



Καθημερινά όλοι μας βομβαρδιζόμαστε από όρους όπως: Πιστωτικές και Χρεωστικές Κάρτες, ATM, PIN, INTERNET, Electronic Banking, Home Banking, Internet Banking, Phone Banking, GSM Banking, Mobile Banking, PC Banking και ακόμη ακούμε για Ηλεκτρονικά Καταστήματα, για Ηλεκτρονικές Υπογραφές, Ηλεκτρονικά Πιστοποιητικά κλπ.

Τι σημαίνουν όλοι αυτοί οι όροι για τους κάθε μορφής ειδικούς, τι σημαίνουν για τον εργαζόμενο, το φοιτητή, τη νοικοκυρά;

Όλοι αυτοί οι όροι, σημαίνουν απλά όπως λέει ο καθημερινός άνθρωπος “ότι κάτι τρέχει”. Κάτι τόσο μεγάλο που ο Πρόεδρος της Ευρωπαϊκής Επιτροπής κ. Πρόντι το χαρακτήρισε σαν τη μεγαλύτερη αλλαγή που συμβαίνει στην ανθρωπότητα μετά τη Βιομηχανική Επανάσταση.

Τα χαρακτηριστικά αυτής της αλλαγής που αγ-

- Τα μικροκαταστήματα που ιδρύονται συνήθως σε χώρους καταστημάτων λιανικών πωλήσεων. Τα μικροκαταστήματα είναι εφοδιασμένα με μηχανήματα ATM και συσκευές MULTIMEDIA και επανδρώνονται με προσωπικό τις ώρες αιχμής, που κυρίως λύνει απορίες και κάνει πωλήσεις των προϊόντων της τράπεζας.
- Το INTERNET που χρησιμοποιείται τόσο σαν χώρος προβολής και πληροφόρησης της πελατείας όσο και σαν χώρος πώλησης των τραπεζικών προϊόντων, και
- Το Phone Banking. Πρέπει να σημειωθεί ότι το Phone Banking λειτουργεί όχι μόνο σαν αυτοτελές δίκτυο προώθησης και πώλησης τραπεζικών προϊόντων, αλλά και σαν μονάδα υποστήριξης και πληροφόρησης της πελατείας για τα άλλα δίκτυα διάθεσης των προϊόντων της τράπεζας.

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

γίζει και μεταμορφώνει κάθε κλάδο της κοινωνίας είναι ότι, εξαπλώνεται με πολύ μεγάλη ταχύτητα, δεν εμποδίζεται στην εξάπλωσή της από σύνορα, θρησκείες και γλώσσες, γίνεται εύκολα και ευχάριστα αποδεκτή από τις νέες ηλικίες και πηγάζει κυρίως από τις τεχνολογίες των Τηλεπικοινωνιών και της Πληροφορικής.

Οι τράπεζες της χώρας μας συλλαμβάνοντας τα μηνύματα των καιρών προσπαθούν να μεταλλαχθούν εσωτερικά και εξωτερικά για να επιβιώσουν στη νέα αυτή εποχή και έχουν ήδη ξεκινήσει μία επεκτατική πολιτική διάθεσης των προϊόντων τους μέσα από τέσσερα κυρίως δίκτυα.

- Τα παραδοσιακά καταστήματα.

Κ. ΤΑΒΛΑΡΙΔΗ

Διευθυντή-Συμβούλου της ΕΕΤ

Παρατηρούμε λοιπόν ότι οι καταναλωτές/πελάτες των τραπεζών θα απολαμβάνουν προοδευτικά τις υπηρεσίες της τράπεζάς τους μέσα από τέσσερα διαφορετικά δίκτυα και θα επιλέγουν εναλλακτικά όποιο τους εξυπηρετεί καλύτερα ανάλογα με την κουλτούρα και τις συνήθειές τους. Ορισμένα από αυτά τα δίκτυα εξυπηρετούν τον πελάτη 24 ώρες το 24ωρο, 365 μέρες το χρόνο, χωρίς γεωγραφικά σύνορα.

Παράλληλα οι τράπεζες δημιουργούν νέους κα-

ταθετικούς λογαριασμούς και εκδίδουν μεγάλη ποικιλία Καρτών και Δανείων εξειδικευμένων στις διάφορες ανάγκες της πελατείας τους. Πολλοί ειδικοί μάλιστα επιμένουν ότι τα υπάρχοντα κλασικά τραπεζικά προϊόντα θα πρέπει να επανασχεδιασθούν εξ ολοκλήρου, προκειμένου να έχουν ουσιαστικές ελπίδες βιωσιμότητας στο νέο περιβάλλον.

