



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ

ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Εργασία Πρακτικής Άσκησης



Χαράλαμπος Νταραγιάννης
Εθνική Τράπεζα Ελλάδος

ΧΙΟΣ ,
02/09/2019

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΦΟΙΤΗΤΗ

ΣΧΟΛΗ	Πολυτεχνική Σχολή
ΤΜΗΜΑ	Μηχανικών Οικονομίας και Διοίκησης
ΕΠΩΝΥΜΟ	Νταραγιάννης
ΟΝΟΜΑ	Χαράλαμπος
Α.Μ. ΦΟΙΤΗΤΗ/ΤΡΙΑΣ	2312013086
ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ	Μπαλτάς Ιωάννης

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

ΕΠΩΝΥΜΙΑ	Εθνική Τράπεζα Ελλάδος
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	Λαμίας και 28ης Οκτωβρίου, Φάρσαλα
ΟΝΟΜΑ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ	Παπαδόπουλος Στυλιανός
ΧΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ	01/07/2019-30/08/2019

Περιεχόμενα

Εισαγωγή	3
Εργασίες Εθνικής Τράπεζας Ελλάδος.....	3
Οργανόγραμμα καταστήματος	4
Οι Αρμοδιότητές μου	5
Συμπεράσματα	7
Πηγές	8

Εισαγωγή

Το φετινό καλοκαίρι ήμουν ασκούμενος στην Εθνική Τράπεζα Ελλάδος, κατάσταση Φαρσάλων. Πρόκειται για την δεύτερή μου πρακτική άσκηση, ενώ βρίσκομαι στο 6^ο έτος σπουδών του τμήματος Μηχανικών Οικονομίας και Διοίκησης.

Η πρακτική άσκηση αποτελεί έναν τρόπο σύνδεσης της θεωρητικής γνώσης που αποκτά κάθε φοιτητής ή φοιτήτρια εντός του ακαδημαϊκού έτους και της εφαρμογής αυτής σε πρακτικό επίπεδο. Μπορεί να θεωρηθεί και ως ένα αναπόσπαστο κομμάτι του πανεπιστημίου, καθώς δεν νοείται φοιτητής και μελλοντικός εργαζόμενος να βρίσκεται σε άγνοια σε ό,τι αφορά το εργασιακό περιβάλλον και τις συνθήκες που το πλαισιώνουν. Επιπλέον, βοηθάει τον κάθε φοιτητή σε προσωπικό επίπεδο, διότι του δίνεται η ευκαιρία να γνωρίσει εκ πρώτης όψευς και στη συνέχεια είτε να ακολουθήσει, είτε να αποκλείσει κάποιο συγκεκριμένο επάγγελμα, με το οποίο ήρθε σε επαφή μέσω της πρακτικής του άσκησης.

Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (ΕΤΕ) αποτελεί την μεγαλύτερη εμπορική-συστημική (υπό τον πλήρη έλεγχο και εποπτεία της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας) τράπεζα της Ελλάδας, ενώ ιδρύθηκε το 1841 από τον Γεώργιο Σταύρου και αποτελεί ιδιωτική εταιρεία με έδρα την Αθήνα. Είναι μέλος της Αγοράς Παραγώγων του Χρηματιστηρίου Αθηνών από ιδρύσεώς της. Είναι διαφορετική από την Τράπεζα της Ελλάδος, ενώ είχε το εκδοτικό προνόμιο χαρτονομισμάτων στην Ελλάδα ως το 1928. Σήμερα, διευθύνων σύμβουλος είναι ο οικονομολόγος Λεωνίδας Φραγκιαδάκης. Το Δίκτυό της στην Ελλάδα αριθμεί περισσότερα από 540 Καταστήματα και πάνω από 1400 ΑΤΜ.

Εργασίες Εθνικής Τράπεζας Ελλάδος

Αντικείμενο των εργασιών της Εθνικής Τράπεζας Ελλάδος είναι ιδίως:

Η αποδοχή καταθέσεων ή άλλων επιστρεπτών κεφαλαίων, η χορήγηση δανείων ή λοιπών πιστώσεων συμπεριλαμβανομένων και των πράξεων πρακτορείας επιχειρηματικών απαιτήσεων, η απόκτηση ή εκχώρηση απαιτήσεων, η λήψη δανείων, πιστώσεων ή εγγυήσεων και η έκδοση ομολογιακών δανείων κάθε είδους. Η χρηματοδοτική μίσθωση (Leasing), οι πράξεις διενέργειας πληρωμών, περιλαμβανομένης της μεταφοράς κεφαλαίων, η έκδοση και διαχείριση μέσων πληρωμής (πιστωτικών και χρεωστικών καρτών, ταξιδιωτικών και τραπεζικών επιταγών), οι εγγυήσεις και αναλήψεις

υποχρεώσεων, οι συναλλαγές για λογαριασμό του ίδιου του ιδρύματος ή της πελατείας του που αφορούν:

- i. Μέσα χρηματαγοράς (αξιόγραφα, πιστοποιητικά καταθέσεων κ.λπ.).
- ii. Προθεσμιακά συμβόλαια χρηματοπιστωτικών τίτλων ή χρηματοπιστωτικά δικαιώματα.
- iii. Συμβάσεις ανταλλαγής επιτοκίων και συναλλάγματος.
- iv. Κινητές αξίες.
- v. Χρηματοπιστωτικά μέσα του άρθρου 5 του Ν.3606/2007.

Επίσης μέλημα της τράπεζας είναι οι συμμετοχές σε εκδόσεις τίτλων και η παροχή συναφών υπηρεσιών περιλαμβανομένων ειδικότερα και των υπηρεσιών αναδόχου εκδόσεων τίτλων, η παροχή συμβουλών σε επιχειρήσεις όσον αφορά τη διάρθρωση του κεφαλαίου, τη βιομηχανική στρατηγική και συναφή θέματα παροχής συμβουλών καθώς και υπηρεσιών στον τομέα της συγχώνευσης και της εξαγοράς επιχειρήσεων, η διαμεσολάβηση στις διατραπεζικές αγορές, η διαχείριση χαρτοφυλακίου ή παροχή συμβουλών για τη διαχείριση χαρτοφυλακίου, η φύλαξη και διαχείριση κινητών αξιών, η συλλογή και επεξεργασία εμπορικών πληροφοριών, περιλαμβανομένων και των υπηρεσιών αξιολόγησης πιστοληπτικής ικανότητας πελατών, η εκμίσθωση θυρίδων, η έκδοση ηλεκτρονικού χρήματος, η συμμετοχή σε επιχειρήσεις στην Ελλάδα και στην αλλοδαπή, η μεσολάβηση στη χρηματοδότηση επιχειρήσεων ή στη συνεργασία μεταξύ τους ή στην κάλυψη μετοχικού κεφαλαίου με δημόσια εγγραφή ή ομολογιακών δανείων και η εκπροσώπηση ομολογιούχων ή άλλων δανειστών. Η διαμεσολάβηση στη διάθεση τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων, η αγορά, πώληση, φύλαξη, διαχείριση ή είσπραξη αξιογράφων, τίτλων (χρηματιστηριακών ή μη), συναλλάγματος ή ξένων νομισμάτων, οι δραστηριότητες, πέραν των προαναφερθεισών, που προβλέπονται στο άρθρο 4 του Ν.3606/2007, όπως εκάστοτε ισχύει. Τέλος, κάθε άλλη χρηματοπιστωτική ή άλλη δευτερεύουσα δραστηριότητα, η άσκηση της οποίας επιτρέπεται από την Τράπεζα της Ελλάδος. [1]

Οργανόγραμμα καταστήματος

Το κατάστημα στο οποίο βρισκόμουν, απαρτίζεται από τον διευθυντή (ο οποίος έχει δικαίωμα πρώτης υπογραφής), δύο προϊσταμένους (οι οποίοι έχουν δικαίωμα δεύτερης υπογραφής), τρεις ταμίες και δύο υπάλληλους. Το ωράριο εργασίας που τηρούσα ήταν

εκείνο που είχαν οι μόνιμοι υπάλληλοι του καταστήματος και πιο συγκεκριμένα από Δευτέρα έως Παρασκευή, από τις 7:30 π.μ. έως τις 15:30 μ.μ. , ενώ το χρονικό διάστημα της εργασίας σύμφωνα με την σύμβαση της πρακτικής άσκησης ήταν από Δευτέρα 1η Ιουλίου έως και την Παρασκευή 30η Αυγούστου.

