



Στο πλαίσιο της συνεχούς αναβάθμισης των υπηρεσιών που προσφέρει στα μέλη της η Ένωση Ελληνικών Τραπεζών, ιδιαίτερη βαρύτητα έχει αποκτήσει η μερίμνά της για εφαρμογή των αρχών της Διοίκησης Ποιότητας. Με αυτόν το στόχο λοιπόν, η Γενική Γραμματεία της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών ανέλαβε την πρωτοβουλία να συμμετάσχει στο Πρόγραμμα “Δέσμευση στην Επιχειρηματική Αριστεία” του EFQM (European Foundation of Quality Management): Πρόκειται για τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό για Ποιότητα στη Διοίκηση των επιχειρήσεων που βοηθά τις ευρωπαϊκές επιχειρήσεις και οργανισμούς να προσφέρουν διαρκώς καλύτερες υπηρεσίες και να αποκτήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, μέσα από την αποτελεσματική χρήση του **Μοντέλου Επιχειρηματικής Αριστείας EFQM**.

Στη βάση του μοντέλου αυτού, η Γενική Γραμματεία αξιολόγησε όλες τις περιοχές της δραστηριότητάς της και ιεράρχησε τα σημεία βελτίωσης, επιλέγοντας τρία σχέδια δράσης:

1. Αποτύπωση και επικοινωνία των περιεχομένων και του τρόπου υλοποίησης της πολιτικής και στρατηγικής της ΕΕΤ.
2. Αλλαγή της οργανωτικής δομής της Γενικής Γραμματείας της ΕΕΤ και
3. Παροχή νέας υπηρεσίας προς πελάτες-τράπεζες της ΕΕΤ: Σύνδεση τραπεζών και πόρων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Πιο συγκεκριμένα, με την υλοποίηση των τριών αυτών σχεδίων, στόχευσε στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών που αφορούν τη γνωστοποίηση των δραστηριοτήτων της ΕΕΤ και την πιο εύρυθμη λειτουργία της. Έτσι καλύπτονται αποτελεσματικά οι νέες απαιτήσεις που επιβάλλονται με ταχύτατους ρυθμούς από το τραπεζικό περιβάλλον σε εθνικό και διεθνές επίπεδο.

Η συμμετοχή της Γενικής Γραμματείας της ΕΕΤ συνίστατο σε υλοποίηση, εντός εξαμήνου, των 3 σχεδίων που ιεραρχήθηκαν και σε αξιολόγησή τους από ειδικό αξιολογητή “εμπειρογνώμονα του EFQM”. Τα αποτελέσματα κρίθηκαν ιδιαίτερα ικανοποιητικά, εξασφαλίζοντας τη διάκριση στο επίπεδο “Δέσμευση στην Επιχειρηματική Αριστεία”.

Στις 3 Ιουνίου 2004 ο Γενικός Γραμματέας της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, κ. Χρήστος Βλ. Γκόρτσος, παρέλαβε τη διάκριση σε ειδική εκδήλωση.

Η Γενική Γραμματεία, πρωτοπόρος πλέον μεταξύ ομοειδών φορέων σε ευρωπαϊκό επίπεδο, ήδη σχεδιάζει τα επόμενα βήματά της στο χώρο της ποιότητας. Για το σκοπό αυτό μερίμνησε και για την εκπαίδευση και πιστοποίηση ως Αξιολογητών Ποιότητας της κυρίας Μαρίας Μαγγιώρου, Διευθύντριας-Επιστημονικής Συμβούλου και της κυρίας Κερασιάς Ξούρη, Εμπειρογνώμονος-Ειδικής Συμβούλου της ΕΕΤ, προκειμένου να συνεχίσει τη δική της πορεία, αλλά και να σταθεί αρωγός, με την ήδη αποκτηθείσα εμπειρία της, στις τράπεζες-μέλη της που επιθυμούν να ακολουθήσουν το “Ταξίδι της Ποιότητας”.

ΠΑΝΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΔΙΑΚΡΙΣΗ ΤΗΣ ΕΝΩΣΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

