

Electronic Banking

Μια νέα διάσταση της τραπεζικής πραγματικότητας

Ερευνα της European Central Bank, July 1999
Πρωτότυπος τίτλος: The effects of technology on the E.U. Banking System
Απόδοση: Αρτεμις Βιδάλη, Δημοσιογράφος

Η εξέλιξη της τεχνολογίας στα θέματα συλλογής, αποθήκευσης, διαχείρισης, μετάδοσης και διανομής της πληροφορίας έχει επηρεάσει και συνεχίζει να επηρεάζει όλες τις τραπεζικές διαδικασίες. Οι εξελίξεις της πληροφορικής γενικά, επηρεάζουν όλες τις μορφές της τραπεζικής δραστηριότητας και μπορεί να θεωρηθούν ως μια από τις κύριες δυνάμεις ώθησης του τραπεζικού τομέα διεθνώς. Η νέα πραγματικότητα του Electronic Banking φαίνεται ότι ανοίγει νέες προοπτικές, αλλά και επιφυλάσσει διαφορετικής μορφής κινδύνους. Για το λόγο αυτό απαιτεί-

ται από τους τραπεζικούς οργανισμούς τόσο ένας επαναπροδιορισμός της στρατηγικής τους, όσο και η θέση των ισχυρών εποπτικών μηχανισμών.

Ο βαθμός που αυτές οι εξελίξεις έχουν υλοποιηθεί σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης παρουσιάζεται στην έρευνα που διεξήχθη από την Επιτροπή Επίβλεψης Τραπεζών (Banking Supervision Committee) του Ευρωπαϊκού Συστήματος Κεντρικών Τραπεζών (European System of Central Banks, ESCB).

ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΑΠΟ ΑΠΟΣΤΑΣΗ (REMOTE BANKING)

Η έννοια του remote banking περιλαμβάνει κάθε συναλλαγή που διεξάγεται χωρίς την άμεση επαφή του πελάτη με το προσωπικό της τράπεζας, αλλά με την παρεμβολή ενός μέσου. Οι συναλλαγές που νοούνται με αυτόν τον ορισμό είναι:

- Συναλλαγές από **αυτόματα μηχανήματα**, τα γνωστά **ATMs**. Ως εξ αποστάσεως συναλλαγή ονομάζεται και η περίπτωση που μέσω ενός αμφίδρομου συστήματος οθονών, ένας υπάλληλος της τράπεζας δίνει όταν παραστεί ανάγκη, οδηγίες στον πελάτη.
- Συναλλαγές μέσω **τηλεφώνου (telephone banking)**,

όπου στην επαφή πελάτη και υπαλλήλου παρεμβάλλεται ως μέσο το τηλέφωνο.

➤ Συναλλαγές **μέσω υπολογιστή (PC banking)** όπου είτε το τηλεφωνικό δίκτυο είτε το Internet μεταφέρουν δεδομένα. Ο πελάτης χρησιμοποιεί, εκτός από τον προσωπικό του υπολογιστή, ένα modem και κάποιο κατάλληλο λογισμικό που παρέχεται από την **τράπεζα** (**online PC banking**) ή χρησιμοποιεί προγράμματα λογισμικού που είναι διαθέσιμα στο **διαδίκτυο** (**Internet banking**).

Σήμερα, όλες οι μεγάλες ευρωπαϊκές τράπεζες παρέχουν υπηρεσίες εξ αποστάσεως, τις οποίες έχουν εντάξει στη συνολική τους στρατηγική. Στην ίδια κατεύθυνση κινούνται επίσης και πολλές μικρές που

