



ALPHA BANK

Operational Excellence @ Alpha Bank

Operational Effectiveness and Organization

January 2026



Contents

1. Operational Effectiveness & Organization
2. Business Process Documentation
3. Continuous Improvement and Training
4. Q&A

Contents

1. Operational Effectiveness & Organization
2. Business Process Documentation
3. Continuous Improvement and Training
4. Q&A

Operational Effectiveness & Organization

Our services



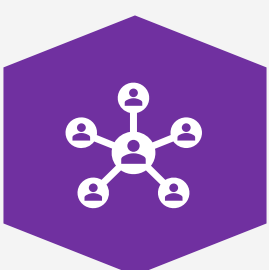
Organizational Governance

- Organizational Chart Management
- Regulations (Bank, Business Areas) Management
- Pricelist Management
- Custodian for Product/ Service Process Creation/ Modification



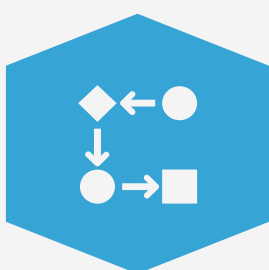
Corporate Documents Custody

- Corporate Documents Publication
- ABiD Platform Management
- Committees/ Councils Management
- Signatures
- Business Cards
- Telephone Catalogue
- Hellenic Bank Association



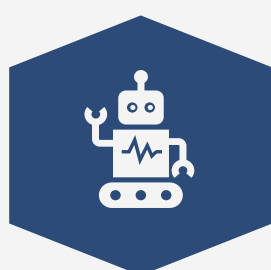
Operating Model Changes

- Centralization/ Carve-out
- Organizational Restructuring
- Roles & Responsibilities Documentation/ Re-allocation
- Governance Mechanisms Assessment/ Design
- Change Management and Communication



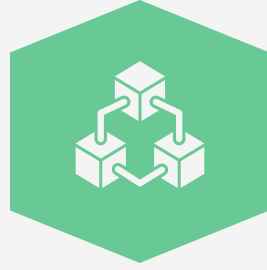
Process Transformation

- Process Diagnostics
- Process Statistics and Analysis
- Process Improvement Solutions Design
- New Process Design
- **Continuous Improvement and Training**



Horizontal Capabilities & Automation

- Robotic Process Automation
- Simple Workflow Solutions
- Electronic Signing Solutions
- Qlik Platform Management



Business Process Documentation

- Definition and Update of the Methodology used for the Documentation of Business Processes
- **Documentation and Publication of Procedures and Processes using ARIS**
- **Support Business Areas for the Documentation of Business Process using ABiD Template**



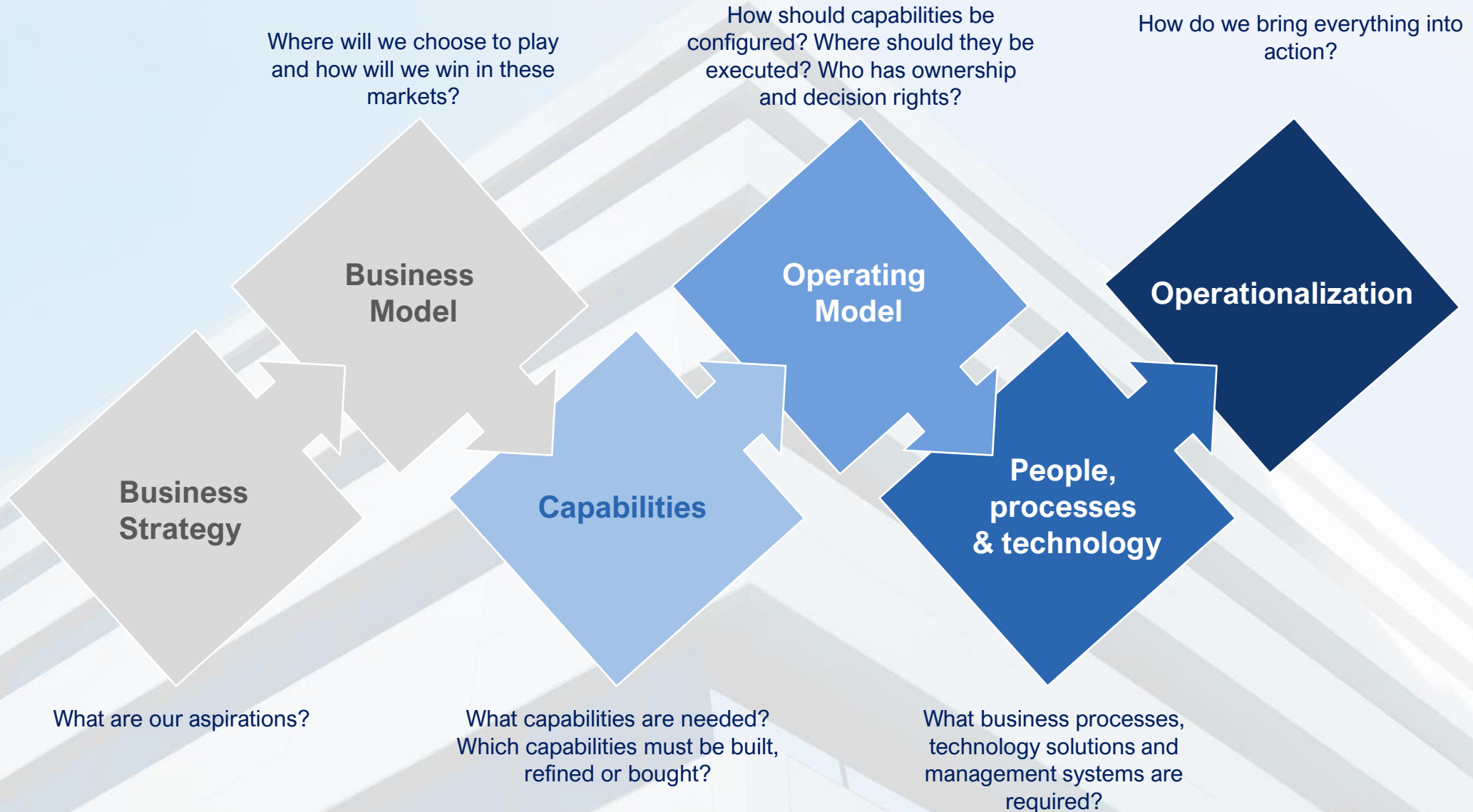
Branch Network Instructions

- Coordination of the Issuance of Instructions related to Branch Operations
- Clearance and Organization of existing Documents (e.g. Circulars, Manuals) related to Branch Operations
- Coordination of the Creation of Product Sheets
- Participation in Projects related to Branch Operations

Today's Focus



From business strategy to implementation



Contents

1. Operational Effectiveness & Organization
- 2. Business Process Documentation**
3. Continuous Improvement and Training
4. Q&A

Business Process Documentation

ARIS Project Scope & Expected Benefits

- **Project Scope:** Mapping of Business Processes (cross functional/ end-to-end), using a specialized BPA tool (**ARIS**)

Previous Status

- Process documentation:
- was limited to circulars issued by stand-alone Business Units, without central governance
 - lacked standardization
 - did not cover all processes nor all process-related resources/ objects (roles, documents, applications, etc.)
 - was characterized by a “vertical” process view



Target State

- **Designated BPM Office** (under Organization Division)
- **Repository for business processes** interconnected with respective applications (Data-Documents, Applications, Products/ Services, Organizational Structure)
- **Transformation of process view:** from vertical to horizontal (end-to-end)

Benefits

Regulatory

- Compliance with Regulatory Framework regarding process documentation
- Support of Internal Audit and Operational Risk: provision of a common process repository for conducting Internal Audit and assessing Risks (RCSA)
- Quality Management System (e.g. ISO 9001) readiness

