

Ε-Ν-Η-Μ-Ε-Ρ-Ω-Τ-Ι-Κ-Ο Σ-Η-Μ-Ε-Ι-Ω-Μ-Α

EUROBANK 2030 | Στην πρωτοπορία μιας νέας εποχής

Ανάπτυξη με κοινωνικό αποτύπωμα και τεχνολογίες αιχμής στην υπηρεσία ενός ανθρωποκεντρικού μοντέλου τραπεζικής εξυπηρέτησης

Η EUROBANK 2030 πρωτοπορεί και προσδιορίζει τη νέα αντίληψη για την Τραπεζική που απαντάει στις προκλήσεις του σύγχρονου οικονομικού και κοινωνικού περιβάλλοντος εστιάζοντας στην προώθηση μιας βιώσιμης ανάπτυξης για όλους.

Με στόχο την ανάπτυξη με κοινωνικό αποτύπωμα και την αξιοποίηση τεχνολογιών αιχμής στην υπηρεσία ενός ανθρωποκεντρικού μοντέλου τραπεζικής εξυπηρέτησης, ο επιχειρησιακός σχεδιασμός της Τράπεζας με ορίζοντα το 2030, στηρίζεται σε τρεις (3) άξονες:

- Την υποστήριξη των μεγάλων και μεσαίων επιχειρήσεων στην εξασφάλιση χρηματοδότησης και ρευστότητας για τον εκσυγχρονισμό και την επέκτασή τους και την υποστήριξη των εμβληματικών έργων υποδομής που υλοποιούνται, με την Τράπεζα να στοχεύει σε εκταμιεύσεις **5,5 δισ. ευρώ την επόμενη τριετία**. Επιδιώξεις είναι η αλλαγή του παραγωγικού προτύπου της οικονομίας και η μείωση του επενδυτικού κενού που δημιουργήθηκε στη χώρα κατά τη διάρκεια της οικονομικής κρίσης, κυρίως μέσω επενδύσεων βάσει των κριτηρίων ESG (Environmental, Social, Governance).
- Τη στήριξη των μικρότερων επιχειρήσεων ώστε να ενισχύσουν τη ρευστότητα και την ανταγωνιστικότητά τους με στόχο τη διάχυση της ανάπτυξης σε όλη την κοινωνία, αξιοποιώντας στο μέγιστο και τις **μεγάλες ευκαιρίες χρηματοδότησης που προκύπτουν από την αξιοποίηση ευρωπαϊκών και ελληνικών προγραμμάτων**. Η Eurobank, από το 2020, έχει χορηγήσει ήδη **14.000 δάνεια ύψους 1,3 δισ. ευρώ σε επιχειρήσεις με τζίρο έως 5 εκατ. ευρώ**, έχοντας εγκρίνει το **82%** των αιτημάτων που υποβλήθηκαν μέσα στο 2021.
- Την καινοτομία στην εξυπηρέτηση με το νέο **Phygital μοντέλο** που συνδυάζει τα σύγχρονα τεχνολογικά εργαλεία με την εμπειρία του, υψηλής κατάρτισης, προσωπικού της Τράπεζας, προσφέροντας εξατομικευμένες συμβουλευτικές υπηρεσίες σε κάθε επιχείρηση.

Η νέα φιλοσοφία του στρατηγικού σχεδιασμού, που έχει ήδη ξεκινήσει να υλοποιείται, αξιοποιεί τις βέλτιστες πρακτικές από την 30ετή εμπειρία της Τράπεζας και τα συγκριτικά πλεονεκτήματα των σημαντικών επενδύσεων σε κεφάλαια και ανθρώπινους πόρους που πραγματοποιεί με συνέπεια η Eurobank. **Η στόχευση αυτή σηματοδοτείται**

και από τη νέα εταιρική ταυτότητα την οποία υιοθετεί ο Όμιλος επιδιώκοντας να αναδείξει, και σημειολογικά, τη μετάβαση σε μια νέα εποχή, ενώ είναι εμφανής και στον ανασχεδιασμό των καταστημάτων της, με τις πλέον σύγχρονες προδιαγραφές.

