

## ΣΥΖΗΤΗΣΗ

## ΣΤΡΟΓΓΥΛΗΣ

ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ: Β. Μανδραβέλης • Α. Βιδάλη

# ELECTRONIC BANKING

ΤΗΝ ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ του τραπεζικού συστήματος στα νέα δεδομένα που εισάγει η νέα τεχνολογία της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών, υπογραμμίζουν επτά στελέχη τραπεζών τα οποία δραστηριοποιούνται στον τομέα της ηλεκτρονικής τραπεζικής (electronic banking). Οι ίδιοι εκτιμούν ότι σε μια πενταετία από σήμερα, το σκοπικό στην τραπεζική αγορά θα έχει αλλάξει ριζικά, όπου εργασίες ρουτίνας θα έχουν αυτοματοποιηθεί, οι εργαζόμενοι στις τράπεζες θα έχουν μεταβληθεί σε πωλητές και συμβούλους επενδύσεων, τα φυσικά υποκαταστήματα θα έχουν περιοριστεί σημαντικά, ενώ νέα κανάλια διάθεσης προϊόντων και υπηρεσιών θα έχουν δημιουργηθεί.

ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ ΑΥΤΗ, οι ελληνικές τράπεζες θα αντιμετωπίσουν ισχυρό ανταγωνισμό, τον οποίο όμως φαίνεται να είναι σε θέση να τον αντιμετωπίσουν αποτελεσματικά. Παράλληλα η αγορά θα διευρύνεται, καθώς διαρκώς νέα προϊόντα θα εισάγονται στην τραπεζική αγορά, ξεπερνώντας τα παραδοσιακά. Μέχρι τότε θα είναι πραγματικότητα η ηλεκτρονική υπογραφή, το πλεκτρονικό πορτοφόλι, και άλλες τέτοιες καινοτομικές υπηρεσίες.

ΩΣΤΟΣΟ, Η ΠΟΡΕΙΑ ΑΥΤΗ δεν είναι χωρίς εμπόδια. Μια ελάχιστη θεομική παρέμβαση προαπαιτείται προτού μπούμε στη νέα Κοινωνία της Πληροφορίας. Το αίσθημα ασφάλειας του συναλλασσόμενου μέσω υπολογιστή κλπ, πρέπει να αυξηθεί, ενώ ταυτόχρονα, οι ελληνικές τράπεζες πρέπει να κάμψουν τις εωτερικές αντιστάσεις στις νέες τεχνολογίες και τις νέες διαδικασίες που αυτές εισάγουν. Οι ίδιοι οι εργαζόμενοι στις τράπεζες πρέπει να πρώτοι απ' όλους να υιοθετήσουν τις νέες αυτές διαδικασίες.

ΑΠΟ ΤΗΝ ΆΛΛΗ ΠΛΕΥΡΑ, οι διοικήσεις των τραπεζών δεν πρέπει να εισέλθουν στην ηλεκτρονική τραπεζική, επειδή αυτό κάνουν όλοι. Αντίθετα πρέπει να πιστέψουν στο ρόλο της και να δημιουργήσουν όλο τον απαραίτητο στρατηγικό σχεδιασμό που απαιτείται.

ΙΔΙΑΙΤΕΡΑ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΣ είναι ο ρόλος τόσο του κράτους, όσο και της Ενωσης Ελληνικών Τραπεζών. Οι τράπεζες δεν μπορούν από μόνες τους – όσο επιρροή και αν έχουν στην ελληνική αγορά – να εισάγουν την αγορά στις πλεκτρονικές συναλλαγές. Απαιτείται συγχρονισμός της προσπάθειας, τόσο από την πλευρά της κυβέρνησης – η οποία θα πρέπει να εξασφαλίσει κάποιο θεσμικό πλαίσιο – αλλά και των άλλων δυνάμεων της αγοράς, όπου εντάσσονται και οι μεγάλοι πελάτες των τραπεζών.

ΤΑΥΤΟΧΡΟΝΑ, η Ενωση Ελληνικών Τραπεζών, μπορεί να αποτελέσει τον “κυματοθραύστη” των



αντιθέσεων μεταξύ των τραπεζών. Είναι ο φορέας εκείνος που μπορεί να επιβάλει κάποιο ελάχιστο επίπεδο συνεργασίας, ειδικά τώρα που διαφαίνεται ότι όλες οι τράπεζες κινούνται προς την Ηλεκτρονική Τράπεζική.

ΠΑΝΤΟΣ, ΒΑΣΙΚΟ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ της ουζίτησης που διεξήχθη υπό την αιγίδα της Ενωσης Ελληνικών Τραπεζών, έχει να κάνει με το ότι η Ηλεκτρονική Τράπεζική, δεν είναι τίποτε άλλο από ένα επιπλέον κανάλι διανομής τραπεζικών προϊόντων. Σαν αποτέλεσμα, η ανταγωνιστικότητα των ελληνικών τραπεζών θα κριθεί, τόσο από την ανταγωνιστικότητα του ίδιου του καναλιού, αλλά κυρίως από τα προϊόντα τα οποία θα “ντύσουν” τα νέα κανάλια διανομής.

Ο κ. ΔΗΜΗΤΡΗΣ ΓΕΩΡΓΟΠΟΥΛΟΣ, Διευθυντής Ηλεκτρονικών Δικτύων της Τράπεζας Πειραιώς.....

Ο κ. ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ ΔΕΔΟΥΣΗΣ, Υποδιευθυντής της Διεύθυνσης Ανασυγκρότησης Αγροτικής Τράπεζας

Ο κ. ΣΠΥΡΟΣ ΚΑΖΙΑΝΗΣ, Διευθυντής Τηλεματικής στην Τράπεζα Εργασίας

Ο κ. ΑΝΤΩΝΗΣ ΚΑΨΑΜΠΕΛΗΣ, Αναπληρωτής Διευθυντής της Διεύθυνσης Οργάνωσης της Εθνικής Τράπεζας

Ο κ. ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΜΑΥΡΟΓΙΑΝΝΗΣ, Διευθυντής Electronic Banking της Eurobank

Ο κ. ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΜΙΧΑΛΙΤΣΙΑΝΟΣ, Υποδιευθυντής της Διεύθυνσης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών της Alpha Τράπεζας Πίστεως και

Η κυρία ΕΛΕΝΑ ΟΡΦΑΝΙΔΟΥ, Προϊσταμένη Τομέα Ηλεκτρονικής Τράπεζικής της Εγνατίας Τράπεζας

Συντονίζουν: ο κ. ΒΑΓ. ΜΑΝΔΡΑΒΕΛΗΣ, Δημοσιογράφος και η κ. ΑΡΤΕΜΙΣ ΒΙΔΑΛΗ, Δημοσιογράφος

**ΣΤΗ ΣΥΖΗΤΗΣΗ  
ΠΟΥ ΔΙΟΡΓΑΝΩΘΗΚΕ  
ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΝΩΣΗ  
ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ  
ΤΡΑΠΕΖΩΝ  
ΣΥΜΜΕΤΕΙΧΑΝ  
ΟΙ ΕΞΗΣ:**

#### B. ΜΑΝΔΡΑΒΕΛΗΣ:

Χωρίς να γνωρίζω τι ακριβώς συμβαίνει στο εξωτερικό, εκείνο που παραπρέι κάποιος είναι, ότι στις ξένες τράπεζες δεν υπάρχουν ουρές ανθρώπων στα γκιού. Εδώ τα πράγματα είναι διαφορετικά και παρόλο που έχουν επενδύθει πολλά στις νέες τεχνολογίες τα τελευταία χρόνια, οι ουρές – κυρίως στις μεγάλες τράπεζες – είναι μόνιμο φαινόμενο. Νομίζετε ότι στην Ελλάδα καταγράφεται μια ανεπάρκεια τεχνολογίας ή κάποιες οργανωτικές αδυναμίες των διοικήσεων των τραπεζών;

ΣΠΥΡΟΣ  
KAZIANΗΣ:

Κατ’ αρχάς να επισημάνω ότι οι ουρές δεν είναι γενικό φαινόμενο στον ελληνικό τραπεζικό τομέα. Μιλάμε όμως για το “άδειασμα” των καταστημάτων. Νομίζω ότι τώρα η μοντέρνα σκέψη – και αυτό συνειδητοποιούν και οι ξένες τράπεζες – υπαγορεύει ότι το άδειασμα των καταστημάτων δεν συμφέρει, με την έννοια ότι, όταν ο πελάτης βγαίνει από το κατάστημα, ουσιαστικά τον χάνεις οαν πελάτη. Δεν έχεις ευκαιρία να του μιλήσεις και αυτί προσωπική επαφή που αρχίζει και φαίνεται ότι έχει σημασία στην τραπεζική αγορά, αρχίζει και χάνεται, όταν ο πελάτης είναι έξω από το κατάστημα και τον διοχετεύεις από εδώ, από εκεί. Επομένως και οι ξένοι, οπότε και εμείς, στοχεύουμε σε μια ισορροπία μεταξύ του ποιους και πότε βάζεις τους πελάτες μέσα στο κατάστημα, και του ποιους και πότε εξυπηρετείς έξω από το κατάστημα. Επομένως, το γεγονός ότι δεν έχουμε πετύχει το “άδειασμα” των καταστημάτων δεν είναι πάντα κακό. Πάντως θέλω να πω ότι, και στην Ελλάδα, ένας μεγάλος αριθμός των συναλλαγών γίνεται πλεκτρονικά σήμερα. Αν πάρει κανείς τις συναλλαγές που γίνονται από τα ATMs, νομίζω ότι είναι ένα σημαντικό ποσοστό. Στην τράπεζά μου ανέρχεται στο 20% περίπου. Μπορεί σε άλλες τράπεζες να είναι περισσότερο. Οοον αφορά στο φαινόμενο ανεπάρκειας τεχνολογίας, νομίζω ότι υπάρχει ένα πρόβλημα. Τα μηχανογραφικά συστήματα που έχουν οι τράπεζες, είναι τα κλασικά μηχανογραφικά συστήματα, τα οποία είναι σχεδιασμένα ώστε αυτός που θα τα χειρίζεται να μπν είναι ο τελικός πελάτης. Είναι σχεδιασμένα και κατασκευασμένα για να τα χειρίζεται κάποιος υπάλληλος μέσα στην τράπεζα. Αυτό έχει μεγάλη διαφορά και στον τρόπο σχεδίασης και στον τρόπο ολοκλήρωσης των συστημάτων τα οποία είναι προορισμένα να αξιοποιηθούν από τους πελάτες. Σε ό,τι αφορά τις οργανωτικές αδυναμίες, ένα θέμα το οποίο εγώ πιστεύω ότι έχει σημασία, είναι το θέμα του χώρου της πλεκτρονικής τραπεζικής (electronic banking). Πιστεύω ότι είναι καιρός να χωριστούν αυτές οι δύο αρμοδιότητες. Και νομίζω ότι ίδη, πολλές τράπεζες έχουν ξεκινήσει τη διαδικασία αυτή, να ξεχωρίζουν το χώρο της πληροφορικής, από το χώρο του electronic banking.