“φωλιάζουν” σε κάποιο τμήμα της αγοράς. Το remote banking, αν και ακόμη λειτουργεί μόνο συμπληρωματικά προς το σύνολο των πραγματοποιούμενων συναλλαγών, αντιμετωπίζεται πλέον ως αναπόσπαστο κομμάτι των υπηρεσιών που απευθύνονται σε ιδιώτες πελάτες (retail banking). Μέχρι στιγμής δεν υπάρχουν τράπεζες που να λειτουργούν αποκλειστικά εξ αποτάσεως, παρά μόνο κάποιες που αποτελούν τμήμα ενός ευρύτερου τραπεζικού ομίλου. Κάποια λίγα τέτοια παραδείγματα έρχονται από το Βέλγιο, τη Γαλλία, την Ιρλανδία, την Ιταλία και τη Σουηδία, όπου “παραδοσιακές” τράπεζες δημιουργούν θυγατρικές για remote banking. Ωστόσο, θεωρητικά μπορεί μια τράπεζα μπορεί να λειτουργήσει ακόμη και ως virtual (εικονική) χωρίς, δηλαδή, υποκαταστήματα, η οποία να παρέχει υπηρεσίες μόνο δια μέσου των οδών που προαναφέρθηκαν (ATMs, τηλέφωνο και PC).

Ο ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ ΣΗΜΕΡΑ ΚΑΙ ΑΥΡΙΟ

Μέχρι τώρα, η τεχνολογία της πληροφορικής συνέβαλε τα μέγιστα στην μείωση του κόστους σε ό,τι αφορά τη διαχείριση των πληροφοριών. Μια τράπεζα είναι, σίγουρα, μια επιχείρηση που βασίζεται στην αξιοποίηση της πληροφορίας και συνεπώς είναι δεδομένο ότι έχει επηρεαστεί και συνεχίζει να επηρεάζεται άμεσα και θετικά από τις εξελίξεις στον τομέα αυτό. Παράλληλα, η εφαρμογή της πληροφορικής προσέφερε διαφορετικές οδούς πρόσβασης στις υπηρεσίες και τα προϊόντα. Ωστόσο το θέμα εδώ, και αυτό είναι το ενδιαφέρον, είναι ότι ενώ η διαχείριση πληροφοριών υφίσταται εδώ και αρκετό καιρό, η υλοποίηση τραπεζικών συναλλαγών από μακριά (remote banking) είναι πρόσφατη δραστηριότητα και ίσως μικρή σε έκταση.

Οι τεχνολογικές εξελίξεις προσφέρουν στον τραπεζικό τομέα πολλαπλές και σημαντικές επιχειρηματικές ευκαιρίες. Η τεχνολογία της πληροφορικής (IT: Information Technology) είναι σίγουρο ότι

συμβάλλει στη μείωση του κόστους που σχετίζεται με τη διαχείριση των πληροφοριών, αντικαθιστώντας τις μεθόδους που βασίζονται στη χρήση χαρτιού και τη μηχανική προσπάθεια με διαδικασίες αυτοματοποιημένες. **Το κόστος διεκπεραίωσης των συναλλαγών μπορεί να μειωθεί αισθητά: από 1-25% με εφαρμογή Internet Banking μέχρι και 40-71% με telephone banking.**

Την ίδια στιγμή, οι τράπεζες σήμερα είναι αντιμέ-

Πρόβλεψη μεσο-μακροπρόθεσμων αποτελεσμάτων των τεχνολογικών εξελίξεων στην κερδοφορία διαφορετικών τραπεζικών δραστηριοτήτων για τις ευρωπαϊκές τράπεζες	
Retail payment transactions	+2,58
Retail securities business	+2,02
Retail lending business	+1,67
Wholesale payment transactions	+1,57
Money/asset management	+1,50
Off-balance-sheet business	+1,08
Wholesale securities business	+1,05
Retail deposit business	+0,95
Wholesale deposit business	+0,65
Wholesale lending business	+0,63
Σύνολο:	+2,06
Πηγή: Επιτροπή Επίβλεψης Τραπεζών (Banking Supervision Committee) της ΕΕ.	

τωπες με μια σειρά προκλήσεων που αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι των τεχνολογικών εξελίξεων. **Οι εξ αποστάσεως συναλλαγές (remote banking) που σήμερα αποτελούν μικρό μέρος του συνόλου των πραγματοποιούμενων συναλλαγών, ενδέχεται να αναδειχθεί στο μέλλον σε “πυρήνα” των τραπεζικών συναλλαγών (core business).** Κατά συνέπεια, κάθε τραπεζικός οργανισμός που ενδιαφέρεται να εξασφαλίσει και να αυξήσει το μερίδιο που κατέχει στην πίτα της αγοράς, πρέπει κινηθεί προς την κατεύθυνση αυτή άμεσα.

