

COVID - 19

Οδηγός Εξυπηρέτησης & Στήριξης σε Περιβάλλον Κρίσης

ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ
στην προστασία & την απρόσκοπτη
εξυπηρέτηση



Η Eurobank υπηρετεί από την πρώτη στιγμή το σκοπό ΜΕΝΟΥΜΕ ΣΠΙΤΙ και τις πρωτοβουλίες στήριξης της ελληνικής οικονομίας στην έκτακτη, δύσκολη συγκυρία που προκαλεί η εξάπλωση του COVID - 19.

Συμμετέχοντας στη συλλογική εθνική προσπάθεια για την αντιμετώπιση της πανδημικής κρίσης και τη στήριξη, εμπράκτως, του συστήματος δημόσιας υγείας από τον COVID – 19, ήλθε σε συνεννόηση με το Υπουργείο Υγείας και την Εθνική Κεντρική Αρχή Προμηθειών Υγείας (ΕΚΑΠΥ) και προχώρησε στην **προσφορά νοσοκομειακού εξοπλισμού και υγειονομικού υλικού κατά τις υποδείξεις των αρμόδιων φορέων.**



ΜΕΤΡΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ

- Η Eurobank έλαβε άμεσα κάθε επιβεβλημένο και προβλεπόμενο μέτρο για την πρόληψη και προστασία των πελατών και των εργαζομένων της τηρώντας απόλυτα τις οδηγίες των αρμοδίων Αρχών.

→ Ήδη **εργάζονται εξ αποστάσεως περίπου 4.000 εργαζόμενοι**, με όλες τις μονάδες της Τράπεζας να είναι σε πλήρη και απρόσκοπτη λειτουργία σε όλα τα επίπεδα, καθιστώντας την Eurobank μία από τις λίγες εταιρείες στην Ελλάδα με τόσο υψηλό ποσοστό εργαζομένων σε καθεστώς τηλεργασίας κατά τη διάρκεια της κρίσης.

→ Στο πλαίσιο των έκτακτων μέτρων, εξασφαλίστηκε η απομακρυσμένη πρόσβαση για περίπου **60%** των εργαζομένων κατά μέσο όρο, ποσοστό το οποίο ανέρχεται έως και στο **80%** σε ορισμένες κεντρικές υπηρεσίες.

Αξιοποιήθηκαν με απόλυτη επιτυχία collaboration tools για **συναντήσεις εξ αποστάσεως** ώστε η Τράπεζα να παραμείνει πλήρως λειτουργική από την πρώτη μέρα ακόμη και υπό τις παρούσες δύσκολες συνθήκες.

Παράλληλα, υιοθετήθηκε το **μοντέλο της εφεδρείας**, τόσο για προληπτικούς λόγους προστασίας της υγείας των εργαζομένων της, όσο και για τον περιορισμό του συνωστισμού και των συναθροίσεων με πελάτες στους χώρους εργασίας.

Αξίζει να επισημανθεί ότι η Eurobank λειτουργούσε σε καθεστώς work@home μία εβδομάδα **πριν** ανακοινωθούν τα μέτρα της Πολιτείας για το lockdown, ενώ όλη η διαχείριση έγινε απολύτως ψηφιακά, μέσω της πλατφόρμας SAP SuccessFactors ώστε να οργανώνεται απρόσκοπτα ο προγραμματισμός των εργασιών κάθε μονάδας.

→ Ιδιαίτερη μέριμνα δόθηκε, εξ αρχής, σε εργαζομένους της Τράπεζας που ανήκουν σε ευπαθείς ομάδες, μέσω της άμεσης απομάκρυνσής τους από την εργασία.

Με στόχο τη στήριξη του συνόλου των εργαζομένων συστάθηκε **νέο Help Line** από εξειδικευμένη ομάδα ιατρών και ενισχύθηκε η Τηλεφωνική Γραμμή Υποστήριξης, όπου έμπειροι ψυχολόγοι προσφέρουν βοήθεια σε όσα θέματα απασχολούν τους εργαζομένους.

→ **Ενισχύθηκαν τα μέτρα προστασίας στο δίκτυο καταστημάτων, τα οποία παραμένουν σε λειτουργία σε όλη τη χώρα με ελεγχόμενη πρόσβαση.**

Απολυμάνθηκαν προληπτικά όλα τα κτίρια, το προσωπικό εφοδιάστηκε με μάσκες και απολυμαντικά ενώ πραγματοποιείται διαρκής, ενισχυμένος και σχολαστικός καθαρισμός των χώρων εργασίας –ιδίως του δικτύου των καταστημάτων– συμπεριλαμβανομένων των ATM.

→ Σε όλο το δίκτυο καταστημάτων τοποθετήθηκαν **ειδικά χωρίσματα (Plexiglass)** πάνω στους πάγκους των ταμείων εξυπηρέτησης δημιουργώντας έναν αποτελεσματικό φραγμό στα σταγονίδια που διασκορπίζονται κατά την ομιλία, προστατεύοντας τόσο τον πελάτη όσο και τον εργαζόμενο κατά τη διάρκεια των συναλλαγών.



→ Τα στελέχη των καταστημάτων είναι στη διάθεση των πελατών με στόχο τη βέλτιστη και ασφαλή εξυπηρέτησή τους. **Για την ασφάλεια όλων, η Eurobank εφαρμόζει επακριβώς το σύνολο των οδηγιών του ΕΟΔΥ.**

- **Ενεργοποιεί έκτακτα μέτρα στήριξης επιχειρήσεων και νοικοκυριών** για τη διευκόλυνση αποπληρωμής δανειακών υποχρεώσεων.

- **Εμπλουτίζει διαρκώς τις διαθέσιμες ψηφιακές υπηρεσίες και λειτουργικότητες** παρέχοντας απλές και ασφαλείς λύσεις μέσω όλων των εναλλακτικών ψηφιακών καναλιών για την απρόσκοπτη διενέργεια της πλειονότητας των συναλλαγών, χωρίς να απαιτείται φυσική παρουσία πελατών σε κατάστημα.

Για παράδειγμα, η δυνατότητα δήλωσης - μέσω του e - Banking - στοιχείων επιταγών για να τύχουν της αναστολής προθεσμιών εμφάνισης και πληρωμής, βάσει της σχετικής από 30/03/2020 Πράξης Νομοθετικού Περιεχομένου -ΠΝΠ- (ΦΕΚ Α' 75), η οποία διατέθηκε στις επιχειρήσεις με «προστατευόμενους» ΚΑΔ (φυσικά και νομικά πρόσωπα).

- **Πραγματοποιεί ενέργειες ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης των πελατών για την προστασία τους από διαδικτυακές απάτες και την πραγματοποίηση αγορών online με ασφάλεια.**

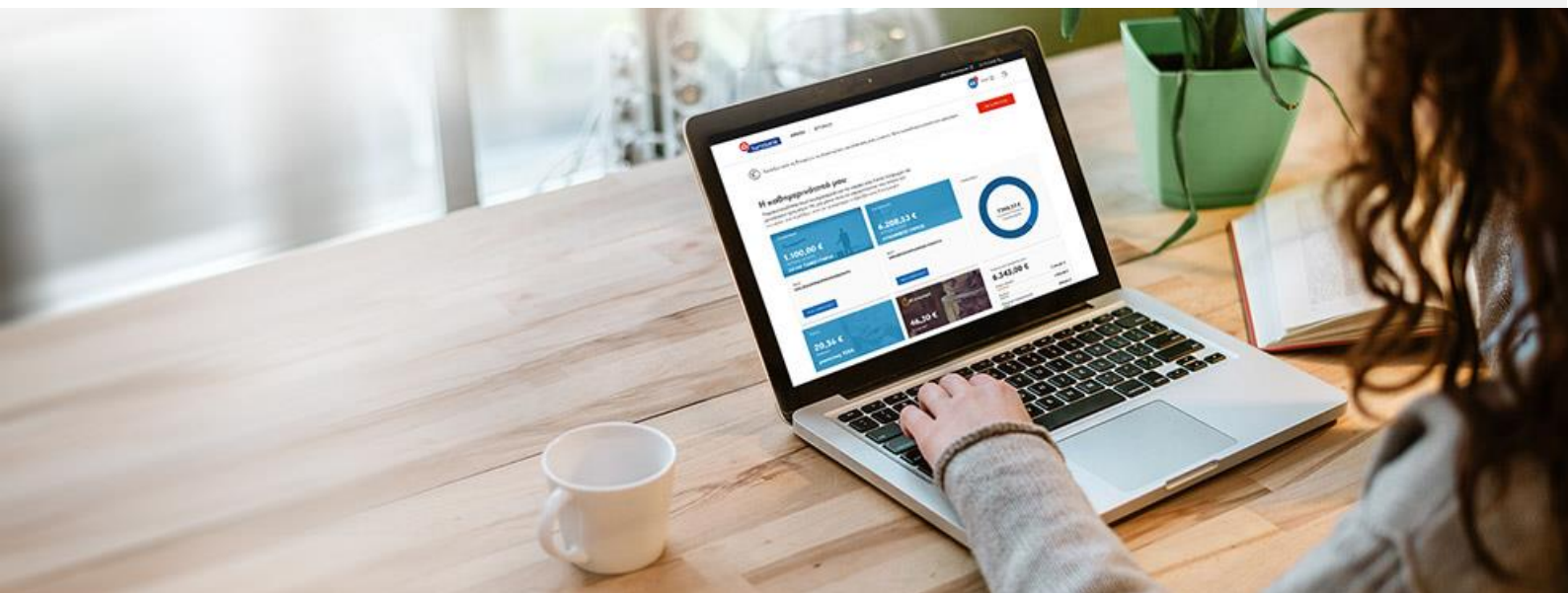
- Από την πρώτη στιγμή και σύμφωνα με την απόφαση της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, για αποφυγή συνωστισμού στα καταστήματα **στο πλαίσιο προστασίας των εργαζομένων και των συναλλασσόμενων, ΔΕΝ πραγματοποιούνται** στα καταστήματα της Τράπεζας, με φυσική παρουσία, οι ακόλουθες συναλλαγές: Αναλήψεις μετρητών έως €400, καταθέσεις μετρητών έως €1.000, πληρωμές λογαριασμών τρίτων (δημόσιο, ενέργεια, ύδρευση, τηλεφωνία, συνδρομητική τηλεόραση, ασφάλειες, κ.λπ.), ενημέρωση λογαριασμών -κινήσεων και υπολοίπων- βιβλιαρίων. Όλες αυτές οι συναλλαγές είναι διαθέσιμες μέσω εναλλακτικών δικτύων (ATMs, e - Banking, Eurobank Mobile App).

