



ALPHA BANK

Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2008



ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ
ALPHA BANK

Μαζί

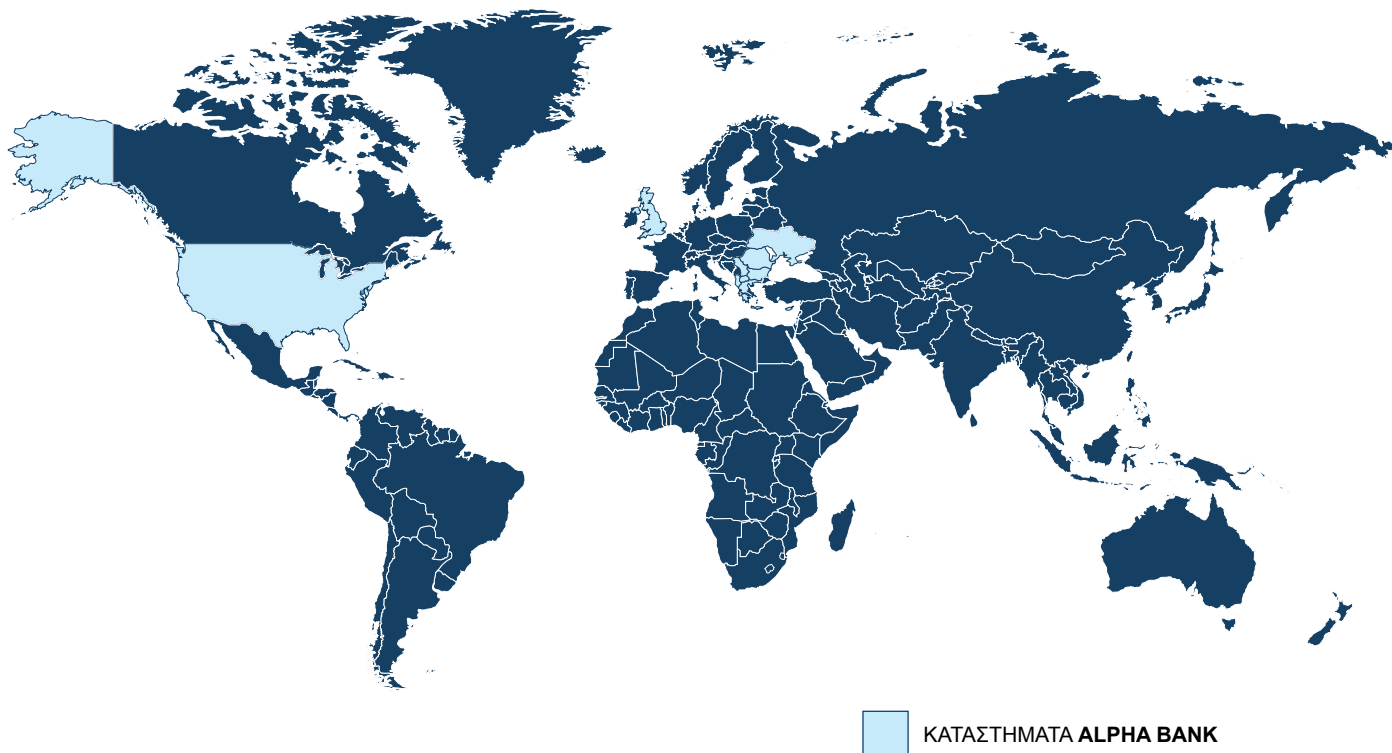


ALPHA BANK

Απολογισμός
Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης
2008

"Μαζί και στην Εταιρική
Κοινωνική Ευθύνη"

Παρουσία της Alpha Bank



ΟΝΟΜΑ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ	ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ	ΧΩΡΑ
Alpha Bank	416	ΕΛΛΑΣ
Alpha Bank Cyprus Ltd	37	ΚΥΠΡΟΣ
Alpha Bank Romania S.A.	200	ΡΟΥΜΑΝΙΑ
Alpha Bank Jersey Ltd	1	ΗΝΩΜΕΝΟ ΒΑΣΙΛΕΙΟ
Alpha Bank London Ltd	3	ΗΝΩΜΕΝΟ ΒΑΣΙΛΕΙΟ
Alpha Bank Srbija A.D.	162	ΣΕΡΒΙΑ
Alpha Bank - Albania	42	ΑΛΒΑΝΙΑ
Alpha Bank - Bulgaria Branch	120	ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ
Alpha Bank A.D. Skopje	24	Π.Γ.Δ.Μ.
OJSC Astra Bank	22	ΟΥΚΡΑΝΙΑ
Alpha Finance US Corporation S.A.	1	Η.Π.Α.
ΣΥΝΟΛΟ	1.028	10 ΧΩΡΕΣ

Έδρα της Τραπέζης είναι το Κτήριο επί της οδού Σταδίου 40, κοντά στην πλατεία Κλαυθμώνος και είναι καταχωρισμένη στο Μητρώο Ανωτύμων Εταιριών με αριθμό 6066/06/Β/86/05.

Περιεχόμενα

Εισαγωγικά	7	ΜΑΖΙ για το Περιβάλλον	55
<ul style="list-style-type: none">• Μήνυμα Προέδρου• Στοιχεία Απολογισμού ΕΚΕ		<ul style="list-style-type: none">• Περιβαλλοντική Πολιτική• Περιβαλλοντική Διαχείριση• Εκπομπές Αερίων Θερμοκηπίου• Στοιβάδα του Όζοντος	
Ιστορικοί Σταθμοί Ομίλου	9	ΜΑΖΙ για την Κοινωνία	67
<ul style="list-style-type: none">• Σύντομο Ιστορικό• Συνοπτική παρουσίαση της Τραπέζης και των Εταιριών του Ομίλου• Μετοχική Σύνθεση• Οι Εταιρίες του Ομίλου		<ul style="list-style-type: none">• Κοινωνία• Περιβάλλον• Συλλογές και Εκθεσιακά Κέντρα της Τραπέζης• Πολιτιστικά Ιδρύματα	
ΕΚΕ και ALPHA BANK	13	Η ΕΚΕ στο Διεθνές Δίκτυο της Alpha Bank	83
<ul style="list-style-type: none">• Όραμα και Αξίες• Η ΕΚΕ στην Alpha Bank• Ενδιαφερόμενα Μέρη• Συμμετοχές σε Ενώσεις• Πιστοποιήσεις - Βραβεύσεις - Διακρίσεις		<ul style="list-style-type: none">• Στοιχεία και Δείκτες που αφορούν το Ανθρώπινο Δυναμικό του Ομίλου• Alpha Bank Cyprus Ltd• Alpha Bank Romania S.A.• Alpha Bank Srbija A.D.• Alpha Bank - Albania• Alpha Bank - Bulgaria Branch• Alpha Bank A.D. Skopje	
ΜΑΖΙ για τους Μετόχους	21	Πληροφορίες για τον Απολογισμό ΕΚΕ	119
<ul style="list-style-type: none">• Διοικητική Οργάνωση• Συμβούλια και Επιτροπές• Πλαίσιο Ελέγχου Διακυβερνήσεως• Σημεία Επαφής με Μετόχους/Επενδυτές		<ul style="list-style-type: none">• Πίνακας Στοιχείων• Πίνακας Δεικτών κατά GRI• Μεθοδολογία• Στοιχεία Επικοινωνίας	
ΜΑΖΙ για την Αγορά	27	Γλωσσάριο	122
<ul style="list-style-type: none">• Διαφθορά και Πρόληψη• Ασφάλεια Πληροφοριών• Επικοινωνία και Marketing• Προϊόντα και Ομάδες Προϊόντων• Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες• Προμήθειες		Έντυπο Αξιολογήσεως	125
ΜΑΖΙ με τους Ανθρώπους μας	39		
<ul style="list-style-type: none">• Οργάνωση και Αρχές• Στοιχεία Απασχολήσεως• Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες• Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας - Συνδικαλισμός• Εσωτερική Επικοινωνία• Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία• Πρόσθετες Παροχές• Εκπαίδευση• Εθελοντισμός			

Μήνυμα Προέδρου

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη του Ομίλου Alpha Bank αναπτύσσεται και εφαρμόζεται με συνέπεια μέσα από το σύστημα αξιών, στόχων και δράσεων που διέπουν τη λειτουργία του. Ολοκληρώνοντας ένα έτος, το οποίο αποτελεί σταθμό στην παγκόσμια οικονομία, δίδουμε το στίγμα μας διατηρώντας τις αρχές και δεσμεύσεις μας για μία ανάπτυξη υπεύθυνη, αλλά και επιχειρηματικά επιτεύξιμη.

Κατά το έτος 2008, παρά τη διεθνή οικονομική κρίση ενισχύσαμε τη δέσμευσή μας για υπεύθυνη συμπεριφορά, με ενέργειες που καλύπτουν όλους τους άξονες της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, όπως είναι:

- η διασφάλιση ικανοποιητικών αποδόσεων για τους Μετόχους μας,
- η διασφάλιση υπεύθυνων υπηρεσιών και η προσφορά ανταγωνιστικών προϊόντων στους Πελάτες μας,
- η διασφάλιση ενός υγιούς, ασφαλούς και ικανοποιητικού εργασιακού περιβάλλοντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό μας,
- η ενίσχυση του κοινωνικού συνόλου μέσω ενός προγράμματος χορηγιών με συνέχεια και συνέπεια,
- η δραστηριοποίηση και δημιουργία υποδομών με στόχο τη μείωση της επιδράσεως που θα προκληθεί στο περιβάλλον από τη λειτουργία του Οργανισμού μας.

Η λειτουργία του Ομίλου Alpha Bank, βάσει των αρχών της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, αποτελεί διαχρονικό στόχο, καθώς μέσω αυτής επιτυγχάνεται η αειφόρος ανάπτυξη. Παράλληλα, αποτελεί το θεμέλιο για τη δημιουργία επιχειρηματικής αξίας σε μακροπρόθεσμη βάση, η οποία υλοποιείται με αποτελεσματικές δραστηριότητες για την επίτευξη των επιχειρηματικών μας στόχων, στο πλαίσιο πάντοτε του σεβασμού προς το Ανθρώπινο Δυναμικό, το περιβάλλον και την κοινωνία.

Τα επιτεύγματά μας το έτος 2008, σύμφωνα με τους στόχους που έχουμε θέσει, μεταξύ άλλων περιλαμβάνουν:

- αυστηρότερα κριτήρια διαχείρισεως κινδύνων για αποτελεσματικότερη και με πλήρη διαφάνεια εταιρική διακυβέρνηση του Οργανισμού,
- την περαιτέρω ανάπτυξη των εναλλακτικών δικτύων ηλεκτρονικής τραπεζικής, προκειμένου να επιτύχουμε τη σταδιακή αύξηση του ποσοστού των συναλλαγών που διενεργούνται μέσω αυτών,
- την ολοκλήρωση του Εκπαιδευτικού Κέντρου υψηλών προδιαγραφών, με σκοπό τη διαρκή προσφορά στην ανάπτυξη του Ανθρώπινου Δυναμικού μας

Το παρόν έντυπο αποτελεί Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, ο οποίος καλύπτει τις τραπεζικές δραστηριότητες της Alpha Bank τόσο στην Ελλάδα, όσο και στο εξωτερικό.

Σε μία περίοδο πρωτοφανούς αστάθειας στον χρηματοοικονομικό κλάδο, εντείνουμε την υπεύθυνη εταιρική κοινωνική δράση μας προσανατολιζόμενοι στη στήριξη της ελληνικής οικονομίας και στην ενίσχυση της σταθερότητας στην περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης.

Οφείλουμε ένα μεγάλο ευχαριστώ στο Προσωπικό, στους Πελάτες και στους Μετόχους μας για την εμπιστοσύνη, την υποστήριξη και την ενεργή συμμετοχή τους σε όλες τις ενέργειες της Τραπέζης, που έχουν ως στόχο τη βιώσιμη ανάπτυξη.



Γιάννης Σ. Κωστόπουλος

Στοιχεία Απολογισμού ΕΚΕ

Ο Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2008 αναφέρεται στη χρονική περίοδο από 1 Ιανουαρίου έως 31 Δεκεμβρίου 2008, εκτός αν επισημαίνεται διαφορετικά και αφορά τις τραπεζικές δραστηριότητες της Alpha Bank στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

Αποτελεί τον Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του Ομίλου Τραπεζών της Alpha Bank, ο οποίος στο εξής θα δημοσιεύεται σε ετήσια βάση. Στην παρούσα έκδοση, για λόγους συγκρισιμότητας, παρατίθενται στοιχεία και των δύο προηγούμενων ετών (2006 και 2007) - όπου αυτά είναι διαθέσιμα.

- Οι όροι "Εταιρία", "εμείς", "Τράπεζα", "Alpha Bank", "Όργανισμός" αναφέρονται στην Alpha Bank και στις δραστηριότητές της ως τραπεζικό ίδρυμα στην Ελλάδα.
- Ο όρος "Όμιλος" αναφέρεται στον Όμιλο της Alpha Bank και των Εταιριών του Ομίλου της στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

Ιστορικοί Σταθμοί Ομίλου

Σύντομο Ιστορικό

Η Alpha Bank ιδρύθηκε το 1879 και είναι μία από τις μεγαλύτερες τράπεζες στην Ελλάδα.

Σημεία – σταθμοί στην πορεία της Alpha Bank είναι:

- 1879** Ίδρυση της Alpha Bank από τον Ιωάννη Φ. Κωστόπουλο, με τη δημιουργία εμπορικής επιχειρήσεως στην Καλαμάτα.
- 1918** Το τραπεζικό τμήμα του οίκου "Ι.Φ. Κωστοπούλου" μετονομάστηκε σε "Τράπεζα Καλαμών".
- 1924** Η έδρα της Τραπέζης μεταφέρεται στην Αθήνα και μετονομάζεται σε "Τράπεζα Ελληνικής Εμπορικής Πίστεως".
- 1925** Η Τράπεζα εισάγεται στο Χρηματιστήριο Αθηνών.
- 1947** Η επωνυμία αλλάζει σε "Τράπεζα Εμπορικής Πίστεως".
- 1972** Η επωνυμία αλλάζει σε "Τράπεζα Πίστεως".
- 1983** Ξεκινά η ηλεκτρονική εποχή της Τραπέζης (ATM και Cash Card).
- 1989** Η Τράπεζα εισάγει την πρώτη εφαρμογή Home Banking στην Ελλάδα.
- 1992** Εισάγεται η πρώτη εφαρμογή Alphaline στην Ελλάδα.
- 1993** Η Τράπεζα επεκτείνεται και εκτός της Ελλάδος ανοίγοντας το πρώτο Κατάστημα στο Λονδίνο.
- 1994** Η Τράπεζα μετονομάζεται σε "Alpha Τράπεζα Πίστεως".
- 1994** Η Τράπεζα εισέρχεται στην αγορά της Ρουμανίας με την ίδρυση της Banca Bucuresti.
- 1995** Η Τράπεζα εισέρχεται στην αγορά της Βουλγαρίας με την ίδρυση του Καταστήματος Σόφιας.
- 1997** Επέκταση προς την Αλβανία με την ίδρυση του Καταστήματος Τιράνων.
- 1998** Με το Alpha Web Banking καθιερώνει πρώτη τις τραπεζικές συναλλαγές μέσω του Internet.
- 1998** Η Τράπεζα ξεκινά τις εργασίες της και στην Κύπρο με την εξαγορά της "Lombard NatWest Bank Ltd" η οποία μετονομάζεται σε "Alpha Τράπεζα Λίμιτεδ".
- 1999** Είσοδος της Τραπέζης στην αγορά της Π.Γ.Δ.Μ. με την εξαγορά του 65% της "Kreditna Banka" η οποία μετονομάζεται σε "Alpha Bank A.D. Skorje" το 2002.
- 1999 – 2000**
Η Alpha Τράπεζα Πίστεως προέβη στην εξαγορά του 51% των μετοχών της Ιονικής και Λαϊκής Τραπέζης που προήλθε από τη συγχώνευση της Ιονικής Τραπέζης με τη Λαϊκή Τράπεζα το 1958. Η Ιονική Τράπεζα, που αποτελεί το αρχαιότερο τραπεζικό ίδρυμα της νεωτέρας Ελλάδος, ιδρύθηκε στην Κέρκυρα το 1839 και η Λαϊκή Τράπεζα στην Αθήνα το 1905. Η νέα διευρυμένη Τράπεζα που προέκυψε από τη συγχώνευση ονομάζεται "Alpha Bank".
- 2003** Ένταξη στον δείκτη αειφορίας FTSE4Good.
- 2004** Μέγας Εθνικός Χορηγός και Επίσημη Τράπεζα των Ολυμπιακών Αγώνων ΑΘΗΝΑ 2004.
- 2005** Η Alpha Bank βραβεύεται ως κορυφαία Τράπεζα στον τομέα της κοινωνικής υπευθυνότητας, σύμφωνα με τον θεσμό "Famous Brands".
- 2005** Η Alpha Bank αποκτά το 89% της "Jubanka a.d. Βελιγραδίου" στη Σερβία, η οποία αργότερα μετονομάζεται σε "Alpha Bank Srbija A.D."
- 2007** Από τον Ιανουάριο του 2007, η Alpha Bank είναι μέλος του United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI).
- 2007** Από τον Οκτώβριο του 2007, η Alpha Bank είναι μέλος του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.
- 2008** Η Alpha Bank εξαγοράζει το 90% της ουκρανικής τραπέζης "OJSC Astra Bank".

Συνοπτική παρουσίαση της Τραπέζης και των Εταιριών του Ομίλου

Ο Όμιλος Alpha Bank είναι ένας σύγχρονος όμιλος επιχειρήσεων του χρηματοπιστωτικού τομέα που προσφέρει χρηματοοικονομικές υπηρεσίες σε ιδιώτες και επιχειρήσεις στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, εξυπηρετώντας περίπου τέσσερα εκατομμύρια Πελάτες.

Με Δίκτυο άνω των 1.000 Καταστημάτων, ο Όμιλος Τραπεζών της Alpha Bank δραστηριοποιείται στην εγχώρια αλλά και στη διεθνή τραπεζική αγορά, με ευρεία παρουσία στις αγορές της Νοτιοανατολικής Ευρώπης (Κύπρο, Ρουμανία, Σερβία, Αλβανία, Βουλγαρία και Π.Γ.Δ.Μ.). Επίσης έχει παρουσία στο Λονδίνο και στη Νέα Υόρκη.

Η Alpha Bank, η μεγαλύτερη ελληνική Τράπεζα στον τομέα της Επιχειρηματικής Πίστωσης και από τις ταχύτερα αναπτυσσόμενες στον τομέα της Λιανικής Τραπεζικής, αναγνωρίζεται ως πρωτοπόρος στην εισαγωγή νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, όπως είναι το Alpharhone για τραπεζικές υπηρεσίες μέσω τηλεφώνου, το Alphaline για τραπεζικές συναλλαγές μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή, το Alpha Web Banking για τραπεζικές υπηρεσίες μέσω Internet και το Alpha m-Banking για τραπεζικές υπηρεσίες μέσω κινητού τηλεφώνου.

Επιπλέον, η Τράπεζα είναι επικεφαλής ομάδας εταιριών του χρηματοοικονομικού τομέα, με δραστηριότητες που καλύπτουν το σύνολο των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους επιχειρηματίες και ιδιώτες πελάτες, όπως χρηματοδοτικές, χρηματοοικονομικές, επενδύσεων, παροχής υπηρεσιών, κτηματικές, ξενοδοχειακές κ.λπ.

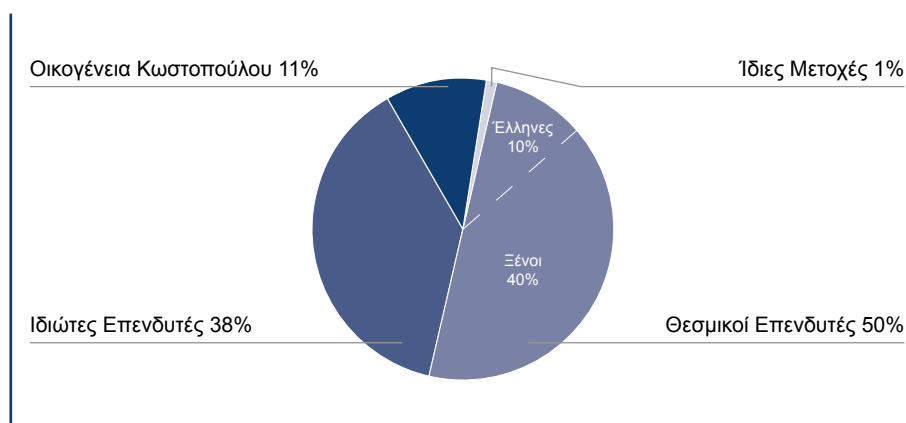


Μετοχική Σύνθεση

Το μετοχικό κεφάλαιο της Τραπέζης κατά την 31.12.2008 ανήρχετο στο ποσό των Ευρώ 1.931.590.264,40 διαιρούμενο σε 410.976.652 κοινές, ονομαστικές, μετά ψήφου, άυλες μετοχές, ονομαστικής αξίας εκάστης ίσης προς Ευρώ 4,70.

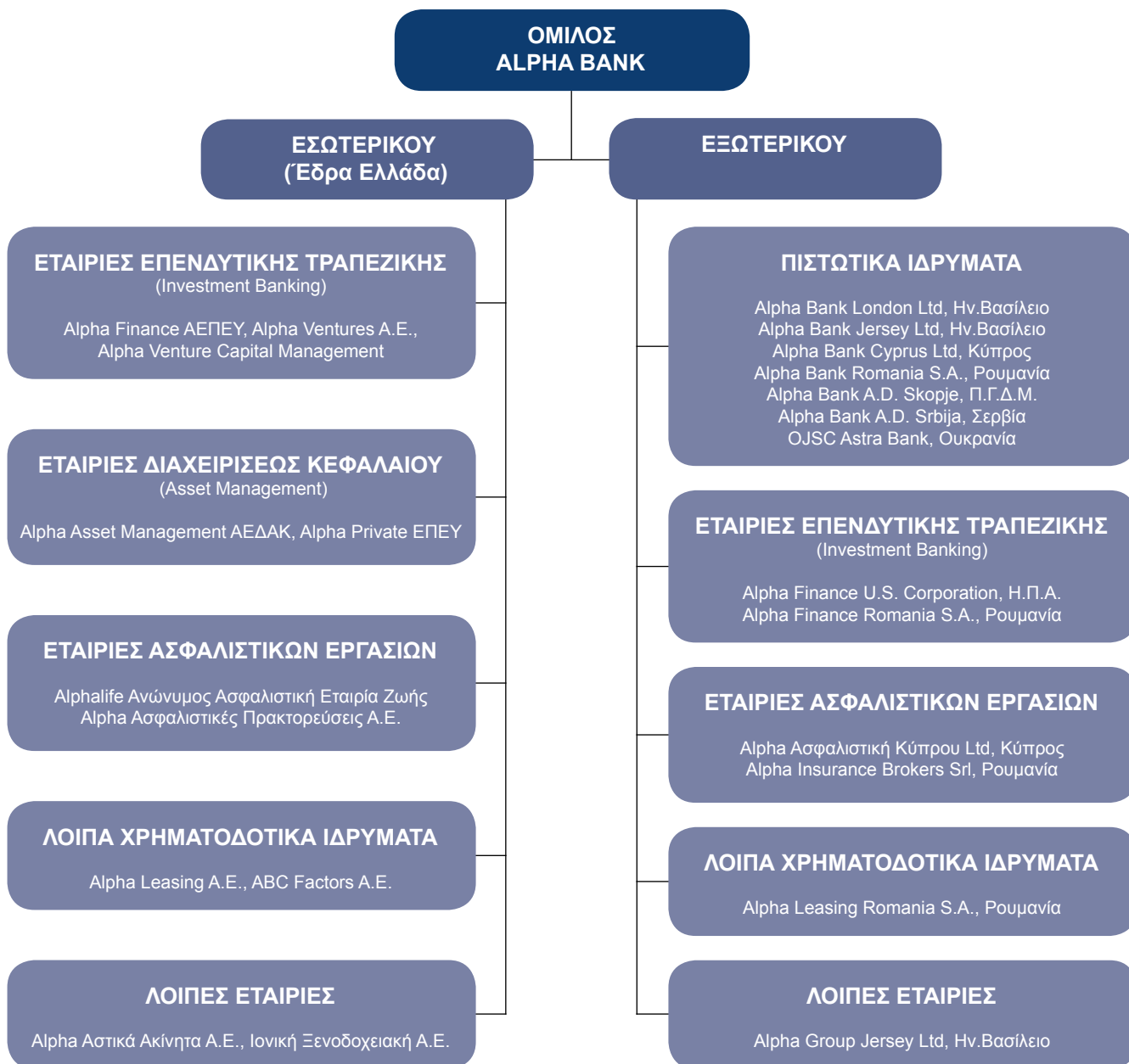
Η μετοχική βάση της Alpha Bank, αποτελείται από περίπου 115.000 ιδιώτες και θεσμικούς επενδυτές.

Η διάρθρωση της μετοχικής σύνθεσως της Alpha Bank την 31.12.2008 είχε ως εξής:



	Μέτοχοι	Πλήθος Μετοχών	% επί του συνόλου
1 < μετοχές ≤ 500	71.600	13.354.632	3,25
501 < μετοχές ≤ 1.000	17.146	12.860.608	3,13
1.001 < μετοχές ≤ 5.000	20.059	43.409.494	10,56
5.001 < μετοχές ≤ 10.000	3.040	21.585.395	5,25
10.001 < μετοχές ≤ 50.000	2.448	49.729.653	12,10
> 50.001 μετοχές	754	270.036.870	65,71
Σύνολο	115.047	410.976.652	100,00

Οι Εταιρίες του Ομίλου



Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Alpha Bank

Όραμα και Αξίες

Με πίστη, αφοσίωση και όραμα, η Alpha Bank διατηρεί σταθερές τις αρχές και τις αξίες που διέπουν τη λειτουργία της από την ίδρυσή της έως σήμερα.

Πρωταρχικός στόχος της Τραπέζης είναι η αξιοπιστία, η συνέπεια και η ταχύτητα στην τραπεζική εξυπηρέτηση. Καθημερινό μέλημα αποτελεί η συνεχής ποιοτική και ποσοτική βελτίωση των προϊόντων και των υπηρεσιών της, καθώς και η σύγχρονη και υπεύθυνη αντιμετώπιση όλων των τραπεζικών αναγκών των Πελατών της σε συνδυασμό με τη διαρκή προσφορά της στο κοινωνικό σύνολο.

Η κοινωνική και περιβαλλοντική ευαισθησία, η πολιτική ίσων ευκαιριών και αναπτύξεως του Ανθρώπινου Δυναμικού της, η δέσμευση για συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών της προς την Πελατεία και η πάγια δέσμευση για τη δημιουργία υπεραξίας και εύλογης αποδόσεως των επενδύσεων έναντι των Μετόχων της, θεμελιώνουν την επιχειρηματική δραστηριότητα της Τραπέζης.



Δεσμεύσεις

Η Alpha Bank και οι Εταιρίες του Ομίλου της θεμελιώνουν την επιχειρηματική δραστηριότητά τους στις ακόλουθες βασικές δεσμεύσεις:

Έναντι της Πελατείας, να δίδεται απόλυτη προτεραιότητα στην εξυπηρέτησή της και στη συνεχή βελτίωση της ποιότητας υποδοχής, ενημερώσεως και προσφερομένων υπηρεσιών.

Έναντι των Μετόχων της, πάγια δέσμευση είναι η δημιουργία υπεραξίας και η εξασφάλιση εύλογης αποδόσεως των επενδύσεων.

Έναντι των Εργαζομένων της, η διασφάλιση δίκαιης αμοιβής, άριστων συνθηκών εργασίας και παροχής δυνατοτήτων εξέλιξης βασισμένων στην αξιοκρατία και στην ίση μεταχείριση χωρίς διακρίσεις.

Έναντι του κοινωνικού συνόλου, η ενεργός συμβολή στην πρόοδο και βελτίωση των βασικών στοιχείων της συνοχής του, όπως ο πολιτισμός, η παιδεία, η υγεία, ο αθλητισμός και το περιβάλλον.



Αρχές

Κάθε δραστηριότητα της Alpha Bank και των Εταιριών της, που ως απώτερο σκοπό έχει την ανάπτυξη και την ευρωστία του Ομίλου, διέπεται από αρχές που επιβάλλονται από τον νόμο ή την ηθική, όπως:

- η ακεραιότητα και η εντιμότητα
- η αμεροληψία και η ανεξαρτησία
- η εχεμύθεια και η διακριτικότητα
- η συνειδητή, πειθαρχημένη και λογική ανάληψη κινδύνου
- η πλήρης, σωστή και αληθής πληροφόρηση
- η ενεργός συμμετοχή στο κοινωνικό περιβάλλον.

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην Alpha Bank

Η υπευθυνότητα της Alpha Bank αναπτύσσεται και εφαρμόζεται μέσα από το σύστημα αξιών, στόχων και δράσεων που διέπουν τη διακυβέρνησή της.

Ο άνθρωπος και ο σεβασμός των ανθρωπίνων αξιών αποτελούν απόλυτη προτεραιότητα για την Τράπεζα. Μαζί με την αποδοτική διαχείριση των οικονομικών πόρων και τον εκσυγχρονισμό των τεχνολογικών μέσων, αποτελούν τον οδηγό κάθε συναλλαγής ή επικοινωνίας μεταξύ μας, με τους Πελάτες, με τους Μετόχους.

Στο πλαίσιο της στρατηγικής σε θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, μεριμνά για:

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

Ενδιαφερόμενα Μέρη

Για την Τράπεζα ενδιαφερόμενα μέρη θεωρούνται φυσικά και νομικά πρόσωπα τα οποία επηρεάζονται άμεσα ή έμμεσα από τις αποφάσεις και τη λειτουργία της. Η Τράπεζα αναγνωρίζει τα παρακάτω ενδιαφερόμενα μέρη:



Η Τράπεζα επιδιώκει τον ανοιχτό διάλογο με τα ενδιαφερόμενα μέρη και εφαρμόζει σειρά μεθόδων, όπως έρευνες, συναντήσεις κ.λπ. Με τον τρόπο αυτό στοχεύει να αναγνωρίσει και να κατανοήσει τις προσδοκίες, ανάγκες, αιτήματα και ερωτήματα και να ανταποκριθεί κατάλληλα σε αυτά.

Στόχος της είναι να επικοινωνεί με συστηματικό τρόπο με κάθε ομάδα ενδιαφερομένων μερών, προκειμένου να λαμβάνει υπόψη τους προβληματισμούς τους σε θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Για τον σκοπό αυτό σχεδιάζει και πραγματοποιεί ενέργειες ανά ομάδα προς αυτή την κατεύθυνση.

ΟΜΑΔΕΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ	Η ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΗΣ	ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ
ΜΕΤΟΧΟΙ	<ul style="list-style-type: none"> • Διασφάλιση ικανοποιητικών αποδόσεων για τους Μετόχους 	<ul style="list-style-type: none"> • Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων • Ετήσια Έκθεση Αποτελεσμάτων • Ετήσια συνάντηση με οικονομικούς αναλυτές
ΠΕΛΑΤΕΣ	<ul style="list-style-type: none"> • Προσφορά προϊόντων με βάση τις ανάγκες της αγοράς • Διασφάλιση υπεύθυνων υπηρεσιών 	<ul style="list-style-type: none"> • Διαδικασία συλλογής και αξιολόγησης παραπόνων των Πελατών • Έρευνα ικανοποιήσεως Πελατών
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	<ul style="list-style-type: none"> • Διασφάλιση ενός υγιούς, ασφαλούς και ικανοποιητικού εργασιακού περιβάλλοντος 	<ul style="list-style-type: none"> • Περιοδικό εσωτερικής επικοινωνίας • Σύστημα εσωτερικής επικοινωνίας (Intranet) • Σύστημα αξιολογήσεως και εξελίξεως • Επικοινωνιακή συνεργασία με τις ενώσεις των εργαζομένων
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ	<ul style="list-style-type: none"> • Διασφάλιση συμφερόντων του κλάδου 	<ul style="list-style-type: none"> • Ενεργή συμμετοχή στις κύριες επιχειρηματικές ενώσεις
ΠΟΛΙΤΕΙΑ- ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ	<ul style="list-style-type: none"> • Διαρκής παρακολούθηση συμμορφώσεως με το κανονιστικό πλαίσιο 	
ΤΟΠΙΚΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΕΣ	<ul style="list-style-type: none"> • Διασφάλιση ευημερίας των τοπικών κοινωνιών 	<ul style="list-style-type: none"> • Υποστήριξη τους μέσω δράσεων σε τοπικό επίπεδο
ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	<ul style="list-style-type: none"> • Διασφάλιση υγιούς συνεργασίας και ευημερίας 	<ul style="list-style-type: none"> • Συνεργασία και ανταλλαγή πληροφοριών
ΜΗ ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ	<ul style="list-style-type: none"> • Διασφάλιση συνέχισης του επικοινωνιακού τους έργου 	<ul style="list-style-type: none"> • Συνεργασία και ενίσχυση διαφόρων Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων με συνέχεια και συνέπεια • Μέλος του Ελληνικού Δικτύου για την ΕΚΕ • Μέλος του διεθνούς δικτύου UNEP FI
ΜΕΣΑ ΜΑΖΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	<ul style="list-style-type: none"> • Διασφάλιση της σωστής ενημερώσεως 	<ul style="list-style-type: none"> • Δελτία Τύπου • Συνεντεύξεις Τύπου

Συμμετοχές σε Ενώσεις και Οργανισμούς

Η Alpha Bank υποστηρίζει τη Διεθνή Πρωτοβουλία Χρηματοοικονομικών Οργανισμών για την προώθηση της αειφόρου ανάπτυξης UNEP FI των Ηνωμένων Εθνών, καθώς και το Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, το οποίο αποτελεί το εθνικό παράρτημα του Ευρωπαϊκού Οργανισμού CSR Europe. Επίσης, η Τράπεζα έχει αξιολογηθεί θετικά για την κοινωνική και περιβαλλοντική της επίδοση από ανεξάρτητους αναλυτές με αποτέλεσμα να έχει ενταχθεί στον χρηματιστηριακό δείκτη αειφορίας FTSE4Good.

Τέλος, συμμετέχει και εκπροσωπείται σε διάφορες ενώσεις και συμβούλια, όπως στην Τράπεζα της Ελλάδος, την Ελληνική Ένωση Τραπεζών και στον Σύνδεσμο Διαφημιζομένων Ελλάδος.



UNEP Finance Initiative
Innovative financing for sustainability



Πιστοποιήσεις – Βραβεύσεις – Διακρίσεις

Η αναγνώριση της προσπάθειας και η επιβεβαίωση του ενεργού ρόλου που έχει αναπτύξει και διατηρεί σε πολλαπλά επίπεδα η Τράπεζα, συντελεί στην ενίσχυση και περαιτέρω ανάπτυξη των δράσεών της. Οι σημαντικότερες διακρίσεις αλλά και πιστοποιήσεις που έλαβε αναφέρονται κάτωθι:

Πιστοποίηση κατά ISO 9001:2000 της Υπηρεσίας Πελατών

Τον Δεκέμβριο 2008 οι εργασίες της Υπηρεσίας Πελατών πιστοποιήθηκαν κατά το πρότυπο ISO 9001:2000, για την ανάπτυξη και εφαρμογή Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας το οποίο στοχεύει στη συνεχή βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών.

Πιστοποίηση κατά ISO 9001:2000 της Υπηρεσίας Μηχανογραφικών Εφαρμογών

Τον Δεκέμβριο 2007, η Διεύθυνση Μηχανογραφικών Εφαρμογών ολοκλήρωσε επιτυχώς τη διαδικασία πιστοποίησης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας κατά το πρότυπο ISO 9001:2000. Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας καλύπτει τις δραστηριότητες διαχείρισης έργων, σχεδιασμού, ανάπτυξης και συντηρήσεως λογισμικού εφαρμογών της Διευθύνσεως.

Βράβευση της Τραπέζης από την Deutsche Bank

Για δεύτερη φορά κατά τα τελευταία τρία έτη, το βραβείο της Deutsche Bank "STP Excellence Award 2007" για τις εργασίες διεθνών πληρωμών απονεμήθηκε στη Διεύθυνση Υποστηρίξεως Δραστηριοτήτων Corporate και Investment Banking. Η εν λόγω βράβευση αφορά στην επίτευξη εξαιρετικά υψηλού ποσοστού Straight Through Processing (STP) επί των εξερχομένων εντολών πληρωμής, καθώς επίσης και στην ποιοτική επεξεργασία και εξυπηρέτηση των εισερχομένων εντολών πληρωμής.



Επιχειρηματικά Βραβεία ΧΡΗΜΑ 2008

Την Πέμπτη 6 Νοεμβρίου 2008, έλαβε χώρα το 3ο Διεθνές Επιχειρηματικό Συνέδριο με τίτλο "South – East Europe Investment Conference 2008", στο πλαίσιο του οποίου πραγματοποιήθηκε τελετή απονομής των "Επιχειρηματικών Βραβείων ΧΡΗΜΑ 2008 – Γεώργιος Ουζούνης", που διοργάνωσε το περιοδικό "ΧΡΗΜΑ". Η Τράπεζα παρέλαβε τρία βραβεία:

- το 2ο Βραβείο για την κατηγορία "Καλύτερη Εταιρία FTSE - ASE/20 - 2008"
- το 2ο Βραβείο για την κατηγορία "Καλύτερη Τράπεζα - 2008"
- το 3ο Βραβείο για την κατηγορία "Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη - 2008".

Βραβεία CEO & CSR 2008

Στο πλαίσιο του συνεδρίου CEO & CSR απονεμήθηκαν τα "Βραβεία CEO & CSR 2008", που διοργάνωσε το περιοδικό "ΧΡΗΜΑ". Η Τράπεζα παρέλαβε τέσσερα βραβεία:

- το 1ο βραβείο για την κατηγορία "Ηγέτης CEO/Διευθύνων Σύμβουλος στην ΕΚΕ"
- το 2ο Βραβείο για την κατηγορία "Καλύτερος Διευθυντής/Υπεύθυνος ΕΚΕ"
- το 1ο Βραβείο για την κατηγορία "Καλύτερος Απολογισμός ΕΚΕ"
- το 3ο Βραβείο για την κατηγορία "Καλύτερη Πρακτική / Πρωτοβουλία ΕΚΕ / Λύση Βιώσιμης Ανάπτυξης".

Βραβεία του Χρηματιστηρίου Αθηνών

Στην εκδήλωση που πραγματοποιήθηκε για τον εορτασμό των 130 ετών από την ίδρυση και λειτουργία του Χρηματιστηρίου Αθηνών (Σεπτέμβριος 2006), η Alpha Bank έλαβε το πρώτο βραβείο μεταξύ των εισηγμένων εταιριών, καθώς για περισσότερα από 25 έτη παρουσιάζει συνεχή κερδοφορία, συνεισφέρει στην ανάπτυξη του θεσμού του Ελληνικού Χρηματιστηρίου και διανέμει κάθε χρόνο μέρισμα στους Μετόχους της.

Βραβείο ΟΙΚΟΠΟΛΙΣ 2007

Βραβείο Χορηγίας Περιβαλλοντικού Έργου για τη χορηγία του Προγράμματος Ολοκληρωμένης Ανταποδοτικής Ανακύκλωσης στον Δήμο Αθηναίων, από την εταιρία Ecocity στο πλαίσιο των Βραβείων Περιβαλλοντικής Ευαισθησίας ΟΙΚΟΠΟΛΙΣ 2007.

Βραβείο ΟΙΚΟΠΟΛΙΣ 2006

Βραβείο Χορηγίας Περιβαλλοντικού Έργου απονεμήθηκε στην Alpha Bank για τη στήριξη που προσφέρει με συνέχεια και συνέπεια στο Πρόγραμμα "Γαλάζιες Σημαίες", στο πλαίσιο των Βραβείων Περιβαλλοντικής Ευαισθησίας ΟΙΚΟΠΟΛΙΣ 2006. Τα βραβεία διοργανώνονται, από το 2005, από την περιβαλλοντική Μη Κυβερνητική Οργάνωση Ecocity.

Βραβείο Leading Companies Greece 2006-2007

Η Alpha Bank βραβεύθηκε ως κορυφαία επιχείρηση στον τομέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας της Hay Group με τίτλο "Leading Companies Greece 2006", η οποία διεξήχθη το τελευταίο τρίμηνο του 2006 και το πρώτο τρίμηνο του 2007, για πρώτη φορά στην Ελλάδα. Η έρευνα της Hay Group απευθύνεται στα στελέχη των 500 μεγαλύτερων επιχειρήσεων με βάση την κεφαλαιοποίησή τους, τα οποία καλούνται να αξιολογήσουν και να επιλέξουν "The World's Most Admired Companies".

Διακρίσεις του Τμήματος Αναλύσεως Διεθνών Αγορών

Το Τμήμα Αναλύσεως Διεθνών Αγορών της Διευθύνσεως Χρηματοοικονομικού Σχεδιασμού του Ομίλου της Alpha Bank στη δημοσκόπηση για τις εκτιμήσεις των συναλλαγματικών ισοτιμιών (Στερλίνα/Δολλάριο, Δολλάριο/Ευρώ, Δολλάριο/Γιεν) που διοργανώνει σε μηνιαία βάση το διεθνές πρακτορείο Reuters κατέλαβε τις ακόλουθες θέσεις:

- τη 2η θέση παγκοσμίως για το έτος 2008
- τη 2η θέση παγκοσμίως για το έτος 2007
- την 1η θέση παγκοσμίως ισοβαθμώντας με τις BNP Paribas και Landesbank Berlin, την περίοδο Ιανουαρίου – Μαρτίου 2007
- την 1η θέση παγκοσμίως για το έτος 2006
- την 1η θέση για την περίοδο Ιανουαρίου – Νοεμβρίου 2006.

Στόχος 2009

Η Τράπεζα έχει θέσει για τα επόμενα έτη ως βασικό στόχο, όσον αφορά στην εφαρμογή της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, την

- **Ανάπτυξη μακροπρόθεσμης Στρατηγικής για την ΕΚΕ**

Μαζί για τους Μετόχους

Η Εταιρική Διακυβέρνηση αποτελεί το σύστημα διοικήσεως και εσωτερικής οργανώσεως που διασφαλίζει τη διαφάνεια και διατηρεί υψηλού επιπέδου εσωτερικό έλεγχο.

