



## ΣΥΛΛΟΓΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ ΕΤΟΣ ΙΔΡΥΣΕΩΣ 1917

Σοφοκλέους 15, Αθήνα 105 51  
τηλ.: 2103349999 (διεπ.: 19999), web site: [www.syete.gr](http://www.syete.gr), e-mail: [syete@otenet.gr](mailto:syete@otenet.gr)

Ανακοίνωση Νο 88

Αθήνα, 1.7.2026

### ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ Σ.Υ.Ε.Τ.Ε. – ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΑ ΘΕΜΑΤΑ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

**ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΤΟΥ Σ.Υ.Ε.Τ.Ε. ΣΤΗΝ ΝΕΑ ΕΠΟΧΗ ΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΜΕΤΑΒΑΣΗΣ:**

#### **Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ**

Συναδέλφισσες, συνάδελφοι,

Στα πλαίσια των πρωτοβουλιών του Συλλόγου μας, πραγματοποιήθηκε την **Τρίτη 16 Ιουνίου** συνάντηση του Προεδρείου του Σ.Υ.Ε.Τ.Ε. με τη Διοίκηση για το **Πρόγραμμα Ανάπτυξης και Μετασχηματισμού** της Τράπεζας. Από την πλευρά της Διοίκησης συμμετείχαν ο Γενικός Διευθυντής Μετασχηματισμού, Στρατηγικής & Διεθνών Δραστηριοτήτων κ. Ε. Παναγιώτου, η Γενική Διευθύντρια Ανθρώπινου Δυναμικού κα. Μ. Νεμφάκου και η κα. Γεωργιτζίκη Ελπίδα, επικεφαλής Δ/σης Επιχειρησιακού Μετασχηματισμού.

Η Διοίκηση πραγματοποίησε μια λεπτομερή και αναλυτική παρουσίαση των έργων που υλοποιήθηκαν το προηγούμενο έτος, των νέων έργων που βρίσκονται σε εξέλιξη καθώς και αυτών που προγραμματίζονται για το άμεσο μέλλον. Η παρουσίαση αφορούσε, επιγραμματικά, έργα και προτεραιότητες για:

- Την **Εταιρική και Επενδυτική Τραπεζική** (ενίσχυση της διεθνούς παρουσίας της Τράπεζας, αυτοματοποίηση συναλλαγών, αναβάθμιση προϊόντων και συναλλαγών, ψηφιακές λύσεις, κεντροποίηση εξυπηρέτησης Εταιρικών πελατών, απλοποίηση ροών εργασίας κτλ.).
- Τη **Λιανική Τραπεζική** (νέα μοντέλα και βελτιώσεις για Business Banking, Wealth Management και Ιδιωτών, ενίσχυση ψηφιακών καναλιών εξυπηρέτησης, Live Banking, Retail Mobile Banking, KYC, εκπαίδευση, νέα προϊόντα, στρατηγική συνεργασία με Allianz κτλ.).
- Τη βελτίωση της **Εμπειρίας Πελάτη** και την υλοποίηση στοχευμένων customer journeys.
- **Ειδικά έργα** (βιώσιμη χρηματοδότηση, κοινωνική στρατηγική, κεντρικός σχεδιασμός μεταστεγάσεων και αναβάθμιση κτιριακών υποδομών της Τράπεζας, «έξυπνα» μοντέλα πιστωτικού κινδύνου κτλ.).
- Τις **Διαδικασίες** (ανασχεδιασμός διαδικασιών, κεντροποιήσεις, αυτοματοποιήσεις, χρήση νέων τεχνολογιών και τεχνητής νοημοσύνης, ψηφιακός βοηθός «Αθηνά» κτλ.).
- Την **Τεχνολογία** (νέο σύστημα Core Banking, ολοκλήρωση μοντέλου “paperless” στα καταστήματα, πλατφόρμα myNBG, χρήση AI εργαλείων, εκπαίδευση προσωπικού σε θέματα τεχνητής νοημοσύνης, ψηφιακός βοηθός πελατών «Σοφία» κτλ.).

