



Δελτίο Τύπου

Αθήνα, 18 Οκτωβρίου 2021

the alpha blueprint: «Μαζί δημιουργούμε την Alpha Bank του Αύριο»
Παρουσίαση της προόδου του Προγράμματος Μετασχηματισμού της Τράπεζας

«**Αλλάζουμε την Alpha Bank και, μαζί, διαμορφώνουμε το μέλλον της τραπεζικής στην Ελλάδα**» ήταν το κεντρικό μήνυμα της μεγάλης διαδικτυακής εκδήλωσης για την πρόοδο του Προγράμματος Μετασχηματισμού της Τράπεζας, που παρακολούθησαν νωρίτερα σήμερα όλοι οι Εργαζόμενοι της Alpha Bank και εκπρόσωποι των ΜΜΕ. Ο CEO του Ομίλου κ. Βασίλης Ψάλτης και η Διοικητική Ομάδα της Alpha Bank παρουσίασαν τη φιλοσοφία, τους βασικούς πυλώνες και τα πρώτα επιτεύγματα του σημαντικού αυτού εγχειρήματος, η εξέλιξη του οποίου συνιστά **ουσιαστική αλλαγή για την Τράπεζα και θέτει ισχυρές βάσεις προκειμένου η Τράπεζα να διατηρήσει τον πρωταγωνιστικό της ρόλο στην ελληνική αγορά.**

Στην εκδήλωση, που σηματοδοτεί τη **συμπλήρωση ενός έτους Μετασχηματισμού** στην Τράπεζα, παρουσιάστηκε και η ταυτότητα του **Προγράμματος Μετασχηματισμού the alpha blueprint** καθώς και οι τρεις βασικοί πυλώνες παρεμβάσεων, που είναι η **Πελατοκεντρική Ανάπτυξη**, η **Βελτίωση του Λειτουργικού Μοντέλου** και η **Ενίσχυση της Οργανωτικής Αποτελεσματικότητας**.

Την εκδήλωση, που αποτέλεσε μία **εντυπωσιακή παραγωγή με ιδιαίτερα χαρακτηριστικά καινοτομίας και ειδικά εφέ**, συντόνισε η **δημοσιογράφος Εύη Φραγκάκη**, που υποδέχθηκε, στο ειδικά διαμορφωμένο πλατό, τον **CEO και την Εκτελεστική Επιτροπή** της Alpha Bank, ενώ μέσω video που προβλήθηκαν κατά τη διάρκεια της παρουσίασης, μίλησαν ορισμένοι από τους βασικούς συντελεστές των έργων του Προγράμματος.

Βασίλης Ψάλτης: «Η υλοποίηση του Προγράμματος Μετασχηματισμού, πυρήνας για την επιτυχία του Στρατηγικού μας Σχεδίου»

Την εκδήλωση άνοιξε ο **CEO του Ομίλου Βασίλης Ψάλτης**, ο οποίος τόνισε την **καθοριστική σημασία του Μετασχηματισμού** στην επιτυχία του Στρατηγικού Σχεδίου της Alpha Bank, ανέδειξε τις **προτεραιότητες** του Προγράμματος και εξήγησε τη σύνδεση του τελευταίου με τη **νέα εταιρική κουλτούρα** και τις αξίες του Οργανισμού.

«**Η επιτυχία του Στρατηγικού Σχεδίου, που παρουσιάσαμε τον Μάιο και έχει ως βασικότερο στόχο την επίτευξη απόδοσης επί ιδίων κεφαλαίων της τάξης του 10%, βασίζεται στην υλοποίηση του φιλόδοξου Προγράμματος Μετασχηματισμού. Είμαστε πλέον πανέτοιμοι για την επόμενη φάση, αυτή της ουσιαστικής, δομικής Αλλαγής της Τράπεζάς μας**» σημείωσε ο κ. Ψάλτης, για να αναφερθεί στη συνέχεια στις πέντε βασικές προτεραιότητες που διέπουν τον σχεδιασμό του Προγράμματος, που είναι η **ανθρωποκεντρική προσέγγιση**, η **πελατοκεντρική φιλοσοφία**, η **έμφαση στην τεχνολογία**, το **νέο λειτουργικό μοντέλο** και το **κοινωνικό αποτύπωμα**.

Ανθρωποκεντρική προσέγγιση και νέα εταιρική κουλτούρα

Ξεκινώντας την ομιλία του απευθυνόμενος στο Προσωπικό του Ομίλου και καλώντας όλους να υιοθετήσουν την κουλτούρα της αλλαγής, ο κ. Ψάλτης επεσήμανε ότι **«απαραίτητη προϋπόθεση για την επιτυχία μας είναι να ενστερνισθούμε όλοι ένα κοινό όραμα για το Αύριο, που να μας εμπνέει και να μας κινητοποιεί στην ίδια κατεύθυνση, κάνοντάς μας καθημερινά να δίνουμε όλοι τον καλύτερό μας εαυτό για να παραμείνει η Τράπεζά μας στην κορυφή της ελληνικής αγοράς»**. Προσέθεσε δε ότι η Alpha Bank μπαίνει σε μία νέα εποχή, με **βασικές Αξίες την Ακεραιότητα, τη Συνεργασία και την Ευθύνη απέναντι στην Οικονομία και την Κοινωνία**, δημιουργώντας μία **νέα εταιρική εμπειρία** που στηρίζει την καλύτερη δυνατή απόδοση της εργασίας, ανταμείβει την πρωτοβουλία και την προσπάθεια, φροντίζει για τη συνεχή και αξιοκρατική ανάπτυξη των Εργαζομένων, ενισχύει την ομαδικότητα και επιβραβεύει με δίκαιο τρόπο τις επιδόσεις.