Operational Efficiency

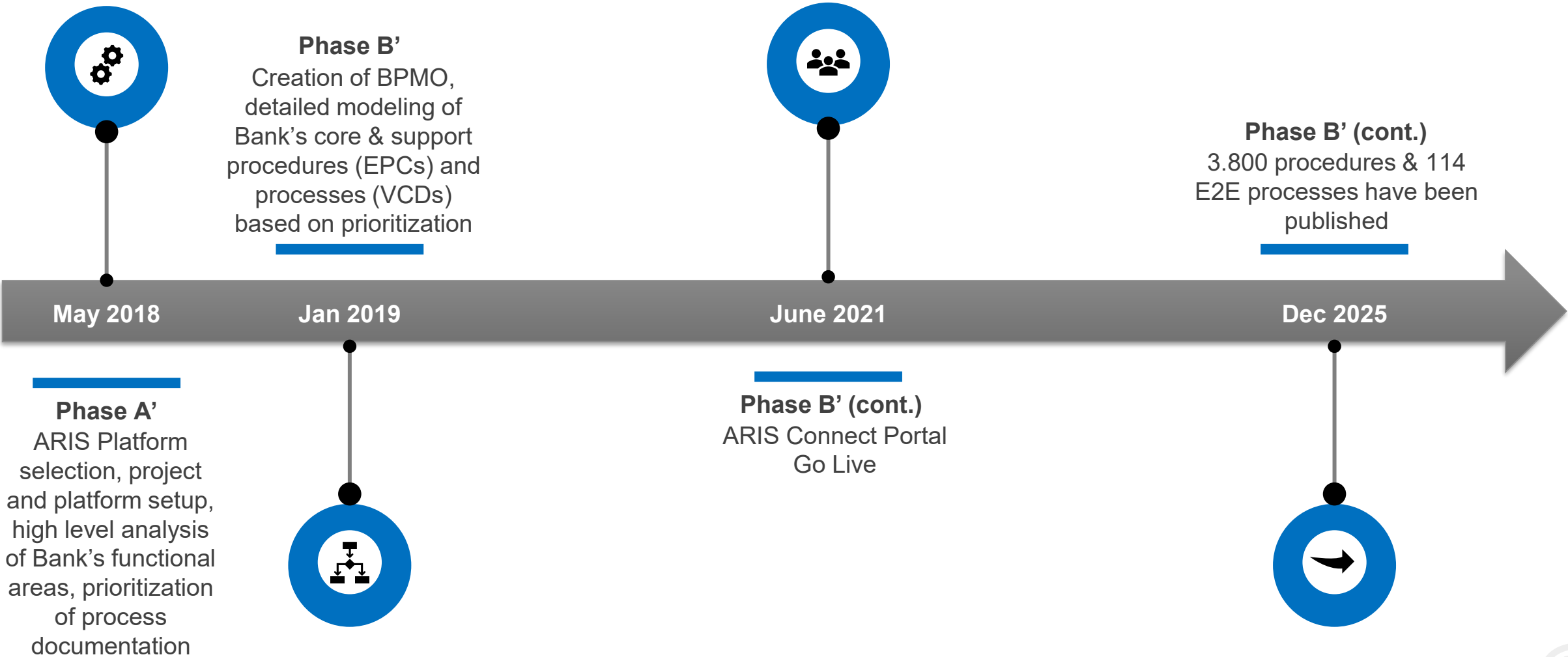
- Continuous Process Improvement driven by informed decision-making
- KPI monitoring and process measurement
- Identification of opportunities for operational efficiency initiatives (centralization, streamlining, automation)

Governance

- ARIS Connect – “Enterprise Management System” (consolidated presentation layer of Enterprise Architecture)
- Single point of reference for Business Processes
- Assignment of Business Process Owners (accountability)

Business Process Documentation

ARIS Project Approach - Timeline

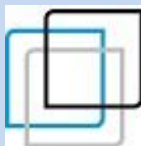


Business Process Documentation

Current Status

Process Documentation @ Alpha Bank

ARIS



Visual modeling using
ARIS Platform



Units in close collaboration
with the BPMO team



Publishing of processes in
ARIS Connect Portal
(flowcharts) and **ABiD**
Platform (pdf manuals)

Word Template



Textual description using
Word template



Units with oversight by the
BPMO and Rules &
Regulations teams



Publishing of process
manuals in **ABiD Platform**
(pdf manuals) and link with
ARIS Connect Portal
(~480 manuals have been
linked)

ISO Certification



Textual description
using Word template



Units supported by the
Group International
Standards Certifications
Management team



Publishing of ISO
manuals in **eQual** and
ABiD Platform (pdf
manuals) and link with
ARIS Connect Portal



ARIS Connect Portal (Home Page)

ALPHA BANK

ARIS Connect

Home

Search

Advanced

☆

PV

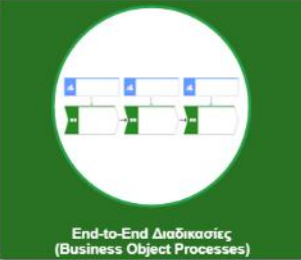
On-Board Content

Επιλέξτε τον σύνδεσμο "Διαδικασίες Μονάδων/ Παρόχων" για να πλοηγηθείτε στις "on board" διαδικασίες των Κεντρικών Υπηρεσιών/ Καταστημάτων.



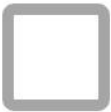
Διαδικασίες Μονάδων/ Παρόχων
(Unit Procedures)

Επιλέξτε τον σύνδεσμο "End-to-End Διαδικασίες" για να πλοηγηθείτε στις "on board" διεργασίες (end-to-end/ cross functional) διαδικασίες των επιχειρησιακών αντικειμένων.



End-to-End Διαδικασίες
(Business Object Processes)

Favorites [show all](#)



Παροχή Συμβουλευτικής Υπηρεσίας
Διάρθρωσης Χαρτοφυλακίου (PC)
Procedure



Private Banker
Functional Role

Quick Links



ARIS Connect Σύντομος Οδηγός Χρήσης



Alpha Bank Issued Documents
Οδηγίες (Operating Documents)

Latest News

Released On	Subject	Comments	Link
3 Mar 2023	Private Banking - Επικαιροποίηση Διαδικασιών	Επικαιροποιήθηκαν οι ακόλουθες διαδικασίες της Διεύθυνσης Private Banking: 011-033_ Παραγωγή Πληροφοριακής Αναφοράς APB 011-043_ Υποβολή Αιτήματος Έγκρισης επί του εθνικού Τιμολογίου	Σύνδεσμος
3 Mar 2023	Κατάστημα - Διαδικασίες	Δημοσιεύθηκαν οι διαδικασίες Αποδοχής Καρτών (Acquiring) του Καταστήματος. Δημοσιεύθηκαν οι ακόλουθες διαδικασίες στην ενότητα εργασιών Επισκεψέ/	Σύνδεσμος

Διαδικασίες Μονάδων
(Unit Procedures -
EPCs)

Ε2Ε Διαδικασίες
(Business Object
Processes - VCDs)

«Αγαπημένα»
(favorites)

Χρήσιμοι σύνδεσμοι

Ενημέρωση για τη
δημοσιοποίηση νέων/
επικαιροποίηση
υφιστάμενων
διαδικασιών

10

ARIS Connect Portal (Διαδικασίες Μονάδων)

Οθόνη “On-board Content – Unit Procedures”

Παρέχεται η δυνατότητα πλοήγησης στις on-board διαδικασίες (EPCs) των Μονάδων/ Παρόχων

ALPHA BANK

ARIS Connect

Advanced

Home

Unit Procedures

- > Accounting Policies and Financial Cont...
- > Advisory and Products
- > AML
- > Asset Liability Management
- > Bank Secrecy
- > Banking Services and Operations Legal...
- > Business Continuity
- > Business Management and Services
- > Capital Instruments and Securitizations
- > Capital Management and Banking Sup...
- > Cards and Personal Loans
- > Civil, Administrative, Criminal Law Dis...
- > Climate, ESG and Enterprise Risk Man...
- > Collaterals
- > Communications
- > Communications and Corporate Affairs
- > Corporate Banking
- > Cost Control
- > Credit Risk and Enterprise Risk Modell...
- > Credit Workout
- > Custody Operations
- > Customer Data Verification
- > Customer Supervision Transactions Al...
- > Customer V...
- > Customers

Εμφανίζονται οι Μονάδες που διαθέτουν on-board διαδικασίες, κατά αλφαβητική σειρά

Alpha Bank Greece

Retail Banking

- Retail Networks Operations
- Διεύθυνση Καταστημάτων
- Κατάστημα
- Cards and Personal Loans
- Retail Banking Products Operations Management

Wholesale Banking

- Private Banking
- Business Management and Services
- Advisory and Products
- Εμπορική Τραπεζική
- Corporate Banking

Credit Services

- Wholesale Credit Services - Bilateral Loans - Credit...
- Υποστήριξη Πιστοδοτήσεων Μικρών...
- Retail Credit Services (Mortgage Loans)
- Retail Credit Services (Consumer Loans and Cards)

Payments and Investments Operations

- Private Banking Operations
- Custody Operations
- Treasury Operations
- Πληρωμές

Financial Management

- Capital Instruments and Securitizations
- Accounting Policies and Financial Control

Navigation Tree

Επιλέγεται η επιθυμητή Μονάδα από το «Navigation Tree» ή πραγματοποιείται κλικ στο εικονίδιο «assignment» της επιθυμητής Μονάδας