Η εξάπλωση του πλεκτρονικού χρήματος (e-money) και του πλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce) στο Internet είναι θέματα που αποτελούν

προϋπόθεση και παράγοντα για την εξάπλωση του remote banking. Αυτά τα πρόσφατα επιτεύγματα μπορούν να συμβάλουν επιπλέον στον περιορισμό του κόστους. Ταυτόχρονα, έχουν επίδραση στη δομή ενός οργανισμού, ενώ δύνανται να επιφέρουν αλλαγές γενικότερα στο ίδιο ανταγωνιστικό τραπεζικό περιβάλλον μέσα στα επόμενα χρόνια.

Γενικά, εκείνο που αναμένεται από τις ευρωπαϊκές τράπεζες είναι να συνεχίσουν να εφαρμόζουν τη σύγχρονη τεχνολογία προς όφελος της αποτελεσματικότερης διαχείρισης της πληροφορίας αλλά και στοχεύοντας στην ανάπτυξη του remote banking. Αυτό μπορεί να επιφέρει μια σειρά συνεπειών:

Πιέσεις θα ασκούνται με συνεχώς αυξανόμενη ένταση για **μείωση του αριθμού των καταστημάτων**, προκειμένου να επιτευχθεί μια βιώσιμη ισορροπία μεταξύ των συναλλαγών που πραγματοποιούνται στα καταστήματα και από απόσταση.

Το προφίλ του συνόλου του προσωπικού των τραπεζών θα αναβαθμιστεί, **αποκτώντας ακόμη καλύτερη εκπαίδευση, φιλοσοφία marketing και εξοικείωση με τις σύγχρονες τεχνολογίες**, γεγονός που με τη σειρά του θα οδηγήσει στη δημιουργία ακόμη περισσότερο **εκλεπτυσμένων υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας**.

Αναμένεται, ακόμη, να γενικευθεί το φαινόμενο της ανάθεσης σε ανεξάρτητες εξειδικευμένες εταιρείες (**outsourcing**) ειδικών θεμάτων, όπως η διαχείριση της σύγχρονης τεχνολογίας.

Η αφοσίωση των πελατών (**customer loyalty**) μπορεί να ελαττωθεί, ακολουθώντας αντίστροφη πορεία σε σχέση με τη δυνατότητα πρόσθιασης σε ανταγωνιστικές οικονομικές υπηρεσίες και σύγκρισης των τιμών των τραπεζικών υπηρεσιών. Ωστόσο, αυτό το ενδεχόμενο παραμένει θεωρητικό και ακόμη δεν έχουν εμφανιστεί ανάλογα συμπτώματα στις ευρωπαϊκές τράπεζες. Επιπλέον, το θέμα της επαφής με τον πελάτη δεν πρέπει να υποτιμηθεί ούτε στην περίπτωση των εξ αποστάσεως τραπεζικών συναλλαγών.

Μέσα στο κλίμα των ταχύτατων αλλαγών και έντονων προκλήσεων είναι σίγουρο – και πάρα πολύ θετικό – ότι **θα ενταθούν οι συνεργασίες μεταξύ των τραπεζικών**

οργανισμών σε θέματα “παραγωγής” (ανάπτυξη γενικώς αποδεκτών προτύπων, κοινές ενέργειες για τον περιορισμό του κόστους, διαδικασίες πληρωμών κλπ) και “διανομής” (συμβατά ATMs, διεθνούς εφαρμογής χρεωστικές κάρτες κλπ).

Ενδέχεται, επίσης, να αυξηθούν οι **στρατηγικές συμμαχίες και συνέργιες μεταξύ τραπεζικών οργανισμών και εταιρειών πληροφορικής και τηλεπικονιωνιών**, προκειμένου να εξασφαλίζεται ότι χρησιμοποιείται η πιο σύγχρονη τεχνολογία με βελτιστοποίηση του συνεπαγόμενου κόστους έρευνας, ανάπτυξης και εφαρμογής της.

