

ΔΕΛΤΙΟΝ ΕΝΩΣΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

ΙΟΥΛΙΟΣ-ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ-ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2003

Ιδιοκτησία

ΕΝΩΣΗ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

Εκδότης

Επίχ. Καθηγητής ΧΡΗΣΤΟΣ ΓΚΟΡΤΣΟΣ
Γενικός Γραμματέας ΕΕΤ

Επιστημονική Επιτροπή

Καθηγητής ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΠΡΟΒΟΠΟΥΛΟΣ
Οικονομικός Σύμβουλος Alpha Bank
Αν. Καθηγητής ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΑΛΕΞΑΚΗΣ
Πρόεδρος Χρηματιστηρίου Αθηνών
ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΔΡΑΚΑΤΟΣ
Ακαδημαϊκός
Καθηγητής ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΚΑΡΑΜΟΥΖΗΣ
Αν. Διευθύνων Σύμβουλος EFG Eurobank Ergasias
ΙΩΑΝΝΗΣ ΜΑΝΟΣ
Σύμβουλος Διοικήσεως Εθνικής Τράπεζας
Καθηγητής ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΜΟΣΧΟΣ
Οικονομικός Σύμβουλος Εμπορικής Τράπεζας
ΠΑΥΛΟΣ ΜΥΛΩΝΑΣ
Διευθυντής Διεύθυνσης Σχεδιασμού και
Οικονομικής Ανάλυσης Εθνικής Τράπεζας
Αναπληρωτής Καθηγητής ΙΩΑΝΝΗΣ ΠΑΠΑΔΑΚΗΣ
Επιστημονικός Σύμβουλος Γενικής Τράπεζας
Καθηγητής ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ ΡΑΠΑΝΟΣ
Πρόεδρος Συμβουλίου Οικονομικών
Εμπειρογνομόνων ΥΠΕΘΟ
Δρ ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΣ ΣΤΑΜΑΤΟΠΟΥΛΟΣ
Αντιπρόεδρος Alpha Trust
Καθηγητής ΓΚΙΚΑΣ ΧΑΡΔΟΥΒΕΛΗΣ
Προϊστάμενος Οικονομικού Γραφείου Πρωθυπουργού
Συντακτική Επιτροπή
ΜΑΡΘΑ ΔΕΡΤΙΑΗ
Σύμβουλος ΕΕΤ
ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΚΟΚΚΟΜΕΛΗΣ
Οικονομικός Σύμβουλος ΕΕΤ
Δρ ΜΑΡΙΑ ΜΑΓΓΙΩΡΟΥ
Επιστημονική Σύμβουλος ΕΕΤ
Υπεύθυνη Σύνταξης
ΑΛΕΞΑΝΔΡΑ ΜΑΝΙΑΤΗ
Υπεύθυνη Έκδοσης - Καλλιτεχνική Επιμέλεια
ΕΛΣΗ ΤΣΟΥΤΗ
Εξώφυλλο
ANNA ΚΑΤΣΟΥΛΑΚΗ
Υπεύθυνος Διανομής
ΔΗΜΗΤΡΗΣ ΛΑΜΠΡΟΠΟΥΛΟΣ
Ηλεκτρονική Επεξεργασία Κειμένων
ΚΑΤΕΡΙΝΑ ΗΛΙΟΠΟΥΛΟΥ
ΓΙΑΝΝΗΣ ΓΙΑΝΝΑΚΟΠΟΥΛΟΣ
Διόρθωση Δοκιμών
ΧΑΡΙΣ ΓΚΟΤΖΗ
Διαχωρισμοί-Φίλμ
MEMIGRAF
Μοντάζ
ΤΑΚΗΣ ΚΟΔΕΛΛΑΣ
Εκτύπωση, Βιβλιοδεσία
Α. ΑΝΔΡΕΟΥ ΑΕ
ΤΙΜΗ ΤΕΥΧΟΥΣ 0,01€

Μόνο ένα μικρό – σε σύγκριση με τις ευρωπαϊκές χώρες – ποσοστό του ενεργού πληθυσμού της Ελλάδας επωφελείται σήμερα από τη γρήγορη, άνετη και οικονομική εξυπηρέτηση που προσφέρει η ηλεκτρονική τραπεζική. Ηλεκτρονική τραπεζική ή αλλιώς e-banking: Μερικοί δεν το έχουν ακούσει ποτέ. Ορισμένοι το γνωρίζουν ως έκφραση, αλλά δεν ξέρουν τι ακριβώς σημαίνει. Κάποιοι άλλοι ξέρουν να το ορίσουν, αλλά διστάζουν να το χρησιμοποιήσουν για τις συναλλαγές τους. Πολλά γράφονται και πολλά λέγονται, δυστυχώς όχι πάντα από σωστά ενημερωμένες πηγές, με αποτέλεσμα τη δημιουργία εσφαλμένων εντυπώσεων. Το παρόν τεύχος του Δελτίου της ΕΕΤ είναι αφιερωμένο στην ανάλυση των διαφορών πτυχών του internet banking, που είναι και η πιο σημαντική μορφή ηλεκτρονικής τραπεζικής. Εννέα εξειδικευμένοι τραπεζικοί και νομικοί πραγματεύονται, σε ισάριθμα άρθρα, πρακτικές και νομικές πτυχές του θέματος, στοχεύοντας στη σωστή ενημέρωση και εξοικείωση των καταναλωτών, των επιχειρηματιών, αλλά και των ίδιων των εργαζομένων στον τραπεζικό τομέα με το internet banking. Στο ίδιο πλαίσιο η συζήτηση στοργυλής τραπεζικής επικεντρώνεται στις προοπτικές της ηλεκτρονικής τραπεζικής, έτσι όπως τις βλέπουν ανώτατα στελέχη τραπεζών που προσφέρουν τέτοιες υπηρεσίες. Το αφιέρωμα συμπληρώνεται από έναν κατάλογο ιστοσελίδων των τραπεζών που έχουν δημιουργήσει δίκτυα ηλεκτρονικής τραπεζικής. Στις σελίδες που ακολουθούν θα βρείτε επίσης ένα πολύ ενδιαφέρον άρθρο για την εταιρική κουλτούρα, μια νομική παρέμβαση σχετικά με την αναγκαστική εκτέλεση απαιτήσεων τραπεζών που υπάγονται στις ρυθμίσεις του άρθρου 30 του Ν. 2789/2000, όπως ισχύει, καθώς και μια παρουσίαση για τα ιστορικά αρχεία των πιστωτικών ιδρυμάτων στη χώρα μας. Οι γνωστές ενημερωτικές σελίδες για τις διεθνείς, κοινοτικές και εσωτερικές εξελίξεις, καθώς και για τη δραστηριότητα της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών και του Ελληνικού Τραπεζικού Ινστιτούτου κατά την περίοδο Ιουλίου-Σεπτεμβρίου ολοκληρώνουν την ύλη του τεύχους αυτού.



Χρήστος Γκόρτσος
Γενικός Γραμματέας
της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΑΦΙΕΡΩΜΑ: INTERNET BANKING

Συζήτηση Στρογγυλής Τραπέζης

σελίδες 6 - 22

Συμμετέχουν: ΓΙΩΡΓΟΣ ΑΡΩΝΗΣ

CHRISTIAN JACQUES

ΝΙΚΟΣ ΠΑΥΛΙΔΗΣ

ΣΩΤΗΡΗΣ ΣΥΡΜΑΚΕΖΗΣ

ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ ΤΣΑΜΗΣ

Συντονίζει: ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΣ ΠΑΠΑΔΗΜΗΤΡΙΟΥ

Άρθρα

σελίδες 23 - 123

ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΥ Α. ΤΣΑΜΗ: *Εξελίξεις, διαπιστώσεις και διλήμματα στη σύγχρονη ηλεκτρονική τραπεζική*

(23-26)

ΣΩΤΗΡΗ ΣΥΡΜΑΚΕΖΗ: *Όλα όσα θέλατε να μάθετε για τις ηλεκτρονικές πληρωμές και εισπράξεις (και δεν ξέρατε πού να ρωτήσετε)*

(27-40)

ΠΕΤΡΟΥ Α. ΚΑΡΕΚΛΗ: *Επιπτώσεις του Internet στη λειτουργία και κερδοφορία των επιχειρήσεων. Οφέλη από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής*

(41-52)

ΔΗΜΗΤΡΗ ΜΑΥΡΟΓΙΑΝΝΗ: *Ασφάλεια ηλεκτρονικών συναλλαγών*

(53-55)

ΔΗΜΗΤΡΗ ΓΕΩΡΓΟΠΟΥΛΟΥ: *On-line εξυπηρέτηση πελατών:*

Ο καθοριστικός παράγοντας για την επιτυχία του e-banking

(56-59)

ΚΑΤΕΡΙΝΑΣ ΓΙΑΝΝΑΚΟΠΟΥΛΟΥ, ΝΙΚΟΥ ΚΥΡΕΖΗ: *Ερευνα για την αξιολόγηση των τραπεζών μέσω των ιστοσελίδων τους.*

Σύγκριση των ιστοσελίδων μεταξύ ελληνικών και ξένων τραπεζών

(60-70)

Εκτιμήσεις και προτάσεις για το μέλλον του Internet Banking

(71-76)

ΧΡΗΣΤΟΥ ΒΛ. ΓΚΟΡΤΣΟΥ, ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΥ Γ. ΤΑΣΑΚΟΥ:

Το ευρωπαϊκό κοινοτικό δίκαιο για την ηλεκτρονική τραπεζική

(77-96)

ΓΙΩΡΓΟΥ Ν. ΓΙΑΝΝΟΠΟΥΛΟΥ: *Internet Banking: Νομικά ζητήματα από τη διεξαγωγή τραπεζικών συναλλαγών στο διαδίκτυο*

(97-108)

ΑΝΔΡΕΑ ΜΗΤΡΑΚΑ: *Οι ηλεκτρονικές υπογραφές στο ευρωπαϊκό και ελληνικό δίκαιο*

(109-123)

**Τα δημοσιευόμενα άρθρα
εκφράζουν τις προσωπικές απόψεις
των αρθρογράφων**

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ ΚΑΙ ΔΙΚΑΙΟ ΚΕΦΑΛΑΙΑΓΟΡΑΣ

σελίδες 125 - 153

Διεθνείς και κοινοτικές εξελίξεις (125-139)

Εσωτερικές εξελίξεις (143-153)

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ ΕΕΤ

σελίδες 155 - 182

Διατραπεζικές επιτροπές (155-167)

Ελληνικό Τραπεζικό Ινστιτούτο (168-169)

Εκπαιδευτικά θέματα: ΔΗΜΗΤΡΗ ΜΠΡΟΥΣΤΑ (173-182)

ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ

σελίδες 183 - 187

ΒΙΒΛΙΟΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ

σελίδες 188 - 190

ΘΕΜΑΤΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΑΡΧΕΙΩΝ

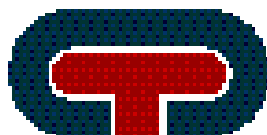
σελίδες 191 - 199

*ΑΙΚ. ΜΠΡΕΓΙΑΝΝΗ: Τραπεζικά αρχεία και ιστορικότητα
των τεκμηρίων. Θεωρητική πρόσληψη και πρακτική εφαρμογή*



βρείτε μας στο
Internet

<http://www.hba.gr>



Διοίκηση ΕΕΤ

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ

ΠΡΟΕΔΡΟΣ

ΘΕΟΔΩΡΟΣ Β. ΚΑΡΑΤΖΑΣ
Διοικητής Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος

ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟΙ

ΓΙΑΝΝΗΣ ΚΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ
Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος Alpha Bank

ΓΙΑΝΝΗΣ ΣΤΟΥΡΝΑΡΑΣ
*Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος
Εμπορικής Τράπεζας της Ελλάδος*

ΜΕΛΗ

ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΝΑΝΟΠΟΥΛΟΣ
Διευθύνων Σύμβουλος Τράπεζας EFG Eurobank Ergasias

ΠΕΤΡΟΣ ΛΑΜΠΡΟΥ
Διοικητής Αγροτικής Τράπεζας της Ελλάδος

ΜΙΧΑΛΗΣ ΣΑΛΛΑΣ
Πρόεδρος Τράπεζας Πειραιώς

ΑΝΔΡΟΝΙΚΗ ΜΠΟΥΜΗ
Πρόεδρος Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου

ΧΡΗΣΤΟΣ ΣΟΡΩΤΟΣ
Γενικός Διευθυντής Citibank International plc

ΑΝΤΩΝΗΣ ΧΑΣΙΩΤΗΣ
*Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος
Γενικής Τράπεζας της Ελλάδος*

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΣΤΑΜΟΥΛΗΣ
Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος Τράπεζας Αττικής

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΚΑΡΑΤΖΑΣ
Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος Aspis Bank

ΘΕΟΔΩΡΟΣ ΠΑΝΤΑΛΑΚΗΣ
Υποδιοικητής Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος

ΧΡΗΣΤΟΣ ΓΚΟΡΤΣΟΣ
Γενικός Γραμματέας Ενωσης Ελληνικών Τραπεζών

ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

ΠΡΟΕΔΡΟΣ

ΘΕΟΔΩΡΟΣ Β. ΚΑΡΑΤΖΑΣ
Διοικητής Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος

ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΗΣ ΠΡΟΕΔΡΟΥ Ε.Ε.

ΘΕΟΔΩΡΟΣ ΠΑΝΤΑΛΑΚΗΣ
Υποδιοικητής Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος

ΜΕΛΗ

ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΜΑΝΤΖΟΥΝΗΣ
Εντεταλμένος Σύμβουλος -Γενικός Διευθυντής Alpha Bank

ΒΥΡΩΝ ΜΠΑΛΛΗΣ
*Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος
Τράπεζας EFG Eurobank Ergasias*

ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΦΡΑΓΓΕΤΗΣ
Γενικός Διευθυντής Εμπορικής Τράπεζας της Ελλάδος

ΙΩΑΝΝΗΣ ΠΑΠΑΝΙΚΟΣ
Υποδιοικητής Αγροτικής Τράπεζας της Ελλάδος

ΣΤΑΥΡΟΣ ΛΕΚΚΑΚΟΣ
Γενικός Διευθυντής Τράπεζας Πειραιώς

ΛΕΩΝΙΔΑΣ ΘΕΟΚΛΗΤΟΣ
Α' Αντιπρόεδρος Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου

ΛΑΜΠΡΟΣ ΔΗΜΟΣΘΕΝΟΥΣ
Chief Financial Officer Greece, Citibank International plc

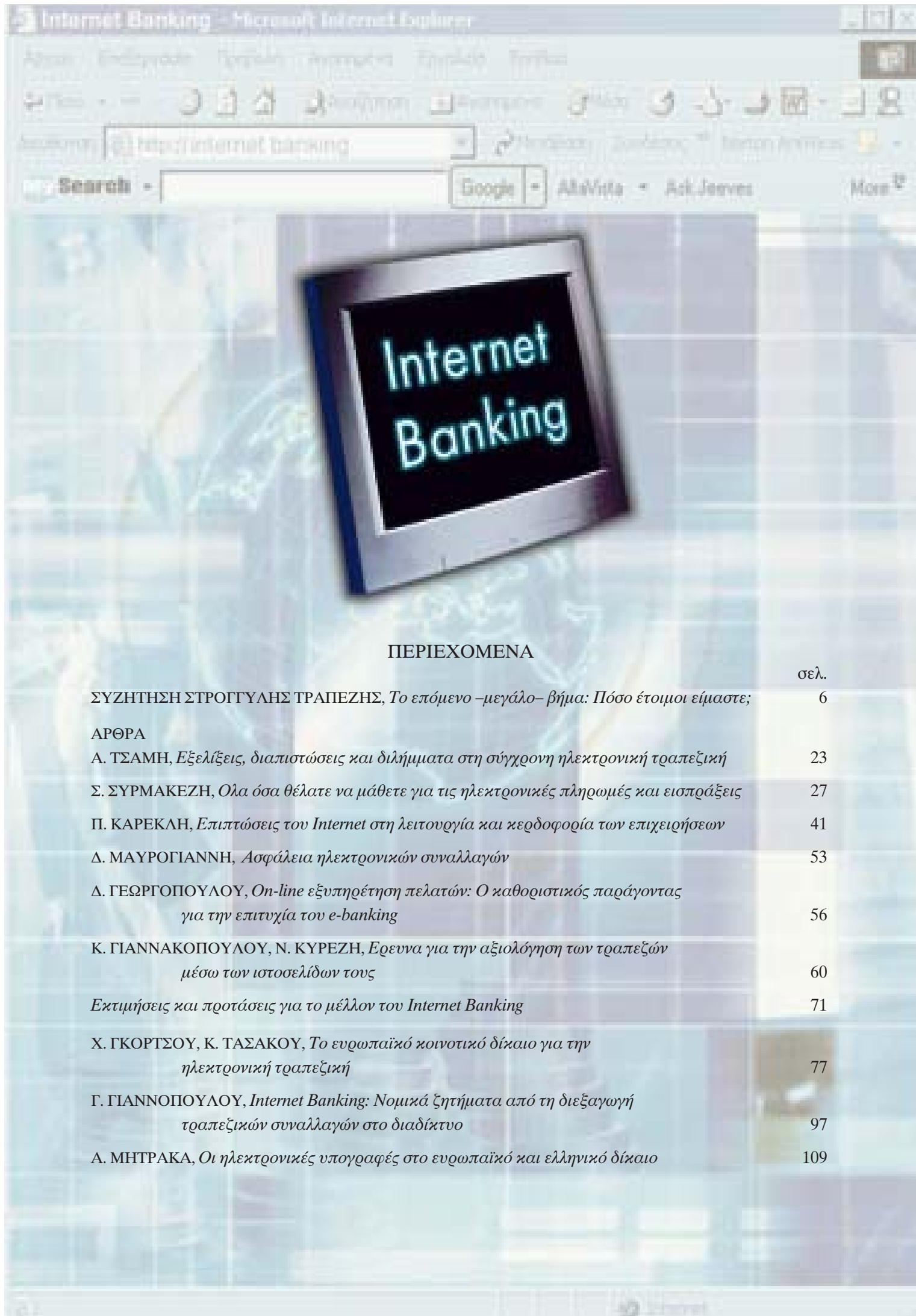
ΑΝΔΡΕΑΣ ΗΛΙΑΔΗΣ
Γενικός Διευθυντής Τράπεζας Κύπρου

ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ ΚΕΛΤΣΟΠΟΥΛΟΣ
Διευθύνων Σύμβουλος Εργατίας Τράπεζας

ΓΙΩΡΓΟΣ ΤΑΝΙΣΚΙΔΗΣ
Διευθύνων Σύμβουλος Novabank

ANNA ΠΟΥΣΚΟΥΡΗ-REICHE
Γενικός Διευθυντής Bayerische HypoVereinsbank

ΧΡΗΣΤΟΣ ΓΚΟΡΤΣΟΣ
Γενικός Γραμματέας Ενωσης Ελληνικών Τραπεζών



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

	σελ.
ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΣΤΡΟΓΓΥΛΗΣ ΤΡΑΠΕΖΗΣ, <i>Το επόμενο –μεγάλο– βήμα: Πόσο έτοιμοι είμαστε;</i>	6
ΑΡΘΡΑ	
Α. ΤΣΑΜΗ, <i>Εξελίξεις, διαπιστώσεις και διλήμματα στη σύγχρονη ηλεκτρονική τραπεζική</i>	23
Σ. ΣΥΡΜΑΚΕΖΗ, <i>Όλα όσα θέλατε να μάθετε για τις ηλεκτρονικές πληρωμές και εισπράξεις</i>	27
Π. ΚΑΡΕΚΛΗ, <i>Επιπτώσεις του Internet στη λειτουργία και κερδοφορία των επιχειρήσεων</i>	41
Δ. ΜΑΥΡΟΓΙΑΝΝΗ, <i>Ασφάλεια ηλεκτρονικών συναλλαγών</i>	53
Δ. ΓΕΩΡΓΟΠΟΥΛΟΥ, <i>On-line εξυπηρέτηση πελατών: Ο καθοριστικός παράγοντας για την επιτυχία του e-banking</i>	56
Κ. ΓΙΑΝΝΑΚΟΠΟΥΛΟΥ, Ν. ΚΥΡΕΖΗ, <i>Ερευνα για την αξιολόγηση των τραπεζών μέσω των ιστοσελίδων τους</i>	60
<i>Εκτιμήσεις και προτάσεις για το μέλλον του Internet Banking</i>	71
Χ. ΓΚΟΡΤΣΟΥ, Κ. ΤΑΣΑΚΟΥ, <i>Το ευρωπαϊκό κοινοτικό δίκαιο για την ηλεκτρονική τραπεζική</i>	77
Γ. ΓΙΑΝΝΟΠΟΥΛΟΥ, <i>Internet Banking: Νομικά ζητήματα από τη διεξαγωγή τραπεζικών συναλλαγών στο διαδίκτυο</i>	97
Α. ΜΗΤΡΑΚΑ, <i>Οι ηλεκτρονικές υπογραφές στο ευρωπαϊκό και ελληνικό δίκαιο</i>	109



ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΣΤΡΟΓΓΥΛΗΣ ΤΡΑΠΕΖΗΣ

ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ:
Χ. Α. Παπαδημητρίου

ΤΟ ΕΠΟΜΕΝΟ –ΜΕΓΑΛΟ– ΒΗΜΑ: ΠΟΣΟ ΕΤΟΙΜΟΙ ΕΙΜΑΣΤΕ;

Ποιοι παράγοντες θα επιτρέψουν να συνεχιστεί
η μεγάλη πρόοδος στην ηλεκτρονική τραπεζική

Η ΕΙΣΟΔΟΣ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΛΥΣΕΩΝ, εφαρμογών και διευκολύνσεων στις τραπεζικές συναλλαγές δεν είναι, βεβαίως, κάποια νέα υπόθεση. Το διαφορετικό, σήμερα, βρίσκεται στις τεράστιες δυνατότητες, που προσφέρει η τεχνολογία για την άμεση και συνεχόμενη διασύνδεση της τραπεζικής πελατείας με όλα τα προϊόντα και υπηρεσίες του τραπεζικού συστήματος.

ΟΙ ΝΕΕΣ ΑΥΤΕΣ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ περιγράφονται με τον όρο ηλεκτρονική τραπεζική. Στην απλή της μορφή, η ηλεκτρονική συναλλαγή είναι πολύ γνωστή. Αυτόματες ταμειακές μηχανές σε όλα τα τραπεζικά καταστήματα, ηλεκτρονικές αγορές μέσω καρτών και τηλεφωνικές συναλλαγές προσφέρουν υπηρεσίες και που εφαρμόζονται ήδη με μεγάλη επιτυχία. Ακόμη και η τραπεζική μέσω του διαδικτύου αναπτύσσεται με αξιοσημείωτους ρυθμούς.

Η ΣΧΕΣΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΜΕ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΟΥΣ ενδύεται πλέον τις ανάγκες της εποχής και προσαρμόζεται στους ρυθμούς με τους οποίους εργάζεται η σύγχρονη, παγκοσμιοποιημένη και συνεχώς ανταγωνιστικότερη οικονομία. Συνεχής λειτουργία επί 24 ώρες και για τις 7 ημέρες της εβδομάδας, με παράλληλη εντυπωσιακή μείωση του χρόνου εκτέλεσης των εντολών. Και, βεβαίως, περιορισμό του κόστους.

ΟΣΟ Η ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΑΛΛΑΖΕΙ, τόσο θα αλλάζει και η τραπεζική εργασία. Οι ηλεκτρονικές συναλλαγές και τα εναλλακτικά δίκτυα εξυπηρέτησης των πελατών ανοίγουν το δρόμο στην “άμεση” τραπεζική. Η μεγάλη αλλαγή που συνοδεύει τις προηγούμενες αφορά το ρόλο του καταστήματος, των τραπεζικών λειτουργιών και στελεχών.

ΑΞΙΖΕΙ ΝΑ ΣΗΜΕΙΩΣΟΥΜΕ ότι η σχέση πελάτη και τραπεζικού εκπροσώπου, παραδοσιακά μια σχέση εμπιστοσύνης, γίνεται ακόμη σπουδαιότερη. Ετσι, αντί να μειώνεται η σημασία της, σε όφελος κάποιου αόρατου ηλεκτρονικού “χεριού”, αποκτά ρόλο καθοριστικό. Κάθε σημείο επαφής είναι, ταυτόχρονα ένα κέντρο παροχής υπηρεσιών. Κάθε επαφή του πελάτη με τον εκπρόσωπο της τράπεζας δίνει δυνατότητα για την ανάπτυξη στενότερων σχέσεων, τη μεταφορά βαθύτερων γνώσεων και την προσφορά υπηρε-

σιών-εργαλείων. Το παραδοσιακό κατάσταση μετατρέπεται σταδιακά σε χώρο παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών, προσανατολισμού και ενημέρωσης του πελάτη.

ΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ, όπως απεικονίζεται στη φιλική μορφή του Διαδικτύου (internet) προσφέρει πολλαπλές δυνατότητες εμπορικής ανάπτυξης των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Με το “ηλεκτρονικό χρήμα” να αποτελεί, εδώ και πολύ καιρό, μια καθημερινή συνήθεια ο δρόμος για ριζοσπαστικές αλλαγές έχει ανοίξει.

ΥΠΑΡΧΕΙ, ΒΕΒΑΙΩΣ, το κρίσιμο θέμα της ασφάλειας των συναλλαγών. Η πρόοδος είναι σημαντική και ραγδαία. Χρειάζεται όμως περισσότερη δουλειά για να πεισθούν όσοι δεν έχουν την εμπειρία των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Παράλληλα, άλλωστε, η καλύτερη παρακολούθηση και η συνεχής εξέλιξη των ηλεκτρονικών συστημάτων υποστηρίζει την εμπέδωση σχέσεων εμπιστοσύνης με τους πελάτες.

ΣΤΗ ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΠΟΥ ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΕ ΤΟ “ΔΕΛΤΙΟ” για το θέμα της ηλεκτρονικής τραπεζικής, η αισιοδοξία για την ανάπτυξη και διάδοση των νέων δυνατοτήτων είναι συγκρατημένη, ρεαλιστική αλλά καλά εμπεδωμένη στις μεγάλες δυνατότητες του ελληνικού τραπεζικού συστήματος. Η εκ παραλλήλου ανάπτυξη στη χώρα μας, στις επιχειρήσεις και στις ιδιωτικές κατοικίες ηλεκτρονικών δικτύων, μεγάλων και με χαμηλό κόστος καθώς και η εξοικείωση με το Διαδίκτυο θα οδηγήσουν με ασφάλεια στην εγκατάσταση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στις καθημερινές μας συνήθειες.

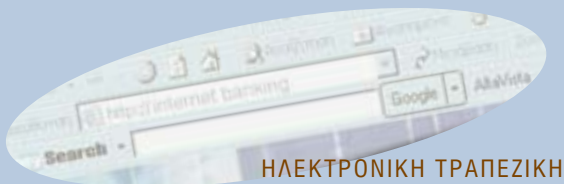
.....

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

ΓΙΩΡΓΟΣ ΑΡΩΝΗΣ,	Γενικός Διευθυντής Λιανικής Τραπεζικής, <i>Εθνική Τράπεζα</i>
ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ ΤΣΑΜΗΣ,	Διευθυντής Διεύθυνσης Νέων Δικτύων, <i>Alpha Bank</i>
ΝΙΚΟΣ ΠΑΥΛΙΔΗΣ,	Γενικός Διευθυντής Τεχνολογίας και Οργάνωσης, <i>EFG Eurobank Ergasias</i>
CHRISTIAN JACQUES,	Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής, <i>Εμπορική Τράπεζα</i>
ΣΩΤΗΡΗΣ ΣΥΡΜΑΚΕΖΗΣ,	Διευθυντής Ηλεκτρονικής Τραπεζικής και Καρτών, <i>Τράπεζα Πειραιώς</i>

Τη συζήτηση συντόνισε ο δημοσιογράφος ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΣ Α. ΠΑΠΑΔΗΜΗΤΡΙΟΥ

.....



ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ:

Πώς συνδέουμε την πρόοδο που είχαμε στις τραπεζικές αλλαγές τα τελευταία χρόνια στη χώρα μας, με τις τεχνολογικές, τις ηλεκτρονικές, τις μηχανοργανωτικές λύσεις και τις ανάλογες επενδύσεις που έγιναν; Ποια είναι η σύνδεση που κάνει ο καθένας σας; Ποιος κύριος θα ήθελε να ξεκινήσει την κουβέντα;

Ν. ΠΑΥΛΙΔΗΣ:



Η πρόοδος που έχει συντελεστεί στο χώρο της τραπεζικής εξυπηρέτησης γενικά, βρίσκεται σε άμεση συνάρτηση τόσο με τις επενδύσεις όσο και με τις σημαντικές πρωτοβουλίες, που έχουν αναληφθεί στον ευρύτερο χώρο των ηλεκτρονικών συναλλαγών και του τραπεζικού διαδικτύου ειδικότερα. Το τραπεζικό διαδίκτυο εξασφαλίζει πληρέστερη εξυπηρέτηση στον πελάτη, του προσφέρει τη δυνατότητα να συναλλάσσεται με την τράπεζα απ' όπου βρίσκεται και σχεδόν χωρίς χρονικούς περιορισμούς. Πολλές φορές 24 ώρες επί 7 ημέρες της εβδομάδας.

Με την έννοια αυτή, έχει σημειωθεί ουσιαστική αναβάθμιση στην εξυπηρέτηση του πελάτη.

Βέβαια, οι εξελίξεις αυτές έγιναν αφορμή να επαναπροσδιορισθεί ο ρόλος, που διαδραματίζει σήμερα το πρωτεύον δίκτυο διανομής τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, δηλαδή το τραπεζικό κατάστημα. Ειδικότερα, τα καταστήματα έχουν χάσει πλέον το διεκπεραιωτικό τους ρόλο. Στρέφονται τώρα πιο πολύ σε εργασίες, που χρειάζονται περισσότερη και καλύτερη διαπροσωπική επικοινωνία, μια επαφή “πρόσωπο με πρόσωπο” μεταξύ πελάτη και τραπεζικού εκπροσώπου. Κάτι εξαιρετικά αναγκαίο για τον πελάτη όταν πρόκειται να αγοράσει σύνθετα τραπεζικά προϊόντα ή όταν αναζητά συμβουλές.

Ετσι, ενώ τα ηλεκτρονικά κανάλια και γενικότερα τα εναλλακτικά δίκτυα αναλαμβάνουν τη συνήθη εξυπηρέτηση του πελάτη, τα δίκτυα καταστημάτων των τραπεζών επικεντρώνουν τις προσπάθειές τους στην προώθηση πωλήσεων και την παροχή συμβουλών.

Α. ΤΣΑΜΗΣ:



Να ξεκαθαρίσουμε τη διάκριση μεταξύ τραπεζικών και ηλεκτρονικών συναλλαγών. Τραπεζικές συναλλαγές σημαίνει εξυπηρέτηση. Εκτός όμως από την εξυπηρέτηση σημαίνει πώληση προϊόντων και υπηρεσιών. Σημαίνει παροχή συμβουλών. Αυτά, με δύο λόγια, προσφέρει η κλασική μορφή του τραπεζικού καταστήματος.

Από την άλλη πλευρά, η ηλεκτρονική τραπεζική μιλά για εξυπηρέτηση και μπορούμε σε αυτό να συμπεριλάβουμε και το ηλεκτρονικό εμπόριο, τα θέματα συναλλαγών “business to business” και, βεβαίως, για την πώληση πολύ τυποποιημένων πραγμάτων, όπως είναι να μπορεί ο πελάτης να βρεί σκει προϊόντα και υπηρεσίες “στο ράφι”.

Αρα, αν συμφωνήσουμε σε αυτούς τους δύο ορισμούς, η πρόοδος της ηλεκτρονικής τραπεζικής φαίνεται στο αποτέλεσμα. Επιτρέπει την έξοδο από το παραδοσιακό κατάσταση, όπως είτε και ο κ. Παυλίδης προηγουμένως. Κάποτε για το σύνολο των συναλλαγών ή έστω για ένα πολύ μεγάλο μέρος των συναλλαγών. Ωστε να μείνει στο κατάσταση εκείνο που είναι το σπουδαιότερο για ένα τραπεζικό κατάσταση, δηλαδή την πώληση των “δυσκολότερων” προϊόντων και, κυρίως, οι συμβουλές για τα δύσκολα προϊόντα και υπηρεσίες. Τελικά, το κατάσταση θα είναι ο χώρος όπου θα προωθούνται, θα φυλλάγονται και θα εξυπηρετούνται οι πελάτες για σύνθετες υπηρεσίες και προϊόντα.

ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ:

Να σταθούμε στην εμπειρία που υπάρχει στην πώληση καταναλωτικών τραπεζικών προϊόντων. Η ηλεκτρονική τραπεζική διευκόλυνε την πώλησή τους; Συνδυάζεται με την παραδοσιακή επίσκεψη που κάνει ο πελάτης στο τραπεζικό κατάσταση;

Γ. ΑΡΩΝΗΣ:

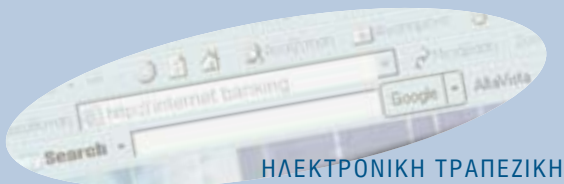


Νομίζω ότι το θέμα καλύφθηκε πολύ καλά και από τους δύο συναδέλφους, που μίλησαν προηγουμένως. Είναι πράγματι σημαντικό να κατανοήσουμε κατά πόσο η καινούργια τεχνολογία βοήθησε στην ανάπτυξη ορισμένων προϊόντων και υπηρεσιών. Ο αιώνας που πέρασε σηματοδότησε τη ραγδαία ανάπτυξη των τραπεζικών εργασιών που έγινε χέρι με χέρι μαζί με την τεχνολογία.

