

ΟΥΚΡΑΝΙΑ

Θα αξιοποιήσουν την ευκαιρία οι ελληνικές τράπεζες;

Το Banker's review βρέθηκε στη χώρα της «πορτοκαλί επανάστασης» και μίλησε με τα κορυφαία στελέχη των τριών ελληνικών τραπεζών που βρίσκονται ήδη εκεί, καταγράφοντας τη στρατηγική που θα ακολουθήσουν, αλλήλα και τα εμπόδια που πρέπει να ξεπεράσουν.

Του Γιάννη Μουρατίδη, gmou@boussias.com

M

ετά και την εξαγορά της AvtoZAZBank από την Τράπεζα Κύπρου και ενώ είχαν προηγηθεί οι Eurobank (Universal Bank), Τράπεζα

Πειραιώς (International Commercial Bank) και Alpha (Astra Bank), τέσσερις ελληνικές τράπεζες έχουν τοποθετηθεί στην ουκρανική αγορά. Οι ελληνικές τράπεζες ταξίδεψαν στην Ουκρανία για να αξιοποιήσουν την οικονομική και καταναλωτική ανάπτυξη της χώρας, της οποίας η καταναλωτική κουλτούρα είναι άμεσα συνδεδεμένη με τη σύγχρονη ιστορία της. Ο διαχωρισμός της Ουκρανίας από τη Σοβιετική Ένωση πριν από 17 χρόνια, οδήγησε τη χώρα σε μια μεταβατική περίοδο οικονομικής κρίσης, η

οποία διήρκεσε για περισσότερα από 8 έτη και είχε ως αποτέλεσμα τη μείωση του ΑΕΠ περισσότερο από 60% και πενταψήφιο πληθωρισμό. Η καθημερινότητα των Ουκρανών, με εξαίρεση όσους ήταν προετοιμασμένοι για τις εξελίξεις, μετατράπηκε σε έναν αγώνα επιβίωσης που το μέλλον ήταν σχεδόν ταυτόσημο με την επόμενη μέρα. Διαφθορά και εγκληματικότητα έφθειραν την εικόνα του κράτους και σε συνδυασμό με τις καθημερινές απεργίες απέτρεπαν τις ξένες επενδύσεις. Στις αρχές της νέας χιλιετίας, εμφανίστηκαν τα πρώτα σημάδια ανάπτυξης και το ΑΕΠ παρουσίασε αύξηση 7%, ενώ σήμερα η χώρα κινείται με ρυθμό ανάπτυξης 5,4% έως 6,2%, τον οποίο αναμένεται να διατηρήσει τουλάχιστον για την επόμενη τριετία, ενώ κατόπιν ο ρυθμός ανάπτυξης αναμένεται να μειωθεί στο 4%, σύμφωνα με την Raiffeisen Investment.

Οικονομικά μεγέθη

Σήμερα, τα 46 εκατομμύρια Ουκρανών μοιράζονται μια έκταση 603 χιλιάδων τετραγωνικών χιλιομέτρων και απολαμβάνουν σχεδόν μηδενική ανεργία. Ωστόσο, ο βασικός μισθός είναι κάτω από τα 400 ευρώ και ο πληθωρισμός αναμένεται να διαμορφωθεί φέτος ψηλότερα από 30%, αν και η κυβέρνηση υπόσχεται ότι θα καταφέρει να τον περιορίσει στο 20% το 2ο εξάμηνο του 2008.

Το GDP για το 2007 διαμορφώθηκε στα 400 δις δολάρια και το Nominal GDP στα 145 δις δολάρια. Τα δύο αυτά μεγέθη κατατάσσουν την Ουκρανία στην 29η (κατά IMF) και 41η θέση στον κόσμο αντίστοιχα. Η πρόσφατη διεθνής χρηματοπιστωτική κρίση έχει αφήσει γενικά ανεπηρεάστες τις μεγάλες ουκρανικές τράπεζες, αλλά κάποιες μικρότερες αντιμετωπίζουν προβλήματα στην αναχρηματοδότηση των χρεών τους. Σύμφωνα με αναλυτές, η κρίση είναι πιθανό να οδηγήσει σε μείωση της αξίας τοπικών τραπεζών, δημιουργώντας ευκαιρίες εξαγοράς για ξένες τράπεζες, οι οποίες ελέγχουν ήδη περίπου το 1/3 του τραπεζικού τομέα. Οι ίδιες αναλύσεις αναφέρουν ότι είναι μικρές οι πιθανότητες επιβράδυνσης του δανεισμού και επιβράδυνσης στην ανάπτυξη της τοπικής οικονομίας.

