

# πρώτοι εμείς



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

Τεύχος 41 - Ιανουάριος 2017



## Περιεχόμενα

### ΣΕΛ. ΘΕΜΑ

- 3 Editorial
- 4 Αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των πελατών μας στο 181818 με τη νέα τεχνολογία NLU
- 5 Νέα Στεγαστικά Δάνεια
- 6 E-volution Awards 2017: 3 νέα βραβεία για την Εθνική Τράπεζα
- 7 be finnovative - Έναρξη του πρώτου κύκλου του προγράμματος με 10 ομάδες
- 9 Ενημερωτικές Ημερίδες για ασκούμενους στο Δίκτυο σπουδαστές ΤΕΙ
- 10 Εγχειρίδιο Λειτουργικών Διαδικασιών Ταμείων Καταστημάτων
- 11 Εφαρμογή "Info Center"
- 12 Πρόγραμμα Ανάπτυξης Διευθυντών Καταστημάτων
- 13 **Ημερίδα Υπηρεσιακής Εξειδίκευσης για τα Στελέχη και τους Υπαλλήλους των Α.Ο.Π. ΕΤΕ**
- 15 ΜΙΕΤ: Παρουσίαση βιβλίου
- 17 Από την Καλλιτεχνική Συλλογή της Τράπεζας

## Πρώτοι Εμείς - Leading Ahead

Περιοδική έκδοση για τους εργαζόμενους στον Όμιλο της Εθνικής Τράπεζας

Εκδίδεται από τη: Διεύθυνση Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου (978)-Υποδιεύθυνση Εσωτερικής Επικοινωνίας. Συντονισμός ύλης, επιμέλεια κειμένων, σχεδιασμός, καλλιτεχνική επιμέλεια: Κατερίνα Χριστοδούλου, Αλέξανδρος Βασιλειάδης, Φωτεινή Σκαρλάτου.

Ταχυδρομική διεύθυνση: Αιόλου 86, Τ.Κ. 105 59 Αθήνα. Τηλέφωνα επικοινωνίας: 210-3342230 (ή 12230), 210-3342919 (ή 12919) και 210-3342918 (ή 12918). Ηλεκτρονική διεύθυνση: [epikoinonia@nbg.gr](mailto:epikoinonia@nbg.gr)

Απαγορεύεται η αναδημοσίευση, η αναπαραγωγή, η διασκευή, προσαρμογή ή άλλη μετατροπή του περιεχομένου του περιοδικού με οποιονδήποτε τρόπο, μηχανικό, ηλεκτρονικό, φωτοτυπικό, χωρίς προηγούμενη γραπτή άδεια του εκδότη (Νόμος 2121/1993, όπως ισχύει, και κανόνες διεθνούς δικαίου που ισχύουν στην Ελλάδα).

**Μπορείτε να διαβάσετε τα τεύχη:**

Στο **Intranet** <http://mynbg> ▶ [Εσωτερική Επικοινωνία](#)

Στο **Internet** από τις διαδρομές: [Ελληνικά](#) [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr) > Όμιλος > Η Τράπεζα > Πρώτοι Εμείς

[Αγγλικά](#): [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr) > Group > The Bank > Leading Ahead



## *Editorial*

Η Ομάδα της Εσωτερικής Επικοινωνίας διαβιβάζει τις ευχές της σε εσάς και τις οικογένειές σας για μια δημιουργική χρονιά με υγεία και χαρούμενες στιγμές.

Η άμεση και ουσιαστική εξυπηρέτηση των αναγκών των πελατών αποτελεί κύριο στόχο της Εθνικής Τράπεζας, η οποία βραβεύτηκε πρόσφατα για ηλεκτρονικές υπηρεσίες της καθώς και για την υποδομή εξυπηρέτησης πελατείας που έχει αναπτύξει.

Εξίσου βασικές προτεραιότητες της Τράπεζας παραμένουν η συνεχής βελτίωση της λειτουργίας των Καταστημάτων της, η αποτελεσματική στήριξη του προσωπικού της και ιδιαίτερα η καλλιέργεια και ανάπτυξη των ικανοτήτων του. Η Τράπεζα επενδύει στο προσωπικό της μέσω διαφόρων διαδικασιών, όπως το νέο πρόγραμμα ανάπτυξης για τους Διευθυντές Καταστημάτων, οι ενημερωτικές ημερίδες για τους ασκούμενους στο Δίκτυο σπουδαστές ΤΕΙ, η ημερίδα υπηρεσιακής εξειδίκευσης για το προσωπικό των Ασφαλιστικών Οργανισμών Προσωπικού ΕΤΕ.

Μία ακόμα σημαντική επιδίωξη της Εθνικής αποτελεί η στήριξη της δημιουργίας νέων βιώσιμων επιχειρηματικών σχημάτων, μέσω του προγράμματος επιχειρηματικής επιτάχυνσης “be innovative”.

Απολαύστε λοιπόν την ανάγνωση του παρόντος τεύχους και ας υποδεχτούμε όλοι τη νέα χρονιά με αισιοδοξία.

**Υποδιεύθυνση Εσωτερικής Επικοινωνίας**

**Διεύθυνση Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού Τράπεζας και Ομίλου**

## Διεξαγωγή Ημερίδας Υπηρεσιακής Εξειδίκευσης για τα Στελέχη και τους Υπαλλήλους των Ασφαλιστικών Οργανισμών Προσωπικού Ε.Τ.Ε. (Α.Ο.Π. ΕΤΕ)

Είναι γεγονός ότι η επιβολή των Μνημονίων και των εφαρμοστικών νόμων που την ακολούθησαν άλλαξαν άρδην το φορολογικό, το ασφαλιστικό και το εργασιακό τοπίο στη χώρα μας. Οι σχετικές νομοθεσίες τα τελευταία χρόνια μεταβάλλονται διαρκώς και επηρεάζουν άμεσα τα εργασιακά και ασφαλιστικά θέματα, αλλάζοντας πολλές μεταβλητές στον εργασιακό βίο των ανθρώπων. Οι συνέπειες στο ασφαλιστικό και εργασιακό πεδίο με τον αναμενόμενο αντίκτυπο στην προσωπική και οικογενειακή ζωή των εργαζομένων παρουσιάζονται κατά καιρούς από όλα τα μέσα ενημέρωσης.

Οι Α.Ο.Π. ΕΤΕ, λόγω του αντικειμένου των εργασιών τους (απονομές επικουρικών και εφ' άπαξ παροχών στους ασφαλισμένους τους), υποχρεούνται στην αυστηρή εφαρμογή και τήρηση της ασφαλιστικής και φορολογικής νομοθεσίας, σε αντίθετη δε περίπτωση επιβάλλεται μεγάλο οικονομικό πρόστιμο.

Ως εκ τούτου είναι υψίστης σπουδαιότητας η παρακολούθηση από τους Α.Ο.Π. ΕΤΕ των συνεχών αλλαγών στη νομοθεσία και η άμεση προσαρμογή τους στις αλλαγές αυτές, με την ενσωμάτωσή τους, όχι μόνο στον τρόπο εργασίας του προσωπικού, αλλά και στο μηχανογραφικό σύστημα των Ασφαλιστικών Οργανισμών. Επιπλέον οι Α.Ο.Π. ΕΤΕ, σαφώς προσανατολισμένοι στην προσφορά ποιοτικών υπηρεσιών στους ασφαλισμένους τους, έχουν και την ευθύνη για την έγκυρη, έγκαιρη και πλήρη ενημέρωσή τους για τα εργασιακά και ασφαλιστικά θέματα που τους απασχολούν.

Αναγνωρίζοντας τη σημασία και την ανάγκη της άμεσης πληροφόρησης των ασφαλισμένων για την ασφαλιστική νομοθεσία, οι Ασφαλιστικοί Οργανισμοί έχουν μεριμνήσει ώστε αυτή να καταστεί προσιτή σε όλους τους συναδέλφους, εν ενεργεία και συνταξιούχους, όπου και αν αυτοί βρίσκονται, μέσω της ιστοσελίδας των Α.Ο.Π. ΕΤΕ.



Το πάνελ των ομιλητών. Διακρίνονται από αριστερά: κ. Ν. Κήπος, Πρόεδρος του Τ.Υ.Π.Ε.Τ., κ. Μ. Λαδάκης, Υποδιευθυντής Μηχανογράφησης των Α.Ο.Π. ΕΤΕ και εισηγητής του σεμιναρίου, κ. Β. Μητράκος, Διευθυντής των Α.Ο.Π. ΕΤΕ, κ. Ι. Αγγουρά, Υποδιευθύντρια Λ.Ε.Π. ΕΤΕ, και κ. Γ. Αρβανίτης, Πρόεδρος Σ.Υ.Ε.Τ.Ε.







Αποψη του χώρου που διεξήχθη η Ημερίδα

Στην ιστοσελίδα των Ασφαλιστικών Οργανισμών, [www.aopete.gr](http://www.aopete.gr), έχει συγκεντρωθεί όλη η ασφαλιστική νομοθεσία, από τον Ν. 2112 του 1920 έως τον πλέον πρόσφατο Ν. 4387 της 12ης Μαΐου 2016. Ο επισκέπτης της ιστοσελίδας έχει επίσης στη διάθεσή του Υπουργικές Αποφάσεις, Προεδρικά Διατάγματα και Διευκρινιστικές Εγκυκλίους που σχετίζονται με την προαναφερθείσα νομοθεσία.

Βασική προϋπόθεση για τη διατήρηση της υψηλών προδιαγραφών ποιότητας τόσο των προσφερομένων υπηρεσιών προς τους ασφαλισμένους όσο και των εργασιών των Α.Ο.Π. ΕΤΕ είναι αναμφίβολα η ενημέρωση και η επιμόρφωση του ανθρωπίνου δυναμικού τους επί της συνεχούς αναδιαμόρφωσης του ασφαλιστικού, εργασιακού και φορολογικού νομοθετικού πλαισίου.

Για το λόγο αυτό, με πρωτοβουλία της Διεύθυνσης των Α.Ο.Π. ΕΤΕ πραγματοποιήθηκε την Τετάρτη 9 Νοεμβρίου 2016 στην Αίθουσα Τύπου του Μεγάρου Μελά ημερίδα υπηρεσιακής εξειδίκευσης για τα στελέχη και τους υπαλλήλους των Ασφαλιστικών Οργανισμών με θέμα την κείμενη ασφαλιστική νομοθεσία.

Κατόπιν της σύντομης, κατατοπιστικής εισαγωγής που έκανε για το θέμα της ημερίδας ο Διευθυντής των Α.Ο.Π. ΕΤΕ, κ. Βασίλης Μητράκος,

ο εισηγητής κ. Μάνος Λαδάκης, Υποδιευθυντής των Α.Ο.Π. ΕΤΕ, μέσω προβολής διαφανειών (PowerPoint) διέτρεξε συνοπτικά τις μεταβολές του ασφαλιστικού συστήματος κατά την τελευταία δεκαετία σε ό,τι αφορά κυρίως τα ανώτατα όρια και τις μειώσεις των συντάξεων.

Ιδιαίτερη μνεία έγινε στα νέα όρια ηλικίας. Επιπλέον επεξηγήθηκαν και διαχωρίστηκαν βασικές έννοιες και όροι της ασφαλιστικής νομοθεσίας, που συχνά συγχέονται και διαχρονικώς προξενούν απορίες στους ασφαλισμένους.

Στην ημερίδα συμμετείχαν οι Υποδιευθυντές των Α.Ο.Π. ΕΤΕ, κ. Ι. Αγγουρά, κ. Ν. Πλιάκου, κ. Μ. Ζωγοπούλου, κ. Μ. Καλπάκου, κ. Χρ. Μπανιωτόπουλος και κ. Μ. Απανωμεριτάκης. Παρευρέθησαν επίσης και κατέθεσαν τις απόψεις τους ο Πρόεδρος του Σ.Υ.Ε.Τ.Ε., κ. Γιώργος Αρβανίτης, ο Πρόεδρος του Τ.Υ.Π.Ε.Τ., κ. Νικόλαος Κήπος, ο Β' Αντιπρόεδρος του Σ.Υ.Ε.Τ.Ε., κ. Κώστας Παπακωνσταντίνου, ο Πρόεδρος του Σ.Π. Ε.Τ.Ε. πρώην Προσωπικού Εθνικής Ακινήτων, κ. Ιωάννης Δουρδούνης καθώς επίσης ο Πρόεδρος του Σ.Ε.Π.Ε.Τ.Ε., κ. Ευάγγελος Δρόλιας, ο Πρόεδρος του ΣΥ.ΤΑ.ΤΕ., κ. Νικόλαος Παπαϊωάννου και στελέχη της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Προσωπικού της Τράπεζας και του Ομίλου.