

πρώτοι εμείς

περιοδική έκδοση για τους εργαζόμενους στον Όμιλο της Εθνικής Τράπεζας
ΑΡ. ΤΕΥΧΟΥΣ 7 - ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2007

Πράσινο φως
για τους πυροπαθείς



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

3

Editorial

4-5

Τα Νέα μας

6-7

Συνέντευξη

8-11

Εξελίξεις

12-13

Εξελίξεις

14-16

Ο Όμιλός μας

17-18

Ο Όμιλός μας

19

Διακρίσεις

πρώτοι εμείς

Τίτλος αγγλόφωνης έκδοσης: Leading Ahead

Περιοδική έκδοση για τους εργαζόμενους στον Όμιλο της Εθνικής Τράπεζας

ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΕΥΧΟΥΣ 7 - ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2007

Επιμέλεια κειμένων και συντονισμός ύλης:

Ομάδα Εσωτερικής Επικοινωνίας

Νίκος Κανελλόπουλος, Εύη Τοτώνη, Φωτεινή Σκαρλάτου, Σοφία Καρακάσι

Τηλ.: 210 3342230 (ή διεπιλογικό 12230), 210 3342919 (ή διεπιλογικό 12919)

e-mail: epikoinonia@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/>

Για την ελληνική έκδοση: http://www.nbg.gr/bank.asp?P_ID=759&ord=2

Για την αγγλική έκδοση: http://www.nbg.gr/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: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ (epikoinonia@nbg.gr)

“Όλοι οι άνθρωποι της Εθνικής Τράπεζας, από την πρώτη στιγμή, σταθήκαμε και συνεχίζουμε να στεκόμαστε αρωγοί στο πλευρό των εργαζομένων, αλλά και όλων των συμπολιτών μας στις πληγείσες περιοχές, καθώς και ενεργοί υποστηρικτές για την ανασυγκρότηση των περιοχών αυτών και την ανάπλαση του Περιβάλλοντος.”



Σε μια εποχή όπου το Περιβάλλον βρίσκεται στο επίκεντρο του διεθνούς ενδιαφέροντος (Σύνοδος ΟΗΕ για τις κλιματικές αλλαγές και τους τρόπους αντιμετώπισης της υπερθέρμανσης του πλανήτη, Έκθεση Stern για την παγκόσμια απειλή από τις κλιματικές αλλαγές και τις δραματικές περιβαλλοντικές και οικονομικές τους επιπτώσεις), η χώρα μας συγκλονίστηκε το καλοκαίρι από τη μεγαλύτερη οικολογική τραγωδία των τελευταίων ετών.

Οι πυρκαγιές που έπληξαν την Πελοπόννησο και την Εύβοια στοίχισαν ανθρώπινες ζωές, κατέστρεψαν περιουσίες και κόπους ζωής, αλλιά και τον ανεκτίμητο φυσικό πλούτο της χώρας μας. Σύμφωνα με την έκθεση για τη συνολική αποτύπωση των οικολογικών επιπτώσεων των πυρκαγιών που έδωσε στις 27/9 στη δημοσιότητα η περιβαλλοντική οργάνωση WWF Ελλάς, οι συνολικές καμένες εκτάσεις της Πελοποννήσου φτάνουν τα 1.772.654 στρέμματα, εκ των οποίων το 55% ήταν δάση και φυσικές εκτάσεις.

Όλοι οι άνθρωποι της Εθνικής Τράπεζας, από την πρώτη στιγμή, σταθήκαμε και συνεχίζουμε να στεκόμαστε αρωγοί στο πλευρό των εργαζομένων, αλλιά και όλων των συμπολιτών μας στις πληγείσες περιοχές, καθώς και ενεργοί υποστηρικτές για την ανασυγκρότηση των περιοχών αυτών και την ανάπλαση του Περιβάλλοντος. Στο πλαίσιο αυτό εντάσσεται η οικονομική βοήθεια ύψους €50 εκατ., αλλιά και η σύσταση ομάδας διαχείρισης για την αποτελεσματική αξιοποίησή της, ώστε να συμβάλει ουσιαστικά στην αναγέννηση των πυρόπληκτων περιοχών.

Αυτές οι δράσεις δεν αποτελούν απόρροια κάποιας νομικής υποχρέωσης της Τράπεζας, αλλιά έκφραση της λειτουργίας της ως «Ενεργού Πολίτη» που οφείλει να σέβεται το Περιβάλλον και την κοινωνία μέσα στην οποία δραστηριοποιείται.

Πέρα από τις παραπάνω ενέργειες οικονομικής υποστήριξης, ο Όμιλος της Εθνικής ενισχύει μια σειρά πρωτοβουλιών με στόχο την ευαισθητοποίηση όλων μας απέναντι στο Περιβάλλον και την ανάληψη σχετικής δράσης. Σε αυτές περιλαμβάνεται το Πρόγραμμα Ανακύκλωσης αλλιά και η χρήση ανακυκλωμένου χαρτιού αλληλογραφίας, που ήδη εφαρμόζεται. Παράλληλα, η Εθνική Ασφαλιστική αποτελεί το βασικό υποστηρικτή της εκστρατείας του WWF Ελλάς, με θέμα «Το Κλίμα είναι στο Χέρι σου». Το κτιριακό της συγκρότημα έχει ήδη πιστοποιηθεί ως «green light» για την ενέργεια που καταναλώνει για το φωτισμό, ενώ καταβάλλει προσπάθειες για να βελτιώσει τη γενικότερη «ενεργειακή συμπεριφορά» της.

Αξίζει να υποστηρίξουμε όλοι ενεργά αυτές τις πρωτοβουλίες μέσα από την καθημερινή εργασιακή μας συμπεριφορά και να συνεισφέρουμε στην προστασία του Περιβάλλοντος για την καλύτερη ποιότητα ζωής όλων μας.

Φιλικά,

**Ιωάννης Πεχλιβανίδης
Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος**

Η Εθνική Ασφαλιστική πρώτη

στον αγώνα ενάντια
στην αλλαγή του κλίματος

Η Εθνική Ασφαλιστική, μέσα από μια πορεία 117 ετών ενεργής συμμετοχής στα μεγάλα κοινωνικά προβλήματα του τόπου, ευαισθητοποιείται και αυτήν τη φορά, για να συμβάλει στην αντιμετώπιση του μεγαλύτερου προβλήματος της εποχής μας, που είναι η κλιματική αλλαγή και αφορά όχι μόνο τη χώρα μας, αλλά όλο τον πλανήτη.

Σε αυτό το πνεύμα, είναι ο βασικός υποστηρικτής της εκστρατείας του WWF Ελλάς, της πλέον έγκυρης μη κυβερνητικής οργάνωσης για το περιβάλλον, με θέμα «Το Κλίμα είναι στο Χέρι σου», ενώ παράλληλα έχει σχεδιάσει και τη δική της επικοινωνιακή προσέγγιση με κύριο μήνυμα «Μπες στο Κλίμα».

«Δε θα βοηθήσουμε απλώς ως χορηγοί, αλλά θα ενεργοποιήσουμε όλο τον κόσμο που κινείται

γύρω από την Εθνική για το ζήτημα αυτό» δήλωσε ο Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος κ. Δούκας Παλαιολόγος, κατά την ανακοίνωση της συνεργασίας στις 26 Απριλίου 2007.

Ο Γενικός Διευθυντής WWF Ελλάς κ. Δ. Καραβέλλης τόνισε ότι το WWF είναι ευτυχές για τη συνεργασία του με την Εθνική Ασφαλιστική, «γιατί είναι μια εταιρεία με μεγάλη ιστορία επιχειρηματικής δραστηριότητας και κοινωνικής προσφοράς».

Η Εθνική Ασφαλιστική έχει καταβάλει και συνεχίζει να καταβάλει προσπάθειες, προκειμένου το κτιριακό της συγκρότημα να έχει την καλύτερη δυνατή «ενεργειακή συμπεριφορά». Το κτήριο έχει πιστοποιηθεί ως «green light» για την ενέργεια που καταναλώνει για το φωτισμό, και διεκδικεί με αξιώσεις την πιστοποίηση «green building» για την εν γένει ενεργειακή του συμπεριφορά.

Κοινή παραδοχή όλων είναι ότι, για να πετύχουμε το μεγάλο στοίχημα, πρέπει όλοι μαζί και ο καθένας χωριστά να «μπούμε στο κλίμα» και να αλληλάξουμε τις μικρές, καθημερινές ενεργοβόρες συνήθειές μας.



Στο πλευρό των πυρόπληκτων οι εργαζόμενοι της Εθνικής

Άμεση ήταν η ανταπόκριση των εργαζομένων της Εθνικής Τράπεζας στη έκκληση για προσφορά ειδών πρώτης ανάγκης στους συνανθρώπους μας που επλήγησαν από τις πρόσφατες καταστροφικές πυρκαγιές στην Πελοπόννησο. Από τις 30 Αυγούστου ως τις 13 Σεπτεμβρίου, οι εργαζόμενοι συγκέντρωσαν στο χώρο του Κεντρικού Καταστήματος τρόφιμα και είδη ρουχισμού για την κάλυψη των άμεσων αναγκών των πυρόπληκτων. Η Τράπεζα μίσθωσε δύο φορτηγά για τη μεταφορά των ειδών που συγκεντρώθηκαν: ένα φορτηγό με τρόφιμα εστάλη στις αποθήκες του Ερυθρού Σταυρού και ένα φορτηγό με είδη ρουχισμού εστάλη στον Πύργο Ηλείας.

Η πρωτοβουλία αυτή, που αγκάλιασε αμέσως το ανθρώπινο δυναμικό της Τράπεζας, έρχεται να προστεθεί στις υπόλοιπες δράσεις της για την οικονομική ενίσχυση των πυρόπληκτων περιοχών και των κατοίκων τους, αποδεικνύοντας έμπρακτα την κινητοποίηση όλων μας για την αποτελεσματική αντιμετώπιση της καταστροφής.



Νέα διεθνής διάκριση για την Εθνική

Η Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Χρηματοοικονομικών Οργανισμών της Τράπεζάς μας ανακηρύχθηκε ως «Top Rated Custodian for Domestic and Foreign Institutional Investors 2007» (Κορυφαία διάκριση Θεματοφυλακής για Εγχώριους και Διεθνείς Θεσμικούς Επενδυτές) από τον ετήσιο θεσμό του διεθνούς κύρους εξειδικευμένου περιοδικού Global Custodian.

Ο θεσμός θεωρείται πολύ σημαντικός, καθώς η σχετική βαθμολόγηση των Τραπεζών γίνεται από τους πελάτες τους. Η βαθμολόγηση αφορά σε υψηλή ποιότητα και καινοτόμες υπηρεσίες σε συνδυασμό με ανταγωνιστική τιμολόγηση, σύγχρονη τεχνολογική υποδομή, ικανότητα συνεχούς διεύρυνσης των μεριδίων αγοράς και έμπειρο εξειδικευμένο στελεχιακό δυναμικό.

Η ΕΤΕ στην 72η ΔΕΘ 2007

8-16 Σεπτεμβρίου 2007

Πραγματοποιήθηκε φέτος, όπως κάθε τέτοια περίοδο τα τελευταία 72 χρόνια, η Διεθνής Έκθεση Θεσσαλονίκης. Μόνο που αυτή τη χρονιά η αίγλη της επισκιάστηκε από τα πρόσφατα δραματικά γεγονότα των καταστροφικών πυρκαγιών.

Μέσα σε πνεύμα λιτότητας, ο Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος της Εθνικής Τράπεζας, κ. Τάκης Αράπογλου, συνοδευόμενος από ηλιγοστά ανώτατα στελέχη, εγκαινίασε το Κατάστημα της ΕΤΕ που λειτουργεί στο χώρο της Έκθεσης. Στη συνέχεια, πραγματοποιήθηκε συνάντηση στελεχών της Β. Ελλάδος στην οποία, εκτός από τον Πρόεδρο και τον Αντιπρόεδρο, μίλησαν οι Γενικοί Διευθυντές κ.κ. Μίνος Μωυσής και Αλέξανδρος Γεωργιάσης.



Διαγωνισμός Φωτογραφίας

«Ελληνικές Θάλασσες»

Με επιτυχία ολοκληρώθηκε στις 28 Σεπτεμβρίου ο διαγωνισμός φωτογραφίας για τους εργαζομένους του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας στην Ελλάδα. Σημαντικός αριθμός συναδέλφων που αγαπούν τη φωτογραφία συμμετείχαν στο διαγωνισμό, απαθανατίζοντας τη μαγεία των Ελληνικών Θαλασσών.

Η αξιολόγηση των έργων θα γίνει από Κριτική Επιτροπή που αποτελείται από δύο επαγγελματίες

φωτογράφους του περιοδικού «Φωτογράφος», εξειδικευμένους στην ταξιδιωτική φωτογραφία, το διευθυντή του περιοδικού, κ. Τάκη Τζήμα και τον κ. Νίκο Τσούκα, Προϊστάμενο του Τμήματος Δημιουργικού της Διεύθυνσης Μάρκετινγκ της Εθνικής Τράπεζας.

Τα 3 καλύτερα έργα θα ανακοινωθούν στη σελίδα της Εσωτερικής Επικοινωνίας στο Intranet, ενώ θα δημοσιευθούν σε ειδικό αφιέρωμα του περιοδικού «Φωτογράφος» (τεύχος Νοεμβρίου 2007), καθώς και σε ειδικό αφιέρωμα του «Πρώτοι Εμείς» (τεύχος Ιανουαρίου 2008). Επιπλέον, οι δημιουργοί των 3 καλύτερων έργων θα κερδίσουν πιστωτικές κάρτες Let's Go αξίας €500, €300 και €150 αντιστοίχως.

Η Εθνική στηρίζει

τις πυρόπληκτες περιοχές

Η Εθνική Τράπεζα είναι ο κατεξοχήν οργανισμός στην Ελλάδα που στηρίζει με συνέπεια το κοινωνικό σύνολο μέσα από πληθώρα πολιτιστικών, ανθρωπιστικών, κοινωνικών και περιβαλλοντικών δράσεων. Κατά συνέπεια, δεν θα μπορούσε να μην κινητοποιηθεί άμεσα για να υποστηρίξει όχι μόνο τους συναδέλφους, αλλά το σύνολο των πληγέντων από τις καταστροφικές πυρκαγιές στην Πελοπόννησο και την Εύβοια.

Με συναίσθηση ευθύνης απέναντι στους κατοίκους των νομών που επλήγησαν από τις καταστροφικές πυρκαγιές, η Εθνική προχώρησε στην παροχή € 50 εκατομμυρίων για την κάλυψη των αναγκών των πυροπαθών και την ανασυγκρότηση των πυρόπληκτων περιοχών. Συγκεκριμένα:

- A)** Το ποσό των € 25 εκατομμυρίων κατατέθηκε στο Ειδικό Ταμείο Στήριξης των πληττόμενων από καταστάσεις εκτάκτου ανάγκης για την κάλυψη των άμεσων αναγκών των πυροπαθών.
- B)** Το ποσό των € 25 εκατομμυρίων αποφασίστηκε να διατεθεί για τη χρηματοδότηση συμπληρωματικών πρωτοβουλιών σε αυτές που αναπτύσσει η πολιτεία, με στόχο την υποστήριξη των οικογενειών των θυμάτων, την ανασυγκρότηση των περιοχών που επλήγησαν και την αποκατάσταση του φυσικού περιβάλλοντος. Από το ποσό αυτό, εκταμιεύτηκε άμεσα το €1 εκατομμύριο για την αντιμετώπιση των άμεσων ταμειακών αναγκών των 20 πληγέντων δήμων.

Για την αποτελεσματικότερη διάθεση των υπολοίπων €24 εκατομμυρίων, το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας συνέστησε Ομάδα Διαχείρισης, αποτελούμενη από τους Γενικούς Διευθυντές κ.κ. Αλέξανδρο Γεωργίτη, Σταύρο Γατόπουλο, Γεώργιο Πάσσα, Αλέξανδρο Τουρκολιά, καθώς και από τον Διευθυντή Γραμματείας κ. Αλέξανδρο Σταύρου, ως εκπρόσωπο του Δ.Σ. Η ομάδα διαχείρισης, έχοντας ήδη εικόνα της κατάστασης από τις συνεχείς επισκέψεις των κλιμακίων της Διοίκησης στις περιοχές, ανέλαβε να εισηγηθεί στους επικεφαλής του Ειδικού Ταμείου Αλληλεγγύης προτάσεις για την αξιοποίηση αυτού του ποσού σε έργα που θα συμβάλλουν μακροπρόθεσμα στην ανάπτυξη των περιοχών και την προστασία του φυσικού πλούτου της χώρας.

Σε ό,τι αφορά τους πυρόπληκτους συναδέλφους, μετά την καταγραφή των ζημιών από τις αρμόδιες Μονάδες, η Ομάδα Διαχείρισης πήρε μια σειρά μέτρων για την ανακούφιση ενός αριθμού πληγέντων συναδέλφων.

Έτσι, για όσους από τους εργαζόμενους στην Τράπεζα είτε απώλεσαν άμεσα συγγενικά τους πρόσωπα είτε απώλεσαν το σπίτι στο οποίο κατοικούσαν, αποφασίστηκε η διαγραφή των οφειλών τους προς την Τράπεζα. Οι οφειλές προέρχονταν κυρίως από πιστωτικές κάρτες, δάνεια (στεγαστικά, καταναλωτικά, προσωπικά) ή υπερανάληψη. Τέλος, εγκρίθηκε η οικονομική ενίσχυση όσων καταστράφηκε η ιδιόκτητη κατοικία τους.

Η επούλωση των πληγών

απαιτεί τη συνδρομή όλων



Ο Νικόλαος Φωτόπουλος, Περιφερειακός Διευθυντής της πληγείσας από τις καταστροφικές πυρκαγιές Δυτικής Πελοποννήσου, μοιράζεται μαζί μας τις εικόνες που έζησε, τις πρώτες δράσεις, αλλά και τις σκέψεις του για την επόμενη ημέρα.

Πρώτοι Εμείς: Έχοντας επισκεφθεί από την πρώτη στιγμή τις πληγείσες περιοχές στην Πελοπόννησο, ποια ήταν η εικόνα που αντικρίσατε; Πώς θα αποτιμούσατε την καταστροφή;

Νικόλαος Φωτόπουλος: Τις περιοχές τις επισκέφθηκα ενώ το φαινόμενο ήταν υπό εξέλιξη. Η εικόνα που αποτύπωσε ήταν ότι είχαμε μια βιβλική καταστροφή. Κατά μήκος δεκάδων χιλιομέτρων δεξιά και αριστερά του δρόμου έβλεπες μόνο φωτιές, στάχτες, καπνούς, δεκάδες ή και εκατοντάδες ανθρώπους να βρίσκονται στην άκρη του δρόμου και να παρακολουθούν αμήχανοι αυτά που συνέβαιναν. Η καταστροφή σε αρκετά σημεία δεν είναι δυνατόν να αποτυπωθεί. Πέραν των υλικών καταστροφών, πέραν της τραγικής απώλειας τόσων δεκάδων συνανθρώπων μας, υπάρχει οικολογική καταστροφή του ζωικού, του φυτικού κεφαλαίου της περιοχής, μόλυνση υδάτων κ.λπ.

Πρώτοι Εμείς: Υπήρξαν περιπτώσεις εργαζομένων της ΕΤΕ που επλήγησαν από τις πυρκαγιές. Πώς κινήθηκε η Τράπεζα προκειμένου να τους υποστηρίξει τις πρώτες δύσκολες ώρες;

Νικόλαος Φωτόπουλος: Πράγματι, μεγάλος αριθμός συναδέλφων επλήγη από τις πυρκαγιές. Η Διοίκηση της Τράπεζας (κλιμάκιο με τους κ. κ. Γενικούς Διευθυντές Λιανικής Τραπεζικής, Δικτύου Εσωτερικού, στελέχη της Γενικής Δ/νσης Ανθρώπινου Δυναμικού) επισκέφθηκε άμεσα και κατ' επανάληψη τις πυρόπληκτες περιοχές. Συνεχής ήταν η παρουσία του Διευθυντή Δι. Δι. Ε΄, καθώς και των αρμόδιων Περιφερειακών Διευθυντών σε όλα τα καταστήματα των πυρόπληκτων Νομών. Υπήρξε άμεση ενίσχυση με Προσωπικό, με αποσπάσεις από όλο το Δίκτυο, προκειμένου

να ενισχυθούν τα καταστήματα και να αντικατασταθούν οι συνάδελφοι που είχαν υποστεί υλικές ζημιές ή είχαν και απώλειες συγγενικών τους προσώπων. Παράλληλα, δημιουργήθηκε άμεσα Help Desk στη Δι. Δι. Ε΄ προκειμένου να καταγραφούν οι ζημιές που είχαν υποστεί οι συνάδελφοι.

Πρώτοι Εμείς: Με το πέρας των πυρκαγιών το ενδιαφέρον όλων μας στρέφεται στην επόμενη ημέρα για την Πελοπόννησο και τους κατοίκους της. Ποια η δική σας εκτίμηση;

Νικόλαος Φωτόπουλος: Η επόμενη μέρα είναι εξίσου δύσκολη. Θα πρέπει το σύνολο των φορέων και των συνανθρώπων μας (όπως ήδη μέχρι σήμερα έχει πράξει) να συνδράμει με όποιο τρόπο και μέσον μπορεί, ώστε να επουλωθούν οι πληγές για τον Άνθρωπο και το Περιβάλλον.

Πρώτο μέλημα θα πρέπει να είναι η φροντίδα, ώστε να μην ερημώσουν τα χωριά. Για το σκοπό αυτό, άμεση είναι η ανάγκη της οικιστικής ανασυγκρότησης, ώστε να ανακατασκευαστούν ολόκληρα χωριά ή σπίτια συνανθρώπων μας που καταστράφηκαν. Επιπλέον, θα πρέπει να

ενισχύσουμε τους πληγέντες να εξασφαλίσουν τα προς το ζην, αλλά και να βάλλουν τις βάσεις για να δημιουργήσουν και πάλι τις περιουσίες που έχασαν.

Σε αυτό το πλαίσιο, κινούνται αξιοζήλευτες πρωτοβουλίες αρωγής, είτε με τη μορφή οικονομικής ενίσχυσης (π.χ. η παροχή €50 εκατ. από τον όμιλό μας) είτε με τη μορφή δωρεών (π.χ. η προσφορά 50 τρακτέρ σε πυρόπληκτους αγρότες της Ζαχάρως από τον Ελληνικό Ερυθρό Σταυρό, η παροχή από διάφορους φορείς ζωοτροφών στους κατοίκους με στόχο τη διατήρηση του εναπομείναντος ζωικού τους κεφαλαίου κ.τ.λ.).

Πέρα από τη μέριμνα για τις περιουσίες των πληγέντων, μεγάλη έμφαση θα πρέπει να δοθεί στην αποκατάσταση του φυσικού περιβάλλοντος με τρόπο επιστημονικό και συγκροτημένο. Οι αρμόδιοι φορείς θα πρέπει να εστιάσουν στα αντιπλημμυρικά έργα και τα έργα συγκράτησης του εδάφους, όπως επίσης και στην αναδάσωση. Παράλληλα, θα πρέπει να δώσουμε το δικαίωμα στη Φύση να αναγεννηθεί μόνη της, όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο, και να αποφύγουμε οποιεσδήποτε «βάρβαρες» παρεμβάσεις.



Κεντροποίηση διαδικασιών:

ένα σημαντικό έργο για την
αναβάθμιση των Καταστημάτων μας

της **Νέλλης Τζάκου-Λαμπροπούλου,**
Γενικού Διευθυντή Λειτουργιών

Η δημιουργία και η διατήρηση της πελατειακής σχέσης είναι ο βασικότερος μοχλός στήριξης της ηγετικής θέσης της Τράπεζάς μας. Όπως είδαμε στην πρόσφατη έρευνα «Πώς μας αξιολογούν οι πελάτες μας» (Πρώτοι Εμείς, Τεύχος Απριλίου 2007), η βελτίωση της εξυπηρέτησης του πελάτη, με έμφαση στην ταχύτητα, αποτελεί το δεύτερο κυριότερο «ποιοτικό» παράγοντα.

Στο πλαίσιο αυτό, για να διατηρήσει η Εθνική Τράπεζα τα υψηλά σημεία υπεροχής της, αλλιά και να αποκτήσει συγκριτικό πλεονέκτημα σε σχέση με τον ανταγωνισμό, ξεκίνησε ένα σημαντικό έργο επαναξιολόγησης όλων των υπηρεσιών και του τρόπου που αυτές προσφέρονται σε επίπεδο καταστήματος με στόχο τη βελτιστοποίηση του χρόνου και της ποιότητας στην εξυπηρέτηση του πελάτη.

Στις εργασίες των καταστημάτων σήμερα, σημαντικός χρόνος αναδίδεται σε υποστηρικτικές εργασίες, οι οποίες είναι απαραίτητες για την προσφορά υπηρεσιών στον πελάτη. Στόχος του νέου προγράμματος είναι η κεντροποίηση τέτοιου τύπου εργασιών. Τα πλεονεκτήματα είναι σημαντικά για την Τράπεζα τόσο από την πλευρά του καταστήματος, όσο και από την πλευρά των κεντρικών υπηρεσιών.

Πλεονεκτήματα για το Κατάστημα

- Αύξηση της ποιότητας των προσφερομένων υπηρεσιών με ταυτόχρονη μείωση του χρόνου απόκρισης.
- Απελευθέρωση χρόνου από υποστηρικτικές εργασίες και συγκέντρωση στην εξυπηρέτηση του πελάτη.
- Αύξηση του εύρους συνεργασίας (πωλήσεις σε νέους πελάτες και διεύρυνση σχέσεων με τους υπάρχοντες πελάτες).
- Διεύρυνση των σημείων πώλησης συγκεκριμένων προϊόντων (π.χ. η δημιουργία κεντρικής υπηρεσίας εισαγωγών/εξαγωγών, με ταυτόχρονη χρήση τεχνολογίας, μπορεί να επιτρέψει την πώληση από όλα τα σημεία του δικτύου της Εθνικής έναντι των 156 σημερινών σημείων πώλησης).
- Μείωση λειτουργικού κόστους.
- Μείωση αποθήκευσης/αναζήτησης εγγράφων (ταυτόχρονη μείωση του χρόνου απασχόλησης και του χρησιμοποιούμενου χώρου).

Διαδικασίες 1ης φάσης προς κεντροποίηση (πilotική έναρξη 1ης διαδικασίας Νοέμβριος 2007 - ολοκλήρωση 1ο τριμ. 2008)

1. Κεντροποίηση εισερχομένων εντολών
2. Διαχείριση επιταγών ΔΗΣΣΕ / Συναλλαγματικών / Αρχείου / Κτηματολογίου
3. Διαχείριση Νομιμοποιήσεων
4. Διαχείριση Νομικών-Τεχνικών θεμάτων ακινήτων
5. Διαχείριση Εισαγωγών/Εξαγωγών



Πλεονεκτήματα για τις Κεντρικές Υπηρεσίες

- Αύξηση της παραγωγικότητας με τη χρήση επαναλαμβανόμενων διαδικασιών.
- Δημιουργία αυξημένης τεχνογνωσίας σε συγκεκριμένα αντικείμενα.
- Βελτίωση της υποστήριξης εργασιών μέσω αυτοματοποιήσεων, μειωμένη χειρωνακτική εργασία, προσφορά υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας.
- Δημιουργία στατιστικών στοιχείων (π.χ. όγκοι, παραγωγικότητα, αποτελεσματικότητα, χρόνοι απόκρισης προεπιλεγθέντων συνεργατών της τράπεζας) που διευκολύνουν τη λήψη αποφάσεων της διοίκησης και αλλαγή τακτικών κινήσεων, με στόχο τη βελτιστοποίηση των προσφερομένων υπηρεσιών.
- Σε περίπτωση απόφασης για αναβάθμιση συστημάτων, η εφαρμογή και η εκπαίδευση του προσωπικού γίνονται πολύ πιο εύκολα σε μια Κεντρική Υπηρεσία έναντι αναβάθμισης σε κάθε κατάστημα.

Σε κάθε περίπτωση, είναι σημαντικό να αξιοποιήσουμε όλα τα πλεονεκτήματα της κεντροποίησης, διατηρώντας, όμως, ταυτόχρονα τα πλεονεκτήματα της αποκέντρωσης, δηλαδή το διευρυμένο μέγεθος του Δικτύου μας, το οποίο οι πελάτες μας εκτιμούν ιδιαίτερα. Επικεντρωνόμαστε μόνο στις υποστηρικτικές εργασίες που είναι χρονοβόρες για τα καταστήματα. Αυτές θα μεταφερθούν σταδιακά σε κεντρικές υπηρεσίες, οι οποίες με τη σειρά τους προσθέτουν αξία και τυποποίηση στην ποιότητα των προσφερομένων υπηρεσιών.

Η στελέχωση των κεντρικών υπηρεσιών θα γίνει από έμπειρο προσωπικό του δικτύου, κατά προτίμηση στις ανάλογες εργασίες που θα κεντροποιούνται, για να διασφαλιστεί η γνώση στην εξυπηρέτηση των αναγκών των πελατών μας.

Η κεντροποίηση των διαδικασιών, αλλά και ο ταυτόχρονος επανασχεδιασμός τους με τη χρήση εργαλείων υψηλής τεχνολογίας, οδηγούν σε απλοποίηση των υποστηρικτικών εργασιών. Η απλοποίηση αυτή έχει σαν αποτέλεσμα τη μείωση του χρόνου πολλών εμπλεκομένων υπηρεσιών, τη μείωση κόστους και ταυτόχρονα την αναβάθμιση των υπηρεσιών του πελάτη.



Ας χρησιμοποιήσουμε ένα απλό παράδειγμα που παρουσιάζεται στην παρακάτω εικόνα:



Ο φάκελος ενός καταναλωτικού δανείου θα φεύγει από το κατάστημα στο τέλος της ημέρας (μείωση αποθηκευτικού χώρου στο κατάστημα και χρόνου αρχειοθέτησης) και θα στέλνεται σε μια κεντρική υπηρεσία, η οποία φροντίζει για την ψηφιοποίηση και αποθήκευση (η αποθήκευση γίνεται από επαγγελματίες/εξωτερικούς συνεργάτες που μειώνουν σημαντικά τον απαιτούμενο χώρο).

Ο φάκελος μετατρέπεται σε ψηφιακή εικόνα αυτόματα και μπορεί πολύ εύκολα να γίνει η αναζήτησή του με όλη τα παραστατικά από το Κατάστημα, τον Εσωτερικό Έλεγχο, την Καταναλωτική Πίστη και/ή τη Διαχείριση Απαιτήσεων. Επίσης, μελλοντικά θα υπάρχει η δυνατότητα να αναζητήσει ο πελάτης αντίγραφο της σύμβασης που έχει υπογράψει με την τράπεζα, μέσω της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής.

Η κεντροποίηση των εργασιών δημιουργεί τυποποιημένες διαδικασίες, μειώνει το χρόνο εξυπηρέτησης του πελάτη και βελτιώνει την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Με τον τρόπο αυτό, παρέχει πλεονεκτήματα στο κατάστημα, στις κεντρικές υπηρεσίες και στους εργαζομένους τους και ταυτόχρονα αναβαθμίζει την εικόνα της Τράπεζάς μας στους πελάτες της, σε μια εποχή αυξημένου ανταγωνισμού.

Αναβάθμιση των συστημάτων πληροφορικής των εργαζομένων

Ολοκληρώθηκε ο εκσυγχρονισμός των συστημάτων πληροφορικής τελικού χρήστη στα Καταστήματα της Εθνικής Τράπεζας, ενώ βρίσκεται σε εξέλιξη στις Κεντρικές Υπηρεσίες και στο Δίκτυο Καταστημάτων Εξωτερικού.

του **Ιωάννη Μπαλαμπάνη**,
Διευθυντή Οργάνωσης

Η Εθνική Τράπεζα αποφάσισε τον εκσυγχρονισμό των συστημάτων πληροφορικής τελικού χρήστη με την αναβάθμιση της πλατφόρμας των Windows NT σε Windows XP και την αλληλαγή του μηχανογραφικού εξοπλισμού στα Καταστήματα, στις Κεντρικές Υπηρεσίες, σε Καταστήματα του Εξωτερικού, καθώς και στις εταιρείες του Ομίλου που εδρεύουν στην Ελλάδα.

Η αναβάθμιση του λογισμικού Windows NT, καθώς και η αντικατάσταση, σχεδόν, του συνόλου του μηχανογραφικού εξοπλισμού (προσωπικοί υπολογιστές, laser εκτυπωτές κλπ.) ήταν απαραίτητη, δεδομένου ότι τα προϊόντα λογισμικού της σειράς αυτής έτειναν να ξεπεραστούν από τις εξελίξεις της τεχνολογίας, ο δε εξοπλισμός ήταν «καταπονημένος» από τη μακροχρόνια και έντονη χρήση, με αποτέλεσμα

να δημιουργούνται σοβαρές δυσλειτουργίες στην ομαλή διεξαγωγή των εργασιών.

Τον Ιανουάριο του 2007 ξεκίνησε η διαδικασία αναβάθμισης του λογισμικού και εγκατάστασης του νέου εξοπλισμού στις Μονάδες του Δικτύου, με βάση χρονοπρόγραμμα που εκπονήθηκε από τις Διευθύνσεις Οργάνωσης και Πληροφορικής.

Η υλοποίηση του Έργου χωρίστηκε σε πέντε φάσεις. Συγκεκριμένα:

1. Σχεδιασμός αρχιτεκτονικής, διαδικασιών και δημιουργία κεντρικής υποδομής υποστήριξης της νέας τεχνολογικής πλατφόρμας, που ξεκίνησε τον Ιούνιο 2006 και ολοκληρώθηκε το Δεκέμβριο 2006.
2. Πιλοτική εφαρμογή και στη συνέχεια εξάπλωση της νέας τεχνολογικής πλατφόρμας στο σύνολο των Μονάδων του Δικτύου, που ολοκληρώθηκε τον Ιούνιο του 2007.
3. Σχεδιασμός αρχιτεκτονικής και διαδικασιών για τις ανάγκες των Μονάδων Διοίκησης, που διήρκεσε 2 μήνες.
4. Πιλοτική εφαρμογή και στη συνέχεια εξάπλωση στις Κεντρικές Υπηρεσίες, και στο Δίκτυο Καταστημάτων Εξωτερικού, η οποία είναι σε εξέλιξη.
5. Εξάπλωση στις θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου που εδρεύουν στην Ελλάδα, η οποία προγραμματίζεται.



Στις 642 Μονάδες Δικτύου εγκαταστάθηκαν συνοδικά:

- 9.621 θέσεις εργασίας,
- 2.612 δικτυακοί laser εκτυπωτές και
- 7.579 ταμειακοί εκτυπωτές.

Το Έργο σχεδιάστηκε και αναπτύχθηκε μέσω πολλών επιμέρους σταδίων. Η υλοποίησή του στις Μονάδες του Δικτύου πραγματοποιήθηκε εκτός ωραρίου εργασίας, τόσο σε εργάσιμες ημέρες όσο και σε αργίες και ολοκληρώθηκε σε χρονικό διάστημα 2½ μηνών, όπως ακριβώς προέβλεπε το σχετικό χρονοπρόγραμμα.

Η υλοποίηση έγινε κάτω από δύσκολες και πιεστικές συνθήκες, απαιτώντας την πλήρη αφοσίωση όλων των εμπλεκόμενων στελεχών των Διευθύνσεων Οργάνωσης και Πληροφορικής, καθώς και των στελεχών και υπαλλήλων των Καταστημάτων.

Αποτέλεσμα αυτής της συστηματικής και συντονισμένης προσπάθειας ήταν η έγκαιρη και απόλυτα επιτυχής ολοκλήρωση του έργου, χωρίς να σημειωθούν προβλήματα στην καθημερινή λειτουργία του Δικτύου και στην εξυπηρέτηση της πελατείας.

Με το Έργο αυτό, εκτός των προφανών ωφελημάτων που προκύπτουν από την εφαρμογή της νέας τεχνολογίας στις Μονάδες της Τράπεζας και στις εταιρείες του Ομίλου, επιτυγχάνονται ακόμα:

“Η υλοποίηση έγινε κάτω από δύσκολες και πιεστικές συνθήκες, απαιτώντας την πλήρη αφοσίωση όλων των εμπλεκόμενων στελεχών των Διευθύνσεων Οργάνωσης και Πληροφορικής, καθώς και των στελεχών και υπαλλήλων των Καταστημάτων.

Αποτέλεσμα ήταν η έγκαιρη και απόλυτα επιτυχής ολοκλήρωση του έργου, χωρίς προβλήματα στην καθημερινή λειτουργία του Δικτύου και στην εξυπηρέτηση της πελατείας.”

- Αξιοπιστία, ευελιξία και ταχύτητα στην ανάπτυξη νέων εφαρμογών με σημαντικά χαμηλότερο λειτουργικό κόστος.
- Μείωση του κόστους χρήσης προϊόντων λογισμικού και του κόστους προμήθειας και συντήρησης του εξοπλισμού.
- Σημαντικότερη βελτίωση της ασφάλειας των συστημάτων της Τράπεζας, δεδομένου ότι η υποστήριξη και παραμετροποίηση του νέου λογισμικού γίνεται πλέον κεντρικά από το Προσωπικό της Τράπεζας και οι τεχνικοί της

συντηρήτριας εταιρείας επεμβαίνουν μόνο για αποκαταστάσεις βλαβών εξοπλισμού, χωρίς να έχουν καμία πρόσβαση στις εφαρμογές της Τράπεζας.

- Κατάργηση της εκτύπωσης των ημερολογίων των Καταστημάτων και της υποχρέωσης για φύλλαξή τους τοπικά για μεγάλο χρονικό διάστημα. Η τήρηση των ημερολογίων γίνεται πλέον ηλεκτρονικά, στα κεντρικά συστήματα της Τράπεζας, με προφανή σημαντική μείωση του κόστους των αναλωσίμων.



Finansbank: Δυναμική πορεία ανάπτυξης

Η Finansbank γιορτάζει στις 26 Οκτωβρίου τα 20στα της γενέθλια. Με την αφορμή της συμπλήρωσης ενός χρόνου από την ένταξή της στον Όμιλο της Εθνικής Τράπεζας, είναι ευκαιρία να γνωρίσουμε καλύτερα την πορεία της 5ης μεγαλύτερης ιδιωτικής τράπεζας στην Τουρκία, αλλά και την ενισχυμένη προοπτική της ως μέλος της οικογένειας της ΕΤΕ.

Η Finansbank ιδρύθηκε το 1987 από τον κ. Husnu Ozyegin, με πρωταρχικό στόχο την παροχή τραπεζικών υπηρεσιών χονδρικής σε μεγάλες τουρκικές επιχειρήσεις, και ειδικότερα τη χρηματοδότηση εμπορικών δραστηριοτήτων. Αρχικά, η Finansbank διέθετε τέσσερα καταστήματα στην Κωνσταντινούπολη, την Άγκυρα και τη Σμύρνη.

Η στρατηγική της Finansbank άλλαξε ουσιαστικά το 1995, όταν η Τράπεζα άρχισε να διεισδύει στην αγορά λιανικής προς ιδιώτες υψηλής οικονομικής επιφάνειας. Για την επίτευξη του σκοπού αυτού, ιδρύθηκαν καταστήματα λιανικής τραπεζικής σε περιοχές υψηλού εισοδήματος στις τρεις μεγαλύτερες πόλεις της Τουρκίας: την Κωνσταντινούπολη, την Άγκυρα και τη Σμύρνη.

Σύντομα, νέα ώθηση δόθηκε στο πρόγραμμα επέκτασης του δικτύου της Finansbank, με την απόφαση να ανοίξουν καταστήματα σε περιοχές της Τουρκίας σε Αιγαίο και Μεσόγειο, με στόχο την προσέλκυση ξένου νομίσματος στον τουριστικό κλάδο.

Από το 2002 και μετά, η Finansbank εισήχθη στην αγορά λιανικής προς το ευρύτερο κοινό, προσφέροντας ένα πλήρες φάσμα εργασιών λιανικής τραπεζικής. Έκτοτε, το δίκτυο των καταστημάτων της επεκτάθηκε σε 372 καταστήματα, καλύπτοντας έτσι γεωγραφικά πάνω από το 80% της τουρκικής οικονομικής δραστηριότητας.

Τα καταστήματα, βάσει του τομέα της πελατείας που εξυπηρετούν, κατηγοριοποιούνται σε μονάδες επιχειρηματικής, εμπορικής, λιανικής, καταναλωτικής πίστης και ευχερούς χρηματοδότησης, καθώς και σε in-store branches (τραπεζικά καταστήματα που λειτουργούν εντός εμπορικών καταστημάτων).

Πυλώνες επιτυχίας

Κατά την τελευταία εικοσαετία, η Finansbank αναπτύχθηκε σε τέτοιο βαθμό ώστε να αναδειχθεί στην 5η μεγαλύτερη ιδιωτική τράπεζα της Τουρκίας, κατακτώντας σημαντικά μερίδια αγοράς σε όλους τους τομείς δραστηριοτήτων και ένα επίπεδο κερδοφορίας που προκαλεί το θαυμασμό των άλλων, εφάμιλλων με αυτή, τραπεζών. Ο Dr. Omer Aras, Πρόεδρος του Δ.Σ. και Διευθύνων Σύμβουλος του Ομίλου της Finansbank, θεωρεί ότι αυτά τα επιτεύγματα οφείλονται στους ακόλουθους «πυλώνες επιτυχίας»:

- Προσθήκη στην παροχή εξαιρετων υπηρεσιών.
- Δέσμευση για καινοτομίες και ανάπτυξη νέων προϊόντων.
- Πρόσληψη του καλύτερου διαθέσιμου ανθρώπινου δυναμικού και παροχή εκπαίδευσης υψηλής ποιότητας.
- Βέλτιστη χρήση της τεχνολογίας.

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σήμερα, η Finansbank απασχολεί πάνω από 9.000 υπαλλήλους με μέσο όρο ηλικίας τα 29,5 έτη. Οι γυναίκες υπάλληλοι αριθμούν το 54% του προσωπικού. Τα ανώτατα διοικητικά στελέχη και οι διευθυντές καταστημάτων της τράπεζας ανέρχονται στα 550 άτομα. Το προηγούμενο έτος, το 90% των τοποθετήσεων σε θέσεις διευθυντών καταστημάτων για τα 101 καταστήματα που προσφάτως άνοιξαν προήλθε από στελέχη που ανήκαν ήδη στην Τράπεζα, γεγονός που αποδεικνύει την αποφασιστικότητα της να υποστηρίζει την εξέλιξη και ανάπτυξη των υπαλλήλων της.

Εστίαση στην καινοτομία

Η Finansbank έχει αποκτήσει τη φήμη μίας εκ των πλέον καινοτόμων τραπεζών της Τουρκίας. Μεταξύ των επιτευγμάτων της Τράπεζας σε αυτό τον τομέα αξίζει να αναφέρουμε τα εξής:

- Υπήρξε η πρώτη τράπεζα που εισήγαγε την Installment Credit Card (Πιστωτική Κάρτα Εξόφλησης Δόσεων) στην αγορά. Η κάρτα αυτή επιτρέπει στον πελάτη να χρησιμοποιεί την πιστωτική κάρτα και ως κάρτα εξόφλησης δόσεων σε επιλεγμένα καταστήματα λιανικού εμπορίου.
- Υπήρξε η πρώτη τουρκική τράπεζα που διαχειρίστηκε την παροχή τραπεζικών εργασιών προς μικρομεσαίες επιχειρήσεις ως διακριτό κλάδο δραστηριοτήτων.

- Υπήρξε μία από τις πρώτες τράπεζες στην Τουρκία που συγκέντρωσε όλες τις εργασίες που άπτονται εσωτερικών διαδικασιών σε μία κεντρική υπηρεσία.
- Υπήρξε το πρώτο ίδρυμα που χρησιμοποίησε τη δικτυακή τεχνολογία στις κύριες τραπεζικές εφαρμογές της, υλοποιώντας πλήρως αρχιτεκτονική προσανατολισμένη στην εξυπηρέτηση.
- Υπήρξε η τράπεζα που εισήγαγε την προϊόντική ποικιλία στην αγορά στεγαστικής πίστης της Τουρκίας, προχωρώντας ένα βήμα μπροστά από την καθιερωμένη έννοια των στεγαστικών δανείων.



Από αριστερά:
οι κ.κ. Omer Aras, Τάκης Αράπογλου,
Ιωάννης Πεχλιβανίδης και Άνθιμος Θωμόπουλος

Η Finansbank ως μέλος

της οικογένειας της ETE

Η στρατηγική της Finansbank για αύξηση εργασιών και μεριδίου αγοράς στην Τουρκία, ανάπτυξη προϊόντων και επέκταση του δικτύου καταστημάτων έλαβε νέα ώθηση μετά την εξαγορά της από την ETE τον Αύγουστο του 2006.

Η εξαγορά φέρνει τη Finansbank στο δυναμικό διεθνή χρηματοπιστωτικό Όμιλο της Εθνικής, που σήμερα συγκαταλέγεται στους 500 μεγαλύτερους Ομίλους και στις 100 μεγαλύτερες Τράπεζες του κόσμου, με δυναμικό άνω των 33.000 Ικανών και αφοσιωμένων ανθρώπων, περισσότερα από 1.500 καταστήματα, ενεργητικό

~€80 δις., δανειακό χαρτοφυλάκιο ~€50 δις., και ισχυρή εστίαση στην περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης και Ανατολικής Μεσογείου.

Αποστολή

Ως μέλος της οικογένειας του Ομίλου της ETE, η αποστολή της Finansbank παραμένει *«να αναδειχθεί σε φορέα παροχής υπηρεσιών πέραν των προσδοκιών των πελατών της, να καταστήσει τους μετόχους και το προσωπικό της υπερήφανους που συνδέονται με αυτήν, και να αποτελέσει ένα αξιόπιστο και αποδοτικό χρηματοπιστωτικό ίδρυμα με επίγνωση των κοινωνικών ευθυνών του.»*

Ενισχυμένος ρόλος

Μέσα στον πρώτο χρόνο από την εξαγορά της Finansbank, οι κύριες στρατηγικές ενέργειες της Τράπεζας έχουν συνεχιστεί και έχουν ενισχυθεί,

και ένα εκτενές πρόγραμμα ενσωμάτωσης της τράπεζας στον Όμιλο της ETE έχει μπει σε εφαρμογή.

Στόχος των ενεργειών αυτών είναι η περαιτέρω ενίσχυση της θέσης της Finansbank στην Τουρκική τραπεζική αγορά με κατάκτηση διψήφιου μεριδίου αγοράς στη λιανική τραπεζική μέχρι το τέλος του 2009. Παράλληλα, στόχος είναι η δημιουργία και η αξιοποίηση συνεργιών για όλο τον Όμιλο, μέσω της μεταφοράς τεχνογνωσίας, της ανάπτυξης πελατειακών σχέσεων, της εναρμόνισης και ενδυνάμωσης των διαδικασιών διαχείρισης κινδύνου, εσωτερικού ελέγχου και οικονομικής εποπτείας και της δημιουργίας κοινών πολιτικών σε επίπεδο Ομίλου.

Εξαιρετικά αποτελέσματα

Τα αποτελέσματα των ενεργειών αυτών ήδη αντανακλούνται στις εξαιρετικές επιδόσεις της Finansbank, οι οποίες συνεχίστηκαν και το 2007. Βάσει των αποτελεσμάτων του πρώτου εξαμήνου 2007, πέτυχε ετήσιο ρυθμό αύξησης δανείων 34% σε σχέση με 19% για ολόκληρη την Τουρκική αγορά, πετυχαίνοντας μερίδιο αγοράς 10% στη στεγαστική πίστη, άνω του 5% στην καταναλωτική πίστη και 6% στην επιχειρηματική πίστη.

Τα συνολικά καθαρά κέρδη της Finansbank ανήλθαν σε 444 εκατ. τουρκικές λίρες ή € 244 εκατ., δηλαδή αντιπροσωπεύουν περίπου το 30% της κερδοφορίας του Ομίλου της ETE, ενώ η απόδοση των ιδίων κεφαλαίων της Τράπεζας έφτασε το πραγματικά εντυπωσιακό 39%.

Ο Όμιλος της ETE πιστεύει και επενδύει στο ανθρώπινο δυναμικό της Finansbank, θεωρώντας τη συμβολή του καθοριστική στην αξιοποίηση των ευκαιριών και την αντιμετώπιση των προκλήσεων ολόκληρου του Ομίλου στο μέλλον.



Η Διεύθυνση Σχεδιασμού & Οικονομικής Ανάλυσης αποτελείται από διάφορους τομείς, οι οποίοι έχουν ως στόχο την υποστήριξη των στρατηγικών και επιχειρηματικών επιλογών του Ομίλου και καλύπτουν σημαντικές ανάγκες του στο σημερινό στάδιο αναδιάρθρωσης και επέκτασης στο οποίο βρίσκεται.

Διεύθυνση Σχεδιασμού & Οικονομικής Ανάλυσης

του **Παύλου Μυλωνά**, Γενικού Διευθυντή
Στρατηγικής & Οικονομικής Ανάλυσης

Βασική προϋπόθεση για την επιτυχή εκπλήρωση των στόχων της Διεύθυνσης είναι πάντοτε η καλή συνεργασία με τις υπόλοιπες μονάδες της Τράπεζας και του Ομίλου.

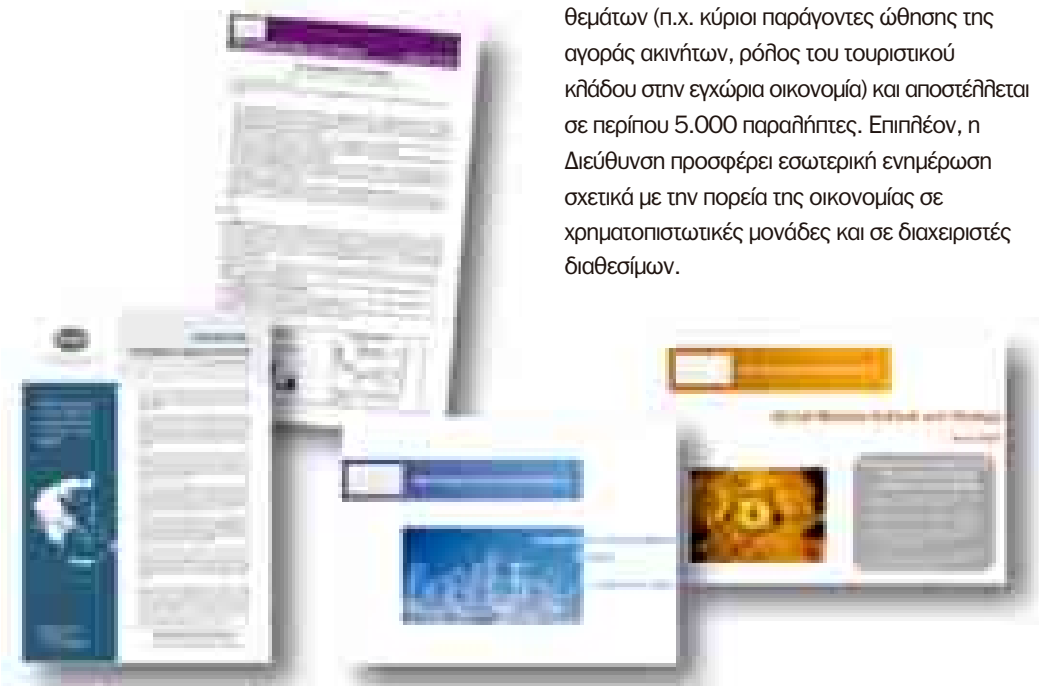
Οικονομικές αναλύσεις

Ελλάδα: Η ΕΤΕ, ως το μεγαλύτερο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα της χώρας, οφείλει να παρέχει τις πληρέστερες αναλύσεις για την Ελληνική Οικονομία. Το τριμηνιαίο δημοσίευμα της Διεύθυνσης, “Greece: Economic and Market Analysis” περιέχει ενδελεχή επισκόπηση της πορείας της ελληνικής οικονομίας, καθώς και ανάλυση διάφορων επίκαιρων διαρθρωτικών θεμάτων (π.χ. κύριοι παράγοντες ώθησης της αγοράς ακινήτων, ρόλος του τουριστικού κλάδου στην εγχώρια οικονομία) και αποστέλλεται σε περίπου 5.000 παραλήπτες. Επιπλέον, η Διεύθυνση προσφέρει εσωτερική ενημέρωση σχετικά με την πορεία της οικονομίας σε χρηματοπιστωτικές μονάδες και σε διαχειριστές διαθέσιμων.

Κλαδικές Μελέτες: Με σκοπό την εκτίμηση της βιωσιμότητας των υφιστάμενων και δυνητικών εταιρικών πελατών της ΕΤΕ, συντάσσονται μελέτες που αφορούν σε συγκεκριμένους κλάδους της ελληνικής οικονομίας (π.χ. τροφίμων, κατασκευών, βασικών μετάλλων). Οι μελέτες αυτές χρησιμοποιούνται εκτενώς από τη Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων και τις χρηματοπιστωτικές μονάδες της ΕΤΕ.

NA Ευρώπη & Av. Μεσόγειος: Η σημαντική διεθνής παρουσία του Ομίλου της ΕΤΕ καθιστά αναγκαία τη βέλτιστη πληροφόρηση επί των μακροοικονομικών εξελίξεων στην ευρύτερη περιοχή μας. Το τριμηνιαίο δημοσίευμα “South Eastern Europe and Mediterranean Emerging Market Economies Bulletin” παρέχει ανασκόπηση για τις οικονομίες και τις τραπεζικές αγορές της περιοχής και αποστέλλεται σε περίπου 4.000 αποδέκτες, ενώ η Διεύθυνση παρέχει και μία σειρά από άλλες περιοδικές και ad hoc αναλύσεις για εσωτερική χρήση.

Διεθνείς Χρηματαγορές: Η Διεύθυνση υποστηρίζει ενεργά με αναλύσεις και προβλέψεις για την πορεία των κυρίων αγορών (π.χ. ομολόγων, μετοχών, συναλλαγήματος) την Επενδυτική Επιτροπή και την Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού – Παθητικού (ALCO), οι οποίες διαχειρίζονται τα χαρτοφυλάκια των πελατών και της Τράπεζας, ενώ παράλληλα εκπονεί και την εβδομαδιαία ανασκόπηση της αγοράς για τους πελάτες του Private Banking.



Στρατηγική

Τα μέλη της Ομάδας Στρατηγικής της Διεύθυνσης λειτουργούν ως εσωτερικοί σύμβουλοι, εκπονώντας αναλύσεις και μελέτες οι οποίες αξιολογούν διάφορες στρατηγικές επιλογές, και ως διαχειριστές έργων (project managers), υποστηρίζοντας την υλοποίηση σημαντικών για τον Όμιλο έργων (π.χ. μοντέλα εξυπηρέτησης πελατών λιανικής τραπεζικής, εισαγωγή υπηρεσίας cash management, νέο μοντέλο διαχείρισης προμηθειών, card processing). Επίσης, στο πλαίσιο της προσπάθειας του Ομίλου για τη διαμόρφωση των μεσοπρόθεσμων στόχων και των μακροπρόθεσμων στρατηγικών επιλογών του, η Ομάδα Στρατηγικής συντονίζει την ετήσια διαδικασία του Επιχειρησιακού Σχεδιασμού και του προϋπολογισμού του Ομίλου σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών.

Εξαγορές & Συγχωνεύσεις

Σκοπός αυτού του τμήματος είναι ο εντοπισμός στρατηγικών στόχων εξαγορών, τραπεζών ή άλλων χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων (ασφαλιστικές εταιρείες, εταιρείες leasing, εταιρείες asset management) κυρίως στην

ευρύτερη περιοχή της Ν.Α. Ευρώπης και Αν. Μεσογείου, στηρίζοντας έτσι το όραμα του Ομίλου για τη δημιουργία του μεγαλύτερου και ισχυρότερου χρηματοπιστωτικού οργανισμού της ευρύτερης περιοχής. Το τμήμα διαχειρίζεται τη διαδικασία εξαγοράς συντονίζοντας τη συμμετοχή στελεχών από διάφορες Διευθύνσεις της ΕΤΕ, οργανώνοντας συναντήσεις με τα υποψήφια προς εξαγορά ιδρύματα, καθώς και συμμετέχοντας στην αξιολόγηση και τη σύνταξη συμφωνητικών εξαγοράς.

Ενημέρωση Θεσμικών Επενδυτών (Investor Relations)

Το Τμήμα ασχολείται με την ενημέρωση των θεσμικών επενδυτών (π.χ. αναλυτές διεθνών επενδυτικών οίκων, διαχειριστές κεφαλαίων -asset managers), οι οποίοι κατέχουν πλέον άνω του 50% των μετοχών της ΕΤΕ και των οποίων οι απαιτήσεις για διαφάνεια και αξιόπιστες πληροφορίες σχετικά με τα οικονομικά αποτελέσματα και τις επιχειρηματικές και στρατηγικές κατευθύνσεις του Ομίλου αυξάνονται συνεχώς. Το Τμήμα συμβάλλει επίσης και στην προετοιμασία για την Ετήσια Γενική Συνέλευση, με την εκπόνηση της παρουσίασης του Ετήσιου Απολογισμού.

Διαχείριση Ενεργητικού-Παθητικού

Η διαχείριση της κερδοφορίας και των κινδύνων της Τράπεζας απαιτεί σύγχρονα συστήματα πληροφόρησης και ανάλυσης. Το Τμήμα στηρίζει την Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού – Παθητικού (ALCO), αναλύοντας την επίδραση από διακυμάνσεις επιτοκίων στην Τράπεζα, καθώς και την ευαισθησία των στοιχείων του ισολογισμού σε διακυμάνσεις του ρυθμού πιστωτικής επέκτασης και σε μεταβολές των συνθηκών του ανταγωνιστικού περιβάλλοντος. Επίσης, υποστηρίζει το σύστημα εσωτερικής τιμολόγησης, το οποίο κατανέμει τα καθαρά επιτοκιακά έσοδα ανά τομέα δραστηριότητας και ανά προϊόν και αποτελεί κρίσιμο στοιχείο του συστήματος μέτρησης της εσωτερικής κερδοφορίας των δραστηριοτήτων της Τράπεζας.

Μεταφραστικό και Κεντρική Βιβλιοθήκη

Η Διεύθυνση περιλαμβάνει και το Μεταφραστικό Τμήμα, οι εργασίες του οποίου διευρύνονται συνεχώς, καθώς ο Όμιλος διεθνοποιείται και οι ανάγκες για προς τα έξω πληροφόρηση αυξάνονται. Επίσης, η Διεύθυνση περιλαμβάνει την Οικονομική Βιβλιοθήκη της Τράπεζας, η οποία αναδιοργανώνεται με σκοπό την ευρύτερη πρόσβαση των συναδέλφων σε πληροφορίες συμβατές με τις τραπεζικές ανάγκες.

Εθνική:

Νο1 υποστηρικτής
της Ελληνικής Ναυτιλίας

Η Εθνική Τράπεζα διατηρεί μία από τις πρώτες θέσεις στη χρηματοδότηση της ελληνόκτητης Ναυτιλίας παγκοσμίως. Συγκεκριμένα, είναι η πρώτη μεταξύ των ελληνικών τραπεζών και 7η μεταξύ 39 διεθνών τραπεζών.

του **Δημήτρη Γ. Βασιλάκου**,
Διευθυντή Ναυτιλιακών Εργασιών

Η ελληνόκτητη ποντοπόρος ναυτιλία αποτελεί αναμφισβήτητα έναν από τους βασικούς πυλώνες της ελληνικής οικονομίας. Παράλληλα, αποτελεί το μοναδικό κλάδο στον οποίο η Ελλάδα είναι διαχρονικά παγκόσμιος ηγέτης, σε ένα περιβάλλον που χαρακτηρίζεται από έντονο ανταγωνισμό και αυξημένες απαιτήσεις ασφάλειας και ποιότητας.

Τα τελευταία χρόνια, η ταχεία ανάπτυξη της παγκόσμιας οικονομίας και του εμπορίου είχε ως παρεπόμενο την ιδιαίτερα θετική πορεία των ναυτιλιακών αγορών. Το γεγονός αυτό οδήγησε στην περαιτέρω ενίσχυση της θέσης των Ελλήνων πλοιοκτπών, αλλήλ και ανακίνησε το ενδιαφέρον τους για περισσότερες επενδύσεις σε νεότευκτα πλοία, με αποτέλεσμα τον έλεγχο του 16% του παγκόσμιου στόλου (σχεδόν 3.500 πλοία) και 21,5% των πλοίων μεταφοράς ξηρού φορτίου και πετρελαίου.

Η Εθνική Τράπεζα παραμένει σταθερός υποστηρικτής της Ελληνικής Ναυτιλίας, διατηρώντας μακροχρόνιους δεσμούς με την ελληνική εφοπλιστική κοινότητα, καθώς ήταν η πρώτη ελληνική τράπεζα που στις αρχές του 20ου αιώνα δημιούργησε ναυτιλιακό γραφείο στο Λονδίνο για να εξυπηρετήσει τις υπερατλαντικές δραστηριότητες της εμπορικής ναυτιλίας της χώρας μας. Επίσης, ήταν η πρώτη που το 1961 δημιούργησε

στον Πειραιά ένα εξειδικευμένο κατάστημα παροχής ναυτιλιακών υπηρεσιών και δανείων, συμβάλλοντας τόσο στην οικονομική ανάπτυξη της χώρας μας, όσο και στην καθιέρωσή της μεταξύ των κορυφαίων παγκόσμιων ναυτικών δυνάμεων.

Σήμερα, η Τράπεζα προσφέρει μέσω της Διεύθυνσης Ναυτιλιακών Εργασιών, σε συνεργασία με το Ναυτιλιακό Κατάστημα, μια σειρά υπηρεσιών και προγραμμάτων, που αφορούν στη χρηματοδότηση της αγοράς ή της ναυπήγησης πλοίων σχεδιασμένων τόσο για τους ομίλους που δραστηριοποιούνται στην ποντοπόρο ναυτιλία, όσο και για ακτοπλοϊκές εταιρείες. Παράλληλα, διαθέτει εξειδικευμένες υπηρεσίες για τις ιδιαίτερες ανάγκες κάθε ναυτιλιακής εταιρείας σε επενδυτικά και τραπεζικά προϊόντα.

Ως αποτέλεσμα, η Εθνική Τράπεζα διατηρεί μία από τις πρώτες θέσεις στη χρηματοδότηση της ελληνόκτητης ναυτιλίας παγκοσμίως. Συγκεκριμένα, είναι η πρώτη μεταξύ των ελληνικών τραπεζών και 7η μεταξύ 39 διεθνών τραπεζών. Η δραστηριότητά της στο συγκεκριμένο τομέα το 2006 συνίστατο σε δεσμεύσεις συνολικού υπολοίπου 1,6 δις δολαρίων έναντι του συνολικού τραπεζικού δανεισμού προς την ελληνόκτητη ναυτιλία, στον οποίο κυριαρχούν οι διεθνείς τράπεζες, ενώ ήδη το πρώτο εξάμηνο του 2007, η χορήγηση νέων δανείων διαμορφώνει την παρουσία της Τράπεζας στο ποσό των 1,8 δις δολαρίων.

Στο πλαίσιο της εκπλήρωσης των μελλοντικών στόχων της, η Διεύθυνση Ναυτιλιακών Εργασιών προσανατολίζεται στην προσεκτική διεύρυνση του υφιστάμενου πελατολογίου της στην ελληνική ναυτιλία με νέους πελάτες με κύρος και αξία, ενώ έμφαση δίνεται στην αποτελεσματική διαχείριση του υφιστάμενου ναυτιλιακού της χαρτοφυλακίου με την επέκταση και σε άλλους τομείς συνεργασίας (cross selling).





ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