Στελεχιακό δυναμικό και ανάπτυξη δικτύου

Περισσότερα από 750 καταστήματα ελληνικών τραπεζών θα λειτουργούν την επόμενη τριετία στην Ουκρανία, αν δεν υπάρξει κάτι σημαντικό που θα αλλάξει τα τρέχοντα επιχειρηματικά πλάνα. Από 300 καταστήματα χρειάζονται Piraeus Bank και Universal Bank (Eurobank) για να εξασφαλίσουν την οργανική τους ανάπτυξη, ενώ η Astra Bank (Alpha Bank) έχει βάλει ως στόχο τα 145 καταστήματα. Ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ότι ενώ Τράπεζα Πειραιώς και Eurobank στοχεύουν σε διαφορετικό μίγμα πελατών θεωρούν εξίσου σημαντική την ανάπτυξη του δικτύου καταστημάτων. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με τον Γιάννη Κυριακόπουλο, Πρόεδρο της Τράπεζας Πειραιώς στην Ουκρανία, «οι εργασίες retail που θα ξεκινήσουν τον Οκτώβριο θα αποτελούν για τον πρώτο χρόνο περίπου το 10% των εργασιών της τράπεζας (90% corporate και SMEs), με προοπτική τη μεταβολή του product mix σε 30%-70% στην τριετία». Ο Μιλτιάδης Παπανικολάου, CEO της Universal Bank, στοχεύει σε ένα μίγμα 60%-40%, στο οποίο οι πελάτες λιανικής είναι αυτοί που υπερτερούν, ενώ στο ίδιο μήκος κύματος με τη Universal Bank κινείται η Astra Bank, καθώς σύμφωνα με τον Anton Pogorelov, Deputy CEO το μίγμα retail-corporate πελατών θα είναι 80%-20%. Όσον αφορά την ανάπτυξη του δικτύου, η Universal Bank έχει ήδη διανύσει ένα σημαντικό κομμάτι της διαδρομής αφού ήδη λειτουργεί με 47 καταστήματα στο Κίεβο και 114 συνολικά στην Ουκρανία, τα οποία μέχρι το τέλος της χρονιάς αναμένεται να έχουν φτάσει τα 150, δηλαδή 50 περισσότερα από αυτά που είχε ανακοινώσει η εταιρεία το Νοέμβριο του 2007. Δεδομένου ότι τα πρώτα καταστήματα άρχισαν να διαμορφώνονται τον Ιούλιο του 2007, είναι σαφές ότι η Universal Bank αποφάσισε να ακολουθήσει μια πολύ επιθετική πολιτική, προκειμένου να δημιουργήσει το brand awareness που θα στηρίξει την ανάπτυξή της. Η πολιτική αυτή δεν περιορίστηκε στο δίκτυο καταστημάτων, αλλά επεκτάθηκε και στην προβολή. Τις τρεις μέρες που βρεθήκαμε στο Κίεβο, τα καταστήματα και οι outdoor διαφημίσεις της Universal Bank μάς έκαναν να αισθανθούμε ότι είναι μια τράπεζα που αναπνέει ήδη τον αέρα της Ουκρανίας. Τα μεγέθη επιβεβαιώνουν αυτήν την αίσθηση, καθώς σύμφωνα με τα στοιχεία που εκδίδει η National Bank of Ukraine, η Universal Bank ξεκίνησε πριν από 1,5 χρόνο από τη θέση 79, βρέθηκε στις αρχές του έτους στη 39η θέση και σύμφωνα με τα τελευταία στοιχεία βρίσκεται στην 33η θέση. Ηπότερη αναμένεται η ανάπτυξη της Πειραιώς, η οποία θα είναι έτοιμη για το «big launching» το Σεπτέμβριο με 86 καταστήματα «ντυμένα» στο κίτρινο-μπλε χρώμα της τράπεζας και με brand «Piraeus Bank». Η Τράπεζα Πειραιώς είναι η μόνη που επέλεξε να αλλάξει το όνομα της εξαγορασθείσας ουκρανικής τράπεζας, το οποίο ήταν International Commercial Bank. Ενδεχομένως, την αλλαγή του ονόματος να επιζήτησε και η Alpha Bank, ωστόσο η ονομασία Alpha Bank είναι ήδη trademark μιας μικρής ουκρανικής τράπεζας και έτσι η μετονομασία δεν ήταν εφικτή. Σύμφωνα με τον



«Στόχος μας είναι να δημιουργήσουμε τη σωστή στελεχειακή υποδομή και να περάσουμε σε όλους τους εργαζόμενους την κουλτούρα της Τράπεζας Πειραιώς»

Γιάννης Κυριακόπουλος
President Piraeus Bank, Ukraine

A. Pogorelov το launching της Astra Bank αναμένεται να γίνει το αργότερο το Νοέμβριο του 2008, οπότε θα είναι σε λειτουργία ένα επαρκές δίκτυο καταστημάτων. Η ανάπτυξη του δικτύου καταστημάτων αποδεικνύεται μια πρόκληση για τις ελληνικές τράπεζες στην Ουκρανία, καθώς οι τοπικές κατασκευαστικές εταιρείες χρειάζονται ακόμα αρκετό δρόμο για να φτάσουν σε ένα υψηλό επίπεδο υπηρεσίας. Ως εκ τούτου, η στελέχωση του management, αλλά και των υπόλοιπων θέσεων εργασίας, είναι μάλλον πιο ευχάριστο έργο. Η εργασία σε μια ξένη τράπεζα παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον για τους Ουκρανούς, καθώς προσφέρει υψηλότερους μισθούς και σε αρκετές περιπτώσεις ποιοτικότερο περιβάλλον εργασίας. «Είναι μια σχέση με οφέλη και για τις δύο πλευρές», μας λέει ο Γ. Κυριακόπουλος και συμπληρώνει «Μέχρι στιγμής απασχολούμε 900 άτομα σε management και άλλες θέσεις και μέσα στο επόμενο 12μηνο θα έχουμε φτάσει τα 1.300 άτομα. Στόχος μας είναι να δημιουργήσουμε τη σωστή στελεχειακή υποδομή και να περάσουμε σε όλους τους εργαζόμενους την κουλτούρα της Τράπεζας Πειραιώς. Όπως έχουμε κάνει και με τις άλλες διεθνείς επενδύσεις, θέλουμε να δημιουργήσουμε μια ομάδα που θα εργάζεται ακολουθώντας την πολιτική της τράπεζας και θα την εφαρμόζει στις ιδιαιτερότητες της τοπικής αγοράς».

Πληθωρισμός και πολιτική αστάθεια «καραδοκούν»

Η Ουκρανία είναι μια χώρα σε ανάπτυξη, η οποία σε αρκετούς τομείς τώρα ξεκινάει. Το Κίεβο, ακόμα και στη μικρή έκταση που μπορούσαμε να δούμε, είναι ένα εργοτάξιο. Η αγορά του real estate επαγγελματιών χώρων και κατοικιών είναι μέσα στους πρώτους στόχους των ελληνικών τραπεζών όσον αφορά τις δανειοδοτήσεις. Δεν είναι όμως ο μόνος. Οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις σε όλους τους τομείς αποτελούν τη ραχοκοκαλιά της ουκρανικής οικονομίας και οι ανάγκες τους σε ανάπτυξη αναμένεται να τροφοδοτήσουν

