

Ελλάδα

European Payment Report 2025

intrum

Απρίλιος 2025

Τεχνητή Νοημοσύνη και Πληρωμές: Το νέο τοπίο για τις ελληνικές επιχειρήσεις

Η ανάγκη για ενίσχυση της ρευστότητας και η αποτελεσματική διαχείριση των πληρωμών παραμένει βασική προτεραιότητα για τις ελληνικές επιχειρήσεις, καθώς το οικονομικό περιβάλλον συνεχίζει να παρουσιάζει προκλήσεις.

Παρά τις προκλήσεις όμως, η καινοτομία φαίνεται να αποδίδει, καθώς οι επιχειρήσεις δηλώνουν ότι οι επιδόσεις τους σε αυτόν τον τομέα ξεπέρασαν τις προσδοκίες τους σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος. Οι ανησυχίες σχετικά με τη ρευστότητα είναι υπαρκτές, με το 21% των επιχειρήσεων να θεωρεί ότι η οικονομική τους κατάσταση ενδέχεται να τις θέσει σε κίνδυνο μέσα στα επόμενα δύο χρόνια, εάν δεν βελτιωθούν οι συνθήκες.

Την ίδια στιγμή, η αξιοποίηση της Τεχνητής Νοημοσύνης (ΑΙ) κερδίζει διαρκώς έδαφος στη διαχείριση πληρωμών. Μάλιστα, το 89% των ελληνικών επιχειρήσεων σχεδιάζει να χρησιμοποιήσει ή χρησιμοποιεί ήδη ΑΙ λύσεις για τη διαχείριση των πληρωμών. Ωστόσο, η συμμόρφωση με τον Κανονισμό για την Τεχνητή Νοημοσύνη της ΕΕ (EU AI Act) παραμένει πρόκληση, καθώς μόλις το 28% των επιχειρήσεων δηλώνει ότι κατανοεί επαρκώς τις απαιτήσεις του.



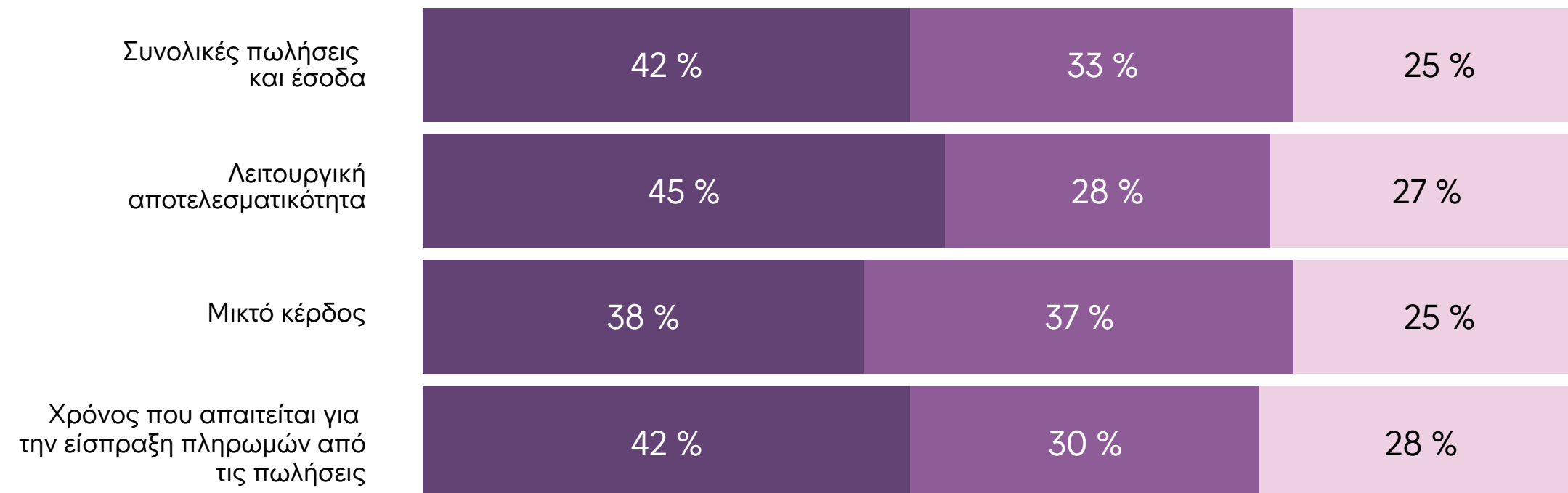
ΣΥΓΚΡΑΤΗΜΕΝΑ ΑΙΣΙΟΔΟΞΕΣ ΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Αισιοδοξία αλλά και προκλήσεις για τις ελληνικές επιχειρήσεις

Οι επιχειρήσεις αναφέρουν ότι η απόδοσή τους στον τομέα της καινοτομίας ξεπέρασε τις προσδοκίες τους σε σχέση με την ίδια περίοδο πέρυσι. Ωστόσο, οι ανησυχίες σχετικά με τη ρευστότητα είναι υπαρκτές ενώ η ανάπτυξη της επιχείρησης αποτελεί κύρια προτεραιότητα για το 2025.

