

Άντζελα Μεντή: Μια Ελληνίδα στο τιμόνι της NAB

Οι γονείς της Έλληνες, δούλευαν σε μιλκ μπαρ, καφετέριες και take away σε διάφορες περιοχές στο Σίδνεϊ. Όταν θέλησε η Άντζελα να μπει στην επιχείρηση, ο πατέρας της επέμεινε να σπουδάσει και να πάρει κάποιο πτυχίο.

Τρεις δεκαετίες αργότερα, η Μεντή είναι μια από τις πιο δυναμικές γυναίκες στο χώρο των τραπεζών, κατέχει σημαντική θέση σε μια από τις μεγαλύτερες τράπεζες της Αυστραλίας και έχει κάνει τζίρο πάνω από \$140 δις από σύναψη δανείων.

Μπήκε στην εκτελεστική ομάδα της NAB τον περασμένο Αύγουστο, μετά από πρόταση του διευθύνων συμβούλου Άντριου Θόρμπουρν όταν άλλαξαν τα όρια για μικρές και μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Κι ενώ η Commonwealth Bank διαθέτει το μεγαλύτερο franchise στον τομέα της λιανικής τραπεζικής, η NAB είναι ο μεγαλύτερος φορέας στις επιχειρήσεις με μερίδιο αγοράς πάνω από 22%.

Στην πρώτη συνέντευξη που παραχώρησε, η Μεντή δεν διστάζει να ενημερώσει ότι η NAB δεν είναι απλά η μεγαλύτερη τράπεζα της χώρας αλλά είναι ανοικτή για συνεργασία με νέους πελάτες. Η συνέντευξη της Μεντή έγινε στα κεντρικά γραφεία της NAB στο κέντρο της πόλης. Η εμφάνισή της άψογη... Τόνισε μεταξύ άλλων: «Πρόκειται για μια από τις μεγαλύτερες τράπεζες στη χώρα, με διαφορά. Έχουμε περισσότερα υποκαταστήματα για την εξυπηρέτηση των πελατών από οποιαδήποτε άλλη τράπεζα. Υπάρχουν 228 σημεία εξυπηρέτησης πελατών σε όλη την Αυστραλία και 4000 διευθυντές διαχείρισης.

Στο χαρτοφυλάκιό της υπάρχει μεγάλη γκάμα δανείων μικρών και μικρομεσαίων επιχειρήσεων σε διάφορους τομείς όπως: γεωργία, εκπαίδευση, υγείας καθώς και μεγάλων επιχειρήσεων, που στο σύνολό τους αποφέρουν εισόδημα πάνω από \$8 δις το χρόνο (δηλαδή το 42% του εισοδήματος της NAB).

Λόγω της οικογενειακής επιχείρησης η Μεντή είχε συνεργαστεί και με άλλες τράπεζες όπως Macquarie, Citibank, and Westpac. Για την NAB ξεκίνησε να δουλεύει πριν εννέα χρόνια.

Η Μεντή λέει ότι μερικές από τις ικανότητες της οφείλονται στο οικογενειακό της περιβάλλον. «Τα παιδικά μου χρόνια έπαιξαν καθοριστικό ρόλο σε αυτό που είμαι σήμερα. Απόκτησα αντοχή, θάρρος, αποφασιστικότητα και κατεύθυνση από τον πατέρα μου», λέει.

Ο πατέρας της μετανάστευσε στην Αυστραλία με την νονά του λίγο μετά τον Δεύτερο Παγκόσμιο Πόλεμο σε ηλικία μόλις 5 ετών. Έφτασαν στην Μελβούρνη και από εκεί πήραν τρένο για το Γκρίφιθ, επαρχία της ΝΝΟ. Ο μεγαλύτερος αδελφός του ήρθε λίγα χρόνια αργότερα. Ο πατέρας της ήταν μόλις 12 χρονών και ο αδελφός του 16 όταν παράτησαν το σχολείο και ήρθαν στο Σίδνεϊ για να βοηθήσουν τον άρρωστο νονό στην επιχείρησή του.. ένα μιλκ μπαρ. Τα αγόρια δεν επέστρεψαν ποτέ σχολείο...

Όταν ο νονός έγινε πια καλά, τα αγόρια είχαν αποταμιεύσει αρκετά χρήματα για να αγοράσουν ένα take away στο Drummoyne και να φέρουν και τους γονείς τους στην Αυστραλία.

Η οικογένεια Μεντή είχε το take away όταν γεννήθηκε η Άντζελα, η πρώτη από δύο κόρες. Οι γονείς της συνέχισαν να εργάζονται σε καφετέριες στο κέντρο της πόλης.

«Όταν ήμουν στο Γυμνάσιο είπα στο πατέρα μου ότι ήθελα να δουλέψω στο μαγαζί. Τον έβλεπα που σπκωνόταν στις 3 το πρωί και πήγαινε στις 'μαρκέτες'.. Εργαζόταν πολλές ώρες. Μου είπε «όχι». Ήθελε να σπουδάσω. Μου είπε να τελειώσω το



Λύκειο και να μπω στο Πανεπιστήμιο.