Η τεχνολογία που συνδέεται με τον τραπεζικό χώρο, αναπτύχθηκε ταυτόχρονα και βοήθησε ώστε να αποκτήσουμε καινούργια προϊόντα, νέες υπηρεσίες κ.λπ. Αυτό, στις ημέρες μας, με τις αυξημένες απαιτήσεις να είναι δυσκολότερο να καλυφθούν, τον περιορισμένο χρόνο και τις διαφοροποιημένες ανάγκες, όπως σημείωσε ο κ. Τσάμης, η δυνατότητα εξυπηρέτησης ενός πελάτη με τη χρήση εναλλακτικών τρόπων, αποτελεί ένα σοβαρό συμπλήρωμα των υπηρεσιών που οι τράπεζες προσφέρουν και που παραδοσιακά περνούσαν απαραίτητα μέσα από το τραπεζικό κατάσταση.

Η εξέλιξη αυτή έχει δύο χαρακτηριστικά. Το ένα χαρακτηριστικό είναι το κόστος. Τις ίδιες υπηρεσίες, άλλος τις αγοράζει από το ράφι, ενώ κάποιος άλλος δεν χρειάζεται ούτε να ταξιδεύσει. Ετσι, δεν χρειάζεται να απασχοληθεί ο υπάλληλος της τράπεζας. Κάτι που κατέστησε τις συναλλαγές πιο φτηνές και πιο προσιτές στη μάζα. Το δεύτερο είναι η ευκολία πρόσβασης και οι δυνατότητες να επιλέγει κάποιος συγκρίνοντας πολλά προϊόντα την ίδια στιγμή από διαφορετικές τράπεζες.

Ομως, μια σημαντική ερώτηση που πρέπει να απαντήσουμε, είναι σε ποιους απευθύνονται τα νέα αυτά προϊόντα. Γιατί, φοβάμαι, ότι ο σωστός τρόπος δεν είναι να μετατρέψουμε σε “ηλεκτρονικό προϊόν” τα πάντα. Κάτι τέτοιο θα οδηγούσε σε στρεβλώσεις. Δεν μπορεί, για παράδειγμα, ένα κανάλι να καλύπτει ταυτόχρονα τη μεγάλη επιχείρηση και τον πελάτη



ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

της λιανικής. Χρειάζεται λοιπόν segmentation και κατηγοριοποίηση του ευρύτερου τραπεζικού κοινού.

Να εξηγήσω, στο σημείο αυτό, ποια μπορεί, κατά τη γνώμη μου να είναι η τραπεζική του μέλλοντος. Θα περιλαμβάνει τη διαφοροποίηση των μαζικών συναλλαγών. Γιατί νομίζω πως είναι αυτονόητο για όλες τις μεγάλες τράπεζες ο στόχος της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι μια κρίσιμη μάζα πελατών. Εκείνος που θα επιτύχει στο μέλλον θα είναι εκείνος που θα βρει τρόπο να κατηγοριοποιήσει τη μεγάλη μάζα και θα καλύψει συγκεκριμένες ανάγκες, εντός των πλαισίων του προβληματισμού που υπάρχει σήμερα για τον προσδιορισμό των κατηγοριών και την εξυπηρέτηση που χρειάζονται.

Σ. ΣΥΡΜΑΚΕΖΗΣ:



Θα διαφωνήσω σε ορισμένα σημεία με τον κ. Παυλίδη και θα είμαι πιο κοντά στον κ. Τσάμη, με την έννοια ότι ο πρώτος μίλησε σε αόριστο και παρακείμενο χρόνο ενώ ο κ. Τσάμης στο μέλλοντα. Θα συμφωνήσω γενικότερα και επί της αρχής σχετικά με το τι περιμένουμε να συμβεί από τη χρήση των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών. Με τη διαφορά ότι δεν έχουμε δει ακόμα τα οφέλη, που ορθώς περιέγραψε ο κ. Παυλίδης. Τα οποία είμαι βέβαιος ότι θα τα δούμε στο μέλλον, όπως θα συζητήσουμε και στη συνέχεια.

Με τη λογική αυτή, για να συνεχίσω στην τοποθέτηση του κ. Αρώνη, αυτό που μας λείπει σήμερα, για να καταγράψουμε τα αποτελέσματα αυτά, είναι η γνώση της κρίσιμης μάζας στον αριθμό των χρηστών και στο βαθμό χρήσης από τους πελάτες, έτσι ώστε να δούμε στην πραγματικότητα τα εν λόγω οφέλη. Όταν έρθει η ώρα της κρίσιμης μάζας – και δεν είναι μακριά – τότε θα μετρήσουμε στην πράξη όλα τα οφέλη.

Αυτό που επίσης πρέπει να δούμε, είναι τα έμμεσα οφέλη. Έτσι, στο χώρο του internet διεκπεραιώνουμε λ.χ. πληρωμές με πιστωτική κάρτα. Γενικότερα δε, η ίδια υποδομή εξυπηρετεί πληρωμές με κάρτα όταν κάρτα και πελάτης δεν είναι παρόντες (λ.χ. τηλεφωνικά). Εκεί μπορούμε να διαπιστώσουμε πόσο το internet μπορεί να συντελέσει στην κατεύθυνση της δημιουργίας επιπλέον εσόδων.

Υπάρχουν λοιπόν έμμεσα οφέλη, που μπορούν να συντελέσουν κατευθείαν στη βελτίωση των αποτελεσμάτων της τράπεζας, με συγκεκριμένα έσοδα από προμήθειες και άλλες μορφές. Πράγματα που θα συντελέσουν ουσιαστικά στην αύξηση των αποτελεσμάτων.

C. JACQUES:

Θα ήθελα να επανέλθω σε ένα διαχωρισμό που διατυπώθηκε, γιατί νομίζω ότι συμμεριζόμαστε όλοι την ίδια προβληματική. Οι συναλλαγές, κυρίως αυτές που εκτελούνται στο κατάστημα, αντιπροσωπεύουν ένα κόστος για τις τράπεζες. Γενικά, δυσκολεύονται να το αξιοποιήσουν, να το θεωρήσουν προσφερόμενη υπηρεσία προς τον πελάτη.



Στη διάρκεια των τελευταίων χρόνων, οι τράπεζες έγιναν περισσότερο επιχειρήσεις επεξεργασίας πληροφοριών. Προικίζονται με συστήματα πληροφορικής, που γίνονται ολοένα και ισχυρότερα. Το πρόβλημα, για όλες τις τράπεζες, είναι να επιτύχουν μείωση του κόστους, ώστε να μπορέσουν να γίνουν πιο ανταγωνιστικές. Και, φυσικά, κάτι το οποίο έχουμε διαπιστώσει όλοι, είναι ότι αυτή η πληροφορία ακόμη κι αν είναι μηχανογραφημένη, περνάει μέσα και πάντα από το κατάστημα, από ένα άτομο.

Αυτό το άτομο το οποίο μέσα από τις εργασίες που έκανε στο παραδοσιακό κατάστημα, πρόσθετε πολύ μικρή αξία στο προϊόν ή την υπηρεσία. Προσωπικά, είμαι πεπεισμένος ότι βρισκόμαστε στην αρχή μιας βαθιάς αλλαγής. Αργά ή γρήγορα, όλες οι συναλλαγές θα πραγματοποιούνται από τους ίδιους τους πελάτες. Αυτό αλλάζει βαθιά τη φύση της σχέσης που έχουμε με τους πελάτες μας, ακόμα και την ίδια την οργάνωση του καταστήματος που θα πρέπει να συνεχίσει να υφίσταται, αλλά με διαφορετικό τρόπο. Πιστεύω ότι το e-banking ανήκει στη μελλοντική πορεία των τραπεζών, αλλά νομίζω ότι σήμερα δεν έχουμε δει ακόμα τις συνέπειες σε ό,τι αφορά τις οργανωτικές διαστάσεις.

ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ:

Υπάρχει, όμως, μια εμπειρία από τις εφαρμογές που έγιναν στις τράπεζες χάρις στην ηλεκτρονική επανάσταση. Πώς αξιολογείτε την πρόοδο στον τομέα αυτόν και πώς τη συνδέετε με την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής;

Γ. ΑΡΩΝΗΣ:

Δεν ξεκινάμε σήμερα. Γνωρίζουμε όμως τι έγινε, να αναφέρω ένα παράδειγμα, με τη Citibank, η οποία είναι μεταξύ των πρωτοπόρων σε θέματα λιανικής τραπεζικής. Όταν, την προηγούμενη δεκαετία, θέλησαν να φτιάξουν μια τράπεζα που θα δουλεύει αποκλειστικά με το νέο, ηλεκτρονικό, τρόπο και όχι με τον παραδοσιακό, οδηγήθηκαν σε μια τράπεζα καθαρά ηλεκτρονικής τραπεζικής. Όμως, μετά ορισμένα χρόνια, συνειδητοποίησαν ότι επρόκειτο μάλλον για άσκηση, η οποία ποτέ δεν θα μπορούσε να γίνει κερδοφόρα. Ένα άλλο γεγονός που δεν πρέπει να ξεχνάμε είναι ότι ενώ, τα προηγούμενα χρόνια, πιστεύαμε ότι ο αριθμός των καταστημάτων θα μειωνόταν, τώρα βλέπουμε, και στην Αμερική, αλλά και στην Ευρώπη, τράπεζες να αυξάνουν τον αριθμό των καταστημάτων τους.

Χρησιμοποιώντας λοιπόν τη μέχρι σήμερα εμπειρία μας, βλέπουμε ότι η ηλεκτρονική τραπεζική, από μόνη της, το πιθανότερο είναι ότι δεν θα μπορέι να σταθεί. Και από την πλευρά της κερδοφορίας, αλλά και σε σχέση με την κουλτούρα των πελατών μας. Οι οποίοι πιστεύουν ότι μέσα από μια διαπροσωπική σχέση, θα έχουν την καθοδήγηση που χρειάζονται για να επιλέξουν το κατάλληλο στεγαστικό δάνειο, ή να τους βοηθήσουμε να αποφασίσουν πού θα τοποθετήσουν τα χρήματά τους. Η πραγματικότητα αυτή πρέπει να συγκριθεί με την αντιμετώπιση που έχει ο πελάτης όταν



ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

επικοινωνεί με το “μηχάνημα”. Έτσι εννοώ τον προβληματισμό που χρειάζεται να κάνουμε προκειμένου να προσεγγίσουμε τις ανάγκες του μεγάλου αριθμού των πελατών μας. Προσωπικά δεν είμαι αισιόδοξος ότι είμαστε κοντά στο στόχο της κρίσιμης μάζας για την ηλεκτρονική τραπεζική. Το δεύτερο σημείο συνδέεται με τον προβληματισμό σχετικά με το κατά πόσον η ηλεκτρονική τραπεζική θα είναι ένα ακόμα κανάλι εξυπηρέτησης και θα απευθύνεται σε συγκεκριμένη κατηγορία πελατών. Όπως λέμε σήμερα στον πελάτη ότι υπάρχει το κατάστημα, το ATM έξω από αυτό, έτσι μπορούμε να προσθέσουμε ένα εργαλείο για όποιον είναι εξοικειωμένος με τον υπολογιστή και το διαδίκτυο. Στον τελευταίο αυτόν προσφέρουμε μια ακόμη δυνατότητα να μπορεί δηλαδή μέσα από το PC να κάνει τις τραπεζικές του συναλλαγές.

Αυτή είναι η μία λογική γραμμή. Η άλλη είναι ότι ένας πελάτης του internet banking μπορεί να κάνει τα πάντα με αυτό και, αν το χρειαστεί, μέσα από την κατάλληλη διόδευση μπορεί να υπάρξει και ο κατάλληλος άνθρωπος για μια προσωπική συνομιλία.

Προσωπικά, είμαι υπέρ της πρώτης άποψης. Πιστεύω ότι μόνο συμπληρωματικά στα άλλα μέσα μπορεί να δουλέψει η ηλεκτρονική τραπεζική. Και, κυρίως, σε εργασίες που μπορούν να γίνονται φθηνότερα και με ευκολία. Τόσο για την τράπεζα, από άποψη κόστους αλλά και από τον πελάτη, σε θέματα πρόσβασης στο ηλεκτρονικό τραπεζικό δίκτυο.

Ν. ΠΑΥΛΙΔΗΣ:

Το θέμα του κόστους και γενικότερα των οικονομικών δεδομένων της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι αρκετά σύνθετο.

Το κόστος δημιουργίας και λειτουργίας ενός καναλιού ηλεκτρονικών συναλλαγών είναι σημαντικό. Η διατήρηση ενός καναλιού σε λειτουργία, προϋποθέτει ένα ελάχιστο αριθμό πελατών που το χρησιμοποιεί τακτικά. Σήμερα είναι αλήθεια, ότι ίσως σε κανένα κανάλι δεν έχει εξασφαλισθεί ο κρίσιμος αυτός αριθμός πελατών. Παραμένει επομένως για τις τράπεζες το ερώτημα πώς θα εξασφαλίσουν την ‘κρίσιμη μάζα’ πελατείας για τη λειτουργία των καναλιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, internet ή mobile που προσφέρουν.

Είναι επίσης σαφές ότι οι τράπεζες στην προσπάθειά τους να μειώσουν τα κόστη λειτουργίας καναλιών ηλεκτρονικής τραπεζικής και γενικότερα εναλλακτικών καναλιών, θα πρέπει να αναλύσουν προσεκτικά τις προτιμήσεις της πελατείας τους στη χρήση των καναλιών αυτών και να περιορίσουν την προσφορά τους σε εκείνους που τα θεωρούν ιδιαίτερα απαραίτητα. Με άλλα λόγια θα παύσουν να προσφέρουν σε όλους όλα, θα τμηματοποιήσουν την πελατεία τους και με βάση την προτίμηση σε κανάλια εξυπηρέτησης και θα σχεδιάσουν την προσφορά τους ανάλογα.

Κάτι ακόμη στο σημείο αυτό για τα οικονομικά των καναλιών. Λέμε ότι το

κόστος ανά μονάδα, ενός εναλλακτικού καναλιού όπως το internet, είναι χαμηλό σε σχέση με την εξυπηρέτηση του πελάτη στο κατάστημα. Όμως το τελικό συνολικό κόστος ενδεχομένως υποεκτιμάται, στο βαθμό που δεν λαμβάνεται υπόψη η παράμετρος της ευκολίας με την οποία μπορεί κανείς να χρησιμοποιήσει τη δυνατότητα που του δίνει το εναλλακτικό κανάλι. Μπορεί δηλαδή να γίνουν πολύ περισσότερες δοσοληψίες από όσες θα γίνονταν αν δεν ήταν διαθέσιμο το ηλεκτρονικό κανάλι. Στη συμβατική τραπεζική θα το σκεφθεί κανείς να πάει στην τράπεζα πολλές φορές μέσα σε μια εβδομάδα για να μάθει το υπόλοιπο του λογαριασμού του. Στο internet αυτό είναι εξαιρετικά εύκολο. Το ίδιο το μέσο τον ενθαρρύνει.

Συμπερασματικά, τα συνολικά οικονομικά της ηλεκτρονικής τραπεζικής θα χρειαστεί να τα μελετήσουμε παραπάνω. Πιστεύω ότι βρισκόμαστε σε μία φάση που δεν έχουμε εξασφαλίσει κρίσιμη μάζα για τη λειτουργία των διαφόρων καναλιών. Παρ' όλα αυτά θα δούμε τις τράπεζες να διαθέτουν τη χρήση των καναλιών τους επιλεκτικά σε συγκεκριμένους πελάτες αποφεύγοντας να προσφέρουν σε όλους όλα.

C. JACQUES:

Πιστεύω ότι ένα από τα μεγαλύτερα όρια της τεχνολογίας είναι καταρχήν η αποδοχή της από τους άνδρες και τις γυναίκες. Έχετε δικίο να λέτε ότι πρέπει να παίρνουμε υπόψη μας αυτό το οποίο επιθυμεί ο πελάτης. Πιστεύω επίσης ότι χρειάζεται ένα δίκτυο καταστημάτων αλλά είμαι πεπεισμένος ότι σε 10 χρόνια όταν θα μπαίνουμε σε ένα τραπεζικό κατάστημα, θα το επισκεπτόμαστε για τελείως διαφορετικούς λόγους από ό,τι σήμερα. Το επάγγελμά μας αλλάζει, θα πρέπει να προσαρμοστούμε σε αυτή την κατάσταση.

Για παράδειγμα, σήμερα και εδώ και 10 χρόνια στην Crédit Agricole, στο Παρίσι και όχι μόνο στο Παρίσι υπάρχουν καταστήματα που δεν έχουν ταμεία. Όταν, δηλαδή, ο πελάτης μπαίνει σε ένα κατάστημα για να κάνει κάποιες συναλλαγές έχει τη δυνατότητα να κάνει τα πάντα μέσω των μηχανημάτων. Στην πραγματικότητα, το κατάστημα έγινε συμβουλευτική ζώνη. Και επίσης παρατηρήσαμε ότι όλο και περισσότερο οι πελάτες αυτών των καταστημάτων κάνουν χρήση όλων των υπηρεσιών εξ αποστάσεως. Και νομίζω ότι αυτό αλλάζει θεμελιωδώς την πελατειακή σχέση και αποϋλοποιεί ακόμα περισσότερο τις εργασίες μας.