Σε σύγκριση με την ίδια περίοδο πέρυσι, πώς θα περιγράφατε την απόδοση της επιχείρησής σας στους παρακάτω τομείς;

- Ξεπέρασε τις προσδοκίες
- Σύμφωνα με τις προσδοκίες
- Κάτω από τις προσδοκίες



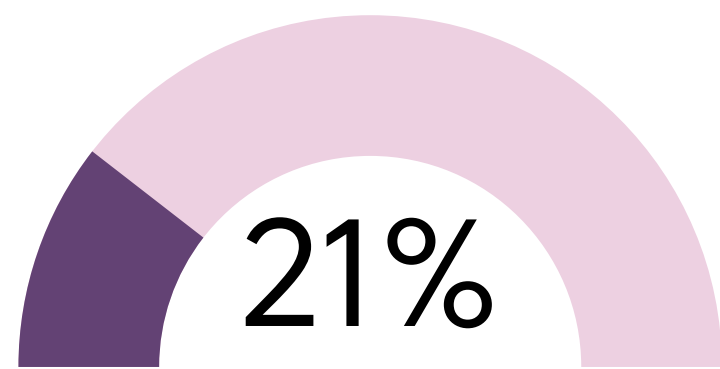
55%

των επιχειρήσεων δηλώνει πως η απόδοσή της στον τομέα της καινοτομίας (ανάπτυξη νέου προϊόντος/υπηρεσίας) ξεπέρασε τις προσδοκίες της

Ευρωπαϊκός Μ.Ο.: 57%



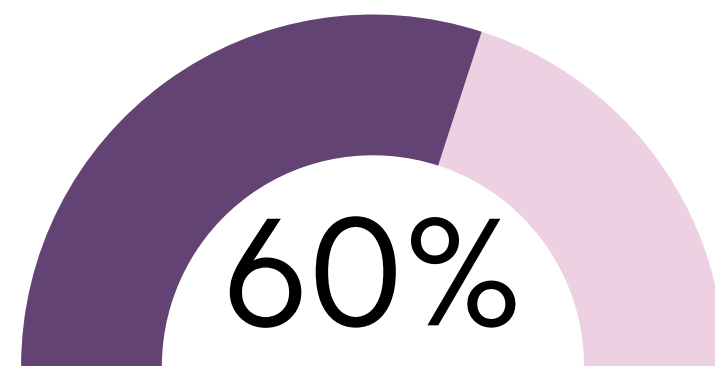
Αν οι οικονομικές συνθήκες δεν βελτιωθούν σύντομα για την επιχείρησή μου, υπάρχει πραγματικός κίνδυνος να βγούμε εκτός λειτουργίας μέσα στα επόμενα δύο χρόνια



■ Συμφωνώ

Ευρωπαϊκός Μ.Ο.: 23%

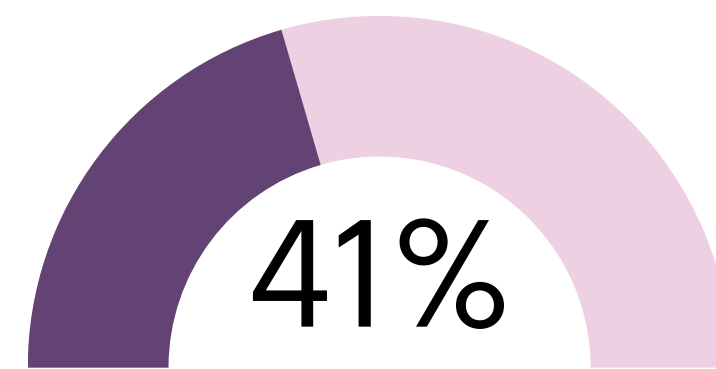
Η ανάπτυξη της επιχείρησης αποτελεί κύρια προτεραιότητα για το 2025



■ Συμφωνώ

Ευρωπαϊκός Μ.Ο.: 61%

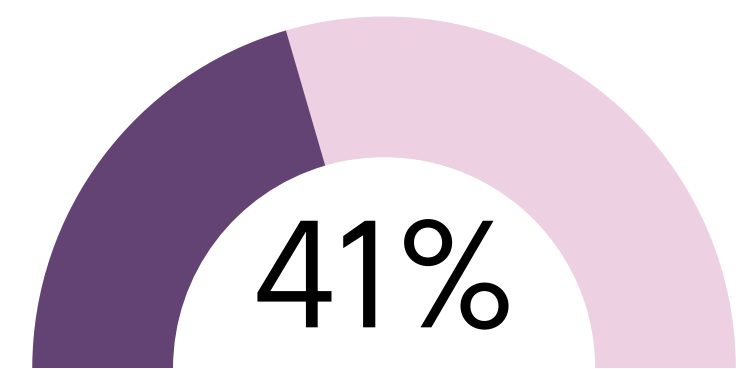
Για να διατηρήσουμε την αφοσίωση των πελατών, θα ξεκινήσουμε ή θα αυξήσουμε την παροχή λύσεων "buy-now/pay-later", που επιτρέπουν στους πελάτες να πληρώνουν σταδιακά (π.χ., μέσω Klarna)



■ Συμφωνώ

Ευρωπαϊκός Μ.Ο.: 47%

Δεν υπάρχουν σοβαρές ανησυχίες σχετικά με τη ρευστότητα της επιχείρησης για το άμεσο μέλλον

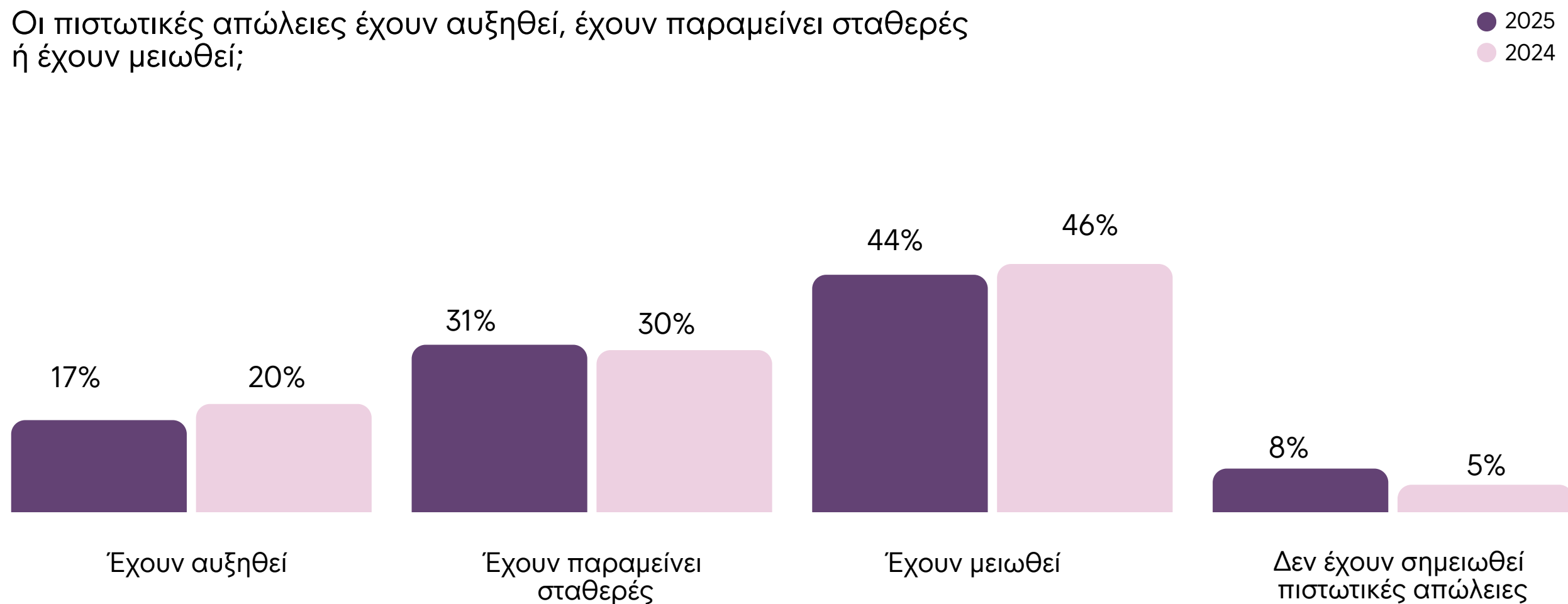


■ Συμφωνώ

Ευρωπαϊκός Μ.Ο.: 38%

Θετικά μηνύματα για την πορεία των επιχειρήσεων συγκριτικά με το προηγούμενο έτος.

Οι πιστωτικές απώλειες έχουν αυξηθεί, έχουν παραμείνει σταθερές ή έχουν μειωθεί;



76%

των επιχειρήσεων επενδύει στην βελτίωση της διεπαφής πληρωμών (π.χ. πώς πληρώνουν οι πελάτες μέσω website, portals, app) με στόχο τη μείωση του χρόνου πληρωμής από τους πελάτες τους

Ευρωπαϊκός Μ.Ο.: 78%

79%

των επιχειρήσεων επενδύει στην ανάλυση δεδομένων για την πρόβλεψη της τάσης των ληξιπρόθεσμων οφειλών με στόχο τη μείωση του χρόνου πληρωμής από τους πελάτες τους

Ευρωπαϊκός Μ.Ο.: 79%

Ποιο είναι το ποσοστό των συνολικών ληξιπρόθεσμων οφειλών που συλλέγεται in-house, με τη βοήθεια εξωτερικών συνεργατών ή factoring;