Η ερώτηση είναι κατά πόσον είναι θέμα ανεπάρκειας τεχνολογίας ή θέμα οργανωτικής αδυναμίας. Πιστεύω ότι υπάρχουν θέματα τεχνολογίας και θέματα

ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ  
ΜΑΥΡΟΓΙΑΝΝΗΣ:

οργάνωσης. Εν τούτοις είναι και θέμα νοοτροπίας. Ο Ελληνας έχει συνηθίσει το μετρητό και πιστεύω, όπως πχ στην Αγγλία, η τραπεζική εξέλιξη πέρασε από το στάδιο του check guarantee, όπου ο καταναλωτής χρησιμοποιούσε checks, είχε απομακρυνθεί από το θέμα του μετρητού. Ετοιυ σπάρχει και το πρόιόμα του καταναλωτή, ο οποίος δεν έχει συνηθίσει να κάνει τραπεζικές συναλλαγές μέσα από πλεκτρονικά μέσα. Είναι και λίγο θέμα εκπαίδευσης. Να εκπαιδεύσουμε τον καταναλωτή να μάθει τις νέες τεχνολογίες να τις χρησιμοποιεί. Οταν η Eurobank κάποια στιγμή είχε βάλει ανθρώπους οι οποίοι δείχνανε τη χρήση του ATM, σημειώθηκε μια ραγδαία αύξηση στη χρήση του ATM και η αύξηση αυτή, δεν διάρκεσε όσο διάρκεσε η εκπαίδευση, αλλά έμεινε σταθερή μετά το τέλος αυτής.

ΕΛΕΝΑ  
ΟΡΦΑΝΙΔΟΥ:

Σίγουρα ο Ελληνας δεν έχει συνηθίσει να λειτουργεί όπως λειτουργούν στο εξωτερικό με επιταγές, πιστωτικές κάρτες κλπ. Ομως πιστεύω ότι και μέσα από το [τραπεζικό] δίκτυο δεν προωθείται η υπηρεσία αυτή. Μπορεί πρώτα απ' όλα, λόγω φόρου ότι θα μειωθούν οι εργασίες των καταστημάτων, οπότε ίσως οδηγηθούμε και σε κάποιες απολύσεις. Υπάρχει και εσωτερική αντίσταση. Αρκετοί είναι εκείνοι που πιστεύουν ότι, φεύγοντας ο κόδιμος από τα καταστήματα και κάνοντας τις εργασίες της ρουτίνας μέσα από το Internet banking ή οποιαδήποτε άλλη υπηρεσία, θα φύγει γενικά. Εμείς πιστεύουμε ότι καλό είναι οι συναλλαγές ρουτίνας να γίνονται μέσα από πλεκτρονικά μέσα και τα καταστήματα να λειτουργούν ως πωλητές και οι άνθρωποι μέσα εκεί, ως σύμβουλοι επενδύσεων. Τέλος υπάρχει και το θέμα της ασφάλειας. Ο πελάτης δεν έχει ακόμα εξοικειωθεί στην ιδέα ότι το σύστημα αυτό είναι ασφαλές.

ΑΝΤΩΝΗΣ  
ΚΑΨΑΜΠΕΛΗΣ:

Εγώ θα ήθελα να επισημάνω έναν επιπλέον παράγοντα συνωστισμού του κοινού στις ελληνικές τράπεζες. Και είναι κυρίως οι μεγάλες τράπεζες, και ιδιαίτερα εκείνες που αν θέλετε έχουν κάποια συγγένεια με το δημόσιο, οι οποίες έχουν επιβαρυνθεί με διάφορους τρόπους και με συναλλαγές που δεν είναι τραπεζικές. Τα έσοδα από τα σήματα των αυτοκινήτων για παράδειγμα, εισπράττονται από τράπεζες σε περιόδους δυσφάστακτες και επαχθείς για τα συναλλασσόμενα καταστήματα. Το ίδιο συμβαίνει με τα αγγελιόσημα και τους ειδικούς φόρους. Δυστυχώς η ελληνική πολιτεία, όταν νομοθετεί δεν συμβουλεύεται τεχνικούς για το πώς θα υλοποιηθεί σωστά το μέτρο. Επομένως, το δημόσιο, ο οποίος είναι ένας μεγάλος πελάτης του τραπεζικού συστήματος, παίζει σημαντικό ρόλο. Στο εξωτερικό, δεν υπάρχει περίπτωση το δημόσιο να οκεφθεί να κάνει εισπράκτορα μια τράπεζα ή το τραπεζικό σύστημα να ασκήσει αστυνόμευση σχετικά με το αν ο δικαιούχος της σύνταξης είναι εν ζωή ή τα παίρνει ο γιος του ή η γυναίκα του ή δεν ξέρω τι. Αυτά δεν είναι δραστηριότητες της τραπεζικής αγοράς. Ακόμη και η Τράπεζα της Ελλάδος, ζητά στοιχεία από τις τράπεζες, επειδή δεν υπάρχει στατιστική υπηρεσία και πρέπει οι τράπεζες να συλλέγουν 78 στοιχεία για τις εσωτερικές συναλλαγές, τη στιγμή που

στην Πορτογαλία συλλέγουν 14 και στη Γερμανία 19. Παρ' όλα αυτά το ελληνικό τραπεζικό σύστημα έχει “αποδεχτεί” αυτή την κατάσταση και αναπόφευκτα προκαλούνται πάρα πολύ μεγάλες ουρές. Θα δείτε στις 19 και 20 του μπνός – αναφέρομαι στην τράπεζα τη δικιά μας – που “πλακώνουν” τα αγγελιόσημα και οι ειδικοί φόροι και τα υποκαταστήματά μας δεν αναπνέουν. Θέλω όμως να επισημάνω και το ρόλο της συνεργασίας μεταξύ των τραπεζών. Αναφέρομαι γιατί εδώ στην Ελλάδα δεν έχουμε μάθει – και αυτό αποτελεί προωρική εκτίμηση – τι θα πει συνεργασία. Η Χ τράπεζα, θεωρεί ότι, αν συνεργαστεί με την Ψ τράπεζα, η οποία είναι μεγαλύτερή της, μπορεί να τη ρουφίξει. Από την άλλη πλευρά, η μεγαλύτερη τράπεζα λέει, γιατί να συνεργαστώ εγώ με τη μικρότερη. Ετοι θα τη βοηθήσω να γίνει ανταγωνιστής μου. Σε όλες τις δουλειές υπάρχει ένα επίπεδο συνεργασίας και το οποίο μπορεί να προσδιοριστεί. Αυτό δυστυχώς δεν έχει περάσει σε όλους τους πγέτες του τραπεζικού συστήματος. Διαχρονικά, από το 1984 που αρχίσαμε να ασχολιόμαστε με αυτά τα πράγματα και διαπιστώσαμε ότι, όπου πέτυχαν – για παράδειγμα η Πορτογαλία που ξεκινήσανε μετά από εμάς – πέτυχαν πάρα πολύ καλά επειδή συνεργαστήκαν. Είναι τραγική η εντύπωση αυτή που καλλιεργείται και πολλές φορές, επιτρέψτε μου να πω, την καλλιεργούμε εμείς στους Διοικητές μας ή στους Γενικούς μας Διευθυντές, γιατί θέλουμε να είμαστε “μπροστάρηδες”. Παιζουμε αρκετές φορές και εμείς οι ίδιοι ρόλο και μάλιστα αρνητικό. Εκουγχρονιούμος με μια ή δύο τράπεζες μόνον, δεν γίνεται.

ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ  
ΓΕΩΡΓΟΠΟΥΛΟΣ:

Οπως το βλέπουμε εμείς, τρεις είναι οι άξονες που χρειάζονται βελτίωση, ούτως ώστε οι ουρές να φύγουν από τα καταστήματα. Ο πρώτος αφορά τη στρατηγική της κάθε τράπεζας. Ο, τι έχει σχέση με πλεκτρονικές συναλλαγές, θα πρέπει από πριν, κάθε Διοίκηση να το έχει αντιμετωπίσει. Θα πρέπει δηλαδή να υπάρχει σαφής υποστήριξη και συμμετοχή της Διοίκησης στη δραστηριότητα αυτή. Υπάρχουν παραδείγματα όπου, εκεί που υπήρξε η στρατηγική επιλογή δημιουργίας πλεκτρονικών καναλιών, το αποτέλεσμα ήταν θετικό. Οπου έγινε επειδή το κάνανε και οι άλλοι, ή επειδή είναι της μόδας, τότε τα αποτελέσματα δεν ήταν τόσο θετικά. Ετοι για να δημιουργήσει κάποιος και να ισχυριστεί ότι αυτό το κανάλι που έχω, είναι για μένα ένα cost center ή ένα profit center – ανάλογα πώς θα το τοποθετήσει κανείς γιατί υπάρχουν πολλές εργασίες που μπορεί να περάσει μέσα από αυτά – χαράζει τις στρατηγικές του, τις πολιτικές του, τις επιλογές κλπ. Προς την κατεύθυνση αυτή κάτι που είναι εξαιρετικά σημαντικό, είναι η εκπαίδευση και η κουλτούρα, που οποία ουνιστά το δεύτερο άξονα που απαιτείται να κοιτάξουμε. Οταν λέμε εκπαίδευση αναφερόμαστε, κατ' αρχάς για το ίδιο προσωπικό των τραπεζών. Θα πρέπει οι συνάδελφοί μας, πρώτα αυτοί να πειστούν και να γίνουν χρήστες αυτών των υπηρεσιών, ούτως ώστε, όταν θα μιλάνε με πελάτες, να είναι σε θέση να περάσουν αυτό το μήνυμα. Από την πλευρά του συναλλασσόμενου, κάτι που έχει ιδιαίτερη σημασία είναι το πώς θα μπει σε αυτό το περιβάλλον και να μη χαθεί. Αντίθετα, πρέπει να

## ELECTRONIC BANKING

δημιουργίσεις έναν άριστο τρόπο ανάπτυξης on line σχέσεων με τους πελάτες και έναν τρόπο που να αυξάνεις την επαφή μαζί τους. Για παράδειγμα, εάν του δώσεις την αίσθηση της προσωποποιημένης εξυπηρέτησης, ότι αυτός μπορεί να έχει τις “δικές του υπηρεσίες” – και αυτό είναι περισσότερο θέμα στοπίματος και marketing και το πώς θα αντιλαμβάνεται αυτός ότι οι υπηρεσίες δουλεύουν αποκλειστικά γι' αυτόν – τότε αναβαθμίζεις αυτή την υπηρεσία και ο πελάτης μένει ικανοποιημένος. Εχουμε κάποιες τέτοιες προσπάθειες – πιλοτικές θα έλεγα – και τα μπονύματα είναι θετικά. Τέλος, έχουμε διαπιστώσει ότι ο πελάτης για να κάνει χρήση κάποιου πλεκτρονικού καναλιού, τουλάχιστον στην αρχή, θα πρέπει να έχει μια προστιθεμένη αξία. Αυτή μπορεί να είναι ανάλογα με την τακτική της κάθε τράπεζας, μια καλύτερη τιμολογιακή πολιτική, κάποια προσφορά, ενδεχομένως πρόσθιτες εκπτώσεις κλπ. Είναι λάθος να οτίσει κανές ένα πλεκτρονικό κανάλι, όπως ένα κλασικό και το οποίο προσφέρει τα ίδια πράγματα ακριβώς χωρίς τίποτα το ιδιαίτερο.

