



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

ΑΡ. ΤΕΥΧΟΥΣ 5 - Απρίλιος 2007

πρώτοι εμείς

περιοδική έκδοση για τους εργαζόμενους στον Όμιλο της Εθνικής Τράπεζας

Ιστορική Αναδρομή σελ. 4-5

Εναλλακτικά Δίκτυα σελ. 12-13

Εξελίξεις σελ. 14-15

Έρευνα: Η γνώμη των πελατών μας



πρώτοι εμείς

Τίτλος αγγλόφωνης έκδοσης: Leading Ahead
Περιοδική έκδοση για τους εργαζόμενους στον
Όμιλο της Εθνικής Τράπεζας
ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΕΥΧΟΥΣ 5 - Απρίλιος 2007
Επιμέλεια κειμένων και συντονισμός ύλης:
Νίκος Κανελλόπουλος
Τηλ.: 210 3342230 (ή διεπιλογικό 12230)
Φαξ: 210 3342108 (ή διεπιλογικό 12108)
e-mail: nkanel@nbg.gr

Δίκτυο Καταστημάτων

Έρευνα: Η γνώμη των πελατών μας



6



EDITO 3

4

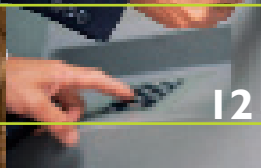
Ιστορική Αναδρομή
166 χρόνια ΕΤΕ



10

Συνέντευξη

Τι είναι ο
Λειτουργικός
Κίνδυνος και πώς
τον περιορίζουμε



12

Υπηρεσίες
Εναλλακτικά
Δίκτυα
Εύκολες και
ασφαλείς
συναλλαγές



14

Εξελίξεις

Η ΕΤΕ συμμετέχει σε μεγάλα έργα
που αλλάζουν την Ελλάδα

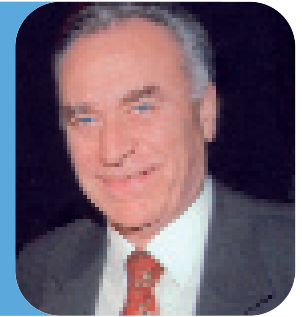
Για εσωτερική διανομή

Απαγορεύεται η αναδημοσίευση, η αναπαραγωγή, η δασκευή 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/>
Για την ελληνική έκδοση:
http://www.nbg.gr/bank.asp?P_ID=759&ord=2
Για την αγγλική έκδοση:
http://www.nbg.gr/en/bank.asp?P_ID=726

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

Αγαπητοί Συνεργάτες,

Λένε ότι για να προχωρήσεις μπροστά, χρειάζεται να πάρεις ώθηση από το παρελθόν. Πράγματι, για όλους εμάς, για την ομάδα της Εθνικής Τράπεζας, η παράδοση και η ιστορία του Ομίλου δεν είναι μόνο πηγή υπερηφάνειας, αλλά και δύναμη για τη μελλοντική μας πορεία.



Σήμερα, ενάμιση και πλέον αιώνα από την ίδρυσή της, η Εθνική Τράπεζα εξελίσσεται δυναμικά σε έναν από τους ισχυρότερους χρηματοοικονομικούς Ομίλους της Ευρώπης με παρουσία σε 12 χώρες και με περισσότερους από 14 εκατομμύρια πελάτες.

Η ανάγκη να διατηρήσουμε την υπεροχή μας σε εθνικό επίπεδο, την κυρίαρχη παρουσία μας στην Νοτιοανατολική Ευρώπη και την ανταγωνιστικότητά μας διεθνώς, επιτάσσει τη διαμόρφωση σύγχρονης προσέγγισης σε όλους τους τομείς λειτουργίας της Τράπεζας μέσα από την υιοθέτηση διεθνών προτύπων και βέλτιστων πρακτικών.

Στόχος της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού και Ενδοεπιχειρησιακής Επικοινωνίας του Ομίλου είναι να αποτελέσει βασικό εκφραστή, αρωγό και καταλύτη αυτής της πνοής εκσυγχρονισμού και δυναμικής ανάπτυξης της ΕΤΕ.

Όραμά μας είναι να δημιουργήσουμε προστιθέμενη αξία στην Τράπεζα μέσω της αποτελεσματικής αξιοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού και της

κατάλληλης ανάπτυξής του με γνώμονα την εκπλήρωση των επιχειρηματικών στόχων του Ομίλου. Θέλουμε να αναδειχθεί η Εθνική Τράπεζα σε εργοδότη προτίμησης, τόσο για την επιχειρηματική κοινότητα και την αγορά εργασίας, όσο και για τους εργαζομένους μας, ώστε να αισθάνονται περήφανοι που ανήκουν στην οικογένεια της Εθνικής.

Πώς μετουσιώνεται το όραμά μας σε πράξη; Μέσα από τη διαμόρφωση σύγχρονης προσέγγισης στα συστήματα διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού, μέσα από τη βελτιστοποίηση της διαδικασίας λήψης και υλοποίησης αποφάσεων που αφορούν τους εργαζομένους, μέσα από την παροχή λύσεων με βάση τις αρχές της αντικειμενικότητας και της αξιοκρατίας, καθώς και μέσα από την αμφίδρομη επικοινωνία με τους ανθρώπους μας, ώστε να αφουγκραζόμαστε τις ανάγκες τους και να ανταποκρινόμαστε αποτελεσματικότερα σε αυτές.

Η εισαγωγή του θεσμού του Συμβούλου Ανθρώπινου Δυναμικού συγκαταλέγεται στις ενέργειες υλοποίησης των παραπάνω. Ο ρόλος του Συμβούλου

Ανθρώπινου Δυναμικού είναι κυρίως υποστηρικτικός και συμβουλευτικός προς τα Στελέχη των Μονάδων της Διοίκησης και του Δικτύου καθώς και τα Στελέχη των θυγατρικών εταιριών, για την εφαρμογή των συστημάτων διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού. Αποτελεί ένα μοναδικό σημείο αναφοράς για τα διάφορα θέματα των εργαζομένων, όπως ανάπτυξη, εκπαίδευση, απόδοση, εξέλιξη σταδιοδρομίας.