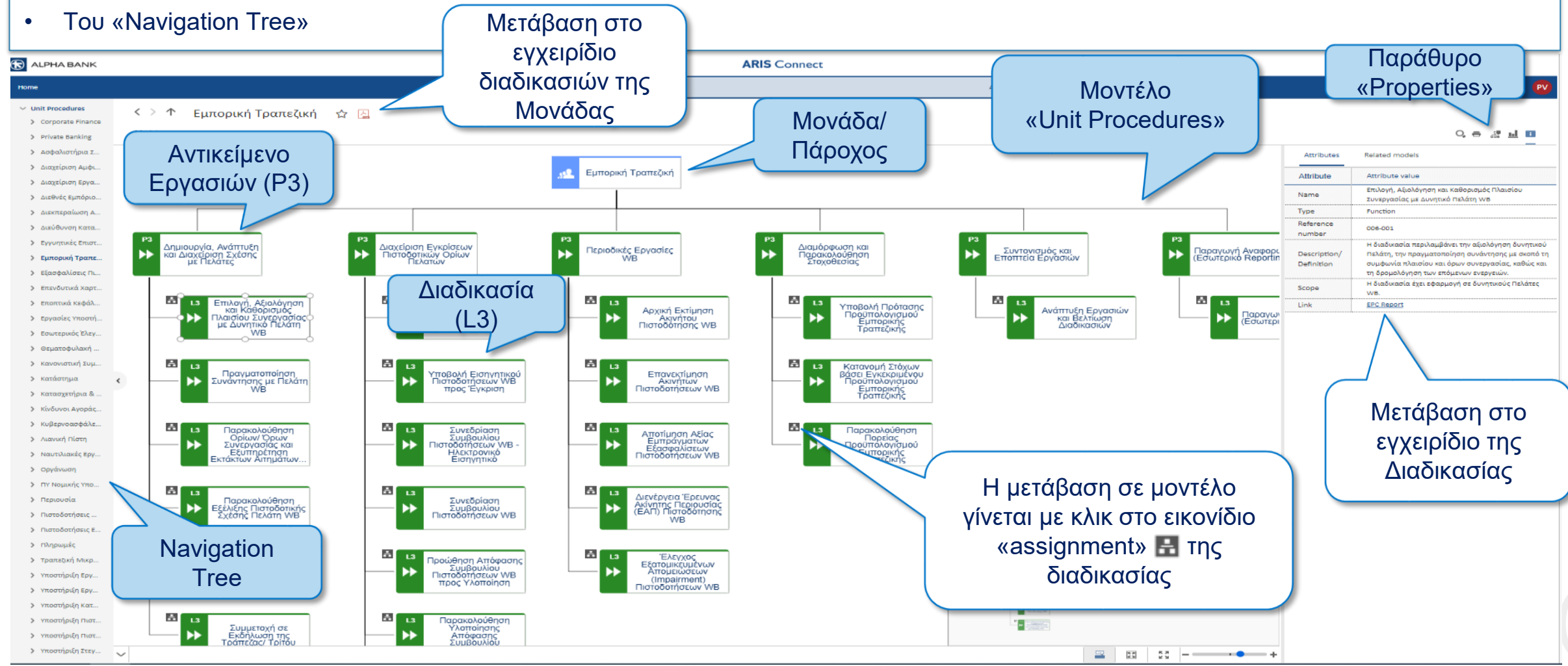
ARIS Connect Portal (Διαδικασίες Μονάδας – Συνοπτική απεικόνιση)

Οθόνη “On-board Content – Διαδικασίες Μονάδας/ Παρόχου”

Εμφανίζονται οι διαδικασίες (L3) της επιλεγμένης Μονάδας/ Παρόχου, ταξινομημένες ανά αντικείμενο εργασιών (P3)

Η πλοήγηση στις διαδικασίες της Μονάδας πραγματοποιείται μέσω:

- Του Unit Procedures μοντέλου ή
- Του «Navigation Tree»

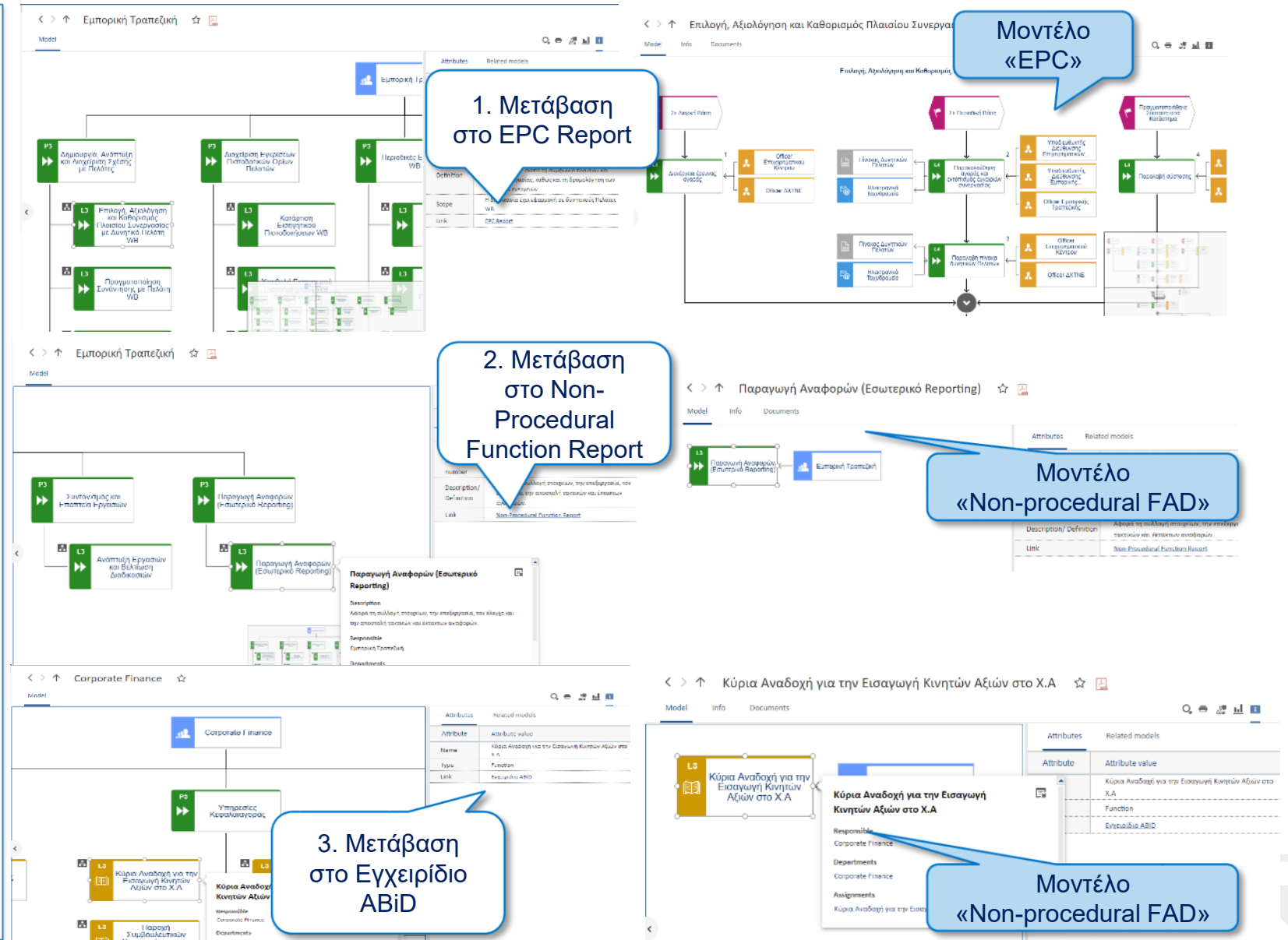


ARIS Connect Portal (Διαδικασίες Μονάδας – Αναλυτική απεικόνιση)

Οθόνη “On-board Content – Διαδικασίες Μονάδας/ Παρόχου”

Οι διαδικασίες (L3) της επιλεγμένης Μονάδας/ Παρόχου, δύναται να απεικονίζονται με τους εξής τρόπους:

