



Δελτίο Τύπου

Β. Ψάλτης: «Στρατηγική προτεραιότητα η επένδυση στις νέες τεχνολογίες – Δεν ανταγωνιζόμαστε μόνο άλλες τράπεζες, αλλά και τις Big Tech»

Η Alpha Bank μετασχηματίζεται σε μία AI-powered τράπεζα, όπου η τεχνολογία δουλεύει για τον άνθρωπο, είπε ο CEO της τράπεζας στο Συνέδριο της Grant Thornton.

Για τις ευκαιρίες και τις προκλήσεις των νέων τεχνολογιών, τόσο στον τραπεζικό τομέα όσο και στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις μίλησε ο CEO της Alpha Bank Βασίλης Ψάλτης, κατά τη διάρκεια του Συνεδρίου της Grant Thornton, "Future Unfold – Framing the Future of Technology". Ο κ. Ψάλτης ανέλυσε τον μετασχηματισμό των σύγχρονων επιχειρήσεων, υπό το πρίσμα της ενσωμάτωσης των νέων τεχνολογιών.

Ο τραπεζικός κλάδος αλλάζει – Από προϊόντα σε εμπειρίες

Αναλύοντας την επίδραση των νέων τεχνολογιών στον τραπεζικό τομέα, ο κ. Ψάλτης σημείωσε πως οι τράπεζες καλούνται πλέον να μετασχηματιστούν ως ευφυείς οργανισμοί που κατανοούν βαθύτερα και προβλέπουν τις ανάγκες των πελατών. «Ο πυρήνας του banking μετατοπίζεται από το προϊόν στην εμπειρία, από την απλή εξυπηρέτηση στην πρόβλεψη αναγκών και από τον ρόλο του 'διαμεσολαβητή συναλλαγών' σε αυτόν του συμβούλου και συνεργάτη του πελάτη σε όλον του τον βίο, από τον πρώτο αποταμιευτικό λογαριασμό και τη διαχείριση της περιουσίας του συνολικά, μέχρι, βεβαίως, τη διαμόρφωση των συνθηκών διατήρησης του βιοτικού του επιπέδου, μετά την ολοκλήρωση της επαγγελματικής του διαδρομής».

Στο πλαίσιο αυτό, ο CEO της Alpha Bank, ανέδειξε ότι διεθνείς οργανισμοί όπως η DBS, η ING και η BBVA, απέκτησαν σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα χάρη στην ταχύτερη υιοθέτηση νέων τεχνολογιών και συμπλήρωσε ότι «στο banking, η καθυστέρηση στην υιοθέτηση της τεχνητής νοημοσύνης, δεν μειώνει απλώς την ανταγωνιστικότητα: μπορεί να ακυρώσει τη βιωσιμότητα του ίδιου του επιχειρηματικού μοντέλου. Δεν ανταγωνιζόμαστε μόνο με τις άλλες τράπεζες, αλλά ανταγωνιζόμαστε τα επίπεδα εξυπηρέτησης που διαμορφώνουν οι big tech».

Η στρατηγική της Alpha Bank: AI που ενισχύει τον άνθρωπο

Αναφερόμενος στη στρατηγική της Alpha Bank, ο κ. Ψάλτης επεσήμανε πως η τράπεζα έχει ως στόχο να γίνει μία AI-powered τράπεζα, όπου η τεχνολογία δουλεύει για τον άνθρωπο και όχι το αντίστροφο. Παρουσίασε συγκεκριμένα στοιχεία προόδου της Alpha Bank, επισημαίνοντας ότι σήμερα, πάνω από 98% των συναλλαγών των πελατών, πραγματοποιούνται εκτός καταστημάτων, ενώ 30% των νέων πωλήσεων στο Retail γίνεται ψηφιακά, ποσοστά που υπερβαίνουν τον μέσο όρο του Νότιου Ευρωπαϊκού τραπεζικού συστήματος. Επιπλέον, οι πωλήσεις αυτές στηρίζονται σε προσωποποιημένες προτάσεις προϊόντων που παράγονται από μοντέλα TN και κατεβαίνουν αυτόματα στο Δίκτυο Πωλήσεων.

