



# «Η νέα κανονικότητα...»

KPMG webcast#8 COVID-19 & the  
new era of retail & e-commerce

Δαμιανός Χαραλαμπίδης  
04.06.2020



# Η πανδημία του COVID-19 αναγκάζει τις τράπεζες να επιβεβαιώσουν την στρατηγική τους για τον ψηφιακά κανάλια με στόχο την μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα τους

COVID 19 έφερε σημαντικές αλλαγές στις συμπεριφορές των πελατών αλλά και των υπαλλήλων

Μεταφορά πελατών στα ψηφιακά κανάλια

Ειδικά προϊόντα για τις εξ αποστάσεως ανάγκες των πελατών

Εργασία από απόσταση και επαναπροσδιορισμός των λειτουργιών

Αυξημένο οικονομικό ρίσκο των πελατών λόγω της κρίσης

Προσοχή στις ενέργειες μείωσης κόστους λόγω απώλειας εσόδων

Σημαντικός αριθμός τραπεζών ανασχεδιάζει τις ψηφιακές δυνατότητες και προχωρούν σε...

... **digital-first** για την πλειονότητα των ενεργειών Marketing και πωλήσεων

... ανασχεδιασμό του μοντέλου λειτουργίας του **Καταστήματος** αλλά και όλης της στρατηγικής distribution

... μετασχηματισμό των **κεντρικών υπηρεσιών** με απλοποίηση διαδικασιών και αυτοματοποιήσεις



# Πρόγραμμα μεταφοράς ταμειακών συναλλαγών: Ολιστική και συντονισμένη προσέγγιση





# Η μεταφορά των ταμειακών συναλλαγών έχει συνεισφέρει σημαντικά περαιτέρω οφέλη

- Σε εφαρμογή σε >280 καταστήματα
- Δημιουργία >180 digital corners
- Επέκταση του προγράμματος στις Επιχειρήσεις

