

τη. Πάντως πρέπει να τονίσω ότι διατηρούμε την ανθρώπινη επαφή σε όλα τα επίπεδα εξυπηρέτησης. Δεν θα γίνουμε ποτέ μια τράπεζα από την οποία απουσιάζει η ανθρώπινη επαφή. Θα κρατήσουμε την ανθρώπινη σχέση με οποιονδήποτε τρόπο κι αν χρειαστεί. Θα υπάρχει πάντα κάποιος με τον οποίο θα μπορείς να μιλήσεις.

Ποιες άλλες μεγάλες αλλαγές έχουν γίνει τα τελευταία χρόνια;

Αν δείτε τις επενδύσεις μας, έχουμε αλλάξει όλη την πλατφόρμα του website. Πρόκειται για πολύ μεγάλη επένδυση. Η νέα πλατφόρμα κινείται με τον πελάτη και μας επιτρέπει να δώσουμε περισσότερες λύσεις online. Οι επενδύσεις μας για το 2020, επενδύσεις στην τεχνολογία που είχαν προγραμματιστεί για τα επόμενα τρία χρόνια, ξεπερνούν το διψήφιο αριθμό και θα φτάσουν περίπου τα 17 εκατομμύρια. Είμαστε έτοιμοι να αντιμετωπίσουμε τις ανάγκες του πελάτη στο τέλος αυτής της κρίσης. Είμαι πολύ ευχαριστημένος από αυτά τα τέσσερα χρόνια. Νομίζω ότι αυτό το αποδεικνύουν και οι αριθμοί. Καταφέραμε να μπούμε σε νέες αγορές και αυτό μας βοήθησε πολύ ειδικά αυτή την περίοδο. Μέχρι το 2016 όπως είπα και πριν δεν είχε προχωρήσει η ψηφιοποίηση ενώ τώρα έχουμε πελάτες από όλη την Αυστραλία. Είναι εύκολο να λειτουργείς με βάση τους πελάτες που γνωρίζεις αλλά χρειάζεται και νέες αγορές. Αυτό που έγινε αυτά τα τέσσερα χρόνια και θεωρώ πιο σημαντικό απ' όλα είναι η ποιότητα του ανθρώπινου δυναμικού.

Αυτή τη στιγμή η ομάδα μου, η διευθυντική ομάδα που αποτελείται από παιδιά που ήταν ήδη στην τράπεζα και παιδιά που ήρθαν τα τελευταία χρόνια, θεωρώ δε, ότι είναι μια από τις καλύτερες που είχα ποτέ μου.

Είναι μια ομάδα που μας συνδέει και με την παλαιότερη ιστορία μας αλλά μπορεί να αναλάβει και ευθύνες με υψηλό αίσθημα πρωτοβουλίας και μια αίσθηση θάρρους που μας βοηθάει να μιλήσουμε για τυχόν λάθη και να τα διορθώσουμε. Το ανθρώπινο δυναμικό είναι που οδηγεί τις αλλαγές που κάνουμε τώρα. Αυτό φαίνεται πλέον και έξω. Ένα παράδειγμα είναι το τμήμα του μάρκετινγκ, το οποίο δεν έχει καμία σχέση με αυτό που είχαμε παλαιότερα. Έχουμε καταφέρει να αυξήσουμε τους πόρους και έχουμε κάνει rebranding. Χωρίς μια καλή ομάδα δεν μπορείς να πας μακριά. Αυτή είναι νομίζω η πιο σημαντική συμβολή μου. Όταν ξεκίνησε η πανδημία του κορονοϊού η ομάδα ήταν έτοιμη να αντιμετωπίσει κάθε δυσκολία. Αλλά και το νέο κτίριο που βρίσκεται στο κέντρο της πόλης και έχει και τα νέα μας ATM τελευταίας τεχνολογίας είναι σημαντικό βήμα. Η ομάδα έχει καταφέρει να χτίσει τη γέφυρα με τον «γενναίο, νέο κόσμο».

Από πλευράς αριθμών πάντα οι στόχοι πρέπει να είναι υψηλοί. Ως προς τις τάσεις της αγοράς θα συνεχίσουμε να είμαστε ξεκάθαρα πρωτοπόροι εκεί που μπορούμε. Σήμερα ο μέσος Έλληνας πελάτης μας δεν είναι ίδιος με αυτόν που είχαμε το 2001. Δεν έχει στεγαστικό δάνειο αλλά καταθέσεις και αρκετοί μάλιστα τις έχουν μεταφέρει στα παιδιά τους. Έχω δει όλους τους παλιούς καλούς φίλους και ο κοινός παρονομαστής είναι ότι όλοι πάνε προς τη συνταξιοδότηση. Συναντώ αρκετούς συχνά και γνωρίζω και τα παιδιά τους τα οποία είναι διαφορετικοί καταναλωτές.

Η προσπάθεια της τράπεζας να μείνει κοντά στην αγορά που ήξερε γίνεται πρώτα απ' όλα λόγω σεβασμού και αγάπης προς αυτούς που μας στήριξαν για 20 χρόνια. Αλλά αν δεν προσαρμοστούμε ώστε να κρατήσουμε τα παιδιά τους είναι σα να μην τους δείχνουμε κανένα σεβασμό, είναι συνταγή αυτοκτονίας.

Θέλουμε να κρατήσουμε τα παιδιά, αλλά τα παιδιά είναι από τους καταναλωτές που δεν επισκέπτονται τα καταστήματα. Οι επενδύσεις μας στοχεύουν στο να κερδίσουμε την επόμενη γενιά. Σε αυτό το επίπεδο είμαι πολύ ευχαριστημένος καθώς έχουμε διεισδύσει στην νεαρότερη γενιά. Καταστήματα, όπως το κεντρικό της τράπεζας, έχουν στόχο να την αναδείξουν σε ένα μεγαλύτερο κοινό. Σήμερα ένας νεαρός Έλληνας δικηγόρος, που δουλεύει σε μεγάλη εταιρία στο κέντρο του Σίδνεϊ, μπορεί να δει την τράπεζα και να μην μπει μέσα αλλά θα την αναγνωρίσει, θα πει είναι η τράπεζα που πάει και ο πατέρας μου και όταν θα επιστρέψει σπίτι του θα κοιτάζει τα προϊόντα μας

online. Σε αυτούς επενδύουμε για να χτίσουμε το μέλλον και σε αυτό μας έχουν βοηθήσει πολύ οι παλιοί πελάτες, οι γονείς. Το βρίσκω πολύ θετικό ότι γνωρίζουν πως είμαστε η τράπεζα των γονιών τους. Τώρα με το κατάσταση εδώ, στην καρδιά του επιχειρηματικού κόσμου, νομίζω ότι θα τους κάνουμε περήφανους.

Μιλήστε μας για το κοινωνικό και φιλανθρωπικό έργο της τράπεζας

Το κοινωνικό και φιλανθρωπικό έργο είναι στην ταυτότητα της τράπεζας. Ότι και να γίνει, όποια πορεία και να πάρουμε, δεν μπορεί να αλλάξει ο χαρακτήρας μας. Ειδικά το φιλανθρωπικό έργο είναι πολύ σημαντικό για όλους μου τους συναδέλφους. Κάνουμε ό,τι μπορούμε να ικανοποιήσουμε όλα τα αιτήματα, είμαστε ένας από τους πιο δραστήριους οργανισμούς σε αυτό τον τομέα. Οι αλλαγές που έφερε στη ζωή μας ο κορονοϊός έχει επηρεάσει και τον όγκο αυτών το πρωτοβουλιών. Πάντως έχει αλλάξει ο χαρακτήρας των εκδηλώσεων. Τα πρώτα χρόνια υπήρχε ο πόθος να βρεθείς με το χωριανό σου, να βρεθείς με άλλους Έλληνες, τα παιδιά σου να βρίσκονται σε ένα χώρο που θα μπορούν να γνωρίσουν άλλους Έλληνες. Τώρα αυτές οι εκδηλώσεις είναι λιγότερες. Οι κοινωνικές ανάγκες της παροικίας μας έχουν αλλάξει καθώς οι νεότεροι έχουν διαφορετικές ανάγκες που συνδέονται με την επιχειρηματικότητα και την επαγγελματική δικτύωση. Η προσπάθεια μας είναι να ικανοποιήσουμε τις ανάγκες και της παροικίας και της Αυστραλίας γενικότερα. Βλέπουμε προσεκτικά τις συνέπειες της πανδημίας σε όλους τους τομείς, όπως παραδείγματος χάριν στην ψυχική υγεία. Θέλουμε να είμαστε κοντά σε όλους και αυτό μας δημιουργεί μια πίεση. Κοιτάζουμε όλους τους τομείς που θα χρειαστούν την παρέμβαση μας και την βοήθεια μας τα επόμενα χρόνια.

Θα συμβάλλεται στους εορτασμούς για τα 200 χρόνια από την έναρξη της Ελληνικής Επανάστασης;

Ως προς το πολιτιστικό έργο της τράπεζας και την προετοιμασία για τους εορτασμούς των 200 χρόνων από την ελληνική επανάσταση, έχουμε ήδη δεχτεί διερευνητικές ερωτήσεις από κάποιους οργανισμούς. Μάλιστα αυτή η προσέγγιση έγινε έγκαιρα. Απαντώ, λοιπόν, θετικά, ότι η τράπεζα θα στηρίζει τους εορτασμούς και έχουμε ήδη διαθέσει ένα κομμάτι του προϋπολογισμού μας γι' αυτό το λόγο. Σε ένα τόσο λαμπρό εορτασμό δεν μπορούμε ούτε να λείψουμε ούτε να μείνουμε στη σκιά του. Θα είμαστε παρόντες.

Η πρώτη γενιά μας στήριξε γιατί είμαστε μια τράπεζα που σταθήκαμε δίπλα τους, κοντά τους, μιλούσαμε με τη γλώσσα τους και δεν αναφέρομαι μόνο στα ελληνικά. Καταλαβαίνουμε πολύ καλά τις ανάγκες τους. Αυτή την ικανότητα την έχουμε πλέον μεταφέρει με επιτυχία και στις επόμενες γενιές. Γι' αυτό το λόγο, συνεχίζουμε να έχουμε στόχο την διατήρηση της ανθρώπινης επαφής με τον πελάτη, ανεξάρτητα από το προϊόν ή την υπηρεσία. Για να καταλάβετε πως ξεκίνησε η τράπεζα πριν από 20 χρόνια έμπαινε κάποιος πελάτης σε κατάσταση στο Μάρικβιλ και έλεγε λέγομαι John Smith και του λέγαμε τι θέλεις εδώ... Σήμερα την τράπεζα την χαρακτηρίζει η ποικιλομορφία, η πολυπολιτισμική δηλαδή διάσταση και στο προσωπικό και στους πελάτες και αυτό φέρνει εξαιρετικά αποτελέσματα με πολλές άλλες εθνικότητες που έχουν κοινά χαρακτηριστικά με τον ελληνοισμό και κυρίως με τις νέες γενιές και την ίδια στιγμή τα προϊόντα μας είναι ίδια και καλύτερα από τα αντίστοιχα άλλων μεγάλων τραπεζών.

Αυτό που θέλω να ακουστεί κι εδώ το μήνυμα πρέπει να είναι καθαρό είναι ότι στον πελάτη που μας έχει στηρίξει χρωστάμε. Το πρώτο πράγμα που θέλουμε να αισθανθεί είναι μια περηφάνια τώρα που βλέπει την ανάπτυξη της τράπεζας και να νιώθει κι αυτός και τα παιδιά του ότι είναι κομμάτι αυτής της τράπεζας και ότι τα προϊόντα που διαθέτουμε είναι τα καλύτερα. Γιατί αν δεν είναι τα καλύτερα, στην ανταγωνιστική αγορά που κινούμαστε δεν μπορείς να επιβιώσεις. Θα συνεχίσουμε να είμαστε παρόντες στη ζωή και την καρδιά της παροικίας αλλά και δίπλα σε όλους τους πελάτες, ανεξαρτήτως εθνικότητας, όπως μας έχει μάθει η ελληνική παροικία να είμαστε. Αυτές είναι οι αξίες μας και αυτό είναι το σχέδιο δράσης μας. Είμαστε μια τράπεζα που υπηρετεί την ευρύτερη κοινότητα αλλά δεν ξεχνάμε ότι είμαστε σπλάγχο της ελληνικής παροικίας. Θέλω επίσης να κάνω ξεκάθαρο ότι θα συνεχίσουμε να βλέπουμε την κύρια αγορά μας σε προσωπική βάση. Ο Έλληνας πελάτης θα έχει πάντοτε κάποιον να μιλήσει.