Στόχος της Τραπέζης είναι, μέσω των Αρχών Εταιρικής Διακυβερνήσεως που εφαρμόζει, να διαφυλάττει τα συμφέροντα των Μετόχων και να εγγυάται τη δημιουργία αξίας για όλους τους συμμετόχους του Οργανισμού.

Διοικητική Οργάνωση

Τα δύο τρίτα των μελών στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τραπέζης είναι μη εκτελεστικά ενώ η νομοθεσία ορίζει ότι τουλάχιστον το ένα τρίτο των μελών πρέπει να είναι μη εκτελεστικά μέλη. Αντίστοιχα, το Διοικητικό Συμβούλιο της Τραπέζης έχει έξι ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη όταν η νομοθεσία ορίζει ότι τουλάχιστον δύο πρέπει να είναι ανεξάρτητα μέλη.

Τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου

Ειδικότερα το Διοικητικό Συμβούλιο απαρτίζεται από τα εξής μέλη:

	2008	2007	2006
Μέλη Διοικητικού Συμβουλίου	15	14	14
Εκτελεστικά	5	5	5
Μη Εκτελεστικά	4	5	6
Μη Εκτελεστικά Ανεξάρτητα	6	4	3

Στην Τράπεζα τα καθήκοντα του Προέδρου του Διοικητικού Συμβουλίου και του Διευθύνοντος Συμβούλου είναι διαχωρισμένα σε διακριτούς ρόλους. Η Τράπεζα συμμορφώνεται πλήρως με τον Ν.3016/2002 καθώς και με τον Ν. 3606/2007, προλαμβάνοντας κάθε ενδεχόμενο συγκρούσεως συμφερόντων σε ανώτατο επίπεδο.



Συμβούλια και Επιτροπές

Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου

Οι Επιτροπές που πλαισιώνουν το Διοικητικό Συμβούλιο είναι η Ελεγκτική Επιτροπή, η Επιτροπή Διαχειρίσεως Κινδύνων και η Επιτροπή Αποδοχών Διοικήσεως.

Τα μέλη των Επιτροπών αυτών παρουσιάζονται στον ακόλουθο πίνακα:

	Ελεγκτική Επιτροπή	Επιτροπή Διαχειρίσεως Κινδύνων	Επιτροπή Αποδοχών Διοικήσεως
Πρόεδρος (Εκτελεστικό Μέλος) Γιάννης Σ. Κωστόπουλος			
Αντιπρόεδρος (Μη εκτελεστικό Ανεξάρτητο Μέλος) Μηνάς Γ. Τάνες Πρόεδρος, Ericsson Hellas S.A.		•	
ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΑ ΜΕΛΗ			
Διευθύνων Σύμβουλος Δημήτριος Π. Μαντζούνης			
Εντεταλμένοι Σύμβουλοι και Γενικοί Διευθυντές			
Μαρίνος Σ. Γιαννόπουλος		○	
Σπύρος Ν. Φιλάρετος			
Αρτέμης Χ. Θεοδωρίδης			
ΜΗ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΑ ΜΕΛΗ			
Σοφία Γ. Ελευθερουδάκη Διευθύνουσα Σύμβουλος, Βιβλιοπωλείο και εκδοτικός οίκος Γ.Κ. ΕΛΕΥΘΕΡΟΥΔΑΚΗΣ Α.Ε.			
Πάυλος Γ. Καρακώστας Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος, ΓΕΝΚΑ Επενδυτική Α.Ε.	•		
Νικόλαος Ι. Μάνεσης Πρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου, ΧΑΛΥΒΟΥΡΓΙΑ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.			○
Ιωάννα Ε. Παπαδοπούλου Πρόεδρος και Διευθύνουσα Σύμβουλος, ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΜΠΙΣΚΟΤΩΝ ΚΑΙ ΕΙΔΩΝ ΔΙΑΤΡΟΦΗΣ Ε. Ι. ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ Α.Ε.			
ΜΗ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΑ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΑ ΜΕΛΗ			
Γεώργιος Ε. Αγουρίδης Δικηγόρος	○		
Πάυλος Α. Αποστολίδης Πρέσβυς ε.τ.			•
Θάνος Μ. Βερέμης Καθηγητής Πανεπιστημίου Αθηνών			
Ευάγγελος Ι. Καλούσης Πρόεδρος, NESTLE HELLAS Α.Ε.	○	○	
Ιωάννης Κ. Λύρας Πρόεδρος, PARALOS MARITIME CORPORATION S.A.			○
ΜΗ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΟ ΜΕΛΟΣ κατ' εφαρμογή των διατάξεων του ν. 3723/2008			
Γεώργιος Ι. Μέργος, Καθηγητής Πανεπιστημίου Αθηνών, Εκπρόσωπος Ελληνικού Δημοσίου			

- Πρόεδρος της Επιτροπής
- Μέλος της Επιτροπής

Διοικητικές Επιτροπές

Η εύρυθμη και αποτελεσματική λειτουργία του Οργανισμού, η διαμόρφωση ενιαίας στρατηγικής και πολιτικής που εφαρμόζουν οι Τομείς, ο συντονισμός των εργασιών, η τήρηση ενιαίας κατευθύνσεως και μεθόδου στη λειτουργία, η αμοιβαία ενημέρωση των Διευθύνσεων και των Εταιριών του Ομίλου, όπου απαιτείται, εξασφαλίζεται από τις ακόλουθες Διοικητικές Επιτροπές:

- i) Εκτελεστική Επιτροπή
- ii) Συμβούλιο Εργασιών
- iii) Επιτροπή Διαχείρισεως Ενεργητικού Παθητικού (ALCO)
- iv) Επιτροπή Διαχείρισεως Λειτουργικού Κινδύνου
- v) Επιτροπή Διαχείρισεως Θεμάτων Ανθρωπίνου Δυναμικού
- vi) Επιτροπή Έργων Πληροφορικής και Προμηθειών

Διοικητικές Επιτροπές	Εκτελεστική Επιτροπή	Συμβούλιο Εργασιών	Επιτροπή Διαχείρισεως Ενεργητικού Παθητικού (ALCO)	Επιτροπή Διαχείρισεως Λειτουργικού Κινδύνου	Επιτροπή Δια-χειρίσεως Θεμά-των Ανθρωπίνου Δυναμικού	Επιτροπή Έργων Πληροφορικής και Προμηθειών
Μέλη						
Γιάννης Σ. Κωστόπουλος Πρόεδρος	√					
Δημήτριος Π. Μαντζούνης Διευθύνων Σύμβουλος	√	√	√	√	√	√
Μαρίνος Σ. Γιαννόπουλος Γενικός Διευθυντής και CFO	√	√	√	√		√
Σπύρος Ν. Φιλάρετος Γενικός Διευθυντής	√	√	√	√	√	√
Αρτέμης Χ. Θεοδωρίδης Γενικός Διευθυντής	√	√	√	√	√	√
Γεώργιος Κ. Αρώνης Γενικός Διευθυντής	√	√	√	√	√	√
Χαράλαμπος Ε. Παπαναγιώτου Εντεταλμένος Γενικός Διευθυντής	√	√	√	√	√	√
Χρήστος Χ. Γιαμπανάς Εντεταλμένος Γενικός Διευθυντής	√	√	√	√		√

Πλαίσιο Ελέγχου - Διακυβέρνησεως

Η Τράπεζα συμμορφώνεται πλήρως με την Πράξη του Διοικητού της Τραπεζικής της Ελλάδος 2577/2006. Ειδικότερα, ο Εσωτερικός Ελεγκτής είναι διοικητικά ανεξάρτητος και αναφέρεται για θέματα αρμοδιότητάς του στο Διοικητικό Συμβούλιο, μέσω της Ελεγκτικής Επιτροπής, καθώς και στη Διοίκηση. Εποπτεύει και συντονίζει το έργο των Μονάδων Εσωτερικού Ελέγχου.

Ο Επικεφαλής της Διευθύνσεως Κανονιστικής Συμμορφώσεως έχει το δικαίωμα και την ευθύνη ενημερώσεως της Ελεγκτικής Επιτροπής και της Εκτελεστικής Επιτροπής για τα θέματα που αφορούν στη διαχείριση του κινδύνου κανονιστικής συμμορφώσεως της Τραπεζικής και του Ομίλου και εποπτεύει τον Υπεύθυνο Ασφαλείας Πληροφοριών Ομίλου.

Οι Διευθυντές Διαχειρίσεως Κινδύνων Αγοράς και Λειτουργικών Κινδύνων Ομίλου και Διαχειρίσεως Πιστωτικού Κινδύνου Ομίλου αναφέρονται στην Επιτροπή Διαχειρίσεως Κινδύνων που αποτελείται από μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου.

Προσωπικό αποκλειστικά για λειτουργίες σε επίπεδο Ομίλου, στην Τράπεζα	2006	2007	2008
Διαχείριση κινδύνου Ομίλου	29	38	65
Συμμόρφωση του Ομίλου (Group Compliance)	17	19	16
Εσωτερικός Έλεγχος του Ομίλου (Group Audit)	71	69	71
Σύνολο	117	126	152

Λοιπά Κριτήρια σχετικά με την Εταιρική Διακυβέρνηση	Αριθμός Μελών Διοικητικού Συμβουλίου
Μέλη Δ.Σ. που δεν ανήκουν στο δυναμικό της Τραπεζικής για περισσότερα από 10 έτη	10
Μέλη Δ.Σ. που δεν έχουν συγγενικές σχέσεις με διοικητικά Στελέχη της Τραπεζικής	12
Μέλη Δ.Σ. που δεν είναι εκπρόσωποι των εργαζομένων	15
Μέλη Δ.Σ. που δεν είναι Στελέχη κάποιας θυγατρικής της Τραπεζικής	9
Μέλη Δ.Σ. που δεν εκπροσωπούν Μέτοχο/ους της Τραπεζικής με συμμετοχή στο μετοχικό κεφάλαιο της Τραπεζικής μεγαλύτερο του 3%.	15
Μέλη Δ.Σ. που δεν έχουν προσληφθεί από την Τράπεζα με την ιδιότητα του Στελέχους τα τελευταία τρία χρόνια	10

Δεν υπάρχει μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου το οποίο να διατηρεί σχέση Προμηθευτή ή συμβούλου με την Τράπεζα. Τα μέλη είναι Πελάτες της Τραπέζης σύμφωνα με τις διατάξεις που διέπουν τις συναλλαγές των πιστωτικών ιδρυμάτων και δεν έχουν διαφορετική τιμολόγηση ή μεταχείριση από αυτή του συνόλου των Πελατών της.

Μέλη Διοικητικού Συμβουλίου και αμοιβές

Οι αμοιβές των εκτελεστικών μελών του Διοικητικού Συμβουλίου εμφανίζονται στις οικονομικές καταστάσεις κάθε τριμήνου.

Οι αμοιβές των μη εκτελεστικών μελών του Διοικητικού Συμβουλίου εμφανίζονται στις ετήσιες οικονομικές καταστάσεις.

Οι αμοιβές και οι επιβραβεύσεις των εκτελεστικών μελών του Διοικητικού Συμβουλίου εγκρίνονται από τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων.

Οι αμοιβές των ανωτάτων Διευθυντικών Στελεχών συνδέονται με την επίτευξη του επιχειρησιακού σχεδιασμού.

Όλες οι πιο πάνω πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Τραπέζης.

Κώδικας Δεοντολογίας

Στον Όμιλο Alpha Bank εφαρμόζεται επίσημος κώδικας δεοντολογίας, δημόσια διαθέσιμος στην ιστοσελίδα στη διεύθυνση www.alpha.gr

Κάθε δραστηριότητα της Alpha Bank και των Εταιριών της, που ως απώτερο σκοπό έχει την ανάπτυξη και την ευρωστία του Ομίλου, διέπεται από αρχές που επιβάλλονται από τον νόμο ή την ηθική, όπως:

- η ακεραιότητα και η εντιμότητα,
- η αμεροληψία και η ανεξαρτησία,
- η εχεμύθεια και η διακριτικότητα,
- η συνειδητή, πειθαρχημένη και λογική ανάληψη κινδύνου,
- η πλήρης, σωστή και αληθής πληροφόρηση,
- η ενεργός συμμετοχή στο κοινωνικό περιβάλλον.

Σημεία Επαφής με Μετόχους / Επενδυτές

Για τη βέλτιστη επικοινωνία με τους Μετόχους και τους Επενδυτές, η Τράπεζα έχει συγκεκριμένες οργανωτικές μονάδες που έχουν αναλάβει αποκλειστικά τον ρόλο της επαφής με τα αντίστοιχα ενδιαφερόμενα μέρη:

- Διεύθυνση Σχέσεων με Θεσμικούς Επενδυτές και Αναλυτές.
- Τμήμα Εξυπηρέτησεως Μετόχων.

Στόχος της Τραπέζης είναι να καλύπτει τις υποχρεώσεις της όσον αφορά θέματα πληροφόρησης του επενδυτικού κοινού, όπως η δημοσιοποίηση σημαντικών συμμετοχών, προκειμένου να διασφαλίζεται βάσει προτύπων ποιότητας η ταχεία και απρόσκοπτη διάδοση των σχετικών πληροφοριών.

Αναλυτικά στοιχεία για τις διοικητικές επιτροπές παρουσιάζονται στον Απολογισμό Δραστηριοτήτων 2008 της Alpha Bank.

Μαζί για την Αγορά

Η αγορά ως πεδίο συναλλαγής και δραστηριοποιήσεως, συμπεριλαμβάνει σημαντικές ομάδες ενδιαφερομένων μερών της Τραπεζής και αντιπροσωπεύει, εκτός από τους Πελάτες και τους Προμηθευτές της, όλους εκείνους τους παράγοντες που αλληλεπιδρούν σε εμπορικό επίπεδο.

Η Τράπεζα είναι ευθυγραμμισμένη με τις κανονιστικές της υποχρεώσεις, σε όλα τα ζητήματα που αφορούν τον ρόλο της ως ηγέτη στην αγορά. Κατά συνέπεια μεριμνά για τις υποχρεώσεις της προς την αποτροπή πολιτικών αθέμιτου ανταγωνισμού, ώστε να συμμορφώνεται με τον Νόμο 703/1977.



νηξίδα
ALPHA BANK
προορισμός
ΠΟΙΟΤΗΤΑ

Διαφθορά και Πρόληψη

Η Alpha Bank έχει αναπτύξει διαδικασίες για την Πρόληψη Χρησιμοποίησεως του Χρηματοπιστωτικού Συστήματος για τη Νομιμοποίηση Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και τη Χρηματοδότηση της Τρομοκρατίας με Εγχειρίδιο στο οποίο ενσωματώνονται όλες οι διαδικασίες, όπως προβλέπονται από το ισχύον θεσμικό πλαίσιο. Το Εγχειρίδιο αυτό, το οποίο επικαιροποιείται σε κάθε αλλαγή του θεσμικού πλαισίου, καθορίζει αναλυτικές διαδικασίες για την αντιμετώπιση του ξεπλύματος χρήματος.

Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα έχει αναπτύξει και έχει θέσει σε λειτουργία από τον Ιούλιο του 2008 ειδικό πληροφοριακό σύστημα για τη συστηματική παρακολούθηση των ύποπτων συναλλαγών. Μέσω του συστήματος αυτού καθίσταται δυνατή η εξαγωγή συμπερασμάτων με στόχο τη λήψη προληπτικών μέτρων.

Επιπλέον, σε κάθε Κατάστημα του Δικτύου της Τραπεζής και στις Εταιρίες του Ομίλου έχει οριστεί υπεύθυνος για την τήρηση των διαδικασιών αντιμετώπισεως ξεπλύματος χρήματος.

Στην Τράπεζα υφίσταται επίσης Πλαίσιο Πολιτικής και Διαδικασιών για την αντιμετώπιση της Απάτης (Anti-fraud) καθώς και σχετική Εγκύκλιος για τη Χειραγώγηση της Αγοράς.

Το Εγχειρίδιο Πολιτικής και Διαδικασιών Απάτης καθορίζει την πολιτική και τις διαδικασίες πρόληψης, εντοπισμού και αμβλύνσεως της εσωτερικής και εξωτερικής απάτης, καθώς και τις μεθόδους που θα συμβάλλουν στη μείωση και στην εξάλειψη αντίστοιχων κινδύνων στον Οργανισμό.

Ασφάλεια Πληροφοριών

Η Alpha Bank επιδεικνύει ιδιαίτερη ευαισθησία για την προστασία των πληροφοριών που έχει στην κατοχή της. Η εταιρική πληροφορία θεωρείται ένα ιδιαίτερα κρίσιμο περιουσιακό στοιχείο του Ομίλου. Κάθε εταιρική πληροφορία προστατεύεται ανάλογα με την αξία της, με σκοπό να ενισχύεται η εμπιστοσύνη των Πελατών, να διασφαλίζεται η συμμόρφωση με το κανονιστικό πλαίσιο και να διαφυλάσσεται η ανταγωνιστική θέση του Ομίλου.

Πληροφορίες που σχετίζονται με τους Πελάτες της, τους Υπαλλήλους και Συνεργάτες της, την επιχειρηματική της δραστηριότητα και την τεχνολογική της υποδομή θεωρούνται ιδιαίτερως κρίσιμες για τη λειτουργία και τη φήμη της και προστατεύονται με αυστηρές διαδικασίες και μέσα ασφαλείας.

Η Τράπεζα έχει καθορίσει Στρατηγική Ασφαλείας Πληροφοριών, έχει εκδώσει από τον Σεπτέμβριο 2006 το Πλαίσιο Ασφαλείας Πληροφοριών Ομίλου και έχει θεσπίσει τον ρόλο του Υπευθύνου Ασφαλείας Πληροφοριών Ομίλου. Το Πλαίσιο θεσπίζει αρχές, κανόνες και διαδικασίες για την ορθή χρήση και προστασία των πληροφοριών και ισχύει σε όλο τον Όμιλο. Τόσο με την εφαρμογή του Πλαισίου σε κάθε νέα διαδικασία, υπηρεσία και σύστημα όσο και με τη διόρθωση των υφιστάμενων αποκλίσεων από αυτό, η Τράπεζα στοχεύει στον περιορισμό των κινδύνων σε χαμηλά και αποδεκτά επίπεδα. Συγχρόνως, η Τράπεζα φροντίζει να αναβαθμίζει τους μηχανισμούς και τα μέτρα ασφαλείας, όποτε αυτό κρίνεται αναγκαίο, προστατεύοντας τις πληροφορίες και τα συστήματα με τις πλέον σύγχρονες τεχνολογίες.

Οι αρχές, κανόνες και διαδικασίες Ασφαλείας Πληροφοριών κοινοποιούνται σε όλο το Προσωπικό του Ομίλου, μέσω εκπαιδευτικών προγραμμάτων και τακτικών ενημερώσεων, υπενθυμίζοντας συγχρόνως τις υποχρεώσεις, ευθύνες και αρμοδιότητες κάθε Λειτουργού.

Επικοινωνία και Marketing

Την επικοινωνία και το marketing του Οργανισμού διέπουν ο Ελληνικός Κώδικας Διαφήμισης, ο Κώδικας Δεοντολογίας για τη Διαφημιστική Προβολή Χρηματοπιστωτικών Προϊόντων και Υπηρεσιών που προσφέρονται από Πιστωτικά Ιδρύματα, καθώς και οι οδηγίες/συστάσεις της Ελληνικής Ενώσεως Τραπεζών, της Τραπεζής της Ελλάδος, της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς, του Συνδέσμου Διαφημιζόμενων Ελλάδος (ΣΔΕ) και του Συμβουλίου Ελέγχου Επικοινωνίας (ΣΕΕ).

Ο Ελληνικός Κώδικας Διαφήμισης ορίζει τους κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας και ηθικής συμπεριφοράς, οι οποίοι πρέπει να τηρούνται προς όφελος του πολίτη-καταναλωτή, από όλους όσους ασχολούνται με τη διαφήμιση, δηλαδή τους διαφημιζόμενους, τους διαφημιστές και τα διαφημιστικά μέσα, καθώς και τους εντολείς και τους εντολοδόχους όλων των πιο πάνω μορφών επικοινωνίας.

Βασικές αρχές του Κώδικα είναι:

- Όλες οι διαφημίσεις πρέπει να είναι νόμιμες, ευπρεπείς, έντιμες και να λένε την αλήθεια.
- Κάθε διαφήμιση πρέπει να δημιουργείται με πνεύμα κοινωνικής ευθύνης και να είναι σύμφωνη με τις αρχές του θεμιτού ανταγωνισμού, όπως είναι γενικά παραδεκτός στο εμπόριο.
- Καμμία διαφήμιση δεν πρέπει να κλονίζει την εμπιστοσύνη του κοινού στη διαφημιστική λειτουργία.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας για τη Διαφημιστική Προβολή Χρηματοπιστωτικών Προϊόντων και Υπηρεσιών που προσφέρονται από Πιστωτικά Ιδρύματα υιοθετήθηκε με γνώμονα τη διασφάλιση υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών κατά την προώθηση και διασφάλιση προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρουν οι τράπεζες.



Βασικές αρχές του Κώδικα αυτού είναι:

- Οι διαφημίσεις προϊόντων και υπηρεσιών οφείλουν να διατυπώνονται με τρόπο σαφή και κατανοητό. Πρέπει να είναι αληθείς, ευπρεπείς και όχι παραπλανητικές χάριν της προστασίας των καταναλωτών στους οποίους απευθύνονται και να μην προσβάλλουν τα συναλλακτικά ήθη και την καλή πίστη χάριν της διατηρήσεως υγιούς, θεμιτού και ελεύθερου ανταγωνισμού στην αγορά.
- Οι διαφημίσεις προϊόντων και υπηρεσιών οφείλουν να περιγράφουν τα κύρια χαρακτηριστικά τους, με τρόπο που να ανταποκρίνεται στην αντίληψη του μέσου καταναλωτή των συγκεκριμένων προϊόντων και υπηρεσιών, ώστε να είναι δυνατή η σύγκριση από τον καταναλωτή των ομοειδών προϊόντων ή υπηρεσιών διαφορετικών πιστωτικών ιδρυμάτων ως προς τα βασικά τους χαρακτηριστικά και κυρίως τα οικονομικά. Τυχόν δευτερεύοντα χαρακτηριστικά αναφέρονται με τρόπο που δεν αναιρεί τη συγκρισιμότητα των προϊόντων ή υπηρεσιών.
- Η ρητή αναφορά στοιχείων που διαμορφώνουν ή χαρακτηρίζουν το προϊόν ή την προσφορά που διαφημίζεται κατά περίπτωση (π.χ. Συνολικό Ετήσιο Πραγματικό Ποσοστό Επιβαρύνσεως/ΣΕΠΠΕ, χρόνος ενάρξεως και λήξεως προνομιακού όρου, κ.λπ.).
- Η έμφαση στον σεβασμό της ιδιωτικής ζωής του καταναλωτή.

Κάθε διαφημιστικό πρόγραμμα επικοινωνίας (καμπάνια) εξετάζεται από τις αρμόδιες Διευθύνσεις και Νομικές Υπηρεσίες για τη διασφάλιση της αντικειμενικής πληροφόρησης.

Αντιστοίχως, η Τράπεζα τηρεί το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο σχετικά με τη διαφάνεια στην ενημέρωση των συναλλασσομένων, την προσυμβατική ενημέρωση, τη διαφήμιση καθώς και τους όρους των συμβάσεων με τους Πελάτες της.

Προϊόντα και Ομάδες Προϊόντων

Η Τράπεζα στοχεύοντας στην αποτελεσματικότερη κάλυψη των αναγκών του Πελάτη έχει αναπτύξει ευρεία σειρά προϊόντων και επενδύει συνεχώς στην ανάπτυξη όσο το δυνατόν καινοτόμων και πρωτοποριακών προϊόντων.

Οι κύριες ομάδες προϊόντων που διαθέτει είναι:

- Ασφαλιστικά Προϊόντα
- Επενδυτικά Προϊόντα
- Επιχειρηματικά Δάνεια
- Κάρτες
- Καταθέσεις
- Καταναλωτικά Δάνεια
- Σειρά Νέων Alpha 1|2|3
- Στεγαστικά Δάνεια

"Πράσινα" Τραπεζικά Προϊόντα

Η Τράπεζα διαθέτει στην αγορά ειδικό δάνειο Φωτοβολταϊκών Συστημάτων, το "Alpha Ενέργεια". Αφορά δάνειο για τη χρηματοδότηση των επενδυτικών δαπανών (εγκαταστάσεων και εξοπλισμού) των επιχειρήσεων για φωτοβολταϊκά συστήματα μέχρι 150 kW που επιχορηγούνται μέσω του αναπτυξιακού Νόμου 3299/2004 (μετά την τροποποίηση του άρθρου 37 του Νόμου 3522/2006) ή άλλων Ευρωπαϊκών προγραμμάτων.

Το δάνειο Φωτοβολταϊκών Συστημάτων Alpha Ενέργεια χορηγείται άνευ εξόδων/δαπανών.

Το ύψος των χρηματοδοτήσεων για το 2008 ανήλθε στο ποσό των Ευρώ 936.701.

Δράσεις υποστήριξης ΜΚΟ μέσω προϊόντων της Τραπέζης

Το Πρόγραμμα Membership Rewards της American Express προσέφερε τη δυνατότητα εξαργυρώσεως πόντων προς όφελος των κατωτέρω φιλανθρωπικών ιδρυμάτων:

- **Ίδρυμα Μαργαρίτα** – Συνολικό ποσό δωρεάς των κατόχων μας για τα έτη 2006 και 2007: Ευρώ 1.530
- **Ίδρυμα Μαργαρίτα και Παιδικά Χωριά SOS** – Συνολικό ποσό δωρεάς των κατόχων μας για το έτος 2008: Ευρώ 7.500

Το Πρόγραμμα Bonus προσέφερε τη δυνατότητα εξαργυρώσεως πόντων προς όφελος του κατωτέρω φιλανθρωπικού ιδρύματος:

- **Εταιρεία Προστασίας Σπαστικών** – Συνολικό ποσό δωρεάς των κατόχων έως την 30 Σεπτεμβρίου 2008: Ευρώ 15.445

Παράλληλα από 1 Ιανουαρίου 2006 έως και 30 Σεπτεμβρίου 2008 με τους λογαριασμούς όλων των κατόχων καρτών (χρεωστικών και πιστωτικών) της Τραπέζης, εστάλησαν και ταχυπληρωμές προς όφελος των κατωτέρω φιλανθρωπικών ιδρυμάτων:

- **Δράση Αφρικής** – Τα έτη 2006, 2007 και 2008
- **Παιδικά Χωριά SOS** – Το έτος 2006
- **Γιατροί του Κόσμου** – Το έτος 2008
- **Εταιρεία Προστασίας Σπαστικών** – Τα έτη 2007 και 2008

Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες

Η Τράπεζα ακολουθεί τα προβλεπόμενα από την ΠΔ/ΤΕ 2501/2002 για τη διαφάνεια των συναλλαγών: έχει ανηρτημένο το Τιμολόγιο των παρεχόμενων υπηρεσιών της σε εμφανές σημείο σε όλα τα Καταστήματα και είναι επίσης διαθέσιμο στην ιστοσελίδα της Τραπέζης (www.alpha.gr). Επίσης, οι Υπεύθυνοι Πελατείας των Καταστημάτων παρέχουν στους Πελάτες την απαιτούμενη προσυμβατική ενημέρωση.

Οι μέθοδοι που εφαρμόζονται στον τομέα σχέσεων της Τραπέζης με τους Πελάτες για τη μέτρηση της ικανοποίησής τους είναι:

- Έρευνες ικανοποίησης Πελατών.
- Έντυπο ερωτηματολόγιο ικανοποίησης στα Καταστήματα, με τίτλο "Η γνώμη σας μετράει" με προπληρωμένο τέλος, όπου ο Πελάτης μπορεί να αξιολογήσει την εξυπηρέτησή του στο Κατάστημα.
- Έντυπο υποβολής παραπόνου στα Καταστήματα με τίτλο "Οι υποδείξεις σας μας κάνουν καλύτερους". Το έντυπο αυτό δίδει συγκεκριμένες οδηγίες για την υποβολή παραπόνου από όλους τους διαύλους επαφής του Πελάτη με την Τράπεζα (Κατάστημα, τηλεφωνικό κέντρο, internet, απευθείας στην Υπηρεσία Πελατών) και έχει ειδική φόρμα μέσω της οποίας ο Πελάτης, με προπληρωμένο τέλος, μπορεί να αποστείλει το παράπονο στην Υπηρεσία Πελατών.

Οι πρακτικές που ακολουθεί η Τράπεζα ώστε να επιτυγχάνει και να βελτιώνει την ικανοποίηση των Πελατών της είναι οι ακόλουθες:

- Ετήσιο πρόγραμμα διεξαγωγής ερευνών με σκοπό τη μέτρηση ικανοποίησης του Πελάτη στα διάφορα σημεία επαφής του με την Τράπεζα
- Υιοθέτηση νέων δεικτών για την παρακολούθηση της προσφερόμενης εξυπηρέτησης.
- Αξιολόγηση και ποιοτική ανάλυση των παραπόνων προκειμένου να βελτιωθούν οι διαδικασίες.
- Εντοπισμός προβληματικών περιοχών και προτάσεις για βελτιώσεις.
- Εκπαιδευτικά προγράμματα Customer Service (Εξυπηρέτηση Πελατείας) για Στελέχη και Υπαλλήλους Καταστημάτων και Υπαλλήλους Κεντρικών Υπηρεσιών, καθώς και για τους νεοπροσληφθέντες.
- Πρόγραμμα Εκπαίδευσης Διευθυντών Καταστημάτων για την Ποιότητα (coaching ποιότητας και εξυπηρέτησης), το οποίο ξεκίνησε εντός του 2008 και θα συνεχισθεί και το 2009.

"Πυξίδα Alpha Bank – Προορισμός Ποιότητα"

Η Τράπεζα έχει θέσει ως πρωταρχικό της στόχο τη βελτίωση και τη διασφάλιση της Ποιότητας στην Εξυπηρέτηση των Πελατών της. Για την επίτευξη του σκοπού αυτού, σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε το Πρόγραμμα "Πυξίδα Alpha Bank – Προορισμός Ποιότητα". Πρόκειται για ένα πρόγραμμα αμφίδρομης επικοινωνίας που αναπτύχθηκε από την Υποδιεύθυνση Διασφάλισης Ποιότητας σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Εκπαιδεύσεως και Αναπτύξεως.



πυξίδα
ALPHA BANK
προορισμός
ΠΟΙΟΤΗΤΑ

Το Πρόγραμμα Επικοινωνίας ξεκίνησε την 24.2.2007 και ολοκληρώθηκε την 18.10.2008 με την πραγματοποίηση συνολικά 31 ημερίδων Ποιότητας, στις οποίες συμμετείχαν 3.185 άτομα από όλα τα Καταστήματα της Τραπέζης και 789 άτομα από 24 Διευθύνσεις της Τραπέζης που εμπλέκονται άμεσα στην αλυσίδα εξυπηρέτησεως Πελατών. Οι συναντήσεις αυτές πραγματοποιήθηκαν σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Καβάλα, Λάρισα, Μυτιλήνη, Κρήτη, Κέρκυρα, Ρόδο, Πάτρα και Καλαμάτα.

Κατά τη διάρκεια των ημερίδων δόθηκε η ευκαιρία στους συμμετέχοντες, να ενημερωθούν για θέματα Ποιότητας και Ποιοτικής Εξυπηρέτησεως, να ακουστούν τα "μηνύματα" που στέλνουν οι χιλιάδες Πελάτες της Τραπέζης καθημερινά, να δημιουργηθούν ομάδες εργασίας οι οποίες κατέγραψαν τη γνώμη και τις προτάσεις τους για θέματα που αγγίζουν την καθημερινή εξυπηρέτηση που παρέχουν στους Πελάτες (εσωτερικούς και εξωτερικούς).

Οι ημερίδες έκλεισαν με την αξιολόγηση του Προγράμματος, τα αποτελέσματα των οποίων ενθαρρύνουν την πραγματοποίηση και άλλων παρόμοιων εκδηλώσεων στο μέλλον.

Δείκτες Ποιότητας στην εξυπηρέτηση Πελατών

Η Τράπεζα έχει καθιερώσει δείκτες ποιότητας έτσι ώστε να επιτυγχάνεται η καλύτερη αποτύπωση στην ποιότητα εξυπηρέτησεως των Πελατών καθώς και των ενεργειών προς βελτίωση. Μερικοί από τους κυριότερους δείκτες ποιότητας είναι:

- Ικανοποίηση Πελατών από την εξυπηρέτηση της Τραπέζης (συνολικά και ανά δίκτυο εξυπηρέτησεως).
- Σύσταση Τραπέζης σε γνωστούς / φίλους.
- Μελλοντική χρήση της Τραπέζης (συνολικά και ανά δίκτυο εξυπηρέτησεως).
- Χρόνος εξυπηρέτησεως και αναμονής.

Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών

Έρευνα ικανοποίησης Πελατών από Υπηρεσία Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης (ΥΤΕ), Ιούνιος 2008

Οι Πελάτες της Τραπέζης οι οποίοι απευθύνθηκαν στην ΥΤΕ για οποιοδήποτε αίτημα ρωτήθηκαν σχετικά με την εξυπηρέτηση που έλαβαν από τη συγκεκριμένη υπηρεσία.

Οι γενικότεροι στόχοι της έρευνας είναι:

- Καθορισμός και σημαντικότητα παραμέτρων που καθορίζουν την ποιότητα εξυπηρέτησης από την ΥΤΕ
- Μέτρηση επιπέδου ικανοποίησης από την εξυπηρέτηση που λαμβάνουν οι Πελάτες της Τραπέζης από την ΥΤΕ

Συνολικά τα επίπεδα εξυπηρέτησης από το Προσωπικό της Υπηρεσίας είναι υψηλά και οι Πελάτες είναι ικανοποιημένοι από την εξυπηρέτηση που λαμβάνουν.

Έρευνα ικανοποίησης Πελατών που υπέβαλαν παράπονο, Δεκέμβριος 2008

Οι Πελάτες της Τραπέζης έχουν τη δυνατότητα να υποβάλουν τα παράπονά τους μέσω διαφόρων διαύλων επικοινωνίας. Η Υπηρεσία Πελατών συγκεντρώνει, επεξεργάζεται και επιλύει τα παράπονα των Πελατών.

Οι γενικότεροι στόχοι της έρευνας είναι:

- Αξιολόγηση εμπειρίας παραπονούμενου Πελάτη
- Μέτρηση επιπέδου ικανοποίησης των Πελατών από την αντιμετώπιση/επίλυση των παραπόνων

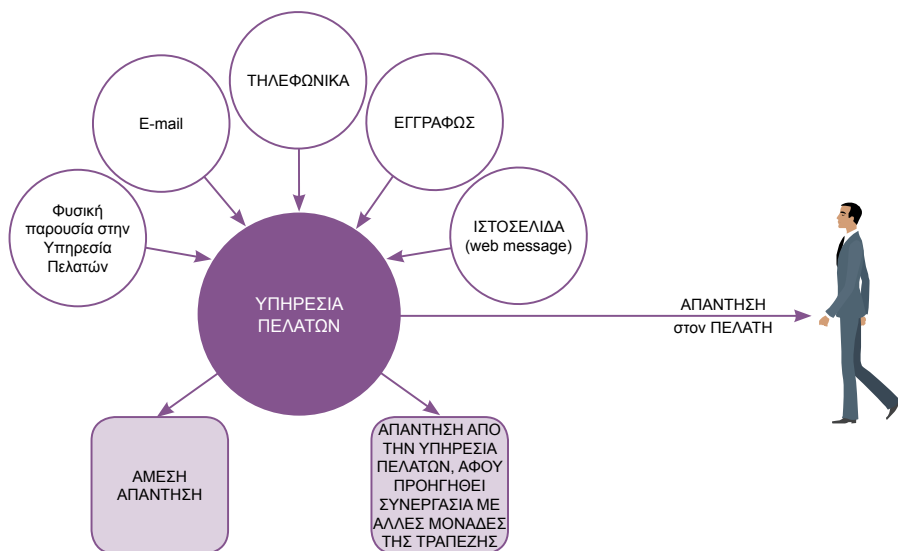
Διαδικασία Υποβολής Συστάσεων – Παραπόνων

Η διαδικασία συλλογής και διαχείρισης των συστάσεων-παραπόνων των Πελατών πραγματοποιείται κεντρικά από την Υπηρεσία Πελατών της Υποδιευθύνσεως Διασφάλισης Ποιότητας, δίδοντας τη δυνατότητα άμεσης επίλυσης των θεμάτων που προκύπτουν. Παράλληλα, αναλύονται το πλήθος και τα αίτια των παραπόνων και υποβάλλονται και υλοποιούνται προτάσεις για την αποφυγή επαναλήψεώς τους, καθώς και για τη βελτίωση των διαδικασιών.

Η κεντρική διαχείριση παραπόνων σχηματικά απεικονίζεται ως ακολούθως:



ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ



Από τον Νοέμβριο 2006 δίδεται η δυνατότητα στους Πελάτες της Τραπέζης να υποβάλλουν τη σύσταση ή το παράπονό τους τηλεφωνικά, μέσω της Υπηρεσίας Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησεως, η οποία διαθέτει ανοικτή τηλεφωνική γραμμή με ενιαίο αριθμό κλήσεως 801 11 326 0000 και λειτουργεί καθημερινά (Δευτέρα έως Κυριακή 8.00 - 22.30).

Τον Ιούνιο 2007 λειτούργησε και στην ιστοσελίδα της Τραπέζης η φόρμα υποβολής συστάσεων.

Σήμερα, πάνω από το 80% των παραπόνων υποβάλλεται ηλεκτρονικά (τηλεφωνικά – ιστοσελίδα).

Κατά το 2008, ο μέσος χρόνος επιλύσεως παραπόνων **μειώθηκε στο μισό** σε σχέση με τον αντίστοιχο χρόνο για το έτος 2007.

Το 2008 καταγράφηκε 5% μείωση στα παράπονα που έλαβε η Τράπεζα από τον Μεσολαβητή Τραπεζικών και Επενδυτικών Υπηρεσιών. Αυτή η μείωση σημαίνει καλύτερη διαχείριση των παραπόνων από την Τράπεζα που έχει ως αποτέλεσμα οι Πελάτες της να μην καταφεύγουν στον Μεσολαβητή.

Τον Δεκέμβριο 2008 το Σύστημα Διαχειρίσεως Ποιότητας της Υπηρεσίας Πελατών πιστοποιήθηκε κατά το πρότυπο ISO 9001:2000.

Εναλλακτικά Δίκτυα

Ιδιαίτερη έμφαση δίδεται στην περαιτέρω ανάπτυξη των εναλλακτικών δικτύων, με στόχο τη σταδιακή αύξηση του ποσοστού των συναλλαγών που διενεργούνται μέσω αυτών.

Τα σημαντικότερα έργα στον τομέα αυτό ήταν η ολοκλήρωση αναβαθμίσεως του συνόλου του δικτύου των ATM, ο νέος σχεδιασμός των οθονών τους καθώς και η ανάπτυξη συστήματος, μέσω του οποίου παρέχεται η δυνατότητα στους Πελάτες να υποβάλλουν αιτήματα για τη διενέργεια συναλλαγών διεθνούς εμπορίου με χρήση του διαδικτύου.

Πέραν της συνεχούς αναπτύξεως των εναλλακτικών δικτύων, η Τράπεζα προχωρεί στον ανασχεδιασμό των συναλλαγών που διενεργούνται στα Καταστήματα, με σκοπό την απλοποίηση και περαιτέρω αυτοματοποίησή τους, ώστε να επιτευχθεί μείωση του χρόνου εξυπηρέτησεως των Πελατών. Κατά τη διάρκεια του 2008 σχεδιάσθηκε και πραγματοποιήθηκε η ένταξη επιπλέον συναλλαγών σε αυτοματοποιημένες ροές.

Η Τράπεζα, έχοντας θέσει ως προτεραιότητα τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας, προγραμματίζει την πιστοποίηση του συνόλου των παρεχόμενων υπηρεσιών. Ήδη το 2007 πιστοποιήθηκε κατά ISO 9001:2000 για την ανάπτυξη των μηχανογραφικών εφαρμογών και στόχος είναι η πιστοποίηση και άλλων υπηρεσιών όπως τα εναλλακτικά δίκτυα, οι πληρωμές και οι εργασίες διεθνούς εμπορίου.

Σημαντικά έργα πραγματοποιήθηκαν για την αναβάθμιση των υποδομών και συστημάτων της πληροφορικής, ενώ συνεχίζεται η επέκταση με νέες εφαρμογές της λογιστικής πλατφόρμας SAP για την αυτοματοποίηση επιπλέον εργασιών.

Προμήθειες

Η Alpha Bank αναγνωρίζοντας τον ρόλο των Προμηθειών, τόσο στο σύνολο της λειτουργίας της όσο και στη δυνατότητα θετικής επιδράσεώς τους στην πορεία προς την αειφόρο ανάπτυξη, έχει θεσπίσει πλαίσιο λειτουργίας της Τραπεζής σχετικά με τις προμήθειες, καθώς και Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθειών.

Διαχείριση Προμηθειών

Η Διεύθυνση Γενικών Υπηρεσιών και Προμηθειών έχει καταγεγραμμένους περίπου 250 εγκεκριμένους Προμηθευτές, οι οποίοι κατηγοριοποιούνται ανά τομέα δραστηριότητός τους, όπως Προμηθευτές γραφικών τεχνών, ειδών βιβλιοχαρτοπωλείου, ειδών καθαριότητας, εξοπλισμού γραφείων, μηχανημάτων, παροχής υπηρεσιών (ταχυμεταφορών, χρηματοπιστολών) κ.ά.

Η Τράπεζα έχει αναπτύξει και εφαρμόζει Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθειών για τις συναλλαγές της με τους Προμηθευτές, ο οποίος διέπεται από τις κάτωθι αρχές:

- Της διαφάνειας και της διατηρήσεως του υγιούς ελεύθερου ανταγωνισμού,
- Της ισότιμης μεταχείρισεως,
- Της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών και της τεχνολογικής προόδου.

Έχει επίσης θεσπίσει εγγράφως Κώδικα Συμπεριφοράς σε περιπτώσεις παροχής δώρων, πλεονεκτημάτων ή ωφελειών εν γένει. Η εφαρμογή του Κώδικα Συμπεριφοράς είναι δεσμευτική, εφαρμόζεται από όλο το Προσωπικό των προμηθειών, το οποίο χαρακτηρίζεται από στοιχεία όπως η εμπιστευτικότητα και η εχεμύθεια, το ήθος, η ευγένεια και το συλλογικό πνεύμα, παρακολουθείται δε συνεχώς και ελέγχεται από τα Ανώτερα Στελέχη σε κάθε στάδιο διαδικασίας που άπτεται των προμηθειών, με σκοπό τη διατήρηση άριστης συνεργασίας με τους Προμηθευτές της Τραπέζης.

