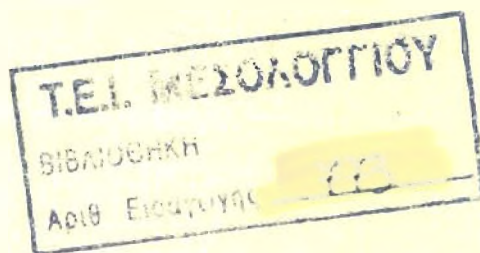


ΤΕΙ ΜΕΣΣΟΛΟΓΓΙΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΩΝ ΟΡΓΑΝΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΘΕΜΑ

ALPHA BANK
ΠΡΩΘΗΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ



σπουδάστρ **ΑΡΓΥΡΙΟΥ ΕΛΕΝΗ**

εισηγήτρια-καθηγήτρια **κα.ΚΟΥΣΟΥΡΗ ΟΛΥΜΠΙΑ**

Περιεχόμενα

| | |
|-----------------------------------------------------------|-----------|
| Εισαγωγή..... | 3 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. Η Alpha Bank..... | 7 |
| 1.1 Ίδρυση..... | 7 |
| 1.2 Εξέλιξη..... | 7 |
| 1.3 Εταιρίες στο Εξωτερικό..... | 7 |
| 1.4 Όραμα – Σκοπός – Αξίες..... | 7 |
| 1.5 Οργάνωση..... | 7 |
| 1.6 Marketing..... | 8 |
| 1.7 Το δίκτυο..... | 8 |
| 1.8 Το δίκτυο στο Εξωτερικό..... | 8 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. Εταιρίες του Ομίλου Alpha Bank..... | 9 |
| 2.1 Τράπεζες..... | 9 |
| 2.2 Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες..... | 10 |
| 2.3 Χρηματοδοτικές..... | 10 |
| 2.4 Επενδύσεων..... | 11 |
| 2.5 Πληροφορικής..... | 11 |
| 2.6 Παροχής Υπηρεσιών..... | 11 |
| 2.7 Ασφαλίσεων..... | 12 |
| 2.8 Κτηματικές..... | 13 |
| 2.9 Ξενοδοχειακές..... | 13 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. Προϊόντα και Υπηρεσίες Alpha Bank..... | 14 |
| 3.1 Ιδιώτες..... | 15 |
| 3.1.1 Καταθέσεις..... | 15 |
| 3.1.2 Επενδυτικά Προϊόντα..... | 15 |
| 3.1.3 Κάρτες..... | 18 |
| 3.1.4 Δάνεια..... | 20 |
| 3.1.5 Σειρά Νέων 1 2 3..... | 21 |
| 3.1.6 Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες..... | 23 |
| 3.1.7 Private Banking..... | 25 |
| 3.1.8 Ασφαλιστικά Προϊόντα..... | 25 |
| 3.1.9 Πάγιες Εντολές..... | 28 |
| 3.1.10 Λοιπές Υπηρεσίες..... | 29 |
| 3.2 Επιχειρήσεις..... | 29 |
| 3.2.1 Καταθέσεις..... | 29 |
| 3.2.2 Επενδυτικά Προϊόντα..... | 29 |
| 3.2.3 Κάρτες..... | 30 |
| 3.2.4 Δάνεια – Χρηματοδοτήσεις..... | 31 |
| 3.2.5 Alpha Πένταθλον..... | 35 |
| 3.2.6 Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες..... | 35 |
| 3.2.7 Πρόνοια Μισθοδοσίας..... | 38 |
| 3.2.8 Private Banking..... | 38 |
| 3.2.9 Εισαγωγές – Εξαγωγές..... | 39 |
| 3.2.10 Ασφαλιστικά Προϊόντα..... | 39 |
| 3.2.11 Υπηρεσίες Γ'Κ.Π.Σ. – Π.Ε.Π..... | 40 |

| | |
|------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.2.12 Ναυτιλιακές Υπηρεσίες..... | 40 |
| 3.2.13 Πάγιες Εντολές..... | 41 |
| 3.2.14 Λοιπές Υπηρεσίες..... | 42 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. Marketing | 43 |
| 4.1 Οργάνωση Marketing στην Alpha Bank..... | 43 |
| 4.2 Πρωτεύς 21..... | 44 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. Προσωπικό | 47 |
| 5.1 Το Προσωπικό της Τράπεζας..... | 47 |
| 5.2 Το Εκπαιδευτικό έργο της Τράπεζας..... | 49 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6. Βασικά Οικονομικά Μεγέθη της Alpha Bank | 52 |
| 6.1 Μετοχή..... | 52 |
| 6.2 Χορηγήσεις..... | 52 |
| 6.3 Καταθέσεις..... | 53 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7. Alpha Bank και Ολυμπιακοί Αγώνες | 54 |
| 7.1 Ολυμπιακή Χορηγία..... | 54 |
| 7.2 Προϊόντα Ολυμπιακής Χορηγίας..... | 55 |
| 7.3 Προγράμματα Marketing Ολυμπιακής Χορηγίας..... | 55 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8. Alpha Bank και Πολιτισμός | 57 |
| 8.1 Συλλογές..... | 57 |
| 8.2 Ιδρύματα..... | 58 |
| 8.3 Εκδόσεις..... | 58 |
| 8.4 Βιβλιοθήκη..... | 59 |
| 8.5 Ιστορικό Αρχείο..... | 59 |
| 8.6 Εκδηλώσεις..... | 60 |
| 8.7 Café Μαζί..... | 60 |
| Συμπεράσματα | 62 |
| Βιβλιογραφία | 64 |

Εισαγωγή

Η Οικονομία, έννοια πρωτόγονη, αφορούσε στην αρχαιότητα τη στενή έννοια της διαχείρισης του οίκου, σύμφωνα με τον Ξενοφώντα και τον Αριστοτέλη. Σήμερα όμως η σημασία της είναι πιο πλατειά. Περιλαμβάνει λοιπόν τον τρόπο λειτουργίας και τους νόμους που διέπουν την παραγωγή, την ανταλλαγή, τη διανομή και την κατανάλωση του υλικού πλούτου της κοινωνίας. Ανάλογα με τους τομείς της κοινωνικής δράσης χαρακτηρίζεται σε οικιακή, αγροτική, δημόσια, εθνική, παγκόσμια οικονομία. Το πλήθος αυτό των χαρακτηρισμών μας δίνει μια εικόνα για την πολυπλοκότητα της σημερινής οικονομίας.

Σε όλη την εξελικτική πορεία του ανθρώπου, σε όλα τα στάδια της ανάπτυξής του, από τα πιο πρωτόγονα ως τα πιο σύγχρονα, η οικονομία αποτελούσε το μέσο για την επίτευξη των στόχων του και την ικανοποίηση των αναγκών του. Η εξασφάλιση λοιπόν αυτών των στόχων και των αναγκών που δεν είναι άλλες από την παραγωγή των υλικών αγαθών, είναι η βάση της οικονομικής ζωής και εξέλιξης της κοινωνίας. Γίνεται λοιπόν εύκολα αντιληπτός ο πρωταρχικός ρόλος της οικονομίας στην κοινωνία, από αρχής του κόσμου.

Σε μια κοινωνία λοιπόν όπου η οικονομία παίζει τόσο καθοριστικό ρόλο η οικονομική δραστηριότητα είναι εξ' ίσου σημαντική αφού παράγει αγαθά που βοηθούν τόσο στην επιβίωση κατ' αρχάς, όσο και στην βελτίωση της ποιότητας ζωής στη συνέχεια. Αυτά τα αγαθά παράγονται για να καταναλωθούν από την κοινωνία. Η κατανάλωση λοιπόν είναι θεμελιώδης αρχή της οικονομίας. Με τον όρο αυτό εννοούμε την ανάληψη των αγαθών που προήλθαν από την οικονομική δραστηριότητα.

Συχνά όμως η ποσότητα των αγαθών αυτών δεν μπορεί να καταναλωθεί όλη, πρέπει συνεπώς να φυλαχτεί για μελλοντική κατανάλωση. Έτσι γεννιέται η έννοια της αποταμίευσης. Για το λόγο αυτό η κοινωνία επιλέγει μηχανισμούς ικανούς ώστε να κατανέμουν το μελλοντικό εισόδημα, το σύνολο των αγαθών, σ' αυτά που θα καταναλωθούν τώρα, και σ' αυτά που θα καταναλωθούν στο μέλλον. Γίνεται δηλαδή μια κατανομή μεταξύ κατανάλωσης και αποταμίευσης. Η αποταμίευση βέβαια δεν έχει μόνο την έννοια της προσωρινής φύλαξης του εισοδήματος ώστε να καταναλωθεί μελλοντικά, αλλά πολλές φορές μέρος του εισοδήματος αυτού χρησιμοποιείται, επενδύεται, για την κάλυψη κάποιων άλλων αναγκών που βελτιώνουν το βιοτικό επίπεδο, τις μεθόδους και τα μέσα παραγωγής. Παρουσιάστηκε η ανάγκη για την ύπαρξη ενός οργανισμού ο οποίος θα αναλάμβανε τη διοχέτευση των αποταμιεύσεων στις επενδύσεις, οργανισμός ο οποίος θα έπρεπε να χαίρει της εμπιστοσύνης τόσο του κράτους όσο και του ίδιου του επενδυτή. Επιπλέον γεννήθηκε η ανάγκη να δημιουργηθεί ένας φορέας ο οποίος να εκδίδει και να ελέγχει το χρήμα. Παράλληλα όμως ελέγχεται από το κράτος λόγω της ιδιαιτερότητας του προϊόντος που διακινεί η τράπεζα και του είδους των εργασιών που επιτελούνται. Έτσι σε όλα τα τραπεζικά συστήματα όλων των κρατών υπάρχει ο έλεγχος του κράτους. Συνεπώς η αποταμίευση, οι επενδύσεις καθώς επίσης και η ανάγκη ενός οργανισμού που θα ελέγχει και θα διακινεί το χρήμα είναι οι λόγοι που γέννησαν τη δημιουργία των τραπεζών.

Η τράπεζα είναι ένα πιστωτικό ίδρυμα, το οποίο ασχολείται με το εμπόριο του χρήματος. Είναι ένας οργανισμός που διακινεί χρήματα, κάνει επενδύσεις, δανείζει. Οι τράπεζες διακρίνονται σύμφωνα με τις λειτουργίες τους σε εκδοτικές, εμπορικές και επενδυτικές. Οι εκδοτικές τράπεζες είναι η εκδοτική αρχή του νομίσματος.

Οι επενδυτικές τράπεζες έχουν σαν σκοπό τους να χρηματοδοτούν αναπτυξιακές δραστηριότητες, επενδύουν δηλαδή τα κεφάλαιά τους ώστε να χρησιμοποιηθούν στην ανάπτυξη άλλων τομέων που θα βελτιώσουν τη ζωή της κοινωνίας. Οι εμπορικές τράπεζες τέλος είναι ένα είδος επιχειρήσεων που έχουν έναν χαρακτήρα κερδοσκοπικό. Ο στόχος αυτών των τραπεζών είναι είτε να δανείζουν χρήματα, είτε να δανείζονται χρήματα. Στην πρώτη περίπτωση εισπράττουν κάποια τιμή, τον τόκο δανειοδότησης, στη δεύτερη περίπτωση δανείζονται χρήματα με τη μορφή καταθέσεων πληρώνοντας κάποια τιμή, τον τόκο καταθέσεων δηλαδή. Το προϊόν τους δηλαδή το οποίο διακινούν είναι το χρήμα. Γενικά θα μπορούσαμε να πούμε ότι οι τράπεζες κατευθύνουν και επηρεάζουν την οικονομική δραστηριότητα και ανάπτυξη με τις δανειοδοτήσεις, τις επενδύσεις αλλά και με τη συμμετοχή τους στο κεφάλαιο πολλών επιχειρήσεων.

Στην Ελλάδα η δημιουργία τραπεζών ήταν ταυτόχρονη με την ίδρυση του νεοσύστατου ελληνικού κράτους. Το 1828 ο Ιωάννης Καποδίστριας ίδρυσε την πρώτη ελληνική κρατική τράπεζα, η οποία ονομάστηκε «Εθνική Χρηματική Τράπεζα». Σκοπός της ήταν η συγκέντρωση δανειακών κεφαλαίων με την έκδοση ειδικών ομολόγων. Η πορεία της πρώτης αυτής κρατικής τράπεζας δεν στέφθηκε με επιτυχία λόγω αντικειμενικών δυσκολιών της εποχής. Διαλύθηκε λοιπόν το 1834. Ήταν η πρώτη εκδοτική τράπεζα και εξέδιδε έντοκα ομόλογα. Στη συνέχεια το ελληνικό τραπεζικό σύστημα πέρασε από διάφορα στάδια και χωρίστηκε σε διάφορες περιόδους. Κατά τις περιόδους αυτές γνώρισε άνθιση αλλά τις περισσότερες υπήρξε μεγάλη ύφεση, ανάλογα με τις πολιτικο-κοινωνικο-οικονομικές συνθήκες που επικρατούσαν. Το 1841 ιδρύθηκε η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδας, η οποία ασκούσε εκδοτικό δικαίωμα μέχρι την ίδρυση της Τράπεζας της Ελλάδας, το 1928. Έως το τέλος του 19^{ου} αιώνα ιδρύθηκαν περισσότερες από 20 τράπεζες οι οποίες όμως δεν κατάφεραν να επιζήσουν εκτός από την Τράπεζα Αθηνών, η οποία λειτούργησε για μεγάλο χρονικό διάστημα.

Σήμερα, σε μια εποχή όπου η παγκοσμιοποίηση, η τεχνολογία, οι κοινωνικές συνθήκες εξελίσσονται ραγδαία και κατακλύζουν τη ζωή μας, το τραπεζικό σύστημα δε θα μπορούσε παρά να ακολουθήσει τις εξελίξεις αυτές. Η οικονομία σήμερα ιδιαίτερα μετά τη νομισματική ένωση των ευρωπαϊκών χωρών, οδεύει προς μια κοινή πορεία. Παύει να είναι πλέον εθνική υπόθεση και εντάσσεται σ' ένα γενικότερο πλαίσιο, θα μπορούσε να πει κανείς πολυεθνικό. Οι απαιτήσεις συγχρόνως τόσο του πολίτη όσο και του κράτους ως φορέας ελέγχου των τραπεζών αυξάνονται διαρκώς.

Ο πολίτης-πελάτης της τράπεζας ζητά όλο και περισσότερα προϊόντα, αξιώνει διευκολύνσεις από την πλευρά της τράπεζας και καθώς ο ανταγωνισμός αυξάνεται σε μια ελεύθερη αγορά, έχει την ευκαιρία επιλογής. Το κράτος από την άλλη στην προσπάθειά του να ελέγξει τις τράπεζες για την ομαλή λειτουργία τους και κατ' επέκταση την ομαλή λειτουργία της οικονομίας, αυξάνει τους ελέγχους, ζητά νέα πράγματα και έχει μεγαλύτερες αξιώσεις από τις τράπεζες. Αλλά και οι ίδιες οι τράπεζες όντας μέσα σε μια αγορά όπου έχουν αναπτυχθεί τόσο ανταγωνιστικές συνθήκες επαναπροσδιορίζουν τους στόχους τους. Ο ανταγωνισμός λοιπόν είναι πολύ μεγάλος σήμερα στην ελληνική τραπεζική αγορά, καθώς δραστηριοποιούνται αρκετές τράπεζες τόσο στο δημόσιο τομέα όσο και στον ιδιωτικό. Θα αναφερθούμε σε ένα αντιπροσωπευτικό αριθμό τραπεζών καθώς είναι αρκετά δύσκολη η απαρίθμησή τους. Έτσι σημαντικότερες τράπεζες στο δημόσιο τομέα είναι η Τράπεζα της Ελλάδας η οποία είναι η κεντρική, έχει δικαίωμα έκδοσης χαρτονομίσματος, συμμετέχει στη χάραξη και εκτέλεση της χρηματοπιστωτικής και νομισματικής πολιτικής της χώρας.

Παράλληλα καθορίζει τους κανόνες λειτουργίας του τραπεζικού συστήματος, θέτει τις προδιαγραφές για τη λειτουργία μιας καινούριας τράπεζας, εκδίδει άδεια για τη λειτουργία της και ασκεί έλεγχο στις υπόλοιπες τράπεζες.

Στη συνέχεια η Εθνική Τράπεζα, είναι η παλαιότερη τράπεζα στην Ελλάδα, ασκούμε το εκδοτικό δικαίωμα πριν από την ίδρυση της Τράπεζας της Ελλάδας. Είναι από τις μεγαλύτερες τράπεζες στην Ελλάδα, και η μεγαλύτερη δημόσια τράπεζα, με πολλές καταθέσεις, δάνεια, καταστήματα. Έχει ανεπτυγμένο και οργανωμένο δίκτυο καταστημάτων, τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό. Υπάρχει αυστηρό σύστημα οργάνωσης και διοίκησης στην Εθνική Τράπεζα λόγω του μεγέθους της.

Η Εμπορική Τράπεζα, άλλη μια δημόσια τράπεζα στην Ελλάδα, συγκεκριμένα είναι η δεύτερη μεγαλύτερη δημόσια τράπεζα. Έχει μεγάλους βαθμούς ανάπτυξης σε όλους τους τομείς, πράγμα που οφείλεται τόσο στο προσωπικό και στην οργάνωση, όσο και στον τομέα της διαφήμισης και προώθησης.

Η Αγροτική Τράπεζα, ξεκίνησε ως μια εξειδικευμένη τράπεζα, η οποία θα χρηματοδοτούσε τους αγρότες και κυρίως τους συνεταιρισμούς. Όμως σήμερα η Αγροτική Τράπεζα παρέχει πλήρεις υπηρεσίες εμπορικής τράπεζας.

Η Γενική Τράπεζα της Ελλάδας είναι μια μικρή δημόσια τράπεζα η οποία ιδρύθηκε το 1937 ως τράπεζα του Μετοχικού Ταμείου Στρατού για να εξυπηρετεί τις ανάγκες του και τα μέλη του. Σήμερα είναι μια εμπορική τράπεζα. Κάνει μια μεγάλη εκσυγχρονιστική προσπάθεια, η οποία της έχει αποφέρει σημαντικά κέρδη.

Σ' αυτό το σημείο θα ήταν καλό να αναφερθεί ένα σημαντικό μειονέκτημα που έχουν οι δημόσιες τράπεζες εξ' αιτίας του οποίου οι ιδιωτικές υπερτερούν. Δυστυχώς το πρόβλημα που αντιμετωπίζουν οι κρατικές τράπεζες είναι η γραφειοκρατία. Υπάρχει μια συγκεκριμένη νοοτροπία δημοσίου την οποία συντηρεί η πολύ αυστηρή οργάνωση. Η οργάνωση αυτή είναι ως ένα σημείο απαραίτητη για να υπάρξει σωστός και αποτελεσματικός έλεγχος, όταν όμως η οργάνωση αυτή ξεπερνά τα όρια τότε καταλήγει στην γραφειοκρατία η οποία λειτουργεί ανασταλτικά.

Συνεχίζοντας να απαριθμούμε τις τράπεζες που λειτουργούν στην Ελλάδα φτάνουμε στην Τράπεζα Μακεδονίας Θράκης. Ιδρύθηκε πριν το 1980 και είναι η πρώτη ελληνική τράπεζα με έδρα εκτός Αθηνών. Η έδρα της τράπεζας είναι η Θεσσαλονίκη, έχει καταστήματα σε όλη την Ελλάδα, δίνοντας όμως ιδιαίτερη έμφαση στην ανάπτυξή της στη Βόρεια Ελλάδα. Είναι πολυμετοχική τράπεζα, η οποία αυξάνει συνεχώς τα κέρδη της και βελτιώνει τη θέση της. Η οργάνωση της τράπεζας αλλά και των καταστημάτων της είναι άρτια και σ' αυτήν οφείλει την επιτυχία της και τις προοπτικές που έχουν ανοίξει τόσο σε εθνικό, όσο και σε διεθνές επίπεδο.

Η Τράπεζα Εργασίας, είναι μια σχετικά μικρή τράπεζα η οποία όμως έχει καταφέρει πολλά. Έχει υψηλούς ρυθμούς ανάπτυξης και μεγάλη παραγωγικότητα καθώς επίσης και πολλά κέρδη.

Η Eurobank είναι μια ιδιωτική τράπεζα η οποία ιδρύθηκε το 1990. Απευθύνεται κυρίως σε επαγγελματίες, επιχειρηματίες και εύπορους ιδιώτες. Έχει μεγάλη αύξηση καταθέσεων και εξειδικεύεται σε συγκεκριμένους τομείς, όπως διαχείριση καταθέσεων, επενδύσεις καταθέσεων και ναυτιλιακή πίστη υποστηρίζοντας τις ανάγκες της ελληνικής ναυτιλίας.

Η Εγνατία Τράπεζα, ιδρύθηκε το 1991, παρουσιάζει ταχεία ανάπτυξη και έχει έδρα τη Θεσσαλονίκη. Η οργάνωση και το marketing στο οποίο δίνεται ιδιαίτερη έμφαση, βοήθησαν σημαντικά στη γρήγορη ανάπτυξη της τράπεζας.

Η Τράπεζα Κρήτης, μια ιδιωτική τράπεζα με υψηλούς ρυθμούς ανάπτυξης, λόγω αδυναμίας της διοίκησης αντιμετώπισε κάποια προβλήματα τα οποία όμως επιλύθηκαν με την εξαγορά της από άλλη μεγαλύτερη τράπεζα.

Άλλες τράπεζες που λειτουργούν στην Ελλάδα είναι η Τράπεζα Αττικής, η Τράπεζα Πειραιώς, η Aspis Bank, η Δωρική Τράπεζα, η Τράπεζα Κεντρικής Ελλάδας, η Χίος Bank, η Τράπεζα Αθηνών, η Nova Bank, η Probank, η Πανελλήνια Τράπεζα, η Ελληνική Τράπεζα, η Λαϊκή, η Ωμέγα Τράπεζα, η Alpha Bank.

Παράλληλα στην Ελλάδα υπάρχουν μερικές τράπεζες με ειδίκευση στους αναπτυξιακούς τομείς: Η ΕΤΒΑ (Ελληνική Τράπεζα Βιομηχανικής Ανάπτυξης), η ΕΤΕΒΑ(Εθνική Τράπεζα Επενδύσεων Βιομηχανικής Ανάπτυξης) η Τράπεζα Επενδύσεων, η Εθνική Στεγαστική Τράπεζα, η Κτηματική Τράπεζα.

Ακόμα λειτουργούν ιδιότυποι οργανισμοί οι οποίοι είναι χρηματοπιστωτικοί. Τέτοιοι είναι το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο και το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων. Οι οργανισμοί αυτοί προωθούν και χρηματοδοτούν τις ανάγκες του δημοσίου. Επίσης υπάρχουν συνεταιριστικές τράπεζες, όπως η Αχαϊκή Συνεταιριστική Τράπεζα, η Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα, η Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων, η Συνεταιριστική Τράπεζα Δωδεκανήσου.

Τέλος στην Ελλάδα διατηρούν τα καταστήματά τους πολλές ξένες τράπεζες. Η Citibank, American Express, Bank of Cyprus (Τράπεζα Κύπρου), First National Bank of Chicago, Bank of Nova Scotia, ABN Amro Bank, Societe Generale, National West Midland, BNP Paribas, NWB, ANZ Grindland, Credit Commercial de France, Royal Bank of Scotland, HSBC, Bank of America, Ing Bank.

Γίνεται λοιπόν εύκολα αντιληπτό, ότι ο ανταγωνισμός είναι πολύ σκληρός στην ελληνική τραπεζική πραγματικότητα έτσι όπως αυτή διαμορφώνεται σήμερα. Ο αριθμός των τραπεζών είναι μεγάλος και παρά τις όποιες διαφορές, το γενικό πλαίσιο λειτουργίας, οργάνωσης και προϊόντων είναι σχεδόν ίδιο. Έτσι κάθε τράπεζα πρέπει να βρίσκει συνεχώς νέους τρόπους προσέλκυσης των πελατών, να αναπτύσσει και να βελτιώνει το marketing και την προώθηση των προϊόντων της. Ακόμα να εισάγει νέες τεχνολογίες ώστε να διευκολύνει τους πελάτες τις αλλά και να οργανώνεται καλύτερα. Πρέπει να εξελίξει τα προϊόντα της και να προσφέρει νέες υπηρεσίες. Έτσι θα μπορούσε να αντεπεξέλθει στις προκλήσεις του τραπεζικού ανταγωνισμού και να επιβιώσει. Σήμερα το μεγαλύτερο μερίδιο στην αγορά το κατέχουν η Τράπεζα Αττικής, η Τράπεζα Πειραιώς, η Τράπεζα Κύπρου, η Nova Bank, η Eurobank, η Εθνική Τράπεζα, με κυρίαρχο στην αγορά την Alpha Bank. Σήμερα η Alpha Bank είναι η δεύτερη σε μέγεθος τράπεζα στην Ελλάδα και η πρώτη ιδιωτική.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. Η Alpha Bank

Η Alpha Bank ιδρύθηκε το 1879 από τον Ιωάννη Φ. Κωστόπουλο, όταν δημιούργησε μια μικρή εμπορική επιχείρηση στην Καλαμάτα. Το 1918 το τραπεζικό τμήμα του οίκου «Ι. Φ. Κωστοπούλου» μετονομάστηκε σε «Τράπεζα Καλαμών».

Το 1924 η έδρα της μεταφέρθηκε στην Αθήνα και η τράπεζα ονομάστηκε «Τράπεζα Ελληνικής Εμπορικής Πίστεως». Το 1947 η επωνυμία άλλαξε σε «Τράπεζα Εμπορικής Πίστεως». Αργότερα το 1972 σε «Τράπεζα Πίστεως» και τέλος μετά το Μάρτιο του 1994 σε «Alpha Τράπεζα Πίστεως».

Το 1999 η Τράπεζα εξαγόρασε το 51% των μετοχών της Ιονικής Τράπεζας. Στις 11 Απριλίου 2000 εγκρίθηκε η συγχώνευση της Ιονικής Τράπεζας με απορρόφηση από την Alpha Τράπεζα Πίστεως. Η νέα τράπεζα που προέκυψε ονομάζεται πλέον Alpha Bank.

Η Alpha Bank πραγματοποιεί το όραμά της, το οποίο είναι να αποτελεί την ελληνική Τράπεζα ευρωπαϊκών προδιαγραφών. Επίσης βρίσκεται σε μια διαρκή προσπάθεια να εκπληρώσει το σκοπό της, να παρέχει δηλαδή υψηλού επιπέδου υπηρεσίες, και πρωτοπορία στα προϊόντα της. Και πράγματι η Alpha Bank το καταφέρνει. Δε θα μπορούσε όμως σε μια τόσο ανταγωνιστική αγορά, να το καταφέρει αν δεν την υπάκουε στις αξίες που την χαρακτηρίζουν, ποιότητα στην εργασία, ποιότητα στην επικοινωνία, αξιοκρατία, ήθος, δημιουργικότητα. Ο άνθρωπος και ο σεβασμός των ανθρώπινων αξιών, αποτελούν απόλυτη προτεραιότητα για την Τράπεζα. Παράλληλα με την αποδοτική διαχείριση των οικονομικών πόρων και τον εκσυγχρονισμό των τεχνολογικών μέσων, αποτελούν τον οδηγό κάθε συναλλαγής ή επικοινωνίας με τον οποιονδήποτε. Σ' αυτούς τους παράγοντες στηρίζεται η επιτυχία της Τράπεζας.

Η Τράπεζα γνώρισε μεγάλη ανάπτυξη τις τελευταίες δεκαετίες. Πέρα από την προσφορά απλών τραπεζικών υπηρεσιών και προϊόντων, εξελίχθηκε σε έναν ολοκληρωμένο Όμιλο παροχής οικονομικών Υπηρεσιών. Έτσι οι δραστηριότητες της Alpha Bank καλύπτουν ολόκληρο το φάσμα των οικονομικών υπηρεσιών. Αποτελεί ένα ισχυρό Όμιλο. Μεγάλη βαρύτητα έχει δώσει η Τράπεζα στο Marketing, έτσι προωθούνται τομείς όπως η οργάνωση, η τεχνολογία, το προσωπικό, τα νέα τραπεζικά προϊόντα.

Παρέχει όλα τα προϊόντα των τραπεζών ενώ παράλληλα με τη βοήθεια των νέων τεχνολογιών εισάγει νέα προϊόντα έχοντας σαν στόχο την εξέλιξη της ίδιας αλλά και των υπηρεσιών που θα προσφέρει στον πελάτη. Έτσι παρέχει υπηρεσίες όπως το home banking με το Alphaphone για τραπεζικές υπηρεσίες από το τηλέφωνο, το Alphaline για τραπεζικές συναλλαγές με τον προσωπικό υπολογιστή, το Alpha Web Banking για τραπεζικές συναλλαγές μέσω Internet και το Alpha Bank m-Banking για τραπεζικές συναλλαγές μέσω κινητού τηλεφώνου.