Στήριξη της Ανάπτυξης – Ρευστότητα στις μεγάλες επιχειρήσεις – Συμβολή στα μεγάλα έργα

✓ Δίπλα στις επιχειρήσεις – Δυναμική συμμετοχή στα μεγάλα έργα υποδομών.

Η Eurobank πρωτοπορεί σε αυτή τη νέα εποχή ως η τράπεζα που πετυχαίνει ταχύτερα την εξυγίανση του ισολογισμού της, αυξάνει την οργανική της κερδοφορία και μετασχηματίζεται με οδηγό τις σύγχρονες ανάγκες και προκλήσεις και σταθερό γνώμονα την βιώσιμη ανάπτυξη και τη στήριξη της κοινωνίας. Είναι έτοιμη να συνεισφέρει ουσιαστικά στο νέο αναπτυξιακό κύκλο υποστηρίζοντας την επέκταση και την εξωστρέφεια των μεγάλων ελληνικών επιχειρήσεων, κατευθύνοντας κεφάλαια σε βιώσιμες επενδυτικές πρωτοβουλίες και εντάσσοντας στη στρατηγική των χορηγήσεων τους την απαραίτητη προσαρμογή στα κριτήρια ESG.

Με την άνεση που της εξασφαλίζει η ταχύτητα με την οποία εξυγίανε τον ισολογισμό της, δεδομένου ότι τα οικονομικά αποτελέσματα της Τράπεζας αυτό το τρίμηνο είναι ορόσημο καθώς ο δείκτης των NPEs υποχωρεί κάτω του 7,5% για πρώτη φορά από την έναρξη της κρίσης, στόχος της Τράπεζας είναι να συμβάλει στην επίτευξη στόχων εθνικής εμβέλειας. Στόχων, δηλαδή, όπως η αναβάθμιση της οικονομίας, η εδραίωση βιώσιμων ρυθμών ανάπτυξης μεσομακροπρόθεσμα, με θετική συνδρομή στην απασχόληση και η στροφή σε ένα νέο παραγωγικό πρότυπο.

Η Τράπεζα εργάζεται εντατικά για να βοηθήσει τις ελληνικές επιχειρήσεις να αξιοποιήσουν, με τον καλύτερο δυνατό τρόπο, το σύνολο των πόρων του **Ταμείου Ανάκαμψης & Ανθεκτικότητας** και των λοιπών Διαρθρωτικών Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων, που συνιστούν μια μοναδική ευκαιρία για την ελληνική οικονομία καθώς, συνολικά με τη μόχλευση από τραπεζικά δάνεια και ιδιωτικά κεφάλαια, οι πόροι θα ξεπεράσουν την επόμενη εξαετία τα **72 δισ. ευρώ**. Εκτιμάται πως η Eurobank την επόμενη τριετία θα επιτύχει καθαρή πιστωτική επέκταση τουλάχιστον **20% στο Corporate** ή **2,5 δισ.**, που αντιστοιχεί σε εκταμιεύσεις ύψους **5,5 δισ.**, με τις μισές εξ αυτών να εντάσσονται στο σχεδιασμό τους **ισχυρά κριτήρια ESG**. Η συγκεκριμένη εκτίμηση στηρίζεται σε πολύ μεγάλο βαθμό (κατά το 1/3 τουλάχιστο) σε **ήδη υπογεγραμμένες ή σημαντικά προχωρημένες συμφωνίες με πελάτες.**

✓ Συμβολή σε όλα τα μεγάλα έργα.

Η Eurobank είναι και θα είναι παντού στα μεγάλα έργα υποδομών που θα υλοποιηθούν σε ορίζοντα 10ετίας. Ενδεικτικά αναφέρεται η εμπλοκή της στο Ελληνικό, στην ηλεκτρική διασύνδεση Κρήτης-Αττικής, στα μεγάλα επενδυτικά προγράμματα του ΔΕΔΔΗΕ και της ΔΕΣΦΑ, στο νέο εργοστάσιο παραγωγής ενέργειας με φυσικό αέριο στη Κομοτηνή 800MW, στην ιδιωτικοποίηση και επέκταση της Εγνατίας Οδού και στην επέκταση της Ολυμπίας οδού.