Υπηρεσίες και προϊόντα ανάλογα με το προφίλ κάθε Πελάτη - Βασικό κανάλι πωλήσεων το mobile banking

Η Τράπεζα, όπως εξήγησε ο κ. Ψάλτης, **θέτει ως κύριο και διαρκή στόχο την παροχή της βέλτιστης εμπειρίας στον Πελάτη (Customer Experience)**, τόσο στα Καταστήματα όσο και στα ψηφιακά κανάλια. Όπως προσέθεσε ο κ. Ψάλτης, η έννοια της συνεχούς βελτίωσης της Εμπειρίας του Πελάτη **διέπει όλες τις λειτουργίες της Alpha Bank και την εξυπηρέτηση που προσφέρει**, με την οργάνωση και τις διαδικασίες της να προσαρμόζονται ώστε να καλύπτουν τις **διαφορετικές ανάγκες** και προσδοκίες των Πελατών, **ανά τμήμα πελατείας** ή ακόμη και **εξατομικευμένα**.

«*Διαφοροποιούμε τη συνολική μας πρόταση ανάλογα με το τμήμα της αγοράς και το προφίλ κάθε Πελάτη. Αλλάζουμε δηλαδή την οργάνωσή μας, τις διαδικασίες μας, τα προϊόντα και τα συστήματά μας, ώστε να προσφέρουμε σε κάθε τμήμα της πελατείας μας, τις υπηρεσίες που χρειάζεται, στον χρόνο και με τον τρόπο που τις χρειάζεται. Παράλληλα, ψηφιοποιούμε την καθημερινή εξυπηρέτηση του Πελάτη σε σειρά συναλλαγών και στις πωλήσεις απλών προϊόντων. Αυτό θα μας επιτρέψει να εστιάσουμε την προσοχή μας στους Πελάτες και στα προϊόντα που φέρνουν μεγαλύτερη αξία στην Τράπεζα*», σημείωσε ο CEO της Alpha Bank, υπογραμμίζοντας ότι καταλύτης για τη μετάβαση είναι η **αξιοποίηση της σύγχρονης τεχνολογίας**. Όπως ανέφερε χαρακτηριστικά, «*το πλάνο επενδύσεων σε τεχνολογία για το σύνολο της περιμέτρου του μετασχηματισμού, προϋπολογίζεται σε περισσότερα από Ευρώ 120 εκατ.*», προσθέτοντας ότι μέσω των επενδύσεων αυτών **ενισχύεται δραστικά ο τομέας του web και του mobile banking**, που γίνεται πλέον **βασικό κανάλι πωλήσεων και εξυπηρέτησης**, με το Κατάστημα να αναβαθμίζεται σε κομβικό σημείο παροχής υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας και ουσιαστικής επικοινωνίας μεταξύ Πελατών και Στελεχών.

Νέο Λειτουργικό Μοντέλο

Όλες αυτές οι αλλαγές που συντελούνται δεν θα μπορούσαν να επιτευχθούν χωρίς τη ριζική αλλαγή του λειτουργικού μοντέλου της Alpha Bank, καθώς δρομολογούνται, με ταχείς ρυθμούς, ο εξορθολογισμός των λειτουργιών στις Κεντρικές Υπηρεσίες με ξεκάθαρη κατανομή αρμοδιοτήτων και κεντροποίηση εργασιών, η αυτοματοποίηση των διαδικασιών, ο κεντρικός έλεγχος των δαπανών, με στόχο τη **βελτίωση της παραγωγικότητας κατά 25%** και την **καθαρή μείωση του κόστους λειτουργίας κατά Ευρώ 60 εκατ.** σε ετήσια βάση.

Ισχυρή Τράπεζα, με ισχυρή παρουσία στην Κοινωνία

Ο CEO της Alpha Bank εξήγησε πώς το Πρόγραμμα Μετασχηματισμού και η φιλοσοφία πάνω στην οποία βασίζεται αλλάζουν και τον τρόπο με τον οποίο η Alpha Bank επανατοποθετείται στην Κοινωνία, ως **ενεργός φορέας προόδου**, φέρνοντας την **αιφορία στο επίκεντρο της στρατηγικής** της και συμβάλλοντας στη διαμόρφωση ενός νέου περιβάλλοντος για την τραπεζική στη χώρα μας.

«*Αναβαθμίζουμε τις διαδικασίες μας για να αντιμετωπίσουμε τις προκλήσεις της κλιματικής αλλαγής, όχι μόνον στην Τράπεζα και στον κλάδο μας, αλλά και στην οικονομία ευρύτερα. Πρωταγωνιστούμε στην πράσινη μετάβαση των ελληνικών επιχειρήσεων, στηρίζοντας το βιώσιμο επιχειρείν και συνεχίζουμε να αναβαθμίζουμε τη διαφάνεια και την εταιρική διακυβέρνησή μας, ανταποκρινόμενοι στις προσδοκίες όλων των εταίρων μας – Μετόχων, Πελατών, Εργαζομένων και Πολιτών*», σημείωσε χαρακτηριστικά ο κ. Ψάλτης, για να προσθέσει ότι η Alpha Bank, ως **Τράπεζα με ισχυρή παρουσία στην κοινότητα**, στηρίζει ενεργά όσους δοκιμάζονται, υποστηρίζει την Υγεία, την Παιδεία και τον Πολιτισμό και αναλαμβάνει πρωτοβουλίες για την άρση των ανισοτήτων και τον σεβασμό στη διαφορετικότητα. Κατέληξε, δε, με **το δικό του όραμα** για την επόμενη ημέρα της Τράπεζας: «*Η Alpha Bank που οραματίζομαι είναι πυλώνας προσέλκυσης και ανάπτυξης ταλέντου και εταίρος αλλαγής, δίπλα σε εκείνους που τολμούν να θέτουν στόχους και θέλουν να προχωρήσουν μπροστά*».