σε σημαντικό ποσοστό τον κύκλο εργασιών των ελληνικών χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων. «Υπάρχουν πολλές πτυχές ανάπτυξης που θα δούμε σύντομα να ξεδιπλώνονται. Ακόμα και ο τουρισμός είναι μια ευκαιρία», μας λέει ο Μ. Παπανικολάου. Πολλά μέρη της Ουκρανίας αποτελούν κοντινό και οικονομικό προορισμό για εκατομμύρια Ρώσων, τα εισοδήματα των οποίων δεν επιτρέπουν την επιλογή μιας μεσογειακής ή ελληνικής παραλίας. Η «σχέση» Ουκρανίας - Ρωσίας είναι πολύ πιο ισχυρή στον ενεργειακό τομέα σε σχέση με τον τουρισμό, ενώ το ισοζύγιο εμπορικών συναλλαγών ανάμεσα στις δύο χώρες είναι υψηλότερο σε σχέση με οποιαδήποτε άλλη χώρα. Αυτή η σχέση αποτελεί ένα στήριγμα για την ουκρανική οικονομία, όμως υπάρχει και η άποψη ότι λειτουργεί παράλληλα και ως παράγοντας πολιτικής αστάθειας. Η πολιτική αστάθεια στην Ουκρανία είναι μια από τις ανησυχίες των ξένων τραπεζών, καθώς επηρεάζει πολυεπίπεδα τις οικονομικές εξελίξεις. Μια από τις πιο «ενοχλητικές» εκφάνσεις της πολιτικής αστάθειας είναι, σύμφωνα με τα στελέχη των τραπεζών, ο υψηλός πληθωρισμός που βιώνει αυτήν την περίοδο η χώρα. Από το 16,6% που ήταν πέρσι ο πληθωρισμός έχει εκτιναχθεί φέτος πάνω από 30%, ενώ υποσχέσεις της κυβέρνησης κάνουν λόγο για επιστροφή στο 20% το δεύτερο εξάμηνο του 2008. «Δεν πιστεύουμε ότι θα δούμε σημαντική ανάπτυξη στα καταναλωτικά δάνεια στο άμεσο μέλλον, με πιθανή τη διοικητική παρέμβαση από την Κεντρική Τράπεζα», υποστηρίζει ο Γιάννης Κυριακόπουλος. Το πλαστικό χρήμα αναπτύσσεται με δύο ταχύτητες. Οι Ουκρανοί διαθέτουν σε μεγάλο ποσοστό χρεωστικές κάρτες, καθώς η μισθοδοσία γίνεται κυρίως μέσω τραπεζών και έτσι όταν παίρνουν μια κάρτα για χρήση σε ATM, η ίδια κάρτα είναι και χρεωστική. Όμως η πιστωτική κάρτα είναι ακόμα σε βρεφικό στάδιο ανάπτυξης, γεγονός στο οποίο συμβάλουν και τα υψηλά επιτόκια. Στο πεδίο αυτό οι ξένες τράπεζες διαβλέπουν μια ευκαιρία, καθώς έχουν τη δυνατότητα να προσφέρουν καλύτερα επιτόκια από τις ουκρανικές. «Δεν σκοπεύουμε να ακολουθήσουμε πολιτική χαμηλών επιτοκίων. Στόχος μας είναι να βρισκόμαστε στο μέσο της ουκρανικής αγοράς», λέει ο Μ. Παπανικολάου. Ωστόσο, οι ελληνικές τράπεζες έχουν τη δυνατότητα να διαφοροποιήσουν τα επιτόκιά τους, κατά δύο έως τρεις ποσοστιαίες μονάδες, ανάλογα με το προϊόν και να κάνουν τα προϊόντα τους πιο ελκυστικά.