Το προεδρείο του Σ.Υ.Ε.Τ.Ε. παρακολούθησε με προσοχή την παρουσίαση των έργων, τονίζοντας ότι θα συνεχίσει να κάνει χρήση όλων των εργαλείων διαλόγου και ενημέρωσης, που έχει θεσμικά κατοχυρώσει, προκειμένου να γνωρίζουν όλοι οι εργαζόμενοι τις στρατηγικές στοχεύσεις και τις προτεραιότητες της Διοίκησης. Κυρίως, όμως, επέμεινε ότι σκοπός της παρουσίας του σε αυτές τις ενημερωτικές συναντήσεις είναι να **αναδεικνύει όλα τα μεγάλα ζητήματα που σχετίζονται με τις**

## εργασιακές συνθήκες και το εργασιακό περιβάλλον, υπό το πρίσμα των προκλήσεων και των αλλαγών που συντελούνται από το μετασχηματισμό.

Ειδικότερα:

- Αναφερθήκαμε αναλυτικά στα προβλήματα που έχουν δημιουργηθεί λόγω της εφαρμογής του νέου **core banking συστήματος «Cosmos»**. Τονίστηκε η ακραία εντατικοποίηση των εργασιακών συνθηκών, ιδίως **συναδέλφων της Πληροφορικής**, που απαιτήθηκε να εργαστούν κυριολεκτικά «νυχθημερόν» και **σε συνθήκες υπερβολικής πίεσης** για την υλοποίηση και την προετοιμασία του Cosmos. Επισημάναμε τα προβλήματα που παρουσιάστηκαν κατά τη μετάπτωση του συστήματος στα Καταστήματα **που δυσχεραίνουν την καθημερινότητα των συναδέλφων στο Δίκτυο**.

Αν και αντιλαμβανόμαστε και αναγνωρίζουμε την σπουδαιότητα του έργου θεωρούμε ότι έπρεπε -και ήταν εφικτό- να δοθεί περισσότερος χρόνος στον σχεδιασμό και την υλοποίηση του έργου, προκειμένου **να αποφευχθούν προβλήματα στην μετάπτωση**. Επιπλέον, θα έπρεπε να είναι **ενεργός και ουσιαστικός ο ρόλος** των στελεχών του Δικτύου, που έχουν τη γνώση και την εμπειρία του «τελικού χρήστη», **στο σχεδιασμό** των εφαρμογών.

Ζητήσαμε από τη Διοίκηση να προχωρήσει άμεσα στις σχετικές βελτιωτικές/διορθωτικές παρεμβάσεις. Η Διοίκηση ήταν ενήμερη για τα θέματα που έχουν προκύψει και ανταποκρίθηκε θετικά στο αίτημα μας για αντιμετώπιση των προβλημάτων που υπάρχουν στην εφαρμογή του νέου συστήματος.

- Διατυπώσαμε την πάγια θέση μας ότι η υιοθέτηση μοντέλων **Τεχνητής Νοημοσύνης** στις εργασίες της τράπεζας πρέπει να γίνεται **χωρίς να απειλούνται οι θέσεις εργασίας και ταυτόχρονα να υπάρχει σωστή εκπαίδευση στα νέα συστήματα και κατάλληλη αξιοποίηση του υφιστάμενου ανθρώπινου δυναμικού**. Από την πλευρά της η Διοίκηση τόνισε ότι προς το παρόν η χρήση των νέων εφαρμογών ΤΝ γίνεται με στόχο την βελτίωση της παραγωγικότητας και της αποτελεσματικής υποστήριξης στις εργασίες της τράπεζας, **χωρίς να υπάρχει σχέδιο για αντικατάσταση θέσεων εργασίας που σχετίζονται με την ΤΝ**.

Σε κάθε περίπτωση ο Σ.Υ.Ε.Τ.Ε. ήδη έχει ζητήσει να γίνει ξεχωριστή **συνάντηση** που θα αφορά αποκλειστικά στις εφαρμογές της Τεχνητής Νοημοσύνης και πως αυτές σχετίζονται με τις εργασιακές σχέσεις στην Τράπεζα, όπως προβλέπεται και από τη νέα Επιχειρησιακή Σ.Σ.Ε.

- Τονίσαμε για ακόμη μια φορά **ότι η εισαγωγή των νέων τεχνολογιών, η κεντροποίηση και ψηφιοποίηση των εργασιών στην Τράπεζα δεν μπορεί να οδηγεί σε μία μονοδιάστατη λογική συρρίκνωσης του προσωπικού**. Η κεντροποίηση των διαδικασιών είναι απαραίτητη με στόχο την απελευθέρωση του προσωπικού από χρονοβόρες εργασίες, αλλά παράλληλα **απαιτούνται νέες προσλήψεις προσωπικού** που θα στελεχώσουν τόσο τις κεντρικές Υπηρεσίες όσο και το Δίκτυο, ειδικά στην περιφέρεια, όπου υπάρχουν σοβαρά κενά σε συγκεκριμένες Μονάδες.

- Ζητήσαμε **τον εξορθολογισμό των διαδικτυακών συναντήσεων μέσω teams**, έτσι ώστε να αποφεύγονται συνεχείς και άσκοπες συναντήσεις που εντείνουν το εργασιακό stress στην καθημερινότητα, αποπροσανατολίζουν το προσωπικό και δεν είναι παραγωγικές. Επιπλέον, αναφερθήκαμε και πάλι σε προβλήματα διαδικαστικά που δημιουργούνται από τη λειτουργία του συστήματος των ραντεβού στο Δίκτυο και ζητήσαμε από τη Διοίκηση να παρακολουθεί συνεχώς τα θέματα που δημιουργούνται και να κάνει βελτιώσεις όπου χρειάζεται. Τέλος, ζητήσαμε από τη Διοίκηση να ασχοληθεί ουσιαστικά **με την εξέλιξη και την προοπτική σε νέους υπεύθυνους ρόλους που δημιουργεί στο Δίκτυο**, όπως αυτούς των RMs ιδιωτών και business.

*Συναδέλφισσες, συνάδελφοι,*

Το πρόγραμμα Ανάπτυξης και Μετασχηματισμού της Τράπεζας ξεκίνησε το 2018 και βρίσκεται σε εξέλιξη για όγδοη συνεχή χρονιά ως μία διαδικασία που ενσωματώνει, συντονίζει, εποπτεύει και υλοποιεί όλες τις διαρθρωτικές αλλαγές και τα βασικά έργα που υλοποιούνται στον Οργανισμό. Η μετάβαση της Τράπεζας στην ψηφιακή εποχή και στις νέες συνθήκες που διαμορφώνονται στο τραπεζικό τοπίο φαίνεται ότι αποτελεί μία διαδικασία που θα έχει συνέχεια για την τράπεζα στο προσεχές μέλλον.

Ο Σύλλογός μας παρακολουθεί στενά όλες τις σύνθετες διεργασίες που βρίσκονται σε εξέλιξη τόσο θεσμικά, μέσα από τα εργαλεία διαλόγου που ρητά προβλέπονται στις Συλλογικές μας Συμβάσεις, όσο και συνδικαλιστικά, μέσα από συνεχείς παρεμβάσεις στους χώρους εργασίας με τη στήριξη και τη συμμετοχή των εργαζομένων.

Για εμάς, η μετάβαση στη νέα εποχή του ψηφιακού μετασχηματισμού οφείλει να είναι **ανθρωποκεντρική**, με αδιαπραγμάτευτη Αρχή το **σεβασμό των δικαιωμάτων των εργαζομένων** και την έμπρακτη αναγνώριση της πολύτιμης διαχρονικής προσφοράς τους.

Για τον Σ.Υ.Ε.Τ.Ε. οι σταθερές εργασιακές σχέσεις, με προστασία και διεύρυνση των δικαιωμάτων των εργαζομένων, αποτελούν τη βασική προϋπόθεση προκειμένου να επιτυγχάνεται ο στόχος διατήρησης του ιστορικού και στρατηγικού ρόλου της Εθνικής Τράπεζας στην ελληνική κοινωνία, στο εγχώριο τραπεζικό σύστημα και την Εθνική Οικονομία.

*Για το Διοικητικό Συμβούλιο*

*Ο Πρόεδρος*

*Ο Γεν. Γραμματέας*

*Αθανάσιος Ντεκουμές*

*Κυριάκος Μούτσης*

[Πατήστε ΕΔΩ για να συμμετέχετε στην Κοινότητα Σ.Υ.Ε.Τ.Ε. στο Viber](#)