«Οι ψηφιακές εφαρμογές και τα εργαλεία τεχνητής νοημοσύνης, είναι ενταγμένα πάνω από μία δεκαετία



στη λειτουργία της τράπεζάς μας, ωστόσο την πραγματική αλλαγή έφερε η ενσωμάτωση Generative AI, και Agentic AI, τα οποία δημιούργησαν πολλαπλασιαστές αποδοτικότητας και παραγωγικότητας σε όλο το φάσμα των τραπεζικών μας εργασιών», είπε ο CEO της Alpha Bank. «Αυτό μας επιτρέπει να αναβαθμίζουμε την εμπειρία του πελάτη και να ενισχύουμε την αποτελεσματικότητα των ανθρώπων μας, απελευθερώνοντάς τους από διαχειριστικό φόρτο. Για εμάς, η τεχνολογία αναλύει τεράστιο όγκο δεδομένων και επιταχύνει τις διαδικασίες, αλλά ο άνθρωπος παραμένει στο τιμόνι των αποφάσεων και των σχέσεων με τους πελάτες».

Επενδύσεις άνω των 100 εκ. ευρώ ετησίως σε νέες τεχνολογίες

Αναφερόμενος στο κατά πόσο επηρεάζουν την ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων οι επενδύσεις στις νέες τεχνολογίες, ο κ. Ψάλτης υποστήριξε πως μόνο η επένδυση δεν αρκεί, καθώς χρειάζεται επιπλέον τεχνολογική ωριμότητα, οργανωτική ευελιξία και συνεχής εκπαίδευση του προσωπικού. «Στην Alpha Bank αξιολογούμε έγκαιρα όλες τις νέες τεχνολογίες, αλλά δε βιαζόμαστε να τις ενσωματώσουμε πλήρως εάν δεν έχουν αποδείξει την αξία τους και εάν δεν είμαστε απολύτως βέβαιοι για την ασφάλεια. Η υιοθέτηση νέων τεχνολογιών είναι στρατηγική προτεραιότητα για την Alpha Bank: τα τελευταία χρόνια επενδύουμε συστηματικά πάνω από €100 εκ. το χρόνο, σε έργα που αφορούν στον ψηφιακό μετασχηματισμό, στην ενίσχυση της κυβερνοασφάλειας και στην αξιοποίηση της τεχνητής νοημοσύνης», είπε ο κ. Ψάλτης.

Παράλληλα, επεσήμανε ότι η ετοιμότητα στην υιοθέτηση νέων τεχνολογιών, δεν περιορίζεται μόνο στην εκμάθηση νέων δεξιοτήτων αλλά και στην ικανότητα ενός οργανισμού να μαθαίνει γρήγορα, να συνεργάζεται αποτελεσματικά και να προσαρμόζεται συστηματικά στις ανάγκες του περιβάλλοντος. «Στην Alpha Bank είμαστε τυχεροί, γιατί αυτή η διεργασία συμπίπτει χρονικά με την επικοινωνία του Σκοπού και των ανανεωμένων Αξιών μας στους ανθρώπους μας. Καταστήσαμε σαφές πως η αλλαγή είναι πλέον η καθημερινή μας πρακτική», πρόσθεσε.

Ευκαιρία για την Ελλάδα και τις ΜμΕ η Τεχνητή Νοημοσύνη

Ο κ. Ψάλτης ανέδειξε ότι η τεχνητή νοημοσύνη λειτουργεί ως δύναμη εκδημοκρατισμού, καθώς «επιτρέπει σε μικρούς παίκτες να χρησιμοποιούν τεχνολογικό πλούτο, που σε άλλες εποχές θα ήταν αδύνατο να έχουν πρόσβαση, λόγω κόστους». Παράλληλα, σημείωσε τη μεγάλη ευκαιρία που δημιουργείται για τη χώρα, υπογραμμίζοντας ότι «η AI είναι η πρώτη τεχνολογία στην οποία μία μικρή χώρα μπορεί να τρέξει πιο γρήγορα από μία μεγάλη, αν επενδύσει σωστά σε δεδομένα, υποδομές και ταλέντο».

Ειδικά για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, ανέφερε ότι η τεχνητή νοημοσύνη μπορεί να αποτελέσει ισχυρό μοχλό ανάπτυξης «αρκεί να υπάρχει επιθυμία για προσαρμογή στο νέο περιβάλλον. Αυτό δεν έχει να κάνει μόνο με την τεχνολογία αλλά και με τη διάθεση για αλλαγή». Εξήγησε δε, πως υπάρχουν τρεις προϋποθέσεις με τις οποίες οι μικρομεσαίοι επιχειρηματίες μπορούν να εκμεταλλευτούν την αξία που προσδίδει η τεχνητή νοημοσύνη. «Η κάθε επιχείρηση χρειάζεται τρία πράγματα: βιώσιμο επιχειρηματικό μοντέλο, ικανότητα προσέλκυσης και διατήρησης εξειδικευμένων στελεχών και πρόσβαση στους αναγκαίους πόρους για την απόκτηση της επιθυμητής τεχνολογίας».