### B. ΜΑΝΔΡΑΒΕΛΗΣ:

Το δεύτερο ερώτημα έχει να κάνει με το πολυσυζητημένο τελευταία, Internet banking. Ποιοι κατά τη γνώμη σας είναι οι καθοριστικοί παράγοντες που διαμορφώνουν την αποδοχή του, τόσο από την πλευρά των τραπεζών, όσο και από την πλευρά των πελατών;

### ΣΠΥΡΟΣ KAZIANΗΣ:

Μιλάμε τώρα για το Internet banking, το οποίο είναι ένα κανάλι από τα πολλά κανάλια τα οποία όλα έχουν κάποια σχέση μεταξύ τους. Επομένως εγώ θα αναφερθώ γενικότερα στον παράγοντα ανάπτυξης όλων αυτών των μέσων και θα σταθώ στο θέμα της ενημέρωσης. Νομίζω ότι γενικότερα εδώ στην

Ελλάδα αυτή η τραπεζική πρακτική μοιάζει, κάπως με το sex, το οποίο το μαθαίνει κάποιος από φίμες. Δεν υπάρχει ένας τρόπος να μάθει κάποιος, είτε από το σχολείο, είτε από την τηλεόραση κλπ, πώς συναλλάσσεται με μια τράπεζα, τι μπορεί να κάνει σε μια τράπεζα, τι σημαίνει ένα ATM, μια πιστωτική κάρτα, τι περιμένει από μια πιστωτική κάρτα κλπ. Προς την κατεύθυνση αυτή δεν υπάρχει, κάποιος οργανωμένος τρόπος, το κοινό να ενημερωθεί σχετικά με αυτά τα πράγματα, ούτως ώστε να αρχίσει να υπάρχει η ζήτηση. Η ζήτηση αυξάνει με την ενημέρωση. Αν καταλάβει ο κόσμος τι είναι αυτό το πράγμα, αρχίζει και δείχνει εμπιστοσύνη. Συζητάμε, για το θέμα της ασφάλειας και λέμε ότι δεν έχει ο κόσμος εμπιστοσύνη στο Internet banking ή ότι δεν έχει εμπιστοσύνη να γράψει τα στοιχεία μιας κάρτας μέσα στο Internet banking, γιατί πιθανώς φοβάται μην των κλέψουν. Αυτό μοιάζει λίγο με το αεροπλάνο. Αεροπορικά δυστυχήματα συμβαίνουν καθημερινά. Αυτό σημαίνει ότι δεν μπαίνω στο αεροπλάνο;

Οχι βέβαια, από τη στιγμή που αποτελεί έναν αποδεκτό τρόπο μεταφοράς. Αν λοιπόν γίνει και το Internet banking ένας αποδεκτός τρόπος συναλλαγής με τις τράπεζες, τότε θα το συνηθίσει και θα το χρησιμοποιήσουν και θα υπάρχει ζήτηση. Και αφού θα υπάρχει ζήτηση θα είναι υποχρεωμένες και οι τράπεζες να το προσφέρουν.

Πέρα από αυτό, υπάρχει το θέμα της θεομοθέτησης νομικού πλαισίου, σαν παράγοντας για να μπορέσει να μπει μέσα. Το νομικό πλαίσιο που υπάρχει σήμερα είναι πολύ ατελές – θα έλεγα ανύπαρκτο. Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει φέρει κάποιες ντιρεκτίβες που καλούν τα κράτη-μέλη να τις υιοθετήσουν ώστε να μπορέσει αν λειτουργήσει το Internet banking, αλλά εκτιμώ ότι θα καθυστερήσει να αποτελέσει καθημερινή πρακτική. Προς τη κατεύθυνση αυτή ιδιαίτερα σημαντικός είναι και ο ρόλος του δημοσίου. Το ίδιο το δημόσιο μιλούσε πέρυσι για την περίφραση πλεκτρονική υποβολή ΦΠΑ, που όμως δεν έχει υλοποιηθεί ακόμα. Το ίδιο ισχύει και από τις μεγάλες επιχειρήσεις. Γιατί αν οι χρήστες που είναι οι μεγάλες επιχειρήσεις, το δημόσιο κλπ, αρχίσουν να το ζητάνε, τότε θα υπάρχει και η αντίστοιχη προσφορά από τις τράπεζες.

ΑΝΤΩΝΗΣ  
ΚΑΨΑΜΠΕΛΗΣ:

ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ  
ΔΕΔΟΥΣΗΣ:

Προσωπικά νομίζω ότι δεν θα ξεκίναγε ποτέ ένας να ασχολείται με το Internet και ειδικότερα με το Internet Banking. Και νομίζω ότι η παιδεία μας, δεν είναι ακόμη ώριμη αφού, τα εκπαιδευτικά ιδρύματα δεν παρέχουν όλα κατάρτιση προς την κατεύθυνση αυτή. Αναφέρομαι κυρίως στα ιδρύματα θεωρητικών οπουδών. Επίσης, διαφοροποιούμενος από τον κ. Καψαμπέλη – με τον οποίο συμφωνώ ότι το νομικό πλαίσιο χρειάζεται εκεί που οι συναλλαγές χρειάζονται μια ιδιαίτερη νομική υποστήριξη – σήμερα υπάρχουν χιλιάδες άλλα πράγματα που μπορείς να κάνεις με το Internet banking που δεν είναι απαραίτητο το νομικό πλαίσιο. Ούτε τα θέματα ασφάλειας είναι τόσο έντονα, πχ να βλέπει κάποιος τα υπόλοιπα του λογαριασμού του ή να παραγγέλνει τα βιβλιάρια επιταγών κλπ. Ομως ας δούμε ποιοι παράγοντες θα διαμορφώσουν ένα κλίμα ευνοϊκό για να αναπτυχθεί η χρήση του Internet και κατά συνέπεια και το Internet banking. Η διαθεσιμότητα και το κόστος τεχνολογίας που απαιτείται, προϋποθέτοντας βέβαια ότι η κουλτούρα θα έχει έρθει από νωρίτερα. Το επίπεδο υπηρεσιών Internet το οποίο αυτή τη στιγμή δεν είναι και ιδιαίτερα υψηλό, όταν αυτό συνδυάζεται με τη δυνατότητα του τηλεπικοινωνιακού μας φορέα να παρέχει την υποδομή για να μπορέσει κάποιος αξιοπρεπώς να κάνει Internet.

Η εμπειρία μας από το home banking νομίζω ότι δείχνει ότι το παιχνίδι κρίνεται και στο τι δίνουμε, πότε και σε ποιον το δίνουμε και τι θέλει εκείνος. Η εμπειρία μας λοιπόν είναι ότι το home banking, όταν βγίκε πρωτοποριακά, κακοπουλίθηκε. Οπου μπήκε, κυρίως σε εταιρείες, δουλεύεται πολύ. Και αυτό παρόλο που υπάρχει το εξής οξύμωρο στοιχείο. Ουσιαστικά, λέμε στον πελάτη να κάνει μόνος του, αυτά που θα έκανε προσερχόμενος στην τράπεζα, από το οπίτι του ή το γραφείο. Οταν παρουσιάσαμε το Internet banking, με τελείως

**ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ  
ΜΙΧΑΛΙΤΣΙΑΝΟΣ:**

ανταγωνιστικούς όρους, δωρεάν σε σχέση με το home banking, θεωρήσαμε ότι το παραδοσιακό home banking δεν έχει κανένα μέλλον. Είδαμε μια εξαρση στην αρχή που θεωρήσαμε ότι αν συνεχίσει έτσι, δεν θα μπορούσαμε να αντέξουμε την εξυπέρετηση. Στη συνέχεια υπήρξε μια κάμψη και αυτή τη στιγμή έχουμε δύο προϊόντα, με το home banking να αξιοποιείται κυρίως από επιχειρήσεις. Βέβαια, χτυπιόμαστε – να το πω απλά – για να το βάλουμε σε μια εταιρεία. Γιατί; Πού καλείσαι να το βάλεις; Στο λογιστήριο που, ούτε περί τεχνολογίας γνωρίζουν και δεν θέλουν να κάνουν περισσότερη δουλειά. Γιατί μην ξεχνάμε ο λογιστής μέχρι σήμερα, έδινε κάποιες εντολές στον κλητήρα να τις πάει στην τράπεζα για να εκτελεστούν. Τώρα του λέμε ανάλαβέ τα εσύ, δίνοντάς του το κίνητρο ανά πάσα στιγμή να βλέπει τα υπόλοιπά του, να έχει τη δυνατότητα επιλογής χρόνου εκτέλεσης των εντολών πχ Σαββατοκύριακα κλπ. Με τέτοιες προϋποθέσεις, υπάρχει μεγάλη δυσκολία διείσδυσης σε τέτοια περιβάλλοντα, τα οποία είναι τα περιβάλλοντα που θα τα αξιοποιήσουν περισσότερο. Υπάρχει μεγαλύτερη ευκολία διείσδυσης σε κάποιο φορητό που είναι αποδεκτης τεχνολογίας, αλλά οι ανάγκες του για τραπεζικές συναλλαγές είναι πολύ μικρές. Και τελικά ποιος είναι ο καθοριστικός παράγοντας, για να πάμε στην ερώτηση, πιοτεύω ότι είναι το σωστό marketing στο σωστό group που θα έχει ανάγκη. Δεν πρέπει να αυξάνουμε πλημμυριακά τους χρήστες μας, αλλά να εστιαστούμε στους χρήστες εκείνους που θα το χρησιμοποιήσουν.

