



**ΑΝΩΤΑΤΟ**

**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΑΤΡΩΝ**

**ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΚΑΙ  
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ  
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΩΝ «ΕΛΤΑ»**

**ΕΛΤΑ**

**ΑΛΕΞΟΠΟΥΛΟΣ ΙΩΑΝΝΗΣ  
ΒΑΝΤΑΡΑΚΗ ΜΑΡΙΑ**

Hellenic Post

**ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ: ΑΝΤΩΝΙΑ ΛΙΟΥΛΙΟΥ**

**ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ 2005**

ΑΡΙΘΜΟΣ  
ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ

7016

*Αφιερωμένη:*

*Στην καθηγήτριά μας, Αντωνία  
Λιοβλιου, η οποία μας μετέδωσε  
όλη τη θετική της ενέργεια.*

Ευχαριστούμε τις οικογένειές μας που μας συμπαροστάθηκαν καθ'όλη την διάρκεια των σπουδών μας – ο καθένας με τον ξεχωριστό του τρόπο- και τους υπαλλήλους του ΕΛ.ΓΑ για την συλλογή στοιχείων που μας παρείχαν.

Ιδιαίτερες ευχαριστίες στους:

Ξενοφώντα Αλεξόπουλο, σύζυγο της κ. Βανταράκης, στα παιδιά της Παναγιώτη και Κατερίνα και στους Βασίλη και Λουίζα γονείς του Ι. Αλεξόπουλου καθώς και στην αδερφή του Σοφία-Μαρία.

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα εργασία έχει ως θέμα : *«Πορεία και Προοπτικές Ανάπτυξης των Χρηματοοικονομικών Προϊόντων των ΕΛ.ΤΑ.»* και αφορά τα διάφορα χρηματοοικονομικά προϊόντα που διαπραγματεύονται τα ΕΛ.ΤΑ. Επίσης δίνεται έμφαση στην απόδοση των συγκεκριμένων προϊόντων, στις πολιτικές προώθησης που εφαρμόζονται από τον Οργανισμό για την προώθησή τους καθώς επίσης και τις πολιτικές που πρέπει να υιοθετήσουν για την περαιτέρω ανάπτυξή τους.

# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>Πρόλογος</b> .....	σελ	1
<b>Κεφάλαιο 1 – Εισαγωγή</b> .....	σελ	3
1.1 Ιστορική Αναδρομή.....	σελ	3
1.2 Βασικά Χαρακτηριστικά της Επιχείρησης .....	σελ	5
1.3 Σκοποί Λειτουργίας της Επιχείρησης .....	σελ	6
1.4 Αξίες της Επιχείρησης .....	σελ	7
<b>Κεφάλαιο 2 – Παρουσίαση της Επιχείρησης</b> .....	σελ	10
2.1 Ανάλυση της Εταιρείας.....	σελ	10
2.2 Υπηρεσίες – Προϊόντα του ΕΛΤΑ .....	σελ	10
2.3 Αναφορικά με τις Αγορές .....	σελ	15
<b>Κεφάλαιο 3 – Ανάλυση του Εξωτερικού και Εσωτερικού</b> .....	σελ	16
<b>Περιβάλλοντος</b> .....		
3.1 Εξωτερικό περιβάλλον.....	σελ	16
3.1.1 Τεχνολογικοί Παράγοντες.....	σελ	17
3.1.1.1. Χρήση Νέων Τεχνολογιών.....	σελ	18
3.1.1.2. Έρευνα και Ανάπτυξη.....	σελ	19
3.2 Κοινωνικοί Παράγοντες .....	σελ	20
3.3 Παράγοντες της Αγοράς.....	σελ	21
3.3.1 Ποιοτικές Απαιτήσεις .....	σελ	21
3.3.2 Επενδύσεις.....	σελ	22
3.3.3 Ευκαιρίες.....	σελ	22
3.3.4 Απειλές.....	σελ	23
3.4 Ανάλυση εσωτερικού περιβάλλοντος.....	σελ	24
3.5 Δυνατά και Αδύνατα Σημεία Των ΕΛ.ΤΑ.....	σελ	26
<b>Κεφάλαιο 4 – Χρηματοοικονομικά Προϊόντα</b> .....	σελ	28
4.1 Τα Είδη των Χρηματοοικονομικών Προϊόντων των ΕΛ.ΤΑ... ..	σελ	29
4.1.1 Μεταφορά Χρημάτων στο Εξωτερικό.....	σελ	30
4.1.1.1 Western Union.....	σελ	30
4.1.1.2 Eurogiro .....	σελ	31
4.1.1.3 Ταχυδρομικές Επιταγές Εξωτερικού.....	σελ	32
4.1.1.4 Επιταγές Αντικαταβολής .....	σελ	32
4.1.2 Μεταφορά Χρημάτων στο Εσωτερικό.....	σελ	33
4.1.2.1 Απλές Ταχυδρομικές Επιταγές.....	σελ	34
4.1.2.2 Τηλεφωνικές Ταχυδρομικές Επιταγές.....	σελ	34
4.1.2.3 Ταχυδρομικές Επιταγές Αντικαταβολής.....	σελ	35
4.1.2.4 Πληρωμή Λογαριασμών – Ταχυπληρωμή.....	σελ	36
4.1.2.5 Πληρωμή Συντάξεων.....	σελ	37
4.1.2.6 Λογαριασμοί Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου.....	σελ	38
4.2 Πιστωτικές Κάρτες –Τ.Τ.VISA CLASSIC-PHILATELIC VISA .....	σελ	38
4.3 Αμοιβαία Κεφάλαια.....	σελ	40
4.3.1 Αμοιβαίο Κεφάλαιο Διαχείρισης – Βραχυπρόθεσμων Τοποθετήσεων Εσωτερικού.....	σελ	40
4.3.2 Αμοιβαίο Κεφάλαιο Ομολογιών Εσωτερικού.....	σελ	41
4.3.3 Αμοιβαίο Κεφάλαιο Μεικτό Εσωτερικού.....	σελ	41
<b>Κεφάλαιο 5 – Μεθοδολογία – Ανάλυση Δεδομένων</b> .....	σελ	43
<b>Κεφάλαιο 6 – Μέσο Μακροχρόνιοι Στόχοι ΕΛΤΑ</b> .....	σελ	56
<b>Κεφάλαιο 7 – Συμπεράσματα</b> .....	σελ	60
<b>Παράρτημα</b> .....	σελ	63
<b>Βιβλιογραφία</b> .....	σελ	74

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Διάγραμμα 5.1.....	σελ	44
Διάγραμμα 5.2.....	σελ	46
Διάγραμμα 5.3.....	σελ	48
Διάγραμμα 5.4.....	σελ	49
Διάγραμμα 5.5.....	σελ	51
Διάγραμμα 5.6.....	σελ	52
Διάγραμμα 5.7.....	σελ	54

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 5.1.....	σελ	45
Πίνακας 5.2.....	σελ	46
Πίνακας 5.3.....	σελ	47
Πίνακας 5.4.....	σελ	49
Πίνακας 5.5.....	σελ	50
Πίνακας 5.6.....	σελ	52
Πίνακας 5.7.....	σελ	53



## **ΠΡΟΛΟΓΟΣ**

Η παρούσα εργασία χωρίζεται σε 7 κεφάλαια και ένα παράρτημα.

Στο 1<sup>ο</sup> Κεφάλαιο γίνεται ιστορική αναδρομή των ΕΛ.ΤΑ, από την εποχή ίδρυσής τους μέχρι και σήμερα. Επίσης, επισημαίνουμε τα βασικά χαρακτηριστικά, τους σκοπούς λειτουργίας καθώς και τις αξίες της επιχείρησης που αποτελούν βασικό υπόβαθρο για τη λειτουργία της και καθορίζουν την επίτευξη των στόχων της.

Στο 2<sup>ο</sup> Κεφάλαιο παρουσιάζουμε την επιχείρηση. Με άλλα λόγια, προχωράμε στην ανάλυση του ΕΛΤΑ , και εστιάζουμε την ανάλυσή μας στα προϊόντα και τις αγορές. Συγκεκριμένα, γίνεται αναφορά των υπηρεσιών και των προϊόντων που παρέχονται σε συνδυασμό με τον διαχωρισμό της αγοράς και τις ανάγκες των πελατών.

Στην συνέχεια, στο 3<sup>ο</sup> Κεφάλαιο, πραγματοποιείται μια διαδικασία προσεγγίσεως του περιβάλλοντος στο οποίο κινείται ο ΕΛΤΑ. Αναλύεται το εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης (με στοιχεία SWOT ανάλυσης) που προσδιορίζουν την ανταγωνιστική στρατηγική της επιχείρησης.

Στο 4<sup>ο</sup> Κεφάλαιο, παρουσιάζεται η δραστηριοποίηση του ΕΛΤΑ στον τομέα των χρηματοοικονομικών προϊόντων, τα οποία έχουν κατηγοριοποιηθεί σε συναλλαγές που σχετίζονται με κινήσεις κεφαλαίων στο εξωτερικό και αυτών που δραστηριοποιούνται στο εσωτερικό της χώρας.

## ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ

Στο 5<sup>ο</sup> Κεφάλαιο, γίνεται ανάλυση των συγκεντρωτικών πινάκων απολογισμού εσόδων της Περιφερειακής Διεύθυνσης Δυτικής Ελλάδας των Χρηματοοικονομικών Προϊόντων ανά προϊόν και ανά έτος, από το 2002 έως το 2004, προκειμένου να δείξουμε μια σαφή εικόνα της πορείας του Οργανισμού. Στη συνέχεια γίνεται μια προσπάθεια ερμηνείας και σχολιασμού των αποτελεσμάτων.

Ακολουθεί το Κεφάλαιο 6, στο οποίο αναφέρουμε το ολοκληρωμένο σύστημα επιχειρησιακού προγραμματισμού που περιλαμβάνει, σε μια εναρμονισμένη βάση, το στρατηγικό σχέδιο, τα μεσοπρόθεσμα αναπτυξιακά προγράμματα και τα βραχυπρόθεσμα προγράμματα δράσης των ΕΛ.ΤΑ μέχρι το 2007. Το επιχειρησιακό σχέδιο επικεντρώνεται στην ποιότητα και στη συνεχή βελτίωση των διαδικασιών, στις συνεργασίες, καθώς και στην επίτευξη των στόχων όσο αφορά τα χρηματοοικονομικά προϊόντα και υπηρεσίες μέσα από το Στρατηγικό και Επιχειρηματικό Σχέδιο του ΕΛΤΑ για την πενταετία 2003 – 2007.

Τέλος στο 7<sup>ο</sup> Κεφάλαιο γίνεται μια προσπάθεια διεξαγωγής συμπερασμάτων για την μελλοντική πορεία της επιχείρησης.

## Κ Ε Φ Α Λ Α Ι Ο 1<sup>ο</sup>

### ΕΙΣΑΓΩΓΗ

#### *1.1 Ιστορική Αναδρομή*

Τα Ελληνικά Ταχυδρομεία ιδρύθηκαν το 1828 με διάταγμα από τον Ιωάννη Καποδίστρια, τον πρώτο κυβερνήτη του σύγχρονου Ελληνικού κράτους, με το οποίο μπήκαν οι βάσεις της σύγχρονης Ελληνικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας. Τα πρώτα γραφεία της Ταχυδρομικής Υπηρεσίας ανοίγουν στο Ναύπλιο,<sup>1</sup> στην Τρίπολη, στην Επίδαυρο και στο νησί της Σύρου.

Η πορεία του Ταχυδρομείου συνδέθηκε άμεσα με τις μεγάλες και κρίσιμες περιόδους που διήνυσε η πατρίδα μας τους τελευταίους αιώνες. Ιδιαίτερα, η ίδρυση και η ανάπτυξή του συνδέθηκε με την καθιέρωση της Αθήνας ως πρωτεύουσας της Ελλάδας. Οι δυο θεσμοί, το Ελληνικό Ταχυδρομείο και η νέα πρωτεύουσα, η Αθήνα, έκτοτε συμπορεύτηκαν.

Το Ταχυδρομείο της Αθήνας απέκτησε την πρώτη του στέγη στην οικία Μπαρμπάνου, στη διασταύρωση των οδών Κυδαθηναίων και Αγ. Γέροντα, στην Πλάκα. Αργότερα μεταφέρθηκε σε ένα μικρό κατάστημα στην οδό Ευριπίδου. Το 1848 εγκαταστάθηκε σε κάποιο κτίριο της οδού Αθηνάς, όπου εκτός από τον διευθυντή και τον υποδιευθυντή εργάζονταν έντεκα διοικητικοί υπάλληλοι και τέσσερις διανομείς.

---

<sup>1</sup> Στην τότε πρωτεύουσα της Ελλάδας.

## ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ

Το 1888 το Ταχυδρομείο, μετά από πολλές περιπλανήσεις στην Αθήνα, μετεγκαταστάθηκε στη γωνία των οδών Λυκαβηττού και Σταδίου, αλλά και πάλι η έκταση του κτιρίου δεν επαρκούσε, οπότε ο πρωθυπουργός Χαρίλαος Τρικούπης ξεκίνησε τις συνομιλίες με τον αρχιτέκτονα Ερνέ

στο Τσίλλερ για την μεταφορά του στο κτίριο της Παλαιάς Βουλής σε περίπτωση ανοικοδομήσεως νέων κτιρίων της. Το σχέδιο του Τρικούπη πραγματοποιήθηκε σαράντα χρόνια αργότερα από την κυβέρνηση του Βενιζέλου, η οποία μετέφερε τη Βουλή στα Παλαιά Ανάκτορα, αλλά χρησιμοποίησε το κτίριο της Παλαιάς Βουλής για άλλους σκοπούς και όχι για να στεγάσει την ταχυδρομική υπηρεσία.

Τελικά, με την από 3<sup>ης</sup> Δεκεμβρίου 1899 Σύμβαση, η οποία επικυρώθηκε με νόμο τον επόμενο χρόνο, αποφασίστηκε η εγκατάσταση του Κεντρικού Ταχυδρομείου Αθηνών στο Νηπιακό Επιμελητήριο Μελά της πλατείας Λουδοβίκου (σημερινή πλατεία Κοτζιά). Το κτίριο νοικιάστηκε από το Ελληνικό Δημόσιο και το Ταχυδρομείο στεγάστηκε στο χώρο αυτό μέχρι το 1972, όπου εγκαταλείφθηκε επί δικτατορίας.

Η οργάνωση της νεοσύστατης ελληνικής πολιτείας ήταν ακόμη στα σπάργανα και η ανάπτυξη της επέβαλε την καθιέρωση κάποιων βασικών διοδίων σε προσωρινά ευάριθμους, αλλά γεωγραφικά σημαντικούς κόμβους της ελληνικής επικράτειας. Από τις αρχές του 1900 αρχίζει να οργανώνεται συστηματικά η Ταχυδρομική Υπηρεσία, η οποία μέχρι το 1949 συμβάδιζε με την Τηλεγραφική και Τηλεφωνική Υπηρεσία (Τ.Τ.Τ.Υ.) υπαγόμενη μέχρι το 1914 στο Υπουργείο Εσωτερικών και μετέπειτα στο Υπουργείο Μεταφορών. Το 1949 δημιουργήθηκε ο ΟΤΕ με τη μορφή Α.Ε., οπότε οι λειτουργικοί προσανατολισμοί των δύο οργανισμών δια-

## ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ

φοροποιήθηκαν, εντασσόμενοι πλέον στις εξειδικευμένες επιχειρησιακές και κοινωνικές τους αποστολές.

Από το 1970 η Ταχυδρομική Υπηρεσία μετατρέπεται σε Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου (Ν.Π.Ι.Δ.), με την επωνυμία "Ελληνικά Ταχυδρομεία" (ΕΛΤΑ), ενώ από το 1996 λειτουργεί ως Ανώνυμη Εταιρεία. Η κοινωνική αναγνώριση του ΕΛΤΑ κατά την διάρκεια της ιστορικής του διαδρομής αποτελεί τη βάση για την περαιτέρω ανάπτυξη του λειτουργικού του ρόλου και την καθιέρωση των νέων επιχειρησιακών του στόχων. Με τον νόμο 2628/1998 τα Ελληνικά Ταχυδρομεία (ΕΛΤΑ) είναι φορέας παροχής καθολικών ταχυδρομικών υπηρεσιών στην Ελλάδα.

### ***1.2 Βασικά Χαρακτηριστικά της Επιχείρησης***

Τα Ελληνικά Ταχυδρομεία έχουν ως αποστολή τους την οργάνωση, εκμετάλλευση και ανάπτυξη δικτύου ταχυδρομικών καταστημάτων στο σύνολο της επικράτειας και την παροχή μέσω αυτών καθολικών ταχυδρομικών υπηρεσιών και εξυπηρετήσεων, καθώς και την εκτέλεση κάθε άλλου έργου που προσιδιάζει στη φύση των Ταχυδρομείων. Βασικό όραμα των ΕΛΤΑ είναι η επένδυση στην ποιότητα και στο ανθρώπινο δυναμικό της, για ένα σύγχρονο, αποτελεσματικό, καινοτόμο Οργανισμό, ηγέτη σε όλους τους τομείς δράσης του, με ισχυρή παρουσία στη νέα οικονομία και στις νέες προκλήσεις της αγοράς.

Τα Ελληνικά Ταχυδρομεία αποτελούν Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου, που ανήκει στο Ελληνικό Δημόσιο. Τα ΕΛΤΑ ως κοινωνικοποιημένος Οργανισμός, λειτουργούν για το δημόσιο συμφέρον, όπως κάθε άλλη δημόσια επιχείρηση. Παράλληλα με τη μορφή της ανώνυ-

## ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ

μης εταιρείας λειτουργεί σύμφωνα με τους κανόνες της ιδιωτικής οικονομίας, δηλαδή απολαμβάνει νομική, διοικητική και οικονομική αυτοτέλεια και τελεί υπό την εποπτεία του Κράτους, η οποία ασκείται από τους Υπουργούς Μεταφορών και Επικοινωνιών και Εθνικής Οικονομίας.

