

**ΤΕΙ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ**  
**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**  
**ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**«Ο ΕΠΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΩΝ ΕΛ.ΤΑ ΚΑΙ ΤΑ  
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΤΟΥΣ ΠΡΟΪΟΝΤΑ»**

**ΟΙΚΟΝΟΜΟΠΟΥΛΟΥ ΕΛΕΝΗ**

Επιβλέπων Καθηγητής  
Βαφειάδης Νικόλαος

**Πάτρα , Ιούνιος 2014**

# **ΤΕΙ ΠΑΤΡΑΣ**

## **ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

### **«Ο ΕΠΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΩΝ ΕΛ.ΤΑ ΚΑΙ ΤΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΤΟΥΣ ΠΡΟΪΟΝΤΑ»**

**ΟΙΚΟΝΟΜΟΠΟΥΛΟΥ ΕΛΕΝΗ**

Επιβλέπων Καθηγητής

Βαφειάδης Νικόλαος

Η Πτυχιακή Εργασία υποβλήθηκε προς εκπλήρωση  
των απαιτήσεων απόκτησης του πτυχίου Διοίκησης Επιχειρήσεων του  
Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων του ΤΕΙ ΠΑΤΡΑΣ

Ιούνιος 2014

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b>	
1.1 Πρόλογος .....	9
1.2 Ιστορική αναδρομή των ΕΛ.ΤΑ .....	10
1.3 Βασικές έννοιες .....	12
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Η ΔΟΜΗ ΤΩΝ ΕΛ.ΤΑ</b>	
2.1 Η οργανωτική δομή του ομίλου .....	16
2.2 Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο .....	17
2.3 Ταχυμεταφορές ΕΛ.ΤΑ Α.Ε .....	20
2.4 Κέντρο Επαγγελματικής Κατάρτισης ΕΛ.ΤΑ .....	21
2.5 Ανώνυμη Εταιρεία Διαχείρισης Αμοιβαίων Κεφαλαίων Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου και Ελληνικών Ταχυδρομείων .....	22
2.6 Post Insurance Α.Ε .....	25
2.7 Post Credit Α.Ε .....	26

<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΕΛ.ΤΑ</b>	
3.1 ΕΛ.ΤΑ και πελατειακές σχέσεις με το κοινωνικό σύνολο .....	28
3.2 Διατιθέμενα Προϊόντα .....	30
3.2.1 Προσωπικό – Εταιρικό Γραμματόσημο .....	31
3.3 Διατιθέμενες Υπηρεσίες – Χρηματοοικονομικά Προϊόντα .....	32
3.3.1 Υπηρεσία Western Union .....	34
3.3.2 Υπηρεσία Eurogiro .....	34
3.3.3 Απλή Ταχυδρομική Επιταγή .....	34
3.3.4 Τηλεφωνική Ταχυδρομική Επιταγή Money Home .....	34
3.3.5 Ταχυδρομική Επιταγή Αντικαταβολής .....	35
3.3.6 Στεγαστικά Δάνεια .....	35
3.3.7 Πρόγραμμα «Με Συμφέρει» .....	36
3.3.8 Υπηρεσία Business Express Post .....	37
3.3.9 Λογαριασμός Νεολαίας «Μεγαλώνω» .....	37

<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ ΚΑΙ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ</b>	
4.1 Οι επενδύσεις του ομίλου .....	40
4.2 Οι νέες τεχνολογίες που υιοθετήθηκαν .....	40
4.2.1 Νέες τεχνολογίες στον τομέα των ταχυμεταφορών .....	42
4.3 Η περιβαλλοντική συνείδηση του ομίλου .....	43
4.3.1 Οι δράσεις κοινωνικής ευθύνης του Ταχυδρομικού Ταμειτηρίου .....	45
4.4 Επένδυση στην εκπαιδευτική διαδικασία .....	48
4.5 Το δίκτυο του ομίλου	50
4.6 Ο ρόλος του κράτους .....	50
4.6.1 Χορήγηση κρατικών κεφαλαίων .....	52
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ</b>	
5.1 Η ανοδική πορεία των ΕΛ.ΤΑ .....	54
5.1.1 Διάκριση σε Ευρωπαϊκό Επίπεδο .....	56
5.2 Οικονομικά αποτελέσματα επιχειρηματικής δράσης Ταχυδρομικού Ταμειτηρίου .....	57
5.2.1 Η παρούσα κατάσταση .....	61

<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΣΥΓΚΡΙΣΕΙΣ</b>	64
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ</b>	
Π.1 Οικονομικά Αποτελέσματα Δράσης Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου .....	67
Π.2 Το πρότυπο ISO 9001:2000 .....	68
	69
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ</b>	

## Κατάλογος Πινάκων – Διαγραμμάτων - Εικόνων

Διάγραμμα 2.1:	Θυγατρικές – Συνεργασίες του ομίλου ΕΛ.ΤΑ Α.Ε .....	
Διάγραμμα 2.2:	Οργανωτικό διάγραμμα της εταιρείας ΕΛ.ΤΑ Α.Ε .....	
Διάγραμμα 2.3:	Οργανωτικό διάγραμμα της τράπεζας Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο .....	
Διάγραμμα 2.4:	Οργανόγραμμα εταιρείας Ταχυμεταφορών ΕΛ.ΤΑ Α.Ε .....	
Διάγραμμα 2.5:	Οργανόγραμμα Κέντρου Εκπαιδευτικής Κατάρτισης ΕΛ.ΤΑ Α.Ε .....	
Διάγραμμα 2.6	Αποδόσεις Αμοιβαίων Κεφαλαίων Μικτού Εσωτερικού για την περίοδο 2004/2009 .....	
Διάγραμμα 3.1:	Block Διάγραμμα αλληλεπίδρασης των ΕΛ.ΤΑ με το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο .....	
Διάγραμμα 3.2:	Ποσοστό ηλικιακής κατανομής λογαριασμού «Μεγαλώνω» ....	
Διάγραμμα 3.3:	Εξέλιξη λογαριασμού «Μεγαλώνω» .....	
Διάγραμμα 4.1:	Απολογισμός εκπαιδευτικών προγραμμάτων .....	
Διάγραμμα 5.1:	Ενδεικτικό διάγραμμα της ανοδικής πορείας του ομίλου ΕΛ.ΤΑ ΑΕ .....	
Διάγραμμα 5.2:	Η θέση του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου στην ελληνική αγορά	
Διάγραμμα 5.3:	Δείκτες κεφαλαιακής επάρκειας TIER 1 Ευρωπαϊκών Τραπεζών .....	

Διάγραμμα Π1:	Λειτουργία του προτύπου ISO 9001:2000 .....	
Πίνακας 3.1:	Χρηματοοικονομικά Προϊόντα του ομίλου των ΕΛ.ΤΑ .....	
Πίνακας 5.1:	Πίνακας 5.1: Δείκτες κεφαλαιακής επάρκειας TIER 1 Ευρωπαϊκών Τραπεζών .....	
Πίνακας Π.1:	Οικονομικά Αποτελέσματα Δράσης Ταχυδρομικού Ταμειυτηρίου για το έτος 2007 .....	
Εικόνα 3.1:	Δελτίο παραγγελίας προσωπικού - εταιρικού γραμματοσήμου ..	



---

---

# 1

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

---

---

### 1.1 Πρόλογος

Τα Ελληνικά Ταχυδρομεία είναι άρρηκτα συνδεδεμένα με κάθε έκφανση ανθρώπινης δραστηριότητας σχετικής με την οικονομία, τον πολιτισμό τις κάθε είδους διαπροσωπικές και επαγγελματικές σχέσεις. Αυτή η σύνδεση είναι άμεση συνέπεια του γεγονότος ότι η λειτουργική δράση των ΕΛ.ΤΑ αποτελεί ουσιαστική έκφραση ενός ανθρώπινου χαρακτηριστικού, απόλυτα συνυφασμένου με την ίδια την ανθρώπινη φύση και του τρόπου που αυτή εξελίχθηκε και οργανώθηκε σε συμπαγείς κοινωνικές δομές. Το χαρακτηριστικό στο οποίο αναφερόμαστε είναι αυτό της επικοινωνίας, της σύνδεσης μεταξύ ανθρώπων που θέλουν να ανταλλάξουν πληροφορίες, ευχές και αγαθά κάθε είδους.

Γίνεται επομένως εύκολα αντιληπτό πως η θεωρητική προσέγγιση ενός φορέα όπως είναι τα ΕΛ.ΤΑ, δεν αποτελεί μια απλή και μονοδιάστατη διαδικασία, αλλά αγγίζει τα όρια ενός κοινωνικού φαινομένου, του οποίου η ανάλυση πρέπει να λάβει υπόψη της όλες εκείνες τις παραμέτρους που σχετίζονται με τη γενικότερη συμπεριφορά του πελάτη- καταναλωτή, «μονάδας» που αθροιστικά συνιστά το σύνολο στο οποίο απευθύνονται τελικά τα ΕΛ.ΤΑ τόσο ως πάροχοι υπηρεσιών όσο και ως πωλητές προϊόντων.

Αναλογιζόμενοι λοιπόν τα ΕΛ.ΤΑ ως φορέα – μέλος της συνολικής εξελικτικής κοινωνικής διαδικασίας (αφού η κοινωνική εξέλιξη είναι μια πραγματικότητα καθολικά αποδεκτή, πόσο μάλλον στην εποχή μας που συμβαδίζει με την αντίστοιχη τεχνολογική στον τομέα των υπολογιστών και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών), μπορούμε να θεωρήσουμε αυτονόητη την ανάγκη προσαρμογής του θεσμού σε νέα δεδομένα που παρουσιάζονται κατά καιρούς. Η προσαρμογή αυτή

εντοπίζεται κυρίως σε δύο άξονες επανασχεδιασμού: την οργανωτική – λειτουργική δομή και τα διατιθέμενα προϊόντα – υπηρεσίες. Οι απαραίτητες αλλαγές, ο τρόπος και η κατεύθυνση προς την οποία αυτές πραγματοποιήθηκαν, αποτελούν το αντικείμενο της παρούσας εργασίας. Ο επανασχεδιασμός άλλωστε των ΕΛ.ΤΑ αποτέλεσε μια φυσική εξέλιξη ενός οργανισμού που επιζητά την ενεργή συμμετοχή του στα σύγχρονα πολιτισμικά, οικονομικά και κοινωνικά δρώμενα.

## 1.2 Ιστορική αναδρομή των ΕΛ.ΤΑ

Σε αυτήν την ενότητα θα επιχειρήσουμε να προσδιορίσουμε την πορεία των Ελληνικών Ταχυδρομείων μέσα στη διάρκεια του χρόνου, από τότε που ιδρύθηκαν μέχρι σήμερα, εντοπίζοντας παράλληλα εκείνα τα σημεία – σταθμούς της συγκεκριμένης πορείας που σηματοδότησαν σημαντικές αλλαγές στο θεσμό των ταχυδρομικών υπηρεσιών γενικότερα.

- Στις 24 Σεπτεμβρίου 1828 ο τότε Κυβερνήτης της Ελλάδος Ι.Καποδίστριας υπογράφει ψήφισμα «περί συστάσεως τακτικής ταχυδρομικής συγκοινωνίας» ιδρύοντας το «Γενικόν Ταχυδρομείον». Βασικό χαρακτηριστικό που καταδεικνύει την «πρωτόγονη» μορφή της κατάστασης που επικρατούσε ήταν η περίπτωση επιστολών των οποίων οι αποδέκτες δεν εμφανίζονταν και οι οποίες καίγονταν αμέσως. Σε αυτή την πρωταρχική μορφή πρέπει να λάβουμε υπόψη μας τη γεωγραφική ιδιομορφία της χώρας και την έλλειψη συγκοινωνιακών υποδομών, γεγονότα που δικαιολογούν τις δυσκολίες που εμφανίστηκαν τόσο στην αρχή όσο και στην εξέλιξη του θεσμού.
- Το 1834 σε συμφωνία με τον Γάλλο τραπεζίτη Φεράλδη εξασφαλίζεται η εξυπηρέτηση του ταχυδρομείου προς και από τα νησιά
- Το 1836 τοποθετούνται οι πρώτες άμαξες για τη μεταφορά αλληλογραφίας από Αθήνα σε Πειραιά
- Το 1860 τίθεται σε ισχύ ο νόμος περί γραμματοσήμων και τυπώνεται στο Νομισματοκοπείο του Παρισιού το πρώτο ελληνικό γραμματόσημο που έχει σα συμβολική παράσταση την κεφαλή του Ερμή.
- Το 1869 τα ελληνικά ταχυδρομεία συνεργάζονται με τον Οργανισμό Σιδηροδρόμων, εντάσσοντας στο δίκτυο συγκοινωνιακής τους κάλυψης και το μέσο των τρένων

- Το 1874 τα ελληνικά ταχυδρομεία συμμετέχουν στην Ίδρυση της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης που έγινε στη Βέρνη.
- Το 1892 δημιουργούνται τα 3Τ (Ταχυδρομική – Τηλεφωνική – Τηλεγραφική Υπηρεσία) με το τηλέφωνο να προστίθεται στις αρμοδιότητες των ταχυδρομείων.
- Το 1896 γίνονται οι πρώτοι διεθνείς Ολυμπιακοί αγώνες στην Αθήνα. Ο ρόλος των ελληνικών ταχυδρομείων στο γεγονός αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικός, όσον αφορά στο θεσμό της χορηγίας αφού ενισχύουν την Ολυμπιακή Επιτροπή με μέρος των εσόδων τους που προέρχονται από την πώληση της πρώτης παγκοσμίως σειράς αναμνηστικών γραμματοσήμων με αθλητικό θέμα. Με αυτή την ενέργεια θεσμοθετείται η πρώτη επίσημη χορηγία των Ολυμπιακών Αγώνων, ανοίγοντας το δρόμο σε κολοσσιαίες εμπορικές «μορφές», όπως μας είναι γνωστές σήμερα.
- Το 1909 εγκαινιάζεται η αγροτική ταχυδρομική υπηρεσία. Πρόκειται για ένα κομβικό σημείο της ελληνικής αγροτικής ανάπτυξης, αφού σε εκείνους τους δύσκολους κατά κοινή ομολογία καιρούς, η ύπαιθρος απέκτησε μέσο πρόσβασης και επικοινωνίας με τον υπόλοιπο κόσμο, με αποτέλεσμα να είναι δυνατή η συμμετοχή της στη συνολική εξελικτική διαδικασία της χώρας, έστω και με αργούς ρυθμούς.
- Το 1940, τα ελληνικά ταχυδρομεία «ζουν» ενεργά την εμπόλεμη διαδικασία με το να εξασφαλίζουν την επικοινωνία με τις εμπόλεμες ζώνες κατά τη διάρκεια διάφορων πολεμικών επιχειρήσεων.
- Το 1949 με την ίδρυση του ΟΤΕ χωρίζονται τα τρία Τ, και τα ταχυδρομεία αναλαμβάνουν αμιγώς ταχυδρομικές υπηρεσίες.
- Το Νομοθετικό Διάταγμα 496/70 ίδρυσε ένα Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου με την επωνυμία ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ – ΕΛ.ΤΑ και όρισε ότι τα ΕΛ.ΤΑ «αποτελούν δημόσια επιχείρηση λειτουργούσα χάριν του δημοσίου συμφέροντος κατά τους κανόνες της ιδιωτικής οικονομίας, υπό μορφή ανωνύμου εταιρείας» (άρθρο 2.1 του Ν.Δ. 496/70). Τα ΕΛΤΑ συνέχισαν να ανήκουν εξολοκλήρου στο Ελληνικό Δημόσιο και τελούσαν υπό την εποπτεία του Υπουργού Συγκοινωνιών (άρθρο 2.1 του Ν.Δ. 496/70), ο οποίος ενέκρινε το πρόγραμμα επενδύσεων των ΕΛΤΑ, τον προϋπολογισμό τους και τα τιμολόγιά τους (άρθρο 11 του Ν.Δ. 496/70) [B1].

- Το 1983 ο ΕΛΤΑ κοινωνικοποιείται. Εισάγεται ο ταχυδρομικός κώδικας και αρχίζει η προσπάθεια καθολικού εκσυγχρονισμού της εταιρίας.
- Με νόμο του 1996 καθορίζεται ο τρόπος λειτουργίας των ΔΕΚΟ και το 1998 καθορίζεται ο ρόλος του ΕΛΤΑ σαν φορέα παροχής Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας [Η1].

### 1.3 Βασικές έννοιες

Στη συνέχεια θα αναφερθούμε στις βασικές έννοιες που διέπουν τη λειτουργία των ελληνικών ταχυδρομείων, έτσι όπως αναφέρονται αναλυτικά στο Νόμο Υπ' αριθ. 2668/98 (ΦΕΚ 282/18-12-98). Σκοπός του νόμου είναι η οργάνωση του τομέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών και η θέσπιση κανόνων λειτουργίας του, ώστε να διασφαλιστεί η παροχή καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας και να ρυθμιστεί η παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις. Ο στόχος της ακόλουθης αναφοράς, δεν είναι η λεπτομερής προσέγγιση του νομικού πλαισίου στο οποίο εντάσσονται τα ΕΛ.ΤΑ αλλά η εξοικείωση με βασικούς όρους, που θα βοηθήσει στη συνέχεια να γίνει κατανοητή η διαδικασία επανασχεδιασμού των ΕΛ.ΤΑ, όσον αφορά στο «που» και στο «πώς» πραγματοποιήθηκε.

- ο Βασικές Ταχυδρομικές υπηρεσίες: Οι υπηρεσίες περισυλλογής, διαλογής, μεταφοράς και διανομής των ταχυδρομικών υπηρεσιών.
- ο Λοιπές ταχυδρομικές υπηρεσίες: Οι υπηρεσίες που δεν ανήκουν στις Βασικές ταχυδρομικές υπηρεσίες και έχουν σχέση κυρίως, με ειδικής επείγουσας διαβίβασης αντικείμενα, παρακολουθούμενα από ειδικό σύστημα παρακολούθησης και εντοπισμού, με διαφημιστικά αντικείμενα χωρίς διεύθυνση, με την προετοιμασία των ταχυδρομικών αντικειμένων και ανταλλαγή εγγράφων.
- ο Δημόσιο ταχυδρομικό δίκτυο: Το σύνολο της οργάνωσης και των, κάθε είδους, μέσων και προσώπων που χρησιμοποιεί ο φορέας παροχής της καθολικής υπηρεσίας και επιτρέπουν μεταξύ άλλων:
  - Την περισυλλογή των ταχυδρομικών αντικειμένων για τα οποία προβλέπεται υποχρέωση παροχής καθολικής υπηρεσίας από τα σημεία πρόσβασης σε όλη την επικράτεια.

- Τη μεταφορά και διεκπεραίωσή τους από το σημείο πρόσβασης στο ταχυδρομικό δίκτυο ως το κέντρο διανομής.
- Τη διανομή τους στη διεύθυνση που αναγράφεται στο αντικείμενο.
- Σημεία πρόσβασης Χρήστη Ταχυδρομικών Υπηρεσιών: Οι συγκεκριμένες εγκαταστάσεις, συμπεριλαμβανομένων και των γραμματοκιβωτίων είτε σε δημόσιους χώρους είτε σε χώρους του φορέα παροχής της καθολικής υπηρεσίας, όπου οι χρήστες μπορούν να καταθέτουν ταχυδρομικά αντικείμενα στο δημόσιο ταχυδρομικό δίκτυο.
- Περισυλλογή ταχυδρομικών αντικειμένων: Η συλλογή των ταχυδρομικών αντικειμένων από τα γραμματοκιβώτια.
- Διανομή ταχυδρομικών αντικειμένων: Η διαδικασία που περιλαμβάνει τη διαλογή στο επιφορτισμένο με την οργάνωση της διανομής κέντρο, καθώς και την επίδοση των ταχυδρομικών αντικειμένων στους παραλήπτες.
- Ταχυδρομικό αντικείμενο: Αντικείμενο με συγκεκριμένο παραλήπτη, αποστέλλόμενο υπό την τελική του μορφή, στην οποία το αναλαμβάνει ο φορέας παροχής της καθολικής υπηρεσίας. Στην κατηγορία αυτή ανήκουν - πέραν των αντικειμένων αλληλογραφίας - βιβλία, κατάλογοι, εφημερίδες, περιοδικά, ταχυδρομικά δέματα μέχρι 20 χιλιόγραμμων που περιέχουν εμπορεύματα - με ή χωρίς εμπορική αξία - καθώς και τα κείμενα που έχουν διαβιβαστεί μέσω της διαδικασίας του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από τη στιγμή που, υπό την τελική τους μορφή, εγκλείονται σε φάκελο προς επίδοση.
- Αντικείμενο αλληλογραφίας: Οποιοδήποτε μέσο επικοινωνίας υπό γραπτή μορφή, που μεταφέρεται και παραδίδεται στην διεύθυνση την οποία έχει αναγράψει ο αποστολέας στο ίδιο αντικείμενο ή στη συσκευασία του. Τα βιβλία, οι κατάλογοι, οι εφημερίδες και τα περιοδικά δεν θεωρούνται αντικείμενα αλληλογραφίας.
- Συστημένη επιστολή: Υπηρεσία που συνίσταται στη με κατ' αποκοπή εγγύηση έναντι κινδύνων κλοπής, απώλειας ή καταστροφής και η οποία παρέχει στον αποστολέα, εφόσον το ζητήσει, απόδειξη της κατάθεσης του ταχυδρομικού αντικειμένου και, ενδεχομένως, της επίδοσής του στον παραλήπτη.
- Αποστολή με δηλωμένη αξία: Η υπηρεσία που συνίσταται στην ασφάλιση του ταχυδρομικού αντικειμένου για την αξία που δηλώνεται από τον αποστολέα, σε περίπτωση απώλειας, κλοπής ή καταστροφής.