✓ Στηρίζει εμπράκτως τις επιχειρήσεις συμβουλευοντας, χρηματοδοτώντας και συμβάλλοντας στην άντληση των απαιτούμενων κεφαλαίων με τη συμμετοχή της σε ομολογιακές εκδόσεις και AMK μεγάλων εταιρειών, για να στηρίξει την προσπάθεια ενίσχυσης της ρευστότητας σε όλους τους κλάδους της οικονομίας.

Οι κλάδοι της οικονομίας που θα πρωταγωνιστήσουν είναι αυτοί του Τουρισμού, της Ναυτιλίας, της Ενέργειας, των Υποδομών, του Real Estate και της Βιομηχανίας & Μεταποίησης, όπου υπολογίζουμε ότι θα υλοποιηθούν την επόμενη τριετία συνολικές επενδύσεις ύψους 32 δισ. που αναλύονται ως εξής: 4 δισ. στον Τουρισμό, 10 δισ. στη Ναυτιλία, 6 δισ. στην Ενέργεια, 5 δισ. σε Υποδομές συμπεριλαμβανομένων των ιδιωτικοποιήσεων, 3 δισ. σε Real Estate και 4 δισ. στη Βιομηχανία & Μεταποίηση. Το σύνολο των χρηματοδοτικών αναγκών που θα απαιτηθούν υπολογίζονται σε 25 δισ. ευρώ.

Στήριξη μικρότερων επιχειρήσεων

Ενδυνάμωση μικρών επιχειρήσεων.

Κεντρική στόχευση στον επιχειρησιακό σχεδιασμό της Τράπεζας είναι η **διάχυση της ανάπτυξης στο σύνολο της κοινωνίας**. Χρηματοδοτεί τις μικρότερες επιχειρήσεις και τις στηρίζει στην προσπάθειά τους να γίνουν πιο ανταγωνιστικές και εξωστρεφείς, αναγνωρίζοντας τη μεγάλη αξία τους για την ελληνική οικονομία, την κοινωνία και την απασχόληση. Η Eurobank δημιουργεί εργαλεία χρηματοδότησης αλλά και στρατηγικές συνεργασίες, προκειμένου να στοχεύσει **ειδικά στο πεδίο των μικρότερων επιχειρήσεων** αντιμετωπίζοντας ως **προτεραιότητα να συμβάλει και στην κατά το δυνατόν καλύτερη αξιοποίηση των ευκαιριών από τα ευρωπαϊκά κονδύλια και γι' αυτή την κατηγορία**. Παράλληλα και συμπληρωματικά, αναπτύσσει σημαντικές συνεργασίες με μεγάλες εταιρείες και φορείς για την παροχή καλύτερων υπηρεσιών, προϊόντων και συμβουλευτικής στους πελάτες της.

Ειδικότερα η Eurobank:

- ✓ **Προσφορά επενδυτικών δανείων σταθερού επιτοκίου.**
Προχωράει στην εισαγωγή **επαγγελματικών επενδυτικών δανείων σταθερού επιτοκίου για όλη τη διάρκεια της επένδυσης** αναγνωρίζοντας την αξία της διασφάλισης χρηματοδότησης με τα χαμηλά σταθερά επιτόκια αυτής της περιόδου.
- ✓ **Αξιοποίηση των διαθέσιμων ευρωπαϊκών και εγχώριων κονδυλίων.**
Συμμετέχει σε όλα τα αναπτυξιακά προγράμματα και ενημερώνει τους πελάτες της για τα **διαθέσιμα δάνεια** όπως εκείνα που θα ανακοινωθούν μέσω του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας, του νέου ΕΣΠΑ αλλά και μέσω άλλων προγραμμάτων που τρέχουν ή θα τρέξουν μεσοπρόθεσμα. Βρίσκεται **δίπλα στις επιχειρήσεις για να διευκολύνει την διαδικασία απορρόφησης των επιχορηγήσεων** που διατίθενται από την Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα αλλά και άλλους ευρωπαϊκούς Φορείς. Μεταξύ άλλων, το Ταμείο Εγγυοδοσίας CoVid 19 (Γ' κύκλος), το Επενδυτικό Ταμείο Επιχειρηματικότητας II (Επενδυτικά δάνεια ΤΕΠΙΧ II), το Ταμείο Εγγυοδοσίας Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα – ΤΜΕΔΕ και το Ταμείο Ανάπτυξης Δυτικής Μακεδονίας «ΤΑΔΥΜ».