Αναστασία Σακελλαρίου: «Το Πρόγραμμα Μετασχηματισμού αποτέλεσμα της εμπειρίας, της γνώσης και της συστηματικής εργασίας και συνεργασίας των Ανθρώπων της Alpha Bank»

Από την πλευρά της, η **Γενική Διευθύντρια - Chief Transformation Officer κ. Αναστασία Σακελλαρίου** έκανε μία σύντομη ανασκόπηση του Προγράμματος, από την έναρξή του τον Απρίλιο του 2020 έως σήμερα, περιγράφοντας τα στάδια του σχεδιασμού, τα έργα που υλοποιούνται καθώς και τα κυριότερα, μέχρι στιγμής, επιτεύγματα.

Συγκεκριμένα, η κα Σακελλαρίου σημείωσε ότι **περισσότεροι από 200 συνάδελφοι** από διάφορες λειτουργικές περιοχές της Τράπεζας **συμμετείχαν ενεργά και με επιτυχία, για εννέα και πλέον μήνες** στη διαμόρφωση του **bottom-up σχεδιασμού** αναφορικά με το μελλοντικό μοντέλο λειτουργίας, τη **δημιουργία των σχετικών workstreams** και τα **αναλυτικά πλάνα υλοποίησής τους**.



«Υπό την καθοδήγηση και ενεργή συμμετοχή των Γενικών Διευθυντών, οι ομάδες εργασίας σχεδίασαν πάνω από **100 λεπτομερείς δράσεις** και δημιούργησαν τα αντίστοιχα *business cases*, και σε συνεργασία με τη Μονάδα Πληροφορικής, διαμόρφωσαν αναλυτικά σχέδια υλοποίησης», προσέθεσε η κα Σακελλαρίου.

Το Πρόγραμμα υλοποιείται μέσα από Ομάδες που είναι οργανωμένες σε **επτά θεματικές ενότητες**, υπό την «αιγίδα» και επίβλεψη των Γενικών Διευθυντών και Εντεταλμένων Γενικών Διευθυντών της Τράπεζας:

- Τον **«Πελατοκεντρικό μετασχηματισμό Τραπεζικής Ιδιωτών»** που δίνει έμφαση στην ανάλυση του χαρτοφυλακίου σε τμήματα Πελατών, ώστε να δημιουργούνται εξατομικευμένα προϊόντα και υπηρεσίες.
- Τον **«Πελατοκεντρικό μετασχηματισμό Τραπεζικής Επιχειρήσεων»** που εστιάζει στη χάραξη μίας πελατοκεντρικής, τμηματοποιημένης στρατηγικής και στη μεταφορά συναλλαγών σε εναλλακτικά κανάλια.
- Τον **«Μετασχηματισμό της διαδικασίας πιστοδοτήσεων»** που ανασχεδιάζει τις πιστοδοτικές διαδικασίες Επιχειρήσεων και Ιδιωτών και μειώνει τον χρόνο προετοιμασίας, έγκρισης και εκταμίευσης.
- Την **«Ανάπτυξη / καινοτομία και βελτίωση της εμπειρίας του Πελάτη»** που περιλαμβάνει την ανάπτυξη δυνατοτήτων ψηφιακών πωλήσεων και Advanced Analytics, καθώς και τη χάραξη της στρατηγικής για τη βελτίωση της εμπειρίας του Πελάτη.
- Τη **«Βελτιστοποίηση της παραγωγικότητας»** που στοχεύει στον Μετασχηματισμό των Κεντρικών Υπηρεσιών με τη χρήση σύγχρονων τεχνολογιών και αυτοματοποίησης και τη μείωση των λειτουργικών εξόδων.
- Τον **«Τεχνολογικό Μετασχηματισμό»** που περιλαμβάνει την υιοθέτηση νέων μεθοδολογιών υλοποίησης έργων πληροφορικής, για μεγαλύτερη ευελιξία και ταχύτητα, παράλληλα προς την ενδυνάμωση των τεχνικών δεξιοτήτων του Προσωπικού.
- Την **«Ανάδειξη του Ανθρώπινου Δυναμικού»** που ως στόχο έχει την καλλιέργεια μίας νέας κουλτούρας εργασίας και ανάδειξης των ταλέντων, καθώς και επαναπροσδιορισμό της ταυτότητας της Alpha Bank ως Κορυφαίος Εργοδότης στην ελληνική αγορά.

Η ενότητα της Ανάδειξης του Ανθρώπινου Δυναμικού αποτελεί προϋπόθεση για όλες τις αλλαγές που επιχειρούνται τόνισε η κα Σακελλαρίου, η οποία απευθυνόμενη στους Εργαζόμενους της Alpha Bank είπε χαρακτηριστικά: **«Όλοι εσείς είστε η δύναμή μας, στη δική σας δημιουργικότητα και βούληση για συνεχή ανάπτυξη, συνεργασία και αριστεία εδράζεται η ορμή που θα δώσει την απαιτούμενη ώθηση σε ολόκληρο τον οργανισμό».**

Κλείνοντας την παρουσίασή της η κα Σακελλαρίου διατύπωσε το **όραμα** της Ομάδας Μετασχηματισμού της Τράπεζας που, όπως είπε, είναι **«με την ολοκλήρωση του Προγράμματος, το 2024, να έχουμε μία ανανεωμένη, σύγχρονη Alpha Bank, που θα εξασφαλίζει τη δημιουργία μακροπρόθεσμης αξίας, μέσα από την ανάπτυξη των Ανθρώπων της, την ικανοποίηση των Πελατών της και τη θετική συνεισφορά της στην Κοινωνία και την Οικονομία».**

Ισίδωρος Πάσσας: «Εξατομικευμένες προτάσεις και νέοι τρόποι προσέλκυσης του Πελάτη»

Στη συνέχεια, στο βήμα ανέβηκε ο **Γενικός Διευθυντής Retail Banking Ισίδωρος Πάσσας**, αναδεικνύοντας τις κυρίαρχες τάσεις της αγοράς που χαρακτηρίζονται από τις υψηλές προσδοκίες των Πελατών για **εξατομικευμένες υπηρεσίες** και **πολλαπλά κανάλια** εξυπηρέτησης.