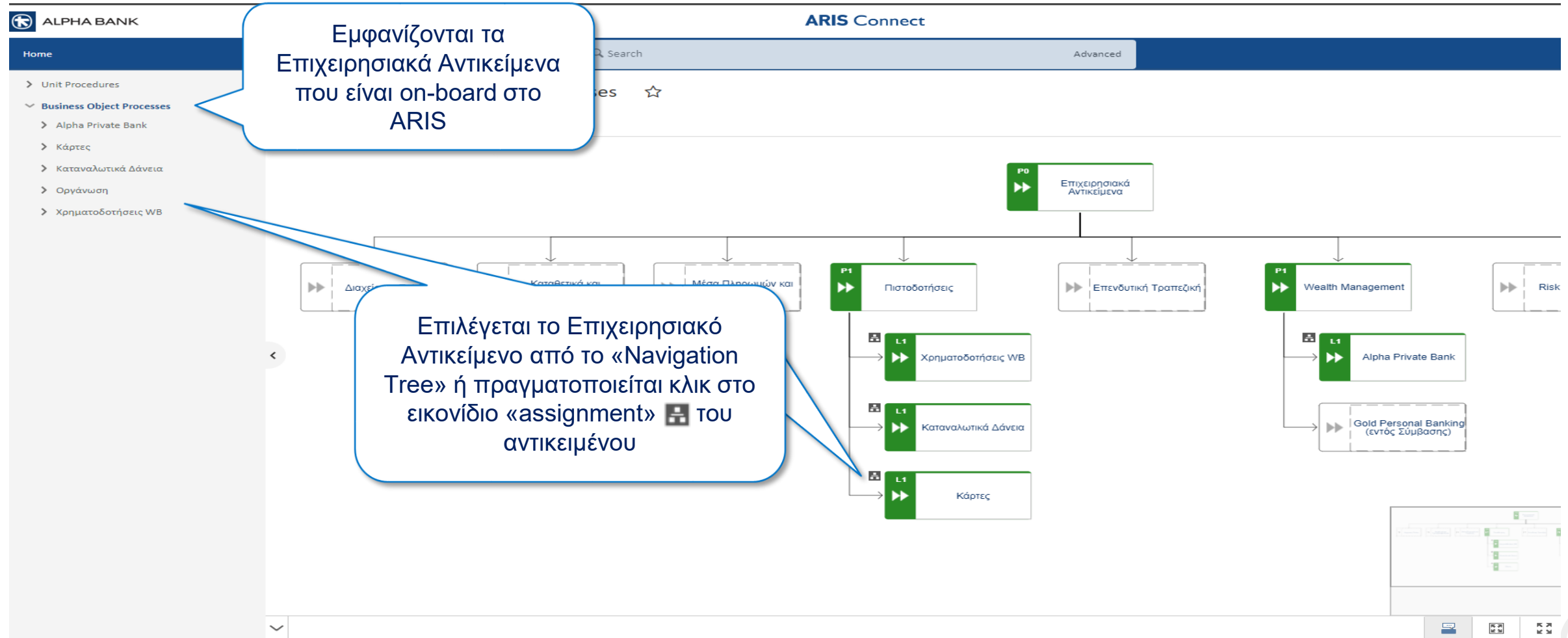
1. Διάγραμμα ροής εργασιών το οποίο περιλαμβάνει τις ενέργειες/ βήματα που εκτελούνται και τους πόρους που χρησιμοποιούνται (μοντέλο EPC και σύνδεση με εγχειρίδιο «EPC Report» το οποίο έχει παραχθεί μέσω της εφαρμογής ARIS)
2. Διάγραμμα το οποίο περιλαμβάνει σύντομη περιγραφή της διαδικασίας, τη Μονάδα που εξυπηρετεί τη διαδικασία και τυχόν πόρους που χρησιμοποιούνται (μοντέλο Non-procedural FAD και σύνδεση με εγχειρίδιο «Non-Procedural Function Report» το οποίο έχει παραχθεί μέσω της εφαρμογής ARIS)
3. Διάγραμμα το οποίο περιλαμβάνει τον τίτλο της διαδικασίας και τη Μονάδα που εξυπηρετεί τη διαδικασία (μοντέλο Non-procedural FAD και σύνδεση με εγχειρίδιο «Εγχειρίδιο ABiD» το οποίο έχει συνταχθεί από τη Μονάδα και είναι δημοσιοποιημένο στην εφαρμογή ABiD)



ARIS Connect Portal (End-to-End Διαδικασίες)

Οθόνη “On-board Content – Business Object Processes”

Παρέχεται η δυνατότητα πλοήγησης στις on-board End-to-End διαδικασίες (VCDs), δηλαδή διεργασίες



ARIS Connect Portal (Διεργασίες Επιχειρησιακού Αντικειμένου)

Οθόνη “On-board Content – End-to-End Διαδικασίες Επιχειρησιακού Αντικειμένου”

Εμφανίζονται οι End-to-End διαδικασίες (L2) του επιλεγμένου Επιχειρησιακού Αντικειμένου (L1), ταξινομημένες ανά ομάδα διεργασιών (P2)
Η πλοήγηση στις διεργασίες κάθε ομάδας πραγματοποιείται μέσω:

- Του Function Tree μοντέλου ή
- Του «Navigation Tree»

ALPHA BANK

ARIS Connect

Home

Search

Advanced

Unit Procedures

Business Object Processes

Alpha Private Bank

Κάρτες

Καταθέσεις

Οργάνωση

Χρηματοδοτήσεις

Διαδικασίες

Model

Χρηματοδοτήσεις WB

Επιχειρησιακό Αντικείμενο (L1)

P2

Διμερείς Χρηματοδοτήσεις WB

Σύνθετες Χρηματοδοτήσεις WB (ΚΔ-ΚΟΔ-ΟΔ-ΠΦ)

L2

Σύναψη Νέας Διμερούς Χρηματοδότησης WB

Εκταμίευση Διμερούς Χρηματοδότησης WB

Τροποποίηση Όρων Διμερούς Χρηματοδότησης/ Εξασφαλίσεων WB

Ανανέωση Ορίου Διμερούς Χρηματοδότησης WB

L2

Attributes

Related models

Attribute	Attribute value
Name	Χρηματοδοτήσεις WB
Type	Function tree
Release	1.0
Released on	28 Ιαν 2022
Release notes	Αρχική έκδοση

Η μετάβαση σε μοντέλο (VCD) γίνεται με κλικ στο εικονίδιο «assignment» της διεργασίας

Ομάδα End-to-End διαδικασιών (P2)

Διεργασία (L3)



ARIS Connect Portal (Διεργασία - VCD)

Οθόνη “On-board Content – Σελίδα Model”

Εμφανίζεται το μοντέλο (VCD) το οποίο περιλαμβάνει τις επιμέρους διαδικασίες των Μονάδων/ Παρόχων που συμμετέχουν στην εξυπηρέτηση της End-to-End διαδικασίας

ALPHA BANK

ARIS Connect

Home

Search

Advanced

Star

Refresh

Mail

Unit Procedures

Business Object Processes

Alpha Private Bank

Κάρτες

Καταναλωτικά Δάνεια

Οργάνωση

Χρηματοδοτήσεις WB

Διμερείς Χρηματοδοτήσεις WB

Αναγγελία Σχέσης με Πελά...

Σύναψη Νέας Διμερούς Χ...

Εκταμίευση Διμερούς Χρη...

Τροποποίηση Όρων Διμερ...

< > ↑

Σύναψη Νέας Διμερούς Χρηματοδότησης WB

☆

📄

Model

Info

Documents

Σύναψη Νέας Διμερούς Χρηματοδότησης WB

Εισήγηση/ Έγκριση

Προσέλκυση

Εισήγηση/ Έγκριση

Κατάστημα

Κατάστημα

Σύσταση Πελάτη σε Επιχειρηματικό Κέντρο/ Corporate

Έναρξη Τραπεζικής Συνεργασίας για Νομικά Πρόσωπα μέσω Business Onboarding ...

ΔΥΠ

ΔΥΠ

ΔΠWB

Εμπορική Τραπεζική

Υποστήριξη Εργασιών WB

Διαχείριση Εργασιών Διμερών Χρηματοδοτήσεων

Υλοποίηση Εγκριτικής Απόφασης

ΔΥΠ

Τμήμα Πιστοδότησης Wholesale Bank

Υλοποίηση Αιτήματος Πιστοδότησης

Ανάκτηση εγχειριδίου διεργασίας

Πάροχος

Μετάβαση στη σελίδα πληροφοριών της διεργασίας ή στις οδηγίες που χρησιμοποιούνται στη διεργασία

Διαδικασία Παρόχου

Name	Σύναψη Νέας Διμερούς Χρηματοδότησης WB
Type	Value-added Chain Diagram (VCD)
Release	1.0
Released on	28 Ιαν 2022
Release notes	Αρχική Έκδοση



Alpha Bank Issued Documents (ABiD) (1/3)

Λειτουργικότητα Σελίδας

- 1 Διαθέσιμες Βιβλιοθήκες / Ενότητες
- 2 Μετάβαση στη σελίδα με τα Έγγραφα που έχει εκδώσει η Τράπεζα στην αγγλική γλώσσα
- 3 Μηχανή Αναζήτησης της πλατφόρμας