N. ΠΑΥΛΙΔΗΣ:

Βέβαια στη Γαλλία ο βαθμός εξοικείωσης με τη διενέργεια εργασιών ηλεκτρονικά είναι εξαιρετικά υψηλός σε σχέση με αυτόν που συναντάμε στην Ελλάδα. Βλέπουμε όμως ήδη και στη χώρα μας, μικρά καταστήματα πλήρως αυτοματοποιημένα, εξοπλισμένα δηλαδή με τερματικά αυτο-εξυπηρέτησης.



ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ:

Ποιοι, ειδικότερα, παράγοντες θα επιτρέψουν την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής; Πόσο κοντά είμαστε στο “μεγάλο βήμα”; Και, βεβαίως, πόσο έτοιμοι είναι οι πελάτες για να εκμεταλλευθούν τις νέες υπηρεσίες;

Α. ΤΣΑΜΗΣ:

Το κλειδί βρίσκεται στις γενιές που έρχονται. Γιατί οι νέες γενιές με την εξοικείωση που έχουν στις νέες τεχνολογίες είναι βέβαιο ότι θα χρησιμοποιήσουν και επομένως θα προωθήσουν τα δίκτυα αυτά πολύ περισσότερο, πολύ ταχύτερα από ό,τι εμείς σήμερα.

Ο δεύτερος παράγων είναι η τεχνολογία. Η τεχνολογία που συνδέεται:

- με την ευκολία του πελάτη να χρησιμοποιεί και να βρίσκει τη συσκευή που του χρειάζεται για να πραγματοποιήσει ηλεκτρονικές συναλλαγές
- με την ταχύτητα στις συναλλαγές γιατί ηλεκτρονικές συναλλαγές που δεν γίνονται γρήγορα θα απομακρύνουν τους πελάτες από την ηλεκτρονική τραπεζική
- με την ασφάλεια και την αξιοπιστία, που είναι ιδιαίτερα σημαντικοί παράγοντες για την πρόοδο της ηλεκτρονικής τραπεζικής
- με το κόστος των συστημάτων που απαιτούνται για να λειτουργήσει η ηλεκτρονική τραπεζική και τέλος
- με τη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας 24×7=365 ημέρες από οπουδήποτε.

Άλλοι παράγοντες είναι:

- το θεσμικό πλαίσιο. Οι νόμοι σήμερα δεν είναι και τόσο ξεκάθαροι ή πλήρεις σε σχέση με τα εναλλακτικά δίκτυα και τη χρήση τους
- η σωστή ενημέρωση των πελατών. Τα μέσα μαζικής ενημέρωσης πρέπει να αποκτήσουν καλή γνώση της ηλεκτρονικής τραπεζικής για να μπορούν να ενημερώνουν σωστά το κοινό τους
- η καλλιέργεια θετικής στάσης του δημόσιου τομέα στη χρήση ηλεκτρονικών συναλλαγών για την εξυπηρέτηση των αναγκών των πολιτών
- η άμεση υποστήριξη των πελατών όταν έχει προβλήματα με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Ο πελάτης των εναλλακτικών δικτύων που πραγματοποιεί γρήγορα και απλά τις συναλλαγές του είναι φυσικό να απαιτεί το πρόβλημά του να λύνεται εδώ και τώρα
- η τιμολόγηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Το θέμα είναι κρίσιμο. Τιμολόγηση πρέπει να υπάρχει στο βαθμό όμως που δεν θα απομακρύνει τον πελάτη από την ηλεκτρονική τραπεζική.

Γ. ΑΡΩΝΗΣ:

Δεν νομίζω ότι υπάρχει ερωτηματικό σε ό,τι αφορά τις συναλλαγές που αποκαλούμε ταμιακές. Είναι θέμα χρόνου. Η εμπειρία μου από την Ολλανδία, όπου εργαζόμουν το 1991, μου θυμίζει ότι στα περισσότερα καταστήματα ήδη δεν υπήρχαν ταμεία, δεν υπήρχαν tellers.

Είναι σίγουρο ότι σταδιακά εκεί οδηγούμαστε. Το βλέπουμε όλοι στις

τράπεζες όπου, ήδη, ένα μεγάλο ποσοστό των συναλλαγών έχει περάσει μέσα από τα ΑΤΜ. Στην Εθνική Τράπεζα πάνω από μία στις τρεις συναλλαγές γίνεται μέσω των αυτόματων μηχανών (ΑΤΜ).

Το θέμα είναι αυτό που λέμε ηλεκτρονική τραπεζική, τα καινούργια μέσα, το internet, το mobile banking και όλα αυτά. Αναζητούμε κατά πόσο όλα τούτα θα αποκτήσουν την κρίσιμη μάζα ανάπτυξης. Σε ποιους απευθύνονται; Διότι σήμερα προσφέρουμε τις υπηρεσίες αυτές δωρεάν, όταν στην Εθνική, για παράδειγμα, έχουμε 250 χιλιάδες συναλλαγές το μήνα μέσω internet banking. Τι σημαίνει αυτό; Όχι, υποχρεωτικώς, πολλά. Δηλαδή, αν εγώ ο οποίος θα έβλεπα μία φορά το μήνα το υπόλοιπό μου, μπαίνω κάθε μέρα και βλέπω το υπόλοιπο επειδή έχω πρόσβαση δωρεάν, αυτό δεν λέει τίποτα.

Το ευρώ βοήθησε ώστε σταδιακά και το πλαστικό χρήμα – όλες οι τράπεζες έχουν εκδώσει χιλιάδες έως εκατομμύρια κάρτες – να αντικαταστήσει ένα σημαντικό τμήμα των συναλλαγών.

Όλα αυτά λοιπόν, σταδιακά καταργούνται και αλλάζουν. Όπως είναι σύγγραφο ότι ένα τμήμα των συναλλαγών, που θα μεγαλώνει καθώς οι νέες γενιές θα συμμετάσχουν στην τραπεζική, θα γίνει ηλεκτρονικά. Παραμένει όμως να αιωρείται το ερώτημα για το χρόνο που θα πάρει και αν τελικά θα γίνουμε ηλεκτρονικοί τραπεζικοί.

ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ:

Ενα από τα σπουδαιότερα θέματα για την ανάπτυξη του e-banking είναι και η ασφάλεια των συναλλαγών. Ποια βήματα έχουν γίνει και πώς αντιμετωπίζετε το ζήτημα αυτό;

Σ. ΣΥΡΜΑΚΕΖΗΣ:

Το θέμα της ασφάλειας είναι σχετικό με τους λόγους που αποθαρρύνουν το κοινό και απασχολεί όλους εμάς που εργαζόμαστε στο χώρο του e-banking. Είναι αλήθεια ότι υπάρχει πρόβλημα στην αντίληψη του χρήστη και στην κατανόηση που έχει για το θέμα της ασφάλειας.

Το αποτέλεσμα είναι ότι ενώ έχουμε ένα δίκτυο, ένα κανάλι εξυπηρέτησης το οποίο είναι από πολλές απόψεις πιο ασφαλές απ' ό,τι είναι άλλα κανάλια που θεωρεί ο κόσμος ως πιο ασφαλή – όπως το ΑΤΜ – η τελική αντίδραση του πελάτη – την οποία βλέπουμε και μέσα από τα ερωτηματολόγια που κάνουμε μέσω internet ή μέσω έρευνας αγοράς κ.λπ. – είναι ότι όντως έχει πρόβλημα στη χρήση αυτών των υπηρεσιών γιατί τα θεωρεί (χωρίς να τα έχει ψάξει) ότι δεν είναι ασφαλή.

Από την άλλη πλευρά, βέβαια, η αλήθεια είναι ότι, καθώς περνάει ο καιρός, υπάρχουν κρούσματα τέτοια τα οποία αρχίζουν και τεκμηριώνουν σιγά σιγά την αντίληψη αυτή που έχουν οι πελάτες.



C. JACQUES:

Εχετε δίκιο. Νομίζω ότι το αίσθημα της ανασφάλειας είναι πολύ πιο σημαντικό από το αίσθημα της ασφάλειας.

Σ. ΣΥΡΜΑΚΕΖΗΣ:

Τώρα από εκεί και πέρα για τους υπόλοιπους παράγοντες – και για να κλείσουμε το θέμα της ασφάλειας – η ενίσχυση της αντίληψης που έχει ο πελάτης σχετικά με το τι είναι ασφαλές και τι δεν είναι, είναι κάτι το οποίο, θέλουμε δεν θέλουμε, περνάει από τα χέρια τα δικά μας, είναι από τις πρώτες προτεραιότητες που έχουμε το να αλλάξουμε αυτήν τη νοοτροπία που έχουν οι πελάτες.

Οσον αφορά τους υπόλοιπους παράγοντες ανάπτυξης της ηλεκτρονικής τραπεζικής και πώς αυτοί μπορούν να συντελέσουν, για να το συνδέσω και με το προηγούμενο, στο μέλλον της, εγώ δύο πράγματα θέλω να πω.

Ξεκινώντας από την πολύ σωστή παρατήρηση του κ. Παυλίδη σχετικά με το right channeling, πώς θα κατευθύνεις δηλαδή τις σωστές συναλλαγές σε κάθε κανάλι και τους κατάλληλους χρήστες σε κάθε κανάλι – και αυτό είναι κάτι που οι τράπεζες θα το κάνουν με αυτήν ακριβώς την έννοια: κατεύθυνση και καθοδήγηση – θα πρέπει να δούμε ποια είναι η προστιθέμενη αξία που κάθε κανάλι μπορεί να δώσει και στον πελάτη και στη συναλλαγή.

Ετσι λοιπόν, κάποιοι συνδυασμοί υπηρεσιών τραπεζικών με υπηρεσίες μη τραπεζικές είναι αυτοί που πραγματικά θα δώσουν αξία και θα κάνουν τον κατάλληλο χρήστη να εκτιμήσει ακόμα περισσότερο αυτήν την υπηρεσία. Τέτοιο παράδειγμα είναι το instant messaging στο internet. Παράδειγμα άλλο είναι το να αγοράσεις air-time με το κινητό σου τηλέφωνο το οποίο χρησιμοποιείς ταυτόχρονα για να κάνεις τραπεζικές συναλλαγές.

Οσο πιο πολύ συνυφαίνεται δηλαδή το μέσο το οποίο χρησιμοποιεί ο πελάτης με την πραγματική χρήση του μέσου και στη συνέχεια την τραπεζική του χρήση, τόσο περισσότερη αξία θα αρχίσει να βρίσκει και ο ίδιος ο πελάτης. Και για να συμπληρώσω αυτά που είπε ο κ. Τσάμης σχετικά με τα χαρακτηριστικά μιας υπηρεσίας e-banking, θα προσθέσω ότι το πώς πρέπει να αλληλοσυμπληρώνονται τα δίκτυα μεταξύ τους: πώς θα κάνω κάτι στο internet και στη συνέχεια αυτό θα συμπληρωθεί από το call center της τράπεζας, πώς θα πάρω ένα μήνυμα στο κινητό μου τηλέφωνο, το οποίο θα αποτελεί απόδειξη ότι έκανα μία συναλλαγή στο internet και άλλα τέτοια πράγματα.

Επίσης, πολύ μεγάλη σημασία έχει ο ρόλος που παίζουν τα καταστήματα στην προσέγγιση των πελατών και στην εγγραφή τους στις υπηρεσίες αυτές. Πώς δεν θα φοβούνται ότι θα χάσουν τη δουλειά τους, ότι θα φύγει ο κόσμος από τα καταστήματα και δεν θα μπορούν να πουλήσουν τα προϊόντα της τράπεζας και όλα αυτά τα πράγματα.

Τέλος, πολύ σημαντικές είναι οι διαδικασίες με τις οποίες υποστηρίζεται μία τέτοια υπηρεσία από την τράπεζα. Οτι δηλαδή ο πελάτης πρέπει άμε-

σα να αποκτά πρόσβαση στις υπηρεσίες αυτές και πρέπει άμεσα να μπορεί να τις χρησιμοποιήσει χωρίς να περιμένει να κάνει αιτήσεις και να κάνει πράγματα που δεν ταιριάζουν σε αυτά τα μέσα.

ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ:

Να μην ξεχνούμε όμως ότι το e-banking είναι πολύ χρήσιμο. Ο πελάτης μπορεί να το χρησιμοποιήσει και ως μέσο ενημέρωσης προκειμένου να λάβει κάποια απόφαση. Επομένως, το internet banking μάς πηγαίνει πέρα από την απλή διεκπεραίωση μιας συναλλαγής. Μπορούμε, από το συνδυασμό αυτόν, να περιμένουμε κάποια διαφορετική εξέλιξη για τα νέα τραπεζικά μέσα;

Α. ΤΣΑΜΗΣ:

Ενα σχόλιο σχετικά με το προηγούμενο θέμα. Όταν λέμε για διαφορετικά κανάλια, εννοούμε την ηλεκτρονική τραπεζική που γίνεται μέσω του internet, του τηλεφώνου σταθερού ή κινητού, των ATM κ.λπ. Τα δίκτυα αυτά λειτουργούν σαν μία ομπρέλα και ο πελάτης μπορεί να χρησιμοποιεί ανάλογα κάθε ένα από αυτά. Εκείνο που κάνει τη διαφορά είναι οι υπηρεσίες. Άλλες ανάγκες έχει ο ιδιώτης, άλλες η μικρομεσαία επιχείρηση και άλλες η μεγάλη εταιρεία.

Τώρα στο συγκεκριμένο ερώτημα. Πιστεύω ότι οι πελάτες θα χρησιμοποιούν, για αρκετά ακόμα χρόνια, την ηλεκτρονική τραπεζική για εργασίες που είναι απλές και κυρίως για εργασίες που επαναλαμβάνονται. Απλή εργασία είναι η αίτηση για απόκτηση κάρτας αλλά και η αναζήτηση πληροφοριών για στεγαστικό δάνειο.

Ν. ΠΑΥΛΙΔΗΣ:

Πληροφορίες θα μπορεί να πάρει, αλλά επειδή η λήψη ενός στεγαστικού δανείου είναι μια σοβαρή απόφαση στη ζωή μιας οικογένειας, ο άνθρωπος δεν είναι ίσως έτοιμος ακόμη να πειστεί για την ορθότητα των επιλογών του από μια γενική ενημέρωση που βρίσκει μέσα στο internet αλλά αποζητά τη συμβουλή του εξειδικευμένου στελέχους, που θα απαντήσει πειστικά στα ερωτήματα και τις απορίες του.

Α. ΤΣΑΜΗΣ:

Συμφωνώ. Μπορεί να περιμένουμε μέσα από το internet το πρώτο κύμα γνώσης, την πρώτη αν θέλετε ένδειξη, αλλά οι σύνθετες συναλλαγές θα γίνονται από το φυσικό κατάστημα.

Γ. ΑΡΩΝΗΣ:

Κάποια στιγμή προβληματιζόμουν, λέω εντάξει ας το δίνουμε τσάμπα, δεν το συζητάμε ότι η χρήση θα είναι συνέχεια αυξανόμενη. Κάποια στιγμή σκεφτόμουν όταν θα πρέπει να τιμολογήσουμε αυτήν την υπηρεσία, τι θα πρέπει να προσφέρουμε σε αυτόν ώστε να είναι διατεθειμένος να πληρώσει.



ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

Είχαμε μάλιστα κάνει την εκτίμηση πως όταν θα δίναμε το statement του πελάτη θα έπρεπε να υπολογίζουμε την προστιθέμενη αξία για τον ίδιο τον πελάτη. Ερεύνησα λοιπόν σε άλλες τράπεζες, που έχουν πολύ εξελιγμένη ηλεκτρονική τραπεζική και είδα ότι είχαν μία διαφοροποίηση για τον επιχειρηματία.

Ξέρετε τι προσέφεραν στον επιχειρηματία; Πέρα από αυτά τα οποία τα είχαν όλοι, από το να παραγγείλει check book, να βλέπει τα υπόλοιπα κ.λπ. Αρχείο κίνησης. Και τι άλλο; Όχι μόνο να βλέπει τις επιταγές, γιατί αυτό το βλέπει και από το αντίγραφο του λογαριασμού αλλά να έχει και το image της επιταγής.

Εάν κάποιος θέλει να αποκτήσει κρίσιμη μάζα και να αρχίσει πλέον να χρεώνει αυτές τις υπηρεσίες, θα πρέπει να μπει σε κανάλια τα οποία θα έχουν εξελιγμένες συναλλαγές, διότι αλλιώς εάν εγώ σήμερα μπαίνω και βλέπω υπόλοιπα ή κάνω και μερικές συναλλαγές ή ακόμα και πληρώνω τους λογαριασμούς μου μέσα από το internet αντί να δώσω πάγια εντολή, αν με χρέωνε και μισό ευρώ να με χρέωνε, δεν θα το έκανα.