Ακόμα η Alpha Bank αναπτύσσει τις υπηρεσίες και στο ναυτιλιακό τομέα δημιουργώντας νέους πολυδιάστατους λογαριασμούς καταθέσεων και σύγχρονους λογαριασμούς χορηγήσεων.

Ο Όμιλος Alpha Bank έχει αναπτύξει έναν μεγάλο αριθμό εταιριών καλύπτοντας όλο το σύνολο του χρηματοοικονομικού τομέα, ενώ ταυτόχρονα παρέχει ολοκληρωμένες υπηρεσίες. Ταυτόχρονα ο Όμιλος δραστηριοποιείται και στο εξωτερικό καθώς λειτουργούν υποκαταστήματα σε διάφορες χώρες. Οι εταιρίες αυτές είναι,

- Τράπεζες (Alpha Bank London-Jersey-Romania-Κύπρου-A.D.Scopje)

- Χρηματοδοτικές (με τις εταιρίες Alpha Leasing και ABC Factors)
- Χρηματοοικονομικών υπηρεσιών (με την Alpha Διαχείρισεως Αμοιβαίων Κεφαλαίων, την Alpha Finance, την Alpha Finance U.S., την Alpha Asset Management και την Αναπτυξιακή Διαχείρισεως Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων Θεσσαλίας και Στερεάς Ελλάδος)
- Επενδύσεων (με την Alpha Επενδύσεων, την Alpha Ventures και την Ιονική Συμμετοχών)
- Πληροφορικής (με την Delta Singular)
- Παροχής υπηρεσιών (με την Icar και την Σύστημα Κίνησης Α.Ε. – Bu)
- Ασφαλίσεων (με την Alpha Ασφαλιστική και την Alpha Μεσιτική Ασφαλιστική)
- Κτηματικές (με την Alpha Αστικά Ακίνητα)
- Ξενοδοχειακές (με την Ιονική Ξενοδοχειακά Επιχειρήσεις).

Η βάση όλων αυτών των εταιριών βέβαια είναι η Alpha , η οποία αποτελεί μια τράπεζα ευρωπαϊκών προδιαγραφών, η μοναδική από όλες τις ελληνικές τράπεζες που εμφανίζονται στην τραπεζική αγορά. Δειλά σήμερα αρχίζουν να εμφανίζονται και η Τράπεζα Κύπρου καθώς και η Eurobank στο εξωτερικό. Παρ' όλα αυτά η Alpha κρατά την κυρίαρχη θέση. Το Δίκτυο της Alpha Bank στην Ελλάδα αριθμεί 400 καταστήματα, ενώ το προσωπικό της αριθμούσε 7,852 άτομα στις 31 Δεκεμβρίου 2002.

Με όλο αυτό το δίκτυο καταστημάτων, υπηρεσιών και εταιριών είναι λογικό πως η Alpha Bank πρέπει να έχει άρτια οργάνωση. Και πράγματι, τα τελευταία χρόνια έχει προχωρήσει πολύ στην οργάνωση, δημιουργώντας βοηθούς γενικών διευθυντών για την αποτελεσματικότερη επίβλεψη καθοριστικών τομέων εργασίας, ανάπτυξη και προώθηση νέων τραπεζικών προϊόντων. Ο διευθυντής κάθε καταστήματος έχει μετατραπεί σε σύμβουλο πελατείας, προτείνοντας λύσεις που ταιριάζουν κάθε φορά και συμβουλευοντας τον πελάτη, συμβάλλοντας έτσι στην προώθηση των τραπεζικών εργασιών και των προϊόντων. Επιπλέον δημιουργήθηκαν νέες διευθύνσεις οι οποίες έχουν σαν στόχο να διευρύνουν την αγορά νέων τεχνολογιών και να μελετούν την πρακτική εφαρμογή τους στον ελληνικό τραπεζικό χώρο. Παράλληλα υιοθετείται η πρακτική της σύγχρονης οργανωτικής αντίληψης η οποία προσανατολίζεται στην ειδική και ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση του πελάτη, που μεταφέρει το κέντρο ενδιαφέροντος σ' αυτόν.

Η Alpha Bank εκτός από την Ελλάδα δραστηριοποιείται και στο εξωτερικό. Η παρουσία τόσο της ίδιας της Τράπεζας όσο και του Ομίλου γενικά, προωθείται συνεχώς και συστηματικά μέσα από ένα συντονισμένο πρόγραμμα ώστε να είναι επιτυχημένη και ανοδική. Οι Ευρωπαϊκές χώρες στις οποίες έκανε την παρουσία της η Alpha Bank είναι,

- η Μεγάλη Βρετανία
- η Ρουμανία
- η Κύπρος
- η Αλβανία
- η Βουλγαρία
- τα Σκόπια
- η Σερβία Μαυροβούνιο

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. Εταιρίες του Ομίλου Alpha Bank

Όπως είπαμε στην αρχή ο Όμιλος Alpha Bank δραστηριοποιείται σε όλους τους χρηματοοικονομικούς τομείς παρέχοντας ολοκληρωμένες υπηρεσίες και πλήθος προϊόντων. Έχει αναπτύξει λοιπόν γι' αυτό τον σκοπό μια σειρά από εταιρίες οι οποίες αντιπροσωπεύουν όλους σχεδόν τους χρηματοοικονομικούς τομείς.

Τράπεζες

Η εδραίωση της παρουσίας του Ομίλου στις διεθνείς αγορές προωθείται και μέσω των τραπεζών.

- **Alpha Bank London.** Η δραστηριότητά της βρίσκεται κυρίως στους τομείς του retail banking, του private banking, της ναυτιλιακής και χρηματοδοτική κτηματικές εταιρίες οικιστικής ανάπτυξης. Λειτουργεί μέσω δύο καταστημάτων στο Λονδίνο, του City και του Mayfair. Μέσω των θυγατρικών της Alpha Bank Jersey, Alpha Bank London Independent Financial Advisers και Alpha Bank London Nominees προσφέρει αμοιβαία κεφάλαια και υπηρεσίες private banking σε πελάτες του Ομίλου.
- **Alpha Bank Jersey.** Ιδρύθηκε το 1997 από την Alpha Bank London με σκοπό την προώθηση εργασιών στο private banking.
- **Alpha Bank Romania.** Δραστηριοποιείται στην παροχή τραπεζικών υπηρεσιών σε επιχειρήσεις εγχώριες και διεθνείς και έχει κατορθώσει να αποκτήσει ένα σημαντικό μερίδιο της αγοράς χρηματοοικονομικών υπηρεσιών της Ρουμανίας. Οι εργασίες της επεκτείνονται και στους τομείς των χρηματιστηριακών πράξεων, του investment banking και του leasing, καθώς και στην παροχή συμβουλευτικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, μέσω των θυγατρικών εταιριών του Ομίλου στη Ρουμανία, των Alpha Finance Romania, Alpha Leasing Romania και Alpha Insurance Romania. Στο χώρο του retail banking διαθέτει σύγχρονα χρηματοοικονομικά προϊόντα και υπηρεσίες, όπως Repos και Alphaline, ενώ είναι δυναμική η παρουσία της και στη στεγαστική πίστη. Το δίκτυο της τράπεζας αριθμεί 19 καταστήματα στο Βουκουρέστι και στις σημαντικότερες πόλεις της Ρουμανίας.
- **Alpha Bank Κύπρου.** Δραστηριοποιείται στους τομείς του retail και corporate banking προσφέροντας κάθε είδους τραπεζικές εργασίες. Μέσω των θυγατρικών της καλύπτει όλο το φάσμα υπηρεσιών του χρηματοοικονομικού και του ασφαλιστικού τομέα. Κατά το 2000 η Τράπεζα εισήγαγε νέα καταθετικά, δανειακά και τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα. Αριθμεί 29 καταστήματα στις σημαντικότερες πόλεις της Κύπρου.
- **Alpha Bank a.d. Scopje.** Δραστηριοποιείται στους τομείς του retail και corporate banking προσφέροντας κάθε είδους τραπεζικές εργασίες. Σήμερα διαθέτει δίκτυο 7 καταστημάτων. Στα Σκόπια (3 καταστήματα), στο Τέτοβο, στη Στρώμνιτσα, στη Βιτόλια (Μοναστήρι) και στη Γευγελή.

Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες

Ο Όμιλος Alpha Bank προσφέρει ολοκληρωμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες μέσω των εταιριών,

- **Alpha Finance U.S.** Δημιουργήθηκε το 1999 στη Νέα Υόρκη ως θυγατρική της Alpha Finance. Λειτουργεί ως μια διαμεσολαβητική και διαπραγματευτική εταιρία που παρέχει χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και υπηρεσίες διαχείρισης κεφαλαίων σε Αμερικανούς Θεσμικούς και ιδιώτες επενδυτές υψηλής επιφάνειας. Εξειδικεύεται στις επενδύσεις στην Ελλάδα και τις χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης με τη χρησιμοποίηση και του εκτεταμένου δικτύου καταστημάτων της Alpha Bank.
- **Alpha Asset Management.** Ιδρύθηκε το 2001 σε εφαρμογή του νέου οργανωτικού σχήματος του Ομίλου με παροχή υπηρεσιών και τη διαχείριση χαρτοφυλακίου θεσμικών επενδυτών. Μελετάει τις ευκαιρίες, πραγματοποιεί μελέτες για τα νέα προϊόντα που δημιουργούνται.
- **Alpha Εταιρία Διαχείρισης Αμοιβαίων Κεφαλαίων.** Διαθέτει τα περισσότερα αμοιβαία κεφάλαια και τη μεγαλύτερη ποικιλία, αναφορικά με τον επενδυτικό τους προσανατολισμό.
- **Alpha Finance.** Δραστηριοποιείται στον τομέα της επενδυτικής τραπεζικής και της παροχής συμβουλευτικών και διαμεσολαβητικών υπηρεσιών.
- **Αναπτυξιακή Εταιρία Διαχείρισης Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων.** Είναι μια κοινοπρακτική αστική εταιρία μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα η οποία ιδρύθηκε από το Σύνδεσμο Βιομηχανιών Θεσσαλίας και Κεντρικής Ελλάδος για την υλοποίηση των κοινοτικών προγραμμάτων στις περιφέρειες Θεσσαλίας και Κεντρικής Ελλάδος. Είναι ο μοναδικός ιδιωτικός ενδιάμεσος φορέας. Διαχειρίζεται προγράμματα που αντλούν τους πόρους τους από τα Περιφερειακά Επιχειρησιακά Προγράμματα και το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Βιομηχανίας. Αναλαμβάνει ενημερωτικές πρωτοβουλίες και καθοδηγεί τους υποψηφίους επενδυτές στις επιλογές τους.

Χρηματοδοτικές

Ακόμα ο Όμιλος Alpha προσφέρει ολοκληρωμένες χρηματοδοτικές υπηρεσίες μέσω των εταιριών,

- **Alpha Leasing Χρηματοδοτικές Μισθώσεις.** Προσφέρει προϊόντα και υπηρεσίες χρηματοδοτικής μισθώσεως σε μεγάλες εταιρίες και ομίλους αλλά και σε μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις. Δραστηριοποιείται σε όλη την Ελλάδα μέσω των Υποκαταστημάτων της στη Θεσσαλονίκη και το Ηράκλειο, του Γραφείου της στη Λάρισα και του δικτύου των καταστημάτων της Alpha Bank.
- **ABC Factors.** Η Εταιρία έχει επιτύχει τους οικονομικούς της στόχους. Η επιτυχία αυτή βασίζεται στη συστηματική και ολοκληρωμένη προώθηση, στο άρτια εκπαιδευμένο προσωπικό με την υψηλή εξειδίκευση στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, στη διαχείριση καθολικού απαιτήσεων και στην πλήρη αυτοματοποίηση των υπηρεσιών.

Επενδύσεων

Η Alpha Bank προσφέρει ολοκληρωμένες υπηρεσίες επενδύσεων χαρτοφυλακίου μέσω των εταιριών του Ομίλου της.

- **Alpha Ventures.** Επενδύει, με ορίζοντα τριών έως επτά ετών στο μετοχικό κεφάλαιο νέων ή δυναμικά αναπτυσσόμενων επιχειρήσεων μη εισηγμένων στο Χρηματιστήριο.
- **Ιονική Συμμετοχών.** Σκοπός της εταιρίας είναι η απόκτηση αξιών, χρεογράφων, χρηματοοικονομικών προϊόντων και εν γένει περιουσιακών στοιχείων πάσης φύσεως, συμπεριλαμβανομένων και του χαρτοφυλακίου αυτών, καθώς και η ίδρυση ή συμμετοχή πάσης φύσεως και σκοπού ημεδαπές ή αλλοδαπές επιχειρήσεις.

Πληροφορικής

- **Delta Singular.** Η εταιρία αυτή προήλθε από τη συγχώνευση των εταιριών Δέλτα Πληροφορική και Singular οι οποίες είχαν πλήρως συμπληρωματικά αντικείμενα εργασίας. Η νέα εταιρία προβαίνει στην αναδιοργάνωση της δομής και της λειτουργίας της με στόχο τη μεγιστοποίηση συνεργιών που προκύπτουν. Μαζί με τις θυγατρικές της εταιρίες η Delta Singular αναδεικνύεται στο μεγαλύτερο Όμιλο πληροφορικής στην Ελλάδα, ο οποίος θα διεκδικήσει μεγαλύτερα μερίδια αγοράς στα μεγάλα έργα πληροφορικής του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα, στον τομέα του τυποποιημένου λογισμικού και στην παροχή υπηρεσιών προς τρίτους. Επίσης εξακολουθεί να δραστηριοποιείται στην αγορά του Internet και παράλληλα θα προωθήσει προϊόντα νέας γενιάς και νέες υπηρεσίες πληροφορικής. Ήδη δραστηριοποιείται με επιτυχία στην Κεντρική και Ανατολική Ευρώπη, έχοντας θέσει τα θεμέλια μεγάλης και ουσιαστικής ανάπτυξης. Βασικό άξονα στρατηγικής αποτελεί τόσο η περαιτέρω ανάπτυξη στις περιοχές που προαναφέρθηκαν, όσο και η διεξόδου στις αγορές της Δυτικής Ευρώπης. Η Εταιρία έχει εισαχθεί στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών.

Παροχής Υπηρεσιών

Στον Όμιλο Alpha Bank ανήκει και η εταιρία παροχής υπηρεσιών

- **ICAP.** Η εταιρία δραστηριοποιείται στους τομείς στην επιχειρηματική πληροφόρηση και την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών. Στον τομέα της Επιχειρηματικής πληροφόρησης με την πλήρη αυτοματοποίηση του πληροφοριακού συστήματος παρέχει τη δυνατότητα στις επιχειρήσεις να αντλούν μέσα από το Internet τις οικονομικές πληροφορίες για τις επιχειρήσεις που τους ενδιαφέρουν. Μέσω του credit scoring αξιολογούνται νέες ή υφιστάμενες εταιρίες και κατατάσσονται σε ζώνες πιστοληπτικής ικανότητας, καθορίζονται όρια πιστώσεων και γίνεται εκτίμηση πιστωτικού κινδύνου. Η νέα υπηρεσία IcapBusiness παρέχει marketing πληροφόρηση, που επιτρέπει σε κάθε ελληνική επιχείρηση να καταχωρεί στην Icap Databank τα στοιχεία της, τα οποία αφού ελεγχθούν προωθούνται δωρεάν από την Icap στην αγορά. Ο ελληνικός Οικονομικός Οδηγός και οι τοπικές επιχειρηματικές εκδόσεις παρέχονται πλέον και μέσω του διαδικτύου αλλά και σε CD-Rom.

Στον τομέα των συμβουλευτικών υπηρεσιών (consulting) η Icap, σε συνεργασία με συμβούλους εξωτερικού και πανεπιστήμια, αυξάνει την παρουσία της στον ιδιωτικό και στο δημόσιο τομέα. Αυτό συνεπάγεται ανάπτυξη των δραστηριοτήτων της τόσο στο πλαίσιο του Κοινοτικού Πλαισίου Στηρίξεως όσο και σύμφωνα με τις ανάγκες των ελληνικών επιχειρήσεων για επιχειρησιακό σχεδιασμό, εκσυγχρονισμό και αναδιοργάνωση. Οι προοπτικές διαφαίνονται ιδιαίτερα ικανοποιητικές εφόσον όλο και περισσότερο η έγκυρη και έγκαιρη πληροφόρηση γίνεται απαραίτητο εργαλείο για τη λειτουργία των επιχειρήσεων. Η συνεχής εκπαίδευση του Προσωπικού καθώς και η αναβάθμιση των κτιριακών εγκαταστάσεών της και του ηλεκτρονικού εξοπλισμού περιλαμβάνονται στο επενδυτικό πρόγραμμα της εταιρίας που θα βοηθήσει στην υλοποίηση των στόχων της με μακροπρόθεσμες προοπτικές.

Ασφαλίσεων

Ο Όμιλος Alpha Bank δραστηριοποιείται και στον τομέα των ασφαλίσεων μέσω των εταιριών,

- **Alpha Ασφαλιστική.** Είναι η ανερχόμενη δύναμη στην ασφαλιστική αγορά, η οποία διαθέτει αξιοπιστία και οικονομική ευρωστία. Στο πλαίσιο της πολιτικής προωθήσεως του bancassurance, ιδιαίτερος ικανοποιητική ήταν η προώθηση προϊόντων καταναλωτικής και στεγαστικής πίστωσης, ήτοι πιστωτικές κάρτες και κάρτες διευκόλυνσης, καταναλωτικά δάνεια και δάνεια κατοικίας, καθώς επίσης και η προώθηση των αμοιβαίων κεφαλαίων του Ομίλου, όλων των κατηγοριών.
- **Alpha Μεσιτική Ασφαλίσεων.** Εξειδικεύεται στη διαμεσολάβηση για την ασφαλιστική κάλυψη πλοίων και αεροσκαφών στη διεθνή αγορά. Η εταιρία, της οποίας κύρια απασχόληση αποτελούν οι Ναυτιλιακές και Αεροπορικές ασφάλειες. Στον τομέα των Ναυτιλιακών Ασφαλίσεων, η κύρια ασχολία της εταιρίας είναι η κάλυψη των εμπορικών πλοίων (ξηρού φορτίου, δεξαμενόπλοια, επιβατηγά, ψυγεία, αλιευτικά, ρυμουλκά, διάφορα πλωτά που χρησιμοποιούν τεχνικές εταιρίες κ.λπ.), όπως και η ασφάλιση Αστικής Ευθύνης του πλοιοκτήτη έναντι τρίτων και έναντι των επιβατών. Η δραστηριότητά της περιλαμβάνει ναυπηγεία, μαρίνες, Οργανισμούς Λιμένων, επισκευαστικές μονάδες και εν γένει, όλους τους ασφαλιστικούς κινδύνους μιας πλοιοκτήτριας εταιρίας, καθώς επίσης και των δορυφορικών επαγγελματιών, όπως αστική ευθύνη ναυπηγών. Δεδομένου ότι η ελληνική αγορά αναγνωρίζεται διεθνώς για τον σημαίνοντα ρόλο της στις ναυτιλιακές εργασίες σε παγκόσμιο επίπεδο, οι προοπτικές της εταιρίας παρουσιάζονται ιδιαίτερος θετικές σε συνδυασμό με το ενδιαφέρον του Ομίλου για ναυτιλιακές χρηματοδοτήσεις. Στον τομέα των Αεροπορικών Ασφαλίσεων, η δραστηριότητα απευθύνεται τόσο σε ιδιωτικές αερογραμμές, όσο και στη Γενική Αεροπορία, όπου συμπεριλαμβάνει αεροσκάφη και ελικόπτερα ιδιωτών για προσωπική και επαγγελματική χρήση. Οι υπηρεσίες της Alpha Μεσιτικής Ασφαλίσεων προωθούνται από το δίκτυο συνεργατών της Alpha Ασφαλιστικής, καθώς και το δίκτυο των καταστημάτων της Alpha Bank σε όλη την Ελλάδα.

Κτηματικές

Στις κτηματικές επιχειρήσεις ο Όμιλος δραστηριοποιείται με την εταιρία

- **Alpha Αστικά Ακίνητα.** Η εταιρία παρέχει υπηρεσίες παρακολουθήσεως έργων και αποτιμήσεως ακινήτων ιδιοκτησίας της και τρίτων καθώς και υπηρεσίες αξιοποιήσεως και διαχειρίσεως ακίνητης περιουσίας σε ιδιώτες, ασφαλιστικά ταμεία, νομικά πρόσωπα και ιδρύματα. Στους τομείς των εκτιμήσεων, της πιστοποίησης μεγάλων έργων, των μελετών αξιοποιήσεως ακινήτων και των αξιολογήσεων επενδύσεων σε ακίνητα, η εταιρία πιστοποίησε το σύστημα διασφάλισης ποιότητας σύμφωνα με τα πρότυπα ISO. Η εταιρία ηγείται του κοινοπρακτικού σχήματος «Alpha Φιλοξενία 2004», που ανεδείχθη Ανάδοχος του έργου διαχειρίσεως των μισθώσεων οικιών για τη φιλοξενία των θεατών-επισκεπτών των Ολυμπιακών Αγώνων του 2004.

Ξενοδοχειακές

- **Ιονική Ξενοδοχειακή Επιχειρήσεις.** Ιδρύθηκε το 1957 με σκοπό την ανέγερση, λειτουργία και εκμετάλλευση ξενοδοχειακών μονάδων υψηλών προδιαγραφών. Είναι ιδιοκτήτρια δύο εκ των μεγαλύτερων ξενοδοχείων της Ελλάδας, του Hilton Αθηνών και του Hilton Rhodes Resort. Η εταιρία είναι εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών.

Η Alpha Bank λοιπόν δραστηριοποιείται σε όλους τους τομείς τους χρηματοοικονομικούς. Έχει μια ισχυρή παρουσία στην ελληνική αλλά και τη διεθνή αγορά, προσφέροντας υπηρεσίες και προϊόντα σύμφωνα με τις σύγχρονες απαιτήσεις. Προϊόντα και Υπηρεσίες που την καθιστούν τη μεγαλύτερη ιδιωτική τράπεζα στην Ελλάδα, αλλά και μια σύγχρονη και ανταγωνιστική τράπεζα σε διεθνές επίπεδο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. Προϊόντα και Υπηρεσίες της Alpha Bank

Η Alpha Bank έχει μια μεγάλη γκάμα προϊόντων και υπηρεσιών, προσπαθώντας να ανταπεξέλθει στις ανάγκες της σημερινής οικονομίας, αλλά και στον μεγάλο ανταγωνισμό. Με σεβασμό στις ανάγκες του πελάτη, η Τράπεζα έχει έναν μεγάλο αριθμό υπηρεσιών και προϊόντων που σαν σκοπό έχουν την πλήρη ικανοποίηση του κοινού. Έτσι παρέχει πολλές δυνατότητες στον πελάτη να επιλέξει τα προϊόντα που ταιριάζουν στις ανάγκες του, συμβουλευοντάς τον. Σ' αυτό συμβάλλει και η τακτική της τράπεζας, η οποία έχει μεταβάλλει τον υπάλληλο και τον διευθυντή του κάθε καταστήματος σε σύμβολο πελατείας, συμβουλευοντας με τις λύσεις που ταιριάζουν κάθε φορά στο οικονομικό ή διαχειριστικό πρόβλημα του κάθε πελάτη, συμβάλλοντας έτσι στην προώθηση των τραπεζικών εργασιών.

Τα Προϊόντα και οι Υπηρεσίες της Alpha Bank απευθύνονται τόσο σε **ιδιώτες** όσο και σε **επιχειρήσεις**.

Επιγραμματικά είναι:

- Λογαριασμοί Καταθέσεων (Alpha 100-105-400-405-410, 500-505-290, Καταθέσεις σε συνάλλαγμα)
- Alpha Bank Capital Guarantee
- Καταθέσεις Προθεσμίας
- Repos
- Αμοιβαία Κεφάλαια (Alpha Ομολογιακά Αμοιβαία Κεφάλαια, Alpha Μετοχικά Αμοιβαία Κεφάλαια, Alpha Μικτά Αμοιβαία Κεφάλαια, Alpha Αμοιβαία Κεφάλαια Διαχείρισης Διαθέσιμου)
- Μετοχές
- Παράγωγα
- Τίτλοι Δημοσίου
- Κάρτες
- Δάνεια (Στεγαστικά, Προσωπικά & Καταναλωτικά, Δάνεια για Επιχειρήσεις
- Σειρά Νέων Alpha 1|2|3
- Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες (Alphanet ATM-24, Alpha Web Banking, Alphaphone, Alphaline, Alpha Bank m-Banking)
- Alpha Private Bank
- Ασφαλιστικά Προϊόντα (Alpha Unit Linked, Εγγυημένου κεφαλαίου, Παιδικό, Συνταξιοδοτικό, Σωματοφύλακας, Ασφάλιση Δανείων, Κατοικία, Επενδυτικό, Ασφάλιση Επιχειρηματιών, Ασφάλιση Ζωής, Ασφάλιση Ιδιωτών, Κατοικία Plus, Ομαδική Ασφάλιση)
- Δάνεια και Χρηματοδοτήσεις
- Alpha Πένταθλον
- Προνόμια Μισθοδοσίας
- Εισαγωγές – Εξαγωγές
- Υπηρεσίες Γ' ΚΠΣ-ΠΕΠ
- Ναυτιλιακές Υπηρεσίες (Δάνεια, Καταθέσεις)
- Πάγιες Εντολές
- Λοιπές Υπηρεσίες (Θυρίδες Θησαυροφυλακίου, Χρηματοθυρίδες, Αναδοχές, Μισθοδοσία)

ΙΔΙΩΤΕΣ

Καταθέσεις

- **Alpha 100:** Ένα πρόγραμμα καταθέσεως ειδικά σχεδιασμένο ώστε να προσφέρει καλύτερη ποιότητα στην εξυπηρέτηση και μεγαλύτερη απόδοση στις καταθέσεις. Αντικαθιστά όλους τους παραδοσιακούς λογαριασμούς καταθέσεων και εξασφαλίζει ένα σύνολο από σημαντικά πλεονεκτήματα και υπηρεσίες, παρέχοντας κλιμακούμενο επιτόκιο και δυνατότητα έκδοσης καρτών και καρνέ επιταγών.
- **Alpha 105:** Είναι ένα ευέλικτο τραπεζικό προϊόν που απευθύνεται σε φυσικά πρόσωπα (κατοίκους εσωτερικού ή εξωτερικού), το οποίο μπορεί να αποκτηθεί με ελάχιστο ποσό 1,000 Ευρώ ή ισόποσο στα λοιπά νομίσματα. Ο λογαριασμός αυτός δίνει τη δυνατότητα υπερανάληψης σε συνάλλαγμα καθώς επίσης και έκδοση καρνέ επιταγών συναλλάγματος.
- **Alpha 400:** Είναι ο παραδοσιακός λογαριασμός καταθέσεων Ταμιευτηρίου, για ασφάλεια και απόδοση των χρημάτων. Παρέχει τη δυνατότητα έκδοσης κάρτας για αναλήψεις μετρητών και αγορές σε όλο τον κόσμο με άμεση χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού. Δυνατότητα εξόφλησης λογαριασμών (Δ.Ε.Η. , Ο.Τ.Ε. , Ε.Υ.Δ.Α.Π.) καθώς και άλλων λογαριασμών.
- **Alpha 405:** Είναι ένας λογαριασμός ταμιευτηρίου ο οποίος τηρείται σε ξένα χαρτονομίσματα και κινείται με το γνωστό βιβλιάριο καταθέσεων.
- **Alpha 410:** Είναι ένας λογαριασμός ταμιευτηρίου που προσφέρει πρόσθετα προνόμια, όπως η δυνατότητα εκδόσεως κάρτας, εξόφληση λογαριασμών. Το επιτόκιο είναι κλιμακούμενο.

Επενδυτικά Προϊόντα

- **Alpha Bank Capital Guarantee:** Αποτελεί μία σύγχρονη μορφή επένδυσεως η οποία προσφέρει στους επενδυτές τη σιγουριά του εγγυημένου κεφαλαίου σε συνδυασμό με τη δυνατότητα αποκομίσεως κερδών από πιθανή μελλοντική άνοδο των αξιών στην Ελληνική και τις διεθνής κεφαλαιαγορές. Παρέχει 100% εγγυημένο κεφάλαιο επένδυσεως, επενδύσεις διάρκειας ενός έτους και άνω, μηδενικές προμήθειες διαθέσεως. Ο επενδυτής αποκομίζει στη λήξη ένα ποσοστό της ανόδου της τιμής συγκεκριμένων δεικτών, μετοχών κατά τη διάρκεια ζωής του προϊόντος. Σε περίπτωση αρνητικής εξελίξεως των δεικτών, ο επενδυτής εξασφαλίζει το αρχικά κατατεθειμένο κεφάλαιό του. Διακρίνονται σε Τελικής Αποδόσεως, Μέσης Τιμής και Μεγίστης Αποδόσεως και είναι σχεδιασμένα κατάλληλα, έτσι ώστε να ανταποκρίνονται σε επενδυτές διαφορετικού προφίλ.

