



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΣΤΕΛΕΧΗ (Ε-ΜΒΑ)**

**ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΠΟΧΗ: ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΚΑΙ ΑΠΕΙΛΕΣ ΣΤΟΝ
ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΧΩΡΟ
ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ: ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ
ΕΛΛΑΔΟΣ**

ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ ΜΠΑΤΣΙΛΑΣ

**Επιβλέπων Καθηγητής:
ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΓΕΩΡΓΟΠΟΥΛΟΣ**

Πειραιάς, 2018



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΣΤΕΛΕΧΗ**

ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

(περιλαμβάνεται ως ξεχωριστή (δεύτερη) σελίδα στο σώμα της διπλωματικής εργασίας)

«Δηλώνω υπεύθυνα ότι η διπλωματική εργασία για τη λήψη του μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών, του Πανεπιστημίου Πειραιώς, στη Διοίκηση Επιχειρήσεων για Στελέχη: E-MBA» με τίτλο: «ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΠΟΧΗ: ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΚΑΙ ΑΠΕΙΛΕΣ ΣΤΟΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΧΩΡΟ ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ: ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ», έχει συγγραφεί από εμένα αποκλειστικά και στο σύνολό της. Δεν έχει υποβληθεί ούτε έχει εγκριθεί στο πλαίσιο κάποιου άλλου μεταπτυχιακού προγράμματος ή προπτυχιακού τίτλου σπουδών, στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό, ούτε είναι εργασία ή τμήμα εργασίας ακαδημαϊκού ή επαγγελματικού χαρακτήρα.

Δηλώνω επίσης υπεύθυνα ότι οι πηγές στις οποίες ανέτρεξα για την εκπόνηση της συγκεκριμένης εργασίας, αναφέρονται στο σύνολό τους, κάνοντας πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου».

Υπογραφή Μεταπτυχιακού Φοιτητή

Ονοματεπώνυμο: Αθανάσιος Μπατσίλας

Ημερομηνία: 20/11/2018

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να ευχαριστήσω ιδιαίτερω τον καθηγητή, κ. Ν. Γεωργόπουλο για την τιμή που μου έκανε να αναλάβει την επίβλεψη της παρούσας διπλωματικής εργασίας καθώς και για την καθοδήγηση του στην επιτυχή εκπόνησή της.

Επίσης, ευχαριστώ τους συναδέλφους μου από την Διεύθυνση Οργάνωσης και Επιχειρηματικής Ανάλυσης, από τη Διεύθυνση Μάρκετινγκ, από τη Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού, από τη Διεύθυνση Πληροφορικής και τη Γενική Διεύθυνση Επιχειρηματικών Πιστοδοτήσεων Ειδικής Διαχείρισης, για τη βοήθεια τους στη συγκέντρωση των απαιτούμενων στοιχείων για την ολοκλήρωση της διπλωματικής εργασίας.

Τέλος, ιδιαίτερες ευχαριστίες αποδίδω στην οικογένεια μου, τους γονείς και τα πεθερικά μου, για την υποστήριξη τους και κυρίως στη σύζυγό μου, Θεωρούλα, και τις κόρες μας, Νίκη και Ανδριάννα-Θεοδοσία, για την καθοριστική ενθάρρυνση τους στην προσπάθεια μου για προσωπική και επαγγελματική εξέλιξη.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα διπλωματική εργασία παρουσιάζει την ψηφιακή εποχή στον τραπεζικό χώρο, προσαρμοσμένη στα ελληνικά δεδομένα ακολουθώντας τα διεθνή πρότυπα του ψηφιακού μετασχηματισμού. Κύριο ενδιαφέρον δίδεται στην ανάλυση των ευκαιριών και απειλών που προκύπτουν από τη ψηφιακή μετάπτωση των τραπεζικών εργασιών στους κόλπους της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος. Αναλύονται οι μορφές του ψηφιακού μετασχηματισμού και οι οργανωτικές αλλαγές στον τραπεζικό χώρο με έμφαση στην Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος μέσω της χρήσης των ψηφιακών τεχνολογιών και επιχειρηματικών μοντέλων που χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση των τραπεζικών εργασιών και την αποδοτικότερη διαχείριση της πελατείας. Αξιοσημείωτη είναι η αναφορά στις εταιρείες νέων τεχνολογιών γνωστές με τον όρο «Fintech», που προσφέρουν λύσεις στον κλάδο της οικονομίας χρησιμοποιώντας καινοτόμα εργαλεία για την αποτελεσματικότερη προσαρμογή του κοινού στη νέα ψηφιακή εποχή και τις επιταγές της.

Αναφορικά με την μελέτη περίπτωση της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος παρουσιάζεται η στρατηγική της τράπεζας σχετικά με τη ψηφιακή τραπεζική αναλύοντας τα εργαλεία και τα νέα συστήματα που υιοθετεί καθώς και τις διαδικασίες εφαρμογής και τα στάδια υλοποίησης τους για την ορθή λειτουργία των τραπεζικών υπηρεσιών με στόχο τη μεγιστοποίηση της ικανοποίησης των πελατών και προσέλκυσης νέων. Στη συνέχεια αναλύονται οι ευκαιρίες και οι απειλές της νέας ψηφιακής εποχής τόσο για τους πελάτες όσο και για την ίδια την Τράπεζα.

Ενδεικτικά, σημαντικές ευκαιρίες για την Τράπεζα θεωρούνται οι νέες μορφές απασχόλησης, η αύξηση των τραπεζικών εργασιών και μείωση λειτουργικού κόστους των φυσικών καταστημάτων, η αύξηση πελατολογίου μέσω των νέων καναλιών ψηφιακής επικοινωνίας και οι νέες μορφές διαφήμισης, η ψηφιακή υποστήριξη υπηρεσιών και η μέτρηση ικανοποίησης των πελατών. Παράλληλα, αντίστοιχες ευκαιρίες για τον πελάτη θεωρούνται η ταχύτητα υπηρεσιών και διευκόλυνση των διαδικασιών εξυπηρέτησης με 24ώρη διαθεσιμότητα και αυτόματες ενημερώσεις καθώς και η μείωση κόστους συναλλαγών. Αντίστοιχα, απειλές για την Τράπεζα αποτελεί η αδυναμία απασχόλησης μη εξειδικευμένου προσωπικού, οι κίνδυνοι κυβερνοασφάλειας από ανεπαρκές νομικό πλαίσιο. Σχετικές απειλές για τους πελάτες έχουν τη μορφή παραβίασης προσωπικών δεδομένων μέσω κυβερνοεπιθέσεων, αδυναμίας προσαρμογής κάποιας μερίδας πελατών στην ψηφιακή εποχή και απομάκρυνση τους λόγω και της έλλειψης της επικοινωνίας και φυσικής υποστήριξης από τους υπαλλήλους στους τραπεζικούς χώρους.

Περιεχόμενα

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	1
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	3
1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	6
1.1 ΣΚΟΠΟΣ	6
2 ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΠΟΧΗ- ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ- ΨΗΦΙΑΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ	9
2.1 ΟΡΙΣΜΟΙ	9
2.2 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ.....	10
2.3 ΜΟΡΦΕΣ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ	12
2.4 ΨΗΦΙΑΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ	14
2.5 ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗΣ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΧΩΡΟΥ ΣΤΗ ΝΕΑ ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΠΟΧΗ.....	17
2.6 FINTECHvs ΤΡΑΠΕΖΕΣ	22
3 ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ: ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ.....	32
3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	32
3.2 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ- ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ	34
3.3 ΕΡΓΑΛΕΙΑ- ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΤΕ ΣΤΗ ΝΕΑ ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΠΟΧΗ	37
4 ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ- ΑΠΕΙΛΕΣ	82
4.1 ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ	82
4.1.1 ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ	82
4.1.1.1 ΝΕΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ.....	82
4.1.1.2 ΑΥΞΗΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	84
4.1.1.3 ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΥ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΟΣ	87
4.1.1.4 ΑΥΞΗΣΗ ΠΕΛΑΤΟΛΟΓΙΟΥ ΜΕΣΩ ΤΩΝ BIG DATA	89
4.1.1.5 ΜΕΙΩΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΩΝ ΕΞΟΔΩΝ ΦΥΣΙΚΩΝ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ	92
4.1.1.6 ΝΕΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗΣ ΚΑΙ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ.....	94
4.1.2 ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	96
4.1.2.1 24 ΩΡΗ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ.....	98
4.1.2.2 ΧΑΜΗΛΟ ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ	99
4.1.2.3 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ.....	100
4.1.2.4 ΦΙΛΙΚΟ ΚΑΙ ΕΥΧΡΗΣΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	104
4.1.2.5 «ΧΤΙΣΙΣΜΟ» ΤΟΥ ΑΦΟΡΟΛΟΓΗΤΟΥ	105
4.1.2.6 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΜΕ BONUS.....	107

4.2.1	ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ:	109
4.2.1.1	ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ	109
4.2.1.2	ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ	111
4.2.1.3	ΑΝΕΠΑΡΚΕΣ ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	114
4.2.1.4	ΑΠΩΛΕΙΑ ΠΕΛΑΤΟΛΟΓΙΟΥ ΛΟΓΩ ΑΔΥΝΑΜΙΑΣ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ ΣΤΗ ΝΕΑ ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΠΟΧΗ	114
4.2.1.5	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΣΤΟΝ ΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟ ΚΑΙ ΑΝΑΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ	115
4.2.2	ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ:	117
4.2.2.1	ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ	117
4.2.2.2	ΑΝΕΠΑΡΚΕΣ ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	119
4.2.2.3	ΑΠΟΜΑΚΡΥΝΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΛΟΓΩ ΑΔΥΝΑΜΙΑΣ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ ΣΤΗ ΝΕΑ ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΠΟΧΗ	119
4.2.2.4	ΕΛΛΕΙΨΗ ΦΥΣΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	120
5	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	124
6	ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	126
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	128
	ΠΙΝΑΚΕΣ – ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ	128

1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 ΣΚΟΠΟΣ

Η παρούσα διπλωματική εργασία διαπραγματεύεται την ψηφιακή εποχή στον τραπεζικό χώρο η οποία είναι σε εξέλιξη και συνεχή ανάπτυξη και προσαρμογή στα ελληνικά δεδομένα ακολουθώντας τα πρότυπα του παγκόσμιου ψηφιακού μετασχηματισμού.

Θα αναλυθούν οι ευκαιρίες και οι απειλές που προκύπτουν από τη νέα μεταβαλλόμενη εποχή της ψηφιακής μετάπτωσης στις τραπεζικές εργασίες με κύριο ενδιαφέρον την μελέτη περίπτωση της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος.

Σκοπός της εργασίας είναι η προσέγγιση της μεταβαλλόμενης ψηφιακής εποχής στην Εθνική Οικονομία μέσω των νέων τεχνολογιών στον τραπεζικό κλάδο και ειδικότερα στην Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος καταγράφοντας τις νέες δυνατότητες και τους κινδύνους που επιφυλάσσουν οι εν λόγω μεταβολές για την ομαλότερη εφαρμογή και αποδοχή από το κοινό.

Θα γίνει αναφορά στις μορφές του ψηφιακού μετασχηματισμού στα πλαίσια της νέας ψηφιακής εποχής και τις οργανωτικές αλλαγές στον τραπεζικό χώρο και ειδικότερα στην Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος μέσω της χρήσης των ψηφιακών τεχνολογιών και επιχειρηματικών μοντέλων που χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση των τραπεζικών εργασιών και την αποδοτικότερη διαχείριση της πελατείας τους προκειμένου να επιτύχουν υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης των πελατών. Στη συνέχεια θα αναλυθούν οι βασικοί παράγοντες και τα πιθανά προβλήματα στην εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού όπως το κατάλληλα καταρτισμένο προσωπικό στον τραπεζικό χώρο και η ψηφιακή εμπειρία των πελατών μέσω της συμπεριφοράς και των προσδοκιών τους.

Αξίζει να σημειωθεί ότι θα αναλυθεί η «χρηματοοικονομική τεχνολογία», ή «Fintech», η οποία αναφέρεται σε εταιρείες νέων τεχνολογιών που προσφέρουν λύσεις στον κλάδο της οικονομίας χρησιμοποιώντας καινοτόμα εργαλεία για την αποτελεσματικότερη προσαρμογή του κοινού στη νέα ψηφιακή εποχή και τις επιταγές της. Επισημαίνεται ότι οι υπηρεσίες fintech βασίζονται σε ιδέες των τραπεζικών εργασιών για διευκόλυνση των πελατών και ενώ φαινομενικά ανταγωνίζονται στην ίδια αγορά, στην πορεία του ψηφιακού μετασχηματισμού της εθνικής οικονομίας, αναπτύσσεται έντονη συνεργασία με τις Τράπεζες.

Αναφορικά με την μελέτη περίπτωση της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος θα ασχοληθούμε με τη στρατηγική της τράπεζας σχετικά με τη ψηφιακή τραπεζική προς όφελος της Τράπεζας και του πελάτη, αναλύοντας τα εργαλεία και τα νέα συστήματα που υιοθετεί καθώς και τις διαδικασίες εφαρμογής και τα στάδια υλοποίησης τους για την ορθή λειτουργία των τραπεζικών υπηρεσιών με στόχο τη μεγιστοποίηση της ικανοποίησης των πελατών και προσέλκυσης νέων.

Στόχος της μελέτης περίπτωσης της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος είναι να αναλύσουμε τις ευκαιρίες και τις απειλές της νέας ψηφιακής εποχής τόσο για τους πελάτες όσο και για την ίδια την Τράπεζα.

Ενδεικτικά, σημαντικές ευκαιρίες για την Τράπεζα αναφέρονται οι νέες μορφές απασχόλησης, η αύξηση των τραπεζικών εργασιών με τη δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος και αύξηση κερδών από τις προμήθειες των υπηρεσιών και μείωση λειτουργικού κόστους των φυσικών καταστημάτων. Επίσης, ως άλλες ευκαιρίες χαρακτηρίζονται η αύξηση πελατολογίου και η διαρκής διεύρυνσή του μέσω των νέων καναλιών ψηφιακής επικοινωνίας και οι νέες μορφές διαφήμισης, η ψηφιακή υποστήριξη υπηρεσιών και η μέτρηση ικανοποίησης των πελατών. Παράλληλα, αντίστοιχες ευκαιρίες για τον πελάτη θεωρούνται η ταχύτητα υπηρεσιών και διευκόλυνση των διαδικασιών εξυπηρέτησης με 24ώρη διαθεσιμότητα και αυτόματες ενημερώσεις μέσω των ψηφιακών καναλιών επικοινωνίας καθώς και η μείωση κόστους συναλλαγών μέσω διατραπεζικών υπηρεσιών.

Αντίστοιχα, απειλές για την Τράπεζα αποτελεί η αδυναμία απασχόλησης μη εξειδικευμένου προσωπικού, οι κίνδυνοι κυβερνοασφάλειας αν δεν τηρηθούν ορθά οι διαδικασίες και δεν υποστηρίζονται από επαρκές νομικό πλαίσιο. Επίσης, ο ανασχεδιασμός και αναπροσαρμογή των συστημάτων της τράπεζας με τα λειτουργικά προβλήματα συμβατότητας που ανακύπτουν οφείλουν να επιλύονται αυτόματα καθώς δεν θα υπάρχει επαρκής φυσική υποστήριξη προσωπικού. Σχετικές απειλές της ψηφιακής τραπεζικής ελλοχεύουν και για τους πελάτες των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων με τη μορφή παραβίασης προσωπικών δεδομένων λόγω ανεπαρκούς νομικού πλαισίου, αδυναμίας προσαρμογής κάποιας μερίδας πελατών στην ψηφιακή εποχή και απομάκρυνση αυτών λόγω και της έλλειψης της επικοινωνίας και φυσικής υποστήριξης από τους υπαλλήλους στους τραπεζικούς χώρους.



2 ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΠΟΧΗ- ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ- ΨΗΦΙΑΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

2.1 ΟΡΙΣΜΟΙ

Στο παρόν κεφάλαιο θα παρουσιαστούν οι βασικές έννοιες οι οποίες θα αναλυθούν στη διπλωματική εργασία και αφορούν τη ψηφιακή εποχή και το ψηφιακό μετασχηματισμό που επιβάλλει καθώς και τις μεταβολές που αυτός επιφέρει στον Τραπεζικό Κλάδο.

Ο όρος «εποχή της πληροφορίας», ή αλλιώς «εποχή των υπολογιστών», αναφέρεται στη γενική ιδέα ότι η εποχή μας χαρακτηρίζεται από τη δυνατότητα των ανθρώπων να μεταφέρουν πληροφορίες απεριόριστα και να ανταλλάσσουν ελεύθερα πληροφορίες αποκτώντας έτσι άμεση πρόσβαση σε επίπεδα γνώσεων που θα ήταν ιδιαίτερος δύσκολο έως και αδύνατο να εντοπισθούν στο παρελθόν. Η έννοια αυτή συνδέεται με την έννοια της ψηφιακής εποχής ή της ψηφιακής επανάστασης και μεταφέρει τις επιπτώσεις της αλλαγής από την παραδοσιακή βιομηχανία (την οποία εγκαθίδρυσε η βιομηχανική επανάσταση μέσα από την εκβιομηχάνιση), σε μια οικονομία που βασίζεται στο χειρισμό των πληροφοριών. Η περίοδος αυτή θεωρείται ότι ξεκίνησε γύρω στα τέλη του δεύτερου μισού του 20ού αιώνα μ.Χ., χωρίς να υπάρχει επίσημη ημερομηνία έναρξης. Με την εφεύρεση των κοινωνικών μέσων μαζικής ενημέρωσης στις αρχές του 21ου αιώνα, θεωρείται ότι η εποχή της πληροφορίας έχει μετεξελιχθεί στην εποχή της προσοχής. (Wikipedia)

Ο όρος αυτός έχει χρησιμοποιηθεί ευρέως από τα τέλη του 1980 και κατά τη διάρκεια του 21ου αιώνα. Οι ψηφιακές τεχνολογίες αποτελούν τα εργαλεία της νέας ψηφιακής εποχής και θεωρούνται οι κύριες πηγές ανάπτυξης της σύγχρονης οικονομίας. Δίνουν νέες δυνατότητες στις οικονομίες διεθνώς να δημιουργήσουν νέες θέσεις εργασίας και να βελτιώσουν τις ζωές των ανθρώπων σε επίπεδο οργάνωσης χρόνου και διαδικασιών. Η ψηφιακή εποχή μέσω των εργαλείων της αλλάζει τη ζωή του σύγχρονου κόσμου, πως λειτουργεί, επικοινωνεί, κοινωνικοποιείται, και εκπαιδεύεται στα νέα δεδομένα.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός ορίζεται από τις αλλαγές που επιφέρουν οι νέες ψηφιακές τεχνολογίες. Σύμφωνα με τον ορισμό της Wikipedia ο ψηφιακός μετασχηματισμός χρησιμοποιείται για να περιγράψει τις αλλαγές που συνδέονται με την εφαρμογή και τη χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας σε κάθε πτυχή της ανθρώπινης κοινωνίας και διαβίωσης.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός στα πλαίσια της νέας ψηφιακής εποχής επηρεάζει όλες τις πτυχές της κοινωνίας παράλληλα με την οικονομία, συμπεριλαμβανομένων και των επιστημών, τεχνών, εκπαίδευσης, μέσων μαζικής επικοινωνίας, κοινωνικών φορέων και κυβερνητικών φορέων. Ειδικότερα για τον τομέα της οικονομίας και των επιχειρήσεων, ως ψηφιακός μετασχηματισμός ορίζεται το σύνολο των οργανωτικών αλλαγών μέσω της χρήσης των νέων ψηφιακών εργαλείων και επιχειρηματικών μοντέλων που χρησιμοποιούνται για την υψηλότερη αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα των επιχειρήσεων και των οικονομικών δραστηριοτήτων τους.(Wikipedia)

Στο σημείο αυτό θα γίνει αναφορά στη «Χρηματοοικονομική Τεχνολογία» ή «Fintech», η οποία αναφέρεται στην τεχνολογία εκείνη που σχεδιάζει και υλοποιεί νέες εφαρμογές και εργαλεία τα οποία προσφέρονται στο χρηματοοικονομικό κλάδο για διευκόλυνση συναλλαγών και διαδικασιών. Οι εταιρείες που χρησιμοποιούν αυτή την τεχνολογία και τεχνογνωσία αρχικά λειτούργησαν ανταγωνιστικά με τα κλασικά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα για την παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών αλλά στην πορεία είναι εμφανής η συνεργασία των δύο πλευρών με την παροχή, εγκατάσταση, εφαρμογή και συντήρηση των διαθέσιμων σύγχρονων και πιο εξελιγμένων υπηρεσιών των εταιρειών Fintech από τον Τραπεζικό χώρο για την αποτελεσματικότερη προσαρμογή στην νέα ψηφιακή εποχή.(Wikipedia)

2.2 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Η ανάπτυξη της επιστήμης της πληροφορικής αποτελεί αναμφισβήτητα μία από τις σημαντικότερες τεχνολογικές εξελίξεις της νέας εποχής. Μελετώντας την ιστορία του ανθρώπινου γένους, είναι ξεκάθαρο πως οι μεταβολές της τεχνολογίας είχαν ανέκαθεν ως αποτέλεσμα την γενικότερη αναμόρφωση των θεσμών που επικρατούσαν στις οργανωμένες κοινωνίες. Αρχικά η πρώτη βιομηχανική επανάσταση σηματοδοτείται με την ανακάλυψη του ατμού, και σαν κύρια συνέπεια του ήταν η αντικατάσταση της σωματικής δύναμης από τη μηχανή, και ακολουθεί η γνωριμία με τον ηλεκτρισμό, τις γραμμές παραγωγής μέσω της συναρμολόγησης, τη μαζική παραγωγή με τη δεύτερη βιομηχανική επανάσταση. Η τρίτη βιομηχανική επανάσταση προκύπτει από τις δυνατότητες της ηλεκτρονικής και της επιστήμης της πληροφορικής, οι οποίες αυτοματοποίησαν με τη σειρά τους την γραμμή παραγωγής και γενικότερα την παραγωγική διαδικασία ενώ ταυτόχρονα σχεδόν ξεπροβάλει διστακτικά η τέταρτη βιομηχανική επανάσταση η οποία στηρίζεται στην έξαρση της πληροφορικής όπως

επίσης στα ψηφιακά συστήματα, τους αλγόριθμους, τα BIGDATA ή Μεγάλα Δεδομένα όπως ονομάζεται η τεχνολογία εκείνη που συνδέει τις πληροφορίες ομαδοποιημένες για εύκολη πρόσβαση και χρήση κυρίως στο επίπεδο προσέλκυσης πελατείας. Συνεπώς, η τέταρτη βιομηχανική επανάσταση συνδέει άρρηκτα το μεγαλύτερο φάσμα των νέων τεχνολογιών όπως ψηφιακή, γενετική, ρομποτική, μοριακή βιολογία, νανοτεχνολογία ακόμα και τρισδιάστατη και τετραδιάστατη έκδοση των ψηφιακών προβολών με κύριο σκοπό την κατάληψη και βελτίωση της ανθρώπινης σκέψης, δράσης και αντίδρασης έως και την υποκατάστασή της και όχι αντικατάστασή της. (Ινστιτούτο Εργασίας ΟΤΟΕ, Νέες τεχνολογίες στις τράπεζες και επιπτώσεις στην απασχόληση, 2018)

Ενώ η πρώτη και η δεύτερη βιομηχανική επανάσταση, με τη δημιουργία των ατμομηχανών και των πρώτων ηλεκτρικών συσκευών, έθεσαν νέα όρια στη μυϊκή δύναμη του εργαζόμενου ανθρώπου απαλλάσσοντάς τον από τις έως τότε «κακουχίες», η τρίτη και η τέταρτη βιομηχανική επανάσταση που συνδέονται με την ανάπτυξη και εξέλιξη της επιστήμης της πληροφορικής, κατάφεραν να επηρεάσουν τις σπουδαιότερες πτυχές της ανθρώπινης φύσης, την δημιουργικότητα, την αντίληψη, την επινοητικότητα με τέτοιο τρόπο ώστε να δίδεται η δυνατότητα επεξεργασίας ιδιαίτερα μεγάλου όγκου δεδομένων και ευρημάτων με την εκτέλεση υπολογιστικών πράξεων και πολυσύνθετων εντολών, σε ταχύτατο ρυθμό και σε πολλαπλά πεδία επεξεργασίας.

Όπως είναι ευνόητο, στη σημερινή εποχή κυριαρχεί ήδη η νέα ψηφιακή εποχή καθώς οι εφαρμογές της είναι εμφανείς σε όλους τους τομείς της ανθρώπινης φύσης, στην καθημερινή δραστηριότητα, στο σπίτι, στον εργασιακό χώρο, ακόμα και στο φυσικό περιβάλλον.

Στην ψηφιακή εποχή κυρίαρχο ρόλο διαδραματίζει βεβαίως η πληροφορία. Η πληροφορική αποτελεί την επιστήμη που την μελετά και για δεύτερη φορά στην ιστορία μετά την εμφάνιση των ηλεκτρονικών υπολογιστών και την εφαρμογή και διάδοσή τους σε πολλές μορφές της ανθρώπινης δραστηριότητας, καλείται τώρα να αναμορφώσει σε μεγαλύτερο βαθμό και εύρος τη βιομηχανία μαζικής παραγωγής και διακίνησης.

Ο πρώτος ψηφιακός μετασχηματισμός θεωρείται ότι είχε αφετηρία στη δεκαετία του 1970 και χαρακτηρίστηκε από την εδραίωση της επιστήμης της πληροφορικής και των τεχνολογιών που εγκαταστάθηκαν στις διάφορες μορφές παραγωγής με την περαιτέρω αυτοματοποίηση της μέσω της ηλεκτρονικής εξέλιξης. Χρονικά τότε ήταν που οι σύγχρονοι Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές ή Προσωπικοί Υπολογιστές, όπως ονομάζονταν, και το διαδίκτυο εισέβαλλαν στον επαγγελματικό στίβο, αυτομάτως

σήμανε την πρόσβαση σε πληροφορίες σε παγκόσμιο επίπεδο και την περαιτέρω αυτοματοποίηση της έως τότε μορφή εργασίας με πιθανή την υποκατάσταση της ανθρώπινης εργασίας.

Ο κορμός του δεύτερου ψηφιακού μετασχηματισμού λοιπόν αφορά τη διαδικασία ανάπτυξης των νέων τεχνολογιών, όπως η τεχνητή νοημοσύνη και οι νέες εφαρμογές και πρακτικές αυτών.

Ο όρος δεύτερος ψηφιακός μετασχηματισμός ουσιαστικά ορίζει την τεχνική ενσωμάτωση των φυσικών συστημάτων του κυβερνοχώρου (CPS: cyber physical system) στην παραγωγή και τη διοίκηση και την χρήση του Διαδικτύου των Πραγμάτων και των υπηρεσιών στις ίδιες διαδικασίες.

Το CPS αναφέρεται στις διαδικτυακές συνδέσεις μεταξύ ανθρώπων, μηχανών, προϊόντων, αντικειμένων και συστημάτων τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνιών.

Όπως θεωρείται από τον επιστημονικό κόσμο της πληροφορικής, ο δεύτερος ψηφιακός μετασχηματισμός, εξαιτίας της ταχύτατης ανάπτυξης της τεχνητής νοημοσύνης και των εφαρμογών της, θα οδηγήσει σε νέα τάξη πραγμάτων αναφορικά με τη ριζική αναδιοργάνωση και συστηματοποίηση κάθε επιπέδου της παραγωγικής διαδικασίας, της διανομής και διάθεσης κάθε μορφής εργασίας. (Ινστιτούτο Εργασίας ΟΤΟΕ, Νέες τεχνολογίες στις τράπεζες και επιπτώσεις στην απασχόληση, 2018)

2.3 ΜΟΡΦΕΣ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ

Σύμφωνα με την έρευνα του Συλλόγου Ελλήνων Βιομηχάνων «Η ψηφιακή Ελλάδα, ο δρόμος προς την ανάπτυξη», το Μάιο 2017, οι τεχνολογίες αιχμής που περιλαμβάνει ο δεύτερος ψηφιακός μετασχηματισμός είναι τα παρακάτω:

- Υπολογιστικό νέφος (cloud): η διαδικτυακή κεντρική χρήση υπολογιστικών πόρων με μεγάλη ευελιξία και βαθμό αυτοματοποίησης, η αποθήκευση, χρήση δεδομένων, λογισμικού ή και υπηρεσιών παρέχονται διαδικτυακά.
- Ανάλυση δεδομένων μεγάλου όγκου (big data analytics): αναφέρεται στην εξαγωγή, τη στατιστική επεξεργασία και την τελική ερμηνεία μεγάλου όγκου δεδομένων.
- Εικονική πραγματικότητα (virtual reality): Αναφέρεται σε ένα τρισδιάστατο ψηφιακό περιβάλλον που δίνει τη δυνατότητα αλληλεπίδρασης και επιτρέπει

τον απευθείας χειρισμό ή την προσομοίωση αληθοφανών σεναρίων σε πραγματικό χρόνο.

- Επαυξημένη πραγματικότητα (augmented reality): Ο συνδυασμός φυσικών και ψηφιακών πληροφοριών σε πραγματικό χρόνο με χρήση διεπαφών που επιτρέπουν την αντιπαραβολή ψηφιακών πληροφοριών πάνω στο φυσικό περιβάλλον.
- Τεχνητή νοημοσύνη (virtual reality): Αποτελεί την επιστήμη που στόχο έχει την ανάπτυξη συστημάτων που αντιλαμβάνονται, επικοινωνούν και μπορούν να σκεφτούν ορθολογικά, μέσω της χρήσης σύνθετων αλγορίθμων και προηγμένων μεθόδων ανάλυσης.
- Πλατφόρμες επιχειρησιακής συνεργασίας (enterprise collaboration platforms): πλατφόρμες που βελτιστοποιούν την εταιρική συνεργασία μέσω δυνατότητας αποστολής γραπτών μηνυμάτων ή βίντεο-κλήσεων, ανταλλαγής πληροφοριών, δεδομένων και αρχείων και επιτρέπουν την απρόσκοπτη απομακρυσμένη εργασία, καθιστώντας τις εταιρείες πιο ενεργές και ευέλικτες.
- Διαδίκτυο των πραγμάτων (internet of things): αναφέρεται στη σύνδεση φυσικών αντικειμένων μέσω έξυπνων αισθητήρων με το διαδίκτυο για τη συλλογή δεδομένων και την ανάληψη κάποιας δράσης, όπως αλλαγής παραμέτρων ή προειδοποίησης.
- Αλυσίδα των μπλοκ (blockchain): τεχνολογία που επιτρέπει την καταγραφή μιας μεγάλης λίστας συναλλαγών με ασφάλεια και δίχως τη δυνατότητα παρέμβασης, λόγω της πληροφορίας πάνω στην οποία στηρίζονται τα κρυπτό-συναλλάγματα όπως το bitcoin.
- Μάθηση μηχανής (machine learning): η χρήση προηγμένης τεχνητής νοημοσύνης για την ανάδειξη μοτίβων σε δεδομένα ή συμπεριφορές, και τη συνεχή αναπροσαρμογή για την βελτίωση της απόδοσης και της αποτελεσματικότητας της εκτέλεσης μιας εργασίας.
- Τρισδιάστατη εκτύπωση (3D printing): κατασκευή αντικειμένων μέσω εναπόθεσης ενός υλικού (συνήθως κάποιου πλαστικού) μέσω κεφαλής εκτύπωσης. Είναι κατάλληλη για γρήγορη και φθηνή κατασκευή σύνθετων αντικειμένων, ειδικά στο στάδιο πειραματισμού.
- Αυτόνομα ρομπότ (autonomous robots): μηχανές που διαθέτουν τον κατάλληλο βαθμό τεχνητής νοημοσύνης ώστε να μπορούν να εκτελέσουν επαναλαμβανόμενες εργασίες με υψηλό βαθμό αυτονομίας, ανταποκρινόμενες στο περιβάλλον τους δίχως επίβλεψη.
- Δι-επαφές προγραμματισμού εφαρμογών (APIs): ένα επίπεδο ενδιάμεσου λογισμικού μεταξύ δυο ή περισσότερων εφαρμογών που τους επιτρέπει την

εκπλήρωση αιτημάτων ή την ανταλλαγή πληροφοριών και δεδομένων με μια συγκεκριμένη δομημένη μορφή και ταξινόμια.

Στο σημείο αυτό αξίζει να σημειωθεί πως οι βασικές μεταβολές που απορρέουν από το δεύτερο ψηφιακό μετασχηματισμό περιλαμβάνουν τα κάτωθι:

- Μεταβολές στην παραγωγική διαδικασία και στα δίκτυα διανομής προϊόντων και υπηρεσιών, με την παράλληλη επιτάχυνση της διεθνοποίησης τους. Ισχυροποιούν τη θέση τους πολυεθνικές επιχειρήσεις, οι οποίες δραστηριοποιούνται σε παγκόσμια εμβέλεια με διεθνείς αλυσίδες αξίας, ελέγχοντας τα δεδομένα και την αξιοποίηση τους για την παραγωγή εμπορία και διακίνηση προϊόντων και υπηρεσιών.
- Μεταβολές στον οργανωτική δομή των αγορών και των επιχειρήσεων, με την κατάλληλη αξιοποίηση τόσο των τοπικών όσο και των διεθνών επιχειρησιακών δικτυώσεων.
- Μεταβολές στις εργασιακές σχέσεις και στα γενικότερα πεδία της απασχόλησης, όπως τις μορφές εργασίας, τους όρους, το χρόνο, το αντικείμενο και την αμοιβή της εργασίας.
- Μεταβολές στην κοινωνική οργανωτική δομή, με σημαντικότερο σημείο τον κίνδυνο των ανισοτήτων ανάμεσα σε χώρες, κλάδους, κατηγορίες εργαζομένων και γενικότερα του πληθυσμού. (ΣΕΒ, Η ψηφιακή Ελλάδα, ο δρόμος προς την ανάπτυξη, 2017)

2.4 ΨΗΦΙΑΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

Αναφορικά τώρα στον τραπεζικό χώρο, τα δεδομένα όπως και οι γενικότερες συνθήκες αλλάζουν με ραγδαίους ρυθμούς. Ομοίως, στις επιχειρήσεις και στην κοινωνία γενικότερα τα πράγματα αλλάζουν δραστικά, και οι αλλαγές αυτές είναι αισθητές σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων. Ιδιαίτερα οι τράπεζες, καλούνται να χειριστούν και να ανταπεξέλθουν σε μεγάλες προκλήσεις τόσο σε λειτουργικά θέματα όσο και σε θέματα ανταγωνισμού, καθώς στο νέο ψηφιακό περιβάλλον αρκετές εξειδικεύσεις σε συγκεκριμένα πόστα εργασίας που ίσχυαν μέχρι τώρα, θα φθίνουν με αυξημένο ρυθμό. Οι τράπεζες ωστόσο θα πρέπει, να διασφαλίσουν την πορεία της ομαλής εξυπηρέτησης των πελατών τους, στα πλαίσια της μετάβασης από τα έως σήμερα παραδοσιακά δίκτυα στα νέα ψηφιακά τραπεζικά. Παράλληλα, οφείλουν να υιοθετήσουν την κατάλληλη στρατηγική για την έγκαιρη λήψη των κατάλληλων

αποφάσεων σε ένα περιβάλλον που μεταβάλλεται τόσο γρήγορα και προς νέες κατευθύνσεις σχεδόν αχαρτογράφητες. (Kathimerini.gr, 2016)

Η ίδια η οργανωτική δομή των τραπεζών στα νέα δεδομένα αποτελεί μεγάλη πρόκληση για τους διοικούντες. Ωστόσο, όλη αυτή η διαδικασία των μεταβολών είναι κάτι φυσιολογικό που συντελείται καθώς η εξέλιξη πάντα οδηγεί σε διαφοροποίηση των παραδοσιακών θέσεων εργασίας αλλά και στη δημιουργία νέων ρόλων και θέσεων εργασίας σε μεταγενέστερο χρόνο. Η αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού των τραπεζών στους νέους τομείς θα είναι ακόμη μία σημαντική πρόκληση για την ηγεσία.

Μέσα σε αυτές τις αλλαγές στις τράπεζες λόγω της νέας ψηφιακής εποχής γίνεται πολύς λόγος για την βεβαιότητα στον περιορισμό των τραπεζικών υποκαταστημάτων. Ωστόσο οι περισσότερες μελέτες πιστοποιούν ότι οι τράπεζες θα εξακολουθήσουν να χρειάζονται τα υποκαταστήματα αλλά ο τρόπος λειτουργίας των αυριανών καταστημάτων είναι στα πλαίσια των νέων προκλήσεων.

Στην Ελλάδα, οι 4 συστημικές τράπεζες είχαν καταρτίσει ένα τριετές πλάνο με αφετηρία άλλες το 2015 και άλλες το 2016, το οποίο έδινε έμφαση στην υιοθέτηση και προώθηση των νέων καναλιών, τα οποία θα μεταβληθούν τα επόμενα χρόνια στα βασικά και ισχυρά κανάλια των τραπεζικών εργασιών. Στόχος είναι να επεκταθεί, να αποκτήσει περισσότερο βάθος πληροφόρησης προκειμένου να γίνει πιο χρηστική από όλες τις πλευρές η ψηφιακή πλατφόρμα, για παράδειγμα από το πώς εξυπηρετείται ο πελάτης έως τον τρόπο που καταχωρίζεται και αρχειοθετείται η κάθε πληροφορία, νέα αλλά και προσαρμογή των υφιστάμενων. Σκοπός των τραπεζών της χώρας είναι να δημιουργήσουν σταθερές βάσεις, προκειμένου να προβούν σε πιο αποφασιστικά βήματα καθώς οι διαρκώς μεταβαλλόμενες εξελίξεις το απαιτούν. (Kathimerini.gr, 2016)

Σύμφωνα με την πρόσφατη έρευνα της συμβουλευτικής εταιρίας Ernst & Young με τίτλο «Global Banking Outlook 2018», ο ψηφιακός μετασχηματισμός αποτελεί την κύρια προτεραιότητα για το 85% των τραπεζών παγκοσμίως το 2018.

Σύμφωνα με την εν λόγω έρευνα της EY, οι τράπεζες θεωρούν ως κρίσιμες παραμέτρους για να είναι βιώσιμη η επιτυχία τους τις επενδύσεις στις νέες τεχνολογίες που στοχεύουν στην ενίσχυση της αποδοτικότητας, τη διαχείριση του κινδύνου καθώς και την αξιοποίηση νέων ευκαιριών ανάπτυξης.

Στη συνέχεια, η αντιμετώπιση της ασφάλειας στον κυβερνοχώρο αποτελεί πρώτη προτεραιότητα για τις παγκόσμιες τράπεζες κατά 89% το 2018, εκτοπίζοντας τη διαχείριση των κινδύνων που συνδέονται με τη φήμη της τράπεζας, τη συμμόρφωση

στα κανονιστικά πλαίσια και την κουλτούρα, από κορυφαίες προτεραιότητες πέρυσι, σε πολύ χαμηλότερες θέσεις.

Άλλος ένας παράγοντας που σύμφωνα με την έρευνα της ΕΥ συγκεντρώνει μεγάλο ενδιαφέρον από τις διοικήσεις των τραπεζών είναι η προσέλκυση, υιοθέτηση και διατήρηση του κατάλληλου ανθρώπινου δυναμικού, καθώς οι τράπεζες στοχεύουν να ενσωματώσουν στο προσωπικό τους στελέχη με εμπειρία στον κυβερνοχώρο, καθώς αποτελεί ένα νέο περιβάλλον με εξειδίκευση σε μικρό μέρος του υφιστάμενου ανθρώπινου δυναμικού.

Η έρευνα, η οποία καταγράφει τις απόψεις ανώτερων στελεχών από 221 τραπεζικά ιδρύματα από την Ευρώπη, τη Βόρεια Αμερική, τις αναδυόμενες αγορές και την περιοχή Ασίας-Ειρηνικού, αναδεικνύει την προσπάθεια των τραπεζών να καταστούν ψηφιακά ώριμες.

Κινητήριος δύναμη του μετασχηματισμού αυτού δεν είναι πλέον το ρυθμιστικό πλαίσιο, αλλά η ίδια η καινοτομία. Σύμφωνα με τους συμμετέχοντες στην έρευνα αυτή, το 62% φιλοδοξεί να πετύχει τον στόχο αυτό έως το 2020 ενώ μόνο λίγες τράπεζες σε ποσοστό 19%, θεωρούν ότι είναι ψηφιακά ώριμες ή ακόμα και προπορεύονται στην υιοθέτηση του ψηφιακού μετασχηματισμού.

Όπως προκύπτει από τα συμπεράσματα της έρευνας, σε ποσοστό 59% των τραπεζών, που συμμετείχαν στην έρευνα, προβλέπουν ότι ο προϋπολογισμός για επενδύσεις στην τεχνολογία θα αυξηθεί πάνω από 10% το 2018.

Μεταξύ των τραπεζών που αρχίζουν να επενδύουν ή αυξάνουν τις επενδύσεις τους στις νέες τεχνολογίες, ποσοστό 44% σχεδιάζουν να αγοράσουν τεχνολογία από τρίτους, ενώ μόνο 17% σκοπεύουν να αποκτήσουν την τεχνολογία μέσω εξαγοράς.

Ποσοστό 70% των τραπεζών επικαλούνται την ενίσχυση της ανταγωνιστικής τους θέσης, ως βασική αιτία για τις επενδύσεις στην τεχνολογία μέχρι το 2020.

Ακόμη, η ενίσχυση της ασφάλειας στον κυβερνοχώρο και της ασφάλειας των δεδομένων αποτελεί υψηλή προτεραιότητα για τις τράπεζες, με ποσοστό 73% των τραπεζών να επενδύουν στην κατάλληλη τεχνολογία για να περιορίσουν τις κυβερνο-απειλές, θεωρώντας την ενίσχυση της ασφάλειας του κυβερνοχώρου και των δεδομένων της ως επιχειρηματική προτεραιότητα.

Συμπερασματικά, η έρευνα της ΕΥ υποδεικνύει ότι τις περισσότερες περιπτώσεις οι εταιρείες χρηματοοικονομικών τεχνολογιών ή οι λεγόμενες fintech μπορούν να λειτουργήσουν σε συνεργασία με τις τράπεζες. Αναπτύσσουν νέες τεχνολογίες, τις

οποίες οι τράπεζες μπορούν να ενσωματώσουν στη λειτουργία τους, αναβαθμίζοντας τα οφέλη τους και την εμπειρία των πελατών τους στο νέο ψηφιακό περιβάλλον. Γενικότερα, στο ραγδαία μεταβαλλόμενο περιβάλλον του διεθνούς ανταγωνισμού, που επιτρέπει την είσοδο νέων, «μη τραπεζικών παικτών», οι τράπεζες καλούνται να προσφέρουν στους πελάτες τους ψηφιακές λύσεις υψηλής προστιθέμενης αξίας και όχι ομογενοποιημένες υπηρεσίες χαμηλού κόστους. Η αξιοπιστία του τραπεζικού ιδρύματος, το οποίο λειτουργεί μέσα από ένα ιδιαίτερα αυστηρό εποπτικό και ρυθμιστικό πλαίσιο, είναι αναντικατάστατη και μόνο με την ακέραιη διατήρησή της θα επιτευχθεί αποτελεσματικά η εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού.

Οι ελληνικές τράπεζες έχουν κάνει μεγάλα βήματα. Το επίπεδο του mobile και webbanking που έχουν αναπτύξει οι ελληνικές τράπεζες είναι εξαιρετικής ποιότητας συγκρινόμενο ακόμα και με πολύ μεγάλες ευρωπαϊκές τράπεζες. Ένας από τους βασικούς στόχους των τραπεζών, είναι να μπορέσουν να μετατρέψουν το μεγαλύτερο δυνατό ποσοστό των πελατών σε χρήστες του mobile και webbanking.

2.5 ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗΣ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΧΩΡΟΥ ΣΤΗ ΝΕΑ ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΠΟΧΗ

Τέσσερις από τους κυριότερους παράγοντες που διαμορφώνουν τον μελλοντικό τραπεζικό κλάδο ύστερα από την επέλαση της ψηφιακής εποχής, είναι οι εξής:

1. Η σημαντική αλλαγή συμπεριφοράς των πελατών και οι μεταβολές των προσδοκιών τους από τις Τράπεζες που εξυπηρετούνται έως σήμερα.
2. Οι νέες είσοδοι από τις παραδοσιακές τράπεζες με καινοτόμα επιχειρηματικά μοντέλα, από μεγάλες εταιρείες νέων τεχνολογιών, αλλά και από τις νεοφυείς επιχειρήσεις στο χώρο των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, γνωστές ως FinTech.
3. Οι συνεχείς πιέσεις από τις ρυθμιστικές κανονιστικές αρχές των τραπεζών.
4. Οι παγκόσμιες τάσεις, όπως η ραγδαία ανάπτυξη των ψηφιακών υπηρεσιών.

(Kathimerini.gr, 2016)

Έτσι λοιπόν, η ανάπτυξη της τεχνολογίας, οι καινοτόμες νέες πρακτικές, η ψηφιακή τραπεζική (digital banking) και οι γενικότερες ψηφιακές υπηρεσίες αλλάζουν τον τρόπο με τον οποίο μέχρι σήμερα δουλεύουν οι τράπεζες, καθώς αναμένεται εφεξής να γίνεται με μεγαλύτερη ταχύτητα στο μέλλον.

Σε παγκόσμιο επίπεδο, παρατηρείται μια ιδιαίτερη άνθηση αξιοποίησης των ψηφιακών μοντέλων στον τραπεζικό κλάδο. Καθώς ο αριθμός των υποκαταστημάτων των τραπεζών, όπως και οι τραπεζικές συναλλαγές που εκτελούνται στα υποκαταστήματα, συνεχώς μειώνονται, οι χρήστες του digital banking και οι λειτουργίες που προσφέρονται στα ψηφιακά κανάλια αυξάνονται με ραγδαίο ρυθμό.

Στην αγορά του digital banking, όπως και σε άλλες αγορές, η χρήση του κινητού τηλεφώνου ή άλλης σύγχρονης κινητής συσκευής διαδραματίζει καταλυτικό ρόλο. Σύμφωνα με την έρευνα της EY που αναφέραμε παραπάνω, το 20% των ερωτηθέντων χρησιμοποιεί καθημερινά το webbanking, το 10% χρησιμοποιεί καθημερινά το mobilebanking και μόλις το 4% πηγαίνει καθημερινά σε ένα υποκατάστημα Τράπεζας. Έτσι λοιπόν διαπιστώνεται ότι η χρήση του mobilebanking αποκτά επαξίως πρωταγωνιστικό ρόλο.