C. JACQUES:

Νομίζω ότι μπορεί να έχετε δίκιο βραχυπρόθεσμα αλλά να αποδειχτεί ότι έχετε άδικο μακροπρόθεσμα. Δεν έχω πρόχειρα τα στοιχεία, αλλά μπορώ να πω ότι στη Γαλλία ο αριθμός των στεγαστικών δανείων που δίνονται μέσω internet αναπτύσσεται όλο και περισσότερο και γίνεται σημαντικός. Γιατί η προσέγγιση αυτή είναι πάρα πολύ ελκτική γιατί, συχνά, συνδυάζεται με επιτόκια ιδιαίτερα χαμηλά.

Είμαι σύμφωνος για το ότι είναι ακόμα κάτι περιθωριακό αλλά μπορούμε να μιλάμε για μία τάση. Υπάρχει κάτι επίσης για το οποίο φοβάμαι και ενέχει το στοιχείο της έκρηξης του επαγγέλματός μας. Το στεγαστικό δάνειο στηρίζεται σε κάτι άλλο, που είναι πολύ σημαντικό, την απόκτηση ενός σπιτιού.

Οπως, ένα άλλο παράδειγμα, το δάνειο με το οποίο χρηματοδοτείται ένα αυτοκίνητο, όπου όμως το σημαντικό είναι η απόκτηση του νέου αυτοκινήτου. Επομένως μέσα από το internet μπορούμε να φανταστούμε μία πάρα πολύ σημαντική ενσωμάτωση υπηρεσιών: την προσφορά της κατοικίας συν τη χρηματοδότησή της, την προσφορά του αυτοκινήτου μαζί με τη χρηματοδότηση της αγοράς του. Η προσέγγιση επανεφευρίζεται κατά κάποιο τρόπο, αλλά το γνωρίζετε, η προσέγγιση είναι το κριτήριο επιλογής το πιο σημαντικό για την επιλογή μιας τράπεζας. Ας είμαστε προσεκτικοί!

Σ. ΣΥΠΜΑΚΕΖΗΣ:

Υπάρχει το ένα άκρο που λέει “δεν πάω στο internet για να πάρω στεγαστικό δάνειο”, “τι να πάω να κάνω εκεί, θα πάω να μου τα πει ένας άνθρωπος γιατί το στεγαστικό είναι πολλά λεφτά”. Υπάρχει το άλλο άκρο που λέει “θα πάω, θα το δω, θα το αποφασίσω, θα κάνω την αίτηση, θα

υπογράψω ηλεκτρονικά – γιατί έχω και ψηφιακό πιστοποιητικό – και έτσι ως εκ δια μαγείας θα μπουν και τα λεφτά σε έναν λογαριασμό, θα κόψω και μία επιταγή και θα αγοράσω και το σπίτι”.

Υπάρχει όμως το ενδιαμέσο στάδιο: μπορεί η πώληση του στεγαστικού δανείου από την τράπεζα να διευκολυνθεί τα μέγιστα μέσα από την κατάλληλη πληροφόρηση και το “ψηστήρι” στον πελάτη, το οποίο θα του κάνει μέσω internet. Αρα λοιπόν μπορεί ο πελάτης να πάει να το ψάξει, να δει και να συγκρίνει ενδεχομένως, αν βέβαια φτάσουμε στο σημείο όπου οι τράπεζες θα έχουν το “θάρρος” να δείξουν και τα προϊόντα του ανταγωνισμού και να βοηθήσουν τον πελάτη με συμπληρωματικές πληροφορίες, να δείξουν ότι ξέρουν τη δουλειά τους, ότι έχουν καλά προϊόντα και ότι τον βοηθούν να πάρει πλήρη πληροφόρηση.

Στη συνέχεια ο πελάτης θα αποφασίσει να πάρει το δάνειο από αυτήν την τράπεζα και φυσικά να πάει σε κατάσταση. Αρα λοιπόν αν είναι να κλείσει το 80% της δουλειάς στο internet και να έχει πειστεί από εκεί ο πελάτης, τότε φυσικά ας έρθει στο κατάστημα, ας κάνει οτιδήποτε άλλο θέλει. Και, για να κλείσω, υπάρχουν και απλά προϊόντα τα οποία μπορούν πολύ εύκολα να πουληθούν μέσω internet, όπως είναι λόγω χάρη η ασφάλιση ενός αυτοκινήτου ή ακόμα και η ασφάλιση κάποιου άλλου τύπου, μία γενική ασφάλεια, μία ασφάλεια πυρός, μία ασφάλεια αστικής ευθύνης υπέρ τρίτων κ.λπ.

ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ:

Πού, τελικά, βρισκόμαστε σήμερα, στην Ελλάδα στο θέμα της ηλεκτρονικής τραπεζικής;

Ν. ΠΑΥΛΙΔΗΣ:

Νομίζω ότι την πρόοδο πρέπει να τη δούμε και από την πλευρά των χρηστών, δηλαδή ποια η ωριμότητα του κοινού σήμερα στη χρήση των τεχνολογιών διαδικτύου για τραπεζικές συναλλαγές αλλά και από την πλευρά της προσφοράς, του τι έχουν κάνει οι τράπεζες.

Όσον αφορά στον τομέα της ζήτησης, είναι πιστεύω γνωστό ότι η διείσδυση των τεχνολογιών πληροφορικής γενικά, είναι στη χώρα μας πολύ χαμηλή σε σχέση με άλλες ευρωπαϊκές χώρες. Θεωρώ όμως πολύ αισιόδοξα τα μηνύματα που έρχονται από τα αποτελέσματα της εθνικής μελέτης, που έχει γίνει στο πλαίσιο του προγράμματος “Κοινωνία της Πληροφορίας” και δείχνουν ότι υπάρχει μια εξαιρετικά μεγάλη αύξηση από χρόνο σε χρόνο στη χρήση του internet.

Βέβαια το ποσοστό των χρηστών internet που κάνει τραπεζικές δουλειές εξακολουθεί να είναι πολύ μικρότερο του αντίστοιχου ευρωπαϊκού.

Σ. ΣΥΡΜΑΚΕΖΗΣ:

Εγώ πάντως θα συμπλήρωνα ή θα διόρθωνα εδώ ότι η αύξηση που παρατηρείται είναι στους χρήστες του internet, όχι στη χρήση.



ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

- N. ΠΑΥΛΙΔΗΣ:** Αναφέρομαι στους χρήστες του internet, σε αυτούς που έχουν πρόσβαση στο internet, στις υπηρεσίες του internet.
- Σ. ΣΥΡΜΑΚΕΖΗΣ:** Είναι όμως διαφορετικό αυτό από τη χρήση.
- N. ΠΑΥΛΙΔΗΣ:** Σύμφωνα με τη μελέτη που προανέφερα, σήμερα στη χώρα μας το 19% του πληθυσμού έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο αλλά μόνο ο ένας στους 62 αναφέρει σαν κύριο λόγο χρήσης του διαδικτύου τη διενέργεια τραπεζικών συναλλαγών. Επομένως το ποσοστό του πληθυσμού που χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για τραπεζικές συναλλαγές είναι εξαιρετικά χαμηλό συγκρινόμενο με τον αντίστοιχο ευρωπαϊκό μέσο όρο, που είναι περίπου 20%. Η απόσταση είναι πολύ μεγάλη.
- Όμως το γεγονός ότι ο αριθμός των χρηστών του internet στη χώρα μας αυξάνει ταχύτατα, μας επιτρέπει να αισιοδοξούμε και για τη χρήση του internet στη διενέργεια τραπεζικών συναλλαγών.
- Βέβαια η υιοθέτηση μιας τεχνολογίας από το ευρύ κοινό απαιτεί πάντα χρόνο, που πολλές φορές είναι σημαντικός. Θυμίζω ότι στην περίπτωση της τραπεζικής τεχνολογίας των ATM το διάστημα αυτό, όπως το διαπιστώσαμε όλοι μας, ήταν τουλάχιστον 7 έτη. Η απορρόφηση της τεχνολογίας του διαδικτύου από το ευρύ κοινό με τις προϋποθέσεις που συνεπάγεται είναι βέβαιο ότι θα απαιτήσει μεγαλύτερο χρόνο.
- Από την πλευρά της προσφοράς τώρα, θεωρώ ότι οι τράπεζες έχουν δώσει ευρύτατο φάσμα συναλλαγών ηλεκτρονικής τραπεζικής και έχουν εξασφαλίσει υψηλό επίπεδο ασφάλειας. Το επίπεδο ασφάλειας που έχει εξασφαλισθεί σε πολλές περιπτώσεις είναι εξαιρετικό. Όμως η προσφορά δεν περιορίζεται σε υπηρεσίες μέσω διαδικτύου αλλά περιλαμβάνει και άλλα κανάλια όπως mobile banking ακόμη και διαδραστική τηλεόραση. Το πρόβλημα, όπως είναι αντιληπτό, παραμένει η χαμηλή ζήτηση.
- A. ΤΣΑΜΗΣ:** Μιλάμε για 500 χιλιάδες περίπου ανθρώπους στην Ελλάδα, που μπορεί να κάνουν τραπεζική μέσω εναλλακτικών δικτύων δηλαδή το 2 με 3% του πληθυσμού που έχει πρόσβαση στο internet. Οι συναλλαγές που γίνονται από αυτόν τον κόσμο είναι σημαντικές και αν κρίνω από την τράπεζά μας έχουμε αρκετά μεγάλο αριθμό συναλλαγών. Όμως ο αριθμός αυτών των συναλλαγών όπως και ο αριθμός των συνδρομητών σε σχέση με τις συναλλαγές στα καταστήματα και σε σχέση με τους πελάτες των τραπεζών είναι πάρα πολύ μικρός. Αυτό είναι αλήθεια.
- Επομένως πρόοδος υπάρχει, όμως θέλουμε μεγάλη προσπάθεια για να φτάσουμε την κρίσιμη μάζα που θα μας επιτρέψει να καλύψουμε το κόστος των επενδύσεων. Όπως είπε ο κ. Παυλίδης, χρειαζόμαστε σημαντικές επενδύσεις για να έχουμε γρήγορα και ασφαλή συστήματα που θα εξυπηρετούν τα εναλλακτικά δίκτυα.

Σχετικά με τις υπηρεσίες δεν νομίζω ότι η ηλεκτρονική τραπεζική στο εξωτερικό προσφέρει περισσότερες υπηρεσίες απ' ό,τι δίνουμε εμείς, ειδικά στον ιδιώτη. Επομένως εκείνο που μας λείπει είναι η διείσδυση στην πελατεία.

C. JACQUES:

Είμαι σύμφωνος μαζί σας. Πιστεύω ότι έχουμε στις ίδιες υπηρεσίες e-banking στις υπόλοιπες χώρες, αλλά νομίζω ότι οι ελληνικές τράπεζες δεν είμαστε πάρα πολύ ενεργητικοί όσον αφορά την πρόταση αυτών των υπηρεσιών προς τον πελάτη.

Νομίζω ότι πρέπει να είμαστε περισσότερο δυναμικοί, ώστε να προτείνουμε αυτού του είδους τις υπηρεσίες στον πελάτη μας, ώστε να γίνει ακριβώς χρήση του internet, όπως ακριβώς και εμείς.

Σ. ΣΥΡΜΑΚΕΖΗΣ:

Ας πω κάτι πιο αισιόδοξο. Εμείς έχουμε ποσοστά κάποιων συναλλαγών, που γίνονται μέσω των εναλλακτικών δικτύων τα οποία διαμορφώνουν ένα ποσοστό συναλλαγών στο σύνολο των συναλλαγών της τράπεζας που είναι εξαιρετικά σημαντικό.

Όταν λοιπόν υπάρχουν συναλλαγές οι οποίες, όταν γίνονται μέσω internet, φτάνουν το 50% του συνόλου ή, έστω, φτάνουν το 20% του συνόλου (άρα μία στις 5 συναλλαγές γίνεται στο internet έναντι των 250 καταστημάτων της τράπεζας), θεωρώ ότι είμαστε ήδη αρκετά καλά.

Γ. ΑΡΩΝΗΣ:

Τι συναλλαγές είναι αυτές;

Σ. ΣΥΡΜΑΚΕΖΗΣ:

Είναι πληρωμή πιστωτικής κάρτας (με χρέωση λογαριασμού βεβαίως και όχι μετρητά). Είναι η πληρωμή ΦΠΑ, η πληρωμή ΙΚΑ, η μεταφορά από λογαριασμό πελάτη σε άλλο πελάτη της τράπεζας.

Γ. ΑΡΩΝΗΣ:

Δηλαδή εννοείτε ότι από τις πληρωμές του ΦΠΑ...

Σ. ΣΥΡΜΑΚΕΖΗΣ:

...Οι μισές γίνονται στο internet και οι άλλες μισές στα καταστήματα.

Γ. ΑΡΩΝΗΣ:

Αυτός είναι ένας μικρός αριθμός. Έτσι δεν είναι;

Σ. ΣΥΡΜΑΚΕΖΗΣ:

Οι πληρωμές ΦΠΑ; Απλά, αν οι πληρωμές ΦΠΑ είναι 100, τότε οι 50 γίνονται στο internet.

Γ. ΑΡΩΝΗΣ:

Όταν είναι 100 και το έχεις δώσει, γιατί αυτό το κάνουν οι επιχειρήσεις, αυτό απευθύνεται σε επιχειρήσεις. Αν εσύ στις εταιρείες τους έχεις πει, ότι αυτήν τη συναλλαγή μπορεί να την κάνετε στο κατάστημα αλλά μπορεί να την κάνετε και από το internet πολύ πιο εύκολα κ.λπ. Έχεις δίκιο, δεν διαφωνούμε.



ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

Σ. ΣΥΡΜΑΚΕΖΗΣ:

Κοιτάζετε, κάθε τράπεζα έχει ένα μερίδιο αγοράς και μια πορεία στην αγορά. Ο συνολικός αριθμός των συναλλαγών (κάθε είδους) έχει άμεση σχέση με αυτά τα μεγέθη. Επομένως, όταν η Τράπεζα Πειραιώς έχει, ως γνωστόν, ισχυρή παρουσία στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις (οι οποίες πληρώνουν ΦΠΑ και ΙΚΑ, κάνουν εμβάσματα κ.λπ.), τότε το “50% μέσω internet” αποκτά βαρύνουσα σημασία, δείχνει ότι οι επιχειρήσεις κάνουν ουσιαστική χρήση αυτού του μέσου. Αντίστοιχα, το 50% στις πληρωμές ΤΕΒΕ, το 55% στις πληρωμές πιστωτικών καρτών, το 20% στις χρηματοπιστωτικές συναλλαγές αλλά ακόμα και το 10% των εμβασμάτων δείχνουν ότι και οι ιδιώτες εκτιμούν ιδιαίτερα την αξία του e-banking.

ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ:

Είναι ενδιαφέρον πάντως να δούμε και τι γίνεται με τις επιχειρήσεις, διότι για παράδειγμα, το πρόγραμμα του Υπουργείου που τους δώσανε δωρεάν κομπιούτερ, η σύνδεση μπορεί να αποδώσει μετά. Θα μπορούσαν οι μικρές επιχειρήσεις, οι επαγγελματίες, να γίνουν καλοί χρήστες του e-banking.

Ν. ΠΑΥΛΙΔΗΣ:

Εκπαίδευση και δράσεις ανάλογες με αυτήν που αναφέρατε, είναι βέβαιο ότι θα προωθήσουν τη χρήση. Η συνεισφορά της εκπαίδευσης είναι ήδη φανερή, αφού ένα τεράστιο ποσοστό των παιδιών που ολοκληρώνουν είτε τη δευτεροβάθμια είτε την τριτοβάθμια εκπαίδευση είναι εξοικειωμένοι χρήστες του internet.

Συνάμα, οι δράσεις που θα αναληφθούν τόσο από το δημόσιο τομέα όσο και από τον ιδιωτικό, και εδώ μπορώ να αναφέρω το παράδειγμα ενός από τα δίκτυα της τράπεζάς μας, του Open 24, το προσωπικό του οποίου φροντίζει και για την εξοικείωση των πελατών με τη χρήση του internet, πρέπει να κατατείνουν και στην επαρκή εκπαίδευση επαγγελματιών και επιχειρήσεων.

Σε κάθε περίπτωση πάντως, παρά το γεγονός ότι η χρήση σε κάποιες περιοχές είναι μεγάλη, π.χ. το 10% των χρηματοπιστωτικών συναλλαγών γίνεται από το internet, εξακολουθεί ο όγκος αυτός να είναι πολύ μικρός στο σύνολο.

ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ, ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΔΙΛΗΜΜΑΤΑ ΣΤΗ ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΥ Α. ΤΣΑΜΗ

Διευθυντή Διεύθυνσης Νέων Δικτύων ALPHA BANK

Ηλεκτρονικές τράπεζες: προορισμός ή αφετηρία;

Τον Οκτώβριο του 1995 εμφανίστηκε στην Αμερική η πρώτη ηλεκτρονική τράπεζα, η Security First Network Bank, η οποία χωρίς να διαθέτει δίκτυο καταστημάτων εξυπηρετούσε την πελατεία της μόνο μέσα από το διαδίκτυο (Internet). Η νέα τράπεζα σχεδιάστηκε και αναπτύχθηκε από ένα σχετικά μικρό χρηματοοικονομικό οργανισμό, την Cardinal Bancshares Organization, που είχε έδρα στο Kentucky των ΗΠΑ και ο οποίος χρηματοδοτήθηκε με \$ 2,4 εκατομμύρια από δύο αμερικανικές τράπεζες, την Huntington Bancshares και την Wachovia Corporation.

Γιατί άραγε οι δύο τράπεζες επένδυσαν τόσα χρήματα στην Cardinal Bancshares;

Διότι ήταν οι πρώτες τράπεζες που αφενός διέκριναν ότι πολλοί πελάτες των τραπεζών έχουν την ανάγκη να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους με απλό τρόπο, καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας, συνεχώς όλο το χρόνο και χωρίς γεωγραφικό περιορισμό και αφετέρου γιατί αναγνώρισαν το μεγάλο πλεονέκτημα της Cardinal Bancshares να έχει σχεδιάσει την περισσότερη προηγμένη αρχιτεκτονική ασφαλείας πληροφοριακών συστημάτων. Αρχιτεκτονική, η οποία αποτελεί την προϋπόθεση για τη δημιουργία, αλλά κυρίως την αποδοχή, από την πελατεία της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Αρχιτεκτονική ασφαλείας και λογισμικού, που, παρά τις επανειλημμένες προσπάθειες ειδικών της πληρο-

φορικής, δεν έχουν παραβιασθεί μέχρι σήμερα. Η αρχή έγινε.

Προς τα τέλη της προηγούμενης δεκαετίας καταγράφηκε σημαντική αύξηση στην ίδρυση και λειτουργία διαδικτυακών τραπεζών, ενώ αντίστοιχα ο αριθμός των παραδοσιακών τραπεζικών καταστημάτων παρουσίαζε μείωση.

Η τάση αυτή δεν συνεχίστηκε. Τα αναμφισβήτητα πλεονεκτήματα των νέων τραπεζών φάνηκε ότι είχαν υπερεκτιμηθεί. Ο εντυπωσιακός ρυθμός αύξησης της πελατείας των νέων τραπεζών, επισκιάστηκε από το γεγονός ότι οι πελάτες των ηλεκτρονικών τραπεζών έπρεπε τελικά να καταφύγουν και πάλι στις παραδοσιακές τράπεζες, στα καταστήματα, για να καλύψουν ανάγκες που από τη φύση τους οι ηλεκτρονικές τράπεζες δεν μπορούσαν να εξυπηρετήσουν.

Παράλληλα οι παραδοσιακές τράπεζες, οι οποίες μέσα από τα καταστήματα προωθούσαν προϊόντα και υπηρεσίες και εξυπηρετούσαν τις συναλλαγές των πελατών τους, ένιωσαν “απειλή”, καθώς διαπίστωναν ότι τμήματα πελατών τους άρχιζαν να στρέφονται προς τις τράπεζες νέας μορφής. Οι τράπεζες αυτές έπρεπε κάτι να κάνουν κι έτσι με γρήγορα βήματα άρχισαν να αναπτύσσουν εναλλακτικά, ως προς τα καταστήματα, δίκτυα εξυπηρέτησης, στα πρότυπα των ηλεκτρονικών τραπεζών. Σε αρκετές περιπτώσεις αναγκάστηκαν να προβούν σε ριζική αναθεώρηση των πληροφοριακών συστημάτων και ορισμένων επιχειρησιακών λειτουργιών τους, για να

ανταποκρίνονται στα αιτήματα των πελατών που τους διαβιβάζονται ηλεκτρονικά.

Τελικά οι παραδοσιακές και οι ηλεκτρονικές τράπεζες άρχισαν να συγκλίνουν προς έναν τρόπο λειτουργίας που δικαίως δίνει περισσότερη έμφαση στη συνέργια ανάμεσα στα δίκτυα του φυσικού και του ηλεκτρονικού κόσμου, καθώς αναγνωρίστηκε η συμπληρωματικότητά τους. Τα ηλεκτρονικά δίκτυα μπορούν άριστα να εξυπηρετήσουν επαναλαμβανόμενες τραπεζικές/χρηματοοικονομικές εργασίες, να πληροφορήσουν, να ειδοποιήσουν τον πελάτη, να τον διευκολύνουν στην προσωπική του χρηματοοικονομική διαχείριση, ενώ το δίκτυο καταστημάτων παραμένει αναντικατάστατο στην προσέγγιση του πελάτη για την ανάλυση των αναγκών του, την επεξήγηση πολύπλοκων προϊόντων, την εκπαίδευση της πελατείας σε νέα προϊόντα και δίκτυα, και τέλος στην εξυπηρέτηση όσων συναλλαγών απαιτούν ακόμα τη φυσική παρουσία του πελάτη στο κατάστημα.

Αποτελώντας την εξαίρεση που δεν καταργεί αλλά επιβεβαιώνει τον κανόνα, λειτουργούν και σήμερα αποκλειστικά ηλεκτρονικές τράπεζες, απευθυνόμενες κυρίως σε συγκεκριμένα τμήματα (niche) πελατείας και παραμένουν επιτυχείς στους τομείς που έχουν επιλέξει να δραστηριοποιούνται.

Το σημερινό πρότυπο λειτουργίας των δικτύων διανομής των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, προσομοιάζει προς την εικόνα μιας ζυγαριάς. Σαφώς το βάρος με την έννοια της δημιουργίας κερδοφορίας βρίσκεται προς το μέρος του δικτύου καταστημάτων, αλλά με την πάροδο του χρόνου αρχίζει να αποκτά ειδικό βάρος και κρίσιμη μάζα, η πλευρά της ηλεκτρονικής τραπεζικής ως εναλλακτικού δικτύου πώλησης και εξυπηρέτησης της πελατείας. Οποιαδήποτε προσπάθεια να προβλεφθεί η χρονική στιγμή κατά την οποία η ζυγαριά θα γείρει προς την πλευρά της ηλεκτρονικής τραπεζικής με παράλληλη ουσιαστική συρρίκνωση του ρόλου των καταστημάτων, είναι παρακινδυνευμένη. Βέβαια το σημερινό τραπεζικό κατάστημα έχει αρκετές διαφορές από προηγούμενες δεκαετίες. Σίγουρα δεν μένει αμέτοχο στην εξέλιξη της ηλεκ-

τρονικής τραπεζικής, καθώς φιλοξενεί όλο και περισσότερα ηλεκτρονικά δίκτυα, συνήθως σε κάποιο προθάλαμο αυτο-εξυπηρέτησης (self-service), με συσκευές όπως το ATM, η τηλεφωνική συσκευή για απευθείας σύνδεση με την Υπηρεσία Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης (call center), οι ειδικές μονάδες για πληρωμή λογαριασμών με μετρητά κ.λπ. Ακόμα, το προσωπικό του καταστήματος έχει προσανατολιστεί στο νέο του ρόλο, την πώληση προϊόντων και εξυπηρέτηση πελατείας, με χρήση των νέων τεχνολογιών, τόσο κατά τη διάρκεια της συνομιλίας με τον πελάτη, όσο και για τη διαχείριση εργασιών εντός του ίδιου του καταστήματος.

Συμπερασματικά θα έλεγε κανείς ότι:

- Οι αμιγώς ηλεκτρονικές τράπεζες αποτέλεσαν μία αφετηρία που αποδείχθηκε στην πράξη και προορισμός, αφού η μετέπειτα πορεία τους και η περαιτέρω ανάπτυξή τους, περνά σχεδόν υποχρεωτικά από τη συνεργασία τους με ένα δίκτυο καταστημάτων.
- Η ηλεκτρονική τραπεζική εξυπηρέτηση παραμένει ένας τελικός προορισμός και η ταχύτητα επίτευξής της εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από το ρυθμό διείσδυσης των νέων τεχνολογιών στην καθημερινή ζωή. Παράλληλα όμως, αποτελεί και την αφετηρία για βελτιστοποίηση των επιχειρησιακών λειτουργιών στις παραδοσιακές τράπεζες, οι οποίες αναγκαστικά πλέον προσδένονται στο άρμα της ηλεκτρονικής τραπεζικής και πρέπει να αποκτήσουν εσωτερική αποτελεσματικότητα. Αποτελεσματικότητα που να τους επιτρέπει να εκτελούν εσωτερικές εργασίες με ταχύτητα και αμεσότητα αντίστοιχη εκείνης, με την οποία ο πελάτης συνεργάζεται με την τράπεζα μέσα από τα ηλεκτρονικά δίκτυα. Καθώς ο ανταγωνισμός βρίσκεται τόσο μακριά όσο το πάτημα ενός κουμπιού στον υπολογιστή ή στην τηλεφωνική συσκευή, η σύγχρονη πρόκληση για τις τράπεζες παραμένει η οργάνωσή τους, έτσι ώστε να ανταποκρίνονται άμεσα στη δημιουργία νέων δικτύων, νέων προϊόντων και υπηρεσιών.

Προώθηση και πώληση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής

Η προώθηση των δικτύων της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι το μέγα θέμα και ταυτόχρονα η μεγάλη πρόκληση. Παρά το γεγονός ότι οι πελάτες έχουν αποδεχθεί (σχετική έρευνα του 1997) ότι η ηλεκτρονική τραπεζική παραπέμπει αφενός στην ευκολία ως μέθοδο εκτέλεσης συναλλαγών (“convenience as a way to do banking”) και αφετέρου στη δυνατότητα απλής, άμεσης, αυτόματης και αμφίδρομης επικοινωνίας με την τράπεζα, εντούτοις ανθίστανται σημαντικά στην αποδοχή της.

Κλασικό παράδειγμα είναι το πλέον διαδεδομένο σήμερα δίκτυο ηλεκτρονικής τραπεζικής, το δίκτυο των ATM. Μεγάλη προσπάθεια και πολύς κόπος χρειάστηκαν για την αποδοχή του. Παραμένει όμως στη συνείδηση του πελάτη η συσκευή για ανάληψη μετρητών. Οι λοιπές υπηρεσίες αγνοούνται.

Οι κυριότερες αιτίες που δυσκολεύουν την προώθηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, στην Ελλάδα τουλάχιστον, είναι:

- Οι συναλλασσόμενοι με τις τράπεζες σε μεγάλο ποσοστό δεν είναι εξοικειωμένοι με τη χρήση της τεχνολογίας.
- Η διείσδυση του Internet είναι μικρή (14% του ενεργού πληθυσμού), αν και ο ετήσιος ρυθμός αύξησης – κυρίως λόγω των νέων – είναι σημαντικός, της τάξης του 10%. Τραπεζικές συναλλαγές μέσω Internet πραγματοποιούν μόνο 2%-3% από τους χρήστες του Internet.
- Οι συναλλασσόμενοι με τις τράπεζες ανησυχούν για την ασφάλεια των ηλεκτρονικών δικτύων. Αιτία για τη δημιουργία αυτής της αντίληψης είναι τα γνωστά προβλήματα που συχνά παρουσιάζονται μέσω των MME. Προβλήματα που στο σύνολό τους έχουν προκύψει από συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου, οι οποίες πραγματοποιούνται μέσα από συστήματα και εφαρμογές που δεν περιλαμβάνουν, προφανώς λόγω κόστους, την ασφάλεια που διαθέτουν τα συστήματα και οι εφαρμογές της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Η αντιμετώπιση των ανωτέρω αιτίων που δημιουργούν καθυστέρηση στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής μπορεί να γίνει με:

- α. Σωστή ενημέρωση των συναλλασσομένων.
- β. Διεύρυνση της πελατειακής βάσης μέσω συνεργασιών με μεγάλες εταιρείες/οργανισμούς του ιδιωτικού και δημόσιου τομέα.
- γ. Άμεση υποστήριξη των πελατών στα τυχόν ερωτήματα και προβλήματα που προκύπτουν από τη χρήση των εναλλακτικών δικτύων.

Ενημέρωση συναλλασσομένων

Η ενημέρωση των συναλλασσομένων, εκτός βέβαια από εκείνους που ασχολούνται οι ίδιοι με την ηλεκτρονική τραπεζική, γίνεται κυρίως από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης (MME) και φυσικά από το προσωπικό των τραπεζών.

Τα MME, με τη δύναμη που διαθέτουν στη μαζική πληροφόρηση, αποτελούν κεντρικό σημείο για την ενημέρωση των πολιτών.

Η ενημέρωση όμως αυτή πρέπει να είναι σωστή και για να γίνει προϋποθέτει οι εκπρόσωποι των MME να έχουν αποκτήσει καλή γνώση του αντικειμένου.

Η Ένωση Ελληνικών Τραπεζών ήδη εξετάζει τους τρόπους για την παροχή ενημερωτικού υλικού και ακριβούς πληροφόρησης προς τους εκπροσώπους των μέσων μαζικής ενημέρωσης, προκειμένου, με τη σειρά τους, να ενημερώνουν συχνότερα και έγκυρα το κοινό τους.

Για την ενημέρωση των πελατών από το προσωπικό των τραπεζών, υπάρχουν δύο προσεγγίσεις. Στην πρώτη προσέγγιση την ενημέρωση αναλαμβάνει εξειδικευμένο στέλεχος της ηλεκτρονικής τραπεζικής, που υπάγεται διοικητικά στην αντίστοιχη οργανωτική μονάδα. Στη δεύτερη προσέγγιση, η οποία είναι η πλέον συνηθισμένη και περισσότερο ρεαλιστική, την ενημέρωση αναλαμβάνουν στελέχη των καταστημάτων, που το αντικείμενο της εργασίας τους είναι η προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών στους πελάτες. Προϋπόθεση βέβαια είναι η εκπαίδευση των στελεχών αυτών, η οποία για να έχει τα καλύτερα δυνατά αποτελέσματα πρέπει

τα ίδια τα στελέχη να χρησιμοποιούν τα εναλλακτικά δίκτυα.

Διεύρυνση πελατειακής βάσης

Το δημόσιο και τα ασφαλιστικά ταμεία ΙΚΑ και ΤΕΒΕ, σε μια προσπάθεια εκσυγχρονισμού και βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών τους, καθιέρωσαν και, σε μερικές περιπτώσεις, επέβαλαν ηλεκτρονικές πληρωμές, οι οποίες επειδή είναι επαναλαμβανόμενες και απλές στη χρήση τους, έγιναν εύκολα αποδεκτές από μεγάλο μέρος των συναλλασσομένων.

Εάν η τάση αυτή συνεχιστεί και όλο και περισσότεροι οργανισμοί, υπουργεία, ασφαλιστικά ταμεία και επαγγελματικές ενώσεις χρησιμοποιήσουν τη δυνατότητα ηλεκτρονικών πληρωμών για ένα αυξανόμενο αριθμό υπηρεσιών, είναι βέβαιο ότι τότε θα έχει δημιουργηθεί το κατάλληλο περιβάλλον ώστε η ηλεκτρονική τραπεζική να κάνει άλματα. Οι συναλλαγές των πολιτών με το δημόσιο και τους οργανισμούς του ευρύτερου δημόσιου τομέα, μέσω των εναλλακτικών δικτύων των τραπεζών, φαίνεται ότι είναι το κυριότερο μέσο για την αποδοχή και χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής από περισσότερους πολίτες.

Υποστήριξη

Η υποστήριξη των πελατών που χρησιμοποιούν τα εναλλακτικά δίκτυα είναι κρίσιμος παράγοντας για τη διάδοσή τους.

Συνηθίζοντας στην ταχύτητα εξυπηρέτησης μιας ηλεκτρονικής συναλλαγής, ο πελάτης απαιτεί το ίδιο επίπεδο ταχύτητας και αμεσότητας και στην επίλυση των θεμάτων και των προβλημάτων που προκύπτουν από τη χρήση των εναλλακτικών δικτύων.

Οι τράπεζες που ανταποκρίνονται σε αυτή την απαίτηση των πελατών τους και αμέσως επικοινωνούν μαζί τους, είτε με τη χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είτε με τη βοήθεια του call center που διαθέτουν είτε με οποιονδήποτε άλλο τρόπο, είναι βέβαιο ότι θα επιτύχουν υψηλά επίπεδα ικανοποίησης της πελατείας τους.

Τέλος, η τιμολόγηση των υπηρεσιών της ηλεκ-

τρονικής τραπεζικής επηρεάζει την προώθηση των εναλλακτικών δικτύων. Η τιμολόγηση μπορεί να αφορά ετήσια συνδρομή των πελατών που χρησιμοποιούν τα δίκτυα ή/και τιμολόγηση των επιμέρους υπηρεσιών/συναλλαγών που τους προσφέρονται. Το δίλημμα για τις τράπεζες είναι αν η τιμολόγηση θα αρχίσει πριν αποκτηθεί η “κρίσιμη μάζα” συνδρομητών εναλλακτικών δικτύων ή αφού καθιερωθεί η αποδοχή τους από μεγάλη μερίδα των πελατών.