Τα πλέον χαρακτηριστικά στοιχεία που φανερώνουν το μέγεθος της επιχείρησης είναι τα εξής:

- Αριθμός εργαζομένων → περίπου 11.500
- Αριθμός Ταχυδρομικών Γραφείων → 886
- Αριθμός Ταχυδρομικών Πρακτορείων → 1.200
- Αριθμός Κομβικών Κέντρων Διαλογής → 22
- Αριθμός Ταχυδρομικών Τομέων Αστικής Διανομής → περίπου 3.000
- Αριθμός Ταχυδρομικών Τομέων Αγροτικής Διανομής → περίπου 1.200
- Αριθμός Γραμματοκιβωτίων περισυλλογής αλληλογραφίας → περίπου 13.000

### ***1.3 Σκοποί Λειτουργίας της Επιχείρησης***

Η Αποστολή ενός Οργανισμού γενικά περιγράφει τις δραστηριότητες του Οργανισμού σε ότι αφορά τα προϊόντα-υπηρεσίες, τις αγορές και την χρησιμοποιούμενη τεχνολογία. Η αποστολή, επομένως, του ΕΛΤΑ με τον τρόπο που αυτή εκφράζεται δίνει μακρόπνοη προοπτική και προσδιορίζει το ρόλο

και τη φυσιογνωμία του για τα επόμενα χρόνια. Σε αυτό το πλαίσιο η αποστολή του ΕΛΤΑ παρέχει με υψηλή ποιότητα, ταχύτητα και αξιοπιστία:

## ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ

- Καθολικές ταχυδρομικές υπηρεσίες και υπηρεσίες γενικού οικονομικού ενδιαφέροντος, σε προσιτές τιμές.
- Ολοκληρωμένες - εξειδικευμένες λύσεις, προστιθέμενης αξίας, για την ικανοποίηση των αναγκών των πελατών.
- Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες καθώς και προϊόντα - υπηρεσίες λιανικής, αξιοποιώντας το εκτεταμένο ταχυδρομικό δίκτυο και τις δυνατότητες των νέων τεχνολογιών.

### **1.4 Αξίες της Επιχείρησης**

Οι αξίες ενός Οργανισμού αποτελούν το βασικό υπόβαθρο για τη λειτουργία του και καθορίζουν τον τρόπο με τον οποίο προσπαθεί να πετύχει τους στόχους του. Αποτελούν βασικές αρχές, οι οποίες διαχέονται στη καθημερινή λειτουργία του Οργανισμού και σε όλες τις βαθμίδες του και καθορίζουν τους κανόνες ορθής συμπεριφοράς προς τους πελάτες, τους συνεργάτες και τους συναδέλφους. Με βάση τα ανωτέρω, οι αξίες του ΕΛΤΑ είναι οι ακόλουθες:

- Ομαδικότητα
- Υπευθυνότητα - Επαγγελματισμός
- Αφοσίωση
- Αποτελεσματικότητα
- Πρωτοβουλία - Επιχειρηματικότητα
- Ακεραιότητα
- Αξιοκρατία
- Κοινωνική ευαισθησία

ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ

Η συνεχής προσπάθεια των Ελληνικών Ταχυδρομείων για τη βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών στο κοινό εντατικοποιείται με την υλοποίηση του επιχειρησιακού σχεδίου, το οποίο βρίσκεται σε εξέλιξη, με στόχο τον εκσυγχρονισμό τους, ώστε και σήμερα και στο μέλλον να είναι εμφανής η παρουσία του Δημοσίου Ταχυδρομείου σε κάθε γωνιά της Ελλάδας και σε κάθε τομέα της κοινωνικής και οικονομικής ζωής του τόπου μας.

Η επιχείρηση στα πλαίσια του εκσυγχρονισμού της καθιερώνει το Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή (Χ.Υ.Κ.) με πρωταρχικό στόχο τη ρύθμιση των σχέσεών της με το συναλλασσόμενο κοινό. Ο Χ.Υ.Κ. εκτός από τη βασική και υπεύθυνη πληροφόρηση σχετικά με τις ταχυδρομικές υπηρεσίες που προσφέρει ο ΕΛΤΑ, προσδιορίζει τις αντίστοιχες υποχρεώσεις μεταξύ πελατών και επιχείρησης, ώστε ο κάθε πελάτης του Ταχυδρομείου να μπορεί να ελέγχει την αξιοπιστία της επιχείρησης και να ζητά, σε τυχόν περιπτώσεις που ευθύνεται ο ΕΛΤΑ, την προβλεπόμενη αποζημίωση.

Για τη σύνταξη του παρόντος Χ.Υ.Κ. λήφθηκαν υπόψη:

- Οι απόψεις της Επιτροπής Προστασίας των Καταναλωτών των Δημοσίων Επιχειρήσεων και Οργανισμών του Ν. 2251/1994.
- Οι διατάξεις του Ν. 2414/96.
- Οι διατάξεις της ισχύουσας Νομοθεσίας.
- Οι Συμβάσεις της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης.
- Οι σχετικές Οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Επιπλέον, μόνο ο ΕΛΤΑ μπορεί να εγγυηθεί το απόρρητο της αλληλογραφίας, σύμφωνα με τις διατάξεις του Συντάγματος και των Νόμων του Κράτους και να παρέχει τις υπηρεσίες του



ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ

με την απαιτούμενη κατά περίπτωση εχεμύθεια για την προστασία των συμφερόντων των πελατών του.

## **Κ Ε Φ Α Λ Α Ι Ο 2**

### **ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ**

#### **2.1 *Ανάλυση της Εταιρείας***

Σε αυτό το σημείο θα προχωρήσουμε στην ανάλυση του ΕΛΤΑ , και θα εστιάσουμε την ανάλυσή μας στα προϊόντα και τις αγορές.

Ο ΕΛΤΑ ως εθνικός φορέας παροχής υπηρεσιών στην Ελλάδα παρέχει τις υπηρεσίες του επιστολικού ταχυδρομείου – δεμάτων - ταχυμεταφορών – καθώς και χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Στην προσπάθεια του να λειτουργεί ως σύγχρονος και ευέλικτος φορέας, καλύπτοντας σε μεγαλύτερο ποσοστό τις ανάγκες των καταναλωτών, διευρύνει συνεχώς το μίγμα προϊόντων του, το οποίο διαμορφώνεται ως εξής :

#### **2.2 *Υπηρεσίες – Προϊόντα του ΕΛΤΑ***

Οι Υπηρεσίες και τα Προϊόντα που παρέχονται από τον ΕΛΤΑ χωρίζονται σε:

### **A - ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΣΤΟΛΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ**

#### **A.1 Επιστολικό Ταχυδρομείο**

- Υπηρεσία Α΄ Προτεραιότητας

## ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ

- Υπηρεσία Β' Προτεραιότητας
- Απαντητικές Υπηρεσίες
- Επιστολές και Δελτάρια

### A.2 Ειδικές Διαχειρίσεις

- Συστημένα, Βεβαιωμένη Επίδοση
- Δηλωμένη Αξία
- Αντικαταβολή
- Ειδική Καταχώρηση

### A.3 Διαφημιστικό Ταχυδρομείο

- Ο.Ε.Μ.Δ.Π<sup>2</sup>
- Ο.Ε.Χ.Δ.Π<sup>3</sup>
- Ομαδική Επιστολή με Διεύθυνση αλλά χωρίς παραλήπτη
- Info Post<sup>4</sup>
- Press Post<sup>5</sup>

### A.4 Marketing Ταχυδρομείο

- Family Post<sup>6</sup>

## **B - ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΕΜΑΤΩΝ**

### B.1 Δέματα Εσωτερικού

---

<sup>2</sup> Ομαδική Επιστολή με Διεύθυνση Παραλήπτη

<sup>3</sup> Ομαδική Επιστολή χωρίς Διεύθυνση Παραλήπτη

<sup>4</sup> Η Υπηρεσία αυτή παρέχεται μόνο με ειδική σύμβαση συνεργασίας για προωθητικές ενέργειες επιχειρήσεων (αποστολή καταλόγων)

<sup>5</sup> Η Υπηρεσία αυτή παρέχεται με ειδική σύμβαση συνεργασίας (αποστολή εφημερίδων – περιοδικών και βιβλίων), η οποία επιδοτείται εν μέρει από το Υπουργείο Τύπου.

<sup>6</sup> Ειδικό διαφημιστικό έντυπο που διανέμεται σε όλα τα κύρια νοικοκυριά της χώρας, χωρίς κόστος γι' αυτά, και συνήθως περιλαμβάνει πολλαπλές προσφορές από διάφορες επιχειρήσεις (εκπωτικά κουπόνια).

ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ

- Απλό
- Δηλωμένη Αξία
- Αντικαταβολής
- Εύθραυστο
- Ομαδικό
- Στρατιωτικό

**B.2 Δέματα Εξωτερικού**

- Απλό ή Express
- Δηλωμένη Αξία
- Αντικαταβολής

**Γ - ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΕΛΤΑ**

**Γ.1 Προπληρωμένο Τέλος**

- Κάρτες ευχετήριες με φακέλους προπληρωμένους (prepaid)
- Κάρτες Τοπικής Αναφοράς
- Φάκελοι prepaid
- Φάκελοι "Taxis Post"

**Γ.2 Προϊόντα Συσκευασίας**

- Δεμάτων
- Εύθραυστων
- Φιαλών- Bottle Post

**Γ.3 Ιδιωτικά Γραμματοκιβώτια**

- Απλά
- Επί Στύλου

## **Δ - ΦΙΛΟΤΕΛΙΚΑ – ΣΥΛΛΕΚΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ**

### **Δ.1 Φιλοτελικά Προϊόντα**

- Σειρές
- Φεγιέ<sup>7</sup>
- Φ.Π.Η.Κ<sup>8</sup>
- Τευχίδια
- Κάρτα Max
- Φυλλαράκια
- Λευκώματα
- Προσωπικό – Εταιρικό Γραμματόσημο

### **Δ.2 Προσωπικά και Επιχειρηματικά Δώρα (Post Collection)**

## **Ε - ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΡΙΤΩΝ**

### **Ε.1 Προϊόντα και Υπηρεσίες Τηλεφωνίας**

- Κάρτες Σταθερής Τηλεφωνίας
- Κάρτες Κινητής Τηλεφωνίας
- Συνδέσεις Σταθερής Τηλεφωνίας και Internet Tellas
- Συνδέσεις Σταθερής Τηλεφωνίας Forthnet
- Συνδέσεις Κινητής Τηλεφωνίας Celeste

### **Ε.2 Ολυμπιακά Προϊόντα**

---

<sup>7</sup> Ειδικό φύλλο που φέρει παράσταση σχετική με το θέμα της υπό έκδοσιν σειράς

<sup>8</sup> Φάκελος πρώτης ημέρας κυκλοφορίας

ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ

- Ολυμπιακές Κάρτες
- Ολυμπιακές Καρφίτσες
- Ολυμπιακές Κούπες
- Ολυμπιακές Κλειδοθήκες
- Ολυμπιακά Νομίσματα

**Ε.3 Λοιπά Προϊόντα Τρίτων**

- Κάρτες UNISEF
- Τετράδια UNISEF
- Εισιτήρια ΟΑΣΑ

**ΣΤ - ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ**

- ΠΟΡΤΑ – ΠΟΡΤΑ
- EMS<sup>9</sup>
- SPM<sup>10</sup>

**Ζ - ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΛΤΑ**

- Western Union
- Eurogiro
- Ταχυδρομικές Επιταγές Εξωτερικού
- Επιταγές Αντικαταβολής
- Απλή Ταχυδρομική Επιταγή
- Τηλεφωνική Ταχυδρομική Επιταγή
- Ταχυδρομική Επιταγή Αντικαταβολής
- Πληρωμή Λογαριασμών – Ταχυπληρωμή
- Πληρωμή Συντάξεων
- Λογαριασμοί Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου
- Ταχυπληρωμή
- Πιστωτική κάρτα

---

<sup>9</sup> Express Mail Service

<sup>10</sup> Special Priority Mail

- Αμοιβαία Κεφάλαια

### 2.3 Αναφορικά με τις Αγορές

Σε αυτή την ενότητα θα αναφερθούμε στο διαχωρισμό της αγοράς σε ομογενή τμήματα , με την έννοια της τμηματοποίησης της αγοράς. *Τμηματοποίηση της αγοράς είναι η υποδιαίρεση μιας αγοράς σε ομογενή τμήματα πελατών, που το καθένα μπορεί εύκολα να επιλεγεί και να αντιμετωπισθεί σαν μια μικρότερη εξειδικευμένη αγορά.*

Υπάρχουν τέσσερις τρόποι να χωρίσουμε τις αγορές στις οποίες δραστηριοποιείται ο ΕΛΤΑ

- Γεωγραφικά
- Ανάλογα με την ηλικία των καταναλωτών
- Ανάλογα με την κοινωνική τους τοποθέτηση
- Ανάλογα με το φύλλο

**Α. Γεωγραφική επέκταση** : Ο ΕΛΤΑ σήμερα δραστηριοποιείται σε όλη την Ελληνική αγορά. Το δίκτυο πωλήσεων του αποτελείται από 886 Ταχυδρομικά Καταστήματα, 1.200 Ταχυδρομικά Πρακτορεία και 1.300 γραμματοκιβώτια περισυλλογής.

**Β. Ηλικία καταναλωτών** : Ο ΕΛΤΑ απευθύνεται σε καταναλωτές ανεξαρτήτου ηλικίας γιατί το μίγμα των προϊόντων και των Υπηρεσιών του καλύπτει ανάγκες διαφόρων ηλικιών.

**Γ. Κοινωνική θέση πελατών** : Ο ΕΛΤΑ απευθύνεται σε όλους τους καταναλωτές, σε οποιαδήποτε κοινωνική τάξη ανήκουν.

**Δ. Φύλλο** : Ο ΕΛΤΑ απευθύνεται σε όλους τους καταναλωτές ανεξαρτήτου φύλλου.

## **Κ Ε Φ Α Λ Α Ι Ο 3**

### **ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ ΚΑΙ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ**

Η μελέτη των παραγόντων του εξωτερικού και του εσωτερικού περιβάλλοντος του ΕΛΤΑ είναι αυτές που τον βοηθάνε να αναπτύξει και να ενισχύσει το ανταγωνιστικό του πλεονέκτημα μέσα στον χώρο στον οποίο δραστηριοποιείται. Η ανάλυση που ακολουθεί αποτελεί μια διαδικασία προσεγγίσεως του περιβάλλοντος στο οποίο κινείται ο ΕΛΤΑ.

#### *3.1 Εξωτερικό περιβάλλον*

Οι θέσεις του ΕΛΤΑ ως προς το εξωτερικό λειτουργικό του περιβάλλον, με ανταγωνιστικό χαρακτήρα αναφέρονται :

- Στους νέους πιθανούς ανταγωνιστές
- Στους καταναλωτές
- Στις παραπλήσιες επιχειρήσεις

Οι ανταγωνιστικές θέσεις (θέσεις που αποσκοπούν στη μεγιστοποίηση των συμφερόντων των αντίστοιχων φορέων) εκδηλώνονται κυρίως στο χώρο των συναλλαγών. Είναι γνωστό ότι για να μπορέσει μια επιχείρηση να επιβιώσει μέσα στο περιβάλλον το οποίο δραστηριοποιείται πρέπει να εντοπίσει και να επωφελείται από τις ευκαιρίες που παρουσιάζονται σε αυτό και να αποφεύγει τις οποιεσδήποτε απειλές του.



Οι επιχειρήσεις στην σύγχρονη οικονομία ιδρύονται, λειτουργούν και αναπτύσσονται μέσα σε ένα πολύπλοκο και πολυσύνθετο περιβάλλον που επηρεάζει αποφασιστικά τη φύση και τη μορφή των επιχειρηματικών αποφάσεων και την όλη συμπεριφορά και δράση τους. Το περιβάλλον μέσα στο οποίο δραστηριοποιείται ο ΕΛΤΑ θα το χαρακτηρίζαμε ως μεταβαλλόμενο διότι όλοι σχεδόν οι παράγοντες μεταβάλλονται, είναι δυναμικοί δεν παραμένουν σταθεροί και διαμορφώνονται ανάλογα με τις καταναλωτικές συνήθειες.

Οι παράγοντες του εξωτερικού περιβάλλοντος, οι οποίοι επηρεάζουν την στρατηγική μιας επιχείρησης είναι πολλοί. Για τις ανάγκες της παρούσας εργασίας έχουν επιλεγεί ορισμένοι από αυτούς, η επιρροή των οποίων είναι σημαντικοί για την εξέλιξη του ΕΛΤΑ.

### ***3.1.1 Τεχνολογικοί Παράγοντες***

Το επίπεδο της τεχνολογίας που καθορίζει τις τεχνικές διαδικασίες παραγωγής, ο βαθμός της προβλεπόμενης τεχνολογικής προόδου και η εξέλιξη στις μεθόδους οργάνωσης και διοίκησης των επιχειρήσεων αποτελούν παράγοντες οι οποίοι επηρεάζουν σημαντικά την φύση των επιχειρηματικών αποφάσεων. Τα στοιχεία που συνθέτουν το τεχνολογικό περιβάλλον συνιστούν βασικές μεταβλητές που πρέπει να εξετάζονται προκειμένου να διαμορφωθεί η γενική στρατηγική της επιχείρησης για αποδοτική λειτουργία και ανάπτυξη<sup>11</sup>.

#### ***3.1.1.1 Χρήση νέων τεχνολογιών :***

---

<sup>11</sup> Πρόδρομος Γ. Ευθύμογλου, «Επιχειρησιακή Στρατηγική», Θεσσαλονίκη, 1990, σελ. 116

## ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ

Η χρήση της τεχνολογίας από την επιχείρηση της δίνει την δυνατότητα να ασκήσει καλύτερο έλεγχο στην οργάνωσή της και στην προώθηση των προϊόντων της. Κατ' επέκταση οδηγείται σε αύξηση των πωλήσεων. Η χρήση των Η/Υ για μηχανογράφηση των λειτουργιών της επιχείρησης της επιτρέπει τον καλύτερο έλεγχο και συντονισμό των όσων συμβαίνουν μέσα σε αυτήν.

Ο ΕΛΤΑ προκειμένου να αντιμετωπίσει τις προκλήσεις αλλά και τις ευκαιρίες που παρουσιάζονται από την ανάπτυξη της τεχνολογίας, προχώρησε στη «μετεξέλιξη» των παραδοσιακών εισπράξεων και πληρωμών σε σύγχρονες Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες μέσα από ένα ολοκληρωμένο σύστημα πληρωμών (σύστημα Giro). Το σύστημα Giro λειτουργεί από τα τέλη του 2001 αδιάλειπτα. Πρόκειται για ένα σύγχρονο, ολοκληρωμένο σύστημα πληρωμών για λογαριασμό τρίτων. Το σύστημα αυτό υποστηρίζει τη διενέργεια μαζικών πληρωμών Δημοσίων και Ιδιωτικών φορέων προς τους δικαιούχους τους.

Ένα από τα βασικά πλεονεκτήματα του συστήματος Giro είναι ότι με βάση αυτό μπορούν να σχεδιαστούν προϊόντα πληρωμών προσαρμοσμένα στην πλήρη κάλυψη των αναγκών του πελάτη. Με άλλα λόγια, το σύστημα Giro είναι ένα πελατοκεντρικό σύστημα βασισμένο στα σύγχρονα τραπεζικά πρότυπα. Βασική του αρχή είναι η μηχανογραφική αποτύπωση της συνολικής σχέσης πελάτη - ΕΛΤΑ, αποτελώντας έτσι βασικό εργαλείο των πωλήσεων. Η συστηματική και ολοκληρωμένη παρακολούθηση της σχέσης με τους πελάτες της Επιχειρησιακής Μονάδας Χρηματοοικονομικών Προϊόντων συντελεί στην αύξηση των πωλήσεων και κατ' επέκταση των εσόδων και δημιουργεί τη βάση για σταυρωτές πωλήσεις (Cross Selling) των προϊόντων και των άλλων Επιχειρησιακών Μονάδων του Οργανισμού.