Το Προσωπικό της Διευθύνσεως Γενικών Υπηρεσιών και Προμηθειών για να ανταποκριθεί αποτελεσματικά στις απαιτήσεις των στόχων, λαμβάνει διαρκή ενημέρωση και εκπαίδευση με σεμινάρια, εσωτερικά προγράμματα κατάρτισεως, επισκέψεις σε εκθεσιακούς χώρους και σε εγκαταστάσεις Προμηθευτών. Η Διεύθυνση απαντά σε υποβληθέντα από Προμηθευτές ερωτηματολόγια μετρήσεως ικανοποίησεως παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών.

Κριτήρια αειφορίας στην επιλογή Προμηθευτών

Η Διεύθυνση Γενικών Υπηρεσιών και Προμηθειών εφαρμόζει κριτήρια αειφορίας κατά την επιλογή των Προμηθευτών της Τραπέζης. Μερικοί από τους μεγαλύτερους Συνεργάτες της Τραπέζης έχουν ήδη ολοκληρωμένο σύστημα περιβαλλοντικής διαχειρίσεως πιστοποιημένο κατά ISO 14001, όπως προμηθευτής που έχει αναλάβει από διετίας το έργο διαχειρίσεως, αποθηκεύσεως και διανομής όλων των εντύπων της Τραπέζης, ή προμηθευτής επίπλων γραφείου.

Αρχή της Τραπέζης είναι η θεμελίωση μακροχρόνιων σχέσεων αμφίδρομης εμπιστοσύνης και σχέσεις αμοιβαίου οφέλους με τους Προμηθευτές της. Σε όλα τα στάδια επικοινωνίας καταβάλλονται προσπάθειες για την επίλυση προβλημάτων μέσα από τον διάλογο και έχει γίνει κατανοητό ότι ενδεχόμενη δυσaréσκεια Προμηθευτών πιθανόν να επηρεάζει την ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών που παρέχουν και να έχει κακή απόκριση στους χρόνους παραδόσεως.

Σύναψη σημαντικών συμφωνιών με τους Προμηθευτές

Τα κριτήρια με τα οποία καθορίζονται κάποιες συμφωνίες ως σημαντικές είναι:

- οικονομικό μέγεθος συμφωνίας
- αυτοματοποίηση διαδικασιών
- πελατειακή σχέση Προμηθευτή με την Τράπεζα
- τεχνολογική εξέλιξη.

Η Τράπεζα επιλέγει ως Προμηθευτές της για τη σύναψη συμβάσεων μεγάλων έργων, εταιρίες που διαθέτουν πρόγραμμα εταιρικής κοινωνικής ευθύνης. Για τις λοιπές προμήθειες, λόγω της μεγάλης διαφοροποίησης των ειδών, των Προμηθευτών και της μικρής τους αξίας, δεν είναι δυνατόν να υπάρχει συστηματικός έλεγχος.

Μηχανισμοί ελέγχου Προμηθευτών

Διενεργούνται τακτικές επισκέψεις στις εγκαταστάσεις των Προμηθευτών προκειμένου να γίνεται συνεχώς αξιολόγηση των Προμηθευτών της Τραπέζης σε θέματα χώρων, εγκαταστάσεων εξοπλισμού, οργανώσεως, διαδικασιών και ποιοτικού ελέγχου, καθαριότητας και ανθρωπίνου δυναμικού.

Πράσινες Προμήθειες

Τα υλικά καθαριότητας που χρησιμοποιεί η Τράπεζα είναι φιλικά προς το περιβάλλον, βιοδιασπώμενα και γενικά μη τοξικά, έχουν δελτίο δεδομένων ασφαλείας, η φύλαξη και μεταφορά τους γίνεται σε ενδεδειγμένες συνθήκες θερμοκρασίας, υγρασίας και φωτισμού και έχουν δοθεί γραπτές οδηγίες χειρισμού τους στο Προσωπικό για την αποφυγή και αντιμετώπιση τυχόν ατυχημάτων αλλά και για την περιβαλλοντική προφύλαξη. Το χαρτί υγείας είναι κατασκευασμένο από 100% κυτταρίνη σε εργοστάσιο πιστοποιημένο κατά ISO 9001:2000. Οι χάρτινες χειροπετσέτες είναι κατασκευασμένες από χημικό και μηχανικό πολτό, χωρίς λευκαντικά, 100% ανακυκλώσιμες. Οι πλαστικοί φάκελοι αλληλογραφίας είναι από υλικό μη τοξικό, πλήρως ανακυκλώσιμο, κατάλληλο για επαφή, εγκεκριμένο από τους οργανισμούς FDA και BGA, με φυσικές χρωστικές και κόλλα κλεισίματος 100% ανακυκλώσιμη.

Η Τράπεζα υιοθέτησε την εφαρμογή "Ηλεκτρονική Αποθήκη" εντύπων για την ηλεκτρονική παραγγελιοδοσία, που είχε ως αποτέλεσμα την εξοικονόμηση χάρτου, την αποδέσμευση αποθηκευτικού χώρου και την εξοικονόμηση καυσίμων.

Στόχοι 2009

Η Alpha Bank για το έτος 2009 έχει θέσει στόχους που αφορούν τον υπεύθυνο τρόπο δραστηριοποίησής της στην Αγορά.

- **Ευαισθητοποίηση Πελατών σε ζητήματα ΕΚΕ**
- **Επιπλέον ενσωμάτωση περιβαλλοντικών κριτηρίων στις διαδικασίες προμηθειών**

Μαζί με τους Ανθρώπους μας

Η Alpha Bank θεωρεί απαραίτητη προϋπόθεση για την παροχή άριστων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών την ύπαρξη αφοσιωμένων και υψηλής καταρτίσεως Εργαζομένων. Αυτό επιτυγχάνεται μέσα από την άρτια διοίκηση του Ανθρωπίνου Δυναμικού, την αναγνώριση και την ανάπτυξη των δυνατοτήτων των Εργαζομένων σε ατομικό και ομαδικό επίπεδο, καθώς και μέσω της συμμετοχής τους σε ουσιαστικό διάλογο σχετικά με τις δραστηριότητες της Τραπέζης. Στόχος της Τραπέζης είναι ο διαρκής εντοπισμός και η συνεχής ανάπτυξη των ικανοτήτων, δεξιοτήτων με συνέπεια την προώθηση της επαγγελματικής σταδιοδρομίας των Εργαζομένων. Σε αυτό το πλαίσιο, αναγνωρίζει, επιβραβεύει και μεριμνά για την εξέλιξη του Ανθρωπίνου Δυναμικού της με γνώμονα την παροχή ίσων ευκαιριών, ώστε οι Εργαζόμενοι της να αναλαμβάνουν ενεργό ρόλο στην επίτευξη των στόχων της.



Οργάνωση και Αρχές

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

- Ποιότητα στην εργασία
- Ποιότητα στην Επικοινωνία
- Αξιοκρατία
- Ήθος
- Δημιουργικότητα

Η Τράπεζα μέσω του Εσωτερικού Κανονισμού Εργασίας "Όργανισμός Προσωπικού" και του "Κώδικα Δεοντολογίας" έχει παγιώσει τις αξίες, τις απαιτήσεις και τις κατευθύνσεις σε επίπεδο υπευθυνότητας και επαγγελματικής συμπεριφοράς. Υπάρχει σαφής βούληση μέσω οδηγιών για την αποφυγή φαινομένων, όπως η δωροληψία ή η χειραγώγηση, ενώ παράλληλα απαιτείται εχεμύθεια και απόλυτος σεβασμός στην τήρηση εμπιστευτικότητας σε ότι αφορά στα δεδομένα τόσο των Πελατών όσο και των Εργαζομένων. Παράλληλα, καταδικάζεται η συμμετοχή του Προσωπικού σε τυχερά παιχνίδια ή σε οποιαδήποτε κερδοσκοπική δραστηριότητα. Η διαχείριση των ανθρωπίνων πόρων είναι ευθύνη της Διευθύνσεως Ανθρωπίνου Δυναμικού Τραπέζης, η οποία αναφέρεται απευθείας στον Διευθύνοντα Σύμβουλο.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας της Alpha Bank είναι διαθέσιμος στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.alpha.gr, καθώς και στο Alpha Bank Intranet (εσωτερικό δίκτυο επικοινωνίας). Ο "Όργανισμός Προσωπικού", στον οποίο περιγράφονται όλα τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των Εργαζομένων, διανέμεται σε όλους τους νέους Υπαλλήλους της Τραπέζης.

Στοιχεία Απασχολήσεως

Η Alpha Bank αποτελεί έναν δυναμικό και διαρκώς αναπτυσσόμενο Οργανισμό που κατά το 2008 απασχολούσε 7.558 Εργαζομένους σε Κεντρικές Υπηρεσίες και σε περισσότερα από 400 Καταστήματα σε όλη την Ελλάδα. Το σύνολο αυτό μεταβάλλεται συνεχώς καθώς υπάρχει διαρκής εισροή και εκροή Εργαζομένων, ως αποτέλεσμα νέων προσλήψεων, συνταξιοδοτήσεων και δομικών αλλαγών που λαμβάνουν χώρα στον Οργανισμό.

Το Ανθρώπινο Δυναμικό της Τραπέζης δεν υφίσταται εποχικές διακυμάνσεις. Κατά το 2008 ο αριθμός νέων Μονάδων, Καταστημάτων και Διευθύνσεων ήταν:

- Νέα Καταστήματα: 37
- Νέες Διευθύνσεις: 18
- Νέα Τμήματα σε υφιστάμενες Διευθύνσεις: 48

Η αύξηση του Ανθρωπίνου Δυναμικού για το 2008 είναι 598 άτομα σε σχέση με το προηγούμενο έτος.

Αριθμός εργαζομένων	2006	2007	2008
Σύνολο	6.788	6.960	7.558
Ανδρες	3.407	3.480	3.709
Γυναίκες	3.381	3.480	3.849
Αποχωρήσεις (πχ. σύνταξη, τερματισμός συμβάσεως)	389	244	242
Προσλήψεις	227	413	840

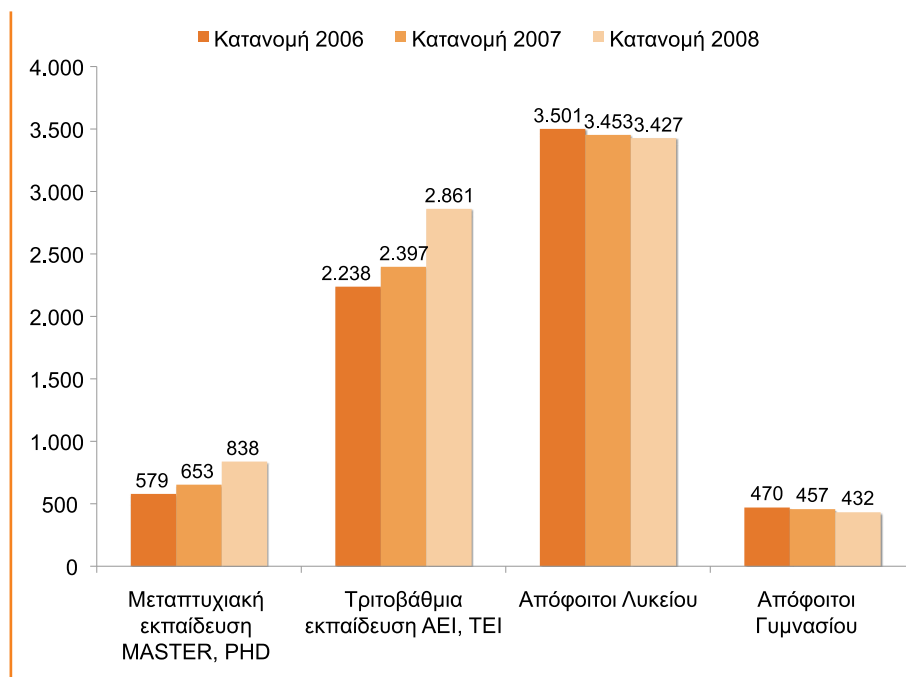
Μορφωτικό Επίπεδο

Η Διοίκηση της Τραπέζης στηρίζει σταθερά και ποικιλοτρόπως το έργο της Διευθύνσεως Εκπαιδεύσεως και Αναπτύξεως, θεωρώντας την επαγγελματική κατάρτιση, την επιμόρφωση και τη διαρκή εκπαίδευση ως καθοριστικούς παράγοντες για τη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών, καθώς και πρωταρχικά ανταγωνιστικά της πλεονεκτήματα. Σε αυτό το πλαίσιο, το γνωστικό επίπεδο, τα προσόντα και οι ειδικεύσεις των Εργαζομένων της Alpha Bank διαρκώς βελτιώνονται.

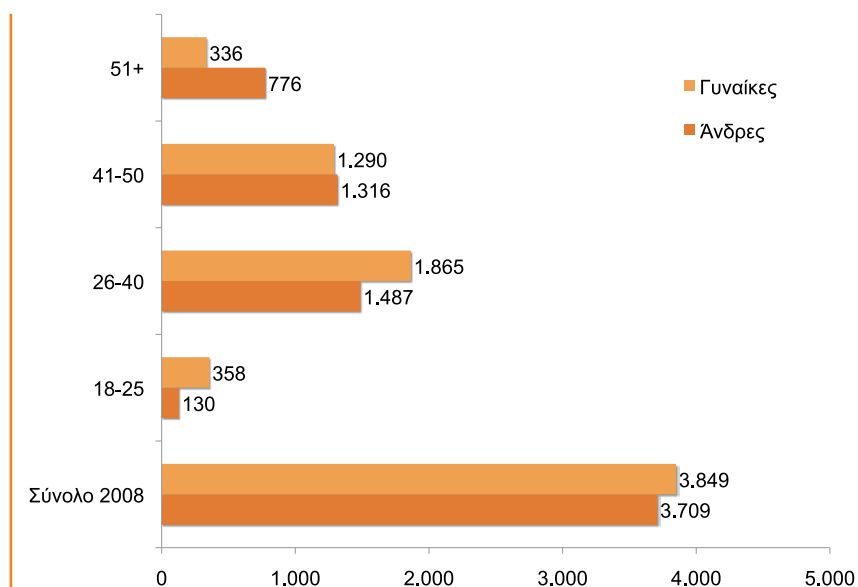
Η πλειοψηφία των Εργαζομένων είναι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης. Παρά ταύτα, εντός της τελευταίας τριετίας το ποσοστό των αποφοίτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και κατόχων μεταπτυχιακού τίτλου αυξήθηκε κατά 7,4% περίπου, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των αποφοίτων Γυμνασίου σταδιακά μειώνεται.

Μορφωτικό επίπεδο	Κατανομή 2006	Κατανομή 2007	Κατανομή 2008
Μεταπτυχιακή εκπαίδευση MASTER, PHD	579	653	838
Τριτοβάθμια εκπαίδευση ΑΕΙ, ΤΕΙ	2.238	2.397	2.861
Απόφοιτοι Λυκείου	3.501	3.453	3.427
Απόφοιτοι Γυμνασίου	470	457	432

Κατανομή μορφωτικού επιπέδου Προσωπικού



Κατανομή ανά φύλο



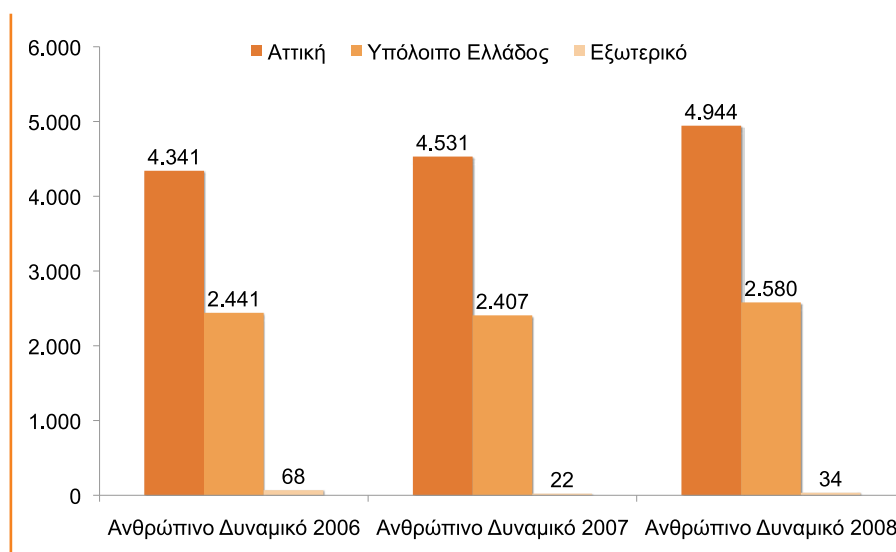
Όπως παρουσιάζεται και στο πιο πάνω διάγραμμα, στις ηλικίες άνω των 51 ετών οι άνδρες υπερτερούν αριθμητικά των γυναικών. Στις ηλικίες μεταξύ των 41-50 ετών εμφανίζεται σχετική ισοκατανομή των φύλων. Στις νεότερες ηλικίες είναι εμφανές ότι οι γυναίκες υπερτερούν των ανδρών.

Γεωγραφική Κατανομή Προσωπικού

Η Alpha Bank, στηρίζοντας ενεργά τις τοπικές κοινωνίες, παρέχει εργασία σε έναν αυξανόμενο αριθμό Εργαζομένων, δίδοντας προτεραιότητα κατά τη στελέχωση των μονάδων της σε άτομα που διαμένουν πλησίον του τόπου εργασίας. Αυτό ισχύει τόσο σε μονάδες εντός Ελλάδος όσο και στο εξωτερικό.

Γεωγραφική Περιφέρεια	Ανθρώπινο Δυναμικό 2006	Ανθρώπινο Δυναμικό 2007	Ανθρώπινο Δυναμικό 2008
Αττική	4.341	4.531	4.944
Υπόλοιπο Ελλάδος	2.441	2.407	2.580
Εξωτερικό	68*	22*	34*

* Αφορά στον αριθμό μόνο των αποσπασμένων Υπαλλήλων της Τραπέζης στο εξωτερικό και όχι το σύνολο του Προσωπικού που απασχολεί ο Όμιλος στο εξωτερικό.



Επιλογή Προσωπικού

Η Alpha Bank θεωρεί ότι το Ανθρώπινο Δυναμικό της αποτελεί τον κυριότερο παράγοντα για την παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών και συνεπώς εφαρμόζει συγκεκριμένη διαδικασία επιλογής, σύμφωνα με τις προδιαγραφές των προς κάλυψη θέσεων.

Επιλογή Νέων Εργαζομένων

Οι υποψήφιοι για να ενταχθούν σε διαδικασία επιλογής, εφόσον πληρούν συγκεκριμένες προϋποθέσεις, όπως αυτές καθορίζονται στην αντίστοιχη περιγραφή των θέσεων εργασίας προς κάλυψη, εντοπίζονται από την αγορά εργασίας με διάφορους τρόπους (ηλεκτρονικό αρχείο βιογραφικών σημειωμάτων, εταιρίες ευρέσεως Στελεχών, συνεργασία με Πανεπιστήμια κ.λπ.).

Για ορισμένες κατηγορίες υποψηφίων προηγείται αξιολόγηση ικανοτήτων. Οι συνεντεύξεις επιλογής υποψηφίων για πρόσληψη διενεργούνται πάντοτε από δυο αξιολογητές. Συνήθως, συμμετέχουν ένα Στέλεχος της Διευθύνσεως Ανθρωπίνου Δυναμικού Τραπέζης και ένας εκπρόσωπος από τη Μονάδα στην οποία πρόκειται να εργασθεί ο υποψήφιος.

Με την ολοκλήρωση της συνεντεύξεως συντάσσεται "Αξιολογικό Συνεντεύξεως", το οποίο περιλαμβάνει τα πεδία: προσωπική κατάρτιση, εκπαίδευση, επαγγελματική εμπειρία και στοιχεία Προσωπικότητας του υποψηφίου.

Το κάθε πεδίο περιλαμβάνει τέσσερις διαβαθμίσεις (θετική, μέτρια +, μέτρια -, αρνητική) και αφού αναγράφεται ένα γενικό σχόλιο, δίδεται η τελική κρίση των αξιολογητών ενυπογράφως: Προτείνεται, Αποδεκτός, Δεν προτείνεται.

Επιλογή Διοικητικών Στελεχών και Παρακολούθηση Επιδόσεως

Ο εντοπισμός διοικητικών Στελεχών προς ανάδειξη υλοποιείται κατόπιν συστηματικής συγκεντρώσεως και επεξεργασίας πληροφοριών (όπως τα ετήσια δελτία αξιολογήσεως, τα δελτία επιθεωρήσεως, συγκεκριμένες προτάσεις αναδείξεως από τις Μονάδες), σε συνδυασμό με την αξιολόγηση και εκτίμηση της γενικότερης εικόνας, ικανότητας και επαγγελματικής πορείας του υποψηφίου. Τα ανωτέρω στοιχεία επεξεργάζεται η Διεύθυνση Ανθρωπίνου Δυναμικού Τραπέζης, η οποία και εισηγείται την αναβάθμιση ή/και μετακίνηση ή/και προαγωγή των Στελεχών.

Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες

Στην Alpha Bank εφαρμόζεται η πολιτική ίσων ευκαιριών που ενσωματώνεται σε διαδικασίες και βέλτιστες πρακτικές διοικήσεως Ανθρωπίνου Δυναμικού.

Η πολιτική ίσων ευκαιριών καλύπτει το 100% του Προσωπικού και την ευθύνη για την εφαρμογή της φέρει η Διεύθυνση Ανθρωπίνου Δυναμικού Τραπέζης. Η πολιτική αναφέρεται σε θέματα φύλου, φυλής, θρησκείας, ηλικίας, αναπηρίας και σεξουαλικού προσανατολισμού.

Σε κάθε νέα χώρα που έχει παρουσία η Alpha Bank, δίδεται διάστημα ενός έτους, ώστε να καταρτισθεί συγκεκριμένο σχέδιο δράσεως για την εφαρμογή της ανωτέρω πολιτικής.

Δείκτες διαφορετικότητας	2006	2007	2008
Γυναίκες εργαζόμενες	3.381 49,8%	3.480 50%	3.849 50,9%
Γυναίκες εργαζόμενες σε διευθυντικές θέσεις (από τη θέση Δ/ντή Καταστήματος και άνω)	132	146	186
Εργαζόμενοι που ανήκουν σε εθνικές μειονότητες	-	-	13
Διευθυντικά Στελέχη που ανήκουν σε εθνικές μειονότητες	0	0	0

Αναλογία φύλων στη Διοίκηση	2006	2007	2008
Γυναίκες σε Ελεγκτικό & Διοικητικό Συμβούλιο	1 7%	1 7%	2 13,3%
Άνδρες σε Ελεγκτικό & Διοικητικό Συμβούλιο	13 93%	13 93%	13 86,7%
Σύνολο	14	14	15
Γυναίκες σε Ομάδα Γενικών Διευθυντών	0	0	0
Άνδρες σε Ομάδα Γενικών Διευθυντών	6	6	6

Άτομα με ειδικές ανάγκες	2006	2007	2008
Αριθμός Ατόμων Με Ειδικές Ανάγκες (ΑΜΕΑ) στην Τράπεζα	178	174	169

Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας – Συνδικαλισμός

Το Ανθρώπινο Δυναμικό της Τραπέζης καλύπτεται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας κατά 100%, ενώ η πλειοψηφία των Εργαζομένων είναι μέλη συνδικαλιστικών σωματείων.

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

Ο αντιπροσωπευτικός Σύλλογος των Εργαζομένων σε καθορισμένες μηνιαίες συναντήσεις ενημερώνεται από τον Διευθυντή της Διευθύνσεως Ανθρώπινου Δυναμικού Τραπέζης και σε εξαιρετικές περιπτώσεις από τη Γενική Διεύθυνση, για θέματα ενδιαφέροντός του (π.χ. πρόγραμμα εθελουσίας εξόδου), ενώ παράλληλα έχει τη δυνατότητα να μεταφέρει προβληματισμούς ή/και προτάσεις των Εργαζομένων.

Οι εκπρόσωποι του Συλλόγου Εργαζομένων μετέχουν σε διάφορα Συμβούλια και Επιτροπές της Τραπέζης, με σκοπό τη συμμετοχή στις αποφάσεις και τη διαβούλευση, όπως για παράδειγμα οι Επιτροπές χορηγήσεως ειδικών δανείων Προσωπικού. Ειδικότερα, για το έτος 2008 χορηγήθηκαν στους Εργαζομένους της Alpha Bank Ευρώ 17.600.000 για στεγαστικά δάνεια με ιδιαίτερα ευνοϊκούς όρους αναφορικά με το επιτόκιο και τη διάρκεια αποπληρωμής, καθώς και Ευρώ 15.300.000 για δάνεια Προσωπικού δύο ή τριών μισθών. Τα δάνεια χορηγούνται στο τακτικό Προσωπικό της Τραπέζης κατόπιν αιτήσεώς του. Ειδικά για τα στεγαστικά δάνεια, τα κριτήρια που λαμβάνει υπόψη της η Επιτροπή για να εισηγηθεί τη χορήγησή τους αφορούν τις στεγαστικές ανάγκες, την οικογενειακή κατάσταση, τα έτη υπηρεσίας και τα περιουσιακά στοιχεία των αιτουμένων.

Εσωτερική Επικοινωνία

Η Τράπεζα διατηρεί ανοιχτή, συνεχή και αμφίδρομη επικοινωνία μεταξύ της Διοικήσεως και των Υπαλλήλων, μέσω της Διευθύνσεως Ανθρωπίνου Δυναμικού Τραπέζης. Η συστηματική εσωτερική επικοινωνία στοχεύει στη διατήρηση της εταιρικής κουλτούρας, στην ορθή εφαρμογή της στρατηγικής της Τραπέζης, στη βελτίωση του εργασιακού κλίματος και στην καλύτερη απόδοση του ίδιου του Οργανισμού.

Η απρόσκοπτη ροή πληροφοριών επιτυγχάνεται μέσα από:

- Τη λειτουργία και τη συνεχή αναβάθμιση της εσωτερικής ιστοσελίδας Alpha Bank Intranet, η οποία βοηθά στην άμεση μεταβίβαση και ανταλλαγή πληροφοριών και γνώσεων,
- Την παροχή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail),
- Την κυκλοφορία του εταιρικού εντύπου με τίτλο "ΜΑΖΙ".

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

- Καθιέρωση συναντήσεων των Υπαλλήλων με τους Προϊσταμένους τους σε τακτά χρονικά διαστήματα
- Άμεση αμφίδρομη επικοινωνία της Διευθύνσεως Ανθρωπίνου Δυναμικού Τραπέζης με το Προσωπικό
- Καθιερωμένες συναντήσεις Στελεχών με Περιφερειακούς Διευθυντές σε τοπικό επίπεδο πανελλαδικά
- Επισκέψεις μελών της Γενικής Διευθύνσεως σε Καταστήματα της Τραπέζης καθ' όλη τη διάρκεια του χρόνου
- Πανελλαδική Συγκέντρωση Στελεχών του Ομίλου μία φορά ετησίως.



Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία

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

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

Η Διεύθυνση Ανθρωπίνου Δυναμικού Τραπέζης ενημερώνει τους εκπροσώπους των Εργαζομένων για θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία και πληροφορείται για τυχόν προβλήματα, ώστε να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες για την έγκαιρη και άμεση αντιμετώπισή τους.

Στο πλαίσιο λειτουργίας του συστήματος Υγείας και Ασφάλειας, οι Ιατροί Εργασίας κατά τη διάρκεια των προγραμματισμένων επισκέψεών τους στις Μονάδες της Τραπέζης, κάνουν τις απαραίτητες συστάσεις στους Εργαζομένους και συντάσσουν για κάθε έναν ξεχωριστά ειδικό ιατρικό φάκελο όπου καταγράφονται τυχόν νοσήματα ή παθήσεις. Η Διεύθυνση Ανθρωπίνου Δυναμικού Τραπέζης, στο πλαίσιο της τηρήσεως του ιατρικού απορρήτου, ενημερώνεται εν συνεχεία εγγράφως με στατιστικά δεδομένα και προβαίνει στις ανάλογες ενέργειες.

Οι Τεχνικοί Ασφαλείας ελέγχουν σε τακτά διαστήματα την υλικοτεχνική υποδομή των εγκαταστάσεων της Τραπέζης και σε συνεργασία με τους Ιατρούς Εργασίας συντάσσουν τις ανάλογες εκθέσεις εκτιμήσεως επαγγελματικού κινδύνου, οι οποίες γνωστοποιούνται εγγράφως στην αρμόδια Διεύθυνση της Τραπέζης. Οι εκθέσεις αυτές υπόκεινται σε ετήσιο επανέλεγχο, στοχεύοντας στην επισήμανση πιθανών νέων κινδύνων καθώς και στην ανάληψη των κατάλληλων διορθωτικών ή προληπτικών ενεργειών για την εξάλειψή τους. Βασικός στόχος είναι η διατήρηση μηδενικού αριθμού ατυχημάτων κατά την εργασία. Για την πληρέστερη εφαρμογή του συστήματος Υγείας και Ασφάλειας, η Τράπεζα συνεργάζεται επίσης με εταιρίες εξειδικευμένων συμβούλων για την παροχή εξωτερικών υπηρεσιών προστασίας και προλήψεως.

Εκπαίδευση Προσωπικού σε Θέματα Υγείας και Ασφάλειας

Στο πλαίσιο της εφαρμογής του συστήματος Υγείας και Ασφάλειας, η Διεύθυνση Εκπαιδεύσεως και Αναπτύξεως σε συνεργασία με την Υποδιεύθυνση Ασφαλείας σχεδιάζει και διοργανώνει σειρά εκπαιδευτικών δράσεων ως εξής:

- Όλο το Προσωπικό ανά Μονάδα (Καταστήματα Δικτύου και Κεντρικές Υπηρεσίες) παρακολουθεί δίωρη εκπαίδευση στον τόπο εργασίας του από εξειδικευμένα Στελέχη της Τραπέζης και τον Υπαρχηγό Πολιτικής Άμυνας όσον αφορά τη διαχείριση κρίσιμων καταστάσεων (αντιμετώπιση πυρκαγιών, σεισμών, ληστειών).
- Επιπλέον τετράωρη εκπαίδευση και πρακτική άσκηση προβλέπεται για τον Διαχειριστή Κρίσιμων Καταστάσεων, ήτοι το υπεύθυνο άτομο ανά Μονάδα και τον αναπληρωτή του.
- Οι συμμετοχές στις πιο πάνω διοργανώσεις κατά τη διάρκεια των τριών τελευταίων ετών ανέρχονται στις 2.661, ενώ εντός του έτους 2009 υπάρχει πρόβλεψη να περιληφθεί όλο το Προσωπικό της Τραπέζης.
- Όλοι οι Τεχνικοί Ασφαλείας της Διευθύνσεως Περιουσίας έχουν παρακολουθήσει ειδικό σεμινάριο με θέμα "Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία" που διοργανώνεται από το Ελληνικό Ινστιτούτο Υγιεινής και Ασφάλειας της Εργασίας (ΕΛ.ΙΝ.Υ.Α.Ε) σε συνεργασία με την Τράπεζα.
- Για το Προσωπικό Ασφαλείας, το Τεχνικό Προσωπικό καθώς και για τους Ιατρούς Εργασίας προβλέπεται εξειδικευμένη εκπαίδευση σε εκπαιδευτικούς και μη οργανισμούς (π.χ. Ελληνική Αστυνομία, Ελληνικός Ερυθρός Σταυρός) εκτός Τραπέζης, τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό.
- Η Τράπεζα, στο πλαίσιο του συστήματος Υγείας και Ασφάλειας, φροντίζει για την ενημέρωση του Προσωπικού της σε ιατρικά θέματα (π.χ. γρίπη των πτηνών), τα οποία ανακοινώνονται στο Alpha Bank Intranet και στο εταιρικό έντυπο "Μαζί".

Ειδικότερα, την τελευταία τριετία οι συμμετοχές σε αυτήν την κατηγορία ανέρχονται σε 1.513 με ενδεικτική θεματολογία Ευρωπαϊκή Πολιτική για την Υγεία και την Ασφάλεια στον χώρο εργασίας, Συνθήκες Εργασίας, Πρώτες Βοήθειες, Οπλοτεχνική και Οπλοπροστασία, Ομηρίες και Τρομοκρατικές Ενέργειες, Αυτοάμυνα κ.ά.

Ασκήσεις Εκκενώσεως κτηρίου

Την 26 Ιουνίου 2008 πραγματοποιήθηκε με επιτυχία η μεγαλύτερη σε αριθμό συμμετεχόντων στην Τράπεζα άσκηση εκκενώσεως στο κτηριακό συγκρότημα του Αγ. Στεφάνου Αττικής. Στην άσκηση συμμετείχαν 350 άτομα, ένα πυροσβεστικό όχημα με τέσσερις άνδρες, ένα ασθενοφόρο όχημα και ένα όχημα πυροσβέσεως με εθελοντές του Δήμου Αγ. Στεφάνου.

Πρόσθετες Παροχές

Στο πλαίσιο της κοινωνικής ευαισθησίας για την κάλυψη των πολλαπλών ατομικών και οικογενειακών αναγκών των Εργαζομένων της, η Alpha Bank προσφέρει στο Προσωπικό της ένα πολύπτυχο πρόγραμμα αμοιβών και παροχών, το οποίο υπερβαίνει τις ελάχιστες νομοθετικές απαιτήσεις, συμπεριλαμβανομένου του κατώτατου ημερομισθίου.

Παροχές	Περιγραφή
Παροχές παιδικής φροντίδας	Επίδομα βρεφονηπιακού σταθμού υψηλότερο από το προβλεπόμενο στη ΣΣΕ. Σε συγκεκριμένες περιπτώσεις και κατόπιν ειδικής εγκρίσεως, δίδεται η δυνατότητα χορηγήσεως σωρευτικής άδειας μητρότητας διάρκειας 9 μηνών.
Πληρωμένη άδεια μητρότητας	Εκτός των 119 εργάσιμων ημερών που προβλέπει η ΣΣΕ, η Τράπεζα χορηγεί 15 εργάσιμες ημέρες επιπλέον, ήτοι σύνολο 134 ημέρες. Επίσης, ειδικά για τις μητέρες με παιδιά έως 2 ετών, προβλέπεται μειωμένο ωράριο κατά 2 ώρες ημερησίως και για παιδιά από 2 έως 4 ετών μειωμένο ωράριο κατά 1 ώρα ημερησίως.
Πληρωμένη άδεια πατρότητας	Βάσει ΣΣΕ χορηγείται στον πατέρα άδεια δύο εργάσιμων ημερών για τη γέννηση τέκνου. Επίσης, λαμβάνοντας υπόψη συγκεκριμένα κριτήρια, εξετάζεται η χορήγηση μειωμένου ωραρίου, εφόσον ζητηθεί.
Διακοπή για εκπαίδευση	Δίδεται η δυνατότητα με χορήγηση άδειας άνευ αποδοχών
Άλλες Παροχές	- Δάνεια Προσωπικού 2-3 μισθών, δάνειο για αγορά Η/Υ και στεγαστικά δάνεια με ευνοϊκούς όρους
	- Ειδική τιμολογιακή πολιτική σε προϊόντα και υπηρεσίες της Τραπέζης
	- Ειδικές προσφορές των εταιριών του Ομίλου (π.χ. αγορά ακινήτων)
	- Δωρεάν ομαδική ασφαλιστική κάλυψη ζωής, ατυχήματος, ολικής/μερικής ανικανότητας
	- Δωρεάν παροχή γυμναστηρίου και προληπτικός ιατρικός έλεγχος
	- Χρηματοδότηση προγραμμάτων μεταπτυχιακών σπουδών και χορήγηση άδειας με αποδοχές
	- Ετήσιο δωρεάν check-up Στελεχών
	- Χρηματική επιβράβευση αριστούχων τέκνων Υπαλλήλων
	- Δωρεάν ψυχολογική υποστήριξη Υπαλλήλων από κοινωνική λειτουργό
	- Δωρεάν συμμετοχή σε πρόγραμμα διακοπής καπνίσματος
	- Κάλυψη εξόδων για συμμετοχή σε κατασκηνωτικό πρόγραμμα για παιδιά Υπαλλήλων ηλικίας έως 12 ετών
	- Δωρεάν συμμετοχή σε πολιτιστικές εκδηλώσεις (πχ θεατρικές παραστάσεις) και εκπτώσεις σε επιλεγμένα καταστήματα, εστιατόρια και κέντρα σωματικής άσκησης
	- Έκπτωση στο κόστος μαθημάτων για ιστιοπλοΐα και συμμετοχή σε αγώνες
	- Έκπτωση σε επιλεγμένα ιατρικά και διαγνωστικά κέντρα
	- Πλήρως εξοπλισμένο ιατρείο για περιπτώσεις ατυχήματος ή αιφνίδιας αδιαθεσίας στον χώρο της εργασίας
- Κυλικεία, τα οποία παρέχουν προϊόντα υγιεινής διατροφής	
- Πρόγραμμα εθελοντικής αιμοδοσίας και παροχή αίματος σε περιπτώσεις ανάγκης	

Εκπαίδευση

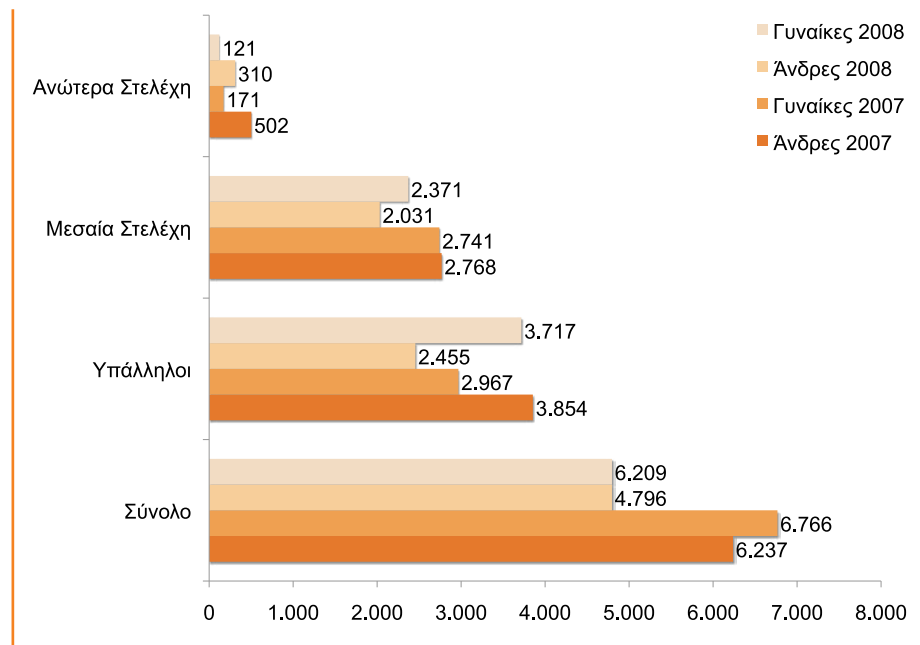
Βασικός στόχος των Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων, που σχεδιάζει, οργανώνει και διαχειρίζεται η Διεύθυνση Εκπαιδύσεως και Αναπτύξεως της Alpha Bank, είναι η κάλυψη των εκπαιδευτικών αναγκών του Προσωπικού, ώστε να επιτευχθεί η κατά το δυνατόν καλύτερη και παραγωγικότερη λειτουργία της Τραπέζης.

Τα Εκπαιδευτικά Προγράμματα της Τραπέζης είναι δομημένα για να υποστηρίζουν τη συνεχή κατάρτιση και τη βελτιστοποίηση της επιδόσεως σε ατομικό και κατ' επέκταση σε εταιρικό επίπεδο. Κάθε πρόγραμμα έχει στόχους, οι οποίοι αφορούν, ανάλογα με το περιεχόμενό του, στην απόκτηση γνώσεων, τεχνογνωσίας και συμπεριφοράς ανά θέση εργασίας στα αντικείμενα της τραπεζικής τεχνικής και της αναπτύξεως διοικητικών ικανοτήτων και ικανοτήτων πωλήσεων. Κεντρικό μάλιστα θέμα συνιστά από το 2008 η λήψη πιστοποίησης για την πώληση επενδυτικών και τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων σύμφωνα με το Κανονιστικό Πλαίσιο.

Οι μέθοδοι που χρησιμοποιούνται για την εκπαίδευση των Εργαζομένων είναι η εκπαίδευση με φυσική παρουσία του εκπαιδευόμενου, η εξ αποστάσεως εκπαίδευση (e-learning, δι' αλληλογραφίας) και η παρακολούθηση συνεδρίων. Το 93% (135.465 ανθρωποώρες) των συνολικών ανθρωποωρών εκπαίδευσης που πραγματοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια του 2008 διενεργήθηκαν στο Εκπαιδευτικό Κέντρο της Τραπέζης.

Δείκτες εκπαίδευσης	2006	2007	2008
Εκπαιδευτικά Προγράμματα	Μη Διαθέσιμο	746	799
Υπάλληλοι που συμμετέχουν στα εκπαιδευτικά προγράμματα	Μη Διαθέσιμο	5.068	4.270
Αριθμός ανθρωποωρών που παραχωρήθηκαν για την εκπαίδευση του Προσωπικού	38.210	116.302	151.576
Μέσος όρος ωρών κατάρτισεως ανά εργαζόμενο (LA 10)	5,63	16,71	20,05
Ποσό που δαπανήθηκε για την εκπαίδευση (σε Ευρώ)	2.048.000	2.764.000	4.783.187

Η συμμετοχή του Προσωπικού σε Εκπαιδευτικά Προγράμματα κατά τα δυο τελευταία έτη είχε ως ακολούθως:



Διά Βίου Κατάρτιση των Εργαζομένων

Εκτός των Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων που ανακοινώνονται στο Προσωπικό με Εγκύκλιο κατά κανόνα εξαμήνης ισχύος προγραμματισμού, δίδεται η δυνατότητα εκμαθήσεως μέχρι και δύο ξένων γλωσσών με χρηματοδότηση της Τραπέζης καθώς και η δυνατότητα για απόκτηση Πιστοποιήσεως στη Χρήση Η/Υ. Επίσης, η συνεχής κατάρτιση του Προσωπικού υποστηρίζεται και από τη δυνατότητα συμμετοχής του σε διοργανώσεις εκτός Τραπέζης, τόσο εντός Ελλάδος όσο και στο εξωτερικό σε επιλεγμένους φορείς. Τέλος, τα Προγράμματα Διοικητικής και Γενικής Τραπεζικής είναι κυρίως προγράμματα που συντελούν στην εξέλιξη της σταδιοδρομίας του Προσωπικού.