1. **Τελικής Αποδόσεως:** Απευθύνονται σε επενδυτές που επιθυμούν να επωφεληθούν σε περίπτωση συνεχούς και σταδιακής ανόδου των δεικτών ή μετοχών μεταφοράς. Στην ατυχή περίπτωση όμως σημαντικής πτώσεως των δεικτών ή μετοχών αναφοράς κατά τα τελευταία στάδια ζωής του προϊόντος, η μείωση στην απόδοση του επενδυτή είναι σημαντική.
 2. **Μέσης Τιμής:** Απευθύνονται σε επενδυτές που επιθυμούν να προστατεύσουν τις αποδόσεις τους από έντονες διακυμάνσεις των δεικτών ή μετοχών αναφοράς. Στην περίπτωση των προϊόντων Μέσης Τιμής, η απόδοση των υποκείμενων δεικτών ή μετοχών δεν υπολογίζεται λαμβάνοντας την τιμή τους στη λήξη, αλλά τη μέση τιμή τους. Η μέση αυτή τιμή υπολογίζεται ως μέσος όρος παρατηρήσεων, οι οποίες λαμβάνονται σε προκαθορισμένες περιόδους(μηνιαίες, τριμηνιαίες, εξαμηνιαίες, κλπ.) κατά τη διάρκεια ζωής του προϊόντος. Στην ατυχή περίπτωση σημαντικής πτώσεως των δεικτών ή μετοχών αναφοράς κατά τα τελευταία στάδια ζωής του προϊόντος, οι επιπτώσεις στην απόδοση του επενδυτή αμβλύνονται σημαντικά. Από την άλλη πλευρά στην περίπτωση συνεχούς και σταδιακής ανόδου ο επενδυτής θα αποκομίσει μειωμένη απόδοση.
 3. **Μεγίστης Αποδόσεως:** Απευθύνονται σε επενδυτές που επιθυμούν να λαμβάνουν προκαθορισμένη μέγιστη απόδοση, εφόσον η τιμή των αξιών αναφοράς (δεικτών, μετοχών, συναλλαγματικών ισοτιμιών κλπ) ικανοποιήσει συγκεκριμένες παραμέτρους κατά τη διάρκεια ή στη λήξη του προϊόντος. Οι αποδόσεις αυτές είναι μεγαλύτερες από αυτές των κοινών προϊόντων των αγορών χρήματος και κεφαλαίου. Συνήθως η διάρκεια των προϊόντων αυτών κυμαίνεται από έξι μήνες έως ένα χρόνο.
- **Καταθέσεις Προθεσμίας:** Αποτελούν μία μορφή επενδύσεως με συγκεκριμένη χρονική διάρκεια . Υπάρχουν Καταθέσεις Προθεσμίας διάρκειας 7-90 ημερών (με επιτόκιο που καθορίζεται καθημερινά) διάρκειας 3 μηνών (με επιτόκιο που καθορίζεται καθημερινά) διάρκειας 6 μηνών (με επιτόκιο που καθορίζεται καθημερινά) διάρκειας 12 μηνών (με επιτόκιο που καθορίζεται καθημερινά δυνατότητα όμως να διαπραγματευτεί με τον πελάτη.)
 - **Repos:** Η Alpha Bank πωλεί στους πελάτες της τίτλους του δημοσίου με τρέχουσα ημερομηνία διαπραγματεύσεως και συμφωνεί την επαναγορά τους με μελλοντική ημερομηνία.
 - **Alpha Αμοιβαία Κεφάλαια:** Οι επενδυτικές προτάσεις της Alpha Εταιρίας Διαχειρίσεως Αμοιβαίων Κεφαλαίων καλύπτουν μια μεγάλη ποικιλία εναλλακτικών επιλογών σε αμοιβαία κεφάλαια όλων των κατηγοριών όπως μετοχικά, μικτά, ομολογιακά, διαχειρίσεως διαθεσίμων, με επενδύσεις στην ελληνική και στις διεθνής αγορές. Τα μερίδια των Alpha Αμοιβαίων Κεφαλαίων διατίθενται και εξαγοράζονται από το δίκτυο των Καταστημάτων της Alpha Bank. Σήμερα προσφέρονται από την Alpha Bank 26 αμοιβαία κεφάλαια:

Μετοχικά:

1. ALPHA BLUE CHIPS ΜΕΤΟΧΙΚΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ
2. ALPHA US ΜΕΤΟΧΙΚΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ
3. ALPHA GLOBAL ΜΕΤΟΧΙΚΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ:
4. ALPHA EURO TOP 100 INDEX FUND ΜΕΤΟΧΙΚΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ
5. ALPHA ΜΕΤΟΧΙΚΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ
6. ALPHA S&P 100 INDEX FUND ΜΕΤΟΧΙΚΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ
7. ALPHA ATHENS INDEX FUND ΜΕΤΟΧΙΚΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ
8. ALPHA EUROPE ΜΕΤΟΧΙΚΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ
9. ALPHA ΕΠΙΘΕΤΙΚΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΜΕΤΟΧΙΚΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ
10. ALPHA ΕΠΙΘΕΤΙΚΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΜΕΤΟΧΙΚΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ
11. ALPHA ΥΨΗΛΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΜΕΤΟΧΙΚΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ
12. ALPHA HEALTHCARE ΜΕΤΟΧΙΚΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ

Μικτά:

1. ALPHA ΜΙΚΤΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ
2. ALPHA ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΟ ΜΙΚΤΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ
3. ALPHA ΜΙΚΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ
4. ALPHA ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΜΙΚΤΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ

Ομολογιακά:

1. ALPHA ΟΜΟΛΟΓΙΑΚΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ
2. ALPHA ΟΜΟΛΟΓΙΑΚΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ
3. ALPHA ΔΟΛΑΡΙΟΥ ΟΜΟΛΟΓΙΑΚΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ
4. ALPHA ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΕΤΑΙΡΙΚΩΝ ΟΜΟΛΟΓΩΝ
ΟΜΟΛΟΓΙΑΚΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ
5. ALPHA ΤΑΚΤΙΚΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ ΟΜΟΛΟΓΙΑΚΟ ΔΙΕΘΝΕΣ
6. ALPHA ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΚΡΑΤΙΚΩΝ ΟΜΟΛΟΓΩΝ
ΟΜΟΛΟΓΙΑΚΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ
7. ALPHA ΥΨΗΛΗΣ ΑΠΟΔΟΣΕΩΣ & ΚΙΝΔΥΝΟΥ
ΟΜΟΛΟΓΙΑΚΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ

Διαθεσίμων:

1. ALPHA ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΕΩΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ
2. ALPHA ΒΡΑΧΥΠ. ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΕΩΝ ΔΙΑΘ. ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ
3. ALPHA CALL ΔΙΑΘΕΣΙΜΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ

Τα Alpha Αμοιβαία Κεφάλαια, με την ποικιλία στην επενδυτική τους πολιτική και την εξειδίκευσή τους σε συγκεκριμένες αγορές, επιτρέπουν στον πελάτη να εκμεταλλευτεί εύκολα και με χαμηλό κόστος τις ευκαιρίες που παρουσιάζονται. Ο πελάτης απαλλάσσεται από την ανάγκη συνεχούς παρακολούθησης των αγορών κεφαλαίου και χρήματος, εξασφαλίζει την πρόσβαση στις διεθνείς αγορές και επωφελείται ευνοϊκών όρων στις τοποθετήσεις του. Έχει το πλεονέκτημα της επαγγελματικής διαχείρισης των χρημάτων του από ομάδα ειδικών, τη δυνατότητα της εύκολης επιλογής του Αμοιβαίου Κεφαλαίου σύμφωνα με τους εκάστοτε επενδυτικούς προσανατολισμούς του. Ακόμα έχει τη δυνατότητα εύκολης ρευστοποίησης της επένδυσής και την καταβολή του προϊόντος εντός πενήτημερου από την υποβολή της αιτήσεως εξαγοράς. Ο Επενδυτής εξυπηρετείται άμεσα μέσω

των καταστημάτων της Alpha Bank, της Alpha Private Bank και της Alpha Ασφαλιστικής σε όλη την Ελλάδα. Υπάρχει, ακόμα, ευνοϊκό φορολογικό καθεστώς για τα Αμοιβαία Κεφάλαια της Alpha Bank, ενώ τέλος ο επενδυτής έχει τη δυνατότητα μεταβιβάσεως ή ενεχυριάσεως των τίτλων μεριδίων.

- **Μετοχές:** Η Alpha Bank σε συνεργασία με την εταιρία του Ομίλου της Alpha Finance, προσφέρει τη δυνατότητα αγοραπωλησίας τίτλων του Χρηματιστηρίου Αξιών Αθηνών, χωρίς έξοδα και άλλη επιβάρυνση.
- **Παράγωγα:** Στην Alpha Bank υπάρχουν όλα τα βασικά παράγωγα χρηματοοικονομικά προϊόντα (derivatives) όπως Swaps, FRAs, Futures, Options. Τα προϊόντα αυτά αποτελούν εναλλακτικούς τρόπους συμμετοχής στις αγορές συναλλάγματος, επιτοκίων, μετάλλων και πρώτων υλών, επιτρέποντας στους χρήστες τους να καλύπτονται από τους κινδύνους που προέρχονται από τις απότομες διακυμάνσεις των τιμών στην τρέχουσα αγορά. Ακόμα μέσω της Alpha Bank μπορεί ο επενδυτής να συμμετάσχει στις διεθνείς αγορές, χάρη στη συνεργασία της με ξένους χρηματοοικονομικούς οίκους.
- **Τίτλοι Δημοσίου:** Σημαντική είναι η συμμετοχή της Alpha Bank στην εγχώρια πρωτογενή και δευτερογενή αγορά ομολόγων, διατηρώντας υψηλά ποσοστά παρουσίας.

Κάρτες

- **Πιστωτικές**
 1. **Χρυσή ΑΘΗΝΑ 2004 VISA:** Είναι το πρώτο τραπεζικό Ολυμπιακό προϊόν που παρουσιάζεται στην ελληνική αγορά. Είναι μια συλλεκτική πιστωτική κάρτα που εκδόθηκε σε περιορισμένο αριθμό αντιτύπων. Η κάρτα αυτή έχει πολλά πλεονεκτήματα όπως η ευρύτατη αποδοχή της σε επιχειρήσεις στην Ελλάδα αλλά και σε όλον τον κόσμο. Παρέχει ελκυστικές προσφορές σε συνεργασία με επιλεγμένες επιχειρήσεις, άτοκες δόσεις σε περισσότερες από 5,000 συμβεβλημένες επιχειρήσεις και ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα ταξιδιωτικής ασφάλειας και ασφάλεια βοήθειας στην Ελλάδα και το εξωτερικό μέσω της Alpha Ασφαλιστικής και της Inter Partner Assistance. Η Χρυσή ΑΘΗΝΑ 2004 VISA μπορεί να συνδεθεί με περισσότερους του ενός τραπεζικούς λογαριασμούς για συναλλαγές στο δίκτυο Alphanet και χρησιμοποιείται στα ATM.
 2. **ΑΘΗΝΑ 2004 VISA:** Είναι μια πιστωτική κάρτα που διατίθεται σήμερα ως προσωπική. Ο κάτοχός της έχει τη δυνατότητα να μεταφέρει το υπόλοιπο από κάρτα ή κάρτες εκδόσεως άλλης τράπεζας εκμεταλλευόμενος το 0% επιτόκιο (για τους τέσσερις πρώτους μήνες). Η κάρτα έχει ευρεία αποδοχή από επιχειρήσεις στην Ελλάδα και το εξωτερικό, προσφορές σε συνεργασία με επιλεγμένες επιχειρήσεις και άτοκες δόσεις. Χρησιμοποιείται στα ATM και συνδέεται με περισσότερους του ενός τραπεζικούς λογαριασμούς.

3. **Alpha Bank Mastercard:** Είναι μια κάρτα που συνδυάζει πολλές ιδιότητες. Είναι πιστωτική και εάν ο κάτοχος διατηρεί λογαριασμό στην Alpha Bank, χρησιμοποιείται και σαν τραπεζική κάρτα. Ο κάτοχος μπορεί να κάνει ανάληψη μετρητών, κατάθεση μετρητών ή επιταγών, ενημέρωση για το υπόλοιπο του τραπεζικού λογαριασμού του. Ακόμα μπορεί να μεταβάλλει το ημερήσιο όριο αναλήψεων μετρητών από τον τραπεζικό λογαριασμό του, να δει τυπωμένες τις δέκα τελευταίες κινήσεις του τραπεζικού λογαριασμού του, να ενημερωθεί για τους τόκους των καταθέσεών του, να μεταβάλλει τον προσωπικό κωδικό αριθμό του (PIN), να ενημερωθεί για το υπόλοιπο των πιστωτικών καρτών του και τέλος να πληρώσει το λογαριασμό της κάρτας του. Επιπλέον τη χρησιμοποιεί σε όλα τα ΑΤΜ
4. **Πιστωτική κάρτα American Express:** Ο κάτοχος μπορεί να επιλέξει το πιστωτικό του όριο, ανάλογα με τις οικονομικές του δυνατότητες. Ορίζει ο ίδιος την ελάχιστη μηνιαία καταβολή του καθώς και την ημερομηνία πληρωμής του. Προσφέρει δύο πρόσθετες κάρτες χωρίς συνδρομή, δίνει τη δυνατότητα μεταφοράς υπολοίπου από άλλες κάρτες με επιτόκιο 0% για τέσσερις μήνες. Έχει ευρεία αποδοχή σε όλο τον κόσμο. Παρέχει ανάληψη μετρητών παγκοσμίως, και ταξιδιωτικές ασφαλιστικές καλύψεις. Πρόκειται για μια ευέλικτη πιστωτική κάρτα.

- **Κάρτες Διευκόλυνσεως**

1. **Πράσινη Κάρτα American Express:** Είναι κάρτα διευκόλυνσεως χωρίς προκαθορισμένο όριο αγορών. Παρέχει έλεγχο και ευελιξία στα οικονομικά του κατόχου της. Παρέχει απόλυτη ελευθερία στις αγορές. Γίνεται δεκτή στην Ελλάδα και σε όλον τον κόσμο. Συνδέει έως και πέντε τραπεζικούς λογαριασμούς, χρησιμοποιείται και ως τραπεζική στο δίκτυο Alphanet.
2. **Χρυσή Κάρτα American Express:** Είναι μια κάρτα διευκόλυνσεως χωρίς προκαθορισμένο όριο αγορών. Παρέχει απόλυτη ελευθερία και ευελιξία στις αγορές. Η εξόφληση του συνόλου του λογαριασμού γίνεται κάθε μήνα αποφεύγοντας έτσι την επιβάρυνση τόκων. Και αυτή συνδέει έως και πέντε τραπεζικούς λογαριασμούς, γίνεται αποδεκτή σε όλον τον κόσμο και χρησιμοποιείται και ως τραπεζική.
3. **Κάρτα American Express Υγειονομικού Κλάδου (Πράσινη & Χρυσή):** Είναι μια κάρτα που μπορεί να χρησιμοποιηθεί στο γιατρό, τον οδοντίατρο, τον κτηνίατρο, τον φαρμακοποιό σε συνεργασία με το Ταμείο Συντάξεως και Ασφαλίσεως Υγειονομικών. Έχει σαν στόχο τη διευκόλυνση του κατόχου της.

- **Κάρτες Ηλεκτρονικών αγορών – Μετρητών**

1. **Alpha Bank Electron VISA:** Είναι μία κάρτα για αναλήψεις μετρητών και αγορές σε όλον τον κόσμο με απευθείας χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού. Παρέχεται χωρίς συνδρομή και επειδή οι συναλλαγές εξοφλούνται με απευθείας χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού δεν υπάρχει επιβάρυνση με τόκους.

- **Κάρτες Συνεργασίας και Επιχειρήσεων**

- **Dynamic Visa:** Είναι η πιστωτική κάρτα Visa, για την πραγματοποίηση συναλλαγών στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

Εκδίδεται σε συνεργασία με τα super market του Ομίλου Carrefour – Μαρινόπουλος, τα οποία και την εκδίδουν.

- **BMW – American Express Card:** Εκδίδεται σε συνεργασία με την επίσημη αντιπροσωπία της BMW στην Ελλάδα. Η κάρτα αυτή απευθύνεται στους κατόχους αυτοκινήτων BMW με προνόμια ειδικά σχεδιασμένα για τους οδηγούς και το αυτοκίνητο. Λειτουργεί όπως και η πιστωτική κάρτα American Express, δίνοντας έτσι τη δυνατότητα στον κάτοχό της να τη χρησιμοποιήσει για αγορές σε πολλές επιχειρήσεις στην Ελλάδα και σε όλον τον κόσμο.
- **Κάρτα Καλογήρου (Silver & Gold):** Είναι μια πιστωτική κάρτα συνεργασίας για χρήση μόνο στην Ελλάδα στα γνωστά καταστήματα υποδημάτων Καλογήρου. Διατίθεται μόνο από τα εν λόγω καταστήματα και παρέχει σημαντικά κίνητρα για αγορές, επιβραβεύοντας τους καταναλωτές.
- **Nutriclub Card:** Πιστωτική κάρτα συνεργασίας για αγορές αποκλειστικά από την εταιρία καλλυντικών Nutrimetics.
- **Artion Visa:** Πιστωτική κάρτα VISA που εκδίδεται σε συνεργασία με το Μέγαρο Μουσικής Αθηνών. Εκτός των προνομίων μίας κάρτας VISA προσφέρει στους κατόχους: διάθεση καινών θέσεων οποιασδήποτε παραστάσεως, κλήρωση αριθμού εισιτηρίων σημαντικών παραστάσεων, κατ' οίκον αποστολή προγραμμάτων του Μεγάρου, τηλεφωνικές κρατήσεις, εκπτώσεις στις εκδόσεις, τους δίσκους και τα λοιπά είδη που πωλούνται στους χώρους του Μεγάρου.

Δάνεια

• **Alpha Στεγαστικά Δάνεια**

1. **Alpha Στεγαστικό Πρόγραμμα**

Αφορά την πρώτη, δεύτερη ή εξοχική κατοικία με σκοπό την ιδιοκατοίκηση ή την εκμίσθωσή της και καλύπτει την αγορά έτοιμης ή υπό κατασκευή κατοικίας, την αγορά οικοπέδου για ανέγερση κατοικίας, την ανέγερση κατοικίας, την επέκταση κατοικίας και την αποπεράτωση, επισκευή, βελτίωση κατοικίας.

Η έγκριση του δανείου δίνεται σε 24 ώρες. Το δάνειο καλύπτει το ύψος της δαπάνης που ανέρχεται μέχρι και το 100% της αξίας του ακινήτου. Η διάρκεια του προγράμματος μπορεί να κυμανθεί κατ' επιλογήν του πελάτη από 5-30 έτη.

2. **Alpha Στεγαστικό Euro Rate**

Ισχύει ότι και στο Alpha Στεγαστικό Πρόγραμμα αλλά υπάρχει διαφορά στα επιτόκια.

3. **Επιδοτούμενα Στεγαστικά Δάνεια**

Το Alpha Στεγαστικό Πρόγραμμα και το Alpha Στεγαστικό Euro Rate, διατίθενται και με επιδότηση του Ελληνικού Δημοσίου, με σκοπό την αγορά, ανέγερση ή αποπεράτωση πρώτης κατοικίας σε όσους πελάτες πληρούν τις προϋποθέσεις επιδοτήσεως.

4. **Alpha Δάνειο Επισκευής Κατοικίας**

Καλύπτει την επισκευή, συντήρηση ή ανακαίνιση κατοικίας και μπορεί να αφορά πρώτη, δεύτερη ή εξοχική κατοικία. Η έγκριση του

δανείου δίνεται μέσα σε 24 ώρες. Το ελάχιστο ύψος του δανείου ορίζεται σε 6.000 ευρώ. Το μέγιστο ύψος ανέρχεται σε 60.000 ευρώ. Η διάρκεια αποπληρωμής κυμαίνεται από 3 έως 10 έτη κατ' επιλογήν του πελάτη.

5. Δάνειο για πάσης φύσεως ακίνητο ή επαγγελματική στέγη

Καλύπτει τη χρηματοδότηση αγοράς, ανεγέρσεως, αποπερατώσεως ή επισκευής πάσης φύσεως ακινήτου για εκμετάλλευση ή επαγγελματικής στέγης καθώς και την αγορά οικοπέδου με σκοπό την ανέγερση ακινήτου. Η διάρκεια κυμαίνεται από 5 έως 30 έτη. Το ύψος του δανείου ανέρχεται έως και το 100% της αξίας του ακινήτου ή του προϋπολογισμού κόστους των εργασιών.

• **Δάνεια Καταναλωτικής Πίστωσης**

- **Προσωπικά Δάνεια:**

i) Alpha 700 Ανοικτό Προσωπικό Δάνειο

Είναι ένα καταναλωτικό προσωπικό δάνειο για έκτακτες καταστάσεις. Το ύψος του πιστωτικού ορίου κυμαίνεται από 1.500 έως 30.000 ευρώ. Η ετήσια συνδρομή είναι 50 ευρώ.

ii) Alpha 702 Προσωπικό Δάνειο

Προσφέρεται χωρίς δικαιολογητικά με σκοπό την κάλυψη των προσωπικών αναγκών του πελάτη. Το ύψος του κυμαίνεται από 1.500 έως 30.000 ευρώ. Η διάρκειά του είναι από 6 έως 72 μήνες.

- **Καταναλωτικά Δάνεια:**

i) Alpha 710 Καταναλωτικό Δάνειο

Προσφέρεται έναντι δικαιολογητικών με σκοπό την κάλυψη των καταναλωτικών αναγκών του πελάτη. Το ύψος του δανείου κυμαίνεται από 1.500 έως 30.000 ευρώ. Η διάρκειά του είναι από 6 έως 72 μήνες.

Σειρά Νέων 1|2|3

Η Σειρά προϊόντων και υπηρεσιών Alpha 1|2|3 δημιουργήθηκε προκειμένου να διευκολύνει τους γονείς να προσφέρουν στα παιδιά τους από την ημέρα που γεννιούνται μέχρι και τα 27 τους χρόνια, ένα πιο σίγουρο οικονομικό μέλλον και να τα καλύψουν στις καθημερινές τους ανάγκες. Παράλληλα η Σειρά Alpha 1|2|3 ανοίγει στα παιδιά, στους εφήβους και στους νέους επιπλέον ευκαιρίες, ενώ προσφέρει εμπειρίες που θα τους βοηθήσουν να σταθούν γερά στα πόδια τους.

Η Σειρά Alpha 1|2|3 περιλαμβάνει τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες που εξελίσσονται και προσαρμόζονται στις ανάγκες των παιδιών, των εφήβων και των νέων, καθώς και της οικογένειάς τους σε κάθε στάδιο της ζωής τους.

Alpha 1|2|3 για παιδιά

Για τα παιδιά από την ώρα που γεννιούνται έως και τα 14 τους χρόνια, η Σειρά Alpha 1|2|3 προσφέρει προϊόντα και υπηρεσίες με ειδικά προνόμια:

- Λογαριασμό καταθέσεων, ο οποίος λειτουργεί ως «κουμπαράς» για το παιδί, ενώ παράλληλα το εξοικειώνει με την αποταμίευση.
- Δώρο καλωσορίσματος για το παιδί με το άνοιγμα του λογαριασμού.
- Κάρτα μέλους για το παιδί, προκειμένου να συμμετέχει σε εκδηλώσεις ψυχαγωγικού και εκπαιδευτικού χαρακτήρα.
- Ασφαλιστικό πρόγραμμα το οποίο λειτουργεί ως συστηματική μακροχρόνια αποταμίευση για τη δημιουργία ενός κεφαλαίου για τις μελλοντικές ανάγκες του παιδιού
- Κάρτες για τους γονείς, χρεωστική και πιστωτική, μέσω των οποίων έχουν εκπτώσεις και άλλες οικονομικές διευκολύνσεις στις αγορές αγαθών και υπηρεσιών που κάνουν αποκλειστικά για το παιδί τους σε επιλεγμένες επιχειρήσεις και οργανισμούς.
- Δάνεια για τους γονείς με προνομιακούς όρους, για να καλύψουν τις τρέχουσες ανάγκες του παιδιού τους και να επενδύσουν στη μόρφωσή του.

Alpha 1|2|3 για εφήβους

Για τους εφήβους 15-17 ετών και τους γονείς τους, η Σειρά Alpha 1|2|3 προσφέρει προϊόντα και υπηρεσίες με ειδικά προνόμια:

- Λογαριασμό καταθέσεων με προνομιακούς όρους που ενθαρρύνει την αποταμίευση του εφήβου και τον εξοικειώνει με την υπεύθυνη διαχείριση του χρήματος.
- Κάρτα μέλους για τον έφηβο, προκειμένου να συμμετέχει σε εκδηλώσεις ψυχαγωγικού και εκπαιδευτικού χαρακτήρα.
- Ασφαλιστικό πρόγραμμα το οποίο λειτουργεί ως συστηματική μακροχρόνια αποταμίευση για τη δημιουργία ενός κεφαλαίου για τις μελλοντικές ανάγκες του εφήβου. Το πρόγραμμα τον επιβραβεύει στο μέλλον και μπορεί να επεκταθεί χωρίς επιβάρυνση.
- Κάρτες για τους γονείς, χρεωστική και πιστωτική, μέσω των οποίων έχουν εκπτώσεις και άλλες οικονομικές διευκολύνσεις στις αγορές αγαθών και υπηρεσιών που κάνουν αποκλειστικά για το παιδί τους σε επιλεγμένες επιχειρήσεις και οργανισμούς.
- Δάνεια για τους γονείς με προνομιακούς όρους για να ανταποκριθούν στις τρέχουσες ανάγκες εκπαιδευτικές και άλλες των παιδιών τους σε αυτήν την ηλικία.

Alpha 1|2|3 για νέους

Στους νέους 18-27 ετών η Σειρά Alpha 1|2|3 προσφέρει τα παρακάτω προϊόντα και ειδικά προνόμια:

- Ευέλικτο λογαριασμό καταθέσεων που δίνει στους νέους τη δυνατότητα να αποταμιεύουν ενώ παράλληλα τους διευκολύνει σε μια ώρα ανάγκης
- Δώρο καλωσορίσματος με το άνοιγμα του λογαριασμού.
- Κάρτες για τους ίδιους, χρεωστική ή πιστωτική με προνομιακούς όρους και εκπτώσεις σε αγορές αγαθών και υπηρεσιών σε επιλεγμένες επιχειρήσεις και οργανισμούς.
- Δάνεια με προνομιακούς όρους για τις τρέχουσες ανάγκες τους.
- Δάνεια βασικών και μεταπτυχιακών σπουδών για να επενδύσουν στο μέλλον τους.

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες

Η Alpha Bank πάντα πρωτοπόρος αξιοποιεί τις νέες τεχνολογίες και τις δυνατότητες που αυτές προσφέρουν για να προσφέρει στο κοινό μια τραπεζική εξυπηρέτηση υψηλών προδιαγραφών μέσω των ηλεκτρονικών δικτύων, ώστε να απαλλαγεί ο πελάτης από τον κόπο να πηγαίνει στο κατάστημα περιμένοντας στην ουρά και να δεσμεύεται από το ωράριο.

- **Alphanet (ATM – 24):** Τα ATM είναι εγκατεστημένα σε όλα τα Καταστήματα της Alpha Bank, σε μεγάλα εμπορικά καταστήματα και επιχειρήσεις, Δημόσιους Οργανισμούς και Υπηρεσίες, αεροδρόμια, νοσοκομεία, ξενοδοχεία, casino και σταθμούς υπεραστικών λεωφορείων (ΚΤΕΛ) προσφέροντας εξυπηρέτηση όλο το εικοσιτετράωρο. Στα ATM ο πελάτης μπορεί να κάνει ανάληψη, κατάθεση μετρητών, μεταφορά ποσού μεταξύ λογαριασμών, ερώτηση για το υπόλοιπο του λογαριασμού του, ενημέρωση για την κίνηση του λογαριασμού κλπ, πληρωμές καρτών δόσεων, λογαριασμών. Επιπλέον μπορεί να κάνει ανανέωση του χρόνου ομιλίας του κινητού του τηλεφώνου.
- **Alpha Web Banking:** Η Alpha Bank προσφέρει τη δυνατότητα εκτέλεσης τραπεζικών συναλλαγών μέσω του ηλεκτρονικού υπολογιστή και του Internet, όλο το εικοσιτετράωρο. Οι υπηρεσίες αυτές τις τηλεξυπηρετήσεως προσφέρονται δωρεάν. Μέσω του Alpha Web Banking ο πελάτης μπορεί:
 - να προγραμματίζει μεταφορές κεφαλαίων σε συγκεκριμένες ημερομηνίες, μεταφορές κεφαλαίων σε λογαριασμούς καταθέσεων διαφόρων τραπεζών, πληρωμές οφειλών σε συγκεκριμένη ημερομηνία κλπ.
 - να πληροφορείται για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των λογαριασμών καταθέσεών του, για τα στοιχεία των βιβλιαρίων επιταγών του, για την κατάσταση των επιταγών των βιβλιαρίων του, για τις τιμές ξένων

νομισμάτων, για τις τιμές μετοχών του Χ.Α.Α., για τα υπόλοιπα των επενδυτικών του λογαριασμών Αμοιβαίων Κεφαλαίων, κα.