Το συμπέρασμα είναι ότι ο μεγάλος κερδοσέμος από αυτή την αναγκαστική μεταμόρφωση των τραπεζών είναι ο πελάτης/καταναλωτής, για τον οποίο θα πρέπει να προσθέσουμε ότι οι διαφαινόμενες εξελίξεις δείχνουν πως σε λίγα χρόνια θα έχει ακόμη μεγαλύτερες δυνατότητες επιλογών που θα του δώσουν τα κινητά τηλέφωνα και η ψηφιακή αμφίδρομη τηλεόραση.

Δυστυχώς όμως στη ζωή “ουδέν καλόν αμιγές κακού”.

Έτσι ενώ οι νέες τεχνολογίες επιτρέπουν στους καταναλωτές/πελάτες μεγαλύτερες επιλογές, παράλληλα δημιουργούν και την ανάγκη να αναπτυχθεί ένα νέο πλέγμα θεσμών και κανόνων που θα προστατεύουν τον πελάτη/καταναλωτή στο νέο περιβάλλον συναλλαγών τουλάχιστον όσο και στο παρελθόν.

Το πρόβλημα είναι ότι οι διάφορες νομοθετικές ρυθμίσεις για την προστασία του καταναλωτή που αφορούν στο εμπόριο δεν έχουν άμεση και αποτελεσματική εφαρμογή στο Ηλεκτρονικό Εμπόριο. Αυτό οφείλεται αφ’ ενός στον παγκόσμιο χαρακτήρα του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, που δημιουργεί προβλήματα σχετικά με το εφαρμοστέο δίκαιο και τη δυνατότητα επιβολής του, και αφ’ ετέρου στην ισχυρή εξάρτησή του από τις τεχνολογικές εξελίξεις.

Ας δούμε όμως τα βήματα που έχουν γίνει όσον αφορά ειδικές νομοθετικές ρυθμίσεις και στη χώρα μας και οι οποίες καταγράφονται στο πρόσφατο σχετικό κείμενο του Οργανισμού για την Οικονομική Συνεργασία και Ανάπτυξη και είναι:

Ο νόμος 2472/97 για την προστασία των προσωπικών δεδομένων και η ίδρυση της “Αρχής”.

Το άρθρο 2 του νόμου 1805/88 το οποίο προ-

σθέτει μία νέα παράγραφο στο άρθρο 13 του Ποινικού Κώδικα και 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.

Και πρόσφατα και μετά την έκδοση της Οδηγίας 99/93 της Ευρωπαϊκής Κοινότητας σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για τις Ηλεκτρονικές Υπογραφές, είδαμε να δημοσιεύεται στις εφημερίδες σχέδιο Προεδρικού Διατάγματος με στόχο την προσαρμογή της πιο πάνω Οδηγίας στο Ελληνικό θεσμικό πλαίσιο.

Τέλος τα διεθνή συστήματα καρτών στα οποία συμμετέχουν και οι τράπεζες της χώρας μας, έχουν καθιερώσει μια σειρά από πρότυπα και κανόνες που διασφαλίζουν τόσο τη φυσική ασφάλεια των καρτών, όσο και τη διακίνηση των συναλλαγών που πραγματοποιούνται με αυτές.

Πέρα όμως από τις νομοθετικές ρυθμίσεις που προαναφέραμε, υπάρχουν και ορισμένα πιο ειδικά προβλήματα που συνδέονται με την ηλεκτρονική παροχή Τραπεζικών Υπηρεσιών και που προκύπτουν κατά κύριο λόγο από το γεγονός ότι οι καταναλωτές δεν είναι απόλυτα εξοικειωμένοι με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές ή τα άλλα μοντέρνα μέσα που χρησιμοποιούν οι τράπεζες στα νέα δίκτυα διανομής των προϊόντων τους.