Εκπαιδευτικό Κέντρο

Το δεύτερο εξάμηνο του 2008 περατώθηκαν οι εργασίες στο Εκπαιδευτικό Κέντρο της Τραπέζης, το οποίο λειτουργεί σε σύγχρονες κτηριακές εγκαταστάσεις στον Αγ. Στέφανο Αττικής. Διαθέτει 16 αίθουσες διδασκαλίας εξοπλισμένες με υπερσύγχρονα εποπτικά μέσα, εκ των οποίων τέσσερις αίθουσες πληροφορικής, τέσσερις αίθουσες εργαστηριακής μορφής και οκτώ αίθουσες κλασικής διδασκαλίας. Τον Σεπτέμβριο του 2008 λειτούργησε εντός του Εκπαιδευτικού Κέντρου και Αμφιθέατρο πανεπιστημιακού επιπέδου με κυρίως αίθουσα χωρητικότητας 152 ατόμων και τέσσερις θαλάμους μεταφραστών, που προορίζεται για διαλέξεις, συνέδρια, σεμινάρια και λοιπές εκπαιδευτικές εκδηλώσεις.

Το Εκπαιδευτικό Κέντρο μπορεί να υποδεχθεί ημερησίως 300 εκπαιδευόμενους.

Η υποδομή αυτή δίδει στην Τράπεζα τη δυνατότητα να καλύψει με επάρκεια τις παρούσες και μελλοντικές ανάγκες εκπαίδευσης των Υπαλλήλων της, που θα προκύψουν από την ανάπτυξη των εργασιών της στην Ελλάδα και στο εξωτερικό. Επιπροσθέτως, θα χρησιμοποιηθεί και ως Κέντρο Εκπαίδευσης του Προσωπικού από τις Εταιρίες του Ομίλου στο εσωτερικό και στο εξωτερικό (αναλόγως των θεμάτων), καθώς και ως χώρος πραγματοποίησης άλλων εκδηλώσεων.

Πρωτοποριακές διευκολύνσεις στις εγκαταστάσεις του Αγίου Στεφάνου

- Στις εγκαταστάσεις του Κέντρου λειτουργεί γυμναστήριο για το Προσωπικό που εργάζεται εκεί, καθώς και για οποιονδήποτε Υπάλληλο επιθυμεί να γυμνασθεί στον χώρο αυτό. Ο τεχνολογικός εξοπλισμός του γυμναστηρίου, σε συνδυασμό με την άρτια επιστημονική κατάρτιση και εμπειρία των υπευθύνων, εξασφαλίζει ολοκληρωμένη παροχή υπηρεσιών αθλήσεως-εκγυμνάσεως, με σκοπό την προστασία του αθλούμενου και τη διασφάλιση της σωματικής και ψυχικής του ευρωστίας. Το ωράριο λειτουργίας του γυμναστηρίου είναι από Δευτέρα έως Παρασκευή και ώρες 15.00 έως 19.00 και η συμμετοχή είναι δωρεάν.
- Λόγω της πολυπληθούς παρουσίας Προσωπικού στις εγκαταστάσεις του Αγίου Στεφάνου, λειτουργεί σύγχρονο και άρτια εξοπλισμένο ιατρείο, όπου παρέχει τις υπηρεσίες του Ιατρός της Τραπέζης καθημερινά από τις 08.00 έως τις 15.00.
- Επίσης στο κτήριο Γ του Κέντρου λειτουργεί εστιατόριο, το οποίο εξυπηρετεί ημερησίως 80 έως 100 άτομα από τις 12.30 έως 17.00 σε τιμές εξαιρετικά προσιτές για τους Υπαλλήλους, ενώ στα κτήρια Α και Β λειτουργεί κυλικείο που εξυπηρετεί τις ανάγκες των Εργαζομένων στα κτήρια αυτά.
- Τέλος, διατίθενται υπόγεια πάρκινγκ για την εξυπηρέτηση των Συνεργατών και των Εργαζομένων στο Εκπαιδευτικό Κέντρο, ενώ, όσον αναφορά τη μεταφορά των εκπαιδευομένων, έχει προβλεφθεί δυνατότητα μετακινήσεώς τους με πούλμαν.



Εθελοντισμός

Στο πλαίσιο του παγκόσμιας εμβέλειας γεγονότος των Ολυμπιακών Αγώνων Αθήνα 2004, των οποίων η Alpha Bank ήταν Μέγας Χορηγός, δημιουργήθηκε ένας αξιόλογος πυρήνας ανθρώπων που ενεργοποιήθηκε με προοπτική τη συνέχεια και την ενδυνάμωση της πρωτοβουλίας αυτής με δράσεις οικολογικού, ανθρωπιστικού, πολιτιστικού και αθλητικού περιεχομένου.

Το Ανθρώπινο Δυναμικό της Τραπέζης κατά τη διάρκεια του 2008 συμμετείχε ενδεικτικά στις εξής εκδηλώσεις:

- **Δενδροφύτευση:** Με συμμετοχή 62 εθελοντών Εργαζόμενων της Τραπέζης και μελών των οικογενειών τους πραγματοποιήθηκε εκδήλωση δενδροφύτευσης στον οικισμό της Καλλιτεχνούπολης. Η εκδήλωση διοργανώθηκε σε συνεργασία με τη Μη Κυβερνητική Οργάνωση "Ελλάδα Καθαρή".
- **Καθαρισμός ακτής:** Η Τράπεζα, πιστή στη δέσμευσή της για την προστασία του περιβάλλοντος, πραγματοποίησε με επιτυχία καθαρισμό ακτής στην περιοχή του Σουνίου με τη συμμετοχή 50 μελών του Ανθρώπινου Δυναμικού της και σε συνεργασία με το "Δίκτυο ΜΕΣΟΓΕΙΟΣ SOS".
- **Εκδηλώσεις ανακυκλώσεως:** Στον Μεγάλο Διαγωνισμό Ανακυκλώσεως Alpha Bank, που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της χορηγίας του ολοκληρωμένου συστήματος ανταποδοτικής ανακυκλώσεως του Δήμου Αθηναίων, το Ανθρώπινο Δυναμικό της Τραπέζης συμμετείχε με 60 Εργαζόμενους.
- **Αθλητικές Εκδηλώσεις:** Στον 26ο Κλασικό Μαραθώνιο Αθηνών και στους αγώνες δρόμου 5 και 10 χιλιομέτρων έλαβαν μέρος 40 Εργαζόμενοι της Τραπέζης υποστηρίζοντας ενεργά μία αθλητική εκδήλωση που φέρει την ιστορική κληρονομιά της γενέτειρας του αγωνίσματος και είναι συνδεδεμένη με υψηλά ιδανικά.
- **Αιμοδοσία:** Το έτος 2008 οργανώθηκαν δύο εθελοντικές αιμοδοσίες στις οποίες συμμετείχε το 10,6% και το 9,3% του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τραπέζης.



Η εθελοντική δράση, που αναπτύσσει εδώ και χρόνια το Ανθρώπινο Δυναμικό της Τραπέζης, πέραν του κοινού καλού, αναδεικνύει τις δεξιότητες και τις ικανότητες των ατόμων που συμμετέχουν ως εθελοντές, ενθαρρύνει τη συλλογικότητα και ενδυναμώνει την μεταξύ τους εμπιστοσύνη.

Στόχος 2009

- **Εκπαίδευση του Προσωπικού σε θέματα σχετικά με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη**

Μαζί για το Περιβάλλον

Η Alpha Bank αναγνωρίζει ότι η ανάπτυξη της οικονομίας εξαρτάται άμεσα από την ορθή διαχείριση των φυσικών πόρων και την προστασία του περιβάλλοντος. Αναγνωρίζει την ευθύνη που έχει για ενεργή συμβολή στην αιφόρο ανάπτυξη και δεσμεύεται για την αντιμετώπιση των άμεσων και έμμεσων συνεπειών στο περιβάλλον που προκύπτουν από τη λειτουργία της.

Η ευθύνη απέναντι στο περιβάλλον αποτελεί θεμελιώδες τμήμα της αιφόρου επιχειρηματικής της αναπτύξεως και αναπόσπαστο μέρος της υπεύθυνης συμπεριφοράς της.

Η Τράπεζα ακολουθεί συγκεκριμένη περιβαλλοντική πολιτική, εκπληρώνοντας ταυτοχρόνως τις προσδοκίες των Μετόχων της. Οι αρχές που διέπουν την περιβαλλοντική πολιτική της είναι οι εξής:

Περιβαλλοντική Πολιτική της Alpha Bank

Εξοικονόμηση ενέργειας – Διαχείριση αποβλήτων

Επιδιώξή μας είναι η μείωση της καταναλώσεως ηλεκτρικού ρεύματος, νερού και πετρελαίου θέρμανσεως και η περαιτέρω προώθηση της ιδέας της ανακυκλώσεως χαρτιού, πλαστικού και άλλων υλικών στην Τράπεζα, με βάση τους στόχους που τίθενται.

Χώροι Γραφείων

Σε περιπτώσεις ενοικιάσεως ή αγοράς κτηρίου, δίδεται προτεραιότητα σε κτήρια τα οποία πληρούν στο μέγιστο δυνατό βαθμό τα κριτήρια της Τραπέζης για εξοικονόμηση ενέργειας. Το ίδιο ισχύει και για τα κτήρια και τα Καταστήματα που κατασκευάζονται.

Τήρηση Περιβαλλοντικών Αρχών από Προμηθευτές

Κατά την κατακύρωση συμβολαίων σε Προμηθευτές λαμβάνεται υπόψη και κατά πόσον οι εργασίες τους πληρούν κριτήρια περιβαλλοντικής προστασίας.

Ενημέρωση Εργαζομένων

Το Προσωπικό ενημερώνεται για τα περιβαλλοντικά θέματα που απασχολούν την Τράπεζα, με σκοπό την ενίσχυση της οικολογικής τους συνειδήσεως.

Εφαρμογή Περιβαλλοντικής Πολιτικής

Η Διεύθυνση Περιουσίας είναι υπεύθυνη για την εφαρμογή της περιβαλλοντικής πολιτικής, θέτοντας στόχους στους τομείς δράσεων, τους οποίους παρακολουθεί και ελέγχει συστηματικά υπό την καθοδήγηση της Εκτελεστικής Επιτροπής.

Δημοσιοποίηση Αποτελεσμάτων

Δεσμευόμεθα να δημοσιεύουμε ανά τακτά χρονικά διαστήματα τα αποτελέσματα της περιβαλλοντικής μας δράσεως.

Διάλογος με Κοινωνικούς Εταίρους

Δεσμευόμεθα να συμμετέχουμε στον δημόσιο διάλογο για περιβαλλοντικά θέματα με τους Εργαζομένους, τους Μετόχους, τους Πελάτες, τους Προμηθευτές και την πολιτεία.

Για την εφαρμογή της Περιβαλλοντικής Πολιτικής, η Alpha Bank έχει ενσωματώσει την περιβαλλοντική διάσταση σε εκτενές εύρος των δραστηριοτήτων της:

- Για τη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τις προμήθειες, εφαρμόζει πράσινα κριτήρια αξιολογήσεως και επιλογής των Προμηθευτών της. Περισσότερες πληροφορίες παρατίθενται στο Κεφάλαιο Αγορά.
- Για την προστασία του περιβάλλοντος μέσω των προϊόντων της, αναπτύσσει και προωθεί "πράσινα" τραπεζικά προϊόντα. Περισσότερες πληροφορίες παρατίθενται στο Κεφάλαιο "Αγορά".
- Για τη διαχείριση των καταναλισκόμενων φυσικών πόρων και των παραγόμενων αποβλήτων που σχετίζονται με τη λειτουργία των Κτηρίων και των Καταστημάτων της, εφαρμόζει Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισεως.

Περιβαλλοντική Διαχείριση

Η Alpha Bank δραστηριοποιείται ενεργά στην προσπάθεια προστασίας του περιβάλλοντος και θέτει στόχους που σχετίζονται με τη λειτουργία της σύμφωνα με την πολιτική που εφαρμόζει. Οι σημαντικότεροι τομείς οι οποίοι επηρεάζονται και στους οποίους εφαρμόζονται συστήματα μετρήσεως και καταγραφής είναι:

- Η κατανάλωση νερού
- Η κατανάλωση πετρελαίου θερμάνσεως
- Η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας
- Η ανακύκλωση υλικών
- Η απόσυρση ρυπογόνων υλικών.

Το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισεως που εφαρμόζει, περιλαμβάνει τη διαχείριση φυσικών πόρων και τη διαχείριση αποβλήτων, ως τομείς στους οποίους δραστηριοποιείται για την άσκηση της πολιτικής της για το περιβάλλον.

Διαχείριση φυσικών πόρων

Η διαχείριση των φυσικών πόρων της Τραπέζης περιλαμβάνει την ορθή διαχείριση και εξοικονόμηση της ενέργειας και του νερού. Για τον σκοπό αυτό παρακολουθείται και καταγράφεται η κατανάλωση ενέργειας και νερού σε όλα τα σημεία που δραστηριοποιείται, με σκοπό την πρόληψη απωλειών/διαρροών, καθώς και τον σχεδιασμό μέτρων για την εξοικονόμησή τους.

α) Ενέργεια

Η κατανάλωση ενέργειας συμβάλλει άμεσα και έμμεσα στην επιδείνωση του φαινομένου του θερμοκηπίου. Η άμεση επίπτωση προκαλείται από τους αέριους ρύπους διοξειδίου του άνθρακα (CO₂) των καυστήρων θερμάνσεως της Τραπέζης, ενώ η έμμεση επίπτωση προκύπτει από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας η οποία παράγεται από τους σταθμούς παραγωγής της Δ.Ε.Η.

Η Alpha Bank με την εξοικονόμηση ενέργειας, καθώς και με την αντικατάσταση των συμβατικών καυσίμων (όπως το πετρέλαιο) με φιλικότερα στο περιβάλλον (όπως το φυσικό αέριο), συμβάλλει ενεργά στη μείωση των άμεσων και έμμεσων εκπομπών CO₂ και συνεπώς μειώνει τη συμβολή της στην αλλαγή του κλίματος.

α1) Κατανάλωση ενέργειας

Το μεγαλύτερο μέρος της ενέργειας που καταναλώνεται στους χώρους των γραφείων και των Καταστημάτων της οφείλεται στη λειτουργία του κλιματισμού, της θερμάνσεως και του φωτισμού.

Λήφθηκαν στοιχεία καταναλώσεως ηλεκτρικής ενέργειας σε ποσοστό 30% επί του συνόλου της επιφάνειας των Κτηρίων και Καταστημάτων της Τραπέζης.

Κατανάλωση ενέργειας ανά πηγή (σε πρωτογενείς μονάδες):

		2006	2007	2008
Έμμεση κατανάλωση ενέργειας	Ηλεκτρικό ρεύμα (MWh)	13.349	17.559	23.737
Άμεση κατανάλωση ενέργειας	Πετρέλαιο θερμάνσεως (lt)	263.749	198.013	275.411
	Φυσικό αέριο (κυβικά μέτρα)	1.267	5.953	32.776

Η σταδιακή αύξηση της καταναλώσεως του φυσικού αερίου οφείλεται στην έναρξη χρήσεώς του από τα κεντρικά Κτήρια και άλλα Καταστήματα, ενώ η αύξηση της καταναλώσεως του πετρελαίου θερμάνσεως οφείλεται στην έναρξη λειτουργίας του εκπαιδευτικού συγκροτήματος της Τραπέζης στον Άγιο Στέφανο Αττικής, επιφάνειας 17.790 m² (κατανάλωση 77.660 λίτρα κατά το 2008).

Η αύξηση της καταναλώσεως της ηλεκτρικής ενέργειας οφείλεται στην λειτουργία του νέου και ισχυρότερου μηχανογραφικού κέντρου της Τραπέζης στη Μάνδρα, στη λειτουργία του εκπαιδευτικού συγκροτήματος στον Άγιο Στέφανο Αττικής καθώς και άλλων Καταστημάτων που δεν συμπεριλαμβάνονταν στις μετρήσεις του 2007 (μετρήσεις κατά το 2007 σε Κτήρια συνολικής επιφάνειας 82.400 m², μετρήσεις κατά το 2008 σε Κτήρια συνολικής επιφάνειας 104.627 m²).

Λέβητες πετρελαίου συνολικής θερμικής ισχύος 11.440 Mcal/H, έχουν αντικατασταθεί με λέβητες φυσικού αερίου συνολικής θερμικής ισχύος 6.050 Mcal/H, δηλαδή εξοικονόμηση κατά 47,1%.

Στα περισσότερα Κτήρια ή Καταστήματα που εκκρεμεί η χρήση φυσικού αερίου είτε δεν υπάρχει δίκτυο πόλεως φυσικού αερίου είτε δεν υπάρχει η τεχνική δυνατότητα εφαρμογής του.

Κατανάλωση ενέργειας ανά πηγή (αναγωγή σε μονάδες ισχύος MWh):

		2006	2007	2008
Έμμεση κατανάλωση ενέργειας	Ηλεκτρικό ρεύμα (MWh)	13.349	17.559	23.737
Άμεση κατανάλωση ενέργειας	Πετρέλαιο θερμάνσεως (MWh)	2.849	2.138	2.975
	Φυσικό αέριο (MWh)	13	63	347
	Σύνολο (MWh)	16.211	19.760	27.059

Συντελεστές μετατροπής: 1lt πετρελαίου αντιστοιχεί σε 10,8 kWh, 1 κυβικό μέτρο φυσικού αερίου αντιστοιχεί σε 10,6 kWh

Η συνολική κατανάλωση ενέργειας, σε απόλυτους αριθμούς, παρουσιάζει αυξητική τάση δεδομένης της ραγδαίας οικονομικής αναπτύξεως της Τραπέζης τα τελευταία έτη, με την ταυτόχρονη επέκταση του Δικτύου Καταστημάτων της. Για τον σκοπό αυτό η κατανάλωση της ενέργειας παρακολουθείται και σε επίπεδο καταναλώσεως ανά μονάδα επιφάνειας (kWh/m²).

Καταναλώσεις ενέργειας ανά μονάδα επιφάνειας (σε kWh/m²):

		2006	2007	2008
Έμμεση κατανάλωση ενέργειας	Ηλεκτρικό ρεύμα (kWh/m ²)	191	214	227,7
Άμεση κατανάλωση ενέργειας	Πετρέλαιο θερμάνσεως (kWh/m ²)	44,2	43,9	34,95
	Φυσικό αέριο (kWh/m ²)	6,4	30,2	8,7
	Σύνολο (kWh/m ²)	241,6	288,1	271,35

Οι διακυμάνσεις στην κατανάλωση φυσικού αερίου ανά μονάδα επιφάνειας, οφείλονται στο γεγονός της χρήσεως φυσικού αερίου κατά τα έτη 2006 και 2007 μόνο από το Κτήριο του Παγκρατίου (έναρξη χρήσεως τέλος 2006). Στο 2008 συμπεριλαμβάνονται και τα Κεντρικά Κτήρια, γεγονός που μειώνει την τιμή ανά μονάδα επιφάνειας.

α2) Μέτρα εξοικονομήσεως ενέργειας

Η Τράπεζα, στοχεύοντας στην εξοικονόμηση ενέργειας, έχει λάβει σειρά μέτρων για την ορθολογική χρήση των εγκαταστάσεων φωτισμού, θερμάνσεως και κλιματισμού, η εφαρμογή των οποίων έχει μειώσει σημαντικά τις επιπτώσεις στο περιβάλλον.

Ενδεικτικά αναφέρονται τα ακόλουθα μέτρα που εφαρμόζονται με σκοπό την εξοικονόμηση ενέργειας:

- Εγκατάσταση κεντρικών συστημάτων αυτόματης επιτηρήσεως και διαχειρίσεως θερμάνσεως – κλιματισμού (BMS) στα μεγαλύτερα Κτήρια (περίπου 30% της συνολικής επιφάνειας της Τραπέζης).
- Τοποθέτηση συστημάτων αυτόματου ελέγχου λειτουργίας των κλιματιστικών (PLC) και χρονοδιακόπτες ενάρξεως – παύσεως φωτισμού και κλιματισμού (στα υπόλοιπα μεγάλα Κτήρια και στο 70% των Καταστημάτων).
- Ελαχιστοποίηση των απωλειών ηλεκτρικού ρεύματος, μέσω εγκαταστάσεως διατάξεων πυκνωτικών μονάδων, με αποτέλεσμα την αντιστάθμιση της αέργου ισχύος (σε όλα τα μεγάλα Κτήρια, περίπου 40% της συνολικής επιφάνειας της Τραπέζης).
- Εξοικονόμηση ενέργειας στις κλιματιστικές μονάδες, με τη χρήση εναλλακτών αέρος-αέρος και την εκμετάλλευση της θερμότητας του απορριπτόμενου αέρα απαγωγής (στα μεγάλα Κτήρια Πανεπιστημίου 41, Πεσμαζόγλου 14 και Λ. Αθηνών 103, συνολικής επιφάνειας 43.132 τ.μ., που αντιπροσωπεύουν το 13% περίπου της συνολικής επιφάνειας).
- Στα περισσότερα μεγάλα Κτήρια με ανελκυστήρες πέραν του ενός έχουν εγκατασταθεί πίνακες αυτοματισμού inverter για τη μείωση της ηλεκτρικής καταναλώσεως λόγω εκκινήσεως και μικροεπεξεργαστές (EMS) για την κυκλοφοριακή ρύθμιση, την αποφυγή άσκοπων μετακινήσεων και την ελαχιστοποίηση των διαδρομών των θαλάμων (περίπου στο 30% της συνολικής επιφάνειας της Τραπέζης).
- Σε όλα τα μεγάλα Κτήρια και στο 80% περίπου των Καταστημάτων του Δικτύου, υπάρχουν εγκατεστημένα συστήματα αυτόματου χρονικού ελέγχου του φωτισμού εργασίας (ημερήσιος φωτισμός).
- Αντικατάσταση των ενεργοβόρων λαμπτήρων πυρακτώσεως με ηλεκτρονικούς λαμπτήρες οικονομικής λειτουργίας.
- Εφαρμόσθηκε πιλοτικό πρόγραμμα εξοικονομήσεως ενέργειας μέσω συστημάτων τοπικής ανισταθμίσεως. Γίνεται αξιολόγηση των αποτελεσμάτων προκειμένου να επεκταθεί η εφαρμογή και σε άλλα Καταστήματα και Κτήρια.

Επιπροσθέτως, στο Κεντρικό Κτήριο της οδού Σταδίου 40 έχει εγκατασταθεί και λειτουργεί περίπου από τα μέσα του 2006, κλιματιστική μονάδα αερόψυκτης νέας τεχνολογίας που διαθέτει σύστημα ολικής ανακτήσεως και παρέχει τη δυνατότητα εκμεταλλεύσεως προς χρήση της απορριπτόμενης θερμότητας, που σε αντίθετη περίπτωση θα επιβάρυνε άσκοπα το περιβάλλον. Η θερμότητα που ανακτάται, καλύπτει πλήρως, κατά τους θερινούς μήνες, τις ανάγκες για ζεστό νερό χρήσεως. Η εξοικονόμηση συμβατικών καυσίμων από την εφαρμογή αυτή υπολογίζεται ότι ανέρχεται στο ποσό των 5.000 λίτρων πετρελαίου ετησίως, το οποίο αντιστοιχεί σε μείωση της εκπομπής κατά 14.310 κιλά CO₂ ετησίως.

Αντικατάσταση συμβατικών καυσίμων

Μακροπρόθεσμος στόχος της Alpha Bank είναι η σταδιακή αντικατάσταση του πετρελαίου θερμάνσεως με φυσικό αέριο, όπου αυτό είναι τεχνικά εφικτό (όπου παρέχεται δυνατότητα συνδέσεως με το δίκτυο φυσικού αερίου). Ήδη οι εγκαταστάσεις θερμάνσεως 15 Κτηρίων και Καταστημάτων λειτουργούν με φυσικό αέριο. Επιπλέον, από τον Μάιο 2008 ολοκληρώθηκε η τροφοδότηση του Κεντρικού Κτηριακού Συγκροτήματος της Alpha Bank (Σταδίου 40, Πεσμαζόγλου 14 και Πανεπιστημίου 45) με φυσικό αέριο.

Η τροφοδοσία των ως άνω Κτηρίων με φυσικό αέριο οδήγησε στη μείωση καταναλώσεως του πετρελαίου θερμάνσεως κατά 80.000 λίτρα περίπου για το έτος 2008, ήτοι 230 τόνους διοξειδίου του άνθρακα (CO₂).

Μελλοντικά το φυσικό αέριο θα αντικαταστήσει πλήρως τη χρήση πετρελαίου, καλύπτοντας τις ανάγκες των Κτηρίων σε θέρμανση και ζεστό νερό χρήσεως. Η αντικατάσταση του πετρελαίου με φυσικό αέριο συμβάλλει στη μείωση τόσο των άμεσων αέριων ρύπων όσο και των έμμεσων που προκύπτουν από τη μεταφορά εφοδιασμού καυσίμων.

Ενεργειακά φιλικές κτηριακές υποδομές

Οι εργασιακοί χώροι της Τραπέζης μελετώνται και κατασκευάζονται έτσι ώστε να εξασφαλίζονται οι βέλτιστες κατά το δυνατό συνθήκες εργασίας, υγείας και ασφάλειας για τους Πελάτες και το Προσωπικό, στοχεύοντας παράλληλα στην ορθολογική ενεργειακή κατανάλωση.

Οι κτηριακές υποδομές και εγκαταστάσεις παρακολουθούνται και συντηρούνται τακτικά από εξειδικευμένο Προσωπικό της Τραπέζης με στόχο την εύρυθμη λειτουργία τους και κατά συνέπεια τη μικρότερη δυνατή περιβαλλοντική επιβάρυνση.



Βιοκλιματικό Κτήριο Λεωφόρου Αθηνών

Χαρακτηριστικό παράδειγμα της περιβαλλοντικής πολιτικής της Τραπέζης αποτελεί το νέο Κτήριο επί της Λεωφόρου Αθηνών 103, συνολικής επιφάνειας 20.000 τ.μ., το οποίο έχει χαρακτηριστεί βιοκλιματικό σύμφωνα με τη μελέτη του Φυσικού Τμήματος του Πανεπιστημίου Αθηνών.

Ο σχεδιασμός του στοχεύει στη βέλτιστη χρήση του ηλιακού φωτός και του προσπίπτοντος ανέμου, λαμβάνοντας υπόψη τον προσανατολισμό του Κτηρίου. Κατάλληλα ανοίγματα και ανεμιστήρες ρυθμίζουν τη διείσδυση της ηλιακής ακτινοβολίας και του αέρα αντίστοιχα, επιτυγχάνοντας ανάλογα τη θέρμανση ή τον τεχνητό δροσισμό των εσωτερικών χώρων του Κτηρίου.

Τα συστήματα ήπιας μορφής ενέργειας αφορούν κυρίως την εκμετάλλευση της προς απόρριψη θερμότητας με χρήση εναλλακτών ενέργειας, καθώς και τα συστήματα αυτόματης παρακολουθήσεως και ρυθμίσεως κλιματικών παραγόντων του Κτηρίου (Building Management System – BMS).

β) Νερό

Το νερό αποτελεί πηγή ζωής. Το πόσιμο νερό αποτελεί έναν από τους πολυτιμότερους φυσικούς πόρους και απαιτείται ιδιαίτερη διαχείριση για την προστασία του.

Η Alpha Bank με τα μέτρα εξοικονομήσεως νερού που λαμβάνει, συμβάλλει ενεργά στη διάσωση του πολύτιμου αυτού φυσικού πόρου.

β1) Κατανάλωση νερού

Το νερό που καταναλώνεται στους χώρους των γραφείων και των Καταστημάτων της Τραπέζης αφορά χρήση για πόση, καθώς και τη λειτουργία του κλιματισμού και των χώρων υγιεινής.

Κατανάλωση νερού ανά πηγή (σε κυβικά μέτρα):

	2006	2007	2008
Κατανάλωση πόσιμου νερού – δίκτυο ΕΥΔΑΠ (σε κυβικά μέτρα)	15.360	16.605	31.280
Κατανάλωση υπόγειων υδάτων (σε κυβικά μέτρα)	13.100	9.785	11.427
Σύνολο καταναλώσεως	28.460	26.390	42.707

Η αύξηση της καταναλώσεως του πόσιμου νερού, οφείλεται στην έναρξη λειτουργίας του εκπαιδευτικού συγκροτήματος της Τραπέζης στον Άγιο Στέφανο Αττικής, επιφανείας 17.790 m².

Καταναλώσεις νερού ανά μονάδα επιφάνειας (σε κυβικά μέτρα/m²):

	2006	2007	2008
Πόσιμο νερό	0,250	0,260	0,360
Υπόγεια ύδατα	0,386	0,288	0,340
Σύνολο καταναλώσεως	0,636	0,548	0,700

Έχουν ληφθεί στοιχεία καταναλώσεως πόσιμου νερού σε ποσοστό 27% επί του συνόλου της επιφανείας Κτηρίων και Καταστημάτων της Τραπέζης.



β2) Μέτρα εξοικονομήσεως νερού

Στόχος της Τραπέζης είναι η όσο το δυνατόν μεγαλύτερη εξοικονόμηση πόσιμου νερού. Για τον σκοπό αυτό έχουν εγκατασταθεί σε μεγάλα Κτήρια διπλά παράλληλα δίκτυα υδρεύσεως, ένα δίκτυο για το νερό προς πόση και ένα δίκτυο για το νερό προς χρήση σε χώρους υγιεινής και σε συστήματα κλιματισμού. Όσον αφορά το δεύτερο δίκτυο η Alpha Bank έχει προχωρήσει στην εκμετάλλευση των υπόγειων υδάτων από τη δεξαμενή συγκεντρώσεως νερού του Κεντρικού Κτηρίου της οδού Σταδίου 40. Στη συνέχεια, το νερό αυτό αφού γίνει η κατάλληλη επεξεργασία (αποσκλήρυνση, χλωρίωση) διοχετεύεται για:

- τις ανάγκες ποτίσματος των κήπων των Κτηρίων επί της Λεωφόρου Αθηνών 103 και επί της Λεωφόρου Αθηνών 105 και την πλήση λεκανών WC.
- την πλήση λεκανών WC του Κεντρικού Κτηρίου της οδού Σταδίου 40, Πεσμαζόγλου 14 και Πανεπιστημίου 45, συνολικής επιφανείας 25.354 τ.μ.
- την τροφοδοσία πύργων ψύξεως κλιματισμού του Κεντρικού Κτηρίου

Το νερό που διοχετεύεται στους πύργους ψύξεως υπόκειται σε δευτερογενή έλεγχο και υφίσταται επεξεργασία (αποσκλήρυνση, απολύμανση), με σκοπό την αποφυγή δημιουργίας αποικιών λεγεωνέλας που θα μπορούσαν να επηρεάσουν την υγεία των Εργαζομένων. Επιπλέον, η Τράπεζα σε συνεργασία με ειδικό εργαστήριο πραγματοποιεί μετρήσεις των παραμέτρων του επεξεργασμένου νερού για τη διασφάλιση της άριστης ποιότητάς του.

Σε επίπεδο εξοπλισμού η Τράπεζα εγκατέστησε και έθεσε σε λειτουργία κατά το 2006 μία αερόψυκτη κλιματιστική μονάδα στο Κεντρικό Κτήριο της οδού Σταδίου 40, με σκοπό τη μείωση της λειτουργίας των υδρόψυκτων κλιματιστικών μονάδων. Ως αποτέλεσμα, προέκυψε μείωση της καταναλώσεως των εκμεταλλεύσιμων υπόγειων υδάτων που απαιτούνταν για την τροφοδοσία των υδρόψυκτων πύργων ψύξεως, για το έτος 2007 κατά 25% ήτοι 3.315 κυβικά μέτρα νερού.

Στα μεγάλα Κτήρια της Τραπέζης έχουν εγκατασταθεί συστήματα δοσομετρικής (DAL) πλήσεως των λεκανών WC.

Διαχείριση αποβλήτων

Πάγια πολιτική της Τραπέζης είναι τόσο η μείωση των αποβλήτων που προκύπτουν από τη λειτουργία της όσο και η ορθολογική διαχείρισή τους, εστιάζοντας στην ανακύκλωσή τους, όπου αυτό είναι εφικτό. Σημαντικές δράσεις έχουν ήδη πραγματοποιηθεί στους τομείς ανακυκλώσεως χαρτιού, συσσωρευτών και ηλεκτρονικών συσκευών.

Χαρτί

Με σκοπό τη μείωση της καταναλώσεως του χαρτιού η Alpha Bank επενδύει σε ηλεκτρονικά συστήματα και αξιοποιεί την ηλεκτρονική επικοινωνία, τόσο εντός Τραπέζης (χρήση intranet και e-mail) όσο και εκτός αυτής (web-banking, m-banking). Παράλληλα, εφαρμόζει εκτεταμένο πρόγραμμα ανακυκλώσεως του αποσυρόμενου χάρτου.

	2006	2007	2008
Προμήθεια χάρτου (A4) σε κιλά	450.000	383.420	466.840
Ανακύκλωση χάρτου σε κιλά	277.088	414.884	672.130
Ποσοστό ανακυκλώσεως/ προμήθειας χαρτιού	61,6%	108,2%	144%

Η ποσότητα του ανακυκλωμένου χάρτου είναι μεγαλύτερη της προμηθευόμενης ποσότητας κατά τα έτη 2007 και 2008 εξαιτίας της περιοδικής εκκαθαρίσεως των παλαιών αρχείων, τα οποία οδηγούνται πλέον και αυτά προς ανακύκλωση.

Μελάνια (toners)

Από το 2007 λειτουργεί σύστημα περισυλλογής των χρησιμοποιημένων δοχείων μελάνης από εκτυπωτές, τηλεμοιότυπα και φωτοτυπικά μηχανήματα. Μεγάλο μέρος των προμηθευόμενων δοχείων μελάνης είναι ανακατασκευασμένα/επαναγεμισμένα.

	2006	2007	2008
Συνολική προμήθεια δοχείων μελάνης (σε τεμάχια)	9.540	7.185	8.468
Προμήθεια ανακατασκευασμένων/ επαναγεμισμένων δοχείων μελάνης (σε τεμάχια)	-	1.500	2.878
Ποσοστό ανακατασκευασμένων επί της συνολικής προμήθειας	-	21%	34%
Συλλογή δοχείων μελάνης προς ανακύκλωση/ επαναγέμιση (σε τεμάχια)	-	220	921

Παρατηρείται σταδιακή αύξηση των ποσοτήτων επαναγεμισμένων δοχείων μελάνης που χρησιμοποιούνται, καθώς και αυτών που η Τράπεζα συλλέγει και παραδίδει προς ανακύκλωση/επαναγέμιση.

Συσσωρευτές

Οι μεγάλοι συσσωρευτές (από μηχανήματα UPS) που αντικαθίστανται συγκεντρώνονται και αποσύρονται μέσω ειδικά αδειοδοτημένου υπεργολάβου ανακυκλώσεως.

	2006	2007	2008
Ανακύκλωση μεγάλων συσσωρευτών (σε κιλά)	4.523	11.395	11.380

Σε συνέχεια των ενεργειών της, στον τομέα ανακυκλώσεως υλικών, η Τράπεζα προέβη σε συνεργασία με ειδικά αδειοδοτημένο υπεργολάβο ανακυκλώσεως, για την τοποθέτηση κάδων ανακυκλώσεως μικρών μπαταριών σε όλα τα Καταστήματα και τις Κεντρικές Υπηρεσίες πανελλαδικώς. Η τοποθέτηση ολοκληρώθηκε εντός του Φεβρουαρίου 2008. Μέχρι τον Δεκέμβριο 2008 συγκεντρώθηκαν και εστάλησαν προς ανακύκλωση 1.128,5 κιλά μικρών μπαταριών από 73 Καταστήματα της Τραπέζης. Αξίζει να σημειωθεί ότι στους κάδους αυτούς που έχουν τοποθετηθεί στα Καταστήματα για τη συλλογή και ανακύκλωση των μικρών συσσωρευτών έχουν πρόσβαση και οι Πελάτες, επιτυγχάνοντας πολλαπλασιαστικά αποτελέσματα για την κοινωνία και το περιβάλλον.

Ηλεκτρικός και ηλεκτρονικός εξοπλισμός

Το παρωχημένο μηχανογραφικό και ηλεκτρονικό υλικό συγκεντρώνεται και αποσύρεται μέσω ειδικά αδειοδοτημένων υπεργολάβων.

	2006	2007	2008
Αποσυρόμενο υλικό σε τεμάχια	1.101	2.935	2.244

Επιπλέον έχουν αντικατασταθεί όλοι οι παλαιοί μετασχηματιστές μέσης τάσεως με PCB (μονωτικό έλαιο τύπου glöfen). Συγκεκριμένα έχουν απομακρυνθεί 3 τεμάχια, συνολικού βάρους 4.000 κιλών τα οποία απεστάλησαν προς ασφαλή θερμοκαταστροφή στη Γερμανία.

Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου

Κατά την κατανάλωση ενέργειας από την Τράπεζα εκπέμπονται αέριοι ρύποι που εντείνουν το φαινόμενο του θερμοκηπίου. Με τα μέτρα εξοικονομήσεως ενέργειας που λαμβάνει η Τράπεζα αποσκοπεί στη μείωση των εκπομπών των αερίων.

Εκπομπές CO₂ από κατανάλωση ενέργειας

		2006	2007	2008
Έμμεση κατανάλωση ενέργειας	Ηλεκτρικό ρεύμα [τόνοι CO ₂]	13.349	17.559	23.737
Άμεση κατανάλωση ενέργειας	Πετρέλαιο θερμάνσεως [τόνοι CO ₂]	755	567	788
	Φυσικό αέριο [τόνοι CO ₂]	2,6	12,6	69,4
	Σύνολο [τόνοι]	14.106,6	18.138,6	24.591

Για τη μετατροπή Ηλεκτρική ενέργεια 1 kgr CO₂/kWh
 (Πηγή: ΔΕΗ 2005) Πετρέλαιο θερμάνσεως 0,265 kgr CO₂/kWh
 Φυσικό αέριο 0,2 kgr CO₂/kWh

Στοιβάδα του Όζοντος

	Ξηράς κόνεως	CO ₂	Αφρού
Πυροσβεστήρες σε τεμάχια	4.651	1.993	6

Οι κλιματιστικές μονάδες και οι πυροσβεστήρες περιέχουν ουσίες οι οποίες, εφόσον απελευθερωθούν στην ατμόσφαιρα, καταστρέφουν τη στοιβάδα του όζοντος.

Όσον αφορά τα κλιματιστικά μηχανήματα σταδιακά αποσύρονται όλα όσα λειτουργούν με ψυκτικά υγρά παλαιού τύπου (R22). Ήδη πάνω από το 70% των κλιματιστικών της Τραπέζης χρησιμοποιούν ψυκτικά υγρά νέου τύπου (R407), τα οποία είναι φιλικότερα προς το περιβάλλον.

Όσον αφορά τους παλαιού τύπου πυροσβεστήρες (Halon), η Τράπεζα τους έχει ήδη αποσύρει και αντικαταστήσει με νέου τύπου.

Στόχοι 2009

Η Τράπεζα έχει θέσει σειρά στόχων για τον τομέα του Περιβάλλοντος:

- **Ανακύκλωση ηλεκτρονικού και ηλεκτρολογικού εξοπλισμού και λαμπτήρων σε πανελλαδική κλίμακα κατά 50%**
- **Δημιουργία δράσεων για μείωση καταναλώσεως νερού στις λειτουργίες της Τραπέζης**
- **Ενίσχυση της επικοινωνίας και ενθαρρύνσεως του Προσωπικού για τη συμμετοχή του στις ενέργειες μείωσης επιπτώσεων στο περιβάλλον από τη λειτουργία της Τραπέζης**

Μαζί για την κοινωνία

Η Alpha Bank, με υψηλό αίσθημα ευθύνης απέναντι στην κοινωνία, στο πλαίσιο της οποίας δραστηριοποιείται, επενδύει στην πρόοδο και στη βελτίωση των βασικών στοιχείων της συνοχής του κοινωνικού συνόλου, μέσα από ένα ευρύ φάσμα πολιτιστικών, κοινωνικών και περιβαλλοντικών δράσεων. Η κοινωνική προσφορά της συμπληρώνει την επιχειρηματική της δράση, ενώ παράλληλα συμβάλλει στην αειφόρο ανάπτυξη της κοινωνίας. Μέσα από ένα ποικίλο χορηγικό πρόγραμμα η Alpha Bank, μαζί με την ισχυρή δέσμευση και συμμετοχή του Ανθρώπινου Δυναμικού της, συνδράμει τις τοπικές κοινωνίες, ενώ παράλληλα επιτυγχάνει στενότερη συνεργασία με την πολιτεία, τις κανονιστικές αρχές, τις Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις, τους Πελάτες και τους Μετόχους της.



Συνολικά, κατά το έτος 2008 η Alpha Bank προσέφερε το ποσό των Ευρώ 13.784.884,75 στηρίζοντας ένα μεγάλο αριθμό κοινωνικών φορέων και ομάδων με στόχο την αρωγή και ενίσχυση του κοινωνικού συνόλου. Το ποσό αυτό αντιστοιχεί στο 3,49 % των κερδών της Τραπέζης (σε σύνολο κερδών της Τραπέζης Ευρώ 395,4 εκατ.) και απεικονίζεται ως εξής:

Οικονομικά Στοιχεία	2006	2007	2008
Χορηγικό Πρόγραμμα (σε εκατ. Ευρώ)	3.491.231	8.662.750	13.784.884
% χορηγικού προγράμματος επί των κερδών (προ φόρων) της Τραπέζης	0,49	1,41	3,49

* Τα ποσοστά (2007-2008) αφορούν στο σύνολο των Χορηγιών συμπεριλαμβανομένης της πρωτοβουλίας της Τραπέζης υπέρ των πυροπλήκτων του έτους 2007.