Η "ψηφιακή τραπεζική επανάσταση" που συντελείται σήμερα και προβλέπεται να είναι ακόμα μεγαλύτερη στο μέλλον, έχει γίνει αντιληπτή και κατανοητή από τις τράπεζες της Ελλάδας, οι οποίες, έχουν δώσει ήδη ιδιαίτερη έμφαση στο digital banking, με στόχο την ισχυροποίηση και ενδυνάμωση της σχέσης τους με τους πελάτες και την παροχή καλύτερων υπηρεσιών προσφέροντας ταυτόχρονα μία εξαιρετική εμπειρία εξυπηρέτησης. Ως εκ τούτου, οι ελληνικές τράπεζες έχουν ήδη διαμορφώσει σχέδια εξέλιξης των σημερινών τους δυνατοτήτων, αξιοποιώντας το digital, ενώ ξεκίνησαν επενδύσεις στην καινοτομία, επανδρώνοντας ειδικές ομάδες στελεχών προσανατολισμένων σε αυτό το στόχο, αλλά και εξετάζοντας νέες υπηρεσίες και πιθανές συνεργασίες με εξωτερικούς φορείς όπως οι νεοφυείς επιχειρήσεις Fintech.

Οι τράπεζες διεθνώς έχουν ξεκινήσει να επενδύουν σημαντικά ποσά σε διεργασίες για την εξέλιξή τους στον τομέα του digital banking και γενικότερα στην εκμετάλλευση των ψηφιακών παροχών και υπηρεσιών. Έχει ήδη παρατηρηθεί ότι το ύψος επενδύσεων που διοχετεύεται σε ψηφιακές υπηρεσίες, είτε αφορά στα τμήματα πληροφορικής των τραπεζών είτε στη διαμόρφωση στρατηγικής και πελατοκεντρικής προσέγγισης (retailbanking και wholesale) αυξάνεται διαρκώς. (Insider.gr, 2017)

Βέβαια το ύψος των επενδύσεων στο digital banking καθώς και το ποσοστό της γενικότερης δαπάνης σε αυτό τον τομέα εξαρτάται από τη χώρα, αλλά και το είδος της τράπεζας. Είναι λογικό να διαφοροποιείται η επένδυση που απαιτείται από μία τράπεζα που δεν έχει υποκαταστήματα, ή έχει πολύ λίγα σε κομβικά σημεία και δραστηριοποιείται μόνο μέσω web, ή και μόνο μέσω κινητού συσκευών, και είναι διαφορετική η επένδυση που απαιτείται από μία «κλασσική» τράπεζα με παράδοση λειτουργίας στο χώρο, η οποία πρέπει να συνδέσει και να συνδυάσει το digital banking

με τα υφιστάμενα λειτουργικά συστήματα, αλλά και να προσφέρει όμοιο τρόπο εξυπηρέτησης και συνέπεια στους πελάτες της, σε περισσότερα από ένα κανάλια επαφής όπως το δίκτυο καταστημάτων, το τηλεφωνικό κέντρο, digital banking κλπ.). Η πολυπλοκότητα των διαδικασιών είναι που αυξάνεται παράλληλα με το ύψος των επενδύσεων ενώ συνδέεται άρρηκτα με τη συνολική στρατηγική της κάθε τράπεζας και των μελλοντικών επιδιώξεων και στόχων της.

Είναι ευνόητο ότι η αξιοποίηση των ψηφιακών υπηρεσιών και η περαιτέρω εξέλιξη του digital banking αποσκοπεί σε περισσότερα οφέλη από την βέβαιη μείωση μέρους του λειτουργικού κόστους που υπολογίζεται έως σήμερα. Οι τράπεζες, τόσο στην Ελλάδα, όσο και παγκοσμίως, κινούνται προς την υιοθέτηση πελατοκεντρικών προγραμμάτων, ομαδοποιώντας την πελατεία βάσει διαφόρων κριτηρίων και μεταβλητών τα οποία σκοπεύουν να εξασφαλίσουν από τις BigData τεχνολογίες. Διαφοροποιημένες ομάδες πελατείας έχουν ξεχωριστές απαιτήσεις από την τράπεζα και από το digital banking. Κάποιες ομάδες πελατών απαιτούν συγκεκριμένο τρόπο εξυπηρέτησης στην πραγματοποίηση συναλλαγών, για παράδειγμα με φωνητική βοήθεια, οδηγώντας μεν σε μείωση κόστους για την τράπεζα δεδομένου ότι είναι χαμηλότερο από το αντίστοιχο κόστος εξυπηρέτησης στο υποκατάστημα από ότι μέσω των ψηφιακών καναλιών, αλλά παρόλ' αυτά σχεδιασμό ειδικής υποδομής στο πρόγραμμα του digital banking. Άλλες ομάδες πελατών είναι σε θέση να χρησιμοποιήσουν περισσότερες υπηρεσίες στο digital banking, και να προβαίνουν σε αγορές προϊόντων και υπηρεσίες και μάλιστα να είναι πρόθυμοι να πληρώσουν παραπάνω για υπηρεσίες που τους παρέχονται στον ψηφιακό κόσμο και θα ήταν δύσκολο να υλοποιηθούν στα πλαίσια των φυσικών υποκαταστημάτων. (Kathimerini.gr, 2016)

Επίσης σημειώνεται ότι με την έλευση της PSDII (Payments Services Directive II) στην Ευρωπαϊκή Ένωση, η οποία τέθηκε σε ισχύ στις αρχές του 2018 επιφέρει σημαντικές αλλαγές στο χώρο των πληρωμών, αλλά και της πληροφορίας που ένας οργανισμός είτε τραπεζικός είτε άλλος φορέας αποκτά τη δυνατότητα να γνωρίζει για τους πελάτες του σχετικά με τις τραπεζικές συναλλαγές. Ο τελικός πελάτης ισχυροποιείται σημαντικά κάτι το οποίο θα δημιουργήσει σημαντικές ευκαιρίες αλλά και απειλές για τις τράπεζες, στοχεύοντας σε νέες πηγές εισροών και παροχή περισσότερων υπηρεσιών.

Οι τράπεζες έχουν μία μοναδική ευκαιρία να προσφέρουν ψηφιακές υπηρεσίες και προϊόντα που θα ενισχύσουν την «ταλαιπωρημένη» σχέση τους με τους πελάτες τους, λόγω των σύγχρονων κοινωνικοοικονομικών συνθηκών, ικανοποιώντας τις ανάγκες τους και προσφέροντας άμεση και ποιοτική εξυπηρέτηση, καθώς και να ερευνήσουν

νέες πηγές εισροών και νέων επιχειρηματικών μοντέλων για την πολυπύθη αύξηση κερδοφορίας.

Ωστόσο, η απότομη ανάπτυξη και ραγδαία εξέλιξη των ψηφιακών υπηρεσιών είναι πιθανό να επιφέρει κινδύνους ασφάλειας τόσο για τους καταναλωτές όσο και για τις ίδιες τις τράπεζες. Όσο περισσότερο εκτεθειμένες είναι οι τραπεζικές υπηρεσίες στο Διαδίκτυο, τόσο πιο προσεκτικές πρέπει να γίνουν οι τράπεζες στη διασφάλιση των συναλλαγών, επενδύοντας σε υποδομές, μηχανισμούς και υπηρεσίες ώστε να εξασφαλίσουν την ακεραιότητα των συναλλαγών, των χρηστών, αλλά και των προσωπικών τους δεδομένων. Στο χώρο αυτό, οι παραδοσιακές τράπεζες έχουν συγκριτικό πλεονέκτημα συγκριτικά με τις νεοεμφανιζόμενες, αλλά και τις εταιρείες που δραστηριοποιούνται στο χώρο των πληρωμών, ή άλλες νεοφυείς εταιρείες τις λεγόμενες FinTech. Οι παραδοσιακές τράπεζες έχουν ήδη σχεδιάσει και εγκαταστήσει δομές διασφάλισης πληροφοριών (Information Security), δίνοντας τη δέουσα βαρύτητα στην ασφάλεια της πληροφορίας, και από τις εξωτερικές απειλές αλλά και από πιθανές εσωτερικές. Οι παραδοσιακές τράπεζες έχουν μάθει από την έναρξη της λειτουργίας τους να διαχειρίζονται και να αντιμετωπίζουν κλασσικούς κινδύνους ασφάλειας και πλέον επενδύουν στον τομέα της Ασφάλειας Πληροφοριών μεγάλα ποσά σε μόνιμη βάση, ώστε να διαχειριστούν και να αντιμετωπίσουν αποτελεσματικά τις απειλές.

Στη νέα ψηφιακή εποχή, στόχος των τραπεζών είναι να μπορούν να ανταποκριθούν στις ανάγκες του κάθε πελάτη προσφέροντας ένα υψηλό επίπεδο ψηφιακής διασύνδεσης, με τη δυνατότητα οι πελάτες να εξυπηρετούνται παντού, σε κάθε χρονική στιγμή, εκτιμώντας και αξιολογώντας τις αντιδράσεις τους, ώστε να παρέχονται όσο το δυνατόν προσωποποιημένες και ειδικά διαμορφωμένες λύσεις.

Κύριος και πρωταρχικός στόχος των τραπεζών είναι όλοι οι πελάτες να διαθέτουν χρεωστική κάρτα, καθώς λόγω των κοινωνικοοικονομικών συνθηκών με την επιβολή των περιορισμών διακίνησης χρήματος έχουν αυξηθεί οι πληρωμές με πλαστικό χρήμα. Παρόλ' αυτά, σήμερα, το ποσοστό των πελατών που έχουν χρεωστική δεν ξεπερνά το 70%, όταν τον περασμένο Ιούνιο διαμορφωνόταν στο 60%, με την αύξηση να οφείλεται αποκλειστικά στην επιβολή των capital controls και όχι στην αλλαγή της συμπεριφοράς του καταναλωτή.

Χαρακτηριστικά σήμερα, η Τράπεζα Πειραιώς συνεχίζει να υιοθετεί καινοτόμες ιδέες και εφαρμογές με στόχο της διοίκησης να είναι η ενίσχυση των επενδύσεων στον τομέα αυτό καθώς θεωρείται ότι η τεχνολογία δίνει ατελείωτες δυνατότητες που θα βελτιώσουν τη λειτουργία του ομίλου και θα της εξασφαλίσουν συγκριτικό πλεονέκτημα

έναντι των ανταγωνιστριών τραπεζών. Σε αυτή την κατεύθυνση, τα σχέδια του ομίλου είναι η ψηφιακή αναβάθμιση της τράπεζας μέσω της ευρύτερης ψηφιοποίησης των λειτουργιών της.

Ανάλογα πλάνα έχει κάνει και η Eurobank. Στο πλαίσιο αυτό, δημιουργήθηκε το καλοκαίρι του 2015 νέα γενική διεύθυνση Ψηφιακής Τραπεζικής με στόχο τον ψηφιακό μετασχηματισμό του ομίλου. Η διεύθυνση έχει αναλάβει το σχεδιασμό, την οργάνωση και την επίβλεψη των ενεργειών που θα διευκολύνουν την υιοθέτηση της ψηφιακής τεχνολογίας τόσο σε επίπεδο λιανικής όσο και σε επίπεδο συνολικών χορηγητικών, επενδυτικών και γενικών τραπεζικών εργασιών. Στη Eurobank στοχεύουν η τράπεζα τους να ηγηθεί στο χώρο, ψηφιοποιώντας όλες τις λειτουργίες των δραστηριοτήτων και προσφέροντας υψηλότερη εξυπηρέτηση πελατών.

Η Alpha Bank, τέλος, προχώρησε μέσα στο 2016- 2017 στην πλήρη ανανέωση των υπηρεσιών webbanking και mobilebanking, επικεντρωμένη σε μοντέρνο σχεδιασμό και πιο φιλική και εύχρηστη πλοήγηση για όλους τους δυνατούς χρήστες με χαμηλότερη ή υψηλότερη εξοικείωση με τα κινητά μέσα, ενώ η Εθνική Τράπεζα διαθέτει ήδη τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες i-bank προσφέροντας τη δυνατότητα διενέργειας συναλλαγών μέσω διαδικτύου και λοιπών καναλιών τα οποία θα περιγράψουν αναλυτικά στη συνέχεια.(Insider.gr, 2017)



2.6 FINTECH vs ΤΡΑΠΕΖΕΣ

Τα τελευταία χρόνια, η έξαρση των νέων τεχνολογιών στο χρηματοπιστωτικό τομέα έχει ανοίξει την πόρτα σε εταιρείες που ανήκουν στον κλάδο της τεχνολογίας, start-up καθώς και στους τραπεζικούς οργανισμούς τη δυνατότητα να στραφούν στο σχεδιασμό και δημιουργία καινοτόμων ψηφιακών λύσεων με γνώμονα την ευχρηστία, την προστασία δεδομένων, την ταχύτητα και την αμεσότητα. Μερικές από τις νέες τάσεις που θα επικρατήσουν στη νέα ψηφιακή εποχή είναι οι εξής:

1. Ο ρόλος των social media στο χώρο του Fintech

Η ευρεία χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης αποτελεί βασικό παράγοντα στην εξέλιξη του ηλεκτρονικού εμπορίου αλλά και των εφαρμογών που επιτρέπουν συναλλαγές μεταξύ χρηστών. Το WeChat είναι χαρακτηριστικό παράδειγμα μέσα από το οποίο οι χρήστες μπορούν να στείλουν χρήματα σε φίλους, καθώς και να αγοράσουν προϊόντα και υπηρεσίες online.

2. Δημιουργία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών για φορητές συσκευές

Η δημιουργία εφαρμογών για συναλλαγές ανάμεσα σε εμπόρους και προσωπικούς φίλους αναμένεται να παίξει πρωταρχικό ρόλο στο χώρο του Fintech. Καθώς τα έξυπνα τηλέφωνα αποτελούν το κυρίαρχο πλέον μέσο για άμεση πρόσβαση στο ίντερνετ, οι χρήστες μπορούν να έχουν πρόσβαση στους τραπεζικούς τους λογαριασμούς αλλά και να πραγματοποιήσουν συναλλαγές από αυτό.

3. Τεχνητή νοημοσύνη (AI)

Σύμφωνα με ειδικούς στο σχεδιασμό των εταιριών Fintech, η χρήση της τεχνητής νοημοσύνης θα μπορούσε να συμβάλει στην ποιοτική ανάλυση δεδομένων καθώς και στη συνεχή βελτιστοποίηση των υπηρεσιών.

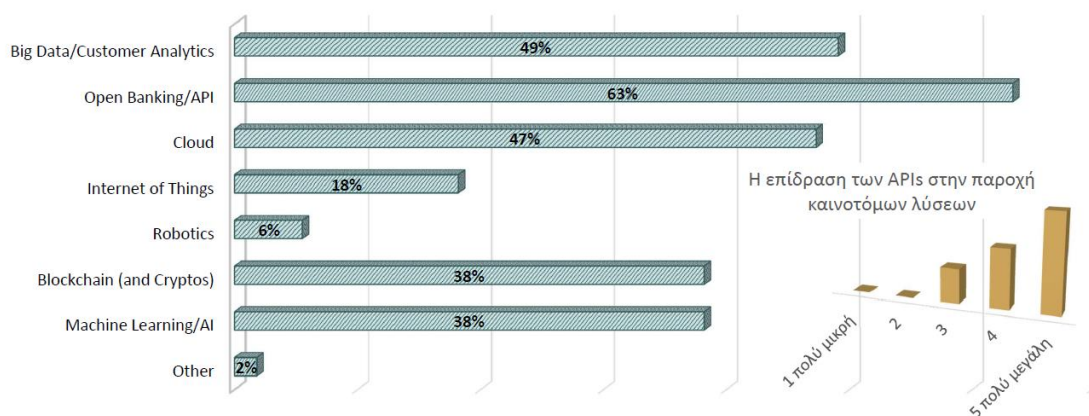
4. Βιομετρική ασφάλεια

Οι βιομετρικές μέθοδοι ταυτοποίησης του χρήστη όπως δακτυλικό αποτύπωμα, σάρωση ίριδας και αναγνώριση προσώπου επιβλήθηκαν από τη συνεχόμενη αύξηση των ανέπαφων και mobile συναλλαγών έχει δημιουργήσει την ανάγκη για βελτιωμένα συστήματα ασφάλειας για την προστασία της ακεραιότητας των δεδομένων των χρηστών, υπηρεσιών, πληρωμών και των σχετικών συναλλαγών.

5. Blockchain

Σύμφωνα με έρευνα του World Economic Forum, το blockchain (πρόκειται για την τεχνολογία που βασίζεται σε αλυσίδα επιβεβαιωμένων ομάδων συναλλαγών και στην οποία έχει βασιστεί το bitcoin) θα αποτελέσει τον πυρήνα των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών τα επόμενα χρόνια. Η χρήση της τεχνολογίας blockchain μπορεί να ωφελήσει παρέχοντας ύψιστα μέτρα ασφαλείας, απόλυτη πιστοποίηση και διάχυση πληροφοριών. Μέχρι το 2017 εκτιμάται ότι το 10% του παγκόσμιου ακαθάριστου προϊόντος θα έχει αποθηκευτεί σε blockchain πλατφόρμες. Δύο από τις ομάδες που συμμετέχουν στο «be innovative impact accelerator» της Εθνικής Τράπεζας χρησιμοποιούν τεχνολογίες blockchain, η ομάδα Synarhea και η ομάδα Echoleap. (fortunegreece.gr, 2016)

Σύμφωνα με έρευνα που πραγματοποιήθηκε για λογαριασμό της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος για το 5th digital banking forum, τον Μάρτιο του 2018, παρουσιάζουμε ποιες τεχνολογίες θεωρείται ότι έχουν την μεγαλύτερη επίδραση στα εγχώρια δεδομένα στη νέα ψηφιακή εποχή:



Οι υπηρεσίες «Fintech» χαρακτηρίζονται από πολλούς σήμερα ως το νέο «ζευγάρι» ανάμεσα στις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες και τις τεχνολογίες της πληροφορίας. (5thdigitalbankingforum, 2018)

Το «Fintech» αποτελείται από 5 βασικούς τομείς:

1. Χρηματοδότηση και επενδύσεις
2. Διαχείριση κινδύνου
3. Πληρωμές και υποδομές
4. Ασφάλεια δεδομένων και δημιουργία εσόδων
5. Διασύνδεση του πελάτη

1. Χρηματοδότηση και επενδύσεις: το Fintech επικεντρώνεται κυρίως σε εναλλακτικές μορφές χρηματοδότησης όπως το crowd funding ή αλλιώς «χρηματοδότηση από το πλήθος» (ή διαδικτυακή μικροχρηματοδότηση) η οποία είναι μια παλιά ιδέα, που εν μέρει βασίζεται σε συνδρομητικά επιχειρηματικά μοντέλα τα οποία δημιουργήθηκαν πριν από αιώνες. Στη βάση της είναι μια πολύ απλή ιδέα, η οποία προσφέρει οφέλη και στις δύο εμπλεκόμενες πλευρές. Κάθε χρήστης μπορεί να συνεισφέρει δίνοντας από μόλις ένα ευρώ μέχρι αρκετές εκατοντάδες, ανάλογα με τα προσφερόμενα πακέτα χρηματοδότησης που ορίζει ο δημιουργός της καμπάνιας. Για να αυξήσει τις πιθανότητες στήριξης από τους ιδιώτες, η επιχείρηση προσφέρει κάποια αποκλειστικά προνόμια. Για παράδειγμα, οι πρώτοι υποστηρικτές μπορούν να αποκτήσουν το τελικό προϊόν με σημαντική έκπτωση ή να λάβουν μια συλλεκτική έκδοση και άλλα δώρα. Έτσι, όλοι έχουν κάποιο κίνητρο. Η χρηματοδότηση από το πλήθος είναι εφικτή χάρη σε ειδικευμένες διαδικτυακές πλατφόρμες που παρέχουν την απαιτούμενη ασφάλεια συναλλαγών και τα απαραίτητα εργαλεία για τη διαχείριση της καμπάνιας. Η πιο γνωστή από αυτές είναι το Kickstarter, ενώ ιδιαίτερα ενεργές είναι και οι Indiegogo, RocketHub, Fundly, Appsplit (για apps), GoGetFunding, Peerbackers. Αν και το crowd funding είναι ιδιαίτερα αποτελεσματικό για προϊόντα και υπηρεσίες τεχνολογίας, υπάρχουν και πλατφόρμες crowd funding για ειδικά ενδιαφέροντα, όπως το AgFunder για την αγροτικό τομέα, το CircleUp αποκλειστικά για καταναλωτικά προϊόντα ή το Kiva που βοηθά μικρές επιχειρήσεις σε χώρες του αναπτυσσόμενου κόσμου.

2. Διαχείριση κινδύνου: Όλες οι τράπεζες – παραδοσιακές και μη – εκτίθενται σε διάφορες μορφές κινδύνου. Καταρχήν, οι νέες τεχνολογίες θα μπορούσαν να βελτιώσουν την αποδοτικότητα και την ανθεκτικότητα τόσο των νέων όσο και των πιο καθιερωμένων τραπεζικών υποδομών. Ωστόσο, θα μπορούσαν και να εντείνουν

ορισμένους υφιστάμενους κινδύνους. Οι ίδιες οι τράπεζες φέρουν την ευθύνη – ανεξαρτήτως επιχειρηματικού μοντέλου – να εφαρμόσουν κατάλληλες διαδικασίες διαχείρισης κινδύνων προκειμένου να αντιμετωπίσουν τους κινδύνους που τις απειλούν. Μια εταιρεία χρηματοοικονομικής τεχνολογίας στην οποία έχει χορηγηθεί σχετική άδεια λειτουργίας εποπτεύεται όπως οποιοδήποτε άλλο πιστωτικό ίδρυμα, σύμφωνα με τη νομοθεσία της ΕΕ. Η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα, σε συνεργασία με τις αντίστοιχες εθνικές αρχές, είναι υπεύθυνη για την εποπτεία τους. Η ΕΚΤ εξετάζει τους κινδύνους που αφορούν όχι μόνο τις τράπεζες χρηματοοικονομικής τεχνολογίας αλλά και τις παραδοσιακές τράπεζες που χρησιμοποιούν τέτοιου είδους λύσεις. Δεδομένου του αυξανόμενου αριθμού των εταιρειών χρηματοοικονομικής τεχνολογίας που υποβάλλουν αίτηση για άδεια λειτουργίας τραπεζικού ιδρύματος, η ΕΚΤ και οι εθνικές εποπτικές αρχές επεξεργάζονται μια κοινή προσέγγιση πολιτικής. Με αυτόν τον τρόπο θα διασφαλιστεί η ομοιόμορφη αξιολόγηση των αιτήσεων σε όλη τη ζώνη του ευρώ. Οι κίνδυνοι που συνδέονται με τον συγκεκριμένο τύπο εταιρειών παροχής τραπεζικών υπηρεσιών, θα αξιολογούνται κατά τρόπο κατάλληλο και αναλογικό. Περισσότερες πληροφορίες για αυτήν την προσέγγιση παρέχονται στον οδηγό σχετικά με την αξιολόγηση αιτήσεων αδειοδότησης πιστωτικών ιδρυμάτων χρηματοοικονομικής τεχνολογίας που έχει εκπονήσει η ΕΚΤ.

3. Πληρωμές και υποδομές: Οι περιορισμοί, λόγω των capital control, στις προσωπικές αναλήψεις, στις εταιρικές συναλλαγές και στις μεταφορές κεφαλαίων και πληρωμές προς το εξωτερικό οδήγησε πολλούς καταναλωτές και εταιρείες να χρησιμοποιήσουν ευρύτερα τις ηλεκτρονικές μεθόδους συναλλαγών και πληρωμών μέσω των εταιριών χρηματοοικονομικών τεχνολογιών. Σύμφωνα με τα στοιχεία το 2014 το ποσό που δαπανήθηκε σε κάρτες Visa αντιπροσώπευε μόλις 1 ευρώ σε κάθε 33 ευρώ καταναλωτικής δαπάνης, σε σύγκριση με το 1 ευρώ στα 6 ευρώ στην Ευρώπη, κάτι όμως που έχει αρχίσει να αλλάζει ριζικά μετά την τραπεζική αργία και την επιβολή των capital control. Οι τρέχουσες εξελίξεις περιόρισαν μεν τη δυνατότητα ανάληψης μετρητών, ωφέλησαν δε καταναλωτές και επιχειρήσεις που αποκομίζουν πλέον σημαντικά πλεονεκτήματα με τη χρήση του πλαστικού χρήματος. Σύμφωνα με στοιχεία της Visa Europe, που επεξεργάζεται σχεδόν το 60% των συναλλαγών με ελληνικές κάρτες για αγορές, τις δύο εβδομάδες μετά την εισαγωγή των capital control παρατηρήθηκε αύξηση 135% στον αριθμό συναλλαγών σε σύγκριση με το δεκαπενθήμερο πριν από τα capital control. Ο τομέας των τροφίμων γνώρισε τη μεγαλύτερη αύξηση στη χρήση των χρεωστικών καρτών μέσα στις δύο αυτές

εβδομάδες (με αύξηση της χρήσης τους 234%) και ακολουθούν ο τομέας της υγείας (206%) και τα πρατήρια καυσίμων (193%).

Ο τζίρος σε POS των χρεωστικών καρτών υπερδιπλασιάστηκε σε σχέση με πέρυσι, με την αυξημένη χρήση να παρατηρείται στους υφιστάμενους αλλά και στους νέους πελάτες καρτών. Αυτή η εξέλιξη παραπέμπει σε υπερδιπλασιασμό των συσκευών αποδοχής καρτών από το σημερινό επίπεδο των 150.000 σε 400.000 περίπου τα επόμενα δύο χρόνια. Την ίδια στιγμή πενταπλασιάστηκαν οι νέοι κωδικοί χρήσης ηλεκτρονικής τραπεζικής e-banking, με πάνω από 150.000 νέους χρήστες τον Ιούλιο. Η επιβολή περιορισμών στην κίνηση κεφαλαίων πυροδότησε στην ουσία την αύξηση της χρήσης του πλαστικού χρήματος, με αποτέλεσμα η δυναμική που αναπτύσσεται να θεωρείται πλέον ιδιαίτερα σημαντική. Αρκεί να αναλογιστεί κανείς ότι μέχρι και σήμερα σε εθνικό επίπεδο οι πληρωμές με κάρτες αντιπροσωπεύουν μόνο το 6% των συνολικών πληρωμών στη χώρα, συνιστώντας μία από τις χειρότερες επιδόσεις στην Ευρώπη.

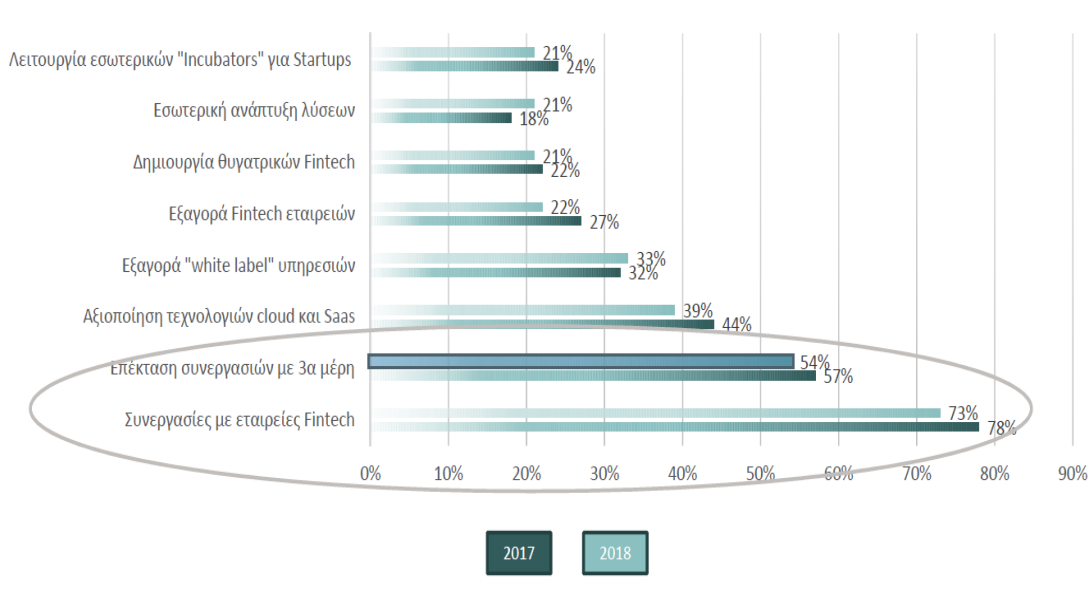
Βάσει εκτιμήσεων, η χρήση πλαστικού χρήματος θα μπορούσε να συνεισφέρει στη μείωση της φοροδιαφυγής (υπολογίζεται στο 25% του ΑΕΠ) κατά 5 δις ευρώ και αύξηση των φορολογικών εσόδων πάνω από 1 δις ευρώ σε ετήσια βάση (ΦΠΑ, φορολογία φυσικών και νομικών προσώπων). Άρα η συντονισμένη υλοποίηση ενός εκτενούς πακέτου μέτρων για την αύξηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών θα μπορούσε να μειώσει τουλάχιστον κατά 25% τη «μαύρη» οικονομία, ενισχύοντας σημαντικά τα δημόσια έσοδα της χώρας.

4. Ασφάλεια των δεδομένων και δημιουργία εσόδων: οι εταιρείες Fintech δραστηριοποιούνται ιδιαίτερα στην συμβουλευτικές υπηρεσίες συμμόρφωσης με τα διεθνή πρότυπα ασφαλείας GDPR. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θέσπισε κανόνες που θα καταστήσουν ασφαλέστερες τις ηλεκτρονικές πληρωμές σε καταστήματα και στο διαδίκτυο. Βάσει των κανόνων αυτών, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα προσφέρουν λύσεις στους καταναλωτές που θα είναι επίσης πιο πρακτικές, οικονομικά αποδοτικές και καινοτόμες. Οι εν λόγω κανόνες εφαρμόζουν την οδηγία για τις υπηρεσίες πληρωμών που αναθεωρήθηκε πρόσφατα, η οποία αποσκοπεί στον εκσυγχρονισμό των υπηρεσιών πληρωμών της Ευρώπης ώστε να συμβαδίζουν με αυτήν την ταχέως εξελισσόμενη αγορά και να συμβάλουν στην ανάπτυξη της ευρωπαϊκής αγοράς ηλεκτρονικού εμπορίου. Η ραγδαία ανάπτυξη των ψηφιακών υπηρεσιών αναμένεται να επιφέρει πιθανούς κινδύνους ασφαλείας για τις τράπεζες και τους πελάτες τους. Όσο πιο πολύ εκτίθενται οι τραπεζικές υπηρεσίες στο Διαδίκτυο,

τόσο πιο προσεκτικές πρέπει να γίνονται, επενδύοντας σε υποδομές, μηχανισμούς και υπηρεσίες που θα εξασφαλίζουν την απαραίτητη ασφάλεια στις συναλλαγές των χρηστών, αλλά και στα προσωπικά τους δεδομένα. Σε αυτόν τον τομέα, οι παραδοσιακές τράπεζες έχουν συγκριτικό πλεονέκτημα σε σχέση με τις νεοεμφανιζόμενες, mobile-only τράπεζες, εταιρείες που δραστηριοποιούνται στο χώρο των πληρωμών, ή άλλες νεοφυείς επιχειρήσεις (FinTech). Οι παραδοσιακές τράπεζες έχουν αναπτύξει σημαντικές εσωτερικές δομές διασφάλισης ασφάλειας πληροφοριών (Information Security), δίνοντας σημαντική βαρύτητα στην ασφάλεια της πληροφορίας, τόσο από πιθανές εξωτερικές απειλές, όσο και από εσωτερικές. Οι παραδοσιακές τράπεζες γνωρίζουν πώς να διαχειρίζονται και να αντιμετωπίζουν αυτούς τους κινδύνους πολύ καλά και επενδύουν στον τομέα της Ασφάλειας Πληροφοριών μεγάλα ποσά σε συνεχή βάση, ώστε να αντιμετωπίζουν αποτελεσματικά τις απειλές.

5. Διασύνδεση του πελάτη: η ανάπτυξη του Fintech σε όλα τα επίπεδα των χρηματοοικονομικών δραστηριοτήτων ενισχύει και βελτιώνει την εμπειρία του πελάτη – τελικού χρήστη των προϊόντων και υπηρεσιών που παράγονται μέσα από μια σταθερή, διαρκώς ανανεούμενη σχέση συνεργασίας των τραπεζών και των fintech. "Η εμπειρία του πελάτη" βρίσκεται σε πρώτη προτεραιότητα και για το λόγο αυτό επενδύουν οι χρηματοοικονομικές τεχνολογίες σε εργαλεία για την ταχύτερη εξυπηρέτηση και υψηλότερη ικανοποίηση του πελάτη είτε ως απευθείας πελάτης τους είτε μέσω των τραπεζών που χρησιμοποιούν τα εν λόγω εργαλεία που έχουν σχεδιάσει οι Fintech εταιρείες.

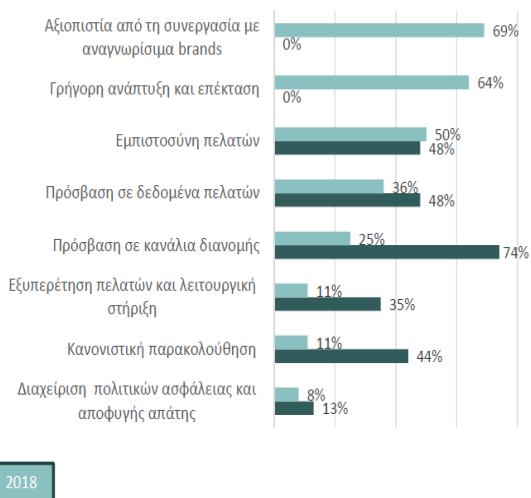
Σύμφωνα με στοιχεία της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος, τα οποία παρουσιάστηκαν στο 5th digital banking forum, από το Γενικό Διευθυντή Πληροφορικής, αναλύονται οι εταιρείες Fintech και η συμβολή τους στην επίτευξη των στόχων των τραπεζών μεταξύ των ετών 2017 και 2018 καθώς και τη συνεργασία των τραπεζών με τις εταιρίες Fintech:



➤ Η άποψη των Τραπεζών



➤ Η άποψη των Fintechs



Η χαρτογράφηση των κυριότερων Fintech εταιρειών που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα ανά κατηγορία παρουσιάζονται παρακάτω:

<p>ΠΛΗΡΩΜΕΣ</p>	<p>ΑΣΦΑΛΕΙΕΣ</p>	<p>ΚΕΦΑΛΑΙΑΓΟΡΕΣ</p>	<p>REGTECH</p>
<p>WEALTH MNGT</p>	<p>BLOCKCHAIN</p>	<p>CROWDFUNDING</p>	<p>ΑΛΛΕΣ</p>

Στην έκθεση της ΕΒΑ καταγράφονται 5 κύρια σημεία τριβής που φαίνεται να έχει η επέκταση του fintech στον τραπεζικό χώρο και προτεινόμενοι τρόποι δράσης και αντίδρασης τόσο για τις τράπεζες όσο και τις εποπτικές αρχές.

1. Το ρίσκο που καλούνται οι τράπεζες να αντιμετωπίσουν με την επέκταση των εταιρειών χρηματοοικονομικών τεχνολογιών αλλάζει μορφή λόγω των ιδιαιτεροτήτων των νέων εργαλείων που χρησιμοποιούνται στις λειτουργίες των τραπεζών.

Για το λόγο αυτό τα θεσμοθετημένα κανονιστικά πλαίσια που διέπουν τη λειτουργία των τραπεζών πρέπει να προσαρμοστούν ώστε να μην μείνουν αφενός έξω από την τροχιά των εξελίξεων και αφετέρου εκτεθειμένοι σε κακόβουλα λογισμικά προγράμματα.

2. Οι κύριοι κίνδυνοι που αναδύονται με την εμφάνιση του fintech αφορούν στη διαμόρφωση νέας στρατηγικής, την προσαρμογή της λειτουργίας με νέες διαδικασίες και την διαφύλαξη των συναλλαγών και υπηρεσιών από τις διαδικτυακές επιθέσεις.

Αυτοί οι κίνδυνοι αφορούν τόσο τις υπάρχουσες τράπεζες όσο και τις νέες επιχειρήσεις που λειτουργούν μόνο μέσω των τεχνολογιών.

Η ασφάλεια, η σταθερότητα και η κερδοφορία του χρηματοπιστωτικού συστήματος μπορούν να διασφαλιστούν μέσω σύγχρονων προγραμμάτων εποπτείας τα οποία να εξασφαλίσουν ότι οι τράπεζες διαθέτουν τον κατάλληλο τρόπο διαχείρισης και ελέγχου των κινδύνων που προέρχονται από τη χρήση των νέων τεχνολογιών.

3. Οι τράπεζες καθώς και οι εταιρείες fintech ενισχύουν τη χρήση των νέων τεχνολογιών προκειμένου να προσφέρουν καινοτόμα προϊόντα, όπως η τεχνητή νοημοσύνη (AI), η εκμάθηση μέσω μηχανών (ML) και οι αναβαθμισμένες αναλύσεις στοιχείων.

Οι νέες αυτές υπηρεσίες των τραπεζών μπορούν να συμβάλλουν στη μείωση του λειτουργικού κόστους μέσω της μεθόδου του outsourcing, πάντα με συμμόρφωση στα κανονιστικά πλαίσια.

4. Η ασφάλεια και η χρηματοπιστωτική σταθερότητα μπορούν να ενισχυθούν και να διαφυλαχθούν με την εφαρμογή ειδικών εποπτικών προγραμμάτων για να διασφαλιστεί ότι οι τράπεζες διαθέτουν τις κατάλληλες διαδικασίες διαχείρισης πιστωτικού κινδύνου σε σχέση με οιαδήποτε επιχείρηση ανατίθεται σε τρίτους ή υποστηρίζεται από τρίτους, συμπεριλαμβανομένων των εταιρειών fintech.

5. Οι εξελίξεις στον κλάδο των εταιρειών Fintech θεωρείται ότι ενδέχεται να επηρεάσουν και τομείς της δημόσιας πολιτικής, όπως η προστασία της ιδιωτικής ζωής των δεδομένων, η προστασία των καταναλωτών και των ατομικών δεδομένων.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Wikipedia
2. ΙΝΕ, Ινστιτούτο Εργασίας ΟΤΟΕ, Νέες τεχνολογίες στις τράπεζες και επιπτώσεις στην απασχόληση, Αθήνα 2018, Κεφ. 1. Γνωρίζοντας την ψηφιοποίηση
3. ΣΕΒ, Η ψηφιακή Ελλάδα, ο δρόμος προς την ανάπτυξη, Μάιος 2017, Εισαγωγή στο ψηφιακό μετασχηματισμό
4. Kathimerini.gr, Οι τράπεζες μικραίνουν και γίνονται ψηφιακές, Κ. Μαριόλη, 25/2/2016
5. Insider.gr, Ραγδαίες αλλαγές στην ψηφιακή τραπεζική από το 2018, 6/11/2017
6. 5th digital banking forum, ETEN. Χριστοδούλου, Μάρτιος 2018

3 ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ: ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η Εθνική Τράπεζα ιδρύθηκε το 1841 και αποτέλεσε την πρώτη τράπεζα του νεοελληνικού κράτους, με καθοριστική συνεισφορά στην οικονομική ζωή του τόπου σε αυτά τα 177 χρόνια ιστορίας της. Σήμερα η Εθνική ηγείται ενός από τους μεγαλύτερους και ισχυρότερους ομίλους χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στην Ελλάδα, με δυναμική συμβολή στη στήριξη της Ελληνικής οικονομίας και τον αναπτυξιακό και κοινωνικό μετασχηματισμό της χώρας.

Το μέγεθος της Εθνικής Τράπεζας και της σημαντικής παρουσίας που έχει στην οικονομική ζωή της Ελλάδας δείχνουν τα οικονομικά στοιχεία για το πρώτο εξάμηνο του 2018 που δημοσιεύτηκαν στις 31/8/2018 (Όμιλος και Τράπεζα, Εξαμηνιαία Οικονομική Έκθεση για την περίοδο 1/1/2018 μέχρι και 30/6/2018). Σύμφωνα λοιπόν με αυτά τα στοιχεία σε επίπεδο ομίλου έχει ενεργητικό 62,8 δις ευρώ και ως τράπεζα 56,7 δις ευρώ. Τα κέρδη ως όμιλος ανήλθαν στα 19 εκ. ευρώ και 10 εκ. ευρώ ως τράπεζα. Οι καταθέσεις ήταν 41,2 δις ευρώ και 39,3 δις ευρώ αντίστοιχα, ενώ ο πολύ σημαντικός δείκτης Δανείων προς Καταθέσεις βελτιώθηκε σε 74% σε επίπεδο ομίλου και 73% στην εγχώρια τραπεζική αγορά.

Η Εθνική επίσης αποτελεί και έναν από τους μεγαλύτερους εργοδότες έχοντας 9570 υπαλλήλους μόνο στην Ελλάδα. Οι εργαζόμενοι αποτελούν το σημαντικότερο

“κεφάλαιο” ανάπτυξης της Εθνικής Τράπεζας. Για το λόγο αυτό, η Τράπεζα επενδύει συστηματικά στην επιλογή, εκπαίδευση, αξιολόγηση, διατήρηση και εξέλιξη του ανθρώπινου δυναμικού της, με στόχο να αναδειχθεί ως προτιμώμενη επιλογή εργοδότη.

Η Εθνική προσφέρει ευρύ φάσμα χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες επιχειρήσεων και ιδιωτών.

Δίκαια μπορεί να χαρακτηριστεί ως η Τράπεζα της Ελληνικής Οικογένειας, καθώς ελέγχει το ¼ της λιανικής τραπεζικής. Το ηγετικό μερίδιο καταθέσεων ταμειευτηρίου αντανακλά την εμπιστοσύνη του αποταμιευτικού κοινού που αποτελεί και την κινητήρια δύναμή της.

Με 540 Μονάδες και 1.466 ATM, διαθέτει το ευρύτατο δίκτυο εξυπηρέτησης, καλύπτοντας ολόκληρη τη γεωγραφική έκταση της Ελλάδας, ενώ παράλληλα αναπτύσσει σύγχρονα ηλεκτρονικά κανάλια, όπως οι υπηρεσίες Mobile και Internet Banking. Σήμερα, το Δίκτυο της Τράπεζας στο εξωτερικό περιλαμβάνει 93 μονάδες, ενώ ο Όμιλος συνολικά απασχολεί 11.200 εργαζόμενους (στοιχεία 30.06.2018).



Όραμα του Ομίλου της ΕΤΕ είναι η ενίσχυση της ηγετικής του θέσης στην Ελλάδα και της δυναμικής συμβολής του στη στήριξη της Ελληνικής οικονομίας, λειτουργώντας με αφοσίωση, συνέπεια και διαφάνεια προς όφελος του πελάτη, του μετόχου, του εργαζόμενου και με ευθύνη για την κοινωνία.(www.nbg.gr)

3.2 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ- ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ

Η Εθνική Τράπεζα ανήκει στις τέσσερις συστημικές τράπεζες όπως λέγονται ή αλλιώς οι big four του ελληνικού τραπεζικού συστήματος (ΕΤΕ, Alpha Bank, Πειραιώς, Eurobank,). Ο έντονος ανταγωνισμός μεταξύ αυτών των τραπεζών αλλά και με τις εταιρείες fintech οδηγεί στην υιοθέτηση καινοτομιών, χρήση υψηλής τεχνολογίας και προσπάθεια παραμονής σε έναν συνεχώς μεταβαλλόμενο χώρο με εισροή καινούριων παικτών ανά πάσα στιγμή.

Για την Εθνική Τράπεζα ο ψηφιακός μετασχηματισμός με την έννοια των οργανωτικών αλλαγών μέσω της χρήσης ψηφιακών τεχνολογιών, αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της digital στρατηγικής της τα τελευταία χρόνια. Σήμερα, η τεχνολογία δεν λειτουργεί πλέον υποστηρικτικά, αλλά διαδραματίζει κεντρικό ρόλο στην καινοτομία και την ανάπτυξη εργασιών της. Η επερχόμενη εφαρμογή της κοινοτικής οδηγίας PSD2 ανοίγει τον ανταγωνισμό και σε εξωτραπεζικούς παίκτες, όχι μόνο σε εταιρείες fintech, αλλά και σε μεγάλους retailers και εταιρείες τεχνολογίας. Στόχος της ψηφιακής στρατηγικής στην Εθνική Τράπεζα, είναι να ανασχεδιαστεί το οικοσύστημα της εμπειρίας του πελάτη, να γίνει μέρος του «customer's personal value ecosystem». Η προσπάθεια ψηφιακού μετασχηματισμού της τράπεζας απαιτεί τη δέσμευση της διοίκησης (top-down) και πρέπει να διαχέεται σε όλο τον οργανισμό. Οι δράσεις της εστιάζουν σε 6 κύριους πυλώνες: την ψηφιακή στρατηγική και καινοτομία, την αυτοματοποίηση των διαδικασιών και των customer journeys, τη συστηματική παρακολούθηση των νέων απαιτήσεων των πελατών στην ψηφιακή εποχή, την οργανωτική δομή του οργανισμού και την εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού, την τεχνολογία και τις υποδομές και, τέλος, τα δεδομένα και τα εργαλεία ανάλυσής τους, τα οποία υποστηρίζουν τον καθορισμό και την αναπροσαρμογή της στρατηγικής και των στόχων.

Τα νέα δεδομένα που προκύπτουν από την PSD2 και τις αυξημένες προσδοκίες των πελατών μας απαιτούν σύγχρονα τραπεζικά κανάλια διανομής και ανάπτυξη καινοτόμων υπηρεσιών, ώστε να προσφέρει η τράπεζα τη βέλτιστη εμπειρία εξυπηρέτησης στους πελάτες της.

Η Εθνική Τράπεζα εξελίσσει διαρκώς τα ψηφιακά της κανάλια, προσφέροντας καινοτόμες mobile υπηρεσίες με έμφαση στον τομέα των πληρωμών, όπως το ηλεκτρονικό πορτοφόλι i-bankPay για P2P και P2B πληρωμές μέσω κινητού με απευθείας χρέωση τραπεζικού λογαριασμού (instant payments), ή η πρώτη τραπεζική λύση wearable σε συνεργασία με τη Visa, το i-bankPayband. Επιπλέον, διαθέτει

εξειδικευμένο τμήμα CustomersAnalytics, ώστε να ανταποκρίνεται έγκαιρα και με στοχευμένες καμπάνιες στις ιδιαίτερες ανάγκες των διαφορετικών κοινωνικών στρωμάτων της πελατείας της.

Οι λειτουργικές προκλήσεις προσεγγίζονται από την τράπεζα με ολιστική προσέγγιση (end-to-end ανάλυση των διαδικασιών). Η εφαρμογή της ψηφιακής τεχνολογίας δίνει τη δυνατότητα βελτιστοποίησης των διαδικασιών με κύριο ζητούμενο την απλοποίηση και παράλληλα τη μείωση του λειτουργικού κόστους. Χαρακτηριστικά παραδείγματα αποτελούν η εφαρμογή i-bank pass (το ψηφιακό σύστημα προτεραιότητας στα καταστήματα), αλλά και το e- signature (η δυνατότητα ψηφιακής υπογραφής για κάθε συναλλαγή στο κατάστημα). Επιπλέον, η Εθνική Τράπεζα παρακολουθεί και ήδη «πειραματίζεται» με τεχνολογίες αιχμής (BigData ,Machine Learning, Robotics κλπ.) που αναμένεται να διαδραματίσουν καθοριστικό ρόλο το επόμενο διάστημα.

Παρόλο που το κύριο θέμα της εποχής είναι ο ψηφιακός μετασχηματισμός και η καθοριστική ανάμειξη σε αυτόν της τεχνολογίας, ο ανθρώπινος παράγοντας είναι εξίσου καθοριστικός. Η ενημέρωση, εκπαίδευση και εξοικείωση με τις νέες μεθοδολογίες, η απόκτηση νέων δεξιοτήτων και η εξάπλωση του οργανισμού σε συνεργασίες με εξωτερικούς παράγοντες, επιτρέπουν στο ανθρώπινο δυναμικό να προσαρμοστεί με ομαλό τρόπο στη νέα εποχή του ψηφιακού κόσμου. Προς αυτή την κατεύθυνση με τη σχετική εκπαίδευση, εφαρμόζονται οι νέες μεθοδολογίες της τράπεζας όπως το Design thinking. Επιπλέον, η τράπεζα έχει υιοθετήσει σύγχρονες εκπαιδευτικές μεθόδους, ψηφιοποιώντας έτσι περίπου σε 70% ποσοστό την εκπαίδευση των εργαζομένων της με το e- learning εργαλείο της.

(Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, Δ/ση στρατηγικού σχεδιασμού της Τράπεζας και του Ομίλου, 2016)

Διεύθυνση Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού Τράπεζας και Ομίλου


Τετάρτη, 03 Οκτωβρίου 2018

Αρχική | Επιλογή | Εκπαίδευση | Προγράμματα Ανάπτυξης | Πιστοποιήσεις | Keep Learning | Προβολή Δράσεων

Νέα - Ανακοινώσεις

28/09/2018
Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα Σεπτεμβρίου - Δεκεμβρίου 2018
[Δείτε περισσότερα...](#)


e-learning


e-learning
ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
Είσοδος στο e-learning
<https://lms.nbg.gr>

Για σύνδεση στο e-learning:
Δείτε τις νέες οδηγίες πρόσβασης

Για λοιπά θέματα e-learning:
Δείτε τα στοιχεία επικοινωνίας

Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα

 **Εγκύκλιος Β' 160/28.09.2018**

- Προϋποθέσεις Συμμετοχής
- Πίνακας Αθηνών
- Πίνακας Θεσπώνης
- Πίνακας Πάτρας
- Περιγραφή Ανοικτών Προγραμμάτων
- Ειδικά Σεμινάρια
- Πιστοποιήσεις
- Προγράμματα e-learning
- Περιγραφή Προγραμμάτων e-learning

Η έδρα της Μονάδας μας είναι Λεωφ. Σοφίας 403, 405, Π. Κόλας, Γ. Σύνταγμα

ALBA | **INSEAD** | Συνέδρια | Άρθρα - Δημοσιεύσεις | Keep Learning ...

Αθήνα, Σεπτέμβριος 2018

The 10-Point Stress Audit

Framework for the digital Journey

Aim for Transformation, Not Change

Why Wisdom Can't Be Taught

Three Questions Humble Leaders Ask


The Happiness Equation

To Inspire Employees, Speak Their Language

INSEAD
The Business School for the World[®]

KNOWLEDGE

What excessive stress looks like and what you can do about it.

 [The 10-Point Stress Audit](#)

This article is republished courtesy of [INSEAD Knowledge](#).
Copyright INSEAD 2016.

1 | 2 | 3

Προσοχή!!

Σε περίπτωση που δεν ανοίγουν τα παραπάνω αρχεία και εμφανίζεται σφάλμα ακολουθήστε τις σχετικές οδηγίες ρύθμισης του Acrobat Reader.

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να απευθυνθείτε στην κα Κανάριου στο τηλ: 210-9007239 (57239)

[Εκτύπωση σελίδας](#)

Για την τράπεζα είναι επιβεβλημένη στο προσωπικό της η συνεχής ενασχόληση και παρακολούθηση των ηλεκτρονικών εκπαιδευτικών σεμιναρίων και με αυτό τον τρόπο έχει συμβάλλει στην ανάπτυξη δεξιοτήτων που προάγουν την ψηφιακή κουλτούρα τόσο στους νέους υπαλλήλους που είναι ήδη εξοικειωμένοι με τη νέα πραγματικότητα όσο και στους παλαιότερους οι οποίοι είχαν συνηθίσει σε άλλες πρακτικές και μεθόδους εργασίας. Τέλος, αναγνωρίζοντας τη σημασία του ψηφιακού μετασχηματισμού της τράπεζας προς τη σύγχρονη ψηφιακή εποχή, έχει συσταθεί και λειτουργεί η Διεύθυνση Ψηφιακού Μετασχηματισμού για την αμεσότερη και αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση των επερχόμενων προκλήσεων.

Σύμφωνα με τον νέο διευθύνοντα σύμβουλο της Εθνικής Τράπεζας, κ. Παύλο Μυλωνά «...Η ψηφιακή τεχνολογία και οι αλλαγές στο θεσμικό πλαίσιο δημιουργούν ευκαιρίες σε νέους πιο ευέλικτους ανταγωνιστές να εισέλθουν στην αγορά. Η επιβίωση των συστημικών τραπεζών απαιτεί σημαντικές αλλαγές στο λειτουργικό τους μοντέλο. Χωρίς καθυστέρηση πρέπει να υιοθετήσουμε τη νέα ψηφιακή τεχνολογία ώστε να

γίνουμε πολύ πιο ευέλικτοι στην παροχή υπηρεσιών και με σημαντικά χαμηλότερο λειτουργικό κόστος. Τούτο αναγκαστικά θα οδηγήσει στην αυτοματοποίηση όλων των διαδικασιών και τη λειτουργία μικρότερου και πιο ευέλικτου δικτύου καταστημάτων. Θα απαιτήσει επίσης, την προσφορά πολύ υψηλότερης ποιότητας υπηρεσιών και πιο καινοτόμων προϊόντων. Αυτό το νέο λειτουργικό μοντέλο δεν είναι συμβατό με την παλιά κουλτούρα του τραπεζοϋπάλληλου. Οι τραπεζοϋπάλληλοι θα πρέπει να δρουν ως οικονομικοί σύμβουλοι των πελατών, τόσο των επιχειρήσεων όσο και των νοικοκυριών, γεγονός που απαιτεί νέες δεξιότητες και διαφορετικό τρόπο σκέψης...» (Γενική Συνέλευση μετόχων ΕΤΕ, 2018).

3.3 ΕΡΓΑΛΕΙΑ- ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΤΕ ΣΤΗ ΝΕΑ ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΠΟΧΗ

Στο παρακάτω τμήμα της εργασίας θα παρουσιαστούν οι ενέργειες και οι διαδικασίες που έχουν αναπτυχθεί από την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος ώστε να εισέλθει στη νέα ψηφιακή εποχή η πελατεία της, η ίδια η τράπεζα και το ανθρώπινο δυναμικό της.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΔΕΙΞ' ΤΟΥΣ»

Μία τράπεζα έχει ως πελάτες φυσικά και νομικά πρόσωπα. Η πληθέστερη κατηγορία είναι αυτή των φυσικών ατόμων και μια υποκατηγορία αυτής, αρκετά σημαντική και προσοδοφόρα, είναι οι άνθρωποι μεγάλης ηλικίας. Τα άτομα αυτά έχουν μία παραδοσιακή σχέση με την τράπεζα που βασίζεται στην φυσική παρουσία στο κατάστημα και στην εξυπηρέτηση από τους υπαλλήλους εκεί. Όμως, όπως έχει προαναφερθεί, το τραπεζικό σύστημα αλλάζει ραγδαία και έχει εισέλθει στην ψηφιακή εποχή που σημαίνει κλείσιμο καταστημάτων, μείωση προσωπικού στα εναπομείναντα, ερχομός νέων παικτών στην αγορά και ένας υψηλός ανταγωνισμός με την τεχνολογία να παίζει καθοριστικό ρόλο.

Το 2011 η ΕΤΕ σχεδίασε και υλοποίησε μία σημαντική πρωτοβουλία, το πρόγραμμα «Δείξ' τους». Το πρόγραμμα αυτό αφορούσε τη μείωση του ψηφιακού αναλφαριθμητισμού με σκοπό την ευαισθητοποίηση και την κινητοποίηση των νέων ανθρώπων ώστε να μεταφέρουν τις γνώσεις τους και να «διδάξουν» σε άτομα μεγαλύτερης ηλικίας πώς να χρησιμοποιούν τον υπολογιστή. Σύμφωνα με στοιχεία της Ελληνικής Στατιστικής

Αρχής (2015) το 85,5% των Ελλήνων που έχουν ηλικία από 65 έως 74 ετών δεν έχει χρησιμοποιήσει ποτέ το διαδίκτυο.



Μετά από μια ευρεία καμπάνια ευαισθητοποίησης του κοινού, το πρόγραμμα «Δείξ'τους» συνεχίστηκε με τη διοργάνωση δωρεάν μαθημάτων που αφορούσαν τη χρήση του ηλεκτρονικού υπολογιστή, την πλοήγηση και τις απειλές στο διαδίκτυο, καθώς και την αξιοποίηση των κοινωνικών μέσων δικτύωσης (Facebook, Twitter, κλπ.).

Εκατοντάδες ηλικιωμένοι «μαθητές» και νέοι εθελοντές «καθηγητές» είχαν δηλώσει συμμετοχή στους σχετικούς κύκλους μαθημάτων που πραγματοποιήθηκαν σε διάφορους χώρους σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη.



Έτσι, η ΕΤΕ έδωσε μία πρώτη ευκαιρία σε ανθρώπους που δεν είχαν μέχρι τότε καμία σχέση με τεχνολογία, διαδίκτυο και Η/Υ να αποκτήσουν πολύτιμες γνώσεις και να τους προκαλέσει το ενδιαφέρον για περαιτέρω εκμάθηση και χρήση αυτών των τεχνολογιών με τελικό στόχο την σταδιακή εξυπηρέτησή τους από εναλλακτικά κανάλια και ψηφιακά μέσα. Παράλληλα, νέοι άνθρωποι είχαν τη δυνατότητα μέσα από εθελοντική εργασία να δείξουν πράγματα που εκείνοι τα θεωρούσαν δεδομένα και απολύτως γνωστά, σε μεγαλύτερους ανθρώπους και να μπουν στη θέση του καθοδηγητή έχοντας απέναντι «μεγάλους» μαθητές.

I-BANK STORES

Σε μία άλλη κίνηση που προχώρησε η Εθνική Τράπεζα ώστε να συνδέσει την παραδοσιακή τραπεζική εξυπηρέτηση με τις νέες ψηφιακές συναλλαγές και πρακτικές που αφορούν τον πελάτη είναι η λειτουργία των i-bank stores.



Τα i-bank stores είναι καινοτόμοι πολυχώροι ηλεκτρονικής τραπεζικής εξυπηρέτησης, όπου έχουν την ευκαιρία οι πελάτες να ψυχαγωγηθούν και να ανακαλύψουν όλες τις δυνατότητες που τους προσφέρουν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Εθνικής Τράπεζας.

Η έναρξη λειτουργίας του πρωτοποριακού δικτύου των i-bank stores έγινε το Φεβρουάριο του 2011 με τον πρώτο μεγάλο και πρότυπο πολυχώρο σε εμπορικό κέντρο της Αθήνας.

Από τότε, και αφού έχει αναγνωριστεί και βραβευθεί για το σχεδιασμό και το υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης που προσφέρει, έχουν ανοίξει τις πύλες τους και άλλα 7 i-bank stores σε κεντρικά σημεία και εμπορικά κέντρα της Αθήνας, της Θεσσαλονίκης, της Λάρισας και της Ξάνθης.

Στο σύγχρονο αυτό περιβάλλον, ο πελάτης της Εθνικής Τράπεζας, μπορεί να πραγματοποιήσει τις καθημερινές του συναλλαγές με τη βοήθεια της εξειδικευμένης ομάδας του i-bank store.



Τα i-bankstores είναι εφοδιασμένα με εξοπλισμό και υποδομές τελευταίας τεχνολογίας, που επιτρέπει στους επισκέπτες:

- να ενημερωθούν για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες i-bank της Εθνικής Τράπεζας (Internet/Mobile/Phone Banking, ΑΤΜ, Κέντρα Αυτόματων Πληρωμών, ηλεκτρονικό πορτοφόλι i-bank Payκ.ά)
- να δοκιμάσουν τη χρήση τους στο ειδικά διαμορφωμένο demo point
- να εκπαιδευτούν στη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών
- να ανοίξουν λογαριασμό στην Εθνική Τράπεζα και να αποκτήσουν πρόσβαση στις υπηρεσίες i-bank και να πλοηγηθούν στο διαδίκτυο από το φορητό υπολογιστή, το tablet ή το κινητό τους, μέσω της δωρεάν ασύρματης πρόσβασης (free WiFi). (www.nbg.gr)

I-BANKPASS

Μία υπηρεσία της ΕΤΕ που συνδυάζει την τεχνολογία και την ψηφιακή εποχή με την παραδοσιακή επίσκεψη στο κατάστημα από μέρους του πελάτη είναι το i-bank pass. Ακόμα και σήμερα που η χρήση internet banking και των atm είναι σε διαρκή άνοδο, πολλοί πολίτες επιλέγουν ακόμα την κατ' ιδίαν επίσκεψη στο κατάστημα. Ειδικά στην Εθνική, η οποία διαθέτει ακόμα μεγάλο δίκτυο καταστημάτων αλλά και το μεγάλο πελατολόγιο που χαρακτηρίζεται σε μεγάλο ποσοστό από ανθρώπους μεγάλης ηλικίας, η εξυπηρέτηση στο ταμείο μπορεί να αποτελέσει μια χρονοβόρα διαδικασία όχι ως προς το αντικείμενο της εργασίας αλλά ως προς την αναμονή μέχρι της τέλεσης αυτής.



Για το λόγο αυτό, η Εθνική αποφάσισε αρχικά να κεντριοποιήσει το σύστημα καταμέτρησης της αναμονής σε κάθε κατάστημα και να το παρακολουθεί ηλεκτρονικά. Στη συνέχεια δημιούργησε και προώθησε την εφαρμογή του i-bank pass που αποτελεί καινοτομία και πρωτοτυπία για τον ελληνικό χώρο. Θα μπορούσε να θεωρηθεί και ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της Εθνικής σε σχέση με τις άλλες τράπεζες μιας και δίνει

την δυνατότητα στον πελάτη να διαχειρίζεται τον πολύτιμο χρόνο του καλύτερα όσον αφορά τις τραπεζικές εργασίες που θέλει να εκτελέσει και να φεύγει από το κατάστημα με μία σχετική ικανοποίηση.



Πιο αναλυτικά, το i-bankpass είναι μια βραβευμένη στο εξωτερικό και στην Ελλάδα πρωτοποριακή υπηρεσία, που παρέχει τη δυνατότητα στον πελάτη να εκδώσει ηλεκτρονικό αριθμό προτεραιότητας για ταμειακή εξυπηρέτηση πριν επισκεφθεί το κατάστημα της τράπεζας και να ενημερώνεται όταν πλησιάζει η σειρά του. Η υπηρεσία i-bank pass είναι διαθέσιμη στην πλειοψηφία των καταστημάτων της Εθνικής Τράπεζας. Απαιτείται από τον πελάτη η εγκατάσταση της εφαρμογής στην ηλεκτρονική συσκευή του και στη συνέχεια μπορεί να επωφεληθεί από τις εξής δυνατότητες:

- Πληροφορίες για τα πλησιέστερα καταστήματα και τον χρόνο αναμονής στα ταμεία
- Ενημέρωση για εργασίες, στοιχεία επικοινωνίας και ωράριο λειτουργίας των καταστημάτων

•Έκδοση ηλεκτρονικού αριθμού προτεραιότητας για ταμειακή εξυπηρέτηση στο κατάστημα που επιθυμεί ο πελάτης, το οποίο εμφανίζεται στην οθόνη της ηλεκτρονικής συσκευής.

•Ενημέρωση για το πότε έρχεται η σειρά του πελάτη ώστε να προσέλθει έγκαιρα στο κατάστημα

•Αξιολόγηση της προσφερόμενης υπηρεσίας.

(www.nbg.gr)

I-BANK PAY& I-BANK PAY SPOT

Μία ακόμα υπηρεσία της Εθνικής που συμβαδίζει με τα τεκταινόμενα όσον αφορά την νέα ψηφιακή εποχή, είναι το i-bankpay και το i-bank4B. Είναι το ηλεκτρονικό πορτοφόλι της Εθνικής. Είναι η τελευταία εξέλιξη στη μεταφορά χρημάτων. Απευθύνεται σε ιδιώτες που θέλουν να πληρώσουν σε επιχειρήσεις και να μεταφέρουν μικροποσά σε φίλους τους εύκολα και γρήγορα με τη χρήση του έξυπνου κινητού ή του tablet τους. Οι μόνες απαιτήσεις για τη λειτουργία αυτής της υπηρεσίας είναι τα φυσικά πρόσωπα να είναι χρήστες του internet banking της Εθνικής και να έχουν εγκαταστήσει στην έξυπνη συσκευή τους την εφαρμογή του i-bank pay και οι επιχειρήσεις να έχουν πράξει το ίδιο.



Η Εθνική επίσης βλέποντας τη διεύρυνση ολοένα και περισσότερων εταιριών στον τομέα των πληρωμών εφαρμόζει την υπηρεσία i-bank payspot. Σε συνεργασία με την Paylink δίνει τη δυνατότητα σε εκτεταμένα σημεία λιανικής πώλησης όπως είναι mini-market, περίπτερα, φιλικά, λογιστικά γραφεία να διενεργούν πληρωμές και εξόφληση λογαριασμών. Έτσι κάποιος πελάτης αυτών των καταστημάτων, είτε με μετρητά είτε με χρήση κάρτας, μπορεί να πληρώσει λογαριασμούς κοινής ωφέλειας, τηλεπικοινωνιών, συνδρομητικής τηλεόρασης, τις οφειλές του στην εφορία, τα τέλη κυκλοφορίας, τις ασφάλειες του καθώς και άυλες υπηρεσίες όπως είναι χρόνος κινητής τηλεφωνίας ή προπληρωμένη αξία για συναλλαγές στο διαδίκτυο. Δεν χρειάζεται να απομακρύνεται από την οικία του ή από τον χώρο της εργασίας του και ταυτόχρονα μπορεί να κάνει και άλλες αγορές στα καταστήματα που προαναφέρθηκαν.



Η Εθνική Τράπεζα ωφελείται στο ότι εισπράττει προμήθεια από τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται, έχει ως δικούς της πελάτες ένα ευρύ δίκτυο καταστημάτων λιανικής πώλησης και επιτυγχάνει αποσυμφόρηση των δικών της καταστημάτων.

(www.nbg.gr)

PAYBAND

Άξιο αναφοράς και καινοτόμο από πλευράς Τράπεζας είναι και το payband. Σε συνεργασία με τη visa, η Τράπεζα διαθέτει στους πελάτες ένα πλαστικό βραχιόλι, το οποίο αντικαθιστά μία προπληρωμένη κάρτα. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε καταστήματα με pos που δέχονται συναλλαγές χωρίς επαφή (contactless). Το καινοτόμο αυτό σχέδιο στόχο είχε να προσελκύσει κυρίως το νεανικό κοινό και μάλιστα δεν είναι τυχαίο ότι η συγκεκριμένη καμπάνια προωθήθηκε πριν τους καλοκαιρινούς μήνες όπου θα είχε μεγαλύτερη απήχηση!

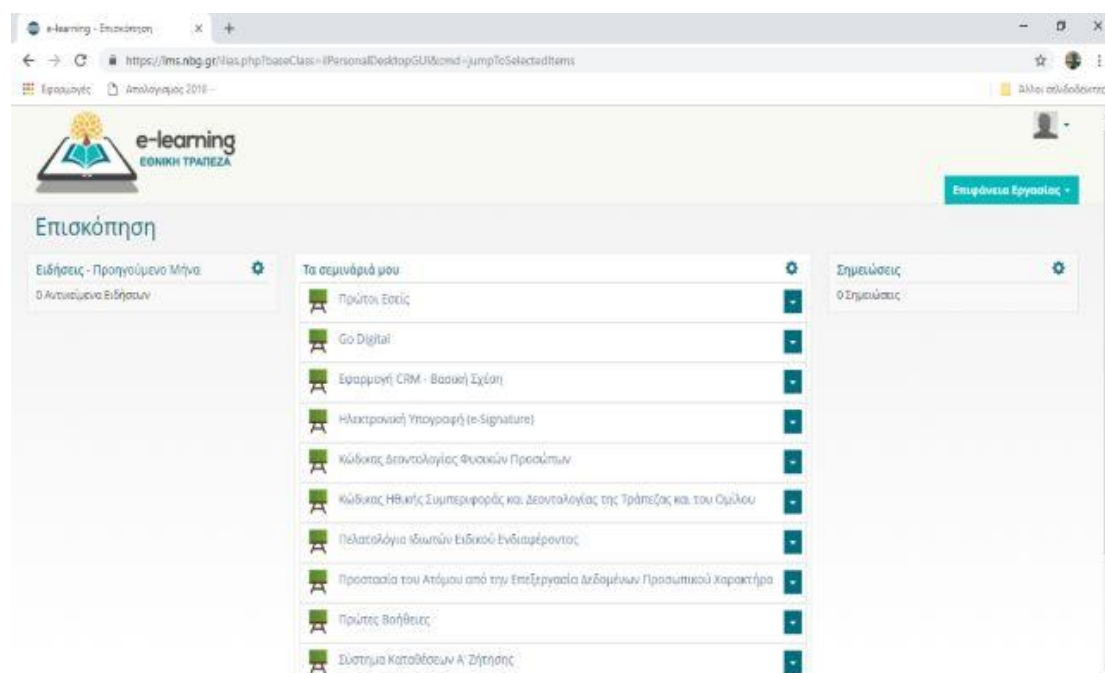
Πράγματι, έρευνα που διενεργήθηκε για το τμήμα marketing της τράπεζας επιβεβαίωσε την υψηλή χρήση των wearables κατά τους καλοκαιρινούς μήνες και ιδιαίτως σε τουριστικές περιοχές για συναλλαγές μικρών κυρίως ποσών και ανατροφοδότησής τους σε εβδομαδιαία βάση, κάτι σαν το νεανικό «χαρτζιλίκι». (www.nbg.gr)



E- LEARNING

Όσον αφορά το ανθρώπινο δυναμικό της Εθνικής Τράπεζας και το πώς θα είναι έτοιμο να αντιμετωπίσει τις προκλήσεις της νέας εποχής υπάρχει σχεδιασμός και στρατηγική υλοποίησης αποφάσεων που ήδη λαμβάνουν χώρα τα τελευταία χρόνια.

Πιο συγκεκριμένα, έχουν υιοθετηθεί σύγχρονες ηλεκτρονικές εκπαιδευτικοί μέθοδοι, όπως προγράμματα e-learning, σεμινάρια και έρευνες, ψηφιοποιώντας μεγάλο ποσοστό της εκπαίδευσης των εργαζομένων. Με τον τρόπο αυτό, η Τράπεζα ανταποκρίνεται ταχύτερα στην κάλυψη των εκπαιδευτικών αναγκών, διαχειρίζεται πιο αποτελεσματικά την εκπαιδευτική διαδικασία και συμβάλλει σταδιακά στην προαγωγή της ψηφιακής κουλτούρας.



Ακόμη, προωθείται σε μεγάλο βαθμό η εκπαίδευση των εργαζομένων στα ψηφιακά κανάλια, η χρήση των οποίων αυξάνεται διαρκώς, ώστε να γνωρίζουν πώς θα εξυπηρετούν καλύτερα τους πελάτες.

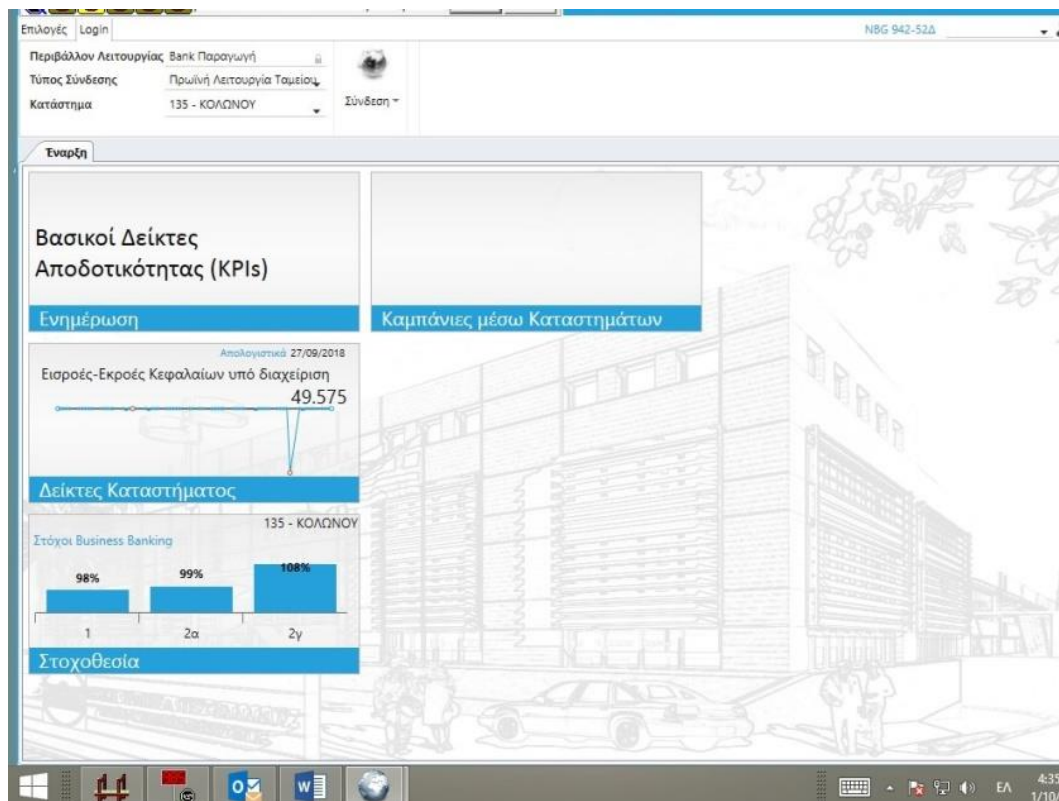
Εκτός από την εκπαίδευση του υφιστάμενου ανθρώπινου δυναμικού, στόχος είναι να αναζητηθούν και να επιλέξουν την Τράπεζα ως χώρο εργασίας και νέα talenta με

ψηφιακές δεξιότητες, νέοι άνθρωποι που θα φέρουν στον οργανισμό σημαντική τεχνογνωσία και θα συνεισφέρουν στη μάθηση και στην ομαλότερη προσαρμογή όλων στη νέα πραγματικότητα του ψηφιακού κόσμου.(intranet.nbg.gr)

CRM- CUSTOMERRELATIONSHIPMANAGEMENT

Αναφορικά με την ίδια την Τράπεζα και την εσωτερική λειτουργία της, μπορεί να ειπωθεί ότι έχει ετοιμάσει το έδαφος για την σταδιακή εισχώρηση στη νέα εποχή εδώ και χρόνια. Ψηφιοποιούνται και διενεργούνται αρκετές διαδικασίες σε ηλεκτρονική μορφή ώστε να μην απασχολούνται οι εργαζόμενοι σε επίπεδο καταστήματος με backoffice συναλλαγές. Έτσι θα υπάρχει περισσότερος χρόνος και διάθεση από τους υπαλλήλους να εξυπηρετήσουν τους πελάτες, να προωθήσουν τα προϊόντα της τράπεζας και να συμβάλλουν στην εν γένει καλή παρουσία της Τράπεζας στα μάτια των πολιτών.

Από στελέχη της Τράπεζας, και όχι από εξωτερικούς συνεργάτες, κάτι που δείχνει την υψηλή κατάρτιση και εμπειρία που έχει το ανθρώπινο δυναμικό της Εθνικής, δημιουργήθηκε η πλατφόρμα CRM (Customer Relationship Management). Το CRM αντλεί πληροφορίες και λειτουργεί παράλληλα με την πλατφόρμα των συναλλαγών (ONLINE). Εκεί αποθηκεύονται τα στοιχεία του κάθε πελάτη της Τράπεζας, τα προϊόντα που διαθέτει και τις συναλλαγές που διενεργεί. Έχει τη δυνατότητα να προτείνει στον υπάλληλο να προωθήσει πολύ βασικά προϊόντα που δεν κατέχει κάποιος πελάτης (χρεωστική κάρτα, internet banking) και κατηγοριοποιεί τον πελάτη ανάλογα με τα οικονομικά του στοιχεία και προϊόντα σε premium, business ή ιδιώτη.



Σε επίπεδο καταστήματος, προβάλλει στατιστικά στοιχεία για το ύψος των συναλλαγών, τους λογαριασμούς κατάθεσης και τα υπόλοιπά τους, όπως και την επίτευξη ή μη των στόχων που έχει θέσει η διοίκηση στο κάθε κατάστημα.

Στις Διευθύνσεις που ασχολούνται με Χορηγήσεις και Πιστοδοτήσεις έχουν δημιουργηθεί ειδικά εργαλεία για την προσέγγιση και ανάλυση της πιστοληπτικής ικανότητας των υφιστάμενων και υποψήφιων νέων πελατών τα οποία εγκαθίστανται μόνο στις Μονάδες που θα τα χρησιμοποιούν και τα στελέχη αυτών μέσω ειδικών σεμιναρίων υιοθετούν τις νέες πρακτικές σύμφωνα με τη Γενική Πιστωτική Πολιτική που έχει χαράξει η Τράπεζα.

(intranet.nbg.gr)

Στη συνέχεια θα παρουσιασθούν και θα αναλυθούν εργαλεία της Εθνικής Τράπεζας τα οποία χρησιμοποιούνται για τη διαχείριση της πελατείας και αξιολόγησης των εργασιών τους μέσα στα πλαίσια της ψηφιακής μεταμόρφωσης της τράπεζας, ώστε όλες οι διαδικασίες που αφορούν στους πελάτες να είναι συγκεντρωμένη και εύχρηστη από όλες τις πλευρές, υπάλληλοι, διοικούντες και εποπτικές αρχές.

NPVTOOL

Η νέα εφαρμογή «Καθαρά Παρούσα Αξία (NPVTOOL)», εξυπηρετεί τον υπολογισμό και τη σύγκριση της Καθαρής Παρούσας Αξίας (ΚΠΑ) διαφορετικών επιλογών στρατηγικής διαχείρισης υφιστάμενων δανείων Μεγάλων & Μεσαίων Επιχειρήσεων αρμοδιότητας των Μονάδων Επιχειρηματικών Πιστοδοτήσεων Ειδικής Διαχείρισης, η οποία υποστηρίζεται από τις παρακάτω Διευθύνσεις :

- Διεύθυνση Μεγάλων Εταιρικών Πιστοδοτήσεων Ειδικής Διαχείρισης ,
- Διεύθυνση Μεσαίων Εταιρικών Πιστοδοτήσεων Ειδικής Διαχείρισης και
- Διεύθυνση Μικρών Εταιρικών Πιστοδοτήσεων Ειδικής Διαχείρισης

Πιο συγκεκριμένα, μέσω της εφαρμογής, τα στελέχη των παραπάνω Διευθύνσεων μπορούν να υπολογίσουν και να συγκρίνουν την Καθαρή Παρούσα Αξία διαφορετικών σεναρίων τροποποίησης υφιστάμενων χρεολυτικών και τοκοχρεωλυτικών δανείων, καθώς και την Καθαρή Παρούσα Αξία ρευστοποίησης των εξασφαλίσεων του πελάτη.

Τέλος, υπολογίζεται η επίπτωση των διαφόρων σεναρίων στις υφιστάμενες προβλέψεις, προεξοφλώντας τις ταμειακές ροές με το επιτόκιο του υφιστάμενου/αρχικού δανείου για κάθε σενάριο και συγκρίνοντάς τες με τις υφιστάμενες προβλέψεις.

Από τα Συστήματα της Τράπεζας οι χρήστες επιλέγουν τη συγκεκριμένη εφαρμογή και καταχωρίζοντας τα πεδία που χρειάζονται διαμορφώνουν σενάρια αξιολόγησης των Πελατών όπως εμφανίζονται στις κάτωθι οθόνες από την εφαρμογή.

(intranet.nbg.gr)

My NBG Intranet

Είσοδος Internet Banking Είσοδος Simple Pay

Intranet Δ/νσεων v Οδηγίες Ασφάλειας v Συστήματα v Links v

A	Εφαρμογή Αποδοτικότητα Επιχειρηματικής Πελατείας (EVA Tool)	Σύστημα Διακίνησης και Αρχαιοθέτησης Φακέλων Δανείων
Άμεσες Πωλήσεις Πιστωτικών Καρτών	Εφαρμογή Καθαρή Παρούσα Αξία (NPV TOOL)	Σύστημα Διαχείρισης Αδειών/Απουσιών (Employee Self Service)
Αιτήσεις nbgPOS	Εφαρμογή Καταχώρησης Αιτημάτων Έγκρισης Συναλλαγών (EKAES)	Σύστημα Διαχείρισης Εγγράτων Κατασχετηρίων
B	Ευρετήριο Ελληνικών Τραπεζών	Σύστημα Διαχείρισης Μηνυμάτων Πληρωμών (GPP)
BANCASSURANCE - Ασφάλιση Ζωής, Υγείας, Περιουσίας	Enterprise GRC	Σύστημα Διαχείρισης Ψηφιοποιημένων Εγγράφων
Banktrade Finance	K	Σύστημα Επιχειρηματικής Πληροφόρησης (Business Objects)
Βεβαιώσεις Περιουσιακών Στοιχείων	Κατάταξη Καταστημάτων	Σύστημα Εξυπηρέτησης πελατείας
Δ	Κατάλογος της Διεύθυνσης Καταναλωτικής Πίστης ΑΣΦΑΛΙΣΤΩΝ-ΠΩΛΗΤΩΝ ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ	Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαβίβασης Αιτήσεων Δανείων
Διακίνηση Χρηματικού-Εξουσιοδοτημένο Προσωπικό Εταιρείας Χρημίων	Κάτοχοι καρτών (Offline)	Σύστημα Νομικών - Τεχνικών Ελέγχων & Νομιμοποιήσεων
Διαχείριση Αιτημάτων Διαμεσολάβησης	Κεντρικό Σύστημα Προμηθειών	Σύστημα Νομικών Υπηρεσιών ΕΤΕ
Διαχείριση Αιτήσεων Χρηματοδότησης MME	Knowledge Base Contact Center	Σύστημα Παρακολούθησης Απόδοσης Καταστήματος
Διαχείριση Επιταγών Σ.Δ.Ε.	Knowledge Base Private Banking	Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης
Διαχείριση Επιχειρηματικών Πελατών & Πιστοδοτήσεων (ΕΔΕΠΠ)	N	Συστήματα SAP
Διαχείριση Θέσεων Πελατολόγου	NBG POS	Συσκευές e-Code
Διαχείριση Θυρίδων Θησαυροφυλακίου	nbg.gr Διαχείριση Περιεχομένου	SMEs Rating Model
Διαχείριση πελατείας Τραπεζικών Συμβούλων	O	SWIFT BIC Directory
E	OpVar	Y
eSAMS (Παλαιά εφαρμογή θυρίδων θησαυροφυλακίου)	S/S	Υποβολή Αναφορών για Λογιστικές ή Ελεγκτικές Παρατυπίες
Έξοδα Γραφείου/Κίνησης	Σύστημα Αιτήσεων Δανείων Προσωπικού	
Επενδυτική Πλατφόρμα	Σύστημα Αιτήσεων Διευθέτησης Οφειλών	
Εργαλείο Επιλογής Στεγαστικού Δανείου	Σύστημα Αιτήσεων Κτηματικής Πίστης	
Εργαλείο Πώλησης Στελεχών Personal Banking & Συμβούλων Πελατείας	Σύστημα Αιτήσεων Λιανικής Τραπεζικής	
	Σύστημα Γ ΚΠΣ	

NPV

Ε36772

1 Επιλογή πελάτη 2 Αρχικό δάνειο 3 Σενάρια τροποποίησης 4 Εξασφαλίσεις 5 Αποτελέσματα

Πελάτες (ΣΥΔ/ΠΕΛ)

Αναζήτηση Φυσικό Πρόσωπο Νομικό Πρόσωπο Αναζήτηση

ΣΥΔ/ΠΕΛ	ΑΦΜ	ΑΜΚΑ	Τύπος εγγράφου	Αριθμός εγγράφου
8092407622			ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΗ ΤΑΥΤΟΤΗ	

Καθαρισμός

Άλλοι κωδικοί πελάτη	Κωδικός πελάτη	Σύστημα εξ/σης	Λογαριασμός
ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΕΛΑΤΗ RETA		ΕΥΡΩ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ	

Βρέθηκαν 1

Όνομα/Επωνυμία	ΣΥΔ/ΠΕΛ	ΑΦΜ	Κατάσταση
✓	ΑΝΔΡΙΚΟΠΟΥΛΟΣ ΚΩΝΣΤ ΑΡΙΣΤ	8092407622	075545621 ΠΙΘΑΝΟΣ ΕΛΛΗΝΙΣΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

NPV

Ε36772

1 Επιλογή πελάτη 2 Αρχικό δάνειο 3 Σενάρια τροποποίησης 4 Εξασφαλίσεις 5 Αποτελέσματα

Αρχικό δάνειο

Ανεξ. αρχ. κεφάλαιο	Επιτόκιο προεξ. (%)	Σταθερό επιτόκιο (%)	Πρόβλεψη	Τύπος δανείου
5.000.000,00	9,50	4,50	0,00	Χρεολυτικό

Καθαρισμός

Υπολογισμός

Στοιχεία Ταμειακές ροές

Στοιχεία υπολογισμού

Αρχική προκαταβολή	Υπολ. διάρκεια (μήνες)	Συχνότητα τοκισμού	Διαγραφή κεφαλαίου
0,00	60	μηνιαία	0,00

Καθαρισμός

Αυτόματη κατανομή ποσού

Όχι

Τύπος περ. χάριτος	Πληρωμή περ. χάριτος	Αριθμός περ. χάριτος	Κεφαλαιοποίηση επιτοκίου
Πλήρης απαλλαγή	0,00	25	Όχι

Ε36772

1 Επιλογή πελάτη 2 Αρχικό δάνειο 3 Σενάρια τροποποίησης 4 Εξασφαλίσεις 5 Αποτελέσματα

Ανεξ. αρχ. κεφάλαιο Τύπος δανείου

Ανεξ. αρχ. κεφάλαιο	Τύπος δανείου
5.000.000,00	Τοκοχρεολυτικό

Προσθήκη

#1 Διαγραφή

Υπολογισμός

Στοιχεία Ταμειακές ροές

Γενικά στοιχεία

Τύπος δανείου	Ανεξ. αρχ. κεφάλαιο	Επιτόκιο προεξ. (%)	Σταθερό επιτόκιο (%)
Τοκοχρεολυτικό	5.000.000,00		

Καθαρισμός

Στοιχεία υπολογισμού

Αρχική προκαταβολή	Υπολ. διάρκεια (μήνες)	Συχνότητα πληρωμής
0,00		

Καθαρισμός

Τύπος περ. χάριτος	Πληρωμή περ. χάριτος	Αριθμός περ. χάριτος	Κεφαλαιοποίηση επιτοκίου
Χωρίς περίοδο χάριτος			Όχι

NPV

Home icon | User: E36772

Progress bar: 1 Επιλογή πελάτη | 2 Αρχικό δάνειο | 3 Σενάρια τροποποίησης | 4 **Εξασφαλίσεις** | 5 Αποτελέσματα

Ανεξάρτητα από εξασφαλίσεις

Εγγύηση ΕΤΕΑΝ ανεξάρτητη από εξασφαλίσεις

1.200.000,00

Υπολογισμός | Καθαρισμός

Βασικά στοιχεία

Ποσό κατά τη καταγγελία	Επιτόκιο προεξ. (%)	Ποσοστό εγγύησης (%)
2.000.000,00	3,34	45,00

Καθαρισμός

Εγγύηση που συνδέεται με τις εξασφαλίσεις

Εγγύηση που συνδέεται με τις εξασφαλίσεις	Χρόνος ανάκτησης της εγγύησης (μήνες)	Χρόνος μέχρι τον πλειστηριασμό (μήνες)
ΕΤΕΑΝ	54	36

Τύπος εξασφάλισης

+ Προσθήκη

NPV

Home icon | User: E36772

Progress bar: 1 Επιλογή πελάτη | 2 Αρχικό δάνειο | 3 Σενάρια τροποποίησης | 4 Εξασφαλίσεις | 5 **Αποτελέσματα**

Αποτελέσματα

	NPV λύσης	NPV πρόβλεψης	Σημειώσεις
Αρχικό δάνειο	82.691,73 €		
Σενάριο #1	75.373,48 €	75.373,48 €	Απαιτεί νέα πρόβλεψη

Αποθήκευση

Σημειώσεις (μέχρι 4000 χαρακτήρες)

Εισάγετε προαιρετικά μία περιγραφή

Ρυθμίσεις NPV

v.2 (4/9/2017 10:32 πμ)

Αποθήκευση

WCC- WORKFLOWCOMPETENCECENTER(ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ)

Το WCC - WORKFLOW CUMPETENCE CENTER αποτελεί άλλο ένα σημαντικό εργαλείο διαχείρισης αιτήσεων των επιχειρήσεων- πελατών της τράπεζας το οποίο πλέον είναι εναρμονισμένο με τον ψηφιακό μετασχηματισμό της τράπεζας καθώς η διαδικασία γίνεται μόνο ηλεκτρονικά είτε με τη φυσική παρουσία του πελάτη στα υποκαταστήματα της τράπεζας είτε με αυτόματο αίτημα από τον ίδιο τον πελάτη διαδικτυακά και αξιολόγηση από τις αρμόδιες Μονάδες Χορηγήσεων.

Archival page | Proposals | Application

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

Χρήστης : ΥΦΑΝΘΗ ΘΕΟΔΩΡΑ | ΔΕΛ ΛΕΙΤ ΕΡΓ ΕΤ ΠΙΣ ΕΙΔ ΔΙΑΧ (ΔΕΛΕ : 0928) Τετάρτη 03/10/2018

Οι Εκκρεμότητές μου

Αναζήτηση Πιστούχου

Αναζητήσεις Αιτημάτων

Ενεργά

Ολοκληρωμένα

Αποφάσεις Πελατών σε Ο.Κ

Αποφάσεις Ειδικών Όσων

Αλλαγή Καταστήματος / ΚΠ

Αναζήτηση

Ημερολόγιο Δραστηριότητας

Κριτήρια Αναζήτησης

ΕΚΤΥΠΩΣΗ

Δεν βρέθηκαν εγγραφές

Συδίπτελ Ομάδος	Αρ. Πελάτη	Επωνυμία	Κατάμα	Ημερ. Αίτησης	Βήμα	Αποστολέας	Ημερ. Παραλαβής	Κατάση
-----------------	------------	----------	--------	---------------	------	------------	-----------------	--------

© Copyright 4.0.3_build_4 13/07/2018

Και σε αυτό το εργαλείο η διαχείριση γίνεται αναζητώντας τον πελάτη αν είναι ήδη στα αρχεία της τράπεζας ή δημιουργώντας νέο αν αποτελεί προσέλευση υποψήφιου πελάτη. Στη συνέχεια, καταχωρίζει ο χρήστης της πληροφορίες που απαιτούνται για την αξιολόγηση του αιτήματος από τους αρμοδίους. Στα στοιχεία αυτά αναφέρονται τα οικονομικά χαρακτηριστικά του πελάτη και οι προτεινόμενοι όροι συνεργασίας. Ακολουθεί η διαδικασία ανάλυσης των στοιχείων με την ανάλυση κινδύνων έτσι ώστε να μην παρακάμπτονται τα κανονιστικά πλαίσια και η θεσμοθετημένη Επιχειρηματική Πιστωτική Πολιτική της Τράπεζας. Το αίτημα προωθείται προς έγκριση και πιθανών μεταβολών σε όρους προκειμένου να ενημερωθεί ο πελάτης και να αποδεχτεί ή όχι

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ & ΠΙΣΤΟΔΟΤΗΣΕΩΝ (ΕΔΕΠΠ)

Άλλη μία ιδιαίτερα σημαντική εφαρμογή για τη διαχείριση των αιτημάτων των πελατών της Τράπεζας, η οποία είναι εναρμονισμένη στους κανόνες της νέας ψηφιακής εποχής και σχεδιάστηκε και εγκαταστάθηκε από την ίδια την τράπεζα το 2015 στα πλαίσια του ψηφιακού μετασχηματισμού από την ομώνυμη αρμόδια Διεύθυνση είναι η Εφαρμογή Διαχείρισης Επιχειρηματικών Πελατών και Πιστοδοτήσεων (ΕΔΕΠΠ).

Όπως και με το WCC οι λειτουργίες είναι παρόμοιες στη διαχείριση των αιτημάτων με τη διαφοροποίηση ότι το εργαλείο αυτό το χρησιμοποιούν εξειδικευμένα στελέχη στα οποία έχει ήδη προωθηθεί το ανάλογο αίτημα μέσω της εφαρμογής του WCC για ειδικές κατηγορίες πελατών που χρήζουν ειδικής μεταχείρισής. (intranet.nbg.gr)

Στην εφαρμογή αυτή πολλά στοιχεία δεν χρειάζονται νέα καταχώριση καθώς συνδέονται με τα υπόλοιπα συστήματα της τράπεζας και εμφανίζονται αυτόματα.

Χρήστης: ΕΥΘΥΜΙΟΥ ΙΩΑΝΝΗΣ - Ε20287
ΚΠ/Τομέας: Α1 Υποδ/νση: 00200-5-Α
RM: CU: ΕΥΘΥΜΙΟΥ ΙΩΑΝΝΗΣ - Ε20287
Δόκιμος CU:
Κατάσταση: Ανατεθειμένος

Βασικά Στοιχεία Πελάτη

Στοιχεία Ενημέρωσης
Ημερομηνία Τελευταίας Ενημέρωσης από ΣΥΔΠΕΛ: 08/02/2015 12:29:26
Ενημέρωση από το ΣΥΔΠΕΛ

Βασικά Στοιχεία

Κωδικός Πελάτη:	10020
Κωδικός Πελάτη Lotus:	
ΒΔ Πελάτη Lotus:	
ΣΥΔΠΕΛ Πελάτη:	ΕΥΘΥΜΙΟΥ ΙΩΑΝΝΗΣ
Επωνυμία Πελάτη ΣΥΔΠΕΛ:	ΕΥΘΥΜΙΟΥ ΙΩΑΝΝΗΣ
Επώνυμο:	ΕΥΘΥΜΙΟΥ
Όνομα:	ΙΩΑΝΝΗΣ
Πατρώνυμο:	ΓΕΩΡΓΙΟΥ
Εναλλακτική Επωνυμία:	ΕΥΘΥΜΙΟΥ ΙΩΑΝΝΗΣ
ΣΥΔΠΕΛ Ομίλος:	
Επωνυμία Ομίλου:	
ΣΥΔΠΕΛ Ομάδας:	
Επωνυμία Ομάδας:	

α Γενικές Πληροφορίες. Τα στοιχεία αυτά δεν είναι επεξεργάσιμα.

β Δένδρο Οθονών. Με επιλογή άνοιγμα εμφανίζονται οι φόρμες που περιέχουν τα στοιχεία που αφορούν τα αναλυτικά στοιχεία του Πελάτη ή της Υπόθεσης.

γ Στοιχεία Πελάτη ή Υπόθεση. Εμφανίζεται η φόρμα εισαγωγής / επεξεργασίας για την επιλεγμένη κατηγορία στοιχείων Πελάτη όπως Βασικά Στοιχεία Πελάτη.

Βασικά Στοιχεία Υπόθεσης

Βασικά Στοιχεία Υπόθεσης

Αριθμός ΣΥΔΙΠΕΛ: 112 1121318 Επωνυμία: ΙΑΚΩΒΗΣ ΠΑΠΑΝΙΚΟΛΑΟΥ ΓΕΩΡΓΙΟΣ

Αριθμός Υπόθεσης: 100000 Ημερομηνία Εισαγωγής στο Σύστημα: Αριθμός Αιτήματος Lotus: Βάση Δεδομένων Προέλευσης:

Σύντομη Περιγραφή:

Ημερομηνία Υπόθεσης: 27 Είδος Υπόθεσης (από μετάπτωση):

Νέα Εγγραφή

Είδος Υπόθεσης

Προφορική Απάντηση: Ημερομηνία Προφορικής Απάντησης: 27

Στοιχεία Απόφασης

Απόφαση: Ημερομηνία Απόφασης: 27 Εγκριτική Ευχέρεια:

Ποσό Απόφασης: Λόγος μη λήψης Απόφασης:

Σχόλια Απόφασης:

Κατάσταση Αιτήματος: Υπό Εξέταση Ημερομηνία Κατάστασης: Ημερομηνία Προώθησης:

Δέντρο

Μονάδα: 0002 Κέντρο Πιστοδότησης: A1 Υποδιεύθυνση: 00200-5-A

Διευθυντής: Υπεύθυνος ΚΠ: Υποδ/ντής:

Χορηγητής: E20287 - ΠΑΠΑΝΙΚΟΛΑΟΥ ΓΕΩΡΓΙΟΣ Relationship Manager: E25606 - ΕΥΘΥΜΙΟΥ ΙΩΑΝΝΗΣ Δόκιμος Χορηγητής: E19787 - ΝΤΟΥΜΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ

ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΚΑΙ ΕΞΟΔΟΣ ΕΞΟΔΟΣ ΕΚΤΥΠΩΣΗ

Κατά την ολοκλήρωση ενεργειών σχετικά με την υπόθεση του πελάτη, η εφαρμογή αυτή δίνει τη δυνατότητα εξαγωγής συγκεκριμένων αναφορών και στατιστικών στοιχείων για εποπτικούς σκοπούς.

SMT- SOLUTIONMANAGEMENTTOOL

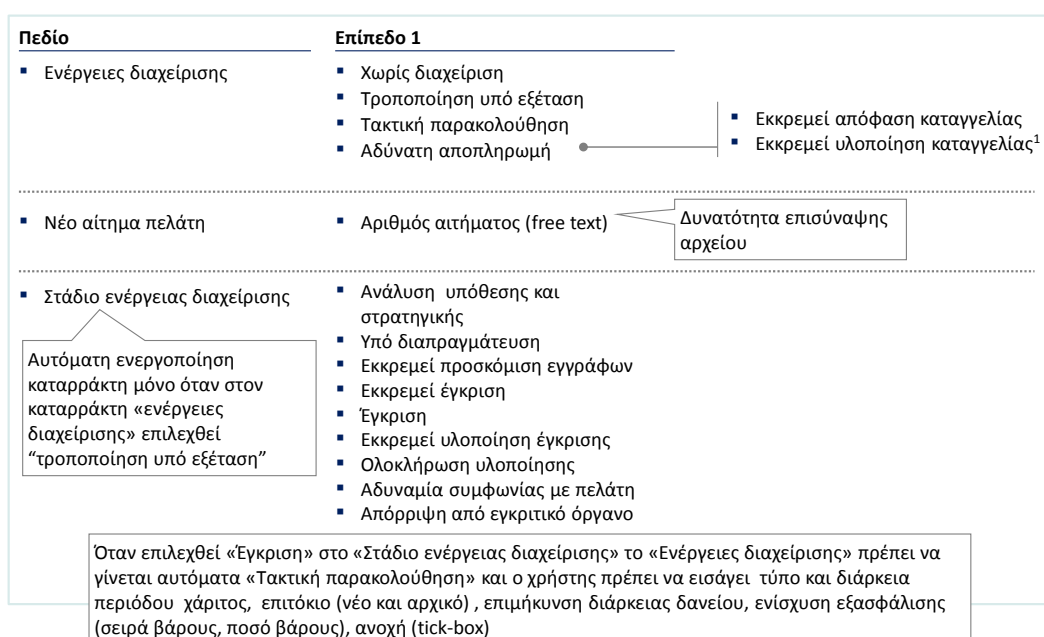
Μία ακόμα νέα εφαρμογή της Τράπεζας η οποία χρησιμοποιείται από το 2015 και σχεδιάστηκε και εγκαταστάθηκε ομοίως στα πλαίσια του ψηφιακού μετασχηματισμού από την ομώνυμη αρμόδια Διεύθυνση είναι το SMT- SOLUTION MANAGEMENT TOOL, το οποίο το διαχειρίζονται τα στελέχη της τράπεζας που ονομάζονται Relationship Managers ή RMs και ουσιαστικά αποτελούν την πιο εξειδικευμένη κατηγορία στελεχών της τράπεζας στο τομέα της προσωποποιημένης προσέλκυσης και επαφής με τους πελάτες ειδικών κατηγοριών που ορίζονται βέβαια από τη Στρατηγική της Τράπεζας και αναπροσαρμόζονται ετησίως.

Στα πλαίσια λοιπόν της αποτελεσματικότερης διαχείρισης και παρακολούθησης του χαρτοφυλακίου της Γενικής Διεύθυνσης Εταιρικών Πιστοδοτήσεων Ειδικής Διαχείρισης (ΕΠΕΔ) αναπτύχθηκε η εφαρμογή Solution Management Tool. Η εφαρμογή στοχεύει στη διευκόλυνση των χρηστών (Relationship Managers και Υποδιευθυντές) στην καθημερινή διαχείριση του χαρτοφυλακίου τους. Συγκεκριμένα, επιτρέπει στους χρήστες να έχουν μια συνολική εμποπτεία του ανατεθειμένου χαρτοφυλακίου τους και των βασικών συστημικών πληροφοριών ανά πελάτη. Επιπλέον, απαιτείται από τους χρήστες να καταγράφουν τις βασικές ενέργειες διαχείρισης πελατών. Η εφαρμογή επιτρέπει τη δημιουργία αναφορών για την παρακολούθηση της διαχείρισης του συνολικού χαρτοφυλακίου της κάθε Διεύθυνσης ΕΠΕΔ.(intranet.nbg.gr)

Η γενική εικόνα του πελατολογίου με τις βασικές πληροφορίες τους εμφανίζεται παρακάτω με τα βασικά στοιχεία του πελάτη καθώς και των λογαριασμών και εξασφαλίσεων που συνδέονται με τα υφιστάμενα προγράμματα που χρησιμοποιεί:

Πελάτης	Όνομα / Επωνυμία	ΑΦΜ	Κατάσταση Υπόθεσης	Κωδ. Δ/σης SAU	Εγκρ. Οργ. Πιστ/σης	Κατ/
1552520749	EASY POW	1426	Ενεργή	926		74
2710838583	EASY SOL	926	Ενεργή	926		74
4511271313	INFOMAP	926	Ενεργή	926		74
1403408807	LITTOREA	627	Ενεργή	926		74
5004228809	OPTIMUM	573	Ενεργή	926		74
762124610	ORTHOMΕ	485	Ενεργή	926		74
2427118907	RNA POWER	990498494	Ενεργή	926		74
9486670935	VIRTUAL TRIP	099926473	Ενεργή	926		74
3264689235	A ΘΕΟΧΑΡΗΣ Δ ΠΕΠΠΑΣ ΚΑΙ ΣΙΑ ΟΙ	998783397	Ενεργή	926		74
6803822559	AGROMENT ΑΕ	999846687	Ενεργή	926		74
2457330459	ΑΛΦΑ ΓΚΡΙΣΙΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΙΣΧΥΟΣ	094262927	Ενεργή	926		74
9784087081	BIMHKE ΑΒΕΕ	099362847	Ενεργή	926		74
3779990776	ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΚΑΛΛΕΡΓΗΣ ΚΑΙ ΣΙΑ ΕΕ	998791489	Ενεργή	926		74
244676445	ΓΚΡΙΣΙΝ ΑΛΙΟΣΣΑ ΒΙΚΤΩΡ ΒΑΣΙΛΕΙΟ	067989533	Ενεργή	926		74
8982187480	ΓΚΡΙΣΙΝ ΜΑΡΙΝΑ ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ	067988002	Ενεργή	926		74
6554786104	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΗΛΙΑΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΑΕ	998499257	Ενεργή	926		74
5022794004	Ε ΚΑΙ Ε ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΙΑΤΡΙΚΣ	094412995	Ενεργή	926		74
4356247922	Ε ΚΑΙ Χ ΒΑΜΒΑΣ ΑΕΒΕ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΕΙΔ	999126358	Ενεργή	926		74
8248271714	ΕΠΙΜΕΝΤ ΕΤΑΙΡΙΑ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ Δ	999370392	Ενεργή	926		74
6987256470	ΖΩΓΟΜΕΤΑΛ ΑΕΒΕ ΣΧΕΔ Κ ΕΠΕΞ ΜΕ	998385150	Ενεργή	926		74
5145039638	ΙΩΑΝΝΗΣ ΧΡ ΒΑΜΒΑΣ ΑΕΒΕ	094033749	Ενεργή	926		74

Ένας από τους βασικούς σκοπούς του εργαλείου είναι η συστηματική καταχώρηση και αποτύπωση της κατάστασης διαχείρισης των πελατών μέσα από συγκεκριμένες επιλογές ενεργειών διαχείρισης, τόσο για πελάτες υγιούς όσο και για πελάτες προβληματικού χαρτοφυλακίου, όπως οι κάτωθι:



¹Να ζητείται στο χρήστη σαν κλειδί επιβεβαίωσης να εισάγει «εγκριτικό όργανο»

Πεδίο	Επίπεδο 1	Επίπεδο 2	Επίπεδο 3
<ul style="list-style-type: none"> Επιδείκση - admin <p>Τα τρία επίπεδα πρέπει να μπορούν να λειτουργούν παράλληλα / σωρευτικά.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Κατά πρωτοφειλέτη Κατά εγγυητών Κατά 3^{ου} ενεχόμενου 	<ul style="list-style-type: none"> Χωρίς διαχείριση Εγκεκριμένη μη επιδείκση Ζητήθηκε από τη ΔΝΥ η επιδείκση Κατάθεση αγωγής για επιδείκση¹ Έκδοση διαταγής πληρωμής 1^η επίδοση διαταγής πληρωμής 2^η επίδοση διαταγής πληρωμής Αντιμετώπιση ανακοπών / εφέσεων¹ Ακύρωση διαταγής πληρωμής Προληπτικά μέτρα σε ισχύ 	
<ul style="list-style-type: none"> Διασφάλιση - admin <p>Τα τρία επίπεδα πρέπει να μπορούν να λειτουργούν παράλληλα / σωρευτικά.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Κατά πρωτοφειλέτη Κατά εγγυητών Κατά 3^{ου} ενεχόμενου 	<ul style="list-style-type: none"> Χωρίς διαχείριση Έρευνα Ακίνητης Περιουσίας Εγγραφή βάρους Προληπτικά μέτρα σε ισχύ 	<ul style="list-style-type: none"> Ζητήθηκε – αναμένεται Αξιολόγηση δεδομένων από RM Ολοκληρώθηκε συναινετικά Δικάσιμος για κατ' αντιδικία εγγραφή¹ Ολοκληρώθηκε κατ' αντιδικία
<ul style="list-style-type: none"> Αναγκαστική εκτέλεση - admin 	<ul style="list-style-type: none"> Κατά πρωτοφειλέτη – με επίπτωση ΕΤΕ Κατά πρωτοφειλέτη – με επίπτωση 3^{ου} Κατά εγγυητών – με επίπτωση ΕΤΕ Κατά εγγυητών – με επίπτωση 3^{ου} Κατά 3^{ου} ενεχόμενου – με επίπτωση ΕΤΕ Κατά 3^{ου} ενεχόμενου με επίπτωση 3^{ου} 	<ul style="list-style-type: none"> Χωρίς διαχείριση Εντολή για εκπλειστηρίαση / ανάληψη πρωτοβουλίας Επιβολή κατάσχεσης από ΕΤΕ¹ Έκδοση προγράμματος πλειστηριασμού Εκκρεμοδικία για θέματα αναγκαστικής εκτέλεσης¹ Αναστολή πλειστηριασμού¹ Αναγγελία απαιτήσεων¹ Αναμένεται σύνταξη Πίνακα Εκκρεμοδικία για Πίνακα¹ Μη κατάταξη ΕΤΕ Είσπραξη ποσού κατάταξης με Ε/Ε Οριστική πίστωση εκπλειστηρίασματος Προληπτικά μέτρα σε ισχύ 	<ul style="list-style-type: none"> Κατά επιταγής Κατά κατάσχεσης Κατά προγράμματος Κατά περιλήψης κατακυρωτικής έκθεσης Βάσει Νόμου Συναινετικά Βάσει δικαστικής απόφασης

1 Συναρτάται από υποοργανωτικό πεδίο με ημερομηνία προνομοταυτισμένης δικασίου ή πλειστηριασμού προς συμπλήρωση από υπάλληλο; αυτόματη ειδοποίηση X μέρες πριν

Πεδίο	Επίπεδο 1	Επίπεδο 2
<ul style="list-style-type: none"> Εξυγίανση άρθρου 99 - admin 	<ul style="list-style-type: none"> Χωρίς διαχείριση Υποβολή αίτησης Δικαστική απόφαση ανοίγματος¹ Δικαστική απόφαση ανάκλησης ανοίγματος Κατατέθηκε συμφωνία εξυγίανσης – εκκρεμεί επικύρωση¹ Συμφωνία εξυγίανσης σε ισχύ Αίτημα ανατροπής συμφωνίας¹ Δικαστική απόφαση ανατροπής συμφωνίας Σε εξέλιξη ειδική εκκαθάριση άρθρ. 106ια 	
<ul style="list-style-type: none"> Πτώχευση -- admin <p>Τυχόν πλειστηριασμοί με επίπτωση εμπραγμάτως εξασφαλισμένων πιστωτών κατά τη διαδικασία της πτώχευσης και μέχρι την Ένωση Πιστωτών, καταχωρίζονται στο στάδιο της Αναγκαστικής Εκτέλεσης</p>	<ul style="list-style-type: none"> Χωρίς διαχείριση Δικάσιμος αίτησης πτώχευσης¹ Κήρυξη πτώχευσης Αναγγελία απαιτήσεων¹ Ορκοδοσία - Επαλήθευση απαιτήσεων¹ Εκκρεμοδικία λόγω ανακοπής στα χρέη της πτώχευσης¹ Ένωση Πιστωτών - Εκκαθάριση περιουσίας Εκποίηση πτωχευτικής περιουσίας από Σύνδικο Ελεύθερη εκποίηση από Σύνδικο Διανομή Περάτωση πτωχευτικής διαδικασίας 	<ul style="list-style-type: none"> Δημοσίευση¹ Αναμένεται σύνταξη Πίνακα Δημοσίευση¹ Αναμένεται σύνταξη Πίνακα
<ul style="list-style-type: none"> Λοιπές πληροφορίες / δίκες - admin <p>Οι πληροφορίες ενδέχεται να συνδυάζονται, π.χ. ποινική δίκη + αγωγή διάρρηξης, ή ποινική δίκη και Εκκρεμοδικία για εγγύηση Ε.Δ. / ΕΤΕΑΝ</p>	<ul style="list-style-type: none"> Χωρίς διαχείριση Ποινική δίκη¹ Αγωγή διάρρηξης¹ Ζητήθηκε κατάπτωση εγγύησης Ε.Δ. Εκκρεμοδικία για εγγύηση Ε.Δ.¹ Ζητήθηκε κατάπτωση εγγύησης ΕΤΕΑΝ Εκκρεμοδικία για εγγύηση ΕΤΕΑΝ¹ Ειδική εκκαθάριση Ν.1892/1990 άρθρ.46 	<p>F1: Τυχόν πλειστηριασμοί στην ειδική εκκαθάριση καταχωρίζονται στο στάδιο της Αναγκαστικής Εκτέλεσης</p>

1 Συναρτάται από υποοργανωτικό πεδίο με ημερομηνία προγραμματισμένης δικασίου ή εκποίησης προς συμπλήρωση από υπάλληλο; αυτόματη ειδοποίηση X μέρες πριν την

ΥΔΙΠΕΛ: 5017249001 Επωνυμία: ΣΠ ΚΟΥΤΡΟΥΜΠΑΝΟΣ ΚΑΙ ΣΙΑ ΕΕ

Μη Καταγγελλόμενες

Κατάσταση Επιχείρησης

Σε λειτουργία

Κατάσταση Υπόθεσης	Ημ/νία Κατάστασης	Χρήστης	Μονάδα		
+ Μεταφορά στο SAU	02/07/2014	system			
+ Ολοκλήρωση Λήψης Φυσικού Φακέλου	17/03/2015	system			H
+ Ανάθεση Πιστούχου	17/03/2015	system			
+ Προκαταρκτική Συμφωνία μεταξύ Τραπεζών και Πιστούχου	03/07/2017	e36173	936		H
+ Καταρχήν Συμφωνία Στρατηγικής	03/07/2017	e36173	936		H
+ Έγκριση Ρύθμισης / Διευθέτησης	04/07/2017	e36173	936		H
+ Ολοκλήρωση Συμβατικών Εγγράφων	04/07/2017	e36173	936		H
+ Ολοκλήρωση Υλοποίησης	04/07/2017	e36173	936		H x

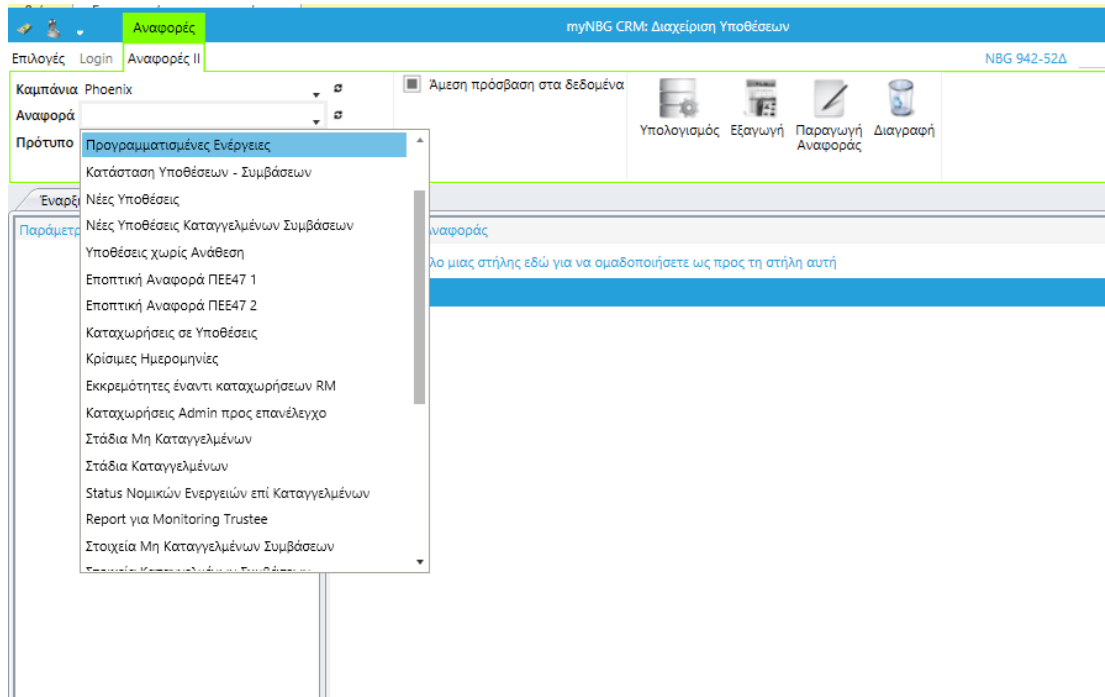
Ιστορικό Ενέργειών

Κατάσταση Υπόθεσης

Κατάσταση Υπόθεσης	Ημ/νία Κατάστασης	Ενέργεια	Χρήστης	Μονάδα	Ημ/νία Ισχύος
+ Μεταφορά στο SAU	02/07/2014	Δημιουργία	system		19/06/2017
+ Ολοκλήρωση Λήψης Φυσικού Φακέλου	17/03/2015	Δημιουργία	system		19/06/2017
+ Ανάθεση Πιστούχου	17/03/2015	Δημιουργία	system		19/06/2017
+ Καταρχήν Συμφωνία Στρατηγικής	01/07/2017	Δημιουργία	e36173	936	05/07/2017
+ Προκαταρκτική Συμφωνία μεταξύ Τραπεζών και Πιστούχου	03/07/2017	Δημιουργία	e36173	936	05/07/2017
+ Έγκριση Ρύθμισης / Διευθέτησης	04/07/2017	Δημιουργία	e36173	936	05/07/2017
+ Ολοκλήρωση Συμβατικών Εγγράφων	04/07/2017	Δημιουργία	e36173	936	05/07/2017
+ Ολοκλήρωση Υλοποίησης	04/07/2017	Δημιουργία	e36173	936	05/07/2017
+ Καταρχήν Συμφωνία Στρατηγικής	03/07/2017	Ενημέρωση	e36173	936	05/07/2017

Κατάσταση Επιχείρησης

Αξίζει να αναφέρουμε ότι το παρόν εργαλείο χρησιμοποιείται και για την άμεση και αυτόματη ενημέρωση του Διευθύνοντος Συμβούλου της Τράπεζας καθώς το χαρτοφυλάκιο που διαχειρίζεται η εν λόγω εφαρμογή αποτελεί το πιο κρίσιμο στην δεδομένη χρονική περίοδο για την τράπεζα. Και για το λόγο αυτό το συγκεκριμένο εργαλείο έχει σχεδιασθεί με τη δυνατότητα παραγωγής πληροφοριακών καταστάσεων και αναφορών με πληθώρα στοιχείων τόσο για την εποπτεία εντός των Μονάδων από τα αρμόδια στελέχη όσο και από την ανώτερη Διοίκηση της Τράπεζας.(intranet.nbg.gr)



SAP- SRM

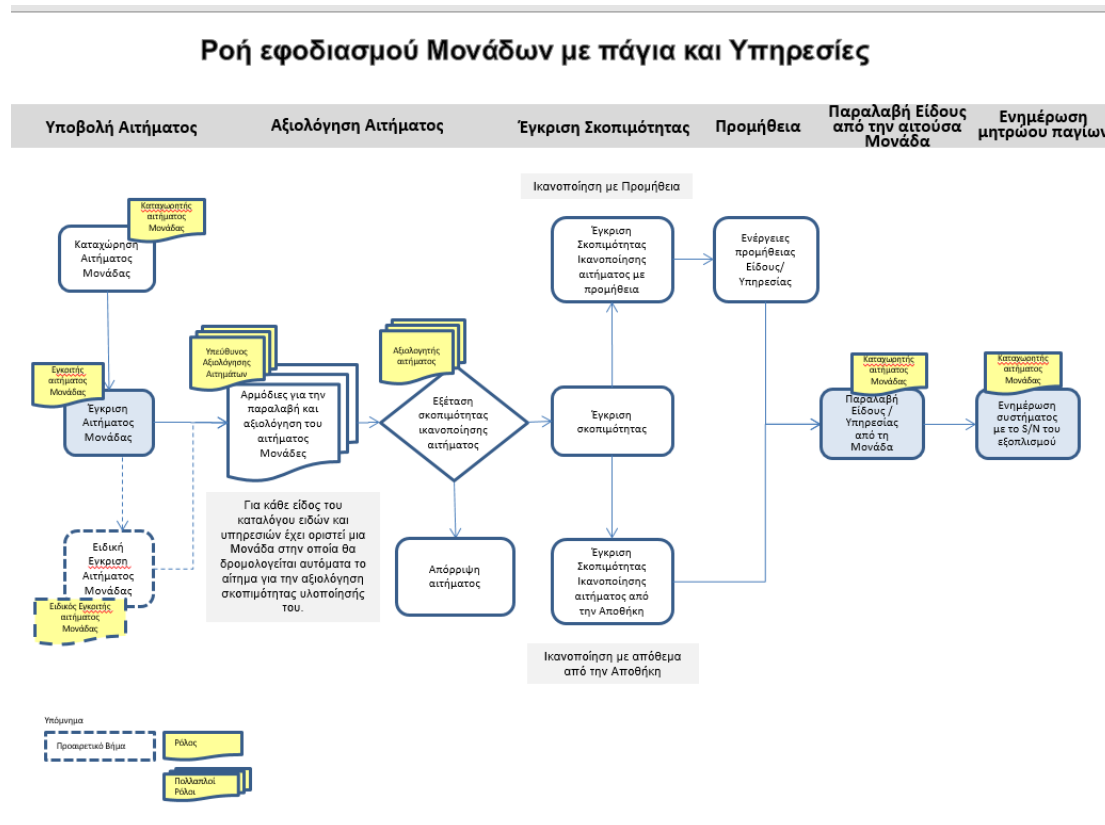
Άλλη εφαρμογή που χειρίζονται οι υπάλληλοι της Τράπεζας και αφορά το ανθρώπινο δυναμικό, το λογιστήριο και άλλες εσωτερικές διαδικασίες είναι το γνωστό λογισμικό SAP. Η χρήση του αποτελεί τον βασικό και αποκλειστικό τρόπο ενημέρωσης και καταχώρισης των κύριων εσωτερικών διαδικασιών της Τράπεζας ο οποίος γίνεται μόνο ηλεκτρονικά ακολουθώντας τις επιταγές του καιρού, της νέας ψηφιακής εποχής. Οι χρήστες της συγκεκριμένης εφαρμογής έχουν εξειδικευμένα προφίλ για τη διασφάλιση της ορθής λειτουργίας του και βέβαια εποπτεύονται από την αρμόδια διεύθυνση εσωτερικού ελέγχου.(intranet.nbg.gr)



Επιλέξτε από το παρακάτω μενού

Επιλογές	Οδηγίες Ασφάλειας	Συστήματα	Sites
Ανακοίνωση	<ul style="list-style-type: none"> SWIFT BIC Directory Ευρετήριο Ελληνικών Τραπεζών Κατάλογος της Διεύθυνσης Καταναλωτικής Πίστης ΑΣΦΑΛΙΣΤΩΝ-ΠΩΛΗΤΩΝ ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ Τηλεφωνικός Κατάλογος Εγκύκλιοι...Ενημέρωση Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαβίβασης Αιτήσεων Δανείων Συστήματα SAP SMEs RATING MODEL Διαχείριση Αιτήσεων Χρηματοδότησης MME Συσκευές e-Code 		
Ανακοινώσεις ΤΥΠΕΤ	<ul style="list-style-type: none"> BANCASSURANCE Ασφάλιση Ακινήτων και Ζωής Enterprise GRC Σύστημα Διαχείρισης Νομικών - Τεχνικών Ελέγχων Ακινήτων & Νομιμοποιήσεων Σύστημα Διακίνησης και Αρχαιοθέτησης Φακέλων Δανείων Σύστημα Εξυπηρέτησης Πελατείας 		<ul style="list-style-type: none"> Ιστοσελίδα ΣΥΓΕΤΕ Για περισσότερες λεπτομέρειες με το ποντίκι πάνω στο θέμα που σας ενδιαφέρει

Η ροή διαδικασίας που χρησιμοποιείται από την Τράπεζα παρουσιάζεται διαγραμματικά:

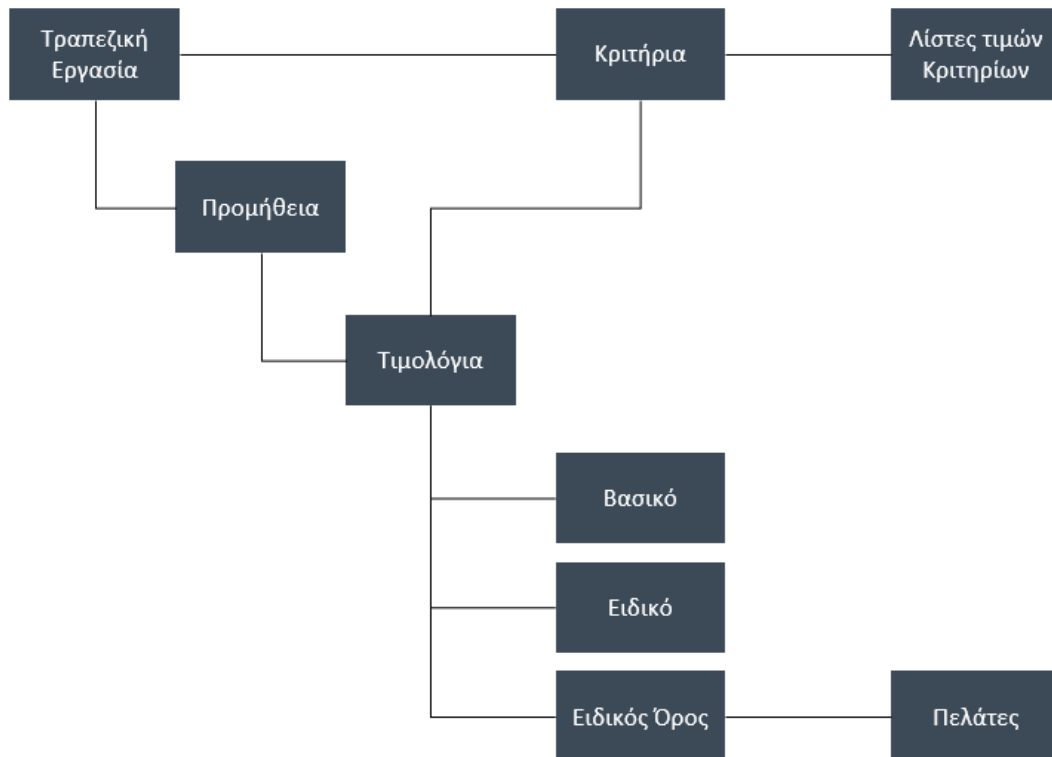


ΚΕΝΤΡΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

Όπως είναι γνωστό από την έναρξη λειτουργίας των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, η κύρια και «καθαρή» πηγή κέρδους τους δεν ήταν τόσο η απόδοση από τη διαχείριση κεφαλαίων αλλά η χρέωση προμηθειών για τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και συναλλαγές που προσφέρουν.

Στα πλαίσια του ψηφιακού μετασχηματισμού της τράπεζας η ομώνυμη Διεύθυνση σχεδίασε ανέπτυξε και εγκατέστησε το Κεντρικό Σύστημα Προμηθειών που αποτελεί μία νέα ηλεκτρονική εφαρμογή που συνδέεται με το ON-LINE σύστημα της τράπεζας και επιβάλλει την χρέωση των προμηθειών πλέον μόνο ψηφιακά. Οι χρήστες της συγκεκριμένης εφαρμογής είναι όλοι οι υπάλληλοι που συνδέονται με το κομμάτι αυτών των συναλλαγών είτε στα υποκαταστήματα του Δικτύου είτε σε κεντρικές υπηρεσίες Διοίκησης και έχουν λάβει την απαιτούμενη εκπαίδευση για την ορθή εφαρμογή του.

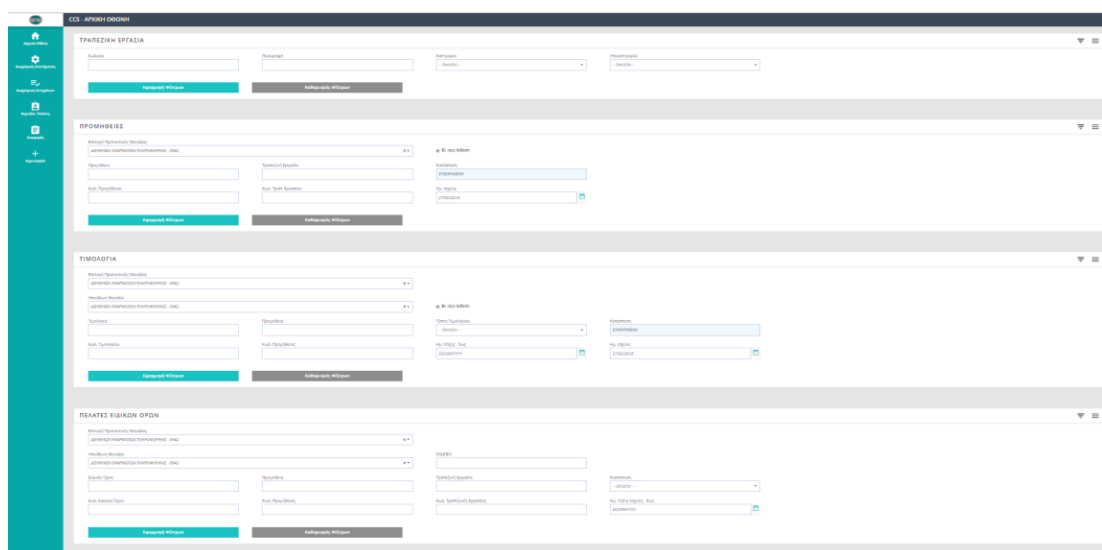
Η Τράπεζα παρέχει μια σειρά από υπηρεσίες για τις οποίες εισπράττει από τους Πελάτες της Προμήθειες. Αυτοί οι τύποι χρεώσεων συνδέονται σχεδόν με όλες τις Τραπεζικές δραστηριότητες (π.χ. πληρωμές, δάνεια, καταθέσεις, εγγυητικές επιστολές κτλ.) και επιβάλλονται είτε κατά τη στιγμή της συναλλαγής είτε σε τακτές χρονικές περιόδους. Στην ίδια Συναλλαγή ή Τραπεζική Εργασία, μπορούν να εισπραχθούν παραπάνω από μια Προμήθειες. Για κάθε Προμήθεια ο χρήστης θα πρέπει να ορίσει εκείνα τα χαρακτηριστικά που θα οδηγήσουν στον προσδιορισμό του σωστού Τιμολογίου. Το ποσό της Προμήθειας μπορεί να είναι είτε ποσοστό επί του ποσού της συναλλαγής, είτε ποσό ανά τεμάχιο επί τον αριθμό των τεμαχίων, είτε ποσοστό επί του βασικού (όλες οι περιπτώσεις μπορεί να συνδυαστούν και με ένα σταθερό ποσό). Το Κεντρικό Σύστημα Προμηθειών διαχειρίζεται τις παρακάτω επιχειρηματικές οντότητες με την ακόλουθη ιεραρχία:



Οι βασικές αρχές που διέπουν το Σύστημα Προμηθειών είναι οι εξής:

- Βασική οντότητα του συστήματος είναι η Τραπεζική Εργασία (πχ. έκδοση εμβάσματος).
- Κάθε Προμήθεια συνδέεται με μια Τραπεζική Εργασία και μπορεί να εισπραχθεί μόνο κατά την εκτέλεση της συγκεκριμένης Τραπεζικής Εργασίας. Η τιμολόγηση της Προμήθειας ορίζεται μέσω των Τιμολογίων της.
- Τα Τιμολόγια της Προμήθειας καθορίζουν το ποσό Προμήθειας προς είσπραξη που απαιτείται από την συναλλαγή.
- Ο Ειδικός Όρος αποδίδεται σε έναν ή περισσότερους Πελάτες.

Παρακάτω εμφανίζονται οι κεντρικές οθόνες της εφαρμογής:



I-Apply POS

Στο ίδιο πλαίσιο εγκαταστάθηκε και η νέα εφαρμογή i-Apply POS μέσω της οποίας υποβάλλονται, αξιολογούνται από το Εγκριτικό Κέντρο (Ε.Κ.) της Διεύθυνσης Καρτών & Καταναλωτικών Δανείων και υλοποιούνται από την ίδια Μονάδα οι εγκεκριμένες αιτήσεις Απόκτησης Τερματικών Συσκευών (P.O.S.), Πρόσθετων Υπηρεσιών (Acquiring Business POS) & ένταξης σε i-bank e-commerce.

Το αίτημα, μετά την συμπλήρωσή του διαβιβάζεται στη Διεύθυνση Καρτών & Καταναλωτικών Δανείων, όπου αξιολογείται και αποφασίζεται:

- η συνεργασία ή μη της ΕΤΕ με τις ενδιαφερόμενες Επιχειρήσεις,
- ο τρόπος διάθεσης των τερματικών συσκευών POS (αγορά, μίσθωση, δωρεάν),
- η έγκριση ή όχι των Πρόσθετων Υπηρεσιών Acquiring & i-bank e-commerce

- οι προμήθειες εκκαθάρισης συναλλαγών και Πρόσθετων Υπηρεσιών (π.χ. go4more)

Η απόφαση κοινοποιείται στο Κατάστημα υποβολής της αίτησης και εφόσον η ενδιαφερόμενη επιχείρηση αποδέχεται τους όρους συνεργασίας, το Κατάστημα προβαίνει στις εγκυκλίως προβλεπόμενες ενέργειες προκειμένου, μέσω της εφαρμογής, το αίτημα να διαβιβαστεί στην ομάδα υλοποίησης (boarding) της Διεύθυνσης Καρτών & Καταναλωτικών Δανείων.(intranet.nbg.gr)

Ακολουθούν οι βασικές οθόνες ηλεκτρονικής υποβολής και διαβίβασης της αίτησης:

NBG-POS

Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας έγκρισης ενημερώνεται και η ίδια η εφαρμογή NBG-POS.

Με την νέα εφαρμογή NBG-POS οι επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα να αποκτήσουν νέα ή πρόσθετη τερματική συσκευή αποδοχής καρτών πληρωμής (POS), μέσω αγοράς ή μίσθωσης ή δωρεάν σε εξαιρετικές περιπτώσεις. Απαραίτητη προϋπόθεση είναι ο πελάτης να δραστηριοποιείται σε λιανικές πωλήσεις προϊόντων ή υπηρεσιών και να τηρεί λογαριασμό όψεως στην Εθνική Τράπεζα.

Με στόχο:

- την κεντρική, μηχανογραφική διαχείριση όλων των αιτημάτων για απόκτηση τερματικών συσκευών POS
- την αυτόματη δρομολόγηση των αιτημάτων στη Διεύθυνση Καρτών & Καταναλωτικών Δανείων
- την άμεση ενημέρωση του Καταστήματος για την εξέλιξη του αιτήματος τίθεται από 28.09.2015 σε λειτουργία η Εφαρμογή Καταχώρησης Αιτήσεων Αποδοχής Καρτών Επιχειρήσεων. (intranet.nbg.gr)

1 Δημιουργία Νέας Παραγγελίας 2 Σύνοψη Παραγγελίας 3 Εντοπισμός Παραγγελίας

Στοιχεία Εταιρείας	Διαλέξτε προϊόν
ΣΥΔΠΕΛ 123456789	DESKTOP ICT220 COLOR DESKTOP ICT250 WI-FI IWL220 GPRS IWL220 3G IWL250
ΑΦΜ 054125452	3G IWL250
Δ.Ο.Υ. ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ	
Καταθετικός Λογαριασμός ΕΠΥΡΩ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ	
Επωνυμία Επιχείρησης TEST TEST TEST	Τιμές Διάθεσης Τερματικών
Διακριτικός Τίτλος TEST AE	Αγορά
Κύλιος Εργασιών Λιανικής 25000,00	Τιμή Αγοράς: 429,00 EUR€
Τύπος Πωλήσεων Μέσω Καρτών 38555,00	Τιμή θμηνης Συνδρομής/Συντήρησης: 24,00 EUR€
	Ενοίκιοση
	Τιμή Ενοίκιοσης: 279,00 EUR€
	Τιμή θμηνης Συνδρομής/Συντήρησης: 46,20 EUR€
	Διευκρινήσεις:
	<ul style="list-style-type: none">• Σε όλες τις αναφερόμενες τιμές δεν συμπεριλαμβάνεται ο Φ.Π.Α.• Ελάχιστος χρόνος παραμονής στην υπηρεσία 24μήνες
Νόμιμος Εκπρόσωπος	Κατηγορία <input checked="" type="radio"/> Αγορά <input type="radio"/> Ενοίκιοση <input type="radio"/> Δωρεάν
Όνοματεπώνυμο Εκπροσώπου TEST TEST TEST	Ποσότητα 1
ΑΦΜ Εκπροσώπου 123456789	Ποσό 429,00
Κινητό Τηλέφωνο 0985555555	Πρόσθετες Υπηρεσίες
Email test@test.gr	<input checked="" type="checkbox"/> Δόσεις
<input type="checkbox"/> Η επιχείρησή σας χρηματοδοτείται από την Τράπεζά μας;	<input type="checkbox"/> Ταχυδρομικές / Τηλεφωνικές Πωλήσεις
<input checked="" type="checkbox"/> Επιθυμείτε να χρηματοδοτηθείτε;	<input checked="" type="checkbox"/> Εγγυημένες Κρατήσεις
Σχόλια Πελάτη	<input checked="" type="checkbox"/> Ενοίκιοσης Οχημάτων
	<input type="checkbox"/> Συμφωνητικό Λύσης Συμβασής
Σχόλια Καταστήματος	
Συνοδευτικά Έγγραφα	
<small>Πρέπει να αποθηκεύσετε την αίτηση, πρώτου ανεβάσετε τα απαιτούμενα δικαιολογητικά</small>	

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ

Αξιοσημείωτη είναι επίσης η χρήση της νέας εφαρμογής Ηλεκτρονικής Υπογραφής. Μετά το πέρας μίας ταμειακής συναλλαγής, ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να υπογράψει με μία ειδική γραφίδα σε μία συσκευή σαν tablet. Ο πελάτης ερωτάται εάν επιθυμεί να παραλάβει εκτυπωμένο παραστατικό της συναλλαγής. Για την τράπεζα και τον υπάλληλο η συναλλαγή και το παραστατικό αποθηκεύονται ηλεκτρονικά και έτσι επιτυγχάνεται οικονομία χώρου, χαρτιού και προστασία του περιβάλλοντος.



Με τη χρήση της εφαρμογής «Ηλεκτρονική Υπογραφή» εξυπηρετούνται όλα τα βήματα της διαδικασίας μετά την εκτέλεση της ταμειακής συναλλαγής, δηλαδή:

- η καταγραφή των στοιχείων ταυτοποίησης του συναλλασσόμενου,
- η λήψη της υπογραφής του πελάτη,
- η καταχώρηση τυχόν παρατηρήσεων καθώς και της ανάλυσης ποσού (χαρτονομισμάτων και κερμάτων),
- η λήψη θεώρησης από Στέλεχος του Καταστήματος,
- η εκτύπωση του παραστατικού σε εκτυπωτή laser,
- ο έλεγχος των παραστατικών από Στελέχη του Καταστήματος.

Στη νέα εφαρμογή παρέχεται επιπρόσθετα η δυνατότητα για:

- άμεση εμφάνιση του δείγματος υπογραφής του πελάτη που υπάρχει στο ΣΥΔΙΠΕΛ,
- ηλεκτρονική αρχειοθέτηση,
- άμεση αναζήτηση/ανάκτηση των παραστατικών και των λοιπών στοιχείων των συναλλαγών απ' όλο το Δίκτυο, με δυνατότητα εκτύπωσής τους σε εκτυπωτή laser.

Όπως φαίνεται στην κάτωθι εικόνα, η εφαρμογή αυτή αποτυπώνει τη συναλλαγή που ολοκληρώθηκε στο υποκατάστημα

The screenshot shows the eSIGNATURE v2.4 interface. At the top, there's a title bar with the window name 'eSIGNATURE v2.4 - Πρωινή Λειτουργία Ταμείου - W001200145 - E29435'. Below it, a menu bar includes 'eSignature', 'Ιστορικότητα', and 'Διαχείριση Όρων'. A toolbar contains icons for 'Ταυτοποίηση', 'Ανάκληση', 'Ολοκλήρωση', 'Καθαρισμός', 'Θεώρηση', and 'Συνημμένα'. A form area contains fields for 'Όνομο' (SYDIPEL), 'Νομ. Εγγραφο' (AA526954), and 'ΑΦΜ' (333456785). Below this is a table of 'Συναλλασσόμενοι' with columns for SYDIPEL, Ονοματεπώνυμο, Νομ. Εγγραφο, ΑΦΜ, Τηλέφωνο, Email, and Όροι. The main content area displays a document summary for 'ΓΡΑΜΜΑΤΙΟ ΕΙΣΠΡΑΞΗΣ (ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΣΕ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟ)' with details like 'Α/Α ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΟΥ : 5', 'ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : 25/04/2018', and 'ΠΟΣΟ : ΕΥΡΩ 50,00'.

Στη συνέχεια ταυτοποιείται ο πελάτης

This screenshot shows the same application interface but with a customer identification pop-up window. The pop-up has fields for 'Όνομο' (PELATHS PERIORIZMENHS PROSBASHS), 'ΣΥΔΙΠΕΛ' (428844286), 'ΑΦΜ', 'Επώνυμο', 'Όνομα', 'Πατρώνυμο', and 'Τύπος Εγγράφου'. Below the pop-up, the document summary is partially visible, showing 'Α/Α ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΟΥ : 5', 'ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : 25/04/2018', and 'ΠΟΣΟ : ΕΥΡΩ 25,00'. The main document text is partially obscured by the pop-up.

Εφόσον έχει ολοκληρωθεί η ταυτοποίηση του συναλλασσόμενου, ο χρήστης υποδεικνύει στον πελάτη να ελέγξει τα βασικά στοιχεία της συναλλαγής που εμφανίζονται στην οθόνη του rad και να υπογράψει. Το ίχνος της υπογραφής εμφανίζεται τόσο στην οθόνη του rad, όσο και στην οθόνη της εφαρμογής.

The screenshot shows the 'e-Signature - Πρωινή Λειτουργία Ταμείου' application. The main window displays a transaction confirmation screen with the following details:

ΓΡΑΜΜΑΤΙΟ ΕΙΣΡΟΗΣ (Ε ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟ)

Α/Α ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΟΥ : 3
 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : 08/12/2017
 ΛΟΓ/ΣΜΟΣ ΠΙΣΤΩΣΗΣ : 053/750269-93 (EUR)
 ΔΙΚ/ΧΟΙ ΛΟΓ/ΣΜΟΥ : ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΓΕ
 ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ
 ΑΑΑΑΑΑΑΑΑΦ ΒΒΒΒΒΒΒΒΒ ΝΙΚΟΛΑΟΣ
 ΕΝΤΟΛΕΑΣ ΣΥΝ/ΓΗΣ : 1245318004 ΑΑΑΑΑΑΑΑΑΦ ΒΒΒΒΒΒΒΒΒ ΝΙΚΟΛΑΟΣ
 ΑΙΤΙΟΛΟΓΙΑ ΚΕΙΜΕΝΟ : 010/ ΚΑΤΑΘΕΣΗ
 ΠΟΣΟ : ΕΥΡΩ 300,00

A handwritten signature is visible over the transaction details. Below the main content, there are fields for 'Χαρτ/Γα (Τεμ.)', 'Κέρματα (Τεμ.)', 'Λοιπά', 'Ποσό', 'Ρέστα', and 'Νόμισμα'.

Σημειώνεται ότι ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να καλέσει το δείγμα υπογραφής του πελάτη που τηρείται στο Σύστημα Διαχείρισης Πελατείας της Τράπεζας για σύγκριση και περαιτέρω έλεγχο, κάτι που διασφαλίζει την ποιότητα της συναλλαγής τόσο για τον υπάλληλο όσο και για τον πελάτη.

(intranet.nbg.gr)

ΣΗΔΑ ΣΥΣΤΗΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ



Επίσης, με το Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Αλληλογραφίας, έχει μειωθεί κατά πολύ μεγάλο ποσοστό η έγχαρτη αποστολή, αποδοχή και υποδοχή υπηρεσιακών εγγράφων. Το ΣΗΔΑ όπως λέγεται είναι προσβάσιμο από κάθε εργαζόμενο στην Τράπεζα και αποστολή έχει την διακίνηση εγγράφων υψηλής σημασίας για την Τράπεζα, διασφαλίζοντας την αμεσότητα και την εμπιστευτικότητα μεταξύ του αποστολέα και του δέκτη. Αναλόγως της χρήσης και του περιεχομένου κάθε εγγράφου, υπάρχει η δυνατότητα να αποστέλλεται αυτό με την ψηφιακή υπογραφή του υπαλλήλου μόνο, με έγκριση κάποιου προϊσταμένου, ακόμα και με θεώρηση και έγκριση του διευθυντή της κάθε μονάδας. Ακόμα και κάποιο υλικό έγγραφο που πρέπει να αποσταλεί όπως είναι μία επιταγή, αυτό επιτυγχάνεται μέσω σάρωσης αυτού. Σε περίπτωση που χρειάζεται και η φυσική αποστολή κάποιων εγγράφων, αυτή η ενέργεια γίνεται σε δεύτερο χρόνο, μιας και δεσμευτικό για την Τράπεζα είναι το ΣΗΔΑ.

Εάν τα email είναι για ενημέρωση, επικοινωνία και για υποδείξεις μεταξύ συναδέλφων, το ΣΗΔΑ έχει το ρόλο διακινητή επίσημων εγγράφων και γενικά αιτημάτων μεταξύ των υπηρεσιών της Τράπεζας. Το ένα συμπληρώνει το άλλο καθώς μία ανταλλαγή mail μπορεί να οδηγήσει σε αποστολή μέσω ΣΗΔΑ ώστε κάποια εργασία να θεωρηθεί εφαρμοστέα, και από την άλλη το περιεχόμενο ενός ΣΗΔΑ μπορεί να καταλήξει σε διευκρινήσεις και οδηγίες μέσω email. Από την εφαρμογή του ΣΗΔΑ και μετά πάντως κερδισμένοι είναι οι εργαζόμενοι στην Εθνική γιατί έχουν εξοικονομήσει χρόνο εργασίας, χρόνο αποστολής των εγγράφων, κόστος παραδοσιακής αλληλογραφίας, εγκυρότητα και εμπιστευτικότητα. (intranet.nbg.gr)



Οι λειτουργίες που εξυπηρετούνται μέσω του ΣΗΔΑ είναι συνοπτικά οι κάτωθι:



Δημιουργία Εγγράφου - Λίστα Προτύπων - ΕΘΝΙΚ

ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ
ΕΠΙΛΟΓΗ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ΤΥΠΟΥ ΦΩΡΜΑΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ PRODUCTION SERVER


Φύμα: Από: Έως: Αναζ:

ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ Δημιουργία Εγγράφου - Λίστα Προτύπων

Εξερχόμενα Εγγράφα

- 1 Δημιουργία
 - ΕΤΕ_ΚΥ_ΓΕΝΙΚΑ ΠΡΟΤΥΠΑ
 - ΕΤΕ_ΚΥ_ΕΙΔΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ
 - ΕΤΕ_ΚΥ_ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΜΟΝΑΔΑΣ
 - ΕΤΕ_ΚΥ_ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ
- 2 Εισερχόμενα Εγγράφα
 - 3 Προς Ενημέρωση
 - 4 Προς Σχολιασμό
 - Εκκρεμή Τρίτων
- Παρακολούθηση Εγγράφων
 - Επιλεγμένα
 - Ειδοποιήσεις
 - Αριθμός Εγγράφων
- ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ
 - Αλλαγή Συνθηματικού

ΕΤΕ_ΚΥ_ΓΕΝΙΚΑ ΠΡΟΤΥΠΑ
 ΕΤΕ_ΚΥ_ΕΙΔΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ
 ΕΤΕ_ΚΥ_ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΜΟΝΑΔΑΣ
 ΕΤΕ_ΚΥ_ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ
 ΑΔΕΙΕΣ - ΑΠΟΥΣΙΕΣ
 ΑΙΤ-ΑΙΤΗΣΗ ΑΔΕΙΑΣ
 ΕΞΣ-ΗΜΕΡΗΙΟ ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΥΣΙΩΝ
 ΑΣΙΟΛΟΓΙΗ
 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ
 ΕΚΠΡΟΣΩΠΗΣΗ ΜΟΝΑΔΑΣ
 ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ
 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ
 ΔΙΑΒΙΒΑΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ
 ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

• Τα πρότυπα με σύμβολο αρχείο Word στα δεξιά τους είναι τύπου «ΦΩΡΜΑ + WORD». Επιλέγοντας με το ποντίκι το σύμβολο  γίνεται **προεπισκόπηση προτύπου**.

• Ενώ αυτά **χωρίς** το σύμβολο του Word είναι τύπου «ΦΩΡΜΑ».

ΕΣΘΑΣ
 Τετάρτη, Μαρ 14, 2007
 #17242 / el
 Copyright 2001 - 2006 ©
 Valti S.A. All Rights Reserved

Είσοι on page. Τοπικό intranet 31

Και τελικά η μορφή των προτύπων εγγράφων είναι η κάτωθι:

ΕΤΕ_ΚΥ_ΓΕΝ_ΕΓ_ΑΡ_ΓΗ_ΣΤΟΞ[1].doc - Microsoft Word

Τελική έκδοση με επισήμανση Εμφάνιση Πίνακρολογήστε ερώτηση

Αρχείο Επεξεργασία Προβολή Εισαγωγή Ψαφή Εργαλεία Πίνακρο Παράθυρο Βοήθεια

Βασικό + Tahoma 11 B I U

ΣΕΤΑΙΡΙΑ

§ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ §ΔΙΑΒΑΘΜΙΣΗ

Αρ.Πο.: §ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ

ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

Από: §ΑΠΟΣΤΟΛΕΑΣ
 Προς: §ΠΑΡΑΛΗΠΤΗΣ
 Υπόψη: §ΥΠΟΨΗ

§ΤΟΠΟΣ, §ΗΜΕΡ_ΟΡΕΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ

Θέμα: §ΘΕΜΑ

Συντημένα: §ΣΥΝΤΗΜΕΝΑ
 Κοινοποιηση: §ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ

§ΡΟΛΟΣ_ΚΥΡΙΑΣ_ΜΟΝΑΔΑΣ_ΥΠΟΓΡΑΦΗΣ_2	§ΡΟΛΟΣ_ΚΥΡΙΑΣ_ΜΟΝΑΔΑΣ_ΥΠΟΓΡΑΦΗΣ_1
§ΟΝΟΜΑ_ΥΠΟΓΡΑΦΗΣ_2	§ΟΝΟΜΑ_ΥΠΟΓΡΑΦΗΣ_1

Σελίδα 1 Ενότητα 1 1/1 2τα 2ακ. Γρ. 1 Στ. 1 ΕΤΤ ΑΝΑΘ ΕΚΤ ΑΝΤ Ελληνικά

ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Τέλος, η διαχείριση αιτήσεων της Καταναλωτικής και Στεγαστικής Πίστης που απαρτίζουν τη Λιανική Τραπεζική, στα πλαίσια του ψηφιακού μετασχηματισμού της Τράπεζας, πραγματοποιούνται μόνο με ηλεκτρονικό τρόπο με το αντίστοιχο Σύστημα το οποίο στόχο έχει την αρτιότερη προώθηση των αιτημάτων των πελατών με τον αμεσότερο τρόπο και με το πιο σύντομο χρονικό ορίζοντα ανταπόκρισης από πλευράς της Τράπεζας για ποιοτικότερη εξυπηρέτηση του πελάτη.

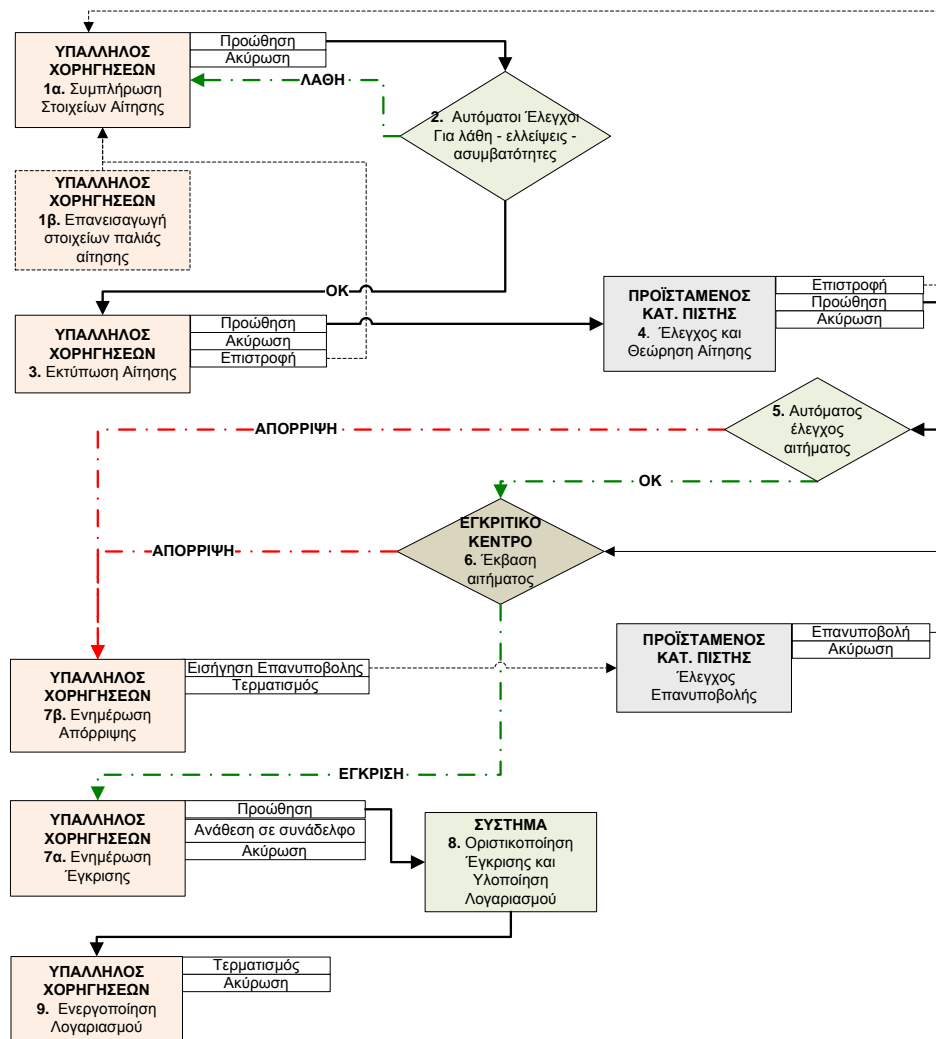
Μέσω της εφαρμογής ροής Αιτήσεων - Εγκρίσεων Καταναλωτικών Δανείων του Καταστήματος αλλά και από το CallCenter (APS-CL-BRANCH) καταχωρούνται και διαβιβάζονται στο Εγκριτικό Κέντρο οι αιτήσεις προϊόντων Καταναλωτικής Πίστης καθώς και αιτήσεις για αύξηση ορίου σε ανοικτά δάνεια και overdraft.

Η νέα εφαρμογή για την εξυπηρέτηση αιτήσεων δανείων Καταναλωτικής Πίστης βασίζεται στην πλατφόρμα εφαρμογών FileNet και αναπτύσσεται από το Κέντρο Τεχνογνωσίας Υλοποίησης Έργων Ροής Εργασίας (Workflow Competence Center) της Τράπεζας και αποτελεί μέρος του Application Processing System (APS). Μέσω της νέας εφαρμογής υπάρχει η δυνατότητα διαχείρισης μεγάλου όγκου αιτήσεων, παρακολούθησης της αίτησης σε κάθε στάδιο/βήμα της, καθώς και άμεσης απόκρισης για την ενημέρωση σχετικά με την τύχη του αιτήματος.

Η εφαρμογή, εκμεταλλευόμενη τις δυνατότητες της πλατφόρμας FileNET, τυποποιεί και αυτοματοποιεί τη ροή εργασίας, διασφαλίζοντας ταυτόχρονα την πιστή εφαρμογή των επιχειρηματικών κανόνων σε κάθε βήμα. Πρόκειται για μία δικτυακή εφαρμογή στην οποία οι χρήστες αποκτούν πρόσβαση μέσω του προγράμματος πλοήγησης (browser) Internet Explorer. Αποτελείται από μία σειρά από ηλεκτρονικές φόρμες, φιλικές προς το χρήστη, με ενσωματωμένους λογικούς ελέγχους, ώστε να διασφαλίζεται η πληρότητα και η εγκυρότητα των στοιχείων που καταχωρίζονται, καθώς και η έγκαιρη και ακριβής τήρηση των επιχειρηματικών κανόνων της διαδικασίας.

Σημειώνεται ότι η εφαρμογή επικοινωνεί με όλα τα συστήματα της Τράπεζας για να επιτευχθεί η πιο ποιοτική διαχείριση και τελικώς εξυπηρέτηση του πελάτη.

Συνοπτικά τα βασικά βήματα της διαδικασίας για τα αιτήματα που υποβάλλονται μέσω Δικτύου παρουσιάζονται στο κάτωθι διάγραμμα ροής:



Η διαδικασία εισαγωγής στο Σύστημα είναι όμοια με όλες τις ψηφιακές νέες εφαρμογές της Τράπεζας για διευκόλυνση των χρηστών.

(intranet.nbg.gr)

Σύστημα Αιτήσεων Λιανικής Τραπεζικής

Παρακαλώ πατήστε [εδώ](#) για πρόσβαση στο εγχειρίδιο Καταστήματος.

Εισάγετε τα στοιχεία του λογαριασμού σας

Χρήστης:

Συνθηματικό:

Τα βασικά βήματα για την συμπλήρωση μιας νέας αίτησης για τους ρόλους του Καταστήματος είναι:

Από την πλευρά του αρμόδιου υπαλλήλου:

1. Επιλογή διαδικασίας.
2. Έναρξη Αίτησης.
3. Σύνδεση του κύριου ενεχομένου και λοιπών ενεχομένων με το αίτημα και συμπλήρωση των στοιχείων ενεχομένου (ατομικά στοιχεία, στοιχεία κατοικίας / επαγγέλματος, οικονομικά στοιχεία).
4. Επιλογή Προϊόντος.
5. Συμπλήρωση των λοιπών στοιχείων της αίτησης (Εξασφαλίσεις, Συνεργασία με Άλλες Τράπεζες / Εισήγηση Καταστήματος, Διαδικαστικά).
6. Εκτύπωση της αίτησης, λήψη υπογραφών από τους ενεχόμενους.
7. Προώθηση της αίτησης στον Προϊστάμενο Καταναλωτικής Πίστης.

Στη συνέχεια από την πλευρά του αρμόδιου στελέχους:

8. Έλεγχος των στοιχείων της αίτησης
9. Έλεγχος και οριστικοποίηση Εισήγησης Καταστήματος
10. Διαβίβαση της αίτησης στη Διεύθυνση Καταναλωτικής Πίστης για αξιολόγηση.

Εκκρεμότητες Κοινόχρηστα Έναρξη Αναζήτηση Εργαλεία Χρήστης: Ε16455 Αποσύνδεση

Αίτηση Καταναλωτικής Πίστης - Εισαγωγή Στοιχείων Αίτησης

Συμπληρώστε την αίτηση και προωθήστε στο βήμα εκτύπωσης.

Ενεχόμενοι Αιτούμενο Δάνειο Εξασφαλίσεις **Συνεργ./Εισήγ. Καταστ.** Διαδικαστικά

Αριθμός Αίτησης: 20112090014 Ημερομηνία: 28/7/2011 12:58 μμ Προέλευση: Branch Network NBG Κατάστημα: ΝΕΟΥ ΚΟΣΜΟΥ (0152)

Συνεργασία με άλλες τράπεζες

* Άλλη συνεργασία με ΕΤΕ * Συνεργασία με Άλλες Τράπεζες

* Χρόνια συνεργασίας με ΕΤΕ Τράπεζα

* Κατάστημα (4 ψηφία)

Εισήγηση Καταστήματος

* Γνώμη καταστήματος

Απολόγηση γνώμης καταστήματος

Πρόσθετες Πληροφορίες

Ενέργειες

Η εγκριτική διαδικασία πραγματοποιείται στη Διεύθυνση Καταναλωτικής Πίστης. Το αποτέλεσμα της επεξεργασίας της αίτησης μπορεί να είναι:

- Απόφαση (έγκριση ή απόρριψη), η οποία εμφανίζεται στις εκκρεμότητες του Υπαλλήλου που εισήγαγε το αίτημα.
- Ακύρωση (ενημέρωση Ακύρωσης) η οποία εμφανίζεται στις εκκρεμότητες του Υπαλλήλου που εισήγαγε την αίτηση.
- Επιστροφή στο βήμα «Εισαγωγή Στοιχείων Αίτησης» της διαδικασίας, στις εκκρεμότητες του Υπαλλήλου που εισήγαγε την αίτηση.

Έτσι λοιπόν αναλόγως με την εξέλιξη της εγκριτικής διαδικασίας ενημερώνεται ο πελάτης για την τελεσίδικη απόφαση ή για πιθανή νέα επαφή για προσκόμιση συμπληρωματικών στοιχείων και επανέλεγχο της αίτησης.

PREPAID VOUCHER MASTERCARD

Στα πλαίσια του ψηφιακού μετασχηματισμού στην Τράπεζα, μεταβάλλονται και τροποποιούνται και συγκεκριμένες εσωτερικές διαδικασίες όπως κάποια προνόμια στα στελέχη της Τράπεζας.

Ειδικότερα, η Εθνική τράπεζα, στο πλαίσιο ανάπτυξης και επέκτασης νέων προϊόντων καρτών, από τις 28 Σεπτεμβρίου 2018 προχώρησε στην έκδοση και διάθεση της νέας προπληρωμένης κάρτας Prepaid Voucher Mastercard.

Η Prepaid Voucher Mastercard αποτελεί προϊόν ειδικού σκοπού που υποστηρίζει την παροχή διατακτικών σίτισης από εταιρίες/φορείς προς το προσωπικό τους, με βάση τα προβλεπόμενα από την οικεία νομοθεσία. Απευθύνεται σε εργοδότες που διαθέτουν ήδη ή επιθυμούν να διαθέσουν στο προσωπικό τους διατακτικές σίτισης μέσω ενός σύγχρονου και ασφαλούς μέσου πληρωμών.

Στο πλαίσιο αυτό η Τράπεζα προέβει πρώτη στη διάθεση της συγκεκριμένης κάρτας στο προσωπικό της που είναι δικαιούχοι διατακτικών σίτισης, καταργώντας τα έγχαρτα κουπόνια (EdenredTicketRestaurants).

Χαρακτηριστικά της νέας κάρτας είναι τα κάτωθι:

- Είναι προπληρωμένη, επαναφορτιζόμενη κάρτα.
- Χορηγείται κατόπιν αιτήματος της εταιρίας/εργοδότη και εκδίδεται στο όνομα του εργαζόμενου/δικαιούχου και της εταιρίας/εργοδότη.
- Φορτίζεται αποκλειστικά από την εταιρία/εργοδότη. Ο κάτοχος δεν μπορεί να διενεργήσει φόρτιση ή εκφόρτιση
- Διαθέτει τεχνολογία «chip&pin» και contactless/ανέπαφων συναλλαγών.
- Χρησιμοποιείται αποκλειστικά για αγορές σε επιχειρήσεις εμπορίας τροφίμων και μόνο εντός Ελλάδος.
- Εκδίδεται με το διεθνές σχήμα Mastercard και μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη διενέργεια συναλλαγών σε τερματικές συσκευές αποδοχής καρτών όλων των Τραπεζών (EFT/POS), καθώς και ως μέσο πληρωμής σε ηλεκτρονικά καταστήματα που υπάγονται στις προκαθορισμένες κατηγορίες επιχειρήσεων (βλ. ενότητα 3.1).
- Έχει πενταετή (5) διάρκεια ισχύος, η οποία μπορεί να τροποποιηθεί με βάση τις εκάστοτε επιχειρηματικές αποφάσεις της Τράπεζας.



Οι συναλλαγές σε EFT/POS της Εθνικής Τράπεζας ή άλλων Τραπεζών εσωτερικού πραγματοποιούνται με τη χρήση της κάρτας στη συσκευή EFT/POS που διαθέτουν οι επιχειρήσεις, που εμπίπτουν στις κατηγορίες:

Καταστήματα τροφίμων, παντοπωλεία & supermarkets, εστιατόρια

Η κάρτα Prepaid Voucher Mastercard μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την πραγματοποίηση αγορών προϊόντων και υπηρεσιών στο Internet – Διαδίκτυο, στα ηλεκτρονικά καταστήματα με έδρα την Ελλάδα, που αποδέχονται κάρτες Mastercard. (intranet.nbg.gr)

ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΔΙΑΧΩΡΙΣΜΟΥ ΚΑΘΗΚΟΝΤΩΝ

Ολοκληρώνοντας το κεφάλαιο αυτό με την ανάλυση των εργαλείων και συστημάτων που σχεδίασε και δημιούργησε η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος στα πλαίσια της νέας ψηφιακής εποχής που επιβλήθηκε με τον ψηφιακό μετασχηματισμό της, σκόπιμο είναι να γίνει αναφορά σε μία σημαντική και ουσιαστική ψηφιακή μετατροπή στις διαδικασίες των καταχωρίσεων και εγκρίσεων των βασικών τραπεζικών συναλλαγών. Σύμφωνα με Εγκύκλιο της Διοικήσεως της τράπεζας, δεν είναι επιτρεπτό το ίδιο πρόσωπο να έχει τον πλήρη έλεγχο όλων των φάσεων μιας διαδικασίας ή συναλλαγής.

Έτσι λοιπόν, από 12.03.2018 καθιερώνεται στο κεντρικό Σύστημα Συναλλαγών νέα λειτουργικότητα βάσει της οποίας για τη διενέργεια συγκεκριμένων συναλλαγών απαιτείται η σύμπραξη περισσότερων του ενός προσώπων (4 eyes principle - 4ep).

- Ο έλεγχος «4eyes principle» εφαρμόζεται πάντοτε όταν η συναλλαγή απαιτεί έγκριση για την ολοκλήρωσή της.
- Εξακολουθεί να ισχύει ότι η δυνατότητα εκτέλεσης συναλλαγών καθορίζεται από το δικαίωμα πρόσβασης στη συναλλαγή (Προφίλ) τόσο του εκτελούντος, όσο και του εγκρίνοντος.
- Η έγκριση πρέπει να παρέχεται κατά προτεραιότητα από τα διαθέσιμα στελέχη της ίδιας πελατειακής ομάδας.

(intranet.nbg.gr)

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Nbg.gr
2. Intranet.Nbg (Δ/ση στρατηγικού σχεδιασμού της Τράπεζας και του Ομίλου, Δ/ση Μάρκετιγκ και Επικοινωνίας του Ομίλου)

4 ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ- ΑΠΕΙΛΕΣ

4.1 ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

Στο παρόν κεφάλαιο θα παρουσιαστούν και εκτιμηθούν οι ευκαιρίες που προκύπτουν από τη νέα ψηφιακή εποχή τόσο για την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος όσο και για του πελάτες της, υφιστάμενους και νέους.

Σκοπός του κεφαλαίου είναι η μελέτη των δυνατοτήτων που προσφέρει η ψηφιακή τραπεζική προκειμένου να συμβάλει στην εξέλιξη της τράπεζας μέσα στα νέα δεδομένα και να μεγιστοποιήσει την ικανοποίηση των πελατών.

4.1.1 ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ

4.1.1.1 ΝΕΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ

Αρχικά να σημειώνεται ότι η ψηφιοποίηση στις Τράπεζες επαναπροσδιορίζει τα δεδομένα πρότυπα επιχειρησιακής οργάνωσης και παροχής υπηρεσιών, καθώς και τα εργασιακά καθήκοντα για ένα ευρύ φάσμα υπαλλήλων και γενικότερα θέσεων εργασίας.

Ο σύγχρονος τρόπος διάθεσης τραπεζικών προϊόντων και η υιοθέτηση και αποδοχή τους από το συναλλασσόμενο κοινό, αλλάζουν τα ισχύοντα τραπεζικά δίκτυα, συρρικνώνοντας ή ακόμα περιορίζοντας τον αριθμό των τραπεζικών καταστημάτων με τη μορφή που ισχύουν σήμερα και παράλληλα αλλάζουν τον ρόλο εκείνων που θα απομείνουν ενεργά.

Επιπλέον, είναι ξεκάθαρες στο χώρο οι τάσεις εξωτερίκευσης εργασιών, τις οποίες στο παρελθόν ενσωμάτωναν οι τράπεζες. Σηματοδοτείται έτσι μία στροφή των Τραπεζών στο στενό περιβάλλον των τραπεζικών εργασιών, κυρίως στη Συμβουλευτική Τραπεζική για επιχειρήσεις κυρίως αλλά και μεμονωμένους, «premium πελάτες». Την ίδια στιγμή, οι νέες μορφές χρηματοοικονομικών εταιρειών παροχής τραπεζικών υπηρεσιών και προϊόντων, αλλά και τα νέα εξελιγμένα και πρότυπα νομίσματα (κρυπτονομίσματα), προκαλούν περαιτέρω μεταβολές στο σύνολο του χρηματοπιστωτικού τομέα και των εργασιών του, υποδέχοντας μία σειρά νέων προκλήσεων με θέματα όπως η χρηματοπιστωτική σταθερότητα, η ανεξέλεγκτη επέκταση των νέων ειδών τεχνολογιών του τραπεζικού τομέα, η ομαλή λειτουργία του

ανταγωνισμού ανάμεσα σε διαφοροποιημένα είδη παροχής τραπεζικών υπηρεσιών και τέλος η διεθνοποίηση των χρηματοπιστωτικών εργασιών.

Έτσι λοιπόν σε παγκόσμιο επίπεδο εντοπίζονται μεγάλες αλλαγές στη λιανική τραπεζική με τις νέες εταιρίες οι οποίες προσφέρουν τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες, αξιοποιώντας τις ψηφιακές τεχνολογίες, την αυξημένη δημοτικότητα των “έξυπνων συσκευών”, αλλά και τα κανονιστικά και θεσμικά παραθυράκια που επιτρέπουν την εδραίωσή τους στον ευρύ τραπεζικό χώρο. Βέβαια η εφαρμογή των νέων αυτών τεχνολογιών δεν απειλεί άμεσα να εκτοπίσει κάποιες μικρές ή μεγάλες ομάδες εργαζομένων στις τράπεζες αλλά θα αλλάξει σαφώς συγκεκριμένα καθήκοντα των θέσεων εργασίας. Στα πλαίσια της προσωποκεντρικής εξυπηρέτησης, αλλά και της δημιουργίας ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων, οι θέσεις αυτές θα χρειαστεί τελικά να προσαρμόσουν και ενσωματώσουν νέα και πιο απαιτητικά εργασιακά καθήκοντα. (Kathimerini.gr, 2017)



Έτσι, ο επιτυχής μετασχηματισμός των υποκαταστημάτων σε πελατοκεντρικές δομές ενημέρωσης και επικοινωνίας (relationshipcenters), τα οποία θα αποτελέσουν την καρδιά της διαδραστικής επικοινωνίας με τους πελάτες, προϋποθέτει τη δημιουργία νέων εργασιακών προφίλ. (Ινστιτούτο εργασίας ΟΤΟΕ, 2018).

Για παράδειγμα, στην περίπτωση του προσωπικού Συμβούλου πελατείας (RelationshipManager), οι ικανότητες αυτές εμπεριέχουν ικανότητα διαπραγμάτευσης, πειθώ, κατανόηση, τεχνική καθοδήγηση και διαισθητική κρίση. Παρόλ'αυτά, και η νεοσύστατη υπηρεσία του «Ταμιά από απόσταση» (remoteteller), η οποία αναφέρεται στην πραγματοποίηση σχεδόν του 90% των τραπεζικών εργασιών από τα «έξυπνα μηχανήματα» χωρίς τη χρήση έντυπων παραστατικών και τη φυσική παρουσία του ταμιά, παρά μόνο την φυσική παρουσία κάποιων βοηθών, οι οποίοι περιφέρονται στο χώρο, έτοιμοι να παρέμβουν όποτε απαιτηθεί.

Οι αυτοματοποιημένες μηχανές διευρυμένων δυνατοτήτων διενέργειας συναλλαγών πληρωμών και κίνησης κεφαλαίων εγκαθίστανται πλέον στα περισσότερα υποκαταστήματα των Τραπεζών μετά την επιτυχή πιλοτική χρήση τους από το κοινό.

Έτσι λοιπόν, παρόλο που επηρεάζονται συγκεκριμένα καθήκοντα θέσεων εργασίας στην ψηφιακή εποχή των τραπεζών, τονίζουμε ότι το Ανθρώπινο Δυναμικό παραμένει η κυρίαρχη παραγωγική τους δύναμη. (news.gr, 2018).

Με βάση αυτή τη θεώρηση, η Διοίκηση της Εθνικής Τράπεζας καθώς και των υπόλοιπων τραπεζών, προσανατολίζονται προς τα κάτωθι:

α. να υλοποιήσουν προγράμματα έγκαιρης και συστηματικής κάλυψης του κενού μεταξύ των υφιστάμενων και των μελλοντικών απαιτήσεων αναφορικά με τις δεξιότητες του υφιστάμενου Ανθρώπινου Δυναμικού, χωρίς διακρίσεις, αξιοποιώντας όλες τις δυνατότητες αναλογικά με την ανομοιογένεια του πληθυσμού.

β. να προβούν από κοινού με τους φορείς εκπροσώπησης των εργαζομένων στην ακριβή περιγραφή των απαιτούμενων για τα νέα δεδομένα εργασιακών καθηκόντων και στη σύνδεσή τους με τις διαθέσιμες θέσεις εργασίας.

γ. να μεριμνήσουν για τη δημιουργία δομών στήριξης στους εργαζομένους εκείνους που κατέχουν θέσεις των λεγόμενων «επαπειλούμενων θέσεων εργασίας», με τις κατάλληλες διαδικασίες (συλλογικές συμφωνίες) που θα παρέχουν νέες εργασιακές δυνατότητες.

ε. να διασφαλίσουν την πρόσβαση των εργαζομένων σε προγράμματα δια βίου μάθησης, για την εξοικείωση και ενσωμάτωσή τους στις νέες μορφές εργασίας.

(e-forologia.gr, 2015).

4.1.1.2 ΑΥΞΗΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ

Όπως έχουμε ήδη αναλύσει, η ψηφιακή εποχή στις τράπεζες επιφέρει σημαντικές αλλαγές, οι οποίες επηρεάζουν όλη την κοινωνική δομή και αναφορικά με τα εγχώρια δεδομένα, αναλογιζόμενοι και τις δυσχερείς οικονομικές συνθήκες που έχουν «γονατίσει» το κοινό στους περισσότερους τομείς της καθημερινότητας τους, οφείλουν οι 4 συστημικές τράπεζες της χώρας μας να εκμεταλλευτούν και αξιοποιήσουν τις ευκαιρίες που προκύπτουν. Ακόμα λοιπόν και από το δυσοίωνα οικονομικό περιβάλλον μέσα στο οποίο βρίσκεται η χώρα τα τελευταία 8 έτη, επισημαίνεται το

στοιχείο της αύξησης των τραπεζικών εργασιών που συνοδεύεται με τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Παράλληλα, έχοντας σαν στόχο μια πελατοκεντρική δομή στον τρόπο προσέγγισης και επικοινωνίας με τους πελάτες τους, προσπαθούν να τους προσφέρουν εξατομικευμένες υπηρεσίες και πακέτα προϊόντων, καθώς και να βελτιώσουν την εμπειρία του πελάτη.

(tovima.gr,2018)



Η αύξηση των τραπεζικών εργασιών στην πραγματικότητα ενισχύθηκε μετά την επιβολή των capital control και σταδιακά των ύψος των ψηφιακών συναλλαγών συγκλίνει με τα ευρωπαϊκά επίπεδα.

Συγκεκριμένα, από εσωτερική έρευνα της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος από τη Δ/ση Ψηφιακού Μετασχηματισμού, τον Ιανουάριο του 2018, οι συναλλαγές μέσω του internetbanking κατέγραψαν αξιοσημείωτη αύξηση την τελευταία πενταετία, φτάνοντας σε αριθμό τα 140 εκατ. το 2017 από 40 εκατ. το 2012 και σε αξία τα 210 δις. ευρώ από 80 δις. ευρώ αντίστοιχα. Ανάλογη είναι η αύξηση της χρήσης και του mobilebanking.

Αξιοσημείωτο είναι για το μέγεθος της διείσδυσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, το γεγονός ότι για πρώτη φορά σε έρευνες τις κοινής γνώμης, η χρήση του e-banking θεωρείται μέσα στις 6 βασικές χρήσεις του internet ενώ οι χρήστες που είναι ενεργοί στο διαδίκτυο στην Ελλάδα είναι τριπλάσιοι από εκείνους που χρησιμοποιούσαν το διαδίκτυο για τις συναλλαγές τους πέντε χρόνια νωρίτερα.

Με δεδομένη την μεγέθυνση του δικτύου των POS, οι συναλλαγές σήμερα, τρία χρόνια μετά την επιβολή των περιορισμών στην κίνηση κεφαλαίων μέσω των capital controls, έχουν τετραπλασιαστεί, φτάνοντας τα 650 εκατ., ενώ η αξία των αγορών διπλασιάστηκε στα 26 δις. ευρώ.

Κάποια βασικά αποτελέσματα της τελευταίας 3ετίας σχετικά με την χρήση των ψηφιακών τραπεζικών καναλιών είναι τα κάτωθι:

- η μεταφορά του 40% των ταμειακών συναλλαγών σε ψηφιακά μέσα
- η αύξηση κατά 40% του χρόνου των υπαλλήλων που απασχολούνταν στο γκισέ για προώθηση προϊόντων
- η αύξηση κατά 50 φορές των ειδοποιήσεων για κίνηση λογαριασμών και καρτών μέσω SMS
- ο διπλασιασμός του αριθμού των ενεργοποιήσεων λογαριασμών e-banking
- ο διπλασιασμός του αριθμού των χρεωστικών καρτών.

(tonima.gr, 2018)

Μερικά από τα μέσα ολοκλήρωσης των νέων τραπεζικών εργασιών είναι:

- Υπηρεσίες ψηφιακού πορτοφολιού
- υπηρεσίες αξιοποίησης βιομετρικών στοιχείων
- ηλεκτρονικές υπογραφές
- ανέπαφες συναλλαγές
- ολοκλήρωση τραπεζικών συναλλαγών μέσω τηλεδιασκέψεων (videobanking)
- τραπεζικές υπηρεσίες σε έξυπνα ρολόγια και άλλα σχετικά είδη (wearables)

Επιπλέον, οι τράπεζες ενισχύουν την παρουσία τους στα social media, αξιοποιώντας τα ως εργαλεία διαφήμισης και προώθησης προϊόντων, εξυπηρέτησης πελατών, με την καλύτερη κατανόηση των αναγκών και του ομαδοποιημένου προφίλ των πελατών τους.

4.1.1.3 ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΥ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΟΣ

Η δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος για την τράπεζα μέσω του ψηφιακού μετασχηματισμού στη νέα ψηφιακή εποχή συνδέεται άρρηκτα με την ψηφιακή κουλτούρα που οφείλει να αναπτύξει η Τράπεζα.

Ο όρος ψηφιακή κουλτούρα ορίζεται ως το εταιρικό εκείνο περιβάλλον το οποίο ενθαρρύνει και στηρίζει τη χρήση της τεχνολογίας ώστε οι εργαζόμενοι να δουλεύουν πιο αποτελεσματικά. (wikipedia)

Σύμφωνα με τα στοιχεία πανευρωπαϊκής έρευνας της Microsoft αναφορικά με τα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα των επιχειρήσεων που δημιουργεί ή ενισχύει η στροφή τους προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό, διαπιστώνεται ότι το μεγαλύτερο μέρος των εργαζομένων και των ίδιων των εταιριών βρίσκονται ακόμα σε διαδικασία κατανόησης και αφομοίωσης των νέων δεδομένων που επιφέρουν οι τεχνολογικές εξελίξεις. (fortunegreece.com, 2018)

Τα δεδομένα της έρευνας της Microsoft δείχνουν ότι τα επίπεδα της παραγωγικότητας των εργαζομένων δεν θα πρέπει να συνδέονται με τον χρόνο εργασίας τους, αλλά με τη δυνατότητα πρόσβασής τους σε νέα εξελιγμένα τεχνολογικά εργαλεία. Με τον τρόπο αυτό δουλεύουν πιο αποτελεσματικά και σε λιγότερο χρόνο από ότι με τον παραδοσιακό τρόπο του χθες. Η δουλειά τους αναβαθμίζεται και γίνεται πιο ποιοτική, με δεδομένη την πρόσβασή τους σε τεράστιο όγκο δεδομένων, τα οποία θα επεξεργαστούν καταλλήλως για να αξιοποιήσουν τις πληροφορίες που συνδυασμένα θα τους ωθήσει στην λήψη των κατάλληλων αποφάσεων.

Τα στοιχεία της έρευνας έδειξαν πως, σε μια επιχείρηση με χαμηλή ψηφιακή κουλτούρα, μόνο το 12% των υπαλλήλων της αισθάνεται επαρκώς παραγωγικό ενώ το αντίστοιχο 20% νιώθει αφοσιωμένο στην εργασία και την εταιρία του.

Αντίθετα, σε άλλη εταιρεία η οποία ενστερνίζεται έντονα την ψηφιακή κουλτούρα, το ποσοστό των υπαλλήλων που αισθάνεται αποτελεσματικό αυξάνεται στο 22% και το ποσοστό αφοσίωσης στο αντικείμενο εργασίας και την ίδια την επιχείρηση ανέρχεται στο 80% αντίστοιχα.

«Μέσα από τη “phygital” ή “digical” προσέγγιση, η μεγάλη πρόκληση και ευκαιρία είναι η δυνατότητα που έχουμε να προσεγγίσουμε αποτελεσματικά και προσωποποιημένα τον κάθε πελάτη και να του προσφέρουμε μια αξέχαστη εμπειρία. Αυτό θα είναι το μεγάλο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα που μπορεί να έχει μια επιχείρηση, το οποίο περνάει μέσα από τον προσανατολισμό της επιχείρησης στο marketing και τις

εμπειρίες με την οικοδόμηση της εμπιστοσύνης ως το βασικό υπόβαθρο. Αυτά είναι και τα στοιχεία πάνω στα οποία σχεδιάζουμε και υλοποιούμε σταδιακά στην Εθνική Τράπεζα. Φυσικά, αυτή η ολοκληρωμένη omnichannel προσέγγιση στο αγοραστικό ταξίδι του πελάτη, δεν μπορεί να είναι εφικτή χωρίς data και χωρίς τα σύγχρονα AI (Artificial Intelligence) συστήματα, τα οποία αναπτύσσονται στην παρούσα φάση τόσο διεθνώς όσο και στη χώρα μας». (fortunegreece.com, 2018)

Επίσης, οι ριζικές αλλαγές στο πεδίο των ηλεκτρονικών πληρωμών που προωθεί η Ευρωπαϊκή Ένωση ενισχύουν τη δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος για τις Τράπεζες. (startup.gr, 2017)

Πιο συγκεκριμένα, η Ευρώπη έχει σα στόχο της να εκμεταλλευτεί τις καινοτομίες στις ψηφιακές συναλλαγές και να εγγυηθεί για αυτές με οργανωμένο θεσμικό πλαίσιο ώστε να εξελιχθούν και να εδραιωθούν. Προς αυτή την κατεύθυνση κινούνται ήδη και οι εταιρείες χρηματοοικονομικών τεχνολογιών Fintech εκσυγχρονίζοντας τις συναλλαγές και τις παρεχόμενες υπηρεσίες για το κοινό. Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει θεσπίσει νέους κανόνες για τις υπηρεσίες πληρωμών, ώστε να συμβαδίζουν με την ταχέως εξελισσόμενη αγορά και να συμβάλουν στην ανάπτυξη της ευρωπαϊκής αγοράς ηλεκτρονικού εμπορίου. Οι νέοι κανόνες επιτρέπουν στους καταναλωτές να χρησιμοποιούν καινοτόμες υπηρεσίες, που προσφέρουν τρίτοι πάροχοι, οι εταιρείες FinTech δηλαδή, διατηρώντας, όμως, παράλληλα αυστηρά επίπεδα προστασίας των δεδομένων και ασφάλειας για τους καταναλωτές με στόχο την αύξηση του επιπέδου και η ενίσχυση της εμπιστοσύνης σε αυτές. Για παράδειγμα, με τους νέους κανόνες, υποχρεώνονται οι πάροχοι των υπηρεσιών πληρωμών να αναπτύξουν σύστημα αυστηρής εξακρίβωσης της ταυτότητας του πελάτη. Η απλή χρήση κωδικού πρόσβασης, που εμφανίζονται σε πιστωτική κάρτα, δεν θα επαρκεί, για την πραγματοποίηση μιας πληρωμής. Σε ορισμένες περιπτώσεις, θα απαιτείται κωδικός, που θα ισχύει μόνο για μια συγκεκριμένη συναλλαγή μαζί με τα άλλα δύο ανεξάρτητα στοιχεία.

Οι νέοι κανόνες θα βασίζονται σε τουλάχιστον δύο αξιόπιστα στοιχεία, για παράδειγμα ένα φυσικό στοιχείο, αριθμό κάρτας ή τηλεφώνου, σε συνδυασμό με έναν κωδικό πρόσβασης ή ένα βιομετρικό χαρακτηριστικό, όπως το δακτυλικό αποτύπωμα πριν από την πραγματοποίηση πληρωμής. Αποτέλεσμα αυτών των μεθόδων είναι να μειωθούν τα σημερινά επίπεδα απάτης, ιδίως για τις ηλεκτρονικές πληρωμές, και να προστατεύονται τα οικονομικά δεδομένα των πελατών.

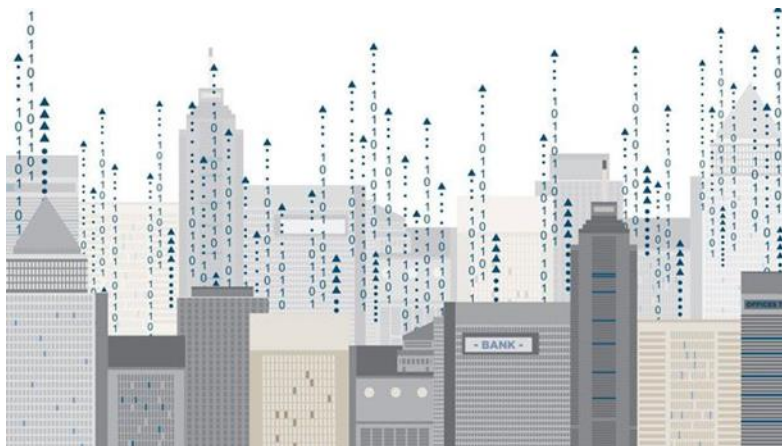
Στον τραπεζικό χώρο, κάθε τράπεζα, που παρέχει διαδικτυακή πρόσβαση στους πελάτες της για στοιχεία σε λογαριασμούς, θα συνεργάζεται πλέον με τις εταιρείες

χρηματοοικονομικής τεχνολογίας ή με άλλες τράπεζες που παρέχουν όμοιες νέες υπηρεσίες. Για το σκοπό αυτόν, οι τράπεζες θα καθιερώσουν ασφαλή κανάλια επικοινωνίας για τη διαβίβαση έγκυρων δεδομένων και την πραγματοποίηση των συναλλαγών.

Ομοίως οι πελάτες θα έχουν στη διάθεσή τους μεγαλύτερη επιλογή και πιο ανταγωνιστικά προϊόντα, καθώς θα βασίζονται για αγαθά και υπηρεσίες στην αγορά μέσω του Διαδικτύου. Επίσης, θα είναι σε θέση να διαχειρίζονται τα προσωπικά τους δεδομένα και τα οικονομικά τους στοιχεία αποτελεσματικότερα μέσω εφαρμογών, οι οποίες συγκεντρώνουν πληροφορίες από τους λογαριασμούς, που διατηρούν σε διαφορετικές τράπεζες. .(startup.gr, 2017)

4.1.1.4 ΑΥΞΗΣΗ ΠΕΛΑΤΟΛΟΓΙΟΥ ΜΕΣΩ ΤΩΝ BIG DATA

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι σήμερα η πιο σημαντική στρατηγική πρόκληση που πρέπει να λάβουν υπόψιν οι επιχειρήσεις αν θέλουν να παραμείνουν κερδοφόρες και στο μέλλον. Τα bigdata και analytics, η τεχνίτη νοημοσύνη, τα Social media, οι υψηλές ταχύτητες των δικτύων και η ευκολία εύρεσης πληροφοριών ήδη αλλάζουν ριζικά τον τρόπο λειτουργίας των τραπεζών και των λοιπών επιχειρήσεων και την αγοραστική συνήθεια των πελατών. (Linkedin, Χ. Αγοριανος, 2018).



Τα BigData είναι ο όρος που χρησιμοποιείται για να περιγράψει τα πολύ μεγάλα, σύνθετα, ραγδαία μεταβαλλόμενα σύνολα δεδομένων.

Τα ανοικτά δεδομένα είναι δημόσια προσβάσιμα δεδομένα που οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί μπορούν να χρησιμοποιούν για την λήψη αποφάσεων, την ανάλυση

προτύπων και τάσεων, που βασίζονται σε δεδομένα, και να βελτιώνουν την αποδοτικότητά τους.

Το κύριο χαρακτηριστικό των BigData, για τις Τράπεζες είναι η εκμετάλλευση αυτών για την προσέλκυση πελατείας και ποιοτική αύξηση του πελατολογίου, κάτι το οποίο παλαιότερα δεν ήταν εφικτό παρά μόνο από την φυσική παρουσία των πελατών.

Τα “BigData” και “DataAnalytics” βρίσκονται στο επίκεντρο των IT τμημάτων των Τραπεζών και επιχειρήσεων ανά τον κόσμο, για αυτό και η εξοικείωση με αυτά αποτελεί στρατηγικό μονόδρομο προκειμένου να μην απαξιωθούν λόγω των ταχέων τεχνολογικών εξελίξεων. (Fortunegreece.gr, 2016).

Τα BigData δημιουργούνται ουσιαστικά από κάθε καθημερινή δραστηριότητα ανά πάσα στιγμή. Κάθε ψηφιακή αλληλεπίδραση με μέσα μαζικής δικτύωσης παράγει δεδομένα, από την περιήγηση στον υπολογιστή και το διαδικτυακό λιανικό εμπόριο μέχρι τις αγορές στο iTunes και τα «likes» στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης όπως το Instagram και Facebook. Τα δεδομένα αυτά αντλούνται από πολλές πηγές, με μεγάλη ταχύτητα και ποικιλία. με τα κατάλληλα εργαλεία ανάλυσης και τις ανάλογες δεξιότητες των προγραμματιστών τα δεδομένα αυτά παράγουν πληροφορίες αναφορικά με στοιχεία προτιμήσεων και κατηγοριοποίησης των πελατών ακόμα και προσωποποίησης αυτών.

Σύμφωνα με την IBM, ο όγκος των δεδομένων που συλλέγονται από επιχειρήσεις σήμερα είναι τεράστιος και δημιουργούνται πάνω από 2,5 τετράκις εκατομμύρια bytes δεδομένων ανά έτος, ενώ ταυτόχρονα το μέγεθος των δεδομένων που παράγεται αυξάνεται τόσο πολύ ώστε το 90% εξ αυτών έχει δημιουργηθεί μόνο μέσα στα τελευταία δύο χρόνια.

Τα δεδομένα που παρέχονται μέσω των BigData, συντελούν να προσαρμόσει η τράπεζα το εταιρικό της προφίλ ανάλογα με το προφίλ των χρηστών και εκκωλαπτόμενων πελατών του.

Έτσι λοιπόν, η υιοθέτηση της BigData ανάλυσης θα δώσει στην τράπεζα και λοιπούς οργανισμούς το πλεονέκτημα να διαχειρίζεται με πολύ καλύτερο τρόπο τα δικά της δεδομένα προς όφελος των πελατών. Τα IT στελέχη είναι αυτά τα οποία με τις κατάλληλες γνώσεις, μπορούν πλέον με πολύ λιγότερα βήματα και σε σαφώς λιγότερο χρόνο να αναλύσουν τις πληροφορίες που τους δίνονται και για αυτό οι περισσότερες Τράπεζες επενδύουν στην εξειδικευμένα στελέχη. (Fortunegreece.gr, 2016).

δεδομένα μπορεί να δίνουν άλλη σημασία σε διαφορετικά γκρουπ χρηστών. Με την «έκρηξη» των social media, η «ανάλυση συναισθήματος» είναι μία νέα πρόκληση για τις εταιρίες οι οποίες προσπαθούν να εφαρμόσουν μηχανισμούς ανάλυσης των απόψεων των χρηστών.

Η ακρίβεια των στοιχείων των BigData είναι αυτή που εξασφαλίζει την ποιότητα των δεδομένων η οποία θα επηρεάσει την περαιτέρω ανάλυση για την εξαγωγή των επιχειρηματικών αποφάσεων αναφορικά με τους πελάτες και τη διαχείρισή τους τόσο από τις τράπεζες όσο και από τους υπόλοιπους κλάδους των επιχειρήσεων.

Τα δεδομένα δεν έχουν αξία αν δεν μπορεί ο «ενδιαφερόμενος» να τα μετατρέψει σε αξία όπως για παράδειγμα είναι οι εφαρμογές που εγκαθίστανται σε κινητές συσκευές για την κίνηση στους δρόμους.

Χρειάζονται λοιπόν καινοτόμες μορφές επεξεργασίας των μεγάλων δεδομένων με δεδομένο ότι ο όγκος είναι τεράστιος και σημασία έχει να διαχωρισθεί η κατάλληλη πληροφορία που θα αξιοποιηθεί. Τον ρόλο αυτό αναλαμβάνει ο DataScientist, που αποτελεί πλέον μία από τις πιο περιζήτητες ειδικότητες στο χώρο αφού η δουλειά του είναι να αναλύσει τα BigData και να βγάλει χρήσιμα συμπεράσματα. Ο DataScientist θα χρειαστεί να έχει γνώσεις προγραμματισμού και στατιστικής.

Επομένως, η υιοθέτηση μιας ολοκληρωμένης στρατηγικής γύρω από τα BigData, θα δώσει σημαντικό πλεονέκτημα σε μία επιχείρηση αφού θα μπορεί να διαχειρίζεται τα δεδομένα της με ένα πολύ αποτελεσματικό τρόπο και να λάβει σημαντικές αποφάσεις πάνω σε στρατηγικές οι οποίες στηρίζονται σε συμπεράσματα που έχουν εξαχθεί πάνω στον όγκο δεδομένων και οι οποίες θα οδηγήσουν σε ακόμα μεγαλύτερη βελτιστοποίηση των διάφορων πρακτικών marketing. (Epixeiro.gr, 2017)

4.1.1.5 ΜΕΙΩΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΩΝ ΕΞΟΔΩΝ ΦΥΣΙΚΩΝ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ

Η ψηφιακή εποχή και ο μετασχηματισμός που επέφερε στον τραπεζικό χώρο καθιέρωσε τις ηλεκτρονικές συναλλαγές, κυρίως μέσω υπολογιστών, οι οποίες αυξάνονται με πολύ γρήγορους ρυθμούς, ενώ ήδη μέσω και κινητών συσκευών όπως του κινητού τηλεφώνου ή tablet, μπορεί κάποιος να πραγματοποιήσει κάθε τραπεζική συναλλαγή. Η εξέλιξη αυτή δίνει μία ευκαιρία στις Τράπεζες να περιορίσει το επίπεδο των λειτουργικών εξόδων μέσω της μείωσης των φυσικών υποκαταστημάτων, αξιοποιώντας βέβαια το προσωπικό της σε πιο εξειδικευμένες εργασίες όπως έχουμε

ήδη αναφέρει, οι οποίες απορρέουν από τις συνολικές μεταβολές της νέας τεχνολογικής εξάρσης στα τραπεζικά εργαλεία.

(Καθημερινή, 2017)



Σύμφωνα με τον σχεδιασμό των νέων τραπεζικών μοντέλων, 20 χρόνια πίσω θα γυρίσουν οι τράπεζες σε ό,τι αφορά το δίκτυο καταστημάτων. Σήμερα, σύμφωνα με τα στοιχεία της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών (ΕΕΤ) ανέρχεται σε 2.343 σημεία, μειωμένο κατά 1.736 σημεία σε σχέση με το 2009 (4.079 καταστήματα). Παρ' όλα αυτά, σύμφωνα με τις τράπεζες θα περιοριστεί κατά τουλάχιστον 300 σημεία τα επόμενα χρόνια και θα συρρικνωθεί κάτω των 2.000 καταστημάτων.

Η επιβολή των περιορισμών στην ανάληψη μετρητών και στη μεταφορά κεφαλαίων τον Ιούνιο του 2015, προκάλεσε ένα ισχυρό σοκ στην κοινωνία, την οικονομία και στο τραπεζικό σύστημα, ωστόσο δημιούργησε και κάποιες ευκαιρίες για τις τράπεζες. Σύμφωνα με μελέτη της ΕΕΤ, μετά τη θέσπιση των capitalcontrols, επιχειρήσεις και καταναλωτές έχουν προσαρμοστεί στη διενέργεια πληρωμών και κάθε είδους συναλλαγών χωρίς τη χρήση μετρητών άρα και την αναγκαιότητα μετάβασης τους σε φυσικά τραπεζικά υποκαταστήματα. Σε αυτό συμβάλλει ότι έχει αυξηθεί κατακόρυφα η αξιοποίηση των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης της πελατείας των τραπεζών (internet, mobile, phonebanking, ATM, APS) έναντι των τραπεζικών καταστημάτων.



Ειδικότερα, σύμφωνα με στοιχεία της ΕΕΤ από τις τράπεζες -μέλη της:

- Ο αριθμός και η αξία συναλλαγών μέσω internetbanking αυξήθηκαν, σε ετήσια βάση, κατά 40% και 29% αντίστοιχα.
- Ο αριθμός και η αξία συναλλαγών μέσω mobilebanking αυξήθηκαν, σε ετήσια βάση, κατά 142% και 82% αντίστοιχα.

(Καθημερινή, 2017)

4.1.1.6 ΝΕΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗΣ ΚΑΙ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Στη νέα εποχή ηλεκτρονικών συναλλαγών που επιβλήθηκαν από την ψηφιακή εποχή και τον ψηφιακό μετασχηματισμό που ολοκληρώνεται σε όλες σχεδόν τις Τράπεζες της χώρας μας, η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος δίνει ιδιαίτερη βάση στον τρόπο διαφήμισης των υπηρεσιών και προϊόντων της τόσο ηλεκτρονικά όσο και μέσα από τα φυσικά καταστήματα, όσο και να μειωθεί το πλήθος τους.

Αρχικά, οι αξίες που καθορίζουν την επιλογή των διαφημίσεων σε επίπεδα marketing τα στελέχη της Εθνικής Τράπεζας είναι η καινοτομία, πρωτοπορία, αξιοπιστία, ασφάλεια και κύρος, αξιοποιώντας και τιμώντας την βαριά κληρονομιά του ονόματος που διαθέτουν.

Η σημασία της δημιουργικότητας στη διαφήμιση είναι δεδομένη, όσο και η σημασία της ισορροπίας μεταξύ δημιουργικότητας και αποτελεσματικότητας. Στο πεδίο της διαφήμισης χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών ισχύουν οι ίδιοι κανόνες και ίσως είναι ακόμα πιο αναγκαία η σύνδεση δημιουργικότητας και αποτελεσματικότητας καθώς η φύση και τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών και προϊόντων που προωθούνται κρίνονται με μεγαλύτερη δυσπιστία από το κοινό ειδικά σε περιόδους οικονομικής ύφεσης. Επιπρόσθετα, τα αυστηρά κανονιστικά πλαίσια, κυρίως στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, προκειμένου να τηρούνται οι κανόνες δεοντολογίας και να διαφυλάσσεται το κύρος του τραπεζικού ιδρύματος και το αίσθημα αξιοπιστίας και ασφάλειας των πελατών, δυσχεραίνουν τη διαδικασία σχεδιασμού και υλοποίησης της κατάλληλης διαφήμισης. (advertising.gr, I bankpay από την ΕΤΕ, 2017)

Για παράδειγμα η εταιρεία CREAM ανέλαβε τη διαφημιστική καμπάνια του I-BANK PAY της Εθνικής Τράπεζας και τα πρώτα σχόλια ήταν άμεσα και εξαιρετικά ενθαρρυντικά. Ιδιαίτερα ενθαρρυντικό είναι ότι ακόμη και μεγαλύτερα ηλικιακά γκρουπ, θέλησαν να ενημερωθούν για το νέο τρόπο συναλλαγών. Η εταιρεία θεώρησε ότι δεν είναι τυχαίο που «ο πατέρας μου είναι εξωγήινος» και ψηφίστηκε ως το καλύτερο διαφημιστικό spot από τους αναγνώστες πολύ γνωστού εβδομαδιαίου εντύπου.

Στη σημερινή εποχή της ψηφιακής εξέλιξης στον τομέα των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών οι διαφημιστικές καμπάνιες που επιλέγει η Δ/σηΜαρκετινγκ και Επικοινωνίας Ομίλου βασίζεται στον εντυπωσιασμό, το αυθόρμητο συναίσθημα που έχει κάποιος όταν έρχεται σε επαφή με κάτι που βλέπει για πρώτη φορά. Οι απαιτήσεις από την Τράπεζα είναι μεγάλες για τα επιπεδα διαφήμισης, καθώς επιθυμεί να επιδείξει την ύπαρξη της μέσα από τα προϊόντα της ως ένας οργανισμός που οραματίζεται και "παράγει" μέλλον..

Έτσι λοιπόν αξίζει να σημειωθεί ότι η διαφημιστική εκστρατεία της Τράπεζας μέσα στα πλαίσια του ψηφιακού μετασχηματισμού περιλαμβάνει κυρίως τα κάτωθι είδη: τηλεοπτικά spot, αφίσες, ραδιοφωνικά, animationfilms, webfilms, socialmedia.

Ωστόσο, το πρόγραμμα Merchandising της Εθνικής Τράπεζας που αφορά στο σχεδιασμό και στη σωστή τοποθέτηση και παρουσίαση του διαφημιστικού / προωθητικού υλικού στα Καταστήματα του Δικτύου δεν περνά σε δεύτερη μοίρα, καθώς μεγάλο μέρος των πελατών ακόμα διεκδικούν την επαφή μέσω των φυσικών καταστημάτων.

Βασική αποστολή του προγράμματος είναι η άριστη εικόνα των Καταστημάτων και η προώθηση των πωλήσεων, καθώς και:

- η εφαρμογή της επικοινωνιακής πολιτικής της Τράπεζας μέσω του Δικτύου Καταστημάτων,
- η διασφάλιση της ομοιογένειας στην προώθηση διαφημιστικών μηνυμάτων προς την πελατεία στις προσόψεις και το εσωτερικό των Καταστημάτων και
- η ύπαρξη δελτίων ικανοποίησης του πελάτη κατά την παραμονή του στο χώρο έως την ολοκλήρωση των συναλλαγών του



Τέλος η τράπεζα σχεδιάζει και προγραμματίζει να υλοποιήσει την εφαρμογή ικανοποίησης του πελάτη τόσο στην πλατφόρμα του internetbanking όσο και στα φυσικά καταστήματα με τη μορφή κάποιας ηλεκτρονικής συσκευής τοποθετημένης πριν την έξοδο του καταστήματος με τη μορφή 5 προσωπείων με διαβάθμισης ικανοποίησης 1= καθόλου, 2= λίγο, 3= μέτρια, 4= αρκετά, 5= πολύ. Όμοιες συσκευές μέτρησης ικανοποίησης των πελατών υπάρχουν ήδη σε εμπορικά καταστήματα στη χώρα μας. (nbgintranet, Δ/σηΜαρκετινγκ και Επικοινωνίας Ομίλου).

4.1.2 ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

Στο σημείο αυτό θα αναλυθούν οι ευκαιρίες που προσφέρει η ψηφιακή εποχή στις Τράπεζες για τους ίδιους τους πελάτες. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός που επιβλήθηκε στον τραπεζικό χώρο και στον οποίο ανταποκρίθηκαν με ταχείς ρυθμούς οι τράπεζες, ενίσχυσαν τη θέση του πελάτη σε αυτές καθώς με δεδομένα τα κοινωνικοοικονομικά προβλήματα που αντιμετωπίζει η χώρα μας και γενικότερα η Ευρώπη την τελευταία δετία, ο καταναλωτής είναι πλέον η μόνη κινητήριος δύναμη για να ξεφύγει από την

κρίση και χρήζει της δέουσας προσοχής και σεβασμού απέναντι στις ανάγκες του και στην ποιοτική εξυπηρέτησή του.

Αξιοποιώντας λοιπόν τα πλεονεκτήματα που παρέχει το digitalbanking, ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να πραγματοποιήσει τις συναλλαγές του εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια, οπουδήποτε υπάρχει σύνδεση στο Internet από το σπίτι, τη δουλειά ή και από τις πλέον εύχρηστες κινητές συσκευές, τηλέφωνα/ tablet κλπ.



Πιο συγκεκριμένα για την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, οι δυνατότητές είναι:

- 24ώρη και καθημερινή εξυπηρέτηση, από κάθε χώρο που βρίσκεται ο πελάτης, σπίτι, εργασία, σε εξωτερικό χώρο ακόμα και από το εξωτερικό
- Εξοικονόμηση κόστους συναλλαγών, με μηδενικές ή πολύ χαμηλές χρεώσεις
- άριστο επίπεδο ασφάλειας
- φιλικό τεχνολογικό περιβάλλον χρήσης
- συναλλαγές που συμπορεύονται με τη διαδικασία του αφορολόγητου
- επιβράβευση συναλλαγών με μπόνους που συνδέονται με διάφορα προγράμματα συναλλαγών

(nbg.gr, internetbanking)

4.1.2.1 24 ΩΡΗ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ

Το κυριότερο προσόν της σύγχρονης ψηφιακής τραπεζικής είναι η δυνατότητα που παρέχεται στους καταναλωτές για αμεσότητα στις συναλλαγές.

Τη σημερινή εποχή που ο χρόνος αποτελεί το πολυτιμότερο στοιχείο του σύγχρονου ανθρώπου, καθίσταται επιτακτική η ανάγκη για εξοικονόμηση χρόνου από κάθε μορφής δραστηριότητα. Έτσι λοιπόν, η δυνατότητα των καταναλωτών να διεξάγουν τις εμπορικές συναλλαγές τους χωρίς να χρειάζεται να παρευρίσκονται στους φυσικούς χώρους των καταστημάτων αποτελεί σημαντικό προνόμιο στη διαχείριση του χρόνου τους ημερησίως. Και για το λόγο αυτό, η δυνατότητα από την πλευρά της τράπεζας να σχεδιάσει και υλοποιήσει, μέσα στα πλαίσια του ψηφιακού μετασχηματισμού της, μια ηλεκτρονική πλατφόρμα προσιτή στον πελάτη με όλες τις δυνατές συναλλαγές, τις οποίες μέχρι χθες τις πραγματοποιούσε στα καταστήματα με όλη τη χρονική καθυστέρηση που του επιφύλασσε η επίσκεψή του στα τραπεζικά υποκαταστήματα, αποτελεί σημαντικό πλεονέκτημα για την διατήρηση των πελατών της. Άλλωστε σήμερα, με την επέλαση και των εταιρειών χρηματοοικονομικών τεχνολογιών, οι τράπεζες για να γίνουν ανταγωνιστικές και να κερδίσουν πίσω τους πελάτες που πιθανών έχασαν από τις μεγάλες καθυστερήσεις στην υλοποίηση των συναλλαγών τους, έπρεπε οπωσδήποτε να προβούν σε ριζικές αλλαγές προσανατολισμένες στην μεγιστοποίηση της ικανοποίησης του πελάτη.

Η ψηφιακή λοιπόν πλατφόρμα που σχεδίασαν όλες οι συστημικές τράπεζες της χώρας μας είναι το λεγόμενο internet- banking/ phonebankingήweb-banking το οποίο είναι προσβάσιμο από τους πελάτες όπου υπάρχει διαθέσιμη σύνδεση με το διαδίκτυο.



Δεν υπάγεται σε περιορισμούς ωραρίου όπως τα φυσικά καταστήματα, ούτε για τις καθημερινές ούτε για τα Σαββατοκύριακα. Είναι διαθέσιμο 24 ώρες της ημέρας και 7

ημέρες μέσα στην εβδομάδα, ώστε να μπορεί να καλύψει κάθε δραστηριότητα των πελατών της. Μάλιστα με την χρήση των κινητών συσκευών, ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να πραγματοποιήσει κάθε μορφή επιτρεπόμενης συναλλαγής είτε βρίσκεται στον προσωπικό του χώρο, είτε στον εργασιακό, είτε σε εξωτερικό χώρο, είτε στο εξωτερικό, είτε σε σημεία χαλάρωσης ή ακόμα και στην αναμονή ενός ιατροείου, αρκεί να υπάρχει σύνδεση στο διαδίκτυο και ο πελάτης να έχει μαζί του τους κωδικούς πρόσβασης.

Ομοίως και με τη χρήση του Phonebanking, ο πελάτης δεν χρειάζεται να ανησυχεί αν δεν πρόλαβε να ολοκληρώσει κάποιες συναλλαγές του και δεν έχει πρόσβαση σεκατάστημα, ATM ή πρόσβαση στο Internet για να χρησιμοποιήσει το internet-banking. Με τις ίδιες παροχές και την ίδια ευελιξία ένα τηλεφώνημα αρκεί για την διεκπεραίωση των συναλλαγών με τον καλύτερο δυνατό τρόπο και με την ασφάλεια που του παρέχει η Εθνική Τράπεζα.

4.1.2.2 ΧΑΜΗΛΟ ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

Με τη χρήση του digitalbanking οι πελάτες έχουν την ευκαιρία να εξοικονομήσουν εκτός από χρόνο και χρήμα. Επιλέγοντας την πραγματοποίηση των συναλλαγών μέσω των ψηφιακών καναλιών που παρέχει η τράπεζα μειώνεται το κόστος για τον πελάτη καθώς οι περισσότερες συναλλαγές είναι δωρεάν, ενώ το κόστος όσων τιμολογούνται (π.χ. εμβάσματα σε άλλες τράπεζες στην Ελλάδα και στην Ε.Ε. μέσω Internet /PhoneBanking) είναι σημαντικά μειωμένο σε σχέση με τις συναλλαγές στο υποκατάστημα. Πολλές συναλλαγές όπως η πληροφόρηση, η παρακολούθηση των λογαριασμών και λοιπών τραπεζικών προϊόντων, οι διαθέσιμες συναλλαγές και ενημερώσεις για μελλοντικές πληρωμές και ανανεώσεις συναλλαγών παρέχονται δωρεάν. Επιπλέον, δεν υπάρχουν χρεώσεις από την Τράπεζα για την εγκατάσταση και χρήση των ψηφιακών εφαρμογών.

Αξιοσημείωτη είναι και η ευκαιρία που έχει ο καταναλωτής να αναζητήσει την οικονομικότερη και ελκυστικότερη προσφορά παροχής τραπεζικών υπηρεσιών μέσω της ψηφιακής τραπεζικής.

Οι περισσότεροι καταναλωτές παραδοσιακά δεν συνεργάζονταν μόνο με ένα τραπεζικό φορέα, καθώς μπορεί για παράδειγμα να είχαν οικογενειακούς καταθετικούς λογαριασμούς σε μία τράπεζα, ενώ ο εργοδότης τους να τους αποδίδει το μισθό μέσω μίας άλλης και τέλος οι ίδιοι να χρησιμοποιήσαν κάποια τραπεζικά προϊόντα όπως

δάνεια είτε καταναλωτικής, είτε στεγαστικής είτε επιχειρηματικής χρηματοδότησης από άλλη τράπεζα λόγω συμφερότερων όρων και προϋποθέσεων. Έτσι λοιπόν, οι καταναλωτές είναι εξοικειωμένοι με τον διαφορετικό τρόπο διαχείρισης ανάλογα με τον πάροχο των υπηρεσιών τους και για το λόγο αυτό, μέσω των ψηφιακών τραπεζικών εφαρμογών και της ψηφιακής διαφήμισης, είναι ιδιαίτερα ευέλικτοι να ερευνήσουν αποτελεσματικά και ταχύτατα την τράπεζα με τις πιο συμφέρουσες προτάσεις ή ακόμα και εταιρεία χρηματοοικονομικών τεχνολογιών, Fintech, εφόσον τους εμπνέει εμπιστοσύνη.

4.1.2.3 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

Η ψηφιακή τραπεζική, όπως έχει ήδη αναφερθεί και σε προηγούμενα τμήματα της παρούσας διπλωματικής εργασίας, υποχρεώνει και θεσμικά τους οργανισμούς παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών να συντάσσονται με τα κατάλληλα κανονιστικά πλαίσια τα οποία διασφαλίζουν τις συναλλαγές τόσο για την πλευρά των πελατών όσο και για την πλευρά των τραπεζών. Στην Εθνική Τράπεζα, διαφημίζουν την πρωταρχική σημασία της ασφάλειας των συναλλαγών και για το λόγο αυτό παρέχει προηγμένες και πρωτοποριακές μεθόδους διασφάλισης των τραπεζικών εργασιών που υλοποιούνται μέσω Internetbanking ή phonebanking.



Η πολιτική ασφάλειας που εφαρμόζεται στην Εθνική Τράπεζα διασφαλίζει το απόρρητο και απαραβίαστο των συναλλαγών με τους κάτωθι τρόπους:



- Μυστικότητα και αναλλοίωτο δεδομένων

Η μυστικότητα και το αναλλοίωτο των δεδομένων (Internet & phone Banking) διασφαλίζονται μέσω του πρωτοκόλλου ασφαλούς επικοινωνίας SSL (Secure Socket sLayer) με ισχυρή κρυπτογράφηση στα 128 bit.

- Ελεγχόμενη πρόσβαση στα συστήματα της Τράπεζας

Η ελεγχόμενη πρόσβαση στα συστήματα της Τράπεζας (Internet & phone Banking) προστατεύεται από Firewall τελευταίας τεχνολογίας.

- Αυθεντικότητα της Τράπεζας

Η αυθεντικότητα της Τράπεζας (Internet Banking) εξασφαλίζεται με το πιστοποιητικό της Verisign, ενός από τους μεγαλύτερους, διεθνούς κύρους οργανισμούς έκδοσης πιστοποιητικών παρουσίας στο Internet. Το πιστοποιητικό εμφανίζεται στον χρήστη κάθε φορά που επισκέπτεται την ιστοσελίδα εισόδου στο σύστημα.

- Ταυτοποίηση χρήστη

Η ταυτοποίηση του χρήστη και η πρόσβαση του πραγματοποιείται με τον Κωδικό Χρήστη (UserID) και το Μυστικό Κωδικό (Password) για το Internet banking ενώ για το Phone Banking, αν επιλέξει «εκπρόσωπο» με στοιχεία ασφαλούς ταυτοποίησης τα οποία θα ζητήσει ο εκπρόσωπος τηλεφωνικά, ενώ αν επιλέξει ο χρήστης «αυτόματη πλοήγηση» με φωνητικές εντολές, θα απαιτηθεί ο κωδικός μιας χρήσης που παράγει η συσκευή (i-code)

- Αποτροπή εισαγωγής μη εξουσιοδοτημένου χρήστη στο σύστημα

Όταν ο χρήστης παραμένει στο Internet και το Mobile Banking για χρόνο μεγαλύτερο των 10 λεπτών χωρίς να διεκπεραιώσει καμία συναλλαγή, η σύνδεση διακόπτεται και το σύστημα επιστρέφει στην αρχική σελίδα, όπου θα πρέπει να ξαναδώσει τους μυστικούς κωδικούς του. Με αυτό τον τρόπο διασφαλίζεται η μη εισαγωγή στο σύστημα χρήστη που δεν είναι εξουσιοδοτημένος.

- Διασφάλιση εγχρημάτων συναλλαγών

Η επιπλέον διασφάλιση των εγχρημάτων συναλλαγών και συναλλαγών ασφαλείας στο Internet, Mobile & Phone Banking πραγματοποιείται με κωδικούς μιας χρήσης που παράγονται ηλεκτρονικά (SMS i-code)

- Καταγραφή και μαγνητοφώνηση κλήσεων Phone Banking

Όλες οι κλήσεις που πραγματοποιούνται προς το Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης της Εθνικής Τράπεζας (181818, +30 210 4848484), μέσω του οποίου διεκπεραιώνονται οι συναλλαγές PhoneBanking, καταγράφονται από το σύστημα.

- Απόδειξη συναλλαγών

Η κάθε συναλλαγή μέσω Internet Banking δίνει τη δυνατότητα στο χρήστη να την εκτυπώσει ή να την αποθηκεύσει με μορφή ηλεκτρονικού εγγράφου στο προσωπικό αρχείο του χρήστη. Η αποτύπωση αυτή της συναλλαγής αποτελεί το αποδεικτικό ηλεκτρονικής πληρωμής, το οποίο διαθέτει «χρονοσφραγίδα» και βέβαια δίνει τη δυνατότητα ακόμα και της φυσικής της επικύρωσης από το Κατάστημα συνεργασίας με τις υπογραφές των εξουσιοδοτημένων στελεχών.

- Διασφάλιση συναλλαγών MobileBanking

Οι συναλλαγές που πραγματοποιούνται μέσω της Smartphone συσκευής σας, διασφαλίζονται με το ίδιο επίπεδο και τα μέτρα ασφάλειας που παρέχονται και στο Internet Banking, όπως περιγράφονται αναλυτικά παραπάνω.

(nbg.gr, internetbanking, ιδιώτες)



Στο πλαίσιο της ασφάλειας των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών η Εθνική Τράπεζα φροντίζει να διασφαλίσει με τον ίδιο αξιόπιστο τρόπο και τις επιχειρήσεις αξιοποιώντας τις παραπάνω τεχνολογίες, παρέχοντας πρόσθετες λειτουργικές δυνατότητες όπως:

- Καθορισμός και ευχέρειες εξουσιοδοτημένων χρηστών

Ο καθορισμός εξουσιοδοτημένων χρηστών στο Internet Banking, με διαφορετικές ευχέρειες και δικαιώματα πρόσβασης, δημιουργεί στο Internet Banking τα κατάλληλα υπαλληλικά προφίλ με δικαιώματα και περιορισμούς, σύμφωνα με τις εταιρικές προδιαγραφές.

- Διαχειριστής Θέσεων Εργασίας

Ο Διαχειριστής Θέσεων Εργασίας, καθορίζει και διαχειρίζεται και μεταβάλλει τα παραπάνω προφίλ με τις ευχέρειες όλων των Θέσεων Εργασίας από οποιοδήποτε σημείο υπάρχει πρόσβαση στο Internet, χωρίς τη διαμεσολάβηση της Τράπεζας. Επιπλέον, έχει πλήρη εποπτεία της χρήσης του Internet Banking και κάθε συναλλαγής που πραγματοποιείται από κάθε χρήστη.

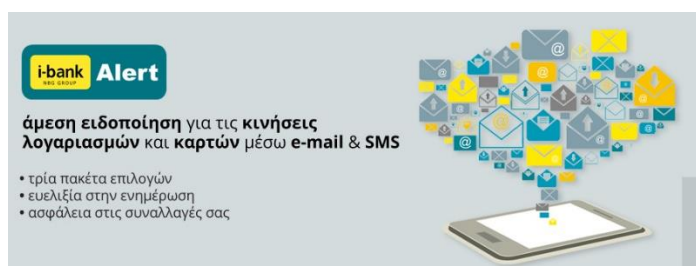
- Συσκευή i-code για Επιχειρήσεις

Η συσκευή i-code για Επιχειρήσεις είναι ομοίως εύχρηστη, μεταφέρεται εύκολα και εξασφαλίζει υψηλό επίπεδο ασφάλειας στις συναλλαγές. Η λειτουργία της απαιτεί τη χρήση μυστικού αριθμού (PIN) που ορίζει και γνωρίζει μόνο ο κάτοχος, γεγονός που συμβάλλει στην περαιτέρω διασφάλιση των τραπεζικών εργασιών.

(nbg.gr, internetbanking)

Οι τράπεζες έχοντας επενδύσει μεγάλα κονδύλια στην ασφάλεια των συστημάτων της, με υψηλές προδιαγραφές και με βάση τα διεθνή πρότυπα, δε θα διακινδύνευαν το κύρος και το όνομά τους στην δεδομένη ταχέως μεταβαλλόμενη ψηφιακή εποχή που διανύουμε.

Η διασφάλιση των συναλλαγών που επιλέγουν οι πελάτες και πραγματοποιούν μέσω της διαδικτυακής πλατφόρμας και των δυνατοτήτων της, αποτελεί την πρώτη μέριμνα για την Τράπεζα τόσο σε επίπεδο προστασίας των προσωπικών δεδομένων των χρηστών, όσο και στο απόρρητο των συναλλαγών και από την πλευρά της τράπεζας και του πελάτη. Για τους παραπάνω λόγους, αποδεικνύεται ότι η εμπιστοσύνη των πελατών είναι μεγάλη στα νέα εργαλεία του ψηφιακού μετασχηματισμού καθώς είναι διαρκώς αυξανόμενος αριθμός των χρηστών των υπηρεσιών αυτών (i-bank Internet / Phone / MobileBanking). Και βέβαια η Τράπεζα παρακολουθεί διαρκώς τις εξελίξεις στα θέματα ασφάλειας και δεσμεύεται να εφαρμόζει τις πιο προηγμένες μεθόδους ασφαλείας.



i-bank Alert

Άμεση ειδοποίηση για τις κινήσεις λογαριασμών και καρτών μέσω e-mail & SMS

- τρία πακέτα επιλογών
- ευελιξία στην ενημέρωση
- ασφάλεια στις συναλλαγές σας

The graphic features a central smartphone with a cluster of colorful icons (envelopes, keys, and symbols) floating above it, representing digital alerts and transactions.

4.1.2.4 ΦΙΛΙΚΟ ΚΑΙ ΕΥΧΡΗΣΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Τα νέα ψηφιακά εργαλεία της Εθνικής Τράπεζας, αλλά και οι παρόμοιες εκδοχές και των υπόλοιπων τραπεζών της χώρας, αποτελούν πλέον αναπόσπαστο κομμάτι της δραστηριότητας των σύγχρονων πολιτών αναφορικά με τις τραπεζικές εργασίες τους.

Η καθημερινή χρήση πολλές φορές των καινοτομιών αυτών και η κατακόρυφη αύξηση των χρηστών τους, προέκυψε από το γεγονός ότι το τεχνολογικό περιβάλλον που αναπτύχθηκαν οι εν λόγω εφαρμογές είναι φιλικό προς τους χρήστες. (bankingnews.gr, «Νέα απλή και εύχρηστη εφαρμογή των τραπεζών», 30/5/2017)

The screenshot displays the i-bank internet banking interface. At the top, there is a navigation bar with the i-bank logo, the user's name 'ΥΦΑΝΤΗ ΘΕΟΔΩΡΑ', and the current date and time 'Πέμπτη, 11 Οκτωβρίου 2018 12:07'. Below the navigation bar, there is a main heading 'Συνολική εικόνα των προϊόντων μου' and a list of account management options: 'Οι λογαριασμοί μου σε ΕΥΡΩ', 'Οι κάρτες μου', 'Τα χαρτοφυλάκια μου', 'Οι προθεσμιακές καταθέσεις μου', 'Τα δάνειά μου', 'Οι λογαριασμοί μου σε ξένο νόμισμα', and 'Λοιποί λογαριασμοί'. To the right of these options, there is a 'Διαθέσιμα όρια' section with a 'Δείτε τα διαθέσιμα όριά σας' button. Below this, there is a promotional banner for 'i-bank payband' with a Visa logo and a blue wristband image. The banner text reads: 'Σύνδεσε εδώ το i-bank payband για παρακολούθηση κινήσεων και φόρτιση μέσω i-bank Internet Banking'. At the bottom right, there is a '76 πόντους' badge and the logo for 'ατ4'.

Ο σχεδιασμός όλων των διαδικτυακών εφαρμογών της Εθνικής υπηρετεί το πρωταρχικό μέλημα της Τράπεζας να διευκολύνει τους πελάτες της στις συναλλαγές που πραγματοποιούν ακόμα και σε ημερήσια βάση με γνώμονα την ευελιξία και την απλότητα ώστε να προσφέρουν ποιοτική εμπειρία τραπεζικών εργασιών:

- με σύγχρονη εμφάνιση και ευέλικτο μενού, με προσαρμοσμένα εικονίδια που προβάλλουν όλα τα προϊόντα και τις δυνατές επιλογές του πελάτη ώστε να ανταποκρίνεται με ταχύτητα στις εκάστοτε ανάγκες τους.

- με φιλικό περιβάλλον χρήσης, που απαιτούν λίγες κινήσεις για τη διενέργεια των συναλλαγών και την πλοήγηση στις επόμενες, καθώς και την αποθήκευση ή ενημέρωση κάθε κίνησης που διενεργήθηκε ώστε να αντλείται η απαιτούμενη πληροφορία άμεσα και με ασφάλεια.

- με δυνατότητα άμεσης εξυπηρέτησης από κάποιον εκπρόσωπο, εφόσον δεν είναι εφικτό από το χρήστη να ολοκληρώσει την επιθυμητή συναλλαγή του, διασφαλίζοντας το απόρρητο των προσωπικών του στοιχείων και των στοιχείων της συναλλαγής

4.1.2.5 «ΧΤΙΣΙΣΜΟ» ΤΟΥ ΑΦΟΡΟΛΟΓΗΤΟΥ

Η Εθνική Τράπεζα, ανταποκρινόμενη στις νέες προκλήσεις της εποχής, υλοποίησε στο μεγαλύτερο μέρος τον ψηφιακό μετασχηματισμό στα συστήματά της δημιουργώντας νέες εφαρμογές προσιτές και φιλικές στο χρήστη για την αποδοτικότερη διαχείρισή τους και την μεγιστοποίηση της ικανοποίησης του πελάτη. Στα πλαίσια αυτά και με βάση το Νόμο 4446/2016 και την υπουργική απόφαση περί του καθορισμού ατομικών δαπανών, οι οποίες πραγματοποιούνται με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων πληρωμής, η Εθνική Τράπεζα δημιούργησε την εφαρμογή για το «χτίσιμο» του αφορολόγητου για το 2017.



Σύμφωνα με την εφαρμογή αυτή καταγράφονται όλες οι πληρωμές που πραγματοποιούνται με τη χρήση των καρτών της Εθνικής Τράπεζας, καθώς και μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών i-bank, θεμελιώνοντας το αφορολόγητό με ασφάλεια.

Ειδικότερα, στην εφαρμογή αυτή αποτυπώνονται όλες οι συναλλαγές που πραγματοποιούνται:

- με τις χρεωστικές, πιστωτικές και προπληρωμένες κάρτες της Εθνικής Τράπεζας για αγορές προϊόντων & υπηρεσιών σε φυσικά και ηλεκτρονικά καταστήματα, στην Ελλάδα και στο εξωτερικό,
- μέσω i-bank Internet & Mobile Banking,
- μέσω του i-bankPay, του ηλεκτρονικού πορτοφολιού της Εθνικής Τράπεζας
- μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονικών πληρωμών i-bankSimplePay.

Για να διατηρηθεί η μείωση φόρου, ο φορολογούμενος απαιτείται να πραγματοποιήσει δαπάνες απόκτησης αγαθών και λήψης υπηρεσιών, το ελάχιστο ποσό των οποίων προσδιορίζεται ως ποσοστό του φορολογητέου εισοδήματός του, σύμφωνα με την παρακάτω κλίμακα:

Εισόδημα	Ποσοστό ελάχιστης δαπάνης
1-10.000€	10%
10.001 €-30.000€	15%
30.001€-και άνω	20%

Σύμφωνα λοιπόν με την εφαρμογή, ουπολογιστής αφορολόγητου εμφανίζει:

- τη συνολική αξία των συναλλαγών που συνεισφέρουν στο αφορολόγητο
 - τις δαπάνες σε κατηγορίες
 - το ιστορικό των συναλλαγών
- (nbg.gr, internetbanking)

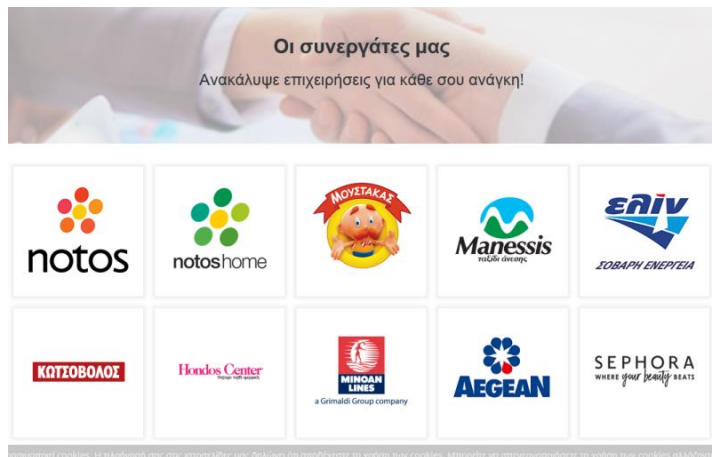
4.1.2.6 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΜΕ BONUS

Η Εθνική Τράπεζα προκειμένου να δώσει και άλλα κίνητρα στους πελάτες της να χρησιμοποιούν τους ηλεκτρονικούς τρόπους διενέργειας τραπεζικών εργασιών αλλά και να προσελκύσει νέους στη γνωριμία με τον φορέα και την προτίμηση στα εργαλεία και τις εφαρμογές του, σχεδίασε και υλοποίησε το Πρώτο Πρόγραμμα Συνολικής Επιβράβευσης του πελάτη “GO 4 MORE”.

Το Πρόγραμμα go4more είναι ένας έμπρακτος τρόπος της Τράπεζας να ευχαριστήσει τους πελάτες της για τη χρήση των προϊόντων και υπηρεσιών της, καθώς δεν επιβραβεύει μόνο τις συναλλαγές που σχετίζονται με αγορές αλλά τη συνολική σχέση του πελάτη με την Τράπεζα.



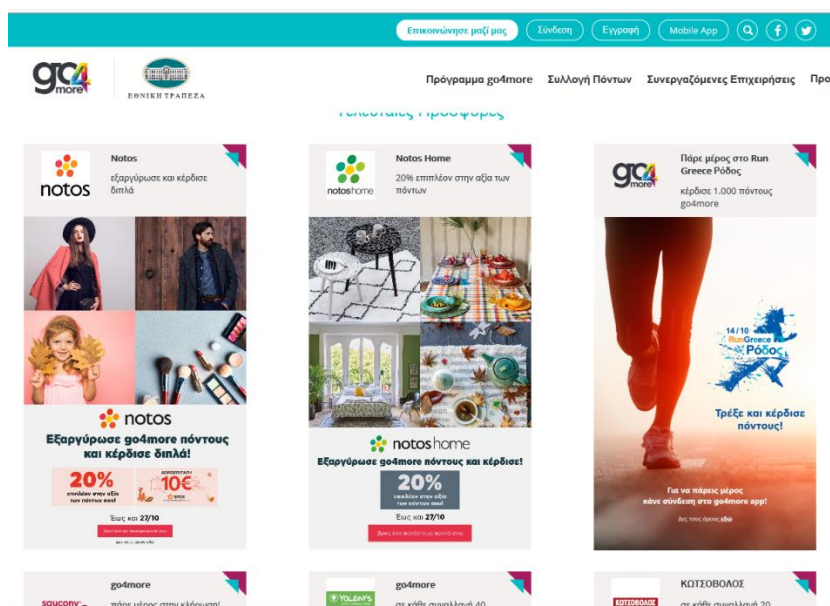
Το Πρόγραμμα go4more είναι απλό: Καταγράφονται οι καθημερινές αγορές των πελατών με τις κάρτες της Εθνικής Τράπεζας, καθώς όλες οι τραπεζικές συναλλαγές εσωτερικού και εξωτερικού. Στη συνέχεια συλλέγονται αυτόματα πόντοι, οι οποίοι εξαργυρώνονται από τις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις με προϊόντα ή υπηρεσίες ανάλογα με τις ισχύουσες προσφορές οι οποίες ανακοινώνονται και διαδικτυακά αλλά ενημερώνεται ο πελάτης και σε ατομικό επίπεδο μέσω των κινητών συσκευών που χρησιμοποιεί.



Πιο συγκεκριμένα, αναγνωρίζοντας τη συνολική σχέση με την Τράπεζα, το πρόγραμμα αυτό επιβραβεύει τις συναλλαγές στα κάτωθι τραπεζικά πεδία:

- Καταθέσεις
- Συναλλαγές στα δίκτυα εξυπηρέτησης της Τράπεζας
- Κάρτες
- Δάνεια
- Επενδυτικά
- Αποταμιευτικά και Τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα

καθώς και άλλα όπως τη συμμετοχή σε εποχικές δράσεις της Τράπεζας όπως εκδηλώσεις των i-bankstores, το i-bike, i-run και άλλα.



(nbg.gr, internet banking, go4more)

4.2 ΑΠΕΙΛΕΣ

Στο δεύτερο κομμάτι του κεφαλαίου αυτού εντοπίζεται αντίποδας των ευκαιριών που συνοδεύονται από την ψηφιακή εποχή και τον ψηφιακό μετασχηματισμό που επέβαλε στον τραπεζικό κλάδο και δεν είναι άλλος από τις απειλές για την τράπεζα και τους πελάτες αντίστοιχα. Όπως είναι αναμενόμενο, κάθε αλλαγή συνοδεύεται μεν από ευκαιρίες και νέες δυνατότητες για τις ενδιαφερόμενες πλευρές αλλά ελλοχεύουν και κάποιες απειλές και πιθανά προβλήματα προς εκτίμηση, αξιολόγηση και αποκατάσταση.

4.2.1 ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ:

4.2.1.1 ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Οι κύριες απειλές που επιφέρει ο ψηφιακός μετασχηματισμός των Τραπεζών αναφέρονται στο ανθρώπινο δυναμικό τους, το οποίο αποτελεί το βασικότερο πόρο για κάθε επαγγελματική δραστηριότητα όσο ισχυρή και να είναι η τεχνολογική εξέλιξη σε κάθε κλάδο.

Έτσι λοιπόν, η ψηφιακή εποχή στις τράπεζες επιφέρει σημαντικές αλλαγές στο ανθρώπινο δυναμικό τους με τους κάτωθι τρόπους:

- Απαιτείται μείωση προσωπικού λόγω χρήσης νέων τεχνολογικών συστημάτων τα οποία αντικαθιστούν σημαντικό πλήθος υπαλλήλων
- Απαιτείται εξειδικευμένο τεχνολογικά προσωπικό στα νέα συστήματα της Τράπεζας και απαξιώνεται το παλαιό αν δεν είναι δυνατό να εκπαιδευτεί
- Πιθανή ανεπάρκεια φυσικής υποστήριξης των πελατών από τους υπαλλήλους στους τραπεζικού χώρους
- Κίνδυνοι διαφύλαξης της ψυχικής υγείας των υπαλλήλων από τη διαφοροποίηση της εργασίας, την έλλειψη φυσικής αλληλεπίδρασης ανάλογα με τη θέση εργασίας

Πιο αναλυτικά, αναφορικά με τη μείωση του προσωπικού λόγω των τεχνολογικών εξελίξεων και την επιβολή αυτοματοποιημένων συστημάτων διαχείρισης συναλλαγών, έχει γίνει εκτεταμένη έρευνα από διάφορους φορείς όπως το Ινστιτούτο Εργασίας της

ΟΤΟΕ (Ομοσπονδία Τραπεζοπαλληλικών Οργανώσεων Ελλάδος) και άλλους. Ο σχεδιασμός νέων εφαρμογών και αναπροσαρμογή υφιστάμενων τραπεζικών συστημάτων με προσανατολισμό στην αυτοματοποίηση των διαδικασιών και υπηρεσιών που προσφέρει η τράπεζα στους πελάτες της οδηγεί τις Διοικήσεις των ιδρυμάτων στη στρατηγική απόφαση της μείωσης προσωπικού καθώς σημαντικό μέρος των εργασιών του θα γίνεται πλέον αυτόματα ενώ σημαντικό ποσοστό των εργαζομένων ίσως να μην είναι σε θέση λόγω ηλικίας και γνωστικού υπόβαθρου να ακολουθήσουν τις νέες εξελίξεις προκειμένου να δραστηριοποιηθούν σε άλλες θέσεις. Για το λόγο αυτό την τελευταία πενταετία οι ελληνικές τράπεζες έχουν εξαγγείλει και πραγματοποιήσει εθελούσιες εξόδους προσωπικού συνοδευόμενη με χρηματικά πακέτα τύπου bonus ή προγράμματα εκούσιας απομάκρυνσης του προσωπικού για ορισμένο χρονικό διάστημα (3 με 5 έτη περίπου) άνευ αποδοχών. Στην πραγματικότητα, αυτά τα προγράμματα στόχο έχουν την αποδέσμευση προσωπικού από τις Τράπεζες χωρίς τον κοινωνικό αντίκτυπο με κύριο σκοπό να τα επιλέξουν άτομα μεγαλύτερης ηλικίας τα οποία θα οδηγηθούν στη συνταξιοδότησή τους ώστε αφενός να μη μείνουν εκτεθειμένοι οικονομικά και αφετέρου να μη χάσει η Τράπεζα δυναμικό το οποίο μπορεί να αξιοποιήσει στη νέα ψηφιακή τραπεζική βάση των ηλικιακών και γνωστικών προσόντων τους.

Με τα «τεχνάσματα» αυτά οι Διοικήσεις των Τραπεζών αναζητούν μέσα στους δικούς τους κόλπους εξειδικευμένο προσωπικό στα νέα πληροφοριακά συστήματα προκειμένου να το αξιοποιήσει καταλλήλως για την εδραίωση και ομαλή μετάβαση των εργαλείων στη νέα εποχή αλλά και το σχεδιασμό και αναβαθμίσεις καινοτόμων ιδεών. Παρόλ'αυτά με αυτή την τακτική απαξιώνεται το δυναμικό εκείνο που έχει λιγότερες δυνατότητες (κυρίως σε γνωστικό επίπεδο) στο νέο ψηφιακό κόσμο αλλά έχει ήδη προσφέρει στην τράπεζα και τους πελάτες της με την άρτια διαχείριση, τα επικοινωνιακά χαρακτηριστικά και την αξιοπιστία και εμπιστοσύνη που εμπνέουν στο κοινό. Το προσωπικό αυτό λοιπόν δε φαίνεται να συμπληρώνει κάποιο κομμάτι στη νέα εικόνα της ψηφιακής τραπεζικής, κάτι που προκαλεί μεγάλες αντιδράσεις από τους εργασιακούς συλλόγους και τους ίδιους τους υπαλλήλους για τον κίνδυνο να κριθούν ως ανεπαρκείς.

Βέβαια ως συνέπεια των στρατηγικών αποφάσεων των Τραπεζών για τη μείωση του προσωπικού με τη μορφή των εθελούσιων εξόδων ή λοιπών προγραμμάτων εκούσιας απομάκρυνσης ορισμένου χρόνου, επέρχεται η πιθανή ανεπάρκεια φυσικής υποστήριξης των πελατών από υπαλλήλους στους τραπεζικού χώρους. Με δεδομένη την σημαντική μείωση των τραπεζικών υποκαταστημάτων και την σμίκρυνση τους, η νέα μορφή καταστημάτων στελεχώνεται με ολιγάριθμους υπαλλήλους και αρκετά

μηχανήματα αυτόματων συναλλαγών και παροχής υπηρεσιών. Έτσι λοιπόν, ακόμα και οι πελάτες που θα βρεθούν εκεί πολύ συχνά αναζητούν κάποιον υπάλληλο να τους εξυπηρετήσει είτε για να λάβουν περαιτέρω πληροφορίες από αυτές που τους δίδονται ηλεκτρονικά και μηχανικά είτε για να τους ενισχύσουν στην προσπάθεια τους να διεκπεραιώσουν τις συναλλαγές τους μέσω των νέων ψηφιακών εφαρμογών.

Τέλος αξίζει να σημειώσουμε ένα ακόμα παράγοντα που οφείλει να υπολογίσει η τράπεζα ως αποτέλεσμα του ψηφιακού μετασχηματισμού αναφορικά με τη μετακίνηση του ενεργού και εξειδικευμένου προσωπικού της σε θέσεις όπου οι αρμοδιότητες είναι κυρίως η τεχνική υποστήριξη και ο σχεδιασμός των εφαρμογών και νέων εργαλείων κατά τις οποίες οι υπάλληλοι εργάζονται μοναχικά. Στις θέσεις εργασίας όπου οι αρμόδιοι υπάλληλοι πληροφοριακών συστημάτων ασχολούνται με τον σχεδιασμό νέων υποδομών και την τεχνική παρακολούθηση των εφαρμογών, απαιτείται ιδιαίτερη προσήλωση και ήσυχο περιβάλλον κάτι το οποίο είναι πιθανό να μην ικανοποιεί όλους τους υπαλλήλους που κατέχουν τέτοιες θέσεις, είτε επειδή διαθέτουν επικοινωνιακά χαρίσματα τα οποία δυσκολεύονται να παρακάμψουν είτε γιατί είχαν εξοικειωθεί με την αλληλεπίδραση με κοινό στις προηγούμενες θέσεις. Ο κίνδυνος που ελλοχεύει είναι της διατάραξης της συναισθηματικής και ψυχικής υγείας των υπαλλήλων καθώς αρνητικές επιδράσεις της μοναχικότητας της εργασίας μπορεί να μην έχουν αξιολογηθεί επαρκώς από την Τράπεζα και να επιφέρουν αντίθετα αποτελέσματα τόσο για την παραγωγικότητα και αποτελεσματικότητα των υπαλλήλων όσο και για την ίδια την προσωπικότητά τους.

4.2.1.2 ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Όσο ο ψηφιακός μετασχηματισμός στον τραπεζικό χώρο αυξάνεται και εδραιώνεται τόσο στα συστήματα και στο ανθρώπινο δυναμικό των Τραπεζών όσο και στο κοινό, δηλαδή τους πελάτες υφιστάμενους και νέους, τόσο πιο επιβεβλημένη ανάγκη είναι να εκμηδενισθούν οι απειλές που αφορούν σε θέματα ασφάλειας συναλλαγών και περιορισμένης κάλυψης από το ισχύον νομικό πλαίσιο. Έχουμε ήδη αναλύσει τη δύναμη της ασφάλειας που παρέχουν οι ψηφιακές συναλλαγές στο χρήστη αλλά χωρίς να έχουν ήδη εκμηδενισθεί οι κακόβουλες έως και εγκληματικές πράξεις σε βάρος τους.

Ιστορικά να αναφέρουμε ότι το 1995 η Citibank ήταν η Τράπεζα που δέχτηκε επίθεση Hacker σε eBanking σύστημα. Η χρονιά αυτή ήταν ορόσημο για την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών λόγω της επιτυχημένης ηλεκτρονικής κακόβουλης επίθεσης λογισμικού. Η επίθεση αυτή προκάλεσε σημαντική απώλεια χρημάτων,

πτώση των μετοχών της αλλά και βέβαια ανεπανόρθωτο πλήγμα στην αξιοπιστία της, όπως φάνηκε λίγο καιρό αργότερα. (fortunegreece.gr, 2016)

Οι αδυναμίες που κρύβουν τα τραπεζικά ψηφιακά συστήματα Web Banking επικεντρώνονται σε κενά ασφάλειας στο σχεδιασμό των συστημάτων ηλεκτρονικών συναλλαγών και ειδικότερα στην αυθεντικοποίηση των συναλλαγών από την πλευρά των ίδιων των χρηστών. Πιο συγκεκριμένα, έρευνες της τελευταίας ζετίας έχουν δείξει ότι το κενό ασφαλείας προκύπτει από τις απροστάτευτες φορητές συσκευές που χρησιμοποιούν όλο και συχνότερα οι πελάτες καθώς ενώ οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές διαθέτουν συνήθως το κατάλληλο λογισμικό προστασίας, οι φορητές συσκευές όπως smartphones και tablets δεν το παρέχουν αυτόματα και για το λόγο αυτό οι χρήστες τους, το παραβλέπουν ή το αγνοούν. (kaspersky.com, 2017)

Σύμφωνα με έρευνα της KasperskyLab «Financial Institutions Security Risks» για την εταιρία B2B International, παρατηρήθηκε ότι οι επενδύσεις στα θέματα ηλεκτρονική διασφάλιση των συναλλαγών βρίσκονται στα πρώτα επίπεδα προτεραιότητας των τραπεζών και χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων. Με δεδομένες πολυάριθμες ψηφιακές επιθέσεις εναντίον τόσο των δικών τους υποδομών όσο και εναντίον των πελατών τους, οι τράπεζες έχουν πολλαπλασιάσει τις επενδύσεις για την προστασία τους. Παρόλο λοιπόν που οι διοικήσεις των τραπεζών καταβάλλουν σημαντικό μέρος του προϋπολογισμού τους ώστε να διασφαλίσουν όλο το φάσμα των ψηφιακών εφαρμογών τους απέναντι σε γνωστές και άγνωστες ψηφιακές απειλές, αναδύονται νέοι τρόποι επιθέσεων συνεχώς εξελισσόμενοι, ίσως και σε επίπεδα ταχύτερης εξέλιξης από τα ίδια τα συστήματα. Έτσι λοιπόν, η διαρκής εξέλιξη ακόμα και στα είδη της απάτης και παρεμβολής σε δεδομένα των ψηφιακών συναλλαγών σε συνδυασμό με τον αργό ρυθμό εξέλιξης στην ψηφιακή συμπεριφορά των πελατών για την προστασία τους, ευνοεί τους επιτήδειους απατεώνες προσφέροντας τρωτά σημεία προς εκμετάλλευση.

Οι κύριοι αναδυόμενοι κίνδυνοι στην ψηφιακή τραπεζική είναι οι εξής:

Επιθέσεις Κοινωνικής Μηχανικής σε Τραπεζικούς Λογαριασμούς

Οι κύριοι κίνδυνοι ψηφιακών επιθέσεων συνδέονται με το mobilebanking με αποτέλεσμα να εκθέτουν τις τράπεζες σε νέες ψηφιακές απειλές. Η πλειονότητα των τραπεζών στην Ελλάδα προβλέπει ότι η συντριπτική πλειοψηφία των πελατών του θα χρησιμοποιεί αποκλειστικά το mobilebanking μέσα στην επόμενη 5ετία, αλλά δυστυχώς μέχρι τώρα παρατηρείται ότι η συμπεριφορά των χρηστών δεν είναι ιδιαίτερα προσεκτική στη διαχείριση των προσωπικών δεδομένων. Σε ποσοστό 46% παρατηρείται ότι οι πελάτες των τραπεζών δέχονται απειλές από εταιρίες phishing,

ενώ από αυτές, ποσοστό 70% αποτελούν επιτυχημένα περιστατικά απάτης, τα οποία οδήγησαν σε χρηματική απώλεια καθώς επεμβαίνουν στους προσωπικούς λογαριασμούς των πελατών. Η ραγδαία αύξηση των επιθέσεων μέσω phishing, έχει κινητοποιήσει τις τράπεζες να αυξήσουν και τα μέτρα ασφαλείας που έχουν λάβει μέχρι τώρα στον τομέα αυτό.

Στοχευμένες επιθέσεις

Η κύρια ανησυχία των τραπεζών είναι ένας γνώριμος εχθρός, οι στοχευμένες επιθέσεις και παίρνουν συνεχώς νέο έδαφος με τις νέες ψηφιακές πλατφόρμες.

Οι στοχευμένες επιθέσεις αφορούν σε οργανωμένες απόπειρες παρεμβολής της συνολικής ψηφιακής τραπεζικής πλατφόρμας συναλλαγών από τους hackers μέσω εξελιγμένων κακόβουλων λογισμικών, τα οποία επιτίθενται με συγκεκριμένους τρόπους στις διάφορες πελατειακές ομάδες. Στόχος των επιθέσεων αυτής της μορφής δεν είναι απαραίτητα ή αποκλειστικά η απόσπαση χρηματικών ποσών αλλά και η παραποίηση στοιχείων λογαριασμών, επενδυτικών προϊόντων και αξιών, τα οποία μπορεί να οδηγήσουν ακόμα και στην κατάρρευση των απειλούμενων ιδρυμάτων. Στο επίπεδο αυτό, οι εν λόγω απειλές δεν είναι δυνατόν να μην εκτιμηθούν δεόντως τόσο από τις Διοικήσεις των Τραπεζών όσο και από την ίδια την Πολιτεία για τη μέριμνα θέσπισης του κατάλληλου νομικού πλαισίου και την αυστηρότητα στην επιβολή και τήρησή του.

Επιθέσεις σε ATM

Οι επιθέσεις σε ATM αποτελούν την πιο συχνή μορφή ψηφιακής επίθεσης για τις τράπεζες καθώς τα μηχανήματα αυτόματων συναλλαγών αποτελούν τα πρώτα μέσα ψηφιακής μετατροπής των συστημάτων της Τράπεζας και ήταν η πρώτη πρόκληση «εκτεθειμένης» συσκευής φορτωμένης με ρευστό. Οι τράπεζες εμφανίζουν χαμηλά επίπεδα ανησυχίας για την οικονομική ζημία που προκαλείται από επιθέσεις σε ATM κι ας είναι ιδιαίτερα ευάλωτες συσκευές. Σε ποσοστό μόλις 19% των τραπεζών ασχολείται με τέτοιες επιθέσεις σε ATM παρά το αυξανόμενο πλήθος των κακόβουλων λογισμικών που στοχεύουν όχι μόνο πλέον στην αντιγραφή μυστικών κωδικών για την απόσπαση χρημάτων αλλά και στην αντιγραφή προσωπικών δεδομένων για την παραποίηση στοιχείων όπως περιγράφηκε ήδη.

Σύμφωνα με στελέχη της Kaspersky Lab «Η καταπολέμηση των συνεχώς μεταβαλλόμενων απειλών με στόχο τη δική τους υποδομή για τον τομέα της Πληροφορικής και των λογαριασμών πελατών τους είναι μια καθημερινή πρόκληση για τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Για την υιοθέτηση μιας αποτελεσματικής λύσης, που

θα προστατεύει όλα τα σημεία της τρωτότητας, απαιτείται η βιομηχανία των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών να διαθέτει διάφορα βασικά στοιχεία, όπως: η οικοδόμηση μιας εξαιρετικά ολοκληρωμένης προστασίας αντι-στοχευμένων επιθέσεων, η εφαρμογή πολλαπλών καναλιών ασφαλείας κατά της απάτης και η λήψη χειροπιαστής πληροφόρησης για τις εξελισσόμενες απειλές».(kaspersky.com, 2017)

4.2.1.3 ΑΝΕΠΑΡΚΕΣ ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Σε συνέχεια με τους κινδύνους ασφαλείας των ψηφιακών συναλλαγών, αξίζει να αναφερθεί το νομικό πλαίσιο το οποίο αφορά στις διαδικασίες της ψηφιακής εποχής και ειδικότερα του ψηφιακού μετασχηματισμού των τραπεζών. Σύμφωνα με αυτό, έχουν θεσπιστεί οι απαιτούμενοι κατά την πολιτεία κανόνες και νόμοι, οι οποίοι διασφαλίζουν τις συναλλαγές και προστατεύουν τόσο τους πελάτες όσο και την ίδια την τράπεζα από τις λεγόμενες ψηφιακές επιθέσεις. Παρόλ' αυτά, έχει ήδη παρατηρηθεί ότι το κανονιστικό πλαίσιο αναφορικά με την ψηφιακή τραπεζική παρουσιάζει διάφορες ελλείψεις ή παραλείψεις, οι οποίες δίνουν δυνατότητα σε οργανωμένες ομάδες διαχείρισης κακόβουλων λογισμικών προγραμμάτων να προβούν σε απόπειρες εισβολής στα τραπεζικά συστήματα και εφαρμογές με στόχο την απόσπαση πληροφοριών έως και κεφαλαίων.

Κρίνεται σκόπιμο λοιπόν από την πλευρά της η πολιτεία να θέσει ως προτεραιότητα την απόλυτη νομική προστασία των τραπεζών και κατ' επέκταση των πελατών της, σχετικά με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές για όλο το φάσμα του ψηφιακού μετασχηματισμού, ακόμα και για τα επίπεδα εκείνα που ακόμα είναι υπό προσαρμογή και δεν έχουν ολοκληρωθεί.

4.2.1.4 ΑΠΩΛΕΙΑ ΠΕΛΑΤΟΛΟΓΙΟΥ ΛΟΓΩ ΑΔΥΝΑΜΙΑΣ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ ΣΤΗ ΝΕΑ ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΠΟΧΗ

Μία ακόμα απειλή για την Τράπεζα εξαιτίας της ραγδαίας τεχνολογικής εξέλιξης στις τραπεζικές υπηρεσίες και συναλλαγές αποτελεί η αδυναμία προσαρμογής των πελατών της στα νέα συστήματα και εφαρμογές, κάτι το οποίο θα οδηγήσει σταδιακά στην απώλεια του εν λόγω πελατολογίου της καθώς αυτό θα στραφεί σε πιο προσιτές εναλλακτικές λύσεις σύμφωνα με τις οποίες οι πελάτες θα είναι σε θέση να

διεκπεραιώνουν τις συναλλαγές τους ακόμα κι αν οι ίδιοι αδυνατούν να χρησιμοποιήσουν τα ψηφιακά συστήματα.

Οι πελάτες των εμπορικών τραπεζών της χώρας μας εύκολα μπορούν να διαχωριστούν ανά ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, επαγγελματικά προσόντα και λοιπά προσωπικά ενδιαφέροντα. Σύμφωνα με αυτά, είναι αναμενόμενο ότι δε θα έχουν όλοι οι χρήστες των τραπεζικών συναλλαγών και υπηρεσιών την ίδια ευελιξία στην αποδοχή της νέας εποχής, των εξελιγμένων συστημάτων που επέβαλε ο ψηφιακός μετασχηματισμός, με αποτέλεσμα κάποιοι, να αδυνατούν να ανταποκριθούν και να αρνούνται πλέον τη συνεργασία με την τράπεζα. Αυτή η κατηγορία πελατών απαρτίζονται συνήθως από άτομα μεγαλύτερης ηλικίας χωρίς καμία εξοικείωση με την τεχνολογία ή άλλα χωρίς δυνατότητα κατανόησης τους και πιθανώς χωρίς υποστηρικτικό περιβάλλον, πχ. παιδιά, αδέρφια, φίλους που να εμπιστεύονται για την πρώτη προσέγγιση με τα νέα συστήματα. Αυτοί οι πελάτες πολύ γρήγορα θα εκφράσουν τη δυσαρέσκειά τους απέναντι στην τράπεζα και σταδιακά θα απομακρυνθούν προς αναζήτηση πιο ελκυστικών φορέων για την πραγματοποίηση των συναλλαγών τους εύκολα και με ασφάλεια.

Για το λόγο αυτό, η Τράπεζα οφείλει να διατηρήσει ανοιχτή και ενεργή την επικοινωνία με τους πελάτες της ιδιαίτερα στο κομμάτι της προσαρμογής στις νέες ψηφιακές εφαρμογές προκειμένου να πετύχουν την ομαλή μετάβασή τους στη νέα ψηφιακή εποχή χωρίς να τους χάσουν.

4.2.1.5 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΣΤΟΝ ΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟ ΚΑΙ ΑΝΑΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Η ψηφιακή εποχή στο τομέα των Τραπεζών ταυτίστηκε με τον ψηφιακό μετασχηματισμό των εφαρμογών και διαδικασιών που χρησιμοποιούν οι τράπεζες για τη διεκπεραίωση των συναλλαγών και υπηρεσιών που προσφέρουν στους πελάτες τους.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός δημιούργησε πληθώρα νέων εργαλείων για τις τράπεζες και συγκεκριμένα για την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, τα οποία παρουσιάστηκαν σε προηγούμενο κεφάλαιο, όπως η γενική ψηφιακή πλατφόρμα των τραπεζικών συναλλαγών interne tbanking για ιδιώτες και επιχειρήσεις, αλλά και υπόλοιπες εφαρμογές (i- pay, i- store, payband, i- pass) για τη διευκόλυνση των πελατών που επιδιώκουν να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους γρήγορα, εύκολα και σε κάθε

πιθανή χρονική στιγμή που επιθυμούν ή διευκολύνονται. Εκτός από τα νέα εργαλεία που σχεδιάστηκαν υλοποιήθηκαν και τέθηκαν σε εφαρμογή, η Τράπεζα για να συνάδει με τις επιταγές της νέας ψηφιακής εποχής, όφειλε να αναπροσαρμόσει και τα υφιστάμενα κεντρικά συστήματα της Τράπεζας που τροφοδοτούν μέχρι σήμερα με δεδομένα όλη την τραπεζική ροή εργασιών. Τα συστήματα αυτά εμπεριέχουν όλη την πληροφόρηση της Τράπεζας αναφορικά με το πελατολόγιο τους λογαριασμούς και κάθε μορφή τραπεζικού προϊόντος και αυτά διοχετεύουν τις απαιτούμενες πληροφορίες σε όλες τις περιφερειακές εφαρμογές καθώς και δίνουν πρόσβαση στη λειτουργία τους με συγκεκριμένες διαδικασίες.

Κατά τον ανασχεδιασμό των κεντρικών συστημάτων σύμφωνα με τις νέες συνθήκες είναι δεδομένο ότι υπάρχει μία χρονική περίοδος προσαρμογής αναφορικά με την μετάπτωση των πληροφοριών κατά την οποία αναλύονται τα πιθανά λάθη που θα εντοπισθούν χωρίς βέβαια να κινδυνεύει η χρηματοπιστωτική σταθερότητα του ιδρύματος. Επίσης, έχει παρατηρηθεί ότι κατά τη διαδικασία μεγάλων μεταβολών στα τραπεζικά συστήματα, όταν αυτά τεθούν στη νέα εφαρμογή τους και εντοπισθούν προβλήματα που δεν είχαν προβλεφθεί ή άλλες δυσλειτουργίες, ακολουθούν νέες εκδόσεις και μετατροπές μέχρι το επίπεδο αριστείας που έχει θέσει η τράπεζα. Στο χρονικό διάστημα στο οποίο λαμβάνουν χώρα οι μεταβολές και τροποποιήσεις είναι πιθανό να υπολειπονθούν κάποια συστήματα με αποτέλεσμα να προκαλείται έντονη ανησυχία από το κοινό που τα χρησιμοποιεί. Η αμφιβολία που προκαλείται είναι βαρύνουσας σημασίας καθώς για κάθε πελάτη η αδυναμία εξυπηρέτησης του σε ότι αφορά τις χρηματοοικονομικές συναλλαγές του καθίσταται αυτόματα «ύποπτη». Οι πελάτες συνηθίζουν πρώτα να υποβάλλουν έντονα τα παράπονά τους και στη συνέχεια να ρωτούν που εντοπίζεται η δυσλειτουργία, πόσος χρόνος απαιτείται για την αποκατάσταση και κατά πόσο ανασφαλές μπορεί να είναι για το χαρτοφυλάκιο του το διάστημα αυτό.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η περίπτωση δυσλειτουργίας των ΑΤΜ και των πιστωτικών και χρεωστικών καρτών πέρσι κατά την περίοδο των Χριστουγέννων, τις ημερομηνίες 27 έως 29 Δεκεμβρίου 2017. Εκείνες τις μέρες, οι οποίες θεωρούνται από τι; πιο εμπορικές του έτους, η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος πραγματοποίησε μία αναβάθμιση στα συστήματά της με αποτέλεσμα κάποια δυσλειτουργία να καθιστά αδύνατη τη χρήση των καρτών για κάθε συναλλαγή, από τα ΑΤΜ και τα μηχανήματα καρτών στα εμπορικά καταστήματα και το διαδικτυακό εμπόριο. Το πρόβλημα αυτό θεωρήθηκε από τα σοβαρότερα που έχει αντιμετωπίσει η Τράπεζα από την ίδρυσή της, καθώς η αποκατάστασή του διήρκεσε 3 εργάσιμες μέρες, το οποίο αποτελεί υπερβολικά μεγάλο διάστημα για τη σημερινή εποχή των ψηφιακών συναλλαγών και

βέβαια προξένησε μεγάλη απώλεια εισροών καθώς δεν είχαν τη δυνατότητα οι πελάτες ούτε ρευστό να αποσύρουν από τα ΑΤΜ για τις αγορές τους, ούτε τη χρήση των καρτών τους να κάνουν. Η αρνητική εντύπωση που προκλήθηκε για την Τράπεζα ήταν τόσο σημαντική καθώς παρατηρήθηκε και αντιδραστική φυγή πελατών από αυτή. Από την πλευρά της η Τράπεζα, εσωτερικά θέσπισε νέα διαδικασία αυτόματων ελέγχων των συστημάτων και μέγιστη χρονική αποκατάσταση τεχνικών δυσλειτουργιών τις 4 ώρες καθώς αναγνωρίζει ότι η διασφάλιση την ομαλής λειτουργίας των συστημάτων και εφαρμογών της αποτελεί στη νέα ψηφιακή εποχή το «κεντρικό πρόσωπο της Τράπεζας» απέναντι στον πελάτη για να πετύχει τη μέγιστη ικανοποίησή του στη συνεργασία του.

4.2.2 ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ:

4.2.2.1 ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω οι κίνδυνοι ασφαλείας από τις ψηφιακές επιθέσεις με στόχο την απόσπαση χρηματικών ποσών ή υποκλοπή των προσωπικών δεδομένων των πελατών, αποτελούν ίσως την ισχυρότερη απειλή του ψηφιακού μετασχηματισμού στον χρηματοπιστωτικό κλάδο.

Όσο περισσότερο αυξάνονται οι χρήστες του ψηφιακού εμπορίου μέσω της χρήσης κυρίως των φορητών συσκευών τόσο αυξάνεται και ο κίνδυνος να πέσουν θύματα ψηφιακού εγκλήματος, ιδιαίτερα αν δεν χρησιμοποιούν το σχετικό πρόγραμμα προστασίας κακόβουλου λογισμικού για τις συσκευές αυτές.

Σύμφωνα με την έρευνα της εταιρίας Kaspersky Cybersecurity, μόνο από τις αρχές του 2017, οι βάσεις δεδομένων της Kaspersky Lab έχουν εντοπίσει πάνω από 20 εκατομμύρια κακόβουλα στοιχεία που επικεντρώνονται σε συσκευές android. Οι χρήστες λοιπόν συσκευών με λειτουργικό android, μπορεί να βρεθούν αντιμέτωποι με προγράμματα ransomware που κρυπτογραφούν δεδομένα με χρηματικό αντάλλαγμα. Επίσης, υπάρχουν εφαρμογές ψεύτικου «mobilebanking» και ιστοσελίδες ψαρέματος, οι λεγόμενες «phishing» που σχεδιάστηκαν για να αποκτήσουν παράνομη πρόσβαση στους διάφορους λογαριασμούς των χρηστών στα κοινωνικά δίκτυα με σκοπό την εκβιαστική προσέγγισή και την απόσπαση χρημάτων. Μάλιστα, ένας στους τέσσερις των ερωτηθέντων ανέφερε ότι έχει πέσει θύμα ψηφιακού εγκλήματος μέσω των φορητών συσκευών. Οι μεγαλύτερης ηλικίας χρήστες (55 ετών και άνω) βρίσκονται σε υψηλότερο κίνδυνο καθώς ενώ χρησιμοποιούν φορητές συσκευές, ωστόσο δεν είναι

τόσο εξοικειωμένοι στις κακόβουλες παρεμβάσεις τι οποίες πολλές φορές δέχονται άκριτα.

«Ανεξάρτητα από την ηλικία και το επάγγελμα των ανθρώπων, το επίκεντρο της ψηφιακής τους ζωής μετατοπίζεται όλο και περισσότερο σε φορητές συσκευές – οι άνθρωποι τους εμπιστεύονται με τα μυστικά, τα αρχεία, τις εμπιστευτικές πληροφορίες, τα χρήματά τους και άλλα πολλά. Ωστόσο, οι ψηφιακοί εγκληματίες μετατοπίζουν επίσης τις τακτικές τους και επιτίθενται όλο και περισσότερο σε φορητές πλατφόρμες. Επομένως, είναι επιτακτική ανάγκη τα σύγχρονα smartphones και tablets να είναι τόσο προστατευμένα όσο και οι υπολογιστές μας. Εκτός από τη διασφάλιση των δικών μας συσκευών, οι άνθρωποι πρέπει να φροντίσουν ο ένας τον άλλον και να βοηθήσουν τους φίλους και τα μέλη της οικογένειάς τους να πραγματοποιούν ασφαλή χρήση του Διαδικτύου για να μειώσουν τους κινδύνους που αντιμετωπίζουν» σύμφωνα με στελέχη της Kaspersky Lab.

Ο Δείκτης Ψηφιακής Ασφάλειας της Kaspersky Lab βασίζεται στα αποτελέσματα παγκόσμιων online ερευνών σε χρήστες του Διαδικτύου, που πραγματοποιούνται δύο φορές τον χρόνο από την KasperskyLab. Το πρώτο μισό του 2017 συμμετείχαν στην έρευνα 21.081 χρήστες από 32 χώρες και ηλικίας 16 ετών και άνω.

(kaspersky.com, 2017)

Εξαιτίας των πολύ συχνών φαινομένων ψηφιακών επιθέσεων με στόχο την απόσπαση χρημάτων, η ελληνική αστυνομία έχει αναρτήσει και δημοσιεύσει στην ιστοσελίδα της οδηγίες προς τους χρήστες της ψηφιακής τραπεζικής για την καλύτερη προφύλαξή τους από την πιο υπεύθυνη συμπεριφορά τους. Συνοπτικά, οι οδηγίες προς τους χρήστες είναι οι εξής:

1. Αποφύγετε τις διαδικτυακές οικονομικές συναλλαγές από Internet café, βιβλιοθήκες και γενικά χώρους στους οποίους πολλοί χρήστες έχουν πρόσβαση στους ίδιους υπολογιστές. Να προτιμάτε υπολογιστές με υψηλό επίπεδο ασφάλειας.
2. Ως προς τους κωδικούς πρόσβασης να αλλάζετε συχνά τους κωδικούς πρόσβασης, να μη χρησιμοποιείτε ως κωδικό πρόσβασης την ημερομηνία γέννησης, τον αριθμό τηλεφώνου και βέβαια αποφύγετε να έχετε τον κωδικό πρόσβασης μέσα σε πορτοφόλια ή ατζέντες.
3. Επικοινωνήστε με την τράπεζά σας αν νομίζετε ότι κάποιος γνωρίζει τον κωδικό σας πρόσβασης στην υπηρεσία Internet banking

4. Απενεργοποιήστε τη λειτουργία «Αυτόματης Καταχώρησης» του προγράμματος περιήγησης για να μην σας καθιστά έκθετους.
5. Κάνετε αγορές μόνο από γνωστές εταιρείες που σας παρέχουν εγγυήσεις ασφάλειας.
6. Φροντίστε για υψηλό επίπεδο την ασφάλεια του υπολογιστή σας με ενημερωμένες εκδόσεις προστασίας κακόβουλων λογισμικών.
7. Μην ανοίγετε τα ηλεκτρονικά μηνύματα (e-mail) με αβέβαιη προέλευση.
8. Ελέγχετε τακτικά τους τραπεζικούς σας λογαριασμούς και τις πιστωτικές κάρτες για πιθανές ασυνήθιστες συναλλαγές.

4.2.2.2 ΑΝΕΠΑΡΚΕΣ ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Το νομικό πλαίσιο το οποίο αναφέρεται στις διαδικασίες της ψηφιακής εποχής και ειδικότερα του ψηφιακού μετασχηματισμού των τραπεζών, παρουσιάζει διάφορα κενά τα οποία επιτρέπουν στους διαχειριστές κακόβουλων λογισμικών προγραμμάτων και λοιπών επιτηδείων ατόμων να επιτυγχάνουν ψηφιακές επιθέσεις τόσο σε βάρος των τραπεζών όσο και σε βάρος των πελατών για την απόσπαση χρηματικών ποσών και προσωπικών πληροφοριών.

Εξαιτίας της πρόσφατης τεχνολογικής ανάπτυξης των τραπεζικών συναλλαγών και της ψηφιοποίησής τους, πολλά προβλήματα ανακύπτουν στην πορεία της εφαρμογής τους και για το λόγο αυτό, το νομικό πλαίσιο δεν καλύπτει απόλυτα τις πιθανές παρεκτροπές. Είναι σκόπιμο λοιπόν, η πολιτεία να θέσει ως προτεραιότητα την ανάγκη θεσμικής κάλυψης των ψηφιακών συναλλαγών του κοινού, προκειμένου να ανακτήσει την εμπιστοσύνη του στους θεσμούς και τους φορείς.

4.2.2.3 ΑΠΟΜΑΚΡΥΝΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΛΟΓΩ ΑΔΥΝΑΜΙΑΣ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ ΣΤΗ ΝΕΑ ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΠΟΧΗ

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός στον Τραπεζικό χώρο με την εγκατάσταση και εφαρμογή νέων ψηφιακών συστημάτων για τις συναλλαγές και κάθε δυνατή επαφή του πελάτη με την Τράπεζα, είναι δυνατό να επιφέρει ένα κίνδυνο τον οποίο οι τράπεζες οφείλουν να συνεκτιμήσουν αναφορικά με τις κατηγορίες των πελατών τους.

Συγκεκριμένα, οι πελατειακές ομάδες κάθε τράπεζας μπορεί να διαφέρουν. Ωστόσο, οι ελληνικές τράπεζες διακρίνονται από μία σχετική ομοιογένεια στο πελατολόγιό τους, το οποίο σημαίνει ότι διαθέτουν πελάτες σε όλα τα ηλικιακά γκρούπ, με διάφορα επαγγελματικά προσόντα και προσωπικά ενδιαφέροντα. Εξαιτίας της εφαρμογής των νέων συστημάτων είναι πιθανό οι πελάτες μεγαλύτερης ηλικίας, οι οποίοι δεν είναι εξοικειωμένοι με νέες τεχνολογίες και ίσως δεν υποστηρίζονται από περιβάλλον (φίλους, παιδιά) το οποίο θα μπορούσε να τους ενισχύσει στην προσαρμογή στα νέα δεδομένα, θα δυσκολευτούν ιδιαίτερα να ανταποκριθούν στις νέες προκλήσεις και αλλαγές του τραπεζικού συστήματος. Είναι πολύ πιθανό να μην μπορούν να ανταπεξέλθουν στο κύμα των αλλαγών που επιβλήθηκε και να μην προσαρμοστούν στα νέα συστήματα. Η αδυναμία αυτή προσαρμογής τους, ακόμα και μετά από κάθε δυνατή δικής τους προσπάθεια, θα τους προκαλέσει δυσφορία έναντι της τράπεζας και σταδιακά θα τους απομακρύνει προς πιο προσιτές εναλλακτικές σύμφωνα με τις οποίες θα είναι σε θέση να διεκπεραιώνουν τις συναλλαγές τους ακόμα κι αν οι ίδιοι είναι ανεπίδεκτοι μάθησης των νέων συστημάτων.

4.2.2.4 ΕΛΛΕΙΨΗ ΦΥΣΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Παραδοσιακά και ιδιαίτερα για την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος όπως και για άλλες παλαιές τράπεζες όπως η Αγροτική Τράπεζα της Ελλάδος, η επικοινωνία των πελατών μέσα στους χώρους των τραπεζικών υποκαταστημάτων ήταν δεδομένη και απαραίτητο συστατικό των συναλλαγών τους. Από τα πρώτα χρόνια λειτουργίας των Τραπεζών στην Ελλάδα, τόσο στις μεγάλες πόλεις όσο και στις μικρότερες επαρχίες προοδευτικά, οι πελάτες έδειχναν πραγματική εμπιστοσύνη στα ίδια τα πρόσωπα των υπαλλήλων που τους εξυπηρετούσαν και όχι απλά στο ρόλο και τη θέση τους. Είχαν αναπτύξει προσωπικές σχέσεις, είτε λόγω εντοπιότητας, της φυσικής γειννίας των πελατών με τους υπαλλήλους των τραπεζών είτε λόγω της ακεραιότητας τους. Οι πελάτες θεωρούσαν πάντα τους υπαλλήλους, ως ειδικοί σύμβουλοί τους, πολλές φορές τους εμπιστεύονταν περισσότερο από τα ίδια τα παιδιά τους. Ομοίως ανέπτυσαν σχέσεις με τους υπόλοιπους πελάτες που βρίσκονταν στο χώρο, σε τέτοιο βαθμό ώστε στην πορεία να θεωρούν δεδομένο, σαν ραντεβού την επαφή τους με τους άλλους πελάτες. Οι συνηθισμένες συναλλαγές κυρίως των μεγαλύτερης ηλικίας πελατών, ήταν η μισθοδοσία ή απόδοση της σύνταξής τους 2 φορές το μήνα. Εκείνες τις μέρες, οι τράπεζες ήταν πόλος έλξης και κοινωνικοποίησης των πελατών τους, οι οποίοι ένιωθαν ασφαλείς και ιδιαίτερα χαρούμενοι να συνευρίσκονται στους χώρους

των τραπεζών για τις συναλλαγές τους. Δυστυχώς, η ψηφιακή εποχή και ο ψηφιακός μετασχηματισμός που επιβλήθηκε στις Τράπεζες αλλάζει άρδην την παραπάνω εικόνα καθώς οι πελάτες δεν χρειάζεται για καμία συναλλαγή να παρευρίσκονται στους χώρους της τράπεζας κάτι το οποίο οδηγεί στην έλλειψη φυσικής επικοινωνίας με τους υπαλλήλους και τους άλλους πελάτες. Ακόμα και στα καταστήματα με τα μηχανήματα αυτόματων συναλλαγών, πλέον οι υπάλληλοι πολλές φορές είναι περιττοί καθώς τα ίδια τα μηχανήματα διαθέτουν σύστημα ηχογραφημένης βοήθειας. Ειδάλλως οι υπάλληλοι που βρίσκονται στα ολιγάριθμα πια καταστήματα του δικτύου της Τράπεζας είναι λίγοι για να μπορέσουν να εξυπηρετήσουν το κοινό αν χρειάζονται βοήθεια στην ολοκλήρωση των συναλλαγών τους.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Kathimerini.gr, Ο ψηφιακός μετασχηματισμός αλλάζει ήδη τις ελληνικές τράπεζες, 14/5/2017
2. Ινστιτούτο εργασίας ΟΤΟΕ, Νέες τεχνολογίες στις τράπεζες και οι επιπτώσεις στην απασχόληση, Αθήνα 2018, Κεφ. 4 Ψηφιοποίηση και ανθρώπινο δυναμικό
3. news.gr “Νέες τεχνολογίες στις τράπεζες και οι επιπτώσεις στην απασχόληση” 14/2/2018
4. e-forologia.gr, Νέες μορφές απασχόλησης και ευελιξία στις εργασιακές σχέσεις, 30/11/2015
5. tonima.gr, “Τράπεζες: Το 30% των εργαζομένων τους θα αλλάξει αντικείμενο εργασίας”, 27/9/2018
6. fortunegreece.com “Ψηφιακή κουλτούρα: Γιατί αποτελεί μονόδρομο για τις επιχειρήσεις”, 16/4/2018
7. www.startup.gr, Ριζικές αλλαγές στο χώρο των ηλεκτρονικών πληρωμών στην Ευρώπη, 29/11/2017
8. LinkedIn, Χ. Αγοριανος, BigData
9. Fortunegreece.gr, BigData – Η νέα εμμονή των μεγάλων επιχειρήσεων, Κ. Δημόπουλος, 13/8/2016
10. Epixeiro.gr, Τι είναι τα BIG DATA, Λ. Γαλάζιου, 4/7/2017
11. Καθημερινή, Μεγάλη μείωση προσωπικού φέρνουν οι ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές, Γ. Παπαδογιάννης, 11/2/2017
12. advertising.gr, I bank pay από την ΕΤΕ, 30/1/2017
13. nbg.intranet, Δ/ση Μαρκετινγκ και Επικοινωνίας Ομίλου
14. nbg.gr, internet banking, πληροφορίες
15. nbg.gr, internet banking, επιχειρήσεις
16. bankingnews.gr, «Νέα απλή και εύχρηστη εφαρμογή των τραπεζών», 30/5/2017
17. nbg.gr, internet banking, αφορολόγητο
18. nbg.gr, internet banking, go4more
19. fortunegreece.gr, Η ψηφιακή μεταμόρφωση των ελληνικών τραπεζών και το FinTech, 22/11/2016
20. kaspersky.com, Cybersecurity in financial institutions 2016 — and what 2017 holds, 27/3/2017
21. www.astynomia.gr, Οδηγός του πολίτη, Ασφαλή πρόσβαση στο διαδίκτυο

22. capital.gr, Ραγδαίες αλλαγές στην ψηφιακή τραπεζική, Γ. Παπαδόγανος, 29/1/2018
23. Ernest Young, «Global Banking Outlook 2018»
24. Ανακοίνωση ΕΤΕ από Γενική Συνέλευση μετόχων 26/7/2018

5 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η παρούσα διπλωματική εργασία ,περιγράφει και αναλύει την ψηφιακή εποχή στον τραπεζικό κλάδο της χώρας μας, η οποία ακολουθεί τις επιταγές του παγκόσμιου ψηφιακού μετασχηματισμού.

Αναφερθήκαν εκτενώς οι μορφές του ψηφιακού μετασχηματισμού όπως σχεδιάστηκαν και υλοποιούνται από την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος και αναλύθηκαν οι ευκαιρίες και απειλές που προκύπτουν από τη διαρκώς μεταβαλλόμενη ψηφιακή εποχή κατά την μετάπτωση των τραπεζικών εφαρμογών και συστημάτων τόσο για την τράπεζα όσο και για τους πελάτες της.

Με την εκπόνηση της διπλωματικής εργασίας, διαπιστώθηκε η αναγκαιότητα της εποχής, για μετάβαση στον ψηφιακό κόσμο σε όλες τις εκδηλώσεις της ανθρώπινης δραστηριότητας και για το λόγο αυτό θα ήταν ανέφικτο να εξαιρεθεί από αυτή το χρηματοοικονομικό σύστημα και όλες οι υπηρεσίες και εργασίες που εσωκλείονται.

Για τις Τράπεζες λοιπόν, ήταν μονόδρομος η διαδικασία της ψηφιακής μεταμόρφωσής τους καθώς οι νέες εταιρείες χρηματοοικονομικών τεχνολογιών, Fintech, έκαναν έφοδο στη χώρα μας με στόχο να παρασύρουν τόσο τους επενδυτές όσο και τους πελάτες των τραπεζικών ιδρυμάτων στις πιο ελκυστικές, ταχύτερες, ευέλικτες και οικονομικότερες λύσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που προσφέρουν, όμοιες με τις κλασικές τραπεζικές εργασίες. Έτσι οι τράπεζες έπρεπε να συνασπιστούν προκειμένου να αποφανθούν πώς θα ενεργήσουν για να ανταποκριθούν στις νέες προκλήσεις, ως σύμμαχοι ή ως ανταγωνιστές με το νέο είδος χρηματοοικονομικών συμβούλων.

Τόσο οι τράπεζες όσο και οι εταιρείες Fintech έχουν κοινά οφέλη από τη συνεργασία τους καθώς οι πρώτες διαθέτουν κύρος και εμπιστοσύνη στο κοινό και βέβαια το μεγαλύτερο μέρος του πελατολογίου της αγοράς και οι δεύτερες διαθέτουν την τεχνογνωσία και νέα τεχνολογία που απαιτείται για την ψηφιακή μεταμόρφωση των χρηματοοικονομικών εργασιών. Ο συνασπισμός τους λοιπόν στο μεγαλύτερο εύρος των τραπεζικών συναλλαγών επιτεύχθηκε με κοινή αποδοχή από τους διαχειριστές και τους πελάτες που κάνουν χρήση των υπηρεσιών αυτών. Προοδευτικά δημιουργήθηκε η κατάλληλη υποδομή στα τραπεζικά ιδρύματα ώστε να υιοθετήσουν νέα εργαλεία και τις λεγόμενες ψηφιακές πλατφόρμες στις οποίες ενσωματώθηκαν όλες οι τραπεζικές συναλλαγές που παραδοσιακά πραγματοποιούνταν μόνο στα καταστήματα. Στη συνέχεια δημοσιοποιήθηκαν και διαφημίστηκαν με τον κατάλληλο τρόπο ώστε το κοινό να υποδεχτεί όλες τις μετατροπές με τη λιγότερη δυνατή δυσπιστία και χωρίς να έχει

περιθώρια έντονης αντίδρασης και βέβαια με την αμέριστη τεχνική υποστήριξη ακόμα και σε ατομικό επίπεδο για τους χρήστες.

Επιπρόσθετα, στην παρούσα εργασία αναλύθηκαν οι ευκαιρίες που εμφανίστηκαν τόσο για τις Τράπεζες όσο και για τους ίδιους τους πελάτες από τον ψηφιακό μετασχηματισμό αλλά και οι κίνδυνοι που ελλοχεύουν από την επιπόλαιη διαχείριση από όλους τους εμπλεκόμενους.

Πράγματι, οι απειλές που οφείλουν να αντιμετωπίσουν τόσο τα τραπεζικά ιδρύματα και οι χρήστες όσο και η ίδια η πολιτεία μέσω των θεσμών της είναι ιδιαίτερα σημαντικές καθώς αφορούν θέματα ασφάλειας, της λεγόμενης κυβερνοασφάλειας, όπου τα κακόβουλα λογισμικά έχουν τη δύναμη να αποτινάξουν όλα τα συστήματα, θέματα διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού το οποίο είναι υπεράριθμο με δεδομένες τις ψηφιακές αλλαγές και βέβαια λειτουργικά προβλήματα που ανακύπτουν από την εγκατάσταση των νέων εργαλείων και χρήζουν της δέουσας προσοχής και συντήρησης.

Ωστόσο, οι ευκαιρίες από τη νέα ψηφιακή πραγματικότητα είναι ισχυρότερες και για τον χρηματοοικονομικό κλάδο και για τους ίδιους τους πελάτες εφόσον βέβαια τα εργαλεία της χρησιμοποιηθούν υπεύθυνα ώστε να ελέγχονται και αντιμετωπίζονται οι απειλές που προκύπτουν. Ενδεικτικά, οι νέες μορφές απασχόλησης, η αύξηση των τραπεζικών εργασιών και η δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος οδηγούν στην πολυπόθητη αύξηση κερδών με την ταυτόχρονη μείωση λειτουργικού κόστους από την συμπίεση των φυσικών καταστημάτων. Επίσης, η διαρκής διεύρυνση πελατολογίου μέσω των καναλιών ψηφιακής επικοινωνίας και η ψηφιακή υποστήριξη υπηρεσιών θα προσφέρουν στον πελάτη μία υψηλότερη ποιότητα και εμπειρία ικανοποίησης και συνεργασίας. Το επίπεδο ικανοποίησης του πελάτη στη νέα ψηφιακή εποχή αποτελεί το κύριο μέλημα κάθε επιχείρησης καθώς αποτελεί τον πυλώνα για την επίτευξη κέρδους και προς αυτή την κατεύθυνση στράφηκαν οι ψηφιακές υπηρεσίες της νέας εποχής με τη διευκόλυνση των διαδικασιών εξυπηρέτησης, με 24ώρη διαθεσιμότητα, αυτόματες ενημερώσεις και μείωση κόστους των διατραπεζικών συναλλαγών.

Συμπερασματικά, αξίζει να σημειωθεί ότι η νέα ψηφιακή εποχή στόχο έχει την εξέλιξη των διαδικασιών και την προαγωγή των υπηρεσιών που προσφέρονται στους πελάτες κατοχυρώνοντας την αξιοπιστία των φορέων και την ασφάλεια όλων των εμπλεκόμενων μερών με διέξοδο στην οικονομική ανάπτυξη για την οποία μάχονται όλοι.

6 ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

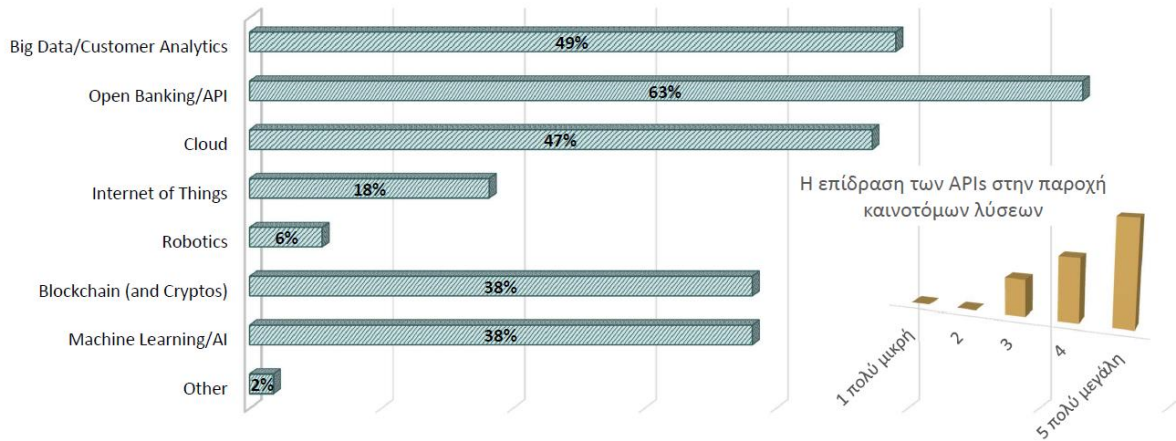
1. Wikipedia
2. ΙΝΕ, Ινστιτούτο Εργασίας ΟΤΟΕ, Νέες τεχνολογίες στις τράπεζες και επιπτώσεις στην απασχόληση, Αθήνα 2018, Κεφ. 1. Γνωρίζοντας την ψηφιοποίηση
3. ΣΕΒ, Η ψηφιακή Ελλάδα, ο δρόμος προς την ανάπτυξη, Μάιος 2017, Εισαγωγή στο ψηφιακό μετασχηματισμό
4. Kathimerini.gr, Οι τράπεζες μικραίνουν και γίνονται ψηφιακές, Κ. Μαριόλη, 25/2/2016
5. Insider.gr, Ραγδαίες αλλαγές στην ψηφιακή τραπεζική από το 2018, 6/11/2017
6. 5th digital banking forum, ETEN. Χριστοδούλου, Μάρτιος 2018
7. Nbg.gr
8. Intranet.nbg
9. Kathimerini.gr, Ο ψηφιακός μετασχηματισμός αλλάζει ήδη τις ελληνικές τράπεζες, 14/5/2017
10. Ινστιτούτο εργασίας ΟΤΟΕ, Νέες τεχνολογίες στις τράπεζες και οι επιπτώσεις στην απασχόληση, Αθήνα 2018, Κεφ. 4 Ψηφιοποίηση και ανθρώπινο δυναμικό
11. news.gr “Νέες τεχνολογίες στις τράπεζες και οι επιπτώσεις στην απασχόληση” 14/2/2018
12. e-forologia.gr, Νέες μορφές απασχόλησης και ευελιξία στις εργασιακές σχέσεις, 30/11/2015
13. tonima.gr, “Τράπεζες: Το 30% των εργαζομένων τους θα αλλάξει αντικείμενο εργασίας”, 27/9/2018
14. fortunegreece.com “Ψηφιακή κουλτούρα: Γιατί αποτελεί μονόδρομο για τις επιχειρήσεις”, 16/4/2018
15. www.startup.gr, Ριζικές αλλαγές στο χώρο των ηλεκτρονικών πληρωμών στην Ευρώπη, 29/11/2017
16. LinkedIn, Χ. Αγοριανος, BigData
17. Fortunegreece.gr, BigData – Η νέα εμμονή των μεγάλων επιχειρήσεων, Κ. Δημόπουλος, 13/8/2016
18. Epixeiro.gr, Τι είναι τα BIG DATA, Λ. Γαλάζιου, 4/7/2017
19. Καθημερινή, Μεγάλη μείωση προσωπικού φέρνουν οι ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές, Γ. Παπαδογιάννης, 11/2/2017
20. advertising.gr, I bank pay από την ΕΤΕ, 30/1/2017

21. nbg.intranet, Δ/σηΜαρκετινγκ και Επικοινωνίας Ομίλου
22. nbg.gr, internet banking, πληροφορίες
23. nbg.gr, internetbanking, επιχειρήσεις
24. bankingnews.gr, «Νέα απλή και εύχρηστη εφαρμογή των τραπεζών», 30/5/2017
25. nbg.gr, internet banking, αφορολόγητο
26. nbg.gr, internet banking, go4more
27. fortunegreece.gr, Η ψηφιακή μεταμόρφωση των ελληνικών τραπεζών και το FinTech, 22/11/2016
28. kaspersky.com, Cybersecurity in financial institutions 2016 — and what 2017 holds, 27/3/2017
29. www.astynomia.gr, Οδηγός του πολίτη, Ασφαλή πρόσβαση στο διαδίκτυο
30. capital.gr, Ραγδαίες αλλαγές στην ψηφιακή τραπεζική, Γ. Παπαδόγανος, 29/1/2018
31. Ernest Young,«Global Banking Outlook 2018»
32. Ανακοίνωση ΕΤΕ από Γενική Συνέλευση μετόχων 26/7/2018
33. Arnoud W.A Boot The future of banking: From Scale & Scope Economies to Fintech, Fintech and banking. Friends or foes? www.european-economy.eu
34. Jean Dermine, Digital Disruption and Bank lending, Fintech and banking. Friends or foes? www.european-economy.eu
35. Navaretti, Calzolari,Pozzolo, Fintech and banking. Friends or foes? www.european-economy.eu
36. Ralf Sydekum, Can consumers bank on financial services being secure with GDPR?, F5 Networks
37. Banking in a digital world, ATKearney,Efma
38. Swacha-Lech M., The main challenges facing the retail banking industry in the era of digitalization
39. DigitalTransformation, EFMA,Oracle

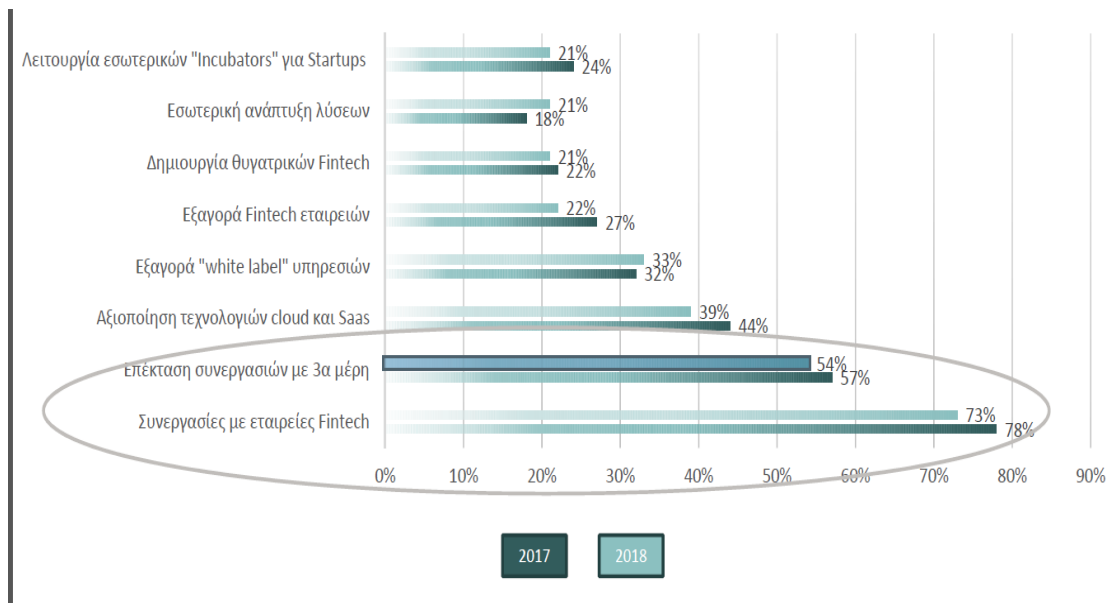
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΠΙΝΑΚΕΣ – ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ

1. Η επίδραση των νέων τεχνολογιών στην ψηφιακή εποχή (σελ.20)



2. Συνεργασία Τραπεζών και Fintech εταιρειών (σελ.25)



3. Οι απόψεις των Τραπεζών και Fintech εταιρειών (σελ.25)

➤ Η άποψη των Τραπεζών



➤ Η άποψη των Fintechs



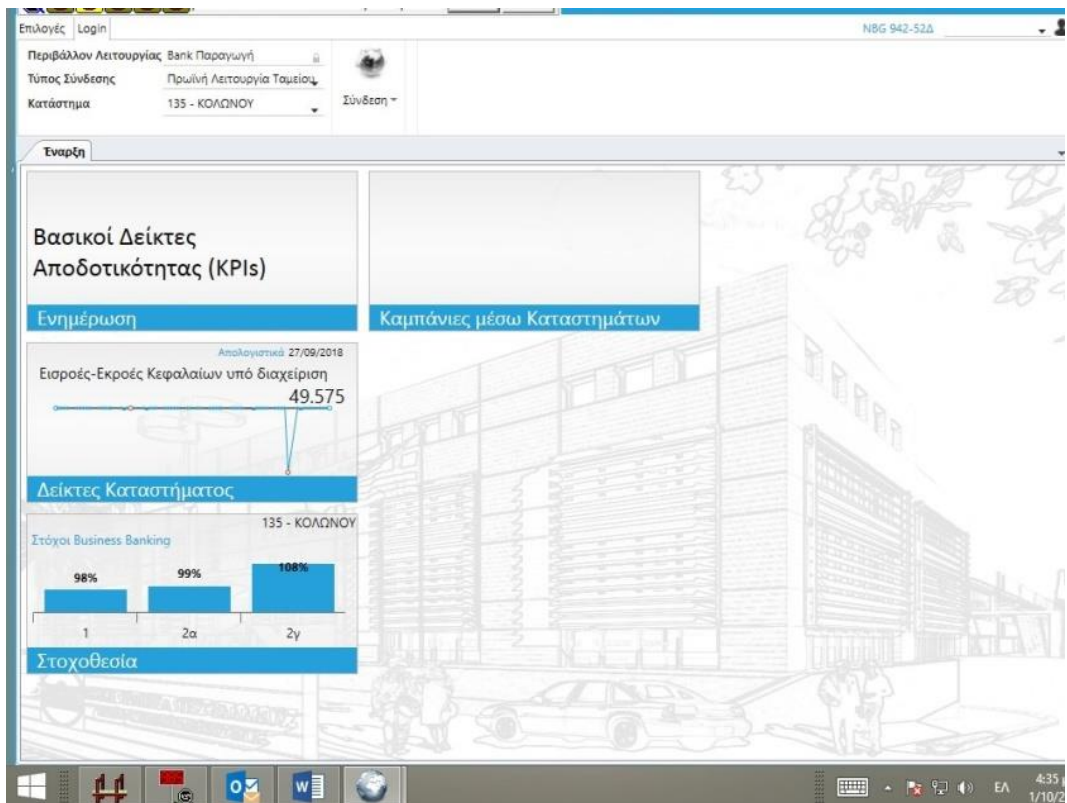
2017

2018

4. Οι Fintech εταιρείες στην Ελλάδα (σελ.26)



5. Customer Relation Management (CRM) (σελ.45)



6. Net Present Value Tool (NPV TOOL) (σελ.47-49)

Ροή υπολογισμού της Καθαρής Παρούσας Αξίας

The screenshot shows the NPV TOOL interface with the following details:

- Header:** 'NPV' title and user ID 'E36772'.
- Process Flow:** A 5-step navigation bar:
 1. Επιλογή πελάτη (Selected)
 2. Αρχικό δάνειο
 3. Σενάρια τροποποίησης
 4. Εξασφαλίσεις
 5. Αποτελέσματα
- Customer Selection (Πελάτες (ΣΥΔΙΠΕΛ')):**
 - Search bar: Αναζήτηση
 - Filters: Αναζήτηση, Φυσικό Πρόσωπο, Νομικό Πρόσωπο
 - Fields: ΣΥΔΙΠΕΛ (8092407622), ΑΦΜ, ΑΜΚΑ, Τύπος εγγράφου (ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΗ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ), Αριθμός εγγράφου
 - Additional fields: Άλλοι κωδικοί πελάτη, Κωδικός πελάτη, Σύστημα εξυπηλ/σης, Λογαριασμός
 - Buttons: Καθαρισμός, Βρέθηκαν 1
- Customer Details:**
 - Όνομα/Επωνυμία: ΑΝΔΡΙΚΟΠΟΥΛΟΣ ΚΩΝΣΤ ΑΡΙΣΤ
 - ΣΥΔΙΠΕΛ: 8092407622
 - ΑΦΜ: 075545621
 - Κατάσταση: ΠΙΘΑΝΟΣ ΕΛΛΗΝΙΣΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

NPV

Ε36772

1 Επιλογή πελάτη 2 Αρχικό δάνειο 3 Σενάρια τροποποίησης 4 Εξασφαλίσεις 5 Αποτελέσματα

Αρχικό δάνειο

Ανεξ. αρχ. κεφάλαιο	Επιτόκιο προεξ. (%)	Σταθερό επιτόκιο (%)	Πρόβλεψη	Τύπος δανείου
5.000.000,00	9,50	4,50	0,00	Χρεολυτικά

Καθαρισμός

Υπολογισμός

Στοιχεία Ταμειακές ροές

Στοιχεία υπολογισμού

Αρχική προκαταβολή	Υπολ. διάρκεια (μήνες)	Συχνότητα τοκοσμού	Διαγραφή κεφαλαίου
0,00	60	μηνιαία	0,00

Καθαρισμός

Αυτάματη κατανομή ποσού

Όχι

Τύπος περ. χάριτος	Πληρωμή περ. χάριτος	Αριθμός περ. χάριτος	Κεφαλαιοποίηση επιτοκίου
Πλήρης απαλλαγή	0,00	25	Όχι

Ε36772

1 Επιλογή πελάτη 2 Αρχικό δάνειο 3 Σενάρια τροποποίησης 4 Εξασφαλίσεις 5 Αποτελέσματα

Ανεξ. αρχ. κεφάλαιο Τύπος δανείου

5.000.000,00 Τοκοχρεολυτικά

Προσθήκη

#1 Διαγραφή

Υπολογισμός

Στοιχεία Ταμειακές ροές

Γενικά στοιχεία

Τύπος δανείου	Ανεξ. αρχ. κεφάλαιο	Επιτόκιο προεξ. (%)	Σταθερό επιτόκιο (%)
Τοκοχρεολυτικά	5.000.000,00		

Καθαρισμός

Στοιχεία υπολογισμού

Αρχική προκαταβολή	Υπολ. διάρκεια (μήνες)	Συχνότητα πληρωμής
0,00		

Καθαρισμός

Τύπος περ. χάριτος	Πληρωμή περ. χάριτος	Αριθμός περ. χάριτος	Κεφαλαιοποίηση επιτοκίου
Χωρίς περίοδο χάριτος			Όχι

NPV

Ε36772

1 Επιλογή πελάτη 2 Αρχικό δάνειο 3 Σενάρια τροποποίησης 4 Εξασφαλίσεις 5 Αποτελέσματα

Ανεξάρτητα από εξασφαλίσεις

Εγγύηση ΕΤΕΑΝ ανεξάρτητη από εξασφαλίσεις

1.200.000,00

Υπολογισμός Καθαρισμός

Βασικά στοιχεία

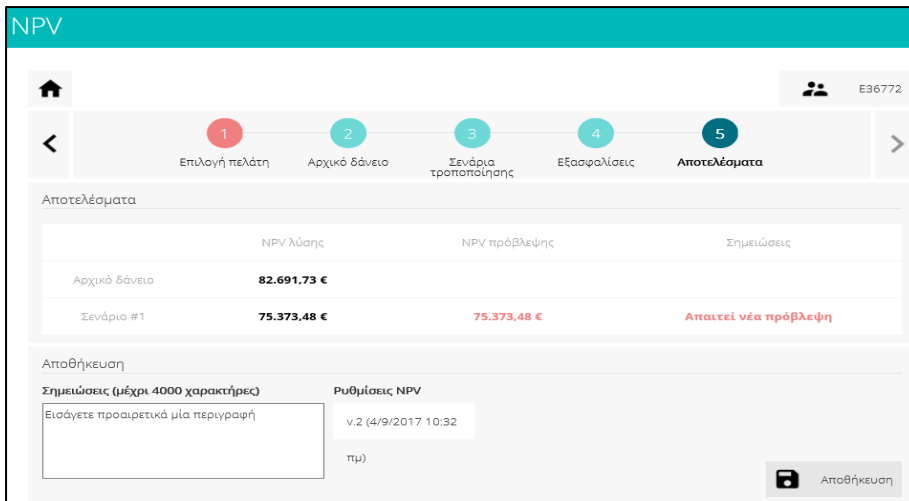
Ποσό κατά τη καταγγελία	Επιτόκιο προεξ. (%)	Ποσοστό εγγύησης (%)
2.000.000,00	3,34	45,00

Καθαρισμός

Εγγύηση που συνδέεται με τις εξασφαλίσεις	Χρόνος ανάκτησης της εγγύησης (μήνες)	Χρόνος μέχρι τον τλειστηριασμό (μήνες)
ΕΤΕΑΝ	54	36

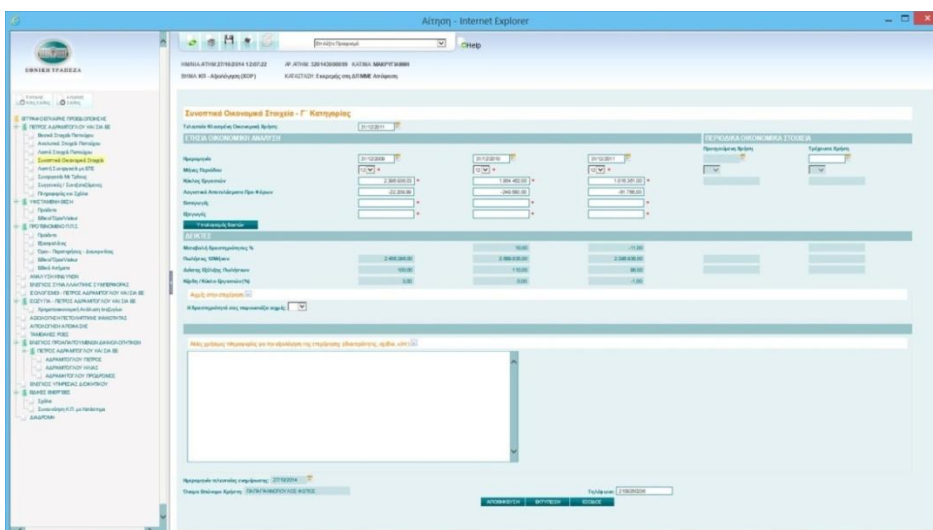
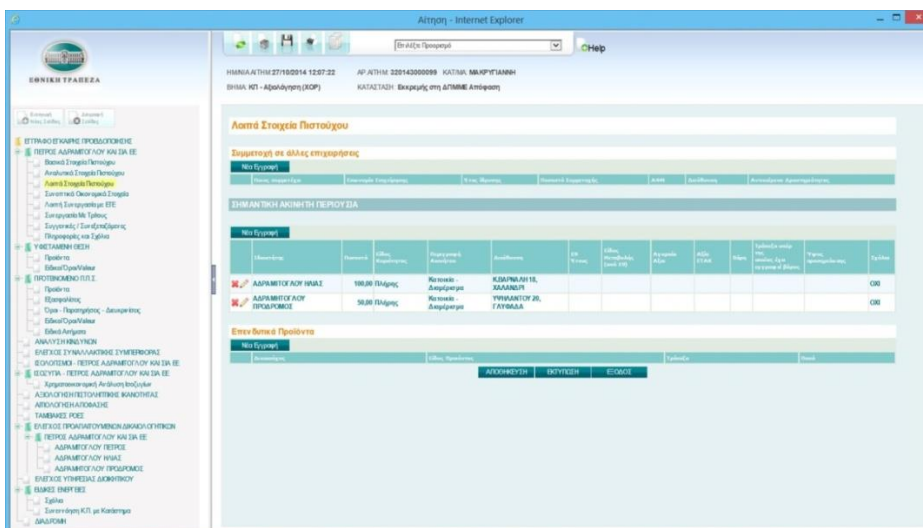
Τύπος εξασφάλισης

Προσθήκη



7. WCC- WorkflowCompetenceCenter (Διαχείριση αιτήσεων επιχειρήσεων) (σελ.51)

Ροή διαχείρισης αιτήσεων



8. Εφαρμογή διαχείρισης επιχειρηματικών πελατών και πιστοδοτήσεων (ΕΔΕΠΠ) (σελ.53)

Πίνακας στοιχείων υπόθεσης

Βασικά Στοιχεία Υπόθεσης

Βασικά Στοιχεία Υπόθεσης

Αριθμός ΣΥΔΠΕΛ: 112.257315 Επωνυμία: ΙΑΚΩΝΗΣ ΠΑΠΑΝΙΚΟΛΑΟΥ ΓΕΩΡΓΙΟΣ

Αριθμός Υπόθεσης: 100000 Ημερομηνία Εισαγωγής στο Σύστημα: Αριθμός Αιτήματος Lotus: Βάση Δεδομένων Προέλευσης:

Σύντομη Περιγραφή:

Ημερομηνία Υπόθεσης: Είδος Υπόθεσης (από μετάπτωση):

Νέα Εγγραφή
Είδος Υπόθεσης

Προφορική Απάντηση: Ημερομηνία Προφορικής Απάντησης:

Στοιχεία Απόφασης

Απόφαση: Ημερομηνία Απόφασης: Εγκριτική Ευχέρεια:

Ποσό Απόφασης: Λόγος μη Λήψης Απόφασης:

Σχόλια Απόφασης:

Κατάσταση Αιτήματος: Ημερομηνία Κατάστασης: Ημερομηνία Προώθησης:

Υπό Εξέταση


Δέντρο

Μονάδα: 0002 Κέντρο Πιστοδότησης: Α1 Υποδιεύθυνση: 00200-5-A

Διευθυντής: Υπεύθυνος ΚΠ: Υποδιντής:

Χορηγητής: E20287 - ΠΑΠΑΝΙΚΟΛΑΟΥ ΓΕΩΡΓΙΟΣ Relationship Manager: E25606 - ΕΥΘΥΜΙΟΥ ΙΩΑΝΝΗΣ Δόκιμος Χορηγητής: E19787 - ΝΤΟΥΜΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ

ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΚΑΙ ΕΞΟΔΟΣ ΕΞΟΔΟΣ ΕΚΤΥΠΩΣΗ

 **ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ**

Εισαγωγή Νέας Σελίδας Διαγραφή Σελίδας

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΜΕΣΑΙΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΣ

ΙΑΚΩΝΗΣ ΠΑΠΑΝΙΚΟΛΑΟΥ ΓΕΩΡΓΙΟΣ

- Βασικά Στοιχεία Πελάτη
- Αναλυτικά Στοιχεία Πελάτη
- Μέτοχοι - Εκπρόσωποι
- Πρόσωπα Επικοινωνίας
- Στατιστικά Στοιχεία
- Έγγραφα

ΥΠΟΘΕΣΗ

- Βασικά Στοιχεία
- Στατιστικά Στοιχεία**
- Έγγραφα

Χρήστης: ΕΥΘΥΜΙΟΥ ΙΩΑΝΝΗΣ - E20287
ΚΠ/Τομέας: A1 Υποδ/νση: 00200-5-A
RM: ΕΥΘΥΜΙΟΥ ΙΩΑΝΝΗΣ - E25606 CU: ΠΑΠΑΝΙΚΟΛΑΟΥ ΓΕΩΡΓΙΟΣ - E20287
Δόκιμος CU: ΝΤΟΥΜΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ - E19787
Κατάσταση: Υπό Εξέταση Ημ/νία Εισαγωγής: 22/01/2015

Ενημέρωση από τον ΠΕΛΑΤΗ

Στατιστικά Στοιχεία Πελάτη

Κύκλος Εργασιών: Έτος Αναφοράς Κύκλου Εργασιών:

Συνολικοί Εγκεκριμένοι Κίνδυνοι: Ημερομηνία Ανασκόπησης:

Λήξη Ορίων: Παράταση Λήξης Ορίων:

Κατάστημα Χορήγησης:

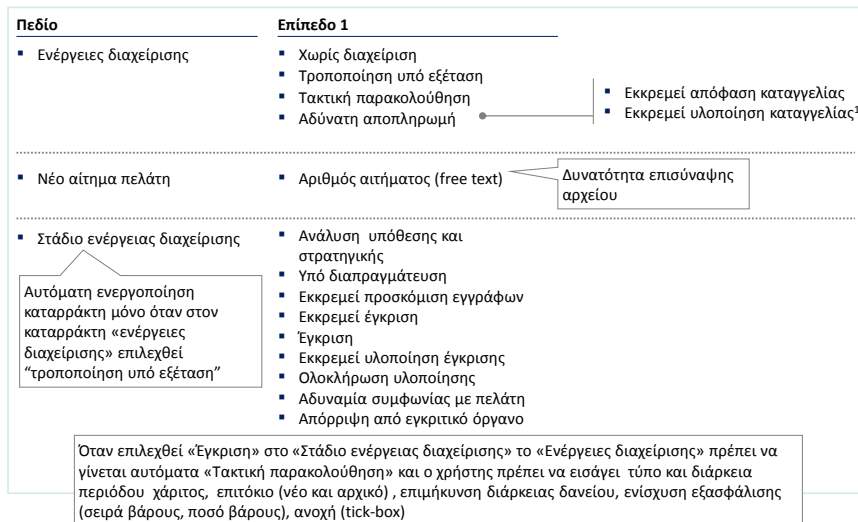
ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΕΞΟΔΟΣ ΕΚΤΥΠΩΣΗ

9. Solution Management Tool (σελ.54-58)

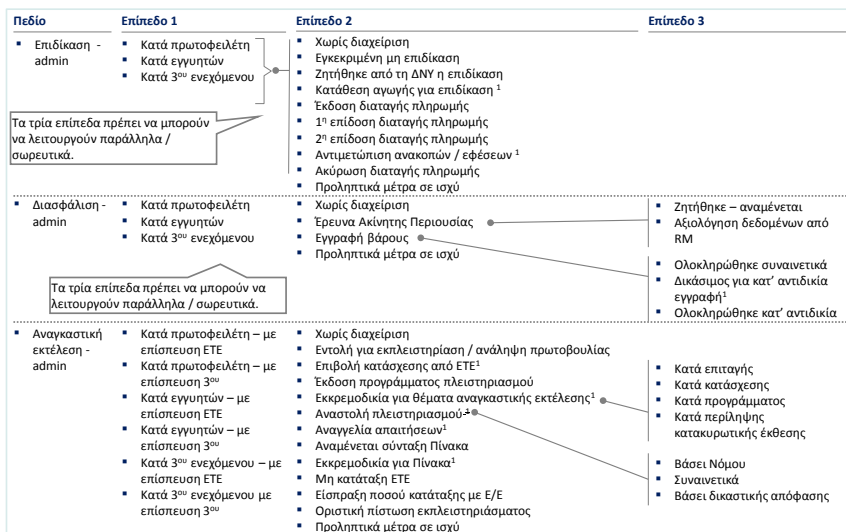
Πίνακας Υποθέσεων

Πελάτης	Όνομα / Επωνυμία	Αριθμ	Κατάσταση Υπόθεσης	Κωδ. Δυναμ. SAU	Έγκρ. Όργ. Πλατ/σης	Κατά
1552520749	EASY POW	1426	Ενεργή		926	74
2710838583	EASY SOL		Μη Καταγεγραμμένες		926	74
4511271313	INFOMAP		Μη Καταγεγραμμένες (Παλαιά)		926	74
1403408807	LITTOREA	627	Ενεργή		926	74
5004228809	OPTIMUM	673	Ενεργή		926	74
762124610	ORTHOMΕ	485	Ενεργή		926	74
2427118907	RNA POWER	099926473	Ενεργή		926	74
9486670935	VIRTUAL TRIP MONOPROΣΩΠΗ ΕΠ	099926473	Ενεργή		926	74
3264689235	A GΕΟΧΑΡΗΣ Δ ΠΕΤΡΙΑΣ ΚΑΙ ΣΙΑ ΟΙ	998783397	Ενεργή		926	74
6803822559	ΑΡΟΜΕΝΤ ΑΕ	999846687	Ενεργή		926	74
2457330459	ΑΦΑ ΚΡΕΙΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΙΣΧΥΟΣ	094262927	Ενεργή		926	74
9784087081	BIMKE ABE	099362847	Ενεργή		926	74
3779900776	ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΚΑΛΑΕΡΓΗΣ ΚΑΙ ΣΙΑ ΕΕ	998791489	Ενεργή		926	74
244676445	ΓΚΡΕΙΝ ΑΝΘΙΣΣΑ ΒΙΚΤΟΡ ΒΑΣΙΛΕΙΟΥ	067899533	Ενεργή		926	74
8982187480	ΓΚΡΕΙΝ ΜΑΡΙΝΑ ΒΑΣΙΛΕΙΟΥ	067898002	Ενεργή		926	74
6554766104	ΔΙΑΚΕΡΕΙΝ ΗΜΙΑΝΘΕ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΑΕ	998499257	Ενεργή		926	74
5022794904	Ε ΚΑΙ Ε ΑΝΘΩΝΙΩΝ ΕΤΑΙΡΙΑ ΙΑΤΡΙΚΩΝ	094412995	Ενεργή		926	74
4356247922	Ε ΚΑΙ Χ ΒΑΜΒΑΖ ΑΕΒΕ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΕΙΣ	999126358	Ενεργή		926	74
8248271714	ΕΠΙΜΕΝΤ ΕΤΑΙΡΙΑ ΕΣΤΙΑΣΗΣ ΚΑΙ Δ	999570392	Ενεργή		926	74
6987256470	ΣΩΓΟΜΕΤΑΛ ΑΕΒΕ ΣΧΕΔ Κ ΕΠΕ ΜΕ	998385150	Ενεργή		926	74
5145039638	ΚΩΑΝΝΗΣ ΧΡ ΒΑΜΒΑΖ ΑΕΒΕ	094033749	Ενεργή		926	74

Διάγραμμα ενεργειών διαχείρισης των Πελατών



1Να ζητείται στο χρήστη σαν κλειδί επιβεβαίωσης να εισάγει «εγκριτικό όργανο»



Πεδίο	Επίπεδο 1	Επίπεδο 2
<ul style="list-style-type: none"> Εξυγίανση άρθρου 99 - admin 	<ul style="list-style-type: none"> Χωρίς διαχείριση Υποβολή αίτησης Δικαστική απόφαση ανοίγματος¹ Δικαστική απόφαση ανάκλησης ανοίγματος Κατατέθηκε συμφωνία εξυγίανσης – εκκρεμεί επικύρωση¹ Συμφωνία εξυγίανσης σε ισχύ Αίτημα ανατροπής συμφωνίας¹ Δικαστική απόφαση ανατροπής συμφωνίας Σε εξέλιξη ειδική εκκαθάριση άρθρ. 106α 	
<ul style="list-style-type: none"> Πτώχευση – admin <p>Τυχόν πλειστηριασμοί με επίτευξη εμπραγμάτως εξασφαλισμένων πιστωτών κατά τη διαδικασία της πτώχευσης και μέχρι την Ένωση Πιστωτών, καταχωρίζονται στο στάδιο της Αναγκαστικής Εκτέλεσης</p>	<ul style="list-style-type: none"> Χωρίς διαχείριση Διάσμος αίτησης πτώχευσης¹ Κήρυξη πτώχευσης Αναγγελία απαιτήσεων¹ Ορκοδοσία - Επαλήθευση απαιτήσεων¹ Εκκρεμοδικία λόγω ανακοπής στα χρέη της πτώχευσης¹ Ένωση Πιστωτών - Εκκαθάριση περιουσίας Εκποίηση πτωχευτικής περιουσίας από Σύνδικο Ελεύθερη εκποίηση από Σύνδικο Διανομή Περάτωση πτωχευτικής διαδικασίας 	<ul style="list-style-type: none"> Δημοσίευση¹ Αναμένεται σύνταξη Πίνακα Δημοσίευση¹ Αναμένεται σύνταξη Πίνακα
<ul style="list-style-type: none"> Λοιπές πληροφορίες / δίκες - admin <p>Οι πληροφορίες ενδέχεται να συνδυάζονται, π.χ. ποινική δίκη + αγωγή διάρρηξης, ή ποινική δίκη και Εκκρεμοδικία για εγγύηση Ε.Δ. / ΕΤΕΑΝ</p>	<ul style="list-style-type: none"> Χωρίς διαχείριση Ποινική δίκη¹ Αγωγή διάρρηξης¹ Ζητήθηκε κατάπτωση εγγύησης Ε.Δ. Εκκρεμοδικία για εγγύηση Ε.Δ.¹ Ζητήθηκε κατάπτωση εγγύησης ΕΤΕΑΝ Εκκρεμοδικία για εγγύηση ΕΤΕΑΝ¹ Ειδική εκκαθάριση Ν.1892/1990 άρθρ.46 	<p>F1: Τυχόν πλειστηριασμοί στην ειδική εκκαθάριση καταχωρίζονται στο στάδιο της Αναγκαστικής Εκτέλεσης</p>

¹ Συνοδεύεται από υποχρεωτικό πεδίο με ημερομηνία προγραμματισμένης δικαστικού ή εκποίησης προς συμπλήρωση από υπάλληλο; αυτόματη ειδοποίηση X μέρες πριν την

Ροή και Ιστορικών ενεργειών διαχείρισης

ΥΔΙΠΕΛ: 5017249001 Επωνυμία: ΣΠ ΚΟΥΤΡΟΥΜΠΑΝΟΣ ΚΑΙ ΣΙΑ ΕΕ						
Μη Καταγεγμεμένες						
Κατάσταση Επιχείρησης						
Σε λειτουργία						
Κατάσταση Υπόθεσης	Ημ/νία Κατάστασης	Χρήστης	Μονάδα			
+ Μεταφορά στο SAU	02/07/2014	system				
+ Ολοκλήρωση Λήψης Φυσικού Φακέλου	17/03/2015	system				H
+ Ανάθεση Πιστούχου	17/03/2015	system				
+ Προκαταρκτική Συμφωνία μεταξύ Τραπεζών και Πιστούχου	03/07/2017	e36173	936			H
+ Καταρχήν Συμφωνία Στρατηγικής	03/07/2017	e36173	936			H
+ Έγκριση Ρύθμισης / Διευθέτησης	04/07/2017	e36173	936			H
+ Ολοκλήρωση Συμβατικών Εγγράφων	04/07/2017	e36173	936			H
+ Ολοκλήρωση Υλοποίησης	04/07/2017	e36173	936			H X

Ιστορικό Ενεργειών						
Κατάσταση Υπόθεσης						
Κατάσταση Υπόθεσης	Ημ/νία Κατάστασης	Ενέργεια	Χρήστης	Μονάδα	Ημ/νία Ισχύος	
+ Μεταφορά στο SAU	02/07/2014	Δημιουργία	system		19/06/2017	
+ Ολοκλήρωση Λήψης Φυσικού Φακέλου	17/03/2015	Δημιουργία	system		19/06/2017	
+ Ανάθεση Πιστούχου	17/03/2015	Δημιουργία	system		19/06/2017	
+ Καταρχήν Συμφωνία Στρατηγικής	01/07/2017	Δημιουργία	e36173	936	05/07/2017	
+ Προκαταρκτική Συμφωνία μεταξύ Τραπεζών και Πιστούχου	03/07/2017	Δημιουργία	e36173	936	05/07/2017	
+ Έγκριση Ρύθμισης / Διευθέτησης	04/07/2017	Δημιουργία	e36173	936	05/07/2017	
+ Ολοκλήρωση Συμβατικών Εγγράφων	04/07/2017	Δημιουργία	e36173	936	05/07/2017	
+ Ολοκλήρωση Υλοποίησης	04/07/2017	Δημιουργία	e36173	936	05/07/2017	
+ Καταρχήν Συμφωνία Στρατηγικής	03/07/2017	Ενημέρωση	e36173	936	05/07/2017	

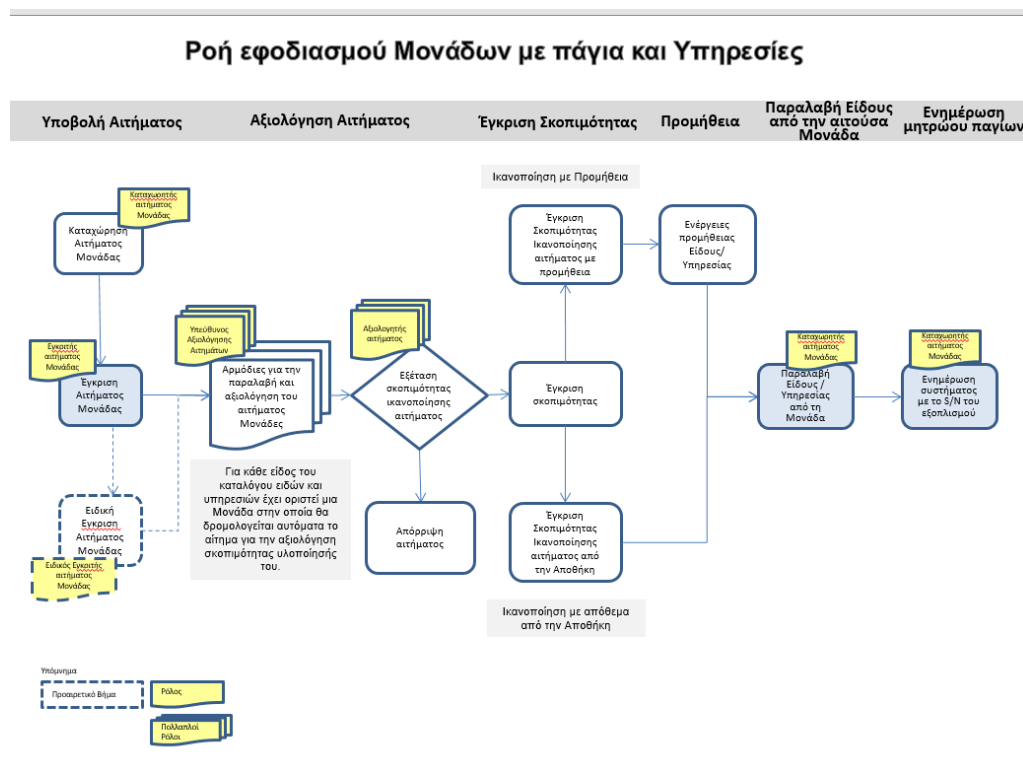
Κατάσταση Επιχείρησης						
-----------------------	--	--	--	--	--	--

Λίστα παραγόμενων αναφορών από το SMT

The screenshot shows the 'myNBG CRM: Διαχείριση Υποθέσεων' interface. The top navigation bar includes 'Επιλογές', 'Login', 'Αναφορές II', and 'NBG 942-52Δ'. A dropdown menu is open under 'Αναφορές II', listing various reports such as 'Προγραμματισμένες Ενέργειες', 'Κατάσταση Υποθέσεων - Συμβάσεων', 'Νέες Υποθέσεις', and 'Καταχωρήσεις σε Υποθέσεις'. The interface also features icons for 'Υπολογισμός', 'Εξαγωγή', 'Παραγωγή Αναφοράς', and 'Διαγραφή Αναφοράς'.

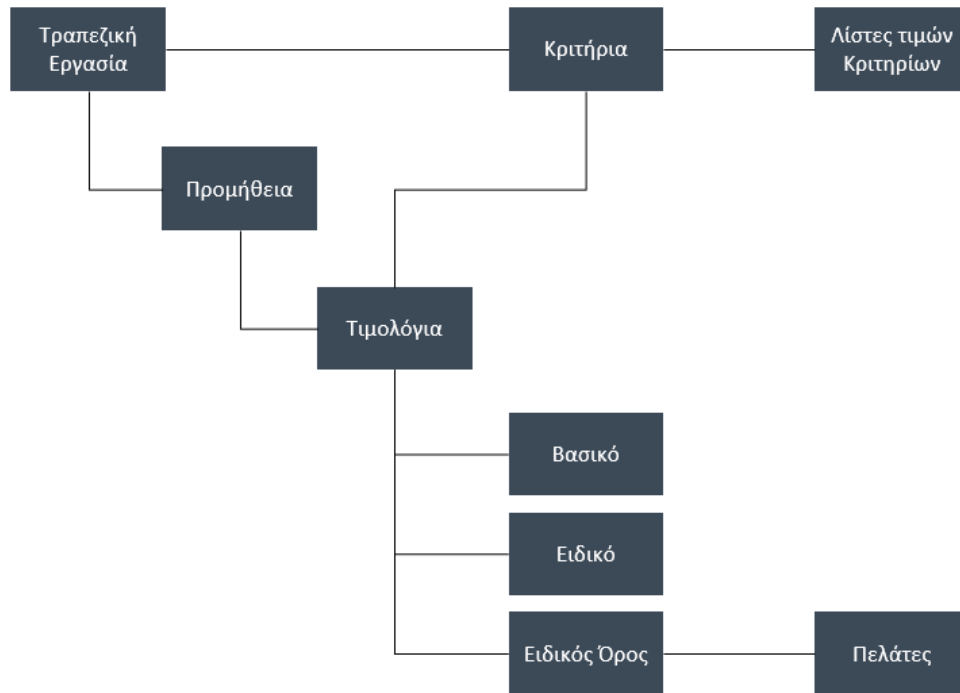
10. SAP- SRM (σελ.59)

Διάγραμμα ροής εργασιών μέσω του SAP- SRM



11. Κεντρικό Σύστημα Προμηθειών (σελ.61)

Ιεραρχία εργασιών στο Σύστημα Προμηθειών



12. I-Apply POS Αίτηση(σελ.62)

15. Πίνακας κλίμακας υπολογισμού του αφορολόγητου (σελ.103)

Εισόδημα	Ποσοστό ελάχιστης δαπάνης
1-10.000€	10%
10.001 €-30.000€	15%
30.001€-και άνω	20%