Αναλύοντας τον Μετασχηματισμό της Τραπεζικής Ιδιωτών, ο κ. Πάσσας αναφέρθηκε στον άξονα της **νέας πελατοκεντρικής προσέγγισης**, παρουσιάζοντας τις πρωτοβουλίες και τα έργα που έχουν ολοκληρωθεί ή βρίσκονται σε εξέλιξη, όπως:

- η **νέα εσωτερική οργάνωση** του τομέα Λιανικής Τραπεζικής γύρω από ομάδες Πελατών (**segments**) με παρόμοιες ανάγκες και απαιτήσεις,
- η **δημιουργία εξατομικευμένων προτάσεων (value propositions) για τα υπο-τμήματα Πελατών που αποτελούν προτεραιότητα**, όπως π.χ. οι «οικογένειες», ένα sub-segment υψηλής αξίας για την Τράπεζα για το οποίο σχεδιάζονται νέα στοχευμένα προϊόντα και υπηρεσίες,

- οι **νέοι τρόποι προσέλκυσης** του Πελάτη με **life stage campaigns** που αξιοποιούν τη διαθέσιμη πληροφόρηση από πρόσφατες ενέργειες του Πελάτη και προτείνουν σχετικά προϊόντα, με πολύ αυξημένες πιθανότητες επιτυχίας.

Νέο Collaboration Platform: επικοινωνία Πελάτη – Καταστήματος και συναλλαγές μέσω βιντεοκλήσης

Παράλληλα, προτεραιότητα είναι η **διαμόρφωση ενός σύγχρονου παραγωγικού πλέγματος δικτύων εξυπηρέτησης και πωλήσεων**, μέσω της **κεντροποίησης** και του **εξορθολογισμού** των διαδικασιών ώστε να αποσυμφορηθούν τα Καταστήματα από εργασίες που απαιτούν χρόνο (π.χ. διαχείριση παραπόνων, παρακολούθηση ασφαλειών κατοικίας στεγαστικών) και να δοθεί η δυνατότητα στα Στελέχη της Τράπεζας να επικεντρωθούν στην εξυπηρέτηση των Πελατών. Μέσω του νέου **collaboration platform**, ο Πελάτης της Alpha Bank θα μπορεί άμεσα και εύκολα, όχι μόνο να κλείνει ραντεβού και να το πραγματοποιεί με βιντεοκλήση, αλλά και να δίνει τη συγκατάθεσή του για μία συναλλαγή ή αγορά προϊόντος. «*Βάζουμε τον Πελάτη μέσα στο Κατάστημα, όπου και αν αυτός βρίσκεται, αυξάνοντας στην πράξη την ακτίνα δράσης κάθε Καταστήματος*», σημείωσε χαρακτηριστικά ο κ. Πάσσας, προσθέτοντας ότι στόχος είναι «*η ουσιαστική εμβάθυνση των σχέσεων στα Καταστήματα με τους Πελάτες αξίας, δηλαδή άνθρωποι να μιλάνε με ανθρώπους για σημαντικά θέματα που τους απασχολούν*».

Γιάννης Εμίρης: «*Δύο νέα Επιχειρηματικά Κέντρα σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη, νέα ομάδα πωλήσεων συναλλακτικής τραπεζικής και ενίσχυση του Web Banking Επιχειρήσεων*»

Στη **διαρκή προσήλωση της Τράπεζας στις σύνθετες ανάγκες** των Πελατών στον κλάδο της Επιχειρηματικής Τραπεζικής καθώς και στην προσεκτική **αξιολόγηση της αποδοτικότητας** της σχέσης με τον Πελάτη αναφέρθηκε ο **Γιάννης Εμίρης, Γενικός Διευθυντής Wholesale Banking της Alpha Bank**.

Η Alpha Bank, όπως είπε ο κ. Εμίρης ξεκινώντας την παρουσίασή του, ήταν πάντοτε πρωτοπόρος στον Τομέα Επιχειρηματικής Πίστης και ο **Πελατοκεντρικός μετασχηματισμός Τραπεζικής Επιχειρήσεων** εστιάζει στην περαιτέρω ενίσχυση αυτής της πρωτοπορίας, δεδομένων των ολοένα και συνθετότερων αναγκών των Πελατών.

«*Επιδιώκουμε να εστιάσουμε στις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες των Πελατών μας καλλιεργώντας κλαδική τεχνογνωσία και επενδύοντας στη βαθιά κατανόηση του αντικείμενου, προοπτικών, και χρηματοοικονομικής κατάστασης του κάθε Πελάτη*», σημείωσε ο κ. Εμίρης. Επίσης, πρόσθεσε ότι σύμφωνα με τη νέα πελατοκεντρική προσέγγιση που εφαρμόζεται και για τους επιχειρηματικούς Πελάτες, βρίσκεται **σε εξέλιξη η δημιουργία δύο νέων Επιχειρηματικών Κέντρων** σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη που θα φέρει ορθολογικότερο καταμερισμό της πελατείας και βελτίωση του Customer Experience, καθώς και μία **νέα ομάδα πωλήσεων προϊόντων συναλλακτικής τραπεζικής**, ώστε να ενισχυθεί το μερίδιο και τα έσοδα της Τράπεζας από τα προϊόντα αυτά.

Ο κ. Εμίρης ανέδειξε τη **σημασία της επεξεργασίας των δεδομένων** και της μετάπτωσής τους σε μία ενιαία βάση, που θα συγκεντρώνει τις απαραίτητες πληροφορίες για την ολοκληρωμένη διαχείριση του Πελάτη, γεγονός που διευκολύνει το έργο των αρμόδιων Στελεχών και τους απελευθερώνει από χρονοβόρες διαδικασίες, εξοικονομώντας έως και 15% του χρόνου τους **προς όφελος της ποιοτικότερης εξυπηρέτησης**.

Μία πύλη εισόδου και νέες συναλλαγές στο Web Banking Επιχειρήσεων

Αναφερόμενος στην αναβάθμιση των ψηφιακών υπηρεσιών στις Επιχειρήσεις – Πελάτες, ο Γενικός Διευθυντής Wholesale Banking της Alpha Bank, ανέλυσε τις ενέργειες που γίνονται για την ενίσχυση του **Web Banking Επιχειρήσεων** ώστε να καλύψει το σύνολο των συναλλαγών που προσφέρονται από το Κατάστημα. Ο κ. Εμίρης τόνισε ότι όλες οι ψηφιακές πλατφόρμες εντάσσονται στο Web Banking Επιχειρήσεων, όπως το Alpha Mass Payments και η πλατφόρμα factoring, προκειμένου οι Πελάτες να έχουν, **από μία μόνο πύλη εισόδου, πρόσβαση σε όλες τις υπηρεσίες**. Παράλληλα, ο κ. Εμίρης αποκάλυψε ότι δρομολογείται και το **λανσάρισμα του Mobile Banking Επιχειρήσεων**.

Τέλος, σε συνάρτηση με όλες αυτές τις σημαντικές αναβαθμίσεις υπογράμμισε την επιτυχία του «**Προγράμματος μεταφοράς συναλλαγών Επιχειρήσεων από τα Καταστήματα σε εναλλακτικά κανάλια**» που κεντροποιεί και αυτοματοποιεί συναλλαγές και εργασίες (π.χ. αναλήψεις και καταθέσεις μετρητών, μεταφορές και πληρωμές δανείων κ.ά.) με ιδιαίτερα θετικά αποτελέσματα, καθώς μέσα σε διάστημα δύο μηνών, στα 7 πιλοτικά Καταστήματα που συμμετείχαν στο πρόγραμμα, **οι συναλλαγές αυτές μειώθηκαν κατά 48%**.



Σπύρος Φιλάρετος: «Advanced Analytics Modelling και online πώληση τραπεζικών προϊόντων με αιχμηρές χορηγήσεις»

Τη σημαντική θέση που καταλαμβάνει η ικανοποίηση του Πελάτη και το Customer Experience στα έργα του Προγράμματος Μετασχηματισμού ανέδειξε ο **Γενικός Διευθυντής Ανάπτυξης και Καινοτομίας της Alpha Bank, Σπύρος Φιλάρετος**.

Σύμφωνα με την παρουσίαση του κ. Φιλάρετου, τα έργα του Μετασχηματισμού που εμπίπτουν στον τομέα ευθύνης του αφορούν σε τρεις βασικούς άξονες, που έχουν ως στόχο να αναβαθμίσουν σημαντικά την εμπειρία των Πελατών, κατ' αρχήν μέσα από την **ανάπτυξη υποδομών και εργαλείων για τη συστηματική μέτρηση της ικανοποίησής τους**, συνολικά σε επίπεδο Τράπεζας, αλλά και ανά πελατειακή ομάδα (segment), κανάλι και είδος συναλλαγής ή επαφής με την Τράπεζα. Ο δεύτερος άξονας είναι η **ανάπτυξη ειδικών εκπαιδευτικών προγραμμάτων** για το Προσωπικό, με στόχο τη διάχυση της έννοιας της εμπειρίας του Πελάτη και της σημασίας του για την Τράπεζα, όπως η δημιουργία **CX Academy**. Ο τρίτος άξονας, σημείωσε ο κ. Φιλάρετος, είναι η **κατανόηση των σημείων** που επιδρούν αρνητικά στη σχέση της Τράπεζας με τον Πελάτη και τον **σχεδιασμό δράσεων για τη διόρθωσή τους**, όπως η πιλοτική δράση με το Customer journey **"I lost my card / I lost my pin"**, που αναπλήρωσε κενά στην πρότερη διαδικασία, διαμορφώνοντας το έδαφος για μία νέα προσέγγιση με υψηλότερο βαθμό ικανοποίησης των Πελατών και μικρότερο διαχειριστικό κόστος για την Τράπεζα.

Παράλληλα, ο κ. Φιλάρετος αναφέρθηκε και σε άλλες δραστηριότητες που «τρέχουν» ταυτόχρονα, όπως η δημιουργία κεντρικής ομάδας **Advanced Analytics Modelling**, με στόχο τη μέγιστη δυνατή αξιοποίηση των δεδομένων που κατέχει η Alpha Bank. «*Σκοπός είναι να συστηματοποιήσουμε την εμπειρία που ήδη υπάρχει, αξιοποιώντας όσο το δυνατόν πιο προηγμένες μεθοδολογίες κατασκευής και χρήσης μοντέλων για υλοποίηση συγκεκριμένων use cases με μετρήσιμη και σημαντική επίπτωση σε κρίσιμους επιχειρησιακούς δείκτες της Τράπεζας*», προσέθεσε ο κ. Φιλάρετος.