Όλα τα παραπάνω αναμένεται να οδηγήσουν σε περαιτέρω **ένταση του ανταγωνισμού εντός του τραπεζικού τομέα**. Παράλληλα, αναμένεται να εισέλθουν στο “παιχνίδι” και άλλοι οικονομικοί και μη τραπεζικοί οργανισμοί, καθώς οι φραγμοί που μέχρι πρότινος εμπόδιζαν έναν οργανισμό να εισέλθει στην αγορά καταργούνται. Σίμερα, δεν απαιτείται πλέον δημιουργία εκτεταμένου δικτύου καταστημάτων για να προσεγγισθεί μια “κρίσιμη μάζα πελατών”. Αυτό σημαίνει ότι ακόμη και μικρού μεγέθους τράπεζες μπορούν γίνουν υπολογίσιμες ανταγωνιστικές δυνάμεις.

ΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ

Η ανάπτυξη της τεχνολογίας συνεπάγεται μεταβολή των κινδύνων που διέτρεχαν μέχρι σήμερα οι τράπεζες. Κάποιοι από τους παλιότερους θα μειωθούν ενώ άλλοι θα αυξηθούν και αυτό απαιτεί διαφορετικές προσεγγίσεις και χειρισμούς. Σίμερα, οι κίνδυνοι που χρίζουν ιδιαίτερης προσοχής είναι **στρατηγικοί, νομικοί και λειτουργικοί**.

Με δεδομένη την ταχύτητα που χαρακτηρίζει τις τεχνολογικές εξελίξεις, οι τράπεζες διατρέχουν τον κίνδυνο να επενδύουν σε μηχανήματα που γρήγορα θα ξεπεραστούν. Η σε διαφορετική περίπτωση, διατρέχουν τον κίνδυνο να αφιερώνουν υπερβολικούς πόρους στην παραγωγή νέων προϊόντων

και υπηρεσιών χωρίς να έχει προηγηθεί προσεκτική ανάλυση της ζήτησης και του βαθμού αποδοχής αυτών από το κοινό. (**Στρατηγικός κίνδυνος**).

Ο **νομικός κίνδυνος** συνδέεται με την αβεβαιότητα που περιβάλει τους νόμους και κανονισμούς που σχετίζονται με την τεχνολογία και τις εφαρμογές της (όπως νομική υπόσταση των τραπεζικών συναλλαγών που πραγματοποιούνται από απόσταση, εγκυρότητα και κατοχύρωση των συναλλαγών και οεβασμός στην ασφάλεια των στοιχείων του πελάτη κλπ). Για τον περιορισμό τους απαιτείται επίλυση νομικών θεμάτων, όπως η πλεκτρονική υπογραφή.

Οι **λειτουργικοί κίνδυνοι**, από την άλλη, μπορούν να διογκωθούν στο βαθμό που οι τράπεζες δεν εκουγχρονίζουν τα συστήματα εσωτερικού ελέγχου ώστε να συμβαδίζουν με το καινούργιο λειτουργικό περιβάλλον. Τέλος, κίνδυνος από τα συστήματα μπορεί να πηγάσει καθώς όλο και περισσότερο οι τράπεζες συνδέονται μεταξύ τους με συμμαχίες, τυποποίηση, παρόμοιο λογισμικό και ανάλογα μπχανήματα. Σημαντικό, σε αυτή την περίπτωση, είναι να γνωρίζει η κάθε τράπεζα αλλά και να ενημερώνει το ευρύτερο κοινό για τις ευκαιρίες και τους κινδύνους που σχετίζονται με τη χρήση της πιο πρόσφατης τεχνολογίας.