ALPHA BANK

Έγγραφα Τράπεζας

Χρειάζεστε βοήθεια: | [A-Z](#) | |

ABiD
Alpha Bank Issued Documents

Αναζήτηση Σύνθετη Αναζήτηση

1

- Αποφάσεις
Τα Έγγραφά μου ★
- Οδηγίες
Τα Έγγραφά μου ★
- Οδηγίες Δικτύου
Τα Έγγραφά μου ★
- Βιβλιοθήκη Εντύπων
Τα Εντύπά μου ★
- Μητρώο Δικαιολογητικών
Τα Δικαιολογητικά μου ★
- Προϊόντα & Υπηρεσίες
- Οργανόγραμμα

2

3

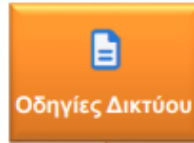


Alpha Bank Issued Documents (ABiD) (2/3)



Αποφάσεις

- ✓ Φέρουν την υπογραφή του Εκδότη
- ✓ Ανακοινώνουν προσθήκες/μεταβολές του πλαισίου λειτουργίας της Τράπεζας
- ✓ Το περιεχόμενό τους εξειδικεύεται με Οδηγίες, Έντυπα, Κανονισμούς Λειτουργίας



Οδηγίες Δικτύου

- ✓ Περιλαμβάνονται οι οδηγίες που αποστέλλονται στο Δίκτυο από τη Διεύθυνση Δικτύου Καταστημάτων Ελλάδας ή άλλες Μονάδες με τη μορφή ηλεκτρονικής αλληλογραφίας.



Οργανόγραμμα

- ✓ Τηρεί την τρέχουσα εικόνα της Οργανωτικής Δομής
- ✓ Διαμορφώνεται με βάση τις οργανωτικές μεταβολές
- ✓ Παρέχει τη δυνατότητα εμφάνισης των Κανονισμών Λειτουργίας



Οδηγίες

- ✓ Εξειδικεύουν το περιεχόμενο των Αποφάσεων
- ✓ Για κάθε Οδηγία είναι διαθέσιμη μόνο η τρέχουσα έκδοση
- ✓ Συνοδεύει μία Απόφαση



Έντυπα

- ✓ Περιλαμβάνεται το σύνολο των κωδικοποιημένων Εντύπων
- ✓ Παρέχονται σε χειρόγραφη και ηλεκτρονική έκδοση
- ✓ Ανακοινώνονται με σχετική Απόφαση - Αποτελούν Οδηγία



- Η Τράπεζα εκδίδει «Αποφάσεις», οι οποίες ανακοινώνουν οργανογραμματικές αλλαγές, επιχειρηματικές δράσεις, έκδοση ρυθμιστικών εγγράφων, νέα προϊόντα ή υπηρεσίες κ.λπ.
- Η «Απόφαση» συνοδεύει ένα Έντυπο ή Οδηγία
- Ο τρόπος υλοποίησης των Αποφάσεων εξειδικεύεται στο αντίστοιχο Έγγραφο Οδηγίας.
- Τα Έντυπα συνιστούν Οδηγία, λόγω όμως της ιδιαίτερης σημασίας τους στη λειτουργία του Οργανισμού, διαχωρίστηκαν και τηρούνται σε ανεξάρτητη Βιβλιοθήκη.



Alpha Bank Issued Documents (ABiD) (3/3)

Next Steps – Process Documentation Application (based on ABiD template) 1/3



🏠 Νέα Διαδικασία Αναζήτηση Οδηγίες Αποσύνδεση

Νέα Διαδικασία

Γενικά

Περιγραφή Ενεργειών

Παραρτήματα

Λοιπές Πληροφορίες

Δυνατότητα επισύναψης εικόνας

Διάγραμμα Ροής

Επισύναψη Εικόνας:

Εικόνα διαγράμματος ροής διαδικασίας

Λεπτομέρειες βήματος

Άνοιγμα νέας σελίδας για επεξεργασία και συμπλήρωση των απαιτούμενων πεδίων

Συνοπτική Περιγραφή Ενεργειών

+

#	Τίτλος Βήματος			
1	Παραλαβή αιτήματος			
2	Έλεγχος ορθότητας αιτήματος			
+				

Προσθήκη βήματος

Μετακίνηση βήματος

Διαγραφή βήματος

Προσθήκη βήματος

Το βήμα προστίθεται πάντα στο τέλος και παίρνει αυτόματα τον αύξοντα αριθμό του. Για την εισαγωγή βήματος ενδιάμεσα στη διαδικασία, θα πρέπει αφού προστεθεί στο τέλος, να μετακινηθεί στην κατάλληλη θέση. Το βήμα θα πάρει αυτόματα νέο αύξοντα αριθμό ανάλογα με τη θέση που τοποθετήθηκε.

Αποθήκευση



Next Steps – Process Documentation Application (based on ABiD template) 2/3



🏠 Νέα Διαδικασία Αναζήτηση Οδηγίες Αποσύνδεση

Νέα Διαδικασία

Γενικά

Περιγραφή Ενεργειών

Παραρτήματα

Λοιπές Πληροφορίες

Λεπτομέρειες Βήματος

Α/Α βήματος:

2

Τίτλος βήματος :

Έλεγχος ορθότητας αιτήματος

Περιγραφή βήματος :

Πραγματοποιεί τα ακόλουθα:

- Ελέγχει την ορθότητα του αιτήματος πληρωμής (οπτικός έλεγχος)
- Ελέγχει, βάσει τιμολογίου, τυχόν ύπαρξη διμερούς συμφωνίας και τυχόν καταχώριση της Τράπεζας στον κατάλογο ασυνεπών πληρωτών

Στην περίπτωση που υφίσταται μικρή απόκλιση στο ποσό, προωθείται στην προετοιμασία του αιτήματος (Βήμα 4).

Διαφορετικά, εάν το ποσό πληρωμής έχει μεγάλη απόκλιση από την τραπεζική πρακτική, προωθείται στη διερεύνηση αποκλίσεων (Βήμα 3).

Βήμα ελέγχου:



Αποθήκευση



Next Steps – Process Documentation Application (based on ABiD template) 3/3



Νέα Διαδικασία

Αναζήτηση

Οδηγίες

Αποσύνδεση

Νέα Διαδικασία

Γενικά

Περιγραφή Ενεργειών

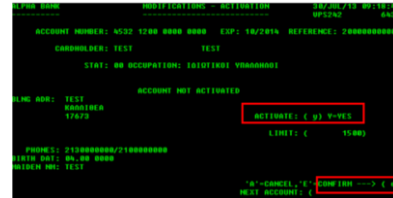
Παραρτήματα

Λοιπές Πληροφορίες

Λεπτομέρειες Βήματος

Οδηγίες εκτέλεσης βήματος

Π.χ. Οι κινήσεις που πρέπει να κάνουμε ώστε να ενεργοποιηθεί η κάρτα είναι οι εξής:
Στο πεδίο Activate καταχωρούμε “y” και στο πεδίο Confirm καταχωρούμε “e” και enter. Η κάρτα μόλις ενεργοποιήθηκε



Δυνατότητα ενσωμάτωσης
μορφοποιημένου κειμένου και
εικόνων

+ Προσθήκη Σχετικής Οδηγίας

Οδηγία 1

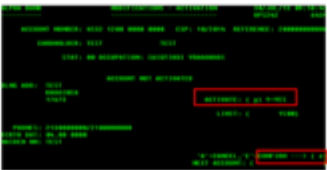
Δυνατότητα σύνδεσης με
αρχείο/ σελίδα στο Intranet/
Internet

Αποθήκευση

Next Steps – Wiki Page

Ενεργοποίηση Κάρτας μέσω Call Center

- ♦ Γενικά
- ♦ Περιγραφή Ενεργειών
 1. Λήψη αιτήματος Πελάτη
 2. Έλεγχος status ενεργοποίησης κάρτας
 3. Ενημέρωση Πελάτη με κανάλια ενεργοποίησης κάρτας
 4. Επιβεβαίωση στοιχείων κάρτας
 5. Έλεγχος δυνατότητας ενεργοποίησης κάρτας
 6. Ενεργοποίηση κάρτας
- ♦ Διάγραμμα
- ♦ Παραρτήματα

ΓΕΝΙΚΑ
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ - ΣΚΟΠΟΣ Η διαδικασία περιλαμβάνει τις ενέργειες που πραγματοποιούνται για την ενεργοποίηση κάρτας μέσω του Call Center, εφόσον πληρούνται οι κατάλληλες προϋποθέσεις
ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ Η διαδικασία έχει εφαρμογή για τα Call Centers.
ΑΚΡΩΝΥΜΙΑ
ΟΡΟΙ
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ
1. Λήψη αιτήματος Πελάτη
2. Έλεγχος status ενεργοποίησης κάρτας
Λειτουργικός Ρόλος: Call Center Agent
Περιγραφή Ελέγχει μέσω της εφαρμογής εάν η κάρτα του Πελάτη είναι ενεργοποιημένη ή όχι. Σε περίπτωση που: - η κάρτα είναι ήδη ενεργοποιημένη, η Διαδικασία τερματίζεται - η κάρτα δεν είναι ενεργοποιημένη, η Διαδικασία συνεχίζει στο Βήμα 3
Εφαρμογές: CMS
3. Ενημέρωση Πελάτη με κανάλια ενεργοποίησης κάρτας
4. Επιβεβαίωση στοιχείων κάρτας
5. Έλεγχος δυνατότητας ενεργοποίησης κάρτας
6. Ενεργοποίηση κάρτας
Λειτουργικός Ρόλος: Call Center Agent
Περιγραφή Ενεργοποιεί την κάρτα, μέσω της εφαρμογής.
Οδηγίες Οι κινήσεις που πρέπει να κάνουμε ώστε να ενεργοποιηθεί η κάρτα είναι οι εξής: Στο πεδίο Διεύθυνση καταχωρούμε "γ" και στο πεδίο Χώρα καταχωρούμε "ε" και enter . Η κάρτα μόλις ενεργοποιηθεί.

Εφαρμογές: CMS

Ενσωμάτωση οδηγιών
στα βήματα της
διαδικασίας



Contents

1. Operational Effectiveness & Organization
2. Business Process Documentation
3. Continuous Improvement and Training
4. Q&A





ALPHA BANK

Alpha Continuous Improvement Framework

Konstantinos Alexiou
MBA, ASQ LSS Black-belt



***“Let’s Empower Everyone to make
Small Incremental Improvements
Every Day”***

January 2026

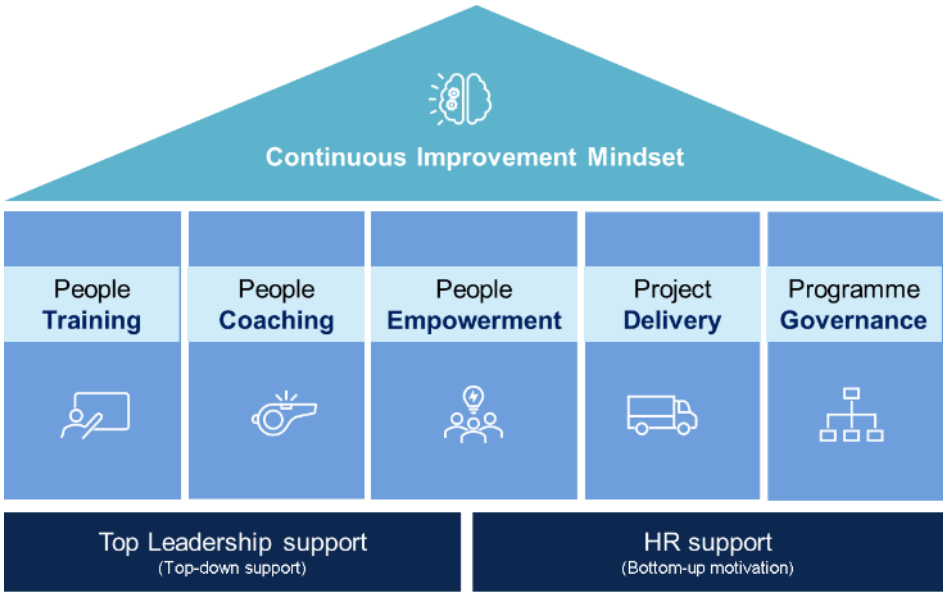


Alpha Continuous Improvement (CI) Framework

Small Steps. Big Impact. Empowering Daily Improvement for All

WHY: The Bank's operational performance suffers from legacy structures and processes, i.e. from unnecessary complexity that **make us bureaucratic and slow**. Simplification on all fronts is urgently needed.

WHAT: The CI Framework will drive a **self-service** continuous improvement culture within Operations, whereby each will be **empowered** to facilitate intra-departmental **targeted, every-day improvements**.



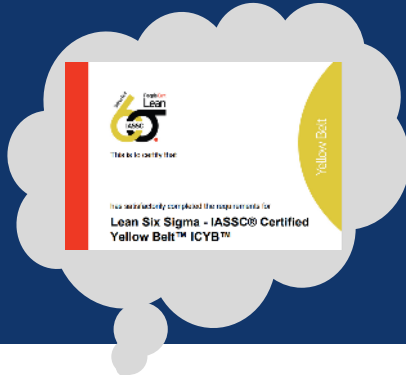
Our Vision:

We envision the CI Framework to act as a catalyst for **every-day positive change**. Each GM area will develop the capability to identify process inefficiencies and be **empowered to deploy appropriate countermeasures**.

Our Approach:

- Each General Management area will nominate **Service Improvement Champions**.
- Champions will complete either Lean Six Sigma **Yellow Belt certification** or an **internal Continuous Improvement training program**.
- Upon completion:
 - ✓ Those certified through Lean Six Sigma will lead at least **one process improvement project** within their area of responsibility.
 - ✓ Those who complete the internal CI training will participate in a **team-based improvement initiative**.
- Throughout the initiative, Champions will receive **ongoing coaching** and support from the Operational Excellence Coach.

Deployment Strategy



Internal Route

- ✓ **6-Hour Lean Six Sigma Theoretical Training**
- 🔧 **4.5-Hour Practical Workshop: Lean Simulation Game**
- 📊 **16-Hour Real Case Study Workshop**

External Route

- 🎓 **32-Hour External Lean Six Sigma Yellow Belt Theoretical Training**
- 🏆 **2.5-Hour Exams (IASSC) & Certificate**
- 🔧 **Individual Yellow Belt Project**

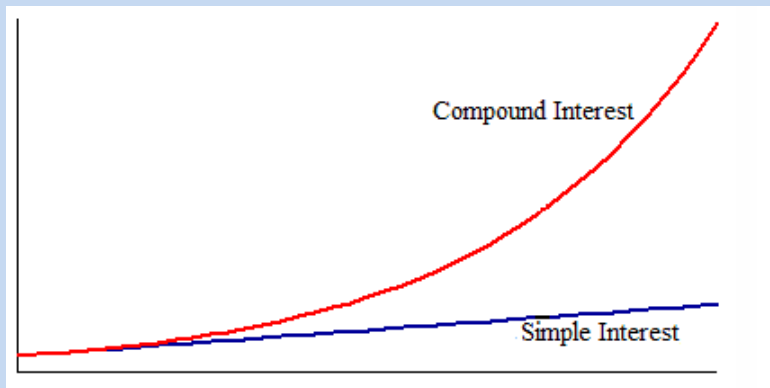
Alpha Continuous Improvement Framework

Why small changes matter

COMPOUNDING EFFECT

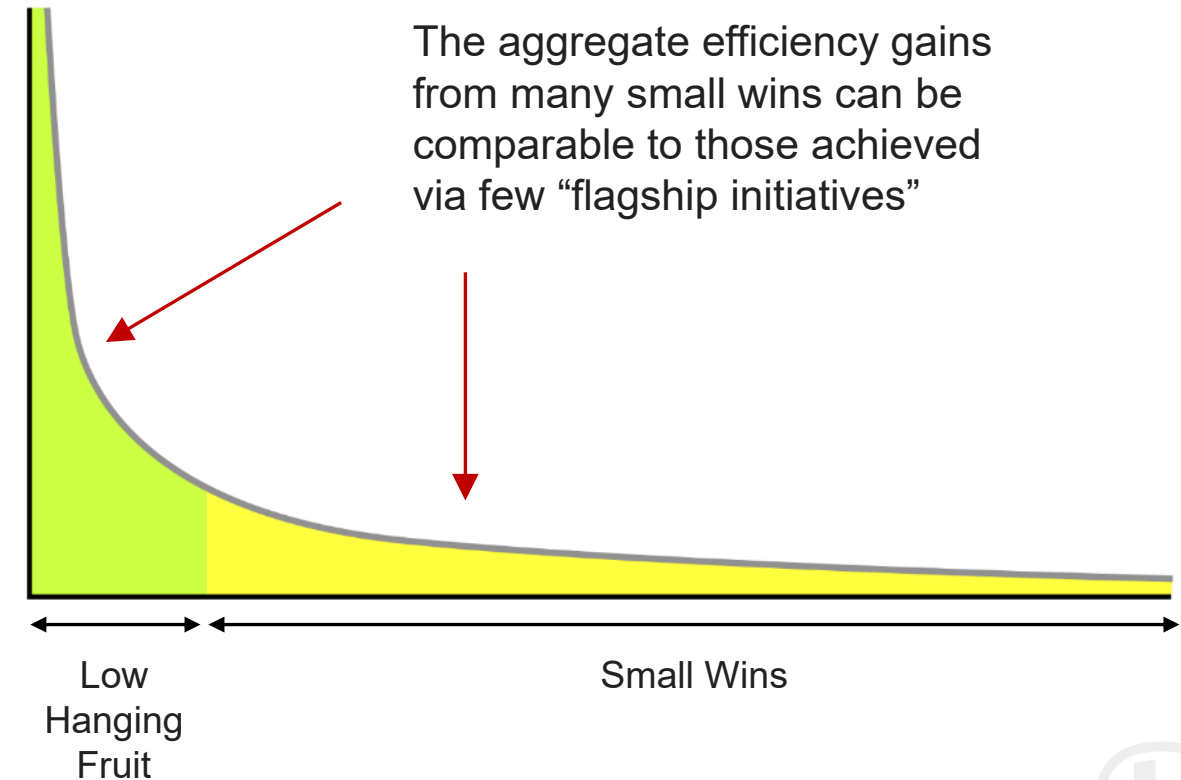
Compound Interest : interest earned on money that was previously earned as interest

Compound Efficiency Gains : efficiency gains achieved on top of previous process improvements



Exponential Effect (over time)

THE LONG TAIL (AGGREGATING EFFECT)



Lean Six-sigma Stories in Banking



No 1 Bank in Europe in total assets

Hemant Malhotra, Head of Process Improvement & Quality at HSBC Securities in Dubai (2011)

...we have adopted the essence of Six Sigma and Lean **in the way we think and approach a problem**

Our belief is simple: as employees start to embrace the culture of Lean Six Sigma, **operational excellence will follow automatically**

You might have a wonderful set of people running the Lean Six Sigma Initiative but if you do not build the **acceptance around it** - i.e. the culture - it will never be effective

Source: <https://www.processexcellencenetwork.com/lean-six-sigma-business-performance/articles/lean-six-sigma-at-the-world-s-local-bank>



No 2 Bank in Europe in total assets

Youcef Bensafi, Corporate Lean Six Sigma Director at BNP Paribas in France (2019)

"Companies make too much use of external resources. This is not compatible if one wants to **become autonomous** in terms of methodology.

This is why, at BNP Paribas, we have chosen to **drive our transformation efforts using internal teams**, our talents come from internal mobilities as well as external hires.

Source: <https://insights.btoes.com/research-report-2018/19-our-experience-in-deploying-and-sustaining-an-oe-system-bnp-paribas>



No 1 Bank in the world in total assets

Dr. Alex Balbontin, Vice President of Productivity and Quality and Master Black Belt at JPMorgan Chase (2005)

...we are using the **Six Sigma approach to drive improvements** in quality and efficiency throughout JPMorgan Chase

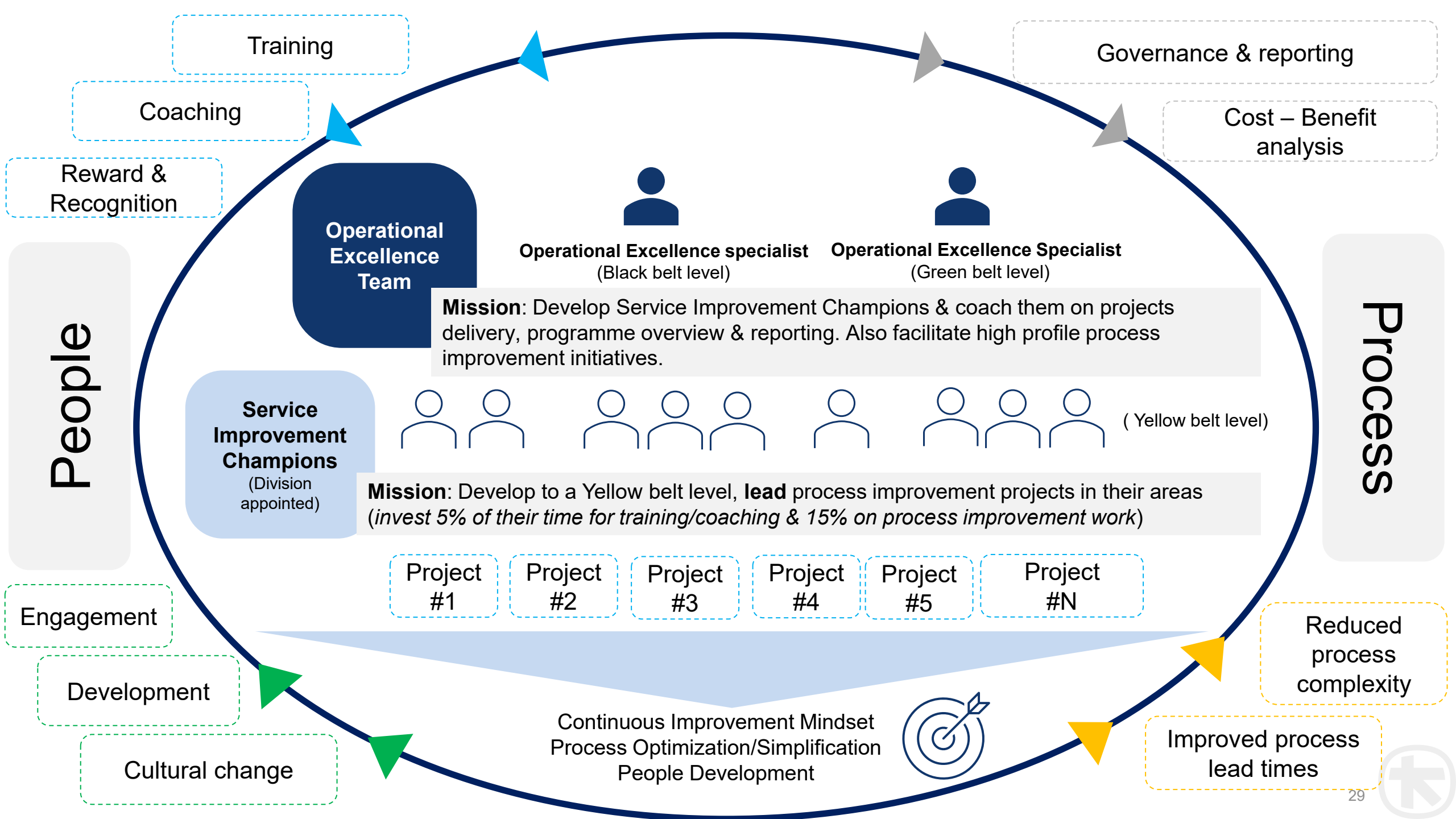
...Six Sigma drove more than **\$400 million in financial benefits** in 2002.

.....we nearly doubled the number of employees with expert **Six Sigma certification**

Source: <https://www.isixsigma.com/financial-services/jpmorgan-chase-six-sigma/>

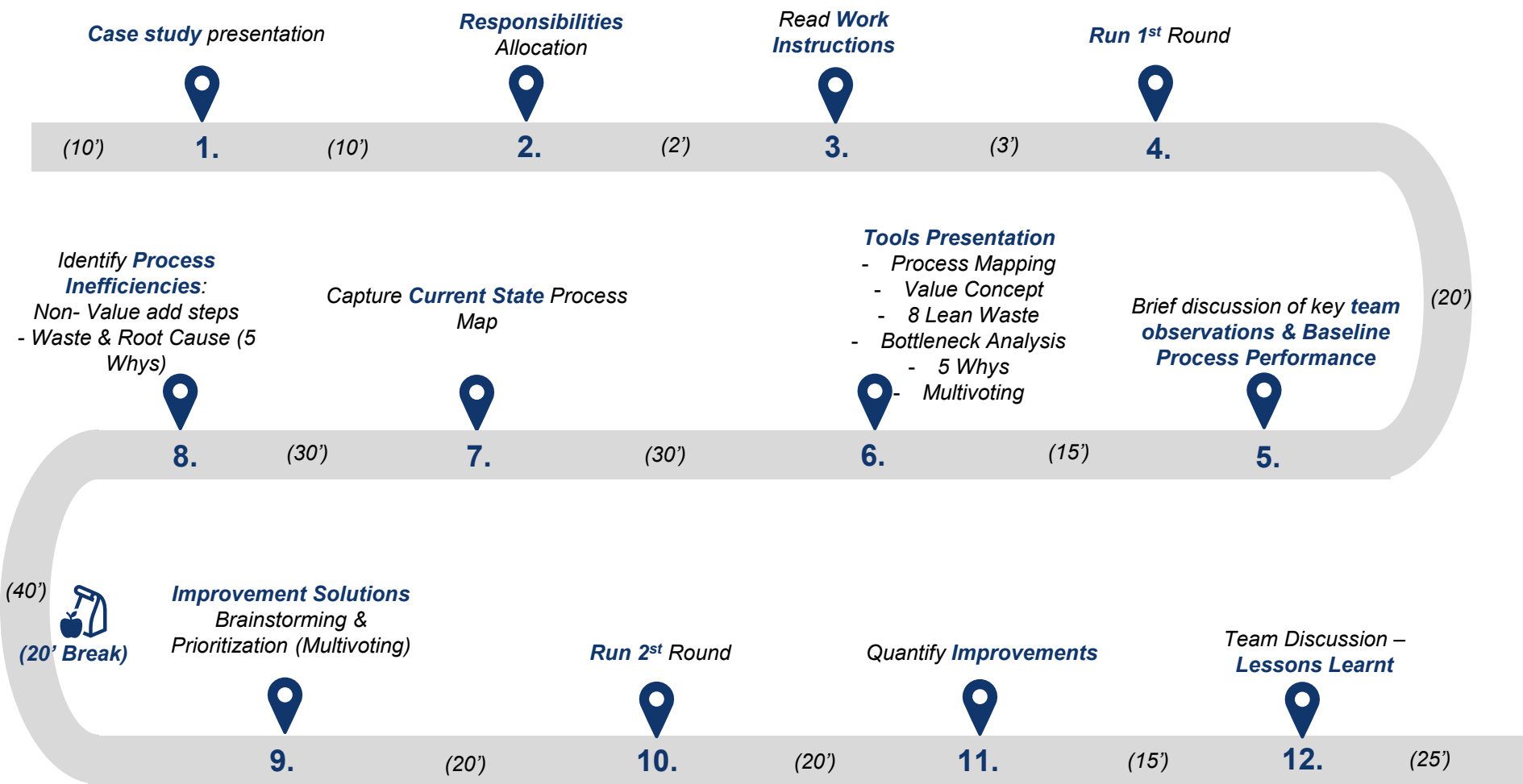
Let's not re-invent the wheel...





Lean Office Simulation Game Road-Map

Agenda



The road ahead!

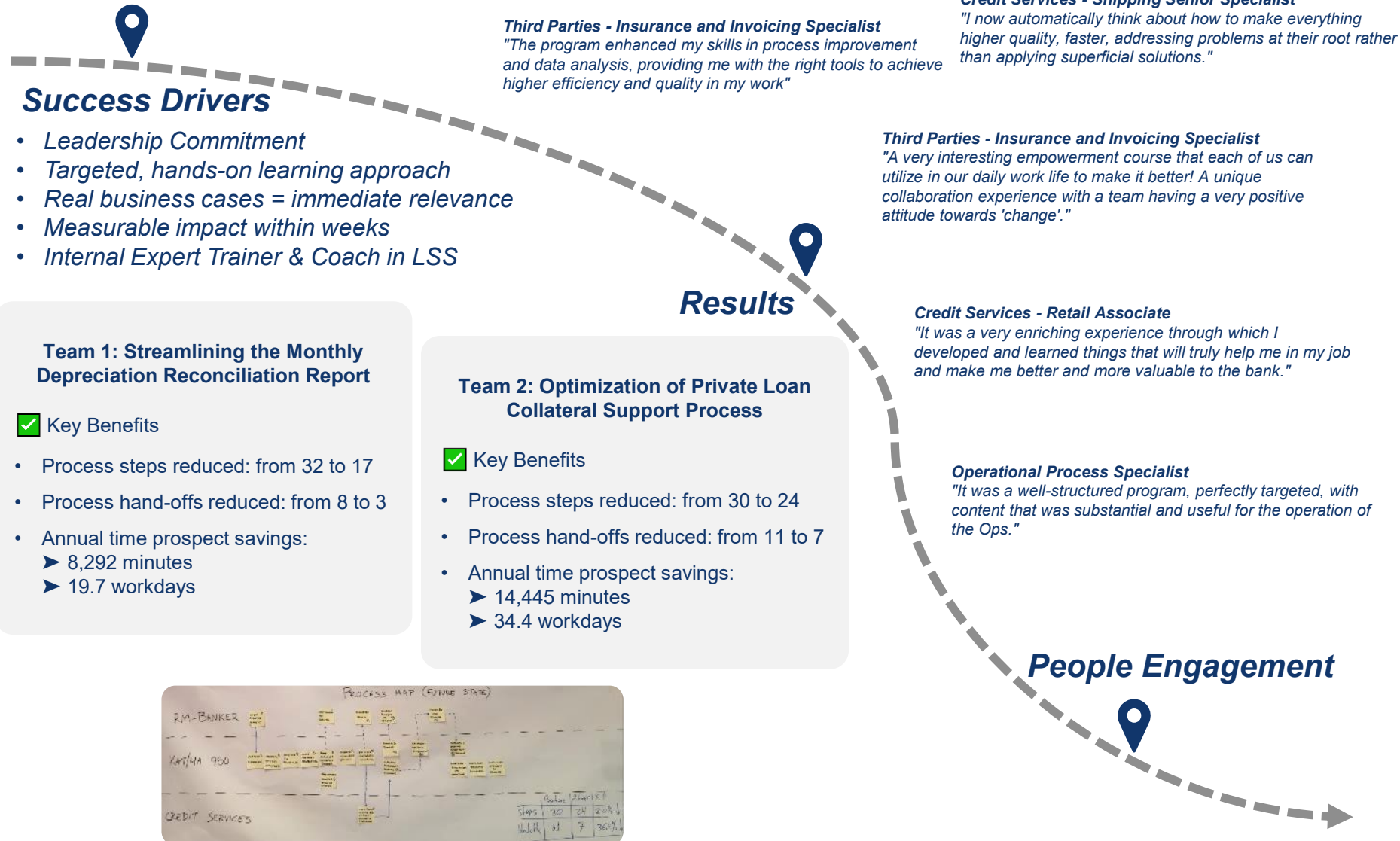
- ❖ **Introduction in Lean Methodology** for Process Improvement (Basic Principles & Tools)
- ❖ **Bring it to Life** by Simulating and Improving a Common Office Process
- ❖ **Having fun** while doing

260mins
(4,5 Hours)



Alpha Continuous Improvement (CI) Framework

Why the Pilot Succeeded, Key Outcomes & Next Steps



Next Steps for OPs

- 1 Launch the second cycle of the **internal CI programme** in Q3–Q4 2025
- 2 Train and certify **three** individuals at Yellow Belt level in 2025
- 3 Develop a **Continuous Improvement playbook** for Operations



Yellow Belt Projects – Overview

Functional Area:	Workplace Services And Physical Security
Title:	Bank's Storage system Cost Optimization. Focus on Buildings & Branches requests for transport
Expected Benefit:	50k (Cost Avoidance)
Status	Define/Measure/Analyze/Improve/ Control

Functional Area:	NON-FINANCIAL RISKS CONTROL
Title:	Optimization of Operational (Non Financial) Risk Management Process
Expected Benefit:	44 Wd/Year
Status	Define/Measure/Analyze/Improve/ Control

Functional Area:	RETAIL CREDIT
Title:	Thalis Credit Assessment Model Optimization & STP Improvement - Mortgage Credit Decisioning
Expected Benefit:	127,6 Wd/Year
Status	Define/Measure/Analyze/Improve/ Control

Functional Area:	Procurement
Title:	Contracts Lead-Time Optimization
Expected Benefit:	TBD
Status	Define/Measure/Analyze/Improve/ Control

Functional Area:	Procurement
Title:	Optimization of Tender process
Expected Benefit:	TBD
Status	Define/Measure/Analyze/Improve/ Control

Functional Area:	Procurement
Title:	Accelerating Claims Documentation Collection for International Companies
Expected Benefit:	TBD
Status	Define/Measure/Analyze/Improve/ Control



"From theory to action — our Yellow Belt training turns knowledge into measurable results."



Alpha Continuous Improvement Framework – 2025 Impact

Delivering on Alpha Way Commitments: Tackling Bureaucracy & Driving Efficiency

Training

- **32** People Yellow belt trained
- **61** People Internally Trained



Projects

- **8** Projects Delivered
 - ✓ 5 Completed
 - ✓ 3 in Final Stage



Tangible Impact (after full implementation)

Total Estimated Savings:

- ✓ **225.6** workdays saved / Year
- ✓ **€50K** cost avoided /Year



“Simplifying processes. Driving impact. Living the Alpha Way.”



Contents

1. Operational Effectiveness & Organization
2. Business Process Documentation
3. Continuous Improvement and Training
4. Q&A