Νέα εποχή για την πώληση τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών

Ο Γενικός Διευθυντής Ανάπτυξης και Καινοτομίας ανέφερε ότι η Alpha Bank εισάγει **νέα εργαλεία και μεθοδολογίες στον χώρο των ψηφιακών πωλήσεων**, που στοχεύουν στην παροχή εξατομικευμένων **online** προϊόντων και υπηρεσιών μέσω της **αύξησης της επισκεψιμότητας σε διαδικτυακούς χώρους** της Τράπεζας και της **προσέγγισης των Πελατών μέσα από τα ψηφιακά της κανάλια**.

Όσον αφορά στα Customer Journeys, ο κ. Φιλάρετος έκανε ειδική αναφορά στα επιτυχημένα και πρωτοπόρα για την ελληνική τραπεζική αγορά Retail Onboarding και Business Onboarding, που στο πρόσφατο παρελθόν εισήγαγε η Alpha Bank, σημειώνοντας ότι **τώρα η προσοχή στρέφεται στις χορηγήσεις**, «*ένα εμβληματικό σημείο επαφής με τον Πελάτη*». Ο κ. Φιλάρετος ανέλυσε και τους άμεσους στόχους που είναι η **χορήγηση δανείων στα εναλλακτικά δίκτυα**, αρχικώς με τα **μικρά καταναλωτικά στο myAlpha mobile** και στη συνέχεια **στο Web banking** καθώς και **στο check-out των digital retailers**. Τέλος, ο κ. Φιλάρετος σημείωσε ότι αντίστοιχη προσπάθεια ξεκινάει και στο **Wholesale Banking**, με προτεραιότητα το Customer Journey για **πιστοδοτήσεις μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων**.

Σπύρος Ανδρονικάκης: «Αυτόματη λήψη των πιστωτικών αποφάσεων σε ποσοστό άνω του 50% και έγκριση για καταναλωτικά δάνεια σε λιγότερο από 1 ημέρα»

Για την **αυτοματοποίηση**, που είναι ένα από τα ζητούμενα στις χορηγήσεις δανείων, μίλησε ο **Σπύρος Ανδρονικάκης, Γενικός Διευθυντής – Chief Risk Officer της Alpha Bank**, ο οποίος μέσα από χαρακτηριστικά παραδείγματα περιέγραψε τους **εντυπωσιακά γρήγορους χρόνους έγκρισης δανείων για τους Πελάτες της Alpha Bank**, στο άμεσο μέλλον.

Συγκεκριμένα, ο κ. Ανδρονικάκης ανέφερε ότι σύμφωνα με τη νέα διαδικασία λήψης πιστωτικών αποφάσεων, η **απόφαση λαμβάνεται αυτόματα σε ένα ποσοστό που υπερβαίνει το 50%** με τάση για σταδιακά ακόμη μεγαλύτερη αύξηση, σημειώνοντας ότι ο χρόνος επεξεργασίας των αιτημάτων μειώνεται δραστικά. «*Ενδεικτικά, για καταναλωτικά δάνεια και κάρτες ο χρόνος λήψης της απόφασης μειώνεται από 2 ημέρες που είναι σήμερα σε κάτω από 1 ημέρα, ενώ, για δάνειο αυτοκινήτου, από 1 ημέρα που είναι σήμερα, θα μειωθεί σε λιγότερο από 1 ώρα*. Παράλληλα, *οι ροές εργασίας είναι εντελώς ψηφιακές και ο Πελάτης θα ενημερώνεται αυτόματα στο κινητό του για την πρόοδο του αιτήματός του*», τόνισε ο κ. Ανδρονικάκης.



Ο Chief Risk Officer της Alpha Bank σημείωσε ότι παράλληλα η Τράπεζα στοχεύει στη δημιουργία μίας **ταχύτερης, ευκολότερης και φιλικότερης προς τον Πελάτη διαδικασίας υποβολής του αιτήματος** και στην **περαιτέρω ενίσχυση των μηχανισμών ελέγχου**, καθώς, μέσω της νέας πλατφόρμας αξιολόγησης αιτημάτων Λιανικής Τραπεζικής, θα υιοθετούνται διαφοροποιημένες στρατηγικές αξιολόγησης σε επιλεγμένα τμήματα Πελατών.

Για την επίτευξη των παραπάνω στόχων, ο κ. Ανδρονικάκης ανέφερε ότι χρησιμοποιείται ήδη μία πολύ σύγχρονη πλατφόρμα λήψης αποφάσεων, η οποία έχει παραμετροποιηθεί στα δεδομένα της Τράπεζας, ενώ έχουν εισαχθεί και νέες τεχνικές, όπως αυτές του **Artificial Intelligence** και του **Machine Learning**.

Νίκος Σαλακάς: «Οι Ομάδες της Νομικής Υπηρεσίας, της Κανονιστικής Συμμόρφωσης, της Εταιρικής Διακυβέρνησης και του Γραφείου Προστασίας Δεδομένων αρωγοί του Προγράμματος Μετασχηματισμού»

Για τον τρόπο που οι τομείς ευθύνης του υποστηρίζουν τα έργα του Προγράμματος Μετασχηματισμού μίλησε ο **Γενικός Διευθυντής – Chief Legal and Governance Officer της Alpha Bank Νίκος Σαλακάς:**

«Οι ομάδες της **Νομικής Υπηρεσίας** είναι αρωγοί στην εξέλιξη και εν τέλει υλοποίηση ενός μεγάλου αριθμού έργων του Προγράμματος Μετασχηματισμού, όπως, μεταξύ άλλων το **Retail Onboarding**, που αφορά στη σύσταση της τραπεζικής σχέσης και την ταυτοποίηση των Πελατών του Retail με ηλεκτρονικά μέσα, καθώς και το έργο του **Collaboration platform** που εμπεριέχει την εισαγωγή ψηφιακών υπογραφών και τη μαγνητοσκόπηση της συνομιλίας».