In-house



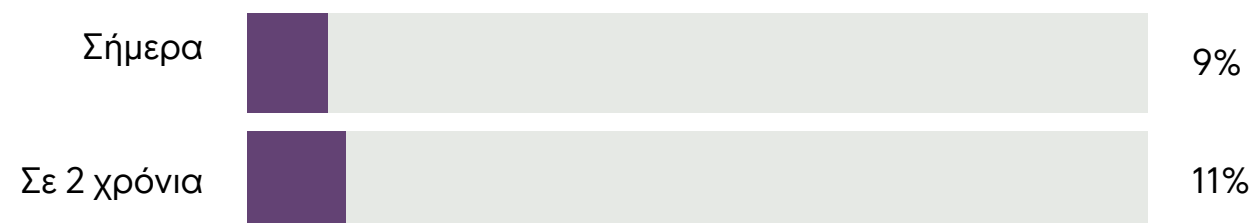
Εξωτερικοί συνεργάτες

(εξειδικευμένες εταιρείες είσπραξης οφειλών)



Factoring

(πώληση των απαιτήσεων σε τρίτο μέρος)



Φαίνεται πως οι επιχειρήσεις σκοπεύουν να αυξήσουν τη χρήση εξωτερικών συνεργατών για την είσπραξη ληξιπρόθεσμων οφειλών.

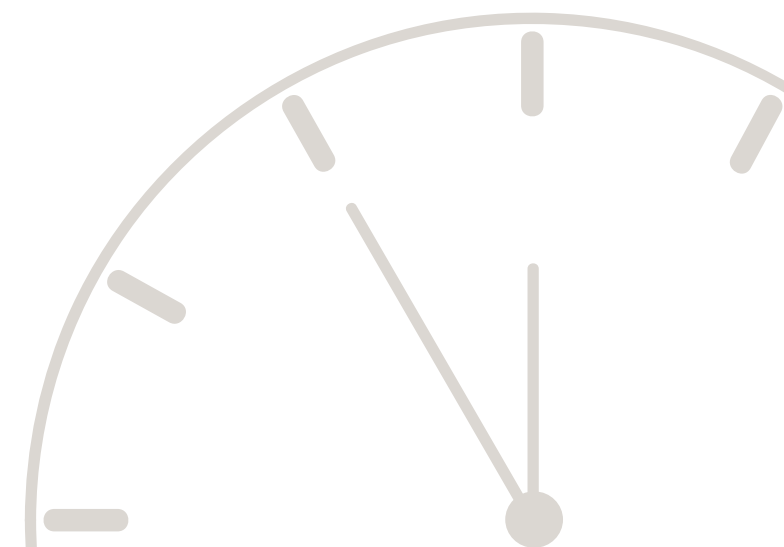
Σε ευρωπαϊκό επίπεδο, οι επιχειρήσεις αναφέρουν ότι αναθέτουν σε εξωτερικούς συνεργάτες κατά μέσο όρο το 28% των ληξιπρόθεσμων οφειλών τους. Κοιτάζοντας το μέλλον, αναμένουν αυτό το ποσοστό να αυξηθεί στο 32% τα επόμενα δύο χρόνια.

Η έγκαιρη αποπληρωμή μπορεί να οδηγήσει σε βελτίωση της επιχειρηματικής δραστηριότητας.

9,44 ώρες = 68 ημέρες

δαπανώνται, κατά μέσο όρο την εβδομάδα, για την αποστολή υπενθυμίσεων και την πραγματοποίηση κλήσεων στους πελάτες σχετικά με την με την αποπληρωμή των ληξιπρόθεσμων οφειλών (2024: 10,3 ώρες/ εβδομάδα)

Ευρωπαϊκός Μ.Ο.: 9,85 ώρες = 71 ημέρες





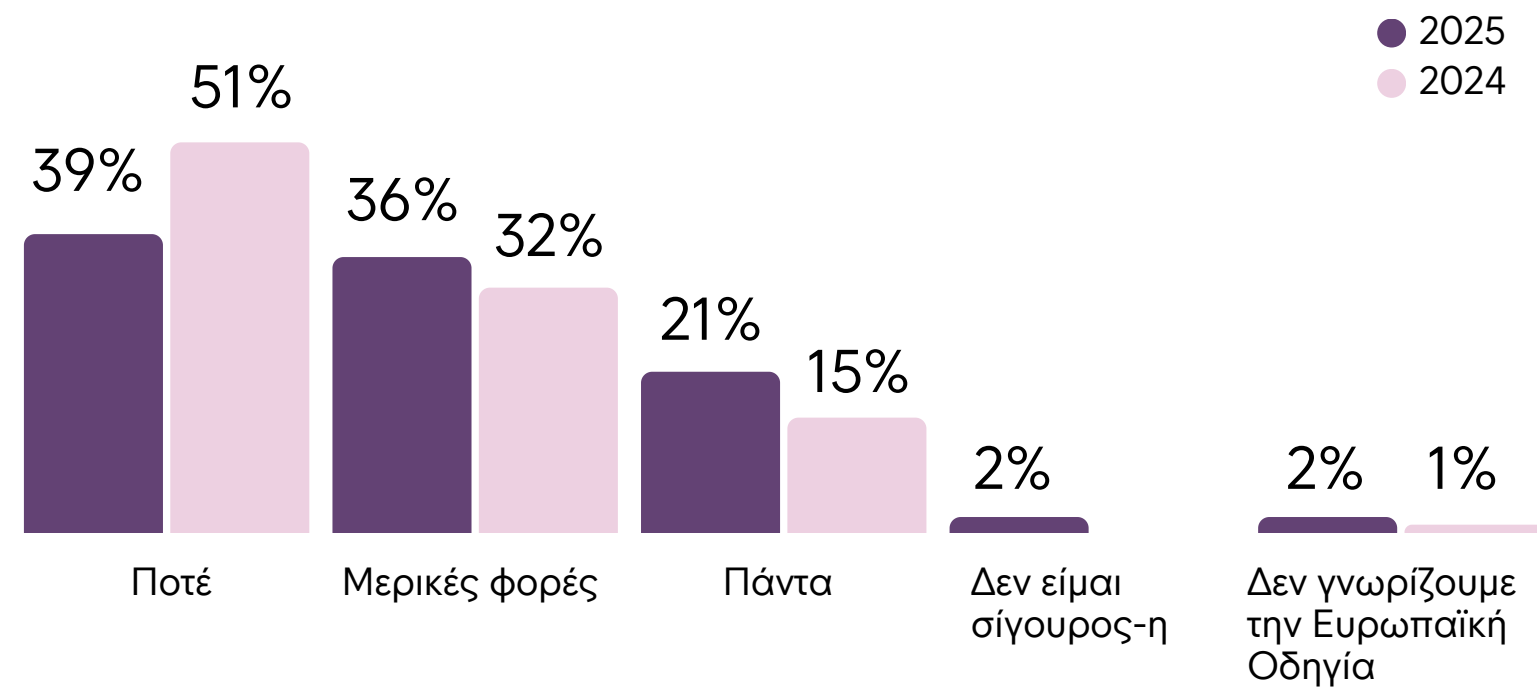
Η θεσμική προώθηση μιας βιώσιμης κουλτούρας στον κύκλο πληρωμών αποτελεί αναγκαιότητα.

28%

των επιχειρήσεων δηλώνει πως οι αλλαγές από την αναθεώρηση της Ευρωπαϊκής Οδηγίας για τις ληξιπρόθεσμες πληρωμές έχουν προχωρήσει αρκετά ώστε να τις βοηθήσει να μειώσουν τον αντίκτυπο των καθυστερημένων πληρωμών

Ευρωπαϊκός Μ.Ο.: 30%

Βάσει της Ευρωπαϊκής Οδηγίας για τις ληξιπρόθεσμες πληρωμές, προβλέπονται τόκοι υπερημερίας και τουλάχιστον 40€ ως αποζημίωση για τα έξοδα είσπραξης για κάθε τιμολόγιο που καταβάλλεται εκπρόθεσμα. Σε ποιο βαθμό ασκείτε αυτό το δικαίωμα;



ΤΕΧΝΗΤΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ (ΑΙ): ΜΙΑ ΑΝΕΡΧΟΜΕΝΗ ΔΥΝΑΜΗ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

20%

δηλώνει πως οι πελάτες τους προτιμούν να επικοινωνούν μαζί τους μέσω τεχνητής νοημοσύνης όταν συζητούν για ληξιπρόθεσμες οφειλές