Τέτοια προβλήματα είναι:

1. Η έλλειψη τυποποίησης στη χρήση:

Έχει παρατηρηθεί ότι η κάθε τράπεζα χρησιμοποιεί τις δικές της “φόρμες” επικοινωνίας με την πελατεία της, ακόμη και για τις κλασικές διαδικασίες όπως πχ η πληκτρολόγηση του Μυστικού Αριθμού, η σειρά των ενεργειών που πρέπει να εκτελέσει ο πελάτης για να σηκώσει χρήματα από το ATM κλπ. Αυτό προβληματίζει τους καταναλωτές, τους αποθαρρύνει και τους οδηγεί σε λάθη και είναι συνεπώς ανάγκη οι εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Τρα-



πεζικής να είναι κατά το δυνατόν τυποποιημένες και εύκολες στη χρήση τους.

2. Σχεδίαση φιλική προς τον πελάτη:

Οι εφαρμογές Ηλεκτρονικής παροχής Τραπεζικών Υπηρεσιών θα πρέπει να είναι φιλικές και να μπορούν να χρησιμοποιηθούν από όσο το δυνατόν μεγαλύτερη μερίδα του πληθυσμού, συμπεριλαμβανομένων και των ατόμων με ειδικές ανάγκες. Οι εφαρμογές θα πρέπει να πάψουν να σχεδιάζονται μόνον από τεχνικούς και προγραμματιστές.

3. Διαχείριση τεχνολογικών σφαλμάτων:

Θα πρέπει στις εφαρμογές Ηλεκτρονικής παροχής Τραπεζικών Υπηρεσιών να υπάρχει πρόβλεψη και εκ των προτέρων ενημέρωση των πελατών για τις περιπτώσεις όπου υπάρχει μία βλάβη στο σύστημα τη στιγμή της συναλλαγής.

4. Διαφάνεια ως προς την “προσφορά”:

Τα προσφερόμενα Τραπεζικά Προϊόντα έχουν ανάγκη καλής περιγραφής μια και ο πελάτης τα παρατηρεί μόνο ηλεκτρονικά και είναι σημαντικό ο πελάτης να γνωρίζει εκ των προτέρων τις συνθήκες και τους όρους πώλησης. Αυτό περιλαμβάνει τρόπους και διαδικασίες πληρωμής, ασφάλεια συναλλαγής, χρόνο παραλαβής, εγγυήσεις, εφαρμοστέο δίκαιο, κλπ.

Αναφορικά τώρα με τους τρόπους αντιμετώπισης των θεμάτων που αναφέραμε:

Η εύκολη λύση είναι βέβαια η λήψη νομοθετικών μέτρων.

Ομως, η τάση που φαίνεται να επικρατεί σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι να αποφευχθούν στο μέτρο του δυνατού οι νομοθετικές ρυθμίσεις για δύο κυρίως λόγους που συνηγορούν στην αντιμετώπιση αυτή:

1. Οι νομοθετικές ρυθμίσεις είναι στατικές και συνεπώς είναι δύσκολο να αντεπεξέλθουν στους καταγιστικούς ρυθμούς των εξελίξεων, ιδιαίτερα στον τεχνολογικό τομέα και

2. Η αποτελεσματικότητα των νομοθετικών ρυθμίσεων είναι σε κάθε περίπτωση αμφίβολη, λόγω της παγκοσμιότητας του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Πώς βοηθά όμως η Ένωση Ελληνικών Τραπεζών τα μέλη της και τους πελάτες/καταναλωτές να προσαρμοσθούν και να αντιμετωπίσουν τις επερχόμενες καταγιστικές αλλαγές που επιβάλλουν οι νέες τεχνολογίες;

Η Ένωση Ελληνικών Τραπεζών λαμβάνοντας υπόψη όλα τα προηγούμενα προχωρά με τις ακόλουθες μορφές δράσης:

1. Δημόσιες διαβουλεύσεις:

Οι δημόσιες διαβουλεύσεις είναι ένα πολύ ισχυρό εργαλείο για τη διαμόρφωση πολιτικής που να ικανοποιεί όλα τα εμπλεκόμενα μέρη. Για το λόγο αυτό η Ένωση έχει προχωρήσει στη σύσταση του Forum Καταναλωτών, όπου είναι και ο φυσικός χώρος προβληματισμού και επεξεργασίας των προβλημάτων που προαναφέραμε. Σε κάθε περίπτωση η Ένωση υποστηρίζει την ανάγκη του συνεχούς διαλόγου με τις ενώσεις των πελατών/καταναλωτών, γιατί η διάδοση του Ηλεκτρονικού Εμπορίου έλαβε χώρα τα τελευταία μόλις χρόνια, και το Ηλεκτρονικό Εμπόριο μεταλλάσσεται και εξαπλώνεται ταχύτατα. Είναι λοιπόν σίγουρο ότι υπάρχουν σημαντικά θέματα για τις τράπεζες και για τους πελάτες τους τα οποία δεν έχουν ακόμη αναγνωρισθεί.

2. Τυποποίηση:

Αυτό αφορά ειδικότερα θέματα, όπως την τυποποίηση στη σχεδίαση των εφαρμογών της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής και ειδικά στο σκέλος της επαφής με τον πελάτη, την τυποποίηση σε θέματα ασφάλειας, κλπ. Τον περασμένο Σεπτέμβριο η ΕΕΤ προχώρησε στη σύσταση δύο μονίμων επιτροπών, της Διατραπεζικής Επιτροπής Συστημάτων Πληρωμών και Ηλεκτρονικού Εμπορίου και της Διατραπεζικής Επιτροπής Τυποποίησης και Τεχνολογίας. Οι μόνιμες αυτές επιτροπές αποτελούνται από Διευθυντές των αντίστοιχων κλάδων των τραπεζών με-

λών της Ένωσης και έχουν σαν αντικείμενο την υποστήριξη των καταστατικών οργάνων της Ένωσης στη λήψη των αποφάσεων που πρέπει να παρθούν και συνδέονται με όλα τα θέματα που προαναφέραμε.

3. Εκπαίδευση των Τραπεζοϋπαλλήλων:

Έχει προχωρήσει στη διεξαγωγή debate μεταξύ των μελών της και έχει συμβάλει στη δημοσίευση άρθρων και εργασιών.

Τέλος συμβάλλει στην εκτεταμένη επανεκπαίδευση των Τραπεζοϋπαλλήλων και την προσαρμογή τους στις ανάγκες των καιρών με μεγάλο αριθμό εκπαιδευτικών προγραμμάτων, με την ανάπτυξη και εφαρμογή της τεχνικής Distance Learning και την ίδρυση του Ελληνικού Τραπεζικού Ινστιτούτου.

4. Πληροφόρηση των πελατών/καταναλωτών:

Η Επικοινωνιακή Επιτροπή της Ένωσης προετοιμάζει μια σειρά εντύπων και άλλων ενεργειών που θα συμβάλουν στην ενημέρωση των πελατών για τα νέα προϊόντα.

Επιπλέον η Ένωση Ελληνικών Τραπεζών προχωρά και με τις ακόλουθες μορφές δράσης:

Συμμετέχει στην Ευρωπαϊκή Τραπεζική Ομοσπονδία, αλλά και στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή Τραπεζικών Προτύπων, διασφαλίζοντας όχι μόνο τη μεταφορά τεχνογνωσίας αλλά παράλληλα και την προβολή των θέσεων και απόψεων του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος εκτός Ελλάδος.

Συμμετέχει σε ικανό αριθμό επιτροπών της πολιτείας, που έχουν σαν αντικείμενο την κατάρτιση των νόμων και προεδρικών διαταγμάτων που εκδίδονται ή θα εκδοθούν σε υλοποίηση Κοινοτικών Οδηγιών που αποσκοπούν στην εξάπλωση του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, του Ηλεκτρονικού χρήματος και της προστασίας του ατόμου.

Συμμετέχει στην Εθνική Επιτροπή Ηλεκτρονικού Εμπορίου που θα συμβάλει στην υποβολή προς την πολιτεία γνωμοδοτήσεων, προτάσεων και μελετών σε θέματα Ηλεκτρονικού Εμπορίου.

Στηρίζει τους εκπροσώπους των τραπεζών στις συζητήσεις που γίνονται με την ΟΤΟΕ και το Υπουργείο Εργασίας και συμβάλλουν στην κατανόηση και επίλυση των προβλημάτων που δημιουργεί το διευρυμένο ωράριο εργασίας που επιβάλλεται στις τράπεζες από τις νέες εργασίες και την ανάγκη εξυπηρέτησης της πελατείας σε εικοσιτετράωρη βάση.

Προχώρησε στη σύσταση του θεσμού του Τραπεζικού Μεσολαβητή κλπ.

Όλα τα προηγούμενα μας οδηγούν στο συμπέρασμα ότι η προστασία του καταναλωτή μπορεί και πρέπει να αποτελέσει για τις τράπεζες όχι απλά μια υποχρέωση, αλλά ένα ακόμη “εργαλείο μάρκετινγκ”, για την περιφρούρηση και διεύρυνση της πελατείας τους.