Ο πατέρας μου με συμβούλευσε και κάτι ακόμα. «Από μικρό κοριτσάκι που ήμουν μου έλεγε ότι μπορούσα να γίνω ότι θέλω, αρκεί να το θέλω».

Η Μεντή σπούδαζε στο UTS όταν ένας από τους πελάτες στο μαγαζί των γονιών της κανόνισε ένα ραντεβού για αυτήν στην τράπεζα Macquarie, και έτσι έπιασε την πρώτη της δουλειά. Παρόλο που βρισκόταν στη μέση των σπουδών της, ήταν μια προσφορά που δεν ήθελε να τη χάσει. «Πήρα το πτυχίο μου παρόλο που εργαζόταν φουλ τάιμ στην τράπεζα», λέει.

Με την περίοδο κρίσης που ξέσπασε στις αρχές του '90, βρισκόταν ήδη στη Citibank και προσπαθούσε να βοηθήσει πελάτες που είχαν οικονομικές δυσχέρειες. «Υπήρχαν πολλοί επιχειρηματίες, επώνυμοι πελάτες που βρίσκονταν στα πρόθυρα οικονομικής κατάρρευσης», θυμάται. «Ήθελα πραγματικά να μάθω τι πήγε στραβά, και πως μπορούσα να βοηθήσω αυτούς του ανθρώπους να ξαναπάρουν τα κλειδιά των επιχειρήσεών τους στα χέρια τους».

«Στις περισσότερες περιπτώσεις είχαμε ήδη «μπει μέσα» αλλά βάλαμε κι άλλα χρήματα σε αυτές τις επιχειρήσεις μόνο και μόνο για να τις κρατήσουμε ανοιχτές».

Πελάτες της εκείνη την εποχή ήταν το Hamilton Island, ένα μεγάλο κέντρο αγοράς στο Ράντγουϊκ, το Gazebo Hotel group και άλλες εταιρείες.

Επτά χρόνια μετά πηγαίνει στην Westpac ως επικεφαλής της ομάδας δομημένων επενδύσεων πριν μεταβεί στη διαχείριση μεγάλων επιχειρήσεων. Όταν την προσέγγισαν για να εργαστεί στην NAB, ήταν επικεφαλής της Οικονομικής Ομάδας της Westpac. Εκτός από ικανότητες είχε και καλές γνωριμίες με επώνυμα άτομα.

Πέντε χρόνια αργότερα επέστρεψε πάλι στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Ξεκαθάρισε ότι ήθελε να γνωρίζει η ίδια προσωπικά τους πελάτες...

«Όλοι ανησυχούν για την οικονομία» παραδέχεται. «Ανησυχούν και για την υπάρχουσα πολιτική κατάσταση γιατί είναι ένας παράγοντας που τους επηρεάζει στις αποφάσεις επένδυσης. Ανησυχούν για τον ρυθμό ανάπτυξης, το συναγωνισμό. Θέλουν να επενδύσουν αλλά φοβούνται... Επομένως πρέπει να τους διαβεβαιώνουμε γύρω από αυτά τα θέματα. Η αγορά είναι πράγματι πολύ ανταγωνιστική. Γι' αυτό θα πρέπει πρώτα να καταλάβουμε την ψυχολογία του πελάτη», λέει.

«Με όλους τους πελάτες μου προσπαθώ να τους καταλάβω σε βάθος, ποια είναι τα όνειρά τους, οι ελπίδες τους, οι φιλοδοξίες τους, τόσο σε επίπεδο επαγγελματικό όσο και οικογενειακό. Εάν οι πελάτες μας είναι επιτυχημένοι και ανεβαίνουν οικονομικά, τότε μαζί, μπορούμε να χτίσουμε μια καλύτερη Αυστραλία.

«Υποστηρίζουμε τους πελάτες μας που ανοίγονται στο εξωτερικό, αλλά δεν θα μπούμε σε αυτές τις αγορές», λέει. «Υπάρχει αρκετή ζήτηση στην Αυστραλία και Νέα Ζηλανδία».

Προσπαθούμε να καλύψουμε όλο το φάσμα των επιχειρήσεων, άλλωστε υπάρχουν τόσες πολλές στην Αυστραλία. Έχουμε μεγάλη εξειδίκευση στην υγεία, τη φροντίδα ηλικιωμένων, οδοντιατρική και γιατρούς. Πρωτίστως όμως κατανοούμε τις ανάγκες των πελατών και προτείνουμε ιδέες για το συμφέρον τους».

Κι ενώ αναλυτές έχουν εκφράσει ανησυχίες για το αν η NAB μπορεί να διατηρηθεί σε αυτό το υψηλό επίπεδο, η Μεντή λέει στόχος της είναι να βοηθήσει τους πελάτες της να ευημερήσουν. Οι σχέσεις πελάτη-τράπεζας θα πρέπει να βασίζεται σε αμοιβαίο ενδιαφέρον, λέει. Μια καλή σχέση με την τράπεζα σημαίνει ότι οι πελάτες ενδιαφέρονται για την τράπεζα όσο και η τράπεζα για αυτούς.

«Είμαστε πετυχημένοι μόνο όταν οι πελάτες μας είναι πετυχημένοι», λέει.