ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ
Στο υπόμνημα με Α.Π. 814/09-04-2021
Ειδικότερα προβλήματα λειτουργίας οργάνωσης και διαδικασίας του Δικτύου των Καταστημάτων της

1. Σχέσεις με DoValue

Έχει οριστεί με σαφήνεια ο ρόλος της DoValue σε σχέση με την Τράπεζα και στηρίζεται πάνω σε SLA (Service Level Agreement). Η ωρίμανση της σχέσης και παράλληλα η αλλαγή κανόνων της Ε.Ε. (EBA) επιφέρουν προκλήσεις που διαχειριζόμαστε με τα υπόλοιπα τμήματα της Τράπεζας. Για αυτές τις προκλήσεις που προκύπτουν σε διάφορα θέματα, έχουν συσταθεί ομάδες εργασίας που επεξεργάζονται λύσεις.

Όσον αφορά το θέμα των δικαιολογητικών, ζητούνται (από τη DoValue, βάση του SLA μας) τα ελάχιστα δυνατά, ανάλογα με την περίπτωση του κάθε πελάτη και σύμφωνα με τις υποχρεώσεις της Τράπεζας στα εποπτικά όργανα.

Ο τρόπος χειρισμού (εγκρίσεις, προκαταβολές κλπ) των υποθέσεων προκύπτει από την υλοποίηση της στρατηγικής της τράπεζας για την καλύτερη αντιμετώπιση τους με γνώμονα την επίτευξη των στόχων μας.

2. Λειτουργία εν μέσω πανδημίας

Η Τράπεζα με συναίσθηση της ευθύνης για τη προστασία πελάτων και υπαλλήλων, παρότι δεν υποχρεούται, επιβάλει περιορισμένη παρουσία στα Καταστήματα του Δικτύου. Συνεπώς για την εύρυθμη λειτουργία, οι λιγότεροι συνάδελφοι στο Κατάστημα, λειτουργώντας συναδελφικά, πρέπει να διαχειριστούν διαφορετικές εργασίες, σε σύγκριση με ότι τους είχε ανατεθεί στο παρελθόν πχ συλλογή υπογραφών σε αίτηση που έχει ετοιμάσει άλλος συνάδελφος.

3. Μοντέλο Λειτουργίας

Προκειμένου να διαχειριστούμε τις επιπτώσεις της εθελούσιας στα καταστήματα και να διατηρήσουμε ή και να αυξήσουμε την προσφερόμενη ποιότητα εξυπηρέτησης στους πελάτες μας, εξελίξαμε και προσαρμόσαμε της λειτουργίας μας στις καινούργιες συνθήκες.

Το μοντέλο λειτουργίας μας δεν έχει αλλάξει. Χαιρόμαστε που πολλοί συνάδελφοι έχουν πάρει νέες ευκαιρίες σε νέες περιοχές για να ανανεωθούν και να ικανοποιήσουν τις φιλοδοξίες τους. Ανέκαθεν οι υπάλληλοι μας εξυπηρετούσαν πελάτες εκτός γεωγραφικής

τους περιοχής. Π.χ. χαρτοφυλάκιο στα Μελίσσια με πελάτες που μένουν στη Γλυφάδα ή χαρτοφυλάκιο στη Σπάρτη με πελάτες που μένουν στο Γύθειο.

4. Πολυκαναλική εξυπηρέτηση πελατών

Η Τράπεζα παρέχει τη δυνατότητα στους πελάτες μας να εξυπηρετούνται από πολλά κανάλια μεταξύ των οποίων και το μοναδικό στην Ελλάδα και συγκριτικό μας πλεονέκτημα, V-banking. Η διαδικασία μεταφοράς του πελάτη γίνεται με γνώμονα το συμφέρον του πελάτη και της Τράπεζας και με συγκεκριμένα κριτήρια συναλλακτικής συμπεριφοράς και αφού ο πελάτης έχει ενημερωθεί ενδελεχώς και συμφωνήσει.

Είναι σημαντικό να τονιστεί ότι η μεταφορά εξυπηρέτησης πελατείας είναι προς όφελος της Περιφέρειας των Καταστημάτων καθώς τα αποτελέσματα αθροίζουν στην Περιφέρεια αλλά και του RM προσωπικά καθώς τον απελευθερώνει από την τριβή εξυπηρέτησης υφιστάμενης πελατείας και του επιτρέπει να αφοσιωθεί στην εξεύρεση νέα πελατείας, και στην ικανοποίηση νέων αναγκών νέων πελατών που έχουν ανάγκη από εξειδικευμένες συμβουλές για αποφάσεις ζωής, που είναι και η ουσία του επαγγέλματος και ο λόγος για τον οποίο γίναμε τραπεζικοί.

5. Λίστες Πελατών

Οι λίστες πελατών προέρχονται από κεντρικές μας μονάδες, τους Τομείς και από το ίδιο το Προσωπικό μας. Έχουν ως σκοπό να προσφέρουν βοήθεια στην επίτευξη των στόχων μας. Εξελίσσονται ανάλογα με τις δυνατότητες ανάλυσής μας και σε συνδυασμό με την προσπάθεια των υπαλλήλων μας για την εξυπηρέτηση των πελάτων μας και δεν είναι αυτοσκοπός αλλά ένα από τα μέσα για την επίτευξη των αποτελεσμάτων μας.

6. Απλοποίηση

Γίνεται διαρκής προσπάθεια από ομάδες έργου και υπό την καθοδήγηση της Διεύθυνσης Lean και στα πλαίσια του προγράμματος Αναπτυξιακού Μετασχηματισμού 2030, για την απλοποίηση διαδικασιών. Αξιοποιούμε την ανατροφοδότηση που λαμβάνουμε από διάφορες πηγές, όπως οι συναντήσεις του Γενικού Διευθυντή Δικτύου με συναδέλφους της πρώτης γραμμής, οι συναντήσεις με εργαζόμενους του Δικτύου και του Retail (Retail meets online) κλπ.

Ανά τακτά χρονικά διαστήματα έχουμε παραδόσεις έργων που εξελίσσουν την ψηφιοποίηση και εισαγωγή νέων εφαρμογών όπως το σύστημα αναγνώρισής και μεταφοράς των οικονομικών δεδομένων από το εκκαθαριστικό στα συστήματα μας (OCR - Optical Character Recognition).

7. Κερδοφορία

Χορηγούμε δάνεια με τους σωστούς όρους και με γνώμονα την πιστοληπτική ικανότητα των πελάτων μας ώστε να διασφαλίσουμε ότι υγιή δάνεια συνεισφέρουν με την τοκοφορία τους στην κερδοφορία μας. Στα ίδια πλαίσια, με άξονα την κερδοφορία, κινείται και η πολιτική διάθεσης των POS, όπου βεβαίως δίνουμε και δωρεάν αλλά με βάση συγκεκριμένους κανόνες.

8. Εκπαίδευση

Προσδώσαμε πρόσθετη αξία στους συναδέλφους της πλατφόρμας με παροχή σημαντικών «εφοδίων» εκπαίδευσης και πιστοποιήσεων προκειμένου να ανταποκριθούν καλύτερα στο ρόλο τους στην εξυπηρέτηση διαφορετικών κατηγοριών πελατών.

9. Εξέλιξη στη λειτουργία μας

Το Δίκτυο Καταστημάτων μας είναι το κανάλι με τη μεγαλύτερη συνεισφορά σε έσοδα και πωλήσεις του Retail, με αυξανόμενα ποσοστά. Είναι ανθεκτικό καθώς συνέχισε να λειτουργεί απρόσκοπτα κατά τη διάρκεια του Covid και πετυχαίνει αύξηση στον δείκτη μέτρησης ικανοποίησης πελατείας - NPS. Καθώς είναι το συγκριτικό πλεονέκτημα μας έναντι άλλων όπως πχ των Fintechs, το εξελίσσουμε με αυξημένες δυνατότητες επικοινωνίας:

Υπάρχει δυνατότητα βίντεο κλήσεων μεταξύ Καταστήματος και πελάτων και μεταξύ Καταστημάτων, συμπεριλαμβανομένων των ψηφιακών πωλήσεων (ψηφιακή θυρίδα). Μέσω των νέων τεχνολογικών δυνατοτήτων που αναφέραμε, συνεχίζεται "virtual" (λόγω Covid) η καθημερινή παρουσία των στελεχών των Τομέων στα Καταστήματα ευθύνης τους.

10. Future Branch

Η φυσική παρουσία και η συμμετοχή των υπαλλήλων μας στις εργασίες του Καταστήματος θα είναι πάντα στο επίκεντρο της Τράπεζας και των πελατών μας. Η πανδημία έδειξε την ανάγκη για ανθρώπινη αλληλεπίδραση.

Τα υποκαταστήματα παραμένουν, λιγότερο ως κόμβοι συναλλαγών, περισσότερο ως κόμβοι παροχής εξειδικευμένων συμβουλών και ως σημεία επαφής με την τοπική κοινωνία όπου όχι μόνο δεν αποθαρρύνουμε αλλά αντίθετα επιδιώκουμε την προσέλκυση νέων πελάτων (οι «μη πελάτες» που κάνουν χρήση των μηχανών).