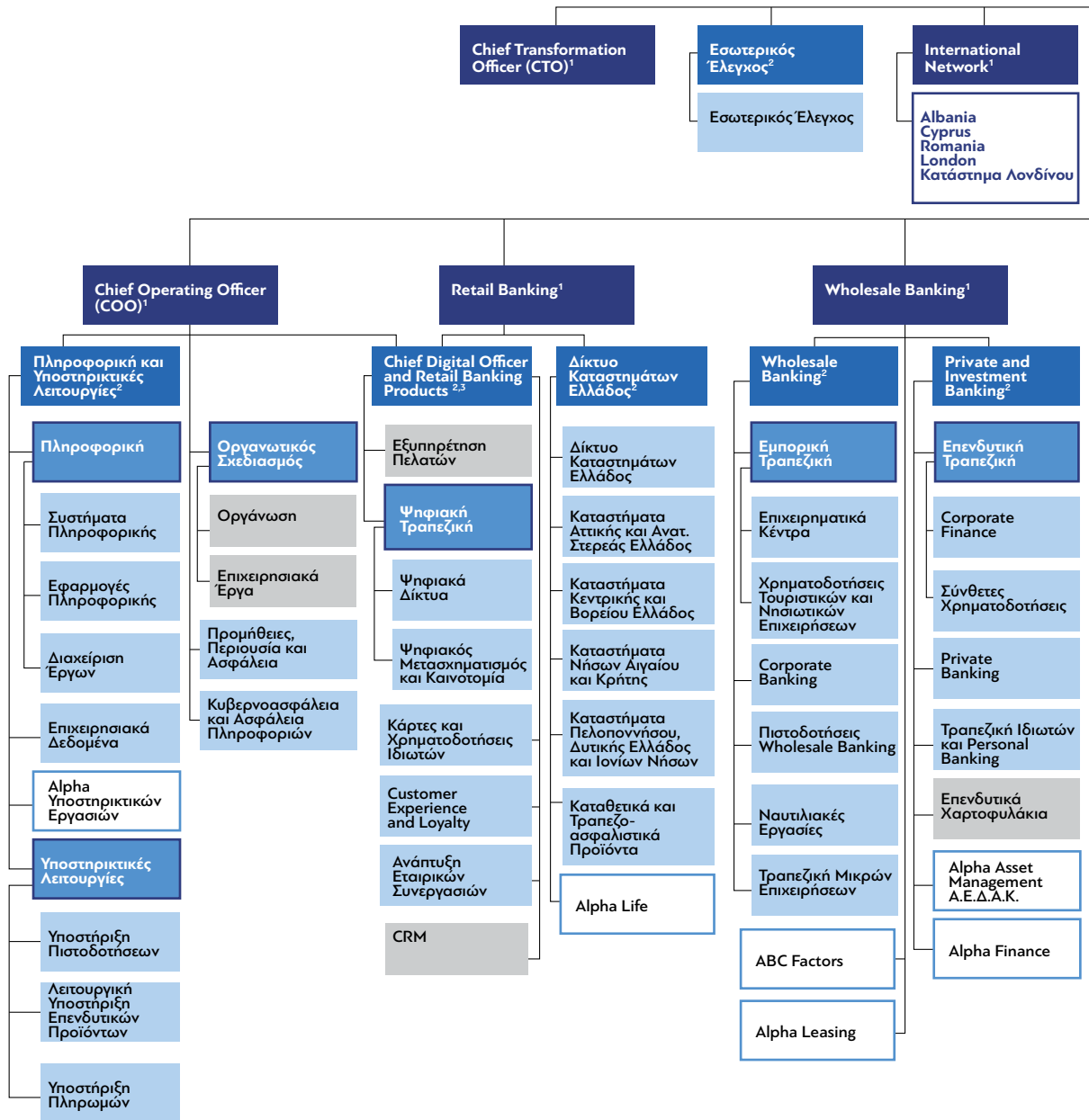
Κύρια επιδίωξη, για το 2020, είναι η διασφάλιση ενιαίας πολιτικής και ενιαίων διαδικασιών κανονιστικής συμμόρφωσης σε όλο τον Όμιλο, ώστε να επιτυγχάνεται η συμμόρφωση με το συνεχώς μεταβαλλόμενο κανονιστικό περιβάλλον. Μέλημα της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης είναι η αρμονική και εποικοδομητική συνεργασία με τις Εποπτικές Αρχές τόσο σε εθνικό, όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο, με απώτερο στόχο τη διασφάλιση των συμφερόντων και την ικανοποίηση των αναγκών των Πελατών και παράλληλα, η προστασία της Τράπεζας από τους κινδύνους της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας. Οι ανωτέρω στόχοι θα επιτευχθούν μέσω της ενσωμάτωσης του νέου κανονιστικού πλαισίου στις διαδικασίες της Τράπεζας, σε συνέχεια έκδοσης της νέας Απόφασης της Επιτροπής Τραπεζικών και Πιστωτικών Θεμάτων της Τράπεζας της Ελλάδος (σε αντικατάσταση της

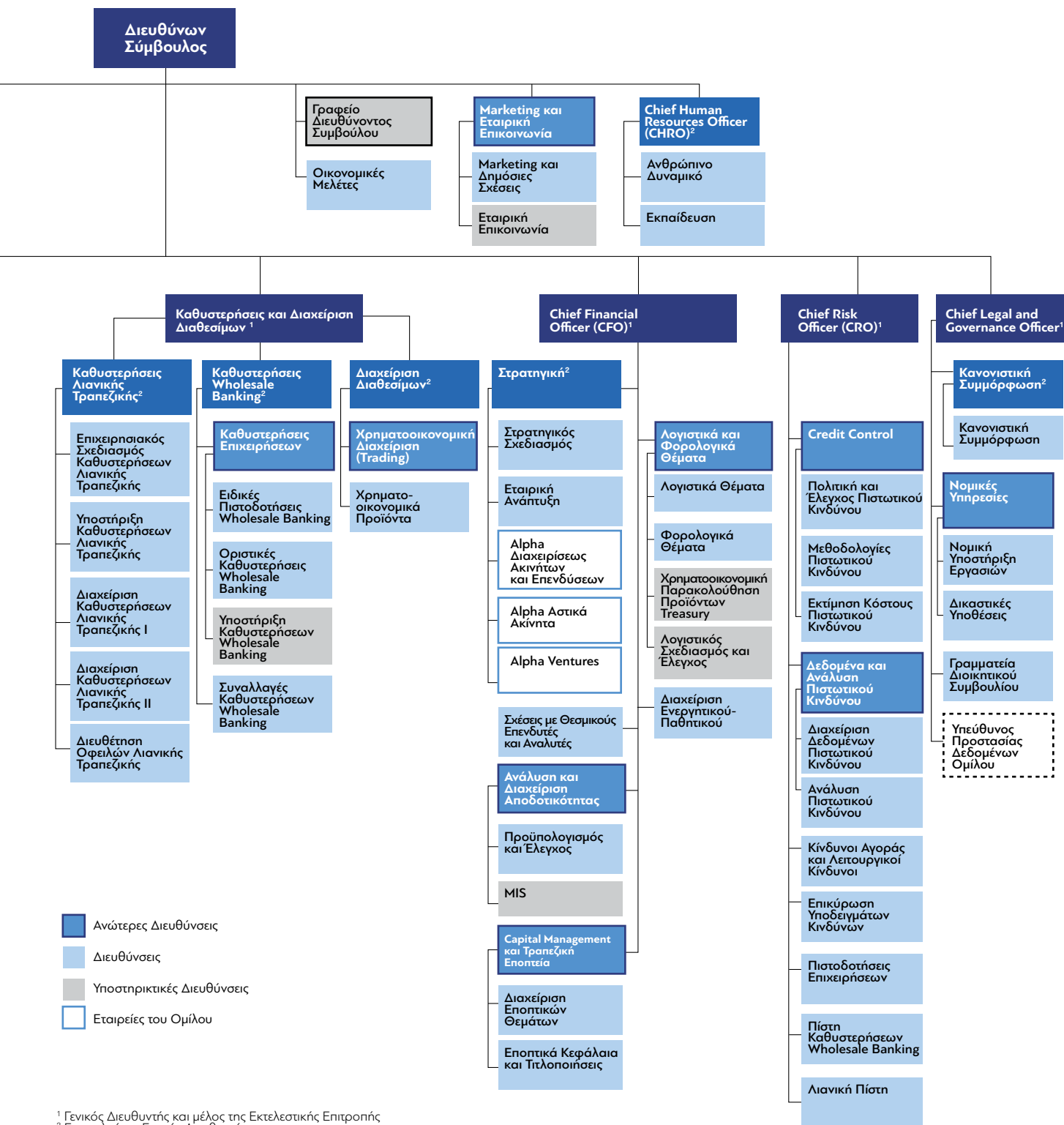
Απόφασης ΕΤΠΘ 281/5/17.3.2009), μέσω της βελτίωσης της λειτουργίας του συστήματος Siron για τη διαρκή παρακολούθηση και για τον εντοπισμό ύποπτων ή ασυνήθων συναλλαγών, καθώς και μέσω της διαρκούς εκπαίδευσης του Προσωπικού της Τράπεζας σε θέματα νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας.

Τέλος, σημαντικό μέρος των προσπαθειών της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης θα επικεντρωθεί στην:

- περαιτέρω ευαισθητοποίηση του Προσωπικού της Τράπεζας αναφορικά με κανονιστικά ζητήματα,
- ενίσχυση των μηχανισμών ελέγχου για τη διαπίστωση του βαθμού συμμόρφωσης της Τράπεζας με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.

ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ



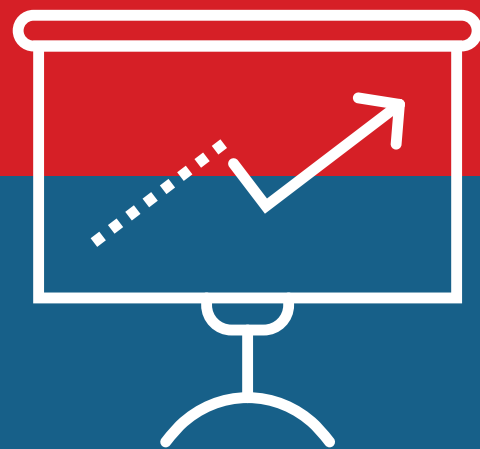


¹ Γενικός Διευθυντής και μέλος της Εκτελεστικής Επιτροπής
² Εντεταλμένος Γενικός Διευθυντής
³ Αναφέρεται στον Γενικό Διευθυντή - Chief Operating Officer για θέματα Digital Strategy και στον Γενικό Διευθυντή Retail Banking για θέματα προϊόντων Λιανικής Τραπεζικής

Ημερομηνία ισχύος: 2.12.2019.
 (Πράξη Γενικής Διεύθυνσης αριθ. 42/2.12.2019)

11

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ
ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΟΜΙΛΟΥ ΤΗΣ 31.12.2019
ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

(Ποσά σε κιλ. Ευρώ)	Από 1 Ιανουαρίου έως	
	31.12.2019	31.12.2018*
Τόκοι και εξομοιούμενα έσοδα	2.022.356	2.278.188
Τόκοι και εξομοιούμενα έξοδα	(475.088)	(522.143)
Καθαρό έσοδο από τόκους	1.547.268	1.756.045
Έσοδα από αμοιβές και από προμήθειες	432.022	410.448
Προμήθειες έξοδα	(91.893)	(79.396)
Καθαρό έσοδο από αμοιβές και από προμήθειες	340.129	331.052
Έσοδα από μερίσματα	1.072	1.344
Αποτελέσματα από διακοπή αναγνώρισης χρηματοοικονομικών στοιχείων του Ενεργητικού που αποτιμώνται στο αναπόσβεστο κόστος	(16.054)	(117)
Αποτελέσματα χρηματοοικονομικών πράξεων	414.580	462.789
Λοιπά έσοδα	35.851	49.690
Σύνολο λοιπών εσόδων	435.449	513.706
Σύνολο εσόδων	2.322.846	2.600.803
Αμοιβές και έξοδα Προσωπικού	(459.938)	(475.325)
Έξοδα προγραμμάτων αποχώρησης Προσωπικού	(49.615)	
Γενικά διοικητικά έξοδα	(483.204)	(528.236)
Αποσβέσεις	(144.532)	(102.027)
Λοιπά έξοδα	(37.387)	(52.656)
Σύνολο εξόδων προ ζημιών απομείωσης και προβλέψεων για την κάλυψη του πιστωτικού κινδύνου	(1.174.676)	(1.158.244)
Ζημίες απομείωσης και προβλέψεις για την κάλυψη του πιστωτικού κινδύνου	(990.415)	(1.730.647)
Αναλογία κερδών/(ζημιών) από συγγενείς εταιρείες και κοινοπραξίες	(12.603)	(1.265)
Κέρδη/(Ζημίες) πριν από τον φόρο εισοδήματος	145.152	(289.353)
Φόρος εισοδήματος	(48.027)	342.312
Καθαρά κέρδη μετά από τον φόρο εισοδήματος	97.125	52.959
Καθαρά κέρδη που αναλογούν σε:		
Μετόχους της Τράπεζας	97.010	52.961
Τρίτους	115	(2)
Καθαρά κέρδη ανά μετοχή:		
Βασικά και προσαρμοσμένα (Ευρώ ανά μετοχή)	0,06	0,03

*Τα κονδύλια της Ενοποιημένης Κατάστασης Αποτελεσμάτων της συγκριτικής χρήσης έχουν αναμορφωθεί.

Ο ανωτέρω πίνακας προκύπτει από την Ετήσια Οικονομική Έκθεση της 31.12.2019. Συνιστούμε, επομένως, στον αναγνώστη να ανατρέξει στη διεύθυνση διαδικτύου της Τράπεζας, όπου αναρτώνται οι Οικονομικές Καταστάσεις καθώς και η Έκθεση Ελέγχου του ορκωτού ελεγκτή λογιστή <https://www.alpha.gr/el/omilos/enimerosi-ependuton/oikonomika-stoixeia/oikonomikes-katastaseis-trapezis-kai-omilou>

ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

(Ποσά σε κιλ. Ευρώ)

	31.12.2019	31.12.2018
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ		
Ταμείο και διαθέσιμα σε Κεντρικές Τράπεζες	2.028.335	1.928.205
Απαιτήσεις κατά πιστωτικών ιδρυμάτων	3.332.690	2.500.492
Αξιόγραφα εμπορικού χαρτοφυλακίου	18.751	8.339
Παράγωγα χρηματοοικονομικά μέσα	1.009.193	725.173
Δάνεια και απαιτήσεις κατά Πελατών	39.266.269	40.228.319
Αξιόγραφα επενδυτικού χαρτοφυλακίου		
- Αποτιμώμενα στην εύλογη αξία μέσω των λοιπών αποτελεσμάτων που καταχωρίζονται απευθείας στην Καθαρή Θέση	7.557.499	6.961.822
- Αποτιμώμενα στο αναπόσβεστο κόστος	1.070.730	
- Αποτιμώμενα στην εύλογη αξία μέσω των αποτελεσμάτων	55.541	42.794
Επενδύσεις σε συγγενείς εταιρείες και κοινοπραξίες	13.385	23.194
Επενδύσεις σε ακίνητα	485.836	493.161
Ιδιοχρησιμοποιούμενα ενσώματα πάγια	852.332	734.663
Υπεραξία και λοιπά άυλα πάγια	492.346	434.093
Αναβαλλόμενες φορολογικές απαιτήσεις	5.174.297	5.290.763
Λοιπά στοιχεία Ενεργητικού	1.536.898	1.363.685
	62.894.102	60.734.703
Στοιχεία Ενεργητικού προς πώληση	563.519	272.037
Σύνολο Ενεργητικού	63.457.621	61.006.740
ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ		
Υποχρεώσεις προς πιστωτικά ιδρύματα	10.261.283	10.456.359
Παράγωγα χρηματοοικονομικά μέσα	1.446.915	1.147.895
Υποχρεώσεις προς Πελάτες	40.364.284	38.731.835
Ομολογίες έκδοσής μας και λοιπές δανειακές υποχρεώσεις	1.088.693	943.334
Υποχρεώσεις για τρέχοντα φόρο εισοδήματος και λοιπούς φόρους	39.873	41.272
Αναβαλλόμενες φορολογικές υποχρεώσεις	31.865	18.681
Υποχρεώσεις καθορισμένων παροχών στους Εργαζομένους	90.932	86.744
Λοιπές υποχρεώσεις	1.057.844	908.515
Προβλέψεις	599.541	527.386
	54.981.230	52.862.021
Υποχρεώσεις που συνδέονται με στοιχεία Ενεργητικού προς πώληση	801	1.603
Σύνολο Υποχρεώσεων	54.982.031	52.863.624
ΚΑΘΑΡΗ ΘΕΣΗ		
Κεφάλαια και αποθεματικά που αναλογούν στους Μετόχους της Τράπεζας		
Μετοχικό Κεφάλαιο	463.110	463.110
Διαφορά από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο	10.801.029	10.801.029
Αποθεματικά	739.676	460.025
Ποσά που καταχωρίστηκαν απευθείας στην Καθαρή Θέση και αφορούν στοιχεία Ενεργητικού προς πώληση	(122)	(122)
Αποτελέσματα εις νέον	(3.572.126)	(3.624.847)
	8.431.567	8.099.195
Δικαιώματα τρίτων	28.951	28.814
Υβριδικά κεφάλαια	15.072	15.107
Σύνολο Καθαρής Θέσης	8.475.590	8.143.116
Σύνολο Υποχρεώσεων και Καθαρής Θέσης	63.457.621	61.006.740

Ο ανωτέρω πίνακας προκύπτει από την Ετήσια Οικονομική Έκθεση της 31.12.2019. Συνιστούμε, επομένως, στον αναγνώστη να ανατρέξει στη διεύθυνση διαδικτύου της Τράπεζας, όπου αναρτώνται οι Οικονομικές Καταστάσεις καθώς και η Έκθεση Ελέγχου του ορκωτού ελεγκτή λογιστή <https://www.alpha.gr/el/omilos/enimerosi-ependuton/oikonomika-stoixeia/oikonomikes-katastaseis-trapezis-kai-omilou>

ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΟΣ

(Ποσά σε κιλ. Ευρώ)	Από 1 Ιανουαρίου έως	
	31.12.2019	31.12.2018
Καθαρά κέρδη, μετά από τον φόρο εισοδήματος, που αναγνωρίστηκαν στην Κατάσταση Αποτελεσμάτων	97.125	52.959
Λοιπά αποτελέσματα που καταχωρίστηκαν απευθείας στην Καθαρή Θέση:		
Ποσά που αναταξινομούνται στην Κατάσταση Αποτελεσμάτων		
Καθαρή μεταβολή του αποθεματικού των ομολόγων που αποτιμώνται στην εύλογη αξία μέσω των λοιπών αποτελεσμάτων που καταχωρίζονται απευθείας στην Καθαρή Θέση	523.929	(556.366)
Καθαρή μεταβολή του αποθεματικού αντιστάθμισης ταμειακών ροών	(130.463)	(2.719)
Συναλλαγματικές διαφορές μετατροπής οικονομικών καταστάσεων και αντιστάθμισης θυγατρικών εξωτερικού	(1.486)	11.002
Μεταβολή αναλογίας λοιπών αποτελεσμάτων συγγενών εταιρειών και κοινοπραξιών		(149)
Φόρος εισοδήματος	(114.779)	159.240
Ποσά που αναταξινομούνται στην Κατάσταση Αποτελεσμάτων	277.201	(388.992)
Ποσά που δεν αναταξινομούνται στην Κατάσταση Αποτελεσμάτων		
Καθαρή μεταβολή αναλογιστικών κερδών/(ζημιών) υποχρεώσεων καθορισμένων παροχών	(11.325)	1.171
Κέρδη/(Ζημιές) μετοχών που αποτιμώνται στην εύλογη αξία μέσω των λοιπών αποτελεσμάτων που καταχωρίζονται απευθείας στην Καθαρή Θέση	(9.282)	(7.314)
Φόρος εισοδήματος	6.650	493
Ποσά που δεν αναταξινομούνται στην Κατάσταση Αποτελεσμάτων	(13.957)	(5.650)
Σύνολο λοιπών αποτελεσμάτων, μετά από τον φόρο εισοδήματος, που καταχωρίστηκαν απευθείας στην Καθαρή Θέση	263.244	(394.642)
Συνολικό αποτέλεσμα χρήσης, μετά από τον φόρο εισοδήματος	360.369	(341.683)
Συνολικό αποτέλεσμα χρήσης που αναλογεί σε:		
Μετόχους της Τράπεζας	360.261	(341.681)
Τρίτους	108	(2)

Ο ανωτέρω πίνακας προκύπτει από την Ετήσια Οικονομική Έκθεση της 31.12.2019. Συνιστούμε, επομένως, στον αναγνώστη να ανατρέξει στη διεύθυνση διαδικτύου της Τράπεζας, όπου αναρτώνται οι Οικονομικές Καταστάσεις καθώς και η Έκθεση Ελέγχου του ορκωτού ελεγκτή λογιστή <https://www.alpha.gr/el/omilos/enimerosi-ependuton/oikonomika-stoixeia/oikonomikes-katastaseis-trapezis-kai-omilou>

ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ ΤΗΣ ΚΑΘΑΡΗΣ ΘΕΣΗΣ

(Ποσά σε κιλ. Ευρώ)	Μετοχικό Κεφάλαιο	Διαφορά από έκδοση μετοκών υπέρ το άρτιο	Απο- θεματικά	Αποτελέσματα εις νέον	Σύνολο	Δικαιώματα τρίτων	Υβριδικά κεφάλαια	Σύνολο καθαρής θέσης
Υπόλοιπο 1.1.2018	463.110	10.801.029	846.010	(3.669.376)	8.440.773	28.534	15.107	8.484.414
Μεταβολές χρήσης 1.1.2018- 31.12.2018								
Αποτέλεσμα χρήσης, μετά από τον φόρο εισοδήματος				52.961	52.961	(2)		52.959
Λοιπά αποτελέσματα μετά από τον φόρο εισοδήματος, που καταχωρίστηκαν απευθείας στην Καθαρή Θέση			(388.992)	(5.650)	(394.642)			(394.642)
Συνολικό αποτέλεσμα χρήσης, μετά από τον φόρο εισοδήματος			(388.992)	47.311	(341.681)	(2)		(341.683)
Αγορές/πωλήσεις/ μεταβολή ποσοστών συμμετοχής σε θυγατρικές εταιρείες				(198)	(198)	282		84
Σχηματισμός αποθεματικών			2.885	(2.885)				
Λοιπά				301	301			301
Υπόλοιπο 31.12.2018	463.110	10.801.029	459.903	(3.624.847)	8.099.195	28.814	15.107	8.143.116

(Ποσά σε κιλ. Ευρώ)	Μετοχικό Κεφάλαιο	Διαφορά από έκδοση μετοκών υπέρ το άρτιο	Απο- θεματικά	Αποτελέσματα εις νέον	Σύνολο	Δικαιώματα τρίτων	Υβριδικά κεφάλαια	Σύνολο καθαρής θέσης
Υπόλοιπο 31.12.2018	463.110	10.801.029	459.903	(3.624.847)	8.099.195	28.814	15.107	8.143.116
Επίπτωση από την εφαρμογή του ΔΠΧΠ 16 την 1.1.2019				(27.930)	(27.930)			(27.930)
Υπόλοιπο 1.1.2019	463.110	10.801.029	459.903	(3.652.777)	8.071.265	28.814	15.107	8.115.186
Μεταβολές χρήσης 1.2019- 31.12.2019								
Αποτέλεσμα χρήσης, μετά από τον φόρο εισοδήματος				97.010	97.010	115		97.125
Λοιπά αποτελέσματα μετά από τον φόρο εισοδήματος, που καταχωρίστηκαν απευθείας στην Καθαρή Θέση			277.208	(13.957)	263.251	(7)		263.244
Συνολικό αποτέλεσμα χρήσης, μετά από τον φόρο εισοδήματος			277.208	83.053	360.261	108		360.369
Αγορές/πωλήσεις/ μεταβολή ποσοστών συμμετοχής σε θυγατρικές εταιρείες και αυξήσεις μετοχικού κεφαλαίου θυγατρικών						29		29
Σχηματισμός αποθεματικών			2.443	(2.443)				
(Αγορές), (Ανακλήσεις)/ Πωλήσεις υβριδικών τίτλων, μετά από φόρους							(35)	(35)
Λοιπά				41	41			41
Υπόλοιπο 31.12.2019	463.110	10.801.029	739.554	(3.572.126)	8.431.567	28.951	15.072	8.475.590

Ο ανωτέρω πίνακας προκύπτει από την Ετήσια Οικονομική Έκθεση της 31.12.2019. Συνιστούμε, επομένως, στον αναγνώστη να ανατρέξει στη διεύθυνση διαδικτύου της Τράπεζας, όπου αναρτώνται οι Οικονομικές Καταστάσεις καθώς και η Έκθεση Ελέγχου του ορκωτού ελεγκτή λογιστή <https://www.alpha.gr/el/omilos/enimerosi-ependu-ton/oikonomika-stoixeia/oikonomikes-katastaseis-trapezis-kai-omilou>

ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΑΜΕΙΑΚΩΝ ΡΟΩΝ

(Ποσά σε χιλ. Ευρώ)

	Από 1 Ιανουαρίου έως	
	31.12.2019	31.12.2018
Ταμειακές ροές από λειτουργικές δραστηριότητες		
Κέρδη/(Ζημίες) πριν από τον φόρο εισοδήματος	145.152	(289.353)
Προσαρμογή κερδών/(ζημιών) προ φόρων για:		
Αποσβέσεις/Απομειώσεις και καθαρά κέρδη/(ζημίες) από πωλήσεις ενσώματων παγίων	98.646	89.557
Αποσβέσεις/Απομειώσεις αύλων παγίων	63.068	59.910
Ζημίες απομείωσης χρηματοοικονομικών μέσων και λοιπές προβλέψεις	1.106.872	1.766.576
Αποτελέσματα από διακοπή αναγνώρισης χρηματοοικονομικών στοιχείων Ενεργητικού που αποτιμώνται στο αναπόσβεστο κόστος	16.054	(2.606)
Αποτίμηση χρηματοοικονομικών στοιχείων που αποτιμώνται στην εύλογη αξία μέσω των αποτελεσμάτων	25.247	68.272
(Κέρδη)/Ζημίες από επενδυτικές δραστηριότητες	(551.987)	(635.858)
(Κέρδη)/Ζημίες από χρηματοδοτικές δραστηριότητες	39.860	51.007
Αναλογία (κερδών)/ζημιών από συγγενείς εταιρείες και κοινοπραξίες	12.603	1.265
	955.515	1.108.770
Καθαρή (αύξηση)/μείωση στοιχείων Ενεργητικού που σχετίζονται με λειτουργικές δραστηριότητες:		
Απαιτήσεων κατά πιστωτικών ιδρυμάτων	182.394	(142.653)
Αξιογράφων εμπορικού χαρτοφυλακίου και παραγώγων χρηματοοικονομικών μέσων	(91.485)	(13.529)
Δανείων και απαιτήσεων κατά Πελατών	(459.334)	(558.712)
Λοιπών στοιχείων Ενεργητικού	(115.621)	337.225
Καθαρή αύξηση/(μείωση) στοιχείων Υποχρεώσεων που σχετίζονται με λειτουργικές δραστηριότητες:		
Υποχρεώσεων προς πιστωτικά ιδρύματα	(195.077)	(2.685.172)
Υποχρεώσεων προς Πελάτες	1.627.638	3.884.920
Λοιπών Υποχρεώσεων	(123.486)	(42.607)
Καθαρές ταμειακές ροές από λειτουργικές δραστηριότητες προ φόρων	1.780.544	1.888.242
Πληρωθέντες φόροι εισοδήματος	(27.743)	(30.789)
Καθαρές ταμειακές ροές από λειτουργικές δραστηριότητες	1.752.801	1.857.453
Ταμειακές ροές από επενδυτικές δραστηριότητες		
Επενδύσεις σε συγγενείς εταιρείες και κοινοπραξίες	(2.794)	(5.722)
Εισροές από πώληση θυγατρικών	118.186	2.100
Εισπραχθέντα μερίσματα	1.072	1.344
Αγορές ενσώματων και αύλων παγίων	(244.770)	(174.114)
Πωλήσεις ενσώματων και αύλων παγίων	54.029	38.827
Εισπραχθέντες τόκοι αξιογράφων επενδυτικού χαρτοφυλακίου	169.076	59.032
Αγορές Εντόκων Γραμματίων Ελληνικού Δημοσίου (Ε.Γ.Ε.Δ.)	(464.596)	(2.164.218)
Πωλήσεις/Λήξεις Εντόκων Γραμματίων Ελληνικού Δημοσίου (Ε.Γ.Ε.Δ.)	1.061.524	2.594.944
Αγορές χρεογράφων επενδυτικού χαρτοφυλακίου (εξαιρουμένων Ε.Γ.Ε.Δ.)	(6.436.552)	(4.822.335)
Πωλήσεις/Λήξεις χρεογράφων επενδυτικού χαρτοφυλακίου (εξαιρουμένων Ε.Γ.Ε.Δ.)	5.064.161	3.394.118
Καθαρές ταμειακές ροές από επενδυτικές δραστηριότητες	(680.664)	(1.076.024)
Ταμειακές ροές από χρηματοδοτικές δραστηριότητες		
Εισπράξεις ομολογιών έκδοσής μας και λοιπών δανειακών υποχρεώσεων	416.906	512.279
Αποπληρωμές ομολογιών έκδοσής μας και λοιπών δανειακών υποχρεώσεων	(281.492)	(300.877)
Πληρωμές τόκων ομολογιών έκδοσής μας και λοιπών δανειακών υποχρεώσεων	(24.620)	(18.163)
Πληρωμές μισθωμάτων παγίων	(39.746)	
Καθαρές ταμειακές ροές από χρηματοδοτικές δραστηριότητες	71.048	193.239
Επίδραση συναλλαγματικών διαφορών στο ταμείο και στα ταμειακά ισοδύναμα	11.999	11.643
Καθαρή αύξηση/(μείωση) ταμειακών ροών	1.155.184	986.311
Ταμείο και ταμειακά ισοδύναμα στην αρχή της χρήσης	2.247.144	1.260.833
Ταμείο και ταμειακά ισοδύναμα στο τέλος της χρήσης	3.402.328	2.247.144

Ο ανωτέρω πίνακας προκύπτει από την Ετήσια Οικονομική Έκθεση της 31.12.2019. Συνιστούμε, επομένως, στον αναγνώστη να ανατρέξει στη διεύθυνση διαδικτύου της Τράπεζας, όπου αναρτώνται οι Οικονομικές Καταστάσεις καθώς και η Έκθεση Ελέγχου του ορκωτού ελεγκτή λογιστή <https://www.alpha.gr/el/omilos/enimerosi-ependu-ton/oikonomika-stoixeia/oikonomikes-katastaseis-trapezis-kai-omilou>

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΤΗΣ 31.12.2019

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

(Ποσά σε χιλ. Ευρώ)

	Από 1 Ιανουαρίου έως	
	31.12.2019	31.12.2018*
Τόκοι και εξομοιούμενα έσοδα	1.734.294	2.003.984
Τόκοι και εξομοιούμενα έξοδα	(437.804)	(482.282)
Καθαρό έσοδο από τόκους	1.296.490	1.521.702
Έσοδα από αμοιβές και από προμήθειες	369.809	352.464
Προμήθειες έξοδα	(80.888)	(70.190)
Καθαρό έσοδο από αμοιβές και από προμήθειες	288.921	282.274
Έσοδα από μερίσματα	23.760	62.413
Αποτελέσματα από διακοπή αναγνώρισης χρηματοοικονομικών στοιχείων του Ενεργητικού που αποτιμώνται στο αναπόσβεστο κόστος	(16.421)	4.715
Αποτελέσματα χρηματοοικονομικών πράξεων	313.595	95.917
Λοιπά έσοδα	16.813	29.542
Σύνολο λοιπών εσόδων	337.747	192.587
Σύνολο εσόδων	1.923.158	1.996.563
Αμοιβές και έξοδα Προσωπικού	(346.199)	(369.217)
Έξοδα προγραμμάτων αποχώρησης Προσωπικού	(49.615)	
Γενικά διοικητικά έξοδα	(384.215)	(429.137)
Αποσβέσεις	(109.419)	(78.316)
Λοιπά έξοδα	(27.090)	(28.631)
Σύνολο εξόδων προ ζημιών απομείωσης και προβλέψεων για την κάλυψη του πιστωτικού κινδύνου	(916.538)	(905.301)
Ζημίες απομείωσης και προβλέψεις για την κάλυψη του πιστωτικού κινδύνου	(924.799)	(1.478.683)
Κέρδη/(Ζημίες) πριν από τον φόρο εισοδήματος	81.821	(387.421)
Φόρος εισοδήματος	(27.252)	450.825
Καθαρά κέρδη/(ζημίες) μετά από τον φόρο εισοδήματος	54.569	63.404
Καθαρά κέρδη/(ζημίες) ανά μετοχή:		
Βασικά και προσαρμοσμένα (Ευρώ ανά μετοχή)	0,04	0,04

*Ορισμένα κονδύλια της Κατάστασης Αποτελεσμάτων της συγκριτικής χρήσης έχουν αναμορφωθεί.

Ο ανωτέρω πίνακας προκύπτει από την Ετήσια Οικονομική Έκθεση της 31.12.2019. Συνιστούμε, επομένως, στον αναγνώστη να ανατρέξει στη διεύθυνση διαδικτύου της Τράπεζας, όπου αναρτώνται οι Οικονομικές Καταστάσεις καθώς και η Έκθεση Ελέγχου του ορκωτού ελεγκτή λογιστή <https://www.alpha.gr/el/omilos/enimerosi-ependuton/oikonomika-stoixeia/oikonomikes-katastaseis-trapezis-kai-omilou>

ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

(Ποσά σε κιλ. Ευρώ)	31.12.2019	31.12.2018
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ		
Ταμείο και διαθέσιμα σε Κεντρικές Τράπεζες	1.201.807	719.959
Απαιτήσεις κατά πιστωτικών ιδρυμάτων	3.332.938	2.625.186
Αξιόγραφα εμπορικού χαρτοφυλακίου	18.647	6.815
Παράγωγα χρηματοοικονομικά μέσα	1.024.484	730.215
Δάνεια και απαιτήσεις κατά Πελατών	34.854.802	35.648.197
Αξιόγραφα επενδυτικού χαρτοφυλακίου		
- Αποτιμώμενα στην εύλογη αξία μέσω των λοιπών αποτελεσμάτων που καταχωρίζονται απευθείας στην Καθαρή Θέση	6.224.379	5.691.866
- Αποτιμώμενα στην εύλογη αξία μέσω των αποτελεσμάτων	187.148	180.175
- Αποτιμώμενα στο αναπόσβεστο κόστος	1.070.730	
Επενδύσεις σε θυγατρικές, συγγενείς εταιρείες και κοινοπραξίες	919.757	863.731
Επενδύσεις σε ακίνητα	39.679	24.558
Ίδιοχρησιμοποιούμενα ενσώματα πάγια	697.459	628.894
Υπεραξία και λοιπά άυλα πάγια	448.165	390.445
Αναβαλλόμενες φορολογικές απαιτήσεις	5.233.082	5.339.676
Λοιπά στοιχεία Ενεργητικού	1.356.278	1.282.843
	56.609.355	54.132.560
Στοιχεία Ενεργητικού προς πώληση	1.371.837	1.043.900
Σύνολο Ενεργητικού	57.981.192	55.176.460
ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ		
Υποχρεώσεις προς πιστωτικά ιδρύματα	10.754.495	10.689.412
Παράγωγα χρηματοοικονομικά μέσα	1.447.703	1.149.513
Υποχρεώσεις προς Πελάτες	35.541.466	33.492.218
Ομολογίες έκδοσής μας και λοιπές δανειακές υποχρεώσεις	882.566	841.307
Υποχρεώσεις για τρέχοντα φόρο εισοδήματος και λοιπούς φόρους	24.887	19.842
Υποχρεώσεις καθορισμένων παροχών στους Εργαζομένους	87.395	83.747
Λοιπές υποχρεώσεις	934.559	830.738
Προβλέψεις	200.746	218.596
Σύνολο Υποχρεώσεων	49.873.817	47.325.373
ΚΑΘΑΡΗ ΘΕΣΗ		
Μετοχικό Κεφάλαιο	463.110	463.110
Διαφορά από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο	10.801.029	10.801.029
Αποθεματικά	568.438	323.104
Αποτελέσματα εις νέον	(3.725.202)	(3.736.156)
Σύνολο Καθαρής Θέσης	8.107.375	7.851.087
Σύνολο Υποχρεώσεων και Καθαρής Θέσης	57.981.192	55.176.460