Ταυτόχρονα, αναπτύσσει συνεργασίες με στόχο να παρέχει στους πελάτες της και **μη τραπεζικά προϊόντα σε ιδιαίτερα προνομιακούς όρους** ώστε να τους στηρίζει σε ό,τι απαιτείται για να απορροφήσουν τα κονδύλια που τους αναλογούν και να γίνουν πιο ανταγωνιστικοί. Σε αυτή την κατεύθυνση προχώρησε σε στρατηγική συνεργασία με την **Info Quest Technologies** για την αξιοποίηση λύσεων της **Microsoft**, μέσω της θυγατρικής της Eurobank Business Exchanges, με στόχο την κάλυψη των βασικών αναγκών μιας επιχείρησης για ψηφιακή αναβάθμιση, με προνομιακές τιμές για τους πελάτες της Τράπεζας. Επιπλέον, σημαντικά είναι τα οφέλη για τους πελάτες από την συνεργασία της Eurobank με την **Epsilon Net** με ουσιαστική συμβολή στην ψηφιακή τους μετάβαση. Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που θα διατεθούν-καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα αναγκών που αφορούν την τηλεργασία, το remote-collaboration, την κυβερνοασφάλεια και τις υπηρεσίες **Cloud**, όλες επιλέξιμες για τις επιδοτήσεις του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας. Σημειώνεται επίσης πως με την πρωτοβουλία του **Digital Academy for Business της Eurobank**, του ψηφιακού καναλιού γνώσεων, εμπειριών και πρακτικών για την ψηφιοποίηση των επιχειρήσεων, η Τράπεζα αναπτύσσει ένα **νέο εργαλείο αυτοαξιολόγησης της ψηφιακής ωριμότητας μιας επιχείρησης**, που μάλιστα θα οδηγεί σε συγκεκριμένες προτάσεις για την αναβάθμισή της. Ταυτόχρονα προχωρά σε συνεργασία και με **τρίτα δίκτυα** όπως π.χ. λογιστικά γραφεία που συζητούν επίσης με τους επιχειρηματίες τις ανάγκες ρευστότητας και επενδύσεων και τα οποία θα μπορούν να συστήσουν πελάτες τους στην Τράπεζα για δανειοδότηση αρκεί πάντα να πληρούν τραπεζικά κριτήρια.

- ✓ **Ενίσχυση της «πράσινης» μετάβασης.**
Έχει παρουσιάσει λύσεις για την υποστήριξη ενεργειών που αφορούν το RRF, όπως το EKO, που επιδοτεί την ενεργειακή αναβάθμιση των κατοικιών με χρηματοδοτικά προγράμματα όπως το **bridge financing**, ενώ στον προγραμματισμό της είναι και η **προσφορά ανάλογων εργαλείων σε επιχειρήσεις** όταν παρουσιαστούν τα σχετικά προγράμματα που αναμένονται για τις ΜΜΕ.
- ✓ **Παροχή αποτελεσματικής ενημέρωσης.**
Με στόχο την προώθηση της ενημέρωσης για τις δυνατότητες ανάπτυξης κάθε επιχείρησης, έχει δημιουργήσει το **Business Check up**. Μέσω αυτού ο κάθε επιχειρηματίας μπορεί να ελέγξει αν η επιχείρησή του είναι επιλέξιμη σε όλα τα προγράμματα (RRF, ΕΣΠΑ, ΕΑΤ, EIF κ.ά.) και να συγκρίνει βασικούς δείκτες της με το μέσο όρο του κλάδου.
- ✓ **Υποστήριξη υποβολής αιτήσεων για χρηματοδότηση.**
Η Eurobank συνεργάζεται και με ένα ευρύ δίκτυο εξωτερικών συμβούλων για τη στήριξη των επιχειρήσεων στη **δημιουργία της επενδυτικής πρότασης**, υποβολής του φακέλου και υλοποίησης της επένδυσης.