- Διασυνοριακό ταχυδρομείο: Το ταχυδρομείο από ή προς άλλο Κράτος - Μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς επίσης από ή προς τρίτη χώρα.
- Ανταλλαγή εγγράφων: υπηρεσία που παρέχει τα μέσα και τις εγκαταστάσεις για την κατάθεση από τον αποστολέα και την παραλαβή από τον παραλήπτη, οι οποίοι είναι συνδρομητές της υπηρεσίας αυτής, των ταχυδρομικών τους αντικειμένων.
- Φορέας καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας: Ο φορέας ο επιφορτισμένος από το Ελληνικό Κράτος με την εξασφάλιση της παροχής καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας.
- Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών: Ατομική πράξη από την οποία απορρέουν δικαιώματα και υποχρεώσεις που προσιδιάζουν στον τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών, βάσει της οποίας οι επιχειρήσεις επιτρέπεται να παρέχουν ταχυδρομικές υπηρεσίες και η οποία έχει τη μορφή είτε γενικής είτε ειδικής άδειας.
- Καταληκτικά τέλη ταχυδρομικής υπηρεσίας: Η αμοιβή του φορέα παροχής καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας, ο οποίος είναι επιφορτισμένος με τη διανομή της εισερχόμενης διασυνοριακής αλληλογραφίας που αποτελείται από ταχυδρομικά αντικείμενα τα οποία αποστέλλονται από άλλο Κράτος - Μέλος ή από τρίτη χώρα.
- Αποστολέας Ταχυδρομικού αντικειμένου: Κάθε πρόσωπο από το οποίο προέρχονται τα ταχυδρομικά αντικείμενα.
- Χρήστης Ταχυδρομικών Υπηρεσιών: Κάθε πρόσωπο, στο οποίο ως αποστολέα ή παραλήπτη παρέχεται η ταχυδρομική υπηρεσία.
- Βασικές απαιτήσεις παροχής ταχυδρομικής υπηρεσίας: Οι λόγοι γενικού συμφέροντος που μπορούν να οδηγήσουν στην επιβολή όρων σχετικών με την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών χωρίς οικονομικό χαρακτήρα. Οι λόγοι αυτοί είναι: το απόρρητο της αλληλογραφίας, η ασφάλεια της λειτουργίας του δικτύου σε ό,τι αφορά τη μεταφορά επικίνδυνων ουσιών και, σε αιτιολογημένες περιπτώσεις, η προστασία του περιβάλλοντος, η χωροταξία και η προστασία των δεδομένων. Η τελευταία περιλαμβάνει την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, την εμπιστευτικότητα των διαβιβαζόμενων ή αποθηκευμένων πληροφοριών, καθώς και την προστασία της ιδιωτικής ζωής.

- Επιχείρηση: Κάθε φυσικό πρόσωπο και κάθε οργάνωση ή ένωση προσώπων με ή χωρίς νομική προσωπικότητα, που έχουν κερδοσκοπικό σκοπό. Στην έννοια της επιχείρησης εντάσσεται και κάθε δημόσιος οργανισμός που έχει δική του νομική προσωπικότητα ή εξαρτάται από αρχή που έχει νομική προσωπικότητα.
- Ταχυδρομική επιχείρηση: Κάθε επιχείρηση που παρέχει ταχυδρομικές υπηρεσίες.
- Τομέας παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών: Το σύνολο της οργάνωσης και των δραστηριοτήτων που αναπτύσσονται από ιδιωτικούς ή δημόσιους φορείς και όργανα και αφορούν τις βασικές και τις λοιπές ταχυδρομικές υπηρεσίες [H5].

---

---

# 2

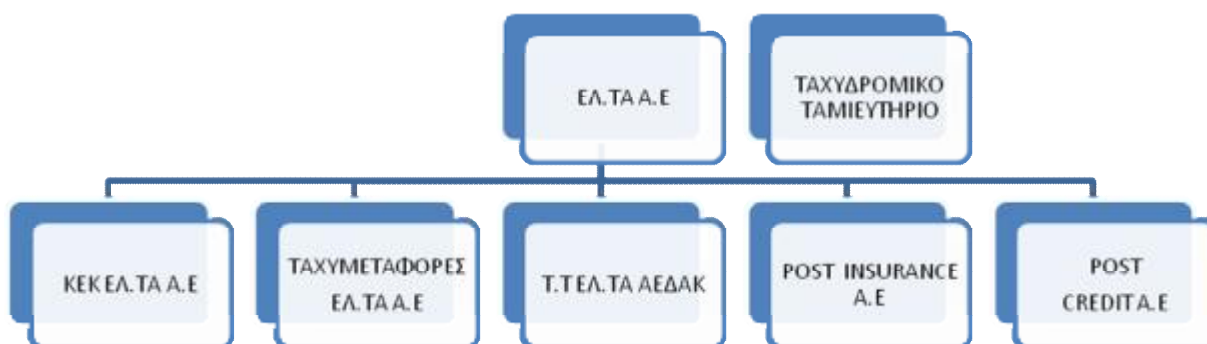
## Η ΔΟΜΗ ΤΩΝ ΕΛ.ΤΑ

---

---

### 2.1 Η οργανωτική δομή του ομίλου

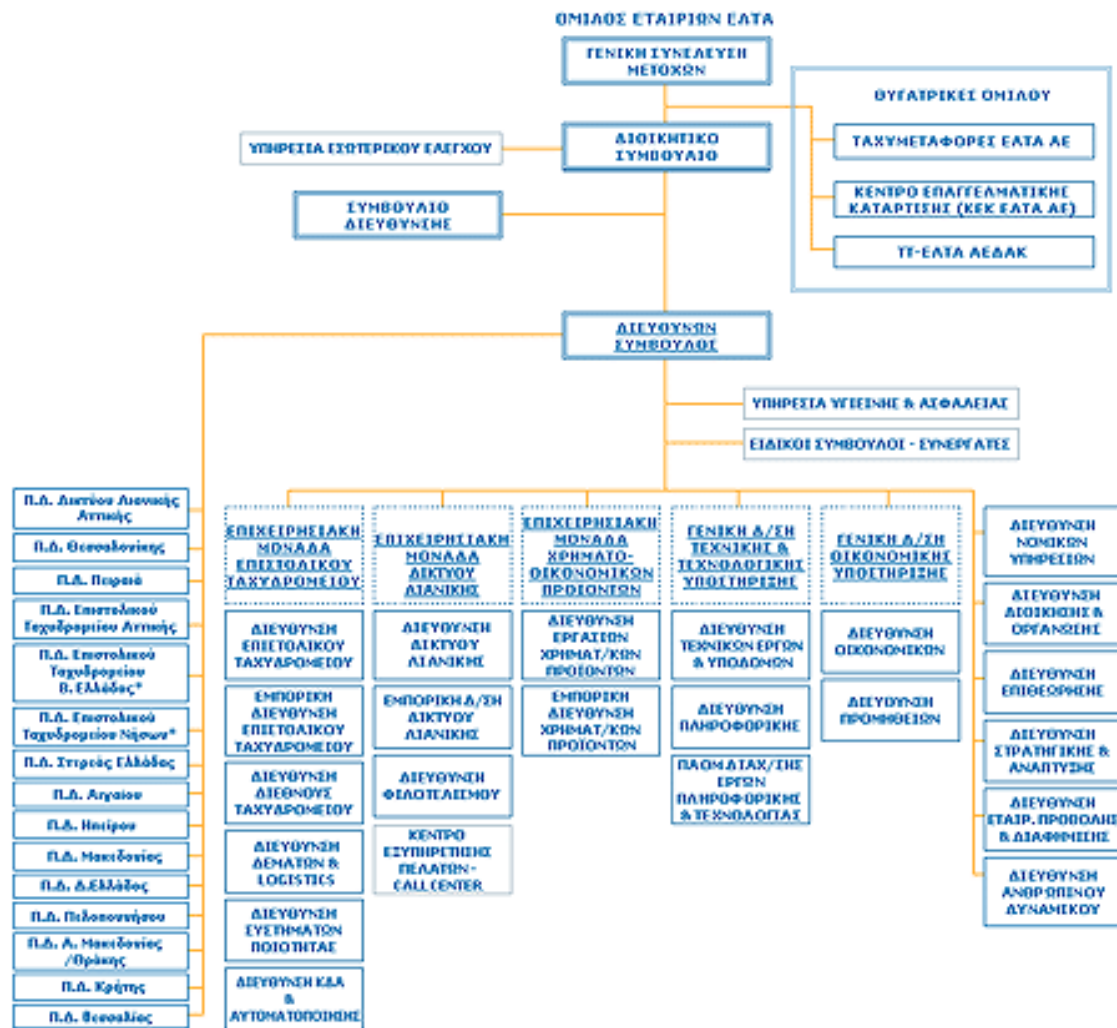
Στο ακόλουθο διάγραμμα παρουσιάζεται η δομή του ομίλου στο σύνολό της, αναφέροντας όλες εκείνες τις εταιρείες που εντάχθηκαν κάτω από μια κοινό παρονομαστή, συνιστώντας τον όμιλο των ΕΛ.ΤΑ στο σύνολό του.



Διάγραμμα 2.1: Θυγατρικές – Συνεργασίες του ομίλου ΕΛ.ΤΑ Α.Ε

Αναλυτικότερα, το οργανόγραμμα της «μητρικής» εταιρείας των ΕΛ.ΤΑ παρουσιάζεται στο παρακάτω διάγραμμα, αναφέροντας τις κυριότερες διοικητικές βαθμίδες στα διάφορα επίπεδα ιεραρχικού ελέγχου της επιχείρησης.





Διάγραμμα 2.2: Οργανωτικό διάγραμμα της εταιρείας ΕΛ.ΤΑ Α.Ε

## 2.2 Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο

Η πρώτη σύμβαση μεταξύ Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου και ΕΛ.ΤΑ υπογράφηκε στις 15/11/2001 και ήταν δεκαετής. Το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο μετατράπηκε σε Α.Ε μέσα στο 2003, με το ίδιο έτος να σηματοδοτεί την είσοδό του στο ΧΑΑ (Χρηματιστήριο Αθηνών).

Η σύμβαση στην αρχική της μορφή είχε ως εξής: Κάθε συμβαλλόμενος μπορεί να αναπτύσσει τους κύριους τομείς της δραστηριότητάς του, αλλά το δίκτυο των ΕΛΤΑ θα καταστεί δίκτυο παροχής προϊόντων του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου και από το δίκτυο του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου θα πωλούνται προϊόντα των

ΕΛΤΑ. Σύμφωνα με τη συνεργασία, θα αναπτυχθούν στο μέλλον κοινά προϊόντα, όπως τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα, αμοιβαία κεφάλαια, στεγαστικά δάνεια σε ιδιώτες, ενώ, παράλληλα, προβλεπόταν ανάπτυξη του δικτύου των ΕΛΤΑ και του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου. Ειδικότερα, το δίκτυο του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου θα περιλαμβάνει δύο τύπους καταστημάτων. Το ένα θα λειτουργεί ως ειδική θυρίδα των ΕΛΤΑ με υπάλληλο των ΕΛΤΑ, ενώ το δεύτερο θα πωλεί προϊόντα των ΕΛΤΑ διαμέσου των θυρίδων συναλλαγής του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου. Το δίκτυο των ΕΛΤΑ θα περιλαμβάνει τρεις τύπους καταστημάτων, όπου το πρώτο θα προσφέρει το σύνολο των υπηρεσιών και προϊόντων του Τ.Τ από κοινού με ειδικό σύμβουλο του Τ.Τ και υπαλλήλους των ΕΛΤΑ, το δεύτερο θα παρέχει το σύνολο των υπηρεσιών και προϊόντων του Τ.Τ από υπάλληλο των ΕΛΤΑ και στο τρίτο κατάστημα θα εκτελούνται συναλλαγές για λογαριασμό του Τ.Τ [H6].

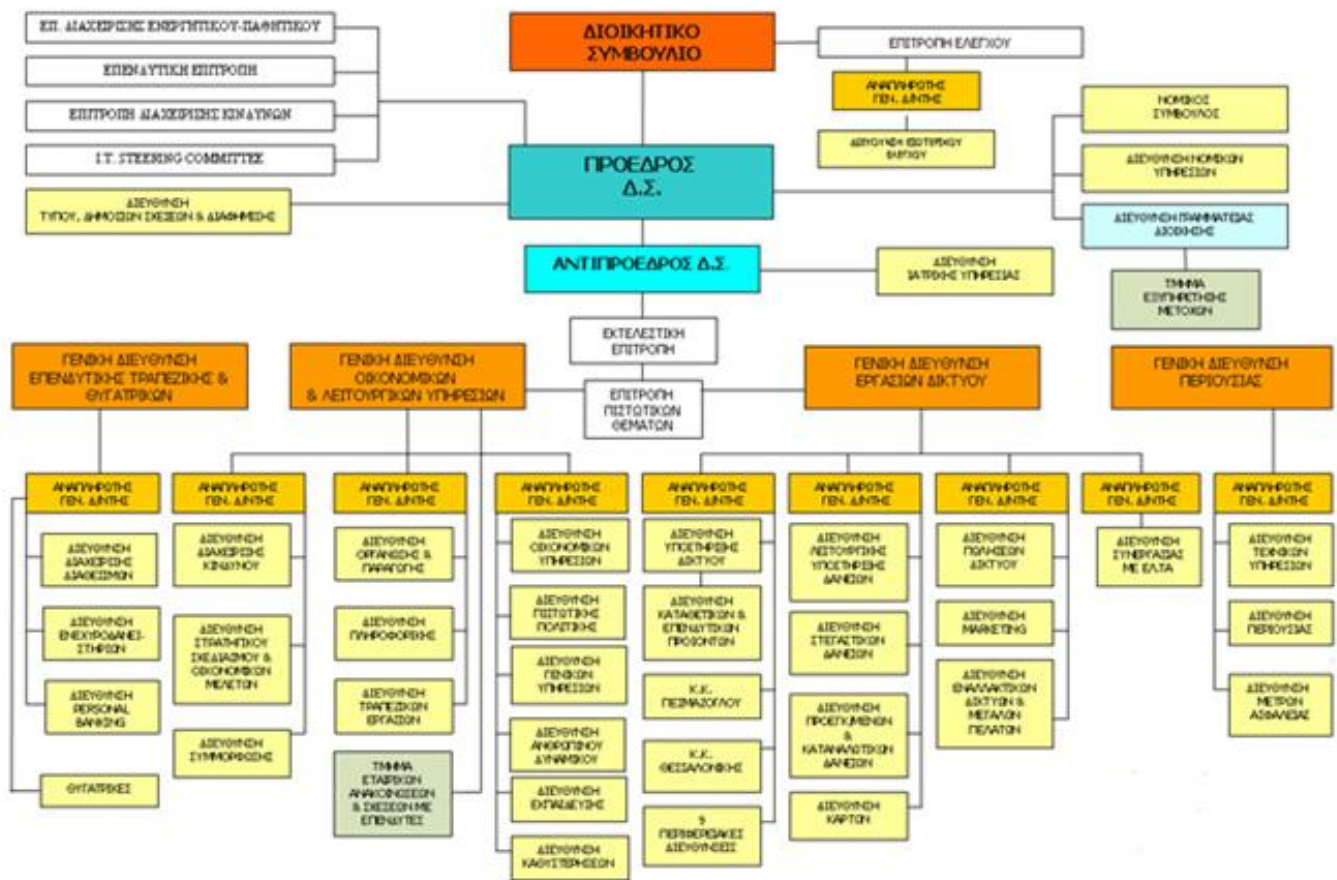
Στα τέλη του 2007 η Διοίκηση του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου υπέγραψε συμφωνητικό με τη διοίκηση των Ελληνικών Ταχυδρομείων για την επέκταση της συνεργασίας τους ως το 2021. Από τις αρχές του 2008 ξεκίνησε η διασύνδεση καταστημάτων ΕΛΤΑ με το σύστημα Profit του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου, ενώ έως σήμερα έχουν διασυνδεθεί 439 καταστήματα ΕΛΤΑ, αριθμός ο οποίος αναμένεται να ανέλθει στα 451 καταστήματα. Σήμερα, 843 καταστήματα ΕΛΤΑ πραγματοποιούν απλές τραπεζικές εργασίες και διάθεση καρτών, ενώ χορηγητικά προϊόντα διατίθενται σε 310 καταστήματα ΕΛΤΑ.

Μάλιστα, προκειμένου για την πλέον στοχευμένη προώθηση των προϊόντων της Τράπεζας μέσω των ΕΛΤΑ και την εξυπηρέτηση συναλλαγών, αποφασίστηκε και υλοποιείται η δημιουργία ενός εξειδικευμένου τεχνικά αλλά και επικοινωνιακά μοντέλου ανάπτυξης με τοποθέτηση «Shop in the Shop» καταστημάτων συστεγαζόμενων ήδη σε 81 καταστήματα του δικτύου ΕΛΤΑ. Ο αριθμός αυτός αναμένεται να αγγίξει τα 120 καταστήματα, καταδεικνύοντας τη δυναμική της συγκεκριμένης επιχειρηματικής πολιτικής [H7].

Αν θελήσουμε να κρίνουμε σήμερα την προαναφερόμενη συνεργασία, τόσο με βάση τα όσα προβλέπονταν και έγιναν, όσο και με βάση τα όσα πρόκειται να γίνουν, μπορούμε να συμπεράνουμε πως πρόκειται για μια επιτυχημένη κίνηση από την πλευρά των ΕΛ.ΤΑ (αφού τη συγκεκριμένη πλευρά εξετάζουμε στη συγκεκριμένη εργασία). Εχέγγυα για αυτή την επιτυχία αποτελούν συγκεκριμένα στοιχεία που χαρακτηρίζουν την επιχειρηματική οντότητα του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου όπως:

- η μεγάλη πελατειακή βάση
- το συνολικό ύψος των καταθέσεων
- το εκτεταμένο δίκτυο καταστημάτων του, με παρουσία σε κάθε νομό της χώρας.

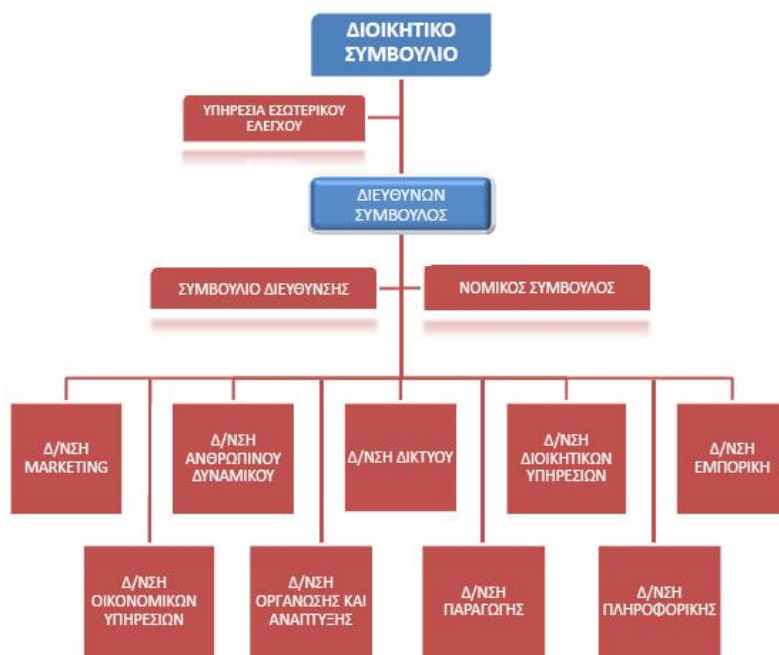
Στο διάγραμμα που ακολουθεί παρουσιάζεται το οργανόγραμμα διοίκησης του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου, στο οποίο φαίνεται το ευρύ φάσμα υπηρεσιών και διευθύνσεων που καλύπτεται από τη συγκεκριμένη επιχείρηση.



Διάγραμμα 2.3: Οργανωτικό διάγραμμα της τράπεζας Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο

### 2.3 Ταχυμεταφορές ΕΛ.ΤΑ Α.Ε

Η εταιρεία Ταχυμεταφορές ΕΛ.ΤΑ αποτελεί εκείνη τη θυγατρική του ομίλου των ΕΛ.ΤΑ, η οποία δραστηριοποιείται στην ιδιαίτερα ανταγωνιστική αγορά των courier. Η σταθερά αναπτυσσόμενη πορεία των οικονομικών μεγεθών της εταιρείας σε συνδυασμό με τη στρατηγική που ακολουθεί για την ανάπτυξη και επέκταση του δικτύου της σε όλη την Ελλάδα, αποτελούν τη βάση για την καθιέρωση του ονόματός της στον τομέα των υπηρεσιών ταχυμεταφοράς. Στα πλαίσια της αναβάθμισης των παρεχόμενων υπηρεσιών της και με στόχο την αύξηση της ικανοποίησης των πελατών, η εταιρεία εφαρμόζει στην παραγωγική διαδικασία πρακτικές διασφάλισης της ποιότητας, που είναι σύμφωνες με τις οριζόμενες απαιτήσεις στο πρότυπο ISO-9001:2000 (βασικές παράμετροι του οποίου παρατίθενται στο παράρτημα). Το οργανόγραμμα της εταιρείας παρουσιάζεται στο παρακάτω διάγραμμα [H4].



Διάγραμμα 2.4 : Οργανόγραμμα εταιρείας Ταχυμεταφορών ΕΛ.ΤΑ Α.Ε

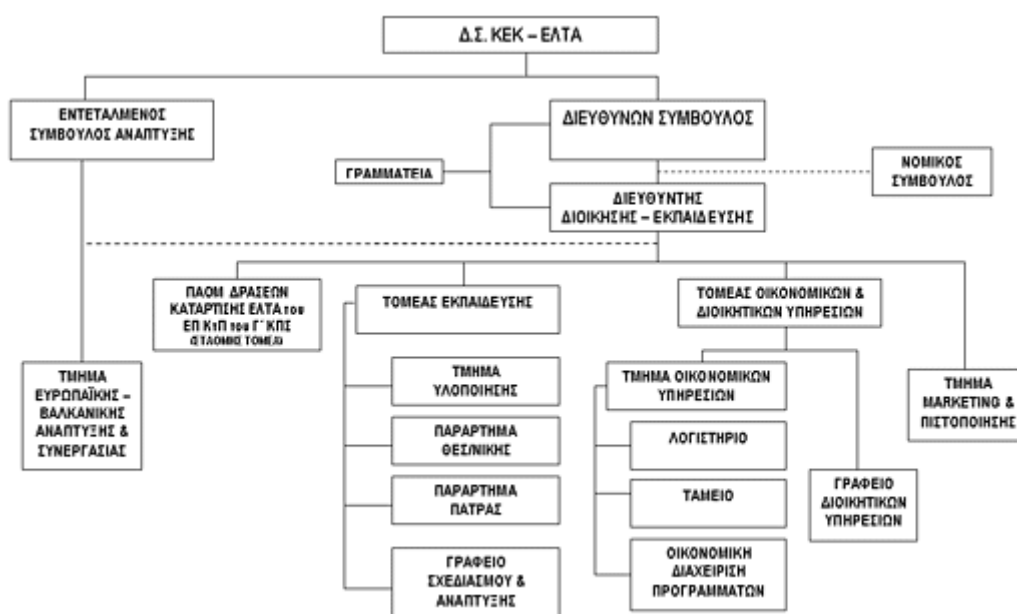
## 2.4 Κέντρο Επαγγελματικής Κατάρτισης ΕΛ.ΤΑ

Το Κέντρο Επαγγελματικής Κατάρτισης των Ελληνικών Ταχυδρομείων (ΚΕΚ-ΕΛΤΑ) έχει τη δομή της Ανωνύμου Εταιρείας, με μετόχους τον ΕΛΤΑ κατά 70% και την Πανελλήνια Ομοσπονδία Σωματείων Ταχυδρομικών (ΠΟΣΤ) κατά 30%, και παρέχει εκπαίδευση καθώς και ενδο-επιχειρησιακή κατάρτιση που συνδυάζει τις εξελίξεις στις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (χρηματοοικονομικά, logistics, υβριδικό ταχυδρομείο, αυτοματοποίηση κ.α.) με τις αντίστοιχες της σύγχρονης επιστήμης και της διεθνούς εμπειρίας και πρακτικής. Για το λόγο αυτό:

- ο Όμιλος ΕΛΤΑ είναι ο βασικός μέτοχος της εταιρίας μας καθώς συμβάλλει οικονομικά αλλά και ωφελείται άμεσα από την επένδυση στο ανθρώπινο δυναμικό του που είναι μεν μακροχρόνια αλλά πάντοτε κερδοφόρα.
- η ΠΟΣΤ είναι ο στρατηγικός μέτοχος της εταιρίας μας καθώς συμβάλλει οικονομικά αλλά και ωφελείται άμεσα καθώς οι εργαζόμενοι είναι οι άμεσοι αποδέκτες των δράσεων και των υπηρεσιών του ΚΕΚ.

Κύριος σκοπός της λειτουργίας του είναι η συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του προσωπικού του Ομίλου ΕΛΤΑ και των Στρατηγικών του Εταίρων μέσα από σύγχρονες ολοκληρωμένες και καινοτόμες μεθόδους απόκτησης γνώσεων, δεξιοτήτων και στάσεων - συμπεριφορών. Με τον τρόπο αυτό οι εργαζόμενοι καθίστανται δια βίου ικανοί να ανταπεξέλθουν στις νέες απαιτήσεις που θέτουν τόσο οι τεχνολογικές εξελίξεις όσο και το νέο θεσμικό πλαίσιο της ταχυδρομικής αγοράς. Επίσης προσφέρει όλες τις συνδεδεμένες με το αντικείμενό του υπηρεσίες έρευνες, μελέτες, συμβουλευτικές υπηρεσίες, διοργάνωση ημερίδων, συνεδρίων και έκδοση εκπαιδευτικών – επαγγελματικών εγχειριδίων.

Τέλος με την διαμόρφωση στοχευμένων Συνεργασιών, τόσο σε εθνικό όσο και διεθνές επίπεδο (με αντίστοιχους οργανισμούς των Ευρωπαϊκών Ταχυδρομείων για την από κοινού πραγματοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων στο πλαίσιο της χρηματοδότησης από την Ευρωπαϊκή Ένωση), διευρύνει συνεχώς το πλαίσιο των δραστηριοτήτων του προς όφελος των εργαζομένων και του Ομίλου ΕΛΤΑ. Ταυτόχρονα πείθει ότι το διανοητικό κεφάλαιο αποτελεί σήμερα τον τέταρτο παραγωγικό συντελεστή και το μελλοντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα του Ομίλου ΕΛ.ΤΑ. Το οργανόγραμμα της εταιρείας παρουσιάζεται στο παρακάτω διάγραμμα [H3]:



Διάγραμμα 2.5: Οργανόγραμμα Κέντρου Εκπαιδευτικής Κατάρτισης ΕΛ.ΤΑ Α.Ε

## 2.5 Ανώνυμη Εταιρεία Διαχείρισης Αμοιβαίων Κεφαλαίων Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου και Ελληνικών Ταχυδρομείων

Η Ανώνυμη Εταιρεία Διαχείρισης Αμοιβαίων Κεφαλαίων Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου και Ελληνικών Ταχυδρομείων (Τ.Τ. ΕΛ.ΤΑ ΑΕΔΑΚ) δημιουργήθηκε με σκοπό την παροχή επενδυτικών επιλογών στο ευρύ επενδυτικό κοινό μέσω επενδυτικών προτάσεων που προσαρμόζονται στο προφίλ και στις ανάγκες του κάθε επενδυτή ξεχωριστά. Ζητούμενα επομένως κάθε επενδυτικής πρότασης είναι:

- η εξυπηρέτηση σε υψηλά επίπεδα (ταχύτητα, ποικιλία αξιόπιστων επιλογών κτλ.),
- η υψηλή απόδοση σε βάθος χρόνου

Αναμφίβολα, η επενδυτική πολιτική, είναι μια πολύπλοκη διαδικασία, που ακολουθεί όμως συγκεκριμένα πρότυπα για να οδηγηθεί στην επιτυχία. Αυτά τα πρότυπα όσον αφορά στην Τ.Τ. ΕΛ.ΤΑ ΑΕΔΑΚ βασίζονται στα εξής χαρακτηριστικά:

- την ενεργή διαχείριση του χαρτοφυλακίου,
- την ανάλυση των θεμελιωδών στοιχείων,
- το μακροχρόνιο επενδυτικό ορίζοντα και

- την ανάληψη ρίσκου που θα είναι ανάλογο με τις απαιτήσεις και τις προσδοκίες των επενδυτών της.

Τα μερίδια των Αμοιβαίων Κεφαλαίων διατίθενται και εξαγοράζονται μέσω της Εταιρίας Διαχειρίσεως κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες, κατόπιν σχετικής εγγράφου αιτήσεως του επενδυτή προς την Εταιρία Διαχείρισης. Μέσω σχετικής αιτήσεως, ο επενδυτής αποδέχεται τον Κανονισμό των Αμοιβαίων Κεφαλαίων. Για την απόκτηση μεριδίων Αμοιβαίων Κεφαλαίων συμπληρώνεται αίτηση συμμετοχής και καταβάλλεται το ποσό που αντιστοιχεί στην αξία των μεριδίων. Η μεταφορά της επένδυσης από ένα αμοιβαίο κεφάλαιο σε άλλο, συνιστά εξαγορά των κατεχομένων μεριδίων και στη συνέχεια την επένδυση του ποσού της εξαγοράς στο νέο αμοιβαίο κεφάλαιο για διάθεση νέων μεριδίων. Στα πλαίσια των υπηρεσιών που επιθυμεί να παρέχει στους μεριδιούχους της η Τ.Τ. ΕΛΤΑ ΑΕΔΑΚ δύναται να αποδέχεται τις παραπάνω πράξεις, κάτω από ένα ευνοϊκό καθεστώς προμηθειών και σε χρονικά πλαίσια τέτοια, ώστε να διασφαλίζεται το συμφέρον όλων των μεριδιούχων που συμμετέχουν στα εν λόγω αμοιβαία κεφάλαια.

Στο τέλος κάθε ημερολογιακού έτους και εξαμήνου συντάσσονται αντίστοιχα, η ετήσια και η εξαμηνιαία έκθεση των Αμοιβαίων Κεφαλαίων, οι οποίες περιέχουν τα στοιχεία που ορίζει η νομοθεσία και αποτελούν αντικείμενο ελέγχου από τους ορκωτούς ελεγκτές. Επίσης, δημοσιεύεται στον Τύπο συνοπτική κατάσταση του ενεργητικού του Α/Κ, ο λογαριασμός αποτελεσμάτων χρήσεως καθώς και η διάθεση των κερδών του. Καθημερινά δημοσιεύονται στον ημερήσιο τύπο η καθαρή τιμή μεριδίου, η τιμή διάθεσης, η τιμή εξαγοράς, η αξία του καθαρού ενεργητικού του Αμοιβαίου Κεφαλαίου και ο αριθμός των κυκλοφορούντων μεριδίων. Πέραν των ανωτέρω, σύμφωνα με την 2/317/11.11.2004 απόφαση της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς, η ΑΕΔΑΚ εντός δέκα (10) ημερολογιακών ημερών από τη λήξη κάθε ημερολογιακού τριμήνου, συντάσσει πίνακα επενδύσεων του Αμοιβαίου Κεφαλαίου, τον οποίο υποβάλλει στην Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς και ταυτόχρονα τον θέτει στη διάθεση του επενδυτικού κοινού στα γραφεία της. Τον ίδιο πίνακα η ΑΕΔΑΚ οφείλει να καταχωρεί στην ιστοσελίδα της, εντός της ίδιας προθεσμίας. Τα Αμοιβαία Κεφάλαια υπόκεινται σε φορολόγηση σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 33 του Ν.3283/2004.

Οι επενδύσεις σε Αμοιβαία Κεφάλαια εμπεριέχουν μια σειρά από κινδύνους, γεγονός που καθιστά ιδιαίτερα σημαντική την παρουσία και τη λειτουργία της

συγκεκριμένης εταιρίας. Οι κυριότεροι κίνδυνοι του χαρτοφυλακίου ενός Αμοιβαίου Κεφαλαίου είναι οι εξής:

- Κίνδυνος αγοράς
- Πιστωτικός κίνδυνος
- Κίνδυνος διακανονισμού
- Κίνδυνος ρευστότητας
- Συναλλαγματικός κίνδυνος
- Κίνδυνος θεματοφυλακής
- Κίνδυνος διασποράς
- Κίνδυνος απόδοσης
- Κίνδυνος μείωσης ενεργητικού
- Κίνδυνος πληθωρισμού
- Κίνδυνος κράτους

Ενδεικτικό αυτής της μεταβλητότητας που παρουσιάζουν τα Αμοιβαία κεφάλαια αποτελεί το διάγραμμα που ακολουθεί και το οποίο παρουσιάζει παραστατικά την αστάθεια Αμοιβαίων Κεφαλαίων σε βάθος χρόνου [B9].



Διάγραμμα 2.6: Αποδόσεις Αμοιβαίων Κεφαλαίων Μικτού  
Εσωτερικού για την περίοδο 2004/2009



## 2.6 Post Insurance A.E

Η συγκεκριμένη μεσιτική –ασφαλιστική θυγατρική του ομίλου αποτελεί το «μονοπάτι» μέσω του οποίου ο όμιλος εισχωρεί στο χώρο των ασφαλιστικών και τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων. Η μετοχική σύνθεση της εταιρίας είναι:

- 51% Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο
- 49% Ελληνικά Ταχυδρομεία.

Η εταιρεία απευθύνεται όχι μόνο στους πελάτες των δύο οργανισμών/μετόχων αλλά και στο ευρύ κοινό, διαθέτοντας branded προϊόντα. Σημαντικό είναι το στοιχείο της εξασφάλισης συνεργασιών με τις σημαντικότερες ασφαλιστικές εταιρείες ώστε σε καμιά περίπτωση να μην τίθεται σε αμφισβήτηση η αξιοπιστία τους. Ας δούμε στη συνέχεια αναλυτικότερα τα προσφερόμενα προϊόντα της συγκεκριμένης εταιρείας.

- ο Ασφάλιση κατοικίας: Είναι ένα ασφαλιστικό προϊόν που σκοπό έχει την ολοκληρωμένη κάλυψη προστασίας της κατοικίας. Η ασφάλιση προτείνεται στον πελάτη μέσα από δύο διαφορετικά πακέτα, το Basic και το Plus. Στο πακέτο Basic (εκτός των βασικών καλύψεων) συμπεριλαμβάνεται και η κλοπή περιεχομένου με τελικό κόστος 1,5 ευρώ/τ.μ. ετησίως.
- ο Εγγυημένο-Δημιουργίας κεφαλαίου: Είναι ένα συνταξιοδοτικό-αποταμιευτικό ασφαλιστικό πρόγραμμα, το οποίο απευθύνεται στους πελάτες που θέλουν να δημιουργήσουν εγγυημένη ισόβια μηνιαία σύνταξη ή εγγυημένο εφάπαξ. Σκοπός είναι η δημιουργία κεφαλαίου μέσω της σύνδεσης του με αμοιβαία κεφάλαια του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου-ΕΛΤΑ. Απευθύνεται σε πελάτες οι οποίοι θέλουν να δημιουργήσουν ένα πρόσθετο κεφάλαιο στο μέλλον προκειμένου να καλυφθεί ένας οικονομικός στόχος π.χ.ένα εφάπαξ ποσό ή ένα επιπλέον εισόδημα κατά την περίοδο της συνταξιοδότησης ή ένα κεφάλαιο για την πληρωμή των σπουδών του παιδιού.
- ο Ασφάλιση Οχήματος: Είναι ένα ασφαλιστικό προϊόν που σκοπό έχει την ολοκληρωμένη κάλυψη του οχήματος μέσα από δύο διαφορετικά πακέτα κάλυψης, το Basic και το Plus. Επίσης, προαιρετικά δίνεται η δυνατότητα στον πελάτη επιλογής κάλυψης για ίδιες ζημιές (μικτή ασφάλιση) και οδική βοήθεια. Ιδιαίτερη έμφαση έχει δοθεί στην άμεση και απλή διαδικασία αποζημίωσης.

- Ασφάλιση δανειοληπτών: Είναι ένα ασφαλιστικό προϊόν με σκοπό την προστασία των δανειοληπτών από θάνατο και μόνιμη ολική ανικανότητα. Η ασφάλιση ζωής πωλείται σε συνδυασμό με τα στεγαστικά δάνεια του Ταχυδρομικού Ταμειυτηρίου και πληρώνεται σε κάθε μηνιαία δόση του δανείου του πελάτη με την Τράπεζα. Το ασφάλιστρο καταβάλλεται κάθε μήνα και είναι μειούμενο ανάλογα με τη μείωση του κεφαλαίου του δανείου.
- Πυρός ενυπόθηκων δανείων: Είναι ένα ασφαλιστικό προϊόν με καλύψεις προστασίας της κατοικίας από πυρκαγιά, σεισμό και άλλες συγκεκριμένες αιτίες. Η ασφάλιση πωλείται σε συνδυασμό με τα στεγαστικά δάνεια του Ταχυδρομικού Ταμειυτηρίου και πληρώνεται κατά την σύναψη της σύμβασης του δανείου του πελάτη με την Τράπεζα. Το ασφάλιστρο καταβάλλεται κάθε έτος και αφορά στην κατοικία που προσημειώνεται υπέρ της Τράπεζας.

## **2.7 Post Credit A.E**

Η συγκεκριμένη θυγατρική του ομίλου είναι μια Ανώνυμη Εταιρία Παροχής Πιστώσεων η οποία διαχειρίζεται και εκδίδει πιστωτικές κάρτες και νέα προϊόντα για την ελληνική αγορά, ώστε να ανταποκριθεί στις σύγχρονες καθημερινές ανάγκες και απαιτήσεις των πελατών του. Αυτά τα προϊόντα, με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά που φιλοδοξούν να αποτελέσουν δέλεαρ για τον εκάστοτε καταναλωτή, είναι τα εξής:

### TT Visa

- Ανταγωνιστικό επιτόκιο,
- Δωρεάν συνδρομή για τον πρώτο χρόνο,
- Αγορές σε περισσότερες από 30.000.000 επιχειρήσεις στην Ελλάδα και το εξωτερικό,
- Δυνατότητα ανάληψης μετρητών, από όλα τα ATM με το σήμα Visa στην Ελλάδα και το εξωτερικό,
- Άτοκες δόσεις σε χιλιάδες επιχειρήσεις στην Ελλάδα.

### TT Visa Gold

- Υψηλό και ευέλικτο πιστωτικό όριο συναλλαγών,

- Ενσωματωμένο chip στην κάρτα για μεγαλύτερη ασφάλεια στις συναλλαγές
- Δυνατότητα ανάληψης μετρητών έως €1.500 μηνιαίως, από όλα τα ATM με το σήμα Visa στην Ελλάδα και το εξωτερικό,
- Επιπλέον ασφαλιστικές καλύψεις στα ταξίδια.

#### ΤΤ MasterCard

- Πραγματοποίηση αγορών με επιστροφή 1% στο λογαριασμό του πελάτη,
- Επιτόκιο από τα χαμηλότερα της αγοράς,
- Δυνατότητα ανάληψης μετρητών,
- Δωρεάν συνδρομή για τον πρώτο χρόνο ή για πάντα στους κατόχους της ΤΤ Visa
- Δωρεάν προστασία αγορών (shopping protection),

Όλες δε οι πιστωτικές κάρτες της POSTCREDIT εξασφαλίζουν:

- Παγκόσμια αποδοχή,
- Δυνατότητα για αγορές με άτοκες δόσεις,
- Άτοκη περίοδο αγορών έως και 40 ημέρες,
- Προνομιακό επιτόκιο μεταφοράς υπολοίπου από κάρτες άλλων τραπεζών,
- Ελάχιστη μηνιαία καταβολή μόνο 2,5% του εκάστοτε υπολοίπου,
- Άμεση δωρεάν αντικατάσταση της κάρτας σε περίπτωση απώλειας ή φθοράς,
- Αυτόματη εξόφληση λογαριασμών (κινητής τηλεφωνίας, Filmnet Nova, συνδρομών στο Internet κ.α) κατόπιν σχετικής εντολής,
- 24ωρη αυτόματη τηλεφωνική εξυπηρέτηση (DELTA PHONE),
- Δυνατότητα έκδοσης δύο πρόσθετων καρτών,
- Εύκολη και γρήγορη εξόφληση του λογαριασμού σε όλα τα καταστήματα του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου και των ΕΛ.ΤΑ ή με αυτόματη χρέωση καταθετικού λογαριασμού του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου.

---

---

# 3

## Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΕΛ.ΤΑ

---

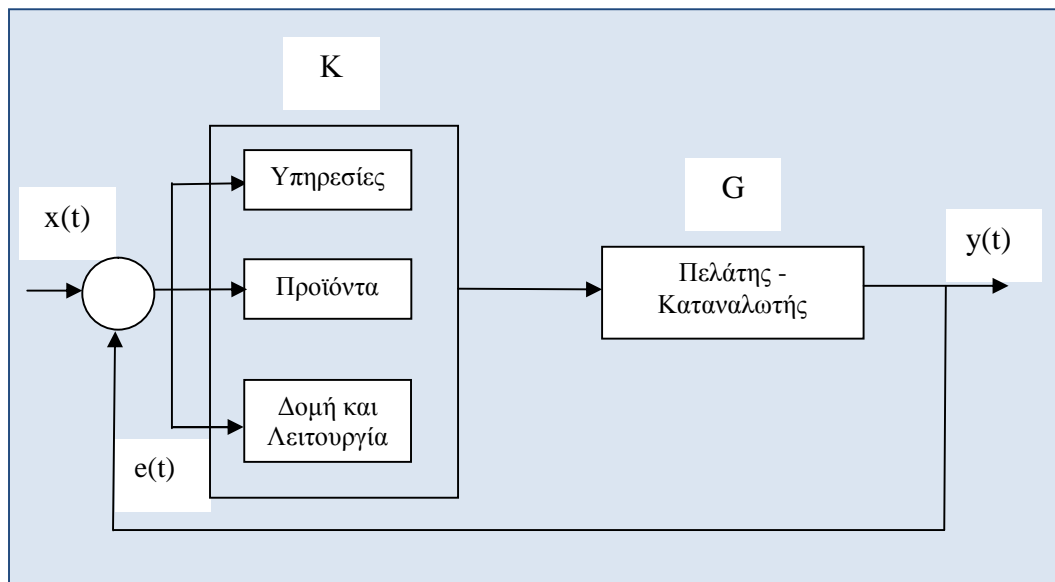
---

### 3.1 ΕΛ.ΤΑ και πελατειακές σχέσεις με το κοινωνικό σύνολο

Για να αντιληφθούμε το ρόλο των ΕΛ.ΤΑ στη γενικότερη πολιτισμική, οικονομική και κοινωνική δράση, θα πρέπει να αναφερθούμε σε όλα εκείνα τα προϊόντα – υπηρεσίες, τα οποία διατίθενται – προσφέρονται από το συγκεκριμένο οργανισμό και τα οποία σε τελική ανάλυση συνιστούν αυτή τη δράση στο σύνολό της, αφού οριοθετούν την αλληλεπίδραση με το κοινωνικό σύνολο.

Στο σημείο αυτό θα πρέπει να τονίσουμε πως με τον όρο κοινωνικό σύνολο, εννοούμε εκείνο το σύνολο στο οποίο απευθύνονται τα ΕΛ.ΤΑ, ως μια επιχείρηση η οποία διαθέτει συγκεκριμένα προϊόντα και παρέχει συγκεκριμένες υπηρεσίες, της οποίας το ζητούμενο είναι η υγιής λειτουργία σε πρώτο επίπεδο και η κερδοφορία σε μεταγενέστερο επίπεδο, αφού δεν πρέπει να λησμονούμε το δημόσιο χαρακτήρα της. Πως θα ήταν άλλωστε επιτακτική η ανάγκη επανασχεδιασμού των ΕΛ.ΤΑ, διαδικασία που αποτελεί και το αντικείμενο της παρούσας εργασίας, αν δεν υπήρχαν τα παραπάνω ζητούμενα. Έτσι, το «κοινωνικό σύνολο» είναι εκείνο που θα κρίνει τελικά την επιτυχία μιας τέτοιας διαδικασίας, ως τελικός αποδέκτης προϊόντων – υπηρεσιών.

Η αμφίδρομη αυτή σχέση θα μπορούσε να απεικονιστεί με το ακόλουθο block διάγραμμα. Ο κλειστός βρόχος (ανάδραση) του διαγράμματος αφορά στην επιτυχημένη ανταπόκριση των ΕΛ.ΤΑ και στην κωδικοποίηση – ερμηνεία των μηνυμάτων που λαμβάνει από το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο (και το οποίο αποτελεί ουσιαστικά τον πελάτη – καταναλωτή), έτσι ώστε με κατάλληλη αναδιάρθρωση, επαναπρογραμματισμό και αναθεώρηση, όπου αυτή απαιτείται, τόσο από πλευράς προϊόντων και υπηρεσιών όσο και από πλευράς οργανωτικής δομής και λειτουργικότητας, να προσαρμοστεί στις εκάστοτε επιταγές των καιρών.



Διάγραμμα 3.1: Block Διάγραμμα αλληλεπίδρασης των ΕΛ.ΤΑ με το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο

όπου:

- $x(t)$ : η είσοδος του συστήματός μας, δηλαδή τα «μηνύματα» που φτάνουν κάθε φορά στον οργανισμό των ελληνικών ταχυδρομείων σχετικά με το πως εκλαμβάνει – αποδέχεται ο πελάτης – καταναλωτής τα προϊόντα και της υπηρεσίες του, καθώς και το κατά πόσο η λειτουργία του είναι αποτελεσματική σε κάθε χρονική στιγμή
- $G$ : Το προς έλεγχο σύστημα, αφού οι απαιτήσεις του πελάτη – καταναλωτή την οποιαδήποτε χρονική στιγμή αποτελεί ουσιαστικά και το απαιτούμενο για τη σωστή προσαρμογή. Είναι δε ανεξάρτητη βαθμίδα από το υπόλοιπο σύστημα
- $K$ : ο ελεγκτής του συστήματός μας, δηλαδή στην περίπτωση που αναλύουμε, τα ΕΛ.ΤΑ, τα οποία «φιλτράρουν» κατάλληλα την είσοδο, οδηγώντας την προς την έξοδο του συστήματος
- $y(t)$ : η έξοδος του συστήματός μας, δηλαδή αυτό που φτάνει στον πελάτη – καταναλωτή, είτε πρόκειται για προϊόντα, είτε πρόκειται για υπηρεσίες
- $e(t)$ : η έξοδος του ελεγκτή, δηλαδή το αποτέλεσμα της εφαρμογής του ελέγχου στην είσοδο. Με άλλα λόγια είναι η διαφορά ανάμεσα στην επιθυμητή έξοδο και την είσοδο σε κάθε χρονική στιγμή. Με τον όρο επιθυμητή, εννοούμε εκείνη τη μορφή των προϊόντων, υπηρεσιών, οργανωτικής και λειτουργικής

δομής των ΕΛ.ΤΑ η οποία οδηγεί στην κερδοφορία, ικανοποιώντας ταυτόχρονα τις απαιτήσεις για ποιότητα και κοινωνική ευαισθησία

Από την απλή παρατήρηση του παραπάνω διαγράμματος, προκύπτει ότι ο ελεγκτής ευθύνεται για την ποιότητα του μεγέθους  $e(t)$ . Το  $y(t)$  εξαρτάται από τη δράση ενδιάμεσων φορέων της εμπορικής διαδικασίας, ανεξάρτητους από τον ελεγκτή, με αποτέλεσμα να μην αποτελεί κριτήριο η επίδραση των ενδιάμεσων φορέων για το βαθμό απόδοσης και λειτουργικότητας της βαθμίδας Κ. Δηλαδή, κάθε φορά τα ΕΛ.ΤΑ καλούνται να αφουγκραστούν την κοινή γνώμη και να προβούν σε αυτοδιόρθωση, όπου αυτό κρίνεται αναγκαίο, πέρα από άλλους παράγοντες που τυχόν επηρεάζουν το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο, κάνοντας κάθε φορά το καλύτερο που μπορεί να γίνει, αποφεύγοντας την «παγίδα» να αποδώσουν τυχόν αποτυχίες και δυσλειτουργίες σε ετερογενείς παράγοντες.