- να διαχειρίζεται τον κωδικό συνδρομητή στο Alpha Web Banking, τα στοιχεία του προφίλ του, το ανώτατο ημερήσιο ποσό μεταφορών σε μη προδηλωμένους λογαριασμούς, τα βιβλιάρια επιταγών του.
 - να ακυρώνει μεταφορές κεφαλαίων, πληρωμές που έχει καταχωρήσει προς εκτέλεση, αιτήσεις για έκδοση βιβλιαρίων επιταγών κα.
 - Ακόμα από τις 7.30 έως τις 23.00 μπορεί να πραγματοποιήσει μεταφορές κεφαλαίων μεταξύ προδηλωμένων λογαριασμών καταθέσεων, πληρωμές τελών κυκλοφορίας, να πληροφορηθεί για τις δέκα τελευταίες κινήσεις των προδηλωμένων καρτών και για τα υπόλοιπα και τις δέκα τελευταίες κινήσεις των καταναλωτικών του δανείων.
- **Alpha Bank m-Banking:** Είναι υπηρεσία τηλεξυπηρέτησης που προσφέρει τη δυνατότητα εκτέλεσης τραπεζικών συναλλαγών μέσω κινητού τηλεφώνου που διαθέτει υποστήριξη υπηρεσιών WAP. Μέσω αυτής της υπηρεσίας ο πελάτης μπορεί:
 - να εξοφλήσει λογαριασμούς της Ε.Υ.Δ.Α.Π., καρτών, προσωπικών δανείων.
 - να ενημερωθεί για τα υπόλοιπα λογαριασμών, για τις τα υπόλοιπα και τις πέντε τελευταίες κινήσεις λογαριασμών καταθέσεων, για την κατάσταση όλων των επιταγών που έχουν εκδοθεί σε έναν λογαριασμό.
 - Από τις 7.30 έως τις 23.00 μπορεί να μεταφέρει άμεσα χρήματα από έναν λογαριασμό σε άλλον, σε λογαριασμούς τρίτων.
 - **Alphaphone Banking:** Προσφέρει την πραγματοποίηση τραπεζικών συναλλαγών με ένα τηλεφώνημα ακόμα και από το εξωτερικό. Μέσω του αυτόματου συστήματος (IVR) χρησιμοποιώντας τα πλήκτρα της συσκευής του τηλεφώνου ο πελάτης μπορεί:
 - να πληροφορηθεί για τις τιμές του συναλλάγματος, τιμές αμοιβαίων κεφαλαίων, καθώς και κλεισίματος του Χρηματιστηρίου Αξιών Αθηνών.
 - να ενημερωθεί για το υπόλοιπο και τις κινήσεις των λογαριασμών του, το υπόλοιπο και τις κινήσεις των καρτών, του δανείου Alpha 700, τα βιβλιάρια και την κατάσταση των επιταγών του.
 - να παραλάβει μέσω fax τις κινήσεις του λογαριασμού του
 - να παραγγείλει βιβλιάριο επιταγών

- να μεταφέρει ποσά μεταξύ λογαριασμών καταθέσεων δικών του ή τρίτων άμεσα ή σε επιλεγμένη ημερομηνία
- να πληρώσει οφειλές σε συγκεκριμένες ημερομηνίες που αφορούν σε λογαριασμούς κοινής ωφέλειας (Δ.Ε.Η., Ε.Υ.Δ.Α.Π.), στο δημόσιο και ασφαλιστικά ταμεία, σε εταιρίες του Ομίλου Alpha Bank, σε λογαριασμούς σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, σε λοιπές εταιρίες
- να μεταβάλλει το μυστικό κωδικό του
- να μεταβάλλει τα στοιχεία του προφίλ του

Private Banking

Η Alpha Bank προσφέρει μια σύγχρονη τραπεζική υπηρεσία: το Private Banking. Πρόκειται για μια ξεχωριστή υπηρεσία που έχει σκοπό τη δημιουργία χαρτοφυλακίου ξεχωριστά για τον κάθε πελάτη με τη σωστή κατανομή των επενδύσεων και στόχο την πιο αποτελεσματική διαχείριση των κεφαλαίων. Οι ραγδαίες εξελίξεις στις αγορές χρήματος και κεφαλαίου, κάνουν απαραίτητη για το αγοραστικό κοινό την ύπαρξη μιας υπηρεσίας, η οποία παρακολουθεί, συμβουλεύει και προτείνει τις καλύτερες λύσεις στα θέματα των επενδύσεων.

Το Private Bank παρέχει μια σειρά από υπηρεσίες:

- **Διαχείριση Χαρτοφυλακίου** (επενδύσεις σε καταθέσεις, ομολογίες, Αμοιβαία Κεφάλαια, μετοχές, παράγωγα, και σύνθετα χρηματοοικονομικά προϊόντα) σε Ευρώ και συνάλλαγμα, με διάρθρωση που βασίζεται στον επενδυτικό ορίζοντα του πελάτη και το μέγεθος του ρίσκου που επιθυμεί να αναλάβει.
- Εκτέλεση πράξεων **συναλλάγματος**.
- Εκτέλεση εντολών **αγοράς και πωλήσεως χρεογράφων** στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.
- **Φύλαξη χρεογράφων, είσπραξη μερισμάτων.**
- Συμμετοχή σε **αυξήσεις μετοχικών κεφαλαίων** εταιριών εισηγμένων ή νεοεισηγμένων στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών.
- **Λογιστική παρακολούθηση των επενδυτών και ενημέρωση** για τις θέσεις και τις κινήσεις του χαρτοφυλακίου.
- Επενδυτικές **συμβουλές** για χρηματοοικονομικά θέματα σε τοπικό και διεθνές επίπεδο.
- Ασφαλιστικές υπηρεσίες και προϊόντα, μέσω της **Alpha Ασφαλιστικής**.
- **Εξυπηρέτηση** για όλες τις τραπεζικές εργασίες που θέλει ο πελάτης να πραγματοποιήσει, προσαρμοσμένες στις δικές του απαιτήσεις.

Ασφαλιστικά Προϊόντα

Η Alpha Bank, σε συνεργασία με την εταιρία του Ομίλου της Alpha Ασφαλιστική, προσφέρει ένα ευρύ φάσμα ασφαλιστικών προγραμμάτων που

καλύπτουν περιουσία, απορρέουσες εκ του νόμου Ευθύνες έναντι τρίτων, διάφορα ατυχήματα, μεταφορές εμπορευμάτων, σκάφη αναψυχής και εμπορικά σκάφη, αυτοκίνητα – οχήματα, ζωή – υγεία – σύνταξη – επένδυση. Επιπλέον προσφέρει μια σειρά από ολοκληρωμένα ευέλικτα ασφαλιστικά πακέτα, μελετημένα και προσαρμοσμένα στις ασφαλιστικές ανάγκες του σύγχρονου ανθρώπου.

- **Alpha Κατοικία “Plus”:** Είναι ένα πρωτοποριακό πρόγραμμα, απλό περιεκτικό με σύγχρονες και ουσιαστικές καλύψεις, αλλά και συμπληρωματικές καλύψεις που δεν συνηθίζονται στα κοινά ασφαλιστήρια κατοικιών. Απευθύνεται στους ιδιοκτήτες αλλά και τους ενοικιαστές διαμερισμάτων και μονοκατοικιών, παρέχοντας ολοκληρωμένη ασφαλιστική κάλυψη με χαμηλό κόστος. Η Alpha Κατοικία “Plus” καλύπτει για πυρκαγιά – κεραυνό, έκρηξη, πυρκαγιά από δάσος, τρομοκρατικές ενέργειες-στάσεις – απεργίες – βανδαλισμό – κακόβουλη βλάβη, θύελλα – καταιγίδα πλημμύρα – χιόνι – παγετός, υπερχειλίση – διαρροή δεξαμενών – σωληνώσεων, πτώση αεροσκαφών, πρόσκρουση οχημάτων, θραύση καθρεπτών – τζαμιών, κλοπή και ζημιές από κλοπή, αποκομιδή συντριμμάτων, αστική ευθύνη ιδιοκτήτου και αστική ευθύνη έναντι τρίτων, κάλυψη εξόδων παραμονής σε ξενοδοχείο(λόγω έκτακτης ζημιάς στην ασφαλισμένη κατοικία), κάλυψη εξόδων μετακομίσεως, τιμαριθμική προστασία των ασφαλιζόμενων αξιών, κάλυψη του χαρτοσήμου αποζημιώσεως.
- **Alpha Unit Linked Εγγυημένου Κεφαλαίου:** Το Alpha Unit Linked Εγγυημένου Κεφαλαίου συνδυάζει τη σιγουριά του εγγυημένου κεφαλαίου με φορολογικά οφέλη και τη δυνατότητα αποκομίσεως κερδών από τις αποδόσεις μικτού Αμοιβαίου Κεφαλαίου. Απευθύνεται σε όσους επιθυμούν να επενδύσουν σε μεσοπρόθεσμο ορίζοντα και προσβλέπουν σε αποδόσεις υψηλότερες από αυτές των τοποθετήσεων σε γνωστά επενδυτικά προϊόντα (Repos, Swaps ή Capital Guarantee), με ταυτόχρονα οφέλη από τις ισχύουσες ρυθμίσεις φορολογικής απαλλαγής. Παρέχει μια σειρά από πλεονεκτήματα όπως διασφάλιση της αρχικής εκταμιεύσεως, φορολογική απαλλαγή, απόδοση επενδύσεως, ασφαλιστική κάλυψη.
- **Alpha Unit Linked:** Ανήκει στη νέα γενιά ασφαλιστικών προϊόντων με κύριο χαρακτηριστικό τη σύνδεση των επενδύσεών τους με την αξία μεριδίων αμοιβαίων κεφαλαίων. Καταβάλλοντας ένα χαμηλό ποσό ετησίως, ο πελάτης συμμετέχει σε επενδύσεις που μπορούν να του αποφέρουν υψηλές αποδόσεις ενώ παράλληλα απολαμβάνει τα οφέλη της ασφαλιστικής καλύψεως. Σύμφωνα με τις επενδυτικές του επιλογές αλλά και τις ανάγκες του, επιλέγει κατά το ποσοστό που επιθυμεί την κατανομή της επενδύσεως ανάμεσα στα Αμοιβαία Κεφάλαια της Alpha Α.Ε.Δ.Α.Κ : ALPHA Μετοχικό Εσωτερικού, ALPHA Ομολογιακό Εσωτερικού, ALPHA EURO TOP 100 INDEX FUND Μετοχικό Εξωτερικού, ALPHA US Μετοχικό Εξωτερικού, ALPHA Μικτό Εσωτερικού, ALPHA Ομολογιακό Εξωτερικού. Το Alpha Unit Linked προσφέρει :
 - δυνατότητα μεγάλων αποδόσεων στη λήξη του προγράμματος,
 - χαμηλό ετήσιο ασφάλιστρο, ετήσια τιμαριθμική αναπροσαρμογή για συνεχή προστασία της επενδύσεώς σας, δυνατότητα εφάπαξ καταβολών,

οποτεδήποτε και με οποιοδήποτε πόσο επιθυμεί ο πελάτης για ακόμα καλύτερο αποτέλεσμα στη λήξη

- ασφάλιση ζωής σύμφωνα με τις ανάγκες του πελάτη
- δυνατότητα καλύψεως με νοσοκομειακές παροχές
- προσωπική εξασφάλιση σε περίπτωση μόνιμης ή ολικής ανικανότητας για εργασία από οποιαδήποτε αιτία

- **Alpha Παιδικό:** Καλύπτει τις ανάγκες του παιδιού από τη γέννησή του και του εξασφαλίζει κεφάλαιο για σπουδές, επαγγελματική και οικογενειακή αποκατάσταση, ακόμα και για συνταξιοδότηση. Το πρόγραμμα παρέχει τη δυνατότητα:
 - εφάπαξ καταβολής του κεφαλαίου στην ηλικία του παιδιού που οι γονείς θα επιλέξουν
 - καταβολή μέρους του κεφαλαίου στο παιδί για τη χρηματοδότηση των σπουδών του, ενώ το υπόλοιπο κεφάλαιο παραμένει στην Alpha Ασφαλιστική για επανεπένδυση με σκοπό να του αποδοθεί σε οποιαδήποτε ηλικία, είτε με μελλοντικές τμηματικές καταβολές, είτε ως νέο εφάπαξ, ανάλογα με την επιλογή του.
 - Επιπλέον το πρόγραμμα προβλέπει πλήρη ετήσια ενημέρωση του Αποταμιευτικού Λογαριασμού
 - Δυνατότητα ενισχύσεως του προγράμματος με εφάπαξ καταβολές ασφαλίστρου
 - Δυνατότητα τιμαριθμικής αναπροσαρμογής των παροχών
- **Alpha Συνταξιοδοτικό:** Το πρόγραμμα αυτό σχεδιάστηκε με γνώμονα τον άνθρωπο και τις ανάγκες του από τη στιγμή που σταματά να εργάζεται. Είναι ευέλικτο, ώστε να προσαρμόζεται πλήρως στις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη. Προσφέρει :
 - ισόβια μηνιαία σύνταξη στην ηλικία και για το ποσό που επιθυμεί ο πελάτης, ή εφάπαξ ή και τα δύο
 - εγγύηση για τη συνέχιση καταβολής της μηνιαίας συντάξεως για 5 ή 10 έτη στο / στη σύζυγο ή στους δικαιούχους ή ακόμα και μεταβίβαση των 2/3 αυτής ισοβίως, στο πρόσωπο που ο πελάτης επιλέγει.
 - Επιπλέον παρέχει τη δυνατότητα ετήσιας τιμαριθμικής αναπροσαρμογής των ασφαλίστρων που καταβάλλει με σκοπό τη συνεχή προστασίας της επενδύσεώς του.
- **Alpha Σωματοφύλακας:** Αυτό το πρόγραμμα προστατεύει υπεύθυνα τον πελάτη και την οικογένειά του με ένα ευρύ φάσμα ασφαλιστικών καλύψεων. Όλες οι καλύψεις εμπεριέχουν τη δυνατότητα ετήσιας τιμαριθμικής αναπροσαρμογής ώστε να ανταποκρίνονται πάντα στις ανάγκες των πελατών. Προσφέρει ασφάλεια και σιγουριά με :
 - Ισόβια Νοσοκομειακά Προγράμματα (Νοσοκομειακή Υπερέκλυψη, Απόλυτη Νοσοκομειακή Περίθαλψη)

- Υψηλά κεφάλαια σε περίπτωση απώλειας ζωής ή ανικανότητας για εργασία από ατύχημα.
 - Νοσοκομειακό επίδομα που συμπληρώνει το εισόδημα κατά τη διάρκεια νοσηλείας και αναρρώσεως
 - Χειρουργικό επίδομα
 - Ημερήσιο επίδομα σε περίπτωση ατυχήματος μέχρι ένα έτος
 - Επίδομα σε περίπτωση απώλειας εισοδήματος λόγω ασθενείας μέχρι δύο έτη.
- **Alpha Ασφάλιση Δανείων:** Το πρόγραμμα αυτό απευθύνεται αποκλειστικά σε όσους λαμβάνουν από την Alpha Bank: Alpha Δάνεια Κατοικίας, Alpha 810 Δάνειο Επαγγελματικής Στέγης, Alpha 620 Κεφάλαιο Κινήσεως Βιοτεχνίας. Συμμετέχοντας στο πρόγραμμα αυτό σε περίπτωση μόνιμης ολικής ή μερικής ανικανότητας του ασφαλιζομένου για εργασία εξαιτίας ατυχήματος ή ασθενείας ή ακόμα και απώλειας της ζωής του, η Alpha Ασφαλιστική αναλαμβάνει την αποπληρωμή του υπολοίπου ανεξόφλητου δανείου στην Τράπεζα.
 - **Alpha Ασφάλιση Ιδιωτών:** το πρόγραμμα αυτό απευθύνεται σε όσους λαμβάνουν από την Alpha Bank: Alpha 702 Προσωπικό Δάνειο, Alpha 710 Καταναλωτικό Δάνειο. Συμμετέχοντας στο πρόγραμμα σε περίπτωση μόνιμου ολικής ανικανότητας του ασφαλισμένου για εργασία εξαιτίας ατυχήματος ή ασθενείας ή ακόμα και απώλειας της ζωής του, η Alpha Ασφαλιστική αναλαμβάνει την υποχρέωση αποπληρωμής προς την Τράπεζα του υπολοίπου ανεξόφλητου κεφαλαίου καθώς και των δεδουλευμένων τόκων. Η συμμετοχή στο πρόγραμμα ασφαλίσεως ξεκινά ταυτόχρονα με την εκταμίευση του ποσού του δανείου. Η περίοδος ασφαλίσεως είναι ίση με τη διάρκεια του δανείου.

Πάγιες Εντολές

Πρόκειται για μια ακόμα υπηρεσία της Alpha Bank που απαλλάσσει ιδιώτες και επιχειρήσεις από τις κουραστικές και χρονοβόρες διαδικασίες που απαιτεί η πληρωμή λογαριασμών οργανισμών κοινής ωφέλειας, πιστωτικών καρτών, κινητής τηλεφωνίας και άλλων τακτικών υποχρεώσεων. Η Τράπεζα αναλαμβάνει την εξόφλησή τους με χρέωση του λογαριασμού καταθέσεων του πελάτη και του παρέχει τη δυνατότητα προσδιορισμού ανώτατου ποσού χρέωσης του λογαριασμού του. Έτσι ο πελάτης αποφεύγει την πληρωμή υπέρογκων λογαριασμών, όλοι οι λογαριασμοί εξοφλούνται με χρέωση του λογαριασμού του πελάτη στην ημερομηνία λήξεώς τους και ο πελάτης απαλλάσσεται από το άγχος παρακολούθησεως των οφειλών του και την ταλαιπωρία αναμονής στην ουρά.

Λοιπές Υπηρεσίες

- **Θυρίδες Θησαυροφυλακίου:** Προσφέρονται από την Alpha Bank για την ασφαλή φύλαξη των πολύτιμων ειδών των πελατών της.
- **Χρηματοθυρίδες:** Προσφέρονται για καταθέσεις μετρητών ή / και επιταγών πέραν του ωραρίου λειτουργίας της Τράπεζας ώστε να μην δεσμεύεται ο πελάτης.

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Καταθέσεις

- **Alpha 500:** Πρόκειται για έναν ευέλικτο, προνομιούχο και αποδοτικό λογαριασμό που αντικαθιστά όλους τους παραδοσιακούς λογαριασμούς καταθέσεων Όψεως και καλύπτει τις αυξημένες ανάγκες και απαιτήσεις των επιχειρήσεων. Έχει κλιμακούμενο επιτόκιο ανάλογα με το ημερήσιο υπόλοιπο του λογαριασμού. Παρέχει τη δυνατότητα εκδόσεως εταιρικής Alpha Bank VISA, δυνατότητα εκδόσεως εταιρικής American Express, καρτέ επιταγών με προτυπωμένη την επωνυμία της επιχειρήσεως, δυνατότητα τραπεζικών συναλλαγών μέσω τηλεφώνου ή fax, ηλεκτρονικού υπολογιστή, Internet, κινητού τηλεφώνου, ενημέρωση με αντίγραφο λογαριασμού, υψηλά επιτόκια, δυνατότητα εξοφλήσεως λογαριασμών με πάγια εντολή, δυνατότητα υπεραναλήψεων μέχρι 24.000.000 Ευρώ.
- **Alpha 505:** Είναι λογαριασμός Όψεως σε Ευρώ και λοιπά νομίσματα, που προσφέρει τη δυνατότητα υψηλότερης υπεραναλήψεως σε συνάλλαγμα και καρτέ επιταγών συναλλάγματος. Το πιστωτικό και χρεωστικό επιτόκιο διαμορφώνεται ανάλογα με το υπόλοιπο του λογαριασμού και τις εκάστοτε τάσεις της αγοράς. Παρέχει τη δυνατότητα υπεραναλήψεως σε συνάλλαγμα, χορήγηση βιβλιαρίου επιταγών σε συνάλλαγμα με προτυπωμένο το όνομα του καταθέτη, δυνατότητα αποστολής του αντιγράφου του λογαριασμού και μέσω Swift, στην ελληνική ή την αγγλική γλώσσα σύμφωνα με την επιθυμία του πελάτη, χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Τραπέζης.
- **Alpha 290:** Η Alpha Bank προσφέρει στις επιχειρήσεις τον λογαριασμό Alpha 290, ο οποίος αντικατέστησε το λογαριασμό καταθέσεων Όψεως.
- **Καταθέσεις σε Συνάλλαγμα:** Η ποικιλία επενδυτικών προϊόντων τη Τράπεζας δίνει τη δυνατότητα στους πελάτες να πετύχουν τη μεγαλύτερη δυνατή απόδοση των χρημάτων τους με το χαμηλότερο κίνδυνο.

Επενδυτικά Προϊόντα

- **Alpha Capital Guarantee:** Αποτελεί μία σύγχρονη μορφή επενδύσεως η οποία προσφέρει στους επενδυτές τη σιγουριά του εγγυημένου κεφαλαίου σε

συνδυασμό με τη δυνατότητα αποκομίσεως κερδών από πιθανή μελλοντική άνοδο των αξιών στην Ελληνική και τις Διεθνείς κεφαλαιαγορές.
[Ισχύουν όσα και στην Alpha Capital Guarantee για ιδιώτες.]

- **Καταθέσεις Προθεσμίας:** Αποτελούν μία μορφή επενδύσεως με συγκεκριμένη χρονική διάρκεια.
[Ισχύουν όσα και στις Καταθέσεις Προθεσμίας για ιδιώτες]
- **Repos:** Η Alpha Bank πωλεί στους πελάτες της τίτλους του Δημοσίου με τρέχουσα ημερομηνία διαπραγματεύσεως και συμφωνεί την επαναγορά τους με μελλοντική ημερομηνία.
[Ισχύει ότι και για τα Repos για ιδιώτες]
- **Alpha Αμοιβαία Κεφάλαια:** Καλύπτουν μια μεγάλη ποικιλία εναλλακτικών επενδυτικών επιλογών σε αμοιβαία κεφάλαια όλων των κατηγοριών όπως μετοχικά, μικτά, ομολογιακά, διαχειρίσεως διαθεσίμων, με επενδύσεις στην ελληνική και τις διεθνείς αγορές.
[Ισχύουν όσα και για τα Αμοιβαία Κεφάλαια για ιδιώτες]
- **Μετοχές:** Η Alpha Bank σε συνεργασία με την εταιρία του Ομίλου της Alpha Finance, προσφέρει τη δυνατότητα αγοραπωλησίας τίτλων του Χρηματιστηρίου Αξιών Αθηνών, χωρίς έξοδα και άλλη επιβάρυνση.
[Ισχύει ότι και για τους ιδιώτες]
- **Παράγωγα:** Τα προϊόντα αυτά αποτελούν εναλλακτικούς τρόπους συμμετοχής στις αγορές συναλλάγματος, επιτοκίων, μετάλλων και πρώτων υλών.
[Ισχύει ότι και για τα Παράγωγα για ιδιώτες]
- **Τίτλοι Δημοσίου:** Σημαντική είναι η συμμετοχή της Alpha Bank στην εγχώρια πρωτογενή και δευτερογενή αγορά ομολόγων, διατηρώντας υψηλά ποσοστά παρουσίας.
[Ισχύει ότι και για τους ιδιώτες]

Κάρτες

- **Χρυσή κάρτα ΑΘΗΝΑ 2004 VISA BUSINESS και Αργυρή κάρτα ΑΘΗΝΑ 2004 VISA BUSINESS:** Η Επιχείρηση μπορεί να επιλέξει τον τύπο της κάρτας που επιθυμεί για κάθε στέλεχος της, δίνοντάς τους τη δυνατότητα να αποκτήσουν την Αργυρή κάρτα ΑΘΗΝΑ 2004 VISA BUSINESS ή τη συλλεκτική Χρυσή κάρτα ΑΘΗΝΑ 2004 VISA BUSINESS, η οποία εκδίδεται σε περιορισμένο αριθμό. Έτσι η Επιχείρηση αν επιθυμεί παρέχει στον κάτοχο τη δυνατότητα αναλήψεως μετρητών για κάλυψη επαγγελματικών του δαπανών, με ιδιαίτερα χαμηλό επιτόκιο. Οι κάρτες αυτές γίνονται δεκτές σε οποιοδήποτε ATM ή κατάστημα της Alpha Bank σε οποιαδήποτε τράπεζα της Ελλάδας και στο εξωτερικό.

- **Alpha Bank VISA BUSINESS:** Αποτελεί έναν σύγχρονο τρόπο συναλλαγής που προσφέρει εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος στις επιχειρήσεις και άνεση στα στελέχη τους. Εξασφαλίζει αύξηση ταμειακής ρευστότητας και αξιοποίηση των μετρητών της επιχείρησης δεδομένου ότι οι λογαριασμοί εξοφλούνται ένα μήνα μετά την ημερομηνία των συναλλαγών. Παρέχει τη δυνατότητα αυτόματης εξοφλήσεως και αναλήψεως μετρητών και Πρόγραμμα Ταξιδιωτικής Ασφαλίσεως και Βοηθείας.
- **Κάρτα Corporate American Express (Πράσινη και Χρυσή):** Πρόκειται για μια κάρτα που αποτελεί διεθνές σύμβολο καταξιώσεως. Δημιουργήθηκε για να ανταποκρίνεται αποτελεσματικά και ποιοτικά στις ανάγκες κάθε επιχειρήσεως, ανεξαρτήτως μορφής, μεγέθους και δραστηριότητας. Είναι κάρτα διευκολύνσεως και ως εκ τούτου, δεν επιβαρύνεται με τόκους, εφόσον αποπληρώνεται το σύνολο του λογαριασμού κάθε ημερολογιακό μήνα, την προκαθορισμένη ημερομηνία. Προσφέρει στις Επιχειρήσεις και τα Μέλη μοναδικά πλεονεκτήματα, όπως εξασφάλιση ταμειακής ρευστότητας επιπλέον κεφαλαίου κινήσεως και καλύτερη αξιοποίηση των μετρητών της επιχείρησης, ευελιξία επιλογών(επιλογή τύπου κάρτας, ημερομηνία εξοφλήσεως, γλώσσα επικοινωνίας, τα μέλη στα οποία παρέχει τη δυνατότητα cash advance και τέλος προσδιορίζει το όριο συναλλαγών κάθε μέλους), δυνατότητα επιστροφής συνδρομής, πρακτικό πληροφοριακό σύστημα για τη διαχείριση των δαπανών της Επιχειρήσεως, προνόμιο ειδικής πιστώσεως, corporate travel service(σε συνεργασία με το Ταξιδιωτικό Γραφείο της American Express η υπηρεσία αυτή προσφέρει προνομιακές τιμές, ταξιδιωτικές συμβουλές, φροντίζει για ταξιδιωτικά έγγραφα, εισιτήρια και συνάλλαγμα, ετοιμάζει προϋπολογισμούς και συναντήσεις στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.), άμεση αντικατάσταση της κάρτας, αποδοχή της κάρτας σε χιλιάδες επιχειρήσεις στην Ελλάδα και εκατομμύρια σε όλον τον κόσμο, άτοκες δόσεις, εξυπηρέτηση 24 ώρες το εικοσιτετράωρο.

Δάνεια – Χρηματοδοτήσεις

Σε ένα περιβάλλον με έντονο ανταγωνισμό όπου οι συνθήκες μεταβάλλονται διαρκώς και οι εξελίξεις είναι ραγδαίες, δημιουργούνται συνεχώς νέες ευκαιρίες. Συνεπώς οι μικρές, οι μεσαίες, οι νεοϊδρυόμενες επιχειρήσεις καθώς και οι ελεύθεροι επαγγελματίες ζητούν αρωγή και έμπρακτη συμπαράσταση στην αναπτυξιακή τους πορεία. Η Alpha Bank σχεδιάζει διαρκώς και αναπροσαρμόζει τις υπηρεσίες και τα προϊόντα της, έτσι ώστε να προσφέρει χρηματοδοτικές λύσεις με ευνοϊκούς όρους και προσαρμοσμένες στις απαιτήσεις της κάθε επιχείρησης.