Ο ανωτέρω πίνακας προκύπτει από την Ετήσια Οικονομική Έκθεση της 31.12.2019. Συνιστούμε, επομένως, στον αναγνώστη να ανατρέξει στη διεύθυνση διαδικτύου της Τράπεζας, όπου αναρτώνται οι Οικονομικές Καταστάσεις καθώς και η Έκθεση Ελέγχου του ορκωτού ελεγκτή λογιστή <https://www.alpha.gr/el/omilos/enimerosi-ependuton/oikonomika-stoixeia/oikonomikes-katastaseis-trapezis-kai-omilou>

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΟΣ

(Ποσά σε χιλ. Ευρώ)	Από 1 Ιανουαρίου έως	
	31.12.2019	31.12.2018
Καθαρά κέρδη/(ζημίες), μετά από τον φόρο εισοδήματος, που αναγνωρίστηκαν στην Κατάσταση Αποτελεσμάτων	54.569	63.404
Λοιπά αποτελέσματα που καταχωρίστηκαν 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 καταχωρίζονται απευθείας στην Καθαρή Θέση	475.994	(495.131)
Καθαρή μεταβολή του αποθεματικού αντιστάθμισης ταμειακών ροών	(130.454)	(2.350)
Φόρος εισοδήματος	(100.206)	144.269
Ποσά που αναταξινομούνται στην Κατάσταση Αποτελεσμάτων	245.334	(353.212)
Ποσά που δεν αναταξινομούνται στην Κατάσταση Αποτελεσμάτων		
Καθαρή μεταβολή αναλογιστικών κερδών/(ζημιών) υποχρεώσεων καθορισμένων παροχών	(10.931)	1.123
Κέρδη/(Ζημίες) μετοχών που αποτιμώνται στην εύλογη αξία μέσω των λοιπών αποτελεσμάτων που καταχωρίζονται απευθείας στην Καθαρή Θέση	(11.160)	(2.577)
Φόρος εισοδήματος	6.406	422
Ποσά που δεν αναταξινομούνται στην Κατάσταση Αποτελεσμάτων	(15.685)	(1.032)
Σύνολο αποτελεσμάτων, μετά από τον φόρο εισοδήματος, που καταχωρίστηκαν απευθείας στην Καθαρή Θέση	229.649	(354.244)
Συνολικό αποτέλεσμα χρήσης, μετά από τον φόρο εισοδήματος	284.218	(290.840)

Ο ανωτέρω πίνακας προκύπτει από την Ετήσια Οικονομική Έκθεση της 31.12.2019. Συνιστούμε, επομένως, στον αναγνώστη να ανατρέξει στη διεύθυνση διαδικτύου της Τράπεζας, όπου αναρτώνται οι Οικονομικές Καταστάσεις καθώς και η Έκθεση Ελέγχου του ορκωτού ελεγκτή λογιστή <https://www.alpha.gr/el/omilos/enimerosi-ependuton/oikonomika-stoixeia/oikonomikes-katastaseis-trapezis-kai-omilou>

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ ΤΗΣ ΚΑΘΑΡΗΣ ΘΕΣΗΣ

(Ποσά σε κιλ. Ευρώ)	Μετοχικό Κεφάλαιο	Διαφορά από έκδοση μετοκών υπέρ το άρτιο	Απο- θεματικά	Αποτελέσματα εις νέον	Σύνολο
Υπόλοιπο 1.1.2018	463.110	10.801.029	676.316	(3.798.528)	8.141.927
Μεταβολές χρήσης 1.1.2018-31.12.2018					
Αποτέλεσμα χρήσης, μετά από τον φόρο εισοδήματος				63.404	63.404
Λοιπά αποτελέσματα μετά από τον φόρο εισοδήματος, που καταχωρίστηκαν απευθείας στην Καθαρή Θέση			(353.212)	(1.032)	(354.244)
Συνολικό αποτέλεσμα χρήσης, μετά από τον φόρο εισοδήματος			(353.212)	62.372	(290.840)
Υπόλοιπο 31.12.2018	463.110	10.801.029	323.104	(3.736.156)	7.851.087

(Ποσά σε κιλ. Ευρώ)	Μετοχικό Κεφάλαιο	Διαφορά από έκδοση μετοκών υπέρ το άρτιο	Απο- θεματικά	Αποτελέσματα εις νέον	Σύνολο
Υπόλοιπο 31.12.2018	463.110	10.801.029	323.104	(3.736.156)	7.851.087
Επίπτωση από την εφαρμογή του ΔΠΧΠ 16				(27.930)	(27.930)
Υπόλοιπο 1.1.2019	463.110	10.801.029	323.104	(3.764.086)	7.823.157
Μεταβολές χρήσης 1.1.2019-31.12.2019					
Αποτέλεσμα χρήσης, μετά από τον φόρο εισοδήματος				54.569	54.569
Λοιπά αποτελέσματα μετά από τον φόρο εισοδήματος, που καταχωρίστηκαν απευθείας στην Καθαρή Θέση			245.334	(15.685)	229.649
Συνολικό αποτέλεσμα χρήσης, μετά από τον φόρο εισοδήματος			245.334	38.884	284.218
Υπόλοιπο 31.12.2019	463.110	10.801.029	568.438	(3.725.202)	8.107.375