Η Alpha Bank εστιάζει το ενδιαφέρον της στην πραγματοποίηση προγραμμάτων που καλύπτουν το σύνολο της ελληνικής επικράτειας, με στόχο την ενίσχυση φορέων και οργανώσεων για τη διοργάνωση και εκτέλεση σημαντικών κοινωνικών ενεργειών, με έμφαση στους ακόλουθους άξονες:

- Κοινωνία
 - Υγεία
 - Παιδεία
 - Πολιτισμός
 - Αθλητισμός
 - Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες
- Περιβάλλον

Κοινωνία

Η Alpha Bank αναγνωρίζοντας ότι η προσφορά στην κοινωνία είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την επιχειρηματική δραστηριότητα των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, υποστηρίζει μία σειρά δράσεων που έχουν ως κύριο αποδέκτη την κοινωνία. Στον άξονα αυτό υλοποιεί ένα πολυδιάστατο χορηγικό πρόγραμμα που περιλαμβάνει σειρά από ενέργειες οι οποίες αναπτύσσονται σε βάθος χρόνου και επικεντρώνονται στους πιο κάτω τομείς:

- Ενδυνάμωση και ενίσχυση του συστήματος υγείας
- Υποστήριξη της εκπαίδευσης και της έρευνας
- Υποστήριξη πολιτισμικών προγραμμάτων - διάσωση και διάδοση του ελληνικού πνεύματος
- Προαγωγή του αθλητικού ιδεώδους
- Ενίσχυση ευπαθών κοινωνικών ομάδων

Το έτος 2008 διέθεσε το 38% του χορηγικού της προγράμματος για την πραγματοποίηση ενεργειών στους ανωτέρω τομείς.

Ενδεικτικά ακολουθούν οι σημαντικότερες δραστηριότητες:

Ενδυνάμωση και υποστήριξη του συστήματος υγείας

Η Alpha Bank αναγνωρίζοντας ότι η συστηματική, έγκυρη και έγκαιρη ενημέρωση σε θέματα υγείας είναι βασική προϋπόθεση για την απόκτηση επιθυμητού επιπέδου ποιότητας ζωής, ενισχύει μία σειρά δράσεων με στόχο την ενδυνάμωση και υποστήριξη του συστήματος υγείας. Ενδεικτικά, κατά τη διάρκεια του έτους 2008 υλοποίησε τα κατωτέρω προγράμματα:

- Ανέλαβε χορηγός του Προγράμματος της Κινητής Οφθαλμολογικής Μονάδος "ΙΡΙΣ" των Γιατρών του Κόσμου. Το Πρόγραμμα ΙΡΙΣ έχει σκοπό την παροχή οφθαλμολογικής φροντίδας σε παιδιά και ενήλικες που κατοικούν σε επαρχιακές πόλεις, ακριτικά νησιά, ιδρύματα, καταυλισμούς, σχολεία, κατασκηνώσεις, καθώς επίσης και σε περιοχές που επλήγησαν από την καταστροφική πυρκαγιά το καλοκαίρι του 2007. Ειδικότερα, κατά το έτος 2008, η Μονάδα επισκέφθηκε περισσότερους από οκτώ Νομούς και αντίστοιχους Δήμους. Η Alpha Bank στέκεται αρωγός της εκστρατείας αυτής ακολουθώντας τους Γιατρούς του Κόσμου στην προσπάθειά τους να ανακουφίσουν τους συνανθρώπους μας, για τους οποίους η ιατρική πρόληψη και φροντίδα θα συμβάλλει στη βελτίωση της ποιότητας της ζωής τους.
- Ανέλαβε χορηγός της ενημερωτικής εκστρατείας του Υπουργείου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης με τίτλο "Η Ζωή έχει Χρώμα". Η ενέργεια αυτή είχε ως κύριο στόχο την ευαισθητοποίηση και την ενημέρωση των νέων για τη σωστή αντιμετώπιση προβλημάτων όπως το κάπνισμα σε νεαρές ηλικίες, τα ναρκωτικά, ο αλκοολισμός, η ανθυγιεινή διατροφή, η έλλειψη ασκήσεως, ο σχολικός εκφοβισμός, η ελλιπής ενημέρωση γύρω από τη σεξουαλική αγωγή και η υπερβολική χρήση ηλεκτρονικών παιχνιδιών.



- Ενίσχυσε οικονομικά σειρά συνεδρίων και ερευνητικών προγραμμάτων με στόχο την υποστήριξη της έρευνας στον ιατροφαρμακευτικό χώρο. Ενδεικτικά αναφέρονται το Οδοντιατρικό Συνέδριο, το Συνέδριο της Ελληνικής Εταιρίας Καταρράκτη στο Βουκουρέστι, το Συνέδριο Ομοσπονδίας Συνεταιρισμών Φαρμακοποιών Ελλάδος.

Υποστήριξη της εκπαίδευσης και της ερεύνης

Η Alpha Bank, με στόχο την υποστήριξη της εκπαίδευσης και της επιστημονικής έρευνας ικανοποιεί επί σειρά ετών έναν μεγάλο αριθμό χορηγικών αιτημάτων.

Ενδεικτικά ακολουθούν οι σημαντικότερες δραστηριότητες για το 2008 στον τομέα αυτό:

- Ένα μεγάλο μέρος των χορηγιών διοχετεύεται στην αποστολή μέσω υποδομής, εποπτικού και λοιπού υλικού σε **σχολεία, βιβλιοθήκες ή συλλόγους** πανελλαδικώς. Επίσης, κάθε έτος η Τράπεζα προβαίνει στην αγορά μεγάλου αριθμού βιβλίων, τα οποία αποστέλλει στη συνέχεια σε διάφορες βιβλιοθήκες σε όλη την Ελλάδα για τον εμπλουτισμό τους.
- Επί σειρά ετών η Τράπεζα αναλαμβάνει χορηγός του **Πανελληνίου Φοιτητικού Διαγωνισμού** που διοργανώνει το περιοδικό "Οικονομική Επιθεώρηση" και απευθύνεται σε φοιτητές όλων των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων της χώρας.
- Επίσης, συνεχίζει την οικονομική ενίσχυση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων του **Μουσείου Ηρακλειδών**, ως αποκλειστικός χορηγός.



Πολιτισμός-διατήρηση και διάδοση του ελληνικού πνεύματος

Με σκοπό τη διατήρηση και διάδοση του ελληνικού πνεύματος, καθώς και την προαγωγή του πολιτισμού κατά κύριο λόγο, η Τράπεζα έχει ενεργό συμμετοχή στην πολιτιστική ζωή του τόπου, με την υποστήριξη αναλόγων δραστηριοτήτων. Εδώ και χρόνια συμβάλλει στην πολιτιστική ανάπτυξη της χώρας, σχεδιάζοντας και πραγματοποιώντας χορηγικά προγράμματα, ενισχύοντας διάφορους φορείς στη διοργάνωση και εκτέλεση σημαντικών, πολιτιστικών κυρίως, εκδηλώσεων. Ενδεικτικά αναφέρονται ορισμένα εξ αυτών τα οποία πραγματοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια του έτους 2008:

- Η Τράπεζα απένειμε υποτροφία φοιτήσεως στο Ωδείο Φίλιππος Νάκας στο συγκρότημα "Dawn of Meridian", ένα από τα συγκροτήματα τα οποία έλαβαν μέρος στο φεστιβάλ που διοργανώνει το Ωδείο Φίλιππος Νάκας τα τελευταία πέντε έτη με τίτλο "1|2|3 play music – The Band Festival", το οποίο ανοίγει δρόμους καριέρας σε νέα αξιόλογα συγκροτήματα.

- Στο πλαίσιο του συγκεκριμένου τομέα η Alpha Bank χορήγησε μία σειρά πολιτιστικών εκδηλώσεων όπως το Φεστιβάλ Δήμου Βύρωνα και μεγάλο αριθμό θεατρικών παραστάσεων, μέσω αγοράς εισιτηρίων. Παράλληλα, υποστήριξε οικονομικά συλλόγους και μουσεία της περιφέρειας με στόχο την αναβάθμιση της πολιτιστικής ζωής.

Μητροπολιτικό Μουσείο της Νέας Υόρκης

ΤΟ ΒΥΖΑΝΤΙΟ ΣΤΟ ΚΕΝΤΡΟ ΤΟΥ ΚΟΣΜΟΥ

"Μία έκθεση που πραγματοποιήθηκε χάριν της Alpha Bank"
ΕΛΕΥΘΕΡΟΤΥΠΙΑ 17/3/2004

Ο πολιτισμός μιας χαμένης αυτοκρατορίας, του Βυζαντίου, στον Δεύτερο Χρυσό του Αιώνα, από τα μέσα του 9ου έως τα μέσα του 13ου αιώνα ήταν το θέμα της εκθέσεως "The Glory of Byzantium", που άνοιξε, στο Μητροπολιτικό Μουσείο Τέχνης, στην Νέα Υόρκη, το μεγαλύτερο και πλουσιότερο στο Δυτικό Ημισφαίριο, από την 11 Μαρτίου έως την 6 Ιουλίου 1997, με την υποστήριξη της Alpha Bank.

Στην έκθεση παρουσιάστηκαν αριστουργήματα από τα μεγαλύτερα μουσεία των Η.Π.Α., της Ελλάδος, της Ρωσίας, του Βατικανού, της Γαλλίας και των περισσότερων Ευρωπαϊκών χωρών, αλλά και έργα από ορθόδοξα μοναστήρια όπως η μονή Ιβήρων στο Άγιον Όρος, η Μονή του Αγίου Ιωάννου του Θεολόγου στην Πάτμο, η Μονή Βαλτάδων στη Θεσσαλονίκη και η Μονή Αγίας Αικατερίνης στο Όρος Σινά της Αιγύπτου που συμμετείχε για πρώτη φορά σε έκθεση.

Στα λαμπερά έργα τέχνης περιλαμβάνονταν ψηφιδωτά, τοιχογραφίες, ελεφαντοστά, σμάλτα, μετάξι, γλυπτά, πολύτιμοι λίθοι, χειρόγραφα, νομίσματα, χρυσά και αργυρά σκεύη της θείας λειτουργίας.

Επτά χρόνια μετά, η Alpha Bank με την επιπρόσθετη υποστήριξη των Ιδρυμάτων Ιωάννου Φ. Κωστόπουλου, Α.Γ. Λεβέντη και Σταύρου Σ. Νιάρχου, πραγματοποίησε με εξαιρετικά μεγάλη επιτυχία στο Μητροπολιτικό Μουσείο της Νέας Υόρκης την έκθεση "Βυζάντιο: Πίστη και Δύναμη (1261-1557)", η οποία παρουσιάστηκε από 23 Μαρτίου έως και 4 Ιουλίου 2004.

Η έκθεση είχε ως θέμα τον πολιτισμό και την καλλιτεχνική παραγωγή της Βυζαντινής Αυτοκρατορίας, από την εποχή της παλινορθώσεώς της, μετά την άλωση από τους Σταυροφόρους, έως και την περίοδο που επήλθε μετά την πτώση της Κωνσταντινουπόλεως. Εκτέθησαν περισσότερα από 350 αριστουργήματα από μουσεία και θησαυρούς εκκλησιών και μοναστηριών, προερχόμενα από 30 περίπου χώρες, μεταξύ των οποίων και η Ελλάδα. Περίπου 350.000 επισκέπτες επισκέφθησαν την έκθεση, στη διάρκεια του πρώτου διμήνου της λειτουργίας της.

Προαγωγή του αθλητικού ιδεώδους

Επί σειρά ετών η Alpha Bank εκδηλώνει ενεργά το ενδιαφέρον της για τον αθλητισμό. Με σκοπό την προαγωγή του αθλητικού ιδεώδους και της ευγενούς άμιλλας, υποστηρίζει δραστηριότητες, με χορηγικό σταθμό την ανακήρυξή της σε Μέγα Εθνικό Χορηγό των Ολυμπιακών Αγώνων ΑΘΗΝΑ 2004, την 8 Φεβρουαρίου 2001. Έκτοτε η Τράπεζα έχει αναπτύξει ένα πολυδιάστατο χορηγικό πρόγραμμα με γνώμονα τις αξίες και την προαγωγή του αθλητισμού.

Ενδεικτικά ακολουθούν οι σημαντικότερες ενέργειες σε κάθε τομέα για το έτος 2008:

- Η Alpha Bank, για όγδοη συνεχή χρονιά, στήριξε ως αποκλειστικός χορηγός τη διοργάνωση του **26ου Κλασικού Μαραθωνίου Αθηνών** που αποτελεί έναν σπουδαίο αγωνιστικό θεσμό με διεθνή εμβέλεια και ανεκτίμητη ιστορική αξία για Έλληνες και ξένους, καθώς είναι συνδεδεμένος με υψηλά ιδανικά, όπως αυτά του ολυμπισμού, της ειρήνης, της ευγενούς άμιλλας και της συναδελφώσεως των λαών. Παράλληλα με τη διεξαγωγή του Μαραθωνίου πραγματοποιήθηκαν και οι αγώνες δρόμου 5 και 10 χιλιομέτρων.
- Η Τράπεζα συνέχισε για όγδοη χρονιά τη διοργάνωση **Αθλητικό Πανόραμα Alpha Bank**. Πρόκειται για τη μοναδική περιοδεία αθλητικού, εκπαιδευτικού και ψυχαγωγικού χαρακτήρα που παρουσιάζει δημοφιλή αθλήματα και θεαματικές δραστηριότητες όπως ιστιοσανίδα, κωπηλασία, extreme τραμπολίνο, σκοποβολή, ποδόσφαιρο, καλαθοσφαίριση, αντισφαίριση, NASA training, Formula 1 και Playstation 3. Κατά τη διάρκεια του έτους 2008 το Αθλητικό Πανόραμα Alpha Bank επισκέφθηκε με επιτυχία 14 πόλεις σε όλη την Ελλάδα, τέσσερις πόλεις στη Βουλγαρία και τέσσερις πόλεις στη Ρουμανία.
- Από το 2005, η Alpha Bank είναι επίσημος χορηγός του **Σ.Ε.Γ.Α.Σ.** και των εθνικών ομάδων στίβου, στηρίζοντας ενεργά και σε όλες του τις μορφές τον κλασικό αθλητισμό στη χώρα μας.
- Στο ίδιο πλαίσιο, η Τράπεζα στηρίζει τον αθλητισμό και σε ατομικό επίπεδο, υποστηρίζοντας, τα τελευταία έξι έτη, αθλητές και αθλήτριες οι οποίοι με τις επιδόσεις και το ήθος τους τιμούν τον αθλητισμό και τη χώρα μας. Ο Ολυμπιονίκης Νίκος Κακλαμανάκης στην ιστιοπλοΐα, ο Άρης Γρηγοριάδης στην κολύμβηση και ο Γρηγόρης Πολυχρονίδης, αργυρός ολυμπιονίκης των Παραολυμπιακών αγώνων ΠΕΚΙΝΟ 2008 στο άθλημα του Boccia, είναι μόνο μερικοί από τους αθλητές που ανήκουν στην "αθλητική οικογένεια" της Τραπέζης και οι οποίοι πρωταγωνισθούν στα στάδια και μας κάνουν υπερήφανους με τις επιδόσεις τους.
- Η Alpha Bank για δεύτερη συνεχή χρονιά ανέλαβε τη χορηγία του **3ου Διεθνούς Φεστιβάλ Υπερμαραθωνίου Δρόμου**, το οποίο διεξήχθη με επιτυχία στις ολυμπιακές εγκαταστάσεις του Ελληνικού. Το φεστιβάλ αποτελεί πρωτοβουλία του Αθηναϊκού Ορειβατικού Συλλόγου και διακρίνεται σε δύο κατηγορίες, στον υπερμαραθώνιο δρόμο επτά ημερών και στον δρόμο 24 ωρών.



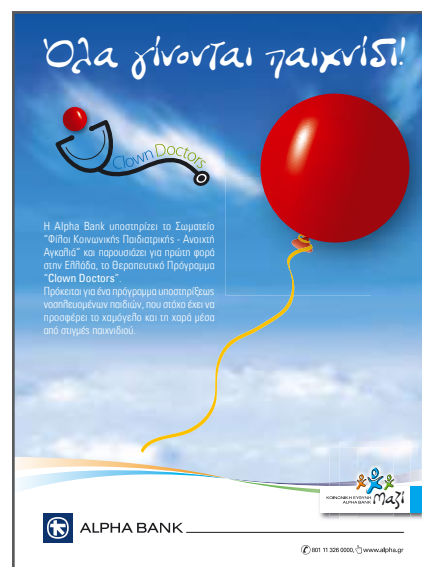
- Η Τράπεζα ανέλαβε αποκλειστικός χορηγός του τουρνουά open, **Alpha Bank Masters Open 2008**, που διοργάνωσε η Athens Tennis Academy για πρώτη φορά, με στόχο την καθιέρωση ενός αθλητικού θεσμού. Οι πρωταγωνιστές αναμετρήθηκαν σε οκτώ κατηγορίες στο μοναδικό για τα ελληνικά δεδομένα αθλητικό γεγονός, που διεξήχθη στο Ολυμπιακό Κέντρο Αντισφαιρίσεως στο Ο.Α.Κ.Α.

Ενίσχυση ευπαθών κοινωνικών ομάδων

Η Alpha Bank, με αίσθημα ευθύνης για τα κοινωνικά θέματα που απασχολούν το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο προσφέρει ηθική και υλική στήριξη σε φορείς που αναπτύσσουν δραστηριότητες σε τοπικό επίπεδο καθώς και σε κοινωνικές ομάδες που έχουν ιδιαίτερες ανάγκες ή αντιμετωπίζουν προβλήματα εντάξεως στην κοινωνική ζωή.

Ενδεικτικά ακολουθούν οι σημαντικότερες ενέργειες για το έτος 2008 στον τομέα αυτό:

- Η Alpha Bank επί σειρά ετών ενισχύει το **Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων (ΚΕ.Θ.Ε.Α.)** μέσω ποικίλων χορηγιών. Κατά το έτος 2008 η Τράπεζα προέβη στην αγορά αντιτύπων παιδικών βιβλίων και ενίσχυσε οικονομικά την έκδοση του βιβλίου "Η Αρχαία Ελλάδα" του Ν. Χατζηκυριάκου-Γκίκα των εκδόσεων "Σχήμα και Χρώμα" του Κ.Ε.Θ.Ε.Α.
- Για τρίτο συνεχές έτος η Τράπεζα στήριξε ως αποκλειστικός χορηγός το θεραπευτικό πρόγραμμα **Clown Doctors** του σωματείου "Φίλοι Κοινωνικής Παιδιατρικής Ανοιχτή Αγκαλιά", το οποίο εφαρμόζεται σε παιδιατρικά νοσοκομεία του λεκανοπεδίου Αττικής με σκοπό να προσφέρει στα παιδιά το χαμόγελο και τη χαρά μέσα από στιγμές παιχνιδιού.
- Στο πλαίσιο υποστηρίξεως του σωματείου **Ομάδα Αιγαίου**, η Alpha Bank συνέδραμε οικονομικά στη δημιουργία παιδικής χαράς στην περιοχή Λακκί, στη Λέρο. Η τελετή ενάρξεως της λειτουργίας της πραγματοποιήθηκε τον μήνα Μάιο του 2008. Η Τράπεζα υποστηρίζει επί σειρά ετών το συγκεκριμένο σωματείο, το οποίο αποτελείται από εθελοντές γιατρούς όλων των ειδικοτήτων και εστιάζει το έργο του στην παροχή υπηρεσιών σε συνανθρώπους μας που ζούν σε ακριτικά νησιά.



Περιβάλλον

Αναγνωρίζοντας την καθοριστική σημασία της προστασίας του περιβάλλοντος για την ποιότητα ζωής των σημερινών αλλά και των μελλοντικών γενεών, η Alpha Bank κατένειμε το μεγαλύτερο μέρος του χορηγικού της προγράμματος (62%) σε ενέργειες που αποσκοπούν στη διαφύλαξη και προστασία των φυσικών πόρων. Μέσα από σειρά πανελλαδικών ενεργειών στις οποίες συμμετείχε και το Προσωπικό με μέλη των οικογενειών τους, ενίσχυσε το έργο περιβαλλοντικών οργανώσεων με στόχο την ευαισθητοποίηση της κοινωνίας σε θέματα περιβάλλοντος.

Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα έχει αναπτύξει σειρά ενεργειών με στόχο την προστασία του περιβάλλοντος και τη διαφύλαξη των φυσικών πόρων, δίδοντας βαρύτητα στους πιο κάτω τομείς:

- Προώθηση της ιδέας της ανακυκλώσεως
- Ευαισθητοποίηση του κοινού για τη διαφύλαξη φυσικών πόρων
- Προστασία ακτών

Ενδεικτικά, αναφέρονται οι σημαντικότερες δραστηριότητες:

- Το **Κινητό Ολοκληρωμένο Κέντρο Ανταποδοτικής Ανακύκλωσης** της Alpha Bank συνέχισε και εφέτος την περιοδεία του για την προώθηση της ιδέας της ανακυκλώσεως. Συγκεκριμένα, στη διάρκεια του 2008, επισκέφθηκε το Ξυλόκαστρο, τις παιδικές κατασκηνώσεις του Αγίου Ανδρέα – Αττικής και το νησί της Μυτιλήνης, κατόπιν επιθυμίας των τοπικών δημοτικών αρχών. Με αυτόν τον τρόπο οι πολίτες αλλά και το Προσωπικό της Τραπέζης που εργάζεται ή διαμένει στις περιοχές αυτές, είχαν την ευκαιρία να ανακυκλώσουν πλαστικά ή γυάλινα μπουκάλια καθώς και κουτιά από αλουμίνιο και να γνωρίσουν από κοντά τα οφέλη της ανακυκλώσεως καθ' όλη τη διάρκεια παραμονής του Κέντρου στις εκάστοτε περιοχές.
- Θεωρώντας ότι το περιβάλλον και η ανάπτυξη οικολογικής συνειδήσεως είναι υπόθεση όλων μας, η Alpha Bank ανέλαβε χορηγός της **Μεγάλης Γιορτής Ανακύκλωσης του Δήμου Αθηναίων** που πραγματοποιήθηκε στην πλατεία Συντάγματος από 22.3.2008 έως 5.4.2008. Κατά τη διάρκεια των δύο εβδομάδων, 185.426 πολίτες, στην πλειονότητά τους μαθητές των σχολείων του Δήμου Αθηναίων, επισκέφθηκαν τον χώρο και ανακύκλωσαν 3748.269 συσκευασίες. Παράλληλα, μικροί και μεγάλοι παρακολούθησαν το Εργαστήρι Περιβαλλοντικής Εκπαιδεύσεως, όπου εκπαιδεύθηκαν στη διαδικασία της ανακυκλώσεως και τα περιβαλλοντικά οφέλη.



- Στοχεύοντας στην ευαισθητοποίηση του κοινού σε θέματα περιβάλλοντος, στο πλαίσιο συνεργασίας της Τραπέζης με ραδιοφωνικό σταθμό, υποστήριξε την εκπομπή σε τακτά χρονικά διαστήματα σύντομων κοινωνικών μηνυμάτων με θέματα που αφορούν στο περιβάλλον, όπως η σωστή χρήση και εξοικονόμηση νερού ή ενέργειας, η ανακύκλωση κ.λπ.
- Για την ενημέρωση και ευαισθητοποίηση του κοινού σε θέματα διαφυλάξεως των φυσικών πόρων, η Τράπεζα ανέλαβε ως αποκλειστικός χορηγός την ημερίδα με τίτλο "Το νερό την εποχή της κλιματικής αλλαγής". Η ημερίδα πραγματοποιήθηκε στα γραφεία του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, για την υποστήριξη του εκπαιδευτικού προγράμματος σε σχολεία με τίτλο: "**Εξοικονόμηση νερού – Watersave**", που διοργανώνει το Δίκτυο Μεσόγειος SOS.
- Ενισχύοντας το κομμάτι της περιβαλλοντικής ενημέρωσης με μία ακόμη δράση, η Alpha Bank συμμετείχε στην εκστρατεία με τίτλο "**Ecomobility - οικολογική μετακίνηση**" με στόχο την ευαισθητοποίηση των πολιτών σε θέματα οικολογικής μετακίνησης. Η εκστρατεία διοργανώθηκε από την εταιρία Ecocity σε συνεργασία με ομάδες μαθητών της Γ' Γυμνασίου από όλη την Ελλάδα, που παρουσίασαν τα αποτελέσματα των εργασιών τους σε εκδήλωση που πραγματοποιήθηκε τον Απρίλιο του 2008.
- Για όγδοη συνεχή χρονιά, η Τράπεζα στήριξε ως αποκλειστικός χορηγός το πρόγραμμα "**Γαλάζιες Σημείες**", που διαχειρίζεται στην Ελλάδα η Ελληνική Εταιρία Προστασίας της Φύσης. Με 430 βραβευμένες ακτές, σε σχέση με 428 το 2007, η Ελλάδα κατέχει την δεύτερη θέση ανάμεσα σε 40 χώρες. Στόχος του προγράμματος είναι η προσπάθεια διαφυλάξεως και αξιοποίησεως των ακτών και της θαλάσσης, προκειμένου να είναι χώροι ασφαλείς για όλους.



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ
ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΗΣ ΦΥΣΗΣ**

Στήριξη των πληγέντων από τις πυρκαγιές του έτους 2007

Οι πυρκαγιές που έπληξαν τη χώρα μας το καλοκαίρι του 2007, προκάλεσαν ανυπολόγιστες ζημιές σε ανθρώπους, υποδομές και φυσικό περιβάλλον. Μέλη της Γενικής Διευθύνσεως της Τραπέζης επισκέφθηκαν τις πληγείσες περιοχές, συναντήθηκαν με φορείς της τοπικής αυτοδιοικήσεως και ενημερώθηκαν διά ζώσης για την κατάσταση που επικρατούσε, ώστε να σχεδιασθεί το καταλληλότερο πρόγραμμα για την υποστήριξή τους.

Η Alpha Bank, στο πλαίσιο της προσπάθειας για παροχή βοήθειας στους πληγέντες, ανακοίνωσε το 2007 την προσφορά συνολικού ποσού Ευρώ 30.000.000, το οποίο αποδίδεται σταδιακά βάσει πολυετούς προγράμματος, και στο οποίο συμπεριλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, η αντιμετώπιση των έκτακτων αναγκών που προέκυψαν από τις πυρκαγιές και η ενίσχυση του Πυροσβεστικού Σώματος.

Συμπληρωματικά, ανοίχθηκε ειδικός λογαριασμός, όπου το Προσωπικό του Ομίλου κατέθεσε την προσφορά του και το ποσό που συγκεντρώθηκε τριπλασιάστηκε από την Τράπεζα και διατίθεται σταδιακά για την αποκατάσταση ζημιών σε έργα υποδομής στις πληγείσες περιοχές.

Ειδικότερα, στη διάρκεια του 2007 κατατέθηκε το ποσό των Ευρώ 5.000.000 στον Ειδικό Λογαριασμό Αρωγής πυροπλήκτων του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών.

Κατά τη διάρκεια του 2008 ξεκίνησαν τα έργα τα οποία η Τράπεζα διαχειρίζεται εξ ολοκλήρου και αποδόθηκε το ποσό των Ευρώ 9.156.307.54, το οποίο κατανεμήθηκε στους πιο κάτω τομείς:

- Ενίσχυση υποδομής δασοπυροσβέσεως
- Ενίσχυση τοπικών κοινωνιών
- Υποστήριξη της εκπαίδευσως

Πιο συγκεκριμένα, οι δράσεις του ειδικού προγράμματος της Τραπέζης για την ενίσχυση των περιοχών που επλήγησαν περιλαμβάνουν:

- Ενίσχυση υποδομών δασοπυροσβέσεως
- Πολυετές χορηγικό πρόγραμμα ενισχύσεως του Πυροσβεστικού Σώματος, που περιλαμβάνει:
 - δωρεά οχημάτων
 - δωρεά εξοπλισμού ατομικής προστασίας των πυροσβεστών (μονίμων και εποχικών)
 - αγορά και δωρεά πυροσβεστικών κρουνών στο πυροσβεστικό δίκτυο του Δήμου Αρχαίας Ολυμπίας, ως δωρεά των Υπαλλήλων της Alpha Bank



Ενίσχυση τοπικών κοινωνιών

Η Τράπεζα ολοκλήρωσε το έτος 2008 την εγκατάσταση συνολικά δύο παιδικών χαρών με όργανα ευρωπαϊκών προδιαγραφών ασφαλείας στο δημοτικό διαμέρισμα Σαλμώνης του Δήμου Πύργου Ηλείας και στην κοινότητα Μιράκας Αρχαίας Ολυμπίας του Νομού Ηλείας, με στόχο την αποκατάσταση αλλά και την αναβάθμιση των εν λόγω σημείων σε χώρους που προάγουν τη δημιουργική φαντασία νηπίων και παιδιών με ποικιλία δυνατοτήτων δραστηριοποίησης. Οι παιδικές χαρές αποτελούν δωρεά των Υπαλλήλων της Alpha Bank.

Υποστήριξη της εκπαίδευσης

- Χορηγικό πρόγραμμα υποτροφιών σε 53 φοιτητές Α.Ε.Ι. και Τ.Ε.Ι., οικογενειών μονίμων κατοίκων των πληγεισών περιοχών των Νομών Αχαΐας, Ευβοίας, Αρκαδίας, Μεσσηνίας, Λακωνίας και Ηλείας για όλη τη διάρκεια των σπουδών τους.
- Στο ίδιο πλαίσιο, η Τράπεζα προσέφερε μέσω κλιμακίου της, με την έναρξη του σχολικού έτους 2007-2008, σχολικά είδη σε μαθητές Νηπιαγωγείων, Δημοτικών, Γυμνασίων και Λυκείων των πυρόπληκτων περιοχών (συνολικά σε 35 σχολεία).

Τέλος, αξίζει να σημειωθεί ότι υπήρξε ειδική μέριμνα της Τραπέζης για τους Υπαλλήλους οι οποίοι επλήγησαν από τις πυρκαγιές του καλοκαιριού του 2007.

Συλλογές και Εκθεσιακά Κέντρα της Τραπέζης

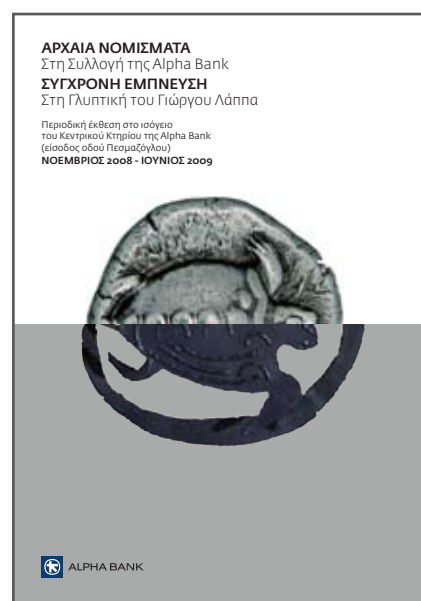
Νομισματική Συλλογή

Η Τράπεζα διαθέτει μία από τις πλουσιότερες και σημαντικότερες συλλογές αρχαίων ελληνικών νομισμάτων διεθνώς. Η συλλογή αριθμεί περισσότερα από 10.000 νομίσματα από όλον τον αρχαίο ελληνικό κόσμο και εμπλουτίζεται συνεχώς. Στόχος της Τραπέζης είναι η απόκτηση τουλάχιστον ενός αντιπροσωπευτικού νομίσματος από κάθε πόλη της αρχαιότητας. Η Τράπεζα πραγματοποιεί σειρά διαλέξεων σε διάφορες πόλεις της περιφέρειας με θέμα την ιστορία του νομίσματος, συμμετέχει σε αξιόλογες εκθέσεις, σε διεθνή συνέδρια και παραχωρεί υλικό για μελέτες και εκδόσεις αναλόγου περιεχομένου.

Το 2008 πραγματοποιήθηκε διάλεξη στη Λάρισα, όπου παρουσιάστηκαν τα αρχαία νομίσματα της Θεσσαλίας.

"Αρχαία νομίσματα στη Συλλογή της Alpha Bank Σύγχρονη έμπνευση στη γλυπτική του Γιώργου Λάππα" - Περιοδική έκθεση στο Κεντρικό Κατάστημα της Alpha Bank στην Αθήνα

Τον Νοέμβριο 2008 εγκαινιάσθηκε στο Κεντρικό Κατάστημα η έκθεση



"Αρχαία νομίσματα στη Συλλογή της Alpha Bank. Σύγχρονη έμπνευση στη γλυπτική του Γιώργου Λάππα", που οργανώθηκε από τα Τμήματα Νομισματικής Συλλογής και Συλλογής Έργων Τέχνης. Στην έκθεση που θα διαρκέσει έως τον Ιούνιο του 2009 παρουσιάζονται 40 αρχαία νομίσματα από τη συλλογή της Τραπέζης, που ξεδιπλώνουν την ιστορία του βασικού μέσου συναλλαγής. Παρουσιάζονται οι πρόδρομοι του νομίσματος, η εφεύρεσή του, τα πρώτα νομίσματα του ελλαδικού χώρου, ο τρόπος κατασκευής και η εικονογραφία των αρχαίων νομισμάτων. Σε ξεχωριστή ενότητα παρουσιάζονται τα δύο διεθνή νομίσματα της αρχαιότητας, η αθηναϊκή γλαύκα και το τετράδραχμο του Μεγάλου Αλεξάνδρου. Την έκθεση πλαισιώνουν εννέα γλυπτά του Γιώργου Λάππα από τη συλλογή της Alpha Bank, τα οποία αντλούν τα θέματά τους από αρχαία νομίσματα.

Συλλογή Έργων Τέχνης

Η Συλλογή έργων τέχνης της Alpha Bank περιλαμβάνει περισσότερα από 5.000 έργα, κυρίως νεοελληνικής τέχνης. Τα έργα αυτά προέρχονται από τις συλλογές των Τραπεζών Πίστωσης, Ιονικής και Λαϊκής και αντιπροσωπεύουν τη νεοελληνική δημιουργία από το 1880 έως σήμερα.

Πρόκειται για έργα ζωγραφικής των σημαντικότερων Ελλήνων καλλιτεχνών που σηματοδοτούν την πορεία της νεοελληνικής τέχνης σε όλες τις σημαντικές περιόδους της, από την εποχή της σχολής του Μονάχου (1880-1910), τη σημαντική περίοδο του μεσοπολέμου (1920-1940), αλλά και τη σύγχρονη δημιουργία μετά το 1960.

Παράλληλα, η Τράπεζα διαθέτει μία από τις πληρέστερες συλλογές έργων νεοελληνικής χαρακτικής, η οποία εκτός από χαρακτηριστικά περιλαμβάνει λευκώματα, βιβλία, καθώς και υλικό από τον χώρο των γραφικών τεχνών.

Στη Συλλογή ανήκει επίσης ένα σημαντικό αρχείο με χάρτες και χαρακτηριστικά ξένων καλλιτεχνών που έχουν ως θέμα τους την Ελλάδα και χρονολογούνται από τον 16ο έως τον 19ο αιώνα.

Έργα της Συλλογής κοσμούν τις Κεντρικές Υπηρεσίες και Καταστήματα της Τραπέζης, καθώς και χώρους συναλλαγής με το κοινό.

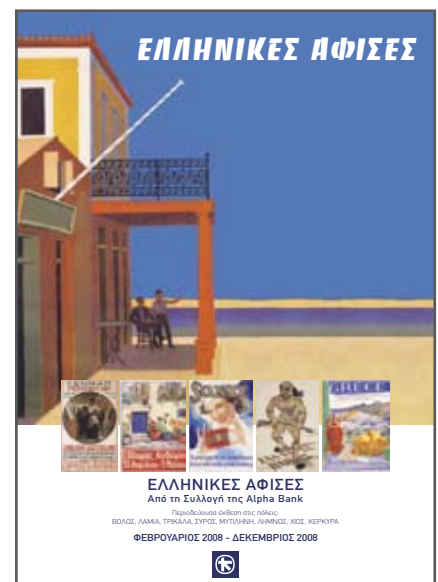
Το σύνολο των έργων είναι καταχωρημένο ψηφιακά σε ηλεκτρονικό αρχείο, όπου αναγράφονται όλες οι πληροφορίες που αφορούν τα έργα.

Οι δραστηριότητες του Τμήματος Συλλογής Έργων Τέχνης περιλαμβάνουν εκθεσιακές δραστηριότητες σε πανελλήνια κλίμακα και εκδόσεις βιβλίων και λευκωμάτων σχετικών με τα έργα της Συλλογής.

Το έτος 2005 παρουσιάστηκαν για πρώτη φορά στο κοινό τα αντιπροσωπευτικότερα έργα της συλλογής στο Μουσείο Μπενάκη, στο πλαίσιο των εκδηλώσεων για τη συμπλήρωση 125 ετών από την ίδρυση της Τραπέζης Πίστωσης και 165 ετών από την ίδρυση της Ιονικής Τραπέζης, ενώ το 2006, επιλογή από τα σύγχρονα έργα εκτέθηκε στο Μακεδονικό Μουσείο Σύγχρονης Τέχνης στη Θεσσαλονίκη.

Οι εκθέσεις συνοδεύονταν από τις εκδόσεις "Η Συλλογή της Alpha Bank. Ζωγραφική, Χαρακτική, Γλυπτική" και "Η Συλλογή της Alpha Bank. Ελληνική τέχνη από το 1920 έως σήμερα".

Το 2008 με την ευκαιρία της συμπλήρωσης δέκα ετών παρουσίας της Τραπέζης στην Κύπρο, παρουσιάστηκε ένα μέρος της συλλογής στη Λευκωσία, στη Λεμεσό και στη Λάρνακα, με έργα φιλοτεχνημένα από το 1950 και μετά.



Τέλος, κάθε χρόνο πραγματοποιούνται πανελλαδικά εκθέσεις με έργα της Συλλογής, όπως είναι η έκθεση "Ελληνικές Αφίσες", που περιόδεψε το 2008 στις πόλεις: Βόλο, Λαμία, Τρίκαλα, Σύρο, Κέρκυρα και Κατερίνη.

Εκθεσιακός Πολιτιστικός Χώρος στο Ναύπλιο

Το 2006 εγκαινιάστηκε ο χώρος εκθέσεων στο ιδιόκτητο ακίνητο της Τραπέζης που ευρίσκεται στο ιστορικό κέντρο του Ναυπλίου. Στους δύο ορόφους του νεοκλασικού κτηρίου, όπου διαμορφώθηκαν κατάλληλοι εκθεσιακοί χώροι, παρουσιάζονται κάθε έτος, στο διάστημα Ιουνίου - Οκτωβρίου, δύο παράλληλες εκθέσεις.

Οι εκθέσεις αυτές οργανώνονται από τα Τμήματα Συλλογής Έργων Τέχνης και Νομισματικής Συλλογής, με θέματα σύγχρονης ελληνικής τέχνης και με χαρακτηριστικές ενότητες αρχαίων ελληνικών νομισμάτων, αντιστοίχως. Έως τώρα έχουν παρουσιασθεί οι εκθέσεις: "Καλλιτέχνες από την Πελοπόννησο" και "Αρχαία ελληνικά νομίσματα από την Πελοπόννησο" το έτος 2006, "Αντιστοιχίες, λουλούδια από την ελληνική τέχνη" και "Λουλούδια και φυτά σε αρχαία ελληνικά νομίσματα" το έτος 2007.

Την περίοδο Ιουνίου-Οκτωβρίου 2008 παρουσιάστηκε η έκθεση "Μυθολογίας αφήγηση" που περιελάμβανε τις επιμέρους εκθέσεις "Μυθολογικά θέματα στη ζωγραφική του Γεράσιμου Στέρη" και "Η εικόνα του μύθου στα αρχαία νομίσματα" της Συλλογής Έργων Τέχνης και της Νομισματικής Συλλογής αντιστοίχως.

Παράλληλα, στη διάρκεια του χειμώνα οργανώνονται εκπαιδευτικές εκθέσεις που απευθύνονται σε μαθητές του Δημοτικού και του Γυμνασίου και προετοιμάζονται ειδικά για τις ηλικίες από 10-14 ετών. Το διάστημα Φεβρουαρίου-Μαΐου 2008 οργανώθηκαν δύο εκπαιδευτικές εκθέσεις με τίτλο "Η χαρακτηριστική και οι τεχνικές της" και "Γνωρίζω το νόμισμα".

Μουσείο Χαρτονομισμάτων Ιονικής Τραπέζης

Το Μουσείο Χαρτονομισμάτων στεγάζεται στον πρώτο όροφο του διατηρητέου κτηρίου, το οποίο υπήρξε το πρώτο Κατάστημα της Ιονικής Τραπέζης στην Κέρκυρα και είναι από τα ελάχιστα αλλά και πληρέστερα μουσεία στο είδος του παγκοσμίως.

Η συλλογή, η οποία συνεχώς εμπλουτίζεται, περιλαμβάνει:

- Μία σχεδόν πλήρη συλλογή ελληνικών χαρτονομισμάτων από τα πρώτα που κυκλοφόρησαν το 1822, μέχρι και τα τελευταία που αποσύρθηκαν το 2002 με την έλευση του Ευρώ (περίπου 2.000 τεμάχια).
- Προσχέδια, δοκίμια και μήτρες εκτυπώσεως διαφόρων ελληνικών χαρτονομισμάτων.
- Αρχαιακό υλικό, ήτοι έγγραφα, λογιστικά βιβλία, επιταγές, σφραγίδες, φωτογραφίες κ.λπ. που σχετίζονται με την ιστορία της Ιονικής Τραπέζης.
- Ολοκληρωμένες σειρές των τελευταίων χαρτονομισμάτων των κρατών-μελών της ευρωζώνης στο εθνικό τους νόμισμα πριν από την αντικατάστασή τους με το ευρώ.



Από το 2005, μετά την ανακαίνιση του κτηρίου και τη ριζική αναδιάρθρωση της συλλογής σύμφωνα με τις πιο σύγχρονες μουσειολογικές προδιαγραφές, το Μουσείο λειτουργεί με μεγάλη επισκεψιμότητα. Στα τρία χρόνια λειτουργίας του, το έχουν επισκεφθεί πάνω από 15.000 άτομα, είτε μεμονωμένα είτε οργανωμένα σε διάφορες ομάδες (μαθητές σχολείων, φοιτητές πανεπιστημίων, πρόσκοποι, επαγγελματικές ενώσεις κ.ά.).

