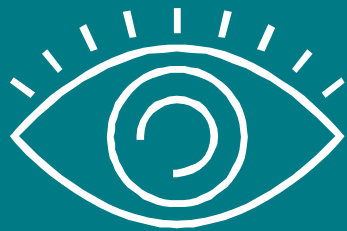




Live Banking

Φεβρουαριος 2026

Ευκαιρία



Πελάτες αξίας με
ψηφιακό profile και
προοπτική
ανάπτυξης
συνεργασίας



Ιδιώτες Πελάτες



Ψηφιακοί Πελάτες

- Πελάτες με υψηλή παρούσα και δυνητική αξία
- Ηλικία: 18-55 ετών
- Εχουν ψηφιακή συμπεριφορά
 - Συναλλαγών μέσω IB/MB
 - Συναλλαγές σε ηλεκτρονικό εμπόριο
 - Αγορά προϊόντος από το IB/MB
 - Digital Onboarding
- **Δεν επισκεπτονται τα καταστήματα**

Τι μας ειπαν οι πελάτες; Πως θέλουν την σχέση τους με την Τράπεζα;

Την **επέκταση του ωραρίου** (ώστε να μην πρέπει να αφήσουν την δουλειά τους), με ελάχιστο το 09:00-19:00

Την δυνατότητα **εξυπηρέτησης χωρίς μετακίνηση** (Μεγάλες πόλεις, αλλά και ακριτικές περιοχές)

Με **προσωποποιημένη εξυπηρέτηση** από κάποιον που θα τους ξέρει

εξασφαλισμένη ασφάλεια στο όλο το ταξίδι εξυπηρέτησης και της συνεργασίας



Ευέλικτη εξυπηρέτηση
χωρίς την φυσική παρουσία
του πελάτη στο κατάστημα

Εξ αποστάσεως συνεργασία
μέσω **Video Banking** με
ασφάλεια

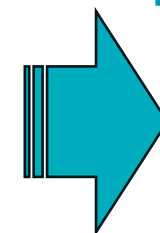
Προσωποποιημένη
εξυπηρέτηση από
Προσωπικό Συνεργάτη / RM

Έμφαση στην
συμβουλευτική και την
ανάπτυξη συνεργασίας

Διευρυμένο ωράριο
εξυπηρέτησης

Βελτίωση εμπειρίας
πελάτη

Δωρεάν για τον πελάτη



2 Καταστήματα

Ψηφιακής Εξυπηρέτησης

Το ταξίδι του πελάτη στο Live Banking

Step 1: Intro υπηρεσίας μέσω BTL επικοινωνίας



Live Banking: Καλωσήρθατε στη νέα υπηρεσία της Εθνικής Τράπεζας!

Email και splash banners σε Digital & Mobile Banking ενημέρωσης για την ένταξη στη νέα υπηρεσία Live Banking

Step 2: Intro υπηρεσίας μέσω τηλεφώνου (γνωριμία)

Καλωσόρισμα στη νέα υπηρεσία & κλείσιμο πρώτου ραντεβού μέσω Video Banking

Step 3: Ραντεβού μέσω Video Banking

Αναλυτική παρουσίαση της υπηρεσίας

Επικαιροποίηση η στοιχείων πελάτη

Καθορισμός πλαισίου και συχνότητα επικοινωνίας

Αναγνώριση αναγκών πελάτη

Προγραμματισμός νέου ραντεβού

Ολοκλήρωση συνάντησης & αποστολή email καλωσορίσματος

Step 4: Διερεύνηση αναγκών πελάτη

Εξειδικευμένο ραντεβού για αναλυτική αναγνώριση αναγκών πελάτη

Step 5: Ad-hoc ανάγκες πελατών

Προγραμματισμένα ραντεβού με πρωτοβουλία του πελάτη



Οι προκλήσεις



Η επικοινωνία της υπηρεσίας στην **"πρώτη επαφή"** με τον πελάτη. Να νιώσει σφαλής ο πελάτης, να καταλάβει το όφελος.



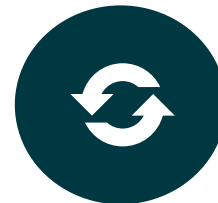
Εδραίωση της **σχέσης πελάτη και Remote RM** χωρίς φυσική παρουσία.



Επικοινωνια του **συμβουλευτικού** χαρακτήρα της υπηρεσίας



Το **χτίσιμο κουλτούρας** στο **προσωπικό** απο την Φυσική επαφή σε Video Banking



Αντιμετώπιση **τεχνικών θεμάτων**

Τι πετύχαμε μέχρι σήμερα

Net Promoter Score



91%



15 000 πελάτες έχουν ήδη την εμπειρία εξυπηρέτησης Live Banking



Καθε Rm έχει καθημερινά πάνω 15 επικοινωνίες & ραντεβου με πελάτες



Δυναμικά εξελίσσεται η ανάπτυξη της συνεργασίας με έμφαση στα πριοντα μακροπροθεσμου οριζοντα (δανειακα επενδυτικα)



Εξαιρετική εμπειρία πελατων

A close-up photograph of a person's hands typing on a silver laptop keyboard. The scene is warmly lit with soft, out-of-focus bokeh lights in shades of orange and yellow. In the foreground, a white ceramic mug is partially visible. The background is blurred, showing what appears to be a desk or office environment. A teal-colored graphic overlay is present on the right side of the image, framing the text.

Οραμα

Το **Live Banking** να αποτελέσει
βασικό κανάλι εξυπηρέτησης
προσφέροντας **εξαιρετική**
εμπειρία για τον πελάτη και
υψηλή αξία στην Τραπεζα

https://www.youtube.com/watch?v=zzKZL_lo6tc