Τέλος, για τους παραπάνω σκοπούς, θα αξιοποιήσουμε τα σύγχρονα εργαλεία και τις μεθοδολογίες για τη διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού που εφαρμόζουν με επιτυχία επιχειρήσεις στην Ελλάδα και σε όλο τον κόσμο, καθώς συντελούν αποδεδειγμένα στην αναβάθμιση των εσωτερικών διαδικασιών, στην αύξηση της ικανοποίησης των εργαζομένων και, τελικά, στη βελτίωση του εργασιακού κλίματος με οφέλη για όλους μας.

**Φιλικά,
Σταύρος Γατόπουλος
Γενικός Διευθυντής
Ανθρώπινου Δυναμικού
& Ενδοεπιχειρησιακής Επικοινωνίας**

Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος: μια πορεία συνυφασμένη με τη σύγχρονη Ελλάδα



Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος αποτελεί την πρώτη και μεγαλύτερη τράπεζα του νεοελληνικού κράτους. Ακολουθεί μια πορεία παράλληλη με την ανάπτυξη της χώρας και τη διεξόδυσή της στη Νοτιοανατολική Ευρώπη και τον ευρύτερο ευρωπαϊκό και παγκόσμιο χώρο.

Κάθε επιχείρηση αποτελεί ένα «ζωντανό οργανισμό» που επιδιώκει τη μακροβιότητά του. Οι επιχειρήσεις, όμως, που μπορούν να επιδείξουν διάρκεια ζωής μεγαλύτερη του αιώνα είναι ελάχιστες, όχι μόνο στην Ελλάδα, αλλά και διεθνώς. Η Εθνική Τράπεζα μπορεί να υπερηφανεύεται ότι ανήκει σε αυτές, καθώς η ιστορική διαδρομή της ξεκινά πριν από 166 χρόνια και συνεχίζεται αδιάκοπα μέχρι σήμερα με δυναμικούς ρυθμούς.

Από την ίδρυσή της το 1841 έως σήμερα, η Εθνική Τράπεζα αποτέλεσε το βασικότερο μοχλό στήριξης της εθνικής οικονομίας και τον ισχυρότερο κοινωνικοοικονομικό μηχανισμό του ελληνικού κράτους. Χρηματοδότησε με γενναία ποσά τα μεγάλα έργα υποδομής της χώρας κατά τη διάρκεια του 19ου και του 20ου αιώνα, στήριξε οικονομικά το κράτος σε περιόδους στρατιωτικής προετοιμασίας, καθώς και σε περιόδους κρίσης και προσέφερε πολύτιμο έργο στους τομείς της παιδείας, του πολιτισμού και της έρευνας. Ακόμη, είναι η τράπεζα που εισήγαγε στην ελληνική αγορά όλα τα νέα τραπεζικά προϊόντα και αξιοποίησε πρώτη τις νέες τεχνολογίες. Σήμερα, στις αρχές του 21ου αιώνα, η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος εξελίσσεται βαθμιαία στον κορυφαίο χρηματοοικονομικό

όμιλο της Νοτιοανατολικής Ευρώπης με ενεργή παρουσία στις οικονομίες II ακόμη χωρών σε όλο τον κόσμο.

Ενδεικτικά, ας δούμε μερικούς σημαντικούς σταθμούς στην ιστορία της Εθνικής Τράπεζας.

- Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδας ιδρύεται το 1841 μετά από πρωτοβουλία του Ηπειρώτη εμπόρου Γεωργίου Σταύρου, του Ελβετού φίλου του, τραπεζίτη και φιλέλληνα Ιωάννη-Γαβριήλ Ευνάρδου και της ελληνικής κυβέρνησης ως κτηματική και εμπορική-προεξοφλητική τράπεζα, στην οποία δόθηκε το αποκλειστικό προνόμιο της έκδοσης και κυκλοφορίας τραπεζογραμμάτων σε ολόκληρη την τότε ελληνική επικράτεια. Το 1847 ιδρύεται το Ταμείο Συντάξεων των υπαλλήλων της, ένα από τα παλαιότερα ασφαλιστικά ταμεία εργαζομένων στη χώρα.
- Το 1871 η Εθνική αποκτά το δικαίωμα να επενδύει κεφάλαια σε επιχειρήσεις συγκοινωνιών, ναυτιλίας και πίστης. Αργότερα, επεκτάθηκε και σε άλλους κλάδους, για να σχηματιστεί το τεράστιο χαρτοφυλάκιο της ΕΤΕ τον 20ο αιώνα.



- Η ΕΤΕ ιδρύει το 1891 την ασφαλιστική εταιρεία «Η Εθνική».
- Το 1927 η ΕΤΕ ιδρύει την Εθνική Κτηματική Τράπεζα, ενώ την ίδια χρονιά παραδίδει 3 βασικούς της κλάδους (εκδοτικό κλάδο, κτηματική πίστη και αγροτική πίστη), αλλά διατηρεί την κυρίαρχη θέση της στην ελληνική οικονομία, ρίχνοντας το βάρος σε νέες χρηματοπιστωτικές εργασίες, κυρίως στην οργάνωση της βιομηχανικής πίστης.
- Το 1966 ιδρύεται το Μορφωτικό Ίδρυμα Εθνικής Τράπεζας, που προσφέρει αναντικατάστατο έργο στην παιδεία, τον πολιτισμό και την έρευνα.
- Το 1971 η ΕΤΕ ιδρύει την Εθνική Ανώνυμη Εταιρεία Διοικήσεως & Οργανώσεως, η οποία εφαρμόζει για πρώτη φορά στην Ελλάδα το θεσμό της καταναλωτικής πίστης και θέτει σε κυκλοφορία την πρώτη ελληνική τραπεζική πιστωτική κάρτα, την Εθνοκάρτα.
- Το 1972 η Εθνική Τράπεζα ιδρύει την Διεθνική Εταιρεία Διαχειρίσεως Αμοιβαίων Κεφαλαίων Α.Ε.
- Το 1977 επαναδραστηριοποιείται το Ιστορικό Αρχείο της Εθνικής, το οποίο ιδρύθηκε το 1938.
- Το 1989 η ΕΤΕ ιδρύει την Εθνική Χρηματιστηριακή Α.Ε.
- Το 1990 η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος παύει να υπάγεται στο δημόσιο τομέα και η διοίκηση εστιάζει στη συνεχή αυτοδύναμη ανάπτυξή της στην ελληνική αγορά και στη Νοτιοανατολική Ευρώπη.
- Το 1994 η Εθνική ιδρύει την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (Κύπρου) ΛΤΔ., ενώ το 1996 ξεκινάει η λειτουργία καταστήματος της Εθνικής στα Τίρανα.
- Το 1999 η μετοχή της Εθνικής Τράπεζας εισάγεται στο Χρηματιστήριο της Νέας Υόρκης.
- Το 2000 η Εθνική προχωρά στην εξαγορά πλειοψηφικών πακέτων μετοχών των τραπεζών Storańska Banka AD-Skorje και United Bulgarian Bank, ενώ το 2003 αποκτά την Banca Romaneasca.
- Το 2006 η Εθνική επεκτείνει τον Όμιλό της με την εξαγορά της τουρκικής τράπεζας Finansbank και της σερβικής τράπεζας Vojvodjanska Banka a.d. Novi Sad.

Έρευνα: Πώς μας αξιολογούν οι πελάτες μας;

Στο πλαίσιο της προσπάθειας της Εθνικής Τράπεζας για «δημιουργία αξίας στον πελάτη», πραγματοποιήθηκε στο διάστημα Νοεμβρίου 2006 - Φεβρουαρίου 2007 στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη μια έρευνα για να σφυγμομετρήσει τις απόψεις, τις προτιμήσεις και τις σχέσεις των πελατών με τις τράπεζες με τις οποίες συναλλάσσονται. Στόχος της «Έρευνας Διαχρονικής Παρακολούθησης» ήταν να αξιοποιήσουμε τις απόψεις των πελατών προκειμένου να αναλάβουμε πρωτοβουλίες που θα ανταποκρίνονται πραγματικά στις ανάγκες τους και θα συντελούν στη βελτίωση της ικανοποίησής τους από τις υπηρεσίες μας.

Κύρια αποτελέσματα της έρευνας

Κριτήρια επιλογής τραπεζών

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, τα σημαντικότερα κριτήρια επιλογής μιας τράπεζας από τους πελάτες είναι:



1. Η αξιοπιστία
2. Η γρήγορη εξυπηρέτηση
3. Τα υψηλότερα επιτόκια καταθέσεων
4. Ο μεγάλος αριθμός καταστημάτων
5. Τα χαμηλότερα επιτόκια στα δάνεια

Ακολουθούν παράγοντες, όπως η δημιουργία αισθήματος εμπιστοσύνης σε ό,τι τους προτείνει η τράπεζα, το καλά εκπαιδευμένο προσωπικό και η ευελιξία απέναντι σε γραφειοκρατικές διαδικασίες.

Εικόνα τραπεζών

Πώς αξιολογούν οι πελάτες την Εθνική Τράπεζα, σε σχέση με άλλες 5 τράπεζες (Alpha Bank, Eurobank, Τράπεζα Πειραιώς, Εμπορική, Αγροτική), ως προς τους παραπάνω παράγοντες;

Όπως φαίνεται και στο διάγραμμα (σελ. 9), η Εθνική Τράπεζα επικρατεί στα περισσότερα χαρακτηριστικά που σχετίζονται με την εικόνα, και που στην πλειοψηφία τους βασίζονται στους ανθρώπους μας: στο καλά εκπαιδευμένο, ευγενικό και πρόθυμο προσωπικό με σωστή συμπεριφορά σε περιπτώσεις καθυστερήσεων πληρωμών, στη σαφήνεια και στις λύσεις που παρέχει ανάλογα με τις ανάγκες, στο μεγάλο αριθμό καταστημάτων, καθώς και σε θέματα που αφορούν φήμη, αξιοπιστία και εμπιστοσύνη. Ο μόνος τομέας στον οποίο υπολείπεται σημαντικά μεταξύ των άλλων τραπεζών είναι η ταχύτητα της εξυπηρέτησης.

Εμπειρία με την τράπεζα

Ρωτήσαμε τους πελάτες ποια ήταν η μορφή της πιο πρόσφατης εμπειρίας τους (τους τελευταίους 3 μήνες) με την τράπεζα: διαφημιστικό φυλλάδιο, τηλεφωνική προσέγγιση, επίσκεψη στο κατάστημα για πληροφορίες σχετικά με προϊόντα/υπηρεσίες. Τα αποτελέσματα καταδεικνύουν ότι η Εθνική Τράπεζα κατέχει το υψηλότερο ποσοστό επισκεψιμότητας σε κάποιο κατάστημά της, κυρίως από υπάρχοντες πελάτες της, και το πλεονέκτημα αυτό πολλαπλασιάζεται από την έκταση του Δικτύου της.

Εύρος συνεργασίας με την τράπεζα

Εξετάζοντας τον αριθμό των προϊόντων/υπηρεσιών που χρησιμοποιούν οι πελάτες από την κύρια τράπεζά τους, διαπιστώσαμε ότι περίπου 6 στους 10 πελάτες της Εθνικής Τράπεζας (που την θεωρούν κύρια) είναι κάτοχοι ενός προϊόντος στην τράπεζα. Αντίθετα, σχεδόν 6 στους 10 πελάτες της Eurobank, της Πειραιώς και της Alpha Bank έχουν εκεί 2-3 ή και περισσότερα προϊόντα.



Συμπεράσματα και... ευκαιρία για δράση!