Η άμεση ανταπόκριση στις έκτακτες συνθήκες που προέκυψαν ήταν **ένα “stress test” πολλών ταχυτήτων** για την ψηφιακή ετοιμότητα του Ομίλου, η οποία ήταν σε τέτοιο επίπεδο, που επέτρεψε να οργανωθεί, σε ελάχιστο χρόνο, ένας **ψηφιακός τραπεζικός οργανισμός που αντιμετωπίζει αποτελεσματικά την πρωτόγνωρη αυτή κατάσταση**. Στις δύσκολες αυτές συνθήκες αποδείχθηκε καθοριστική η στρατηγική στόχευση που είχε η Τράπεζα τα τελευταία χρόνια για την επιτυχή, σταδιακή μετάβαση στην ψηφιακή εποχή.

Η Eurobank, που συμπληρώνει φέτος **20 χρόνια παρουσίας στην ψηφιακή τραπεζική**, πραγματοποίησε και πραγματοποιεί αξιόλογες επενδύσεις για να εξελιχθεί στην πιο εύχρηστη, ψηφιοποιημένη τράπεζα στην Ελλάδα και τη Νοτιοανατολική Ευρώπη. Την τελευταία τριετία έχει επενδύσει **άνω των 150 εκατομμυρίων ευρώ** σε έργα τεχνολογίας, ενώ **το πλάνο τεχνολογικών επενδύσεων συνεχίζεται με ισχυρή δυναμική και την επόμενη τριετία**.

Το **Group IT** έχει μετεξελιχθεί τα τελευταία χρόνια σε ένα πολυδιάστατο οικοσύστημα υποδομών και δεξιοτήτων, στο οποίο **600 εξειδικευμένοι επαγγελματίες στο χώρο της τεχνολογίας** -σε συνεργασία με ένα δίκτυο συνεργατών ελληνικών εταιρειών πληροφορικής- υποστηρίζουν αποτελεσματικά τις εγχώριες και, συνολικά, τις διεθνείς δραστηριότητες της Τράπεζας. Η υποδομή που δημιουργήθηκε όλα τα προηγούμενα χρόνια τόσο σε τεχνολογικό όσο και στο επίπεδο ανθρώπινου δυναμικού, ήταν ο καταλυτικός παράγοντας που επέτρεψε την αποτελεσματική διαχείριση των ακραίων έκτακτων συνθηκών της τρέχουσας κρίσης.

Η Eurobank θα συνεχίσει να στέκεται στο πλευρό των πελατών της, τόσο με τα δικά της μέσα όσο και συμμετέχοντας στην εθνική προσπάθεια και στα προγράμματα της Πολιτείας για τη στήριξη των επιχειρήσεων, ώστε να αντιμετωπισθεί και αυτή η κρίση. Διάρκης στόχος της Τράπεζας είναι να συμβάλει στην επιστροφή της κανονικότητας και την ανάταξη της οικονομίας.