Επίλογος

Καθώς ωριμάζει η ηλεκτρονική τραπεζική ως τρόπος εξυπηρέτησης των τραπεζικών αναγκών των πελατών, οι προσδοκίες και οι απαιτήσεις μεγαλώνουν. Το στοίχημα για τα προσεχή χρόνια είναι η μετεξέλιξη των εναλλακτικών δικτύων από δίκτυα εξυπηρέτησης συναλλαγών και σε δίκτυα πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών. Στοίχημα που θα κερδηθεί όταν, με την αξιοποίηση της συνεχώς εξελισσόμενης τεχνολογίας, το μεγαλύτερο μέρος των πελατών χρησιμοποιεί τα εναλλακτικά δίκτυα.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- No author (1996), “Banking on the Internet”. *Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy*. Volume 6, Number 1, 1996, pp. 31–32. MCB University Press, ISSN 1066-2243.
- Maude D., Raghunath R, Sahay A., and Sands P. (2000), “Banking on the device”. *The McKinsey Quarterly*, 2000, Number 3, pp. 87–97.
- Katz, J. and Aspden, P. (1997), “Motivations for and barriers to Internet usage: results of a national public opinion survey”. *Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy*, Vol. 7 No. 3, pp. 170–88.
- Crede, A. (1997), “International banking and the Internet”, in Cronin, M.J. (Ed.), *Banking and Finance on the Internet*, Van Nostrand Reinhold, New York, NY, pp. 271–305.
- Howcroft, B and Kiely, J. (1995), “Distribution channels”, in Ennew, C., Watkins, T. and Wright, M. (Eds), *Marketing Financial Services*, 2nd ed., Butterworth Heinemann, Oxford, pp. 174–92.

ΟΛΑ ΟΣΑ ΘΕΛΑΤΕ ΝΑ ΜΑΘΕΤΕ ΓΙΑ ΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΚΑΙ ΕΙΣΠΡΑΞΕΙΣ (ΚΑΙ ΔΕΝ ΞΕΡΑΤΕ ΠΟΥ ΝΑ ΡΩΤΗΣΕΤΕ)

ΣΩΤΗΡΗ ΣΥΡΜΑΚΕΖΗ

Διευθυντή Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Τραπεζικής & Καρτών

Εισαγωγή

Η ανθρώπινη συμπεριφορά και όλη η καθημερινή ανθρώπινη δραστηριότητα περιλαμβάνει ποικίλες δραστηριότητες. Με εξαίρεση τις καθαρά “συναισθηματικής” προέλευσης δραστηριότητες (και, ακόμα και σ’ αυτές, όχι πάντα...), σε όλες τις άλλες συμμετέχει μια χρηματοοικονομικής φύσης συναλλαγή: ο πάροχος μιας υπηρεσίας ή ο πωλητής ενός αγαθού περιμένει να πληρωθεί από το λήπτη της υπηρεσίας ή τον αγοραστή του αγαθού. Η πληρωμή αυτή γίνεται είτε πριν είτε μετά την ολοκλήρωση της εμπορικής συναλλαγής.

Καθημερινά διεκπεραιώνονται εκατομμύρια πληρωμές σε όλο τον κόσμο. Οι πληρωμές αυτές γίνονται μεταξύ μεμονωμένων ανθρώπων και νομικών προσώπων με όλους τους δυνατούς συνδυασμούς και δεν γνωρίζουν σύνορα: είναι πολλοί οι φορείς που επιτρέπουν την αποστολή κεφαλαίων από χώρα σε χώρα και κάνουν δυνατή τη χρέωση ενός μέσου πληρωμής σε μια χώρα και την πίστωση ενός μέσου είσπραξης σε μια άλλη. Και όλα αυτά τη στιγμή που διενεργείται η συναλλαγή!

Οσο άχαρα κι αν δείχνει μια πληρωμή (όπως και κάθε χρηματοοικονομική συναλλαγή) και ανεξάρτητα από τη στάση ζωής κάθε ανθρώπου, η πληρωμή δεν παύει να είναι η απαραίτητη προϋπόθεση για την ικανοποίηση των αναγκών μας, ήταν και θα είναι μια αναπόφευκτη διαδικασία στα πλαίσια της εκδήλωσης της κοινωνικότητάς μας.

Σ’ αυτό το κείμενο θα μιλήσουμε για ηλεκτρονικές πληρωμές. Θα εξηγήσουμε το “περί ου ο λόγος” και θα δούμε πώς τα δίκτυα και η τεχνολογία μπορούν να κάνουν τη ζωή μας πιο εύκολη αφαιρώντας από την πληρωμή αρκετούς από τους παράγοντες που την κάνουν άχαρα και βαρετή.

Για ποιο πράγμα θα μιλήσουμε (και για ποιο όχι)

Το παρόν κείμενο θα πραγματευτεί τις “ηλεκτρονικές πληρωμές”. Ωστόσο δεν θα ασχοληθούμε με όλες τις πληρωμές που θεωρούνται ή μπορούν να θεωρηθούν ως ηλεκτρονικές.

Εδώ ο όρος “ηλεκτρονική πληρωμή” αφορά πληρωμές, οι οποίες γίνονται:

- από τον ίδιο τον πληρωτή (καταναλωτής ή επιχείρηση), χωρίς την παρέμβαση κάποιου άλλου φυσικού προσώπου,
- εξ αποστάσεως, δηλαδή χωρίς τη φυσική παρουσία του πληρωτέου (καταναλωτής ή επιχείρηση),
- χωρίς μετρητά, και
- με την αξιοποίηση ενός ηλεκτρονικού δικτύου (π.χ. Internet, GPRS κ.λπ.) ή/και μέσου (PC, κινητό τηλέφωνο κ.λπ.).

Το βέβαιο λοιπόν είναι πως δεν θα μιλήσουμε

για πληρωμές με μετρητά. Τα μετρητά ήταν και θα συνεχίσουν να είναι ο απόλυτα καθιερωμένος τρόπος διεκπεραίωσης μιας πληρωμής. Είναι τόσο γνωστός που δεν υπάρχει κανένας λόγος να γίνει ιδιαίτερη αναφορά, εκτός κι αν θέλαμε να ασχοληθούμε με την καθαρά οικονομική αντιμετώπισή τους.

Επίσης δεν θα ασχοληθούμε με τους τρόπους που οι τράπεζες διεκπεραιώνουν τις πληρωμές, είτε μεταξύ τους είτε για λογαριασμό των πελατών τους. Δεν θα αναλύσουμε:

- Τη λειτουργία του δικτύου SWIFT. Πρόκειται για το παγκόσμιο δίκτυο που επιτρέπει τη διακίνηση κεφαλαίων μεταξύ τραπεζών.
- Τους μηχανισμούς της ΔΙΑΣ. Η εταιρεία Διατραπεζικά Συστήματα ΑΕ δημιουργήθηκε από τις τράπεζες για να επιτρέψει τις διατραπεζικές συναλλαγές των πελατών τους.
- Τα δίκτυα των οργανισμών Visa και MasterCard. Αν και θα κάνουμε εκτενή αναφορά στις πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες, δεν θα μπορούμε σε λεπτομέρειες για το πώς οι συναλλαγές ταξιδεύουν στον κόσμο προκειμένου να ολοκληρώσουν την πληρωμή.

Αντίθετα, θα αναλύσουμε τις περιπτώσεις όπου ο ίδιος ο καταναλωτής αξιοποιεί τεχνολογικά μέσα για να ολοκληρώσει την πληρωμή και ο ίδιος ο δικαιούχος αξιοποιεί παρόμοια τεχνολογικά μέσα για να βεβαιωθεί για την ολοκλήρωσή της και να τη θεωρήσει ως είσπραξη.

Ωστόσο, ακόμα και μ' αυτήν την προσέγγιση, δεν θα αναφερθούμε στις – λιγότερο ή περισσότερο – παραδοσιακές μεθόδους πληρωμής. Έτσι δεν θα αναφερθούμε:

- Στις πληρωμές στα ταμεία των τραπεζών. Αυτές αξιοποιούν μεν την τεχνολογία – σε ορισμένες μάλιστα περιπτώσεις, σε μεγάλο βαθμό – ωστόσο δεν εμπεριέχουν την έννοια της “εξ αποστάσεως” πληρωμής. Το γεγονός ότι ο ταμίας αξιοποιεί ηλεκτρονικά μέσα δεν συνεπάγεται ότι η πληρωμή είναι ηλεκτρονική.
- Στις πληρωμές στα ATM. Το ATM είναι άρρηκτα συνδεδεμένο με τη δυνατότητα χειρισμού με-

τρητών. Οι λίγες δυνατότητες πληρωμών που προσφέρει είναι πράγματι ηλεκτρονικές, ωστόσο οι δυνατότητες του ATM είναι σήμερα εξαιρετικά περιορισμένες για να επιτρέψουν την πληθώρα των ηλεκτρονικών πληρωμών, η οποία ήδη υφίσταται. Από την άλλη πλευρά, το μελλοντικό ATM θα είναι στην πραγματικότητα ένα τεματικό συνδεδεμένο στο Internet, πράγμα που θα το κάνει περισσότερο προσωπικό υπολογιστή και λιγότερο ATM.

- Στις πληρωμές με χρεωστική ή πιστωτική κάρτα σε τεματικό EFT/POS (Electronic Funds Transfer/Point Of Sales). Και αυτές οι πληρωμές είναι ηλεκτρονικές, ωστόσο γίνονται πρόσωπο-με-πρόσωπο την ώρα της εμπορικής συναλλαγής.

Ποιους αφορά; Ποιοι εμπλέκονται σε μια ηλεκτρονική πληρωμή;

Οι οντότητες (entities) που συμμετέχουν σε μια ηλεκτρονική πληρωμή είναι δύο: ο πληρωτής (payer) και ο πληρωτέος (payee). Καθεμιά από αυτές εμπίπτει σε μία από τις κατηγορίες “πρόσωπο” (“Person”, “P”) ή “καταναλωτής” (“Consumer”, “C”) και “επιχείρηση” (“Business”, “B”). Ειδικά η δεύτερη οντότητα (“πληρωτέος”) περιλαμβάνει και την κατηγορία “πολιτεία” ή “κράτος” (“Government”, “G”).

Αυτός είναι και ο λόγος που οι ηλεκτρονικές πληρωμές μεταξύ των παραπάνω οντοτήτων (ως συνέχεια των αντίστοιχων εμπορικών συναλλαγών) κωδικοποιούνται στις υποπεριπτώσεις:

- Person-To-Person (P2P): Αφορά πληρωμές μεταξύ προσώπων, κανένα από τα οποία δεν συμμετέχει με επιχειρηματικό ρόλο. Παράδειγμα: πληρωμή προσωπικού χρέους.
- Consumer-To-Business και Business-To-Consumer (C2B ή B2C). Έχει επικρατήσει το ακρωνύμιο “B2C”, εκφράζοντας την πώληση από την επιχείρηση προς τον καταναλωτή, η οποία ολοκληρώνεται με την πληρωμή της πρώτης από το

δεύτερο. Παράδειγμα: πώληση/αγορά αγαθών ή παροχή/λήψη υπηρεσιών.

- Business-To-Business (B2B): Πρόκειται για πληρωμές μεταξύ επιχειρήσεων. Διαφέρουν από τις υπόλοιπες λόγω του πολύ μικρότερου πλήθους τους και των πολύ μεγαλύτερων ποσών που εμπεριέχουν. Παράδειγμα: πληρωμή τιμολογίου.
- Person-To-Government (P2G) και Business-To-Government (B2G), συνολικά x2G: Πρόκειται για πληρωμές προς δημόσιες υπηρεσίες (υπουργεία, τοπική αυτοδιοίκηση κ.λπ.) και συνήθως αφορά οφειλές των πολιτών. Παράδειγμα: πληρωμή ΦΠΑ, πληρωμή τελών κυκλοφορίας. Η αντίστροφη μορφή πληρωμών (G2P, G2B) υφίσταται, αλλά προς το παρόν δεν υλοποιείται με τη μορφή των μεμονωμένων πληρωμών. Παράδειγμα: επιστροφή φόρου μέσω τραπεζών.

Οι οντότητες αυτές συμμετέχουν στα δύο “άκρα” μιας ηλεκτρονικής πληρωμής, ανεξάρτητα από το ηλεκτρονικό δίκτυο ή μέσο που αξιοποιούν και άσχετα από το χρηματοοικονομικό εργαλείο που η καθεμιά χρησιμοποιεί.

Ποια είναι τα “ηλεκτρονικά μέσα”; Μιλάμε μόνο για ηλεκτρονικό εμπόριο;

Οι ηλεκτρονικές πληρωμές άρχισαν να αναφέρονται ως η κατάληξη κάθε συναλλαγής στο λεγόμενο “ηλεκτρονικό εμπόριο”. Ως εκ τούτου, σε γενικές γραμμές είναι άμεσα συνυφασμένες με το Internet και, ακόμα πιο συγκεκριμένα, με το (World Wide) Web.

Στην πραγματικότητα όμως – και, σε κάθε περίπτωση, σύμφωνα με τον ορισμό που δώσαμε παραπάνω – μια πληρωμή μπορεί να είναι “ηλεκτρονική” ακόμη κι όταν γίνεται τηλεφωνικά και οπωσδήποτε όταν γίνεται μέσω κινητού τηλεφώνου. Ακόμα, μια πληρωμή είναι ηλεκτρονική, όταν το χρήμα που διακινείται είναι σε ηλεκτρονική μορφή, με χαρακτηριστικότερο το παράδειγμα των chip cards.

To Internet και το World Wide Web

Όπως και να έχει όμως, το κυριότερο δίκτυο διεκπεραίωσης ηλεκτρονικών πληρωμών είναι το World Wide Web. Στηριγμένο στο δίκτυο του Internet, το Web είναι παγκόσμιο και μπορεί να παρουσιάσει το περιεχόμενό του σε πολλαπλές συσκευές. Οντας αλληλεπιδραστικό (interactive), εκτός από παροχή πληροφορόρησης, επιτρέπει τη διενέργεια συναλλαγών και, ως εκ τούτου, τη διεκπεραίωση πληρωμών.

Με ηλεκτρονικό υπολογιστή...

Όταν η συσκευή που είναι συνδεδεμένη στο Web είναι ο ηλεκτρονικός υπολογιστής, ο συνδυασμός Web και PC είναι ασυναγώνιστος όσον αφορά την ευκολία ολοκλήρωσης της συναλλαγής.

Το Web είναι πλέον πολυμεσικό (multimedia) και ο χαρακτήρας αυτός βγαίνει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο στον ηλεκτρονικό υπολογιστή. Η μεγάλη έγχρωμη οθόνη, το μεγάλο πληκτρολόγιο και το ποντίκι, η κίνηση και ο ήχος δίνουν στο χρήστη μια μοναδική εμπειρία (user experience), καθώς αυτός έχει πλήρη έλεγχο και απόλυτα οπτικοποιημένες όλες τις πληροφορίες.

...και με κινητό τηλέφωνο

Οι πιο σύγχρονες συσκευές κινητής τηλεφωνίας επιτρέπουν στο χρήστη να περιηγηθεί στο Web, καθώς έχουν ενσωματωμένο (ή μπορούν να ενσωματώσουν) τη σχετική εφαρμογή πλοήγησης (browser). Παρόλα αυτά οι φυσικοί περιορισμοί των συσκευών (μικρό πληκτρολόγιο, μικρή οθόνη) περιορίζουν αντίστοιχα και τη χρήση.

Κατά τα άλλα, το δίκτυο GSM, πέρα από τη δυνατότητα φωνητικής επικοινωνίας, παρέχει τη δυνατότητα αποστολής σύντομων μηνυμάτων (SMS: Short Message System) και πλοήγησης σε σελίδες κωδικοποιημένες με το πρωτόκολλο WAP (Wireless Application Protocol).

Και τα δύο πρωτόκολλα έχουν χρησιμοποιηθεί για την υλοποίηση αλληλεπιδραστικών εφαρμογών (π.χ. mobile banking) και επιτρέπουν στο χρήστη

να εκτελέσει συναλλαγές. Στην περίπτωση του SMS, οι συναλλαγές είναι ασύγχρονες, ενώ στο WAP ακολουθούν τη λογική του Web.

Το μεγάλο πλεονέκτημα του κινητού τηλεφώνου – που, σε κάποιο βαθμό, έρχεται να καλύψει το κενό που δημιουργεί η δυσκολία χρήσης – είναι η φορητότητά του. Το κινητό τηλέφωνο είναι πάντα κοντά στο χρήστη και συνδυάζει τη χρήση ως μέσου για φωνητική επικοινωνία και ως συσκευής πρόσβασης σε πληροφορίες.

Το γνωστό, απλό, σταθερό τηλέφωνο

Το απλό τηλέφωνο μπορεί να συμμετέχει σε ηλεκτρονικές πληρωμές, κυρίως εκεί που η πρόσβαση στο Internet είναι δύσκολη ή αδύνατη, καθώς και εκεί που το δίκτυο κινητής τηλεφωνίας δεν έχει ικανοποιητική ποιότητα.