Για την ανάπτυξη του Internet Banking, εγώ πιστεύω ότι πρώτα απ' όλα, πρέπει να δοθεί έμφαση στην ασφάλεια. Αυτό που βλέπουμε στην Αμερική είναι ότι ο κύριος το χρησιμοποιεί εκεί, γιατί έχει πειστεί ότι αυτό το πράγμα δεν είναι κάτι το επικίνδυνο, σε σχέση με αυτό που έχει συνηθίσει να κάνει, πχ να δώσει την πιστωτική του κάρτα σε ένα εστιατόριο. Και επίσης είναι η ανάπτυξη του Internet π οποία εδώ δεν έχει ολοκληρωθεί, όπως επίσης η ανάπτυξη των on line καταστημάτων, που βάζουν το χρήστη στη διαδικασία να “παίζει” με το Internet και να βλέπει ότι όλα πάνε καλά.

**ΕΛΕΝΑ  
ΟΡΦΑΝΙΔΟΥ:**

Νομίζω ότι είναι δύσκολο να προσδιορίσουμε ακόμη τη ζήτηση, αφού δεν έχουν λυθεί θεμελιώδη ζητήματα. Παραμένω στο θεομικό μέρος. Βρισκόμαστε μπροστά στον εξής διάδαλο. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει αποφασίσει, ιδιαίτερα για το πλεκτρονικό εμπόριο, μια σειρά ρυθμίσεις νομοθετικές, για τις οποίες υπάρχει μεγάλη αντίδραση των μεγάλων στο Internet. Ιδίως έρχεται σε σύγκρουση με την

αμερικανική φιλοσοφία που λέει ότι, μη θεομιθετείτε, γιατί η εξέλιξη είναι τόσο ταχεία, που ό,τι βγάλετε σαν νόμο, σε 6 μίνες μπορεί να είναι παρωχημένο.

**B. ΜΑΝΔΡΑΒΕΛΗΣ:**

Δηλαδή αυτή τη στιγμή δεν υπάρχει επαρκής ζήτηση υπηρεσιών για να τις προσφέρουν οι τράπεζες. Αυτό διακρίνω μέχρι τώρα...

**ΑΝΤΩΝΗΣ  
ΚΑΨΑΜΠΕΛΗΣ:**

Οστόσο υπάρχουν οι διασυνοριακές συναλλαγές, όπου υπάρχει τεράστιο πρόβλημα, αφού η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, επιμένει ότι θα πρέπει να εφαρμόζεται το δίκαιο της χώρας του καταναλωτή. Ισως αυτό συμβαίνει γιατί δέχεται μεγάλη πίεση από τους καταναλωτές. Στην περίπτωση των πλεκτρονικών συναλλαγών, όπου ο πωλητής βρίσκεται σε άλλη χώρα από τη χώρα του καταναλωτή, πώς αντιμετωπίζονται τα προβλήματα, όποτε προκύπτουν; Επομένως, μια minimum παρέμβαση θεομική είναι αναγκαία. Πώς, για παράδειγμα, θα προχωρήσει το electronic banking, αν δεν έχεις πλεκτρονικές υπογραφές, οι οποίες, θεομιθετημένες νομικά δεν θα μπορούν να αμφισβητηθούν από κανένα. Και από την άλλη πλευρά, αν δεν υπάρχουν πλεκτρονικές υπογραφές, θα πρέπει να βγάλω μια απόδειξη και να την ταχυδρομίσω; Επίσης ο κάτοχος θα πρέπει να ενημερώνεται πριν τη συναλλαγή; Μπορεί βάζοντας 5.000.000 στο λογαριασμό κάποιου, να καλέσω εσάς τους δημιοσιογράφους, να σας προτείνω να κοιτάξετε το λογαριασμό του, ώστε να δείτε ότι χρηματίζεται. Νομίζω ότι υπάρχουν πολλά τέτοια λεπτά πράγματα τα οποία θα πρέπει να εξεταστούν.

Ο ρόλος της ΕΕΤ δεν είναι να λέει συνολικά πάμε προς το πλεκτρονικό εμπόριο ή τις πλεκτρονικές συναλλαγές. Εκείνο που μπορεί να κάνει όμως, είναι να εξασφαλίσει τη minimum συνεργασία. Αν μιλάσουμε

**Β. ΜΑΝΔΡΑΒΕΛΗΣ:**

Ο ρόλος της ΕΕΤ προς την κατεύθυνση αυτή, ποιος είναι; Θα δειγμα, να προωθήσει προσπάθειες κοινού μπορούσε να συμβάλει στη διάδοση του electronic banking και Certification Authority. Ο πελάτης δύο τραπεζών, του Internet Banking ειδικότερα;

για πλεκτρονικό εμπόριο, η Ενωση μπορεί για παράγει το ρόλο παίζει και όταν βλέπει ότι οι τράπεζες αρχίζουν και πηγαίνουν σε ένα τομέα, να εισέρχεται, ώστε να εξομαλύνει τις διαφορές μεταξύ των επιμέρους τραπεζών. Η Ενωση

**ΑΝΤΩΝΗΣ  
ΚΑΨΑΜΠΕΛΗΣ:**

Τραπεζών, αυτό το ρόλο παίζει και όταν βλέπει ότι οι τράπεζες αρχίζουν και πηγαίνουν σε ένα τομέα, να εισέρχεται, ώστε να εξομαλύνει τις διαφορές μεταξύ των επιμέρους τραπεζών.

**ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ  
ΜΙΧΑΛΙΤΣΙΑΝΟΣ:**

Εγώ ίθελα να προσθέσω ότι το μεγάλο πρόβλημα είναι ότι οι πιο παλιές τράπεζες έχουν μια αρκετά μεγάλη πελατειακή βάση. Και εκεί που εστιάζεται η προσπάθειά τους είναι, στο πώς γυρίζεις όλη αυτή την πελατειακή βάση σε νέα κανάλια. Από την υπάρχουσα βάση, θεωρώ ότι από ένα ποσοστό και πάνω, πλικιακά δεν υπάρχει περίπτωση να γυρίσει προς πλεκτρονική εξυπηρέτηση. Επίσης είναι ασαφές αν οι επιχειρήσεις μπορούν να αξιοποιήσουν τα δεδομένα. Το retail customer πρέπει να είναι στο κάτω μέρος της πλικιακής κλίμακας ή στο υψηλό της κλίμακας μόρφωσης.

B. ΜΑΝΔΡΑΒΕΛΗΣ:

Κύριε Γεωργόπουλε, σχετικά με τον ΔΙΑΣ. Εχει στηθεί ο ΔΙΑΣ πλέον, από όσο γνωρίζω. Τώρα που μπαίνουν οι πλεκτρονικές συναλλαγές το πλεκτρονικό πορτοφόλι, η πλεκτρονική υπογραφή, θα διασφαλιστεί καλύτερη εξυπηρέτηση του συνόλου; Και μέσω του ΔΙΑΣ, θα εξυπηρετηθούν καλύτερα οι τράπεζες;

ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ  
ΓΕΩΡΓΟΠΟΥΛΟΣ:

υπουργείο και θα έβγαινε μια απόφαση που θα έλεγε πώς θα έπρεπε να είναι τα συμφωνητικά που θα υπογράφουν οι δύο εταιρείες για να ανταλλάσσουν μεταξύ τους – ούτε αυτό βγίνε ποτέ. Γιατί όμως να μην το έκανε ο ΔΙΑΣ; Και γιατί να μην το κάνει μια και το θέμα στην ενότητα είναι πλεκτρονικό πορτοφόλι, η πλεκτρονική ταυτότητα κλπ. Εχει όλες τις προϋποθέσεις να το κάνει. Είναι ένας οργανισμός που, από τη φύση του, είναι οργανισμός εμπιστοσύνης. Δεν είναι ένας οργανισμός που θα σκεφτεί κάποιος, και ποιος είναι αυτός που θα μου δώσει ψηφιακή υπογραφή. Είναι ο ΔΙΑΣ. Αυτό από μόνο του δημιουργεί εμπιστοσύνη σε αυτούς που συμμετέχουν. Βέβαια πολλές φορές ξεκινάει να δημιουργήσει ο ΔΙΑΣ και ενώ έχει μια καλή ιδέα και δέλες τις προϋποθέσεις για να το υλοποιήσει, στη συνέχεια δημιουργούνται διάφορες στρεβλώσεις που έχουν σχέση με άλλα πράγματα – να το πω απλά, κατά πόσο η τράπεζα που συμμετέχει είναι έτοιμη να δεχτεί νεότερες υπηρεσίες καλύτερες. Επειδή όλες, όπως ακούστηκε, δεν έχουν τον ίδιο παλμό ετοιμότητας, πολλές φορές κολλάει, γιατί εάν δεν μπορεί η Α ή Β τράπεζα να το κάνει, είναι καλύτερα να περιμένουμε να μπορέσει και εκείνη να φτάσει σε ένα κατάλληλο επίπεδο να προχωρήσουμε στη συνέχεια. Συνίθως δεν γίνεται τίποτα και πάλι.

ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ  
ΜΙΧΑΛΙΤΣΙΑΝΟΣ:

Εγώ νιώθω την ανάγκη να υπάρχει ένας οργανισμός – ας είναι η ΔΙΑΣ – που θα βάζει το σκελετό τον τεχνολογικό και ο καθένας θα πάρει τα προϊόντα να βάλει το play forward πάνω σε αυτά. Άλλιώς σας ξαναλέω ότι ανακαλύπτουμε την πυρήτιδα. Μια η Α τράπεζα, μια η Β τράπεζα, μέχρι που να το ανακαλύψουν άλλοι, ο ανταγωνισμός έχει φτάσει απ'έξω και μας έχει προσπεράσει και τρέχει μπροστά. Απαιτούνται αποφάσεις που θα βάζουν σε ουνεργασία τις τράπεζες οπωδήποτε και ένας οργανισμός που θα κατευθύνει και θα δίνει τις γραμμές, που θα χρησιμοποιήσουν οι υπόλοιποι για να προχωρήσουμε.

