



ALPHA BANK

Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2009





“Με πίστη, αφοσίωση και όραμα, η Alpha Bank διατηρεί σταθερές τις αρχές και τις αξίες που διέπουν τη λειτουργία της από την ίδρυσή της έως σήμερα. Ο άνθρωπος και ο σεβασμός των ανθρωπίνων αξιών, αποτελούν απόλυτη προτεραιότητα για την Τράπεζα. Μαζί με την αποδοτική διαχείριση των οικονομικών πόρων και τον εκσυγχρονισμό των τεχνολογικών μέσων, αποτελούν τον οδηγό κάθε συναλλαγής ή επικοινωνίας μεταξύ μας, με πελάτες, με μετόχους”.



# Πίνακας Περιεχομένων

Μήνυμα Προέδρου	5	Εσωτερική Επικοινωνία	
<b>Εισαγωγή</b>	<b>7</b>	Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία	
Ο Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2009		Εκπαίδευση Προσωπικού σε Θέματα Υγείας και Ασφάλειας	
Μεθοδολογία		Πρόσθετες Παροχές	
<b>Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Alpha Bank</b>	<b>9</b>	Οι Άνθρωποι μας στο Διεθνές Δίκτυο	
Όμιλος		<b>Περιβάλλον</b>	<b>37</b>
Η Τράπεζα		Περιβαλλοντικό Αποτύπωμα	
Εταιρική Διακυβέρνηση και Διαχείριση των θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης		Περιβαλλοντική Πολιτική	
Βιώσιμη Ανάπτυξη και Εταιρική Υπευθυνότητα στην Alpha Bank: Ευκαιρίες και Προτεραιότητες		Διαχείριση και Σύστημα	
Η Εταιρική Υπευθυνότητα της Alpha Bank το 2009		Περιβαλλοντικές Επιδόσεις	
Κοινωνική Ευαισθησία		Ενέργεια	
Τα Ενδιαφερόμενα Μέρη		Εκπομπές Ρύπων Διοξειδίου του Άνθρακα	
Ο Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη		Νερό	
Συμμετοχή σε Πρωτοβουλίες		Χρήση Χαρτιού	
Σημαντικότερα Γεγονότα του 2009		Διαχείριση Αποβλήτων και Ανακύκλωση	
Αναγνωρίσεις		Περιβαλλοντικά Υπεύθυνες Επενδύσεις και Διαχείριση Περιβαλλοντικών Κινδύνων	
Βράβευση της Alpha Bank		“Πράσινα” Τραπεζικά Προϊόντα	
<b>Οικονομική Σταθερότητα και Ανάπτυξη</b>	<b>17</b>	Τήρηση Περιβαλλοντικών Αρχών από Προμηθευτές	
Στήριξη και Χρηματοδότηση των Νοικοκυριών		<b>Κοινωνία</b>	<b>43</b>
Στήριξη και Χρηματοδότηση των Επιχειρήσεων		Συνεργασίες και Κοινωνική Συνεισφορά	
<b>Η Αγορά</b>	<b>21</b>	Πολιτισμός	
Ποιότητα Υπηρεσιών		Εκπαίδευση	
Υπεύθυνος Δανεισμός, Υπεύθυνο Marketing και υπερχρέωση νοικοκυριών		Κοινωνική Πρόνοια	
Χρεώσεις, Τιμολόγηση Υπηρεσιών και Συμβατικοί Όροι		Περιβάλλον	
Ληξιπρόθεσμες Απαιτήσεις		Υγεία	
Ενημέρωση Πελατών		Αθλητισμός	
Διαφάνεια και Κανονιστική Συμμόρφωση		Σύστημα Αξιολογήσεως Ενεργειών Κοινωνικής Συνεισφοράς	
Υπεύθυνες Επενδύσεις		Εθελοντισμός	
<b>Ανθρώπινο Δυναμικό</b>	<b>27</b>	Κοινωνικές Επενδύσεις στο Διεθνές Δίκτυο	
Οργάνωση και Αρχές		<b>Οι Στόχοι μας</b>	<b>53</b>
Στοιχεία Απασχολήσεως		Αγορά και Οικονομία	
Κατανομή του Προσωπικού		Ανθρώπινο Δυναμικό	
Μορφωτικό Επίπεδο και Εκπαίδευση		Κοινωνία και Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη	
Επιλογή Προσωπικού		Περιβάλλον και Βιώσιμη Ανάπτυξη	
Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες		Πίνακες κατά το πρότυπο GRI	
Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας – Συνδικαλισμός		Παρουσίαση Απολογιστικών Στοιχείων κατά το πρότυπο GRI	
		<b>Έντυπο Αξιολογήσεως Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης</b>	<b>63</b>



# Μήνυμα του Προέδρου

Το 2009 ήταν ένα έτος σοβαρής επιδεινώσεως της δημοσιονομικής καταστάσεως της χώρας, γεγονός που ανέκοψε την αναμενόμενη έξοδο της οικονομίας από την ύφεση καθώς η παγκόσμια χρηματοοικονομική κρίση έβαινε προς το τέλος της. Σε αυτό το εξαιρετικά δύσκολο επιχειρηματικό περιβάλλον, η Alpha Bank, όχι απλώς παρέμεινε σταλάντευτη στις αξίες, που έχουν καθορίσει την πορεία και την εξέλιξή της για δεκαετίες, αλλά επαναβεβαίωσε με πράξεις την προσήλωσή της στην υπεύθυνη επιχειρηματική λειτουργία και στις δεσμεύσεις της έναντι των Πελατών, των Εργαζομένων, των Μετόχων και του κοινωνικού συνόλου γενικότερα.

Στη χρονιά που πέρασε ενδυναμώσαμε τα κεφάλαια και τις χρηματοοικονομικές μας επιδόσεις, διασφαλίζοντας την οικονομική μας ευρωστία και ολοκληρώνοντας με επιτυχία την αύξηση του μετοχικού μας κεφαλαίου κατά Ευρώ 986 εκατ. Παράλληλα, σταθήκαμε με ευθύνη δίπλα στις ανάγκες των Πελατών μας στηρίζοντας τις στεγαστικές και λοιπές ανάγκες τους. Επίσης, δίδουμε έμφαση στη στήριξη και ενθάρρυνση της επιχειρηματικότητας, αυξάνοντας για παράδειγμα τα δάνεια προς τις πολύ μικρές επιχειρήσεις κατά 9,1% έναντι του 2008. Ελάβαμε συγκεκριμένα μέτρα για να προωθήσουμε τον υπεύθυνο δανεισμό και να αμβλύνουμε το πρόβλημα της υπερχρεώσεως. Σημειώνεται ότι, η Alpha Bank ήταν η πρώτη τράπεζα που προχώρησε στην αναστολή των πλειστηριασμών. Ο κοινωνικός ρόλος που ασκούμε με συνέπεια στην μακρόχρονη πορεία μας με αυξημένο αίσθημα αλληλεγγύης, αποκτά σήμερα ακόμα μεγαλύτερη σημασία καθώς τα μέτρα που λαμβάνονται για τη δημοσιονομική εξυγίανση της χώρας επηρεάζουν αρνητικά πολλές κοινωνικές ομάδες.

Με πίστη στο Ανθρώπινο Δυναμικό μας, προστατεύσαμε τις θέσεις εργασίας στον Όμιλο και συνεχίσαμε τη διαρκή προσπάθεια αναβαθμίσεως του εργασιακού περιβάλλοντος και βελτιώσεως των ευκαιριών για τους Εργαζομένους. Καθιερώσαμε την τελευταία Κυριακή του Μαΐου εκάστου έτους ως Ημέρα Εθελοντισμού του Ομίλου της Alpha Bank και με μεγάλη υπερηφάνεια είδαμε τη συμμετοχή περισσότερων των 1.600 εργαζομένων σε δράσεις που υλοποιήθηκαν το 2009 σε επτά χώρες. Τη χρονιά που πέρασε λάβαμε μέτρα που μείωσαν την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας, πετρελαίου θερμάνσεως και

φυσικού αερίου ανά τετραγωνικό μέτρο των γραφειακών μας χώρων. Παρά τη δυσμενή οικονομική συγκυρία, η Τράπεζα διέθεσε μέρος των κερδών της σε δράσεις κοινωνικής συνεισφοράς, επιδιώκοντας τη μεγιστοποίηση του κοινωνικού κεφαλαίου των τοπικών κοινωνιών και τη μακροπρόθεσμη προστιθέμενη αξία των πόρων αυτών.

Στην Alpha Bank αναγνωρίζουμε ότι η λειτουργία μας έχει αντίκτυπο στην κοινωνία και, ιδιαίτερα στις δύσκολες αυτές περιστάσεις, στηρίζουμε την οικονομία συμβάλλοντας στη βιώσιμη ανάπτυξη. Ο παρών απολογισμός επιδιώκει να αποτυπώσει με ειλικρίνεια και διαφάνεια τις επιδόσεις μας στα ουσιαστικά θέματα προτεραιότητας για τα ενδιαφερόμενα μέρη, αλλά και να παρουσιάσει τις δεσμεύσεις και τους στόχους μας για τη μελλοντική μας πορεία.

Το 2010 αντιμετωπίζουμε ακόμα πιο δύσκολες συνθήκες αλλά και προκλήσεις για την επίλυση των μεγάλων διαρθρωτικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών προβλημάτων της χώρας. Στην αναγκαία συστράτευση όλων ανεξαιρέτως των δυνάμεων που διαθέτει η χώρα προκειμένου να βγει από την κρίση, αλλά και να αποκτήσει άλλη φυσιογνωμία και προοπτική, η Alpha Bank δεν μπορεί παρά να πρωτοστατεί σεβόμενη την ιστορία της. Έχοντας επίγνωση του κοινωνικού μας ρόλου, δεσμευόμαστε να φανούμε αντάξιοι της εμπιστοσύνης των Πελατών, των Εργαζομένων, των Μετόχων και της κοινωνίας, στηρίζοντας την προσπάθεια της πατρίδος μας για ανάταξη της ελληνικής οικονομίας και δημιουργίας ενός νέου παραγωγικού προτύπου.



**Γιάννης Σ. Κωστόπουλος**





## Ο Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2009

Ο παρών Απολογισμός συντάχθηκε σύμφωνα με τα διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα AA 1000 και GRI (Global Reporting Initiative). Οι θεμελιώδεις αρχές του AA 1000 για "Ένταξη των συμπεριόντων των ενδιαφερομένων μερών στις διαδικασίες λήψεως αποφάσεων" (*Inclusivity*), για "Ουσιαστικότητα" (*Materiality*) και για "Ανταπόκριση" (*Responsiveness*), κατηύθυναν, στο μέτρο του εφικτού, την εκπόνηση της παρούσας εκθέσεως. Ταυτόχρονα, αξιοποιήθηκε το Συμπλήρωμα του Κλάδου των Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών (Financial Services Sector Supplement - FSSS) του GRI, που αποτελεί το πιο εξειδικευμένο πρότυπο για τα περιεχόμενα του απολογισμού εταιριών του τραπεζικού κλάδου. Ο εφεινός Απολογισμός ενσωματώνει τα στοιχεία του FSSS στις μη οικονομικές αναφορές της, που αναμένεται να οδηγήσει στο μέλλον σε πληρέστερη αξιοποίησή του, έτσι ώστε να αντιμετωπίζονται όλα τα ουσιαστικά για τα ενδιαφερόμενα μέρη της ζητήματα που έχουν σχέση με τις τραπεζικές υπηρεσίες.

Οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται στον παρόντα Απολογισμό αφορούν στοιχεία και γεγονότα σχετικά με τη λειτουργία της Alpha Bank κατά το 2009 στην Ελλάδα, εκτός εάν σημειώνεται διαφορετικά. Δεν έχουν γίνει σημαντικές αλλαγές στις μεθόδους μετρήσεως, στα όρια και στο πλαίσιο αναφοράς σε σχέση με τον Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του 2008.

Η Alpha Bank επιδιώκει τα τελευταία χρόνια να βελτιώνει διαρκώς την απολογιστική παρουσίαση των επιδόσεών της στο πεδίο της βιώσιμης ανάπτυξεως. Εφέτος η Τράπεζα, ανταποκρινόμενη στο αίτημα των ενδιαφερομένων μερών της για περισσότερη πληροφόρηση σε θέματα που είναι πολύ πιθανόν να επηρεάσουν τα ενδιαφέροντα και τις αποφάσεις τους, δίδει έμφαση στον Απολογισμό της σε πιο ουσιαστικά θέματα, παρουσιάζοντας τις πληροφορίες και τα στοιχεία για τα δευτερεύοντα ή εξειδικευμένα ζητήματα, που ενδιαφέρουν κυρίως τους αναλυτές και μεμονωμένες κατηγορίες ενδιαφερομένων μερών της, στην ιστοσελίδα της. Έτσι, συμπληρωματικές πληροφορίες για τις συναφείς επιδόσεις του 2009, λεπτομερέστερες αναφορές και

κάλυψη πρόσθετων θεμάτων περιλαμβάνονται στο σχετικό τμήμα της ιστοσελίδας της Τραπέζης ([www.alpha.gr/csr](http://www.alpha.gr/csr)).

Μεγαλύτερη έμφαση δόθηκε αυτό το έτος στην επίδραση που είχαν οι βασικές λειτουργίες και οι επιχειρηματικές δραστηριότητες της Τραπέζης στην απόδοσή της, σε μεσοπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο επίπεδο. Επίσης, καθώς το 2009 χαρακτηρίστηκε από την όξυνση της οικονομικής κρίσεως, ο Απολογισμός εστιάζει ιδιαίτερα στον ρόλο της Alpha Bank στην οικονομία και στην κοινωνία καθώς και στον τρόπο με τον οποίο ανταποκρίθηκε στις σχετικές προσδοκίες των βασικών ενδιαφερομένων μερών της. Παρόλο που για τον εφεινός Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης δεν ζητήθηκε ανεξάρτητη επαλήθευση, η Alpha Bank σχεδιάζει να προχωρήσει στο μέλλον και στον εξωτερικό έλεγχο για επιβεβαίωση των μη οικονομικών στοιχείων και απολογισμών της.

## Μεθοδολογία

Για την προετοιμασία του Απολογισμού συγκροτήθηκε ειδική για τον σκοπό αυτό ομάδα Στελεχών από τις Μονάδες της Τραπέζης, στην Ελλάδα και στο Εξωτερικό, που ανέλαβε τη συγκέντρωση και επεξεργασία των απολογιστικών στοιχείων. Τη συντονιστική υποστήριξη ανέλαβε το Τμήμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Η εκπόνηση του Απολογισμού έγινε με τη συνδρομή της εταιρίας Συμβούλων Επικοινωνίας Palladian Communications Specialists ([www.palladian.gr](http://www.palladian.gr)) και της εταιρίας Συμβούλων Στρατηγικής, Ινστιτούτο Κοινωνικής Καινοτομίας ([www.csrservices.gr](http://www.csrservices.gr)) και η επιμέλεια των κειμένων από τη Γραμματεία Διοικητικού Συμβουλίου της Τραπέζης.

Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να απευθύνουν ερωτήσεις, σχόλια και υποδείξεις για τον Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Alpha Bank ως ακολούθως:

Τμήμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης  
Σταδίου 40, 102 52 ΑΘΗΝΑΙ  
Τηλ.: 210 326 2431  
Fax: 210 326 2439  
E-mail: [csr@alpha.gr](mailto:csr@alpha.gr)



BANK



ALPHA BANK

10 10 10  
CIBI BARRACON  
CIBI BARRACON

# Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Alpha Bank



*Εκθεσιακός χώρος Ναυπλίου*

## Ο Όμιλος

Ο Όμιλος Alpha Bank είναι ένας όμιλος επιχειρήσεων του χρηματοπιστωτικού τομέα, που προσφέρει χρηματοοικονομικές υπηρεσίες σε ιδιώτες και επιχειρήσεις στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, εξυπηρετώντας περίπου τέσσερα εκατομμύρια Πελάτες. Με Δίκτυο 1.031 Καταστημάτων, ο Όμιλος δραστηριοποιείται στην εγχώρια και στη διεθνή τραπεζική αγορά, με ευρεία παρουσία στις χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, ήτοι στην Κύπρο, Ρουμανία, Βουλγαρία, Σερβία, Ουκρανία, Αλβανία, και Π.Γ.Δ.Μ. Επίσης, έχει παρουσία στο Λονδίνο με την Alpha Bank London Ltd και την Alpha Bank Jersey Ltd και στη Νέα Υόρκη, μέσω της Alpha Finance U.S. Corporation.

## Η Τράπεζα

Η Alpha Bank, μία από τις μεγαλύτερες ελληνικές τράπεζες στον τομέα της επιχειρηματικής πίστωσης και στον τομέα της Λιανικής Τραπεζικής, αναγνωρίζεται ως πρωτοπόρος στην εισαγωγή νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, όπως είναι το Alpha Web Banking για τραπεζικές υπηρεσίες μέσω Internet, το Alpha m-Banking για τραπεζικές υπηρεσίες μέσω κινητού τηλεφώνου, το Alphaphone για τραπεζικές υπηρεσίες μέσω τηλεφώνου και το Alphaline για τραπεζικές συναλλαγές μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή. Μέσω των Εταιριών του Ομίλου παρέχει ολοκληρωμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, υπηρεσίες χρηματοδοτικής μισθώσεως, επενδύσεων, διαχείρισης ακινήτων, κ.λπ.

## Εταιρική Διακυβέρνηση και Διαχείριση των Θέμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης

Η Alpha Bank έχει αναπτύξει ένα σύστημα αρχών βάσει του οποίου οργανώνεται, λειτουργεί και διοικείται, ώστε να διαφυλάσσονται και ικανοποιούνται τα έννομα συμφέροντα όλων όσοι συνδέονται με αυτή. Η ορθή και υπεύθυνη τήρηση των αρχών εταιρικής διακυβερνήσεως αποτελεί για την Alpha Bank βασική προϋπόθεση για τη δημιουργία αξίας για τους Μετόχους της και για το κοινωνικό σύνολο. Οι αρχές εταιρικής διακυβερνήσεως εφαρμόζονται σε θέματα όπως: η θητεία των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, η λειτουργία της Ελεγκτικής Επιτροπής, της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων και της Επιτροπής Αποδοχών Διοικήσεως, ο Εσωτερικός Έλεγχος και η Κανονιστική Συμμόρφωση και η λειτουργία της Εκτελεστικής Επιτροπής.

Λεπτομέρειες για τη μετοχική σύνθεση της Τραπέζης και τους μηχανισμούς που διασφαλίζουν μία αποτελεσματική, διαφανή και υπεύθυνη εταιρική διακυβέρνηση, συμπεριλαμβανομένης της διοικήσεως και της εποπτείας, υπάρχουν στον Απολογισμό Δραστηριοτήτων 2009 και στην ιστοσελίδα της Τραπέζης.

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Alpha Bank έχει την τελική ευθύνη για την πολιτική και τις επιδόσεις της Τραπέζης όσον αφορά τα περιβαλλοντικά και κοινωνικά θέματα, τα θέματα εταιρικής διακυβερνήσεως, καθώς και τη γενικότερη διαχείριση των ζητημάτων βιώσιμης ανάπτυξης.



## Βιώσιμη Ανάπτυξη και Εταιρική Υπευθυνότητα στην Alpha Bank: Ευκαιρίες και Προτεραιότητες

Η παγκόσμια χρηματοοικονομική κρίση ανέδειξε την κεφαλαιώδη σημασία που έχει για κάθε επιχείρηση, αλλά ιδιαίτερα για τις Τράπεζες, η υπεύθυνη και βιώσιμη επιχειρηματική λειτουργία σε μακροπρόθεσμη βάση. Για την Alpha Bank, βιώσιμη και υπεύθυνη επιχειρηματική λειτουργία σημαίνει επίτευξη κερδών για τους μετόχους της, ως αποτέλεσμα καλής διακυβέρνησεως, δημιουργία και διατήρηση μακροχρόνιων σχέσεων συνεργασίας με τους πελάτες της και ενίσχυση της αφοσιώσεως των Εργαζομένων, οι οποίοι εφαρμόζουν την εταιρική πολιτική και διαχειρίζονται αποτελεσματικά την επίδραση που ασκεί η Τράπεζα με τη λειτουργία της στην κοινωνία και στο περιβάλλον. Με αυτήν την προσέγγιση, η Alpha Bank δημιουργεί αξία προς όφελος τόσο των μετόχων της, όσο και της ευρύτερης οικονομίας, του περιβάλλοντος και της κοινωνίας.

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη της Alpha Bank αναπτύσσεται και εφαρμόζεται μέσα από το σύστημα αξιών, στόχων και δράσεων και βασίζεται σε άξονες που αφορούν:

- τη βέλτιστη εταιρική διακυβέρνηση του Οργανισμού.
- την ευημερία του Ανθρώπινου Δυναμικού.
- την υπεύθυνη λειτουργία της Τραπέζης στην αγορά, όσον αφορά στους Πελάτες και τους Προμηθευτές.
- την προστασία του περιβάλλοντος.
- την ενίσχυση της κοινωνικής και πολιτιστικής ζωής.

## Η Εταιρική Υπευθυνότητα της Alpha Bank το 2009

Η πολιτική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και βιώσιμης αναπτύξεως της Τραπέζης επηρεάστηκε, όπως ήταν αναμενόμενο, από την οικονομική κρίση, αλλά παρά τις αντιξοότητες η Τράπεζα παρέμεινε προσηλωμένη στις αξίες της. Σε ό,τι αφορά το Ανθρώπινο Δυναμικό της, διαχειρίστηκε την κρίση χωρίς απώλειες θέσεων εργασίας, ή επιδείνωση των όρων εργασίας, αναγνωρίζοντας ότι η διαφύλαξη της ευημερίας των ανθρώπων της μακροπρόθεσμα αποτελεί ουσιαστικό παράγοντα για την επίτευξη των επιχειρηματικών της στόχων, παράλληλα με την ανάδειξη της κοινωνικής της υπευθυνότητας.

Συνεχίσθηκαν οι προσπάθειες αναπτύξεως και διατηρήσεως σχέσεων εμπιστοσύνης με τους Κοινωνικούς Φορείς, τα Σωματεία και τους Συλλόγους που η Τράπεζα υποστηρίζει. Παρά το ότι οι οικονομικές συνθήκες επέβαλαν τη μείωση οικονομικών ενισχύσεων, η Τράπεζα επεδίωξε να συνεχίσει την ενίσχυση των δράσεων που υποστηρίζει με εναλλακτικούς τρόπους, όπως είναι η μεταφορά τεχνογνωσίας και εμπειρίας, με την πρόθεση στο μέλλον να εντείνει τις εθελοντικές ενέργειές της.

Επίσης η Τράπεζα συνέχισε την παρακολούθηση, μέτρηση και βελτίωση της αποδόσεώς της στα ουσιαστικά κοινωνικά και περιβαλλοντικά θέματα που περιλαμβάνονται στην παρούσα έκθεση. Στο πλαίσιο της διαρκούς βελτιώσεως των πρακτικών απολογισμού και επιδιώκοντας να παρουσιάσει με μεγαλύτερη σαφήνεια στα ενδιαφερόμενα μέρη τις κύριες προκλήσεις που επιδρούν στον χρηματοοικονομικό κλάδο, ο Απολογισμός 2009 εστιάζει πολύ περισσότερο στα ουσιαστικά αυτά ζητήματα.

## Κοινωνική Ευαισθησία

Τα θέματα που συνδέονται με την εταιρική υπευθυνότητα και τη βιώσιμη ανάπτυξη του χρηματοοικονομικού κλάδου είναι πολλά και η Alpha Bank τα εξετάζει με προσοχή και διορατικότητα, επικεντρωνόμενη στα σημαντικότερα. Αυτά κυρίως αναφέρονται στον υπεύθυνο δανεισμό και στη δυνατότητα των πελατών να εξυπηρετήσουν τις οφειλές τους σε μία περίοδο επιδεινούμενων οικονομικών συνθηκών, στην υπερχρέωση των νοικοκυριών και στην ανάπτυξη μηχανισμών και εργαλείων για την αξιολόγηση της επιδράσεως των χρηματοδοτήσεων στην κοινωνία και στο περιβάλλον. Τα ζητήματα αυτά αντιμετωπίζονται από την Τράπεζα με την ίδια ακρίβεια και αυστηρότητα που χρησιμοποιείται από τα συμβατικά πρότυπα χρηματοοικονομικής αξιολογήσεως.

Άλλες παράμετροι, που αξιολογεί η Alpha Bank στο πεδίο της Εταιρικής Υπευθυνότητας, συνδέονται με τις επιδόσεις των προμηθευτών της αλλά και των λοιπών ενδιαφερόμενων μερών σε θέματα που αφορούν την κοινωνία και το περιβάλλον. Λαμβάνει σοβαρά υπόψη τους πόρους που απαιτούνται για την ανάπτυξη ουσιαστικού διαλόγου με τους ανωτέρω καθώς επίσης και τους πόρους που απαιτούνται για την ανάπτυξη συστημάτων μετρήσεως και παρακολούθησής της επιδράσεως που ασκεί η ίδια η Τράπεζα στο περιβάλλον, ως αποτέλεσμα των χρηματοοικονομικών λειτουργιών της.

## Τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

Για την Τράπεζα ενδιαφερόμενα μέρη θεωρούνται τα φυσικά και νομικά πρόσωπα και οι ομάδες προσώπων, που είτε επηρεάζονται από τις αποφάσεις και τη λειτουργία της, είτε υπάρχει το ενδεχόμενο να επηρεάσουν τις επιδόσεις της, ή και έναντι των οποίων η Τράπεζα έχει νομικές, οικονομικές ή λειτουργικές ευθύνες. Από την Τράπεζα αναγνωρίζονται ως ενδιαφερόμενα μέρη οι κατωτέρω:

- Μέτοχοι.
- Πελάτες.
- Εργαζόμενοι.
- Επιχειρηματική Κοινότητα.
- Κράτος και Κανονιστικές Αρχές.
- Τοπικές Κοινωνίες.
- Προμηθευτές.
- Σωματεία - Σύλλογοι και Λοιποί Φορείς.

Η Τράπεζα αναγνωρίζει επίσης τον σημαντικό ρόλο των μέσων ενημερώσεως στην πληροφόρηση και στη διαμόρφωση της κοινής γνώμης και αφιερώνει σημαντικούς πόρους στην παροχή προς αυτά ειλικρινούς και πλήρους περιγραφής των επιδόσεών της.