Η έρευνα αποδεικνύει την ηγετική θέση της Εθνικής Τράπεζας στην τραπεζική αγορά και την ουσιαστική συμβολή του ανθρώπινου δυναμικού μας στην κατάκτησή της. Ταυτόχρονα, όμως, επισημαίνει και κάποιους τομείς που χρήζουν περαιτέρω βελτίωσης. Πιο συγκεκριμένα:

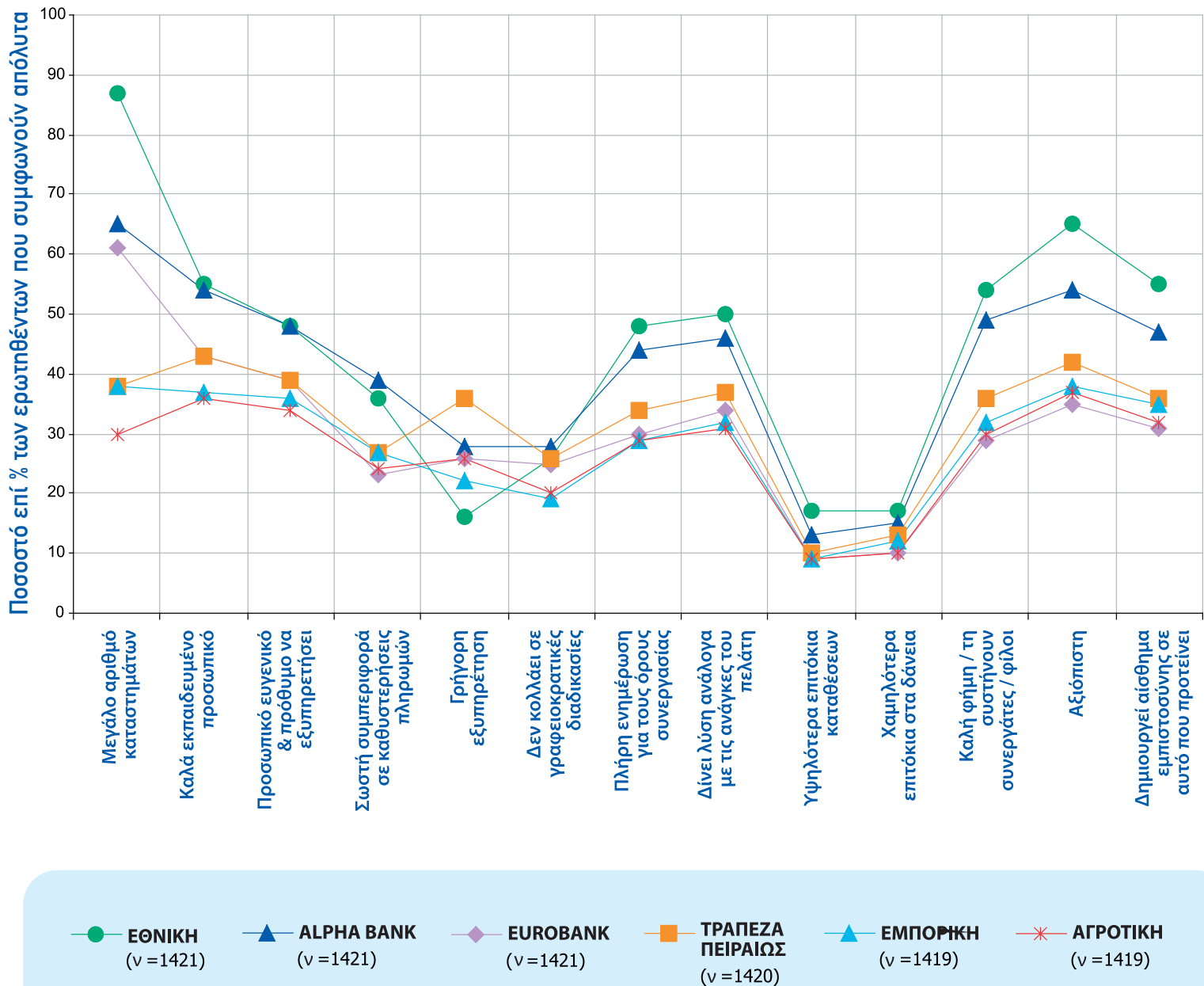
- +** Οι πελάτες μας αξιολογούν πολύ ψηλά και μας προτιμούν εξαιτίας του κύρους, της αξιοπιστίας, του προσωπικού και του μεγέθους του Δικτύου μας.
- +** Διατηρούμε το στρατηγικό πλεονέκτημα να αξιοποιούνται τα καταστήματά μας ως η βασική πηγή δημιουργίας και επέκτασης της σχέσης με τον πελάτη.
- Υστερούμε στην αξιοποίηση των ευκαιριών για αύξηση της διείσδυσης στους πελάτες μας.
- Υστερούμε στην ταχύτητα της εξυπηρέτησης, που αποτελεί τον 2ο κυριότερο «ποιοτικό» παράγοντα σύμφωνα με τους πελάτες μας.

Τα παραπάνω συμπεράσματα της έρευνας καθορίζουν και τους βασικούς στόχους, στην επίτευξη των οποίων θα εστιάσουμε τις επόμενες δράσεις μας:

- Να διατηρήσουμε ψηλά τα σημεία υπεροχής μας.
- Να βελτιώσουμε την εξυπηρέτηση πελατών με έμφαση στην ταχύτητα.
- Να ενισχύσουμε το ρόλο του καταστήματος ως πηγή επαφής - ενημέρωσης του πελάτη.
- Να αυξήσουμε τον αριθμό προϊόντων ανά πελάτη.

Η έρευνα αποδεικνύει την ηγετική θέση της Εθνικής Τράπεζας στην τραπεζική αγορά και την ουσιαστική συμβολή του ανθρώπινου δυναμικού μας στην επίτευξή της.

ΕΙΚΟΝΑ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ (ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ 2006 - ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2007)



* Η έρευνα έγινε σε 4-βάθμια κλίμακα

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ:

Τι είναι ο Λειτουργικός Κίνδυνος και πώς τον περιορίζουμε

Τι κοινό έχουν μία αποστολή χρημάτων σε λάθος παραλήπτη, ένα πρόστιμο από τη Κεντρική Τράπεζα, μία απάτη και ένας σεισμός;

Όλα είναι παραδείγματα απωλειών για την Τράπεζα και τον Όμιλο, που προήλθαν από λειτουργικούς κινδύνους.