**Β. ΜΑΝΔΡΑΒΕΛΗΣ:**

Κύριε Δεδούση, το κοινωνικό σύνολο πάς θα ωφεληθεί από τις νέες τεχνολογίες του Ηλεκτρονικού Πορτοφολιού, της ψηφιακής υπογραφής;

**ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ ΔΕΔΟΥΣΗΣ:**

Το κοινωνικό σύνολο θα μπορεί να εξυπηρετηθεί καλύτερα από την εφαρμογή της πλεκτρονικής τεχνολογίας πληρώνοντας, είτε με το πλεκτρονικό πορτοφόλι, είτε με το λογιστικό πορτοφόλι, στις τράπεζες, λογαριασμούς, υποχρεώσεις σε μεγάλες υπηρεσίες κοινής

ωφέλειας κλπ. Η προσπάθεια όμως αυτή δεν μπορεί να γίνει μονάχα από τις τράπεζες. Πρέπει και οι partners αυτού του παιχνιδιού, που λέγονται ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ κλπ, να κινηθούν με την ίδια ταχύτητα και με την ίδια θέληση να βοηθήσουν το κοινωνικό σύνολο. Οσον αφορά το πλεκτρονικό πορτοφόλι και τις παρεμφερείς τεχνολογίες, εκεί η γνώμη μου είναι ότι ο ΔΙΑΣ θα πρέπει να παίξει ένα ρόλο σημαντικό. Και όσον αφορά το πλεκτρονικό πορτοφόλι να υπάρχει ένας συντονισμός ώστε προλάβουμε την άναρχη δόμηση του συστήματος στην Ελλάδα. Τότε και οικονομίες κλίμακας θα έχουμε και η συνεργασία θα είναι προς όφελος όλων. Αρα λοιπόν το κοινωνικό σύνολο θα ωφεληθεί, αν υπάρχει συνεργασία δημοσίου και ΔΕΚΟ και όσον αφορά την τεχνολογία νομίζω ότι απαιτείται συλλογική προσπάθεια. Δεν μπορεί μια τράπεζα, ή εν πάσι περιπτώσει μια συνεργασία δύο ή ολίγων τραπεζών, να φτιάξουν δίκτυα τέτοια ώστε να εξυπηρετήσουν αυτές τις συναλλαγές.

**ΕΛΕΝΑ ΟΡΦΑΝΙΔΟΥ:**

Νομίζω ότι με την εισαγωγή των δύο αυτών τεχνολογιών, θα εξυπηρετηθεί το κοινωνικό σύνολο πάρα πολύ, όταν υλοποιηθεί, γιατί δεν θα απαιτείται η φυσική παρουσία τόσο όσο στο παρελθόν, στην τράπεζα. Θα μπορεί ο άλλος να κάνει μια αίτηση για δάνειο ή για Visa και να μην τρέχει με δικαιολογητικά από εδώ και από εκεί. Να λαμβάνει από τα αστυνομικά τημάτα τις υπογραφές και τις βεβαιώσεις των. Άλλα πάλι θα τονίσουμε ότι χρειάζεται και νέο νομοθετικό πλαίσιο. Είναι το νομοθετικό πλαίσιο αυτή τη στιγμή που ουσιαστικά παραπέμπει να πας στο κατάστημα, να κάνεις όλη τη γραφειοκρατική διαδικασία. Και βέβαια η νέα τεχνολογία, θα διευκολύνει ιδιαίτερα τους πελάτες που είναι εκτός Ελλάδος. Σήμερα για βεβαίωση υπογραφής ο πελάτης χρειάζεται να απευθυνθεί στο προξενείο – αν διαθέτει η πόλη στην οποία βρίσκεται κλπ.

**ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΜΑΥΡΟΓΙΑΝΝΗΣ:**

Το μόνο που θέλω να επισημάνω σε ότι αφορά το πλεκτρονικό πορτοφόλι και την πλεκτρονική υπογραφή, οι τεχνολογίες αυτές δεν αφορούν μόνον τις τράπεζες και τους πελάτες τους, αλλά μεταξύ εμπόρων, μεταξύ πελατών επιχειρήσεων κλπ. Συνεπώς όλες οι συναλλαγές και όχι μόνον οι οικονομικές, μπορούν να γίνουν πιο γρήγορα και τελικά το κόστος αυτό κερδίζει ο καταναλωτής. Οταν μια διαδικασία παίρνει λιγότερο χρόνο, χρειάζεται λιγότερες επενδύσεις για να πραγματοποιηθεί και τελικά αυτό το κέρδος, θα το καρπώθει αποκλειστικά ο καταναλωτής.

**B. ΜΑΝΔΡΑΒΕΛΗΣ:**

Η εισαγωγή των νέων τεχνολογιών πόσο πιο ευάλωτες κάνουν τις τράπεζες και τους καταναλωτές σ' αυτό που αποκαλείται Ηλεκτρονικό Εγκλημα; Και ειδικά σε Το πλεκτρονικό έγκλημα έχει πολύ, τι αφορά τους πολίτες, κατά πόσο είναι εκτεθειμένοι στη συγκέντρωση λέσ διαστάσεις. Η μία είναι αυτό πληροφοριών που ενδεχομένως παραβιάζουν το απόρρητο της προσωπικής τους που λέμε η υποκλοπή προσωπικών στοιχείων για διαφημιστικά αξιοποίηση κλπ. Αυτό συνιστά πταίσμα.

**ΑΝΤΩΝΙΟΣ  
ΚΑΨΑΜΠΕΛΗΣ:**

Υπάρχει όμως ένα άλλο το οποίο είναι κακούργημα. Το να γνωρίζω ως hacker ότι εκτός από τους λογαριασμούς που έχεις των νομίμων μελών της οικογένειάς σου, μπορεί να έχεις και ένα κοινό λογαριασμό με κάποιον που δεν έχει καμία σχέση με την οικογένειά σου. Και αυτό εγκυμονεί κινδύνους εκβιασμού κλπ. Υπάρχουν πολλές διαστάσεις. Τεχνολογικά οι hackers είναι πρωτοπόροι και συνήθως η άμυνα ενδυναμώνεται μετά από επιθέσεις. Αυτό ισχύει και για το τραπέζικο σύστημα, το οποίο όμως έχει φροντίσει να είναι ασφαλισμένο, ώστε αν υποστεί μια ζημιά, να υπάρχει κάλυψη. Πρόσφατα μάλιστα, σύμφωνα με πληροφορίες, τις ελληνικές τράπεζες επισκέφθηκαν αξιολογητές οι οποίοι εξέτασαν τα επίπεδα ασφαλείας των πλεκτρονικών συστημάτων. Ξέρετε ότι η καταγραφή αυτή, μπορεί να ανεβάζει τη συνολική αξιοποιητική τράπεζας; Προς την κατεύθυνση αυτή, δεν μπορείς να κάνεις τίποτε άλλο, παρά κάθε φορά να ανεβάζεις το επίπεδο ασφαλείας των συστημάτων σου. Τίποτα άλλο δεν μπορείς να κάνεις για το πλεκτρονικό έγκλημα. Αυτό θα υπάρχει εφ' όρου ζωής και είναι μέρος της πραγματικότητας. Και δυστυχώς θα σας αναφέρω και κάτι άλλο. Οταν ήμουν υπεύθυνος ασφάλειας σε τέτοια θέματα, από την εμπειρία μου, διαπίστωσα ότι 80% – δυστυχώς – των κρουσμάτων προέρχεται μέσα από τις ίδιες τις τράπεζες. Δηλαδή είναι πιο ευάλωτες οι τράπεζες στον κάθε Καψαμπέλη που ξέρει πέντε πράγματα απ' ό, τι να γίνει απέξω αυτή η δουλειά. Τώρα τελευταία δε έχουν εμφανιστεί πάρα πολλά φαινόμενα...

**ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ  
ΜΙΧΑΛΙΤΣΙΑΝΟΣ:**

Εκεί καθοριστικός είναι ο ρόλος της Τράπεζας της Ελλάδος. Μπορεί να επιβάλλει θεομούς, όπως για παράδειγμα είναι ο θεομοθετημένος ρόλος του Security Officer – δε νομίζω ότι έχουν όλες οι τράπεζες θεομοθετημένο το ρόλο του security officer και τις αρμοδιότητές του. Θα πρέπει να έχει βαθμό Γενικού Διευθυντή και να μπορεί να επιβάλλεται σε οποιονδήποτε και να ασκεί ουσιαστικό έλεγχο. Ομως το πλεκτρονικό έγκλημα δεν περιορίζεται μόνον στην παρεμβολή κάποιου, ο οποίος χωρίς την κατάλληλη εξουσιοδότηση μπορεί κινήσει ί να πληροφορηθεί κάτι. Αν το επεκτείνουμε, το πλεκτρονικό

έγκλημα μπορούμε να το βρούμε και στο θέμα της νόμιμης χρήσης από κάποιο πελάτη, ο οποίος κινεί λογαριασμό του, για ξέπλυμα χρήματος. Οπότε θα πρέπει να μπουν και εκεί κανόνες για την παρακολούθηση συμπεριφοράς. Διότι υπάρχει νόμος για το ξέπλυμα του χρήματος. Δεν ξέρω πόσες τράπεζες πιρούν αυτές τις οδηγίες, συχνές συναλλαγές, μικρά ποσά, μεγάλα ποσά, εάν αναφέρονται στην Τράπεζα της Ελλάδος.

**Β. ΜΑΝΔΡΑΒΕΛΗΣ:**

Μπορούν κάθε μέρα να εξετάζουν οι τράπεζες τις συναλλαγές των πελατών τους;

**ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ  
ΜΙΧΑΛΙΤΣΙΑΝΟΣ:**

Δεν ξέρω κατά πόσο το κάνουν αλλά θεωρώ ότι όλες οι συναλλαγές μέσω πλεκτρονικού τρόπου κάποια στιγμή χάνονται. Πιστεύω ότι είναι ένα πρόσφορο έδαφος διακίνησης "μαύρου" χρήματος. Από την άλλη πλευρά, είναι και το ζήτημα της άντλησης πληροφοριών – μη εκτέλεσης συναλλαγών – αλλά άντλησης προσωπικών ή μη πληροφοριών, περί πελατών και η αξιοποίηση για άλλους λόγους. Εγκληματικός είναι και αυτό.

**ΑΝΤΩΝΙΟΣ  
ΚΑΨΑΜΠΕΛΗΣ:**

Εκεί υπάρχει – με συγχωρείτε που παρεμβαίνω – μια γκρίζα περιοχή. Αν δω για παράδειγμα τον πελάτη X να μπαίνει στο site της τράπεζας και να ζητά χρηματιστηριακές πληροφορίες, την άλλη να εξετάζει επενδυτικά προϊόντα, αμέσως κάνει σύλληψη της συμπεριφοράς του πελάτη και μετά κάνει επιθετικό marketing. Τότε μπορεί να υπάρξει μια αντίδραση. Οτι εγώ δεν θέλω να γίνω πελάτης σου και άρα μην έρθεις...

**ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ  
ΜΑΥΡΟΓΙΑΝΝΗΣ:**

Εκεί όμως θα πρέπει να έχει συναινέσει, γιατί όταν μπεις κάποια στιγμή σε ένα site και δεις κάποιες χρηματιστηριακές πληροφορίες, κανείς δεν ξέρει ότι είμαι εγώ ο Μαυρογιάννης. Αν όμως έχεις συμπληρώσει κάποια φόρμα και έχεις δώσει το όνομα σου κλπ, τότε πλέον ουσιαστικά συναινείς στο να σου στείλουν πληροφορίες.

Οχι κατ' ανάγκη.

**ΑΝΤΩΝΙΟΣ  
ΚΑΨΑΜΠΕΛΗΣ:**

**Β. ΜΑΝΔΡΑΒΕΛΗΣ:**

Κύριε Καζιάνη, οι χρήστες έχουν ευθύνες στο Ηλεκτρονικό Εγκλημα;

Κοιτάξτε, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, έχει αρχίσει μια εκστρατεία κατά του πλεκτρονικού οικονομικού εγκλήματος και έχει βγάλει μια πρόταση που λεει ότι

**ΣΠΥΡΟΣ  
ΚΑΖΙΑΝΗΣ:**

Θα πρέπει, όλες οι χώρες να αναγνωρίσουν την απάτη σε μορφές πληρωμών πλεκτρονικής μορφής, σαν εγκληματική πράξη, σαν κακούργημα. Επίσης, προτείνει να πάρουν πρωτοβουλίες τα Πιστωτικά Ιδρύματα, να αυξήσουν την αισφάλειά τους, να ενημερώσουν τους χρήστες και τα κράτη-μέλη να κατανέμουν οωστά τις ευθύνες μεταξύ χροντών και εκδοτών. Γιατί και οι χρήστες έχουν τις ευθύνες τους. Σήμερα, έμαθα ότι κάποιοι που χάνουν τις κάρτες τους έχουν γράψει το PIN τους επάνω σ' αυτές. Θα πρέπει επομένως να υπάρχει έγκυρος εντοπισμός και αναφορά τυχόν προβλημάτων όταν υπάρχουν. Αν κάποιος δει ένα πρόβλημα να το αναφέρει έγκαιρα. Και οι αρχές θα πρέπει να συντονίζουν τη συλλογή πληροφοριών και να ενημερώνουν τους φορείς. Αυτό που λέμε δηλαδή και εδώ, είναι και η Ενωση Τραπεζών, που θα μπορούσε έγκαιρα και έγκυρα να ειδοποιεί, ότι στην τάση τράπεζα έγινε αυτό, για να μπορούμε να έχουμε όλοι την ίδια πληροφόρωση.

**B. ΜΑΝΔΡΑΒΕΛΗΣ:**

Με δεδομένο ότι η νέα τεχνολογία δεν γνωρίζει γεωγραφικά σύνορα – για παράδειγμα για το χρήστη δεν έχει σημασία αν η συναλλαγή που κάνει, γίνεται με το υποκατάστημα της γειτονιάς του ή με το υποκατάστημα Λονδίνου – πόσο καλά είναι τοποθετημένες οι ελληνικές τράπεζες ώστε να μπορέσουν να αντέξουν τον ανταγωνισμό είτε των μεγάλων τραπεζών, είτε εκείνων που γνωρίζουν να αξιοποιούν καλά την τεχνολογία;

**ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ  
ΜΙΧΑΛΙΤΣΙΑΝΟΣ:**

Στον τραπεζικό ανταγωνισμό, μέσω της τεχνολογίας, θα καταρριφθεί “το κάστρο” των δικτύων καταστημάτων, γιατί περί αυτού ομιλούμε. Νομίζω ότι ο μόνος τρόπος που μπορούν οι ελληνικές τράπεζες να ανταγωνιστούν, είναι τα ανταγωνιστικά προϊόντα και η γνώση του πελάτη. Την τεχνολογία δεν μπορούμε να την προσφεράσουμε, το πολύ-πολύ να γίνουμε ίσοι. Πάντοτε η τεχνολογία θα δίνει τη δυνατότητα στους άλλους να δίνουν προϊόντα, ο πελάτης θα έχει τη δυνατότητα επιλογής και το καλύτερο προϊόν θα πουλάει. Από την άλλη πλευρά, η τράπεζα θα πρέπει να ξέρει πολύ καλά τον πελάτη της, προκειμένου να δημιουργεί τα αντίστοιχα προϊόντα ή για να τα προωθήσει επιθετικά.

**ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ  
ΔΕΔΟΥΣΗΣ:**

Οταν μπαίνουμε σε μια εποχή πλεκτρονικών ταχυτήτων, αναμφίβολα ένας πελάτης δεν μπορεί να περιμένει υπηρεσίες που προσφέρονται με ταχύτητες αραμπά. Η υιοθέτηση δηλαδή τεχνολογίας του Internet, για να παρέχει μια τράπεζα και υπηρεσίες υποστήριξης των πελατών της είναι ουσιαστικό. Δεν είναι μονάχα να μπορεί να κάνει ένας μια μεταφορά από ένα λογαριασμό σε έναν άλλο ή να ζητήσει ένα check book, αλλά να έχει μια interactive επιφάνεια με την τράπεζα. Δηλαδή να λύσει τα προβλήματά του, να πάρει πληροφορίες για προϊόντα,

επενδυτικές συμβουλές της τράπεζας κλπ. Επομένως η βελτίωση του πακέτου υπηρεσιών και της ποιότητας και της ταχύτητας της εξυπηρέτησης των πελατών, είναι κρίσιμοι παράγοντες, που θα πρέπει να έχουμε υπόψη μας. Άλλιώς, η ελληνική αγορά θα αλλοτριωθεί από τους ξένους οι οποίοι έρχονται ετοιμασμένοι και έχοντας λύσεις αυτά τα προβλήματα. Από την άλλη πλευρά, από έρευνες που κάναμε πάρα πολύ πρόσφατα, εσωτερική μετακίνηση δεν φαίνεται να υπάρχει. Η μέγιστη αναμενόμενη αλλαγή ανάμεσα σε τράπεζες του ελληνικού χώρου, είναι το πολύ μέχρι 6%. Άρα δεν υπάρχει κίνδυνος υποχώρησης – τουλάχιστον με την κατάσταση όπως υπάρχει αυτή τη στιγμή. Σίγουρα όμως πρέπει να ετοιμαστούμε για την τεχνολογία, να την έχουμε έτοιμη, να αναπτύξουμε υποδομές, ούτως ώστε, όταν θα έρθει απέξω ο ανταγωνισμός να είμαστε έτοιμοι.

#### B. ΜΑΝΔΡΑΒΕΛΗΣ:

Κύριε Καζιάνη, διευρύνοντας λίγο το ερώτημα, πώς μπορούν οι ελληνικές τράπεζες να ανταγωνιστούν τις μεγάλες διεθνείς τράπεζες, οι οποίες αυτή τη στιγμή επενδύουν τεράστια ποσά σε νέα τεχνολογία; Θα μπορέσουν να ανταποκριθούν οι ελληνικές τράπεζες απέναντι σε αυτή την επέλαση που κάνουν οι μεγάλες τράπεζες;

ΣΠΥΡΟΣ  
KAZIANΗΣ:

άμυνας των ελληνικών τραπεζών. Δηλαδή η προσωπική σχέση την οποία αποζητά ο πελάτης στην Ελλάδα, η στενή προσωπική σχέση με τον τραπεζίτη, να τον δει, να του μιλήσει, να συζητήσει μαζί του, έστω και αν κάνει μια απλή ανάληψη ή κατάθεση, αυτό ενεργεί ταυτόχρονα και σαν τροχοπέδη στο να έρθει απέξω κάποιος άγνωστος να εγκαταστήσει κάποιο ATM κάπου ή να συνεργαστεί με κάποια εταιρεία πληριφορικής και να αρχίσει να κάνει τραπεζικές εργασίες. Δηλαδή για κάποιο διάστημα βέβαια, γιατί και αυτό θα έχει κάποιο περιορισμένο χρόνο. Αν ο' αυτό το διάστημα οι ελληνικές τράπεζες δεν του προσφέρουν το ίδιο επίπεδο εξυπηρέτησης που θα του προσφέρει ο ξένος, τότε θα αρχίσει η αντίστροφη πορεία. Άλλα πιστεύω ότι έχουμε κάποιο χρονικό διάστημα στο οποίο μπορούμε να οργανωθούμε, μπορούμε να εκουγχρονιστούμε για να μπορέσουμε και εμείς να προσφέρουμε του ίδιου επιπέδου και ποιότητας υπηρεσίες, όπως οι ξένες τράπεζες. Αν δεν το καταφέρουμε αυτό, αν δεν μπορέσουμε να εκουγχρονιστούμε σε αυτό το διάστημα και ξεπεράσουμε ένα κρίσιμο όριο, τότε σίγουρα θα πάει στην ξένη.

Ας μην τα βλέπουμε όλα αρνητικά. Ισως θα είναι καλό να πούμε ότι, το γεγονός ότι δεν υπάρχουν σύνορα, σημαίνει ότι δεν υπάρχουν σύνορα και για εμάς και ίσως να μας ανοιχτούν και εμάς νέοι ορίζοντες. Υποθέτω ότι αν υπήρχε το νο-

ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ  
ΜΑΥΡΟΓΙΑΝΝΗΣ:

μικό πλαίσιο, αν υπήρχαν οι ψηφιακές υπογραφές και όλα αυτά τα πράγματα, ίως η τράπεζα να έπαιρνε πάρα πολλά λεφτά αυτή τη στιγμή από ξένους επενδυτές που θέλουν να επενδύσουν, για παράδειγμα, στο ελληνικό χρηματιστήριο. Ετοι νομίζω ότι υπάρχει και η άλλη όψη του νομίσματος. Το κρίσιμο βέβαια, θα είναι αν θα μπορέσουμε να δημιουργήσουμε ανταγωνιστικά προϊόντα. Στο κάτω-κάτω της γραφής, τους Ελληνες πελάτες τους ξέρουμε πολύ καλά και κατανοούμε την κουλτούρα τους. Και ίως παράλληλα να μπορούσαμε να εκμεταλλευτούμε δυνατότητες που θα μας δοθούν.

ΑΝΤΩΝΙΟΣ  
ΚΑΨΑΜΠΕΛΗΣ:

Χαίρομαι που το είπατε αυτό Κύριε Μαυρογιάννη. Ομως τις παρατηρήσεις που κάνουμε, δεν τις κάνουμε από πεοιμούμ αλλά για να ευαισθητοποιηθούν, αυτοί που πρέπει να ευαισθητοποιηθούν ώστε η μηχανή να τρέξει πιο γρήγορα. Πιστεύω όμως ότι η απειλή υπάρχει. Όλα αυτά που συζητάμε σήμερα κάποιος, είτε τα βλέπει σαν ευκαιρία για διαφοροποίηση, είτε σαν απειλή. Είναι το ίδιο πράγμα. Δεν παύω όμως να ανησυχώ ενόψει μάλιστα του ευρώ και τις άλλες ανακατατάξεις που γίνανε και με στόχο την κεφαλαιακή επάρκεια. Δεν είναι τυχαίο να ουγχωνεύονται πχ η 5η στον κόσμο τράπεζα με την 3η. Το κάνει ακριβώς γιατί πιστεύει ότι κάποια στιγμή, κάποιοι θα μπούνε στην αυλή τους. Άλλα αν αυτοί έχουν τεράστια κεφάλαια, ό,τι και να γίνει, κάπου θα κρατηθούν.

ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ  
ΓΕΩΡΓΟΠΟΥΛΟΣ:

Απλά πιστεύω ότι όποια τράπεζα δεν αντιμετωπίσει σήμερα σαν ευκαιρία το χώρο που συζητάμε της πλεκτρονικής συναλλαγής, πιστεύω ότι αύριο θα το αντιμετωπίσει σαν απειλή. Αρα είναι μονόδρομος η προσαρμογή. Μέσα σε αυτό το χρονικό διάστημα πιστεύω ότι οι περισσότερες ελληνικές τράπεζες θα προσφέρουν αξιόλογες καλές υπηρεσίες. Να πω και κάτι. Παρατηρούμε τελευταία και πολύ πρόσφατα μάλιστα ότι αρχίζει ένας κύκλος συνεργασιών μεταξύ τραπεζών και εταιρειών πληροφορικής. Εγώ πιστεύω ότι είναι ένα μίνυμα. Το μίνυμα είναι και από την πλευρά των τραπεζών αλλά και από των εταιρειών πληροφορικής να πρέπει από κοινού να έχουν κάποιες δραστηριότητες να αναπύσσουν νέα δίκτυα διανομής κλπ. Ούτως ώστε να μπορέσουν να επιβιώσουν στο άμεσο μέλλον.

Β. ΜΑΝΔΡΑΒΕΛΗΣ:

Κύριε Μιχαλίτσιάνο, πιστεύετε ότι η νέα τεχνολογία μπορεί να φέρει νέους πελάτες σε μια τράπεζα;

Η τεχνολογία είναι εργαλείο. Αν δεν υπάρχει στρατηγική που θα εντάξει την τεχνολογία σε ένα συγκεκριμένο σημείο, είναι ένα εργαλείο που καταναλώνει χωρίς να προσφέρει τα αναμενόμενα. Και στην ερώτηση αν επιφέρει πελατειακή βάση, πιστεύω ότι κατά βάση προκαλεί ανακατανομή. Εκεί που υπάρχει διεύρυνση είναι η αγορά. Τα προϊόντα στη συγκεκριμένη πελα-

**ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ  
ΜΙΧΑΛΙΤΣΙΑΝΟΣ:**

τειακή ή στο αποτέλεσμα της ανακατανομής της πελατειακής βάσης, είναι που κάνουν τη διαφορά. Το πώς δηλαδή μια τράπεζα θα “ντύσει” τον πελάτη με περιοσότερα προϊόντα.

**ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ  
ΓΕΩΡΓΟΠΟΥΛΟΣ:**

Η τεχνολογία με την επιχειρηματική πρέπει να είναι άριστα συνδεδεμένης. Το θέμα είναι ποιος είναι ο υποκινητής. Παλαιότερα υποκινητής ήταν το business κομμάτι που έλεγε, θα φτιάξω 10 υποκαταστήματα που θα κάνουν αυτές τις συναλλαγές. Τα πράγματα είναι διαφορετικά σήμερα, γιατί η τεχνολογία είναι ο υποκινητής. Οπότε θα πρέπει μεταξύ τεχνολογίας και επιχειρηματικής στρατηγικής να υπάρχει ένας ισχυρότατος δεσμός. Δεν μπορείς να μην προσφέρεις υπηρεσίες Internet banking χωρίς τεχνολογία και αν τις προσφέρεις πρέπει να τις προσφέρεις με το σωστό τρόπο.

Εγώ καλοπροαίρετα διαφωνώ και θεωρώ ότι το business κομμάτι πρέπει να μας οδηγεί.

**ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ  
ΜΙΧΑΛΙΤΣΙΑΝΟΣ:**

**B. ΜΑΝΔΡΑΒΕΛΗΣ:**

Κύριε Δεδούσον εσές με ποιον από τους προλαλίσαντες συμφωνείτε;

Κάθε βίβλια προς τη μεριά της τεχνολογίας πρέπει να υποστηρίζεται και να είναι εναρμονισμένο με αντίστοιχο βίβλια της υποδομής της τράπεζας. Δεν μπορείς να βγάλεις ένα καινούργιο κανάλι χωρίς να έχεις εξασφαλίσει το μηχανισμό ο οποίος θα το υποστηρίξει. Δεν μπορείς να

**ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ  
ΔΕΔΟΥΣΗΣ:**

έχεις Internet banking και να χρειάζεται 4 ημέρες να απαντήσεις σε ένα e-mail ή να μην απαντάς καθόλου. Είναι πάρα πολύ βασικό αυτό. Οσον αφορά τώρα για το timing των επενδύσεων, συμφωνώ με τους κυρίους που είπαν ότι είναι θέμα business, καθαρά στρατηγικής. Η τεχνολογία είναι εδώ. Οφελουν και πρέπει οι τράπεζες να προετοιμαστούν γρήγορα, έστω και εσωτερικά, με την τεχνολογία να είναι διαθέσιμη, ώστε όταν το business κρίνει κατάλληλο το timing, να βγαίνει προς τα έξω, και να μην τρέχουν την τελευταία στιγμή.

**ΣΠΥΡΟΣ  
ΚΑΖΙΑΝΗΣ:**

Νομίζω ότι καλύψαμε το θέμα, και εγώ πιστεύω ότι εδώ ισχύει ο νόμος, ότι όσο περιοσότερο αυξάνεται η χρονιμοποίηση των νέων τεχνολογιών από το κοινό και από τις επιχειρήσεις, τόσο αντίστοχα θα αυξάνεται και η θέληση των τραπεζών να τις εφαρμόσουν και να τις υιοθετήσουν. Τώρα πέρα από τις αναμενόμενες ανιδράσεις, κατά κάποιο τρόπο οι τράπεζες είναι πάντα πολύ προσεκτικές στο να εφαρμόσουν καινούργια πράγματα. Ήδη, έχουν εξοικειωθεί με τα υψηλά κόστη και τις δυσκολίες εισαγωγής των νέων τεχνολογιών. Και διστάζουν να μπουν σε νέες περιπέτειες, χωρίς να είναι ακόμα δεδομένη η αποδοχή των μεθόδων αυτών και η επιτυχία τους. Από την άλλη πλευρά, υπάρχει τρομακτική αύξηση των χρηστών

## ELECTRONIC BANKING

του Internet οι οποίοι αναμένεται να πολλαπλασιαστούν τα επόμενα δύο-τρία χρόνια. Υπάρχει η τρομακτική αύξηση των κινητών τηλεφώνων και η ενδεχόμενη υλοποίηση αυτού που λένε Internet 3, του κινητού δικτύου Internet. Όλα αυτά λοιπόν είναι ένα θέμα απόφασης για τις τράπεζες. Θα πρέπει να αποφασίσουν αν θα επενδύσουν ή όχι σε αυτό το συγκεκριμένο τομέα. Εγώ πιστεύω ότι θα πρέπει.

### B. ΜΑΝΔΡΑΒΕΛΗΣ:

Κυρία Ορφανίδου, απειλούνται οι ελληνικές τράπεζες λόγω εισαγωγής της νέας τεχνολογίας στις τράπεζες;

ΕΛΕΝΑ  
ΟΡΦΑΝΙΔΟΥ:

Οταν μιλάμε για αυτηρά τραπεζικές συναλλαγές, πιστεύω ότι θα υπάρξει μια ανακατανομή των μεριδίων.

Αλλά όταν πια θα αρχίσουμε να βάζουμε χρηματιστηριακές συναλλαγές, πλεκτρονικό εμπόριο κλπ, τα μερίδια θα αρχίζουν να διευρύνονται. Προς τιν κατεύθυν-

ση αυτή, στόχος είναι η απόκτηση όσο το δυνατόν υψηλότερου μεριδίου της νέας αγοράς που ανοίγεται.

### B. ΜΑΝΔΡΑΒΕΛΗΣ:

Σε ό,τι αφορά τις τάσεις που έχουν διαμορφωθεί στις ελληνικές Οι ελληνικές τράπεζες μέχρι τώρα θεωρούσαν δικαιολογημένα ότι το Internet βρισκόταν σε μια διαρκή φάση ανάπτυξης. Τώρα που τα σημάδια ανάπτυξης είναι

ΕΛΕΝΑ  
ΟΡΦΑΝΙΔΟΥ:

ναι πιο ορατά αρχίζουν να εισέρχονται όλες οι τράπεζες.

### B. ΜΑΝΔΡΑΒΕΛΗΣ:

Υπάρχουν ποσοτικά και ποιοτικά στοιχεία που παρουσιάζουν διεύσδισην του Electronic Banking στην Ελλάδα; Επιμένω στο θέμα των ποιοτικών στοιχείων ως έκφραση της ικανοποίησης του πελάτη.

ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ  
ΜΙΧΑΛΙΤΣΙΑΝΟΣ:

Ειδικά για το Alphaline που εγώ γνωρίζω, όσοι το πίραν και ξεπεράσανε τις αρχικές φοβίες, είναι πάρα πολύ

ικανοποιημένοι. Τώρα προσπαθώ για την πραγματοποίηση ενός συνεδρίου των χρηστών, προκειμένου να μας πουν τις απόψεις τους και να έχουμε μια στενότερη επαφή. Ηδη, έχουμε πολύ στενή επαφή με τους πελάτες μας, αλλά πάντοτε προσπαθούμε για τη βελτίωση των υπηρεσιών μας, με βάση τις ανάγκες τους και όχι όπως το συνιστούμε εμείς. Μιλάω για το Alphaline που είναι κατ' εξοχήν home banking υπηρεσία.

Από πλευράς αξιοποίησης της μέχρι σήμερα τεχνολογίας, άλλος πολύ, άλλος

**ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ  
ΔΕΔΟΥΣΗΣ:**

λίγο, δεν έχουμε αξιοποιήσει οι τράπεζες, όσο θα έπρεπε τις δυνατότητες τις οποίες προσφέρει η τεχνολογία. Ιδιαίτερα στο κομμάτι που μας επιτρέπει να γνωρίσουμε καλύτερα τις ανάγκες των πελατών μας και να είμαστε πιο γρήγορα προσαρμοσμένοι, τώρα κάνουμε μια επιθετική πολιτική με καινούργια προϊόντα. Εδώ νομίζω ότι πρέπει να κινηθούμε πάρα πολύ γρήγορα και να καλύψουμε το κενό που υπάρχει. Τώρα όσον αφορά το electronic baking και το ποσοστό διείδυσης, δεν έχω στοιχεία ποσοτικά να αναφέρω. Δεν έχω υπόψη μου αν υπάρχει κάποια σχετική μελέτη. Προφανώς, κάθε μια τράπεζα, διαθέτει κάποια στοιχεία, αλλά νομίζω ότι κοιτάζοντας μια τράπεζα, η καταγραφή δεν είναι αξιόπιστη για το σύνολο.

**Β. ΜΑΝΔΡΑΒΕΛΗΣ:**

Τελικά βλέπετε να αλλάζει ριζικά ο ρόλος των τραπεζών στο μεσοπρόθεσμο μέλλον εξαιτίας της τεχνολογίας;

**ΑΝΤΩΝΗΣ  
ΚΑΨΑΜΠΕΛΗΣ:**

Θα γίνουν market oriented ενώ ήταν operating oriented. Αν δεν γίνουν δεν θα μπορούν να σταθούν στον ανταγωνισμό.

**ΣΠΥΡΟΣ  
ΚΑΖΙΑΝΗΣ:**

Νομίζω ότι στην ερχόμενη πενταετία θα υπάρξει μια δραματική αλλαγή. Είναι δύσκολο να δούμε τώρα την εικόνα του πώς θα είναι τα πράγματα μετά από πέντε χρόνια. Οι αλλαγές ωστόσο συντελούνται καθημερινά και με ρυθμό επιταχυνόμενο. Θα έχουμε βέβαια το ευρώ που θα πρέπει να περάσουμε, αλλά αυτά απλώς είναι εμπόδια ή καλύτερα δουλειά που πρέπει να γίνει στο δρόμο για την αλλαγή. Πιστεύω ότι θα γίνει μια εοωτερική αναστροφή των τραπεζών στο θέμα των δυνατοτήτων ή στο τι θα πρέπει να κάνει κάθε τράπεζα. Οι άνθρωποι που είναι σήμερα ταμίες και λογιστές, θα πρέπει να μεταβληθούν σε πωλητές. Ήδη αυτό έχει ξεκινήσει στο εξωτερικό. Υπάρχουν τράπεζες που έχουν χιλιάδες ανθρώπους σε call centers και πουλάνε από το τηλέφωνο προϊόντα. Αυτή η τάση δε θα αργήσει να έρθει και εδώ. Τα φυσικά υποκαταστήματα θα μειώνονται συνεχώς. Όλα αυτά πιστεύω θα δημιουργήσουν κάποια “αυτόματα” καταστήματα, που θα λειτουργούν μόνα τους, με ATM, πλεκτρονικά κιόσκια κλπ.

**ΕΛΕΝΑ  
ΟΡΦΑΝΙΔΟΥ:**

Εγώ πιστεύω ότι στα καταστήματα, όπου τώρα γίνεται μια μάχη για το δίκτυο τους, θα δούμε στο μέλλον πολλές συγχωνεύσεις. Θα μείνουν φαντάζομαι σε αριθμό αυτά που είναι αναγκαία και θα είναι τροποποιημένα. Θα είναι μικρότερα, θα διαθέτουν μεγαλύτερη πληροφοριακή υποστήριξη και θα υπάρχουν περιοσότεροι πωλητές και σύμβουλοι επενδύσεων απ' ό,τι σήμερα.



N. ΜΥΛΩΝΑ

## Ελληνικά Αμοιβαία Κεφάλαια

Παρουσίαση: Σ. ΘΩΜΑΔΑΚΗΣ, Καθηγητής Οικονομικού Τμήματος Πανεπιστημίου Αθηνών

Θυκε από την Ενωση Ελληνικών Τραπεζών αποτελεί ένα πόνημα ιδιαίτερα σημαντικό. Το έργο απαρτίζεται από τέσσερα μέρη τα οποία υποδιαιρούνται παραπέρα σε δώδεκα κεφαλαία.

ώ Το πρώτο μέρος δίδεται η περιγραφή της διεθνούς ανάπτυξης, της ανάπτυξης στην Ελλάδα, του τρόπου λειτουργίας και του βασικού θεσμικού εποπτικού πλαισίου το οποίο διέπει τη λειτουργία των αμοιβαίων κεφαλαίων. Η πληρότερη αυτή επισκόπηση των ιστορικών, λειτουργικών και θεσμικών χαρακτηριστικών των αμοιβαίων κεφαλαίων προσφέρει στον αναγνώστη μια μεστή και πυκνή γνώση αυτού του τομέα των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

ώ Το δεύτερο μέρος του έργου, ο ουγγραφέας πραγματοποιεί μια κριτική ανασκόπηση της διεθνούς ερευνητικής βιβλιογραφίας σχετικά με τα αμοιβαία κεφαλαία και επικεντρώνει την προσοχή σε επιστημονικά ερωτήματα τα οποία διατρέχουν τη βιβλιογραφία κατά τις τελευταίες τρεις δεκαετίες. Πιο συγκεκριμένα, παρουσιάζει αφ' ενός τις θεωρίες διαχείρισης που διέπουν τη λειτουργία των αμοιβαίων κεφαλαίων, όπως οι αρχές διαχείρισης χαρτοφυλακίου, οι επιλογές παθητικής ή ενεργητικής διαχείρισης, οι επενδυτικές στρατηγικές που βασίζονται σε τεχνική ή θεμελιώδη ανάλυση. Αφ' ετέρου ο ουγγραφέας παρουσιάζει επίσης την εμπειρική διερεύνηση των χαρακτηριστικών του κλάδου των αμοιβαίων κεφαλαίων και ιδίως ανασκοπεί τα μεγάλα ερωτήματα σχετικά με τη μέτρηση της προβλεπτικής ικανότητας των διαχειριστών, την ικανότητα επανάληψης επιδόσεων που υπερκαλύπτουν τις επιδόσεις της αγοράς, την ελαχιστοποίηση των εξόδων διαχείρισης. Τα θέματα αυτά που έχουν απασχολήσει διεξοδικά τη διεθνή θεωρητική και εμπειρική βιβλιογραφία παρουσιάζονται με την προσέγγιση της αναγνώστης.

Η μονογραφία με τίτλο Ελληνικά Αμοιβαία Κεφαλαία – Θεωρία και Πρακτική, που οργανώνται με τέτοιο τρόπο ώστε να πετύχουν διπλό στόχο στο έργο του κ. Μυλωνά. Πρώτον, εξοικειώνουν με πυκνό και περιεκτικό τρόπο τον αναγνώστη με ένα πελμάριο όγκο βιβλιογραφίας. Δεύτερον, προετοιμάζουν την ανάλυση του ελληνικού τομέα των αμοιβαίων κεφαλαίων, ως προς την προσέγγιση και τη μεθοδολογία, που ακολουθεί στο τρίτο μέρος του έργου.

ώ Το τρίτο μέρος του έργου προβαίνει σε πολλαπλές και πολύ αναλυτικές διερευνήσεις της ελληνικής εμπειρίας των αμοιβαίων κεφαλαίων με βάση στοιχεία της περιόδου 1990-96. Η εμπειρική διερεύνηση του μέρους αυτού αποτελεί μια πρωτότυπη επιστημονική συνεισφορά στη διεθνή βιβλιογραφία. Πραγματοποιύνται πολλές μετρήσεις που για πρώτη φορά πραγματοποιούνται με βάση τα ελληνικά στοιχεία των αμοιβαίων κεφαλαίων και ειδικότερα εξετάζονται θέματα όπως η σχέση απόδοσης και επενδυτικού κινδύνου, η ικανότητα χρονικής επιλογής των επενδύσεων (σε σχέση με την κύριη αγορά), η αξιολόγηση της επίδοσης και της ικανότητας επανάληψης των υψηλών επιδόσεων, οι διάφορες μέθοδοι διαφοροποίησης του κινδύνου. Τέλος αναλύονται και ειδικές πλευρές της ελληνικής εμπειρίας, όπως η επίδοση των αμοιβαίων κεφαλαίων κατά τη διάρκεια της νομοματικής κρίσης του Μαΐου 1994 και ο προσομοιωτικός σχεδιασμός εναλλακτικών επενδύσεων κατά το εξεταζόμενο χρονικό διάστημα. Το μέρος αυτό της μελέτης αποτελεί τον επιστημονικό πυρήνα του όλου πονήματος και συνεισφέρει νέα επιστημονική γνώση στην ανάλυση και την εμπειρική διερεύνηση των αμοιβαίων κεφαλαίων ως επενδυτικού οργάνου. Τα συμπεράσματα της ανάλυσης που πραγματοποιείται στο μέρος αυτό επιβεβαιώνουν ότι όλο και περισσότερο τα τεκταινόμενα στον Ελληνικό τομέα των αμοιβαίων κεφαλαίων προσεγγίζουν, τόσο σε επίπεδο συμπεριφοράς όσο και σε επίπεδο επιδόσης, τη διεθνής παρατηρούμενα. Επιπλέον όμως παρέχουν και επαρκή επεξήγηση της ραγδαίας ανάπτυξης την οποία έχει σημειώσει αυτός ο τομέας χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στην Ελλάδα κατά τα τε-

λευταία χρόνια και στο πλαίσιο της γενικότερης στρατηγικής για την απελευθέρωση των αγορών που ακολουθήθηκε και στη χώρα μας.

ώ Στο τέταρτο μέρος του έργου ο ουγγραφέας αξιοποιεί όλα τα προηγούμενα τμήματα και τα αναλυτικά συμπεράσματα για να πραγματοποιήσει ένα τελευταίο και πολύ σημαντικό βήμα – την εξαγωγή κανόνων για την καθοδήγηση των επενδυτών σε ορθολογικές επιλογές των αμοιβαίων κεφαλαίου. Στο μέρος αυτό ο κ. Μυλωνάς θέτει με άλλα λόγια όλη την επιστημονική του ανάλυση στην υπηρεσία της εξαγωγής συμπερασμάτων σχετικών με την ενδεδειγμένη επενδυτική συμπεριφορά. Αυτό το έργο αντλεί πρακτικούς κανόνες για την άριστη απομικνύση επενδύσεων από το σύνολο της θεωρίας και της εμπειρικής έρευνας που έχουν προηγούμενα τμήματα του βιβλίου.

ώ Εκτός από τη σημαντική και πρωτότυπη επιστημονική του συνεισφορά στη μελέτη των Ελληνικών Αμοιβαίων Κεφαλαίων, το έργο αυτό θα αποτελέσει για πολλά χρόνια ένα πόνημα-οδηγό τόσο για τους επιστήμονες/αναλυτές όσο και για τους επαγγελματίες επενδύτες/διαχειριστές του κλάδου των αμοιβαίων κεφαλαίων. Το έργο αυτό καλύπτει ένα μεγάλο κενό στην ελληνική βιβλιογραφία περί το χρηματοοικονομικό τομέα.

