



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

πρώτοι εμείς

περιοδική έκδοση για τους υπαλλήλους του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας

Στόχοι και στρατηγική
για το 2006

σελ 03

Η σημασία της Εταιρικής
Διακυβέρνησης

σελ 04-05

Ο Τραπεζικός
Σύμβουλος

σελ 08



Let's

go

National

Στόχοι και στρατηγική για το 2006	σελ.03
Άρθρο του Προέδρου κ.Τάκη Αράπογλου για την Εταιρική Διακυβέρνηση.....	σελ.04-05
Ανάπτυξη σε νέες περιοχές	σελ.06
Λιανική Τραπεζική: νέες υπηρεσίες και αναδιάρθρωση Δικτύου	σελ.07
Ο Τραπεζικός Σύμβουλος	σελ.08
Εθνική Ασφαλιστική	σελ.09
Νέες έξυπνες κάρτες «go» - Διακρίσεις Αμοιβαίων Κεφαλαίων Διεθνικής	σελ. 10
Το Επιχειρησιακό Σχέδιο και η νέα εποχή	σελ. 11
Επίσκεψη στο Ιστορικό Αρχείο	σελ. 12



πρώτοι εμείς

περιοδική έκδοση για τους υπαλλήλους του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας • ΤΕΥΧΟΣ ΠΡΩΤΟ - ΜΑΡΤΙΟΣ 2006

Επιμέλεια κειμένων και συντονισμός ύλης: Νίκος Κανελλόπουλος

Τηλ: 210 3341871

Φαξ: 210 3341926

e-mail: nkanel@nbg.gr

Για εσωτερική διανομή

Απαγορεύεται η αναδημοσίευση, η αναπαραγωγή, η διασκευή απόδοσης του περιεχομένου του εντύπου με οποιοδήποτε τρόπο, μηχανικό, ηλεκτρονικό, φωτοτυπικό, χωρίς προηγούμενη γραπτή άδεια του εκδότη (Νόμος 2121/1993 και κανόνες διεθνούς δικαίου που ισχύουν στην Ελλάδα).

Μπορείτε να διαβάσετε το έντυπο και ηλεκτρονικά, στη διεύθυνση: <http://ete/EsotEp/>

Στείλτε μας την άποψή σας, θέματα που θα θέλατε να δημοσιεύσουμε ή ακόμα και το δικό σας άρθρο, στη διεύθυνση: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ (epikoinonia@nbg.gr)

Εισαγωγικό Σημείωμα

Πρόθεσή μας είναι η συνεχής ενημέρωση σε τακτική βάση, με στόχο τη δημιουργία μιας πλατφόρμας επικοινωνίας με αμφίδρομο χαρακτήρα και οφέλη για όλους.



Αγαπητοί Συνάδελφοι,

Με το τεύχος αυτό ανανεώνουμε την επαφή μας και μοιραζόμαστε απόψεις, θέτοντας τα θεμέλια για το πλαίσιο που θα στηρίξει τις στρατηγικές κατευθύνσεις και την εξέλιξη της Εθνικής Τράπεζας σε βάθος χρόνου.

Πρόθεσή μας είναι η συνεχής ενημέρωση σε τακτική βάση, με στόχο τη δημιουργία μιας πλατφόρμας επικοινωνίας με αμφίδρομο χαρακτήρα και οφέλη για όλους. Ουσιαστικά, η αμφίδρομη επικοινωνία - πέραν των απαιτούμενων τεχνικών μέσων - επιτυγχάνεται όταν η αμοιβαιότητα, ο σεβασμός και η κατανόηση αποτελούν στοιχεία της διαδικασίας της επικοινωνίας, όταν οι ιδέες, οι προτάσεις, ο λόγος και ο τεκμηριωμένος αντίλογος έχουν ως στόχο τη βελτίωση της θέσης και της προοπτικής του συνόλου.

Στόχος μας είναι να αποκτήσουν όλοι οι εργαζόμενοι σφαιρική αντίληψη για τα αποτελέσματα, τις δραστηριότητες και τα σχέδια του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας, ώστε να υπάρχει αίσθημα ασφάλειας και σαφούς κατεύθυνσης.

Η Εθνική Τράπεζα ως ένας σύγχρονος επιχειρηματικός όμιλος, με μακρόχρονη πορεία και βαρύτητα εταιρικού στίγματος, οφείλει με υπευθυνότητα να δημιουργήσει όλες εκείνες τις συνθήκες που θα συμβάλουν στην ενίσχυση της εταιρικής κουλτούρας. Μιας κουλτούρας που διαπερνά κάθε έκφραση της καθημερινότητάς μας, που γίνεται άμεσα αντιληπτή και διαχέεται, ώστε να εδραιώνεται ο αόρατος συνδετικός κρίκος ανάμεσα σε όλους Εμάς: τους ανθρώπους της Εθνικής που μοιράζονται κοινές αξίες και οράματα.

Στόχος μας είναι να αποκτήσουν όλοι οι εργαζόμενοι σφαιρική αντίληψη για τα αποτελέσματα, τις δραστηριότητες και τα σχέδια του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας, ώστε να υπάρχει αίσθημα ασφάλειας και σαφούς κατεύθυνσης.

Επιδίωξή μας είναι, αυτή η δική μας «συλλογική ταυτότητα» να βασίζεται στην εμπιστοσύνη, το ομαδικό πνεύμα, το υγιές εργασιακό κλίμα, τη διαφάνεια, την αξιοκρατία, τον προσανατολισμό στην εξυπηρέτηση του πελάτη, το ενδιαφέρον για αύξηση και βελτίωση των δεξιοτήτων μας μέσα από τη συνεχή εκπαίδευση.

Στόχοι και στρατηγική για το 2006

Ο Όμιλος της Εθνικής, εκτός από τη μακρόχρονη κυρίαρχη θέση του στη χώρα μας, στοχεύει να κατακτήσει ηγετική θέση στη νοτιοανατολική Ευρώπη, να αποτελεί τη σταθερά προτιμώμενη επιλογή εργοδότη για τους εργαζόμενους και να εξασφαλίζει υψηλές αποδόσεις προς όφελος των μετόχων. Ο έντονος και αυξανόμενος ανταγωνισμός, η ανάγκη για ουσιαστικές καινοτομίες, οι προσδοκίες των πελατών, οι ραγδαίες εξελίξεις της τεχνολογίας, οι μέτοχοι, οι αναλυτές που μας κρίνουν με βάση διεθνή πρότυπα, είναι στοιχεία που συνθέτουν την εικόνα της επαγγελματικής πραγματικότητας που ζούμε. Αυτό λοιπόν το περιβάλλον που αλλάζει καθημερινά, απαιτεί από εμάς να αυξήσουμε την ευελιξία και την προσαρμοστικότητα μας, να φροντίζουμε για τον εμπλουτισμό των γνώσεών μας και να προλαμβάνουμε τις ανάγκες των πελατών για πιο αποδοτικά προϊόντα και ποιοτική παροχή υπηρεσιών.

