

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

EUROBANK: ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΣΤΗΝ ΟΜΑΛΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ

Η Eurobank βρίσκεται σε πλήρη ετοιμότητα για την αντιμετώπιση των επιπτώσεων της πανδημικής κρίσης και λαμβάνει κάθε επιβεβλημένο και δυνατό μέτρο περιορισμού της εξάπλωσης του COVID – 19, για την προστασία των εργαζομένων της και των οικογενειών τους, με στόχο τη διατήρηση του υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης των εταιρικών και ιδιωτών πελατών της. Σε αυτό το πλαίσιο υλοποιεί πλάνο ενεργειών για να εξασφαλίσει την ομαλή λειτουργία της, την ταχύτητα και την ασφάλεια των συναλλαγών, αναπροσαρμόζοντας σε τακτική βάση τη στρατηγική της και σταθμίζοντας καθημερινά τις εξελίξεις.

Σε απόλυτη συμμόρφωση με τις οδηγίες των αρμόδιων αρχών για τον περιορισμό των επισκέψεων σε χώρους συγχρωτισμού, η Τράπεζα έλαβε άμεσα μέτρα εφαρμόζοντας τις προδιαγραφές για τη μείωση του αριθμού των πελατών σε αναμονή, εντός των καταστημάτων, κατ' αναλογία του μεγέθους κάθε καταστήματος.

Το δίκτυο των καταστημάτων παραμένει σε λειτουργία και στη διάθεση του κοινού σε όλη την επικράτεια ενώ τηρούνται όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία εργαζομένων και πελατών με την πιστή εφαρμογή των οδηγιών και των προδιαγραφών που έχουν τεθεί από τις υγειονομικές αρχές.

Ειδικά για **επιχειρήσεις με ανάγκες σύνθετων συναλλαγών**, τα εξειδικευμένα στελέχη του Τομέα Συναλλακτικής Τραπεζικής (Global Transaction Banking), βρίσκονται σε πλήρη ετοιμότητα για την καθοδήγηση, υποστήριξη και παροχή λύσεων σε θέματα: **εισπράξεων, πληρωμών, εισαγωγών - εξαγωγών**, αξιοποιώντας σύγχρονα κανάλια ψηφιακής επικοινωνίας για την απρόσκοπτη λειτουργία όλων των εταιρικών πελατών της Τράπεζας.

Ταυτόχρονα, η Τράπεζα **ενθαρρύνει τους πελάτες της να κάνουν χρήση των εναλλακτικών ψηφιακών δικτύων για την απρόσκοπτη πραγματοποίηση των συναλλαγών** χωρίς να απαιτείται η επίσκεψή τους σε κατάστημα και εμπλουτίζει τη δέσμη νέων δυνατοτήτων και υπηρεσιών. Αναλαμβάνει **έκτακτες πρωτοβουλίες** ώστε, πελάτες που μέχρι τώρα δεν είχαν εξασφαλίσει πρόσβαση στην ηλεκτρονική τραπεζική, να αποκτήσουν άμεσα, αξιοποιώντας εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια **όλες τις δυνατότητες που προσφέρει η Τράπεζα για ηλεκτρονικές συναλλαγές από όλα τα δίκτυα, το e – Banking, το m – Banking από κινητά τηλέφωνα και tablet, το v – Banking.**

Ειδικότερα:

- Ενημέρωσε ήδη **300.000** πελάτες της που έχουν κάρτες εκδόσεως της Τράπεζας αλλά δεν έχουν κωδικούς ηλεκτρονικής τραπεζικής, για το πώς μπορούν να αποκτήσουν πρόσβαση, χωρίς να επισκεφθούν κατάστημα, από τον υπολογιστή ή το κινητό τους, με τον αριθμό και το PIN της κάρτας τους.
Τις αμέσως επόμενες μέρες αποστέλλονται δωρεάν στο σπίτι, ταχυδρομικά, νέες κάρτες σε περίπου **100.000** πελάτες ώστε να μπορούν να προχωρήσουν άμεσα στην έκδοση κωδικών για ηλεκτρονικές συναλλαγές.
- Από τα ψηφιακά κανάλια που είναι διαθέσιμα τόσο στον υπολογιστή όσο στο κινητό και στο tablet, ο πελάτης μπορεί εύκολα, γρήγορα, με ασφάλεια και μικρότερο κόστος, όλο το 24ωρο 7 ημέρες την εβδομάδα (**24x7**), να εκτελεί **περισσότερες από 1.200 συναλλαγές πάσης φύσεως.**

- Μέσω του e - Banking ο πελάτης έχει **πλήρη επίβλεψη των λογαριασμών του** σε όλες τις συστημικές τράπεζες, μέσω της υπηρεσίας ανοιχτής τραπεζικής **Account Aggregation**.
- Μέσω του Eurobank Mobile App διατίθεται η νέα υπηρεσία **Cards Control**, η οποία δίνει τη δυνατότητα σε κατόχους **χρεωστικών, πιστωτικών & προπληρωμένων καρτών** να ρυθμίζουν μια σειρά λειτουργιών ανάλογα με τις ανάγκες τους, μέσω του Eurobank Mobile App και ειδικότερα:
 1. **Ενεργοποίηση κάρτας και του κωδικού PIN** για νέες ή επανεκδοθείσες κάρτες.
 2. **Προσωρινή απενεργοποίηση (temporary freeze)** της κάρτας για αγορές και αναλήψεις από ATM, **σε περίπτωση προσωρινής απώλειας**.
 3. **Διαχείριση (on/off) επιπλέον επιλογών**, όπως:
 - Δυνατότητα αγορών σε φυσικό τερματικό (POS) στην Ελλάδα ή το εξωτερικό αλλά και στο διαδίκτυο (e - Commerce),
 - Δυνατότητα ανάληψης μετρητών από ATM.
- Η Τράπεζα προτρέπει τους πελάτες της να χρησιμοποιούν, ανέπαφα, την πιστωτική και χρεωστική κάρτα Eurobank για **να περιοριστεί η χρήση των μετρητών**. Η επανέκδοση της χρεωστικής κάρτας λόγω απώλειας, φθοράς ή κλοπής, θα πραγματοποιείται **χωρίς χρέωση** μέχρι τις 30 Απριλίου 2020 ενώ, επίσης **χωρίς χρέωση**, πραγματοποιείται η επανέκδοση PIN.
- Ειδικά για τις **μικρομεσαίες επιχειρήσεις, η Τράπεζα έχει στη διάθεσή τους τη μοναδική τεχνολογική υποδομή του v - Banking**, με την οποία οι επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα εκτέλεσης του συνόλου, σχεδόν, των εργασιών της τραπεζικής επιχειρήσεων μέσω της οθόνης του ηλεκτρονικού υπολογιστή, σε συνεργασία με το στέλεχος της Eurobank που χειρίζεται το συγκεκριμένο λογαριασμό. Η συγκεκριμένη ευελιξία αξιοποιείται ήδη από **10.000 μικρομεσαίες επιχειρήσεις** ενώ, **από σήμερα, η υποδομή θα είναι διαθέσιμη για επιπλέον 1.000 επιχειρήσεις**.
- Στο πλαίσιο της προσέγγισης που ακολουθεί η Τράπεζα με στόχο την πρόληψη για την αποφυγή της εξάπλωσης του COVID - 19 και την προστασία των εργαζομένων της, των πελατών και των οικογενειών τους, θεωρήθηκε επιβεβλημένη η απόφαση απαγόρευσης των επαγγελματικών ταξιδιών και όλων των επαγγελματικών συναντήσεων με φυσική παρουσία, παρέχοντας **αξιοποίηση της χρήσης των ψηφιακών συνεργατικών εργαλείων** (collaborative tools) που παρέχει η Τράπεζα.
- Πληθώρα συναλλαγών καλύπτεται και από το ευρύ **δίκτυο ATM** της Eurobank, για τους πελάτες που θέλουν να συναλλαχθούν με μετρητά.
- Στη διάθεση των πελατών της Eurobank βρίσκεται η **τηλεφωνική επικοινωνία με εξειδικευμένα στελέχη** του Personal Banking, τα εξειδικευμένα στελέχη του Business Banking και τα στελέχη των κέντρων εξυπηρέτησης Private Banking.
- **Δίκτυο καταστημάτων:** Δίνοντας προτεραιότητα στην υγεία και ασφάλεια τόσο των πελατών όσο και των εργαζομένων στα καταστήματα, η Eurobank ευθυγραμμίζεται με τις οδηγίες [του ΕΟΔΥ](#) σχετικά με την προφύλαξη, τους κανόνες υγιεινής και την προληπτική απολύμανση κτιριακών υποδομών, τους περιορισμούς στις μετακινήσεις, αξιοποιεί τη δυνατότητα τηλεργασίας και είναι σε διαρκή συνεργασία με τις αρμόδιες Αρχές και λοιμωξιολόγους για θέματα πρόληψης απέναντι στον ιό. _