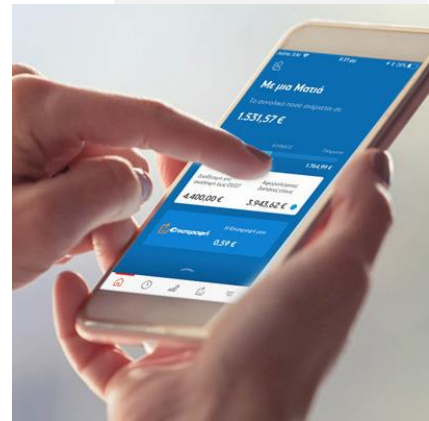


ΑΣΦΑΛΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΠΟ ΑΠΟΣΤΑΣΗ

Τα ψηφιακά μέσα για Ιδιώτες

- Αξιοσημείωτη είναι η **διεύρυνση της ηλεκτρονικής πελατειακής βάσης** κατά τη διάρκεια της κρίσης του COVID - 19.
 - Ο Μάρτιος '20 έκλεισε με τη μεγαλύτερη, έως σήμερα, χρήση στα ψηφιακά κανάλια της Τράπεζας καθώς αυξήθηκε η ανάγκη διεκπεραίωσης καθημερινών συναλλαγών και αγορών αγαθών εξ αποστάσεως (e-Commerce / online shopping). Συγκεκριμένα, σημειώθηκε **αύξηση χρηστών στα ψηφιακά κανάλια κατά 32%**, σε σχέση με τον Μάρτιο του '19 και ειδικά **στο Eurobank Mobile App αύξηση κατά 51%**. Είναι ενδεικτικό ότι την τελευταία μέρα του Μαρτίου σχεδόν **1.800 πελάτες συναλλάσσονταν μέσα από τα ψηφιακά κανάλια ανά λεπτό**.
 - Η πλειονότητα των νέων χρηστών και ενεργοποιήσεων μπορεί να αποκτήσει πρόσβαση στο e - Banking και στο Eurobank Mobile App, χωρίς να χρειαστεί να εξέλθει από το σπίτι (Digital Onboarding). Ενδεικτικό της δυναμικής είναι ότι από την 28^η Μαρτίου και για τις επόμενες 2 - 3 εβδομάδες καταγράφηκε **τριπλασιασμός στο ρυθμό των νέων εγγραφών και ενεργοποιήσεων κωδικών**, ενώ, ειδικά **ο ρυθμός εγγραφών που έρχεται μέσω Digital Onboarding (DoB) έχει σχεδόν οκταπλασιαστεί**, σε σχέση με την κανονική ροή πριν την πανδημία!

Τα παραπάνω αποτελέσματα επιτεύχθηκαν χάρη στις πρωτοβουλίες που ανέλαβε η Eurobank, ώστε, όσοι δεν είχαν εξασφαλίσει πρόσβαση στην ηλεκτρονική τραπεζική, να την αποκτήσουν άμεσα για να αξιοποιήσουν εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια **όλες τις δυνατότητες που προσφέρει η Τράπεζα για ηλεκτρονικές συναλλαγές από όλα τα εναλλακτικά δίκτυα, το e – Banking, το m - Banking από κινητά τηλέφωνα και tablet, το V-Banking, αποφεύγοντας το συνωστισμό στα καταστήματα και τη χρήση μετρητών.**



- Η Τράπεζα **ενημέρωσε 550.000 πελάτες της** που έχουν κάρτες Eurobank, αλλά όχι κωδικούς ηλεκτρονικής τραπεζικής, για το πώς μπορούν να αποκτήσουν πρόσβαση στην ηλεκτρονική τραπεζική από τον υπολογιστή ή το κινητό τους, χωρίς να απαιτείται φυσική παρουσία στο κατάστημα.
- **Ειδικά για τους μη εξοικειωμένους στη χρήση ψηφιακών μέσων πελάτες, όπως ηλικιωμένοι και ευάλωτοι συμπολίτες μας**, η Eurobank ανέλαβε πρωτοβουλίες ώστε εύκολα, γρήγορα και απλά, εφόσον έχουν δηλώσει τον αριθμό του κινητού τους τηλεφώνου και έχουν ενεργή χρεωστική ή πιστωτική κάρτα στο όνομά τους, να εγγράφονται στο e - Banking, για να μπορούν να πραγματοποιούν τις καθημερινές τους συναλλαγές, μένοντας σπίτι.
- Παράλληλα, ενημέρωσε εκ νέου 55.000 συνταξιούχους για τη δυνατότητα ενημέρωσης μέσω ATM για την κίνηση του λογαριασμού τους και την πίστωση της σύνταξής τους, χωρίς επίσκεψη στο κατάστημα.
- Επίσης, δημιούργησε απλές οδηγίες στο eurobank.gr για να βοηθήσει στην ολοκλήρωση των ψηφιακών τους συναλλαγών, βήμα-βήμα. Από 27/04/2020, με νέα πρωτοβουλία, επιλεγμένοι συνταξιούχοι μπορούν να λάβουν και τηλεφωνικώς τις οδηγίες μέσω ειδικής τηλεφωνικής γραμμής για την οποία ενημερώνεται με προσωποποιημένο τρόπο (sms).
- Οι πελάτες υποδέχθηκαν θετικά τις πρωτοβουλίες της Τράπεζας. Ενδεικτικά:
 - **Μεταξύ 16/03/2020 - 27/04/2020 επανεκδόθηκαν κωδικοί e – Banking από περίπου 31.000 πελάτες**, οι οποίοι για μεγάλο διάστημα δεν χρησιμοποιούσαν την υπηρεσία και στην πλειονότητά τους πραγματοποίησαν μεταφορές χρημάτων (σε λογαριασμούς Eurobank), εμβάσματα και πληρωμές.
 - Το ποσοστό των πελατών **άνω των 55 ετών**, που εγγράφηκαν στην υπηρεσία e - Banking κατά την περίοδο περιορισμού της κυκλοφορίας, είναι **διπλάσιο** από το αντίστοιχο την προηγούμενη περίοδο.
- Μεγάλο ενδιαφέρον παρατηρείται επίσης στις **νέες υπηρεσίες** των ψηφιακών καναλιών:

- Μέσω του **e - Banking** και της υπηρεσίας ανοιχτής τραπεζικής **Account Aggregation**, οι πελάτες της Eurobank μπορούν να έχουν στην οθόνη του υπολογιστή τους, **μέσω ασφαλούς διασύνδεσης**, τη συνολική εικόνα των υπολοίπων, καθώς και τις κινήσεις, σε καταθετικούς λογαριασμούς και πιστωτικές κάρτες που διατηρούν σε οποιαδήποτε ελληνική συστημική τράπεζα.
- Η ενεργοποίηση της νέας υπηρεσίας του Eurobank Mobile App, **Cards Control**, μέσω της οποίας οι κάτοχοι καρτών πιστωτικών, χρεωστικών και προπληρωμένων καρτών αποκτούν μια σειρά από υπηρεσίες ελέγχου της κάρτας τους και διευκόλυνσης συναλλαγών, είχε ιδιαίτερα θετική υποδοχή, με **16.000 εγγεγραμμένους χρήστες** για το διάστημα από 16/03/2020, ημερομηνία που διατέθηκε η υπηρεσία, έως 27/04/2020.
- Υπενθυμίζεται ότι η αυξημένη εκτέλεση συναλλαγών μέσω των ψηφιακών καναλιών, μπορεί να εξυπηρετηθεί με προνομιακή τιμολόγηση σε πληρωμές και μεταφορές χρημάτων, μέσω των νέων πακέτων **συνδρομικών προγραμμάτων υπηρεσιών και τραπεζικών συναλλαγών**. Πρόκειται για τα προγράμματα **"Advanced for Business"** για τους επιχειρηματίες πελάτες και **«e-Συναλλαγές»** για τους Ιδιώτες, τα οποία ήδη παρείχε η Τράπεζα.

Οι κάρτες

- Έχει ξεκινήσει η ταχυδρομική αποστολή -στο σπίτι- **νέων χρεωστικών καρτών σε πελάτες για να εκδώσουν άμεσα κωδικούς ηλεκτρονικών συναλλαγών** αλλά και για να μπορούν να πραγματοποιήσουν ανέπαφες πληρωμές. Η ενεργοποίηση των χρεωστικών καρτών καθώς και η απόκτηση κωδικών και η ενεργοποίηση e - Banking, είναι δυνατές, μέσω ασφαλούς διαδικασίας, χωρίς φυσική παρουσία του πελάτη στο κατάστημα.
- Το όριο του ποσού των ανέπαφων συναλλαγών καρτών χωρίς τη χρήση PIN είναι αυξημένο **στα 50€ από τα 25€ (έως 31/05/2020)**.

Και τηλεφωνικά...

Η Eurobank, στο πλαίσιο εξυπηρέτησης του κοινού με εξ αποστάσεως συναλλαγές, προσφέρει τη δυνατότητα στους πελάτες της να ανταποκριθούν σε [υποχρεώσεις τους προς το Δημόσιο](#) πραγματοποιώντας, χωρίς τη χρήση κωδικών, άμεσα και απλά, μια σειρά πληρωμών **με χρέωση λογαριασμού ή πιστωτικής κάρτας**, τηλεφωνικά μέσω του EuroPhone Banking (210 - 9555000), υπηρεσία που είναι διαθέσιμη 24 ώρες το 24ωρο, 365 ημέρες το χρόνο. Οι πληρωμές αυτές διενεργούνται **δωρεάν**.

Ενημέρωση & εκπαίδευση πελατών

- Υλοποιούνται, συστηματικά, ενέργειες ενημέρωσης των πελατών με χρηστικές πληροφορίες τόσο για την προστασία τους όσο και για συναλλαγές που τους αφορούν.

<https://www.eurobank.gr/el/covid-19/security-awareness>

<https://www.eurobank.gr/el/covid-19/pos-kanete-agores-online-me-asfaleia>

- Είναι ενδεικτικό ότι η Eurobank, χρησιμοποιώντας e-mail, Viber και SMS, έχει ήδη επικοινωνήσει με **περισσότερους από 1,8 εκατομμύρια πελάτες**. Παράλληλα, η Τράπεζα δημιούργησε στο **eurobank.gr & social media** ειδική ενότητα για την άμεση και αποτελεσματική ενημέρωση των πελατών της, με [αναλυτικές οδηγίες «πλοήγησης»](#) στα ψηφιακά της μέσα, συχνές ερωτήσεις, χρηστικές πληροφορίες για την προστασία τους και εκπαιδευτικά video.

Αξίζει να αναφερθεί ότι λαμβάνονται θετικά σχόλια **μέσω εσωτερικών ερευνών** για την ευκολία γραφής και χρήσης του e - Banking από ανθρώπους **που δεν είναι εξοικειωμένοι με την τεχνολογία καθώς και για την εξαιρετική υποστήριξη από το τηλεφωνικό κέντρο σχετικά με την διαδικασία του Digital Onboarding**.

- Στο ίδιο πλαίσιο οργανώνονται από την Τράπεζα και πραγματοποιούνται με τη συμβολή αρμοδίων διευθύνσεων, τηλεδιασκέψεις με πελάτες, κατά τις οποίες παρέχεται **ενημέρωση για θέματα επικαιρότητας, αγορών και μακροοικονομικών εξελίξεων**, αντικαθιστώντας τις συναντήσεις εργασίας.

- **DIGITAL ACADEMY FOR BUSINESS**

Το **Digital Academy for Business**, προάγει την ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων σε ελεύθερους επαγγελματίες & επιχειρήσεις, μέσω της «ανοιχτής» ενημερωτικής πλατφόρμας στο eurobank.gr. Στο πλαίσιο του προγράμματος που είναι σε λειτουργία από τις 19/06/2019:

→ Δημιουργήθηκε στοχευμένη ενότητα [«Σύγχρονοι Μέθοδοι Εργασίας»](#) για την εξοικείωση και εκπαίδευση των επιχειρήσεων μέσα από σχετικό εκπαιδευτικό υλικό αλλά και e – seminars.



→ Το Digital Academy for Business συμμετέχει στην πρωτοβουλία “**National Digital Academy**” του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Προστασία και στη διακίνηση αλληλογραφίας

Ως ένα μέτρο αποσυμφόρησης και μείωσης, κατά το δυνατόν, των κινδύνων που ενέχει η μαζική διακίνηση αλληλογραφίας, **οι κινήσεις λογαριασμών για τους μήνες Ιανουάριο - Μάρτιο 2020** θα συμπεριληφθούν στην αποστολή του statement για τις κινήσεις του αμέσως επομένου τριμήνου (Απριλίου - Ιουνίου 2020), ενώ είναι διαθέσιμα στο **e - Banking** από την Τρίτη 14/04/2020.

Εξειδικευμένες Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες για επιχειρήσεις

- **29.000 εταιρικοί πελάτες** της Τράπεζας έχουν ήδη μεταβεί στη χρήση του νέου **e - Banking για Επιχειρήσεις**, το οποίο προσαρμόζεται πλέον βέλτιστα σε όλες τις διαθέσιμες συσκευές.

Για επιχειρήσεις με ανάγκες σύνθετων συναλλαγών, τα εξειδικευμένα στελέχη του Τομέα Συναλλακτικής Τραπεζικής (Global Transaction Banking), είναι σε πλήρη ετοιμότητα για την καθοδήγηση, υποστήριξη και παροχή λύσεων σε θέματα:

- Online διεκπεραίωση των **εισαγωγών και εξαγωγών**
- Online **Εισπράξεις & Πληρωμές**
 - **Paygate** όπου απλοποιείται και αυτοματοποιείται πλήρως η διαδικασία εισπράξεων μιας επιχείρησης με υπηρεσίες άμεσης πίστωσης, ηλεκτρονικό reconciliation απαιτήσεων-εισπράξεων και notifications για ενημέρωση των πληρωτών,
 - Πλήρης σουίτα υπηρεσιών για **ψηφιακή διαχείριση εισπράξεων** για εισερχόμενες κινήσεις, κωδικοποιημένες διατραπεζικές εισπράξεις, επιταγές,
 - Κεντροποιημένη και αυτοματοποιημένη διαχείριση επιταγών, έχοντας πλήρη, αναλυτική και άμεση online πληροφόρηση για τη διαδικασία είσπραξης, είτε αφορά επιταγή έκδοσης Eurobank είτε άλλης τράπεζας μέσω της υπηρεσίας **Cheque Express**,
 - Εκτέλεση **μαζικών πληρωμών** είτε μέσω e - Banking είτε μέσω M2M με αρχεία, και μάλιστα με δυνατότητα εγκριτικής ροής,
 - Ηλεκτρονική διεκπεραίωση μεμονωμένων πληρωμών,
- **E – commerce** λύσεις



- **B2B υπηρεσίες** όπως οι ηλεκτρονικοί διαγωνισμοί και η ηλεκτρονική τιμολόγηση που επιτρέπουν στις επιχειρήσεις να συναλλάσσονται με προμηθευτές και πελάτες ηλεκτρονικά και με ασφαλή τρόπο.
 - **Ηλεκτρονικοί διαγωνισμοί:** Ηλεκτρονική επιλογή του καταλληλότερου προμηθευτή για την αγορά προϊόντων και υπηρεσιών ή του σωστού αγοραστή για την πώληση των εμπορευμάτων και των υπηρεσιών της επιχείρησης μέσω της υπηρεσίας [e-auctions](#).
 - **Online τιμολόγηση:** Μέσα από την υπηρεσία ηλεκτρονικής τιμολόγησης [eInvoicing](#) παρέχεται, στις επιχειρήσεις, η δυνατότητα να προχωρήσουν στην κατάργηση της αποστολής τιμολογίων σε έντυπη μορφή και την αποστολή - παραλαβή τους ηλεκτρονικά.

Για μικρές και μικρομεσαίες επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο λιανικό εμπόριο η νέα υπηρεσία [Eurobank Payment Link](#), προσφέρει ένα νέο κανάλι συναλλαγών με στόχο να διευκολύνουν τις εξ αποστάσεως πωλήσεις τους, ακόμη και εάν δεν διαθέτουν ηλεκτρονικό κατάστημα (**e-shop**).

Στην υπηρεσία των μικρομεσαίων επιχειρήσεων βρίσκεται η υποδομή του [V - Banking](#), με την οποία οι επιχειρήσεις μπορούν να εκτελέσουν το σύνολο, σχεδόν, των εργασιών της τραπεζικής επιχειρήσεων μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή, σε συνεργασία με το στέλεχος της Eurobank που εξυπηρετεί το λογαριασμό τους. Εξυπηρετούνται ήδη **12.000 επιχειρήσεις**, ενώ, συγκεκριμένα για το διάστημα **16/03/2020 έως 10/04/2020** απέκτησαν την εφαρμογή **1.300 επιχειρήσεις**.

Επιταγές

Η Eurobank υλοποίησε και διέθεσε άμεσα στους πελάτες της, επιχειρήσεις με «πληττόμενους» ΚΑΔ, τη δυνατότητα να δηλώσουν, μέσω e – Banking, τις **επιταγές Eurobank που επιθυμούν να «προστατεύσουν»**, δηλαδή να επωφεληθούν της δυνατότητας αναστολής της προθεσμίας εμφάνισης της επιταγής προς πληρωμή κατά 75 ημέρες από την ημερομηνία έκδοσής της.





ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΜΕΤΡΑ ΣΤΗΡΙΞΗΣ

Για τη στήριξη των ελληνικών επιχειρήσεων που πλήττονται από την κρίση COVID - 19 παρέχονται σημαντικές διευκολύνσεις στην αποπληρωμή δανείων ενώ η Τράπεζα βρίσκεται σε **ετοιμότητα ώστε να στηρίξει αποτελεσματικά με επιπλέον ρευστότητα** κάθε επιχείρηση.

Η Eurobank θα συμμετέχει ενεργά και στο **πρόγραμμα εγγύησης δανείων επιχειρήσεων**, με βάση τους όρους που θα διαμορφωθούν από την Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα, για την παροχή κεφαλαίου κίνησης με ευνοϊκούς όρους. Ταυτόχρονα, συμμετέχει στο πρόγραμμα Επιδότησης Τόκων υφιστάμενων δανείων μικρομεσαίων επιχειρήσεων που πλήττονται στο πλαίσιο των μέτρων για την αντιμετώπιση της πανδημίας του ιού COVID - 19 και στο νέο Υποπρόγραμμα της Δράσης «Επιχειρηματική Χρηματοδότηση ΤΕΠΙΧ II» για τη στήριξη των επιχειρήσεων που ανέστειλαν τη δραστηριότητά τους λόγω της πανδημίας COVID - 19, με επιδότηση τόκων για τα δύο πρώτα χρόνια του δανείου.

Επιπλέον, σε ό,τι αφορά στην ημερομηνία λήξης Νομιμοποιητικών εγγράφων για τις επιχειρήσεις, προβλέπεται δίμηνη παράταση υπό προϋποθέσεις, ενώ δυνατότητα ανανέωσης της νομιμοποίησης παρέχεται και μέσω της υπηρεσίας V – Banking.

1. Corporate Επιχειρήσεις

Οι επιχειρήσεις που πλήττονται άμεσα από την κρίση (βάσει ΚΑΔ και σύμφωνα με τις αποφάσεις της Πολιτείας), μπορούν να ζητήσουν από την Τράπεζα:

- **Αναστολή της πληρωμής των δόσεων κεφαλαίου του δανείου τους που είναι καταβλητέες έως 31/12/2020,**
- **Παράταση της διάρκειας του δανείου τους μέχρι 9 μήνες.**

→ Με τα μέτρα αυτά η Τράπεζα στηρίζει τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται σε κλάδους που έχουν πληγεί και τα δάνειά τους ήταν ενήμερα στις 31/12/2019.



2. Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις

- **Αναστολή υποχρέωσης χρεολυσίων μέχρι 30/09/2020.**
Οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις (νομικά πρόσωπα, ελεύθεροι επαγγελματίες και ατομικές επιχειρήσεις) που πλήττονται από την επιδημία του COVID - 19 μπορούν να ζητήσουν αναστολή της υποχρέωσης πληρωμής των δόσεων κεφαλαίου του δανείου τους που είναι καταβλητέες μέχρι τις 30/09/2020, ήτοι να τους χορηγηθεί αναστολή καταβολής χρεολυσίων μέχρι 6 μήνες. Κατά την περίοδο αναστολής πληρωμής χρεολυσίων θα καταβάλλουν μόνο τους τόκους του δανείου τους (τοκοπληρωμή).