Το όραμα μιας επιχείρησης αφορά όλους τους ανθρώπους της. Όσο καλύτερα το κατανοούμε και το ενστερνιζόμαστε, τόσο η επιχείρηση ανθεί και αναπτύσσεται, και τελικά οι καρποί της κερδοφορίας της αυξάνονται προς όφελος όλων. Το ανθρώπινο δυναμικό κάθε επιχείρη-

σης αποτελεί το πιο σημαντικό της κεφάλαιο και κινητήρια δύναμη. Το «κλειδί» για τη συνολική ευημερία, τόσο της Τράπεζας όσο και των ανθρώπων της, είναι η αρμονική ευθυγράμμιση με τους στόχους και την κουλτούρα της.

Στη νέα εποχή, η θέληση και το αίσθημα ατομικής ευθύνης κάθε εργαζόμενου, ώστε να ενεργοποιηθεί ο ίδιος, να συνειδητοποιήσει τις δυνατότητές του και να επιδιώξει μεγαλύτερη επαγγελματική και προσωπική ανάπτυξη μέσα από το παραγόμενο έργο, διαθέτει μεγάλη βαρύτητα. Όλοι οι άνθρωποι διαθέτουν αξία που μπορεί να αναδειχθεί. Τα ταλέντα πρέπει να αναδεικνύονται και να παρέχονται ευκαιρίες στους ικανότερους να αναδειχθούν και να αποδίδουν απρόσκοπτα, ώστε στην πορεία να λαμβάνουν την υλική και ηθική ανταμοιβή που τους αξίζει.

Ευχόμαστε καλή δύναμη και επιτυχίες στο ατομικό έργο, αλλά και στη συλλογική μας προσπάθεια.

Φιλικά,

Σταύρος Γατόπουλος

Γενικός Διευθυντής
Ανθρώπινου Δυναμικού και
Ενδοεπιχειρησιακής Επικοινωνίας

Το όραμα μιας επιχείρησης αφορά όλους τους ανθρώπους της. Το ανθρώπινο δυναμικό κάθε επιχείρησης αποτελεί το πιο σημαντικό της κεφάλαιο και κινητήρια δύναμη. Το «κλειδί» για τη συνολική ευημερία, τόσο της Τράπεζας όσο και των ανθρώπων της, είναι η αρμονική ευθυγράμμιση με τους στόχους και την κουλτούρα της.

Οι στόχοι και η στρατηγική του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας για το 2006, όπως αποτυπώθηκαν στο τριετές Επιχειρησιακό Σχέδιο, είναι οι εξής:

Διατήρηση και περαιτέρω ενίσχυση της ηγετικής θέσης του Ομίλου στην Ελλάδα.

Ανάδειξη του ως τον κορυφαίο διεθνή Όμιλο στην περιοχή της νοτιοανατολικής Ευρώπης, που θα συνεχίσει να εμπνέει αξιοπιστία και σταθερότητα.

Περαιτέρω βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών προς τους πελάτες.

Βελτίωση της επικοινωνίας με τους εργαζόμενους.

Εδραίωση του Ομίλου ως σταθερά προτιμώμενη επιλογή εργοδότη.

Διατήρηση υψηλών αποδόσεων για τους μετόχους.

Υψηλό επίπεδο Εταιρικής Διακυβέρνησης.

Συμμόρφωση με διεθνές πλαίσιο τραπεζικών προτύπων και περαιτέρω ενίσχυση του πλαισίου διαχείρισης κινδύνων.

Η σημασία της Εταιρικής Διακυβέρνησης

Στο σύγχρονο περιβάλλον, η διασφάλιση της διαφάνειας και της εμπιστοσύνης στη διαχείριση των ανωνύμων εταιρειών δεν αποτελεί πολυτέλεια.

Είναι πλέον απαραίτητη προϋπόθεση για την επιβίωση και την ανάπτυξή τους, αλλά και για την υγιή λειτουργία της κεφαλαιαγοράς.

Γι' αυτό και η έννοια της σωστής Εταιρικής Διακυβέρνησης έχει αποκτήσει στις μέρες μας κεφαλαιώδη σημασία.



Πρόκειται ουσιαστικά για ένα σύστημα αρχών δεοντολογίας, που δίνει το πνεύμα με το οποίο πρέπει να διοικείται και να ελέγχεται μια εταιρεία. Οι κανόνες αυτοί αφορούν στην εσωτερική λειτουργία της εταιρείας και ειδικότερα στις σχέσεις μεταξύ του Διοικητικού Συμβουλίου, της Διοίκησης, των μετόχων, και όσων επηρεάζονται από τη λειτουργία της, όπως: εργαζόμενοι, προμηθευτές, πελάτες, το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο, κ.λπ. Οι κανόνες της Εταιρικής Διακυβέρνησης δεν αποτελούν νομικό κείμενο και δεν θίγουν τις κατά το Νόμο και το Καταστατικό εξουσίες εκπροσώπησης των οργάνων της εταιρείας στις συναλλαγές με τρίτους, ούτε αλλοιώνουν ή μειώνουν την ισχύ του Καταστατικού της ως ανώτατου μέσου άσκησης διοικητικής λειτουργίας.

Στόχος είναι να διασφαλιστεί η αποδοτική διαχείριση των πόρων και η μεγιστοποίηση της αξίας της εταιρείας, μέσα από

διαφανείς διαδικασίες και πρακτικές, προς όφελος κάθε νόμιμα εμπλεκόμενου.

Τα τελευταία χρόνια έχει ξεκινήσει διεθνώς μια πρωτοβουλία για την ευρύτερη ενσωμάτωση των αρχών της Εταιρικής Διακυβέρνησης στη λειτουργία των επιχειρήσεων. Με την ενθάρρυνση της Ευρωπαϊκής Ένωσης και οργανισμών όπως ο ΟΟΣΑ, η πρωτοβουλία αυτή έχει πλέον διαδοθεί σε πολλές χώρες. Στην Ελλάδα, ψηφίσθηκε και ισχύει από το 2002 ο Νόμος 3016, που ενσωματώνει τις αρχές της Εταιρικής Διακυβέρνησης και ρυθμίζει την εφαρμογή τους στη λειτουργία των ελληνικών ανωνύμων εταιρειών. Αυτό όμως είναι ο τύπος και όχι το πνεύμα των κανόνων αυτών.

Η Εθνική Τράπεζα είναι οργανισμός με ευρεία μετοχική βάση, που η λειτουργία του αφορά το σύνολο σχεδόν της ελληνικής κοινωνίας.

Δεν θα μπορούσε λοιπόν παρά να υιοθετήσει πλήρως το πνεύμα των αρχών της Εταιρικής Διακυβέρνησης, εναρμονίζοντας τη λειτουργία της με τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές.

Έτσι, από τις αρχές του 2005 υιοθετήσαμε πρόγραμμα για τη βελτίωση του πλαισίου Εταιρικής Διακυβέρνησης, που λειτουργεί το Δ.Σ., με ορίζοντα υλοποίησης 18 μηνών. Παράλληλα, προχωράμε στην ευθυγράμμιση, με το πνεύμα αυτό, όλων των θυγατρικών του Ομίλου μας.

Στόχος είναι να διασφαλιστεί η αποδοτική διαχείριση των πόρων και η μεγιστοποίηση της αξίας της εταιρείας, μέσα από διαφανείς διαδικασίες και πρακτικές, προς όφελος κάθε νόμιμα εμπλεκόμενου.

Άρθρο του Προέδρου κ. Τάκη Αράπογλου

Μερικές από τις βασικότερες αρχές δεοντολογίας που υιοθετήσαμε αφορούν σε:

- **Αύξηση του αριθμού των μελών του Δ.Σ.** που δεν έχουν καμιά σχέση ή σύγκρουση συμφερόντων με την Τράπεζα.
- **Ενεργότερο ρόλο του Δ.Σ. στη στρατηγική και την εποπτεία** της διαχείρισης κινδύνων της Τράπεζας.
- **Δημιουργία από μέλη του Δ.Σ. εισηγητικών επιτροπών που συνδράμουν το Δ.Σ.** στην αξιολόγηση και τη λήψη αποφάσεων για θέματα όπως εκλογή νέων μελών Δ.Σ., κίνητρα και αμοιβές της Διοίκησης και του προσωπικού και εσωτερικό έλεγχο.
- **Ενίσχυση της γραμματειακής υποστήριξης** της Γραμματείας του Δ.Σ.
- **Βελτίωση πλαισίου ενημέρωσης** των μετόχων.
- **Αξιολόγηση της απόδοσης** των στελεχών της Διοίκησης.

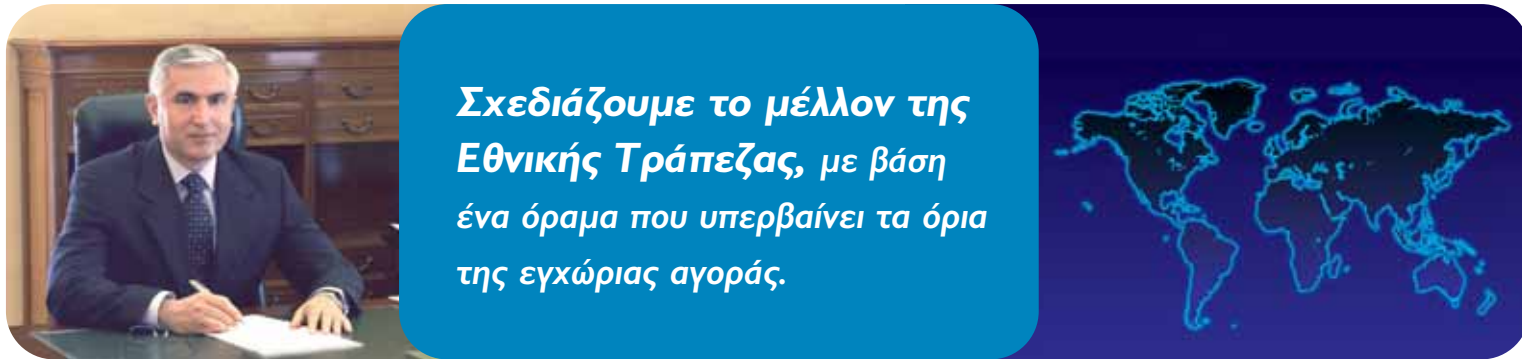


Ενσωματώνοντας τις αρχές της Εταιρικής Διακυβέρνησης στη λειτουργία της Εθνικής Τράπεζας, κάνουμε ένα ακόμη βήμα για την ενίσχυση της αξιοπιστίας και της υπευθυνότητας που διακρίνει τον Όμιλο.

Γινόμαστε περισσότερο αποτελεσματικοί, ενισχύοντας τη σχέση εμπιστοσύνης που παραδοσιακά μας συνδέει με τους μετόχους μας, τους εργαζομένους μας, αλλά και με την κοινωνία.

Ανάπτυξη σε νέες περιοχές

Συνέντευξη με τον κ. Γιάννη Πεχλιβανίδη, Αναπληρωτή Διευθύνοντα Σύμβουλο



Σχεδιάζουμε το μέλλον της Εθνικής Τράπεζας, με βάση ένα όραμα που υπερβαίνει τα όρια της εγχώριας αγοράς.

Ερώτηση: Τον τελευταίο καιρό ακούμε και διαβάζουμε πολλά για τις μεταβολές στη διεθνή παρουσία της Εθνικής Τράπεζας. Τελικά τι συμβαίνει;

κ. Πεχλιβανίδης: Η Εθνική Τράπεζα αποτελεί σήμερα το πιο ισχυρό και αξιόπιστο όνομα του τραπεζικού χώρου, με ηγετική θέση στους περισσότερους τομείς της ελληνικής αγοράς. Ένας πραγματικός ηγέτης, όμως, δεν επαναπαύεται. Ξέρεи να θέτει νέους στόχους, να αναγνωρίζει νέες ευκαιρίες, να απαντά δημιουργικά σε νέες προκλήσεις. Γι' αυτό και σχεδιάζουμε το μέλλον της Εθνικής Τράπεζας, με βάση ένα όραμα που υπερβαίνει τα όρια της εγχώριας αγοράς.

Στο πλαίσιο αυτό, αναζητούμε ευκαιρίες σε νέες περιοχές, που θα δημιουργήσουν τη δεύτερη φάση της επέκτασής μας και η οποία θα μας φέρει πέρα από το όριο της ΝΑ Ευρώπης. Για παράδειγμα, η αγορά της Ρωσίας, της Ουκρανίας, της Τουρκίας μας ενδιαφέρουν και έχουμε βολιδοσκοπήσει αρκετές περιπτώσεις εξαγορών ή συνεργασιών. Ακόμη, η αγορά της Κροατίας, αν και είναι περισ-

σότερο αναπτυγμένη σε σχέση με άλλες χώρες στα Βαλκάνια, είναι ιδιαίτερα ελκυστική και παρουσιάζει σημαντικές προοπτικές ανάπτυξης. Συνεχίζουμε λοιπόν να αναζητούμε τις κατάλληλες ευκαιρίες.

Ερώτηση: Αληθεύει ότι η Τράπεζα «πετάει» στη νοτιοανατολική Ευρώπη;

κ. Πεχλιβανίδης: Η Εθνική έχει ήδη ισχυρή παρουσία στη Βουλγαρία, τη Ρουμανία, τη Σερβία, την ΠΓΔΜ, την Αλβανία και, φυσικά, την Κύπρο. Η πιο ώριμη επένδυση μας στα Βαλκάνια είναι στην αγορά της Βουλγαρίας, με τη UBB, την τρίτη σε μέγεθος Τράπεζα της χώρας.

Η ενίσχυση της παρουσίας μας στις χώρες της νοτιοανατολικής Ευρώπης αποτελεί την άμεση στρατηγική μας επιλογή, καθώς η ταχεία μετάβασή τους στην οικονομία της αγοράς είχε ως αποτέλεσμα τη ραγδαία βελτίωση των μακροοικονομικών τους επιδόσεων και των προοπτικών σύγκλισης με την Ευρώπη. Όπως όλα δείχνουν, η ανοδική πορεία της οικονομίας των χωρών αυτών αναμένεται να συνεχιστεί σταθερά και στα επό-

μενα έτη, καθιστώντας όλο και σημαντικότερο το ρόλο που καλείται να διαδραματίσει ο χρηματοπιστωτικός τομέας.

Ερώτηση: Τι θα προβλέπατε για το μέλλον της Εθνικής Τράπεζας στο εξωτερικό;

κ. Πεχλιβανίδης: Με μια προοπτική πενταετίας, ο φυσικός μας χώρος θα έλεγα ότι είναι η νοτιοανατολική Ευρώπη και η ευρύτερη ανατολική λεκάνη της Μεσογείου. Στην πορεία αυτή βαδίζουμε ήδη, συγκροτημένα και μεθοδικά, αξιοποιώντας το πλεονέκτημα της γεωγραφικής αλλά και πολιτιστικής εγγύτητάς μας με τις χώρες της ευρύτερης περιοχής.

Η προσεκτική επιχειρηματική μας στόχευση, σε συνδυασμό με την ποιότητα του ανθρώπινου δυναμικού μας, είναι η εγγύηση ότι θα ανταποκριθούμε με επιτυχία και στις νέες αυτές προκλήσεις, προκειμένου να ισχυροποιήσουμε τον ηγετικό μας ρόλο και να διασφαλίσουμε για το μέλλον τα συμφέροντα του Ομίλου, των εργαζομένων, των μετόχων και των πελατών μας.

Λιανική Τραπεζική: νέες υπηρεσίες + αναδιάρθρωση δικτύου

του κ. Αλέξανδρου Γεωργίτση, Γενικού Διευθυντή Λιανικής Τραπεζικής



Η λιανική τραπεζική υπήρξε πάντα ένας από τους στυλοβάτες της ανάπτυξης της Εθνικής Τράπεζας. Η περαιτέρω αύξηση του εύρους και η αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχουμε, και η παράλληλη αύξηση της αποδοτικότητας του δικτύου μας, αποτελούν για εμάς πάγιες στρατηγικές επιδιώξεις.

Στις νέες μας πρωτοβουλίες εντάσσεται το σχέδιο για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης ευπόρων ιδιωτών και μικρομεσαίων επιχειρήσεων, μέσω της δημιουργίας του θεσμού των συμβούλων πελατείας σε κάθε κατάσταση.

Οι σύμβουλοι πελατείας ευπόρων ιδιωτών θα ασχολούνται αποκλειστικά με αυτό το τμήμα πελατών, παρέχοντας εξατομικευμένη εξυπηρέτηση για το σύνολο των αναγκών τους. Όσον αφορά στις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις, ο σύμβουλος πελατείας θα δίνει έμφαση σε μικρούς και μεγάλους δανειολήπτες, αναλαμβάνοντας ενεργητικά τις πωλήσεις και τη συνολική τραπεζική τους εξυπηρέτηση, ως επιχειρηματίες και ιδιώτες.

Παράλληλα, προωθείται πρόγραμμα ορθολογικής αναδιάρθρωσης του δικτύου μας.

Η σχεδιαζόμενη ανακατανομή αφορά τόσο συγχωνεύσεις, όσο και ιδρύσεις καταστημάτων ανά περιοχές, χωρίς να μεταβάλλεται ουσιαστικά ο αριθμός των καταστημάτων. Οι αλλαγές αυτές αποφασίζονται με βάση συγκεκριμένα γεωγραφικά, οικονομικά και δημογραφικά κριτήρια, που καθορίζονται από μια ειδικά μελετημένη στρατηγική ανάπτυξης δικτύου.

Με τη συνεργασία και την καλή θέληση όλων μας, είναι βέβαιο ότι οι νέες αυτές πρωτοβουλίες, στο πλαίσιο και του τριετούς Επιχειρησιακού μας Σχεδίου, θα υλοποιηθούν με επιτυχία και θα ενισχύσουν τη δυναμική πορεία του Ομίλου μας προς το μέλλον. Ένα μέλλον καλύτερο για την Εθνική Τράπεζα και για τον καθένα μας.

Στις νέες μας πρωτοβουλίες εντάσσεται το σχέδιο για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης ευπόρων ιδιωτών και μικρομεσαίων επιχειρήσεων, μέσω της δημιουργίας του θεσμού των συμβούλων πελατείας σε κάθε κατάσταση.

Ο Τραπεζικός Σύμβουλος

Ο Τραπεζικός Σύμβουλος αποτελεί ένα νέο θεσμό για την Εθνική Τράπεζα, που αναπτύσσεται με στόχο την αποτελεσματικότερη προσέγγιση τμημάτων της αγοράς, όπως οι ελεύθεροι επαγγελματίες και οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις.



Πρόκειται ουσιαστικά για μια πρωτοβουλία που ενισχύει και ισχυροποιεί την πελατοκεντρική μας κουλτούρα, καθώς ο Τραπεζικός Σύμβουλος λειτουργεί ως ένας επιπλέον συνδετικός κρίκος μεταξύ της Τράπεζας και των πελατών της. Πέραν του βραχυπρόθεσμου στόχου της πώλησης, της βέλτιστης εξυπηρέτησης και διευκόλυνσης των συναλλαγών, απώτερος σκοπός του Τραπεζικού Συμβούλου είναι η καλλιέργεια και η εδραίωση σχέσεων εμπιστοσύνης, κρατώντας ενήμερο τον πελάτη για τις εξελίξεις που τον αφορούν και τα προϊόντα που ανταποκρίνονται στις συνεχώς εξελισσόμενες ανάγκες του.

Επιπλέον, ο Τραπεζικός Σύμβουλος, εκτός από εκπρόσωπο της Τράπεζας, αποτελεί και τον πρεσβευτή των αξιών της, και φυσικά ένα βασικό αγωγό επικοινωνίας και συγκέντρωσης πρωτογενούς πληροφόρησης, ιδιαίτερα σημαντικής για την παρακολούθηση των τάσεων και των εξελίξεων στην αγορά.

Αναλυτικότερα, ο Τραπεζικός Σύμβουλος είναι αρμόδιος για τη διαδικασία αναζήτησης πελατών. Ακολουθεί η επαφή και η διενέργεια συνάντησης, με στόχο την κατανόηση των τραπεζικών αναγκών τους και την προώθηση των κατάλληλων προϊόντων και υπηρεσιών. Στην κατεύθυνση αυτή, ο Σύμβουλος μεριμνά για την προώθηση σταυροειδών πωλήσεων με στόχο το αμοιβαίο όφελος και την ενίσχυση της πιστότητας των πελατών.

Η ένταξη του Τραπεζικού Συμβούλου στην παραγωγική διαδικασία γίνεται μετά από εντατική εκπαίδευση και ενημέρωση σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Τράπεζας, καθώς και τις σύγχρονες τεχνικές πωλήσεων, marketing και επικοινωνίας. Εκτός από τα τυπικά προσόντα, ο Τραπεζικός Σύμβουλος συγκεντρώνει ορισμένα ποιοτικά χαρακτηριστικά όπως: η ευελιξία, η αξιοπιστία, ο σεβασμός προς τον πελάτη και τις ανάγκες του, η γνώση και η κουλτούρα εξυπηρέτησης.

Στο πλαίσιο της πολιτικής της Τράπεζας για σύνδεση των παροχών με την αποδοτικότητα, ο Τραπεζικός Σύμβουλος αξιολογείται βάσει της επίτευξης των στόχων του και την εν γένει υπηρεσιακή του δραστηριότητα, λαμβάνοντας εκτός από τις τακτικές παροχές και πρόσθετες αμοιβές.

Ο Τραπεζικός Σύμβουλος, εκτός από εκπρόσωπο της Τράπεζας, αποτελεί και τον πρεσβευτή των αξιών της, και φυσικά ένα βασικό αγωγό επικοινωνίας και συγκέντρωσης πρωτογενούς πληροφόρησης, ιδιαίτερα σημαντικής για την παρακολούθηση των τάσεων και των εξελίξεων στην αγορά.

Εθνική Ασφαλιστική

Η Εθνική Ασφαλιστική είναι η μεγαλύτερη εταιρεία της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς.

Μια εταιρεία που, για περισσότερο από 114 χρόνια, προσφέρει σταθερά και αξιόπιστα ασφάλεια στον Έλληνα πολίτη.



Μέλος του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας, του μεγαλύτερου χρηματοοικονομικού ομίλου της χώρας, η εταιρεία αναπτύσσεται με δυναμικό τρόπο, διατηρώντας την πρωτοπορία στον ελληνικό ασφαλιστικό χώρο, ενώ παίζει πρωταγωνιστικό ρόλο στη νοτιοανατολική Ευρώπη.

Με δυναμική παρουσία στο χώρο της Βαλκανικής, η Εθνική Ασφαλιστική δραστηριοποιείται στη Ρουμανία και την Κύπρο, μέσω των θυγατρικών της, ενώ ολοκληρώνεται η ίδρυση δύο ασφαλιστικών εταιρειών στη Βουλγαρία για την προώθηση των προϊόντων Bancassurance.

Το μερίδιο της αγοράς που κατέχει η Εθνική Ασφαλιστική στην Ελλάδα την κατατάσσει στην πρώτη θέση.

Η εταιρεία διαθέτει το πιο σύγχρονο και αποτελεσματικό δίκτυο πωλήσεων, με 48 υποκαταστήματα, 2.000 Ασφαλιστικούς Συμβούλους, 1.235 συνεργαζόμενα ασφαλιστικά πρακτορεία και 134 γραφεία

πωλήσεων, που συνολικά εξυπηρετούν πάνω από 1.000.000 ασφαλισμένους.

Η νέα έδρα της εταιρείας, το υπερσύγχρονο κτηριακό συγκρότημα στη Λεωφ. Συγγρού, εκφράζει με τον πιο εύγλωττο τρόπο το κύρος και το δυναμισμό της και φιλοδοξεί να καθιερώσει τη χαρακτηριστική παρουσία της στην περιοχή.

Το μερίδιο της αγοράς που κατέχει η Εθνική Ασφαλιστική στην Ελλάδα την κατατάσσει στην πρώτη θέση.

Για το 2006, ο Πρόεδρος του Δ.Σ και Διευθύνων Σύμβουλος της Εθνικής Ασφαλιστικής, κ. Δούκας Παλαιολόγος, θα βρίσκεται στο τιμόνι της ασφαλιστικής αγοράς και από τη θέση του Προέδρου της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδας.

Η εταιρεία διαθέτει το πιο σύγχρονο και αποτελεσματικό δίκτυο πωλήσεων, με 48 υποκαταστήματα, 2.000 Ασφαλιστικούς Συμβούλους, 1.235 συνεργαζόμενα ασφαλιστικά πρακτορεία και 134 γραφεία πωλήσεων, που συνολικά εξυπηρετούν πάνω από 1.000.000 ασφαλισμένους.

Νέες «έξυπνες» πιστωτικές κάρτες από την Εθνοκάρτα




Πιστή στην προσήλωσή της στην πρωτοπορία και την καινοτομία, η Εθνική Τράπεζα εφαρμόζει διευρυμένα πλέον την τεχνολογία chip, που πρώτη χρησιμοποίησε σε πιστωτικές κάρτες, προς όφελος των κατόχων των νέων της πιστωτικών καρτών «go» («go Mastercard» και «go Visa»).

Πρόκειται για τη νέα γενιά έξυπνων καρτών που εξασφαλίζουν στον κάτοχό τους εκπαιδευτικά προνόμια με κάθε αγορά, μέσω του μοναδικού προγράμματος ανταμοιβής και επιβράβευσης «go National», το οποίο εφαρμόζεται σε ευρύ φάσμα επιλεγμένων επιχειρήσεων.