Επίσης, παρατηρούμε πως στο διάγραμμα έχουμε ανατροφοδότηση (feedback), γεγονός που δίνει ξεχωριστή σημασία στη λειτουργία του ελεγκτικού μηχανισμού, αφού δεν πρόκειται για δραστηριότητα μιας κατεύθυνσης, αλλά για έναν αέναο - χωρίς τέλος μηχανισμό, απόλυτα συνυφασμένο με την οικονομική και κοινωνική ζωή σε όλες τις εκφάνσεις της.

Έτσι, αν αναλογιστούμε πως το G αποτελεί το συνολικό μηχανισμό της αγοράς, η επίδραση του Κ και το αποτέλεσμα της σωστής λειτουργίας του είναι άμεσο μιας και το  $e(t)$  αποτελεί την έξοδο μεν του Κ αλλά την είσοδο του G, με φυσικό επακόλουθο, οποιαδήποτε δυσλειτουργία του Κ να «περνάει» μέσω του  $e(t)$  πολύ εύκολα στο G (θεωρώντας πως το G εμπεριέχει όλους εκείνους τους τυπικούς και άτυπους κανόνες που καθορίζουν αυτό που ονομάζουμε «αγορά»).

### **3.2 Διατιθέμενα προϊόντα**

Τα προϊόντα που μπορεί να βρει κανείς στα καταστήματα των ΕΛ.ΤΑ είναι:

- Φιλοτελικά και Ολυμπιακά προϊόντα
- Προϊόντα τηλεφωνίας και διαδικτύου
- Prepaid προϊόντα
- Συσκευασίες
- Γραμματοκιβώτια και Γραμματοθυρίδες
- Cd Ταχυδρομικού Κώδικα

- Ευχετήριες Κάρτες και Κάρτες Unicef
- Ειδικά σήματα τελών κυκλοφορίας

### 3.2.1 Προσωπικό – Εταιρικό γραμματόσημο

Για την έκδοση του προσωπικού γραμματοσήμου απαιτείται η αυτοπρόσωπη εμφάνιση των πελατών στις παραγωγικές μονάδες ΕΛ.ΤΑ, όπου γνωστοποιούνται οι προϋποθέσεις και οι όροι παραγωγής και διάθεσης προσωπικού γραμματοσήμου και μετά την αποδοχή συνεχίζεται η διαδικασία. Η μόνη φωτογραφία που μπορεί να απεικονιστεί στο προσωπικό γραμματόσημο είναι η φωτογραφία που λαμβάνεται στα ειδικά προς το σκοπό αυτό μηχανήματα των παραγωγικών μονάδων ΕΛ.ΤΑ, ενώ είναι δυνατό να αποτυπωθεί μόνο το πρόσωπο χωρίς καμία αλλοίωση ή παραμόρφωση των χαρακτηριστικών του προσώπου. Παράλληλα, ως μια «δικλείδα ασφαλείας» τα ΕΛ.ΤΑ διατηρούν το δικαίωμα να αρνηθούν την έκδοση προσωπικού γραμματοσήμου για λόγους δημοσίας αιδούς, δημόσιας τάξης και ασφάλειας καθώς και για λόγους καλαισθησίας. Το ίδιο ισχύει για πρόσωπα που έχουν καταδικαστεί για την τέλεση αξιόποινης πράξης ή σε πρόσωπα που έχουν προσβάλει το κοινό περί δικαίου αίσθημα. Η διαδικασία έχει ως εξής:

- ο Γίνεται από τον ενδιαφερόμενο η επιλογή της κατάλληλης φωτογραφίας (τόσο από πλευράς καθαρότητας όσο και από πλευρά θέματος)
- ο Ο ενδιαφερόμενος αφού ενημερωθεί σχετικά με τους όρους και τις προϋποθέσεις της συγκεκριμένης υπηρεσίας, συμπληρώνει και υπογράφει το δελτίο παραγγελίας, το οποίο παρουσιάζεται στην ακόλουθη εικόνα
- ο Η φωτογραφία (φυσικώς ή σε μορφή ηλεκτρονικού αρχείου) και το δελτίο παραγγελίας αποστέλλονται στο αντίστοιχο κατάστημα των ΕΛ.ΤΑ
- ο Ο χρόνος παράδοσης δεν ξεπερνά συνήθως τις 5 μέρες από την ημερομηνία παραλαβής της παραγγελίας (η φωτογραφία επιστρέφεται μαζί με τα φύλλα γραμματοσήμου).

# ΔΕΛΤΙΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ

Φύλλο 15 γραμματοσήμου

ΤΙΜΗ ΦΥΛΛΟΥ	ΠΡΟΣΤΗΤΑ ΦΥΛΛΟΥ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΤΙΜΗ
Α ΤΑΧΥ	15€ x	= €
Β ΤΑΧΥ	15€ x	= €
Γ1 ΒΛΑΒΑ	19,5€ x	= €
Γ2 ΒΛΑΒΑ	19,5€ x	= €
Γ3 ΒΛΑΒΑ	15€ x	= €
Δ2 ΑΝΩΡΤΗΡΗΣ ΔΙΑΚΟΝΙΑ	15€ x	= €
Δ3 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΔΙΑΚΟΝΙΑ	15€ x	= €
Ε1 ΕΤΑΡΧΩ	15€ x	= €
Ε2 ΕΤΑΡΧΩ	15€ x	= €
Ε3 ΕΤΑΡΧΩ	15€ x	= €
Ε4 ΕΤΑΡΧΩ	15€ x	= €
Η ΕΛΑΣΤΗ	15€ x	= €
Θ ΡΕΛΑΤ	15€ x	= €
Ι ΟΧΕΥΣΗ ΠΕΛΑΤΗ	15€ x	= €

Φύλλο 10 γραμματοσήμου

Β1 ΤΑΧΥ	10€ x	= €
Β2 ΤΑΧΥ	10€ x	= €
Γ4 ΒΛΑΒΑ	13€ x	= €
Δ1 ΑΝΩΡΤΗΡΗΣ ΔΙΑΚΟΝΙΑ	10€ x	= €

Στοιχεία ΠΕΛΑΤΗ

ΕΠΩΝΥΜΟ :
ΟΝΟΜΑ:
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:
Τ.Κ.
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ
Α.Φ.Μ.:
Α.Ο.Υ.:
ΤΗΛΕΦΩΝΟ:

\* Σε περίπτωση εξαγοράς γραμματοσήμων, είναι απαραίτητο ειδικό ημελόγριο.



Εγκρίνει οπούδήποτε διαθέσει στο ταχυδρομείο με τους προαναφερθέντες όρους και προϋποθέσεις για τη παράδοση του ετησίου - ημερησίου γραμματοσήμου, και εξουσιοδοτεί τα ΕΛΤΑ να πραγματοποιήσουν τη φωτογράφιση (αντίτυπο) που απαιτείται, για την εκτέλεση της παραγγελίας μας, ενώ αναζητούμε πλήρως την ευθύνη για ολόκληρα ή μερικά πράγματα, από την απουσία του φωτογραφικού υλικού που σας αποστέλλει, σε γραμματόσημο της ΕΛΤΑ.

Υπογραφή: \_\_\_\_\_ Ημερομηνία: \_\_\_\_\_

Εικόνα 3.1: Δελτίο παραγγελίας προσωπικού - εταιρικού γραμματοσήμου [B6]

### 3.3 Διατιθέμενες υπηρεσίες – Χρηματοοικονομικά Προϊόντα

Στην ενότητα των χρηματοοικονομικών προϊόντων πρέπει να δώσουμε ιδιαίτερη σημασία, γιατί συγκεντρώνουν το μεγαλύτερο ποσοστό λειτουργικής δράσης των ΕΛ.ΤΑ και ταυτόχρονα σχετίζονται με τη μεταφορά κεφαλαίων, γεγονός που τα καθιστά αρωγό της γενικότερης οικονομικής εξέλιξης. Το σύνολο των χρηματοοικονομικών προϊόντων που διατίθενται από τα ΕΛ.ΤΑ συνοψίζεται στον πίνακα που ακολουθεί. Πρέπει να σημειώσουμε πως έχουν συμπεριληφθεί και προϊόντα – υπηρεσίες που δεν αφορούν άμεσα τη συμβατική μορφή των ΕΛ.ΤΑ όπως ήταν γνωστά στο ευρύ κοινό, αλλά την ευρύτερη μορφή του ομίλου, όπως αυτός δημιουργήθηκε μετά τις αντίστοιχες διαδικασίες.



Πίνακας 3.1: Χρηματοοικονομικά προϊόντα του ομίλου των ΕΛ.ΤΑ

Κίνηση κεφαλαίων εσωτερικού	Western Union
	Απλές Ταχυδρομικές Επιταγές
	Ταχυδρομικές Επιταγές Αντικαταβολής
	Τηλεφωνικές Ταχυδρομικές Επιταγές Money Home
	Τηλεφωνικές Ταχυδρομικές Επιταγές Money Express
	<i>Προϊόντα Ταχυδρομικού Ταμειυτηρίου</i>
	Στεγαστικά Δάνεια (ακόμα και μεταφερόμενα από άλλες τράπεζες, επιδοτούμενα από τον Οργανισμό Εργατικής Εστίας και το Ελληνικό Δημόσιο)
	Καταναλωτικά Δάνεια (ακόμα και μεταφερόμενα από άλλες τράπεζες)
	Καταθετικοί Λογαριασμοί (ταμειυτηρίου, τρεχούμενοι, όψεως, προθεσμίας, Νέος Καταθετικός Αποταμειυτικός Λογαριασμός Νεολαίας «Μεγαλώνω»
	Θυρίδες Θησαυροφυλακίου
	Δάνεια με ενέχυρο
	<i>Προϊόντα Post Credit A.E</i>
	Πιστωτικές κάρτες (Visa Classic, Gold & Electron, Mastercard)
	<i>Προϊόντα T.T ΕΛ.ΤΑ ΑΕΔΑΚ</i>
	Λογαριασμός Υπεραπόδοση
	Αμοιβαία Κεφάλαια
	Repos
	Ομόλογα και Έντοκα Γραμμάτια Ελληνικού Δημοσίου
	<i>Προϊόντα Ταχυμεταφορών ΕΛ.ΤΑ T.E</i>
	Business Express Post
Κίνηση κεφαλαίων εξωτερικού	Western Union
	Eurogiro
	Ταχυδρομικές Επιταγές Εξωτερικού
	Συνάλλαγμα

### **3.3.1 Υπηρεσία Western Union**

Πρόκειται για ένα διεθνές σύστημα ηλεκτρονικών πληρωμών εκτέλεσης εντολής αυθημερόν, με την καταβολή στο δικαιούχο να διενεργείται με μετρητά. Τα πλεονεκτήματα που παρουσιάζει συνοψίζονται στα εξής:

- Άμεση μεταβίβαση των χρημάτων μέσα σε λίγα λεπτά από την στιγμή της αποστολής τους (15 λεπτά),
- Αξιοπιστία και απόλυτη ασφάλεια στις συναλλαγές (Μοναδικός κωδικός),
- Παγκόσμιο Δίκτυο συνεργαζόμενων γραφείων,
- Οι πληρωμές πραγματοποιούνται στο νόμισμα της χώρας προορισμού, ή σε δολάρια.

### **3.3.2 Υπηρεσία Eurogiro**

Πρόκειται για ένα διεθνές ηλεκτρονικό σύστημα μεταφοράς κεφαλαίων μεταξύ των ταχυδρομικών υπηρεσιών των χωρών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι συναλλαγές διενεργούνται μεταξύ των χωρών, στις οποίες έχουν υπογραφεί διμερείς συμβάσεις. Μέσω της υπηρεσίας αυτής μπορούν να διακινηθούν κεφάλαια από και προς την Ελλάδα με μεγάλη ασφάλεια. Η συγκεκριμένη υπηρεσία απευθύνεται σε: μετανάστες (συντάξεις, εμβάσματα), ναυτικούς (εμβάσματα), φοιτητές που σπουδάζουν στο εξωτερικό, καθώς και σε Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις. Τα πλεονεκτήματα που παρουσιάζει συνοψίζονται στα εξής:

- Εξαιρετικά Ασφαλής και αξιόπιστη υπηρεσία,
- Ελαχιστοποίηση του χρόνου διαβίβασης και πληρωμής σε 3 - 4 ημέρες,
- Δυνατότητα αποστολής του ποσού σε λογαριασμό GIRO.

### **3.3.3 Απλή Ταχυδρομική Επιταγή**

Πρόκειται για ειδικές εντολές πληρωμής που εκδίδονται και διακινούνται από τα καταστήματα των ΕΛ.ΤΑ και χρησιμοποιούνται για την μεταφορά χρημάτων από οποιονδήποτε αποστολέα προς οποιονδήποτε παραλήπτη (Φυσικό ή Νομικό Πρόσωπο). Τα πλεονεκτήματα που παρουσιάζει συνοψίζονται στα εξής:

- Μικρή Οικονομική Επιβάρυνση,

- Εξόφληση στον τόπο κατοικίας, ή διαμονής του παραλήπτη και στα πιο απομακρυσμένα μέρη της χώρας σε 2-4 εργάσιμες ημέρες (όταν πρόκειται για μεταφορά κεφαλαίων στο εσωτερικό),
- Εξοφλούνται από θυρίδα του ταχυδρομικού καταστήματος,
- Εξοφλούνται σε μετρητά,
- Ανώτατο όριο αποστελλόμενου ποσού 6.000 €

### **3.3.4 Τηλεφωνική ταχυδρομική επιταγή Money Home**

Το συγκεκριμένο χρηματοοικονομικό προϊόν απευθύνεται σε πελάτες που θέλουν να στείλουν χρήματα από ένα ταχυδρομικό κατάστημα στη διεύθυνση του παραλήπτη το αργότερο την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Απευθύνεται σε: Έλληνες τουρίστες στο εσωτερικό, φοιτητές που μένουν σε διαφορετικές πόλεις από τους γονείς τους, επαγγελματίες που μετακινούνται συχνά στο εσωτερικό, στρατιώτες και στρατιωτικούς και γενικότερα σε οποιονδήποτε έχει ανάγκη άμεσης συναλλαγής. Οι εντολές διαβιβάζονται τηλεφωνικά, ή με Fax, από το Κατάστημα ΕΛΤΑ που εκδίδει την εντολή, προς το Κατάστημα ΕΛΤΑ που πληρώνει την εντολή. Τα πλεονεκτήματα που παρουσιάζει συνοψίζονται στα εξής:

- Εξόφληση το αργότερο την επόμενη εργάσιμη ημέρα,
- Εξόφληση στον τόπο κατοικίας, ή διαμονής του παραλήπτη σε μετρητά,
- Εξυπηρέτηση κατά τις απογευματινές ώρες και τα Σάββατα σε ορισμένα Καταστήματα ΕΛ.ΤΑ,
- Ασφάλεια και Αξιοπιστία στην αποστολή χρημάτων.
- Ανώτατο όριο αποστελλόμενου ποσού 6.000 €

### **3.3.5 Ταχυδρομικές Επιταγές Αντικαταβολής**

Πρόκειται για Ειδικές Εντολές Πληρωμής που εκδίδονται και διακινούνται από τα Καταστήματα ΕΛ.ΤΑ και χρησιμοποιούνται για την μεταφορά εμπορευμάτων ή άλλων αξιών, από οποιονδήποτε αποστολέα προς οποιονδήποτε παραλήπτη σε όλη την Ελλάδα. Απευθύνεται σε Εμπορικές επιχειρήσεις που διακινούν εμπορεύματα στο εσωτερικό. Η απόδοση των εμπορευμάτων πραγματοποιείται παράλληλα με την

αποστολή της αξίας του εμπορεύματος στον αποστολέα. Τα πλεονεκτήματα που παρουσιάζει συνοψίζονται στα εξής:

- Νέα Κανάλια Διανομής
- Πωλήσεις από απόσταση,
- Οικονομία Χρόνου,
- Εγγυημένη παραλαβή των χρημάτων σε σύντομο χρονικό διάστημα.
- Ανώτατο όριο αποστελλόμενου ποσού 6.000 €

### **3.3.6 Στεγαστικά Δάνεια**

Τα δάνεια που παρέχονται από το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο αφορούν ανάγκες όπως:

- Αγορά έτοιμης ή υπό κατασκευή Α΄ και Β΄ κατοικίας
- Ανέγερση κατοικίας
- Αποπεράτωση κατοικίας
- Επέκταση / Βελτίωση / Επισκευή κατοικίας με πιστοποιήσεις προόδου εργασιών
- Αγορά οικοπέδου για ανέγερση κατοικίας
- Μεταφορά από άλλη τράπεζα με προνομιακούς όρους

### **3.3.7 Πρόγραμμα «Με Συμφέρει»**

Πρόκειται για ένα πρόγραμμα μεταφοράς καταναλωτικών δανείων από άλλες τράπεζες, το οποίο χωρίζεται στα εξής υποπρογράμματα:

- «Extra Μετρητά»: Με κυμαινόμενο επιτόκιο γίνεται η εξόφληση προς τις άλλες τράπεζες με προσφορά επιπλέον μετρητών ως 5.000 €
- «Στα σίγουρα»: Με σταθερό επιτόκιο για τη διασφάλιση σταθερής δόσης αποπληρωμής του δανείου

Τα χαρακτηριστικά εκείνα που τείνουν να δελεάσουν τον εκάστοτε πελάτη είναι:

- Διάρκεια αποπληρωμής 1 -12 χρόνια
- Ποσό Δανείου 3,000-40,000 €
- Δωρεάν χρεωστική κάρτα Visa Electron
- Δωρεάν χορήγηση της πιστωτικής κάρτας TT Visa για τα τρία πρώτα χρόνια

### 3.3.8 Υπηρεσία Business Express Post

Τα ΕΛ.ΤΑ στην προσπάθειά τους να ικανοποιήσουν την ανάγκη για κατεπείγουσα επίδοση της αλληλογραφίας των επιχειρήσεων, σχεδίασαν και προσφέρουν ένα καινοτομικό προϊόν, το φάκελο κατεπείγουσας επίδοσης με προπληρωμένο τέλος και την εμπορική επωνυμία «Business Express Post». Ο ειδικός φάκελος συμπληρώνεται με τα στοιχεία του παραλήπτη και ταχυδρομείται στο ειδικό κόκκινο γραμματοκιβώτιο του αντίστοιχου ταχυδρομικού καταστήματος. Η συγκεκριμένη υπηρεσία παρουσιάζει τα εξής πλεονεκτήματα:

- ο Δυνατότητα κατάθεσης αλληλογραφίας μέχρι τις 17:00, από Δευτέρα ως Παρασκευή
- ο Εγγυημένη ταχύτατη επίδοση την επόμενη εργάσιμη ημέρα
- ο Παροχή ανταγωνιστικών τιμών
- ο Δυνατότητα δωρεάν διαφήμισης με την εκτύπωση της Διεύθυνσης της επιχείρησης πάνω στο φάκελο με την αγορά συγκεκριμένης ελάχιστης ποσότητας
- ο Δυνατότητα χονδρικής αγοράς των ειδικών φακέλων με ειδική έκπτωση 40%
- ο Εξοικονόμηση χρόνου και απαλλαγή από την ταλαιπωρία της αναμονής για την αγορά φακέλων και γραμματοσήμων

### 3.3.9 Λογαριασμός Νεολαίας «Μεγαλώνω»

Ο συγκεκριμένος λογαριασμός άρχισε να διατίθεται τον Ιούνιο του 2008 και μέχρι σήμερα έχουν ανοιχτεί πάνω από 100.000 λογαριασμοί, ενώ ο αριθμός αυτός αναμένεται να γίνεται ολοένα και μεγαλύτερος όχι μόνο λόγω του προνομιακού επιτοκίου που προσφέρει το προϊόν αλλά και χάρη στη δυνατότητα διπλασιασμού της κατάθεσης μέσω των κληρώσεων του Λαϊκού Λαχείου. Ήδη μέχρι σήμερα 230 παιδιά έχουν αναδειχτεί τυχερά. Προνόμια του συγκεκριμένου λογαριασμού είναι:

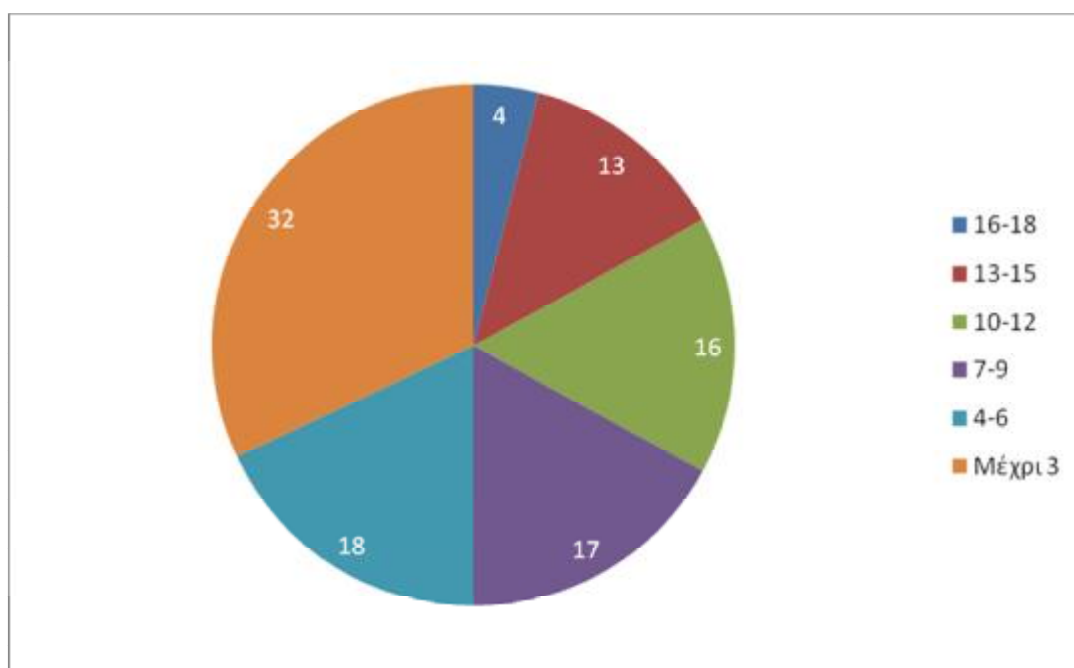
- Επιτόκιο 2 % για όλο το ποσό του λογαριασμού
- Εκτοκισμός δύο φορές το χρόνο
- Δωρεάν έξοδα διαχείρισης λογαριασμού
- Μικρό ποσό αρχικής κατάθεσης (50 €)

- Δώρο καλωσορίσματος ο κουμπαράς του Τ.Τ
- Δώρο η κάρτα μέλους για τη συμμετοχή στις κληρώσεις του Λαϊκού Λαχείου. Κάθε φορά που τα 4 τελευταία ψηφία αυτής της κάρτας συμπίπτουν με τα 4 πρώτα νούμερα του λαχείου, το ποσό του λογαριασμού αυτόματα διπλασιάζεται

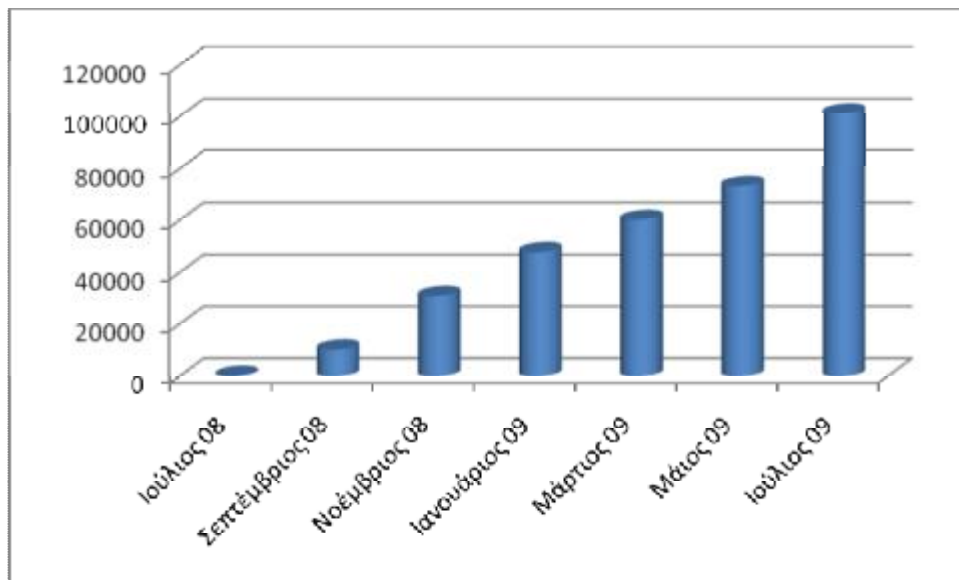
Η διαδικασία για τη δημιουργία ενός τέτοιου λογαριασμού έχει ως εξής:

- Υποβολή και υπογραφή αίτησης
- Προσκόμιση πιστοποιητικού γεννήσεως

Η ηλικιακή κατανομή και η εξέλιξη του συγκεκριμένου λογαριασμού παρουσιάζονται στα ακόλουθα διαγράμματα [B8].



Διάγραμμα 3.2: Ποσοστό ηλικιακής κατανομής λογαριασμού «Μεγαλώνω»



Διάγραμμα 3.3: Εξέλιξη λογαριασμού «Μεγαλώνω»

---

---

# 4

## ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ ΚΑΙ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ

---

---

### 4.1 Οι επενδύσεις του ομίλου

Κατά τη διάρκεια του 2008, ο όμιλος ΕΛΤΑ συνέχισε με εντατικούς ρυθμούς το επενδυτικό του πρόγραμμα για τον εκσυγχρονισμό των υποδομών του και τη λειτουργική του αναδιοργάνωση. Η προσπάθεια αυτή αποτυπώνεται στην εξέλιξη των καθαρών επενδύσεων του ομίλου, οι οποίες το 2008 ανήλθαν σε 25 εκατ. ευρώ, καθώς και στα αυξημένα λειτουργικά έξοδα για δράσεις, όπως η εκπαίδευση του προσωπικού σε νέες τεχνολογίες και διαδικασίες (κατά περίπου 3 εκατ. ευρώ), η στελέχωση ομάδων εργασίας και η θέση σε λειτουργία των νέων υποδομών. Η ολοκλήρωση και λειτουργία των νέων υποδομών, δημιούργησε αυξημένες δαπάνες αναδιοργάνωσης και αρχικής λειτουργίας στα τρία νέα αυτοματοποιημένα κέντρα διαλογής, στην Αττική, τη Θεσσαλονίκη και την Πάτρα. Με τη σταδιακή ομαλοποίηση της παραγωγής, που αναμένεται στην τρέχουσα διετία, προβλέπεται αύξηση της παραγωγικότητας και βελτίωση του κόστους λειτουργίας. Επίσης, εντός του 2009 ολοκληρώθηκε ο ανασχεδιασμός της παραγωγής της εταιρείας με την πλήρη ενσωμάτωση των νέων υποδομών και την υλοποίηση δράσεων στην κατεύθυνση αυτή. Ενδεικτικά, σημειώνεται ότι ήδη 4 μικρότερα χειρωνακτικά Κέντρα Διαλογής έχουν "απορροφηθεί" από τα αυτοματοποιημένα Κέντρα Διαλογής της Εταιρείας και συγχωνεύονται παραγωγικές φάσεις [H8].

### 4.2 Οι νέες τεχνολογίες που υιοθετήθηκαν

Ένα ιδιαίτερα σημαντικό κομμάτι των επενδύσεων του ομίλου αφορά την υιοθέτηση νέων τεχνολογιών, γεγονός που καταδεικνύει την πρόθεση του ομίλου για εκσυγχρονισμό και συμμόρφωση με τις επιταγές και τις τάσεις της σύγχρονης εποχής,



εκμεταλλεζόμενος παράλληλα όλα εκείνα τα πλεονεκτήματα που παρέχουν οι νέες τεχνολογίες. Ειδικότερα λοιπόν υλοποιήθηκαν σημαντικές επενδύσεις για:

- Την αυτοματοποίηση της διαλογής,
- Τη λειτουργική αναδιάρθρωση του δικτύου,
- Την εφαρμογή της νέας εταιρικής ταυτότητας και την ανακαίνιση των καταστημάτων,
- Τον εκσυγχρονισμό του στόλου,
- Το νέο ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα

Το νέο ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα καλύπτει το σύνολο των ενεργειών και δραστηριοτήτων του ΕΛΤΑ, από την παραγωγή μέχρι τη λογιστική παρακολούθηση και τη συναλλαγή με τους πελάτες. Με βάση το σύστημα αυτό και την προβλεπόμενη επέκτασή του, τα ΕΛΤΑ θα αναπτύξουν δραστηριότητες σε νέους τομείς και θα εκμεταλλευτούν τις ευκαιρίες που δημιουργεί η ψηφιακή οικονομία και το ηλεκτρονικό επιχειρείν (e - business), όπως:

- ο Υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας,
- ο Υβριδικό ταχυδρομείο,
- ο Logistics,
- ο Ηλεκτρονική υποστήριξη συναλλαγών (e- fulfillment).

Ακόμα ένα βασικό χαρακτηριστικό της ροπής προς τις νέες τεχνολογίες και την κατεύθυνση του εκσυγχρονισμού αποτελεί η ένταξη στο παραγωγικό σύστημα του ομίλου, νέων, σύγχρονων υποδομών. Ειδικότερα:

- Το Μάρτιο του 2007 τέθηκε σε παραγωγική λειτουργία το Αυτοματοποιημένο Κέντρο Διαλογής Αττικής. Το ύψος της επένδυσης ανήλθε σε 55 εκατ. ευρώ. Σε πλήρη παραγωγική λειτουργία το νέο κέντρο έχει δυνατότητα διαχείρισης περισσότερων από 2,5 εκατ. ταχυδρομικά αντικείμενα το 24ωρο.
- Τον Αύγουστο του 2007 τέθηκε σε παραγωγική λειτουργία το Αυτοματοποιημένο Κέντρο Διαλογής Θεσσαλονίκης. Το ύψος της επένδυσης ανήλθε σε 18,7 εκατ. Σε πλήρη παραγωγική λειτουργία το νέο κέντρο έχει δυνατότητα διαχείρισης περισσότερων από 800 χιλ. ταχυδρομικά αντικείμενα το 24ωρο.
- Τον Δεκέμβριο του 2007, όπως προαναφέραμε παρατάθηκε η σύμβαση συνεργασίας με το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο Α.Τ.Ε. μέχρι το 2021. Σύμφωνα με τη νέα συμφωνία το δίκτυο των ΕΛΤΑ αποτελεί συμπληρωματικό δίκτυο του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου, προκειμένου το τελευταίο να εξασφαλίσει

την γεωγραφική κάλυψη, που απαιτείται στην Ελληνική Επικράτεια. Για την εξασφάλιση των ΕΛΤΑ, ο οποίος θα παράσχει το Δίκτυο του για την υλοποίηση των παραπάνω, αμφότερα τα μέρη έχουν συμφωνήσει σε μία ελάχιστη εγγυημένη ετήσια αμοιβή, σε ό,τι αφορά την εμπορική συμφωνία. Στην αμοιβή αυτή δεν περιλαμβάνεται η Αμοιβή Διαχείρισης Κεφαλαίων. Η συμφωνία θεωρείται αμοιβαία επωφελής, αφού αυξάνεται σημαντικά η συνολική ετήσια αποζημίωση του ΕΛΤΑ, ενώ το Ταχυδρομικό Ταμειστήριο ισχυροποιεί την πανελλαδική του παρουσία μέσω του δικτύου καταστημάτων των ΕΛΤΑ.

- Τον Απρίλιο του 2008 τέθηκε σε παραγωγική λειτουργία το νέο Αυτοματοποιημένο Κέντρο Διαλογής Πάτρας. Το ύψος της επένδυσης ανήλθε σε 6,5 εκατ. ευρώ. Σε πλήρη παραγωγική λειτουργία το νέο κέντρο θα έχει δυνατότητα διαχείρισης περισσότερων από 250 χιλ. ταχυδρομικά αντικείμενα το 24ωρο [B3].

#### **4.2.1 Νέες τεχνολογίες στον τομέα των ταχυμεταφορών**

Ο τομέας των νέων τεχνολογιών «απασχόλησε» τον όμιλο στο σύνολό του, γεγονός που μεταφράζεται στην υιοθέτηση νέων τεχνολογιών και στις θυγατρικές εταιρείες του ομίλου, όπως αυτή των Ταχυμεταφορών. Ειδικότερα, υποδομές που αφορούν τη συγκεκριμένη εταιρεία έχουν ως εξής:

- ο Εισαγωγή σύγχρονων τεχνολογικών συστημάτων που αφορούν όλο το φάσμα λειτουργίας της επιχείρησης, από την υποστήριξη των τομέων διαλογής και διαβίβασης αντικειμένων, έως την εισαγωγή νέων υπηρεσιών για την εξυπηρέτηση των πελατών.
- ο Υπερσύγχρονο τηλεφωνικό κέντρο, που ελαχιστοποιεί το χρόνο αναμονής, λειτουργεί 6 ημέρες την εβδομάδα και εξυπηρετεί θέματα που αφορούν παραγγελίες, πληροφορίες και αναζητήσεις αποστολών.
- ο Ηλεκτρονικό σύστημα αναζήτησης Track & Trace, με το οποίο ο πελάτης μπορεί ανά πάσα στιγμή να εντοπίσει το στάδιο μεταφοράς του απεσταλμένου αντικειμένου. Όλοι οι διανομείς είναι εφοδιασμένοι με scanner χειρός για τη συνολική μηχανογραφική επεξεργασία των πληροφοριών της διαδρομής των

διακινούμενων αντικειμένων, που περιλαμβάνουν όνομα και υπογραφή παραλήπτη και ημέρα και ώρα παράδοσης.

- ο Καινούργιος ιδιόκτητος στόλος, αποτελούμενος από δίκυκλα και φορτηγά οχήματα μικρού και μεγάλου τονάζ, σύγχρονης αντιρρυπαντικής τεχνολογίας, φροντίζοντας ταυτόχρονα για την ασφάλεια των χρηστών και την προστασία του περιβάλλοντος.

#### 4.3 Η περιβαλλοντική συνείδηση του ομίλου

Αναμφισβήτητα τα ΕΛ.ΤΑ διαδραματίζουν πρωταρχικό ρόλο στο κοινωνικό και επιχειρηματικό περιβάλλον της χώρας. Σήμερα τα ΕΛ.ΤΑ υλοποιούν με επιτυχία ένα τεράστιο επενδυτικό πρόγραμμα, ενώ τα τελευταία χρόνια έχουν να επιδείξουν σημαντικές επιδόσεις, που δεν περιορίζονται μόνο στην επιχειρηματική δραστηριότητα με στόχο την ανάπτυξη και την αποτελεσματικότητα, αλλά και στην ανανέωση επιχειρησιακής φιλοσοφίας με κοινωνική και περιβαλλοντική ευαισθησία.

Ενέργειες που καταδεικνύουν αυτό το πνεύμα ανανέωσης είναι:

- συμμετοχή στα προγράμματα μείωσης εκπομπών CO<sub>2</sub>, της PostEurop και της International Post Corporation (IPC) για περιβαλλοντική βιωσιμότητα,
- συμμετοχή στο πρόγραμμα ανακύκλωσης μελανιών μέσω των ταχυδρομικών καταστημάτων σε συνεργασία με την εταιρεία Lexmark,
- αναβάθμιση των προδιαγραφών διαγωνισμών προμήθειας με στόχο την προστασία του περιβάλλοντος (π.χ. προμήθεια οχημάτων),
- συμμετοχή σε δράσεις όπως συνέδρια για το περιβάλλον,
- χορηγία του «Ποδηλατικού Γύρου της Αθήνας»,
- υιοθέτηση πρακτικών και μεθόδων περιορισμού του περιβαλλοντικού φόρτου,
- υλοποίηση προγράμματος εκπαίδευσης των οδηγών σε πρακτικές eco-driving.
- ευαισθητοποίηση εργαζομένων σε θέματα καταναλωτικής συμπεριφοράς,
- εγκατάσταση πιλοτικών συστημάτων εξοικονόμησης καυσίμου,
- εφαρμογή διαδικασίας ρύθμισης της πίεσης των ελαστικών,
- στα πλαίσια της συνεργασίας της με τον Οργανισμό Νεολαίας και Άθλησης του Δήμου Αθηναίων (ΟΝΑ), η εταιρεία Ταχυμεταφορές Α.Ε αναλαμβάνει τα τελευταία χρόνια τη μεταφορά των εικαστικών έργων των μαθητών πλειάδας

σχολείων του λεκανοπεδίου, στα πλαίσια του φεστιβάλ Εικαστικής Έκφρασης του Οργανισμού,

- η εταιρεία Ταχυμεταφορές Α.Ε ανέλαβε τη διακίνηση του ενημερωτικού φυλλαδίου του Εθνικού Οργανισμού Μεταμοσχεύσεων, συμβάλλοντας στη μετάδοση της εθελοντικής προσφοράς και δωρεάς οργάνων μετά το τέλος της ζωής ως ύψιστης μορφής αλτρουισμού και βασικής προϋπόθεσης για την πραγματοποίηση του ιατρικού θαύματος της μεταμόσχευσης,
- στα πλαίσια των εκδηλώσεων "Σώστε τον Πλανήτη" που διοργάνωσε η γκαλερί «Κιβώτιο Τέχνης», η εταιρεία Ταχυμεταφορές Α.Ε ανέλαβε τη μεταφορά του έντυπου υλικού όλων των πολιτιστικών εκδηλώσεων, μέρος των εσόδων των οποίων διατέθηκε στην περιβαλλοντική εταιρεία «Αρκτούρος»,
- χρήση ενός προηγμένου συστήματος παρακολούθησης στόλου οχημάτων μέσω τηλεματικής.

Άμεσος στόχος του παραπάνω συστήματος είναι η βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών, η μείωση του λειτουργικού κόστους των μεταφορών, η αύξηση της παραγωγικότητας καθώς και η ασφάλεια στις μεταφορές των ταχυδρομικών αντικειμένων. Το έργο αυτό έχει ενταχθεί στο πλαίσιο του Επιχειρηματικού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας» και συγχρηματοδοτήθηκε από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης περιλαμβάνοντας την προμήθεια και εγκατάσταση μονάδων τηλεματικής που εγκαταστάθηκαν στα οχήματα των ΕΛΤΑ, τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού, του κατάλληλου λογισμικού και της πλατφόρμας γεωγραφικής απεικόνισης και ψηφιακών υποβάθρων του οδικού δικτύου της χώρας.

Μέσω του συστήματος εντοπίζεται η θέση των οχημάτων και παρέχεται ακριβής πληροφόρηση στα στελέχη των ΕΛΤΑ για τις ώρες διέλευσης των οχημάτων από τα σημεία επαφής (γραμματοκιβώτια, ταχυδρομικά καταστήματα κ.λπ.). Παράλληλα δίνεται η δυνατότητα παροχής εξειδικευμένων υπηρεσιών για έκτακτες παραλαβές και επιδόσεις, μέσω του εντοπισμού της θέσης των οχημάτων και της αναδρομολόγησής τους. Το σύστημα λειτουργεί ως εργαλείο λήψης αποφάσεων και διοικητικού ελέγχου προσφέροντας οπτικοποιημένες πληροφορίες απεικόνισης. Σημαντικές διακρίσεις για την Εταιρεία αποτελούν:

- Το BRONZE AWARD του EBEN: Τα Ελληνικά Ταχυδρομεία βραβεύτηκαν για πρώτη φορά στο 22ο Πανευρωπαϊκό Συνέδριο του EBEN, στις 11

Σεπτεμβρίου 2009 στην Αθήνα, με το βραβείο BRONZE AWARD, ως μία από τις ελληνικές και ξένες επιχειρήσεις οι οποίες αξιολογήθηκαν βάσει του μοντέλου επιχειρηματικής ηθικής EBEN GR για τη δράση τους στο πλαίσιο της ΕΚΕ, της κοινωνικής διακυβέρνησης και υπευθυνότητας.

- Η 2η θέση μετά την Πυροσβεστική στην αξιοπιστία των πολιτών στην Ελλάδα και η 4η στη Δυτική Ευρώπη (διεθνής έρευνα GFK Custom Research).
- Η πιστοποίηση Αρίστης Απόδοσης από την International Post Corporation (IPC) στο Κέντρο Διαχείρισης Διεθνούς Αλληλογραφίας.
- Το βραβείο ποιότητας στην TAXYΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε. ανάμεσα σε 196 χώρες για το προϊόν EMS [B2].

#### **4.3.1 Οι δράσεις κοινωνικής ευθύνης του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου**

##### Στον τομέα της Παιδείας

- ο Στο ξεκίνημα της σχολικής χρονιάς 2009-2010, το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο με τη συμβολή του Υπουργείου Παιδείας Στο πλαίσιο του προγράμματος ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΕΥΘΥΝΗΣ προσέφερε σχολικό εξοπλισμό σε όλους τους μαθητές Α' Δημοτικού των σχολικών συγκροτημάτων της Ελλάδας.
- ο Συγκεκριμένα, το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο ολοκλήρωσε με επιτυχία τη διαδικασία παράδοσης 109.260 σχολικών τσαντών και γραφικής ύλης από τις αρχές Σεπτεμβρίου, στα 217 γραφεία και τις Διευθύνσεις Εκπαίδευσης της ελληνικής επικράτειας, ποσότητα που αντιστοιχεί στους μαθητές τάξεων Α' δημοτικού όλων των δημοσίων σχολείων της χώρας, σύμφωνα με επίσημη καταμέτρηση. Παράλληλα για την κάλυψη αναγκών που προέκυψαν από έκτακτες εγγραφές, το ΓΤ προχώρησε στη διανομή επιπλέον 5.769 σχολικών σετ για να διασφαλιστεί ότι οι ποσότητες που έχουν διανεμηθεί υπερκαλύπτουν ακόμα και την περίπτωση εγγραφών της τελευταίας στιγμής.
- ο Σε συνεργασία με το Συμβούλιο Απόδημου Ελληνισμού, το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο χρηματοδότησε την 8<sup>η</sup> Πανελλήνια Μαθητιάδα στις Σέρρες, στο πρόγραμμα της οποίας εντάχθηκε πλήθος αθλητικών και πολιτιστικών εκδηλώσεων, με τη συμμετοχή σχολείων από ολόκληρη την Ελλάδα, αλλά και την ομογένεια.

- Το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο ενίσχυσε επίσης την πρωτοβουλία του Οργανισμού Νεολαίας και Άθλησης του Δήμου Αθηναίων «Παιχνίδι στο Κέντρο της Πόλης», μετατρέποντας την Πανεπιστημίου σε έναν αγωνιστικό χώρο για τη νέα γενιά. Δεκάδες γήπεδα ποδοσφαίρου, τένις, μπάσκετ και χόκεϊ στήθηκαν στο κέντρο της πρωτεύουσας τα οποία γέμισαν από νιάτα και χαμόγελα, ενώ μοιράστηκαν μπάλες και αγωνιστικές φανέλες.
- Για τους φοιτητές της ΑΣΚΤ Αθήνας και Θεσσαλονίκης, το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο υλοποίησε Διαγωνισμό Καλών Τεχνών με τίτλο «Οικονομία και Περιβάλλον» και σκοπό την προβολή εναλλακτικών τρόπων αποταμίευσης, αλλά και την εξοικονόμηση κάθε μορφής ενέργειας.
- Στο πρόγραμμα «Κοινωνία Ευθύνης-Παιδεία» του ΤΤ εντάσσεται και η συνεργασία του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου με το Δήμο Αθηναίων, για το Πρόγραμμα Πράσινες Σχολικές Αυλές, στο οποίο η Τράπεζα ενίσχυσε οικονομικά την πρωτοβουλία αποταμίευσης ποσού 86.538 ευρώ των μαθητών 458 σχολείων για τη δενδροφύτευση σχολικών χώρων, διπλασιάζοντας το αρχικό ποσό που συγκεντρώθηκε για το σκοπό αυτό.
- Με δύο νέα αναγνώσματα, το ΤΤ απευθύνεται και πάλι στη νέα γενιά, προάγοντας την ιδέα της αποταμίευσης σε νήπια και μαθητές Δημοτικού. Πρόκειται για ένα αλληγορικό παραμύθι για την αποταμίευση με τίτλο «Η Τσεπούλα και ο Κουμπάρακος» της Κυριακής Τρακάδα, το οποίο απευθύνεται σε παιδιά ηλικίας 4 ως 6 χρονών, αλλά και για ένα βιβλίο-οδηγό για παιδιά μεγαλύτερης ηλικίας, το «Μαθαίνω & Αποταμιεύω», το οποίο υπογράφει η Ελένη Μακροπούλου, που στόχο έχει να δώσει την ευκαιρία σε μαθητές Δημοτικού να μάθουν πώς λειτουργεί μια Τράπεζα, να εξοικειωθούν με βασικές έννοιες της οικονομίας και να ανακαλύψουν τρόπους να αξιοποιήσουν τις αποταμιεύσεις τους, με οδηγούς τους τις διασκεδαστικές μασκότ, Φίλιππο και Αθηνά, αλλά και τον πασίγνωστο πλέον «χάρτινο ήρωα» Ταφ-Ταφ.
- Στο ίδιο πνεύμα κινούνται και οι πρόσφατες ενέργειες της Τράπεζας για τη δημιουργία του «Μεγαλώνω» Fun Club με μασκότ τον «Ταφ-Ταφ», τη δημιουργία micro-site Μεγαλώνω Fun Club, το οποίο θα είναι προσβάσιμο μέσω της ιστοσελίδας του ΤΤ, καθώς και την έκδοση ενός τριμηνιαίου συνδρομητικού περιοδικού για τα μέλη του FunClub, από όπου οι μικροί καταθέτες θα έχουν τη δυνατότητα να μαθαίνουν νέα, να πληροφορούνται για

τον τραπεζικό λογαριασμό τους, να συμμετέχουν σε διαγωνισμούς, κληρώσεις και να αποκτούν πλούσια δώρα.

- ο Το ειδικά διαμορφωμένο λεωφορείο του Ταχυδρομικού Ταμειυτηρίου επισκέφθηκε δεκάδες προορισμούς, γεμίζοντας με κουμπαραδες και χαμόγελα τα παιδιά από άκρη σε άκρη της Ελλάδας. Κλόουν, ξυλοπόδαροι και μια σειρά πλούσιων καλλιτεχνικών δρώμενων, έδωσαν μοναδικό χρώμα και παλμό στις εκδηλώσεις που πραγματοποιήθηκαν στις κεντρικές πλατείες των πόλεων της Ελλάδας.

#### Στον τομέα της Υγείας

- ο Στάθηκε πλάι στους πυρόπληκτους και τις οικογένειές τους, ενίσχυσε οικονομικά το Σύλλογο Φίλων παιδιών με καρκίνο Η ΕΛΠΙΔΑ, την Ένωση Γονέων Φίλων Ατόμων με Σύνδρομο Ντάουν ΗΛΙΑΧΤΙΔΑ, την ΕΛΕΠΑΠ και το Διεθνές Κέντρο Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων.
- ο Χρηματοδότησε την αγορά του απαραίτητου εξοπλισμού για την αναδιοργάνωση της Ογκολογικής Μονάδας του Γενικού Νοσοκομείου Αθηνών «Ιπποκράτειο», και πρόσφερε χρηματικό ποσό για την ενίσχυση του ορθοπαιδικού Τμήματος του ΓΝΑ «Κοργιαλένιο-Μπενάκειο».
- ο Δώρισε στο ΕΚΑΒ πέντε μηχανές μεγάλου κυβισμού, σύγχρονες και πλήρως εξοπλισμένες. Με τη δωρεά αυτή εκ μέρους της Τράπεζας, το ΕΚΑΒ διαθέτει πλέον 30 μηχανές συνολικά για όλη τη χώρα, που αποτελούν το δίτροχο στόλο των κινητών μονάδων για να αντιμετωπίζουν έκτακτα περιστατικά, εξοικονομώντας πολύτιμο χρόνο για τους πάσχοντες.

#### Στον τομέα της Οικονομίας

- ο Έχει αναλάβει τη χρηματοδότηση ορισμένων από τα μεγαλύτερα αναπτυξιακά έργα της χώρας μας, στηρίζοντας έμπρακτα την πραγματική οικονομία. Μία από τις σημαντικότερες προσφορές του Ταχυδρομικού Ταμειυτηρίου στην πραγματική οικονομία της χώρας μας αποτέλεσε η Εγνατία Οδός. Σε μία περίοδο μειωμένης ρευστότητας και ενώ το έργο κινδύνευε να μην ολοκληρωθεί, το ΤΤ χρηματοδότησε με κοινό ομολογιακό δάνειο ύψους 400.000.000 ευρώ την αποπεράτωση του μεγαλύτερου αναπτυξιακού έργου που βρίσκεται σε εξέλιξη στη χώρα μας, με εμπράγματα εξασφαλίσεις διάρκειας 5 ½ ετών και προνομιακό επιτόκιο Euribor + 1,4%, στηρίζοντας

έτσι την πραγματική οικονομία. Πρόκειται για ένα πολύ μεγάλο έργο με τεράστια εθνική σημασία και ιδιαίτερη σημασία για τη Βόρεια Ελλάδα, καθώς αλλάζει πλέον τις δυνατότητες της ανάπτυξης στη συγκεκριμένη περιοχή αλλά και σε ολόκληρη τη χώρα. Με τη συμφωνία που υπεγράφη ανάμεσα στο ΥΠΕΧΩΔΕ και το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο, η Τράπεζα εξασφάλισε πόρους στην πραγματική οικονομία, πόρους οι οποίοι περιήλθαν σε χιλιάδες ανθρώπους που εργάστηκαν στο έργο της Εγνατίας Οδού ΑΕ και από αυτούς σε άλλους επαγγελματίες, δίνοντας ζωή στη Βόρεια Ελλάδα. Σήμερα η Εγνατία Οδός, μήκους 670χλμ., διασχίζει 12 νομούς, συνδέοντας 4 λιμάνια και 6 αεροδρόμια και εξυπηρετώντας 4 εκατομμύρια Έλληνες. Η περιοχή επιρροής και εξυπηρέτησης του έργου συγκέντρωσε το 33% του Ακαθάριστου Εθνικού Προϊόντος και συνέβαλε αποφασιστικά στην ανάπτυξη της ευρύτερης περιοχής.

- ο Χρηματοδότησε με ομολογιακό δάνειο το πρόγραμμα ενίσχυσης της ΔΕΗ έναντι του ποσού των €180.000.000 και τον ΟΣΕ με ομολογιακό δάνειο έναντι του ποσού των 100.000.000 ευρώ.
- ο Στις αρχές Σεπτεμβρίου 2009, ολοκλήρωσε τις διαδικασίες για την διευθέτηση των οφειλών προς τους προμηθευτές των Νοσοκομείων. Πιο αναλυτικά, το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο, σε συνεργασία με το Υπουργείο Οικονομικών, χρηματοδοτεί τους προμηθευτές, στο πλαίσιο σχετικής σύμβασης διακανονισμού, για ένα έτος, με σταθερό επιτόκιο πέντε τοις εκατό (5%), επί τη βάση των εκχωρούμενων απαιτήσεων τους έναντι των Νοσοκομείων, την κάλυψη των οποίων εγγυάται το Ελληνικό Δημόσιο. Με τον τρόπο αυτό, εξοφλούνται τα χρέη των Δημόσιων Νοσοκομείων προς τους προμηθευτές και διασφαλίζεται η ομαλή λειτουργία του Συστήματος Υγείας.

#### **4.4 Επένδυση στην εκπαιδευτική διαδικασία**

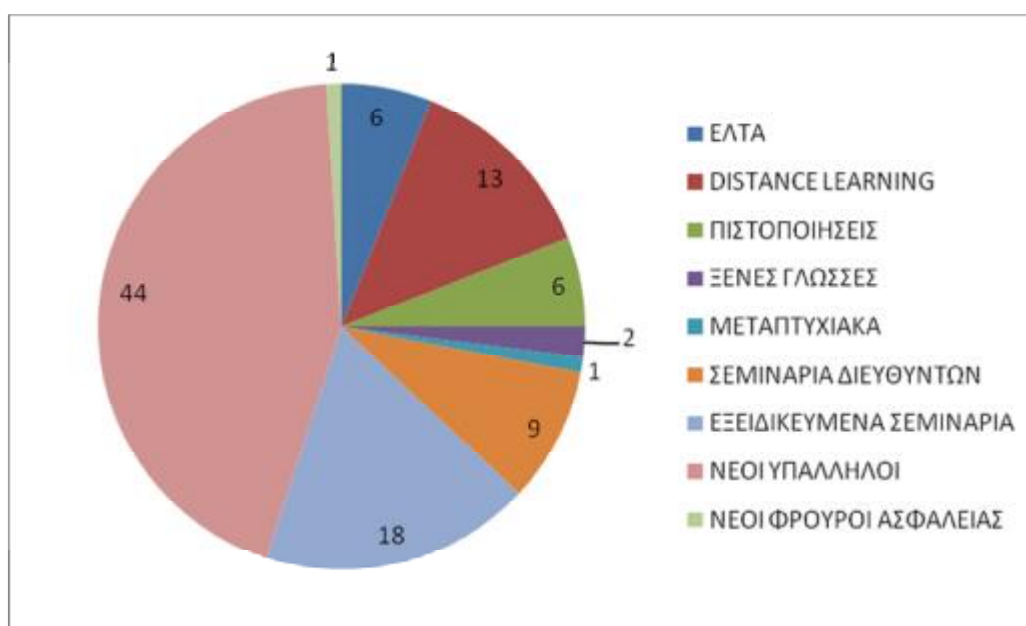
Στα πλαίσια της μετεξέλιξης του Τ.Τ σε μια εναλλακτική και ανταγωνιστική τράπεζα, που παρέχει σύγχρονα προϊόντα με ανθρωποκεντρικό χαρακτήρα και σεβασμό στον πελάτη, η συνεχής εκπαίδευση και επιμόρφωση των υπαλλήλων αποτελεί βασική προϋπόθεση. Σε αυτά λοιπόν τα πλαίσια, αναπτύχθηκαν



συγκεκριμένα προγράμματα εκπαιδευτικής δράσης, ενδεικτικά των οποίων είναι τα εξής:

- Πρόγραμμα εξ αποστάσεως εκπαίδευσης νεοπροσληφθέντων υπαλλήλων στα καταστήματα του Τ.Τ με θέμα «Εξυπηρέτηση πελατείας και Τεχνικές Πωλήσεων». Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται σε θέματα που αφορούν την ομαδικότητα, την υποκίνηση, τη διαχείριση κρίσεων κτλ.
- Πρόγραμμα ενδοεπιχειρησιακής εκπαίδευσης για 419 νέους υπαλλήλους με στόχο την υποστήριξη της γνώσης της κουλτούρας και της εξωστρεφούς πολιτικής της τράπεζας
- Σεμινάρια προετοιμασίας σε εξετάσεις για απόκτηση πιστοποιητικού παροχής επενδυτικών υπηρεσιών με τη συμμετοχή 53 υπαλλήλων
- Εκπαιδευτικό πρόγραμμα για διευθυντικά στελέχη του Τ.Τ με θέμα «Ηγεσία, Οργάνωση Πωλήσεων, Διαχείριση και Ανάπτυξη Εργασιών Καταστήματος» με τη συμμετοχή 87 ατόμων
- Εκπαιδευτικό πρόγραμμα με θέμα «Πωλητές Προϊόντων Τ.Τ» με συμμετοχή 55 υπαλλήλων των ΕΛ.ΤΑ
- Σε εξέλιξη βρίσκονται επιμορφωτικά προγράμματα εκμάθησης ξένων γλωσσών και μεταπτυχιακών σπουδών

Ο απολογισμός του συνόλου των εκπαιδευτικών προγραμμάτων παρουσιάζεται στο διάγραμμα που ακολουθεί [B8]:



Διάγραμμα 4.1: Απολογισμός εκπαιδευτικών προγραμμάτων

#### 4.5 Το δίκτυο του ομίλου

Είναι γενικά αποδεκτό πως η επιτυχία μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού δε μπορεί παρά να συνοδεύεται από την έντονη παρουσία της σε φυσικό επίπεδο. Τα ΕΛ.ΤΑ δε μπορούσαν παρά να επιβεβαιώσουν τον παραπάνω κανόνα αναπτύσσοντας (ως όμιλος πια) ένα πολύ μεγάλο δίκτυο φυσικής παρουσίας το οποίο αποτελείται από:

- 850 ταχυδρομικά καταστήματα στα οποία προσφέρονται καθημερινές τραπεζικές συναλλαγές αλλά και πιστωτικές κάρτες. Από αυτά, στα 308 προσφέρονται προσωπικά, καταναλωτικά και στεγαστικά δάνεια,
- 144 τραπεζικά καταστήματα τα οποία καλύπτουν κάθε επενδυτική, δανειακή, καταθετική ή αποταμιευτική ανάγκη,
- 108 μηχανήματα αυτόματης ανάληψης (ΑΤΜ) για 24ωρη εξυπηρέτηση μέσω του δικτύου «Ταχυ.Net24»,
- 2.500 θυρίδες εξυπηρέτησης,
- 3.000 μεταπωλητές γραμματοσήμων,
- 19 κέντρα διαλογής,
- 81 μονάδες διανομής και άλλες ειδικές μονάδες παραγωγής,
- κέντρο διαλογής δεμάτων,
- δύο υπηρεσίες εκτελωνισμού δεμάτων,
- διαμετακομιστικό κέντρο,
- 900 αγροτικούς και

2.400 αστικούς διανομείς [B6].

#### 4.6 Ο ρόλος του κράτους

Ο ρόλος του κράτους υπήρξε ιδιαίτερα σημαντικός όσον αφορά στην εκάστοτε οικονομική κατάσταση του οργανισμού. Όπως αναφέραμε παραπάνω στην ενότητα της ιστορικής αναδρομής της επιχείρησης το Νομοθετικό Διάταγμα 496/70 ίδρυσε ένα Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου με αυτή την επωνυμία και όρισε ότι τα ΕΛΤΑ «αποτελούν δημόσια επιχείρηση λειτουργούσα χάριν του δημοσίου συμφέροντος κατά τους κανόνες της ιδιωτικής οικονομίας, υπό μορφή ανωνύμου εταιρείας» (άρθρο 2.1 του Ν.Δ. 496/70). Τα ΕΛΤΑ συνέχισαν να ανήκουν

εξολοκλήρου στο Ελληνικό Δημόσιο και τελούσαν υπό την εποπτεία του Υπουργού Συγκοινωνιών (άρθρο 2.1 του Ν.Δ. 496/70), ο οποίος ενέκρινε το πρόγραμμα επενδύσεων των ΕΛΤΑ, τον προϋπολογισμό τους και τα τιμολόγια τους (άρθρο 11 του Ν.Δ. 496/70). Σύμφωνα με το άρθρο 15 του Ν.Δ. 496/70 (που παρατάθηκε με το Προεδρικό Διάταγμα 277/75, ΦΕΚ 83/Α/29.04.1975), τα ελλείμματα των ΕΛΤΑ καλύπτονταν από τον Οργανισμό Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος Α.Ε. (ΟΤΕ).

Οι διατάξεις αυτές για την κάλυψη των ελλειμμάτων των ΕΛΤΑ μέσω του ΟΤΕ καταργήθηκαν από την 1η Ιουλίου 1993, σύμφωνα με το άρθρο 43.6 του Νόμου 2065/92 και ύστερα από την υπ' αριθ. 95645/21.09.1993 Κοινή Υπουργική Απόφαση «Καθορισμός του τρόπου πληρωμής στα ΕΛΤΑ των τελών αποστολής της αλληλογραφίας του Δημοσίου». Κατά συνέπεια, τα ΕΛΤΑ αντιμετώπισαν σοβαρά ελλείμματα, τα οποία σωρευτικά επέφεραν προβλήματα ταμειακής ρευστότητας και την ανάγκη δανεισμού.

Στις 15 Δεκεμβρίου 1997, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο εξέδωσαν την οδηγία 97/67/ΕΚ, σχετικά με τους κοινούς κανόνες για την ανάπτυξη της εσωτερικής αγοράς κοινοτικών ταχυδρομικών υπηρεσιών και τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών (ΕΕ L 15, της 21.1.1998, σ. 14, στο εξής «η ταχυδρομική οδηγία»), η οποία ορίζει τους κανόνες για τη μερική ελευθέρωση του ταχυδρομικού τομέα σε κοινοτικό επίπεδο. Η ταχυδρομική οδηγία ενσωματώθηκε στο ελληνικό δίκαιο με το Νόμο 2668/1998 (ΦΕΚ 282, της 18.12.1998), σχετικά με την οργάνωση του τομέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Ο Νόμος 2668/1998 αναγνώρισε στους χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών το δικαίωμα να απολαμβάνουν, ανεξάρτητα από το σημείο της ελληνικής επικράτειας στο οποίο βρίσκονται, μονίμως και σε τιμές προσιτές, καθολικές ταχυδρομικές υπηρεσίες συγκεκριμένης ποιότητας (άρθρο 4 του Ν. 2668/1998). Ο ίδιος νόμος όρισε ως φορέα παροχής της καθολικής υπηρεσίας τα ΕΛΤΑ και διευκρίνισε τα μέτρα που επιτρέπουν τη διασφάλιση της καθολικής υπηρεσίας, καθώς και τις αρμοδιότητες του Υπουργού Μεταφορών και Επικοινωνιών σχετικά με τις ποιοτικές προδιαγραφές υπό τις οποίες προσφέρεται η καθολική υπηρεσία. Επίσης, ο Νόμος 2668/1998 ανέθεσε στην Εθνική Ρυθμιστική Αρχή η οποία επιβλέπει και ρυθμίζει την τηλεπικοινωνιακή αγορά, και την ευθύνη για την εποπτεία και ρύθμιση της αγοράς των ταχυδρομικών υπηρεσιών. Με την Υπουργική Απόφαση 79273/2000 (ΦΕΚ 1588/Β/29-12-2000) καθορίστηκαν οι ποιοτικές προδιαγραφές και οι όροι παροχής της καθολικής υπηρεσίας (άρθρο 2 της Υπουργικής Απόφασης 79273/2000) [B1].

#### 4.6.1 Χορήγηση κρατικών κεφαλαίων

Λόγω της κατάργησης της κάλυψης των ελλειμμάτων τους μέσω του ΟΤΕ, τα ΕΛΤΑ κατά την περίοδο από την 1η Ιουλίου 1993 μέχρι την 31 Δεκεμβρίου 2001 συσσώρευσαν ζημίες ύψους 284,1 εκατ. € Για την κάλυψη των ζημιών αυτών, το Ελληνικό Δημόσιο αποφάσισε την αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου της επιχείρησης κατά 293,469 εκατ. € ως εξής:

- □1997: 120,322 εκατ. €
- 1998: 58,694 εκατ. €
- 1999: 58,694 εκατ. €
- 2000: 29,347 εκατ. €
- 2001: 26,412 εκατ. €

Μεταξύ 2000 και 2002, τα ΕΛΤΑ έλαβαν επιχορηγήσεις ύψους 41,88 εκατ. € με σκοπό τον εκσυγχρονισμό των υποδομών τους. Οι επιχορηγήσεις αυτές χρηματοδοτήθηκαν με κοινοτικά και εθνικά κεφάλαια στα πλαίσια του 2ου Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης ως εξής:

- 2000: 18,826 εκατ. €
- 2001: 14,673 εκατ. €
- 2002: 7,6 εκατ. €

Τα έργα εκσυγχρονισμού περιελάμβαναν:

- Προμήθεια και εγκατάσταση εξοπλισμού για άμεσες βελτιώσεις μικρής κλίμακας στο υπάρχον Κέντρο Διαλογής Αττικής και στο υπάρχον Κέντρο Διαλογής Θεσσαλονίκης
- Δημιουργία και λειτουργία ενός νέου, πλήρως αυτοματοποιημένου Κέντρου Διαλογής Αττικής
- Ανανέωση και αναβάθμιση του στόλου των οχημάτων
- Εκσυγχρονισμός και αυτοματοποίηση των διαδικασιών διαχείρισης των ταχυδρομικών αντικειμένων
- Ανάπτυξη ενός μοντέλου μέτρησης της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών, καθώς και παρακολούθηση των μετρήσεων αυτών για δύο έτη
- Μελέτη, ανάπτυξη και εφαρμογή ενός εξειδικευμένου μοντέλου κοστολόγησης (καθώς και της αντίστοιχης μεθοδολογίας)

Στα πλαίσια του 3ου Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης οι Ελληνικές Αρχές χρηματοδότησαν και άλλα έργα εκσυγχρονισμού, χορηγώντας στα ΕΛΤΑ 80 εκατ. € (κοινοτικές επιχορηγήσεις: 60 εκατ. € εθνικές επιχορηγήσεις: 20 εκατ. €). Αυτά τα έργα εκσυγχρονισμού περιελάμβαναν:

- Ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων
- Ανάπτυξη συστημάτων ολοκληρωμένης επεξεργασίας εντύπων
- Υποστήριξη από σύμβουλο αναδιοργάνωσης.

Οι Ελληνικές Αρχές δικαιολογούν τη χορήγηση κεφαλαίων στα ΕΛΤΑ ως αντιστάθμισμα των υποχρεώσεων παροχής δημόσιας υπηρεσίας. Και πράγματι, ακόμη και μετά την απόσχισή τους από το Υπουργείο Συγκοινωνιών και τη μετατροπή τους σε δημόσια ανώνυμη εταιρεία (το 1970, με το Νομοθετικό Διάταγμα 496/70), τα ΕΛΤΑ εξακολούθησαν να λειτουργούν με την υποχρέωση παροχής δημόσιας υπηρεσίας. Οι Ελληνικές Αρχές επισημαίνουν ότι τα έργα που χρηματοδοτήθηκαν με τις επιχορηγήσεις αυτές σκοπό είχαν τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων ταχυδρομικών υπηρεσιών, οπότε οι επιχορηγήσεις αυτές ήταν δικαιολογημένες ως αντιστάθμισμα των υποχρεώσεων παροχής δημόσιας υπηρεσίας. Επιπρόσθετα, οι Ελληνικές Αρχές θεωρούν ότι ο εκσυγχρονισμός των ΕΛΤΑ είναι αναγκαίος, για να μπορέσουν αυτά να βελτιώσουν την ποιότητα των ταχυδρομικών υπηρεσιών που παρέχουν, οπότε οι όποιες επιχορηγήσεις είναι δικαιολογημένες ως αντιστάθμισμα «δημόσιας υπηρεσίας» [B1].

### 5.1 Η ανοδική πορεία των ΕΛ.ΤΑ

Στη συνέχεια θα αναφερθούμε σε συγκεκριμένα μεγέθη, τα οποία καταδεικνύουν την ανοδική πορεία του ομίλου των ΕΛ.ΤΑ, αποδεικνύοντας ταυτόχρονα την επιτυχία των επιχειρηματικών κινήσεων που σχετίζονται με τη σύναψη συμφωνιών και την «υιοθέτηση θυγατρικών», τη δημιουργία με άλλα λόγια του ομίλου των ΕΛ.ΤΑ, ο οποίος αποτελεί ουσιαστικά το αντικείμενο της παρούσας εργασίας.

Ο κύκλος εργασιών του ομίλου το 2008 ξεπέρασε σε ενοποιημένο επίπεδο τα 600 εκατ. ευρώ έναντι 574,4 εκατ. ευρώ το 2007, παρουσιάζοντας αύξηση 5,7%. Ο κύκλος εργασιών της μητρικής εταιρείας ανήλθε σε 576,5 εκατ. ευρώ από 552,4 εκατ. ευρώ το 2007, αυξημένος κατά 4,4%. Το επιστολικό ταχυδρομείο που αποτελεί την βασική δραστηριότητα της εταιρίας παρουσίασε οργανική ανάπτυξη με τον κύκλο εργασιών της επιχειρησιακής μονάδας επιστολικού ταχυδρομείου να διαμορφώνεται σε 433 εκατ. ευρώ αυξημένος κατά 4%. Τονίζεται, ότι η κίνηση των ταχυδρομικών αντικειμένων το 2008 ξεπέρασε τα 717 εκατ. αντικείμενα, ενώ την ίδια περίοδο, οι ταχυδρομικοί όγκοι στις χώρες μέλη της ΕΕ παρουσίασαν σημαντική ή μικρή μείωση. Ταυτόχρονα, βελτιώθηκε σημαντικά και η ποιότητα των παρεχόμενων ταχυδρομικών υπηρεσιών.

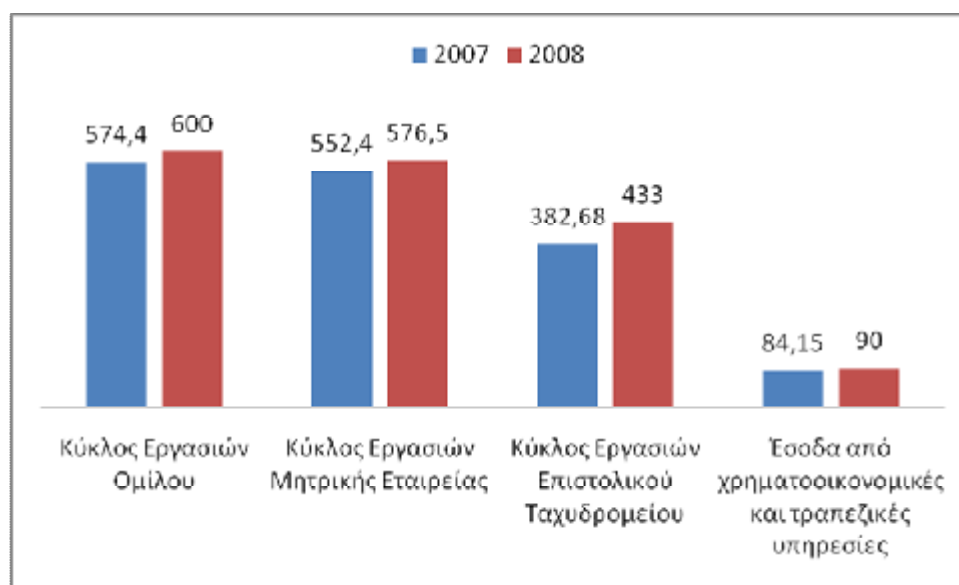
Η ταχύτητα διακίνησης για τις επιστολές Α' Προτεραιότητας το 2008 (ποιότητα επίδοσης αλληλογραφίας), για πρώτη φορά, ξεπέρασε το 80%, ενώ η αξιοπιστία της ταχυδρομικής εξυπηρέτησης διαμορφώθηκε στο 98,2%. Ο μέσος χρόνος διακίνησης μιας επιστολής Α' προτεραιότητας, μειώθηκε περαιτέρω και διαμορφώθηκε στις 1,14 ημέρες. Σημαντική ήταν και η βελτίωση της ποιότητας της διασυνοριακής αλληλογραφίας, που αποτελεί σχεδόν το 20% των ταχυδρομικών όγκων των ΕΛ.ΤΑ, όπου για πρώτη φορά υπερκαλύφθηκαν όλοι οι στόχοι ποιότητας της ΕΕ, τόσο στο εισερχόμενο, όσο και στο εξερχόμενο διασυνοριακό ταχυδρομείο. Ενδεικτικά, σημειώνεται ότι ο μέσος χρόνος διακίνησης μιας επιστολής Α'

προτεραιότητας εξωτερικού μειώθηκε στις 2,5 περίπου ημέρες για τους περισσότερους προορισμούς της ΕΕ.

Σημαντική πρόοδος επιτεύχθηκε στον στρατηγικό στόχο της εταιρείας για διαφοροποίηση των εσόδων από άλλες πηγές, δεδομένου ότι τα έσοδα από χρηματοοικονομικές και τραπεζικές υπηρεσίες σημείωσαν δυναμική ανάπτυξη κατά 6,5%, προσεγγίζοντας τα 90 εκατ. € και το 16% του τζίρου. Στην κατεύθυνση αυτή, συνέβαλε και η αναβάθμιση της επιχειρησιακής συνεργασίας των ΕΛΤΑ με το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο – Hellenic Postbank.

Τα ενοποιημένα μικτά κέρδη του ομίλου ανήλθαν στα 49,3 εκατ. ευρώ από 51,5 εκατ. ευρώ το 2007. Τα μικτά κέρδη της μητρικής εταιρείας διαμορφώθηκαν σε 43,9 εκατ. ευρώ έναντι 45,3 εκατ. ευρώ το 2007. Τα αποτελέσματα προ φόρων, χρηματοδοτικών και επενδυτικών αποτελεσμάτων και αποσβέσεων (EBITDA) παρέμειναν σταθερά στα 12 εκατ. ευρώ. Τέλος, τα κέρδη προ φόρων του ομίλου διαμορφώθηκαν στο ποσό των 4,4 εκατ. ευρώ από 9,8 εκατ. ευρώ το 2007. Η μείωση οφείλεται σε μεγάλο βαθμό και στην μείωση του μερίσματος (κατά περίπου 5 εκατ. ευρώ) από την συμμετοχή κατά 10% στο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο [H8].

Τα παραπάνω στοιχεία απεικονίζονται παραστατικά στο διάγραμμα που ακολουθεί, στο οποίο γίνεται εύκολα αντιληπτή η θετική διαφορά – εξέλιξη στα επιχειρησιακά δρώμενα του ομίλου.



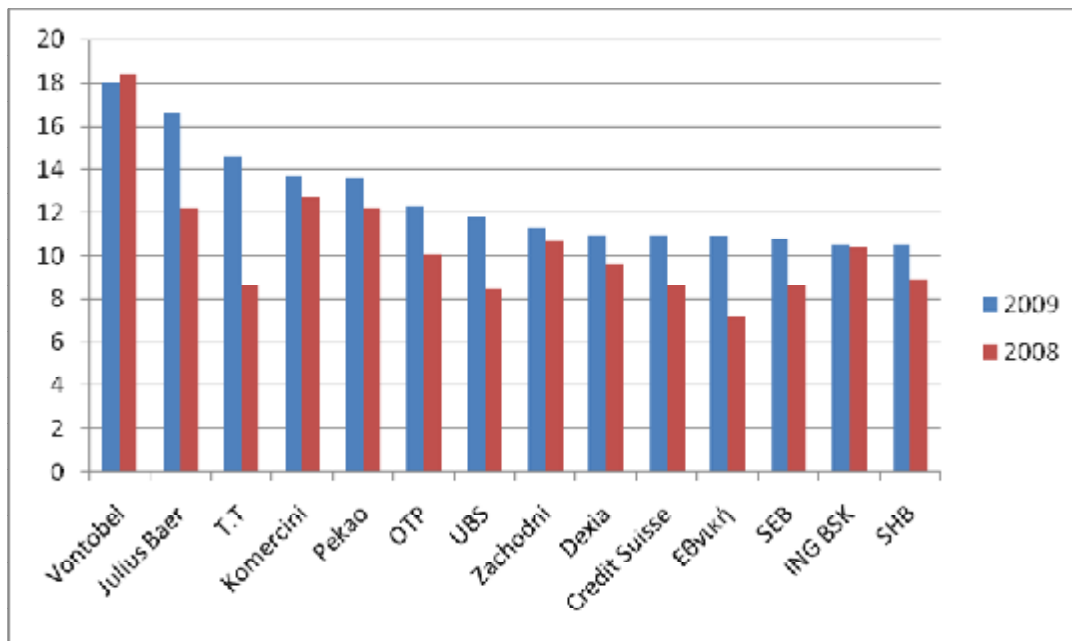
Διάγραμμα 5.1: Ενδεικτικό διάγραμμα της ανοδικής πορείας του ομίλου ΕΛ.ΤΑ ΑΕ

### 5.1.1 Διάκριση σε Ευρωπαϊκό Επίπεδο

Σύμφωνα με έκθεση της Citigroup σχετικά με τα «Κεφάλαια» των Ευρωπαϊκών τραπεζών, το T.T κατατάσσεται στην τρίτη θέση πανευρωπαϊκά και στην πρώτη πανελλαδικά, από πλευράς κεφαλαιακής επάρκειας (δείκτης Tier 1). Η κατάταξη αυτή αποκτά ιδιαίτερη σημασία , καθώς μεγάλες τράπεζες έχουν τον αντίστοιχο δείκτη κάτω από το μέσο ευρωπαϊκό όρο [B7].

<b>Πίνακας 5.1: Δείκτες κεφαλαιακής επάρκειας TIER 1 Ευρωπαϊκών Τραπεζών</b>		
<i>(Ποσοστό % με αναφορά τον TIER 1 – 14,6 %)</i>		
<i>Τράπεζα</i>	<i>2009</i>	<i>2008</i>
Vontobel	18	18,4
Julius Baer	16,6	12,2
T.T	14,6	8,6
Komercini	13,7	12,7
Pekao	13,6	12,2
OTP	12,3	10,1
UBS	11,8	8,5
Zachodni	11,3	10,7
Dexia	11	9,6
Credit Suisse	11	8,6
Εθνική	10,9	7,2
SEB	10,8	8,6
ING BSK	10,5	10,4
SHB	10,5	8,9

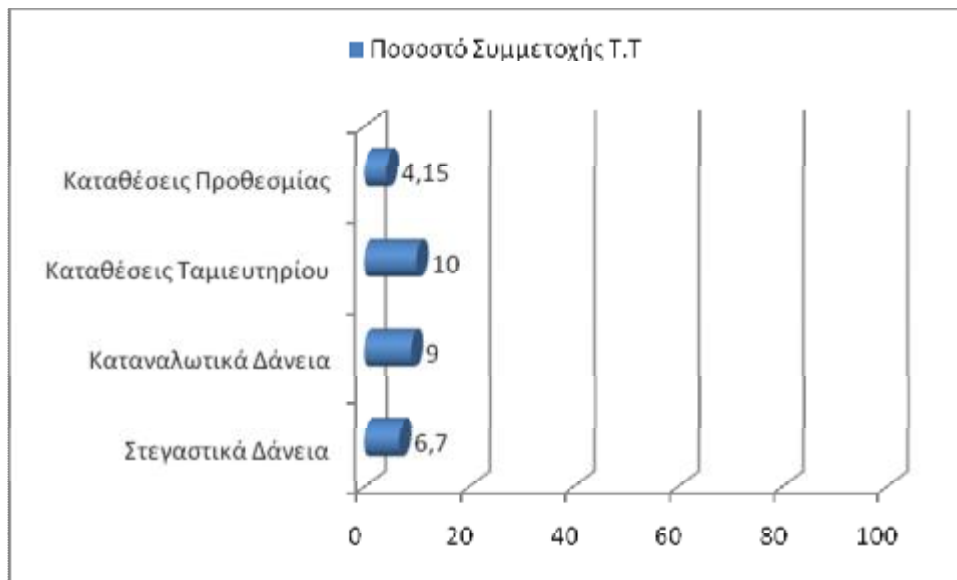




Διάγραμμα 5.3: Δείκτες κεφαλαιακής επάρκειας TIER 1 Ευρωπαϊκών Τραπεζών

## 5.2 Οικονομικά αποτελέσματα επιχειρηματικής δράσης Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου

Για να αντιληφθούμε τη σημασία της συνεργασίας των ΕΛ.ΤΑ με το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο, παραθέτουμε στο παρακάτω διάγραμμα, χαρακτηριστικά στοιχεία, τα οποία συνιστούν τη γενικότερη θέση του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου στην ελληνική αγορά. Αν λάβουμε υπόψη μας τη συγκεκριμένη και παγιωμένη πια θέση στην οικονομία και τα τραπεζικά δρώμενα, γίνεται εύκολα αντιληπτό πως η συνεργασία με τα ελληνικά ταχυδρομεία διεύρυνε κατά πολύ τους ορίζοντες ανάπτυξης και των δύο φορέων.



Διάγραμμα 5.2: Η θέση του Ταχυδρομικού Ταμειυτηρίου στην ελληνική αγορά

Τα οικονομικά στοιχεία που παρατίθενται στην παρούσα ενότητα, αποκτούν ιδιαίτερη σημασία αν αναλογιστούμε πως καταδεικνύουν ουσιαστικά τη δυναμική της συγκεκριμένης τράπεζας καθώς και την αναπτυξιακή της πορεία, μιας πορείας της οποίας γίνονται κοινωνοί τα ελληνικά ταχυδρομεία μέσω της πραγματοποιηθείσας συνεργασίας. Τα στοιχεία που ακολουθούν αφορούν το έτος 2007, μια κομβική χρονικά περίοδο αφού προηγήθηκε της ανανέωσης της συνεργασίας μεταξύ Τ.Τ και ΕΛ.ΤΑ. Εφόσον λοιπόν οι δείκτες είναι θετικοί, η εξελικτική πορεία της συνεργασίας συγκεντρώνει περισσότερες πιθανότητες για αύξουσα πορεία, παρά για φθίνουσα. Έτσι, ακριβώς πριν την ανανέωση της συνεργασίας με τα ΕΛ.ΤΑ, το Τ.Τ παρουσίασε τα εξής:

- Αύξηση των επαναλαμβανόμενων αποτελεσμάτων κατά 15,46% (κέρδη προ φόρων μείον χρηματοοικονομικά αποτελέσματα, προβλέψεις και αποσβέσεις)
- Αύξηση των καθαρών εσόδων από τόκους κατά 16,09%
- Αύξηση του χαρτοφυλακίου δανείων προ προβλέψεων κατά 25,65% στα 6.110,36 εκατ. ευρώ από την αρχή του έτους
- Ο δείκτης δανείων προς καταθέσεις αυξήθηκε σε 54,77%, από 45,34% κατά την 31<sup>η</sup> Δεκεμβρίου 2006
- Διατήρηση των μη-εξυπηρετούμενων δανείων σε χαμηλά επίπεδα με τον δείκτη των μη-εξυπηρετούμενων δανείων προς το σύνολο των δανείων στο 0,65%, έναντι 0,46% κατά την 31<sup>η</sup> Δεκεμβρίου 2006

- Το χαρτοφυλάκιο χορηγήσεων του Ταχυδρομικού Ταμειυτηρίου, μετά από προβλέψεις, αυξήθηκε κατά 25,42% φθάνοντας στο τέλος του 2007 τα 6.023,51 εκατ. ευρώ, έναντι 4.802,78 εκατ. ευρώ στις 31 Δεκεμβρίου
- Οι χορηγήσεις καταναλωτικών δανείων αυξήθηκαν κατά 37,32% από το τέλος του 2006, φθάνοντας τα 1.689,86 εκατ. ευρώ από 1.230,57 εκατ. ευρώ
- Οι χορηγήσεις στεγαστικών δανείων αυξήθηκαν κατά 23,94% από το τέλος του 2006, φθάνοντας τα 4.085,83 εκατ. ευρώ από 3.296,54 εκατ. ευρώ
- Οι καταθέσεις σημείωσαν αύξηση της τάξεως του 4,01%, φθάνοντας τα 11.155,69 εκατ. ευρώ, από 10.725,96 εκατ. ευρώ στις 31 Δεκεμβρίου 2006
- Οι τόκοι και εξομοιούμενα έσοδα διαμορφώθηκαν στο επίπεδο των 614,22 εκ. ευρώ, έναντι 475,22 εκ. ευρώ, της προηγούμενης χρήσεως, παρουσιάζοντας σημαντική αύξηση της τάξεως του 29,25%. Η αύξηση αυτή αντικατοπτρίζει κυρίως τον συνεχιζόμενο ρυθμό αύξησης του χαρτοφυλακίου των χορηγήσεων, αλλά και την βελτίωση των επιτοκίων
- Οι τόκοι και εξομοιούμενα έσοδα διαμορφώθηκαν στο επίπεδο των 319,85 εκ. ευρώ, έναντι 221,64 εκ. ευρώ, της προηγούμενης χρήσεως, παρουσιάζοντας αύξηση της τάξεως του 44,31%. Σημειώνεται ότι το κύριο μέρος της αύξησης αντανακλά την ανοδική πορεία των επιτοκίων των καταθέσεων
- Το καθαρό αποτέλεσμα εκ τόκων, συνεπεία των ανωτέρω διαμορφώθηκε στο επίπεδο των 294,37 εκ. ευρώ, έναντι 253,58 εκ. ευρώ, της προηγούμενης χρήσεως, παρουσιάζοντας αύξηση της τάξεως του 16,09%, έναντι αντίστοιχης αύξησης 4,66% της προηγούμενης χρήσεως, καταδεικνύοντας την σημαντική βελτίωση του επιτοκιακού περιθωρίου της Τράπεζας
- Οι αμοιβές του προσωπικού ανήλθαν στο ποσό των 101,08 εκ. ευρώ, έναντι 84,72 εκ. ευρώ της χρήσης 2006 παρουσιάζοντας αύξηση της τάξεως του 19,32%
- Τα γενικά έξοδα διοικήσεως διαμορφώθηκαν στο επίπεδο των 99,31 εκ. ευρώ, έναντι 85,19 εκ. ευρώ, της προηγούμενης χρήσεως, παρουσιάζοντας μια αύξηση της τάξεως του 16,59%. Η αύξηση αυτή αντανακλά κυρίως την αύξηση των εργασιών, αλλά και των εργασιών outsourcing προσωπικού
- Οι αποσβέσεις διαμορφώθηκαν στο επίπεδο των 10,18 εκ. ευρώ, έναντι 9,14 εκ. ευρώ, της προηγούμενης χρήσεως, παρουσιάζοντας μικρή αυξητική μεταβολή, κυρίως λόγω των συνεχιζόμενων επενδύσεων για την υλοποίηση του ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος και των βελτιώσεων των

εγκαταστάσεων κυρίως των κεντρικών υπηρεσιών αλλά και του δικτύου των καταστημάτων

- Τα λοιπά έξοδα διαμορφώθηκαν στο επίπεδο των 3,91 εκ. ευρώ, έναντι 23,55 εκ. ευρώ, της προηγούμενης χρήσεως, παρουσιάζοντας σημαντική μείωση της τάξεως του 83,38%, λόγω της αναγνώρισης κατά την χρήση του 2006, σύμφωνα με τα Δ.Π.Χ.Π., του κόστους της αρχικής εισφοράς προς το Ταμείο Εγγύησης Καταθέσεων των τραπεζών στην Ελλάδα, δεδομένου ότι από τον Απρίλιο του 2006 η Τράπεζα έλαβε την προβλεπόμενη από τον ν.3082/2002, αδειας από την Τράπεζα της Ελλάδος. Το κόστος αυτό ανήλθε στο ποσό των 22,32 εκ. ευρώ και ήταν μη επαναλαμβανόμενο
- Οι προβλέψεις απομείωσης αξίας απαιτήσεων διαμορφώθηκαν στο επίπεδο των 28,71 εκ. ευρώ, έναντι 24,06 εκ. ευρώ, της προηγούμενης χρήσεως, παρουσιάζοντας αύξηση 19,32%, εξαιτίας της ανόδου των χορηγήσεων. Ο υπολογισμός των προβλέψεων είναι σύμφωνος με τις ελάχιστες απαιτούμενες με βάση την Τράπεζα της Ελλάδος
- Τα ίδια κεφάλαια της Τράπεζας ανήλθαν μετά από τον αναλογούντα φόρο εισοδήματος της χρήσεως, σε 747,02 εκ. ευρώ, έναντι 869,42 εκ. ευρώ, της προηγούμενης χρήσεως
- Το Σύνολο Ενεργητικού αυξήθηκε κατά 7,09% και διαμορφώθηκε στα 13.182,36 εκατ. ευρώ στο τέλος του 2007, έναντι 12.309,13 εκατ. ευρώ στο τέλος της προηγούμενης χρήσης
- Τα δάνεια προ προβλέψεων σημείωσαν σημαντική αύξηση της τάξεως του 25,65% στο δωδεκάμηνο και διαμορφώθηκαν στα 6.110,36 εκατ. ευρώ, έναντι 4.862,81 εκατ. ευρώ στο τέλος της προηγούμενης χρήσης
- Οι καταθέσεις σημείωσαν αύξηση της τάξεως του 4,01% ανερχόμενες στα 11.155,69 εκατ. ευρώ στο τέλος του 2007, έναντι 10.725,96. εκατ. ευρώ στο τέλος της προηγούμενης χρήσης.

Ανατρέχοντας σε όλα αυτά τα παραπάνω στοιχεία και αναλογιζόμενοι την κοινά αποδεκτή χρηματιστηριακή κρίση, δε μπορούμε να παραβλέψουμε το γεγονός πως η συγκεκριμένη κρίση άφησε τα «αποτυπώματά» της και στην οικονομική δραστηριότητα του Ταχυδρομικού Ταμειυτηρίου. Τα αποτελέσματα αυτής της κρίσης συνοψίζονται στα εξής:

- Τα έσοδα από μερίσματα διαμορφώθηκαν στο επίπεδο των 4,14 εκ. ευρώ, έναντι 4,66 εκ. ευρώ, της προηγούμενης χρήσεως, παρουσιάζοντας μείωση της τάξεως του 11,04%
- Τα αποτελέσματα χρηματοοικονομικών πράξεων παρουσίασαν ζημία της τάξεως των 17,36 εκ. ευρώ, έναντι 126,40 εκ. Ευρώ, της προηγούμενης χρήσεως, καταδεικνύοντας την επίδραση των αρνητικών αποτιμήσεων του χαρτοφυλακίου των επενδύσεων [B4].

### **5.2.1 Η παρούσα κατάσταση**

Με κέρδη προ φόρων 122,94 εκ. € κατά το Α΄ εξάμηνο του 2009 διαμορφώθηκαν τα οικονομικά αποτελέσματα του Τ.Τ (ενώ το Α΄ εξάμηνο του 2008 είχε κλείσει με ζημιές 7,8 εκ. €). Η ποσοστιαία αύξηση κερδών του Β΄ τριμήνου διαμορφώνεται σε 18,9 % έναντι του Α΄ τριμήνου του 2009. Οι κύριες εξελίξεις έχουν ως εξής:

- ο το χαρτοφυλάκιο των χορηγήσεων ανήλθε στο τέλος του έτους σε 7.411,46 εκ. € σημειώνοντας αύξηση 4%, από την αρχή του έτους. Το ποσοστό των καθαρών κερδών από τόκους μειώθηκε κατά 8,89%, έναντι της αντίστοιχης περιόδου του 2008, εξαιτίας της αποκλιμάκωσης των επιτοκίων και τη μείωση των εσόδων από τόκους της διατραπεζικής αγοράς αλλά και των χορηγήσεων στο δεύτερο τρίμηνο. Ο δείκτης δανείων προς καταθέσεις διαμορφώθηκε σε 60,38% έναντι 63,56% την 31/12/2008. Η μείωση αυτή οφείλεται κυρίως στη σημαντική άνοδο των καταθέσεων της τράπεζας
- ο οι χορηγήσεις καταναλωτικών δανείων αυξήθηκαν κατά 0,71% από το τέλος του 2008, φτάνοντας τα 1.900,13 € έναντι, 1.886,80 εκ. €
- ο οι χορηγήσεις στεγαστικών δανείων αυξήθηκαν κατά 1,98% από το τέλος του 2008, φτάνοντας 4.568,51 € έναντι 4.479,84 εκ. €
- ο οι χορηγήσεις μέσω πιστωτικών καρτών αυξήθηκαν κατά 26,43% από το τέλος του 2008, φτάνοντας τα 241,82 εκ. € έναντι 191,27 εκ. €
- ο το χαρτοφυλάκιο των επενδύσεων αυξήθηκε κατά 52,03% στα 6.139,7 εκ. € στις 31/12/2008

- η βασική πηγή χρηματοδότησης που είναι οι καταθέσεις σημείωσαν σημαντική αύξηση της τάξης του 9,48% φτάνοντας τα 12.274,06 εκ. € έναντι 11.211,24 εκ. € ατις 31/12/2008
- οι τόκοι και τα εξομοιούμενα έσοδα διαμορφώθηκαν στο επίπεδο των 335,38 εκ. € παρουσιάζοντας μείωση της τάξης του 8,89%
- οι τόκοι και τα εξομοιούμενα έξοδα διαμορφώθηκαν στο επίπεδο των 205,52 εκ. € παρουσιάζοντας οριακή αύξηση της τάξης του 0,72% παρά το αυξημένο κόστος των προθεσμιακών καταθέσεων, το οποίο προσέφερε η τράπεζα για να συγκρατήσει τη διαρροή των καταθέσεων της προς άλλα πιστωτικά ιδρύματα
- το καθαρό αποτέλεσμα εκ τόκων διαμορφώθηκε στο επίπεδο των 129,86 εκ. € παρουσιάζοντας μείωση της τάξης του 20,84%
- τα έσοδα προμηθειών διαμορφώθηκαν στα 10,33 εκ. € σημειώνοντας αύξηση της τάξης του 29,89%
- τα έξοδα προμηθειών διαμορφώθηκαν στα 1,64 εκ. € σημειώνοντας αύξηση της τάξης του 100,89%
- τα καθαρά έσοδα προμηθειών διαμορφώθηκαν στα 8,69 εκ. € σημειώνοντας αύξηση 21,75%
- τα έσοδα από μερίσματα διαμορφώθηκαν στο επίπεδο των 4,15 εκ. € παρουσιάζοντας αύξηση 7,27%
- τα αποτελέσματα από χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία παρουσίασαν κέρδη της τάξης των 104,66 εκ. € έναντι ζημίας 51,77 εκ. € την αντίστοιχη περίοδο του 2008
- τα αποτελέσματα του επενδυτικού χαρτοφυλακίου παρουσίασαν κέρδη της τάξης των 10,61 εκ. € έναντι 3,2 εκ. € την αντίστοιχη περίοδο του 2008
- τα λοιπά έσοδα εκμετάλλευσης διαμορφώθηκαν στα 0,5 εκ. € παρουσιάζοντας αύξηση κατά 31,77%
- οι αμοιβές του προσωπικού ανήλθαν στο ποσό των 51,83 εκ. € παρουσιάζοντας μείωση της τάξης του 4,25%
- τα γενικά έξοδα διοικήσεως διαμορφώθηκαν στο επίπεδο των 54,98 εκ. € παρουσιάζοντας αύξηση κατά 17,57%. Η αύξηση αυτή αντανακλά κατά κύριο λόγο στην υλοποίηση εκτεταμένου προγράμματος διαφημιστικής προβολής (αύξηση κατά 223,29%)
- οι αποσβέσεις διαμορφώθηκαν στο επίπεδο των 5,3 εκ. € παρουσιάζοντας αύξηση κατά 1,26%

- τα λοιπά έξοδα διαμορφώθηκαν στο επίπεδο των 6,95 εκ. € παρουσιάζοντας αύξηση κατά 138,15%
- οι προβλέψεις απομείωσης αξίας απαιτήσεων διαμορφώθηκαν στο επίπεδο των 16,98 εκ. € παρουσιάζοντας μείωση κατά 33,69%. Ο υπολογισμός των προβλέψεων είναι σύμφωνος με τις ελάχιστες απαιτούμενες με βάση την Τράπεζα της Ελλάδος
- η αναλογία κερδών από συγγενή εταιρεία ανήλθε στα 0,52 εκ. € ενώ δεν υπήρχε αντίστοιχο ποσό κατά την περυσινή περίοδο
- τα ίδια κεφάλαια της τράπεζας ανήλθαν μετά από τον αναλογούντα φόρο εισοδήματος της περιόδου σε 901,01 εκ. € Κατά τη διάρκεια του Α' εξαμήνου, τα ίδια κεφάλαια της τράπεζας ενισχύθηκαν λόγω της προσχώρησης της τράπεζας στο άρθρο 1 του ν.3723/2008 και της συνεπεία αυτού αυξήσεως του μετοχικού κεφαλαίου κατά το ποσό των 224,96 εκ. € ενώ τον Ιούλιο του 2009 ολοκληρώθηκε με επιτυχία η προγραμματισμένη αύξηση ύψους 526,3 εκ. €[B8].

---

---

# 6

## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ - ΣΥΓΚΡΙΣΕΙΣ

---

---

Ευρύ πεδίο υπηρεσιών και προϊόντων: Μέσω της δημιουργίας του ομίλου των ΕΛ.ΤΑ, η επιχείρηση ξεφεύγει από τα στενά όρια των ταχυδρομικών υπηρεσιών στη συμβατική τους μορφή, και προσεγγίζει τις ανθρώπινες ανάγκες από πολλές και διαφορετικές πλευρές. Παρατηρούμε λοιπόν πως «έρχεται» να απευθυνθεί σε τομείς όπως οι ασφάλειες, οι μεταφορές, οι επενδύσεις, η εκπαίδευση καθώς και οι τράπεζες (χαρακτηριστικός είναι ο γενικός πίνακας 3.1). Γίνεται επομένως αντιληπτή η αναγκαιότητα αναδιοργάνωσης της εταιρίας και η αναδιάρθρωσή της σε πολλά επίπεδα, ανάλογα με την προσφερόμενη κάθε φορά υπηρεσία, έτσι ώστε να επιτευχθεί αποτελεσματικότερη οργάνωση, έλεγχος, αποτελεσματικότητα και ποιότητα στις παρεχόμενες υπηρεσίες – προϊόντα.

Η θέση του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου: Όπως έχουμε παρατηρήσει από παραπάνω διαγράμματα και από ποσοστά κατοχής μετοχών των εταιριών που απαρτίζουν τον όμιλο στο σύνολό του, το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο δεν πρόκειται απλά για μία ακόμα εταιρία του ομίλου, αλλά για έναν στρατηγικό συνέταιρο – συνοδοιπόρο στην κατεύθυνση ανάπτυξης και εξέλιξης του ομίλου.

Δυναμική του ομίλου: Η δυναμική του ομίλου χαρακτηρίζεται ασφαλώς από αύξουσα τάση. Πως θα μπορούσε άλλωστε να είχαμε κάτι διαφορετικό εφόσον παρατηρούνται σημαντικές επενδύσεις σε τομείς όπως οι νέες τεχνολογίες, η εκπαίδευση και οι υποδομές. Αναλογιζόμενοι λοιπόν πως κάθε φορά το ζητούμενο είναι η μεγιστοποίηση της παραγωγικότητας χωρίς όμως να παρουσιάζονται εκπτώσεις στον τομέα της ποιότητας, γίνεται αντιληπτό πως ο όμιλος αρχίζει να «αποτινάξει» από πάνω του το «μανδύα» της δημοσιοϋπαλληλικής οντότητας, με την αρνητική σημασία του όρου, έτσι όπως την έχουμε γνωρίσει μέχρι σήμερα, με τα χαρακτηριστικά της αδιαφορίας, της ευθυνοφοβίας και της δυσκίνητης



γραφειοκρατίας να δεσπόζουν στη μέχρι τώρα μορφή, όπως άλλωστε συμβαίνει σε κάθε δημόσια επιχείρηση. Η δημιουργία του ομίλου, ο ανασχεδιασμός και η ανάδειξη του ζητούμενου της εξυπηρέτησης του πολίτη, όχι πια ως δημόσια λειτουργία αλλά ως ανταποδοτικό όφελος στα πλαίσια του ευρύτερου επιχειρηματικού ανταγωνισμού, σίγουρα μπορούν να συμβάλλουν στην εξυγίανση του ομίλου, και στην εξέλιξή του, που περνά όμως αυτή τη φορά μέσα από την αντίστοιχη βελτίωση της ζωής του κάθε πολίτη.

Αποδοχή και υιοθέτηση νέων τεχνολογιών: Οι επενδύσεις του ομίλου στις νέες τεχνολογίες καταδεικνύει την αναγνώριση του γεγονότος της συμβολής των τεχνολογιών αυτών στη βελτίωση του τρόπου επιχειρησιακής λειτουργίας αλλά και της αποτελεσματικότητας. Η αποφυγή της εμμονής σε παρελθοντικές διαδικασίες και μεθόδους δε μπορεί παρά να αποτελέσει ένα ελπιδοφόρο μήνυμα για τα μελλοντικά δρώμενα της επιχείρησης στο σύνολό της. Η υιοθέτηση νέων τεχνολογιών αποτελεί άλλωστε μια σαφή ένδειξη για το ότι η ανταγωνιστικότητα αποτελεί πραγματικό ζητούμενο, ιδιαίτερα σημαντικό και επίκαιρο, αν λάβουμε υπόψη μας πως σε κάθε επιχειρησιακό τομέα, το διαδίκτυο, η πληροφορική, η αυτοματοποίηση, τα ηλεκτρονικά συστήματα και οι ανανεώσιμες πηγές ενέργειας είναι βασικοί αρωγοί κάθε σύγχρονης επιχειρηματικής προσπάθειας που θέλει να παγιώσει την εκάστοτε εταιρία στο ευρύτερο οικονομικό σκηνικό.

Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη: Ο όμιλος επιδεικνύει αξιοσημείωτη κοινωνική και περιβαλλοντική ευαισθησία, γεγονός που αφενός αποτελεί χαρακτηριστικό κάθε σύγχρονης επιχείρησης και αφετέρου δίνει στο ευρύ κοινό την εντύπωση πως πρόκειται πλέον για μια υπεύθυνη επιχείρηση που γνωρίζει τη θέση της και τη λειτουργία της μέσα σε μια οργανωμένη κοινωνία με ενεργούς πολίτες που καταναλώνουν προϊόντα και υπηρεσίες πάντα με γνώμονα όχι μόνο το αυστηρά προσωπικό αλλά το γενικότερο κοινωνικό συμφέρον. Οι δράσεις κοινωνικής ευθύνης στους τομείς της παιδείας, της υγείας, της οικονομίας δε μπορούν παρά να αποτελέσουν αισιόδοξα μηνύματα για το μέλλον της επιχείρησης που αναμφίβολα θα «δρέψει τους καρπούς» ανάλογων δραστηριοτήτων είτε βραχυπρόθεσμα είτε μακροπρόθεσμα.

Το δίκτυο του ομίλου: Από την αντίστοιχη ενότητα παρατηρούμε πως το δίκτυο του ομίλου διακρίνεται τόσο για το πλήθος των καταστημάτων όσο και για την πληρότητα σε ανθρώπινο δυναμικό, το οποίο αν λάβουμε υπόψη τον ταυτόχρονο εκσυγχρονισμό εγκαταστάσεων και διαδικασιών φαντάζει επαρκές για αυξημένο φόρτο εργασιών πέρα από τους συνηθισμένους μέσους όρους του κύκλου εργασιών του ομίλου. Ενδιαφέρουσα είναι η υιοθέτηση μιας γενικά αποδεκτής σύγχρονης επιχειρηματικής πρακτικής της «Shop in the Shop» με τα καταστήματα των ΕΛ.ΤΑ και του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου να συνυπάρχουν και να συνδυάζουν προϊόντα και υπηρεσίες, μειώνοντας από τη μια πλευρά το λειτουργικό κόστος και αυξάνοντας από την άλλη τις δυνατότητες οργάνωσης και ελέγχου. Επιπρόσθετα, ο ενδιαφερόμενος μπορεί απευθυνόμενος σε ένα μόνο κατάστημα να εξυπηρετηθεί για μεγαλύτερη ποικιλία αναγκών.

# ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

**Πίνακας Π1: Οικονομικά Αποτελέσματα Δράσης Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου για το έτος 2007**

*Βασικά μεγέθη και δείκτες σε ενοποιημένη βάση (ποσά σε εκ. ευρώ)*

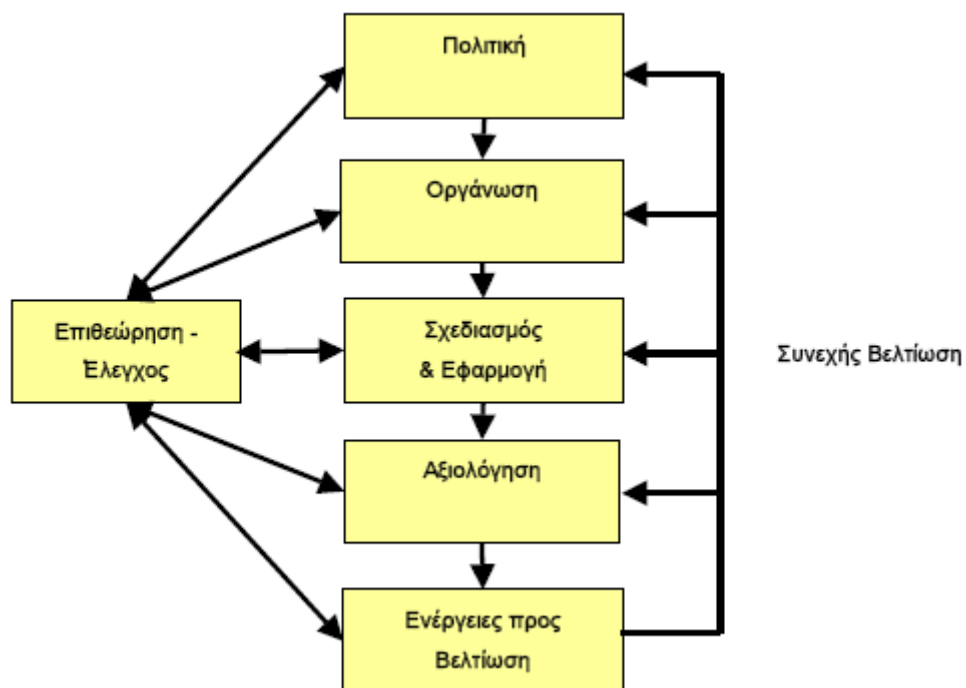
	<b>31/12/2006</b>	<b>31/12/2007</b>	<b>Μεταβολή</b>
Σύνολο Ενεργητικού	12.309,13	13.182,36	7,09%
Σύνολο Δανείων	4.862,81	6.110,36	25,65%
Σύνολο Καταθέσεων	10.725,96	11.155,69	4,01%
Σύνολο Ιδίων Κεφαλαίων	868,88	746,44	(14,09%)
Σύνολο Εσόδων	412,12	293,45	(28,79%)
Σύνολο Εξόδων	226,68	243,20	7,29%
Καθαρά Κέρδη (προ φόρου)	185,44	50,25	(72,90%)
Καθαρά Κέρδη (μετά από φόρο)	137,17	43,45	(68,33%)
Καθαρά κέρδη προ προβλέψεων, αποσβέσεων & χρηματοοικονομικών πράξεων (προ φόρου)	92,24	106,50	15,46%
Αποδοτικότητα Ενεργητικού (ROA)	1,11%	0,33%	(0,78%)
Αποδοτικότητα Ιδίων Κεφαλαίων (ROE)	17,62%	5,82%	(11,80%)
Κόστος / Έσοδα	48,54%	73,09%	24,55%
Δάνεια / Καταθέσεις	45,34%	54,77%	9,44%
Καθαρά έσοδα από τόκους προς ενεργητικό	2,06%	2,23%	0,17%
Δάνεια σε καθυστέρηση προς σύνολο δανείων	0,46%	0,65%	0,19%
Κέρδη ανά μετοχή	0,97	0,31	(68,33%)
Αριθμός καταστημάτων	137	140	3
Αριθμός προσωπικού	1.281	1.308	27

*Στοιχεία κατάστασης αποτελεσμάτων σε ενοποιημένη βάση (ποσά σε εκ. ευρώ)*

	<b>31/12/2006</b>	<b>31/12/2007</b>	<b>Μεταβολή</b>
Καθαρά έσοδα από τόκους	253,57	294,37	16,09%
Καθαρά έσοδα από προμήθειες	24,81	11,26	(54,62%)
Έσοδα από χρηματοοικονομικές πράξεις	126,40	(17,36)	(113,73%)
Έσοδα από μερίσματα	4,66	4,14	(11,04%)
Άλλα έσοδα	2,68	1,04	(60,97%)
Έξοδα προσωπικού	84,72	101,08	19,32%
Γενικά διοικητικά έξοδα	85,19	99,31	16,59%
Αποσβέσεις	9,14	10,18	11,43%
Προβλέψεις για επισφαλείς απαιτήσεις	24,06	28,71	19,32%
Άλλα έξοδα	23,58	3,91	(83,40%)
Καθαρά Κέρδη (προ φόρου)	185,44	50,25	(72,90%)
Φόρος	48,27	6,80	(85,91%)
Καθαρά Κέρδη (μετά από φόρο)	137,17	43,45	(68,33%)

## Π.2 Το πρότυπο ISO 9001:2000

Το συγκεκριμένο πρότυπο αποτελεί ένα Σύστημα Διαχείρισης, ένα από τα πλέον κατάλληλα εργαλεία που μπορεί να έχει στη διάθεσή του ένας Οργανισμός. Ένα εργαλείο, όμως, το οποίο πρέπει να χρησιμοποιηθεί σωστά, από τους κατάλληλους χρήστες και με τον κατάλληλο τρόπο, ώστε να μπορεί να αποδώσει αποτελεσματικά για τη χρήση την οποία έχει δημιουργηθεί και προορίζεται. Δανειζόμενοι την τεχνική ορολογία του ΕΛΟΤ σχετικά με το θέμα «Συστήματα Διαχείρισης της Ποιότητας – Θεμελιώδεις Αρχές και Λεξιλόγιο» το Σύστημα Διαχείρισης αποτελεί ένα σύνολο αλληλοσχετιζόμενων ή αλληλοεπιδρώντων στοιχείων για την καθιέρωση Πολιτικής και Αντικειμενικών σκοπών, καθώς και για την επίτευξη των σκοπών αυτών. Η λειτουργία του συστήματος συνοψίζεται στο ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο αρκεί για να περιγράψει και τις υπόλοιπες εκδόσεις του συγκεκριμένου προτύπου, αφού η βασική ιδέα παραμένει κάθε φορά η ίδια [H10].



Διάγραμμα Π.1: Λειτουργία του προτύπου ISO 9001:2000

## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

### **Βιβλία - Άρθρα**

[B1] Έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, με θέμα «Ενισχύσεις προς τα Ελληνικά Ταχυδρομεία», Βρυξέλλες 11/11/2003, σελ. 2-11

[B2] Εφημερίδα Απογευματινή, Άρθρο της Μαρίας Αλιβιζάτου με τίτλο «ΕΛ.ΤΑ: Μια δυναμική επιχείρηση με περιβαλλοντική συνείδηση», Φύλλο 22/12/09

[B3] Εφημερίδα Ημερησία, Άρθρο με τίτλο «ΕΛΤΑ: Φτάνει να μετακινεί 250 χιλιάδες αντικείμενα την ημέρα» Φύλλο 16/01/09

[B4] Παντελής Σ., Έκθεση Οικονομικών Αποτελεσμάτων Χρήσεως Ταχυδρομικού Ταμειυτηρίου για το έτος 2007, 28/03/2008

[B5] Έκθεση Ευρωπαϊκής Επιτροπής με θέμα «Κρατική ενίσχυση Ν 183/2003 - Ελλάδα. Ενισχύσεις προς τα Ελληνικά Ταχυδρομεία (ΕΛΤΑ)», Βρυξέλλες 11/11/2003

[B6] Ενημερωτικά φυλλάδια ΕΛ.ΤΑ

[B7] Company Reports & CIRA Estimates

[B8] Τριμηνιαίο Περιοδικό Ταχυδρομικό Ταμειυτήριο Magazine, Τεύχος 4, Φθινόπωρο 2009

[B9] Ενημερωτικό Δελτίο Τ.Τ. ΕΛ.ΤΑ ΑΕΔΑΚ 2009

### **Ηλεκτρονικές Διευθύνσεις**

[H1] Εγκυκλοπαίδεια Βικιπαίδεια <http://el.wikipedia.org>

[H2] Επίσημη σελίδα Ελληνικών Ταχυδρομείων <http://www.elta.gr>

[H3] Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης Ελληνικών Ταχυδρομείων  
<http://www.kek-elta.gr/>

[H4] Εταιρεία Ταχυμεταφορές Α.Ε <http://www.eltacourier.gr/>

[H5] Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων  
<http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT>

[H6] Άρθρο στο [www.in.gr](http://www.in.gr) με τίτλο «Συμφωνία συνεργασίας υπέγραψαν Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο – ΕΛΤΑ» δημοσιευμένο στις 19/01/01

[H7] Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο <http://www.ttbank.gr/>

[H8] Ηλεκτρονικό Περιοδικό EMEA Business for Monitor, Άρθρο με τίτλο «ΕΛΤΑ: Κέρδη για δέκατη συνεχή χρονιά», δημοσιευμένο στις 27/05/09

[H9] Ανώνυμη Εταιρεία Διαχείρισης Αμοιβαίων Κεφαλαίων Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου και Ελληνικών Ταχυδρομείων <http://www.tteltaedak.gr/>

[H10] [http://library.tee.gr/digital/m2331/m2331\\_chap13.pdf](http://library.tee.gr/digital/m2331/m2331_chap13.pdf)