

Επέστρεψε το 2016, δημιούργησε μια από τις καλύτερες ομάδες με τις οποίες έχει δουλέψει, επιτάχυνε και ολοκλήρωσε τον ψηφιακό μετασχηματισμό της Bank of Sydney και αντιμετώπισε επιτυχημένα τις συνέπειες της πανδημίας προστατεύοντας το προσωπικό και στηρίζοντας τους πελάτες. Ο CEO της Bank of Sydney, Μίλτος Μιχαηλός εξηγεί αποκλειστικά στον *Κόσμο* τι έγινε τα τέσσερα τελευταία χρόνια και παρουσιάζει τους στόχους της τράπεζας για το μέλλον.

Πως επηρέασε η πανδημία τους πελάτες σας και πως αντιμετωπίσατε τις προκλήσεις;

Το 2020 θα μείνει σίγουρα στην ιστορία. Ο κορονοϊός δεν επηρέασε την τράπεζα σε μεγάλο βαθμό όσον αφορά τα εισοδήματα της και τα σχέδια ανάπτυξης της. Έχει επηρεάσει τους πελάτες σε κάποιο βαθμό αλλά είμαι πολύ ευχαριστημένος από το γεγονός ότι άντεξαν. Αναφέρομαι στους δικούς μας πελάτες, που αντιμετώπισαν καλά την κρίση και με την μικρή βοήθεια που τους δώσαμε κατάφεραν να ξεπεράσουν τα προβλήματά τους. Έχουν ξεκινήσει ξανά να τρέχουν τις επιχειρήσεις τους και είναι σε καλό δρόμο.

Πως βλέπετε την επόμενη μέρα για την Αυστραλιανή οικονομία;

Για την γενική οικονομία η πρόβλεψη μας ήταν ότι η Αυστραλία θα χειριζόταν καλά την συγκεκριμένη κατάσταση και έχω αναφέρει σε προηγούμενες ανακοινώσεις της τράπεζας ότι είμαι αισιόδοξος για το μέλλον. Αυτό δεν σημαίνει ότι δεν θα υπάρχουν χαμένοι. Τα προβλήματα θα φανούν στις αρχές του χρόνου όταν η αυστραλιανή κυβέρνηση αφαιρέσει ένα επίπεδο υποστήριξης. Κάποιοι δυστυχώς δεν θα μπορέσουν να ανταπεξέλθουν. Συνολικά πάντως η Αυστραλία σε σχέση με άλλες χώρες θα πάει πολύ καλύτερα. Έχει την ικανότητα και τις υποδομές να στηρίξει τον κόσμο που, δυστυχώς, έχει επηρεαστεί περισσότερο σε αυτή τη φάση.

Πόσο επηρέασε η πανδημία το μοντέλο εργασίας;

Δεν είχαμε μεγάλα προβλήματα όσον αφορά το μοντέλο εργασίας καθώς ήμασταν πανέτοιμοι να στείλουμε τον κόσμο να δουλέψει από το σπίτι του. Ο τομέας μας είναι ένας από τους πιο ελεγχόμενους της οικονομίας. Κάνουμε συνεχώς τεστ για οτιδήποτε μπορεί να επηρεάσει τις δραστηριότητές μας κι έτσι τέλη Ιανουαρίου είχαμε ήδη εφαρμόσει το σχέδιο πανδημίας, ενώ από τις τρεις του Μάρτη πήραμε την απόφαση όλοι οι υπάλληλοι που ανήκαν σε ευάλωτες ομάδες, όπως οι έγκυες συναδέλφοι και κάποιοι ηλικιωμένοι που ήταν κοντά στην ηλικία αφυπηρέτησης, να αρχίσουν να δουλεύουν από το σπίτι. Μέχρι τις 15 του Μάρτη όλοι δούλευαν από το σπίτι τους και εξακολουθούν να δουλεύουν από εκεί. Το σχέδιο επιστροφής θα ξεκινήσει σιγά-σιγά. Δε χρειάζεται να πάρουμε κανένα ρίσκο.

Σε μια από τις πρώτες συνεντεύξεις όταν επιστρέψατε στην Αυστραλία του 2016 είχατε αναφέρει ότι είναι πολύ σημαντικό για σας να γίνει ο ψηφιακός μετασχηματισμός της τράπεζας. Έπαιξε θετικό ρόλο στην επιτάχυνση αυτής της διαδικασίας ο κορονοϊός;