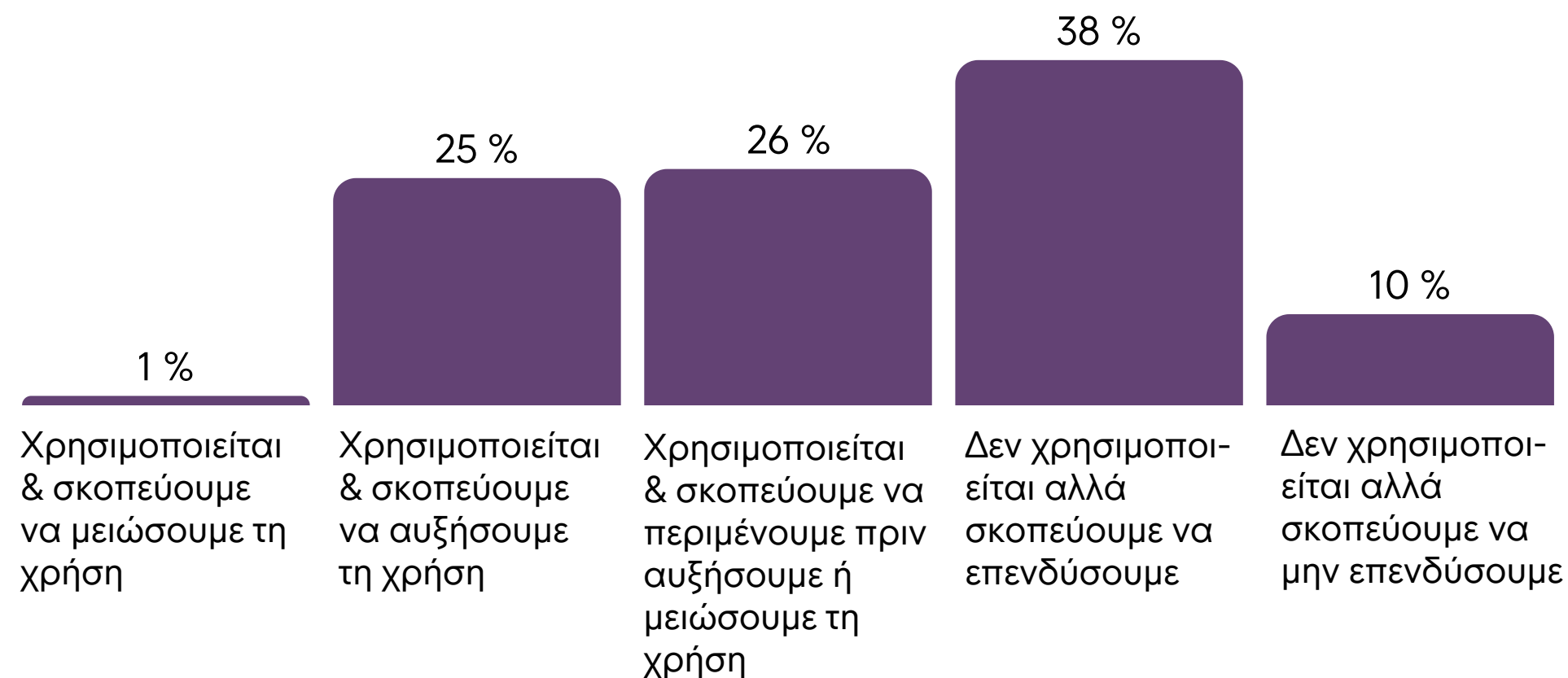
Ευρωπαϊκός Μ.Ο.: 21%

Η Τεχνητή Νοημοσύνη (AI) στη διαχείριση πληρωμών

Η τεχνητή νοημοσύνη αναμένεται να έχει τον ίδιο αντίκτυπο στις επιχειρήσεις και την κοινωνία όπως είχε το διαδίκτυο τη δεκαετία του 1990.

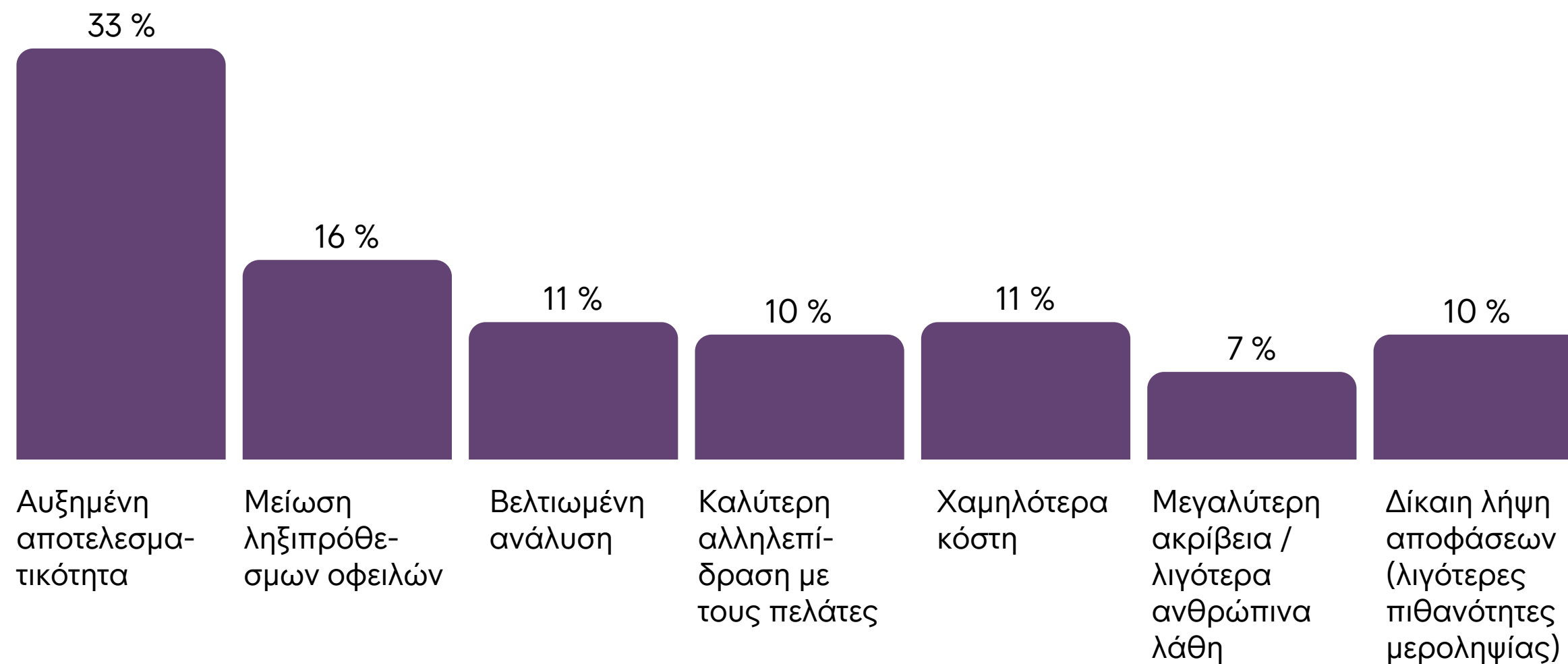
Αν και οι μακροπρόθεσμες συνέπειες είναι αβέβαιες, η παρούσα έρευνα και οι δράσεις της Intrum, με το AI εργαλείο Orhelos, προσφέρουν μια πρώτη εικόνα του τρόπου με τον οποίο η Τεχνητή Νοημοσύνη θα αλλάξει το τοπίο της διαχείρισης πληρωμών προς όφελος των επιχειρήσεων και των πελατών τους.

Ποιο από τα παρακάτω περιγράφει καλύτερα την τρέχουσα προσέγγισή σας στη χρήση της τεχνητής νοημοσύνης, ως μέρος της διαχείρισης πληρωμών;





Υπάρχουν οφέλη από τη χρήση του AI;



Από τη στιγμή που χρησιμοποιείτε την Τεχνητή Νοημοσύνη στη διαχείριση των πληρωμών, ποια είναι τα κύρια οφέλη μέχρι στιγμής από τη χρήση της τεχνολογίας;

Προκλήσεις και ευκαιρίες στην εφαρμογή της Τεχνητής Νοημοσύνης

56%

δηλώνει πως η εξέλιξη του AI θα ενισχύσει σημαντικά την ικανότητα διαχείρισης των ληξιπρόθεσμων οφειλών

Ευρωπαϊκός M.O.: 58%

63%

δηλώνει πως δυσκολεύεται να βρει τις απαραίτητες δεξιότητες εσωτερικά για να αξιοποιήσει την Τεχνητή Νοημοσύνη

Ευρωπαϊκός M.O.: 54%

52%

δηλώνει πως αν δεν ενσωματώσει AI εργαλεία στις back-office διαδικασίες, θα μείνει πίσω σε σχέση με τους ανταγωνιστές που τα χρησιμοποιούν

Ευρωπαϊκός M.O.: 50%

55%

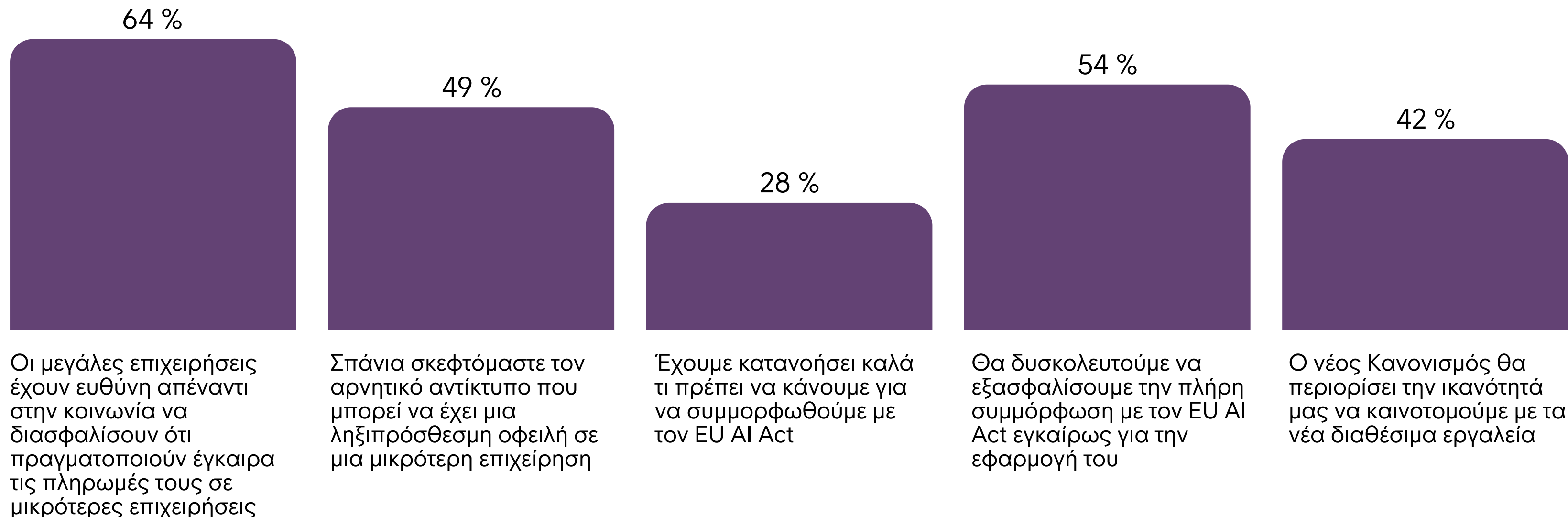
δηλώνει πως λαμβάνει μέτρα για να αντιμετωπίσει τις ανησυχίες των πελατών σχετικά με το απόρρητο και τη χρήση της τεχνητής νοημοσύνης

Ευρωπαϊκός M.O.: 53%



Είναι οι επιχειρήσεις έτοιμες για τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό για την Τεχνητή Νοημοσύνη (EU AI Act);

Οι επιχειρήσεις θα χρειαστεί να λάβουν υπόψιν τους τον Κανονισμό για την Τεχνητή Νοημοσύνη της ΕΕ (EU AI Act) – μεγάλο μέρος του οποίου θα εφαρμοστεί το καλοκαίρι του 2025.



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ

Σχετικά με την έρευνα

Το European Payment Report καταγράφει τον αντίκτυπο των εκπρόθεσμων πληρωμών στην ανάπτυξη των επιχειρήσεων. Η Intrum συγκέντρωσε δεδομένα από 9.150 συμμετέχοντες σε 15 κλάδους στην Ευρώπη. Από την Ελλάδα συμμετείχαν 240 στελέχη εκ των οποίων το 39% είναι ανώτατα (C-Level).

Η έρευνα διεξήχθη μέσω τηλεφωνικών συνεντεύξεων και διαδικτυακής συμμετοχής (διαδικτυακό ερωτηματολόγιο). Το ερωτηματολόγιο μεταφράστηκε στην αντίστοιχη εθνική γλώσσα. Το κοινό στόχος της έρευνας περιλαμβάνει ανώτερα και ανώτατα στελέχη.

Η έρευνα διεξήχθη ταυτόχρονα σε 25 ευρωπαϊκές χώρες (Αυστρία, Βέλγιο, Βοσνία & Ερζεγοβίνη, Βουλγαρία, Κροατία, Τσεχία, Δανία, Φινλανδία, Γαλλία, Γερμανία, Ελλάδα, Ουγγαρία, Ιρλανδία, Ιταλία, Νορβηγία, Πολωνία, Πορτογαλία, Σερβία, Σλοβακία, Σλοβενία, Ισπανία, Σουηδία, Ελβετία, Ολλανδία και Ηνωμένο Βασίλειο) από τα μέσα Νοεμβρίου 2024 έως τα μέσα Φεβρουαρίου 2025.

Η δομή του δείγματος για την Ελλάδα

Τίτλος ερωτηθέντων

Διευθύνων Σύμβουλος (CEO)	20%
Επικεφαλής Οικονομικών Υπηρεσιών (CFO)	10%
Επικεφαλής Ταμειακών Διαθεσίμων (Treasury)	2%
Επικεφαλής Λειτουργιών (COO)	8%
Επικεφαλής Πιστωτικού Κινδύνου	4%
Διευθυντής Οικονομικών Υπηρεσιών	20%
Διευθυντής Ταμειακών Διαθεσίμων	3%
Οικονομικός Ελεγκτής	3%
Επικεφαλής Λογιστηρίου	9%
Αντιπρόεδρος Οικονομικών Υπηρεσιών	3%
Ανώτερος Διευθυντής Οικονομικών Υπηρεσιών	10%
Ανώτερο Στέλεχος Οικονομικών Υπηρεσιών	4%
Διευθυντής Πιστώσεων	1%
Στέλεχος Οικονομικών	7%

Μέγεθος εταιρίας

0 έως 9 εργαζόμενοι	28%
10 έως 49 εργαζόμενοι	25%
50 έως 249 εργαζόμενοι	17%
250 έως 499 εργαζόμενοι	8%
500 έως 999 εργαζόμενοι	9%
1.000 έως 1.499 εργαζόμενοι	2%
2.500+ εργαζόμενοι	11%

Κλάδοι

Τραπεζική & Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες	8%
Υπηρεσίες για επιχειρήσεις	10%
Λιανική	9%
Κατασκευές	5%
Ενέργεια και Επιχειρήσεις Κοινής Ωφέλειας	3%
Κυβέρνηση & Δημόσιος Τομέας	5%
Φιλοξενία & Αναψυχή	6%
Βιομηχανία & Χημικά	9%
Ασφάλειες	10%
Εξόρυξη & Μεταλλεία	3%
Φαρμακευτική, Ιατρική & Βιοτεχνολογία	9%
Ακίνητα	8%
Τεχνολογία & ΜΜΕ	5%
Τηλεπικοινωνίες	4%
Μεταφορές & Εφοδιαστική Αλυσίδα	5%



intrum.gr



linkedin.com/company/intrum/

Leading the way to a sound economy

intrum