- **Επιχειρήσεις & Επαγγελματίες με ετήσιο Κύκλο εργασιών μέχρι 75.000 Ευρώ :** Η Alpha Bank δημιούργησε για αυτές τις επιχειρήσεις και τους ελεύθερους επαγγελματίες, μια σειρά προϊόντων σχεδιασμένα να καλύπτουν τις χρηματοδοτικές τους ανάγκες.

- **Δάνειο για Κεφάλαιο Κινήσεως με Επιστροφή Τόκου**

Είναι ένα δάνειο το οποίο εξασφαλίζει με γρήγορες διαδικασίες τα αναγκαία κεφάλαια κινήσεως. Εφόσον ο πελάτης είναι συνεπής στις πληρωμές, η Τράπεζα του επιστρέφει το 10% του συνόλου των τόκων στη λήξη του δανείου. Το ύψος του δανείου κυμαίνεται από 3.000 – 15.000 ευρώ με εφάπαξ εκταμίευση. Διαρκεί 6, 12, 18 ή 24 μήνες κατ' επιλογή του πελάτη.

- **Δάνειο Εξοπλισμού / Μέσου μεταφοράς με Επιστροφή τόκου**

Είναι ένα δάνειο το οποίο εξασφαλίζει με γρήγορες διαδικασίες την απαραίτητη χρηματοδότηση για την απόκτηση εξοπλισμού ή / και μεταφορικού μέσου της επιχειρήσεως. Εφόσον ο πελάτης είναι συνεπής στις πληρωμές του η Τράπεζα ως επιβράβευση του επιστρέφει το 10% του συνόλου των τόκων. Το ύψος κυμαίνεται από 3.000 – 15.000 ευρώ με εφάπαξ ή τμηματικές εκταμιεύσεις. Διαρκεί από 3 – 5 έτη κατ' επιλογή του πελάτη.

- **Επαγγελματική Στέγη:**

- **Δάνειο Alpha 810 Επαγγελματικής Στέγης**

- **Alpha Leasing Επαγγελματικής Στέγης**

Χορηγούνται για την κάλυψη των αναγκών για επαγγελματική στέγη, ώστε να μπορεί ο πελάτης να σχεδιάσει ασφαλέστερα τον οικονομικό του ορίζοντα. Το ύψος τους ξεκινά από τα 15.000 ευρώ και ποικίλει ανάλογα με την αντικειμενική αξία της επαγγελματικής στέγης, την αξία του οικοπέδου και τον προϋπολογισμό του κόστους ανεγέρσεως. Διαρκούν 3, 6, 9 ή 12 έτη.

- **Alpha 500**

Πρόκειται για έναν λογαριασμό ταμειακής διαχείρισεως επιχειρήσεων σε Ευρώ με δυνατότητα υπεραναλήψεως. Παρέχει πιστωτικό επιτόκιο βάση κλίμακας, και χρεωστικό επιτόκιο.

- **Εγγυητικές επιστολές**

Σε ευρώ ή σε συνάλλαγμα για συμμετοχή σε διαγωνισμούς, καλή εκτέλεση συμβάσεων, λήψη προκαταβολής πληρωμών, δασμούς και άλλες υπηρεσίες.

- **Επιχειρήσεις & Επαγγελματίες με ετήσιο Κύκλο εργασιών από 75.000 έως 1.00.000 Ευρώ:** Η Alpha Bank δημιούργησε για τις επιχειρήσεις αυτές και τους ελεύθερους επαγγελματίες, μια σειρά προϊόντων σχεδιασμένα να καλύπτουν τις χρηματοδοτικές ανάγκες τους.

- **Κεφάλαιο Κινήσεως**

- **Δάνειο για Κεφάλαιο Κινήσεως με Επιστροφή τόκου**

Είναι ένα δάνειο το οποίο εξασφαλίζει τα αναγκαία κεφάλαια κινήσεως. Εφόσον ο πελάτης είναι συνεπής στις πληρωμές, η Τράπεζα του επιστρέφει το 10% του συνόλου των τόκων στη λήξη του δανείου.

Το ύψος του δανείου κυμαίνεται από 15.000 – 150.000 ευρώ με εφάπαξ εκταμίευση. Διαρκεί 6, 12, 18 ή 24 μήνες κατ' επιλογή του πελάτη.

- Κεφάλαιο Κινήσεως Επιχειρήσεως με ή χωρίς χρονικούς περιορισμούς

Παροχή κεφαλαίου κινήσεως Επιχειρήσεων με ή χωρίς χρονικούς περιορισμούς για την αποπληρωμή και τη διάρκειά του.

• **Εξοπλισμός / Μέσο Μεταφοράς**

- Δάνειο Εξοπλισμού / Μέσου Μεταφοράς με Επιστροφή τόκου

Δάνειο για επιχειρήσεις και ελεύθερους επαγγελματίες, που εξασφαλίζει την απαραίτητη χρηματοδότηση για την προμήθεια εξοπλισμού ή / και μεταφορικού μέσου της επιχειρήσεως. Εφόσον ο πελάτης είναι συνεπής στις πληρωμές του η Τράπεζα του επιστρέφει το 10% του συνόλου των τόκων. Το ύψος του ανέρχεται από 15.000 – 300.000 ευρώ εφάπαξ ή τμηματικά. Διαρκεί από 3 – 10 έτη κατ' επιλογή του πελάτη.

- Alpha Leasing Εξοπλισμού / Μεταφορικών Μέσων

• **Επαγγελματική Στέγη:**

- Δάνειο Alpha 810 Επαγγελματικής Στέγης

- Alpha Leasing Επαγγελματικής Στέγης

Χορηγούνται για την κάλυψη των αναγκών για επαγγελματική στέγη, ώστε να μπορεί ο πελάτης να σχεδιάσει ασφαλέστερα τον οικονομικό του ορίζοντα. Το ύψος τους ξεκινά από τα 15.000 ευρώ και ποικίλει ανάλογα με την αντικειμενική αξία της επαγγελματικής στέγης, την αξία του οικοπέδου και τον προϋπολογισμό του κόστους ανεγέρσεως. Διαρκούν 3, 6, 9 ή 12 έτη.

- Δάνειο Παγίων Εγκαταστάσεων

Χορηγούνται για αγορά, ανέγερση, αποπεράτωση, προσθήκη, επισκευή ή συντήρηση επαγγελματικής στέγης. Το ύψος ποικίλει ανάλογα με τις ανάγκες του δανειολήπτη. Η διάρκεια είναι ελεύθερα διαπραγματεύσιμη.

• **Alpha 500**

Είναι ένας λογαριασμός διαχειρίσεως επιχειρήσεων σε Ευρώ με δυνατότητα υπεραναλήψεως.

• **Εγγυητικές Επιστολές**

Σε ευρώ ή σε συνάλλαγμα για συμμετοχή σε διαγωνισμούς, καλή εκτέλεση συμβάσεων, λήψη προκαταβολής πληρωμών, δασμούς και άλλες υπηρεσίες.

- **Λοιπές Επιχειρήσεις:** Η Alpha Bank χρηματοδοτεί τις επιχειρήσεις με ευνοϊκούς όρους. Ο πελάτης μπορεί να επιλέξει τον τρόπο χρηματοδότησεως που ανταποκρίνεται καλύτερα στην εκπλήρωση των επαγγελματικών του σχεδίων.

• **Χρηματοδοτήσεις Κεφαλαίου Κινήσεως**

- **Alpha 600:** Χρηματοδότηση σε Ευρώ για κάλυψη βραχυπρόθεσμων αναγκών με βάση το Ελάχιστο Δανειστικό Επιτόκιο.
- **Alpha 605:** Χρηματοδότηση σε συνάλλαγμα για κάλυψη βραχυπρόθεσμων αναγκών με βάση το Ελάχιστο Δανειστικό Επιτόκιο για το αντίστοιχο νόμισμα, καθοριζόμενο εβδομαδιαίως.
- **Alpha 620:** Δάνειο σε ευρώ που καλύπτει οποιαδήποτε μονιμότερη ανάγκη της επιχειρήσεως για κεφάλαιο κινήσεως με σταθερό ανταγωνιστικό επιτόκιο σε διάρκεια αποπληρωμής 3 έτη.
- **Alpha 630:** Δάνειο σε ευρώ που καλύπτει έκτακτες ανάγκες της επιχειρήσεως για κεφάλαιο κινήσεως με σταθερό ανταγωνιστικό επιτόκιο και διάρκεια από μία έως 180 ημέρες.
- **Alpha 650:** Χρηματοδότηση σε ευρώ με επιτόκιο Euribor μηνός όπως αυτό διαμορφώνεται σε ημερήσια βάση.
- **Κεφάλαιο Κινήσεως:** Οποιαδήποτε χρηματοδοτική ανάγκη σε κεφάλαιο κινήσεως εξετάζεται κατά περίπτωση.

- **Δάνεια Alpha 810 Επαγγελματικής Στέγης**

Χορηγούνται για την κάλυψη των αναγκών για επαγγελματική στέγη, ώστε να μπορεί ο πελάτης να σχεδιάσει ασφαλέστερα τον οικονομικό του ορίζοντα. Το ύψος τους ξεκινά από τα 15.000 ευρώ και ποικίλει ανάλογα με την αντικειμενική αξία της επαγγελματικής στέγης, την αξία του οικοπέδου και τον προϋπολογισμό του κόστους ανεγέρσεως. Διαρκούν 3, 6, 9 ή 12 έτη.

- **Δάνεια για Πάγιες Εγκαταστάσεις**

Χορηγούνται για αγορά, αποπεράτωση, προσθήκη, επισκευή ή συντήρηση επαγγελματικής στέγης. Το ύψος ποικίλει ανάλογα με τις ανάγκες του δανειολήπτη. Η διάρκεια είναι ελεύθερα διαπραγματεύσιμη.

- **Δάνεια σε Συνάλλαγμα**

- **Alpha 500**

Είναι ένας λογαριασμός διαχειρίσεως επιχειρήσεων σε Ευρώ με δυνατότητα υπεραναλήψεως.

- **Εγγυητικές Επιστολές**

Σε ευρώ ή σε συνάλλαγμα για συμμετοχή σε διαγωνισμούς, καλή εκτέλεση συμβάσεων, λήψη προκαταβολής πληρωμών, δασμούς και άλλες υπηρεσίες.

- **Υπηρεσίες Leasing & Factoring**

Alpha Πένταθλον

Η Alpha Bank δημιούργησε το πρόγραμμα “Alpha Πένταθλον”, ένα πρόγραμμα επιβραβεύσεων. Με το πρόγραμμα αυτό δημιούργησε την κατάλληλη σειρά προϊόντων και υπηρεσιών, με σκοπό την κάλυψη των ιδιαίτερων αναγκών των επιχειρήσεων και των ελεύθερων επαγγελματιών. Απευθύνεται σε επιχειρήσεις και ελεύθερους επαγγελματίες με κύκλο εργασιών έως 1.000.000 ευρώ. Στο πρόγραμμα περιλαμβάνονται διάφορα προϊόντα και υπηρεσίες της Alpha Bank όπως δάνεια, ασφαλιστικά προϊόντα, ηλεκτρονικές υπηρεσίες, καταθέσεις, κάρτες.

Με την απόκτηση ενός τουλάχιστον προϊόντος από κάθε κατηγορία προϊόντων / υπηρεσιών, ο πελάτης γίνεται “Πενταθλητής” και επιβραβεύεται με ένα Έπαθλο της επιλογής του (Λογισμικά Πακέτα για την εμπορική διαχείριση και τη διαχείριση αξιόγραφων της επιχειρήσεως, Εταιρική Κινητή Τηλεφωνία, Συμμετοχή του επιχειρηματία ή στελεχών της επιχειρήσεως σε Ημερίδες Εκπαιδεύσεως που διοργανώνει η Alpha Bank σε θέματα λογιστικά, φορολογικά, πωλήσεων κα.)

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες

- **Alphaline:** Πρόκειται για ηλεκτρονική Εξυπηρέτηση που δίνει τη δυνατότητα στο συνδρομητή να εκτελεί μία μεγάλη σειρά τραπεζικών συναλλαγών από το γραφείο ή οποιοδήποτε άλλο χώρο, με τη βοήθεια του προσωπικού ηλεκτρονικού υπολογιστή του. Το Alphaline απευθύνεται κυρίως σε μεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις και γι’ αυτό το λόγο έχει δοθεί ιδιαίτερη έμφαση:
 - Στην ασφάλεια (για χρήση μόνο από τα εξουσιοδοτημένα στελέχη των επιχειρήσεων)
 - Στην εύκολη δημιουργία αρχείων μεταφορών, είτε μέσω του Alphaline είτε αυτόματα από κάποιο λογιστικό πρόγραμμα που διαθέτει η επιχείρηση, για μαζικές εκτελέσεις συναλλαγών που αφορούν π.χ. μισθοδοσία προσωπικού, πληρωμή προμηθευτών κλπ.
 - Στην παροχή δυνατότητας πλήρους ελέγχου χρήσεως του συστήματος (ημερολόγιο εντολών)**Το Alphaline προσφέρει τις ακόλουθες δυνατότητες :**
 - Διαχείριση απεριόριστου πλήθους λογαριασμών.
 - Μεταφορά ποσών από ένα λογαριασμό σε άλλο.
 - Προετοιμασία αρχείου μισθοδοσίας.
 - Προετοιμασία αρχείου πληρωμής προμηθευτών.
 - Μαζική εκτέλεση εντολών μεταφοράς ποσών από ένα λογαριασμό σε άλλους (π.χ. μισθοδοσία, πληρωμή προμηθευτών).
 - Εκτέλεση εντολών για πληρωμή λογαριασμών σε συγκεκριμένη ημερομηνία.
 - Εκτέλεση εντολών για πληρωμή Φ.Π.Α., εργοδοτικών εισφορών στο Ι.Κ.Α. και ασφαλιστικών εισφορών στο Τ.Ε.Β.Ε.
 - Πληροφόρηση για το υπόλοιπο και τις κινήσεις των λογαριασμών και δυνατότητα εκτυπώσεώς τους.
 - Πληροφόρηση για τις εντολές και πληρωμές λογαριασμών.
 - Ενημέρωση σχετικά με κάποια επιταγή (πληρωμή, κυκλοφορία κλπ.).

- Ενημέρωση για τα στελέχη των επιταγών (φύλλα στελέχους, ακυκλοφόρητες επιταγές κλπ.).
 - Εξαγωγή κινήσεων λογαριασμού σε αρχείο.
 - Πληροφόρηση για τις τιμές των μετοχών του Χρηματιστηρίου Αξιών Αθηνών.
 - Πληροφόρηση για τις τιμές (αγορά-πώληση) συναλλάγματος.
 - Δυνατότητα εκτυπώσεως των συναλλαγών που εκτελέστηκαν.
- **Alphalink:** Δίκτυο τερματικών συσκευών εγκατεστημένων σε επιχειρήσεις, που προσφέρει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής εγκρίσεως, καταγραφής των συναλλαγών και αυτόματη λογιστική τακτοποίηση, στο τέλος κάθε ημέρας, των συναλλαγών κάθε κάρτας Visa και American Express ελληνικής ή εξωτερικού, καθώς και της Alpha Bank Electron Visa. Οι συσκευές συνδέονται απευθείας, μέσω κοινής τηλεφωνικής γραμμής, με τον κεντρικό υπολογιστή. Το δίκτυο P.O.S τερματικών (point of sales) Alphalink είναι το μεγαλύτερο και πλέον αξιόπιστο στην Ελλάδα.
 - **Alphanet (ATM – 24):** Τα ATM είναι εγκατεστημένα σε όλα τα Καταστήματα της Alpha Bank, σε μεγάλα εμπορικά καταστήματα και επιχειρήσεις, Δημόσιους Οργανισμούς και Υπηρεσίες, αεροδρόμια, νοσοκομεία, ξενοδοχεία, casino και σταθμούς υπεραστικών λεωφορείων (ΚΤΕΛ) προσφέροντας εξυπηρέτηση όλο το εικοσιτετράωρο. Στα ATM ο πελάτης μπορεί να κάνει ανάληψη, κατάθεση μετρητών, μεταφορά ποσού μεταξύ λογαριασμών, ερώτηση για το υπόλοιπο του λογαριασμού του, ενημέρωση για την κίνηση του λογαριασμού κλπ, πληρωμές καρτών δόσεων, λογαριασμών. Επιπλέον μπορεί να κάνει ανανέωση του χρόνου ομιλίας του κινητού του τηλεφώνου και τέλος cash advance με τη χρήση καρτών visa, American Express και Mastercard εκδόσεως της Τραπέζης, καθώς και καρτών άλλων συνδεδεμένων τραπεζών.
 - **Alpha Web Banking:** Η Alpha Bank προσφέρει τη δυνατότητα εκτέλεσης τραπεζικών συναλλαγών μέσω του ηλεκτρονικού υπολογιστή και του Internet, όλο το εικοσιτετράωρο. Οι υπηρεσίες αυτές τις τηλεξυπηρετήσεως προσφέρονται δωρεάν. Μέσω του Alpha Web Banking ο πελάτης μπορεί:
 - να προγραμματίζει μεταφορές κεφαλαίων σε συγκεκριμένες ημερομηνίες, μεταφορές κεφαλαίων σε λογαριασμούς καταθέσεων διαφόρων τραπεζών, πληρωμές οφειλών σε συγκεκριμένη ημερομηνία κλπ.
 - να πληροφορείται για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των λογαριασμών καταθέσεών του, για τα στοιχεία των βιβλιαρίων επιταγών του, για την κατάσταση των επιταγών των βιβλιαρίων του, για τις τιμές ξένων νομισμάτων, για τις τιμές μετοχών του Χ.Α.Α., για τα υπόλοιπα των επενδυτικών του λογαριασμών Αμοιβαίων Κεφαλαίων, κα.

- να διαχειρίζεται τον κωδικό συνδρομητή στο Alpha Web Banking, τα στοιχεία του προφίλ του, το ανώτατο ημερήσιο ποσό μεταφορών σε μη προδηλωμένους λογαριασμούς, τα βιβλιάρια επιταγών του.
 - να ακυρώνει μεταφορές κεφαλαίων, πληρωμές που έχει καταχωρήσει προς εκτέλεση, αιτήσεις για έκδοση βιβλιαρίων επιταγών κα.
 - Ακόμα από τις 7.30 έως τις 23.00 μπορεί να πραγματοποιήσει μεταφορές κεφαλαίων μεταξύ προδηλωμένων λογαριασμών καταθέσεων, πληρωμές τελών κυκλοφορίας, να πληροφορηθεί για τις δέκα τελευταίες κινήσεις των προδηλωμένων καρτών και για τα υπόλοιπα και τις δέκα τελευταίες κινήσεις των καταναλωτικών του δανείων.
- **Alpha Bank m-Banking:** Είναι υπηρεσία τηλευπηρετήσης που προσφέρει τη δυνατότητα εκτέλεσης τραπεζικών συναλλαγών μέσω κινητού τηλεφώνου που διαθέτει υποστήριξη υπηρεσιών WAP. Μέσω αυτής της υπηρεσίας ο πελάτης μπορεί:
 - να εξοφλήσει λογαριασμούς της Ε.Υ.Δ.Α.Π., καρτών, προσωπικών δανείων.
 - να ενημερωθεί για τα υπόλοιπα λογαριασμών, για τις τα υπόλοιπα και τις πέντε τελευταίες κινήσεις λογαριασμών καταθέσεων, για την κατάσταση όλων των επιταγών που έχουν εκδοθεί σε έναν λογαριασμό.
 - Από τις 7.30 έως τις 23.00 μπορεί να μεταφέρει άμεσα χρήματα από έναν λογαριασμό σε άλλον, σε λογαριασμούς τρίτων.
- **Alphaphone Banking:** Προσφέρει την πραγματοποίηση τραπεζικών συναλλαγών με ένα τηλεφώνημα ακόμα και από το εξωτερικό. Μέσω του αυτόματου συστήματος (IVR) χρησιμοποιώντας τα πλήκτρα της συσκευής του τηλεφώνου ο πελάτης μπορεί:
 - να πληροφορηθεί για τις τιμές του συναλλάγματος, τιμές αμοιβαίων κεφαλαίων, καθώς και κλεισίματος του Χρηματιστηρίου Αξιών Αθηνών.
 - να ενημερωθεί για το υπόλοιπο και τις κινήσεις των λογαριασμών του, το υπόλοιπο και τις κινήσεις των καρτών, του δανείου Alpha 700, τα βιβλιάρια και την κατάσταση των επιταγών του.
 - να παραλάβει μέσω fax τις κινήσεις του λογαριασμού του
 - να παραγγείλει βιβλιάρια επιταγών
 - να μεταφέρει ποσά μεταξύ λογαριασμών καταθέσεων δικών του ή τρίτων άμεσα ή σε επιλεγμένη ημερομηνία
 - να πληρώσει οφειλές σε συγκεκριμένες ημερομηνίες που αφορούν σε λογαριασμούς κοινής ωφέλειας (Δ.Ε.Η., Ε.Υ.Δ.Α.Π.), στο δημόσιο και ασφαλιστικά

ταμεία, σε εταιρίες του Ομίλου Alpha Bank, σε λογαριασμούς σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, σε λοιπές εταιρίες

- να μεταβάλλει το μυστικό κωδικό του
- να μεταβάλλει τα στοιχεία του προφίλ του

Προνόμια Μισθοδοσίας

Η Alpha Bank δημιούργησε, ειδικά για τις επιχειρήσεις που μισθοδοτούν τους υπαλλήλους τους με ηλεκτρονικό τρόπο μέσω της Τραπέζης, μια ολοκληρωμένη σειρά ελκυστικών προνομίων σε όλο το φάσμα των τραπεζικών προϊόντων για την εταιρία και το προσωπικό της:

1. Προνόμια για το προσωπικό

- Λογαριασμός Καταθέσεων (Alpha 100, Alpha 400, Alpha 410) χωρίς ποσό αρχικής καταθέσεως και χωρίς έξοδα.
- Προσωπικά και Καταναλωτικά δάνεια (Alpha 702, Alpha 710) με προνομιακούς όρους στο επιτόκιο, στις εφάπαξ δαπάνες επικοινωνίας και στην αμοιβή προεγκρίσεως.
- Ανοιχτό Προσωπικό Δάνειο (Alpha 700), με ευνοϊκούς όρους στην αμοιβή προεγκρίσεως και στην ετήσια συνδρομή.
- Στεγαστικά Δάνεια Alpha Στεγαστικό Πρόγραμμα και Alpha Euro Rate με ελκυστικούς όρους στην αμοιβή προεγκρίσεως και στις Δαπάνες Νομικού και Τεχνικού Ελέγχου.
- Πιστωτική Κάρτα American Express ή Alpha Bank Mastercard, χωρίς συνδρομή για δύο έτη.
- Κάρτα Διευκολύνσεως American Express (Πράσινη ή Χρυσή), χωρίς συνδρομή για 6 μήνες.
- Εκπτώσεις στα ασφάλιστρα κατοικίας στα προγράμματα Alpha Κατοικία και Alpha Κατοικία Plus.
- Εκπτώσεις στα μισθώματα θυρίδων θησαυροφυλακίου.

2. Προνόμια για την Εταιρία

- Εταιρικές Κάρτες American Express, με προνομιακούς όρους και δυνατότητα επιστροφής.
- Ομαδική ασφάλιση του προσωπικού της εταιρίας με σημαντικές εκπτώσεις.
- Ειδική τιμολόγηση σε μηχανογραφικά προγράμματα και υπηρεσίες μισθοδοσίας (σε συνεργασία με την εταιρία του Ομίλου της Alpha Bank, Delta Singular).

Private Banking

Η Alpha Bank προσφέρει μια σύγχρονη τραπεζική υπηρεσία: το Private Banking. Πρόκειται για μια ξεχωριστή υπηρεσία που έχει σκοπό τη δημιουργία χαρτοφυλακίου ξεχωριστά για τον κάθε πελάτη με τη σωστή κατανομή των

επενδύσεων και στόχο την πιο αποτελεσματική διαχείριση των κεφαλαίων. Οι ραγδαίες εξελίξεις στις αγορές χρήματος και κεφαλαίου, κάνουν απαραίτητη για το αγοραστικό κοινό την ύπαρξη μιας υπηρεσίας, η οποία παρακολουθεί, συμβουλεύει και προτείνει τις καλύτερες λύσεις στα θέματα των επενδύσεων.

Το Private Bank παρέχει μια σειρά από υπηρεσίες:

- **Διαχείριση Χαρτοφυλακίου** (επενδύσεις σε καταθέσεις, ομολογίες, Αμοιβαία Κεφάλαια, μετοχές, παράγωγα, και σύνθετα χρηματοοικονομικά προϊόντα) σε Ευρώ και συνάλλαγμα, με διάρθρωση που βασίζεται στον επενδυτικό ορίζοντα του πελάτη και το μέγεθος του ρίσκου που επιθυμεί να αναλάβει.
- Εκτέλεση πράξεων **συναλλάγματος**.
- Εκτέλεση εντολών **αγοράς και πωλήσεως χρεογράφων** στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.
- **Φύλαξη χρεογράφων, είσπραξη μερισμάτων**.
- Συμμετοχή σε **αυξήσεις μετοχικών κεφαλαίων** εταιριών εισηγμένων ή νεοεισηγμένων στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών.
- Λογιστική **παρακολούθηση** των επενδυτών και **ενημέρωση** για τις θέσεις και τις κινήσεις του χαρτοφυλακίου.
- Επενδυτικές **συμβουλές** για χρηματοοικονομικά θέματα σε τοπικό και διεθνές επίπεδο.
- Ασφαλιστικές υπηρεσίες και προϊόντα, μέσω της **Alpha Ασφαλιστικής**.
- **Εξυπηρέτηση** για όλες τις τραπεζικές εργασίες που θέλει ο πελάτης να πραγματοποιήσει, προσαρμοσμένες στις δικές του απαιτήσεις.

Εισαγωγές – Εξαγωγές

Η Τράπεζα αναλαμβάνει την έγκαιρη και έγκυρη έκδοση των απαραίτητων εγγράφων και, σε συνεργασία με μεγάλο αριθμό ανταποκριτριών τραπεζών σε όλον τον κόσμο, εγγυάται την ορθή υλοποίηση των αναγκαίων διαδικασιών.

Ασφαλιστικά Προϊόντα

Η Alpha Bank σε συνεργασία με την εταιρία του Ομίλου της Alpha Ασφαλιστική, προσφέρει ένα ευρύ φάσμα ασφαλιστικών προγραμμάτων που εξασφαλίζουν αποτελεσματικά τις επιχειρηματικές δραστηριότητες των πελατών της.

- **Alpha Επιχείρηση:** Απευθύνεται σε όλους τους ιδιοκτήτες και ενοικιαστές γραφείων, καταστημάτων, αποθηκών, εργαστηρίων, βιοτεχνιών και βιομηχανιών, καλύπτοντας έτσι όλες τις επιχειρηματικές δραστηριότητες με ασφαλιζόμενη αξία μέχρι 200.000.000 δραχμές. Η Alpha Επιχείρηση προσφέρει κάλυψη για: Πυρκαγιά-κεραυνό, έκρηξη πάσης φύσεως, καπνό, δάσος, τρομοκρατικές ενέργειες-κακόβουλες ενέργειες, πλημμύρα – θύελλα – καταιγίδα – χιόνι - παγετό, θραύση – διαρροή σωληνώσεων – πτώση αεροσκάφους, πρόσκρουση οχήματος, θραύση κρυστάλλων – υαλοπινάκων, βραχυκύκλωμα, απώλεια μετρητών και / ή επιταγών από ληστεία, γενική αστική ευθύνη, επακόλουθες ζημιές διαρρήξεως, επακόλουθες ζημιές

πυρκαγιάς, αποκομιδή συντριμμάτων, αστική ευθύνη συνέπεια πυρκαγιάς και εκρήξεως, οικονομική ενίσχυση σε περίπτωση ζημιάς, κάλυψη του χαρτοσήμου αποζημιώσεως. Επιπλέον το πρόγραμμα μπορεί να διευρυνθεί και να προσφέρει κάλυψη για: σεισμό, κλοπή και απώλεια κερδών.