Η ΔΙΕΙΣΔΥΣΗ ΤΟΥ REMOTE BANKING

Ο βαθμός κατά τον οποίο οι πελάτες αποδέχονται και υιοθετούν τους νέους τρόπους συναλλαγών συσχετίζεται με το κοινωνικό-οικονομικό υπόβαθρό τους (με οειρά προτεραιότητας: φύλο, εισόδημα και πληκτικά), κάτι που ωστόσο φαίνεται να εκλείπει. Το δεδομένο της δυνατότητας υλοποίησης τραπεζικών συναλλαγών επί 24 ώρες και επτά ημέρες την εβδομάδα είναι ένα ιδιαίτερα πειστικό επιχείρημα που καταρρίπτει σχετικά εύκολα οποιεσδήποτε επιφυλάξεις.

Μέχρι τώρα, η κύρια έμφαση έχει δοθεί στην ανάπτυξη του δικτύου των ATMs και των τραπεζι-

κών υπηρεσιών δια μέσου τηλεφώνου, ενώ το PC banking έκανε πολύ πρόσφατα την εμφάνισή του. Για το λόγο αυτό, οι υπηρεσίες που παρέχονται με αυτόν τον τρόπο είναι οι πιο απλές και τυποποιημένες. Αντίθετα, οι πιο σύνθετες υπηρεσίες συνεχίζουν να παρέχονται δια της κλασικής οδού, της άμεσης και προσωπικής επαφής πελάτη και υπαλλήλου. Εστιάζοντας στις συναλλαγές μέσω ATMs, θα δει κανείς ότι σε ευρωπαϊκό επίπεδο, είναι αρκετά διαδεδομένες και παρουσιάζουν αυξημένη ρυθμούς. Ωτόσο, δεν είναι λίγες οι τράπεζες που δηλώνουν ότι δεν προτίθενται να επενδύσουν περαιτέρω σε αυτόν τον τομέα, καθώς θεωρούν τη μέθοδο αυτή απλά ως μεταβατικό στάδιο προς το PC banking.

Μέσω τηλεφώνου πραγματοποιούνται συναλλαγές από μεγάλη μερίδα της πελατείας και οι υπηρεσίες που παρέχονται συνήθως είναι όλες οι τυποποιημένες υπηρεσίες που απευθύνονται σε ιδιώτες πελάτες. Στην Ευρωπαϊκή Ένωση, οι τραπεζικές αρχές αναφέρουν ότι, στις χώρες που είναι περισσότερο διαδεδομένο το telephone banking, ένα ποσοστό της τάξης του 10% των ιδιωτών πελατών έχει υιοθετήσει αυτό τον τρόπο συναλλαγών. Τα υψηλότερα ποσοστά καταγράφονται στο Ηνωμένο Βασίλειο και την Ισπανία, όπου χρησιμοποιούνται τόσο τηλεφωνικά κέντρα επανδρωμένα με ανθρώπους έτοιμους να απαντήσουν και να εξυπηρετήσουν, όσο και συστήματα που ενεργοποιούνται με τη φωνή ή τονικά. Παρότι τα αυτόματα συστήματα που παρέχουν και φωνητική αναγνώριση είναι φθηνότερα και άρα συμφερότερα για τις τράπεζες, απ' ότι η λειτουργία τηλεφωνικών κέντρων (call centers), οι πελάτες φαίνεται να προτιμούν ακόμη τη συνομιλία με ανθρώπους.

Από την άλλη πλευρά, το on line PC banking αριθμεί πολύ λιγότερους χρήστες απ' ότι οι προηγούμενες δύο εκφράνσεις των εξ αποστάσεως συναλλαγών. Αν και η διείσδυση σύμφερα είναι περιορισμένη, αναμένεται σημαντική ανάπτυξη σε αυτού του είδους τις συναλλαγές. Εδώ οι διαφορές μεταξύ των διαφόρων κρατών της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι μεγάλες, ενώ

Βαθμός διείσδυσης του telephone banking σε μερικές ευρωπαϊκές χώρες

Βέλγιο	5%
Γερμανία	6%
Ισπανία	6%
Γαλλία	10%
Ιρλανδία	5%
Ιταλία	3%
Ολλανδία	5%
Φινλανδία	2%
Σουηδία	4%
Ηνωμένο Βασίλειο	10%

Πηγή: Επιτροπή Επίβλεψης Τραπεζών (Banking Supervision Committee) της ΕΕ.

