

Ημερομηνία:

6 Νοεμβρίου 2019

Υπεύθυνος επικοινωνίας:

Κάλλια Μυλωνάκη

Τηλ: 210 8114386

e-mail: kallia.mylonaki@pwc.com

**Οι προκλήσεις της νέας εποχής και ο μετασχηματισμός του τραπεζικού κλάδου αποτέλεσαν το κεντρικό θέμα συζήτησης της εκδήλωσης της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών και του ICAEW**

### **Αρωγός της εκδήλωσης για 4η συνεχή χρονιά η PwC Ελλάδα**

Ο μετασχηματισμός των τραπεζών και οι προκλήσεις της νέας εποχής αποτέλεσαν το επίκεντρο της εκδήλωσης της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών και του ICAEW που πραγματοποιήθηκε την Τετάρτη 6 Νοεμβρίου 2019 στην Αθήνα, με την υποστήριξη της PwC Ελλάδας.

Η ανάκαμψη και ενδυνάμωση των τραπεζών σε συνέχεια της, εν εξελίξει, διαδικασίας διαχείρισης των μη εξυπηρετούμενων δανείων (προγραμματισμός πώλησης περισσότερων από 19 δισ. από τις 4 συστημικές τράπεζες) και η αποτελεσματική μετάβαση στη νέα εποχή που διαμορφώνεται από τις παγκόσμιες τάσεις, την εξέλιξη της τεχνολογίας και τις αναδυόμενες ανάγκες του πελατειακού δικτύου συζητήθηκαν εκτενώς από υψηλόβαθμα στελέχη του διεθνούς και ελληνικού τραπεζικού κλάδου. Η εκδήλωση ολοκληρώθηκε με την τοποθέτηση του Υφυπουργού Οικονομικών αρμόδιου για το Χρηματοπιστωτικό Σύστημα, κ. Γιώργου Ζαββού.

Ο μετασχηματισμός των τραπεζών κρίνεται απαραίτητος για τη μελλοντική βιωσιμότητα του κλάδου όπως επιβεβαιώνουν συνολικά τα στελέχη του κλάδου καθώς και του παγκόσμιου δικτύου της PwC.

Ο κ. Κώστας Μιχαηλίδης, Αντιπρόεδρος, Ελληνική Ένωση Τραπεζών και Πρόεδρος ΔΣ Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος κατά την τοποθέτηση του σχολίασε: «Τα τελευταία χρόνια ο τραπεζικός κλάδος βρίσκεται σε ένα στάδιο μετασχηματισμού. Τράπεζες που πριν δέκα χρόνια θεωρούνταν πολύ μεγάλες για να αποτύχουν, σήμερα ίσως είναι πολύ μικρές για να πετύχουν. Παρόλα αυτά, η μεγαλύτερη απειλή προέρχεται από το επιχειρηματικό μας μοντέλο και από το πώς αντιλαμβανόμαστε ακόμα με παραδοσιακούς όρους την έννοια και την αξία μιας τράπεζας. Πιστεύω ότι και τα δύο χρειάζεται να τα προσεγγίσουμε διαφορετικά. Σε αυτόν τον τόσο



απαραίτητο μετασχηματισμό ολόκληρου του κλάδου, οι τράπεζες θα πρέπει να αναλάβουν ηγετικό ρόλο. Αυτό απαιτεί αλλαγή κουλτούρας και επιτάσσει τη διαμόρφωση κοινών αξιών που θα απαντούν στις νέες προσδοκίες των ανθρώπων μας, των πελατών και της ελληνικής κοινωνίας, στο σύνολό της».

Ο Richard Groeneveld, Managing Director, N26 Bank Group δήλωσε σχετικά: «Τα τελευταία χρόνια οι ανάγκες των καταναλωτών έχουν αλλάξει δραστικά σε παγκόσμιο επίπεδο. Η ευκολία πρόσβασης και οι εξατομικευμένες υπηρεσίες που προσφέρουν πλατφόρμες όπως το Spotify και το Netflix, έχουν οδηγήσει στην ανάδειξη νέων αναγκών από τους πελάτες των τραπεζών οι οποίοι πλέον, ζητούν από τις τράπεζες αντίστοιχη ψηφιακή εμπειρία που συνάδει με τον τρόπο ζωής τους. Παράλληλα, εμφανίζονται ολοένα και περισσότερο ενοχλημένοι από την έλλειψη ψηφιακής καινοτομίας, εξατομικευμένων υπηρεσιών και προϊόντων αλλά και διαφάνειας στις χρεώσεις. Οι ψηφιακές τράπεζες όπως η N26 μετασχηματίζουν ολοκληρωτικά την τραπεζική εμπειρία. Οι προκλήσεις που παρατηρούνται σε παγκόσμιο επίπεδο, οι οποίες απορρέουν από τα ακριβά τραπεζικά προϊόντα περιορισμένης χρηστικότητας αναδεικνύουν την ανάγκη για μετάβαση σε μια ολοκληρωμένη ψηφιακή εμπειρία παγκοσμίως».