- **Alpha Ασφάλιση Επιχειρηματιών:** Το πρόγραμμα αυτό απευθύνεται αποκλειστικά στους πελάτες της Alpha Bank (επαγγελματίες, εμπόρους, βιοτέχνες και βιομηχάνους) που χρηματοδοτούνται σε διάφορες κατηγορίες χορηγήσεων. Αρκεί η ηλικία τους, στην έναρξη του προγράμματος, να είναι έως 60 ετών. Η Alpha Ασφαλιστική Επιχειρηματιών εγγυάται στον επιχειρηματία ότι σε περίπτωση μόνιμης ολικής ανικανότητας του ασφαλιζομένου για εργασία εξαιτίας ατυχήματος ή ασθένειας ή ακόμα και απώλειας της ζωής του, η αποπληρωμή της οφειλής του προς την Τράπεζα αναλαμβάνεται άμεσα από την Alpha Ασφαλιστική, μέχρι το ύψος του ασφαλισμένου κεφαλαίου που έχουν επιλέξει. Εάν αυτό υπερβαίνει το ποσό της οφειλής, το υπόλοιπο ποσό καταβάλλεται στον ασφαλισμένο ή στους δικαιούχους που έχει ορίσει.

Υπηρεσίες Γ.Κ.Π.Σ. – Π.Ε.Π.

Η Alpha Bank χωρίς καμιά επιβάρυνση του πελάτη, τον ενημερώνει για τα ΠΕΠ, τους κανονισμούς και τις σχετικές προθεσμίες, διαθέτει το απαραίτητο υλικό για την υποβολή της αιτήσεώς του, τον υποστηρίζει στη συμπλήρωση της αιτήσεως, παραλαμβάνει την αίτησή του συμπληρωμένη, αξιολογεί την αίτησή του με βάση τα κριτήρια που έχει καθιερώσει το Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, προωθεί την αίτησή του στην αρμόδια Περιφέρεια, μετά την έγκριση της υπαγωγής της επενδύσεώς του στο αντίστοιχο ΠΕΠ, παρακολουθεί, ελέγχει και πιστοποιεί την υλοποίηση της επενδύσεώς του και του καταβάλλει την επιχορήγηση, ανάλογα με την πρόοδο υλοποιήσεως της επενδύσεώς του. Παράλληλα, εξετάζει το αίτημα χρηματοδοτήσεως της επενδύσεώς του πελάτη της για το κόστος που δεν καλύπτεται από την επιχορήγηση και τη δική του συμμετοχή. Η Alpha Bank προσφέρει τραπεζικές υπηρεσίες και προϊόντα για όλο το φάσμα των επιχειρησιακών αναγκών του κοινού. Η Alpha Bank έχει θέσει στη διάθεση του ενδιαφερόμενου κοινού 325 Καταστήματα - Φορείς υποδοχής σε όλες τις περιοχές της χώρας. Παράλληλα, ενημερωτικό υλικό και γενικές πληροφορίες για τη δυνατότητα συμμετοχής μπορεί να λαμβάνει από όλα τα Καταστήματα του Δικτύου της.

Ναυτιλιακές Υπηρεσίες

Η πρώτη Ελληνική τράπεζα του ιδιωτικού τομέα, η Alpha Bank, ανοίγει τις πόρτες της στην πρώτη ναυτική δύναμη του κόσμου. Με 400 Καταστήματα στην Ελλάδα, διεθνή παρουσία στη Νέα Υόρκη, τη Μεγάλη Βρετανία (Λονδίνο), το Jersey (Channel Islands), τη Ρουμανία, τη Βουλγαρία, την Αλβανία, την Κύπρο, την Π.Γ.Δ.Μ. και ένα ευρύτατο δίκτυο ανταποκριτών σε όλο τον κόσμο, η Alpha Bank μπορεί να εξυπηρετήσει τόσο τις υψηλές απαιτήσεις των ναυτιλιακών επιχειρήσεων, όσο και τις καθημερινές ανάγκες των συνεργατών της και των ναυτικών. Επιπλέον,

με τις πρωτοπόρες εταιρίες του Ομίλου Alpha Bank που καλύπτουν τον ευρύτερο χρηματοοικονομικό και ασφαλιστικό τομέα, μπορεί να προσφέρει ακόμα και τις πιο εξειδικευμένες υπηρεσίες. Τώρα, τα πλοία που μεταφέρουν την Ελλάδα σε όλο τον κόσμο, μπορούν να έχουν την υποστήριξη και τη συνεργασία της πρώτης Ελληνικής τραπεζής του ιδιωτικού τομέα.

- **Δάνεια:** Η παροχή ευέλικτων χρηματοδοτικών προϊόντων έχει σαν σκοπό την πλήρη κάλυψη των συγκεκριμένων αναγκών των επιχειρήσεων, τόσο της ποντοπόρου ναυτιλίας όσο και της ακτοπλοΐας. Προσφέρει:
 - Μακροπρόθεσμα δάνεια για αγορές πλοίων
 - Δάνεια για επισκευές πλοίων
 - Βραχυπρόθεσμες χρηματοδοτήσεις για κεφάλαια κινήσεως

- **Καταθέσεις:**
 1. **Καταθέσεις Ναυτιλιακών Εταιριών**
 - Ευέλικτοι Λογαριασμοί Όψεως Ναυτιλιακών Εταιριών
 - Λογαριασμοί υπό Προειδοποίηση Ναυτιλιακών Εταιριών με ικανοποιητική απόδοση
 - Προθεσμιακές Καταθέσεις / βραχυπρόθεσμες, μακροπρόθεσμες με διαπραγματεύσιμο, ιδιαίτερα ανταγωνιστικό επιτόκιο, σε όλα τα βασικά νομίσματα.
 2. **Καταθέσεις Ιδιωτών Ναυτικών**
 - Ευρύ φάσμα καταθετικών λογαριασμών (όψεως, ταμειωτηρίου κλπ) σε όλα τα βασικά νομίσματα, με πολλαπλές παροχές (ενημέρωση, κάρτες, ασφαλιστικές καλύψεις κλπ) και υψηλές αποδόσεις που καλύπτουν όλες τις ανάγκες του ιδιώτη / ναυτικού καταθέτη.

Πάγιες Εντολές

Πρόκειται για μια ακόμα υπηρεσία της Alpha Bank που απαλλάσσει ιδιώτες και επιχειρήσεις από τις κουραστικές και χρονοβόρες διαδικασίες που απαιτεί η πληρωμή λογαριασμών οργανισμών κοινής ωφέλειας, πιστωτικών καρτών, κινητής τηλεφωνίας και άλλων τακτικών υποχρεώσεων. Η Τράπεζα αναλαμβάνει την εξόφλησή τους με χρέωση του λογαριασμού καταθέσεων του πελάτη και του παρέχει τη δυνατότητα προσδιορισμού ανώτατου ποσού χρεώσεως του λογαριασμού του. Έτσι ο πελάτης αποφεύγει την πληρωμή υπέρογκων λογαριασμών, όλοι οι λογαριασμοί εξοφλούνται με χρέωση του λογαριασμού του πελάτη στην ημερομηνία λήξεώς τους και ο πελάτης απαλλάσσεται από το άγχος παρακολούθησεως των οφειλών του και την ταλαιπωρία αναμονής στην ουρά.

Λοιπές Υπηρεσίες

- **Αναδοχές:** Οι Alpha Bank και Alpha Finance συμμετείχαν σε 41 αναδοχές το 2000, από τις οποίες σε 20 σαν κύριος ανάδοχος. Η Alpha Finance ενήργησε σαν σύμβουλος εκδόσεως σε 21 περιπτώσεις εισαγωγής εταιριών στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών και αυξήσεις μετοχικού κεφαλαίου εισηγμένων εταιριών. Διεκπεραιώθηκαν επίσης με επιτυχία αρκετές ιδιωτικές τοποθετήσεις μετοχών εισηγμένων εταιριών.
- **Μισθοδοσία:** Διενεργείται μέσω λογαριασμών καταθέσεων με μηχανογραφικά μέσα και μέχρι σήμερα εξυπηρετεί με απόλυτη επιτυχία πάνω από 600 επιχειρήσεις και συνολικό αριθμό μισθοδοτούμενων άνω των 200.000. Η Alpha Bank προσφέρει μία σειρά προνομίων σε μεγάλο αριθμό τραπεζικών προϊόντων στο προσωπικό των επιχειρήσεων που απασχολούν έναν ελάχιστο αριθμό ατόμων.
- **Χρηματοθυρίδες:** Προσφέρονται για καταθέσεις μετρητών ή / και επιταγών πέραν του ωραρίου λειτουργίας της Τράπεζας ώστε να μην δεσμεύεται ο πελάτης.
- **Θυρίδες Θησαυροφυλακίου:** Προσφέρονται από την Alpha Bank για την ασφαλή φύλαξη των πολύτιμων ειδών των πελατών της.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. Marketing

Οργάνωση Marketing στην Alpha Bank

Marketing είναι η επιχειρηματική εκείνη δραστηριότητα που αποσκοπεί στο να ικανοποιήσει τις ανάγκες αλλά και τις επιθυμίες των καταναλωτών, αρχικά αναζητώντας και προσδιορίζοντας αυτές και, στη συνέχεια, “μεταφράζοντάς” τες σε χρήσιμα προϊόντα και υπηρεσίες που είναι σε θέση να ικανοποιήσουν τις ανάγκες αυτές¹.

Οι τράπεζες που κατέχουν σήμερα την πρώτη θέση στην τραπεζική αγορά εφαρμόζουν τις αρχές του Τραπεζικού Marketing με συνέπεια και αποτελεσματικότητα και χρησιμοποιούν στρατηγικές προσανατολισμένες στην ικανοποίηση των αναγκών των πελατών τους. Έχουν δηλαδή από την κορυφή της διοικητικής τους πυραμίδας μέχρι και τον τελευταίο υπάλληλο, ενστερνιστεί τη φιλοσοφία του Marketing και έχουν ανάγκη την εξυπηρέτηση των πελατών σε κορυφαία τους επιδίωξη.

Το Marketing ασχολείται με τους πελάτες όσο και η άλλη τραπεζική λειτουργία. Η εξεύρεση των πελατών, η προσέλκυσή τους και η αποτελεσματική ικανοποίηση των αναγκών τους, ώστε να μείνουν ευχαριστημένοι και να εξακολουθήσουν και στο μέλλον να συνεργάζονται με την τράπεζα, είναι οι κύριοι στόχοι του. Αυτός είναι και ο λόγος για τον οποίο το τραπεζικό στέλεχος που ασχολείται με την πώληση των προϊόντων και των υπηρεσιών πρέπει να γνωρίζει τις βασικές αρχές του Marketing αφού τις αρχές αυτές καλείται να εφαρμόσει καθημερινά στη δουλειά του.

Όλα τα παραπάνω προϊόντα και υπηρεσίες της Alpha Bank λοιπόν, όσο συμφέρουσες και να είναι για τον πελάτη και προνομιακές, θα πρέπει να προωθηθούν σωστά αλλά και με μια κάποια πρωτοτυπία, ώστε σε μία τόσο ανταγωνιστική αγορά όπου όλες οι τράπεζες προσφέρουν σχεδόν τα ίδια προϊόντα και υπηρεσίες, ο πελάτης να την επιλέξει.

Η Alpha Bank τα τελευταία χρόνια έχει δραστηριοποιηθεί σε όλους τους τομείς που άπτονται του σύγχρονου τραπεζικού marketing, ενημέρωση, τεχνολογία, νέα τραπεζικά προϊόντα, προσωπικό. Έτσι ενημερώνει το κοινό και προωθεί τα προϊόντα της με τη συνδυασμένη διαφημιστική προβολή τους από τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης. Κάνει καταχωρήσεις στον Τύπο, ραδιοφωνικά μηνύματα και τηλεοπτικές εμφανίσεις όπου παρουσιάζει τα πρωτοποριακά προϊόντα της και ενημερώνει για τις προηγμένες υπηρεσίες που παρέχει².

Επιπλέον με τη βοήθεια της νέας τεχνολογίας παρέχει μια σειρά από ηλεκτρονικές υπηρεσίες που σαν στόχο έχουν την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη, ο οποίος απολαμβάνει όλα τα προϊόντα της. Τράπεζας χωρίς να δεσμεύεται από το ωράριο λειτουργίας των καταστημάτων, αφού μπορεί εύκολα από το σπίτι ή το γραφείο του, μέσω σταθερού ή κινητού τηλεφώνου, του ηλεκτρονικού υπολογιστή του, να κάνει εύκολα και γρήγορα τις συναλλαγές του με την Τράπεζα. Ακόμα χωρίς να χρειαστεί να υποστεί τις «ουρές» και τον μεγάλο χρόνο αναμονής, μέσω των ATMs που είναι εγκατεστημένα σε κάθε υποκατάστημα, μπορεί γρήγορα να διεκπεραιώσει τις συναλλαγές του.

Τα νέα προϊόντα της Τράπεζας αλλά και τα παλαιότερα προωθούνται διαρκώς ενώ σαν στόχο έχουν την απόλυτη εξυπηρέτηση αλλά και ικανοποίηση του κοινού.

¹ Πέτρος Τομάρας «Τραπεζικό Μάρκετινγκ» 1998 (σελ. 27)

² Πέτρος Τομάρας «Τραπεζικό Μάρκετινγκ» 1998 (σελ.236)

Παρέχονται προνομιακά επιτόκια σε όλα τα προγράμματα δανειοδότησης της Τράπεζας αλλά και στα καταθετικά προϊόντα. Επιπλέον προγράμματα όπως το Πρόγραμμα Επιβραβεύσεως Πένταθλον, η Σειρά Νέων Alpha 1|2|3 και το Private Banking αποτελούν από μόνα τους μέσα προώθησης των υπηρεσιών και των προϊόντων της Τράπεζας αφού προσφέρουν στον πελάτη αναβαθμισμένες υπηρεσίες αλλά και κίνητρα για να τα αποκτήσει. Ακόμα η Τράπεζα προσφέρει διευκολύνσεις στους πελάτες της όπως η εξόφληση λογαριασμών διαφόρων οργανισμών (ΟΤΕ, ΔΕΗ, ΕΥΑΘ, κινητής τηλεφωνίας) μέσω της υπηρεσίας Πάγιων Εντολών. Τέλος μέσω των τραπεζικών καρτών, η Τράπεζα παρέχει ταξιδιωτικές προσφορές όπως ταξίδια με εκπτώσεις σε διάφορα μέρη της γης, προσφορές για καλύτερες τιμές σε ξενοδοχεία, προσφορές για αγορές από επιλεγμένα καταστήματα.

Ένας ακόμα τρόπος προώθησης των προϊόντων και των υπηρεσιών της Alpha Bank είναι μια σειρά από εκδόσεις της Τράπεζας που σαν στόχο έχουν τη γνωριμία του κοινού με τα νέα προϊόντα του Ομίλου και της Τράπεζας. Το περιοδικό «Μαζί στην Αγορά» και το «Μαζί» είναι μια περιοδική έκδοση η οποία παρουσιάζει θέματα που αφορούν τους επενδυτές, αναλύει οικονομικά θέματα, γνωρίζει στο κοινό όλα τα νέα προϊόντα τα οποία εισάγει η τράπεζα και θέτει στην διάθεση των πελατών της, καθώς επίσης δημοσιεύονται θέματα σχετικά με τον πολιτισμό. Το «Οικονομικό Δελτίο» είναι άλλη μια έκδοση της Τράπεζας στην οποία δημοσιεύονται επίκαιρα θέματα για την ελληνική και διεθνή οικονομία. Ακόμα υπάρχει το «The Greek Economics» το οποίο ενημερώνει τους επιχειρηματίες του εξωτερικού για την ελληνική οικονομία, και το περιοδικό «Ακίνητα» μία έκδοση της Alpha Ακίνητα.

Τέλος η Alpha Bank έχει δημιουργήσει το Café Μαζί, το οποίο λειτουργεί στο Κεντρικό Κτίριο της Τραπεζής αποτελεί τόπο συνάντησης πελατών αλλά και επιχειρηματιών.

Παράλληλα η Τράπεζα προωθείται με τη συντονισμένη προσπάθεια όλων των λειτουργιών της Τραπεζής, με την καθιέρωση των Υπευθύνων Εξυπηρέτησεως Πελατείας και τέλος με την ανάπτυξη του Προγράμματος Πρωτεύς 21. Ο κάθε υπάλληλος λειτουργεί ως σύμβουλος του πελάτη ενημερώνοντάς τον για ότι χρειάζεται και για ότι ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του. Τον ενημερώνει για τα προϊόντα και τον βοηθά να επιλέξει το καλύτερο τραπεζικό προϊόν που υπάρχει και καλύπτει απολύτως τις ανάγκες του. Τον ενημερώνει ότι το λαμβάνει με τους καλύτερους όρους από πλευράς επιτοκίου, εξόδων, διαδικασιών, τρόπου και χρόνου αποπληρωμής. Ενώ ταυτόχρονα ο πελάτης απολαμβάνει την καλύτερη τραπεζική εξυπηρέτηση από ένα Προσωπικό άριστα εκπαιδευμένο, ευγενικό, φιλικό το οποίο εμπνέει εμπιστοσύνη.

Πρωτεύς 21

Πρόκειται για έναν λειτουργικό ανασχεδιασμό των Καταστημάτων της Alpha Bank έχοντας επιλέξει μια σειρά παρεμβάσεων που εισάγουν νέες αντιλήψεις στον τρόπο λειτουργίας και στον τρόπο εξυπηρέτησεως των πελατών της. Η εφαρμογή του έργου αυτού οδηγεί στην αναδιάρθρωση των υπηρεσιών της Τράπεζας για την ικανοποίηση των σύγχρονων απαιτήσεων και την εκμετάλλευση των νέων δυνατοτήτων που σηματοδοτούν τη νέα χιλιετία και της απαιτήσεις τις σύγχρονης κοινωνίας. Με τη δημιουργία Καταστημάτων Νέας Μορφής, η Τράπεζα αλλάζει προσανατολισμό και επικεντρώνεται στην καλλιέργεια των σχέσεων με την πελατεία και την παροχή αναβαθμισμένων υπηρεσιών. Ο πελατοκεντρικός προσανατολισμός της υποστηρίζεται και ενισχύεται από κατάλληλες δομές (Κέντρα Καταστημάτων), συστήματα (Πελατοπληροφοριακό Σύστημα) ενώ παράλληλα αναπτύσσονται

εναλλακτικά δίκτυα διαθέσεως προϊόντων και υπηρεσιών τα οποία διευρύνουν το φάσμα των δυνατοτήτων εξυπηρέτησεως των πελατών και διαμορφώνουν συνθήκες που διευκολύνουν το ρόλο των Νέων Καταστημάτων.

Επιδιώκεται ο μέγιστος βαθμός ικανοποίησεως του πελάτη(περισσότερος χώρος και χρόνος στη διάθεσή του), η μείωση του λειτουργικού κόστους (παραγωγικότερη λειτουργία του καταστήματος, κεντροκοποιημένη ολοκλήρωση διαδικασιών), η ιδιαίτερη έμφαση στην ανάπτυξη της νοοτροπίας του Ομίλου, η σταδιακή στροφή της στρατηγικής Marketing από το προϊόν στον πελάτη, ο εκσυγχρονισμός του υφιστάμενου δικτύου Καταστημάτων και η επέκτασή του με ολιγομελή Καταστήματα Νέας Μορφής, η ανάπτυξη εναλλακτικών τηλε-δικτύων προσφοράς προϊόντων και υπηρεσιών από απόσταση (Phone Banking, PC Banking).

Στο πλαίσιο του Έργου Πρωτεύς 21, το δίκτυο Καταστημάτων αποτελεί το κεντρικό και σημαντικότερο δικτύου εξυπηρέτησεως της πελατείας και προωθήσεως των προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζης, μέσω της αναπτύξεως και διατηρήσεως προσωπικής επαφής με τον πελάτη. Η αποτελεσματική λειτουργία των Καταστημάτων σύμφωνα με τον νέο τους ρόλο καθίσταται επομένως κρίσιμη για την επιτυχή εφαρμογή των στρατηγικών επιδιώξεων της Τράπεζας.

Σύμφωνα με τις σχεδιαστικές αρχές του Προγράμματος Πρωτεύς 21 οι back office εργασίες απομακρύνονται από το κατάστημα και τις αναλαμβάνουν τα Κέντρα Υποστηρίξεως Καταστημάτων. Τα Κέντρα Καταστημάτων πραγματοποιούν για λογαριασμό των Καταστημάτων διεκπεραιωτικές διαδικασίες, που δεν απαιτούν τη φυσική παρουσία των πελατών για την εξυπηρέτηση προϊόντων, διαχειριστικές εργασίες καθώς και την λογιστική τακτοποίηση και συμφωνία. Τα Κέντρα Καταστημάτων, αποτελούν επομένως απαραίτητη και συμπληρωματική με το Κατάστημα δομή για την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών από το δίκτυο Καταστημάτων Νέας Μορφής.

Με την υποστήριξη των Καταστημάτων από τα Κέντρα διεκπεραιώσεως back office εργασιών επιτυγχάνεται επομένως αύξηση της αποτελεσματικότητας του δικτύου εξυπηρέτησεως πελατών, καθώς δημιουργούνται προϋποθέσεις για την αύξηση του εισοδήματος του δικτύου Καταστημάτων, ενώ οι back office εργασίες συγκεντρώνονται σε κέντρα κόστους, η συστηματική παρακολούθηση του οποίου καθίσταται έτσι ευκολότερη.

Με το Έργο Πρωτεύς 21 η Alpha Bank, αναπτύσσει εναλλακτικά δίκτυα διαθέσεως των προϊόντων της, με σκοπό την διεύρυνση των δυνατοτήτων εξυπηρέτησεως του πελάτη, προσφέροντας τη δυνατότητα εκτελέσεως συναλλαγών και λήψεως πληροφοριών από το δίκτυο της προτιμήσεώς του στο χώρο και χρόνο που αυτός επιθυμεί, με μικρότερο ωστόσο κόστος λειτουργίας από αυτό του δικτύου Καταστημάτων. Αναπτύσσονται έτσι δύο εναλλακτικά δίκτυα:

- η Υπηρεσία Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησεως
- ο Ηλεκτρονικός Προθάλαμος Καταστήματος

Η λειτουργία των παραπάνω εναλλακτικών δικτύων δημιουργεί παράλληλα δυνατότητες συνεργιών με το δίκτυο Καταστημάτων, καθώς είναι δυνατόν ορισμένες συναλλαγές, πληροφοριακές ερωτήσεις και άλλες εργασίες υψηλής συχνότητας / χαμηλής αποδοτικότητας να απομακρυνθούν από τα Καταστήματα και να εξυπηρετούνται με μικρότερο κόστος είτε ηλεκτρονικά είτε τηλεφωνικά. Στο πλαίσιο αυτό κατά το σχεδιασμό των Καταστημάτων Νέας Μορφής οι παραπάνω συνέργιες λαμβάνονται υπ' όψιν σαν σχεδιαστικές παράμετροι με σκοπό:

- την αποσυμφόρηση των Καταστημάτων

- την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας του δικτύου Καταστημάτων της Τράπεζας
- την απρόσκοπτη από τηλεφωνικές κλήσεις εξυπηρέτηση του πελάτη.

Έτσι η λειτουργία των εναλλακτικών δικτύων συμβάλλει σημαντικά στην καλύτερη εξυπηρέτηση του Πελάτη τόσο εκτός χώρου και του ωραρίου λειτουργίας του Καταστήματος, όσο και κατά τη φυσική παρουσία του στο Κατάστημα, καθώς δημιουργεί τις κατάλληλες συνθήκες για απασχόληση του Προσωπικού του Καταστήματος σε εργασίες υψηλότερης αποδόσεως, τόσο για τον πελάτη όσο και για την Τράπεζα.

Ο Ηλεκτρονικός Προθάλαμος Καταστήματος (Lobby) αποτελεί τη φυσική παρουσία των εναλλακτικών δικτύων μέσα στο Κατάστημα και είναι εξέλιξη του δικτύου των ΑΤΜ. Εγκαθίσταται σε όσα Καταστήματα Νέας Μορφής πληρούν συγκεκριμένες προδιαγραφές χώρου, συχνότητας χρήσεως των ΑΤΜ, ασφάλειας και αγοράς / Πελατείας. Σκοπός του είναι η απελευθέρωση των ταμείων από συναλλαγές, η εκτέλεσή τους με χαμηλότερο κόστος και η διεύρυνση της δυνατότητας προσωπικής ηλεκτρονικής εξυπηρέτησεως. Βασικοί στόχοι με τη λειτουργία των ηλεκτρονικών προθάλामων είναι:

- Η προώθηση γενικά της εναλλακτικής εξυπηρετήσεως
- Η βελτίωση της εξυπηρετήσεως των πελατών ως προς την ταχύτητα και την ευκολία μέσα στο Κατάστημα
- Η μείωση του φόρτου εργασίας των Καταστημάτων

Για το σκοπό αυτό, ο Ηλεκτρονικός Προθάλαμος Καταστήματος προσφέρει σύγχρονες υπηρεσίες με τερματικά τελευταίας τεχνολογίας, ασφάλεια, υψηλής ποιότητας εξυπηρέτηση και επαφή με άλλα δίκτυα της Τράπεζας. Η χωροταξία του Προθάλामου διαμορφώνεται έτσι ώστε να εξασφαλίζει την αίσθηση «ιδιωτικού χώρου» (privacy) στον πελάτη.

Η Υπηρεσία Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης (Call Center) επιτρέπει την πραγματοποίηση απλών συναλλαγών και τη λήψη πληροφοριών μέσω τηλεφώνου, καθώς και τη διεξαγωγή εκστρατειών τηλεφωνικής προωθήσεως προϊόντων και υπηρεσιών. Η νέα τηλεφωνική υπηρεσία (Phone Banking) θα εξυπηρετεί τους πελάτες της και με αυτόματη τηλεφωνική λειτουργία, και με τηλεφωνική συνομιλία με εξειδικευμένο Προσωπικό (agent). Οι πελάτες της Τράπεζας μέσω του τηλεφώνου θα εξυπηρετούνται από οπουδήποτε και οποτεδήποτε, τόσο για πληροφορίες προϊόντων και λογαριασμών όσο και για την πραγματοποίηση συγκεκριμένων τραπεζικών συναλλαγών, όπως η εξόφληση οφειλών, η μεταφορά ποσών κ.α. Η λειτουργία της Υπηρεσίας Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησεως υποστηρίζεται από το Call Center της Εταιρίας του Ομίλου Delta Singular³.

³ «Μαζί Με τους Μετόχους» Τεύχος 2^ο Σεπτέμβριος 2002

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. Προσωπικό

Στο σύγχρονο περιβάλλον στο οποίο δραστηριοποιείται, η Alpha Bank δίνει ιδιαίτερη σημασία στο ανθρώπινο δυναμικό της. Αναζητά αξιόλογους και δυναμικούς ανθρώπους με ικανότητες, γνώσεις και δημιουργικότητα οι οποίοι να αντιλαμβάνονται ότι η πρόοδος της Τράπεζας διασφαλίζει και τη δική τους επαγγελματική επιτυχία. Η ηθική βάση στην οποία στηρίζεται η Τράπεζα, είναι η ακεραιότητα του χαρακτήρα και η αντικειμενικότητα που πρέπει να διαθέτει κάθε μέλος του Προσωπικού της Τράπεζας. Αυτά τα στοιχεία δημιουργούν το απαραίτητο κλίμα εμπιστοσύνης μεταξύ του Προσωπικού αλλά και κτίζουν την αξιοπιστία της Τράπεζας και του Ομίλου στην Ελλάδα και το Εξωτερικό. Η δυνατότητα που παρέχεται στον κάθε συνεργάτη να ενεργεί με ακεραιότητα και αντικειμενικότητα, στηρίζει την επαγγελματική του ανεξαρτησία και εξασφαλίζει την υψηλή ποιότητα που χαρακτηρίζει την Alpha Bank.

Η Τράπεζα αποδίδει μεγάλη σημασία επίσης στην ποιότητα του προσωπικού και τη συνεχή αναβάθμισή του με σεμινάρια βελτίωσης των τεχνικών γνώσεων και της προσωπικής βελτίωσης.

Το Προσωπικό της Τράπεζας

- **Απασχόληση:** Την 31.12.2002 ο αριθμός των απασχολούμενων στην Τράπεζα ανήλθε σε 7.852 έναντι 7.794 το 2001, σημειώνοντας μείωση κατά 1,8%, η οποία οφείλεται, κατά κύριο λόγο αφενός στη συνεχιζόμενη λειτουργική αναδιάρθρωση της και αφετέρου στο πρόγραμμα κινήτρων για την αποχώρηση προσωπικού που πληροί συγκεκριμένα κριτήρια και προϋποθέσεις και επιπλέον συντελεί στην ανάπτυξη αλλά και προσέλκυση στελεχών. Με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνεται ανανέωση, εξέλιξη και πρόοδος του οργανισμού. Η μέση ετήσια αύξηση της απασχόλησης της περιόδου 1998-2002 διαμορφώνεται σε 18,6% έναντι 21,5%. Η εξέλιξη της μέσης απασχόλησης καταδεικνύει ότι εξακολουθούν να επικρατούν συνθήκες σταθερότητας στην απασχόληση. Εντούτοις η Alpha Bank είναι από τις ελληνικές επιχειρήσεις που προσαρμόζει τις θέσεις εργασίας στα δεδομένα της αγοράς. Η αξιοποίηση της τεχνολογίας σε όλους τους τομείς των δραστηριοτήτων της, η διαρκής προσαρμογή της και η δυναμική παρουσία της στις εκάστοτε διαμορφούμενες συνθήκες του τομέα, δημιουργούν την ανάγκη για τον εντοπισμό, την ανάπτυξη και την αξιοποίηση εξειδικευμένου Προσωπικού. Παράλληλα, με την αναβάθμιση των επαγγελματικών ειδικοτήτων και τις προσφερόμενες ευκαιρίες σταδιοδρομίας, δημιουργεί ένα περιβάλλον εργασίας που προάγει τη δημιουργικότητα, την ατομική προσπάθεια και τον επαγγελματισμό.
- **Κατανομή Δυνάμεως κατά φύλο:** Η Τράπεζα παρέχει ίσες ευκαιρίες απασχολήσεως και σε άντρες και σε γυναίκες, όπως προκύπτει από την εξέλιξη στη διάρθρωση της δυνάμεώς της. Ο αριθμός των γυναικών αυξάνεται σταθερά την τελευταία πενταετία. Από 44% το 1998, το ποσοστό διαμορφώνεται πλέον σε 48,5%. Η αύξηση των απασχολούμενων γυναικών στο χρηματοπιστωτικό τομέα συνιστά εξάλλου διεθνές φαινόμενο.

- **Κατανομή Δυνάμεως κατά ηλικία:** Η Τράπεζα διαθέτει σαφή πλεονεκτήματα ενόψει των μελλοντικών εξελίξεων. Η ηλικιακή κατανομή του Προσωπικού συγκεντρώνεται σε ποσοστό 71% μεταξύ των ηλικιών 26-45 ετών. Η είσοδος των νέων αν και σαφώς περιορισμένη μετριάζει τις επιπτώσεις από την αύξηση της ηλικίας του Προσωπικού (η μέση ηλικία του προσωπικού ήταν 38,6 έτη το 2002). Η κανονικότητα των αποχωρήσεων επιτρέπει την ανανέωση του Προσωπικού με νέες εισόδους. Η εμφανής αύξηση του αριθμού των γυναικών είναι ενδεικτική της τάσεως για διάθεση παραμονής και προσφοράς ως σημαντικό δυναμικό.
- **Κατανομή Δυνάμεως κατά επίπεδο μορφώσεως:** Το υψηλό μορφωτικό επίπεδο των υπαλλήλων βελτιώνεται διαρκώς. Η κατηγορία που υπερισχύει είναι των ατόμων που έχουν ολοκληρώσει τη δευτεροβάθμια εκπαίδευση επιπέδου Λυκείου. Την τελευταία δεκαετία το ποσοστό των κατόχων απολυτηρίου Λυκείου μειώνεται σημαντικά (14,4%) με αντίστοιχη αύξηση των αποφοίτων της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (ΑΕΙ-ΤΕΙ) και των κατόχων μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών. Η αναλογία των πτυχιούχων της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και των κατόχων μεταπτυχιακού τίτλου κατά την τελευταία δεκαετία παρουσιάζει μεταβολή της τάξεως του 65%. Το γεγονός αυτό είναι ενδεικτικό της σημασίας που δίνει η Τράπεζα στην προσέλκυση ατόμων με εξειδικευμένες γνώσεις και υψηλό επίπεδο εκπαίδευσης. Οι εξελίξεις αυτές τοποθετούν την Τράπεζα στα υψηλότερα επίπεδα του ελληνικού τραπεζικού συστήματος.
- **Κατανομή Δυνάμεως κατά γεωγραφική περιοχή:** Η Αττική αποτελεί το κέντρο της επιχειρηματικής δραστηριότητας της Τράπεζας. Η γεωγραφική κατανομή της απασχόλησης εξακολουθεί να παραμένει σχετικά σταθερή την τελευταία πενταετία με μια μικρή αύξηση των απασχολούμενων στο εξωτερικό.
- **Ανάπτυξη Στελεχών – Παρακολούθηση μεταπτυχιακών προγραμμάτων:** Η Τράπεζα ενισχύει συστηματικά και με πρόγραμμα τις προσπάθειες των Υπαλλήλων και Στελεχών για την παρακολούθηση μεταπτυχιακών σπουδών. Επιπλέον καλύπτει πλήρως τα έξοδα για την εκμάθηση ξένων γλωσσών ενώ παρέχει χαμηλότοκο δάνειο στους υπαλλήλους και τα στελέχη για την αγορά ηλεκτρονικού υπολογιστή.
- **Προσλήψεις:** Ο ρυθμός αναπτύξεως και οι ανάγκες κάλυψης των αποχωρήσεων επέβαλαν μέχρι το 1999 την πραγματοποίηση σημαντικού αριθμού προσλήψεων. Από το 2000 ο αριθμός αυτός παρουσιάζει σημαντική μείωση η οποία οφείλεται κυρίως στην υλοποίηση του προγράμματος της λειτουργικής αναδιάρθρωσης της Τράπεζας.
- **Μορφωτικό επίπεδο νεοπροσληφθέντων:** Οι προσλήψεις αποφοίτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης όπως επίσης και κατόχων μεταπτυχιακών τίτλων είναι αυξημένες κατά είκοσι μονάδες σε σχέση με το 1998.
- **Υποχρεωτικές τοποθετήσεις:** Σύμφωνα με το νόμο οι τράπεζες υποχρεούνται να προσλαμβάνουν έναν αριθμό ατόμων με ειδικές ανάγκες. Οι υποχρεωτικές τοποθετήσεις αντιπροσωπεύουν για το έτος 2002 το 6,7% της δυνάμεως των απασχολούμενων.
- **Κάλυψη Υγείας και ασφάλιση ζωής:** Μεγάλη βαρύτητα δίνει η Τράπεζα στη μέριμνα όσον αφορά την υγεία του προσωπικού της. Η ομαδική ασφάλιση απορροφά τα μεγαλύτερα κονδύλια. Το ενδιαφέρον της Τράπεζας εκδηλώνεται σε πολλά επίπεδα όπως η ασφάλιση ζωής και ατυχήματος, κάλυψη νοσοκομειακής περίθαλψης, πρόσθετη κάλυψη υπηρεσιών περίθαλψης πέραν εκείνων που προσφέρει το Ταμείο Υγείας, προληπτικός έλεγχος υγείας των Στελεχών. Παρά τις σημαντικές δαπάνες που συνεπάγεται οι υψηλές

ασφαλιστικές παροχές και υπηρεσίες υγείας συνιστούν προτεραιότητα για την Τράπεζα.

- **Επικοινωνία – Δραστηριότητες και Κοινωνικές Παροχές:** Η Τράπεζα ασκεί συστηματική πολιτική μέριμνας, επικοινωνίας και καλλιέργειας της συμμετοχής στην κοινωνική και πολιτιστική ζωή. Η οργανωμένη ενδοεπιχειρησιακή επικοινωνία, η αμφίδρομη ενημέρωση, η διαρκής ροή πληροφοριών αποτελούν έργο και στόχο. Πέρα από τις καθιερωμένες μορφές συναντήσεων των Υπαλλήλων με τους Προϊσταμένους τους έχουν δημιουργηθεί διάλογοι επικοινωνίας του Προσωπικού με τη Διοίκηση για την επίλυση προβλημάτων επαγγελματικής, προσωπικής και οικογενειακής φύσης. Έχει δημιουργηθεί Τμήμα Επικοινωνίας της Διευθύνσεως Προσωπικού που πραγματοποιεί επισκέψεις σε Μονάδες της Τράπεζας για την άμεση παρακολούθηση θεμάτων. Σημαντική είναι κάθε χρόνο η διάθεση κονδυλίων για τη διοργάνωση και υποστήριξη πολιτιστικών και αθλητικών δραστηριοτήτων για το Προσωπικό (χιονοδρομίας, ιστιοπλοΐας, ιππασίας κλπ.)

Η Τράπεζα συμβάλλει στην προαγωγή της κοινωνικής αρωγής, της δραστηριότητας και τις επικοινωνίας και με άλλους τρόπους όπως το πλήρες πρόγραμμα ομαδικής ασφαλιστικής καλύψεως ζωής και υγείας, την κάλυψη των δαπανών των συμβάσεων με βρεφονηπιακούς σταθμούς, την επιβράβευση των αριστούχων τέκνων Υπαλλήλων, την ενίσχυση των έκτακτης φύσεως περιστατικών των Υπαλλήλων που χρήζουν οικονομικής υποστήριξης, την ανάπτυξη του εσωτερικού ηλεκτρονικού δικτύου επικοινωνίας (Intranet) το οποίο βοηθά στη γρήγορη και άμεση μεταβίβαση και ανταλλαγή πληροφοριών και γνώσεων, την ατομική υποστήριξη των Υπαλλήλων που αντιμετωπίζουν προσωπικές ή επαγγελματικές δυσκολίες μέσω συνεργασίας με εξειδικευμένη κοινωνική λειτουργό, την Τράπεζα Αίματος, υπό την καθοδήγηση και εποπτεία της Ιατρού, και το πρόγραμμα αιμοδοσίας που καθιστά ευκολότερη την αντιμετώπιση εκτάκτων αναγκών σε αίμα⁴.

Το εκπαιδευτικό έργο της Τράπεζας

- **Συμμετοχές σε εκπαιδευτικά προγράμματα:** Η Τράπεζα καταβάλει μια συνεχή προσπάθεια για την επιτέλεση του εκπαιδευτικού της έργου, στο οποίο υπάρχει μεγάλη συμμετοχή από πλευράς Υπαλλήλων και Στελεχών. Το εκπαιδευτικό αυτό έργο έχει σαν στόχους:
 - την κατάρτιση του Προσωπικού για την αποτελεσματική και ταχεία επέκταση, ολοκλήρωση και λειτουργία του προγράμματος Πρωτεύς 21.
 - την ενίσχυση του επιχειρηματικού πνεύματος που συνεπάγεται τη γρήγορη και ορθή ανάλυση των συνθηκών της αγοράς, την καινοτομία και ευελιξία, τη δυναμική διαχείριση των πληροφοριών και κινδύνων.
 - τη διατήρηση και βελτίωση της προσφερόμενης ποιότητας εργασιών και υπηρεσιών, ώστε να παραμείνει αμείωτος ο υψηλός βαθμός ικανοποίησης του πελάτη.Επίσης σημαντικές προτεραιότητες του εκπαιδευτικού έργου παραμένουν:
 - η εξοικείωση με τις νέες τεχνολογίες, την ηλεκτρονική τραπεζική και τα εναλλακτικά δίκτυα, η οποία επιβάλλεται από τις εξελίξεις στον τομέα της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών.

⁴ Ιστοσελίδα Alpha Bank www.alpha.gr Προσωπικό – Κοινωνικός Απολογισμός

- η ανάπτυξη των διοικητικών ικανοτήτων των Στελεχών των Καταστημάτων και των Διευθυντών της Τράπεζας.

- **Συμμετοχές σε εκπαιδευτικά προγράμματα εκτός Τράπεζας:** Οι μεταβολές της αγοράς και ο ανταγωνισμός υπογραμμίζουν την ανάγκη συνεχούς εκπαίδευσης του Προσωπικού. Έτσι συνεχίζεται η προσπάθεια συμμετοχής του σε προγράμματα επιμορφώσεως εκτός Τράπεζης, σε επιλεγμένους και αναγνωρισμένους φορείς στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Η συμμετοχή σε αυτά τα προγράμματα έχει πλεονεκτήματα που ωφελούν το Προσωπικό. Συγκεκριμένα:

- Δίνονται ευκαιρίες για ανταλλαγή εμπειριών από άλλους επιχειρησιακούς χώρους
- Διευρύνονται οι ορίζοντες και ενισχύεται η ικανότητα προσανατολισμού στο διεθνές περιβάλλον, ώστε να γίνονται εύκολα κατανοητοί οι μηχανισμοί της διατραπεζικής επικοινωνίας τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό.

- Ενισχύεται η αξία του ανθρώπινου δυναμικού της Τράπεζης.

Ταυτοχρόνως ενισχύεται η προσπάθεια για συμμετοχή του Προσωπικού της Τράπεζας σε εξειδικευμένα προγράμματα που εμπλουτίζουν τις γνώσεις του και το καθιστούν ανταγωνιστικότερο.

Οι Υπάλληλοι ηλικίας μεταξύ 31 και 40 ετών εξακολουθούν να είναι η πλειοψηφία των εκπαιδευόμενων. Η Τράπεζα επικεντρώνεται στην εκπαίδευση και ανάπτυξη των νεότερων Στελεχών εν τούτοις όλες οι ηλικιακές ομάδες συμμετέχουν ενεργά στις εκπαιδευτικές δραστηριότητες. Οι γυναίκες όμως αποτελούν την πλειοψηφία του εκπαιδευόμενου προσωπικού αφού το 51% εκπαιδεύτηκε το 2002 ενώ από τους άνδρες υπαλλήλους το 49%.

- **Εξ'αποστάσεως εκπαίδευση – Alpha Bank e-learning:** Το Alpha Bank e-learning παρέχει τη δυνατότητα παρακολούθησης εκπαιδευτικών προγραμμάτων για το Προσωπικό, χωρίς την ταυτόχρονη φυσική παρουσία του στην αίθουσα διδασκαλίας. Το κύριο πλεονέκτημα του Alpha Bank e-learning επικεντρώνεται στην αμεσότητα της επικοινωνίας μέσω της μαθήσεως (Learning Network) προσφέροντας ευελιξία στον χρόνο, τον τόπο και τη διάρκεια συνδυάζοντας τις απαιτήσεις της εργασίας με τις δυνατότητες και το ρυθμό μαθήσεως του κάθε ατόμου. Το Alpha Bank e-learning σε συνδυασμό με την εκπαίδευση στην αίθουσα μπορεί να αποτελέσει μια ολοκληρωμένη μορφή εκπαίδευσης στα πλαίσια αφενός των απαιτήσεων της αγοράς και αφετέρου των διευρυμένων εκπαιδευτικών αναγκών της Τράπεζας, για το λόγο αυτό αποφασίστηκε η επέκτασή του σε όλο το δίκτυο Καταστημάτων, μέσω του Intranet της Τράπεζης στην Εκπαιδευτική Γωνιά, ή / και του Internet στο σπίτι. Το e-learning λοιπόν καταργεί τις αποστάσεις, αξιοποιεί καλύτερα το χρόνο, αυξάνει την αποδοτικότητα καθώς και το βαθμό προσαρμογής και αφομοίωσης των νέων γνώσεων.

- **Διοργάνωση Εκπαιδευτικών προγραμμάτων:** Η διοργάνωση εκπαιδευτικών προγραμμάτων τα οποία σχεδιάστηκαν και υλοποιήθηκαν στο Εκπαιδευτικό Κέντρο της Τράπεζας αυξάνεται κάθε χρόνο. Για την κάλυψη των εκπαιδευτικών αναγκών και την παροχή ευέλικτων υπηρεσιών με δυνατότητα προσβάσεως περισσότερων ατόμων, μέρος των εκπαιδευτικών προγραμμάτων πραγματοποιήθηκαν σε πολλές πόλεις της Περιφέρειας.

Η οργάνωση και κατάταξη των εκπαιδευτικών προγραμμάτων συνδυάζει τις επιχειρησιακές προτεραιότητες με τις φάσεις σταδιοδρομίας, δημιουργώντας ανάλογες εκπαιδευτικές ενότητες. Το περιεχόμενο των εκπαιδευτικών

προγραμμάτων εστιάζεται στην ανάπτυξη Διοικητικών Ικανοτήτων, στην Τεχνολογία / Ηλεκτρονική Τραπεζική, στην Ποιότητα, στις Τραπεζικές εργασίες και προϊόντα.

Η Τράπεζα λοιπόν δίνει μεγάλη σημασία τόσο στην πρόσληψη εκπαιδευμένων και μορφωμένων ανθρώπων, όσο και στην περαιτέρω επιμόρφωση, εκπαίδευση και κατάρτισή τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6. Βασικά Οικονομικά Μεγέθη της Alpha Bank

Η Alpha Bank σήμερα είναι μια πολύ ισχυρή τράπεζα που προσφέροντας έναν μεγάλο αριθμό προϊόντων και υπηρεσιών απολαμβάνει την εμπιστοσύνη του κοινού και των πελατών της. Παράλληλα όμως χάρει και της εμπιστοσύνης των επενδυτών οι οποίοι επενδύουν στη μετοχή της καθιστώντας την έτσι ένα από τα ισχυρά χαρτιά της ελληνικής κεφαλαιαγοράς. Η Alpha Bank λοιπόν σημειώνει μεγάλα κέρδη σε γενικότερο πλαίσιο, έχει μεγάλο ύψος καταθέσεων και χορηγήσεων.

Μετοχή

Η επιβράδυνση της οικονομικής δραστηριότητας διεθνώς είχε ως αποτέλεσμα την υποχώρηση των χρηματιστηριακών δεικτών για τρίτο συνεχόμενο έτος με το Γενικό Δείκτη του Χρηματιστηρίου Αξιών Αθηνών να υποχωρεί κατά 32,5% με φθίνουσα συναλλακτική δραστηριότητα.

Η μετοχή της Alpha Bank, επηρεαζόμενη από το δυσμενές κλίμα, κατέγραψε πτώση 42%, υπερβαίνοντας την απόδοση του Δείκτη των Τραπεζικών μετοχών υστερώντας όμως έναντι του Γενικού Δείκτη.

Η μερισματική απόδοση της μετοχής διατηρήθηκε σε ικανοποιητικά επίπεδα ξεπερνώντας την απόδοση των βραχυπρόθεσμων τίτλων του Ελληνικού Δημοσίου, παραμένοντας από τις υψηλότερες του κλάδου αλλά και του Χρηματιστηρίου, ενώ η συνολική χρηματιστηριακή αξία στο τέλος του έτους ανήλθε στο ποσό των Ευρώ 2,1 δισ. (περίπου USD 2,2 δισ.) κατατάσσοντας την Τράπεζα στην ένατη θέση μεταξύ των εισηγμένων εταιριών στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών.

Η εμπορευσιμότητα της μετοχής διατηρήθηκε σε υψηλά επίπεδα και διαμορφώθηκε σε περίπου 212.000 μετοχές ανά συνεδρίαση, καταδεικνύοντας το υψηλό ενδιαφέρον των επενδυτών. Στα τέλη Νοεμβρίου απεφασίσθη η έκδοση υβριδικού κεφαλαίου με στόχο την κεφαλαιακή ενίσχυση της Τραπέζης για την ανάπτυξη των εργασιών της. Οι θετικές προοπτικές της Τραπέζης, η κεφαλαιακή ισχύς της και η βαρύνουσα θέση της στην εγχώρια τραπεζική αγορά, σε συνδυασμό με την υψηλή εμπορευσιμότητα, διατηρούν τη μετοχή μεταξύ των πρώτων επιλογών των θεσμικών επενδυτών, εσωτερικού και εξωτερικού.

Στο τέλος του 2003 ο αριθμός των μετόχων της Τραπέζης ανήρχετο σε 128.000 έναντι 125.000 το 2002. Την 31.12.2003 η τιμή της μετοχής διαμορφώθηκε στα Ευρώ 23,98. Την ίδια ημέρα η χρηματιστηριακή αξία της Τραπέζης αντιπροσώπευε το 7,595% και 24,165% της χρηματιστηριακής αξίας των εταιριών του Γενικού και του Τραπεζικού Δείκτη του Χ.Α.Α. αντιστοίχως, ενώ η συμμετοχή της μετοχής στο Δείκτη FTSE-ASE 20 ήταν 14,183%⁵.

Χορηγήσεις

Το σύνολο των χορηγήσεων ανήλθε σε Ευρώ 15.866,5 εκατ. έναντι Ευρώ 13.271,9 εκατ. της 31.12.2001, ήτοι αύξηση κατά Ευρώ 2.594,6 εκατ., ή 19,6%. Ειδικότερα οι χορηγήσεις σε Ευρώ αυξήθηκαν κατά 25,9%, ενώ οι χορηγήσεις σε συνάλλαγμα μειώθηκαν κατά 12,4%.

⁵ Ιστοσελίδα Alpha Bank www.alpha.gr Οικονομικά Μεγέθη Τραπέζης

Εντυπωσιακά αποτελέσματα απέδωσε η δραστηριοποίηση της Τραπέζης στον τομέα των στεγαστικών δανείων, με την ανάπτυξη νέων ολοκληρωμένων στεγαστικών προγραμμάτων, σημειώνοντας αύξηση κατά 91% έναντι του 2001. Κατά το έτος 2002 ο ρυθμός αναπτύξεως του τομέα της στεγαστικής πίστωσης, στο σύνολο της αγοράς, παρουσίασε αύξηση της τάξεως του 35%.

Σημαντική επίσης ήταν η αύξηση στον τομέα των καταναλωτικών δανείων και των πιστωτικών καρτών, που ανήλθε σε ποσοστό 23,1%. Ιδιαίτερα στον τομέα του πλαστικού χρήματος, η Τράπεζα κατέχει πρωτεύουσα θέση στην ελληνική αγορά, προσφέροντας μεγάλο αριθμό προϊόντων καρτών, άρτια σχεδιασμένων, έτσι ώστε να καλύπτουν τις ανάγκες τόσο των ιδιωτών όσο και των επιχειρήσεων.

Μετά από αυτές τις εξελίξεις, το ποσοστό των στεγαστικών και των καταναλωτικών δανείων στο συνολικό χαρτοφυλάκιο των δανείων της Τραπέζης ανήλθε στο 23% στο τέλος του 2002, έναντι 16% στο τέλος του 2001⁶.

Καταθέσεις

Οι καταθέσεις και γeros ανήλθαν σε Ευρώ 21.141,3 εκατ., έχοντας μειωθεί κατά 7% σε σχέση με το 2001, λόγω μετακινήσεως της πελατείας σε αγορές ομολόγων και άλλες τοποθετήσεις, μετά τη φορολόγηση των γeros. Η αύξηση που παρατηρείται στις καταθέσεις ταμειυτηρίου κρίνεται ιδιαιτέρως θετική, λόγω του χαμηλότερου κόστους των καταθέσεων αυτών, ειδικά μετά τις μειώσεις των επιτοκίων που πραγματοποιήθηκαν στην κλειόμενη χρήση⁷.

⁶ Ιστοσελίδα Alpha Bank www.alpha.gr Οικονομικά Μεγέθη Τραπέζης

⁷ Ιστοσελίδα Alpha Bank www.alpha.gr Οικονομικά Μεγέθη Τραπέζης

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7. Alpha Bank και Ολυμπιακοί Αγώνες

Οι Ολυμπιακοί Αγώνες, η μεγαλύτερη παγκόσμια αθλητική διοργάνωση επιστρέφουν στον τόπο όπου γεννήθηκαν την Ελλάδα. Η Ελλάδα έχει την ευκαιρία να αποδείξει σε όλον τον κόσμο ότι είναι σε θέση όχι μόνο να διοργανώσει τους καλύτερους Ολυμπιακούς Αγώνες όλων των εποχών, αλλά και να τους περιβάλλει με το πνεύμα μιας νέας εποχής. Σε αυτήν την προσπάθεια που είναι εθνική, είναι χρέος όλων να προσφέρουν τη βοήθεια και τη συμπαράστασή τους. Έτσι και η Alpha Bank, η μεγαλύτερη ιδιωτική τράπεζα στην Ελλάδα, δεν θα μπορούσε λείπει. Μέσα στα δύο χρόνια που πέρασαν, μέχρι την έναρξη των Ολυμπιακών Αγώνων, η Τράπεζα στήριξε και θα στηρίζει την Οργανωτική Επιτροπή όσο και κάθε επιχείρηση ή ιδιώτη που θα συμμετάσχει στην επιτυχή διοργάνωση των Ολυμπιακών Αγώνων. Με τη μεγαλύτερη χορηγία των Ολυμπιακών Αγώνων της Αθήνας, με νέα πρωτοποριακά προγράμματα και υπηρεσίες και πάνω από όλα με το πνεύμα που χαρακτηρίζει τη σχέση συνεργασίας των εργαζομένων και των πελατών της Alpha Bank. Έτσι η Τράπεζα γίνεται αρωγός σε αυτήν την τόσο σπουδαία προσπάθεια προσφέροντας τη χορηγία της.

Ολυμπιακή Χορηγία

Στις 8 Φεβρουαρίου 2001 η Alpha Bank ανακηρύχθηκε Μέγας Εθνικός Χορηγός των Ολυμπιακών Αγώνων Αθήνα 2004 στην κατηγορία των τραπεζών. Η επιτυχία της χορηγίας είναι εξασφαλισμένη τόσο από την άρτια δομή της όσο και από την ενθουσιώδη υποστήριξη όλων των ανθρώπων της Τράπεζας.

Ολυμπιακός Χορηγός σημαίνει ότι αυτός που προσφέρει στη διοργάνωση και κερδίζει τη χορηγία, κερδίζει το δικαίωμα να συσχετίσει το όνομά του με τους Ολυμπιακούς Αγώνες και να αποκτήσει πρόσβαση στο Έμβλημα των Ολυμπιακών Αγώνων και σε άλλα σήματα και εικόνες που σχετίζονται με αυτούς. Πιο συγκεκριμένα:

- Η Τράπεζα έχει το αποκλειστικό δικαίωμα χρήσεως όλων των Ολυμπιακών σημάτων και εμβλημάτων για 4 χρόνια
- Είναι η μόνη τράπεζα στον κόσμο που μπορεί να κάνει επικοινωνιακή χρήση της χορηγίας, κατά τη διάρκεια της Ολυμπιάδος
- Η Τράπεζα ως Επίσημη Τράπεζα, έχει το δικαίωμα προσβάσεως στο Πρόγραμμα Φιλοξενίας και το δικαίωμα διαπιστεύσεως κατά τη διάρκεια των Αγώνων.
- Έχει το δικαίωμα διασφάλισης δωματίων σε ξενοδοχεία και σε κράτηση συγκεκριμένων εισιτηρίων για την παρακολούθηση των Αγώνων.
- Ως Επίσημη Τράπεζα των Ολυμπιακών Αγώνων του 2004, θα έχει προτεραιότητα στην αγορά χορηγικών δικαιωμάτων «Ειδικών Προγραμμάτων» (Λαμπαδηδρομία).

Η Τράπεζα έχει θέσει κάποιους στόχους που θα επιτευχθούν μέσω της Ολυμπιακής Χορηγίας. Αυτοί είναι:

- Η προσέλκυση νέων πελατών και η περαιτέρω ανάπτυξη πελατών του retail banking (ιδιώτες και μικρές έως μεσαίες επιχειρήσεις).
- Η προσέλκυση / προσεταιρισμός νεανικών κοινών που αποτελούν τη μελλοντική πελατεία της Τράπεζας.
- Η βελτίωση του ηθικού των εργαζομένων και η διευκόλυνση των οργανωτικών αλλαγών (κοινό όραμα, κοινές αξίες).
- Η ταχύτερη εδραίωση της νέας ονομασίας της.

- Η αύξηση του goodwill σε εθνικό επίπεδο και λόγω συσχετισμού με τα Ολυμπιακά Ιδεώδη αλλά και λόγω συμμετοχής σε μια εθνική προσπάθεια.
- Η αύξηση του goodwill σε τοπικό επίπεδο λόγω αναλήψεως πρωτοβουλιών που επηρεάζουν θετικά τις τοπικές κοινωνίες⁸.

Προϊόντα Ολυμπιακής Χορηγίας

Η Τράπεζα ως επίσημος χορηγός που έχει το δικαίωμα να χρησιμοποιεί τα σήματα των Ολυμπιακών Αγώνων έχει εισάγει στα Προϊόντα και τις Υπηρεσίες της μια σειρά από Προϊόντα Ολυμπιακής Χορηγίας.

Τα πρώτα Ολυμπιακά Προϊόντα, τα οποία είναι ήδη στην αγορά, είναι οι πιστωτικές κάρτες Χρυσή και Αργυρή ΑΘΗΝΑ 2004 VISA (ιδιωτών και επιχειρήσεων). Μέρος των εσόδων αυτών των καρτών θα διατίθεται στην Οργανωτική Επιτροπή Ολυμπιακών Αγώνων ΑΘΗΝΑ 2004, ως συμβολή για τον κοινό σκοπό.