Νέα αντίληψη στην Τραπεζική - Phygital μοντέλο εξυπηρέτησης

Η Eurobank συστήνει το νέο μοντέλο εξυπηρέτησης επενδύοντας στο τρίπτυχο Άνθρωπος – Τεχνολογία – Βιωσιμότητα

Η νέα αντίληψη για την Τραπεζική κινείται σε απόλυτη ισορροπία ανάμεσα στην επένδυση σε καινοτόμες τεχνολογίες και στην αξιοποίηση της φυσικής παρουσίας, με το πρωτοποριακό μοντέλο, **Phygital**. Η λέξη προκύπτει από το συνδυασμό του **physical** -της προσωπικής επαφής με τον πελάτη-, με τις δυνατότητες που προσφέρει το **digital**, ο νέος ψηφιακός κόσμος. Πλέον, η επικοινωνία διευκολύνεται ψηφιακά παρέχοντας στον πελάτη όλα τα διαθέσιμα κανάλια, η εξυπηρέτηση γίνεται γρήγορη και αποτελεσματικά χρησιμοποιώντας εργαλεία όπως το **m-Banking**, το **e-Banking**, ενώ οι λειτουργίες της Τράπεζας είναι δομημένες εσωτερικά έτσι ώστε να αξιοποιείται η τεχνολογία προς το μέγιστο όφελος για τον πελάτη. Στη διαδικασία αυτή το εξειδικευμένο προσωπικό της Eurobank είναι δίπλα στον πελάτη, με σύγχρονα μέσα, καθώς η ψηφιοποίηση δεν είναι αυτοσκοπός αλλά αξιοποιείται για την κάλυψη των αναγκών της σύγχρονης οικογένειας, του σύγχρονου καταναλωτή, της σύγχρονης επιχείρησης. Για το σκοπό αυτό, η Eurobank επενδύει συνεχώς σε έργα τεχνολογίας έχοντας διαθέσει περισσότερα από **200 εκατ. ευρώ**, την τελευταία τριετία, ενώ το πλάνο τεχνολογικών επενδύσεων συνεχίζεται με ισχυρή δυναμική. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα αξιοποιεί τις τελευταίες και πιο εξελιγμένες μεθοδολογίες συνεργασίας όπως **Agile** και **Design Thinking**, ενώ μέσω του **Innovation & UX lab** ελέγχει τη χρηστικότητα των εφαρμογών της μαζί με τους ίδιους τους πελάτες της, συμβάλλοντας στην ανάπτυξη **FinTech** οικοσυστήματος στην Ελλάδα.

Ειδικότερα, πρακτικές εφαρμογές του Phygital μοντέλου εξυπηρέτησης αναφέρονται ενδεικτικά:

- ✓ **Ασφαλείς και γρήγορες online συναλλαγές για ιδιώτες και επιχειρήσεις.**
 - Μέσω του Eurobank mobile app, οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να αποκτήσουν καταναλωτικό δάνειο ολοκληρώνοντας την αίτηση εξ ολοκλήρου διαδικτυακά. Μία επιλογή που αξιοποιεί ήδη το 65% όσων υποβάλουν σχετική αίτηση.
 - Η Τράπεζα αξιοποιεί την τεχνολογία και δίνει τη δυνατότητα στον πελάτη να ολοκληρώνει τις συναλλαγές του από όπου κι αν βρίσκεται. Ενδεικτικά, με το σύστημα ανέπαφων συναλλαγών **apple pay** και **google pay**, ο πελάτης μπορεί γρήγορα και με ασφάλεια να πραγματοποιεί συναλλαγές, πληρωμές ακόμη και ανάληψη μετρητών από το ATM, χωρίς να απαιτείται χρήση κάρτας.
 - Επίσης η Τράπεζα προσφέρει τη νέα ψηφιακή υπηρεσία καρτών **«Garmin Pay Wallet»**, μέσω της οποίας παρέχεται η δυνατότητα σε φυσικά πρόσωπα κατόχους χρεωστικών/πιστωτικών καρτών Visa & Mastercard, να πραγματοποιούν ανέπαφες συναλλαγές μέσω της χρήσης Garmin Smartwatch με NFC λειτουργικότητα.
- ✓ **Νέες υπηρεσίες με τη σφραγίδα της τελευταίας λέξης της τεχνολογίας.**