αρκετές χώρες προσφέρουν τη δυνατότητα πραγματοποίησης τηλεφωνικών τραπεζικών συναλλαγών μόνο σε πελάτες/επιχειρίσεις.

Οσον αφορά το Internet banking, η πλειοψηφία των τραπεζών έχει δημιουργήσει site στο Internet για λόγους πληροφόρησης, αλλά δεν έχουν ακόμη φτάσει στο σημείο να παρέχουν τη δυνατότητα αμφίδρομης επικοινωνίας που απαιτείται για την πραγματοποίηση συναλλαγών. Μερικοί οργανισμοί το αντιμετωπίζουν ως ανταγωνιστικό του on line PC banking. Η διαφορά τους έγκειται στο ότι το τελευταίο παρέχει στις τράπεζες το πλεονέκτημα να διαθέτουν ένα σύστημα όπου δεν έχουν πρόσβαση οι ανταγωνιστές. Από την άλλη, στο Internet banking οι ανταγωνιστές βρίσκονται μόνο... **ένα κλίκ του ποντικιού μακριά! Ωστόσο, το Internet banking θεωρείται ότι παρουσιάζει τη μεγαλύτερη δυναμική ανάπτυξη από όλες τις άλλες μορφές εξ αποστάσεως τραπεζικών συναλλαγών.** Οι ειδικοί αναμένουν μια έντονη εξάπλωση μέσα στα επόμενα δύο με τρία χρόνια. Οι υπηρεσίες που προσφέρονται είναι από την κατηγορία των επενδύσεων, ενώ αντίθετα οι πιοτώσεις εμφανίζουν το πρόβλημα ελέγχου της πιοτολοπτικής ικανότητας του επίδοξου πελάτη.

Στο μέλλον, οι υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω on line PC banking και Internet banking θα γίνουν πε-

ριοσότερο επιπλευμένες, αλλά πάντα θα παραμένουν λιγότερο σύνθετες από αυτές που προσφέρονται με τον παραδοσιακό τρόπο της προσωπικής επαφής υπαλλήλου και πελάτη. Οι τράπεζες πιθανότατα θα προβούν σε διαφοροποίηση των προϊόντων που παρέχουν και μέσω remote banking, προκειμένου να αποθαρρύνουν την “κινητικότητα” των πελατών.

ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ

ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Η ανάπτυξη και διάδοση του on line PC banking και του Internet banking εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την εξέλιξη των τηλεπικοινωνιακών δικτύων και το βαθμό διείσδυσης των προσωπικών υπολογιστών στα νοικοκυριά. Σημαντική, επίσης, προϋπόθεση είναι η διάδοση του Internet. Από τα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ο μεγαλύτερος αριθμός χρηστών Internet εμφανίζεται στη **Φινλανδία**, τη **Σουηδία**, τη **Δανία** και το **Ηνωμένο Βασίλειο**.

Οι πρόσφατες εξελίξεις στον τομέα της κινητής τηλεφωνίας θα δώσουν ώθηση στις συναλλαγές μέσω τηλεφώνου και διαδικτύου. Ακόμη, και η ανάπτυξη της **ψηφιακής τηλεόρασης** αναμένεται να ενδυναμώσει τις ίδινη αυξητικές τάσεις του Internet banking.

Βασική προϋπόθεση είναι η ρύθμιση του ανάλογου νομοθετικού πλαισίου. Η **πλεκτρονική υπογραφή** είναι το κύριο εμπόδιο και η επίλυσή του αναμένεται να δώσει άμεσα σημαντική ώθηση στις εξ αποστάσεως τραπεζικές συναλλαγές.