Τον Ιούλιο του 2007 ο δεύτερος όροφος του κτηρίου διαμορφώθηκε σε εκθεσιακό χώρο, προκειμένου να φιλοξενήσει εικαστικές εκθέσεις και λοιπές πολιτιστικές δραστηριότητες, με εναρκτήρια εκδήλωση τη συνδιοργάνωση με το Μουσείο Μπενάκη της εκθέσεως "Η ελληνική ενδυμασία - έντυπες πηγές 16ου-20ού αιώνα". Από τον Αύγουστο μέχρι τον Οκτώβριο του 2008 φιλοξένησε την έκθεση "Ελληνικές Αφίσες" από τη συλλογή της Alpha Bank.

Βιβλιοθήκη της Alpha Bank

Η Βιβλιοθήκη της Alpha Bank ξεκίνησε ως βιβλιοθήκη των Διευθύνσεων Οικονομικών Μελετών και Νομικών Υπηρεσιών και περιελάμβανε έναν σημαντικό αριθμό οικονομικών και νομικών βιβλίων. Το 1984, ο Περικλής Κομνηνός, ανώτατο Στέλεχος της Τραπέζης Πίστωσης, δώρισε την προσωπική του βιβλιοθήκη, αποτελούμενη από 3.000 τόμους περίπου, στην Τράπεζα.



Το έτος 2000, με τη συγχώνευση της Alpha Τραπέζης Πίστωσης και της Ιονικής Τραπέζης, ενώθηκαν οι Βιβλιοθήκες των δύο Τραπεζών και αποτέλεσαν τη Βιβλιοθήκη της Alpha Bank, η οποία με τον συνεχή εμπλουτισμό της διαθέτει σήμερα βιβλία που υπερβαίνουν τους 20.000 τόμους. Περιλαμβάνει μεγάλο αριθμό επιστημονικών βιβλίων που καλύπτουν όλους τους κλάδους της οικονομίας, νομικά βιβλία και περιοδικά, καθώς και ευρωπαϊκά και ελληνικά εγκυκλοπαιδικά και λεξικογραφικά έργα, ιστορικά έργα για την αρχαία Ελλάδα και το Βυζάντιο, βασικούς νεοέλληνες κλασικούς και σχετικές εργασίες επάνω στο έργο τους.

Άλλη ιδιαίτερου ενδιαφέροντος κατηγορία, είναι η πλούσια συλλογή εκδόσεων αρχαίων Ελλήνων συγγραφέων in folio και Ευρωπαϊών περιηγητών που διέτρεξαν τον ευρύτερο ελλαδικό χώρο, την περίοδο από τον 17ο έως και τον 19ο αιώνα. Η Βιβλιοθήκη διαθέτει επίσης μία μοναδική στην Ελλάδα, πλήρη συλλογή ιστορικών και γεωγραφικών χαρτών, μεγάλης επιστημονικής αξίας. Πρόκειται για ιστορικούς και γεωγραφικούς χάρτες της Αρχαιότητας και του Μεσαίωνα, εκδόσεως του Χαρτογραφικού Κέντρου του Πανεπιστημίου του Tuebingen.

Η Βιβλιοθήκη είναι δανειστική για το Προσωπικό, όλοι όμως οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να χρησιμοποιούν το αναγνωστήριο και το τερματικό για να συμβουλευτούν τα διαθέσιμα έργα.

Ιστορικό Αρχείο

Δημιουργήθηκε και λειτουργεί με σκοπό τη διατήρηση της ιστορικής μνήμης του Ομίλου.

Στις αρμοδιότητές του ανήκουν:

- η διάσωση, συντήρηση, ταξινόμηση και φύλαξη των αρχειακών συλλογών
- η αναζήτηση νέου υλικού για τον εμπλουτισμό τους
- η διατήρηση των πιο σημαντικών στοιχείων από τις λειτουργίες των Εταιριών του Ομίλου
- η υποστήριξη εκδόσεων που αναφέρονται στην ιστορία των επιχειρήσεων που απαρτίζουν τον Όμιλο, καθώς και εκθέσεων ή άλλων ανάλογων εκδηλώσεων
- η διοργάνωση επιστημονικών συναντήσεων.

Το Τμήμα Ιστορικού Αρχείου παραλαμβάνει τα τεκμήρια από τη στιγμή που χάνουν την επιχειρηματική λειτουργικότητά τους.

Στο πλαίσιο των επιστημονικών συναντήσεων που διοργανώνει το Ιστορικό Αρχείο, στις 3 και 4 Οκτωβρίου 2008 πραγματοποιήθηκε στο Βουκουρέστι, στο Ινστιτούτο Nicolae Iorga, η επιστημονική συνάντηση με θέμα "Οι Έλληνες στη Ρουμανία κατά τον 19ο αιώνα".

Τέλος, στις 3 Νοεμβρίου 2008, παρουσιάστηκε η έκδοση του Ιστορικού Αρχείου με τίτλο "Ελληνική οικονομία: κρίσιμα ζητήματα οικονομικής πολιτικής". Η έκδοση, την επιμέλεια της οποίας είχε ο Καθηγητής του Πανεπιστημίου Αθηνών Τάσος Γιαννίτσας, περιλαμβάνει τα πρακτικά της επιστημονικής συνάντησεως που πραγματοποιήθηκε τον Ιούνιο 2007 στο Ναύπλιο.



Πολιτιστικά Ιδρύματα

Τα δύο Πολιτιστικά Ιδρύματα που έχουν ιδρυθεί από την οικογένεια Κωστοπούλου, λειτουργούν ανεξάρτητα από τον Όμιλο Alpha Bank, επιτελούν όμως πολύ σημαντικό κοινωνικό και πολιτιστικό έργο, το οποίο αξίζει να αναφερθεί.



Ίδρυμα Ιωάννου Φ. Κωστοπούλου

Το κοινωφελές Ίδρυμα Ιωάννου Φ. Κωστοπούλου ιδρύθηκε το 1979, με την ευκαιρία του εορτασμού των εκατό ετών της Τραπέζης Πίστεως, από τον τότε Πρόεδρό της Σπύρο Ι. Κωστόπουλο και τη σύζυγό του Ευρυδίκη, εις μνήμην του Ίδρυτού της Τραπέζης Ιωάννου Φ. Κωστοπούλου.

Η δράση του Ίδρυματος συνίσταται στην προσφορά κοινωφελούς έργου και στη σταθερή στήριξη πρωτοβουλιών σχετικών με την παιδεία, την έρευνα και τις τέχνες. Εκπληρώνεται με αυτόν τον τρόπο η αρχική καταστατική αποστολή του για την εν γένει προβολή και διάδοση του ελληνικού πολιτισμού τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό.

Κατά το έτος 2008, το Ίδρυμα Ιωάννου Φ. Κωστοπούλου συνέβαλε καθοριστικά στην επιτυχημένη παρουσίαση της εκθέσεως "Byzantium 330-1453" στο Λονδίνο, που συνδιοργανώθηκε από τη Royal Academy of Arts και το Μουσείο Μπενάκη, με στόχο την προβολή της βυζαντινής τέχνης και την κατανόηση της σημαντικής επιρροής και συμβολής της στην παγκόσμια πολιτιστική κληρονομιά.

Επιπλέον, στο πλαίσιο του προγράμματός του για την ενδεδειγμένη παρουσίαση του έργου Ελλήνων ή ελληνικής καταγωγής καλλιτεχνών, οργάνωσε από κοινού με το Μακεδονικό Μουσείο Σύγχρονης Τέχνης αναδρομική έκθεση του Γιάννη Γαϊτή με τίτλο "Όλοι και Μόνος" η οποία διέτρεξε όλο το δημιουργικό έργο του καλλιτέχνη (1923-1984). Παράλληλα συνέβαλε στην πραγματοποίηση του συνεδρίου – αφιερώματος για τη ζωή του Στρατή Ελευθεριάδη - Tétiade που οργάνωσε το Τμήμα Ψηφιακής και Κοινωνικής Τεκμηρίωσης του Πανεπιστημίου Αιγαίου.

Στον τομέα της αρχαιολογίας ενισχύθηκαν και αυτό το έτος μακρόχρονα προγράμματα ανασκαφών και ερευνητικής καταγραφής αρχαιολογικών ευρημάτων. Προς την κατεύθυνση αυτή συνέτειναν η στήριξη της Εταιρίας Μεσσηνιακών Αρχαιολογικών Σπουδών για την αποκατάσταση αρχαίων και βυζαντινών μνημείων στον αρχαιολογικό χώρο της αρχαίας Μεσσήνης, καθώς και της εν Αθήναις Αρχαιολογικής Εταιρίας για τη μελέτη, τεκμηρίωση και συστηματική καταγραφή των ευρημάτων των ανασκαφών των Μυκηνών, υπό την εποπτεία του καθηγητή Σπύρου Ιακωβίδη. Σταθερή επιδίωξη, ακόμη, απέτελεσε και εφέτος η συνεχής κοινωνία της εξελισσόμενης επιστημονικής γνώσεως με την υποστήριξη θεματικών συνεδρίων και ερευνητικών εδρών. Ενδεικτικά αναφέρονται η διοργάνωση συνεδρίου από την Alpha Bank στο Βουκουρέστι με τίτλο "Οι Έλληνες στη Ρουμανία κατά τον 19ο αι." καθώς και η στήριξη του The Johns Hopkins University και του Ελληνικού Ίδρυματος Ευρωπαϊκής και Εξωτερικής Πολιτικής για την ενίσχυση Ελλήνων ερευνητών υποτρόφων στο θεματικό πεδίο των διεθνών σχέσεων.

Τέλος, ο αμιγώς κοινωφελής χαρακτήρας του Ίδρυματος επιβεβαιώθηκε για μία ακόμη χρονιά από τη σταθερή στήριξη του Οργανισμού Παιδικών και Εφηβικών Βιβλιοθηκών αλλά και ποικίλων άλλων ιδρυμάτων, κοινωφελών εταιριών, μουσείων και συλλόγων.



Ίδρυμα Ευσταθίας Ι. Κωστοπούλου

Συστήθηκε το 1989, ως συμβολή στην ανοικοδόμηση της πόλεως της Καλαμάτας μετά τους σεισμούς που την έπληξαν, και φέρει το όνομα της συζύγου του ιδρυτού της Τραπεζής.

Η Τράπεζα ανέλαβε την ανέγερση και τον εξοπλισμό παιδικού σταθμού σε οικόπεδο που αποτελούσε μέρος της ιδιοκτησίας Ευσταθίας Κωστοπούλου, το οποίο παραχώρησε η οικογένεια. Ο παιδικός σταθμός ονομάστηκε "Το Περιβάλλον της Γιαγιάς" και λειτουργεί από το έτος 1994 με την από κοινού συνδρομή της Τραπεζής, του Ιδρύματος Ιωάννου Φ. Κωστοπούλου και μελών της οικογένειας Κωστοπούλου.

Στον πρότυπο αυτόν παιδικό σταθμό έχουν φιλοξενηθεί από την εποχή της συστάσεώς του έως σήμερα περισσότερα από 1.100 παιδιά ηλικίας τριών έως πέντε ετών. Από τον Νοέμβριο του 2005 λειτουργεί δε και μεταβρεφικό τμήμα με παιδιά ηλικίας 1,5 - 2,5 ετών. Τα περισσότερα παιδιά προέρχονται από οικογένειες με περιορισμένη οικονομική δυνατότητα.

Η φοίτηση είναι εντελώς δωρεάν και παρέχεται με γνώμονα τη στήριξη και την ενδυνάμωση τόσο των παιδιών όσο και των οικογενειών τους. Ειδικευμένο επιστημονικό προσωπικό μεριμνά, εκτός από τις συνήθεις δραστηριότητες, για τη διδασκαλία στα παιδιά μαθημάτων μουσικοκινητικής αγωγής και ζωγραφικής σε ατομικό και ομαδικό επίπεδο. Παράλληλα, λειτουργούν εργαστηριακά τμήματα ραπτικής, βιβλιοδεσίας, χειροτεχνιών, πηλού, βιολογικής κηπουρικής, μαγειρικής και κομμωτικής για την εκπαίδευση και στήριξη ανέργων γονέων. Στο πλαίσιο της δράσεως των εργαστηρίων αυτών, υλοποιείται ήδη από τον Φεβρουάριο του 2008, επιδοτούμενο από την Ευρωπαϊκή Ένωση πρόγραμμα κατασκευής χειροποίητου οικολογικού χαρτιού. Η λειτουργία του εν λόγω εργαστηρίου εμπεδώνει την πρόθεση του φορέα να συνδράμει στην καλλιέργεια τυχόν δεξιοτήτων των γονέων, καθώς και τη σταδιακή ένταξη ή επανένταξή τους στην αγορά εργασίας.

Τέλος ο σταθμός, προκειμένου να υπηρετήσει με σοβαρότητα το κοινωνικό έργο του, στελεχώνεται με ειδική κοινωνική υπηρεσία από κοινωνική λειτουργό και ψυχολόγο για την υποστήριξη τόσο του παιδιού όσο και του γονέα.

Πολιτιστικό Ίδρυμα Ιονικής Τραπεζής

Το Ίδρυμα ιδρύθηκε το 1999 με γενικότερο σκοπό την ενίσχυση κάθε προσπάθειας για την προαγωγή των καλών τεχνών και των γραμμάτων στην Ελλάδα. Ειδικότερα ενισχύει κοινωφελή και πολιτιστικά ιδρύματα των Επτανήσων.

Στόχος 2009

Στόχος της Τραπεζής για το 2009 αποτελεί η ολοκλήρωση με συνέπεια των ήδη ανειλημμένων προγραμμάτων και δράσεων.

Η ΕΚΕ στο Διεθνές Δίκτυο της Alpha Bank

Η Alpha Bank είναι παρούσα σε όλους τους τομείς των χρηματοπιστωτικών εργασιών. Στο πλαίσιο αυτό, προσφέρει στην ελληνική αγορά, πλέον της λιανικής τραπεζικής και της τραπεζικής των επιχειρήσεων, ένα ευρύ φάσμα σύγχρονων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Οι υπηρεσίες αυτές καλύπτουν τη διαχείριση κεφαλαίων, την επενδυτική τραπεζική, το private banking, τις χρηματοσηριακές εργασίες, το leasing και το factoring και προσφέρονται στην πελατεία μέσω των Εταιριών του Ομίλου της στην Ελλάδα.

Πέραν της εγχώριας αγοράς, η Τράπεζα δραστηριοποιείται και στη διεθνή αγορά. Πιο συγκεκριμένα, ο Όμιλος Alpha Bank έχει παρουσία τόσο στις ανεπτυγμένες χρηματοπιστωτικές αγορές της Δυτικής Ευρώπης (Λονδίνο, Jersey) και των Η.Π.Α. (Νέα Υόρκη), όσο και στην ευρύτερη και αναπτυσσόμενη περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, με παρουσία στην Κύπρο, στη Ρουμανία, στη Σερβία, στην Αλβανία, στη Βουλγαρία, στην Π.Γ.Δ.Μ. και στην Ουκρανία.

Η εφαρμογή ενιαίων αρχών διοικήσεως του Ανθρώπινου Δυναμικού και ο εν γένει καλύτερος κεντρικός συντονισμός όλων των θεμάτων Προσωπικού που αντιμετωπίζουν οι Εταιρίες, ανατέθηκαν στη Διεύθυνση Εκπαιδεύσεως και Αναπτύξεως το 2006. Στο πλαίσιο αυτό, η Διεύθυνση παρέχει κατευθύνσεις, καθοδηγεί και υποστηρίζει στο έργο τους τις Μονάδες Ανθρώπινου Δυναμικού των Εταιριών του Ομίλου στην Ελλάδα και διεθνώς. Πέραν των κατευθύνσεων και της υποστηρίξεως, θεμελιώδης είναι η μετάδοση στις Εταιρίες των βασικών αρχών και αξιών που διέπουν τα θέματα Ανθρώπινου Δυναμικού στην Τράπεζα.

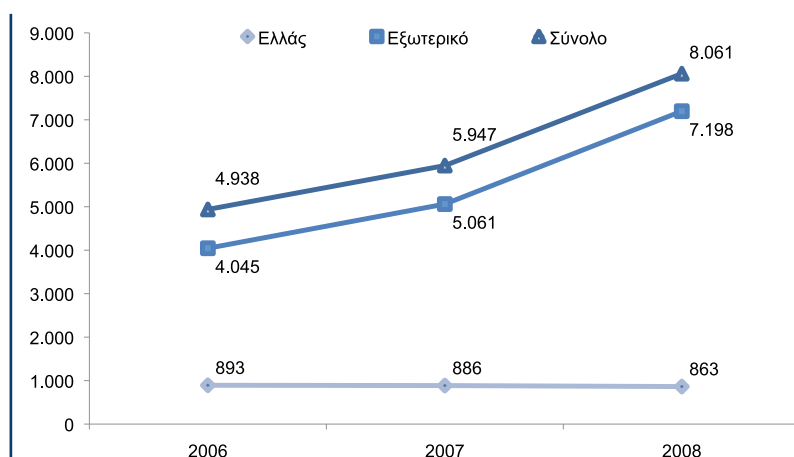
Για τους σκοπούς αυτούς, η Διεύθυνση Εκπαιδεύσεως και Αναπτύξεως έχει καθιερώσει δείκτες παρακολουθήσεως και μετρήσεως της εξελίξεως του Ανθρώπινου Δυναμικού, του κόστους Προσωπικού καθώς και λοιπών δημογραφικών χαρακτηριστικών του.

Στοιχεία και Δείκτες που αφορούν το Ανθρώπινο Δυναμικό του Ομίλου

Απασχόληση

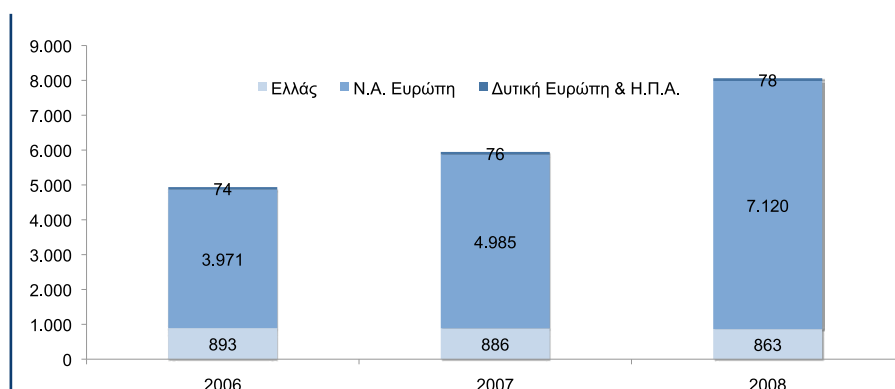
Οι απασχολούμενοι στις Εταιρίες του Ομίλου ανήλθαν στις 31.12.2008 σε 8.061 άτομα έναντι 5.947 στις 31.12.2007, σημειώνοντας σημαντική αύξηση κατά 36% ως ακολούθως:

Εξέλιξη Δυνάμεως Προσωπικού στις Εταιρίες του Ομίλου

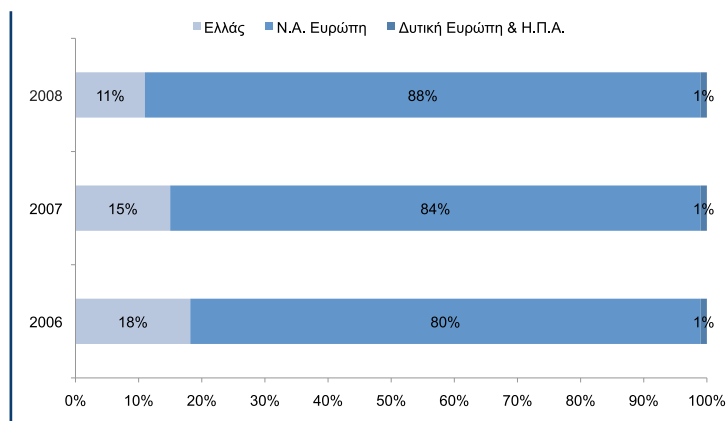


Η σημαντική αυτή μεταβολή οφείλεται στην ταχεία ανάπτυξη του Ομίλου στο Εξωτερικό και ειδικότερα στην περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης. Το 2008 το 88% (ήτοι 7.120 άτομα) του Ομίλου απασχολείται στην περιοχή έναντι 84% (ήτοι 4.985 άτομα) το 2007 ως ακολούθως:

Εξέλιξη Δυνάμεως Προσωπικού στις Εταιρίες του Ομίλου κατά Γεωγραφική Περιοχή

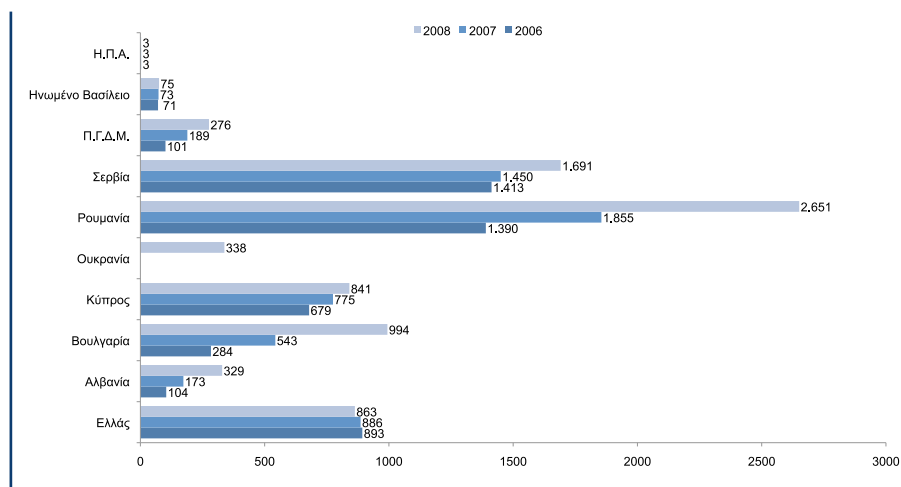


Εταιρίες του Ομίλου της Τραπέζης/Απασχόληση κατά Γεωγραφική Περιοχή



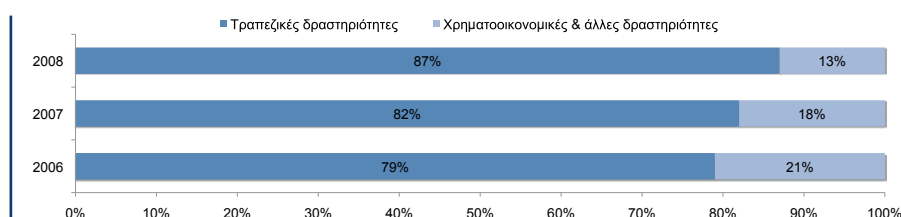
Οι χώρες με την πολυπληθέστερη παρουσία είναι η Ρουμανία και η Σερβία. Η εξέλιξη της απασχολήσεως των Εταιριών του Ομίλου ανά χώρα, κατά την τριετία 2006-2008 (31.12 εκάστου έτους) παρουσιάζεται ως ακολούθως:

Εταιρίες του Ομίλου της Τραπέζης/Απασχολούμενοι ανά Χώρα



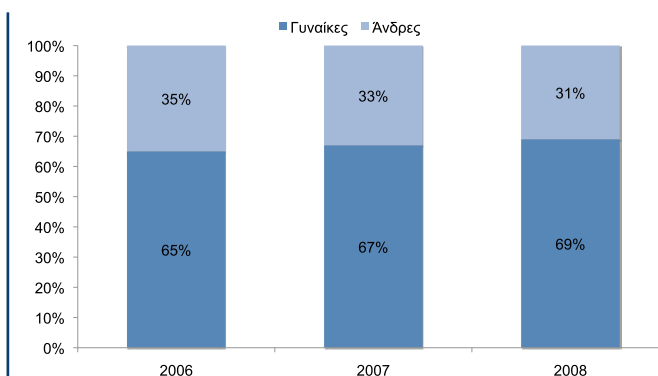
Οι θέσεις που δημιουργήθηκαν αφορούσαν κυρίως τραπεζικές εργασίες. Το 2008, το 87% του Προσωπικού απασχολείται στις εν λόγω δραστηριότητες ως ακολούθως:

Εταιρίες του Ομίλου της Τραπέζης/Απασχόληση ανά Φύση Δραστηριότητας

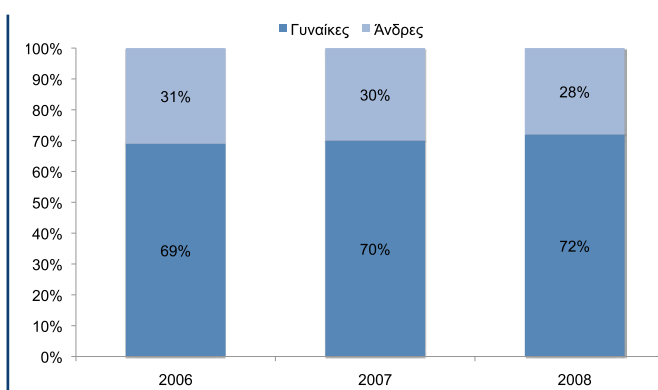


Σημαντική είναι η παρουσία των γυναικών στο σύνολο της Δυνάμεως του Ομίλου, η οποία διαμόρφωσε την κατανομή ανδρών / γυναικών σε 31% και 69% αντιστοίχως (απεικονίζεται ως κατωτέρω). Αυτό οφείλεται στην περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης και ειδικότερα στη Ρουμανία, στη Σερβία και στη Βουλγαρία, όπου σημειώνεται η μεγαλύτερη επέκταση, ως ακολούθως:

Αναλογία Φύλων στη Δύναμη / Σύνολο Εταιριών

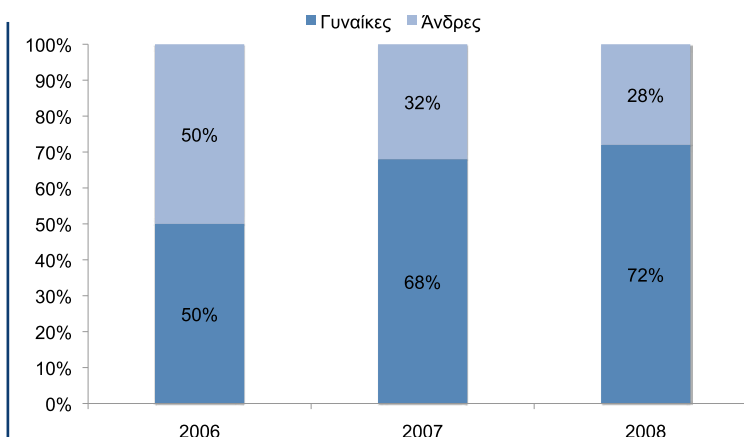


Αναλογία Φύλων στη Δύναμη / Εταιρίες ΝΑΕ



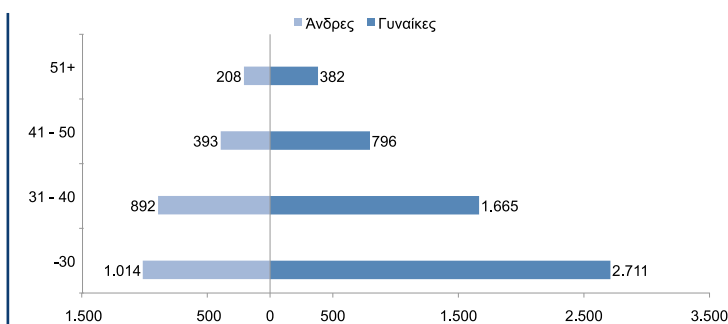
Ανάλογα σημαντική είναι η παρουσία του γυναικείου πληθυσμού και στο σύνολο των προσλήψεων, διαμορφώνοντας το αντίστοιχο ποσοστό για το 2008 σε 72% ως ακολούθως:

Προσλήψεις στις Εταιρίες του Ομίλου / Αναλογία Φύλων



Στην κατανομή των ηλικιών είναι εμφανής η ισχυρή παρουσία νέων σε ηλικία Εργαζομένων, καθώς και η υπεροχή του γυναικείου πληθυσμού ως ακολούθως:

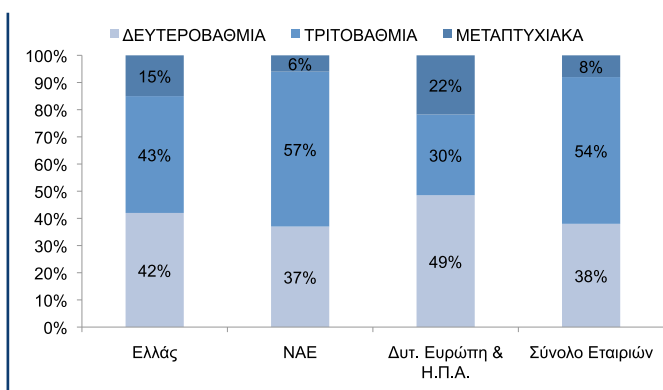
Πυραμίδα Ηλικιών / Σύνολο Εταιριών



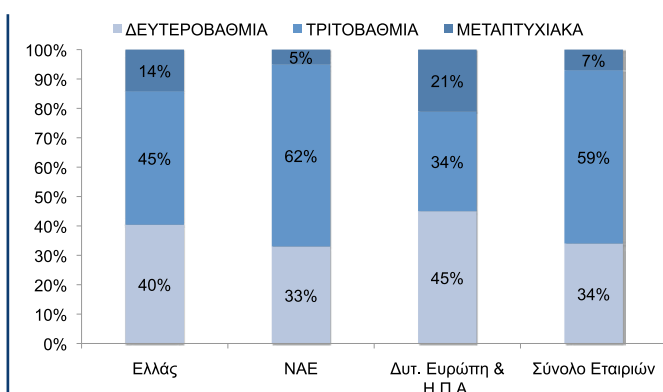
Μορφωτικό Επίπεδο

Το Μορφωτικό επίπεδο των εργαζομένων στο σύνολο των Εταιριών του Ομίλου είναι υψηλό και παρουσιάζει συνεχή βελτίωση. Ανάλογη εικόνα παρατηρείται στην εξέλιξη του μορφωτικού επιπέδου, συγκεντρωτικά ανά γεωγραφική περιοχή (2006-2008). Το 2008, στο σύνολο των Εταιριών, το ποσοστό των Εργαζομένων που διέθετε πανεπιστημιακές ή μεταπτυχιακές σπουδές αυξήθηκε σε 72%, από 66% το 2007, ενώ το ποσοστό των Εργαζομένων δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης μειώθηκε σε 28% από 34% το 2007, ως ακολούθως:

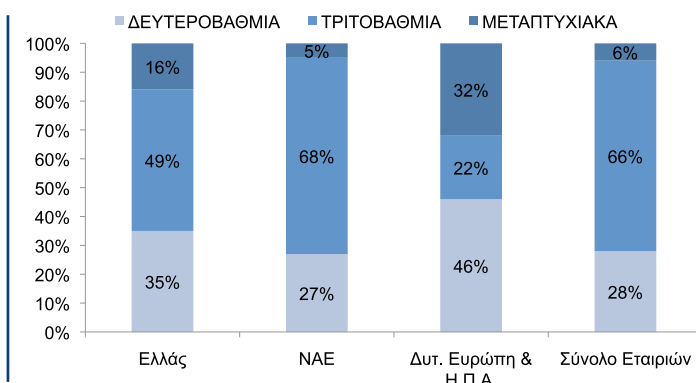
Εταιρίες Ομίλου Τραπέζης / Επίπεδο Σπουδών Δυνάμεως 2006



Εταιρίες Ομίλου Τραπέζης / Επίπεδο Σπουδών Δυνάμεως 2007

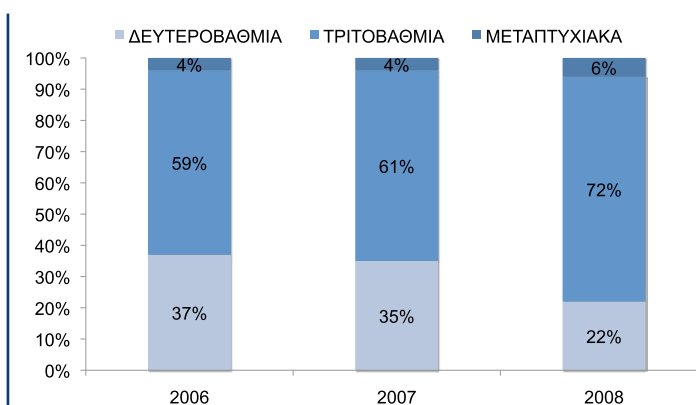


Εταιρίες Ομίλου Τραπέζης / Επίπεδο Σπουδών Δυνάμεως 2008



Η βελτίωση του μορφωτικού επιπέδου οφείλεται στο ότι το ποσοστό των νέων προσλήψεων που αφορά αποφοίτους πανεπιστημιακών ή μεταπτυχιακών σπουδών αυξάνεται συνεχώς και το 2008 διαμορφώθηκε σε 78% ως ακολούθως:

Προσλήψεις ανά Επίπεδο Σπουδών / Σύνολο Εταιριών Ομίλου Τραπέζης

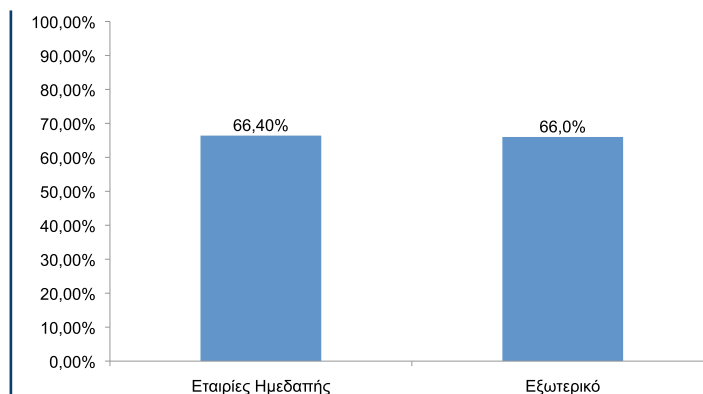


Ο Όμιλος συμμετέχει σε "ημέρες καριέρας" και διατηρεί επικοινωνία με Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα, προσφέροντας αφενός σε φοιτητές τη δυνατότητα γνωριμίας τους με το επαγγελματικό γίνεσθαι, μέσω πρακτικής ασκήσεως και δημιουργώντας αφετέρου ευκαιρίες σταδιοδρομίας για νέους αποφοίτους. Επιπλέον, στο πλαίσιο αυτό, η Διεύθυνση Εκπαιδεύσεως και Αναπτύξεως διατηρεί επαφή με τα Ελληνικά Πανεπιστήμια για αξιολόγηση αλλοδαπών φοιτητών και ενδεχόμενη πρόσληψή τους στη χώρα προελεύσεώς τους.

Επαγγελματική Εκπαίδευση

Το Μορφωτικό επίπεδο των εργαζομένων συνιστά ένα σημαντικό παράγοντα κατά την είσοδο του νέου Προσωπικού στον Όμιλο. Εξίσου σημαντική είναι και η επαγγελματική εκπαίδευση που λαμβάνει ο Εργαζόμενος διαρκούς της σταδιοδρομίας του. Όπως προαναφέρθηκε σε όλες τις Εταιρίες του Ομίλου υπάρχουν μονάδες Ανθρωπίνου Δυναμικού, οι οποίες πέραν όλων των άλλων θεμάτων Προσωπικού, ασχολούνται και με την εκπαίδευση. Σε όλες δε τις χώρες υπάρχουν κατάλληλες υποδομές (Εκπαιδευτικά Κέντρα).

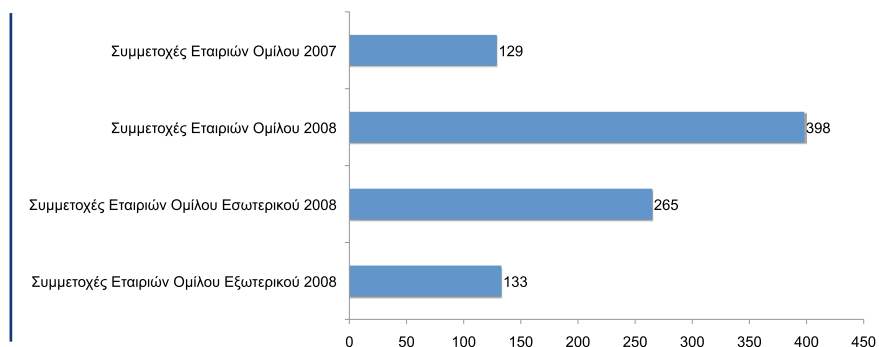
Ποσοστό Εκπαιδευθέντων Ατόμων στο Σύνολο Δυνάμεως



Οι Εταιρίες του Ομίλου υποστηρίζονται σε θέματα εκπαιδευτικής τεχνολογίας από τη Διεύθυνση Εκπαιδύσεως και Αναπτύξεως της Τραπέζης και εφόσον πρόκειται για εξειδικευμένα αντικείμενα, τα Στελέχη των Εταιριών καλούνται στο Εκπαιδευτικό Κέντρο στον Άγιο Στέφανο. Κατά το 2008 η αύξηση των συμμετοχών στις εγκαταστάσεις του Αγίου Στεφάνου υπήρξε εντυπωσιακή.

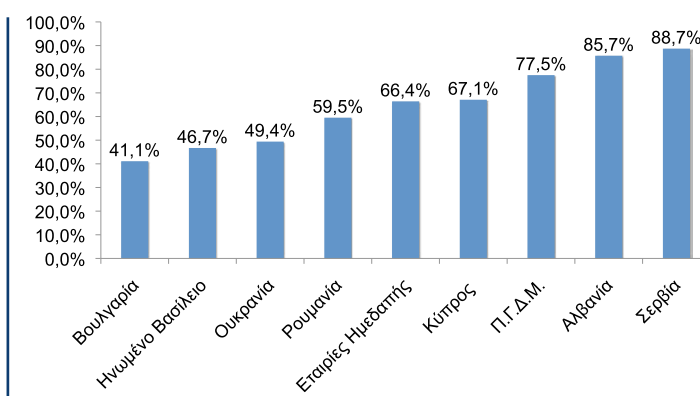
Συμμετοχές Προσωπικού Ομίλου (ΕΣ/ΕΞ)

σε Εκπαιδευτικά Προγράμματα κατά τα Δύο Τελευταία Έτη

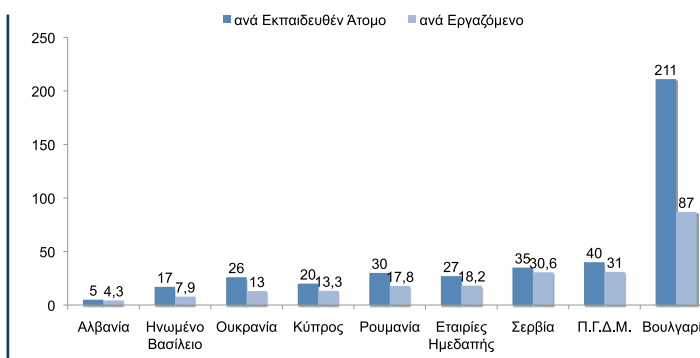


Οι δείκτες εκπαίδευσης ανά χώρα κινούνται επίσης σε εξαιρετικά επίπεδα, όπως προκύπτει από τα ακόλουθα γραφήματα.

Ποσοστό Εκπαιδευθέντων Ατόμων ανά Χώρα



Ανθρωπόρες Εκπαίδευσης ανα Χώρα



Σημειώνεται ότι στις χώρες Π.Γ.Δ.Μ., Βουλγαρία και Σερβία μεγάλος αριθμός ωρών αφιερώθηκε σε νέες μηχανογραφικές εφαρμογές (Flexcube) και ότι πέραν της κλασικής επαγγελματικής κατάρτισης στην τραπεζική τεχνική (αντικείμενα τραπεζικών εργασιών) τα εκπαιδευτικά προγράμματα ανά χώρα καλύπτουν θέματα διοικητικής και πωλήσεων.

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στο Διεθνές Δίκτυο

ALPHA BANK CYPRUS LTD.

Η παρουσία της Alpha Bank στην Κύπρο ξεκίνησε το 1998 με την εξαγορά της Lombard Natwest Bank, η οποία μετονομάστηκε σε Alpha Bank Limited και στη συνέχεια σε Alpha Bank Cyprus Ltd.

Η Alpha Bank Cyprus Ltd. έχει σημειώσει σημαντική ανάπτυξη στη διάρκεια αυτής της δεκαετίας και έχει επιτύχει να εδραιώσει την παρουσία της και να κατακτήσει τη θέση της τρίτης μεγαλύτερης τραπεζής στην Κύπρο. Εκτός από την παροχή ανταγωνιστικών προϊόντων και υπηρεσιών, η επιτυχία της Τραπέζης ενισχύθηκε μέσω συνεχών και πρωτοποριακών στρατηγικών κινήσεων.

Το 2007, η Alpha Bank Cyprus Ltd. εδραίωσε περαιτέρω την παρουσία της με τη μεταστέγασή της σε ιδιόκτητο χώρο 4.600 τ.μ. στο κέντρο της Λευκωσίας. Όλες οι κύριες Διευθύνσεις, καθώς και το Κεντρικό Κατάστημα της Λευκωσίας μεταστεγάσθηκαν στο καινούργιο κτήριο.



Θέση στην Αγορά

Το 2008 η Alpha Bank Cyprus Ltd. διέθετε 37 Καταστήματα σε ολόκληρη την Κύπρο και κατόρθωσε να αυξήσει σε 13% το μερίδιό της στην αγορά δανείων, βελτιώνοντας έτσι την κατάταξή της και καταλαμβάνοντας την τρίτη θέση μεταξύ των εμπορικών τραπεζών που λειτουργούν στη χώρα.