## Ο Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

Η Alpha Bank συνεργάζεται με τα ενδιαφερόμενα μέρη για όλα τα ζητήματα ενδιαφέροντός τους, με ποικίλες μεθόδους που ικανοποιούν αμοιβαία τις απαιτήσεις τους. Καταβάλλει σημαντική προσπάθεια, όχι μόνο να τους ενημερώνει για τις αποφάσεις, τους σχεδιασμούς και τα επιτεύγματά της, αλλά μέσω αμφίδρομης επικοινωνίας και διαλόγου να συγκεντρώνει τις απόψεις τους για τα βασικά σημεία, στα οποία μπορούν να βελτιωθούν οι επιδόσεις της. Με τη διενέργεια τακτικών ερευνών ικανοποιήσεως, καταγράφει τη γνώμη των πελατών της, ενώ μέσω συναντήσεων και επαφών ενημερώνεται για τις απόψεις των επενδυτών – μετόχων της, καθώς και για τις αποφάσεις των κανονιστικών και εποπτικών αρχών. Η διαδικασία αυτή αξιοποιείται για τη διαμόρφωση και διαρκή βελτίωση της πολιτικής που εφαρμόζει η Τράπεζα σε διάφορους τομείς. Η εστίαση του εφετινού Απολογισμού στα τρέχοντα ουσιαστικά ζητήματα που απασχολούν την

κοινωνία – όπως είναι π.χ. ο περιορισμός της επιδράσεως της οικονομικής κρίσεως στο κόστος χρηματοδοτήσεως, ο υπεύθυνος δανεισμός, η υπερχρέωση των νοικοκυριών και

ο περιβαλλοντικός αντίκτυπος των επιχειρηματικών δανειοδοτήσεων – καταδεικνύει την προσπάθεια της Alpha Bank για ουσιαστική επικοινωνία και διάλογο.

<b>Ομάδα Ενδιαφερομένων Μερών</b>	<b>Η Πολιτική της Τράπεζας</b>	<b>Ενέργειες</b>
<b>ΜΕΤΟΧΟΙ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Διασφάλιση ικανοποιητικών αποδόσεων για τους Μετόχους</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων</li> <li>• Ετήσια Έκθεση Αποτελεσμάτων</li> <li>• Συναντήσεις με επενδυτές και οικονομικούς αναλυτές</li> </ul>
<b>ΠΕΛΑΤΕΣ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Προσφορά προϊόντων με βάση τις ανάγκες της αγοράς</li> <li>• Διασφάλιση υπεύθυνων υπηρεσιών</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Διαδικασία συλλογής και αξιολογήσεως παραπόνων των Πελατών, από τη Διεύθυνση Υποστηρικτικών Λειτουργιών</li> <li>• Έρευνα ικανοποίησης Πελατών</li> </ul>
<b>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Διασφάλιση ενός υγιούς και ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Σύστημα αξιολογήσεως και εξελίξεως</li> <li>• Σύστημα εσωτερικής επικοινωνίας (Intranet)</li> <li>• Περιοδικό εσωτερικής επικοινωνίας</li> <li>• Εποικοδομητική συνεργασία με τους συλλόγους των εργαζομένων</li> </ul>
<b>ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Διασφάλιση συμφερόντων του κλάδου</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συμμετοχή στις κύριες επιχειρηματικές ενώσεις</li> </ul>
<b>ΚΡΑΤΟΣ – ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Διαρκής παρακολούθηση συμμορφώσεως με το κανονιστικό πλαίσιο</li> <li>• Συμβολή στην εφαρμογή του Προγράμματος Σταθερότητας και Αναπτύξεως</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συμμετοχή σε πρωτοβουλίες διαβουλεύσεως του Υπουργείου Οικονομίας με τις Τράπεζες</li> <li>• Ένταξη στο Πρόγραμμα Ενισχύσεως της Πευστότητας της Οικονομίας</li> </ul>
<b>ΤΟΠΙΚΕΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ενίσχυση των τοπικών κοινωνιών, με πρόσβαση στη χρηματοδότηση, ευκαιριών απασχολήσεως και αναπτύξεως συνεργασιών</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Υποστήριξη τους μέσω ενεργειών σε τοπικό επίπεδο</li> </ul>
<b>ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Προώθηση υπεύθυνων επιχειρηματικών πρακτικών</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συνεργασία και ανταλλαγή πληροφοριών</li> </ul>
<b>ΣΩΜΑΤΕΙΑ - ΣΥΛΛΟΓΟΙ ΚΑΙ ΛΟΙΠΟΙ ΦΟΡΕΙΣ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Διασφάλιση συνέχειας του εποικοδομητικού έργου τους</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συνεργασία και ενίσχυση με παροχή τεχνογνωσίας και οικονομική στήριξη διαφόρων Σωματείων - Συλλόγων και Λοιπών Φορέων</li> </ul>

## Συμμετοχή σε Πρωτοβουλίες

Η Τράπεζα συμμετέχει σε οργανισμούς που έχουν ως αντικείμενο την αντιμετώπιση σημαντικών ζητημάτων του τραπεζικού κλάδου ή είναι ευρύτερου κοινωνικού ενδιαφέροντος, όπως είναι:



- Η Πρωτοβουλία των Ηνωμένων Εθνών για την προώθηση της αειφόρου ανάπτυξης από τους Χρηματοοικονομικούς Οργανισμούς (UNEP-FI), στην οποία συμμετέχουν τράπεζες και χρηματοοικονομικοί φορείς από ολόκληρο τον κόσμο.



- Το Ελληνικό Δίκτυο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, που αποτελεί τον εθνικό εταίρο του CSR Europe.
- Η Ελληνική Ένωση Τραπεζών, η Τράπεζα της Ελλάδος και ο Σύνδεσμος Διαφημιζομένων Ελλάδος, όπου η Τράπεζα συμμετέχει και εκπροσωπείται σε διάφορες Επιτροπές και Συμβούλια.

## Σημαντικότερα γεγονότα του 2009

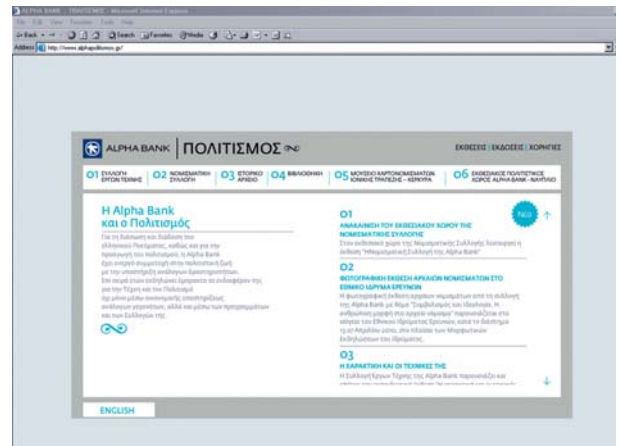
### Ημέρα Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank

Με στόχο την περαιτέρω ευαισθητοποίηση του Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου σε κοινωνικά και περιβαλλοντικά θέματα και στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, καθιερώθηκε η τελευταία Κυριακή του Μαΐου εκάστου έτους ως "ΗΜΕΡΑ ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ALPHA BANK".

Την 23η Μαΐου 2009, εθελοντικές ομάδες αποτελούμενες από μέλη του Προσωπικού της Τραπέζης και τις οικογένειές τους υλοποίησαν δράσεις κοινωνικού ή περιβαλλοντικού χαρακτήρα στην Ελλάδα, Κύπρο, Ρουμανία, Σερβία, Αθιανία, Βουλγαρία και Π.Γ.Δ.Μ. προάγοντας με αυτόν τον τρόπο την ομαδικότητα και τη συνεργασία. Οι εκδηλώσεις που προωθήθηκαν ανά χώρα παρουσιάζονται αναλυτικά στο κεφάλαιο "Κοινωνία" του παρόντος Απολογισμού.

### Νέα ιστοσελίδα για πολιτιστικά θέματα

Ως επιστέγασμα της διαρκούς υποστήριξης της Τραπέζης στη διάδοση του ελληνικού πνεύματος και στην προαγωγή του πολιτισμού, δημιουργήθηκε η ιστοσελίδα [www.alphapolitismos.gr](http://www.alphapolitismos.gr) μέσω της οποίας παρέχεται λεπτομερής πληροφόρηση για την πολιτιστική δραστηριότητα της Alpha Bank καθώς και για τις εκθέσεις, εκδηλώσεις, συνέδρια, εκδόσεις και λοιπές δραστηριότητες πολιτιστικού και εκπαιδευτικού χαρακτήρα που διοργανώνει ή συμμετέχει.





## Αναγνωρίσεις

Το 2009, η Alpha Bank διακρίθηκε για την υπευθυνότητα και τις συναφείς επιδόσεις της, συμπεριλαμβανομένης της παραμονής της στον χρηματιστηριακό δείκτη FTSE4Good (www.ftse4good.com).

- Η ένταξη στο χρηματιστηριακό δείκτη σειφορίας Financial Times Stock Exchange 4 Good Index γίνεται κατόπιν αξιολογήσεως της κοινωνικής και περιβαλλοντικής αποδόσεώς της. Ο δείκτης ανήκει στο London Stock Exchange και τους Financial Times και αξιολογεί τις εισηγμένες εταιρίες σε πέντε τομείς που αφορούν:
  - Λειτουργία χωρίς επιβλαβείς συνέπειες στο περιβάλλον.
  - Ανάπτυξη θετικών σχέσεων με τα ενδιαφερόμενα μέρη και το εν γένει περιβάλλον λειτουργίας της επιχείρησης (Μέτοχοι, Πελάτες, Εργαζόμενοι, Προμηθευτές, Κοινωνία).
  - Υποστήριξη, εξασφάλιση και σεβασμός των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.
  - Διασφάλιση υψηλών εργασιακών προτύπων.
  - Συμβολή στην πάταξη της οικονομικής διαφθοράς.
- Η Alpha Bank, συμπεριελήφθη για μία ακόμη χρονιά στις κορυφαίες εταιρίες της κατάταξης Accountability Rating Greece (www.accountabilityrating.gr). Οι επιδόσεις της αξιολογήθηκαν στα πεδία του προγράμματος αναπτύξεως, των συστημάτων διοικήσεως, του διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη και της μετρήσεως του αντικτύπου της λειτουργίας της στο περιβάλλον.



Το Accountability Rating, αποτελεί διεθνή θεσμό που στηρίζεται σε εξειδικευμένη μεθοδολογία που αναπτύχθηκε από τον οργανισμό AccountAbility και τη βρεταννική εταιρία csnetwork. Πραγματοποιείται κάθε έτος από το 2007 και στην Ελλάδα, μετρώντας τον βαθμό κατά τον οποίο οι επιχειρήσεις έχουν αναπτύξει και ενσωματώσει υπεύθυνες πρακτικές στη στρατηγική και την επιχειρηματική λειτουργία τους καθώς και τον βαθμό επιδράσεώς τους στην οικονομία, στην κοινωνία και στο περιβάλλον.

## Βράβευση της Alpha Bank

Η Alpha Bank συμμετείχε για πρώτη φορά το 2009 στον Δείκτη Εταιρικής Υπευθυνότητας CRI (Corporate Responsibility Index). Ο εν λόγω Δείκτης αποτελεί ένα εργαλείο συγκριτικής αξιολογήσεως των επιχειρήσεων, ως προς τις επιδόσεις τους στον τομέα της **Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης** και συμβάλλει στον εντοπισμό των κινδύνων ή ευκαιριών.



Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της αξιολογήσεως της Τραπέζης από το Ινστιτούτο Εταιρικής Ευθύνης, η Alpha Bank κατόρθωσε από το πρώτο έτος συμμετοχής της, να διακριθεί στην **κατηγορία BRONZE**. Για την αξιολόγηση των εταιριών, διεξάγεται κάθε χρόνο έρευνα η οποία καλύπτει τέσσερις βασικούς τομείς διαχείρισεως (Κοινότητα, Περιβάλλον, Αγορά και Χώρος Εργασίας) και έξι βασικούς τομείς επιδράσεως (τρεις περιβαλλοντικούς και τρεις κοινωνικούς).





# Οικονομική Σταθερότητα και Ανάπτυξη



Αθήναι  
Αργυρό τετράδραχμο, 479-454 π.Χ.  
Νομισματική Συλλογή Alpha Bank

## Στήριξη και χρηματοδότηση των νοικοκυριών

Η Alpha Bank, ως μία από τις κορυφαίες ελληνικές τράπεζες με σημαντική παρουσία στη Νοτιοανατολική Ευρώπη, αντιμετώπισε με αίσθημα υψηλής ευθύνης απέναντι στους μετόχους της, στους πελάτες, στις τοπικές κοινωνίες και στην εθνική οικονομία τις συνέπειες των εξαιρετικά δυσμενών περιστάσεων του έτους 2009. Μέσα στις αντίξοες οικονομικές συνθήκες και υπό την επίδραση του πλήγματος που δέχθηκε η φήμη και η αξιοπιστία των τραπεζικών ιδρυμάτων σε παγκόσμιο επίπεδο, η Alpha Bank παρέμεινε πιστή στις αρχές και στην πολιτική της για οικονομική ευρωστία και ανάπτυξη, όχι μόνο μέσω της απαραίτητης εφαρμογής των νόμων, αλλά και με γνώμονα πάντοτε την ηθική ακεραιότητα και τον, πρωταρχικής σημασίας, σεβασμό στον άνθρωπο.

Το τμήμα αυτό του Απολογισμού επικεντρώνεται στον τρόπο με τον οποίο η Alpha Bank και οι Εταιρίες του Ομίλου της διαχειρίστηκαν την οικονομική κρίση σε συνάρτηση με τις δεσμεύσεις της έναντι των πελατών της, των μετόχων της, των εργαζομένων της, των τοπικών κοινοτήτων και των λοιπών ενδιαφερομένων μερών. Μέσω της ανοικτής και διαφανούς επικοινωνίας αποδεικνύει έμπρακτα την ευθύνη της έναντι όλων όσοι επηρεάζονται, σε κάποιο βαθμό, από τις δραστηριότητές της, ιδιαιτέρως κατά την παρούσα οικονομική συγκυρία.

Η εμπιστοσύνη των νοικοκυριών και γενικότερα των πελατών λιανικής τραπεζικής της Alpha Bank αποτελεί ζήτημα ύψιστης σημασίας για την επίτευξη των επιχειρηματικών της στόχων και αναγνώρισης του ρόλου της ως κοινωνικού εταίρου. Το προηγούμενο έτος, αρκετοί από τους πελάτες μας υπέστησαν τις επιπτώσεις της οικονομικής υφέσεως. Για τη στήριξη των ελληνικών νοικοκυριών προκειμένου να καλύψουν τις πιστωτικές ανάγκες τους εν μέσω της κρίσεως, και αντιμετωπίζοντας τους οικονομικούς προβληματισμούς τους, η Τράπεζα συνέχισε τη χρηματοδότησή τους για στεγαστικούς και καταναλωτικούς σκοπούς. Το 2009, παρά τις δύσκολες συνθήκες της αγοράς, η Alpha Bank τήρησε με συνέπεια αυτή τη στάση και χορήγησε πλέον του Ευρώ 1 δισ. νέα στεγαστικά δάνεια, διατηρώντας τη δεύτερη θέση στην Ελλάδα τόσο στις νέες εκταμιεύσεις, όσο και στο συνολικό χαρτοφυλάκιο. Είναι χαρακτηριστικό ότι μετά την ένταξη της Alpha Bank στο σχέδιο στηρίξεως, το ποσοστό εγκρίσεων στεγαστικών δανείων παρουσίασε έντονα αυξητική τάση και από 46% το τελευταίο τρίμηνο του 2008 αυξήθηκε στο 51% το πρώτο τρίμηνο του 2009, ενώ για όλο το 2009 διαμορφώθηκε στο 59%.

Το μέσο ύψος στεγαστικού δανείου διαμορφώθηκε σε Ευρώ 100.000, μειωμένο κατά Ευρώ 15.000 σε σχέση με το 2008. Η μείωση αυτή είναι εν μέρει ενδεικτική της στροφής του ενδιαφέροντος των καταναλωτών σε ακίνητα χαμηλότερης αξίας, αλλά και του αυξημένου ποσοστού ίδιας συμμετοχής του πελάτη στη δαπάνη αγοράς, γεγονός που χαρακτηρίζεται ιδιαιτέρως υγιές, αφού διέπεται από τις αρχές του υπεύθυνου δανεισμού.

Το τελευταίο τρίμηνο του 2009 η Τράπεζα, εφαρμόζοντας πρώτα τα μέτρα της πολιτείας για τη στήριξη του οικοδομικού κλάδου, επανέφερε τη δυνατότητα χρηματοδότησεως έως το 100% της εμπορικής αξίας του ακινήτου με την εγγύηση του Ελληνικού Δημοσίου, διευκολύνοντας έτσι ακόμη περισσότερους πολίτες να αποκτήσουν τη δική τους κατοικία.

Η Alpha Bank σε αυτή τη δύσκολη οικονομική συγκυρία, προβάλλει με συνέπεια τη βασική πολιτική των καταναλωτικών της δανείων «μετρημένα και νοικοκυρεμένα» και εξακολουθεί να βελτιώνει τα καταναλωτικά προϊόντα βάσει των αυξημένων καθημερινών αναγκών των ελληνικών νοικοκυριών.

Στο πλαίσιο αυτό, η Alpha Bank συνέχισε και το 2009 να συγκεντρώνει τις οφειλές του πελάτη και να του εξασφαλίζει καλύτερη μηνιαία διαχείριση των οικονομικών του με το πρωτοπόρο προϊόν Alpha Όλα σε 1. Επιπλέον, δημιούργησε το νέο προσωπικό δάνειο Alpha Μέτρον Άριστον με το οποίο επιβραβεύει τον πελάτη, ο οποίος είναι συνεπής στις πληρωμές του, προσφέροντάς του προνομιακό επιτόκιο.

Έτσι, με γνώμονα την υπεύθυνη χρηματοδότηση στα καταναλωτικά της δάνεια, χορήγησε το 2009 περίπου Ευρώ 1,5 δισ. για την κάλυψη των αναγκών των ελληνικών οικογενειών.

## Στήριξη και χρηματοδότηση των επιχειρήσεων

Η Alpha Bank κατέχει την πρώτη θέση μεταξύ των ελληνικών τραπεζών στην επιχειρηματική πίστη. Εν μέσω των συνθηκών που δημιούργησε η οικονομική κρίση, κατέβαλλε κάθε δυνατή προσπάθεια να τιμήσει την εμπιστοσύνη των επιχειρήσεων πελατών της, λαμβάνοντας παράλληλα τα κατάλληλα μέτρα για τον περιορισμό του κινδύνου σε ληλογισμένο πλαίσιο και εξασφαλίζοντας απολύτως τα συμφέροντα των καταθετών. Κατ' επέκταση, η Τράπεζα συμμετείχε στην ενίσχυση και τον εκσυγχρονισμό των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων, που πλήττονται από τη χρηματοοικονομική κρίση, μέσω του προγράμματος χρηματοδοτήσεως της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων (ΕΤΕπ). Στο πλαίσιο του συγκεκριμένου προγράμματος της ΕΤΕπ χορήγησε εντός του 2009 δάνεια σε μικρές και μεσαίες Ελληνικές επιχειρήσεις, συνολικού ύψους Ευρώ 500 εκατ., ενώ υπεγράφη δεύτερη συμφωνία με την ΕΤΕΠ για συγχρηματοδοτήσεις ύψους Ευρώ 100 εκατ. στη Ρουμανία και Ευρώ 10 εκατ. στη Βουλγαρία.

Στη δύσκολη οικονομική συγκυρία του 2009, η Alpha Bank επέδειξε εμπράκτως τη στήριξή της στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις διατηρώντας θετικούς ρυθμούς πιστωτικής επεκτάσεως. Έτσι, τα δάνεια σε μικρές επιχειρήσεις (με κύκλο εργασιών κάτω των Ευρώ 2,5 εκατ. ή πιστωτικό όριο έως Ευρώ 1 εκατ.) επεκτάθηκαν κατά 2,4%, ενώ τα δάνεια προς πολύ μικρές επιχειρήσεις (με πιστωτικό όριο κάτω των Ευρώ 150 χιλ.) κατέγραψαν αύξηση 9,1%. Δίδοντας προτεραιότητα στη στήριξη των μικρών και

μεσαίων επιχειρήσεων και των ελεύθερων επαγγελματιών, η Alpha Bank χορήγησε Ευρώ 2,05 δισ., που αντιστοιχούν στο 10,5% των χρηματοδοτήσεων προς επιχειρήσεις, σε δάνεια ύψους μέχρι Ευρώ 150.000, στηρίζοντας 76.485 πελάτες αυτής της κατηγορίας.

Ανταποκρινόμενη, επίσης, στις ανάγκες αυτών των πελατών, η Τράπεζα συμμετείχε στο πρόγραμμα του Ταμείου Εγγυοδοσίας Μικρών και Πολύ Μικρών Επιχειρήσεων, χορηγώντας δάνεια σε 6.762 συνολικά επιχειρήσεις, οι οποίες χωρίς την εγγύηση ή την επιδότηση επιτοκίου του Ταμείου δεν θα είχαν τη δυνατότητα προσβάσεως σε χρηματοδότηση.

### Πίνακας 1. Επιχειρήσεις που ενισχύθηκαν από την Alpha Bank μέσω του ΤΕΜΠΜΕ

Αριθμός επιχειρήσεων που έλαβαν δάνεια με επιδότηση επιτοκίου και με την εγγύηση του ΤΕΜΠΜΕ	3.315
Αριθμός επιχειρήσεων που έλαβαν δάνεια με την εγγύηση του ΤΕΜΠΜΕ	3.447
Συνολικός αριθμός επιχειρήσεων που έλαβαν δάνεια από την Alpha Bank με στήριξη του ΤΕΜΠΜΕ	6.762

Εξ άλλου, 3.758 μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις υπέβαλλαν, με τη συνδρομή της Alpha Bank, αιτήσεις υπαγωγής στις επενδυτικές ενισχύσεις του Εθνικού Στρατηγικού Πλαισίου Αναφοράς (ΕΣΠΑ) 2007-2013.

Όσον αφορά τη χρηματοδότηση των λοιπών επιχειρήσεων, η Alpha Bank, θεωρώντας υποχρέωσή της να συμβάλει οδισαλείπτως στη λειτουργία της οικονομίας και στην προστασία της απασχολήσεως, έδωσε ιδιαίτερη έμφαση στη στήριξη των μεγάλων επιχειρήσεων. Η πολιτική αυτή συνδυάστηκε με υπεύθυνη προσέγγιση των δανειοδοτήσεων (βλ. περισσότερα στο κεφάλαιο "Αγορά" του παρόντος Απολογισμού), με γνώμονα τη διατήρηση του δείκτη χορηγήσεων προς καταθέσεις σε ένα συντηρητικό επίπεδο και με κριτήριο τη δυνατότητα των πελατών της να αποπληρώσουν τις πιστώσεις που έλαβαν. Όπου ήταν αναγκαίο, προκειμένου να βοηθήσει τις επιχειρήσεις να διασφαλίσουν την οικονομική τους βιωσιμότητα και να αποφύγουν την απώλεια θέσεων εργασίας, η Alpha Bank συνέδραμε στην αναθεώρηση των επιχειρηματικών σχεδίων και αναγκών τους και όπου ήταν εφικτό προέβη στην αναδιάρθρωση των δανείων τους.



# Η Αγορά



*Πρόγραμμα Πυξίδα - Προορισμός Ποιότητα*

## Ποιότητα υπηρεσιών

Με τρία εκατομμύρια πελάτες στην Ελλάδα και ένα εκατομμύριο πελάτες στο διεθνές δίκτυό της, η Alpha Bank αναγνωρίζει την πελατεία της ως μία από τις σημαντικότερες ομάδες ενδιαφερομένων μερών της. Στο πλαίσιο αυτό, η διαρκής παρακολούθηση του επιπέδου εξυπηρέτησης και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, μέσω περιοδικών ερευνών ικανοποίησης των πελατών της, αποτελεί προτεραιότητα για την Τράπεζα και βασικό μέσο διερεύνησης και καταγραφής των απόψεών τους.

Όσον αφορά τη χρήση των εναλλακτικών δικτύων εκ μέρους των πελατών, οι σχετικές έρευνες δείχνουν ποσοστά υψηλής ικανοποίησης που κυμαίνονται μεταξύ 90% και 94% για τους χρήστες των ATM, των Κέντρων Αυτομάτων Συναλλαγών και του Alpha Web Banking.

Η Alpha Bank συμμετέχει στον υπολογισμό του Ευρωπαϊκού Δείκτη Ικανοποίησης Πελατών (EPSI Rating) με σκοπό την ενιαία μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών, τη μέτρηση της ανταγωνιστικότητας των τραπεζών και τον προσδιορισμό σημείων αναφοράς. Η έρευνα EPSI στον κλάδο των τραπεζών (retail banking) στην Ελλάδα κάλυψε κάθε μία ξεχωριστά τις τράπεζες που συγκεντρώνουν αθροιστικά μερίδιο αγοράς περίπου 65% και όλες τις υπόλοιπες τράπεζες ως ένα σύνολο. Από τις τράπεζες που καλύφθηκαν ξεχωριστά, η ALPHA BANK συγκαταλέγεται στις δύο τράπεζες που συγκέντρωσαν την υψηλότερη βαθμολογία όσον αφορά την ικανοποίηση των πελατών τους (71 σε κλίμακα 1-100). Ωστόσο, η ALPHA BANK ξεχώρισε σημαντικά στην πίστη και αφοσίωση των πελατών της (69,6 στη ίδια κλίμακα).

Οι εργαζόμενοι της Τραπέζης αποτελούν τον σημαντικότερο παράγοντα για την ποιοτική εξυπηρέτηση των πελατών. Για τον λόγο αυτόν το 2009 σχεδιάστηκε ιδιαίτερος χώρος στο εσωτερικό δίκτυο επικοινωνίας Alpha Bank Intranet με σκοπό την αμφίδρομη επικοινωνία για θέματα Ποιότητας και Ποιοτικής Εξυπηρέτησης, αλλά και την υποβολή προτάσεων και ιδεών του Προσωπικού που θα συμβάλουν στη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών μας. Παράλληλα, το Προσωπικό και ιδιαίτερα οι Υπεύθυνοι Πελατείας των Καταστημάτων εκπαιδεύονται κατάλληλα, προκειμένου να παρέχουν πλήρη και έγκυρη ενημέρωση στους πελάτες, ώστε αυτοί να κατανοούν τους όρους των τραπεζικών συμβάσεων κατά το προσυμβατικό στάδιο.

Η Alpha Bank, με πρωταρχικό μέλημα την ποιοτική εξυπηρέτηση των πελατών της και τη συμβολή της στην κοινωνική και οικονομική ανάπτυξη, διατήρησε την παρουσία

της στην ελληνική περιφέρεια, διαθέτοντας 104 σημεία εξυπηρέτησης σε κωμοπόλεις, νησιά και περιοχές με πληθυσμό μικρότερο των 10.000 κατοίκων. Αναγνωρίζοντας την επιβάρυνση των πελατών λιανικής τραπεζικής από την αναμονή κατά την εξυπηρέτησή τους από τα ταμεία, αναζητεί και εφαρμόζει τις βέλτιστες οργανωτικές διευθετήσεις για μείωση του χρόνου αναμονής. Στο πλαίσιο αυτό, επενδύει διαρκώς στην ανάπτυξη και διεύρυνση των εναλλακτικών δικτύων (Alpha Phone Banking, Alpha Web Banking) και στην εγκατάσταση Κέντρων Αυτομάτων Συναλλαγών ήδη σε 210 Καταστήματά της. Για τη διευκόλυνση στόμων με κινητικές δυσκολίες, έχει ήδη προβεί σε εργονομικές διευθετήσεις.

Η διαδικασία συλλογής και διαχείρισης των συστάσεων και παραπόνων των πελατών, που περιγράφεται αναλυτικά στην ιστοσελίδα της Τραπέζης, δίδει τη δυνατότητα άμεσης επιλύσεως των θεμάτων που προκύπτουν. Παράλληλα με την αντιμετώπιση κάθε περιπτώσεως, αναλύονται το πλήθος και τα αίτια των παραπόνων και προωθούνται ενέργειες για την αποφυγή επαναλήψεώς τους, καθώς και για τη βελτίωση των διαδικασιών.

Στο πλαίσιο αναπτύξεως και διατήρησεως μακροχρόνιων σχέσεων εμπιστοσύνης με τους πελάτες της, η Alpha Bank καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την άμεση επίλυση τυχόν λαθών και παραπόνων σε ατομική βάση. Αξίζει να σημειωθεί ότι κατά το 2009, ο μέσος χρόνος επιλύσεως των παραπόνων μειώθηκε στο μισό, σε σχέση με τον αντίστοιχο χρόνο κατά το έτος 2008.

Το 2009 μειώθηκαν επίσης κατά 35% έναντι του 2008 οι καταγγελίες-παράπονα συναλλακσσομένων προς τον Μεσολαβητή Τραπεζικών και Επενδυτικών Υπηρεσιών που αφορούσαν την Alpha Bank. Αυτά περιελάμβαναν μεταξύ άλλων παράπονα για την πληροφόρηση που παρέχεται για τραπεζικά προϊόντα όπως τα δάνεια, οι πιστωτικές κάρτες, οι καταθέσεις, οι υπηρεσίες e-banking, τα επενδυτικά προϊόντα και τα τέλη εγγραφής στο Κτηματολόγιο, ενώ δεν υπήρξε καμία καταγγελία σχετική με θέματα εχεμύθειας και προστασίας του απορρήτου.

Αναγνωρίζοντας την ιδιαίτερη αξία της εμπιστοσύνης των καταναλωτών προς τον τραπεζικό κλάδο, η Alpha Bank έχει δεσμευθεί να συνεχίσει με μεγαλύτερη ένταση τις προσπάθειες για ακόμη περισσότερη διαφάνεια και ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της. Στόχος είναι, μέσω της πολιτικής της για διεύρυνση της διαφανούς και ολοκληρωμένης πληροφορήσεως των πελατών της, να μειώσει ακόμη περισσότερο τα αντίστοιχα ποσοστά παραπόνων εντός της προσεχούς διετίας.



## Υπεύθυνος δανεισμός, υπεύθυνο marketing και υπερχρέωση νοικοκυριών

Το 2009, σε ένα δυσμενές οικονομικό περιβάλλον, η Τράπεζα συνέχισε να παρέχει έμπρακτη υποστήριξη σε νοικοκυριά, επιχειρήσεις και ελεύθερους επαγγελματίες, με την παροχή δανειακών προϊόντων, που καλύπτουν με υπεύθυνο τρόπο τις στεγαστικές, καταναλωτικές ή επαγγελματικές ανάγκες τους. Η πολιτική πιστοδοτήσεων που εφαρμόζει βασίζεται στην αξιόπιστη και ποιοτική εξυπηρέτηση των πελατών της για την κάλυψη των αναγκών και την προστασία των συμφερόντων τους. Ιδιαίτερη μέριμνα λαμβάνεται για την αντιμετώπιση του προβλήματος της υπερχρέωσης των νοικοκυριών, η οποία με την ταχεία αύξηση του δανεισμού τα τελευταία χρόνια άρχισε να απασχολεί όλο και περισσότερο την τραπεζική αγορά, αλλά και ευρύτερα την ελληνική κοινωνία. Ορισμένα νοικοκυριά είναι πιθανόν να βρεθούν παροδικά σε ευάλωτη θέση και σε αδυναμία να ανταποκριθούν στις οικονομικές τους υποχρεώσεις. Σε αυτές τις περιπτώσεις η Τράπεζα φροντίζει για την ανάπτυξη ανοιχτής, έγκαιρης και ειλικρινούς επικοινωνίας με τους πελάτες της για την αντιμετώπιση αυτών των καταστάσεων.

Για να προλάβει και να αντιμετωπίσει τις επιπτώσεις του υπερβολικού δανεισμού, η Alpha Bank εφαρμόζει ένα σύνθετο πλέγμα ενεργειών που περιλαμβάνει την πλήρη υιοθέτηση και συμμόρφωση με τον Κώδικα Δεοντολογίας για τη Διαφημιστική Προβολή Χρηματοπιστωτικών Προϊόντων και Υπηρεσιών που προσφέρονται από πιστωτικά ιδρύματα, που υιοθέτησε η Ελληνική Ένωση Τραπεζών, την εφαρμογή αυστηρών κριτηρίων δανειοδοτήσεως, τη συστηματική ανάλυση του αντικτύπου του δανεισμού στην κοινωνία και μία εν γένει συντηρητική προσέγγιση που θέτει στο επίκεντρο της πιστωτικής πολιτικής της Τραπεζής την ικανότητα των πελατών να αποπληρώσουν τις οφειλές τους.

Για παράδειγμα, η Τράπεζα πάντοτε επιδιώκει να διαφημίζει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της με τρόπο που το περιεχόμενό τους να είναι απολύτως κατανοητό στον μέσο καταναλωτή και σύμφωνα με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της τοπικής αγοράς στην οποία δραστηριοποιείται. Στα διαφημιστικά προγράμματα λαμβάνεται υπόψη η ωριμότητα και η κοινή αντίληψη της αγοράς και δίδεται στον καταναλωτή η δυνατότητα της εύκολης συγκρίσεως με τα αντίστοιχα προϊόντα που παρέχονται από τον ανταγωνισμό. Η Alpha Bank συμβάλλει με την ακεραιότητα με την οποία εκτελεί τις επιχειρησιακές λειτουργίες της στην αντιμετώπιση της απαιτήσεως του χρηματοπιστωτικού κλάδου για υπεύθυνο marketing των τραπεζικών προϊόντων σε μία ιδιαίτερα ανταγωνιστική αγορά.

Το 2009, η Τράπεζα δέχθηκε παράπονα πελατών της για διαφημιστικές και προωθητικές ενέργειές της. Σε όλες τις περιπτώσεις υπήρξε επικοινωνία με τους συγκεκριμένους πελάτες και οι απόψεις τους ελήφθησαν σοβαρά υπόψη για τη διαμόρφωση του σχετικού διαφημιστικού προγράμματος.

Στην ιστοσελίδα της Alpha Bank εγκαταστάθηκαν εύχρηστα εργαλεία αυτόματου υπολογισμού του ύψους των δόσεων, ή της διάρκειας κάθε δανείου, ώστε οι καταναλωτές να μπορούν οι ίδιοι εκ των προτέρων να υπολογίσουν και να συγκρίνουν με απλό και κατανοητό τρόπο τις διάφορες επιλογές ως προς το ποσό, τη διάρκεια αποπληρωμής και τη μηνιαία δόση των στεγαστικών, προσωπικών και καταναλωτικών δανείων που παρέχει η Τράπεζα. Επίσης, με το εργαλείο Loan Compass, που επίσης εγκαταστάθηκε στην ιστοσελίδα, δίδεται η δυνατότητα στον κάθε ενδιαφερόμενο να ενημερωθεί και να επιλέξει το καταναλωτικό δάνειο που ταιριάζει στις ανάγκες και στις δυνατότητές του, συνδυάζοντας κριτήρια όσον αφορά τον σκοπό και το ποσό του δανείου καθώς και τον τρόπο και τον χρόνο αποπληρωμής του.

## Χρεώσεις, τιμολόγηση υπηρεσιών και συμβατικοί όροι

Όλες οι σχετικές έρευνες έχουν αναδείξει τα τελευταία χρόνια τα ζητήματα της διαφάνειας των τραπεζικών χρεώσεων, της τιμολογήσεως των συναλλαγών και των συμβατικών όρων στις τραπεζικές εργασίες ως τα σημαντικότερα θέματα για τους καταναλωτές, σε ό,τι αφορά τη γενικότερη αξιοπιστία του τραπεζικού κλάδου. Έκφραση της δεσμεύσεως της Alpha Bank να λειτουργεί με απόλυτη διαφάνεια και εντιμότητα, είναι, εκτός από την πληροφόρηση που παρέχεται από τα Καταστήματά της, η αναλυτική και διαρκώς επικαιροποιούμενη ενημέρωση που παρέχεται από την ιστοσελίδα της, στην ελληνική και στην αγγλική γλώσσα, σχετικά με τις τιμολογήσεις, τις προμήθειες, τις χρεώσεις και τους συμβατικούς όρους όλων των βασικών προϊόντων της και υπηρεσιών. Ενδεικτικό του ενδιαφέροντος που επέδειξε η Τράπεζα στον τομέα αυτόν ήταν ότι το 2009 μειώθηκαν κατά 13%, έναντι του 2008, τα παράπονα πελατών που αφορούσαν χρεώσεις και τιμολόγηση τραπεζικών εργασιών.

## Ληξιπρόθεσμες Απαιτήσεις

Η Τράπεζα καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια συνεργασίας με τους πελάτες της για τον διακανονισμό των ληξιπρόθεσμων οφειλών τους, με κατανόηση για τις ανάγκες τους, αλλά και με σεβασμό στα συμφέροντα των καταθετών και των μετόχων της. Όπου είναι απαραίτητο, συνεργάζεται με εταιρίες ενημερώσεως οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις, σεβόμενη όμως σε κάθε περίπτωση τη σχετική νομοθεσία και διασφαλίζοντας απαρέγκλιτα την προστασία της ιδιωτικής ζωής και του τραπεζικού απορρήτου των πελατών της. Λαμβάνοντας υπόψη τις ανησυχίες των καταναλωτών για εφαρμογή αντιδευτολογικών πρακτικών κατά την είσπραξη ληξιπρόθεσμων τραπεζικών οφειλών, η Alpha Bank μεριμνά ώστε, σε κάθε περίπτωση επικοινωνίας των Λειτουργιών ή των εντεταλμένων συνεργατών της με Πελάτες για διακανονισμό οφειλών, να διασφαλίζεται η εξεμύθεια. Δεν επιτρέπει και δεν αποδέχεται οποιαδήποτε παρενόχληση των οφειλετών ή μελών της οικογενείας τους, στο πλαίσιο ενημερώσεώς τους για ληξιπρόθεσμες οφειλές τους. Το 2009, τα σχετικά παράπονα των πελατών της για οχλήσεις από εταιρίες ενημερώσεως μειώθηκαν κατά 10% σε σχέση με το 2008.

Κατανοώντας τις δυσχέρειες που δημιουργήσε η οικονομική κρίση σε σημαντικό τμήμα νοικοκυριών, πρώτη η Alpha Bank μεταξύ όλων των τραπεζών ανακοίνωσε τη μονομερή αναστολή όλων των πλειστηριασμών ακινήτων πελατών της, ιδιωτών και επιχειρήσεων, για οφειλές μέχρι Ευρώ 200.000 ήδη από τον Σεπτέμβριο του 2009 και πριν την ισχύ της σχετικής διατάξεως νόμου που έγινε δύο μήνες αργότερα.

## Ενημέρωση πελατών

Η Alpha Bank, συμβάλλει στη σωστή ενημέρωση των πελατών της για θέματα οικονομικής διαχείρισεως και τραπεζικών προϊόντων, μέσω της προσωπικής επικοινωνίας των Υπευθύνων Πελατείας, αλλά και μέσω σχετικών ενημερωτικών φυλλαδίων που είναι τοποθετημένα σε όλα τα Καταστήματά της, καθώς και μέσω διαφημιστικών προγραμμάτων συγκεκριμένων προϊόντων, όπως το Alpha Μέτρον Άριστον. Στο άμεσο μέλλον η Τράπεζα σχεδιάζει την ανάπτυξη πρωτοβουλιών λεπτομερούς ενημερώσεως των καταναλωτών και ιδιαίτερα των νέων, καθώς η ανάπτυξη συνετής και συγκροτημένης αντιλήψεως για τη διαχείριση των οικονομικών στη νεαρή ηλικία, συμβάλλει στη δημιουργία περισσότερο υπεύθυνων, παραγωγικών και ενημερωμένων πολιτών.

## Διαφάνεια και κανονιστική συμμόρφωση

Βασικές αρχές της Τραπέζης είναι η ακεραιότητα, η εντιμότητα, η αμεροληψία και η ανεξαρτησία. Τηρώντας πιστά αυτές τις αρχές προσπαθούμε διαρκώς η πολιτική και η λειτουργία μας να συμβάλλουν στη διαφάνεια και στην πλήρη εφαρμογή του κανονιστικού πλαισίου για τον χρηματοπιστωτικό τομέα. Στη διάρκεια του 2009, η Alpha Bank ήλεγξε 258.390 συναλλαγές και 1.166 πελάτες της για συμμόρφωση στο κανονιστικό πλαίσιο με σκοπό την καταπολέμηση της απάτης, του ξηπλύματος χρήματος και του οικονομικού εγκλήματος, έχοντας θέσει σε λειτουργία εξειδικευμένα συστήματα ελέγχου και συνεργαζόμενη πλήρως με τις αρμόδιες εποπτικές αρχές. Η θέση της απέναντι στη διαφθορά είναι σταλάντευτη και για τον λόγον αυτόν και το 2009, από τις Διευθύνσεις Κινδύνων Αγοράς και Λειτουργικών Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμορφώσεως, εξετάσθηκε πληθώρα περιπτώσεων για κινδύνους που συνδέονται με την καταπολέμηση της διαφθοράς και της δωροδοκίας. Εξάλλου, επισημαίνεται ότι η Τράπεζα δεν χρηματοδότησε οποιοδήποτε πολιτικό κόμμα ή πολιτικό πρόσωπο ή άλλον φορέα, συνδεδεμένο με πολιτικό κόμμα.

Καταβάλλουμε συνεχή προσπάθεια να ανταποκρινόμαστε με συνέπεια στις προσδοκίες των Πελατών και της Πολιτείας και να εφαρμόζουμε απαρέγκλιτα τους κανονισμούς και τις αποφάσεις των αρμοδίων για τον χρηματοπιστωτικό τομέα αρχών. Εντούτοις, το 2009 διαβιβάσθηκαν από τις αρμόδιες αρχές 506 παράπονα συναλλασσομένων αναφορικά με προϊόντα και υπηρεσίες μας, ενώ μας επιβλήθηκαν και διοικητικά πρόστιμα που ανέρχονται στο συνολικό ποσό των Ευρώ 749.500. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι από το ποσό αυτό, τα Ευρώ 600.000 αφορούν πρόστιμο που επιβλήθηκε από το Υπουργείο Ανάπτυξης ομοίως σε 17 τράπεζες, στις οποίες συμπεριλαμβάνονται όλες οι μεγάλες ελληνικές, για την είσπραξη προμήθειας που κρίθηκε καταχρηστική. Η Τράπεζα φρόντισε αμέσως μετά να προσαρμόσει πλήρως το τιμολόγιό της, καταργώντας την εν λόγω προμήθεια.

Οι κυριότερες υποθέσεις κανονιστικής συμμορφώσεως της Alpha Bank, που είτε κρίθηκαν εντός του 2009, είτε εκκρεμούν ενώπιον διοικητικών ή δικαστικών αρχών, και η ανταπόκριση της Τραπέζης σε αυτές, παρουσιάζονται στον πίνακα που ακολουθεί.

## Πίνακας 2.

### Ζητήματα Κανονιστικής Συμμορφώσεως και ανταπόκριση της Alpha Bank

Ζήτημα Κανονιστικής Συμμορφώσεως	Ανταπόκριση Alpha Bank
1 Παράβαση διατάξεων του ν.2251/1994 και της Υ.Α. Ζ1-798/2008 όσον αφορά στο cash advance - Επιβολή προστίμου από το Υπουργείο Ανάπτυξης (Αντίστοιχη επιβολή προστίμου και σε άλλες 17 τράπεζες)	Κατάργηση της χρέωσης
2 Εκπρόθεσμες απαντήσεις σε πελάτες - Επιβολή προστίμου από την Τράπεζα της Ελλάδος	Βελτίωση χρόνου ανταποκρίσεως στα αιτήματα των πελατών

## Υπεύθυνες Επενδύσεις

Η υπεύθυνη επενδυτική πολιτική παίζει σημαντικό ρόλο για την προώθηση της βιώσιμης ανάπτυξεως και σε σχέση με τη λειτουργία των αγορών. Η προσέγγιση της Alpha Bank στο ζήτημα αυτό έχει δύο σημαντικές πτυχές. Η πρώτη αφορά τη δανειοδότηση και την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών στις επιχειρήσεις πελάτες της, όπου, εκτός από τους αυστηρά χρηματοοικονομικούς παράγοντες, λαμβάνει υπόψη της, όπου αυτό είναι απαραίτητο, και τον αντίκτυπο των πιστοδοτικών αποφάσεών της στην κοινωνία και στο περιβάλλον. Με αυτόν τον τρόπο ενθαρρύνει την ευρύτερη υιοθέτηση αντιλήψεων και πρακτικών για βιώσιμη ανάπτυξη. Η δεύτερη συνίσταται στη συμμετοχή της σε δείκτες όπως ο FTSE4Good και στη συστηματική συνεργασία της με κατηγορίες επενδυτών - μετόχων της, οι οποίοι προτιμούν την επένδυση στις λεγόμενες υπεύθυνες ή κοινωνικά υπεύθυνες ή σειφόρες επενδύσεις. Ως γνωστόν, το 51% του μετοχικού κεφαλαίου της Τραπέζης ανήκει σε Έλληνες και ξένους θεσμικούς επενδυτές –δηλαδή σε μία κατηγορία που ολόένα και περισσότερο, μετά την πρόσφατη χρηματοπιστωτική κρίση, δίδει ιδιαίτερη έμφαση, εκτός από τις στενά οικονομικές αποδόσεις, και στην εξέταση πιο μακροπρόθεσμων ζητημάτων, όπως είναι η εταιρική διακυβέρνηση και η επίδραση της λειτουργίας των εταιριών στην κοινωνία και στο περιβάλλον. Αυτή η πολιτική εναρμονίζεται με τις δεσμεύσεις μας για δημιουργία υπεραξίας στους μετόχους μας και για ενεργό συμβολή στη βιώσιμη ανάπτυξη.



# Ανθρώπινο Δυναμικό



*Εκπαιδευτικό Κέντρο Alpha Bank  
Αγίου Στεφάνου*

Η Alpha Bank θεωρεί ως απαραίτητη προϋπόθεση για την παροχή άριστων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών τη συμβολή των Εργαζομένων της, οι οποίοι διακρίνονται για την υψηλή κατάρτιση και την αφοσίωσή τους στην Τράπεζα. Αυτό επιτυγχάνεται με την άρτια διοίκηση του Ανθρωπίνου Δυναμικού της, την αναγνώριση και την ανάπτυξη των δυνατοτήτων τους σε ατομικό και ομαδικό επίπεδο, καθώς και με τη συμμετοχή τους σε ουσιαστικό διάλογο σχετικά με τις δραστηριότητες της Τραπέζης. Στόχος είναι ο εντοπισμός και η συνεχής ανάπτυξη των ικανοτήτων και δεξιοτήτων των Εργαζομένων για την προώθηση της επαγγελματικής σταδιοδρομίας τους. Η Τράπεζα αναγνωρίζει, επιβραβεύει και μεριμνά για την εξέλιξη του Ανθρωπίνου Δυναμικού της με την παροχή ίσων ευκαιριών, ώστε όλοι να συμμετέχουν ενεργά στην επίτευξη των επιχειρηματικών στόχων.

## Οργάνωση και Αρχές

Το Ανθρώπινο Δυναμικό της Alpha Bank εργάζεται καθημερινά κάνοντας πράξη τις Εταιρικές Αξίες και τον Κώδικα Δεοντολογίας της Τραπέζης. Οι ενέργειες των Εργαζομένων διέπονται από τις εξής θεμελιώδεις αρχές:

- Ποιότητα στην εργασία.
- Ποιότητα στην επικοινωνία.
- Αξιοκρατία.
- Ήθος.
- Δημιουργικότητα.

Η Τράπεζα μέσω του εσωτερικού κανονισμού εργασίας «Οργανισμός Προσωπικού» και του «Κώδικα Δεοντολογίας» έχει παγιώσει τις αξίες, τις κατευθύνσεις και τις απαιτήσεις της σε επίπεδο υπευθυνότητας και επαγγελματικής συμπεριφοράς. Μέσω γραπτών οδηγιών για την αποφυγή φαινομένων όπως η δωροληψία ή η χειραγώγηση, εκφράζει με σαφήνεια τη βούλησή της για απαρέγκλιτη εφαρμογή στην πράξη των Εταιρικών Αξιών, ενώ παράλληλα απαιτεί τη διασφάλιση της εχεμύθειας και τον απόλυτο σεβασμό στην τήρηση εμπιστευτικότητας σε ό,τι αφορά τα προσωπικά δεδομένα τόσο των Πελατών όσο και των Εργαζομένων. Η διαχείριση των ανθρωπίνων πόρων είναι ευθύνη της Διευθύνσεως Ανθρωπίνου Δυναμικού, που αναφέρεται στον Chief Operating Officer (COO).

Ο Κώδικας Δεοντολογίας της Alpha Bank είναι διαθέσιμος στην ηλεκτρονική διεύθυνση [www.alpha.gr/csr](http://www.alpha.gr/csr) καθώς και στο δίκτυο εσωτερικής επικοινωνίας Alpha Bank Intranet, ενώ ο «Οργανισμός Προσωπικού», στον οποίο περιγράφονται όλα τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των Εργαζομένων, διανέμεται σε όλους τους Υπαλλήλους της Τραπέζης, κατά την πρόσληψή τους

## Στοιχεία Απασχολήσεως

Η Alpha Bank είναι ένας δυναμικός και διαρκώς αναπτυσσόμενος Οργανισμός, που στη διάρκεια του 2009 απασχολούσε 14.184 Εργαζομένους, εκ των οποίων 7.501 στις Κεντρικές Υπηρεσίες και σε 430 Καταστήματα στην Ελλάδα και 6.683 σε Κεντρικές Υπηρεσίες και 599 Καταστήματα στο εξωτερικό. Οι αριθμοί αυτοί μεταβάλλονται συνεχώς καθώς υπάρχει διαρκής εισροή ή και εκροή Εργαζομένων, ως αποτέλεσμα νέων προσλήψεων, συνταξιοδοτήσεων και αλλαγών που σημειώνονται στον Όμιλο.

### Πίνακας 3. Εξέλιξη Κατανομής Ανθρώπινου Δυναμικού Ελλάδος

Αριθμός Εργαζομένων στην Ελλάδα	2006	2007	2008	2009
Σύνολο	6.788	6.960	7.558	7.501
Άνδρες	3.407	3.480	3.709	3.656
Γυναίκες	3.381	3.480	3.849	3.845
Αποχωρήσεις (πχ. σύνταξη, τερματισμός συμβάσεως)	389	244	242	274
Προσλήψεις	227	413	840	217

Στο δυσμενές οικονομικό περιβάλλον του 2009, η Τράπεζα διατήρησε τις θέσεις εργασίας στην Ελλάδα. Ήταν στρατηγική επιλογή της Διοικήσεως, που εξέφρασε με αυτόν τον τρόπο τη μακροχρόνια δέσμευσή της και ανταποκρίθηκε με αίσθημα ευθύνης στις προσδοκίες των Εργαζομένων της και του κοινωνικού συνόλου.

### Κατανομή του Προσωπικού

Το 51,2 % των Εργαζομένων της Alpha Bank είναι γυναίκες, ενώ το 44,6% ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα των 26-40 ετών.

### Πίνακας 4. Ηλικιακή Κατανομή Ανθρώπινου Δυναμικού Ελλάδος

Φύλο	ΗΛΙΚΙΑΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΗΝ 31.12.2009				ΣΥΝΟΛΟ
	18-25	26-40	41-50	51+	
Άνδρες	71	1.484	1.321	780	3.656
Γυναίκες	260	1.862	1.337	386	3.845
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>331</b>	<b>3.346</b>	<b>2.658</b>	<b>1.166</b>	<b>7.501</b>
%	4.41%	44.60%	35.44%	15.55%	100%

Η σχετική ανισοκατανομή μεταξύ ανδρών και γυναικών στις ηλικιακές ομάδες των 18-25 ετών (υπέρ των γυναικών) και 51+ (υπέρ των ανδρών) οφείλεται αφενός στην είσοδο των ανδρών στην Τράπεζα, σε μεγαλύτερη ηλικία κατά μέσο όρο, μετά την εκπλήρωση των στρατιωτικών υποχρεώσεών τους, και στη σχετικά ταχύτερη αποχώρηση των γυναικών λόγω

αξιοποιήσεως των ευνοϊκότερων διατάξεων της κοινωνικοασφαλιστικής νομοθεσίας για νωρίτερη συνταξιοδότηση. Η τάση αυτή εξηγεί εν μέρει και τη σχετικά χαμηλότερη εκπροσώπηση των γυναικών στις ανώτερες ιεραρχικά θέσεις, που συνήθως καταλαμβάνονται από άτομα της ηλικιακής ομάδας 51+.

Για την ενεργό στήριξη των τοπικών κοινωνιών, η Alpha Bank δίδει προτεραιότητα, κατά τη στελέχωση των Μονάδων της, σε άτομα που διαμένουν πλησίον του τόπου εργασίας. Αυτό ισχύει τόσο εντός Ελλάδος όσο και στο Εξωτερικό.

### Πίνακας 5. Γεωγραφική Κατανομή Ανθρώπινου Δυναμικού Ελλάδος

Γεωγραφική Περιφέρεια*	Ανθρώπινο Δυναμικό 2006	Ανθρώπινο Δυναμικό 2007	Ανθρώπινο Δυναμικό 2008	Ανθρώπινο Δυναμικό 2009
Αττική	4.341	4.531	4.944	4.885
Υπόλοιπο Ελλάδος	2.441	2.407	2.580	2.580

\* Σημειώνεται ότι στα ανωτέρω σύνολα δεν συμπεριλαμβάνεται ο αριθμός των αποσπασμένων Υπαλλήλων Τραπέζης στο εξωτερικό.

### Μορφωτικό Επίπεδο και Εκπαίδευση

Στην Τράπεζα η επαγγελματική κατάρτιση, η επιμόρφωση και η διαρκής εκπαίδευση των Εργαζομένων θεωρούνται καθοριστικοί παράγοντες, για τη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών και την επαγγελματική εξέλιξη των ιδίων των εργαζομένων, αλλά και ως πρωταρχικά ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα. Σε αυτό το πλαίσιο, καταβάλλεται διαρκής προσπάθεια για τη βελτίωση του γνωστικού επιπέδου, των προσόντων και των δεξιοτήτων του Προσωπικού και των Στελεχών.

Το 2009, για πρώτη φορά, οι Εργαζόμενοι κατά το μεγαλύτερο ποσοστό ήταν απόφοιτοι της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, καθώς την τελευταία τριετία το ποσοστό των αποφοίτων αυτής της βαθμίδας και των κατόχων μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών αυξήθηκε κατά 9% περίπου, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των αποφοίτων Γυμνασίου μειώθηκε σταδιακά.

### Πίνακας 6. Κατανομή Ανθρώπινου Δυναμικού Ελλάδος ανά Μορφωτικό επίπεδο

Μορφωτικό επίπεδο	Κατανομή 2006	Κατανομή 2007	Κατανομή 2008	Κατανομή 2009
Μεταπτυχιακή εκπαίδευση Master, PhD	579	653	838	914
Τριτοβάθμια εκπαίδευση ΑΕΙ, ΤΕΙ	2.238	2.397	2.861	2.870
Απόφοιτοι Λυκείου	3.501	3.453	3.427	3.319
Απόφοιτοι Γυμνασίου	470	457	432	398



Όσον αφορά την εκπαίδευση του Προσωπικού, το 2009 ήταν μία ιδιαίτερα αποδοτική χρονιά καθώς:

- Πραγματοποιήθηκαν άνω των 14.500 συμμετοχών σε εκπαιδευτικά προγράμματα.
- Το 57% του Προσωπικού συμμετείχε σε ένα τουλάχιστον εκπαιδευτικό πρόγραμμα.
- Το 97% των συνολικών ανθρωποωρών εκπαίδευσης διενεργήθηκαν στο Εκπαιδευτικό Κέντρο της Τραπεζής.
- Οι εκπαιδύσεις «e-learning» αντιπροσωπεύουν το 21% των συμμετοχών του Προσωπικού σε εκπαιδευτικά προγράμματα αυτού του είδους.

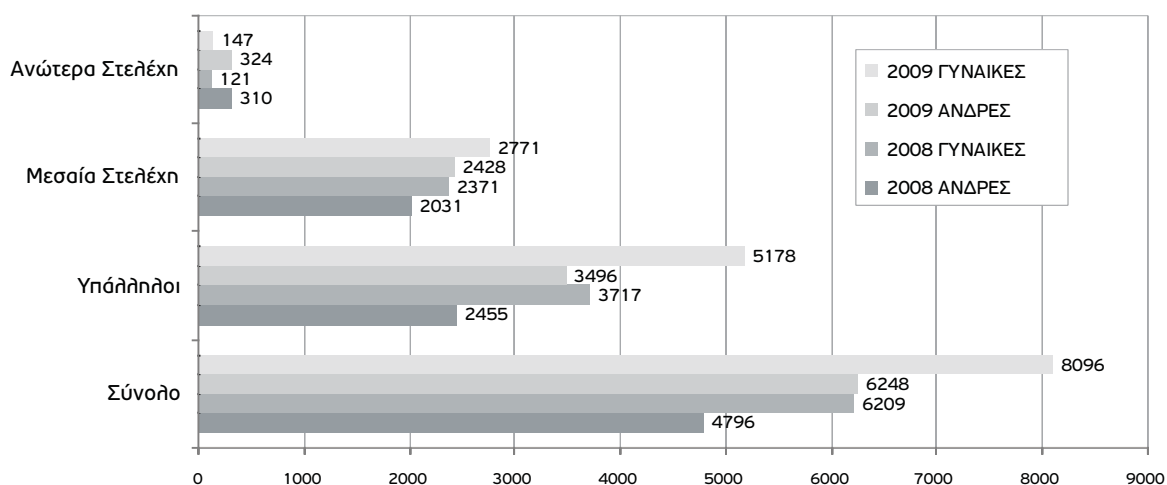
- 524 Υπάλληλοι έλαβαν το 2009 την Πιστοποίηση διαμεσοληθής στις τραπεζοασφαλιστικές εργασίες, φθάνοντας έτσι, μαζί με εκείνους του 2008, τους 980.
- Εκατοντάδες Υπάλληλοι εξάλλου έχουν λάβει κατά τη διετία 2008-2009, με εξετάσεις διαφόρων επιπέδων, Πιστοποιητικά της Τραπεζής της Ελλάδος στην παροχή επενδυτικών Υπηρεσιών.

Η εξέλιξη των βασικών δεικτών επιμορφώσεως για την ανάπτυξη των γνώσεων και των δεξιοτήτων των Εργαζομένων ήταν σημαντική. Χαρακτηριστική είναι η αύξηση του μέσου όρου των ωρών κατάρτισης ανά εργαζόμενο κατά περίπου 25% (από 19,22 ώρες το 2008 σε 25 ώρες το 2009).

### Πίνακας 7. Χρονική Εξέλιξη Βασικών Δεικτών Εκπαίδευσης Ανθρώπινου Δυναμικού

Δείκτες Εκπαίδευσης	2007	2008	2009
Εκπαιδευτικά Προγράμματα	746	799	676
Υπάλληλοι που έλαβαν μέρος στα εκπαιδευτικά προγράμματα	5.068	4.270	4.292
Αριθμός ανθρωποωρών που αφιερώθηκαν στην εκπαίδευση του Προσωπικού	116.302	145.259	187.548
Μέσος όρος ωρών κατάρτισης ανά Εργαζόμενο	16,71	19,22	25,00
Ποσό που δαπανήθηκε για την εκπαίδευση (σε Ευρώ)	2.764.946	4.768.365	4.578.454

### Συμμετοχές σε εκπαιδευτικά προγράμματα κατά επίπεδο ιεραρχίας και φύλο



## Γεώργιος Καρακατσάνης,

### 30 ετών, Υπάλληλος στη Διεύθυνση Κινδύνων Αγοράς και Λειτουργικών Κινδύνων

Θα ήθελα να εκφράσω τις θερμές ευχαριστίες μου στην Alpha Bank για τη δυνατότητα που μου παρείχε να συμμετάσχω στο 5ο διεθνές επιστημονικό συνέδριο της United States Society for Ecological Economics (USSEE) στην Washington DC, κατά τη χρονική περίοδο 30 Μαΐου - 3 Ιουνίου 2009, με θέμα: «Επιστήμη και Πολιτική για ένα Διατηρήσιμο Μέλλον», όπου παρουσίασα το επιστημονικό μου άρθρο με τίτλο "Ecological Finance in Technology".

Στο συνέδριο παρίσταντο ερευνητές από κορυφαία πανεπιστήμια του κόσμου, όπως το Harvard και το Carnegie Mellon, με τους οποίους υπήρξε γόνιμη συζήτηση, ενώ με τη λήξη της συνεδρίας, ανταλλάχθηκαν διευθύνσεις ηλεκτρονικής επικοινωνίας με σκοπό την περαιτέρω συνεργασία.

Πέραν του οφέλους που αποκόμισα προσωπικά, θεωρώ πως η συμμετοχή της εργασίας μου στο εν λόγω συνέδριο μπορεί να συμβάλει καθοριστικά στον εμπλουτισμό των γνώσεων στον Όμιλό μας. Προσδοκώ ότι η Τράπεζα, θα συνεχίσει να στηρίζει το ίδιο ένθερμα την επιστημονική έρευνα και τις αντίστοιχες προσπάθειες των Εργαζομένων της στο μέλλον, αποτελώντας παράδειγμα και για άλλους οργανισμούς.

## Επιλογή Προσωπικού

Τόσο η επιλογή των νέων Υπαλλήλων, όσο και η ιεραρχική εξέλιξη των Στελεχών και η παρακολούθηση των επιδόσεων του Προσωπικού, γίνονται σε όλα τα στάδια με διαδικασίες αξιολογήσεως που διασφαλίζουν την ισότιμη μεταχείριση και τον σεβασμό της προσωπικότητας των Εργαζομένων. Η Alpha Bank θεωρεί ότι το Ανθρώπινο Δυναμικό της είναι ο κυριότερος παράγοντας για την παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών και συνεπώς εφαρμόζει αξιοκρατική διαδικασία επιλογής και αξιολογήσεως, σύμφωνα με τις προδιαγραφές των προς κάλυψη θέσεων.

## Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες

Στην Alpha Bank εφαρμόζεται πολιτική ίσων ευκαιριών, που ενσωματώνεται σε διαδικασίες και βέλτιστες πρακτικές διοικήσεως ανθρωπίνου δυναμικού. Η πολιτική ίσων ευκαιριών καλύπτει το 100% του Προσωπικού και την ευθύνη για την εφαρμογή της φέρει η Διεύθυνση Ανθρωπίνου Δυναμικού. Η πολιτική ίσων ευκαιριών αναφέρεται σε θέματα φύλου, φυλής, θρησκείας, ηλικίας, αναπηρίας και γενετήσιου προσανατολισμού. Σε κάθε Τράπεζα του Ομίλου που αρχίζει να δραστηριοποιείται σε νέα χώρα, δίδεται χρονικό περιθώριο ενός έτους προκειμένου να καταρτισθεί σχέδιο δράσεως για την εφαρμογή της ανωτέρω πολιτικής.

### Πίνακας 7.

#### Χρονική Εξέλιξη Βασικών Δεικτών Διαφορετικότητας Ανθρωπίνου Δυναμικού

Δείκτες διαφορετικότητας	2006	2007	2008	2009
Γυναίκες εργαζόμενες	3.381 49,8%	3.480 50%	3.849 50,9%	3.845 51%
Γυναίκες σε διευθυντικές θέσεις (από τη θέση Διευθυντή Καταστήματος και άνω)	132	146	186	196
Εργαζόμενοι που ανήκουν σε εθνικές μειονότητες	-	-	13	15

Αναλογία φύλων στη Διοίκηση	2006	2007	2008	2009
Γυναίκες σε Ελεγκτικό και Διοικητικό Συμβούλιο	1	1	2	2
Άνδρες σε Ελεγκτικό και Διοικητικό Συμβούλιο	13 93%	13 93%	13 86,7%	14 87,5%
<b>Σύνολο</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>16</b>

Άτομα με ειδικές ανάγκες	2006	2007	2008	2009
Αριθμός ατόμων με αναπηρία (ΑΜΕΑ) στην Τράπεζα	178	174	169	195

## Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας – Συνδικαλισμός

Το Ανθρώπινο Δυναμικό της Τραπέζης καλύπτεται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας (κλαδικές-επιχειρησιακές), ενώ η πλειοψηφία των Εργαζομένων είναι μέλη συνδικαλιστικών σωματείων.

### Πίνακας 8. Εξέλιξη Συμμετοχής Εργαζομένων σε Συνδικαλιστικές Οργανώσεις

	2006	2007	2008	2009
Αριθμός Εργαζομένων/μελών σωματείων εργαζομένων	6.527	6.324	6.373	6.321
Ποσοστό επί του συνόλου των εργαζομένων	96,2%	90,9%	84,3%	84,3%

Ο Αντιπροσωπευτικός Σύλλογος Εργαζομένων ενημερώνεται σε καθορισμένες μηνιαίες συναντήσεις από τον Διευθυντή της Διευθύνσεως Ανθρώπινου Δυναμικού και σε εξαιρετικές περιπτώσεις από τη Γενική Διεύθυνση, για θέματα ενδιαφέροντός του, ενώ παράλληλα μεταφέρει προβληματισμούς ή/και προτάσεις των Εργαζομένων. Οι εκπρόσωποι του Αντιπροσωπευτικού Συλλόγου Εργαζομένων μετέχουν στο Συμβούλιο Υπηρεσιακής Καταστάσεως, σε Πειθαρχικά Συμβούλια (Πρωτοβάθμιο, Δευτεροβάθμιο, Ανώτερο, Αναθεωρητικό), σε Συμβούλιο Παραπόνων και στην Επιτροπή Δανείων Στεγασίας Προσωπικού.

Τον Σεπτέμβριο 2009 και παρ' όλες τις δυσμενείς οικονομικές συνθήκες, η Διοίκηση της Τραπέζης, μετά από διάλογο με τον Αντιπροσωπευτικό Σύλλογο Εργαζομένων, προχώρησε στην υπογραφή της νέας επιχειρησιακής συλλογικής συμβάσεως εργασίας, που περιέχει σημαντικές θεσμικές ρυθμίσεις, όπως συμπληρωματική κάλυψη εξόδων ιατρικής και οδοντιατρικής περιθάλψεως και άλλες παροχές, ενώ προβλέπει την καθιέρωση άδειας τριών μηνών μετ' αποδοχών, πλέον της κανονικής άδειας, που χορηγείται στους νέους γονείς αμέσως μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας υιοθεσίας τέκνου.

## Εσωτερική Επικοινωνία

Στην Τράπεζα διατηρείται ανοιχτή, συνεχής και αμφίδρομη επικοινωνία μεταξύ της Διοικήσεως και των Εργαζομένων της, μέσω της Διευθύνσεως Ανθρώπινου Δυναμικού. Η συστηματική εσωτερική επικοινωνία στοχεύει στην ορθή εφαρμογή της πολιτικής της Τραπέζης, στη βελτίωση του εργασιακού κλίματος, στην ενημέρωση της Διοικήσεως για τις απόψεις των Εργαζομένων και στην καλύτερη απόδοση του ίδιου του Οργανισμού.

Η απρόσκοπτη ροή πληροφοριών προς τους Εργαζομένους επιτυγχάνεται επίσης μέσα από:

- Τη λειτουργία και τη συνεχή αναβάθμιση και ενημέρωση του εσωτερικού δικτύου επικοινωνίας Alpha Bank Intranet, για άμεση μεταβίβαση και ανταλλαγή πληροφοριών και γνώσεων.
- Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail).
- Την κυκλοφορία του εταιρικού εντύπου με τίτλο "ΜΑΖΙ".

Επιπροσθέτως, εφαρμόζονται πρακτικές διαπροσωπικής επαφής με τους Εργαζόμενους για την επίλυση προβλημάτων επαγγελματικής, προσωπικής και οικογενειακής φύσεως όπως:

- Καθιέρωση συναντήσεων των Υπαλλήλων με τους Προϊσταμένους τους σε τακτά χρονικά διαστήματα.

- Άμεση αμφίδρομη επικοινωνία της Διευθύνσεως Ανθρώπινου Δυναμικού με το Προσωπικό.
- Καθιερωμένες συναντήσεις Στελεχών με Περιφερειακούς Διευθυντές και Προσωπικό σε τοπικό επίπεδο πανελλαδικά.
- Επισκέψεις μελών της Γενικής Διευθύνσεως σε Καταστήματα και Υπηρεσίες της Τραπέζης καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.
- Πανελλαδική Συγκέντρωση Στελεχών του Ομίλου μία φορά το έτος.

## Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία

Το Ανθρώπινο Δυναμικό της Alpha Bank καλύπτεται πλήρως από το πλαίσιο κανόνων Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία. Η διαχείριση των θεμάτων αυτών είναι ευθύνη της Διευθύνσεως Ανθρώπινου Δυναμικού, ενώ οι διαδικασίες που ακολουθούνται για την καταγραφή και αναγγελία επαγγελματικών ατυχημάτων και νοσημάτων είναι οι προβλεπόμενες από τον νόμο, οι οποίες είναι σύμφωνες και με τις προδιαγραφές του Διεθνούς Οργανισμού Εργασίας (International Labor Organisation - ILO).

### Πίνακας 9.

#### Χρονική Εξέλιξη Βασικών Δεικτών Υγείας & Ασφάλειας στην Εργασία

Δείκτες για την Υγεία και Ασφάλεια	Αριθμός περιστατικών				Ημέρες που χάθηκαν λόγω αυτών των περιστατικών			
	2006	2007	2008	2009	2006	2007	2008	2009
Αριθμός τραυματισμών	0	0	0	0	0	0	0	0
Αριθμός θανάτων	0	0	0	0	0	0	0	0
Επαγγελματικές ασθένειες	0	0	0	0	0	0	0	0
Λοιπές ασθένειες (εξαιρούνται οι άδειες εγκυμοσύνης)	3.766	4.040	4.299	4.571	41.505	44.543	50.096	50.257
Δείκτης απουσιών (AR)					2,44%	2,52%	2,64%	2,63%

## Εκπαίδευση Προσωπικού σε Θέματα Υγείας και Ασφάλειας

Στο πλαίσιο εφαρμογής του συστήματος Υγείας και Ασφάλειας, η Τράπεζα σχεδιάζει και διοργανώνει σειρά εκπαιδευτικών ενεργειών. Την τελευταία τριετία υπήρξαν 1.513 συμμετοχές σε εκπαιδευτικά προγράμματα υγιεινής και ασφάλειας με ενδεικτική θεματολογία: Ευρωπαϊκή Πολιτική για την Υγεία και την Ασφάλεια στον χώρο εργασίας, Συνθήκες Εργασίας, Πρώτες Βοήθειες, Οπλοτεχνική και Οπλοπροστασία, Ομηρίες και Τρομοκρατικές Ενέργειες, Αυτοάμυνα κ.ά.

## Πρόσθετες Παροχές

Για την κάλυψη των πολλαπλών ατομικών και οικογενειακών αναγκών των Εργαζομένων της, η Alpha Bank προσφέρει στο Προσωπικό της ένα πολύπτυχο πρόγραμμα αμοιβών και παροχών το οποίο σε ό,τι αφορά τις αμοιβές υπερβαίνει τις ελάχιστες απαιτήσεις που καθορίζει ο νόμος, συμπεριλαμβανομένου του κατώτατου ημερομισθίου. Έτσι, το 30,6% του Προσωπικού αμείβεται πέραν του μισθού που ορίζεται από τις Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας, εντασσόμενο στο "ειδικό μισθολόγιο" σύμφωνα με τη βαρύτητα των θέσεων εργασίας. Εξ άλλου, το 2009 εγκρίθηκε προς διάθεση στους Εργαζομένους της Alpha Bank το ποσό των Ευρώ 17,6 εκατ. για στεγαστικά δάνεια με ευνοϊκούς όρους, ενώ το υπόλοιπο των Δανείων Προσωπικού δύο και τριών Μισθών ανήλθε την 31.12.2009 σε Ευρώ 16,6 εκατ.

## Οι Άνθρωποί μας στο Διεθνές Δίκτυο

Ο Όμιλος της Alpha Bank δραστηριοποιείται στην ευρύτερη περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, ήτοι στην Κύπρο, στη Ρουμανία, στη Σερβία, στην Αλβανία, στη Βουλγαρία, στην Π.Γ.Δ.Μ. καθώς και στην Ουκρανία και έχει παρουσία στις αγορές της Δυτικής Ευρώπης (Λονδίνο, Jersey) και των ΗΠΑ (Νέα Υόρκη). Η Τράπεζα προωθεί στις σχέσεις της με τους Εργαζόμενους και στις χώρες αυτές παρόμοιες πρακτικές και το ίδιο πλαίσιο αρχών και αξιών που διέπει τις σχέσεις της με το Ανθρώπινο Δυναμικό της στην Ελλάδα.

Στην ιστοσελίδα της Alpha Bank ([www.alpha.gr/csr](http://www.alpha.gr/csr)) παρουσιάζονται οι βασικοί δείκτες για την απασχόληση, την εκπαίδευση και την υγεία και ασφάλεια για τους κύριους τομείς δραστηριότητας στις ως άνω χώρες. Τα στοιχεία αυτά παρουσιάζονται χωριστά από τα αντίστοιχα για τους Εργαζομένους στην Ελλάδα, λόγω της ευρείας διαφοροποίησης των χαρακτηριστικών των Εργαζομένων και των εκπαιδευτικών αναγκών σε κάθε χώρα.

Το 2009 στις χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, εκτός της Ελλάδας, απασχολούνταν στον Όμιλο της Alpha Bank 6.683 Εργαζόμενοι από τους οποίους το 71,5% περίπου ήταν γυναίκες, έναντι 6.923 συνολικά το 2008.



## Περιβάλλον



*Αναδάσωση Μαρτίου 2010*

Τα ζητήματα αειφορίας, όπως η κλιματική αλλαγή και η υπερεκμετάλλευση των φυσικών πόρων πιθανότατα θα οδηγήσουν σε τεράστιες αλλαγές στον τρόπο με τον οποίο ζούμε και εργαζόμαστε, στο οικονομικό μοντέλο και στο επίπεδο και στο είδος της κανονιστικής παρεμβάσεως του κράτους. Ενόψει αυτής της «αειφόρου επαναστάσεως», αποκτά ολόένα και μεγαλύτερη σημασία για την Τράπεζα αφενός η κατανόηση του τρόπου με τον οποίο τα θέματα αυτά πρόκειται να επιδράσουν στην πορεία και επιτυχία της μακροπρόθεσμα και αφετέρου ο διάλογος με τους μετόχους και τα λοιπά ενδιαφερόμενα μέρη της, για το πώς θα ανταποκριθεί σε αυτές τις προκλήσεις.

Έτσι, μέσω της ενσωματώσεως και περιβαλλοντικών παραμέτρων στους ετήσιους απολογισμούς της, η Alpha Bank επιδιώκει να καταστήσει σαφέστερη τη θεμελιώδη σύνδεση μεταξύ του προγράμματος ανάπτυξής της, της οικονομικής αποδόσεως και της επιδράσεως της λειτουργίας της στο περιβάλλον. Η προσέγγιση αυτή, που εναρμονίζεται και με τη λογική του GRI για επικέντρωση στα πιο ουσιαστικά κοινωνικά και περιβαλλοντικά ζητήματα που μπορεί να έχουν επίδραση στην απόδοση ενός οργανισμού, αντανακλά και τη δέσμευση της Alpha Bank για πολυδιάστατη προστασία του περιβάλλοντος με βάση και την αρχή της προλήψεως που περιέχεται στη Διακήρυξη του Ρίο ντε Τζανέιρο (1992) για το Περιβάλλον και την Ανάπτυξη.

Παρ' όλο που η επίδραση της Τραπέζης στο περιβάλλον είναι μικρή σε σχέση με άλλους κλάδους, όπως π.χ. η βιομηχανία, καταβάλλεται κάθε δυνατή προσπάθεια για το μετριασμό της και κυρίως για την αξιοποίηση της επιρροής που ως χρηματοοικονομικός οργανισμός έχει, ώστε να ενθαρρυνθούν και να υποστηριχθούν οι επενδύσεις σε τομείς, τεχνολογίες και παραγωγικές διαδικασίες, που είναι φιλικές προς το περιβάλλον και συμβάλλουν στη βιώσιμη ανάπτυξη. Επίσης, στο μέτρο του δυνατού, η Τράπεζα επιδιώκει να επηρεάσει μέσω της πολιτικής προμηθειών που εφαρμόζει και την περιβαλλοντική συμπεριφορά και απόδοση των προμηθευτών της.

Για την Τράπεζα οι μεσοπρόθεσμες οικονομικές συνέπειες της κλιματικής αλλαγής τόσο σε σχέση με τους κινδύνους, όσο και σε σχέση με τις πιθανές ευκαιρίες που αυτή συνεπάγεται, είναι από καθαρά επιχειρηματική σκοπιά ιδιαίτερα σημαντικές. Η προσέγγισή της για τη Διαχείριση Κινδύνων, ολόένα και περισσότερο αναγνωρίζει τα περιβαλλοντικά ζητήματα ως ουσιαστικό παράγοντα αξιολογήσεως, ενώ κατά την επιχειρησιακή λειτουργία της επιδιώκει διαρκώς να ελαχιστοποιεί, όσο και όπου αυτό είναι δυνατόν, τη χρήση φυσικών πόρων.

Στο τμήμα αυτό του Απολογισμού, παρουσιάζεται το περιβαλλοντικό αποτύπωμα της Alpha Bank, καθώς και η πολιτική της για περιβαλλοντικά υπεύθυνες επενδύσεις, τα "πράσινα" τραπεζικά προϊόντα της και ο περιβαλλοντικός αντίκτυπος των προμηθειών της.

## Περιβαλλοντικό αποτύπωμα

Η βασική άμεση επίδραση της Alpha Bank στο περιβάλλον αφορά τις υποδομές της και ειδικότερα τη λειτουργία των γραφείων και του Δικτύου των Καταστημάτων της σε σχέση με την κατανάλωση ενέργειας και νερού, τη χρήση χαρτιού, τη διαχείριση αποβλήτων, την ανακύκλωση και τις εκπομπές ρύπων διοξειδίου του άνθρακα, συμπεριλαμβανομένων αυτών από επαγγελματικά ταξίδια.

## Περιβαλλοντική Πολιτική

Η περιβαλλοντική πολιτική της Τραπέζης αφορά την ενεργό συμβολή της στην προστασία του περιβάλλοντος και στην εξοικονόμηση των φυσικών πόρων και καθοδηγείται από μία σειρά από αρχές που παρουσιάζονται στην ιστοσελίδα της ([www.alpha.gr/csr](http://www.alpha.gr/csr)) και αφορούν την Εξοικονόμηση Ενέργειας, τους Χώρους Γραφείων, την Τήρηση Περιβαλλοντικών Αρχών από τους Προμηθευτές, την Ενημέρωση των Εργαζομένων, τις Διαδικασίες Εφαρμογής, τη Δημοσιοποίηση των σχετικών Αποτελεσμάτων και τον Διάλογο με Κοινωνικούς Εταίρους.

## Διαχείριση και Συστήματα

Η Διεύθυνση Περιουσίας και Ασφαλείας της Τραπέζης είναι υπεύθυνη για την εφαρμογή της περιβαλλοντικής πολιτικής θέτοντας συγκεκριμένους στόχους στους τομείς δράσεως, τους οποίους παρακολουθεί και ελέγχει συστηματικά, ενώ η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου διασφαλίζει την τήρησή της. Η Εκτελεστική Επιτροπή που αναφέρεται στο Διοικητικό Συμβούλιο, έχει την ευθύνη καθοδηγήσεως της Διευθύνσεως Διαχειρίσεως Περιουσίας και Ασφαλείας, καθώς και τη συνολική ευθύνη για τα περιβαλλοντικά ζητήματα που συνδέονται με τη λειτουργία της Τραπέζης. Στο πλαίσιο των ενεργειών για αποτελεσματική διαχείριση των επιδράσεών της, η Τράπεζα έχει υιοθετήσει μία συστηματική προσέγγιση για την καταγραφή και μέτρηση των περιβαλλοντικών της επιδόσεων.



## Περιβαλλοντικές Επιδόσεις

Οι επιδόσεις της Alpha Bank στους βασικούς περιβαλλοντικούς δείκτες από το 2006 έως το 2009 παρουσιάζονται στον Πίνακα που ακολουθεί.