Επίσης, ο κ. Σαλακάς τόνισε και τον ρόλο της **Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης** και του **Γραφείου Προστασίας Δεδομένων Ομίλου** που ενεργούν ως **θεματοφύλακες των κανονιστικών πλαισίων και GDPR**, εντός των οποίων τα έργα του Προγράμματος Μετασχηματισμού λειτουργούν και εξελίσσονται.

Τέλος, υπογράμμισε τη **συμβολή της Ομάδας Εταιρικής Διακυβέρνησης στον Μετασχηματισμό**, ιδίως σε ό,τι αφορά στο θέμα των χορηγήσεων **με κριτήρια ESG**, τα οποία η Alpha Bank έχει πλήρως ενσωματώσει στη σχετική στρατηγική της αλλά και στη λειτουργία της εν γένει.

Στέφανος Μυτιληναίος: «Πάνω από 15 δράσεις για την ενίσχυση της αποδοτικότητας, τη μείωση του μέσου χρόνου διεκπεραίωσης των εργασιών και του λειτουργικού κινδύνου, με χρήση Robotic Process Automation»

«Οι συνεχείς αλλαγές του επιχειρηματικού μοντέλου, καθώς ο κόσμος εξελίσσεται γύρω μας, μας οδηγούν σε συνεχή επανασχεδιασμό των διαδικασιών μας, του τρόπου που θα αλληλοεπιδρούμε αλλά και των καναλιών μέσω των οποίων θα προσφέρουμε υπηρεσίες στο μέλλον. Μιλάμε δηλαδή πλέον για ένα ταξίδι που δεν κλείνει ποτέ» σημείωσε ο **Στέφανος Μυτιληναίος, Γενικός Διευθυντής – Chief Operating Officer της Alpha Bank** περιγράφοντας τη διαδικασία μετασχηματισμού της Τράπεζας.

Συνεχίζοντας, ο COO της Alpha Bank σημείωσε ότι έχουν σχεδιαστεί **πάνω από 15 δράσεις** για την **ενίσχυση της αποδοτικότητας**, τη **μείωση του μέσου χρόνου διεκπεραίωσης των εργασιών** και του **λειτουργικού κινδύνου**, και προβλέπουν, μεταξύ άλλων, τον ανασχεδιασμό ή την αυτοματοποίηση των διαδικασιών, με χρήση Robotic Process Automation (RPA) καθώς και τη βελτίωση της διασύνδεσης των πληροφοριακών συστημάτων, μειώνοντας την ανάγκη για χειροκίνητη καταχώριση δεδομένων.

Κλείνοντας ο κ. Μυτιληναίος ανέφερε την πεμπτοσύνη του Μετασχηματισμού που συνοψίζεται στη αλυσίδα **«συνεχής μέτρηση – επεξεργασία – συζήτηση – διόρθωση»**, ενώ απευθυνόμενος στους Εργαζόμενους της Τράπεζας τόνισε: **«Κανείς δεν ξέρει τη δουλειά καλύτερα από εμάς και κανείς δεν μπορεί να υλοποιήσει τις αλλαγές χωρίς εμάς. Δεν υπάρχει μαγική λύση, ούτε τρόπος να αποφύγουμε τη σκληρή δουλειά. Όμως έτσι, η επιτυχία, για την οποία είμαι σίγουρος, θα είναι πραγματικά παιδί όλων μας»**.



Λάζαρος Παπαγαρυφάλλου: «Συνολικές επενδύσεις και δαπάνες αναδιάρθρωσης ύψους Ευρώ 430 εκατ. για τη χρηματοδότηση του Προγράμματος Μετασχηματισμού και την επίτευξη του επιχειρησιακού μας σχεδιασμού»

Για τη στρατηγική και χρηματοοικονομική διάσταση του Προγράμματος Μετασχηματισμού ως όχημα για την επίτευξη του ανανεωμένου στρατηγικού πλάνου της Τράπεζας και την έμπρακτη στήριξη της ελληνικής οικονομίας, μίλησε ο **Γενικός Διευθυντής Chief Financial Officer της Alpha Bank Λάζαρος Παπαγαρυφάλλου.**

«Με τον Μετασχηματισμό της Τράπεζας υλοποιούμε τη δέσμευσή μας απέναντι στους Ανθρώπους μας, τους Πελάτες και τους Μετόχους μας. Έχοντας πλέον δρομολογήσει την οριστική εξυγίανση του ισολογισμού από το βάρος των ΜΕΑ και μετά την πρόσφατη ΑΜΚ, βάζουμε πλώρη για να πετύχουμε τους στόχους που έχουμε θέσει, έχοντας όλα τα απαραίτητα εφόδια για να στεφθεί με επιτυχία το εγχείρημά μας», σημείωσε ο κ. Παπαγαρυφάλλου για να τονίσει ότι η πελατοκεντρική διάσταση της στρατηγικής της Τράπεζας επιτάσσει τη **διάθεση σημαντικών κονδυλίων, ύψους Ευρώ 430 εκατ., για την αναβάθμιση των υποδομών και τη βελτίωση των διαδικασιών που θα ενισχύσουν την ανταγωνιστικότητα και την καινοτομία της προς όφελος των Πελατών.**

Νικόλας Χρυσανθόπουλος: «Το Πρόγραμμα Μετασχηματισμού μας επιτρέπει να είμαστε ακόμα πιο φιλόδοξοι και αυξάνει τη στρατηγική μας ευελιξία»

Συνεχίζοντας στο «μέτωπο» της στρατηγικής το λόγο πήρε ο **Νικόλας Χρυσανθόπουλος, Εντεταλμένος Γενικός Διευθυντής Στρατηγικής της Alpha Bank** ο οποίος μεταξύ άλλων τόνισε ότι το Πρόγραμμα Μετασχηματισμού έρχεται να στηρίξει, μέσα από στοχευμένες δράσεις, συγκεκριμένους στρατηγικούς στόχους αναπτυξιακού χαρακτήρα και λειτουργικής αποτελεσματικότητας.