Ο κ. Χρήστος Μεγάλου, Διευθύνων Σύμβουλος της Τράπεζας Πειραιώς, ανέφερε σχετικά: «Τα τελευταία χρόνια ο μετασχηματισμός του Ελληνικού τραπεζικού συστήματος ήταν ριζικός. Η ανάκαμψη των μακροοικονομικών μεγεθών συμβάλλει στην προσπάθεια των ελληνικών τραπεζών να διαχειριστούν τόσο τις επιπτώσεις της πολυετούς κρίσης και το υψηλό απόθεμα των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων, όσο και τον εκσυγχρονισμό των επιχειρηματικών τους μοντέλων, έχοντας ως στόχο την επίτευξη υψηλών και βιώσιμων ρυθμών ανάπτυξης. Ενώ διευθετούμε τα προβλήματα του παρελθόντος, προετοιμαζόμαστε ταυτόχρονα για το μέλλον, αξιοποιώντας τα διδάγματα που αντλήθηκαν από την προηγούμενη εμπειρία αλλά και το παράδειγμα άλλων αναδυόμενων οικονομιών. Η ανάκαμψη μας μπορεί να είναι πιο γρήγορη από ό,τι αναμενόταν, υποστηρίζοντας τη διαδικασία επανεκκίνησης της ελληνικής οικονομίας».

Ο κ. Κωνσταντίνος Βασιλείου, Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος Eurobank δήλωσε: «Η αύξηση των εργασιών και των εσόδων, η χρηματοδότηση δυναμικών κλάδων που μπορούν να στηρίξουν την ανάκαμψη της ελληνικής οικονομίας και η αξιοποίηση ευκαιριών μέσω της σύγχρονης, ανοικτής τραπεζικής και του διαρκούς ψηφιακού μετασχηματισμού, δεν μπορούν παρά να είναι σήμερα κεντρικές προτεραιότητες για τις ελληνικές τράπεζες. Η επιτάχυνση της διαχείρισης των κόκκινων δανείων που έχει δρομολογηθεί σε συνεργασία με την κυβέρνηση αποτελεί καταλύτη προς αυτή τη κατεύθυνση. Στόχος είναι οι ελληνικές τράπεζες να ανακτήσουν τον αναπτυξιακό τους ρόλο, επιδιώκοντας την ευημερία των πελατών τους και την εδραίωση μιας νέας υγιούς, επιχειρηματικής κουλτούρας και εταιρικής διακυβέρνησης στη χώρα».

Ο Γενικός Διευθυντής - CFO της Alpha Bank κ. Λάζαρος Παπαγαρυφάλου σημείωσε: «Η Alpha Bank είναι έτοιμη να ανταποκριθεί στις νέες προκλήσεις του διεθνούς ανταγωνισμού στην τραπεζική αγορά, ενισχύοντας την πελατοκεντρική προσέγγιση που θέτει ως προτεραιότητα την εμπειρία του Πελάτη στο ψηφιακό περιβάλλον. Στο πλαίσιο αυτό, στην Alpha Bank είμαστε προσηλωμένοι στην ανάπτυξη καινοτόμων υπηρεσιών και προϊόντων, που ανταποκρίνονται



πλήρως στις νέες ανάγκες των Πελατών μας, ενώ ανασχεδιάζουμε τις λειτουργίες μας επιδιώκοντας τη βελτίωση της παραγωγικότητας και της αποδοτικότητάς μας. Υλοποιούμε ήδη ένα φιλόδοξο πρόγραμμα Ψηφιακού Μετασχηματισμού που έχει στόχο τη σημαντική ενίσχυση του ρόλου των ψηφιακών καναλιών στις πωλήσεις προϊόντων και στη διενέργεια συναλλαγών της Πελατείας μας».

Ο κ. Ερνέστος Παναγιώτου, Γενικός Διευθυντής Μετασχηματισμού & Επιχειρησιακής Στρατηγικής στην Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, σχολίασε: «Καθώς η μείωση των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων προχωρά και η εγχώρια οικονομία ανακάμπτει, οι ελληνικές τράπεζες εστιάζουν ξανά στην ανάπτυξη των εσόδων τους. Για να αξιοποιήσουμε τις ευκαιρίες που δημιουργούνται, στην Εθνική κεφαλαιοποιούμε τα δυνατά μας σημεία – με σημαντικότερες τις μακροχρόνιες σχέσεις εμπιστοσύνης που έχουμε με την ευρεία πελατειακή μας βάση – και αντιμετωπίζουμε τις προκλήσεις με ένα φιλόδοξο και ολοκληρωμένο Πρόγραμμα Μετασχηματισμού που ήδη φέρνει σημαντικά αποτελέσματα. Ακολουθούμε μια πιο ενεργή εμπορική προσέγγιση και χτίζουμε ένα πιο ευέλικτο και ανταγωνιστικό λειτουργικό μοντέλο, με βάση τις δυνατότητες που μας προσφέρουν η τεχνολογία και τα analytics, και με στήριγμα τους ανθρώπους μας».