- **Eurobank Smart POS** | Ένα ακόμη σημαντικό βήμα γίνεται με τη νέα εφαρμογή **Eurobank Smart POS** που μετατρέπει το κινητό της επιχείρησης σε POS, διευκολύνοντας τις συναλλαγές εντός των φυσικών καταστημάτων αλλά και εκτός αυτών.
- **Payment Initiation** | Η Τράπεζα, επίσης, προσφέρει μια βεντάλια πρωτοποριακών, διαδικτυακών υπηρεσιών, όπως η υπηρεσία **Payment Initiation**, όπου οι πελάτες χρήστες e-Banking μπορούν πλέον να αποστείλουν χρηματικά εμβάσματα χρεώνοντας λογαριασμούς που τηρούν και σε άλλες συστημικές τράπεζες στην Ελλάδα, **χωρίς να χρειαστεί να μετακινηθούν ή να χρησιμοποιήσουν κωδικούς e-banking άλλης τράπεζας.**
- ✓ **Ευέλικτη επικοινωνία και διασύνδεση των επιχειρήσεων.**
Για την άμεση πρόσβαση των επιχειρήσεων σε εξειδικευμένους συνεργάτες, η Eurobank δημιουργεί το **πρώτο στην Ελλάδα ηλεκτρονικό Marketplace**, μέσω της Ηλεκτρονικής Πλατφόρμας, **Market Place/Eurobank** που θα φιλοξενηθεί στο site της Τράπεζας από τις αρχές του **2022**. Η νέα αυτή πρωτοβουλία είναι ένα ακόμη βήμα για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας με τους πελάτες.
- ✓ **Προσωποποιημένη επικοινωνία από απόσταση με τη διευκόλυνση της τεχνολογίας.**
 - Η επικοινωνία με τους ιδιώτες πελάτες διευκολύνεται, ήδη, μέσω της ψηφιακής θυρίδας της Τράπεζας που κάνει δυνατή την ηλεκτρονική πρόσβαση και έγκριση όλων των απαιτούμενων εγγράφων.
 - Η e-χρηματοδότηση γίνεται εφικτή για επιχειρηματικά και στεγαστικά προϊόντα μέσω της υπηρεσίας **v-Banking**, που εισήγαγε **πρώτη** η Eurobank στην ελληνική αγορά και βρήκε μεγάλη απήχηση. Εξυπηρετεί ήδη **40.000 μικρομεσαίες επιχειρήσεις και ιδιώτες** προσφέροντας πρόσβαση σε προσωπικό εξειδικευμένο χρηματοοικονομικό σύμβουλο μέσω βίντεο κλήσης, από όποιο σημείο επιθυμούν οι πελάτες μας.
- ✓ **Future branches: μία νέα εμπειρία πελάτη**
Η νέα γενιά καταστημάτων | Με σύγχρονο σχεδιασμό και λογική, τα νέα καταστήματα της Τράπεζας αποτυπώνουν το **νέο, άμεσο, προσωποποιημένο τρόπο εξυπηρέτησης**. Στο νέο αυτό μοντέλο καταστημάτων, καταργούνται τα παραδοσιακά γκισέ, διαδραστικά service bars διευκολύνουν τις απλές συναλλαγές, ενώ στον ειδικό χώρο υποδοχής οι πελάτες μπορούν να πλοηγηθούν μέσα από φιλικές στη χρήση οθόνες και να ενημερωθούν για προϊόντα. Τα **future branches** είναι σχεδιασμένα, κατασκευάστηκαν και λειτουργούν με απόλυτο σεβασμό στο περιβάλλον και με γνώμονα την ταχύτερη και πληρέστερη εξυπηρέτηση του πελάτη. Η εφαρμογή ψηφιακών μέσων καταργεί τις αφίσες και το έντυπο ενημερωτικό υλικό, ενώ η ηλεκτρονική υπογραφή και η ψηφιακή αποστολή εγγράφων ελαχιστοποιεί τις εκτυπώσεις τραπεζικών παραστατικών. _