

Συνέντευξη με τον Επικεφαλής Λιανικής Τραπεζικής κ. Σάββα Θαλασσινό

# Τράπεζα Πειραιώς: «The Best Consumer Internet Bank» στην Κύπρο

**Η** Τράπεζα Πειραιώς Κύπρου που πρωτοπορεί και βραβεύεται για τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής της, θα συνεχίσει να επενδύει στην τεχνολογία, με σκοπό να διευκολύνει ακόμα περισσότερο τις συναλλαγές των πελατών της. Αυτό τονίζει ο Επικεφαλής Υπηρεσιών Λιανικής Τραπεζικής της Τράπεζας Πειραιώς Κύπρου Λτδ κ. Σάββας Θαλασσινός, με την ευκαιρία της τιμητικής βράβευσης της τράπεζας από το έγκυρο περιοδικό Global Finance ως της κορυφαίας στην Κύπρο με τον τίτλο «Best Consumer Internet Bank». Στη συνέντευξη του ο κ. Θαλασσινός τονίζει τη σημασία της διάκρισης

## Νέα διάσταση στις συναλλαγές με τους πελάτες

για την Τράπεζα Πειραιώς και επισημαίνει ότι η ηλεκτρονική τραπεζική θα συνεχίσει να αναπτύσσεται λόγω του ότι εξυπηρετεί άμεσα, αποτελεσματικά και ασφαλισμένα τους πελάτες. Όπως αναφέρει ο κ. Θαλασσινός, η ηλεκτρονική τραπεζική είναι περισσότερο διαδεδομένη στις νεαρές ηλικίες, όμως με την πάροδο του χρόνου τυγχάνει αξιοποίησης και από άλλες ηλικιακές ομάδες του πληθυσμού. Ακόμα, διευκρινίζει ότι οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής θα διευρυνθούν περισσότερο, αφού η Τράπεζα Πειραιώς επενδύει στοχευμένα και συνειδητά στην τεχνολογική αναβάθμιση των υπηρεσιών της. Η συνέντευξη του κ. Θαλασσινού έχει ως εξής:

**Το γνωστό και έγκυρο Περιοδικό Global Finance έχει αναδείξει πρόσφατα την ηλεκτρονική τράπεζα της Τράπεζας Πειραιώς ως την κορυφαία στην Κύπρο με τίτλο «Best Consumer Internet Bank». Τι σημαίνει για την Τράπεζα Πειραιώς αυτή η διάκριση;**

Θα έλεγα πως αυτή η διάκριση επιβεβαιώνει την ποιότητα της υπηρεσίας Winbank. Στόχος μας ήταν ο πελάτης της Τράπεζας Πειραιώς να έχει τις καλύτερες υπηρεσίες αυτού του είδους στη διάθεση του και τα καταφέραμε. Η Τράπεζα Πειραιώς έχει επενδύσει στην ηλεκτρονική τραπεζική συνειδητά και συνεχίζει να το κάνει με την ίδια συνέπεια. Αυτή η διάκριση είναι σίγουρα το επιστέγασμα της προσήλωσης σ' αυτό το στόχο, ο οποίος επιτυγχάνεται σταδιακά μέσα από μια μακρόπνοη στρατηγική προσέγγιση. Για την Τράπεζα Πειραιώς Κύπρου, η επένδυση στην ηλεκτρονική τραπεζική αποτελεί «αυτοσκοπό» και με τη διάκριση αυτή ενθαρρυνόμαστε για να συνεχίσουμε να επενδύου-

με στον τομέα αυτό. Άλλωστε είναι γνωστό ότι ο Όμιλος Πειραιώς έχει μετατρέψει πολλάκις σε διάκριση το δυναμισμό του στον τομέα αυτό και συνεχώς πρωτοπορεί στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής. Αυτή τη χρονιά από το Περιοδικό Global Finance έχουμε εξασφαλίσει επίσης τη διάκριση «Best in Mobile Banking» στην Ευρώπη και «Best Consumer Internet Bank» και στην Ελλάδα.

**Ποιες ακριβώς υπηρεσίες προσφέρει μέσω της ηλεκτρονικής τράπεζας της, η Τράπεζα Πειραιώς προς τους πελάτες της και ποια τα πλεονεκτήματα για την εξυπηρέτησή τους;**

Η όλη φιλοσοφία της ηλεκτρονικής τραπεζικής εστιάζεται στο να παρέχουμε τη δυνατότητα στους πελάτες μας να πραγματοποιούν τις τραπεζικές τους εργασίες με ένα εναλλακτικό τρόπο, χωρίς δηλαδή να χρειάζεται να επισκεφτούν το παραδοσιακό τραπεζικό κατάστημα. Η Τράπεζα Πειραιώς Κύπρου παρέχει αυτή τη δυνατότητα στους πελάτες της μέσω των υπηρεσιών Winbank. Η εξυπηρέτηση των πελατών μας μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή γίνεται με την υπηρεσία Winbank Web Banking και μέσω κινητού τηλεφώνου με την Winbank Mobile Banking. Μέσω της υπηρεσίας Winbank Phone Banking, οι πελάτες μας, με ένα τηλεφώνημα συνδέονται με λειτουργό εξυπηρέτησης, ο οποίος αναλαμβάνει τα περαιτέρω. Και οι τρεις υπηρεσίες παρέχουν τη δυνατότητα σύνδεσης με την Τράπεζα σε 24ωρη βάση, με ασφάλεια, από το χώρο άνεσης του πελάτη, αλλά και κατά την ώρα που τον διευκολύνει ή προκύπτει η ανάγκη του. Θα έλεγα, ότι η μόνη στιγμή που ο πελάτης χρειάζεται να επισκεφτεί την τράπεζα μας είναι για να εγγραφεί στις υπηρεσίες αυτές.

**Θα μπορούσατε να μας αναφέρετε και κάποιες άλλες υπηρεσίες εξειδικευμένες ή διαφορετικές που θα δημιουργούσαν ιδιαίτερο ενδιαφέρον στους καταναλωτές;**

Η Winbank for Cards για παράδειγμα, είναι μια διαδικτυακή υπηρεσία πολύ εύχρηστη για διαχείριση των πιστωτικών καρτών από τους κατόχους τους. Δεν χρειάζεται καν εγγραφή και είναι διαθέσιμη μέσω της ιστοσελίδα [www.winbank.com.cy](http://www.winbank.com.cy). Όσον αφορά στην υπηρεσία Winbank Mobile Banking οι συνδρομητές που έχουν στην κατοχή τους κινητά τύπου iPhone και Android, μπορούν να χρησιμοποιήσουν την ειδική εφαρμογή Winbank Mobile App για δική τους ευκολία. Μια άλλη μοναδική υπηρεσία είναι η Winbank Λεφτά στο Λεπτό. Παρέχει τη δυνατότητα στους πελάτες της Τράπεζας Πειραιώς να στέλλουν μετρητά σε τρίτο άτομο (ή τον εαυτό τους) μέσω οποιασδήποτε ATM της Τρά-



πεζας Πειραιώς (Κύπρο και Ελλάδα). Κι' αυτό επιτυγχάνεται αμέσως και χωρίς τη χρήση κάποιας κάρτας, απλά πληκτρολογώντας έναν κωδικό. Να αναφέρουμε επίσης ότι οι λειτουργοί στο κέντρο τηλεφωνικής εξυπηρέτησης των πελατών μας είναι στη διάθεση των πελατών μας σε 24ωρη βάση 7 ημέρες την εβδομάδα. Υπάρχει βέβαια μια σωρεία από ενδιαφέρουσες και χρήσιμες υπηρεσίες στις οποίες θα μπορούσαμε να κάνουμε αναφορά.

**Πόσο εξοικειωμένοι είναι οι Κύπριοι με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Τράπεζας Πειραιώς και ποιες υπηρεσίες σας παρουσιάζουν μεγαλύτερη χρήση;**

Εκτιμώ ότι στην Κύπρο είμαστε αρκετά εξοικειωμένοι με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, με τις πιο νεαρές ηλικίες να παρουσιάζουν τη μεγαλύτερη χρήση. Θα έλεγα επίσης πως η ηλεκτρονική τραπεζική είναι πιο δημοφιλής σε συγκεκριμένες υπηρεσίες, όπως πληρωμές λογαριασμών κοινής ωφέλειας, μεταφορές χρημάτων εντός και εκτός της τράπεζας σε ίδιους λογαριασμούς ή τρίτους και σίγουρα για πληροφοριακούς σκοπούς όσον αφορά στους υφιστάμενους λογαριασμούς, διαθεσιμότητα υπολοίπων, πληρωμές επιταγών κλπ. Η υπηρεσία Winbank Web Banking παραμένει η πιο δημοφιλής, αφού συγκεντρώνει το ενδιαφέρον των πλειστων πελατειακών στρωμάτων ανε-

ξάρτητα ηλικίας, επαγγέλματος, γεωγραφικής τοποθεσίας κ.ο.κ.

**Παρενθετικά και με δεδομένα τα πολλά προβλήματα της οικονομίας, οι τράπεζες σήμερα είναι σε θέση να εξυπηρετήσουν τις ανάγκες των επιχειρήσεων και των πολιτών, κυρίως στη χρηματοδότηση τους; Ποια θα λέγατε είναι τα κυριότερα προβλήματα στις συναλλαγές των πολιτών με τις τράπεζες;**

Στο στάδιο αυτό θα έλεγα πως η ύφεση μας οδηγεί σε μια συντηρητική προσέγγιση και σε μια συγκράτηση στον τομέα των χρηματοδοτήσεων και αναφέρομαι τόσο στις τράπεζες όσο και τους ίδιους τους καταναλωτές. Η αγορά είναι τόσο μεταβαλλόμενη και απρόβλεπτη που δεν μπορεί να είναι τίποτα σίγουρο. Οι γενικότερες προκλήσεις, άλλωστε, στην οικονομία είναι γνωστές. Όπως εξελίσσεται η κρίση και παρατείνεται η περίοδος της ύφεσης, η εξυπηρέτηση των υφιστάμενων υποχρεώσεων των πελατών προς τις Τράπεζες δυστυχώς δεν μπορεί παρά να παρουσιάζει δυσκολίες. Ένα βασικό αποτέλεσμα της κρίσης είναι η πολύ-επίπεδη και πολυδιάστατη έλλειψη εμπιστοσύνης που δημιούργησε στις δομές της αγοράς. Αυτό επηρεάζει μεταξύ άλλων και τον τομέα των χρηματοδοτήσεων. Οφείλουμε όλοι να ξανακτίσουμε την εμπιστοσύνη και να επαναφέρουμε την αξιοπιστία.

**Μέσα στο σημερινό αρνητικό περιβάλλον της οικονομίας πώς βλέπετε το μέλλον της ηλεκτρονικής τραπεζικής;**

Παρά το γενικότερο αρνητικό περιβάλλον, αναμένεται ότι η ηλεκτρονική τραπεζική θα συνεχίσει να αναπτύσσεται. Με την πάροδο του χρόνου θα γίνεται όλο και πιο σημαντική, όλο και πιο απαραίτητη. Και αυτό, διότι εκτός του ότι η εξυπηρέτηση στον πελάτη παρέχεται άμεσα, προσφέρει ευκολία, άνεση, και μείωση κόστους. Επίσης, είναι ασφαλής και βέβαια αποτελεσματική. Οι καθημερινές συναλλαγές του πελάτη μπορούν να γίνουν από το κινητό, από τον ηλεκτρονικό υπολογιστή στο γραφείο, μέσω τηλεφώνου από την άνεση του σπιτιού, από την Κύπρο ή το εξωτερικό, μέρα ή νύκτα κ.ο.κ. Θα πρέπει να αναμένουμε ότι η ηλεκτρονική τραπεζική θα συνεχίσει να παρουσιάζει νέες υπηρεσίες, να βελτιώνει τις υφιστάμενες, να προσφέρει εξειδικευμένα εργαλεία σε διάφορες πελατειακές ομάδες, όπως είναι οι μικρές και μεγάλες επιχειρήσεις, κλπ. Γι' αυτό και η Τράπεζα Πειραιώς Κύπρου και ο Όμιλος γενικότερα πιστεύει, επενδύει συνειδητά και πρωτοπορεί σε αυτό τον τομέα. Ένα κλασικό παράδειγμα είναι η υπηρεσία «Λεφτά στο Λεπτό» που ως γνωστό εισαγάγαμε πρόσφατα στην Κύπρο.



- Το έγκυρο περιοδικό Global Finance ανέδειξε την Τράπεζα Πειραιώς ως την κορυφαία στην Κύπρο με τον τίτλο «Best Consumer Internet Bank»
- Θα συνεχίσουμε να επενδύουμε στην τεχνολογία για καλύτερη και αμεσότερη εξυπηρέτηση των πελατών μας
- Η υπηρεσία Winbank φέρνει τον πελάτη από το σπίτι ή το γραφείο του μέσα στην Τράπεζα Πειραιώς
- Οι συναλλαγές μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι ασφαλείς και πολύ αποτελεσματικές