Ο πρώην Πρόεδρος του ICAEW Andrew Ratcliffe σχολίασε: «Πιστεύω ότι ο σκοπός της Λιανικής Τραπεζικής πρέπει να είναι η παροχή της δυνατότητας σε ιδιώτες άλλα και μικρές επιχειρήσεις να πραγματοποιούν συναλλαγές, να διαχειρίζονται και να προγραμματίζουν τις οικονομικές τους υποθέσεις αποτελεσματικά, με ασφάλεια και υπευθυνότητα εξασφαλίζοντας μια ομαλή και ικανοποιητική καθημερινότητα για αυτούς. Στρατηγικά ερωτήματα που πρέπει να τεθούν είναι πως οι τράπεζες επιλέγουν να διαχειριστούν τα δεδομένα των πελατών τους άλλα και πως μπορούν να βελτιώσουν τη συμμόρφωση τους βάσει των συνεχώς μεταβαλλόμενων κανονισμών. Επιπρόσθετα, πώς μπορούν να καινοτομήσουν σε γρήγορους ρυθμούς, να πειραματίζονται, να απορρίπτουν και να βελτιώνουν τα τεχνολογικά μέσα, διατηρώντας την λειτουργική τους ελαστικότητα και βρίσκοντας τρόπους να συνδυάσουν αποτελεσματικά την ανθρώπινη και την τεχνητή νοημοσύνη για την εξασφάλιση λύσεων που ανταποκρίνονται στις οικονομικές ανάγκες των πελατών τους».

Ο κ. Νίκος Καλογιάννης, Partner, Financial Services Advisory Leader, PwC Ελλάδας, σημείωσε: «Οι ελληνικές τράπεζες βρίσκονται ήδη σε στάδιο μετασχηματισμού, σε μια προσπάθεια αναπλήρωσης των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων τους με στοιχεία ενεργητικού και προϊόντα προκειμένου να βελτιώσουν τα αποτελέσματά και τις αποτιμήσεις τους. Αυτά, συμβαίνουν σε μια περίοδο όπου ο τραπεζικός κλάδος διεθνώς, επανακαθορίζει τα δομικά του χαρακτηριστικά και τα μοντέλα λειτουργίας του, σύμφωνα με τις μεταβαλλόμενες απαιτήσεις των πελατών και της εποχής. Ο ανταγωνισμός πλέον μπορεί να έχει διαφορετικές μορφές, σημεία εκκίνησης και προϊόντα. Ως εκ τούτου, οι ελληνικές τράπεζες απαιτείται να αναδείξουν τα συγκριτικά τους πλεονεκτήματα, να προάγουν την εμπιστοσύνη, να προσφέρουν λύσεις και προϊόντα υψηλής αξίας και να επαναπροσδιορίσουν την εμπειρία του πελάτη. Παράλληλα, τα τραπεζικά στελέχη χρειάζεται να προσαρμόσουν τις δεξιότητές τους στις ανάγκες της εποχής, όπου η ανάπτυξη της τεχνολογίας και της χρήσης των δεδομένων είναι ραγδαία».



## Σχετικά με την PwC

Στην PwC, στόχος μας είναι η δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης στην κοινωνία και η επίλυση σημαντικών προβλημάτων. Είμαστε ένα δίκτυο εταιρειών σε 157 χώρες με περισσότερα από 276.000 στελέχη που δεσμεύονται να παραδίδουν ποιοτικό έργο στις ελεγκτικές, φορολογικές και συμβουλευτικές υπηρεσίες που αναλαμβάνουν. Πείτε μας τι έχει αξία για σας και μάθετε ακόμα περισσότερα στην ιστοσελίδα μας [www.pwc.com](http://www.pwc.com).

Η επωνυμία PwC αναφέρεται στο δίκτυο των εταιρειών μελών και/ή σε μία ή περισσότερες από τις εταιρείες μέλη, κάθε μία από τις οποίες αποτελεί μια ξεχωριστή νομική οντότητα. Για περισσότερες πληροφορίες, παρακαλούμε επισκεφθείτε το [www.pwc.com/structure](http://www.pwc.com/structure).

© 2019 PwC. Με επιφύλαξη όλων των νόμιμων δικαιωμάτων