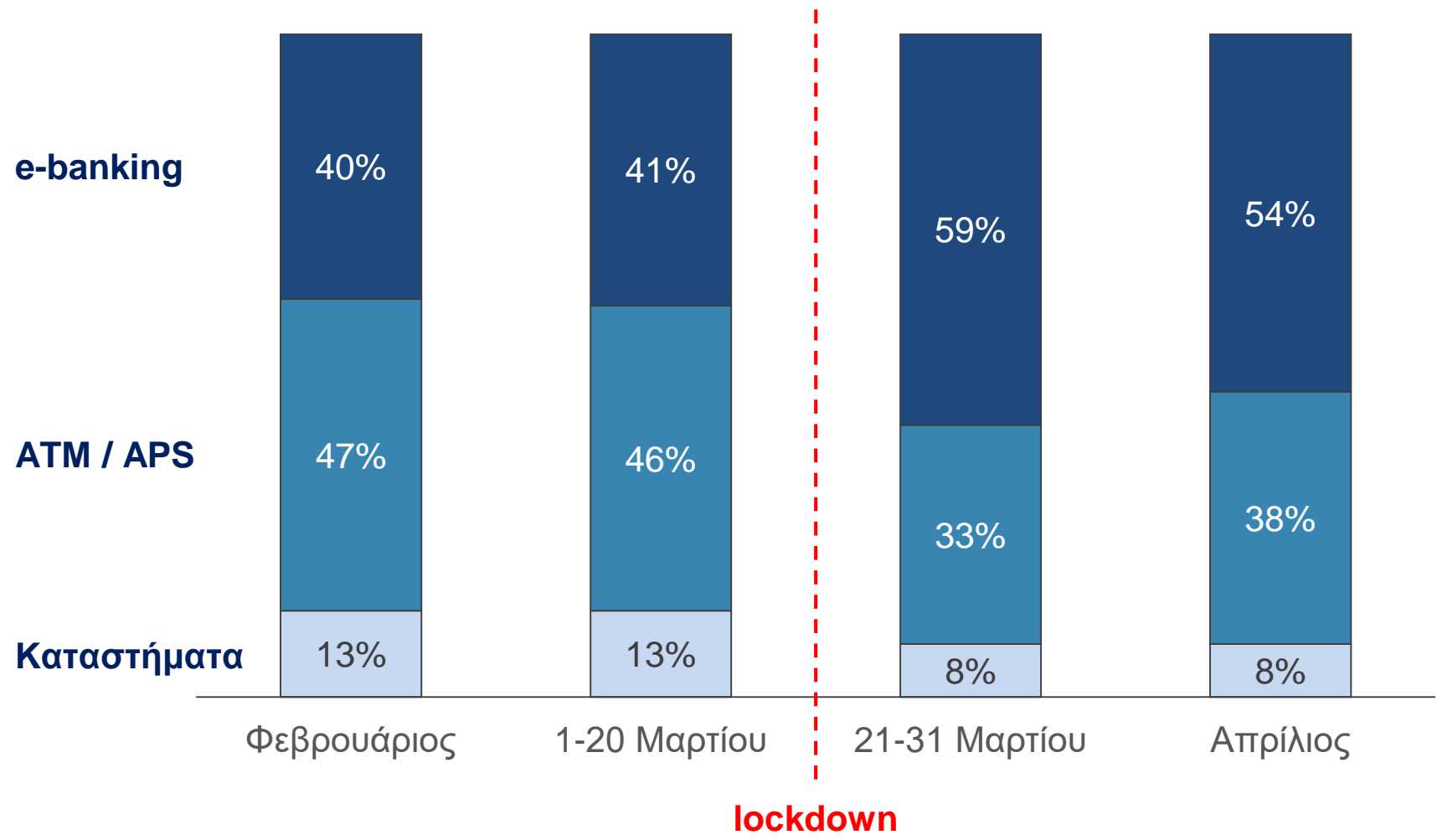
## Αύξηση πωλήσεων

- SMS alerts **50x**
- Συνδρομές e-banking **2x**
- Χρεωστικές κάρτες **2x**



# Κατά τη διάρκεια του COVID-19 lockdown, οι συναλλαγές στο e-banking αυξήθηκαν κατά 15-20 ποσοστιαίες μονάδες

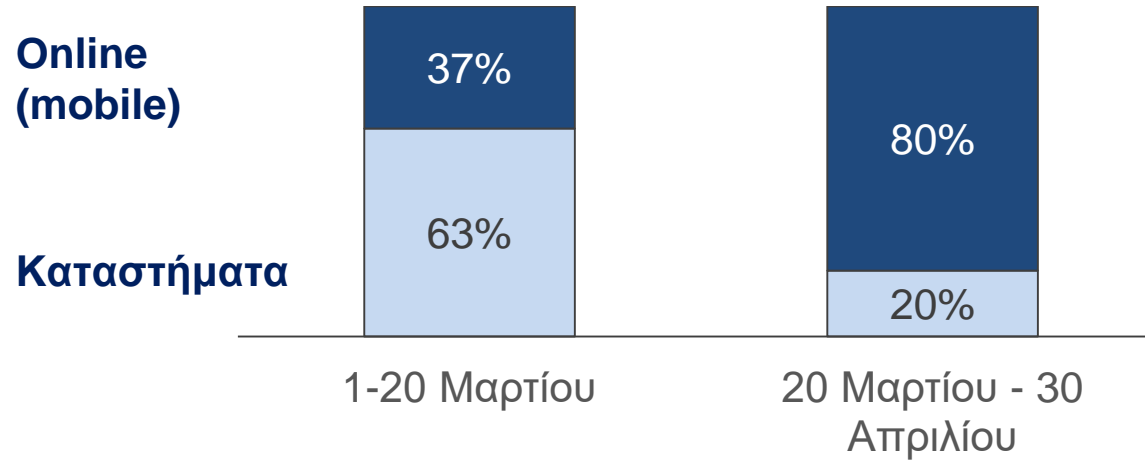
Ποσοστό συναλλαγών ανά κανάλι



# Σημαντική αύξηση των ψηφιακών πωλήσεων

## Ποσοστό νέων πωλήσεων ανά κανάλι

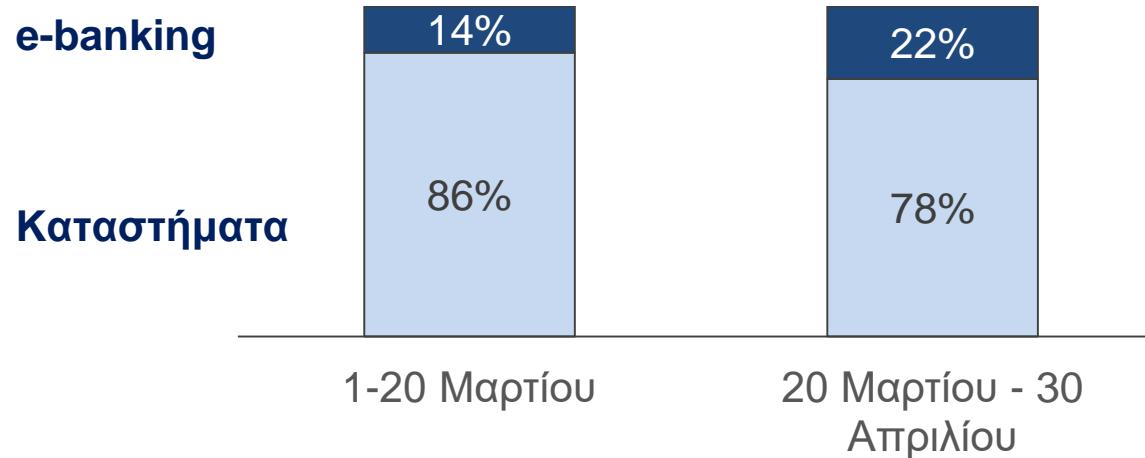
### Νέες συνδρομές e-banking



**Ρεκόρ νέων συνδρομών e-banking την περίοδο Μαρτίου-Απριλίου 2020**

- Διπλασιασμός σε σύγκριση με το δίμηνο Ιανουαρίου-Φεβρουαρίου 2020

### Νέες χρεωστικές κάρτες



# Κατά τη διάρκεια του COVID-19 lockdown, οι ανέπαφες συναλλαγές με κάρτα αυξήθηκαν ενώ η αξία τους μειώθηκε

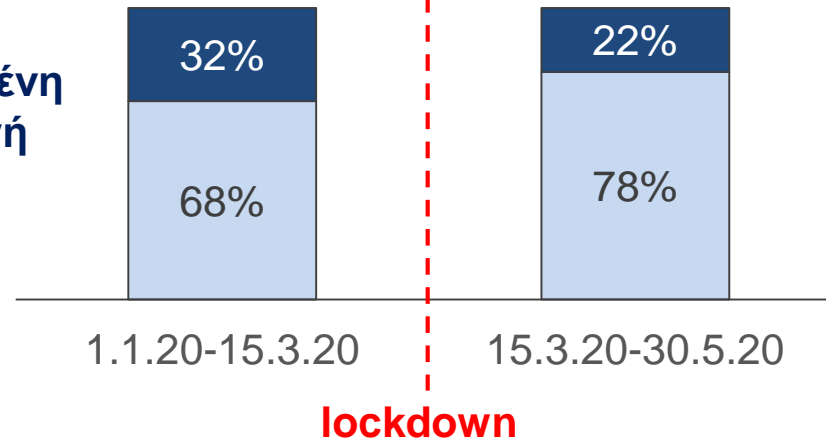
Ανέπαφες Συναλλαγές



Συνηθισμένη Συναλλαγή

Ανέπαφη

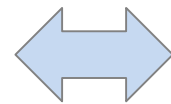
Ποσοστό ανέπαφης ανά συναλλαγή



Το όριο της ανέπαφης συναλλαγής χωρίς χρήση PIN αυξήθηκε από €25 σε €50 (4.2020)

lockdown

lockdown

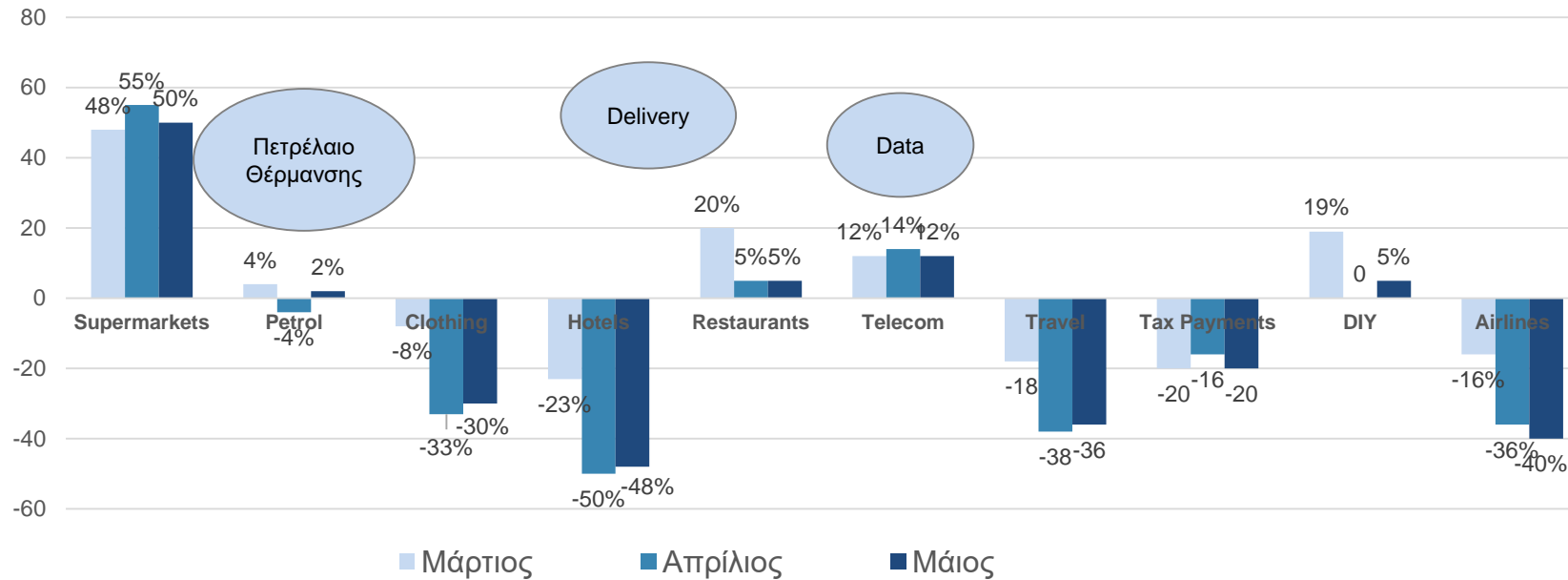


Το πλήθος των συναλλαγών κυμάνθηκε στα ίδια επίπεδα

Ορισμένες κατηγορίες (σουπερμάρκετ), εμφάνισαν τριπλάσια αξία συναλλαγής με κάρτα στα ηλεκτρονικά τους σημεία απ' ό,τι στα φυσικά σημεία!

# Πώς ψωνίζουν οι Έλληνες με κάρτα, τους μήνες πριν και μετά την καραντίνα συγκριτικά με το 2019.

Ποσοστό αύξησης ανά κατηγορία σε σχέση με την ίδια περίοδο το 2019



4 κατηγορίες με ρεκόρ στο e-shop στη χρήση κάρτας

- 70% Αθλητισμός & Hobby
- 54% Υγεία-Ομορφιά
- 44% Τεχνολογία
- 36% Σπίτι- Κήπος

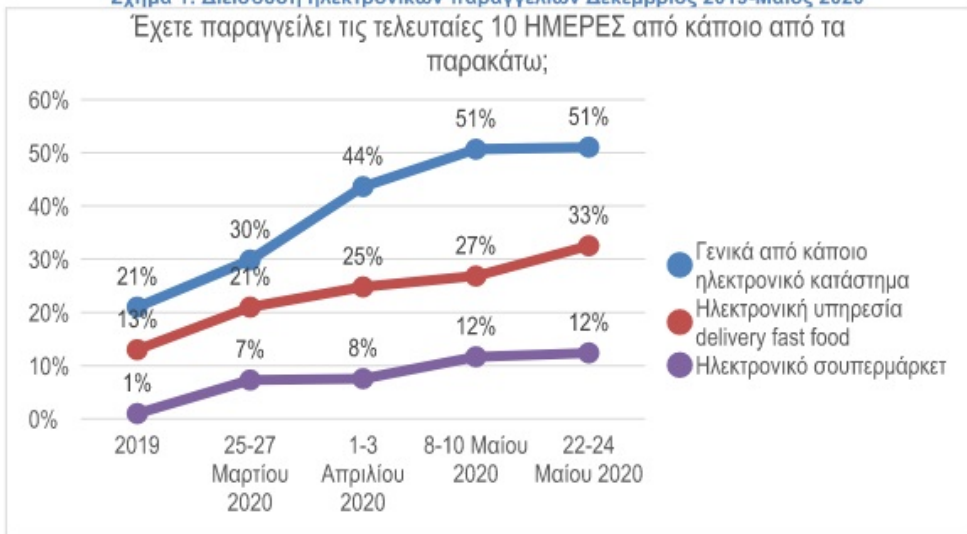
Πηγή Skrutz, 4/2020

Η χρήση κάρτας για συναλλαγές καθημερινής χρήσης (σουπερμάρκετ, καύσιμα και τηλεπικοινωνίες) επιστρέφει σε προ-Κορωνοϊού επίπεδα, διατηρώντας θετικό πρόσημο στο ρυθμό, ενώ οι κατηγορίες της εστίασης και των ξενοδοχείων- ταξιδιών , διαφαίνεται ότι θα επανέλθουν σε καλά επίπεδα προς το τέλος του Γ' τριμήνου 2020.

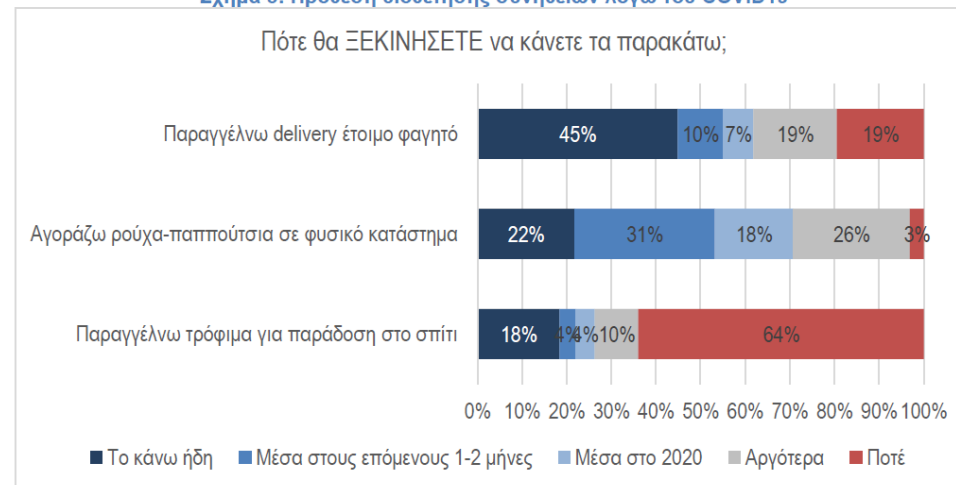


# Έρευνα καταναλωτών, για την περίοδο Μαρτίου-Μαΐου 2020, με θέμα τις on-line αγοραστικές συνήθειες των Ελλήνων καταναλωτών λόγω της εμφάνισης του COVID-19 από το ΙΕΛΚΑ

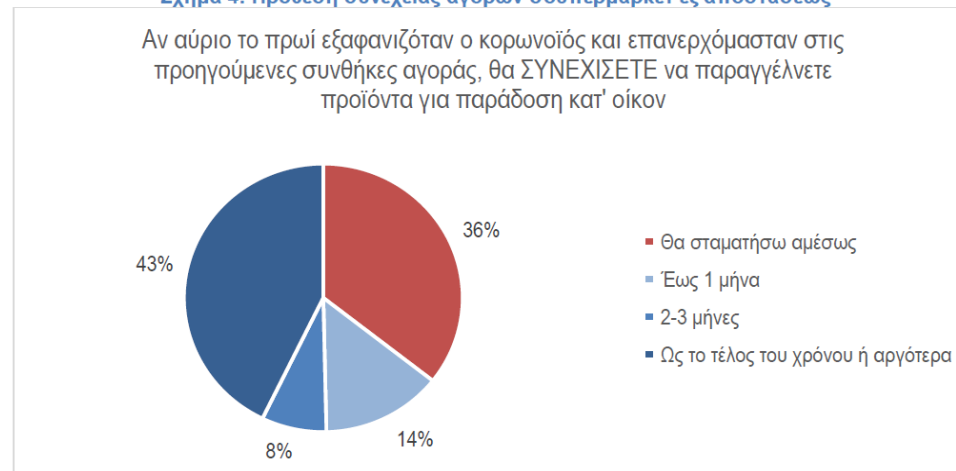
Σχήμα 1: Διείσδυση ηλεκτρονικών παραγγελιών Δεκέμβριος 2019-Μάιος 2020



Σχήμα 3: Πρόθεση υιοθέτησης συνθηκών λόγω του COVID19



Σχήμα 4: Πρόθεση συνέχειας αγορών σουπερμάρκετ εξ αποστάσεως



## Συνήθειες Καταναλωτών:

- Διακοπές για 4 στους 10 φέτος
- 1 στους 3 θα πάει αμέσως στα εστιατόρια
- 1 στους 2 καταναλωτές θα διατηρήσει την ίδια αγοραστική συμπεριφορά στα σουπερμάρκετ

Το ΙΕΛΚΑ είναι το Ινστιτούτο Έρευνας Λιανεμπορίου Καταναλωτικών Αγαθών με αντικείμενο την επιστημονική έρευνα για τα τρέχοντα και αναδυόμενα θέματα του λιανεμπορίου