«Η στρατηγική είναι το ‘τί’ και ο μετασχηματισμός είναι το ‘πώς’. Η στενή συνεργασία μεταξύ μας και η συνεχόμενη ζύμωση νέων ιδεών αποτελούν κύρια στοιχεία του όλου εγχειρήματος», είπε χαρακτηριστικά ο κ. Χρυσανθόπουλος για να αναφερθεί στο έμπρακτο παράδειγμα της δημιουργίας ειδικού workstream που ασχολείται με τη **μέγιστη δυνατή αξιοποίηση του Ταμείου Ανάκαμψης,** σε πλήρη ευθυγράμμιση με τους στρατηγικούς στόχους της Τράπεζας.

Sergiu Oprescu: «Ο Μετασχηματισμός μας βοηθά να επιτυγχάνουμε τους στρατηγικούς μας στόχους στις χώρες όπου δραστηριοποιούμαστε με βέλτιστες πρακτικές και καινοτόμες ιδέες»

Τη δική του οπτική από πλευράς διεθνούς παρουσίας του Ομίλου έδωσε και ο **Γενικός Διευθυντής International Network της Alpha Bank Sergiu Oprescu** που μίλησε για την προσαρμογή της στρατηγικής των θυγατρικών εταιρειών του εξωτερικού στο πλαίσιο του **“Project Tomorrow”**, ενώ ανέδειξε και τα σημεία διεπαφής του τομέα ευθύνης του με το Πρόγραμμα Μετασχηματισμού.

«Αξιοποιούμε το έργο του Μετασχηματισμού και την πρόοδο που σημειώνεται σε επίπεδο Ομίλου, υιοθετώντας βέλτιστες πρακτικές και ορισμένες βασικές πρωτοβουλίες που μπορούν να αναπτυχθούν στις Τράπεζες του εξωτερικού, ενώ από την πλευρά μας βοηθάμε τη διαδικασία Μετασχηματισμού του Ομίλου, παρέχοντας ανατροφοδότηση και πληροφορίες από τις αγορές όπου δραστηριοποιούμαστε. Επίσης, μαζί με το Ανθρώπινο Δυναμικό Ομίλου, υποστηρίζουμε την καθιέρωση πολιτικών που καλλιεργούν και επιβραβεύουν την απόδοση, συμβάλλουν στην προσέλκυση ταλέντων στον Οργανισμό και στη διακράτησή τους, ενώ διευκολύνουν την ανταλλαγή τεχνογνωσίας εντός του Ομίλου», σημείωσε ο κ. Oprescu.



Φραγκίσκη Μελίσσα: «Στο πλαίσιο του Μετασχηματισμού υλοποιούμε μία σειρά από φιλόδοξα έργα που αναδεικνύουν τους Ανθρώπους μας σε βασικό στρατηγικό μας πλεονέκτημα»

Από την ψηφιακή εκδήλωση για την πρόοδο του Μετασχηματισμού δεν θα μπορούσε να λείπει η παρουσίαση των πρωτοβουλιών που συνιστούν τον 3^ο πυλώνα του Προγράμματος, αυτόν της ενίσχυσης του Προσωπικού της Τράπεζας, για τον οποίο μίλησε διεξοδικά η **Φραγκίσκη Μελίσσα, Εντεταλμένη Γενική Διευθύντρια - Chief Human Resources Officer της Alpha Bank.**

Η κα Μελίσσα τόνισε ότι αναγκαία συνθήκη για την επιτυχία κάθε προγράμματος μετασχηματισμού είναι η συμμετοχή των ίδιων των Εργαζομένων, μέσα από μία **εμπειριστατωμένη στρατηγική που αναδεικνύει** τους Ανθρώπους σε βασικό στρατηγικό πλεονέκτημα της Τράπεζας. Συγκεκριμένα, η CHRO της Alpha Bank αναφέρθηκε στο **νέο σύστημα αξιολόγησης “Alpha Performance Dialogue”**, που χαρακτηρίζεται από διαφάνεια, αξιοκρατία, ανοιχτό διάλογο και ξεκάθαρη στοχοθεσία, αλλά και **σύνδεση της ατομικής απόδοσης με μία νέα στρατηγική αμοιβών και παροχών.**

Δεύτερος κρίσιμος τομέας είναι η **ανάπτυξη και αξιοποίηση των ταλέντων, μέσα και από σύγχρονα προγράμματα εκπαίδευσης**, και η δημιουργία **πλάνων διαδοχής** στα ανώτατα διοικητικά επίπεδα ήδη από το 2021, και, από το επόμενο έτος, σε όλους τους ρόλους ευθύνης – διοίκησης ομάδων στην Τράπεζα.

Η Alpha Bank δίνει, πλέον, άλλη δυναμική στην εικόνα της ως εργοδότης (**Employee Value Proposition**), με στόχο, όπως σημείωσε χαρακτηριστικά η κα Μελίσσα, **«μέσα από τη βελτιστοποίηση της εμπειρίας των Εργαζομένων μας, να μπορούμε να προσελκύουμε συνεχώς νέα talέντα από την αγορά, διατηρώντας παράλληλα την ηγετική μας θέση ως εργοδότης στην Ελλάδα».**