Αύξηση διάρκειας δανείου για 6 μήνες

Η διάρκεια του δανείου θα παρατείνεται μέχρι 6 μήνες.

- Τα μέτρα στηρίζουν τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται σε **κλάδους που έχουν πληγεί.**
- Απαραίτητη προϋπόθεση είναι τα εν λόγω δάνεια να ήταν ενήμερα ή να είχαν ληξιπρόθεσμες οφειλές **μέχρι και 3 μηνών δόσεις** είτε κατά την 31/12/2019 είτε κατά την 31/03/2020 αντίστοιχα.
- Η υποβολή αιτήσεων γίνεται **χωρίς έξοδα.**

- **Νέο Υποπρόγραμμα της Δράσης «Επιχειρηματική Χρηματοδότηση ΤΕΠΙΧ II»**
Συγκεκριμένα, η Τράπεζα παρέχει δυνατότητα [χρηματοδότησης για κεφάλαια κίνησης, με 100% επιδότηση επιτοκίου](#) για τα δύο πρώτα χρόνια του δανείου, σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις που έχουν υποστεί πλήγμα εξαιτίας της πανδημικής κρίσης, συμμετέχοντας στο **νέο Υποπρόγραμμα «Κεφάλαιο Κίνησης με επιδότηση επιτοκίου από την Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα (ΕΑΤ)»** που προστίθεται στη Δράση «Επιχειρηματική Χρηματοδότηση – ΤΕΠΙΧ II» της ΕΑΤ. Μέρος της χρηματοδότησης προέρχεται από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης (ΕΤΠΑ) και εθνικούς πόρους.



- **Πρόγραμμα επιδότησης τόκων υφιστάμενων δανείων για μικρομεσαίες επιχειρήσεις**

Επί τη βάση της υπ' αριθμ. 37674/10.4.2020 απόφασης του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων (ΦΕΚ Β' 1291), όπως ισχύει, το πρόγραμμα στηρίζει τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις που πλήττονται από τα μέτρα για την αντιμετώπιση της πανδημίας του ιού COVID - 19, καλύπτοντας τους συμβατικούς τόκους 3 μηνών και την αναλογούσα εισφορά του Ν.128/75 για το χρονικό διάστημα από 01.04.2020 μέχρι 30.06.2020. Ειδικότερα, το πρόγραμμα αφορά Επιχειρηματικά Δάνεια τακτής λήξης, ομολογιακά δάνεια και Συμβάσεις Πίστωσης

3. Ιδιώτες

- **Αναστολή πληρωμής δόσεων για 3 μήνες.**

Οι ιδιώτες που πλήττονται μπορούν να ζητήσουν αναστολή της υποχρέωσης καταβολής τριών δόσεων του δανείου τους (από 01/04/2020 έως και 30/06/2020). Οι τόκοι των δόσεων κατά την αναστολή, θα προστεθούν στο κεφάλαιο στη λήξη της περιόδου, θα επιμεριστούν στην υπολειπόμενη διάρκεια του δανείου τους και η δόση θα αναπροσαρμοστεί αναλόγως.

- **Για όσους σε αυτήν την κατηγορία έχουν ληξιπρόθεσμες οφειλές στο διάστημα από 01/01/2020 έως και 31/03/2020, αυτές θα κεφαλαιοποιηθούν πριν την έναρξη της περιόδου αναστολής, ενώ το επιτόκιο και η διάρκεια του δανείου δεν θα μεταβληθούν.**

Δικαίωμα ένταξης έχουν φυσικά πρόσωπα, δηλαδή ιδιώτες, οι οποίοι:

- Έχουν λάβει στεγαστικά ή/και καταναλωτικά δάνεια, δάνεια αυτοκινήτου ή έχουν ανοικτό δάνειο, είναι ενήμεροι ή έχουν ληξιπρόθεσμες οφειλές **μέχρι και 3 μηνών δόσεις** στις 31/03/2020,
- Πληρούν, επιπλέον **τουλάχιστον μία (1) από τις εξής δύο (2) προϋποθέσεις:**
 1. Είναι δικαιούχοι του κρατικού επιδόματος των 800€, οι ίδιοι ή μέλος της οικογένειάς τους.
 2. Είναι συνταξιούχοι ή άτομα που ανήκουν σε ευπαθείς ομάδες, ή επιβεβαιωμένα κρούσματα COVID - 19, οι ίδιοι ή μέλος της οικογένειάς τους.

Η υποβολή αίτησης για ένταξη στα μέτρα στήριξης για ιδιώτες γίνεται **χωρίς έξοδα** και η διαδικασία είναι απλή.

