



# ΕΤΗΣΙΑ ΤΑΚΤΙΚΗ ΓΕΝΙΚΗ ΣΥΝΕΛΕΥΣΗ

30 Ιουνίου 2020



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

## Οι στρατηγικές μας προτεραιότητες



Εξυγίανση **δανειακού χαρτοφυλακίου**



Αύξηση **αποτελεσματικότητας**



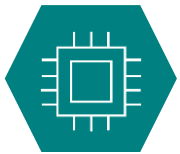
Ενίσχυση **εσόδων**



Εκσυγχρονισμός διαχείρισης του **ανθρώπινου δυναμικού**



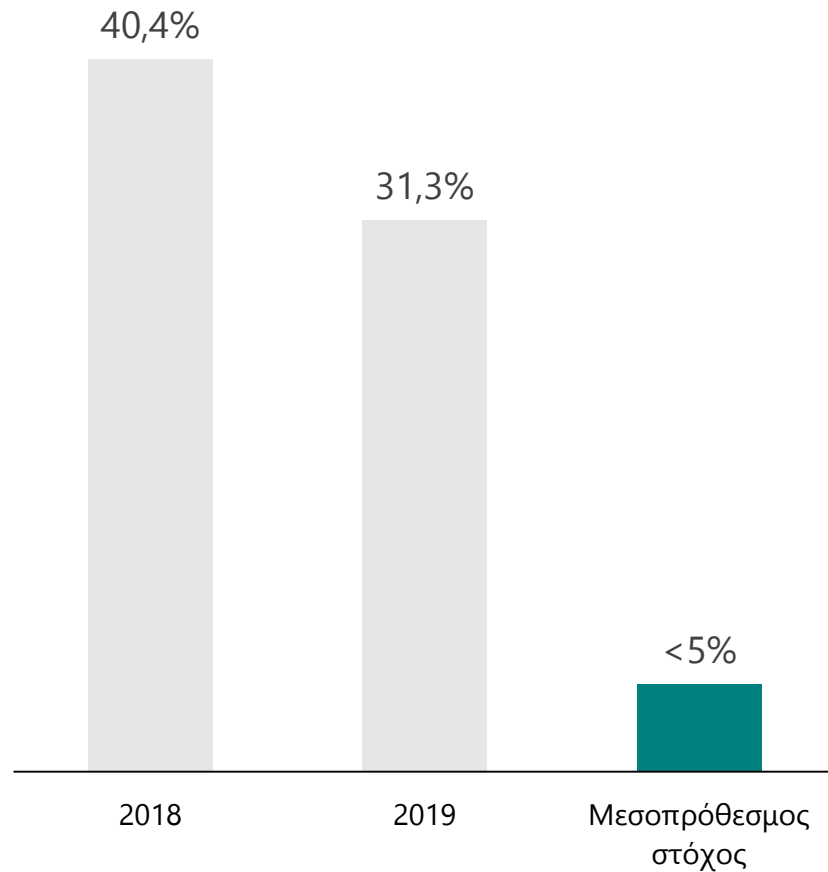
Βελτίωση **διαφάνειας** με εργαλεία σχεδιασμού και λήψης αποφάσεων



Επένδυση στην **τεχνολογία** και τη **χρήση δεδομένων**

## Οι μεσοπρόθεσμοι στόχοι μας

Δείκτης Μη Εξυπηρετούμενων  
Ανοιγμάτων (ΜΕΑ) %



Απόδοση Ιδίων Κεφαλαίων (RoE)

> 10%

## Τα ισχυρά πλεονεκτήματά μας



### Πελατειακή βάση & αξιοπιστία

~5,3εκ. **ενεργοί πελάτες**, σε συνολικό τραπεζικό πληθυσμό ~8,3εκ.

Μακροχρόνια και σταθερή **σχέση εμπιστοσύνης** με εταιρικούς πελάτες



### Ρευστότητα & κεφαλαιακή επάρκεια

~36% μερίδιο στις **καταθέσεις ταμειυτηρίου**

Ισχυροί **δείκτες ρευστότητας και κεφαλαίων** (κεφαλαιακή επάρκεια 17% στο τέλος 2019, ~500 μονάδες βάσης από το ελάχιστο εποπτικό όριο)



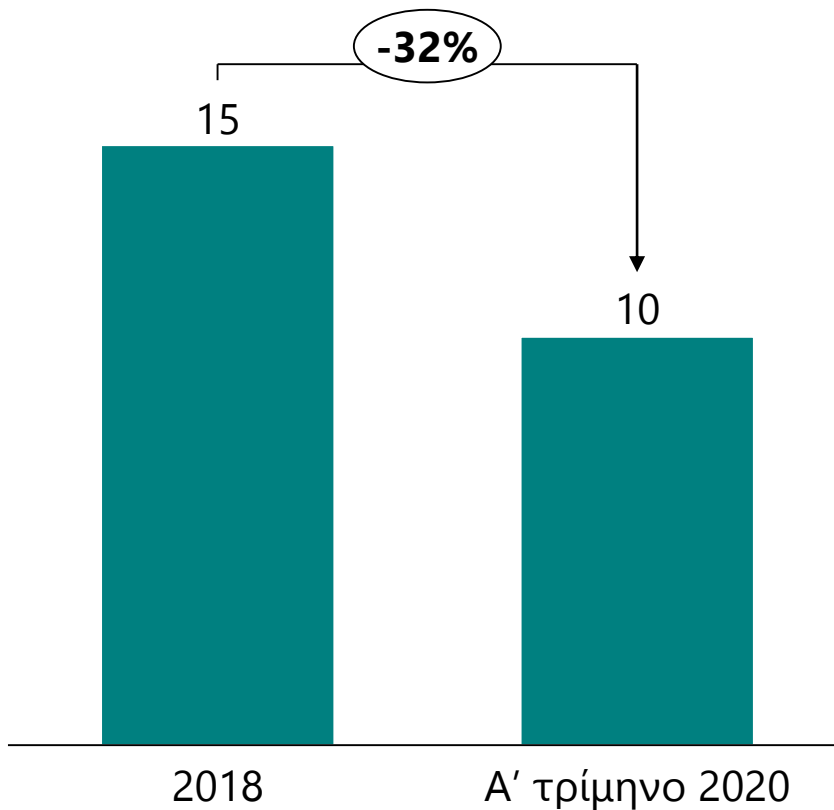
### Ποιότητα χαρτοφυλακίου

Σχετικά **χαμηλή** – για την ελληνική αγορά - **έκθεση σε επισφαλή δάνεια**

**Υψηλός δείκτης κάλυψης** από προβλέψεις – παρέχει ευελιξία στην εφαρμογή της στρατηγικής μείωσής τους

## Επιτυχίες 2019: Επιτάχυνση εξυγίανσης του χαρτοφυλακίου μας

### Μη Εξυπηρετούμενα Ανοίγματα, € δισ.



Ολοκλήρωση **6 συναλλαγών** πωλήσεων χαρτοφυλακίων μη εξυπηρετούμενων δανείων συνολικού **ύψους €3,8 δισ.**

Εξαιρετικά αποτελέσματα σε **ρυθμίσεις** στεγαστικών, κυρίως, δανείων

Τελευταία συναλλαγή (Project Icon ~ €1 δισ.) πραγματοποιήθηκε **εν μέσω της πανδημίας** χωρίς κεφαλαιακή επιβάρυνση

## Νέο προϊόν ρύθμισης στεγαστικών δανείων: “Διαχωρίζω και διευθετώ”



**> 22.000**

στεγαστικά δάνεια  
ρυθμίστηκαν το 2019

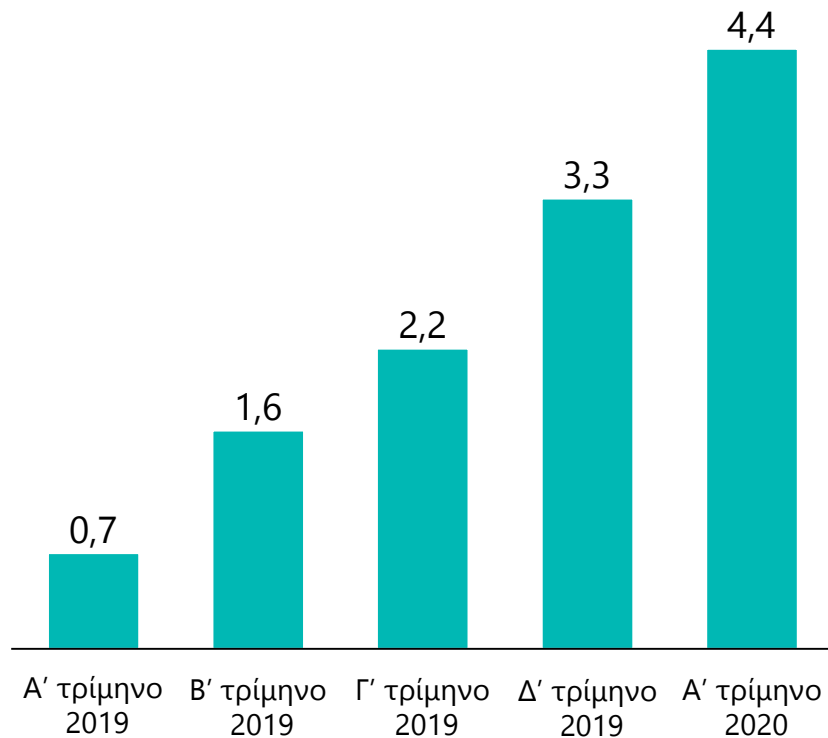
**€1,3 δισ.**

συνολικά υπόλοιπα

## Επιτυχίες 2019: Ισχυρή επίδοση στις εκταμιεύσεις δανείων

### Εκταμιεύσεις δανείων

€ δισ., σωρευτικά



**40%** μερίδιο αγοράς στην καθαρή αύξηση των εξυπηρετούμενων επιχειρηματικών δανείων το 2019

**1% αύξηση** στο μερίδιο αγοράς των εξυπηρετούμενων επιχειρηματικών δανείων το 2019

## Επιτυχίες 2019: Το Πρόγραμμα Μετασχηματισμού φέρνει αποτελέσματα

**+7%**

αύξηση καθαρών  
επιτοκιακών εσόδων  
και προμηθειών

**-11%**

περιστολή  
λειτουργικών δαπανών

**7x**

αύξηση κερδών από  
συνεχιζόμενες  
δραστηριότητες σε  
σχέση με το 2018

**-15%**

μείωση του αριθμού  
εργαζομένων στην  
Ελλάδα από τα μέσα  
του 2018



## Με το Πρόγραμμα Μετασχηματισμού η Τράπεζα αλλάζει

Κάποια  
παραδείγματα



Εφαρμογή νέου μοντέλου **εξυπηρέτησης εταιρικών πελατών** και δημιουργία νέας μονάδας πωλήσεων μη χρηματοδοτικών προϊόντων



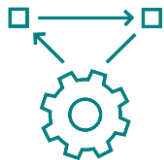
Νέα **εφαρμογή mobile banking** – μέσω της οποίας πωλούνται απλά τραπεζικά προϊόντα



Πρώτη και μοναδική τράπεζα στην Ελλάδα που προσφέρει το **digital onboarding** για νέους πελάτες



Νέα εφαρμογή **Διαχείρισης Πελατείας (CRM)** στα καταστήματα – υποστηρίζει τις σταυροειδείς πωλήσεις



Συνέχιση του εκσυγχρονισμού **διαδικασιών και συστημάτων**



Νέο **μοντέλο αξιολόγησης των ανθρώπων μας** στοχεύει στην εξέλιξή τους και στη δημιουργία της ηγεσίας της επόμενης μέρας

# Το Πρόγραμμα Μετασχηματισμού: Ένας αποτελεσματικός μηχανισμός υλοποίησης αλλαγής

## ΕΘΝΙΚΗ18G

ΕΝΙΣΧΥΟΥΜΕ  
ΤΙΣ ΑΞΙΕΣ & ΤΗΝ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ ΜΑΣ

ΕΞΥΓΙΑΙΝΟΥΜΕ ΤΟΝ  
ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟ ΜΑΣ



ΠΡΩΘΟΥΜΕ ΤΗΝ  
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ  
ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΥΕΛΙΞΙΑ



ΓΙΝΟΜΑΣΤΕ Η ΚΑΛΥΤΕΡΗ  
ΤΡΑΠΕΖΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ  
ΠΕΛΑΤΕΣ ΜΑΣ



ΚΙΝΗΤΟΠΟΙΟΥΜΕ  
ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ



ΕΞΑΣΦΑΛΙΖΟΥΜΕ  
ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ &  
ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ



ΕΠΕΝΔΥΟΥΜΕ ΣΕ  
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ  
& ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ



ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ  
ΜΕΣΑ ΑΠΟ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ

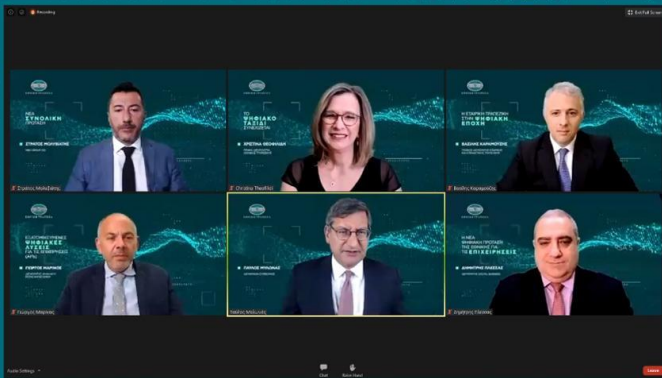
- Ξεκάθαρη **δομή και διακυβέρνηση**
- Ευρεία συμμετοχή με άμεση εμπλοκή **800+ στελεχών**
- Γραφείο Επιχειρησιακού Μετασχηματισμού με **15+ εξειδικευμένους project managers**
- Αποτελεσματικές διαδικασίες **σχεδιασμού, στοχοθεσίας, παρακολούθησης και αναφορών προόδου** υλοποίησης

## Πανδημία COVID-19: αλλάζει τα δεδομένα



## Δράσαμε γρήγορα και αποτελεσματικά

#synexizoume



**>50%** των ανθρώπων μας με εξ' αποστάσεως εργασία ακόμη και σήμερα

**Νέες ψηφιακές υπηρεσίες** τόσο για ιδιώτες όσο και για εταιρικούς πελάτες

**>60%** αύξηση ηλεκτρονικών συναλλαγών

**+50%** αύξηση σε ενεργούς χρήστες ψηφιακών καναλιών – σήμερα ανέρχονται σε **1,4 εκατομμύρια**



ΑΠΑΝΤΑΜΕ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ  
ΜΕ ΛΥΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΟ **ΜΕΛΛΟΝ**

ΝΕΕΣ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ  
ΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

## Αναλάβουμε πρωτοβουλίες για τη διευκόλυνση των ευάλωτων πελατών μας



**Σταδιακή  
καταβολή των  
συντάξεων**

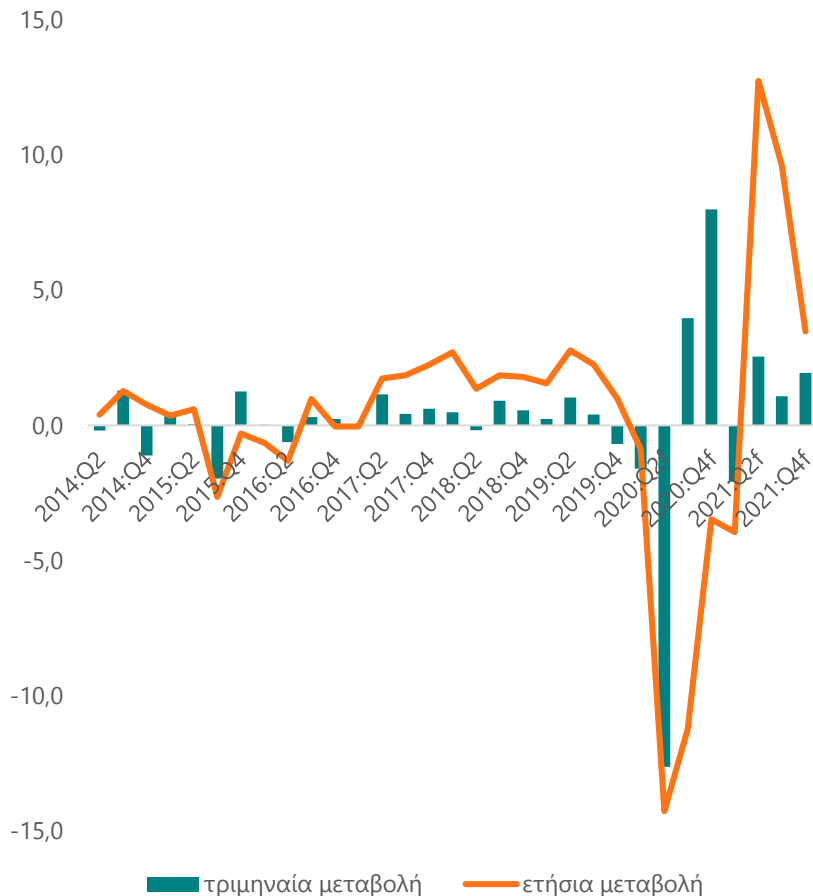
**Ταχύτερη ροή  
εισόδου στα  
καταστήματα**

**Πρόγραμμα  
«Μάθε με την  
Εθνική»**

**Βήμα βήμα οι  
ηλεκτρονικές  
συναλλαγές με  
απλά videos**

# Επίδραση στην οικονομία: διακοπή της πορείας ανάκαμψης, αλλά και πρώιμα σημάδια βελτίωσης

## Εγχώριο ΑΕΠ (μεταβολή σε ετήσια και τριμηνιαία βάση)



## Τι προβλέπει η ΕΤΕ

**-7,5%**

ΑΕΠ το 2020

**-20%**

ετήσια μείωση στον κύκλο εργασιών των ελληνικών επιχειρήσεων το 2020

**10 δισ.**

συνολικό έλλειμμα χρηματοδότησης των επιχειρήσεων

Θα καλυφθεί κυρίως μέσω των προγραμμάτων στήριξης των επιχειρήσεων της κυβέρνησης (ΤΕΠΙΧ, Εγγυοδοτικό) και επιπρόσθετων χρηματοδοτήσεων από τις τράπεζες

## Προγράμματα στήριξης νοικοκυριών και επιχειρήσεων για την αντιμετώπιση της κρίσης



**~4 δισ.** διευθετήσεις δανείων με πάγωμα πληρωμής δόσεων

**24%** του συνολικού αριθμού εκταμιεύσεων ΤΕΠΙΧ II (**~ 2.500 επιχειρήσεις**)

**>800 εκ.** σε νέο κεφάλαιο κίνησης μέσω του προγράμματος χρηματοδότησης της Ελληνικής Αναπτυξιακής Τράπεζας με εγγύηση του Ελληνικού Δημοσίου

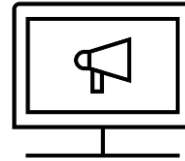
**>€4,0 δισ. εκταμιεύσεις δανείων (χωρίς να περιλαμβάνονται οι ανανεώσεις ορίων)** μέχρι το τέλος του 2020

# Αλλαγή προτεραιοτήτων με προσήλωση στους άξονες του Προγράμματος Μετασχηματισμού



## Εξυγίανση ισολογισμού

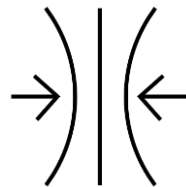
Τιτλοποίηση > 6 δισ. θα ξεκινήσει το 2<sup>ο</sup> εξάμηνο του 2020 και θα μειώσει το δείκτη μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων σε < 15%



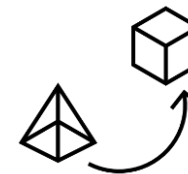
**Επιτάχυνση ψηφιακών υπηρεσιών και επανεξέταση λειτουργικού μοντέλου καταστημάτων**



Νέο λειτουργικό μοντέλο με επιλογή **εξ'αποστάσεως εργασίας** και παροχή ευελιξίας



**Αξιοποίηση ευκαιριών** από διαρθρωτικές αλλαγές στην οικονομία και τις εταιρίες



**Πρόγραμμα Μετασχηματισμού ΕΤΕ:** σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα



## Το όραμά μας για την Εθνική Τράπεζα

### Η τράπεζα που προτιμούν οι πελάτες

Η **αξιόπιστη** τράπεζα που αναγνωρίζει την εμπιστοσύνη των πελατών της.

Η τράπεζα που **υποστηρίζει** τα σχέδια τους με **ταχύτητα** και **αποτελεσματικότητα**.

Η τράπεζα που **στηρίζει δυναμικά** την **ανάπτυξη**.

Η τράπεζα που **αναγνωρίζει** και **αναπτύσσει** τους **ανθρώπους** της.

Η **σύγχρονη** τράπεζα που εξελίσσεται ψηφιακά

Η τράπεζα που **δίνει αξία** στους **μετόχους** της.





ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