Αξιοσημείωτο είναι ότι μέσα από το σύστημα **Giro** τα ΕΛ.ΤΑ. έχουν υπεισέλθει και στα Διεθνή Συστήματα Πληρωμών μέσω του συστήματος Eurogiro. Το σύστημα αυτό αποτελεί διεθνές ηλεκτρονικό σύστημα μεταφοράς κεφαλαίων μεταξύ των ταχυδρομικών υπηρεσιών των χωρών μελών του, αλλά και συμβεβλημένων με αυτό Τραπεζών και όσον αφορά πληρωμές στη Χώρα μας με μετρητά λειτουργεί από τον Οκτώβριο του 2002, βασισμένο στα πρότυπα του μεγαλύτερου συστήματος ηλεκτρονικής μεταφοράς κεφαλαίων που χρησιμοποιεί το τραπεζικό σύστημα διεθνώς (swift).

Τέλος, το σύστημα Giro έχει την δυνατότητα διασύνδεσης με τα μηχανογραφικά συστήματα των Πιστωτικών Ιδρυμάτων και της «Γ.Τ. - ΕΛΤΑ Α.Ε.Δ.Α.Κ. Α.Ε.», που αποτελεί θυγατρική εταιρεία των ΕΛΤΑ και του Ταχυδρομικού Ταμειυτηρίου για την πώληση Αμοιβαίων Κεφαλαίων (Μικτό Εσωτερικού, Ομολογιών Εσωτερικού και Διαχείρισης Διαθεσίμων Εσωτερικού)<sup>12</sup>.

Δυστυχώς, μόνο ένας μικρός αριθμός Καταστημάτων ΕΛΤΑ έχει προχωρήσει στην μηχανογράφηση των λειτουργιών του, συγκεκριμένα μόνο τα Κεντρικά Καταστήματα, τη στιγμή που από όλα τα καταστήματα του ΕΛΤΑ παρέχουν όλες τις Υπηρεσίες και τα Προϊόντα της επιχείρησης, απαιτώντας όμως περισσότερο χρόνο στη διεκπεραίωση των εντολών τους.

### *3.1.1.2 Έρευνα και ανάπτυξη*

Η έρευνα και η ανάπτυξη βοηθά στην δημιουργία νέων χρηματοοικονομικών προϊόντων τα οποία θα εξυπηρετούν και θα ταιριάζουν καλύτερα στις απαιτήσεις του καταναλωτικού κοινού. Εάν η χρηματοδότηση της έρευνας και ανάπτυξης για το συγκεκριμένο αντικείμενο είναι

<sup>12</sup> Χρήστος Τσούλκας, «Επιστολή» Περιοδική Έκδοση του ΕΛΤΑ, Ιανουάριος 2005, σελίδα 36.

μεγάλη τότε θα δημιουργηθούν και ενδεχομένως καλύτερα και πιο ανταγωνιστικά χρηματοοικονομικά προϊόντα προσφέροντας στον ΕΛΤΑ μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς και φυσικά αυξημένα έσοδα .

### *3.2 Κοινωνικοί Παράγοντες*

Η λειτουργία των επιχειρήσεων πραγματοποιείται μέσα στο πλαίσιο της σύγχρονης πολιτικής και κοινωνικής διάρθρωσης της οικονομίας. Η επίδραση του κοινωνικού περιβάλλοντος, με την παρουσία των πάσης φύσεως κοινωνικών και ηθικών κανόνων, έχει σαν αποτέλεσμα την παρουσία ενός βαθμού κοινωνικοποίησης της αποστολής των επιχειρήσεων, η οποία εκδηλώνεται κατά την διαμόρφωση τόσο των επιχειρηματικών στόχων όσο και των στρατηγικών επιλογών τους.

Το εξωτερικό περιβάλλον των επιχειρήσεων αποτελεί μία δυνατή μεταβλητή. Τα στοιχεία που το συνθέτουν υπόκεινται σε συνεχείς μεταβολές και εξελίξεις με αποτέλεσμα τόσο ο βαθμός όσο και η μορφή των επιδράσεων του περιβάλλοντος στις επιχειρήσεις να μεταβάλλεται διαχρονικά.

Έτσι, ένα από τα βασικότερα έργα των επιχειρήσεων αποτελεί η μελέτη από την πλευρά των προβλεπομένων εξελίξεων στα στοιχεία που συνθέτουν το εξωτερικό περιβάλλον και από την άλλη, των δυνατοτήτων ανάλογης προσαρμογής των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων και στρατηγικών αποφάσεων<sup>13</sup>.

<sup>13</sup> Πρόδρομος Γ. Ευθύμογλου, «Επιχειρησιακή Στρατηγική», Θεσσαλονίκη, 1990, σελ. 119.

## ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ

Οι προτιμήσεις και οι ανάγκες των καταναλωτών διαφέρουν. Υπάρχει ένα σύνολο παραγόντων που επιδρά στην διαμόρφωση των προτιμήσεων και των αναγκών τους, π.χ το περιβάλλον μέσα στο οποίο ζουν, το βιοτικό τους επίπεδο, η εκπαίδευσή τους, η ηλικίας τους, η χώρα καταγωγής τους, τα ωράρια εργασίας τους, οι τάσεις της εποχής κτλ..

### *3.3 Παράγοντες της Αγοράς*

Οι παράγοντες της αγοράς εξαρτώνται από τις ποιοτικές απαιτήσεις των καταναλωτών, τις επενδύσεις που έχει αποφασίσει ο ΕΛΤΑ να πραγματοποιήσει , τις ευκαιρίες και τις απειλές που έχει, πιο αναλυτικά έχουμε :

#### *3.3.1 Ποιοτικές Απαιτήσεις*

Εξετάζοντας τον παράγοντα ποιότητα από την πλευρά των καταναλωτών βλέπουμε ότι οι περισσότεροι καταναλωτές προτιμούν να αγοράζουν Προϊόντα και Υπηρεσίες ακόμα και αν διαπιστώσουν ότι η τιμή τους είναι μεγαλύτερη συγκρινόμενη με την τιμή άλλων προϊόντων ή Υπηρεσιών, τα οποία όμως υστερούν ποιοτικά. Η ποιότητα, λοιπόν είναι ένα από τα βασικά κριτήρια επιλογής από την πλευρά του καταναλωτή για την επιλογή της επιχείρησης, η οποία θα καλύψει τις ανάγκες του.

### *3.3.2 Επενδύσεις*

Η αύξηση των επενδύσεων του κλάδου των χρηματοοικονομικών, σε τεχνολογικό εξοπλισμό, marketing, έρευνα και ανάπτυξη, θα επιφέρουν την γρηγορότερη και ποιοτικότερη κάλυψη των αναγκών του καταναλωτικού κοινού.

### *3.3.3 Ευκαιρίες*

Ο ΕΛΤΑ έχει σήμερα μεγάλες ευκαιρίες για ανάπτυξη και βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών του. Η απελευθέρωση της κοινοτικής αγοράς δημιουργεί μία νέα κατάσταση και διαμορφώνει νέες προοπτικές στον τομέα των Ταχυδρομικών υπηρεσιών στη χώρα μας.

Τα τελευταία χρόνια ο ΕΛΤΑ πραγματοποιεί το μεγαλύτερο επενδυτικό πρόγραμμα από την ίδρυσή του, το οποίο αναφέρεται στην αυτοματοποίηση της διαλογής, την ανακαίνιση των καταστημάτων του, τον εκσυγχρονισμό του στόλου του και το νέο ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα. Το νέο 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 ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα και την προβλεπόμενη επέκτασή του, ο ΕΛΤΑ αναπτύσσει δραστηριότητες σε νέους τομείς και εκμεταλλεύεται τις ευκαιρίες που δημιουργεί η ψηφιακή οικονομία και το ηλεκτρονικό επιχειρείν.

Με την ευκαιρία της χορηγίας των Ολυμπιακών Αγώνων 2004, την οποία αξιοποίησε στο μέγιστο βαθμό, ο ΕΛΤΑ επεκτάθηκε και σε άλλους τομείς, στους οποίους απέδειξε ότι μπορεί μέσα από σωστές και γρήγορες αποφάσεις να προχωρήσει, να αναπτυχθεί και να κυριαρχήσει στην αγορά.

Η πληροφορική και το διαδίκτυο δημιουργούν νέες ανάγκες και ασφαλώς νέες ευκαιρίες ανάπτυξης, κυρίως στον τομέα των Logistics καθώς και η απελευθέρωση των αγορών αφήνει σημαντικά περιθώρια επέκτασης σε νέες αγορές.

#### **3.3.4 Απειλές**

Η απελευθέρωση της αγοράς δημιουργεί νέες προοπτικές και ευκαιρίες. Από την άλλη πλευρά, αποτελεί σοβαρό κίνδυνο, αν δεν ληφθούν τα απαραίτητα μέτρα ουσιαστικής προσαρμογής θεσμών και φορέων. Η προσαρμογή αυτή απαιτεί την ανάπτυξη ενός αξιόπιστου δικτύου παροχής ταχυδρομικών και χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, αλλά και των κανόνων εκείνων που θα διασφαλίζουν δίκαιους όρους πρόσβασης στο δίκτυο και ίσες ευκαιρίες για τους χρήστες.

Τα ΕΛΤΑ έχουν πολλές ευκαιρίες αλλά και πολλές απειλές, αντίστοιχα. Οι απειλές αυτές θα πρέπει να αντιμετωπιστούν με το καλύτερο δυνατό τρόπο ώστε να καταφέρει να κρατήσει και να αξιοποιήσει το μεγαλύτερο κομμάτι της αγοράς. Σοβαρή απειλή για όλους τους Ταχυδρομικούς φορείς, είναι η καθιέρωση και η επέκταση άλλων μέσων επικοινωνίας (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, δίκτυα δεδομένων και άλλα ). Το διαδίκτυο παρέχει τη δυνατότητα επικοινωνίας με ολόκληρο τον κόσμο και οδηγεί τις εξελίξεις με γρήγορους ρυθμούς.

Τα τελευταία χρόνια η εμφάνιση των ανταγωνιστών με την απελευθέρωση της αγοράς, την εύκολη είσοδό τους σε αυτή, την καλή τους οργάνωση, καθώς και την καθιέρωση άλλων μέσων ενημέρωσης, δημιουργείται σοβαρή απειλή για την πορεία την εξέλιξη και την δυναμική καθιέρωση των ΕΛΤΑ στην αγορά.

### *3.4 Ανάλυση εσωτερικού περιβάλλοντος*

Οι παράγοντες που καθορίζουν το εσωτερικό περιβάλλον του ΕΛΤΑ σε σχέση με τον κύριο ανταγωνιστή του είναι οι εξής:

- **Ρυθμός ανάπτυξης:** Ο ρυθμός ανάπτυξης θεωρείται ένας σημαντικός παράγοντας για την επίτευξη του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος του ΕΛΤΑ αλλά και την βιωσιμότητα του στο χώρο της αγοράς.
- **Βασικοί ανταγωνιστές:** Ο ΕΛΤΑ είναι φορέας Ταχυδρομικών υπηρεσιών, τον οποίο το κοινό χρησιμοποιεί κατά κύριο λόγο για αποστολή επιστολών, πληρωμή λογαριασμών και αποστολή δεμάτων. Ο ΕΛΤΑ τα τελευταία χρόνια έχει σταματήσει να έχει το μονοπώλιο στην παροχή Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, γιατί υπάρχουν πλέον άλλες ιδιωτικές εταιρείες που παρέχουν αντίστοιχες Υπηρεσίες. Οι Βασικοί ανταγωνιστές του είναι κυρίως οι ACS, DHL, TNT, Τράπεζες.
- **Φήμη της Επιχείρησης:** Η φήμη δίνει την δυνατότητα στον ΕΛΤΑ να επεκτείνεται όλο και περισσότερο ενώ ταυτόχρονα διασφαλίζει την υψηλή ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών. Ο ΕΛΤΑ σήμερα έχει καλύτερη φήμη σε σχέση με τους ανταγωνιστές του και επιθυμία του είναι να την αναπτύξει ακόμη περισσότερο.



ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ

- **Ποιότητα:** Η ποιότητα αποτελεί μία από τις βασικές παραμέτρους που προσδιορίζουν το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα των ΕΛΤΑ.  
  
Ο ΕΛΤΑ μπορεί να υπερασπίσει την ποιότητα που διαθέτουν τα προϊόντα του και οι υπηρεσίες του σε σύγκριση με τους ανταγωνιστές του και στοχεύει στην αναβάθμισή τους.
  
- **Ανθρώπινο Δυναμικό:** Είναι ο παράγοντας στον οποίο στηρίζεται η όποια επιτυχία των ΕΛΤΑ στο χώρο. Γίνεται αντιληπτό ότι πρόκειται για ένα δυναμικό παράγοντα ο οποίος αλλάζει και μετεξελίσσεται καθημερινά.
  
- **Γνώση της αγοράς:** Η πολυετής δραστηριοποίηση των ΕΛΤΑ αλλά και των εργαζομένων του στο χώρο την οδηγούν σε μία απόκτηση τεχνογνωσίας. Η γνώση επομένως από μέρος των ΕΛΤΑ είναι πολύ μεγαλύτερη σε σχέση με αυτή των ανταγωνιστών της.
  
- **Εξυπηρέτηση πελατών:** Αποτελεί τον βασικό παράγοντα για την αποδοχή των ΕΛΤΑ από το καταναλωτικό κοινό και συνεπώς την επιτυχία του στο χώρο. Το καταναλωτικό κοινό είναι δέκτης του εκτεταμένου δικτύου, της αξιοπιστία, της εμπιστευτικότητας, της εμπειρίας και της συνέχειας των ΕΛΤΑ.
  
- **Εύρος Προϊόντων και Υπηρεσιών:** Ο ΕΛΤΑ διαθέτει ένα μεγάλο εύρος προϊόντων και υπηρεσιών για τα οποία βρίσκεται σε πλεονεκτικότερη θέση συγκριτικά με τους ανταγωνιστές του, ενώ στόχος του είναι η περαιτέρω ανάπτυξη του υπάρχοντος εύρους προϊόντων και υπηρεσιών.

- *Δίκτυο πωλήσεων:* Ένα από τα μεγαλύτερα πλεονεκτήματα και ίσως το σημαντικότερο των ΕΛΤΑ είναι το δίκτυό του.
- *Διαφήμιση:* Τα ΕΛΤΑ έχοντας το πλεονέκτημα του εσωτερικού πελάτη και χωρίς μεγάλο κόστος, έχει την δυνατότητα κατασκευής και διανομής ενημερωτικού και διαφημιστικού υλικού, το οποίο διανέμεται από τις θυρίδες συναλλαγής και τους διανομείς, καθώς και την δυνατότητα δημιουργίας αφισών, οι οποίες τοποθετούνται σε όλα τα Καταστήματά του και στα Ταχυδρομικά Πρακτορεία.

### 3.5 ΔΥΝΑΤΑ ΚΑΙ ΑΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΤΩΝ ΕΛΤΑ

Τα δυνατά σημεία των ΕΛΤΑ, τα οποία στηρίζεται και αξιοποιεί είναι η γεωγραφική κάλυψη και η γνώση της εθνικής αγοράς, η αναγνώριση του σήματος των ΕΛΤΑ (Ερμής), η φιλοτελική δημιουργικότητα, η παράδοση, η εμπιστοσύνη, η φιλικότητα, η αξιοπιστία, η ευέλικτη και εσωτερική κουλτούρα, η κοινωνική προσέγγιση.

Τα αδύνατα σημεία των ΕΛΤΑ, τα οποία εκμεταλλεύονται οι ανταγωνιστές του αλλά είναι αναστρέψιμα εντοπίζονται στην έλλειψη υποδομής πληροφορικής, στην μη σωστή αντίληψη των αναγκών των πελατών του, στην μη σωστή προσέγγιση σε μεγάλους και δυνατούς πελάτες. Η άρνηση αλλαγής του ρόλου των υπαλλήλων από δημόσιοι υπάλληλοι σε πωλητές, έχει σαν αποτέλεσμα την μείωση της παρερχομένης ποιότητας (απτής και άυλης). Στα αδύνατα

ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ

σημεία εντοπίζεται, επίσης, η έλλειψη ομαδικού πνεύματος, η έλλειψη κινήτρων, η αναποτελεσματικότητα, τα κενά γνώσης και δεξιοτήτων στο στελεχιακό δυναμικό.

## **Κ Ε Φ Α Λ Α Ι Ο 4**

### **ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ**

Η δραστηριοποίηση του ΕΛΤΑ στον τομέα των χρηματοοικονομικών προϊόντων αποτελεί βασική στρατηγική της διοίκησης της επιχείρησης από το έτος 2000. Ο ΕΛΤΑ προκειμένου να αντιμετωπίσει τις προκλήσεις, αλλά και τις ευκαιρίες που παρουσιάζονται από την ανάπτυξη της τεχνολογίας, προχώρησε στη «μετεξέλιξη» των παραδοσιακών εισπράξεων και πληρωμών σε σύγχρονες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες μέσα από ένα ολοκληρωμένο σύστημα πληρωμών (σύστημα Giro). Το σύστημα Giro λειτουργεί από τα τέλη του 2001 αδιάλειπτα. Πρόκειται για ένα σύγχρονο, ολοκληρωμένο σύστημα πληρωμών για λογαριασμό τρίτων. Το σύστημα αυτό υποστηρίζει τη διενέργεια μαζικών πληρωμών Δημοσίων ή Ιδιωτικών φορέων προς τους δικαιούχους τους.

Ένα από τα βασικά πλεονεκτήματα του συστήματος Giro είναι ότι με βάση αυτό μπορούν να σχεδιαστούν προϊόντα πληρωμών προσαρμοσμένα στην πλήρη κάλυψη των αναγκών του πελάτη. Με άλλα λόγια, το σύστημα Giro είναι ένα πελατοκεντρικό σύστημα βασισμένο στα σύγχρονα τραπεζικά πρότυπα. Βασική του αρχή είναι η μηχανογραφική αποτύπωση της συνολικής σχέσης πελάτη - ΕΛΤΑ, αποτελώντας έτσι βασικό εργαλείο των πωλήσεων. Η συστηματική και ολοκληρωμένη παρακολούθηση της σχέσης με τους πελάτες της Επιχειρησιακής Μονάδας Χρηματοοικονομικών Προϊόντων συντελεί στην αύξηση των πωλήσεων και κατ' επέκταση των εσόδων και δημιουργεί τη βάση για σταυρωτές πωλήσεις (Cross Selling) των προϊόντων και των άλλων Επιχειρησιακών Μονάδων του Οργανισμού.

