

**Μελέτη INE/ΟΤΟΕ «Νέες τεχνολογίες στις Τράπεζες και  
Επιπτώσεις στην Απασχόληση»**

**Τοποθέτηση**

Καλησπέρα σας,

Μιλώντας εκ μέρους της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, χαιρετίζω τη σημαντική αυτή πρωτοβουλία της ΟΤΟΕ για την εκπόνηση μελέτης πάνω σε ένα αντικείμενο που απασχολεί ενεργά τις τράπεζες τα τελευταία χρόνια διεθνώς: τις επιδράσεις των νέων τεχνολογιών στο χρηματοπιστωτικό σύστημα.

Με βάση τα νέα δεδομένα, τα οποία αφορούν όχι μόνο τον τραπεζικό κλάδο, αλλά ολόκληρη την οικονομία, ο ψηφιακός μετασχηματισμός αποτελεί προτεραιότητα, ή αν θέλετε, μονόδρομο, καθώς η τεχνολογία δεν λειτουργεί πλέον υποστηρικτικά, αλλά διαδραματίζει κεντρικό ρόλο στην καινοτομία και την ανάπτυξη εργασιών όλων των κλάδων της αγοράς.

Οι Τράπεζες παγκοσμίως καλούμαστε να αντιμετωπίσουμε τον ανταγωνισμό από νέους εξωτραπεζικούς παίκτες. Με την επερχόμενη εφαρμογή της κοινοτικής οδηγίας PSD2, ο ανταγωνισμός αυτός θα αυξηθεί και δεν θα αφορά μόνο fintechs, αλλά και διεθνείς τεχνολογικούς κολοσσούς, όπως η Google, η Amazon, η Apple και το Facebook. Ταυτόχρονα, καλούμαστε να διαχειριστούμε και να ανταποκριθούμε στις σημαντικές αλλαγές που επιφέρει η τεχνολογία στη συμπεριφορά και τις απαιτήσεις των πελατών, και ιδίως της νέας γενιάς. Με τα νέα δεδομένα αυξημένου ανταγωνισμού, η παροχή βέλτιστης εξυπηρέτησης στους πελάτες μας μέσα από όλα τα τραπεζικά κανάλια αποτελεί No 1 προτεραιότητα, προκειμένου να τους κρατήσουμε.

Παρόλο που η αναγκαιότητα του ψηφιακού μετασχηματισμού των επιχειρήσεων για να ανταποκριθούν στις σύγχρονες απαιτήσεις είναι προφανής, ο τρόπος για να γίνει σωστά δεν είναι. Η προσπάθεια ψηφιακού μετασχηματισμού αποτελεί ένα συνολικό, πολύπλοκο μηχανισμό που περιλαμβάνει όλες τις λειτουργίες της επιχείρησης και εμπλέκει ανθρώπους, διαδικασίες και τεχνολογίες. Οι δράσεις μας πρέπει να εστιάζουν σε 6 κύριους πυλώνες:

- 1) την ψηφιακή στρατηγική και καινοτομία,
- 2) την αυτοματοποίηση των διαδικασιών,
- 3) τη συστηματική παρακολούθηση των νέων απαιτήσεων των πελατών στην ψηφιακή εποχή,
- 4) την οργανωτική δομή του οργανισμού και την εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού,
- 5) την τεχνολογία και τις υποδομές και, τέλος,
- 6) τα δεδομένα και τα εργαλεία ανάλυσής τους, τα οποία υποστηρίζουν τον καθορισμό και την αναπροσαρμογή της στρατηγικής και των στόχων.

Η συζήτηση για τον ψηφιακό μετασχηματισμό περιστρέφεται σε μεγάλο βαθμό γύρω από την τεχνολογία, αλλά όπως σωστά τίθεται και στη μελέτη, ο ανθρώπινος παράγοντας είναι ο πιο καθοριστικός. Η εκπαίδευση και η εξοικείωση με νέες μεθοδολογίες, καθώς και η απόκτηση νέων δεξιοτήτων από το ανθρώπινο δυναμικό είναι καθοριστικής σημασίας. Στην νέα οικονομία, η δια βίου μάθηση δεν αποτελεί πολυτέλεια, αλλά αναγκαιότητα και οι τράπεζες δουλεύουμε σε αυτή την κατεύθυνση. Έχουμε υιοθετήσει σύγχρονες ηλεκτρονικές εκπαιδευτικές μεθόδους (όπως εκπαιδευτικά προγράμματα e-learning, webinars, έρευνες), ψηφιοποιώντας μεγάλο ποσοστό της εκπαίδευσης των εργαζομένων μας. Με τον τρόπο αυτό, ανταποκρινόμαστε ταχύτερα στην κάλυψη των εκπαιδευτικών αναγκών, διαχειριζόμαστε πιο αποτελεσματικά την εκπαιδευτική διαδικασία και συμβάλλουμε σταδιακά στην προαγωγή της ψηφιακής κουλτούρας.

Παράλληλα, επενδύουμε στην εκπαίδευση των εργαζομένων μας στα ψηφιακά κανάλια, η χρήση των οποίων για καθημερινές συναλλαγές αυξάνεται διαρκώς, ώστε να γνωρίζουν πώς θα εξυπηρετήσουν καλύτερα τους πελάτες.

Πέρα από την εκπαίδευση του υφιστάμενου ανθρώπινου δυναμικού μας, στόχος είναι να προσελκύσουμε και νέα ταλέντα με ψηφιακές δεξιότητες, νέους ανθρώπους που θα φέρουν στον οργανισμό σημαντική τεχνογνωσία και θα συνεισφέρουν στη μάθηση και στην ομαλότερη προσαρμογή όλων μας στη νέα πραγματικότητα του ψηφιακού κόσμου.

Στο σημείο αυτό θέλω να τονίσω κάτι σημαντικό. Από διεθνείς έρευνες προκύπτει ότι παρά τη διαπιστωμένη μείωση της εμπιστοσύνης στο τραπεζικό σύστημα, οι πελάτες εξακολουθούν να εμπιστεύονται τις τράπεζες περισσότερο από τους νέους, εξωτραπεζικούς παίκτες για την εκτέλεση των συναλλαγών τους και τη διαχείριση των προσωπικών τους δεδομένων. Επιπλέον, εξακολουθούν να δίνουν μεγάλη αξία στη διαπροσωπική εξυπηρέτηση μέσα από το Κατάστημα. Και μάλιστα, έχει ενδιαφέρον ότι η νέα γενιά των millennials θεωρεί το Κατάστημα ως το βασικότερο κανάλι για παροχή συμβουλευτικής υποστήριξης και προσωποποιημένης εξυπηρέτησης. Αυτό το πλεονέκτημα της εμπιστοσύνης και της αξίας του Καταστήματος πρέπει να το διατηρήσουμε και να το εκμεταλλευτούμε μέσα από ένα σύγχρονα καταρτισμένο ανθρώπινο δυναμικό.

Πράγματι, όπως αναφέρατε, η νέα ψηφιακή εποχή φέρνει προκλήσεις, προσφέρει όμως και ευκαιρίες. Η τεχνολογία επιτρέπει να αναπτύσσουμε ευκολότερα και ταχύτερα προϊόντα και υπηρεσίες για τους πελάτες μας, να τους κατανοούμε καλύτερα από ποτέ και να εξυπηρετούμε πιο αποτελεσματικά τις εξατομικευμένες ανάγκες τους. Αλλά διευκολύνει και το δικό μας έργο, αυτοματοποιώντας χρονοβόρες διαδικασίες, ώστε οι άνθρωποί μας να απασχολούνται σε πιο ενδιαφέροντα καθήκοντα, που αναβαθμίζουν το ρόλο τους και ταυτόχρονα προσφέρουν πραγματική αξία στον πελάτη.

Στόχος μας ως τράπεζες είναι να αντιμετωπίσουμε αυτή τη νέα πραγματικότητα ως ευκαιρία εξέλιξης και όχι ως απειλή. Ευκαιρία για να επενδύσουμε σε νέες δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού μας, να αναπτύξουμε πιο αποτελεσματικά επιχειρηματικά μοντέλα και να αναπροσαρμόσουμε τις δομές μας. Εξάλλου, η αυτοματοποίηση και η τεχνολογική εξέλιξη δεν αποτελούν νέο φαινόμενο για τις Τράπεζες: συμβαίνουν εδώ και τουλάχιστον 3 δεκαετίες και το ανθρώπινο δυναμικό μας, με τη βοήθεια των προγραμμάτων ανάπτυξης προσωπικού που εφαρμόζουμε, έχει αποδείξει ότι προσαρμόζεται στις εξελίξεις με επιτυχία. Η μόνη διαφορά σε σχέση με το παρελθόν, είναι ότι ο ρυθμός των τεχνολογικών εξελίξεων σήμερα είναι πρωτόγνωρος. Για αυτό και πρέπει να κινηθούμε άμεσα και στοχευμένα. Χρειάζεται να εκπαιδεύουμε όλους τους ανθρώπους μας σε ψηφιακές δεξιότητες, να συνειδητοποιήσουμε ότι η προσαρμογή στην αλλαγή και η συνεχής μάθηση θα αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της εργασίας μας, αλλά και ότι η εργασία μας θα είναι πολύ πιο ενδιαφέρουσα και δημιουργική από ό,τι στο παρελθόν. Η ψηφιακή κουλτούρα δεν αφορά τα τμήματα Πληροφορικής, αλλά όλη την τράπεζα.

Κυρίες και κύριοι,

Οι τράπεζες έχουν συνεισφέρει για δεκαετίες άμεσα και έμμεσα στην αύξηση του ΑΕΠ της χώρας, και αποτελούσαν ανέκαθεν βέλτιστους εργοδότες. Αυτό δεν πρόκειται να αλλάξει. Θα λειτουργήσουμε με πλάνο, με καλό συντονισμό ανθρώπων, διαδικασιών και τεχνολογιών, ώστε να διατηρήσουμε το σημαντικό παραγωγικό και αναπτυξιακό ρόλο μας και στην νέα εποχή, με όφελος για τους εργαζομένους μας, για την οικονομία και για την κοινωνία. Αυτός είναι κοινός στόχος όλων μας, διοίκησης και εργαζομένων.

Σας ευχαριστώ.