Σχέσεις με Πελάτες

Η Alpha Bank Cyprus Ltd. έχει υιοθετήσει τον "Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας" που εκδόθηκε από τον Σύνδεσμο Εμπορικών Τραπεζών Κύπρου (ΣΕΤΚ) τον Ιανουάριο του 2002 ο οποίος θέτει συγκεκριμένες απαιτήσεις για τον χειρισμό των παραπόνων πελατών. Σύμφωνα με τον "Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας":

1. Η κάθε τράπεζα θα έχει δικές της εσωτερικές διαδικασίες για τον χειρισμό των παραπόνων πελατών. Αυτές οι εσωτερικές διαδικασίες πρέπει να εξασφαλίζουν:
 - Έναν απλό και εύκολο μηχανισμό για την υποβολή παραπόνων
 - Την πρόθυμη και άμεση διερεύνηση των παραπόνων
 - Το δίκαιο χειρισμό των παραπόνων
 - Το δικαίωμα και τον τρόπο αναφοράς των παραπόνων σε ιεραρχικά ανώτερο προσωπικό της τραπεζής, σε περίπτωση που οι πελάτες πιστεύουν ότι το παράπονό τους δεν έτυχε της κατάλληλης αντιμετώπισης
2. Οι πελάτες θα πρέπει να ενημερώνονται για την ύπαρξη του μηχανισμού χειρισμού των παραπόνων και για τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούνται,
3. Οι τράπεζες πρέπει να εξασφαλίζουν ότι όλο το προσωπικό τους, και ειδικά αυτό που συναλλάσσεται απευθείας με πελάτες, είναι πλήρως ενήμερο για τις διαδικασίες που αφορούν τα παράπονα πελατών, και είναι σε θέση να κατατοπίζει τους πελάτες για τις λεπτομέρειες των διαδικασιών αυτών με σαφή και κατάλληλο τρόπο.

Εκτός από τον "Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας", η Alpha Bank Cyprus Ltd. έχει υλοποιήσει το "Εγχειρίδιο Λειτουργιών 209 – Παράπονα Πελατών", το οποίο παρουσιάζει μία επίσημη αναλυτική περιγραφή του πλαισίου και των εσωτερικών διαδικασιών που αφορούν τον χειρισμό παραπόνων πελατών.

Επιπλέον, η Τράπεζα πραγματοποιεί μεταξύ των Πελατών της τακτικές έρευνες για τον βαθμό ικανοποίησής τους, που περιλαμβάνουν:

1. Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών (πραγματοποιούνται περίπου μία φορά τον χρόνο).
2. Διεξαγωγή και αξιολόγηση ποιοτικών ερευνών αγοράς (ομάδες εστίασεως).
3. Ερωτηματολόγια Ικανοποίησης Πελατών, διαθέσιμα σε όλα τα Καταστήματα.
4. Μηχανισμό Παραπόνων Πελατών.
5. Έντυπο Καταγραφής Σχολίων Πελάτη, μέσω του επίσημου ιστοτόπου της Τραπέζης.

Πράσινα Προϊόντα:

1. Η Alpha Bank Cyprus Ltd., στο πλαίσιο της κοινωνικής και περιβαλλοντικής της ευθύνης, προσφέρει το δάνειο "Alpha Ενέργεια". Το "Alpha Ενέργεια" είναι ένα εξειδικευμένο δάνειο που ενθαρρύνει τη χρήση Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας και παρέχεται με ευνοϊκούς όρους, αποκλειστικά για τη χρηματοδότηση του συνολικού κόστους φωτοβολταϊκών συστημάτων, συμπεριλαμβανομένων των εξόδων αγοράς και εγκαταστάσεως. Δίδει την ευκαιρία σε ιδιώτες και επιχειρήσεις να εξοικονομήσουν ενέργεια ή ακόμη και να επενδύσουν στην παραγωγή ηλιακής ενέργειας.
2. Η Alpha Bank Cyprus Ltd. προσέφερε ένα νέο προϊόν, το "Alpha Εξοικονόμηση Νερού" για την αγορά του συστήματος WATEREX. Το προϊόν αυτό προσφέρεται σε πελάτες ευαισθητοποιημένους σε θέματα περιβάλλοντος, οι οποίοι επιθυμούν να αγοράσουν συσκευές εξοικονομήσεως νερού. Τα ειδικά φίλτρα του συστήματος, καθαρίζουν το νερό που προέρχεται από τη συμπύκνωση της υγρασίας της ατμόσφαιρας και το μετατρέπουν σε πόσιμο νερό, παράγοντας περίπου 40 λίτρα την ημέρα.

Ανθρώπινο Δυναμικό

Η Διεύθυνση Ανθρωπίνου Δυναμικού αποτελείται από το Τμήμα Προσωπικού και από το Τμήμα Εκπαιδεύσεως και Αναπτύξεως. Ο Διευθυντής Ανθρωπίνου Δυναμικού αναφέρεται απευθείας στον Διευθύνοντα Σύμβουλο.

Η Τράπεζα έχει θεσπίσει Κώδικα Δεοντολογίας, για τον οποίο το Προσωπικό ενημερώνεται μέσω του Ενδοδικτύου (Intranet) της Τραπέζης. Την 31.12.2008 το Ανθρώπινο Δυναμικό της Τραπέζης αριθμούσε 770 άτομα ως κατωτέρω:

Προσωπικό	2006	2007	2008	%
Συνολικό Προσωπικό	612	670	770	
Άνδρες	260	289	314	40,78
Γυναίκες	352	381	456	59,22

Εκτός από τη συνήθη διαδικασία εξωτερικών προσλήψεων, η Διεύθυνση Ανθρωπίνου Δυναμικού εφαρμόζει εσωτερικό πρόγραμμα για τις τοποθετήσεις των Υπαλλήλων. Στο πλαίσιο αυτό το Προσωπικό της Τραπέζης ενημερώνεται για την ανάγκη καλύψεως συγκεκριμένων θέσεων εργασίας (συνήθως πρόκειται για θέσεις που απαιτούν ιδιαίτερη εμπειρία στις τραπεζικές εργασίες) και μπορεί να εκδηλώσει ενδιαφέρον για τοποθέτηση στις θέσεις αυτές.

Η Τράπεζα δεν απασχολεί εργαζομένους με σχέση εργασίας μερικής απασχολήσεως.

Η Alpha Bank Cyprus Ltd. συμμετέχει επίσης στην ανοικτή Ετήσια Ημέρα Σταδιοδρομίας, η οποία διοργανώνεται από το Πανεπιστήμιο Κύπρου με σκοπό την ενημέρωση των φοιτητών για τις ευκαιρίες σταδιοδρομίας στη χώρα.

Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων

Μέσω των εκπαιδευτικών της προγραμμάτων η Τράπεζα επιδιώκει:

- Την επένδυση στην ανάπτυξη του Προσωπικού
- Τη διαχείριση προγραμμάτων σταδιοδρομίας και εξελίξεως
- Τη βελτίωση της παραγωγικότητας
- Την ανάπτυξη επικοινωνιακών δεξιοτήτων (soft skills)

Δείκτες Εκπαιδύσεως	2006	2007	2008
Αριθμός ωρών εκπαίδευσως των Εργαζομένων	6.454	7.615	10.890
Αριθμός ημερών εκπαίδευσως	914	1.437	1.529
Υλοποιηθέντα προγράμματα	79	98	127
Εκπαιδευτικές δαπάνες (σε Ευρώ)	26.764,8	26.848,9	126.181
Συμμετοχή Προσωπικού *	556	1.093	943

* Ένας Εργαζόμενος μπορεί να έχει περισσότερες από μία συμμετοχές σε αυτά τα εκπαιδευτικά προγράμματα (σύνολο συμμετοχών).

Το 2008, τα εκπαιδευτικά προγράμματα αξιολογήθηκαν ως "πολύ καλά" από το 88% των Εργαζομένων.

Επίσης, ένας σημαντικός αριθμός Στελεχών και Προσωπικού έχει εκπαιδευθεί για θέματα καταπολεμήσεως της διαφθοράς. Συγκεκριμένα:

	2006	2007	2008
Εργαζόμενοι	53	67	87

Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία

Οι πρακτικές της Τραπέζης όσον αφορά την Υγεία και την Ασφάλεια εφαρμόζονται σύμφωνα με τις οδηγίες για τα Συστήματα Διαχείρισεως της Υγιεινής στον Χώρο Εργασίας της Διεθνούς Οργανώσεως Εργασίας (ILO).

Υπάρχει επίσημη διαδικασία σε περίπτωση εργατικού ατυχήματος που μπορεί να περιγραφεί ως εξής:

Ο Υπεύθυνος Ασφαλείας πραγματοποιεί επιτόπιο έλεγχο και ανάλυση του αναφερθέντος ατυχήματος σύμφωνα με τις διαδικασίες διερευνήσεως ατυχήματος. Στη συνέχεια λαμβάνονται διορθωτικά μέτρα για την αποφυγή ατυχημάτων στο μέλλον. Εάν το ατύχημα είναι σοβαρό, πρέπει να αναφερθεί στο Τμήμα Επιθεωρήσεως Εργασίας του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων.

Δείκτες Εργασιακών Πρακτικών	2006	2007	2008
Χαμένες ώρες εργασίας	23.103,40 ώρες (1,96% επί του συνόλου των ωρών εργασίας)	35.557,60 ώρες (2,76% επί του συνόλου των ωρών εργασίας)	31.302,10 ώρες (2,12% επί του συνόλου των ωρών εργασίας)
Άδειες ασθενείας ετησίως (δεν περιλαμβάνονται άδειες μητρότητας)	3.153,00 ημέρες (2,06% επί του συνόλου των ημερών πραγματικής εργασίας)	4.822,00 ημέρες (2,88% επί του συνόλου των ημερών πραγματικής εργασίας)	4.371,00 ημέρες (2,75% επί του συνόλου των ημερών πραγματικής εργασίας)
Ημέρες Απουσίας	3.153,00 συνολικά (2,06% επί του συνόλου των ημερών πραγματικής εργασίας)	4.822,00 συνολικά (2,88% επί του συνόλου των ημερών πραγματικής εργασίας)	4.371,00 συνολικά (2,75% επί του συνόλου των ημερών πραγματικής εργασίας)

Περιβάλλον

Η Alpha Bank Cyprus Ltd. δίδοντας πάντοτε ιδιαίτερη σημασία σε ζητήματα κοινωνικού ενδιαφέροντος, έχει αναπτύξει έναν αριθμό πρωτοβουλιών για το περιβάλλον. Αναγνωρίζοντας ότι η ενεργός προστασία του περιβάλλοντος και η εξοικονόμηση των φυσικών πόρων αποτελεί μεγάλη ευθύνη, ακολουθεί μια σαφή και ολοκληρωμένη πολιτική για θέματα εξοικονομήσεως ενέργειας, καταναλώσεως χαρτιού, ανακυκλώσεως και διαχειρίσεως ρύπων. Επίσης προωθεί τις "πράσινες αρχές" της σε συνεργάτες, προμηθευτές και γενικότερα στην κοινωνία.

Όσον αφορά την Ευθύνη για την προστασία του περιβάλλοντος, η Alpha Bank Cyprus Ltd. συμμετέχει σε:

1. Προγράμματα ανακυκλώσεως (χαρτί, ηλεκτρονικές συσκευές, αναλώσιμα).
2. Προγράμματα εξοικονομήσεως φυσικών πόρων (συστήματα εξοικονομήσεως ηλεκτρικής ενέργειας, νερού).
3. Ανάπτυξη και διάθεση "Πράσινων" Δανείων (Φωτοβολταϊκά Συστήματα, Εξοικονόμηση Νερού).
4. Δενδροφύτευση στον περίβολο των Κεντρικών Γραφείων και του Κεντρικού Καταστήματος της Λευκωσίας.
5. Χορηγία Περιβαλλοντικού Εκπαιδευτικού Προγράμματος του Υπουργείου Παιδείας.

Περιβαλλοντικοί Δείκτες	2006	2007	2008
Συνολική κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (σε MWh)	19.738	22.951	38.252
Συνολική κατανάλωση νερού (σε κυβικά μέτρα)	3.875	5.215	4.950
Συνολική κατανάλωση χαρτιού A4 και A3 (σε κιλά)	79	98	102
Ποσότητα χαρτιού που συλλέγεται για ανακύκλωση ως ποσοστό της συνολικής προμήθειας	40%	50%	70%
Αναγομωμένα δοχεία μελάνης ως ποσοστό της συνολικής προμήθειας	40%	50%	70%

Η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας εμφανίζεται αυξημένη τα δύο τελευταία έτη, εξαιτίας της επεκτάσεως της Τραπέζης με τη λειτουργία νέων Καταστημάτων κατά την περίοδο αυτή.

Η Alpha Bank Cyprus Ltd. καταβάλλει προσπάθειες για εξοικονόμηση ενέργειας, ευαισθητοποιώντας το Προσωπικό μέσω σεμιναρίων για την Υγεία και την Ασφάλεια (εσωτερικά και εξωτερικά σεμινάρια).

Αναλαμβάνει χορηγός εκδηλώσεων και δραστηριοτήτων και συμμετέχει σε εκπαιδευτικά προγράμματα με στόχο την ενθάρρυνση του ενδιαφέροντος του κοινού για το περιβάλλον.

Η Alpha Bank Cyprus Ltd. ήταν ένας από τους κύριους χορηγούς του Συνεδρίου για την **Περιβαλλοντική Εταιρική Ευθύνη**, που ήταν το πρώτο συνέδριο με τέτοιο θέμα που διοργανώθηκε στην Κύπρο και πραγματοποιήθηκε στη Λευκωσία την 30 Οκτωβρίου 2008. Στόχος του ήταν να ευαισθητοποιήσει τις εταιρίες σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος, μέγιστης αξιοποίησης πόρων, εξοικονόμησης ενέργειας και μείωσης των εκπομπών CO₂, με αποτέλεσμα τον περιορισμό των επιπτώσεων της εταιρικής λειτουργίας. Η Alpha Bank Cyprus Ltd. συμμετείχε επίσης στο Συνέδριο ως ομιλητής, με μία παρουσίαση με θέμα **"Τραπεζική Κοινωνική Ευθύνη και Πράσινα Δάνεια"**. Η ομιλία είχε ως αντικείμενο την εταιρική κοινωνική ευθύνη και την περιβαλλοντική πολιτική της Τραπέζης, συμπεριλαμβανομένων των προγραμμάτων που προσφέρει και τα οποία συμβάλλουν στην προστασία του περιβάλλοντος. Τέτοια προγράμματα είναι το **"Alpha Ενέργεια"** και το **"Alpha Εξοικονόμηση Νερού"**.

Η Alpha Bank Cyprus Ltd. διοργανώνει σε συνεργασία με το Υπουργείο Παιδείας το περιβαλλοντικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα με τίτλο **"Σκηνοθετώ και Δημιουργώ με – και για – το Περιβάλλον"**. Το πρόγραμμα αυτό, που έχει αναπτυχθεί σε συνεργασία με το Παιδαγωγικό Ινστιτούτο Κύπρου, υλοποιείται σε παγκυπριακή κλίμακα από τον Νοέμβριο 2008 μέχρι τον Ιούνιο 2009. Αποτελείται από δύο μέρη, εκ των οποίων το ένα απευθύνεται σε μαθητές της Πρωτοβάθμιας Εκπαιδευσεως και το άλλο σε μαθητές της Δευτεροβάθμιας Εκπαιδευσεως, Γενικής και Τεχνικής. Σκοπός του προγράμματος είναι η ευαισθητοποίηση των μαθητών σε θέματα περιβάλλοντος μέσω τη συμμετοχής τους σε διαγωνισμό φωτογραφίας και παραγωγής ταινιών μικρού μήκους με θέμα το περιβάλλον.

Επιπλέον, η Διεύθυνση Ανθρωπίνου Δυναμικού της Τραπέζης εκφράζει την ευαισθησία της για θέματα περιβάλλοντος διοργανώνοντας δενδροφυτεύσεις, όπως η δενδροφύτευση στο Εθνικό Πάρκο Ριζοελιάς στη Λάρνακα.

Η Alpha Bank Cyprus Ltd. ήταν επίσης **Μέγας Χορηγός** του **Φεστιβάλ** που διοργανώθηκε από τον ραδιοφωνικό σταθμό Astra με θέμα **"Προστασία του Περιβάλλοντος"**. Στο Φεστιβάλ, που πραγματοποιήθηκε σε συνεργασία με το Τμήμα Δασών, την Πυροσβεστική Υπηρεσία, την Υπηρεσία Θήρας και αρκετούς άλλους οργανισμούς για την προστασία του περιβάλλοντος, διανεμήθηκε ενημερωτικό υλικό για την εκπαίδευση των Κυπρίων πολιτών σε θέματα περιβαλλοντικής συνειδήσεως.

Περίπου 40% του προϋπολογισμού Μάρκετινγκ που διατίθεται σε χορηγίες δαπανάται για το περιβάλλον. Το ποσό αυτό αντιστοιχεί σε περίπου 1,5% του συνολικού ετήσιου προϋπολογισμού Μάρκετινγκ.

Κοινωνική Προσφορά

Κοινωνία

Η Alpha Bank Cyprus Ltd. συνεισφέρει στην πολιτιστική ανάπτυξη της χώρας, σχεδιάζοντας και υλοποιώντας χορηγικά προγράμματα μέσω των οποίων ενισχύει διάφορους φορείς για τη διοργάνωση σημαντικών πολιτιστικών εκδηλώσεων. Επενδύει σταθερά στη βελτίωση του βιοτικού επιπέδου του ευρύτερου κοινωνικού συνόλου, επιχορηγώντας συστηματικά έναν μεγάλο αριθμό κοινωνικών και πολιτιστικών φορέων και ομάδων, ιδρυμάτων, συνδέσμων, νοσηλευτικών ιδρυμάτων, εκκλησιών, καθώς και σωματείων.

Στη συνέχεια παρατίθενται τα σημαντικότερα προγράμματα χορηγιών που πραγματοποιήθηκαν στο πλαίσιο της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης:

- Κάθε έτος η Τράπεζα ενισχύει τον Σύνδεσμο Νεφροπαθών Κύπρου για τη διοργάνωση του προγράμματος ευαισθητοποίησης που αποκαλείται "Εβδομάδα ενημέρωσης και πρόληψης". Το 2008 το Προσωπικό της Τραπέζης διοργάνωσε έρανο με στόχο τη συγκέντρωση χρημάτων για την ενίσχυση του Συνδέσμου.
- Το Προσωπικό της Alpha Bank σε συνεργασία με το Υπουργείο Υγείας διοργάνωσε την Ετήσια Ημέρα Αιμοδοσίας για την ενίσχυση της Τράπεζας Αίματος Κύπρου.
- Η Alpha Bank Cyprus Ltd. ήταν χορηγός του Ετήσιου Χριστουγεννιάτικου Παζαριού που διοργανώθηκε από τον Κυπριακό Ερυθρό Σταυρό για την οικονομική ενίσχυση οικογενειών σε ανάγκη.

Πολιτισμός και Αθλητισμός

Η Alpha Bank Cyprus Ltd. συμμετέχει ενεργά στην πολιτιστική ζωή της χώρας, εκδηλώνοντας το ενδιαφέρον της για τις Τέχνες με την υποστήριξη δραστηριοτήτων που σκοπό έχουν τη διατήρηση της Πολιτιστικής Κληρονομιάς.

Διοργανώνει διάφορες χορηγίες και εκθέσεις και αγοράζει έργα τέχνης με σκοπό την οικονομική ενίσχυση Κυπρίων καλλιτεχνών και συμβάλλει στη διατήρηση της παραδοσιακής τέχνης.

Η Τράπεζα διατηρεί μία μεγάλη βιβλιοθήκη με βιβλία Κυπρίων συγγραφέων.

Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι η Alpha Bank Cyprus Ltd., μαζί με την Alpha Bank και το Ίδρυμα Ι.Φ. Κωστοπούλου, ήταν χορηγοί της εκθέσεως "Η Κλοπή της Ιστορίας" που πραγματοποιήθηκε τον Ιούνιο του 2006, στο πλαίσιο του προγράμματος Culture 2000 της Ευρωπαϊκής Ένωσης, το οποίο έχει ως στόχο την προστασία και την ανάδειξη της Ευρωπαϊκής Πολιτιστικής Κληρονομιάς. Η έκθεση διοργανώθηκε από το Τμήμα Αρχαιοτήτων της Κύπρου σε συνεργασία με το Υπουργείο Πολιτισμού της Ελλάδος, το Πανεπιστήμιο του Κέιμπριτζ και το Πανεπιστήμιο Αιγαίου. Η Κλοπή της Ιστορίας είναι μία έκθεση πολυμέσων που αναφέρεται στην παράνομη ανασκαφή και εμπορία αρχαιοτήτων στη Μεσόγειο.

Στο πλαίσιο της συμμετοχής της στα πολιτιστικά δρώμενα του τόπου, η Alpha Bank διοργάνωσε τον Νοέμβριο του 2006 ένα σεμινάριο στον εκθεσιακό χώρο της Κεντρικής Τραπέζης Κύπρου με θέμα την ιστορία και την εξέλιξη των νομισμάτων κατά την αρχαιότητα, με έμφαση στην Κύπρο.

Επιπλέον συμμετείχε στη διοργάνωση του ετήσιου Κυπρο-Ρωσικού φεστιβάλ "Κύπρος-Ρωσία: παραδόσεις αμοιβαίας εμπιστοσύνης", ως ένας από τους μεγάλους χορηγούς της εκδηλώσεως που διοργανώθηκε από τη Ρωσική Πρεσβεία στην Κύπρο, σε συνεργασία με τον Δήμο Λεμεσού και τη Ρωσική εφημερίδα "Vestnik Kipra".

Επίσης, κάθε χρόνο η Τράπεζα επιχορηγεί καλλιτεχνικές και πολιτιστικές εκδηλώσεις που διοργανώνονται από το Φιλανθρωπικό Ίδρυμα "The Pharos Trust".

ALPHA BANK ROMANIA

Το 1993, ο Όμιλος Alpha Bank μαζί με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκροτήσεως και Αναπτύξεως (EBRD) και μικρό αριθμό Ελλήνων επιχειρηματιών ίδρυσαν την Banca Bucuresti SA, ως διεθνή εμπορική τράπεζα η οποία ξεκίνησε τις λειτουργίες της το 1994. Στις αρχές του 2000, η Banca Bucuresti μετονομάστηκε σε Alpha Bank Romania για να δοθεί έμφαση στους δεσμούς της με τον μητρικό Όμιλο.

Η Alpha Bank Romania έχει να επιδείξει ένα εξαιρετικό ιστορικό αναπτύξεως και επιδόσεων. Με σημαντική παρουσία στις μεγαλύτερες πόλεις της χώρας, η Τράπεζα διαθέτει 200 Καταστήματα και απασχολεί περίπου 2.500 εργαζομένους. Η επιτυχία της οφείλεται στα ισχυρά της χαρακτηριστικά και στα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματά της, τα κυριότερα από τα οποία είναι τα εξής:

- Καινοτομία και δημιουργικότητα.
- Λειτουργική αποδοτικότητα.
- Ποιότητα Προσωπικού και Διοικήσεως.
- Ευρεία και ευέλικτη σειρά προϊόντων για ιδιώτες, μικρομεσαίες επιχειρήσεις και εταιρίες.
- Πολύ καλή εξυπηρέτηση πελατών (φιλικότητα, γρήγορη ανταπόκριση, ευελιξία).

Η Alpha Bank Romania είναι μέλος της Ρουμανικής Ενώσεως Τραπεζών (RBA). Κύριος σκοπός του οργανισμού αυτού είναι η εκπροσώπηση των μελών του, δηλαδή των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, και η προστασία των επαγγελματικών δικαιωμάτων τους.

Οι αρμοδιότητες της Ρουμανικής Ενώσεως Τραπεζών (RBA) είναι οι εξής:

- Οργάνωση και εξασφάλιση της επικοινωνίας μεταξύ των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, με προαγωγή των αρχών της τραπεζικής πολιτικής στους γενικούς τομείς ενδιαφέροντος για τα μέλη της.
- Μελέτη ζητημάτων που ενδιαφέρουν τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, προαγωγή της συνεργασίας, ενημέρωση της ενώσεως και του κοινού, κ.λπ.
- Διοργάνωση ειδικών εκπαιδευτικών προγραμμάτων για επαγγελματική ανάπτυξη.

Ο Εκτελεστικός Πρόεδρος της Alpha Bank Romania είναι Αντιπρόεδρος της Ρουμανικής Ενώσεως Τραπεζών (RBA). Η Alpha Bank Romania συμμετέχει στα περισσότερα από τα έργα που αναλαμβάνει η Ρουμανική Ένωση Τραπεζών, στα οποία το 2008 περιλαμβάνονταν:

- Έργο SEPA (Ενιαίος Χώρος Πληρωμών σε Ευρώ - Single Euro Payment Area) – η εγχώρια αγορά πληρωμών στην Ευρωζώνη, έργο που έχει ως στόχο τη διαφάνεια και την ανταγωνιστικότητα στην ευρωπαϊκή οικονομία.
- Ανάπτυξη του Συστήματος Ηλεκτρονικών Πληρωμών.



Βραβεία και Διακρίσεις

Στον Εκτελεστικό Πρόεδρο της Alpha Bank Romania κ. Sergiu Oprescu απονεμήθηκε το βραβείο "Τραπεζίτης της Χρονιάς 2008", στο πλαίσιο της εκδηλώσεως με τίτλο "Άνδρες της Χρονιάς 2009", που διοργανώθηκε από την αγγλόφωνη εφημερίδα Nine O'Clock. Το βραβείο, που απονεμήθηκε για "τον επαγγελματισμό και την προαγωγή του πνεύματος καινοτομίας στον χρηματοπιστωτικό και τραπεζικό τομέα", ήλθε να προστεθεί στο βραβείο "Τραπεζίτης της Χρονιάς 2008" που απονεμήθηκε από την Piata Financiara για "τον επαγγελματισμό, τη διορατικότητα και το πάθος στη διεύθυνση της Τραπέζης".

Στην Alpha Bank Romania απονεμήθηκε το βραβείο "Πιο δραστήρια Τράπεζα στον εταιρικό τομέα" στο πλαίσιο εκδηλώσεως με τίτλο "Κορυφαίοι Τραπεζίτες", που διοργανώθηκε από τη Finmedia Trust.

Η Alpha Bank Romania έλαβε επίσης το βραβείο για την "Πιο Καινοτόμο Στρατηγική το 2008" στο πλαίσιο της εκδηλώσεως με τίτλο "Ελληνική Στρογγυλή Τράπεζα και Βραβεία Αριστείας" (Greek Roundtable and Awards for Excellence) που διοργανώθηκε από το περιοδικό Bucharest Business Week Magazine.

Το βραβείο απονεμήθηκε για "τη μεγαλύτερη ποικιλία αποταμιευτικών προϊόντων που προσφέρεται στην αγορά".

Θέση στην Αγορά

Ως η πρώτη ξένη τράπεζα που εισήλθε στη ρουμανική αγορά μετά το 1990, η Alpha Bank Romania προσφέρει πλήρη σειρά προϊόντων και υπηρεσιών στο τμήμα της αγοράς καταναλωτών, καθώς και σύνθετες τραπεζικές λύσεις στις επιχειρήσεις και στους εταιρικούς πελάτες.

Για την Alpha Bank Romania, μία από τις δέκα κορυφαίες ρουμανικές τράπεζες, οι πελάτες και οι δυνητικοί πελάτες έχουν σχηματίσει θετική εικόνα ως τράπεζα, η οποία προσφέρει ιδιαίτερα ελκυστικά προϊόντα. Επιπλέον, η επωνυμία της τραπεζής χαίρει θετικής εκτιμήσεως, καθώς δείχνει ενδιαφέρον για την καθοδήγηση των Πελατών στον "μυστηριώδη κόσμο" των χρηματοοικονομικών, χάρις στο καλά προετοιμασμένο και ευγενικό Προσωπικό.

Τα δυνατά σημεία της Τραπέζης είναι:

- Καινοτομία στον τομέα των προϊόντων, καθώς πάντοτε προσπαθεί να προσφέρει πιο απλές και σύγχρονες λύσεις.
- Πρόσφατη αύξηση του αριθμού των Καταστημάτων
- Επιβλητική και σύγχρονη αρχιτεκτονική στις εγκαταστάσεις της Alpha Bank που παραπέμπει σε ένα ισχυρό και αξιόπιστο οργανισμό.
- Νεαρής ηλικίας Ανθρώπινο Δυναμικό και αποτελεσματικό Προσωπικό εξυπηρέτησεως πελατών, πάντα χαμογελαστό και πρόθυμο να βοηθήσει τους Πελάτες.

Ανθρώπινο Δυναμικό

Η Διεύθυνση Ανθρωπίνου Δυναμικού αποτελείται από το Τμήμα Διοικήσεως Προσωπικού και από το Τμήμα Εκπαιδεύσεως και Αναπτύξεως. Ο Διευθυντής Ανθρωπίνου Δυναμικού αναφέρεται άμεσα στον Διευθύνοντα Σύμβουλο της Τραπέζης.

Η Τράπεζα έχει θεσπίσει Κώδικα Δεοντολογίας, για τον οποίο το Προσωπικό ενημερώνεται μέσω του Ενδοδικτύου (Intranet) της Τραπέζης. Την 31.12.2008 το Ανθρώπινο Δυναμικό της Τραπέζης αριθμούσε 2.545 άτομα ως κατωτέρω:

Προσωπικό	2006	2007	2008	%
Σύνολο Εργαζομένων	1.310	1.760	2.545	
Άνδρες	369	469	619	24
Γυναίκες	941	1.291	1.926	76

Ένας εργοδότης πρώτης επιλογής

Για τρία συνεχή έτη (2006-2007-2008) η Alpha Bank Romania εμφανιζόταν στις "100 Καλύτερες Ρουμανικές Εταιρίες για να Εργασθεί Κανείς", στο παράρτημα που εκδίδεται κάθε έτος από το περιοδικό Capital Magazine. Η Alpha Bank Romania επιλέχθηκε βάσει ενός αναλυτικού ερωτηματολογίου, όπου περιλαμβάνονταν τα εξής τέσσερα κριτήρια αξιολογήσεως:

- Συνθήκες εργασίας (γραφεία, χώροι ανάπαυλας, υποστήριξη Πληροφορικής κ.λπ.)
- Ποιότητα της συνεργασίας στην εταιρία (σεβασμός για τον εργαζόμενο, άμεση επικοινωνία του εργαζομένου με τον Επικεφαλής του Τμήματος, εργασιακό κλίμα κ.λπ.)
- Μισθολογικό πακέτο και πλεονεκτήματα (επίπεδο μισθού, σύστημα μισθολογικών αυξήσεων, σύστημα μπόνους και πριμ κ.λπ.)
- Συνθήκες επαγγελματικής εξέλιξεως (εσωτερικές ευκαιρίες για την εξέλιξη της σταδιοδρομίας, σύστημα προαγωγών, σύστημα εκπαίδευσως κ.λπ.)

Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων

Η Alpha Bank Romania ενθαρρύνει συστηματικά τους εργαζομένους της να βελτιώνουν τις επαγγελματικές δεξιότητες και διοικητικές ικανότητές τους, ως στοιχεία-κλειδιά για τη βελτίωση της ποιότητας των πωλήσεων και της εξυπηρέτησως των Πελατών.

Δείκτες Εκπαιδεύσεως	2006	2007	2008
Αριθμός ωρών εκπαίδευσως των Εργαζομένων	6.742	27.914	45.821
Αριθμός ημερών εκπαίδευσως	215	242	838
Υλοποιηθέντα προγράμματα	79	98	260
Εκπαιδευτικές δαπάνες (σε Ευρώ)	210.000	226.000	642.000
Συμμετοχή εργαζομένων – ένας εκπαιδευόμενος μπορεί να έχει περισσότερες από μία συμμετοχές	745	1.261	2.351

Κρίνοντας από τις αξιολογήσεις των εκπαιδευομένων (σε κλίμακα από 1 έως 5, ο μέσος όρος ήταν 4,5), πιο επωφελής φαίνεται να είναι μία συνδυασμένη προσέγγιση στις εκπαιδευτικές μεθόδους, οι οποίες είναι:

- Εκπαίδευση σε αίθουσες διδασκαλίας
- Εκπαίδευση στη θέση εργασίας (on-the-job)
- Σεμινάρια
- Εκπαίδευση από απόσταση (distance learning)
- Πρακτικά εργαστήρια (workshops).

Περιβάλλον

Η Alpha Bank Romania έχει αναπτύξει αριθμό πρωτοβουλιών με στόχο την προστασία του περιβάλλοντος. Οι πρωτοβουλίες αυτές είναι σύμφωνες με διεθνείς κανονισμούς και πρακτικές. Η Τράπεζα έχει προσδιορίσει ένα σύνολο μετρήσιμων στόχων, η υλοποίηση των οποίων παρακολουθείται και ελέγχεται συστηματικά.

Προς την κατεύθυνση αυτή, η Alpha Bank Romania σκοπεύει για τα επόμενα έτη να μετρά το περιβαλλοντικό αποτύπωμα της επιχειρήσεως. Οι μετρήσεις για το έτος 2008 είναι κατά προσέγγιση:

Περιβαλλοντικοί Δείκτες	2008
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (σε MWh)	7.900
Κατανάλωση αερίου (σε κυβικά μέτρα)	300.000
Κατανάλωση νερού (σε κυβικά μέτρα)	57.000
Κατανάλωση χαρτιού (σε κιλά)	250.000
Κατανάλωση ανακυκλωμένου χαρτιού (σε κιλά)	5.000
Επαγγελματικά ταξίδια με αεροπλάνο (σε χλμ)	240.000
Επαγγελματικά ταξίδια με αυτοκίνητο (σε χλμ)	2.700.000

Κοινωνική Προσφορά

Το 2008 η Alpha Bank Romania στήριξε διάφορα έργα με ορατά οφέλη για την κοινωνία, υπό τον τίτλο "Μαζί εξελισσόμαστε".

Σαββατοκύριακο "Καθαρίστε τον Κόσμο", Βουκουρέστι

Μία πρωτοβουλία που αναπτύχθηκε από τους εργαζομένους της Τραπέζης για τον καθαρισμό του Δάσους Baneasa και δενδροφύτευση. Επιπλέον, η Τράπεζα διένειμε 500 ενημερωτικά φυλλάδια και έστειλε 1.000 ηλεκτρονικά μηνύματα για μεγαλύτερη ευαισθητοποίηση του κοινού σχετικά με θέματα που αφορούσαν το περιβάλλον.

Χορηγός του Πρώτου Ελληνικού Σχολείου στο Βουκουρέστι

Το Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων της Ελλάδας, εκπροσωπούμενο από την Ελληνική Πρεσβεία στο Βουκουρέστι και ο Σύλλογος Ελλήνων Γονέων και Κηδεμόνων Βουκουρεστίου υπέγραψαν Μνημόνιο Συνεργασίας για την ίδρυση Εκπαιδευτικού Ιδρύματος με την επωνυμία «Αθηνά», ένα έργο με χορηγό την Alpha Bank Romania. Έτσι, την 15 Σεπτεμβρίου 2008, 25 μαθητές άρχισαν να φοιτούν στο πρώτο Ελληνικό Σχολείο στο Βουκουρέστι.

Χορηγός της Αστρονομικής Έκθεσης

Η έκθεση πραγματοποιήθηκε στο Εθνικό Μουσείο Βουκουρεστίου και για οκτώ ημέρες παρουσίασε τις κυριότερες στιγμές στην εξέλιξη της αστρονομίας.

Εκτός από τη χορηγία της εκθέσεως, η Alpha Bank Romania δώρισε στο Πλανητάριο του Βουκουρεστίου επαγγελματικό εξοπλισμό υψηλής ακρίβειας, ο οποίος καθιστά δυνατή τη διενέργεια παρατηρήσεων με μεγάλο βαθμό λεπτομέρειας, πράγμα που δεν ήταν δυνατόν μέχρι τότε. Λόγω των υψηλών επιδόσεών τους, τα όργανα χρησιμοποιούνται για την παρατήρηση αστρονομικών φαινομένων, αλλά και στο πλαίσιο των κύκλων μαθημάτων γενικής αστρονομίας που διοργανώνονται στις Κεντρικές Εγκαταστάσεις του Πλανηταρίου.

Χορηγός της συμφωνικής συναυλίας της Daria Ioana Tudor

Στον Συναυλιακό Χώρο του Ρουμανικού Εθνικού Θεάτρου Τεχνών πραγματοποιήθηκε την 30 Μαρτίου 2008 η συμφωνική συναυλία της Daria Ioana Tudor και του Florin Ionescu – Galati, με την υποστήριξη της Alpha Bank Romania. Η δεκάχρονη ερμηνεύτρια Daria Ioana Tudor έχει να επιδείξει μία εντυπωσιακή πορεία με περισσότερα από έξι βραβεία και αριστεία, καθώς και πολλές συναυλίες στη Ρουμανία και στο εξωτερικό.

Χορηγός του Θεατρικού Φεστιβάλ Ideo Ideis, Αλεξάνδρεια

Το Θεατρικό Φεστιβάλ Νέων διοργανώνεται κάθε χρόνο το καλοκαίρι και το 2008 πραγματοποιήθηκε το τρίτο κατά σειρά. Το Φεστιβάλ αυτό διοργανώθηκε για πρώτη φορά από δύο εφήβους. Κάθε έτος οι θίασοι εκπροσωπούνται από το Εθνικό Πανεπιστήμιο Θεατρικών Τεχνών.

Χορηγός του Διεθνούς Θεατρικού Φεστιβάλ του Σιμπίου το 2008

Η Alpha Bank Romania στήριξε την επετειακή διεξαγωγή του Διεθνούς Θεατρικού Φεστιβάλ του Σιμπίου, που συμπλήρωσε τα 15 έτη του. Στο κοινό προσφέρθηκαν 87 ώρες θεαμάτων σε κλειστούς χώρους, θεατρικών παραστάσεων και χοροθεάτρου.

ALPHA BANK SRBIJA A.D.

Η παρουσία της Τραπέζης στη Σερβία χρονολογείται από το 2002, με την ίδρυση τριών Καταστημάτων. Ωστόσο, το έτος – σταθμός για την ανάπτυξη των δραστηριοτήτων στη χώρα ήταν το 2005, όταν η Alpha Bank εξαγόρασε την "Jubanka a.d." Βελιγραδίου, την όγδοη μεγαλύτερη τράπεζα της χώρας, η οποία στη συνέχεια μετονομάστηκε σε Alpha Bank Srbija A.D. Το 2007 και το 2008 υλοποιήθηκε ένα εκτεταμένο πρόγραμμα που περιελάμβανε την ανακαίνιση και μεταστέγαση των περισσότερων από τα Καταστήματα της Τραπέζης.



Η Τράπεζα εξυπηρετεί 265.000 ιδιώτες, 23.500 ελεύθερους επαγγελματίες και 12.500 επιχειρήσεις.

Η Alpha Bank Srbija A.D. προσφέρει ευρεία σειρά προϊόντων και υπηρεσιών σε τομείς όπως τα στεγαστικά δάνεια, τα καταναλωτικά δάνεια, οι πιστωτικές κάρτες, η λιανική τραπεζική και οι τραπεζικές υπηρεσίες προς εταιρικούς πελάτες.

Το δίκτυό της αριθμεί 162 Καταστήματα σε ολόκληρη τη χώρα.

Η Alpha Bank Srbija A.D. είναι μέλος του Συμβουλίου Ξένων Επενδυτών (FIC), της Ενώσεως Σερβικών Τραπεζών (ASB) και της Ενώσεως Ελληνικών Επιχειρήσεων.

Επιχειρηματικός Εταίρος 2007 – Βραβείο για τον καλύτερο Έλληνα επενδυτή στη σερβική αγορά

Στην Alpha Bank Srbija A.D. απονεμήθηκε το βραβείο για τον καλύτερο Έλληνα επενδυτή, με βάση την επιχειρηματική αριστεία, τη δεοντολογία και την υπευθυνότητά της. Για τον τίτλο αυτό η Τράπεζα επιλέχθηκε μεταξύ αρκετών άλλων υποψηφίων εταιριών.

Το Βραβείο "Επιχειρηματικός Εταίρος" (Business Partner Award) καθιερώθηκε το 1995 για να τιμήσει τις εταιρίες και να αναγνωρίσει δημοσίως τις προσπάθειες, τα επιτεύγματα και τη θετική συνεισφορά τους στη μέριμνα για την εφαρμογή βέλτιστων επιχειρηματικών πρακτικών, στον σεβασμό της επιχειρηματικής δεοντολογίας και ηθικής και στην εκτίμηση των επιχειρηματικών εταίρων και των πελατών τους.

Το γεγονός ότι οι ίδιες οι εταιρίες επιλέγουν ως υποψήφιους και βαθμολογούν τους επιχειρηματικούς εταίρους τους, καθιστά το Βραβείο αυτό ξεχωριστό και σημαντικό. Τα κριτήρια που εξετάζονται περιλαμβάνουν τον υψηλό βαθμό ικανοποίησης των Πελατών, την εξαιρετική ποιότητα προϊόντων/υπηρεσιών, το εξαιρετικό επίπεδο επιχειρηματικής δεοντολογίας, την ευθύνη σε θέματα μεγάλου κοινωνικού ενδιαφέροντος και την υποστήριξη της τοπικής κοινωνίας.

Σχέσεις με Πελάτες

Η Alpha Bank Srbija A.D. είναι προσηλωμένη στην ικανοποίηση των πελατών και στη βελτίωση της ποιότητας της προσφερόμενης εξυπηρέτησεως. Έτσι, σε όλα τα Καταστήματα υπάρχουν έντυπα στα οποία κάθε πελάτης μπορεί να γράψει τα σχόλιά του για όλες τις λειτουργίες της Τραπέζης, συμπεριλαμβανομένης και της ποιότητας εξυπηρέτησεως.

Η Τράπεζα έχει συνυπογράψει τον Κώδικα Τραπεζικής Επαγγελματικής Δεοντολογίας που εκδόθηκε από την Ένωση Σερβικών Τραπεζών.

Επιπλέον, θέσπισε διαδικασίες διαχείρισεως παραπόνων πελατών, εφαρμόζοντας τον Νόμο περί Τραπεζών που τέθηκε σε ισχύ τον Οκτώβριο του 2006.

Ανθρώπινο Δυναμικό

Ο Διευθυντής Ανθρωπίνου Δυναμικού αναφέρεται απευθείας στον Διευθύνοντα Σύμβουλο της Τραπέζης.

Στη Διεύθυνση Ανθρωπίνου Δυναμικού έχει ανατεθεί η ευθύνη των σχέσεων με τους φορείς που εκπροσωπούν το Προσωπικό. Το 2008 υπεγράφη νέα Συλλογική Σύμβαση Εργασίας τριετούς διάρκειας, με την οποία καλύπτονται τρέχοντα χρηματοοικονομικά και οικονομικά θέματα, καθώς και θέματα επιδόσεων σε δραστηριότητες κοινωνικού χαρακτήρα.

Η επισκόπηση των μισθών του προσωπικού γίνεται με βάση τις ατομικές Εκθέσεις Αξιολογήσεως της Αποδόσεως του Προσωπικού, όπου λαμβάνεται υπ' όψιν η απόδοση μεμονωμένων μονάδων, καθώς και της επιχειρήσεως συνολικά.

Για το 2009 προγραμματίζεται η εισαγωγή προγράμματος μπόνους (συνδεδεμένου με Βασικούς Δείκτες Αποδόσεως και με την επίτευξη προκαθορισμένων και συμφωνημένων στόχων).

Την 31.12.2008 το Ανθρώπινο Δυναμικό της Τραπέζης αριθμούσε 1.691 άτομα ως κατωτέρω:

Προσωπικό	2006	2007	2008	%
Συνολικό Προσωπικό	1.413	1.450	1.691	
Άνδρες	361	358	385	23
Γυναίκες	1.052	1.092	1.306	77

Η Τράπεζα έχει θεσπίσει Κώδικα Δεοντολογίας, για τον οποίο οι εργαζόμενοι ενημερώνονται στο πλαίσιο της Εισαγωγικής Εκπαιδεύσεως (που είναι υποχρεωτική για όλα τα νέα μέλη του Προσωπικού). Επίσης, δύο φορές το έτος όλα τα μέλη του Προσωπικού υπογράφουν το σχετικό έγγραφο, δηλώνοντας ότι έχουν διαβάσει και κατανοήσει τον Κώδικα Δεοντολογίας και ότι θα συμμορφώνονται με αυτόν. Το έγγραφο είναι επίσης διαθέσιμο στο ενδοδίκτυο (Intranet) της Τραπέζης.

Εργασιακές Πρακτικές

Η Alpha Bank Srbija A.D. δεσμεύεται απέναντι στο Προσωπικό της για τη διατήρηση δίκαιων αποδοχών, βέλτιστων συνθηκών εργασίας και ευκαιριών σταδιοδρομίας με βάση την αξιοκρατία και την ισότιμη και χωρίς διακρίσεις μεταχείριση.

Κάθε μέλος του Προσωπικού μπορεί να απευθυνθεί προφορικώς ή εγγράφως στη Διεύθυνση Ανθρωπίνου Δυναμικού για οποιοδήποτε ζήτημα, χωρίς προηγούμενη έγκριση των ανωτέρων του. Κάθε πληροφορία που αποκτάται κατά τον τρόπο αυτό αντιμετωπίζεται ως αυστηρά εμπιστευτική και δεν θέτει το Προσωπικό σε κίνδυνο καθ' οποιονδήποτε τρόπο.

Εκπαίδευση

Η Τράπεζα θεωρεί τις επαγγελματικές δεξιότητες, την τεχνογνωσία και τη συνέχεια στην εκπαίδευση του Προσωπικού ως βασικούς παράγοντες για την ανάπτυξη και τη διατήρηση του ανταγωνιστικού της πλεονεκτήματος. Τα εκπαιδευτικά προγράμματα που υλοποιήθηκαν στη διάρκεια του προηγούμενου χρόνου ήταν 145 συνολικά (81 εξωτερικά και 64 εσωτερικά εκπαιδευτικά προγράμματα).

Η συμμετοχή στα προγράμματα είχε ως εξής:

Εξυπηρέτηση Πελατών 292 εργαζόμενοι (17,18%)
Δεξιότητες Πωλήσεων 351 εργαζόμενοι (20,6%),
Εκπαίδευση σε Θέματα Ηγεσίας 246 εργαζόμενοι (14,5%)

Δείκτες Εκπαιδύσεως	2007	2008
Αριθμός ωρών εκπαίδευσεως των εργαζομένων	25.613	51.802
Αριθμός ημερών εκπαίδευσεως	177	4.893
Εκπαιδευτικές δαπάνες (σε Ευρώ)	193.473	480.360

Το Προσωπικό της Alpha Bank Srbija A.D. συμμετείχε στο σεμινάριο για την καταπολέμηση της διαφθοράς, των πράξεων εκβίασεως και της δωροδοκίας, που διοργανώθηκε από τις τοπικές Διευθύνσεις Νομικών Υπηρεσιών και Κανονιστικής Συμμορφώσεως.

Υγεία και Ασφάλεια

Οι λειτουργίες και πρακτικές της Τραπέζης είναι σύμφωνες με τις Οδηγίες της Διεθνούς Οργανισμού Εργασίας (ILO) για τα Συστήματα Διαχείρισης της Υγείας και Ασφάλειας στον Χώρο Εργασίας. Η Τράπεζα έχει συστήσει επίσημη επιτροπή για θέματα υγείας και ασφάλειας. Η επιτροπή αυτή αποτελείται από τρεις (3) εκπροσώπους των εργαζομένων, που ορίζονται από το Συνδικαλιστικό Όργανο των εργαζομένων και δύο (2) εκπροσώπους της Τραπέζης.

Περιβάλλον

Η Alpha Bank Srbija A.D., αναγνωρίζοντας τη σημασία του ρόλου που διαδραματίζει κάθε επιχείρηση για την προστασία του περιβάλλοντος, άρχισε από το 2008 να παρακολουθεί τις επιδόσεις της σε θέματα περιβάλλοντος.

Περιβαλλοντικοί Δείκτες	2008
Συνολική κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (σε MWh)	1.034
Συνολική κατανάλωση πετρελαίου θερμάνσεως (σε lt)	5.000
Συνολική κατανάλωση αερίου (σε κυβικά μέτρα)	6.432
Συνολική κατανάλωση νερού (σε κυβικά μέτρα)	9.280
Συνολική κατανάλωση χαρτιού A4 και A3 (σε κιλά)	75.000
Συλλογική ποσότητα χαρτιού που συλλέγεται για ανακύκλωση (σε κιλά)	21.870
Ποσοστό χαρτιού προς ανακύκλωση ως προς τη συνολική κατανάλωση χαρτιού	29,2%
Προμήθεια νέων δοχείων μελάνης (τεμάχια)	1.600
Αναγομούμενα δοχεία μελάνης (τεμάχια)	3.500
Συνολικός αριθμός χιλιομέτρων διανυθέντων με αυτοκίνητο στη χώρα ή στο εξωτερικό (χλμ)	795.500

Κοινωνική Προσφορά

Η Τράπεζα είναι σταθερά προσηλωμένη στη δέσμευσή της να συνεισφέρει ενεργά στην πρόοδο και να στηρίζει τους κύριους παράγοντες της κοινωνικής συνοχής, όπως είναι ο πολιτισμός, η παιδεία, η υγεία και το περιβάλλον. Οι δραστηριότητές της στον τομέα αυτό περιλαμβάνουν:

- Δωρεές βιβλίων σε παιδιά
- Οικονομική ενίσχυση παιδιών χωρίς γονείς: "ένα ταξίδι από το Κόσοβο στο Νόβι Σαντ"
- Δωρεά στους Σέρβους πυροσβέστες που βοήθησαν στην κατάσβεση των δασικών πυρκαγιών στην Ελλάδα
- Δωρεά σε ομάδα σκακιού τυφλών
- Δωρεά σε δωδεκάχρονο κορίτσι που κέρδισε 42 μετάλλια στο καράτε
- Δωρεά στο Κέντρο για παιδιά χωρίς γονική φροντίδα.

ALPHA BANK – ALBANIA

Η Alpha Bank - Albania ιδρύθηκε το 1997. Με συνεχή ανάπτυξη 11 ετών, η Τράπεζα παρέχει πλήρη σειρά προϊόντων λιανικής τραπεζικής και εμπορικών τραπεζικών προϊόντων σε περισσότερους από 60.000 πελάτες σε μεγάλες πόλεις και κωμοπόλεις σε ολόκληρη την Αλβανία, μέσω ενός δικτύου 42 Καταστημάτων.

Η Alpha Bank - Albania είναι μέλος της Αλβανικής Ενώσεως Τραπεζών, της Ενώσεως Ξένων Επενδυτών και της Αλβανικής Ενώσεως Χρηματιστών.



Σχέσεις με Πελάτες

Η Τράπεζα παρέχει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της σε ιδιώτες, Μικρο-Μεσαίες Επιχειρήσεις εταιρικούς πελάτες και κρατικούς φορείς. Τα προϊόντα αυτά περιλαμβάνουν καταθέσεις, δάνεια, πιστωτικές κάρτες και άλλες υπηρεσίες λογαριασμών. Η Τράπεζα παρέχει χρηματοδότηση σε βασικούς οικονομικούς κλάδους όπως οι κατασκευές, οι υπηρεσίες, η βιομηχανία, οι υποδομές, τα μεταλλεία και οι τηλεπικοινωνίες.

Η Alpha Bank - Albania έχει στηρίξει την Αλβανική Κυβέρνηση σε αρκετά έργα υποδομών, από τα οποία το σημαντικότερο ήταν η χρηματοδότηση της κατασκευής της Εθνικής Οδού Δυρραχίου-Μορίνα και του νέου Διεθνούς Αερολιμένος Τιράνων.

Προμήθειες

Όσον αφορά τους Προμηθευτές, η Alpha Bank - Albania ακολουθεί την πολιτική και τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου.

Για την επιλογή των Προμηθευτών, εφαρμόζονται κριτήρια όπως η περιβαλλοντική πιστοποίηση και η περιβαλλοντική σήμανση των προϊόντων.

Ανθρώπινο Δυναμικό

Η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού αποτελείται από τα εξής τμήματα: Αποδοχών, Εργασιακών Σχέσεων, Προσλήψεων, Διοικήσεως και Εκπαιδεύσεως. Ο Διευθυντής Ανθρώπινου Δυναμικού αναφέρεται απευθείας στον Διευθύνοντα Σύμβουλο της Τραπέζης.

Η Τράπεζα έχει θεσπίσει Κώδικα Δεοντολογίας, για τον οποίο το Προσωπικό ενημερώνεται μέσω του Ενδοδικτύου (Intranet).

Την 31.12.2008, το Ανθρώπινο Δυναμικό αριθμούσε 329 άτομα. Η αύξηση του αριθμού των εργαζομένων κατά 90% το 2008 σε σχέση με το 2007 αποδεικνύει τη δυναμική ανάπτυξη της Τραπέζης.

Προσωπικό	2006	2007	2008	%
Συνολικό Προσωπικό	104	173	329	
Άνδρες	48	77	137	42
Γυναίκες	56	96	192	58

Εκπαίδευση

Τα τελευταία έτη η Τράπεζα υλοποίησε περισσότερα από 180 εκπαιδευτικά προγράμματα. Το ποσοστό του αριθμού των εργαζομένων που έλαβε εκπαίδευση επί του συνόλου των εργαζομένων της Τραπέζης ήταν μεγαλύτερο του 50%, όπως φαίνεται στον κατωτέρω πίνακα:

Δείκτες Εκπαιδεύσεως	2006	2007	2008
Αριθμός ωρών εκπαίδευσης των εργαζομένων	200	440	1.410
Αριθμός ημερών εκπαίδευσης	30	70	100
Εκπαιδευτικές δαπάνες (σε Ευρώ)	9.444	17.783	142.629

Εφαρμόζεται σύστημα αξιολογήσεως εκπαιδευτικών προγραμμάτων, με βάση το οποίο τα προγράμματα που υλοποιήθηκαν βαθμολογήθηκαν ως ικανοποιητικά σε ποσοστό άνω του 90%.

Περιβάλλον

Για τον έλεγχο και τη βελτίωση των ενεργειών που προκαλούν επιπτώσεις στο περιβάλλον, η Alpha Bank - Albania αποφάσισε να θεσπίσει σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισεως, το οποίο σήμερα ευρίσκεται σε στάδιο μελέτης και σχεδιασμού.

Περιβαλλοντικά στοιχεία:

- Στις εγκαταστάσεις της Τραπέζης στην Αλβανία δεν χρησιμοποιούνται πετρέλαιο θερμάνσεως και φυσικό αέριο.
- Όλα τα κλιματιστικά και τα συστήματα θερμάνσεως - ψύξεως είναι εξοπλισμένα με συστήματα εξοικονομήσεως ενέργειας.
- Οι συνολικές προμήθειες χαρτιού για το 2008 ήταν περίπου 44 τόνοι. Το χαρτί που προμηθεύεται η Τράπεζα δεν περιέχει χλώριο. Το σύστημα για την ανακύκλωση χαρτιού βρίσκεται σε στάδιο σχεδιασμού.

Για το 2009, η Alpha Bank - Albania προγραμματίζει τη στήριξη τριών δραστηριοτήτων δένδροφυτεύσεων σε συνεργασία με τοπικές κοινότητες και σχολεία.

Κοινωνική Προσφορά

Το 2008, η Τράπεζα δώρισε όλους τους μεταχειρισμένους Η/Υ της σε τοπικά εκπαιδευτικά ιδρύματα.

Τον Μάρτιο του 2008, δωρίθηκε το ποσό των Ευρώ 50.000 για την ενίσχυση των θυμάτων του Γκερντέτς, ενός χωριού στην περιοχή της Βόρα όπου σημειώθηκε έκρηξη σε στρατιωτική αποθήκη πυρομαχικών.

Επιπλέον, αναπτύχθηκε ειδικό πρόγραμμα μέσω του οποίου χορηγείται αριθμός υποτροφιών σε Αλβανούς φοιτητές.

- Η Alpha Bank έχοντας έντονη επιχειρηματική δραστηριότητα στη γειτονική Αλβανία στήριξε ως Χορηγός την εκδήλωση που διοργάνωσε η μη κυβερνητική οργάνωση Human Aid για τα ορφανά παιδιά του ελληνισμού της Αλβανίας, σε συνεργασία με τον Δήμο και τη Νομαρχία Αργυροκάστρου.

ALPHA BANK – BULGARIA BRANCH

Η παρουσία της Alpha Bank στη Βουλγαρία χρονολογείται από το 1995, εποχή κατά την οποία διέθετε ένα Κατάστημα στη Σόφια. Σήμερα η Τράπεζα διαθέτει 120 Καταστήματα που καλύπτουν όλες τις πόλεις της χώρας και παρέχουν μία πλήρη σειρά τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών.

Θέση στην Αγορά

Η δυναμική επέκταση των τραπεζικών δραστηριοτήτων οδήγησε σε εντυπωσιακή αύξηση των δανείων και των καταθέσεων, με τα δάνεια να αυξάνονται κατά 213% και τα καταθετικά υπόλοιπα να αυξάνονται κατά 135%. Το μερίδιο της Alpha Bank στην αγορά των δανείων αυξήθηκε στο 3,4%, παρουσιάζοντας άνοδο 1,6 ποσοστιαίων μονάδων από το έτος 2006.

Η Τράπεζα προσφέρει προϊόντα και υπηρεσίες προσαρμοσμένες στις ανάγκες των επιχειρήσεων στη βουλγαρική αγορά, ενώ επίσης δίδει ιδιαίτερη έμφαση στην ανάπτυξη μίας εξίσου εκτεταμένης σειράς προϊόντων για ιδιώτες, σε συνεργασία με τη μητρική Τράπεζα στην Ελλάδα.



Ανθρώπινο Δυναμικό

Η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού αποτελείται από τα εξής τμήματα: Αποδοχών, Εργασιακών Σχέσεων, Προσλήψεων, Διοικήσεως και Εκπαιδεύσεως. Ο Διευθυντής Ανθρώπινου Δυναμικού αναφέρεται απευθείας στον Διευθύνοντα Σύμβουλο της Τραπέζης.

Η Τράπεζα έχει θεσπίσει Κώδικα Δεοντολογίας, για τον οποίο το Προσωπικό ενημερώνεται μέσω του Ενδοδικτύου (Intranet).

Την 31.12.2008, το Ανθρώπινο Δυναμικό της Τραπέζης αριθμούσε 994 άτομα, όπως φαίνεται στον κατωτέρω πίνακα:

Προσωπικό	2006	2007	2008	%
Συνολικό Προσωπικό	284	543	994	
Άνδρες	78	155	270	27
Γυναίκες	206	388	724	73

Το επίπεδο εκπαίδευσης του Προσωπικού παρουσιάζει σημαντική βελτίωση.

Δείκτες Εκπαίδευσης	2006	2007	2008
Αριθμός ωρών εκπαίδευσης των εργαζομένων (ανά εκπαιδευόμενο)	80	127	211
Αριθμός ημερών εκπαίδευσης ανά εκπαιδευόμενο	17	17	13
Εργαζόμενοι για τους οποίους γίνεται ετήσια αξιολόγηση εκπαίδευσης και αναπτύξεως (T&D review)	429	589	104
Εκπαιδευτικές δαπάνες (σε Ευρώ)	34.336	84.850	644.874

Υγεία και Ασφάλεια

Η Τράπεζα έχει προχωρήσει σε συμπληρωματική ασφάλιση των εργαζομένων για γενικές βλάβες στην υγεία και τα εργατικά ατυχήματα.

Δείκτες Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία	2006	2007	2008
Χαμένες ώρες εργασίας	33.136	78.192	140.424
Άδειες ασθενείας ετησίως (δεν περιλαμβάνονται άδειες μητρότητας)	1.519 ημέρες	3.481 ημέρες	6.593 ημέρες
Ημέρες Απουσίας (άδειες)	2.623	6.293	10.960

Κοινωνική Προσφορά

Η Alpha Bank- Bulgaria Branch συνεισφέρει στην πολιτιστική και αθλητική ανάπτυξη της χώρας με τη χορηγία προγραμμάτων μέσω των οποίων ενισχύει διάφορους φορείς για τη διοργάνωση και διεξαγωγή πολιτιστικών εκδηλώσεων. Ορισμένες από αυτές τις χορηγικές δραστηριότητές της είναι οι εξής:

- Επίσημος χορηγός της περιοδεύουσας ανά την Ευρώπη εκθέσεως "Ο Λεονάρντο Ντα Βίντσι-Επιστήμονας και Εφευρέτης" στη Δημοτική Πινακοθήκη της Σόφιας (11.1.2007-25.03.2007). Στην έκθεση παρουσιάστηκαν 31 πλήρως λειτουργικές τρισδιάστατες μακέτες, 188 αναπαραγωγές έργων και κειμένων και 12 προγράμματα πολυμέσων. Επίσης, παρουσιάστηκαν 8.000 εικόνες που περιέγραφαν τα πιο ενδιαφέροντα και σημαντικά γεγονότα σχετικά με την Αναγέννηση και το έργο και τη ζωή του Λεονάρντο Ντα Βίντσι. Την έκθεση, που είχε εκπαιδευτικό σκοπό, επισκέφθηκαν συνολικά περισσότεροι από 80.000 επισκέπτες και μαθητές σχολείων από ολόκληρη τη Βουλγαρία, ενώ στις 13 χώρες που παρουσιάστηκε την επισκέφθηκαν συνολικά περισσότεροι από τέσσερα εκατομμύρια επισκέπτες.
- Χορηγός της συναυλίας της Φιλαρμονικής Ορχήστρας της Σόφιας στο Μέγαρο Μουσικής της Βουλγαρίας (25 Φεβρουαρίου 2008)
- Χρηματοδότηση τοπικού δημοτικού σχολείου για υποστήριξη των μαθητών στην εκμάθηση ξένων γλωσσών (Απρίλιος 2008)
- Χορηγός στην έκδοση του βιβλίου "Οι Έλληνες Φίλοι μου" του Βούλγαρου ποιητή και μεταφραστή Stefan Getchev. Στο βιβλίο του, ο Βούλγαρος ποιητής παραθέτει τις προσωπικές του αναμνήσεις και τις σκέψεις του για το έργο του Οδυσσέα Ελύτη, του Γιώργου Σεφέρη, του Κώστα Βάρναλη, του Γιάννη Ρίτσου, του Κώστα Ουράνη και άλλων (Απρίλιος-Μάιος 2008)
- Το "Αθλητικό Πανόραμα της Alpha Bank" συνέχισε το 2008 την περιοδεία του, στην οποία περιέλαβε τέσσερις μεγάλες πόλεις της Βουλγαρίας, μεταφέροντας το αθλητικό πνεύμα σε χιλιάδες επισκέπτες και προσφέροντάς τους την ευκαιρία να γνωρίσουν και να λάβουν μέρος σε δημοφιλή αθλήματα, όπως ιστιοσανίδα, κωπηλασία, extreme τραμπολίνο, extreme bike, σκοποβολή, ποδόσφαιρο, καλαθοσφαίριση, Formula 1 και Playstation 2.
- Επιπλέον, το 2008 η Alpha Bank-Bulgaria Branch παρείχε στήριξη σε Βούλγαρους φοιτητές οικονομικών σπουδών, παρέχοντάς τους εξειδίκευση στον τραπεζικό και χρηματοοικονομικό τομέα.

ALPHA BANK a.d. SKOPJE

Η Alpha Bank εισήλθε στην αγορά της Π.Γ.Δ.Μ. το 2000 με την εξαγορά της Kreditna Banka AD Skopje, που ιδρύθηκε τον Απρίλιο του 1993 και ήταν από τις πρώτες ιδιωτικές τράπεζες στη χώρα.

Το 2002 η Τράπεζα μετονομάστηκε σε Alpha Bank a.d. Skopje, καθώς η Alpha Bank έγινε ο μοναδικός Μέτοχος της Τραπέζης, κατέχοντας το 100% του μετοχικού κεφαλαίου της.

Η Τράπεζα προσφέρει πλήρεις τραπεζικές υπηρεσίες μέσω ενός δικτύου 24 Καταστημάτων.



Θέση στην Αγορά

Σήμερα, η Alpha Bank a.d. Skopje κατατάσσεται στις μεσαίου μεγέθους τράπεζες της χώρας και κατέχει την πέμπτη θέση στις χορηγήσεις δανείων, με μερίδιο αγοράς άνω του 5%.

Ανθρώπινο Δυναμικό

Το Ανθρώπινο Δυναμικό αποτελεί το πιο δυναμικό στοιχείο για την ανάπτυξη της Τραπέζης. Η Τράπεζα επενδύει στις προσλήψεις, την αξιολόγηση, τη διατήρηση και στην ανάπτυξη του Ανθρώπινου Δυναμικού της. Λόγω της δυναμικής επεκτάσεως της Τραπέζης, ο αριθμός των εργαζομένων αυξάνεται από χρόνο σε χρόνο.

Την 31.12.2008 το Ανθρώπινο Δυναμικό της Τραπέζης αριθμούσε 276 άτομα ως κατωτέρω:

Προσωπικό	2006	2007	2008	%
Συνολικό Προσωπικό	101	189	276	
Άνδρες	48	79	113	41
Γυναίκες	53	110	163	59

Η Τράπεζα εφαρμόζει πολιτική υπέρ των ίσων ευκαιριών και κατά των διακρίσεων.

Το 2008, τέσσερις (4) εργαζόμενοι του Τμήματος Καταπολεμήσεως της Νομιμοποίησης Εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες εκπαιδεύθηκαν σε θέματα καταπολεμήσεως της διαφθοράς, σύμφωνα με τα Πρότυπα του Ομίλου.

Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων

Η Τράπεζα θεωρεί τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση του Προσωπικού κύριο παράγοντα αναπτύξεως. Ως εκ τούτου, μέσω των εκπαιδευτικών προγραμμάτων της επιδιώκει διαρκώς:

- Τη βελτίωση της παραγωγικότητας
- Την ανάπτυξη επικοινωνιακών δεξιοτήτων (soft skills)
- Την επένδυση στην ανάπτυξη των εργαζομένων
- Τη διαχείριση των προγραμμάτων σταδιοδρομίας και εξελίξεως

Δείκτες Εκπαιδύσεως	2007 και 2008
Αριθμός ωρών εκπαίδευσεως των εργαζομένων	8.560
Αριθμός ημερών εκπαίδευσεως	1.070
Υλοποιηθέντα προγράμματα	5
Εκπαιδευτικές δαπάνες (σε Ευρώ)	82.078

Το 2008, τα εκπαιδευτικά προγράμματα της Τραπέζης αξιολογήθηκαν ως πολύ καλά από το 90% των εργαζομένων.

Υγεία και Ασφάλεια

Οι πρακτικές της Τραπέζης συμμορφώνονται με τους νόμους και τους κανονισμούς που βρίσκονται σε ισχύ στη χώρα. Το 2008, η Τράπεζα πραγματοποίησε προληπτικές ιατρικές εξετάσεις (τσεκάπ) για όλους τους εργαζομένους της.

Δείκτες Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία	2008
Χαμένες ώρες εργασίας	Μη Διαθέσιμο
Άδειες ασθενείας ετησίως (δεν περιλαμβάνονται άδειες μητρότητας)	5.984 ώρες (1,15% επί του συνόλου των ωρών εργασίας)
Ημέρες Απουσίας	9.519 ώρες (4,07% επί του συνόλου των ωρών εργασίας)

Κοινωνική Προσφορά

Η Alpha Bank a.d. Skorje, συνεισφέρει με συνέπεια στην κοινωνική και πολιτιστική ανάπτυξη, της χώρας προσφέροντας την υποστήριξή της σε διάφορες κοινωνικές εκδηλώσεις και σε ιδρύματα και συνδέσμους ολόκληρης της χώρας. Στη συνέχεια παρατίθενται ορισμένα παραδείγματα της κοινωνικής συνεισφοράς της:

Το 2008, η Alpha Bank a.d. Skorje ενίσχυσε τη Μη Κυβερνητική Οργάνωση Eduko Plus, έναν Σύνδεσμο που δραστηριοποιείται σε θέματα εκπαίδευσης, αθλητισμού, πολιτισμού και υγείας. Η Τράπεζα συμμετείχε σε δύο προγράμματα του Συνδέσμου:

- Το πρώτο ήταν το πρόγραμμα με τίτλο "Είμαστε όλοι ίσοι", που διοργανώθηκε για 110 αποφοίτους με αναπηρία, στο πλαίσιο του οποίου η Τράπεζα δώρισε βιβλία για κάθε απόφοιτο.
- Το δεύτερο ήταν το πρόγραμμα με τίτλο "Έχω μία ευκαιρία", το οποίο τέθηκε σε εφαρμογή χάρη στη δωρεά της Τραπέζης. Το πρόγραμμα αυτό έδωσε τη δυνατότητα σε μαθητές με αναπηρία να παρακολουθήσουν έναν κύκλο μαθημάτων ραπτικής, διάρκειας 12 μηνών. Επίσης, τα χρήματα από τη δωρεά της Alpha Bank a.d. Skorje χρησιμοποιήθηκαν για την πρόσληψη του εκπαιδευτή, την αγορά ραπτομηχανών και αναγκαίων υλικών κ.λπ.

Πιστή στην παράδοσή της, η Alpha Bank a.d. Skorje αποφάσισε να δωρίσει για φιλανθρωπικούς σκοπούς όλο το ποσό που προοριζόταν για χριστουγεννιάτικες κάρτες. Τα χρήματα δωρίθηκαν στη Μη Κυβερνητική Οργάνωση "Σύνδεσμος Ατόμων με Φυσική Αναπηρία από τα Σκόπια", για την αγορά χριστουγεννιάτικων δώρων για παιδιά με φυσική αναπηρία (έως 13 ετών) που είναι μέλη του Συνδέσμου αυτού.

Το 2007, η Alpha Bank a.d. Skorje ήταν βασικός χορηγός της 28ης διοργάνωσης εκδηλώσεως που έχει καταξιωθεί ως η πιο αξιόλογη "παραδοσιακή εκδήλωση" στην πόλη των Σκοπίων – του **Θερινού Φεστιβάλ των Σκοπίων**. Στις 38 ημέρες που διήρκεσε το Φεστιβάλ, διοργανώθηκαν και υποστηρίχθηκαν από την Τράπεζα περισσότερες από 30 συναυλίες, παραστάσεις 8 θεατρικών έργων, εκθέσεις και παραστάσεις κλασικού χορού, με συμμετοχές από τη χώρα αλλά και από το εξωτερικό. Στο πνεύμα της εκδηλώσεως αυτής, η Τράπεζα ενίσχυσε και συμμετείχε στις Φθινοπωρινές Μουσικές Εκδηλώσεις, ένα καταξιωμένο μουσικό γεγονός με συμμετοχές από τη χώρα και από το εξωτερικό.

Στο πνεύμα του "Νους υγιής εν σώματι υγιεί", η Τράπεζα υποστηρίζει αθλητικά γεγονότα, αθλητικούς ομίλους κ.λπ. Το 2008 ήταν **χορηγός της δικής της ομάδας ποδοσφαίρου** στο Κύπελλο Casys, την ποδοσφαιρική διοργάνωση στην οποία συμμετείχαν τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα της χώρας.

Πληροφορίες για τον Απολογισμό ΕΚΕ

Πίνακας Στοιχείων

Κατωτέρω παρουσιάζονται τα βασικά στοιχεία επιδόσεως της Alpha Bank στους επιμέρους άξονες της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης:

Οικονομία *	2008	2007	2006
Σύνολο Ενεργητικού (σε εκατ. Ευρώ)	66.738	54.039	46.769
Λειτουργικά έσοδα (σε εκατ. Ευρώ)	1.743	1.587	1.623
Γενικά διοικητικά έξοδα (σε εκατ. Ευρώ)	362,4	338,5	276,3
Αμοιβές και Παροχές Προσωπικού (σε εκατ. Ευρώ)	429,2	386,7	368,9
Καθαρά κέρδη προ φόρων (σε εκατ. Ευρώ)	395,4	613,6	716,0
Φόροι (σε εκατ. Ευρώ)	61,2	156,6	213,7
Κέρδος ανά μετοχή (σε Ευρώ)	0,82	1,13	1,28
Αριθμός ανεξάρτητων μη εκτελεστικών μελών στο Δ.Σ.	6 από 15	4 από 14	3 από 14

* Τα οικονομικά στοιχεία αφορούν την Τράπεζα στην Ελλάδα, συμπεριλαμβανομένων των Καταστημάτων της στην Αλβανία και στη Βουλγαρία

Εργαζόμενοι	2008	2007	2006
Αριθμός εργαζομένων	7.558	6.960	6.782
Αριθμός γυναικών σε διευθυντικές θέσεις	186	146	132
Αριθμός ανθρωποωρών (συμμετοχές επί ώρες) εκπαιδεύσεως	151.576	116.302	38.210
Ποσό που δαπανήθηκε για την εκπαίδευση (σε εκατ. Ευρώ)	4,8	2,8	2,0
Αγορά	2008	2007	2006
Ποσοστό συναλλαγών που διενεργούνται στα καταστήματα (%)	60	63	65
Ποσοστό συναλλαγών που διενεργούνται μέσω εναλλακτικών δικτύων της Τραπέζης (ATM, Alpha Web Banking, Alpharphone, Alphaline) (%)	40	37	35
Ποσό συναλλαγών μέσω Internet Banking (σε εκατ. Ευρώ)	17.800	16.100	12.800
Περιβάλλον	2008	2007	2006
Ανακύκλωση χαρτιού (σε κιλά)	672.130	414.884	277.088
Ανακύκλωση χαρτιού (σε κιλά ανά εργαζόμενο)	88,9	59,6	40,8
Δοχεία μελάνης προς επαναπλήρωση ή ανακύκλωση (σε τεμάχια)	921	220	Μη Διαθέσιμο
Ανακύκλωση μπαταριών, παντός τύπου (σε κιλά)	12.508	11.395	4.523
Κατανάλωση ενέργειας ανά μονάδα επιφάνειας (σε kWh/m ²):	271,3	288,1	241,6
Κοινωνία	2008	2007	2006
Ύψος χορηγιών (σε εκατ. Ευρώ)	13,8	8,7	3,5
Ύψος χορηγιών ως ποσοστό επί των κερδών της Τραπέζης	3,5	1,4	0,5

Δείκτες κατά GRI

Στον κατάλογο, ως κατωτέρω, παρατίθεται η αντιστοιχία του περιεχομένου του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2008 σε σχέση με τους δείκτες του GRI – G3:

Απαιτούμενες πληροφορίες κατά GRI					
Παράγραφος	Σελίδα	Παράγραφος	Σελίδα	Παράγραφος	Σελίδα
Στρατηγική και Ανάλυση		Παράμετροι Απολογισμού		Διακυβέρνηση, Δεσμεύσεις, Συμμετοχή	
1.1	7	3.1 – 3.3	8	4.1 - 4.2	22-24
1.2*	7	3.4	121	4.3	21
Οργανωτικό Προφίλ		Πεδίο και Όριο Απολογισμού		4.5*	25
2.1	4	3.5*	121	4.6	21
2.2*	29, 83	3.6	8	4.8	13-15, 25
2.3	10, 12	3.9*	121	4.11*	27
2.4 – 2.7*	4, 91-118	Ευρετήριο Περιεχομένων		4.12 – 4.13*	17
2.8*	84	3.12	120	4.14	16
2.9*	9			4.15*	15
2.10	17-19			4.16	16, 34

Δείκτες κατά GRI					
Δείκτης	Σελίδα	Δείκτης	Σελίδα	Δείκτης	Σελίδα
Οικονομική Επίδοση		EN16*	65	LA10*	50
EC1*	119	EN17*	65	LA11	51
EC3	49	EN18*	59	LA13	41, 43-44, 84-87
Περιβαλλοντική Επίδοση		EN19*	65	Κοινωνική Επίδοση	
EN1	63-64	EN22*	63-64	SO3*	27,108,116
EN2	63	Πρακτικές Εργασίας		SO4*	27,108,116
EN3*	57	LA1	42,84	Προϊόντα και υπηρεσίες	
EN4*	57	LA2	86	PR3*	28-29
EN5*	59	LA4	45	PR5	31-34
EN7*	60	LA7*	47	PR6*	28-29
EN8	61	LA8	48		

Υπόμνημα: *Μερική κάλυψη

Μεθοδολογία

Για τη σύνταξη του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2008 της Alpha Bank έχει συσταθεί ειδική ομάδα Στελεχών από όλες τις Μονάδες της Τραπεζής στην Ελλάδα και στο εξωτερικό. Βασικό έργο της ομάδας αποτέλεσε η συγκέντρωση των απαιτούμενων πληροφοριών που αφορούν τους διαφορετικούς άξονες της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στην Τράπεζα. Η δημιουργία του Απολογισμού πραγματοποιήθηκε με την υποστήριξη και την επιστημονική καθοδήγηση της Εταιρίας Συμβούλων Sustainable Development (συγκέντρωση στοιχείων, αξιολόγηση και συγγραφή) και έχει βασισθεί κυρίως στις οδηγίες του διεθνούς προτύπου Global Reporting Initiative (GRI) – G3.

		Σύμφωνα με οδηγίες G3	C	C+	B	B+	A	A+
Υποχρεωτικό	Δηλώθηκε Αυτοβούλως			Απολογισμός πιστοποιημένος από εξωτερικό φορέα		Απολογισμός πιστοποιημένος από εξωτερικό φορέα		Απολογισμός πιστοποιημένος από εξωτερικό φορέα
Προαιρετικό	Ελέγχθηκε από Τρίτους							
	Ελέγχθηκε από το GRI							

Στοιχεία Επικοινωνίας

Καλωσορίζουμε σχόλια και υποδείξεις για τον Απολογισμό ΕΚΕ στην ταχυδρομική διεύθυνση:

ALPHA BANK
 Διεύθυνση Marketing και Δημοσίων Σχέσεων
 Τμήμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης
 Σταδίου 40, 102 52 ΑΘΗΝΑΙ
 Τηλ.: 210 326 2431
 Fax: 210 326 2439
 E-mail: csr@alpha.gr

Ορισμοί

CSR Hellas

Το CSR Hellas ή αλλιώς Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη ιδρύθηκε με σκοπό την προώθηση και επικοινωνία προγραμμάτων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, αλλά και άλλων θεμάτων όπως η κοινωνική συνοχή και η κοινωνική αλληλεγγύη (www.csrhellas.org).

FTSE4Good

Ο δείκτης αειφορίας Financial Times Stock Exchange Good Index ανήκει στο London Stock Exchange και τους Financial Times και αξιολογεί τις εισηγμένες εταιρίες στους ακόλουθους πέντε τομείς:

- Λειτουργία χωρίς επιβλαβείς συνέπειες στο περιβάλλον
- Ανάπτυξη θετικών σχέσεων με τα ενδιαφερόμενα μέρη και το εν γένει περιβάλλον λειτουργίας της επιχειρήσεως (Πελάτες, Προμηθευτές, Μέτοχοι, Εργαζόμενοι, Κοινωνία)
- Υποστήριξη, εξασφάλιση και ανάπτυξη των ανθρωπίνων δικαιωμάτων
- Διασφάλιση υψηλών εργασιακών προτύπων
- Συμβολή στη μείωση της οικονομικής διαφθοράς
www.ftse4good.com

GRI

Ο διεθνής Οργανισμός Global Reporting Initiative (GRI), έχει αναπτύξει ένα πλαίσιο οδηγιών αειφορίας, με στόχο την παροχή κατευθύνσεων για τη σύνταξη απολογισμών αειφορίας. Ο Οργανισμός GRI επιδιώκει να αποτελέσουν οι απολογισμοί αειφορίας ένα χρήσιμο εργαλείο και μία τυποποιημένη διαδικασία, όπως και οι οικονομικοί απολογισμοί. Το πλαίσιο GRI περιλαμβάνει τις οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδόσεις των Οργανισμών (www.globalreporting.org).

Halon: Υλικό Πυροσβέσεως.

Home Banking: Διενέργεια Τραπεζικών Συναλλαγών από το σπίτι μέσω τηλεφώνου.

Internet banking (e-banking): Τραπεζικές συναλλαγές μέσω διαδικτύου.

UNEP FI

Το United Nations Environment Programme Finance Initiative αποτελεί την παγκόσμια συνεργασία μεταξύ του UNEP και του οικονομικού κλάδου. Άνω των 170 ιδρυμάτων, συμπεριλαμβανομένων των τραπεζών, ασφαλιστών και διαχειριστών κεφαλαίων, συνεργάζονται με το UNEP για την ενσωμάτωση των θεμάτων περιβάλλοντος, κοινωνίας καθώς και διακυβερνήσεως στην επιχειρηματική τους δραστηριότητα. Απώτερος στόχος του UNEP FI και των μελών του αποτελεί η επίτευξη αειφόρου ανάπτυξης μέσω του οικονομικού κλάδου (www.unepfi.org).

Αειφορία ή βιωσιμότητα (Sustainability)

Ως Αειφορία ή Βιωσιμότητα ορίζεται ο τρόπος λειτουργίας ενός Οργανισμού με τον οποίο καλύπτει τις ανάγκες του παρόντος χωρίς να θέτει σε κίνδυνο τη δυνατότητα των μελλοντικών γενεών να καλύψουν τις δικές τους ανάγκες (Διακήρυξη του Ρίο για το περιβάλλον και την ανάπτυξη, Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών, 1992).

Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (ΕΚΕ) αποτελεί μια έννοια, όπου οι επιχειρήσεις ενσωματώνουν σε εθελοντική βάση τις κοινωνικές και περιβαλλοντικές ανησυχίες τους στην επιχειρηματική λειτουργία και στις σχέσεις τους με τα ενδιαφερόμενα μέρη, καθώς αντιλαμβάνονται ότι η υπεύθυνη συμπεριφορά οδηγεί στην αειφόρο επιχειρηματική επιτυχία (Πράσινη Βίβλος για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2001).

Συντομογραφίες

ALCO	Asset and Liability Management Committee – Επιτροπή Διαχειρίσεως Ενεργητικού - Παθητικού
ATM	Automated Teller Machine – Αυτόματη ταμειολογιστική μηχανή
BMS	Building Management System – Σύστημα Διαχειρίσεως Κτηρίου
CSR	Corporate Social Responsibility – Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη
CO₂	Διοξείδιο του άνθρακα
EMS	Elevator Management System – Σύστημα Διαχειρίσεως Ανελκυστήρων
FTSE4Good	Financial Times Stock Exchange for Good Index – Χρηματιστηριακός Δείκτης Αειφορίας
ISO	International Organisation for Standardisation – Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης
ODS	Ozone Depleting Substances – Ουσίες που καταστρέφουν το όζον
PCB's	Polychlorinated Biphenyls – Ουσίες που εμπεριέχονται σε μετασχηματιστές
PLC's	Programmable Logic Controllers – Ηλεκτρονικοί ελεγκτές αυτοματισμού
SAP	Systems Applications and Products
UPS	Uninterruptible Power Supply – Αδιάλειπτη Τροφοδοσία Ισχύος
AMEA	Άτομα Με Ειδικές Ανάγκες
ΑΠΕ	Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας
Δ.Σ.	Διοικητικό Συμβούλιο
Η/Υ	Ηλεκτρονικός Υπολογιστής
ΜΚΟ	Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις
ΝΑΕ	Νοτιοανατολική Ευρώπη
ΟΑΚΑ	Ολυμπιακό Αθλητικό Κέντρο Αθηνών
ΣΕΓΑΣ	Σύνδεσμος Ελληνικών Γυμναστικών Αθλητικών Σωματείων
ΣΠΔ	Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχειρίσεως
ΧΑ	Χρηματιστήριο Αθηνών

Έντυπο αξιολογήσεως

Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Η ΓΝΩΜΗ ΣΑΣ ΜΑΣ ΒΕΛΤΙΩΝΕΙ!

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

Σε ποια ομάδα ενδιαφερομένων μερών της Alpha Bank ανήκετε;

- Εργαζόμενος
- Μέτοχος / Επενδυτής
- Πελάτης
- Προμηθευτής
- Τοπική Κοινωνία
- Μη Κυβερνητική Οργάνωση
- Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης
- Άλλο: _____

Ποια είναι η συνολική εντύπωση που αποκομίζατε από τον Απολογισμό ΕΚΕ;

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

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

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

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

.....

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

.....



Προσωπικά Στοιχεία (προαιρετικά):

Όνοματεπώνυμο:

Εταιρία / Οργανισμός:

Διεύθυνση:

Τηλ./Fax:

E-mail:

Παρακαλούμε να αποστείλετε το ερωτηματολόγιο στην ταχυδρομική διεύθυνση ως ακολούθως:

Κυρίαν
Ελευθερία Πατακάκη
Προϊσταμένη
Τμήμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης
Διεύθυνση Marketing και Δημοσίων Σχέσεων
ALPHA BANK
Σταδίου 40, 102 52 ΑΘΗΝΑΙ

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





Ο Απολογισμός ΕΚΕ 2008 έχει τυπωθεί σε πλήρως ανακυκλώσιμο, επιχρισμένο χαρτί πολυτελείας Magno, της Sappi Fine Paper Europe. Τα επιχρισμένα χαρτιά της Sappi κατασκευάζονται στα ευρωπαϊκά εργοστάσια της εταιρίας, από πολτό ο οποίος έχει λευκανθεί χωρίς τη χρήση χλωρίου. Το ξύλο το οποίο χρησιμοποιήθηκε για να γίνει ο πολτός προέρχεται από δάση και φυτείες αειφόρου διαχείρισης.



ALPHA BANK

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