Είχε ρόλο καταλυτικό. Η περίοδος όπου ο κορονοϊός θα επηρεάζει τη ζωή μας, εκτιμούμε ότι θα διαρκέσει μέχρι το τέλος του άλλου χρόνου. Αυτό έχει αλλάξει οριστικά τον τρόπο με τον οποίο ο κόσμος συμπεριφέρεται. Όταν κάνεις κάτι για μια μικρή περίοδο δεν γίνεται συνήθεια. Όταν το κάνεις για 18 μήνες τότε γίνεται και δεν θέλεις να πας πίσω σε χρονοβόρες διαδικασίες. Όπως και εμείς, όλες οι τράπεζες αντιλαμβανόμαστε την επερχόμενη μακροπρόθεσμη φάση. Θεωρούσαμε ότι αυτή η φάση θα φτάσει σε 3-4 χρόνια. Αυτά που θα γινότανε τα επόμενα χρόνια επισπεύδονται και θα έχουν ολοκληρωθεί μέχρι το 2021. Οι αλλαγές που έφερε ο κορονοϊός δεν είναι απλώς μικρές είναι κατακλυσμαίες. Ειδικά όσον αφορά τον τρόπο με τον οποίο συμπεριφέρεται ο καταναλωτής. Ξεκινήσαμε με την ψηφιοποίηση με συγκεκριμένο ρυθμό και ενώ υπολογίζαμε να ολοκληρωθούν οι αλλαγές το 2023, όλα θα γίνουν μέχρι το τέλος του άλλου χρόνου. Σε μια πανδημία στόχος είναι ο άνθρωπος. Σαν τράπεζα ευαισθητοποιηθήκαμε και ανταποκριθήκαμε αμέσως στις ανάγκες των υπαλλήλων μας. Είμαι πολύ ευχαριστημένος με τον τρόπο που λειτουργήσαμε όσον αφορά τους συναδέλφους. Όσον αφορά τους πελάτες,

τους στηρίξαμε και ευτυχώς οι αντοχές της πελατείας μας ήταν τέτοιες που δεν αντιμετωπίσαμε ιδιαίτερα προβλήματα. Όταν πέρασε η πρώτη δύσκολη φάση αμέσως μελετήσαμε τις ανάγκες που θα έχει ο πελάτης μας την επόμενη μέρα. Μέσα στις εννιά αυτούς μήνες ξεκινήσαμε μια μαζική αναδόμηση των καταστημάτων μας, με την προσθήκη πιο έξυπνων ATM, και αυτοματοποίηση πολλών διαδικασιών. Ότι είχαμε προγραμματίσει να κάνουμε τα επόμενα τρία χρόνια θα το έχουμε ολοκληρώσει μέσα στο νέο έτος!

Ποιες είναι οι σημαντικότερες αλλαγές που έγιναν στην τράπεζα από το 2016 που αναλάβατε τη θέση του CEO και για τις οποίες είσαστε περήφανος και ποια είναι τα μεγάλα σχέδια για τα επόμενα χρόνια;

Ήδη από το 2016 και η ψηφιοποίηση των υπηρεσιών είχε προχωρήσει αλλά μπορούμε να πούμε ότι η Αυστραλία είχε μείνει λίγο πίσω σε σχέση με τον υπόλοιπο δυτικό κόσμο. Το μοντέλο της Αυστραλίας μοιάζει περισσότερο με αυτό τον σκανδιναβικών χωρών, της Δανίας και της Ολλανδίας. Δηλαδή, υιοθετεί γρήγορα τις νέες τεχνολογίες. Παραδόξως στον τραπεζικό τομέα καθυστέρησε κάπως να ξεκινήσει τις αλλαγές αυτές. Αυτό μας έδωσε τη δυνατότητα να φέρουμε έγκαιρα, νέα εργαλεία και να μεταφερθεί ένας τεράστιος όγκος πράξεων από το χέρι και τα καταστήματα στο κινητό τηλέφωνο. Αυτή τη στιγμή το 90 με 95 τοις εκατό των πράξεων γίνεται από το κινητό τηλέφωνο. Θα χρειαστεί πάντως μια μικρή περίοδος μέχρι η Αυστραλία να ολοκληρώσει την εισαγωγή κάποιων νέων χρηματοπιστωτικών εργαλείων όπως το real time transactions. Αυτές οι αλλαγές βοηθούν και τον καθημερινό καταναλωτή και τις επιχειρήσεις. Ήδη κάποιες χώρες έχουν καταργήσει τα τσεκ που αποτελούν τους τελευταίους μήνες μόλις το τρία με τέσσερα τοις 100 των πράξεων. Αυτή την εποχή γίνεται μία τεράστια επένδυση σε ATM υψηλής τεχνολογίας μέσα από τα οποία θα προσφέρονται περισσότερες και πιο περίπλοκες υπηρεσίες. Η τάση έχει ενισχυθεί σημαντικά λόγω του κορονοϊού. Από πλευράς καταστημάτων αναμένω ότι αυτά θα μειωθούν κατά 35 έως 40 τοις 100, σε παν Αυστραλιανή βάση. Το βάρος μάλιστα δεν θα πέφτει πλέον στις συναλλαγές αλλά στην επαφή μεταξύ της τράπεζας και του πελά-



Ο CEO της Bank of Sydney, Μίλτος Μιχαηλός με τον εκδότη του Κόσμου, Σπύρο Χαραλάμπους