**Πίνακας 10:**  
**Περιβαλλοντικές Επιδόσεις, 2006 - 2009**

	2006	2007	2008	2009
Κατανάλωση Ηλεκτρικής ενέργειας σε MWh <sup>1</sup>	13.349	17.560	23.737	35.762
Ετήσια κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας σε kWh ανά μ <sup>2</sup> γραφειακών χώρων	191	214	233	187
Κατανάλωση Φυσικού Αερίου (σε μ <sup>3</sup> )	Mn	5.953	32.776	99.339
	Διαθέσιμο			
Ετήσια κατανάλωση Φυσικού Αερίου σε λίτρα ανά μ <sup>2</sup> γραφειακών χώρων	Mn	Mn	820	153
	Διαθέσιμο	Διαθέσιμο		
Κατανάλωση πετρελαίου θερμάνσεως (σε λίτρα)	164.593	198.013	275.411	110.600
Ετήσια κατανάλωση πετρελαίου θερμάνσεως σε λίτρα ανά μ <sup>2</sup> γραφειακών χώρων	4,01	3,77	3,24	1,87

### Εκπομπές Ρύπων

Συνολικές εκπομπές ρύπων διοξειδίου του άνθρακα σε τόνους <sup>2</sup>	14.106	18.138	24.591	38.288
Εκπομπές ρύπων διοξειδίου του άνθρακα σε τόνους ανά μ <sup>2</sup> γραφειακών χώρων	0,20	0,22	0,24	0,20
Εκπομπές ρύπων διοξειδίου του άνθρακα σε τόνους ανά εργαζόμενο <sup>3</sup>	2,07	2,60	3,25	5,10

### Νερό

Κατανάλωση νερού από δίκτυα υδρεύσεως (σε μ <sup>3</sup> )	15.360	16.605	31.280	28.647
Κατανάλωση νερού από δίκτυα υδρεύσεως σε μ <sup>3</sup> ανά εργαζόμενο	2,26	2,38	4,13	3,81
Εκμετάλλευση υπογείων υδάτων (σε μ <sup>3</sup> )	13.100	9.785	11.427	12.272

### Χρήση Χαρτιού

Συνολική ποσότητα αγορασμένου χάρτου (σε kg)	450.000	383.420	466.840	455.987
--	---------	---------	---------	---------

### Ανακύκλωση

Ποσότητα χαρτιού που ανακυκλώθηκε (σε kg)	277.088	414.884	672.130	466.000
Χαρτί που ανακυκλώθηκε ως ποσοστό της ποσότητας χαρτιού που αγοράστηκε <sup>4</sup>	61,6%	108,2%	144%	102%
Συνολική ποσότητα μπαταριών (από συσκευές UPS) που ανακυκλώθηκε (σε kg)	4.523	11.395	11.380	10.150

<sup>1</sup> Η Τράπεζα μετρά ετησίως και καταγράφει τη χρήση ενέργειας στα περισσότερα γραφεία και Καταστήματά της που καλύπτουν μεγαλύτερο εμβαδόν. Έτσι, σε ό,τι αφορά τον υπολογισμό της χρήσεως ενέργειας, το εμβαδόν των γραφειακών της χώρων ανά έτος ήταν: 2009: 191.429 μ<sup>2</sup>, 2008: 102.066 μ<sup>2</sup>, 2007: 82.035 μ<sup>2</sup>, 2006: 69.838 μ<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Εξαιρούνται οι εκπομπές από επαγγελματικά ταξίδια και μετακινήσεις, που προς το παρόν δεν συλλέγονται. Οι αναλογίες μετατροπής που χρησιμοποιούνται είναι: 1 lt πετρελαίου αντιστοιχεί σε 10,8 kWh; 1 κυβικό μέτρο Φυσικού Αερίου αντιστοιχεί σε 10,6 kWh

<sup>3</sup> Με βάση τον ετήσιο αριθμό απασχολούμενων στην Ελλάδα: 2009: 7.501; 2008: 7.558, 2007: 6.960, 2006: 6.788

<sup>4</sup> Η ποσότητα χαρτιού που ανακυκλώνεται είναι μεγαλύτερη από αυτή που αγοράζεται, λόγω της περιοδικής εκκαθαρίσεως των αρχείων.

## Ενέργεια

Αναγνωρίζοντας την επίδρασή της στο περιβάλλον από τη χρήση ενέργειας, η Τράπεζα σταδιακά έχει εντός της τελευταίας τετραετίας, και όπου αυτό καθίσταται εφικτό, αυξήσει το ποσοστό χρήσεως καυσίμων από καθαρότερες πηγές, όπως είναι το φυσικό αέριο. Η πολιτική αυτή θα συνεχισθεί και στο μέλλον, καθώς θα επεκτείνεται και το δίκτυο φυσικού αερίου σε ολόκληρη την Ελλάδα.

Η κατανάλωση ενέργειας μετράται περίπου για το ήμισυ

της επιφάνειας των Κτηρίων της Alpha Bank στην Ελλάδα, αυξάνοντας διαρκώς το ποσοστό των Κτηρίων των οποίων μετράται με ακρίβεια η ενεργειακή κατανάλωση και διαχειρίζεται το περιβαλλοντικό τους αποτύπωμα.

Το 2009 η ετήσια κατανάλωση ηλεκτρικού ρεύματος ανά τετραγωνικό μέτρο μειώθηκε από τις 233 κιλοβατώρες στις 187, δηλαδή κατά περίπου 20%, ως αποτέλεσμα των προσπαθειών για επέκταση της χρήσεως φυσικού αερίου, όπου αυτό ήταν δυνατόν.

## Εκπομπές ρύπων διοξειδίου του άνθρακα

Στον χρηματοοικονομικό κλάδο οι εκπομπές ρύπων διοξειδίου του άνθρακα προέρχονται από δύο βασικές πηγές: από την ενέργεια που καταναλώνεται για τη λειτουργία κτηρίων, ηλεκτρονικών υπολογιστών, για φωτισμό και κάθε σχετική ανάγκη και κατά δεύτερον από τις μετακινήσεις και ιδιαίτερα αυτές για επαγγελματικά ταξίδια. Η Alpha Bank μετρά και προσπαθεί να μειώσει το ανθρακικό της αποτύπωμα, μέσω μίας σειράς από μέτρα εξοικονομήσεως ενέργειας, που συνδέονται με την ορθολογική χρήση των εγκαταστάσεων φωτισμού, θερμάνσεως και ψύξεως των κτηρίων της (με τη χρήση για παράδειγμα αισθητήρων φωτισμού ή ηλεκτρονικών διατάξεων).

Αναγνωρίζοντας ότι τα επαγγελματικά ταξίδια αποτελούν σημαντικό παράγοντα συμβολής του χρηματοοικονομικού κλάδου στην εκπομπή ρύπων του θερμοκηπίου και δεδομένης της ευρείας γεωγραφικής διασποράς του Δικτύου της στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, η Τράπεζα στην προσπάθειά της για έλεγχο των ρύπων από επαγγελματικά ταξίδια περιλαμβάνει εκτός από τη μείωσή τους και την εξ αποστάσεως οργάνωση on line σεμιναρίων κατάρτισης για Εργαζομένους σε σχετικά απομονωμένες περιοχές και σε θυγατρικές της στη Νοτιοανατολική Ευρώπη, των οποίων η μετακίνηση θα είχε σημαντικό περιβαλλοντικό αντίκτυπο. Η συνολική επίδοση της Alpha Bank σε ό,τι αφορά το ανθρακικό της αποτύπωμα μπορεί να βελτιωθεί περαιτέρω. Η προσπάθεια διευρύνσεως των λειτουργιών της ώστε να ανταποκρίνεται αποτελεσματικότερα στις προσδοκίες των Πελατών, των Μετόχων και των Εργαζομένων της για ταχύτερες και πιο αποδοτικές τραπεζικές υπηρεσίες, είχε ως φυσικό επακόλουθο την αύξηση των αντίστοιχων εκπομπών ρύπων τα προηγούμενα χρόνια. Παρά την επέκταση αυτή των λειτουργιών το ανθρακικό αποτύπωμα της Τραπέζης σε σχέση με το εμβαδόν των Κτηρίων της παρέμεινε στα ίδια επίπεδα με αυτά του 2006, ως αποτέλεσμα των ενεργειών για μετριασμό του ανθρακικού αποτύπου που είχε η αυξημένη ενεργειακή κατανάλωση, που οφείλετο σε αντίστοιχη αύξηση των επιχειρησιακών λειτουργιών.

## Νερό

Για τον περιορισμό της χρήσεως φυσικών πόρων, έχουν γίνει σημαντικές επενδύσεις στα Κτήρια και στις υποδομές της Τραπέζης ώστε να έχουμε μείωση των διαρροών, να γίνεται επεξεργασία και ανακύκλωση, όπου είναι δυνατόν, του νερού και να επιτυγχάνεται μείωση της συνολικής καταναλώσεως τόσο των υπογείων υδάτων, όσο και του νερού από τα δημόσια δίκτυα. Ταυτόχρονα, καθώς η κατανάλωση νερού εξαρτάται και από τις συνθήκες του καθενός, προωθήθηκαν, μέσω σχετικών εντύπων, πρωτοβουλίες ευαισθητοποίησης των Υπαλλήλων της Τραπέζης και της ευρύτερης κοινωνίας για την εξοικονόμηση νερού. Η αλλαγή των συνθηκών οδηγεί σε ευρύτερα πολλαπλασιαστικά αποτελέσματα, με τη μεταφορά της συμπεριφοράς και συνθηκών από τους Υπαλλήλους στις οικογένειές τους. Έτσι, ο στόχος που τέθηκε στον Απολογισμό του 2008 για προώθηση ενεργειών μείωσης της καταναλώσεως νερού στις λειτουργίες της Τραπέζης επιτεύχθηκε, μέσω συγκεκριμένων επενδύσεων στα Κτήριά της, που είχαν ως αποτέλεσμα τη μείωση της συνολικής καταναλώσεως από δίκτυα υδρεύσεως κατά 8,5% περίπου έναντι του 2008, και της καταναλώσεως ανά εργαζόμενο κατά 0,32 κυβικά μέτρα.

## Χρήση Χαρτιού

Εκτός από την ενέργεια και το νερό, το χαρτί έχει τη μεγαλύτερη χρήση στον τραπεζικό κλάδο. Η Τράπεζα, σύμφωνα με την πάγια πολιτική της, επενδύει σε ηλεκτρονικά συστήματα και βελτιώνει τις σχετικές διαδικασίες, αξιοποιώντας την ηλεκτρονική επικοινωνία τόσο εσωτερικά, όσο και εξωτερικά, με σκοπό τον περιορισμό στο ελάχιστο δυνατόν του χάρτινου αρχείου της. Οι online, και mobile τραπεζικές συναλλαγές, όπως και αυτές μέσω των ATM, καθώς και η ηλεκτρονική αποστολή αναλυτικών καταστάσεων συναλλαγών, συμβάλλουν στη μείωση του χαρτιού που καταναλώνεται. Για τις διοικητικές λειτουργίες, οι Υπάλληλοι ενθαρρύνονται, όπου αυτό είναι δυνατόν, να περιορίζουν τις εκτυπώσεις, να χρησιμοποιούν εκτυπώσεις διπλής όψεως και να μοιράζονται τα εκτυπωμένα αντίτυπα με τους συναδέλφους τους. Επίσης η Τράπεζα προγραμματίζει να επεκτείνει τη χρήση ανακυκλωμένου χαρτιού το 2010.

## Διαχείριση Αποβλήτων και Ανακύκλωση

Όσον αφορά τη διαχείριση αποβλήτων, η Alpha Bank εστιάζει στο μοντέλο “μειώνω, ξαναχρησιμοποιώ, ανακυκλώνω” (reduce, reuse, recycle), όπου αυτό είναι εφικτό. Αξιοποιεί την ανακύκλωση για διάφορα υλικά και εκτός από το χαρτί και το μη πόσιμο νερό, ανακυκλώνονται επίσης οι μπαταρίες, οι κασέτες γραφίτη (toners) και τα μελανοδοχεία καθώς και ο ηλεκτρονικός εξοπλισμός.

Ενδεικτικά το 2009 συνελέγησαν και ανακυκλώθηκαν από τις αρμόδιες Υπηρεσίες της Τραπέζης 10.150 κιλά μεγάλων μπαταριών, όπως τα συστήματα UPS των ηλεκτρονικών υπολογιστών, έναντι 11.380 κιλών που είχαν συλλεγεί και ανακυκλωθεί το 2008. Σε ό,τι αφορά την ανακύκλωση του ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, το 2009 το αποσυρόμενο μέσω ειδικά αδειοδοτημένων υπεργολάβων υλικό, σε πανελλήνια κλίμακα, ανήλθε σε 2.619 τεμάχια, έναντι 2.244 τεμαχίων το 2008, που αντιστοιχεί σε αύξηση 16,7%.

## Περιβαλλοντικά υπεύθυνες επενδύσεις και διαχείριση περιβαλλοντικών κινδύνων

Κατά τη δανειοδότηση επιχειρήσεων λαμβάνονται υπόψη αρκετοί παράγοντες που συνδέονται με τη δυνατότητα του πελάτη να αποπληρώσει το δάνειο που του χορηγείται. Η αξιολόγηση των πιθανών περιβαλλοντικών συνεπειών μιας δανειοδότησεως αποτελεί σημαντικό στοιχείο μετρίσματος των κινδύνων πιστοδοτήσεως. Σε αυτό το πλαίσιο και όπου υπάρχουν επαρκή και αξιόπιστα στοιχεία, καταβάλλεται κάθε δυνατή προσπάθεια για την αξιολόγηση των περιβαλλοντικών συνεπειών των επενδύσεων που χρηματοδοτεί η Τράπεζα. Με τη διάδοση και επέκταση στην εγχώρια αγορά των εργαλείων αξιολογήσεως των κινδύνων εταιρικής διακυβερνήσεως, όπως και των περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων αναμένεται να ενταθούν οι προσπάθειες που καταβάλλει η Alpha Bank προς αυτήν την κατεύθυνση.

Η Τράπεζα αναγνωρίζει τη σημαντική συμβολή των περιβαλλοντικά υπεύθυνων πιστοδοτικών και επενδυτικών αποφάσεων στην προστασία του περιβάλλοντος και κατανοεί ότι ο έμμεσος αντίκτυπος των χρηματοδοτήσεων που παρέχει θα παίξει ολοένα και περισσότερο βαρύνοντα ρόλο στη συνολική της προσπάθεια για προώθηση της βιώσιμης αναπτύξεως.

## “Πράσινα” τραπεζικά προϊόντα

Εφαρμόζοντας την περιβαλλοντική της πολιτική, η Alpha Bank προσφέρει το “Δάνειο Φωτοβολταϊκών Συστημάτων” που χρηματοδοτεί επενδυτικές δαπάνες επιχειρήσεων για εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων μέχρι 150 κιλοβάτ (KW). Το σύνολο του χαρτοφυλακίου της Τραπέζης στο συγκεκριμένο προϊόν ανήλθε το 2009 σε Ευρώ 5,7 εκατ. Παρ’ όλο που το ποσό αυτό αντιπροσωπεύει ένα σχετικά μικρό ακόμη ποσοστό του συνόλου των δανειοδοτήσεων της αποτελεί το πρώτο βήμα για την ευρύτερη υιοθέτηση λύσεων και πρακτικών της οικονομίας χαμηλού άνθρακα, που αναμένεται να επεκταθούν όσο αυξάνεται η σχετική ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των επιχειρήσεων και των καταναλωτών.

## Τήρηση Περιβαλλοντικών Αρχών από Προμηθευτές

Καθώς η περιβαλλοντική της επίδραση εκτείνεται και στις σχέσεις της με τους προμηθευτές της, η Τράπεζα καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για να τους επηρεάσει και να τους ενθαρρύνει, ώστε να υιοθετήσουν και αυτοί τις κατευθυντήριες αρχές της περιβαλλοντικής της πολιτικής. Έτσι, η Alpha Bank, ενημερώνει, όπου είναι εφικτό, τους προμηθευτές της στην τήρηση αυτών των αρχών, ενώ έχει ενσωματώσει μια σειρά από περιβαλλοντικά κριτήρια στις προμήθειες που προβλέπονται από το σύστημα περιβαλλοντικής διαχειρίσεως. Συνεργάζεται με τους προμηθευτές της για την τήρηση αυτών των κριτηρίων, επιβραβεύοντας τη συμμόρφωσή τους και αποφεύγοντας προς το παρόν τον αυστηρό έλεγχο και τον αποκλεισμό όσων καθυστερούν να τα εφαρμόσουν, καθώς η βελτίωση των επιπέδων αειφορίας των προμηθευτών αποτελεί ευρύτερη πρόκληση της επιχειρηματικής κοινότητας και του τραπεζικού κλάδου εν γένει που απαιτεί συστηματικές ενέργειες. Η Alpha Bank συμμετέχει και στηρίζει αντίστοιχες πρωτοβουλίες του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και ενθαρρύνει προς αυτήν την κατεύθυνση όλες τις επιχειρήσεις συνεργάτες της. Το 2009 περίπου 300 προμηθευτές της είχαν καταγραφεί και πιστοποιηθεί από το αρμόδιο Τμήμα της Τραπέζης για την τήρηση των σχετικών περιβαλλοντικών κριτηρίων και αρχών.



## Κοινωνία



*Γιάννης Μόραλης (1916-2009)  
Διάλογος, 1987  
Ακρυλικό σε μουσαμά 135x200 εκ.  
Συλλογή Alpha Bank*

Η Alpha Bank θεωρεί υποχρέωσή της προς την κοινωνία την παροχή υπεύθυνων και αξιόπιστων τραπεζικών υπηρεσιών, που βοηθούν τους ιδιώτες να αντιμετωπίσουν τις αποταμιευτικές, στεγαστικές, εκπαιδευτικές και λοιπές ανάγκες τους και τις επιχειρήσεις να αναπτυχθούν και να δημιουργήσουν υπεραξία και θέσεις εργασίας. Προσφέροντας απασχόληση και ευκαιρίες διά βίου εκπαίδευσέως στο Προσωπικό της και καταβάλλοντας σημαντικά ποσά για φόρους και εισφορές, συμβάλλει στην οικονομική και

κοινωνική ανάπτυξη των χωρών και των περιοχών στις οποίες δραστηριοποιείται. Παράλληλα όμως με την επιχειρηματική της δραστηριότητα, η Τράπεζα πάντοτε λειτουργεί με γνώμονα τη διαρκή βελτίωση του κοινωνικού κεφαλαίου των χωρών στις οποίες έχει παρουσία. Στο πλαίσιο αυτό, επενδύει σημαντικά ποσά σε εκπαιδευτικές, κοινωνικές, πολιτιστικές και περιβαλλοντικές ενέργειες, που ενισχύουν τις τοπικές κοινωνίες, βελτιώνουν τη συνοχή τους και αναβαθμίζουν τον διάλογο και τη συνεργασία.

## Πίνακας 11:

### Ποσοστό επί των κερδών που διατέθηκε σε ενέργειες κοινωνικής συνεισφοράς, 2006 - 2009

	2006	2007*	2008*	2009*
Ποσοστό % προγράμματος κοινωνικής συνεισφοράς επί των κερδών μετά φόρων	0,70	1,90	4,12	1,69

\* Στα ποσοστά των ετών 2007 και 2008 και 2009 περιλαμβάνονται και τα ποσά της πρωτοβουλίας της Τραπέζης υπέρ των πυροπλήκτων έτους 2007.

## Συνεργασίες και κοινωνική συνεισφορά

Με τις ενέργειες κοινωνικής συνεισφοράς, η Alpha Bank επιδιώκει να αναπτύξει και να βελτιώσει τις συνθήκες ζωής στις τοπικές κοινωνίες και να θέσει τις βάσεις για ένα καλύτερο μέλλον. Μέσω συνεργασίας με Συλλόγους - Σωματεία και Λοιπούς Φορείς με δημόσιες αρχές και με την τοπική αυτοδιοίκηση καθώς και με κοινωνικούς φορείς, επενδύει με ποικίλους τρόπους στην ενίσχυση του κοινωνικού συνόλου, με γνώμονα την επίτευξη προστιθέμενης αξίας και όχι την κάλυψη κενών στην κοινωνική πολιτική του κράτους. Οι συνεργασίες που αναπτύσσονται για τον σκοπό αυτό με τις εκάστοτε κοινωνικές ομάδες και τα ενδιαφερόμενα μέρη, εστιάζονται σε προβλήματα κοινού ενδιαφέροντος, καθιστώντας έτσι την αντίστοιχη συνεισφορά ουσιαστική κοινωνική επένδυση.

Μέσα στην εξαιρετικά δύσκολη οικονομική συγκυρία του περασμένου έτους, η Τράπεζα προσέφερε σε ενέργειες κοινωνικής συνεισφοράς Ευρώ 7.225.855 εκατ. Παρόλο που η χρηματική συνεισφορά φαίνεται μειωμένη σε σχέση με το προηγούμενο έτος, η ηθική συμπαράσταση, η μεταφορά γνώσεως και το επίπεδο εθελοντισμού παρέμειναν σε υψηλό επίπεδο και αποτελούν το θεμέλιο για αύξηση της οικονομικής συνεισφοράς στο μέλλον και μόλις το επιτρέψουν οι οικονομικές συνθήκες.

Το 2009 οι κοινωνικές επενδύσεις της Τραπέζης κατευθύνθηκαν κατά σειρά προτεραιότητας στους τομείς του πολιτισμού, της εκπαίδευσέως, της κοινωνικής πρόνοιας, του περιβάλλοντος, της υγείας, του αθλητισμού, του Ανθρώπινου Δυναμικού και της υποστηρίξεως συνεδρίων και εκδηλώσεων.

Λεπτομέρειες για τις ενέργειες κοινωνικής συνεισφοράς της Τραπέζης παρουσιάζονται στο αντίστοιχο τμήμα της ιστοσελίδας της ([www.alpha.gr/csr](http://www.alpha.gr/csr)). Στη συνέχεια ακολουθούν ορισμένες από τις πιο χαρακτηριστικές και πιο σημαντικές κοινωνικές επενδύσεις της Τραπέζης το 2009.

## Πολιτισμός

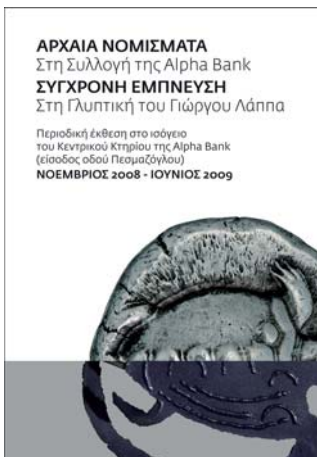


Στο πλαίσιο υποστηρίξεως δραστηριοτήτων για την ανάδειξη της ιστορίας και του ελληνικού πολιτισμού, η Alpha Bank, στήριξε και το 2009 ανάλογες εκδηλώσεις και προέβη στην οργάνωση πολιτιστικών προγραμμάτων μέσω των Συλλογών της. Το έτος αυτό, περισσότερα από 115.000 άτομα επισκέφθηκαν τις εκθέσεις ή συμμετείχαν στις πολιτιστικές και εκπαιδευτικές εκδηλώσεις που οργανώθηκαν και πραγματοποιήθηκαν από την Alpha Bank, οι σημαντικότερες των οποίων ήταν:

- Η έκθεση που πραγματοποιήθηκε στο Αρχαιολογικό Μουσείο Θεσσαλονίκης με τίτλο «ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΝΟΜΙΣΜΑ ΑΠΟ ΤΗ ΣΥΛΛΟΓΗ ΤΗΣ ALPHA BANK» και διοργανώθηκε από τη Νομισματική Συλλογή της Τραπέζης σε συνεργασία με το Αρχαιολογικό Μουσείο Θεσσαλονίκης. Πρόκειται για την πρώτη συνεργασία της Τραπέζης με κρατικό μουσείο. Στην έκθεση παρουσιάστηκαν 270 αργυρά και χρυσά νομίσματα της Μακεδονίας, που χρονολογούνται από τον έκτο έως τον πρώτο αιώνα π.Χ. Λόγω του ιδιαίτερου ενδιαφέροντος που παρουσίαζε και της μεγάλης προσελεύσεως του κοινού, η έκθεση αν και ήταν προγραμματισμένη να λήξει τον Ιούνιο 2009, μετά από αίτημα του Μουσείου, παρατάθηκε και διήρκεσε σχεδόν ένα έτος, από 27 Μαρτίου 2009 έως 31 Ιανουαρίου 2010. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι, σύμφωνα με τα στατιστικά στοιχεία του Μουσείου, την επισκέφθηκαν 96.000 άτομα.
- Η περιοδική έκθεση που πραγματοποιήθηκε στο Κεντρικό Κατάστημα της Alpha Bank στην Αθήνα με τίτλο “Αρχαία νομίσματα στη Συλλογή της Alpha Bank. Σύγχρονη έμπνευση στη γλυπτική του Γιώργου Λάππα” και διοργανώθηκε από τα Τμήματα Νομισματικής Συλλογής και Συλλογής Έργων Τέχνης. Στην έκθεση που διήρκεσε από τον Νοέμβριο 2008 έως τον Ιούνιο 2009 παρουσιάστηκαν 40 αρχαία νομίσματα από τη Συλλογή της Τραπέζης, που ξεδιπλώνουν την ιστορία του βασικού μέσου συναλλαγής. Σε ξεχωριστή ενότητα παρουσιάστηκαν τα δύο διεθνή νομίσματα της αρχαιότητας, η αθηναϊκή γλαύκα και το τετράδραχμο του Μεγάλου Αλεξάνδρου. Την έκθεση παιδίσκων εννέα γλυπτά του Γιώργου Λάππα από τη Συλλογή Έργων Τέχνης της Alpha Bank, τα οποία αντλούν τα θέματά τους από αρχαία νομίσματα.
- Οι δύο εκθέσεις που πραγματοποιήθηκαν στον Εκθεσιακό Πολιτιστικό Χώρο της Alpha Bank στο Ναύπλιο, στο διάστημα Ιουνίου – Νοεμβρίου 2009. Οργανώθηκαν από τα Τμήματα Συλλογής Έργων Τέχνης και Νομισματικής Συλλογής και είχαν τίτλους: “Γιάννης Μόραλης. Θέατρο – Μουσική – Ποίηση. Σχέδια, Μακέτες, Χαρακτικά, Εικονογραφήσεις”. Η έκθεση οργανώθηκε σε συνεργασία με το Μουσείο Μπενάκη, παρουσίασε τις δραστηριότητες πέρα από τη ζωγραφική του μεγάλου Έλληνα καλλιτέχνη, που έφυγε προσφάτως από τη ζωή, και περιελάμβανε το σύνολο της σκηνογραφικής του δραστηριότητας, εικονογραφήσεις βιβλίων και δίσκων, έργα χαρακτικής, προσχέδια, μακέτες και πρόσφατες λιθογραφίες.  
“Ταξίδι στα Νησιά. Νομισματικές Μαρτυρίες”. Στην έκθεση παρουσιάστηκαν 34 αρχαία νομίσματα της Νομισματικής Συλλογής από τα Επτάνησα, τα νησιά του βορειοανατολικού Αιγαίου, τις Κυκλάδες, την Κρήτη και τα Δωδεκάνησα, με εικονογραφικά θέματα εμπνευσμένα κυρίως από τη θρησκεία, τη μυθολογία και το φυσικό περιβάλλον.
- Η έκθεση “Ελληνικές Αφίσες”, που αποτελείται από 50 περίπου σπάνιες ελληνικές αφίσες και πρωτότυπες μακέτες αφισών, συνέχισε και το 2009 την περιοδεία της σε επτά πόλεις της Ελλάδας και της Κύπρου. Είναι μία έκθεση μοναδική, ιδιαίτερη ιστορικής και καλλιτεχνικής αξίας καθώς περιλαμβάνει αφίσες που έχουν φιλοτεχνηθεί από σημαντικούς Έλληνες δημιουργούς, όπως είναι ο Γύζης, ο Παρθένης, ο Γουναρόπουλος, ο Τάσσης, ο Βασιλείου, ο Τέσης κ.ά. και καλύπτουν μία περίοδο εκατό περίπου ετών, από το 1888 έως το 1980.
- Οι εκπαιδευτικές ενέργειες και εκδηλώσεις:  
“Μια μέρα σε ένα αρχαίο νομισματοκομείο”, που πραγματοποιήθηκε στο Αρχαιολογικό Μουσείο Θεσσαλονίκης τον Μάιο 2009 και τον Ιανουάριο 2010.  
“Η κατασκευή των νομισμάτων στα αρχαία χρόνια. Φτιάξε το δικό σου νόμισμα!” που πραγματοποιήθηκε τον Οκτώβριο 2009 στο Νομισματικό Μουσείο Αθηνών.  
Απευθύνονταν κυρίως σε παιδιά αλλά συμμετείχαν και οι ενήλικες που τα συνόδευαν. Με τη βοήθεια αρχαιολόγων και συντηρητών, το κοινό εξοικειώθηκε με την τεχνική κατασκευής των αρχαίων νομισμάτων και συμμετείχε στη διαδικασία παραγωγής τους.

## Εκπαίδευση

- Η εκπαιδευτική εκδήλωση για τα αρχαία νομίσματα και τη Συλλογή της Τραπεζής, που πραγματοποιήθηκε τον Νοέμβριο 2009 στο Κεντρικό Κτήριο της Alpha Bank μετά από αίτημα του 1ου Γυμνασίου Βριλησίων. Οι 25 μαθητές της Α΄ Γυμνασίου αρχικά παρακολούθησαν την ιστορία της νομισματικής από την εφεύρεση έως την εξάπλωση του νομίσματος και παρουσιάστηκαν τα δύο διεθνή νομίσματα της αρχαιότητας, η αθηναϊκή γλαύκα και το αλεξάνδρειο τετράδραχμο. Ακολούθησε διάλογος και συζήτηση με τα παιδιά, τα οποία παρέλαβαν το σχετικό εποπτικό υλικό και η εκδήλωση ολοκληρώθηκε με ξενάγηση στην έκθεση "Αρχαία Νομίσματα στη Συλλογή της Alpha Bank - Σύγχρονη Έμπνευση στη Γλυπτική του Γιώργου Λάππα", στο ισόγειο του Κεντρικού Καταστήματος.



- Οι διαλέξεις με τίτλο "Νομισμάτων Ιστορία" που πραγματοποιούνται σε πόλεις της ελληνικής περιφέρειας με θέμα την ιστορία του Νομίσματος και την παρουσίαση των αρχαίων νομισμάτων της περιοχής όπου γίνεται η διάλεξη. Το 2009 πραγματοποιήθηκαν τέσσερις διαλέξεις: στην Άρτα "Νομισμάτων Ιστορία-Ήπειρος", στη Σπάρτη "Νομισμάτων Ιστορία-Λακωνία", στο Ηράκλειο και στα Χανιά "Νομισμάτων Ιστορία-Κρήτη".

Η Alpha Bank συνέχισε για άλλη μία χρονιά την υποστήριξη φοιτητών και μαθητών με υποτροφίες και οικονομικές ενισχύσεις, την ενίσχυση σχολικών μονάδων και πανεπιστημιακών σχολών και τμημάτων για τη βελτίωση των υποδομών και του εξοπλισμού τους καθώς και για την υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων και εκδηλώσεων. Συνολικά ενισχύθηκαν 10 σχολεία, 15 Πανεπιστημιακά Τμήματα, 12 Σύλλογοι Γονέων και άλλα εκπαιδευτικά ιδρύματα. Επιπλέον, συνεχίστηκε η χορηγία εκπαιδευτικών προγραμμάτων του Μουσείου Ηρακλειδών, του Μουσικού Ωδείου Φίλιππος Νάκας καθώς και του Πανελληνίου Φοιτητικού Διαγωνισμού του περιοδικού "Οικονομική Επιθεώρηση". Επίσης, υποστήριξε την ανάπτυξη ψηφιακών βιβλιοθηκών και δώρισε περισσότερα από 700 βιβλία σε διάφορες σχολικές βιβλιοθήκες της Ελλάδας και 120 ηλεκτρονικούς υπολογιστές σε σχολεία, συλλόγους και κοινωφελή σωματεία.

### Γιώργος Μπάνος,

**11 ετών, υπότροφος επί δύο χρόνια της Alpha Bank στην τάξη βιοδιού της Ναντέζτας Σαραντίδου:**

"Το σχολικό έτος 2007-2008 έχοντας ήδη σπουδάσει στο Ωδείο Φίλιππος Νάκας για ένα χρόνο, κέρδισα την υποτροφία της Alpha Bank. Τα επόμενα δύο χρόνια, οι σπουδές μου στο Ωδείο χρηματοδοτήθηκαν ολοκληρωτικά από την Alpha Bank και νέες προοπτικές ανοίχθηκαν για μένα, καθώς συμμετείχα στην ορχήστρα εγχόρδων του Ωδείου και εμφανιζόμουν πολύ τακτικά σε μαθητικές συναυλίες. Στα πρώτα μου βήματα στη μουσική, η Alpha Bank στάθηκε κοντά μου και έδωσε ώθηση στα όνειρά μου. Παρακολουθώντας το πλήρες πρόγραμμα σπουδών του Ωδείου Φίλιππος Νάκας, είχα παράλληλα την ευκαιρία να λάβω μέρος σε διαγωνισμούς και να κερδίσω βραβεία. Εύχομαι η Alpha Bank να εξακολουθήσει να δίνει ευκαιρίες καριέρας σε νέα παιδιά που αξίζουν την αναγνώριση, όχι μόνο για το ταλέντο τους, αλλά και γιατί δουλεύουν σκληρά προκειμένου να ανταποκριθούν στην ευκαιρία που τους δόθηκε".



## Κοινωνική Πρόνοια

Θέτοντας τον άνθρωπο ως απόλυτη προτεραιότητα η Τράπεζα αφιερώνει ένα σημαντικό τμήμα της κοινωνικής προσφοράς της στην ανακούφιση και υποστήριξη ευάλωτων κοινωνικών ομάδων και στη βελτίωση των δομών κοινωνικής φροντίδας. Σε αυτό το πλαίσιο συνεργάζεται με Σωματεία - Σύλλογους και Λοιπούς Φορείς, υποστηρίζοντας ένα ευρύ φάσμα ενεργειών στο πεδίο της κοινωνικής πρόνοιας.

Το 2009 η Alpha Bank συνέχισε τη συνεργασία και υποστήριξη οργανώσεων όπως είναι, μεταξύ άλλων, το ΚΕΘΕΑ – Παρέμβαση, η Ανωτάτη Ομοσπονδία Πολυτέκνων Ελλάδος ΑΣΠΕ, η υπηρεσία Equal – Access για την επικοινωνία και πληροφόρηση των παιδιών με νοητική υστέρηση μέσα από τη χρήση τεχνολογιών πληροφορικής, το σωματείο υποστηρίξεως προσφύγων Caritas Αθηνών, ο Φορέας Κλίμακα για την υποστήριξη των αστέγων, τα Παιδικά Χωριά SOS Ελλάδος, το Σωματείο Πνοή για τη στήριξη χώρων Εντατικής Θεραπείας παιδιών και νεογνών, ο Σύλλογος Προστασίας Αγέννητου Παιδιού Αγκαλιά, η UNICEF, η Εταιρία Προστασίας Σπαστικών, το Ελληνικό Διασωστικό Σώμα, η Ένωση Μαζί για το Παιδί για την υποστήριξη παιδιών και νεογνών, το Εργαστήρι Ειδικής Αγωγής Μαργαρίτα για την υποστήριξη παιδιών με ειδικές ανάγκες, η Πανελλήνια Ένωση Αγώνα Κατά του Νεανικού Διαβήτη, ο Σύλλογος Φίλων Γενικού Ογκολογικού Νοσοκομείου οι Άγιοι Ανάργυροι, η Φλόγα - Σύλλογος Γονέων Παιδιών με Νεοπλασματικές Ασθένειες, το Σώμα Ελλήνων Προσκόπων, η Ελληνική Αντικαρκινική Εταιρία, ο Σύλλογος Φίλων Παιδιών με Χρόνιες Ρευματοπάθειες.



**Ενδεικτική των συνεργασιών αυτών είναι η υποστήριξη της Alpha Bank στη ΜΚΟ Γραμμή Ζωής η οποία είναι η μοναδική Μη Κυβερνητική Οργάνωση (ΜΚΟ) που δραστηριοποιείται στην Ελλάδα στην επίλυση πρακτικών ζητημάτων που αντιμετωπίζουν οι ηλικιωμένοι.**

**Η Τράπεζα συνέδραμε στην αγορά του Συντονιστικού Κέντρου Διαχείρισεως Κλήσεων της ΜΚΟ Γραμμή Ζωής, η έναρξη λειτουργίας του οποίου πραγματοποιήθηκε τον Μάιο 2009 και οι πρώτοι 25 ηλικιωμένοι που εντάχθηκαν στο πρόγραμμα Τηλεειδοποίηση (κόκκινο κουμπί) είναι άτομα που έχει “αναλάβει” η Τράπεζα μέσω του προγράμματος “Υιοθεσία Ηλικιωμένων”.**

**Η υπηρεσία κόκκινο κουμπί (Τηλεειδοποίηση) διασφαλίζει την άμεση παροχή βοήθειας σε περίπτωση ατυχήματος, ιατρικής ή οποιασδήποτε άλλης ανάγκης.**

**Οι ηλικιωμένοι φορούν το κόκκινο κουμπί στο χέρι ή στον λαιμό τους και πατώντας το, επικοινωνούν με την επιστημονική ομάδα του Συντονιστικού Κέντρου Διαχείρισης Κλήσεων αμφίδρομα και με ανοιχτή ακρόαση, 24ώρες το 24ωρο, όλες τις ημέρες του χρόνου.**

**Παράλληλα, τον Δεκέμβριο 2009 πραγματοποιήθηκε ένθεση του εντύπου της ΜΚΟ Γραμμή Ζωής σε λογαριασμούς πιστωτικών καρτών της Τραπέζης με στόχο την ενημέρωση 350.000 Πελατών μας για τη δράση της οργάνωσης και την προτροπή τους να την ενισχύσουν οικονομικά.**

## Περιβάλλον

Συνεχίσθηκε και το 2009 η συνεργασία της Alpha Bank με την Ελληνική Εταιρία Προστασίας της Φύσης και η στήριξη των προγραμμάτων "Γαλάζιες Σημαίες" και "Φύση Χωρίς Σκουπίδια".

Η Τράπεζα εστίασε σε ενέργειες αναβαθμίσεως και αποκαταστάσεως του περιστικού πρασίνου, που για άλλη μία φορά επλήγη από τις μεγάλες πυρκαγιές στην Αττική. Σε συνεργασία με τη Φιλοδοσική Ένωση Αθηνών και την εθελοντική συμμετοχή των Εργαζομένων της, η Alpha Bank υποστήριξε την αναδάσωση του Αισθητικού Δάσους του Υμηττού που είχε καεί το καλοκαίρι του 2007.

Επίσης υποστήριξε ως χορηγός το Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα για σχολεία με τίτλο: "Εξοικονόμηση Νερού – Watersave", το οποίο με πρωτοβουλία του Δικτύου Μεσόγειος SOS, ενημέρωσε 16.000 χιλιάδες μαθητές των σχολείων της Ελλάδος, αλλά και εκπαιδευτικούς.

Εξάλλου, η Τράπεζα ήταν χορηγός και στην καμπάνια της Ελληνικής Εταιρίας Προστασίας της Φύσης με τίτλο "Άλλοι πετούν, άλλοι πεινούν", που στοχεύει στη συνειδητοποίηση του γεγονότος της υπερκαταναλώσεως, η οποία έχει άμεση αρνητική σχέση με τον υπερβολικό όγκο των παραγομένων σκουπιδιών απορριμμάτων.

## Υγεία

Για τρίτη χρονιά η Alpha Bank υποστήριξε ένα αθλητικό πρωτοποριακό πρόγραμμα, το "Clown Doctors", που εφαρμόζεται στα τρία Παιδιατρικά Νοσοκομεία Παιδών "Πεντέλης", "Αγία Σοφία" και "Π. και Α. Κυριακού". Πρόκειται για ένα πρόγραμμα ψυχολογικής υποστηρίξεως που επιδρά θεραπευτικά στο νοσηλευόμενο παιδί και υλοποιείται από το Σωματείο "Φίλοι Κοινωνικής Παιδιατρικής και Ιατρικής - Ανοιχτή Αγκαλιά".

Επίσης, συνέχισε τη συνεργασία της με τους Γιατρούς του Κόσμου, με τη στήριξη της κινητής μονάδας ΙΡΙΣ, η οποία ταξιδεύει σε απομακρυσμένες και απομονωμένες περιοχές της Ελλάδος, παρέχοντας δωρεάν εξειδικευμένη ιατρική περίθαλψη.

Άλλες ενέργειες στον τομέα αυτό αφορούσαν την υποστήριξη του Συνδέσμου Θεραπευτικής Ιησαίας, της Ελληνικής Αντικαρκινικής Εταιρίας, του Ελληνικού Ιδρύματος Οστεοπόρωσης, της Εταιρίας Ψυχοκοινωνικής Υγείας παιδιού και Εφήβου – ΕΨΥΠΕ, του Συλλόγου Γυναικών με Καρκίνο Μαστού Άλμα Ζωής και αρκετών άλλων ΜΚΟ του χώρου της Υγείας.



## Αθλητισμός

Η Τράπεζα συνεργάσθηκε και στήριξε εμπράκτως αθλητικά σωματεία, εκδηλώσεις και μεμονωμένους αθλητές στο πλαίσιο της προσπάθειάς της για την ανάδειξη και ενίσχυση του αθλητικού ιδεώδους. Παράλληλα, για ένατη χρονιά συνέχισε την περιοδεία του προγράμματος "Αθλητικό Πανόραμα Alpha Bank". Το 2009, το Αθλητικό Πανόραμα Alpha Bank, επισκέφθηκε 10 πόλεις στην Ελλάδα, 4 πόλεις στην Κύπρο, και για πρώτη φορά, 4 πόλεις στην Αλβανία, περιοδεύοντας για ένα μήνα στην κάθε χώρα, μεταδίδοντας τη χαρά του αθλητισμού και δίδοντας την ευκαιρία στους επισκέπτες του να δοκιμασθούν σε δημοφιλή αθλήματα και θεαματικές δραστηριότητες και να μάθουν τα μυστικά τους από προπονητές και αθλητές.

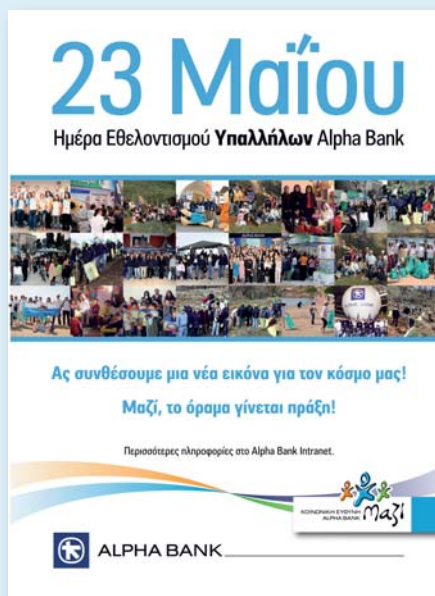


Επίσης, η Alpha Bank για δέκατη συνεχής χρονιά ήταν ο χορηγός του Κλασικού Μαραθωνίου Αθηνών, ο οποίος είναι συνδεδεμένος με υψηλά ιδανικά, όπως αυτά του ολυμπισμού, της ευγενούς άμιλλας και αποτελεί έναν σπουδαίο αγωνιστικό θεσμό με διεθνή εμβέλεια και ανεκτίμητη ιστορική αξία για Έλληνες και ξένους. Αξίζει να σημειωθεί ότι το έτος 2009, στον Κλασικό Μαραθώνιο Αθηνών συμμετείχαν 10.290 αθλητές.

## Σύστημα Αξιολογήσεως Ενεργειών Κοινωνικής Συνεισφοράς

Για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των κοινωνικών επενδύσεών της και ενσωματώνοντας την έννοια της "ευφυούς φιλανθρωπίας", η Alpha Bank ανέπτυξε και εφαρμόζει ένα καινοτομικό σύστημα εσωτερικής αξιολογήσεως, επιλογής και εγκρίσεως προτάσεων συνεργασίας και ενεργειών συνεισφοράς, που βασίζεται σε αντικειμενικά κριτήρια και μετρήσιμους δείκτες, συναφείς με τον τομέα κάθε σχεδιαζόμενης ενέργειας. Το συγκεκριμένο σύστημα λειτουργεί με γνώμονα την επίτευξη προστιθέμενης αξίας σε μακροπρόθεσμη βάση. Το πλαίσιο μετρήσεως περιλαμβάνει αξιολόγηση της προηγούμενης εμπειρίας και της σχέσεως των συνεργαζόμενων φορέων με την Τράπεζα, τη γεωγραφική εστίαση και του τομέα δράσεως, καθώς και τα αναμενόμενα αποτελέσματα κάθε ενέργειας, συνεκτιμώντας και τους ενδεχόμενους κινδύνους που μπορούν να επηρεάσουν την επιτυχή ολοκλήρωσή της.

Η καινοτόμος προσέγγιση των ενεργειών κοινωνικής συνεισφοράς αποτελεί μία ακόμη απόδειξη της προσπάθειας της Alpha Bank να προωθήσει, μετρήσει και αυξήσει την αποτελεσματικότητα των επενδύσεών της στις τοπικές κοινότητες. Λαμβάνοντας υπόψη τις επιχειρησιακές ανάγκες και δυνατότητες, το συγκεκριμένο σύστημα σχεδιάζεται να επεκταθεί, προκειμένου να συμπεριλάβει ποσοτική και ποιοτική εκτίμηση των επιδράσεων, της αποτελεσματικότητας και των κοινωνικών και περιβαλλοντικών ωφελειών από τις συνεισφορές και χορηγίες της Τραπεζής, με τη χρήση δεικτών εκ των υστέρων αξιολογήσεως. Η προσέγγιση αυτή της Alpha Bank υπερβαίνει τα όρια της παραδοσιακής φιλανθρωπίας και αξιοποιεί τις ίδιες μεθόδους και εργαλεία που χρησιμοποιεί στις επιχειρησιακές λειτουργίες της και στο επίπεδο της κοινωνικής συνεισφοράς της.



## Εθελοντισμός

Οι Εργαζόμενοι της Alpha Bank ενθαρρύνονται να συμμετέχουν και αφιερώνουν γενναιόδωρα τον χρόνο και τις γνώσεις τους σε πρωτοβουλίες κοινωνικής συνεισφοράς. Η εθελοντική συμμετοχή περιλαμβάνει ποικιλία ενεργειών, όπως δενδροφυτεύσεις, συμμετοχή σε αθλητικά γεγονότα, όπως ο Κλασικός Μαραθώνιος της Αθήνας, καθαρισμούς παραλιών και άλλες μορφές εθελοντισμού, που συμβάλλουν επίσης στην ανάπτυξη σχέσεων συνεργασίας με τις τοπικές κοινωνίες.

Η Τράπεζα ανέλαβε μία νέα πρωτοβουλία για την υποστήριξη του εθελοντισμού, καθιερώνοντας την τελευταία Κυριακή του Μαΐου εκάστου έτους ως Ημέρα Εθελοντισμού του Ομίλου Alpha Bank. Την 23 Μαΐου 2009, εθελοντικές ομάδες αποτελούμενες από μέλη του Προσωπικού και τις οικογένειές τους, σε συνεργασία σε ορισμένες περιπτώσεις με μέλη των τοπικών κοινοτήτων, προέβησαν σε ενέργειες κοινωνικού ή περιβαλλοντικού χαρακτήρα στην Ελλάδα, Κύπρο, Ρουμανία, Σερβία, Αλβανία, Βουλγαρία και στην Π.Γ.Δ.Μ., προάγοντας με αυτόν τον τρόπο την ομαδικότητα και τη συνεργασία.

**Συνολικά, 1.639 άτομα σε 7 χώρες πραγματοποίησαν 37 παράλληλες ενέργειες κάνοντας το όραμα πράξη!**  
**Πιο συγκεκριμένα:**

**Στην Ελλάδα,** πραγματοποιήθηκαν δύο εκδηλώσεις με τη συμμετοχή περίπου 200 ατόμων.

Συγκεκριμένα, η μία ομάδα εθελοντών πραγματοποίησε επίσκεψη στο Παιδικό Χωριό SOS Βάρης Αττικής, κατά τη διάρκεια της οποίας είχε την ευκαιρία να ενημερωθεί για τη λειτουργία του Παιδικού Χωριού, τις δραστηριότητες των παιδιών που διαμένουν σε αυτό και τους τρόπους εθελοντικής προσφοράς. Οι εθελοντές προσέφεραν πακέτα με τρόφιμα.

Ιδιαίτερη στιγμή της επισκέψεως ήταν η αφήγηση της εμπειρίας συναδέλφου που διέμενε επί σειρά ετών στο Παιδικό Χωριό της Βάρης, καθώς και η επίσκεψη σε δύο από τα σπίτια του Χωριού, όπου οι εθελοντές είχαν την ευκαιρία να ζήσουν για λίγο με τα παιδιά στον χώρο τους και να συνομιλήσουν με τις “μνήμερες SOS” για τα θέματα που απασχολούν την καθημερινότητά τους. Η άλλη ομάδα πραγματοποίησε περιβαλλοντική δράση καθαρισμού ακτής στην περιοχή του Σχοινιά, στον Μαραθώνα Αττικής.

**Στην Κύπρο**, το πρώτο έτος λειτουργίας του θεσμού Ημέρας Εθελοντισμού Alpha Bank, διοργανώθηκε Παγκύπριος Εθελοντικός Καθαρισμός των παραλιών ανά επαρχία, καθώς επίσης και του Πεζόδρομου Στροβόλου στη Λευκωσία. Η πρωτοβουλία αυτή είχε ως στόχο την ευαισθητοποίηση και την κινητοποίηση του κόσμου για πιο ενεργό ρόλο στην προστασία των παραλιών του νησιού. Με αυτή την εθελοντική της συνεισφορά η Alpha Bank τόνισε ότι η προστασία του περιβάλλοντος είναι προσωπική ευθύνη όλων μας και ότι τέτοιες εκδηλώσεις ενδυναμώνουν τον ρόλο των ενεργών πολιτών. Συγκεκριμένα, 450 εθελοντές συμμετείχαν σε καθαρισμό στον Πεζόδρομο Στροβόλου στη Λευκωσία, στην Παραλία Φοινικούδων στη Λάρνακα, στο Fig Tree Bay στο Παραλίμνι και στην Αγία Νάπα, στην Ακτή Ολυμπίων στη Λεμεσό και στη Δημοτική Πλαζ Γεροσκήπου στην Πάφο.

**Στη Ρουμανία**, 50 εθελοντές συμμετείχαν σε εκδήλωση που αφορούσε τη Στέγη παιδιών “Άγιος Ιωσήφ”, μία κοινωνική μονάδα στην οποία φιλοξενούνται 35 παιδιά ηλικίας 3 έως 18 ετών. Συγκεκριμένα, ανακαίνισαν χώρο της Στέγης με νέο εξοπλισμό και ανέλαβαν τη δημιουργία χώρου Βιβλιοθήκης, την οποία εφοδίασαν με 2.000 περίπου βιβλία που συγκέντρωσαν και δώρισαν οι εθελοντές. Με τη συμβολή όλων επετεύχθη η ενίσχυση της ιδέας του εθελοντισμού παράλληλα με την προώθηση της παιδείας και της κοινωνικής προσφοράς.

**Στη Σερβία\***, άνω των 450 εθελοντών της Alpha Bank, ανακαίνισαν και έβαψαν προαύλιους χώρους σχολείων, σε 14 πόλεις της Σερβίας. Οι εθελοντές με ιδιαίτερο ενθουσιασμό έβαψαν τις περιφράξεις και τις εξωτερικές όψεις των κτηρίων, προάγοντας με αυτόν τον τρόπο τη συνεργασία, την ομαδικότητα και την ανιδιοτέλεια. Χάρis στην καλή διάθεση των εθελοντών και την άρτια οργάνωση, 20 σχολεία άλλαξαν όψη.

**Στην Αλβανία**, στο πλαίσιο της “Ημέρας Εθελοντισμού ALPHA BANK”, οι 250 Υπάλληλοι των Καταστημάτων της Alpha Bank Albania καθάρισαν τις οδούς που περικλείουν τα Καταστήματά τους, ενώ οι Υπάλληλοι δύο Καταστημάτων που βρίσκονται κοντά σε ακτές ανέλαβαν τον καθαρισμό των αντίστοιχων ακτών. Σε ορισμένες περιοχές της χώρας, πολλοί ήταν οι κάτοικοι - γείτονες των Καταστημάτων, οι οποίοι συνεχάρησαν τους συναδέλφους μας για αυτήν την ενέργεια και τούς προσέφεραν και τις δικές τους υπηρεσίες.

**Στη Βουλγαρία**, τρεις ομάδες αποτελούμενες από 75 εθελοντές συνολικά πραγματοποίησαν καθαρισμό τριών πάρκων στη Σόφια. Η πρώτη ομάδα ανέλαβε το πάρκο γύρω από την εκκλησία St. Sedmochistenitsi, η δεύτερη ομάδα, το πάρκο «Madarskata gradinka» και η τρίτη ομάδα, το πάρκο «Borisova Gradina». Στόχος των συγκεκριμένων ενεργειών, που ανέδειξαν την περιβαλλοντική ευαισθησία των εθελοντών, ήταν βεβαίως η καθαριότητα των πάρκων, ωστόσο μακροπρόθεσμος σκοπός είναι η ευαισθητοποίηση όλων υπέρ της προστασίας του περιβάλλοντος.

Στην **Π.Γ.Δ.Μ.** με τη συμμετοχή 164 εθελοντών πραγματοποιήθηκε σε 18 σημεία της χώρας ταυτοχρόνως, διανομή φαγητού σε κοινωνικά ευπαθείς ομάδες, όπως σε άπορες οικογένειες και ηλικιωμένους. Κατά την έναρξη της δραστηριότητας, υπήρξε ενημέρωση όλων των συμμετεχόντων από μέλη του Διεθνούς Ερυθρού Σταυρού σχετικά με ανθρωπιστικές ενέργειες. Ακολούθησε η διανομή 200 πακέτων με τρόφιμα, εκ των οποίων τα 23 παραδόθηκαν στην οικία ή στο νοσοκομείο, όπου βρίσκονταν οι παραλήπτες, καθώς ήταν άτομα με κινητικά προβλήματα ή ηλικιωμένοι. Μέσα από τη συμμετοχή τους αυτή οι εθελοντές είχαν αφενός την ευκαιρία να συνειδητοποιήσουν το μέγεθος των προβλημάτων των συνανθρώπων τους και αφετέρου να αντιμετωπίσουν εφεξής την κοινωνική ευθύνη και ως ευκαιρία για κοινωνική προσφορά.

Η ενεργός συμμετοχή όλων αποτελεί πολύτιμη συμβολή στην επίτευξη της προσπάθειας της Alpha Bank για έναν καλύτερο κόσμο. Η ευαισθητοποίηση σε ανάλογες ενέργειες αντικατοπτρίζει την κοινωνική ευθύνη που εφαρμόζεται στον Όμιλο και προάγει την ομαδικότητα και τη συνεργασία.

Το ποσοστό των Εργαζομένων που συμμετείχαν το 2009 σε ενέργειες εθελοντικής Αιμοδοσίας ξεπέρασε το 10% του Προσωπικού, ενώ 25% περίπου των Εργαζομένων στην Ελλάδα συμμετείχαν κατά τη διάρκεια του 2009 σε άλλες εθελοντικές δραστηριότητες.

\* Η φωτογραφία του εξωφύλλου, είναι από την εν λόγω δράση.

## Κοινωνικές επενδύσεις στο Διεθνές Δίκτυο

Οι Εταιρίες του Ομίλου της Alpha Bank, που λειτουργούν στο εξωτερικό και ιδιαίτερα αυτές στη Νοτιοανατολική Ευρώπη, δίδουν έμφαση στην ανάπτυξη σχέσεων συνεργασίας με τις τοπικές κοινότητες, μέσω ποικιλίας μηχανισμών, που περιλαμβάνουν εθελοντισμό, χορηγίες, αλλά και καθαρά επιχειρησιακές δραστηριότητες, που συμβάλλουν στην ανάπτυξη των τοπικών κοινωνιών. Οι κοινωνικές επενδύσεις στο Διεθνές Δίκτυο συνδυάζουν ενέργειες συνεργασίας με τις τοπικές κοινότητες και κατευθύνονται

στην επίτευξη στόχων κοινού ενδιαφέροντος.

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται ενδεικτικά ενέργειες κοινωνικής συνεισφοράς της Alpha Bank στην Κύπρο, στη Ρουμανία, στη Βουλγαρία, στη Σερβία, στην Αλβανία, στην Ουκρανία και στην Π.Γ.Δ.Μ. Αναλυτικές πληροφορίες για τις κοινωνικές επενδύσεις των Εταιριών του Ομίλου Alpha Bank στις χώρες αυτές περιλαμβάνονται στην ιστοσελίδα της ([www.alpha.gr/csr](http://www.alpha.gr/csr)).

### Πίνακας 12. Κοινωνικές Επενδύσεις στο Διεθνές Δίκτυο

Ενδεικτική Ενέργεια	Ποσοτικά στοιχεία
<p><b>Κύπρος</b></p> <p>Χορηγία του εκπαιδευτικού περιβαλλοντικού προγράμματος ΣΚΗΝΟΘΕΤΩ ΚΑΙ ΔΗΜΙΟΥΡΓΩ ΜΕ – ΚΑΙ ΓΙΑ – ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ, σε συνεργασία με το Υπουργείο Παιδείας και Πολιτισμού της Κύπρου. Το πρόγραμμα αναπτύχθηκε με τη συνεργασία του Παιδαγωγικού Ινστιτούτου και υλοποιήθηκε στις ελεύθερες περιοχές από τον Νοέμβριο 2008 έως τον Ιούνιο 2009. Το ένα σκέλος του προγράμματος απευθυνόταν σε μαθητές δημοτικών σχολείων και το δεύτερο σε μαθητές Γυμνασίων και Τεχνικών Σχολών. Κύριος στόχος του προγράμματος ήταν να ευαισθητοποιήσει τους μαθητές σε ζητήματα που αφορούσαν το περιβάλλον με τη συμμετοχή τους σε διαγωνισμούς φωτογραφίας και με την παραγωγή σύντομων ταινιών περιβαλλοντικού περιεχομένου.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Διάρκεια 8 μήνες</li> <li>• Συμμετείχαν 65 σχολεία,</li> <li>• 800 μαθητές και 200 εκπαιδευτικοί</li> </ul>
<p><b>Ρουμανία</b></p> <p><b>Έκθεση "Balkan Art Inspirations"</b> Από 19 Νοεμβρίου έως 15 Ιανουαρίου 2009, η Alpha Bank Romania σε συνεργασία με την Melenia Art Gallery και το Εθνικό Μουσείο Cotroceni διοργάνωσαν διαβαλκανική έκθεση έργων τέχνης στην οποία συμμετείχαν έργα καλλιτεχνών από τη Ρουμανία, Ελλάδα, Σερβία, Αλβανία και Βουλγαρία. Στα έργα υπήρχε έντονα το τοπικό στοιχείο μέσα από την παρουσίαση των κοινών παραδόσεων αλλά και την ποικιλία των εθνών.</p> <p><b>Ενίσχυση του Ιδρύματος Καρδιά του Παιδιού</b> Την ημέρα του Πάσχα, η Alpha Bank Romania αντί ευχετήριων καρτών, δώρισε το ανάλογο ποσό στο ίδρυμα "Η Καρδιά του Παιδιού". Με τα χρήματα αυτά δημιουργήθηκε ένα πρόγραμμα για την υποστήριξη του τμήματος καρδιακής χειρουργικής του Παιδικού Νοσοκομείου Marie Curie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συμμετείχαν 8 καλλιτέχνες από πέντε χώρες</li> <li>• Δωρήθηκαν Ευρώ 5.000</li> </ul>
<p><b>Βουλγαρία</b></p> <p>Δύο ομάδες εθελοντών Εργαζομένων της Alpha Bank-Bulgaria Branch ανέλαβαν τη φροντίδα και τον καθαρισμό δύο κήπων και ενός πάρκου στο κέντρο της Σόφιας.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Καθαρισμός 2 κήπων και ενός πάρκου</li> </ul>
<p><b>Σερβία</b></p> <p>Με την έκδοση ειδικής πιστωτικής κάρτας της Alpha Bank Srbija, που ξεκίνησε τον Νοέμβριο 2009, η Τράπεζα κάθε φορά που χρησιμοποιείται η συγκεκριμένη κάρτα συνεισφέρει ένα ποσό στην εθνική εκστρατεία για την πρόληψη και έγκαιρη διάγνωση του καρκίνου του μαστού.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εκδόθηκαν 1.733 κάρτες Master Card Affinity</li> <li>• Δωρίθηκαν περίπου Ευρώ 12.564</li> <li>• 5 χρόνια διάρκεια</li> </ul>
<p><b>Αλβανία</b></p> <p>Χορηγία του πρώτου Φεστιβάλ Ελληνικού Κινηματογράφου στην Αλβανία. Στη διάρκεια του τριήμερου αυτού φεστιβάλ, που σχεδιάστηκε για τη σύσφιξη των πολιτιστικών σχέσεων μεταξύ Ελλάδας και Αλβανίας, προβλήθηκαν 10 ελληνικές ταινίες από τη δεκαετία του '70 έως σήμερα.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εκδηλώσεις 3 ημερών</li> <li>• Προβολή 10 ταινιών</li> </ul>
<p><b>Π.Γ.Δ.Μ.</b></p> <p>Η Alpha Bank Skorje, διένειμε την 23 Μαΐου 2009, τρόφιμα σε οικογένειες κοινωνικά ευπαθών ομάδων, σε όλες τις περιοχές όπου υπάρχει Κατάστημα της Τραπέζης. Ο Ερυθρός Σταυρός ανέλαβε την εισαγωγική ενημέρωση των εθελοντών της Alpha Bank και στη συνέχεια διανεμήθηκαν τα τρόφιμα στις οικογένειες, ενώ στις περιπτώσεις ατόμων με αναπηρία ή ηλικιωμένων, τα τρόφιμα παραδόθηκαν στα σπίτια τους ή στα ιδρύματα που διαμένουν</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 18 σημεία διανομής σε ολόκληρη τη χώρα</li> <li>• 200 πακέτα τροφίμων δόθηκαν από τα σημεία διανομής</li> <li>• 23 πακέτα τροφίμων παραδόθηκαν κατ' οίκον ή σε νοσοκομεία</li> <li>• Συμμετείχαν 164 Εργαζόμενοι (σε σύνολο 270 σε ολόκληρη τη χώρα – ποσοστό 60%)</li> </ul>



## Οι Στόχοι μας



*Κτήριο Διοικήσεως  
Alpha Bank Romania*

Η βελτίωση των επιδόσεων στα πεδία της Εταιρικής Υπευθυνότητας και της Βιώσιμης Ανάπτυξης, αποτελούν διαρκή επιδίωξη της Alpha Bank, που εντάσσεται στη γενικότερη επιχειρηματική πολιτική της. Οι ειδικότεροι στόχοι της Τραπέζης σε ουσιαστικά θέματα προτεραιότητας των ενδιαφερομένων μερών της παρουσιάζονται συνοπτικά στη συνέχεια:

## Αγορά και Οικονομία

- Να σταθούμε αρωγοί στις επιχειρήσεις - πελάτες μας να ανταπεξέλθουν στις επερχόμενες οικονομικές συνθήκες και τις βραχυπρόθεσμες επιπτώσεις του προγράμματος δημοσιονομικής εξυγίανσης της ελληνικής οικονομίας.
- Να συνεχίσουμε τον έλεγχο όλων των χρεώσεων των υπηρεσιών μας και των όρων των δανειακών και άλλων συμβάσεων, έτσι ώστε να διασφαλίζουμε διαρκώς διαφανή και δίκαιη τιμολόγηση για όλους τους πελάτες της Τραπέζης.
- Να συνεχίσουμε να λαμβάνουμε υπόψη τα σχόλια και τις παρατηρήσεις των πελατών μας και να προσφέρουμε προϊόντα και υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις ανάγκες και τις προσδοκίες τους.
- Να αναπτύξουμε εντός του 2011 ενημερωτικό και εκπαιδευτικό υλικό για θέματα υπεύθυνης χρηματοοικονομικής διαχείρισης των τραπεζικών προϊόντων και να υλοποιήσουμε αντίστοιχα εκπαιδευτικά προγράμματα για νέους.
- Να αυξήσουμε σταδιακά εντός της προσεχούς διετίας τον αριθμό και τα είδη υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής και να αυξήσουμε το ποσοστό χρήσεως των υπηρεσιών αυτών κατά 20%.
- Να μειώσουμε περαιτέρω τον χρόνο επιλύσεως των παραπόνων των πελατών μας, ώστε την προσεχή διετία ο χρόνος ανταποκρίσεως της Τραπέζης να έχει μειωθεί στο μισό.
- Να υποστηρίξουμε την πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Ενώσεως για τις Μικροπιστώσεις (EU Micro-finance Facility for business start-ups).
- Να αυξήσουμε σταδιακά το ποσοστό των Καταστημάτων του Δικτύου της Alpha Bank που είναι προσβάσιμα σε άτομα με κινητικές αναπηρίες, με στόχο το 2015 τα περισσότερα Καταστήματα της Τραπέζης να διαθέτουν κατάλληλες εργονομικές διευθετήσεις προσβάσεως από άτομα με κινητικές δυσκολίες.

- Να εγκαταστήσουμε ως το 2015 στην πλειοψηφία των δικτύων ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών της Τραπέζης διευκολύνσεις για τη χρήση τους από άτομα με προβλήματα οράσεως ή και ακοής.

## Ανθρώπινο Δυναμικό

- Να συστηματοποιήσουμε και να διευρύνουμε περαιτέρω εντός της προσεχούς διετίας τον διάλογο με τους Εργαζομένους μας μέσω διενέργειας ερευνών ικανοποιήσεως ή άλλων εστιασμένων ενεργειών διαλόγου με το Προσωπικό της Τραπέζης στην Ελλάδα και στο διεθνές δίκτυό της.

## Κοινωνία και Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

- Να διατηρήσουμε σε ποσοστό άνω του 1% των κερδών της Τραπέζης τα ποσά που διατίθενται σε κοινωνικές συνεισφορές.
- Να συνεχίσουμε και να διευρύνουμε τη στήριξη μας στον πολιτισμό με στόχο την ανάδειξη της ιστορίας και της πολιτιστικής ταυτότητας της χώρας και την προβολή και διάδοση του ελληνικού πολιτισμού.
- Να θέσουμε σε λειτουργία εντός της προσεχούς διετίας ένα νέο δικτυακό τόπο για την εταιρική υπευθυνότητα και τη βιώσιμη ανάπτυξη της Alpha Bank.
- Να εισάγουμε ένα ολοκληρωμένο τυποποιημένο σύστημα καταγραφής και παρακολούθησεως όλων των μη οικονομικών επιδράσεων της Τραπέζης στην Ελλάδα και στο διεθνές δίκτυό της στη βάση καθορισμένων δεικτών.



## Περιβάλλον και Βιώσιμη Ανάπτυξη

- Εντός της προσεχούς πενταετίας να αναπτύξουμε και να προσφέρουμε στις αγορές που δραστηριοποιούμαστε επενδυτικά προϊόντα μειωμένου περιβαλλοντικού και κοινωνικού κινδύνου.
- Να επεκτείνουμε εντός του 2010 τη χρήση ανακυκλωμένου χαρτιού, καλύπτοντας το 10% των συνολικών αναγκών της Τραπέζης σε χαρτί.
- Να μειώσουμε την κατανάλωση χαρτιού για εκτυπώσεις και αποστολή ενημερωτικών σημειωμάτων κατά 20% μέχρι το 2014.
- Να συνεχίσουμε τη συμμετοχή και την υποστήριξή μας στην πρωτοβουλία "Ωρα της Γης".
- Να αυξήσουμε το ποσοστό Υπαλλήλων της Τραπέζης που θα συμμετάσχουν στην Ημέρα Εθελοντισμού του Ομίλου Alpha Bank.
- Να αυξήσουμε εντός της προσεχούς διετίας κατά 50% το ποσοστό των εκπαιδεύσεων e-learning έναντι του συνολικού αριθμού συμμετοχών του Προσωπικού σε εκπαιδευτικά προγράμματα.
- Να ενισχύσουμε από το 2011 και μετά τα θέματα βιώσιμης ανάπτυξης και εταιρικής υπευθυνότητας σε όλα τα εκπαιδευτικά προγράμματα νεοεισερχόμενων Υπαλλήλων.
- Να συνεχίσουμε την παροχή πράσινων τραπεζικών προϊόντων όπως το "Alpha Energy" και να αυξήσουμε εντός της προσεχούς πενταετίας το ποσοστό των πισοδοτήσεων σε περιβαλλοντικά φιλικές επενδύσεις και δραστηριότητες.
- Να περιορίσουμε κατά 2% ετησίως την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας ανά τ.μ. γραφειακών χώρων.
- Να περιορίσουμε κατά 3% ετησίως την κατανάλωση νερού ανά εργαζόμενο.
- Να ενημερώσουμε εντός της προσεχούς διετίας το 100% των προμηθευτών μας για τις περιβαλλοντικές αρχές λειτουργίας της Τραπέζης και να πιστοποιήσουμε την τήρησή τους για το 20% τουλάχιστον των προμηθευτών της.

## Πίνακες κατά το πρότυπο GRI

Ο Απολογισμός του 2009 συντάχθηκε σύμφωνα με το πρότυπο GRI (Global Reporting Initiative) και αξιοποιώντας τους δείκτες του Συμπληρώματος του Κλάδου των Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών (Financial Services Sector Supplement) του GRI. Στη συνέχεια παρατίθενται ο Πίνακας Αρχών και ο Πίνακας Δεικτών του GRI συμπληρωμένοι με τις αντίστοιχες επισημάνσεις και αναφορές του Απολογισμού της Τραπέζης.



# Παρουσίαση Απολογιστικών Στοιχείων κατά το πρότυπο GRI

Βλ. Απολογισμός δραστηριοτήτων Alpha Bank 2009

© Βλ. <http://www.alpha.gr/csr>

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις
<b>Στρατηγική &amp; Ανάλυση</b>		
1.1	Δήλωση από το Ανώτερο Στέλεχος του Οργανισμού που είναι αρμόδιο για τη λήψη αποφάσεων.	σελ. 5, <b>B</b> σελ. 8-14
1.2	Περιγραφή των κύριων επιδράσεων, κινδύνων και ευκαιριών.	σελ. 11, <b>B</b> σελ. 69-79
<b>Επιχειρησιακό Περίγραμμα</b>		
2.1	Επωνυμία του Οργανισμού.	Alpha Bank.
2.2	Κύρια προϊόντα και/ή υπηρεσίες.	σελ. 10
2.3	Λειτουργική δομή του Οργανισμού.	σελ. 10, <b>B</b> σελ. 83-95, <b>C</b>
2.4	Έδρα του οργανισμού.	<b>B</b> σελ. 4, Σταδίου 40, 102 52, ΑΘΗΝΑΙ.
2.5	Αριθμός των χωρών στις οποίες δραστηριοποιείται ο Οργανισμός.	σελ. 10
2.6	Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή.	Ανώνυμη Εταιρία <b>B</b> σελ. 4-7
2.7	Αγορές που εξυπηρετούνται.	σελ. 10, <b>B</b> σελ. 4
2.8	Μεγέθη του Οργανισμού που εκδίδει τον Απολογισμό.	<b>B</b> σελ. 5
2.9	Σημαντικές μεταβολές κατά τη διάρκεια της περιόδου Απολογισμού όσον αφορά το μέγεθος, τη δομή ή την ιδιοκτησία.	<b>B</b> σελ. 6, 75
2.10	Βραβεία που απονεμήθηκαν κατά τη διάρκεια της περιόδου Απολογισμού.	σελ. 15
<b>Παράμετροι Απολογισμού</b>		
3.1	Περίοδος Απολογισμού για τις παρεχόμενες πληροφορίες.	1.1.2009 – 31.12.2009
3.2	Ημερομηνία του προγενέστερου Απολογισμού.	23.6.2009
3.3	Κύκλος Απολογισμού.	Ετήσιος.
3.4	Σημείο επικοινωνίας για υποβολή ερωτημάτων σχετικά με τον Απολογισμό ή το περιεχόμενό του.	σελ. 7
3.5	Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του Απολογισμού.	σελ. 7
3.6	Όρια του Απολογισμού.	σελ. 7
3.7	Αναφορά τυχόν συγκεκριμένων περιορισμών ως προς τα πεδία ή τα όρια του Απολογισμού.	σελ. 7
3.8	Βάση για την κατάρτιση Απολογισμών για τις κοινοπραξίες και τις θυγατρικές.	σελ. 7
3.9	Τεχνικές εκτιμήσεως δεδομένων και βάσεις για υπολογισμούς.	Πίνακες και ποσοτικά στοιχεία σελ. 18-19, 29-35, 39, 51.
3.10	Εξηγήσεις για τις επιπτώσεις των αναθεωρήσεων των πληροφοριών που έχουν συμπεριληφθεί σε προγενέστερους Απολογισμούς και οι λόγοι για αυτήν την αναθεώρηση.	Σε υποσημειώσεις στους πίνακες και επεξηγήσεις εντός του κειμένου.
3.11	Σημαντικές αλλαγές, σε σχέση με τις προγενέστερες περιόδους Απολογισμών, στο πεδίο, στα όρια ή στις μεθόδους εκτιμήσεως που εφαρμόζονται στον Απολογισμό.	Δεν υπάρχουν.
3.12	Πίνακας προσδιορισμού θέσεως των τυπικών δημοσιοποιήσεων που περιέχονται στον Απολογισμό.	σελ. 56- 62
3.13	Πολιτική και τρέχουσα πρακτική όσον αφορά στην επιδίωξη εξωτερικής διασφαλίσεως του Απολογισμού.	σελ. 7
<b>Διακυβέρνηση &amp; Δεσμεύσεις</b>		
4.1	Δομή διακυβερνήσεως του Οργανισμού.	σελ. 10, <b>B</b> σελ. 94, <b>C</b>
4.2	Υποδείξτε εάν ο Πρόεδρος του Ανώτατου Οργάνου Διακυβερνήσεως είναι επίσης Ανώτατο Στέλεχος.	Ο Πρόεδρος είναι Εκτελεστικό Μέλος του Δ.Σ.
4.3	Αριθμός Μελών του Ανώτατου Οργάνου Διακυβερνήσεως, τα οποία είναι Ανεξάρτητα και/ή μη Εκτελεστικά Μέλη.	5+1 Μέλος, εκπρόσωπος του Ελληνικού Δημοσίου.

<b>Κωδικός GRI</b>	<b>Περιγραφή</b>	<b>Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις</b>
4.4	Μηχανισμοί που χρησιμοποιούνται από τους Μετόχους και τους Εργαζομένους για την παροχή συστάσεων ή υποδείξεων στο Ανώτατο Όργανο Διακυβερνήσεως.	σελ. 13, 33 - 34
4.5	Σύνδεση μεταξύ των αποδοχών των μελών του Ανώτατου Οργάνου Διακυβερνήσεως, των Γενικών Διευθυντών και των Ανώτατων Στελεχών και της επιδόσεως του Οργανισμού (συμπεριλαμβανομένης της κοινωνικής και της περιβαλλοντικής επιδόσεως).	Μερική αναφορά <b>B</b> σελ. 89.
4.6	Διαδικασίες που εφαρμόζονται από το ανώτατο όργανο διακυβερνήσεως, προκειμένου να αποφεύγεται η σύγκρουση συμφερόντων.	Στο Δ.Σ. συμμετέχουν πέντε μη Εκτελεστικά Μέλη και άλλα έξι Ανεξάρτητα μη Εκτελεστικά, Προβλήψεις καταστατικού.
4.7	Διαδικασία για τον καθορισμό των ιδιοτήτων και των εξειδικευμένων γνώσεων των Μελών του Ανώτατου Οργάνου Διακυβερνήσεως (σε ό, τι αφορά τη στρατηγική για οικονομικά, περιβαλλοντικά και κοινωνικά θέματα).	Βάσει καταστατικού και νομοθεσίας περί εταιρικής διακυβερνήσεως.
4.8	Δηλώσεις για την αποστολή ή τις αξίες, τους κώδικες συμπεριφοράς και τις αρχές που αναπτύσσονται εσωτερικά, και που σχετίζονται με την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση, καθώς και το στάδιο πραγματοποιήσεώς τους.	σελ. 11-12, 23-24, 28, 32, 41, 44
4.9	Διαδικασίες που εφαρμόζει το Ανώτατο Όργανο Διακυβερνήσεως για την παρακολούθηση της ικανότητας του Οργανισμού να αναγνωρίζει και να διαχειρίζεται τα θέματα που σχετίζονται με την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση.	σελ. 10
4.10	Διαδικασίες για την αξιολόγηση της επιδόσεως του Ανώτατου Οργάνου Διακυβερνήσεως ως προς την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση.	Βάσει καταστατικού και νομοθεσίας περί εταιρικής διακυβερνήσεως.
4.11	Τεκμηρίωση σχετικά με το εάν και το πώς ο Οργανισμός εφαρμόζει την προσέγγιση ή την αρχή της προλήψεως.	σελ. 11
4.12	Καταστατικοί χάρτες, αρχές ή άλλες πρωτοβουλίες που αναπτύσσονται εξωτερικά και σχετίζονται με την οικονομία, το περιβάλλον και την κοινωνία, τις οποίες αποδέχεται ή υποστηρίζει ο Οργανισμός.	σελ. 14
4.13	Συμμετοχή ως μέλος σε σωματεία και ενώσεις	σελ. 14
4.14	Κατάλογος των ομάδων ενδιαφερομένων μερών που συνεργάζονται με τον Οργανισμό.	σελ. 13
4.15	Βασικά στοιχεία για τον προσδιορισμό και την επιλογή των ενδιαφερομένων μερών.	σελ. 7, 13
4.16	Προσεγγίσεις όσον αφορά τη συμμετοχή των ενδιαφερομένων μερών, συμπεριλαμβανομένης της συχνότητας της συμμετοχής με βάση τον τύπο και την ομάδα των ενδιαφερομένων μερών.	σελ. 12-13 δράσεις συνεργασίας, σελ. 22-23 για το διάλογο / συνεργασία με πελάτες, σελ. 33 για το διάλογο / συνεργασία με εργαζόμενους, σελ.41 για το διάλογο / συνεργασία με προμηθευτές, σελ.49 για το διάλογο / συνεργασία με ΜΚΟ.
4.17	Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν από τη συμμετοχή των ενδιαφερομένων μερών.	σελ. 22-24 για θέματα προβληματισμού πελατών και σελ.33 για θέματα που έχουν αναδειχθεί από εργαζόμενους.

#### **Δημοσιοποίηση για Προσέγγιση Θεμάτων Διοίκησης**

DMA EC	Δημοσιοποίηση Θεμάτων Διοίκησης στον Οικονομικό Τομέα	σελ. 18-19, <b>B</b> σελ. 8-14
DMA EN	Δημοσιοποίηση Θεμάτων Διοίκησης στον Περιβαλλοντικό τομέα	σελ. 38-41
DMA LA	Δημοσιοποίηση Θεμάτων Διοίκησης στον τομέα Εργασιακών Συνθηκών	σελ. 28, 32, 33, 35
DMA HR	Δημοσιοποίηση Θεμάτων Διοίκησης στον τομέα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων	σελ. 11-12, <b>Θ</b>
DMA SO	Δημοσιοποίηση Θεμάτων Διοίκησης στον Κοινωνικό τομέα	σελ. 44, 49
DMA PR	Δημοσιοποίηση Θεμάτων Διοίκησης στον τομέα Προϊόντων	σελ. 22-25, <b>B</b> σελ. 28-58

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις
<b>Οικονομικοί Δείκτες</b>		
EC1	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και κατανέμεται, συμπεριλαμβανομένων των εσόδων, του κόστους λειτουργίας, των αμοιβών των Εργαζομένων, των δωρεών και άλλων επενδύσεων σε επίπεδο κοινότητας, παρακρατηθέντων κερδών και πληρωμών σε παρόχους κεφαλαίου και κρατικούς φορείς.	☒ σελ. 5, 100-103
EC2	Χρηματοοικονομικές επιδράσεις και άλλοι κίνδυνοι και ευκαιρίες για τις επιχειρησιακές δραστηριότητες λόγω της αλλαγής του κλίματος.	Μερική αναφορά σελ. 25, 38, 41.
EC3	Κάλυψη των υποχρεώσεων του Οργανισμού, σχετικά με το καθορισμένο πρόγραμμα παροχών.	☒ σελ. 100
EC4	Σημαντική χρηματοοικονομική συνδρομή που λαμβάνεται από κυβερνητικούς φορείς.	☒ σελ. 6
EC5	Φάσμα καθορισμένου εισαγωγικού μισθού σε σχέση με το νομικά προσδιορισμένο κατώτερο μισθό σε συγκριτική βάση στις διάφορες περιοχές / χώρες δραστηριοποίησης.	Δεν υπάρχει αναφορά.
EC6	Πολιτική, πρακτικές και αναλογία δαπανών σε τοπικούς προμηθευτές στις σημαντικές τοποθεσίες δραστηριοποίησης του Οργανισμού.	Δεν υπάρχει αναφορά.
EC7	Διαδικασίες για προσλήψεις Προσωπικού από την περιοχή και αναλογία προσλήψεων Ανώτερων Στελεχών από την τοπική κοινότητα στις περιοχές, στις οποίες δραστηριοποιείται σημαντικά ο Οργανισμός.	Μερική αναφορά, σελ. 32 Η κάλυψη αναγκών για Υπαλλήλους πραγματοποιείται με προσλήψεις από την τοπική αγορά εργασίας είτε κατόπιν αναζήτησεως υποψηφίων από το ηλεκτρονικό/έντυπο αρχείο των βιογραφικών σημειωμάτων, είτε κατόπιν δημοσίευσσεως αγγελίας στον τοπικό Τύπο. Η κάλυψη αναγκών για Στελέχη πραγματοποιείται με εσωτερικές μετακινήσεις από το υφιστάμενο Προσωπικό.
EC8	Ανάπτυξη και επίδραση των επενδύσεων σε υποδομή και υπηρεσίες που παρέχονται κυρίως για κοινό όφελος, μέσω της συμμετοχής, του εμπορίου, καθώς και της συμμετοχής σε είδος ή δωρεάν.	σελ. 24, 25, 44
EC9	Περιγραφή σημαντικών εμμέσων οικονομικών συνεπειών, συμπεριλαμβανομένων των συναφών μεγεθών τους.	σελ. 18-19
<b>Κοινωνικοί Δείκτες</b>		
S01	Περιγραφή, στόχοι και αποτελεσματικότητα προγραμμάτων και πρακτικών που αξιολογούν και διαχειρίζονται τις επιδράσεις στην τοπική κοινωνία.	σελ. 44, 49
S02	Ποσοστό και συνολικός αριθμός Μονάδων που εξετάζονται για κινδύνους που σχετίζονται με τη διαφθορά.	σελ. 24
S03	Ποσοστό Εργαζομένων που εκπαιδεύεται σε πολιτικές και διαδικασίες κατά της διαφθοράς.	Δεν υπάρχει αναφορά.
S04	Ενέργειες που πραγματοποιούνται για την αντιμετώπιση περιστατικών διαφθοράς.	Δεν υπήρξαν τέτοια περιστατικά.
S05	Περιγραφή συμμετοχής στη διαμόρφωση δημοσίων πολιτικών και στη λειτουργία ομάδων πίεσεως.	Μερική αναφορά σελ. 13.
S06	Οικονομική συνεισφορά και συνεισφορά σε είδος σε πολιτικά κόμματα, πολιτικούς και σχετικά ιδρύματα ανά χώρα.	σελ. 24
S07	Συνολικός αριθμός νομικών ενεργειών για συμπεριφορά αντίθετη στον ελεύθερο ανταγωνισμό και μονοπωλιακές πρακτικές που κινήθηκαν εναντίον του Οργανισμού και αποτέλεσμα που είχαν.	Δεν υπάρχουν σχετικά περιστατικά.
S08	Πρόστιμα και μη χρηματικές κυρώσεις για τη μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς.	σελ. 25
<b>Δείκτες Εργασιακών Σχέσεων</b>		
LA1	Συνολικό Ανθρώπινο Δυναμικό με βάση τον τύπο απασχολήσεως, τη σύμβαση εργασίας και την περιοχή.	σελ. 28-29, ☉
LA2	Συνολικός αριθμός και ποσοστό κινητικότητας Προσωπικού με βάση την ηλικιακή ομάδα, το φύλο και την περιοχή.	σελ. 29, ☉
LA3	Παροχές που δίδονται σε πλήρους απασχολήσεως Εργαζόμενους και δεν προσφέρονται σε Εργαζόμενους προσωρινής ή μερικής απασχολήσεως.	σελ. 35, ☉
LA4	Ποσοστό Εργαζομένων που καλύπτονται από συμφωνίες που βασίζονται σε συλλογικές διαπραγματεύσεις.	σελ. 33

Κωδικός GRI	Περιγραφή	Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις
LA5	Ελάχιστη περίοδος ειδοποίησης όσον αφορά στις λειτουργικές αλλαγές, συμπεριλαμβανομένου του αντίστοιχου χρόνου που προσδιορίζεται στις συλλογικές συμβάσεις.	Τήρηση των προβλέψεων του νόμου και των όρων των συλλογικών συμβάσεων εργασίας.
LA6	Ποσοστό του συνολικού Προσωπικού που εκπροσωπείται τυπικά σε επιτροπές υγιεινής και ασφαλείας της εργασίας για την παρακολούθηση των σχετικών προγραμμάτων.	Δεν υπάρχει αναφορά.
LA7	Ποσοστά τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, απώλειας ημερών εργασίας και απουσιών Εργαζομένων και αριθμός θανατηφόρων εργατικών ατυχημάτων ανά περιοχή.	σελ. 34, ☉
LA8	Προγράμματα εκπαίδευσης, κατάρτισης, παροχής συμβουλών, προλήψεως και περιορισμού κινδύνων, που εφαρμόζονται για την υποστήριξη των μελών της κοινότητας σχετικά με σοβαρές ασθένειες.	σελ. 35, 48 ☉
LA9	Αριθμός ζητημάτων υγιεινής και ασφάλειας που καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας.	Δεν υπάρχει αναφορά.
LA10	Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος/εργαζόμενο.	σελ. 31
LA11	Προγράμματα για τη διαχείριση δεξιοτήτων και διά βίου μαθήσεως που υποστηρίζουν τους Εργαζομένους και τους βοηθούν στη διαχείριση της σταδιοδρομίας τους.	σελ. 31
LA12	Ποσοστό Εργαζομένων που λαμβάνουν τακτικές αξιολογήσεις για την επίδοσή τους και την ανάπτυξη της σταδιοδρομίας τους.	Το ποσοστό των εργαζομένων που λαμβάνουν τακτικές αξιολογήσεις για την επίδοσή τους και την ανάπτυξη της σταδιοδρομίας τους είναι 92%.
LA13	Σύνθεση των Φορέων Διακυβερνήσεως και ανάληψη των Εργαζομένων ανά κατηγορία, φύλο και ηλικιακή ομάδα, εάν ανήκουν σε μειονοτικές ομάδες και άλλους δείκτες διαφοροποίησης.	σελ. 29, 32, ☐ σελ. 85-87
LA14	Αναλογία βασικού μισθού ανδρών/γυναικών με βάση την κατηγορία Εργαζομένων.	Ο βασικός μισθός είναι ίδιος (1/1) για άνδρες και γυναίκες υπαλλήλους σε όλες τις κατηγορίες υπαλλήλων. Οι μηνιαίες τακτικές αποδοχές των υπαλλήλων (σε βάση 14,5 μισθοδοσιών) είναι Ευρώ 2.690 κατά μέσο όρο για τους άνδρες και Ευρώ 2.218 κατά μέσο όρο για τις γυναίκες.
Περιβαλλοντικοί Δείκτες		
EN1	Χρησιμοποιούμενα υλικά, με βάση το βάρος ή τον όγκο.	σελ. 39 σε ό,τι αφορά το χαρτί
EN2	Χρησιμοποιούμενα υλικά που προέρχονται από εισαγωγή ανακυκλωμένων υλικών.	Δεν υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία.
EN3	Άμεση κατανάλωση ενέργειας, με βάση την πρωτογενή πηγή ενέργειας.	σελ. 39 – 40, εκτός από καύσιμα κινήσεως.
EN4	Έμμεση κατανάλωση ενέργειας, με βάση την πρωτογενή πηγή ενέργειας.	σελ. 39 - 40
EN5	Εξοικονόμηση ενέργειας λόγω συντηρήσεως και βελτιώσεως της αποδόσεως.	σελ. 39 - 40
EN6	Πρωτοβουλίες που εξοικονομούν ενέργεια ή υπηρεσίες / προϊόντα που βασίζονται σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας και αποτελέσματα σε ό,τι αφορά στην εξοικονόμηση ενέργειας, ως αποτέλεσμα των συγκεκριμένων πρωτοβουλιών.	σελ. 39, 41
EN7	Πρωτοβουλίες για τη μείωση της έμμεσης κατανάλωσης ενέργειας και μειώσεις που επιτεύχθηκαν.	Μερική αναφορά σελ. 41 για τήρηση περιβαλλοντικών αρχών από προμηθευτές.
EN8	Συνολική άντληση νερού με βάση την πηγή.	σελ. 39, 40
EN9	Υδάτινες πηγές που επηρεάζονται σημαντικά από την άντληση νερού.	Μη σχετικό.
EN10	Ποσοστό και συνολική ποσότητα νερού που ανακυκλώθηκε και επαναχρησιμοποιήθηκε.	Δεν υπάρχει αναφορά.
EN11	Θέση και έκταση ιδιοκτητών, εκμισθωμένων ή διαχειριζόμενων γαιών εντός ή παρακείμενων σε προστατευόμενες ή υψηλής αξίας βιοποικιλότητας περιοχές.	Δεν υπάρχουν τέτοιες εκτάσεις στην κυριότητα ή νομή της Τραπέζης.
EN12	Περιγραφή των σημαντικών επιδράσεων των δραστηριοτήτων, των προϊόντων και των υπηρεσιών στη βιοποικιλότητα των προστατευόμενων περιοχών και των περιοχών υψηλής αξίας βιοποικιλότητας, εκτός των προστατευόμενων περιοχών.	Μη σχετικό.
EN13	Οικότοποι που προστατεύονται ή αποκαθίστανται.	Ενίσχυση προγραμμάτων σε συνεργασία με την Ελληνική Εταιρία Προστασίας της Φύσης (Φύση χωρίς Σκουπίδια, Γαλάζιες Σημαίες).

<b>Κωδικός GRI</b>	<b>Περιγραφή</b>	<b>Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις</b>
EN14	Στρατηγικές, υφιστάμενες ενέργειες ή μελλοντικά σχέδια για τη διαχείριση του αντικτύπου στο πεδίο της βιοποικιλότητας.	Δεν υπάρχει τέτοιος αντίκτυπος από τη λειτουργία της Τραπέζης.
EN15	Αριθμός ειδών στην Red List του IUCN και στις εθνικές λίστες προστατευόμενων ειδών σε περιοχές που επηρεάζονται από τη λειτουργία του Οργανισμού, στη βάση του επιπέδου κινδύνου εξαφάνισης.	Μη σχετικό.
EN16	Συνολικές άμεσες και έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου με βάση το βάρος.	σελ. 39 - 40
EN17	Άλλες σχετικές έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου με βάση το βάρος.	Δεν υπάρχει αναφορά.
EN18	Πρωτοβουλίες για τη μείωση των ρύπων του θερμοκηπίου και των μειώσεων που επιτεύχθηκαν.	σελ. 39 - 40
EN19	Εκπομπές ουσιών που καταστρέφουν το όζον, με βάση το βάρος	Δεν υπάρχει αναφορά.
EN20	NOx, SOx και άλλες σημαντικές εκπομπές αερίων, με βάση τον τύπο και το βάρος.	Μη σχετικό.
EN21	Συνολικός όγκος υδάτινων αποβλήτων, με βάση την ποιότητα και τον προορισμό.	Μη σχετικό.
EN22	Συνολικό βάρος των αποβλήτων, με βάση τον τύπο και τη μέθοδο διαθέσεως.	σελ. 41, ☉
EN23	Συνολικός αριθμός και όγκος σημαντικών διαρροών.	Μη σχετικό.
EN24	Βάρος μεταφερόμενων, εισαγόμενων, εξαγόμενων ή διαχειριζόμενων αποβλήτων επικίνδυνου χαρακτήρα με βάση τη Σύμβαση της Βασιλείας, Παράρτημα I, II, III, και VIII, και ποσοστό μεταφερόμενων αποβλήτων που στάληκαν στο εξωτερικό.	Μη σχετικό.
EN25	Εντοπισμός, μέγεθος, καθεστώς προστασίας και αξία βιοποικιλότητας των υδάτινων οργανισμών και των συναφών οικισμών που επηρεάστηκαν σημαντικά από τις εκβολές υδάτων και αποβλήτων.	Μη σχετικό.
EN26	Πρωτοβουλίες για τη μείωση των περιβαλλοντικών επιδράσεων των προϊόντων και των υπηρεσιών και βαθμός μείωσης των επιδράσεων.	σελ. 39, 40-41, Περιβαλλοντική διαχείριση, «πράσινα» τραπεζικά προϊόντα, αειφόρος / υπεύθυνη επενδυτική πολιτική.
EN27	Ποσοστό προϊόντων που πωλούνται και τα επιστρεφόμενα υλικά συσκευασίας τους, ανά κατηγορία.	Μη σχετικό.
EN28	Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για τη μη συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία και τους κανονισμούς.	Δεν επιβλήθηκαν τέτοιου είδους πρόστιμα.
EN29	Σημαντικές περιβαλλοντικές επιδράσεις από τη μεταφορά προϊόντων και άλλων αγαθών και υλικών που χρησιμοποιούνται από τον Οργανισμό και από τις μετακινήσεις του Προσωπικού του.	Δεν υπάρχει αναφορά.
EN30	Συνολικό ποσό δαπάνης και επενδύσεων για περιβαλλοντική προστασία ανά είδος δαπάνης / επενδύσεως.	Δεν υπάρχει αναφορά.
<b>Δείκτες για τα Προϊόντα</b>		
PR1	Στάδια του κύκλου ζωής, κατά τα οποία οι επιδράσεις των προϊόντων και των υπηρεσιών στην Υ&Α αξιολογούνται και σημαντικές κατηγορίες προϊόντων και υπηρεσιών που υπόκεινται σε αυτές τις διαδικασίες.	Μη σχετικό.
PR2	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμορφώσεως με τους κανονισμούς και προαιρετικούς κώδικες που διέπουν τις επιδράσεις των προϊόντων και των υπηρεσιών στην υγεία και την ασφάλεια, με βάση τον τύπο της εκβάσεως.	Μη σχετικό.
PR3	Τύπος προϊόντων και υπηρεσιών που απαιτούνται με βάση τις διαδικασίες και ποσοστό σημαντικών προϊόντων και υπηρεσιών που υπόκεινται σε τέτοιου είδους απαιτήσεις πληροφόρησης.	Μη σχετικό.
PR4	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμορφώσεως με κανονισμούς και εθελοντικούς κώδικες που αφορούν πληροφόρηση για υπηρεσίες ή προϊόντα, ανά είδος συνέπειας για τον Οργανισμό (πρόστιμα, καταγγελίες, καταδικαστικές αποφάσεις κ.λπ.).	σελ. 22-25
PR5	Πρακτικές που αφορούν στην ικανοποίηση των πελατών συμπεριλαμβανομένων των ερευνών μετρήσεως της ικανοποίησής τους.	σελ. 22
PR6	Προγράμματα συμμορφώσεως με νομοθεσία, πρότυπα και προαιρετικούς κώδικες συμπεριφοράς, που σχετίζονται με τις δράσεις marketing, διαφήμισης, χορηγίας και επικοινωνίας.	σελ. 23
PR7	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμορφώσεως με κανονισμούς και εθελοντικούς κώδικες, που αφορούν δράσεις marketing, διαφήμισης, χορηγίας και επικοινωνίας, ανά τύπο συνεπειών (πρόστιμα, καταγγελίες, καταδικαστικές αποφάσεις κ.λπ.).	σελ. 23

<b>Κωδικός GRI</b>	<b>Περιγραφή</b>	<b>Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις</b>
PR8	Συνολικός αριθμός επαληθευμένων καταγγελιών που αφορούν παραβιάσεις της ιδιωτικότητας και των προσωπικών δεδομένων των πελατών.	σελ. 22 (καμμία καταγγελία).
PR9	Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων που επιβλήθηκαν για τη μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς αναφορικά με την παροχή και χρήση των προϊόντων και των υπηρεσιών.	σελ. 25
<b>Ειδικό Δείκτης του Κλάδου των Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών</b>		
FS1	Πολιτικές με ειδικούς περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς όρους που εφαρμόζονται στις διάφορες επιχειρηματικές δραστηριότητες.	σελ. 22-25
FS2	Διαδικασίες αξιολόγησης και εξετάσεως περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων στις διάφορες επιχειρηματικές δραστηριότητες.	σελ. 18-19, 23, 24, 41
FS3	Διαδικασίες για την παρακολούθηση της συμμορφώσεως των πελατών με περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς όρους που περιλαμβάνονται σε συμβάσεις ή σε συναλλαγές.	σελ. 24
FS4	Διαδικασίες βελτιώσεως της ικανότητας του Προσωπικού να τηρεί τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές πολιτικές και διαδικασίες, όπως εφαρμόζονται στις διάφορες επιχειρηματικές δραστηριότητες.	σελ. 22, 31
FS5	Αλληλεπιδράσεις με ενδιαφερόμενα μέρη όσον αφορά στους περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς κινδύνους και ευκαιρίες.	σελ. 12-13, 33-34, 38, 41
FS6	Ποσοστό του χαρτοφυλακίου ανά επιχειρηματική δραστηριότητα, περιοχή, μέγεθος επιχειρήσεως και τομέα.	☒ σελ. 28-60
FS7	Χρηματική αξία των προϊόντων και υπηρεσιών, που έχουν σχεδιασθεί για να προσφέρουν ένα συγκεκριμένο κοινωνικό όφελος, κατανεμημένη ανά επιχειρηματική δραστηριότητα και σκοπό.	σελ. 18-19, ☒ σελ. 28-60
FS8	Χρηματική αξία των προϊόντων και υπηρεσιών, που έχουν σχεδιασθεί για να προσφέρουν ένα συγκεκριμένο περιβαλλοντικό όφελος, κατανεμημένη ανά επιχειρηματική δραστηριότητα και σκοπό.	σελ. 41
FS9	Κάλυψη και συχνότητα των ελέγχων για την αξιολόγηση της εφαρμογής των περιβαλλοντικών και κοινωνικών πολιτικών και των διαδικασιών αξιολόγησης κινδύνων.	Εφαρμόζεται το Εγχειρίδιο Πολιτικών και Διαδικασιών για τη Διαχείριση του Λειτουργικού Κινδύνου, στο οποίο περιλαμβάνονται κοινωνικοί και περιβαλλοντικοί κίνδυνοι ☒ σελ. 78-79.
FS10	Ποσοστό και αριθμός των εταιριών που βρίσκονται στο χαρτοφυλάκιο του Οργανισμού, με τις οποίες ο οργανισμός συνεργάστηκε σε κοινωνικά και περιβαλλοντικά ζητήματα.	Δεν υπάρχει αναφορά.
FS11	Ποσοστό των περιουσιακών στοιχείων που υπόκεινται σε θετικού και αρνητικού τύπου περιβαλλοντική ή κοινωνική εξέταση.	Μερική αναφορά (μη ποσοτικοποιημένη) σελ. 25.
FS12	Πολιτικές ψηφοφορίας που εφαρμόζονται για περιβαλλοντικά και κοινωνικά ζητήματα για μετοχές, για τις οποίες ο Οργανισμός κατέχει πλήρη δικαιώματα ψήφου ως Μέτοχος ή συμβουλευτική ψήφο.	Έμμεση αναφορά σελ. 10, ☉ (με βάση τις αρχές εταιρικής διακυβερνήσεως, τις αξίες της Alpha Bank και τον κώδικα δεοντολογίας).
FS13	Σημεία προσβάσεως σε αραιοκατοικημένες ή οικονομικά μειονεκτικές περιοχές ανά τύπο.	σελ. 22
FS14	Πρωτοβουλίες για να βελτιωθεί η πρόσβαση στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες ατόμων που ανήκουν σε ευάλωτες ομάδες πληθυσμού.	σελ. 22, 54
FS15	Πολιτικές για τον δίκαιο σχεδιασμό και την πώληση χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών.	σελ. 18-19, 23-24
FS16	Πρωτοβουλίες για την ενίσχυση των βασικών γνώσεων χρηματοοικονομικής διαχειρίσεως / χρηματοοικονομικού αλφαριθμητισμού.	σελ. 23, 24, 54
<b>Δείκτες για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα</b>		
HR1	Ποσοστό και αριθμός σημαντικών επενδυτικών συμφωνιών που περιλαμβάνουν ρήτρες για τα ανθρώπινα δικαιώματα ή έχουν υποβληθεί σε έλεγχο σχετικά με τον σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.	Δεν υπάρχει αναφορά.
HR2	Ποσοστό προμηθευτών και υπεργολάβων που έχουν υποβληθεί σε έλεγχο σχετικά με τον σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.	Δεν υπάρχει αναφορά.
HR3	Συνολικός αριθμός ωρών εκπαίδευσεως εργαζομένων σε πολιτικές και διαδικασίες που αφορούν πτυχές των ανθρωπίνων δικαιωμάτων που είναι σχετικές με τις δραστηριότητες του οργανισμού, συμπεριλαμβανομένου του ποσοστού των Εργαζομένων που εκπαιδεύθηκαν.	Μερική αναφορά (μη ποσοτικοποιημένη) σελ. 28 – Εφαρμογή κώδικα δεοντολογίας από τους Εργαζόμενους της Τραπέζης.

<b>Κωδικός GRI</b>	<b>Περιγραφή</b>	<b>Που μπορεί να βρεθεί η πληροφορία, συμπληρωματικές παρατηρήσεις</b>
HR4	Συνολικός αριθμός περιστατικών διακρίσεως και ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί.	Δεν έχουν αναφερθεί τέτοια περιστατικά.
HR5	Επιχειρησιακές λειτουργίες / Μονάδες στις οποίες έχουν επισημανθεί κίνδυνοι για την εξάσκηση ελευθερίας συνδικαλισμού και συλλογικών διαπραγματεύσεων και ενέργειες που έχουν αναληφθεί για την ενίσχυση των δικαιωμάτων αυτών.	σελ. 33
HR6	Επιχειρησιακές λειτουργίες / Μονάδες, στις οποίες έχουν επισημανθεί κίνδυνοι για παιδική εργασία και μέτρα που έχουν ληφθεί για την εξάλειψη της παιδικής εργασίας.	Παρακολουθείται από την αρμόδια Διεύθυνση η εφαρμογή του «Οργανισμού Προσωπικού», και της εργατικής νομοθεσίας, συμπεριλαμβανομένων των Συνθηκών της ΔΟΕ για την απαγόρευση εργασίας ανηλίκων.
HR7	Μέτρα που έχουν ληφθεί για την εξάλειψη της εξαναγκασμένης ή υποχρεωτικής εργασίας.	σελ. 28, ©. Ο κώδικας δεοντολογίας της Alpha Bank διασφαλίζει μεταξύ άλλων δίκαιη αμοιβή, άριστες συνθήκες εργασίας και ίση μεταχείριση χωρίς διακρίσεις.
HR8	Ποσοστό του προσωπικού ασφαλείας που έχει εκπαιδευτεί σε πολιτικές και διαδικασίες που αφορούν τα ανθρώπινα δικαιώματα και σχετίζονται με τις δραστηριότητες του οργανισμού.	Δεν υπάρχει αναφορά.
HR9	Συνολικός αριθμός περιστατικών παραβιάσεως δικαιωμάτων αυτοχθόνων πληθυσμών και ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί.	Μη σχετικό.



# Έντυπο αξιολογήσεως Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

## Η ΓΝΩΜΗ ΣΑΣ ΜΑΣ ΒΕΛΤΙΩΝΕΙ!

Σας προσκαλούμε να συμβάλετε στη βελτίωση του Απολογισμού Κοινωνικής Ευθύνης της Alpha Bank συμπληρώνοντας το κατωτέρω ερωτηματολόγιο:

### Σε ποια ομάδα ενδιαφερομένων μερών της Alpha Bank ανήκετε;

- Εργαζόμενος
- Μέτοχος / Επενδυτής
- Πελάτης
- Προμηθευτής
- Τοπική Κοινωνία
- Σύλλογος - Σωματείο
- Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης

Άλλο: \_\_\_\_\_

### Ποια είναι η συνολική εντύπωση που αποκομίσατε από τον Απολογισμό ΕΚΕ;

	Άριστη	Καλή	Μέτρια	Κακή
Ισορροπία μεταξύ των ενότητων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Πληρότητα των ποσοτικών στοιχείων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Πληρότητα των κειμένων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Σαφήνεια των κειμένων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Γραφική απεικόνιση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Ποια είναι η γνώμη σας σχετικά με τις ακόλουθες ενότητες του Απολογισμού ΕΚΕ;

	Άριστη	Καλή	Μέτρια	Κακή
Παρουσίαση της Τραπέζης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Αγορά	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ανθρώπινο Δυναμικό	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Περιβάλλον	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Κοινωνία	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Υπάρχουν ενότητες στις οποίες, κατά την άποψή σας, θα πρέπει να δοθεί μεγαλύτερη έκταση;

.....  
.....

### Υπάρχουν κάποια σχόλια ή προτάσεις προς βελτίωση που θα θέλατε να υποβάλετε;

.....  
.....



**Προσωπικά Στοιχεία (προαιρετικά):**

Όνοματεπώνυμο: .....

Εταιρία / Οργανισμός: .....

Διεύθυνση: .....

Τηλ./Fax: .....

E-mail: .....

Παρακαλούμε να αποστείλετε το ερωτηματολόγιο στην ταχυδρομική διεύθυνση ως ακολούθως:

Κυρίαν  
Ελευθερία Πατακάκη  
Προϊσταμένη  
Τμήμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης  
ALPHA BANK  
Σταδίου 40, 102 52 ΑΘΗΝΑΙ

Όλα τα στοιχεία θα χρησιμοποιηθούν από την Τράπεζα για την αξιολόγηση του Απολογισμού ΕΚΕ και για στατιστική ανάλυση. Τα προσωπικά στοιχεία προστατεύονται όπως ορίζει ο νόμος περί προσωπικού απορρήτου.







Σταδίου 40, 102 52 ΑΘΗΝΑΙ  
Τηλεφωνικό κέντρο: 210 326 0000  
Telex: 218691 ACB GR, Fax: 210 326 5438  
Internet: [www.alpha.gr](http://www.alpha.gr)  
E-mail: [csr@alpha.gr](mailto:csr@alpha.gr)