

Από τον ταμία με τις αγκωνόκαλτσες στην έξυπνη τραπεζική

Όποτε επισκέπτομαι μια τράπεζα θυμάμαι πάντα τον μπαρμπα-Ζαννή, τον ταμία της τράπεζας στη Χίο. Θα ήταν δεν θα ήταν 45άρης, αλλά με τα δεδομένα της εποχής θεωρούνταν “γέρος”, γι’ αυτό και τον λέγαμε μπαρμπα-Ζαννή, δηλαδή μπάρμπα-Γιάννη. Το Ζαννής είναι το ιταλικοποιημένο όνομα των Γιάννηδων στη Χίο, κατάλοιπο από τη Γενοβέζικη περίοδο και δόξα τω Θεώ υπάρχουν πάρα πολλοί Γιάννηδες στο νησί, αφού η λαϊκή ρήση λέει «Σπίτι χωρίς Γιάννη, προκοπή δεν κάνει». Μάλιστα του Αι-Γιαννιού δεν ξέραμε σε ποιον να πρωτοπάμε να ευχηθούμε, έπαιξε ρόλο και σε ποιον θα πας πρώτα, αλλά αυτά θα τα πούμε με άλλη ευκαιρία.

Ο μπαρμπα-Ζαννής παραμένει στη μνήμη μου σαν μια γραφική φιγούρα. Όπως όλοι οι ταμίες, ήταν κλεισμένος μέσα σε έναν περιορισμένο χώρο, μπροστά του τζάμι, πίσω του τοίχος κι αυτός με τις μαύρες αγκωνόκαλτσες που ξεκινούσαν από τους καρπούς και στερεωνόνταν με λάστιχο στα μπράτσα. Πατέντα για να μη φθείρεται το ένα και μοναδικό γαμπριάτικο κουστούμι του ή το ένα από τα δύο πουκάμισά του. Γνωστός ο μπαρμπα-Ζαννής του πατέρα μου, μου έλεγε «Βύρωνα παιδί μου, σε βλέπω ξύπνιο παιδί, μην τύχει και γίνεις τραπεζίτης και προπάντων ταμίας. Είμαι από τους πιο δυστυχημένους ανθρώπους στη Χίο, μετράω δεσμίδες από το πρωί μέχρι το βράδυ, περνάνε εκατομμύρια από τα χέρια μου και εγώ δυσκολεύομαι να θρέψω τα τέσσερα παιδιά μου. Συν τοις άλλοις, η μέρα μου είναι πάντα εφιαλτική γιατί πρέπει να κλείσουμε ταμείο και εκεί τα λάθη δεν συγχωρούνται. Έστω και μια δεκάρα να μη συμφωνεί το ταμείο, μετράμε και ξαναμετράμε, υπολογίζουμε και ξαναυπολογίζουμε και καμιά φορά φτάνου με μέχρι το πρωί. Συνήθως, αν υπάρχει λάθος, είναι από τη μεριά του πελάτη γιατί όπως λέει και ο λαός, ο Εβραίος δεν μετράει το τελευταίο χαρτί από τη δεσμίδα των νομισμάτων, αν είναι διπλό είναι προς όφελός του και πρέπει να το πληρώσουμε εμείς στερώντας ακόμα και το φαγητό από τα παιδιά μας».

Βέβαια οι τράπεζες ήταν τόσο σκληρές επειδή ήθελαν να αποκλείσουν τα σκόπιμα λάθη. Τον είχα ρωτήσει «γιατί δεν βάζει ο διευθυντής σου κάποιον άλλον στη θέση σου;». «Εσύ Ζαννή είσαι αναντικατάστατος» του έλεγε ο διευθυντής. «Και με τον μισθό σου τι γίνεται;». «Α, εκεί ξεχνάει το αναντικατάστατος...» μου είχε απαντήσει ο μπαρμπα-Ζαννής, χαμογελώντας πικρά.



Γράφει ο
Βύρων Τομάζος
Μηχανολόγος,
Απόφοιτος Πολυτεχνείου
Μονάχου
e-mail: btomazos@gmail.com

Η αλήθεια είναι ότι μέχρι σήμερα δεν έχει αλλάξει δραστικά το τραπεζικό σύστημα. Έχω προσωπική εμπειρία, γιατί κάθε μήνα πρέπει αυτοπροσώπως να πηγαίνω να καταθέτω τον μισθό της οικιακής βοήθου που έχουμε. Ρώτησα και ξαναρώτησα σε μια συγκεκριμένη τράπεζα και μου απάντησαν ότι πρέπει να πηγαίνω ο ίδιος, που σημαίνει ότι πρέπει να πάω στην τράπεζα, να μπω στη σειρά και να περιμένω κατά μέσο όρο μισή ώρα. Έχουν τύχει και φορές που περίμενα περισσότερο από μία ώρα, γιατί είχε συμπέσει η πληρωμή των συντάξεων ή κάτι άλλο που δεν το γνώριζα. Είπα στους υπαλλήλους «γιατί, ρε παιδιά, δεν γίνεται ηλεκτρονικά;» και μου απάντησαν ότι βάσει νόμου πρέπει να έρθει ο ίδιος ο εργοδότης, για να πληρώσει το εργόσημο. Ρώτησα πάλι «γιατί δεν βάζετε και δεύτερο ταμείο;» και μου είπαν «έχουμε περιοριστεί σε ένα ταμείο για να αναγκάσουμε τον κόσμο να κάνει ηλεκτρονικά τις δόσοληψίες του». «Μα υπάρχουν δόσοληψίες, όπως η μισθοδοσία, που δεν γίνονται ηλεκτρονικά, τουλάχιστον στην τράπεζα σας».

Όπως έχω γράψει σε προηγούμενο άρθρο μου, ενώ οι νέες τεχνολογίες έχουν μπει για τα καλά στη ζωή μας και έχουν οδηγήσει στην 4η βιομηχανική επανάσταση, εντούτοις ο τρόπος εργασίας στα γραφεία μοιάζει να μην έχει αλλάξει τα τελευταία 20 χρόνια. Το ίδιο συμβαίνει και στις τράπεζες. Η τεχνητή νοημοσύνη (AI = Artificial Intelligence) μόλις τώρα άρχισε να παίζει σημαντικό ρόλο στο νέο μοντέλο λειτουργίας των τραπεζών σε διεθνές επίπεδο αλλά και στην Ελλάδα.

Η AI φαίνεται να κατακτά το διεθνές στοίχημα, αφού μόνον τον Ιανουάριο 2019 πραγματοποιήθηκαν 11 δημόσιες συνεδρίες με αυτό το θέμα στο Νταβός της Ελβετίας.

Όπως στα γραφεία η καινοτομία επικεντρώνεται στην ταυτότητα του ατόμου, δηλαδή του κάθε εργαζομένου, έτσι και στις τράπεζες η τεχνολογία θα επικεντρωθεί στο άτομο-πελάτη. Τραπεζικά στελέχη τονίζουν ότι με την αξιοποίηση της AI που θα διαθε-

τει τεράστιο όγκο δεδομένων για κάθε πελάτη, με τη συγκατάθεσή του φυσικά, δημιουργείται η **έξυπνη τραπεζική** που μέσω εφαρμογών θα προβλέπει τις εξατομικευμένες ανάγκες των πελατών και θα τους προτείνει σειρά προϊόντων και λύσεων χωρίς τη διαμεσολάβηση του ανθρώπινου παράγοντα. Ήδη οι ελληνικές τράπεζες έχουν θέσει σε λειτουργία εφαρμογές προσωπικής διαχείρισης των οικονομικών για ιδιώτες πελάτες που είναι εντελώς προσωποποιημένες και βασίζονται στις δαπάνες που πραγματοποιεί ο κάθε πελάτης ξεχωριστά.

Θα γνωρίζουν ότι κατά μέσον όρο μια οικογένεια χρειάζεται ένα συγκεκριμένο ποσό για να ζήσει, θα “χτυπούν καμπανάκι” αν ξεοδεύει περισσότερο, καθότι όλες οι αγορές θα γίνονται ηλεκτρονικά και τα πάντα θα είναι γνωστά και κωδικοποιημένα. Έτσι, θα δίνεται η δυνατότητα σε καθένα πελάτη να κάνει έναν οικονομικό προϋπολογισμό αλλά και απολογισμό κάθε χρονιάς, δηλαδή με άλλα λόγια θα έχει ανέξοδα έναν δικό του λογιστή.

Η τεχνητή νοημοσύνη εφαρμόζεται επίσης από τα τμήματα Middle Office (risk management) των τραπεζών για τον εντοπισμό και την πρόληψη της απάτης στις πληρωμές και τη βελτίωση των διαδικασιών καταπολέμησης της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες (Anti-Money Laundering) καθώς και την know-your-customer (KYC) -γνωρίζεις τον πελάτη σου- διαδικασία. Σύμφωνα με μια μελέτη της NetSuite σε διάφορες βιομηχανίες, το 80% των καταναλωτών δεν αισθάνονται ότι τους παρέχεται εξατομικευμένη υποστήριξη, είτε φυσική είτε ψηφιακή.

Η AI, με τη χρήση αλγορίθμων, ανοίγει για τις τράπεζες την προοπτική προσωπικών προσφορών, που ταιριάζουν σε κάθε πελάτη και επιτρέπει να εμπορευούνται προϊόντα και υπηρεσίες προς όφελος και των δύο πλευρών. Για να δώσω ένα κατανοητό παράδειγμα, όταν στην περίπτωση ενός πλειστηριασμού παρουσιαζόταν μία ευκαιρία, η πληροφορία μέσα από την τράπεζα διέρρεε προς ορισμένους πελάτες, ενώ τώρα θα γίνεται γνωστή σε όλους τους πελάτες που μπορεί να ενδιαφέρονται. Από την άλλη πλευρά, λόγω της τεχνολογίας η τράπεζα μπορεί να εντοπίσει ποιος λογαριασμός κινδυνεύει να κλείσει, συμβάλλοντας στην αποφυγή απώλειας πελατών.

Ομοίως, στη συσσώρευση χρεών, τα μοντέλα της τεχνητής νοημοσύνης θα είναι σε θέση να εντοπίζουν τους πελάτες σε κίνδυνο πριν εκδηλωθεί η αδυναμία τους, έτσι ώστε η τράπεζα να προσφέρει προληπτικές λύσεις και τελικά λιγότερες απώλειες. Αντιλαμβανόμαστε όλοι ότι η τεχνητή νοημοσύνη έχει τη δύναμη να κάνει την τραπεζική προ-δραστήρια παρά αντι-δραστήρια που είναι σήμερα και αν θέλετε και πιο αντικειμενική.

Τέσσερις κύριοι τομείς είναι καθοριστικοί για την πετυχημένη εφαρμογή της “Intelligent Banking” (Έξυπνη Τραπεζική): 1) Αύξηση των Πωλήσεων 2) Συμπύκνωση Εμπειρίας 3) Εσωτερική διαχείριση και αξιολόγηση ταλέντων και 4) Προγραμματισμός πόρων.

Βασική προϋπόθεση για την επιτυχία όλων αυτών είναι η αμοιβαία εμπιστοσύνη μεταξύ τράπεζας και πελάτη.

Ίσως μου πει κάποιος «καλά μας τα λες, ρε Βύρωνα, όμως το τραπεζικό σύστημα πήρε στον λαιμό του πολύ κόσμο, πώς να το εμπιστευτούμε ξανά;». Συμφωνώ μέχρι ενός σημείου. Εκείνα τα εύκολα δάνεια με τις υπερχρεώσεις και τα υψηλά επιτόκια, οι πιστωτικές κάρτες, τα ταξίδια αναψυχής με τα διακοποδάνεια που μας “χάριζαν”, ναι, συμφωνώ, ήταν ένα παραλήρημα όχι μόνο στην Ελλάδα αλλά παντού. Τώρα όμως έχουμε όλοι μάθει με τον επώδυνο τρόπο (the hard way). Και σίγουρα είμαστε πολύ πιο προσεκτικοί. Δεν θα πρέπει όμως, όποιος καεί στον χυλό να φυσάει και το γαιορύτι.

Οι Αμερικανοί μού έλεγαν «In order to get rich you have to get in debt» κατά λέξη «για να γίνεις πλούσιος πρέπει να μάθεις να χρωστάς», που σημαίνει ότι πρέπει να μάθεις να χρησιμοποιείς και να διαχειρίζεσαι σωστά τα χρήματα των άλλων, να κάνεις δουλειές με χρήματα άλλων [the OPM way (Other People's Money)]. Το θέμα είναι ότι για να συμβεί αυτό πρέπει να είσαι σε επαφή με τις τράπεζες, να παρακολουθείς από κοντά την αγορά, να προσπαθείς πάντα να παίρνεις υπολογισμένο ρίσκο και σίγουρα αυτό είναι πολύ πιο εύκολο τώρα που έχεις συμβούλους τους αλγόριθμους της τράπεζας. Ξέρω, θα μου πει κάποιος “σύντροφος” «εγώ, ρε φιλε, δεν θέλω να έχω επαφή με τράπεζες, δεν θέλω να έχω σχέση με τα χρήματα, τα οποία δεν σε κάνουν ευτυχισμένο αλλά σε καθησυχάζουν, όπως λένε οι Γερμανοί».

Σε αυτές τις απόψεις υπάρχει σοβαρός αντίλογος. Αφενός αν αυτό το σύστημα ήταν σε πλήρη εφαρμογή πριν την κρίση, τα πράγματα δεν θα είχαν εξελιχθεί τόσο άσχημα. Αφετέρου η κρίση μάς βοήθησε να κατανοήσουμε τα υπέρ του καπιταλιστικού συστήματος, το οποίο έχει μεν πολλά μειονεκτήματα, με πρώτο την άνιση κατανομή του πλούτου, αλλά και πολλά πλεονεκτήματα. Ας μην ξεχνάμε πόσα εκατομμύρια ανθρώπων χόρτασε -μόνο στην Κίνα κάπου 500 εκατομμύρια.

Οι υποστηρικτές του ισχυρίζονται ότι ο καπιταλισμός μοιράζει κέρδη λίγο πολύ σε όλους ενώ ο σοσιαλισμός μοιράζει φτώχεια, γιατί για να μοιράσεις την πύτι πρέπει κάποιος να τη φτιάξει.

Επί πλέον, όπως έγραψα στο προηγούμενο άρθρο μου, όλες οι χώρες του OECD (Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης) βάσει του καπιταλιστικού συστήματος, που βασικός του πυλώνας είναι οι τράπεζες, έχουν μειώσει την ανεργία στα χαμηλότερα επίπεδα των τελευταίων 50 ετών.

Το πιο συχνό παράδειγμα, που βούλιαξε πολύ κόσμο στα χρόνια της κρίσης, είναι ένα ζευγάρι που έβγαζε ένα ποσό Α και του πρότεινε η τράπεζα, πάρε ένα δάνειο να αποκτήσεις σπίτι και με το 1/3 του μισθού σου σε 30 χρόνια θα μπορέσεις να το αποπληρώσεις. Ήρθε όμως η κρίση και συνέβη σε πολλά ζευγάρια να χάσει τη δουλειά του ο ένας από τους δύο ή, ακόμα χειρότερα, και οι δύο και να βρεθούν στο κενό.

Αυτή η κρίση βέβαια ήταν από τις πιο δύσκολες και ανορθόδοξες, ειδικά στην Ελλάδα και δεν φταίνε αποκλειστικά οι τράπεζες. **Γι’ αυτό δεν πρέπει να την παίρνουμε σαν γνώμονα για τις επόμενες κινήσεις στη ζωή μας**, ούτε εάν είχαμε πρόβλημα με τις πιστωτικές κάρτες, να βάλουμε την πιστωτική κάρτα στον μαυροπίνακα. Όπως έχω γράψει και στο παρελθόν, καταρχάς δεν θα μπορούσαμε να κινηθούμε χωρίς πιστωτική κάρτα, αλλά επίσης η πιστωτική κάρτα χρειάζεται, γιατί με αυτόν τον τρόπο οι τράπεζες ελέγχουν τη φερεγγυότητά μας. Αν θέλει, δηλαδή, κάποιος να αγοράσει κάτι με δάνειο και δεν έχει καλή πιστοληπτική ιστορία, δεν θα μπορέσει να το πάρει και το πιστοληπτικό παρελθόν κρίνεται κυρίως από τη συνέπεια πληρωμής των καρτών.

Δεν μπορώ να μη διηγηθώ το καλαμπούρι από όταν είχαμε ένα γραφείο στην Τουρκία και δώσαμε στους μάνατζερ πιστωτικές κάρτες. Ένας από αυτούς εξαφανίστηκε με τη γραμματέα του και μάθαμε μετά από δέκα μέρες ότι είχαν πάει από την Κωνσταντινούπολη στη Σμύρνη δήθεν για δουλειά. Όμως, για κακή του τύχη, η κοπέλα ήταν από τις “άβγαλτες”, την έφεραν και την έπαιρναν τα αδελφια της από το γραφείο και κάποια στιγμή με πήρε ένας τηλεφώνω και μου είπε με σπαστά ελληνικά «κύριε Βύρωνα, εγώ είμαι Βυζαντινός και μιλάω λίγα ελληνικά. Έχω εδώ δυο φίλους μου που με παρακάλεσαν να σας τηλεφωνήσω, επειδή μιλάω τη γλώσσα και θέλουν να επιβεβαιώσουν ότι εσείς στείλατε τον Αχμέτ με την αδελφή τους στη Σμύρνη. Προσέχετε, κύριε Βύρωνα, τι θα πείτε γιατί τα αδελφια της θέλουν να τον σκοτώσουν». Τι να κάνω, αναγκάστηκα να πω ότι εγώ τους έστειλα. Η ιστορία, που ξεκίνησε από την πιστωτική κάρτα είχε και άλλα παρατραγόυδα, τα οποία αφήνω στη φαντασία σας...

Η πιστωτική κάρτα είναι πειρασμός και πρέπει να έχεις αυτοσυγκράτηση, γιατί αυτά τα χρήματα θα πρέπει να τα επιστρέψεις, δεν είναι δανεικά και αγύριστα, δηλαδή απαιτείται συνετή χρήση. Κανείς δεν σου χαρίζει χρήματα και όπως ο Τούρκος, πολλοί Έλληνες υπερχρέωναν τις κάρτες τους και μάλιστα έβγαζαν επόμενη κάρτα για να ξεχρεώσουν τις προηγούμενες.

Τι να πω, και εδώ ισχύει το «παν μέτρον άριστον». Δεν μπορούμε να είμαστε μακριά από το τραπεζικό σύστημα, αλλά ούτε μπορούμε να υιοθετούμε οριακές θέσεις και καταστάσεις. Πρέπει να είμαστε ενημερωμένοι γιατί είναι μέρος της ζωής μας, να ακολουθούμε έναν συνετό δρόμο με βάση τα τρέχοντα δεδομένα, τα οποία θα μας αναλύει η τεχνητή νοημοσύνη. Με αυτόν τον τρόπο θα είναι πάρα πολύ δύσκολο να πέσουμε έξω ή να κάνουμε τρελά πράγματα, όπως να δανειστούμε λεφτά για να κάνουμε διακοπές στο Μόντε Κάρλο ή για να παίξουμε στο χρηματιστήριο.

Όλα αλλάζουν, όλα γίνονται πιο έξυπνα

Ο μπαρμπα-Ζαννής μας, ο παραδοσιακός ταμίας, θα κάνει πλέον άλλη δουλειά και θα κοιμάται πιο ήσυχα. Τα παιδιά που τελειώνουν σήμερα το δημοτικό σχολείο, δεν θα έχουν την ευκαιρία να κάνουν τραπεζικές συναλλαγές με τον τρόπο που τις κάναμε εμείς. Όμως θα συναλλάσσονται μέσω των κινητών τηλεφώνων τους και θα τους συμβουλεύει ο αλγόριθμος τι κινήσεις πρέπει να κάνουν, ποιες ευκαιρίες παρουσιάζονται ή ποιους κινδύνους διατρέχουν.

Συνοψίζοντας, η εμπειρία μου λέει ότι πρέπει να είμαστε ενήμεροι και ανοιχτοί στο τραπεζικό σύστημα και ειδικά τώρα που όλα γίνονται έξυπνα και προσφέρουν μεγάλες ευκαιρίες αν αξιοποιηθούν σωστά. Θυμάμαι τους παλιούς Χιώτες εφοπλιστές που έλεγαν ότι ο πιο σπουδαίος άνθρωπος για τους ίδιους ήταν ο τραπεζίτης και όταν πήγαιναν στην τράπεζα έβγαζαν τη “μεγάλη στολή” τους. Αυτοί κάτι ήξεραν...

Τελευταίο αλλά σημαντικό: Όλα καλά, αλλά **τίποτα δεν μπορεί να αντικαταστήσει**, όπως λέμε στο business, **μια χειραψία. Η αξία της προσωπικής επαφής δεν πρόκειται να χαθεί** ποτέ και το παιχνίδι θα το κερδίσει εν τέλει όποιος μπορέσει να διατηρήσει και το συναίσθημα στην προσωπική επικοινωνία. Το χαμόγελο και τη βλεμματική επαφή δεν μπορούν να τα αντικαταστήσουν ούτε οι μηχανές ούτε οι ψηφιακοί σύμβουλοι. Είναι το αποκλειστικό προνόμιο της απευθείας επικοινωνίας μεταξύ ανθρώπων. Όσο και να εξελιχθεί η τεχνητή νοημοσύνη ποτέ δεν θα αντικαταστήσει τον άνθρωπο.