Οι κάρτες «go» χρησιμοποιούνται τόσο στην Ελλάδα, όσο και στο εξωτερικό, ενώ η τεχνολογία chip εγγυάται πρόσθετη ασφάλεια και έλεγχο στις συναλλαγές.

Το νέο προϊόν προβλήθηκε ευρέως, μέσα από μια επικοινωνιακή εκστρατεία σε μεγάλη κλίμακα, που κίνησε το ενδιαφέρον του καταναλωτικού κοινού.

Όσο για τους υπαλλήλους, οι κάρτες «go» παρέχονται πλέον χωρίς ετήσια συνδρομή, καθώς και με ειδική έκπτωση στο επιτόκιο.

Ας επωφεληθούμε, πρώτοι εμείς, από τις παροχές της «go»!

Πρόκειται για τη νέα γενιά έξυπνων καρτών που εξασφαλίζουν στον κάτοχό τους εκπαιδευτικά προνόμια με κάθε αγορά.

Διεθνική ΑΕΔΑΚ: Πανευρωπαϊκή διάκριση για τα Αμοιβαία Κεφάλαια

Με πέντε αστέρια, την υψηλότερη διάκριση, αξιολογήθηκαν τα Αμοιβαία Κεφάλαια της Διεθνικής, ΔΗΛΟΣ USDBOND και ΔΗΛΟΣ EUROBOND, από τον διεθνούς φήμης οίκο αξιολόγησης Αμοιβαίων Κεφαλαίων Morningstar. Τέσσερα ακόμα Αμοιβαία Κεφάλαια απέσπασαν από τέσσερα αστέρια.

Η αξιολόγηση αυτή ήταν μια πρωτοβουλία της Διεθνικής ΑΕΔΑΚ στο πλαίσιο της διαρκούς προσπάθειας για καλύτερη ενημέρωση του επενδυτικού κοινού και της διαμόρφωσης αντικειμενικών κριτηρίων στην αξιολόγηση των αμοιβαίων κεφαλαίων που διαχειρίζεται. Η αξιολόγηση θα επαναλαμβάνεται σε μηνιαία βάση.

Η πανευρωπαϊκή διάκριση των 4 και 5 αστέρων πιστοποιεί την υψηλή ποιότητα του επενδυτικού έργου που επιτελείται στη Διεθνική ΑΕΔΑΚ τα τελευταία χρόνια. Παράλληλα, τεκμηριώνει την αποφασιστικότητα του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας να πρωτοστατήσει στα επενδυτικά δρώμενα, παρέχοντας επενδυτικές υπηρεσίες εφάμιλλες των καλύτερων οίκων της Ευρώπης.

Το Επιχειρησιακό Σχέδιο και η νέα εποχή

Γιατί χρειαζόμαστε το Επιχειρησιακό Σχέδιο; Σε τι χρησιμεύει;

Το Επιχειρησιακό Σχέδιο είναι κατά βάση ένα «πλάνο», που σχεδιάστηκε ώστε να οδηγήσει τον Όμιλο στους στόχους που έχει θέσει. Αποτυπώνει δε τόσο την παρούσα κατάσταση, όσο και τους επιδιωκόμενους στόχους. Στη συνέχεια εξετάζει πώς ο Όμιλος μπορεί να τους επιτύχει. Με αυτό τον τρόπο η συλλογική προσπάθεια αποκτά σαφή κατεύθυνση και προσανατολισμό.

Σε τι φάση βρίσκεται τώρα το Επιχειρησιακό Σχέδιο;

Το Σχέδιο εκπονήθηκε στις αρχές του 2005, με ορίζοντα υλοποίησης ως και το 2007. Προς το παρόν βρίσκεται στη φάση της υλοποίησης: η στρατηγική που καθορίστηκε κατά την εκπόνηση του σχεδίου μεταφράζεται καθημερινά σε συγκεκριμένες επιχειρηματικές αποφάσεις και δράσεις, με γνώμονα το όφελος του εργαζόμενου, του πελάτη, του επενδυτή.

Πώς επηρεάζει τη δική μου δουλειά;

Το Επιχειρησιακό Σχέδιο υλοποιείται κάθε μέρα. Είναι μέρος της καθημερινής μας προσπάθειας, της καθημερινής μας εργασιακής πραγματικότητας. Ακόμα και οι λεπτομέρειες λαμβάνουν άλλη διάσταση όταν εντάσσονται σε ένα ευρύτερο πλάνο.

Η επιτυχής υλοποίηση του Σχεδίου βασίζεται στην κοινή προσπάθεια όλων, και εκφράζει το συμφέρον όλων.

Γιατί πουλήθηκαν η Atlantic Bank και η NBG Canada;

Για την επίτευξη των επιθυμητών στρατηγικών στόχων, το Επιχειρησιακό Σχέδιο υπαγορεύει την απόσυρση της Εθνικής Τράπεζας από ώριμες αγορές, δηλαδή με έντονο ανταγωνισμό και εδραιωμένες ανταγωνιστικές τράπεζες, όπως στις ΗΠΑ και τον Καναδά. Η πρωτοβουλία αυτή επιτρέπει στην Τράπεζα να επικεντρωθεί σε αγορές με μεγαλύτερο ενδιαφέρον - όπως στη νοτιοανατολική Ευρώπη - που παρουσιάζουν υψηλούς ρυθμούς επιτάχυνσης της οικονομικής δραστηριότητας, θεσμικές και διορθωτικές αλλαγές και εν γένει περισσότερες επιχειρηματικές ευκαιρίες.

Σήμερα, στις αγορές αυτές έχουμε θεμελιώσει σταθερή παρουσία, καθώς οι επενδύσεις και η μεταφορά τεχνογνωσίας, η γεωγραφική και πολιτισμική εγγύτητα μας προσφέρουν ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Πώς συμβάλλουν οι σταυροειδείς πωλήσεις στην ανάπτυξη της Τράπεζας;

Οι σταυροειδείς πωλήσεις (δηλαδή οι πωλήσεις πολλαπλών προϊόντων σε έναν πελάτη βάσει ανάλυσης των αναγκών του και του προφίλ του) συντελούν στη μέγιστη αξιοποίηση της πελατειακής βάσης ειδικά σε επίπεδο Ομίλου. Πρόκειται για μια πρακτική που επιτρέπει την ενίσχυση μακροχρόνιων σχέσεων με τον πελάτη μέσω της αξιοποίησης της γνώσης και της εφαρμογής σύγχρονων τεχνικών marketing και προώθησης προϊόντων και

υπηρεσιών. Οι προοπτικές της πρακτικής αυτής για τον Όμιλο των Εταιρειών της Εθνικής Τράπεζας γίνονται πιο σαφείς, αν λάβουμε υπόψη ότι τα 2/3 του ενεργού πληθυσμού της Ελλάδας είναι πελάτες της Εθνικής.



Μετά τις ιδιαίτερα υψηλές πωλήσεις της Τράπεζας, ειδικά στον τομέα των στεγαστικών δανείων, τι οφέλη αναμένουν οι εργαζόμενοι βάσει του Επιχειρησιακού Σχεδίου;

Τα θετικά οικονομικά αποτελέσματα εξασφαλίζουν κατ' αρχάς τις θετικές προοπτικές για τον Όμιλο, σε ένα ολοένα και πιο ανταγωνιστικό επιχειρηματικό περιβάλλον.

Με στόχο την εξασφάλιση και τη διατήρηση της κινητοποίησης των εργαζομένων, ώστε να είμαστε όλοι περισσότερο αποτελεσματικοί και υπεύθυνοι, το Επιχειρησιακό Σχέδιο προβλέπει την εφαρμογή αξιοκρατικών κριτηρίων και πολλαπλών κινήτρων, που επιβραβεύουν τη σημαντικότερη συμβολή και απόδοση.

Επίσκεψη στο **Ιστορικό Αρχείο**



Είσοδος του μόνιμου εκθετηρίου



Τράπεζα Κρήτης 1899-1919
25 δραχμές 1ης έκδοσης

Το Ιστορικό Αρχείο αποτελεί ζωτικό κύτταρο της επιχειρηματικής συμβολής και πολιτιστικής προσφοράς της Εθνικής Τράπεζας, μέσα από τη μελέτη της οικονομικής εξέλιξης του νεοελληνικού κράτους και την παροχή ελεύθερης πρόσβασης σε τεκμήρια του πολιτιστικού πλούτου. Το υλικό που διαχειρίζεται προέρχεται στο μεγαλύτερο μέρος του από τα Αρχεία της Εθνικής Τράπεζας, και καλύπτει την περίοδο από το 1841 μέχρι το 1966.

Το έργο του Αρχείου συνίσταται κυρίως στην εφαρμογή σύγχρονων μεθόδων ταξινόμησης, συντήρησης και αξιοποίησης τεκμηρίων και δεδομένων, που καθιστούν προσιτό το πλούσιο υλικό του τόσο στο επιστημονικό, όσο και στο ευρύ κοινό.

Παράλληλα μεριμνά για τον εμπλουτισμό του υλικού του με την εισροή νέων σημαντικών αρχειακών και συλλεκτικών τεκμηρίων. Διαθέτει επίσης σημαντική βιβλιοθήκη, διοργανώνει εκθέσεις, σεμινάρια, συνέδρια και διάφορα εκπαιδευτικά προγράμματα.

Τέλος, το Ιστορικό Αρχείο παρέχει εξειδικευμένη τεχνογνωσία και εκδίδει βιβλία και συγγράμματα ειδικού ενδιαφέροντος (πάνω από σαράντα τίτλοι ως τώρα), ενώ χρηματοδοτεί και ερευνητικά προγράμματα.

Από την 1η Φεβρουαρίου 2006 το Αρχείο φιλοξενεί στην έδρα του (Μέγαρο Διομήδη) μια ιδιαίτερα ενδιαφέρουσα εκπαιδευτική έκθεση, με θέμα «Το Ελληνικό Χαρτονόμισμα, 1822-2002».

Η έκθεση, που εγκαινιάστηκε από τον Πρωθυπουργό κ. Κώστα Καραμανλή, αποτελεί μια αναδρομή στην ιστορία του

ελληνικού χαρτονομίσματος, που αντανάκλα ουσιαστικά την νεότερη ιστορία του Ελληνικού Κράτους. Το χαρτονόμισμα ωστόσο αποτυπώνει πολύ περισσότερα από δημοσιονομικές και οικονομικές λεπτομέρειες: τα εικαστικά ρεύματα, οι συλλεκτικές τάσεις, οι κατασκευαστικές τεχνικές, η κιβδηλεία, ακόμα και η ιδεολογία κάθε εποχής είναι επίσης παρόντα.

Αξίζει λοιπόν τον κόπο να επισκεφτούμε όλοι το Ιστορικό Αρχείο, αυτό το πολυδύναμο κέντρο τεκμηρίωσης της πολιτικής, πολιτισμικής και κοινωνικής μας ιστορίας.

Οι ημέρες και ώρες επίσκεψης είναι: Δευτέρα και Τρίτη 11.00 – 13.00, ενώ για την καλύτερη οργάνωση της επίσκεψής σας, το τηλέφωνο επικοινωνίας είναι το: 210 8807804.

Εσωτερική **επικοινωνία**



Από την 1η Οκτωβρίου 2005 και με την ευκαιρία ανάληψης καθηκόντων του Γενικού Διευθυντή Ανθρώπινου Δυναμικού και Ενδοεπιχειρησιακής Επικοινωνίας Ομίλου, κ. Σταύρου Γατόπουλου, ξεκίνησε η αμφίδρομη επικοινωνία της Διοίκησης με τους εργαζόμενους στο δίκτυο και τις κεντρικές υπηρεσίες, μέσω του intranet, με στόχο την αλληλοενημέρωση και τη βελτίωση της λειτουργίας της Τράπεζας.

Στη σελίδα αυτή, που έχει επισκεφτεί ως σήμερα ένας μεγάλος αριθμός υπαλλήλων, καταχωρούνται ανακοινώσεις, που αφορούν όλους όσοι εργάζονται στην Τράπεζα.

Στο πλαίσιο αυτό δημιουργήθηκε ένα Κέντρο Υποδοχής Μηνυμάτων στην ηλεκτρονική διεύθυνση «ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ»,

το οποίο δέχεται και επεξεργάζεται προτάσεις του Προσωπικού, με την προαναφερόμενη προοπτική.

Η Διοίκηση, τονίζοντας το μεγάλο ενδιαφέρον της για τη νέα αυτή αμφίδρομη επικοινωνία με το Προσωπικό και διαπιστώνοντας τη μέχρι σήμερα θετική σας απόκριση, σας καλεί όλους να επισκεφτείτε τη σελίδα και να συμμετάσχετε ενεργά στη διαδικασία αυτή. Μη διστάσετε λοιπόν να στείλετε δυο λόγια με τις σκέψεις σας, τις απόψεις και τους προβληματισμούς σας.

Τέλος, εκτός από όλες τις ανακοινώσεις που φιλοξενήθηκαν στη σελίδα αυτή ως σήμερα, σας καλούμε να διαπιστώσετε μία ακόμη καινοτομία: Το περιεχόμενο του εντύπου που κρατάτε στα χέρια σας βρίσκεται ήδη στη σελίδα αυτή, σε ηλεκτρονική μορφή, προσβάσιμο για ανάγνωση ή εκτύπωση.

Πρόσβαση στο intranet έχουν όλοι οι υπάλληλοι, από τον προσωπικό τους υπολογιστή.

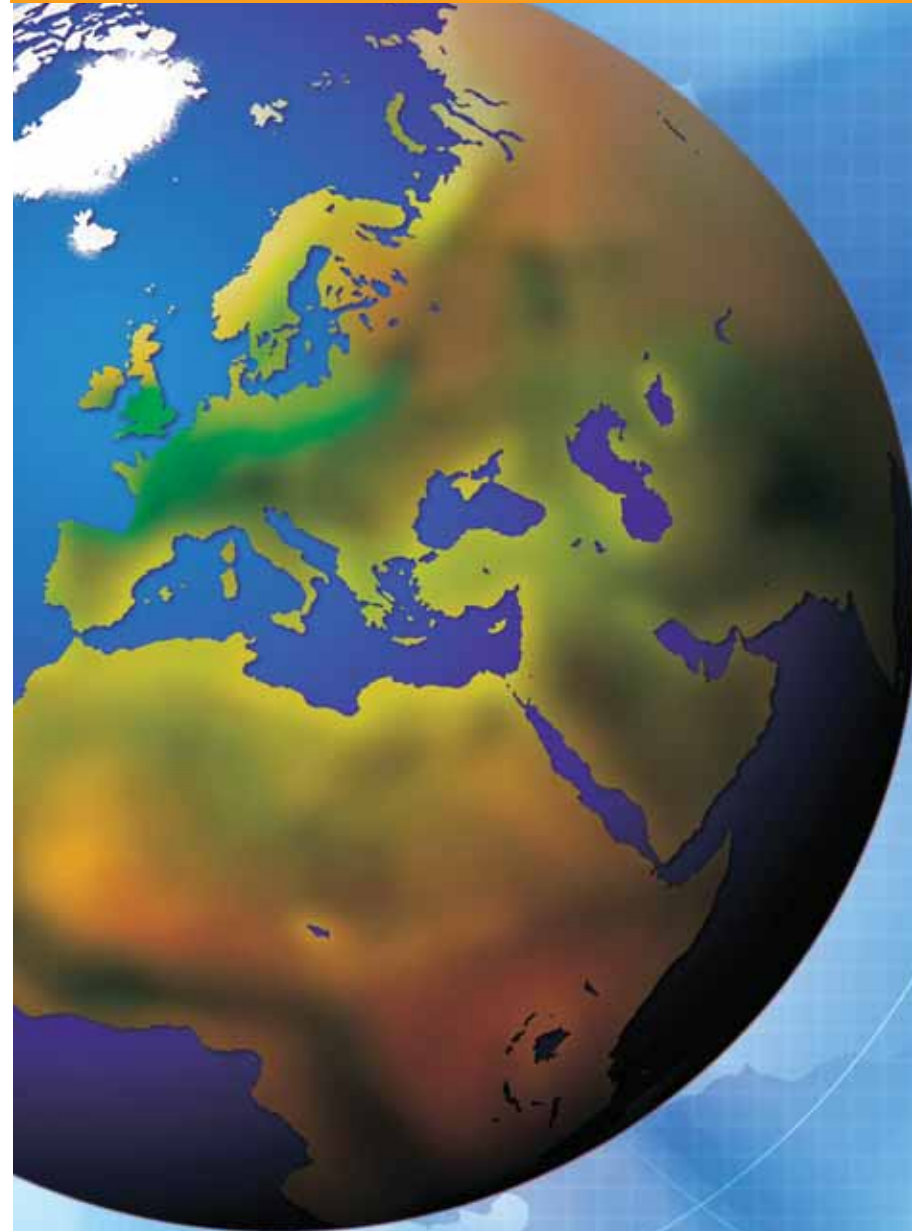
Ξεκινώντας από το Start>Programs>Internet Explorer, πληκτρολογείτε "ete" στο λευκό πεδίο Address, όπου εμφανίζεται η αρχική σελίδα του intranet.

Περνώντας το δεικτη του ποντικιού πάνω από τη λέξη ΕΠΙΛΟΓΕΣ εμφανίζονται αλφαβητικά οι Διευθύνσεις που έχουν καταχωρήσει χρήσιμες πληροφορίες - εργαλεία για τους ενδιαφερόμενους. Αλφαβητικά, η "Εσωτερική Επικοινωνία" σας μεταφέρει στη σχετική σελίδα.



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

πρώτοι εμείς



Εμείς και ο Όμιλος

Στην Ελλάδα

ΑΣΤΗΡ ΠΑΛΑΣ ΑΞΕ
ΔΙΕΘΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΕΩΣ ΑΜΟΙΒΑΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ
ΕΘΝΙΚΗ ΑΕΕΓΑ
ΕΘΝΙΚΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ
ΕΘΝΙΚΗ LEASING
ΕΘΝΙΚΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ
ΕΘΝΙΚΗ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ
ΕΘΝΟΚΑΡΤΑ (ΕΑΕΔΟ)
ΕΤΗΝΟΔΑΤΑ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΕΤΕ
NBG BANCASSURANCE
ΕΤΗΝΟΡPLAN ERP SERVICES
ΕΚΤΕΝΕΠΟΛ
ΕΥΡΩΠΗ ΑΕΓΑ

Στο Εξωτερικό

ΑΓΓΛΙΑ: NBGI INC, ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΛΟΝΔΙΝΟΥ
ΑΙΓΥΠΤΟΣ: ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΚΑΙΡΟΥ
ΑΛΒΑΝΙΑ: ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ
ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ: UNITED BULGARIAN BANK (UBB)
ΚΥΠΡΟΣ: ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ (ΚΥΠΡΟΥ) ΛΤΔ - ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ
ΝΟΤΙΟΣ ΑΦΡΙΚΗ: THE SOUTH AFRICAN BANK OF ATHENS
ΠΓΔΜ: STORANSKA BANKA AD
ΡΟΥΜΑΝΙΑ: BANCA ROMANEASCA, EURIAL LEASING
ΣΕΡΒΙΑ - ΜΑΥΡΟΒΟΥΝΙΟ: ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ
ΑΥΣΤΡΑΛΙΑ: ΓΡΑΦΕΙΟ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΕΙΑΣ
ΣΟΥΗΔΙΑ: ΓΡΑΦΕΙΟ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΕΙΑΣ
ΤΟΥΡΚΙΑ: ΓΡΑΦΕΙΟ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΕΙΑΣ