

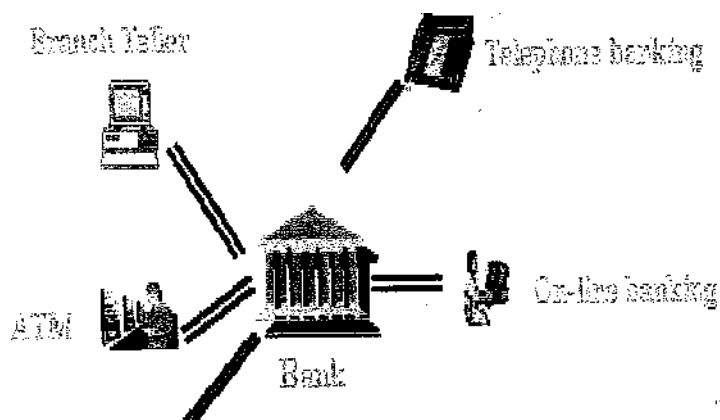
**ΠΑΝΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ**

Π.Μ.Σ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

ΔΙΔΑΚΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΘΕΜΑ

Ο ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ



Π.Μ.Σ Οικονομικής και Περιφερειακής Ανάπτυξης
Υπεύθ. Καθηγητής: Σ.Ε Λάλος
Τρέγκας Ιωάννης Α.Μ. 0899Μ017
ΕΤΟΣ 1999-2000

ΑΘΗΝΑ 2003

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

| | |
|----------|---|
| ΣΕΛ..... | 1 |
|----------|---|

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ΒΑΣΙΚΑ ΣΥΣΤΑΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΩΝ ΕΞΕΛΙΞΕΩΝ

| | |
|----------|---|
| ΣΕΛ..... | 4 |
|----------|---|

| | |
|--|--|
| Οι αλλαγές στο Ευρωπαϊκό και παγκόσμιο περιβάλλον | |
| Απελευθέρωση – Αποκανονικοποίηση (deregulation) | |
| Αποδιαμεσολάβηση (disintermediation) | |
| Μείωση των εσόδων από τόκους και των προμηθειών από τις παραδοσιακές εμπορικές δραστηριότητες | |
| Πολυεθνικές Τράπεζες | |
| Ο ανταγωνισμός εντός και εκτός των συνόρων | |
| Εξαγορές και συγχωνεύσεις | |
| Οι δημογραφικές εξελίξεις | |
| Η Ευρωπαϊκή Ενοποίηση | |
| Το διεθνές περιβάλλον | |
| ΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ (BUSINESS PROCESS REENGINEERING) | |
| Η ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας | |

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ΝΕΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΣΤΟΝ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΟ ΧΩΡΟ.

| | |
|----------|----|
| ΣΕΛ..... | 17 |
|----------|----|

| | |
|---|--|
| Η τεχνολογική επανάσταση | |
| Τεχνολογία και τράπεζες | |
| Εξέλιξη της πληροφορικής | |
| Ηλεκτρονική τραπεζική (electronic banking) | |
| Διαδίκτυο (Internet) και ηλεκτρονική τραπεζική (e- banking) | |
| Συναλλαγές με την ηλεκτρονική τραπεζική | |
| Οι επενδύσεις σε τεχνολογία | |

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

| | |
|----------|----|
| ΣΕΛ..... | 35 |
|----------|----|

| | |
|--|--|
| Τυποποιημένες ηλεκτρονικές διατραπεζικές συναλλαγές (Electronic Data Interchange) | |
| Η “Εικονική Τράπεζα” - Virtual Banking | |
| Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές (ATM) | |
| Τραπεζικές συναλλαγές μέσω διαδικτύου (Internet banking) | |
| Telephone, Mobile Banking | |
| Το σύστημα TARGET | |

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4
E- BANKING ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

| | |
|--|----|
| ΣΕΛ..... | 47 |
| Γενικά στοιχεία | |
| Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές (ATM) | |
| Phone banking | |
| Home banking | |
| Internet Banking | |
| E- Banking και Ελληνικές Τράπεζες | |
| Αποτίμηση του E- Banking | |

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΟ E-BANKING ΑΠΟ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

| | |
|---|----|
| ΣΕΛ..... | 61 |
| Πηγές | |
| Κατανομή Χρηστών | |
| Χρήστες internet banking | |
| Χρήστες internet banking κατά φύλο | |
| Ηλικίες χρηστών internet banking | |
| Κατάσταση χρηστών ηλεκτρονικής τραπεζικής | |
| Χρήστες phone banking, mobile banking | |
| Συναλλαγές ηλεκτρονικής τραπεζικής | |

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6
E- COMMERCE

| | |
|--|----|
| ΣΕΛ..... | 72 |
| Γενικά στοιχεία | |
| Ηλεκτρονικό εμπόριο και internet banking | |

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7
ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

| | |
|---|----|
| ΣΕΛ..... | 77 |
| Γενικά στοιχεία | |
| Ασφάλεια των πελατών | |
| Ασφάλεια των εταιρειών και των τραπεζών | |
| Απόρρητο εγγράφων | |
| Νομικό πλαίσιο | |

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8
ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

ΣΕΛ.....82

Γενικά στοιχεία

Οι επιπτώσεις στο προσωπικό

Τα ποσοτικά και ποιοτικά δεδομένα της απασχόλησης

Τάσεις απασχόλησης

Παράγοντες εκσυγχρονισμού και επιπτώσεις τους

Μορφή Απασχόλησης – Ωράριο

Εκπαίδευση

Περιεχόμενο της εκπαίδευσης

Προβλήματα που αναμένεται να προκύψουν με την είσοδο της τεχνολογίας στις τράπεζες

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

ΣΕΛ.....93

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΣΕΛ.....96

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι αλματώδεις τεχνολογικές εξελίξεις και η κοινωνία της πληροφορίας επηρεάζουν σημαντικά το χρηματοπιστωτικό χώρο. Η παγκοσμιοποίηση, η απελευθέρωση των αγορών και του εμπορίου καθώς και η είσοδος του διαδικτύου σε όλους τους τομείς, επέφεραν αλλαγές στον τρόπο διαχείρισης, προώθησης και διανομής των χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών.

Η παρακάτω μελέτη αποτελεί μια προσπάθεια καταγραφής των εξελίξεων στο χρηματοπιστωτικό τομέα, στον Ευρωπαϊκό και τον Ελληνικό χώρο.

Στο πρώτο κεφάλαιο περιγράφονται οι εξελίξεις που οδήγησαν στην τεχνολογική επανάσταση των τραπεζών, ξεκινώντας από τη δεκαετία του 1970. Η απελευθέρωση των αγορών οδήγησε στην όξυνση του ανταγωνισμού σε όλους τους τομείς της οικονομίας. Ο όγκος του παγκόσμιου εμπορίου και η αποκανονικοποίηση των αγορών οδήγησε στη διεθνοποίηση του τραπεζικού συστήματος, σε αγορές και συγχωνεύσεις τραπεζών καθώς και στη διαμόρφωση και ανάπτυξη νέων μορφών εξειδίκευσης για τη δημιουργία νέων προϊόντων και υπηρεσιών. Παράλληλα η δημιουργία της Οικονομικής και Νομισματικής Ένωσης είχε σημαντικές επιπτώσεις στα τραπεζικά ιδρύματα. Στο πλαίσιο αυτό των εξελίξεων, οι τράπεζες έπρεπε να ανασυγκροτηθούν για να αντεπεξέλθουν στον ανταγωνισμό. Η εισαγωγή της τεχνολογίας και ιδιαίτερα η παροχή προϊόντων και υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, με τον εκμηδενισμό των αποστάσεων, αποτελεί την εξέλιξη των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων στις νέες οικονομικές συνθήκες.

Στο δεύτερο κεφάλαιο καταγράφονται οι εξελίξεις της τεχνολογίας και οι επιδράσεις τους στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Η διάδοση του ίντερνετ σε όλους τους τομείς της οικονομίας και η ηλεκτρονικές πληρωμές, επηρέασαν σημαντικά τον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας των τραπεζών. Γίνονται σημαντικές επενδύσεις στον τομέα του εκσυγχρονισμού του τραπεζικού συστήματος, ενώ τα προϊόντα και οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής αποτελούν το σημαντικότερο μέσο ανάπτυξης των τραπεζών. Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται οι επενδύσεις της Ελλάδας και άλλων Ευρωπαϊκών χωρών στους τομείς της τεχνολογίας και της ψηφιακής

οικονομίας. Δίνονται επίσης στοιχεία για τον βαθμό υιοθέτησης της ηλεκτρονικής τραπεζικής (e- banking), από τις τράπεζες και τους καταναλωτές. Καταγράφονται τέλος στοιχεία για τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής (είδη συναλλαγών και προτιμήσεις των πελατών).

Στο τρίτο κεφάλαιο περιγράφονται αναλυτικά οι ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές, ξεκινώντας από τις ATM' ς, μέχρι τις εφαρμογές mobile banking και internet banking. Δίνονται στοιχεία σχετικά με την ανάπτυξη των ηλεκτρονικών συναλλαγών στην Ελλάδα και την Ευρώπη συνολικά και περιγράφονται τα είδη συναλλαγών που πραγματοποιούνται με κάθε τύπο ηλεκτρονικών εφαρμογών. Στην ανάλυση δίνεται μεγαλύτερη βαρύτητα στο internet banking καθώς θεωρείται το κανάλι επικοινωνίας που θα έχει μελλοντικά την μεγαλύτερη ανταπόκριση από το κοινό.

Στο τέταρτο κεφάλαιο καταγράφεται η Ελληνική πραγματικότητα σε θέματα σχετικά με την ηλεκτρονική τραπεζική. Δίνονται στοιχεία για όλες τις εφαρμογές ηλεκτρονικής τραπεζικής που υπάρχουν στην Ελλάδα, την ανταπόκριση των πελατών των τραπεζικών ιδρυμάτων και τις εκτιμήσεις των αναλυτών για την παρούσα κατάσταση και το μέλλον του e- banking. Τέλος γίνεται αποτίμηση της μέχρι σήμερα εφαρμογής της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελλάδα.

Στο πέμπτο κεφάλαιο γίνεται επεξεργασία στοιχείων της τράπεζας Πειραιώς και συγκεκριμένα από το τμήμα ηλεκτρονικής τραπεζικής (WinBank). Τα στοιχεία αφορούν χρήστες ηλεκτρονικής τραπεζικής, κατά τα έτη 2001 έως 2002, μέσω των εφαρμογών internet banking, phone banking και mobile banking. Με την επεξεργασία των στοιχείων προκύπτουν συμπεράσματα για τις προτιμήσεις των Ελλήνων πελατών της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Θα ήταν πολύ χρήσιμο να γίνουν συγκρίσεις των πελατών που ακολουθούν παραδοσιακού τύπου συναλλαγές και αυτών που υιοθετούν την ηλεκτρονική τραπεζική, ωστόσο αυτό δεν είναι εφικτό γιατί τα συγκεκριμένα στοιχεία δεν είναι διαθέσιμα. Τα συμπεράσματα που προκύπτουν είναι σημαντικά καθώς η WinBank είναι η τράπεζα με τους περισσότερους χρήστες ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελλάδα ενώ διαθέτει και τις πιο σύγχρονες εφαρμογές.

Το έκτο κεφάλαιο αφορά θέματα σχετικά με το ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce), στο επίπεδο που συνδέεται με την ηλεκτρονική τραπεζική. Οι εμπορικές συναλλαγές μέσω του διαδικτύου περνάνε μέσα από τα κανάλια των τραπεζών είτε με τη μορφή των πιστωτικών καρτών είτε με την απευθείας σύνδεση των sites (ιστοσελίδες) των τραπεζών, με διαθέσιμα προϊόντα και υπηρεσίες.

Στο έβδομο κεφάλαιο καταγράφονται θέματα σχετικά με την ασφάλεια των καταναλωτών, στο χώρο του διαδικτύου συνολικά και την ηλεκτρονική τραπεζική ειδικότερα. Το θέμα αυτό θεωρείται πολύ σημαντικό για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής και οι τράπεζες δίνουν μεγάλη βαρύτητα στον τομέα ανάπτυξης σύγχρονων προγραμμάτων που θα εξασφαλίζουν τους καταναλωτές στις συναλλαγές τους. Δίνονται ακόμα στοιχεία για το νομικό πλαίσιο που διέπει το χώρο της ψηφιακής οικονομίας.

Στο όγδοο κεφάλαιο καταγράφονται οι νέες συνθήκες που διαμορφώνονται στον εργασιακό χώρο από την εισαγωγή της τεχνολογίας στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Με την εισαγωγή της τεχνολογίας στον κλάδο αναμένεται να προκύψουν προβλήματα που σχετίζονται με τις εργασιακές σχέσεις, τα ωράρια, το επίπεδο εκπαίδευσης και κατάρτισης των εργαζομένων και την παραγωγικότητά τους. Ο εκσυγχρονισμός των τραπεζών αλλάζει τον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας των τραπεζών με άμεσες επιπτώσεις στις απαιτήσεις από το εργατικό δυναμικό.

Τέλος με βάση τα στοιχεία της μελέτης γίνεται προσπάθεια αποτίμησης του τραπεζικού συστήματος σε ότι αφορά τον τεχνολογικό εκσυγχρονισμό. Προκύπτουν συμπεράσματα για την ηλεκτρονική τραπεζική και γίνεται συνολική αποτίμηση της κατάστασης που διαμορφώνεται στην Ελλάδα.

Στο παράρτημα παρατίθενται τα στοιχεία της τράπεζας Πειραιώς, έρευνες και διαγράμματα που χρησιμοποιήθηκαν για την μελέτη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΒΑΣΙΚΑ ΣΥΣΤΑΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

ΤΩΝ ΕΞΕΛΙΞΕΩΝ

Οι αλλαγές στο Ευρωπαϊκό και παγκόσμιο περιβάλλον

Ο ανταγωνισμός τον τραπεζικό τομέα άρχισε να επεκτείνεται από τη στιγμή που οι περισσότερες κυβερνήσεις στα μέσα της δεκαετίας του 1970 επηρεασμένες από το γενικότερο οικονομικό κλίμα που επικρατούσε εφόρμισαν πολιτικές απελευθέρωσης των αγορών και του εμπορίου και ειδικότερα των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων. Την περίοδο αυτή οι εργασιακές σχέσεις αλλάζουν και η ανάγκη για εξειδικευμένο εργατικό δυναμικό γίνεται ολοένα και πιο μεγάλη. Στην απελευθέρωση αυτή προστέθηκε η ανάγκη για εκσυγχρονισμό και συμμετοχή της τεχνολογίας στις τραπεζικές συναλλαγές. Γενικότερα η δομή του τραπεζικού συστήματος άλλαξε ριζικά στις περισσότερες ανεπτυγμένες χώρες κατά τη διάρκεια των δεκαετιών 70-80. Οι αιτίες αυτής της αλλαγής εντοπίζονται:

Στον υπερδιπλασιασμό του όγκου του παγκόσμιου εμπορίου και τη δημιουργία τεράστιων ελλειμμάτων στο εμπορικό ισοζύγιο πληρωμών των περισσότερων κρατών μετά τις πετρελαϊκές κρίσεις του 1974 και του 1979.

Στην κατάργηση των σταθερών ισοτιμιών και στην ανάπτυξη των διεθνών νομισματικών σχέσεων, καθώς και στην αστάθεια των αγορών χρήματος και συναλλάγματος που επίσης ακολούθησαν τις πετρελαϊκές κρίσεις.

Στην ανάπτυξη της τεχνολογίας και ειδικότερα της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών.

Οι επιπτώσεις των παραπάνω εξελίξεων στο χώρο των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων υπήρξαν οι ακόλουθες:

- Η ενίσχυση του ανταγωνισμού μεταξύ των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων.
- Η διεθνοποίηση του τραπεζικού κλάδου, τόσο μέσω της παροχής διασυνοριακών υπηρεσιών όσο και μέσω των επενδύσεων από την εξωχώρα εγκατάσταση τραπεζών.¹

¹ ΑΡΧΟΝΤΑΚΗ Α., ΠΑΠΑΔΙΑ Δ., ΤΣΑΝΤΙΛΑ Π. Αθήνα 1995

Απελευθέρωση – Αποκανονικοποίηση (deregulation)

Ονομάζεται η υιοθέτηση μεταρρυθμίσεων στην κατεύθυνση του ανοίγματος των αγορών με στόχο την ελεύθερη διακίνηση κεφαλαίων και την απελευθέρωση από το νομοθετικό πλαίσιο και τους κανονιστικούς κανόνες λειτουργίας των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων.

Η ανάπτυξη νέων επενδυτικών προγραμμάτων και η πίεση του ανταγωνισμού οδήγησε στη διαμόρφωση και ανάπτυξη νέων μορφών εξειδίκευσης στις χρηματοπιστωτικές αγορές.

Αποδιαμεσολάβηση (disintermediation)

Ο εκμηδενισμός των αποστάσεων που πραγματοποιείται μέσα από τα σύγχρονα μέσα μεταφοράς πληροφοριών, δεδομένων και υπηρεσιών αποφέρει χαμηλότερο κόστος και λιγότερα έξοδα για τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, ενώ μειώνεται σημαντικά ο χρόνος που απαιτείται για κάθε είδος συναλλαγών. Παράλληλα ως αποδιαμεσολάβηση νοείται και η δυνατότητα παροχής τραπεζικών υπηρεσιών και από μη τραπεζικούς οργανισμούς (π.χ. πολυκαταστήματα, ασφαλιστικές εταιρείες). Οι εταιρείες και τα πολυκαταστήματα έχουν την δυνατότητα να προσφέρουν τα προϊόντα τους στους καταναλωτές μέσω χορήγησης δανείων, χρησιμοποιώντας έμμεσα τις τράπεζες, κερδίζοντας έτσι σημαντικό χρόνο και κόστος μεταφορών.

Μείωση των εσόδων από τόκους και των προμηθειών από τις παραδοσιακές εμπορικές δραστηριότητες

Οι πηγές των εσόδων των τραπεζών, στο πλαίσιο της σύγχρονης οικονομικής διάρθρωσης, διαφοροποιούνται με την εισαγωγή νέων προϊόντων και υπηρεσιών (underwriting, swaps, forwards) και παράλληλη μείωση στην προσφορά παραδοσιακών προϊόντων όπως οι προμήθειες από εμπορικές δραστηριότητες.

Ειδικότερα η μείωση των εσόδων από τόκους οφείλεται στη διεθνώς παρατηρούμενη τάση περιορισμού του περιθωρίου επιτοκίων (ecart) τραπεζών και την συνολική πολιτική για αύξηση της ζήτησης, κίνηση του χρήματος και στροφή σε εναλλακτικές μορφές επένδυσης.

Τα έσοδα από μεσολαβητικές εργασίες χωρίζονται σε τρεις υποκατηγορίες. Η πρώτη αφορά τις κλασσικές παράλληλες εργασίες (εγγυητικές επιστολές, εργασίες εξωτερικού κλπ), όπου ισχύει ότι προαναφέρθηκε. Η δεύτερη αντιπροσωπεύει τα έσοδα από την παροχή υπηρεσιών πληρωμών, τα οποία διαγράφουν επίσης πτωτική

πορεία, εξαιτίας της προόδου που σημειώνεται στην αυτοματοποίηση των εθνικών συστημάτων πληρωμών. Η τρίτη υποκατηγορία είναι η διαχείριση περιουσίας και χαρτοφυλακίου, γνωστή με το γενικό όρο asset management. Πρόκειται για κλάδο που παράγει σημαντικά έσοδα και εμφανίζει ψηλούς ρυθμούς ανάπτυξης.

Πολυεθνικές Τράπεζες

Η τάση για την ανάπτυξη των πολυεθνικών τραπεζών οφείλεται κυρίως στην ανάγκη για την εξυπηρέτηση πελατών των οποίων οι επιχειρηματικές δραστηριότητες δεν περιορίζονται στα γεωγραφικά σύνορα μιας χώρας αλλά επεκτείνονται σε πολλές χώρες και διαφορετικές αγορές.

Παράλληλα αναπτύσσεται στρατηγική διεθνούς τραπεζικής παρουσίας (“global banking”), δηλαδή διεκπεραίωση τραπεζικών συναλλαγών σε παγκόσμιο επίπεδο. Με την ανάπτυξη της τεχνολογίας το πρόβλημα των αποστάσεων δεν υφίσταται, οι αποστάσεις δεν είναι εμπόδιο και καθώς οι τραπεζικές αγορές απελευθερώνονται τα τραπεζικά προϊόντα και οι υπηρεσίες απευθύνονται σε όλο και μεγαλύτερο ποσοστό πελατών.

Ο ανταγωνισμός εντός και εκτός των συνόρων

Υπάρχει άμεση σχέση ανάμεσα σε ανταγωνισμό και τεχνολογία μεταξύ των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων. Ο τραπεζικός εκσυγχρονισμός είναι απαραίτητος σε κάθε τράπεζα προκειμένου να είναι ανταγωνιστική εντός και εκτός των συνόρων.

Μέσω της τεχνολογίας γίνεται εφικτή η διεύρυνση και η βελτίωση των υπηρεσιών, με αποτέλεσμα, η ύπαρξη μεγάλης ποικιλίας προϊόντων να προκαλεί έκρηξη και όξυνση του ανταγωνισμού.

Εξαγορές και συγχωνεύσεις

Πρόκειται για ένα φαινόμενο που τα τελευταία χρόνια έχει πάρει μεγάλες διαστάσεις και αφορά όλους τους κλάδους της οικονομίας. Ο τραπεζικός τομέας κατείχε την πρώτη θέση στη διάρκεια της δεκαετίας 1985 -95 (στοιχεία από Ένωση Ελληνικών Τραπεζών), τόσο στον Ευρωπαϊκό χώρο όσο και στις ΗΠΑ, με δεύτερο της κατάταξης τον κλάδο των τηλεπικοινωνιών.

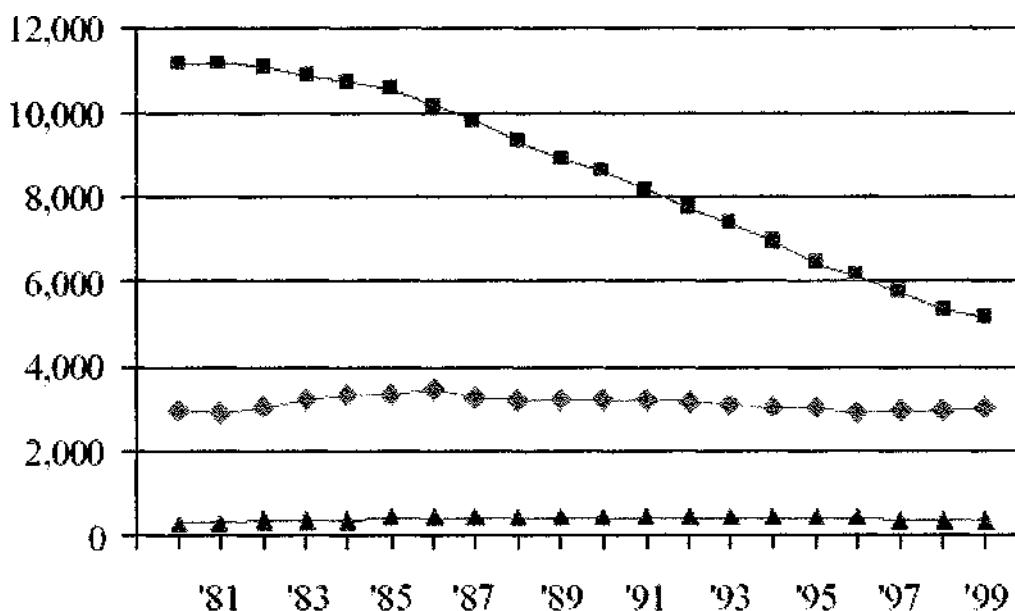
Το φαινόμενο αυτό οφείλεται κυρίως στον μεγάλο ανταγωνισμό και την ανάγκη για βιωσιμότητα των τραπεζών καθώς και την διεύρυνση των προϊόντων και υπηρεσιών και την ανάγκη για προσαρμογή σε νέες μορφές επιχειρηματικότητας.

Στην Ευρώπη, με την προοπτική της πλήρους Οικονομικής και Νομισματικής Ένωσης και τη δημιουργία Ενιαίου Νομίσματος αναμένεται ότι οι τράπεζες του 2000 θα είναι ακόμα μεγαλύτερες, περνώντας κατ' αρχήν από συγχωνεύσεις μέσα στις ίδιες τους τις χώρες και αργότερα σε διασυνοριακές συγχωνεύσεις. Η πρόβλεψη αυτή οφείλεται κυρίως στον ανταγωνισμό ανάμεσα στα τραπεζικά ιδρύματα και κατά συνέπεια στην ανάγκη για δημιουργία ισχυρών ανταγωνιστικών τραπεζών.

Αναμένεται δηλαδή δημιουργία μεγάλων χρηματοπιστωτικών ομίλων που θα μπορούν να εκμεταλλευτούν καλύτερα τη γεωγραφική διασπορά του δικτύου των καταστημάτων τους και το πλεονάζον, λόγω της ραγδαίας εξέλιξης της τεχνολογίας, προσωπικό τους, μετασχηματίζοντας κάθε τραπεζικό κατάστημα σε χρηματοπιστωτικό πολυκατάστημα. Αυτό θα απαιτήσει και αλλαγές στις οργανωτικές δομές με βάση τις αγορές στόχους, έτσι ώστε να συνδυαστούν τα πλεονεκτήματα του μεγάλου μεγέθους με αυτά της ευέλικτης εξειδίκευσης.

Στο σχήμα 1.1 περιγράφονται οι σημαντικές αλλαγές μεγέθους των Αμερικανικών τραπεζών. Οι πιο ορατές συγχωνεύσεις τραπεζών είναι τα "megamerger" μεταξύ δύο πολύ μεγάλων και γνωστών ιδρυμάτων, όπως η συγχώνευση του 1998 της τράπεζας της Αμερικής και της τράπεζας των Εθνών που δημιούργησε αμφισβητήσιμα το πρώτο σε εθνικό επίπεδο μέγεθος λιανικών τραπεζικών εργασιών. Αλλά από το 1980 ελάχιστες συγχωνεύσεις Αμερικανικών τραπεζών είναι megamerger. Οι περισσότερες συγχωνεύσεις τραπεζών έχουν συνδυάσει δύο κοινοτικές τράπεζες (μεγέθη μικρότερα από \$1 δισεκατομμύριο), και στις περισσότερες περιπτώσεις ο στόχος είναι μια κοινοτική τράπεζα. Κατά συνέπεια, μεταξύ 1980 και 2000 ο αριθμός μεγάλου και μεσαίου μεγέθους τραπεζών (πάνω από \$1 δισεκατομμύριο) παρέμεινε σχετικά σταθερός όπως και ο αριθμός μεγάλων κοινοτικών τραπεζών (μεταξύ \$500 εκατομμύρια και \$1 δισεκατομμυρίου). Αντίθετα, ο αριθμός μικρών κοινοτικών τραπεζών, την ίδια περίοδο, παρουσίασε σημαντική μείωση.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1.1
Αριθμός Αμερικάνικων εμπορικών τραπεζών, 1980-1999



ΠΗΓΗ: FDIC.

- ▲ Μεγάλες και μεσαίου μεγέθους τράπεζες.
- ◆ Μικρές κοινοτικές τράπεζες
- Μεγάλες κοινοτικές τράπεζες.

Οι δημογραφικές εξελίξεις

Η μεγάλη αύξηση του αριθμού των ηλικιωμένων, που επιφέρει και την αύξηση του ποσοστού των συνταξιούχων ως προς το σύνολο των εργαζομένων έχει σημαντικές επιπτώσεις για τις τράπεζες. Η ανάγκη για αναδιάρθρωση των συνταξιοδοτικών προγραμμάτων και η παράλληλη αναβάθμιση των ασφαλιστικών εταιρειών θα επιφέρει αλλαγές στον τρόπο αποταμιεύσεων αφού μεγάλα ποσά που παραδοσιακά κινούταν από τις τράπεζες θα αλλάξουν κατεύθυνση. Παράλληλα οι ασφαλιστικές εταιρείες θα αποτελέσουν θεσμικούς επενδυτές και κατά συνέπεια θα αλλάξει ο ρόλος των τραπεζών στο συγκεκριμένο τομέα.²

Η Ευρωπαϊκή Ενοποίηση

Η Ευρωπαϊκή Ενοποίηση απέκτησε νέα δυναμική με την ολοκλήρωση της Οικονομικής και Νομισματικής Ένωσης και τη δημιουργία μιας αγοράς των 300 εκατομμυρίων πολιτών καθώς και τη δημιουργία ενιαίου χρηματοπιστωτικού χώρου.

² Α. ΑΡΧΟΝΤΑΚΗΣ, Β. ΓΕΩΡΓΑΚΟΠΟΥΛΟΥ, ΙΝΕ/ΟΤΟΕ 1998

Το μέγεθος της Ευρωπαϊκής κεφαλαιαγοράς καθώς και η κεφαλαιοποίηση των διεθνών χρηματιστηρίων καθώς και το σύνολο της αξίας των εισηγμένων εταιρειών σε όλο τον κόσμο προσέγγιζε τα 26,5 τρισεκατομμύρια δολάρια στο τέλος του 2001 με το 1/2 να καλύπτεται από τα χρηματιστήρια της Νέας Υόρκης και του Nasdaq.

Η Ευρωπαϊκή αγορά κυριαρχείται σταδιακά από μεγάλες Αμερικάνικες τράπεζες (Citigroup, JP Morgan, Goldman Sachs) που πρωταγωνιστούν. Η Deutsche Bank, η UBS, η Barclays Capital είναι οι κυριότερες που δίνουν την μάχη του ανταγωνισμού με τις Αμερικάνικες στον τομέα αυτό.

Παράλληλα, προωθούνται συνεργασίες ή συγχωνεύσεις Ευρωπαϊκών χρηματιστηρίων (π.χ. Euronext) ενώ το σύστημα TARGET για το διακανονισμό των διατραπεζικών συναλλαγών βρίσκεται σε πλήρη ανάπτυξη.

Η διαδικασία ενοποίησης της Ευρωπαϊκής κεφαλαιαγοράς βρίσκεται σε δυναμική εξέλιξη και κυρίαρχο ρόλο φαίνεται να έχουν τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.

Στον Ευρωπαϊκό τραπεζικό τομέα η κύρια τάση είναι για εδραίωση (consolidation) των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων κυρίως μέσα στις χώρες και λιγότερο διασυνοριακά. Ο αριθμός των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων έχει μειωθεί σημαντικά τα τελευταία πέντε χρόνια κατά 19% περίπου και βρίσκεται κοντά στα 7.500. Έχουν επίσης πραγματοποιηθεί τα τελευταία πέντε χρόνια 47 εγχώριες συγχωνεύσεις ή εξαγορές μεταξύ τραπεζών με αξία συναλλαγής μεγαλύτερη από 1 δισεκατομμύριο ευρώ ανά συναλλαγή και με συνολική αξία συναλλαγών 250 δισεκατομμύρια ευρώ. Επιπρόσθετα έχουν πραγματοποιηθεί 20 διασυνοριακές συγχωνεύσεις ή εξαγορές μεταξύ χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων στην Ευρώπη τα τελευταία πέντε χρόνια, με αξία συναλλαγών πάνω από 1 δισεκατομμύριο ευρώ ανά συναλλαγή, συνολικής αξίας συναλλαγών 50 δισεκατομμύρια ευρώ.

Με εξαίρεση τις σκανδιναβικές χώρες ο βαθμός διασυνοριακής διείδυσης στον τραπεζικό χώρο παραμένει περιορισμένος στην Ευρώπη, με τις εγχώριες τράπεζες να παραμένουν κατά κανόνα κυρίαρχες στην αγορά, κάτι που μπορεί να αλλάξει στο μέλλον.

Η δημιουργία ισχυρών χρηματοοικονομικών σχημάτων μέσα από τις συγχωνεύσεις ασφαλιστικών και χρηματοπιστωτικών φορέων και δραστηριοτήτων, η ανάπτυξη της αποδιαμεσολάβησης των τραπεζών με την ανάπτυξη των κεφαλαιαγορών και της θεσμικής διαχείρισης, ο διαχωρισμός στον τρόπο διάθεσης των χρηματοπιστωτικών προϊόντων και η παράλληλη ανάπτυξη εναλλακτικών μορφών διάθεσης υπηρεσιών

και προϊόντων κυρίως ηλεκτρονικών, είναι αποτέλεσμα των εξελίξεων στον διεθνή χρηματοπιστωτικό χώρο.

Στο πλαίσιο αυτό των εξελίξεων διαφαίνεται ότι στη διεθνή τραπεζική αγορά διαμορφώνονται τρεις κατηγορίες τραπεζών:

- Τα μεγάλα global σχήματα που θα δραστηριοποιούνται σε πολλές αγορές και χώρες με μεγάλη ποικιλία προϊόντων και υπηρεσιών (π.χ. Deutsche Bank).
- Οι εξειδικευμένες τράπεζες. Πρόκειται για χρηματοπιστωτικά ιδρύματα που αναπτύσσουν την εξειδίκευσή τους σε περιορισμένο και συγκεκριμένο αριθμό δραστηριοτήτων (π.χ. προϊόντα που βασίζονται στην ηλεκτρονική τραπεζική).
- Οι τοπικές περιφερειακές τράπεζες. Πρόκειται για αγορές με ευρεία παροχή προϊόντων και ισχυρή πελατειακή σχέση.

Η Ελλάδα δεν φαίνεται να έχει σημαντικό ρόλο στην Ευρωπαϊκή ενοποίηση σε ότι αφορά τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και οργανισμούς. Συγκεκριμένα δεν έχει καμία επιχείρηση που να συμμετέχει στις πεντακόσιες μεγαλύτερες του κόσμου με βάση τα έσοδά τους το 2001 (η τελευταία επιχείρηση στην παραπάνω κατάταξη έχει έσοδα 10 δισεκατομμύρια δολάρια περίπου, ενώ η πρώτη Ελληνική, ο ΟΤΕ, έχει έσοδα 4 δισεκατομμύρια δολάρια περίπου). Επίσης, καμία Ελληνική τράπεζα δε συμμετέχει στην κατάταξη των 150 μεγαλύτερων τραπεζών του κόσμου ή των 50 μεγαλύτερων Ευρωπαϊκών.³

Το διεθνές περιβάλλον

Τα νέα δεδομένα που δημιουργούνται στο Διεθνή οικονομικό χώρο και οι μεταβολές στα χρηματοπιστωτικά προϊόντα και τις υπηρεσίες, διαμορφώνουν το πλαίσιο που αναμένεται να κινηθεί η τεχνολογία και στον τραπεζικό χώρο. Οι βασικές παράμετροι του νέου οικονομικού περιβάλλοντος στις οποίες οφείλεται η εξέλιξη των τραπεζικών υπηρεσιών είναι οι ακόλουθες:

Η διεθνοποίηση των οικονομικών σχέσεων είναι φαινόμενο που άρχισε να διαμορφώνεται τη δεκαετία 1970- 1980 και συνοδεύτηκε από δραματικές αλλαγές στο διεθνή τραπεζικό περιβάλλον. Οι οικονομικές κρίσεις του 1974, 1979, η ανάπτυξη του διεθνούς εμπορίου και η ακόλουθη διεθνοποίηση των προϊόντων και των υπηρεσιών καθώς και η διασυνοριακή κίνηση χρήματος και κεφαλαίων, υπήρξαν

³ ΝΙΚΟΛΑΟΥ ΚΑΡΑΜΟΥΖΗ, ΕΝΩΣΗ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

βασικοί συντελεστές για την συνολική απελευθέρωση των αγορών που επέφερε σημαντικές εξελίξεις στο Παγκόσμιο χρηματοπιστωτικό περιβάλλον. Η ιδέα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η ολοκλήρωση της ΕΟΚ και οι εξελίξεις που συνδέονται με την οργάνωση και εφαρμογή της GATT, συνέβαλλαν στην άμβλυση έως και την κατάργηση των προστατευτικών πολιτικών. Οι παραπάνω σημαντικές μεταβολές στο διεθνή οικονομικό περιβάλλον επηρέασαν καθοριστικά τους κανόνες που διέπουν την οργάνωση και λειτουργία των χρηματοπιστωτικών οργανισμών γεγονός, που οδήγησε στην ανάγκη για εκσυγχρονισμό και απελευθέρωση στους τρόπους πρόσβασης και εφαρμογής σε τραπεζικές υπηρεσίες⁴

Άμεσες επιπτώσεις αυτών των παραγόντων για το τραπεζικό σύστημα υπήρξαν οι ακόλουθες:

- Ενίσχυση του ανταγωνισμού ανάμεσα σε ολόένα και περισσότερα χρηματοπιστωτικά κέντρα.
- Η διεθνοποίηση της εμπορικής τραπεζικής, τόσο με την παροχή διασυνοριακών υπηρεσιών, όσο και μέσω εγχώριας εγκατάστασης ξένων τραπεζών.
- Η ευρύτετη χρησιμοποίηση από τις εμπορικές τράπεζες ολόένα και περισσότερων καινοτόμων χρηματοοικονομικών προϊόντων, στο πλαίσιο της επενδυτικής πολιτικής που επέφερε η ανάγκη για νέες τεχνολογίες.
- Η μετατροπή των παραδοσιακών χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων σε πολυκαταστήματα.
- Η διαρκής προσπάθεια για ελαχιστοποίηση της κρατικής εποπτείας.⁵

Η αποκανονικοποίηση και η απελευθέρωση των χρηματοπιστωτικών αγορών σε διεθνές επίπεδο είχε άμεση επίπτωση την ανάγκη αύξησης της ανταγωνιστικότητας και της αποτελεσματικότητας των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων.

Πιο συγκεκριμένα η αποκανονικοποίηση (deregulation) των αγορών αφορά την κατάργηση των περιορισμών στη διάρθρωση του τραπεζικού προγραμματισμού, η επανακανονικοποίηση την τροποποίηση ή αναθεώρηση διατάξεων σχετικών με την λειτουργία των τραπεζικών ιδρυμάτων, η απελευθέρωση την κατάργηση ρυθμιστικών κανόνων που εμποδίζουν την εγκατάσταση αλλοδαπών τραπεζικών ιδρυμάτων στην αγορά παροχής εξωτραπεζικών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών.

⁴ ΑΡΧΟΝΤΑΚΗ Α., ΠΑΠΑΔΙΑ Δ., ΤΣΑΝΤΙΛΑ Π. Αθήνα 1995

⁵ Α. ΒΟΥΡΒΑΧΗΣ- Β. ΔΟΥΛΤΣΙΝΟΣ

Με την υιοθέτηση τέτοιων μέτρων οι διοικήσεις των κεντρικών τραπεζών απελευθέρωσαν το κανονιστικό πλαίσιο της λειτουργίας των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων με αποτέλεσμα την γεωγραφική εξάπλωση, την ένταση του ανταγωνισμού μεταξύ χρηματοοικονομικών δραστηριοτήτων και την διαφοροποίηση και εξέλιξη των χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών.

Η προσφορά νέων προϊόντων και η εξάπλωση σε καινούριες αγορές έδωσαν σημαντική ώθηση στην έννοια της καινοτομίας και της εφαρμογής της στο χρηματοπιστωτικό περιβάλλον.⁶

Σ' αυτές τις συνθήκες, η διαμόρφωση μιας ενιαίας χρηματοπιστωτικής αγοράς απαιτούσε, από την αρχή της δεκαετίας του 70, την εφαρμογή πολιτικών απελευθέρωσης της λειτουργίας των πιστωτικών ιδρυμάτων, γεγονός που οδήγησε αναπόφευκτα σε ραγδαία αύξηση του ανταγωνισμού. Στο πλαίσιο αυτό, η τεχνολογία άρχισε να έχει μεγαλύτερη συμμετοχή στα στρατηγικά σχέδια των τραπεζών και το σύνθημα για ανταγωνισμό επικράτησε πλήρως. Για το σύνολο των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, η αποκανονικοποίηση και η απελευθέρωση των χρηματοπιστωτικών αγορών θα είχε άμεση επίπτωση στην αύξηση της ανταγωνιστικότητας και της αποτελεσματικότητάς τους. Η αγορά απαιτούσε επαναπροσδιορισμό των συστημάτων για τη διατήρηση της βιωσιμότητας κάτω από τις συνεχείς τραπεζικές κρίσεις και ιδιαίτερα κάτω από την συσσωρευτική επέλευση ενδογενών και εξωγενών παραγόντων. Συνολικά, τη συγκεκριμένη περίοδο, τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα όφειλαν να λειτουργήσουν κάτω από τις εξής διαρθρωτικές αλλαγές:

- Απελευθέρωση και κατάργηση των ρυθμιστικών κανόνων.
- Αποκανονικοποίηση (deregulation) και κατάργηση των περιορισμών.
- Διεθνοποίηση, δραστηριοποίηση των τραπεζών σε χρηματαγορές.
- Ιδιωτικοποιήσεις και ανάθεση της διοίκησης των τραπεζών σε οργανισμούς οι εταιρείες ή ακόμα και σε σύγχρονες μορφές επιχειρήσεων που τελούν υπό κρατικό έλεγχο.⁷

Η προσφορά νέων προϊόντων και η εξάπλωση σε νέες αγορές αποτελούσε, στην παρούσα φάση το καλύτερο συστατικό στη στρατηγική πολιτική των τραπεζών. Η ανάγκη για καινοτομίες στα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες είχε γίνει επιτακτική

⁶ Α. ΒΟΥΡΒΑΧΗΣ- Β. ΔΟΥΛΤΣΙΝΟΣ

⁷ Α. ΒΟΥΡΒΑΧΗΣ- Β. ΔΟΥΛΤΣΙΝΟΣ

και η εξέλιξη αυτή κατέδειξε στις τράπεζες την ανάγκη απασχόλησης ατόμων ειδικών, τόσο για τη δημιουργία όσο και για τη διάθεση αυτών των καινοτομιών.

Ως καινοτομίες και νεωτερισμοί θεωρούνται η υλοποίηση καινοτόμων ιδεών από τραπεζικά ιδρύματα που συμπαρασύρουν και την υπόλοιπη αγορά. Οι καινοτομίες αυτές αφορούν είτε τη δημιουργία τελικών προϊόντων, υπηρεσιών (product innovation) είτε σχετίζονται με διαδικασίες για την επιτυχημένη ανάπτυξη νέων προϊόντων και διαδικασιών (process innovation). Στις χρηματοδοτικές καινοτομίες διακρίνουμε:

- Καινοτομίες που βελτιώνουν την ρευστότητα,
- καινοτομίες που αυξάνουν την πίστη με την αύξηση των δυνατοτήτων πρόσβασης σε πηγές χρηματοδότησης.

Στον πίνακα 1.1 διακρίνονται οι σημαντικότερες από τις χρηματοδοτικές καινοτομίες και οι στόχοι στους οποίους εστίαζαν.

ΠΙΝΑΚΑΣ 1.1
ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΩΝ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΩΝ

| ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΕΣ | ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΚΙΝΔΥΝΟΥ | ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑΣ | ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΠΙΣΤΗΣ | ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ |
|---|-------------------|----------------------|-------------------|----------------------|
| ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΜΙΣΘΩΣΗΣ (LEASING) | | X | X | |
| ΑΝΑΛΗΨΗ ΚΙΝΔΥΝΟΥ (UNDERWRITING) | X | | | |
| ΟΜΟΛΟΓΕΙΑΚΑ ΔΑΝΕΙΑ (BOND ISSUES) | | | X | X |
| ΚΟΙΝΟΠΡΑΚΤΙΚΑ ΔΑΝΕΙΑ (SYNDICATED LOANS) | | | X | |
| ΟΜΟΛΟΓΙΕΣ ΥΨΗΛΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ (JUNK BONDS) | | | X | |
| SWAPS | X | | X | |
| OPTIONS | X | | | |
| ΠΡΟΘΕΣΜΙΑΚΑ ΣΥΜΒΟΛΑΙΑ (FUTURES CONTRACTS) | X | | | |
| ΕΜΠΟΡΙΚΑ ΟΜΟΛΟΓΑ (COMMERCIAL PAPERS) | | | X | |

ΠΗΓΗ: 'Το Ελληνικό χρηματοπιστωτικό σύστημα κάτω από τις εσωτερικές, τις κοινοτικές και τις άλλες διεθνείς εξελίξεις', Π. Αλεξάκης- Π. Πετράκης

Στο πλαίσιο αυτό, το κόστος λειτουργίας έγινε κεντρική μεταβλητή στον ανταγωνισμό και την επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών, ενώ παράλληλα τα

τραπεζικά συστήματα των χωρών δεν μπορούσαν να μείνουν ανεπηρέαστα από την οργάνωση και ολοκλήρωση της ενιαίας Ευρωπαϊκής αγοράς. Σ' αυτό το οικοδόμημα, η διαμόρφωση ενιαίας χρηματοπιστωτικής αγοράς απαιτούσε την κάλυψη αναγκαίων και επαρκών προϋποθέσεων ώστε:

- Οι κοινοτικές επιχειρήσεις και οι καταναλωτές να έχουν ελεύθερη πρόσβαση σε όλες τις αγορές για άντληση και διακίνηση κεφαλαίων με το χαμηλότερο δυνατό κόστος,
- οι χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί να έχουν ελεύθερη πρόσβαση στην πελατεία τους σε όλα τα κράτη- μέλη, προσφέροντας τις υπηρεσίες τους μέσω των κοινοτικών καταστημάτων τους.

Για την υλοποίηση των παραπάνω στόχων έπρεπε να ικανοποιηθούν σημαντικοί κανόνες απαραίτητοι για την θεμελίωση του ενιαίου ευρωπαϊκού χρηματοπιστωτικού χώρου και οι οποίοι αφορούσαν:

- Την κατάργηση κάθε περιορισμού στην ελεύθερη κίνηση, των παραγωγικών συντελεστών δηλαδή κεφαλαίου και εργαζομένων,
- τη διασφάλιση της ελευθερίας στην εγκατάσταση και λειτουργία καινοτομικών χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων,
- τη διαμόρφωση συμμαχιών με στόχο την δημιουργία βιώσιμων χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων,
- τη συνεργασία με φορείς και επιχειρήσεις που σχεδιάζουν καινοτομικά συστήματα στην λειτουργία της αγοράς.⁸

ΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ (BUSINESS PROCESS REENGINEERING)

Είναι η συστηματική προσπάθεια αναδιοργάνωσης των τραπεζικών ιδρυμάτων, είτε με δικές τους δυνάμεις είτε με τη συνεργασία συμβούλων. Σύμφωνα με αυτή την προσέγγιση:

- Γίνονται παρεμβάσεις κυρίως σε συγκεκριμένους και κρίσιμους τομείς λειτουργίας μιας τράπεζας,
- μελετώνται παράλληλα τα δεδομένα διαμόρφωσης της αγοράς μέσα στο 2000, στρατηγικοί παράγοντες όπως το Πρόγραμμα Σύγκλισης, η ONE, η πορεία

⁸ Α. ΒΟΥΡΒΑΧΗΣ- Β. ΔΟΥΛΤΣΙΝΟΣ

των ελλειμμάτων του δημοσίου, οι υποχρεώσεις του χρηματοπιστωτικού συστήματος από την καθιέρωση του Ευρώ κ.α., έτσι ώστε στην πορεία να στοχοθετηθούν ευρύτερες αναδιαρθρώσεις. Στο πλαίσιο αυτό, στις άμεσες πρωτοβουλίες των τραπεζών συμπεριλαμβάνονται:

- Ο προσανατολισμός σε κερδοφόρες εργασίες και προνομακές αγορές, λ.χ. δημιουργία προϊόντων και διάταξη δυνάμεων στην καταναλωτική πίστη, το private banking κλπ ή το άνοιγμα νέων καταστημάτων σε αναπτυσσόμενες αστικές και ημιαστικές περιοχές
- Η ενίσχυση των υπηρεσιών διαμεσολάβησης λ.χ. κίνηση κεφαλαίων στο εσωτερικό και σε διεθνές επίπεδο, αγοραπωλησία και εκκαθάριση τίτλων του δημοσίου, μαζικές εισπράξεις και πληρωμές για λογαριασμό επιχειρήσεων, οργανισμών και του ίδιου του Δημοσίου.
- Η δημιουργία μηχανισμών μόνιμης παρακολούθησης της αποδοτικότητας των μονάδων, των στόχων εργασιών και κερδών, κοστολόγησης σε επίπεδο προϊόντων, μονάδων και συναλλαγών, διαρκούς μελέτης της τιμολογιακής πολιτικής και των προμηθειών.
- Η τυποποίηση, απλοποίηση των συναλλακτικών εργασιών και διαδικασιών. Η προσπάθεια αυτή αφορά τα σημεία επαφής με τον πελάτη, τα χρησιμοποιούμενα έντυπα, τα μηχανογραφικά συστήματα, τις συμβάσεις και τις νέες οδηγίες.
- Η προσαρμογή σε πιο ευέλικτα οργανωτικά σχήματα, υιοθετώντας ανάλογες πρακτικές διοίκησης.
- Η ενίσχυση της τάσης απλούστευσης των χρεογράφων. Αυτή η τομή δημιουργεί επενδυτικά προϊόντα στους τίτλους, βασισμένα κυρίως σε σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα.

Οι τράπεζες έχουν υιοθετήσει τον ανασχεδιασμό των επιχειρησιακών διαδικασιών ως μέθοδο βελτίωσης της απόδοσης, σ' ένα περιβάλλον όπου η αποτελεσματικότητα έχει αναδειχθεί σε κρίσιμο παράγοντα.

Παρά τη συχνή αποτυχία του ανασχεδιασμού, αλλά και τους κινδύνους που δημιουργούν για τη μακροχρόνια δυναμική της επιχείρησης, τυχόν ακραίες εφαρμογές του (ιδίως εάν αυτές στηρίζονται σε αποσπασματικές λογικές άμεσης ελαχιστοποίησης κόστους), οι τράπεζες δεν φαίνεται να εγκαταλείπουν τις

προσπάθειές τους. Ο λόγος είναι ότι σε περίπτωση επιτυχίας, τα αποτελέσματα είναι ιδιαίτερα θεαματικά και η απόδοση της επένδυσης είναι πολλαπλάσια του κόστους της.⁹

Η ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας

Η εισαγωγή νέων τεχνολογιών επηρέασε εκτός από την εσωτερική λειτουργία και τα προϊόντα και τις αγορές των τραπεζών. Από τα μέσα της προηγούμενης δεκαετίας οι τράπεζες ανέπτυξαν αξιόπιστη τεχνική υποδομή και το προβάδισμα στην τεχνολογία κατέστη προϋπόθεση για την κατάκτηση πρωτοποριακής θέσης στο διεθνή ανταγωνισμό μεταξύ των χρηματοπιστωτικών κέντρων.

Η τεχνολογία μετασχηματίζει την τραπεζική βιομηχανία σε όλες της τις διαστάσεις: λιγότερη διακίνηση χαρτιού, νέα προϊόντα, πρόσβαση σε νέες αγορές, νέα κανάλια διανομής των προϊόντων, απούλοποίηση των χρεογράφων, εξάλειψη των προβλημάτων που δημιουργούνται από τις γεωγραφικές αποστάσεων και γενικά απλοποίηση των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων.¹⁰

⁹ Αρχοντάκης - Γ. Κυριακόπουλος

¹⁰ Αρχοντάκης - Γ. Κυριακόπουλος

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΝΕΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΣΤΟΝ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΟ ΧΩΡΟ.

Η τεχνολογική επανάσταση

Η τεχνολογική επανάσταση κυρίως στους τομείς της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών έχει αποκτήσει μεγάλη σημασία στο χώρο της τραπεζικής. Οι αγορές χρήματος και κεφαλαίου μετασχηματίζονται στο πλαίσιο των αναγκών για νέες καινοτόμες επιχειρηματικές δραστηριότητες. Κύρια σημεία αυτών των αλλαγών είναι η μείωση του χρόνου και του κόστους των συναλλαγών καθώς και η ανάπτυξη εναλλακτικών μορφών διάθεσης χρηματοοικονομικών προϊόντων.

Ειδικότερα σε ότι αφορά τη μείωση του χρόνου συναλλαγών, η ταχύτερη εξυπηρέτηση και χωρίς την ανάγκη για γεωγραφική συνύπαρξη προσωπικού και πελατών (π.χ. μέσω ATM, κινητό τηλέφωνο, internet banking), απαξιώνουν τα παραδοσιακά προϊόντα παροχής υπηρεσιών και οι τράπεζες οφείλουν να αναπροσαρμόσουν τις υπηρεσίες τους στο πλαίσιο των νέων αναγκών.

Παράλληλα εντείνεται ο ανταγωνισμός και αλλάζει η δομή και το κόστος οργάνωσης και λειτουργίας των τραπεζών. Στο πλαίσιο αυτών των αλλαγών απαιτούνται από το προσωπικό των τραπεζών νέες δεξιότητες και γνώσεις προκειμένου οι εργαζόμενοι να μπορέσουν να ακολουθήσουν τις νέες τεχνολογίες.

Η νέα τεχνολογία καθιστά απαραίτητη την οργανωτική και διοικητική αναδιάρθρωση των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων ώστε να είναι αποτελεσματικά και ικανά να αξιοποιήσουν τα πλεονεκτήματα που προσφέρει η νέα τεχνολογία. Οι συνεχής βελτιώσεις των προϊόντων και υπηρεσιών καθιστούν επιτακτική την ανάγκη για συνεχή επιμόρφωση του προσωπικού των τραπεζών καθώς η προσαρμοστικότητα και η ευελιξία του θα έχει αποφασιστικό ρόλο στην κερδοφορία των τραπεζών.¹¹

Τεχνολογία και τράπεζες

Η αναδιάρθρωση της οικονομικής δομής κατά τη διάρκεια των προηγούμενων δύο δεκαετιών έχει μεταφέρει τις αυξανόμενες ανταγωνιστικές πιέσεις στις εμπορικές τράπεζες. Οι πελάτες των τραπεζών έχουν πια πρόσβαση σε μια απέραντη σειρά

¹¹ ΝΙΚΟΛΑΟΥ ΚΑΡΑΜΟΥΖΗ, ΕΝΩΣΗ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

προϊόντων και υπηρεσιών ως εναλλακτικό όχημα για την αποταμίευση και τη ρευστότητα. Τα προϊόντα αυτά προσφέρονται κυρίως μέσα από την ηλεκτρονική τραπεζική (e- banking). Για να μπορέσει να ανταποκριθεί ο τραπεζικός τομέας στις νέες οικονομικές και τεχνολογικές συνθήκες, όπως αυτές έχουν διαμορφωθεί στο πλαίσιο της διεθνοποίησης και της παγκοσμιοποίησης της οικονομίας, έχει αυξηθεί η ανάγκη για δημιουργία νέων προϊόντων και υπηρεσιών που θα προσελκύσουν τις αυξημένες απαιτήσεις των πελατών. Οι τράπεζες έχουν ανταποκριθεί με νέες τεχνολογίες για να δημιουργήσουν νέες επιχειρησιακές στρατηγικές. Σε πολλές περιπτώσεις, αυτές οι αλλαγές έχουν αλλάξει πλήρως τον τρόπο που λειτουργούν τα τραπεζικά ιδρύματα.

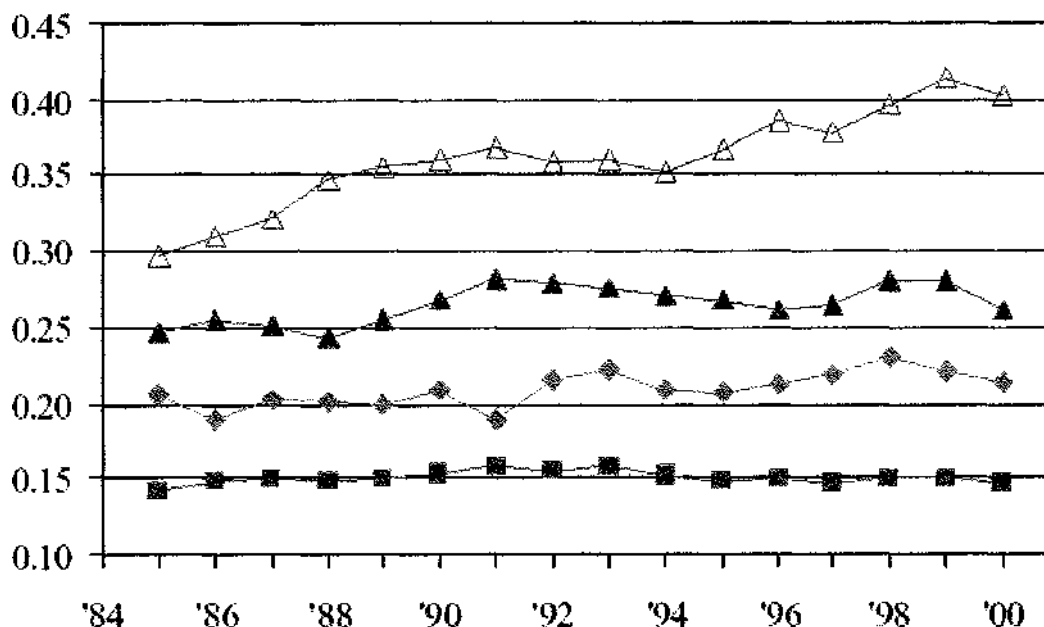
Με τον επαναπροσανατολισμό της επιχειρησιακής στρατηγικής τους προς τις δραστηριότητες με απομάκρυνση από το γκισέ και εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση των πελατών, οι τράπεζες κερδίζουν από τους επιχειρησιακούς πελάτες από τη μείωση του κόστους συναλλαγών και την παράλληλη μείωση των επιβαρύνσεων. Επίσης οι υπηρεσίες τους έχουν καταστεί ελκυστικότερες στους καταθέτες με την προσφορά της αυξανόμενης ευκολίας (π.χ. ΑΤΜ, συναλλαγές μέσω κινητού τηλεφώνου και internet banking) και μιας ευρύτερης σειράς επενδυτικών προϊόντων (π.χ., ιδιοκτησία ή αμοιβαία κεφάλαια τρίτων, εναλλακτικές μορφές επένδυσης και άλλα).

Αυτές οι αλλαγές έχουν επηρεάσει πολύ τη σύνθεση των εισοδημάτων των τραπεζών, ιδιαίτερα στις μεγάλες τράπεζες. Μια τράπεζα με καινοτομική στρατηγική και ένα μεγάλο δίκτυο ΑΤΜ επενδύει αρκετά χρήματα για τον εκσυγχρονισμό της, αναμένει όμως ανταποδοτικά αποτελέσματα από τους πελάτες της, οι οποίοι επιλέγουν αμφισβητήσιμα την τράπεζα λόγω του μεγάλου δικτύου ΑΤΜ που διαθέτει και είναι πιθανώς πρόθυμοι να πληρώσουν για αυτήν την ευκολία. Ανάλογη σημασία δίνεται από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα στις νέες τεχνολογίες ηλεκτρονικής τραπεζικής (e- banking), όπου επενδύουν μεγάλα ποσά και αναμένουν την αποδοχή τους από το κοινό.

Στο διάγραμμα 2.1 φαίνεται ότι το εισόδημα έχει αυξηθεί γρηγορότερα και σε πιο υψηλά επίπεδα κατά τη διάρκεια του χρόνου στις μεγάλες τράπεζες απ' ό,τι στις μικρές τράπεζες. Αυτό είναι σύμφωνο με τις διαφορετικές θεμελιώδεις επιχειρησιακές στρατηγικές στις μεγάλες τράπεζες και τις μικρές τράπεζες. Οι μεγάλες τράπεζες είναι πιθανότερο να δημιουργούν κέρδη από τοκισμό (π.χ., αυτόματα δάνεια, δάνεια πιστωτικών καρτών), πιθανότερο να χρεώνουν υψηλές αμοιβές στους λιανικούς καταθέτες και πιθανότερο να εκμεταλλεύονται καλύτερα τα

διαδεδομένα δίκτυα του ATM και των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής. Αντίθετα, οι κοινοτικές τράπεζες είναι πιθανότερο να χορηγήσουν δάνεια σε μικρές επιχειρήσεις ενώ το κοινό στο οποίο απευθύνονται συνήθως δύσκολα εξοικειώνεται με τις νέες τεχνολογίες.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.1
ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΕΙΣΟΔΗΜΑ**



ΠΗΓΗ: FDIC

▲ Μεσίου μεγέθους τράπεζες
 ■ Μικρές κοινοτικές τράπεζες
 + Μεγάλες κοινοτικές τράπεζες
 △ Μεγάλες τράπεζες

Δεδομένου ότι οι μεγάλες τράπεζες έχουν υιοθετήσει τις νέες τεχνολογίες, αρκετές νέες ευκαιρίες έχουν δημιουργηθεί και για τις κοινοτικές τράπεζες. Συγκεκριμένα σε ότι αφορά την αγορά για τα δάνεια μικρών επιχειρήσεων, μια πολύ σημαντική γραμμή προϊόντων για τις μικρές κοινοτικές τράπεζες, η ιδιοσυγκρασιακή φύση της σχέσης του δανεισμού μικρών επιχειρήσεων, είναι από πολλές απόψεις ασυμβίβαστη με την αυτοματοποιημένη τεχνολογία δανείων που χρησιμοποιείται από τις μεγάλες τράπεζες. Κατά συνέπεια, οι μετατοπίσεις στις στρατηγικές των μεγάλων τραπεζών προς τον αυτοματοποιημένο δανεισμό μπορούν να δημιουργήσουν μια επιχειρησιακή ευκαιρία για τις παραδοσιακές κοινοτικές τράπεζες. Ομοίως, η μετακίνηση των μεγάλων τραπεζών προς τη χρέωση (και συχνά αρκετά υψηλή) αμοιβών για τις χωριστές υπηρεσίες καταθετών καθώς και τις νέες τεχνολογίες, μπορεί να παρέχει μια

ευκαιρία για τις κοινοτικές τράπεζες ώστε να προσελκυστούν πελάτες που προτιμούν τις παραδοσιακές διαδικασίες δανεισμού.

Οι καινοτομίες στην τεχνολογία έχουν δημιουργήσει επίσης νέες προκλήσεις για τις κοινοτικές τράπεζες. Τα αμοιβαία κεφάλαια, οι σε απευθείας σύνδεση (on line) οικονομικές συναλλαγές, παρέχουν ελκυστικές επιλογές επένδυσης για τους καταθέτες λιανικών και μικρών επιχειρήσεων. Οι εξελίξεις στις επικοινωνίες και τις τεχνολογίες πληροφοριών μπορούν επίσης να βοηθήσουν στη βελτίωση της αποδοτικότητας των μεγάλων τραπεζικών εταιριών. Οι κύκλοι επέκτασης της αγοράς έχουν αφήσει πολλές μεγάλες τραπεζικές επιχειρήσεις με πολυάριθμους κλάδους, τα υποκαταστήματα, και τις θυγατρικές που βρίσκονται μακριά από την έδρα. Σε αρκετές περιπτώσεις είναι δύσκολο να ελεγχθούν οι δραστηριότητες σε αυτές τις εγκαταστάσεις εκτός κέντρου και αυτό μπορεί να οδηγήσει σε αυξανόμενες δαπάνες για τις τράπεζες που πρέπει να καταπολεμήσουν το κόστος. Η ταχύτητα και η μείωση του κόστους από τις τεχνολογίες επικοινωνιών θα καταστήσουν ευκολότερη τη δυνατότητα να ελεγχθούν αποτελεσματικά αυτές τις θυγατρικές εταιρείες που βρίσκονται μακριά από το κέντρο, γεγονός που μπορεί να βελτιώσει τόσο την εξοικονόμηση κόστους όσο και την αποδοτικότητά τους.

Κατά τη διάρκεια της προηγούμενης δεκαετίας έχουν σημειωθεί αλλαγές στο τρόπο λειτουργίας των χρηματοπιστωτικών οργανισμών, στο πώς οι τράπεζες χρησιμοποιούν την τεχνολογία για να παραγάγουν τις οικονομικές υπηρεσίες και πώς οι τράπεζες συμμετέχουν στον ανταγωνισμό. Οι εξελίξεις αυτές όπως τα μειωμένα γεωγραφικά εμπόδια, οδήγησαν σε αύξηση του τραπεζικού ανταγωνισμού. Η φθηνότερη και γρηγορότερη μετακίνηση των οικονομικών πληροφοριών θα ήταν λογικό να ευνοεί τις μεγάλες εσωτερικές και διεθνείς τράπεζες εις βάρος των μικρών τοπικών τραπεζών. Φαίνεται όμως ότι οι καλά οργανωμένες κοινοτικές τράπεζες είναι δυνατό να είναι σε θέση να μετατρέψουν αυτές τις ανταγωνιστικές απειλές σε ευκαιρίες. Οι προοδευτικές κοινοτικές τράπεζες μπορούν να συνδυάσουν τη χρήση του διαδικτύου, τις επιχειρηματικές στρατηγικές και τις συμμαχίες, με άλλους χρηματοδοτικούς οργανισμούς και να εκμεταλλευτούν τα πλεονεκτήματα των τοπικών δικτύων τους. Η τραπεζική βιομηχανία θα συνεχίσει να χαρακτηρίζει και τις μεγάλες σφαιρικές τράπεζες και τις μικρές τοπικές τράπεζες στο εγγύς μέλλον.

Για τις μεγάλες τράπεζες, το διαδίκτυο συμπληρώνει τις οικονομικές λειτουργίες μεγάλης κλίμακας, τα πλεονεκτήματα από την μείωση των δαπανών και το μάρκετινγκ τους.

Για τις κοινοτικές τράπεζες, το διαδίκτυο συμπληρώνει την υψηλή ποιότητα υπηρεσιών που παρέχονται στους πελάτες και εάν χρησιμοποιείται σωστά θα μπορούσε να μειώσει τα μειονεκτήματα δαπανών τους έναντι των μεγάλων τραπεζών.¹²

Εξέλιξη της πληροφορικής

Βασικά κίνητρα για την εισαγωγή και εξέλιξη της πληροφορικής στις τράπεζες ήταν:

- Η απαλλαγή του προσωπικού των τραπεζών από χρονοβόρες και κουραστικές διαδικασίες και η δημιουργία ευέλικτων μορφών εξυπηρέτησης των πελατών με την μείωση της γραφειοκρατίας.
- Καλύτερη διαχείριση του εργατικού δυναμικού καθώς και διοίκησης των τραπεζών

Βασικό μέλημα των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων ήταν η απαλλαγή του προσωπικού από εργασίες επίπονες και χρονοβόρες που σχετιζόταν με την επεξεργασία τεράστιων όγκων παραστατικών κατά την καθημερινή λειτουργία τους. Οι συναλλαγές και οι πελάτες διαρκώς αυξανόταν κάτι που δημιουργούσε συμφόρηση στοιχείων και παραστατικών και κατά συνέπεια έντονη δυσφορία τόσο στο εργατικό δυναμικό των τραπεζών όσο και στους πελάτες. Παράλληλα το κόστος και τα έξοδα των τραπεζών από τέτοιου είδους διαδικασίες είχε καταστήσει αρκετές υπηρεσίες των τραπεζών ασύμφορες.

Με την εισαγωγή και την εξέλιξη της τεχνολογίας και ειδικότερα της πληροφορικής, τέτοια προβλήματα ξεπεράστηκαν και ελαττώθηκαν κατά πολύ οι πιθανότητες λαθών κατά την επεξεργασία δύσκολων στοιχείων και παραστατικών. Πέρα από την καλύτερη πληροφόρηση και αποτελεσματικότητα της τράπεζας σημαντικά ήταν και τα οφέλη για τους πελάτες με τη γρήγορη, αξιόπιστη και σύγχρονη εξυπηρέτηση.

Σήμερα καμία τράπεζα δεν μπορεί να λειτουργήσει ανταγωνιστικά χωρίς την χρησιμοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και των σύγχρονων προϊόντων και υπηρεσιών.

Η εξέλιξη της πληροφορικής καθιστά απαραίτητη την ύπαρξη συγκεκριμένου εξοπλισμού για τις τράπεζες. Συγκεκριμένα οι τράπεζες πρέπει να διαθέτουν:

¹² ERNST & YOUNG LLP, 1995

- Κεντρικά συστήματα H/ Y (main frames), τα οποία χρησιμοποιούνται για την αποθήκευση τεράστιων όγκων παραστατικών.
- Τερματικά συστήματα υπολογιστών που συνήθως βρίσκονται στα υποκαταστήματα των τραπεζών.
- Προσωπικοί υπολογιστές (PCs) για την γρήγορη καταγραφή δεδομένων και άμεση εξυπηρέτηση του κοινού.
- ATM' s (Αυτόματες ταμειολογιστικές μηχανές). Σε σημεία με αυξημένες ανάγκες, ακόμα και μακριά από τα τραπεζικά υποκαταστήματα.
- EFT/ POS (Μηχανές ηλεκτρονικής μεταφοράς κεφαλαίων).
- Σύγχρονες συνδέσεις με το διαδίκτυο.
- Εξειδικευμένο τεχνολογικό εξοπλισμό για ηλεκτρονικές συναλλαγές (μέσω internet, mobile, phone).
- Ειδικά συστήματα κρυπτογράφησης και ασφάλειας των συναλλαγών.¹³

Ηλεκτρονική τραπεζική (electronic banking)

Η ιστορία της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι σχετικά μεγάλη, συγκρινόμενη με τις υπόλοιπες εφαρμογές Ηλεκτρονικού Εμπορίου. Αποσκοπεί στην εξυπηρέτηση των συναλλασσομένων (νομικών και φυσικών προσώπων) να κάνουν συναλλαγές, χωρίς την υποχρέωση να παρευρίσκονται στο γκισέ μίας τράπεζας. Οι πρώτες μορφές παρουσιάστηκαν από τη δεκαετία του 80, καλύπτοντας την διατραπεζική επικοινωνία (με τη χρήση του δικτύου SWIFT και των αντίστοιχων μηνυμάτων). Στις αρχές της δεκαετίας του 1990 έγιναν οι πρώτες εφαρμογές Financial EDI (μηνυμάτων βασισμένων στο πρότυπο EDIFACT που αναπτύχθηκαν από διεθνείς επιτροπές, εποπτευομένων από τη SWIFT), που επιτρέπουν επικοινωνία μεταξύ χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων και μεταξύ των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων (τράπεζες, εταιρείες factoring) και επιχειρήσεων για τη διευκόλυνση του εμπορίου (κινήσεις κεφαλαίων, δάνεια, εξαγωγές, κ.λπ.). Αυτή η μορφή ηλεκτρονικής τραπεζικής αποτελεί και το μοναδικό μηχανισμό ηλεκτρονικών πληρωμών μεταξύ επιχειρήσεων (business-to-business) σήμερα.¹⁴

¹³ ΑΡΧΟΝΤΑΚΗ Α., ΠΑΠΑΔΙΑ Δ., ΤΣΑΝΤΙΛΑ Π. Αθήνα 1994

¹⁴ The effects of technology on the EU banking systems. ECB, July 1999

Στη χώρα μας, εφαρμογές Financial EDI έχουν αναπτυχθεί στις τράπεζες Alpha Πίστεως, Εγνατία και Χίου, αλλά με χαμηλή έως μηδενική χρήση. Αυτό οφείλεται στην έλλειψη ενδιαφέροντος από πλευράς επιχειρήσεων, αλλά και (κυρίως) στο τρόπο με τον οποίο διεξάγονται οι πληρωμές σήμερα στην Ελλάδα (επιταγές μεγάλου χρονικού διαστήματος κ.λπ.).

Η ηλεκτρονική τραπεζική χρησιμοποιώντας το Internet άρχισε να εφαρμόζεται τα τελευταία δύο χρόνια και σχεδόν όλες οι τράπεζες στην Ελλάδα παρέχουν τη δυνατότητα σε ιδιοκτήτες λογαριασμών να κάνουν τις πράξεις του (μεταφορές χρημάτων, πληρωμές λογαριασμών κ.λπ.) μέσα από WWW browsers (συστήματα μεταφοράς δεδομένων μέσω του διαδικτύου). Στο εξωτερικό αυτές οι υπηρεσίες είναι περισσότερο διαδεδομένες, όπου έχουν αναπτυχθεί και πλήρως ηλεκτρονικές τράπεζες, όπως είναι η πρωτοπόρος Security First Network Bank - SFNB (www.sfnb.com), Deutsche Bank 24, Egg (www.egg.com), First-e (www.first-e.com), Fsharp (www.fsharp.com) - η για offshore banking).

Κύριο χαρακτηριστικό της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι η ανάπτυξη του πελατοκεντρικού μοντέλου (client-centric). Οι νέες τεχνολογίες επιτρέπουν στο καταναλωτή να διαμορφώσει αυτός το προϊόν που θα λάβει και όχι η τράπεζα. Ο καταναλωτής (εκπαιδευόμενος στα νέα μέσα) παύει να είναι πιστός στο όνομα μίας τράπεζας (brand-loyalty) και επιδιώκει τη διευκόλυνσή του, το όσο το δυνατό μικρότερο κόστος προμηθείας (commission) και τη προσαρμογή στις ανάγκες του. Η διαμόρφωση του πελατοκεντρικού μοντέλου επηρεάζει όλο το τρόπο διεξαγωγής της τραπεζικής, τόσο στους τομείς εξοπλισμού και τεχνολογίας, όσο και στους τομείς οργάνωσης.

Γενικότερα ο τραπεζικός χώρος πρωτοπορεί στο τρόπο με τον οποίο ένας οικονομικός τομέας πραγματοποιεί τις συναλλαγές του μέσω ηλεκτρονικών εφαρμογών. Οι σημαντικότερες αλλαγές που δημιουργούνται με την είσοδο της ηλεκτρονικής τραπεζικής, έχουν ήδη αντίκτυπο στο εξωτερικό (Citibank, Dresdner Bank και άλλες), όπου οι τράπεζες αναδιοργανώνονται και αναδιαμορφώνονται δημιουργώντας profit centres, πολλά μικρά σχήματα εστιασμένα σε πολύ συγκεκριμένες δραστηριότητες, παραγωγή πολλαπλών προϊόντων απευθυνόμενα σε συγκεκριμένες ομάδες της αγοράς, προσέγγιση του πελάτη με διάφορα μέσα κ.ό.κ.

Οι αιτίες αναδιοργάνωσης των τραπεζών είναι κυρίως επιχειρηματικές: το νέο περιβάλλον δημιουργεί ευκαιρίες αλλά και σημεία τα οποία οι τράπεζες πρέπει να προσέξουν. Ο στόχος αντίστοιχα μεταβάλλεται και για τις υπάρχουσες τράπεζες η

επιδίωξη είναι να διασφαλιστεί η πελατεία (customer retention) και στη συνέχεια η απόκτηση νέων πελατών (customer acquisition). Η χρήση της τεχνολογίας στις προσπάθειες αυτές είναι σημαντική, αλλά εξίσου σημαντική είναι η διαμόρφωση της ορθής στρατηγικής, η οποία για τις υπάρχουσες τράπεζες σημαίνει αλλαγή στον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας.

Οι ανάγκες αλλαγής στο τρόπο λειτουργίας και υπηρεσιών των τραπεζών έχουν ήδη γίνει αντιληπτές από τις Ελληνικές τράπεζες. Όλες οι Ελληνικές τράπεζες έχουν ξεκινήσει την ανάπτυξη νέων τρόπων επικοινωνίας με τους πελάτες τους (phone banking, WWW sites, WAP services κ.λπ.). Μερικές τράπεζες έχουν ήδη αρχίσει να εκφράζουν μέσα από αντίστοιχες εφαρμογές και υπηρεσίες το πελατοκεντρικό τους χαρακτήρα (όπως η winbank, η Eurobank-Ergasias και η novabank), ενώ αναμένονται αντίστοιχες εφαρμογές και από τις υπόλοιπες τράπεζες.

Οι ηλεκτρονικές πληρωμές έχουν χαρακτηριστεί ως ο κύριος μηχανισμός εξάπλωσης του Ηλεκτρονικού Εμπορίου. Το κύριο πρόβλημα του Internet είναι ότι δεν υπάρχει ιδιοκτησιακό καθεστώς και ότι δίνει πρόσβαση σε όλους ανεξαιρέτως. Η πιθανότητα υποκλοπής δεν έγκειται μόνο στο σημείο που γίνεται η ηλεκτρονική πληρωμή, αλλά και κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας. Για το λόγο αυτό αναπτύχθηκαν πρωτόκολλα κρυπτογραφίας, το Secure Sockets Layer (SSL) και το Secure Electronic Transactions (SET), τα οποία διασφαλίζουν πλήρως την επικοινωνία. Η διαφορά μεταξύ των δύο πρωτοκόλλων είναι ότι το SET παρέχει επιπλέον την δυνατότητα πιστοποίησης της ύπαρξης του κάθε προσώπου ή εμπόρου πριν εγκριθεί ή απορριφθεί η συναλλαγή από τη τράπεζα. Περαιτέρω, ο έμπορος δεν μαθαίνει ποτέ τα στοιχεία του καρτούχου (σε αντίθεση με τις συνηθισμένες συναλλαγές), περιορίζοντας κατά το μέγιστο δυνατό τρόπο τα λεγόμενα chargebacks (δηλαδή την υποχρέωση του εμπόρου να καταβάλλει το ποσό που χρεώθηκε σε μία πιστωτική κάρτα, εάν ο ιδιοκτήτης της αρνηθεί τεκμηριωμένα ότι δεν έκανε τη συναλλαγή).

Στη Ελλάδα, η πρώτη τράπεζα που ανέπτυξε ηλεκτρονικές πληρωμές ήταν η Τράπεζα Εγνατία. Το σύστημά της βασίστηκε στο πρωτόκολλο SSL. Η τράπεζα Χίου του Ομίλου Πειραιώς, είναι η πρώτη τράπεζα που παρέχει την υπηρεσία ηλεκτρονικών πληρωμών χρησιμοποιώντας και τα δύο πρωτόκολλα (SSL και SET). Η υπηρεσία αυτή, μαζί με άλλες υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής, παρέχεται μέσα από τον ειδικό μηχανισμό που διαθέτει ο Όμιλος Πειραιώς, τη winbank. Ανάλογα συστήματα προετοιμάζει η Alpha Bank, αλλά και οι υπόλοιπες τράπεζες.

Κύριος ανταγωνιστής των συστημάτων ηλεκτρονικών πληρωμών μέσω Internet, είναι τα κινητά τηλέφωνα με την υιοθέτηση των πρωτοκόλλων SMS και WAP.

Τέλος σημειώνεται ότι δεν έχουν λειτουργήσει ακόμη πλήρως μηχανισμοί πληρωμών business to business που να βασίζονται στο Internet. Εφόσον αυτό γίνει, τότε αναμένεται μία έξαρση των σχετικών δραστηριοτήτων, δεδομένων των όγκων συναλλαγών στο πεδίο αυτό.¹⁵

Η τεχνολογία δεν μπορεί να περιορίζεται μόνο στους υπαλλήλους των τραπεζών αλλά πρέπει να λειτουργήσει ένα σύστημα αυτοεξυπηρέτησης (self- service), που θα ικανοποιεί ακόμα και τους πιο απαιτητικούς πελάτες που επιδιώκουν συναλλαγές μακριά από τις τράπεζες. Για τον σκοπό αυτό δημιουργήθηκε η ηλεκτρονική τραπεζική (e- banking), μέσω της οποίας μπορούν να πραγματοποιούνται συναλλαγές μακριά από τον γκισέ της τράπεζας και με τρόπο ανάλογο με τις απαιτήσεις των πελατών. Οι τράπεζες δεν έχουν ανάγκη να χρησιμοποιούν έγγραφα ως μηχανισμό μεταφοράς πληροφοριών και αποθήκευσης δεδομένων για αναλήψεις ή και κάθε είδους συναλλαγών. Παραμένει ωστόσο η ανάγκη για επίσκεψη των πελατών στο τραπεζικό κατάστημα για σύνθετες τραπεζικές εργασίες και διαπραγμάτευση των όρων συνεργασίας τους. Γι' αυτό δεν πρέπει να καταλήγει κανείς αβίαστα στο συμπέρασμα ότι η ηλεκτρονική τραπεζική θα αντικαταστήσει πλήρως τους παραδοσιακούς τρόπους συναλλαγών.¹⁶

Οι συνήθεις μορφές που παίρνει το electronic banking είναι:

- Τα ATM, οι αυτόματες ταμειολογιστικές μηχανές.
- Τα EFT/ POS, οι συσκευές ηλεκτρονικής μεταφοράς κεφαλαίων στα σημεία πωλήσεων.
- Το Remote banking - η εξ αποστάσεως διενέργεια συναλλαγών, το home banking - οι συναλλαγές μέσω προσωπικών/ οικιακών υπολογιστών, το Phone banking - οι συναλλαγές με επικοινωνία μέσω τηλεφωνικών συσκευών από τους πελάτες.

Οι Τράπεζες στην Ισπανία και την Πορτογαλία ανέμεναν το 2002, ότι περίπου 20% λιγότεροι πελάτες τους θα διενεργούν συναλλαγές εντός των υποκαταστημάτων. Η αγορά της Μ. Βρετανίας αναμένει αύξηση των συναλλαγών μέσω τηλεφώνου, ATMς και remote banking της τάξεως του 15% για την ίδια περίοδο.

¹⁵ Κανελλόπουλου, Γ. Τσατήρη, Θ. Μητράκου, Αθήνα 1998

¹⁶ ΑΡΧΟΝΤΑΚΗ Α., ΠΑΠΑΔΙΑ Δ., ΤΣΑΝΤΙΛΑ Π. Αθήνα 1994

Στη χώρα μας έχουμε σχετικά ικανοποιητικό ρυθμό ανάπτυξης συναλλαγών μέσω ΑΤΜ' ς, σε σύγκριση με τα Ευρωπαϊκά δεδομένα.

Στα τέλη του 1995 βρίσκονταν εγκαταστημένες περίπου 1200 συσκευές ΑΤΜ' ς. Σήμερα προετοιμάζονται από πολλές τράπεζες νέα πλάνα εγκατάστασης συσκευών, με έμφαση αυτές που βρίσκονται εκτός τραπεζικών καταστημάτων ή σε κοινόχρηστους χώρους. Σύμφωνα με τα καταναλωτικά πρότυπα των αναπτυγμένων αγορών είναι δυνατόν στο μέλλον να απορροφηθούν μέχρι και 5.000 συσκευές, ανώτατο πιθανό όριο με τα σημερινά δεδομένα.

Σημαντική καινοτομία είναι οι αυτόματες ηλεκτρονικές μονάδες συναλλαγής, είτε με την μορφή “ηλεκτρονικού καταστήματος” είτε με την μορφή ειδικών περιπτέρων σε εξωτερικούς χώρους.

Διαδίκτυο (Internet) και ηλεκτρονική τραπεζική (e- banking)

Στο σημείο αυτό κρίνεται σκόπιμο να γίνει αναφορά στη γενική χρήση του διαδικτύου καθώς η ηλεκτρονική τραπεζική και συνολικά οι ηλεκτρονικές εφαρμογές σχετίζονται άμεσα με τη χρήση του ίντερνετ, τα προβλήματα που παρουσιάζονται και τις προοπτικές του χώρου.

Οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές και το ίντερνετ αποτελούν απαραίτητο κομμάτι στη σύγχρονη οικονομία. Έτσι ο αριθμός των χρηστών συνεχώς ανεβαίνει και υπολογίστηκε στην Ελλάδα το 2000 σε 1.705.000 άτομα από 893.000 περίπου που ήταν το 1999. Από το σύνολο των χρηστών το 66% κατοικεί σε αστικές περιοχές, το 15% σε ημιαστικές και το 19% σε αγροτικές. Αυτό αποδεικνύει ότι ο σύγχρονος τρόπος ζωής των πόλεων σχετίζεται άμεσα με το αυξημένο ποσοστό χρηστών του ίντερνετ καθώς και συνολικά των ηλεκτρονικών εφαρμογών. Το 19% του Ελληνικού πληθυσμού χρησιμοποιεί το ίντερνετ, παρουσιάζοντας αύξηση της τάξης του 91% το 2002 σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά. Τέλος από τους Έλληνες που χρησιμοποιούν ηλεκτρονικό υπολογιστή, ένας στους δύο κάνει καθημερινή χρήση ενώ οι υπόλοιποι το χρησιμοποιούν από μερικές (1- 2), έως αρκετές (3- 5) φορές την εβδομάδα.¹⁷

Το internet έχει τεράστια επίδραση στην τραπεζική δομή και λειτουργία, όπως άλλωστε σε κάθε επιχειρηματικό χώρο. Καταναλωτές και επιχειρήσεις επιζητούν γρήγορη και ασφαλή ενημέρωση και εξυπηρέτηση, κάτι που τα εργαλεία της

¹⁷ ΤΟ ΕΘΝΟΣ ΤΗΣ ΚΥΡΙΑΚΗΣ, 9/3/2003

σύγχρονης πληροφορικής μπορούν εύκολα να προσφέρουν. Το internet έχει γίνει τόσο απαραίτητο όσο τα τηλέφωνα και αποτελεί απαραίτητο εξοπλισμό σε κάθε επαγγελματικό χώρο. Η τραπεζική τεχνολογία, που ήταν πάντοτε η αιχμή της τεχνολογίας, έχει μπει δυναμικά στο χώρο της πληροφορικής προσφέροντας τα πιο σύγχρονα συστήματα μετάδοσης πληροφοριών. Η χρήση του ίντερνετ αποτελεί καθοριστικό στοιχείο στην ανάπτυξη της τεχνολογίας των τραπεζών.

Στον πίνακα 2.1 δίνονται στοιχεία σχετικά με τη χρήση καθώς και το κόστος του ίντερνετ σε χώρες της Ευρώπης. Αναλογικά η Ελλάδα εμφανίζει ιδιαίτερα υψηλό κόστος χρήσης, γεγονός που μπορεί να λειτουργεί αρνητικά στην ανάπτυξη νέων τεχνολογιών με τη βοήθεια της πληροφορικής. Για τη χρήση ιδιαίτερα της ηλεκτρονικής τραπεζικής απαιτείται ιδιαίτερη εξοικείωση με το χώρο του διαδικτύου και κατά συνέπεια εύκολη, γρήγορη και φθηνή πρόσβαση για όλους. Παράλληλα απαιτείται ανάλογος εκσυγχρονισμός και ανανέωση των εφαρμογών πληροφορικής (hardware, software), προκειμένου να υπάρχει δυνατότητα εύκολης πρόσβασης στα νέα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρέχονται. Σημαντικό ρόλο σ' αυτήν την κατεύθυνση αποκτούν οι εταιρείες πληροφορικής που καλούνται να παρέχουν νέα προγράμματα, εύκολα στην χρήση και προσιτά στους χρήστες.

ΠΙΝΑΚΑΣ 2.1
ΧΡΗΣΤΕΣ ΙΝΤΕΡΝΕΤ

| Χώρα | Χρήστες internet (σε εκατ.) | PC ανά 1000 κατοίκους | Κόστος σύνδεσης (σε δολ. ΗΠΑ) | Ετήσιο εισόδημα (σε δολ. ΗΠΑ) |
|------------|--------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| ΑΥΣΤΡΙΑ | 0,400 | 346 | 64 | 15.838 |
| ΒΕΛΓΙΟ | 1,400 | 405 | 47 | 17.309 |
| ΒΡΕΤΑΝΙΑ | 10,600 | 441 | 46 | 15.996 |
| ΓΑΛΛΙΑ | 6,200 | 368 | 48 | 15.685 |
| ΓΕΡΜΑΝΙΑ | 9,500 | 362 | 68 | 16.996 |
| ΔΑΝΙΑ | 1,700 | 510 | 32 | 16.364 |
| ΕΛΛΑΔΑ | 0,380 | 125 | 60 | 10.191 |
| ΙΡΛΑΝΔΙΑ | 0,400 | 404 | 51 | 12.107 |
| ΙΣΠΑΝΙΑ | 3,100 | 202 | 42 | 9.279 |
| ΙΤΑΛΙΑ | 5,000 | 297 | 36 | 14.266 |
| ΟΛΛΑΝΔΙΑ | 2,300 | 450 | 40 | 14.062 |
| ΠΟΡΤΟΓΑΛΙΑ | 0,600 | 160 | 46 | 7.164 |
| ΣΟΥΗΔΙΑ | 3,600 | 509 | 37 | 13.457 |
| ΦΙΛΑΝΔΙΑ | 1,600 | 505 | 20 | 12.309 |

ΠΗΓΗ: ΕΦΗΜ. 'ΤΑ ΝΕΑ', ΔΕΥΤΕΡΑ 3/4/2000, Άρθρο με τίτλο 'Πανάκριβο το Ίντερνετ στην Ελλάδα' των Εύη Ελευθεριάδου, Δέσποινα Κουκιάκη και Αριστοτέλη Πελάνη

Σε έρευνα σχετική με τη χρήση του ίντερνετ που πραγματοποιήθηκε το 2002 (internet survey 2002, www.which.net) σε 777 άτομα, συμπεραίνονται τα ακόλουθα:

- Οι περισσότεροι κάνουν χρήση του ίντερνετ (ποσοστό 80%) στο σπίτι τους μέσω προσωπικού υπολογιστή (PC), ενώ αρκετά μεγάλο είναι και το ποσοστό χρήσης στο χώρο εργασίας (27%). Η χρήση των κινητών τηλεφώνων (mobile phones), έχει μικρή συμμετοχή (2%) στη χρήση του ίντερνετ.
- Σχετικά με τη χρήση του διαδικτύου και τα δημογραφικά χαρακτηριστικά παρατηρείται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό χρηστών αφορά της ηλικίες 15 έως 34 (46%) και ακολουθούν με μικρή διαφορά οι ηλικίες 35 έως 54 (41%). Σε ηλικίες μεγαλύτερες των 55 ετών οι χρήστες του ίντερνετ μειώνονται αισθητά (ποσοστό 14%). Το μεγαλύτερο ποσοστό χρηστών καλύπτεται από άντρες, 54%.
- Σχετικά με τα sites (κυβερνοχώρους), το μεγαλύτερο ποσοστό των χρηστών (40%) επισκέπτεται επιμορφωτικά και εκπαιδευτικά sites, μεγάλο ποσοστό χρηστών (38%) κάνει απλή εξερεύνηση στο χώρο του ίντερνετ, ενώ αρκετοί είναι οι επισκέπτες των sites που αφορούν το ηλεκτρονικό εμπόριο (electronic commerce) (22%). Σε ότι αφορά την ηλεκτρονική τραπεζική και γενικότερα τα οικονομικά sites, το ποσοστό των επισκεπτών φτάνει το 19%, το οποίο αν αθροιστεί με αυτό του ηλεκτρονικού εμπορίου, (με το οποίο έχει άμεση σχέση), φτάνει το 41%.
- Το μεγαλύτερο ποσοστό των χρηστών (71%) είναι απόφοιτοι ανώτερων τεχνολογικών ιδρυμάτων, ενώ οι εργαζόμενοι κατέχουν επίσης το μεγαλύτερο ποσοστό (69%) έναντι αυτών που δεν εργάζονται.
- Σχετικά με το θέμα της ασφάλειας, το μεγαλύτερο ποσοστό των χρηστών (44%) θεωρεί ασφαλή τη χρήση των πιστωτικών του καρτών στο διαδίκτυο (απαραίτητη για οικονομικές συναλλαγές), ενώ σημαντικό είναι το ποσοστό εκείνων που διατηρούν επιφυλάξεις και προτιμούν παραδοσιακούς τρόπους συναλλαγών (28%).
- Σε ερώτηση σχετικά με τη μελλοντική χρήση του διαδικτύου ένα μεγάλο ποσοστό (25%) απάντησε ότι το personal e- banking αποτελεί ένα από τα μελλοντικά τους σχέδια.
- Σε άτομα που δεν είναι χρήστες του ίντερνετ και σε σχετική ερώτηση, οι περισσότεροι (36%) δεν το έχουν χρειαστεί ενώ ένα μεγάλο ποσοστό (30%) θεωρεί ότι οι εφαρμογές του ίντερνετ έχουν υψηλό κόστος.

Όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα της έρευνας το μεγαλύτερο ποσοστό χρηστών του ίντερνετ αφορά άντρες με υψηλό επίπεδο εκπαίδευσης, ενώ η συνηθέστερη χρήση του διαδικτύου αφορά πληροφόρηση εκπαιδευτικού χαρακτήρα. Η ηλεκτρονική τραπεζική κατέχει μικρό ποσοστό στις προτιμήσεις των χρηστών, με προοπτικές ωστόσο ανάπτυξης. Ηλεκτρονική τραπεζική και ηλεκτρονικό εμπόριο κατέχουν σημαντικό αριθμό χρηστών κάτι που αποδεικνύει ότι οι τράπεζες (μέσω των οποίων πραγματοποιούνται οι συναλλαγές) μπορούν να στηριχθούν μελλοντικά στις ηλεκτρονικές εφαρμογές. Οι περισσότεροι χρήστες θεωρούν ασφαλείς τις συναλλαγές μέσω του διαδικτύου, αλλά υπάρχει ένα σημαντικό ποσοστό χρηστών με επιφυλάξεις για τις νέες τεχνολογίες και τις συναλλαγές που προσφέρουν. Ένα από τα θέματα που αφορά ιδιαίτερα και το ίντερνετ στην Ελλάδα (πίνακας 2.1) είναι ότι μεγάλος αριθμός χρηστών θεωρεί τις εφαρμογές του ίντερνετ ακριβές, γεγονός που αποτρέπει από τη χρήση του.

Το ίντερνετ και συνολικά οι ηλεκτρονικές εφαρμογές είναι από τα θέματα που απασχολούν σημαντικά την Ευρωπαϊκή Ένωση. Συνεχώς δίνονται νέες οδηγίες και γίνονται πρωτοβουλίες με στόχο την ανάπτυξη των ηλεκτρονικών εφαρμογών και την καθιέρωση του ίντερνετ. Χαρακτηριστική είναι η πρωτοβουλία E- Europe η οποία παρουσιάστηκε στη σύνοδο κορυφής στο Ελσίνκι και προβλέπει δέκα συγκεκριμένες δράσεις στον τομέα των ηλεκτρονικών εφαρμογών. Αναλυτικά:

1. Ένταξη της νεολαίας της Ευρώπης στην ψηφιακή εποχή, με την καθιέρωση του ίντερνετ και των πολυμέσων ως εργαλείων διαθέσιμων σε κάθε σχολική τάξη.
2. Εξασφάλιση φθηνότερου ίντερνετ μέσω του υγιούς ανταγωνισμού στην ελεύθερη αγορά.
3. Επιτάχυνση της διαδικασίας εφαρμογής του E- Commerce (ηλεκτρονικό εμπόριο), με την περάτωση της διαδικασίας ολοκλήρωσης της εσωτερικής αγοράς για το ηλεκτρονικό εμπόριο.
4. Παροχή γρήγορης πρόσβασης στο ίντερνετ σε ερευνητές και φοιτητές.
5. Διασφάλιση ασφαλούς ηλεκτρονικής πρόσβασης μέσω των έξυπνων καρτών.
6. Άμεση διαθεσιμότητα κεφαλαίων υψηλού ρίσκου για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις υψηλής τεχνολογίας.
7. Διασφάλιση της συμμετοχής των ατόμων με ειδικές ανάγκες.
8. Μεγιστοποίηση της χρήσης της ψηφιακής τεχνολογίας για την υγεία.
9. Ανάπτυξη έξυπνων μεταφορών, καθιστώντας τις ασφαλέστερες και επαρκείς.

10. Ενίσχυση της on line διοίκησης, με σκοπό να είναι πιο ανοιχτή και φιλική στον πολίτη.¹⁸

Συναλλαγές με την ηλεκτρονική τραπεζική

Με τη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών και της πληροφορικής υπάρχει η δυνατότητα πραγματοποίησης πολλών εφαρμογών με στόχο, όπως έχει ήδη αναφερθεί, την μείωση τους χρόνου συναλλαγών, την απλοποίηση των διαδικασιών και την μείωση του κόστους για τους πελάτες και τις τράπεζες. Μερικές από τις συναλλαγές είναι:

- Πληρωμή λογαριασμών (πιστωτικές κάρτες, ΔΕΚΟ, συνδρομητική τηλεόραση, κινητή τηλεφωνία).
- Πληρωμή ΦΠΑ (εφόσον έχουν υποβληθεί οι απαραίτητες αιτήσεις και τα στοιχεία μέσω Internet - TAXISnet).
- Πληρωμή ΙΚΑ και υπάρχει πρόβλεψη για άλλους ασφαλιστικούς φορείς.
- Μεταφορά χρημάτων μεταξύ λογαριασμών καθώς και γενικότερα ερωτήσεις υπολοίπου λογαριασμών.
- Μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμούς τρίτων, στην ίδια τράπεζα (π.χ. πληρωμή προμηθευτών).
- Μεταφορά χρημάτων σε άλλη τράπεζα (εμβάσματα).
- Ενημέρωση υπολοίπου και κίνησης λογαριασμού.
- Μισθοδοσία.
- Χρηματιστηριακές συναλλαγές.
- Πράξεις σχετικές με επιταγές (παραγγελία, ενημέρωση, ανάκληση).
- Υποβολή αιτήσεων (δάνειο, πιστωτική κάρτα, πάγια εντολή).

Με τις συναλλαγές αυτές και συνολικά μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής, οι τράπεζες επιδιώκουν την βελτίωση της ποιότητας των συναλλαγών με στόχο:

- Τη μείωση του κόστους λειτουργίας των τραπεζών και των επιχειρήσεων.
- Τη μείωση λειτουργικών εξόδων καθώς και των προμηθειών για τράπεζες φυσικά και νομικά πρόσωπα.
- Την ελαχιστοποίηση του κινδύνου απωλειών χρήματος.
- Τη μείωση του χρόνου που απαιτείται για τις συναλλαγές.
- Τη πραγματοποίηση συναλλαγών χωρίς ωράρια και χρονοβόρες ουρές.

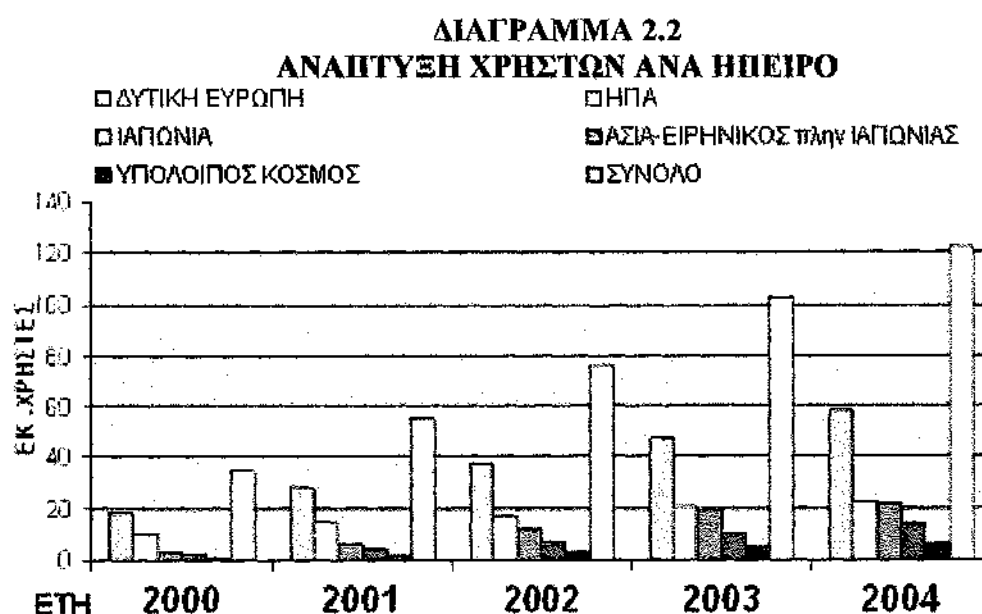
¹⁸ Εθνική Επιτροπή Ηλεκτρονικού Εμπορίου 15/2/2000

- Συναλλαγές που εκτελούνται εύκολα, γρήγορα και με απόλυτη ασφάλεια από την άνεση του σπιτιού ή του γραφείου.
- Πρόσβαση στη τράπεζα όλο το 24ωρο, 365 μέρες το χρόνο.

Ανάπτυξη χρηστών ηλεκτρονικής τραπεζικής (e- banking)

Η ηλεκτρονική τραπεζική δεν έχει την αναμενόμενη ανταπόκριση από το κοινό, με βάση τα αποτελέσματα των πρώτων χρόνων που εφαρμόζεται από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Ωστόσο σημαντικός αριθμός πελατών καθώς και οι περισσότερες τράπεζες έχουν αφομοιώσει τις νέες τεχνολογίες και πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Στο διάγραμμα 2.2 δίνεται η απεικόνιση της ανάπτυξης των χρηστών ανά ήπειρο για τα έτη 2000 έως 2004 (με βάση τις αναμενόμενες τιμές).



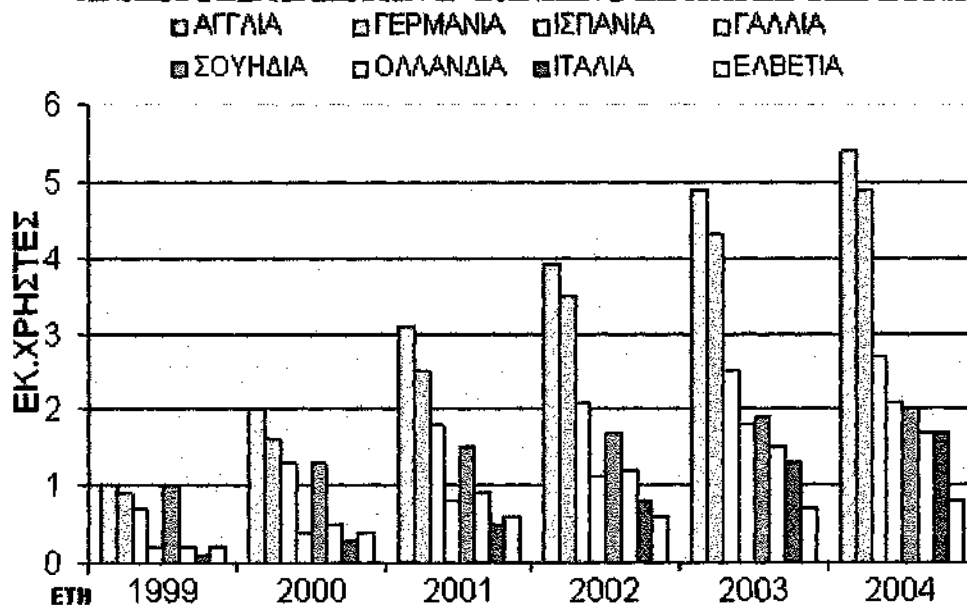
ΠΗΓΗ: Ένωση Ελληνικών Τραπεζών

Με βάση το διάγραμμα 2.2 η δυτική Ευρώπη εμφανίζει την υψηλότερη ανάπτυξη χρηστών ανά ήπειρο ενώ ακολουθεί η Αμερική. Η δυτική Ευρώπη παρουσιάζει σταθερά μεγάλη αύξηση των χρηστών όλη την πενταετία γεγονός που οφείλεται στους συνολικούς υψηλούς ρυθμούς ανάπτυξης και ιδιαίτερα στον τομέα της υψηλής τεχνολογίας. Αντίθετα στην Αμερική, με βάση την συνολική σταθεροποιητική εικόνα που εμφανίζει στους ρυθμούς οικονομικής ανάπτυξης και τις νέες τεχνολογίες, φαίνεται ότι από το 2002 και μετά σταθεροποιείται η αύξηση των χρηστών e-banking.

Από το 2001 και μετά η Ιαπωνία εμφανίζει σημαντική αύξηση των χρηστών, ενώ με βάση τις προσεγγίσεις των αναλυτών, αναμένεται να παρουσιάσει ανάπτυξη ανάλογη με αυτή της Αμερικής από το 2003 και μετά. Η Ασία πλην της Ιαπωνίας καθώς και ο υπόλοιπος κόσμος εμφανίζουν ελάχιστη αύξηση των χρηστών ηλεκτρονικής τραπεζικής, γεγονός που οφείλεται στην ανυπαρξία νέων τεχνολογιών. Το σύνολο των χρηστών από 38 εκατομμύρια χρήστες που ήταν το 1999- 2000, αναμένεται να ξεπεράσει τα 120 εκατομμύρια, με βάση τις προσεγγίσεις, το 2003- 2004.

Στο διάγραμμα 2.3 απεικονίζεται η ανάπτυξη των χρηστών ηλεκτρονικής τραπεζικής σε χώρες της Ευρώπης κατά τα έτη 1999 έως 2004 (σημειώνεται ότι για τα έτη 2002 έως και 2004 τα ποσοστά βασίζονται σε εκτιμήσεις των αναλυτών).

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.3
ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΧΡΗΣΤΩΝ E- BANKING ΣΕ ΧΩΡΕΣ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΗΣ



ΠΗΓΗ: Τράπεζα της Ελλάδος (τηλεφ. έρευνα), από Ένωση Ελληνικών Τραπεζών

Με βάση το διάγραμμα 2.3 Αγγλία, Γερμανία και Ισπανία εμφανίζουν την μεγαλύτερη αύξηση των χρηστών ηλεκτρονικής τραπεζικής κατά τα έτη 1999 έως 2004 (με βάση εκτιμήσεις). Η αύξηση αυτή προκύπτει με βάση τη συνολική ανάπτυξη των χωρών αυτών στον τομέα της υψηλής τεχνολογίας, καθώς και τα τεράστια ποσά (διάγραμμα 2.4) που δαπανούνται. Γαλλία και Ολλανδία παρουσιάζουν μικρότερη αλλά σταθερή αύξηση των χρηστών ηλεκτρονικής τραπεζικής ενώ η Ελβετία, μια χώρα με ιδιαίτερα διαδεδομένες τις τραπεζικές εφαρμογές, δείχνει να ακολουθεί τους παραδοσιακούς τρόπους συναλλαγών και δεν

αναμένεται να ξεπεράσει το 1 εκατομμύριο χρηστών ηλεκτρονικής τραπεζικής το 2004.

Οι τραπεζικοί αναλυτές περιμένουν πολύ μεγαλύτερη ανταπόκριση των τραπεζών αλλά και των πελατών σε ότι αφορά την ηλεκτρονική τραπεζική. Ωστόσο η αύξηση των χρηστών από 1 εκατομμύριο το 1999 σε περίπου 4 εκατομμύρια το 2002 κάνει τους αναλυτές ιδιαίτερα αισιόδοξους για την πορεία της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Οι επενδύσεις σε τεχνολογία

Ο εκσυγχρονισμός του τραπεζικού τομέα αφορά:

- Τεχνολογίες πληροφορικής τελευταίας γενιάς στις εσωτερικές και εξωτερικές τεχνολογίες των τραπεζών, με στόχο το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα των τραπεζών στην αγορά. Παράλληλα πραγματοποιείται καλύτερος έλεγχος και διαχείριση των οικονομικών της τραπεζών από τη διοίκηση.
- Δημιουργία συνεργασιών και εταιρών από το χώρο της τεχνολογίας καθώς και των ερευνητικών κέντρων, με στόχο τη συνεχή ενημέρωση για καινοτομίες στην τεχνολογία και ιδιαίτερα την πληροφορική.
- Δραστηριοποίηση σε νέους τομείς όπως το ηλεκτρονικό εμπόριο.

Ο τομέας των επενδύσεων των τραπεζών σε νέες τεχνολογίες αποτελεί ένα σημαντικό εργαλείο για να προασπίσουν οι τράπεζες την θέση τους και να εξασφαλίσουν ανταγωνιστικότητα για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους.¹⁹

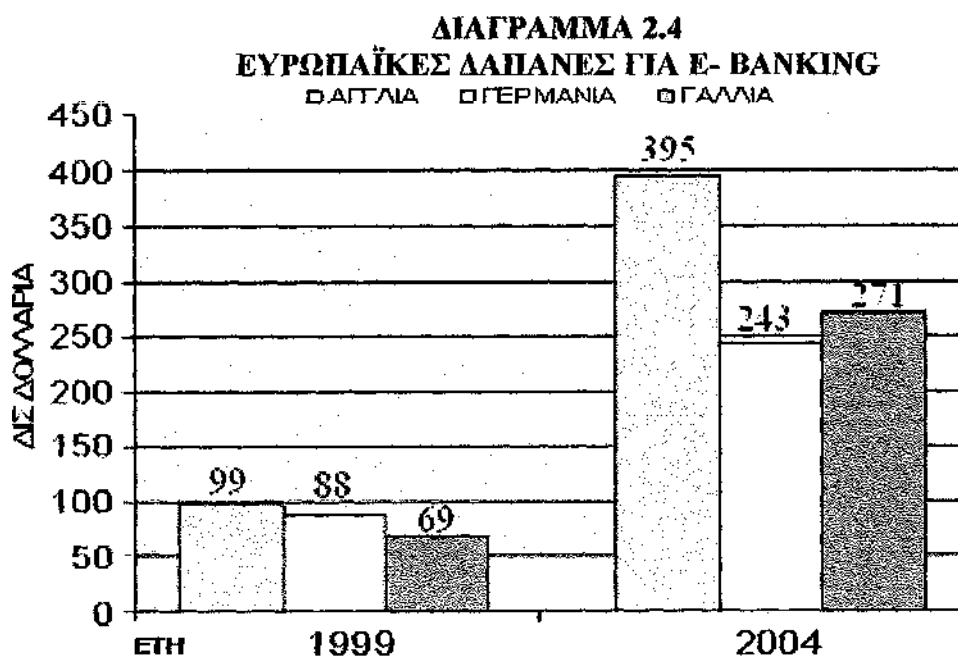
Η χρηματοδότηση έργων για την πληροφορική και τις νέες υπηρεσίες των τραπεζών, σχετίζεται άμεσα με τον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας των σύγχρονων χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων. Προέρχονται είτε από τα κέρδη των τραπεζών, είτε από πόρους Κοινοτικών Προγραμμάτων, είτε από αυξήσεις μετοχικών κεφαλαίων, είτε με την αξιοποίηση θυγατρικών εταιρειών leasing που λειτουργούν στους τραπεζικούς ομίλους. Σε γενικές γραμμές οι επενδύσεις σε νέες τεχνολογίες δεν έχουν σημαντικούς περιορισμούς και οι τράπεζες αναγνωρίζουν την ανάγκη για εφαρμογή καινοτομικών προϊόντων και υπηρεσιών με στόχο τη μείωση του κόστους και του χρόνου συναλλαγών. Οι Ελληνικές τράπεζες με ένα μέσο όρο περίπου 5% ως προς το σύνολο των δαπανών τους υστερούν σημαντικά ως προς τις αντίστοιχες μέσες

¹⁹ The new world of electronic payment transactions. By Gary R. Craft.

δαπάνες των Ευρωπαϊκών τραπεζών για νέες τεχνολογίες, οι οποίες κυμαίνονται από 10 έως 15%.

Οι προϋπολογισμοί πρέπει να παρακολουθούν την αγορά και την αυξανόμενη ανταγωνιστικότητα στον κλάδο. Στις σύγχρονες Ευρωπαϊκές τράπεζες, η σχέση των δαπανών για προϊόντα πληροφορικής προς τις συνολικές ετήσιες δαπάνες, ξεπερνά το 10%. Οι επενδύσεις εξαρτώνται από το είδος της τράπεζας και το βαθμό στον οποίο έχει επενδύσει σε νέες τεχνολογίες ή αντίθετα ακολουθεί παραδοσιακές μορφές συναλλαγών. Οι προβλέψεις των αναλυτών δείχνουν ότι στο άμεσο μέλλον, παρότι θα αυξάνονται οι προϋπολογισμοί για την πληροφορική, το μερίδιο των δαπανών για υλικό (hardware) θα μειώνεται με αντίστοιχη αύξηση του μεριδίου των δαπανών για λογισμικό (software).²⁰

Στο διάγραμμα 2.4 παρουσιάζονται οι δαπάνες τριών ισχυρών χωρών σε ότι αφορά την ηλεκτρονική τραπεζική, της Αγγλίας, της Γερμανίας και της Γαλλίας, για τα έτη 1999 και 2004 (πρόβλεψη).



Πηγή: International Data Corporation από Ένωση Ελληνικών Τραπεζών

Από το διάγραμμα 2.4 φαίνεται η μεγάλη αύξηση των δαπανών για εφαρμογές ηλεκτρονικής τραπεζικής, τριών χωρών με σημαντική παρουσία στο χώρο. Ιδιαίτερα για την Αγγλία από 99 δισεκατομμύρια δολάρια που δαπανούταν το 1999, το ποσό δαπανών αναμένεται να φτάσει τα 395 δισεκατομμύρια δολάρια το 2004.

²⁰ ΑΡΧΟΝΤΑΚΗ Α., ΠΑΠΑΔΙΑ Δ., ΤΣΑΝΤΙΛΑ Π. Αθήνα 1995

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Τυποποιημένες ηλεκτρονικές διατραπεζικές συναλλαγές (Electronic Data Interchange)

Με τον όρο εννοούνται οι μαζικές και προγραμματισμένες αυτόματες συναλλαγές που παράγονται ή μεταφέρονται από τα μηχανογραφικά συστήματα των τραπεζών ή των επιχειρήσεων που συναλλάσσονται ηλεκτρονικά μαζί τους.

Στην χώρα μας, παρότι έχει ξεκινήσει από τις αρχές της δεκαετίας του 80 ανάλογες εφαρμογές, μόλις τα τελευταία χρόνια έχουν αρχίσει να παίρνουν σημαντικές διαστάσεις. Οι συναλλαγές αυτές αυτοματοποιούν εργασίες, περιορίζουν μονάδες με πολυάριθμο διοικητικό προσωπικό (clearing, λογιστικές συμφωνίες κλπ) και καταργούν θέσεις εργασίας χαμηλής ειδίκευσης. Παράλληλα δημιουργούν νέες ανάγκες σε τομείς εργασιών που δεν γίνονταν παλαιότερα λόγω έλλειψης τεχνολογικών δυνατοτήτων, απαιτούν λιγότερο αλλά υψηλότερα ειδικευμένο προσωπικό.

Τέτοιες υπηρεσίες διατραπεζικών συναλλαγών είναι:

- Αυτόματες πληρωμές των λογαριασμών των επιχειρήσεων κοινής ωφέλειας, μέσω των λογαριασμών καταθέσεων που τηρούν οι πελάτες των τραπεζών, με ταυτόχρονη ενημέρωση του πελάτη και του οργανισμού Κοινής Ωφέλειας.
- Πολυμερής καθημερινός συμψηφισμός των επιταγών που εκδίδουν οι τράπεζες μέσω της εταιρίας ΔΙΑΣ (ΠΗΣΕ- Πολυμερής Ηλεκτρονικός Συμψηφισμός Επιταγών).
- Το σύστημα εκκαθάρισης και διατραπεζικών συναλλαγών για άυλους τίτλους του Δημοσίου, που τηρείται στην Τράπεζα Ελλάδος.
- Τις ηλεκτρονικές συνδέσεις για ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ χρηματιστηρίου, αποθετηρίου του ΧΑΑ και τραπεζών ή θυγατρικών τους.
- Πληρωμή συντάξεων, με αυτόματες πιστώσεις ανά δεκαπενθήμερο των λογαριασμών καταθέσεων των συνταξιούχων και μηχανογραφικές εκκαθαρίσεις με τα ασφαλιστικά ταμεία.
- Μισθοδοσίες επιχειρήσεων με μαζικές πιστώσεις των αμοιβών σε τραπεζικούς λογαριασμούς.

- Εξυπηρέτηση του Υπουργείου Οικονομικών για εισπράξεις-πληρωμές φόρων και αυτόματες εκκαθαρίσεις.
- Πληρωμή τελών κυκλοφορίας αυτοκινήτων και εκκαθαρίσεις.
- Ανταλλαγές δεδομένων συναλλαγών μεταξύ τραπεζών και Εταιριών Διαχείρισης Αμοιβαίων Κεφαλαίων, Ασφαλιστικών Εταιριών, ιδιωτικών επιχειρήσεων που ενημερώνονται αυτόματα για τις ταμειακές ροές τους, εταιριών διαχείρισης πιστωτικών καρτών κλπ.²¹

Η “Εικονική Τράπεζα” - Virtual Banking

Στο στόχαστρο των επιτελείων των σύγχρονων τραπεζών είναι η στρατηγική ενός εικονικού μοντέλου τράπεζας, που συνηθίζεται να ονομάζεται “εικονική τράπεζα”. Σύμφωνα με την θεώρηση αυτή, η εικονική τραπεζική στηρίζεται στη διασύνδεση πολλών χρηματοοικονομικών προϊόντων που προσφέρονται σαν μία ενιαία ενότητα υπηρεσιών στον πελάτη και η πρόσβαση σ’ αυτές εκ μέρους του γίνεται από ένα και μόνο σημείο επαφής με την τράπεζα (single point of contact). Αυτό το πρότυπο, είναι δυνατό μόνον με την απόλυτη ανάπτυξη και χρήση της τεχνολογίας.

Με βάση το πρότυπο αυτό διαφαίνεται μία τάση που ωθεί τις τράπεζες:

- Να συνάπτουν συνεχώς στρατηγικές συμμαχίες με άλλα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, εταιρίες παροχής υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας Value Added Networks (VANs) και ειδικευμένες επιχειρήσεις, εξασφαλίζοντας συμπληρωματική τεχνογνωσία.
- Να εκχωρούν εργασίες τους σε τρίτα μέρη (outsourcing), π.χ. εξειδικευμένες θυγατρικές τους επιχειρήσεις, συμβούλους, υποκαταστήματα με αποκλειστική εξυπηρέτηση την ηλεκτρονική τραπεζική.²²

Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές (ATM)

Από τα συστήματα και τις υπηρεσίες νέων τεχνολογιών στον τραπεζικό χώρο, οι ATM’s εξακολουθούν παρά το μεγάλο χρονικό διάστημα της κυκλοφορίας τους, να χρησιμοποιούνται περισσότερο από κάθε άλλο μέσω συναλλαγών. Τα μηχανήματα αυτά έχουν τοποθετηθεί και χρησιμοποιηθεί στην Αμερική από το 1960 ενώ στην Ευρώπη έγιναν γνωστά αρχικά στην Μεγάλη Βρετανία στις αρχές της δεκαετίας του

²¹ Αρχοντάκης - Γ. Κυριακόπουλος

²² Αρχοντάκης - Γ. Κυριακόπουλος

1970. Οι προσφερόμενες υπηρεσίες των ΑΤΜ διαφέρουν ανάλογα την τεχνολογία και τις τράπεζες, ωστόσο γενικά μπορούν να προσφέρουν:

- Ανάλυση μετρητών και ερωτήσεις λογαριασμών.
- Κατάθεση μετρητών, εμβασμάτων και επιταγών.
- Μεταφορά χρημάτων μεταξύ λογαριασμών.
- Ενημέρωση υπολοίπου λογαριασμών.
- Πληρωμή υποχρεώσεων των πελατών.
- Αλλαγή παγίων εντολών προς την τράπεζα.
- Αιτήσεις για δάνεια και πιστωτικές κάρτες (ακολουθεί αίτηση εγγράφων).

Σημαντικότερος στόχος των ΑΤΜ ήταν η μείωση των υπαλλήλων και κατά συνέπεια το χαμηλότερο κόστος για την τράπεζα καθώς και η καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών οι οποίοι μπορούν να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους 24 ώρες το 24ωρο με χαμηλότερο κόστος συναλλαγής, γρηγορότερα και με πιο απλές διαδικασίες.

Οι πρόσθετοι στόχοι από την υλοποίηση των ΑΤΜ είναι:

- Η παροχή νέων τραπεζικών υπηρεσιών και η παράλληλη προσέλκυση νέων πελατών με διαφορετικές απαιτήσεις.
- Η παροχή υπηρεσιών σε τοποθεσίες όπου δεν υπάρχουν υποκαταστήματα.
- Η διατήρηση της ανταγωνιστικής θέσης μεταξύ των σύγχρονων χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων.

Η έρευνα της αγοράς αποτελεί σημαντικό παράγοντα για την εγκατάσταση και λειτουργία των ΑΤΜ. Γενικά θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη οι ανάγκες των σημείων εγκατάστασης και παράλληλα να ακολουθείται μια σειρά από διαδικασίες για την επιτυχία του εγχειρήματος. Αυτές αφορούν:

- Βελτίωση και ανανέωση των προσφερόμενων υπηρεσιών.
- Απόδολεσματικό marketing από την πλευρά των τραπεζών.
- Επιλογή κατάλληλου λογισμικού και υλικού.
- Εύκολη πρόσβαση και χρήση των μηχανημάτων ακόμα και από πελάτες που δεν είναι ιδιαίτερα εξοικειωμένοι με το χώρο.

- Κατάλληλη εκπαίδευση του δυναμικού των τραπεζών και επαρκές δίκτυο διόρθωσης βλαβών και προβλημάτων.²³

Τραπεζικές συναλλαγές μέσω διαδικτύου (Internet banking)

Από το δεύτερο μισό της δεκαετίας του 1990, το διαδίκτυο και άλλα καινοτομικά συστήματα πληροφοριών επηρέασαν σημαντικά το παγκόσμιο οικονομικό σύστημα μεταφέροντας τους παραδοσιακούς τρόπους συναλλαγών σε παγκόσμια δίκτυα. Δεν υπάρχει αμφιβολία ότι το ίντερνετ είναι η αναγκαία στρατηγική που πρέπει να εφαρμόσουν οι τράπεζες στο πλαίσιο της διαρκώς αυξανόμενης ανταγωνιστικότητας. Πιο συγκεκριμένα οι διευθυντές των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων πρέπει να λειτουργήσουν ως επιχειρηματίες και να εκμεταλλευτούν τις ευκαιρίες που τους παρέχονται από το διαδίκτυο. Παρά τι αντιδράσεις και αμφιβολίες για το αν και κατά πόσο το διαδίκτυο μπορεί να συμβάλει στην αύξηση των οικονομικών μεγεθών των επιχειρήσεων, είναι κοινά αποδεκτό ότι ζούμε στην εποχή της πληροφορικής και η οικονομία θα ακολουθήσει τα πρότυπα εκσυγχρονισμού που επιτάσσονται από τις εξελιγμένες οικονομικά χώρες.

Κατά τη διάρκεια της προηγούμενης δεκαετίας υπάρχουν σημαντικές αλλαγές στο πώς οι τράπεζες χρησιμοποιούν την τεχνολογία για να παραγάγουν τις οικονομικές υπηρεσίες και πώς οι τράπεζες ανταγωνίζονται η μια με την άλλη για την επιβίωσή τους. Αυτές οι εξελίξεις και κυρίως η γρήγορη μετακίνηση των οικονομικών πληροφοριών λογικά θα ευνοούσε τις μεγάλες εσωτερικές και διεθνείς τράπεζες εις βάρος των μικρών τοπικών τραπεζών. Ωστόσο οι μικρές τράπεζες πρέπει να είναι σε θέση να μετατρέψουν αυτές τις ανταγωνιστικές απειλές σε ευκαιρίες. Παραδείγματος χάριν, οι προοδευτικές κοινοτικές τράπεζες πρέπει να συνδυάσουν τη χρήση διαδικτύου, στρατηγικές και συμμαχίες με άλλους χρηματοδοτικούς οργανισμούς. Η άρση των ελέγχων και η τεχνολογική αλλαγή μετασχηματίζουν τις εμπορικές τραπεζικές εργασίες από βιομηχανία που εξουσιάζεται από χιλιάδες μικρές τοπικά τράπεζες σε μια βιομηχανία όπου οι τράπεζες θα μπορούσαν ενδεχομένως να επεκταθούν και να ελέγξουν την πλειοψηφία των καταθέσεων τους. Αν και ο αριθμός μικρών τραπεζών σχεδόν βέβαια θα συνεχίσει να μειώνεται, οι μικρές τράπεζες πρέπει να είναι σε θέση να ρυθμίσουν τις επιχειρησιακές στρατηγικές τους στο νέο περιβάλλον για να μπορέσουν να συνυπάρξουν επικερδώς με τις μεγάλες, συνολικά

²³ ΑΡΧΟΝΤΑΚΗ Α., ΠΑΠΑΔΙΑ Δ., ΤΣΑΝΤΙΛΑ Π. Αθήνα 1995

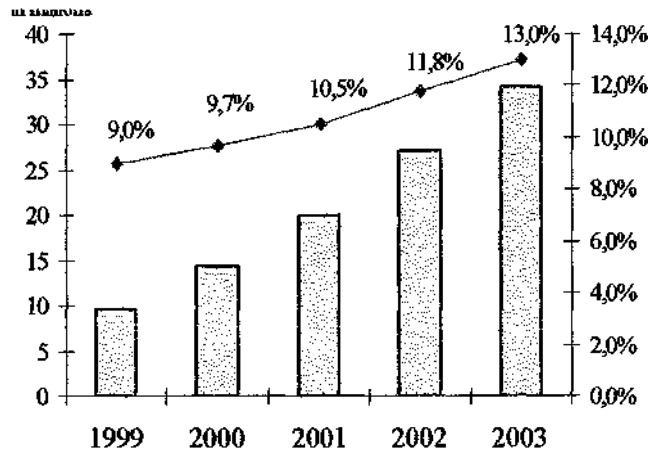
τράπεζες. Πρέπει πρώτα να εξεταστεί πώς οι αλλαγές στα σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα οδήγησαν σε εξελίξεις στις χρηματιστικές αγορές και πώς οι πρόοδοι στην τεχνολογία επικοινωνιών των δυο προηγούμενων δεκαετιών έχουν αλλάξει πλήρως το τοπίο της βιομηχανίας των τραπεζικών εργασιών.²⁴

Οι τραπεζικές εργασίες μέσω του διαδικτύου είναι, όπως άλλωστε οι περισσότερες ηλεκτρονικές συναλλαγές, θύμα των διογκωμένων προσδοκιών, τουλάχιστον στα πρώτα χρόνια της εφαρμογής τους. Ωστόσο, πέρα από τις αυξημένες προσδοκίες υπάρχει σημαντική ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής και ιδιαίτερα του Internet banking. Πάνω από 800 τράπεζες της Ευρωπαϊκής Ένωσης προσφέρουν υπηρεσίες Internet banking (900, εάν η Ελβετία και η Νορβηγία συμπεριληφθούν). Αυτές οι υπηρεσίες έχουν εξελιχθεί σημαντικά. Σήμερα, περισσότερο από το μισό των τραπεζικών δικτύων προσφέρουν συναλλαγές μέσω του διαδικτύου. Στη Γαλλία, ο αριθμός των τραπεζικών συναλλαγών μέσω ίντερνετ αυξάνεται κατά 75% ετησίως και προβλέπεται να φθάσει σε 10 εκατομμύρια το 2003, αριθμός που αντιπροσωπεύει την ίδια περίοδο μεταξύ 5% έως 10% του συνολικού όγκου συναλλαγών των ΗΠΑ και της Ευρώπης συνολικά. Όλες οι τράπεζες, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που παρέμεναν στις παραδοσιακές συναλλαγές, σκοπεύουν να προσφέρουν πρόσβαση στα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους μέσω του διαδικτύου, το οποίο θεωρείται ως σημαντικός δίαυλος διανομής και επικοινωνίας. Συγκεκριμένα εκτιμάται ότι μεταξύ 2000 και 2003 ο αριθμός των σε απευθείας σύνδεση τραπεζικών λογαριασμών στην Ευρώπη θα αυξηθεί ετησίως κατά 34%, η αρχική εκτίμηση ήταν από 14,3 εκατομμύρια το 2000 σε 34,2 εκατομμύρια το 2003. Η πρόβλεψη για την αύξηση των χρηστών ίντερνετ ήταν από 9,7% το 2000 σε 13,4% σε 2003. Η αύξηση αυτή συνδέεται άμεσα με την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής και ιδιαίτερα με τη χρήση του internet καθώς για την πρόσβαση των πελατών στο χώρο των τραπεζικών συναλλαγών μέσω του διαδικτύου απαιτείται σχετική εξοικείωση με το ίντερνετ.

Η αύξηση των χρηστών internet banking (διάγραμμα 3.1) δεν ήταν η αναμενόμενη. Ωστόσο η αύξησή τους είναι σημαντική κατά την τετραετία 1999 έως 2003. Συγκεκριμένα από 9,7 εκατομμύρια χρήστες το 1999, το 2003 οι χρήστες ίντερνετ banking στην Ευρώπη προσεγγίζουν τα 34,2 εκατομμύρια το 2003 παρουσιάζοντας αύξηση 13% σε σχέση με το 2002.

²⁴ Α. ΒΟΥΡΒΑΧΗΣ- Β. ΔΟΥΛΤΣΙΝΟΣ

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.1
ΑΥΞΗΣΗ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ INTERNET BANKING ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ



ΠΗΓΗ: Datamonitor, Eργαnews, 2000

Το ποσοστό της αύξησης των δύο τελευταίων ετών είναι μεγαλύτερο, γεγονός που δείχνει μια τάση αύξησης των χρηστών.

Οι λόγοι για την χαμηλή ανάπτυξη του internet banking είναι οι ακόλουθοι:

Έλλειψη βαθμιαίας προσέγγισης. Το σημαντικότερο μάθημα είναι ότι η προοδευτική και βαθμιαία προσέγγιση λειτουργεί πολύ καλύτερα από τον αποδιοργανωτικό και επαναστατικό τρόπο εξέλιξης που ενδεχομένως μπορεί να επιφέρει αντίθετα αποτελέσματα. Το διαδίκτυο παρουσιάζει ακόμη αρκετά προβλήματα, ενώ οι πελάτες δύσκολα ακολουθούν τις τεχνολογικές εξελίξεις.

Σημαντικό είναι επίσης ότι οι υπάρχουσες τράπεζες, με μια ισχυρή βάση πελατών, έχουν ένα σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα σε σχέση με τις νεοσύστατες. Για το λόγο αυτό θα πρέπει να διοχετεύσουν τις εμπειρίες και τον τεχνολογικό εξοπλισμό με στόχο την διεύρυνση των δικτύων τους και κατά συνέπεια την εύκολη πρόσβαση σε μεγαλύτερο αριθμό πελατών.

Σημαντικός τομέας είναι οι δαπάνες που πραγματοποιούνται για το ίντερνετ banking. Παρά την μεγάλη αύξηση των δαπανών που πραγματοποιούνται από τις Ευρωπαϊκές τράπεζες για το electronic banking συνολικά (βλέπε διάγραμμα 2.4), το internet banking απαιτεί ξεχωριστές δαπάνες σε ιδιαίτερα προϊόντα (software). Γενικά το πρόβλημα που παρουσιάζεται αφορά την σωστή κατανομή των δαπανών ανάλογα με τα εξειδικευμένα προϊόντα και υπηρεσίες που απαιτούνται για κάθε τύπο συναλλαγής.

Από τους υπεύθυνους για την ανάπτυξη του internet banking προτείνονται δύο βασικά πρότυπα πάνω στα οποία πρέπει να κινηθούν τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.

- Θα πρέπει να δημιουργηθούν τράπεζες ή έστω παραρτήματα τραπεζών που να έχουν αποκλειστικό αντικείμενο το internet banking. Με τον τρόπο αυτό θα κατανέμονται κατάλληλα οι δαπάνες στα απαραίτητα προϊόντα, ενώ θα μπορεί να υπάρχει καλύτερη ενημέρωση των πελατών από εξειδικευμένο εργατικό δυναμικό που γνωρίζει το αντικείμενο της ηλεκτρονικής τραπεζικής και είναι ικανό να προσεγγίσει πελάτες με συγκεκριμένες απαιτήσεις.
- Απευθείας σύνδεση και επικοινωνία μεταξύ των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων που προσφέρουν συναλλαγές μέσω διαδικτύου. Με τον τρόπο αυτό θα υπάρχει καλύτερη επικοινωνία μεταξύ των τραπεζών και κατά συνέπεια καλύτερη ενημέρωση για την διευθέτηση προβλημάτων.

Ο εκσυγχρονισμός των τραπεζών και ο εξοπλισμός τους, πρέπει να αφορά όχι μόνο νέα τεχνολογικά, με υπηρεσίες εύκολης πρόσβασης προς το ευρύ κοινό. Ο εξοπλισμός σε νέα προϊόντα και υπηρεσίες πρέπει να είναι σχεδιασμένος με βάση τον πελάτη και τις ανάγκες του και πρέπει να ξεπεραστούν τα πολύπλοκα δίκτυα υπηρεσιών που αποτρέπουν από την υιοθέτηση του internet banking.²⁵

Με τη χρήση του internet banking οι τράπεζες επιδιώκουν:

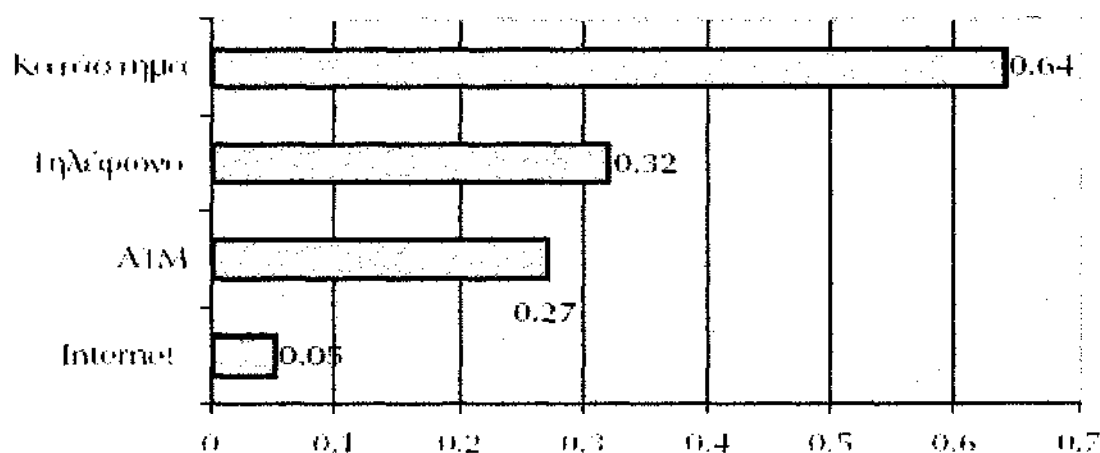
- Μείωση του κόστους συναλλαγών (κάθε ένα Ευρώ με παραδοσιακό τρόπο συναλλαγών μειώνεται σε 10 έως 20 λεπτά, όταν οι συναλλαγές πραγματοποιούνται μέσω internet).
- Συναλλαγές 24 ώρες την ημέρα.
- Επέκταση της γεωγραφικής παρουσίας της τράπεζας χωρίς παράλληλη αύξηση του εργατικού δυναμικού και του κόστους οργάνωσης και εγκατάστασης νέων καταστημάτων (το γεγονός αυτό έχει ιδιαίτερη σημασία για την Ελλάδα λόγω της γεωγραφίας της χώρας και την μεγάλη ανάγκη για κάλυψη τουριστικών και απομακρυσμένων περιοχών).
- Ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου (τομέας που σχετίζεται άμεσα με το internet banking και στον οποίο οι τράπεζες στηρίζουν πολλά για την μελλοντική τους ανάπτυξη).

²⁵ Charles Gindlinger http://www.fitchi.com/it/it_banking/

Η μείωση του κόστους συναλλαγών αποτελεί το βασικό στόχο των τραπεζών για προσέλκυση πελατών. Το internet banking προσφέρει το χαμηλότερο κόστος και αποτελεί αρκετά αξιόπιστο τρόπο συναλλαγών. Χαρακτηριστικά στην Αγγλία που διαθέτει από τους πιο σύγχρονους τρόπους οργάνωσης και εκσυγχρονισμού του τραπεζικού συστήματος το κόστος μιας συναλλαγής (διάγραμμα 3.2) σε ένα κατάστημα υπολογίστηκε περίπου σε 0,64 λίρες ενώ ανάλογες συναλλαγές μέσω τηλεφώνου και ATM σε 0,32 και 0,27 αντίστοιχα. Το κόστος ανάλογης συναλλαγής μέσω internet banking πέφτει πολύ χαμηλά και συγκεκριμένα σε 0,05 λίρες.

Στις ΗΠΑ η διαφορά είναι ακόμα μεγαλύτερη. Από 1,07 δολάρια το κόστος μιας συναλλαγής σε ένα κατάστημα, μειώνεται σε 0,55 δολάρια όταν η συναλλαγή πραγματοποιείται μέσω τηλεφώνου και σε 0,10 μέσω internet banking.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.2
ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΑ**



ΠΗΓΗ: "Ernst & Young LLP 1995"

Ανεξάρτητα από το βαθμό επιτυχίας του internet banking, η παγκόσμια οικονομία γενικά και τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα ειδικότερα, βρίσκονται σε μεταβατικό στάδιο. Η εξάπλωση του ίντερνετ, της κινητής τηλεφωνίας και η αυξημένη χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας, οδηγούν στην αναδόμηση των εργασιών σε όλους τους τομείς της οικονομίας. Οι αλλαγές αυτές υποστηρίχθηκαν από την παγκοσμιοποίηση και την αποκανονικοποίηση του συστήματος των χρηματαγορών.

Η ψηφιακή τεχνολογία καθιστά ευκολότερη την μετάδοση και επεξεργασία των πληροφοριών, κάτι που έχει ιδιαίτερη αξία για την ανάπτυξη νέων προϊόντων και υπηρεσιών. Μεγάλες και μικρές επιχειρήσεις αρχίζουν και ακολουθούν το δόγμα της νέας τεχνολογίας και κατά συνέπεια οι τράπεζες δεν μπορούν να μείνουν αμέτοχες

στην νέα πραγματικότητα. Το internet banking δεν χρησιμοποιείται σύμφωνα με τις προσδοκίες των τραπεζών, έχει ωστόσο μεγάλες προοπτικές ανάπτυξης στο πλαίσιο της ψηφιακής τεχνολογίας.

Το νέο οικονομικό δόγμα φορά όλους τους τομείς της αγοράς. Οι τραπεζικές και χρηματιστηριακές συναλλαγές, έχουν μεταφέρει ένα μεγάλο μέρος των εργασιών τους στο internet. Οι επιχειρήσεις και οι τράπεζες χρησιμοποιούν το internet με στόχο την αύξηση της παραγωγικότητάς, την μείωση του κόστους και την ισχυροποίηση της παρουσίας τους στη νέα Ευρωπαϊκή αγορά.

Στον τομέα της ψηφιακής τεχνολογίας και του internet banking πρωτοπορούν οι ΗΠΑ. Η υπάρχουσα δυναμική τους στις νέες τεχνολογίες, το εξειδικευμένο εργατικό δυναμικό, οι χαμηλές τιμές στους τομείς των ηλεκτρονικών υπολογιστών και του σχετικού λογισμικού καθώς και συνολικά η μεγαλύτερη εξοικείωση του πληθυσμού με το διαδίκτυο και την ψηφιακή τεχνολογία, είναι οι βασικοί παράγοντες που οδηγούν στην πρωτοπορία των ΗΠΑ.

Στην Ευρώπη ο μέσος όρος χρηστών του ίντερνετ είναι αρκετά χαμηλός, γεγονός που έχει αρνητική επίδραση και στο internet banking. Αυξάνεται ωστόσο σταθερά και το 2000 σημείωσε αύξηση 40%. Η αντίστοιχη αύξηση στις ΗΠΑ υπολογίστηκε σε 25%. Υπάρχει σημαντική ψαλίδα μεταξύ των Ευρωπαϊκών χωρών σε ότι αφορά το internet banking. Αρκετές χώρες παρουσιάζουν αρκετά καλά αποτελέσματα στην υιοθέτηση του internet banking με χαρακτηριστικό παράδειγμα τις Σκανδιναβικές, οι οποίες παρουσιάζουν καλύτερα αποτελέσματα ακόμα και από τις ΗΠΑ.

Το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της Ευρώπης είναι η άνθηση που σημειώνεται στον τομέα της κινητής τηλεφωνίας καθώς σε πολλές Ευρωπαϊκές χώρες ο αριθμός των συνδρομητών αυξάνεται κατά 1% το μήνα, ενώ ανάλογους ρυθμούς αύξησης εμφανίζει και η Ευρωπαϊκή βιομηχανία κινητής τηλεφωνίας.

Στις αρχές του 1999 οι περισσότερες τράπεζες στην Ευρώπη διέθεταν sites στο ίντερνετ, τα οποία χρησιμοποιούνταν μόνο σαν ενημέρωση. Από τις αρχές του 2000 διαμορφώθηκε αμφίδρομη επικοινωνία μεταξύ τράπεζας και πελατών. Οι συναλλαγές μέσω υπολογιστή γινόταν έως το 1999 μέσω προσωπικού υπολογιστή (PC Banking). Η διαφορά με το internet banking είναι ότι ο χρήστης στο PC Banking δεν βρίσκεται στο ίντερνετ και κατά συνέπεια δεν υπάρχει ανταγωνισμός στα προϊόντα και τις υπηρεσίες μεταξύ τραπεζών. Το internet banking θεωρείται ότι έχει την μεγαλύτερη δυναμική ανάπτυξης στο μέλλον με πολυδιάστατες υπηρεσίες οι οποίες θα πραγματοποιούνται με απλές διαδικασίες και χαμηλό κόστος.

Telephone, Mobile Banking

Το telephone banking αποτελεί ένα νέο τρόπο εξ αποστάσεως συναλλαγών στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Ειδικά αυτόματα συστήματα χρησιμοποιούνται από τηλεφωνικά κέντρα στελεχωμένα με ανθρώπους έτοιμους να απαντήσουν ή να διεκπεραιώσουν συναλλαγές, παρέχοντας ακόμα και σύστημα αναγνώρισης φωνής. Τα υψηλότερα ποσοστά υιοθέτησης του phone banking καταγράφονται στην Αγγλία και την Γαλλία. Στον πίνακα 3.1 φαίνεται ο βαθμός διείσδυσης του phone banking σε μερικές Ευρωπαϊκές χώρες κατά φθίνουσα σειρά. Σε αρκετές Ευρωπαϊκές χώρες ο βαθμός υιοθέτησης του phone banking (η Ελλάδα αποτελεί μια από αυτές τις χώρες) βρίσκεται πολύ χαμηλά ποσοστά.

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.1
ΠΟΣΟΣΤΑ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗΣ PHONE BANKING

| | |
|------------------|-----|
| Γαλλία | 10% |
| Ηνωμένο Βασίλειο | 10% |
| Γερμανία | 6% |
| Ισπανία | 6% |
| Βέλγιο | 5% |
| Ηλβανία | 5% |
| Ολλανδία | 5% |
| Σουηδία | 4% |
| Γιουβία | 4% |
| Φινλανδία | 2% |

ΠΗΓΗ: Επιτροπή Τραπεζικής Εποπτείας της ΕΕ, 1999²⁶

Το σύστημα TARGET.

Το TARGET είναι ένα πανευρωπαϊκό σύστημα διακανονισμού εντολών πληρωμής για συναλλαγές μεγάλης αξίας.

Λειτουργεί σε αποκεντρωμένη βάση και αποτελείται από τρία συστατικά στοιχεία:

- Τα 15 συστήματα διακανονισμού εντολών πληρωμής μεγάλων ποσών σε συνεχή χρόνο,
- Το μηχανισμό πληρωμών της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας (ΕΚΤ).

²⁶ Επιτροπή Τραπεζικής Εποπτείας της ΕΕ, 1999, από "e-banking νέοι ορίζοντες στο τραπεζικό επιχειρείν"

- Το σύστημα Διασύνδεσης, μέσω του οποίου μεταβιβάζονται οι εντολές μεταξύ εθνικών κεντρικών τραπεζών.

Οι πληρωμές TARGET είναι όλες εκφρασμένες σε ευρώ και ανταλλάσσονται διμερώς μεταξύ των εθνικών κεντρικών τραπεζών.²⁷

Από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής, σε διεθνές επίπεδο, τα ΑΤΜ'ς αποτελούν την πιο διαδεδομένη μέθοδο ηλεκτρονικών συναλλαγών. Στο διάγραμμα 3.3 απεικονίζονται οι τρόποι διανομής προϊόντων για τις Αμερικάνικες εμπορικές τράπεζες κατά τα έτη 1991 έως και 2000. ο αριθμός των τραπεζών μειώνεται (από 12.000 σε 8.000 περίπου), ενώ οι κλάδοι (τραπεζικά καταστήματα που συνδυάζουν παραδοσιακούς και σύγχρονους τρόπους συναλλαγών) αυξάνονται σταθερά. Η συναλλαγές μέσω internet banking αυξάνονται από το 1997 και μετά. Τέλος χαρακτηριστική είναι στο διάγραμμα η αύξηση των ΑΤΜ.

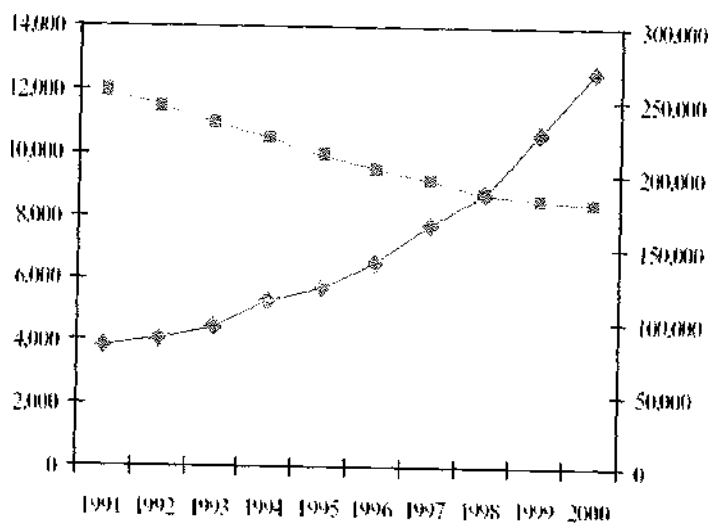
Το διαδίκτυο προσφέρει μια σειρά από υπηρεσίες που άρχισαν πρόσφατα να πραγματοποιούνται. Οι τραπεζικές συναλλαγές μπορούν να εκτελεστούν στο σπίτι και η ένωση ΑΤΜ'ς με τα τερματικά υπολογιστών στα δημόσια περίπτερα επιτρέπει στους πελάτες να εκτελούν τις συναλλαγές με ιδιαίτερη ευκολία κάνοντας αναλήψεις μετρητών, καταθέσεις ή ερωτήσεις υπολοίπων.

Τα προϊόντα διακίνησης χρήματος μέσω του διαδικτύου αλλάζουν την λιανική στρατηγική των τραπεζών. Οι τράπεζες μπορούν ουσιαστικά να μειώσουν τις δαπάνες τους με την ενθάρρυνση των λιανικών και επιχειρησιακών πελατών τους για να “μεταναστεύσουν” (τουλάχιστον μερικώς) από την συνεργασία με τραπεζικά υποκαταστήματα στις τραπεζικές εργασίες μέσω του διαδικτύου. Κατά συνέπεια το διαδίκτυο συμπληρώνει την επιχειρησιακή στρατηγική μιας τράπεζας ενώ ταυτόχρονα μειώνει τις υψηλές δαπάνες από την χρήση των υποκαταστημάτων.





²⁷ Ένωση Ελληνικών Τραπεζών

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.3

Τρόποι διανομής προϊόντων για τις Αμερικάνικες εμπορικές τράπεζες, 1990-2000.



ΠΗΓΗ: DeYoung (2001). Από BIS²⁸, paper 7

 ΤΡΑΠΕΖΕΣ (ΑΡΙΣΤΕΡΑ),  INTERNET (ΑΡΙΣΤΕΡΑ),
 ΚΛΑΔΟΙ (ΔΕΞΙΑ),  ΑΤΜς (ΔΕΞΙΑ)

²⁸ "The financial progress of pure play internet banks", Robert De Young

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

E- BANKING ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Γενικά στοιχεία

Οι Ελληνικές τράπεζες ξεκίνησαν να παρέχουν προϊόντα και υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής από το 1997. Από τότε η ηλεκτρονική τραπεζική στη χώρα μας παρουσίασε μικρή ανάπτυξη ενώ οι περισσότεροι αναλυτές θεωρούν ότι μπορεί να αποτελέσει σημαντικό παράγοντα εξέλιξης των Ελληνικών τραπεζών. Η γεωγραφία της χώρας (απομακρυσμένες περιοχές, νησιωτικές περιοχές) παρουσιάζει αρκετές δυσκολίες στην πρόσβαση, γεγονός που θα μπορούσε να αντιμετωπιστεί με την εφαρμογή προϊόντων και υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής. Μπροστά στη νέα οικονομική πραγματικότητα και τις νέες τεχνολογίες στο χρηματοοικονομικό και ειδικότερα στο τραπεζικό χώρο, η Ελλάδα είναι αναγκασμένη να ακολουθήσει τις εξελίξεις.

Σ' αυτή την κατεύθυνση προσανατολίζονται επιχειρήσεις και χρηματοπιστωτικά ιδρύματα καθώς και δημόσιοι οργανισμοί. Μέσα από αρκετά Κοινοτικά Προγράμματα επιδιώκεται η άντληση πληροφοριών αλλά και οικονομικών πόρων με σκοπό να μπορέσουν οι Ελληνικές επιχειρήσεις να ακολουθήσουν τους Ευρωπαϊκούς ρυθμούς εξέλιξης. Με την έγκριση του Γ' ΚΠΣ υπάρχει δεκαπλασιασμός των κονδυλίων που μπορούν να διατεθούν για υποδομές και δράσεις στον τομέα του εκσυγχρονισμού και της ανάπτυξης της ψηφιακής οικονομίας. Η Κοινωνία της Πληροφορίας είναι από τα βασικά Κοινοτικά Προγράμματα ανάπτυξης της πληροφορικής στην Ελλάδα, με στόχο την καθιέρωση και λειτουργία συστημάτων ηλεκτρονικής επικοινωνίας σε όλους τους χώρους της οικονομίας.

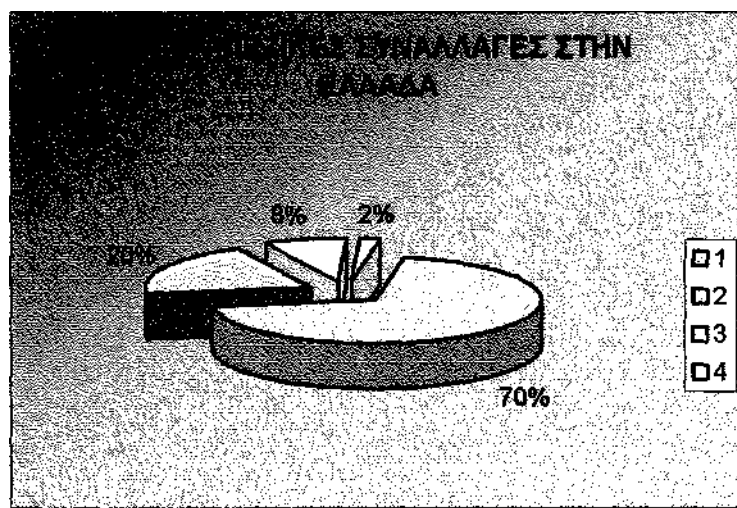
Η απελευθέρωση των τηλεπικοινωνιών, οι εξελίξεις στα ασύρματα δίκτυα, η ανάπτυξη της κινητής τηλεφωνίας, η πτώση του κόστους του ίντερνετ, είναι στοιχεία που οδηγούν στην εφαρμογή νέων μεθόδων επικοινωνίας στην Ελληνική οικονομία. Ειδικότερα σε ό,τι αφορά τη χρήση του ίντερνετ, εμφανίζεται μεγάλη αύξηση των χρηστών τα τελευταία χρόνια, γεγονός που αποδίδεται στην πτώση του κόστους σύνδεσης αλλά και στην γενικότερη εξοικείωση των Ελλήνων με τις νέες τεχνολογίες. Έτσι οι χρήστες ίντερνετ φτάνουν σήμερα στην Ελλάδα το 31% στον εργασιακό χώρο, ενώ 17% έχει σύνδεση στο σπίτι του. Τα ποσοστά αυτά είναι

αρκετά χαμηλότερα από ανεπτυγμένες Ευρωπαϊκές χώρες και αυτό οφείλεται στο υψηλό κόστος χρήσης (παρά την πτώση που έχει σημειωθεί, η χρήση εξακολουθεί να είναι αρκετά ακριβή σε σχέση με άλλες χώρες, πίνακας 2.1). Παρόλα αυτά η Ελλάδα παρουσιάζει σημαντική αύξηση των χρηστών που το 2002 έφτασε σε ποσοστά το 91% σε σχέση με το προηγούμενο έτος.

Αν δεν συμπεριληφθεί το ηλεκτρονικό εμπόριο, οι χρήστες προϊόντων ηλεκτρονικής τραπεζικής, φτάνουν στην Ελλάδα το 20%. Το μικρό (αναλογικά με ανεπτυγμένες Ευρωπαϊκές χώρες) ποσοστό, οφείλεται στην έλλειψη εξοικείωσης των Ελλήνων με τις νέες τεχνολογίες. Οι χρήστες e- banking σε αντίθεση με τους χρήστες του ίντερνετ στην Ελλάδα, αυξάνονται με αρκετά αργούς ρυθμούς, γεγονός που καταδεικνύει τον φόβο των Ελλήνων να εμπιστευτούν τις νέες τεχνολογίες.²⁹

Αν δεν συμπεριληφθούν οι ΑΤΜ' ς οι χρήστες ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελλάδα παρότι παρουσιάζουν αύξηση, εξακολουθούν να κατέχουν μικρά ποσοστά στις τραπεζικές συναλλαγές. Έτσι όπως φαίνεται στο διάγραμμα 4.1 οι παραδοσιακές συναλλαγές (γκισέ) χρησιμοποιούνται από το 70% των πελατών, το 20% χρησιμοποιεί τις ΑΤΜ'ς ενώ ένα μικρό ποσοστό περίπου 2% έχει υιοθετήσει τις ηλεκτρονικές συναλλαγές.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.1
ΟΙ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**



ΠΗΓΗ: ΑΡΧΟΝΤΑΚΗ Α., ΠΑΠΑΔΙΑ Α., ΤΣΑΝΤΙΛΑ Π. Αθήνα 1995

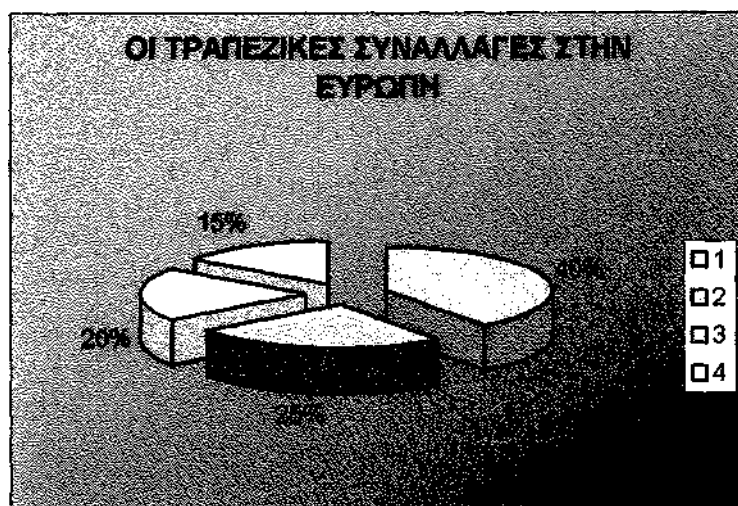
Αντίθετα οι τραπεζικές συναλλαγές στην Ευρώπη (διάγραμμα 4.2) παρουσιάζουν στροφή από τον παραδοσιακό σε σύγχρονους τρόπους συναλλαγών, ενώ μια

²⁹E- Banking νέοι ορίζοντες στο τραπεζικό επιχειρείν

σύγκριση του τρόπου με τον οποίο διεξάγονται οι συναλλαγές στην Ελλάδα και του αντίστοιχου μέσου όρου στην Ευρώπη δείχνει:

- Τα ικανοποιητικά ποσοστά χρήσης των ΑΤΜ'ς στην Ελλάδα.
- Ότι η χρήση των γκισέ εξακολουθεί να είναι πολύ υψηλή στη χώρα μας.
- Την νηπιακή ανάπτυξη στις ηλεκτρονικές συναλλαγές της Ελλάδας σε σχέση με την Ευρώπη.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.2
ΟΙ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ



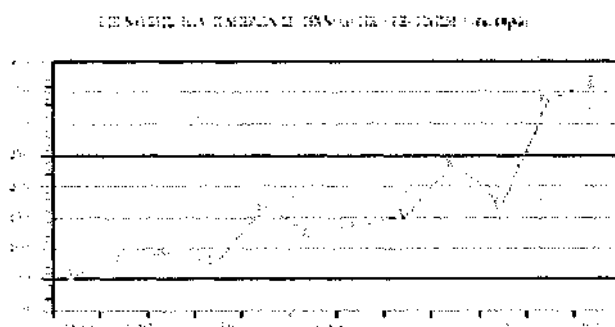
ΠΗΓΗ: ΑΡΧΟΝΤΑΚΗ Α., ΠΑΠΑΛΙΑ Α., ΤΣΑΝΤΙΛΑ Π. Αθήνα 1995

Όσον αφορά την τεχνολογία διαδικτύου, αυτή μειώνει τα εμπόδια εισόδου στον κλάδο για μικρές ευέλικτες τράπεζες, κατά συνέπεια και τις Ελληνικές, οι οποίες δεν επιβαρύνονται με τα υψηλά κόστη συντήρησης δικτύου καταστημάτων, την ίδια ώρα που η ανάπτυξη των τηλεπικοινωνιακών συστημάτων μειώνει το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα των τραπεζών στη συλλογή, επεξεργασία και αξιοποίηση πληροφοριών για την εξυπηρέτηση. Αυτό θα εντείνει και τον ανταγωνισμό των ξένων τραπεζών, οι οποίες θα μπορούν να αλώσουν την ελληνική αγορά με την ηλεκτρονική τραπεζική και τις ανταγωνιστικότερες προσφορές που τους επιτρέπει το μεγάλο τους μέγεθος. Βεβαίως, η προοπτική αυτή δεν είναι άμεση, αφού ναι μεν αυξάνονται με ραγδαίους ρυθμούς οι χρήστες του Ιντερνετ στη χώρα μας, όμως το είδος της χρήσης που κάνουν είναι σχετικά περιορισμένο και δεν προβλέπεται να επηρεάσει, προς το παρόν, μαζικά τις τραπεζικές συναλλαγές.³⁰

³⁰ Κώστα Καλλιωνάτη, Οικονομία, 27/05/2001

Οι Ελληνικές τράπεζες αναγνωρίζοντας τα οφέλη που έχει η εφαρμογή της ηλεκτρονικής τραπεζικής, αυξάνουν συνεχώς τις δαπάνες για τον εκσυγχρονισμό του τραπεζικού συστήματος και την εξειδίκευση του εργατικού δυναμικού. Στο διάγραμμα 4.3 απεικονίζεται η ραγδαία αύξηση των επενδύσεων σε τεχνολογικό εξοπλισμό. Συγκεκριμένα από 50 εκατομμύρια ευρώ που δαπανήθηκαν το 1990, οι δαπάνες έφτασαν τα 250 στα μέσα του 1998 ενώ το 2001 ξεπέρασαν τα 350 εκατομμύρια ευρώ.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.3 ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΣΕ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ



ΠΗΓΗ: Ένωση Ελληνικών Τραπεζών

Οι βελτιώσεις στα προϊόντα και τις υπηρεσίες γίνονται με σημαντικές επενδύσεις σε υψηλή τεχνολογία και ανθρώπινο δυναμικό. Από τις αρχές του 1990 οι Ελληνικές τράπεζες άρχισαν να επενδύουν ποσά για τον τεχνολογικό εκσυγχρονισμό τους. Πιο συγκεκριμένα, στο διάστημα 1990 έως 2001 οι ακαθάριστες επενδύσεις παγίου κεφαλαίου των τραπεζών ανήλθαν σε 2 δισεκατομμύρια.Ευρώ.

Οι δαπάνες τεχνολογικού εκσυγχρονισμού αφορούν τόσο σε συστήματα μηχανογράφησης των τραπεζικών εργασιών όσο και στον εξοπλισμό που απαιτείται για την προώθηση εναλλακτικών δικτύων διανομής προϊόντων: ATM, phone banking, internet banking.

Με την χρήση των νέων τεχνολογιών οι Ελληνικές τράπεζες επιδιώκουν:

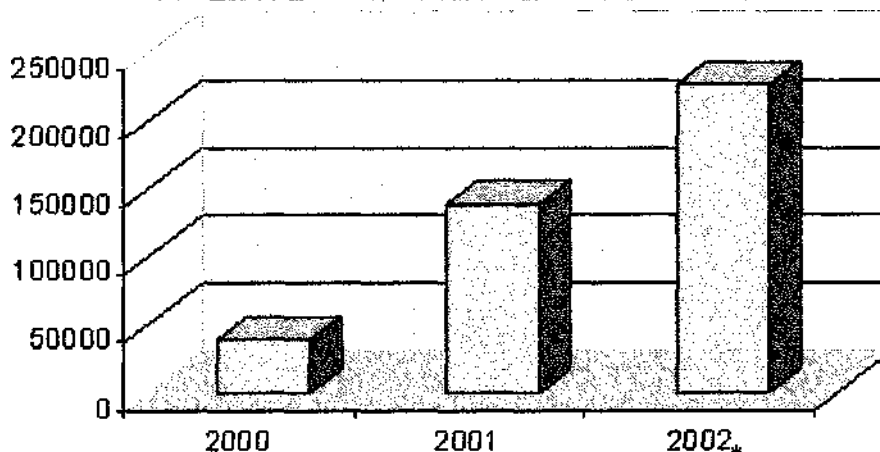
- Να προσφέρουν πιο ελκυστικά προϊόντα και υπηρεσίες.
- Να βελτιώσουν την εσωτερική λειτουργία τους.
- Να βελτιώσουν τα συστήματα διαχείρισης κινδύνων.³¹

³¹ http://www.hba.gr/5publ/enimerotika/Trapezes_moxlos_Anaptvksis.pdf

Οι προοπτικές για την ανάπτυξη του e- banking στην Ελλάδα είναι αρκετά ευνοϊκές λόγω της ιδιαίτερης γεωγραφίας της χώρας καθώς και της αδυναμίας (λόγω του κόστους) για δημιουργία καταστημάτων σε απομακρυσμένες ή νησιώτικες περιοχές. Ωστόσο οι ρυθμοί εξάπλωσης, τουλάχιστον μέχρι σήμερα και αν εξαιρεθούν οι ΑΤΜ' ς, δεν είναι ικανοποιητικοί. Συγκεκριμένα υπάρχει επιφυλακτικότητα από την πλευρά των πελατών για την χρήση νέων τεχνολογιών καθώς προτιμούν την προσωπική επαφή για την διεκπεραίωση των συναλλαγών τους.

Η ενημέρωση και η εξοικείωση των πελατών με το χώρο του διαδικτύου είναι απαραίτητες προϋποθέσεις προκειμένου να υιοθετήσουν τις νέες τεχνολογίες για τις καθημερινές συναλλαγές τους. Οι χρήστες ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελλάδα ξεπερνούν σήμερα τις 250.000 παρουσιάζοντας σημαντική αύξηση (αναλογικά όμως αρκετά μικρότερη από άλλες Ευρωπαϊκές χώρες) σε σχέση με το 2000 που ήταν λιγότεροι από 50.000 (διάγραμμα 4.4).

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.4
ΧΡΗΣΤΕΣ E- BANKING ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ



ΠΗΓΗ: Τράπεζα της Ελλάδος

Αν και είναι δύσκολο να γίνουν προβλέψεις για το βραχυπρόθεσμο μέλλον της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελλάδα, υπάρχουν παράγοντες που δείχνουν ότι οι Έλληνες μακροπρόθεσμα θα αλλάξουν τις συνήθειες στις τραπεζικές συναλλαγές τους.

Συγκεκριμένα μέχρι το 2005 η διείσδυση των νέων τεχνολογιών στην Ελλάδα αναμένεται να είναι έως 40% για το ίντερνετ, 70% για την κινητή τηλεφωνία και 8% για τη ψηφιακή τηλεόραση. Η ηλεκτρονική τραπεζική είναι αναγκαίο βήμα για όλες τις Ελληνικές τράπεζες που θέλουν να επιβιώσουν στον ανταγωνισμό με την

ανάπτυξη των νέων τεχνολογιών. Οι τράπεζες που θα αναπτύξουν τις καλύτερες εφαρμογές ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι βέβαιο ότι θα υπερτερήσουν των υπολοίπων που θα ακολουθήσουν τους παραδοσιακούς τρόπους συναλλαγών. Η βελτίωση της χρηστικότητας των νέων υπηρεσιών καθώς και η ευκολία στην πρόσβαση από όλο και περισσότερους καταναλωτές, είναι οι παράγοντες στους οποίους θα επικεντρώσουν οι τράπεζες οι οποίες έχουν ήδη επενδύσει σε τεχνολογικό εξοπλισμό απαραίτητο για την ηλεκτρονική τραπεζική. Στο μέλλον οι συναλλαγές μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής θα θεωρούνται δεδομένες για όλες τις τράπεζες και ο ανταγωνισμός θα εστιάζεται στην ευκολία πρόσβασης και διαχείρισης των νέων τεχνολογιών. Οι επενδύσεις θα αφορούν την λειτουργικότητα των ηλεκτρονικών συναλλαγών, ενώ οι πελάτες θα εξοικειώνονται όλο και περισσότερο με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές και θα επιζητούν νέες υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας. Στους πελάτες θα παρέχεται μεγαλύτερη διαφάνεια αφού θα μπορούν να συγκρίνουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες χωρίς να χρειάζεται να επισκεφθούν την κάθε τράπεζα ξεχωριστά.

Για τις Ελληνικές τράπεζες η υιοθέτηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών θα σημαίνει σταδιακή μείωση του λειτουργικού κόστους, ενώ ταυτόχρονα αναμένεται να παίξουν πρωταρχικό ρόλο στα κέρδη που αναμένονται μελλοντικά από το ηλεκτρονικό εμπόριο. Οι πελάτες δεν είναι απαραίτητο να αποξενωθούν από τις τράπεζες καθώς μέσω του ίντερνετ θα βρίσκονται σε συνεχή επικοινωνία.³²

Σήμερα στην Ελλάδα υπάρχουν περίπου 1.000.000 χρήστες ίντερνετ, δηλαδή το 10% του πληθυσμού. Άλλες Ευρωπαϊκές χώρες αγγίζουν ήδη τα ποσοστά χρηστών που αναμένει η Ελλάδα μέχρι το 2005 (30% και 40%).

Παρά τις μεγάλες προσπάθειες των Ελληνικών τραπεζών να προωθήσουν το e-banking στη χώρα μας, για διάφορους λόγους η ανταπόκριση των Ελλήνων ιδιωτών και των επιχειρήσεων κυμαίνεται σε επίπεδα αρκετά χαμηλότερα από τα αναμενόμενα. Οι σημαντικότεροι λόγοι της μικρής του αποδοχής στην Ελλάδα είναι η έλλειψη της απαραίτητης εξοικείωσης με το χώρο των νέων τεχνολογιών καθώς και η έλλειψη σωστής ενημέρωσης για την προσέλευση των πελατών.

Η Ελλάδα είναι μια αναπτυσσόμενη χώρα που πραγματοποιεί ακόμα τα πρώτα βήματα στην εξοικείωση με τις νέες τεχνολογίες. Το ενθαρρυντικό είναι ότι για αρκετά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα στην Ελλάδα, η ποιότητα των υπηρεσιών και

³² Μελίνα Γελεάδη, "Οικονομικός Ταχυδρόμος", 1-12-2001

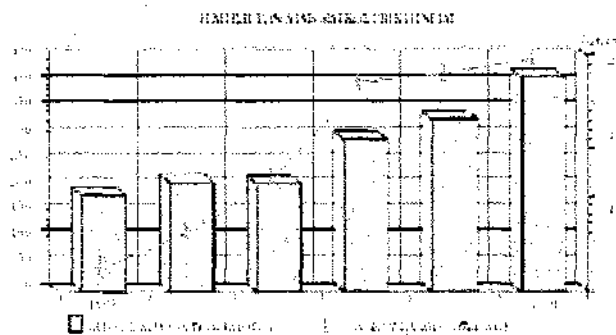
προϊόντων ηλεκτρονικής τραπεζικής που παρέχονται είναι σχεδόν εφάμιλλα των ανεπτυγμένων Ευρωπαϊκών χωρών.

Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές (ΑΤΜ)

Οι ΑΤΜ' ς επιτρέπουν στο κοινό 24ωρη πρόσβαση στις τράπεζες από περίπου 5000 σημεία σε όλη την Ελλάδα, για την ταχύτερη και ευκολότερη πρόσβαση στις καταθέσεις καθώς και σε πλήθος άλλων συναλλαγών (ενημέρωση υπολοίπων, μεταφορές ποσών κ. α.).

Ο αριθμός των ΑΤΜ έχει αυξηθεί ταχύτερα από τον αριθμό άλλων προϊόντων. Τα ΑΤΜ' ς παραδίδουν μια σειρά υπηρεσιών και βρίσκονται κοντά στον πελάτη, μια ευκολία για την οποία πολλοί πελάτες είναι πρόθυμοι να ακολουθήσουν την ηλεκτρονική τραπεζική. Παράλληλα οι υπηρεσίες μέσω ΑΤΜ' ς υπάρχουν μεγάλο χρονικό διάστημα στην αγορά και οι πελάτες έχουν εξοικειωθεί με το συγκεκριμένο τρόπο συναλλαγών. Έτσι όπως φαίνεται στο διάγραμμα 4.5 ο αριθμός των ΑΤΜ' ς συνεχώς αυξάνεται. Ανάλογη αύξηση παρουσιάζουν και οι αξίες των συναλλαγών με ΑΤΜ' ς.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.5
Η ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΑΤΜ' ς ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**



ΠΗΓΗ: Ένωση Ελληνικών Τραπεζών³³

Phone banking

Το μέσο που χρησιμοποιείται συνήθως για να επικοινωνήσουν οι πελάτες με την τράπεζα μέσω τηλεφώνου, είναι μικρές συσκευές που κωδικοποιούν-αποκωδικοποιούν τα στοιχεία που ζητά ο χειριστής τους. Ο πελάτης κατέχει ένα ατομικό κωδικό (password) και συνδέεται με τον κόμβο πληροφοριών της τράπεζας

³³ http://www.hba.gr/5publ/enimerotika/Trapezes_moxlos_Anaptysis.pdf

απ' όπου λαμβάνει τις απαντήσεις σε ότι έχει ζητήσει με τη μορφή μαγνητοφωνημένης ηχητικής απάντησης.

Το κόστος σύνδεσης περιλαμβάνει την αγορά της συσκευής και οι χρεώσεις ποικίλουν ανάλογα με τις κλήσεις και το είδος των συναλλαγών που ζητάει κάθε φορά ο πελάτης.

Οι συνήθεις υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω του phone banking είναι:

- Ερωτήσεις υπολοίπου.
- Πληροφόρηση για την κίνηση επιταγών.
- Μεταφορές από λογαριασμό σε λογαριασμό.
- Πληρωμές διαφόρων τελών.
- Εξόφληση λογαριασμών.
- Πληροφόρηση για χρηματιστηριακές τιμές.
- Λήψη πληροφοριών για τις ισοτιμίες νομισμάτων.

Στην Ελλάδα το phone banking ξεκίνησε η Alpha bank με το Alphaphone και η Citibank με την ονομασία Citiphone Banking. Σήμερα οι περισσότερες Ελληνικές τράπεζες προσφέρουν υπηρεσίες phone banking. Οι συναλλαγές αυτές βρίσκονται σε χαμηλή ανάπτυξη (σε αναλογία με ανεπτυγμένες Ευρωπαϊκές χώρες) και οι τράπεζες που τις προσφέρουν έχουν απλά βελτιώσει την τεχνογνωσία τους για το μέλλον χωρίς να μπορέσουν να αποκομίσουν ουσιαστικά κέρδη από την πώληση της υπηρεσίας σε σύγκριση με το κόστος των επενδύσεων. Αυτό οφείλεται στο μικρό μέγεθος της αγοράς που κατέχουν στην Ελλάδα οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής συνολικά αλλά και στην ελλιπή ενημέρωση του κοινού.³⁴

Home banking

Το Home banking απευθύνεται σε μεσαίου ή υψηλού εισοδήματος καταναλωτές ή επιχειρήσεις. Οι υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω του Home banking είναι ανάλογες με αυτές του phone banking. Ως μέσο συναλλαγής χρησιμοποιείται ο προσωπικός υπολογιστής του πελάτη ή της επιχείρησης.

Η τιμολόγηση βασίζεται συνήθως σε προκαθορισμένο τιμολόγιο ανάλογα με την κλήση, συναλλαγή, χρόνο σύνδεσης με την τράπεζα και ύψος αξίας συναλλαγών.

³⁴ ΑΡΧΟΝΤΑΚΗ Α., ΠΑΠΑΔΙΑ Δ., ΤΣΑΝΤΙΛΑ Π. Αθήνα 1995

Στην Ελλάδα υπηρεσία Home banking διαθέτει η Alpha Bank με την ονομασία Alphaline.³⁵

Internet Banking

Το Internet Banking θεωρείται το μέλλον του web banking διεθνώς αλλά και στη χώρα μας. Στις ανεπτυγμένες οικονομικά χώρες, όπου οι πελάτες των τραπεζών είναι περισσότερο ώριμοι και πιο εξοικειωμένοι με τις νέες τεχνολογίες, οι επενδύσεις σ' αυτή τη μορφή συναλλαγών έχουν ήδη καταστεί αποδοτικές. Στην Ελλάδα το Internet Banking βρίσκεται ακόμα σε νηπιακή ανάπτυξη, υπάρχει όμως αριθμός πελατών που το εμπιστεύεται. Οι τράπεζες επίσης έχουν δημιουργήσει την απαραίτητη υποδομή με πολλές προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Αυτό δείχνει ότι τα μεγάλα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα στην Ελλάδα έχουν κατανοήσει τον ρόλο που αναμένεται να διαδραματίσει στο μέλλον το Internet Banking και έχουν ήδη επενδύσει α' αυτό.

Από το internet banking προκύπτουν σημαντικά πλεονεκτήματα αφού οι πελάτες τυγχάνουν γρήγορης και ευέλικτης εξυπηρέτησης ενώ σημαντικό είναι και το οικονομικό κέρδος που έχουν με την απομάκρυνση από τον γκισέ.

Για την επιτυχημένη οργάνωση και λειτουργία του internet banking δεν αρκούν μόνο οι επενδύσεις σε νέες τεχνολογίες αλλά και το εξειδικευμένο εργατικό δυναμικό που θα μπορέσει να ανταποκριθεί στις αυξημένες απαιτήσεις της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Το μέλλον του internet banking είναι ελπιδοφόρο, παρά τη μέχρι σήμερα χαμηλή ανταπόκριση του κοινού. Καταναλωτές και επιχειρήσεις έχουν ανάγκη την γρήγορη και ευέλικτη εξυπηρέτηση καθώς διαθέτουν περιορισμένο χρόνο για την διεκπεραίωση των συναλλαγών τους.

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται μέσω internet banking από τα περισσότερα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα σήμερα στην Ελλάδα είναι οι ακόλουθες:

- Ερωτήσεις υπολοίπου λογαριασμών.
- Πληρωμές λογαριασμών ΔΕΚΟ.
- Πληρωμές πιστωτικών καρτών.
- Πληρωμές ΦΠΑ.
- Χρηματιστηριακές συναλλαγές.
- Μεταφορές ποσών σε λογαριασμούς.

³⁵ ΑΡΧΟΝΤΑΚΗ Α., ΠΑΠΑΔΙΑ Δ., ΤΣΑΝΤΙΛΑ Π. Αθήνα 1995

Μελλοντικά σχεδιάζεται η δημιουργία και άλλων συναλλαγών όπως η real time παρακολούθηση του χρηματιστηρίου, αιτήσεις για έκδοση προσωπικών ή καταναλωτικών δανείων, αίτηση για έκδοση μπλοκ επιταγών κ.α.³⁶

E- Banking και Ελληνικές Τράπεζες

Οι Ελληνικές τράπεζες, σε όλο και υψηλότερα ποσοστά, προσφέρουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής. Συγκεκριμένα σε έρευνα που πραγματοποιήθηκε για λογαριασμό του περιοδικού Infotainment Arena³⁷ σε συνεργασία με την εταιρεία συμβούλων Gartner Group, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι οι περισσότερες Ελληνικές τράπεζες προσφέρουν ικανοποιητικές υπηρεσίες, εφάμιλλες των αντίστοιχων Ευρωπαϊκών. Στην έρευνα συμμετείχαν 11 τράπεζες και εξετάστηκε η σχεδίαση, η δομή, η ευκολία πλοήγησης, η αισθητική εμφάνιση και η ασφάλεια των web sites.

Σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες το σύνολο των τραπεζών διαθέτουν όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που αφορούν τις καθημερινές συναλλαγές (ερωτήσεις υπολοίπων, μεταφορές ποσών, πληρωμές λογαριασμών κ.α.).

Στα περισσότερα sites υπάρχει εύκολη πρόσβαση και μετακίνηση γεγονός που καθιστά σχετικά εύκολες τις συναλλαγές ακόμα και σε πελάτες που δεν είναι ιδιαίτερα εξοικειωμένοι με το χώρο του διαδικτύου. Το πρόβλημα που παρουσιάζεται σε ορισμένα sites είναι ότι δεν υπάρχουν λέξεις κλειδιά για ερωτήσεις που θα επέτρεπαν μεγαλύτερη ευκολία στην πλοήγηση.

Η αισθητική των web sites βρίσκεται σε υψηλά επίπεδα για τις περισσότερες τράπεζες, ενώ με βάση τις προσωπικές εκτιμήσεις των τραπεζών στον τομέα της ασφάλειας των συναλλαγών χρησιμοποιούνται τα πιο εξελιγμένα τεχνολογικά συστήματα.

Οι 10 από τις 11 τράπεζες διαθέτουν τις υπηρεσίες τους 24 ώρες το 24ωρο, επτά ημέρες την εβδομάδα. Εξάιρεση αποτελεί η Εθνική τράπεζα η οποία διαθέτει τις online υπηρεσίες της 4π.μ έως 8μ.μ τις καθημερινές και 9π.μ. έως 8μ.μ. τα Σαββατοκύριακα.

Οι περισσότερες τράπεζες προσφέρουν στα sites τους την δυνατότητα επιλογής γλωσσών (Ελληνικά, Αγγλικά). Εξάιρεση αποτελούν η Λαϊκή, η Εθνική και η τράπεζα Κύπρου.

³⁶ Αγγελική Ζανή, "Οικονομικός Ταχυδρόμος", 1-12-2001, σελ. 86

³⁷ Infotainment Arena, 14/12/2001 σελ.24

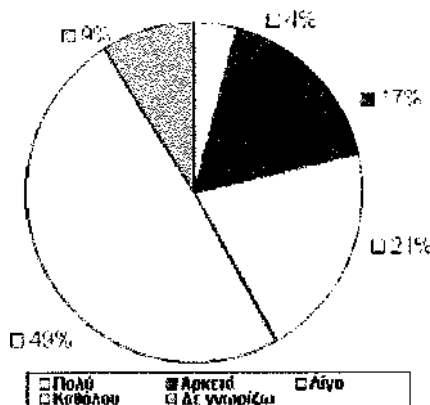
Σε όλα τα sites υπάρχει διαθέσιμο τηλέφωνο ή e-mail προκειμένου να μπορεί ο επισκέπτης να επικοινωνήσει με την τράπεζα για ερωτήσεις και πληροφορίες σχετικά με τις συναλλαγές του.

Σε ότι αφορά το κόστος των συναλλαγών αναφέρεται ότι καμία από τις τράπεζες που συμμετείχαν στην έρευνα δεν επιβαρύνει τους πελάτες με επιπλέον κόστος για την χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών.³⁸

Συμπερασματικά οι Ελληνικές τράπεζες που παρέχουν προϊόντα και υπηρεσίες μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής, βρίσκονται σε αρκετά υψηλό επίπεδο και είναι ικανές να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις των πελατών.

Αντίθετα οι πελάτες, δεν δείχνουν ανάλογα ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής που τους παρέχονται. Έτσι όπως φαίνεται στο διάγραμμα 4.6, το 49% των Ελλήνων δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο από το Ελληνικό internet banking, ενώ μόλις το 4% θεωρεί της ηλεκτρονικές υπηρεσίες των τραπεζών πολύ ικανοποιητικές.³⁹

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.6
ΑΠΟΨΗ ΓΙΑ ΤΟ INTERNET BANKING



ΠΗΓΗ: Credit Company

Αποτίμηση του E- Banking

Στις αρχές του 1997, οι περισσότερες οικονομικές εφημερίδες και περιοδικά περιλάμβαναν σε καθημερινή σχεδόν βάση κάποια άρθρο σχετικά με την «επανάσταση» που συντελείται στον τραπεζικό χώρο μέσω της εφαρμογής της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

³⁸ Τα στοιχεία και τα αποτελέσματα της έρευνας είναι διαθέσιμα στο παράρτημα

³⁹ <http://www.credit.gr/votes.php3?q=13>

Στις αρχές του 2000 το e-banking αποδείχθηκε πως θα χρειαστεί αρκετές προσπάθειες και χρονικό διάστημα για αλλάξει ριζικά τον τρόπο με τον οποίο διεκπεραιώνονται οι τραπεζικές συναλλαγές. Το 1999, τη χρονιά που οι περισσότεροι τραπεζικοί οργανισμοί σε Ευρώπη και ΗΠΑ πραγματοποιούσαν σημαντικές επενδύσεις στον χώρο της ηλεκτρονικής τραπεζικής, οι πιο έμπειροι και πιστοί χρήστες του διαδικτύου, οι Αμερικανοί πολίτες, επέλεξαν την ηλεκτρονική εξόφληση μόλις 4,2 εκατ. λογαριασμών από ένα σύνολο 18 δισ. λογαριασμών, που πραγματοποιήθηκαν μέσω παραδοσιακών συναλλαγών.

Το απογοητευτικό αυτό νούμερο ήταν και το πρώτο που έφερε στην επιφάνεια τον προβληματισμό για την αποτελεσματικότητα της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Εάν οι Αμερικανοί χρήστες δεν επέλεξαν το διαδίκτυο για να εξοφλήσουν κάποιο λογαριασμό τους, γλιτώνοντας χρόνο, κόπο και, σε αρκετές περιπτώσεις, ατελείωτες ουρές πίσω από τα ταμεία κάποιας τράπεζας, τότε πώς θα ήταν δυνατόν να αφιερώσουν χρόνο σε έναν τραπεζικό δικτυακό τόπο προκειμένου να αγοράσουν συγκεκριμένες υπηρεσίες και χρηματοοικονομικά προϊόντα;

Στα μέσα του 2001 έκαναν την εμφάνισή τους στη δημοσιότητα τα πρώτα στοιχεία σχετικά με τις on-line καταθέσεις χρημάτων σε τραπεζικούς λογαριασμούς. Στα τέλη του 1999 με αρχές του 2000 οι on-line καταθέσεις αντιστοιχούσαν μόλις στο 0,02% επί των συνολικών καταθέσεων στις Αμερικανικές τράπεζες.

Οι περισσότεροι αναλυτές υποστηρίζουν πως όπως και στον τομέα του on-line retail, δηλαδή της πώλησης καταναλωτικών αγαθών στο διαδίκτυο, έτσι και στο e-banking οι προσδοκίες ήταν υπέρμετρες. Ο ηλεκτρονικός τρόπος συναλλαγών δεν έχει αποτύχει, απλώς δεν έχει επιδείξει την επιθυμητή ανάπτυξη.

Το 2001 οι περισσότερες τράπεζες στην Ευρώπη επιβεβαιώνουν ότι μόνο το 5 έως 10% της πελατειακής τους βάσης χρησιμοποιεί τις on-line υπηρεσίες τους. Το ποσοστό αυτό προκύπτει από έρευνα σε τραπεζικούς οργανισμούς κυρίως ανεπτυγμένων χωρών, όπως η Βρετανία και η Γερμανία. Στην Ελλάδα είναι εύκολο να συμπεράνει κανείς πως η ανάπτυξη του e-banking θα είναι χαμηλότερη του μέσου Ευρωπαϊκού όρου και σίγουρα θα διαμορφώνεται πολύ χαμηλότερα από το 5% επί του συνόλου των πελατών. Ακόμη όμως και σε χώρες όπου οι χρήστες του διαδικτύου συναλλάσσονται on-line με τις τράπεζες, δεν έχουν σταματήσει τον παραδοσιακό τρόπο συναλλαγών, ο οποίος εξακολουθεί να αποτελεί τη δημοφιλέστερη μέθοδο.

Στον αντίποδα της μικρής ανταπόκρισης των πελατών στο e-banking, οι τραπεζικοί δικτυακοί τόποι και άλλοι κόμβοι του διαδικτύου με πληροφορίες για χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και προϊόντα βρίσκονται στην κορυφή της προτίμησης των Ευρωπαίων, αλλά και των Ελλήνων χρηστών του διαδικτύου.

Ιδιαίτερα σε ό,τι αφορά τον Έλληνα χρήστη του διαδικτύου, οι έρευνες για την επισκεψιμότητα των sites του ελληνικού Web αποκαλύπτουν πως οι κόμβοι με πληροφοριακό περιεχόμενο για τα χρηματοοικονομικά είναι πολύ δημοφιλείς.

Εκπρόσωποι του ελληνικού τραπεζικού τομέα υποστηρίζουν πως αν και το e-banking δεν έχει υιοθετηθεί στον βαθμό που είχε εκτιμηθεί αρχικά, οι δικτυακοί τόποι των ελληνικών τραπεζών αποτελούν ένα σημαντικό κανάλι έμμεσης προώθησης και υποστήριξης των υπηρεσιών τους. Βέβαια, οι ίδιοι κύκλοι υπογραμμίζουν πως η υψηλή επισκεψιμότητα ενός τραπεζικού δικτυακού τόπου δεν σημαίνει ταυτόχρονα και ανάπτυξη του e-banking της ίδιας τράπεζας.

Οι έρευνες στην ελληνική αγορά έχουν δείξει ότι οι χρήστες που επιλέγουν να επικοινωνήσουν «ηλεκτρονικά» με την τράπεζά τους περιορίζονται μόνο στην ενημέρωση για τους λογαριασμούς τους ή τα χαρτοφυλάκια μετοχών και αποφεύγουν άλλου είδους συναλλαγές. Ο λόγος είναι απλός: η επιφύλαξη για την ασφάλεια του δικτυακού περιβάλλοντος.

Πάντως, οι τράπεζες εφαρμόζουν την τελευταία λέξη της τεχνολογίας σε επίπεδο ασφαλείας και έχουν επενδύσει πολλά στα πιο εξελιγμένα πρωτόκολλα ασφαλείας. Αξίζει να σημειωθεί ότι στο παρελθόν ανάλογη δυσπιστία είχε προκαλέσει και η εμφάνιση των ATM's, στα οποία πολλοί ακόμη και σήμερα αποφεύγουν να κάνουν καταθέσεις.

Γενικώς οι υπηρεσίες που προσφέρονται πιο συχνά διαδικτυακά είναι η ενημέρωση για την κίνηση λογαριασμών, η μεταφορά χρημάτων μεταξύ λογαριασμών, η πληρωμή λογαριασμών και πιστωτικών καρτών. Πρόσφατα δόθηκε η δυνατότητα καταβολής ΦΠΑ, σε όσους όμως υποβάλλουν με τον ίδιο τρόπο φορολογική δήλωση. Πρέπει να σημειωθεί ότι σε πολλές τραπεζικές εργασίες απαιτείται η υπογραφή του πελάτη, όπως για παράδειγμα στα δάνεια, με αποτέλεσμα να μην είναι δυνατή η διάθεσή τους μέσω διαδικτύου. Πάντως ακόμη και οι τράπεζες που δεν διαθέτουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής, διαθέτουν ιστοσελίδες μέσω των οποίων ο πελάτης μπορεί να λάβει πληροφορίες για τα παρεχόμενα προϊόντα και υπηρεσίες. Οι ελληνικοί τραπεζικοί οργανισμοί ήταν από τους πρώτους που υποστήριξαν και άλλου είδους επιχειρηματικές προσπάθειες στο διαδίκτυο. Οι τράπεζες διατηρούν εδώ

και αρκετά χρόνια στενή σχέση με τον χώρο της πληροφορικής και τον τηλεπικοινωνιών, και την τελευταία τριετία επεκτάθηκαν και στον χώρο του διαδικτύου.

Εκπρόσωποι ελληνικών τραπεζών υποστηρίζουν σήμερα πως παρά τους αργούς ρυθμούς ανάπτυξης του e-banking και τις αρκετές αποτυχημένες επιχειρηματικές προσπάθειες στο διαδίκτυο, η τεχνολογία θα εξακολουθήσει να αποτελεί βασικό πυρήνα στη στρατηγική τους. Η επένδυση σε τεχνολογία είναι μονόδρομος για ορισμένα από τα μεγαλύτερα χρηματοοικονομικά σχήματα στην Ελλάδα και παρά την κρίση που διέρχεται σήμερα η Ελληνική, αλλά και η Διεθνής αγορά, θα συνεχίσουν να αναζητούν επενδυτικές ευκαιρίες στον χώρο.

Αυτό που έχει αλλάξει σήμερα είναι πως οι τράπεζες είναι πλέον προσεκτικότερες στις επενδυτικές τους επιλογές, ενώ οφείλουν να αναπτύξουν συνέργιες με εταιρείες πληροφορικής στις οποίες αποτελούν στρατηγικούς επενδυτές. Περισσότερο από ποτέ δίνεται σήμερα η δυνατότητα στους τραπεζικούς ομίλους να αναζητήσουν το κέρδος μέσω συνεργιών με τις επιχειρήσεις από τον χώρο της τεχνολογίας⁴⁰

⁴⁰ e-banking: Αναβάλλεται η επανάσταση

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΟ E-BANKING ΑΠΟ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

Πηγές

Τα στοιχεία που χρησιμοποιούνται για επεξεργασία στο συγκεκριμένο κεφάλαιο έχουν παραχωρηθεί από την βάση δεδομένων του τμήματος Ηλεκτρονικής Τραπεζικής της τραπεζής Πειραιώς (Winbank). Η επικοινωνία για την συγκέντρωση και επεξεργασία των στοιχείων, έγινε με το κ. Σωτήρη Συρμακέζη, Διευθυντή Διεύθυνσης ηλεκτρονικής τραπεζικής της Winbank.

Τα στοιχεία αφορούν την χρονική περίοδο 2000- 2001. Οι πελάτες διακρίνονται σε ιδιώτες (IND), ανώνυμες εταιρείες (ATE), προσωπικό επιχειρήσεων (STF) και Οργανισμούς (ORG). Υπάρχει ακόμα διαχωρισμός των φύλων καθώς και της ηλικίας. Οι συναλλαγές αφορούν αποκλειστικά τους χρήστες ηλεκτρονικής τραπεζικής και δεν εμπεριέχονται στοιχεία για την κατανομή των πελατών της τράπεζας Πειραιώς συνολικά.

Οι ηλεκτρονικές συναλλαγές είναι το internet banking, το phone banking, το mobile banking και παρέχονται μέσα από το web banking της τράπεζας καθώς και τα κανάλια επικοινωνίας (για το phone banking και το mobile banking).

Οι συναλλαγές που πραγματοποιούνται είναι κωδικοποιημένες και αφορούν:

- ΧΡΗΣΗ -ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΗΓΗΣΗ.
- ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ- ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ.
- ΠΛΗΡΩΜΕΣ.
- ΔΑΝΕΙΑ- ΜΕΣΙΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ.
- ΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ.
- ΑΤΟΜΙΚΑ, ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ.
- ΕΝΤΟΛΕΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ.
- ΕΝΗΜΕΡΩΣΕΙΣ.

Τα στοιχεία ήταν αρχικά διαθέσιμα σε βάση δεδομένων της Microsoft Access και η επεξεργασία τους έγινε με το πρόγραμμα Microsoft Excel. Αρκετά από τα στοιχεία που δίνονται είναι κωδικοποιημένα ή χρησιμοποιούνται ορολογίες ηλεκτρονικής

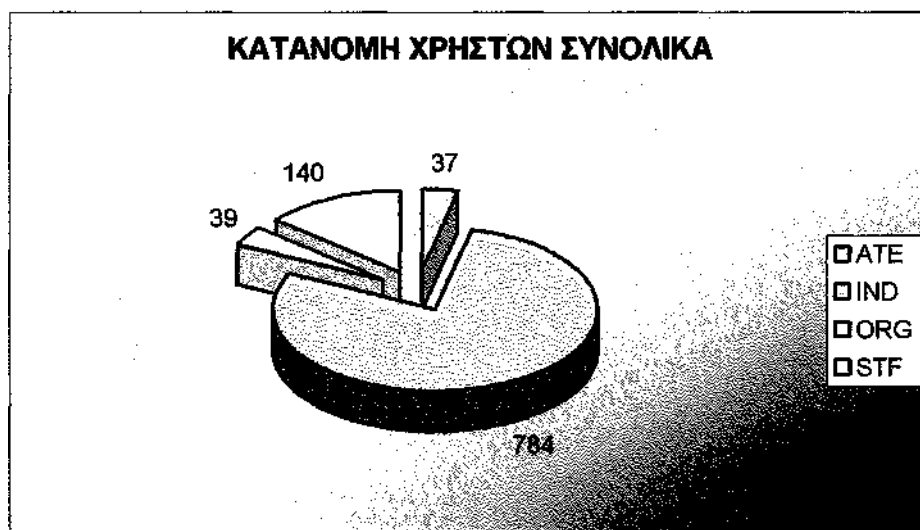
τραπεζικής και για το λόγο αυτό δίνονται διευκρινήσεις στο παράρτημα (1 Γλωσσάρι).

Κατανομή Χρηστών

Χρησιμοποιήθηκαν στοιχεία από συνολικά 1000 ιδιώτες (IND), εταιρείες (ATE), οργανισμούς (ORG) και προσωπικό επιχειρήσεων (STF).

Η κατανομή των χρηστών συνολικά φαίνεται στο διάγραμμα 5.1

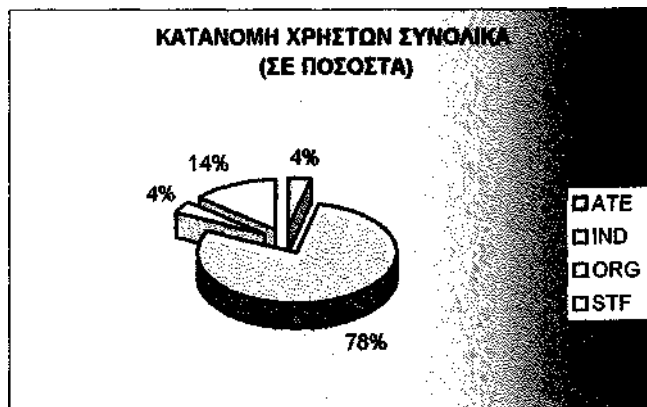
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.1



Οι περισσότεροι χρήστες ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι ιδιώτες (784), ενώ ακολουθούν οι εργαζόμενοι σε επιχειρήσεις που λόγω της εργασίας τους είναι εξοικειωμένοι με το χώρο. Οι ανώνυμες εταιρείες και οι οργανισμοί δεν υιοθετούν εύκολα την ηλεκτρονική τραπεζική λόγω του μεγέθους τους και την έλλειψη ευελιξίας στην χρήση των νέων τεχνολογιών. Παράλληλα οι εταιρείες οφείλουν να πείσουν τους προμηθευτές για τα οφέλη της χρήσης του e- banking και να προχωρήσουν στις απαραίτητες επενδύσεις σε πληροφοριακά συστήματα.

Υπάρχουν επίσης διαδικαστικά προβλήματα που αποτρέπουν τις εταιρείες από την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Συγκεκριμένα για πληρωμές που πρέπει να γίνουν σε λογαριασμούς πιστωτών, προμηθευτών, θα πρέπει οι εταιρείες να καταθέτουν αίτηση, να εγκρίνεται από την τράπεζα η χρήση του λογαριασμού του πιστωτή, προμηθευτή και στη συνέχεια να πραγματοποιείται η συναλλαγή.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.2



Έτσι το 78% των χρηστών ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι ιδιώτες, το 14% εργαζόμενοι σε επιχειρήσεις ενώ μόλις το 8% αφορά εταιρείες και οργανισμούς.

Οι ιδιώτες χρήστες εμφανίζουν πολύ μεγάλο ποσοστό, ενώ ενδέχεται να είναι εργαζόμενοι σε κάποια εταιρεία ή οργανισμό. Ωστόσο για τις ανάγκες της μελέτης καταμετρούνται ξεχωριστά.

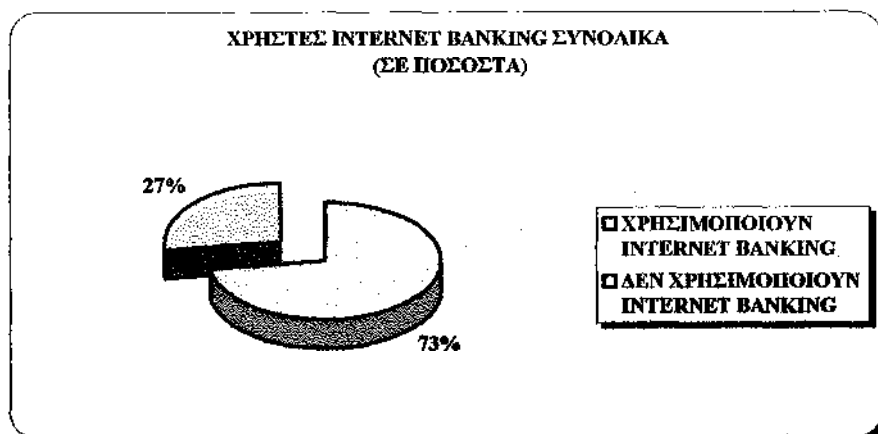
Χρήστες internet banking

Για την καταμέτρηση των χρηστών internet banking χρησιμοποιήθηκαν συνολικά 1000 εταιρείες, ιδιώτες, εργαζόμενοι σε επιχειρήσεις και οργανισμοί.

Από αυτούς οι 727 πραγματοποιούν τις τραπεζικές συναλλαγές τους μέσω ίντερνετ, ενώ οι 273 πραγματοποιούν συναλλαγές με άλλα κανάλια επικοινωνίας (phone banking, mobile banking).

Οι τιμές αυτές μεταφράζονται σε ποσοστά 73% για τους χρήστες internet banking και 27% για τους υπόλοιπους. (διάγραμμα 5.3).

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.3



Όπως προκύπτει από τα στοιχεία, το internet banking είναι η προσφιλέστερη μορφή ηλεκτρονικών συναλλαγών. Η προτίμηση αυτή των καταναλωτών οφείλεται στο γεγονός ότι μέσω του ίντερνετ οι καταναλωτές έχουν την δυνατότητα να πραγματοποιούν και άλλες συναλλαγές που βασίζονται στην ηλεκτρονική τραπεζική (e-commerce), ενώ μπορούν και να συγκρίνουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες όλων των τραπεζών. Αντίθετα με το mobile ή το phone banking οι καταναλωτές περιορίζονται αποκλειστικά σε τραπεζικές συναλλαγές ενώ συνεργάζονται με την τράπεζα που έχουν αρχικά επιλέξει χωρίς άμεση πρόσβαση στα προϊόντα και τις υπηρεσίες άλλων τραπεζών.

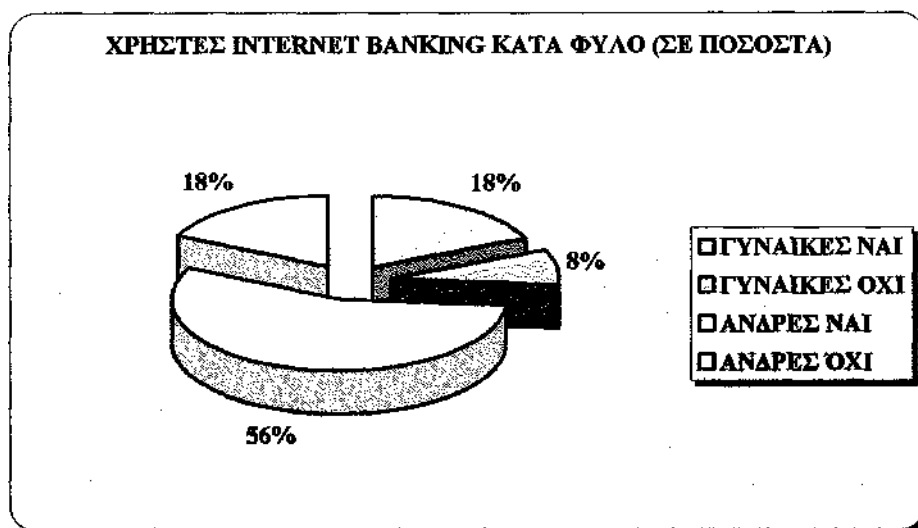
Τέλος για τους χρήστες ηλεκτρονικής τραπεζικής η χρήση ενός τύπου συναλλαγών δεν αποκλείει τις άλλες. Έτσι αρκετοί πελάτες κάνουν ταυτόχρονη χρήση όλων των υπηρεσιών που προσφέρονται.

Χρήστες internet banking κατά φύλο

Τα στοιχεία αφορούν 731 άτομα ιδιώτες και εργαζόμενους σε επιχειρήσεις. Από τους χρήστες οι 539 είναι άνδρες εκ των οποίων οι 409 χρησιμοποιούν το internet banking στις συναλλαγές τους και οι 194 γυναίκες εκ των οποίων οι 135 είναι χρήστες internet banking.

Στο διάγραμμα 5.4 οι τιμές αυτές μεταφράζονται σε ποσοστά.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.4



Οι άνδρες συνολικά είναι πιο εξοικειωμένοι με το χώρο του internet banking και της ηλεκτρονικής τραπεζικής γενικότερα. Αποτελούν το 74% των χρηστών ενώ οι

γυναίκες αντίστοιχα μόλις το 26%. Αυτή η διαφοροποίηση σχετίζεται τόσο με τις ανισότητες (ο μεγαλύτερος αριθμός των εργαζομένων είναι άνδρες) που παρατηρούνται στο χώρο της εργασίας όσο και με την μεγαλύτερη εξοικείωση των ανδρών με τις νέες τεχνολογίες.

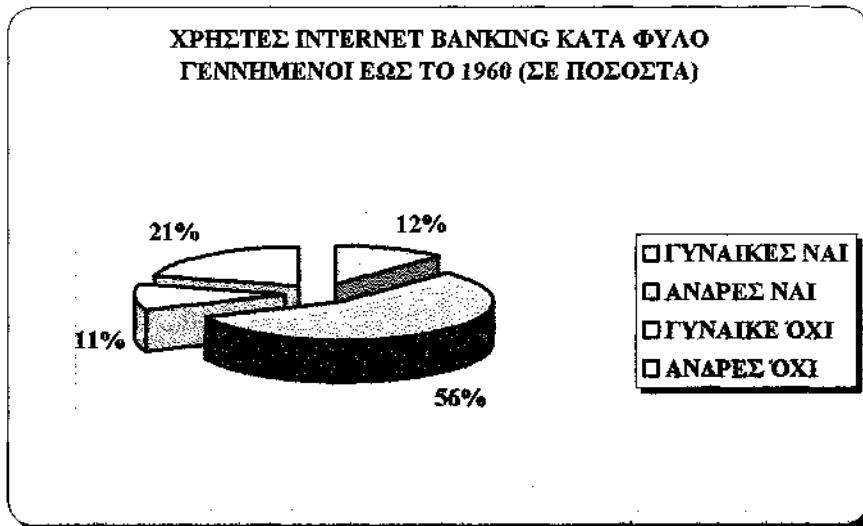
Ηλικίες χρηστών internet banking

Η πρώτη κατηγορία αφορά χρήστες γεννημένους έως και το 1960.

Καταμετρήθηκαν συνολικά 284 άτομα εκ των οποίων 199 άνδρες και 85 γυναίκες.

Όπως φαίνεται στο διάγραμμα 5.5 το 56% των ανδρών είναι χρήστες του internet banking ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των γυναικών χρηστών είναι 12%

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.5



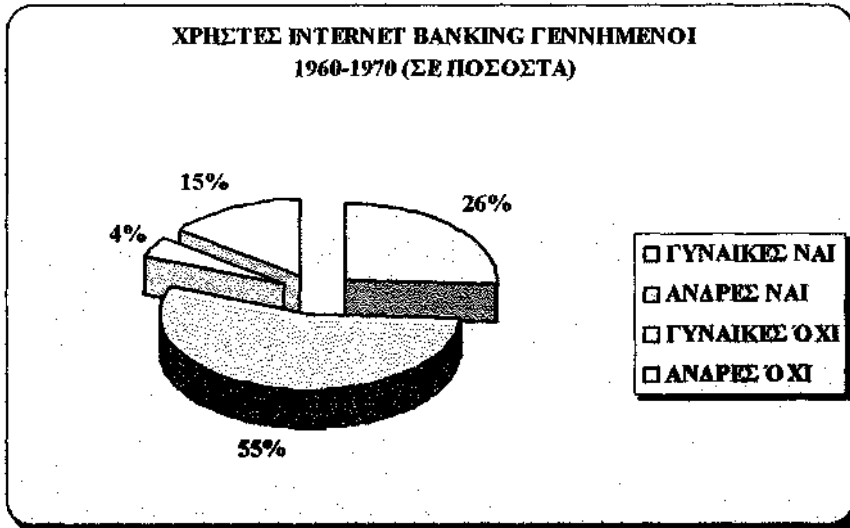
Η δεύτερη κατηγορία αφορά χρήστες γεννημένους το 1960 έως και το 1970.

Καταμετρήθηκαν συνολικά 321 άτομα εκ των οποίων 248 άνδρες και 73 γυναίκες.

Όπως φαίνεται στο διάγραμμα 5.6 το 55% των ανδρών είναι χρήστες internet banking ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των γυναικών χρηστών έχει ανέβει σημαντικά στο 26%.

Παράλληλα έχει μειωθεί το ποσοστό των γυναικών που δεν χρησιμοποιεί το internet banking στις ηλεκτρονικές συναλλαγές. Σε όλες τις περιπτώσεις που εξετάζονται, οι χρήστες internet banking, είναι δυνατό να χρησιμοποιούν παράλληλα και άλλες μορφές ηλεκτρονικών συναλλαγών. Ωστόσο εξετάζεται μόνο αυτή η μορφή των συναλλαγών γιατί θεωρείται η πιο διαδεδομένη.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.6

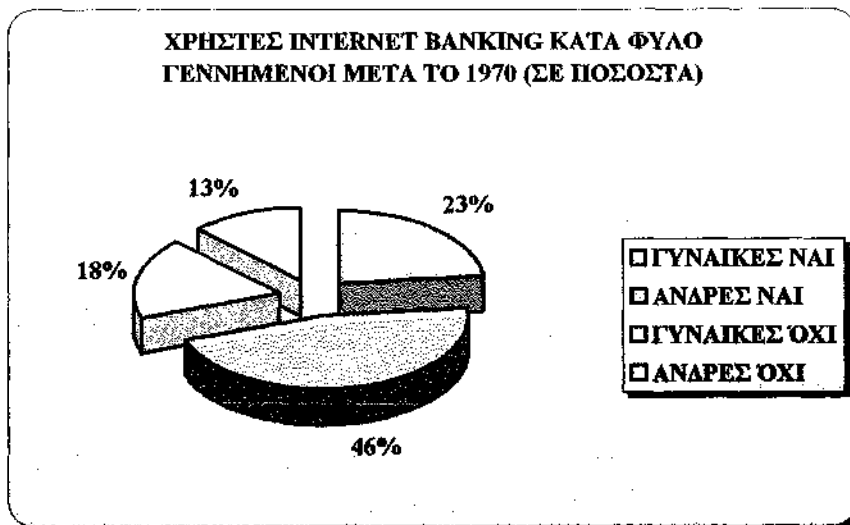


Η τρίτη κατηγορία αφορά χρήστες γεννημένους μετά το 1970.

Καταμετρήθηκαν συνολικά 56 άτομα εκ των οποίων 33 άνδρες και 23 γυναίκες.

Όπως φαίνεται στο διάγραμμα 5.7 το 46% των ανδρών είναι χρήστες internet banking ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των γυναικών είναι 23%. Συνολικά στην κατηγορία αυτή το 69% είναι χρήστες internet banking ενώ το 31% πραγματοποιεί τις συναλλαγές του μέσω phone banking ή mobile banking.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.7



Από τον διαχωρισμό των χρηστών με βάση το φύλο και την ηλικία προκύπτουν τα εξής συμπεράσματα:

- Το μεγαλύτερο ποσοστό των χρηστών internet banking είναι άνδρες, όπως συμβαίνει και με το σύνολο της ηλεκτρονικής τραπεζικής.
- Στην δεύτερη κατηγορία (γεννημένοι το 1960 έως και το 1970) το ποσοστό των συνολικών χρηστών αυξάνεται, γεγονός που αποδίδεται στο ότι οι χρήστες ηλικίας έως 40 χρονών είναι πιο νέοι και συνεπώς πιο εξοικειωμένοι με τις νέες τεχνολογίες.
- Στην τρίτη κατηγορία οι χρήστες συνολικά μειώνονται καθώς οι πελάτες έως 30 χρονών είναι λιγότεροι (είτε αφορά την ηλεκτρονική τραπεζική είτε τους παραδοσιακούς τρόπους τραπεζικών συναλλαγών).

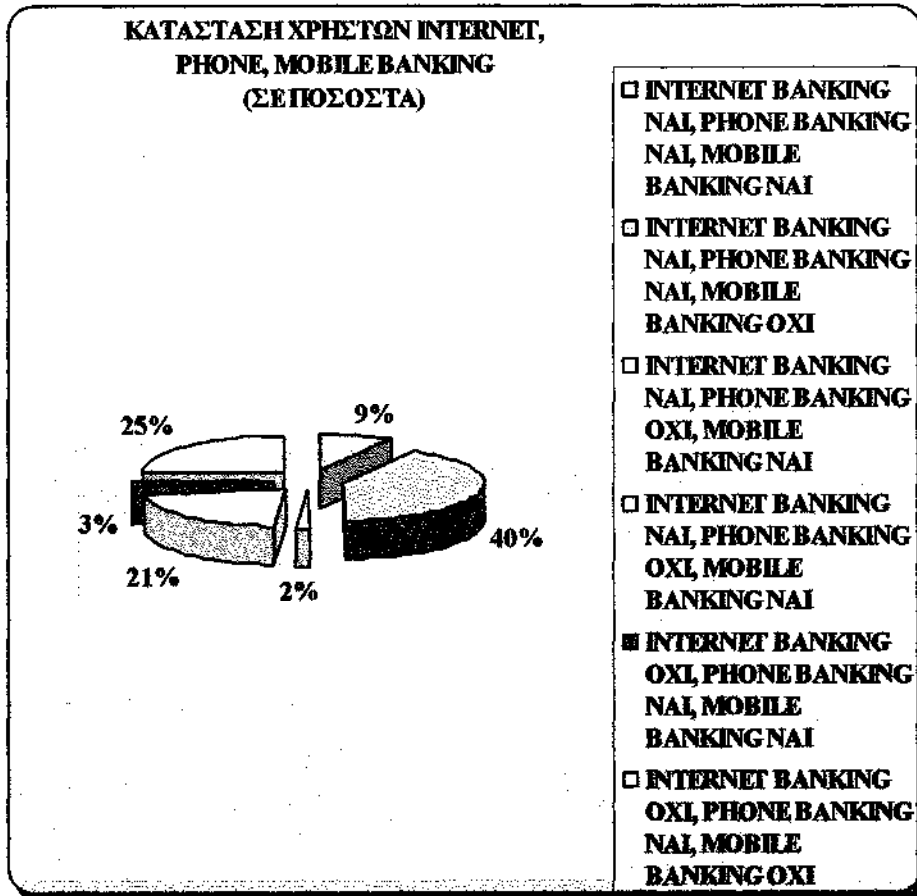
Κατάσταση χρηστών ηλεκτρονικής τραπεζικής

Καταμετρήθηκαν συνολικά 1000 ιδιώτες, εταιρείες, εργαζόμενοι σε επιχειρήσεις και οργανισμοί. Όπως φαίνεται στο διάγραμμα 5.8, το μεγαλύτερο ποσοστό των χρηστών ηλεκτρονικής τραπεζικής (40%) που συνεργάζεται με την τράπεζα Πειραιώς πραγματοποιεί συναλλαγές χρησιμοποιώντας το internet banking και το phone banking ενώ δεν κάνει χρήση του mobile banking. Το ποσοστό αυτό δικαιολογείται γιατί το mobile banking είναι νέος τρόπος συναλλαγών και οι πελάτες δεν έχουν ακόμα εξοικειωθεί.

Τα μικρότερα ποσοστά στην συγκεκριμένη καταμέτρηση εμφανίζουν οι χρήστες που δεν χρησιμοποιούν το internet banking και πραγματοποιούν συναλλαγές μόνο μέσα από τα άλλα κανάλια ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Οι πελάτες που χρησιμοποιούν μόνο το phone banking αποτελούν το δεύτερο υψηλότερο ποσοστό (25%). Το phone banking (αν εξαιρεθούν οι ΑΤΜ' ς) είναι η μορφή ηλεκτρονικών συναλλαγών με το μεγαλύτερο χρονικά διάστημα στην αγορά και προσελκύει αρκετούς πελάτες που δεν έχουν ανάγκη από πιο σύγχρονες μορφές ηλεκτρονικών συναλλαγών.

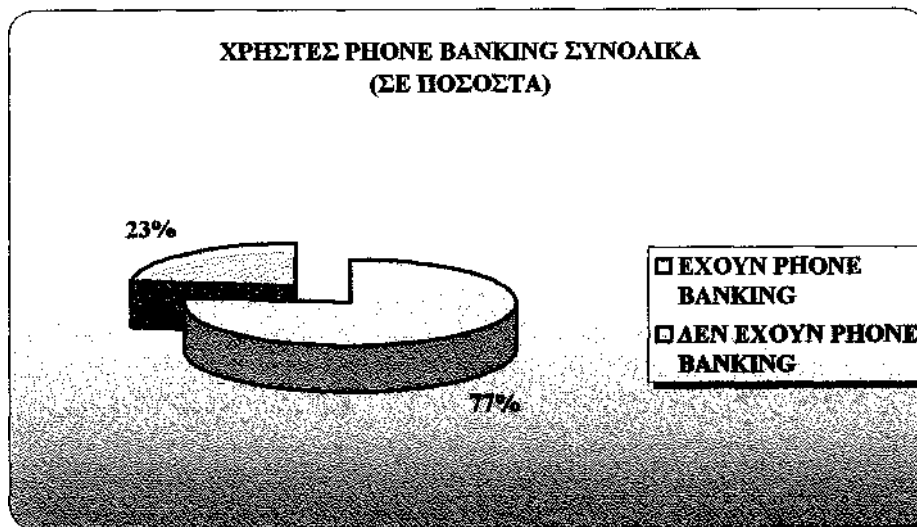
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.8



Χρήστες phone banking, mobile banking

Στα διαγράμματα 5.9 και 5.10 φαίνονται τα ποσοστά των χρηστών phone banking και mobile banking αντίστοιχα, ανεξάρτητα αν αυτοί είναι ταυτόχρονα χρήστες και άλλων μορφών ηλεκτρονικής τραπεζικής.

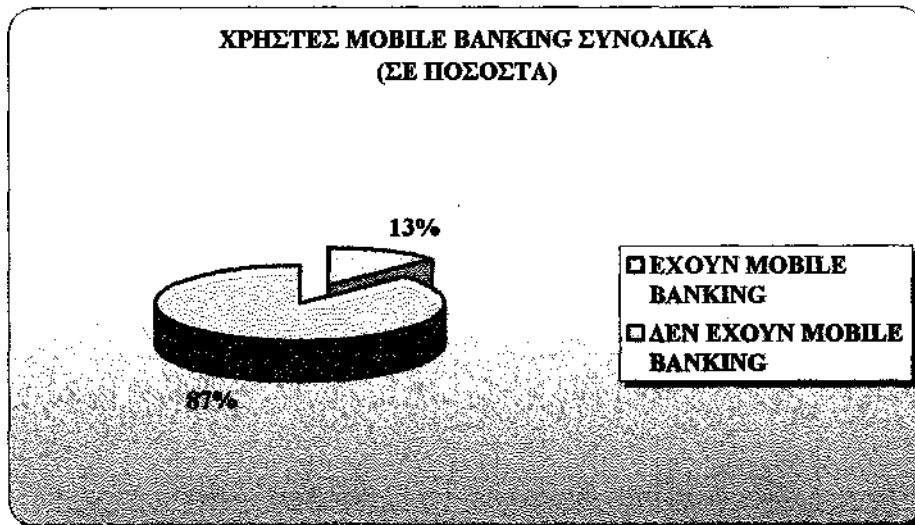
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.9



Για τους χρήστες phone banking καταμετρήθηκαν συνολικά 1000 ιδιώτες, εταιρείες, εργαζόμενοι σε επιχειρήσεις και οργανισμοί και βρέθηκε ότι το 77% κάνει χρήση του phone banking και το 23% όχι (διάγραμμα 5.9).

Για τους χρήστες mobile banking καταμετρήθηκαν συνολικά 1000 ιδιώτες, εταιρείες, εργαζόμενοι σε επιχειρήσεις και οργανισμοί και βρέθηκε ότι το 87% δεν χρησιμοποιεί το mobile banking στις ηλεκτρονικές συναλλαγές του (διάγραμμα 5.10)

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.10



Συναλλαγές ηλεκτρονικής τραπεζικής

Η συγκεκριμένη παράγραφος αφορά τις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές που πραγματοποιούνται από τους πελάτες της Winbank (Τράπεζα Πειραιώς). Στον πίνακα 5.1 δίνεται το είδος των συναλλαγών με το αριθμητικό κωδικό τους. Στον πίνακα 5.2 δίνονται αναλυτικά οι συναλλαγές κωδικοποιημένες καθώς και ποιος τις πραγματοποιεί (ATE, IND, STF, ORG).⁴¹

⁴¹ ATE: Εταιρεία, IND: Ιδιώτες, STF: Προσωπικό Επιχειρήσεων, ORG: Οργανισμοί

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.1
ΕΙΔΟΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

| ΚΩΔΙΚΟΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ | ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΩΔΙΚΟΥ |
|-------------------------------|--|
| 0 | ΧΡΗΣΗ -ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΗΓΗΣΗ |
| 1 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ- ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ |
| 2 | ΠΑΗΡΩΜΕΣ |
| 3 | ΔΑΝΕΙΑ- ΜΕΣΙΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ |
| 4 | ΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ |
| 5 | ΑΤΟΜΙΚΑ, ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ |
| 6 | ΕΝΤΟΛΕΣ ΠΑΗΡΩΜΩΝ |
| 7 | ΕΝΗΜΕΡΩΣΕΙΣ |

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.2
ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

| ΕΙΔΟΣ ΧΡΗΣΤΗ | ΚΩΔΙΚΟΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ | ΤΡΟΠΟΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ | ΠΡΑΞΕΙΣ |
|-------------------------|-------------------------------|------------------------------|----------------|
| ΑΤΕ | 0 | INTERBANKOLD | 5758 |
| ΑΤΕ | 0 | INTERNET BANKING | 2896 |
| ΑΤΕ | 2 | INTERBANKOLD | 74 |
| ΑΤΕ | 2 | INTERNET BANKING | 234 |
| ΑΤΕ | 3 | INTERBANKOLD | 37 |
| ΑΤΕ | 3 | INTERNET BANKING | 75 |
| ΑΤΕ | 4 | INTERNET BANKING | 7 |
| ΑΤΕ | 5 | INTERNET BANKING | 7 |
| ΑΤΕ | 6 | INTERNET BANKING | 179 |
| ΙΝΔ | 0 | INTERBANKOLD | 52055 |
| ΙΝΔ | 0 | INTERNET BANKING | 35443 |
| ΙΝΔ | 0 | MOBILE | 61 |
| ΙΝΔ | 0 | WAP BANKING | 39 |
| ΙΝΔ | 2 | INTERBANKOLD | 352 |
| ΙΝΔ | 2 | INTERNET BANKING | 1559 |
| ΙΝΔ | 2 | WAP BANKING | 1 |
| ΙΝΔ | 3 | INTERBANKOLD | 972 |
| ΙΝΔ | 3 | INTERNET BANKING | 628 |
| ΙΝΔ | 4 | INTERNET BANKING | 83 |
| ΙΝΔ | 5 | INTERNET BANKING | 145 |
| ΙΝΔ | 5 | MOBILE | 2 |
| ΙΝΔ | 6 | INTERNET BANKING | 896 |
| ΙΝΔ | 7 | MOBILE | 90 |
| ΟΡΓ | 0 | INTERBANKOLD | 34492 |
| ΟΡΓ | 0 | INTERNET BANKING | 18272 |
| ΟΡΓ | 2 | INTERBANKOLD | 36 |
| ΟΡΓ | 2 | INTERNET BANKING | 267 |
| ΟΡΓ | 3 | INTERNET BANKING | 32 |
| ΟΡΓ | 4 | INTERNET BANKING | 153 |
| ΟΡΓ | 5 | INTERNET BANKING | 10 |
| ΟΡΓ | 6 | INTERNET BANKING | 120 |
| ΣΤΦ | 0 | INTERBANKOLD | 24209 |
| ΣΤΦ | 0 | INTERNET BANKING | 46668 |

| | | | |
|-----|---|------------------|------|
| STF | 0 | MOBILE | 603 |
| STF | 0 | WAP BANKING | 123 |
| STF | 2 | INTERBANKOLD | 543 |
| STF | 2 | INTERNET BANKING | 4178 |
| STF | 2 | MOBILE | 48 |
| STF | 2 | WAP BANKING | 11 |
| STF | 3 | INTERBANKOLD | 157 |
| STF | 3 | INTERNET BANKING | 490 |
| STF | 4 | INTERNET BANKING | 104 |
| STF | 5 | INTERNET BANKING | 167 |
| STF | 5 | MOBILE | 19 |
| STF | 6 | INTERNET BANKING | 1961 |
| STF | 7 | MOBILE | 1060 |

Όπως φαίνεται από τον πίνακα 5.2 οι περισσότερες συναλλαγές γίνονται από ιδιώτες και αφορούν τον κωδικό 0, δηλαδή συναλλαγές σχετικές με χρήση και περιήγηση στις ηλεκτρονικές εφαρμογές του e- banking. Αυτό προκύπτει από την μικρή εξοικείωση που έχουν οι Έλληνες χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής, οι οποίοι προτιμούν να ενημερώνονται και να εξοικειώνονται με τη χρήση και όχι να πραγματοποιούν σημαντικές συναλλαγές. Οι πελάτες προτιμούν κυρίως το phone banking, μέσα από τα κανάλια INTERBANKOLD. Αυτό είναι φυσιολογικό καθώς το phone banking είναι το παλιότερο μέσο ηλεκτρονικών συναλλαγών. Το internet banking είναι δεύτερο στις προτιμήσεις των πελατών και αφορά επίσης συναλλαγές σχετικές με χρήση και περιήγηση στις ηλεκτρονικές εφαρμογές του e- banking. Η χρήση του mobile banking είναι περιορισμένη και κατανέμεται στα περισσότερα είδη συναλλαγών.

Αναλυτικά, οι εταιρείες (ΑΤΕ) χρησιμοποιούν κυρίως το phone banking και το internet banking για χρήση και περιήγηση ενώ δεν χρησιμοποιούν καθόλου το mobile banking.

Οι υπόλοιποι χρήστες πραγματοποιούν συναλλαγές με όλα τα κανάλια της τράπεζας Πειραιώς, με προτίμηση επίσης στο phone banking και τις συναλλαγές που αφορούν σε χρήση και περιήγηση. Με βάση τα στοιχεία της Τραπέζης Πειραιώς το internet banking είναι το κανάλι ηλεκτρονικών συναλλαγών που αναμένεται να προσελκύσει μελλοντικά τους περισσότερους πελάτες καθώς διαθέτει τις πιο πολλές εφαρμογές στο e- banking και το e- commerce.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

E- COMMERCE

Γενικά στοιχεία

Οι εξελίξεις που δρομολογήθηκαν και δρομολογούνται στην πληροφορική και τις τηλεπικοινωνίες χαρακτηρίζονται ως “πληροφορική επανάσταση”. Η επανάσταση αυτή αναμένεται να επηρεάσει σημαντικά τα επόμενα χρόνια όλες τις πλευρές του παγκόσμιου κοινωνικού και οικονομικού χώρου με σημαντικές επιπτώσεις τόσο ατομικά όσο και για τις επιχειρήσεις. Οι τεχνολογίες που συνεχώς αναπτύσσονται δημιούργησαν τις απαραίτητες προϋποθέσεις για την μετάβαση της παγκόσμιας κοινωνίας σε μια νέα μορφή οργάνωσης και λειτουργίας. Η κοινωνία αυτή ονομάζεται “κοινωνία των πληροφοριών”. Οι νέες τεχνολογικές εξελίξεις μπορούν να αποτελέσουν σημαντικό όπλο για τις επιχειρήσεις που θέλουν να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις ενός νέου οικονομικού περιβάλλοντος, που χαρακτηρίζεται από συνεχώς μεταβαλλόμενες συνθήκες, διεθνοποίηση και εντατικοποίηση του ανταγωνισμού.

Το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι ένας τρόπος που επιτρέπει στις επιχειρήσεις να μεγιστοποιήσουν την αποδοτικότητα τους με το μικρότερο δυνατό κόστος.

Στο ηλεκτρονικό εμπόριο όλες οι συναλλαγές γίνονται μέσω της ανταλλαγής πληροφοριών, μέσα από δυαδικό κώδικα με την υποστήριξη ενός paperless συστήματος. Οι πελάτες μπορούν να αγοράσουν τα προϊόντα ή υπηρεσίες της επιχείρησης από οποιοδήποτε γεωγραφικό σημείο ενώ οι συνεργάτες μπορούν επίσης να επικοινωνούν οπουδήποτε. Τα δίκτυα εντός της επιχείρησης που παρέχουν την κοινή χρήση δεδομένων, εφαρμογών και άλλων πόρων του πληροφοριακού συστήματος, έχουν αποδειχθεί ότι αυξάνουν την απόδοση σε σημαντικό βαθμό, βελτιώνουν τη συνεργασία, μειώνουν τη γραφειοκρατία, επιταχύνουν τις διαδικασίες και αποτελούν το πρώτο βήμα για το ηλεκτρονικό εμπόριο.⁴²

Οι βασικότερες υπηρεσίες ηλεκτρονικού εμπορίου που παρέχονται σήμερα στο Internet είναι οι υπηρεσίες λιανικού εμπορίου, οι χρηματοπιστωτικές, οι λογιστικές, οι ιατρικές, και οι υπηρεσίες συνεργασίας του πολίτη με τις κρατικές υπηρεσίες.

⁴² Τραπεζικές υπηρεσίες και προϊόντα μέσω ίντερνετ. Παγκόσμια πλατφόρμα ενεργητικής επικοινωνίας & ηλεκτρονικού εμπορίου

Σημαντική όμως είναι και η εξασφάλιση των συναλλαγών που πραγματοποιούνται μέσω ηλεκτρονικού εμπορίου. Ο πελάτης πρέπει να αισθάνεται ασφάλεια προκειμένου τα ηλεκτρονικά του ίχνη να μην αποτελούν ανακοινώσιμο στοιχείο σε μη αρμοδία πρόσωπα, γιατί οι ανταλλαγές έγγραφων που θα τον αφορούν θα πραγματοποιούνται με ηλεκτρονικό τρόπο.

Είναι γνωστό ότι το ίντερνετ σήμερα, υποστηρίζει την ανοιχτή προσπέλαση, περίπου 50 εκατομμυρίων χρηστών παγκοσμίως και στο άμεσο μέλλον προδιαγράφεται σημαντική αύξηση τους. Για την πλήρη όμως αξιοποίηση του ίντερνετ προκύπτουν σημαντικά θέματα που πρέπει να αντιμετωπιστούν.

- Έλλειψη ασφάλειας. Τα περισσότερα πρωτοκόλλα δεν συνοδεύονται από ανάλογες συνοδευτικές πρωτοβουλίες οι οποίες να παρέχουν υποστήριξη εγγύησης και ασφάλειας.⁴³
- Δεν υπάρχουν μηχανισμοί προστασίας της πνευματικής ιδιοκτησίας.

Οι ραγδαίοι ρυθμοί ανάπτυξης του διαδικτύου στον Ελληνικό χώρο ανοίγουν τον δρόμο για το ηλεκτρονικό εμπόριο και τις τραπεζικές ηλεκτρονικές συναλλαγές. Το 2000 αποτέλεσε τη χρονιά-σταθμό για τη δραστηριοποίηση των μεγάλων τραπεζικών ομίλων στον χώρο του e-banking, με αποτέλεσμα σήμερα σχεδόν όλες οι ελληνικές τράπεζες να προσφέρουν on-line συναλλαγές προς τους πελάτες τους. Η δημιουργία των τραπεζικών sites αποτελεί μόλις το πρώτο βήμα για την πληθώρα των υπηρεσιών που θα προσφέρουν μέσα στα επόμενα χρόνια οι τράπεζες σε συνεργασία με τις εταιρείες πληροφορικής μέσα από το διαδίκτυο. Η ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου καθιστά αναγκαία τη συμμετοχή των τραπεζών σε αυτή την προσπάθεια, καθώς καλούνται να διαδραματίσουν σημαντικό ρόλο σε ό,τι αφορά τη διεκπεραίωση και εκκαθάριση των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Το ολοκληρωμένο ηλεκτρονικό εμπόριο προϋποθέτει την εκκαθάριση των συναλλαγών on-line. Εξετάζοντας κανείς τις εξελίξεις στην παγκόσμια αγορά, καταλήγει στο συμπέρασμα πως μέσα στην επόμενη πενταετία οι τράπεζες θα προχωρήσουν σε πληθώρα συμμαχιών και συνεργασιών με εταιρείες που δραστηριοποιούνται στον χώρο του διαδικτύου και του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Οι νέες εταιρείες που θα συσταθούν θα έχουν ως αντικείμενο τη διαχείριση τραπεζικών εργασιών, ενώ ταυτόχρονα θα υπάρξουν συνεργασίες των τραπεζών με

⁴³ Πρωτόκολλα είναι οι δίαυλοι επικοινωνίας μεταξύ τραπεζών και καταναλωτών- επιχειρήσεων

τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης και τις μεγάλες εμπορικές αλυσίδες στον τομέα του ηλεκτρονικού εμπορίου. Οι τράπεζες σπεύδουν να εισβάλουν δυναμικά στην Ελληνική αγορά πληροφορικής προκειμένου να συμμετάσχουν στα νέα έργα πληροφορικής που θα υλοποιηθούν υπό το Γ΄ ΚΠΣ, αλλά και να υποστηρίξουν τα σχέδια για την επέκτασή τους στην Ελλάδα, τα Βαλκάνια και την Ευρωπαϊκή Ένωση μέσω των συνδεδεμένων εταιρειών από τον χώρο της πληροφορικής.

Το ηλεκτρονικό εμπόριο στοχεύει στην αναβάθμιση της επιχειρηματικής δράσης. Μπορεί επίσης να διαχωριστεί σε εκείνο που αφορά τις συναλλαγές μεταξύ εταιριών και καταναλωτών Business to Consumers και αυτό που αφορά συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων με άλλες επιχειρήσεις Business to Business. Συνοπτικά το ηλεκτρονικό εμπόριο αφορά τις σχέσεις μεταξύ:

Επιχείρησης με καταναλωτές.

Επιχείρησης με άλλη επιχείρηση.

Το Internet επιβεβαιώνει καθημερινά την πρόσφορα του στον τομέα του ηλεκτρονικού εμπορίου και κυρίως στον τομέα του λιανικού εμπορίου. Η ιδέα εμπορικής εκμεταλλεύσεις των on-line συστημάτων πληροφόρησης και επικοινωνίας ξεκίνησε αρχικά με την ανάπτυξη των μεγάλων on-line συστημάτων σε ΗΠΑ και Γαλλία.

Η παρούσα μορφή του internet και των άλλων δικτύων σχεδόν αποκλείουν την αξιοποίησή τους για την διακίνηση πληροφοριών τραπεζικής φύσεως. Είναι γεγονός ότι το υπάρχον νομικό πλαίσιο χαρακτηρίζεται από την απουσία μέτρων προστασίας του απόρρητου, της ακεραιότητας των δεδομένων και της διασφάλισης της γνησιότητας τους μέσω internet. Τυπικά το ασφαλές ηλεκτρονικό εμπόριο μέσω Internet προϋποθέτει τρία συστατικά:

- Την ύπαρξη Internet και Web υπηρεσιών.
- Την ύπαρξη υπηρεσιών ασφάλειας.
- Την ύπαρξη εφαρμογών ηλεκτρονικού εμπορίου.⁴⁴

Ηλεκτρονικό εμπόριο και internet banking

Το ηλεκτρονικό εμπόριο σχετίζεται άμεσα με την ηλεκτρονική τραπεζική. Όλες οι αγορές που πραγματοποιούνται μέσω ίντερνετ περνάνε μέσα από τα κανάλια των

⁴⁴ Electronic commerce and the European Union

τραπεζών είτε με τη μορφή των πιστωτικών καρτών είτε με την απευθείας σύνδεση των sites (ιστοσελίδες) των τραπεζών, με διαθέσιμα προϊόντα και υπηρεσίες.

Το on- line banking αποτελεί ένα κανάλι διάθεσης τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών ικανό να προσελκύσει νέους πελάτες αλλά και να δημιουργήσει νέους πελάτες. Οι πελάτες μιας ηλεκτρονικής τράπεζας μπορούν να διενεργούν μεταφορές χρημάτων να στέλνουν χρήματα σε οποιοδήποτε σημείο του κόσμου, να βλέπουν τις κινήσεις των λογαριασμών τους και να κάνουν αιτήσεις για προϊόντα που παρέχονται από την τράπεζα 24 ώρες το 24ωρο και με μέγιστη ασφάλεια. Κατά την διάρκεια της διεξαγωγής ηλεκτρονικών συναλλαγών χρησιμοποιείται κρυπτογράφηση πάνω στα δεδομένα, ενώ για την πρόσβαση στην εφαρμογή απαιτείται το προσωπικό κωδικό όνομα χρήσης και ο προσωπικός αριθμός ταυτοποίησης PIN.

Ο αριθμός των πελατών των τραπεζών που δραστηριοποιούνται στον ελληνικό χώρο μπορεί να μην είναι μεγάλος, ο ρυθμός ανάπτυξης όμως του on- line banking στη χώρα μας υπόσχεται καλύτερα αποτελέσματα για το μέλλον. Ήδη και στη χώρα μας είναι πολλές οι τράπεζες που έχουν δραστηριοποιηθεί στον τομέα του e-banking και της συνεργασίας των τραπεζών με τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο ηλεκτρονικό εμπόριο. Ο τραπεζικός ανταγωνισμός, με τη συμμετοχή της Ελλάδας στην ONE θα οδηγήσει τα περιθώρια κέρδους σε χαμηλότερα επίπεδα και συνεπώς η επιβίωση των τραπεζών θα εξαρτάται από τη μείωση του κόστους λειτουργίας και τη δυνατότητα παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας όλο το 24ωρο.⁴⁵

Η φύση του ηλεκτρονικού εμπορίου εξαφανίζει τις δυσκολίες που προέρχονται από τις αποστάσεις, ενώ οι καταναλωτές έχουν πρόσβαση σε μια διεθνή αγορά 24 ώρες το 24ωρο. Οι αγορές απευθύνονται είτε σε απλούς καταναλωτές είτε σε επιχειρήσεις.

Στην πλειονότητά τους οι επιχειρήσεις που επενδύουν στο ηλεκτρονικό εμπόριο, στοχεύουν στην βελτιστοποίηση των πελατειακών σχέσεων, επιδιώκοντας κλίμα εμπιστοσύνης. Η σωστή ενημέρωση και η ασφάλεια των συναλλαγών, αποτελούν βασικούς παράγοντες για την προσέλκυση των πελατών. Είναι απαραίτητο ο πελάτης να αισθάνεται ασφάλεια για την μεταφορά χρημάτων του στο διαδίκτυο και με βάση μελέτες αυτό αποτελεί βασική επιδίωξη για τις εταιρείες που δραστηριοποιούνται στο χώρο.

Σύμφωνα με τους αναλυτές του χώρου οι βασικοί τομείς, στους οποίους φαίνεται να προσανατολίζεται το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι οι τραπεζικές εργασίες, τα

⁴⁵ Μοντέλα ανάπτυξης και στρατηγικές καθιέρωσης στο ηλεκτρονικό εμπόριο

τουριστικά πακέτα και οι πωλήσεις ηλεκτρονικών υπολογιστών. Η δημιουργία λειτουργικών πακέτων για την κατανόηση και εφαρμογή του ηλεκτρονικού εμπορίου από άπειρους χρήστες, έχει θετικά αποτελέσματα στην προσέλκυση νέων πελατών που δεν είναι ιδιαίτερα εξοικειωμένοι με το χώρο της ηλεκτρονικής τραπεζικής.⁴⁶

⁴⁶ E-commerce και η στρατηγική ανάπτυξης του 21^{ου} αιώνα

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

Γενικά στοιχεία

Η ανάπτυξη του e- banking και γενικότερα των ηλεκτρονικών εμπορικών συναλλαγών εξαρτάται, σε μεγάλο βαθμό, από τα συστήματα ασφάλειας του διαδικτύου.

Το θέμα της ασφάλειας έχει προκαλέσει μεγάλο θεωρητικό και πρακτικό ενδιαφέρον, τόσο ανάμεσα στους επιστήμονες της πληροφορικής όσο και ανάμεσα στους μεγάλους οργανισμούς και τα τραπεζικά ιδρύματα του κόσμου.

Στο διαδίκτυο δεν υπάρχει προσωπική επαφή μεταξύ ατόμων, δεν υπάρχουν ταυτότητες με φωτογραφία, διπλώματα οδήγησης ή άλλες προσωπικές αναφορές. Για να πραγματοποιηθούν συναλλαγές στο διαδίκτυο πρέπει να υπάρχει κάποιος τρόπος να αναγνωρίζονται με αξιοπιστία τα αυθεντικά στοιχεία των ατόμων και των οργανισμών.

Η μεγαλύτερη απειλή στο προσωπικό απόρρητο δεν είναι η υποκλοπή δεδομένων με διάφορους τρόπους αλλά οι πληροφορίες που οι χρήστες δίνουν εθελοντικά σε έρευνες, νέα δημοσιεύματα, μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και παραγγελίες άμεσης επικοινωνίας (on line). Από τη στιγμή που αυτές οι πληροφορίες δίνονται από τους χρήστες, υπάρχει μεγάλος κίνδυνος για το πώς χρησιμοποιούνται, ανταλλάσσονται και συναθροίζονται με πληροφορίες που συλλέγονται από άλλους χώρους του διαδικτύου. Ουσιαστικά το διαδίκτυο μπορεί να λειτουργεί σαν μια μεγάλη εγκυκλοπαίδεια εμπεριέχοντας το κίνδυνο να γίνει ένα απέραντο δίκτυο από κατασκοπευτικές κάμερες.

Ο χειρισμός των προσωπικών δεδομένων και πληροφοριών είναι πολύ σημαντικό θέμα στην λειτουργία της ηλεκτρονικής τραπεζικής και του ηλεκτρονικού εμπορίου. Η ανάγκη να μεγιστοποιηθεί το απόρρητο του χρήστη βρίσκεται σε αντίθεση με τις ανάγκες των επιχειρήσεων να γνωρίσουν το προφίλ των καταναλωτών και της αγοράς συνολικά.

Για το θέμα αυτό έχουν δημιουργηθεί κρυπτογραφικά πρωτόκολλα με στόχο τον έλεγχο της διακίνησης χρηματικών ποσών είτε για εμπορικές συναλλαγές μέσω

πιστωτικών καρτών είτε για απευθείας τραπεζικές συναλλαγές μεταξύ πελατών και τραπεζών.

Το πιο σύγχρονο πρωτόκολλο που χρησιμοποιείται σήμερα είναι το SET (Secure Electronic Transaction).

Το SET (Secure Electronic Transaction) είναι ένα κρυπτογραφικό πρωτόκολλο που δημιουργήθηκε από κοινού από τη Visa, MasterCard, Netscape και Microsoft και σχεδιάστηκε για να διαχειρίζεται συναλλαγές πιστωτικών καρτών στο διαδίκτυο. Το πρωτόκολλο SET παρέχει υπηρεσίες όπως :

- Πιστοποίηση. Στη συναλλαγή πιστωτικών καρτών πιστοποιούνται με χρήση ψηφιακών υπογράφων.
- Εμπιστευτικότητα. Οι συναλλαγές κρυπτογραφούνται.
- Ακεραιότητα μηνύματος.
- Διασύνδεση.

Ακόμα μέσω του πρωτοκόλλου διασφαλίζονται όλα τα χαρακτηριστικά του συστήματος των πιστωτικών καρτών όπως:

- Καταχώρηση του ιδιοκτήτη της κάρτας.
- Καταχώρηση του εμπόρου.
- Αιτήσεις αγοράς.
- Εξουσιοδοτήσεις πληρωμής.
- Μεταφορά χρημάτων.
- Χρέωση επιστροφών.
- Πιστώσεις.
- Μεταστροφή πιστώσεων.
- Κάρτες έλεγχου.⁴⁷

Ασφάλεια των πελατών

Πρόκειται για μέτρα ασφάλειας που προστατεύουν το απόρρητο και την ακεραιότητα του υπολογιστή του. Οι τεχνολογικές λύσεις περιλαμβάνουν μέτρα ασφάλειας για να προστατεύσουν τους χρήστες από ιούς καθώς και μέτρα που περιορίζουν το μέγεθος των προσωπικών πληροφοριών που μπορούν να μεταφερθούν χωρίς την έγκριση του χρήστη.

⁴⁷ Ασφάλεια στο Internet Banking

Ασφάλεια των εταιρειών και των τραπεζών

Πρόκειται για μέτρα που προστατεύουν τις τράπεζες και τις εταιρείες που δραστηριοποιούνται στο χώρο των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, από επιθέσεις υποκλοπής στοιχείων και επιθέσεις που κάνουν αδύνατη τη φυσιολογική χρήση του ίντερνετ. Στον τομέα αυτό έχουν δημιουργηθεί τεχνολογικά συστήματα αντιμετώπισης των επιθέσεων όπως τα απνίγυς καθώς και κρυπτογραφικά πρωτόκολλα που χρησιμοποιούνται από τις τράπεζες και αποτελούνται από πολύπλοκες κωδικοποιήσεις (αλγόριθμους) με στόχο την αντιμετώπιση των ανεπιθύμητων προσβάσεων. Η λογική της χρήσης των πρωτοκόλλων είναι απλή, καθώς ο αποστολέας κωδικοποιεί κάθε φορά την προς αποστολή πληροφορία, ο παραλήπτης οφείλει να την αποκωδικοποιήσει προκειμένου να τη διαβάσει και να την αξιοποιήσει.

Απόρρητο εγγράφων

Πρόκειται για μέτρα που προστατεύουν απόρρητες πληροφορίες από υποκλοπές. Ένας κίνδυνος στο απόρρητο των εγγράφων είναι οι προσπάθειες υποκλοπών καθώς αυτά βρίσκονται στο διαδίκτυο και υπάρχει η δυνατότητα πρόσβασης. Ένας άλλος κίνδυνος είναι η πρόσβαση στα δεδομένα και τις υπηρεσίες των εταιρειών και των τραπεζών με ψευδή στοιχεία ταυτότητας. Η βασική τεχνολογική λύση σε αυτή την κατηγορία είναι η χρήση κωδικών πρόσβασης (passwords) για την αναγνώριση των χρηστών, ενώ υπάρχουν και πιο σύνθετα μέτρα, όπως η κρυπτογράφηση αρχείων και δεδομένων.

Κανένα από τα παραπάνω μέρη ασφάλειας του ίντερνετ δεν είναι ανεξάρτητο από τα άλλα. Οι κωδικοί πρόσβασης και τα κρυπτογραφικά συστήματα λειτουργούν συμπληρωματικά για την μεγιστοποίηση της ασφάλειας χρηστών, εταιρειών και τραπεζών.⁴⁸

Οι επιχειρήσεις απαιτούν ασφάλεια και αξιοπιστία των δικτύων προκειμένου να προχωρήσουν στη χρήση τους για επιχειρηματικούς σκοπούς. Οι επιχειρήσεις πρέπει να διασφαλίσουν το απόρρητο των πληροφοριών που διακινούν μέσω διαδικτύου από τρίτους. Οι τράπεζες απαιτούν μια αξιόπιστη μέθοδο για τον έλεγχο της ταυτότητας των συναλλασσόμενων προκειμένου να προχωρήσουν σε οποιαδήποτε ηλεκτρονική μεταφορά χρημάτων. Η αξιοπιστία των δικτύων έγκειται στην ύπαρξη προϋποθέσεων

⁴⁸ Shadowy bank security network had no early warning of web viruses

που θα εγγυώνται όλα τα κρίσιμα θέματα ενώ θα επιτρέπουν την ελεύθερη κι εύκολη ανταλλαγή πληροφοριών. Ένα πλήρως ασφαλές δίκτυο είναι εκείνο το οποίο δεν επιτρέπει καμία προσπέλαση από τρίτους. Στον πίνακα 7.1 αναγράφονται θέματα ασφάλειας στις ηλεκτρονικές συναλλαγές καθώς και οι μέθοδοι που χρησιμοποιούνται από τις τράπεζες για την διακίνηση των πληροφοριών.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 7.1
ΘΕΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ**

| ΘΕΜΑ | ΜΕΘΟΔΟΣ | ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ |
|---|------------------------------|------------------------------|
| Προσδιορισμός ταυτότητας χρηστή. | Identification | UserIDs |
| Έλεγχος ταυτότητας χρηστή | Authentication | Passwords |
| Προστασία απόρρητου δεδομένων | Confidentiality | Encryption |
| Έλεγχος παρέμβασης στα δεδομένα κατά τη μεταφορά μέσω δικτύου | Data Integrity | Message Digest |
| Έλεγχος προέλευσης μηνύματος | Source Authentication | Digital Signature |
| Υπαρξη διαβεβαίωσης ότι ο αποστολέας έστειλε το μήνυμα και ο παραλήπτης το παρέλαβε. | Nonrepudiation | X509 Certificates |

Όσον αφορά τις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές πρέπει τα internet πρωτοκολλά να διαχειρίζονται με ασφάλεια την μεταφορά της πράξης πληρωμής μεταξύ των συναλλασσόμενων. Οι πληροφορίες που διακινούνται πρέπει να διατηρούνται απόρρητες και κανένας τρίτος δεν θα πρέπει να έχει την δυνατότητα τροποποίησης των δεδομένων κατά τη διάρκεια μετακίνησής τους στο διαδίκτυο.

Τα κυριότερα πρωτοκολλά που χρησιμοποιούνται στο e-banking για την ασφαλή μεταβίβαση των πληροφοριών είναι τα:

- Cybercash
- SET(ηλεκτρονικές πληρωμές)
- SSL
- PCT
- TLS(κρυπτογράφηση σε επίπεδο TCP/IP)
- PGP

- S/MIME(e-mail)
- S-HTTP(Web browsing)

Το SSL είναι το κυρίαρχο και χρησιμοποιείται για τη δημιουργία ενός κρυπτογραφημένου καναλιού μέσα από το οποίο μεταφέρονται κρυπτογραφημένες πληροφορίες κάθε είδους, ενώ το SET αποτελεί ένα νεότερο πρωτόκολλο. Το SSL διατηρεί το μεγαλύτερο μερίδιο στις ασφαλείς ηλεκτρονικές συναλλαγές σε αντίθεση με το SET που δεν χρησιμοποιείται ευρέως ακόμα.

Συμπερασματικά, τα πρωτόκολλα ασφαλείας στο internet αποτελούν εγγύηση σε ένα σύστημα μεταφοράς δεδομένων όπου η προσπάθειες για παραβιάσεις και υποκλοπές εξελίσσονται συνεχώς.⁴⁹

Νομικό πλαίσιο

Οι ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές πρέπει επίσης να προστατεύονται από το νομικό καθεστώς της χώρας στην οποία πραγματοποιούνται. Έτσι μια ψηφιακή υπογραφή σε ένα κείμενο πρέπει να έχει την ίδια βαρύτητα με τη φυσική υπογραφή σε μια νομική αρχή. Με αυτόν τον τρόπο κάθε συναλλασσόμενο μέρος αναγνωρίζεται με βάση το ψηφιακό πιστοποιητικό που έχει αποκτήσει. Ο αποστολέας υπογράφει ψηφιακά την πληροφορία, μέσα από ένα ιδιωτικό κλειδί που δημιουργείται από τις τράπεζες και την αποστέλλει. Εάν ο παραλήπτης λάβει την ψηφιακή υπογραφή και υπάρχει, τότε το μήνυμα έχει φτάσει ακέραιο.

Συγκεκριμένα το νομοθετικό πλαίσιο που ορίζεται σε σχετικό κείμενο του Οργανισμού για την Οικονομική Συνεργασία και Ανάπτυξη είναι:

- Ο νόμος 2472/97 για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.
- Το άρθρο 2 του νόμου 1805/88 το οποίο ορίζει το “Ηλεκτρονικό έγγραφο”.
- Το άρθρο 14 του νόμου 2672/98, όπου ορίζεται η Ηλεκτρονική Υπογραφή σαν μορφή ηλεκτρονικής πιστοποίησης και ορίζονται και οι ελάχιστες προϋποθέσεις για τη μεταφορά δεδομένων με τη βοήθεια του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μεταξύ των υπηρεσιών του Δημοσίου και ιδιωτικών φορέων.
- Η έκδοση της Οδηγίας 99/93 της Ευρωπαϊκής Κοινότητας σχετικά με το Κοινοτικό Πλαίσιο για τις Ηλεκτρονικές Υπογραφές.⁵⁰

⁴⁹ Banks step up security.

⁵⁰ Η προστασία των καταναλωτών στην Ηλεκτρονική Τραπεζική

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8

ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Γενικά στοιχεία

Η αλλαγή στον τρόπο με τον οποίο οι τράπεζες διοικούνται θα είναι ουσιαστική στα επόμενα χρόνια. Η παλαιά οργανωτική διάρθρωση, όπου η ιεραρχική δομή με τον έντονο έλεγχο της παραγωγικής διαδικασίας και τη στενή εφαρμογή των διαδικασιών οι οποίες αναπτύχθηκαν κυρίως με βάση τις ανάγκες λειτουργίας της τράπεζας και όχι των πελατών, σταδιακά αλλάζει.

Η προσήλωση στην ορθή εκτέλεση των διαδικασιών αποτελούσε και το κύριο μέλημα των υπευθύνων των θέσεων αλλά και το κριτήριο στο οποίο στηριζόταν η εξέλιξη του εργαζόμενου.

Ο κατακερματισμός των εργασιών καθιστούσε το περιεχόμενο της θέσης περιορισμένο, με αποτέλεσμα ο κάτοχος σε σύντομο χρονικό διάστημα να χάνει το ενδιαφέρον και η συμπεριφορά του να χαρακτηρίζεται από παθητικότητα.

Τα τελευταία χρόνια η αυξανόμενη ένταση του ανταγωνισμού και οι απαιτήσεις των πελατών έχουν αναγκάσει τις διοικήσεις των τραπεζών να γίνουν περισσότερο ευέλικτες με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών.

Η έμφαση αυτή στην ποιότητα έχει σαν σύμμαχο και υποστηρικτή τη χρήση της τεχνολογίας. Η τεχνολογία θα χρησιμοποιηθεί σαν μέσο βελτίωσης της ποιότητας, δεδομένου ότι ο χρόνος που θα εξοικονομηθεί από τη χρήση της είναι προς όφελος των πελατών.

Η τεχνολογία θα χρησιμοποιηθεί ακόμη και σαν παράγοντας ελέγχου των δαπανών του προσωπικού.

Άλλες αλλαγές οι οποίες θα επηρεάσουν την εσωτερική λειτουργία των τραπεζών περιλαμβάνουν :

- Δυναμικότερη διοίκηση με επιχειρηματική διάσταση.
- Περισσότερη υπευθυνότητα στο προσωπικό.
- Η ανοχή στα ατομικά λάθη θα περιορίζεται συνεχώς.

Αποτέλεσμα των αλλαγών που έχουν αρχίσει και αυτών που θα επέλθουν στη διοίκηση των τραπεζών, θα είναι και η σημαντική επίδραση στις προσλήψεις, την απαιτούμενη εκπαίδευση καθώς και σε άλλες δραστηριότητες του προσωπικού.

Οι επιπτώσεις στο προσωπικό

Η εισαγωγή της τεχνολογίας στην τραπεζική, επιφέρει αλλαγές στον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας του προσωπικού. Παραδοσιακά οι τράπεζες προσλαμβάνουν προσωπικό για συγκεκριμένη εργασία και σε χαμηλά κλιμάκια στον οργανισμό, με σκοπό οι υπάλληλοι να κάνουν καριέρα. Οι προαγωγές γίνονται κυρίως με βάση την αρχαιότητα. Αυτή η πολιτική προσλήψεων και υπηρεσιακής εξέλιξης διασφάλιζε το μονιμότητα σε μεγάλο βαθμό. Με τις νέες συνθήκες λειτουργίας των τραπεζών τα μέτρα αυτά αλλάζουν. Στο μέλλον οι θέσεις εργασίας στις τράπεζες, οι αμοιβές και οι προαγωγές των εργαζομένων θα εξαρτώνται από τα ατομικά προσόντα, τις γνώσεις, τις δεξιότητες και την παραγωγικότητά τους.

Συγκεκριμένα στο μέλλον οι τράπεζες θα επιζητούν από το προσωπικό τους:

- Εκπαίδευση.
- Αυτοματοποίηση.
- Σύνδεση της αμοιβής με την παραγωγικότητα.

Η εκπαίδευση θα αποτελέσει το κύριο εργαλείο προσαρμογής στις νέες απαιτήσεις. Θα αποτελέσει το μέσο για την απόκτηση των ικανοτήτων εκείνων (πώλησης, διαπραγμάτευσης, ευρείας γνώσης των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών) οι οποίες θα δώσουν τη δυνατότητα σε όσους έρχονται σε επαφή με τον πελάτη να παρέχουν γρήγορη εξυπηρέτηση και να προσπαθήσουν να μεταφέρουν τις γνώσεις τους στις νέες τεχνολογίες στο κοινό.

Η μετακίνηση σε άλλες θέσεις εργασίας θα είναι επίσης ένα αποτέλεσμα των αλλαγών που θα προκύψουν στα τραπεζικά ιδρύματα.

Για τα στελέχη και τους υπαλλήλους εκείνο το οποίο διαφαίνεται είναι η όλο και μεγαλύτερη σημασία της αμοιβής με βάση την απόδοση τους. Ο παραδοσιακός τρόπος αμοιβής με βάση τα τυπικά προσόντα, την αρχαιότητα και ορισμένα επιδόματα της θέσης δεν θα αποτελεί μελλοντικά το βασικό κριτήριο αξιολόγησης των εργαζομένων.

Τα ποσοτικά και ποιοτικά δεδομένα της απασχόλησης

Σε αντίθεση με την τάση μείωσης του προσωπικού που επικρατεί στις υπόλοιπες Ευρωπαϊκές χώρες, στην Ελλάδα παρουσιάζεται αύξηση του αριθμού των εργαζομένων την τελευταία τριετία. Υπάρχει περίπτωση στην οποία η αύξηση αυτή φθάνει και το 60% την τελευταία τριετία σε μικρή ιδιωτική τράπεζα.

Ο εκσυγχρονισμός του τραπεζικού συστήματος δεν επέφερε άμεσες αρνητικές επιδράσεις στην απασχόληση στο τραπεζικό σύστημα της Ελλάδας την τελευταία τριετία.

Σύμφωνα με τις απόψεις των τραπεζικών αναλυτών αναμένεται:

- Συρρίκνωση των παραδοσιακών τμημάτων που απασχολούνται με λογιστικές συμφωνίες.
- Μείωση του προσωπικού της διοίκησης και των κεντρικών υπηρεσιών και παράλληλη αύξηση του προσωπικού που ασχολείται με τις πωλήσεις των τραπεζικών προϊόντων στα καταστήματα.

Είναι χαρακτηριστική η συνεχής αύξηση των απασχολουμένων γυναικών στον τραπεζικό τομέα κατά την τελευταία δεκαετία. Ένα ποσοστό μεταξύ 40-48% του συνόλου των εργαζομένων στις τράπεζες, είναι γυναίκες. Το ποσοστό αυτό παρουσιάζεται αυξημένο στις κεντρικές υπηρεσίες και μειωμένο στα υποκαταστήματα.

Οι βασικές κατηγορίες και τα αντίστοιχα ποσοστά κατανομής του προσωπικού στο σύνολο έχουν ως εξής:

- Ανώτατα στελέχη 1% - 6,5%.
- Ανώτερα στελέχη 5,25% - 12,5%.
- Μεσαία στελέχη 19% - 28,5%.
- Υπάλληλοι 50% - 56,9%.
- Βοηθητικό προσωπικό 4,5% - 20,25%.

Στις τράπεζες με εξειδικευμένο αντικείμενο παρουσιάζεται ιδιαίτερα αυξημένο ποσοστό ανωτέρων και μεσαίων στελεχών με αντίστοιχη μείωση των υπαλλήλων στο σύνολο των εργαζομένων (Μεσαία και ανώτερα στελέχη 72% - Υπάλληλοι 11,5%).

Ειδικά για το βοηθητικό προσωπικό η σχετικά μεγάλη απόκλιση στα ποσοστά υποδεικνύει μία νέα κίνηση που παρατηρείται: Την ανάθεση, σε άτομα ή εταιρείες

εκτός των τραπεζών, των εργασιών της καθαριότητας, της ασφάλειας και της μεταφοράς.

Η διάρθρωση του προσωπικού κατά ηλικία (δεκαετίες ηλικιών) παρουσιάζει την παρακάτω διάρθρωση:

- Ποσοστό 38% ανήκει στις ηλικίες 30-39 ετών.
- Ποσοστό 34% ανήκει στις ηλικίες 40-49 ετών.
- Ποσοστό 14% ανήκει στις ηλικίες 20-29 ετών.
- Ποσοστό 11% ανήκει στις ηλικίες 50-59 ετών.
- Ποσοστό 2% ανήκει στις ηλικίες 60 ετών και άνω.
- Ποσοστό 1% ανήκει στις ηλικίες κάτω των 19 ετών.

Με βάση τα παραπάνω στοιχεία, ποσοστό 72% ανήκει στις ηλικίες 30-49 ετών. Οι σχετικά μικρές ηλικίες, σε συνδυασμό με τα σημερινά δεδομένα συνταξιοδότησης, οδηγούν στο συμπέρασμα ότι ένα πολύ μεγάλο ποσοστό θα παραμείνει για αρκετά ακόμη χρόνια στην υπηρεσία.

Η τάση κάλυψης των νέων θέσεων εργασίας με εργαζόμενους νεαρής ηλικίας που παρουσιάζουν στις περισσότερες περιπτώσεις, αξιολογικά ποιοτικά χαρακτηριστικά και δυνατότητα προσαρμογής στις νέες συνθήκες εργασίας και στις αλλαγές που δημιουργούνται από την εισαγωγή της νέας τεχνολογίας, δείχνει στροφή των τραπεζών για αναζήτηση στελεχών ικανών να ανταπεξέλθουν στις σύγχρονες ανάγκες του.

Η κατανομή του προσωπικού ανάλογα με τα έτη υπηρεσίας ποικίλει από τράπεζα σε τράπεζα και συνδέεται με την “ηλικία” των τραπεζών και τους ρυθμούς ανάπτυξής τους.

Πρέπει επίσης να επισημανθεί η σύγκριση των ποσοστών μεταξύ ανδρών και γυναικών. Το ποσοστό γυναικών με λίγα χρόνια υπηρεσίας είναι μεγαλύτερο εκείνου των ανδρών, στοιχείο που υποδεικνύει ότι τα τελευταία χρόνια προσλαμβάνονται περισσότερες γυναίκες στις τράπεζες.

Αντίθετα, το ποσοστό των γυναικών με πολλά χρόνια υπηρεσίας μειώνεται σημαντικά σε σχέση με το ποσοστό των ανδρών. Συμπεραίνεται έτσι ότι οι γυναίκες αποχωρούν από τις τράπεζες πιθανά λόγω της έλλειψης κινήτρων (καριέρας).

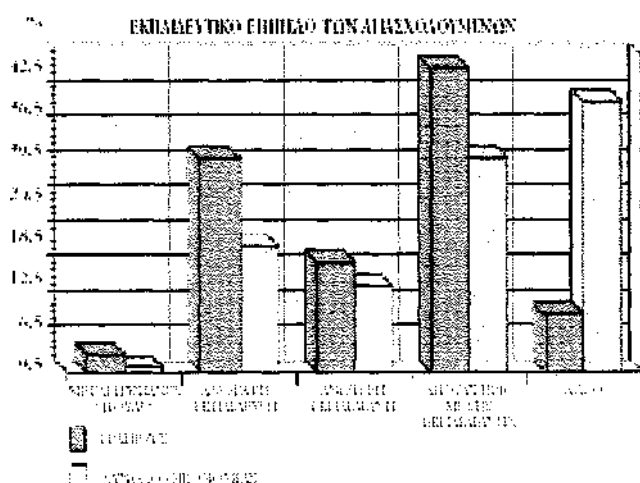
Το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων είναι απόφοιτοι Γυμνασίου - Λυκείου (μέσο ποσοστό 54%), ενώ αμέσως μετά, με μέσο ποσοστό 33%, ακολουθούν οι

πτυχιούχοι Ανωτέρων και Ανωτάτων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων (διάγραμμα 7.1). Στην κατηγορία αυτή περιλαμβάνεται και το ποσοστό των αποφοίτων του Ινστιτούτου Τραπεζικών Σπουδών της Εμπορικής Τράπεζας.

Μεταξύ των εμπορικών τραπεζών, το μεγαλύτερο ποσοστό στην κατηγορία Πτυχιούχων Α.Ε.Ι - Τ.Ε.Ι έχει η Εθνική Τράπεζα.

Το ποσοστό των εργαζομένων που έχουν μεταπτυχιακό τίτλο κυμαίνεται από 0,6% μέχρι 8%. Αξίζει να σημειωθεί ότι τα μεγαλύτερα ποσοστά εργαζομένων με μεταπτυχιακό τίτλο συναντώνται σε ιδιωτικές τράπεζες και σε τράπεζες με εξειδικευμένο αντικείμενο για κάλυψη συγκεκριμένων αναγκών (π.χ Αγροτική που απασχολεί για τις δραστηριότητές της γεωπόνους).

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 7.1



ΠΗΓΗ: Ένωση Ελληνικών Τραπεζών⁵¹

Όσον αφορά στη γνώση ξένων γλωσσών, τα Αγγλικά είναι η γλώσσα που συναντάται περισσότερο, με μεγάλη διαφορά από τα Γαλλικά που είναι η αμέσως επόμενη ξένη γλώσσα. Τα ποσοστά κυμαίνονται από 6% μέχρι 55%, με μεγαλύτερα εκείνα των ιδιωτικών τραπεζών και της Αγροτικής. Γενικά η ξένη γλώσσα τείνει να καθιερωθεί σαν απαραίτητο προσόν για την πρόσληψη σε τράπεζα.

Με την εισαγωγή της νέας τεχνολογίας, ακόμη και τα μεγάλα ποσοστά στη γλωσσομάθεια δεν ανταποκρίνονται στην πραγματικές ανάγκες των τραπεζών. Είναι απαραίτητη η επιμόρφωση σε εξειδικευμένους όρους και έννοιες ακόμη και εκείνων των εργαζομένων που γνωρίζουν σε ικανοποιητικό επίπεδο μία ή περισσότερες ξένες γλώσσες.

⁵¹ http://www.hba.gr/5publ/enimerotika/Trapezes_moxlos_Anptyksis.pdf

Τάσεις απασχόλησης

Οι μεγάλες Κρατικές τράπεζες εκτιμάται ότι θα διατηρήσουν σταθερό το προσωπικό τους, λόγω του ήδη ανεπτυγμένου δικτύου τους, των περιορισμών των προσλήψεων στο Δημόσιο και τον ευρύτερο Δημόσιο τομέα και τη δυνατότητα επανακατάρτισης του ήδη μεγάλου αριθμού των εργαζομένων τους με την οποία θα μπορέσουν να αντεπεξέλθουν στις νέες απαιτήσεις.

Αντίθετα, η ιδιωτικές τράπεζες και η τράπεζες με εξειδικευμένο αντικείμενο, εκτιμάται ότι θα έχουν αύξηση του προσωπικού τους λόγω της ανάπτυξής τους και της εξάπλωσης του δικτύου τους.

Παράγοντες εκσυγχρονισμού και επιπτώσεις τους

Τα νέα προϊόντα και η νέα τεχνολογία είναι παράγοντες που έχουν καθοριστικό ρόλο στις θέσεις εργασίας των τραπεζών.

Από τα δεδομένα που υπάρχουν σήμερα φαίνεται ότι ο εκσυγχρονισμός των τραπεζών δεν θα επιφέρει μείωση των θέσεων εργασίας. Αντίθετα, κυρίως τα νέα προϊόντα (νέες χρηματοπιστωτικές εργασίες) θα οδηγήσουν σε πιθανή αύξηση των θέσεων.

Θέσεις που καταργούνται, εξαιτίας κάποιων παραγόντων όπως νέα τεχνολογία, συμψηφίζονται με τη δημιουργία νέων θέσεων που απαιτούνται από άλλους παράγοντες όπως ανταγωνισμός, νέα προϊόντα κλπ. Επιπλέον το υπάρχον εργατικό δυναμικό των τραπεζών μπορεί να επανακαταρτιστεί με βάση τις νέες τεχνολογίες.

Η διατήρηση των θέσεων εργασίας είναι άμεσα συνδεδεμένη με την προσαρμογή του εργατικού δυναμικού από τις υπάρχοντες δεξιότητες και εξειδικεύσεις στις νέες που απαιτούνται. Σε γενικές γραμμές το εργατικό δυναμικό των τραπεζών διαθέτει ικανοποιητικό υπόβαθρο σπουδών, γεγονός που θα βοηθήσει σημαντικά στην απόκτηση των νέων ικανοτήτων.

Οι παράγοντες εκσυγχρονισμού επηρέασαν σε μεγάλο ποσοστό τα στελέχη διοίκησης και υποκαταστημάτων, ενώ μικρή ήταν η επιρροή τους στους υπαλλήλους. Οι τομείς στους οποίους δημιουργήθηκε η ανάγκη για νέες θέσεις εργασίας ήταν η ανάπτυξη νέων προϊόντων και τα προϊόντα, οι επενδύσεις, η κεφαλαιαγορά και το Marketing.

Στις Κρατικές τράπεζες οι θέσεις που δημιουργήθηκαν καλύφθηκαν σε όλες σχεδόν τις περιπτώσεις με εσωτερική μετακίνηση του προσωπικού, το οποίο παρακολούθησε και ειδική εκπαίδευση.

Στις ιδιωτικές τράπεζες, σε ένα μεγάλο ποσοστό, οι θέσεις που αφορούσαν τους παραπάνω τομείς δραστηριότητας καλύφθηκαν με εξωτερική πρόσληψη από την αγορά εργασίας,

Προβλέπεται επίσης διαφοροποίηση της αναλογίας υπαλλήλων- στελεχών που υπάρχει σήμερα, με την αύξηση των εξειδικευμένων υπαλλήλων- στελεχών που θα καλύπτουν τις νέες απαιτήσεις. Η μετεξέλιξη του περιβάλλοντος των τραπεζών (εσωτερική- εξωτερική) οδηγεί σε διαμόρφωση νέων χαρακτηριστικών που πρέπει να διαθέτει ο νέος τύπος τραπεζικού υπαλλήλου.

Σε επίπεδο υπαλλήλων απαιτείται διεύρυνση των γνώσεων, αύξηση της υπευθυνότητας και ανεπτυγμένη ικανότητα επικοινωνίας.

Σε επίπεδο στελεχών στρατηγικό και επιχειρηματικό πνεύμα, ικανότητα σχεδιασμού πολιτικής προώθησης εργασιών, ικανότητα διοίκησης, ευχέρεια επαφής και συνεργασίας με τους πελάτες και ενημέρωση συνεχής σχετικά με τις τεχνικές τους γνώσεις ώστε να προλαμβάνεται πιθανή απαξίωσή τους.

Μορφή Απασχόλησης - Ωράριο

Οι απαιτήσεις της αγοράς επιβάλλουν σήμερα αλλά και στο μέλλον τη μόνιμη και πλήρη απασχόληση.

Οι εργαζόμενοι που κάνουν συγκριτικά τις περισσότερες υπερωρίες είναι οι υπάλληλοι και ακολουθούν τα στελέχη. Επισημαίνεται όμως ότι τα στελέχη στις περισσότερες τράπεζες δεν δικαιούνται υπερωριακής αμοιβής και ως εκ τούτου δεν είναι σαφής ο υπολογισμός της υπερωριακής απασχόλησής τους στην τράπεζα.

Καμία τράπεζα δεν εφαρμόζει ευέλικτες μορφές ωραρίου, καθόσον υπάρχει η άποψη ότι οι ευέλικτες μορφές ωραρίου έχουν ιδιαίτερες δυσκολίες κατά την εφαρμογή τους. Το μέτρο αυτό θα μπορούσε να εφαρμοστεί αν υπήρχε εξειδικευμένο εργατικό δυναμικό, ικανό να προσαρμοστεί άμεσα στις απαιτήσεις των τραπεζών χωρίς να απαιτείται χρόνος προσαρμογής.

Εκπαίδευση

Οι νέες απαιτήσεις όσον αφορά τον ανθρώπινο παράγοντα απαιτούν τη διαμόρφωση νέου τύπου σχέσεων υπαλλήλων/ στελεχών. Το μεγαλύτερο ποσοστό του προσωπικού είναι απόφοιτοι Λυκείου (12 έτη σπουδών), ενώ μεγάλο ποσοστό έχει ολοκληρώσει τριτοβάθμια εκπαίδευση. Η σημασία της εκπαίδευσης είναι μεγάλη και πρέπει να αποτελεί χωριστό κομμάτι στην οργάνωση και λειτουργία των τραπεζών.

Πρέπει να υπάρχει προγραμματισμός εκπαίδευσης ο οποίος γίνεται είτε σε τρίμηνη, είτε σε εξάμηνη, είτε σε ετήσια βάση. Οι τράπεζες σχεδιάζουν και υλοποιούν τα εκπαιδευτικά τους προγράμματα, κατά κανόνα στηριζόμενες στις δικές τους δυνάμεις. Στον τομέα αυτό, μέσω διακρατικών κοινοτικών προγραμμάτων αρκετές τράπεζες έχουν αναπτύξει μεθοδολογία διάγνωσης εκπαιδευτικών αναγκών, η οποία αφού, προσαρμοσθεί ανάλογα με τις ιδιαιτερότητες της κάθε τράπεζας, ενσωματώνεται στο σύστημα εκπαίδευσής τους. Παράλληλα η μελέτη των θέσεων εργασίας θα συντελέσει στη διάγνωση εκπαιδευτικών αναγκών.

Η Εθνική Τράπεζα στα Νέα Δελτία Αξιολόγησης προβλέπει προγραμματισμό εκπαιδευτικών σεμιναρίων για τους αξιολογούμενους, που συνδέεται με τα καθήκοντα που ασκούν ή που πρόκειται να ασκήσουν.

Η Διάγνωση Εκπαιδευτικών Αναγκών προϋποθέτει:

- Περιγραφή θέσεων εργασίας.
- Εμπειρία και ικανότητα των ανθρώπων που απασχολούνται στον τομέα εκπαίδευσης και εμπλέκονται στη διάγνωση των εκπαιδευτικών αναγκών.

Περιεχόμενο της εκπαίδευσης

Τα προγράμματα που υλοποιήθηκαν τα τελευταία χρόνια αφορούσαν στο μεγαλύτερο ποσοστό τους (34-58%) θέματα τραπεζικών τεχνικών (εργασιών). Ακολουθούσαν τα προγράμματα Πληροφορικής με ποσοστό 18% και στην τρίτη θέση, με ποσοστό 10%, βρίσκονται τα σεμινάρια Management και Marketing.

Το συνολικό κόστος εκπαίδευσης του προσωπικού των τραπεζών διαφέρει από τράπεζα σε τράπεζα, δείχνει όμως την τάση για αύξηση, στοιχείο που συνηγορεί στις απόψεις που προαναφέρθηκαν για την κατανόηση του σημαντικού ρόλου της εκπαίδευσης από τις διοικήσεις των τραπεζών. Σε κάθε περίπτωση όμως στην αύξηση αυτή των δαπανών για την εκπαίδευση θα πρέπει να συνυπολογισθούν και οι κοινοτικές επιδοτήσεις για προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης, οι οποίες την τελευταία δεκαετία έχουν συμβάλει σημαντικά στην ανάπτυξη της εκπαιδευτικής διαδικασίας.

Η εκπαιδευτική μέθοδος που σε προτεραιότητα εφαρμόζεται από τις τράπεζες είναι σεμινάρια τα οποία στις περισσότερες περιπτώσεις ακολουθούνται από πρακτική εκπαίδευση (κατά την ώρα εργασίας). Ήδη έχει αρχίσει να κάνει εμφανή την παρουσία της η νέα τεχνολογία στις μεθοδολογίες εκπαίδευσης, με την εφαρμογή

προγραμμάτων που βασίζονται στη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή. Δίνεται έμφαση στις τραπεζικές τεχνικές, τη νέα τεχνολογία, και την ανάπτυξη γενικότερων ατομικών ικανοτήτων.

Συμπερασματικά προκύπτουν τα εξής:

- Δεν υπάρχουν μέχρι στιγμής αρνητικές επιπτώσεις στην απασχόληση από τους παράγοντες εκσυγχρονισμού.
- Παρατηρείται αύξηση του ποσοστού των γυναικών στον κλάδο.
- Υπάρχει τάση αναζήτησης υπαλλήλων με υψηλότερα ποιοτικά χαρακτηριστικά.
- Είναι σχετικά ικανοποιητικό το ποσοστό των υπαλλήλων που διαθέτουν αρκετές γνώσεις.
- Προβλέπεται διαφοροποίηση της αναλογίας υπαλλήλων- στελεχών, με την αύξηση των εξειδικευμένων ατόμων.
- Δεν προβλέπεται άμεσα σημαντική αλλαγή του καθεστώτος μόνιμης και πλήρους απασχόλησης των εργαζομένων.
- Θεωρείται σημαντικός ο ρόλος της εκπαίδευσης στην αντιμετώπιση των επιπτώσεων του εκσυγχρονισμού.
- Υπάρχει τάση αύξησης των δαπανών για την εκπαίδευση.
- Η εκπαιδευτική λειτουργία στις τράπεζες ακολουθεί τους ρυθμούς που επιβάλλει ο εκσυγχρονισμός.
- Στον Ευρωπαϊκό χώρο η απασχόληση στον κλάδο παρουσιάζει σταδιακή μείωση. Αντίθετα στην Ελλάδα υπάρχει αύξηση των εργαζομένων σε τράπεζες.
- Το προσωπικό υποστήριξης μειώνεται σταδιακά και αυξάνονται τα προϊόντα παροχής υπηρεσιών μέσω της τεχνολογίας.
- Αυξάνεται ο αριθμός των απασχολούμενων σε υπηρεσίες που έχουν να κάνουν με νέα προϊόντα και υπηρεσίες, ιδιαίτερα σε επίπεδο στελεχών.
- Η διασφάλιση των θέσεων εργασίας θα αποτελέσει προτεραιότητα ιδιαίτερης σημασίας στο μέλλον.
- Οι εργαζόμενοι δεν συμμετέχουν στις αποφάσεις για το σχεδιασμό, το είδος και την έκταση των αλλαγών των συνθηκών εργασίας από τις τεχνολογικές εξελίξεις.

- Οι γυναίκες, παρά το γεγονός ότι καταλαμβάνουν το μισό σχεδόν του πληθυσμού των τραπεζοϋπαλλήλων, παραμένουν σε μεγάλο ποσοστό σε χαμηλά ιεραρχικά κλιμάκια και θέσεις εργασίας.
- Οι υπάλληλοι που διαθέτουν περισσότερα προσόντα, και ιδιαίτερα όσοι ασχολούνται σε τομείς ανταγωνιστικούς (όπως π.χ την εφαρμογή των νέων τεχνολογιών), θα έχουν την τάση να μετακινούνται περισσότερο μεταξύ των τραπεζών.
- Μειώνεται το ποσοστό των εργαζομένων με χαμηλό επίπεδο εκπαίδευσης.
- Οι αλλαγές θα οδηγήσουν σταδιακά σε παραμόρφωση της υφιστάμενης ιεραρχικής διάρθρωσης με την είσοδο, κυρίως σε ανώτερα κλιμάκια, στελεχών από την αγορά.
- Όσο θα αυξάνεται η αυτοματοποίηση τόσο περισσότερο θα γίνονται ανασφαλείς οι θέσεις εργασίας στις τράπεζες.
- Από την εφαρμογή νέων τεχνολογιών, αναμένεται να προκύψουν ζητήματα ασφάλειας και υγιεινής των εργαζομένων.
- Αναμένεται να διαμορφωθούν μικρότερα και εξειδικευμένα καταστήματα.
- Αναμένεται να δημιουργηθούν νέες θέσεις εργασίας με νέες ειδικότητες.
- Θα υπάρχουν νέες μέθοδοι εκπαίδευσης (εξ αποστάσεως, με χρήση Η/Υ κλπ).

Παρά την άποψη που υποστηρίζουν πολλοί ότι οι νέες τεχνολογίες θα μειώσουν την απασχόληση, έρευνες και στον τραπεζικό χώρο έχουν δείξει ότι οι τεχνολογικές καινοτομίες και τα νέα προϊόντα μπορούν να έχουν θετικές επιπτώσεις (π.χ. θα διευρύνουν και θα εμπλουτίσουν τις θέσεις εργασίας, με αποτέλεσμα τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας, γεγονός που θα αποτελέσει παρακινητικό παράγοντα και παράλληλα θα αυξήσει το διαθέσιμο χρόνο για την εξυπηρέτηση του πελάτη) στη διεύρυνση της αγοράς της επιχείρησης, επομένως στην απασχόληση.

Μείωση των θέσεων εργασίας με αποτέλεσμα τον κίνδυνο να δημιουργηθεί πλεονάζον προσωπικό αναμένεται σε κατηγορίες εργαζομένων:

- Με χαμηλό επίπεδο μόρφωσης,
- μη καταρτισμένους,
- μεγάλης ηλικίας.

Προβλήματα που αναμένεται να προκύψουν με την είσοδο της τεχνολογίας στις τράπεζες

Η καταγραφή των τάσεων και η πρόβλεψη των εξελίξεων του κλάδου, σε συνδυασμό με την ανάπτυξη του κατάλληλου μηχανισμού εντοπισμού των εκπαιδευτικών αναγκών και σχεδιασμού της κατάλληλης εκπαίδευσης, είναι ο καταλληλότερος χειρισμός για την πρόβλεψη προβλημάτων απασχόλησης στον κλάδο.

Συγκεκριμένα μερικά από τα προβλήματα που αναμένεται να προκύψουν με την εισαγωγή της τεχνολογίας στις τράπεζες είναι:

- Αυξάνεται η ανασφάλεια των υπαλλήλων.
- Υποβαθμίζονται ορισμένες ειδικότητες.
- Καταργούνται θέσεις εργασίας με παράλληλη δημιουργία άλλων, χωρίς όμως να εξασφαλίζεται ότι αριθμός των νέων θέσεων θα είναι ίδιος μ' αυτές που καταργούνται.
- Οι νέες τεχνολογίες οδηγούν σε αποπροσωποίηση των διαπροσωπικών σχέσεων των εργαζομένων.⁵²

⁵² Στρατηγικές εκσυγχρονισμού και οι επιπτώσεις τους στην απασχόληση και την εκπαίδευση

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η ηλεκτρονική τραπεζική αποτελεί νέο αντικείμενο που εφαρμόζεται τα τελευταία χρόνια την Ευρώπη και κατά συνέπεια τα στοιχεία που υπάρχουν είναι πολύ λίγα για να διαμορφωθεί εμπειριστατωμένη ανάλυση. Ωστόσο τα πρώτα δείγματα υπάρχουν και προκύπτουν συμπεράσματα τα οποία όμως είναι δυνατό να αλλάζουν σε τακτά χρονικά διαστήματα. Τα περισσότερα στοιχεία που χρησιμοποιήθηκαν στη συγκεκριμένη μελέτη, είναι από το διαδίκτυο καθώς είναι πιο επίκαιρα από συγκράματα σχετικά με την ηλεκτρονική τραπεζική.

Ιδιαίτερα σε ότι αφορά την Ελληνική πραγματικότητα, η ηλεκτρονική τραπεζική βρίσκεται σε νηπιακό στάδιο ανάπτυξης και τα στοιχεία που είναι διαθέσιμα είναι ελάχιστα. Οι τράπεζες δεν διαθέτουν οργανωμένες βάσεις δεδομένων, ενώ πολύ λίγα είναι τα διαθέσιμα στοιχεία από σχετικούς φορείς. Εξάίρεση αποτελεί η τράπεζα Πειραιώς που με την δημιουργία εξειδικευμένου τμήματος ηλεκτρονικής τραπεζικής (Winbank), έχει διαμορφώσει ικανοποιητική βάση δεδομένων, η οποία και χρησιμοποιείται στη συγκεκριμένη μελέτη.

Από την μελέτη προκύπτουν τα εξής συμπεράσματα:

- Το e- banking δεν έχει μέχρι σήμερα την αναμενόμενη εξέλιξη με βάση τις προσδοκίες των τραπεζικών αναλυτών. Ο σημαντικότερος λόγος της μικρής ανταπόκρισης είναι η αδυναμία των καταναλωτών να εξοικειωθούν με τις νέες τεχνολογίες των τραπεζών. Ο παραδοσιακός τρόπος συναλλαγών εξακολουθεί να αποτελεί πρώτη προτίμηση των πελατών, που θεωρούν απαραίτητη την προσωπική επαφή (γκισέ) με την τράπεζα. Οι πελάτες, σε μεγάλο ποσοστό, δεν εμπιστεύονται τα συστήματα ασφάλειας στο χώρο του διαδικτύου και αποφεύγουν την διακίνηση των προσωπικών τους στοιχείων και των καρτών τους για ηλεκτρονικές μεταφορές χρηματικών ποσών.
- Οι ΑΤΜ' ς εξακολουθούν να είναι το βασικό κανάλι ηλεκτρονικών συναλλαγών και η εξάπλωσή τους θεωρείται πολύ ικανοποιητική. Το phone banking αποτελεί την δεύτερη επιλογή ηλεκτρονικών συναλλαγών για τους χρήστες (με βάση τα ποσοστά υιοθέτησης) καθώς υπάρχει μεγάλο χρονικά διάστημα στην αγορά και οι καταναλωτές έχουν εξοικειωθεί με το συγκεκριμένο τρόπο συναλλαγών. Το internet banking αναμένεται ότι θα χρησιμοποιείται μελλοντικά από το μεγαλύτερο ποσοστό χρηστών

ηλεκτρονικής τραπεζικής καθώς διαθέτει τις περισσότερες εφαρμογές και συνδέεται με το ηλεκτρονικό εμπόριο. Τέλος το mobile banking χρησιμοποιείται ελάχιστα καθώς αποτελεί νέα εφαρμογή στο χώρο.

- Από την ανάλυση των στοιχείων της τράπεζας Πειραιώς προκύπτει ότι οι πελάτες της ηλεκτρονικής τραπεζικής χρησιμοποιούν κυρίως το internet banking και το phone banking για τις συναλλαγές τους. Οι περισσότερες συναλλαγές αφορούν ερωτήσεις λογαριασμών και περιήγηση στα sites της τράπεζας. Οι συναλλαγές με μεγάλα χρηματικά ποσά είναι πολύ λίγες και πραγματοποιούνται κυρίως από οργανισμούς και μεγάλες εταιρείες. Από το γεγονός αυτό αποδεικνύεται ότι οι Έλληνες χρήστες δεν έχουν ακόμα εξοικειωθεί με τη μεταφορά μεγάλων χρηματικών ποσών στο διαδίκτυο.
- Το ηλεκτρονικό εμπόριο συνδέεται άμεσα με την εξοικείωση των καταναλωτών με το διαδίκτυο καθώς και με την διασφάλισή τους από υποκλοπές προσωπικών στοιχείων και δεδομένων. Οι εμπορικές συναλλαγές μέσω του διαδικτύου προσελκύουν ήδη μεγάλο αριθμό καταναλωτών σε Ευρωπαϊκές χώρες κάτι που αναμένεται να γίνει και στην Ελλάδα.
- Σε ότι αφορά τα ζητήματα ασφάλειας στις ηλεκτρονικές συναλλαγές, οι τράπεζες και οι εταιρείες πληροφορικής έχουν δημιουργήσει προγράμματα που προστατεύουν το απόρρητο και την ακεραιότητα των υπολογιστών των χρηστών. Οι τεχνολογικές λύσεις που υπάρχουν σήμερα περιλαμβάνουν μέτρα ασφάλειας για να προστατεύσουν τους χρήστες από ιούς καθώς και μέτρα που περιορίζουν τον κίνδυνο παράνομης χρήσης προσωπικών στοιχείων και δεδομένων. Τα προγράμματα αυτά εξελίσσονται συνεχώς για να καλύπτουν τις σύγχρονες μορφές υποκλοπών.
- Με βάση τα στοιχεία που υπάρχουν μέχρι σήμερα, δεν φαίνεται να υπάρχει αρνητική επίδραση στο εργατικό δυναμικό από την είσοδο της τεχνολογίας στις τράπεζες. Είναι ωστόσο επιτακτική η ανάγκη για επιμόρφωση του εργατικού δυναμικού προκειμένου να αντεπεξέλθει στις απαιτήσεις που δημιουργεί ο εκσυγχρονισμός του τραπεζικού συστήματος. Αυξάνονται τα απαιτούμενα προσόντα για πρόσληψη στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα ενώ αλλάζουν σταδιακά οι εργασιακές σχέσεις και ο τρόπος προαγωγών, στο εσωτερικό των τραπεζών. Οι προαγωγές θα γίνονται όχι μόνο βάση

αρχαιότητας αλλά και βάση ικανοτήτων, εξειδίκευσης και αποδοτικότητας του εργατικού δυναμικού.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΓΛΩΣΣΑΡΙ

E- banking (electronic banking): Ηλεκτρονικές Τραπεζικές Συναλλαγές

Internet banking: Τραπεζικές συναλλαγές μέσω του διαδικτύου

Phone banking: Τραπεζικές συναλλαγές μέσω τηλεφωνικού δικτύου

Mobile banking: Τραπεζικές συναλλαγές μέσω δικτύου κινητής τηλεφωνίας

Remote banking: Τραπεζικές συναλλαγές εξ αποστάσεως

Home banking: Τραπεζικές συναλλαγές από προσωπικό υπολογιστή με το δίκτυο της τράπεζας

ATM (Automatic Teller Machine): Αυτόματη ταμειολογιστική μηχανή

Browser: Διακομιστής σελίδων ίντερνετ

E- Commerce (electronic commerce): Ηλεκτρονικό εμπόριο

On line: Ενεργή σύνδεση στο διαδίκτυο

TARGET (Trans European Automated Real Time Gross Settlement Express Transfer): Σύστημα διασύνδεσης που επιτρέπει επικοινωνία ανάμεσα στα συστήματα διακανονισμού των Κρατών- Μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης

SET (Secure Electronic Transaction): Ασφαλείς ηλεκτρονικές συναλλαγές

EFTPOS (electronic fund transfer point of sales): Ηλεκτρονική Συσκευή Μεταφοράς Κεφαλαίων για πληρωμή μέσω πιστωτικών καρτών

On-line retail: Πώληση καταναλωτικών αγαθών μέσω του διαδικτύου

Virtual Banking: Εικονική Τράπεζα

Main Frames: Κεντρικές Μονάδες υπολογιστών στα τραπεζικά καταστήματα

SSL (Secure Sockets Layer): Κυκλώματα ασφαλείας στις συναλλαγές

Client- Centric: Πελατοκεντρικό Μοντέλο Συναλλαγών

Brand-Loyalty: Αποκλειστικές συναλλαγές με μια μόνο τράπεζα

Commission: Κόστος Προμηθείας στις τραπεζικές συναλλαγές

ΠΗΓΕΣ

Έντυπη βιβλιογραφία

ΑΡΧΟΝΤΑΚΗ Α., ΠΑΠΑΔΙΑ Δ., ΤΣΑΝΤΙΛΑ , “Οι τεχνολογίες πληροφορικής στο Ελληνικό τραπεζικό σύστημα”, Εκδόσεις Ελληνικής Εταιρίας Επιστημόνων Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και Πληροφορικής (Ε.Π.Υ), Αθήνα 1995.

Κανελλόπουλου, Γ. Τσατήρη, Θ. Μητράκου, “Διαρθρωτικές μεταβολές και απασχόληση στις τράπεζες”, ΕΕΤ, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα 1998.

Έντυπη αρθρογραφία

ΕΦΗΜ. ‘ΤΟ ΈΘΝΟΣ ΤΗΣ ΚΥΡΙΑΚΗΣ, ΚΥΡΙΑΚΗ 9/3/2003, Άρθρο με τίτλο ‘Ίντερνετ η οικογενειακή και η ταξική κατάσταση εχθρών και φίλων, τα γρήγορα και τα οικονομικά μονοπάτια πρόσβασης’ του Κ. Νάνου.

ΕΦΗΜ. ‘ΤΑ ΝΕΑ’, ΔΕΥΤΕΡΑ 3/4/2000, Άρθρο με τίτλο ‘Πανάκριβο το Ίντερνετ στην Ελλάδα’ των Εύη Ελευθεριάδου, Δέσποινα Κουκλάκη και Αριστοτέλη Πελώνη.

ΕΦΗΜ. Ελευθεροτυπία, Άρθρο με τίτλο “Κλειδί, η αναδιάρθρωση για την ανάπτυξη των τραπεζών”, του Κώστα Καλλιωνάτη, Οικονομία, 27/05/2001.

Αγγελική Ζανή, 1-12-2001, “Οικονομικός Ταχυδρόμος”, “Ευοίονο και ελπιδοφόρο το web banking”, σελ. 86.

Μελίνα Γελεάδη, 1-12-2001, “Οικονομικός Ταχυδρόμος”, “Αναγκαίο βήμα επιβίωσης η ηλεκτρονική τραπεζική”, σελ. 88.

Infotainment Arena, 14/12/2001, “Τι βαθμό παίρνουν οι τράπεζες στο e-banking”, σελ. 24.

Ρόκου Τατιάνα, Άρθρο: “Ασφάλεια στο Internet Banking”, Έντυπο: Μηχανισμοί Χρήματος, 1/12/2002.

Καλαμπόκα Μελίνα, Άρθρο: “e-banking: Αναβάλλεται η επανάσταση ;”, Έντυπο: Μηχανισμοί Χρήματος, 1/12/2001.

Άρθρα- Δημοσιεύσεις- Μελέτες (Ελληνικές)

A. ΑΡΧΟΝΤΑΚΗΣ, Β. ΓΕΩΡΓΑΚΟΠΟΥΛΟΥ, ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΑΦΕΤΤ ΤΕΧΝΙΚΟ-ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΑΝΑΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ, “Νέες Τεχνολογίες, Απασχόληση και Εργασιακές Σχέσεις στις Σύγχρονες Συνθήκες”, ΙΝΕ/ΟΤΟΕ 1998.

Β. Γεωργακοπούλου “Συστήματα υπηρεσιακής αξιολόγησης στη σύγχρονη Τράπεζα. Χρησιμότητα και προϋποθέσεις εφαρμογής” - Διακρατικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα ΑΦΕΤ (UIB,ΟΤΟΕ,SBSI), ΙΝΕ - ΟΤΟΕ 1995.

ΝΙΚΟΛΑΟΥ ΚΑΡΑΜΟΥΖΗ, “Το Ελληνικό τραπεζικό σύστημα μπροστά στη νέα πραγματικότητα” ΕΕΤ.

ΕΝΩΣΗ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ “E- Banking νέοι ορίζοντες στο τραπεζικό επιχειρείν”, Ιούνιος- Αύγουστος 2000.

Κ. Ταβλαρίδης, “Η προστασία των καταναλωτών στην Ηλεκτρονική Τραπεζική”, Άρθρα Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, σελ. 30-32.

Ηλεκτρονική βιβλιογραφία (Ελληνική)

A. Βουρβάχης- Δ. Δουλτσινός, “Εκσυγχρονισμός, θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας και όροι ανταγωνισμού στο τραπεζικό σύστημα”, <http://www.ine.otoe.gr/ekdoseis/eksyhronismos/eksyh-kef1.htm>

Πρακτικά συνεδρίασης της Εθνικής Επιτροπής Ηλεκτρονικού Εμπορίου που πραγματοποιήθηκε στις 15/2/2000.

<http://www.esee.gr/greek/PHIGES>

ΕΝΩΣΗ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ <http://www.hba.gr>

Αρχοντάκης - Γ. Κυριακόπουλος, ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΣ ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ, ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ <http://www.ine.otoe.gr/ekdoseis/eksyhronismos/eksy-kef2.htm>

Έρευνα για το αν και κατά πόσο ικανοποιημένοι είναι οι Έλληνες χρήστες του internet banking <http://www.credit.gr/votes.php3?q=13>

Τραπεζικές υπηρεσίες και προϊόντα μέσω ίντερνετ. Παγκόσμια πλατφόρμα ενεργητικής επικοινωνίας & ηλεκτρονικού εμπορίου. Αντώνης Αρχοντάκης http://212.37.66.17/tekmiriosi/tekmiriosi_doc/arhont1.htm

Μοντέλα ανάπτυξης και στρατηγικές καθιέρωσης στο ηλεκτρονικό εμπόριο
<http://www.allmedia.gr/TASEIS2000-GANTZIAS.htm>

E- commerce και η στρατηγική ανάπτυξης του 21^{ου} αιώνα.
<http://www.allmedia.gr/articledata/9912Gatzias.htm>

Μοντέλα ανάπτυξης και στρατηγικές καθιέρωσης στο ηλεκτρονικό εμπόριο
<http://www.allmedia.gr/TASEIS2000-GANTZIAS.htm>

E- commerce και η στρατηγική ανάπτυξης του 21^{ου} αιώνα.
<http://www.allmedia.gr/articledata/9912Gatzias.htm>

Κ. Γεωργίου - Κερασιά Ξούρη , “Στρατηγικές εκσυγχρονισμού και οι επιπτώσεις τους στην απασχόληση και την εκπαίδευση”
<http://www.ine.otoe.gr/ekdoseis/eksyhronismos/eksy-kef3.htm>

Άρθρα- Δημοσιεύσεις- Μελέτες (Ξένες)

ERNST & YOUNG LLP - AMERICAN BANKERS ASSOCIATION “Special Report on Technology in Banking - Managing the virtual bank 1995”

Financial Institutions Center: Eric K. Clemons Lorin M. Hitt. “The Internet and the future of financial services, Transparency, Differential, Pricing and Disintermediation,”. September 2000

Ηλεκτρονική βιβλιογραφία (ξένα)

The effects of technology on the EU banking systems. European Central Bank, July 1999. www.ecb.int

www.fdic.gov/bank/statical/statistics/index.html

The new world of electronic payment transactions. By Gary R. Craft.
<http://www.bankinfo.com/ecommm/newworld.html>

Epaynews, 2000. Online Banking Statistics. Available at
<http://www.epaynews.com/statistics/bankstats.html#10>, September.

Internet Banking Issues paper Preliminary draft Prepared by Charles Goldfinger
http://www.fininter.net/retail_banking/

DeYoung (2001), "The financial progress of pure play internet banks", Από BIS, paper 7, <http://www.bis.int>

Electronic commerce and the European Union

<http://www.ispo.cec.be/Ecommerce/programmes/euprogrammes.html>

Banks steep up security

<http://www.electronicbanker.com/btn/articles/btnapr00-1.html>

Shadowy bank security network had no early warning of web viruses

<http://www.electronicbanker.com/btn/articles/btnapr00-4.html>