Η ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

Η σύγχρονη τεχνολογία ανοίγει νέες δυνατότητες, μεταβάλλει τους κινδύνους που περιβάλλουν τη λειτουργία των τραπεζών και συνεπώς επηρέαζει άμεσα όλες τις όψεις της τραπεζικής στρατηγικής. Παράλληλα, η

τεχνολογία λειτουργεί ως ένα βασικό στρατηγικό εργαλείο ανάπτυξης, το οποίο αν χρονιμοποιηθεί σωστά διασφαλίζει μακροπρόθεομπ ανταγωνιστικότητα, αποδοτικότητα και κερδοφορία. Σε πολλές τραπεζικές εργασίες υπάρχουν πολλαπλά εν δυνάμει οφέλη. **Η νέα τεχνολογία επιτρέπει στις τράπεζες να αποκτήσουν πρόσθετα εργαλεία marketing, καλύτερη γνώση των αναγκών και των συνηθειών των πελατών τους και αξιοσημείωτη μείωση του κόστους.**

Οι εφαρμογές της τεχνολογίας επιτρέπει την κεντρική αποθήκευση-διαχείριση όλων των στοιχείων του πελάτη, συμπεριλαμβανομένων των προτιμήσεών του στα τραπεζικά προϊόντα. Κατά συνέπεια, οι τράπεζες μπορούν πλέον να αναπτύξουν προϊόντα “κομμένα και ραμμένα στα μέτρα” του συγκεκριμένου πελάτη. Αντίστοιχα, οι πελάτες θα απολαμβάνουν κάποια προνόμια στην περίπτωση που επιλέγουν περιοστερες υπηρεσίες από τον ίδιο τραπεζικό οργανισμό. Οι πληροφορίες για τον τρόπο ζωής και τις καταναλωτικές συνήθειες των πελατών θα είναι στο εξής αυξανόμενης αξίας για τις τράπεζες.

Οι τράπεζες δεν θα πρέπει να ξεχνούν ότι θα μπορούν πλέον να προσεγγίζουν πελάτες ανεξάρτητα από την τοποθεσία στην οποία ζουν αυτοί. Ο πελάτης από την πλευρά του θα μπορεί εύκολα να συγκρίνει τιμές και προϊόντα ανταγωνιστών, γεγονός που δεν επιτρέπει κανέναν εφουσχασμό από πλευράς των τραπεζικών οργανισμών. Πάντως μέχρι στιγμής, δεν έχει παρατηρηθεί αλλαγή στη συμπεριφορά του καταναλωτή ούτε αποδυνάμωση της σχέσης του με τις τράπεζες που συνεργαζόταν.

Η ίδια η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα διαπιστώνει ότι υπάρχουν διαφορετικοί ρυθμοί ανάμεσα στα διάφορα κράτη-μέλη και μη-μέλη, αλλά ακόμη και μεταξύ ανεξάρτητων τραπεζικών οργανισμών. Πάντως, η ίδια παρεμβαίνει στα ουσιαίματα πληρωμών σε θέματα τυποποίησης στο πλαίσιο της δέομεσης της για ομογενοποίηση της αγοράς. Και στόχος είναι η εξασφάλιση ότι όλοι οι Ευρωπαίοι πολίτες θα απολαμβάνουν το ίδιο επίπεδο υπηρεσιών.

Η ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΕΕΤ

Στο πλαίσιο αυτό, είναι ιδιαίτερα σημαντική η ανάπτυξη και ουσιαστική δραστηριοποίηση θεσμών και ενώσεων του κλάδου. **Η Ενωση Ελληνικών Τραπεζών δραστηριοποιείται έντονα προς την κατεύθυνση αυτή και έχει προχωρήσει στη σύσταση δύο διατραπεζικών επιτροπών, από τις οποίες η πρώτη επιτροπή ασχολείται με τα Συστήματα Πληρωμών και του Ηλεκτρονικού Εμπορίου και η δεύτερη με την Τυποποίηση και την Τεχνολογία. Και οι δύο επιτροπές έχουν τους εξής στόχους:**

- 1) Τη θέσπιση αποδεκτών κανόνων και προτύπων τυποποίησης που θα αποτελέσουν κοινή βάση πάνω στην οποία θα αναπτυχθεί το τραπεζικό σύστημα.
- 2) Την άσκηση πιέσεων για ταχύτερη και αποτελεσματικότερη διαμόρφωση του θεσμικού πλαισίου, και
- 3) Την προαγωγή των ουμφερόντων των μελών της ΕΕΤ.