Η εξέλιξη των επιχειρηματικών πλάνων

Σύμφωνα με τον Μ. Παπανικολάου, «η αύξηση του πληθωρισμού είναι ανησυχητική, αλλά ήταν προβλεπόμενη, καθώς είχε προηγηθεί πολύ καλή μελέτη της τοπικής αγοράς». Βέβαια παραμένει το ερώτημα «τι ύψος πληθωρισμού είχαν προβλέψει οι μελέτες των τραπεζών και για πόσο χρονικό διάστημα». Η ουκρανική κυβέρνηση υπόσχεται ότι θα αντιμετωπίσει το πρόβλημα, όμως οι υποσχέσεις δεν συνεπάγονται και αποτέλεσμα. Στην περίπτωση που ο πληθωρισμός παραμείνει στα τρέχοντα επίπεδα ή ακόμα χειρότερα αυξηθεί, είναι πολύ πιθανό οι ελληνικές τράπεζες να βάλουν ένα φρένο στην ανάπτυξη

Τα στοιχεία των εξαγορών

	Τράπεζα Κύπρου	Eurobank	Τράπεζα Πειραιώς
Εξαγορασθείσα τράπεζα	AvtoZAZBank	Universal Bank	International Commercial Bank
Έτος ίδρυσης	1991	-	1994
Τίμημα εξαγοράς	57,9 εκατ. ευρώ	57,9 εκατ. ευρώ	54,2 εκατ. ευρώ
Ημερομηνία εξαγοράς		Μάρτιος 2007	Ιούνιος 2007
Ποσοστό εξαγοράς	97,2%	99,34%	99,6%
Δίκτυο καταστημάτων κατά την εξαγορά	26 + 18 εποχικά γραφεία συναλλαγμάτων	34	86
Εργαζόμενοι κατά την εξαγορά	365	520	850
Οικονομικά στοιχεία (οικονομικές καταστάσεις 2007)	98 εκατ. ευρώ (δάνεια) 76 εκατ. Ευρώ (καταθέσεις).	334 εκατ. ευρώ (δάνεια) 100 εκατ. ευρώ (καταθέσεις)	95 εκατ. ευρώ (δάνεια), 103 εκατ. ευρώ (καταθέσεις).

που προβλέπει το τρέχον επιχειρηματικό τους πλάνο, προκειμένου να κάνουν εξοικονόμηση δυνάμεων. Ο πληθωρισμός ωστόσο δεν είναι το μόνο εμπόδιο. Η παγκόσμια οικονομική κρίση που είδε το φως τον τελευταίο χρόνο, αν και έχει επηρεάσει, τουλάχιστον προσωρινά, ελάχιστα την ελληνική αγορά, δεν παύει να δημιουργεί κάποιες αναταραχές που έχουν να κάνουν κυρίως με δανεισμό από τις διεθνείς αγορές. Δεν πρέπει να ξεχνάμε ότι η ανάπτυξη των ελληνικών τραπεζών στην Ουκρανία βασίζεται αυτήν την περίοδο κυρίως σε κεφάλαια που προέρχονται από τις μητρικές εταιρείες, τα οποία είναι δυνατόν να διατεθούν σε περισσότερα από ένα κανάλια. Ωστόσο τόσο ο Γ. Κυριακόπουλος όσο και ο Μ. Παπανικολάου συμφωνούν ότι οι ευκαιρίες κερδοφορίας της ουκρανικής αγοράς είναι τόσο δελεαστικές που θα κρατήσουν «καρφωμένα» πάνω τους τα βλέμματα των μητρικών εταιρειών. Η θετική εξέλιξη ενισχύεται από το γεγονός ότι η Universal Bank, σύμφωνα με τον Μ. Παπανικολάου είναι πολύ κοντά στο να εξασφαλίσει την αυτοδυναμία όσον αφορά τα κεφάλαια που χρειάζεται για την ανάπτυξή της.

Οι στόχοι των ελληνικών τραπεζών

Η μεγαλύτερη ουκρανική τράπεζα, η Privat Bank, διαθέτει περισσότερα από 1.200 καταστήματα σε όλη τη χώρα και είχε το πρώτο τρίμηνο του 2008 περίπου 7,5% μερίδιο της αγοράς. Συνολικά στην Ουκρανία δραστηριοποιούνται σήμερα περισσότερες από 170 τράπεζες διαφόρων μεγεθών. Όπως μας λέει ο Μ. Παπανικολάου, «για να μπεις στο club των μεγάλων χρειάζεται ένα δίκτυο τουλάχιστον 500 καταστημάτων και εμείς αυτή τη στιγμή δεν έχουμε σχέδια για κάτι τέτοιο». Ένα μερίδιο της τάξης του 2% αποτελεί εφικτό στόχο των ελληνικών τραπεζών μέσα στην επόμενη τριετία, εφόσον δεν προκύψουν κάποιες νέες εξαγορές μικρότερων τραπεζών. Ο δρόμος προς την επίτευξη του στόχου δεν είναι στρωμένος με ρόδα, αλλά βάσει της ισχύουσας κατάστασης δεν είναι και δύσβατος. Σε λιγότερο από ένα χρόνο, η Universal Bank κατάφερε να προσθέσει στο πελατολόγιό της 40.000 νέους πελάτες,

χρησιμοποιώντας, σύμφωνα με τον Μ. Παπανικολάου, καινοτομικές προτάσεις και υπηρεσίες. Να επισημάνουμε επιπλέον ότι η ουκρανική τραπεζική αγορά είναι στο σύνολό της σχετικά νέα και έτσι δεν έχουν δημιουργηθεί ακόμα πολύ στενές σχέσεις ποιότητας με τους πελάτες. Αν στο χαρακτηριστικό αυτό προσθέσουμε και μια πιο ορθολογική προσέγγιση της σχέσης με την τράπεζα, δημιουργείται ένα θετικό μίγμα ανάπτυξης. Οι ελληνικές τράπεζες μπορούν να βασιστούν στην ποιότητα υπηρεσιών, σε πρωτοποριακά, για την ουκρανική αγορά, προϊόντα και φυσικά σε καλύτερα επιτόκια, για να αυξήσουν το μερίδιό τους τόσο με νέους πελάτες όσο και με αποσκιρτούντες. Τα εμπόδια που έχουν να αντιμετωπίσουν οι ελληνικές τράπεζες - πληθωρισμός, πολιτική αστάθεια και διεθνής οικονομική κρίση - δεν δείχνουν προς στιγμή ικανά να περιορίσουν την ανάπτυξή τους. Η ουκρανική αγορά μαζί με τις υπόλοιπες αγορές της Νοτιοανατολικής Ευρώπης μπορούν και πρέπει να αποτελέσουν ένα success story για τις ελληνικές τράπεζες, οι οποίες προσδοκούν τα επόμενα χρόνια ένα σημαντικό κομμάτι της κερδοφορίας τους, για ορισμένες αγγίζει το 45%, να προέρχεται από τις διεθνείς τους επενδύσεις. **ΒΓ**



«Για να μπεις στο club των μεγάλων χρειάζεται ένα δίκτυο τουλάχιστον 500 καταστημάτων και εμείς αυτή τη στιγμή δεν έχουμε σχέδια για κάτι τέτοιο»

Μιητιάδης Παπανικολάου
CEO Universal Bank, Ukraine

MELLON UKRAINE

Αξιοποιώντας τις ευκαιρίες

Ο Όμιλος Εταιρειών Mellon έχει ακολουθήσει μέχρι σήμερα πιστά τα βήματα των ελληνικών τραπεζών στις διεθνείς τους επενδύσεις. Η Ουκρανία ήταν το προτελευταίο βήμα του ομίλου, το τελευταίο έγινε στην Τουρκία, και έχει την ευκαιρία να γίνει ένα ακόμα success story.

Του Γιάννη Μουρατίδη, gmou@boussias.com

Η Mellon Ukraine ιδρύθηκε τον Οκτώβριο του 2007, δηλαδή λίγο μετά το ξεκίνημα της Eurobank και της Τράπεζας Πειραιώς στην Ουκρανία. Τα γραφεία της εταιρείας βρίσκονται στο Κίεβο σε ένα χώρο επιφάνειας 750 τ.μ., εκτός του κέντρου της πόλης, το οποίο αντιμετωπίζει έντονο κυκλοφοριακό πρόβλημα τις ώρες αιχμής. Ο Παναγιώτης Βλάχος, στέλεχος προερχόμενος από τη Mellon Technologies, μητρική εταιρεία του Ομίλου, έχει αναλάβει τη Γενική Διεύθυνση της Mellon Ukraine, γεγονός που αποτελεί μια νέα πρόκληση για τον ίδιο, καθώς διευρύνει τις αρμοδιότητές του πέρα από τους τομείς των λύσεων Contact Centers για τις οποίες είχε την ευθύνη στην Ελλάδα. Στόχος της Mellon Ukraine είναι να διαθέσει στην ουκρανική αγορά το σύνολο των προϊόντων και υπηρεσιών του Ομίλου Εταιρειών Mellon, οι οποίες απευθύνονται κυρίως σε επιχειρήσεις του χρηματοοικονομικού τομέα και του λιανεμπορίου. Στα πρώτα της βήματα, η εταιρεία έχει εστιάσει στις ελληνικές τράπεζες που ξεκινούν τη λειτουργία τους και ήδη έχουν ολοκληρωθεί τα πρώτα σημαντικά έργα τόσο σε παροχή ολοκληρωμένων λύσεων όσο και σε υπηρεσίες που αφορούν κυρίως τηλεφωνική εξυπηρέτηση. Ο τομέας των inbound και outbound call center services αναμένεται να συντελέσει σημαντικά στον κύκλο εργασιών της εταιρείας, η οποία έχει επενδύσει στη δημιουργία ενός call



centre 35 θέσεων, το οποίο λειτουργεί 16 ώρες ημερησίως. Όπως μας λέει ο Π. Βλάχος, «στόχος μας είναι να παρέχουμε ολοκληρωμένες υπηρεσίες business process outsourcing και ως εκ τούτου το call center είναι ένα σημαντικό κομμάτι του κύκλου των υπηρεσιών μας».

Καινοτόμες υπηρεσίες

Ωστόσο, εκτός της παροχής υπηρεσιών, ευκαιρίες παρουσιάζονται και στον τομέα των τεχνολογικών λύσεων για την υποβοήθηση των συναλλαγών λιανικής τραπεζικής, τομέας στον οποίο ο όμιλος Mellon διαθέτει σημαντική εξειδίκευση. Αρχικά, στόχος είναι η υποστήριξη των ελληνικών τραπεζών, οι οποίες θέλουν να προσφέρουν καινοτομικές υπηρεσίες στους πελάτες τους και με αυτόν τον τρόπο να πετύχουν την αύξηση του μεριδίου τους στην τοπική αγορά.

«Η Ουκρανία είναι μια ώριμη αγορά σε επίπεδο προμηθευτών τεχνολογικών λύσεων για τράπεζες

και υπηρεσίες», μας λέει ο Π. Βλάχος και συμπληρώνει, «έχουμε να αντιμετωπίσουμε ανταγωνισμό από τοπικούς και διεθνείς προμηθευτές. Ωστόσο, το πλεονέκτημά μας είναι ότι συνδιάζουμε καινοτομικά τεχνολογικές λύσεις και υπηρεσίες Business Process Outsourcing, γεγονός που μας επιτρέπει να προσφέρουμε ολοκληρωμένες λύσεις στους πελάτες μας». Οι διεθνείς δραστηριότητες του Ομίλου Εταιρειών Mellon, βάσει των ενοποιημένων αποτελεσμάτων του 2007, συντελούν κατά 30% περίπου στον ετήσιο τζίρο. Το νούμερο αυτό αναμένεται να αυξηθεί σημαντικά τόσο σε απόλυτα μεγέθη όσο και ως ποσοστό κυρίως λόγω της ανάπτυξης των εργασιών των υφιστάμενων εταιρειών που λειτουργεί ο Όμιλος εκτός Ελλάδας, και ιδιαίτερα των πιο νέων (Αίγυπτος, Ουκρανία, Τουρκία). Για την Ουκρανία συγκεκριμένα, το 2009 αναμένεται να είναι η χρονιά που θα αρχίσει να αποδίδει η επένδυση του Ομίλου. **BF**