Προγράμματα Marketing Ολυμπιακής Χορηγίας

Όσον αφορά τα προγράμματα Ολυμπιακού Marketing, η Alpha Bank έχει ξεκινήσει από τον Αύγουστο του 2001 μία πανελλαδική περιοδεία με την ονομασία “ΠΑΝΟΡΑΜΑ ΟΛΥΜΠΙΑΚΩΝ ΑΘΛΗΜΑΤΩΝ ALPHA BANK”, η οποία θα διαρκέσει μέχρι τον Ιούνιο του 2004. Πρόκειται για μία περιοδεία σε 64 πόλεις της Ελλάδος και στις μεγαλύτερες πόλεις της Κύπρου, όπου το κοινό θα ενημερώνεται για τα Ολυμπιακά Αθλήματα, ενώ θα μεταφέρει και τον ενθουσιασμό για τους Ολυμπιακούς Αγώνες σε κάθε μεριά της Ελλάδος. Το ΠΑΝΟΡΑΜΑ ΟΛΥΜΠΙΑΚΩΝ ΑΘΛΗΜΑΤΩΝ ALPHA BANK εκτείνεται σε χώρο 5.000 τμ., που έχει διαμορφωθεί ειδικά για να φιλοξενήσει τα Ολυμπιακά Αθλήματα σε πραγματικές συνθήκες. Έτσι δίνεται η δυνατότητα στο κοινό να γνωρίσει από κοντά μέσα από την δική του συμμετοχή 11 Ολυμπιακά Αθλήματα όπως το Μπέιζμπολ, το Σόφτμπολ, το Τραμπολίνο, την Αντιπτερίση, τη Σκοποβολή, την Τοξοβολία, την Ποδηλασία, την Αρση βαρών, το Αλμα εις ύψος, την Ξιφασκία και το Ταεκβοντό και γνωστοί αθλητές αναλαμβάνουν να παρουσιάζουν το κάθε άθλημα ή αγώνισμα και να ενημερώνουν σχετικά με τους κανονισμούς τους για να μπορεί να συμμετάσχει το κοινό.

Το ΠΑΝΟΡΑΜΑ ΟΛΥΜΠΙΑΚΩΝ ΑΘΛΗΜΑΤΩΝ ALPHA BANK, προάγει το Ολυμπιακό Πνεύμα, μεταλαμπαδεύει το «αρχαίο πνεύμα αθάνατο», τις Ολυμπιακές αξίες της ευγενούς άμιλλας, της ειρήνης, της αρετής, του ήθους σε όλη την Ελλάδα. Μεταφέρει γνώση και προσκαλεί το κοινό να ζήσει την εμπειρία του «ευ αγωνίζεσθε».

Επιπλέον η Τράπεζα υπέγραψε σύμβαση χορηγίας με σπουδαίους έλληνες αθλητές προσφέροντάς τους οικονομική αλλά και ψυχολογική υποστήριξη τόσο κατά τη διάρκεια της προετοιμασίας τους, όσο και κατά τη διάρκεια των Ολυμπιακών Αγώνων. Παράλληλα η Τράπεζα προσφέρει τη δυνατότητα στο κοινό να αγοράσει τα εισιτήρια των Αγώνων από τα καταστήματά της, παρέχοντας και τη δυνατότητα να

⁸ Ιστοσελίδα AlphaBank www.alpha.gr Η Alpha Bank Επίσημη Τράπεζα των Ολυμπιακών Αγώνων

τα εξοφλήσει μέσω των λογαριασμών του ή των πιστωτικών καρτών Alpha Bank. Τέλος στο πλαίσιο της Ολυμπιακής Χορηγίας σχεδίασε και υλοποιεί το πρόγραμμα Ολυμπιακών Εθελοντών Alpha Bank προκειμένου ο Όμιλος να παράσχει 500 εθελοντές από το προσωπικό του για την υποστήριξη των Ολυμπιακών Αγώνων Αθήνα 2004. η εκδήλωση ενδιαφέροντος υπήρξε ενθουσιώδης και πολλαπλάσια του αναμενόμενου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8. Alpha Bank και Πολιτισμός

Η Alpha Bank δίνει πολύ μεγάλη σημασία στον πολιτισμό, με οποιαδήποτε έκφρασή του. Έτσι εκτός από την πολύ μεγάλη συμμετοχή της στο κορυφαίο παγκόσμιο πολιτιστικό και αθλητικό γεγονός τους Ολυμπιακούς Αγώνες, ως Επίσημη Τράπεζα των Ολυμπιακών Αγώνων, η Alpha Bank δραστηριοποιείται και σε μία σειρά άλλων γεγονότων που αφορούν τον πολιτισμό.

Συλλογές: Η Alpha Bank έχει μια σειρά από αξιόλογες συλλογές

- **Αρχαία Νομίσματα:** Η Τράπεζα διαθέτει μία αξιόλογη συλλογή που περιλαμβάνει πάνω από 10.000 αρχαία νομίσματα, η οποία διαρκώς εμπλουτίζεται. Τα νομίσματα προέρχονται από όλον τον αρχαίο ελληνικό κόσμο. Χρονικό πλαίσιο είναι το ελληνικό νόμισμα από της εφευρέσεώς του μέχρι τα τέλη του 3ου αιώνα μ.Χ. όταν σταματούν και οι ελληνορωμαϊκές κοπές. Περιλαμβάνει νομίσματα από ολόκληρο τον αρχαίο ελληνικό κόσμο, από τη Δυτική Ευρώπη ως την Ινδία και από την Ουκρανία ως την Αιθιοπία. Στόχος της είναι να δείξει τη μακροχρόνια και βαθιά επιρροή που ο ελληνικός πολιτισμός άσκησε σε μακρινές χώρες, οι οποίες ελάχιστη άμεση επαφή είχαν με τους Έλληνες. Στη διάρκεια του 2002 Έλληνες κι ξένοι επιστήμονες άντλησαν σημαντικά στοιχεία από τη συλλογή. Επεκτάθηκε το πρόγραμμα της εκθέσεως αρχαίων νομισμάτων «Ταξιδεύοντας με ένα ελληνικό νόμισμα», το οποίο λειτουργεί σε προσωπικό υπολογιστή με οθόνη αφής σε Καταστήματα της Τράπεζας στην Ελλάδα και σε Τράπεζες του Ομίλου στο Εξωτερικό.
- **Έργα Τέχνης:** Η συλλογή της Τραπέζης αποτελείται από πίνακες, χαρακτικά και γλυπτά γνωστών καλλιτεχνών και εμπλουτίζεται συνεχώς με σημαντικά έργα. Ένα μεγάλο μέρος των έργων κοσμεί τις Κεντρικές Υπηρεσίες και Καταστήματα. Φωτογραφίες έργων της συλλογής παρέχονται από την Τράπεζα για τη δημοσίευση άρθρων σε διάφορα έντυπα καθώς επίσης και για την έκδοση μονογραφιών. Στοιχεία και φωτογραφίες έργων της συλλογής παρέχονται από την Τράπεζα για τη διευκόλυνση σε δημοσιεύσεις άρθρων σε διάφορα έντυπα καθώς επίσης και για την έκδοση μονογραφιών.
- **Συλλογή Χαρακτικών και Γραφικών Τεχνών:** Η συλλογή Χαρακτικής και Γραφικών Τεχνών αποτελείται από έργα φιλοτεχνημένα σε χαρτί. Το κύριο βάρος της συλλογής επικεντρώνεται σε χαρακτικά Ελλήνων καλλιτεχνών του 19ου και του 20ου αιώνα (ξυλογραφίες, χαλκογραφίες, λιθογραφίες).
- **Μουσείο Χαρτονομισμάτων :** Είναι το μοναδικό στην Ελλάδα. Βρίσκεται στην Κέρκυρα και στεγάζεται στο κτήριο όπου για πρώτη φορά λειτούργησε η Ιονική Τράπεζα.

Ιδρύματα: Λειτουργούν ανεξάρτητα από την Τράπεζα. Η προσφορά τους είναι σημαντική.

- **Ίδρυμα Ιωάννου Φ. Κωστοπούλου:** Το Ίδρυμα έχει στόχο την προσφορά κοινωνικού έργου και τη διάσωση και προώθηση του πολιτισμού, πρωτίστως του ελληνικού.
- **Ίδρυμα Ευσταθίας Ι. Κωστοπούλου :** Το Ίδρυμα συστάθηκε, εις μνήμην της συζύγου του ιδρυτού της Τραπέζης, για την ανέγερση βρεφονηπιακού σταθμού στην Καλαμάτα, ως συμβολή στην ανοικοδόμηση της πόλεως μετά τους σεισμούς του 1986.
- **Πολιτιστικό Ίδρυμα Ιονικής Τραπέζης :** Το Ίδρυμα ιδρύθηκε με γενικότερο σκοπό την ενίσχυση κάθε προσπάθειας για την προαγωγή των καλών τεχνών και των γραμμάτων στην Ελλάδα.

Εκδόσεις: Η Τράπεζα δραστηριοποιείται και στον τομέα των εκδόσεων, περιοδικών και ιστορικών.

- **Περιοδικές:** Για την ενημέρωση των Μετόχων σχετικά με τη δραστηριότητα του Ομίλου της Alpha Bank εκδίδεται από τον Ιούνιο 2002 το τριμηνιαίο περιοδικό «**Μαζί με τους Μετόχους**». Σκοπός της εκδόσεως είναι να προσφέρει σε τακτά χρονιά διαστήματα πλήρη ενημέρωση στους Μετόχους που στηρίζουν την αναπτυξιακή πορεία του Ομίλου. Το τριμηνιαίο περιοδικό «**Οικονομικό Δελτίο**» πραγματεύεται επίκαιρα θέματα για την ελληνική και διεθνή οικονομία, διαβάζεται με ενδιαφέρον από επιχειρηματίες, μελετητές και δημοσιογράφους και αποτελεί συχνά πηγή αναφοράς για άρθρα στον Τύπο. Εκδίδεται επίσης το διμηνιαίο περιοδικό «**The Greek economy**», μέσω του οποίου γίνεται προβολή των σύγχρονων ελληνικών οικονομικών θεμάτων στο εξωτερικό, καθώς και το εβδομαδιαίο Οικονομικό Δελτίο για τις ελληνικές και διεθνείς οικονομικές εξελίξεις. Ο οδηγός αγορών «**Μαζί στην Αγορά**», ο οποίος εκδίδεται τρεις φορές το έτος, διανέμεται δωρεάν στους κατόχους των καρτών της Τραπέζης. Η προσεγμένη και χρήσιμη αυτή έκδοση περιλαμβάνει και θέματα γενικού ενδιαφέροντος. Για την εσωτερική επικοινωνία του Ομίλου, εκδίδεται επί σειρά ετών με επιτυχία το περιοδικό «**Μαζί**» το οποίο καλύπτει τις δραστηριότητες της Τραπέζης και των εταιριών του Ομίλου. Η Alpha Αστικά Ακίνητα, για την ενημέρωση του κοινού για θέματα που αφορούν την αγορά των ακινήτων, εκδίδει τρεις φορές το έτος το ενδιαφέρον περιοδικό «**Ακίνητα**».
- **Ιστορικές:** Ολοκληρώνεται η επεξεργασία του τρίτου μέρους της τριλογίας «**Ιστορία του Μακεδονικού Ελληνισμού**» του Γερμανού ιστορικού J.G. Droysen. Το κλασικό έργο της γερμανικής ιστοριογραφίας παρουσιάζεται από την Alpha Bank πλήρως ενημερωμένο με τα εγκυρότερα πορίσματα της

σύγχρονης ιστορικής-αρχαιολογικής έρευνας, σε μία νέα έκδοση. Τα δύο πρώτα μέρη: η «**Ιστορία του Μεγάλου Αλεξάνδρου**» (2 τόμοι, 1026 σελ.) και η «**Ιστορία των Διαδόχων του Μεγάλου Αλεξάνδρου**» (2 τόμοι, 768 σελ.) κυκλοφορούν ήδη σε αναθεωρημένη μετάφραση και εκτενή κριτικό σχολιασμό. Το έργο, στη νέα του έκδοση, θα κυκλοφορήσει και στα γερμανικά σε συνεργασία με το Ινστιτούτο Βυζαντινής και Νεοελληνικής Φιλολογίας και Βυζαντινής Ιστορίας της Τέχνης του Πανεπιστημίου του Μονάχου και με επιμέλεια του καθηγητή Armin Holhweg.

Βιβλιοθήκη: Λειτουργεί στο Κεντρικό Κτήριο της Τραπεζής και διαθέτει περίπου 10.000 τίτλους οικονομικών, λογοτεχνικών και γενικού ενδιαφέροντος βιβλίων. Όλοι οι τίτλοι έχουν αρχειοθετηθεί ηλεκτρονικά για την ευχερέστερη παρακολούθησή τους. Για το Προσωπικό λειτουργεί Δανειστική Βιβλιοθήκη, όλοι όμως οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να χρησιμοποιούν το Αναγνωστήριο και το τερματικό, που λειτουργεί προς διευκόλυνσή τους, για να πληροφορούνται τίτλους βιβλίων, θέματα, συγγραφείς κ.λπ. Η Βιβλιοθήκη διαθέτει επίσης τη μοναδική στην Ελλάδα, πλήρη συλλογή μεγάλης επιστημονικής αξίας, που αποτελείται από ιστορικούς και γεωγραφικούς χάρτες της Αρχαιότητας και του Μεσαίωνα και προέρχονται από το Χαρτογραφικό Κέντρο του Πανεπιστημίου του Tuebingen. Η συλλογή των χαρτών γίνεται αντικείμενο μελέτης από πολλούς καθηγητές, ερευνητές, φοιτητές κ.λπ.

Ιστορικό Αρχείο: Με σκοπό τη συγκρότηση και συντήρηση της ιστορικής μνήμης του Ομίλου, δημιουργήθηκε και λειτουργεί το Ιστορικό Αρχείο υπό τον καθηγητή του Πανεπιστημίου Αθηνών κ.Κ.Κωστή. Στις αρμοδιότητες του Ιστορικού Αρχείου ανήκουν η διάσωση, συντήρηση, ταξινόμηση και φύλαξη των αρχειακών συλλογών, η αναζήτηση νέου υλικού για τον εμπλουτισμό τους και η διατήρηση των πιο σημαντικών στοιχείων από την καθημερινή λειτουργία των εταιριών του Ομίλου, καθώς και η υποστήριξη εκθέσεων και η διοργάνωση αναλόγου φύσεως επιστημονικών εκδηλώσεων. Το Τμήμα Ιστορικού Αρχείου παραλαμβάνει τα τεκμήρια από τη στιγμή που χάνουν την επιχειρηματικά λειτουργικότητά τους. Οι σημαντικότερες από τις εργασίες που πραγματοποιήθηκαν στη διάρκεια του 2002 είναι η συγκέντρωση, ταξινόμηση, καταγραφή και επεξεργασία αρχειακού υλικού των Τραπεζών Πίστεως, Ιονικής και Λαϊκής, από την ίδρυσή τους μέχρι το 1985, φωτογραφικού υλικού και πρόσφατου αρχειακού υλικού Διευθύνσεων. Στην κατοχή του Ιστορικού Αρχείου εκτός από τις συλλογές εγγράφων έχουν περιέλθει επίσης αξιόλογες σειρές εικονογραφικού υλικού που πλαισιώνεται κυρίως από φωτογραφίες, αφίσες και διαφημιστικά έντυπα. Οι σειρές των αρχειακών συλλογών εμπλουτίζονται από τη συνεχή εισροή νέου υλικού που επιτρέπει είτε τη διεύρυνσή τους είτε τη δημιουργία καινούργιων. Η εκδοτική δραστηριότητα του Ιστορικού Αρχείου εγκαινιάστηκε με την, από κοινού με την European Association for Banking History, δημοσίευση των πρακτικών της επιστημονικής συνάντησεως που οργανώθηκε στην Κέρκυρα το 2001, με αντικείμενο “The creators and the creation of banking enterprises in Europe from the 18th to the 20th century”. Σήμερα το Ιστορικό Αρχείο αφενός προσφέρει τη δυνατότητα ενός ηλεκτρονικού ευρετηρίου που καθιστά άμεσα προσβάσιμο το ταξινομημένο υλικό αφετέρου θέτει την προοπτική, μέσω της

σταδιακής ψηφιοποίησής του υλικού, να είναι διαθέσιμο από το διαδίκτυο της Alpha Bank στο ευρύτερο κοινό ένα τουλάχιστον μέρος των αρχειακών συλλογών.

Εκδηλώσεις

- **Χορηγίες:** Ως έκφραση της πολύπλευρης συμμετοχής του στην πολιτιστική ζωή, ο Όμιλος της Alpha Bank ανέλαβε αποκλειστικά την υποστήριξη των εκδηλώσεων που πραγματοποιήθηκαν στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών: Αφιέρωμα στον Ludwig Van Beethoven: «Οι εννέα Συμφωνίες» με τη Φιλαρμονική Ορχήστρα του Λονδίνου υπό τη διεύθυνση του Kurt Masur, 26-29 Μαρτίου 2002. «Μεγάλες Ορχήστρες - Μεγάλοι Μουσικοί». Οι σημαντικότερες Ορχήστρες της Ευρώπης ερμηνεύουν έργα μεγάλων Μουσουργών. Η έναρξη των εκδηλώσεων έγινε τον Οκτώβριο 2002 και ολοκληρώνεται τον Μάιο 2003.
- **Εκθέσεις:** Για την επαφή του κοινού με τις συλλογές της και την προαγωγή της Τέχνης, η Τράπεζα διοργανώνει εκθέσεις με έργα από τις συλλογές της ή συμμετέχει με ορισμένα από αυτά σε ατομικές ή θεματικές εκθέσεις τρίτων. Στο πλαίσιο αυτό διοργάνωσε εκθέσεις με έργα της συλλογής χαρακτικών και τίτλο «Έλληνες Εχάραξαν» στην Κατερίνη από 9 Ιανουαρίου έως 10 Φεβρουαρίου 2002 και στη Βέροια από 13 Φεβρουαρίου έως 23 Μαρτίου 2002. Με θέμα «Υδρα. Εικαστικές αποτυπώσεις» διοργανώθηκε, με μεγάλη επιτυχία, έκθεση στο Ιστορικό Αρχείο και Μουσείο της Ύδρας από 15 Ιουνίου έως 31 Οκτωβρίου 2002. Στην έκθεση παρουσιάστηκαν συνολικά 56 έργα, φιλοτεχνημένα από Έλληνες καλλιτέχνες του 20ου αιώνα. Τα έργα προήρχοντο από διάφορες συλλογές καθώς και από τη Συλλογή της Alpha Bank και είχαν επιλεγεί με τρόπο ώστε να καλύπτουν χρονικά και τεχνοτροπικά την περίοδο από το 1910 μέχρι προσφάτως. Η έκθεση «Ολυμπιακά Ενθυμήματα 1896-1956» είναι μια περιοδεύουσα έκθεση που οργανώθηκε από την Alpha Bank σε συνεργασία με το Ελληνικό Λογοτεχνικό και Ιστορικό Αρχείο. Η έκθεση ξεκίνησε τον Απρίλιο του 2003 με σκοπό να παρουσιασθεί μέχρι το Μάιο 2004 σε 8 πόλεις της Ελλάδας, καθώς και στην Κύπρο.

Café Μαζί: Για περισσότερα από δέκα έτη, κυρίως τις εργάσιμες ημέρες και ώρες, το Café Μαζί αποτελεί τόπο συναντήσεως στελεχών επιχειρήσεων, επιχειρηματιών, δικηγόρων, χρηματιστών κ.λπ. Λειτουργεί στο Κεντρικό Κτήριο της Τραπεζικής και είναι εξοπλισμένο με οθόνες τηλεοράσεως που είναι συνδεδεμένες με το Reuters και παρέχουν συνεχώς πληροφορίες για την κίνηση του Χρηματιστηρίου και τις τιμές του συναλλάγματος.

Τέλος στο Προσωπικό της Τράπεζας μέσω των κονδυλίων που παραχωρούνται από τη Διοίκηση για τον αθλητισμό, δίνονται πολλές ευκαιρίες για τη συμμετοχή τους σε αθλήματα. Το 2002, 40 υπάλληλοι παρακολούθησαν μαθήματα ιστιοπλοΐας για αρχάριους και απέκτησαν το «Δίπλωμα Ιστιοπλοΐας Ανοικτής Θαλάσσης», ενώ 7 Υπάλληλοι παρακολούθησαν μαθήματα αγωνιστικής Ιστιοπλοΐας. Η ιστιοπλοϊκή ομάδα της Τράπεζας που αποτελείται αμιγώς από Υπαλλήλους, έλαβε μέρος με το σκάφος «Alpha Bank» σε 10 από τους σημαντικότερους ιστιοπλοϊκούς αγώνες,

σημειώνοντας εξαιρετικές επιδόσεις, μεταξύ των οποίων κατέλαβε την πρώτη θέση στη γενική κατάταξη Ν.Ο.Α και στον «Αγώνα Σαλαμίνας», την τρίτη θέση στον «Μικρό Αγώνα» και την τέταρτη θέση στον αγώνα Aegean Regatta 2002 και στο 39^ο Διεθνές Ιστιοπλοϊκό Ράλλυ Αιγαίου. Μοναδική εμπειρία ήταν και η συμμετοχή της ομάδας στο Παγκόσμιο Πρωτάθλημα IMS στο Capri της Ιταλίας, όπου έλαβε την 20 θέση ανάμεσα σε 62 σκάφη. Αλλά και σε παλαιότερα πρωταθλήματα η συμμετοχή της Alpha Bank είχε στεφθεί από απόλυτη επιτυχία.

Επίλογος

Η Alpha Bank, είναι σήμερα η μεγαλύτερη Τράπεζα του ιδιωτικού τομέα στην Ελλάδα. Έχει ένα ευρύ δίκτυο Καταστημάτων σε όλη την Ελλάδα αλλά και στη Νοτιοανατολική Ευρώπη. Είναι μέλος ενός ισχυρού και καταξιωμένου επιχειρηματικού Ομίλου, ο οποίος δραστηριοποιείται σε πολλούς χρηματοοικονομικούς τομείς με μεγάλη επιτυχία. Παρέχει ολοκληρωμένες υπηρεσίες και προϊόντα που καλύπτουν πλήρως τις τραπεζικές ανάγκες ιδιωτών και επιχειρήσεων. Όλα αυτά με ένα εξειδικευμένο Προσωπικό που ενημερώνεται και μετεκπαιδεύεται διαρκώς, και με μία μοναδική δυναμική συνεχούς εξέλιξης. Παράλληλα η Alpha Bank παρουσιάζει ένα διαρκές και έμπρακτο ενδιαφέρον προς την ανάδειξη της πολιτιστικής φυσιογνωμίας και της πνευματικής ακτινοβολίας της Ελλάδας. Πρόκειται δηλαδή για μια σύγχρονη ευρωπαϊκή τράπεζα, η οποία αναβαθμίζει διαρκώς τις υπηρεσίες της, με γνώμονα πάντα την εξυπηρέτηση και την απόλυτη ικανοποίηση του πελάτη γιατί στην Alpha Bank επικρατεί η άποψη ότι δεν αρκεί μόνο η γνώση των αναγκών αλλά και η ικανοποίησή τους⁹. Παράλληλα είναι πλαισιωμένη από ένα απόλυτα καταρτισμένο Προσωπικό, το οποίο ενδιαφέρεται για τον Πελάτη και τις ανάγκες του. Πέρα από τη συνηθισμένη σχέση υπαλλήλου – πελάτη, έχει αναπτυχθεί μια διαφορετική, αποδοτική και επικοινωνιακή σχέση. Αλλά και για την ίδια την Τράπεζα το Προσωπικό αποτελεί προτεραιότητα, αφού ενδιαφέρεται όχι μόνο για τη συνεχή εκπαίδευσή του αλλά και για την οικονομική, ψυχική και οικογενειακή ευημερία του, προσφέροντάς του όλα τα απαραίτητα στοιχεία για να το επιτύχει. Ταυτόχρονα είναι μια Τράπεζα που ενδιαφέρεται για τον Πολιτισμό συμμετέχοντας ενεργά σε πολλά πολιτιστικά δρώμενα αλλά οργανώνοντας και η ίδια διάφορες εκδηλώσεις. Έτσι συμμετέχει πολύ ενεργά στους Ολυμπιακούς Αγώνες, το μεγαλύτερο πολιτιστικό και αθλητικό γεγονός, αλλά διοργανώνει αθλητικές εκδηλώσεις για το Προσωπικό και το κοινό της, εκθέσεις, μουσικές εκδηλώσεις, ενώ ο Όμιλος έχει στους κόλπους του μουσεία νομισμάτων, συλλογές σπουδαίων έργων ζωγραφικής και γλυπτικής, βιβλιοθήκες με σπάνιο αρχαιολογικό υλικό. Όλα αυτά αποδεικνύουν ότι η Alpha Bank εκτός από μια σύγχρονη Τράπεζα με κύρος η οποία από όλες τις τράπεζες του ιδιωτικού τομέα στην Ελλάδα είναι η πρώτη με διαφορά, είναι ένας ολοκληρωμένος Όμιλος, ο οποίος παρέχει υπηρεσίες και προϊόντα όλων σχεδόν των τομέων, από τον χρηματοοικονομικό μέχρι τον πολιτιστικό και αθλητικό. Διαπιστώνει εύκολα λοιπόν κανείς την άρτια οργάνωση της Τράπεζας και το ευχάριστο κλίμα που επικρατεί στους κόλπους της, έτσι ώστε να υπάρχει όρεξη και ζωντάνια για περισσότερα πράγματα, πιο ευχάριστα και δημιουργικά.

⁹ Πέτρος Τομάρας «Τραπεζικό Μάρκετινγκ» 1998 (σελ. 238)

Είναι σχεδόν βέβαιο λοιπόν ότι η Alpha Bank θα συνεχίσει με τους ίδιους ρυθμούς την ανοδική της πορεία, προσφέροντας άρτια εξυπηρέτηση και στα χρόνια που έρχονται αφού έχει θέσει τις κατάλληλες βάσεις για κάτι τέτοιο στα χρόνια που πέρασαν. Θα εξακολουθήσει η ανάπτυξή της τόσο την Ελλάδα όσο και στην Ευρώπη όπου δραστηριοποιείται τα τελευταία χρόνια, με την ίδια συνέπεια στις αρχές και στους στόχους της, άλλα πάνω από όλα στον Πελάτη, τον οποίο αντιμετωπίζει σαν φίλο. Πρωτοπόρος στις εξελίξεις θα εξακολουθήσει να εισάγει νέες τεχνολογίες και σύγχρονες υπηρεσίες με σκοπό την ικανοποίηση όλων μας.

Γιατί η ALPHA BANK δεν ακολουθεί τις εξελίξεις αλλά τις οδηγεί.

Βιβλιογραφία

1. *Ιστοσελίδα Alpha Bank: www.alpha.gr*
2. *“Alpha Capital Guarantee”, Ενημερωτικό Φυλλάδιο Alpha Bank*
3. *“Θυρίδες Θησαυροφυλακίου” Ενημερωτικό Φυλλάδιο Alpha Bank*
4. *“Alpha Καταναλωτικά Δάνεια ” Ενημερωτικό Φυλλάδιο Alpha Bank*
5. *“Alpha 100” Ενημερωτικό Φυλλάδιο Alpha Bank*
6. *“Alpha 500” Ενημερωτικό Φυλλάδιο Alpha Bank*
7. *“Σύστημα Εγγυήσεως Καταθέσεων ” Ενημερωτικό φυλλάδιο Alpha Bank*
8. *“Πάγιες Εντολές ” Ενημερωτικό Φυλλάδιο Alpha Bank*
9. *“Alphaline” Ενημερωτικό Φυλλάδιο Alpha Bank*
10. *“Alpharhone” Ενημερωτικό Φυλλάδιο Alpha Bank*
11. *“Alpha Web Banking” Ενημερωτικό Φυλλάδιο Alpha Bank*
12. *“Alpha Αμοιβαία Κεφάλαια, Ενημερωτικό Δελτίο – Κανονισμός”
Ενημερωτικό Φυλλάδιο Alpha Bank*
13. *“Alpha Αμοιβαία Κεφάλαια, Περιληπτικό Ενημερωτικό Δελτίο”
Ενημερωτικό φυλλάδιο Alpha Bank*
14. *«Μαζί με τους Μετόχους» Περιοδική Έκδοση Alpha Bank Τεύχος 1^ο Ιούνιος 2002*
15. *«Μαζί με τους Μετόχους» Περιοδική Έκδοση Alpha Bank Τεύχος 2^ο Σεπτέμβριος 2002*
16. *«Μαζί» Περιοδική Έκδοση Alpha Bank Αριθμ. Τεύχους 84 Οκτώβριος 2002*
17. *«Μαζί» Περιοδική Έκδοση Alpha Bank Αριθμ. Τεύχους 86 Απρίλιος 2003*
18. *«ΔΕΛΤΙΟΝ» Περιοδική έκδοση της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών Τεύχος Αριθμ. 30 Ιούλιος – Σεπτέμβριος 2002*
19. *«Τραπεζικό Μάρκετινγκ» Πέτρος Τομάρας 1998*
20. *Εγκυκλοπαίδεια «Επιστήμη & Ζωή»*
21. *Οικονομική Εφημερίδα «Οικονομικός Ταχυδρόμος» Τεύχος 24 Απριλίου 2003*