Τι είναι ακριβώς ο λειτουργικός κίνδυνος;

Ο λειτουργικός κίνδυνος υπάρχει σε όλες τις καθημερινές διαδικασίες μιας τράπεζας. Ορίζεται ως ο κίνδυνος ζημίας που προέρχεται από την ανεπάρκεια ή την αποτυχία των εσωτερικών διαδικασιών, του ανθρώπινου δυναμικού και των συστημάτων. Μπορεί επίσης να προέλθει και από εξωτερικούς παράγοντες και γεγονότα.

Δηλαδή, ο λειτουργικός κίνδυνος δεν είναι ένα θέμα που προέκυψε από τη Βασιλεία II;

Ο λειτουργικός κίνδυνος υπάρχει και αντιμετωπίζεται από τότε που άρχισε να λειτουργεί η πρώτη τράπεζα. Αυτό που κάνει η Βασιλεία II είναι να τυποποιεί τον τρόπο διαχείρισής του, δηλαδή να εισάγει λεπτομερείς οδηγίες ως προς τη μέτρησή του, την κατηγοριοποίησή του και -πάνω απ' όλα- ως προς τα κεφάλαια που θα πρέπει να βάλει στην άκρη η κάθε τράπεζα, σαν ασπίδα έναντι των ζημιών που μπορεί να προκληθούν.

Τί κάνει ο Όμιλός μας για να περιορίσει το λειτουργικό κίνδυνο που υπάρχει στις διάφορες διαδικασίες μας;

Η Εθνική έχει ετοιμάσει ένα σύστημα προτύπων διαχείρισης του λειτουργικού κινδύνου, με στόχο την αποτροπή καταστροφικών ζημιών και την ελαχιστοποίηση των αναμενόμενων ζημιών ρουτίνας. Τα πρότυπα αυτά θα μας διασφαλίσουν ότι τα επιχειρηματικά μας σχέδια θα προχωρήσουν με ελεγχόμενο, από άποψη λειτουργικού κινδύνου, τρόπο. Είμαστε στο στάδιο της υλοποίησης των προτύπων σε όλες τις Διευθύνσεις.

Ο λειτουργικός κίνδυνος υπάρχει σε όλες τις καθημερινές διαδικασίες μιας τράπεζας. Ορίζεται ως ο κίνδυνος ζημίας που προέρχεται από την ανεπάρκεια ή την αποτυχία των εσωτερικών διαδικασιών, του ανθρώπινου δυναμικού και των συστημάτων. Μπορεί επίσης να προέλθει και από εξωτερικούς παράγοντες και γεγονότα.



Η Εθνική έχει ετοιμάσει ένα σύστημα προτύπων διαχείρισης του λειτουργικού κινδύνου, με στόχο την αποτροπή καταστροφικών ζημιών και την ελαχιστοποίηση των αναμενόμενων ζημιών ρουτίνας.

Τι περιλαμβάνει η υλοποίηση των προτύπων και ποιος συμμετέχει στη διαδικασία;

Ανά μονάδα θα περιγράψουμε και θα καταχωρήσουμε κάθε δραστηριότητα και διαδικασία. Για κάθε δραστηριότητα και διαδικασία θα εντοπίσουμε και θα κατηγοριοποιήσουμε τους κινδύνους που αυτές ενέχουν για τον Όμιλο, σύμφωνα με την εγκεκριμένη τυπολογία. Στη συνέχεια, οι κίνδυνοι θα αξιολογηθούν και θα καταρτιστούν σχέδια για την άμβλυνση τους.

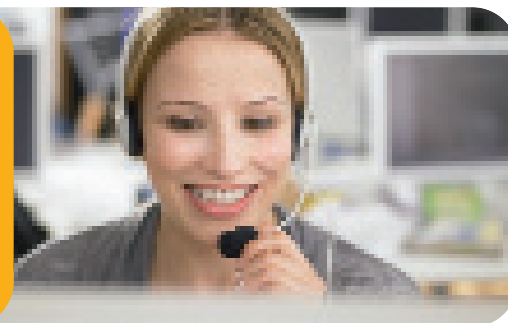
Θα θεσπιστεί, επίσης, πρόγραμμα παρακολούθησης για την εκπλήρωση των σχεδίων και την καταγραφή οποιονδήποτε ζημιών που θα ξεφύγουν από τις προσπάθειές μας. Εκατοντάδες συνάδελφοι θα συμμετάσχουν στην υλοποίηση αυτού του προγράμματος τους επόμενους μήνες, καθώς κανείς δεν γνωρίζει τους κινδύνους καλύτερα από τους ίδιους τους συναδέλφους που διεκπεραιώνουν καθημερινά τις τραπεζικές διαδικασίες.

Τα πρότυπα που έχει θεσπίσει ο Όμιλός μας είναι συμβατά με τις προδιαγραφές της Βασιλείας II, όσον αφορά το Λειτουργικό Κίνδυνο;

Η πολιτική της Εθνικής για το Λειτουργικό Κίνδυνο είναι σχεδιασμένη σύμφωνα με τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές και τηρεί όλες τις προδιαγραφές της Βασιλείας II, των Οδηγιών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και της Τράπεζας της Ελλάδος. Θα μας επιτρέψει να υιοθετήσουμε το 2007 την Τυποποιημένη Προσέγγιση (Standardized Approach) για τον υπολογισμό των κεφαλαιακών απαιτήσεων. Το επόμενο σημαντικό βήμα υπολογίζουμε να γίνει το 2011, αφού θα έχουμε συγκεντρώσει το απαραίτητο ιστορικό ζημιών, ώστε να μπορέσουμε να περάσουμε στην Εξελιγμένη Προσέγγιση Υπολογισμού (Advanced Measurement Approach), γεγονός που θα σημάνει περαιτέρω εξοικονόμηση κεφαλαίων.

Συνέντευξη με τον Γεν. Διευθυντή Διαχείρισης Κινδύνων & Κινδύνων Πιστοδοτήσεων, κ. **Δ. Λεφάκη**

Εναλλακτικά δίκτυα Εύκολες, άνετες και -πάνω απ' όλα- ασφαλείς συναλλαγές



Τα τελευταία χρόνια όλοι γινόμαστε μάρτυρες μιας επανάστασης, χωρίς προηγούμενο, στο χώρο της τραπεζικής εξυπηρέτησης. Ανταποκρινόμενη στις προκλήσεις των καιρών και τις αυξημένες απαιτήσεις της πελατείας, η Εθνική Τράπεζα έχει αναπτύξει εναλλακτικά δίκτυα εξυπηρέτησης, με στόχο τη διατήρηση της υφιστάμενης, αλλά και την προσέλκυση νέας πελατείας, σε συνδυασμό με τη μείωση του λειτουργικού κόστους.

Σήμερα, οι πελάτες της Τράπεζας έχουν τη δυνατότητα συναλλαγών μέσω ATM, Internet Banking και κινητού τηλεφώνου (mobile banking), ενώ σύντομα τίθεται σε πλήρη λειτουργία η υπηρεσία Phone Banking, οι χρήστες της οποίας θα μπορούν να πραγματοποιούν συναλλαγές μέσω σταθερού τηλεφώνου.

Τα εναλλακτικά δίκτυα εξασφαλίζουν ευκολία, άνεση, αμεσότητα και κυρίως ασφάλεια στις συναλλαγές, καθώς ο πελάτης μπορεί να επιλέξει το χρόνο, το χώρο, αλλά ακόμα και το μέσο με το οποίο θα πραγματοποιήσει τις συναλλαγές του.

Όπως προκύπτει από τα στοιχεία, οι πελάτες της Τράπεζας έχουν αγαλιάσει τα εναλλακτικά δίκτυα, τα οποία εμπιστεύονται για τις συναλλαγές τους. Το 2006, στο Εθνικό δίκτυο των ATM

πραγματοποιήθηκαν 80 εκ. συναλλαγές, συνολικού ποσού €15,5 δις, ενώ μέσω του Internet Banking πραγματοποιήθηκαν 10,5 εκ. συναλλαγές, συνολικού ποσού €9,2 δις!!!

Η ασφάλεια των συναλλαγών αποτελεί θέμα υψίστης σημασίας για την Τράπεζα, καθώς είναι απαραίτητη προϋπόθεση για τη θωράκιση των συμφερόντων της και των πελατών της και τη διατήρηση των σχέσεων εμπιστοσύνης που έχει χτίσει μαζί τους.

Η Τράπεζα λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για τη διασφάλιση του υψηλότερου δυνατού επιπέδου ασφαλείας. Τα ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα των πελατών διαφυλάσσονται σε ειδικούς χώρους, με ελεγχόμενη πρόσβαση.

Η επικοινωνία των ATMs με τα κεντρικά πληροφοριακά συστήματα πραγματοποιείται μέσω τριπλής κρυπτογράφησης, που ακολουθεί το πρότυπο Triple Data Encryption Standard (3DES). Ο αλγόριθμος αυτός είναι πρακτικά απαραβίαστος και εγγυάται την ασφαλή μεταφορά όλων των στοιχείων που είναι απαραίτητα για την ολοκλήρωση μιας συναλλαγής.

Τα ATMs αναβαθμίζονται με την προσθήκη ειδικών μηχανισμών αποτροπής παγίδευσης.

Η μυστικότητα και το αναλλοίωτο των δεδομένων στο Internet Banking εξασφαλίζονται με τη χρήση πρωτοκόλλου επικοινωνίας SSL (Secure Socket Layer) ισχυρής κρυπτογράφησης 128bit. Το σύστημα αυτό, εκτός από την κρυπτογράφηση, ελέγχει συνεχώς της αυθεντικότητα της επικοινωνίας μεταξύ του PC του πελάτη και του κεντρικού συστήματος και διακόπτει αυτόματα τη συναλλαγή σε περίπτωση ανίχνευσης οποιασδήποτε παρεμβολής.

Η αυθεντικότητα των ιστοσελίδων της Τράπεζας πιστοποιείται από την Verisign, έναν από τους μεγαλύτερους διεθνούς κύρους οργανισμούς έκδοσης πιστοποιητικών παρουσίας στο Διαδίκτυο.

Για την ταυτοποίηση των χρηστών στο Internet και Mobile Banking -και σύντομα και στο Phone Banking- χρησιμοποιείται ταυτοποίηση δύο παραγόντων. Η ταυτοποίηση αυτή συνδυάζει κάτι που γνωρίζει ο πελάτης (π.χ. Κωδικό-UserID, Μυστικός-Password), με κάτι που κατέχει (π.χ. συμπληρωματικός κωδικός).

Η διαδικασία ταυτοποίησης γίνεται ακόμα ασφαλέστερη με τη χρήση της συσκευής e-code (Ηλεκτρονικός Κλειδάριθμος), η οποία αντικαθιστά τη λίστα TAN.



Σήμερα, οι πελάτες της Τράπεζας έχουν τη δυνατότητα συναλλαγών μέσω ATM, Internet Banking και κινητού τηλεφώνου (mobile banking), ενώ σύντομα τίθεται σε πλήρη λειτουργία η υπηρεσία Phone Banking, οι χρήστες της οποίας θα μπορούν να πραγματοποιούν συναλλαγές μέσω σταθερού τηλεφώνου.

Η χρήση της συσκευής διασφαλίζει ισχυρή αυθεντικοποίηση, καθώς διαθέτει τα παρακάτω πρόσθετα χαρακτηριστικά:

Κάθε συσκευή συνδέεται με ένα και μοναδικό UserID. Ακόμα και αν κλαπεί δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί από άλλον.

Η παραγωγή των κωδικών χρησιμοποιεί το πρότυπο 3DES, το οποίο -όπως προαναφέρθηκε- είναι πρακτικά απαραβίαστο.

Οι παραγόμενοι κωδικοί έχουν ισχύ 32". Λόγω της περιορισμένης χρονικής ισχύος δεν υπάρχει κανένας απολύτως κίνδυνος υποκλοπής και μεταγενέστερης χρήσης των κωδικών από τρίτους.

Στη Δ/ση Ηλεκτρονικής Τραπεζικής έχει εγκατασταθεί και λειτουργεί, σε 24ωρη βάση, ειδικό σύστημα (IRIS Fraud), το οποίο ελέγχει σε πραγματικό χρόνο όλες

τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται με κάρτες Ethnocash στα ATM και τα POS, για τον εντοπισμό κρουσμάτων ηλεκτρονικής απάτης. Σε περίπτωση εντοπισμού ύποπτων συναλλαγών, λαμβάνονται αμέσως όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία των λογαριασμών των πελατών και τη διαφύλαξη του κύρους της Τράπεζας και του θεσμού.

Κατά το 2006 η χρήση του συστήματος είχε ως αποτέλεσμα την αποφυγή ζημιών ύψους €1 εκατ. Το σύστημα ήδη επεκτείνεται, ώστε να ανιχνεύει πιθανές περιπτώσεις ηλεκτρονικής απάτης και να τις αποτρέπει πριν ολοκληρωθούν, ενώ σύντομα θα καλύπτει και τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται μέσω Internet Banking και Phone Banking.

Το εξειδικευμένο προσωπικό του Τμήματος Αμφισβητούμενων Συναλλαγών

της ΔΗΤ βρίσκεται σε συνεχή συνεργασία με διεθνείς οργανισμούς και Τράπεζες, στην Ελλάδα και το εξωτερικό, καθώς και με το Τμήμα Δίωξης Οικονομικού Εγκλήματος της Γενικής Αστυνομικής Διεύθυνσης Αττικής, ανταλλάσσοντας πληροφορίες για θέματα καταπολέμησης του ηλεκτρονικού εγκλήματος.

Από τα παραπάνω, γίνεται φανερό ότι οι χρήστες των εναλλακτικών δικτύων μπορούν να απολαμβάνουν όλα τα πλεονεκτήματα χωρίς να αντιμετωπίσουν απειλές κατά τη χρήση τους.

Είναι προσωπική ευθύνη όλων μας να ενημερωθούμε οι ίδιοι και να βοηθήσουμε περισσότερους πελάτες να γνωρίσουν τις ευκολίες και την ασφάλεια που προσφέρει η Ηλεκτρονική Τραπεζική.

Τα στελέχη της Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Τραπεζικής είναι πάντα στη διάθεση όλων των συναδέλφων για να τους καθοδηγήσουν και να τους προσφέρουν κάθε δυνατή βοήθεια. Πρόσθετες πληροφορίες για την ασφάλεια, αλλά και για κάθε άλλο θέμα που αφορά στα εναλλακτικά δίκτυα, είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Τραπεζικής (021), που είναι προσβάσιμη μέσω του εσωτερικού δικτύου Intranet της Τράπεζας (<http://ete/Div021/>).

Η Εθνική συμμετέχει σε έργα που αλλάζουν την Ελλάδα!

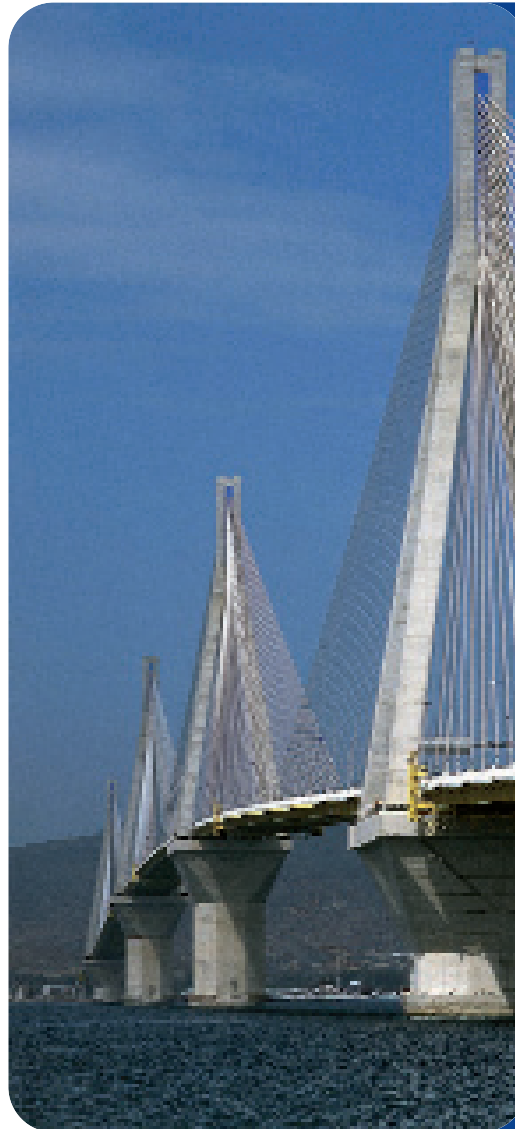
Όλοι γνωρίζουν τα μεγάλα έργα υποδομής που βελτίωσαν τις μετακινήσεις μας:

Νέο Διεθνές Αεροδρόμιο Αθηνών «Ελευθέριος Βενιζέλος» στα Σπάτα, Αττική Οδός, Γέφυρα Ρίου-Αντιρρίου.

Λίγοι όμως γνωρίζουν το σημαντικό ρόλο που έπαιξε η Εθνική στην επιτυχή ολοκλήρωση των έργων αυτών. Εκτός από τη χρηματοδότηση των αναδόχων, η Εθνική ήταν ο χρηματοοικονομικός σύμβουλος του Ελληνικού Δημοσίου κατά τη διαδικασία ανάθεσης και κατασκευής των έργων, μέσω συμβάσεων παραχώρησης.

Το ρόλο αυτό επιτέλεσε με επιτυχία η Διεύθυνση Μεγάλων Έργων της Τράπεζας, η οποία παρέχει υπηρεσίες χρηματοοικονομικού συμβούλου προς δημόσιους ή ιδιωτικούς φορείς που συμμετέχουν σε έργα τα οποία υλοποιούνται μέσω συμβάσεων παραχώρησης.

Σήμερα, η Διεύθυνση Μεγάλων Έργων έχει πρωταγωνιστικό ρόλο ως χρηματοοικονομικός σύμβουλος του Ελληνικού Δημοσίου στην υλοποίηση των Νέων Οδικών Αξόνων, που θα κατασκευαστούν με ιδιωτικά κεφάλαια και συγχρηματοδότηση του Δημοσίου.



Στους Νέους Οδικούς Άξονες συνολικής αξίας € 8 δισ. περιλαμβάνονται η Υποθαλάσσια Αρτηρία Θεσσαλονίκης και οι αυτοκινητόδρομοι:

- Ιόνια Οδός και ΠΑΘΕ: Αθήνα - Μαλιακός / Σχηματάρι - Χαλκίδα
- Κόρινθος - Τρίπολη - Καλαμάτα και κλάδος Λεύκτρο - Σπάρτη
- ΠΑΘΕ: Τμήμα Μαλιακός - Κλειδί
- Κεντρικής Ελλάδας (Ε-65) (Λαμία - Μέτσοβο)
- Ελευσίνα - Κόρινθος - Πάτρα - Πύργος - Τσακώνα
- Αστικά Οδικά Έργα Αττικής (Επέκταση Δυτικής Περιφερειακής Λεωφόρου Υμηττού, Σήραγγα Υμηττού προς Μεσόγεια και άλλα σημαντικά συγκοινωνιακά έργα)

Η κατασκευή των νέων Οδικών Αξόνων αφενός θα συμβάλει στην ασφάλεια και στη μείωση των χρόνων μετακίνησης και αφετέρου θα αποτελέσει σημαντικό παράγοντα ανάπτυξης της Περιφέρειας, καθώς διευκολύνονται και αναβαθμίζονται το εμπόριο, ο τουρισμός και η κοινωνική ζωή.

Το διάστημα Οκτωβρίου 2006 – Ιανουαρίου 2007 υπογράφηκαν τρεις Συμβάσεις Παραχώρησης για ισάριθμα έργα. Στρατηγική επιδίωξη της Διεύθυνσης Μεγάλων Έργων αποτελεί η δραστηριοποίησή της στη νέα γενιά έργων υποδομής και παροχής δημόσιων υπηρεσιών, που πρόκειται να κατασκευασθούν μέσω Συμπράξεων Δημοσίου και Ιδιωτικού Τομέα (ΣΔΙΤ), όπως Σχολεία, Πανεπιστήμια, κτίρια στέγασης υπηρεσιών Δημοσίου, Νοσοκομεία, Φυλακές, έργα ύδρευσης, διαχείριση απορριμμάτων και αποβλήτων κτλ.

Στα έργα αυτά, η Διεύθυνση Μεγάλων Έργων θα συμμετάσχει είτε ως χρηματοοικονομικός σύμβουλος της Αναθέτουσας Αρχής είτε σε συνεργασία με άλλες Διευθύνσεις της Τράπεζας, θα αναλάβει την υποστήριξη των ενδιαφερόμενων ιδιωτικών ομίλων που θα διεκδικήσουν τα έργα.

Στο πλαίσιο της ανάπτυξης των δραστηριοτήτων της Διεύθυνσης Μεγάλων Έργων στο άμεσο μέλλον, εντάσσεται και η προοπτική ανάληψης ρόλου χρηματοοικονομικού συμβούλου για έργα υποδομής στις γείτονες χώρες, σε συνεργασία με εξειδικευμένους διεθνείς οίκους.

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΜΕΓΑΛΩΝ ΕΡΓΩΝ



Όλοι γνωρίζουν τα μεγάλα έργα: Νέο Διεθνές Αεροδρόμιο Αθηνών «Ελευθέριος Βενιζέλος» στα Σπάτα, Αττική Οδός, Γέφυρα Ρίου-Αντιρρίου. Λίγοι όμως γνωρίζουν το σημαντικό ρόλο που έπαιξε η Εθνική στην επιτυχή ολοκλήρωση των έργων αυτών.



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
Π&Κ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ
ΕΘΝΟΚΑΡΤΑ (ΕΑΕΔΟ)
ΕΤΗΝΟΔΑΤΑ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΕΤΕ
NBG BANCASSURANCE
ΕΤΗΝΟPLAN ERP SERVICES
ΕΚΤΕΝΕΠΟΛ

Στο Εξωτερικό

ΜΕΓΑΛΗ ΒΡΕΤΑΝΙΑ:	NBGI INC, ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΕΤΕ ΛΟΝΔΙΝΟΥ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΕΤΕ ΚΑΪΡΟΥ
ΑΙΓΥΠΤΟΣ:	ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΕΤΕ
ΑΛΒΑΝΙΑ:	UNITED BULGARIAN BANK (UBB), INTERLEASE AD
ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ:	ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ (ΚΥΠΡΟΥ) ΛΤΔ ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ (ΚΥΠΡΟΥ) ΛΤΔ
ΚΥΠΡΟΣ:	THE SOUTH AFRICAN BANK OF ATHENS (SABA)
ΝΟΤΙΟΣ ΑΦΡΙΚΗ:	STOPANSKA BANKA AD-SKOPJE
ΠΓΔΜ:	BANCA ROMANEASCA SA, EURIAL LEASING, GARANTA SA, ETEBA ROMANIA SA
ΡΟΥΜΑΝΙΑ:	ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΕΤΕ VOJVODJANSKA BANKA AD NOVI SAD
ΣΕΡΒΙΑ:	FINANSBANK
ΤΟΥΡΚΙΑ:	ΓΡΑΦΕΙΟ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΕΙΑΣ
ΑΥΣΤΡΑΛΙΑ:	ΓΡΑΦΕΙΟ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΕΙΑΣ
ΣΟΥΗΔΙΑ:	ΓΡΑΦΕΙΟ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΕΙΑΣ