

2023

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ALPHA
SERVICES AND HOLDINGS

01

04

Επιστολή Διευθύνοντος Συμβούλου

02

06

OPERATING A SUSTAINABLE BUSINESS

08

Highlights 2023

12

2. Γενικές Γνωστοποιήσεις

12

2.1 Βάση για την κατάρτιση του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης

13

2.1.1 Μεθοδολογικές Σημειώσεις

15

2.2 Διακυβέρνηση

15

2.2.1 Ελληνικός Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης

15

2.2.2 Δομή Εταιρικής Διακυβέρνησης

15

2.2.3 Ο ρόλος των εποπτικών οργάνων σε θέματα βιωσιμότητας

21

2.2.4 Καταλληλότητα και αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας του ΔΣ και των Επιτροπών του

22

2.2.5 Δείκτες απόδοσης, στόχοι και επιδόσεις

23

2.2.6 Λήψη αποφάσεων σε εκτελεστικό επίπεδο

23

2.2.7 Εφαρμογή σε επιχειρησιακό επίπεδο

25

2.2.8 Δραστηριότητες το 2023 για την εποπτεία θεμάτων βιωσιμότητας

28

2.3 Στρατηγική Βιώσιμης Επιχειρηματικής Λειτουργίας

28

2.3.1 Επιχειρηματικό Μοντέλο

30

2.3.2 Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης

32

2.3.3 Δείκτες και στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης

39

2.3.4 Βασικά στοιχεία της Στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης

47

2.3.5 Αξιολογήσεις Επίδοσης ESG

47

2.4 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων

47

2.4.1 Διαδικασία ανάλυσης ουσιαστικότητας

48

2.4.2 List of material impact areas

49

2.4.3 Διαχείριση κινδύνων ESG

03

60

ΣΤΗΡΙΞΗ ΜΙΑΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΑ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

62

3.1 Απαιτήσεις Γνωστοποιήσεων βάσει του Κανονισμού Ταξινόμιας της ΕΕ

66

3.2 Climate

66

3.2.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων

78

3.2.2 Δείκτες απόδοσης, στόχοι και επιδόσεις

81

3.3 Βιοποικιλότητα, Ρύπανση

81

3.3.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων

83

3.3.2 Metrics, targets and performance

83

3.4 Κυκλική οικονομία

83

3.4.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων

89

3.4.2 Δείκτες απόδοσης, στόχοι και επιδόσεις

04

90

92

92

104

106

106

122

123

123

138

ΠΡΟΑΓΩΓΗ ΥΓΙΟΥΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΟΔΟΥ

4.1 Ίδιο εργατικό δυναμικό, εργαζόμενοι στην αλυσίδα αξίας

4.1.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων

4.1.2 Δείκτες απόδοσης, στόχοι και επιδόσεις

4.2 Επηρεαζόμενες κοινότητες

4.2.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων

4.2.2 Δείκτες απόδοσης, στόχοι και επιδόσεις

4.3 Καταναλωτές και τελικοί χρήστες

4.3.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων

4.3.2 Δείκτες απόδοσης, στόχοι και επιδόσεις

05

140

142

143

143

144

145

145

146

150

ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΙΣΧΥΡΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΦΑΝΟΥΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

5.1 Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση

5.1.1 Πλαίσιο Ανωνύμων Πληροφοριών (Whistleblowing)

5.1.2 Πλαίσιο ΚΕΧ/ΧΤ

5.1.3 Πολιτική για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας και της Διαφθοράς

5.1.4 Σύγκρουση Συμφερόντων

5.1.5 Πλαίσιο Λειτουργικής Ανθεκτικότητας Ομίλου

5.1.6 Συστήματα Διαχείρισης Ομίλου Alpha Bank

5.2 Δείκτες απόδοσης, στόχοι και επιδόσεις

06

152

154

173

175

176

177

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

6.1 Πίνακας Προτύπων GRI

6.2 Δείκτες ESG του Χρηματιστηρίου Αθηνών

6.3 Πρότυπα SASB

6.5 Συντομογραφίες

6.6 Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης



Επιστολή CEO

GRI 2-22

Ο Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023 της Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών αντανakλά τις συνεχείς προσπάθειές μας για τη στήριξη μιας βιώσιμης οικονομίας. Το έτος που πέρασε, υπήρξε για τον Όμιλο κρίσιμο, και χαρακτηρίστηκε από σειρά στρατηγικών αποφάσεων, τις οποίες ανακοινώσαμε στο Investor Day 2023. Η συνεχής βελτίωση της κερδοφορίας μας, η ανανεωμένη στρατηγική μας και ο μετασχηματισμός μας που έχει στον πυρήνα του τον άνθρωπο, είχαν ως αποτέλεσμα να πετύχουμε μία συμφωνία-ορόσημο με την UniCredit. Η συμφωνία αυτή, εκτός από την επιτυχή ολοκλήρωση της ιδιωτικοποίησής μας, σηματοδοτεί και την είσοδο στην ελληνική αγορά μιας μεγάλης ευρωπαϊκής τράπεζας, για την οποία η Alpha Bank αποτελεί αξιόπιστο συνεργάτη.

Στην επικαιροποιημένη στρατηγική μας για τη βιώσιμη ανάπτυξη, θέσαμε τα θεμέλια και αναλάβαμε επίσημες δεσμεύσεις για:

- (i) τη στήριξη μιας περιβαλλοντικά βιώσιμης οικονομίας,
- (ii) την προαγωγή της οικονομικής και κοινωνικής προόδου, και
- (iii) τη διασφάλιση ισχυρής και διαφανούς διακυβέρνησης, προς όφελος όλων των Ενδιαφερομένων Μερών μας.

Ακόμη μία στιγμή-ορόσημο του 2023 ήταν η απόφασή μας να δεσμευτούμε για την επίτευξη **μηδενικών καθαρών εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου έως το 2050**. Η Alpha Bank αποτελεί την **πρώτη ελληνική τράπεζα που εντάχθηκε στην πρωτοβουλία του χρηματοπιστωτικού τομέα για την Κλιματική Ουδετερότητα στον τραπεζικό κλάδο (Net Zero Banking Alliance - NZBA), υπό την αιγίδα του ΟΗΕ**. Σε συνέχεια της ένταξής μας, βρισκόμαστε σήμερα στη διαδικασία ανάπτυξης επιστημονικά τεκμηριωμένων στόχων, ώστε να ευθυγραμμίσουμε το χαρτοφυλάκιο και τις δραστηριότητές μας με τους στόχους της Συμφωνίας του Παρισιού.

Το 2023 δώσαμε προτεραιότητα στην επιχειρησιακή υλοποίηση του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης που έχουμε θεσπίσει, η εφαρμογή του οποίου είχε ως αποτέλεσμα την επιτάχυνση των βιώσιμων εκταμιεύσεών μας, που διαμορφώθηκαν σε Ευρώ 0,8 δισ. (υπερβαίνοντας τον αρχικό μας στόχο για το έτος). Αυτή η επιτυχία μάς οδήγησε, με τη σειρά της, να θέσουμε έναν **ακόμη πιο φιλόδοξο στόχο σε τριετή ορίζοντα: τη διάθεση €4,4 δισ. σε βιώσιμες εκταμιεύσεις για την περίοδο 2024-2026**.

Πρόσφατα, η Τράπεζα εντάχθηκε στο **Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών (UN Global Compact)**, επιβεβαιώνοντας με τον τρόπο αυτό τη δέσμευσή μας για βιώσιμες και υπεύθυνες επιχειρηματικές πρακτικές. Ευθυγραμμισμένοι με τις δέκα αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ, δεσμευόμαστε να υποστηρίξουμε τα ανθρώπινα δικαιώματα, τα εργασιακά πρότυπα, την περιβαλλοντική προστασία και τις προσπάθειες καταπολέμησης της διαφθοράς, σε όλες τις πτυχές των δραστηριοτήτων μας. Η συμμετοχή μας αυτή ενισχύει την προσήλωσή μας στη δημιουργία θετικού

αντικτύπου στην κοινωνία και το περιβάλλον, και παράλληλα, στην προώθηση της διαφάνειας και της δεοντολογικής συμπεριφοράς.

Στο ίδιο πλαίσιο, αναγνωρίζοντας τον εξαιρετικά σημαντικό αντίκτυπο που έχει η αντιμετώπιση της ρύπανσης από πλαστικά για τον πλανήτη μας και τις μελλοντικές γενιές, υπογράψαμε τη **Δήλωση του Χρηματοπιστωτικού Κλάδου για τη Ρύπανση από Πλαστικά (Finance Statement on Plastic Pollution)**, την οποία παρουσίασε η πρωτοβουλία UNEP FI των Ηνωμένων Εθνών μαζί με άλλους κορυφαίους οργανισμούς, επεκτείνοντας έτσι την προϋπάρχουσα δέσμευσή μας στις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής.

Ευθυγραμμισμένοι με τις περιβαλλοντικές μας πρωτοβουλίες και πιστοί στη δέσμευσή μας για την προαγωγή της οικονομικής και κοινωνικής προόδου, το 2023:

- Ξεκινήσαμε το **IQonomy**, μια πρωτοβουλία που σχεδιάστηκε με στόχο να βελτιώσει τον χρηματοοικονομικό εγγραμματισμό και να υποστηρίξει την κυκλική οικονομία.

- Στο πλαίσιο του προγράμματος **«Μαζί με Στόχο την Υγεία»**, στηρίξαμε το έργο των τοπικών Κέντρων Υγείας, των δομών φροντίδας ηλικιωμένων και των Κοινωνικών Φαρμακείων της Περιφέρειας Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης, συνεισφέροντας στην κάλυψη των ιατρικών αναγκών στις περιοχές που επλήγησαν από φυσικές καταστροφές.

- Σε συνέχεια των σχετικών ανακοινώσεων της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, στηρίξαμε όσους επλήγησαν από φυσικές καταστροφές στη Θεσσαλία, αναστέλλοντας την υποχρέωση καταβολής δόσεων αποπληρωμής δανείων για τα πληγέντα νοικοκυριά, παρέχοντας παράλληλα οικονομική βοήθεια, στο πλαίσιο της εθνικής στήριξης για την υλοποίηση έργων αποκατάστασης.

- Κατά τη διάρκεια των δασικών πυρκαγιών που σημειώθηκαν τον Ιούλιο του 2023 στη **Ρόδο**, παρείχαμε άμεση και ουσιαστική στήριξη στις πληγείσες κοινότητες και κοινωνικές ομάδες, καλύπτοντας βασικές ανάγκες, όπως ιατρικό εξοπλισμό, εξοπλισμό ατομικής προστασίας και τρόφιμα. Επιπλέον, συμμετείχαμε σε πρωτοβουλίες περιβαλλοντικής αποκατάστασης σε περιοχές μεγάλου ενδιαφέροντος για τον

τουριστικό τομέα, του οποίου η σημασία είναι κρίσιμη για την τοπική οικονομία.

- Προωθήσαμε, για μια ακόμη χρονιά την **ισότιμη και χωρίς αποκλεισμούς πρόσβαση όλων στον Πολιτισμό**, μέσα από την ανάληψη σειράς πρωτοβουλιών που διευκολύνουν τη συμμετοχή των ατόμων με αναπηρία σε πολιτιστικές δράσεις.

- Οργανώσαμε την επετειακή έκθεση για τα 50 χρόνια της **Νομισματικής Συλλογής** μας, με τίτλο **«Η Άλλη Όψη του Νομίσματος»**, που φιλοξενήθηκε στο Μουσείο Αθηνών του Ιδρύματος Βασίλη & Ελίζας Γουλανδρή και ήταν πλήρως προσβάσιμη σε άτομα με προβλήματα όρασης και κινητικούς περιορισμούς και αναπηρίες.

Έμπρακτη απόδειξη των βελτιωμένων επιδόσεών μας αποτελούν οι αξιολογήσεις που λαμβάνουμε από κορυφαίους δείκτες και οίκους αξιολόγησης. Η Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών κατέκτησε τη βαθμίδα **«Prime Status»** από τον οργανισμό **ISS Corporate ESG Rating**, η οποία απονέμεται μόνο σε εταιρείες που υπερβαίνουν τις επιδόσεις αναφοράς ESG του κλάδου τους. Τον Σεπτέμβριο του 2023, η Alpha Bank έλαβε βαθμολογία **«A»** από την **MSCI ESG Ratings**, ενώ παρέμεινε στον **δείκτη FTSE4Good Emerging Index**, ο οποίος περιλαμβάνει εισηγμένες εταιρείες σε αναδυόμενες αγορές, με θετικές οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδόσεις. Τέλος, παραμείναμε στον **Δείκτη Bloomberg Gender-Equality Index (GEI)** για ακόμα μια χρονιά.

Ως οργανισμός που χαρακτηρίζεται από την ουσιαστική και μακρόχρονη προσέγγισή του στη βιωσιμότητα και τη διαχείριση των σχετικών θεμάτων, η Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών αναγνωρίζει την ανάγκη για ανάληψη δράσης, η οποία σήμερα καθίσταται επιτακτική, και δεσμεύεται, περισσότερο από κάθε άλλη φορά, να στηρίξει τους Πελάτες της, τους Εργαζομένους της και την Κοινωνία γενικότερα, και να πρωτοστατήσει στην προσπάθεια για ένα πιο βιώσιμο και ανθεκτικό μέλλον.


Βασίλης Ε. Ψάλτης
Alpha Bank Group CEO

02

ΒΙΩΣΙΜΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Η εμπιστοσύνη αποτελεί διαχρονικά κύριο συστατικό στοιχείο της ταυτότητάς μας και τη βάση της ικανότητάς μας να σφυρηλατούμε μακροχρόνιες σχέσεις με τους Πελάτες μας, ως συνεργάτης για την επίτευξη επιχειρηματικής και κοινωνικής προόδου.

Με σαφή στρατηγική έμφαση στην ανάπτυξη και τη δημιουργία αξίας, που καθίστανται εφικτές μέσα από τις επενδύσεις μας σε ανθρώπους και σε ψηφιακές υποδομές, τοποθετούμε τους Πελάτες στο επίκεντρο όλων όσων κάνουμε και επεκτεινόμαστε σε νέους τομείς, ώστε να υπηρετήσουμε τον επαναπροσδιορισμένο Σκοπό μας:

Να στηρίζουμε την Πρόοδο στη ζωή και την επιχειρηματικότητα, για ένα καλύτερο αύριο.

Η πραγμάτωση του Σκοπού μας θα εδραιώσει τη θέση μας ως οικονομικού εταίρου που βοηθά τις επιχειρήσεις να μεταβούν σε μια περιβαλλοντικά βιώσιμη οικονομία, βελτιώνοντας παράλληλα τις συνθήκες οικονομικής ένταξης και υγείας για περισσότερους ανθρώπους. Θα μας επιτρέψει επίσης να εξελιχθούμε ως οργανισμός που συνδυάζει την ισχυρή έμφαση στη διακυβέρνηση και την αριστεία, με τη δέσμευση να παρέχουμε έναν εργασιακό χώρο χωρίς αποκλεισμούς και ανοικτό στις εξελίξεις του μέλλοντος.

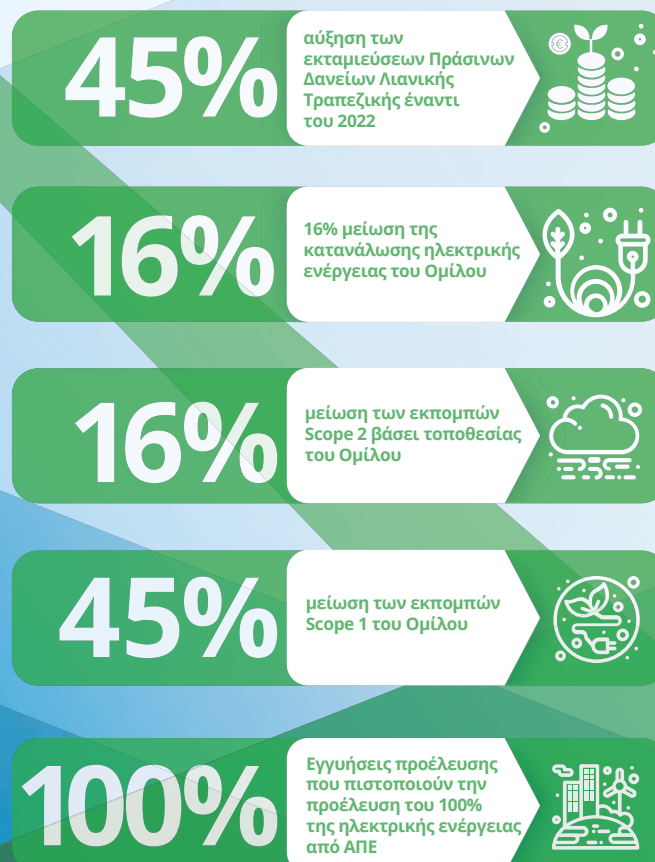
Περιεχόμενα

Γενικές Γνωστοποιήσεις	12
Βάση για την κατάρτιση του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης	12
Διακυβέρνηση	15
Στρατηγική Βιώσιμης Επιχειρηματικής Λειτουργίας	28
Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων	47

Σημαντικά ορόσημα το 2023

Ο πίνακας που ακολουθεί συνοψίζει μερικές από τις σημαντικές στιγμές του 2023, οι οποίες περιγράφονται αναλυτικότερα στη συνέχεια του Απολογισμού. Τα ορόσημα αυτά αντανakλούν την πρόοδο που σημειώθηκε όσον αφορά τις δεσμεύσεις και τους στόχους του Ομίλου για την επίτευξη μεγαλύτερης ευθυγράμμισης με τους στόχους της στρατηγικής βιωσιμότητας.

Στήριξη μιας Περιβαλλοντικά Βιώσιμης Οικονομίας



Διασφάλιση Ισχυρών και Διαφανών Θεσμών Διακυβέρνησης

Προαγωγή Υγιούς Οικονομικής και Κοινωνικής Πρόόδου





Βραβεία και Διακρίσεις κατά το 2023

Τα βραβεία και οι κορυφαίες διακρίσεις που απέσπασε η Τράπεζα κατά το 2023 και παρουσιάζονται στον πίνακα που ακολουθεί, υπογραμμίζουν τον αντίκτυπο των πρωτοβουλιών της Τράπεζας και επιβεβαιώνουν, για μια ακόμη χρονιά, τη σταθερή προσήλωσή της στην προαγωγή της βιώσιμης περιβαλλοντικής και κοινωνικής προόδου.

Circular Economy Awards	Energy Mastering Awards 2023
• Εταιρεία Κυκλικής Οικονομίας της Χρονιάς • Χρυσό βραβείο στην κατηγορία «Repair & Reuse», για το πρόγραμμα «Reuse for good» • 2 Χρυσά βραβεία στις κατηγορίες «Corporate Social Responsibility» και «Circular Economy», για το πρόγραμμα «Κυκλική Οικονομία στην Πράξη» • Βραβείο «CSR Team of the Year», από τα Hellenic Responsible Business Awards • Βραβείο «CSR Corporate Brand of the Year» • Χρυσό βραβείο στην κατηγορία «Responsible Consumption & Production / Υπεύθυνη Κατανάλωση & Παραγωγή», για το πρόγραμμα «Κυκλική οικονομία στην Πράξη» • Χρυσό βραβείο στην κατηγορία «Cooperation for the Goals / Συνεργασία για τους Στόχους», για το πρόγραμμα «Μαζί, με στόχο την υγεία» • Χρυσό βραβείο στην κατηγορία «Zero Poverty / Εξάλειψη της Φτώχειας», για την πρωτοβουλία «Χρηματοοικονομικός Αλφαριθμητισμός & Δράσεις Κυκλικής Οικονομίας» • Χάλκινο βραβείο στην κατηγορία «Less Inequalities / Μείωση των Ανισοτήτων», για το Πρόγραμμα «Μαζί, με Στόχο την Υγεία» • Νικήτρια στην κατηγορία «Banking / Τραπεζικές Υπηρεσίες» • Αργυρό βραβείο στην κατηγορία «Waste Reduction / Μείωση των Αποβλήτων» • Αργυρό βραβείο στην κατηγορία «Battery Recycling / Ανακύκλωση Μπαταριών» • Αργυρό βραβείο στην κατηγορία «Hazardous Recycling / Ανακύκλωση Επικίνδυνων Αποβλήτων» • Χάλκινο βραβείο στην κατηγορία «Waste Reduction» • Χάλκινο βραβείο στην κατηγορία «Ανακύκλωση Ηλεκτρολογικού & Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού»	• Stewardship Award for Efficiency Initiative • Νικήτης στην κατηγορία 1.3 «Banking» • Χρυσό βραβείο στην κατηγορία 2.1.5 «Lighting Retrofit / Ανακαίνιση Εγκατάστασης Φωτισμού» • Χρυσό βραβείο στην κατηγορία 4.1 «Energy Conservation / Εξοικονόμηση Ενέργειας» • Αργυρό βραβείο στην κατηγορία 4.5. «Energy Revolution – Efforts to mitigating climate change / Ενεργειακή Επανάσταση – Προσπάθειες για τον μετριασμό της κλιματικής αλλαγής» • Χάλκινο βραβείο στην κατηγορία 4.5 2.1.1 «Energy Efficiency / Ενεργειακή Απόδοση»
Sustainable Procurement 2023 Awards	Hellenic Responsible Business Awards 2023
• Χρυσό βραβείο στην κατηγορία «Procurement Transformation / Μετασχηματισμός της Διαδικασίας Προμηθειών» • Χρυσό βραβείο στην κατηγορία «Procurement envionmental and social impact / Περιβαλλοντικός και Κοινωνικός Αντίκτυπος της Διαδικασίας Προμηθειών»	• Χρυσό βραβείο για το πρόγραμμα «Bonus στην αγάπη» - «Υπεύθυνο Προϊόν της Χρονιάς»
Boussias - Mobility Awards 2023	Supply Chain Awards 2023
• Αργυρό βραβείο στην κατηγορία «Fleet Management Environment / Περιβάλλον Διαχείρισης Στόλου Οχημάτων»	• Αργυρό βραβείο στην κατηγορία «Green Logistics & ESG / Πράσινη Εφοδιαστική & ESG»
Quality Net Foundation	
• Βραβείο «Most sustainable company for 2023/ Πιο βιώσιμη εταιρεία για το 2023»	
Προϊόν της Χρονιάς	Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών
• Βραβείο στην κατηγορία «Υπηρεσίες», για το Bonus app	• Βραβείο στην Κατηγορία «Βέλτιστη Χρήση της Καινοτομίας στην Εμπειρία του Πελάτη / Best Use of Technology in User Experience», για το myAlpha Vibe. • Βραβείο στην κατηγορία «Best omni-channel customer service», για την Πλατφόρμα Remote Customer Collaboration Platform (myAlpha Ραντεβού & myAlpha Documents). • Βραβείο στην κατηγορία «Best Mobile App in User Experience / Καλύτερη Εφαρμογή Mobile app στην Εμπειρία του Χρήστη», για το bizpay app.
PR Awards 2023	
• Χρυσό βραβείο στην κατηγορία «CSR Activity», για το πρόγραμμα “Κυκλική Οικονομία στην Πράξη” • Χρυσό βραβείο στην κατηγορία «Media Relations», για το πρόγραμμα «Μαζί, με στόχο την υγεία» • Αργυρό βραβείο στην κατηγορία «Community Engagement», για το πρόγραμμα «Μαζί, με Στόχο την Υγεία» • Αργυρό βραβείο στην κατηγορία «Social / Community Engagement», για το πρόγραμμα «Μαζί, για το Περιβάλλον» • Χάλκινο βραβείο στην κατηγορία «Internal Communications & Employee Engagement» για την πρωτοβουλία «#MAZI, για υγιή πρόσβαση στην υγεία».	

2. Γενικές Γνωστοποιήσεις

2.1 Βάση για την κατάρτιση του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης

[GRI 2-1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, ATHEX A-G5]

Ο Ετήσιος Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023 («Απολογισμός») είναι ο 17ος Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης που κυκλοφορεί ως μεμονωμένη δημοσίευση από την Alpha Υπηρεσιών & Συμμετοχών Α.Ε. (εφεξής «Εταιρεία»), μητρική εταιρεία της Alpha Bank Α.Ε. (εφεξής «Τράπεζα» ή «Alpha Bank»), και από τον Όμιλο Υπηρεσιών & Συμμετοχών (εφεξής «Όμιλος»). Η Εταιρεία είναι εταιρεία συμμετοχών εισηγμένη στην Κύρια Αγορά του Χρηματιστηρίου Αθηνών και κατέχει το 100% των μετοχών της Τράπεζας με την επωνυμία «ALPHA BANK Α.Ε.».

Πρέπει να σημειωθεί ότι ενόψει του νέου ρυθμιστικού πλαισίου που αναμένεται με τη θέσπιση της επερχόμενης Οδηγίας CSRD για την υποβολή εκθέσεων εταιρικής βιωσιμότητας, ο Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023 έχει τροποποιηθεί προκειμένου να επικεντρωθεί στις στρατηγικές σημασίας «ουσιώδεις επιπτώσεις προτεραιότητας» (strategic “priority material impacts”) και να ευθυγραμμιστεί με τις μελλοντικές κατευθυντήριες γραμμές της CSRD. Ωστόσο, προκειμένου να διασφαλιστεί η συνεχής διαφάνεια και η πληρότητα των γνωστοποιήσεων της Τράπεζας, στο παράρτημα περιλαμβάνεται ξεχωριστή ενότητα με πρόσθετες μετρήσεις ESG.

Σημειώνεται ότι οποιοσδήποτε συντομογραφίες χρησιμοποιούνται, εξηγούνται στην ενότητα «6.5 Συντομογραφίες» του Παραρτήματος του παρόντος Απολογισμού.

Η Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης έχει καθοριστεί με βάση τους κύριους τομείς στους οποίους ο Όμιλος έχει σημαντικές πραγματικές και δυνητικές επιπτώσεις (προσέγγιση βάσει επιπτώσεων), προκειμένου να ευθυγραμμιστούν και να καταναμηθούν κατάλληλα οι πόροι ώστε να διασφαλιστεί η επίτευξη των δεδηλωμένων στόχων του Ομίλου.

Αυτή η στροφή προς έναν Απολογισμό με βάση τις επιπτώσεις αποφασίστηκε από τη Διοίκηση του Ομίλου, προκειμένου να παρέχει πιο σημαντικές και σχετικές πληροφορίες στα Ενδιαφερόμενα Μέρη του. Ως εκ τούτου, ο Απολογισμός επικεντρώνεται σε θέματα που ενδέχεται να επηρεάσουν τις αποφάσεις τόσο του Ομίλου, όσο και των Ενδιαφερόμενων Μερών του.

Αντίστοιχα, οι επιδόσεις του Ομίλου Παροχής Στοιχείων (ο σχετικός ορισμός δίνεται στην ενότητα «Μεθοδολογικές Σημειώσεις») και οι Βασικοί Δείκτες Επιδόσεων (KPIs) έχουν επίσης ευθυγραμμιστεί με αυτούς τους τομείς επιπτώσεων, δίνοντας έμφαση σε πτυχές που η Εταιρεία αναγνωρίζει ότι είναι ουσιωδώς συναφείς και τις οποίες διαχειρίζεται ενεργά.

Ωστόσο, προκειμένου να διασφαλιστεί η συνεχής ενίσχυση της διαφάνειας και η ευθυγράμμιση με τα διεθνώς αναγνωρισμένα πλαίσια, οι [Δείκτες Επίδοσης ESG](#) του Απολογισμού περιλαμβάνουν ένα πιο διευρυμένο σύνολο δεικτών μέτρησης (metrics) σε σχέση με τον προηγούμενο Απολογισμό.

Η μεθοδολογία που εφαρμόζεται για τον προσδιορισμό των σημαντικών επιπτώσεων είναι σύμφωνη με τα αναθεωρημένα Πρότυπα Έκδοσης Απολογισμών Βιωσιμότητας (GRI Standards, 2021) του οργανισμού Global Reporting Initiative (GRI) και τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής (Principles of Responsible Banking - PRB) της Πρωτοβουλίας Χρηματοδότησης του Προγράμματος των Ηνωμένων Εθνών για το Περιβάλλον (UNEP FI). Τα πρότυπα αυτά ενθαρρύνουν τις επιχειρήσεις να προσδιορίζουν, να αναφέρουν και να διαχειρίζονται τις τρέχουσες και δυνητικές επιπτώσεις τους, θετικές και αρνητικές, καθώς και τυχόν άλλους παράγοντες σχετικούς με τη βιωσιμότητα οι οποίοι ενδεχομένως να τις επηρεάζουν.

Πρέπει να σημειωθεί ότι οι Βασικοί Δείκτες Επιδόσεων (KPIs) που περιλαμβάνονται στον παρόντα Απολογισμό καλύπτουν μια σειρά από διεθνώς αναγνωρισμένα Πρότυπα, περιλαμβανομένων των GRI, SASB, TCFD.

2.1.1 Μεθοδολογικές Σημειώσεις

[GRI 2-1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-6]

Ο παρών Απολογισμός καλύπτει όλες τις σημαντικές –όσον αφορά στα έσοδα και τις δραστηριότητες– εταιρείες του Ομίλου Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών, που είναι οι ακόλουθες (εκτός εάν άλλως σημειώνεται):

Alpha Bank A.E. (η μεγαλύτερη θυγατρική του Ομίλου), Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε., Alpha Bank Romania S.A., Alpha Bank London Ltd, Alpha Bank Cyprus Ltd, Alpha Real Estate Bulgaria E.O.O.D., Alpha Real Estate Services SRL, Alpha Credit Acquisition Company Ltd (ACAC), Alpha Leasing Romania S.A., ABC Factors A.E., Alpha Leasing A.E., Alpha Insurance Brokers SRL, Alpha Asset Management A.E.Δ.Α.Κ., Alpha Αστικά Ακίνητα Α.Ε., Alpha Real Estate Services Cyprus, AlphaLife A.A.E.Z., Alpha Ventures A.E., Alpha Finance A.E.Π.Ε.Υ., Alpha Υποστηρικτικών Εργασιών Α.Ε.

Ο όρος «Όμιλος Παροχής Στοιχείων» (“Reporting Group”) αναφέρεται στις ανωτέρω 19 εταιρείες. Τέλος, ο όρος «Όμιλος Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών» αναφέρεται στην Εταιρεία και τις θυγατρικές εταιρείες αυτής, όπως παρουσιάζονται στις δημοσιευμένες για το έτος 2023 [Οικονομικές Καταστάσεις του Ομίλου](#) («Ετήσια Έκθεση»).

Σημειώνεται ότι η Alpha Bank Ελλάδος είναι η μεγαλύτερη θυγατρική του Ομίλου και αποτελεί το 90% της περιουσιακής βάσης του Ομίλου, επομένως, γίνεται εκτενής αναφορά στην απόδοσή της. Ωστόσο, ο Όμιλος βρίσκεται στη διαδικασία αύξησης του επιπέδου ανάλυσης των στοιχείων που παρέχονται για όλες τις θυγατρικές του στις γνωστοποιήσεις του.

Εκτός από τα προαναφερθέντα Πρότυπα GRI και τις Κατευθυντήριες Οδηγίες PRB, στην κατάρτιση του Απολογισμού λήφθηκαν υπόψη και οι ακόλουθοι πρόσθετοι παράγοντες:

- Οι Αρχές του Προτύπου AA1000 AccountAbility Principles Standard (2018) (www.accountability.org), που είναι:

- Συμπερίληψη (Inclusivity): «Οι Εργαζόμενοι πρέπει να έχουν λόγο στις αποφάσεις που τους επηρεάζουν».
- Ουσιαστικότητα (Materiality): «Οι υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων πρέπει να προσδιορίζουν με σαφήνεια τα θέματα βιωσιμότητας που έχουν σημασία».
- Ανταπόκριση (Responsiveness): «Οι οργανισμοί πρέπει να ενεργούν με διαφάνεια σε σχέση με τα ουσιαστικά θέματα βιωσιμότητας και τις επιπτώσεις που συνδέονται με αυτά».
- Επίπτωση (Impact): «Οι οργανισμοί θα πρέπει να παρακολουθούν, να μετρούν και να λογοδοτούν για το πώς οι ενέργειές τους επηρεάζουν τα ευρύτερα οικοσυστήματά τους».
- Ο Οδηγός Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG του Χρηματιστηρίου Αθηνών (2022) για τις εισηγμένες εταιρείες.
- Το Πλαίσιο του Συμβουλίου Λογιστικών Προτύπων Αειφορίας (Sustainability Accounting Standards Board – SASB).
- Οι Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης (ΣΒΑ) των Ηνωμένων Εθνών.
- Οι συστάσεις της Ομάδας Εργασίας για τις Χρηματοοικονομικές Γνωστοποιήσεις σχετικά με το Κλίμα (Task Force on Climate-related Financial Disclosures - TCFD) (ο Όμιλος δημοσίευσε την πρώτη χωριστή Έκθεση για το Κλίμα σύμφωνα με τις συστάσεις της TCFD, το 2023).

Η Εταιρεία είναι ανώνυμη εταιρεία, με κύρια δραστηριότητα τη λειτουργία της ως χρηματοοικονομική εταιρεία συμμετοχών και εδρεύει στην Αθήνα, στην οδό Σταδίου 40, Τ.Κ. GR-102 52. Το 2023, η Εταιρεία είχε επιχειρηματική παρουσία στην Κύπρο, τη Ρουμανία, το Ηνωμένο Βασίλειο και το Λουξεμβούργο. Την 31.12.2023, το μετοχικό κεφάλαιο της Εταιρείας ανερχόταν στο συνολικό ποσό των Ευρώ 681.992.324,59 διαιρούμενο σε 2.351.697.671 κοινές, ονομαστικές, άυλες μετοχές με δικαίωμα ψήφου, ονομαστικής αξίας Ευρώ 0,29 εκάστη.

Ο Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023 απευθύνεται σε όλα τα Ενδιαφερόμενα Μέρη του Ομίλου και αναφέρεται στις δραστηριότητές του κατά τη χρονική περίοδο από την 1 Ιανουαρίου 2023 έως τις 31 Δεκεμβρίου 2023, εκτός εάν σημειώνεται

διαφορετικά. Η ημερομηνία δημοσίευσης του Απολογισμού είναι ο Ιούνιος του 2024.

Τυχόν επαναδιατυπώσεις και σημαντικές αλλαγές στις μεθόδους μέτρησης, το πεδίο εφαρμογής και το πλαίσιο αναφοράς σε σύγκριση με τον προηγούμενο Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης αναφέρονται στο κείμενο του Απολογισμού.

Συλλογή των πληροφοριών που περιλαμβάνονται στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023

Διενεργήθηκε Ανάλυση Ουσιαστικότητας προκειμένου να προσδιοριστούν τα ουσιαστικά θέματα για τη βιώσιμη ανάπτυξη του Ομίλου. Ο Απολογισμός βασίζεται στα ευρήματα αυτής της ανάλυσης και έχει ενισχυθεί από τις εκτιμήσεις της Διοίκησης καθώς και άλλων Ενδιαφερόμενων Μερών, περιλαμβανομένων αναλυτών και διεθνών οίκων αξιολόγησης, οι οποίοι αξιολογούν την επίδοση του Ομίλου.

Σημειώνεται ότι τα θέματα που περιλαμβάνονται στη Μη Χρηματοοικονομική Έκθεση 2023, η οποία αποτελεί μέρος της Ετήσιας Έκθεσης Διαχείρισης του Διοικητικού Συμβουλίου που περιλαμβάνεται στην Ετήσια Έκθεση του Ομίλου, είναι πλήρως ευθυγραμμισμένα με τα θέματα του Απολογισμού, με κύρια διαφορά την πιο εκτεταμένη αναφορά στους κινδύνους στο πλαίσιο της Μη Χρηματοοικονομικής Έκθεσης. Ειδικές παραπομπές στη Μη Χρηματοοικονομική Έκθεση γίνονται σε επιμέρους ενότητες του Απολογισμού, καθώς και στην ενότητα «6.1 Πίνακας Προτύπων GRI» του Παραρτήματος. Οι πληροφορίες που παρέχονται τόσο στη Μη Χρηματοοικονομική Έκθεση όσο και στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης επιλέγονται προσεκτικά και παρουσιάζονται με σαφήνεια στα Ενδιαφερόμενα Μέρη του Ομίλου, ώστε να διασφαλίζεται η διαφάνεια.

Εξωτερική διασφάλιση

Επιπλέον, η Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε. ανέθεσε στην Deloitte Ορκωτοί Ελεγκτές Α.Ε. τη διενέργεια εξωτερικής περιορισμένης διασφάλισης του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης. Βασική πολιτική και πρακτική της Εταιρείας

είναι η αναζήτηση εξωτερικής διασφάλισης για την ευθυγράμμιση του Απολογισμού με τα Πρότυπα GRI. Η σχετική Έκθεση Διασφάλισης, η οποία έχει εξεταστεί από την Επιτροπή Ελέγχου της Τράπεζας, δίνεται στις τελευταίες σελίδες του Απολογισμού.

Το κείμενο του Απολογισμού και οι δείκτες μέτρησης (metrics) έχουν συνταχθεί από ομάδα εργασίας Στελεχών, προερχόμενων από διάφορες Μονάδες της Τράπεζας, υπό τον συντονισμό της Διεύθυνσης Εταιρικής Διακυβέρνησης και Βιωσιμότητας, η οποία έχει την ευθύνη της σύνταξης των ενοποιημένων πληροφοριών του Ομίλου Παροχής Στοιχείων, έχουν δε εγκριθεί από τα αρμόδια εκτελεστικά και μη εκτελεστικά όργανα.

Στοιχεία επικοινωνίας

Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να απευθύνουν ερωτήματα, σχόλια και προτάσεις σχετικά με τον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023 του Ομίλου Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών, στη διεύθυνση:

Alpha Bank
Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης και Βιωσιμότητας
Πανεπιστημίου 41, 105 64 Αθήνα
Τηλ.: +30 210 326 2437 E-mail:
governanceandsustainability@alpha.gr

2.2 Διακυβέρνηση

Ο Όμιλος δεσμεύεται να αναγνωρίζει και να διαχειρίζεται τις θετικές και αρνητικές επιπτώσεις σε θέματα περιβάλλοντος, κοινωνίας και διακυβέρνησης που δημιουργούνται από τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες, και σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας του. Για τον σκοπό αυτό, έχει καταρτίσει μια ολοκληρωμένη δομή διακυβέρνησης και έχει αναπτύξει εσωτερικές διαδικασίες και μηχανισμούς για τη διευκόλυνση της αποτελεσματικής διαχείρισης θεμάτων βιωσιμότητας.

2.2.1 Ελληνικός Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης

Η αποτελεσματική Εταιρική Διακυβέρνηση αποτελεί εκπεφρασμένο στόχο της Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε., ο οποίος επιδιώκεται σε διαρκή βάση από την Εταιρεία, λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις του θεσμικού πλαισίου, τις βέλτιστες πρακτικές σε διεθνές και ευρωπαϊκό επίπεδο, το συμφέρον των Μετόχων καθώς και τις προσδοκίες των Ενδιαφερόμενων Μερών και της κοινωνίας.

Η Εταιρεία, κατόπιν απόφασης του Διοικητικού Συμβουλίου και προκειμένου να συμμορφωθεί με το άρθρο 17 του Νόμου 4706/2020, υιοθέτησε τον Ελληνικό Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης (ο «Κώδικας») του Ελληνικού Συμβουλίου Εταιρικής Διακυβέρνησης (ΕΣΕΔ). Η Εταιρεία συμμορφώνεται με τον Κώδικα, ο οποίος είναι διαθέσιμος στην ιστοσελίδα της.

Η Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης, Βιωσιμότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων της Εταιρείας: (i) παρακολουθεί τη συμμόρφωση της Εταιρείας και του Ομίλου με τον σχετικό Ελληνικό Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, διασφαλίζοντας τη δέουσα εφαρμογή της απαιτούμενης αρχής «συμμόρφωση ή εξήγηση» (“comply or explain”) και (ii) εποπτεύει την ευθυγράμμιση της εφαρμογής της εν λόγω αρχής με την ισχύουσα νομοθεσία, τις κανονιστικές απαιτήσεις και τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης.

2.2.2 Δομή Εταιρικής Διακυβέρνησης

[GRI 2-9]

Στο πλαίσιο της διακυβέρνησης των Κινδύνων ESG και του Κλιματικού Κινδύνου, η Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών έχει καταρτίσει μια ολοκληρωμένη οργανωτική δομή, η οποία αναλαμβάνει τη λήψη σχετικών αποφάσεων και την εφαρμογή τους σε όλα τα επίπεδα, από το Διοικητικό Συμβούλιο μέχρι το επιχειρησιακό επίπεδο.

2.2.3 Ο ρόλος των εποπτικών οργάνων σε θέματα βιωσιμότητας

[GRI 2-9, 2-12, 2-13, 2-14, 2-19, 2-20, 2-24, ATHEX C-G2]

Ο προσδιορισμός των ρόλων και των αρμοδιοτήτων αναφορικά με την ενσωμάτωση των κριτηρίων ESG στις βασικές διαδικασίες επιτρέπει τη σαφή κατανόηση των εσωτερικών διαδικασιών και του επιπέδου συνεργασίας μεταξύ των Μονάδων για την αποτελεσματική παροχή αξίας τόσο στα εσωτερικά όσο και στα εξωτερικά Ενδιαφερόμενα Μέρη.

Διοικητικό Συμβούλιο

Το Διοικητικό Συμβούλιο είναι υπεύθυνο για τη διαχείριση των υποθέσεων της Εταιρείας και την εκπροσώπηση της έναντι τρίτων. Επιπλέον, έχει την τελική και συνολική ευθύνη για την Εταιρεία και καθορίζει, επιβλέπει και λογοδοτεί για την υλοποίηση διευθετήσεων διακυβέρνησης εντός της Εταιρείας, που διασφαλίζουν την αποτελεσματική και συνετή διαχείριση της Εταιρείας. Μεταξύ άλλων, το Διοικητικό Συμβούλιο:

- Έχει τη συνολική ευθύνη για την Εταιρεία και εγκρίνει και επιβλέπει την υλοποίηση των στρατηγικών στόχων, της στρατηγικής διαχείρισης κινδύνων, της στρατηγικής ESG και την εσωτερική διακυβέρνηση της Εταιρείας.
- Διασφαλίζει την ακεραιότητα των συστημάτων λογιστικής και χρηματοοικονομικών αναφορών,



ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ESG Διακυβέρνηση και Βιώσιμη Ανάπτυξη



περιλαμβανομένων των οικονομικών και λειτουργικών ελέγχων και της συμμόρφωσης με τη νομοθεσία και τα σχετικά πρότυπα.

- Επιβλέπει τη διαδικασία γνωστοποιήσεων και επικοινωνίας.
- Είναι αρμόδιο για την αποτελεσματική επίβλεψη της Ανώτερης Διοίκησης.

Το Διοικητικό Συμβούλιο ασκεί την εποπτεία του Πλαισίου Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου. Στο πλαίσιο αυτό, το Διοικητικό Συμβούλιο εξετάζει τη Στρατηγική Διαχείρισης Κινδύνων, αναθέτει αρμοδιότητες στο ΔΣ, στις Επιτροπές και στην Ανώτερη Διοίκηση για την εφαρμογή της Στρατηγικής Διαχείρισης Κινδύνων, εξετάζει τους συνολικούς κινδύνους που αναλαμβάνονται στο πλαίσιο των ανατεθειμένων αρμοδιοτήτων, παρέχει κατευθυντήριες γραμμές, επικυρώνει τη διάθεση ανάληψης κινδύνων της Εταιρείας και του Ομίλου και εξετάζει την πιθανή έκθεση σε κινδύνους εκτός των προκαθορισμένων ορίων. Επιπλέον, προωθεί και διασφαλίζει μια ισχυρή κουλτούρα διαχείρισης κινδύνων και σχετικής συμμόρφωσης.

Το Διοικητικό Συμβούλιο, μέσω της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων, λαμβάνει τακτικές αναφορές και ενημερώσεις από τον CRO και από άλλες συναφείς λειτουργίες σχετικά με το τρέχον προφίλ κινδύνου της Εταιρείας και του Ομίλου, την τρέχουσα κατάσταση της κουλτούρας διαχείρισης κινδύνων, την πραγματοποιούμενη χρήση έναντι της προκαθορισμένης διάθεσης ανάληψης κινδύνων και των σχετικών ορίων, τις παραβιάσεις των ορίων και τα σχέδια μετριασμού τους.

Λεπτομερείς πληροφορίες παρέχονται στην ενότητα «Εταιρική Διακυβέρνηση» παρακάτω.

Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου

Το Διοικητικό Συμβούλιο συγκροτεί μόνιμες ή ειδικές Επιτροπές για να συνδράμουν στην εκπλήρωση των καθηκόντων του, να διευκολύνουν τις εργασίες του και να υποστηρίζουν αποτελεσματικά τη λήψη αποφάσεων. Οι Επιτροπές έχουν συμβουλευτικό ρόλο, αλλά μπορούν να αναλάβουν συγκεκριμένες αρμοδιότητες που καθορίζονται από το Συμβούλιο. Κάθε Επιτροπή

έχει τον δικό της Κανονισμό Λειτουργίας, που προβλέπει τη σύνθεση, τη θητεία, τη λειτουργία και τις αρμοδιότητές της.

Ειδικότερα, έχουν συσταθεί τέσσερις (4) Επιτροπές:

- Η Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης, Βιωσιμότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων
- Η Επιτροπή Ελέγχου
- Η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων
- Η Επιτροπή Αποδοχών.

Στο πλαίσιο της διακυβέρνησης των Κινδύνων ESG και του Κλιματικού Κινδύνου, ο Όμιλος έχει καταρτίσει μια ολοκληρωμένη οργανωτική δομή, η οποία αναλαμβάνει τη λήψη σχετικών αποφάσεων και την εφαρμογή τους σε όλα τα επίπεδα, από το Διοικητικό Συμβούλιο μέχρι το επιχειρησιακό επίπεδο.

Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης, Βιωσιμότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων

Η Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης, Βιωσιμότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων λειτουργεί ως τελικός σύνδεσμος / αρμόδια επιτροπή του Δ.Σ. για όλα τα θέματα βιωσιμότητας/ESG και προωθεί τη σχετική επικοινωνία και ανατροφοδότηση από όλες τις Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου.

Η Επιτροπή απαρτίζεται από έξι Μέλη, εκ των οποίων τα τέσσερα είναι Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη. Η Επιτροπή συνεδριάζει τουλάχιστον ανά τρίμηνο ετησίως και μπορεί να προσκαλέσει οποιοδήποτε Μέλος της Διοίκησης ή Στέλεχος να συμμετάσχει στις συνεδριάσεις της. Τουλάχιστον ένα Μέλος είναι υπεύθυνο για την εποπτεία των θεμάτων ESG.

Η Επιτροπή διασφαλίζει και αξιολογεί τακτικά τη συλλογική επάρκεια των Μελών της ως προς τις απαιτούμενες γνώσεις, τις δεξιότητες και την εμπειρία σχετικά με θέματα βιωσιμότητας και ESG καθώς και με τις δραστηριότητες της Εταιρείας, προκειμένου να εκτιμήσει την κατάλληλη σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου και, μεταξύ άλλων, τη διαδικασία επιλογής και τις απαιτήσεις καταλληλότητας για την άρτια εκτέλεση των καθηκόντων της Επιτροπής.

Οι κύριες αρμοδιότητες της Επιτροπής περιλαμβάνουν, ενδεικτικά, αυτές που περιγράφονται παρακάτω.

Η Επιτροπή:

- Υποστηρίζει το Διοικητικό Συμβούλιο στην προσπάθεια διασφάλισης της εφαρμογής των προτύπων ESG, σύμφωνα με το κανονιστικό πλαίσιο και τις σχετικές βέλτιστες πρακτικές, ενισχύοντας έτσι τη μακροπρόθεσμη δέσμευση της Εταιρείας για τη δημιουργία αξίας, στο πλαίσιο της βιώσιμης ανάπτυξής της. Για τον σκοπό αυτό, η Επιτροπή διασφαλίζει ότι υπάρχει επαρκές επίπεδο επικοινωνίας σχετικά με τα θέματα ESG μεταξύ των Μελών της Επιτροπής και των Μελών της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων, της Επιτροπής Αποδοχών και της Επιτροπής Ελέγχου.
- Εξετάζει τουλάχιστον ανά εξάμηνο τις τρέχουσες και αναδυόμενες τάσεις και τις κανονιστικές εξελίξεις σε θέματα ESG που ενδέχεται να επηρεάσουν σημαντικά τις δραστηριότητες της Εταιρείας, επισημαίνοντας στο Διοικητικό Συμβούλιο τους τομείς στους οποίους ενδέχεται να απαιτούνται ενέργειες.
- Επιβλέπει την εφαρμογή των πολιτικών της Εταιρείας σε θέματα ESG.
- Επιβλέπει την ευθυγράμμιση της Εταιρείας με τις απαιτήσεις βιωσιμότητας.
- Εξετάζει τουλάχιστον ετησίως την Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης / ESG της Εταιρείας και, εάν είναι απαραίτητο, υποβάλλει προτάσεις για τροποποιήσεις και εισηγείται την έγκρισή της από το Διοικητικό Συμβούλιο.
- Επιβλέπει τη σχετική επικοινωνία, την υποβολή εκθέσεων βιωσιμότητας προς τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και τις αξιολογήσεις, σε συντονισμό με την Επιτροπή Ελέγχου.

Τα συγκεκριμένα καθήκοντα και οι αρμοδιότητες της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης, Βιωσιμότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων διατυπώνονται στον Κανονισμό Λειτουργίας της, ο οποίος είναι αναρτημένος στην [ιστοσελίδα](#) της Εταιρείας.

Επιτροπή Ελέγχου

Η Επιτροπή Ελέγχου απαρτίζεται από πέντε Μέλη, εκ των οποίων τα τέσσερα είναι Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη. Η Επιτροπή συνεδριάζει συνήθως σε μηνιαία βάση, προσθέτοντας συνεδριάσεις ανάλογα με τις ανάγκες. Μπορεί να προσκαλέσει στις συνεδριάσεις της οποιοδήποτε Μέλος της

Διοίκησης ή Στέλεχος, όπως και εξωτερικούς ελεγκτές. Ο Επικεφαλής της Μονάδας Εσωτερικού Ελέγχου και ο Επικεφαλής Συμμόρφωσης συμμετέχουν τακτικά στις συνεδριάσεις της Επιτροπής και έχουν απρόσκοπτη πρόσβαση στον Πρόεδρο και στα Μέλη.

Οι κύριες αρμοδιότητες της Επιτροπής περιλαμβάνουν, ενδεικτικά, τις ακόλουθες.

Η Επιτροπή:

- Συνεργάζεται με την Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων, ανάλογα με τις ανάγκες, για την αποτελεσματική εποπτεία του μετριασμού ορισμένων βασικών τομέων κινδύνου, περιλαμβανομένων των κινδύνων που σχετίζονται με το κλίμα ή άλλων περιβαλλοντικών/κοινωνικών κινδύνων και κινδύνων διακυβέρνησης (ESG), για τη διαχείριση κεφαλαίου καθώς και τις επιπτώσεις τους στο Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου. Ειδικότερα, η Επιτροπή συνεδριάζει από κοινού με την Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων για να συζητήσει και να εξετάσει θέματα σχετικά με τα σχέδια αποκατάστασης αναφορικά με κανονιστικές/εποπτικές αξιολογήσεις και ορισμένα θέματα λειτουργικού κινδύνου ή άλλα θέματα που είναι σημαντικά και κοινού ενδιαφέροντος.
- Αναλαμβάνει την εποπτεία του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης και της Μη Χρηματοοικονομικής Έκθεσης, περιλαμβανομένων των γνωστοποιήσεων βιωσιμότητας και ESG.
- Εξετάζει το πεδίο εφαρμογής και τη συχνότητα του τακτικού ελέγχου καθώς και άλλων ετήσιων ελέγχων, περιλαμβανομένων των εκθέσεων ESG.
- Παρακολουθεί και αξιολογεί την επάρκεια, την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου, με βάση τις εκθέσεις της Μονάδας Εσωτερικού Ελέγχου, τα πορίσματα των εξωτερικών ελεγκτών, των εποπτικών και φορολογικών αρχών καθώς και τις πληροφορίες της διοίκησης, κατά περίπτωση.
- Συνεργάζεται με άλλες Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου σε σχέση με θέματα που αφορούν στην αποτελεσματική τήρηση των υπεύθυνων πρακτικών ESG.

Τα συγκεκριμένα καθήκοντα και οι αρμοδιότητες της Επιτροπής Ελέγχου διατυπώνονται στον Κανονισμό Λειτουργίας της, ο οποίος είναι αναρτημένος στην [ιστοσελίδα](#) της Εταιρείας).

Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων

Η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων απαρτίζεται από έξι Μέλη, εκ των οποίων τα πέντε είναι Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη. Η Επιτροπή συνεδριάζει τουλάχιστον μία φορά τον μήνα και μπορεί να προσκαλέσει οποιοδήποτε Μέλος της Διοίκησης ή Στέλεχος τους Ομίλου να συμμετάσχει στις συνεδριάσεις της. Ο Chief Risk Officer (CRO) συμμετέχει τακτικά στις συνεδριάσεις της Επιτροπής και έχει απρόσκοπτη πρόσβαση στον Πρόεδρο και τα Μέλη. Ένα Μέλος είναι υπεύθυνο για την εποπτεία των θεμάτων σχετικών με τους κινδύνους ESG.

Οι κύριες αρμοδιότητες της Επιτροπής περιλαμβάνουν, ενδεικτικά, τις ακόλουθες.

Η Επιτροπή:

- Παρακολουθεί ότι η Εταιρεία ενσωματώνει καταλλήλως τους κινδύνους σχετικά με το Περιβάλλον, την Κοινωνία και τη Διακυβέρνηση (ESG) στη συνολική δήλωση και το πλαίσιο διάθεσης ανάληψης κινδύνων, την επιχειρηματική στρατηγική και το πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων.
- Συνεργάζεται με την Επιτροπή Ελέγχου, ανάλογα με τις ανάγκες, για την αποτελεσματική εποπτεία του μετριασμού ορισμένων βασικών τομέων κινδύνου, περιλαμβανομένων των κινδύνων που σχετίζονται με το κλίμα ή άλλων κινδύνων ESG, για τη διαχείριση κεφαλαίου, καθώς και τις επιπτώσεις τους στο Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου. Η Επιτροπή επίσης συνεδριάζει από κοινού με την Επιτροπή Ελέγχου, για να συζητήσει και να εξετάσει θέματα σχετικά με τα σχέδια αποκατάστασης αναφορικά με κανονιστικές/εποπτικές αξιολογήσεις και ορισμένα θέματα λειτουργικού κινδύνου ή άλλα θέματα που είναι σημαντικά και κοινού ενδιαφέροντος.
- Εξετάζει και εισηγείται ετησίως στο Διοικητικό Συμβούλιο, προς έγκριση, το πλαίσιο και τη δήλωση διάθεσης ανάληψης κινδύνων του Ομίλου, λαμβάνοντας επίσης υπόψη τους κινδύνους ESG, δηλαδή τους κινδύνους τυχόν αρνητικών οικονομικών επιπτώσεων στην Εταιρεία, που απορρέουν από τις

τρέχουσες ή τις μελλοντικές επιπτώσεις των παραγόντων ESG στους αντισυμβαλλόμενους, όπως οι σχετικοί με το κλίμα κίνδυνοι, και διασφαλίζοντας την ευθυγράμμιση με τους στρατηγικούς στόχους και την κατανομή κεφαλαίου του Ομίλου.

- Παρακολουθεί την ενσωμάτωση των κινδύνων ESG και κυρίως, τις ιδιαιτερότητες των διαύλων μετάδοσης των κινδύνων ESG στις κατηγορίες εποπτικών κινδύνων, σε αυτή τη γραμμή λειτουργιών που είναι ανεξάρτητες από τις επιχειρησιακές γραμμές και μονάδες, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι ο μακροπρόθεσμος αντίκτυπος των κινδύνων ESG λαμβάνεται υπόψη στη διαδικασία λήψης αποφάσεων καθώς και να ελαχιστοποιηθεί συνολικά η έκθεση της Εταιρείας σε κινδύνους ESG.
- Συνεργάζεται με άλλες Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου σε θέματα ESG.

Τα συγκεκριμένα καθήκοντα και οι αρμοδιότητες της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων διατυπώνονται στον Κανονισμό Λειτουργίας της, ο οποίος είναι αναρτημένος στην [ιστοσελίδα](#) της Εταιρείας.

Επιτροπή Αποδοχών

Η Επιτροπή Αποδοχών απαρτίζεται από πέντε Μέλη, εκ των οποίων τα τρία είναι Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη. Η Επιτροπή συνεδριάζει τουλάχιστον ανά τρίμηνο ετησίως και μπορεί να προσκαλέσει οποιοδήποτε Μέλος της Διοίκησης ή Στέλεχος να συμμετάσχει στις συνεδριάσεις της. Ο Επικεφαλής της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού συμμετέχει τακτικά στις συνεδριάσεις της Επιτροπής.

Οι κύριες αρμοδιότητες της Επιτροπής περιλαμβάνουν, ενδεικτικά, τις ακόλουθες.

Η Επιτροπή:

- Υποστηρίζει το Διοικητικό Συμβούλιο στο έργο του να διασφαλίζει ότι η Πολιτική Αποδοχών του Ομίλου καθώς και η «Πολιτική Αποδοχών των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 4548/2018» συνάδουν με τις αξίες, την κουλτούρα, την επιχειρηματική στρατηγική, τη διάθεση ανάληψης κινδύνων και τους στρατηγικούς στόχους της Εταιρείας και των Θυγατρικών της, λαμβάνοντας υπόψη τους κινδύνους ESG που επηρεάζουν το επιχειρηματικό περιβάλλον βραχυπρόθεσμα, μεσοπρόθεσμα ή μακροπρόθεσμα.

- Αξιολογεί την ευθυγράμμιση των Πολιτικών Αποδοχών με τους στόχους της Εταιρείας για το περιβάλλον, την κοινωνία και τη διακυβέρνηση (ESG), π.χ. τη μακροπρόθεσμη ανθεκτικότητα της επιχειρηματικής στρατηγικής ως προς τα ζητήματα ESG και τη διάθεση ανάληψης κινδύνων, προκειμένου να αποφεύγονται συγκρούσεις συμφερόντων κατά τη λήψη επιχειρηματικών αποφάσεων και να διευκολύνεται η υλοποίηση των στόχων που σχετίζονται με τους κινδύνους ESG.
- Συνεργάζεται με άλλες Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου σε θέματα ESG.

Λόγω του ανώτατου ορίου αμοιβών που επιβλήθηκε από το 2008, οι αποδοχές

Πολιτική Αποδοχών

[GRI 2-19, 2-20]

Η Πολιτική Αποδοχών του Ομίλου είναι διαθέσιμη στην [ιστοσελίδα](#). Περισσότερες πληροφορίες για την Πολιτική Αποδοχών και τη σχετική διαδικασία είναι επίσης διαθέσιμες στην [Ετήσια Έκθεση 2023](#) και στην [Έκθεση Αποδοχών 2022](#).

Αναλογία αμοιβής Διευθύνοντος Συμβούλου

[GRI 2-21, ATHEX A-S4]

Σημειώνεται ότι η αναλογία αποδοχών Διευθύνοντος Συμβούλου (= συνολικές ετήσιες αμοιβές Διευθύνοντος Συμβούλου / διάμεση τιμή των συνολικών ετήσιων αμοιβών των Εργαζομένων) (εξαριουμένης της αμοιβής του Διευθύνοντος Συμβούλου), ήταν 27,41 για το 2023¹. Η ποσοστιαία αύξηση στις συνολικές ετήσιες αμοιβές του Διευθύνοντος Συμβούλου / τη διάμεση τιμή της ποσοστιαίας αύξησης των συνολικών ετήσιων αμοιβών όλων των Εργαζομένων (εξαριουμένου του Διευθύνοντος Συμβούλου), είναι 13,83.

των Διευθυνόντων Συμβούλων και των Ανώτερων Στελεχών των ελληνικών τραπεζών μειώθηκαν και περιορίστηκαν στο επίπεδο των σταθερών αποδοχών του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδας, παρέμειναν δε στάσιμες και ανεξάρτητες από τα επίπεδα της αγοράς, επί 15 χρόνια περίπου. Επιπλέον, στη διάρκεια αυτής της 15ετούς περιόδου, δεν κατοχυρώθηκε καμία μεταβλητή αμοιβή. Στις 16.06.2022, ψηφίστηκε ο Νόμος 4941/2022, ο οποίος τροποποιεί τις διατάξεις του Νόμου περί ΤΧΣ, αίροντας το ανώτατο όριο αμοιβών και την απαγόρευση χορήγησης μπόνους, υπό την προϋπόθεση ότι πληρούνται συγκεκριμένα κριτήρια.

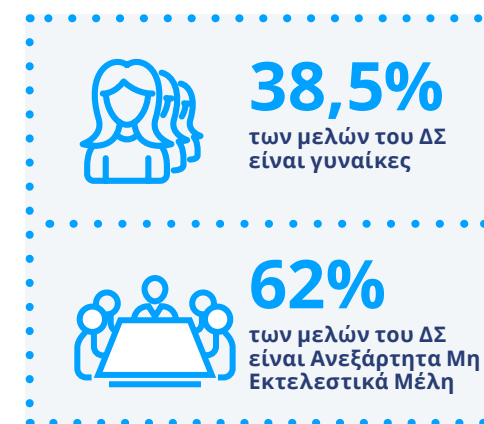
Στις 31.8.2023, το Διοικητικό Συμβούλιο διαπίστωσε ότι πληρούνται οι προϋποθέσεις του Νόμου περί ΤΧΣ, σχετικά με την άρση του ανώτατου ορίου αμοιβών και της απαγόρευσης των μπόνους, ήτοι ότι η Τράπεζα είχε ολοκληρώσει το Σχέδιο Αναδιάρθρωσής της από το 2018, ότι τα Μη Εξυπηρετούμενα Ανοίγματα (ΜΕΑ) του Ομίλου της Τράπεζας είναι κάτω από 10% (το πρώτο τρίμηνο του 2023, ο λόγος των μη εξυπηρετούμενων δανείων προς το σύνολο των δανείων μειώθηκε σε 7,6%), και ότι οι οικονομικές χρήσεις αναφοράς μέχρι και αυτής του 2022 περιλαμβανομένης, έχουν παρέλθει. Ως εκ τούτου, οι περιορισμοί που προβλέπονται στον Νόμο περί ΤΧΣ έχουν αρθεί, επιτρέποντας στην Εταιρεία να επαναφέρει την καταβολή μεταβλητών αποδοχών βάσει επιδόσεων για τα Ανώτατα Στελέχη της Διοίκησης, περιλαμβανομένου του Διευθύνοντος Συμβούλου, και να προσαρμόσει τις αποδοχές τους, με στόχο να προσφέρει ένα ανταγωνιστικό πακέτο σύμφωνα με τα πρότυπα της αγοράς, να ανταμείβει, να παρέχει κίνητρα και να ευθυγραμμίζει πλήρως τα συμφέροντά τους με τα μακροπρόθεσμα συμφέροντα των επενδυτών και των μετόχων της Εταιρείας.

Τα συγκεκριμένα καθήκοντα και οι αρμοδιότητες της Επιτροπής Αποδοχών διατυπώνονται στον Κανονισμό Λειτουργίας της, ο οποίος είναι αναρτημένος στην [ιστοσελίδα](#) της Εταιρείας.

2.2.4 Καταλληλότητα και αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας του ΔΣ και των Επιτροπών του

Σημαντικά ορόσημα το 2023

[GRI 2- 9, 2- 12, 2- 13, 2- 14, 405- 1]



Ανάδειξη Υποψηφίων Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου

[GRI 2- 10]

Τα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου επιλέγονται, διορίζονται, επαναδιορίζονται και αντικαθίστανται, σύμφωνα με τα καθορισμένα κριτήρια σε ατομικό και συλλογικό επίπεδο που προβλέπονται στην [Πολιτική Καταλληλότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων για τα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου](#).

Προγράμματα εκπαίδευσης των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου σε θέματα Βιωσιμότητας

[GRI 2- 17, ATHEX G- G1, ATHEC G- G2]

Για τη διευκόλυνση της αποτελεσματικής εποπτείας των θεμάτων βιωσιμότητας, τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου λαμβάνουν εκπαίδευση σχετικά με θέματα βιωσιμότητας. Σύμφωνα με την «Πολιτική και Διαδικασία Εισαγωγικής Κατάρτισης και Εκπαίδευσης», τα νεοδιοριζόμενα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου συμμετέχουν σε προγράμματα εκπαίδευσης τα οποία καλύπτουν, μεταξύ άλλων, την οργανωτική δομή, το επιχειρηματικό μοντέλο, το προφίλ κινδύνου και τις

διευθετήσεις διακυβέρνησης της Εταιρείας, καθώς και θέματα ESG, βιωσιμότητας και Μη Χρηματοοικονομικής πληροφόρησης.

Πέραν των ανωτέρω, τα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, κατά τη διάρκεια του 2023, συμμετείχαν στα ακόλουθα προγράμματα εκπαίδευσης σχετικά με θέματα ESG:

- ESG – Πώς οι τράπεζες μπορούν να αντιμετωπίσουν του κινδύνους από την κλιματική αλλαγή
- ESG στην Alpha Bank: “Stepping up as Stewards of Sustainability” («Αναβαθμίζοντας τον ρόλο μας ως Διαχειριστές Βιωσιμότητας»)

Περισσότερες πληροφορίες για τα προγράμματα εκπαίδευσης των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου είναι διαθέσιμες στην [Ετήσια Έκθεση 2023](#) (Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης).

Αξιολόγηση των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου

[GRI 2- 18]

Το Διοικητικό Συμβούλιο, με την υποστήριξη της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης, Βιωσιμότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων, αξιολογεί, σε ετήσια βάση, την αποτελεσματικότητα του ιδίου και των Επιτροπών του. **Μεταξύ άλλων, η διαδικασία αξιολόγησης των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου περιλαμβάνει επίσης την επάρκειά του σε θέματα Εταιρικής Διακυβέρνησης και Βιωσιμότητας – ESG, μέσω ενός αναρτημένου στο Διαδίκτυο (on-line) ερωτηματολογίου.**

Σημειώνεται ότι η Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε. (η «Εταιρεία»), έχοντας επίγνωση της σημασίας που έχει η πολυμορφία τόσο στη σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου, όσο και στο σώμα των Εργαζομένων της, έχει θεσπίσει Πολιτική Πολυμορφίας σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο και τις βέλτιστες ευρωπαϊκές πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης. Αν και η πολυμορφία στη σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου δεν αποτελεί κριτήριο για την αξιολόγηση της ατομικής καταλληλότητας των Μελών, θα

1. Επισημαίνεται ότι ο υπολογισμός της αναλογίας αμοιβής Διευθύνοντος Συμβούλου είναι ευθυγραμμισμένος με τη γνωστοποίηση 2-7 (GRI) και δεν αποκλείει κανένα είδος Εργαζομένων.

πρέπει να λαμβάνεται υπόψη κατά την επιλογή και αξιολόγηση των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου. Η πολυμορφία του Διοικητικού Συμβουλίου προσφέρει ευρύτερο φάσμα εμπειριών, γνώσεων, δεξιοτήτων και αξιών, και αποτελεί έναν από τους παράγοντες που ενισχύουν τη λειτουργία του και μπορεί να μετριάσει το φαινόμενο της «αγελαίας σκέψης» ("group think"). Έτσι, ένα Διοικητικό Συμβούλιο που χαρακτηρίζεται από πολυμορφία, κατά τις εποπτικές και διαχειριστικές του λειτουργίες, μπορεί να μετριάσει το φαινόμενο της «αγελαίας σκέψης» και να προάγει τις ανεξάρτητες απόψεις και τις εποικοδομητικές προκλήσεις κατά τη λήψη αποφάσεων. Περισσότερες σχετικές λεπτομέρειες είναι διαθέσιμες στην [Ετήσια Έκθεση 2023](#).

Η συλλογική αξιολόγηση των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου και των Επιτροπών του, για το έτος 2022, διενεργήθηκε από την Morrow Sodali, με τη συνδρομή της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης, Βιωσιμότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων.

Η ατομική αξιολόγηση των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, για το έτος 2022,

διενεργήθηκε από τον Πρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου μέσω ενός αναρτημένου στο Διαδίκτυο (on-line) ερωτηματολογίου, το οποίο ετοίμασε η Morrow Sodali και συμπλήρωσαν όλα τα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου.

Σε συνέχεια της προαναφερθείσας αξιολόγησης του Διοικητικού Συμβουλίου, πραγματοποιήθηκε αξιολόγηση της συλλογικής καταλληλότητας των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου σε σχέση με τις γνώσεις, τις δεξιότητες και την εμπειρία τους, βάσει των Κατευθυντήριων Γραμμών της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών σχετικά με την Αξιολόγηση της Καταλληλότητας των Μελών του Διοικητικού Οργάνου και των Προσώπων που Κατέχουν Κάριες Θέσεις (οι «Κατευθυντήριες Γραμμές ESMA/ EBA»), με την υποστήριξη της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης, Βιωσιμότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την αξιολόγηση του Διοικητικού Συμβουλίου και την αξιολόγηση της συλλογικής καταλληλότητας των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου είναι διαθέσιμες στην [Ετήσια Έκθεση 2023](#) - Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης.

2.2.6 Λήψη αποφάσεων σε εκτελεστικό επίπεδο

Επιτροπή Βιωσιμότητας Ομίλου

Σε επίπεδο εκτελεστικής διοίκησης, βασική συνιστώσα της δομής διακυβέρνησης ESG είναι η Επιτροπή Βιωσιμότητας του Ομίλου, η οποία ασκεί εποπτεία σε θέματα ESG, κατευθύνει τη στρατηγική ESG του Ομίλου και επιβλέπει την εφαρμογή της καθώς επίσης, υποστηρίζει το Διοικητικό Συμβούλιο στην εποπτεία του Κλιματικού Κινδύνου και των Κινδύνων ESG και της βιωσιμότητας εν γένει. Η Επιτροπή Βιωσιμότητας παραπέμπει την έγκριση συγκεκριμένων αποφάσεων στην Εκτελεστική Επιτροπή ή/και στο Διοικητικό Συμβούλιο για κάθε θέμα που κρίνεται σημαντικό, περιλαμβανομένης της υιοθέτησης νέων πολιτικών ή αλλαγών σε υφιστάμενες πολιτικές, καθώς και του καθορισμού μη χρηματοοικονομικών στόχων που πρέπει να υιοθετηθούν από τον Όμιλο. Ο Διευθύνων Σύμβουλος ενημερώνεται για θέματα βιωσιμότητας και ESG ως μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου και της Εκτελεστικής Επιτροπής και, στο πλαίσιο του ρόλου του, παρέχει συμβουλές, όταν χρειάζεται. Η σύνθεση της Επιτροπής περιλαμβάνει έξι Γενικούς Διευθυντές ως μόνιμα μέλη, περιλαμβανομένου του Γενικού Διευθυντή - Chief Risk Officer (CRO), και οκτώ επιπλέον μελών σε επίπεδο Γενικού Διευθυντή ή Ανώτερου Στελέχους. Της Επιτροπής προεδρεύει ο Γενικός Διευθυντής Wholesale Banking.

Τα κύρια καθήκοντα της Επιτροπής Βιωσιμότητας του Ομίλου είναι τα εξής:

- Διαμορφώνει τη στρατηγική και την κατεύθυνση του Ομίλου σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης και σε θέματα που σχετίζονται με το Περιβάλλον, την Κοινωνία και τη Διακυβέρνηση (ESG), με σκοπό την υποστήριξη της βιώσιμης ανάπτυξης και της ανθεκτικότητας του επιχειρηματικού μοντέλου του Ομίλου καθώς και τη δημιουργία μακροχρόνιας αξίας.
- Συμφωνεί και προτείνει προς έγκριση από την Εκτελεστική Επιτροπή και προς έγκριση από το Διοικητικό Συμβούλιο την Πολιτική ESG του Ομίλου και τους στόχους της, περιλαμβανομένων των χρηματοοικονομικών και μη χρηματοοικονομικών βασικών δεικτών επιδόσεων (KPIs), σύμφωνα με τις

καθορισμένες διαδικασίες διακυβέρνησης.

- Παρακολουθεί τις επιδόσεις βιωσιμότητας του Ομίλου σε σχέση με τους στόχους της πολιτικής και τους δείκτες αναφοράς.
- Παραμένει ενήμερη για τις προσδοκίες της επενδυτικής κοινότητας σχετικά με θέματα ESG και προτείνει δράσεις, προκειμένου να εξασφαλίσει ότι ο Όμιλος διαφοροποιείται με επιτυχία.
- Εισηγείται κριτήρια για βιώσιμες πιστωτικές εγκρίσεις, εκδόσεις χρέους και επενδύσεις, προκειμένου να ενταχθούν στις σχετικές πολιτικές.
- Επιβλέπει το περιεχόμενο μη χρηματοοικονομικών γνωστοποιήσεων για θέματα που σχετίζονται με τους τομείς του Περιβάλλοντος, της Κοινωνίας και της Διακυβέρνησης (ESG), στις οποίες περιλαμβάνονται η Μη Χρηματοοικονομική Έκθεση και ο Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης.
- Παρακολουθεί την ευθυγράμμιση του Ομίλου με τις απαιτήσεις που σχετίζονται με το Περιβάλλον, την Κοινωνία και τη Διακυβέρνηση (ESG), περιλαμβανομένων των κανονιστικών απαιτήσεων και των δεσμεύσεων τήρησης των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής (Principles of Responsible Banking - PRB).

Συντονιστής ESG Ομίλου

Ο ρόλος του Συντονιστή ESG Ομίλου καθιερώθηκε ώστε να ηγείται πρωτοβουλιών σχετικών με τη βιωσιμότητα και να επιβλέπει τους στόχους ESG, στο πλαίσιο της Διαλειτουργικής Ομάδας Εργασίας ESG. Ο Συντονιστής ESG του Ομίλου ενεργεί επίσης, ως γραμματέας της Επιτροπής Βιωσιμότητας του Ομίλου και συναντάται τακτικά με τον Πρόεδρό της, τον Γενικό Διευθυντή - Chief of Corporate Center (CCC) καθώς και τον Γενικό Διευθυντή - Chief Risk Officer (CRO).

2.2.7 Εφαρμογή σε επιχειρησιακό επίπεδο

Σε επιχειρησιακό επίπεδο, έχει συσταθεί μια Ομάδα Εργασίας ESG για την υλοποίηση βασικών πρωτοβουλιών, με επικεφαλής τον Συντονιστή ESG του Ομίλου, ο οποίος είναι επίσης υπεύθυνος για την παροχή κατευθύνσεων προς τις θυγατρικές και τις άλλες Μονάδες. Η Ομάδα Εργασίας ESG εκπροσωπεί όλους τους τομείς δραστηριοτήτων

[ATHEX C- G1]

Τομείς προτεραιότητας αναφορικά με την επίδραση της Στρατηγικής Βιωσιμότητας

Διασφάλιση Θεσμών Ισχυρής και Διαφανούς Διακυβέρνησης			
Δέσμευση	Διασφάλιση της πολυμορφίας και της ανεξαρτησίας του Διοικητικού Συμβουλίου		
Στόχοι	Βασικοί Δείκτες Απόδοσης - KPIs ¹	Επίδοση	
		2022	2023
Πλειοψηφία των Ανεξάρτητων Μελών στο Διοικητικό Συμβούλιο και τις Επιτροπές του	Ποσοστό Ανεξάρτητων Μη Εκτελεστικών Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου	62%	62%
Εκπροσώπηση των γυναικών στα Μη Εκτελεστικά Μέλη του Δ.Σ. σε ποσοστό τουλάχιστον 40%	Ποσοστό Γυναικών Μη Εκτελεστικών Μελών του Δ.Σ.	31%	38,5%

της Τράπεζας που αναλαμβάνουν την ευθύνη για την ενσωμάτωση των παραγόντων ESG και διασφαλίζει τη ροή πληροφοριών μεταξύ των σχετικών ομάδων. Αυτές οι ομάδες αποτελούνται από ειδικούς σε θέματα ESG και εξειδικευμένους εκπροσώπους των σχετικών τομέων (Λιανική τραπεζική, Wholesale Banking, Διαχείριση Κινδύνων, Στρατηγική, Ανθρώπινο Δυναμικό, Διαχείριση Περιουσίας και Διαθεσίμων κ.ά). Εκπρόσωποι από κάθε τομέα που συμμετέχει στην Ομάδα Εργασίας ESG συγκροτούν την Επιτροπή Επιχειρησιακής Λειτουργίας (Operating Committee), η οποία είναι υπεύθυνη για την παροχή πληροφοριών στην Επιτροπή Βιωσιμότητας του Ομίλου σχετικά με την πρόοδο των αντίστοιχων έργων ESG, περιλαμβανομένων των θεμάτων που σχετίζονται με το κλίμα.

Η Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης και Βιωσιμότητας της Τράπεζας διαμορφώνει την ατζέντα ESG και διασφαλίζει την υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών εσωτερικά σε ολόκληρο τον Όμιλο. Επιπλέον, στο επικαιροποιημένο Λειτουργικό Μοντέλο ορίζονται αρμοδιότητες υψηλού επιπέδου με έμφαση στη στρατηγική και την ενσωμάτωση ESG, οι οποίες περιλαμβάνουν τις οργανικές συνιστώσες της επιχειρησιακής εφαρμογής της Βιώσιμης Χρηματοδότησης, τη συμμετοχή των Ενδιαφερόμενων Μερών και τις γνωστοποιήσεις σύμφωνα με τις κανονιστικές και άλλες πρωτοβουλίες. Η Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης και Βιωσιμότητας ηγείται επίσης της επικοινωνίας και της ανταλλαγής γνώσεων και τεχνογνωσίας μεταξύ της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου.

Η Διαχείριση Κλιματικού Κινδύνου, Κινδύνων ESG και Επιχειρηματικού Κινδύνου είναι μια «συνολικότερη», ολιστική λειτουργία διαχείρισης κινδύνων, η οποία συνεργάζεται με –και συντονίζει– τις υπόλοιπες λειτουργίες του Chief Risk Control Officer (CRCO) και τις Επιχειρησιακές Μονάδες, αναλαμβάνοντας παράλληλα τη διαχείριση ενός περιορισμένου αριθμού κινδύνων σχετικών με θέματα που αφορούν την ευρύτερη Τράπεζα και τον Όμιλο,

στο πλαίσιο των δυνατοτήτων ελέγχου της.

Οι κύριες αρμοδιότητες της λειτουργίας Διαχείρισης Κλιματικού Κινδύνου, Κινδύνων ESG και Επιχειρηματικού Κινδύνου είναι, μεταξύ άλλων να:

- Μεριμνά για τη σε βάθος γνώση και κατανόηση των κανονισμών για τον κλιματικό κίνδυνο / τους κινδύνους ESG και των αναδυόμενων τάσεων.
- Παρέχει εξειδικευμένη καθοδήγηση για την ενσωμάτωση των κριτηρίων ESG στο πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων.
- Εξασφαλίζει τη συνέπεια και την επάρκεια των σχετικών με τους κινδύνους ESG στοιχείων σε όλους τους τύπους κινδύνου.
- Δημιουργεί περιεχόμενο και να διενεργεί μεταγενέστερο έλεγχο των ερωτηματολογίων για την αξιολόγηση των δανειοληπτών.
- Σχεδιάζει τις μεθοδολογίες για την εκτίμηση του φυσικού κινδύνου και του κινδύνου μετάβασης.
- Παρέχει συντονισμένα στοιχεία κλιματικού κινδύνου στις εποπτικές διαδικασίες.
- Συνεισφέρει στις συνυφασμένες με τους κινδύνους ESG διστάσεις της διαμόρφωσης στρατηγικής και του επιχειρηματικού σχεδιασμού.
- Συμμετέχει στη διαδικασία επιχειρηματικού σχεδιασμού, ελέγχοντας το Επιχειρηματικό Σχέδιο έναντι του εγκεκριμένου Πλαισίου Διάθεσης Ανάληψης Κινδύνων και γνωμοδοτώντας, εφόσον απαιτείται, σχετικά με τους κινδύνους.
- Συμμετέχει στη διαδικασία καθορισμού στόχων για τους εργαζόμενους.
- Συνεργάζεται με άλλες λειτουργίες του CRCO για την παρακολούθηση συγκεκριμένων τομέων και να ελέγχει επίσης την αξιολόγηση των κινδύνων συμμετοχής και παρέμβασης (Participation and Step-in risks) από την οπτική μιας δεύτερης γραμμής άμυνας.
- Συμμετέχει σε σημαντικά στρατηγικά έργα που αλλάζουν δραστικά το Λειτουργικό Μοντέλο της Τράπεζας.

Λειτουργικό Μοντέλο

Πρέπει να σημειωθεί ότι η Τράπεζα έχει ολοκληρώσει την ενσωμάτωση των θεμάτων ESG, περιλαμβανομένης της Διαχείρισης του Κλιματικού και Περιβαλλοντικού Κινδύνου, στο Λειτουργικό Μοντέλο της. Πιο συγκεκριμένα, το μοντέλο καθορίζει τους ρόλους και τις αρμοδιότητες των σχετικών Διευθύνσεων και της αντίστοιχης Διοίκησής τους, σχετικά με τις κύριες δραστηριότητες και ροές εργασιών που αφορούν στη διαχείριση του Κλιματικού Κινδύνου και των θεμάτων ESG και στις τρεις γραμμές άμυνας. Αρμοδιότητες υψηλού επιπέδου και αλληλεπιδράσεις σχετικά με τον Κλιματικό Κίνδυνο, τον Περιβαλλοντικό Κίνδυνο και τους Κινδύνους ESG εξετάζονται σε όλους τους κάθετους τύπους κινδύνων, παράλληλα με τη συμμετοχή της Ομάδας Κλιματικού Κινδύνου και Κινδύνων ESG. Οι αρμοδιότητες των άλλων Διευθύνσεων της Τράπεζας ορίζονται επίσης ρητά.

Βασικές διαδικασίες για την ενσωμάτωση θεμάτων ESG

Όσον αφορά στις διαδικασίες που είναι καθοριστικές στην ενσωμάτωση των κινδύνων ESG, παρατίθενται λεπτομερείς αρμοδιότητες για όλους τους τομείς δραστηριοτήτων της Τράπεζας. Αυτές οι βασικές διαδικασίες περιλαμβάνουν τη διαδικασία χορήγησης δανείων, τις διαδικασίες που σχετίζονται με τις εποπτικές απαιτήσεις, τη Διαχείριση Μη Χρηματοοικονομικού Κινδύνου, τη Διαχείριση Κινδύνου Αγοράς και Ρευστότητας, τις επενδύσεις και τα επενδυτικά προϊόντα καθώς και την επιχειρησιακή υλοποίηση της Βιώσιμης Χρηματοδότησης, τη στρατηγική και τον σχεδιασμό καθώς και την υποβολή εκθέσεων και γνωστοποιήσεων. Προβλέπονται επίσης αρμοδιότητες για όλες τις Μονάδες που συμμετέχουν στην ανάλυση του αποτυπώματος άνθρακα και στην εκτίμηση των στοιχείων των πιστοποιητικών ενεργειακής απόδοσης.

2.2.8 Δραστηριότητες το 2023 για την εποπτεία θεμάτων βιωσιμότητας

Ενημερώσεις για την Εταιρική Διακυβέρνηση

[GRI 2- 12, 2- 13, 2- 14, 2- 17]

Το 2023, το Διοικητικό Συμβούλιο συνεδρίασε 18 φορές. Το μέσο ποσοστό συμμετοχής των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου στις συνεδριάσεις ανήλθε σε 98%. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα ατομικά ποσοστά συμμετοχής των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου στις συνεδριάσεις και στις Επιτροπές για το έτος 2023 είναι διαθέσιμες στην [Ετήσια Έκθεση 2023](#) (Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης)

Γενική Συνέλευση των Μετόχων

Η Γενική Συνέλευση των Μετόχων είναι το ανώτατο όργανο της Εταιρείας και αποφασίζει για κάθε εταιρική υπόθεση σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. Κατά το 2023, πραγματοποιήθηκε μία Γενική Συνέλευση των Μετόχων καθώς και ένας σημαντικός αριθμός συνεδριάσεων του Διοικητικού Συμβουλίου και των Επιτροπών του, όπως φαίνεται στο παρακάτω διάγραμμα.

Αριθμός συνεδριάσεων του Δ.Σ. και των Επιτροπών του το 2023

Η Εταιρεία ενισχύει τις σχέσεις της με πληρεξούσιους συμβούλους και επενδυτές που εστιάζουν στην εταιρική διακυβέρνηση, παρέχοντάς τους, όπου είναι απαραίτητο, περαιτέρω πληροφορίες για την υποστήριξη της διαδικασίας λήψης αποφάσεων σε θέματα εταιρικής διακυβέρνησης της Εταιρείας, ενόψει των επερχόμενων Γενικών Συνελεύσεων των Μετόχων.

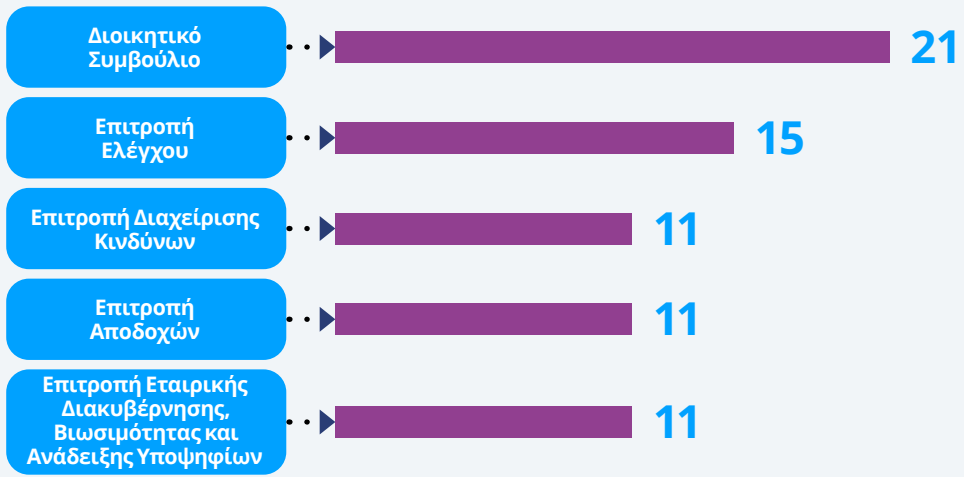
Ειδικότερα, δεδομένου του αυξανόμενου ενδιαφέροντος των επενδυτών και των πληρεξούσιων συμβούλων για θέματα εταιρικής διακυβέρνησης, πραγματοποιήθηκαν διμερείς συναντήσεις καθ' όλη τη διάρκεια του έτους με εκπροσώπους πληρεξούσιων συμβούλων, αναλυτές και επενδυτές.

Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην Ετήσια Έκθεση 2023 - Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης.

Προκειμένου να εναρμονιστεί πλήρως με το τρέχον κανονιστικό πλαίσιο καθώς και με τις βέλτιστες πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης, η Εταιρεία αναθεώρησε, στη διάρκεια του 2023, τα παρακάτω έγγραφα Εταιρικής Διακυβέρνησης:

- το Καταστατικό,
- τον Εσωτερικό Κανονισμό Διακυβέρνησης,
- τον Κανονισμό Λειτουργίας της Εκτελεστικής





Επιτροπής, καθώς και

- τις πολιτικές που σχετίζονται με την εταιρική διακυβέρνηση και ειδικότερα:
- την Πολιτική Καταλληλότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων για τα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου,
- την Πολιτική και Διαδικασία Εισαγωγικής Κατάρτισης και Εκπαίδευσης για τα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου,
- την Πολιτική και Διαδικασία για τον Σχεδιασμό Διαδοχής των Μη Εκτελεστικών και των Ανεξάρτητων Μη Εκτελεστικών Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου,
- την Πολιτική Σχεδιασμού Διαδοχής Ανώτερων Στελεχών και Προσώπων που Κατέχουν Καίριες Θέσεις,
- την Πολιτική Αποδοχών των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, σύμφωνα με τις διατάξεις του Νόμου 4548/2018,
- την Πολιτική Παροχών και Εταιρικών Δαπανών του Ομίλου,
- την Πολιτική Αποζημίωσης Ανώτερων Στελεχών λόγω Αποχώρησης,
- την Πολιτική Δαπανών για τα Μη Εκτελεστικά Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, ώστε να ευθυγραμμιστούν πλήρως με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο και με τις πλέον πρόσφατες βέλτιστες πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης.

Πέραν των ανωτέρω, η Εταιρεία αναθεώρησε τους Κανονισμούς Λειτουργίας του Διοικητικού Συμβουλίου και των Επιτροπών του (δηλαδή της Επιτροπής Ελέγχου, της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων, της Επιτροπής Αποδοχών και της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης, Βιωσιμότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων) καθώς και την Πολιτική Αποδοχών για την Alpha

Υπηρεσιών και Συμμετοχών και τον Όμιλο.

Πληροφορίες σχετικά με τις συνεδριάσεις των Μετόχων, του Διοικητικού Συμβουλίου και των Επιτροπών του είναι διαθέσιμες στην [Ετήσια Έκθεση 2023](#) (Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης).

Εφαρμογή σε επίπεδο επιτροπών

Για τη διευκόλυνση της αποτελεσματικής εποπτείας των θεμάτων ESG, οι Επιτροπές της Τράπεζας πραγματοποίησαν τις παρακάτω δραστηριότητες κατά τη διάρκεια του 2023:

Η Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης, Βιωσιμότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων, μεταξύ άλλων:

- Ενημερωνόταν τακτικά για τα περιβαλλοντικά, κοινωνικά θέματα και τα θέματα διακυβέρνησης (ESG).
- Αξιολόγησε τον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης και την Έκθεση για το Κλίμα σύμφωνα με τις συστάσεις της TCFD και πρότεινε την έγκρισή τους από το Διοικητικό Συμβούλιο, αξιολόγησε το στάδιο εφαρμογής και την πρόοδο του Προγράμματος Εργασιών ESG, καθώς και τις κυριότερες πρόσφατες εξελίξεις στην αγορά και τους κανονιστικούς τομείς.
- Αξιολόγησε την Έκθεση ESG, περιλαμβανομένου του σταδίου εφαρμογής και της προόδου του Προγράμματος Εργασιών ESG, καθώς και τις κυριότερες πρόσφατες εξελίξεις στην αγορά και τους κανονιστικούς τομείς.

Αναλυτικότερα, η Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης, Βιωσιμότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων αξιολόγησε την πρόοδο του Προγράμματος Εργασιών ESG και παρείχε ανατροφοδότηση στα αντίστοιχα Ενδιαφερόμενα Μέρη και στη Διοίκηση, με αποτέλεσμα την αύξηση της κατανομής πόρων στη Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης και Βιωσιμότητας.

Η Επιτροπή Ελέγχου, μεταξύ άλλων:

- Παρακολούθησε τη διαδικασία που ακολουθήθηκε για τη σύνταξη της Μη Χρηματοοικονομικής Έκθεσης και του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης για το έτος 2022, ενημερώθηκε σχετικά με τη διαδικασία ανάλυσης ουσιαστικότητας και έλεγξε τις αντίστοιχες Εκθέσεις Περιορισμένης Διασφάλισης που καταρτίστηκαν από Ανεξάρτητο Ελεγκτή.
- Ενημερώθηκε για την πρόταση της Εταιρείας αναφορικά με τον ανασχεδιασμό του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης βάσει μιας ολιστικής προσέγγισης, με στόχο την αντιμετώπιση των πολλαπλών απαιτήσεων γνωστοποίησης και των σχετικών αναγκών σε δεδομένα σε όλο το φάσμα των κριτηρίων ESG.
- Ενημερώθηκε για την Έκθεση για το Κλίμα σύμφωνα με τις συστάσεις της TCFD.

Η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων, μεταξύ άλλων:

- Ενημερωνόταν τακτικά για την Έκθεση ESG, περιλαμβανομένου του Προγράμματος Εργασιών ESG 2023.
- Ενημερώθηκε για τους Κινδύνους ESG και τον Κλιματικό Κίνδυνο.
- Ενημερώθηκε για την επιστολή της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας με θέμα τις Γνωστοποιήσεις σχετικά με τον Κλιματικό και Περιβαλλοντικό Κίνδυνο και συζήτησε για το θέμα αυτό.
- Αξιολόγησε και συζήτησε για τη Διαχείριση Κλιματικού Κινδύνου και Κινδύνων ESG και την επικαιροποίηση του εποπτικού σχεδίου δράσης για τον κλιματικό κίνδυνο.
- Ενημερώθηκε για τη διαδικασία και τη μεθοδολογία της Αξιολόγησης των Χρηματοδοτούμενων Εκπομπών και της Αξιολόγησης των Κινδύνων σε Μακροπρόθεσμη Προοπτική (Forward-Looking Assessment) και συζήτησε για αυτές.

Αναλυτικότερα, κατά τη διάρκεια του 2023, η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων συνέχισε την

εποπτεία του Σχεδίου Δράσης της Τράπεζας για τον Κλιματικό Κίνδυνο, προκειμένου να διασφαλίσει την καθιέρωση ενός αποτελεσματικού πλαισίου για τη διαχείριση του Κλιματικού και Περιβαλλοντικού Κινδύνου και στις 3 γραμμές άμυνας της Τράπεζας, σύμφωνα με τις εποπτικές προσδοκίες και τις βέλτιστες πρακτικές.

Συγκεκριμένα, η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων αξιολόγησε την πρόοδο στην ανάπτυξη του Πλαισίου Διαχείρισης Κλιματικού Κινδύνου της Τράπεζας, τη μεθοδολογία αξιολόγησης ουσιαστικότητας των κινδύνων, το Σχέδιο Δράσης ESG, την πρόοδο των δεικτών του Πλαισίου Διάθεσης Ανάλυσης Κινδύνων ESG, τα αποτελέσματα της κανονιστικής έκθεσης ESG (Πυλώνας III), τα αποτελέσματα της Ανάλυσης του Σεναρίου Κλιματικού Κινδύνου “Fit-for-55”, που πραγματοποιήθηκε εφάπαξ, το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης, καθώς και την πρόοδο στην εκπλήρωση των απαιτήσεων της ΕΚΤ σχετικά με τη Διαχείριση Κλιματικών και Περιβαλλοντικών Κινδύνων κ.λπ. Η Επιτροπή εξέτασε επίσης λεπτομερώς τις εποπτικές απαιτήσεις και παρείχε τα σχόλια και τις παρατηρήσεις της στα αρμόδια Ενδιαφερόμενα Μέρη. Επιπλέον, η Επιτροπή υπαγόρευσε τον καθορισμό συγκεκριμένων όρων τιμολόγησης για την παροχή κινήτρων σχετικά με τη διάθεση κεφαλαίων στις επιλέξιμες πράσινες και κοινωνικές δραστηριότητες, που περιλαμβάνονται στο Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης. Η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων συνέχισε επίσης την εποπτεία του Προγράμματος Εργασιών ESG του Ομίλου για το 2023, το οποίο αναπτύχθηκε με στόχο την εφαρμογή διαδικασιών διακυβέρνησης των στρατηγικών στόχων ESG, τη συμμόρφωση με τις κανονιστικές απαιτήσεις και τη διαχείριση των κινδύνων ESG, διασφαλίζοντας παράλληλα την αποτελεσματική συνεργασία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη του Ομίλου.

Το 2023, η **Επιτροπή Βιωσιμότητας Ομίλου** συνεδρίασε εννέα (9) φορές για να συζητήσει, μεταξύ άλλων, την πρόοδο στην ενσωμάτωση των παραγόντων ESG και το αντίστοιχο σχέδιο δράσης προκειμένου να ικανοποιηθούν οι εποπτικές προσδοκίες. Τα μέλη της Επιτροπής εξέτασαν και ενέκριναν τη στρατηγική ESG της Τράπεζας και τις εμπορικές επιπτώσεις, καθώς και την επιχειρησιακή υλοποίηση του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης και τις εξελίξεις σχετικά με την ενοποίηση των συστημάτων πληροφορικής. Η Επιτροπή

ενημερώθηκε επίσης για την αξιολόγηση ουσιαστικότητας του κλιματικού κινδύνου, την εκπαίδευση σε θέματα ESG που παρέχεται στους Εργαζομένους της Τράπεζας και την πρόοδο των διεθνών θυγατρικών στην ενσωμάτωση των παραγόντων ESG. Τα Μέλη συζήτησαν επίσης σχετικά με τη μέτρηση των χρηματοδοτούμενων εκπομπών και τον καθορισμό των στόχων της στρατηγικής για το κλίμα και έλεγξαν τις γνωστοποιήσεις της Τράπεζας. Η Επιτροπή ενέκρινε το Λειτουργικό Μοντέλο ESG, τον προσδιορισμό και την αξιολόγηση ουσιαστικότητας του Κλιματικού Κινδύνου, καθώς και τις επικαιροποιημένες πολιτικές και τις γνωστοποιήσεις σχετικά με τη βιωσιμότητα. Τέλος, παρουσιάστηκε στα Μέλη της Επιτροπής το Πρόγραμμα Εργασιών ESG για το 2024 με πρωτοβουλίες προτεραιότητας για τη διασφάλιση της συνέχισης του σχεδίου δράσης της Τράπεζας, την υποστήριξη των προσπάθειών των Πελατών της για την απαλλαγή από τον άνθρακα και την επιτυχή εφαρμογή της επιχειρηματικής στρατηγικής.

«Παραμένουμε προσηλωμένοι και ευθυγραμμισμένοι με τις προσδοκίες των Ενδιαφερόμενων Μερών μας, ενώ παράλληλα εργαζόμαστε για να αναπτύξουμε τις ικανότητες που απαιτούνται προκειμένου να ικανοποιήσουμε τις εξελισσόμενες ανάγκες των Πελατών μας και να ξεκλειδώσουμε ευκαιρίες βιώσιμης χρηματοδότησης. Είμαστε υπερήφανοι που οι δράσεις αυτές αντικατοπτρίζονται σε όλες τις γνωστοποιήσεις βιωσιμότητας του 2023 και υπογραμμίζουν τις δεσμεύσεις που αναλαμβάνουμε στο πλαίσιο της ανανεωμένης στρατηγικής μας».

- Δημήτρης Καζάζογλου Σκούρας,
Διευθυντής Διακυβέρνησης και Βιώσιμης Ανάπτυξης

2.3 Στρατηγική Βιώσιμης Επιχειρηματικής Λειτουργίας

Ο Όμιλος δεσμεύεται να λειτουργεί υπεύθυνα και με μακροπρόθεσμο στόχο τη δημιουργία βιώσιμης αξίας για τους Μετόχους και τα άλλα Ενδιαφερόμενα Μέρη του, λαμβάνοντας δεόντως υπόψη τις οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές παραμέτρους των δραστηριοτήτων του τόσο στην Ελλάδα, όσο και στις άλλες χώρες όπου δραστηριοποιείται.

2.3.1 Επιχειρηματικό Μοντέλο

[GRI 2- 6, ATHEX A- G1]

Το Επιχειρηματικό Μοντέλο του Ομίλου έχει στόχο τη δημιουργία αξίας για τα Ενδιαφερόμενα Μέρη του. Η Τράπεζα επενδύει στους Εργαζομένους της, στο Δίκτυο Καταστημάτων και στις υποδομές της, για την ανάπτυξη και τη διάθεση στην αγορά προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας. Η Εταιρεία και ο Όμιλος εξισορροπούν τους στόχους κερδοφορίας τους με τις ανάγκες των Πελατών τους, του περιβάλλοντος και του κοινωνικού συνόλου. Αυτό απαιτεί από την Εταιρεία να λαμβάνει υπόψη τους παράγοντες ESG κατά τη λήψη επιχειρηματικών αποφάσεων. Ως εκ τούτου, συνεργάζεται με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη της για την έγκαιρη αναγνώριση των αναγκών τους, για τη διασφάλιση της υπεύθυνης λειτουργίας της καθώς και για τη στήριξη της κοινωνίας. Ο Όμιλος παρέχει ένα υγιές περιβάλλον εργασίας, όπου οι Εργαζόμενοι διευρύνουν τις γνώσεις και τις δεξιότητές τους και συμβάλλουν στην ανάπτυξη νέων προϊόντων και υπηρεσιών. Η Alpha Bank στηρίζει την Ελληνική Οικονομία, ενισχύει τις ηλεκτρονικές της υπηρεσίες, προσφέρει προϊόντα και υπηρεσίες με συγκεκριμένα κοινωνικά και περιβαλλοντικά χαρακτηριστικά και συνεισφέρει ενεργά στην κοινωνία, υποστηρίζοντας τους Πελάτες της στη μετάβασή τους σε περισσότερο βιώσιμα επιχειρηματικά μοντέλα. Ταυτόχρονα, ο Όμιλος πρέπει επίσης να διαχειρίζεται τους κινδύνους που σχετίζονται με τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες, περιλαμβανομένου του πιστωτικού κινδύνου, του λειτουργικού κινδύνου και του κινδύνου φήμης. Τέλος, το επιχειρηματικό μοντέλο του Ομίλου συμμορφώνεται με διάφορες κανονιστικές απαιτήσεις, όπως είναι οι δείκτες κεφαλαιακής επάρκειας και ρευστότητας, οι κανονισμοί για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και οι νόμοι για την προστασία των καταναλωτών.

ΕΙΣΡΟΕΣ



Χρηματοοικονομικό κεφάλαιο
Έσοδα από τόκους, προμήθειες, κεφάλαια επενδύτων.



Ανθρώπινο Κεφάλαιο
Δεξιότητες και ανάπτυξη των Εργαζομένων, των εργαλείων και των διεργασιών μας.



Παραγωγικό Κεφάλαιο
Οι υποδομές μας, η εφοδιαστική μας αλυσίδα και άλλοι εξωτερικοί πόροι.



Πνευματικό Κεφάλαιο
Επενδύσεις για Έρευνα και Ανάπτυξη των προϊόντων, των υπηρεσιών και των υποδομών μας.



Φυσικό Κεφάλαιο
Χρήση φυσικών πόρων, συμπεριλαμβανομένης της ενέργειας, για τη λειτουργία του Ομίλου.



Κοινωνικό Κεφάλαιο
Συνεργασία με τα ενδιαφερόμενα μέρη για την υποστήριξη της κοινωνίας και της τοπικής οικονομίας.

Πυλώνες Στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης



Ο ΣΚΟΠΟΣ ΜΑΣ

Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΜΑΣ

ΚΩΔΙΚΑΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

Λιανική Τραπεζική
Εμπορική Τραπεζική
Διαχείριση Χαρτοφυλακίου/ Ασφαλιστική
Επενδυτική Τραπεζική και Διαχείριση Διαθεσίμων

Λοιπά
(Διαχείριση Ακίνητης Περιουσίας και Επιχειρηματικά Κεφάλαια)

Προαγωγή Υγιούς Οικονομικής και Κοινωνικής Προόδου
ESG
Στήριξη μιας Περιβαλλοντικά Βιώσιμης Οικονομίας
Διασφάλιση Στιβαρής και Διαφανούς Διακυβέρνησης

ΕΚΡΟΕΣ



Χρηματοοικονομικό κεφάλαιο
Διάθεση χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών, στήριξη των αγορών στις οποίες δραστηριοποιούμαστε.



Ανθρώπινο Κεφάλαιο
Παροχή υγιούς εργασιακού περιβάλλοντος και επένδυση στην ανάπτυξη των Ανθρώπων μας.



Παραγωγικό Κεφάλαιο
Βελτίωση της εμπειρίας του Πελάτη, μέσω της επένδυσης σε υποδομές.



Πνευματικό Κεφάλαιο
Ενίσχυση συμβουλευτικών και ψηφιακών υπηρεσιών, για την ικανοποίηση των μεταβαλλόμενων αναγκών των Πελατών.



Φυσικό Κεφάλαιο
Συνεχής βελτίωση του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος, μέσω των προϊόντων και των λειτουργιών μας.



Κοινωνικό Κεφάλαιο
Έμφαση στην εξασφάλιση πρόσβασης στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες για υποεκπροσωπούμενες ομάδες του πληθυσμού.

2.3.2 Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης

Δέσμευση για βιώσιμη ανάπτυξη

[GRI 2- 6, 2- 23, 2- 24, 2- 29]

Η δέσμευση της Τράπεζας για βιώσιμη ανάπτυξη είναι εμφανής στην ολιστική της προσέγγιση σχετικά με τους παράγοντες ESG (Περιβάλλον, Κοινωνία και Διακυβέρνηση). Η ενσωμάτωση της βιωσιμότητας στις βασικές λειτουργικές δραστηριότητές της και στα χρηματοδοτούμενα προϊόντα/υπηρεσίες είναι σημαντική για την προώθηση της οικονομικής ευημερίας, της κοινωνικής προόδου και της διατήρησης του περιβάλλοντος.

Η στρατηγική ESG της Τράπεζας επικεντρώνεται στον αντίκτυπο των επιχειρησιακών της δράσεων, αντιμετωπίζοντας τόσο τις άμεσες όσο και τις έμμεσες επιπτώσεις των λειτουργιών και των χρηματοοικονομικών δραστηριοτήτων της στα διάφορα Ενδιαφερόμενα Μέρη και στο περιβάλλον.

Κινούμενη εγκαίρως, εν μέσω και των παγκόσμιων προσπαθειών για την αντιμετώπιση των προκλήσεων, η Τράπεζα ευθυγραμμίζει τους στόχους της με τους στόχους βιώσιμης ανάπτυξης, αποσκοπώντας σε ένα μέλλον με λιγότερες εκπομπές άνθρακα και αξιοποιώντας ψηφιακές καινοτομίες για την ενδυνάμωση των Πελατών της.

Μέσω συγκεκριμένων στόχων, όπως η επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου εκπομπών μέχρι το 2050, η Τράπεζα αποδεικνύει τη δέσμευσή της για βιώσιμη ανάπτυξη, αναλαμβάνοντας ηγετικό ρόλο στην προώθηση θετικών αλλαγών στον χρηματοπιστωτικό τομέα και πέραν αυτού.

Για την επίτευξη των στόχων του, ο Όμιλος έχει υιοθετήσει συγκεκριμένες δεσμεύσεις που υποστηρίζονται από στόχους για καθέναν από τους πυλώνες ESG:

Για τη **στήριξη μιας περιβαλλοντικά βιώσιμης οικονομίας** και τον μετριασμό των επιπτώσεων της κλιματικής αλλαγής, ο Όμιλος έχει καταρτίσει ένα φιλόδοξο σχέδιο, με κύριο στόχο την αύξηση των βιώσιμων Χρηματοδοτήσεων και τη μείωση των εκείνων των χρηματοδοτήσεων που ενδέχεται να έχουν αρνητικές επιπτώσεις στο περιβάλλον. Επιπλέον, ο Όμιλος έχει αναπτύξει πολιτικές και διαδικασίες για τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος λειτουργίας του, με πρωταρχικό στόχο την επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου

εκπομπών (net-zero emissions) και τυχόν άλλων στόχων που συνδέονται με τον σκοπό αυτό.

Για την **προαγωγή υγιούς οικονομικής και κοινωνικής προόδου**, ο Όμιλος δεσμεύεται να διασφαλίσει ένα ασφαλές και χωρίς αποκλεισμούς εργασιακό περιβάλλον σε όλα τα επίπεδα, προστατεύοντας παράλληλα την πρόσβαση της κοινωνίας στη χρηματοδότηση καθώς και στις υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης και την πολιτιστική κληρονομιά.

Για τη **διασφάλιση θεσμών ισχυρής και διαφανούς διακυβέρνησης**, η οποία θεωρείται προϋπόθεση για την «κοινωνική άδεια λειτουργίας» του Ομίλου αλλά και για τη λειτουργία του στο πλαίσιο του θεσμικού περιβάλλοντος από το οποίο διέπεται, ο Όμιλος δεσμεύεται να διαβουλεύεται συχνά με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη του και να παρέχει προς αυτά διαφανείς και ουσιαστικές πληροφορίες, διασφαλίζοντας παράλληλα τυχόν εσωτερικούς ελέγχους κινδύνων και την επιχειρηματική δεοντολογία, με την υποστήριξη ενός Διοικητικού Συμβουλίου με διαφοροποιημένη σύνθεση [ως προς την εκπροσώπηση των φύλων], στο οποίο πλειοψηφούν τα Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη.

Επιπλέον, η Τράπεζα έχει χαρτογραφήσει τη συνεισφορά της στην επίτευξη των 17 Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης, με τους προσδιορισμένους τομείς δράσεων να έχουν συνδεθεί με τους ειδικούς Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (ΣΒΑ) που ορίζονται από το UNEP FI και εμπεριέχονται στην «Ατζέντα 2030».

Συνεπώς, η Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης έχει στόχο να ανταποκριθεί στις προσδοκίες των Ενδιαφερόμενων Μερών του Ομίλου Alpha Συμμετοχών και Υπηρεσιών, τα οποία η Τράπεζα έχει ορίσει και ομαδοποιήσει στις εξής κατηγορίες:

- Επενδυτές (περιλαμβανομένων των Αναλυτών και Συμβούλων Επενδύσεων),
- Κοινωνία και Εργαζόμενοι,
- Πελάτες και Αγορές,
- Ρυθμιστικές και Επίσημες Αρχές.

Για την ευθυγράμμιση των πόρων, την κινητοποίηση της λήψης στρατηγικών αποφάσεων και τη διασφάλιση της υλοποίησης της Στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης, ο Όμιλος έχει ορίσει τους στρατηγικούς του στόχους, που υποστηρίζονται από σχετικές πρωτοβουλίες και βασικούς δείκτες απόδοσης (KPIs), για καθέναν από τους οποίους έχουν καθοριστεί συγκεκριμένοι στόχοι ή κατώτατα όρια.

Στόχοι της Στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης

Στρατηγικός Στόχος

Περιβάλλον

Στήριξη μιας Περιβαλλοντικά Βιώσιμης Οικονομίας



Τομείς προτεραιότητας

Κλίμα

Βιοποικιλότητα

Κυκλικότητα

Κοινωνία

Προαγωγή Υγιούς Οικονομικής και Κοινωνικής Προόδου



Τομείς προτεραιότητας

Οικονομική Υγεία & Πρόσβαση στις Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες

Υγεία, Ασφάλεια και Ευημερία

Πολιτισμός και Πολιτιστική Κληρονομιά

Διακυβέρνηση

Διασφάλιση Στιβαρής και Διαφανούς Διακυβέρνησης



Τομείς προτεραιότητας

Επιχειρηματική Δεοντολογία

Κανονιστική Συμμόρφωση

Απόρρητο των Δεδομένων

2.3.3 Δείκτες και στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης

[GRI 3- 3, ATHEX A- G3]

Στήριξη μιας Περιβαλλοντικά Βιώσιμης Οικονομίας				
Δεσμεύσεις	Στόχοι	Έτος-στόχος	Βασικοί Δείκτες Απόδοσης- KPIs	Σημαντικά αποτελέσματα το 2023
Υποστήριξη των Πελατών μας για να απαλλαγούν από τις εκπομπές άνθρακα και ευθυγράμμιση των εκπομπών του χαρτοφυλακίου μας με τους στόχους που έχουν τεθεί στη Συμφωνία του Παρισιού	Διάθεση Ευρώ 4,4 δισ. σε νέες βιώσιμες χρηματοδοτήσεις, αυξάνοντας τον στόχο κατά 1,4 δισ. σε σύγκριση με τον ανακοινωθέντα στόχο για το 2023-2025	2026	Νέοι όγκοι χρηματοδότησης (σε Ευρώ εκατ.)	- Οι Στόχοι Βιώσιμης Χρηματοδότησης ενσωματώθηκαν στο Επιχειρηματικό Σχέδιο - Ο προηγούμενος στόχος για το 2023- 2025 των Ευρώ 3 δισ. αυξήθηκε σε Ευρώ 4,4 δισ. για την περίοδο 2024-2026
 Επένδυση σε δραστηριότητες αντιμετώπισης της κλιματικής αλλαγής και μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τη λειτουργία της Τράπεζας Αναλαμβάνοντας δράση για την καταπολέμηση της κλιματικής αλλαγής, η Alpha Bank προβαίνει σε στοχευμένες επενδύσεις σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας και άλλα έργα, που υποστηρίζουν την περιβαλλοντική βιωσιμότητα. Παράλληλα, επιδιώκει τη μείωση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος και την ευαισθητοποίηση σε θέματα σχετικά με την κλιματική αλλαγή, μέσω δράσεων, εκδηλώσεων και χορηγιών.	Από το σύνολο των βιώσιμων χρηματοδοτήσεων, διάθεση τουλάχιστον Ευρώ 2,5 δισ. σε συστήματα ανανεώσιμων πηγών ενέργειας έως το 2026, αυξάνοντας τον στόχο κατά 1,6 δισ. σε σύγκριση με τον ανακοινωθέντα στόχο για την περίοδο 2023-2025	2026	Νέοι όγκοι χρηματοδότησης (σε Ευρώ εκατ.)	Υπερκαλύφθηκαν οι προσδοκίες της Διοίκησης για τις Βιώσιμες Εκταμιεύσεις (περιλαμβανομένων των ΑΠΕ), φτάνοντας τα Ευρώ 800 εκατ. για το 2023
	Από το σύνολο του όγκου των βιώσιμων χρηματοδοτήσεων, διάθεση τουλάχιστον Ευρώ 300 εκατ. σε πράσινα δάνεια λιανικής τραπεζικής, περιλαμβανομένων των δανείων σε μικρές επιχειρήσεις	2026	Νέοι όγκοι χρηματοδότησης (σε Ευρώ εκατ.)	Αύξηση 45% του ποσού των νέων εκταμιεύσεων πράσινων δανείων σε ιδιώτες λιανικής τραπεζικής έναντι του οικονομικού έτους 2022 (εξαιρουμένων των μικρών επιχειρήσεων)
 Στήριξη της ανάπτυξης βιώσιμων λύσεων για τις πόλεις και τις κοινότητες Η Alpha Bank συμβάλλει στη βιώσιμη λειτουργία των πόλεων και των κοινοτήτων, εστιάζοντας στη μείωση των αρνητικών επιπτώσεών τους και, ειδικότερα, στη διαχείριση των απορριμμάτων τους, χρηματοδοτώντας μεγάλα έργα διαχείρισης απορριμμάτων.	Παρουσίαση νέων προϊόντων ενυπόθηκων δανείων, καταναλωτικών δανείων και πιστωτικών καρτών, βασισμένων στη βιωσιμότητα	2025	Αριθμός προϊόντων που παρουσιάστηκαν	Το 2023, η Τράπεζα ανακοίνωσε τη συνεργασία της με τη Visa για τη στήριξη της μετάβασης σε μια οικονομία χαμηλών εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα. Λήφθηκαν οι πρώτες αιτήσεις για το πρόγραμμα Εξοικονομώ 2021 και εκταμιεύτηκαν Ευρώ 7 εκατ. σε νέα δάνεια.
	Μηδενική χρηματοδότηση σε νέες επενδύσεις στην εξόρυξη θερμικού άνθρακα, την έρευνα upstream πετρελαίου ή την παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας με καύση άνθρακα	Συνεχής	Νέοι όγκοι χρηματοδότησης (σε Ευρώ εκατ.)	Μηδενική χρηματοδότηση

Στήριξη μιας Περιβαλλοντικά Βιώσιμης Οικονομίας

Δεσμεύσεις	Στόχοι	Έτος-στόχος	Βασικοί Δείκτες Απόδοσης- KPIs	Σημαντικά αποτελέσματα το 2023
Μετριασμός των βασικών παραγόντων που οδηγούν στην απώλεια βιοποικιλότητας	Μηδενική χρηματοδότηση στοχευμένων δραστηριοτήτων που βλάπτουν την ποικιλότητα των ειδών, των οικοτόπων και των υδάτινων συστημάτων	Συνεχής	Νέοι όγκοι χρηματοδότησης (σε Ευρώ εκατ.)	Σε συνεργασία με την εταιρεία Reforest'Action, έχουν φυτευτεί σχεδόν 56.000 δέντρα μέχρι σήμερα, τα οποία αντιστοιχούν σε απορρόφηση 8,42 χιλιάδων τόνων εκπομπών CO ₂ και δημιουργήθηκαν 168.000 φυσικά καταφύγια για άγρια ζώα.
 Προστασία των τοπικών οικοτόπων και ειδών Η Τράπεζα ακολουθεί αυστηρές διαδικασίες, ελέγχους και πολιτικές που οδηγούν στον αποκλεισμό επενδύσεων με δυσμενείς επιπτώσεις στην τοπική πανίδα και χλωρίδα.				
Υποστήριξη της μετάβασης σε μια κυκλική οικονομία	Μείωση του ετήσιου ποσοστού κατανάλωσης χαρτιού κατά 50% έως το τέλος του 2025 (σε σύγκριση με το 2019)	2025	Τόνοι ανα-κυκλωμένου χαρτιού ως προς τους τόνους καταναλωθέντος χαρτιού (περιλαμβανομένων φωτοαντιγραφικού χαρτιού, αντιγράφων λογαριασμών, τραπεζικών εντύπων κ.λπ.)	450.000 κάρτες εκτυπωμένες σε ανακυκλωμένο πλαστικό - Συνεργασία με το πρόγραμμα ανακύκλωσης «GREEN CITY» της Περιφέρειας Αττικής 193 οντότητες έλαβαν πάγιο ηλεκτρονικό εξοπλισμό και εξοπλισμό γραφείου στο πλαίσιο του προγράμματος «Reuse for good»
 Μείωση των παραγόμενων αποβλήτων και προώθηση των αρχών της κυκλικής οικονομίας Η Alpha Bank επικεντρώνεται στην υπεύθυνη κατανάλωση και παραγωγή, μέσω της ορθολογικής διαχείρισης των αποβλήτων που παράγει, εφαρμόζοντας την περιβαλλοντική πρακτική «μειώνω, ξαναχρησιμοποιώ, ανακυκλώνω».				
Επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου εκπομπών στις δικές μας λειτουργίες	Μείωση του αποτυπώματος της λειτουργίας μας και καθορισμός στόχων μηδενικού ισοζυγίου εκπομπών	2024	Συνολική κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (MWh)	Μείωση 16% στην κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας
	Μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου Scope 1 και 2 κατά 20% (σε σχέση με το 2022)	2025	Εκπομπές Scope 1 και 2 (tCO ₂ e)	- Μείωση 16% των εκπομπών Scope 2 βάσει τοποθεσίας - Μείωση 45% των εκπομπών Scope 1

Στήριξη μιας Περιβαλλοντικά Βιώσιμης Οικονομίας

Δεσμεύσεις	Στόχοι	Έτος-στόχος	Βασικοί Δείκτες Απόδοσης- KPIs	Σημαντικά αποτελέσματα το 2023
	Αναβάθμιση φωτισμού σε φωτισμό τεχνολογίας LED σε όλο το Δίκτυο	2028	Αριθμός Καταστημάτων με αναβαθμισμένο φωτισμό τεχνολογίας LED	178 / 45% Καταστήματα με αναβαθμισμένο φωτισμό LED για τον Όμιλο (153 / 61% για την Alpha Bank)
	Συνέχιση της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας που προέρχεται κατά 100% από ανανεώσιμες πηγές για όλα τα Κτίρια και τα Καταστήματα	Συνεχής	Ποσοστό καταναλωθείσας ηλεκτρικής ενέργειας που προέρχεται από μη ανανεώσιμες πηγές (Alpha Bank)	• Εγγυήσεις προέλευσης που βεβαιώνουν την προμήθεια ηλεκτρισμού από ΑΠΕ σε ποσοστό 100%
	Αντικατάσταση του 70% του στόλου της Τράπεζας με ηλεκτρικά και/ή plug-in οχήματα	2025	Αριθμός υβριδικών ή/ και plug-in αυτοκινήτων ως προς τον συνολικό αριθμό αυτοκινήτων	• 65% του στόλου της Τράπεζας είναι υβριδικά και/ή plug-in αυτοκίνητα

Προαγωγή Υγιούς Οικονομικής και Κοινωνικής Προόδου

Δεσμεύσεις	Στόχοι	Έτος-στόχος	Βασικοί Δείκτες Απόδοσης- KPIs	Σημαντικά αποτελέσματα το 2023
Ενίσχυση της οικονομικής υγείας των ανθρώπων μέσω της χωρίς αποκλεισμούς πρόσβασης σε χρηματοδότηση	Αύξηση της απασχόλησης των νέων κατά 20% (σε σύγκριση με το 2019)	2025	Ποσοστό Εργαζομένων στην ηλικιακή ομάδα 18-25 ετών	Έναρξη του IQonomy
	Υποστήριξη της πρόσβασης στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες μέσω εκπαιδευτικών προγραμμάτων που απευθύνονται σε εκπαιδευτικούς, φοιτητές, γυναίκες και άτομα άνω των 55 ετών	Συνεχής	Αριθμός προγραμμάτων ΕΚΕ που υλοποιούνται για την πρόσβαση στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και απευθύνονται σε άτομα άνω των 55 ετών	459 εκπαιδευτικοί και πάνω από 18.000 μαθητές συμμετείχαν στα προγράμματα οικονομικής εκπαίδευσης «Αλφαβητάρι Οικονομικών» και «Η Κυκλική Οικονομία στην Πράξη»
	Στήριξη της γυναικείας επιχειρηματικότητας	Συνεχής		Πρόγραμμα «Alpha Females for VentureGarden», σε συνεργασία με το Anatolia College.

Προαγωγή Υγιούς Οικονομικής και Κοινωνικής Προόδου

Δεσμεύσεις	Στόχοι	Έτος-στόχος	Βασικοί Δείκτες Απόδοσης- KPIs	Σημαντικά αποτελέσματα το 2023
	Αύξηση της πρόσβασης ατόμων με κινητικούς περιορισμούς στο 85% των Καταστημάτων μας		Ποσοστό Καταστημάτων που είναι προσβάσιμα (με ράμπα ή εύκολη πρόσβαση) σε άτομα με αναπηρίες (%)	1. Το 80% των Καταστημάτων του Ομίλου είναι προσβάσιμα. 2. Στον εσωτερικό διαγωνισμό καινοτομίας i3, το 1ο βραβείο απονεμήθηκε σε μια λύση που υποστηρίζει την επικοινωνία των κωφών και βαρήκοων ατόμων με την υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πελατών της Τράπεζας
Στήριξη της οικονομικής ανάπτυξης Η Alpha Bank προάγει τη διαρκή, χωρίς αποκλεισμούς και βιώσιμη οικονομική ανάπτυξη, καθώς και την πλήρη και παραγωγική απασχόληση και την αξιοπρεπή εργασία για όλους. Συγκεκριμένα, προωθεί πολιτικές οι οποίες στηρίζουν τις παραγωγικές δραστηριότητες, τη δημιουργία αξιοπρεπών θέσεων εργασίας, την επιχειρηματικότητα, τη δημιουργικότητα και την καινοτομία και ενθαρρύνει την ίδρυση και την ανάπτυξη των επιχειρήσεων μέσω της πρόσβασής τους σε χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες. Η ενίσχυση της ικανότητας των εγχώριων χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, προκειμένου να ενθαρρυνθεί και να διευρυνθεί η πρόσβαση σε τραπεζικές, ασφαλιστικές και χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες για όλους, αποτελεί βασική προτεραιότητα της Τράπεζας. Η χρήση καινοτόμων ψηφιακών εργαλείων επιτρέπει την εξ αποστάσεως πρόσβαση σε χρηματοοικονομικές υπηρεσίες για όλους τους Πελάτες, ενώ παράλληλα διασφαλίζει έναν κατάλληλο και ασφαλή χώρο εργασίας για τους Εργαζομένους της.	Πλήρης ψηφιοποίηση των τραπεζικών υπηρεσιών και αύξηση των ψηφιακών πωλήσεων κατά 30%	2025		

Παροχή ασφαλούς και χωρίς αποκλεισμούς εργασιακού περιβάλλοντος



Η απόκτηση ποιοτικής εκπαίδευσης αποτελεί βασική αρχή για τη βελτίωση της ανθρώπινης ζωής και τη βιώσιμη ανάπτυξη.

Η Τράπεζα εξασφαλίζει ένα ασφαλές εργασιακό περιβάλλον για τις γυναίκες, διασφαλίζοντας τον σεβασμό των δικαιωμάτων τους, την ίση αμοιβή και τις ίσες ευκαιρίες προαγωγής τους, καθώς και μέσω εξατομικευμένων προγραμμάτων δικτύωσης, μάθησης και υποστήριξης.

Παροχή ασφαλούς και χωρίς αποκλεισμούς εργασιακού περιβάλλοντος

Παροχή ασφαλούς και χωρίς αποκλεισμούς εργασιακού περιβάλλοντος

Συνεχής

Αριθμός τραυματισμών στον εργασιακό χώρο (αριθμός Εργαζομένων)

Ποσοστό γυναικών σε διευθυντικές θέσεις

Προγράμματα καθοδήγησης (mentoring)

Ετησίως

Προαγωγή Υγιούς Οικονομικής και Κοινωνικής Προόδου

Δεσμεύσεις	Στόχοι	Έτος-στόχος	Βασικοί Δείκτες Απόδοσης - KPIs	Σημαντικά αποτελέσματα το 2023
Υποστήριξη της συμπερίληψης και της πρόσβασης στην υγειονομική περίθαλψη, την εκπαίδευση, τον πολιτισμό και την πολιτιστική κληρονομιά 	Υποστήριξη της ισότιμης πρόσβασης στον πολιτισμό για άτομα με αναπηρίες, με γνωστικές διαταραχές, ηλικιωμένους και παιδιά σε απομακρυσμένες περιοχές	Συνεχής	Αριθμός πρωτοβουλιών ΕΚΕ που στοχεύουν στην παροχή ισότιμης πρόσβασης σε πολιτιστικά προγράμματα	Περισσότερα από 25.000 άτομα παρακολούθησαν πλήρως προσβάσιμες πολιτιστικές εκδηλώσεις
Ενίσχυση ευκαιριών εκπαίδευσης Η ποιοτική εκπαίδευση είναι μια θεμελιώδης αρχή για τη βελτίωση της ανθρώπινης ζωής και τη βιώσιμη ανάπτυξη. Η Τράπεζα υποστηρίζει έμπρακτα τη συνεχή εκπαίδευση των Εργαζομένων της, μέσα από συνεργασίες, εκδηλώσεις και χορηγίες στις χώρες όπου δραστηριοποιείται.				
	Περιορισμένη χρηματοδότηση δραστηριοτήτων που μπορούν να επηρεάσουν την υγεία και την ευημερία, περιλαμβανομένων των τυχερών παιχνιδιών, του καπνού και των αλκοολούχων ποτών	Συνεχής	Χρηματοδότηση που παρέχεται σε τυχερά παιχνίδια, καπνό και αλκοολούχα ποτά ως ποσοστό του συνολικού χαρτοφυλακίου δανείων (συνολικό ανώτατο όριο χρηματοδότησης: 5%)	
Παροχή ενός περιβάλλοντος εργασίας χωρίς αποκλεισμούς / Υποστήριξη της συμπερίληψης, της πρόσβασης στην υγειονομική περίθαλψη, την εκπαίδευση, τον πολιτισμό και την πολιτιστική κληρονομιά Η Alpha Bank σέβεται και υπερασπίζεται τη διαφορετικότητα των Εργαζομένων της (ειδικότερα, αναφορικά με την ηλικία, το φύλο, τη φυλή, την εθνικότητα, τη θρησκεία, την αναπηρία/ειδικές ικανότητες, τον σεξουαλικό προσανατολισμό) και αντιμετωπίζει όλους τους Εργαζομένους με σεβασμό. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα δεσμεύεται για την προώθηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων που περιγράφονται στην Πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας και στον Κώδικα Δεοντολογίας. Επιπλέον, εφαρμόζεται Πολιτική Διαφορετικότητας (Diversity Policy), ώστε τα πρότυπα που έχουν τεθεί, να είναι διατυπωμένα με σαφήνεια για όλους. Τέλος, η Τράπεζα υλοποιεί στοχευμένες πρωτοβουλίες ΕΚΕ, με σκοπό την ενίσχυση της ισότιμης και χωρίς αποκλεισμούς πρόσβασης στην εκπαίδευση, τις πολιτιστικές εκδηλώσεις και τις υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης.				

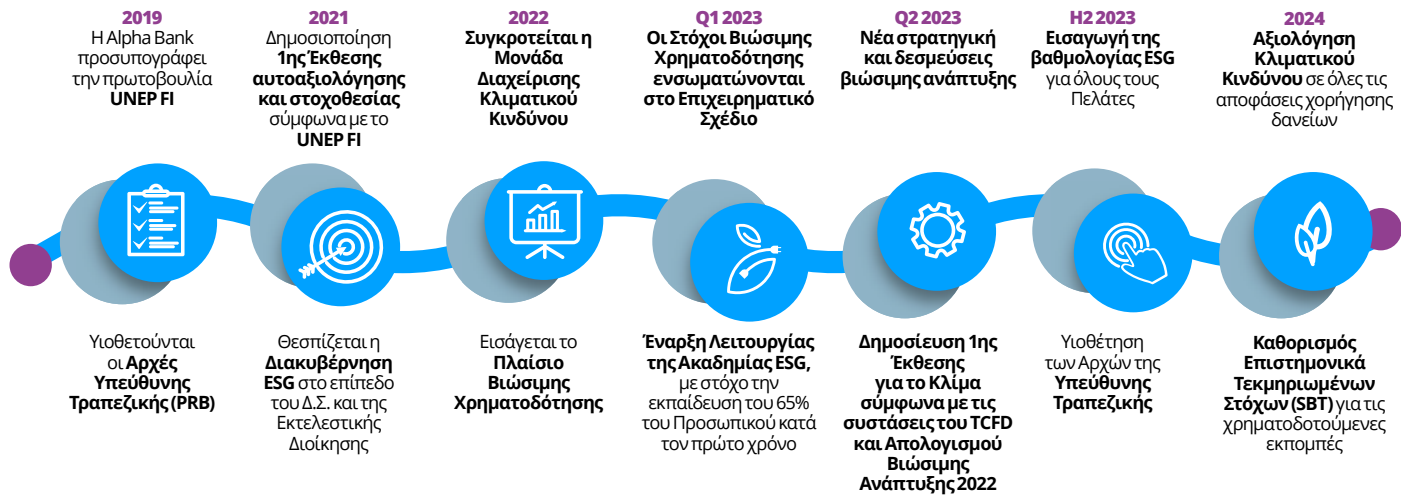
Διασφάλιση ισχυρής και διαφανούς διακυβέρνησης

Δεσμεύσεις	Στόχοι	Έτος-στόχος	Βασικοί Δείκτες Απόδοσης- KPIs	Σημαντικά αποτελέσματα το 2023
Διασφάλιση της πολυμορφίας και της ανεξαρτησίας του Διοικητικού Συμβουλίου 	Πλειοψηφία των Ανεξάρτητων Μελών στο Διοικητικό Συμβούλιο και τις Επιτροπές του	2023	Ποσοστό Ανεξάρτητων Μη Εκτελεστικών Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου	Ποσοστό 62% Ανεξάρτητων Μη Εκτελεστικών Μελών (με βάση τη σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου στις 31.12.2023)
Ενίσχυση της εφαρμογής των κανονισμών που διέπουν τη λειτουργία της Τράπεζας και μείωση της επίπτωσης των δυνητικών κινδύνων από τη λειτουργία της Η Alpha Bank προάγει την ανάπτυξη αποτελεσματικών, υπεύθυνων και διαφανών θεσμών σε όλα τα επίπεδα. Καταβάλλοντας συνεχή προσπάθεια ώστε να ανταποκριθεί με συνέπεια στις προσδοκίες των Ενδιαφερόμενων Μερών της, η Τράπεζα έχει θεσπίσει διαδικασίες για την απαρέγκλιτη εφαρμογή των νόμων, των κανονισμών και των αποφάσεων των αρμόδιων για τον χρηματοπιστωτικό τομέα Αρχών. Η θέση του Ομίλου απέναντι στη διαφθορά και τη δωροδοκία είναι αταλάντευτη και για τον λόγο αυτό έχει θεσπίσει ένα πλαίσιο σχετικών πολιτικών και μηχανισμών ελέγχου για την καταπολέμηση των σχετικών κινδύνων. Για την προστασία των προσωπικών δεδομένων και την αποφυγή περιστατικών παραβιάσής τους, η Alpha Bank εφαρμόζει κατάλληλες βέλτιστες πρακτικές, οι οποίες επικαιροποιούνται σε τακτική βάση, σύμφωνα με τους εθνικούς και διεθνείς κανονισμούς. Επιπλέον, ο Όμιλος θεωρεί την ικανοποίηση των αναγκών των Πελατών του ως ύψιστη προτεραιότητα και, στο πλαίσιο αυτό, προσπαθεί με συνέπεια να τους παρέχει υπηρεσίες υψηλής ποιότητας, σεβόμενος τα νόμιμα συμφέροντά τους και τα ανθρώπινα δικαιώματα.				
Ενσωμάτωση της βιωσιμότητας στις πρακτικές και τη στρατηγική διακυβέρνησης	Εκπροσώπηση των γυναικών στα Μη Εκτελεστικά Μέλη του Δ.Σ. σε ποσοστό τουλάχιστον 40% (45,45% είναι γυναίκες)	2025	Ποσοστό Γυναικών Μη Εκτελεστικών Μελών του Δ.Σ.	

Διασφάλιση ισχυρής και διαφανούς διακυβέρνησης

Δεσμεύσεις	Στόχοι	Έτος-στόχος	Βασικοί Δείκτες Απόδοσης - KPIs	Σημαντικά αποτελέσματα το 2023
Ενσωμάτωση της βιωσιμότητας στις πρακτικές και τη στρατηγική διακυβέρνησης	Ενεργές διαβουλεύσεις με τους Επενδυτές και τα Ενδιαφερόμενα Μέρη για την ευθυγράμμιση των προτεραιοτήτων	Συνεχής	Αριθμός δια-βουλεύσεων/ συναντήσεων με τους Επενδυτές και τα Ενδιαφερόμενα Μέρη για την ευθυγράμμιση των προτεραιοτήτων	43 συναντήσεις με Επενδυτές και άλλα Ενδιαφερόμενα Μέρη
	Αύξηση της γνωστοποίησης ουσιαστικών πληροφοριών σε όλα τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	Ετησίως	Αριθμός δημοσιεύσεων σχετικών με τη βιωσιμότητα εντός του έτους	Δημοσίευση 2ης Έκθεσης για το Κλίμα σύμφωνα με τις συστάσεις της TCFD και του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023
	Ενσωμάτωση κριτηρίων ESG στα Πλαίσια Αμοιβών και Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου	2023		Νέα στρατηγική και δεσμεύσεις ESG Εισαγωγή της βαθμολογίας ESG για όλους τους εταιρικούς Πελάτες
	Διασφάλιση εσωτερικών ελέγχων κινδύνου που προστατεύουν τα δεδομένα των Πελατών	Συνεχής	Σύνολο περιστατικών σχετικών με παράβιάσεις του απορρήτου των Πελατών στη διάρκεια του έτους	

Η Τράπεζα, η οποία αντιπροσωπεύει περισσότερο από το 90% του συνολικού ενεργητικού του Ομίλου, έχει χαράξει μία σαφή πορεία για την επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (“Net-Zero”) έως το 2050. Το 2023 αποτελεί κρίσιμο έτος σε αυτή την πορεία, με αρκετά ορόσημα που πρέπει να παραδοθούν.



Η διασφάλιση της μακροπρόθεσμης βιωσιμότητας του επιχειρηματικού μοντέλου του Ομίλου απαιτεί την ευθυγράμμιση των εσωτερικών λειτουργιών και της κουλτούρας του με τους τομείς προτεραιότητας που έχουν προσδιοριστεί, ώστε να δοθεί η δυνατότητα σε όλους τους Εργαζόμενους του Ομίλου να ενεργούν με συντονισμένο τρόπο ως προς αυτόν τον κοινό στόχο.

2.3.4 Βασικά στοιχεία της Στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης

Σύνδεση στρατηγικής με τις ουσιαστικές επιπτώσεις

[GRI 2-6, 2-17, 2-18, 3-3]

Στις αρχές του 2023, ο Όμιλος επανεξέτασε την κατεύθυνσή του, λαμβάνοντας υπόψη τα αποτελέσματα της Ανάλυσης Ουσιαστικότητας που διενεργήθηκε στα τέλη του 2022 και ανέπτυξε μια νέα ολοκληρωμένη Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης, η οποία έχει στόχο να διασφαλίσει την ενεργή διαχείριση των επιπτώσεων που εντοπίστηκαν, ενισχύοντας τις θετικές και μετριάζοντας τις αρνητικές. Στα τέλη του 2023, ο Όμιλος διασφάλισε ότι οι ουσιαστικές επιπτώσεις του συνδέονται με τις στρατηγικές του προτεραιότητες, επανεξετάζοντας την Ανάλυση Ουσιαστικότητας που διενεργήθηκε, επαναπροσδιορίζοντας και επαναξιολογώντας τα θέματα, μέσω της διαβούλευσης με τα εσωτερικά Ενδιαφερόμενα Μέρη και εμπειρογνώμονες.

Τομείς προτεραιότητας των επιπτώσεων ²	Ουσιαστικές επιπτώσεις 2023	Θετικές (+)	Αρνητικές (-)
Κλίμα	Κλιματική Σταθερότητα:		
	• Επιπτώσεις στον μετριασμό της κλιματικής αλλαγής μέσω χρηματοοικονομικών προϊόντων/ υπηρεσιών	+	-
	• Επιπτώσεις στον μετριασμό της κλιματικής αλλαγής μέσω ιδίων εργασιών (περιλαμβανομένης της ΕΚΕ) και δραστηριοτήτων της εφοδιαστικής αλυσίδας (εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου από τις ίδιες λειτουργίες και από την εφοδιαστική αλυσίδα)	+	
	• Επιπτώσεις στην προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή μέσω ιδίων εργασιών (περιλαμβανομένης της ΕΚΕ) και δραστηριοτήτων της εφοδιαστικής αλυσίδας	+	
Βιοποικιλότητα	• Πιθανές επιπτώσεις στην προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή μέσω χρηματοοικονομικών προϊόντων/υπηρεσιών		-
	Βιοποικιλότητα, Πρόληψη και Έλεγχος της Ρύπανσης		
	• Επιπτώσεις στους υδάτινους και θαλάσσιους πόρους, μέσω χρηματοοικονομικών προϊόντων/ υπηρεσιών		-
	• Επιπτώσεις στη βιοποικιλότητα και τα οικοσυστήματα, μέσω χρηματοοικονομικών προϊόντων/ υπηρεσιών		-
Κυκλικότητα	• Επιπτώσεις στην πρόληψη και τον έλεγχο της ρύπανσης, μέσω χρηματοοικονομικών προϊόντων/υπηρεσιών	+	-
	Κυκλικότητα		
Οικονομική Υγεία & Πρόσβαση στις Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες	• Επιπτώσεις στην κυκλικότητα (πόροι και απόβλητα), μέσω χρηματοοικονομικών προϊόντων/ υπηρεσιών		-
	Πρόσβαση στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες		
	• Επιπτώσεις στους Πελάτες μέσω της πρόσβασης χωρίς αποκλεισμούς στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες (δηλ. απομακρυσμένες τοποθεσίες, ηλικιωμένοι, νέοι, γυναίκες, φυσική προσβασιμότητα)	+	-

1 Για περισσότερες πληροφορίες, βλ. την Ενότητα 2.4.1 «Διαδικασία Ανάλυσης Ουσιαστικότητας».

2 Σημειώνεται ότι για τον τομέα επιπτώσεων «Συμμόρφωση», δεν έχουν προσδιοριστεί συγκεκριμένες ουσιαστικές επιπτώσεις για το 2023.

Υγεία, Ασφάλεια και Ευημερία	Απασχόληση Επιπτώσεις στους Εργαζομένους, μέσω των πρακτικών απασχόλησης για το ίδιο εργατικό δυναμικό και για αυτό της εφοδιαστικής αλυσίδας (ασφαλής απασχόληση, ωρράριο εργασίας, επαρκείς μισθοί, κοινωνικός διάλογος, ελευθερία του συνεταιρίζεσθαι, συλλογικές διαπραγματεύσεις, ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής, υγεία και ασφάλεια)	+	-
	Δημιουργία κοινωνικοοικονομικής αξίας μέσω χρηματοοικονομικών προϊόντων/υπηρεσιών Επιπτώσεις στους Πελάτες και στην ευρύτερη κοινωνία/οικονομία, μέσω χρηματοοικονομικών προϊόντων/υπηρεσιών για κοινωνικοοικονομική αξία (π.χ. επαγόμενη απασχόληση, πρόσβαση σε στέγαση, εκπαίδευση, κινητικότητα, ενέργεια, υγειονομική περίθαλψη, διαφορετικότητα και συμπερίληψη, καινοτομία, πολιτισμός και πολιτιστική κληρονομιά, υποδομές, τρόφιμα, νερό)	+	
Πολιτισμός και Πολιτιστική Κληρονομιά	Πολιτιστική Κληρονομιά Επιπτώσεις στην τοπική και ευρύτερη κοινότητα, μέσω προγραμμάτων ΕΚΕ για κοινωνική αξία (π.χ. εκπαίδευση, πολιτισμός και πολιτιστική κληρονομιά)	+	
Επιχειρηματική Δεοντολογία	Απασχόληση, Ίση Μεταχείριση και Ίσες Ευκαιρίες για όλους (για το ίδιο εργατικό δυναμικό και τους εργαζομένους στην αλυσίδα αξίας) Επιπτώσεις στους Εργαζομένους, μέσω της ίσης μεταχείρισης και των ίσων ευκαιριών για τους εργαζομένους του Ομίλου και για αυτούς που απασχολούνται στην εφοδιαστική του αλυσίδα (ισότητα των φύλων και ίση αμοιβή για εργασία ίσης αξίας, κατάρτιση και ανάπτυξη δεξιοτήτων, απασχόληση και ένταξη ατόμων με αναπηρία, μέτρα κατά της βίας και της παρενόχλησης στον χώρο εργασίας, διαφορετικότητα)	+	-
	Απόρρητο των Δεδομένων, Συνδεσιμότητα, Πληροφορίες Επιπτώσεις στους Πελάτες, μέσω θεμάτων που σχετίζονται με την πληροφόρηση (απόρρητο των δεδομένων, ελευθερία έκφρασης, πρόσβαση σε (ποιοτικές) πληροφορίες, συνδεσιμότητα		-

Επιπλέον, ο Όμιλος βρίσκεται στη διαδικασία προσδιορισμού των σημαντικότερων επιπτώσεων του χαρτοφυλακίου του σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων και των τοποθεσιών λειτουργίας του, και ενίσχυσης της συνεισφοράς τους στους ΣΒΑ των Ηνωμένων Εθνών, στη Συμφωνία του Παρισιού και στα εθνικά και περιφερειακά πλαίσια. Προς αυτή την κατεύθυνση, ο Όμιλος προχώρησε το 2023 στον προσδιορισμό των σημαντικότερων τομέων επιπτώσεων που συνδέονται με το χαρτοφυλάκιο της θυγατρικής του εταιρείας στην Κύπρο. Η ανάλυση επιπτώσεων πραγματοποιήθηκε με τη χρήση του εργαλείου ανάλυσης επιπτώσεων της Πρωτοβουλίας Χρηματοδότησης του Προγράμματος των Ηνωμένων Εθνών για το Περιβάλλον (UNEP FI). Τα αποτελέσματα της ανάλυσης θα αξιοποιηθούν στη στρατηγική βιώσιμης ανάπτυξης της θυγατρικής και θα υποστηρίξουν την ευθυγράμμιση με τη στρατηγική βιώσιμης ανάπτυξης του Ομίλου.

Βιώσιμη Χρηματοδότηση

[GRI 2-24, ATHEX SS-S10]

Η Τράπεζα αναγνωρίζει ότι οι επιπτώσεις της στο φυσικό περιβάλλον και τους ανθρώπους συνδέονται στενά και σε σημαντικό βαθμό

με τα χρηματοοικονομικά προϊόντα και τις υπηρεσίες της. Οι δράσεις που περιγράφονται παρακάτω είχαν ως αποτέλεσμα την αύξηση του χαρτοφυλακίου πράσινων δανείων και επενδύσεων, υποστηρίζοντας προϊόντα που συνεισφέρουν στην ανανεώσιμη ενέργεια και σε μια βιώσιμη οικονομία.

Η Alpha Bank, ως η σημαντικότερη οντότητα του Ομίλου και κορυφαίος χρηματοπιστωτικός οργανισμός στη Νοτιοανατολική Ευρώπη, φιλοδοξεί όχι μόνο να μην προκαλέσει σημαντική βλάβη στο περιβάλλον και την κοινωνία μέσω των δραστηριοτήτων της, αλλά και να συμβάλει στη μετάβαση της ελληνικής οικονομίας σε ένα βιώσιμο μοντέλο, μέσω της ανάπτυξης βιώσιμων χρηματοοικονομικών και συναφών προϊόντων για την υποστήριξη επενδύσεων σε πράσινα έργα.

Το 2023, η πιο αξιοσημείωτη δήλωση των δεσμεύσεων της Εταιρείας για μια βιώσιμη οικονομία ήταν η απόφασή της να γίνει η πρώτη ελληνική τράπεζα που προσυπέγραψε την πρωτοβουλία των Ηνωμένων Εθνών για την Κλιματική Ουδετερότητα στον τραπεζικό κλάδο (Net-Zero Banking Alliance), αναλαμβάνοντας επισήμως τη δέσμευση για μηδενικό ισοζύγιο εκπομπών αερίων του

θερμοκηπίου έως το 2050. Αυτή η δέσμευση αντανακλά το αίσθημα κοινωνικής ευθύνης της Τράπεζας, ως κορυφαίο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα στην Ελλάδα, να συμβάλλει στον μετριασμό της κλιματικής αλλαγής και να ηγηθεί της μετάβασης σε μια οικονομία μηδενικών εκπομπών (net-zero). Στο πλαίσιο της δέσμευσής της για περιβαλλοντική εποπτεία, η Alpha Bank εστιάζει στη μείωση των εκπομπών από τη λειτουργία της, στη χρηματοδότηση βιώσιμων έργων, στην υποστήριξη της μετάβασης των Πελατών της σε μια οικονομία χαμηλών εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα, στην ενίσχυση της ευαισθητοποίησης και στην προώθηση βιώσιμων πρακτικών σε ολόκληρο το φάσμα των οικονομικών και κοινωνικών δραστηριοτήτων της.

Παράλληλα, η Εταιρεία συνέχισε την υλοποίηση του Προγράμματος Εργασιών ESG, το οποίο στοχεύει στην ενσωμάτωση των κριτηρίων βιωσιμότητας και κλιματικού κινδύνου στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων, περιλαμβανομένης της στρατηγικής της, της διαχείρισης κινδύνων, των δανειοδοτήσεων και των εργασιών της.

Αυτό είχε ως αποτέλεσμα την αύξηση του χαρτοφυλακίου των πράσινων δανείων και επενδύσεων, υποστηρίζοντας έργα που συμβάλλουν στην παραγωγή ανανεώσιμης ενέργειας και στη βιώσιμη οικονομία. Για τον σκοπό αυτό, η Τράπεζα ανέπτυξε το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης το 2022, το οποίο τέθηκε σε επιχειρησιακή εφαρμογή το 2023. Το Πλαίσιο αναπτύχθηκε σύμφωνα με τις απαιτήσεις των βέλτιστων πρακτικών της αγοράς, όπως αυτές διατυπώνονται στις αρχές που έχουν θεσπιστεί από τη Διεθνή Ένωση Κεφαλαιαγορών (International Capital Market Association) και την Ένωση Αγοράς Δανείων (Loan Market Association).

Το Πλαίσιο ενσωματώνει επίσης τον Κανονισμό της ΕΕ για την Ταξινόμια, αναφορικά με τις οικονομικές δραστηριότητες που συνεισφέρουν σημαντικά στον μετριασμό της κλιματικής αλλαγής ή στην προσαρμογή σε αυτή.

Το Πλαίσιο καθορίζει λεπτομερώς τα κριτήρια και τη διαδικασία για την ταξινόμηση των χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών ως βιώσιμων, καλύπτοντας τόσο τη χρηματοδότηση ειδικού σκοπού όσο και τη χρηματοδότηση γενικού σκοπού.

Η Τράπεζα ακολουθεί μια διαδικασία αξιολόγησης πολλαπλών σταδίων σε επίπεδο Πελάτη και συναλλαγής. Οι επιδόσεις ESG του Πελάτη αξιολογούνται πρώτα με βάση ποιοτικούς και ποσοτικούς παράγοντες και η συναλλαγή ή τα πιθανά έργα ελέγχονται με βάση τις επιλέξιμες θεματικές κατηγορίες και τα κριτήρια του Πλαισίου. Οι συναλλαγές για τις οποίες διαπιστώνεται ότι πληρούν τα σχετικά κριτήρια βιωσιμότητας τα οποία περιγράφονται στο Πλαίσιο, χαρακτηρίζονται ως βιώσιμη χρηματοδότηση. Η Τράπεζα έχει θέσει σε εφαρμογή το μοντέλο διακυβέρνησης του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης ώστε να διασφαλίσει μια ισχυρή διαδικασία λήψης αποφάσεων που περιλαμβάνει όλες τις σχετικές Διευθύνσεις και γραμμές άμυνας.

Πραγματοποιήθηκε έλεγχος του Πλαισίου από ανεξάρτητο τρίτο μέρος για να επικυρωθούν τα περιβαλλοντικά και κοινωνικά χαρακτηριστικά που συμβάλλουν θετικά στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (ΣΒΑ) των Ηνωμένων Εθνών και να καταδειχτεί η αξιοπιστία του Πλαισίου ως εργαλείου για τη λήψη αποφάσεων διάθεσης κεφαλαίων.

Το Πλαίσιο προσδιορίζει τις επιλέξιμες δραστηριότητες για βιώσιμη χρηματοδότηση και τις ομαδοποιεί στους ακόλουθους τομείς:

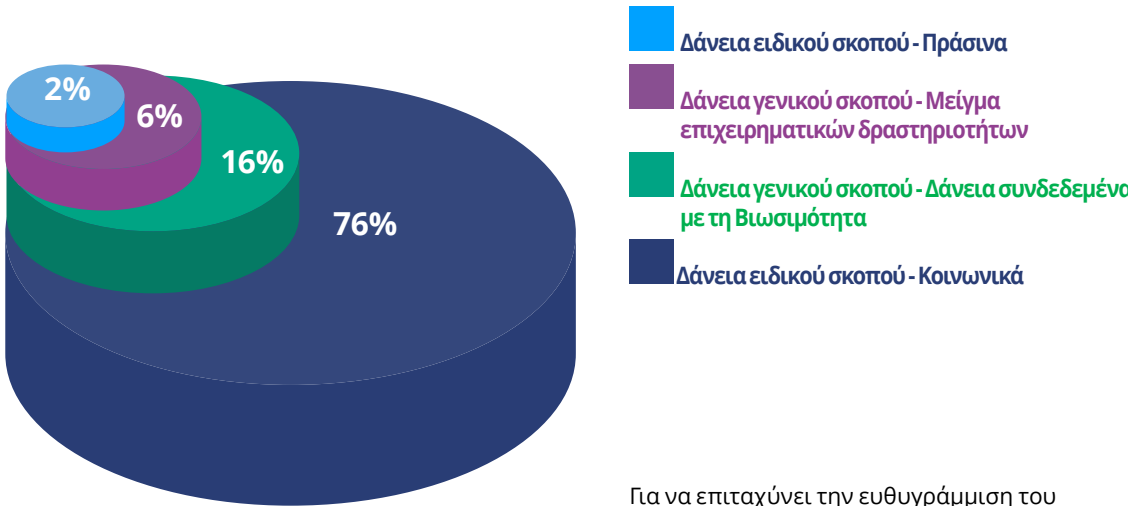
Πράσινες επιλέξιμες δραστηριότητες για βιώσιμη χρηματοδότηση	Κοινωνικές επιλέξιμες δραστηριότητες για βιώσιμη χρηματοδότηση
Ενεργειακή απόδοση	Οικονομική ένταξη
Ανανεώσιμη ενέργεια	Πρόσβαση σε βασικές υπηρεσίες
Βιώσιμες μεταφορές	Προσιτές βασικές υποδομές
Αποδοτικότητα πόρων & Έλεγχος της ρύπανσης	Προσιτή στέγη
Πράσινα κτίρια	

Πληροφορίες ειδικά για δάνεια του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης

Η επιχειρησιακή εφαρμογή του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης που πραγματοποιήθηκε το 2023 αποτέλεσε σημαντικό ορόσημο για την υποστήριξη της δέσμευσης της Τράπεζας για βιώσιμες

δανειοδοτικές δραστηριότητες. Στον πίνακα που ακολουθεί, υπάρχουν συγκεκριμένες πληροφορίες για τα βιώσιμα δάνεια της Τράπεζας, όπως αυτά έχουν οριστεί, με βάση τα πολύ αυστηρά κριτήρια του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης.

Κατηγορίες Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης	Ανεξόφλητο ποσό (Ευρώ εκατ.)	% του συνόλου
Δάνεια ειδικού σκοπού - Πράσινα	1.401	76%
B.1 - Παραγωγή ηλεκτρισμού από ανανεώσιμες πηγές	1.061	
E.1 - Ακίνητα	338	
A.5 - Βιομηχανικές διεργασίες	2	
Δάνεια ειδικού σκοπού - Κοινωνικά	30	2%
C.2 - Εκπαίδευση	30	
Δάνεια γενικού σκοπού - Δάνεια συνδεδεμένα με τη Βιωσιμότητα	303	16%
Δάνεια γενικού σκοπού - Μείγμα επιχειρηματικών δραστηριοτήτων	116	6%
Σύνολο	1.851	



Για να επιταχύνει την ευθυγράμμιση του χαρτοφυλακίου του με τους Στόχους της Συμφωνίας του Παρισιού, ο Όμιλος έχει θέσει στόχους για τη Βιώσιμη Χρηματοδότηση. Τα προϊόντα και οι σχετικοί στόχοι έχουν ως εξής:

Πρωτοβουλία	Περιγραφή
Προγράμματα συγχρηματοδότησης	Αξιοποίηση της σημαντικής τεχνογνωσίας της Τράπεζας για την ανάπτυξη πρωτοβουλιών συγχρηματοδότησης, προκειμένου να υποστηριχθούν βασικές «διαδρομές μετάβασης» (transition paths), όπως: • Αξιοποίηση του πυλώνα «Πράσινη Μετάβαση» του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας της ΕΕ (RRF) για την επιτάχυνση των επενδύσεων στη βιωσιμότητα. • Παροχή δυνατότητας στις Μικρές Επιχειρήσεις να βελτιώσουν το περιβαλλοντικό τους αποτύπωμα και να μειώσουν τη χρήση ενέργειας, μέσω των προγραμμάτων της Ελληνικής Αναπτυξιακής Τράπεζας. • Στήριξη κοινωνικών ομάδων με μειωμένη πρόσβαση σε δανεισμό, ιδιαίτερα στον τομέα της κοινωνικής στέγασης, σε συνδυασμό με τις κυβερνητικές πρωτοβουλίες.
Πράσινες και οικιακές ενεργειακές λύσεις	Ενίσχυση του χαρτοφυλακίου Πράσινων Δανείων με νέες υπηρεσίες και χρηματοοικονομικές πρωτοβουλίες, ώστε να ενθαρρυνθεί το Ταξίδι Βιωσιμότητας του Καταναλωτή, μέσω: • Δανείων για τη βελτίωση ή τον εξοπλισμό κατοικίας (θερμομόνωση, ηλιακοί συλλέκτες, αντλίες θερμότητας, ενεργειακά αποδοτικές ηλεκτρικές συσκευές). • Νέων λύσεων χρηματοδότησης της πράσινης κινητικότητας για την υποστήριξη του εξηλεκτρισμού των μεταφορών [plug-in υβριδικά οχήματα (PHEV) / ηλεκτρικά οχήματα (EV), μοτοποδήλατα, δημόσιες συγκοινωνίες]. • Ενσωμάτωσης κριτηρίων που συνδέονται με τη βιωσιμότητα σε όλες τις πολιτικές ενυπόθηκου δανεισμού και δανεισμού για ακίνητα, περιλαμβανομένων των όρων χρηματοδότησης και της τιμολόγησης. • Παροχής άλλων κινήτρων στους υφιστάμενους Πελάτες της Τράπεζας για την επιτάχυνση της υιοθέτησης προτύπων ενεργειακής απόδοσης, στις αγορές ακινήτων στις οποίες δραστηριοποιείται η Τράπεζα.
Προϊόντα Βιώσιμων Επενδύσεων	• Εμπλουτισμός της προσφοράς Αμοιβαίων Κεφαλαίων που φέρουν και προωθούν βιώσιμα επενδυτικά χαρακτηριστικά. • Προώθηση Πράσινων Ομολόγων μίας έκδοσης, προσφορά Δομημένων Ομολόγων συνδεδεμένων με Επενδύσεις με Περιβαλλοντικό Αντίκτυπο (Impact Investment) και ενσωμάτωση Κοινωνικών Ομολόγων. • Συμμετοχή σε πρωτοβουλίες συνεχούς επιμόρφωσης και διαλόγου για θέματα βιωσιμότητας με τους Πελάτες.

Αναλυτικές πληροφορίες για την ενσωμάτωση των αρχών βιώσιμης χρηματοδότησης στα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Τράπεζας δίνονται στα επόμενα κεφάλαια «Περιβαλλοντικές πληροφορίες» και «Κοινωνικές πληροφορίες» του παρόντος Απολογισμού. Επιπλέον, στο πλαίσιο της δέσμευσής της να υποστηρίξει τη μετάβαση σε μια πιο βιώσιμη οικονομία, η Τράπεζα αποφάσισε να θέσει πιο φιλόδοξους στόχους. Ως εκ τούτου, ο στόχος για τις βιώσιμες εκταμιεύσεις επικαιροποιήθηκε και η Τράπεζα έχει πλέον προγραμματίσει να διαθέσει **Ευρώ 4,4 δισ. σε βιώσιμες εκταμιεύσεις** την περίοδο 2024-2026.

- Η κύρια έμφαση θα δοθεί στον **τομέα της ενέργειας** (ηλιακή, αιολική, αναβάθμιση του δικτύου κ.λπ.), στα **κτίρια** (ενεργειακή απόδοση, αναβαθμίσεις, θερμομόνωση, πιστοποίηση) και στις **μεταφορές**. (ηλεκτρικά οχήματα, εναλλακτικά καύσιμα).
- Αναμένεται ότι τα δάνεια που συνδέονται με τη βιωσιμότητα θα αποτελέσουν σημαντικό μέρος του συνολικού βιώσιμου δανεισμού, παρέχοντας **οικονομικά κίνητρα** στις εταιρείες για να επιτύχουν τους **Στόχους Επιδόσεων Βιωσιμότητας (Sustainability Performance Targets - SPTs)** και να επιταχύνουν την απεξάρτησή τους από τον άνθρακα.

Διαβούλευση και συνεργασία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

[GRI 2-6, 2-24, 2-29, 3-3, ATHEX C-S1]

Η Alpha Bank Α.Ε., η μεγαλύτερη Θυγατρική του Ομίλου, αναγνωρίζει τον καθοριστικό ρόλο που παίζει η αποτελεσματική διαχείριση των Ενδιαφερόμενων Μερών στο ταξίδι της προς τη βιώσιμη ανάπτυξη. Αναγνωρίζει ως Ενδιαφερόμενα Μέρη τα φυσικά και νομικά πρόσωπα τα οποία, είτε άμεσα είτε έμμεσα, συνδέονται με τις αποφάσεις και τις δραστηριότητες της Τράπεζας και τις επηρεάζουν ή επηρεάζονται από αυτές. Η Τράπεζα εφαρμόζει μια δομημένη προσέγγιση για τον προσδιορισμό και την ιεράρχηση των Ενδιαφερόμενων Μερών της με βάση την επιρροή τους, το όφελος και το επίπεδο των επιπτώσεων τις οποίες βιώνουν ως αποτέλεσμα της λειτουργίας της. Αυτή η μεθοδική ιεράρχηση βοηθά στην αποτελεσματική κατανομή των πόρων και στην προσαρμογή των στρατηγικών δέσμευσης της Τράπεζας, ώστε να αντιμετωπιστούν οι ανησυχίες των σημαντικότερων Ενδιαφερόμενων Μερών, εξισορροπώντας παράλληλα τα συμφέροντα όλων των εμπλεκομένων. Ως ένα πρώτο βήμα για τον προσδιορισμό των Ενδιαφερόμενων Μερών, η Τράπεζα χαρτογράφησε το οικοσύστημα των Ενδιαφερόμενων Μερών της και, μετά από σειρά εσωτερικών συνεδριάσεων της Διοίκησης και με βάση τους σχετικούς νόμους, τις διεθνείς κατευθυντήριες γραμμές, τις υφιστάμενες πολιτικές καθώς και τη Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης και τις καθημερινές δραστηριότητες του Ομίλου, έχει αναγνωρίσει τέσσερις διακριτές ομάδες Ενδιαφερόμενων Μερών:

- (i) Επενδυτές (καθώς και Αναλυτές και Σύμβουλοι Επενδύσεων)
- (ii) Πελάτες
- (iii) Εργαζομένους και Κοινωνία
- (iv) Επίσημες και Ρυθμιστικές Αρχές.

Η προσέγγιση της Alpha Bank για τη διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη βασίζεται στις αρχές της διαφάνειας, της συμπερίληψης και της υπευθυνότητας, διασφαλίζοντας ότι οι προσπάθειές της στον τομέα της βιωσιμότητας ευθυγραμμίζονται με τις προσδοκίες και τις αξίες των Ενδιαφερόμενων Μερών της. Στόχος της Τράπεζας είναι να διατηρεί τον διάλογο και τη συνεργασία με τα εν λόγω Ενδιαφερόμενα Μέρη,

προκειμένου να κατανοεί και, στο μέτρο του δυνατού, να ανταποκρίνεται στις προσδοκίες, τις ανάγκες, τις ανησυχίες και τα αιτήματά τους. Αναγνωρίζοντας την πολυμορφία των Ενδιαφερόμενων Μερών της, η Τράπεζα έχει αναπτύξει προσαρμοσμένες στρατηγικές για τη διαβούλευση και την επικοινωνία, οι οποίες ανταποκρίνονται στις μοναδικές ανάγκες και προτιμήσεις κάθε ομάδας:

- (i) Οι Επενδυτές και οι Αναλυτές ενημερώνονται άμεσα μέσω ειδικών ενοτήτων στην ιστοσελίδα της Τράπεζας, οι οποίες περιλαμβάνουν τις Οικονομικές Καταστάσεις, τους Απολογισμούς Δραστηριοτήτων και τους Απολογισμούς Βιώσιμης Ανάπτυξης, καθώς και δια ζώσης, μέσω συναντήσεων. Επιπλέον, η Τράπεζα συμμετέχει σε ένα ετήσιο roadshow για τη βιωσιμότητα και σε λεπτομερείς συζητήσεις σχετικά με τη στρατηγική της για τη βιώσιμη ανάπτυξη, την ευθυγράμμισή της με τα παγκόσμια πρότυπα και τις οικονομικές επιπτώσεις. Φιλοξενεί επίσης διαδραστικές ατομικές συνεδρίες με τους επενδυτές για τη συλλογή πληροφοριών και προσδοκιών, καθώς και για τη βελτίωση της προσέγγισής της.
- (ii) Η Alpha Bank δίνει ιδιαίτερη έμφαση στη διασφάλιση της ικανοποίησης των Πελατών και στην παροχή προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας. Η Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών, υπεύθυνη για τη Διασφάλιση Ποιότητας, δεσμεύεται για την επίτευξη αυτών των στόχων. Πέρα από τους μηχανισμούς τακτικών ερευνών, η Τράπεζα χρησιμοποιεί τα σχόλια και τις παρατηρήσεις των εκπαιδευμένων Υπεύθυνων Πελατείας (Relationship Managers) και αξιοποιεί τα δεδομένα από τις ψηφιακές πλατφόρμες της, ώστε να κατανοήσει τις προσδοκίες των Πελατών της, τις ανησυχίες και τις επιθυμίες τους σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της.
- (iii) Αναγνωρίζοντας τους Εργαζομένους της ως εσωτερικά Ενδιαφερόμενα Μέρη, η Alpha Bank διασφαλίζει, επίσης, την αποτελεσματική επικοινωνία μαζί τους, θεσπίζοντας τον ρόλο των Επιχειρηματικών Συνεργατών Ανθρώπινου Δυναμικού (Human Resources Business Partners), οι οποίοι αποτελούν το πρώτο σημείο επαφής για τους Εργαζομένους, και διευκολύνοντας τις επισκέψεις Στελεχών των Μονάδων

Ανθρώπινου Δυναμικού σε Μονάδες και Καταστήματα της Τράπεζας. Η αποστολή σχολίων και παρατηρήσεων εκ μέρους των Εργαζομένων είναι καθοριστική για τη διαμόρφωση των πολιτικών και των πρακτικών της Τράπεζας, και για τον σκοπό αυτό η Τράπεζα χρησιμοποιεί εσωτερικές εκστρατείες, εκπαιδευτικές και συμπεριληπτικές δράσεις στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων, ώστε να διασφαλίσει την ενδυνάμωση των Εργαζομένων και την ευθυγράμμισή τους με τους στόχους βιώσιμης ανάπτυξης. Η Alpha Bank δεσμεύεται επίσης στην ουσιαστική συμμετοχή των κοινοτήτων εντός των οποίων δραστηριοποιείται, επενδύοντας σε αναπτυξιακά έργα σε επίπεδο κοινότητας, φιλοξενώντας φόρουμ για τη συζήτηση των αναγκών της κοινότητας και ενσωματώνοντας τα σχόλια και τις παρατηρήσεις της κοινότητας

στις επιχειρησιακές στρατηγικές και τις στρατηγικές βιώσιμης ανάπτυξης, καθώς και προσφέροντας τραπεζικές υπηρεσίες που μπορούν να υποστηρίξουν τοπικούς περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς στόχους. (iv) Η Τράπεζα συμμετέχει συχνά σε ενεργό και συνεργατικό διάλογο και διαβουλεύσεις με τις επίσημες αρχές του κλάδου τόσο σε τοπικό, όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Υποστηρίζει υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης, τοπικές οργανώσεις και ιδρύματα, ενώ επίσης επικοινωνεί τακτικά με εκπροσώπους των τοπικών τραπεζικών ενώσεων. Συμμετέχει σε συζητήσεις στρογγυλής τραπέζης και εργαστήρια, και συμβάλλει στη διαμόρφωση κανονισμών βιώσιμης χρηματοδότησης, διασφαλίζοντας ότι οι πρακτικές της συμμορφώνονται με την ευρωπαϊκή και τοπική νομοθεσία και προβλέποντας μελλοντικές νομοθετικές αλλαγές.

Σημειώνεται ότι η επικοινωνία πραγματοποιείται σε ετήσια, εξαμηνιαία, τριμηνιαία και ad hoc βάση για όλες τις προαναφερθείσες ομάδες Ενδιαφερόμενων Μερών. Κατά τη διάρκεια του 2023, πραγματοποιήθηκαν 43 συναντήσεις διαβούλευσης (περιλαμβανομένων των roadshows) με τα ανωτέρω Ενδιαφερόμενα Μέρη, καθώς και με άλλες ομάδες Ενδιαφερόμενων Μερών (περιλαμβανομένων οίκων αξιολόγησης και ρυθμιστικών φορέων).

Ομάδα Ενδιαφερόμενων Μερών	Επενδυτές (καθώς και Αναλυτές και Σύμβουλοι Επενδύσεων)	Πελάτες	Εργαζόμενοι και Κοινωνία	Official and Regulatory Authorities
Μέθοδος επικοινωνίας	- Οικονομικές Καταστάσεις - Τριμηνιαίες Εκθέσεις Αποτελεσμάτων - Ετήσιες Εκθέσεις - Γενικές Συνελεύσεις - Ενημερώσεις Επενδυτών - Απολογισμοί Δραστηριοτήτων - Απολογισμοί Βιώσιμης Ανάπτυξης - Ατομικές συναντήσεις - Roadshow για τη Βιωσιμότητα - Ιστοσελίδα - Δελτία Τύπου	- Δίκτυο Καταστημάτων - Relationship Managers - Ενημερωτικά Δελτία Πελατών - Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης - Ετήσιες Εκθέσεις - Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών - Online Πύλες Πελατών - Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών - Ιστοσελίδα - Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης	- Εσωτερικά Δελτία Τύπου - Intranet της Τράπεζας - Ειδικές εκδηλώσεις -συναντήσεις της Διοίκησης με τους Εργαζομένους (Town Hall Meetings) - Εκπαιδευτικές Συνεδρίες - Τακτικές Έρευνες Ανατροφοδότησης - Ετήσιες Εκθέσεις - Απολογισμοί Βιώσιμης Ανάπτυξης - Εκθέσεις για τη Συμμετοχή της Κοινότητας - Δελτία Τύπου - Ενημερώσεις στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης - Πρωτοβουλίες ΕΚΕ - Συμμετοχή σε ΜΚΟ - Εθελοντισμός - Χορηγίες	- Regulatory Filings - Compliance Reports - Official Statements - Direct Communications

Συνεργασία και σύναψη σχέσεων για την επίτευξη της στρατηγικής του Ομίλου

[GRI 2-6, 2-28]

Ο Όμιλος συμμετέχει και εκπροσωπείται σε ενώσεις και οργανισμούς που έχουν ως αντικείμενο την αντιμετώπιση σημαντικών ζητημάτων του τραπεζικού τομέα, όπως σε Επιτροπές και Συμβούλια της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών (ΕΕΤ), της Τράπεζας της Ελλάδος και του Συνδέσμου Διαφημιζομένων Ελλάδος. Συμμετέχει επίσης σε φορείς και σε πρωτοβουλίες για την προώθηση και την υιοθέτηση των αρχών της Βιώσιμης Ανάπτυξης, της Υπεύθυνης Τραπεζικής και της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

Το 2019, η Τράπεζα προσυπέγραψε τις έξι Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής (PRB), οι οποίες αναπτύχθηκαν στο πλαίσιο της διεθνούς πρωτοβουλίας των Ηνωμένων Εθνών UNEP FI, επιβεβαιώνοντας έτσι τη δέσμευσή της να στηρίξει τη μετάβαση σε ένα βιώσιμο οικονομικό μοντέλο. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την πρόοδο της Τράπεζας όσον αφορά στους στόχους που έχουν τεθεί για την ευθυγράμμιση της λειτουργίας της με τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής, μπορείτε να βρείτε στην Τρίτη Έκθεση Αυτοαξιολόγησης του Ομίλου, που είναι διαθέσιμη στην ενότητα ESG και Βιωσιμότητα, στην [ιστοσελίδα](#) της Alpha



Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε. Το 2023, η Alpha Bank ήταν η πρώτη ελληνική τράπεζα που προσυπέγραψε την πρωτοβουλία των Ηνωμένων Εθνών για την Κλιματική Ουδετερότητα στον τραπεζικό κλάδο (**Net-Zero Banking Alliance**) και ανέλαβε τη δέσμευση για μηδενικό ισοζύγιο εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου έως το 2050.



Τέλος, στις αρχές του 2024, η Τράπεζα υπέγραψε τη Δήλωση του UNEP FI για τη Ρύπανση από Πλαστικά (Finance Statement on Plastic Pollution), με την οποία ο χρηματοπιστωτικός κλάδος εκφράζει την υποστήριξή του σε ένα φιλόδοξο διεθνές και νομικά δεσμευτικό μέσο για τον τερματισμό της ρύπανσης από πλαστικά.

2.3.5 Αξιολογήσεις Επιδόσεων ESG

[GRI 2-28]

Η Εταιρεία υπόκειται σε συνεχείς αξιολογήσεις από διεθνείς αναλυτές και οίκους αξιολόγησης. Όπως φαίνεται και από τον πίνακα που ακολουθεί, η ήδη ισχυρές επιδόσεις ESG της Εταιρείας συνεχίζουν να βελτιώνονται. Επιπλέον, πρέπει να σημειωθεί ότι στις αρχές

του 2023, η Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε. πέτυχε τη σημαντική αναβάθμιση, κατά δύο μονάδες, της εταιρικής βαθμολογίας της στο επίπεδο (C) από τον οργανισμό ISS ESG, καθώς και την κατάκτηση της εξαιρετικά σημαντικής Βαθμίδας **PRIME**, η οποία απονέμεται μόνο σε εταιρείες που υπερβαίνουν τις επιδόσεις και τα χαρακτηριστικά ESG που είναι συνήθη για τον κλάδο τους.

Έτος	2021	2022	2023
MSCI ESG Rating (κλίμακα αξιολόγησης CCC-AAA)	AA	A ¹	A
FTSE4Good Emerging Index	✓	✓	✓
ISS ESG Quality Score² (βαθμολογία 1-10, 1 δηλώνει τον χαμηλότερο κίνδυνο και την καλύτερη διαφάνεια)	E 1 S: 2 G: 6 Δεκέμβριος 2021	E 1 S: 3 G: 3 Δεκέμβριος 2022	E 2 S: 2 G: 3 Δεκέμβριος 2023
Climate Change CDP	B-	B	C
Bloomberg Gender Equality Index	✓ (Index 2022)	✓ (Index 2023)	Δεν έχει αξιολογηθεί ακόμη

2.4 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων

2.4.1 Διαδικασία ανάλυσης ουσιαστικότητας

[GRI 3-1, 2-9, 2-14, ATHEX G-S1, G-G3]

Η Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε. προσδιορίζει, αξιολογεί και ιεραρχεί περιοδικά, τα θέματα ESG που σχετίζονται με τις δραστηριότητές της και ενδέχεται να επηρεάσουν τις δραστηριότητες του Ομίλου και/ή των Ενδιαφερόμενων Μερών του. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω της διαδικασίας Ανάλυσης Ουσιαστικότητας, σύμφωνα με τις συστάσεις GRI για την ανάλυση ουσιαστικότητας. Τη φετινή χρονιά, ο Όμιλος επανεξέτασε την Ανάλυση Ουσιαστικότητας που διενεργήθηκε το προηγούμενο οικονομικό έτος (2022), επαναπροσδιόρισε και επαναξιολόγησε τα θέματα, μετά από διαβούλευση με τα εσωτερικά

Ενδιαφερόμενα Μέρη και με εμπειρογνώμονες, μέσω της ακόλουθης διαδικασίας:

Βήμα 1: Κατανόηση του πλαισίου του οργανισμού

Η Τράπεζα εξέτασε τον κατάλογο των προσδιορισμένων επιπτώσεων στους ανθρώπους / στα Ενδιαφερόμενα Μέρη και στο φυσικό περιβάλλον, μέσω των δικών της εργασιών, της εφοδιαστικής της αλυσίδας και των χρηματοοικονομικών προϊόντων/ υπηρεσιών του προηγούμενου οικονομικού έτους. Επανεξέτασε επίσης το περιεχόμενο που δημοσιεύεται στα μέσα ενημέρωσης, τις αντίστοιχες επιχειρήσεις του κλάδου και τα πρότυπα βιωσιμότητας, προκειμένου να προσδιορίσει τυχόν πρόσθετες επιπτώσεις σε ανθρώπους / Ενδιαφερόμενα Μέρη και στο φυσικό περιβάλλον, οι οποίες συνδέονται με το επιχειρηματικό της μοντέλο και την αλυσίδα αξίας της.

1 Η βαθμολογία MSCI για το 2022 εμφανίζεται μειωμένη λόγω μεθοδολογικών αλλαγών που είχαν ως αποτέλεσμα τη συμπερίληψη πρόσθετων κριτηρίων στην αξιολόγηση της Alpha Bank.
2 Η αξιολόγηση ISS αποτελεί συγκριτική αξιολόγηση, που διαφοροποιείται λόγω αλλαγών στην αγορά και όχι λόγω της επίδοσης βιωσιμότητας της εταιρείας

Βήμα 2:
Προσδιορισμός πραγματικών και
δυνητικών επιπτώσεων

Οι πραγματικές επιπτώσεις, είτε θετικές είτε αρνητικές, στο φυσικό περιβάλλον και στους ανθρώπους, περιλαμβανομένων των επιπτώσεων στα ανθρώπινα δικαιώματα, σε όλες τις δραστηριότητες και τις επιχειρηματικές σχέσεις του οργανισμού, επικυρώθηκαν εκ νέου, λαμβάνοντας υπόψη τις νέες επιπτώσεις που προσδιορίστηκαν μέσα από την εξέταση των αντίστοιχων επιχειρήσεων του κλάδου και των προτύπων. Πιθανές επιπτώσεις προσδιορίστηκαν εκ νέου, μετά από διαβούλευση με εσωτερικά Ενδιαφερόμενα Μέρη και εμπειρογνώμονες. Ο νέος κατάλογος των προσδιορισμένων επιπτώσεων περιέλαβε **εσωτερικές επιπτώσεις** στο σύνολο των εργασιών και της εφοδιαστικής αλυσίδας της Τράπεζας, καθώς και **χρηματοδοτούμενες επιπτώσεις (δηλαδή επιπτώσεις που σχετίζονται με χρηματοοικονομικά προϊόντα και υπηρεσίες της Τράπεζας)**.

Βήμα 3:
Αξιολόγηση της σημασίας των
επιπτώσεων

Η επανααξιολόγηση των επιπτώσεων βασίστηκε σε ποιοτική ανάλυση από την Ομάδα Εργασίας ESG της Τράπεζας, μέσω ειδικού εργαλείου ηλεκτρονικής έρευνας (e-survey). Οι επιπτώσεις αξιολογήθηκαν ως προς τη σοβαρότητα/σημαντικότητα σε βραχυπρόθεσμο, μεσοπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο χρονικό ορίζοντα και, στην περίπτωση πρόσθετων

δυνητικών επιπτώσεων, ελήφθη υπόψη η πιθανότητα εκδήλωσής τους, εξετάζοντας πόσο πιθανό είναι να εκδηλωθούν στον καθορισμένο χρονικό ορίζοντα.

Βήμα 4:
Ιεράρχηση των σημαντικότερων
επιπτώσεων

Η ιεράρχηση βασίστηκε στα αποτελέσματα της αξιολόγησης της ηλεκτρονικής έρευνας (e-survey), η οποία προσδιόρισε τη σημασία των επιπτώσεων και έθεσε κατώτατα όρια για τον προσδιορισμό των θετικών και αρνητικών επιπτώσεων που είναι σημαντικές για τις λειτουργίες, τη στρατηγική και τις γνωστοποιήσεις του Οργανισμού. Ο τελικός κατάλογος των τομέων ουσιαστικών επιπτώσεων συζητήθηκε από ειδική ομάδα εργασίας, αποτελούμενη από Στελέχη της Διεύθυνσης εταιρικής Διακυβέρνησης και Βιωσιμότητας, της Διεύθυνσης Στρατηγικής και Επενδύσεων, του Γραφείου Ψηφιακού Μετασχηματισμού, του Λειτουργικού Τομέα Διαχείρισης Κλιματικού και ESG Κινδύνου και της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού. Στη συνέχεια, επικυρώθηκε μετά από συζήτηση στην Επιτροπή Βιωσιμότητας Ομίλου και εγκρίθηκε από το Διοικητικό Συμβούλιο.

2.4.2 Κατάλογος τομέων
ουσιαστικών επιπτώσεων ^{3,4}
[GRI 3-2]

Οι ιεραρχημένοι τομείς προτεραιότητας των ουσιαστικών επιπτώσεων, είτε θετικών είτε αρνητικών, στο φυσικό περιβάλλον και στους

ανθρώπους / στα Ενδιαφερόμενα Μέρη για το 2023, είναι οι εξής:

Η λεπτομερής περιγραφή των επιπτώσεων παρουσιάζεται στην ενότητα «2.3.4 Βασικά στοιχεία της Στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης». Σημειώνεται ότι η αρίθμηση των τομέων επιπτώσεων αναφέρεται στη σειρά ιεράρχησής τους.

2.4.3 Διαχείριση κινδύνων ESG

Λαμβάνοντας υπόψη την έννοια της διπλής ουσιαστικότητας, η οποία εγκαινιάστηκε με την τελευταία έκδοση των Ευρωπαϊκών Προτύπων Υποβολής Εκθέσεων Βιωσιμότητας (ESRS), όπως εγκρίθηκε από την ΕΕ (Επιτροπή (2023) 5303 final/31.07.2023), η Τράπεζα έχει υιοθετήσει ήδη μια προληπτική προσέγγιση για τη διαχείριση των κινδύνων ESG, με ιδιαίτερη έμφαση στους κινδύνους που προκύπτουν από την κλιματική αλλαγή ως βασικό στοιχείο της Στρατηγικής Διαχείρισης Κινδύνων της. Προς αυτή την κατεύθυνση, η Τράπεζα έχει διενεργήσει αξιολόγηση ουσιαστικότητας των κινδύνων και εσωτερική αξιολόγηση του λειτουργικού κινδύνου, τις οποίες και έχει ενσωματώσει στο ολοκληρωμένο Πλαίσιο Διαχείρισης Κινδύνων της. Επιπλέον, η αξιολόγηση της ουσιαστικότητας των κινδύνων και η εσωτερική αξιολόγηση του λειτουργικού κινδύνου θα

επιτρέψουν στην Τράπεζα να προχωρήσει στον προσδιορισμό και την ενσωμάτωση των σχετικών με το Περιβάλλον, την Κοινωνία και τη Διακυβέρνηση κινδύνων και ευκαιριών, οι οποίες απορρέουν από το εξωτερικό της περιβάλλον και ενδέχεται να προκαλέσουν διαταραχές στις διαδικασίες, ζητήματα δικαστικών διενέξεων / υπαιτιότητας, καθώς και βλάβη στη φήμη της, ενώ είναι δυνατόν να έχουν ουσιαστικές οικονομικές επιπτώσεις για την ίδια.

Πρέπει να σημειωθεί ότι η αξιολόγηση του κινδύνου ουσιαστικότητας ενσωμάτωσε τα ανοίγματα της Τράπεζας που είναι ευαίσθητα στους παράγοντες ESG, ως ποσοστό (%) του συνολικού ενεργητικού / συνολικού δανειακού χαρτοφυλακίου, ενώ η αξιολόγηση του εσωτερικού λειτουργικού κινδύνου επικεντρώθηκε στην ενίσχυση των εσωτερικών διαδικασιών παρακολούθησης και διαχείρισης των παραγόντων ESG για τη δική της επιχειρηματική λειτουργία και εφοδιαστική αλυσίδα.

Η Τράπεζα βρίσκεται σήμερα σε διαδικασία επικαιροποίησης των στόχων της για το κλίμα και το περιβάλλον, προκειμένου να διασφαλίσει ότι οι συγκεκριμένοι στόχοι συμβάλλουν σε μια ισχυρή βιώσιμη οικονομία.

Επιπτώσεις στο περιβάλλον	Επιπτώσεις σε ανθρώπους / Ενδιαφερόμενα Μέρη
Κλιματική Σταθερότητα ⁽¹⁾	Απόρρητο των Δεδομένων, Συνδεσιμότητα, Πληροφορίες ⁽²⁾
Βιοποικιλότητα ⁽⁵⁾	Απασχόληση ⁽³⁾
Κυκλικότητα ⁽⁹⁾	Πρόσβαση στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες ⁽⁴⁾
Πρόληψη και έλεγχος της ρύπανσης ⁽⁸⁾	Δημιουργία κοινωνικοοικονομικής αξίας μέσω χρηματοοικονομικών προϊόντων/υπηρεσιών ⁽⁶⁾
	Ίση Μεταχείριση και Ίσες Ευκαιρίες για όλους (για τους Εργαζομένους του Ομίλου και για τους εργαζομένους στην αλυσίδα αξίας του) ⁽⁷⁾
	Πολιτιστική Κληρονομιά ⁽¹⁰⁾

3 Ο κατάλογος τομέων ουσιαστικών επιπτώσεων αντιστοιχεί στα ουσιαστικά θέματα.

4 Πρέπει να αναφερθεί ότι ο κατάλογος των τομέων προτεραιότητας ουσιαστικών επιπτώσεων δεν έχει διαφορές σε σύγκριση με την προηγούμενη περίοδο αναφοράς, αν και σε ορισμένες περιπτώσεις έχουν ομαδοποιηθεί διαφορετικά.



Διαχείριση Κλιματικού Κινδύνου

[GRI 2-23, 2-24, 201-2, ATHEX A-E2, SS-G3]

Ο Όμιλος έχει υιοθετήσει μια προληπτική προσέγγιση για τη διαχείριση των κινδύνων που συνδέονται με το Περιβάλλον, την Κοινωνία και τη Διακυβέρνηση (Environmental, Social and Governance - ESG), με ιδιαίτερη έμφαση στους κινδύνους που απορρέουν από την κλιματική και περιβαλλοντική αλλαγή, ως βασικό στοιχείο της Στρατηγικής Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου.

Ακολουθώντας τις συστάσεις της Ομάδας Εργασίας για τις Χρηματοοικονομικές Γνωστοποιήσεις σχετικά με το Κλίμα (Task Force on Climate-related Financial Disclosures – TCFD), η Τράπεζα αξιολογεί τις τρέχουσες και επικείμενες περιβαλλοντικές πολιτικές, τις νομικές απαιτήσεις και τις κανονιστικές οδηγίες που αφορούν στο κλίμα και το περιβάλλον, με στόχο την αποτύπωση και την αποτελεσματική διαχείριση τυχόν μεταβατικών και φυσικών κινδύνων που σχετίζονται με τις δραστηριότητές της. Σε αυτό το πλαίσιο, ο Όμιλος ανέπτυξε ένα ολοκληρωμένο σχέδιο δράσης, το οποίο υποβλήθηκε στην ΕΚΤ τον Μάιο του 2021, σχετικά με τον τρόπο ενσωμάτωσης της αξιολόγησης του κλιματικού κινδύνου στις δραστηριότητές του και στη διαδικασία διαχείρισης κινδύνων. Η εφαρμογή του σχεδίου ξεκίνησε τον Ιούνιο του 2021 και ενισχύθηκε περαιτέρω το 2022, με βάση την ανατροφοδότηση από τον Ενιαίο Εποπτικό Μηχανισμό (SSM), στο πλαίσιο των ασκήσεων προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων κλιματικού κινδύνου που διενεργήθηκαν τον Ιανουάριο του 2022, καθώς και με βάση τη Θεματική Επισκόπηση των Στρατηγικών για τους σχετικούς με το Κλίμα και το Περιβάλλον κινδύνους των Πλαισίων Διακυβέρνησης και Διαχείρισης Κινδύνων, που διενεργήθηκαν το ίδιο έτος. Η Τράπεζα προχώρησε σε περαιτέρω βελτιώσεις το 2023, σύμφωνα με συγκεκριμένο σχέδιο του Ομίλου. Το σχέδιο αυτό έχει ως στόχο την ευθυγράμμιση με τις προσδοκίες των Ενδιαφερόμενων Μερών, όσον αφορά στη μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα της Τράπεζας, καθώς και τη διαχείριση όλων των πιθανών κινδύνων ESG.

Αναγνωρίζοντας τη σημασία και τις δυνητικές επιπτώσεις των κινδύνων οι οποίοι απορρέουν από παράγοντες που σχετίζονται με το κλίμα

και το περιβάλλον, και ιδίως από την κλιματική αλλαγή, και ως μέρος του σχεδίου της Τράπεζας καθώς και σε ευθυγράμμιση με τις σχετικές εξωτερικές κατευθυντήριες γραμμές, η Τράπεζα επεξεργάστηκε περαιτέρω την ενσωμάτωση των παραγόντων ESG στις διαδικασίες προσδιορισμού των κινδύνων και αξιολόγησης της ουσιαστικότητας αυτών, και δεσμεύεται να προσδιορίζει, να αξιολογεί και να διαχειρίζεται αυτούς τους κινδύνους στο μέλλον. Πιο συγκεκριμένα, το 2023 πραγματοποιήθηκαν οι ακόλουθες δραστηριότητες:

- Η Τράπεζα επικαιροποίησε το «Απογραφικό Δελτίο Κινδύνων» της, προκειμένου να παράσχει ολοκληρωμένη επισκόπηση των βελτιώσεων και της προόδου που έχει επιτευχθεί αναφορικά με τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους στο Μητρώο Κινδύνων της Τράπεζας. Οι κύριοι δίαυλοι μετάδοσης του κλιματικού κινδύνου στον τομέα της διαχείρισης κινδύνων περιλαμβάνουν τον κίνδυνο μετάβασης (π.χ. τον κίνδυνο οποιουδήποτε αρνητικού οικονομικού αντικτύπου στο ίδρυμα, που απορρέει από τις τρέχουσες ή μελλοντικές επιπτώσεις της μετάβασης σε μια περιβαλλοντικά βιώσιμη οικονομία για τους αντισυμβαλλομένους ή για τα επενδυμένα περιουσιακά στοιχεία) και τον φυσικό κίνδυνο (π.χ. τον κίνδυνο οποιουδήποτε αρνητικού οικονομικού αντικτύπου στο ίδρυμα, που απορρέει από τις τρέχουσες ή μελλοντικές επιπτώσεις των περιβαλλοντικών παραγόντων για τους αντισυμβαλλομένους ή για τα επενδυμένα περιουσιακά στοιχεία), καθώς και άλλες πτυχές των κοινωνικών και περιβαλλοντικών κινδύνων.
- Η Τράπεζα βελτίωσε την πιστωτική της πολιτική, ενσωματώνοντας στη διαδικασία έγκρισης πιστώσεων την αξιολόγηση, όσον αφορά στους παράγοντες ESG, του οφειλέτη, της συναλλαγής και συνολικά (δηλαδή την αξιολόγηση του συνδυασμού οφειλέτη και συναλλαγής).
- Η Τράπεζα διεξήγαγε λεπτομερή ανάλυση της αξιολόγησης ουσιαστικότητας (materiality assessment analysis), σε συνέχεια της συνολικής Αξιολόγησης Ουσιαστικότητας που περιγράφηκε στις προηγούμενες παραγράφους, με στόχο να προσδιορίσει τις κατηγορίες κινδύνων που είναι πιο ευαίσθητες στους σχετικούς με το κλίμα κινδύνους, καθώς και σε άλλους κινδύνους σχετικούς με το Περιβάλλον, την Κοινωνία και τη Διακυβέρνηση (ESG). Σε ευθυγράμμιση

με τις οδηγίες από διάφορες πηγές (π.χ. ΕΚΤ, ΕΑΤ, Ευρωπαϊκή Επιτροπή), η Τράπεζα θεωρεί τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους ως έναν οριζόντιο, διατομεακό κίνδυνο, ενσωματώνοντας τις υφιστάμενες κατηγορίες χρηματοοικονομικών και μη χρηματοοικονομικών κινδύνων σε ένα ενοποιημένο πλαίσιο διαχείρισης κινδύνου. Επομένως, η αξιολόγηση ουσιαστικότητας κάλυψε όλες τις βασικές διαστάσεις κινδύνου (δηλ. Πιστωτικό Κίνδυνο / Λειτουργικό Κίνδυνο / Κίνδυνο Αγοράς / Κίνδυνο Ρευστότητας / Κίνδυνο Φήμης και Επιχειρηματικό / Στρατηγικό Κίνδυνο). Η Τράπεζα επί του παρόντος εργάζεται για τη βελτίωση αυτής της αξιολόγησης ουσιαστικότητας, με την ενσωμάτωση πρόσθετων διαστάσεων.

Στη συνέχεια, περιγράφεται το αποτέλεσμα της αξιολόγησης ουσιαστικότητας για κάθε κατηγορία κινδύνου:

- Ο **πιστωτικός κίνδυνος** φαίνεται να επηρεάζεται ουσιαστικά από τους παράγοντες ESG, δεδομένου του ευμεγέθους χαρτοφυλακίου δανείων της Τράπεζας και των ανοιγμάτων της σε τομείς που θεωρούνται συνήθως πιο ευαίσθητοι στους κλιματικούς κινδύνους. Ειδικότερα:
 - Η Τράπεζα πραγματοποιεί τακτικά άσκηση αξιολόγησης του **κινδύνου μετάβασης** στο χαρτοφυλάκιο Μη Χρηματοπιστωτικών Εταιρειών (NFC) στην κατοχή της, μέσω του καθορισμού των δραστηριοτήτων/τομέων που είναι πιο ευαίσθητοι στον κίνδυνο μετάβασης, με βάση την περίμετρο των Σχετικών με την Κλιματική Πολιτική Τομέων (Climate Policy Relevant Sectors - CPRS), την πρωτοβουλία των Ηνωμένων Εθνών για την Κλιματική Ουδετερότητα στον τραπεζικό κλάδο (Net-Zero Banking Alliance - NZBA) και τις περιμέτρους της Μακροπρόθεσμης Στρατηγικής (LTS) για την Ελλάδα. Η συνολική ουσιαστικότητα του πιστωτικού κινδύνου όσον αφορά στους παράγοντες ESG διαφοροποιείται λαμβάνοντας υπόψη διαφορετικές κατανομές τομέων και χαρτοφυλακίων, λόγω του διαφορετικού επιπέδου ευαισθησίας που έχουν ως προς τους σχετικούς με το κλίμα και το περιβάλλον παράγοντες. Επιπλέον, η περίμετρος ευαισθησίας ως προς τη μετάβαση ESG του εταιρικού χαρτοφυλακίου της Τράπεζας, αναλύεται περαιτέρω σε διαφορετικούς χρονικούς ορίζοντες, οι οποίοι ευθυγραμμίζονται με τις συστάσεις των

Ευρωπαϊκών Προτύπων Υποβολής Εκθέσεων Βιωσιμότητας (ESRS) –βραχυπρόθεσμο, μεσοπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο–, καθώς και με την εναπομένουσα διάρκεια ζωής, προκειμένου να προσδιοριστεί η ευαισθησία των τομέων ως προς τους περιβαλλοντικούς κινδύνους που αναμένεται να εκδηλωθούν μακροπρόθεσμα. Πέρα από την αξιολόγηση ουσιαστικότητας που διενεργήθηκε στο χαρτοφυλάκιο Μη Χρηματοπιστωτικών Εταιρειών (NFC), η Τράπεζα αναγνωρίζει την ουσιαστικότητα των Κλιματικών και Περιβαλλοντικών Κινδύνων στο χαρτοφυλάκιο λιανικής τραπεζικής, όσον αφορά στην ενεργειακή απόδοση των ακινήτων που η ίδια κατέχει ως εξασφαλίσεις. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα έχει ενσωματώσει στη διαδικασία λήψης πιστοδοτικών αποφάσεων το Πιστοποιητικό Ενεργειακής Απόδοσης (PEA). Παράλληλα, έχει αναπτύξει ένα μοντέλο για την αξιολόγηση προσεγγιστικών δεδομένων (proxies) αναφορικά με τη βαθμολογία ενεργειακής απόδοσης και τη σήμανση PEA, το οποίο επέτρεψε την απόδοση ζωνών βαθμολογίας ενεργειακής απόδοσης και σήμανσης PEA για τα ακίνητα που περιλαμβάνονται στο χαρτοφυλάκιο της Τράπεζας (ως περιουσιακά στοιχεία ιδιοκτησίας της) ή χρησιμοποιούνται ως εξασφαλίσεις για υφιστάμενα περιουσιακά στοιχεία. Χρησιμοποιώντας αυτό το μοντέλο, η Τράπεζα ήταν σε θέση να εξαγάγει μια εκτίμηση της κατανομής των PEA για όλη την παραπάνω περίμετρο ακινήτων στο χαρτοφυλάκιο της.

- Αναφορικά με τον **φυσικό κίνδυνο**, η Τράπεζα πραγματοποίησε επίσης λεπτομερή αξιολόγηση ουσιαστικότητας των φυσικών κινδύνων στο δανειακό της χαρτοφυλάκιο. Η Τράπεζα διατύπωσε μια μεθοδολογία που βασίζεται στην ανάλυση ευαισθησίας και έκθεσης, με σκοπό να προσδιοριστεί ο βαθμός ευπάθειας σε παράγοντες φυσικού κινδύνου. Η αξιολόγηση ευπάθειας (vulnerability assessment) αποσκοπεί στον προσδιορισμό των πιθανών καταστάσεων υψηλής επικινδυνότητας και σχετικών κινδύνων και διαμορφώνει τη βάση για την απόφαση συνέχισης της αξιολόγησης του κινδύνου, πάντα σε συμμόρφωση με τη μεθοδολογία InvestEU («Τεχνικές κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με την ενίσχυση των υποδομών στην κλιματική αλλαγή κατά την περίοδο 2021-2027») και

με το έγγραφο «ECB: Good practices for climate related and environmental risk management: Observations from the 2022 thematic review». Η ανάλυση εφαρμόζεται στο εταιρικό χαρτοφυλάκιο ανά τομέα NACE (22 κωδικοί NACE) σε επίπεδο χώρας, ενώ για ανοίγματα που εξασφαλίζονται με ακίνητα, η ανάλυση εφαρμόζεται ανά κλιματική ζώνη σε επίπεδο περιφέρειας, με βάση τη γεωγραφική τοποθεσία του ακινήτου. Όσον αφορά τους τομείς NACE, πραγματοποιήθηκε μια πιο λεπτομερής ανάλυση ευαισθησίας ως προς τις επιπτώσεις των φυσικών κινδύνων με την υψηλότερη έκθεση σε επίπεδο χώρας (θερμική καταπόνηση, υδατική καταπόνηση, καύσωνες, ξηρασίες και πλημμύρες), για τους 20 κορυφαίους υποτομείς (2-ψήφιο επίπεδο NACE). Όσον αφορά τα κτίρια και τους φυσικούς κινδύνους με την υψηλότερη έκθεση σε επίπεδο χώρας (άνοδος της στάθμης της θάλασσας, διάβρωση του εδάφους και των ακτών, πυρκαγιές, κυκλώνες/τυφώνες/καταιγίδες, ανεμοστρόβιλοι, πλημμύρες), η Τράπεζα πραγματοποίησε ανάλυση κινδύνου ανά τοποθεσία, χρησιμοποιώντας γεωχωρική χαρτογράφηση και τοπικά γεωγραφικά χαρακτηριστικά σε επίπεδο NUTS 3. Αποτέλεσμα της ανάλυσης είναι η κατάταξη της πρωτεύουσας διάστασης της ανάλυσης (είτε NACE είτε κλιματική ζώνη) ως υψηλής / μεσαίας / χαμηλής ευπάθειας στους φυσικούς κινδύνους.

Η Τράπεζα πραγματοποίησε επίσης αξιολόγηση ουσιαστικότητας για τους λοιπούς περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς κινδύνους. Αναφορικά με την εξάντληση των υδάτινων πόρων και τη διάβρωση του εδάφους, η Τράπεζα εφάρμοσε μια πιο λεπτομερή προσέγγιση, βασισμένη σε σχετική επιστημονική έρευνα, σύμφωνα με το καθιερωμένο πλαίσιο για την αξιολόγηση ουσιαστικότητας των παραγόντων φυσικού κινδύνου. Η Τράπεζα εξέτασε επίσης έναν αριθμό διαθέσιμων προτύπων βιωσιμότητας, καθώς και οδηγιών και μεθοδολογιών από οίκους αξιολόγησης ESG, ως αναφορές για τον προσδιορισμό των ουσιαστικών «άλλων περιβαλλοντικών και κοινωνικών παραγόντων» ανά οικονομικό κλάδο. Για να ενισχυθεί η

σχέση μεταξύ συγκεκριμένων δραστηριοτήτων / κωδικών NACE με αρνητικές επιπτώσεις στους κοινωνικούς και περιβαλλοντικούς παράγοντες, η Τράπεζα πραγματοποίησε επίσης ανάλυση με βάση πρόσθετες πληροφορίες από το Εργαλείο Ανάλυσης Επιπτώσεων Χαρτοφυλακίου για τις Τράπεζες (έκδοση 3) του UNEP FI (UNEP FI Portfolio Impact Analysis Tool for Banks, ver. 3).

Η Τράπεζα, λαμβάνοντας υπόψη το μέγεθος και την τομεακή κατανομή του χαρτοφυλακίου των εταιρικών δανείων της σε Μη Χρηματοπιστωτικές Εταιρείες, έχει καθιερώσει τις παρακάτω ειδικές διαδικασίες για την αναγνώριση ον προσδιορισμό και τον μετριασμό των κινδύνων που συνδέονται με άλλους περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς παράγοντες κατά τη χορήγηση πιστώσεων:

- **Κατάλογος Εξαιρέσεων:** Η Τράπεζα εφαρμόζει, συντηρεί και ενημερώνει έναν κατάλογο εξαιρέσεων με συγκεκριμένες δραστηριότητες οι οποίες δεν επιτρέπεται να χρηματοδοτηθούν. Τα κριτήρια για την εξαίρεση καλύπτουν διάφορα περιβαλλοντικά και κοινωνικά θέματα. Συγκεκριμένα, ο Όμιλος δεν χρηματοδοτεί της ακόλουθες δραστηριότητες:
 - Παραγωγή ή εμπορία οποιουδήποτε προϊόντος ή δραστηριότητας που θεωρείται παράνομη βάσει της νομοθεσίας ή των κανονισμών της χώρας άσκησης της δραστηριότητας (δηλ. εθνικών) ή διεθνών συμβάσεων και συμφωνιών ή υπόκειται σε διεθνή σταδιακή κατάργηση ή απαγόρευση, όπως τα πολυχλωριωμένα διφαινύλια (PCB), οι ουσίες που καταστρέφουν το όζον, το εμπόριο άγριων ειδών (wildlife) κ.λπ.
 - Παραγωγή ή εμπορία όπλων και πυρομαχικών.
 - Παραγωγή ή εμπορία αλκοολούχων ποτών (εκτός μπίρας και οίνου), παραγωγή ή εμπορία καπνού, τυχερών παιγνίων, καζίνο και παρόμοιων επιχειρήσεων. Η χρηματοδότηση αυτών των δραστηριοτήτων επιτρέπεται σε συνδυαστική βάση μέχρι το 5% του συνολικού δανειακού χαρτοφυλακίου.
 - Παραγωγή ή εμπορία ραδιενεργών υλικών. Η εξαίρεση αυτή δεν ισχύει για την αγορά ιατρικού εξοπλισμού, εξοπλισμού ποιοτικού ελέγχου (μετρήσεων)

- και οποιουδήποτε εξοπλισμού όπου η ραδιενεργός πηγή θεωρείται ασήμαντη και/ή επαρκώς θωρακισμένη σύμφωνα με τις διεθνείς πρακτικές.
- Αναγκαστικές εξώσεις.
- Νέες επενδύσεις στην εξόρυξη άνθρακα για θερμικές διεργασίες ή στην ηλεκτροπαραγωγή με καύση άνθρακα.
- Έρευνα - εξόρυξη και παραγωγή upstream πετρελαίου.
- Έργα ανάπτυξης upstream πετρελαίου, εκτός από σπάνιες και εξαιρετικές περιπτώσεις, όπου τα έσοδα του έργου στοχεύουν αποκλειστικά στη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (GHG) ή στην καύση από υφιστάμενα πεδία παραγωγής.
- Δραστηριότητες που περιλαμβάνουν αναγκαστική πάχυνση πάπιας και χήνας.
- Εκτροπή ζώων με πρωταρχικό σκοπό την παραγωγή γούνας ή οποιεσδήποτε δραστηριότητες που περιλαμβάνουν την παραγωγή γούνας.
- Παραγωγή, διάθεση στην αγορά και χρήση ινών αμιάντου, καθώς και αντικειμένων και μειγμάτων που περιέχουν σκόπιμες προσθήκες των ινών αυτών. Η εξαίρεση αυτή δεν ισχύει για την αγορά και χρήση συγκολλημένων φύλλων αμιαντοτσιμέντου με περιεκτικότητα σε

«Η Alpha Bank συμμετείχε ενεργά στο κοινό διατραπεζικό έργο της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών και του Γραφείου Πίστης Τειρεσίας, για την παρουσίαση των Ερωτηματολογίων ESG Obligor, μια πρωτοβουλία που φέρνει επανάσταση στην ευαισθητοποίηση για τα θέματα ESG και την ενσωμάτωσή τους στο τραπεζικό τοπίο»

- Δημήτρης Κοκοβίνος,
Διευθυντής Διαχείρισης Κλιματικού,
ESG και Επιχειρηματικού Κινδύνου

- αμίαντο μικρότερη από 20%.
- Εξαγωγή υδραργύρου και ενώσεων υδραργύρου, καθώς και παραγωγή, εξαγωγή και εισαγωγή μεγάλης γκάμας προϊόντων με προσθήκη υδραργύρου.
- Δραστηριότητες που απαγορεύονται από τη νομοθεσία της χώρας άσκησης της δραστηριότητας ή από διεθνείς συμβάσεις σχετικά με την προστασία των πόρων βιοποικιλότητας ή της πολιτιστικής κληρονομιάς.
- Αλιεία με παρασυρόμενα αφρόδχτα στο θαλάσσιο περιβάλλον, χρησιμοποιώντας δίχτυα μήκους άνω των 2,5 χιλιομέτρων.
- Μεταφορά πετρελαίου ή άλλων επικίνδυνων ουσιών με πλοία τα οποία δεν συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις του ΔΝΟ (Διεθνής Ναυτιλιακός Οργανισμός).
- Εμπόριο αγαθών χωρίς τις απαιτούμενες άδειες εξαγωγής ή εισαγωγής ή άλλα αποδεικτικά στοιχεία άδειας διαμετακόμισης από τις οικείες χώρες εξαγωγής, εισαγωγής και, κατά περίπτωση, διαμετακόμισης.
- Μετατροπή φυσικών δασών σε φυτείες.
- Χονδρικό και λιανικό εμπόριο θερμικού άνθρακα.
- Κατασκευή νέων πυρηνικών σταθμών παραγωγής ενέργειας. Ο Όμιλος θα συνεχίσει να εξετάζει τη χρηματοδότηση για τη βελτίωση της ασφάλειας των εν λειτουργία σταθμών, καθώς και για τη διαχείριση ραδιενεργών αποβλήτων και τον παροπλισμό πυρηνικών εγκαταστάσεων.
- Οποιαδήποτε δραστηριότητα συνεπάγεται υποβάθμιση, μετατροπή ή καταστροφή των Μνημείων Παγκόσμιας Κληρονομιάς της UNESCO.
- Κάθε δραστηριότητα που συνεπάγεται υποβάθμιση, μετατροπή ή καταστροφή των τοποθεσιών που περιλαμβάνονται στον Χάρτη Natura.
- Δραστηριότητες τεχνολογίας της υγείας που σχετίζονται με την κλωνοποίηση ανθρώπων για ερευνητικούς ή θεραπευτικούς σκοπούς και τους γενετικά τροποποιημένους οργανισμούς/τρόφιμα.
- Πελάτες που εμπλέκονται σε παραβιάσεις των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, σύμφωνα με την «Οικουμενική Διακήρυξη των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων» των Ηνωμένων Εθνών.

• **Ερωτηματολογία αξιολόγησης ESG σε επίπεδο οφειλέτη.** Αυτά τα ερωτηματολόγια εφαρμόστηκαν το 2023, περιλαμβανομένης μιας διαδικασίας για υποβολή αιτήματος λήψης διορθωτικών μέτρων με συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα εφαρμογής, σε περίπτωση αποτελέσματος υψηλού κινδύνου. Λαμβάνοντας υπόψη ότι οι παράγοντες περιβαλλοντικού και κοινωνικού κινδύνου μπορεί να αφορούν, σε σημαντικό βαθμό, συγκεκριμένες εταιρείες, καθώς και το γεγονός ότι δεν είναι όλες οι εταιρείες εξίσου επιτυχείς στη διαχείριση θεμάτων ESG που αφορούν τα επιχειρηματικά τους μοντέλα, η Τράπεζα αναπτύσσει επί του παρόντος μια διαδικασία «από κάτω προς τα πάνω» (bottom-up), σε επίπεδο οφειλέτη, η οποία χρησιμοποιείται για την αξιολόγηση των επιδόσεων κάθε οφειλέτη σε σχέση με τα εν λόγω θέματα και την καλύτερη ενημέρωση των υφιστάμενων διαδικασιών χορήγησης πιστώσεων. Αυτή η διαδικασία αξιολόγησης ESG σε επίπεδο οφειλέτη, ενσωματώνει μια αξιολόγηση ουσιαστικότητας, μέσω της οποίας η Τράπεζα κατέληξε στα περιβαλλοντικά και κοινωνικά θέματα για διάφορους τομείς οικονομικής δραστηριότητας στο χαρτοφυλάκιό της. Πιο συγκεκριμένα, για τους οφειλέτες εντός της περιμέτρου ευαισθησίας ως προς τους παράγοντες ESG, έχουν αναπτυχθεί εξατομικευμένα ερωτηματολόγια αξιολόγησης σε επίπεδο οφειλέτη, με στόχο τη συλλογή δεδομένων και την αξιολόγηση των δανειοληπτών σε επίπεδο ESG. Επιπλέον, πραγματοποιείται αξιολόγηση χωρίς εστίαση σε συγκεκριμένους τομείς (sector-agnostic), λαμβάνοντας υπόψη θεμελιώδεις πτυχές των κριτηρίων ESG που είναι κοινές για όλους τους τομείς. Τα ερωτηματολόγια αυτά είναι διαθέσιμα προς συμπλήρωση στην πλατφόρμα του Γραφείου Πίστης Τειρεσίας. Μέσω των ερωτηματολογίων καταγράφονται πληροφορίες σχετικές με το κλίμα (π.χ. δεδομένα εκπομπών, δεδομένα κατανάλωσης ενέργειας κ.λπ.). Τα διατραπεζικά ερωτηματολόγια ESG σε επίπεδο οφειλέτη ενσωματώνονται στη διαδικασία onboarding των Πελατών και στην επιστάμενη έρευνα κατά τη χορήγηση δανείων, οι δε πτυχές ESG των οφειλετών αξιολογούνται μέσω των εσωτερικών δελτίων αξιολόγησης. Λαμβάνοντας υπόψη τη βαθμολογία (υψηλή, μεσαία, χαμηλή), η οποία προκύπτει από το Ερωτηματολόγιο, η Τράπεζα καθορίζει

δράσεις μετριασμού σε διάφορες διαδικασίες, π.χ. ένα σχέδιο διορθωτικών ενεργειών με συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα υλοποίησης συμφωνείται από κοινού με τον Πελάτη σε περίπτωση αποτελέσματος υψηλού κινδύνου.

• **Διαδικασία Αξιολόγησης Συναλλαγής και Επιστάμενης Έρευνας:** Η αξιολόγηση ESG σε επίπεδο συναλλαγής αφορά τη δραστηριότητα για την οποία ο Πελάτης υποβάλλει αίτημα ή έχει λάβει χρηματοδότηση με βάση τις πληροφορίες που παρέχονται κατά την προετοιμασία του αιτήματος για τη χορήγηση πίστωσης. Αποτέλεσμα αυτής της αξιολόγησης μπορεί να είναι ο χαρακτηρισμός της χρηματοδότησης ως «βιώσιμης» ή «μη βιώσιμης». Οι βιώσιμες χρηματοδοτήσεις διακρίνονται περαιτέρω σε εναρμονισμένες ή μη εναρμονισμένες με την Ταξινόμια της ΕΕ. Οι μη βιώσιμες χρηματοδοτήσεις ταξινομούνται ως χαμηλού, μεσαίου ή υψηλού κινδύνου ESG. Για την αξιολόγηση κάθε αιτούμενης συναλλαγής, έχουν αναπτυχθεί συγκεκριμένα κριτήρια, επιπλέον της αξιολόγησης σε επίπεδο οφειλέτη, περιλαμβανομένης της ευθυγράμμισης με συγκεκριμένα κριτήρια, όπως αυτά ορίζονται στο Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης της Τράπεζας, προκειμένου να προσδιοριστούν και να αποτυπωθούν οι βιώσιμες δραστηριότητες καθώς και τα ειδικά χαρακτηριστικά της συναλλαγής. Σε περίπτωση κατά την οποία η συναλλαγή είναι μη βιώσιμη Μεσαίου ή Υψηλού Κινδύνου και το υπό εξέταση αίτημα αφορά νέα, ειδικού σκοπού χρηματοδότηση επενδυτικού χαρακτήρα (π.χ. χρηματοδότηση έργου), διενεργείται επιστάμενη έρευνα ESG (δηλ. επιτόπια επίσκεψη από εξειδικευμένους τεχνικούς συμβούλους) και καταρτίζεται αντίστοιχο σχέδιο διορθωτικών ενεργειών με συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα υλοποίησης εκ μέρους του Πελάτη, εφόσον απαιτείται. Μετά από την εκταμίευση των πιστοδοτήσεων, η τήρηση των περιβαλλοντικών όρων και δεσμεύσεων είναι υποχρεωτική, καθ' όλη τη μακρά διάρκεια των εν λόγω χρηματοδοτήσεων. Η συνολική αξιολόγηση ESG είναι ένας συνδυασμός της αξιολόγησης ESG σε επίπεδο οφειλέτη και σε επίπεδο συναλλαγής, ενώ καταγράφεται ανά συναλλαγή. Ως αποτέλεσμα αυτής της αξιολόγησης, η δραστηριότητα μπορεί να χαρακτηριστεί ως Χαμηλού, Μεσαίου

ή Υψηλού Αντικτύπου ESG, Βιώσιμη ή Εξαιρούμενη.

• Αξιολόγηση Κινδύνου Αμφισβήτησης:

Η Τράπεζα έχει σχεδιάσει μια αξιόπιστη διαδικασία που περιλαμβάνει τον προσδιορισμό και την αξιολόγηση της πιθανής συμμετοχής των Οφειλετών της σε αμφιλεγόμενες δραστηριότητες. Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην «Κίνδυνος Φήμης», κατωτέρω. Οι προαναφερθείσες διαδικασίες έχουν αναπτυχθεί σύμφωνα με διεθνή πρότυπα και επιτρέπουν στην Τράπεζα να μετριάξει εκ των προτέρων τους περιβαλλοντικούς και/ή κοινωνικούς κινδύνους εντός του χαρτοφυλακίου της. Λαμβάνοντας υπόψη το αποτέλεσμα των διαδικασιών αυτών, οι εναπομένοντες κίνδυνοι που συνδέονται με τους εν λόγω περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς παράγοντες κινδύνου θεωρούνται ασήμαντοι σε επίπεδο χαρτοφυλακίου. Το 2023 δεν υπήρξαν περιπτώσεις μη έγκρισης πιστώσεων λόγω θεμάτων που προέκυψαν κατά την αξιολόγηση των περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων. Από την 1.1.2024, η Τράπεζα εφαρμόζει έναν βελτιωμένο Κατάλογο Εξαιρέσεων. Οι νέες δραστηριότητες που περιλαμβάνονται στον κατάλογο είναι οι τελευταίες επτά του Καταλόγου Εξαιρέσεων.

• Αναφορικά με τον **Λειτουργικό Κίνδυνο**, οι επιπτώσεις των παραγόντων ESG στον τομέα του λειτουργικού κινδύνου αξιολογούνται ως ουσιαστικές σε μελλοντική βάση. Παρόλο που τα ιστορικά δεδομένα δεν αντικατοπτρίζουν σημαντικές ζημιές από γεγονότα που σχετίζονται με τους παράγοντες ESG, η Τράπεζα εισήγαγε βελτιώσεις για την καλύτερη διαχείριση, παρακολούθηση και μετριασμό των σχετικών με τα θέματα ESG κινδύνων, αναγνωρίζοντας ουσιαστικά ότι υπάρχουν δυνητικά σημαντικοί παράγοντες ESG (όπως απεικονίζονται στις διαδικασίες RCSA και ανάλυσης σεναρίων) που θα μπορούσαν να διαμορφώσουν τον λειτουργικό κίνδυνο στο μέλλον και να προκαλέσουν μεγαλύτερες ζημιές σε σύγκριση με τις ιστορικές. Επιπλέον, γεγονότα του είδους αυτού είναι δυνατόν να έχουν μελλοντικά ουσιαστικές επιπτώσεις στη φήμη, λόγω των μεταβαλλόμενων προσδοκιών των Πελατών και της ευρύτερης κοινωνίας γύρω από τα θέματα ESG. Όσον αφορά στον νομικό κίνδυνο, η Τράπεζα έχει βελτιώσει τις διαδικασίες της για την

αποτελεσματική αναγνώριση, τη διαχείριση, τον περιορισμό και την παρακολούθηση του νομικού κινδύνου που απορρέει από παράγοντες σχετικούς με το περιβάλλον, την κοινωνία και τη διακυβέρνηση. Έμφαση δίνεται στον νομικό κίνδυνο που σχετίζεται με παράγοντες ESG και οφείλεται σε αμφιλεγόμενες δραστηριότητες Πελατών και τρίτων (μέσω βελτιώσεων στη διαδικασία αξιολόγησης των οφειλετών), καθώς και σε εσωτερικές ενέργειες μετριασμού που θεσπίζονται για την αποτροπή της συνέχισης του φαινομένου του «greenwashing» στο μέλλον (μέσω της εισαγωγής εσωτερικών ελέγχων για τον προσδιορισμό και την επισήμανση των ανοιγμάτων βιώσιμης χρηματοδότησης).

• Όσον αφορά τον **Κίνδυνο Αγοράς**, με βάση την αξιολόγηση ουσιαστικότητας του χαρτοφυλακίου ομολόγων της Τράπεζας, ακολουθώντας τη μεθοδολογία της περιμέτρου ευαισθησίας ως προς τον κίνδυνο μετάβασης (συνδυασμός των Σχετικών με την Κλιματική Πολιτική Τομέων (Climate Policy Relevant Sectors - CPRS), της πρωτοβουλίας των Ηνωμένων Εθνών για την Κλιματική Ουδετερότητα στον τραπεζικό κλάδο (Net-Zero Banking Alliance - NZBA) και της Μακροπρόθεσμης Στρατηγικής (LTS) για την περίμετρο της Ελλάδας), και λαμβάνοντας επίσης υπόψη τη μέση εναπομένουσα διάρκεια ζωής της ευαίσθητης σε ESG παράγοντες περιμέτρου, προκειμένου να προσδιοριστεί η ευαισθησία του χαρτοφυλακίου σε περιβαλλοντικούς κινδύνους που αναμένεται να εκδηλωθούν σε μακροπρόθεσμο ορίζοντα, υπάρχει περιορισμένη δυνητική επίδραση από παράγοντες που σχετίζονται με το κλίμα και άλλους παράγοντες ESG. Η Τράπεζα προχώρησε επίσης σε αξιολόγηση ουσιαστικότητας του φυσικού κινδύνου για το εταιρικό χαρτοφυλάκιο. Η έκθεση της Τράπεζας σε φυσικό κίνδυνο μπορεί να θεωρηθεί ελάχιστη ή μη σημαντική λόγω του μικρού μεγέθους της. Η Τράπεζα εργάζεται για την επικαιροποίηση της αξιολόγησης ουσιαστικότητας.

• Ως προς την ουσιαστικότητα του **Κινδύνου Ρευστότητας**, δεν φαίνεται να υπάρχει καμία σημαντική επίδραση από παράγοντες σχετικούς με το κλίμα ή άλλους παράγοντες που σχετίζονται με το περιβάλλον, την κοινωνία και τη διακυβέρνηση. Από την πλευρά της ρευστότητας των περιουσιακών

στοιχείων, αυτό οφείλεται στη σύνθεση του αποθέματος ασφαλείας (buffer), το οποίο αποτελείται κυρίως από κρατικά και όχι από εταιρικά ομόλογα, τα οποία θεωρείται ότι επηρεάζονται ελάχιστα από τους παράγοντες ESG, όπως περιγράφεται ανωτέρω, στην παράγραφο για τον Κίνδυνο Αγοράς. Από την πλευρά της χρηματοδότησης, οι καταθέσεις αποτελούν την κύρια πηγή χρηματοδότησης, αποτελούμενες κυρίως από ιδιώτες Πελάτες, επομένως οι εταιρικοί Πελάτες αποτελούν σχετικά μικρότερο μέρος της χρηματοδοτικής θέσης της Τράπεζας, περιορίζοντας την έκθεση σε κινδύνους ESG.

- **Ο Κίνδυνος Φήμης** θεωρείται γενικά ότι προκύπτει ως αποτέλεσμα της εκδήλωσης κινδύνων άλλου τύπου (δηλ. αποτελεί επίπτωση δεύτερης τάξης), ενώ θα μπορούσε επίσης με τη σειρά του να προκαλέσει την εκδήλωση άλλου τύπου κινδύνων (π.χ. εκρών ρευστότητας, μετά από αρνητικό αντίκτυπο στη φήμη). Υπό αυτή την έννοια, δεν απαιτείται ξεχωριστή αξιολόγηση ουσιαστικότητας των παραγόντων που σχετίζονται με το Περιβάλλον, την Κοινωνία και τη Διακυβέρνηση. Ο Όμιλος έχει αναπτύξει την Πολιτική Κινδύνου Φήμης για την αποτελεσματική διαχείριση των κινδύνων φήμης, περιλαμβανομένων των κινδύνων φήμης που απορρέουν από τους παράγοντες ESG. Σε αυτό το πλαίσιο, η Πολιτική περιγράφει τις διαδικασίες για τη διαχείριση των Κινδύνων Φήμης (περιλαμβανομένων εκείνων που απορρέουν από παράγοντες ESG), οι οποίοι ενδέχεται να προκύψουν:
 - Από τη χρηματοδότηση οφειλετών που συμμετέχουν σε αμφιλεγόμενες δραστηριότητες. Αυτή η έκθεση σε κίνδυνο φήμης αξιολογείται και λαμβάνεται υπόψη κατά τη διαδικασία έγκρισης πιστώσεων.
 - Από την έναρξη νέων δραστηριοτήτων, όπως π.χ. έκδοση ομολόγων, επενδυτική τραπεζική, δημόσιες προσφορές, συμφωνίες ανάθεσης εργασιών σε τρίτους (outsourcing), νέοι προμηθευτές, νέοι συνεργάτες ή παρεμβάσεις (step-ins), νέοι επενδυτές ή νέες χρεώσεις υπηρεσιών / προμηθειών στην πελατεία της Τράπεζας.
 - Από υφιστάμενες δραστηριότητες, όπως οφειλέτες (τακτική αναθεώρηση), υφιστάμενες δραστηριότητες ανάθεσης εργασιών σε τρίτους (ετήσια αναθεώρηση),

υφιστάμενοι προμηθευτές κ.λπ. Για τον μετριασμό του κινδύνου φήμης, η Τράπεζα έχει σχεδιάσει μια αξιόπιστη διαδικασία που περιλαμβάνει τον προσδιορισμό και την αξιολόγηση της πιθανής συμμετοχής των Οφειλετών της σε αμφιλεγόμενες δραστηριότητες. Η αξιολόγηση ουσιαστικότητας για άλλους τύπους κινδύνου επαρκεί για να καλύψει ενδεχόμενα μεμονωμένα (ακραία) συμβάντα με επιπτώσεις στη φήμη (π.χ. στο πλαίσιο του λειτουργικού κινδύνου), καθώς και μακροπρόθεσμες επιπτώσεις στην αξία του εμπορικού σήματος που θα μπορούσαν να προκύψουν στο πλαίσιο του Στρατηγικού Κινδύνου.

- Οι επιπτώσεις του **Επιχειρηματικού και Στρατηγικού Κινδύνου** αξιολογούνται ως ουσιαστικές, δεδομένου ότι η μη συνεκτίμησή τους μπορεί να επηρεάσει σημαντικά την Τράπεζα από τη σκοπιά του Επιχειρηματικού και Στρατηγικού Κινδύνου. Επιπτώσεις στον Επιχειρηματικό και Στρατηγικό Κίνδυνο θα μπορούσαν να προκληθούν από διάφορους παράγοντες, περιλαμβανομένης της αδυναμίας της Τράπεζας να εκτελέσει σωστά τη στρατηγική της (π.χ. αδυναμία χρηματοδότησης της περιβαλλοντικής μετάβασης) ή αλλαγές στη ζήτηση των Πελατών για διάφορα προϊόντα της Τράπεζας (π.χ. μετατόπιση των προσδοκιών της αγοράς για πράσινα προϊόντα) και προσαρμογές στην τιμολόγηση των σχετικών προϊόντων λόγω παραγόντων ESG, με οικονομικό αντίκτυπο στα έσοδα της Τράπεζας από τόκους. Οι επιπτώσεις στην κερδοφορία μπορεί επίσης να προκληθούν από την υποχώρηση των αμοιβών και των προμηθειών, καθώς και από τη διάρθρωση της χρηματοδοτικής δραστηριότητας της Τράπεζας (π.χ. εξάρτηση από καταθέσεις πελατείας που δεν είναι ευθυγραμμισμένες με «πράσινες» στρατηγικές και, άρα, είναι εκτεθειμένες στον κίνδυνο μετάβασης). Η αξιολόγηση ουσιαστικότητας του Επιχειρηματικού/Στρατηγικού Κινδύνου διενεργείται από την Τράπεζα για τα ακαθάριστα έσοδα από τόκους, αμοιβές και προμήθειες που προέρχονται από το χαρτοφυλάκιο Μη Χρηματοπιστωτικών Εταιρειών (NFC), καταναμεμένα σε δραστηριότητες/τομείς με μεγαλύτερη ευαισθησία ως προς τον κίνδυνο μετάβασης, με βάση τους σχετικούς με την πολιτική για το

κλίμα τομείς (CPRS), την πρωτοβουλία Net-Zero Banking Alliance (NZBA) και τη Μακροπρόθεσμη Στρατηγική (LTS) για την περίμετρο της Ελλάδας.

Για την αντιμετώπιση των προαναφερθέντων κινδύνων, η Τράπεζα έχει αναπτύξει ένα ολοκληρωμένο στρατηγικό σχέδιο, αναλαμβάνοντας τις ακόλουθες κύριες δράσεις:

- Πραγματοποίησε ανάλυση επιπτώσεων του δανειακού της χαρτοφυλακίου χρησιμοποιώντας το εργαλείο αξιολόγησης σύμφωνα με τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής (PRB) του UNEP- FI και διενεργώντας ανάλυση ουσιαστικότητας σύμφωνα με τα πρότυπα του Global Reporting Initiative (GRI), προκειμένου να κατανοήσει τις θετικές και αρνητικές κοινωνικοοικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιπτώσεις του χαρτοφυλακίου της.
- Παρακολουθεί συστηματικά τους Βασικούς Δείκτες (KPIs) Επίδοσης ESG (όπως το % των εκταμιεύσεων σε έργα ΑΠΕ επί του συνόλου των εκταμιεύσεων στον ενεργειακό τομέα, οι ακαθάριστες εκταμιεύσεις που ευθυγραμμίζονται με το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης κ.λπ.), με στόχο τη λήψη διορθωτικών μέτρων, όπου απαιτείται.
- Επιπλέον, η Τράπεζα βελτίωσε το έγγραφο της Στρατηγικής Κινδύνου και Κεφαλαίου (RCS), ενσωματώνοντας πρόσθετους ποσοτικούς δείκτες παρακολούθησης ESG που καλύπτουν τον επιχειρηματικό σχεδιασμό και την πράσινη χρηματοδότηση, την ευπάθεια των εξασφαλίσεων στον φυσικό και μεταβατικό κίνδυνο, την ευπάθεια της χρηματοοικονομικής δραστηριότητας στον φυσικό κίνδυνο, τις βιώσιμες επενδύσεις και τον κοινωνικό κίνδυνο (HR).
- Βρίσκεται στη διαδικασία ανάπτυξης επιστημονικά τεκμηριωμένων, ειδικών ανά τομέα στόχων για τις χρηματοδοτούμενες εκπομπές της, σε ευθυγράμμιση με τη Συμφωνία του Παρισιού για την κλιματική αλλαγή και τον στόχο μηδενικού ισοζυγίου εκπομπών για το 2050.
- Βρίσκεται στη διαδικασία ανάπτυξης βραχυπρόθεσμων, μεσοπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων στόχων με ορίζοντα το 2050, ώστε η βραχυπρόθεσμη διαδρομή μετάβασης να ενσωματωθεί στο τριετές Επιχειρηματικό της Σχέδιο.

Παράγοντες σχετικοί με το Περιβάλλον, την Κοινωνία και τη Διακυβέρνηση στην Πιστωτική Ανάλυση

[GRI 2-23, 2-24 FN-CB-410a.2, ATHEX SS-S10]

Οι κίνδυνοι ESG που συνδέονται με τη χορήγηση δανείων σε νομικά πρόσωπα σε επίπεδο οφειλέτη, συναλλαγής και γενικότερα, λαμβάνονται υπόψη από τα αρμόδια Συμβούλια Πιστοδοτήσεων, σύμφωνα με το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης. Η σχετική επισήμανση ενσωματώνεται στο εισηγητικό πιστοδοτήσεων και καταχωρείται στο σύστημα της Τράπεζας.

Το 2023 διενεργήθηκαν, από τη Διεύθυνση Πολιτικής και Ελέγχου Πιστωτικού Κινδύνου, πιστωτικοί έλεγχοι για την επιβεβαίωση της ορθής εφαρμογής της «Πολιτικής Διαχείρισης Περιβαλλοντικού και Κοινωνικού Κινδύνου του Ομίλου για τις Πιστοδοτήσεις Νομικών Προσώπων». Τα βασικά σημεία ελέγχου περιλάμβαναν, μεταξύ άλλων:

- την ορθή εφαρμογή των διαδικασιών επιστάμενης έρευνας,
- την καταγραφή του Σχεδίου Δράσης διορθωτικών ενεργειών στο σύστημα της Τράπεζας,
- την υλοποίηση του συμφωνημένου Σχεδίου Δράσης διορθωτικών ενεργειών από τους Πελάτες,
- την ενημέρωση του αρμόδιου Συμβουλίου Πιστοδοτήσεων για τα μείζονος σημασίας ευρήματα Περιβαλλοντικού και Κοινωνικού Κινδύνου,
- την ύπαρξη διαθέσιμου περιθωρίου, εντός του ορίου του 5% επί του συνολικού χαρτοφυλακίου πιστοδοτήσεων, κατά την έγκριση νέων χρηματοδοτήσεων στους κλάδους αλκοολούχων ποτών (πλην μπίρας και οίνου), καπνικών προϊόντων και τυχερών παιχνιδιών.

Επιπλέον, σε όλες τις περιπτώσεις έγκρισης νέων χρηματοδοτήσεων έργων Project Finance, οι περιβαλλοντικοί κίνδυνοι και οι κίνδυνοι κοινωνικής ευθύνης εξετάζονται διεξοδικά μέσω επιτόπιας επίσκεψης.

Πλαίσιο Διάθεσης Ανάλυσης Κλιματικού Κινδύνου

Το 2023, ο Όμιλος βελτίωσε περαιτέρω το Πλαίσιο Διάθεσης Ανάλυσης Κινδύνων (Risk Appetite Framework - RAF), με πρόσθετες ποιοτικές δηλώσεις καθώς και με ποσοτικούς δείκτες αναφορικά με τους κινδύνους ESG.

Συγκεκριμένα:

- Από την 1η Ιανουαρίου 2024, η Τράπεζα έχει εμπλουτίσει τον Κατάλογο Εξαιρέσεων ώστε να περιλάβει συγκεκριμένες πρόσθετες δραστηριότητες με περιβαλλοντικό και κοινωνικό αντίκτυπο, όπως η μετατροπή φυσικών δασών σε φυτείες και η κατασκευή νέων πυρηνικών σταθμών παραγωγής ενέργειας.
- Η Τράπεζα έχει ενσωματώσει πληροφορίες σχετικά με το Πιστοποιητικό Ενεργειακής Απόδοσης (ΠΕΑ) των σχετικών ακινήτων στη διαδικασία λήψης αποφάσεων για χορήγηση πίστωσης, καθώς και σε κάθε αποτίμηση εξασφαλίσεων που υπόκεινται σε επιλεξιμότητα βάσει ΠΕΑ.
- Η Τράπεζα έχει ενισχύσει τη διαδικασία δέουσας επιμέλειας όσον αφορά στην αξιολόγηση του προφίλ κινδύνου ESG / κλιματικού κινδύνου των Πελατών της, μέσω της συλλογής σχετικών πληροφοριών.
- Η Τράπεζα, με σκοπό τον μετριασμό του κινδύνου φήμης, ταυτοποιεί τους οφειλότες που προκαλούν ερωτήματα σχετικά με τον κίνδυνο φήμης και διενεργεί ενδεδειγμένη αξιολόγηση των αμφιλεγόμενων δραστηριοτήτων.
- Η Τράπεζα έχει ορίσει 11 πρόσθετους δείκτες για το Κλίμα και το Περιβάλλον και 2 δείκτες για την Κοινωνία, οι οποίοι θα ενσωματωθούν στο Πλαίσιο Διάθεσης Ανάλυσης Κινδύνων ως υποστηρικτικά στοιχεία. Η Τράπεζα έχει επίσης καθορίσει κατάλληλα ανώτατα ή κατώτατα όρια για ορισμένους υφιστάμενους δείκτες που σχετίζονται με τη στρατηγική και τον επιχειρηματικό σχεδιασμό της.

Τέλος, επικαιροποιήθηκε το Πλαίσιο Τιμολόγησης Δανείων, ώστε να λαμβάνεται υπόψη η συνολική αξιολόγηση ESG στην τιμολόγηση των δανειακών διευκολύνσεων. Η συνολική αξιολόγηση ESG προκύπτει από τον συνδυασμό των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης ESG του οφειλέτη, η οποία εξετάζει ποσοτικά και ποιοτικά κριτήρια ESG του

οφειλέτη, καθώς και από την αξιολόγηση της συναλλαγής που εξετάζει τα χαρακτηριστικά του δανείου ώστε να προσδιορίσει εάν αυτό είναι βιώσιμο ή όχι (δηλαδή, χαμηλού, μεσαίου ή υψηλού κινδύνου).

Επίπτωση Κλιματικού Κινδύνου στην Αναμενόμενη Πιστωτική Απώλεια

Προκειμένου να εκτιμηθεί ο αντίκτυπος του κλιματικού κινδύνου στον υπολογισμό των Αναμενόμενων Πιστωτικών Απωλειών (Expected Credit Loss - ECL), συλλέγονται λεπτομερείς πληροφορίες σχετικά με την τοποθεσία της εξασφάλισης καθώς και πληροφορίες σχετικά με τα Πιστοποιητικά Ενεργειακής Απόδοσης. Οι πληροφορίες θα ενσωματώνονται στα αντίστοιχα συστήματα δεδομένων και θα αναπτυχθούν μεθοδολογικές προσεγγίσεις προκειμένου να προσαρμοστούν τα μοντέλα υπολογισμού των Αναμενόμενων Πιστωτικών Απωλειών. Ειδικότερα, βρίσκονται σε εξέλιξη τα ακόλουθα:

- Ανάπτυξη μεθοδολογίας επικύρωσης για τα νέα μοντέλα που αξιολογούν τους περιβαλλοντικούς, κοινωνικούς και σχετικούς με τη διακυβέρνηση κινδύνους, με ενσωμάτωση της μεθοδολογίας στο Πλαίσιο Επικύρωσης Μοντέλου Πιστωτικού Κινδύνου.
- Βελτιώσεις ή προσθήκες στο υφιστάμενο σύνολο μοντέλων που χρησιμοποιούνται για την εκτίμηση και την πρόβλεψη παραμέτρων κινδύνου, προκειμένου να ενσωματωθούν οι κίνδυνοι ESG.
- Προσδιορισμός των αναγκών σε δεδομένα που σχετίζονται με θέματα ESG, αξιοποιώντας τα δεδομένα που θα συλλεχθούν για την αξιολόγηση του δανειολήπτη και συμπληρώνοντας πρόσθετες πληροφορίες, όπου χρειάζεται.
- Διερεύνηση εναλλακτικών μεθοδολογικών προσεγγίσεων για την ποσοτικοποίηση και την ενσωμάτωση των κινδύνων ESG στις παραμέτρους πιστωτικού κινδύνου.

Επιπλέον, η Τράπεζα ανέπτυξε καινοτόμα, απλουστευμένα και προηγμένα (διατομεακά και ανά τομέα) δελτία αξιολόγησης (scorecards) για τους περιβαλλοντικούς κινδύνους, με διαφοροποίηση ανά κλάδο και ανάλογα με το μέγεθος της εταιρείας (π.χ. κύκλος εργασιών), καθώς και δελτία αξιολόγησης για τη

διακυβέρνηση και τους κοινωνικούς κινδύνους. Αυτά τα δελτία αξιολόγησης αναπτύχθηκαν και οριστικοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια του 2023.

Ενσωμάτωση Κινδύνων ESG στην Αξιολόγηση Διαχείρισης Λειτουργικού Κινδύνου

Η Τράπεζα έχει βελτιώσει τα στοιχεία του Πλαισίου Διαχείρισης Λειτουργικού Κινδύνου, με στόχο την ενσωμάτωση και τη διαχείριση των παραγόντων ESG στον Λειτουργικό Κίνδυνο. Στο πλαίσιο αυτό:

- Ταξινόμια Κινδύνων: Η Τράπεζα επικαιροποίησε την Ταξινόμια Κινδύνων ώστε να περιλάβει τις ενδείξεις (flags) E, S και G, οι οποίες θα χρησιμοποιούνται για την καταγραφή και παρακολούθηση περιβαλλοντικών, κοινωνικών και σχετικών με τη διακυβέρνηση παραγόντων.
- Διαχείριση Συμβάντων Απώλειας: Εντοπισμός και διαχείριση των συμβάντων απώλειας που σχετίζονται με τους παράγοντες ESG.
- Αυτοαξιολόγηση Λειτουργικών Κινδύνων (Risk and Control Self-Assessment - RCSA): Οι πιθανοί κίνδυνοι και έλεγχοι που σχετίζονται με τους περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς κινδύνους και τους κινδύνους διακυβέρνησης, προσδιορίζονται και αξιολογούνται στο πλαίσιο της διαδικασίας RCSA.
- Ανάλυση Σεναρίων: Σενάρια που σχετίζονται με τους παράγοντες ESG προσδιορίζονται και αξιολογούνται σε ετήσια βάση.
- Βασικοί Δείκτες Κινδύνου (KRIs): Έχουν οριστεί δείκτες KRI για την παρακολούθηση της έκθεσης σε κινδύνους ESG.
- Αξιολόγηση Κινδύνου Εξωτερικών αναθέσεων: Το Ερωτηματολόγιο Αξιολόγησης Κινδύνου Προμηθευτών της Τράπεζας έχει εμπλουτιστεί, ώστε να περιλάβει ερωτήσεις σχετικά με τους παράγοντες κινδύνου ESG που ενδέχεται να επηρεάσουν τις δραστηριότητες των προμηθευτών και, κατά συνέπεια, τις υπηρεσίες που προσφέρονται στην Τράπεζα.
- Διαχείριση Αγωγών: Ειδικότερα για τον νομικό κίνδυνο, η Τράπεζα έχει εισαγάγει βελτιώσεις για τον καλύτερο προσδιορισμό, τη διαχείριση, τον περιορισμό και την παρακολούθηση του νομικού κινδύνου που απορρέει από παράγοντες σχετικούς

με το περιβάλλον, την κοινωνία και τη διακυβέρνηση.

8. Κίνδυνος Φήμης: Η Τράπεζα έχει αναπτύξει την Πολιτική Κινδύνου Φήμης, η οποία διατυπώνει τις αρχές, τις διαδικασίες και τις δομές για τη διαχείριση της έκθεσης σε κινδύνους που μπορεί να έχουν αντίκτυπο στη φήμη της, περιλαμβανομένων παραγόντων ESG.

Παρά το γεγονός ότι τα ιστορικά δεδομένα δεν αντικατοπτρίζουν σημαντικές απώλειες εξαιτίας γεγονότων που σχετίζονται με τους παράγοντες ESG, η Τράπεζα εισήγαγε τις προαναφερθείσες βελτιώσεις με στόχο την καλύτερη διαχείριση, παρακολούθηση και μετριασμό των σχετικών με τα θέματα ESG κινδύνων, αναγνωρίζοντας ουσιαστικά ότι υπάρχουν δυνητικά σημαντικοί παράγοντες ESG που θα μπορούσαν να οδηγήσουν σε λειτουργικό κίνδυνο στο μέλλον. Αυτό βασίζεται κυρίως σε μια συντηρητική θεώρηση των μελλοντικών εξελίξεων (δηλαδή, ότι οι μελλοντικές απώλειες που σχετίζονται με παράγοντες ESG μπορεί να είναι μεγαλύτερες σε σύγκριση με τις ιστορικές), καθώς και στο γεγονός ότι τέτοια συμβάντα μπορεί να έχουν μελλοντικά σημαντικό αντίκτυπο στη φήμη, λόγω των μεταβαλλόμενων προσδοκιών των Πελατών και της ευρύτερης κοινωνίας γύρω από θέματα ESG. Οι παράγοντες ESG μπορεί να έχουν επιπτώσεις στις παρακάτω Κατηγορίες Λειτουργικού Κινδύνου:

- Φυσικές ζημιές και διακοπές λειτουργίας
- Κίνδυνος συμπεριφοράς
- Κίνδυνος συμμόρφωσης
- Κίνδυνος οικονομικού εγκλήματος
- Κίνδυνος απάτης
- Κίνδυνος αναθέσεων εργασιών σε τρίτους
- Νομικός κίνδυνος
- Κίνδυνος φήμης

Η Τράπεζα βρίσκεται στη διαδικασία επικαιροποίησης της στοχοθεσίας της, λαμβάνοντας υπόψη κλιματικούς και περιβαλλοντικούς παράγοντες. Προς την κατεύθυνση αυτή, δίνει προτεραιότητα στη χρηματοδότηση βιώσιμων δραστηριοτήτων, αναλύοντας τους φυσικούς ή μεταβατικούς κινδύνους που απορρέουν από την κλιματική αλλαγή και το περιβάλλον, και εστιάζοντας στην «πράσινη» χρηματοδότηση.

03

ΣΤΗΡΙΞΗ ΜΙΑΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΑ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

Η κλιματική αλλαγή έχει συγκεντρώσει την προσοχή των κυβερνήσεων, των ρυθμιστικών αρχών και του κοινού παγκοσμίως. Ως κορυφαίο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα, η Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε. αναγνωρίζει την ευθύνη που έχει να συμβάλει σε μια οικονομία με μηδενικές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (net-zero), δίνοντας παράλληλα προτεραιότητα στη διατήρηση της βιοποικιλότητας και των φυσικών πόρων. Επικαιροποιεί με συνέπεια τα χρηματοοικονομικά προϊόντα, τις υπηρεσίες και τις επιχειρησιακές της δραστηριότητες, ώστε να διασφαλίζει ένα βιώσιμο μέλλον για τις επόμενες γενιές.

Περιεχόμενα

Απαιτήσεις Γνωστοποιήσεων βάσει του Κανονισμού Ταξινόμιας της ΕΕ	62
Κλίμα	66
Βιοποικιλότητα, Ρύπανση	81
Κυκλική Οικονομία	83

2023

Σημαντικά ορόσημα

€ 800

εκατ.

Βιώσιμες Εκταμιεύσεις,
από τα οποία

€ 431

εκατ. για έργα ΑΠΕ



100%

της ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώνεται
σε όλα τα Κτίρια και τα Καταστήματα προέρχεται από ΑΠΕ



και αντιπροσωπεύει το

89%

της συνολικής κατανάλωσης
ενέργειας της Τράπεζας



438

τόνοι απορριμμάτων ανακυκλώθηκαν

Για το

58%

των πιστωτικών καρτών εκδόσεως της
Τράπεζας αποστέλλονται ηλεκτρονικοί
μηνιαίοι λογαριασμοί (e-statements)



3.1 Απαιτήσεις Γνωστοποιήσεων βάσει του Κανονισμού Ταξινόμιας της ΕΕ

Απαιτήσεις Γνωστοποιήσεων σύμφωνα με το Άρθρο 8 του Κανονισμού Ταξινόμιας της ΕΕ

Ο [Κανονισμός \(ΕΕ\) 2020/852 \(Ταξινόμια της ΕΕ\)](#) δημιουργήθηκε ώστε να καλύψει την ανάγκη για ένα κοινό σύστημα ταξινόμησης των περιβαλλοντικά βιώσιμων οικονομικών δραστηριοτήτων. Στο πλαίσιο αυτού του σκοπού, θέτει τους ακόλουθους έξι περιβαλλοντικούς στόχους:

1. Μετριασμός της κλιματικής αλλαγής (CCM)
2. Προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή (CCA)
3. Βιώσιμη χρήση και προστασία των υδάτινων και θαλάσσιων πόρων
4. Μετάβαση σε μια κυκλική οικονομία
5. Πρόληψη και έλεγχος της ρύπανσης και
6. Προστασία και αποκατάσταση της

βιοποικιλότητας και των οικοσυστημάτων.

Μέχρι σήμερα, έχουν ψηφιστεί τρεις Κατ’ Εξουσιοδότηση Πράξεις:

- Η 1η Κατ’ Εξουσιοδότηση Πράξη (κοινώς γνωστή ως «Κατ’ Εξουσιοδότηση Πράξη για το Κλίμα»), η οποία ψηφίστηκε στις 4 Ιουλίου 2021 και καλύπτει τα τεχνικά κριτήρια για τις οικονομικές δραστηριότητες που συμβάλλουν σημαντικά στους δύο πρώτους στόχους (δηλαδή, τον μετριασμό της κλιματικής αλλαγής και την προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή).

- Η Κατ’ Εξουσιοδότηση Πράξη 2023/2485, η οποία ψηφίστηκε το 2023 και περιλαμβάνει τα τεχνικά κριτήρια ελέγχου των νέων δραστηριοτήτων για τη σημαντική συμβολή τους στην επίτευξη των δύο πρώτων περιβαλλοντικών στόχων (CCM και CCA), και

- Η Κατ’ Εξουσιοδότηση Πράξη 2023/2486, η οποία επίσης ψηφίστηκε το 2023 και περιλαμβάνει τα τεχνικά κριτήρια ελέγχου των νέων δραστηριοτήτων για τη σημαντική συμβολή τους στους υπόλοιπους τέσσερις περιβαλλοντικούς στόχους.

Για πρώτη φορά, κατά την υποβολή των εκθέσεων απολογισμού για το τρέχον έτος, τα πιστωτικά ιδρύματα πρέπει να δημοσιοποιήσουν, σύμφωνα με τον Κανονισμό για την Ταξινόμια της ΕΕ, πληροφορίες για την εναρμόνιση με την Ταξινόμια των δύο περιβαλλοντικών στόχων για το κλίμα και

πληροφορίες για την επιλεξιμότητα ως προς την ταξινόμια των υπόλοιπων τεσσάρων περιβαλλοντικών στόχων.

Εφαρμογή στην επιχειρηματική στρατηγική, στις διαδικασίες σχεδιασμού προϊόντων και στη συνεργασία με Πελάτες και αντισυμβαλλομένους

Η Alpha Bank επιδιώκει να αυξήσει τη θετική της επίδραση στην κοινωνία και το περιβάλλον, αξιοποιώντας νέες επιχειρηματικές ευκαιρίες και δημιουργώντας αξία για όλα τα Ενδιαφερόμενα Μέρη. Μέσω του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης, η Alpha Bank υποστηρίζει δανειοδοτικές δραστηριότητες καθώς και άλλα χρηματοδοτικά μέσα με σαφή περιβαλλοντικό και κοινωνικό προσανατολισμό, σε ευθυγράμμιση με τον Κανονισμό για την Ταξινόμια της ΕΕ και τις αρχές που έχει θεσπίσει η Διεθνής Ένωση Κεφαλαιαγορών (International Capital Market Association).

Για περισσότερες σχετικές με τις πρακτικές βιώσιμης χρηματοδότησης, βλ. την ενότητα «Βιώσιμη Χρηματοδότηση» του παρόντος Απολογισμού.

Προσέγγιση για την αξιολόγηση της επιλεξιμότητας και της εναρμόνισης ως προς την Ταξινόμια

Οι πληροφορίες που παρουσιάζονται πληρούν τις απαιτήσεις που διατυπώνονται στο Άρθρο 7 και στο Άρθρο 10 του Κατ’ Εξουσιοδότηση Κανονισμού (ΕΕ) 2021/2178. Οι πληροφορίες που αφορούν την Ταξινόμια καταρτίζονται σύμφωνα με τη συνετή προσέγγιση και την ενοποίηση του Ομίλου Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών, σε εναρμόνιση με την ισχύουσα νομοθεσία.

Η αξιολόγηση της εναρμόνισης με την Ταξινόμια και, συγκεκριμένα, ο Δείκτης Πράσινων Στοιχείων Ενεργητικού (Green Asset Ratio – GAR), δείχνει το ποσοστό των στοιχείων ενεργητικού του Ομίλου που χρηματοδοτούν –και επενδύονται σε– οικονομικές δραστηριότητες εναρμονισμένες με την Ταξινόμια, ως ποσοστό του συνόλου των καλυπτόμενων στοιχείων ενεργητικού. Ο αριθμητής καλύπτει δάνεια και προκαταβολές, χρεόγραφα, συμμετοχές σε μετοχικό κεφάλαιο και ανακτηθείσες εξασφαλίσεις, που χρηματοδοτούν οικονομικές δραστηριότητες εναρμονισμένες με την Ταξινόμια βάσει των σχετικών KPI για τον κύκλο εργασιών και τις κεφαλαιουχικές δαπάνες

(CapEx). Οι ακόλουθες κατηγορίες ανοιγμάτων έχουν εξαιρεθεί από τον υπολογισμό του GAR, εφόσον αυτό απαιτείται:

- ανοίγματα έναντι κεντρικών κυβερνήσεων, κεντρικών τραπεζών και υπερεθνικών εκδοτών (εξαιρούνται τόσο από τον αριθμητή όσο και από τον παρονομαστή των βασικών δεικτών επίδοσης - KPIs)
- ανοίγματα σε τίτλους χαρτοφυλακίου συναλλαγών (εξαιρούνται τόσο από τον αριθμητή όσο και από τον παρονομαστή των βασικών δεικτών επίδοσης - KPIs)
- ανοίγματα σε παράγωγα (εξαιρούνται από τον αριθμητή των βασικών δεικτών επίδοσης - KPIs)
- ανοίγματα έναντι οντοτήτων οι οποίες δεν είναι υπόχρεες δημοσιοποίησης μη χρηματοοικονομικών πληροφοριών, βάσει του Άρθρου 19α ή του Άρθρου 29α της Οδηγίας (ΕΕ) 2013/34 (εξαιρούνται από τον αριθμητή των βασικών δεικτών επίδοσης - KPIs)
- διατραπεζικά δάνεια όψεων (εξαιρούνται από τον αριθμητή των βασικών δεικτών επίδοσης - KPIs)
- μετρητά και στοιχεία ενεργητικού που σχετίζονται με μετρητά (εξαιρούνται από τον αριθμητή των βασικών δεικτών επίδοσης - KPIs)
- άλλες κατηγορίες στοιχείων ενεργητικού (π.χ. υπεραξία, εμπορεύματα κτλ.), που εξαιρούνται από τον αριθμητή των βασικών δεικτών επίδοσης - KPIs.

Επιπλέον, τα πιστωτικά ιδρύματα γνωστοποιούν το ποσοστό του συνόλου των στοιχείων του ενεργητικού τους που εξαιρούνται τόσο από τον αριθμητή όσο και από τον παρονομαστή του δείκτη πράσινων στοιχείων ενεργητικού (Green Asset Ratio – GAR).

Η Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών συνέλεξε τις αναφερόμενες πληροφορίες από τις πιο πρόσφατες δημοσιευμένες πληροφορίες για την Ταξινόμια και τους σχετικούς βασικούς δείκτες επίδοσης (KPIs) για τους αντισυμβαλλόμενους που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της Οδηγίας για τη Μη Χρηματοοικονομική Πληροφόρηση (Non-Financial Reporting Directive - NFRD). Οι αντισυμβαλλόμενοι που δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της Οδηγίας NFRD και, ως εκ τούτου, δεν υποχρεούνται να αναφέρουν πληροφορίες για την Ταξινόμια, δεν περιλαμβάνονται στην αξιολόγηση της επιλεξιμότητας και της εναρμόνισης ως προς την Ταξινόμια.

Για τη χρηματοδότηση ειδικού σκοπού, η οποία ορίζεται ως ανοίγματα που αποσκοπούν στη χρηματοδότηση συγκεκριμένων προσδιορισμένων δραστηριοτήτων («γνωστή χρήση των εσόδων»),

χρησιμοποιούνται βασικοί δείκτες επίδοσης (KPIs) ειδικοί για κάθε έργο κατά την αξιολόγηση της επιλεξιμότητας και της εναρμόνισης ως προς την Ταξινόμια.

Για τα ανοίγματα λιανικής που σχετίζονται με την Ταξινόμια της ΕΕ, μόνο τα δάνεια που εξασφαλίζονται με κατοικίες, τα δάνεια που χορηγούνται για σκοπούς ανακαίνισης και τα δάνεια που χορηγούνται με σκοπό τη χρηματοδότηση της αγοράς οχημάτων αναλύθηκαν ως προς την εναρμόνιση με την Ταξινόμια.

Σύμφωνα με τις οδηγίες που δημοσιεύτηκαν στις Συχνές Ερωτήσεις του Δεκεμβρίου 2023, δεν περιλήφθηκαν εκτιμήσεις στον υπολογισμό της επιλεξιμότητας και της εναρμόνισης των υποχρεωτικών γνωστοποιήσεων που παρουσιάζονται.

Οι βασικοί δείκτες επίδοσης (KPIs) για τα ανοίγματα εκτός ισολογισμού περιλαμβάνουν τις οικονομικές εγγυήσεις που χορηγούνται από το πιστωτικό ίδρυμα και τα στοιχεία ενεργητικού υπό διαχείριση για μη χρηματοπιστωτικές επιχειρήσεις εγγυήσεων και μη χρηματοπιστωτικές επιχειρήσεις στις οποίες γίνονται επενδύσεις. Άλλα ανοίγματα εκτός ισολογισμού, όπως οι δεσμεύσεις, εξαιρούνται από τον υπολογισμό αυτό.

Σύμφωνα με την Κατ’ Εξουσιοδότηση Πράξη (ΕΕ) 2022/1214, τα πιστωτικά ιδρύματα γνωστοποιούν την έκθεσή τους σε οικονομικές δραστηριότητες που σχετίζονται με το ορυκτό αέριο και την πυρηνική ενέργεια. Τα ανοίγματα που σχετίζονται με εναρμονισμένες ως προς την Ταξινόμια οικονομικές δραστηριότητες στους τομείς της πυρηνικής ενέργειας και των ορυκτών καυσίμων έχουν περιληφθεί στον αριθμητή και στον παρονομαστή των αντίστοιχων βασικών δεικτών επίδοσης (KPIs), ενώ τα ανοίγματα που σχετίζονται με μη επιλέξιμες ως προς την Ταξινόμια οικονομικές δραστηριότητες στους τομείς της πυρηνικής ενέργειας και του ορυκτού αερίου έχουν περιληφθεί στον παρονομαστή των αντίστοιχων βασικών δεικτών επίδοσης (KPIs).

Περιορισμοί στα δεδομένα και τις πληροφορίες

Οι πληροφορίες για τις χρηματοπιστωτικές επιχειρήσεις είναι περιορισμένες, επειδή αυτή είναι η πρώτη χρονιά κατά την οποία υφίσταται η υποχρέωση υποβολής αναφορών σχετικά με την εναρμόνιση με την Ταξινόμια και οι περισσότερες χρηματοπιστωτικές επιχειρήσεις δεν έχουν

δημοσιεύσει ακόμη τις ετήσιες εκθέσεις τους για το 2023. Οι μη χρηματοπιστωτικές επιχειρήσεις δεν έχουν δημοσιεύσει ακόμη πληροφορίες σχετικές με την Ταξινόμια για το 2023 και, ως εκ τούτου, η υποβολή αναφορών σχετικά με την εναρμόνιση με την Ταξινόμια για τις μη χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις βασίζεται σε στοιχεία που ήταν δημοσίως διαθέσιμα από το 2022.

Επιπλέον, η ενημέρωση σχετικά με την επιλεξιμότητα ως προς την Ταξινόμια για τους τέσσερις περιβαλλοντικούς στόχους που εφαρμόζονται το 2023 δεν είναι δυνατή λόγω έλλειψης δεδομένων, καθώς τα στοιχεία τα οποία οι αντισυμβαλλόμενοι συλλέγουν από τις πλέον πρόσφατες δημοσίως διαθέσιμες πληροφορίες για την ταξινόμια, ενδέχεται να μην περιλαμβάνουν τις νέες οικονομικές δραστηριότητες που ενσωματώνονται στις Κατ' Εξουσιοδότηση Πράξεις οι οποίες ψηφίστηκαν το 2023.

Όσον αφορά τα ενυπόθηκα δάνεια προς νοικοκυριά, τα τεχνικά κριτήρια ελέγχου είναι επίσης περιορισμένα, λόγω της έλλειψης δεδομένων για τις σημάνσεις των Πιστοποιητικών Ενεργειακής Απόδοσης (ΠΕΑ) των εξασφαλίσεων. Επιπλέον, δεν ήταν δυνατή η αξιολόγηση ως προς την Αρχή Μη Πρόκλησης Σημαντικής Βλάβης (Do No Significant Harm - DNSH).

Για τη χορήγηση δανείων με σκοπό τη χρηματοδότηση οχημάτων, η αξιολόγηση βάσει των κριτηρίων DNSH δεν ήταν δυνατή, λόγω μη διαθεσιμότητας δεδομένων, όπως για παράδειγμα για τα ελαστικά του οχήματος κ.λπ.

Η υποβολή αναφορών σχετικά με την επιλεξιμότητα και την εναρμόνιση ως προς την Ταξινόμια των ανοιγμάτων εκτός ισολογισμού δεν είναι δυνατή, λόγω της έλλειψης δεδομένων. Για τον ίδιο λόγο, δεν είναι δυνατή η υποβολή αναφορών σχετικά με τη ροή για τα νοικοκυριά.

Ενόψει των επικείμενων απαιτήσεων της Οδηγίας για την Υποβολή Εκθέσεων Βιωσιμότητας (CSRD) και των συνεχών τροποποιήσεων του Κανονισμού για την Ταξινόμια, ο Όμιλος Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών παρακολουθεί στενά όλες τις σχετικές ανακοινώσεις, προκειμένου να διασφαλίσει τη διαφάνεια και την πληρότητα των πληροφοριών που απαιτείται να γνωστοποιούνται, τόσο για το τρέχον έτος όσο και για τα επόμενα έτη. Επιπλέον, η σταδιακή εφαρμογή της Οδηγίας CSRD αναμένεται να βελτιώσει τους βασικούς δείκτες επίδοσης (KPIs) ως προς την Ταξινόμια, για τους οποίους υποβάλλονται αναφορές, καθώς θα αυξήσει τον αριθμό των εταιρειών που εμπίπτουν στο πεδίο

εφαρμογής της νέας Οδηγίας.

Επισκόπηση των αποτελεσμάτων

Στις 31.12.2023, η λογιστική αξία προ απομείωσης του συνόλου των καλυπτόμενων στοιχείων του ενεργητικού ανήλθε σε Ευρώ 57.655 εκατ.

Ο δείκτης επιλεξιμότητας που αφορά τον μετριασμό της κλιματικής αλλαγής και την προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή είναι 18,1% βάσει του κύκλου εργασιών (20,6% βάσει CapEx).

Ο συνολικός GAR βάσει του κύκλου εργασιών είναι 2,1% του συνόλου των καλυπτόμενων στοιχείων ενεργητικού, ενώ ο συνολικός GAR βάσει CapEx είναι 3,5% του συνόλου των καλυπτόμενων στοιχείων ενεργητικού μέχρι τις 31.12.2023. Ο GAR επηρεάζεται κυρίως από ανοίγματα έναντι αντισυμβαλλομένων οι οποίοι εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της Οδηγίας NFRD και από ανοίγματα στα οποία η χρήση των εσόδων είναι γνωστή και αφορά τη χρηματοδότηση οικονομικών δραστηριοτήτων εναρμονισμένων με την Ταξινόμια (δηλαδή, δραστηριοτήτων για τις οποίες χρησιμοποιήθηκαν οι ειδικοί για το έργο βασικοί δείκτες επίδοσης - KPIs).

Για τα ανοίγματα που σχετίζονται με οικονομικές δραστηριότητες στους τομείς της πυρηνικής ενέργειας και του ορυκτού αερίου, τα σχετικά στοιχεία παρουσιάζονται στους παρακάτω πίνακες.

Γνωστοποιήσεις σχετικά με την Ταξινόμια και υποδείγματα αναφορών

[ATHEX A-S1]

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζεται η σύνοψη των βασικών δεικτών επίδοσης (KPIs) που πρέπει να γνωστοποιούνται από τα πιστωτικά ιδρύματα, σύμφωνα με το Άρθρο 8 του Κανονισμού για την Ταξινόμια. Η πλήρης προσέγγιση για την εναρμόνιση με τον Κανονισμό Ταξινόμιας της ΕΕ και τα έντυπα αναφορών, σύμφωνα με την Κατ' Εξουσιοδότηση Πράξη περί Γνωστοποιήσεων, το Παράρτημα VI και το Παράρτημα XII σχετικά με τις δραστηριότητες πυρηνικής ενέργειας και ορυκτού αερίου, δίνονται στην [Ετήσια Έκθεση 2023 της Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών](#) (ενότητα «Μη Χρηματοοικονομική Έκθεση»). Δεν υποβάλλονται συγκριτικές πληροφορίες για το 2022.

Οι στήλες από τα υποδείγματα αναφορών για τους τέσσερις περιβαλλοντικούς στόχους έχουν παραλειφθεί και δεν παρουσιάζονται για το 2023, καθώς δεν υπάρχουν δημοσίως διαθέσιμα επίσημα στοιχεία από τους αντισυμβαλλομένους.

	Σύνολο περιβαλ- λοντικά βιώσιμων στοιχείων ενεργητικού ⁽¹⁾	KPI ⁽³⁾	KPI ⁽⁴⁾	% κάλυψης (επί του συνόλου του ενεργη- τικού) ⁽⁵⁾	% των στοιχείων του ενεργητικού που εξαιρούνται από τον αριθμητή του GAR (Άρθρο 7(2) και (3) & Ενότητα 1.1.2. Παράρτηματος V)	% των στοιχείων του ενεργητικού που εξαιρούνται από τον παρονομαστή του GAR (Άρθρο 7(1) & Ενότητα 1.2.4 Παράρτηματος V)
Κύριος KPI	GAR αποθέματος	1.239	2,1	3,5	77,9	54,8
	Σύνολο περιβαλ- λοντικά βιώσιμων δραστηριο-τήτων ⁽²⁾	KPI ⁽³⁾	KPI ⁽⁴⁾	% κάλυψης (επί του συνόλου του ενεργη- τικού) ⁽⁵⁾	% των στοιχείων του ενεργητικού που εξαιρούνται από τον αριθμητή του GAR (Άρθρο 7(2) και (3) & Ενότητα 1.1.2. Παράρτηματος V)	% των στοιχείων του ενεργητικού που εξαιρούνται από τον παρονομαστή του GAR (Άρθρο 7(1) και Ενότητα 1.2.4 Παράρτηματος V)
Πρόσθετοι KPIs	GAR (ροής)	463	6,4	9,1	27,6	M/Δ
	Χαρτοφυλάκιο συναλλαγών ⁽⁶⁾					
	Οικονομικές εγγυήσεις	0	0,0	0,0		
	Στοιχεία ενεργητικού υπό διαχείριση	0	0,0	0,0		
	Έσοδα από αμοιβές και προμήθειες ⁽⁶⁾					

(1) Σύνολο περιβαλλοντικά βιώσιμων στοιχείων του ενεργητικού, τα οποία χρησιμοποιήθηκαν για τον υπολογισμό του KPI κύκλου εργασιών. Το σύνολο των περιβαλλοντικά βιώσιμων στοιχείων ενεργητικού που χρησιμοποιήθηκαν για τον υπολογισμό του KPI Capex ανέρχεται σε Ευρώ 2,001 εκατ.
(2) Σύνολο περιβαλλοντικά βιώσιμων στοιχείων ενεργητικού που χρησιμοποιήθηκαν για τον υπολογισμό του KPI κύκλου εργασιών. Το σύνολο των περιβαλλοντικά βιώσιμων στοιχείων ενεργητικού που χρησιμοποιήθηκαν για τον υπολογισμό του KPI Capex ανέρχεται σε Ευρώ 659 εκατ., για τον GAR ροής, σε Ευρώ 0 εκατ. για τις οικονομικές εγγυήσεις, και σε Ευρώ 0 εκατ. για τα στοιχεία ενεργητικού υπό διαχείριση.
(3) (4) Βάσει του KPI κύκλου εργασιών του αντισυμβαλλομένου
(5) Αναλογία (%) των στοιχείων ενεργητικού που καλύπτονται από τον KPI, επί του συνολικού ενεργητικού του Ομίλου
(6) Οι KPI «Χαρτοφυλακίου συναλλαγών» και «Εσόδων από αμοιβές και προμήθειες» θα εφαρμοστούν από το οικονομικό έτος 2025 και μετά

3.2 Κλίμα

3.2.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων

[GRI 3-3, ATHEX SS-S10]

3.2.1.1 Μέσω χρηματοοικονομικών υπηρεσιών/προϊόντων

Υποστήριξη Πράσινων Επενδύσεων / Επενδύσεων Χαμηλών Εκπομπών Άνθρακα

Η Τράπεζα διαθέτει εξειδικευμένη Μονάδα Χρηματοδότησης Έργων, η οποία ασχολείται με τη χρηματοδότηση επενδύσεων έργων Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (ΑΠΕ), Μεγάλων Υποδομών και Συμπράξεων Δημόσιου-Ιδιωτικού Τομέα (ΣΔΙΤ).

Κατά την τελευταία πενταετία, η Μονάδα Χρηματοδότησης Έργων έχει χρηματοδοτήσει έναν αριθμό επενδύσεων (Ενέργεια και Δίκτυα διανομής, Μεγάλες Υποδομές, ΣΔΙΤ κ.λπ.) συνολικού προϋπολογισμού άνω των Ευρώ 4,3 δισ., επιβεβαιώνοντας την κυρίαρχη θέση της Τράπεζας στους τομείς αυτούς. Ειδικά στον τομέα των ΑΠΕ, η Τράπεζα έχει χρηματοδοτήσει πλήρως ή εν μέρει ηλιακά και αιολικά πάρκα, με συνολικό προϋπολογισμό άνω των Ευρώ 2,1 δισ. (περιλαμβανομένης της χρηματοδότησης από το Ταμείο Ανάκαμψης

και Ανθεκτικότητας της ΕΕ (ΤΑΑ). Η πλειονότητα των έργων αυτών βρίσκονται ήδη σε λειτουργία. Για την αξιολόγηση αυτών των επενδύσεων, οι ομάδες έργου συνεργάζονται με εξειδικευμένους τεχνικούς συμβούλους για τον προσδιορισμό και την εκτίμηση των περιβαλλοντικών κινδύνων (ενδεδειγμένη περιβαλλοντικός έλεγχος) και των κοινωνικών επιπτώσεων, ώστε να διασφαλιστεί ότι τα έργα υλοποιούνται σύμφωνα με την ισχύουσα περιβαλλοντική νομοθεσία, με κοινωνικά υπεύθυνο τρόπο και βάσει ορθών πρακτικών περιβαλλοντικής διαχείρισης. Επιπλέον, σε περιπτώσεις κοινοπρακτικών χρηματοδοτήσεων μεγάλης κλίμακας, υπάρχουν απαιτήσεις συμμόρφωσης με ειδικά πρότυπα περιβαλλοντικών και κοινωνικών επιδόσεων.

Μετά από την εκταμίευση των πιστοδοτήσεων, η τήρηση των περιβαλλοντικών όρων και δεσμεύσεων πιστοποιείται σε ετήσια βάση, καθ' όλη τη μακρά διάρκεια των εν λόγω χρηματοδοτήσεων.

Η Τράπεζα επενδύει σε έργα στους εξής τομείς:

- Περιβάλλον (Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας, Απόβλητα)
- Άλλα Ενεργειακά Έργα και Δίκτυα Διανομής
- Μεγάλες Υποδομές



Περιβάλλον - Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ)

Οι νέες χρηματοδοτήσεις αφορούν σε έργα στα οποία γίνεται χρήση φιλικών προς το περιβάλλον τεχνολογιών (αιολικά πάρκα, συμπαραγωγή ενέργειας), με αποτέλεσμα τη μείωση των εκπομπών αερίων ρύπων.

Η Τράπεζα συμβάλλει ουσιαστικά στις προσπάθειες για την υλοποίηση του Εθνικού Σχεδίου για την Ενέργεια, στο οποίο, μεταξύ άλλων, προβλέπεται ότι μέχρι το 2030, οι συνολικές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου θα μειωθούν τουλάχιστον κατά 50% σε σύγκριση με το 1990 και το μερίδιο των ΑΠΕ στην τελική ακαθάριστη κατανάλωση ενέργειας θα ανέλθει τουλάχιστον στο 35%.

Οι χρηματοδοτούμενες επενδύσεις βασίζονται σε εγχώριες πηγές ενέργειας και συνεισφέρουν στη μείωση της εξάρτησης από εξαντλήσιμους συμβατικούς ενεργειακούς πόρους, ενισχύοντας με τον τρόπο αυτό την ασφάλεια του ενεργειακού εφοδιασμού σε εθνικό επίπεδο και συνεισφέροντας στην ορθολογική αξιοποίηση των ενεργειακών πόρων της χώρας.

Το 2023, η Μονάδα Χρηματοδότησης Έργων συνέχισε την επιτυχημένη δραστηριότητά της, παρέχοντας χρηματοδότηση για νέες επενδύσεις σε αιολικά και φωτοβολταϊκά πάρκα, ενώ επίσης, ανέλαβε ή συμμετείχε σε νέες χρηματοδοτικές ρυθμίσεις συνολικής αξίας Ευρώ 763 εκατ. (περιλαμβανομένης της χρηματοδότησης από το ΤΑΑ).



Άλλα Ενεργειακά Έργα και Δίκτυα Διανομής

Το 2021, η Τράπεζα συμμετείχε σε κοινοπρακτικό ομολογιακό δάνειο ύψους Ευρώ 505 εκατ. με τον Διαχειριστή του Εθνικού Συστήματος Φυσικού Αερίου (ΔΕΣΦΑ) στην Ελλάδα. Σκοπός του είναι η χρηματοδότηση του 10ετούς αναπτυξιακού προγράμματος του Εθνικού Συστήματος Φυσικού Αερίου (2021-2030), το οποίο περιλαμβάνει περισσότερα από 48 έργα συνολικού ύψους Ευρώ 540 εκατ., όπως εγκρίθηκε από τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ).

Η Τράπεζα ήταν, επίσης, η μοναδική επικεφαλής διοργανώτρια τράπεζα και ανάδοχος (mandated lead arranger and underwriter) για τη χρηματοδότηση της εξαγοράς του 49% του Διαχειριστή του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΔΕΔΔΗΕ) από τον Όμιλο Macquarie.

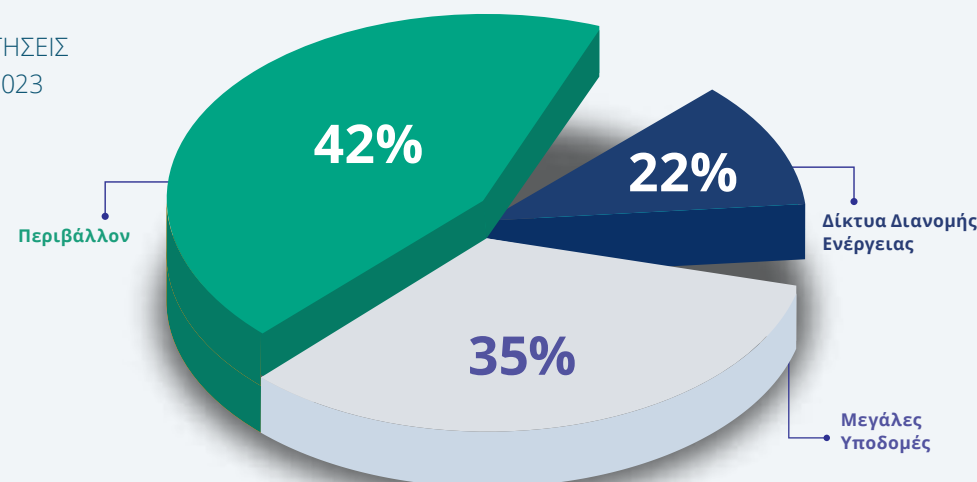


Μεγάλες Υποδομές (Μεταφορές, Κοινωνικές Υποδομές)

Η Τράπεζα είναι χρηματοδότης του έργου παραχώρησης και αναβάθμισης των 14 μεγαλύτερων περιφερειακών αεροδρομίων της χώρας, από κοινού με την Παγκόσμια Τράπεζα, την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης και την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων. Με το έργο αυτό αυξήθηκε σημαντικά η ασφάλεια των εγκαταστάσεων και ελαχιστοποιήθηκε ο κίνδυνος ατυχημάτων και περιβαλλοντικής ρύπανσης. Τον Ιούνιο του 2022, η Τράπεζα ολοκλήρωσε την αναχρηματοδότηση του 100% των υφιστάμενων χρηματοδοτικών υποχρεώσεων των εταιρειών του έργου. Σήμερα, οι εταιρείες του έργου εκτελούν περαιτέρω εργασίες (συνολικής αξίας περίπου Ευρώ 100 εκατ.) που θα ενισχύσουν την ασφάλεια και το επίπεδο υπηρεσιών στα αεροδρόμια.

Επιπλέον, τον Αύγουστο του 2022, η Τράπεζα συνδιοργάνωσε την αναχρηματοδότηση του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών (συνολικού ύψους Ευρώ 1.136 εκατ., με τη συμμετοχή της Alpha Bank να ανέρχεται σε Ευρώ 230 εκατ.). Ο ΔΑΑ υλοποιεί σήμερα επενδυτικό πρόγραμμα ύψους Ευρώ 125 εκατ. περίπου (χρηματοδοτούμενο πλήρως από τις ανωτέρω διευκολύνσεις), με το οποίο ενισχύεται η ασφάλεια και το επίπεδο υπηρεσιών του αεροδρομίου.

ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΕΙΣ
ΕΡΓΩΝ 2017-2023





Μεγάλες Υποδομές (Μεταφορές, Κοινωνικές Υποδομές)

Στις χρηματοδοτήσεις μεγάλων υποδομών, δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στον ενδεδειγμένο περιβαλλοντικό έλεγχο, με τους δανειολήπτες να καλούνται συχνά να υποβάλουν ειδικές περιβαλλοντικές εκθέσεις για τη μείωση του επιπέδου παραγόμενου θορύβου (traffic noise), τη μέτρηση της ατμοσφαιρικής ρύπανσης, τη χρήση των φυσικών πόρων κ.λπ.

Στον τομέα των υποδομών, η Alpha Bank συμμετέχει ενεργά σε κοινοπρακτικές χρηματοδοτήσεις του συνόλου των οδικών αξόνων που κατασκευάζονται με συμβάσεις παραχώρησης στην Ελλάδα. Τα έργα αυτά έχουν βελτιώσει σημαντικά την οδική ασφάλεια για χιλιάδες χρήστες, μειώνοντας, κατά πολύ, τον αριθμό των τροχαίων ατυχημάτων.

Από το 2021 έως το 2023, η συμμετοχή της Τράπεζας σε νέα έργα υποδομών ανήλθε σε Ευρώ 1.820 εκατ. Τα έργα αυτά περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων:

- α) Την αναχρηματοδότηση του ΔΑΑ (Ευρώ 230 εκατ.) και των Περιφερειακών Αεροδρομίων Α & Β της Fraport Greece (Ευρώ 450 εκατ.).
- β) Τη χρηματοδότηση του έργου παραχώρησης της Μαρίνας Αλίου (Ευρώ 88 εκατ.).
- γ) Την αναχρηματοδότηση της Ολυμπίας Οδού (Ευρώ 186 εκατ.), η οποία αφορούσε (i) στην αναχρηματοδότηση των υφιστάμενων χρηματοδοτικών υποχρεώσεων της που κατείχαν εμπορικές τράπεζες και η Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (ΕΤΕΠ) και (ii) στην επέκταση της νέας χρηματοδότησης για την κατασκευή νέου τμήματος του αυτοκινητοδρόμου Πάτρας - Πύργου. Αυτό το νέο τμήμα (με προϋπολογισμό κατασκευής Ευρώ 300 εκατ.) αναμένεται να αυξήσει σημαντικά τις προδιαγραφές ασφαλείας και να μειώσει δραστικά τον χρόνο του ταξιδιού.
- δ) Τη χρηματοδότηση δύο νέων οδικών έργων αυτοκινητοδρόμων και συγκεκριμένα, του οδικού άξονα Καλαμάτας – Πύλου – Μεθώνης (Ευρώ 96 εκατ.) και του Βόρειου Οδικού Άξονα Κρήτης (Χερσόνησος – Νεάπολη, προϋπολογισμού Ευρώ 112,5 εκατ.), τα οποία θα συμβάλουν στην αναβάθμιση των επιπέδων οδικής ασφάλειας.

Επιπλέον, το 2023, η Alpha Bank συμμετείχε με περίπου Ευρώ 270 εκατ. σε μεγάλα ευρωπαϊκά έργα υποδομής στη Δανία, το Ηνωμένο Βασίλειο, την Ισπανία και την Ουγγαρία, τα οποία αφορούσαν κυρίως τις ψηφιακές υποδομές και την αεροπορική βιομηχανία.

Τέλος, η Τράπεζα, με αυξημένη συμμετοχή που κάλυψε περισσότερο από το 1/3 της καθαρής νέας χρηματοδότησης προς τον Ανεξάρτητο Διαχειριστή Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΑΔΜΗΕ), αποτέλεσε μία εκ των τεσσάρων τραπεζών που στήριξαν την πρόσφατη έκδοση ενός νέου κοινοπρακτικού δανείου, ύψους Ευρώ 400 εκατ., προς την εταιρεία, δίνοντας νέα ώθηση στο πράσινο επενδυτικό της πρόγραμμα για την ηλεκτρική διασύνδεση της νησιωτικής με την ηπειρωτική Ελλάδα.

Πράσινα Προϊόντα Λιανικής Τραπεζικής και Τραπεζικά Προϊόντα για Μικρές Επιχειρήσεις

[FN-CB-240a.1]

Η Τράπεζα προσφέρει ένα ευρύ φάσμα «πράσινων» δανείων (Alpha Green Solutions) με προνομιακό επιτόκιο, τα οποία μπορούν να καλύψουν ανάγκες των καταναλωτών, όπως:

- Αγορά και ανακαίνιση κατοικίας που κατατάσσεται τουλάχιστον στην ενεργειακή κλάση B
- Αγορά ηλεκτρικών/υβριδικών αυτοκινήτων, ποδηλάτων, μοτοσικλετών και ιδιωτικών σημείων φόρτισης.
- Αγορά και εγκατάσταση οικιακού εξοπλισμού, όπως φωτοβολταϊκά και ηλιακά πάνελ, αντλίες θερμότητας ή λέβητες φυσικού αερίου για την ενεργειακή αναβάθμιση κατοικιών.

Προκειμένου να ενισχύσει περαιτέρω τη δέσμευσή της για βιώσιμες περιβαλλοντικές λύσεις, η Τράπεζα συμμετέχει επίσης σε διάφορα προγράμματα εξοικονόμησης ενέργειας, χρηματοδοτούμενα από το κράτος, όπως το «Εξοικονομώ 2021» και το «e-Astypalea». Η Alpha Bank, ως η μοναδική τράπεζα με παρουσία στο νησί της Αστυπάλαιας, αποτελεί αναπόσπαστο μέλος της τοπικής κοινωνίας, συμβάλλοντας στις πρωτοβουλίες των αρχών για τη δημιουργία ενός πρότυπου νησιού σε θέματα πράσινης μετάβασης.

Συνολικά, το 2023 η Alpha Bank εκταμίευσε περισσότερα από 3.000 πράσινα στεγαστικά και καταναλωτικά δάνεια.

Περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με τα πράσινα προϊόντα είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας.

Τον Μάιο του 2023, η Alpha Bank εγκαινίασε το νέο χρηματοδοτικό πρόγραμμα της Ελληνικής Αναπτυξιακής Τράπεζας (ΕΑΤ) «**Πράσινα Συγχρηματοδοτούμενα Δάνεια**», το οποίο προβλέπει μηδενικό επιτόκιο για το 40% του ονομαστικού ποσού κάθε δανείου. Επιπλέον, το Πρόγραμμα παρέχει πρόσθετη επιδότηση επιτοκίου 3% για τα πρώτα δύο έτη.

Κύριος σκοπός του προγράμματος είναι η χρηματοδότηση πράσινων επενδυτικών σχεδίων έως Ευρώ 8 εκατ., κυρίως για την αναβάθμιση της ενεργειακής απόδοσης των επιχειρήσεων και τη στήριξη επενδυτικών σχεδίων για την παραγωγή ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές (ηλιακή, αιολική κ.λπ.). Σε συνδυασμό με τις δράσεις του ΕΣΠΑ 2021-2027, το ποσό της κρατικής ενίσχυσης μπορεί να μεγιστοποιηθεί.

Μέχρι τις 31.12.2023, το συνολικό ποσό των εκταμιεύσεων για τη χρηματοδότηση πράσινων επενδύσεων ανήλθε σε **Ευρώ 4 εκατ.**

Επιπλέον, μέσω των **δράσεων του ΕΣΠΑ 2021-2027** που εισήγαγε το Κράτος εντός του 2023, οι Μικρές και Μεσαίες Επιχειρήσεις έχουν στη διάθεσή τους μεγάλη ποικιλία Προγραμμάτων, ανάλογα με τις επιχειρηματικές τους ανάγκες. Πιο συγκεκριμένα, τον Μάρτιο του 2023, το ΕΣΠΑ εγκαινίασε δύο δράσεις για την Πράσινη Μετάβαση (Πράσινο Μετασχηματισμός & Πράσινες Παραγωγικές Επενδύσεις). Η Alpha Bank, σε συνεργασία με το Οικοσύστημα Συνεργατών της και μέσω επικαιροποιημένων εγκυκλίων με οδηγίες προς το Δίκτυό της, παρείχε ολιστική επιχειρηματική κάλυψη με ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών υψηλής προστιθέμενης αξίας και χρηματοδοτήσεων προς τις επιχειρήσεις.

Τέλος, το 2023, η Alpha Bank υλοποίησε δράσεις για την περιβαλλοντική βιωσιμότητα, την κοινωνική ευθύνη και την εταιρική διακυβέρνηση. Στο πλαίσιο του στόχου «Ένας καθαρός πλανήτης για όλους», η Τράπεζα προσφέρει το πράσινο προϊόν «**Alpha Φωτοβολταϊκά**», το οποίο απευθύνεται σε Μικρές Επιχειρήσεις που επιθυμούν να επενδύσουν στην κατασκευή Φωτοβολταϊκών (PV) Σταθμών με παραγόμενη ισχύ έως 1 MW, για την υποστήριξη της παραγωγής και πώλησης Ηλεκτρικής Ενέργειας. Η συνολική χρηματοδότηση της Alpha Bank για επενδύσεις σε μικρές φωτοβολταϊκές εγκαταστάσεις το 2023 ανήλθε σε Ευρώ 1.3 εκατ.



CASE STUDY

Ecolytiq

Το 2023, η Τράπεζα ανακοίνωσε τη συνεργασία της με τη Visa για τη στήριξη της μετάβασης σε μια οικονομία χαμηλών εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα.

Η Visa συμπράττει με την Ecolytiq, τον εταίρο της στον κλάδο του fintech, της οποίας η καινοτόμος λύση «βιωσιμότητα ως υπηρεσίας» (**Sustainability-as-a-Service**) αναλύει σε πραγματικό χρόνο τα δεδομένα πληρωμών και ενημερώνει τους Πελάτες για το περιβαλλοντικό αποτύπωμα των συναλλαγών τους, μέσω διαφόρων υπολογισμών. Παρέχει επίσης χρήσιμες συμβουλές στους καταναλωτές για έναν βιώσιμο τρόπο ζωής και τους προσφέρει τη δυνατότητα αντιστάθμισης του περιβαλλοντικού τους αποτυπώματος. Με την ολοκλήρωση της τεχνικής υλοποίησης, οι πληροφορίες θα εμφανίζονται ευδιάκριτα δίπλα σε κάθε συναλλαγή που πραγματοποιείται μέσω των υπηρεσιών myAlpha Web Banking και myAlpha Mobile Banking.

Χρηματοδοτούμενες Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου

[GRI 305-3, FN-CB-410b.1, FN-CB-410b.4]

Η Τράπεζα βρίσκεται σήμερα σε προχωρημένο στάδιο μιας πιο αναλυτικής μέτρησης των χρηματοδοτούμενων Score 3 εκπομπών της, για διάφορες κατηγορίες και τομείς των στοιχείων του ενεργητικού της, με βάση το Παγκόσμιο Πρότυπο Λογιστικής και Αναφοράς Αερίων του Θερμοκηπίου (GHG) για τον Χρηματοπιστωτικό Κλάδο, το οποίο αναπτύχθηκε από τον Σύνδεσμο Χρηματοπιστωτικών Ιδρυμάτων PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials). Ο PCAF βασίζεται στις οδηγίες του πρωτοκόλλου GHG για τον υπολογισμό των εκπομπών Score 3, κατηγορίας 15, ώστε να παρέχει προσεγγίσεις υπολογισμού για συγκεκριμένες κατηγορίες στοιχείων του ενεργητικού, καθώς και καθοδήγηση σχετικά με τις προσεγγίσεις χρηματοοικονομικού ή λειτουργικού ελέγχου, τους συντελεστές επιμερισμού, τους συντελεστές εκπομπών και τις ιεραρχίες προέλευσης δεδομένων.

Το Πρότυπο PCAF αναγνωρίζει ότι η περιορισμένη διαθεσιμότητα δεδομένων αποτελεί συχνά την κύρια πρόκληση κατά τον υπολογισμό των χρηματοδοτούμενων εκπομπών. Για να ξεπεραστεί η πρόκληση και να προωθηθεί η διαφάνεια ως κινητήρια δύναμη, το Πρότυπο παρέχει μια ποικιλία επιλογών για την εκτίμηση των χρηματοδοτούμενων εκπομπών, ανάλογα με τη διαθεσιμότητα των δεδομένων. Κάθε επιλογή αφορά συγκεκριμένη κατηγορία στοιχείων του ενεργητικού και αντιστοιχεί σε μια «βαθμολογία ποιότητας

δεδομένων» (όπου 1=υψηλότερη ποιότητα δεδομένων και 5=χαμηλότερη ποιότητα δεδομένων).

Σύμφωνα με τις οδηγίες του Προτύπου PCAF, κατά τον υπολογισμό των χρηματοδοτούμενων εκπομπών δόθηκε προτεραιότητα στα πραγματικά δεδομένα εκπομπών και δραστηριοτήτων των οφειλετών. Σε περιπτώσεις όπου οι πραγματικές εκπομπές δεν ήταν δημοσίως διαθέσιμες ή εύκολα ανακτήσιμες, αναπτύχθηκαν προσεγγιστικά δεδομένα (proxies) για την εκτίμηση των εκπομπών, με αποτέλεσμα χαμηλότερη ποιότητα δεδομένων. Τα εν λόγω δεδομένα υπολογίστηκαν χρησιμοποιώντας προσεγγιστικά δεδομένα βάσει δραστηριότητας και όχι βάσει οικονομικών στοιχείων.

Εφόσον το τελευταίο δεν ήταν δυνατό, τα οικονομικά στοιχεία των οφειλετών (συγκεκριμένα, ο κύκλος εργασιών ή τα έσοδα) χρησιμοποιήθηκαν ως προσεγγιστικά δεδομένα για την εκτίμηση των χρηματοδοτούμενων εκπομπών, με χρήση κατάλληλων συντελεστών εκπομπών που βασίζονται στην οικονομική δραστηριότητα της εταιρείας. Οι συντελεστές εκπομπών βάσει οικονομικής δραστηριότητας που χρησιμοποιήθηκαν συχνότερα, προέρχονται από ένα περιβαλλοντικά διευρυμένο μοντέλο εισροών-εκροών (ΕΕΙΟ) και παρέχουν συντελεστές εκπομπών για όλες τις κατηγορίες εκπομπών του οφειλέτη, με βάση τον τομέα στον οποίο δραστηριοποιείται.

Για το 2023, τα στοιχεία που δημοσιοποιούνται στον παρόντα Απολογισμό ευθυγραμμίζονται με τις προδιαγραφές μιας βραχυπρόθεσμης

άσκησης της ΕΚΤ (STE), η οποία απαιτούσε από όλες τις τράπεζες της ΕΕ να παρέχουν μετρήσεις του κινδύνου κλιματικής μετάβασης για το τραπεζικό τους χαρτοφυλάκιο. Στο πλαίσιο αυτό, η κάλυψη κατηγοριών στοιχείων του ενεργητικού περιλαμβάνει εισηγμένες μετοχές και εταιρικά ομόλογα, επιχειρηματικά δάνεια και μη εισηγμένες μετοχές, εμπορικά ακίνητα (CRE) και χρηματοδότηση έργων.

Για τους σκοπούς της μέτρησης των χρηματοδοτούμενων εκπομπών, προσδιορίστηκε ο τομέας NACE του αντισυμβαλλομένου και υπολογίστηκαν οι χρηματοδοτούμενες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου για τις εκπομπές Score 1, Score 2 και Score 3 (σε τόνους ισοδύναμου διοξειδίου του άνθρακα - tCO₂e), ανάλογα με τη διαθεσιμότητα των πληροφοριών. Οι χρηματοδοτούμενες εκπομπές μετρήθηκαν με τη χρήση πρωτογενών δεδομένων (π.χ. αναφερόμενες εκπομπές) για το 20,93% του χαρτοφυλακίου (όσον αφορά το ανεξόφλητο υπόλοιπο), ενώ για το υπόλοιπο του χαρτοφυλακίου (δηλαδή, το 79,07%), οι χρηματοδοτούμενες εκπομπές εκτιμήθηκαν με τη χρήση προσεγγιστικών δεδομένων (π.χ. ΕΕΙΟ). Στο βαθμό που δεν υπήρχαν

διαθέσιμα στοιχεία για τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου, τη δραστηριότητα ή τα οικονομικά στοιχεία εκ μέρους των αντισυμβαλλομένων της Τράπεζας για το 2023, η μέτρηση για τις χρηματοδοτούμενες εκπομπές βασίστηκε σε στοιχεία για το 2022. Η έκθεση της Τράπεζας έναντι κάθε αντισυμβαλλομένου αντιστοιχούσε στα υπόλοιπα στο τέλος του 2023. Η μελλοντική δημοσιοποίηση στοιχείων εκπομπών από τους Πελάτες θα βελτιώσει την ποιότητα των δεδομένων, ενδέχεται όμως να προκαλέσει αλλαγές στα στοιχεία των χρηματοδοτούμενων εκπομπών.

Τα αποτελέσματα για τις χρηματοδοτούμενες εκπομπές έδειξαν ότι τα επιχειρηματικά δάνεια αποτελούν τη σημαντικότερη κατηγορία στοιχείων του ενεργητικού η οποία διαμορφώνει τις χρηματοδοτούμενες εκπομπές της Τράπεζας και τις χρηματοδοτούμενες εκπομπές Score 1 ως την κύρια έκθεση σε εκπομπές αερίου του θερμοκηπίου από τους αντισυμβαλλομένους της. Η υποβολή αναφορών STE είχε ως αποτέλεσμα να αναγνωριστεί η ουσιαστικότητα του τομέα παραγωγής, μεταφοράς και διανομής ηλεκτρικής ενέργειας για την έκθεση της Τράπεζας σε χρηματοδοτούμενες εκπομπές.

Χρηματοδοτούμενες εκπομπές Alpha Bank 2023 - Τραπεζικό χαρτοφυλάκιο

TOMEAS	Κατηγορία στοιχείων ενεργητικού	Χρηματο-δοτούμενες εκπομπές Score 1 (tCO ₂ e)	Χρηματο-δοτούμενες εκπομπές Score 2 (tCO ₂ e)	Χρηματο-δοτούμενες εκπομπές Score 3 (tCO ₂ e)	Χρηματο-δοτούμενες εκπομπές Score 123 (tCO ₂ e)	Ανεξόφλητο ποσό (Ευρώ εκατ.)
Όλοι οι τομείς με σημαντική συμβολή στην κλιματική αλλαγή	1. Εισηγμένες μετοχές και εταιρικά ομόλογα	322.948,50	57.990,91	1.409.873,72	1.790.813,13	558,64
	2. Επιχειρηματικά δάνεια και μη εισηγμένες μετοχές	2.431.176,02	639.991,57	26.024.974,64	29.096.142,24	12.241,34
	2. Χρηματοδότηση έργων	3.370.000,52	49.528,95	754.268,78	4.173.798,25	3.260,83
	4. Εμπορικά ακίνητα	2.617,27	11.923,13	0,00	14.540,41	204,43
	Σύνολο	6.126.742,31	759.434,57	28.189.117,14	35.075.294,02	16.265,24

Για τον ανωτέρω πίνακα, σημειώνονται τα εξής:

1. Το 66,9% (23.476.274 τόνοι CO₂e) των χρηματοδοτούμενων εκπομπών οφείλεται σε έναν συγκεκριμένο Πελάτη, με σημαντικά μεγάλο αποτύπωμα άνθρακα, λόγω των μεθοδολογικών ιδιαιτεροτήτων στη μέτρηση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου σε όλη την αλυσίδα αξίας του, για τη δική του επιχειρηματική δραστηριότητα.
2. Η Τράπεζα αναγνωρίζει ότι με την αύξηση των απαιτήσεων για πλήρεις μετρήσεις του ανθρακικού αποτυπώματος των Πελατών της τα επόμενα χρόνια, οι απόλυτες τιμές (σε τόνους CO₂e) των χρηματοδοτούμενων εκπομπών για την ίδια ενδέχεται να επηρεαστούν σημαντικά.

Η Τράπεζα παρακολουθεί τις επιδόσεις ξεχωριστά σε επίπεδο κλάδου και βρίσκεται σε διαμόρφωση της στοχοθεσίας της ως προς το προς το κλίμα για σημαντικούς κλάδους, σε συμφωνία με τη NZBA.

3.2.1.2 Μέσω ιδίων δραστηριοτήτων και εφοδιαστικής αλυσίδας⁵

Οι θετικές επιπτώσεις της Τράπεζας στο κλίμα επιτυγχάνονται μέσω της δικής της επιχειρηματικής δραστηριότητας και εφοδιαστικής αλυσίδας. Συγκεκριμένα, η Τράπεζα εφαρμόζει περιβαλλοντικά υπεύθυνες δραστηριότητες, οι οποίες περιλαμβάνουν την [Περιβαλλοντική Πολιτική](#), τη συστηματική παρακολούθηση του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ), την εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης ISO 14064, την εξασφάλιση Εγγυήσεων Προέλευσης από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας, την αντικατάσταση οχημάτων με νέα plug-in υβριδικά (PHEV) και υβριδικά οχήματα, και την εγκατάσταση σταθμών φόρτισης ηλεκτρικών οχημάτων σε πέντε Κεντρικά Κτίρια. Επιπλέον, η Τράπεζα προωθεί την ορθολογική χρήση των εγκαταστάσεων φωτισμού, θέρμανσης και ψύξης των Κτιρίων της, τη χρήση φιλικού

προς το περιβάλλον εξοπλισμού ενεργειακής κλάσης τουλάχιστον A++, όπως και την εγκατάσταση φωτισμού LED σε Καταστήματα και Κτίρια.

Οι αρνητικές επιπτώσεις της Τράπεζας οφείλονται στη δημιουργία εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου Score 1, 2 και 3 (πλην της κατηγορίας 15) λόγω των δραστηριοτήτων της Τράπεζας στο σύνολο της αλυσίδας αξίας της.

Συστηματική παρακολούθηση

Από το 2019, εφαρμόζεται ένα σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης, το οποίο περιλαμβάνει ετήσια αναφορά των εκπομπών CO₂ από την κατανάλωση ενέργειας (ηλεκτρισμός, φυσικό αέριο, κατανάλωση πετρελαίου για θέρμανση και ηλεκτροπαραγωγή ζεύγη), τον στόλο αυτοκινήτων, τα επαγγελματικά ταξίδια κ.ά. Επιπλέον, οι καταναλώσεις νερού και χαρτιού παρακολουθούνται σε μηνιαία βάση, ενώ επιβάλλεται και υποστηρίζεται ευρέως από τους Εργαζομένους της Τράπεζας η ανακύκλωση των διαφόρων ροών. Η Γενική Διοίκηση έχει την ευθύνη των αποφάσεων για τα περιβαλλοντικά ζητήματα που συνδέονται με τη λειτουργία της Τράπεζας, περιλαμβανομένης της εφαρμογής του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ). Επιπλέον, έχει συσταθεί Περιβαλλοντικό Συμβούλιο και Ομάδα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης με διακριτές αρμοδιότητες όσον αφορά στην περιβαλλοντική διαχείριση των δραστηριοτήτων της Τράπεζας.

Το 2023, η Τράπεζα συνέχισε την προσπάθειά για τη μείωση του δικού της αποτυπώματος άνθρακα, μέσω σημαντικών επενδύσεων που έγιναν σε πράσινες τεχνολογίες κτιρίων, με αποτέλεσμα τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας σε όλα τα υποκαταστήματα και επιχειρηματικά κέντρα.

Συγκεκριμένα, η Alpha Bank παρακολουθεί συστηματικά την κατανάλωση ενέργειας στις εγκαταστάσεις της και τις σχετικές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Πρωτοκόλλου Αερίων

Θερμοκηπίου (Greenhouse Gas Protocol). Στόχος αυτής της συστηματοποίησης είναι η βελτίωση της ακρίβειας των στοιχείων για την επίδοση της Τράπεζας και ο προσδιορισμός τομέων προς βελτίωση. Το 2023, η Alpha Bank ενίσχυσε την εφαρμογή του προτύπου ISO 14001, θέτοντας ακόμη πιο τολμηρούς στόχους προς αυτή την κατεύθυνση, ενώ αξιολόγησε την περιβαλλοντική της επίδοση με την επαλήθευση των Εκπομπών Αερίων του Θερμοκηπίου από ανεξάρτητο τρίτο μέρος, σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 14064-1. Επιπλέον, η Τράπεζα υποστήριξε με επιτυχία την Περιβαλλοντική της Δήλωση, την οποία κατήρτισε σύμφωνα με το Σύστημα Οικολογικής Διαχείρισης και Ελέγχου της ΕΕ (EMAS) και υπέβαλε στο Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας. Οι ανωτέρω ενέργειες πιστοποίησης συνέβαλαν σημαντικά στη συστηματική παρακολούθηση και μείωση του κλιματικού και περιβαλλοντικού αποτυπώματος της Τράπεζας, καθώς και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου, ενώ ενίσχυσαν τη διαφάνεια και την υπευθυνότητα σε θέματα περιβάλλοντος και κλιματικής αλλαγής.

Επιπλέον, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, η Alpha Bank αξιολογεί σε τακτά χρονικά διαστήματα τους κινδύνους και τις ευκαιρίες που σχετίζονται με την κλιματική αλλαγή. Κίνδυνοι, όπως οι πιθανές ζημιές στις υποδομές της Τράπεζας λόγω της αυξημένης συχνότητας και έντασης των ακραίων καιρικών φαινομένων, αναγνωρίζονται και οι επιπτώσεις τους αξιολογούνται διαρκώς, ώστε η Τράπεζα να είναι σε θέση να λάβει τα κατάλληλα μέτρα για την αποτροπή ή τον μετριασμό τους. Αναφορικά με τα παραπάνω, η Τράπεζα έχει ασφαλίσει τις υποδομές και τα Κτίριά της για πιθανές φυσικές καταστροφές.

Απώτερος στόχος της Alpha Bank είναι να αποτελεί παράδειγμα προς μίμηση, ηγούμενη των εξελίξεων για τη μετάβαση σε μια οικονομία χαμηλών εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα.

Κατανάλωση ενέργειας και ηλεκτρισμού

[GRI 302-1, 302-4, ATHEX C-E3]



Το ποσοστό της κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος στη συνολική κατανάλωση ενέργειας αναμένεται να αυξηθεί τα επόμενα χρόνια, καθώς τα συστήματα των Κτιρίων που χρησιμοποιούν ορυκτά καύσιμα αντικαθίστανται συστηματικά από πιο αποδοτικά συστήματα που καταναλώνουν ηλεκτρική ενέργεια. Επιπλέον, η Τράπεζα συνεχίζει τη συνεργασία της με τον υφιστάμενο πάροχο ηλεκτρικού ρεύματος για την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας από μη ανανεώσιμες πηγές για όλες τις ηλεκτρικές συνδέσεις της. Σημειώνεται ότι η συνολική κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας για τον Όμιλο ανήλθε σε 39.161 MWh (141TJ).

Η Τράπεζα παρακολουθεί τον ρυθμό κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας ανά m² για τους διαφορετικούς τύπους Κτιρίων και Καταστημάτων καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, με σκοπό τον προσδιορισμό τυχόν σημαντικών αποκλίσεων, το συντομότερο δυνατό. Με τον τρόπο αυτό, επισημαίνονται εγκαίρως τυχόν αναίτιες αυξήσεις της κατανάλωσης ρεύματος, διερευνάται η αιτία τους και λαμβάνονται τα απαιτούμενα μέτρα.

5. Οι πληροφορίες της παρούσας ενότητας αφορούν την Alpha Bank (τη μεγαλύτερη θυγατρική του Ομίλου).

18 Καταστήματα με αναβαθμισμένο και νέο σύστημα φωτισμού

7 Καταστήματα με αναβαθμισμένα και νέα συστήματα Θέρμανσης, Αερισμού και Κλιματισμού (HVAC)

1 Κατάστημα με πιλοτική εγκατάσταση φωτοβολταϊκών πάνελ (ισχύος 10,80 kW)

Το 2023, επιτεύχθηκε μείωση 9% της συνολικής κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος σε σχέση με το 2022, η οποία αποδόθηκε σε σειρά κατάλληλων δράσεων και δραστηριοτήτων προς αυτή την κατεύθυνση. Μία από τις δράσεις αυτές ήταν το Έργο της Βελτιστοποίησης των Χώρων Εργασίας, το οποίο είχε ως στόχο τη μείωση των κτιριακών εγκαταστάσεων και, κατά συνέπεια, τη μείωση του κόστους και του αντίστοιχου περιβαλλοντικού αντικτύπου, το οποίο ολοκληρώθηκε με επιτυχία το πρώτο εξάμηνο του 2023. Το δεύτερο εξάμηνο του 2023 ξεκίνησε η μεγάλη ανακαίνιση του Κεντρικού Κτιρίου της Alpha Bank (επί της οδού Σταδίου 40), έργο το οποίο αναμένεται να έχει εξαιρετικές επιδόσεις στον τομέα της βιωσιμότητας. Επιπλέον, το 2023, η Τράπεζα υλοποίησε έργα εξοικονόμησης ενέργειας σε Καταστήματα και Κτίρια σε όλη τη χώρα, με έμφαση στην αναβάθμιση ή την αντικατάσταση παλαιών συστημάτων φωτισμού και κλιματισμού. Η αντικατάσταση των συστημάτων φωτισμού και κλιματισμού αναμένεται να συνεχιστεί το 2024, υποστηριζόμενη από πρόσθετες τεχνικές παρεμβάσεις και πρωτοβουλίες που αποσκοπούν σε δράσεις ευαισθητοποίησης των Εργαζομένων για την προώθηση της ορθολογικής χρήσης της ενέργειας.

Η Τράπεζα εστιάζει επίσης στην παρακολούθηση και τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας από μη ανανεώσιμες πηγές. Η συνολική κατανάλωση ηλεκτρισμού για την Alpha Bank ανήλθε το 2023 σε 34.486MWh (124TJ) ενώ για τον Όμιλο σε 39.161 MWh (141TJ).

Καύσιμα για τις Μετακινήσεις Ιδιόκτητων και Μισθωμένων Αυτοκινήτων

Η Τράπεζα χρησιμοποιεί ιδιόκτητα και μισθωμένα οχήματα για τις ανάγκες μετακινήσεων που αφορούν στις λειτουργικές της δραστηριότητες. Στοχεύοντας στην πληρέστερη και ακριβέστερη παρακολούθηση και δημοσιοποίηση της επίδοσής της, η Τράπεζα προβαίνει σε εκτίμηση της κατανάλωσης για το σύνολο των οχημάτων της. Στο πλαίσιο του μετασχηματισμού του εταιρικού στόλου της, η Τράπεζα έχει προβεί σε ενέργειες για την αντικατάσταση των οχημάτων των οποίων η σύμβαση έληξε εντός του έτους, από νέα plug-in υβριδικά (PHEV) και υβριδικά οχήματα. Το 2023, η Τράπεζα κατέγραψε την ετήσια κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας για τα ηλεκτρικά οχήματά της, η οποία ανήλθε σε 44,6 MWh. Η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας για την κίνηση των ηλεκτρικών οχημάτων της Τράπεζας παρακολουθείται και καταγράφεται ξεχωριστά και περιλαμβάνεται στην ποσότητα ηλεκτρικής ενέργειας που αναφέρεται ανωτέρω.

Πρωτοβουλίες για τον Περιορισμό του Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος της Τράπεζας

Στο πλαίσιο της προσπάθειάς της να εξοικονομήσει ενέργεια και να μειώσει τις εκπομπές CO₂, η Alpha Bank, εκτός από τις ενέργειες που παρουσιάστηκαν ανωτέρω, συνέχισε τις εξής δράσεις:

- Υλοποίηση προγραμμάτων εξ αποστάσεως εκπαίδευσης για τους Εργαζομένους της
- Διαχείριση των σχετικών με προϊόντα και υπηρεσίες κινδύνων ESG που ενδέχεται να έχουν σημαντικές επιπτώσεις σε θέματα που αφορούν το Κλίμα, τη Βιοποικιλότητα και την Κυκλικότητα
- Αντικατάσταση των έντυπων αντιγράφων κίνησης λογαριασμών με ηλεκτρονικά έντυπα (e-statements), προς ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με κάρτες, καταθετικούς λογαριασμούς και στεγαστικά δάνεια.

Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες του Ομίλου θα μπορούσαν να έχουν σημαντικό αντίκτυπο στο Κλίμα, τη Βιοποικιλότητα και την Κυκλικότητα. Με βάση την Ανάλυση Ουσιαστικότητας που πραγματοποιήθηκε, η κλιματική σταθερότητα αναδείχθηκε ως ο κύριος τομέας επιπτώσεων, όπου ο Όμιλος έχει τόσο πραγματικές, όσο και δυνητικές επιπτώσεις. Ως εκ τούτου, ο Όμιλος έχει υιοθετήσει μια προληπτική προσέγγιση για τη διαχείριση των κινδύνων που συνδέονται με το Περιβάλλον, την Κοινωνία και τη Διακυβέρνηση (ESG), με ιδιαίτερη έμφαση στους κινδύνους που απορρέουν από την κλιματική αλλαγή, ως βασικό στοιχείο της στρατηγικής του για τη διαχείριση κινδύνων.

Το 2023, η Τράπεζα απέφυγε την εκπομπή **22,78** τόνων CO₂e με την αποστολή ηλεκτρονικών αντιγράφων κίνησης λογαριασμών (e-statements) για κάρτες, καταθετικούς λογαριασμούς και στεγαστικά δάνεια στους Πελάτες της, αντί για την αποστολή έντυπων αντιγράφων μέσω ταχυδρομείου.

Παρακολούθηση της κατανάλωσης μη ανανεώσιμων καυσίμων

Φυσικό αέριο	69% μείωση της συνολικής κατανάλωσης φυσικού αερίου σε σύγκριση με το 2022
Πετρέλαιο θέρμανσης	34% μείωση της συνολικής κατανάλωσης πετρελαίου θέρμανσης σε σύγκριση με το 2022
Πετρέλαιο (Diesel) για Ηλεκτροπαραγωγή Ζεύγη	23 ηλεκτροπαραγωγή ζεύγη (H/Z) χρησιμοποιούνται σε 11 Κεντρικά Κτίρια και Καταστήματα για την αδιάλειπτη λειτουργία των Υπηρεσιών τη Τράπεζας, σε περίπτωση διακοπής ρεύματος από εξωγενείς παράγοντες (καιρικά φαινόμενα, βλάβες δικτύου ρεύματος κ.ά.). Οι μεταβολές που παρατηρούνται με την πάροδο των ετών επηρεάζονται από τη συχνότητα των διακοπών ρεύματος καθώς και από το απόθεμα πετρελαίου diesel που παραμένει αποθηκευμένο στις δεξαμενές από αγορές προηγούμενων ετών.

3.2.1.3 Υπεύθυνες Επενδύσεις και Χρηματοδότηση

Alpha Asset Management

Η Alpha Asset Management Α.Ε.Δ.Α.Κ., η θυγατρική του Ομίλου που δραστηριοποιείται στη διαχείριση κεφαλαίων (Alpha Asset Management), αναγνωρίζει τα ζητήματα ESG ως βασικές μη χρηματοοικονομικές παραμέτρους που μπορεί να επηρεάσουν τις μακροπρόθεσμες αποδόσεις των επενδύσεων και των επενδυτικών χαρτοφυλακίων. Η εταιρεία λαμβάνει υπόψη τους παράγοντες ESG σε συνδυασμό με την παραδοσιακή χρηματοοικονομική ανάλυση κατά την επενδυτική διαδικασία.

Η Alpha Asset Management έχει αναπτύξει μια αξιόπιστη μεθοδολογία για την ενσωμάτωση των προοπτικών βιωσιμότητας στις επενδυτικές αποφάσεις, την ενεργό ιδιοκτησία και την επιχειρηματική κουλτούρα, με στόχο τη μακροπρόθεσμη δημιουργία αξίας και τη θετική συνεισφορά στην κοινωνία. Η [Πολιτική Περιβάλλοντος, Κοινωνικής Ευθύνης και Διακυβέρνησης \(ESG\)](#) της εταιρείας αντιπροσωπεύει τις κατευθυντήριες αρχές που εφαρμόζει η εταιρεία, ώστε να διασφαλίσει ότι οι πληροφορίες για τους κινδύνους και τις ευκαιρίες ESG ενσωματώνονται κατάλληλα στη διαχείριση της επενδυτικής διαδικασίας. Η Alpha Asset Management αναγνωρίζει την ευθύνη της, ως εταιρεία διαχείρισης κεφαλαίων, να λαμβάνει υπόψη τα ζητήματα ESG. Αναγνωρίζει επίσης ότι οι κίνδυνοι και οι ευκαιρίες ESG μπορούν να έχουν σημαντικές επιπτώσεις στην χρηματοοικονομική απόδοση των αξιογράφων και των χρηματοοικονομικών προϊόντων στα οποία επενδύει.

Η δέσμευση της εταιρείας για την ενίσχυση της προσφοράς προϊόντων ESG αποδεικνύεται από το γεγονός ότι, προκειμένου να ανταποκριθεί στην αυξανόμενη ζήτηση των επενδυτών για προϊόντα ESG, μετέτρεψε (τον Μάιο του 2023) δύο επιπλέον αμοιβαία κεφάλαια ΟΣΕΚΑ από το Άρθρο 6 στο Άρθρο 8 σύμφωνα με τον Κανονισμό περί Γνωστοποιήσεων Αειφορίας στον τομέα των Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών (SFDR). Η ενέργεια αυτή αύξησε κατά 21% τα υπό διαχείριση περιουσιακά στοιχεία της εταιρείας που προωθούν χαρακτηριστικά βιωσιμότητας. Επιπλέον, στη

διάρκεια των επόμενων δύο ετών η εταιρεία θα εξετάσει τη μετατροπή ορισμένων από τα υφιστάμενα χρηματοοικονομικά προϊόντα της από το Άρθρο 6 στο Άρθρο 8 σύμφωνα με τον Κανονισμό SFDR, καθώς και την παρουσίαση νέων προϊόντων που εμπίπτουν στο Άρθρο 8. Τα χρηματοοικονομικά προϊόντα της Εταιρείας που εμπίπτουν στο Άρθρο 8 του Κανονισμού SFDR εφαρμόζουν πρόσθετα κριτήρια ESG στην επενδυτική τους στρατηγική, κυρίως για σκοπούς αποκλεισμού (exclusion), αρνητικής επιλογής (negative screening) ή θετικής επιλογής (positive screening / best-in-class), τόσο σε επίπεδο διαχειριστή περιουσιακών στοιχείων (asset manager) όσο και σε επίπεδο υποκείμενου αμοιβαίου κεφαλαίου (underlying fund).

Η Alpha Asset Management έχει επίσης συστήσει Επιτροπή Επενδύσεων ESG, η οποία είναι το αρμόδιο όργανο για την εφαρμογή της πολιτικής Υπεύθυνων Επενδύσεων. Ειδικότερα, η Επιτροπή διασφαλίζει ότι:

- τα κριτήρια ESG ενσωματώνονται στην επενδυτική πολιτική της εταιρείας
- η εταιρεία τηρεί τις δεσμεύσεις της που απορρέουν από την εκ μέρους της προσυπογραφή των Αρχών της πρωτοβουλίας των Ηνωμένων Εθνών για Υπεύθυνες Επενδύσεις (PRI)
- η εταιρεία πληροί τις κανονιστικές απαιτήσεις.

Η Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων της Alpha Asset Management παρακολουθεί τη συμμόρφωση με τα εσωτερικά όρια που έχει θέσει η εταιρεία στο πλαίσιο της εφαρμογής της Πολιτικής ESG της Εταιρείας.

Επιπλέον, η Alpha Asset Management ανέπτυξε και διένειμε ένα Ερωτηματολόγιο ESG στους Έλληνες εκδότες, χρησιμοποιεί δε τα δεδομένα που συλλέγονται από το ερωτηματολόγιο ως βάση για να διαμορφώσει ένα αποκλειστικής χρήσης Πλαίσιο Αξιολόγησης και Βαθμολόγησης ESG. Με βάση τις απαντήσεις των εκδοτών στο Ερωτηματολόγιο, η Εταιρεία έχει επίσης ξεκινήσει συνεργασία με τις επιχειρήσεις στις οποίες έχουν γίνει επενδύσεις, προκειμένου να ενθαρρύνει ορθές πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης.

Η Alpha Asset Management ενσωμάτωσε πρόσθετα φίλτρα, παράγοντες και κριτήρια

ESG στη διαδικασία δημιουργίας του χαρτοφυλακίου, η εφαρμογή των οποίων ξεκίνησε στις αρχές του 2023. Οι βελτιώσεις αυτές αποσκοπούν στην περαιτέρω ενίσχυση του προφίλ βιωσιμότητας των αμοιβαίων κεφαλαίων της. Ένα πρόσθετο βήμα που έχει περιγράψει η εταιρεία για να προωθήσει τη δέσμευσή της για υπεύθυνες επενδύσεις, είναι η αυξημένη έμφαση στην ενσωμάτωση, στις επενδυτικές της στρατηγικές, των κινδύνων και των ευκαιριών που σχετίζονται με το κλίμα. Η Alpha Asset Management θεωρεί ότι η κλιματική αλλαγή αποτελεί μία από τις σημαντικότερες οικονομικές και πολιτικές προκλήσεις του αιώνα μας.

Η Alpha Asset Management επιδεικνύει υπεύθυνη ιδιοκτησία, ασκώντας δικαιώματα ψήφου στις ετήσιες και έκτακτες γενικές συνελεύσεις των εταιρειών στις οποίες έχει επενδύσει, με κύρια έμφαση στις επενδύσεις στην εγχώρια αγορά. Κατά τη διάρκεια του έτους, η Εταιρεία άσκησε ενεργά τα δικαιώματα ψήφου της σε 55 συνελεύσεις μετόχων, σημειώνοντας σημαντική αύξηση σε σύγκριση με τη συμμετοχή της σε τέτοιες συνελεύσεις τα προηγούμενα έτη. Από το 2022, η Alpha Asset Management προχώρησε σε συνεργασία με κορυφαίο Σύμβουλο, ειδικευμένο σε λύσεις εταιρικής διακυβέρνησης και άσκησης του δικαιώματος ψήφου μέσω πληρεξουσίου. Ο Σύμβουλος παρέχει υπηρεσίες έρευνας και συστάσεις σχετικά με την ψηφοφορία στις γενικές συνελεύσεις των μετόχων, βάσει διεθνώς αναγνωρισμένων κατευθυντήριων γραμμών βέλτιστης πρακτικής. Στις περιπτώσεις όπου ο Σύμβουλος πρότεινε την καταψήφιση συγκεκριμένων θεμάτων της ημερήσιας διάταξης της γενικής συνέλευσης, η Alpha Asset Management προχώρησε σε εποικοδομητικό διάλογο με τις εταιρείες στις οποίες έχει επενδύσει, προκειμένου να αντλήσει πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με τα εν λόγω αμφιλεγόμενα θέματα και τυχόν σχέδια δράσης βελτίωσης που έχει εκπονήσει η διοίκηση αυτών των εταιρειών.

Στο πλαίσιο της δέσμευσης της Εταιρείας να ενσωματώσει τα κριτήρια ESG στην επενδυτική της διαδικασία, η Alpha Asset Management προσυπέγραψε, τον Δεκέμβριο του 2018, τις Αρχές της πρωτοβουλίας των Ηνωμένων Εθνών για Υπεύθυνες Επενδύσεις (PRI). Τον Αύγουστο

του 2023, η Εταιρεία υπέβαλε την Έκθεση Αξιολόγησης PRI για το 2022, η οποία περιείχε αναφορά για τις υπεύθυνες επενδυτικές δραστηριότητές της καθ' όλη τη διάρκεια του 2022.

Η Alpha Asset Management θα συνεχίσει να ενεργεί ως υπέρμαχος της βιωσιμότητας, να ενισχύει την προσφορά προϊόντων της με ESG στρατηγικές και να συνεργάζεται με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και τους φορείς της αγοράς για την αύξηση της ευαισθητοποίησης και την προώθηση υπεύθυνων επενδυτικών πρακτικών. Η προσέγγιση της εταιρείας για υπεύθυνες επενδύσεις θα συνεχίσει να αντανάκλα το βέλτιστο συμφέρον των Ενδιαφερόμενων Μερών της, παρέχοντας βελτιωμένες και σταθμισμένες για τον κίνδυνο επιδόσεις σε μακροπρόθεσμο ορίζονται και συμβάλλοντας παράλληλα σε έναν βιώσιμο κόσμο.

Επενδυτικά Προϊόντα με Κοινωνικό Αντίκτυπο

Η Alpha Bank, σύμφωνα με το ρόλο της ως Διανομέας Επενδυτικών Προϊόντων και τα καθήκοντά της που αφορούν τη Διακυβέρνηση Επενδυτικών Προϊόντων, έχει αναπτύξει μια αξιόπιστη διαδικασία για να λαμβάνει ή να προσδιορίζει, να αξιολογεί, να αποθηκεύει και να εμφανίζει προς αξιοποίηση όλες τις πληροφορίες για τα χαρακτηριστικά των Επενδυτικών Προϊόντων, περιλαμβανομένων εκείνων που αφορούν τη βιωσιμότητα. Στο πλαίσιο αυτό, η Alpha Bank λαμβάνει από τους παραγωγούς επενδυτικών προϊόντων, σε μηνιαία βάση, τα χαρακτηριστικά βιωσιμότητας των αντίστοιχων προϊόντων, περιλαμβανομένων των πληροφοριών σχετικά με τον Κανονισμό SFDR, την Ταξινόμια, τις Κύριες Δυσμενείς Επιπτώσεις και την αρνητική επιλογή (negative screening). Οι πληροφορίες αποθηκεύονται και τηρούνται στα συστήματα Πληροφορικής της Alpha Bank, προκειμένου να εξυπηρετούνται τα αιτήματα εκ μέρους των Εργαζομένων πρώτης γραμμής σχετικά με τις προτιμήσεις των Πελατών που αφορούν τη βιωσιμότητα.

3.2.2 Δείκτες απόδοσης, στόχοι και επιδόσεις

[GRI 3-3, 302-1, 305-1, 305-2, 305-3, ATHEX C-E1, C-E2, A-E1]

Ο Όμιλος έχει θεσπίσει ένα σύνολο βασικών δεικτών απόδοσης (KPIs) για κάθε έναν από τους τομείς προτεραιότητας αναφορικά με τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις της Στρατηγικής του (Κλίμα), ώστε να είναι δυνατή η μέτρηση της συνολικής επίδοσης και η λήψη των απαραίτητων διορθωτικών μέτρων για την επίτευξη των στρατηγικών δεσμεύσεων.

Όλες οι τιμές αναφέρονται στην επίδοση της Alpha Bank Greece τα τελευταία 2 έτη. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την καταγραφή στοιχείων για την επίδοση του Ομίλου και της Alpha Bank, βλ. τους Δείκτες Επίδοσης ESG.

Τομείς προτεραιότητας αναφορικά με την επίδραση της Στρατηγικής Βιωσιμότητας

Κλίμα				
Δέσμευση	Υποστήριξη της απαλλαγής των Πελατών μας από τις εκπομπές άνθρακα και ευθυγράμμιση των εκπομπών του χαρτοφυλακίου μας με τους στόχους που έχουν τεθεί στη Συμφωνία του Παρισιού			
Επίδοση				
Στόχοι	Βασικοί Δείκτες Απόδοσης - KPIs	2022	2023	Πρόοδος
Διάθεση Ευρώ 4,4 δισ. σε νέες βιώσιμες χρηματοδοτήσεις έως το 2026, αυξάνοντας τον στόχο κατά Ευρώ 1,1 δισ. σε σύγκριση με το 2023	Νέοι όγκοι βιώσιμης χρηματοδότησης (εκταμιεύσεις) καθ' όλη τη διάρκεια του έτους (συνολικό ποσό σε εκατ. Ευρώ) ¹	-	800.191	Επιτεύχθηκε το 18% του νέου στόχου των Ευρώ 4,4 δισ.
Από το σύνολο των βιώσιμων χρηματοδοτήσεων, διάθεση τουλάχιστον Ευρώ 2,5 δισ. σε συστήματα ΑΠΕ έως το 2026	Από τις οποίες: Νέοι όγκοι βιώσιμης χρηματοδότησης (εκταμιεύσεις) σε έργα ΑΠΕ καθ' όλη τη διάρκεια του έτους (συνολικό ποσό σε εκατ. Ευρώ) ¹	-	431.839	Επιτεύχθηκε το 17% του νέου στόχου των Ευρώ 2,5 δισ.
Από το σύνολο των βιώσιμων χρηματοδοτήσεων, διάθεση τουλάχιστον Ευρώ 300 εκατ. σε πράσινα δάνεια Λιανικής Τραπεζικής, περιλαμβανομένων των δανείων σε μικρές επιχειρήσεις, έως το 2026	Νέοι όγκοι χρηματοδότησης σε πράσινα δάνεια Λιανικής Τραπεζικής, περιλαμβανομένων δανείων σε μικρές επιχειρήσεις ² (συνολικό ποσό σε εκατ. Ευρώ)	34,91	45,8	Χορηγήθηκαν Ευρώ 80,71 εκατ. σε πράσινα δάνεια Λιανικής Τραπεζικής
Παρουσίαση νέων προϊόντων ενυπόθηκων δανείων, καταναλωτικών δανείων και πιστωτικών καρτών βασισμένων στη βιωσιμότητα	Αριθμός προϊόντων που παρουσιάστηκαν	-	23	2 νέα προϊόντα παρουσιάστηκαν με επιτυχία
Μηδενική χρηματοδότηση σε νέες επενδύσεις στην εξόρυξη θερμικού άνθρακα, την έρευνα upstream πετρελαίου ή την παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας με καύση άνθρακα	Νέοι όγκοι χρηματοδότησης (σε Ευρώ εκατ.)	δεν υπάρχουν νέοι όγκοι χρηματοδότησης	δεν υπάρχουν νέοι όγκοι χρηματοδότησης	Ο στόχος επιτεύχθηκε
Επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου εκπομπών στις δικές μας λειτουργίες				
Μείωση του αποτυπώματος της λειτουργίας μας και καθορισμός στόχων μηδενικού ισοζυγίου εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου εντός του 2023	Συνολική κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (MWh)	40.910	34.486	Μείωση 16% της κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος ⁶
	Εκπομπές Scope 1 - σχετικές με καύσιμα οχημάτων, ντίζελ, φυσικό αέριο και πετρέλαιο θέρμανσης (tCO ₂ e) ³	2.672	1.473	Μείωση 45% των εκπομπών Scope 1
Μείωση των εκπομπών Scope 1 και 2 αερίων του θερμοκηπίου κατά 20% έως το 2025	Εκπομπές Scope 2 - σχετικές με κατανάλωση ηλεκτρικού ρεύματος - βάσει τοποθεσίας (tCO ₂ e)	21.850 ⁸	18.419	Μείωση 16% των εκπομπών Scope 2 βάσει τοποθεσίας ⁷

Τομείς προτεραιότητας αναφορικά με την επίδραση της Στρατηγικής Βιωσιμότητας

Κλίμα				
Δέσμευση	Υποστήριξη της απαλλαγής των Πελατών μας από τις εκπομπές άνθρακα και ευθυγράμμιση των εκπομπών του χαρτοφυλακίου μας με τους στόχους που έχουν τεθεί στη Συμφωνία του Παρισιού			
Επίδοση				
Στόχοι	Βασικοί Δείκτες Απόδοσης - KPIs	2022	2023	Πρόοδος
Μείωση των εκπομπών Scope 1 και 2 αερίων του θερμοκηπίου κατά 20% έως το 2025	Εκπομπές Scope 2 - βάσει αγοράς (tCO ₂ e) ⁴	δεν υπάρχουν εκπομπές Scope 2 βάσει αγοράς	δεν υπάρχουν εκπομπές Scope 2 βάσει αγοράς	Ο στόχος επιτεύχθηκε
	Εκπομπές Scope 3 (tCO ₂ e) ⁵ – σχετικές με αγορές αγαθών και υπηρεσιών, upstream μεταφορά και διανομή, παραγωγή αποβλήτων, επαγγελματικά ταξίδια, μετακίνηση εργαζομένων. Δραστηριότητες σχετικές με καύσιμα και ενέργεια - εξαιρουμένης της κατηγορίας 15	12.055	13.636	Αύξηση 13% των εκπομπών Scope 3 - εξαιρουμένης της κατηγορίας 15
	Εκπομπές Scope 3 (tCO ₂ e) – περιλαμβανομένης της κατηγορίας 15	44.971.6067	35.088.930	Για το 2023, οι εκπομπές που δημοσιοποιούνται για την Alpha Bank Α.Ε. ευθυγραμμίζονται με τις προδιαγραφές βραχυπρόθεσμης άσκησης (STE) της ΕΚΤ
Αντικατάσταση του 70% του στόλου της Τράπεζας με ηλεκτρικά και/ή plug-in και υβριδικά οχήματα	Αριθμός υβριδικών ή/και plug-in ή ηλεκτρικών αυτοκινήτων προς τον συνολικό αριθμό αυτοκινήτων	181/434 (42%)	294/442 (65%)	Επιτεύχθηκε ήδη το 65% του στόχου
Αναβάθμιση φωτισμού σε φωτισμό τεχνολογίας LED σε όλο το Δίκτυο	Αριθμός Καταστημάτων με αναβαθμισμένο φωτισμό τεχνολογίας LED	127	153	153 Καταστήματα στα οποία έγινε αναβάθμιση του φωτισμού με τεχνολογία LED
Συνέχιση της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας που προέρχεται κατά 100% από ΑΠΕ για όλα τα Κτίρια και τα Καταστήματα	Ποσοστό καταναλωθείσας ηλεκτρικής ενέργειας που προέρχεται από μη ανανεώσιμες πηγές	δεν υπάρχει ποσοστό ηλεκτρικής ενέργειας από μη ανανεώσιμες πηγές	δεν υπάρχει ποσοστό ηλεκτρικής ενέργειας από μη ανανεώσιμες πηγές	Ο στόχος επιτεύχθηκε

1. Για το 2022, δεν υπήρχαν τιμές, επειδή δεν είχε ακόμη αρχίσει να εφαρμόζεται το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης.
2. Σημειώνεται ότι οι «Νέοι όγκοι χρηματοδότησης για τα πράσινα δάνεια Λιανικής Τραπεζικής, περιλαμβανομένων δανείων σε μικρές επιχειρήσεις» ενσωματώνουν τις «Νέες εκταμιεύσεις για δάνεια αγοράς πράσινων και υβριδικών αυτοκινήτων (Ευρώ εκατ.)».
3. Τα στοιχεία αναφέρονται στα προϊόντα «Εξοικονομώ» και «Ecolytiq».
4. Βάσει αγοράς: Εκπομπές Scope 2, αφού έχουν ληφθεί υπόψη οι Εγγυήσεις Προέλευσης.
5. Σημειώνεται ότι οι εκπομπές Scope 3 – κατηγορίας 15 παρουσιάζονται στην Ενότητα 3.2.1.1 (Χρηματοδοτούμενες εκπομπές).
6. Σημειώνεται ότι η μείωση οφείλεται και στο γεγονός ότι η κατανάλωση ενέργειας για συγκεκριμένες θυγατρικές, οι οποίες συστεγάζονται με την Alpha Bank Α.Ε., συνυπολογίστηκε στην κατανάλωση ενέργειας της Alpha Bank Α.Ε. για το έτος 2022.
7. Οι εκπομπές της Alpha Bank για το 2022 έχουν αναδιατυπωθεί και επαληθευτεί με βάση τα στοιχεία που αναφέρονται στην Έκθεση για το Κλίμα έτους 2022 (TCFD).
8. Οι εκπομπές Scope 2 για το 2022 έχουν αναδιατυπωθεί, λόγω μεταβολής στη μεθοδολογία υπολογισμού. Συγκεκριμένα, για τον υπολογισμό των εκπομπών Scope 2 χρησιμοποιήθηκε η πρόταση του Υπουργείου για τον κλιματικό νόμο και αντί για τις Εθνικές Εκθέσεις Εκπομπών (NIR) που χρησιμοποιήθηκαν το 2022, χρησιμοποιήθηκαν τα στοιχεία του Διαχειριστή Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας και Εγγυήσεων Προέλευσης (ΔΑΠΕΕΠ). Με βάση την προηγούμενη μεθοδολογία για το 2022, οι εκπομπές που δημοσιοποιήθηκαν στη Μη Χρηματοοικονομική Έκθεση 2022 ήταν 17.221 tCO₂e.

3.3 Βιοποικιλότητα, Ρύπανση
3.3.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων
3.3.1.1 Μέσω χρηματοοικονομικών υπηρεσιών/προϊόντων

[GRI 3-3, 203-1, 304-2, 304-3]

CASE STUDY

Αύξηση της ευαισθητοποίησης των Πελατών και προώθηση Επενδύσεων με Περιβαλλοντικό και Κοινωνικό Αντίκτυπο

Η Επιχειρησιακή Περιοχή Personal Banking της Alpha Bank προώθησε την έννοια των επενδύσεων με κοινωνικό αντίκτυπο (Impact Investing) σε Πελάτες Private Banking, δημιουργώντας ένα σύστημα περιβαλλοντικού «bonus» συνδεδεμένο με Δομημένα Ομόλογα. Μέσω αυτής της δράσης, οι βιώσιμες επενδύσεις έχουν θετικό αντίκτυπο στην αναδάσωση.

Η Τράπεζα έχει δεσμευτεί να διαφυλάττει το περιβάλλον, επιλέγοντας να μην χρηματοδοτεί ρυπογόνα έργα που μολύνουν τους υδάτινους φυσικούς πόρους, τον αέρα και το έδαφος, καθώς και έργα που βλάπτουν είδη και οικοτόπους, ενώ παράλληλα συνεισφέρει στην κατεύθυνση αυτή και μέσω των δραστηριοτήτων και των λειτουργιών της.

Μέσω της συνεργασίας με την εταιρεία Reforest'Action, που είναι ιδιαίτερα σημαντική για την Ελλάδα λόγω των μεγάλων δασικών πυρκαγιών που εκδηλώνονται στη χώρα, έχουν φυτευτεί σχεδόν 56.000 δέντρα, τα οποία αντιστοιχούν σε απορρόφηση 8,42 χιλιάδων τόνων εκπομπών CO₂ και στη δημιουργία 168.000 φυσικών καταφυγίων για άγρια ζώα. Επιπλέον, η προαναφερθείσα δράση δημιούργησε την ανάγκη κάλυψης περίπου 56.000 ωρών εργασίας. Αυτή η πρωτοβουλία της Alpha Bank είναι μεγάλης σημασίας, καθώς εισάγεται για πρώτη φορά στον Όμιλο η έννοια του Impact Investing, ενισχύοντας την ευαισθητοποίηση των Πελατών για περιβαλλοντικά θέματα αλλά και τον άμεσο και μετρήσιμο αντίκτυπο των επενδύσεών τους στο περιβάλλον.

3.3.1.2 Μέσω ιδίων δραστηριοτήτων και εφοδιαστικής αλυσίδας⁶

[GRI 303-1, 304-1, ATHEX A-E5]

Μέσω της δικής της δραστηριότητας και εφοδιαστικής αλυσίδας, η Τράπεζα δεν έχει σημαντικές επιπτώσεις στη βιοποικιλότητα, στη διατήρηση των υδάτινων πόρων, στη ρύπανση του εδάφους και του αέρα.

Πιο συγκεκριμένα, η Τράπεζα δεν δραστηριοποιείται σε περιοχές ευαίσθητες για τη βιοποικιλότητα ούτε σε περιοχές που γειτνιάζουν με προστατευόμενες περιοχές. Επιπλέον, η εφοδιαστική της αλυσίδα και οι επιχειρησιακές της δραστηριότητες δεν προξενούν ζημιές σε είδη, όπως ζώα, δέντρα, κοράλλια, μύκητες, έντομα ή οποιοσδήποτε άλλες μορφές ζωής σε αυτόν τον πλανήτη,

ρύπανση ή μετατροπή οικοτόπων. Η επίδρασή της στα υδάτινα συστήματα μέσω των δικών της επιχειρησιακών δραστηριοτήτων και της εφοδιαστικής της αλυσίδας συνδέεται με την κατανάλωση νερού στα Κτίρια, τα Γραφεία και τα Καταστήματα της Τράπεζας και στην εφοδιαστική της αλυσίδα. Επιπλέον, η επίδρασή της στην ατμοσφαιρική ρύπανση και στη ρύπανση του εδάφους σχετίζεται με την άμεση και έμμεση έκλυση ατμοσφαιρικών ρύπων (π.χ. NOx, SOx, PM, VOCs) που προκύπτουν από την κατανάλωση καυσίμων και άλλων διαχυτών και σημειακών πηγών εκπομπών από εσωτερικά (Εργαζόμενοι, Στελέχη κλπ.) και εξωτερικά (Πελάτες) Ενδιαφερόμενα Μέρη. Δεν υπάρχει συγκεκριμένη δραστηριότητα στην εφοδιαστική αλυσίδα που να επηρεάζει τη σύνθεση του εδάφους και την ικανότητά του να παρέχει οικοσυστημικές υπηρεσίες.

Παρά το γεγονός ότι ο αντίκτυπος στη βιοποικιλότητα και στη ρύπανση του περιβάλλοντος δεν είναι σημαντικός μέσω των δραστηριοτήτων και της εφοδιαστικής αλυσίδας της Τράπεζας, η ίδια αναγνωρίζει τη σημασία της διατήρησης και της προστασίας τους. Ως εκ τούτου, εφαρμόζει περιβαλλοντικά υπεύθυνες λειτουργίες, όπως:

- Αντικατάσταση των εγκαταστάσεων ψύξης που χρησιμοποιούν ως ψυκτικά μέσα ουσίες οι οποίες καταστρέφουν το όζον (ODS)
- Υλοποίηση προγραμμάτων εξ αποστάσεως εκπαίδευσης
- Συστηματική μέτρηση και καταγραφή της κατανάλωσης νερού στα περισσότερα Κτίρια,

- Γραφεία και Καταστήματα της Τράπεζας
- Παρακολούθηση της ποιότητας των βιολογικών παραγόντων στο νερό σε επιλεγμένες τοποθεσίες πανελλαδικά, στο Δίκτυο Καταστημάτων και στα Κτίρια της Τράπεζας
 - Οργανωμένη προσπάθεια για την ενθάρρυνση της συνετούς χρήσης και μειωμένης κατανάλωσης των υδάτινων πόρων.

Επιπλέον, η Τράπεζα υποστηρίζει πρωτοβουλίες και προγράμματα για την προώθηση της αναδάσωσης και την προστασία των οικοτόπων, ιδίως σε περιοχές που έχουν πρόσφατα πληγεί από πυρκαγιές.

Πρωτοβουλίες και προγράμματα εθελοντισμού της Alpha Bank που υλοποιήθηκαν από τους Εργαζομένους της το 2023:

Ανάγκη	Δράση
 Εθελοντική δράση αναδάσωσης στον Εθνικό Δρυμό Σουνίου, στην Περιφέρεια Αττικής	Φύτευση 280 νέων δενδρυλλίων και θάμνων σε τμήμα που είχε καταστραφεί από πυρκαγιά
 Αντιμετώπιση των πυρκαγιών στο νησί της Ρόδου και υποστήριξη των τοπικών οργανώσεων και κοινοτήτων:	
 Ανταπόκριση σε τεκμηριωμένες υλικές ανάγκες (π.χ. για ιατρικό εξοπλισμό, εξοπλισμό ατομικής προστασίας, τρόφιμα) και συμμετοχή σε πρωτοβουλίες περιβαλλοντικής αποκατάστασης	1.700 κυπαρίσσια φυτεύτηκαν σε συνεργασία με την Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου
 ANIMA Σύλλογος Προστασίας και Περίθαλψης Άγριας Ζωής	Η Τράπεζα έδωσε τη δυνατότητα να γίνει χειρουργική επέμβαση, η οποία έσωσε τη ζωή ενός ελαφιού που διασώθηκε από τις δασικές πυρκαγιές
 Βοήθεια προς τον Ελληνικό Ερυθρό Σταυρό	Παροχή προσωρινής στέγασης και ιατρικού εξοπλισμού σε όσους επλήγησαν από τις πυρκαγιές
 Εθελοντική Ομάδα Αντιμετώπισης Καταστροφών Σαλάκου	Παροχή εξοπλισμού ατομικής προστασίας
Πυροσβεστική Υπηρεσία και Δήμος Ρόδου	Παροχή τροφίμων και ειδών πρώτης ανάγκης για τους πυροσβέστες και τα άτομα που επλήγησαν από τις πυρκαγιές
Δωρεά πυροσβεστικών οχημάτων	Από το 2022, η Alpha Bank έχει δωρίσει 7 πυροσβεστικά οχήματα (6 το 2022 και 1 το 2023) σε Συλλόγους Εθελοντών Δασοπυροσβεστών στην Εύβοια, την Αττική και την Πελοπόννησο, και έχει στηρίξει οικονομικά το έργο 4 (2 το 2022 και 2 το 2023) άλλων Συλλόγων Εθελοντών Δασοπυροσβεστών.

3.3.2 Δείκτες απόδοσης, στόχοι και επιδόσεις

[GRI 304-1, ATHEX A-E5]

Όλες οι τιμές αναφέρονται στην επίδοση της Alpha Bank Ελλάδος για τα τελευταία 2 έτη. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις επιδόσεις του Ομίλου και της Alpha Bank, βλ. τους Δείκτες Επίδοσης ESG.

3.4 Κυκλική οικονομία

3.4.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων

[GRI 3-3, 306-1, 306-2]

3.4.1.1 Μέσω χρηματοοικονομικών υπηρεσιών/προϊόντων

Τομείς προτεραιότητας αναφορικά με την επίδραση της Στρατηγικής Βιωσιμότητας

Βιοποικιλότητα, Πρόληψη και Έλεγχος της Ρύπανσης			
Δέσμευση		Μετριάσμος των βασικών παραγόντων απώλειας βιοποικιλότητας	
Στόχοι	Βασικοί Δείκτες Απόδοσης - KPIs	Επίδοση	
		2022	2023
Μηδενική χρηματοδότηση στοχευμένων δραστηριοτήτων που βλάπτουν την ποικιλότητα των ειδών, των οικοτόπων και των υδάτινων συστημάτων	Νέοι όγκοι χρηματοδότησης (σε Ευρώ εκατ.)	Ο στόχος επιτεύχθηκε. Δεν υπάρχουν νέοι όγκοι χρηματοδότησης.	
	Ιδιόκτητες, μισθωμένες ή υπό διαχείριση επιχειρησιακές εγκαταστάσεις που βρίσκονται σε ή γειτνιάζουν με προστατευόμενες περιοχές, καθώς και σε περιοχές υψηλής αξίας βιοποικιλότητας εκτός των ορίων προστατευόμενων περιοχών.	Δεν υπάρχουν νέοι όγκοι χρηματοδότησης.	

CASE STUDY

Epirus Region Waste Management Public-Private Partnership

Η Τράπεζα έχει χρηματοδοτήσει το έργο Σύμπραξης Δημόσιου και Ιδιωτικού Τομέα (ΣΔΙΤ) για τη Διαχείριση Απορριμμάτων της Περιφέρειας Ηπείρου, το οποίο υλοποιείται από το 2019. Από τότε και μέχρι το τέλος του 2023, η Μονάδα έχει επεξεργαστεί περισσότερους από 93.472 τόνους αποβλήτων που έχουν παραχθεί στην Περιφέρεια Ηπείρου. Η Μονάδα χρησιμοποιεί την τεχνολογία της βιολογικής επανεπεξεργασίας, η οποία είναι μια φιλική προς το περιβάλλον διαδικασία που συμμορφώνεται με τις ευρωπαϊκές και εθνικές οδηγίες και τη νομοθεσία για τη διαχείριση των αποβλήτων.

Επιπλέον, η Τράπεζα οργάνωσε τη χρηματοδότηση του μεγαλύτερου εγχώριου έργου ΣΔΙΤ Διαχείρισης Απορριμμάτων της Περιφέρειας Πελοποννήσου, συνολικού προϋπολογισμού Ευρώ 155 εκατ., το οποίο αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα έργα διαχείρισης απορριμμάτων στην ΕΕ, ενώ παράλληλα, ενήργησε ως αποκλειστικός Χρηματοοικονομικός Σύμβουλος του αναδόχου του έργου. Το έργο χρησιμοποιεί παρόμοια τεχνολογία με αυτό της Περιφέρειας Ηπείρου και βρίσκεται υπό κατασκευή, με 1 από τις 3 μονάδες διαχείρισης απορριμμάτων να βρίσκεται ήδη σε πλήρη λειτουργία (αναμενόμενη ολοκλήρωση το 2025).

6 Σημειώνεται ότι οι πληροφορίες της παρούσας ενότητας αφορούν την Alpha Bank (τη μεγαλύτερη θυγατρική του Ομίλου).

3.4.1.2 Μέσω ιδίων δραστηριοτήτων και εφοδιαστικής αλυσίδας⁷

[ATHEX C-S8]

Οι θετικές επιπτώσεις της Τράπεζας στην κυκλικότητα μέσω των δικών της επιχειρησιακών δραστηριοτήτων επιτυγχάνονται με περιβαλλοντικά υπεύθυνες δράσεις, όπως, μεταξύ άλλων, δωρεές πάγιου ηλεκτρονικού εξοπλισμού και εξοπλισμού γραφείων, τα επαναχρησιμοποιημένα ή ανακυκλωμένα υλικά για τα αναλώσιμα γραφείου και τη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού. Επίσης, επιτυγχάνονται με την εφαρμογή από την Τράπεζα του προγράμματος Managed Printing Services (MPS) για τη διαχείριση των εκτυπωτικών εργασιών, καθώς και με περιβαλλοντικά υπεύθυνες δραστηριότητες, όπως, μεταξύ άλλων, η αύξηση των αποβλήτων που εκτρέπονται από την απόρριψη και κατευθύνονται προς ανακύκλωση, η επαναχρησιμοποίηση ή άλλες μέθοδοι ανάκτησης.

Σε πλήρη ευθυγράμμιση με τη δέσμευσή της για την υποστήριξη της κυκλικότητας στην πράξη, η Τράπεζα προχώρησε το 2023 στις ακόλουθες πρωτοβουλίες:

- Παραγγελία καρτών (Enter Visa και Enter Mastercard) από ανακυκλωμένο πλαστικό για το ένα τρίτο (1/3) των ετήσιων αναγκών σε απόθεμα.
- Το εξώφυλλο των ημερολογίων (2024) που προσφέρονται στους Εργαζομένους της Τράπεζας είναι κατασκευασμένο από οικολογική δερματίνη Apple Saffiano και οικολογικό χαρτί 100% FSC.
- Από τον Νοέμβριο του 2023, το Πρόγραμμα Bonus, σε συνεργασία με το μεγαλύτερο πρόγραμμα ανακύκλωσης στην Ευρώπη, υποστηρίζει την ανακύκλωση. Ανακυκλώνοντας τα οικιακά απορρίμματα σε συγκεκριμένα Mobile Green Points, οι Πελάτες κερδίζουν «Green City» πόντους, τους οποίους μπορούν να μετατρέψουν σε Bonus πόντους μέσω της εφαρμογής Bonus. Μέχρι σήμερα, οι Πελάτες έχουν ανταποκριθεί με μεγάλο ενδιαφέρον και έχουν πραγματοποιήσει 3.800 μετατροπές «Green City» πόντων σε 9.500.000

Bonus πόντους.

- Αρνητικές επιπτώσεις στην κυκλικότητα δημιουργούνται από τη χρήση μη ανανεώσιμων πρώτων υλών (π.χ. πλαστικό, αλουμίνιο) καθώς και άλλων αναλωσίμων γραφείου (π.χ. αναλώσιμα εκτυπωτών, πάγιος εξοπλισμός, μπαταρίες οξέος-μολύβδου, λαμπτήρες και φωτιστικά σώματα, χαρτί). Συγκεκριμένα, οι αρνητικές επιπτώσεις περιλαμβάνουν τη δημιουργία μη επικίνδυνων αποβλήτων που παράγονται από τις επιχειρησιακές δραστηριότητες και κατευθύνονται προς απόρριψη και την παραγωγή επικίνδυνων αποβλήτων (ηλεκτρικά και ηλεκτρονικά απόβλητα, όπως Η/Υ, οθόνες, εκτυπωτές κ.λπ.).

Χρήση Πόρων και Διαχείριση Αποβλήτων

Οι αρχές Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που θα πρέπει να εφαρμόζονται τόσο από την Τράπεζα, όσο και από τους προμηθευτές και τους εταίρους της, έχουν προσδιοριστεί και διατυπωθεί στην Πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας της Τράπεζας. Παράλληλα, το 2023 εκδόθηκε ο Κώδικας Δεοντολογίας και Συμπεριφοράς Προμηθευτών (που αφορά στα Εργασιακά και Ανθρώπινα Δικαιώματα, την Υγεία και Ασφάλεια, την Περιβαλλοντική Υπευθυνότητα και την Ακεραιότητα-Επιχειρηματική Δεοντολογία). Η αποδοχή αυτού του Κώδικα και η συμμόρφωση με την Πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας αποτελούν προϋπόθεση για την υπογραφή συμβάσεων και αναθέσεων (εάν ο προμηθευτής δεν εφαρμόζει παρόμοιο κώδικα).

Κατά την αξιολόγηση των επιδόσεων των προμηθευτών, η Τράπεζα εξετάζει κατά πόσον τα συστήματα διαχείρισής τους έχουν πιστοποιηθεί σύμφωνα με διεθνή πρότυπα, όπως τα ISO 9001, ISO 45001 και ISO 14001.

Επιπλέον, οι συμβάσεις συνεργασίας και οι συμβάσεις παροχής υπηρεσιών περιέχουν συμβατικούς όρους για τη συμμόρφωση με την εργασιακή και ασφαλιστική νομοθεσία και για τη λήψη των απαραίτητων μέτρων για τη διασφάλιση της υγείας και της ασφάλειας των Εργαζομένων.

⁷ Σημειώνεται ότι οι πληροφορίες της παρούσας ενότητας αφορούν την Alpha Bank (τη μεγαλύτερη θυγατρική του Ομίλου).

Η Τράπεζα έχει ξεκινήσει, από το 2021, ένα έργο μετασχηματισμού των δελτίων αξιολόγησης (scorecards) των προμηθευτών εξωτερικών αναθέσεων, προκειμένου να εναρμονιστούν οι απαιτήσεις της Τράπεζας από τους προμηθευτές της με τις κατάλληλες κατευθυντήριες γραμμές. Τα επικαιροποιημένα δελτία αξιολόγησης / ερωτηματολόγια παρουσιάστηκαν και εγκρίθηκαν από τις αρμόδιες δομές της Τράπεζας κατά τη διάρκεια του 2022 (περιλαμβανομένων των κριτηρίων ESG).

Επιπλέον, θα πρέπει να αναφερθεί ότι η Πολιτική Προμηθειών του Ομίλου αναθεωρήθηκε (Δεκέμβριος 2022), ενσωματώνοντας κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τις βιώσιμες προμήθειες και τις πρακτικές ESG.

Τέλος, πρέπει να σημειωθεί ότι η Alpha Bank A.E. ξεκίνησε το 2023 την εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ενέργειας (ISO 50001), ολοκλήρωσε την ανάλυση των ελλείψεων (Gap Analysis) και σήμερα σχεδιάζει τις αναγκαίες ενέργειες για την κάλυψή τους. καθώς και το Σύστημα Διαχείρισης Βιώσιμων Προμηθειών (ISO 20400) με στόχο την απόκτηση πιστοποίησης εντός του 2024.

Χαρτί και Αναλώσιμα

Η Alpha Bank εφαρμόζει την περιβαλλοντική πρακτική «μειώνω, επαναχρησιμοποιώ, ανακυκλώνω»

“Reduce/ Reuse/Recycle”

Βασικές δράσεις της Τράπεζας για την παρακολούθηση και τη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού

- Συστηματική παρακολούθηση της κατανάλωσης χαρτιού σε μηνιαία βάση, με στόχο τον περιορισμό των ποσοτήτων που χρησιμοποιούνται στις διάφορες Μονάδες (Καταστήματα και Κτίρια της Διοίκησης).
- Χρήση χαμηλής ενεργειακής κατανάλωσης «οικολογικού 75 gr/m²» τύπου χαρτιού, πιστοποιημένου σύμφωνα με τα διεθνή περιβαλλοντικά πρότυπα.
- Εφαρμογή του προγράμματος Managed Printing Services (MPS) για τη διαχείριση των εκτυπωτικών εργασιών.
- Κεντρική Διαδικασία Εκτύπωσης μέσω πολυμηχανημάτων για την πλειοψηφία των αναγκών (σχεδόν 100%) στα Κτίρια και τα Καταστήματά της, με πολλαπλά οφέλη για την Τράπεζα, όπως χαμηλότερη κατανάλωση χαρτιού, αναλωσίμων εκτυπωτών και πάγιου εξοπλισμού.
- Αυτοματοποίηση διαφόρων διαδικασιών, κυρίως στα Καταστήματα (εκτύπωση συμβάσεων κ.λπ.)
- Μετατροπή των έντυπων αντιγράφων λογαριασμών σε ηλεκτρονικά (e-statements).
- Μείωση της χρήσης προτυπωμένων εντύπων (ψηφιοποίηση εντύπων).
- Εκτεταμένη τηλεργασία καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.

Σχετικά με την προσπάθεια για μείωση της χρήσης αναλωσίμων, σημειώνονται τα ακόλουθα:

- **83 ειδικές συσκευές Πρόσθετου Κωδικού Ασφαλείας (tokens) δόθηκαν σε Επιχειρήσεις-Πελάτες**, για την προώθηση συναλλαγών μέσω της υπηρεσίας myAlpha Web.
- **Οι ηλεκτρονικές παραγγελίες αναλωσίμων και έντυπου υλικού από τις Διευθύνσεις της Τράπεζας συνεχίστηκαν και το 2023:**

Σύνολο παραγγελιών έντυπου υλικού:	2.033
Συνολικός αριθμός κιβωτίων που διακινήθηκαν	2.974
Σύνολο παραγγελιών αναλωσίμων	2.475
Συνολικός αριθμός κιβωτίων που διακινήθηκαν	30.644

Βασικές κατηγορίες χαρτιού σε χρήση

9,26%

μείωση του ρυθμού κατανάλωσης χαρτιού σε σχέση με το 2022

45,99%

το ποσοστό ανακύκλωσης τόνερ το 2023

(Ο συγκεκριμένος δείκτης είναι ο λόγος των ανακυκλωμένων τόνερ προς τη συνολική κατανάλωση τόνερ)

99%

είχε ολοκληρώσει την τοποθέτηση κάδων ανακύκλωσης λαμπτήρων και φωτιστικών σωμάτων σε όλα τα Καταστήματα και Κτίρια της Τράπεζας μέχρι το τέλος του 2020.

Διαχείριση Αποβλήτων

[GRI 306-4]

Η Alpha Bank διαχειρίζεται διάφορα υλικά που σχετίζονται με τις δραστηριότητες της τακτικής λειτουργίας της. Συγκεκριμένα, οι κύριες ροές υλικών είναι ηλεκτρικός/ηλεκτρονικός εξοπλισμός, χαρτί γραφείου, διάφορα είδη μπαταριών, πλαστικό και αλουμίνιο.

Συνεργασίες της Alpha Bank το 2023 για τη διαχείριση των κύριων ροών αποβλήτων της

Greenit Environmental IKE	Ανακύκλωση χαρτιού, πλαστικού και αλουμινίου
ΑΣΑ Α.Ε.	Ανακύκλωση στερεών αποβλήτων
ΙΑΚΩΒΟΣ ΦΥΡΙΓΟΣ Α.Ε.Ε.Μ. (ARMAOS)	Πολτοποίηση χαρτιού
Φωτοκύκλωση Α.Ε.	Ανακύκλωση λαμπτήρων και φωτιστικών σωμάτων
Ανακύκλωση Συσκευών Α.Ε.	Ανακύκλωση ηλεκτρικού/ηλεκτρονικού εξοπλισμού, άδειων μελανοδοχείων/τόνερ και εξοπλισμού Πληροφορικής
ΑΦΗΣ Α.Ε.	Ανακύκλωση μπαταριών

AstyBus

«Αστυπάλαια: έξυπνο και βιώσιμο νησί»

AstyBus

Η Alpha Bank στηρίζει την προσπάθεια της Αστυπάλαιας να γίνει το πρώτο έξυπνο και βιώσιμο νησί της Μεσογείου και επιβεβαιώνει, για ακόμη μια φορά, τη δέσμευσή της για τη συνεχή αύξηση του θετικού της αποτυπώματος στην κοινωνία και το περιβάλλον. Από το 2022, η Τράπεζα είναι η Μεγάλη Χορηγός του “AstyBus”, μιας καινούριας «πράσινης» on-demand υπηρεσίας η οποία θα λειτουργεί στην Αστυπάλαια και θα χρησιμοποιεί ηλεκτρικά βαν για να προσφέρει μεγαλύτερη ευκολία στις μετακινήσεις τόσο των κατοίκων, όσο και των τουριστών, καθώς τα δρομολόγια θα διαμορφώνονται με βάση τις ανάγκες των επιβατών, σε προνομιακές τιμές. Το “AstyBus” υλοποιείται από την Πολιτεία σε συνεργασία με τον όμιλο Volkswagen. Το 2023, πραγματοποιήθηκαν 27.833 διαδρομές.



Για τη διαχείριση των ανωτέρω αποβλήτων / ανακυκλώσιμων υλικών (χαρτί/χαρτόνι, αλουμίνιο, παλαιά μέταλλα, παλαιός ηλεκτρικός και ηλεκτρονικός εξοπλισμός, λαμπτήρες, μπαταρίες, άδεια δοχεία μελάνης / τόνερ κ.λπ.), η Τράπεζα παρακολουθεί την ορθή εφαρμογή τους και τηρεί αρχείο με:

- Συμφωνητικά με τους φορείς διαχείρισης αποβλήτων και ανακυκλώσιμων υλικών
- Άδειες λειτουργίας των φορέων διαχείρισης
- Παραστατικά διακίνησης (identification forms - δελτία αποστολής)
- Βεβαιώσεις τελικής διάθεσης.

Μέσω του προγράμματος «Reuse for good» και των δωρεών πάγιου ηλεκτρονικού εξοπλισμού και εξοπλισμού γραφείου, που πραγματοποίησε η Τράπεζα το 2023, ενισχύεται η αρχή της κυκλικής οικονομίας, ενώ παράλληλα αποτράπηκε η εκπομπή συνολικά 142,26 τόνων CO₂e, ποσότητα που ισοδυναμεί με τους ρύπους που θα εκπέμπονταν για την προμήθεια των αντίστοιχων νέων αγαθών. Συνολικά, 193 φορείς έλαβαν δωρεές. Το 2023, στο πλαίσιο των ετήσιων Circular Economy Awards, στο Πρόγραμμα απονεμήθηκε Χρυσό Βραβείο στην κατηγορία «Repair and Reuse / Επισκευή και Επαναχρησιμοποίηση».

Επιπλέον, η Τράπεζα λαμβάνει μέτρα για τις κατάλληλες διαδικασίες χειρισμού του παλαιού Η/Μ εξοπλισμού και των φωτιστικών σωμάτων Καταστημάτων και Γραφείων, τα οποία αντικαθίστανται με συστήματα βελτιωμένης ενεργειακής απόδοσης. Αυτή η ολιστική προσέγγιση της Τράπεζας έχει ως αποτέλεσμα τη βελτίωση της ενεργειακής της επίδοσης και παράλληλα την ελαχιστοποίηση της ενδεχόμενης περιβαλλοντικής επιβάρυνσης.

Τέλος, λόγω της φύσης των δραστηριοτήτων της, η Τράπεζα δεν παράγει μεγάλες ποσότητες επικίνδυνων αποβλήτων. Η διαχείριση ακόμη και των πολύ μικρών ποσοτήτων γίνεται με ιδιαίτερη προσοχή, ενώ προτεραιότητα δίνεται στην αποφυγή κινδύνων και στην προστασία του περιβάλλοντος.

3.4.2 Δείκτες απόδοσης, στόχοι και επιδόσεις

[GRI 306-4]
Οι τιμές αναφέρονται στην επίδοση της Alpha Bank Ελλάδος για τα τελευταία 2 έτη. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις επιδόσεις του Ομίλου και της Alpha Bank, βλ. τους [Δείκτες Επίδοσης ESG](#).

Τομείς προτεραιότητας αναφορικά με την επίδραση της Στρατηγικής Βιωσιμότητας

Κυκλικότητα				
Δέσμευση	Υποστήριξη της μετάβασης σε μια κυκλική οικονομία			
Στόχοι	Βασικοί Δείκτες Απόδοσης - KPIs	Επίδοση		
		2022	2023	Πρόοδος
Μείωση του ετήσιου ρυθμού κατανάλωσης χαρτιού κατά 50% έως το τέλος του 2025 (σε σύγκριση με το 2019)	Σύνολο ανακυκλωθέντος χαρτιού ¹ (tn)	829	4753	Ο στόχος επιτεύχθηκε. Μείωση της κατανάλωσης χαρτιού κατά 9% από το 2022 έως το 2023.
	Συνολική ποσότητα κατανάλωσης χαρτιού ² (tn)	358	325	
	Συνολική ποσότητα ανακυκλωθέντος χαρτιού (tn)	803	449	
	Τόνοι ανακυκλωμένου χαρτιού προς τόνους καταναλωθέντος χαρτιού (περιλαμβανομένων φωτοαντιγραφικού χαρτιού, αντιγράφων λογαριασμών, τραπεζικών εντύπων κ.λπ.)	225%	138%	
	Βιώσιμες Εκταμιεύσεις - Wholesale: Ανακύκλωση και Επαναχρησιμοποίηση (Ευρώ)	-	8.153.219	

1. Ο αριθμός αυτός αφορά σε χαρτί, αλουμίνιο και πλαστικό, μπαταρίες μολύβδου-οξέος, μπαταρίες, λαμπτήρες/φωτιστικά σώματα και αναλώσιμα εκτυπωτών (τόνερ, κασέτες μελάνης και τύμπανα).
2. Σημειώνεται ότι η συνολική ποσότητα καταναλωθέντος χαρτιού αναφέρεται στην ποσότητα χαρτιού που αγοράστηκε από την Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε. το 2023.



04

ΠΡΟΑΓΩΓΗ ΥΓΙΟΥΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΟΔΟΥ

Τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα οφείλουν να στηρίζουν τις κοινωνίες στις οποίες δραστηριοποιούνται και να προωθούν την ανάπτυξη υγιών οικονομιών. Η Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε. προσδιόρισε τα ζητήματα που θα μπορούσαν ενδεχομένως να επηρεάσουν σημαντικά την κοινωνία. Συνεπώς, ο Όμιλος αναπτύσσει εκτενή δράση προκειμένου να βελτιώσει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του καθώς και τη λειτουργία του, με σκοπό την ελαχιστοποίηση των αρνητικών επιπτώσεων και τη μεγιστοποίηση των θετικών επιπτώσεων που έχει στους ανθρώπους και την κοινωνία. Για τον Όμιλο, οι Εργαζόμενοι και οι Πελάτες είναι δύο από τις σημαντικότερες κατηγορίες Ενδιαφερόμενων Μερών και για το λόγο αυτό, έχει υιοθετήσει τις αντίστοιχες πολιτικές, πρακτικές και πρωτοβουλίες που προωθούν ένα ασφαλές και ανοικτό σε όλους περιβάλλον.

Περιεχόμενα

Ίδιο εργατικό δυναμικό, εργαζόμενοι στην αλυσίδα αξίας	92
Επηρεαζόμενες κοινότητες	106
Καταναλωτές και τελικοί χρήστες	123

2023

Ορόσημα⁸

41%

το ποσοστό γυναικών σε διευθυντικές θέσεις



80%

των Καταστημάτων προσβάσιμα σε άτομα με αναπηρίες



227.813

ώρες εκπαίδευσης των Εργαζομένων



2.443

εκατ. Ευρώ κοινωνικές επενδύσεις σε πρωτοβουλίες ΕΚΕ του Ομίλου



72,3%

ο συνολικός αριθμός νεοπροσληφθέντων ως ποσοστό του συνόλου των εργαζομένων στην ηλικιακή ομάδα 18-25 ετών



2,1%

ποσοστό απουσιών



97%

των εγχρήματων συναλλαγών πραγματοποιήθηκαν μέσω ψηφιακών δικτύων



55%

των ενεργών Πελατών (Ιδιώτες και Επιχειρήσεις) χρησιμοποιούν συστηματικά τα εργαλεία ψηφιακής τραπεζικής



⁸ Οι τιμές αφορούν την Alpha Bank Ελλάδος. Αναλυτικές πληροφορίες για την Alpha Bank Ελλάδος και τον Όμιλο δίνονται στους Δείκτες Επίδοσης ESG.

4.1 Ίδιο εργατικό δυναμικό, εργαζόμενοι στην αλυσίδα αξίας

4.1.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων

[GRI 2-6, 2-26, 3-3]

4.1.1.1 Μέσω ιδίων δραστηριοτήτων και εφοδιαστικής αλυσίδας⁹

[GRI 2-6]

Κοινωνικό Αποτύπωμα Λειτουργίας¹⁰

Ανάπτυξη και διατήρηση ταλέντων

Η φροντίδα των Εργαζομένων μας και η ανάπτυξη των δεξιοτήτων τους αποτελούν κεντρικό άξονα της Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού και απαραίτητα στοιχεία για την προώθηση ενός εργασιακού περιβάλλοντος που επιτρέπει τη βιώσιμη ανάπτυξη, υποστηρίζει τις αρχές της αξιοκρατίας και της διαφάνειας, ενώ βοηθά τους Εργαζομένους να μεγιστοποιήσουν την απόδοση και τις δυνατότητές τους.

Ο Όμιλος Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών διασφαλίζει ίσες ευκαιρίες για την ανάπτυξη και προαγωγή των Εργαζομένων. Εφαρμόζονται καθολικά κριτήρια για την αναγνώριση των ταλέντων και την υποστήριξη όλων των Εργαζομένων με κατάλληλες ευκαιρίες ανάπτυξης. Επιπλέον, η εσωτερική μετακίνηση μεταξύ θέσεων, τοποθεσιών και ειδικοτήτων, παρέχεται επίσης ως ευκαιρία σε όλους τους Εργαζόμενους.

Μέσω της Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού την οποία έχει αναπτύξει και εφαρμόζει, η Τράπεζα έχει στόχο **να συμβάλει στην επίτευξη βιώσιμων επιχειρηματικών αποτελεσμάτων, να προσελκύσει και να διατηρήσει ταλέντα και να προσφέρει μια ανταγωνιστική πρόταση αξίας στους Εργαζομένους**, η οποία καθιστά την Alpha Bank εργοδότη επιλογής όχι μόνο για τους υποψηφίους αλλά και για τους ίδιους τους Εργαζομένους.

Για να επιτευχθεί αυτό, η διαμόρφωση ενός εργασιακού περιβάλλοντος χωρίς αποκλεισμούς, στο οποίο όλοι οι Εργαζόμενοι

Ως ένας από τους κορυφαίους εργοδότες στη χώρα, μετασχηματίζουμε και βελτιώνουμε συνεχώς την πρόταση αξίας μας προς τους Εργαζομένους και είμαστε υπερήφανοι για τα επιτεύγματά μας κατά το έτος που πέρασε. Μέσα από τα προγράμματα που ξεκινήσαμε το 2023, καταφέραμε να ενδυναμώσουμε τους ανθρώπους μας με μελλοντικές δεξιότητες, να προσφέρουμε ένα διπλό πλαίσιο εξέλιξης σταδιοδρομίας που πολλαπλασιάζει τις ευκαιρίες ανάπτυξης, καθώς και να υποστηρίξουμε κοινότητες αλλαγής για να προωθήσουμε την καινοτομία και την εξέλιξη εντός του οργανισμού. Διασφαλίσαμε επίσης ότι ακόμη περισσότερες γυναίκες αναλαμβάνουν ηγετικούς ρόλους και εισαγάγαμε ελκυστικές πρωτοβουλίες με στόχο την ένταξη στην Alpha Bank νεότερων ηλικιακά υποψηφίων και ταλαντούχων Ελλήνων από το εξωτερικό. Με ανανεωμένο σκοπό – να στηρίζουμε την Πρόοδο στη ζωή και την επιχειρηματικότητα για ένα καλύτερο αύριο – θέλουμε να διασφαλίσουμε ότι η επιτυχία μας ως επιχείρηση συμβαδίζει με την ευημερία και την ανάπτυξη των ανθρώπων μας και των κοινοτήτων μας.

- Φραγκίσκη Μελίσσα,
Chief Human Resources Officer (CHRO) Ομίλου

έχουν τη δύναμη και τη δυνατότητα να έχουν αντίκτυπο, αποτελεί προτεραιότητα. Η δίκαιη και διαφανής αξιολόγηση και αναγνώριση των ανθρώπων προωθείται με στόχο να προσελκύσει, αλλά και να διατηρήσει και να ενισχύσει τη δέσμευση των Εργαζομένων, η οποία μετράται δύο φορές τον χρόνο, μέσω μιας έρευνας δέσμευσης των Εργαζομένων.

Προαγωγή ενός περιβάλλοντος συνεχούς ανάπτυξης και εξέλιξης

Η συνεχής ανάπτυξη και εξέλιξη των εργαζομένων είναι μια κρίσιμη πτυχή της βιώσιμης λειτουργίας ενός οργανισμού. Η Τράπεζα δεσμεύεται να διασφαλίζει ότι οι εργαζόμενοι υποστηρίζονται και ενδυναμώνονται ώστε να αποδίδουν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

α) Σύστημα διαχείρισης της απόδοσης

Το σύστημα διαχείρισης της απόδοσης έχει σχεδιαστεί για να ευθυγραμμίζει τους ατομικούς στόχους με τους στόχους του Οργανισμού, να παρέχει τακτική ανατροφοδότηση και να αναδεικνύει ευκαιρίες για ανάπτυξη και εξέλιξη. Κάθε Εργαζόμενος έχει να διαδραματίσει κρίσιμο ρόλο στην επιτυχία της εταιρείας. Η απόδοση βασίζεται στις αρχές της αξιοκρατίας, της ανάληψης ευθύνης («ιδιοκτησία») και της διαφάνειας και, επομένως, υπάρχει ένα πρόγραμμα διαχείρισης της απόδοσης, το οποίο συνδέει τους στρατηγικούς στόχους της Τράπεζας με τους επιμέρους ατομικούς στόχους.

• Μέσω της ευθυγράμμισης των στόχων, διασφαλίζεται ότι το σύνολο των ανθρώπων του Οργανισμού εργάζονται για τον ίδιο κοινό σκοπό, καθώς και ότι οι Εργαζόμενοι ενθαρρύνονται να αναλάβουν την «ιδιοκτησία» των στόχων τους και να είναι υπόλογοι για την απόδοσή τους.

• Συχνή ανατροφοδότηση καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, μέσω της ενδιάμεσης αξιολόγησης στα μέσα του έτους και, στο τέλος του έτους, μέσω του συστήματος αξιολόγησης Alpha Performance Dialogue.

• Στο τέλος του έτους, όλοι οι Εργαζόμενοι πραγματοποιούν την αυτοαξιολόγησή τους, καταγράφοντας τόσο ποσοτικά, όσο και ποιοτικά παραδείγματα επιτευγμάτων βάσει στόχων. Αυτό τους επιτρέπει να

αναλογιστούν τα δυνατά τους σημεία και να εντοπίσουν πιθανά κενά γνώσεων ή δεξιοτήτων, τα οποία λαμβάνονται υπόψη κατά τον καθορισμό των στόχων τους για το επόμενο έτος.

β) Απόκτηση Ταλέντων

Αναγνωρίζοντας τον τρόπο με τον οποίο έχουν αλλάξει τόσο οι ρόλοι που έρχονται σε επαφή με τους Πελάτες (customer-facing roles), όσο και οι ρόλοι που σχετίζονται με την Εμπειρία των Πελατών (customer experience roles), η Alpha Bank διευρύνει τη δεξαμενή των ταλέντων της με τους ακόλουθους τρόπους:

(α) αξιοποιώντας εναλλακτικές μορφές απασχόλησης, (β) προσελκύοντας ταλέντα από την εξωτερική αγορά, (γ) διευκολύνοντας την εσωτερική κινητικότητα και (δ) αναπτύσσοντας συνεχώς τις δεξιότητες των ανθρώπων της, οι οποίες θα αποτελέσουν και τα εφόδιά τους για το μέλλον.

Τόσο η απόκτηση ταλέντων από το εξωτερικό περιβάλλον, όσο και η εσωτερική κινητικότητα διασφαλίζουν, πρωτίστως, ότι η Alpha Bank προσελκύει και διατηρεί τους κατάλληλους ανθρώπους για τις κατάλληλες θέσεις.

Εργοδότης επιλογής για νέα ταλέντα

Η Alpha Bank σφυρηλάτησε μια ισχυρότερη σχέση με τα Πανεπιστήμια, τα Γραφεία Σταδιοδρομίας και τους Καθηγητές. Αυτό της έδωσε τη δυνατότητα να ενισχύσει τη φήμη της ως εργοδότη επιλογής των νέων ταλέντων και να προσλάβει τους ισχυρότερους υποψηφίους, των οποίων τα πολύτιμα χαρακτηριστικά θα καταστήσουν δυνατή την υλοποίηση της στρατηγικής μετασχηματισμού της.

Η Τράπεζα συνεργάστηκε με πολλά πανεπιστήμια σε όλη τη χώρα, συμμετέχοντας στις εκδηλώσεις σταδιοδρομίας που αυτά διοργανώνουν και πραγματοποιώντας σχετικές παρουσιάσεις στην τάξη για τους μεταπτυχιακούς και προπτυχιακούς φοιτητές τους.

• Με παρουσία σε 9 εκδηλώσεις σταδιοδρομίας, κατά τις οποίες συναντήθηκε με σχεδόν 300 υποψηφίους και με 8 παρουσιάσεις στην τάξη, που πραγματοποιήθηκαν σε περιοχές των Ιωαννίνων, της Πρέβεζας, της Πάτρας, της Αθήνας, της Σάμου, της Λάρισας και της Κοζάνης, καθώς και με την παρουσία της στο

⁰⁹ Σημειώνεται ότι οι πληροφορίες της παρούσας ενότητας αφορούν την Alpha Bank (τη μεγαλύτερη θυγατρική του Ομίλου).

¹⁰ Σημειώνεται ότι οι πληροφορίες της παρούσας ενότητας αφορούν την Alpha Bank A.E. (τη μεγαλύτερη θυγατρική του Ομίλου) και εν μέρει τον Όμιλο. Αντίστοιχες πρωτοβουλίες, στόχοι και δείκτες βρίσκονται στο στάδιο της εφαρμογής και στο επίπεδο του Ομίλου, αναμένεται δε να δημοσιευτούν στους επόμενους Απολογισμούς Βιώσιμης Ανάπτυξης.



Συνέδριο Προσομοίωσης της ΕΚΤ, η Alpha Bank ενημέρωσε περισσότερους από 400 συμμετέχοντες.

- Συμμετοχή σε όλες τις φάσεις του «Πανοράματος Επιχειρηματικότητας και Σταδιοδρομίας», το οποίο περιλάμβανε τις «Εταιρικές Παρουσιάσεις» (8 Απριλίου), τις «Διαδρομές Σταδιοδρομίας» (7-8 Απριλίου) και την «Ημέρα Alpha Bank» (25 Ιανουαρίου). Μέσα από την «Ημέρα Alpha Bank», περισσότεροι από 50 νέοι απόφοιτοι επισκέφθηκαν τα γραφεία της Τράπεζας στον Πειραιά, όπου είχαν την ευκαιρία να δουν από κοντά πώς είναι η εργάσιμη ημέρα ενός επαγγελματία του τομέα Πληροφορικής / Ψηφιακής τεχνολογίας, να περιηγηθούν σε ένα εταιρικό περιβάλλον του τραπεζικού κλάδου, να εξασκήσουν τις ικανότητες δικτύωσής τους με κορυφαίους επαγγελματίες στον τομέα Πληροφορικής / Ψηφιακής τεχνολογίας και να συζητήσουν μοναδικές ευκαιρίες σταδιοδρομίας.
- Έναρξη του προγράμματος **Future Alpha Bankers (FAB)**, το οποίο δημιουργήθηκε για να αντιμετωπίσει τη στρατηγική ανάγκη για σύγχρονες δεξιότητες μέσω της προσφοράς πρακτικής άσκησης σε επίδοξους νέους συμμετέχοντες. Το 2023, η Τράπεζα προσέφερε ευκαιρίες συμβάσεων ορισμένου χρόνου και πρακτικής άσκησης σε 113 νέους φοιτητές και αποφοίτους Ελληνικών Πανεπιστημίων.

Εσωτερική κινητικότητα

Όλες οι ανοικτές θέσεις προωθούνται τόσο εσωτερικά, όσο και εκτός Τράπεζας, δίνοντας έτσι την ευκαιρία στους Εργαζομένους να αξιοποιήσουν τις μεταβιβάσιμες δεξιότητές τους και να διεκδικήσουν όποιον ρόλο επιθυμούν.

Το 2023, το ποσοστό των ολοκληρωμένων αιτημάτων μετάθεσης ανήλθε σε 28% (επί συνόλου 266 αιτημάτων), ενώ 75 θέσεις εργασίας καλύφθηκαν εσωτερικά (επί συνόλου 135 θέσεων εργασίας, που ήταν επίσης ανοικτές για τους Εργαζομένους).

γ) Συνεχής ανάπτυξη

[GRI 404-2]

Στον πυρήνα των δυνατοτήτων Μάθησης και Ανάπτυξης του Ομίλου βρίσκεται η εκπαιδευτική πλατφόρμα της Alpha Bank **«ACE, #together we grow»**, η οποία εμπλουτίστηκε με τον σχεδιασμό και την έναρξη λειτουργίας εξειδικευμένων ακαδημιών (Ψηφιακή, ESG). Επιπλέον, ενισχύσαμε και διευρύνουμε τις υπάρχουσες ακαδημίες μάθησης (Agile, Customer Experience, Retail) με νέες μαθησιακές δραστηριότητες που επικεντρώνονται στον εκάστοτε ρόλο. Πιο συγκεκριμένα, αυτές οι πέντε ακαδημίες μάθησης έχουν σχεδιαστεί ώστε να μας ωθήσουν προς την πρόοδο σε βασικούς τομείς εστίασης:

- **Ακαδημία Agile:** Αντικείμενό της είναι η προώθηση της agile νοοτροπίας, με την ενδυνάμωση των Εργαζομένων ώστε να εξερευνούν τις πολυπλοκότητες του σημερινού ταχέως εξελισσόμενου περιβάλλοντος και να οδηγούν τη διαμόρφωση ουσιαστικών αλλαγών (συμμετοχή: 24% των Εργαζομένων).
- **Ακαδημία CX:** Αντικείμενο της Ακαδημίας CX (Customer Experience) είναι η κατανόηση των αναγκών και φιλοδοξιών που έχουν οι εξωτερικοί και εσωτερικοί πελάτες, επιτρέποντας στις Ομάδες να δημιουργούν εξαιρετικές εμπειρίες σε κάθε σημείο επαφής (συμμετοχή: 56% των Εργαζομένων).
- **Ακαδημία Retail:** Αντικείμενο της Ακαδημίας Retail είναι η ενίσχυση των Εργαζομένων με τις γνώσεις και τις δεξιότητες που χρειάζονται ώστε διαπρέψουν στο πλαίσιο του μοντέλου λειτουργίας του Τομέα Εργασιών Λιανικής Τραπεζικής (συμμετοχή: 86% των Εργαζομένων του Δικτύου Καταστημάτων).



- **Ακαδημία ESG:** Αντικείμενο της Ακαδημίας ESG είναι η προώθηση μιας κουλτούρας βιωσιμότητας στο σύνολο του Ομίλου, καθοδηγώντας τους Εργαζομένους ώστε να γνωρίζουν τις αρχές που διαμορφώνουν τις προσδοκίες των Ενδιαφερόμενων Μερών. Οι αρχές αυτές λειτουργούν επίσης ως κινητήριες δυνάμεις για πρωτοβουλίες που δημιουργούν κοινή αξία για όλους, προχωρώντας πέρα από τη συμμόρφωση και στοχεύοντας στην επίτευξη ουσιαστικού αντικτύπου (συμμετείχε το 37% των Εργαζομένων, ενώ 80% των Εργαζομένων στον Τομέα Wholesale Banking παρακολούθησαν ειδικά μαθήματα ESG).



- **Ψηφιακή Ακαδημία:** Αντικείμενο της Ψηφιακής Ακαδημίας του Ομίλου είναι η ενδυνάμωση των Εργαζομένων με τις πλέον πρόσφατες γνώσεις και δεξιότητες, ώστε να εξερευνούν το εξελισσόμενο τοπίο με αυτοπεποίθηση και δημιουργικότητα (συμμετοχή: 50% των Εργαζομένων).
- Οι ακαδημίες αυτές όχι μόνο υπογραμμίζουν την προσήλωση του Ομίλου στην παραμονή του στην πρώτη γραμμή των τάσεων του κλάδου, αλλά δίνουν καταρτισμένο ανθρώπινο δυναμικό, με σχετικές δεξιότητες που είναι συναφείς με τις απαιτήσεις της εποχής.
- Επιπλέον, η συνεργασία με αξιόλογες πλατφόρμες μάθησης που προσφέρουν ευκαιρίες επαγγελματικής και προσωπικής ανάπτυξης σε όλους, αποτέλεσε αφορμή για την έναρξη συνεργασίας με την εφαρμογή για κινητά «Do Good People», έναν καινοτόμο τρόπο μάθησης για θέματα βιωσιμότητας και για τη μετάβαση σε έναν περισσότερο βιώσιμο τρόπο ζωής.
- Καθώς οι προσλήψεις ατόμων νεαρής ηλικίας είναι ζωτικής σημασίας για τη διαμόρφωση του οργανισμού, το 2023 η Alpha Bank ξεκίνησε ένα πρόγραμμα πρόσληψης 90 νέων στελεχών Λιανικής Τραπεζικής και έθεσε τα θεμέλια για παρόμοια προγράμματα κατά το 2024.



8.077
Employees trained annually



41
average training hours per person



1,5
million invested in employee training programs



2.093
certifications awarded to Employees



2.014
certifications renewed as part of e-learning and examination programs

Συμμετοχές σε Εκπαιδευτικά Προγράμματα

[GRI 404-1, ATHEX C-S5]

Το 2023, οι συμμετοχές Εργαζομένων του Ομίλου Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών σε εκπαιδευτικά προγράμματα ανήλθαν σε **102.880**, ενώ εκπαιδεύθηκαν συνολικά **8.077** άτομα.

Οι ώρες (ανθρωποώρες) εκπαίδευσης, σε επίπεδο Ομίλου, έφθασαν τις 342.710 ο δε μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης, ανά Εργαζόμενο του Ομίλου, υπολογίζεται σε 41 ώρες.

Το συνολικό ποσό, που καταβάλλεται από τον Όμιλο Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών για την εκπαίδευση των Εργαζομένων του, ανήλθε σε Ευρώ 1,5 εκατομμύρια.

Επιπλέον, η συμμόρφωση με το κανονιστικό πλαίσιο συνέχισε να αποτελεί προτεραιότητα και κατά το 2023. Συγκεκριμένα:

- Όσον αφορά στην ανανέωση της ισχύος των Πιστοποιητικών καταλληλότητας στην άσκηση **τραπεζοασφαλιστικών εργασιών**, όπως προβλέπει το κανονιστικό πλαίσιο της Τράπεζας της Ελλάδος, η διαδικασία ολοκληρώθηκε επιτυχώς για περίπου **2.093 Πιστοποιημένους Υπαλλήλους της Τράπεζας**, μετά από σχετική έγκριση της αρμόδιας εποπτικής αρχής. Το 2023, ανανεώθηκαν οι Πιστοποιήσεις 2.014 Στελεχών της Τράπεζας (ποσοστό συμμόρφωσης: 96,2%).
- Η διαδικασία για την ανανέωση της ισχύος των Πιστοποιήσεων **για την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών** πραγματοποιήθηκε με επιτυχία το 2023. Τα Στελέχη ολοκλήρωσαν την παρακολούθηση σεμιναρίου e-learning και συμμετείχαν σε τελικές εξετάσεις που διοργάνωσε το Ελληνικό Τραπεζικό Ινστιτούτο της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών και εγκρίθηκαν από την Τράπεζα της Ελλάδος και την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς. Το ποσοστό επιτυχίας των Στελεχών της Τράπεζας ανήλθε σε 100%.

Δέσμευση των Εργαζομένων

Στόχος της Τράπεζας είναι η ενίσχυση της εταιρικής της φήμης ως εργοδότη (employer branding) τόσο στο εσωτερικό της περιβάλλον, όσο και στην ευρύτερη αγορά. Έτσι, η Τράπεζα υποστηρίζει την ευημερία των Εργαζομένων, παρέχοντας ένα θετικό και ασφαλές εργασιακό περιβάλλον, βελτιστοποιώντας τις εσωτερικές διαδικασίες και ενισχύοντας τις εμπειρίες των Εργαζομένων.

Για την προώθηση της συνεργασίας και της δικτύωσης, οι ομάδες Εργαζομένων με κοινά ενδιαφέροντα ή χαρακτηριστικά, το 2021 εγκαινιάστηκαν οι Κοινότητες που φέρνουν την αλλαγή ("Communities of Change"), οι οποίες αναπτύχθηκαν περαιτέρω κατά τη

διετία 2022-2023, με στόχο να διευκολύνουν:

- Την άντληση γνώσης από τις μοναδικές εμπειρίες των Εργαζομένων, αξιοποιώντας το διαφορετικό επαγγελματικό υπόβαθρο καθενός
- Τη διάδοση βέλτιστων πρακτικών μεταξύ των Μονάδων, προκειμένου να επιτευχθεί ο στόχος της διαμόρφωσης της επόμενης ημέρας για την Alpha Bank
- Την ανάπτυξη διαλειτουργικών συμμαχιών για τους Εργαζομένους από διαφορετικούς τομείς εργασιών και την προώθηση της συνεργασίας
- Την καθιέρωση της Alpha Bank ως εργοδότη επιλογής και την εισαγωγή πρακτικών που ενισχύουν την πρόταση αξίας εργοδότη.

CASE STUDY

Alpha Ithacans Community of Change

Η Κοινότητα Alpha Ithacans δημιουργήθηκε τον Ιούλιο του 2021 και σήμερα αριθμεί περί τα 70 μέλη, Εργαζομένους της Alpha Bank, οι οποίοι επαναπατρίστηκαν από το εξωτερικό, από το 2019 και μετά. Στόχος της είναι να διευκολύνει την ανταλλαγή γνώσεων, βέλτιστων πρακτικών και ποικίλων εμπειριών μεταξύ των μελών της, τα οποία συνεισφέρουν γνώσεις από διαφορετικές γεωγραφικές περιοχές και διαφορετικά περιβάλλοντα, να επιταχύνει την αλλαγή, να ενισχύσει την αποτελεσματικότητα εντός της Τράπεζας και να ενθαρρύνει περισσότερους Έλληνες που ζουν στο εξωτερικό να θεωρήσουν την Alpha Bank ως εργοδότη επιλογής για τον επαναπατρισμό τους.

Πρωτοβουλία "Future Ithacans": εκδηλώσεις που λαμβάνουν χώρα σε μεγάλες πόλεις του εξωτερικού, οι οποίες αποτελούν κόμβους συγκέντρωσης σημαντικού αριθμού Ελλήνων φοιτητών και επαγγελματιών. Συγκεκριμένα, το 2022 η Τράπεζα διοργάνωσε εκδήλωση δικτύωσης στο Λονδίνο, με περισσότερες από 400 συμμετοχές, ενώ το 2023 επισκέφθηκε τη Νέα Υόρκη, με στόχο να συναντηθεί με Έλληνες που εργάζονται στις ΗΠΑ και να τους ενημερώσει για τις νέες εξελίξεις στην ελληνική οικονομία και τους λόγους για τους οποίους θα μπορούσαν να θεωρήσουν την Alpha Bank ως τον εργοδότη της επιλογής τους.

ithacans

Agile Bankers Community of Change

Η [Κοινότητα Agile Bankers](#) δημιουργήθηκε τον Φεβρουάριο του 2021 και σήμερα αριθμεί περί τα 170 μέλη. Σκοπός της κοινότητας αυτής είναι να αναπτύξει μια agile νοοτροπία εντός της Alpha Bank: να διασφαλίσει τη συμμετοχή της Ανώτατης Διοίκησης, να οικοδομήσει την Agile Academy, να αναπτύξει την Κοινότητα και να διευρύνει τις ειδικές ομάδες agile (agile squads). Όλα τα μέλη συμμετέχουν επίσης στα διαδικτυακά σεμινάρια και τα μαθήματα e-learning της Agile Academy (ACE).

Diversity, Equity and Inclusion Community of Change

Η Κοινότητα συστάθηκε τον Σεπτέμβριο του 2023 και σήμερα αριθμεί περί τα 280 μέλη, από διάφορες Διευθύνσεις της Alpha Bank. Σκοπός της είναι να καλλιεργήσει μια νοοτροπία Ποικιλομορφίας, Ισότητας & Συμπερίληψης (DE&I) στον οργανισμό προτείνοντας, σχεδιάζοντας και εφαρμόζοντας προγράμματα DE&I, καθώς και υποστηρίζοντας και συμμετέχοντας σε δράσεις και πρωτοβουλίες DE&I.

Η Κοινότητα οργανώνεται σύμφωνα με τους πέντε βασικούς πυλώνες της Στρατηγικής για τη Διαφορετικότητα, την Ισότητα και την Συμπερίληψη: διαφορετικότητα των φύλων, διαφορετικότητα των γενεών, ισότιμη πρόσβαση στην υγεία, πρόσβαση στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και συμπερίληψη των ΛΟΑΤΚ+ ατόμων. Τα μέλη της βασικής ομάδας της Κοινότητας συναντώνται σε τακτική βάση, ενώ όλα τα μέλη της Κοινότητας συμμετέχουν σε συναντήσεις και εργαστήρια.

Επιπλέον Κοινότητες έχουν σχεδιαστεί και θα ξεκινήσουν το 2024, με επίκεντρο τις βασικές στρατηγικές προτεραιότητες της Τράπεζας (π.χ. analytics, νέοι).

Συμπερίληψη και ενδυνάμωση

[406-1, ATHEX G-S3]

Ο Όμιλος Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών δεσμεύεται στη διαμόρφωση ενός περιβάλλοντος που εκτιμά τη διαφορετικότητα των Εργαζομένων και τους αντιμετωπίζει με σεβασμό, χωρίς διακρίσεις λόγω ηλικίας, φύλου, φυλής, εθνικότητας, θρησκείας, οικογενειακής κατάστασης, σωματικών ή κινητικών προβλημάτων ή άλλων χαρακτηριστικών. Το 2022, η Alpha Bank υπήρξε η πρώτη Τράπεζα στην Ελλάδα που υιοθέτησε το πλέον σύγχρονο πλαίσιο για την πρόληψη της παρενόχλησης, του εκφοβισμού και των διακρίσεων στον χώρο εργασίας. Στη συνέχεια, κατά το πρώτο τρίμηνο του 2023, εγκρίθηκε η Στρατηγική για τη Διαφορετικότητα, την Ισότητα και την Συμπερίληψη, η οποία καθορίζει τους βασικούς πυλώνες και τους αντίστοιχους μηχανισμούς διακυβέρνησης.

Σημειώνεται ότι δεν σημειώθηκαν περιστατικά διάκρισης το 2023.

Οι αρχές της διαφορετικότητας, της ισότητας και της συμπερίληψης εφαρμόζονται σε ολόκληρο τον οργανισμό, με τρόπο που εμπλέκει όλα τα Ενδιαφερόμενα Μέρη (Εργαζομένους, Πελάτες, κοινότητες και Μετόχους) και επικεντρώνεται στις διαφορετικές ανάγκες κάθε ομάδας Ενδιαφερόμενων Μερών.

Διαφορετικότητα των Φύλων

Η Alpha Bank είναι η πρώτη ελληνική τράπεζα που συμμετείχε στον δείκτη Gender-Equality Index (GEI) του Bloomberg, στον οποίο και παραμένει σταθερά τα τελευταία 5 συναπτά έτη.

Σημαντική συμβολή στο αποτέλεσμα αυτό είχε η ανάπτυξη, τα τρία τελευταία έτη, ενός πλαισίου παρεμβάσεων που δεν αφορούσε μόνον την παροχή ίσων ευκαιριών για επαγγελματική ανάπτυξη, ισότιμη αξιολόγηση της απόδοσης και ίσες ανταμοιβές, αλλά –το σημαντικότερο– συμπεριέλαβε δράσεις για την προσωπική ανάπτυξη των γυναικών καθ' όλη τη διάρκεια του κύκλου της επαγγελματικής τους ζωής. Βασικό στοιχείο αυτών των παρεμβάσεων ήταν η πρακτική

της καθοδήγησης (mentoring), με την οποία οι γυναίκες ανέλαβαν τα ηνία, σε ρόλο μέντορα για τους νεοεισερχόμενους και νέους ηλικιακά συναδέλφους τους, άνδρες και γυναίκες.

Στη διάρκεια των ετών 2021-2023, ξεκίνησαν και εξελίχθηκαν τρία προγράμματα καθοδήγησης (mentoring) –“Trading Alpha Brains” (TAB), “SheForHe”, “Bankers and Daughters”– καθώς και η “Grow Aware Academy”. Οι δράσεις αυτές απευθύνονται όχι μόνο στους Εργαζομένους της Alpha Bank και τις οικογένειές τους, αλλά και σε γυναίκες που έχουν αποχωρήσει από την Τράπεζα.

Διαφορετικότητα των Γενεών

Ενδεικτικές πρωτοβουλίες περιλαμβάνουν την παροχή ευκαιριών σε φοιτητές, προκειμένου να αποκτήσουν εμπειρία μέσω βραχυπρόθεσμων ή μακροπρόθεσμων προγραμμάτων πρακτικής άσκησης, καθώς και σε νέους επαγγελματίες, προκειμένου να εργαστούν με καθεστώς πλήρους απασχόλησης σε διάφορες Λειτουργικές Περιοχές, βάσει συμβάσεων ορισμένου χρόνου. Το 2023, ήταν ενεργές περί τις 120 συμβάσεις αυτού του είδους, από τις οποίες οι 100 αφορούσαν άτομα ηλικίας κάτω των 30 ετών. Παράδειγμα προγραμμάτων απασχόλησης νέων αποτελούν οι δύο Accelerators που ολοκληρώθηκαν το 2023, για την κάλυψη 150 θέσεων στους τομείς Retail και Wholesale.

Ισότιμη Πρόσβαση στην Υγεία

Στους Εργαζομένους προσφέρθηκε στήριξη σε περιπτώσεις αναπηρίας, με την παροχή επιπλέον ημερών αδείας, μειωμένου ωραρίου εργασίας και οικονομικής ενίσχυσης, καθώς με επέκταση της οικονομικής στήριξης για την αντιμετώπιση θεμάτων υγείας/αναπηρίας των παιδιών τους. Προσφέρθηκαν επίσης συνεδρίες ψυχολογικής στήριξης και ετήσιοι ιατρικοί έλεγχοι για όλους τους Εργαζομένους. Όλοι οι Εργαζόμενοι και τα μέλη των οικογενειών τους δικαιούνται συμμετοχή σε προγράμματα ασφαλιστικής κάλυψης υγείας και ζωής, εξωνοσοκομειακής ασφαλιστικής κάλυψης, καθώς και σε ομαδικό αποταμιευτικό πρόγραμμα προσωπικού. Η Τράπεζα παρέχει πολλαπλά οφέλη στους γονείς, Εργαζομένους της, όπως επίδομα τοκετού, μειωμένο ωράριο εργασίας, βρεφονηπιακό επίδομα κ.λπ. Τέλος, όλοι οι Εργαζόμενοι υποστηρίζονται από τρεις Ιατρούς με πλήρως εξοπλισμένα ιατρεία.

Πρόσβαση στις Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες

Η Alpha Bank σχεδίασε ένα πρόγραμμα Χρηματοοικονομικού Εγγραμματισμού για 100 συμμετέχουσες γυναίκες, με στόχο να τις βοηθήσει να ενισχύσουν την οικονομική τους ανθεκτικότητα, να εξοικειωθούν με τις βασικές αρχές του χρηματοοικονομικού εγγραμματισμού και να αναπτύξουν τις δεξιότητες που θα τους επιτρέψουν να διαχειριστούν το οικονομικό τους μέλλον με μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση. Το Πρόγραμμα προγραμματίζεται να υλοποιηθεί το 2024.

Συμπερίληψη των ΛΟΑΤΚ+ Ατόμων

Ενστερνιζόμενη τις αξίες της διαφορετικότητας, της ισότητας και της συμπερίληψης, η Alpha Bank υπογραμμίζει με υπερηφάνεια τη δέσμευσή της για τη δημιουργία ενός φιλόξενου και υποστηρικτικού περιβάλλοντος για όλους. Αναγνωρίζοντας τη σημασία της συμπερίληψης των ΛΟΑΤΚ+ ατόμων, η Τράπεζα προωθεί μια κουλτούρα όπου όλα τα άτομα, ανεξάρτητα από τον σεξουαλικό προσανατολισμό ή την ταυτότητα φύλου τους, αντιμετωπίζονται με σεβασμό, δικαιοσύνη και αξιοπρέπεια. Για το σκοπό αυτό, έχει σχεδιαστεί ένα πρόγραμμα μεγάλης κλίμακας για να συμβάλει στην επισήμανση και την πρόληψη όλων των μορφών ασυνείδητης προκατάληψης (unconscious bias).

Από το τέλος του 2021, η Τράπεζα, σε συνεργασία με τον Σύλλογο Προσωπικού, εφάρμοσε μια ολοκληρωμένη Πολιτική για την Πρόληψη και την Αντιμετώπιση των Διακρίσεων, της Βίας και της Παρενόχλησης στην Εργασία. Η πολιτική αυτή, με βαθιές ρίζες στις αξίες της Τράπεζας, καθιερώνει ένα πλαίσιο για την πρόληψη, την αντιμετώπιση και την αποκατάσταση τέτοιων περιστατικών, διασφαλίζοντας έναν χώρο εργασίας με σεβασμό και χωρίς αποκλεισμούς για όλους.



Στο πλαίσιο της έμφασής του στη συμπερίληψη, ο Όμιλος δεσμεύεται να συμβάλλει ενεργά στην ενδυνάμωση των γυναικών, στην προώθηση της γυναικείας επιχειρηματικότητας και στην εξάλειψη των ανισοτήτων. Ο Όμιλος χαρακτηρίζεται από υψηλή γυναικεία εκπροσώπηση σε διευθυντικές θέσεις, με το σχετικό ποσοστό να ανέρχεται σε

45%,
ενώ το ποσοστό της εκπροσώπησης των γυναικών στο Δ.Σ. ανέρχεται σε **38,5%.**

Φροντίδα για τους Εργαζομένους μας και τις οικογένειές τους

[GRI 401-2, 403-6]

Η Alpha Bank προσφέρει στους Εργαζομένους και τα μέλη των οικογενειών τους μια σειρά παροχών, καλύψεων και υπηρεσιών που αποδεικνύουν το ενδιαφέρον της Τράπεζας και παρέχουν πρόσθετη υποστήριξη και ασφάλεια.

Σε συνεργασία με την GENERALI Hellas Ασφαλιστική Α.Ε., η Τράπεζα παρέχει τα κάτωθι ασφαλιστικά προγράμματα στους μόνιμους Εργαζομένους της και στα μέλη των οικογενειών τους:

- **Πρόγραμμα Ασφαλιστικής Κάλυψης Υγείας και Ζωής**
- **Εξωνοσοκομειακό Πρόγραμμα Ασφαλιστικής Κάλυψης**
- **Ομαδικό Αποταμιευτικό Πρόγραμμα Προσωπικού**

Η Τράπεζα παρέχει πολλαπλά οφέλη στους γονείς, Εργαζομένους της, όπως επίδομα τοκετού, μειωμένο ωράριο εργασίας, βρεφονηπιακό επίδομα, ειδικές χρηματικές παροχές για τα παιδιά τους (π.χ. χριστουγεννιάτικες δωροκάρτες ή δωροκάρτες στην αρχή της σχολικής περιόδου), καθώς και δωροκάρτες με αφορμή την απόκτηση τρίτου τέκνου.

Επιπλέον, παρέχει ειδικές άδειες στους Εργαζομένους για την κάλυψη προσωπικών αναγκών τους, όπως οι συναντήσεις με τους δασκάλους των παιδιών τους, η φροντίδα του παιδιού τους σε περίπτωση νοσηλείας, η υποβολή σε διαδικασία υποβοηθούμενης αναπαραγωγής ή για λόγους πένθους.

Τέλος, η Alpha Bank παρέχει στήριξη σε συγκεκριμένες ομάδες Εργαζομένων, μέσα από ειδικά προγράμματα που περιλαμβάνουν:

- Ετήσια οικονομική ενίσχυση, ημέρες αδείας και μειωμένο ωράριο στους Εργαζομένους με παιδιά, που αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα υγείας.
- Ειδικό μηνιαίο προνοιακό επίδομα σε Εργαζομένους και συνταξιούχους της Τράπεζας που είναι τυφλοί ή πάσχουν από νεφρική ανεπάρκεια.

- Πρόσθετες Άδειες Διευκόλυνσης στους Εργαζομένους της Τράπεζας που φοιτούν σε προπτυχιακά προγράμματα.

Δημιουργώντας έναν πιο στρατηγικό ρόλο για το Ανθρώπινο Δυναμικό στο πλαίσιο του Οργανισμού, εμπλουτίζοντας το έμφυχο δυναμικό και ενισχύοντας τις δομές της, στόχος της Alpha Bank είναι να μπορεί να προσφέρει στους Εργαζομένους βελτιωμένες υπηρεσίες σε όλο το εύρος της εμπειρίας τους μέσα στην Τράπεζα.

Υγεία, Ασφάλεια και Ευημερία

[GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-7, 403-8, 403-9]

Η υγεία και η ασφάλεια στην εργασία αποτελούν σημαντικά ζητήματα για την Alpha Bank αλλά και για το Ανθρώπινο Δυναμικό της, καθώς τυχόν ασθένειες, τραυματισμοί ή άλλα θέματα υγείας είναι δυνατόν να επηρεάσουν το εργασιακό κλίμα και την αποδοτικότητα των Εργαζομένων. Ιδιαίτερα η ασφάλεια των Εργαζομένων αποτελεί ζήτημα υψίστης σημασίας στον τραπεζικό τομέα και ως εκ τούτου, η Τράπεζα λαμβάνει μέτρα, προκειμένου να διασφαλίσει ότι ο εργασιακός χώρος διαθέτει την κατάλληλη νοοτροπία για την εξάλειψη ή τη μείωση των επαγγελματικών κινδύνων και την αποφυγή τραυματισμών. Το 2023, η δέσμευσή μας για την υγεία και την ασφάλεια των Εργαζομένων μας ενισχύθηκε περαιτέρω, υπογραμμίζοντας την προσήλωσή μας στην προώθηση ενός ασφαλούς και υποστηρικτικού εργασιακού περιβάλλοντος. Ιδιαίτερα ικανοποιητική εξέλιξη για την Τράπεζα υπήρξε η πιστοποίηση, από διαπιστευμένο φορέα, του Συστήματος Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας το οποίο εφαρμόζει, σύμφωνα με το πρότυπο ISO45001, επικυρώνοντας έτσι την αποτελεσματικότητά του. Η αναγνώριση αυτή επιβεβαιώνει τη δέσμευση της Τράπεζας στην εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών, την προσπάθεια για συνεχή βελτίωση και την υιοθέτηση των υψηλότερων προτύπων στον τομέα της υγείας και ασφάλειας στο χώρο εργασίας.

Η Τράπεζα έχει αναπτύξει μια αποτελεσματική μεθοδολογία, καθώς και τα απαραίτητα μέσα, για την παρακολούθηση των επισημάνσεων των Ιατρών Εργασίας και των Τεχνικών Ασφαλείας. Με τον τρόπο αυτό, η Τράπεζα μεριμνά για τον έγκαιρο εντοπισμό και την πρόληψη των επαγγελματικών κινδύνων για την υγεία.

Όσον αφορά την ετοιμότητα και ανταπόκριση σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, η Τράπεζα έχει καταρτίσει και επικαιροποιεί συνεχώς σχέδια εκκένωσης για το σύνολο των εγκαταστάσεών της. Παράλληλα, διεξάγει τακτικές επιτόπιες εκπαιδεύσεις και ασκήσεις έκτακτης ανάγκης, εφοδιάζοντας τις ομάδες των Εργαζομένων με τις δεξιότητες που απαιτούνται για την αποτελεσματική αντιμετώπιση κρίσεων και εξασφαλίζοντας την άμεση και οργανωμένη ανταπόκριση σε πιθανές καταστάσεις έκτακτης ανάγκης. Κατά τη διάρκεια των ασκήσεων έκτακτης ανάγκης δοκιμάζονται διάφορα σενάρια (πυρκαγιά, σεισμός κ.λπ.). Το 2023, 278 Εργαζόμενοι από 24 Καταστήματα και 476 Εργαζόμενοι από 16 Κτίρια Γραφείων εκπαιδεύτηκαν και συμμετείχαν σε ασκήσεις έκτακτης ανάγκης. Επιπλέον, 50 επικεφαλής ομάδων πυρασφάλειας συμμετείχαν σε εκπαιδεύσεις που πραγματοποίησε το Πυροσβεστικό Σώμα με πραγματική ελεγχόμενη πυρκαγιά, στο πλαίσιο των οποίων έπρεπε να επιχειρήσουν σύμφωνα με τις οδηγίες και να σβήσουν τη φωτιά.

Σε συνεργασία με επαγγελματίες υγείας (ψυχολόγους / ψυχοθεραπευτές), η Τράπεζα παρέχει στους Εργαζομένους συναντήσεις συμβουλευτικού και υποστηρικτικού χαρακτήρα, ενισχύοντας την ψυχική ευεξία και την ανθεκτικότητά.

Εφαρμόστηκαν αυστηρά πρωτόκολλα παρακολούθησης για την αξιολόγηση της ποιότητας βιολογικών παραγόντων. Σε αυτά περιλαμβάνονται τακτικές αξιολογήσεις της ποιότητας του νερού και του αέρα, των μικροβιακών φορτίων και των επιπέδων θορύβου, διασφαλίζοντας έτσι υγιενές συνθήκες και άνεση στους χώρους εργασίας.

Το 2023, πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 200 μετρήσεις σε 71 διαφορετικές θέσεις.

Επιπλέον, τρεις Ιατροί και πλήρως εξοπλισμένα ιατρεία, τα οποία λειτουργούν επί μόνιμου βάσεως στα campus της Τράπεζας και οι Εργαζόμενοι μπορούν να επισκέπτονται κατά τη διάρκεια του ωραρίου εργασίας. Το 2023, πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 6.000 επισκέψεις στις εγκαταστάσεις αυτές.

Για το 2024, η δέσμευση της Τράπεζας για την ενίσχυση της κουλτούρας Υγείας, Ασφάλειας και Ευημερίας (HSW), περιλαμβάνει στρατηγικές δράσεις όπως:

- Επέκταση των προγραμμάτων εκπαίδευσης στην παροχή Πρώτων Βοηθειών
- Διενέργεια ελέγχων ασφαλείας των αναδόχων και των προμηθευτών, με σκοπό την προώθηση μιας κοινής δέσμευσης για την ασφάλεια
- Βελτίωση των αμφίδρομων διαύλων επικοινωνίας
- Εμπλουτισμός των συνεχιζόμενων πρωτοβουλιών κατάρτισης
- Αναγνώριση των επιτυχιών και αντιμετώπιση των περιστατικών ως ευκαιριών για βελτίωση
- Ενσωμάτωση της Ευημερίας στις καθημερινές διαδικασίες και τη λήψη αποφάσεων.

Μέσω αυτών των πρωτοβουλιών, η Τράπεζα φιλοδοξεί να ενισχύσει την κουλτούρα Υγείας, Ασφάλειας και Ευημερίας (HSW), διασφαλίζοντας έναν ασφαλέστερο και υγιέστερο χώρο εργασίας το επόμενο έτος.

Αξιοκρατία και δίκαιες αμοιβές

Η Τράπεζα διασφαλίζει συνθήκες εργασίας υψηλής ποιότητας και ευκαιρίες προόδου, που βασίζονται στην αξία και την ισότιμη μεταχείριση. Παρέχει δίκαιες αμοιβές, βάσει συμβάσεων που συνάδουν με την εκάστοτε εθνική αγορά εργασίας και εξασφαλίζει την τήρηση των αντίστοιχων εθνικών ρυθμίσεων για τις κατώτατες αποδοχές, για τα ωράρια εργασίας και για τη χορήγηση αδειών.

Η Τράπεζα προσφέρει δίκαιη αποζημίωση στους Εργαζομένους της και εφαρμόζει σύγχρονες πρακτικές διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού. Ειδικότερα, η Τράπεζα έχει θεσπίσει ένα ανταγωνιστικό πλαίσιο αποδοχών για την προσέλκυση, πρόσληψη και διατήρηση των Εργαζομένων της, προωθώντας τις αρχές της ουδετερότητας ως προς το φύλο και της ίσης αμοιβής για ίση εργασία.

Προστασία των ανθρώπινων δικαιωμάτων σε όλη την αλυσίδα αξίας

[GRI 2-23, 2-24, 2-30, ATHEX C-S7 C-S8, C-G5]
Η Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε. έχει θεσπίσει Κώδικας Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας ο οποίος έχει εγκριθεί από το

Διοικητικό Συμβούλιο, μέσω της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης, Βιωσιμότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων. Ο Κώδικας αυτός περιγράφει τις δεσμεύσεις και τις πρακτικές της Εταιρείας όσον αφορά στις δραστηριότητές της, τη διοίκηση, τους κανόνες συμπεριφοράς των Στελεχών και των Εργαζομένων μεταξύ τους, αλλά και προς τους συναλλασσόμενους και τους Μετόχους. Η ύπαρξη σχετικών εσωτερικών ελέγχων και πολιτικών διασφαλίζει την τήρηση του Κώδικα. Η Εταιρεία δίνει ιδιαίτερη σημασία σε θέματα ήθους και διαφάνειας και μέσω του Κανονισμού Εργαζομένων και των Πράξεων Γενικής Διοίκησης έχει θεσπίσει σαφείς κανόνες και κανονισμούς για ζητήματα, όπως είναι η προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, η απαγόρευση αποδοχής δώρων, από τα Στελέχη και τους Εργαζομένους της, στο πλαίσιο της άσκησης των υπηρεσιακών τους καθηκόντων, καθώς και θέματα σύγκρουσης συμφερόντων κατά τη διενέργεια συναλλαγών.

Ο Όμιλος Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών σέβεται και προάγει τα ανθρώπινα δικαιώματα μέσω των εργασιακών πρακτικών που εφαρμόζει, της υπεύθυνης λειτουργίας της εφοδιαστικής του αλυσίδας, αλλά και των σχέσεων που αναπτύσσει με τους Πελάτες. Η Πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας της Τράπεζας ακολουθεί διεθνώς αναγνωρισμένες οδηγίες, αρχές και πρωτοβουλίες για την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, όπως οι Βασικές Συμβάσεις Εργασίας της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας (ILO) και η Οικουμενική Διακήρυξη για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα (UDHR). Ο Όμιλος σέβεται τα ανθρώπινα δικαιώματα και αποδοκιμάζει κάθε μορφή παιδικής, εξαναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας. Παράλληλα, αναγνωρίζει το δικαίωμα της ελευθερίας του συνδικαλιζέσθαι και της συλλογικής διαπραγμάτευσης. Τα δικαιώματα συλλογικών διαπραγματεύσεων και συνδικαλισμού κατοχυρώνονται από εθνικούς και διεθνείς κανόνες.

Εργαζόμενοι

Ο Όμιλος Alpha Bank Α.Ε., σεβόμενος πλήρως τα δικαιώματα των Εργαζομένων, έχει δεσμευθεί για την πλήρη διασφάλισή τους, όπως αυτά κατοχυρώνονται στο εθνικό και στο κοινοτικό Δίκαιο και στις συνθήκες της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας (ILO). Η ισχύς των κλαδικών Συλλογικών Συμβάσεων Εργασίας (Σ.Σ.Ε.) καλύπτει το σύνολο του τραπεζικού τομέα, η δε ισχύς των Επιχειρησιακών Συλλογικών Συμβάσεων Εργασίας (Ε.Σ.Σ.Ε.) καλύπτει το σύνολο του τακτικού Προσωπικού της Τράπεζας. Η ισχύς τόσο των κλαδικών, όσο και των Επιχειρησιακών Συλλογικών Συμβάσεων Εργασίας, είναι ανεξάρτητη από την ιδιότητα του μέλους συνδικαλιστικής οργάνωσης οποιασδήποτε βαθμίδας. Στην Τράπεζα, δραστηριοποιούνται συνολικά πέντε (5) Σύλλογοι Εργαζομένων, οι οποίοι εκπροσωπούν το 83% του Ανθρωπίνου Δυναμικού της. Από αυτούς, ο πλέον αντιπροσωπευτικός σύλλογος αναγνωρίζεται ως το υπεύθυνο όργανο εκπροσώπησης στις εργασιακές διαπραγματεύσεις με τη Διοίκηση.

Προμηθευτές

[GRI 2-6, ATHEX C-S8]

Οι κύριοι προμηθευτές της Τράπεζας είναι προμηθευτές πληροφορικής (υλικού και λογισμικού) και πάροχοι μεγάλου εύρους υπηρεσιών (π.χ. σύμβουλοι επιχειρήσεων, νομικοί σύμβουλοι, εταιρείες μάρκετινγκ κ.λπ.).

Επιπλέον, η Τράπεζα και οι Εταιρείες του Ομίλου λαμβάνουν όλα τα αναγκαία μέτρα ώστε να διασφαλίσουν ότι οι Προμηθευτές

ενεργούν κατά τρόπο σύμφωνο με τις αξίες, τις αρχές, τις δεσμεύσεις και τις υποχρεώσεις του Κώδικα Δεοντολογίας και Συμπεριφοράς Προμηθευτών, όπως διατυπώνονται στην Πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας της Τράπεζας. Ειδικότερα, όσον αφορά τους Προμηθευτές που είναι εγκατεστημένοι σε τρίτες χώρες, ζητείται διαβεβαίωση ότι ενεργούν με κοινωνικά υπεύθυνο τρόπο, τηρούν τα διεθνή πρότυπα για τα ανθρώπινα δικαιώματα και διασφαλίζουν κατάλληλες συνθήκες εργασίας, συμπεριλαμβανομένης της απαγόρευσης της παιδικής εργασίας. Κάθε νέος Προμηθευτής υποχρεούται να αποδεχθεί τον Κώδικα Δεοντολογίας και Συμπεριφοράς Προμηθευτών, που εκδόθηκε το 2022, δεδομένου ότι αποτελεί Παράρτημα κάθε νέας Σύμβασης που υπογράφεται

Η Τράπεζα έχει επίσης θεσπίσει Πολιτική Ανάθεσης Εργασιών σε Τρίτους (Outsourcing), σε επίπεδο Ομίλου, η οποία θέτει συγκεκριμένα κριτήρια αξιολόγησης για τρίτα μέρη ως παρόχους υπηρεσιών, με στόχο την ελαχιστοποίηση των πιθανών κινδύνων για την Τράπεζα και τους Πελάτες της. Σύμφωνα με την Πολιτική, κάθε τρίτο μέρος το οποίο είναι και πάροχος υπηρεσιών αξιολογείται περιοδικά από τις σχετικές Διευθύνσεις της Τράπεζας, υπό τον συντονισμό της Μονάδας της Alpha Bank Α.Ε. η οποία έχει την ευθύνη της Ενότητας Εργασιών Outsourcing. Η αρχική και/ή περιοδική αξιολόγηση των παρόχων υπηρεσιών εξωτερικής ανάθεσης (κρίσιμων - μη κρίσιμων) πραγματοποιείται με χρήση ειδικά σχεδιασμένων ερωτηματολογίων που περιέχουν πολλές ερωτήσεις και πληροφορίες.

Στον Κώδικα Δεοντολογίας και Συμπεριφοράς Προμηθευτών γίνεται ειδική αναφορά σε θέματα που αφορούν στα εξής:



1. Εργασία - Ανθρώπινα Δικαιώματα

2. Υγεία και Ασφάλεια

3. Περιβαλλοντική Ευθύνη

4. Ακεραιότητα, Δεοντολογία και Επιχειρηματική Συμπεριφορά

Μέσω αυτών των ερωτηματολογίων και βάσει των αρμοδιοτήτων και του αντικειμένου των εργασιών τους, οι συγκεκριμένες συναρμόδιες Διευθύνσεις αξιολογούν τυχόν κινδύνους για την ποιότητα των υπηρεσιών, τον κίνδυνο αντισυμβαλλομένου (οικονομική κατάσταση, μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα), τον κίνδυνο ασφάλειας πληροφοριών, τον κίνδυνο εμπιστευτικότητας, τον κίνδυνο διαχείρισης προσωπικών δεδομένων, τον κίνδυνο επιχειρησιακής συνέχειας, τον κανονιστικό/νομικό κίνδυνο και τον κίνδυνο φορολογικής συμμόρφωσης.

Από το 2021, η Τράπεζα έχει ξεκινήσει ένα έργο μετασχηματισμού σχετικά με τις κάρτες αξιολόγησης των παρόχων υπηρεσιών εξωτερικής ανάθεσης, προκειμένου να εναρμονιστούν οι απαιτήσεις της Τράπεζας από τους προμηθευτές της με τις κατάλληλες κατευθυντήριες γραμμές. Οι επικαιροποιημένες κάρτες αξιολόγησης παρουσιάστηκαν και εγκρίθηκαν από τις αρμόδιες δομές της Τράπεζας κατά τη διάρκεια του 2022 (συμπεριλαμβανομένων των κριτηρίων ESG).

Τέλος, η Τράπεζα εισήγαγε μια Ψηφιακή Πλατφόρμα Διαχείρισης Προμηθειών, με στόχο την απλοποίηση και τον εξορθολογισμό των διαδικασιών διαχείρισης προμηθειών, με παράλληλη διασφάλιση της διαφάνειας και της ιχνηλασιμότητας του ελέγχου. Η πλατφόρμα εντάχθηκε στην παραγωγή στα τέλη του 2023 και θα αναπτυχθεί σταδιακά, ώστε να καλύψει όλες τις δραστηριότητες Προμηθειών, κατά τη διάρκεια του πρώτου εξαμήνου του 2024 ([Πλατφόρμα Προμηθειών](#) [J_ALPHA ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ](#) ([alphaholdings.gr](#))). Η διαδικασία ένταξης προμηθευτή μέσω της νέας πλατφόρμας θα ενισχυθεί με ένα πρόσθετο ερωτηματολόγιο για το περιβάλλον, την κοινωνία και τη διακυβέρνηση (Ερωτηματολόγιο ESG), το οποίο θα σχεδιαστεί και θα ενσωματωθεί στην Πλατφόρμα Προμηθειών.

Αναφορά περιστατικών παραβίασης του Κώδικα

[GRI 2-25, 2-26]

Τα ζητήματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων αντιμετωπίζονται μέσω των Επιχειρηματικών Συνεργατών Ανθρώπινου Δυναμικού, όπως εξηγήθηκε στα προηγούμενα. Ομοίως, οι Εργαζόμενοι μπορούν να αναφέρουν μέσω του μηχανισμού Ανωνύμων Πληροφοριών (Whistleblowing) της Τράπεζας (για περισσότερες πληροφορίες ανατρέξτε στην ενότητα **5.1.1 Πλαίσιο Ανωνύμων Πληροφοριών (Whistleblowing)** του παρόντος Απολογισμού) τυχόν παρατυπίες, παραλείψεις ή αξιόποινες πράξεις που έχουν υποπέσει στην αντίληψή τους, όπως σοβαρή παραβίαση πολιτικών και διαδικασιών, πράξεις που ενδεχομένως προσβάλλουν τον Κώδικα Δεοντολογίας της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου, πράξεις που θέτουν σε κίνδυνο την ασφάλεια ενός Εργαζομένου κ.λπ. Οι διαφορές εργασιακού χαρακτήρα αντιμετωπίζονται σύμφωνα με τις διατάξεις του Κανονισμού Προσωπικού της Τράπεζας.

Τέλος, οι Εργαζόμενοι, οι Πελάτες και οι Προμηθευτές της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου ενθαρρύνονται να υποβάλουν αναφορές για πράξεις που προσβάλλουν αναμφισβήτητα τους κανόνες ηθικής και δεοντολογίας της Τράπεζας και, κυρίως, τον Κώδικα Δεοντολογίας της Τράπεζας, μέσω του μηχανισμού Ανώνυμων Πληροφοριών (Whistleblowing).

Για την Alpha Bank, η κάλυψη προσωπικών και επιχειρηματικών αναγκών αποτελεί προτεραιότητα. Έτσι, παρέχει ποιοτικές υπηρεσίες σε όλους ανεξαιρέτως τους Πελάτες της, προστατεύοντας τα έννομα συμφέροντα και τα ανθρώπινα δικαιώματά τους.

4.1.2 Δείκτες απόδοσης, στόχοι και επιδόσεις

[GRI 403-9, ATHEX C-S3]

Όλες οι τιμές αφορούν την επίδοση της Alpha Bank Ελλάδος για τα τελευταία 2 έτη. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την επίδοση του Ομίλου Παροχής Στοιχείων και της Alpha Bank A.E., βλ. τους [Δείκτες Επίδοσης ESG](#).

Τομείς προτεραιότητας αναφορικά με την επίδραση της Στρατηγικής Βιωσιμότητας

Υγεία, Ασφάλεια και Ευημερία				
Δέσμευση	Παροχή ασφαλούς και χωρίς αποκλεισμούς εργασιακού περιβάλλοντος			
Στόχοι	Επίδοση			
	Βασικοί Δείκτες Απόδοσης - KPIs	2022	2023	Πρόοδος
Παροχή ασφαλούς και χωρίς αποκλεισμούς εργασιακού περιβάλλοντος	Αριθμός θανάτων στο χώρο εργασίας (αριθμός Εργαζομένων)	κανένας θάνατος στο χώρο εργασίας		Τηρήθηκαν οι διαδικασίες διαχείρισης κινδύνων και Υγείας και Ασφάλειας
	Αριθμός τραυματισμών ¹ στο χώρο εργασίας (αριθμός Εργαζομένων)	4	5	

1. Εξαιρούνται περιστατικά που οφείλονται σε παθολογικά αίτια και σχετίζονται με περιστατικά κατά τη διάρκεια του εργάσιμου ωραρίου.

Health, Safety and Well-being				
Δέσμευση	Παροχή ασφαλούς και χωρίς αποκλεισμούς εργασιακού περιβάλλοντος			
Στόχοι	Επίδοση			
	Βασικοί Δείκτες Απόδοσης - KPIs	2022	2023	Πρόοδος
Διατήρηση ποσοστού >40% για τις γυναίκες σε Διευθυντικές θέσεις	Ποσοστό γυναικών σε διευθυντικές θέσεις ¹	40%	41%	Ο στόχος επιτεύχθηκε
Αύξηση της απασχόλησης των νέων κατά 20% έως το 2025	Ποσοστό Εργαζομένων στην ηλικιακή ομάδα 18-25 ετών ²	1%	1%	Εντός χρονοδιαγράμματος
	Ποσοστό προσλήψεων στην ηλικιακή ομάδα 18-25 ³ ετών επί του συνόλου των νέων προσλήψεων	3%	12%	
	Ποσοστό προσλήψεων στην ηλικιακή ομάδα 18-25 ⁴ επί του συνόλου των Εργαζομένων στην ηλικιακή ομάδα 18-25 ετών	22%	72%	

1. Οι διευθυντικές θέσεις περιλαμβάνουν Διευθυντές Καταστημάτων ή ανώτερων ιεραρχικά επιπέδων.
2. Τα ποσοστά υπολογίστηκαν χρησιμοποιώντας ως παρονομαστή το σύνολο των Εργαζομένων.
3. Το ποσοστό έχει υπολογιστεί χρησιμοποιώντας ως παρονομαστή τον συνολικό αριθμό των νεοπροσληφθέντων υπαλλήλων.
4. Το ποσοστό έχει υπολογιστεί χρησιμοποιώντας ως παρονομαστή τον συνολικό αριθμό των εργαζομένων μεταξύ 18 και 25 ετών.

4.2 Επηρεαζόμενες κοινότητες

4.2.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων

[GRI 3-3, 203-1, 203-2]

4.2.1.1 Μέσω χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών/προϊόντων

Η Τράπεζα έχει θετική συνεισφορά στα Ενδιαφερόμενα Μέρη και τις κοινότητες μέσω των χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών της, συμβάλλοντας στην κοινωνική και οικονομική ευημερία και τη δημιουργία μακροχρόνιας αξίας.

Συγκεκριμένα, η χρηματοδότηση των δραστηριοτήτων ορισμένων τομέων, οι οποίες περιλαμβάνονται στο χαρτοφυλάκιο τραπεζικής για θεσμικούς πελάτες και στο χαρτοφυλάκιο καταναλωτικών προϊόντων λιανικής τραπεζικής, όπως η χρηματοδότηση της παραγωγής φαρμακευτικών προϊόντων και οι νοσοκομειακές δραστηριότητες, καθώς και η προσφορά προϊόντων που απευθύνονται στη νεολαία, έχουν θετικά αποτελέσματα για την υγεία, την ασφάλεια και τη δυνατότητα των ανθρώπων να ζουν χωρίς ηλικιακό ρατσισμό. Επιπλέον, η χρηματοδότηση έργων υποδομής (π.χ. κατασκευή δρόμων και αυτοκινητοδρόμων, κατασκευή άλλων τεχνικών έργων) έχει θετικά αποτελέσματα για τις κοινότητες, ενισχύοντας την προσβασιμότητά τους σε παραγωγική εργασία σε συνθήκες ελευθερίας, ισότητας, ασφάλειας και ανθρώπινης αξιοπρέπειας. Τέλος, η Τράπεζα χρηματοδοτεί δραστηριότητες σε συγκεκριμένους τομείς του χαρτοφυλακίου τραπεζικής για θεσμικούς πελάτες (π.χ. εστιατόρια και κινητές δραστηριότητες παροχής υπηρεσιών εστίασης), οι οποίες έχουν σημαντικές/άμεσες πραγματικές θετικές επιπτώσεις στην προσβασιμότητα στην πολιτιστική ζωή.

Από την άλλη πλευρά, η Τράπεζα αναγνωρίζει ότι η χρηματοδότηση που παρέχει σε συγκεκριμένους τομείς του χαρτοφυλακίου τραπεζικής για θεσμικούς πελάτες με σημαντικές/άμεσες συνδέσεις (π.χ. αεροπορικές μεταφορές επιβατών, διανομή αέριων καυσίμων μέσω αγωγών) έχει και πραγματικές αρνητικές επιπτώσεις στην ικανότητα των Ενδιαφερόμενων Μερών να ζουν σε κατάσταση πλήρους σωματικής, ψυχικής και κοινωνικής ευεξίας.

Ως εκ τούτου, η Τράπεζα εστιάζει τις προσπάθειές της στην ενίσχυση της θετικής συνεισφοράς της, μειώνοντας παράλληλα τις αρνητικές επιπτώσεις στη δημιουργία κοινωνικοοικονομικής αξίας για όλα τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και τις επηρεαζόμενες κοινότητες.

Επιπλέον, η Τράπεζα επέλεξε και προώθησε στο πελατολόγιό της, για πρώτη φορά, δύο εκδόσεις Κοινωνικών Ομολόγων εντός του έτους. Τα Κοινωνικά Ομόλογα είναι ομόλογα σταθερής απόδοσης που έχουν κοινωνικό όφελος, με την έννοια ότι τα κεφάλαια τα οποία αντλούνται από την έκδοσή τους ή ισοδύναμα ποσά χρησιμοποιούνται για τη μερική ή εξολοκλήρου χρηματοδότηση ή αναχρηματοδότηση νέων ή/και υφιστάμενων έργων με χαρακτηριστικά κοινωνικής βιωσιμότητας (Κοινωνικά Έργα).

Τα κριτήρια για την επιλογή των εκδόσεων βασίστηκαν στην ικανότητά τους να καλύπτουν τομείς όπως οι βασικές κοινωνικές υποδομές (μεταφορές, πόσιμο νερό και ύδρευση, ενέργεια), η πρόσβαση σε βασικές κοινωνικές υπηρεσίες (εκπαίδευση, υγεία, χρηματοδότηση), η στέγαση, η απασχόληση και η μείωση της ανεργίας, η ασφάλεια των τροφίμων, η τεχνολογία και η βιωσιμότητα, η εξάλειψη των κοινωνικοοικονομικών ανισοτήτων και η εξασφάλιση ίσων ευκαιριών για διαφορετικές κοινωνικές ομάδες.

4.2.1.2 Μέσω ιδίων δραστηριοτήτων και εφοδιαστικής αλυσίδας

[GRI 3-3, 203-1]

Πέρα από τις επιπτώσεις των χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών της στα Ενδιαφερόμενα Μέρη και τις επηρεαζόμενες κοινότητες, η Τράπεζα έχει επίσης ως στόχο –μέσω της καθιέρωσης προγραμμάτων στήριξης του Πολιτισμού και εκθέσεων, αλλά και εκπαιδευτικών πολιτιστικών εκδηλώσεων (σεμινάρια, εργαστήρια) σε συνεργασία με πολιτιστικούς και καλλιτεχνικούς οργανισμούς– να ενισχύσει το θετικό της αποτύπωμα στην προσβασιμότητα των ανθρώπων στην πολιτιστική ζωή. Για το σκοπό αυτό, συνεχίζει να υλοποιεί πρωτοβουλίες που επικεντρώνονται στη διαφύλαξη της πολιτιστικής κληρονομιάς, συμπεριλαμβανομένων των ιστορικών χώρων, της Νομισματικής Συλλογής, των πολιτιστικών αρχείων και άλλων μορφών τέχνης.

Φροντίδα για τις κοινότητες και την κοινωνία

Υποστήριξη του Πολιτισμού

Η Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών συμμετέχει ενεργά στην πολιτιστική ζωή του τόπου, μέσω της οικονομικής στήριξης σχετικών εκδηλώσεων αλλά και μέσω των Προγραμμάτων και των Συλλογών της. Στη συνέχεια, γίνεται

εκτενής αναφορά στα Προγράμματα και τις δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ) της Alpha Bank, καθώς αποτελεί τη μεγαλύτερη Θυγατρική του Ομίλου. Ωστόσο, σημαντικές δράσεις με στόχο τη στήριξη της τοπικής πολιτιστικής ζωής και των τοπικών κοινωνιών γενικότερα, υλοποιούνται και από τις υπόλοιπες Θυγατρικές.

	Υποστήριξη του Πολιτισμού και της προσβασιμότητας των κοινοτήτων στην πολιτιστική ζωή		
Περιγραφή	«Μαζί με τα παιδιά στο Μουσείο και στο Θέατρο» Διοργάνωση ξεναγήσεων σε μουσεία, θεατρικών παραστάσεων και λοιπών πολιτιστικών εκδηλώσεων, αποκλειστικά για παιδιά που φιλοξενοούνται σε ιδρύματα.		Μέχρι 31.12.2023 Από το 2013, έχουν πραγματοποιηθεί περισσότερες από 35 δράσεις, ενώ έχουν συμμετάσχει παιδιά από 18 ιδρύματα σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Κρήτη, Σάμο και Θράκη.
	Δράση ΧΩΡΟΣ «ALPHA BANK – ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΑ»		
	Περιγραφή Στο Κεντρικό Κτήριο της Alpha Bank επί της οδού Σταδίου 40, λειτουργεί από τον Ιανουάριο του 2011 ο χώρος «ALPHA BANK- ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΑ», όπου το κοινό μπορεί να ενημερώνεται για τις πολιτιστικές δραστηριότητες της Τράπεζας, αλλά και να προμηθεύεται αντίτυπα των εκδόσεών της και αντίγραφα αρχαίων ελληνικών νομισμάτων.	Το 2023 337 άτομα επισκέφθηκαν το κατάστημα και πραγματοποιήσαν 459 αγορές. Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα alphapolitismos.gr	
Περιγραφή	Δράση «Σινεμά για όλους»		
	Από το 2019, η Alpha Bank συνεργάζεται με το Φεστιβάλ Κινηματογράφου Θεσσαλονίκης για να προσφέρει σε άτομα με αναπηρία τη δυνατότητα παρακολούθησης κινηματογραφικών ταινιών. Η δράση «Σινεμά για όλους» εξασφαλίζει προσβασιμότητα σε κινηματογραφικό περιεχόμενο και χώρους προβολής ταινιών, υλοποιώντας κατάλληλες προσαρμογές για άτομα με προβλήματα όρασης και ακοής.	Από το 2019, έχουν προβληθεί συνολικά 184 ταινίες σε προσβάσιμες μορφές, τόσο σε φυσικούς χώρους όσο και στο διαδίκτυο, τις οποίες παρακολούθησαν περισσότερα από 101.000 άτομα με αναπηρία. Κατά τη διάρκεια του Φεστιβάλ, περισσότερα από 150.000 άτομα ενημερώθηκαν για τις πρωτοβουλίες προσβασιμότητας στο πλαίσιο της συγκεκριμένης δράσης. Στο πλαίσιο του 63ου Φεστιβάλ Κινηματογράφου Θεσσαλονίκης, το Βραβείο Προσβασιμότητας Alpha Bank απονεμήθηκε στην ταινία “Η Ιεροτελεστία της Άνοιξης / The Rite of Spring” του Φερνάντο Φράνκο, παραγωγής 2022, από την Ισπανία. Το Βραβείο, που καθιερώθηκε το 2022, απονέμεται ετησίως είτε σε μια προσωπικότητα είτε σε μια ταινία που αναδεικνύει θέματα προσβασιμότητας στις τέχνες, ενώ συνοδεύεται από χρηματικό έπαθλο ύψους Ευρώ 3.000	 



CASE STUDY

Όλοι μαζί στην Όπερα

Το πρόγραμμα «Όλοι μαζί στην Όπερα», που υλοποιείται σε συνεργασία με την Εθνική Λυρική Σκηνή (ΕΛΣ) από το 2021, αφορά τη διοργάνωση παραστάσεων με συνθήκες καθολικής προσβασιμότητας, προσφέροντας θέσεις για κωφά ή βαρήκοα άτομα, με διερμηνεία στη νοηματική γλώσσα ή χρήση διαγλωσσικών υπέρτιτλων, καθώς και για τυφλούς ή άτομα με προβλήματα όρασης, με χρήση της υπηρεσίας ακουστικής περιγραφής (Audio Description).

Από το 2021, τις πλήρως προσβάσιμες παραστάσεις έχουν παρακολουθήσει συνολικά 29.466 άτομα. Το 2023, στο πλαίσιο του προγράμματος, παρουσιάστηκαν στο κοινό δύο νέες παραστάσεις –οι όπερες «Μποέμ» του Τζάκομο Πουτσίνι και «Into the Woods» του Στήβεν Σόντχαϊμ– τις οποίες παρακολούθησαν 2.870 άτομα.

Αξίζει επίσης να σημειωθεί ότι το 2023, η Alpha Bank χρηματοδότησε το εργαστήρι «Sound Art and the Experience of Deafness: Hearing as a Physical Experience» – μια σειρά σεμιναρίων για την τέχνη και τη μουσική. Το εργαστήρι απευθυνόταν κυρίως σε κωφά ή βαρήκοα άτομα, αλλά και σε όλα τα άτομα που επιθυμούν να καλλιεργήσουν τη σχέση τους με τη μουσική και την τέχνη του ήχου, σε θεωρητικό και πρακτικό επίπεδο.

Μουσείο Ιδρύματος Β&Ε Γουλανδρή: Δραστηριότητες για άτομα άνω των 65 ετών

Από το 2023, η Alpha Bank στηρίζει δύο εκπαιδευτικά προγράμματα του Μουσείου: «Παιχνίδια για Ενήλικες» και «Ψηφιακά παιχνίδια για Ενήλικες». Τα προγράμματα αυτά είναι ειδικά προσαρμοσμένα για άτομα της τρίτης ηλικίας και άτομα με Ήπια Γνωστική Διαταραχή (Mild Cognitive Impairment - MCI), παρέχοντάς τους συναρπαστικές δραστηριότητες με επίκεντρο την τέχνη και τα ψηφιακά παιχνίδια.

Μουσείο Αλέκος Φασιανός: Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα για παιδιά

Το 2023, η Alpha Bank υποστήριξε το νέο Μουσείο Αλέκος Φασιανός για την εισαγωγή τριών εκπαιδευτικών προγραμμάτων, ειδικά σχεδιασμένων για παιδιά: το πρόγραμμα «Πόλη σαν Θέατρο» (για παιδιά 5-9 ετών), το πρόγραμμα «Homo imaginarius» (για παιδιά 9-12 ετών), αλλά και το πρόγραμμα «Ο μύθος της γειτονιάς μου – Μουσειοβαλίτσα», που ταξιδεύει σε σχολεία όλης της Ελλάδας. Καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, 1.020 παιδιά συμμετείχαν ενεργά σε αυτές τις δραστηριότητες.



Από τον Οκτώβριο του 2022,

993 άτομα έχουν συμμετάσχει συνολικά στα δύο προγράμματα, τόσο με φυσική παρουσία όσο και εξ αποστάσεως.

ALPHA MISSION – ΔΕΛΟΣ

Τον Ιούνιο του 2023, η Alpha Bank υποστήριξε, για δεύτερη συνεχή χρονιά, την πρωτοβουλία «ALPHA MISSION – ΔΕΛΟΣ» του World Human Forum, στο πλαίσιο των προσπάθειών της για την ευαισθητοποίηση σχετικά με την κλιματική αλλαγή. Στο εμβληματικό και ιστορικό νησί της Δήλου, διοργανώθηκε διεθνής συζήτηση με θέμα την επιτακτική ανάγκη ενσωμάτωσης των Φυσικών Επιστημών και της Τεχνολογίας στις Ανθρωπιστικές Επιστήμες, την Τέχνη και την πνευματικότητα, με στόχο την εξεύρεση πρακτικών λύσεων στις παγκόσμιες προκλήσεις. Συγκεντρώθηκαν εκπρόσωποι κορυφαίων πανεπιστημιακών ιδρυμάτων που διαπρέπουν στις Φυσικές Επιστήμες, όπως το Πανεπιστήμιο της Οξφόρδης και το Πανεπιστήμιο Singularity, οργανισμών Διαστημικής Τεχνολογίας, συμπεριλαμβανομένης της NASA, της Ευρωπαϊκής Διαστημικής Υπηρεσίας (ESA) και της Blue Origin, καθώς και σημαίνουσες προσωπικότητες από τον κόσμο της Τέχνης, με κορυφαίο τον βραβευμένο χορογράφο Akram Khan.

Κύριες Πολιτιστικές Χορηγίες

Επί σειρά ετών, ο Όμιλος συμμετέχει ενεργά στην πολιτιστική ζωή του τόπου και υποστηρίζει την τέχνη και τα εικαστικά δρώμενα. Το 2023, ο Όμιλος ήταν χορηγός σειράς πολιτιστικών παραγωγών και εκδηλώσεων, σε συνεργασία με εξέχοντες φορείς, όπως η Εθνική Λυρική Σκηνή, το Μέγαρο Μουσικής Αθηνών και Θεσσαλονίκης, το Εθνικό Θέατρο, το Ίδρυμα Βασίλη & Ελίζας Γουλανδρή στην Αθήνα και το ACS SAH Club Universul στη Ρουμανία.

Alpha Bank Cyprus

Η Alpha Bank Cyprus Ltd, με αίσθημα ευθύνης και με ιδιαίτερη ευαισθησία για τα παιδιά, προσέφερε στους μικρούς μαθητές του Δημοτικού Σχολείου της Σχολής Κωφών «Γεώργιος Μάρκου», στη Λευκωσία, την ευκαιρία να παρακολουθήσουν για πρώτη φορά παράσταση σε θέατρο, με τη βοήθεια διερμηνέα νοηματικής γλώσσας.

Άλλες πολιτιστικές πρωτοβουλίες

Νομισματική Συλλογή

Η **Νομισματική Συλλογή της Alpha Bank είναι μία από τις σημαντικότερες ιδιωτικές συλλογές νομισμάτων διεθνώς. Περιλαμβάνει περί τα**

11.000

αρχαία ελληνικά νομίσματα και περί τα 2.000 νομίσματα και χαρτονομίσματα του νεότερου Ελληνικού Κράτους. Κάποια από αυτά είναι εξαιρετικά σπάνια και αποτελούν μοναδικά δείγματα της αρχαίας νομισματοκοπίας.

Κύριες δραστηριότητες κατά το 2023

- Η έκθεση **«Η Άλλη Όψη του Νομίσματος»** που διοργανώθηκε για τον εορτασμό των 50 χρόνων της Νομισματικής Συλλογής, στο Μουσείο του Ιδρύματος Βασίλη & Ελίζας Γουλανδρή, ήταν προσβάσιμη σε άτομα με προβλήματα όρασης, κινητικότητας και ακοής.
- Έκθεση **«Οι 2 Όψεις του Νομίσματος. Μέσο Συναλλαγής και Έργο Τέχνης»**, στο Μουσείο της Εθνικής Τράπεζας της Ρουμανίας, στο Βουκουρέστι.
- Τα εκπαιδευτικά προγράμματα **«Νόμος-Νομίζω-Νόμισμα»** και **«Νόμισμα και Συναλλαγές: Από το Χθες στο Σήμερα»**, απευθύνονται σε μαθητές Δ' έως ΣΤ' Δημοτικού και σε μαθητές Δημοτικού και Γυμνασίου, αντίστοιχα, είναι δε εγκεκριμένα από το Υπουργείο Παιδείας, Θρησκευμάτων και Αθλητισμού. Τα Προγράμματα ταξίδεψαν σε **20 περιοχές της Ελλάδας** και τα παρακολούθησαν συνολικά **2.034 μαθητές από 39 σχολεία**.
- Με την έγκριση του Υπουργείου Παιδείας, Πολιτισμού, Αθλητισμού και Νεολαίας της Κύπρου και σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Marketing και Δημοσίων Σχέσεων της Alpha Bank Cyprus Ltd, η εκπαιδευτική μουσειοβαλίτσα **«Νόμισμα και Συναλλαγές: Από το Χθες στο Σήμερα»** ταξίδεψε και στα σχολεία της Κύπρου. Συνολικά, **210 μαθητές από 24 σχολικές μονάδες** της Κύπρου συμμετείχαν στο Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα.
- Εορτασμός της Παγκόσμιας Ημέρας Αποταμίευσης (31.10.2023), με διοργάνωση εκπαιδευτικής δραστηριότητας στα Εκπαιδευτήρια Κοτρώνη στη Ναύπακτο, για **60 μαθητές Δημοτικού**.
- Εορτασμός της Παγκόσμιας Εβδομάδας Χρήματος (30.03.23), με τη διοργάνωση σεμιναρίου με θέμα «Εισαγωγή στον χρηματοοικονομικό εγγραμματισμό μέσα από τη συναρπαστική ιστορία των νομισμάτων», στο οποίο συμμετείχαν **25 μαθητές** της Α' Γυμνασίου.



Μουσείο Χαρτονομισμάτων Ιονικής Τραπεζής – Κέρκυρα

Το Μουσείο Χαρτονομισμάτων Ιονικής Τραπεζής στεγάζεται στο διατηρητέο Κτίριο όπου λειτούργησε, το 1840, το πρώτο Κατάστημα της Ιονικής Τράπεζας στην Κέρκυρα. Στη μόνιμη έκθεση του Μουσείου παρουσιάζονται τα χαρτονομίσματα που κυκλοφόρησαν καθ' όλη την ιστορία του νεότερου Ελληνικού Κράτους, καθώς και τα τελευταία εθνικά τραπεζογραμμάτια των κρατών-μελών της Ευρωζώνης.

Το 2013, το Μουσείο επισκέφθηκαν

10.310 άτομα, εκ των οποίων **8.805** ήταν Έλληνες και **1.505** ξένοι επισκέπτες.



Κύριες δραστηριότητες κατά το 2023

- Το **Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα «Χάρτινο νόμισμα- Το ελληνικό χαρτονόμισμα»**, που υλοποιείται με την έγκριση του Υπουργείου Παιδείας, Θρησκευμάτων και Αθλητισμού και απευθύνεται σε μαθητές Δημοτικού και Γυμνασίου, συνεχίστηκε το 2023.
- Το Μουσείο Χαρτονομισμάτων συμμετείχε στον εορτασμό της **Διεθνούς Ημέρας Μουσείων** (18.05.23), με την εκπαιδευτική δράση «Νόμισμα και Βιοποικιλότητα - Μουσείο και Περιβάλλον».
- Το Μουσείο φιλοξένησε για δύο μήνες την έκθεση **«Renato Mordo»**, που διοργάνωσαν ο Σύλλογος Albert Cohen Κέρκυρας, το Πολιτιστικό Τρίγωνο Πρεσπών, η Κρατική Υπηρεσία Πολιτικής Αγωγής Ρηνανίας-Παλατινάτου (Γερμανία) και το Ιόνιο Πανεπιστήμιο.
- Συμμετέχοντας στον εορτασμό της **Διεθνούς Ημέρας για την Εξάλειψη της Βίας κατά των Γυναικών** (25.11.23), το Μουσείο Χαρτονομισμάτων φωταγωγήθηκε με πορτοκαλί χρώμα, στέλνοντας ένα μήνυμα ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης ενάντια στη βίαιη συμπεριφορά προς τις γυναίκες και τα κορίτσια.

Συλλογή Έργων Τέχνης Alpha Bank

Η Συλλογή Έργων Τέχνης της Alpha Bank περιλαμβάνει περισσότερα από 5.500 έργα σύγχρονης και νεοελληνικής τέχνης και αποτελεί μία από τις σημαντικότερες συλλογές τραπεζικών οργανισμών και ιδρυμάτων στον ελληνικό χώρο.

Κύριες δραστηριότητες κατά το 2023

- Συμμετοχή της Συλλογής Έργων Τέχνης στην έκθεση **«Γιάννης Γαΐτης – Αναδρομική έκθεση: 100 χρόνια από τη γέννησή του»**.
- Συμμετοχή της Συλλογής Έργων Τέχνης στην έκθεση **«Μιχάλης Οικονόμου: Η αλχημεία της ζωγραφικής»**, που φιλοξενήθηκε στο Μουσείο Αβέρωφ στο Μέτσοβο.
- Συμμετοχή της Συλλογής Έργων Τέχνης στην έκθεση **«Ευρυδίκη Κωστοπούλου (1907-1980)»**.
- Συμμετοχή της Συλλογής Έργων Τέχνης στην έκθεση **«ΑΣΤΥΓΡΑΦΙΑ / URBANOGRAPHY. Η ζωή της πόλης τις δεκαετίες 1950-1970»**, που φιλοξενήθηκε στην Εθνική Πινακοθήκη, Μουσείο Αλεξάνδρου Σούτσου.

Βιβλιοθήκη

31.900 Η Βιβλιοθήκη της Alpha Bank διαθέτει περισσότερους από 31.900 τίτλους βιβλίων και 1.279 ενεργά Μέλη. **1.279** Εξυπηρετεί τις ανάγκες των Μονάδων της Τράπεζας, διαχειρίζεται τις συνδρομές τους στον ημερήσιο και στον περιοδικό Τύπο, ενώ παράλληλα λειτουργεί ως δανειστική βιβλιοθήκη για το Προσωπικό του Ομίλου.

Κύριες δραστηριότητες κατά το 2023

- Συμμετοχή στο 3ο Επιστημονικό Συνέδριο του Δικτύου Οικονομικών Βιβλιοθηκών (Δ.Ι.Ο.ΒΙ), με τίτλο «Δεξιότητες των εργαζομένων στις βιβλιοθήκες: Έμφαση στον χρηματοπιστωτικό τομέα» (9.10.2023).

- Συμμετοχή της Συλλογής Έργων Τέχνης στην έκθεση **«Γιάννης Γαΐτης. Η ουσία του απρόσωπου»**, στο Ίδρυμα Εικαστικών Τεχνών & Μουσικής Β&Μ Θεοχαράκη.

Εκθεσιακός Πολιτιστικός Χώρος Alpha Bank - Ναύπλιο

Ο Εκθεσιακός Πολιτιστικός Χώρος της Alpha Bank, που στεγάζεται στην Παλιά Πόλη του Ναυπλίου, φιλοξένησε την έκθεση **«Ελληνίδες χαράκτριες στη Συλλογή της Alpha Bank»**. Στην έκθεση παρουσιάζονται 40 έργα της Συλλογής Έργων Τέχνης της Alpha Bank που έχουν φιλοτεχνηθεί από 35 χαράκτριες. Κύριος στόχος της έκθεσης είναι να αναδείξει τον ρόλο των γυναικών στον τομέα των εικαστικών τεχνών και ιδιαίτερα της χαρακτικής. Η έκθεση συνοδεύεται από το εκπαιδευτικό πρόγραμμα **«Γυναίκες Δημιουργοί από τη Συλλογή της Alpha Bank»**, το οποίο απευθύνεται σε μαθητές και μαθήτριες της Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης.

- **Εκδήλωση «Open Day» στη Βιβλιοθήκη της Alpha Bank** Την Πέμπτη, 28 Δεκεμβρίου 2023, η Βιβλιοθήκη της Alpha Bank διοργάνωσε στους χώρους της Εκδήλωση «Open Day», με ελεύθερη είσοδο για τους συναδέλφους και τα παιδιά τους, προκειμένου να γνωρίσουν καλύτερα τη Βιβλιοθήκη και το τμήμα με τα παιδικά και εφηβικά βιβλία, να ξεναγηθούν στους χώρους της και να ενημερωθούν για τις λειτουργίες της.
- **Δωρεές βιβλίων.** Το 2023, προσφέρθηκαν 518 εκδόσεις της Alpha Bank και 158 βιβλία τρίτων σε 12 βιβλιοθήκες και 6 οργανισμούς και συλλόγους.

ALPHA Bank Romania

- Σύμπραξη του Εθνικού Μουσείου Peles και της Alpha Bank Romania: Το Εθνικό Μουσείο Peles και η Alpha Bank Romania παρέχουν στους επισκέπτες ολοκληρωμένες λύσεις πληρωμών, βελτιώνοντας την εμπειρία πρόσβασης στο Μουσείο, όπου μέχρι πρόσφατα η μόνη διαθέσιμη μέθοδος πληρωμής ήταν τα μετρητά. Μέσω της ψηφιακής υπηρεσίας της Alpha Bank Romania, ο επισκέπτης στο εξής θα μπορεί να αγοράζει ηλεκτρονικά εισιτήρια καθώς και εκδόσεις του Μουσείου, απευθείας από την ιστοσελίδα του, www.peles.ro

«Με το IQonomy, στοχεύουμε στην προώθηση του χρηματοοικονομικού εγγραμματος για συγκεκριμένες κοινωνικές ομάδες, παρέχοντάς τους τη δυνατότητα να λαμβάνουν υπεύθυνες και βιώσιμες αποφάσεις. Απώτερος στόχος μας είναι να ενισχύσουμε την πρόσβαση στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, καθώς και να βελτιώσουμε την ευαισθητοποίησή τους για το περιβάλλον και την κυκλική οικονομία».

- Ρούλη Χριστοπούλου,
Corporate Responsibility Manager

CASE STUDY**IQonomy****Ισότιμη πρόσβαση στον χρηματοοικονομικό εγγραμματος για όλους**

Το IQonomy είναι μια πρωτοβουλία εταιρικής κοινωνικής ευθύνης που έχει σχεδιαστεί με στόχο να ενισχύσει τον χρηματοοικονομικό εγγραμματος και να προαγάγει την κυκλική οικονομία, με πρωταρχικό σκοπό την αντιμετώπιση του χρηματοοικονομικού αποκλεισμού και την προώθηση της βιώσιμης ανάπτυξης. Απευθύνεται σε κοινωνικές ομάδες που έχουν προσδιοριστεί από τον [ΟΟΣΑ](#) ως ιδιαίτερα ευάλωτες στις προκλήσεις του χρηματοοικονομικού εγγραμματος. Η πρωτοβουλία IQonomy είναι απόλυτα ευθυγραμμισμένη με την εθνική στρατηγική για τον χρηματοοικονομικό εγγραμματος που έχει δρομολογήσει ο ΟΟΣΑ, υπό την εποπτεία του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών. Το πρόγραμμα στοχεύει στην παροχή βασικών χρηματοοικονομικών γνώσεων και δεξιοτήτων σε μαθητές και μαθήτριες όλων των εκπαιδευτικών βαθμίδων, στην ενδυνάμωση των γυναικών, αλλά και στην εκπαίδευση του γενικού πληθυσμού άνω των 55 ετών στο νέο ψηφιακό περιβάλλον συναλλαγών.

Αποτελείται από τα ακόλουθα τέσσερα εξειδικευμένα προγράμματα:

- **«Αλφαβητάρι Οικονομικών»** και
- **«Κυκλική Οικονομία στην Πράξη»** (καθ' όλη τη διάρκεια του 2023)
- **«Μαθήματα Οικονομίας»** και
- **«e-κονομία για όλους»** (προγραμματισμένα να ξεκινήσουν το 2024)

Οι πρωτοβουλίες αυτές υλοποιούνται σε συνεργασία με Οργανώσεις της Κοινωνίας των Πολιτών και ΜΚΟ.



Υποστήριξη της Οικονομικής Υγείας & Πρόσβασης στις Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες

[FN-CB-240a.4]

- **Αλφαβητάρι Οικονομικών:** Εκπαιδευτική πρωτοβουλία που χρησιμοποιεί βιωματικές μεθόδους για να εισαγάγει τους μαθητές σε βασικές οικονομικές έννοιες και να τους εφοδιάσει με δεξιότητες για τη διαχείριση καθημερινών οικονομικών θεμάτων. Το πρόγραμμα στοχεύει στην ανάπτυξη μιας νέας γενιάς οικονομικά εγγράμματων και υπεύθυνων πολιτών, οι οποίοι κατανοούν τις πολυπλοκότητες του παγκόσμιου χρηματοπιστωτικού περιβάλλοντος και λαμβάνουν κοινωνικά και οικονομικά τεκμηριωμένες αποφάσεις. Το πρόγραμμα υλοποιείται σε συνεργασία με την ActionAid Hellas και είναι εγκεκριμένο από το Υπουργείο Παιδείας.

Το 2023, το «Αλφαβητάρι Οικονομικών» εκπαίδευσε 228 εκπαιδευτικούς και 2.235 μαθητές. Από το 2022, το πρόγραμμα έχει φτάσει συνολικά σε

581 εκπαιδευτικούς και
4.738 μαθητές,
σε όλη την Ελλάδα.



Κυκλική Οικονομία στην Πράξη:

Πρωταρχικός στόχος του προγράμματος είναι η εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση μαθητών και εκπαιδευτικών για το ζήτημα της διαθεσιμότητας Φυσικών Πόρων, καθώς και η γνωριμία τους με τις εναλλακτικές λύσεις που προτείνονται για τη διατήρησή τους, στο πλαίσιο της Κυκλικής Οικονομίας. Αυτή η πρωτοβουλία εξοικειώνει τους νέους με την πράσινη επιχειρηματικότητα, προωθώντας την περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση και τις βιώσιμες πρακτικές. Το πρόγραμμα υλοποιείται σε συνεργασία με τον μη κερδοσκοπικό οργανισμό SciCo (Science Communication), με την έγκριση του Υπουργείου Παιδείας.

Το 2023, η «Κυκλική Οικονομία στην Πράξη» εκπαίδευσε 21 εκπαιδευτικούς και 323 μαθητές που συμμετείχαν με φυσική παρουσία στα εργαστήρια που διοργάνωσε, καθώς και 210 εκπαιδευτικούς και 15.500 μαθητές μέσω του διαδικτύου. Από την έναρξή του το 2022, το πρόγραμμα έχει εκπαιδεύσει συνολικά 38 εκπαιδευτικούς και 634 μαθητές με φυσική παρουσία στα εργαστήρια που διοργάνωσε, καθώς και

402 εκπαιδευτικούς και
29.880 μαθητές
μέσω διαδικτύου.



Alpha Females Venture Garden

Στο πλαίσιο της συνεργασίας της Τράπεζας με το Κολλέγιο Ανατόλια, δημιουργήθηκε το πρόγραμμα "Alpha Females for VentureGarden", το οποίο πρόκειται να ξεκινήσει εντός του 2024. Δίνοντας έμφαση στη γυναικεία επιχειρηματικότητα, το πρόγραμμα περιλαμβάνει περίπου 30 γυναίκες απόφοιτους του VentureGarden από την Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη, με μέσο όρο ηλικίας τα 34 έτη, οι οποίες επιθυμούν να αναπτύξουν την επιχειρηματική τους ιδέα και/ή να εξελίσουν την ήδη υπάρχουσα επιχείρησή τους. Το πρόγραμμα αποτελείται από πέντε θεματικά εργαστήρια (Έρευνα Αγοράς, Κοστολόγηση προϊόντων & υπηρεσιών, Χρήση Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης από επιχειρήσεις, Χρηματοδοτικά εργαλεία για μικρές επιχειρήσεις, Καλές πρακτικές γυναικείων επιχειρήσεων).

Η Διεύθυνση Τραπεζικής Μικρών Επιχειρήσεων της Alpha Bank θα διοργανώσει το εργαστήριο «Χρηματοδοτικά εργαλεία για μικρές επιχειρήσεις», στο οποίο θα παρουσιάσει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Alpha Bank για τις Μικρές Επιχειρήσεις, καθώς και επιτυχημένα παραδείγματα (success stories) Μικρών Επιχειρήσεων ώστε να συνεργαστεί με τις νέες γυναίκες-επιχειρηματίες.



Bridging the Gap

Στο πλαίσιο του πυλώνα της Πρόσβασης στις Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες, αλλά και της στρατηγικής για τη Διαφορετικότητα, την Ισότητα και τη Συμπερίληψη (DEI), η Τράπεζα είναι χορηγός του προγράμματος «[Bridging the Gap](#)» (Γεφυρώνοντας το Κενό), το οποίο υλοποιεί ο μη κερδοσκοπικός οργανισμός Solidarity Now. Το πρόγραμμα αυτό έχει σχεδιαστεί ειδικά για να ενδυναμώσει τις γυναίκες αντιμετωπίζοντας το χάσμα μεταξύ των αναγκών του ιδιωτικού τομέα και των ατόμων που αναζητούν εργασία, με ιδιαίτερη έμφαση στις γυναίκες που προέρχονται από ευάλωτα περιβάλλοντα. Η πρωτοβουλία μας, η οποία υλοποιείται από τον Οκτώβριο του 2023 έως τον Σεπτέμβριο του 2024, στοχεύει στην ενίσχυση των ευκαιριών απασχόλησης για 300 γυναίκες σε όλη την Ελλάδα, ενισχύοντας και διευρύνοντας ένα δίκτυο εργοδοτών σε όλη τη χώρα.

Προγράμματα Εθελοντισμού της Alpha Bank

Μαζί, διαβάζουμε για τους Άλλους

Τον Μάρτιο του 2023, σε συνεργασία με τον Μη Κερδοσκοπικό Οργανισμό «Διαβάζω για τους Άλλους», 70 εθελοντές Εργαζόμενοι συμμετείχαν στην ηχογράφηση ακουστικών βιβλίων για άτομα με πρόβλημα ανάγνωσης εντύπων. Η πρωτοβουλία αποσκοπούσε στη βελτίωση της διαθεσιμότητας πόρων βιβλιοθήκης για άτομα που αντιμετωπίζουν προκλήσεις στην αποτελεσματική ανάγνωση εντύπων, λόγω διαφόρων αναπηριών όπως οπτικές, σωματικές, αντιληπτικές, αναπτυξιακές, γνωστικές ή μαθησιακές δυσκολίες, καθώς και στην ευαισθητοποίηση σχετικά με την άνιση πρόσβαση σε βιβλία που βιώνει η κοινότητα των ανθρώπων αυτών.



CASE STUDY

Μαζί, με στόχο την υγεία

Το πρόγραμμα «[Μαζί, με στόχο την υγεία](#)», μια από τις μακροβιότερες πρωτοβουλίες στήριξης του τομέα της υγείας στην Ελλάδα, στοχεύει στην αντιμετώπιση των αναγκών του Εθνικού Συστήματος Υγείας και στη διασφάλιση της ισότιμης και άμεσης πρόσβασης όλων των πολιτών στις υπηρεσίες υγείας στις τοπικές τους κοινότητες. Το 2022, μετά από 8 χρόνια υποστήριξης των εγκαταστάσεων υγείας σε 70 νησιά, το πρόγραμμα επέκτεινε την εμβέλειά του στην ηπειρωτική χώρα. Επιπλέον, έγινε πιο συμπεριληπτικό, διευρύνοντας την υποστήριξή του και προς άλλες ευάλωτες ομάδες, μέσα από τη στήριξη εγκαταστάσεων φροντίδας ηλικιωμένων, καθώς και κοινωνικών φαρμακείων. Κάθε χρόνο, οι Εργαζόμενοι της Alpha Bank συμμετέχουν ενεργά στο πρόγραμμα, συνεισφέροντας εθελοντική εργασία και δωρίζοντας φαρμακευτικά προϊόντα και προϊόντα υγείας.



Σημειώνεται ότι, σύμφωνα με την αξιολόγηση του προγράμματος στην Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης (2023), που έγινε με χρήση της μεθοδολογίας Κοινωνικής Απόδοσης Επενδύσεων (Social Return on Investment - SROI), για κάθε 1 ευρώ που επενδύεται στο πρόγραμμα, επιστρέφεται στην κοινωνία αξία ύψους τουλάχιστον

Ευρώ 11,46

Πρόγραμμα	“Μαζί, με στόχο την υγεία”
Στόχος	Η κάλυψη των πραγματικών αναγκών του Εθνικού Συστήματος Υγείας, η υποστήριξη του έργου των τοπικών Κέντρων Υγείας, των δομών φροντίδας ηλικιωμένων και των κοινωνικών φαρμακείων για την κάλυψη των ιατρικών αναγκών, η διασφάλιση ισότιμης και απρόσκοπτης πρόσβασης όλων των πολιτών σε υπηρεσίες υγείας στον τόπο διαμονής τους, η βελτίωση της ποιότητας ζωής και η ενίσχυση του αισθήματος ασφάλειας των κατοίκων και των κοινωνικά ευάλωτων ομάδων των τοπικών κοινωνιών (ηλικιωμένοι, άστεγοι, ανασφάλιστοι κ.λπ.) όσον αφορά την ιατρική περίθαλψη και τα ζητήματα υγείας.
Συνεργαζόμενοι φορείς	Οι Αστικές Μη Κερδοσκοπικές Οργανώσεις “Άγωνα Γραμμή Γόνιμη” και GivMed.
Έναρξη	2014
Μέχρι και το 2023	352.459 τεμάχια ιατροφαρμακευτικού υλικού έχουν παραδοθεί σε 104 μονάδες υγείας.
Δράσεις το 2023	• Συνολικά, ενισχύθηκαν έξι (6) Κέντρα Υγείας (Δίκαια, Ελευθερούπολη, Χρυσούπολη, Σταυρούπολη, Κ. Νευροκόπι, Σάπες) καθώς και πέντε (5) Δομές Φροντίδας Ηλικιωμένων (Ξάνθη, Κομοτηνή, Αλεξανδρούπολη, Χρυσούπολη, Καβάλα) και έξι (6) Κοινωνικοί Φορείς (Ορεστιάδα, Ίασμος, Αλεξανδρούπολη, Καβάλα, Δράμα, Ξάνθη), όπου δόθηκαν: - 89.580 τεμάχια ιατρικών αναλώσιμων υλικών - 2.363 ιατρικά μηχανήματα και συσκευές και τεμάχια ιατρικού εξοπλισμού - 553 τεμάχια φαρμακευτικού εξοπλισμού - 3.123 συσκευασίες φαρμακευτικών προμηθειών και προϊόντων υγείας που δώρισαν οι Εργαζόμενοι της Alpha Bank.
Συναφής ΣΒΑ	



Το 2023, σε συνεργασία με την Αστική Μη Κερδοσκοπική Οργάνωση GIVMED,

759
εθελοντές-Εργαζόμενοι
συγκέντρωσαν και δώρισαν
2.746
κιβώτια φαρμάκων και
377
προϊόντα υγείας,
συνολικής αξίας
€13.583

σε 7 κοινωνικούς φορείς
της Θεσσαλίας και της
Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης.
Η πρωτοβουλία αυτή αποτελεί
μέρος του προγράμματος
«Μαζί, με στόχο την υγεία».



5 It should be noted that this section's information relates to Alpha Bank (the largest Subsidiary of the Group).



Πρόγραμμα Χορηγιών Παραολυμπιονικών

Από το 2005, η Alpha Bank είναι υπερήφανος χορηγός του Γρηγόρη Πολυχρονίδη, Χρυσού Παραολυμπιονίκη στο άθλημα του Μπότσια. Το 2022, η Τράπεζα επέκτεινε την υποστήριξή της ώστε να συμπεριλάβει το Ετήσιο Τουρνουά Μπότσια για Μαθητές, σε συνεργασία με τον Σύλλογο Ελλήνων Παραολυμπιονικών (ΣΕΠ), το Διεθνές Κέντρο Ολυμπιακής Εκεχειρίας και τη Γενική Γραμματεία Αθλητισμού. Κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου, 62 σχολεία ενημερώθηκαν για το τουρνουά, ενώ 18 σχολεία έλαβαν τον απαραίτητο αθλητικό εξοπλισμό για να συμμετάσχουν στις εκδηλώσεις.

Επιπλέον, το 2023, η Τράπεζα εγκαινίασε τη χορηγία της προς τον Χρυσό Παραολυμπιονίκη Νάσο Γκαβέλα.



Πρωτοβουλία Εκπαίδευσης στις Πρώτες Βοήθειες

Το 2023, στο πλαίσιο του προγράμματος «Μαζί, με στόχο την υγεία» και σε συνεργασία με την Ανθρωπιστική Οργάνωση της Κοινωνίας των Πολιτών «ΤΑ ΠΑΙΔΙΑ ΣΩΖΟΥΝ ΖΩΕΣ», ξεκίνησε στη Λαμία μια πρωτοβουλία εκπαίδευσης στις Πρώτες Βοήθειες. Συνολικά 530 μαθητές και εκπαιδευτικοί από 8 εκπαιδευτικά ιδρύματα εκπαιδεύτηκαν στην Καρδιοπνευμονική Αναζωογόνηση (ΚΑΡΠΑ) και τις Πρώτες Βοήθειες. Επιπλέον, 28 εκπαιδευτικοί συμμετείχαν στο σεμινάριο Βασικής Υποστήριξης Ζωής του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Αναζωογόνησης (European Resuscitation Council - ERC), που οδηγεί στη λήψη της Πιστοποίησης Ανανήπτη (First Responder).

Η Alpha Bank δώρισε 8 Αυτόματους Εξωτερικούς Απινιδωτές σε 8 Εκπαιδευτικά Ιδρύματα, δίνοντας πρόσβαση στη δυνατότητα Βασικής Υποστήριξης Ζωής (Καρδιοπνευμονική Αναζωογόνηση & χρήση Αυτόματου Εξωτερικού Απινιδωτή) σε

2.600 μαθητές και εκπαιδευτικούς.



Alpha Bank Cyprus

Στις 28 Φεβρουαρίου, στο πλαίσιο της Παγκόσμιας Ημέρας Σπάνιων Παθήσεων, η Alpha Bank Cyprus Ltd στήριξε τον Παγκύπριο Σύνδεσμο Σπανίων Γενετικών Παθήσεων «Μοναδικά Χαμόγελα», προσφέροντας τον απαραίτητο εξοπλισμό για τους σκοπούς των εκπαιδευτικών προγραμμάτων, που ο Σύνδεσμος υλοποιεί στο Κέντρο Πολυθεματικής Αξιολόγησης και Παρέμβασης, σκοπός του οποίου είναι η παροχή υπηρεσιών για τη βελτίωση τόσο της σωματικής όσο και της ψυχικής υγείας των παιδιών με σπάνιες παθήσεις.

Η Alpha Bank Cyprus Ltd, με αίσθημα ευθύνης και προσφοράς προς την τοπική κοινωνία, στήριξε την Παγκύπρια Εκστρατεία «Όλα τα παιδιά με σχολικά είδη», του Παγκύπριου Συντονιστικού Συμβουλίου Εθελοντών (Pancyprian Volunteerism Coordinative Council - PVCC), προσφέροντας δωροεπιταγές για την αγορά σχολικών ειδών, ενισχύοντας έτσι το μήνυμα της εκστρατείας που αποσκοπούσε στην εξασφάλιση των απαραίτητων σχολικών ειδών για τις ευάλωτες οικογένειες, ενόψει της νέας σχολικής χρονιάς.

Στο ίδιο πλαίσιο, με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα του Παιδιού, η Alpha Bank Cyprus Ltd στήριξε τον διεθνή ανθρωπιστικό, ανεξάρτητο Οργανισμό "Hope for Children" CRC Policy Center (HFC), με κύριο σκοπό την προάσπιση και προώθηση των δικαιωμάτων των παιδιών. Η Τράπεζα παρείχε οικονομική στήριξη στον Οργανισμό για την κάλυψη των αναγκών σε σχολικά είδη για τη νέα σχολική χρονιά για τα παιδιά που φιλοξενούνται στα «Σπίτια της Ελπίδας», τους παιδικούς ξενώνες του HFC για ασυνόδευτα παιδιά τα οποία τελούν υπό την κηδεμονία του Διευθυντή Υπηρεσιών Κοινωνικής Πρόνοιας.



Στήριξη της παιδείας

Μαζί, με στόχο την παιδεία

Στόχος του προγράμματος είναι η ενίσχυση της λειτουργίας των δημοτικών σχολείων σε όλη την Ελλάδα με σύγχρονα συστήματα διδασκαλίας, βιβλία και αθλητικό εξοπλισμό.

Έως το 2023, το πρόγραμμα "Μαζί, με στόχο την παιδεία" έχει επισκεφθεί **77** σχολεία, προσφέροντας **77** ολοκληρωμένα διαδραστικά συστήματα διδασκαλίας με ειδικό λογισμικό, 780 βιβλία στις βιβλιοθήκες των σχολείων και **7.007** είδη αθλητικού εξοπλισμού για σχολικές δραστηριότητες. Οι ωφελούμενοι της τελευταίας διετίας ανέρχονται σε **7.239** μαθητές. Στην ίδια κατεύθυνση, η Alpha Bank Cyprus Ltd προσέφερε σχολικά είδη σε παιδιά ευάλωτων οικογενειών. Συγκεκριμένα, η Τράπεζα προσέφερε δωροεπιταγές για σχολικά είδη, ενισχύοντας το μήνυμα της εκστρατείας «Όλα τα παιδιά με σχολικά είδη», με στόχο την εξασφάλιση των απαραίτητων σχολικών ειδών για τις ευάλωτες οικογένειες πριν από την έναρξη της νέας σχολικής χρονιάς.

4.2.2 Δείκτες απόδοσης, στόχοι και επιδόσεις

Όλες οι τιμές αφορούν την επίδοση της Alpha Bank Ελλάδος για τα τελευταία 2 έτη. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την

καταγραφή στοιχείων για την επίδοση του Ομίλου και της Alpha Bank, βλ. τους Δείκτες Επίδοσης ESG.

Τομείς προτεραιότητας αναφορικά με την επίδραση της Στρατηγικής Βιωσιμότητας

Πολιτισμός και Πολιτιστική Κληρονομιά				
Δέσμευση	Υποστήριξη της συμπερίληψης και της πρόσβασης στην Περίθαλψη, την Εκπαίδευση, τον Πολιτισμό και την Πολιτιστική Κληρονομιά			
Στόχοι	Βασικοί Δείκτες Απόδοσης - KPIs	Επίδοση		
		2022	2023	Πρόοδος
Υποστήριξη της ισότιμης πρόσβασης στον πολιτισμό για άτομα με αναπηρία, άτομα με γνωστικές διαταραχές, ηλικιωμένους, παιδιά σε απομακρυσμένες περιοχές	Κοινωνικές επενδύσεις σε πρωτοβουλίες ΕΚΕ που βελτιώνουν τη δυνατότητα πρόσβασης των Ενδιαφερόμενων Μερών στον πολιτισμό και την πολιτιστική κληρονομιά (σε Ευρώ) ¹	497.491	752.250	Εντός χρονοδιαγράμματος
	Αριθμός πρωτοβουλιών ΕΚΕ που στοχεύουν στην παροχή ισότιμης πρόσβασης σε πολιτιστικά προγράμματα	8	13	
	Ποσοστό κοινωνικών επενδύσεων σε πρωτοβουλίες ΕΚΕ που βελτιώνουν τη δυνατότητα πρόσβασης των Ενδιαφερόμενων Μερών στον πολιτισμό και την πολιτιστική κληρονομιά (%)	23%	33%	Εντός χρονοδιαγράμματος

1. Το συγκεκριμένο ποσό σε Ευρώ αναφέρεται στις χρηματοδοτικές συνεισφορές για τη στήριξη του πολιτισμού και της πολιτιστικής κληρονομιάς, εξαιρουμένης οποιασδήποτε συνεισφοράς στην εκπαίδευση, τον αθλητισμό και το περιβάλλον.

Δημιουργία κοινωνικοοικονομικής αξίας				
Δέσμευση	Υποστήριξη της συμπερίληψης και της πρόσβασης στην Περίθαλψη, την Εκπαίδευση, τον Πολιτισμό και την Πολιτιστική Κληρονομιά			
Στόχοι	Βασικοί Δείκτες Απόδοσης - KPIs	Επίδοση		
		2022	2023	Πρόοδος
Περιορισμένη χρηματοδότηση δραστηριοτήτων που μπορούν να επηρεάσουν την υγεία και την ευημερία, συμπεριλαμβανομένων των τυχερών παιχνιδιών, του καπνού και του αλκοόλ	Χρηματοδότηση που παρέχεται σε τυχερά παιχνίδια, καπνό και αλκοολούχα ποτά ως ποσοστό του συνολικού χαρτοφυλακίου δανείων (συνολικό ανώτατο όριο χρηματοδότησης: 5%)	1,12%	0,84%	Εντός χρονοδιαγράμματος
	Βιώσιμες εκταμιεύσεις δανείων Alpha Green Solutions (σε Ευρώ)	-	6.102.000	

4.3 Καταναλωτές και τελικοί χρήστες

4.3.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων¹²

[GRI 3-3, ATHEX SS-S10]

4.3.1.1 Μέσω χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών/προϊόντων

Πρόσβαση σε χρηματοδότηση

Η Alpha Bank παρέχει πρόσβαση σε χρηματοοικονομικές υπηρεσίες χάρη σε ένα ευρύ φάσμα υψηλής ποιότητας χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων της λιανικής τραπεζικής, της τραπεζικής μεσαίων και μεγάλων επιχειρήσεων, της διαχείρισης κεφαλαίων και του private banking, της προσφοράς ασφαλιστικών προϊόντων, της επενδυτικής τραπεζικής, των χρηματιστηριακών εργασιών και της διαχείρισης ακίνητης περιουσίας. Περισσότερες πληροφορίες για τους τομείς εργασιών, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Τράπεζας περιλαμβάνονται στον Ετήσιο Απολογισμό Δραστηριοτήτων και στην ιστοσελίδα της www.alpha.gr.

Η Τράπεζα σχεδιάζει και προσφέρει προϊόντα και υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις ανάγκες του σύγχρονου οικονομικού περιβάλλοντος, λαμβάνοντας υπόψη οικονομικούς, κοινωνικούς και περιβαλλοντικούς παράγοντες.

Παράλληλα, βελτιώνει τις υπηρεσίες και τα προϊόντα της και διευκολύνει την πρόσβαση των Πελατών σε αυτά. Η ιστοσελίδα της Alpha Bank και η Υπηρεσία Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης είναι διαθέσιμες τόσο στην αγγλική, όσο και στην ελληνική γλώσσα. Αντίστοιχα, οι Πελάτες που επισκέπτονται τα Καταστήματα της Τράπεζας μπορούν να εξυπηρετηθούν στα Αγγλικά, ενώ η επιλογή της αγγλικής γλώσσας για την επικοινωνία του χρήστη υποστηρίζεται και από τα ATM της Τράπεζας.

Το Δίκτυο Καταστημάτων και τα ATM αποτελούν τη ραχοκοκαλιά των παραδοσιακών τραπεζικών υπηρεσιών και, ως εκ τούτου, έχει δοθεί μεγάλη σημασία σε αυτά, ώστε να διασφαλιστεί ότι όλοι οι Πελάτες θα έχουν ισότιμη πρόσβαση στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες.

Δίκτυο Καταστημάτων

Στο τέλος του 2023, το Δίκτυο Καταστημάτων του Ομίλου αριθμούσε 416 Καταστήματα στην Ελλάδα, τη Ρουμανία, την Κύπρο και το Λουξεμβούργο,

τα οποία εξυπηρετούν αστικά κέντρα καθώς και λιγότερο πυκνοκατοικημένες και οικονομικά εύρωστες περιοχές.

Από το σύνολο των 416 Καταστημάτων, τα 338 (201 στην Ελλάδα, 1 στο Λουξεμβούργο, 124 στη Ρουμανία και 12 στην Κύπρο) είναι προσβάσιμα σε άτομα με αναπηρία (ΑμεΑ)

Υπηρεσίες Αυτοματοποιημένης Εξυπηρέτησης

Για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης Πελατών και την αύξηση της αποτελεσματικότητας του δικτύου **ATM** της Τράπεζας, με παράλληλο εξορθολογισμό του λειτουργικού του κόστους, το 2022 πραγματοποιήθηκαν περίπου 500 μελέτες σκοπιμότητας, κυρίως όσον αφορά στη διαμόρφωση του δικτύου των **Off-site ATMs** (αποσύρσεις, μετεγκαταστάσεις, νέες εγκαταστάσεις, αντικαταστάσεις, αναπροσαρμογές ενοικιαζόμενων κ.λπ.) και συντάχθηκαν οι αντίστοιχες αναφορές κόστους-οφέλους για τη λειτουργία όλων των **Off-site ATMs**.

Παράλληλα, η Τράπεζα προχώρησε σε εγκατάσταση **31 νέων ATMs** (23 Off-site και 8 σε Καταστήματα) και σε **κατάργηση 120 ATMs** (100 Off-site και 20 σε Καταστήματα). Το 2023, με την αντικατάσταση του υπολοίπου 25% των ATMss, ολοκληρώθηκε το πρόγραμμα αντικατάστασης του συνόλου των ATM με μηχανήματα νεότερης τεχνολογίας.

Παράλληλα, η χρήση της υπηρεσίας φωνητικής καθοδήγησης αυξήθηκε κατά 6% σε σχέση με το 2022, δίνοντας τη δυνατότητα σε περισσότερους πολίτες να πραγματοποιούν αναλήψεις μετρητών και ερωτήσεις υπολοίπου με χρήση καρτών εκδόσεως της Alpha Bank ή άλλων ελληνικών τραπεζών, συνδέοντας απλά τα ακουστικά τους με την αντίστοιχη υποδοχή των ATM της Alpha Bank.

Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των Πελατών και την αποσυμφόρηση των Ταμείων των Καταστημάτων από τις καταθέσεις και τις πληρωμές με μετρητά, στο 98% του Δικτύου Υποκαταστημάτων έχουν εγκατασταθεί Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών (ΚΑΣ).

Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των Πελατών και την αποσυμφόρηση των Ταμείων των Καταστημάτων από τις καταθέσεις και τις πληρωμές με μετρητά, η Τράπεζα έχει εγκαταστήσει **440** Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών (ΚΑΣ) σε 261 Καταστήματα, καλύπτοντας συνολικά το 96% του Δικτύου Καταστημάτων.

12 Σημειώνεται ότι οι πληροφορίες της παρούσας ενότητας αφορούν την Alpha Bank (τη μεγαλύτερη θυγατρική του Ομίλου).

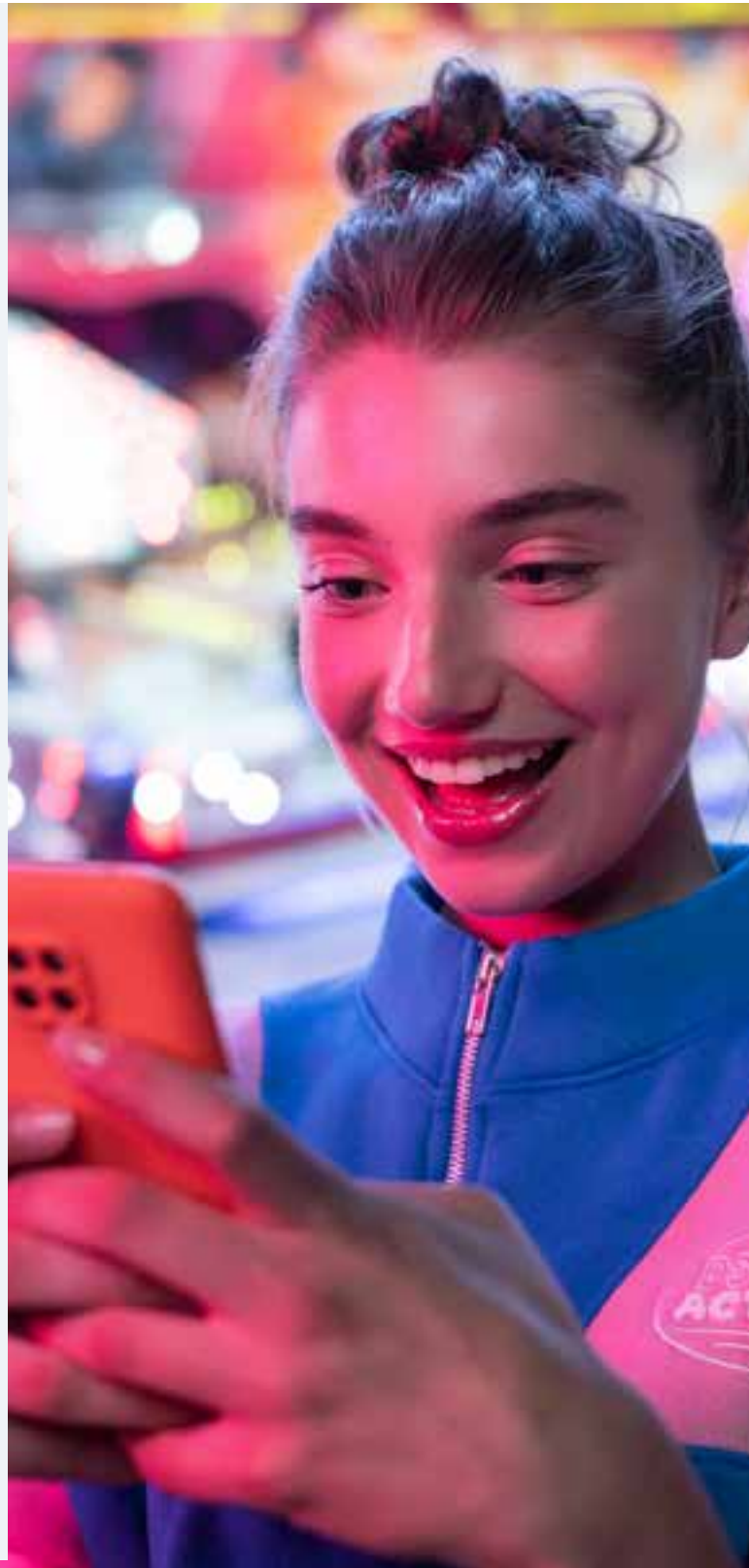
myAlpha Vibe

Κάνοντας το χαρτζιλίκι των εφήβων εύκολο και ασφαλές

Η νέα υπηρεσία myAlpha Vibe παρουσιάστηκε το 2023. Με την καινοτόμο αυτή εφαρμογή, οι γονείς μπορούν να δίνουν με ασφάλεια χαρτζιλίκι στα παιδιά τους με τη λειτουργία φόρτισης της κάρτας όσο συχνά χρειάζεται, να ορίζουν συγκεκριμένο όριο αγορών και να έχουν πλήρη έλεγχο του είδους των δαπανών που πραγματοποιούνται, καθώς ενημερώνονται για κάθε συναλλαγή που εκτελείται. Δεν επιτρέπονται συναλλαγές ακατάλληλες για ανηλίκους, όπως π.χ. σε ιστοσελίδες και σε καταστήματα που προσφέρουν τυχερά παιχνίδια και αλκοολούχα ποτά.

Οφέλη για τα παιδιά:

- Με τη χρήση του myAlpha Vibe, τα παιδιά μαθαίνουν να διαχειρίζονται τα χρήματά τους και να δίνουν αξία στις συναλλαγές τους.
- Δεν μένουν ποτέ χωρίς χρήματα, σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης.
- Η χρήση push notifications και βιομετρικών στοιχείων διασφαλίζει την πλήρη προστασία των συναλλαγών τους.
- Η υπηρεσία συνοδεύεται από εκπαιδευτικό οδηγό (ερωταπαντήσεων), καταρτισμένο από ψυχολόγο, που παρέχει στους γονείς συμβουλές για το πώς να διαχειρίζονται το ψηφιακό χαρτζιλίκι που δίνουν στα παιδιά τους.



86% και 80% των Καταστημάτων του Ομίλου και της Alpha Bank Ελλάδας, αντίστοιχα, είναι προσβάσιμα σε Πελάτες με κινητικές αναπηρίες.

Προσβασιμότητα των υπηρεσιών για άτομα με αναπηρία

Η Alpha Bank έχει υιοθετήσει μια σειρά ενεργειών με στόχο τη διευκόλυνση της πρόσβασης χωρίς αποκλεισμούς στις υπηρεσίες της.

- Για τους **Πελάτες με προβλήματα όρασης**, προσφέρονται σήμερα οι ακόλουθες δυνατότητες:
 - Εξυπηρέτηση στο Κατάστημα χωρίς την παρουσία μαρτύρων.
 - Εκτύπωση εντύπων της Τράπεζας σε γραφή Braille (ο εκτιμώμενος χρόνος διευθέτησης των σχετικών αιτημάτων ανέρχεται σε επτά (7) ημερολογιακές ημέρες).
 - Ανάληψη μετρητών και ερώτηση υπολοίπου σε 136 ATMs Καταστημάτων και 164 Off-site ATMs, με δυνατότητα φωνητικών οδηγιών τόσο για τους Πελάτες της Alpha Bank, όσο και για τους Πελάτες άλλων ελληνικών τραπεζών μέσω του δικτύου ΔΙΑΣ.
- Για τα άτομα της τρίτης ηλικίας, προσφέρονται:
 - Προσωπικές εκπαιδευτικές βιντεοσυνεδρίες, με την υποστήριξη της ειδικής ομάδας "e-Banking walk through".
- Για τα άτομα με προβλήματα ακοής:
 - Η Τράπεζα χρησιμοποίησε, για πρώτη φορά, την τεχνολογία κλειστών υποτίτλων (CC) στα ATMs της, η οποία επιτρέπει

σε άτομα με προβλήματα ακοής να ενεργοποιούν τον υποτιτλισμό από το τηλεχειριστήριό τους και, με τον τρόπο αυτό, να διαβάσουν ότι δεν μπορούν να ακούσουν.

- Στο πλαίσιο του «i3», του ετήσιου εσωτερικού διαγωνισμού καινοτομίας της Τράπεζας, το πρώτο βραβείο απονεμήθηκε σε μια ιδέα που επικεντρώθηκε στην εξατομικευμένη υποστήριξη κωφών Πελατών στο ευρύτερο πλαίσιο του διαγωνισμού που συνδέεται με την αναβάθμιση των καναλιών εξυπηρέτησης Πελατών, τόσο φυσικών όσο και ψηφιακών.
- Τέλος, η ιστοσελίδα alphapolitismos.gr είναι ήδη προσβάσιμη.

Περαιτέρω εξελίξεις όσον αφορά την προσβασιμότητα των υπηρεσιών αναμένονται από τον Όμιλο κατά τη διάρκεια του 2024, ενώ το 2025 η Alpha Bank σχεδιάζει να επενδύσει σε μια πιο προηγμένη λύση τηλεφωνικής τραπεζικής, με στόχο την ενίσχυση της προσβασιμότητας και της χρηστικότητας. Επιπλέον, η Τράπεζα σκοπεύει να διευκολύνει την εγγραφή στην ηλεκτρονική τραπεζική μέσω εναλλακτικών καναλιών όπως τα ATMs, με στόχο την αύξηση των συνδρομών ηλεκτρονικής τραπεζικής και τη βελτίωση της συνολικής ικανοποίησης των Πελατών.

Καινοτομία και Ψηφιακός Μετασχηματισμός

Η καινοτομία και ο ψηφιακός μετασχηματισμός απαιτούν ένα σύγχρονο Δίκτυο Καταστημάτων, προηγμένα ψηφιακά δίκτυα και ηλεκτρονικές υπηρεσίες, που θα προσφέρουν ευρεία και χωρίς αποκλεισμούς πρόσβαση σε χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Βασικές επιταγές της ψηφιακής στρατηγικής της Τράπεζας είναι η συνεχής βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών, η σύγχρονη και υπεύθυνη αντιμετώπιση των τραπεζικών αναγκών των Πελατών, καθώς και η απρόσκοπτη λειτουργία της Τράπεζας.

Η Alpha Bank αναγνώρισε εγκαίρως τις ευκαιρίες και τις προκλήσεις της ψηφιακής εποχής και κατάρτισε ένα συστηματικό σχέδιο ψηφιακού μετασχηματισμού. Η Λειτουργική Περιοχή Ψηφιακής Καινοτομίας και Νέων Τεχνολογιών της Διεύθυνσης Ψηφιακού Μετασχηματισμού και Καινοτομίας έχει την ευθύνη για τον σχεδιασμό, τον συντονισμό και την υλοποίηση δράσεων που προάγουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό, τη διαρκή βελτίωση, την εξωστρέφεια, τις αλλαγές στην εταιρική κουλτούρα μέσα από νέες μορφές συνεργασίας και την εναρμόνιση της Τράπεζας με τις διεθνείς εξελίξεις στον χώρο της καινοτομίας και του ευρύτερου οικοσυστήματος των νεοφυών επιχειρήσεων. Η Λειτουργική Περιοχή παρακολουθεί στενά τις διεθνείς τάσεις και τις τεχνολογικές εξελίξεις που αφορούν την ψηφιακή καινοτομία στον χρηματοπιστωτικό τομέα και εισηγείται την εφαρμογή ψηφιακών λύσεων για τη βελτίωση των λειτουργιών της Τράπεζας και της εμπειρίας των Πελατών της. Αξιοποιώντας τις δυνατότητες της ψηφιακής τεχνολογίας, η Τράπεζα βελτιώνει με επιτυχία τα ψηφιακά της κανάλια, διευρύνοντας την εμβέλειά τους.

Ψηφιακή Τραπεζική

Το 2023, η Τράπεζα συνέχισε να αναβαθμίζει τα ψηφιακά της κανάλια (e- Banking για Ιδιώτες και Επιχειρήσεις, ATMs, ΚΑΣ), υποστηρίζοντας τις καθημερινές συναλλακτικές ανάγκες των Πελατών, προσφέροντας μεγαλύτερη ευκολία χρήσης, ταχύτητα και ακόμη πιο ασφαλείς συναλλαγές.

Οι Πελάτες αγκάλισαν τις διαδικτυακές λύσεις της Alpha Bank και αυτό αποτυπώθηκε στους Βασικούς Δείκτες Επίδοσης (KPIs). Ενδεικτικά:

- Οι εγγραφές νέων Πελατών στην υπηρεσία e-Banking αυξήθηκαν κατά 11%.
- 1 στους 3 Πελάτες αποφάσισε να πραγματοποιήσει εξ αποστάσεως εγγραφή στην υπηρεσία e-Banking.
- Το πλήθος και η αξία των συναλλαγών μέσω της υπηρεσίας e-Banking αυξήθηκαν κατά 11% και 10% αντίστοιχα, σε σύγκριση με το 2022.
- Το 68% του συνόλου των αιτήσεων χορήγησης καταναλωτικών δανείων υποβλήθηκε μέσω ψηφιακών καναλιών.

Στόχος της Alpha Bank είναι να προσφέρει, μέχρι το 2025, μια νέα γενιά ψηφιακού οικοσυστήματος, που θα περιλαμβάνει την έναρξη καινοτόμων υπηρεσιών ψηφιακής εμπειρίας μέσω στρατηγικών συνεργασιών με επιλεγμένους παρόχους. Επιπλέον, η Τράπεζα σχεδιάζει να παρουσιάσει μια νέα γενιά εφαρμογών web και εφαρμογών για κινητά, ώστε να βελτιώσει τη συμμετοχή και την ικανοποίηση των Πελατών. Τέλος, στόχος της Alpha Bank είναι η πλήρη ψηφιοποίηση των τραπεζικών υπηρεσιών και η αύξηση των ψηφιακών πωλήσεων κατά 30%, για τον περαιτέρω εξορθολογισμό και τη βελτίωση της εμπειρίας των Πελατών.

Υπηρεσία “myAlpha Mobile”

Το 2023, η Τράπεζα προσέφερε στους Πελάτες της σύγχρονες λύσεις για τη γρήγορη και αποτελεσματική διεκπεραίωση των καθημερινών τραπεζικών τους συναλλαγών. Επιπλέον, το 2023 ενσωματώθηκαν στην εφαρμογή myAlpha Mobile νέα προϊόντα και λειτουργίες, όπως η υπηρεσία myAlpha Vibe, το πρόγραμμα συναλλαγών myAlpha Benefit και η έκδοση πιστωτικών καρτών.



Υπηρεσία “myAlpha Web” για Ιδιώτες

Καθ’ όλη τη διάρκεια του 2023, η υπηρεσία myAlpha Web για Ιδιώτες αναπτύχθηκε σημαντικά, καθώς ενσωματώθηκαν νέες λειτουργίες και έγιναν βελτιώσεις. Αυτές περιλάμβαναν τη δυνατότητα προγραμματισμού ραντεβού «[myAlpha Ραντεβού](#)» απευθείας μέσω του myAlpha Web, την ηλεκτρονική έκδοση πιστοποιητικών για λογαριασμούς καταθέσεων και δάνεια, καθώς και τη διάθεση πολλών νέων ηλεκτρονικών προϊόντων, με κυριότερα τη δυνατότητα των χρηστών να υποβάλουν αίτηση για πιστωτικές κάρτες, να εγγραφούν στο πρόγραμμα συναλλαγών myAlpha Benefit και να δημιουργήσουν έναν λογαριασμό μισθοδοσίας/σύνταξης απρόσκοπτα μέσω της πλατφόρμας.

Επιπλέον, τον Μάρτιο ξεκίνησε η λειτουργία του εργαλείου «myAlpha Documents», με το οποίο τόσο οι Πελάτες όσο και οι εκπρόσωποι της Τράπεζας μπορούν να ανταλλάσσουν, να διαχειρίζονται και να υπογράφουν τραπεζικά έγγραφα που απαιτούνται για τη συμπλήρωση διαφόρων αιτήσεων Πελατών εξ ολοκλήρου ηλεκτρονικά, χωρίς να απαιτείται φυσική επίσκεψη σε Κατάστημα. Παράλληλα, η λειτουργικότητα της εγγραφής στην υπηρεσία e-Banking επεκτάθηκε στους Ιδιώτες Πελάτες, δίνοντάς τους τη δυνατότητα να πραγματοποιούν την εγγραφή τους ηλεκτρονικά με χρήση οποιουδήποτε προγράμματος περιήγησης στο διαδίκτυο.

Υπηρεσία «myAlpha Web» για Επιχειρήσεις

Η υπηρεσία myAlpha Web για Επιχειρήσεις συνέχισε να εμπλουτίζεται με νέα χαρακτηριστικά, όπως οι Εισαγωγές, όπου στους χρήστες της υπηρεσίας δόθηκε η δυνατότητα να πραγματοποιούν Απλές Μεταφορές προς το Εξωτερικό σε Ευρώ ή Ξένο Νόμισμα, χωρίς μετατροπή νομίσματος, μέχρι του ισοσπου των €500.000. Επιπλέον, στους χρήστες δόθηκε η δυνατότητα επιλογής του τύπου των εξόδων μεταφοράς, μεταξύ «SHA» (τα έξοδα επιμερίζονται μεταξύ εντολέα και δικαιούχου) και «OUR» (τα έξοδα βαρύνουν εξολοκλήρου τον εντολέα).

Επιπλέον, στη διάρκεια του πρώτου εξαμήνου του 2023, προστέθηκαν δύο τύποι Πιστοποιητικών στο περιβάλλον των χρηστών της υπηρεσίας myAlpha Web για Επιχειρήσεις. Συγκεκριμένα, στους χρήστες δόθηκε η δυνατότητα να εκδίδουν Βεβαίωση Υπολοίπου Λογαριασμού και Βεβαίωση Τήρησης Λογαριασμού Καταθέσεων.

Παράλληλα, με στόχο την απλοποίηση των καθημερινών συναλλαγών των εταιρικών Πελατών και την αποσυμφόρηση του Δικτύου Καταστημάτων από χρονοβόρες εργασίες, τον Ιούνιο του 2023 κατέστη διαθέσιμη η λειτουργία Πολλαπλών Καταθέσεων. Η λειτουργία αυτή επιτρέπει σε Πελάτες-Επιχειρήσεις να προετοιμάζουν συναλλαγές κατάθεσης μετρητών τις οποίες προτίθενται να πραγματοποιήσουν στον λογαριασμό της εταιρείας τους, πριν από την άφιξη του νόμιμου εκπροσώπου τους (ή άλλου εξουσιοδοτημένου προσώπου) στο Κατάστημα για την ολοκλήρωση της συναλλαγής.

8
στους
10
χρήστες του
Ψηφιακού Δικτύου
χρησιμοποιούν την
εφαρμογή για κινητά
σε μηνιαία βάση.

Ψηφιακά πορτοφόλια

Οι κάρτες που έχουν καταχωρηθεί σε ψηφιακά πορτοφόλια (Apple Pay, Google Pay, Garmin Pay), τα οποία πρώτη η Alpha Bank προσέφερε στους Πελάτες της, διατήρησαν το 2023 τη θετική τους τάση, με τον συνολικό αριθμό των ψηφιοποιημένων καρτών να υπερβαίνει τα 1,7 εκατομμύρια στο τέλος του έτους.

Πρωτοβουλίες Ψηφιακής Καινοτομίας

Ο εσωτερικός διαγωνισμός καινοτομίας «i3» της Alpha Bank, που διοργανώθηκε για τέταρτη φορά, έχει εξελιχθεί σε έναν εδραιωμένο μηχανισμό μέσα από τον οποίο η Τράπεζα προωθεί την καινοτομία, προσκαλώντας όλους τους Εργαζομένους της να υποβάλουν τις ανατρεπτικές καινοτόμες ιδέες τους. Μέσω διαφόρων σταδίων αξιολόγησης και συμμετοχής σε φάσεις acceleration, οι ιδέες αυτές βραβεύονται ή/και υλοποιούνται.

Ο φετινός διαγωνισμός επικεντρώθηκε σε ιδέες που αναδεικνύουν την εμπειρία του Πελάτη με την Τράπεζα, σε προτάσεις για νέα σύγχρονα πελατοκεντρικά προϊόντα και υπηρεσίες, καθώς και σε λύσεις που βελτιώνουν ριζικά τις εσωτερικές λειτουργίες και τους τρόπους εργασίας των συναδέλφων. Συνολικά, 136 συνάδελφοι από όλη την Ελλάδα, από τους οποίους το 52% ήταν γυναίκες, συμμετείχαν ατομικά ή σε ομάδες, υποβάλλοντας 89 προτάσεις.

Οι εννέα καλύτερες ομάδες προκρίθηκαν στη φάση του acceleration του διαγωνισμού, κατά την οποία παρακολούθησαν 150+ ώρες σεμιναρίων καθοδήγησης (mentoring) από 20 έμπειρα Στελέχη της Alpha Bank και την ομάδα Καινοτομίας της Τράπεζας, καθώς και 2 ολόημερα εργαστήρια καινοτομίας με κεντρικούς ομιλητές Στελέχη της Τράπεζας, εμπειρογνώμονες του κλάδου, εξέχοντες συμβούλους και επιτυχημένους ιδρυτές νεοφυών επιχειρήσεων, ώστε να βελτιώσουν τις λύσεις τους και να εξασφαλίσουν τον μέγιστο δυνατό βαθμό ετοιμότητας προς υλοποίηση.

Την τελευταία ημέρα του διαγωνισμού, στο πλαίσιο του Pitch Event, οι ομάδες διεκδίκησαν βραβεία παρουσιάζοντας τις προτάσεις τους ζωντανά, ενώπιον πολυμελούς Επιτροπής Στελεχών της Alpha Bank, ενώ όλοι οι συνάδελφοι είχαν την ευκαιρία να

παρακολουθήσουν την εκδήλωση διαδικτυακά, μέσω συνεχούς ροής βίντεο και να ψηφίσουν την ιδέα της επιλογής τους.

Το πρώτο βραβείο απέσπασε μια ιδέα για τη βελτίωση της προσβασιμότητας και της συμπερίληψης, με την εισαγωγή υπηρεσιών τηλεπικοινωνιακής αναμετάδοσης ως επίσημου μέσου για αλληλεπιδράσεις και συναλλαγές με την Τράπεζα.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι ιδέες από προηγούμενες διοργανώσεις του διαγωνισμού έχουν ήδη υλοποιηθεί από την Τράπεζα, ενώ δύο από τους φιναλίστ της φετινής διοργάνωσης ήταν επίσης φιναλίστ του διαγωνισμού σε προηγούμενα έτη. Αυτό αποτελεί μια ακόμη επιβεβαίωση της σημασίας που δίνει η Τράπεζα στην προώθηση της καινοτομίας στο εσωτερικό της, θερώντας πολύτιμη τη συμβολή του προσωπικού της στην από κοινού δημιουργία προηγμένων προϊόντων, υπηρεσιών και διαδικασιών υψηλής προστιθέμενης αξίας και ποιότητας!

PoC καινοτομίας

Σύμφωνα με τη στρατηγική ESG της Τράπεζας, η Ομάδα Καινοτομίας συνεργάστηκε στενά με τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας για την ανάπτυξη ενός Proof-of-Concept (PoC)/Πιλοτικού Έργου που αφορά τη νεοφυή επιχείρηση «DoGood People» (Νικήτρια του διαγωνισμού Finquest by Alpha Bank το 2022). Σκοπός του PoC/Πιλοτικού Έργου είναι να αποδείξει ότι η καινοτόμος και πλούσια σε περιεχόμενο εφαρμογή για κινητά της DoGood μπορεί να βελτιώσει την ευαισθητοποίηση και τη συμπεριφορά των Εργαζομένων της Τράπεζας όσον αφορά τα θέματα ESG, αλλά και το αντίστοιχο αποτύπωμα των ίδιων των Εργαζομένων.

Στήριξη Νοικοκυριών και Επιχειρήσεων

Στήριξη των Νοικοκυριών

Κατά τη διάρκεια του 2023 ξεκίνησαν τα ακόλουθα Προγράμματα για τη στήριξη των νοικοκυριών:

«Σπίτι μου»

Τον Σεπτέμβριο του 2022, η κυβέρνηση ανακοίνωσε το Στρατηγικό της Σχέδιο για την Κοινωνική Στέγαση. Η Alpha Bank, στο πλαίσιο της κοινωνικής της πολιτικής, υπέγραψε

Επιχειρησιακή Σύμβαση με το Ελληνικό Δημόσιο για τη συμμετοχή της στο Πρόγραμμα αυτό, για την υλοποίηση του οποίου συνεργάζεται με την Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα (EAT), με πόρους που χρηματοδοτούνται εξ ολοκλήρου από τη Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης (ΔΥΠΑ).

Το Πρόγραμμα, με την ονομασία «Σπίτι μου», ξεκίνησε τον Απρίλιο του 2023 και ολοκληρώθηκε τον Σεπτέμβριο του ίδιου έτους. Απευθυνόταν σε άτομα ηλικίας 25-39 ετών, διευκολύνοντας τους νέους Έλληνες πολίτες να αποκτήσουν την πρώτη κατοικία τους, σύμφωνα με τα οικονομικά κριτήρια και τους ευνοϊκούς όρους δανεισμού που ανακοίνωσε η κυβέρνηση. Ειδικότερα, το 75% του ποσού του δανείου καλύπτεται από το Δημόσιο και επιδοτείται με μηδενικό επιτόκιο, ενώ το υπόλοιπο 25% του δανείου χρηματοδοτείται από την Τράπεζα με ευνοϊκό επιτόκιο. Επιπλέον, για πολύτεκνες οικογένειες (3+ παιδιά), το 100% του δανείου είναι άτοκο για τον Πελάτη, δεδομένου ότι το επιτόκιο του δανείου επιδοτείται πλήρως από το Δημόσιο.

Το Πρόγραμμα έλαβε μεγάλη δημοσιότητα και γνώρισε ευρεία αποδοχή από τους δικαιούχους, καθώς υποβλήθηκαν συνολικά περισσότερες από 36.000 αιτήσεις στα ελληνικά τραπεζικά ιδρύματα, με συνολικό προϋπολογισμό εκταμιεύσεων ύψους €1 δις. (Κυβέρνηση και Τράπεζες).

Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι η Τράπεζα σχεδίασε ένα νέο προϊόν στεγαστικού δανείου, το οποίο απευθυνόταν ειδικά στους παραπάνω δικαιούχους, ώστε να τους παρέχει τη δυνατότητα ταχύτερης πρόωρης αποπληρωμής, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Προγράμματος.

Πρόγραμμα Ανταμοιβής για Συνεπείς Δανειολήπτες Στεγαστικών Δανείων

Προκειμένου να αντιμετωπιστεί ο αντίκτυπος που προκάλεσαν στα νοικοκυριά οι διαδοχικές αυξήσεις επιτοκίων ως στο πλαίσιο της νομισματικής πολιτικής των Κεντρικών Τραπεζών, τον Μάιο του 2023 η Alpha Bank, ανταποκρινόμενη στον ρόλο της προς την κοινωνία και την οικονομία, παρείχε για χρονικό διάστημα 12 μηνών το «Πρόγραμμα Επιβράβευσης για Συνεπείς Δανειολήπτες».

Στόχος του Προγράμματος ήταν, πρώτον, η μείωση των τρεχόντων επιτοκίων στεγαστικών δανείων κυμαινόμενου επιτοκίου και, δεύτερον, η προστασία των δανειοληπτών από πιθανές μελλοντικές αυξήσεις στα επιτόκια αναφοράς.

Σύμφωνα με το Πρόγραμμα, τα επιτόκια αναφοράς, ως αυτά είχαν στις 31 Μαρτίου 2023, μειώθηκαν κατά 20 μονάδες βάσης και παρέμειναν σταθερά για χρονικό διάστημα 12 μηνών. Επιπλέον, προβλέφθηκε ότι εφόσον, κατά τη διάρκεια της 12μηνης περιόδου, τα επιτόκια αναφοράς μειώνονταν σε επίπεδα χαμηλότερα από τα προβλεπόμενα στο Πρόγραμμα, οι αντίστοιχες μειώσεις θα υπολογίζονταν απευθείας στα επιτόκια των Πελατών. Με τον τρόπο αυτό, οι δανειολήπτες προστατεύθηκαν από μελλοντικές αυξήσεις των επιτοκίων αναφοράς, χωρίς παράλληλα να στερηθούν τα οφέλη τυχόν μελλοντικών μειώσεων κατά τη διάρκεια ισχύος του Προγράμματος. Η περίμετρος εφαρμογής του Προγράμματος συμπεριέλαβε περισσότερους από 80.000 λογαριασμούς, οι οποίοι τελικά ωφελήθηκαν από τα σχετικά μέτρα.

Στήριξη των Θυμάτων Φυσικών Καταστροφών

Σε συνέχεια των σχετικών ανακοινώσεων της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών αναφορικά με τη στήριξη όσων επλήγησαν από φυσικές καταστροφές της περιόδου Ιουλίου-Σεπτεμβρίου 2023, η Alpha Bank πρόβη, τον Οκτώβριο του 2023, στην αναστολή της καταβολής δόσεων των πληγέντων νοικοκυριών.

Η αναστολή αφορούσε την καταβολή δόσεων αποπληρωμής (μόνο τόκων ή/και κεφαλαίου) Στεγαστικών Δανείων των πληγέντων δανειοληπτών που ενέπιπταν στην περίμετρο εφαρμογής των μέτρων κρατικής στήριξης, είχε δε περίοδο εφαρμογής χρονικό διάστημα έως τρεις (3) μήνες και, σε κάθε περίπτωση, έως τις 31.12.2023, ενώ ίσχυε μόνον για τρέχουσες οφειλές ή οφειλές (ρυθμισμένες ή μη) οι οποίες στις 31.8.2023 βρίσκονταν σε καθυστέρηση έως και 90 ημερών.

Προγράμματα «Εξοικονομώ»

Η Τράπεζα συμμετέχει ενεργά σε όλα τα κρατικά προγράμματα που έχουν ως στόχο να βοηθήσουν τα νοικοκυριά να μειώσουν το ενεργειακό τους αποτύπωμα, όπως το «Εξοικονομώ 2021». Το Πρόγραμμα «Εξοικονομώ 2021» εντάσσεται στα emblematic έργα που επιχορηγούνται από το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας, βελτιώνοντας την ενεργειακή κατηγορία των νοικοκυριών κατά τουλάχιστον 3 ενεργειακές κατηγορίες (άνω του 30% Εξοικονόμηση Πρωτογενούς Ενέργειας). Η συνολική επένδυση του έργου θα συμβάλει στην εξοικονόμηση ενέργειας τουλάχιστον 213 ktoe (χιλιάδων τόνων ισοδυνάμου πετρελαίου) ετησίως και στην ενεργειακή ανακαίνιση τουλάχιστον 105.000 κατοικιών έως το 2025. Η επένδυση περιλαμβάνει ξεχωριστά κίνητρα για τη στήριξη φτωχών και ευάλωτων νοικοκυριών, με τη μορφή αυξημένου ποσοστού επιχορήγησης και χωριστού προϋπολογισμού €100 εκατ.

Bonus στην αγάπη

Για 15η συνεχή χρονιά, το Πρόγραμμα «Bonus στην αγάπη» επέτρεψε στους Πελάτες της Alpha Bank να στηρίξουν το έργο των συνεργαζόμενων μη κερδοσκοπικών οργανώσεων. Μέσω του Προγράμματος αυτού, οι Πελάτες στήριξαν έμπρακτα τον φορέα επιλογής τους, εξαργυρώνοντας Bonus πόντους και αποστέλλοντας το αντίστοιχο ποσό στον αντίστοιχο φορέα. Το 2023, στον κατάλογο των συνεργαζόμενων φορέων προστέθηκαν 4 νέα ιδρύματα. Το Πρόγραμμα Bonus επιδότησε τους πόντους που εξαργυρώθηκαν από τους κατόχους καρτών Bonus και υποστήριξε ενεργά τα ιδρύματα, καταθέτοντας ποσό που αντιστοιχεί σε περισσότερο από το διπλάσιο της αξίας των πόντων. Με τον τρόπο αυτό, το Πρόγραμμα Bonus προσέφερε στήριξη σε άτομα που είχαν ανάγκη και σε πιστοποιημένες περιβαλλοντικές οργανώσεις. Το 2023, εξαργυρώθηκαν 6.800.000 Bonus πόντοι από 900 Πελάτες, ενώ προσφέρθηκαν €34.000 στα 36 φιλανθρωπικά ιδρύματα που συμμετέχουν στο Πρόγραμμα.

Κατά τη διάρκεια του έτους, το Πρόγραμμα προωθήθηκε έντονα στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, ενώ η νέα εφαρμογή Bonus app για κινητά αποδείχθηκε πολύ επιτυχημένο κανάλι επικοινωνίας. Ο κατάλογος των ιδρυμάτων που συμμετέχουν στο Πρόγραμμα «Bonus στην αγάπη» είναι διαθέσιμος στην [ιστοσελίδα της Τράπεζας](#), με το μότο «Κάνετε ένα δώρο χαράς, εξαργυρώνοντας τους Bonus πόντους σας, επιλέγοντας μεταξύ 36 οργανισμών που συμμετέχουν και προσφέρετε τη βοήθειά σας σε όσους τη χρειάζονται!»

Ισότιμη Στήριξη των Επιχειρήσεων

Η Alpha Bank διαδραματίζει καίριο ρόλο όσον αφορά στην πρόσβαση σε πιστώσεις στην Ελλάδα. Η Τράπεζα συνεργάζεται με την Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα (ΕΑΤ) και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (ΕΤαΕ), τα προγράμματα των οποίων υποστηρίζουν την πρόσβαση στη χρηματοδότηση με ευνοϊκούς όρους για τις νεοφυείς επιχειρήσεις.

Το 2023,

34,1%
γυναίκες επιχειρηματίες*
χρηματοδοτήθηκαν για
έργα στο πλαίσιο της
χρηματοδότησης μικρών
επιχειρήσεων

(*επί του συνόλου των ατομικών επιχειρήσεων)

Επιπλέον, η γυναικεία επιχειρηματικότητα υποστηρίζεται από το σύνολο των χρηματοοικονομικών προϊόντων που παρέχει η Τράπεζα. Σημειώνεται επίσης ότι, σε συνεργασία με το ΕΤαΕ, η Τράπεζα στήριξε τη χορήγηση μικροπιστώσεων σε πολύ μικρές επιχειρήσεις, μεταξύ των οποίων και αρκετές ατομικές επιχειρήσεις γυναικών, μέσω του Προγράμματος Μικροπιστώσεων EaSI.

Μικρές Επιχειρήσεις

[FN-CB-240a.1]

Ως Μικρές Επιχειρήσεις ορίζονται τα φυσικά και νομικά πρόσωπα με ετήσιο κύκλο εργασιών έως €5 εκατ. και πιστωτικό όριο έως €1 εκατ. Στις 31.12.2023, το συνολικό ανεξόφλητο υπόλοιπο των δανειακών χρηματοδοτήσεων ανήλθε σε περίπου €2,2 δισ., παραμένοντας στα ίδια επίπεδα σε σύγκριση με το 2022. Επιπλέον, οι καθαρές νέες εκταμιεύσεις που πραγματοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια του έτους ανήλθαν σε περίπου €325 εκατ.

Στόχος της Τράπεζας είναι η ενίσχυση της ποιοτικής επιχειρηματικότητας, της ανταγωνιστικότητας και της εξωστρέφειας των επιχειρήσεων, με αιχμή την καινοτομία και την προώθηση της εγχώριας προστιθέμενης αξίας. Το 2023, η Τράπεζα παρείχε χρηματοδότηση σε επιλέξιμες Μικρές Επιχειρήσεις, προκειμένου να αντιμετωπίσει την αυξανόμενη ζήτηση για πρόσθετα κεφάλαια, να καλύψει τις ανάγκες τους σε ρευστότητα και να υποστηρίξει την υλοποίηση επενδυτικών σχεδίων για την πράσινη μετάβαση και τον ψηφιακό μετασχηματισμό τους. Παράλληλα, ο συμβουλευτικός ρόλος των τραπεζών όσον αφορά τις δυνατότητες χρηματοδότησης και τη διαδικασία λήψης αποφάσεων των Μικρών Επιχειρήσεων έχει καταστεί πιο σημαντικός από ποτέ. Προς αυτή την κατεύθυνση, η υπηρεσία Alpha Bank Gold Business Banking παραμένει προσηλωμένη στην παροχή υψηλής ποιότητας συμβουλευτικών υπηρεσιών στους Πελάτες Gold Business, εστιάζοντας όχι μόνο στην εύρεση των καταλληλότερων χρηματοοικονομικών λύσεων αλλά και στην ανάπτυξη και ενσωμάτωση νέων προτύπων επιχειρηματικής ανάπτυξης.

Ταμείο Εγγυοδοσίας Καινοτομίας της ΕΑΤ

Επιπλέον, τον Σεπτέμβριο του 2022, η Alpha Bank εγκαινίασε το Νέο Χρηματοδοτικό Πρόγραμμα «**Ταμείο Εγγυοδοσίας Καινοτομίας**» της Ελληνικής Αναπτυξιακής Τράπεζας (ΕΑΤ), το οποίο παρέχει χρηματοδότηση με ευνοϊκούς

όρους, λόγω της εγγύησης σε ποσοστό 80% επί του δανειακού κεφαλαίου, καθώς και της δυνατότητας επιχορήγησης έως 20% του κεφαλαίου, εφόσον ο πιστούχος εκπληρώσει συγκεκριμένα κριτήρια καινοτομίας και κριτήρια ESG εντός 3 ετών από την πρώτη εκταμίευση του δανείου.

Μέχρι τις 31.12.2023, στο Πρόγραμμα εντάχθηκαν έργα συνολικού προϋπολογισμού €1.942.000, ενώ το συνολικό ποσό των εκταμιεύσεων ανήλθε σε **€1,7 εκατ.**

Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας

Η Alpha Bank, καθ' όλη τη διάρκεια του 2023, συνέχισε να παρέχει σημαντική στήριξη στις ΜμΕ, προσφέροντας ολοκληρωμένες υπηρεσίες Συμβουλευτικής Τραπεζικής αναφορικά με τη συγχρηματοδότησή τους μέσω του **Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας «Ελλάδα 2.0»**, προκειμένου να υλοποιήσουν επενδυτικά σχέδια τα οποία ενσωματώνουν παρεμβάσεις που προάγουν τη βιωσιμότητα.

Πρόγραμμα εκπαίδευσης και υποστήριξης

Παράλληλα, το 2023 αναπτύχθηκε ένα στρατηγικό πρόγραμμα κατάρτισης και τεχνικής υποστήριξης, με υλοποιήσεις εργαστηρίων σε όλη την Ελλάδα ειδικά για τις ΜμΕ, με κύριο στόχο την υποστήριξή τους στην υλοποίηση επενδυτικών σχεδίων και σχεδίων μετασχηματισμού, τα οποία ενισχύουν την ανταγωνιστικότητα και δημιουργούν νέες ευκαιρίες απασχόλησης.

Οικοσύστημα Συνεργατών

Η Alpha Bank προσφέρει ένα πλήρες πακέτο υπηρεσιών σε όλους τους τομείς της πράσινης επιχειρηματικότητας, για κάθε πτυχή των βιώσιμων επενδύσεων, μέσω του **Οικοσυστήματος Συνεργατών** της (ειδικοί Σύμβουλοι, προμηθευτές και κατασκευαστές Φωτοβολταϊκών Σταθμών).

Ενδεικτικές παρεχόμενες υπηρεσίες

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

Τα οφέλη αυτών των υπηρεσιών περιλαμβάνουν τα εξής:

- Πλήρη εικόνα της επένδυσης & του Εσωτερικού Βαθμού Απόδοσης (IRR)
- Αρτιότητα επένδυσης, από το στάδιο της μελέτης έως το στάδιο της υλοποίησης του έργου
- One-stop-shop solutions, χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση
- Ευέλικτες διαδικασίες
- Διασφάλιση υλοποίησης αποδοτικών επενδύσεων.

Υπηρεσία «Alpha Smart Hospitality»

Παράλληλα, η Τράπεζα το 2023, μέσω της Υπηρεσίας «Alpha Smart Hospitality» προώθησε τη βιώσιμη ανάπτυξη, στηρίζοντας με χρηματοδοτικούς πόρους τη στοχευμένη ανάπτυξη της ελληνικής επιχειρηματικότητας, με μεθοδικό, ουσιαστικό και ολοκληρωμένο σχεδιασμό, σε ένα πλαίσιο βιωσιμότητας, λαμβάνοντας υπόψη τους διαθέσιμους πόρους, τους στόχους και τις αναδυόμενες τάσεις.

Η υπηρεσία «Alpha Smart Hospitality»

παρέχει ένα ολοκληρωμένο πακέτο υπηρεσιών υψηλής προστιθέμενης αξίας:

- Συμβουλευτική Τραπεζική και τεχνική υποστήριξη σε όλα τα στάδια της επένδυσης, μέσω του εξειδικευμένου «Οικοσυστήματος Συνεργατών».
- Έξυπνες λύσεις ενεργειακής αναβάθμισης και ψηφιακού μετασχηματισμού, που βελτιστοποιούν την οικονομική διαχείριση της επιχείρησης.
- Επιλογή του καταλληλότερου αναπτυξιακού χρηματοδοτικού εργαλείου, ανάλογα με το επενδυτικό πλάνο και τις προσδοκίες του επιχειρηματία.

Μέσω της Υπηρεσίας «Alpha Smart

Hospitality», η Τράπεζα υποστηρίζει αποτελεσματικά τον σχεδιασμό για την ενίσχυση της παραγωγικότητας και της καινοτόμου ικανότητας των επιχειρήσεων, την ενσωμάτωση ψηφιακών τεχνολογιών και πρακτικών πράσινης ανάπτυξης και τον εξωστρεφή προσανατολισμό τους.

Μεσαίες Επιχειρήσεις

Ο τομέας Commercial Banking περιλαμβάνει τη Διεύθυνση Επιχειρηματικών Κέντρων, η οποία διαχειρίζεται ΜμΕ και Μεγαλύτερες επιχειρήσεις μεσαίας κεφαλαιοποίησης, καθώς και τη Διεύθυνση Χρηματοδοτήσεων Τουριστικών και Νησιωτικών Επιχειρήσεων, η οποία διαχειρίζεται όλες τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον κλάδο του τουρισμού ή βρίσκονται στη νησιωτική Ελλάδα. Στις 31.12.2023, το συνολικό υπόλοιπο των δανειακών χρηματοδοτήσεων (συμπεριλαμβανομένων των ανοιγμάτων Πελατών σε leasing και factoring), επιπλέον των Εγγυητικών Επιστολών και των Εγγυητων Πιστώσεων, ανήλθε σε €7,04 δισ. περίπου, παρουσιάζοντας αύξηση σε σύγκριση με το 2022. Επιπλέον, οι ακαθάριστες εκταμιεύσεις νέων επιχειρηματικών δανείων κατά τη διάρκεια του 2023 ανήλθαν σε €2 δισ. περίπου, με τις καθαρές νέες εκταμιεύσεις κατά τη διάρκεια του έτους να ανέρχονται σε €150 εκατ. περίπου. Η συνεχής διεύρυνση των ενεργών πελατειακών σχέσεων και των υπολοίπων του πελατολογίου τα τελευταία χρόνια, παρά τις περιοριστικές οικονομικές συνθήκες που επικρατούν λόγω των υψηλών βασικών επιτοκίων, δείχνει ότι οι συνολικές συνθήκες της αγοράς είναι θετικές και ότι η ελληνική οικονομία αναπτύσσεται με σταθερό ρυθμό, παρά τις πρόσφατες προκλήσεις, με την Τράπεζα να είναι έτοιμη να στηρίζει την επιχειρηματικότητα που στοχεύει στη βελτίωση ή την επέκταση των εργασιών και την υλοποίηση επενδυτικών σχεδίων.

Η Alpha Bank στηρίζει επενδυτικά έργα υψηλής αξίας στον ελληνικό κλάδο της Φιλοξενίας

Η Alpha Bank συμμετείχε σε Ομολογιακά Δάνεια ύψους €36 εκατ. που χορηγήθηκαν στον Όμιλο Σιγανού, με στόχο (μεταξύ άλλων) τη χρηματοδότηση της ανάπτυξης (εξαγορά και ανακαίνιση/επέκταση) ξενοδοχείων στην Ελλάδα (Κρήτη και Κως) καθώς και των Κεφαλαιουχικών Δαπανών του Ομίλου (RCF).

Μεγάλες επιχειρήσεις

Στις 31.12.2023, τα συνολικά υπόλοιπα χρηματοδοτήσεων προς Μεγάλους Ομίλους Επιχειρήσεων - Πελάτες της Alpha Bank, που διαχειρίζονται η Διεύθυνση Corporate Banking και η Διεύθυνση Structured Finance ανήλθαν σε €11,5 δισ., συμπεριλαμβανομένων των Εγγυητικών Επιστολών, των Εγγυητων Πιστώσεων καθώς και των χρηματοδοτήσεων των Πελατών της Διεύθυνσης στην Ελλάδα και το εξωτερικό (εξαιρουμένων των χρηματοδοτήσεων Πελατών μέσω των Θυγατρικών Alpha Leasing A.E. και ABC Factors A.E.).

Ικανοποίηση Πελατών

Η Τράπεζα στηρίζει τους Πελάτες της με συνέπεια και με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Στο πλαίσιο αυτό, έχει δημιουργήσει διάφορα κανάλια για την απευθείας υποβολή των παραπόνων των Πελατών, συμπεριλαμβανομένου ενός Κέντρου Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης και μιας Φόρμας Επικοινωνίας, η οποία είναι διαθέσιμη στην [ιστοσελίδα](#). Η ιστοσελίδα παρέχει στους Πελάτες λεπτομέρειες σχετικά με τις συχνές ερωτήσεις (FAQ), τη διαδικασία επίλυσης παραπόνων και άλλους χρήσιμους συνδέσμους. Επιπλέον, εάν οι Πελάτες δεν είναι ικανοποιημένοι με την απάντηση της Τράπεζας, μπορούν πάντοτε να απευθυνθούν στον [Ελληνικό Χρηματοοικονομικό Μεσολαβητή](#). Οι εσωτερικές αξιολογήσεις (Analyst Scorecard) και οι περιοδικοί έλεγχοι των παραπόνων που επιλύονται, χρησιμοποιούνται για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας του χειρισμού των παραπόνων. Ο μέσος χρόνος επίλυσης καταγγελιών το 2023 ήταν 15 ημέρες.

Απόρρητο των δεδομένων, συνδεσιμότητα, πληροφορίες

[FN-CB-230a.2]

Όσον αφορά την ασφάλεια των δεδομένων, ο Όμιλος εντοπίζει τους σχετικούς κινδύνους, λαμβάνει μέτρα για την αντιμετώπισή τους, αναγνωρίζει τις πραγματικές και πιθανές επιπτώσεις τους και δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην προστασία των προσωπικών δεδομένων και των εταιρικών πληροφοριών. Κατά συνέπεια, ο Όμιλος εφαρμόζει κατάλληλα μέτρα προστασίας για ολόκληρο τον κύκλο ζωής των δεδομένων και θεσπίζει διαδικασίες για την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας των συστημάτων ασφαλείας, τη διασφάλιση της πρόσβασης στα δικαιώματα προστασίας της ιδιωτικής ζωής και την ευαισθητοποίηση των Εργαζομένων και των Πελατών επί του θέματος. Με τον τρόπο αυτό, ο Όμιλος ελαχιστοποιεί τις πιθανές αρνητικές επιπτώσεις των παραβιάσεων ή της καταχρηστικής χρήσης δεδομένων και διασφαλίζει τη συμμόρφωση με τους σχετικούς νόμους και κανονισμούς, δημιουργώντας θετικά αποτελέσματα για τα Ενδιαφερόμενα Μέρη του και προωθώντας την αφοσίωση και την ικανοποίηση των Πελατών, μαζί με την αξιόπιστη εταιρική φήμη του.

Υπεύθυνες πρακτικές μάρκετινγκ

[GRI 417-1, ATHEX SS-S7]

Η Τράπεζα έχει θεσπίσει την Πολιτική και τις Διαδικασίες Πρόληψης Κατάχρησης της Αγοράς, ώστε να διασφαλίσει ότι εφαρμόζει υπεύθυνες πρακτικές μάρκετινγκ και ότι παρέχει προς τους Πελάτες της διαφανείς πληροφορίες σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της.

Οι διαφημίσεις της Τράπεζας παρέχουν όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για την ενημέρωση του κοινού σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της. Σε περίπτωση που τα διαφημιστικά μέσα δεν επιτρέπουν την αναλυτική πληροφόρηση λόγω περιορισμένου χώρου ή μικρής χρονικής διάρκειας (τηλεοπτικής, ραδιοφωνικής), αναφέρονται πάντοτε η ιστοσελίδα (www.alpha.gr) ή και το Τηλεφωνικό Κέντρο της Τράπεζας.

Κάθε διαφημιστικό επικοινωνιακό πλάνο εξετάζεται από τις αρμόδιες Διευθύνσεις και,

εφόσον συντρέχει λόγος, από τις Νομικές Υπηρεσίες ή τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης, ώστε να διασφαλίζεται η αντικειμενική πληροφόρηση. Αντίστοιχα, η Τράπεζα τηρεί το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο σχετικά με τη διαφάνεια στην ενημέρωση των συναλλασσόμενων, την προσυμβατική ενημέρωση, τη διαφήμιση, καθώς και τους όρους των συμβάσεων με τους Πελάτες της.

Απόρρητο Πελατών και Ασφάλεια Δεδομένων

Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα¹³

[ATHEX C-G6]

Η Alpha Bank εφαρμόζει τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και Συμβουλίου, εφεξής «ΓΚΠΔ»), ο οποίος αφορά την προστασία των Φυσικών Προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Η Τράπεζα έχει θέσει ως προτεραιότητα την Προστασία Δεδομένων και αναγνωρίζει ότι η προστασία των δεδομένων του Πελάτη, εκτός από υποχρέωση, αποτελεί επίσης μεγάλη ευθύνη. Υπό το πρίσμα αυτό, ο Όμιλος έχει αναπτύξει ένα ισχυρό πλαίσιο που αποτελείται από Πολιτικές Προσωπικών Δεδομένων, Διαδικασίες καθώς και Οργανωτικά και Τεχνικά Μέτρα, που αποτελούν ισχυρές ενδείξεις λογοδοσίας και πλήρους συμμόρφωσης με τη νομοθεσία περί Προστασίας Δεδομένων και, ταυτόχρονα, διασφαλίζουν την προστασία των δεδομένων των Πελατών και των δικαιωμάτων τους. Η Προστασία Δεδομένων είναι ένα έργο που αφορά σχεδόν κάθε εργαζόμενο του Ομίλου και όχι ένα και μόνον άτομο (τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων), επομένως η κατάρτιση, η ευαισθητοποίηση και η δημιουργία κουλτούρας προστασίας δεδομένων είναι μεγάλης σημασίας για τον Όμιλο.

Η Τράπεζα, με στόχο την επίτευξη υψηλού επιπέδου ευαισθητοποίησης, μετά από δύο κύκλους σεμιναρίων e-learning (που πραγματοποιήθηκαν τα έτη 2018-2019 και 2020-2021) με τη μαζική συμμετοχή του συνόλου

του Προσωπικού της, έχει επικεντρωθεί στην τόνωση της ευαισθητοποίησης με εξειδικευμένες εκπαιδευτικές συνεδρίες για διαφορετικές ομάδες ατόμων, ανάλογα με τη συμμετοχή τους στην επεξεργασία δεδομένων. Η πρώτη ομάδα αποτελείται από Διευθυντές και Εργαζομένους του Δικτύου Καταστημάτων, ενώ η δεύτερη ομάδα αποτελείται από Εργαζομένους σε 53 Κεντρικές Μονάδες, στις οποίες έχουν προγραμματιστεί και πραγματοποιηθεί δεκαεπτά (17) εργαστήρια με τον διττό στόχο της εκπαίδευσης και της ανασκόπησης όλων των Δραστηριοτήτων Επεξεργασίας Δεδομένων.

Για την απαιτούμενη ενημέρωση των Φυσικών Προσώπων αναφορικά με την επεξεργασία των Προσωπικών Δεδομένων τους που διενεργείται από τις αρμόδιες, κατά περίπτωση, Μονάδες της Τράπεζας ή από εξωτερικά τρίτα μέρη που επεξεργάζονται τα εν λόγω δεδομένα για λογαριασμό της, έχει καταρτιστεί το Έντυπο «**Ενημέρωση για την Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα**», το οποίο διατίθεται κατά τη συλλογή των Προσωπικών Δεδομένων τους. Το εν λόγω έγγραφο παραμένει πάντοτε διαθέσιμο σε κεντρικό σημείο της ιστοσελίδας της Τράπεζας και λειτουργεί ως σύνολο πληροφοριών προς τα Φυσικά Πρόσωπα όσον αφορά την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως ο σκοπός επεξεργασίας, οι πηγές άντλησης και οι αποδέκτες των δεδομένων, ο χρόνος τήρησης, τα δικαιώματά τους και ο τρόπος άσκησης αυτών, καθώς και τα στοιχεία επικοινωνίας των αρμόδιων Υπηρεσιών της Τράπεζας.

Συμπληρωματικά προς την ανωτέρω γενική ενημέρωση, στα Φυσικά Πρόσωπα παρέχεται επίσης ειδική ενημέρωση για την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, η οποία και διενεργείται για προϊόντα και υπηρεσίες που διατίθενται μέσω εναλλακτικών Ψηφιακών Δικτύων, στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού της Τράπεζας.

Επιπλέον, η Τράπεζα εφαρμόζει ένα σύνολο συντονισμένων δράσεων για την περαιτέρω εδραίωση και ενίσχυση της προστασίας των

προσωπικών δεδομένων. Οι εν λόγω δράσεις περιλαμβάνουν τα ακόλουθα, χωρίς να περιορίζονται σε αυτά:

- Επανεξέταση του Αρχείου Δραστηριοτήτων Επεξεργασίας (ΑΔΕ), που τηρείται από την Τράπεζα και τις Οντότητες του Ομίλου και περιλαμβάνει όλες τις λειτουργίες που αφορούν στην επεξεργασία προσωπικών δεδομένων, και επικαιροποίηση του Αρχείου Δραστηριοτήτων Επεξεργασίας με την προσθήκη των νέων ροών επεξεργασίας και την επικαιροποίηση/ τροποποίηση των υφιστάμενων ροών στη σχετική ενότητα ΑΔΕ της Πλατφόρμας «Governance Risk and Compliance» (GRC) της Τράπεζας, σύμφωνα με τις οδηγίες του Υπεύθυνου Προστασίας Δεδομένων Ομίλου. Συνεχιζόμενη Διαδικασία για Οντότητες του Ομίλου.

- Ενίσχυση του μηχανισμού ενημέρωσης του Αρχείου Δραστηριοτήτων Επεξεργασίας (ΑΔΕ) στη σχετική πλατφόρμα Archer GRC.

- Διενέργεια Εκτίμησης Αντικτύπου σε ροές επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα με ενδεχόμενο υψηλό κίνδυνο για τις ελευθερίες και τα δικαιώματα των Φυσικών Προσώπων, καθώς και ανάπτυξη σχεδίων δράσης για την εφαρμογή τεχνικών και οργανωτικών μέτρων, με σκοπό την ελαχιστοποίηση των κινδύνων.

- Ανάπτυξη της κατάλληλης υποδομής για τη λήψη και την αποτελεσματική διαχείριση της συγκατάθεσης στην επεξεργασία δεδομένων καθώς και για την ανάκληση της συγκατάθεσης, κατά περίπτωση.

- Επικαιροποίηση της Δήλωσης Απορρήτου Εργαζομένων για Εγχώριες Εταιρείες του Ομίλου, για την ενσωμάτωση της Κεντρικής Διαχείρισης του Ανθρώπινου Δυναμικού.

- Υιοθέτηση Βασικών Δεικτών Κινδύνου (KRIs) για την παρακολούθηση του επιπέδου συμμόρφωσης του Οργανισμού με τον ΓΚΠΔ και καθορισμός Βασικών Δεικτών Απόδοσης (KPIs) για την εκτίμηση της αποτελεσματικότητας του Πλαισίου Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων. Κατάρτιση Ειδοποίησης Απορρήτου για τους Προμηθευτές της Τράπεζας, καθότι τα δεδομένα τους υποβάλλονται σε επεξεργασία από την Τράπεζα.

[GRI 2-16, 2-25, 418-1]

Το 2023, ο Όμιλος έλαβε γνώση τριών (3) περιστατικών παραβίασης προσωπικών δεδομένων, τα οποία κοινοποιήθηκαν στις τοπικές Αρχές Προστασίας Δεδομένων. Όσον αφορά τα εν λόγω περιστατικά, ελήφθησαν αμέσως διορθωτικά μέτρα, με σκοπό τον μετριασμό των πιθανών κινδύνων για τα θιγόμενα υποκείμενα των δεδομένων. Σημειώνεται ότι καμία από αυτές τις υποθέσεις δεν έχει φθάσει σε οποιονδήποτε ρυθμιστικό φορέα. Επιπλέον, οι Εταιρείες του Ομίλου προχώρησαν σε ενέργειες για την περαιτέρω βελτίωση και ενίσχυση των υφιστάμενων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων, προκειμένου να αποφευχθεί η επανάληψη τέτοιων περιστατικών. Διευκρινίζεται ότι από τα ανωτέρω εξαιρούνται παράπονα, αιτήματα, εξώδικα Πελατών και υποθέσεις Αγωγών Τρίτων κατά της Τράπεζας για διαβίβαση προσωπικών δεδομένων σε εισπρακτικές εταιρείες και/ή δικηγορικά γραφεία.

Πλαίσιο Κυβερνοασφάλειας και Ασφαλείας Πληροφοριών

Οι εταιρικές πληροφορίες είναι διαβαθμισμένες και προστατεύονται, σύμφωνα με το Πλαίσιο Κυβερνοασφάλειας και Ασφαλείας Πληροφοριών του Ομίλου, το οποίο διατυπώνει τις αρχές, πολιτικές, διαδικασίες, μεθοδολογίες και κατευθυντήριες γραμμές για την ασφάλεια των πληροφοριών, καθώς και τα σχετικά πρότυπα ασφαλείας. Το Πλαίσιο αναθεωρείται τουλάχιστον σε ετήσια βάση ώστε να πληροί τις αυξημένες απαιτήσεις που απορρέουν από το σχετικό κανονιστικό πλαίσιο [όπως η Οδηγία NIS, η Πράξη της ΕΕ για την Ασφάλεια στον Κυβερνοχώρο, ο ΓΚΠΔ, οι Κατευθυντήριες Γραμμές της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών (EAT) για τις Υπηρεσίες Υπολογιστικού Νέφους, οι Κατευθυντήριες γραμμές της EAT για τους Κινδύνους ΤΠΕ κ.λπ.], το επιχειρησιακό και τεχνολογικό περιβάλλον, καθώς και τα ισχύοντα διεθνή πρότυπα και τις βέλτιστες πρακτικές.

¹³ It should be noted that this section's information relates to Alpha Bank (the largest Subsidiary of the Group). Corresponding initiatives, targets and metrics are being implemented at a Group level as well and are expected to be reported in the following Sustainability Reports.



Πιστοποιήσεις Κυβερνοασφάλειας και Ασφαλείας Πληροφοριών

Η Επιχειρησιακή Περιοχή Κυβερνοασφάλειας και Ασφαλείας Πληροφοριών λειτουργεί σύμφωνα με Συστήματα Διαχείρισης πιστοποιημένα σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα ISO 22301 (Επιχειρησιακή Συνέχεια), ISO 27001 (Ασφάλεια Πληροφοριών), που ενσωματώνει το ISO 27017 (Έλεγχος Ασφαλείας Πληροφοριών για Υπηρεσίες Υπολογιστικού Νέφους) και το ISO 27018 (Προστασία Πληροφοριών Ταυτοποίησης σε Δημόσια Υπολογιστικά Νέφη), καθώς και με το ISO 27701 (Διαχείριση Πληροφοριών Απορρήτου), ενώ παράλληλα ηγείται ενεργά της διαδικασίας αξιολόγησης SWIFT CSP και της επαναπιστοποίησης PCI DSS της Τράπεζας.

Στρατηγικό Σχέδιο Κυβερνοασφάλειας και Ασφαλείας Πληροφοριών

Το 2023, ολοκληρώθηκε το τελευταίο στάδιο του Στρατηγικού Σχεδίου Κυβερνοασφάλειας και Ασφαλείας Πληροφοριών (2021-2023), το οποίο βασίστηκε στο νέο μοντέλο Αξιολόγησης Ωριμότητας Κυβερνοασφάλειας. Αυτός ήταν ο τελευταίος κύκλος, μετά τον επιτυχημένο πρώτο και δεύτερο κύκλο και την ολοκλήρωση του αντίστοιχου προηγούμενου Στρατηγικού Σχεδίου για την περίοδο 2018-2020. Το καθεστώς της Κυβερνοασφάλειας αξιολογήθηκε με βάση τη μελέτη των δυνατοτήτων του κυβερνοχώρου σε 32 τεχνικούς και οργανωτικούς τομείς/ περιοχές και περισσότερα από 2.400 σημεία

ελέγχου (κριτήρια).

Η διαδικασία αυτή αποτελεί την κύρια κινητήρια δύναμη και το θεμέλιο για τα στρατηγικά έργα και τις πρωτοβουλίες που αποτέλεσαν το τριετές Στρατηγικό Σχέδιο για την περίοδο 2021-2023, ενώ ταυτόχρονα διαμορφώνει τη βάση πάνω στην οποία θα στηριχθεί το νέο Στρατηγικό Σχέδιο και η Αξιολόγηση της Ωριμότητας Κυβερνοασφάλειας για την περίοδο 2024-2026. Τα έργα/ πρωτοβουλίες έχουν σχεδιαστεί για την εισαγωγή νέων, την προσαρμογή ή τη βελτίωση υφιστάμενων λειτουργιών, διαδικασιών και τεχνολογιών, ώστε να μετριάσουν ή να ελαχιστοποιηθούν οι σχετικοί κίνδυνοι και να βελτιωθεί η συνολική ωριμότητα και η κατάσταση της Κυβερνοασφάλειας, επιτυγχάνοντας παράλληλα την ευθυγράμμιση με την Επιχειρησιακή Στρατηγική. Το Σχέδιο καλύπτει τομείς Διακυβέρνησης, Οργανωτικούς τομείς και Τεχνικούς τομείς, ενώ η πρόοδος υλοποίησης παρακολουθείται τακτικά και υποβάλλονται σχετικές αναφορές στην Επιτροπή Ελέγχου, στην Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων και στην Εκτελεστική Επιτροπή.

Η μεθοδολογία για την αξιολόγηση της ωριμότητας περιλαμβάνει συνεχείς επικαιροποιήσεις για την αξιολόγηση σε σύγκριση με αντίστοιχους οργανισμούς (peer benchmarking), καθώς και το τρέχον περιβάλλον απειλών (threat landscape).

Ενίσχυση των Λειτουργιών Κυβερνοασφάλειας

[ATHEX C-S5]

Εκπαίδευση και Ευαισθητοποίηση σε Θέματα Κυβερνοασφάλειας

Η ευαισθητοποίηση και η κατάρτιση των Εργαζομένων είναι μια κρίσιμη και διαρκής δραστηριότητα για την επίτευξη υψηλού επιπέδου εξοικείωσης με τις ορθές πρακτικές, καθώς και τον εντοπισμό και την αντίδραση σε κινδύνους ΤΠΕ και Κυβερνοασφάλειας. Εκτός από το πρόγραμμα εισαγωγικής κατάρτισης των νέων Εργαζομένων στις αρχές του Πλαισίου Κυβερνοασφάλειας και Ασφαλείας Πληροφοριών Ομίλου, ένα εξελιγμένο Πρόγραμμα Ευαισθητοποίησης σε θέματα Κυβερνοασφάλειας οργανώνεται στην αρχή κάθε έτους και υποστηρίζεται από μια πλατφόρμα ηλεκτρονικής μάθησης (e-learning). Κατά τη διάρκεια του 2023, ολοκληρώθηκε με επιτυχία το ετήσιο Πρόγραμμα Ευαισθητοποίησης σε θέματα Κυβερνοασφάλειας. Παρουσιάστηκαν νέες εκπαιδευτικές ενότητες για την Κυβερνοασφάλεια και πραγματοποιήθηκαν αρκετές επιτόπιες και διαδικτυακές εκπαιδευτικές συνεδρίες με θέμα την Κουλτούρα Ελέγχου και Κινδύνων σε ολόκληρο το Δίκτυο Καταστημάτων. Οι κύριοι στόχοι της εκπαίδευσης, η κατάλληλη στρατηγική

εκπαίδευσης, καθώς και ο αρχικός σχεδιασμός των εκπαιδύσεων καθορίζονται σε αυτό το στάδιο. Το εκπαιδευτικό περιεχόμενο ενημερώνεται τακτικά ώστε να διατηρεί τη συνάφειά του, ενώ παράλληλα προσαρμόζεται σε κάθε ρόλο εντός της Τράπεζας ώστε να επιτυγχάνεται η απαραίτητη ανάπτυξη και εξέλιξη. Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα αναθεωρείται κατά τη διάρκεια του έτους και μπορεί να τροποποιείται ανάλογα με νέες ανάγκες που ενδέχεται να προκύψουν. Το πρόγραμμα εκπαίδευσης περιλαμβάνει εξειδικευμένη εκπαίδευση και πιστοποιήσεις για Διευθυντικές/Διοικητικές και Τεχνικές λειτουργίες.

Διαχείριση Κινδύνων Κυβερνοασφάλειας

Η ανάπτυξη και η εξέλιξη της Μεθοδολογίας Διαχείρισης Κινδύνων Κυβερνοασφάλειας λαμβάνουν υπόψη τα διεθνή πρότυπα και πλαίσια και ευθυγραμμίζονται με την Πολιτική Λειτουργικού Κινδύνου του Ομίλου, ενώ οι αξιολογήσεις εμπλουτίζονται περαιτέρω με πληροφορίες από τη διαβάθμιση δεδομένων και τις αξιολογήσεις Ασφαλείας (Penetration Tests, Vulnerability Assessments).

Το Τμήμα Κινδύνων Κυβερνοασφάλειας υποστηρίζει άμεσα τις Επιχειρησιακές Μονάδες και τις Θυγατρικές του Ομίλου στη Διαβάθμιση Πληροφοριών και στις Αξιολογήσεις Κινδύνου Ασφαλείας Πληροφοριών (Information Security

Risk Assessments - ISRA) για εφαρμογές που υποστηρίζουν κρίσιμες επιχειρηματικές διαδικασίες, συμπεριλαμβανομένων των εφαρμογών που βασίζονται στο υπολογιστικό νέφος, καθώς και στον συντονισμό και την παρακολούθηση της εκτέλεσης βελτιώσεων και της επίλυσης αποκλίσεων.

Ο συνεχής και σε πραγματικό χρόνο εντοπισμός των τρωτών σημείων Κυβερνοασφάλειας για κρίσιμα συστήματα πραγματοποιείται μέσω της ανάπτυξης και διαμόρφωσης ειδικού λογισμικού στην αντίστοιχη υποδομή.

Αρχιτεκτονική Κυβερνοασφάλειας

Έχουν εισαχθεί και εφαρμόζονται μεθοδολογίες Αρχιτεκτονικής Κυβερνοασφάλειας για την αξιολόγηση νέων συστημάτων και εφαρμογών και/ή σημαντικών αλλαγών στις ήδη υπάρχουσες. Ιδιαίτερη προσοχή δίνεται στις λύσεις Cloud SaaS.

Επιπλέον, οι εσωτερικές διαδικασίες και πρακτικές βρίσκονται υπό αξιολόγηση, προκειμένου να βελτιωθούν και να διατηρούνται ενημερωμένες με τις τελευταίες τεχνολογικές εξελίξεις και πρακτικές.

Πρόληψη των απειλών Κυβερνοασφάλειας

Η Ομάδα Computer Security Incident Response (CSIRT) της Alpha Bank είναι πιστοποιημένη ως πλήρες μέλος του Global Forum of Incident Response and Security Teams (FIRST) και του Financial Services Information Sharing and Analysis Centre (FS- ISAC), ενώ επίσης συνεργάζεται με την Ελληνική Αρμόδια Ομάδα Απόκρισης για συμβάντα που αφορούν την ασφάλεια υπολογιστών (CSIRT) και την Εθνική Αρχή Κυβερνοασφάλειας, με σκοπό τη διασφάλιση της συνεχούς ανταλλαγής πληροφοριών και την ανταπόκριση σε απειλές Κυβερνοασφάλειας. Κατά τη διάρκεια του 2023, η Ομάδα Αντιμετώπισης Περιστατικών Κυβερνοασφάλειας της Alpha Bank (AB CSIRT), αφιέρωσε σημαντικό χρόνο και προσπάθεια για την προώθηση της ανάπτυξης σε διάφορους και κρίσιμους τομείς Διαχείρισης Απειλών. Το Πλαίσιο Πληροφοριών για τις Απειλές Κυβερνοασφάλειας έχει επισημοποιηθεί και συμπεριληφθεί στο Πλαίσιο Κυβερνοασφάλειας και Ασφαλείας Πληροφοριών του Ομίλου.

Διαχείριση Ταυτότητας και Πρόσβασης (IAM)

Η λειτουργία IDM Governance και οι προσαρμογές του επιχειρησιακού πλαισίου υλοποιήθηκαν ως μέρος της συνεχούς βελτίωσης. Η ενότητα IDM Governance αναλύθηκε και σχεδιάστηκε ως το κεντρικό αποθετήριο για τον έλεγχο της πρόσβασης των χρηστών και την κατάσταση επαναπιστοποίησης (recertification status). Οι κάτοχοι των εφαρμογών αποκτούν αυξημένη ορατότητα, η οποία τους επιτρέπει να εκτελούν εύκολα τον έλεγχο πρόσβασης των χρηστών.

Οι προσαρμογές του επιχειρησιακού πλαισίου υλοποιήθηκαν ως μέρος της συνεχούς βελτίωσης, ενισχύοντας τη διαδικασία τερματισμού των χρηστών. Ο χρόνος απόκρισης και η συνολική εμπειρία χρήστη της διαδικασίας διαχείρισης πρόσβασης έχουν βελτιωθεί.

Υποδομές-Λειτουργίες Κυβερνοασφάλειας

Η Επιχειρησιακή Περιοχή Κυβερνοασφάλειας και Ασφαλείας Πληροφοριών διαχειρίζεται τις πολυεπίπεδες υποδομές και μηχανισμού ασφαλείας για την προστασία των παρεχόμενων υπηρεσιών (άμυνα σε βάθος).

Το 2023, πραγματοποιήθηκαν αντικαταστάσεις, αναβαθμίσεις και/ή σημαντικές βελτιώσεις κρίσιμων υποδομών Κυβερνοασφάλειας, συμπεριλαμβανομένων των μηχανισμών Mail Relay, Web Application Firewall, On-Prem ATP, Endpoint Monitoring και Internet Access Security.

4.3.2 Δείκτες απόδοσης, στόχοι και επιδόσεις

[GRI 418-1, FN-CB-230a.1]

Όλες οι τιμές αφορούν την επίδοση της Alpha Bank Ελλάδος για τα τελευταία 2 έτη. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την καταγραφή στοιχείων για την επίδοση του Ομίλου και της Alpha Bank, βλ. τους Δείκτες Επίδοσης ESG.

Τομείς προτεραιότητας αναφορικά με την επίδραση της Στρατηγικής Βιωσιμότητας

Ενίσχυση της οικονομικής υγείας των ανθρώπων μέσω της χωρίς αποκλεισμούς πρόσβασης στη χρηματοδότηση				
Δέσμευση	Υποστήριξη της συμπερίληψης και της πρόσβασης στην υγειονομική περίθαλψη, την εκπαίδευση, τον πολιτισμό και την πολιτιστική κληρονομιά			
Στόχοι	Κύριοι Δείκτες Απόδοσης - KPIs	2022	Επίδοση 2023	Πρόοδος
Υποστήριξη της πρόσβασης στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες μέσω εκπαιδευτικών προγραμμάτων που απευθύνονται σε εκπαιδευτικούς, μαθητές, γυναίκες και άτομα ηλικίας άνω των 55 ετών	Αριθμός προγραμμάτων ΕΚΕ που υλοποιούνται για την πρόσβαση στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και απευθύνονται σε άτομα άνω των 55 ετών	-	Το πρόγραμμα «e-κονομία για όλους» έχει καταρτιστεί, θα ξεκινήσει το 2024 και θα υλοποιηθεί καθ’ όλη τη διάρκεια του έτους	Εντός χρονοδιαγράμματος
Αύξηση της πρόσβασης για άτομα με κινητικούς περιορισμούς στο 85% των Καταστημάτων μας έως το 2025	Ποσοστό προσβάσιμων Καταστημάτων (με ράμπα ή εύκολη πρόσβαση) για ΑμεΑ 2(%)	74%	80%	Εντός χρονοδιαγράμματος
2 Ο συγκεκριμένος δείκτης - KPI ισχύει μόνο για την Alpha Bank Α.Ε. (κύρια θυγατρική Τράπεζα), την Alpha Bank Romania, την Alpha Bank Cyprus και την Alpha Bank London.				

Τομείς προτεραιότητας αναφορικά με την επίδραση της Στρατηγικής Βιωσιμότητας

Απόρρητο των Δεδομένων				
Δέσμευση	Ενίσχυση της διαφάνειας και διασφάλιση της επιχειρηματικής δεοντολογίας			
Στόχοι	Κύριοι Δείκτες Απόδοσης - KPIs	2022	Επίδοση 2023	Πρόοδος
Διασφάλιση εσωτερικών ελέγχων κινδύνου που προστατεύουν τα δεδομένα των Πελατών	Σύνολο περιστατικών ¹ σχετικών με παραβιάσεις του απορρήτου των Πελατών στη διάρκεια του έτους	1	1	
	Ποσοστό περιστατικών που αφορούν ταυτοποιήσιμα Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα	100%	100%	Εντός χρονοδιαγράμματος
	Εκτιμώμενος αριθμός θιγόμενων υποκειμένων των δεδομένων	4	1	
	Πελάτες που άσκησαν τα δικαιώματά τους σύμφωνα με τον ΓΚΠΔ (αριθμός αιτημάτων που υποβλήθηκαν στην Τράπεζα)	56	50	

1. Τα περιστατικά παραβίασης περιλαμβάνουν διαρροές, κλοπές ή απώλειες προσωπικών δεδομένων.

05

ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΙΣΧΥΡΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΦΑΝΟΥΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

[GRI 2-23, 2-24, 2-27, 206-1]

Οι λειτουργίες και οι δραστηριότητες του Ομίλου είναι εναρμονισμένες με τους στρατηγικούς πυλώνες ESG. Για την επιτυχή υλοποίηση των στρατηγικών στόχων κάθε πυλώνα, ο Όμιλος βασίζεται σε ισχυρούς μηχανισμούς διακυβέρνησης, δεοντολογική συμπεριφορά από όλους τους Εργαζομένους και συμμόρφωση με τη νομοθεσία και το ρυθμιστικό περιβάλλον. Συνοπτικά, η ισχυρή εταιρική διακυβέρνηση, με γνώμονα τη δεοντολογία, επιτρέπει στον Όμιλο να αξιοποιεί όσο το δυνατόν καλύτερα τις ευκαιρίες και να μετριάξει τους κινδύνους. Επιπλέον, ο Όμιλος δεσμεύεται να αναγνωρίζει και να διαχειρίζεται τις θετικές και αρνητικές επιπτώσεις των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων του, συμμορφούμενος με το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο τόσο σε εθνικό, όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Για την εξάλειψη των αρνητικών συνεπειών της αντιδεοντολογικής συμπεριφοράς και της μη συμμόρφωσης, όπως περιστατικά νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, αυξημένα νομικά πρόστιμα και απώλεια κερδών, καθώς και για τη συνεπή ικανοποίηση των προσδοκιών των Ενδιαφερόμενων Μερών, η Εταιρεία εφαρμόζει ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο πολιτικών, διαδικασιών και πρακτικών. Η προσέγγιση αυτή διασφαλίζει την αυστηρή τήρηση των εν λόγω κανονισμών και τη συμμόρφωση με τις αποφάσεις των αρχών του χρηματοπιστωτικού τομέα. Επιπλέον, η Εταιρεία καλλιεργεί μια κουλτούρα επιχειρηματικής δεοντολογίας, διαφάνειας και ακεραιότητας

και ενσωματώνει σχετικές πολιτικές για τους Προμηθευτές, τους Εργαζομένους και τους Πελάτες της, ενισχύοντας την ικανοποίηση των Ενδιαφερόμενων Μερών και τη φήμη του εμπορικού της σήματος, προάγοντας παράλληλα υγιείς επιχειρηματικές σχέσεις. Το Διοικητικό Συμβούλιο είναι υπεύθυνο για τη διασφάλιση της τήρησης αυτών των προτύπων και τη διεξοδική διερεύνηση τυχόν παραβιάσεων. Τέλος, όσον αφορά την ασφάλεια των δεδομένων, ο Όμιλος αναγνωρίζει τις πραγματικές και πιθανές επιπτώσεις και δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην προστασία των προσωπικών δεδομένων και των εταιρικών πληροφοριών. Ο Όμιλος εφαρμόζει κατάλληλα μέτρα προστασίας για ολόκληρο τον κύκλο ζωής των δεδομένων και θεσπίζει διαδικασίες για την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας των συστημάτων ασφαλείας, τη διασφάλιση της πρόσβασης στα δικαιώματα προστασίας της ιδιωτικής ζωής και την αύξηση της ευαισθητοποίησης των Εργαζομένων και των Πελατών για το θέμα αυτό. Υιοθετώντας αυτή την προσέγγιση, ο Όμιλος ελαχιστοποιεί τις πιθανές αρνητικές επιπτώσεις των παραβιάσεων ή της καταχρηστικής χρήσης δεδομένων και διασφαλίζει τη συμμόρφωση με τους σχετικούς νόμους και κανονισμούς, δημιουργώντας θετικά αποτελέσματα για τα Ενδιαφερόμενα Μέρη του και ενισχύοντας την αφοσίωση και την ικανοποίηση των Πελατών, μαζί με την αξιόπιστη εταιρική φήμη του.

Περιεχόμενα

Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση	142
Δείκτης απόδοσης, στόχοι και επιδόσεις	150

2023

Σημαντικά ορόσημα

Κανένα

- περιστατικό παραβίασης Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων
- επιβεβαιωμένο κρούσμα διαφθοράς και δωροδοκίας
- περίπτωση μη συμμόρφωσης με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς
- εντοπισμένη παράβαση σε σχέση με αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές



Μηδενικό

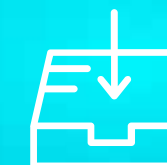
ποσό προστίμων που καταβλήθηκαν για περιπτώσεις μη συμμόρφωσης με τους νόμους και τους κανονισμούς



Υλοποιήθηκαν

7

προγράμματα κατάρτισης για θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης



1.884

Στελέχη και Λειτουργοί της Τράπεζας παρακολούθησαν προγράμματα επιμόρφωσης με θέμα τις διαδικασίες τραπεζικού απορρήτου



5.245

Εργαζόμενοι παρακολούθησαν ειδικά προγράμματα επιμόρφωσης για θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης καθ' όλη τη διάρκεια του έτους



5.1 Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση

[GRI 2-23, 2-24]

Η Λειτουργική Περιοχή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, σε συνεργασία με άλλες Διευθύνσεις της Τράπεζας, είναι υπεύθυνη για τη διαχείριση του κινδύνου μη συμμόρφωσης με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, σύμφωνα και με τον ρόλο της ως δεύτερη γραμμή άμυνας και μέρος του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου. Ειδικότερα, αναγνωρίζει, αξιολογεί και διαχειρίζεται τον κίνδυνο στον οποίο ενδέχεται να εκτεθεί η Τράπεζα, αναφορικά με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο. Εκπονεί Ετήσιο Πρόγραμμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, κατ' εφαρμογή των κανονιστικών απαιτήσεων, στο οποίο αποτυπώνονται οι σημαντικότεροι στόχοι για το έτος, σύμφωνα πάντα με τις κανονιστικές εξελίξεις.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι οι σχετικές πολιτικές είναι διαθέσιμες σε ειδικό τμήμα του Intranet και/ή της ιστοσελίδας του Ομίλου. Μόλις δημοσιευθεί μια νέα ή επικαιροποιημένη πολιτική, αντίστοιχη εγκύκλιος αναρτάται επίσης στο Intranet του Ομίλου.

Αναλυτικά στοιχεία για τους θεμελιώδεις Κώδικες, τις Πολιτικές και τους Κανονισμούς Συμμόρφωσης που εφαρμόζονται από την Alpha Bank A.E. και τις Εταιρείες του Ομίλου Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών, δίνονται στην ενότητα «Δείκτες Διακυβέρνησης» των [Δεικτών Επίδοσης ESG](#).

Προγράμματα κατάρτισης για θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Τα Στελέχη της Λειτουργικής Περιοχής Συμμόρφωσης διεξήγαγαν 7 προγράμματα κατάρτισης για τους Λειτουργούς της Τράπεζας (συνολικά 63 συνεδρίες), στα οποία συμμετείχαν 2.940 Λειτουργοί. Συγκεκριμένα, (i) 1.816 Λειτουργοί της Τράπεζας παρακολούθησαν 30 φυσικές και διαδικτυακές εκπαιδευτικές συνεδρίες του προγράμματος «Κουλτούρα Ελέγχου και Κινδύνου σε ολόκληρο το Δίκτυο Καταστημάτων», με αντικείμενο θέματα σχετικά με το ρυθμιστικό πλαίσιο, την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες/ χρηματοδότηση της τρομοκρατίας (ΚΕΧ/ΧΤ) και το τραπεζικό απόρρητο, (ii) 244 Λειτουργοί της Τράπεζας παρακολούθησαν τις 5 διαδικτυακές συνεδρίες του προγράμματος «Υπεύθυνος ΚΕΧ» (AML Officer), (iii) 498 Λειτουργοί της Τράπεζας παρακολούθησαν 9 εκπαιδευτικές συνεδρίες με αντικείμενο τη «Διαδικασία Περιοδικών Ελέγχων Πελατών», (iv) 299 Λειτουργοί της Τράπεζας παρακολούθησαν 7 διαδικτυακές συνεδρίες με αντικείμενο την Παρακολούθηση των Συναλλαγών, και (v) 83 νεοπροσληφθέντες Εργαζόμενοι παρακολούθησαν 12 εκπαιδευτικές συνεδρίες του προγράμματος «Retail Acceleration Onboarding», με αντικείμενο την επιτάχυνση των διαδικασιών σύστασης της τραπεζικής σχέσης και ταυτοποίησης των Πελατών του Τομέα Retail με ηλεκτρονικά μέσα.

Πέραν των ανωτέρω, κατά τη διάρκεια του Δεκεμβρίου όλοι οι Λειτουργοί της Τράπεζας, καθώς και Λειτουργοί Θυγατρικών του Ομίλου στην Ελλάδα, παρακολούθησαν ένα δωρο επικαιροποιημένο πρόγραμμα e-learning με αντικείμενο την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες (ΚΕΧ).

Πολιτική του Ομίλου για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας και της Διαφθοράς

Παραμένοντας σταθερή και αμετακίνητη στη θέση της κατά της διαφθοράς, της δωροδοκίας και της απάτης, η Alpha Bank A.E. έχει εκδώσει την Πολιτική του Ομίλου για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας και της Διαφθοράς και έχει θεσπίσει κατάλληλους μηχανισμούς ελέγχου για τον μετριασμό των σχετικών κινδύνων. Τα θέματα αυτά συμπεριλήφθηκαν στο Πρόγραμμα Εκπαιδεύσεων για θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης έτους 2023 για τους Εργαζομένους του Ομίλου Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών. Η Τράπεζα διενεργεί εσωτερικούς ελέγχους συμμόρφωσης με το κανονιστικό πλαίσιο και έχει θέσει σε εφαρμογή εξειδικευμένα συστήματα ελέγχου και αναφοράς, ενώ επίσης συνεργάζεται στενά με τις αρμόδιες Ρυθμιστικές Αρχές για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και του οικονομικού εγκλήματος. Επιπλέον, οι Εργαζόμενοι της Τράπεζας παρακολουθούν ετήσια προγράμματα κατάρτισης σχετικά με τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, το τραπεζικό απόρρητο και τις πολιτικές και διαδικασίες κατά της διαφθοράς, ώστε να διασφαλίζεται ότι οι γνώσεις τους παραμένουν επίκαιρες.

Για την περαιτέρω εμπέδωση της σημασίας που έχει η καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, η Τράπεζα υλοποίησε ένα διαδικτυακό σεμινάριο 5 ωρών για όλους τους Διευθυντές/Υπευθύνους ΚΕΧ του Δικτύου Καταστημάτων. Εκπαιδευτικά προγράμματα του είδους αυτού πραγματοποιήθηκαν σε όλες τις Θυγατρικές του Ομίλου.

Τα προγράμματα κατάρτισης υλοποιήθηκαν είτε με φυσική παρουσία είτε μέσω ηλεκτρονικών μαθημάτων, ενώ τα μαθήματα e-learning προσέφεραν δωρεάν πρόσβαση σε εκπαιδευτικές σημειώσεις και περιέλαβαν, για πρώτη φορά, διαδραστική παρουσίαση με ερωτήσεις, ενισχύοντας το ενδιαφέρον και την κατανόηση των εκπαιδευομένων.

Προγράμματα του είδους αυτού πραγματοποιήθηκαν σε όλες τις Θυγατρικές του Ομίλου στο εξωτερικό και στην Ελλάδα, δηλαδή στην Alpha Bank Romania S.A., την Alpha Bank Cyprus Ltd και την Alpha Real Estate Services A.E.

5.1.1 Πλαίσιο Ανωνύμων Πληροφοριών (Whistleblowing)

[FN-CB-510a.2, GRI 2-16, 2-26, ATHEX SS-G1]

Η Alpha Bank έχει θεσπίσει και εφαρμόζει, επί σειρά ετών, ένα ισχυρό Πλαίσιο Ανωνύμων Πληροφοριών (Whistleblowing), βάσει του οποίου οι Εργαζόμενοι, οι Πελάτες και οι προμηθευτές της, στην αντίληψη των οποίων υποπίπτουν σοβαρές παρατυπίες, παραλείψεις ή αδικήματα, έχουν τη δυνατότητα να τα αναφέρουν, σύμφωνα με την [Πολιτική και τις Διαδικασίες Ανωνύμων Πληροφοριών](#) της Τράπεζας.

Κατά τη διάρκεια του 2023, υποβλήθηκαν δεκατρείς (13) αναφορές μέσω των διαύλων υποβολής Ανωνύμων Πληροφοριών. Η Επιτροπή Ανωνύμων Πληροφοριών συνεδρίασε αρκετές φορές το 2023 και εξέτασε διεξοδικά κάθε επιμέρους υπόθεση, προβαίνοντας σε όλες τις απαραίτητες ανά περίπτωση ενέργειες.

5.1.2 Πλαίσιο ΚΕΧ/ΧΤ

Η Alpha Bank δίνει ιδιαίτερη έμφαση σε πολλές διαδικασίες συμμόρφωσης που έχουν ως στόχο την καταπολέμηση του ξεπλύματος χρήματος (ΚΕΧ) και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας (ΧΤ). Στο πλαίσιο της πάγιας πολιτικής για τον διαρκή έλεγχο λογαριασμών και συναλλαγών, η Alpha Bank και ο Όμιλος διενήργησαν, το 2023,

τον ετήσιο έλεγχο συναλλαγών και συμμόρφωσης Πελατών, σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, με σκοπό την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, χρησιμοποιώντας τα εξειδικευμένα συστήματα ελέγχου και αναφορών που βρίσκονται σε λειτουργία και συνεργαζόμενοι στενά με τις αρμόδιες Ρυθμιστικές Αρχές.

Κατά τη διάρκεια του 2023, η Επιχειρησιακή Περιοχή ΚΕΧ/ΧΤ της Λειτουργικής Περιοχής Κανονιστικής Συμμόρφωσης, πραγματοποίησε επίσης την ετήσια αξιολόγηση της Πολιτικής ΚΕΧ/ΧΤ του Ομίλου. Η Τράπεζα, προκειμένου να ευθυγραμμιστεί με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο ΚΕΧ/ΧΤ, περιλαμβανομένων των απαιτήσεων οι οποίες προβλέπονται στις Κατευθυντήριες Γραμμές της EAT, τις Συστάσεις της FATF και τη Δήλωση Διάθεσης Ανάλυσης Κινδύνου Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Compliance Risk Appetite Statement) της ίδιας της Τράπεζας, προχώρησε στην επικαιροποίηση της προαναφερθείσας Πολιτικής. Η «Πολιτική ΚΕΧ/ΧΤ» βασίζεται στην εκτίμηση κινδύνου ΧΧ/ΧΤ, η οποία περιλαμβάνει τον προσδιορισμό των παραγόντων κινδύνου ΧΧ/ΧΤ και την εκτίμηση του κινδύνου ΧΧ/ΧΤ, λαμβάνοντας υπόψη το επίπεδο του εγγενούς κινδύνου καθώς και παράγοντες μετριασμού του κινδύνου. Οι Εταιρείες του Ομίλου και τα Καταστήματα της Τράπεζας που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα και το εξωτερικό εφαρμόζουν την τρέχουσα Πολιτική ΚΕΧ/ΧΤ, καθορίζοντας εξειδικευμένες διαδικασίες και εγκαθιστώντας κατάλληλα συστήματα Πληροφορικής.

Σε συνέχεια των ανωτέρω:

- Η διαδικασία παρακολούθησης της ΚΕΧ ανανεώθηκε, με την επέκταση των υφιστάμενων περιοδικών ελέγχων στο πλαίσιο της δεύτερης γραμμής άμυνας (λειτουργία ελέγχου Γραμμής Άμυνας) σε όλες τις Επιχειρησιακές Μονάδες και τη διεξαγωγή ad hoc ελέγχων της πληρότητας της Περιμέτρου Πελατών, η οποία διαμορφώθηκε σύμφωνα με τις απαιτήσεις των Κανονισμών της ΕΕ που αφορούν την επιβολή περιοριστικών μέτρων σε πολίτες της Ρωσίας και της Λευκορωσίας.
- Το εργαλείο παραγωγής και χειρισμού ειδοποιήσεων που αφορούν θέματα ΚΕΧ (AML alerts generation and handling tool) ενισχύθηκε με τη βελτιστοποίηση των υφιστάμενων σεναρίων και τη βελτίωση της διαδικασίας και της μεθοδολογίας CRR.



- Το σύστημα ελέγχου κυρώσεων βελτιστοποιήθηκε όσον αφορά τα εφαρμοζόμενα κριτήρια και όρια. Η άσκηση αυτή έχει οδηγήσει σε μεγάλη μείωση των ψευδώς θετικών ειδοποιήσεων.

Ένας από τους κύριους στόχους της Λειτουργικής Περιοχής Κανονιστικής Συμμόρφωσης για το 2023 ήταν να ανανεωθούν οι ποιοτικές πτυχές των δύο κεντρικών μονάδων που είναι υπεύθυνες για τον χειρισμό των ειδοποιήσεων που αφορούν θέματα ΚΕΧ και για την αξιολόγηση των Πελατών ως προς τους κινδύνους ΞΧ/ΧΤ. Η Μονάδα Περιοδικών Ελέγχων Πελατών υπερέβη τον ετήσιο στόχο της όσον αφορά τον αριθμό των υποθέσεων Πελατών οι οποίες ολοκληρώθηκαν. Η Μονάδα Παρακολούθησης Συναλλαγών σημείωσε σημαντική πρόοδο όσον αφορά τη «γήρανση» αυτών των ειδοποιήσεων και βελτίωσε περαιτέρω τη συνολική ποιότητα της ανάλυσης των ειδοποιήσεων.

Τέλος, εντός του 2023 ξεκίνησε η υλοποίηση του Έργου Μετασχηματισμού της Λειτουργικής Περιοχής Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου. Για τον σκοπό αυτό, πραγματοποιήθηκαν οι ακόλουθες ενέργειες για την εναρμόνιση των Πολιτικών και Διαδικασιών ΚΕΧ του Ομίλου:

- Εναρμόνιση της Μεθοδολογίας CRR και της Διαδικασίας Περιοδικών Ελέγχων Πελατών.
- Θέσπιση διαδικασιών σε επίπεδο Ομίλου για την εφαρμογή του «Know Your Customer» (KYC), καθώς και για την Παρακολούθηση Κυρώσεων και Συναλλαγών.
- Εναρμονισμένη αντιμετώπιση κοινών Πελατών υψηλού κινδύνου.

5.1.3 Πολιτική για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας και της Διαφθοράς

[GRI 205-1, 205-3]

Ο Όμιλος έχει παράδοση εφαρμογής εξαιρετικά αυστηρών πολιτικών και διαδικασιών κατά της διαφθοράς. Το 2023, η Λειτουργική Περιοχή Κανονιστικής Συμμόρφωσης διενήργησε διαδικασίες παρακολούθησης, όπως προβλέπεται στην Πολιτική για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας και της Διαφθοράς, με ικανοποιητικά αποτελέσματα. Το 2023, για μία ακόμη χρονιά, η Λειτουργική Περιοχή Κανονιστικής Συμμόρφωσης εξέτασε όλες τις περιπτώσεις (100%), όπως και τα προηγούμενα χρόνια, σε όλες τις δραστηριότητες της Τράπεζας που θα

μπορούσαν να συσχετιστούν με διαφθορά και δωροδοκία και θα μπορούσαν να αποτελέσουν λειτουργικό κίνδυνο ή κίνδυνο συμμόρφωσης. Η ανάλυση αυτή διασφάλισε ότι η διαχείριση των υποθέσεων διαφθοράς/δωροδοκίας καθώς και ο σχεδιασμός και η εφαρμογή των σχετικών διορθωτικών ενεργειών συνάδουν με τις καθορισμένες πολιτικές και διαδικασίες. Ο Όμιλος, έχοντας ως κύριο μέλημα τη διαφάνεια κατά την ενημέρωση των συναλλασσομένων, τηρεί απαρέγκλιτα τα προβλεπόμενα από το κανονιστικό πλαίσιο τόσο κατά το προσυμβατικό και συμβατικό στάδιο, όσο και καθ' όλη τη διάρκεια της συνεργασίας. Πιο συγκεκριμένα, πριν από την έναρξη της συμβατικής τους σχέσης, οι Πελάτες λαμβάνουν αντίγραφο του Πλαισίου Συνεργασίας σε έντυπη μορφή ή σε οποιοδήποτε άλλο σταθερό μέσο. Έχουν επίσης το δικαίωμα, οποτεδήποτε κατά τη διάρκεια της συμβατικής περιόδου, να λάβουν νέο αντίγραφο του εγγράφου με τον ίδιο τρόπο. Επιπλέον, μπορούν να ενημερωθούν αναλυτικά για τα χαρακτηριστικά των προϊόντων/υπηρεσιών, μέσω της επίσημης ιστοσελίδας της Τράπεζας, των προσυμβατικών εντύπων και διά ζώσης από το Δίκτυο Καταστημάτων. Περαιτέρω, οι Πελάτες λαμβάνουν την προβλεπόμενη περιοδική ενημέρωση μετά τη σύναψη χορηγητικών και καταθετικών συμβάσεων, καθώς και κατόπιν σχετικών αιτημάτων τους, καθ' όλη τη διάρκεια της συμβατικής σχέσης τους.

Πριν από την πώληση νέων προϊόντων/υπηρεσιών ή την τροποποίηση των υφιστάμενων, η Τράπεζα διασφαλίζει την αυστηρή συμμόρφωση με τα κανονιστικώς προβλεπόμενα όσον αφορά την ορθή και διαφανή πληροφόρηση των Πελατών. Παρόμοια μέτρα λαμβάνονται και όσον αφορά την ενημέρωση των Πελατών κατά τη διενέργεια επενδυτικών συναλλαγών, ενσωματώνοντας στις πολιτικές και στις διαδικασίες της Τράπεζας τα σχετικώς προβλεπόμενα από το κανονιστικό πλαίσιο για τις αγορές Χρηματοπιστωτικών Μέσων και ειδικότερα, τα προβλεπόμενα στην Οδηγία 2014/65/EK (MiFID II), όπως αυτή ενσωματώθηκε στην ελληνική νομοθεσία με τον Ν. 4514/2018, καθώς και στον Κανονισμό 2014/600/ΕΕ (MiFIR). Αναλυτικές πληροφορίες για την επιμόρφωση των Εργαζομένων σε θέματα της πολιτικής κατά της διαφθοράς δίνονται στην [Ετήσια Έκθεση 2023](#).



Δεν εντοπίστηκαν περιστατικά δωροδοκίας και διαφθοράς στην Τράπεζα κατά τη διάρκεια του έτους.

Η Alpha Bank εφαρμόζει επίσης ένα πλαίσιο Πολιτικών και Διαδικασιών σχετικά με θέματα δεοντολογίας και διαφάνειας, σύμφωνα με τις αρχές της Εταιρικής Διακυβέρνησης. Επιπλέον, το 2002 η Τράπεζα διεξήγαγε επιμορφώσεις Εργαζομένων σε θέματα Διαφάνειας και Δεοντολογίας.

5.1.4 Σύγκρουση Συμφερόντων

[GRI 2-15, 2-27, 415-1]

Η Πολιτική Αποφυγής Σύγκρουσης Συμφερόντων αποτελεί σημαντικό σημείο αναφοράς για την εφαρμογή και την παρακολούθηση της δεοντολογικής συμπεριφοράς. Το 2023, η Πολιτική επανεξετάστηκε και επικαιροποιήθηκε, ώστε να συμπεριλάβει περαιτέρω λεπτομέρειες σχετικά με τις διαδικασίες διαφάνειας και εσωτερικής αποκάλυψης σχετικών περιστατικών ή περιστάσεων.

Κατά τη διάρκεια του έτους, η Τράπεζα δεν

χρηματοδότησε κανένα πολιτικό κόμμα ή πολιτικό πρόσωπο και δεν της επιβλήθηκαν σημαντικά πρόστιμα ή μη χρηματοοικονομικές κυρώσεις που να αφορούσαν στη μη συμμόρφωση με το νομικό και το κανονιστικό πλαίσιο για οικονομικά, εργατικά, πολεοδομικά, κοινωνικά ή άλλα θέματα.

5.1.5 Πλαίσιο Λειτουργικής Ανθεκτικότητας του Ομίλου

Το 2022, η Τράπεζα οριστικοποίησε το Πλαίσιο Λειτουργικής Ανθεκτικότητας του Ομίλου, το οποίο περιλαμβάνει την πολιτική και τις διαδικασίες για την αποτελεσματική διαχείριση του Λειτουργικού Κινδύνου, καθώς και για την ενίσχυση της ικανότητας αντίδρασης και ανάκαμψης από διαταραχές της επιχειρηματικής δραστηριότητας. Το Πλαίσιο ακολουθεί τις αρχές για τη Λειτουργική Ανθεκτικότητα, όπως ορίζονται από την Επιτροπή της Βασιλείας για την τραπεζική εποπτεία. Το Πλαίσιο εγκρίθηκε από την Εκτελεστική Επιτροπή και τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου το Α' τρίμηνο του 2023 (εκδόθηκε τον Μάρτιο του 2023).

5.1.6 Συστήματα Διαχείρισης του Ομίλου Alpha Bank

Συστήματα Διαχείρισης πιστοποιημένα κατά ISO

Η οργάνωση και η λειτουργία του Ομίλου διέπονται από βέλτιστες τραπεζικές και επιχειρηματικές πρακτικές, οι οποίες υποστηρίζονται από αναγνωρισμένες διεθνείς πιστοποιήσεις προτύπων σε κρίσιμους τομείς λειτουργιών, όπως:



Τα πιστοποιημένα (κατά ISO) συστήματα διαχείρισης που εφαρμόζει ο Όμιλος στοχεύουν στην καλύτερη ανταπόκριση στο συνεχώς μεταβαλλόμενο επιχειρηματικό περιβάλλον και στις ανάγκες των Πελατών, σε πλήρη ευθυγράμμιση με τις ισχύουσες νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις. Στο πλαίσιο αυτό, η Alpha Bank συνέταξε Περιβαλλοντική Δήλωση σύμφωνα με το Σύστημα Οικολογικής Διαχείρισης και Ελέγχου της ΕΕ (EMAS), την οποία και υπέβαλε στο Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας.

Πρέπει να σημειωθεί ότι η Alpha Bank A.E. ήταν η πρώτη τράπεζα στην Ελλάδα που έλαβε πιστοποίηση από τον φορέα TÜV AUSTRIA Hellas για τη συμμόρφωση του

Πλαισίου Οργανωσιακής Ανθεκτικότητας με το διεθνές πρότυπο ISO 223106. Η Τράπεζα έλαβε επίσης πιστοποίηση σύμφωνα με το πρότυπο ISO 45001 (Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία), ενισχύοντας περαιτέρω την ευθυγράμμιση του Ομίλου με τα διεθνή πρότυπα και τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές.

Με τον τρόπο αυτό διασφαλίζεται, στον μέγιστο δυνατό βαθμό, ότι η Τράπεζα είναι επαρκώς προετοιμασμένη και διαθέτει τις απαραίτητες διαδικασίες για την ενίσχυση όλων των δομών διακυβέρνησης, ώστε να μπορεί να προβλέπει και να ανταποκρίνεται αποτελεσματικά σε απειλές και ευκαιρίες που προκύπτουν από αιφνίδιες ή σταδιακές αλλαγές στο εσωτερικό και εξωτερικό επιχειρηματικό

περιβάλλον, διασφαλίζοντας την απρόσκοπτη λειτουργία της. Η ενίσχυση της ανθεκτικότητας αποτελεί στρατηγικό οργανωτικό στόχο της Τράπεζας και απορρέει από την εφαρμογή αποτελεσματικής διαχείρισης κινδύνων, με σκοπό την απρόσκοπτη παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών στους Πελάτες.

Επιπλέον, στο πλαίσιο των πρωτοβουλιών ESG, βρίσκονται σε εξέλιξη δράσεις για την επέκταση του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης στις θυγατρικές και εξετάζεται η εφαρμογή νέων προτύπων που σχετίζονται με τις Βιώσιμες Προμήθειες (ISO 20400), την Κοινωνική Ευθύνη (ISO 26000), την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας/Σύστημα Διαχείρισης Συμμόρφωσης (ISO 37001 / ISO 37301), καθώς και τη Διαχείριση της Ενέργειας (ISO 50001).

Διαχείριση Επιχειρησιακής Συνέχειας του Ομίλου Alpha Bank

[GRI 2-15]

Η Alpha Bank, μέσω της ανάπτυξης ενός ολοκληρωμένου και αποτελεσματικού Πλαισίου Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας, διασφαλίζει, στον μέγιστο δυνατό βαθμό, τη διαφύλαξη της υγείας και της ασφάλειας των Εργαζομένων, μέσω διαδικασιών διαχείρισης κρίσεων, την αδιάλειπτη παροχή υπηρεσιών και πληροφοριών προς τους Πελάτες και προς τα λοιπά Ενδιαφερόμενα Μέρη (π.χ. μετόχους, συνεργάτες, προμηθευτές, εποπτικούς και κρατικούς φορείς κ.λπ.) καθώς και την ελαχιστοποίηση των συνεπειών (λειτουργικών, οικονομικών, νομικών και φήμης), σε περίπτωση απρόβλεπτου συμβάντος που μπορεί να επηρεάσει τη λειτουργία της.

Σε πλήρη συμμόρφωση με τα παραπάνω, η Alpha Bank, πρωτοπόρος στην Επιχειρησιακή Συνέχεια, σε ευρωπαϊκό επίπεδο, εφαρμόζει από το 2008 ένα ενιαίο Πλαίσιο Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας για ολόκληρο τον Όμιλο, το

οποίο βασίζεται σε βέλτιστες πρακτικές και μεθοδολογίες και είναι πιστοποιημένο, σύμφωνα με το διεθνές Πρότυπο ISO 22301, ήδη από το πρώτο έτος εφαρμογής του.

Το πεδίο εφαρμογής της Πιστοποίησης ISO 22301 της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου καλύπτει κρίσιμες λειτουργίες αλλά και πρόσθετες υπηρεσίες και θεωρείται ιδιαίτερα διευρυμένο σε σχέση με το αντίστοιχο άλλων εταιρειών του χρηματοπιστωτικού τομέα, σε ευρωπαϊκό αλλά και σε διεθνές επίπεδο. Το 2023, ανανεώθηκε η πιστοποίηση, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 22301:2019, της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου, Alpha Bank Romania S.A., Alpha Finance A.E.Π.Ε.Υ., Alpha Leasing A.E. και Alpha Υποστηρικτικών Εργασιών A.E.

Σύμφωνα με τις διαδικασίες του Πλαισίου, πραγματοποιούνται ετησίως αναλύσεις κινδύνων και επιχειρησιακών επιπτώσεων, τα αποτελέσματα των οποίων λαμβάνονται υπόψη για την ανάπτυξη και την υλοποίηση της **Στρατηγικής Επιχειρησιακής Συνέχειας** και των **Σχεδίων Επιχειρησιακής Συνέχειας**.

Την ευθύνη συντήρησης, βελτίωσης και διαχείρισης του Πλαισίου Επιχειρησιακής Συνέχειας του Ομίλου έχει η Επιχειρησιακή Περιοχή της Επιχειρησιακής Συνέχειας της Τράπεζας.

Σε κάθε Επιχειρησιακή Μονάδα της Τράπεζας έχει ορισθεί Υπεύθυνος Επιχειρησιακής Συνέχειας, ο οποίος συντονίζει την επικαιροποίηση και τις δοκιμές του Σχεδίου για τη Μονάδα του. Αντίστοιχα, στις Εταιρείες του Ομίλου στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, έχουν ορισθεί Συντονιστές ή και κατά τόπους Γραφεία Επιχειρησιακής Συνέχειας, που διασφαλίζουν την τήρηση των σχετικών διαδικασιών, ώστε να επιτυγχάνεται ομοιομορφία και συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του Πλαισίου Επιχειρησιακής Συνέχειας του Ομίλου.

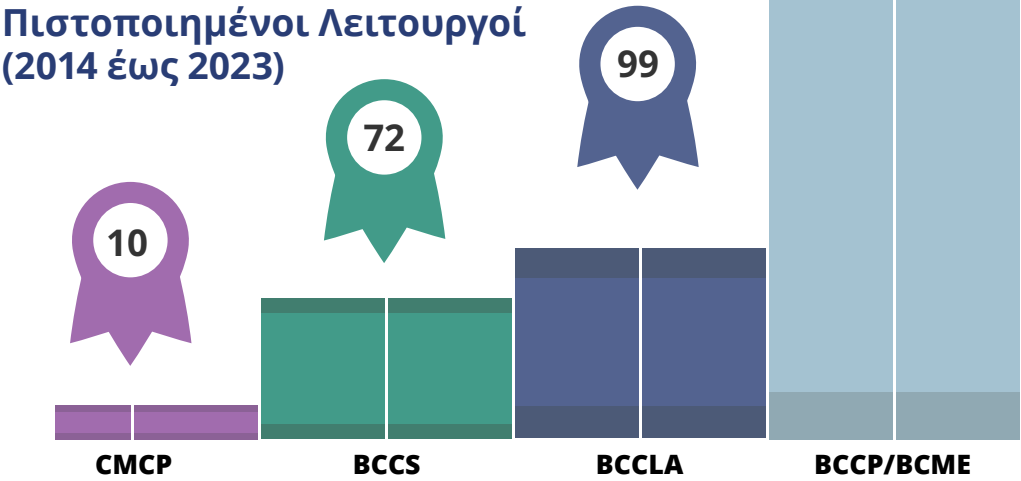
Εκπαίδευση και Ενημέρωση Εργαζομένων για θέματα ΣΕΣ

Η αποτελεσματική λειτουργία και εφαρμογή του Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας (ΣΕΣ) εξαρτώνται, σε μεγάλο βαθμό, από τον ανθρώπινο παράγοντα καθώς και από τη γνώση των Εργαζομένων σχετικά με τους ρόλους και τις αρμοδιότητες που αναλαμβάνουν για την ανάπτυξη, την υλοποίηση και τη δοκιμαστική εφαρμογή του.

Για την αποτελεσματική λειτουργία και εφαρμογή του εν λόγω Σχεδίου, κατά τη διάρκεια του 2023, υλοποιήθηκε Πρόγραμμα Κατάρτισης στη Διαχείριση Επιχειρησιακής Συνέχειας (Business Continuity Management - BCM), με τη συμμετοχή 40 Λειτουργών από 20 Επιχειρησιακές Μονάδες της Alpha Bank A.E., το οποίο είχε ως αποτέλεσμα την απόκτηση της Πιστοποίησης BCM Effectiveness (Αποτελεσματικότητα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας) από το Business Continuity Management Institute της TÜV AUSTRIA.

Μέχρι τις 31.12.2023, είχαν πιστοποιηθεί 811 Λειτουργοί από τον Όμιλο Alpha Bank, στα ακόλουθα επίπεδα επάρκειας:

Πιστοποιημένοι Λειτουργοί (2014 έως 2023)



Συνοτομογραφίες:
BCCP (Business Continuity Certified Planner): Πιστοποιημένος Υπεύθυνος Σχεδιασμού Συστημάτων Επιχειρησιακής Συνέχειας
BCME (Business Continuity Management Effectiveness): Αποτελεσματικότητα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας
BCCS (Business Continuity Certified Specialist): Πιστοποιημένος Ειδικός Συστημάτων Επιχειρησιακής Συνέχειας
BCCLA (Business Continuity Certified Lead Auditor): Πιστοποιημένος Επικεφαλής Επιθεωρητής Συστημάτων Επιχειρησιακής Συνέχειας
CMCP (Crisis Management Certified Planner): Πιστοποιημένος Υπεύθυνος Σχεδιασμού Συστημάτων Διαχείρισης Κρίσεων

Αποτελέσματα Ασκήσεων και Δοκιμών ΣΕΣ

Προκειμένου να διασφαλιστεί η αποτελεσματική εφαρμογή του Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας (ΣΕΣ), πραγματοποιήθηκαν **42 Λειτουργικές Δοκιμές και 63 Θεωρητικές Εκπαιδεύσεις** (Orientation και Tabletop Exercises) από τον Όμιλο Alpha Bank (Alpha Bank A.E. και Εταιρείες του Ομίλου) κατά τη διάρκεια του 2023. Οι

Ασκήσεις και οι Δοκιμές ΣΕΣ στοχεύουν στην ενημέρωση και εξοικείωση του Προσωπικού με τις διαδικασίες ανάκτησης, στην επικύρωση των υποδομών ανάκτησης, καθώς και στην ανάπτυξη δεξιοτήτων, γνώσεων και ομαδικού πνεύματος, τα οποία είναι απαραίτητα για την αποτελεσματική λειτουργία του Σχεδίου σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης.

Ο πίνακας που ακολουθεί παρουσιάζει τον αριθμό των Επιχειρησιακών Μονάδων που συμμετείχαν στις προαναφερθείσες Ασκήσεις και Δοκιμές ΣΕΣ, το 2023.

ΑΣΚΗΣΕΙΣ & ΔΟΚΙΜΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΣΥΝΕΧΕΙΑΣ	ALPHA BANK A.E.	ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΟΜΙΛΟΥ εξαιρουμένης της Alpha Bank A.E. (Ελλάδα & εξωτερικό)
ΤΥΠΟΣ ΔΟΚΙΜΗΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΥΣΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ	
Ασκήσεις Προσανατολισμού (Orientation Exercises) (*)	16	4
Ασκήσεις επί Χάρτου (Tabletop Exercises) (*)	20	23
Λειτουργικές Δοκιμές	11	31

(*): Μέσω της πλατφόρμας e-learning του TÜV AUSTRIA - Business Continuity Management Foundation και τηλεδιασκέψεων με χρήση του Microsoft Teams.

Επεξηγηματικές Σημειώσεις:
Ασκηση Προσανατολισμού: Εισαγωγική επισκόπηση ή εκπαιδευτικές συνεδρίες/παρουσίαση ΣΕΣ:
Ασκηση επί Χάρτου: Προσομοίωση σεναρίου σε αφηγηματική μορφή
Λειτουργική Δοκιμή: Μετεγκατάσταση Προσωπικού και πραγματική (ζωντανή) επίδοση στην τοποθεσία όπου διενεργείται η ανάκτηση ή η απομακρυσμένη εργασία

ΑΣΚΗΣΕΙΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΡΙΣΕΩΝ

Κατά τη διάρκεια του 2023, πραγματοποιήθηκαν 3 μεγάλες ασκήσεις διαχείρισης κρίσεων σε επίπεδο Τράπεζας. Οι ασκήσεις αυτές αποσκοπούν στην ενίσχυση των ακόλουθων ικανοτήτων του εμπλεκόμενου Προσωπικού: Συλλογή και Ομαδική Χρήση Πληροφοριών και (Intelligence and Information Sharing, Επιχειρησιακές Επικοινωνίες (Operational Communications), Επιχειρησιακός Συντονισμός (Operational Coordination), Υλοποίηση σχετικών Μέτρων Προστασίας/Πρόληψης (Relevant Protective/Preventive Measures implementation), περιλαμβανομένων των Εναυσμάτων Ανάκτησης και της Αντίληψης των Δεικτών Έγκαιρης Προειδοποίησης (Recovery Triggers and Early Warning Indicators awareness), Σχεδιασμός

(Planning), Ενημέρωση και Προειδοποίηση Κοινού (Public Information and Warning), Εκτίμηση Κατάστασης (Situational Assessment).
Η αξιολόγηση των ασκήσεων που διενεργήθηκαν οδήγησε στο συμπέρασμα ότι το πλαίσιο διαχείρισης κρίσεων του Ομίλου ενισχύει σημαντικά την ανταπόκριση σε περιστατικά κρίσης. Η ομάδα διαχείρισης κρίσεων και τα μέλη της ομάδας αντιμετώπισης περιστατικών έχουν πλήρη επίγνωση των ευθυνών τους, ενώ οι αποτελεσματικές αποφάσεις τους και η ήρεμη/ επαγγελματική συμπεριφορά κατά τη διάρκεια των ασκήσεων αποτελούν ενδείξεις για την ύπαρξη υψηλού επιπέδου ετοιμότητας.

5.2 Δείκτης απόδοσης, στόχοι και επιδόσεις

[ATHEX A-G2]

Ο πίνακας που ακολουθεί παρουσιάζει τους βασικούς δείκτες απόδοσης (KPIs) και την καταγεγραμμένη επίδοση του Ομίλου κατά τα τελευταία 2 έτη, για καθέναν από τους σημαντικότερους τομείς επιπτώσεων της Στρατηγικής του Ομίλου (Απόρρητο των Δεδομένων, Ποικιλομορφία του Δ.Σ., Επιχειρηματική Δεοντολογία, Κανονιστική Συμμόρφωση).

Όλες οι τιμές αφορούν την επίδοση της Alpha Bank Ελλάδος για τα τελευταία 2 έτη. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την επίδοση του Ομίλου και της Alpha Bank A.E., βλ. τους Δείκτες Επίδοσης ESG.

Τομείς προτεραιότητας αναφορικά με την επίδραση της Στρατηγικής Βιωσιμότητας

Επιχειρηματική Δεοντολογία				
Δέσμευση	Enhance transparency and safeguard business ethics			
Στόχοι	Βασικοί Δείκτες Απόδοσης (KPIs)	Επίδοση		
		2022	2023	Πρόοδος
Ενεργές διαβουλεύσεις με τους Επενδυτές και τα Ενδιαφερόμενα Μέρη για την ευθυγράμμιση των προτεραιοτήτων	Αριθμός διαβουλεύσεων/συναντήσεων με τους Επενδυτές και τα Ενδιαφερόμενα Μέρη για την ευθυγράμμιση των προτεραιοτήτων	3	15	Εντός χρονοδιαγράμματος
Αύξηση της γνωστοποίησης ουσιαστικών πληροφοριών σε όλα τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	Αριθμός δημοσιεύσεων σχετικών με την βιωσιμότητα εντός του έτους	4	7	Εντός χρονοδιαγράμματος
Ενσωμάτωση κριτηρίων ESG στα Πλαίσια Αμοιβών και Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου	Αριθμός πολιτικών και εγγράφων με ενσωματωμένα κριτήρια ESG	-	Τα κριτήρια ESG ενσωματώθηκαν στην Πολιτική Διαχείρισης Κινδύνων, στο Πλαίσιο Τιμολόγησης Δανείων και στην Πολιτική Αποδοχών	Εντός χρονοδιαγράμματος

Τομείς προτεραιότητας αναφορικά με την επίδραση της Στρατηγικής Βιωσιμότητας

Κανονιστική Συμμόρφωση				
Δέσμευση	Ενίσχυση της διαφάνειας και διασφάλιση της επιχειρηματικής δεοντολογίας			
Στόχοι	Βασικοί Δείκτες Απόδοσης (KPIs)	Επίδοση		
		2022	2023	Πρόοδος
-	Συνολικό ποσό χρηματικών ζημιών ως αποτέλεσμα παραβιάσεων της επιχειρηματικής δεοντολογίας (Ευρώ)	63.761	721.750	-
	Καταδικαστικές αποφάσεις εις βάρος της Ανώτερης Διοίκησης ¹ για οποιοδήποτε αδίκημα διαφθοράς καθ' όλο το έτος (αριθμός περιστατικών)	Καμία καταδικαστική απόφαση		

1. Η Ανώτερη Διοίκηση αποτελείται από τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου και τους Γενικούς Διευθυντές.

A close-up photograph of a green leaf, showing a detailed network of veins. The veins are a lighter green color, contrasting with the darker green of the leaf's surface. The pattern of the veins is intricate and fills the entire frame.

06

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

6.1 Πίνακας Προτύπων GRI

Ο Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης έχει συνταχθεί σύμφωνα με τα Πρότυπα GRI, όπως παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα. Εκτός από τις παραπομπές στον παρόντα Απολογισμό, ο πίνακας περιλαμβάνει επίσης παραπομπές στις [Οικονομικές Καταστάσεις 2023 του Ομίλου](#) της Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών, στην ιστοσελίδα της Εταιρείας και σε άλλα δημοσιευμένα έγγραφα.

Δήλωση χρήσης	Η Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε. έχει καταρτίσει Απολογισμό σύμφωνα με τα Πρότυπα GRI για την περίοδο από την 1η Ιανουαρίου 2023 έως την 31η Δεκεμβρίου 2023.
GRI 1 που χρησιμοποιείται	GRI 1: Θεμελιώδεις Αρχές 2021
Εφαρμοστέα Τομεακά Πρότυπα GRI	Κανένα οριστικοποιημένο Τομεακό Πρότυπο GRI δεν έχει εφαρμογή στην Alpha Υπηρεσιών & Συμμετοχών Α.Ε.

Πρότυπα GRI/ Άλλη Πηγή	Δημοσιο-ποίηση	Ενότητα παραπομπής/ Σχόλια	Παράλειψη			Αρ. Αναφοράς Τομεακού Προτύπου GRI
			Παραλει-πόμενες Απαιτή-σεις	Λόγος	Εξήγηση	
GRI 2: Γενικές Δημοσιοποιήσεις 2021	2-1 Στοιχεία του Οργανισμού	2.1 Βάση για την κατάρτιση του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης σελ. 12 2.1.1 Μεθοδολογικές σημειώσεις σελ. 13 Ετήσια Έκθεση 2023 της Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών σελ. 9	Η ύπαρξη κελιού με γκρίζα σκίαση υποδηλώνει ότι δεν επιτρέπονται λόγοι παράλειψης για τη δημοσιοποίηση ή ότι ο αριθμός αναφοράς Τομεακού Προτύπου GRI δεν είναι διαθέσιμος.			
	2-2 Οντότητες που περιλαμβάνονται στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης του Οργανισμού	2.1 Βάση για την κατάρτιση του Απολογισμού Βιωσιμότητας σελ. 12 2.1.1 Μεθοδολογικές σημειώσεις σελ. 13 Ετήσια Έκθεση 2023 της Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών σελ. 268-271, 461				
	2-3 Περίοδος αναφοράς, συχνότητα και στοιχεία επικοινωνίας	2.1 Βάση για την κατάρτιση του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης σελ. 12 2.1.1 Μεθοδολογικές σημειώσεις σελ. 13				
	2-4Αναδιατυπώσεις πληροφοριών	2.1 Βάση για την κατάρτιση του Απολογισμού Βιωσιμότητας σελ. 12 2.1.1 Μεθοδολογικές σημειώσεις σελ. 13				
	2-5 Εξωτερική διασφάλιση	2.1 Βάση για την κατάρτιση του Απολογισμού Βιωσιμότητας σελ. 12 2.1.1 Μεθοδολογικές σημειώσεις σελ. 13, 14				

Πρότυπα GRI/ Άλλη Πηγή	Δημοσιο-ποίηση	Ενότητα παραπομπής/ Σχόλια	Παράλειψη			Αρ. Αναφοράς Τομεακού Προτύπου GRI
			Παραλει-πόμενες Απαιτή-σεις	Λόγος	Εξήγηση	
	2-6 Δραστηριό-τητες, αλυσίδα αξίας και άλλες επιχειρηματικές σχέσεις	2.1.1 Μεθοδολογικές σημειώσεις σελ. 13 2.3.1. Επιχειρηματικό μοντέλο 28 2.3.2 Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης σελ. 30 2.3.4 Βασικά στοιχεία της Στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης σελ. 39, 44, 46 4.1.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων 92 4.1.1.1 Μέσω ιδίων δραστηριοτήτων και εφοδιαστικής αλυσίδας, σελ. 92, 103 Ετήσια Έκθεση 2023 της Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών, σελ. 9, 153, 367 Δεν υπήρξαν σημαντικές αλλαγές το 2023 σε σύγκριση με την προηγούμενη περίοδο αναφοράς.				
	2-7 Εργαζόμενοι	Δείκτες Επίδοσης ESG Δεν υπάρχουν εργαζόμενοι με μη εγγυημένες ώρες εργασίας στον Όμιλο Alpha Υπηρεσιών & Συμμετοχών.				
	2-8 Εργαζόμενοι χωρίς εξαρτημένη σχέση εργασίας	-				
			2-8	Μη διαθέσιμες/ ελλιπείς πληροφορίες	Σημείωση 1 Δεν υπάρχουν προς το παρόν διαθέσιμες πληροφορίες. Ο Όμιλος Παροχής Στοιχείων συνεργάζεται με εργαζομένους χωρίς εξαρτημένη σχέση εργασίας για εργασίες συντήρησης, καθαρισμού κ.λπ., οι οποίοι παρακολουθούνται από συγκεκριμένες Διευθύνσεις. Ωστόσο, ο Όμιλος Παροχής Στοιχείων δεν προέβη στην καταμέτρηση των εργαζομένων αυτής της κατηγορίας, επειδή δεν υποχρεούται να δημοσιεύσει αυτές τις πληροφορίες. Επί του παρόντος, ο Όμιλος Παροχής Στοιχείων βρίσκεται στη διαδικασία εφαρμογής μιας επίσημης διαδικασίας για την αποτελεσματικότερη διαχείριση της σχέσης μαζί τους. Ως εκ τούτου, οι ακριβείς δημοσιοποιήσεις σχετικά με αυτούς τους εργαζόμενους αναμένεται να συμπεριληφθούν στον επόμενο Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης.	
	2-9 Δομή διακυβέρνησης και σύνθεση	2.2.2 Δομή Εταιρικής Διακυβέρνησης σελ. 15 2.2.3 Ο ρόλος των εποπτικών οργάνων σε θέματα βιωσιμότητας σελ. 15 2.2.4 Καταλληλότητα και αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας του Δ.Σ. και των Επιτροπών του σελ. 21 2.4.1 Διαδικασία ανάλυσης ουσιαστικότητας σελ. 47 Δεν υπάρχουν υποεκπροσωπούμενες κοινωνικές ομάδες ή υποεκπροσωπούμενα ενδιαφερόμενα μέρη και υπάρχει εκπροσώπηση όσον αφορά τη σύνθεση του ανώτατου διοικητικού οργάνου και των επιτροπών του.				

GRI 2: Γενικές Δημοσιοποιήσεις 2021

Πρότυπα GRI/ Άλλη Πηγή	Δημοσιο-ποίηση	Ενότητα παραπομπής / Σχόλια	Παράλειψη			Αρ. Αναφοράς Τομεακού Προτύπου GRI
			Παραλει-πόμενες Απαιτή-σεις	Λόγος	Εξήγηση	
GRI 2: Γενικές Δημοσιοποιήσεις 2021	2-10 Διορισμός και επιλογή του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης	2.2.4 Καταλληλότητα και αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας του Δ.Σ. και των Επιτροπών του σελ. 21 <u>Πολιτική Καταλληλότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων για τα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου</u> Ετήσια Έκθεση 2023 της Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών, σελ. 37, 92-102 Σημειώνεται ότι η ίδια Πολιτική ισχύει και για τις Επιτροπές του Δ.Σ.				
	2-11 Πρόεδρος του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης	Ετήσια Έκθεση 2023 της Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών, σελ. 93-94				
	2-12 Ρόλος του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης στην εποπτεία της διαχείρισης των επιπτώσεων	2.2.3 Ο ρόλος των εποπτικών οργάνων σε θέματα βιωσιμότητας σελ. 15 2.2.4 Καταλληλότητα και αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας του Δ.Σ. και των Επιτροπών του σελ. 21 2.2.8 Δραστηριότητες το 2023 δραστηριότητες για την εποπτεία θεμάτων βιωσιμότητας σελ. 25 Ετήσια Έκθεση 2023 της Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών, σελ. 66-67				
	2-13 Εκχώρηση αρμοδιοτήτων για τη διαχείριση των επιπτώσεων	2.2.3 Ο ρόλος των εποπτικών οργάνων σε θέματα βιωσιμότητας σελ. 15 2.2.4 Καταλληλότητα και αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας του Δ.Σ. και των Επιτροπών του σελ. 21 2.2.8 Δραστηριότητες το 2023 δραστηριότητες για την εποπτεία θεμάτων βιωσιμότητας σελ. 25 Ετήσια Έκθεση 2023 της Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών, σελ. 66-67				
	2-14 Ρόλος του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης στην κατάρτιση απολογισμών βιωσιμότητας	2.2.3 Ο ρόλος των εποπτικών οργάνων σε θέματα βιωσιμότητας σελ. 15 2.2.4 Καταλληλότητα και αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας του Δ.Σ. και των Επιτροπών του σελ. 21 2.2.8 Δραστηριότητες το 2023 δραστηριότητες για την εποπτεία θεμάτων βιωσιμότητας σελ. 25 2.4.1 Διαδικασία ανάλυσης οριαστικότητας σελ. 47 Σημειώνεται ότι η Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης, Βιωσιμότητας και Ανάδειξης Υποψηφίων αξιολόγησε τον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης για το έτος 2023 και πρότεινε την έγκρισή του από το Διοικητικό Συμβούλιο. Η έγκριση του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023 πραγματοποιήθηκε εντός του 2024.				

Πρότυπα GRI/ Άλλη Πηγή	Δημοσιο-ποίηση	Ενότητα παραπομπής / Σχόλια	Παράλειψη			Αρ. Αναφοράς Τομεακού Προτύπου GRI
			Παραλει-πόμενες Απαιτή-σεις	Λόγος	Εξήγηση	
	2-15 Συγκρούσεις συμφερόντων	Πολιτική Αποφυγής Σύγκρουσης Συμφερόντων 5.1.4 Σύγκρουση Συμφερόντων σελ. 145 5.1.6 Συστήματα Διαχείρισης Ομίλου Alpha Bank σελ. 147	2-15 β	Μη διαθέσι-μες/ελλιπείς πληροφο-ρίες	Σημείωση 1 Προς το παρόν, δεν ήταν δυνατή η συγκέντρωση πληροφοριών προς δημοσιοποίηση στον παρόντα Απολογισμό, σχετικά με περιστατικά σύγκρουσης συμφερόντων που σχετίζονται με τη σταυροειδή συμμετοχή σε διοικητικά συμβούλια, τη σταυροειδή συμμετοχή στο μετοχικό κεφάλαιο με προμηθευτές και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη, την ύπαρξη ελεγχόντων μετόχων, συνδεδεμένων μερών, και τις σχέσεις, τις συναλλαγές και τα ανεξόφλητα υπόλοιπα αυτών. Ο Όμιλος θα προχωρήσει στην συγκέντρωση αυτών των πληροφοριών κατά την επόμενη περίοδο αναφοράς.	
	2-16 Επικοινωνία κρίσιμων ανησυχιών	4.3.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων σελ. 135 5.1.1 Πλαίσιο καταγγελίας δυσλειτουργιών σελ. 143 Σε τριμηνιαία βάση, ο Πρόεδρος της Επιτροπής Ανωρύμων Πληροφοριών (Whistleblowing Committee) συντάσσει έκθεση δραστηριοτήτων για να ενημερώσει την Επιτροπή Ελέγχου σχετικά με τις υποβληθείσες αναφορές τις οποίες διαχειρίστηκε κατά την υπό εξέταση περίοδο.				
	2-17 Συλλογική γνώση του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης	2.2.4 Καταλληλότητα και αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας του Δ.Σ. και των Επιτροπών του σελ. 21 2.2.8 Δραστηριότητες το 2023 δραστηριότητες για την εποπτεία θεμάτων βιωσιμότητας σελ. 25 2.3.4 Βασικά στοιχεία της Στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης σελ. 39 Ετήσια Έκθεση 2023 της Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών, σελ. 110				
	2-18 Αξιολόγηση της απόδοσης του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης	2.2.4 Καταλληλότητα και αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας του Δ.Σ. και των Επιτροπών του σελ. 21 2.3.4 Βασικά στοιχεία της Στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης σελ. 39 Ετήσια Έκθεση 2023 της Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών, σελ. 108				
	2-19 Πολιτικές αποδοχών	2.2.3 Ο ρόλος των εποπτικών οργάνων σε θέματα βιωσιμότητας σελ. 15, 20 <u>Πολιτική Αποδοχών των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου 2023</u> Ετήσια Έκθεση 2023 της Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών, σελ. 118-120				
	2-20 Διαδικασία για τον καθορισμό της αμοιβής	2.2.3 Ο ρόλος των εποπτικών οργάνων σε θέματα βιωσιμότητας σελ. 15, 20 Πολιτική Αποδοχών των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου για το 2023 Ετήσια Έκθεση 2023 της Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών σελ. 118-120, 86-87				
	2-21 Δείκτης συνολικών ετήσιων αποδοχών	2.2.3 Ο ρόλος των εποπτικών οργάνων σε θέματα βιωσιμότητας σελ. 86 Ετήσια Έκθεση 2023 της Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών, σελ. 86				

Πρότυπα GRI/ Άλλη Πηγή	Δημοσιο-ποίηση	Ενότητα παραπομπής / Σχόλια	Παράλειψη			Αρ. Αναφοράς Τομεακού Προτύπου GRI
			Παραλει-πόμενες Απαιτη-σεις	Λόγος	Εξήγηση	
GRI 2: Γενικές Δημοσιοποιήσεις 2021	2-22 Δήλωση για τη στρατηγική βιώσιμης ανάπτυξης	Επιστολή Διευθύνοντος Συμβούλου σελ. 4-5				
	2-23 Δεσμεύσεις πολιτικής	2.3.2 Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης σελ. 30 2.4.3 Διαχείριση Κινδύνων ESG σελ. 50, 57 4.1.1.1 Μέσω ιδίων δραστηριοτήτων και εφοδιαστικής αλυσίδας σελ. 102 5. Διασφάλιση Στιβαρής και Διαφανούς Διακυβέρνησης σελ. 140 5.1 Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση σελ. 142 Δείκτες Επίδοσης ESG				
	2-24 Ενσωμάτωση δεσμεύσεων πολιτικής	2.2.3 Ο ρόλος των εποπτικών οργάνων σε θέματα βιωσιμότητας σελ. 15 2.3.2 Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης σελ. 30 2.3.4 Βασικά στοιχεία της Στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης σελ. 40, 44 2.4.3 Διαχείριση Κινδύνων ESG σελ. 50, 57 4.1.1.1 Μέσω ιδίων δραστηριοτήτων και εφοδιαστικής αλυσίδας σελ. 102 5. Διασφάλιση Στιβαρής και Διαφανούς Διακυβέρνησης σελ. 140 5.1 Επιχειρηματική Δεοντολογία και Κανονιστική Συμμόρφωση σελ. 142				
	2-25 Διαδικασίες για την αποκατάσταση αρνητικών επιπτώσεων	4.1.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων σελ. 104 4.3.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων σελ. 135				
	2-26 Μηχανισμοί για την αναζήτηση συμβουλών και τη διατύπωση ανησυχιών	4.1.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων σελ. 92, 104 5.1.1 Πλαίσιο Ανωνύμων Πληροφοριών (Whistleblowing) σελ. 143 Πολιτική και Διαδικασίες Ανωνύμων Πληροφοριών (Whistleblowing)				
	2-27 Συμμόρφωση με νόμους και κανονισμούς	5. Επιχειρηματική συμπεριφορά σελ. 140 5.1.4 Σύγκρουση Συμφερόντων σελ. 145				
	2-28 Συμμετοχή σε ενώσεις	2.3.4 Βασικά στοιχεία της Στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης σελ. 46 2.3.5 Αξιολογήσεις Επίδοσης ESG σελ. 47				
	2-29 Προσέγγιση για τη διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	2.3.2 Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης σελ. 30 2.3.4 Βασικά στοιχεία της Στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης σελ. 44				

Πρότυπα GRI/ Άλλη Πηγή	Δημοσιο-ποίηση	Ενότητα παραπομπής/ Σχόλια	Παράλειψη			Αρ. Αναφοράς Τομεακού Προτύπου GRI
			Παραλει-πόμενες Απαιτή-σεις	Λόγος	Εξήγηση	
GRI 2: Γενικές Δημοσιοποιήσεις 2021	2-30 Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας	4.1.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων σελ. 103 Δείκτες Επίδοσης ESG	2-30β	Μη διαθέσιμες/ ελλιπείς πληροφο-ρίες	Σημείωση 1 Σημειώνεται ότι για το ποσοστό του συνόλου των εργαζομένων οι οποίοι δεν καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας σε επίπεδο Ομίλου, δεν ήταν δυνατή η συγκέντρωση πληροφοριών σχετικά με το κατά πόσον οι συνθήκες εργασίας και οι όροι απασχόλησής τους βασίζονται σε συλλογικές συμβάσεις εργασίας οι οποίες καλύπτουν άλλους εργαζόμενους ή προέρχονται από άλλους οργανισμούς. Η Alpha Bank θα προχωρήσει στη συγκέντρωση αυτών των πληροφοριών κατά την επόμενη περίοδο αναφοράς.	
	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ					
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-1 Διαδικασία για τον καθορισμό των ουσιαστικών θεμάτων	2.4.1 Διαδικασία ανάλυσης ουσιαστικότητας σελ. 47, 48	Η ύπαρξη κελιού με γκριζα σκίαση υποδηλώνει ότι δεν επιτρέπονται λόγοι παράλειψης για τη δημοσιοποίηση ή ότι ο αριθμός αναφοράς Τομεακού Προτύπου GRI δεν είναι διαθέσιμος.			
	3-2 Κατάλογος Ουσιαστικών Θεμάτων	2.4.2 Κατάλογος τομέων ουσιαστικών επιπτώσεων σελ. 48				
Δημιουργία κοινωνικοοικονομικής αξίας μέσω χρηματοοικονομικών προϊόντων/ υπηρεσιών						
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση Ουσιαστικών Θεμάτων	2.3.3 Δείκτες και στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης σελ. 32 2.3.4 Βασικά στοιχεία της Στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης σελ. 39 4.2.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων 106	3-3δ.i, ii 3-3ε iv	Δεν ισχύει	Δεν έχουν εντοπιστεί πιθανές ή πραγματικές αρνητικές επιπτώσεις στην πολιτιστική κληρονομιά μέσω της ανάλυσης ουσιαστικότητας, επομένως δεν απαιτήθηκαν ενέργειες για την πρόληψη, τον μετριασμό και την αντιμετώπιση των αρνητικών επιπτώσεων. Δεν έχουν γίνει αναθεωρήσεις σε πολιτικές ή διαδικασίες το 2023, ως διορθωτικές ενέργειες για την ενίσχυση της επίδοσης της Τράπεζας σε αυτόν τον συγκεκριμένο τομέα επιπτώσεων.	
	201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	Δείκτες Επίδοσης ESG	Όλη η δημοσιο-ποίηση	Μη διαθέσιμες/ ελλιπείς πληροφο-ρίες	Σημείωση 1 Προς το παρόν, δεν υπάρχουν διαθέσιμες πληροφορίες σχετικά με την άμεση οικονομική αξία που παράγεται, διανέμεται και διατηρείται, καθώς και τη σημαντική οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται (EVG&D) σε εθνικό και περιφερειακό επίπεδο.	
GRI 201: Οικονομική Επίδοση 2016	201-2 Οικονομικές συνέπειες και άλλοι κίνδυνοι και ευκαιρίες που οφείλονται στην κλιματική αλλαγή	3.2.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων σελ. 50 Ετήσια Έκθεση 2023 της Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών, σελ. 19-22	201-2α. iiii, iv., v			

Πρότυπα GRI/ Άλλη Πηγή	Δημοσιο-ποίηση	Ενότητα παραπομπής / Σχόλια	Παράλειψη			Αρ. Αναφοράς Τομεακού Προτύπου GRI
			Παραλει-πόμενες Απαιτή-σεις	Λόγος	Εξήγηση	
GRI 201: Οικονομική Επίδοση 2016		201-3 Υποχρεώ-σεις προγράμμα-τος καθορισμέ-νων παροχών και άλλα προγράμ-ματα συνταξιο-δότησης			Ετήσια Έκθεση 2023 της Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών, σελ. 188-189, 197, 206, 248	
		201-4 Χρημα-τοοικονομική συνδρομή που λαμβάνεται από κυβερνητικούς φορείς				
GRI 203: Έμμεσες Οικονομικές Επιπτώσεις 2016		203-1 Επενδύσεις σε υποδομές και υποστηριζόμε-νες υπηρεσίες			3.3.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων σελ. 81 4.2.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων σελ. 106	
		203-2 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις				
GRI 204: Πρακτικές Προμηθειών 2016		204-1 Αναλογία δαπανών σε τοπικούς προμηθευτές			Ετήσια Έκθεση 2023 της Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών, σελ. 66 Σημαντική τοποθεσία για τη λειτουργία της Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε. είναι η Ελλάδα	
		Χρηματοδότηση που παρέχεται σε τυχερά παι-χνίδια, καπνό και αλκοολούχα ποτά ως ποσοστό του συνολικού χαρτοφυλακίου δανείων (συνολι-κό ανώτατο όριο χρηματοδότη-σης: 5%)				
Εσωτερικός δείκτης		Βιώσιμες εκταμιεύσεις δανείων Alpha Green Solutions (€)			4.2.2 Μετρήσεις, στόχοι και επιδόσεις σελ. 122	

Πρότυπα GRI/ Άλλη Πηγή	Δημοσιο-ποίηση	Ενότητα παραπομπής/ Σχόλια	Παράλειψη			Αρ. Αναφοράς Τομεακού Προτύπου GRI
			Παραλει-πόμενες Απαιτή-σεις	Λόγος	Εξήγηση	
Πολιτιστική κληρονομιά						
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση Ουσιαστικών Θεμάτων	2.3.3 Δείκτες και στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης σελ. 32 2.3.4 Βασικά στοιχεία της Στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης σελ. 39 4.2.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων σελ. 106 4.2.1.2 Μέσω χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών/προϊόντων σελ. 106	3-3δ.ii 3-3ε.iv	Δεν ισχύει	Δεν έχουν εντοπιστεί πιθανές ή πραγματικές αρνητικές επιπτώσεις στην πολιτιστική κληρονομιά μέσω της ανάλυσης ουσιαστικότητας, επομένως δεν απαιτήθηκαν ενέργειες για την πρόληψη, τον μετριασμό και την αντιμετώπιση των αρνητικών επιπτώσεων. Δεν έχουν γίνει αναθεωρήσεις σε πολιτικές ή διαδικασίες το 2023, ως διορθωτικές ενέργειες για την ενίσχυση της επίδοσης της Τράπεζας σε αυτόν τον συγκεκριμένο τομέα επιπτώσεων.	
	Κοινωνικές επεν-δύσεις σε πρω-τοβουλίες ΕΚΕ που βελτιώνουν τη δυνατότητα πρόσβασης των Ενδιαφερόμενων Μερών στον πολιτισμό και την πολιτιστική κληρονομιά (€)	4.2.2 Μετρήσεις, στόχοι και επιδόσεις σελ. 122				
	Αριθμός πρωτοβουλιών ΕΚΕ που στοχεύουν στην παροχή ισότιμης πρόσβασης σε πολιτιστικά προγράμματα	4.2.2 Μετρήσεις, στόχοι και επιδόσεις σελ. 122				
	Ποσοστό κοινω-νικών επενδύσε-ων σε πρωτο-βουλίες ΕΚΕ που βελτιώνουν τη δυνατότητα πρόσβασης των Ενδιαφερόμενων Μερών στον πολιτισμό και την πολιτιστική κληρονομιά (%)	4.2.2 Μετρήσεις, στόχοι και επιδόσεις σελ. 122				
Εσωτερικός δείκτης						
Κλιματική σταθερότητα*						
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση Ουσιαστικών Θεμάτων	2.3.3 Δείκτες και στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης σελ. 32 2.3.4 Βασικά στοιχεία της Στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης σελ. 39 3.2.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων σελ. 66	3-3ε.iv.	Δεν ισχύει	Δεν έχουν γίνει αναθεωρήσεις σε πολιτικές ή διαδικασίες το 2023, ως διορθωτικές ενέργειες για την ενίσχυση της επίδοσης της Τράπεζας σε αυτόν τον συγκεκριμένο τομέα επιπτώσεων.	

Πρότυπα GRI/ Άλλη Πηγή	Δημοσιο-ποίηση	Ενότητα παραπομπής/ Σχόλια	Παράλειψη			Αρ. Αναφοράς Τομεακού Προτύπου GRI
			Παραλει-πόμενες Απαιτή-σεις	Λόγος	Εξήγηση	
GRI 302: Ενέργεια 2016	302-1 Κατανάλωση ενέργειας εντός του Οργανισμού	3.2.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων σελ. 73 3.2.2 Μετρήσεις, στόχοι και επιδόσεις σελ. 78 Δείκτες Επίδοσης ESG	302-1στ, ζ	Μη διαθέσι-μες/ελλιπείς πληροφο-ρίες	Σημείωση 1	
	302-2 Κατανάλωση ενέργειας εκτός του Οργανισμού	-		Μη διαθέσι-μες/ελλιπείς πληροφο-ρίες	Σημείωση 1 Δεν βρέθηκαν διαθέσιμες πληροφορίες σχετικά με την ενέργεια που καταναλώνεται εκτός του οργανισμού.	
	302-3 Ένταση ενέργειας	Δείκτες Επίδοσης ESG				
	302-4 Μείωση Κατανάλωσης ενέργειας	3.2.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων σελ. 73 Δείκτες Επίδοσης ESG				
	302-5 Μειώσεις στις ενεργειακές απαιτήσεις προϊόντων και υπηρεσιών	-		Δεν ισχύει	Η φύση των προϊόντων και των υπηρεσιών της Τράπεζας δεν έχει συγκεκριμένες ενεργειακές απαιτήσεις	
GRI 305: Εκπομπές 2016	305-1 Άμεσες εκπομπές (Scope 1) Αερίων του Θερμοκηπίου	3.2.2 Μετρήσεις, στόχοι και επιδόσεις σελ. 78 Δείκτες Επίδοσης ESG				
	305-2 Έμμεσες (Scope 2) εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου	3.2.2 Μετρήσεις, στόχοι και επιδόσεις σελ. 79 Δείκτες Επίδοσης ESG				
	305-3 Λοιπές έμμεσες (Scope 3) εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου	3.2.1.1 Through financial services/products, p. 70 3.2.2 Metrics, targets and performance, p. 78 ESG Databook				
	305-4 Ένταση των εκπομπών Αερίων του Θερμοκηπίου	Δείκτες Επίδοσης ESG				
	305-5 Μείωση των εκπομπών Αερίων του Θερμοκηπίου	-	Όλη η δημοσιο-ποίηση	Μη διαθέσι-μες/ελλιπείς πληροφο-ρίες	Σημείωση 1 Δεν υπάρχουν διαθέσιμες πληροφορίες σχετικά με τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου επί του παρόντος.	

Πρότυπα GRI/ Άλλη Πηγή	Δημοσιο-ποίηση	Ενότητα παραπομπής/ Σχόλια	Παράλειψη			Αρ. Αναφοράς Τομεακού Προτύπου GRI
			Παραλει-πόμενες Απαιτή-σεις	Λόγος	Εξήγηση	
Εσωτερικός δείκτης	Νέοι όγκοι βιώ-σιμης χρηματο-δότησης (εκταμι-εύσεις) καθ' όλη τη διάρκεια του έτους (σύνολο σε €)	3.2.2 Μετρήσεις, στόχοι και επιδόσεις σελ. 79 Δείκτες Επίδοσης ESG				
	Νέοι όγκοι βιώσιμης χρη-ματοδότησης (εκταμιεύσεις) σε έργα ΑΠΕ καθ' όλη τη διάρκεια του έτους (σύνο-λο σε €)	3.2.2 Μετρήσεις, στόχοι και επιδόσεις σελ. 79 Δείκτες Επίδοσης ESG				
	Νέοι όγκοι χρη-ματοδότησης σε Πράσινα Δάνεια Λιανικής, περι-λαμβανομένων των δανείων σε μικρές επιχει-ρήσεις	3.2.2 Μετρήσεις, στόχοι και επιδόσεις σελ. 79 Δείκτες Επίδοσης ESG				
	Αριθμός προϊό-ντων που παρου-σιάστηκαν	3.2.2 Μετρήσεις, στόχοι και επιδόσεις σελ. 79 Δείκτες Επίδοσης ESG				
	Νέοι όγκοι χρη-ματοδότησης (σε εκατ. €)	3.2.2 Μετρήσεις, στόχοι και επιδόσεις σελ. 79 Δείκτες Επίδοσης ESG				
	Αριθμός ηλε-κτρικών και/ή plug-in αυτοκι-νήτων προς τον συνολικό αριθμό αυτοκινήτων	3.2.2 Μετρήσεις, στόχοι και επιδόσεις σελ. 80 Δείκτες Επίδοσης ESG				
	Αριθμός Κατα-στημάτων με αναβαθμισμένο φωτισμό LED	3.2.2 Μετρήσεις, στόχοι και επιδόσεις σελ. 80 Δείκτες Επίδοσης ESG				
	Ποσοστό κα-ταναλωθείσας ηλεκτρικής ενέργειας που προέρχεται από μη ανανεώσιμες πηγές ³	3.2.2 Μετρήσεις, στόχοι και επιδόσεις σελ. 80 Δείκτες Επίδοσης ESG				
	Πρόληψη και Έλεγχος της Ρύπανσης*					
	3-3 Διαχείριση Ουσιαστικών Θεμάτων	2.3.3 Δείκτες και στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης σελ. 32 2.3.4 Βασικά στοιχεία της Στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης σελ. 39 3.3.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων σελ. 81	3-3ε.ιv.	Δεν ισχύει	Δεν έχουν γίνει αναθεωρήσεις σε πολιτικές ή διαδικασίες το 2023, ως διορθωτικές ενέργειες για την ενίσχυση της επίδοσης της Τράπεζας σε αυτόν τον συ-γκεκριμένο τομέα επιπτώσεων.	
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021						

Πρότυπα GRI/ Άλλη Πηγή	Δημοσιο-ποίηση	Ενότητα παραπομπής / Σχόλια	Παράλειψη			Αρ. Αναφοράς Τομεακού Προτύπου GRI
			Παραλει-πόμενες Απαιτή-σεις	Λόγος	Εξήγηση	
GRI 305: Εκπομπές 2016	305-6 Εκπομπές ουσιών που καταστρέφουν το όζον (ODS)	Δείκτες Επίδοσης ESG	Όλη η δημοσιο-ποίηση	Μη διαθέσι-μες/ελλιπείς πληροφο-ρίες	Σημείωση 1 Προς το παρόν, δεν υπάρχουν διαθέσιμες πληροφορίες για την παραγωγή, τις εισαγωγές και τις εξαγωγές ουσιών που καταστρέφουν το όζον (ODS) σε μετρικούς τόνους ισοδυνάμου CFC-11 (τριχλωροφθορομεθανίου).	
	305-7 Οξείδια του αζώτου (NOx), οξείδια του θείου (SOx) και άλλες σημαντικές ατμοσφαιρικές εκπομπές	Δείκτες Επίδοσης ESG	305-7a. v., vii.	Δεν ισχύει	Δεν υπάρχουν σημαντικές εκπομπές Επικίνδυνων Ατμοσφαιρικών Ρύπων (HAP) ή άλλες σημαντικές αέριες εκπομπές από τις δραστηριότητες της Τράπεζας.	
Εσωτε-ρικός δείκτης	Νέοι όγκοι χρη-ματοδότησης (σε εκατ. €)	3.3.2 Μετρήσεις, στόχοι και επιδόσεις σελ. 79 Δείκτες Επίδοσης ESG				
	Βιοποικιλότητα					
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση Ουσιαστικών Θεμάτων	2.3.3 Δείκτες και στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης σελ. 32 2.3.4 Βασικά στοιχεία της Στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης σελ. 39 3.3.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων σελ. 81	3-3ε.iv.	Δεν ισχύει	Δεν έχουν γίνει αναθεωρήσεις σε πολιτικές ή διαδικασίες το 2023, ως διορθωτικές ενέργειες για την ενίσχυση της επίδοσης της Τράπεζας σε αυτόν τον συγκεκριμένο τομέα επιπτώσεων.	
	303-1 Αλληλε-πιδράσεις στις οποίες το νερό αποτελεί κοινό πόρο	3.3.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων σελ. 81 Κώδικας Δεοντολογίας και Συμπεριφοράς Προμηθευτών	303-1β, δ	Μη διαθέσι-μες/ελλιπείς πληροφο-ρίες	Σημείωση 1 Δεν έχει γίνει χρήση αξιολό-γησης, χρονοδιαγράμματος ή συγκεκριμένα εργαλείων/ μεθοδολογιών για τον προσδι-ορισμό των επιπτώσεων που σχετίζονται με το νερό, καθώς οι επιπτώσεις της Τράπεζας στα υδατικά συστήματα συνδέονται κυρίως με τους πελάτες της. Προς το παρόν, ο στόχος της Τράπεζας για «Μηδενική χρηματοδότηση στοχευμένων δραστηριοτήτων που βλάπτουν την ποικιλότητα των ειδών, τους οικοτόπους και τα υδατικά συστήματα», δεν σχετίζεται με τη δημόσια πολιτική και/ή το τοπικό πλαίσιο κάθε περιοχής η οποία εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από το νερό.	
GRI 303: Νερό και Λύματα 2018	303-2 Διαχείριση σημαντικών επιπτώσεων συνδεδεμένων με τα απορριπτόμε-να λύματα	-		Δεν ισχύει	Δεν ισχύει, λόγω του γεγονότος η ουσιαστική επίπτωση της Τράπεζας στους υδάτινους πόρους συνδέεται με τα χρηματοοικονομικά προϊόντα/ υπηρεσίες της	
	303-3 Απόληψη νερού	-	303-3 α, β, γ, δ	Μη διαθέσι-μες/ελλιπείς πληροφο-ρίες	Σημείωση 1 Προς το παρόν, η Τράπεζα δεν παρακολουθεί την απόληψη νερού στα Κτίρια Γραφείων και τα Καταστήματά της	

Πρότυπα GRI/ Άλλη Πηγή	Δημοσιο-ποίηση	Ενότητα παραπομπής / Σχόλια	Παράλειψη			Αρ. Αναφοράς Τομεακού Προτύπου GRI
			Παραλει-πόμενες Απαιτή-σεις	Λόγος	Εξήγηση	
	303-4 Απόρριψη νερού	-	303-4 α,β,γ,δ,ε	Μη διαθέσι-μες/ελλιπείς πληροφο-ρίες	Σημείωση 1 Προς το παρόν, η Τράπεζα δεν παρακολουθεί τις απορρίψεις νερού στα Κτίρια Γραφείων και τα Καταστήματά της	
	303-5 Κατανάλω-ση νερού	Δείκτες Επίδοσης ESG		Μη διαθέσι-μες/ελλιπείς πληροφο-ρίες	Σημείωση 1 Τα διαθέσιμα στοιχεία αφορούν την Alpha Bank Α.Ε. Σημειώνεται ότι στις επόμενες περιόδους αναφοράς, η Τράπεζα θα παρέχει στοιχεία σε επίπεδο Ομίλου.	
	304-1 Ιδιοκτήτες, μισθωμένες, υπό διαχείριση επιχειρησιακές εγκαταστάσεις που βρίσκονται σε ή γειτνιάζουν με προστατευό-μενες περιοχές και περιοχές υψηλής αξίας βιοποικιλότητας εκτός προστατευ-όμενων περιοχών	3.3.1.2 Μέσω ιδίων δραστηριοτήτων και εφοδιαστικής αλυσίδας σελ. 81 3.3.2 Δείκτες απόδοσης, στόχοι και επιδόσεις σελ. 83				
	304-2 Σημαντικές επιπτώσεις δρα-στηριοτήτων, προϊόντων και υπηρεσιών στη βιοποικιλότητα	3.3.1.1 Μέσω χρηματοοικονομικών υπηρεσιών/προϊόντων σελ. 81	304-2β	Μη διαθέσι-μες/ελλιπείς πληροφο-ρίες	Σημείωση 1 Δεν υπάρχουν διαθέσιμες πληρο-φορίες για το έτος 2023, σχετικά με σημαντικές άμεσες και έμμεσες θετικές και αρνητικές επιπτώ-σεις όσον αφορά i) τα είδη που επηρεάζονται, ii) την έκταση των περιοχών που επηρεάζονται, iii) τη διάρκεια των επιπτώσεων, iv) την αναστρεψιμότητα / μη αναστρε-ψιμότητα των επιπτώσεων.	
	304-3 Οικοτόποι που προστατεύο-νται ή αποκαθί-στανται	3.3.1.1 Μέσω χρηματοοικονομικών υπηρεσιών/προϊόντων σελ. 81	304-3βγ	Μη διαθέσι-μες/ελλιπείς πληροφο-ρίες	Σημείωση 1 Επί του παρόντος, δεν υπάρχουν διαθέσιμες πληροφορίες σχετικά με συνεργασίες με τρίτους με σκοπό την αποκατάσταση περι-οχών με οικοτόπους ή σχετικά με την κατάσταση περιοχής που αποκαταστάθηκε κατά το τέλος της περιόδου αναφοράς.	
	304-4 Είδη που περιλαμβάνονται στον Κόκκινο Κατάλογο της Διεθνούς Ένωσης για τη Διατήρηση της Φύσης (IUCN Red List), με οικοτόπους σε περιοχές που επη-ρεάζονται από τις δραστηριότητες του Οργανισμού	-		Δεν ισχύει	Μέσω των δικών της δραστηριο-τήτων, η Τράπεζα δεν επηρεάζει είδη που περιλαμβάνονται στον Κόκκινο Κατάλογο της IUCN ή σε εθνικούς καταλόγους ειδών προς διατήρηση.	
Εσωτερικός δείκτης	Νέοι όγκοι χρη-ματοδότησης (σε Ευρώ εκατ.)	3.3.2 Μετρήσεις, στόχοι και επιδόσεις σελ. 83 Δείκτες Επίδοσης ESG				

Πρότυπα GRI/ Άλλη Πηγή	Δημοσιο-ποίηση	Ενότητα παραπομπής/ Σχόλια	Παράλειψη			Αρ. Αναφοράς Τομεακού Προτύπου GRI
			Παραλει-πόμενες Απαιτή-σεις	Λόγος	Εξήγηση	
Κυκλικότητα						
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση Ουσιαστικών Θεμάτων	2.3.3 Δείκτες και στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης σελ. 32 2.3.4 Βασικά στοιχεία της Στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης σελ. 39 3.4.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων σελ. 83	3-3ε.ιv.	Δεν ισχύει	Δεν έχουν γίνει αναθεωρήσεις σε πολιτικές ή διαδικασίες το 2023, ως διορθωτικές ενέργειες για την ενίσχυση της επίδοσης της Τράπεζας σε αυτόν τον συγκεκριμένο τομέα επιπτώσεων.	
	306-1 Παραγωγή αποβλήτων και σημαντικές επιπτώσεις που σχετίζονται με απόβλητα	3.4.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων σελ. 83				
	306-2 Διαχείριση σημαντικών επιπτώσεων που σχετίζονται με απόβλητα	3.4.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων σελ. 86 Κώδικας Δεοντολογίας και Συμπεριφοράς Προμηθευτών				
	306-3 Παραγόμενα απόβλητα	-	306-3α,β	Μη διαθέσι-μες/ελλιπείς πληροφο-ρίες	Σημείωση 1 Επί του παρόντος, η Τράπεζα δεν παρακολουθεί την παραγωγή αποβλήτων	
	306-4 Απόβλητα που εκτρέπονται από την τελική διάθεση	3.4.1.2 Μέσω ιδίων δραστηριοτήτων και εφοδιαστικής αλυσίδας σελ. 87 3.4.2 Μετρήσεις, στόχοι και επιδόσεις σελ. 89				
GRI 306: Απόβλητα 2020	306-5 Απόβλητα που οδηγούνται προς τελική διάθεση	-	306-5 α,β, γ,δ,ε	Μη διαθέσι-μες/ελλιπείς πληροφο-ρίες	Σημείωση 1 Επί του παρόντος, η Τράπεζα δεν παρακολουθεί τα απόβλητα που κατευθύνονται προς διάθεση	
	Συνολική ποσό-τητα χαρτιού που χρησιμοποιήθηκε (τόνοι)	3.4.2 Μετρήσεις, στόχοι και επιδόσεις σελ. 89				
	Ποσότητα χαρτιού που ανακυκλώθηκε (τόνοι)	3.4.2 Μετρήσεις, στόχοι και επιδόσεις σελ. 89				
	Βιώσιμες εκταμι-εύσεις 2023 - Το-μέας Wholesale: Ανακύκλωση και επαναχρησιμο-ποίηση (€)	3.4.2 Μετρήσεις, στόχοι και επιδόσεις σελ. 89				
Internal indicator						

Πρότυπα GRI/ Άλλη Πηγή	Δημοσιο-ποίηση	Ενότητα παραπομπής/ Σχόλια	Παράλειψη			Αρ. Αναφοράς Τομεακού Προτύπου GRI
			Παραλει-πόμενες Απαιτή-σεις	Λόγος	Εξήγηση	
Απασχόληση						
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση Ουσιαστικών Θεμάτων	2.3.3 Δείκτες και στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης σελ. 32 2.3.4 Βασικά στοιχεία της Στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης σελ. 39 4.1.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων σελ. 92	3-3ε.ιv.	Δεν ισχύει	Δεν έχουν γίνει αναθεωρήσεις σε πολιτικές ή διαδικασίες το 2023, ως διορθωτικές ενέργειες για την ενίσχυση της επίδοσης της Τράπεζας σε αυτόν τον συγκεκριμένο τομέα επιπτώσεων.	
	401-1 Νέες προσλήψεις εργαζομένων και κινητικότητα εργαζομένων	Δείκτες Επίδοσης ESG				
GRI 401: Απασχόληση 2016	401-2 Παροχές που προσφέρονται σε εργαζομένους πλήρους απασχόλησης και δεν παρέχονται σε εργαζομένους με προσωρινή σύμβαση εργασίας ή σύμβαση εργασίας μερικής απασχόλησης	4.1.1.1 Μέσω ιδίων δραστηριοτήτων και εφοδιαστικής αλυσίδας σελ. 100 Ετήσια Έκθεση 2023 της Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών, σελ. 9, 55	402-1	Μη διαθέσι-μες/ελλιπείς πληροφο-ρίες	Σημείωση 1 Οι πληροφορίες που παρέχονται αφορούν μόνο την Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών, αλλά δεν είναι διαθέσιμες για τις σημαντικές δραστηριότητες του Ομίλου	
	401-3 Γονική άδεια	-		Μη διαθέσι-μες/ελλιπείς πληροφο-ρίες	Σημείωση 1 Δεν υπάρχουν προς το παρόν διαθέσιμες πληροφορίες.	
	403-1 Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία	4.1.1.1 Μέσω ιδίων δραστηριοτήτων και εφοδιαστικής αλυσίδας σελ. 101 Ετήσια Έκθεση 2023 της Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών, σελ. 57	403-1β	Μη διαθέσι-μες/ελλιπείς πληροφο-ρίες	Σημείωση 1 Δεν υπάρχουν προς το παρόν διαθέσιμες πληροφορίες. Οι εργαζόμενοι χωρίς εξαρτημένη σχέση εργασίας, αλλά των οποίων η εργασία και/ή ο χώρος εργασίας ελέγχονται από τον Οργανισμό, δεν παρακολουθούνται κατά το 2023.. Ως εκ τούτου, οι εργαζόμενοι δεν καλύπτονται από το σύστημα ISO 45001.	
GRI 403: Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία 2018	403-2 Αναγνώρι-ση επικινδυνότη-τας, αξιολόγηση κινδύνου και διερεύνηση περιστατικών	4.1.1.1 Μέσω ιδίων δραστηριοτήτων και εφοδιαστικής αλυσίδας σελ. 101	403-2	Μη διαθέσι-μες/ελλιπείς πληροφο-ρίες	Σημείωση 1 Δεν υπάρχουν προς το παρόν διαθέσιμες πληροφορίες. Οι εργαζόμενοι χωρίς εξαρτημένη σχέση εργασίας, αλλά των οποίων η εργασία και/ή ο χώρος εργασίας ελέγχεται από τον Οργανισμό, δεν παρακολουθούνται κατά το 2023.. Ως εκ τούτου, οι εργαζόμενοι δεν καλύπτονται από το σύστημα ISO 45001.	
	403-3 Υπηρεσίες επαγγελματικής υγείας	4.1.1.1 Μέσω ιδίων δραστηριοτήτων και εφοδιαστικής αλυσίδας σελ. 101	403-3	Μη διαθέσι-μες/ελλιπείς πληροφο-ρίες	Σημείωση 1 Δεν υπάρχουν προς το παρόν διαθέσιμες πληροφορίες. Οι εργαζόμενοι χωρίς εξαρτημένη σχέση εργασίας, αλλά των οποίων η εργασία και/ή ο χώρος εργασίας ελέγχονται από τον Οργανισμό, δεν παρακολουθούνται κατά το 2023.	

Πρότυπα GRI/ Άλλη Πηγή	Δημοσιο-ποίηση	Ενότητα παραπομπής / Σχόλια	Παράλειψη			Αρ. Αναφοράς Τομεακού Προτύπου GRI
			Παραλει-πόμενες Απαιτή-σεις	Λόγος	Εξήγηση	
GRI 403: Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία 2018	403-4 Συμμετοχή εργαζομένων, διαβούλευση και επικοινωνία για θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία	4.1.1.1 Μέσω ιδίων δραστηριοτήτων και εφοδιαστικής αλυσίδας σελ. 101 Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία (https://www.alpha.gr/-/media/AlphaGr/pdf-files/upostiriktikon-ergasion/ohspolicy.pdf)	403-4α.	Μη διαθέσι-μες/ελλιπείς πληροφο-ρίες	Σημείωση 1 Δεν υπάρχουν προς το παρόν διαθέσιμες πληροφορίες. Οι εργαζόμενοι χωρίς εξαρτημένη σχέση εργασίας, αλλά των οποίων η εργασία και/ή ο χώρος εργασίας ελέγχονται από τον Οργανισμό, δεν παρακολουθούνται κατά το 2023.	
	403-5 Συμμετοχή εργαζομένων, διαβούλευση και επικοινωνία για θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία	4.1.1.1 Μέσω ιδίων δραστηριοτήτων και εφοδιαστικής αλυσίδας σελ. 101	Όλη η δημοσιο-ποίηση	Μη διαθέσι-μες/ελλιπείς πληροφο-ρίες	Σημείωση 1 Δεν υπάρχουν προς το παρόν διαθέσιμες πληροφορίες. Οι εργαζόμενοι χωρίς εξαρτημένη σχέση εργασίας, αλλά των οποίων η εργασία και/ή ο χώρος εργασίας ελέγχονται από τον Οργανισμό, δεν παρακολουθούνται και κατά το 2023.	
	403-6 Προώθηση της υγείας των εργαζομένων	4.1.1.1 Μέσω ιδίων δραστηριοτήτων και εφοδιαστικής αλυσίδας σελ. 101	403-6α,β	Μη διαθέσι-μες/ελλιπείς πληροφο-ρίες	Σημείωση 1 Δεν υπάρχουν προς το παρόν διαθέσιμες πληροφορίες. Οι εργαζόμενοι χωρίς εξαρτημένη σχέση εργασίας, αλλά των οποίων η εργασία και/ή ο χώρος εργασίας ελέγχονται από τον Οργανισμό, δεν παρακολουθούνται κατά το 2023.	
	403-7 Πρόληψη και μετριασμός των επιπτώσεων στην υγεία και στην ασφάλεια στην εργασία, οι οποίες συνδέονται άμεσα με επιχειρηματικές σχέσεις	4.1.1.1 Μέσω ιδίων δραστηριοτήτων και εφοδιαστικής αλυσίδας σελ. 101 Κώδικας Δεοντολογίας και Συμπεριφοράς Προμηθευτών				
	403-8 Εργαζόμενοι που καλύπτονται από σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας στην εργασία	4.1.1.1 Μέσω ιδίων δραστηριοτήτων και εφοδιαστικής αλυσίδας σελ. 101 Δείκτες Επίδοσης ESG				
	403-9 Τραυματισμοί που σχετίζονται με την εργασία	4.1.1.1 Μέσω ιδίων δραστηριοτήτων και εφοδιαστικής αλυσίδας σελ. 101 4.1.2 Δείκτες απόδοσης, στόχοι και επιδόσεις σελ. 104 Δείκτες Επίδοσης ESG	403-9 α.ii,iv,β, στ	Μη διαθέσι-μες/ελλιπείς πληροφο-ρίες	Σημείωση 1 Δεν υπάρχουν προς το παρόν διαθέσιμες πληροφορίες. Οι εργαζόμενοι χωρίς εξαρτημένη σχέση εργασίας, αλλά των οποίων η εργασία και/ή ο χώρος εργασίας ελέγχονται από τον Οργανισμό, δεν παρακολουθούνται κατά το 2023.	
	403-10 Ασθένειες που σχετίζονται με την εργασία	-	Όλη η δημοσιο-ποίηση	Μη διαθέσι-μες/ελλιπείς πληροφο-ρίες	Σημείωση 1 Δεν υπάρχουν προς το παρόν διαθέσιμες πληροφορίες. Οι εργαζόμενοι χωρίς εξαρτημένη σχέση εργασίας, αλλά των οποίων η εργασία και/ή ο χώρος εργασίας ελέγχεται από τον Οργανισμό, δεν παρακολουθούνται κατά το 2023.	
	404-1	Δείκτες Επίδοσης ESG				

Πρότυπα GRI/ Άλλη Πηγή	Δημοσιο-ποίηση	Ενότητα παραπομπής/ Σχόλια	Παράλειψη			Αρ. Αναφοράς Τομεακού Προτύπου GRI
			Παραλει-πόμενες Απαιτή-σεις	Λόγος	Εξήγηση	
Ίση μεταχείριση και ίσες ευκαιρίες για όλους (ίδιο εργατικό δυναμικό και εργαζομένους στην αλυσίδα αξίας)						
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση Ουσιαστικών Θεμάτων	2.3.3 Δείκτες και στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης σελ. 32 2.3.4 Βασικά στοιχεία της Στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης σελ. 39 4.1.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων σελ. 92	3-3ε.iv.	Δεν ισχύει	Δεν έχουν γίνει αναθεωρήσεις σε πολιτικές ή διαδικασίες το 2023, ως διορθωτικές ενέργειες για την ενίσχυση της επίδοσης της Τράπεζας σε αυτόν τον συγκεκριμένο τομέα επιπτώσεων.	
	404-1 Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος ανά εργαζόμενο	4.1.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων σελ. 96 Δείκτες Επίδοσης ESG				
GRI 404: Κατάρτιση και Εκπαίδευση 2016	404-2 Προγράμματα για την αναβάθμιση των δεξιοτήτων των εργαζομένων και προγράμματα μεταβατικής βοήθειας	4.1.1.1 Μέσω ιδίων δραστηριοτήτων και εφοδιαστικής αλυσίδας σελ. 94	404-2β	Δεν ισχύει	Δεν παρέχονται προγράμματα μεταβατικής βοήθειας για να διευκολυνθεί η συνέχιση της απασχολησιμότητας και η διαχείριση του τέλους σταδιοδρομίας που προκύπτει από τη συνταξιοδότηση ή τον τερματισμό της απασχόλησης	
	404-3 Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την αξιολόγηση της επίδοσής τους και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους	Δείκτες Επίδοσης ESG				
GRI 405: Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες 2016	405-1 Διαφορε-τικότητα στα όργανα διακυβέρ-νησης και στους εργαζομένους	2.2.4 Καταλληλότητα και αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας του Δ.Σ. και των Επιτροπών του σελ. 21 Δείκτες Επίδοσης ESG	405-1α .ii,iii., β.ii, iii.	Μη διαθέσι-μες/ελλιπείς πληροφο-ρίες	Σημείωση 1 Δεν είναι προς το παρόν διαθέσιμες πληροφορίες για τις ποσοστώσεις των ατόμων στα όργανα διακυβέρνησης, καθώς και για τους εργαζομένους ανά κατηγορία εργαζομένων σε ηλικιακές ομάδες 30 ετών, 30-50 ετών και άνω των 50 ετών, ή για άλλους δείκτες ποικιλομορφίας (όπως μειονότητες ή ευάλωτες ομάδες)	
	405-2 Σχέση αμοιβών & βασικού μισθού ανδρών και γυναικών	Δείκτες Επίδοσης ESG				
GRI 406: Απαγόρευση των Διακρίσεων 2016	406-1 Περιστατικά διακρίσεων και διορθωτικά μέτρα που ελήφθησαν	4.1.1.1 Μέσω ιδίων δραστηριοτήτων και εφοδιαστικής αλυσίδας σελ. 98	406-1β	Δεν ισχύει	Δεν αναφέρθηκαν περιστατικά διακρίσεων το 2023	

Πρότυπα GRI/ Άλλη Πηγή	Δημοσιο-ποίηση	Ενότητα παραπομπής/ Σχολία	Παράλειψη	Λόγος	Εξήγηση	Αρ. Αναφοράς Τομεακού Προτύπου GRI
Πρόσβαση στις Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες						
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση Ουσιαστικών Θεμάτων	2.3.3 Δείκτες και στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης σελ. 32 2.3.4 Βασικά στοιχεία της Στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης σελ. 39 4.3.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων σελ. 123 4.3.2 Μετρήσεις, στόχοι και επιδόσεις σελ. 139	3-3ε.iv	Δεν ισχύει	Δεν έχουν γίνει αναθεωρήσεις σε πολιτικές ή διαδικασίες το 2023, ως διορθωτικές ενέργειες για την ενίσχυση της επίδοσης της Τράπεζας σε αυτόν τον συγκεκριμένο τομέα επιπτώσεων.	
	Αριθμός προ-γραμμάτων ΕΚΕ που υλοποι-ούνται για την πρόσβαση στις χρηματοοικονο-μικές υπηρεσίες και απευθύνο-νται σε άτομα άνω των 55 ετών	4.3.2 Μετρήσεις, στόχοι και επιδόσεις σελ. 139 Δείκτες Επίδοσης ESG				
	Εσωτερικός Δείκτης	Ποσοστό προσβάσιμων Καταστημάτων (με ράμπα ή εύκολη πρόσβαση) για ΑμεΑ (%)	4.3.2 Μετρήσεις, στόχοι και επιδόσεις σελ. 139 Δείκτες Επίδοσης ESG			
	Ποσοστό γυναικών επιχειρηματιών	Δείκτες Επίδοσης ESG				
Απόρρητο των Δεδομένων, Συνδεσιμότητα, Πληροφορίες						
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση Ουσιαστικών Θεμάτων	2.3.3 Δείκτες και στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης σελ. 32 2.3.4 Βασικά στοιχεία της Στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης σελ. 39 4.3.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων σελ. 123 4.3.2 Μετρήσεις, στόχοι και επιδόσεις	3-3ε.iv	Δεν ισχύει	Δεν έχουν γίνει αναθεωρήσεις σε πολιτικές ή διαδικασίες το 2023, ως διορθωτικές ενέργειες για την ενίσχυση της επίδοσης της Τράπεζας σε αυτόν τον συγκεκριμένο τομέα επιπτώσεων.	
GRI 418: Απόρρητο Πελατών 2016	418-1 Τεκμηριωμένα παράπονα που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των Πελατών και σε απώλειες δεδομένων πελατών	4.3.1.1 Μέσω χρηματοοικονομικών υπηρεσιών/ προϊόντων - «Προστασία Προσωπικών Δεδομένων» σελ. 135 4.3.2 Μετρήσεις, στόχοι και επιδόσεις σελ. 139 Δείκτες Επίδοσης ESG				

Πρότυπα GRI/ Άλλη Πηγή	Δημοσιο- ποίηση	Ενότητα παραπομπής/ Σχόλια	Παράλειψη			Αρ. Αναφοράς Τομεακού Προτύπου GRI
			Παραλει- πόμενες Απαιτή- σεις	Λόγος	Εξήγηση	
ΜΗ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ						
Δημόσια Πολιτική						
GRI 415: Δημόσια Πολιτική 2016	415-1 Πολιτικές Συνεισφορές	5.1.4 Σύγκρουση Συμφερόντων σελ. 145	415-1β	Δεν ισχύει	Η συνολική χρηματική αξία των οικονομικών και σε είδος πολιτικών συνεισφορών που πραγματοποιήθηκαν άμεσα και έμμεσα από τον Οργανισμό ανά χώρα και αποδέκτη/δικαιούχο ήταν €0.	
	Εμπορία και Σήμανση					
GRI 417: Εμπορία και Σήμανση 2016	417-1 Απαιτήσεις για τις πληροφορίες και τη σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών	4.3.1.1 Μέσω χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών/προϊόντων σελ. 133	417-1β	Μη διαθέσι- μες/ελλιπείς πληροφο- ρίες	Σημείωση 1	
	417-2 Περιστατικά μη συμμόρφωσης σχετικά με τις πληροφορίες και τη σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών	Δείκτες Επίδοσης ESG				
	417-3 Περιστατικά μη συμμόρφωσης σχετικά με τις επικοινωνίες μάρκετινγκ	Δείκτες Επίδοσης ESG	Όλη η δημοσιο- ποίηση	Μη διαθέσι- μες/ελλιπείς πληροφο- ρίες	Σημείωση 1	
Καταπολέμηση της Διαφθοράς						
GRI 205: Καταπολέμηση της Διαφθοράς 2016	205-1 Λειτουργίες που αξιολογούνται για κινδύνους σχετικούς με τη διαφθορά	5.1.3 Πολιτική για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας και της Διαφθοράς σελ. 144 Ετήσια Έκθεση 2023 της Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών σελ. 64				
	205-2 Ενημέρωση και εκπαίδευση σχετικά με πολιτικές και διαδικασίες κατά της διαφθοράς	Ετήσια Έκθεση 2023 της Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών σελ. 64	Όλη η δημοσιο- ποίηση	Μη διαθέσι- μες/ελλιπείς πληροφο- ρίες	Σημείωση 1 Το ποσοστό των μελών των οργάνων διακυβέρνησης, των εργαζομένων και των επιχειρηματικών εταίρων ανά περιοχή, που έχουν ενημερωθεί για τις πολιτικές και διαδικασίες για την καταπολέμηση της διαφθοράς και έχουν λάβει σχετική εκπαίδευση, δεν είναι διαθέσιμο.	
	205-3 Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και σχετικές ενέργειες	5.1.3 Πολιτική για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας και της Διαφθοράς σελ. 144 Ετήσια Έκθεση 2023 της Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών σελ. 64				

Πρότυπα GRI/ Άλλη Πηγή	Δημοσιο- ποίηση	Ενότητα παραπομπής/ Σχόλια	Παράλειψη			Αρ. Αναφοράς Τομεακού Προτύπου GRI
			Παραλει- πόμενες Απαιτή- σεις	Λόγος	Εξήγηση	
Αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά						
GRI 206: Αντι- ανταγωνιστική Συμπεριφορά 2016	206-1 Νομικές ενέργειες για συμπεριφορές αντίθετες προς τον ανταγω- νισμό, και για αντιμονο- πωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές	5. Επιχειρηματική Συμπεριφορά σελ. 140 Δείκτες Επίδοσης ESG				

* Οι δημοσιοποιήσεις «GRI 305: Εκπομπές» του 2016, έχουν συμπεριληφθεί εξ ολοκλήρου στις κατηγορίες «Κλιματική Σταθερότητα» και «Πρόληψη και Έλεγχος της Ρύπανσης»

Σημείωση 1: Για περιπτώσεις όπου οι Πληροφορίες δεν είναι διαθέσιμες ή είναι /ελλιπείς, θα πρέπει να σημειωθεί ότι η Τράπεζα εργάζεται προκειμένου οι πληροφορίες να καταστούν διαθέσιμες και αναμένεται να τις ενσωματώσει, για το σύνολο του Οργανισμού, στους επόμενους Απολογισμούς Βιώσιμης Ανάπτυξης

6.2 Δείκτες ESG του Χρηματιστηρίου Αθηνών

Ο πίνακας που ακολουθεί παρουσιάζει τους δείκτες του Οδηγού Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG του Χρηματιστηρίου Αθηνών, μαζί με τις αντίστοιχες παραπομπές στις ενότητες του παρόντος Απολογισμού και άλλου δημόσια διαθέσιμου υλικού, κατά περίπτωση.

Δείκτες ESG Χρηματιστηρίου Αθηνών	ESG Metric ID	Τίτλος δείκτη	Θέση
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ			
Κύριες μετρήσεις	G-E1	Εκπομπές Scope 1	3.2.2 Μετρήσεις, στόχοι και επιδόσεις σελ. 78 Δείκτες Επίδοσης ESG
	G-E2	Εκπομπές Scope 2	3.2.2 Μετρήσεις, στόχοι και επιδόσεις σελ. 78 Δείκτες Επίδοσης ESG
	G-E3	Κατανάλωση και παραγωγή ενέργειας	3.2.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων σελ. 73 Δείκτες Επίδοσης ESG
Σύνθετες μετρήσεις	A-E1	Εκπομπές Scope 3	3.2.2 Μετρήσεις, στόχοι και επιδόσεις σελ. 78 Δείκτες Επίδοσης ESG
	A-E2	Κίνδυνοι και ευκαιρίες της κλιματικής αλλαγής	3.2.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων σελ. 81
	A-E5	Ευαίσθητες περιοχές βιοποικιλότητας	3.3.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων σελ. 83
ΚΟΙΝΩΝΙΑ			
Κύριες μετρήσεις	G-S1	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	2.3.4 Βασικά στοιχεία της Στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης σελ. 44 2.4.1 Διαδικασία ανάλυσης ουσιαστικότητας σελ. 47 Ετήσια Έκθεση σελ. 38-39
	G-S2	Γυναίκες εργαζόμενες	Δείκτες Επίδοσης ESG
	G-S3	Γυναίκες εργαζόμενες σε διευθυντικές θέσεις	4.1.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων σελ. 98 4.1.2 Μετρήσεις, στόχοι , και επιδόσεις σελ. 104 Δείκτες Επίδοσης ESG
	G-S4	Κύκλος εργασιών των Εργαζομένων	Δείκτες Επίδοσης ESG
	G-S5	Επιμόρφωση Εργαζομένων	4.1.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων σελ. 96 4.3.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων σελ. 137 Δείκτες Επίδοσης ESG
	G-S7	Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας	4.1.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων σελ. 102 Δείκτες Επίδοσης ESG
	G-S8	Αξιολόγηση Προμηθευτών	3.4.1.2 Μέσω ιδίων δραστηριοτήτων και εφοδιαστικής αλυσίδας σελ. 85 4.1.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων σελ. 102, 103
	A-S1	Βιώσιμη οικονομική δραστηριότητα	3.1 Απαιτήσεις Γνωστοποιήσεων βάσει του Κανονισμού Ταξινόμίας της ΕΕ σελ. 64
Σύνθετες μετρήσεις	A-S2	Δαπάνες επιμόρφωσης Εργαζομένων	Δείκτες Επίδοσης ESG
	A-S3	Διαφορά αμοιβών μεταξύ των φύλων (gender pay gap)	Δείκτες Επίδοσης ESG
	A-S4	Αναλογία αποδοχών Διευθύνοντος Συμβούλου	2.2.3 Ο ρόλος των εποπτικών οργάνων σε θέματα βιωσιμότητας σελ. 20
Μετρήσεις σχετικές με τον Κλάδο	SS-S7	Πρακτικές marketing	4.3.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων σελ. 133
	SS-S10	Ενσωμάτωση ESG στην επιχειρηματική δραστηριότητα	2.3.4 Βασικά στοιχεία της Στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης σελ. 40 3.2.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων σελ. 66 4.3 Καταναλωτές και τελικοί χρήστες σελ. 123

Δείκτες ESG Χρηματιστηρίου Αθηνών	ESG Metric ID	Τίτλος δείκτη	Θέση
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ			
Κύριες μετρήσεις	G-G1	Σύνθεση Συμβουλίου	2.2.4 Καταλληλότητα και αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας του Δ.Σ. και των Επιτροπών του σελ. 21 2.2.5 Δείκτες απόδοσης, στόχοι και επιδόσεις Δείκτες απόδοσης, στόχοι και επιδόσεις σελ. 22 Ετήσια Έκθεση 2023 της Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών σελ. 93 Δείκτες Επίδοσης ESG
	G-G2	Εποπτεία Βιωσιμότητας	2.2.3 Ο ρόλος των εποπτικών οργάνων σε θέματα βιωσιμότητας σελ. 15 2.2.4 Καταλληλότητα και αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας του Δ.Σ. και των Επιτροπών του σελ. 21 Ετήσια Έκθεση 2023 της Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών σελ. 110
	G-G3	Ουσιαστικότητα	2.4.1 Διαδικασία ανάλυσης ουσιαστικότητας σελ. 47
	G-G4	Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης	Δείκτες Επίδοσης ESG
	G-G5	Πολιτική Επιχειρηματικής Δεοντολογίας	4.1.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων σελ. 102
	G-G6	Πολιτική Ασφάλειας Δεδομένων	4.3.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων σελ. 134
Σύνθετες μετρήσεις	A-G1	Επιχειρηματικό Μοντέλο	2.3.1. Επιχειρηματικό μοντέλο σελ. 28
	A-G2	Business ethics violations	5.2 Δείκτες, στόχοι και επιδόσεις σελ. 150 Δείκτες Επίδοσης ESG
	A-G3	Στόχοι ESG	2.3.3 Δείκτες και στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης σελ. 32
	A-G4	Μεταβλητές αποδοχές	-
	A-G5	Εξωτερική διασφάλιση	2.1 Βάση για την κατάρτιση του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης σελ. 12 6.6 Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης σελ. 177
Μετρήσεις σχετικές με τον Κλάδο	SS-G1	Πολιτική Ανωνύμων Πληροφοριών (Whistleblower policy)	5.1.1 Πλαίσιο Ανωνύμων Πληροφοριών (Whistleblowing) σελ. 143
	SS-G3	Διαχείριση συστημικού κινδύνου	Ετήσια Έκθεση 2023 σελ. 18-19

6.3 Πρότυπα SASB

Ο πίνακας που ακολουθεί παρουσιάζει την αντιστοίχιση του περιεχομένου με τους δείκτες του Πλαισίου του Συμβουλίου Λογιστικών Προτύπων Αειφορίας (SASB).

SASB - Δημοσιοποίηση Θεμάτων Βιωσιμότητας & Λογιστικοί Δείκτες			
Κωδικός SASB	Θέμα	Περιγραφή	Πού μπορεί να βρεθεί η αντίστοιχη πληροφορία / Συμπληρωματικές Πληροφορίες
FN-CB-230a.1	Ασφάλεια δεδομένων	(1) Πλήθος παραβιάσεων δεδομένων, (2) ποσοστό που περιλαμβάνει πληροφορίες ταυτοποίησης (PII), (3) πλήθος θιγόμενων κατόχων λογαριασμού	4.3.2 Μετρήσεις, στόχοι και επιδόσεις σελ. 138 Δείκτες Επίδοσης ESG
FN-CB-230a.2		Περιγραφή της προσέγγισης για τον εντοπισμό και την αντιμετώπιση των κινδύνων για την ασφάλεια των δεδομένων	4.3.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων σελ. 133
FN-CB-240a.1	Πρόσβαση στις Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες και Ανάπτυξη Ικανοτήτων	(1) Πλήθος και (2) ποσό ανεξόφλητων δανείων που είναι επιλέξιμα για προγράμματα που έχουν σχεδιαστεί για την προώθηση της ανάπτυξης μικρών επιχειρήσεων και κοινοτήτων	3.2.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων σελ. 69, 131
FN-CB-240a.4		Πλήθος συμμετεχόντων σε πρωτοβουλίες χρηματοοικονομικού προγραμματισμού για Πελάτες που προηγουμένως δεν είχαν κανένα ή είχαν ελάχιστα τραπεζικά προϊόντα ή δεν εξυπηρετούνται επαρκώς	4.2.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων σελ. 114
FN-CB-410a.2	Ενσωμάτωση περιβαλλοντικών, κοινωνικών και σχετικών με τη διακυβέρνηση παραγόντων στην πιστωτική ανάλυση	Περιγραφή της προσέγγισης για την ενσωμάτωση περιβαλλοντικών, κοινωνικών και σχετικών με τη διακυβέρνηση (ESG) παραγόντων στην πιστωτική ανάλυση	2.4.3 Διαχείριση Κινδύνων ESG σελ. 57
FN-CB-410b.1	Χρηματοδοτούμενες Εκπομπές	Απόλυτες ακαθάριστες χρηματοδοτούμενες εκπομπές, διαχωριζόμενες κατά (1) Score 2, (2) Score 2 και (3) Score 3	3.2.1 Διαχείριση των επιπτώσεων , και των κινδύνων σελ. 70
FN-CB-410b.4		Περιγραφή της μεθοδολογίας που χρησιμοποιήθηκε για τον υπολογισμό των χρηματοδοτούμενων εκπομπών	3.2.1 Διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων σελ. 70
FN-CB-510a.1	Επιχειρηματική Δεοντολογία	Συνολικό ποσό χρηματικών ζημιών ως αποτέλεσμα δικαστικών διαδικασιών που συνδέονται με απάτη, αθέμιτη χρήση εμπιστευτικών πληροφοριών, αντιμονοπωλιακή, αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά, χειραγώγηση της αγοράς, κακή πρακτική ή άλλους σχετικούς νόμους ή κανονισμούς του χρηματοπιστωτικού κλάδου	Δείκτες Επίδοσης ESG
FN-CB-510a.2		Περιγραφή των πολιτικών και των διαδικασιών Ανωνύμων Πληροφοριών	5.1.1 Πλαίσιο Ανωνύμων Πληροφοριών (Whistleblowing) σελ. 143 Πολιτική και Διαδικασίες Ανωνύμων Πληροφοριών (Whistleblowing)
FN-CB-550a.1	Διαχείριση συστημικού κινδύνου	Βαθμολογία Τράπεζας Παγκόσμιου Συστημικού Ενδιαφέροντος (G-SIB) ανά κατηγορία	Η Alpha Bank δεν λαμβάνει βαθμολογία G-SIB
FN-CB-550a.2		Περιγραφή της προσέγγισης για την ενσωμάτωση των αποτελεσμάτων υποχρεωτικών και προαιρετικών ασκήσεων προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων για τον σχεδιασμό κεφαλαιακής επάρκειας, την μακροπρόθεσμη εταιρική στρατηγική και άλλες επιχειρηματικές δραστηριότητες	Οικονομικές Καταστάσεις Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών (σελ. 15, 19, 23, 378-382)

SASB - Δείκτες Δραστηριότητας		
Κωδικός SASB	Δείκτης Δραστηριότητας	Πού μπορεί να βρεθεί η αντίστοιχη πληροφορία, Συμπληρωματικές πληροφορίες
FN-CB-000.A	(1) Αριθμός και (2) αξία (Ευρώ) λογαριασμών όψεως και αποταμιευτικών λογαριασμών ανά τομέα εργασιών: (α) φυσικά πρόσωπα και (β) μικρές επιχειρήσεις	-
FN-CB-000.B	(1) Αριθμός και (2) αξία (Ευρώ) δανείων ανά τομέα εργασιών: (α) φυσικά πρόσωπα, (β) μικρές επιχειρήσεις και (γ) μεγάλες επιχειρήσεις	-

6.5 Συντομογραφίες

Ο ακόλουθος πίνακας παρουσιάζει την επεξήγηση συγκεκριμένων συντομογραφιών που χρησιμοποιούνται στον παρόντα Απολογισμό, ώστε να διασφαλιστεί ότι όλοι οι αναγνώστες είναι εξοικειωμένοι με τη σημασία τους.

Abbreviations	
ΑΤΜ	Αυτόματη Ταμειολογιστική Μηχανή
ΚΑΣ	Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών
ΑΤΗΕΧ	Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών
ΔΣ	Διοικητικό Συμβούλιο
CDP	Climate Disclosure Project
ΕΚΕ	Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη
Κ&Π	Κλιματικό και Περιβαλλοντικό
ΔΕΣΦΑ	Διαχειριστής Εθνικού Συστήματος Μεταφοράς Φυσικού Αερίου
ΕΚΤ	Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα
ΕΤαΕ	Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων
EMAS	Eco-Management and Audit Scheme (Σύστημα Οικολογικής Διαχείρισης και Ελέγχου)
ΣΠΔ	Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης
ΠΕΑ	Πιστοποιητικό Ενεργειακής Απόδοσης
ESG	Environmental, Social and Governance (Περιβαλλοντικά, Κοινωνικά, Εταιρική Διακυβέρνηση)
ESMA	European Securities and Markets Authority (Ευρωπαϊκή Αρχή Κινητών Αξιών και Αγορών)
GHG	Αέρια του Θερμοκηπίου
GRI	Global Reporting Initiative
ΕΕΤ	Ελληνική Ένωση Τραπεζών
ΤΠΕ	Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών
ISO	International Organization for Standardization (Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης)
KPI	Key Performance Indicator (Βασικός Δείκτης Επίδοσης)
KRI	Key Risk Indicator (Βασικός Δείκτης Κινδύνου)
MSCI	Morgan Stanley Capital International
NACE	Nomenclature statistique des activités économiques dans la Communauté európeenne (Στατιστική ταξινόμηση των οικονομικών δραστηριοτήτων στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα)
NFRD	Non-Financial Reporting Directive (Οδηγία για τη μη Χρηματοοικονομική Πληροφόρηση)
ΜΚΟ	Μη Κερδοσκοπικοί Οργανισμοί
OHSAS	Occupational Health and Safety Assessment Series (Διεθνές Πρότυπο για την Αξιολόγηση της Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία)
ΣΔΙΤ	Σύμπραξη Δημόσιου-Ιδιωτικού Τομέα
PRB	Principles for Responsible Banking (Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής)
RAF	Risk Appetite Framework (Πλαίσιο Διάθεσης Ανάληψης Κινδύνων)
ΑΠΕ	Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας
ΤΑΑ	Ταμείο Ανάκαμψης & Ανθεκτικότητας
ΑμεΑ	Άτομα με Αναπηρίες
ΣΒΑ	Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης
ΠΒΧ	Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης
EEM	Ενιαίος Εποπτικός Μηχανισμός
TCFD	Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (Ομάδα Εργασίας για τις Χρηματοοικονομικές Γνωστοποιήσεις σχετικά με το Κλίμα)
ΟΗΕ	Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών
UNEP FI	United Nations Environment Programme Finance Initiative (Χρηματοδοτική Πρωτοβουλία του Προγράμματος των Ηνωμένων Εθνών για το Περιβάλλον)

6.6 Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης

[ΑΤΗΕΧ Α-Γ5]



Δήλωση ανεξάρτητης Περιορισμένης Διασφάλισης προς τη Διοίκηση της Alpha Υπηρεσιών & Συμμετοχών Α.Ε.

Δήλωση ανεξάρτητης Περιορισμένης Διασφάλισης από την Deloitte Ανώνυμη Εταιρεία Ορκωτών Ελεγκτών Λογιστών Α.Ε. («Deloitte» ή «εμείς») προς τη Διοίκηση της Alpha Υπηρεσιών & Συμμετοχών Α.Ε. («Εταιρεία» ή «εσείς») επί των Επιλεγμένων Πληροφοριών, όπως ορίζονται στην ενότητα «Εύρος Εργασίας» (οι «Επιλεγμένες Πληροφορίες»), στο πλαίσιο του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023 και στο ESG Databook (εφεξής η «Έκθεση») της Alpha Υπηρεσιών & Συμμετοχών Α.Ε., η οποία έχει συνταχθεί από την Διοίκηση της Εταιρίας και της Alpha Bank Α.Ε. (η «Τράπεζα») (συλλογικά αναφερόμενη ως «Alpha») με βάση τα πρότυπα Απολογισμού Βιωσιμότητας GRI (Πρότυπα GRI) για την περίοδο 1 Ιανουαρίου 2023 - 31 Δεκεμβρίου 2023.

Το συμπέρασμά μας

Με βάση τις διαδικασίες που περιγράφονται στην παρούσα έκθεση και τα τεκμήρια που συλλέξαμε, δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι οι Επιλεγμένες Πληροφορίες στην Έκθεση, για την περίοδο 1 Ιανουαρίου 2023 - 31 Δεκεμβρίου 2023, δεν έχουν συνταχθεί, από κάθε ουσιώδη άποψη, σύμφωνα με τα Εφαρμοστέα Κριτήρια¹ που καθορίστηκαν από τη Διοίκηση και προσδιορίζονται στην ενότητα «Εύρος Εργασίας».

Εύρος Εργασίας

Η Alpha μας έχει αναθέσει την παροχή ανεξάρτητης περιορισμένης διασφάλισης σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο Αναθέσεων Διασφάλισης 3000 (Αναθεωρημένο) Αναθέσεις Διασφάλισης εκτός από Ελέγχους και Επισκοπήσεις Ιστορικών Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών («ISAE 3000» (Αναθεωρημένο)), το οποίο έχει εκδοθεί από το Συμβούλιο Διεθνών Ελεγκτικών Προτύπων και Προτύπων Διασφάλισης (IAASB) και τους συμφωνημένους όρους ανάθεσης.

1 Όπου χρησιμοποιείται ο όρος «Εφαρμοστέα Κριτήρια» περιλαμβάνει την βάση αναφοράς

Οι Επιλεγμένες Πληροφορίες, υπό το εύρος εργασίας μας, για την περίοδο 1 Ιανουαρίου 2023 - 31 Δεκεμβρίου 2023, είναι οι εξής:

Επιλεγμένες Πληροφορίες	Εφαρμοστέα Κριτήρια
Υπηρεσίες Διασφάλισης επί του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023	
Η καταλληλότητα της διαδικασίας που εφαρμόστηκε για τον καθορισμό των ουσιαστικών θεμάτων, όπως απαιτείται για την επιλογή «Υποβολή εκθέσεων σύμφωνα με τα Πρότυπα GRI».	- GRI 3.1 «Διαδικασία καθορισμού των Ουσιαστικών Θεμάτων » και GRI 3.2 «Λίστα των ουσιαστικών θεμάτων 2021»
Η ακρίβεια και πληρότητα των ποσοτικών στοιχείων και η αξιοπιστία των γνωστοποιήσεων που σχετίζονται με το GRI 2: Γενικές Γνωστοποιήσεις, όπως απαιτείται για την επιλογή «Υποβολή εκθέσεων σύμφωνα με τα Πρότυπα GRI».	- GRI 2 Γενικές Γνωστοποιήσεις (2021)
Η συμμόρφωση των τεσσάρων (4) ουσιαστικών θεμάτων (τα οποία παρατίθενται στη δεξιά στήλη του παρόντος πίνακα) με το GRI 1: Θεμελιώδεις αρχές 2021 (Ενότητα 4: Αρχές υποβολής εκθέσεων) και με τις απαιτήσεις των αντίστοιχων Θεματικών Γνωστοποιήσεων, όπως απαιτείται για την επιλογή «Υποβολή εκθέσεων σύμφωνα με τα Πρότυπα GRI».	- GRI 1 Θεμελιώδεις αρχές 2021 Ουσιαστικά Θέματα: • Απόρρητο των Δεδομένων, Συνδεσιμότητα, Πληροφορίες [Γνωστοποίηση 3-3 (2021) Διοικητική Προσέγγιση Ουσιαστικών Θεμάτων (“ΔΠ”) και GRI 418-1 (2016)] • Απασχόληση [ΔΠ και GRI 401-1 (2016), GRI 404-1 (2016)] • Κλιματική Σταθερότητα [ΔΠ και GRI 305-2 (2016)] • Πολιτιστική Κληρονομιά [ΔΠ και Δείκτης της Εταιρείας: Κοινωνικές επενδύσεις σε πρωτοβουλίες Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ) που βελτιώνουν τη δυνατότητα πρόσβασης των Ενδιαφερόμενων Μερών στον πολιτισμό και την πολιτιστική κληρονομιά (σε Ευρώ)]

Εύρος Εργασίας

Η εργασία μας αφορούσε ορισμένες οντότητες του Ομίλου Alpha Υπηρεσιών & Συμμετοχών, και συγκεκριμένα τις: Alpha Bank S.A., Alpha Services and Holdings S.A., Alpha Bank Luxembourg, Alpha Bank Romania S.A, Alpha Bank London Ltd, Alpha Bank Cyprus Ltd, Alpha Real Estate Bulgaria E.O.O.D, Alpha Real Estate Services Srl, Alpha Credit Acquisition Company Ltd, Alpha Leasing Romania IFN S.A., ABC Factors S.A., Alpha Leasing S.A., Alpha Insurance Brokers Srl, Alpha Asset Management, Alpha Astika Akinita S.A., Alpha Real Estate Services LLC, Alpha Life S.A., Alpha Finance P.L.C.I.S, Alpha Supporting Services S.A. , οι οποίες στην Έκθεση αναφέρονται συλλογικά ως ο «Όμιλος Αναφοράς» και δεν περιλαμβάνονται πληροφορίες αναφορικά με άλλες οντότητες του Ομίλου.

Επιπλέον, η εργασία μας αφορούσε τη διασφάλιση δεδομένων και πληροφοριών της περιόδου 1 Ιανουαρίου 2023 – 31 Δεκεμβρίου 2023 και δεν παρείχαμε διασφάλιση για δεδομένα ή πληροφορίες προηγούμενης περιόδου αναφοράς που παρουσιάζονται στην Έκθεση.

Εγγενείς περιορισμοί των Επιλεγμένων Πληροφοριών

Αποκτήσαμε περιορισμένη διασφάλιση για την κατάρτιση των Επιλεγμένων Πληροφοριών σύμφωνα με τα Εφαρμοστέα Κριτήρια. Εγγενείς περιορισμοί υπάρχουν σε όλες τις αναθέσεις διασφάλισης.

Οποιοδήποτε σύστημα εσωτερικού ελέγχου, ανεξάρτητα από το πόσο αποτελεσματικό είναι, δεν μπορεί να εξαλείψει την πιθανότητα, απάτη, λάθη ή παρατυπίες, να συμβούν και να μην εντοπιστούν και επειδή χρησιμοποιούμε δειγματοληπτικούς ελέγχους στο έργο μας, δεν μπορούμε να εγγυηθούμε ότι θα εντοπιστούν σφάλματα ή παρατυπίες, εάν υπάρχουν.

Τα καθοριζόμενα από την Εταιρεία Εφαρμοστέα Κριτήρια, η φύση των Επιλεγμένων Πληροφοριών και η απουσία συνεπών εξωτερικών προτύπων επιτρέπουν την υιοθέτηση διαφορετικών, αλλά αποδεκτών, μεθόδων μέτρησης, οι οποίες μπορεί να οδηγήσουν σε αποκλίσεις μεταξύ των οντοτήτων. Οι υιοθετούμενες μεθοδολογίες μέτρησης μπορεί επίσης να επηρεάσουν τη συγκρισιμότητα των Επιλεγμένων Πληροφοριών που αναφέρονται από διαφορετικούς οργανισμούς και από έτος σε έτος εντός ενός οργανισμού, καθώς οι μεθοδολογίες εξελίσσονται.

Δεν αξιολογήσαμε το σχεδιασμό συγκεκριμένων δραστηριοτήτων εσωτερικού ελέγχου, δεν αποκτήσαμε στοιχεία σχετικά με την εφαρμογή τους και δεν ελέγξαμε τη λειτουργική τους αποτελεσματικότητα. Οι διαδικασίες διασφάλισης μας δεν περιλάμβαναν τον έλεγχο των συστημάτων πληροφορικής από τα οποία αντλήθηκαν και συγκεντρώθηκαν τα δεδομένα από την Alpha για την Έκθεση.

Δεν παρείχαμε καμία διαβεβαίωση σχετικά με μελλοντικές επιδόσεις, όπως εκτιμήσεις, προσδοκίες ή στόχους, ή με την επίτευξή τους.

Οι υπηρεσίες διασφάλισης περιορίστηκαν στην αγγλική έκδοση της Έκθεσης. Σε περίπτωση οποιασδήποτε ασυμφωνίας μεταξύ της αγγλικής και της ελληνικής έκδοσης, όσον αφορά τα συμπεράσματά μας, υπερισχύει η αγγλική έκδοση της Έκθεσης.

Ευθύνες της Διοίκησης

Η Διοίκηση είναι υπεύθυνη για:

- Την επιλογή και την κατάρτιση των Εφαρμοστέων Κριτηρίων.
- Την προετοιμασία, μέτρηση, παρουσίαση και αναφορά των Επιλεγμένων Πληροφοριών σύμφωνα με τα Εφαρμοστέα Κριτήρια.
- Την δημοσιοποίηση των Εφαρμοστέων Κριτηρίων πριν από ή ταυτόχρονα με τη δημοσιοποίηση των Επιλεγμένων Πληροφοριών.
- Τον σχεδιασμό, την εφαρμογή και τη διατήρηση εσωτερικών διαδικασιών και δικλείδων εσωτερικού ελέγχου σχετικά με τις πληροφορίες που σχετίζονται με την προετοιμασία των Επιλεγμένων Πληροφοριών, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι είναι απαλλαγμένες από ουσιώδεις σφάλματα, συμπεριλαμβανομένων περιπτώσεων απάτης ή λάθους.
- Την παροχή επαρκούς πρόσβασης και διάθεση όλων των απαραίτητων αρχείων, αλληλογραφίας, πληροφοριών και επεξηγήσεων για την επιτυχή ολοκλήρωση των υπηρεσιών μας.

- Την επιβεβαίωση προς εμάς μέσω γραπτών δηλώσεων ότι μας έχει παράσχει όλες τις πληροφορίες σχετικά με το έργο μας οι οποίες είναι εις γνώσιν της Alpha και ότι η μέτρηση ή η αξιολόγηση των υποκείμενων θεμάτων σε σχέση με τα Εφαρμοστέα Κριτήρια, συμπεριλαμβανομένων όλων των σχετικών θεμάτων, αντικατοπτρίζονται στις Επιλεγμένες Πληροφορίες.

Οι ευθύνες μας

Είμαστε υπεύθυνοι για:

- Τον σχεδιασμό και την εκτέλεση διαδικασιών για την συλλογή επαρκών κατάλληλων αποδεικτικών στοιχείων προκειμένου να εκφράσει ένα ανεξάρτητο συμπέρασμα περιορισμένης διασφάλισης επί των Επιλεγμένων Πληροφοριών.
- Την κοινοποίηση των θεμάτων που μπορεί να σχετίζονται με τις Επιλεγμένες Πληροφορίες στο αρμόδιο όργανο συμπεριλαμβανομένων αναγνωρισμένων ή πιθανών περιπτώσεων μη συμμόρφωσης με νόμους και κανονισμούς, απάτης και μεροληψίας κατά την προετοιμασία των Επιλεγμένων Πληροφοριών.
- Την αναφορά των συμπερασμάτων μας με τη μορφή ανεξάρτητης δήλωσης Περιορισμένης Διασφάλισης στη Διοίκηση της Εταιρείας.

Η ανεξαρτησία μας και ο ποιοτικός έλεγχος

Έχουμε συμμορφωθεί με τις απαιτήσεις δεοντολογίας του Κώδικα Δεοντολογίας για Επαγγελματίες Ελεγκτές του Συμβουλίου Διεθνών Προτύπων Δεοντολογίας για Επαγγελματίες Ελεγκτές (Κώδικας ΣΔΠΔΕ), και με τις απαιτήσεις δεοντολογίας και ανεξαρτησίας του Ν. 4449/2017 καθώς και του Κανονισμού (ΕΕ) 537/2014[1].

Η ελεγκτική μας εταιρία εφαρμόζει το Διεθνές Πρότυπο για τη Διαχείριση Ποιότητας (ISQM) 1, “Διαχείριση Ποιότητας για εταιρείες που διενεργούν ελέγχους ή επισκοπήσεις οικονομικών καταστάσεων ή λοιπές αναθέσεις διασφάλισης ή συναφών υπηρεσιών», και κατά συνέπεια, διατηρεί ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης ποιότητας ελέγχου που περιλαμβάνει τεκμηριωμένες πολιτικές και διαδικασίες σχετικά με τη συμμόρφωση με απαιτήσεις δεοντολογίας, επαγγελματικά πρότυπα και ισχύουσες νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις.

Οι κυριότερες διαδικασίες που πραγματοποιήσαμε

Είμαστε υποχρεωμένοι να σχεδιάσουμε και να εκτελέσουμε την εργασίας μας ώστε να αντιμετωπίσουμε τις περιοχές για τις οποίες έχουμε αναγνωρίσει ότι υπάρχει πιθανότητα ουσιώδους σφάλματος των Επιλεγμένων Πληροφοριών. Οι διαδικασίες που εκτελέσαμε βασίστηκαν στην επαγγελματική μας κρίση.

Κατά τη διενέργεια της ανάθεσης περιορισμένης διασφάλισης επί των Επιλεγμένων Πληροφοριών, πραγματοποιήσαμε τις ακόλουθες διαδικασίες:

- Αξιολογήσαμε τα Εφαρμοστέα Κριτήρια που επιλέχθηκαν από εσάς προκειμένου να διαπιστώσουμε εάν ήταν κατάλληλα για τις περιστάσεις της ανάθεσης, και όπου κρίθηκε αναγκαίο, συζητήθηκε με τη Διοίκηση η ανάγκη για βάση αναφοράς.
- Εκτελέσαμε αναλυτικές διαδικασίες επισκόπησης, προκειμένου να κατανοήσουμε το

συγκεκριμένο αντικείμενο καθώς και να εντοπίσουμε περιοχές στις οποίες ήταν πιθανό να προκύψει ουσιώδης σφάλμα στις επιλεγμένες πληροφορίες. Μέσω συνεντεύξεων που πραγματοποιήσαμε με εργαζόμενους διαφόρων βαθμίδων και τη Διοίκηση της Alpha, αποκτήσαμε επαρκή κατανόηση του Ομίλου Αναφοράς, του περιβάλλοντος, των διαδικασιών και των πληροφοριακών συστημάτων που σχετίζονται με την κατάρτιση των Επιλεγμένων Πληροφοριών, για τον εντοπισμό και την περαιτέρω αξιολόγηση των κινδύνων ουσιώδους σφάλματος στις Επιλεγμένες Πληροφορίες καθώς και για το σχεδιασμό και την εκτέλεση διαδικασιών για την αντιμετώπιση των εκτιμώμενων κινδύνων και για την απόκτηση περιορισμένης διασφάλισης για την υποστήριξη του συμπεράσματος.

- Μέσω συνεντεύξεων που πραγματοποιήσαμε με εργαζόμενους διαφόρων βαθμίδων και τη Διοίκηση της Alpha, τεκμηριώσαμε εάν στην προετοιμασία των Επιλεγμένων Πληροφοριών χρησιμοποιήθηκε εξωτερικός εμπειρογνώμονας και, στη συνέχεια, αξιολογήσαμε την επάρκεια, τις ικανότητες και την αντικειμενικότητα του εν λόγω εμπειρογνώμονα στο πλαίσιο της εργασίας που εκτέλεσε, καθώς και την καταλληλότητα της εργασίας αυτής.
- Μέσω συνεντεύξεων που πραγματοποιήσαμε με εργαζόμενους διαφόρων βαθμίδων και τη Διοίκηση της Alpha, κατανοήσαμε τις δικλίδες εσωτερικού ελέγχου που σχετίζονται με τις Επιλεγμένες Πληροφορίες, τη διαδικασία ποσοτικοποίησης και τα δεδομένα που χρησιμοποιήθηκαν για την προετοιμασία των Επιλεγμένων Πληροφοριών, τη μεθοδολογία για τη συλλογή ποιοτικών πληροφοριών και τη διαδικασία για την προετοιμασία και την υποβολή των Επιλεγμένων Πληροφοριών. Δεν αξιολογήσαμε το σχεδιασμό συγκεκριμένων δικλίδων εσωτερικού ελέγχου, δεν αποκτήσαμε στοιχεία σχετικά με την εφαρμογή τους και δεν ελέγξαμε τη λειτουργική τους αποτελεσματικότητα.
- Λάβαμε υπόψη τους κινδύνους ουσιωδών σφαλμάτων των Επιλεγμένων Πληροφοριών.
- Ελέγξαμε έγγραφα σχετικά με τις Επιλεγμένες Πληροφορίες, προκειμένου να κατανοήσουμε το επίπεδο ευαισθητοποίησης και εποπτείας της Διοίκησης σχετικά με τις Επιλεγμένες Πληροφορίες. Πραγματοποιήσαμε διαδικασίες σχετικές με τις Επιλεγμένες Πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένου του επαναυπολογισμού των σχετικών τύπων που χρησιμοποιήθηκαν σε χειροκίνητους υπολογισμούς και της αξιολόγησης κατά πόσον τα δεδομένα έχουν ενοποιηθεί κατάλληλα. Διενηργήσαμε διαδικασίες σχετικές με τα υποκείμενα δεδομένα σε στατιστική δειγματοληπτική βάση για να αξιολογήσουμε εάν τα δεδομένα είχαν συλλεχθεί και αναφερθεί σύμφωνα με τα Εφαρμοστέα Κριτήρια, συμπεριλαμβανοντας επαλήθευση στο πρωτότυπο.
- Εκτελέσαμε διαδικασίες σχετικές με τις Επιλεγμένες Πληροφορίες, συμπεριλαμβανόμενης της αξιολόγησης των παραδοχών και εκτιμήσεων της Διοίκησης.
- Συγκεντρώσαμε τις ανακρίβειες και τις αδυναμίες δικλίδων εσωτερικού ελέγχου που εντοπίστηκαν, αξιολογώντας κατά πόσον είναι ουσιώδεις.
- Διενηργήσαμε έρευνα στα μέσα ενημέρωσης για να εντοπίσουμε εάν υπήρχε ουσιώδης ένδειξη που δεν είχε εντοπιστεί (ως ουσιώδης) από την Alpha Bank A.E. & Alpha Υπηρεσιών και Συμμετοχών A.E.
- Πραγματοποιήσαμε συνεντεύξεις με το αρμόδιο προσωπικό προκειμένου να κατανοήσουμε τις πολιτικές και δράσεις του Ομίλου Αναφοράς σε θέματα εταιρικής



υπευθυνότητας και βιώσιμης ανάπτυξης για την περίοδο αναφοράς και τις γνωστοποιήσεις που αφορούν τις, υπό το εύρος εργασίας μας, GRI Γενικές και Ειδικές Γνωστοποιήσεις. Αξιολογήσαμε την λογικότητα των γνωστοποιήσεων για τις, υπό το εύρος εργασίας μας, GRI Γενικές και Ειδικές Γνωστοποιήσεις, αποκτώντας για ένα δείγμα γνωστοποιήσεων, σχετικά υποστηρικτικά έγγραφα τεκμηρίωσης.

- Εξετάσαμε την Έκθεση για την κατάλληλη παρουσίαση των, υπό το εύρος εργασίας μας, GRI Γενικών και Ειδικών Γνωστοποιήσεων , διενεργώντας συζητήσεις με το αρμόδιο προσωπικό ως προς τους περιορισμούς και τις παραδοχές που αφορούν στον τρόπο που παρουσιάζονται τα στοιχεία αυτά.

Οι διαδικασίες που εκτελούνται σε μία ανάθεση περιορισμένης διασφάλισης διαφέρουν ως προς τη φύση και το χρόνο και είναι λιγότερο εκτενείς σε σχέση με εκείνες που εκτελούνται σε μία ανάθεση εύλογης διασφάλισης. Επομένως, το επίπεδο διασφάλισης που παρέχεται σε μία ανάθεση περιορισμένης διασφάλισης είναι σημαντικά χαμηλότερο απ’ ότι σε μία ανάθεση εύλογης διασφάλισης.

Χρήση της Έκθεσης Διασφάλισης

Η παρούσα Έκθεση Διασφάλισης απευθύνεται αποκλειστικά προς τη Διοίκηση της Alpha σύμφωνα με το ISAE 3000 (Αναθεωρημένο) και τους συμφωνημένους όρους ανάθεσης. Το έργο μας διενεργήθηκε έτσι ώστε να ενημερώσουμε την Διοίκηση της Alpha αναφορικά με τα αποτελέσματα της ανάθεσης διασφάλισης και για κανένα άλλο σκοπό.

Χωρίς να αναλαμβάνουμε ή να αποδεχόμαστε οποιαδήποτε ευθύνη ή υποχρέωση σε σχέση με την παρούσα έκθεση έναντι οποιουδήποτε μέρους εκτός της Alpha και της Διοίκησης της Alpha, αναγνωρίζουμε ότι η Διοίκηση της Alpha μπορεί να επιλέξει να δημοσιοποιήσει την παρούσα έκθεση σε άλλα μέρη που επιθυμούν να έχουν πρόσβαση σε αυτήν, γεγονός που δεν επηρεάζει και δεν θα επηρεάσει ούτε θα επεκτείνει για οποιονδήποτε σκοπό ή σε οποιαδήποτε βάση τις ευθύνες μας. Στο μέγιστο βαθμό που επιτρέπεται από το νόμο, δεν αποδεχόμαστε και δεν αναλαμβάνουμε ευθύνη έναντι κανενός άλλου εκτός από την Alpha και τη Διοίκηση της Alpha ως φορέα, αναφορικά με την εργασία μας, για την παρούσα έκθεση ή για τα συμπεράσματα που έχουμε διαμορφώσει.

Αθήνα, 26 Ιουνίου 2024

Ο Ορκωτός Ελεγκτής Λογιστής
Δημήτρης Κατσιμπόκης
Α.Μ. ΣΟΕΛ: 34671
Deloitte Ανώνυμη Εταιρία Ορκωτών Ελεγκτών Λογιστών
Φραγκοκκλησιάς 3α & Γρανικού
151 25 Μαρούσι
Α.Μ ΣΟΕΛ: Ε120



ΣΤΑΔΙΟΥ 40, 105 64 ΑΘΗΝΑ