Αξιοσημείωτο είναι ό,τι μέσα από το σύστημα Giro τα ΕΛΤΑ έχουν υπεισέλθει και στα Διεθνή Συστήματα Πληρωμών μέσω του συστήματος Eurogiro. Το σύστημα αυτό αποτελεί διεθνές ηλεκτρονικό σύστημα μεταφοράς κεφαλαίων μεταξύ των ταχυδρομικών υπηρεσιών των χωρών μελών του, αλλά και συμβεβλημένων με αυτό τραπεζών. Όσον αφορά πληρωμές στη χώρα μας με μετρητά λειτουργεί από τον Οκτώβριο του 2002, βασισμένο στα πρότυπα του μεγαλύτερου συστήματος ηλεκτρονικής μεταφοράς κεφαλαίων που χρησιμοποιεί το τραπεζικό σύστημα διεθνώς (swift).

Τέλος, το σύστημα Giro έχει την δυνατότητα διασύνδεσης με τα μηχανογραφικά συστήματα των Πιστωτικών Ιδρυμάτων και της «Τ.Τ. - ΕΛΤΑ Α.Ε.Δ.Α.Κ. Α.Ε.<sup>14</sup>», που αποτελεί θυγατρική εταιρεία των ΕΛΤΑ και του Ταχυδρομικού Ταμειυτηρίου για την πώληση Αμοιβαίων Κεφαλαίων (Μικτό Εσωτερικού, Ομολογιών Εσωτερικού και Διαχείρισης Διαθεσίμων Εσωτερικού).

#### **4.1 Τα Είδη των Χρηματοοικονομικών Προϊόντων των ΕΛΤΑ**

Προκειμένου να αναφέρουμε τα διάφορα χρηματοοικονομικά προϊόντα που προσφέρονται μέσω των ΕΛΤΑ, θα προβούμε σε μια κατηγοριοποίηση των συναλλαγών που σχετίζονται με κινήσεις κεφαλαίων στο εξωτερικό και αυτών που δραστηριοποιούνται στο εσωτερικό της χώρας.

---

<sup>14</sup> Ταχυδρομικό Ταμειυτήριο – Ελληνικά Ταχυδρομεία Ανώνυμη Εταιρεία Διαχείρισης Αμοιβαίων Κεφαλαίων Α.Ε.

#### **4.1.1 Μεταφορά Χρημάτων στο Εξωτερικό**

Τα Ελληνικά Ταχυδρομεία με την μακρόχρονη εμπειρία τους προσφέρουν ολοκληρωμένες λύσεις και στις μεταφορές χρημάτων στο εξωτερικό. Αξιοποιώντας το μεγαλύτερο δίκτυο της χώρας εξυπηρετούν τις ανάγκες σχεδόν σε οποιοδήποτε σημείο κι αν βρίσκεται ο αποστολέας και ο παραλήπτης των χρημάτων. Τα Ελληνικά Ταχυδρομεία προσφέρουν τις παρακάτω υπηρεσίες για τις διεθνείς πληρωμές:

- **Western Union**
- **Eurogiro**
- **Ταχυδρομικές Επιταγές Εξωτερικού**
- **Επιταγές Αντικαταβολής**

##### **4.1.1.1 Western Union**

Είναι ένα σύστημα ηλεκτρονικών πληρωμών στο οποίο συμμετέχουν 199 χώρες και η εκτέλεση της εντολής πραγματοποιείται αυθημερόν. Με άλλα λόγια, το Western Union εξυπηρετεί πληρωμές από και προς το εξωτερικό. Η καταβολή στο δικαιούχο διενεργείται με μετρητά στο νόμισμα της χώρας προορισμού ή σε δολάρια. Παρόλα αυτά υπάρχει ένα ανώτατο ποσό χρημάτων που μπορεί να διακινηθεί ανά δικαιούχο, το οποίο σήμερα αγγίζει τα 6.400 ευρώ.

Η συγκεκριμένη υπηρεσία απευθύνεται σε:

- Οικονομικούς μετανάστες
- Οικογένειες των οποίων τα παιδιά φοιτούν στο εξωτερικό
- Ιδιώτες που πραγματοποιούν πληρωμές στο εξωτερικό

## ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ

- Επιχειρήσεις που πραγματοποιούν πληρωμές μικροποσών στο εξωτερικό και στη χώρα μας
- Τουρίστες για τη κάλυψη εκτάκτων αναγκών

Γίνεται αντιληπτό ότι το Western Union είναι μια υπηρεσία της οποίας τα πλεονεκτήματα εντοπίζονται στην:

- Άμεση μεταβίβαση των χρημάτων μέσα σε λίγα λεπτά από τη στιγμή της αποστολής τους.
- Αξιοπιστία και απόλυτη ασφάλεια στις συναλλαγές.
- Εύκολη και γρήγορη διαδικασία διακίνησης, μέσω του μεγαλύτερου παγκόσμιου δικτύου μεταφοράς χρημάτων.

### **4.1.1.2 Eurogiro**

Είναι ένα διεθνές ηλεκτρονικό σύστημα μεταφοράς κεφαλαίων μεταξύ των ταχυδρομικών υπηρεσιών των χωρών μελών του. Μέσω της υπηρεσίας αυτής μπορούν να διακινηθούν κεφάλαια από και προς την Ελλάδα με μεγάλη ασφάλεια. Το ανώτατο ποσό χρημάτων που μπορεί να μεταφερθεί φθάνει σήμερα τα 2.500 ευρώ, ενώ ο χρόνος ολοκλήρωσης της μεταφοράς κεφαλαίων κυμαίνεται από την ίδια ημέρα έως τρεις εργάσιμες ημέρες.

Η συγκεκριμένη υπηρεσία απευθύνεται σε:

- Μετανάστες (συντάξεις, εμβάσματα),
- Ναυτικούς (εμβάσματα),
- Φοιτητές που σπουδάζουν στο εξωτερικό,

- Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις.

Το Eurogiro θεωρείται εξαιρετικά ασφαλής και αξιόπιστη υπηρεσία. Στα πλεονεκτήματά του προστίθεται η ελαχιστοποίηση του χρόνου διαβίβασης και πληρωμής, η οποία δεν ξεπερνά τις τρεις ημέρες, ενώ παράλληλα υπάρχει δυνατότητα αποστολής του ποσού σε λογαριασμό GIRO.

#### ***4.1.1.3 Ταχυδρομικές Επιταγές Εξωτερικού***

Αφορούν ειδικές εντολές πληρωμής που χρησιμοποιούνται για την μεταφορά χρημάτων από οποιονδήποτε αποστολέα προς οποιονδήποτε παραλήπτη σε ολόκληρο τον κόσμο. Αξίζει να σημειωθεί ότι στη συγκεκριμένη υπηρεσία συμμετέχουν χώρες μεταξύ των οποίων έχουν υπογραφτεί διμερείς συμβάσεις. Απευθύνονται κυρίως σε οικονομικούς μετανάστες, ενώ το ανώτατο ποσό διακίνησης αγγίζει τα 2.000 ευρώ.

Τέλος, οι ταχυδρομικές επιταγές εξωτερικού συνδέονται με μια μικρή οικονομική επιβάρυνση, με τη μορφή της προμήθειας, ενώ ο χρόνος ολοκλήρωσης της συναλλαγής δεν ξεπερνά τις επτά εργάσιμες ημέρες.

#### ***4.1.1.4 Επιταγές Αντικαταβολής***

Αφορούν ειδικές εντολές πληρωμής που χρησιμοποιούνται κυρίως για μεταφορά εμπορευμάτων ή άλλων αξιών από και προς το εξωτερικό. Στη συγκεκριμένη υπηρεσία συμμετέχουν χώρες μεταξύ των οποίων έχουν υπογραφτεί διμερείς συμβάσεις.



## ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ

Οι ταχυδρομικές επιταγές αντικαταβολής εξωτερικού συνδέονται με μια μικρή οικονομική επιβάρυνση, επιπλέον των ταχυδρομικών τελών τα οποία υπολογίζονται ανάλογα με το βάρος του αντικειμένου, πιο συγκεκριμένα μέχρι δύο κιλά εάν πρόκειται για επιστολή και μέχρι είκοσι κιλά εάν πρόκειται για δέμα.

Ο χρόνος ολοκλήρωσης της συναλλαγής δεν ξεπερνά τις δέκα πέντε ημέρες από την ημερομηνία που θα φθάσει το ταχυδρομικό αντικείμενο στο Ταχυδρομικό Κατάστημα. Το ανώτατο όριο αποστελλόμενου ποσού είναι ανάλογο με τις διμερείς συμβάσεις που έχουν υπογραφεί.

### **4.1.2 Μεταφορά Χρημάτων στο Εσωτερικό**

Τα Ελληνικά Ταχυδρομεία, με το μεγαλύτερο δίκτυο της χώρας - περισσότερα από 2.000 σημεία (Ταχυδρομικά Γραφεία και Ταχυδρομικά Πρακτορεία)- είναι έτοιμα να ανταποκριθούν στις ανάγκες εισπράξεων & πληρωμών του κάθε καταναλωτή. Η επιχείρηση στελεχώνεται με τουλάχιστον 4.500 διανομείς (1.146 Αγροτικοί και 3.400 Αστικοί), οι οποίοι με την πολύχρονη εμπειρία τους κινούνται ταχύτατα για να παρέχουν ακόμα πιο εξελιγμένες υπηρεσίες.

Ο ΕΛΤΑ για την κάλυψη των αναγκών και την διευκόλυνση των πελατών του (αποστολή χρημάτων σε συγγενείς, εξόφληση ή είσπραξη επαγγελματικών υποχρεώσεων και λογαριασμούς, είσπραξη συντάξεων ΙΚΑ, ΤΑΜΕΙΟ ΕΜΠΟΡΩΝ, ΟΓΑ κ.τ.λ) σε οποιοδήποτε σημείο της Ελλάδας κι αν βρίσκονται, δημιούργησε τις παρακάτω υπηρεσίες :

- **Απλή Ταχυδρομική Επιταγή**
- **Τηλεφωνική Ταχυδρομική Επιταγή**
- **Ταχυδρομική Επιταγή Αντικαταβολής**

- Πληρωμή Λογαριασμών – Ταχυπληρωμή
- Πληρωμή Συντάξεων
- Λογαριασμοί Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου

#### *4.1.2.1 Απλές Ταχυδρομικές Επιταγές*

Αφορά ειδικές εντολές πληρωμής που εκδίδονται και διακινούνται από τα καταστήματα των ΕΛΤΑ και χρησιμοποιούνται για την μεταφορά χρημάτων από οποιονδήποτε αποστολέα προς οποιονδήποτε παραλήπτη (Φυσικό ή Νομικό Πρόσωπο) σε όλη την Ελλάδα. Οι απλές ταχυδρομικές επιταγές χρησιμοποιούνται κυρίως από :

- Έλληνες τουρίστες στο εσωτερικό της χώρας,
- Φοιτητές που μένουν σε διαφορετικές πόλεις από τους γονείς τους,
- Επαγγελματίες που μετακινούνται συχνά στο Εσωτερικό,
- Στρατιώτες και Στρατιωτικούς.

Η συναλλαγή επιβαρύνεται με μια μικρή προμήθεια, ενώ ο χρόνος διεκπεραίωσής της δεν υπερβαίνει τις δύο εργάσιμες ημέρες. Η εξόφληση του ποσού πραγματοποιείται στον τόπο διαμονής του παραλήπτη, ακόμη και στα πιο απομακρυσμένα σημεία της χώρας μας. Επιπλέον, το αποστελλόμενο ποσό δεν μπορεί να ξεπερνά τις 6.000 ευρώ.

#### *4.1.2.2 Τηλεφωνικές Ταχυδρομικές Επιταγές*

Πρόκειται για ειδικές εντολές πληρωμής που εκδίδονται και διακινούνται από τα Καταστήματα των ΕΛΤΑ και χρησιμοποιούνται για την μεταφορά χρημάτων εντός της ίδιας ημέρας, από οποιονδήποτε αποστολέα προς οποιονδήποτε παραλήπτη (Φυσικό ή Νομικό Πρόσωπο),

## ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ

σε όλη την Ελλάδα. Το κύριο χαρακτηριστικό των τηλεφωνικών ταχυδρομικών επιταγών είναι ό,τι οι εντολές διαβιβάζονται τηλεφωνικά ή με fax, από το κατάστημα του ΕΛΤΑ που εκδίδει την εντολή, προς το κατάστημα του ΕΛΤΑ που πληρώνει την εντολή. Το συγκεκριμένο προϊόν απευθύνεται κυρίως σε :

- Έλληνες τουρίστες στο Εσωτερικό,
- Φοιτητές που μένουν σε διαφορετικές πόλεις από τους γονείς τους,
- Επαγγελματίες που μετακινούνται συχνά στο Εσωτερικό,
- Στρατιώτες και Στρατιωτικούς,
- Σε οποιονδήποτε έχει ανάγκη άμεσης συναλλαγής.

Το βασικότερο πλεονέκτημα των τηλεφωνικών ταχυδρομικών επιταγών είναι η αυθημερόν εξόφληση της εντολής, η οποία μάλιστα πραγματοποιείται ακόμη και στον τόπο διαμονής του παραλήπτη. Επίσης, στα πλεονεκτήματα του συγκεκριμένου προϊόντος συγκαταλέγονται η εξυπηρέτηση ακόμη και κατά τις απογευματινές ώρες και σε ορισμένα καταστήματα των ΕΛΤΑ ακόμη και το Σάββατο, η ασφάλεια και η ποιότητα στην αποστολή των χρημάτων (με μέγιστο ποσό ανά εντολή τα 6.000 ευρώ), καθώς επίσης και μια μικρή οικονομική επιβάρυνση που αξιώνει ως προμήθεια ο ΕΛΤΑ.

### ***4.1.2.3 Ταχυδρομικές Επιταγές Αντικαταβολής***

Ειδικές Εντολές Πληρωμής που εκδίδονται και διακινούνται από τα Καταστήματα ΕΛΤΑ και χρησιμοποιούνται για την μεταφορά εμπορευμάτων ή άλλων αξιών, από οποιονδήποτε αποστολέα προς οποιονδήποτε παραλήπτη σε όλη την Ελλάδα. Συγκεκριμένα αφορούν ειδικές εντολές πληρωμής που χρησιμοποιούνται κυρίως για μεταφορά εμπορευμάτων ή άλλων αξιών από Εμπορικές επιχειρήσεις που διακινούν εμπορεύματα στο εσωτερικό.

## ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ

Οι ταχυδρομικές επιταγές αντικαταβολής συνδέονται με μια μικρή οικονομική επιβάρυνση, επιπλέον των ταχυδρομικών τελών τα οποία υπολογίζονται ανάλογα με το βάρος του αντικειμένου, πιο συγκεκριμένα μέχρι δύο κιλά εάν πρόκειται για επιστολή και μέχρι είκοσι κιλά εάν πρόκειται για δέμα.

Το βασικότερο πλεονέκτημα της ταχυδρομικής επιταγής αντικαταβολής είναι ότι η απόδοση των εμπορευμάτων πραγματοποιείται παράλληλα με την αποστολή της αξίας του εμπορεύματος στον αποστολέα, το οποίο έχει σαν αποτέλεσμα την εγγυημένη παραλαβή των χρημάτων σε σύντομο χρονικό διάστημα.

Ο χρόνος ολοκλήρωσης της συναλλαγής δεν ξεπερνά τις δέκα πέντε ημέρες από την ημερομηνία που θα φθάσει το ταχυδρομικό αντικείμενο στο Ταχυδρομικό Κατάστημα, το ανώτατο όριο αποστελλόμενου ποσού είναι 6.000 €..

### ***4.1.2.4 Πληρωμή Λογαριασμών – Ταχυπληρωμή***

Είναι Υπηρεσία μέσω της οποίας ο ΕΛΤΑ αναλαμβάνει και διεκπεραιώνει εισπράξεις και πληρωμές για λογαριασμό των πελατών του. Η διαδικασία πραγματοποιείται με ειδικά έντυπα τα οποία αποστέλλονται στο μηχανογραφικό κέντρο από τα Ταχυδρομικά Καταστήματα, όπου με την κατάλληλη επεξεργασία διενεργούνται αυτόματα οι χρεοπιστώσεις των αντίστοιχων λογαριασμών. Οι Οφειλέτες έχουν την δυνατότητα να πληρώσουν σε οποιοδήποτε Ταχυδρομικό Κατάστημα, Ταχυδρομικό Πρακτορείο, ή Αγροτικό Διανομέα. Ο Δικαιούχος (πελάτης της Ταχυπληρωμής) λαμβάνει μετά την μηχανογραφική επεξεργασία των εντύπων την πληροφορία για το ποιος, πότε και από ποιο μέρος έστειλε τα χρήματα, με μαγνητικά μέσα,

καθώς και το αντίστοιχο ποσό. Χρόνος απόδοσης της υπηρεσίας είναι από X+2 έως X+4 εργάσιμες ημέρες.

Όλη την διαδικασία παραγωγής – εμφακέλωσης και αποστολής των επιταγών πληρωμής στους δικαιούχους τις αναλαμβάνει ο ΕΛΤΑ. Η εξόφληση των οφειλών (λογαριασμών, συνδρομών, εισφορών κτλ) σε εταιρείες (ΟΤΕ, Κινητή Τηλεφωνία κτλ) γίνεται μέσω του δικτύου των Ταχυδρομικών Καταστημάτων, Ταχ. Πρακτορείων.

Το βασικότερο πλεονέκτημα της συγκεκριμένης υπηρεσίας είναι η εύκολη πρόσβαση του καταναλωτή σε οποιοδήποτε προαναφερόμενο Κατάστημα προκειμένου να πραγματοποιήσει τις συναλλαγές του. Η πρόσβαση αυτή του προσφέρει την δυνατότητα καλύτερης διαχείρισης του χρόνου του. Η εξόφληση των οφειλών μέσω Ταχυπληρωμής συνοδεύεται με πλήρης φερεγγυότητα

#### **4.1.2.5 Πληρωμή Συντάξεων**

Ειδικές Εντολές Πληρωμής ( Συντάξεις- Επιδόματα- Μερίσματα κτλ) οι οποίες σε μεγάλο αριθμό δικαιούχων γίνεται μέσω ΕΛΤΑ , σε συγκεκριμένο χρόνο με την χρήση ειδικών εντύπων ασφαλείας.

Το βασικότερο πλεονέκτημα είναι ότι η πληρωμή των δικαιούχων, μπορεί να γίνει και στα πιο απομακρυσμένα σημεία της χώρας, και κατ'οίκον από Αστικούς και Αγροτικούς Διανομείς παρέχοντας την δυνατότητα στους δικαιούχους των χρημάτων την αποφυγή της ταλαιπωρίας στις ουρές και την ασφάλεια μαζί με την συνέπεια από τον γνωστό ταχυδρόμο.

Η επιβάρυνση της ταχυπληρωμής, η οποία βαρύνει τον φορέα πληρωμών (Ασφαλιστικά Ταμεία κτλ.) είναι για τις αστικές και ημιαστικές περιοχές: 1,47 €. Για τις αγροτικές περιοχές καθώς και για άτομα με απόλυτη αναπηρία, παραπληγικά ή τυφλά η υπηρεσία προσφέρεται δωρεάν.

#### **4.1.2.6 Λογαριασμοί Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου**

Είναι η διενέργεια πράξεων για λογαριασμούς Ταμιευτηρίου με δικαιούχους φυσικά ή νομικά πρόσωπα, οι οποίοι τηρούνται στο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο ή σε Ταχυδρομικά Καταστήματα. Απευθύνεται σε κατοίκους ημιαστικών, αγροτικών, αστικών περιοχών (οι οποίοι διαμένουν, κατά το μεγαλύτερο χρονικό διάστημα σε αγροτικές περιοχές), καθώς και σε οικονομικούς μετανάστες. Το βασικότερο πλεονέκτημα είναι ότι εξυπηρέτηση των δικαιούχων, μπορεί να γίνει και στα πιο απομακρυσμένα σημεία της χώρας, και κατ'οίκον από Αστικούς και Αγροτικούς Διανομείς προσφέροντας την δυνατότητα στους πελάτες του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου την αποφυγή της ταλαιπωρίας στις ουρές και την ασφάλεια μαζί με την συνέπεια από τον γνωστό ταχυδρόμο, ενώ παρέχεται το υψηλότερο επιτόκιο από αυτό των τραπεζών και το ποσό κατάθεσης τοκίζεται από το πρώτο ευρώ.

#### **4.2 Πιστωτικές Κάρτες - T.T. VISA CLASSIC - PHILATELIC VISA**

Ο ΕΛΤΑ κάνοντας ένα βήμα εξέλιξης προχώρησε σε συνεργασία με το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο στην έκδοση πιστωτικών καρτών, οι οποίες χορηγούνται με ιδιαίτερα ευνοϊκούς όρους προσφέροντας στους πελάτες τους το χαμηλότερο ετήσιο επιτόκιο της αγοράς το οποίο ανέρχεται στο 9%.

ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ

- **T.T. VISA CLASSIC:** για την έκδοσή της απαιτείται ελάχιστο ατομικό εισόδημα 8.800 ευρώ, έχει ετήσια συνδρομή 25 ευρώ και πιστωτικό όριο από 1.000 – 3.000 ευρώ, ενώ το όριο ηλικίας για έκδοση Πιστωτικής Κάρτας είναι από 25 έως 65 ετών.
  
- **T.T. VISA COLD:** για την έκδοσή της απαιτείται ελάχιστο ατομικό εισόδημα 23.500 ευρώ, έχει ετήσια συνδρομή 48 ευρώ και πιστωτικό όριο από 3.000 – 25.000 ευρώ, ενώ το όριο ηλικίας για την έκδοσή της είναι από 25 έως 65 ετών.
  
- **PHILATELIC VISA:** Η συγκεκριμένη πιστωτική κάρτα σχεδιάστηκε ειδικά για τους φιλοτελιστές – πελάτες των ΕΛΤΑ. Έχει όλα τα προνόμια των πιστωτικών καρτών T.T. VISA CLASSIC και T.T. VISA COLD, ενώ στους κατόχους παρέχεται δωρεάν συνδρομή τον πρώτο χρόνο και χαμηλή συνδρομή για κάθε επόμενο χρόνο ισχύος της. Παρέχεται πιστωτικό όριο από 1.000 - 25.000 ευρώ. Αποτελεί ειδική, αποκλειστική και μοναδική («συλλεκτική») έκδοση.<sup>15</sup>

Η εξόφληση του μηνιαίου λογαριασμού γίνεται σε όλα τα Καταστήματα του Ταχυδρομικού Ταμειυτηρίου, στο δίκτυο "T.T. NET" των ATM του Ταχυδρομικού Ταμειυτηρίου ή και στα Ταχυδρομικά Καταστήματα, προσκομίζοντας το έντυπο ταχυπληρωμής που αποστέλλεται με κάθε μηνιαίο λογαριασμό.

---

<sup>15</sup> Το εικαστικό της πιστωτικής κάρτας έχει σχεδιαστεί ειδικά για το target group των φιλοτελιστών (φέρει το συλλεκτικό γραμματόσημο που εκδόθηκε για την επέτειο των 100 χρόνων από την ίδρυση του Ταχυδρομικού Ταμειυτηρίου και αναπαριστά έργο που φιλοτέχνησε ο ζωγράφος Όθων Περβολαράκης και βραβεύτηκε στο δημόσιο καλλιτεχνικό διαγωνισμό του 1937 με θέμα την αποταμίευση).

### **4.3 Αμοιβαία Κεφάλαια**

Ο ΕΛΤΑ κάνοντας ένα βήμα εξέλιξης προχώρησε σε συνεργασία με το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο στην ίδρυση της εταιρείας « Ανώνυμη Εταιρεία Διαχείρισεως Κεφαλαίων Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου – Ελληνικών Ταχυδρομείων ( ΑΕΔΑΚ ΤΤ – ΕΛΤΑΣ ) ».Θεματοφύλακας της εταιρείας είναι η Εμπορική Τράπεζα της Ελλάδας και το νομικό πλαίσιο της λειτουργίας της διέπεται από το νόμο 1969/91.Πρόκειται για μία εταιρεία που σε πρώτη φάση της λειτουργία της προσφέρει τρία χρηματοοικονομικά προϊόν, τα οποία είναι:

#### **4.3.1 Αμοιβαίο Κεφάλαιο Διαχείρισης Διαθεσίμων – Βραχυπρόθεσμων Τοποθετήσεων Εσωτερικού**

Σκοπός της επενδυτικής πολιτικής αυτού του Αμοιβαίου Κεφαλαίου είναι η επίτευξη ικανοποιητικής εισοδηματικής απόδοσης για το μεριδιούχο.Για την πραγματοποίηση αυτού του σκοπού τα διαθέσιμα κεφάλαια θα επενδύονται κυρίως σε προϊόντα χρηματαγοράς και σε τίτλους σταθερού εισοδήματος βραχυπρόθεσμης διάρκειας (όχι μεγαλύτερης του έτους) και δευτερευόντως σε ένα διαφοροποιημένο χαρτοφυλάκιο αξιών σταθερού εισοδήματος καθώς, και σε επιλεγμένες μετοχές υψηλής ποιότητας.

Το συγκεκριμένο Α/Κ απευθύνεται σε φυσικά ή νομικά πρόσωπα που επιδιώκουν επαγγελματική διαχείριση με χαμηλό κόστος, συνδυάζοντας άμεση ρευστότητα με ικανοποιητικές αποδόσεις. Θεωρείται χαμηλού επενδυτικού ρίσκου, και το προτεινόμενο ως ελάχιστο ποσό επένδυσης ανέρχεται στα 300 ευρώ.



#### **4.3.2 Αμοιβαίο Κεφάλαιο Ομολογιών Εσωτερικού**

Στο διαθέσιμο κεφάλαιο επενδύονται κυρίως σε ένα διαφοροποιημένο χαρτοφυλάκιο τίτλων σταθερού εισοδήματος μακροχρόνιας διάρκειας, και δευτερευόντως σε ένα διαφοροποιημένο χαρτοφυλάκιο τίτλων σταθερού εισοδήματος βραχυχρόνιας διάρκειας και προϊόντων κεφαλαιαγοράς, καθώς και σε επιλεγμένες μετοχές υψηλής ποιότητας.

Αυτό το Α/Κ απευθύνεται σε φυσικά ή νομικά πρόσωπα που επιδιώκουν ελκυστικές αποδόσεις με ανάληψη χαμηλού σχετικά επενδυτικού κινδύνου, συμμετέχοντας σε ένα διαφοροποιημένο χαρτοφυλάκιο τίτλων σταθερού εισοδήματος.

Το Αμοιβαίο Κεφάλαιο Ομολογιών Εσωτερικού είναι μεσαίου επενδυτικού ρίσκου και το προτεινόμενο ως ελάχιστο ποσό επένδυσης ανέρχεται στα 300 ευρώ.

#### **4.3.3 Αμοιβαίο Κεφάλαιο Μεικτό Εσωτερικού**

Σκοπός της επενδυτικής πολιτικής αυτού του Αμοιβαίου Κεφαλαίου είναι η επίτευξη υπεραξιών έσω κεφαλαιακών κερδών και εισοδηματικών αποδόσεων. Για την πραγματοποίηση αυτού του σκοπού τα διαθέσιμα κεφάλαια θα επενδύονται σύμφωνα με τις αποφάσεις της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς και συγκεκριμένα ουδέποτε θα υπερβαίνουν το 65% σε μετοχικούς τίτλους του εσωτερικού.

Το Α/Κ Μεικτό Εσωτερικού απευθύνεται σε φυσικά ή νομικά πρόσωπα που επιθυμούν αναλαμβάνοντας επενδυτικό ρίσκο, να επενδύσουν σε διαφοροποιημένο χαρτοφυλάκιο μετοχών και ομολόγων, προσδοκώντας μακροχρόνια υψηλή απόδοση σε συνδυασμό με άμεση ρευ-

ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ

στότητα και επαγγελματική διαχείριση. Το συγκεκριμένο Α/Κ είναι μεσαίου επενδυτικού ρίσκου και το προτεινόμενο ως ελάχιστο ποσό επένδυσης ανέρχεται στα 300 ευρώ.

## Κ Ε Φ Α Λ Α Ι Ο 5

### ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ – ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Στη συνέχεια γίνεται μια προσπάθεια ανάλυσης των συγκεντρωτικών πινάκων απολογισμού των εσόδων της Περιφερειακής Διεύθυνσης Δυτικής Ελλάδας των Χρηματοοικονομικών Προϊόντων ανά προϊόν και ανά έτος, προκειμένου να έχουμε μια πιο σαφή εικόνα της πορείας των προαναφερόμενων Προϊόντων από το 2002 έως το 2004. Οφείλουμε να επισημάνουμε, τη δυσκολία στη συλλογή των στοιχείων και κατ' επέκταση τον «περιορισμό» του δείγματός μας, αφού τα στοιχεία μας προέρχονται μόνο από την Περιφερειακή Διεύθυνση Δυτικής Ελλάδας, η οποία είναι μία από τις δώδεκα περιφέρειες των ΕΛ.ΤΑ. Με δεδομένο, την ανεπάρκεια του δείγματός μας, θα είμαστε επιφυλακτικοί στη γενίκευση των αποτελεσμάτων της ανάλυσής μας.

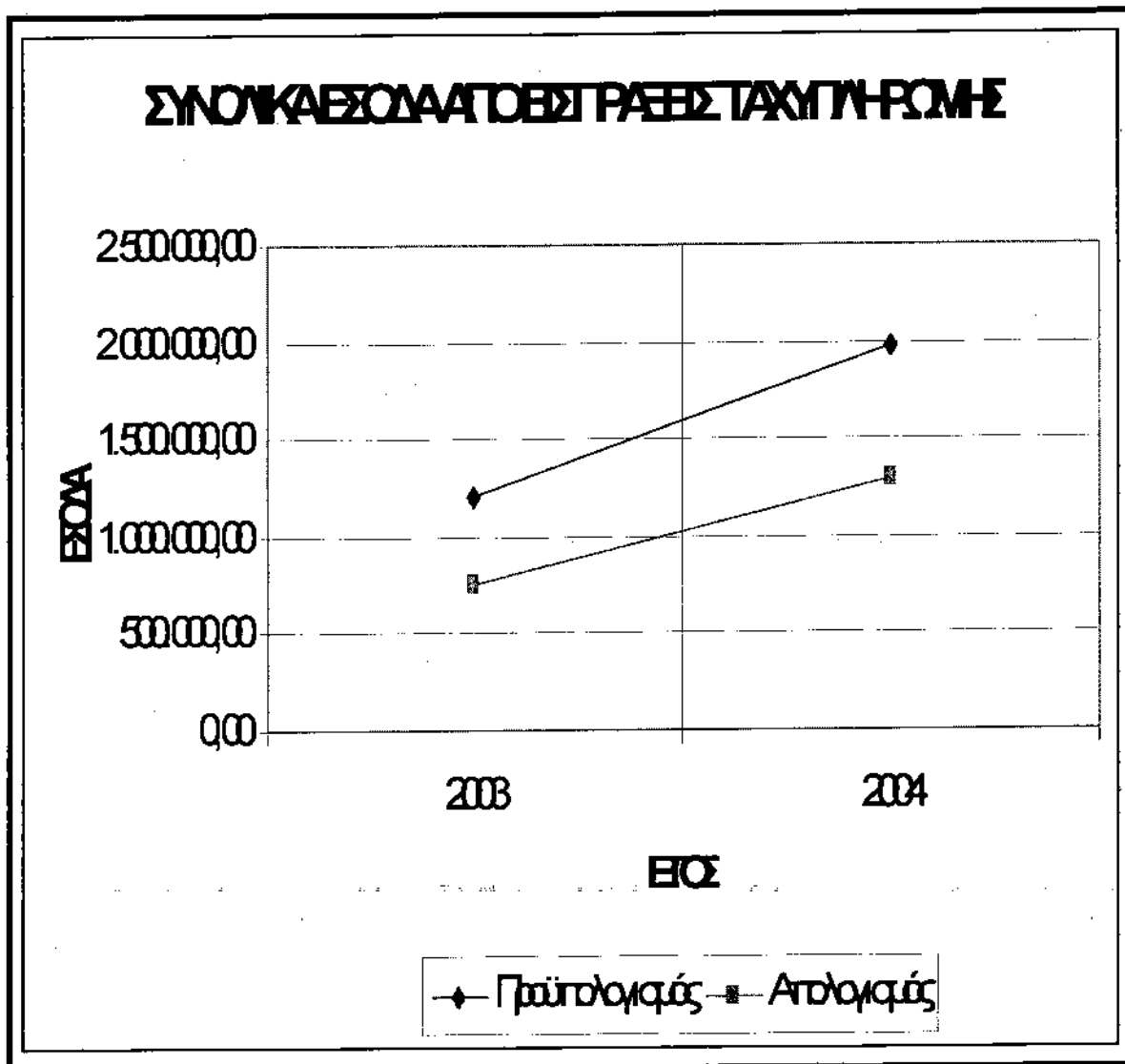
Όσον αφορά τις *εισπράξεις ταχυπληρωμής*, παρατηρείται ότι σαφώς υπάρχει μία γρήγορη ανάπτυξη των πραγματοποιηθέντων εσόδων από 24,72% την περίοδο 2002-2003 σε 72.67% την περίοδο 2003-2004. Με άλλα λόγια, παρατηρούμε μία συνολική αύξηση της τάξεως του 115.36%. Όμως, σε σύγκριση με τον προϋπολογισμό, ο οποίος αποτελεί το στόχο της επιχείρησης, η απόκλιση που υπάρχει είναι 35.06% το 2004 και 38.73% το 2003.

Η αρνητική αυτή εικόνα, πιθανό να οφείλεται στην ανάπτυξη της δραστηριότητας στο συγκεκριμένο τομέα από άλλες ανταγωνιστικές επιχειρήσεις, η δράση των οποίων δεν μπόρεσε να προβλεφθεί από τους συντάκτες των προϋπολογισμών. Επιπλέον, η έλλειψη δυνατότητας ά-

ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ

μεσης ενημέρωσης εξόφλησης των λογαριασμών μέσω του συστήματος μηχανογράφησης του ΕΛΤΑ, κατέστησε περισσότερο ανταγωνιστικές άλλες εταιρείες (για παράδειγμα ΓΕΡΜΑΝΟΣ ΑΕ), οι οποίες απέκτησαν μεγαλύτερα μερίδια της αγοράς. Επίσης η εξόφληση των λογαριασμών με πάγια εντολή μέσω τραπεζών, και μάλιστα χωρίς προμήθεια, οδήγησε στην μείωση των εσόδων ταχυπληρωμών των ΕΛ.ΤΑ.

*Διάγραμμα 5.1*



ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ

*Πίνακας 5.1*

**ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΕΣΟΔΑ ΑΠΟ ΕΙΣΠΡΑΞΕΙΣ ΤΑΧΥΠΛΗΡΩΜΗΣ**

<b>ΕΤΟΣ</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>
<b>Προϋπολογισμός</b>	-	1.214.961,98	1.979.496,28
<b>Απολογισμός</b>	596.891,27	744.458,44	1.285.440,33

Στην συνέχεια (πίνακας 5.2), παρουσιάζεται μία από τις κύριες πηγές εσόδων που προέρχονται από συμβάσεις με οργανισμούς και πρόσθετες υπηρεσίες. Παρατηρούμε ότι η συγκεκριμένη υπηρεσία είναι η μοναδική που ξεπερνά τους στόχους του προϋπολογισμού όσον αφορά το έτος 2004. Στη συγκεκριμένη κατηγορία, τα έσοδα από βοηθήματα κοινωνικής πρόνοιας, καθώς και τα έσοδα από οικογενειακά επιδόματα του ΟΓΑ (βλέπε παράρτημα 1<sup>ο</sup>) έχουν συμβάλει στην υπερκάλυψη του στόχου κατά 103,17% το έτος 2004. Γίνεται φανερή η αναγκαιότητα της ανανέωσης των συμβάσεων με τους συγκεκριμένους οργανισμούς, χωρίς βέβαια να παραβλέπουμε τη σημαντικότητα της υπογραφής σύμβασης εκ νέου με τον ασφαλιστικό οργανισμό του ΙΚΑ για την απόδοση των συντάξεων, που το τελευταίο διάστημα έχει παραχωρηθεί στα τραπεζικά ιδρύματα.

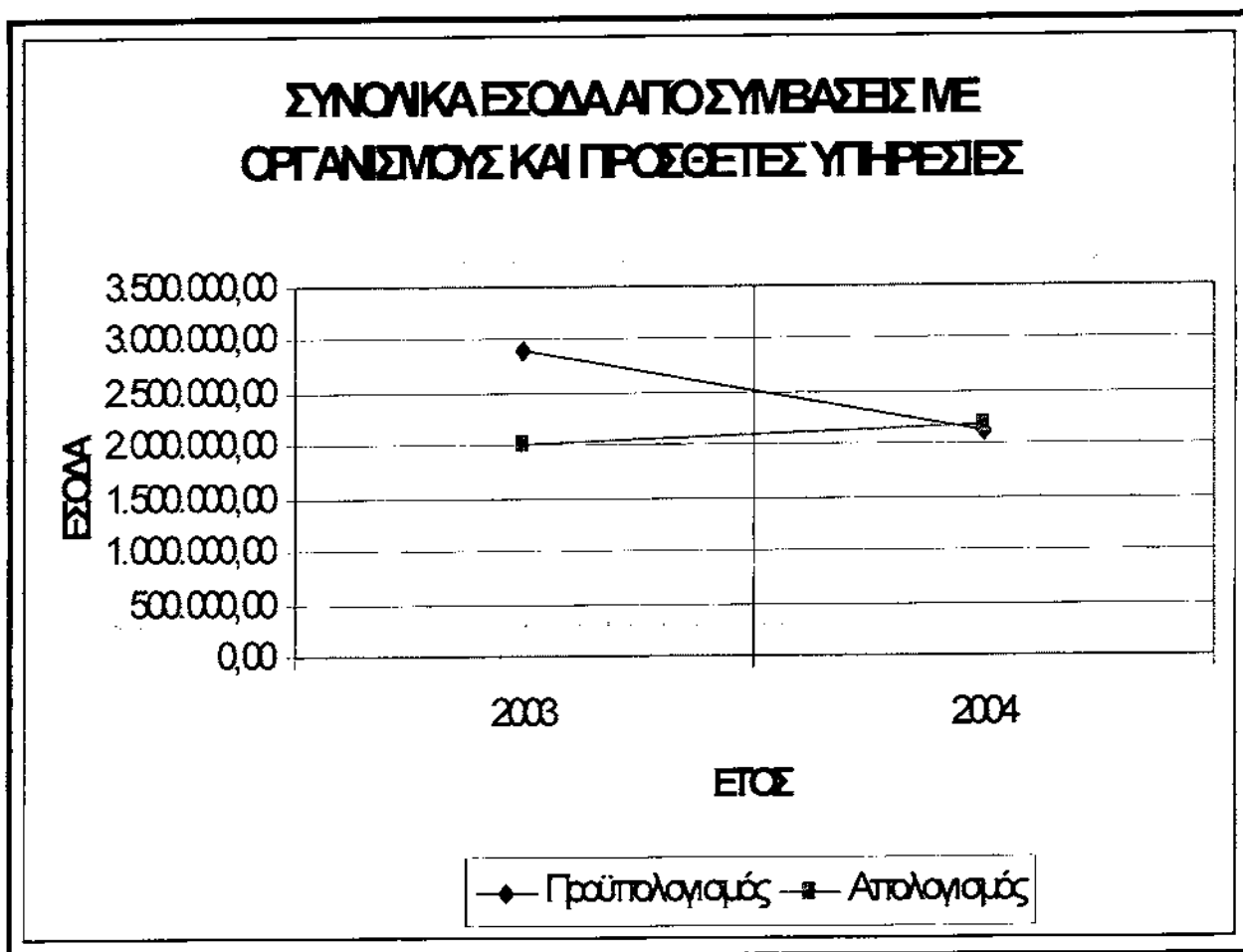
ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ

*Πίνακας 5.2*

**ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΕΣΟΔΑ ΑΠΟ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΜΕ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ ΚΑΙ  
ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ**

ΕΤΟΣ	2002	2003	2004
Προϋπολογισμός	-	2.909.019,83	2.120.300,42
Απολογισμός	2.014.788,98	2.016.219,14	2.187.519,90

*Διάγραμμα 5.2*



ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ

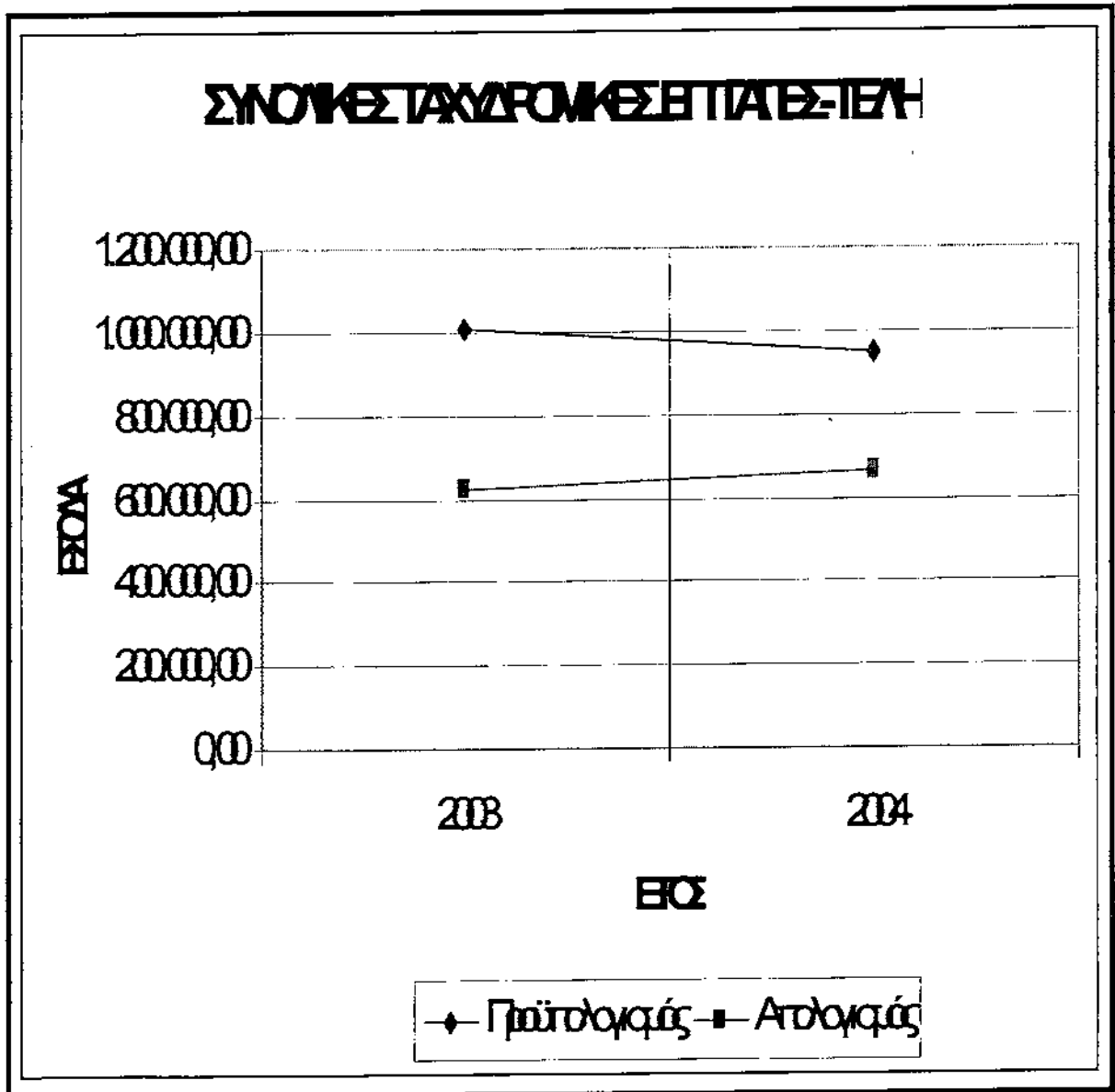
Όσον αφορά τα έσοδα από ταχυδρομικές επιταγές – τέλη, σαφώς υπάρχει μια βελτίωση της τάξης του 16,62 % κατά την περίοδο 2002-2004, αλλά η εκπλήρωση του στόχου μας φθάνει μόνο στο 69,84%. Αξίζει να σημειωθεί, η μεγάλη αύξηση της τάξεως του 329,23% για την περίοδο 2002 – 2004 των εσόδων από τέλη εκδόσεων Western Union, παρά τον έντονο ανταγωνισμό από την εξάπλωση των ανταλλακτηρίων συναλλάγματος. Αντιθέτως, τα έσοδα από τέλη επιταγών εσωτερικού μειώθηκαν την αντίστοιχη περίοδο κατά 6,41% (βλέπε παράρτημα 1<sup>ο</sup>). Η πτώση αυτή εκτιμάται ότι οφείλεται στη ραγδαία μείωση των εμπορικών δεμάτων, λόγω ανάπτυξης πολλών ιδιωτικών ταχυδρομικών, ταχυμεταφορικών εταιρειών και του Ο.Σ.Ε., καθώς και στον έντονο ανταγωνισμό από τις τράπεζες, οι οποίες διεκπεραιώνουν τις συναλλαγές τους μέσω των on line συστημάτων τους, αυθημερόν.

*Πίνακας 5.3*

**ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΕΣΟΔΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΤΑΓΩΝ-ΤΕΛΩΝ**

<b>ΕΤΟΣ</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>
<b>Προϋπολογισμός</b>	-	1.005.825,42	946.746,73
<b>Απολογισμός</b>	566.967,34	624.772,08	661.214,47

Διάγραμμα 5.3



Στον πίνακα 5.4 βλέπουμε την αστοχία που υπάρχει στα έσοδα από τις πληρωμές ταχυπληρωμών, αφού η απόκλιση μεταξύ του προϋπολογισμού και απολογισμού είναι τεράστια και φτάνει το 99,99%. Γίνεται αντιληπτό, ότι η συγκεκριμένη υπηρεσία, η οποία αφορά έσοδα από προμήθειες κατά την απόδοση μερισμάτων εταιρειών που έχουν κάνει σχετική σύμβαση με τα ΕΛΤΑ, δεν δραστηριοποιείται στην Περιφερειακή Διεύθυνση Δυτικής Ελλάδος.

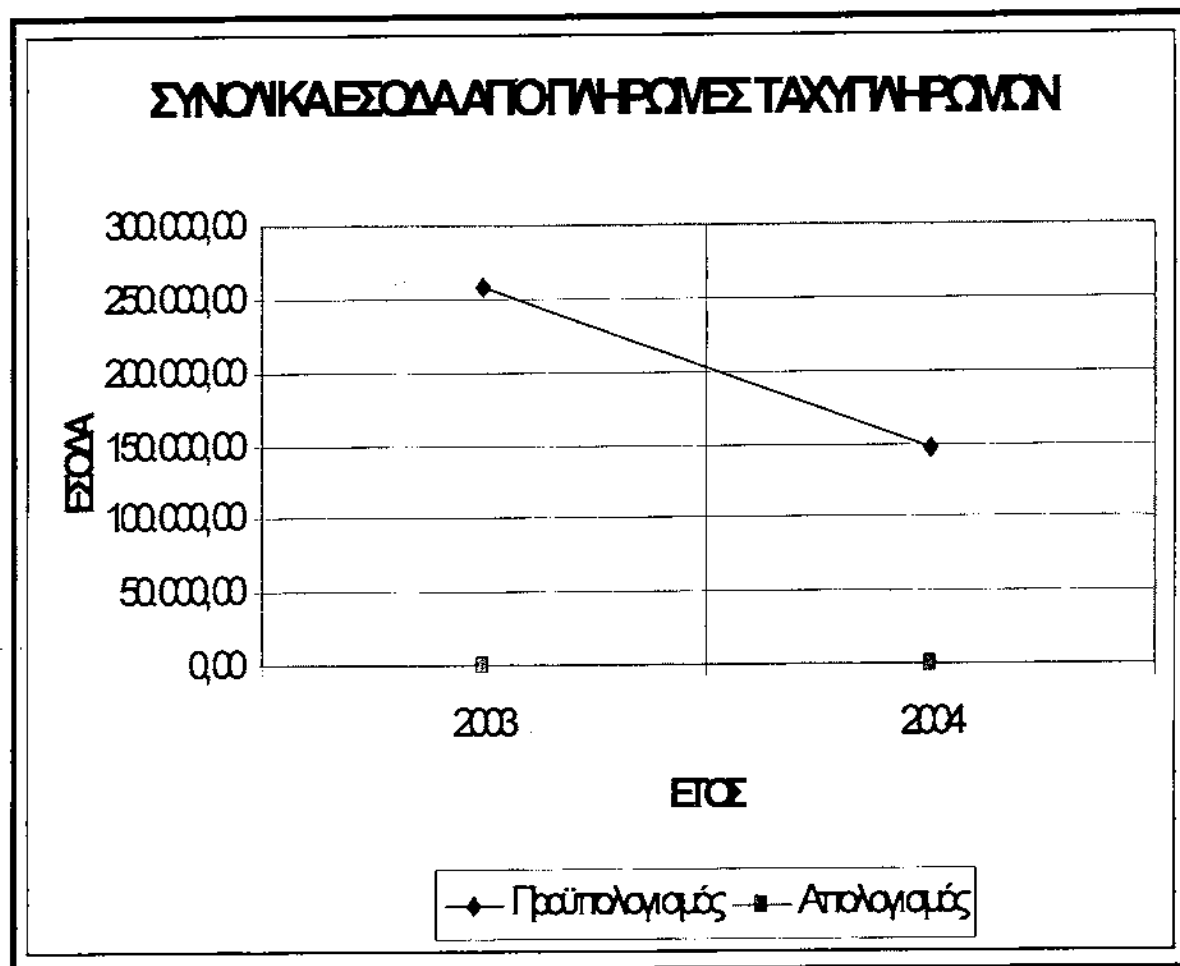


*Πίνακας 5.4*

**ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΕΣΟΔΑ ΑΠΟ ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΤΑΧΥΠΛΗΡΩΜΩΝ**

ΕΤΟΣ	2002	2003	2004
Προϋπολογισμός	-	259.029,78	147.083,92
Απολογισμός	0	0	52,45

*Διάγραμμα 5.4*



ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ

Στον πίνακα 5.5 εμφανίζονται τα έσοδα που προέρχονται από εισπράξεις τρίτων επαρχίας. Η απόκλιση μας από τον προϋπολογισμό είναι 54,89% το έτος 2003 και 40,06% το 2004. Εκτιμάται ότι η μείωση των εσόδων από τις εισπράξεις λογαριασμών του ΟΤΕ οφείλεται στην μεγάλη προμήθεια που απαιτεί από τους πελάτες του ο ΕΛΤΑ, με αποτέλεσμα οι οφειλές να απευθύνονται είτε απευθείας στον ΟΤΕ για την εξόφληση των λογαριασμών τους, είτε σε άλλα εισπρακτικά κέντρα, τα οποία αξιούνουν χαμηλότερη ή ακόμη και μηδενική προμήθεια.

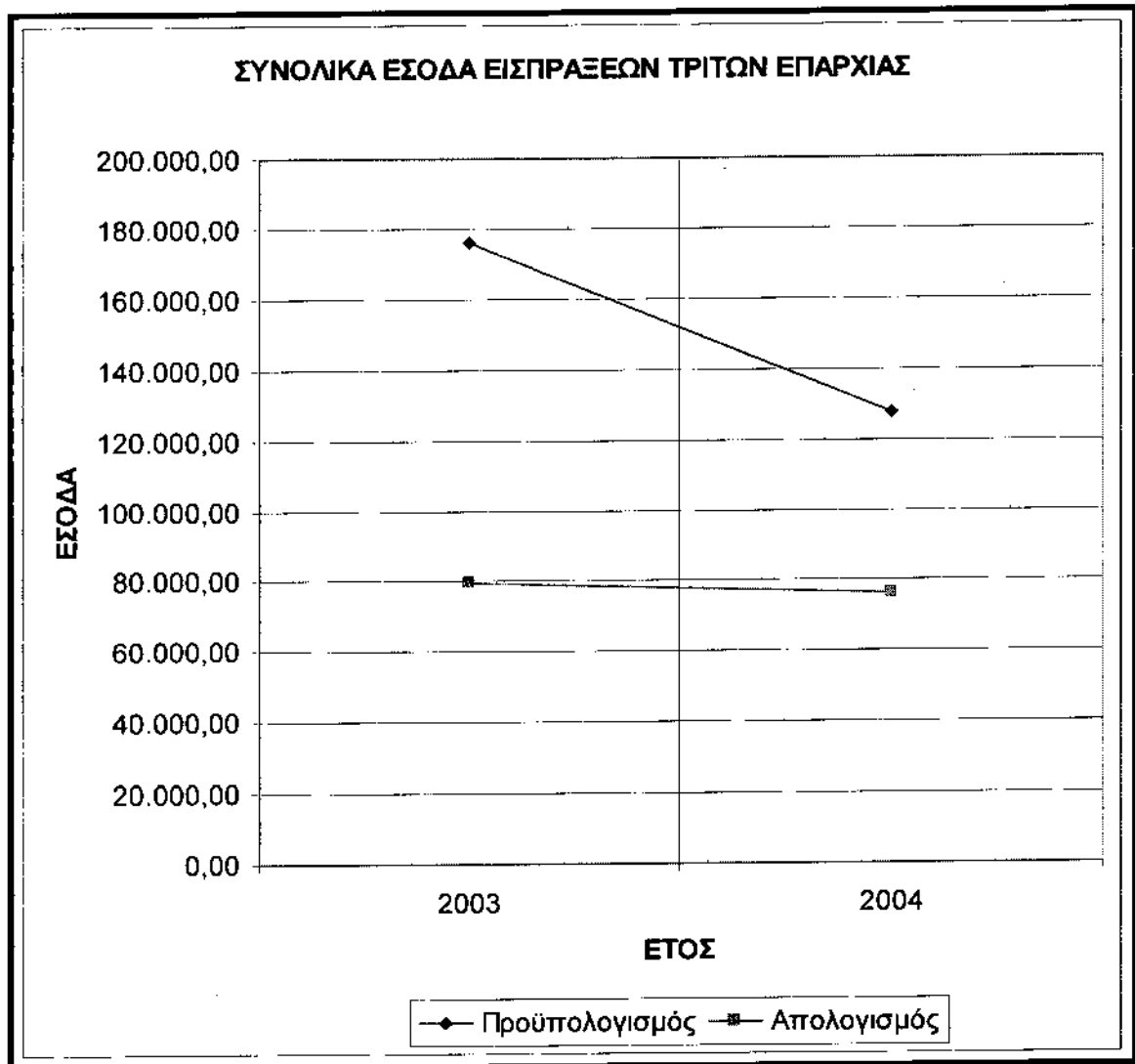
*Πίνακας 5.5*

**ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΕΣΟΔΑ ΑΠΟ ΕΙΣΠΡΑΞΕΙΣ ΤΡΙΤΩΝ ΕΠΑΡΧΙΑΣ**

<b>ΕΤΟΣ</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>
<b>Προϋπολογισμός</b>	-	176.303,86	127.434,27
<b>Απολογισμός</b>	129.223,61	79.536,68	76.380,59

ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ

Διάγραμμα 5.5



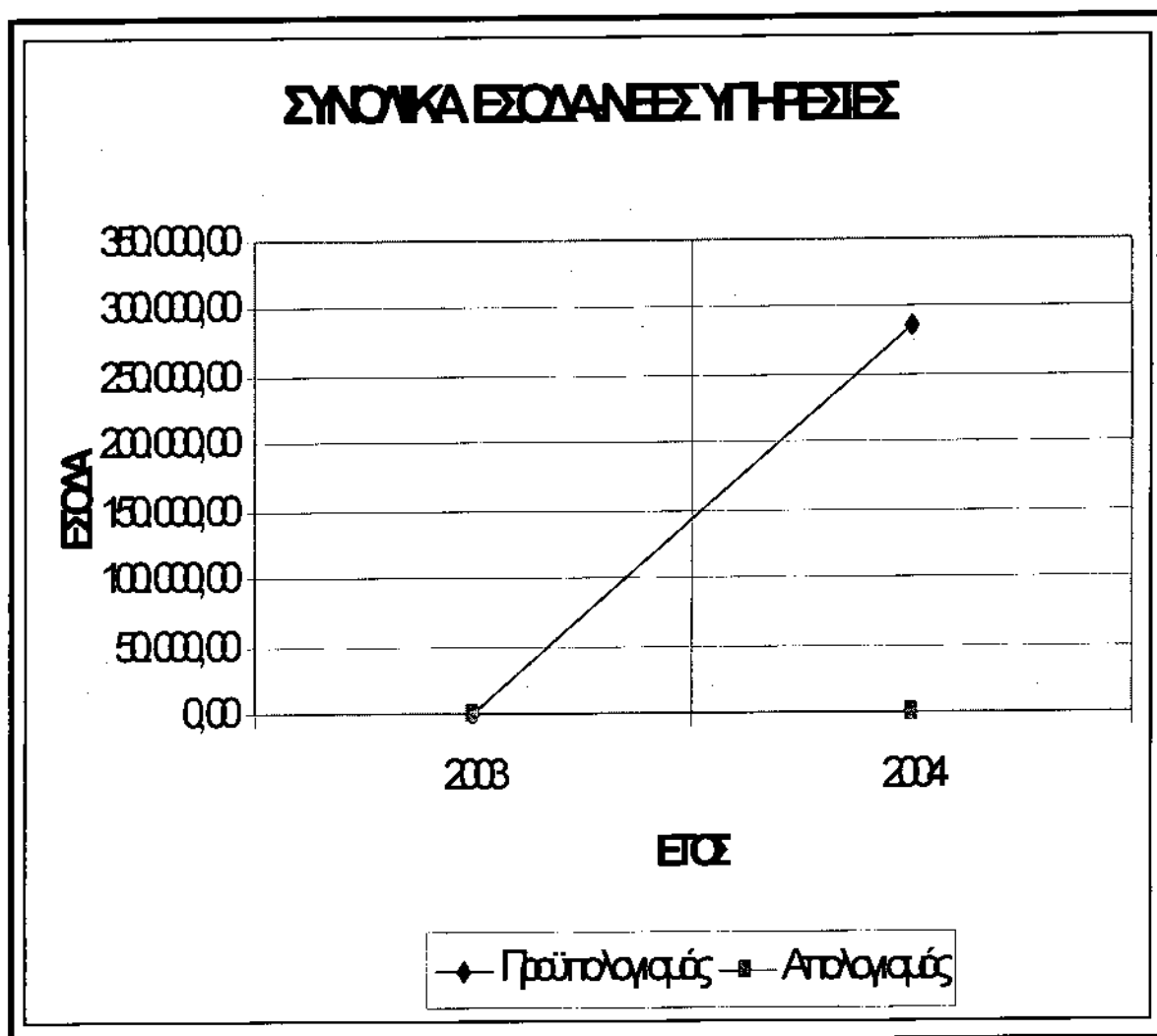
Στον παρακάτω πίνακα 5.6 εμφανίζονται *τα έσοδα από νέες υπηρεσίες (ΤΤ VISA)*. Όπως βλέπουμε, πρόκειται για μια καινούρια υπηρεσία που ο ΕΛΤΑ εισήγαγε στον προϋπολογισμό του το έτος 2004. Δεν είναι, επομένως, εφικτή η ανάλυση της πορείας της συγκεκριμένης υπηρεσίας, καθώς αναμένονται τα αποτελέσματά της από το έτος 2005 και μετά.

Πίνακας 5.6

**ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΕΣΟΔΑ ΝΕΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

ΕΤΟΣ	2002	2003	2004
Προϋπολογισμός	-	0	286.405,22
Απολογισμός	0	0	0

Διάγραμμα 5.6



ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ

Τέλος, όσον αφορά το σύνολο των χρηματοοικονομικών εσόδων, παρατηρείται μια αύξηση της τάξης του 30% το έτος 2004, ενώ η συνολική αύξηση ήταν 28% από το έτος 2002, όπου κι άρχισαν να δραστηριοποιούνται. Όπως εμφανίζεται και στον πίνακα 5.7, ο στόχος που είχε τεθεί από τον Οργανισμό για τα χρηματοοικονομικά προϊόντα την αντίστοιχη περίοδο δεν επιτεύχθηκε και μάλιστα παρουσίασε συνολική απόκλιση περίπου 25%.

*Πίνακας 5.7*

**ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΕΣΟΔΑ**

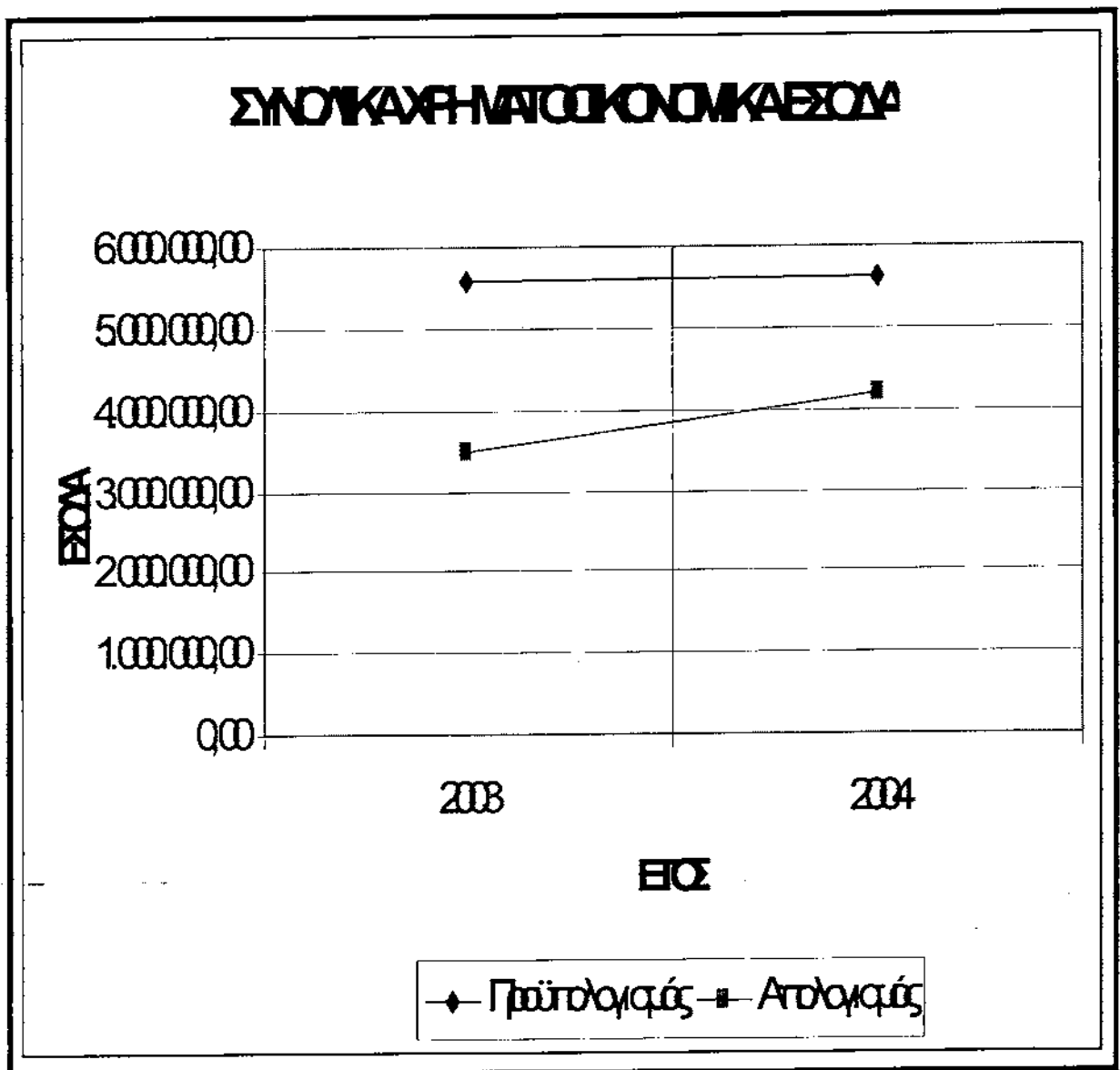
<b>ΕΤΟΣ</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>
<b>Προϋπολογισμός</b>	-	5.565.140,87	5.607.466,84
<b>Απολογισμός</b>	3.307.871,20	3.464.986,34	4.210.607,74

Παρά το γεγονός ότι τα χρηματοοικονομικά προϊόντα δραστηριοποιήθηκαν περισσότερο από το έτος 2002, σήμερα κατέχουν τη δεύτερη θέση στο σύνολο των εσόδων του ΕΛΤΑ με συμμετοχή 30% σ' αυτά, μετά από τα έσοδα του επιστολικού ταχυδρομείου, τα οποία συμμετέχουν κατά 66,36%. Αν και η εικόνα που εμφανίζεται από την ανάλυσή μας δεν μπορεί να χαρακτηριστεί απόλυτα ικανοποιητική, αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι μερικές υπηρεσίες δεν λειτούργησαν καθόλου, όπως για παράδειγμα η TT VISA, άλλες υπολειτουργούν, ενώ άλλες

ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ

δεν λειτουργούν σωστά λόγω έλλειψης κατάλληλων γνώσεων του προσωπικού και των στελεχών. Πιθανόν η εικόνα αυτή να οφείλεται σε μη σωστή αξιοποίηση των "ανθρώπινων πόρων" του ΕΛ.ΤΑ, αφού άτομα καταλαμβάνουν θέσεις στις οποίες δεν υπάρχει μια αποτελεσματική αποδοτικότητα.

Διάγραμμα 5.7



ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ

Παρόλα αυτά, οι προοπτικές ανάπτυξης των χρηματοοικονομικών προϊόντων μέσω των Ελληνικών Ταχυδρομείων είναι μεγάλες. Και αυτό επειδή κατέχει ένα από τα μεγαλύτερα δίκτυα διανομής στην Ελλάδα. Επομένως, μία καλύτερη ανασυγκρότηση των παρεχόμενων χρηματοοικονομικών προϊόντων ή ακόμη και εμπλουτισμός αυτών με νέα προϊόντα και υπηρεσίες, θα οδηγήσει τα χρηματοοικονομικά προϊόντα ως κυρίαρχη πηγή εσόδων του ΕΛΤΑ.

## **Κ Ε Φ Α Λ Α Ι Ο 6**

### **ΜΕΣΟ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΕΛΤΑ**

Η συνεχής βελτίωση της ποιότητας των παρερχόμενων ταχυδρομικών και χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, η ανάπτυξη και διάθεση νέων Υπηρεσιών Προστιθέμενης Αξίας και Νέων Επιχειρηματικών Δραστηριοτήτων , η σύναψη συνεργασιών και συμμαχιών, η εισαγωγή καινοτομιών και νέων τεχνολογιών, η αύξηση της παραγωγικότητας, η βελτίωση της κερδοφορίας αλλά και η συνεχής εκπαίδευση του προσωπικού, αποτελούν τους βασικούς στρατηγικούς των ΕΛΤΑ που προβλέπει το Στρατηγικό και Επιχειρηματικό Σχέδιο του ΕΛΤΑ για την πενταετία 2003 – 2007.

Για την υλοποίηση των στόχων αυτών τα ΕΛΤΑ έχουν καταρτίσει ένα φιλόδοξο αλλά και ρεαλιστικό Επιχειρησιακό Σχέδιο που περιλαμβάνει μια σειρά ενεργειών, ανά τομέα δράσης με στόχο την κατάκτηση του οράματός του: «Επενδύουμε στην ποιότητα και τους ανθρώπους για ένα Σύγχρονο, Αποτελεσματικό, Καινοτόμο Οργανισμό, Ηγέτη σε όλους τους τομείς δράσης του, με ισχυρή παρουσία στη στην νέα οικονομία». Συγκεκριμένα, η συνέχεια των αξόνων δράσης των ΕΛΤΑ μέχρι το 2007 που ολοκληρώνεται και το Επιχειρησιακό Σχέδιο των ΕΛΤΑ αφορούν :

- Ποιότητα και συνεχής βελτίωση διαδικασιών.
- Ανάπτυξη και διάθεση νέων Υπηρεσιών Προστιθέμενης Αξίας και Νέων Επιχειρηματικών Δραστηριοτήτων



ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ

- Συνεργασίες – Συμμαχίες.
- Τεχνολογία και Αυτοματοποίηση Λειτουργιών.
- Συνεχής εκπαίδευση ανθρώπινου δυναμικού.
- Αναδιάρθρωση και βελτιστοποίηση δικτύου συναλλαγής.

Η στρατηγική των Ελληνικών Ταχυδρομείων για την επίτευξη των στόχων όσο αφορά τα χρηματοοικονομικά προϊόντα και υπηρεσίες περιλαμβάνει:

- Ανάπτυξη Χρηματοοικονομικών Προϊόντων και Υπηρεσιών, στο τμήμα της αγοράς που αφορά στους πελάτες με μεσαίο και χαμηλό εισόδημα και κυρίως τους πελάτες που κατοικούν στην επαρχία.
- Ανάπτυξη των Υπηρεσιών Μεταφοράς Κεφαλαίων στο εσωτερικό και το εξωτερικό της χώρας.
- Ανάπτυξη της υπηρεσίας λογαριασμών GIRO με την επέκταση του πληροφοριακού συστήματος σε περισσότερα Ταχυδρομικά Καταστήματα.
- Ανάπτυξη νέων Επιχειρηματικών Δραστηριοτήτων.
- Direct Marketing : Διαφημιστικό Ταχυδρομείο.
- Προώθηση νέων Χρηματοοικονομικών Προϊόντων. Με την περαιτέρω ανάπτυξη της θυγατρικής εταιρείας ΑΕΔΑΚ που ίδρυσαν τα ΕΛΤΑ σε συνεργασία με το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο θα αναπτυχθούν νέα χρηματοοικονομικά και ασφαλιστικά προϊόντα, τα οποία θα διατίθεται μέσω του δικτύου ΕΛΤΑ.

ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ

- Ανάπτυξη Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών, Ανάπτυξης Υπηρεσιών Προστιθέμενης Αξίας με Ηλεκτρικά Μέσα Επικοινωνίας.
- Υπηρεσίες Εξυπηρέτησης Ηλεκτρονικού Εμπορίου.
- Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Εξυπηρέτησης ( online πληρωμή λογαριασμών ).
- Αξιοποίηση της υπάρχουσας συμφωνίας μεταξύ ΕΛΤΑ και Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου για την παροχή νέων υπηρεσιών από τον ΕΛΤΑ σε συνδυασμό με χρηματοοικονομικά προϊόντα του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου ( δημιουργία τριών τύπων Ταχυδρομικών Καταστημάτων : Α/ με πωλητή του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου Β/ με πωλητή του ΕΛΤΑ Γ/ δεν θα υπάρχει εξειδικευμένος πωλητής αλλά θα πραγματοποιούνται απλές συναλλαγές ).
- Διερεύνηση των δυνατοτήτων που υπάρχουν με διεθνής συνεργασίες για την ανάπτυξη συνεργασιών κυρίως με μεγάλους Ταχυδρομικούς Οργανισμούς της Ευρώπης.
- Προμήθεια Ολοκληρωμένου Συστήματος Επεξεργασίας Επεξεργασίας Εντύπων ( Ο ΣΕΕ ) που θα καλύπτει την αυτόματη εισαγωγή δεδομένων από έγγραφα με την τεχνολογία της οπτικής αναγνώρισης χαρακτήρων ( OCR ). Το έργο περιλαμβάνει προμήθεια εξοπλισμού και λογισμικού και προμήθεια εξοπλισμού και λογισμικού και προμήθεια Σταθμών Εργασίας Εισαγωγής Συμπλήρωσης και Αναζήτησης στοιχείων στα περιφερειακά Γραφεία και Αναγνώστες Κώδικα και Χαρακτήρων.

ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ

- Αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού μέσα από την εκπαίδευση και τη διαρκή ενημέρωση, δεδομένου ότι ο κεντρικός στόχος του συνολικού έργου είναι η διασφάλιση της επιτυχίας των επιδιωκόμενων αλλαγών. Το έργο περιλαμβάνει δράσεις κατάρτισης Διοικητικών Υπαλλήλων, Μη Διοικητικών Υπαλλήλων και λοιπών κλάδων.
  
- Ολοκλήρωση όλων των δράσεων αναδιοργάνωσης της οργανωτικής δομής των ΕΛΤΑ στο σύγχρονο ανταγωνιστικό περιβάλλον, με την εξασφάλιση άριστης ποιότητας μελετών και συμβουλευτικών υπηρεσιών που θα συμβάλλουν στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας του Οργανισμού.
  
- Ανάπτυξη και εφαρμογή ενός σύγχρονου συστήματος μέτρησης και βελτίωσης της απόδοσης του κύριου επιχειρησιακού έργου των ΕΛΤΑ. Το έργο περιλαμβάνει σχεδιασμό και ανάπτυξη ενός συστήματος μέτρησης και βελτίωσης της απόδοσης, και εξειδίκευση του πλαισίου δράσεων σύμφωνα με τις επιταγές της διοίκησης.
  
- Προώθηση της αναδιοργάνωσης και του εκσυγχρονισμού του δικτύου της Επιχειρησιακής Μονάδας Συναλλαγής των ΕΛΤΑ.  
( Επιστολή, Τεύχος 22 , σελ. 36-37 ).

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

### ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Ο ΕΛΤΑ από το 1828 που ιδρύθηκε μέχρι και σήμερα έχει καταφέρει να είναι παρών σε όλες τις Ταχυδρομικές ανάγκες των πολιτών, προσαρμόζοντας κάθε φορά την φιλοσοφία του και τα προϊόντα του στις σύγχρονες και απαιτητικές συνθήκες. Για τον λόγο αυτό ο ΕΛΤΑ συνεχίζει να αποτελεί σημαντική επιχείρηση για το κράτος και να συμβάλλει στην οικονομική ανάπτυξη της χώρας.

Ο ανταγωνισμός που υπάρχει στην αγορά είναι πλέον σκληρός, με αποτέλεσμα η πίτα να μοιράζεται σε πολλούς. Η υγιής επιβίωση, επομένως, του ΕΛΤΑ δεν μπορεί να βασίζεται στο μονοπώλιο που υπήρχε κάποτε, ούτε στις απαρχαιωμένες αντιλήψεις περί δημοσιοϋπαλληλικού κώδικα του ανθρώπινου δυναμικού, με άλλα λόγια «*κάνω το οκτάωρο και τελειώνω*», αλλά να είναι σε μία συνεχής προσπάθεια βελτίωσης της ποιότητας για την εξυπηρέτηση των πελατών.

Η τεχνολογία τρέχει, ο ανταγωνισμός αυξάνει προσφέροντας στους πελάτες καινούργιες λύσεις, με άμεσα αποτελέσματα, μειώνοντας έτσι τον άσκοπα χαμένο χρόνο τους, και ο ΕΛΤΑ καλείται να τους ακολουθήσει ταχύτατα, αν θέλει να παραμείνει ισχυρός στην αγορά, αποκομίζοντας μεγάλο μερίδιο από την πίτα.

## ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ

Θεωρείται λοιπόν άμεση ανάγκη η πλήρης μηχανογράφηση όλων των Ταχυδρομικών Καταστημάτων, τα οποία εκτός των Κεντρικών Καταστημάτων όλα τα άλλα δουλεύουν μέχρι σήμερα με το παλιό χειρόγραφο σύστημα.

Η σωστή ιεράρχηση των σημερινών αναγκών των πελατών, θα δώσει την δυνατότητα στην επιχείρηση να εισάγει νέα προϊόντα πιο ανταγωνιστικά και πιο προσιτά στις σημερινές ανάγκες των πελατών της. Η ικανοποίηση του πελάτη σημαίνει μεγαλύτερη εισροή εσόδων για την επιχείρηση.

Το κάθε Ταχυδρομικό Κατάστημα είναι κατάστημα πωλήσεων και προώθησης προϊόντων. Θα πρέπει επομένως να προσφέρει ποιοτική εξυπηρέτηση στον πελάτη, ο οποίος έχει πλέον πολλές εναλλακτικές λύσεις και μέτρα σύγκρισης για την καλύτερη παροχή υπηρεσιών μεταξύ των Επιχειρήσεων που υπάρχουν στην αγορά.

Η ύπαρξη εσωτερικού marketing όχι μόνο σε τοπικό επίπεδο αλλά σε επίπεδο Κεντρικής Υπηρεσίας, είναι πλέον απαραίτητη δεδομένης της ανάγκης διαρκούς ενημέρωσης των στελεχών και υπαλλήλων των Καταστημάτων ΕΛΤΑ, προκειμένου οι τελευταίοι να προσαρμοστούν και να κατανοήσουν πλήρως το αντικείμενο.

Ο κάθε εργαζόμενος θα πρέπει να κατανοήσει τον ρόλο του ως πωλητής και τα στελέχη του ΕΛΤΑ να βοηθήσουν σε αυτό το έργο δίνοντας τις σωστές κατευθύνσεις στους εργαζόμενους, έχοντας έτσι όλοι ένα κοινό στόχο, την *ΑΥΞΗΣΗ ΤΩΝ ΕΣΟΔΩΝ*.

Με άλλα λόγια, οι στόχοι και τα οράματα πρέπει να είναι κοινά για όλους. Η διαμόρφωση του προϋπολογισμού, ο οποίος αποτελεί το βασικό εργαλείο για την πορεία της Επιχείρησης,

ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ

επιβάλλεται να βοηθάει και όχι να μπλοκάρει το προσωπικό. Όπως καθαρά φάνηκε στην ανάλυσή μας (κεφάλαιο 5<sup>ο</sup>), το προσωπικό παρά τις συνεχείς προσπάθειές του δεν καταφέρνει να υλοποιήσει τους στόχους του προϋπολογισμού.

Για να είναι επομένως ο προϋπολογισμός υλοποιήσιμος θα πρέπει να λαμβάνονται υπ' όψη, κατά τη σύνταξή του και άλλοι παράμετροι. Στη περίπτωση αυτή, η υλοποίησή του θα είναι περισσότερο εφικτή, δεν θα «δημιουργούντα «άχρηστοι» υπάλληλοι, αντιθέτως μέσα από την υλοποίησή του θα έρχεται και η επιβράβευση όλης της προσπάθειας των εργαζομένων για αύξηση των εσόδων και κατ' επέκταση την καλύτερη πορεία του ΕΛΤΑ.

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ**

ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΣΟΔΩΝ		ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΣΟΔΩΝ		
	2003	2004	2002	2003	2004
ΕΤΟΣ					
ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΕΠΙΤΑΓΕΣ - ΤΕΛΗ	1.005.825,42	946.746,73	566.967,34	624.772,08	661.214,47
ΕΣΟΔΑ ΑΠΟ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΜΕ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ & ΠΡΟ- ΣΘΕΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	2.909.019,83	2.120.300,42	2.014.788,98	2.016.219,14	2.187.519,9 0
ΕΣΟΔΑ ΑΠΟ ΕΙΣΠΡΑΞΕΙΣ ΤΑΧΥΠΛΗΡΩΜΗΣ	1.214.961,98	1.979.496,28	596.891,27	744.458,44	1.285.440,3 3
ΕΣΟΔΑ ΑΠΟ ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΤΑΧΥΠΛΗΡΩΜΗΣ	259.029,78	147.083,92	0,00	0,00	52,45
ΕΣΟΔΑ ΕΙΣΠΡΑΞΕΩΝ ΤΡΙ- ΤΩΝ ΕΠΑΡΧΙΑΣ	176.303,86	127.434,27	129.223,61	79.536,68	76.380,59
ΕΣΟΔΑ - ΝΕΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	0,00	286.405,22	0,00	0,00	0,00
<b>ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙ- ΚΟΝΟΜΙΚΑ ΕΣΟΔΑ</b>	<b>5.565.140,87</b>	<b>5.607.466,8 4</b>	<b>3.307.871,20</b>	<b>3.464.986,34</b>	<b>4.210.607, 74</b>
Πηγή : Περιφερειακή Δ/ση Δυτικής Ελλάδας					



ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΜΕΤΑΒΟΛΗ ΕΣΟΔΩΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ			ΑΠΟΚΛΙΣΕΙΣ ΜΕΤΑΞΥ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ - ΑΠΟ- ΛΟΓΙΣΜΟΥ	
	2002 - 2003	2003 - 2004	2002 - 2004	2003	2004
ΕΤΟΣ					
ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΕΠΙΤΑΓΕΣ - ΤΕΛΗ	10,20%	5,83%	16,62%	-37,88%	-30,16%
ΕΣΟΔΑ ΑΠΟ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΜΕ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ & ΠΡΟΣΘΕ- ΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	0,07%	8,50%	8,57%	-30,69%	3,17%
ΕΣΟΔΑ ΑΠΟ ΕΙΣΠΡΑΞΕΙΣ ΤΑΧΥΠΛΗΡΩΜΗΣ	24,72%	72,67%	115,36%	-38,73%	-35,06%
ΕΣΟΔΑ ΑΠΟ ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΤΑ- ΧΥΠΛΗΡΩΜΗΣ	0,00%			-100,00%	-99,96%
ΕΣΟΔΑ ΕΙΣΠΡΑΞΕΩΝ ΤΡΙΤΩΝ ΕΠΑΡΧΙΑΣ	-38,45%	-3,97%	-40,89%	-54,89%	-40,06%
ΕΣΟΔΑ - ΝΕΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	0,00%	0,00%	0,00%		- 100,00%
<b>ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟ- ΝΟΜΙΚΑ ΕΣΟΔΑ</b>	<b>4,75%</b>	<b>21,52%</b>	<b>27,29%</b>	<b>-37,74%</b>	<b>-24,91%</b>
Πηγή : Περιφερειακή Δ/νση Δυ- τικής Ελλάδας					

ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΣΟΔΩΝ		ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΣΟΔΩΝ		
	2003	2004	2002	2003	2004
ΕΤΟΣ					
ΤΕΛΗ ΕΠΙΤΑΓΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ	622.875,40	532.783,99	529.155,86	524.016,76	495.260,64
ΤΕΛΗ ΕΠΙΤΑΓΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ	0,00	0,00	133,95	18,35	170,85
MAIL ORDERING ΤΕΛΗ ΣΥΝΔΡΟΜΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ	0,00	0,00	0,00	19,88	225,96
WESTERN UNION ΤΕΛΗ ΕΚΔΟΔΩΝ	263.112,91	347.901,44	37.459,36	99.561,21	160.788,16
EUROGIRO ΤΕΛΗ	47.191,10	54.232,73	120,67	864,07	904,50
ΤΕΛΗ ΕΚΔΟΣΗΣ ΕΠΙΤΑΓΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ	72.646,01	11.828,57	97,50	491,81	270,70
WESTERN UNION ΤΕΛΗ ΠΛΗΡΩΜΩΝ	0,00	0,00	0,00	-200,00	0,00
ΕΣΟΔΑ ΟΙΚΟΙ EUROGIRO	0,00	0,00	0,00	0,00	3.593,66
<b>ΣΥΝΟΛΙΚΕΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΕΠΙΤΑΓΕΣ - ΤΕΛΗ</b>	<b>1.005.825,42</b>	<b>946.746,73</b>	<b>566.967,34</b>	<b>624.772,08</b>	<b>661.214,47</b>
Πηγή : Περιφερειακή Δ/ση Δυτικής Ελλάδας					

**ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ**

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕ- ΣΙΑΣ	ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΣΟΔΩΝ		ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΣΟΔΩΝ		
	2003	2004	2002	2003	2004
ΕΤΟΣ					
ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟ ΤΑΜΙ- ΕΥΤΗΡΙΟ ΑΠΟΖΗΜΙΩ- ΣΗ	783.385,29	620.731,56	575.991,27	546.140,43	536.908,71
ΟΓΑ ΕΣΟΔΑ ΣΥΝΤΑ- ΞΕΩΝ	1.549.744,65	1.122.136,81	1.069.304,17	1.105.443,20	1.245.088,07
ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΑ ΕΠΙΔΟΜΑΤΑ ΟΓΑ ΕΣΟΔΑ	360.886,76	284.318,92	217.568,94	230.093,53	256.260,12
ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΤΕΣ ΟΓΑ ΕΣΟΔΑ	10.953,88	10.033,52	8.417,11	8.918,40	1.647,91
ΙΚΑ ΕΣΟΔΑ ΣΥΝΤΑ- ΞΕΩΝ	107.402,72	63.891,21	35.910,22	34.262,35	32.647,80
ΒΟΗΘΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙ- ΚΗΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΕΣΟ- ΔΑ	96.646,53	19.188,40	107.597,27	91.361,23	114.830,75
ΕΣΟΔΑ ΑΠΟ ΔΙΑΧΕΙ- ΡΙΣΗ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΒΟΗΘΗΜΑΤΩΝ ΚΟΙ- ΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ	0,00	0,00	0,00	0,00	136,54
<b>ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΕΣΟΔΑ ΑΠΟ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΜΕ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ &amp; ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΥΠΗΡΕ- ΣΙΕΣ</b>	<b>2.909.019,83</b>	<b>2.120.300,42</b>	<b>2.014.788,98</b>	<b>2.016.219,14</b>	<b>2.187.519,90</b>
Πηγή : Περιφερειακή Δ/ση Δυτικής Ελλάδας					

ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΣΟΔΩΝ		ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΣΟΔΩΝ		
	2003	2004	2002	2003	2004
ΕΤΟΣ					
ΤΕΛΗ ΑΠΟΡΡΗΤΩΝ ΠΑ- ΡΑΣΤΑΤΙΚΩΝ OCR	0,00	0,00	0,00	0,00	42,00
ΕΣΟΔΑ ΕΙΣΠΡΑΞΕΩΝ ΤΑ- ΧΥΠΛΗΡΩΜΗΣ ΜΕ 13% ΦΠΑ	0,00	0,00	0,00	35,10	59,51
ΕΣΟΔΑ ΕΙΣΠΡΑΞΕΩΝ ΤΑ- ΧΥΠΛΗΡΩΜΗΣ ΜΕ 18% ΦΠΑ	1.214.961,98	1.979.496,28	596.891,27	744.423,34	1.285.338,82
<b>ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΕΣΟΔΑ ΑΠΟ ΕΙΣΠΡΑΞΕΙΣ ΤΑΧΥΠΛΗ- ΡΩΜΗΣ</b>	<b>1.214.961,98</b>	<b>1.979.496,28</b>	<b>596.891,27</b>	<b>744.458,44</b>	<b>1.285.440,33</b>
Πηγή : Περιφερειακή Δ/ση Δυτικής Ελλάδας					

ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΣΟΔΩΝ		ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΣΟΔΩΝ		
	2003	2004	2002	2003	2004
ΕΤΟΣ					
Ε.Τ.Ε. - ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΤΑ- ΧΥΠΛΗΡΩΜΗΣ	259.029,78	0,00	0,00	0,00	0,00
ΚΕΚΡΟΨ	0,00	0,00	0,00	0,00	52,45
ΕΣΟΔΑ ΛΟΙΠΩΝ ΠΛΗΡΩ- ΜΩΝ	0,00	147.083,92	0,00	0,00	0,00
<b>ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΕΣΟΔΑ ΑΠΟ ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΤΑΧΥΠΛΗ- ΡΩΜΩΝ</b>	<b>259.029,78</b>	<b>147.083,92</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>52,45</b>
Πηγή : Περιφερειακή Δ/ση Δυτικής Ελλάδας					

ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΣΟΔΩΝ		ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΣΟΔΩΝ		
	2003	2004	2002	2003	2004
ΕΤΟΣ					
ΕΙΣΠΡΑΞΕΙΣ ΔΗΜΩΝ & ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ	1.301,46	4.970,62	1.404,40	1.041,17	2.093,25
ΟΤΕ ΕΠΑΡΧΙΑΣ ΜΕ 18% ΦΠΑ	175.002,40	122.463,65	127.819,21	78.495,51	74.287,34
<b>ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΕΣΟΔΑ ΕΙ- ΣΠΡΑΞΕΩΝ ΤΡΙΤΩΝ ΕΠΑΡΧΙΑΣ</b>	<b>176.303,86</b>	<b>127.434,27</b>	<b>129.223,61</b>	<b>79.536,68</b>	<b>76.380,59</b>
Πηγή : Περιφερειακή Δ/ση Δυτικής Ελλάδας					

ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΣΟΔΩΝ		ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΣΟΔΩΝ		
	2003	2004	2002	2003	2004
ΕΤΟΣ					
ΤΤ VISA	0,00	286.405,22	0,00	0,00	0,00
<b>ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΕΣΟΔΑ - ΝΕΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ</b>	<b>0,00</b>	<b>286.405,22</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
Πηγή : Περιφερειακή Δ/ση Δυτικής Ελλάδας					

**ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ**

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΣΟΔΩΝ		ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΣΟΔΩΝ		
	2003	2004	2002	2003	2004
<b>ΕΤΟΣ</b>					
ΕΣΟΔΑ ΑΠΟ ΕΠΙΣΤΟΛΙΚΟ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟ - Α	9.491.938,00	10.262.906,84	8.897.261,30	9.206.839,44	9.314.155,50
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΕΣΟΔΑ	5.565.140,87	5.607.466,84	3.307.871,20	3.464.986,34	4.210.607,74
ΕΚΜΙΣΘΩΣΕΙΣ- ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΔΙΑΦΟΡΕΣ- ΤΗΛΕΤΑ	607.593,00	456.713,98	451.103,58	473.487,40	515.654,84
ΠΑΡ.ΥΠΗΡ.ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ	0	26.288,32	0	6.468,77	11.652,88
ΕΣΟΔΑ ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΠΩ- ΛΗΣΕΙΣ	0	0	0	0	15,13
ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΕΞΩΤΕΡΙ- ΚΟΥ	0	0	0	0	0
ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ	4.647,00	4.357,98	8,15	0	0
ΕΚΠΤΩΣΕΙΣ ΠΩΛΗΣΕ- ΩΝ	-17.200,00	11.469,42	-14.436,55	-20.349,74	-16.550,93
ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΕΝΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	0	0	0	0	0
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΠΩΛΗΣΕΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>	<b>15.652.118,87</b>	<b>16.369.203,38</b>	<b>12.641.807,68</b>	<b>13.131.432,21</b>	<b>14.035.535,2</b>
Πηγή : Περιφερειακή Δ/ση Δυτικής Ελλάδας					



ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΣΟΔΩΝ		ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΣΟΔΩΝ		
	2003	2004	2002	2003	2004
ΕΣΟΔΑ ΑΠΟ ΕΠΙΣΤΟΛΙΚΟ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟ - Α	60,64%	62,70%	70,38%	70,11%	66,36%
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΕΣΟΔΑ	35,56%	34,26%	26,17%	26,39%	30,00%
ΕΚΜΙΣΘΩΣΕΙΣ- ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΔΙΑΦΟΡΕΣ- ΤΗΛΕΤΑ	3,88%	2,79%	3,57%	3,61%	3,67%
ΠΑΡ.ΥΠΗΡ.ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ	0,00%	0,16%	0,00%	0,05%	0,08%
ΕΣΟΔΑ ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΠΩ- ΛΗΣΕΙΣ	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΕΞΩΤΕΡΙ- ΚΟΥ	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ	0,03%	0,03%	0,00%	0,00%	0,00%
ΕΚΠΤΩΣΕΙΣ ΠΩΛΗΣΕ- ΩΝ	-0,11%	0,07%	-0,11%	-0,15%	-0,12%
ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΕΝΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

### Α. ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- 1 Βασίλης Μ. Παπαδάκης, (2000), «*Στρατηγική των Επιχειρήσεων: Ελληνική & Διεθνής Εμπειρία*», Εκδόσεις Ε. Μπένου, Αθήνα
- 2 Πέτρος Κιόχος, Γεώργιος Παπανικολάου, Απόστολος Κιόχος, (2003), «*Ανάλυση & Έλεγχος Επιχειρησιακών Στρατηγικών*», Εκδόσεις Μπένου, Αθήνα,
- 3 Νικόλαος Β. Γεωργόπουλος, (2002), «*Στρατηγικό Μάνατζμεντ*», Εκδόσεις Μπένου, Αθήνα.
- 4 Κ. Κάντζος, «*Ανάλυση Χρηματοοικονομικών Καταστάσεων*», Εκδόσεις Interbooks, Αθήνα.
- 5 J Fred Weston, Eugene F Brigham, (1986), «*Βασικές Αρχές της Χρηματοοικονομικής Διαχείρισης και Πολιτικής*», Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα.
- 6 Ετήσιες Εκθέσεις των ΕΛ.ΤΑ
- 7 Ετήσιοι Απολογισμοί των ΕΛ.ΤΑ
- 8 Αντώνης Κατσαλής, (2004), «*Αποτελεσματική Διοίκηση*», Εκδόσεις Κλειδάριθμος, Αθήνα
- 9 Πρόδρομος Γ. Ευθύμογλου, (1990), «*Επιχειρησιακή Στρατηγική*», Θεσσαλονίκη



### Γ. ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ

«Επιστολή», Περιοδική έκδοση του ΕΛ.ΤΑ

### Δ. INTERNET

[www.elta.gr](http://www.elta.gr)