Ο ανωτέρω πίνακας προκύπτει από την Ετήσια Οικονομική Έκθεση της 31.12.2019. Συνιστούμε, επομένως, στον αναγνώστη να ανατρέξει στη διεύθυνση διαδικτύου της Τράπεζας, όπου αναρτώνται οι Οικονομικές Καταστάσεις καθώς και η Έκθεση Ελέγχου του ορκωτού ελεγκτή λογιστή <https://www.alpha.gr/el/omilos/enimerosi-ependuton/oikonomika-stoixeia/oikonomikes-katastaseis-trapezis-kai-omilou>

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΑΜΕΙΑΚΩΝ ΡΟΩΝ

(Ποσά σε χιλ. Ευρώ)	Από 1 Ιανουαρίου έως	
	31.12.2019	31.12.2018*
Ταμειακές ροές από λειτουργικές δραστηριότητες		
Κέρδη/(Ζημίες) πριν από τον φόρο εισοδήματος	81.821	(387.421)
Προσαρμογή κερδών/(ζημιών) προ φόρων για:		
Αποσβέσεις/Απομειώσεις/Διαγραφές ενσώματων παγίων	61.692	52.775
Αποσβέσεις/Απομειώσεις/Διαγραφές αϋλων παγίων	54.778	49.405
Ζημίες απομείωσης χρηματοοικονομικών μέσων και λοιπές προβλέψεις	1.029.846	1.508.284
Αποτέλεσμα από διακοπή αναγνώρισης χρηματοοικονομικών στοιχείων		
Ενεργητικού που αποτιμώνται στο αναπόσβεστο κόστος	16.421	(4.715)
Αποτίμηση χρηματοοικονομικών στοιχείων που αποτιμώνται στην εύλογη αξία μέσω των αποτελεσμάτων	(12.603)	71.366
Απομειώσεις συμμετοχών	86.973	394.365
(Κέρδη)/Ζημίες από επενδυτικές δραστηριότητες	(499.656)	(678.550)
(Κέρδη)/Ζημίες από χρηματοδοτικές δραστηριότητες	35.667	47.015
	854.939	1.052.524
Καθαρή (αύξηση)/μείωση στοιχείων Ενεργητικού που σχετίζονται με λειτουργικές δραστηριότητες:		
Απαιτήσεις κατά πιστωτικών ιδρυμάτων	349.522	(12.732)
Αξιογράφων εμπορικού χαρτοφυλακίου και παραγώγων χρηματοοικονομικών μέσων	(103.678)	(30.486)
Δανείων και απαιτήσεων κατά Πελατών	(613.088)	(10.347)
Λοιπών στοιχείων Ενεργητικού	(99.381)	366.797
Καθαρή αύξηση/(μείωση) στοιχείων Υποχρεώσεων που σχετίζονται με λειτουργικές δραστηριότητες:		
Υποχρεώσεων προς πιστωτικά ιδρύματα	65.082	(3.062.438)
Υποχρεώσεων προς Πελάτες	2.049.247	3.233.390
Λοιπών Υποχρεώσεων	(126.352)	(41.601)
Καθαρές ταμειακές ροές από λειτουργικές δραστηριότητες προ φόρων	2.376.291	1.495.107
Πληρωθέντες φόροι εισοδήματος	3.050	
Καθαρές ταμειακές ροές από λειτουργικές δραστηριότητες	2.379.341	1.495.107
Ταμειακές ροές από επενδυτικές δραστηριότητες		
Επενδύσεις σε θυγατρικές, συγγενείς εταιρείες και κοινοπραξίες	(109.007)	(531.585)
Πωλήσεις θυγατρικών, συγγενών εταιρειών και κοινοπραξιών	62.108	38.320
Εισπραχθέντα μερίσματα	23.760	78.159
Αγορές ενσώματων και αϋλων παγίων	(147.677)	(126.386)
Πωλήσεις ενσώματων και αϋλων παγίων	24.364	1.171
Εισπραχθέντες τόκοι χρεογράφων επενδυτικού χαρτοφυλακίου	128.577	34.295
Αγορές Εντόκων Γραμματίων Ελληνικού Δημοσίου (Ε.Γ.Ε.Δ.)	(469.700)	(2.157.218)
Πωλήσεις/λήξεις Εντόκων Γραμματίων Ελληνικού Δημοσίου (Ε.Γ.Ε.Δ.)	1.063.418	2.559.786
Αγορές χρεογράφων επενδυτικού χαρτοφυλακίου (εξαιρουμένων Ε.Γ.Ε.Δ.)	(5.404.623)	(3.843.678)
Πωλήσεις/λήξεις χρεογράφων επενδυτικού χαρτοφυλακίου (εξαιρουμένων Ε.Γ.Ε.Δ.)	3.979.802	2.583.014
Καθαρές ταμειακές ροές από επενδυτικές δραστηριότητες	(848.978)	(1.364.122)
Ταμειακές ροές από χρηματοδοτικές δραστηριότητες		
Εισπράξεις ομολογιών έκδοσής μας και λοιπών δανειακών υποχρεώσεων	218.849	520.929
Πληρωμές τόκων ομολογιών και λοιπών δανειακών υποχρεώσεων	(11.970)	(17.241)
Αποπληρωμές ομολογιών έκδοσής μας και λοιπών δανειακών υποχρεώσεων	(170.332)	(263.547)
Πληρωμές μισθωμάτων παγίων	(31.168)	
Καθαρές ταμειακές ροές από χρηματοδοτικές δραστηριότητες	5.379	240.141
Επίδραση συναλλαγματικών διαφορών στο ταμείο και στα ταμειακά ισοδύναμα	1.733	1.526
Καθαρή αύξηση/(μείωση) ταμειακών ροών	1.537.475	372.652
Ταμείο και ταμειακά ισοδύναμα στην αρχή της χρήσης	1.002.723	630.071
Ταμείο και ταμειακά ισοδύναμα στο τέλος της χρήσης	2.540.198	1.002.723

*Ορισμένα κονδύλια της προηγούμενης χρήσης έχουν αναμορφωθεί για σκοπούς συγκρισιμότητας.



ALPHA BANK

Σταδίου 40, 102 52 ΑΘΗΝΑ
Τηλεφωνικό Κέντρο: 210 326 0000
Ιστοσελίδα: www.alpha.gr



ΣΤΑΔΙΟΥ 40, 102 52 ΑΘΗΝΑ