Οι Αρμοδιότητές μου

Οι εργασίες ενασχόλησής μου στην Τράπεζα, προσεγγίζουν το μεγαλύτερο κομμάτι του υλικού το οποίο έχω διδαχθεί στο πανεπιστήμιο και είναι πολύ κοντά στο αντικείμενό μου.

Το σύστημα της τράπεζας βασίζεται κυρίως σε τρεις πλατφόρμες. Το Online Σύστημα συναλλαγών, το MyNBG CRM και τον μελλοντικό του αντικαταστάτη MyNBG Intranet.

Ειδικότερα, ασχολούμουν με:

Την υποδοχή πελατών τις πρώτες μου ημέρες στο κατάστημα, έως την ημέρα όπου έλαβα τους κωδικούς μου για πρόσβαση στο σύστημα της τράπεζας καθώς και καθοδήγηση τους στο αρμόδιο τμήμα εξειδικευμένης εξυπηρέτησης. Το άνοιγμα λογαριασμών (απλό Ταμιευτήριο, Ταμιευτήριο Value, μισθοδοτικός λογαριασμός, τρεχούμενος ή όψεως), την ενημέρωση βιβλιαρίων καταθέσεων ταμιευτηρίου, την ενημέρωση κινήσεων λογαριασμών και υπολοίπου, σε λογαριασμούς πάσης φύσεως, καθώς και ακύρωση αυτών. Αναλαμβάνω τον έλεγχο του δείγματος υπογραφής των συνδικαιούχων πελατών και αντικατάσταση βιβλιαρίων, πρόσθεση και αφαίρεση συνδικαιούχων από το βιβλιάριο. Τη δημιουργία και τον έλεγχο του Συστήματος Διαχείρισης Πελατείας (ΣυΔιΠελ), την εκτύπωση αριθμού Iban για νόμιμη χρήση από τον πελάτη (τα βιβλιάρια δίνονται πλέον σε εξαιρετικές περιπτώσεις, κυρίως σε ηλικιωμένους), το άνοιγμα και την ενημέρωση μερίδας στο ΣυΔιΠελ για ιδιώτες πελάτες (φυσικά πρόσωπα), την καταχώρηση των στοιχείων-δικαιολογητικών εγγράφων στο προφίλ του πελάτη. Τα δικαιολογητικά είναι τα εξής:

Υπόδειγμα φυσικής παρουσίας, το οποίο μπαίνει εκείνη τη στιγμή από τον πελάτη με μορφή υπογραφής, Δελτίο Αστυνομικής Ταυτότητας ή διαβατήριο σε ισχύ ή ταυτότητα υπηρετούντων στα Σώματα Ασφαλείας και στις Ένοπλες Δυνάμεις, ώστε να ταυτοποιηθούν το ονοματεπώνυμο και το πατρώνυμο, ο αριθμός του Δελτίου Αστυνομικής Ταυτότητας ή του διαβατηρίου, η εκδούσα αρχή της ταυτότητας, η ημερομηνία και ο τόπος γέννησης. Πρόσφατο εκκαθαριστικό σημείωμα φορολογίας εισοδήματος (για φυσικά πρόσωπα), είτε δήλωση φορολογίας εισοδήματος, συμπεριλαμβανομένης της επιβεβαίωσης υποβολής και του σημειώματος πληρωμής φόρου, είτε βεβαίωση περί μη υποχρέωσης υποβολής φορολογικής δήλωσης εφόσον δεν υπάρχει ένα από τα δύο ανωτέρω έγγραφα. Βεβαίωση

απόδοσης Αριθμού Φορολογικού Μητρώου (ΑΦΜ), σε περίπτωση που ο πελάτης δεν κάνει ακόμη φορολογική δήλωση, ώστε να γίνει έλεγχος στα εισοδήματά του και ταυτοποίηση του Αριθμού Φορολογικού Μητρώου. Πρόσφατος λογαριασμός οργανισμού κοινής ωφέλειας ή μισθωτήριο συμβόλαιο κατοικίας ή επαγγελματικής στέγης που έχει κατατεθεί σε Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία (ΔΥΟ), ώστε να γίνει η καταχώρηση της διεύθυνσης κατοικίας του πελάτη. Πρόσφατος λογαριασμός κινητής τηλεφωνίας ή βεβαίωση από τον πάροχο κινητής τηλεφωνίας, ώστε να γίνει ταυτοποίηση του τηλεφώνου επικοινωνίας. Ένα αντίγραφο τελευταίας μισθοδοσίας, είτε δήλωση έναρξης επαγγέλματος, είτε επαγγελματική ταυτότητα, είτε παραστατικό Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης, είτε κάρτα ανεργίας, είτε φοιτητικό πάσο, είτε βεβαίωση συνταξιοδότησης, ώστε να περαστεί το ασκούμενο επάγγελμα και η παρούσα επαγγελματική διεύθυνση του πελάτη, εάν υπάρχει. Όλα τα παραπάνω έγγραφα πρέπει να βρίσκονται σε πρωτότυπη μορφή, τα οποία είναι απαραίτητα για τη διασφάλιση της ακεραιότητας του τραπεζικού συστήματος καθώς και την προστασία των έννομων συμφερόντων κάθε συναλλασσόμενου και τη διασφάλιση των οικονομικών συναλλαγών του. Οι τράπεζες είναι υποχρεωμένες να μην πραγματοποιούν καμία συναλλαγή, αν δεν έχουν προηγουμένως καμία συναλλαγή ή αν δεν έχουν προηγουμένως πιστοποιήσει και επαληθεύσει την ταυτότητα του συναλλασσόμενου. Για τον λόγο αυτό η τράπεζα ζητά τα παραπάνω στοιχεία για μια απλή συναλλαγή, ή έναρξη ή τη συνέχιση μιας τραπεζικής σχέσης. Επίσης για την επικαιροποίηση των παραπάνω στοιχείων η τράπεζα είναι υποχρεωμένη να ζητά ανά τακτά χρονικά διαστήματα την προσκόμιση των απαραίτητων εγγράφων του πελάτη.

Επίσης αναλαμβάνει την έκδοση βιβλιαρίων λογαριασμών καταθέσεων ταμειυτηρίου την καταχώρηση της συναίνεσης πελατών για χρήση των στοιχείων τους σύμφωνα με το γενικό κανονισμό της πρόσβασης δεδομένων (ΓΚΠΔ), την έκδοση χρεωστικών καρτών, προπληρωμένων καρτών σε μορφή κάρτας για κάθε είδους αγορές και συναλλαγές ή βραχιολιού (i-bank payband) για ανέπαφες συναλλαγές. Αναλαμβάνει την δήλωση απώλειας καρτών, αντικατάσταση καρτών ή πλαστικού λόγω απώλειας, φθοράς ή κλοπής, την ενημέρωση ή αλλαγή στοιχείων χρεωστικών καρτών όπως π.χ. αλλαγή ορίου αναλήψεων ή αγορών, σύνδεση σε, ή αποσύνδεση λογαριασμών από χρεωστικές κάρτες, την αλλαγή στοιχείων επικοινωνίας όπως π.χ. διεύθυνση επικοινωνίας, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, κινητό τηλέφωνο. Ήμουν υπεύθυνος για τη δημιουργία λογαριασμού Internet Banking και σύνδεση των λογαριασμών του πελάτη σε αυτό, καθώς επίσης και την επίδειξη του τρόπου λειτουργίας του Internet Banking, στους πελάτες, το

άνοιγμα λογαριασμού στο πρόγραμμα επιβράβευσης πόντων Go4More (για επιστροφή χρημάτων εφόσον πραγματοποιούν αγορές μέσω της κάρτας τους).

Τέλος, ασχολούμουν με την αρχειοθέτηση διαφόρων εγγράφων και παραγωγή εντύπων για τη διεκπεραίωση κάθε είδους διεργασίας, την αποστολή ή και παραλαβή αλληλογραφίας όποτε αυτό χρειαζόταν, με την υπόδειξη σε πελάτες του τρόπου με τον οποίο λειτουργεί το ATM, πληρωμή λογαριασμών πελατών μέσω ATM, κατάθεση ή μεταφορά χρημάτων μέσω αυτού, με ή χωρίς φάκελο όπως επίσης καλούσα τηλεφωνικός πελάτες της τράπεζας και τους πρότεινα κάποια προσφορά για διάφορα προγράμματα όπως υγείας, συνταξιοδότησης, παιδιών κ.α. προσαρμοσμένα στα μέτρα τους (στα δικά τους δεδομένα).

Ο λόγος για τον οποίο επέλεξα την Εθνική Τράπεζα Ελλάδος για την πρακτική μου άσκηση, είναι το γεγονός πως στο μέλλον θα ήθελα να ασχοληθώ με τον τομέα της Τραπεζικής (ίσως και μέσω κάποιου μεταπτυχιακού προγράμματος) μιας και η πρώτη μου επαφή με τον τομέα ήταν πολύ θετική.

Συμπεράσματα

Συγκεφαλαιώνοντας, η πρακτική άσκηση παρά την προαιρετική της επιλογή, θεωρώ ότι είναι απαραίτητη για κάθε φοιτητή και φοιτήτρια. Με αυτόν τον τρόπο διαχωρίζεται η θεωρία από την πράξη και αντίστοιχα ο φοιτητής ή η φοιτήτρια κατά κάποιο τρόπο ωριμάζει και αποκτά πείρα σε ένα υγιές εργασιακό περιβάλλον γι' αυτόν. Για εμένα προσωπικά, αποτέλεσε μία ευχάριστη και παράλληλα ιδιαίτερη εμπειρία. Αναμφισβήτητα πρέπει να συνεχιστεί το συγκεκριμένο πρόγραμμα, καθώς και να μετατραπεί σε υποχρεωτικό μάθημα του πανεπιστημίου (και όχι προαιρετικό όπως είναι μέχρι στιγμής) ή ακόμη και να συμβαίνει περισσότερες από μία φορές κατά διάρκεια ενός ακαδημαϊκού έτους. Καλό θα ήταν ακόμη να έχουν τη δυνατότητα να συμμετέχουν στο πρόγραμμα όλοι οι φοιτητές ανεξαιρέτως και όχι ένας περιορισμένος αριθμός που επιλέγεται με βάση αντικειμενικά κριτήρια.

Από την τράπεζα φεύγω με τις καλύτερες αναμνήσεις, εντυπώσεις και εμπειρίες, καθώς πήρα μια μικρή γεύση του τρόπου λειτουργίας του τραπεζικού συστήματος, οι συνάδελφοί μου εκεί, εκτός από εξαιρετικοί επαγγελματίες ήταν φιλόξενοι καθώς και πολύ υποστηρικτικοί απέναντί μου. Γενικότερα μέσω της συναναστροφής μου με διάφορα άτομα καθημερινά έμαθα πολλά σημαντικά πράγματα, τα οποία αποτελούν σημαντικά εφόδια για

το μέλλον μου. Ελπίζω μελλοντικά να μου δοθεί η ευκαιρία να ξανασυνεργασθώ με τους έστω και προσωρινά συναδέλφους μου εκεί.

Πηγές

[1] Καταστατικό Εθνικής τράπεζας (Ιούλιος 2018) Άρθρο 3, Παράγραφος 2.

https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%95%CE%B8%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE_%CE%A4%CF%81%CE%AC%CF%80%CE%B5%CE%B6%CE%B1_%CF%84%CE%B7%CF%82_%CE%95%CE%BB%CE%BB%CE%AC%CE%B4%CE%BF%CF%82

https://www.google.com/search?q=ethniki+trapeza&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiTreLwgMzkAhUQw8QBHbOLD2oQ_AUIEygC&biw=1366&bih=625#imgrc=MG0IYSIq1yVhDM: