

## Alpha Bank: Μοχλός ενίσχυσης της κερδοφορίας και της αποτελεσματικότητας η ψηφιοποίηση προϊόντων, υπηρεσιών και διαδικασιών

Την καταλυτική συμβολή του ψηφιακού μετασχηματισμού της Alpha Bank στα ισχυρά οικονομικά αποτελέσματα που παρουσίασε το Α΄ τρίμηνο του 2024 αναδεικνύει η σχετική [παρουσίαση της Τράπεζας](#), όπου περιγράφεται πώς η εισαγωγή νέων τεχνολογιών και η ψηφιοποίηση υφιστάμενων υπηρεσιών και διαδικασιών ενισχύουν τόσο την κερδοφορία όσο και την αποτελεσματικότητα της λειτουργίας της Τράπεζας.

### Στο επίκεντρο η ψηφιοποίηση

Η Alpha Bank έχει καταφέρει να δώσει σημαντική ώθηση στη δημιουργία ψηφιακών υπηρεσιών οι οποίες όχι μόνο έχουν γίνει αποδεκτές από επιχειρήσεις και Ιδιώτες πελάτες, αλλά χρησιμοποιούνται καθημερινά από ένα ευρύ φάσμα του Πελατολογίου της Τράπεζας, ενισχύοντας την ανάπτυξη των πωλήσεων και τη διαφοροποίηση των εσόδων.

Τους τελευταίους 15 μήνες, η Alpha Bank έχει εισαγάγει πάνω από 70 νέα ψηφιακά προϊόντα, ενώ, όπως αναφέρεται στα αποτελέσματα Α΄ τριμήνου, η Τράπεζα πέτυχε ήδη τον στόχο για το 2024 σε ό,τι αφορά στις ψηφιακές πωλήσεις, οι οποίες αυξήθηκαν κατά 37% σε επίπεδο τριμήνου. Ιδιαίτερη επιτυχία γνώρισαν και τα καταναλωτικά προσωπικά δάνεια ύψους έως 5.000 ευρώ, με ποσοστό άνω του 70% των πωλήσεων να γίνεται σταθερά από την ψηφιακή πλατφόρμα της Τράπεζας, ενισχύοντας τα έσοδα αλλά και το χαρτοφυλάκιό της.

Η Alpha Bank έχει θέσει ως προτεραιότητα την ψηφιακή εμπειρία Πελάτη, γι' αυτό και έχει προχωρήσει στη δημιουργία 350 ψηφιακών journeys, τα οποία έχουν υλοποιηθεί με τα πιο σύγχρονα πρότυπα, ενώ συνεχίζει τον επανασχεδιασμό των βασικών ψηφιακών καναλιών της. Παράλληλα, πάνω από το 80% των καθημερινών τραπεζικών υπηρεσιών έχει ήδη ψηφιοποιηθεί, με στόχο να φτάσει το 90% μέχρι το τέλος του έτους και το 100% μέχρι το τέλος του 2025.

#### Key Achievements since 2022<sup>1</sup>

- **+37%** Digital Sales Items in Q1 YoY
- **+70** New Digital Products & Services launched
- **+350** Digital Journeys redesigned & launched
- **22** New Advanced Analytics & AI models

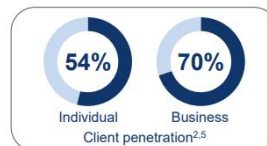


#### Investor Day KPIs

	2022	2023	Q1/2024	2024 Target
Digital Sales	19%	23%	25%	25%
Daily Banking Digitalization <sup>2</sup>	65%	82%	83%	90%
Active Users <sup>2,3</sup> In mn.	1,6	1,7	1,7	1,8

#### % Digital Sales | Q1 24 Production

Consumer Loans	78%
Prepaid Cards	71%
Term Deposits	43%
Credit Cards	43%
Debit Cards	35%



<sup>1</sup> Refers to the last 15 months; <sup>2</sup> Referred to end of period snapshot; <sup>3</sup> Subscribers (Individuals & Businesses) with 3month login; <sup>4</sup> Tx through web/mobile/ATM/APS over total; <sup>5</sup> Digital 3month active over total "addressable" 9

### Νέα δεδομένα για πελάτες και υπαλλήλους

Η ψηφιοποίηση προϊόντων και υπηρεσιών έχει επιφέρει σημαντική διευκόλυνση στην καθημερινότητα των πελατών της Τράπεζας, ενώ παράλληλα έχει δώσει στο ανθρώπινο δυναμικό της τη δυνατότητα να επικεντρωθεί σε υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας για τους πελάτες, όπως είναι η συμβουλευτική τραπεζική.

Σύμφωνα με τα στοιχεία που παρουσίασε η Alpha Bank, το 97% των καθημερινών συναλλαγών των Πελατών με την Τράπεζα πραγματοποιείται πλέον σε ψηφιακό περιβάλλον, αφού το μεγαλύτερο μερίδιο των Πελατών είναι ενεργοί στα ψηφιακά κανάλια της. Επιπλέον, η ψηφιοποίηση έχει βοηθήσει σημαντικά στη μείωση του χρόνου που απαιτείται για την ολοκλήρωση διαδικασιών και αιτημάτων, καθώς υπάρχει η δυνατότητα εξ αποστάσεως εξυπηρέτησης με video sessions και ηλεκτρονικά ραντεβού.

### **Καινοτομία, αυτοματοποίηση διαδικασιών και πρωτοπορία στο AI**

Εκτός από τα ψηφιακά προϊόντα και υπηρεσίες, η Alpha Bank έχει επενδύσει σημαντικά στον εσωτερικό ψηφιακό μετασχηματισμό, προκειμένου να απλοποιήσει τις εσωτερικές της διαδικασίες και να εφαρμόσει ένα πιο ευέλικτο και αυτοματοποιημένο μοντέλο εργασίας.

Ως Τράπεζα της καινοτομίας, η Alpha Bank είναι η μόνη ελληνική τράπεζα που έχει κατασκευάσει 22 νέα μοντέλα τεχνητής νοημοσύνης (AI), εκ των οποίων τα 5 αφορούν σε τεχνολογία Natural Language Processing (NLP) και GenAI. Ιδιαίτερης σημασίας είναι μάλιστα το γεγονός ότι, ήδη οι δύο εφαρμογές GenAI βρίσκονται σε πιλοτική εφαρμογή και αναμένεται να ενσωματωθούν κανονικά στα συστήματα της Τράπεζας το επόμενο διάστημα.

Ένας από τους μεγάλους στόχους για το 2024 και το 2025 είναι η αυτοματοποίηση των εσωτερικών διαδικασιών για δάνεια σε ιδιώτες και επιχειρήσεις. Ήδη πραγματοποιούνται βελτιώσεις σε επίπεδο στεγαστικών δανείων, ενώ εξετάζεται και η χορήγηση ψηφιακών δανείων σε ελεύθερους επαγγελματίες και μικρομεσαίες επιχειρήσεις.

Τέλος, βασικός πυλώνας της αυτοματοποίησης των εσωτερικών διαδικασιών είναι και οι paperless διαδικασίες, που αποτελούν ένα κρίσιμο στρατηγικό στόχο της Τράπεζας. Βασική επιδίωξη είναι να δοθεί η δυνατότητα στους Ιδιώτες Πελάτες να ανεβάζουν έγγραφα ψηφιακά, χωρίς να χρειάζεται να προσέρχονται στα Καταστήματα.

Η πλήρης ψηφιοποίηση εγγράφων αναμένεται να δώσει τέλος στις άσκοπες καθυστερήσεις για την ικανοποίηση των αιτημάτων των Πελατών ενώ αναμένεται να διευκολύνει σημαντικά και την εργασία των στελεχών, τα οποία θα μπορούν να βρίσκουν τα ψηφιακά έγγραφα χωρίς να χρειάζονται να ζητούν το ίδιο έγγραφο από τον πελάτη παραπάνω από μία φορά.