Ο χρήστης ενός απλού τηλεφώνου μπορεί να επικοινωνήσει με ένα call center (κέντρο τηλεφωνικής εξυπηρέτησης), προκειμένου να εκτελέσει μια πληρωμή. Για να το κάνει αυτό, μπορεί:

- Να μιλήσει με έναν τηλεφωνικό αντιπρόσωπο (call center agent) και να του περιγράψει την πληρωμή. Το call center μπορεί να ανήκει σε τράπεζα ή να εξυπηρετεί συγκεκριμένη επιχείρηση που δέχεται πληρωμές τηλεφωνικά.
- Να χρησιμοποιήσει το σύστημα επιλογών μέσω πλήκτρων (IVR: Interactive Voice Response). Το διαθέσιμο μενού επιλογών καθοδηγεί το χρήστη, ο οποίος επιλέγει με τα πλήκτρα της τηλεφωνικής συσκευής του.
- Να αξιοποιήσει το σύστημα αναγνώρισης φωνής (voice recognition) που υποκαθιστά το IVR και, αντί για αναγνώριση πλήκτρων, αναγνωρίζει φωνητικούς φθόγγους και λέξεις.

Όπως και το κινητό τηλέφωνο, έτσι και το απλό τηλέφωνο είναι παντού, ενώ πρακτικά όλοι οι άνθρωποι είναι σε θέση να το αξιοποιήσουν.

Ποια είναι τα σχετικά χρηματοοικονομικά εργαλεία;

Οποιοδήποτε ηλεκτρονικό μέσο κι αν αξιοποιήσει ο πελάτης, θα πρέπει να χρησιμοποιήσει ένα χρηματοοικονομικό εργαλείο (financial instrument), το οποίο θα του επιτρέψει να χρεώσει ένα χρηματοοικονομικό προϊόν που του ανήκει.

Το χρηματοοικονομικό προϊόν του πληρωτή, το οποίο τελικά θα χρεωθεί, θα είναι ένας τραπεζικός λογαριασμός, καταθετικός ή δανειακός. Η χρέωση αυτού του λογαριασμού θα γίνει είτε απευθείας είτε μέσω χρεωστικής ή πιστωτικής κάρτας.

Σχετικά πρόσφατα και λόγω της στενής επαφής που έχουν με τις μεγάλες τους πελατειακές βάσεις, οι τηλεπικοινωνιακοί φορείς έχουν μπει στο χορό των ηλεκτρονικών πληρωμών. Συγκεκριμένα, παρέχουν τη δυνατότητα χρέωσης του λογαριασμού τελών ή του προπληρωμένου χρόνου ομιλίας (air-time) του πελάτη.

Σε όλες τις περιπτώσεις ο δικαιούχος πιστώνεται στον τραπεζικό του λογαριασμό στην τράπεζα με την οποία συνεργάζεται. Συνήθως η τράπεζα αυτή είναι η ίδια με αυτή που του παρέχει το μηχανισμό εισπράξεων ή είναι αυτή που συνεργάζεται με το φορέα που παρέχει το μηχανισμό εισπράξεων.

Πώς γίνονται οι ηλεκτρονικές πληρωμές στο Internet;

Όπως είπαμε, το Internet είναι ο χώρος που προσφέρεται περισσότερο από κάθε άλλον για τη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών πληρωμών και εισπράξεων. Ανάλογα με τη φύση και τις ανάγκες του δικαιούχου, η διαδικασία πληρωμής/είσπραξης μπορεί να γίνει με έναν ή περισσότερους από τους παρακάτω τρόπους.

Με το internet banking κάθε τράπεζας

Οι τράπεζες αποτελούν παραδοσιακά ένα σύνηθες σημείο όπου διεκπεραιώνονται πληρωμές. Είναι

λοιπόν φυσικό να αποτελούν μια από τις πρώτες σκέψεις των καταναλωτών, όταν πρόκειται για πληρωμές στο Internet. Κατά συνέπεια, το ίδιο ισχύει και για τους δικαιούχους των πληρωμών. Στο Internet οι τραπεζικές συναλλαγές – συνεπώς και οι πληρωμές – γίνονται μέσω της υπηρεσίας internet banking κάθε τράπεζας.

Ο πληρωτής έχει στη διάθεσή του όλα τα προϊόντα που του προσφέρει η τράπεζά του μέσω του συγκεκριμένου δικτύου. Μπορεί να χρεώσει όποιο προϊόν θέλει, υπό την προϋπόθεση ότι αυτό μπορεί να δεχτεί τη χρέωση. Τα κυριότερα προϊόντα προς χρέωση είναι οι λογαριασμοί καταθέσεων (ταμιευτήριο και τρεχούμενος/όψεως), που ενδέχεται να έχουν και όριο χορήγησης (overdraft).

Ο δικαιούχος, με τη σειρά του, πιστώνεται σε λογαριασμό που κι αυτός τηρεί στην ίδια τράπεζα. Η πίστωση μπορεί να γίνεται σε πραγματικό χρόνο (τη στιγμή που διεκπεραιώνεται η πληρωμή) ή μεταγενέστερα για το σύνολο των πληρωμών, ανάλογα με τη συμφωνία που έχει κάνει με την τράπεζα και ανάλογα με το είδος πληρωμής.

Απλή περίπτωση: Μεταφορά μεταξύ λογαριασμών
Ο απλούστερος τρόπος για τη διεκπεραίωση πληρωμής μέσω internet banking είναι η μεταφορά του ποσού από το λογαριασμό του πληρωτή στο λογαριασμό του δικαιούχου. Ο πληρωτής πρέπει απλά να περιγράψει ως “αιτιολογία” τα στοιχεία που χρειάζεται ο δικαιούχος για να αναγνωρίσει την πληρωμή.

Είναι προφανές ότι, από τη μια πλευρά ο συγκεκριμένος τρόπος δεν χρειάζεται ιδιαίτερη υλοποίηση, από την άλλη όμως ελλοχεύουν πολλά λάθη (ποσό, αιτιολογία).

Ο συγκεκριμένος τρόπος είσπραξης χρησιμοποιείται από φορείς που δεν έχουν σταθερούς πελάτες ή/και δέχονται περιστασιακές πληρωμές. Αφορά δε όλες τις κατηγορίες (P2P, B2C, B2B, x2G).

Παράδειγμα:

Πληρωμή προκαταβολής για την κράτηση δωματίου σε ξενοδοχείο. Ο πληρωτής μεταφέρει το ποσό της προκαταβολής από το λογαριασμό του ή την πιστωτική κάρτα του στο λογαριασμό που τον έχει υποδείξει ο ιδιοκτήτης του ξενοδοχείου κατά την κράτηση. Στην αιτιολογία περιγράφει τα σχετικά στοιχεία (ονοματεπώνυμο, διάρκεια κράτησης κ.λπ.).

Ειδικές περιπτώσεις: Εξειδικευμένη σελίδα πληρωμής
Για να διευκολύνουν τους συμμετέχοντες και να αποφεύγονται τα λάθη, οι τράπεζες δημιουργούν εξειδικευμένες σελίδες (“φόρμες”) πληρωμής για κάθε δικαιούχο. Στις φόρμες αυτές ο δικαιούχος ζητά από τον πληρωτή συγκεκριμένα στοιχεία. Μάλιστα μερικά από τα στοιχεία αυτά μπορούν να ελεγχθούν για την ορθότητά τους, π.χ. με ψηφίο ελέγχου (check digit).

Για να δημιουργήσουν τις εν λόγω σελίδες πληρωμής, οι τράπεζες πρέπει να θεωρήσουν ότι οι συγκεκριμένες συναλλαγές θα έχουν αρκετή χρήση, τόση ώστε να τεκμηριώνεται τουλάχιστον το κόστος υλοποίησης. Αυτός είναι και ο λόγος που οι περισσότερες πληρωμές αφορούν μεγάλους φορείς με πολυπληθείς πελατειακές βάσεις, με αποτέλεσμα οι διαθέσιμες πληρωμές να είναι αρκετά περιορισμένες.

Παράδειγμα 1:

Πληρωμή λογαριασμού ΔΕΗ. Ο πληρωτής/συνδρομητής της ΔΕΗ περιγράφει το λογαριασμό, καταχωρίζοντας τον κωδικό ηλεκτρονικής πληρωμής, όπως αυτός περιγράφεται στο λογαριασμό της ΔΕΗ και καταχωρίζει και το ποσό πληρωμής. Το internet banking ελέγχει την ακρίβεια του κωδικού, με βάση το ψηφίο ελέγχου και χρησιμοποιώντας τον αλγόριθμο της ΔΕΗ. Το σύνολο των πληρωμών δημιουργεί αρχείο που αποστέλλεται στη ΔΕΗ και ο λογαριασμός της πιστώνεται στο συμφωνημένο χρόνο.

Παράδειγμα 2:

Πληρωμή ΦΠΑ. Ο πληρωτής/λογιστής καταχωρίζει το ΑΦΜ του πελάτη του, γράφει και την αντίστοιχη επωνυμία και δηλώνει το ποσό και το λογαριασμό που θα χρεωθεί. Το internet banking ελέγχει την ορθότητα (ύπαρξη) του ΑΦΜ, χρεώνει το λογαριασμό και ενημερώνει το αρχείο πληρωμών ΦΠΑ. Στην καθορισμένη ημερομηνία, το αρχείο αποστέλλεται στη ΔΙΑΣ, η οποία συγκεντρώνει και στέλνει ένα αρχείο στη ΓΠΠΣ του Υπ. Οικονομίας.

Παράδειγμα 2:

Εξόφληση λογαριασμού κινητής τηλεφωνίας. Ο πελάτης επισκέπτεται το web site του παρόχου κινητής τηλεφωνίας, στον οποίο είναι συνδρομητής. Δίνει τους κωδικούς του και έχει πρόσβαση στον αναλυτικό λογαριασμό του. Αφού τον ελέγξει, δηλώνει το ποσό που θέλει να πληρώσει, επιλέγει έναν από τους διαθέσιμους τρόπους χρέωσης και εξοφλεί το λογαριασμό του.

Στο web site του δικαιούχου που επιδιώκει εισπράξεις μέσω Internet

Ο καλύτερος τρόπος για να δεχτεί πληρωμές κάποιος, είναι να δημιουργήσει το δικό του web site. Χαρακτηριστικότερη από αυτές τις περιπτώσεις, είναι το ηλεκτρονικό εμπόριο.

Ο φορέας δραστηριοποιείται στο Web, προκειμένου να κάνει τις πωλήσεις των προϊόντων του ή/και να παρέχει τις υπηρεσίες του. Το web site λειτουργεί ως κανονικό “κατάστημα” και ο επισκέπτης/πελάτης επιλέγει τα προϊόντα ή/και τις υπηρεσίες που τον ενδιαφέρουν, γεμίζοντας το ιδεατό καλάθι αγορών (virtual cart). Στο τέλος της διαδικασίας πρέπει να πληρώσει. Αυτό επιτυγχάνεται με τη σύνδεση του web site του φορέα με το virtual POS μιας τράπεζας ή ενός τρίτου φορέα (βλέπε παρακάτω).

Όπως περιγράφεται στη συνέχεια, αφού ο πελάτης ολοκληρώσει την πληρωμή του, επιστρέφει στο web site του φορέα και, είτε του παρέχεται η υπηρεσία για την οποία πλήρωσε είτε ενημερώνεται για την παραλαβή των προϊόντων του είτε (αν πρόκειται για απλή πληρωμή) ενημερώνεται για την επιτυχία της πληρωμής.

Παράδειγμα 1:

Ηλεκτρονικό βιβλιοπωλείο. Ο πελάτης επιλέγει τα βιβλία που τον ενδιαφέρουν, τα τοποθετεί στο “καλάθι”, πηγαίνει στο ταμείο, περιγράφει την πιστωτική του κάρτα, αυτή χρεώνεται από την τράπεζα με την οποία συνεργάζεται το βιβλιοπωλείο και ο πελάτης περιμένει να παραλάβει τα βιβλία στη διεύθυνση αποστολής που καθόρισε.

Στο web site τρίτου φορέα (consolidator)

Σε περίπτωση που κάποιος δεν μπορεί ή δεν θέλει να έχει δικό του web site, μπορεί να φιλοξενηθεί σε web site ενός τρίτου φορέα. Οι φορείς αυτοί συνήθως ονομάζονται “consolidators”, καθώς συγκεντρώνουν άλλους φορείς και εξυπηρετούν συγκεντρωτικά τις εισπράξεις τους.

Στο συνολικό web site υπάρχει ένα υποσύνολο σελίδων, το οποίο αντιστοιχεί στο φιλοξενούμενο που δέχεται τις πληρωμές. Το υποσύνολο αυτό λειτουργεί περίπου όπως στην παραπάνω περίπτωση (web site του δικαιούχου). Μια σημαντική διαφορά είναι ότι τη σχέση με την τράπεζα που διεκπεραιώνει την πληρωμή την έχει ο consolidator και όχι ο επιμέρους φιλοξενούμενος φορέας. Ο consolidator συγκεντρώνει όλες τις πληρωμές και, σε τακτά χρονικά διαστήματα, πιστώνει τους φιλοξενούμενους με τα ποσά των εισπράξεών τους μείον τις συμφωνημένες προμήθειες, που αποτελούν το δικό του έσοδο.

Οι συνηθέστεροι consolidators είναι οι τράπεζες (λόγω του παραδοσιακού ρόλου τους στις πληρωμές) και τα portals/search engines όπως το Yahoo και η AOL (λόγω της μεγάλης συγκέντρωσης επισκεπτών που παρουσιάζουν).

Οι consolidators είναι δύο κατηγοριών:

- Οι λεγόμενοι “thin” consolidators περιέχουν ένα μικρό μέρος της διαθέσιμης πληροφορίας του φιλοξενούμενου και δίνουν στον επισκέπτη τη δυνατότητα να πάρει περισσότερη πληροφορηση, αντλώντας την απευθείας από το web site του φιλοξενούμενου.
- Οι λεγόμενοι “thick” consolidators περιέχουν

σχεδόν όλη την πληροφορία που θα ήθελε να δει ο επισκέπτης και να προσφέρει ο φιλοξενούμενος φορέας. Η πληροφορία ανανεώνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα.

Παράδειγμα 1:

Web site ανανέωσης συνδρομών σε περιοδικά. Ο consolidator έχει το συνολικό web site και φιλοξενεί τους επιμέρους εκδοτικούς οίκους, καθένas από τους οποίους προωθεί τα δικά του έντυπα και δέχεται πληρωμές από τους συνδρομητές του για την ανανέωση των συνδρομών τους. Επίσης δέχεται και πληρωμές για την εγγραφή νέων συνδρομητών. Ο υφιστάμενος ή μελλοντικός συνδρομητής επιλέγει το περιοδικό και τη διάρκεια συνδρομής, και χρεώνεται με έναν από τους διαθέσιμους τρόπους πληρωμής. Κάθε εβδομάδα ο consolidator συγκεντρώνει όλες τις συνδρομές ανά εκδοτικό οίκο και πιστώνει τους λογαριασμούς των εκδοτικών οίκων με τα επιμέρους ποσά.

Παράδειγμα 2:

Web site εξόφλησης λογαριασμών σταθερής τηλεφωνίας (consolidator). Ο consolidator δίνει στους επισκέπτες του τη δυνατότητα να επιλέξουν οποιαδήποτε από τις εταιρείες/παρόχους σταθερής τηλεφωνίας και να εξοφλήσουν τους λογαριασμούς τους.

Αν ο consolidator εφαρμόζει το μοντέλο “thin”, τότε κάθε εταιρεία του παρέχει στοιχεία μόνο για τα ποσά των λογαριασμών των συνδρομητών της. Ο επισκέπτης/συνδρομητής δίνει τους κωδικούς του και βλέπει το ποσό που πρέπει να πληρώσει. Αν όμως θέλει να δει και τον αναλυτικό λογαριασμό του, τότε είτε μεταβαίνει στο web site του παρόχου είτε τα στοιχεία αντλούνται στιγμιαία και προσωρινά από το web site του παρόχου και απλά παρουσιάζονται στο web site του consolidator.

Αν ο consolidator εφαρμόζει το μοντέλο “thick”, τότε κάθε εταιρεία του παρέχει το σύνολο των στοιχείων (ποσά και αναλυτικοί λογαριασμοί) και ο consolidator τα αποθηκεύει τοπικά. Ο επισκέπτης/συνδρομητής έχει διαθέσιμη όλη την πληροφορόρηση χωρίς να χρειαστεί μεταφορά προς ή σύνδεση με άλλο web site.

Πώς γίνεται η πληρωμή με πιστωτική και χρεωστική κάρτα; Υπάρχει Point Of Sales (POS);

Όπως και στο “φυσικό” κόσμο, στο τέλος της διαδικασίας ο πελάτης πηγαίνει στο ταμείο για να πληρώσει. Δεδομένου ότι στο Internet ο πελάτης δεν μπορεί να πληρώσει με μετρητά, το προσφορότερο μέσο πληρωμής είναι η κάρτα, χρεωστική και πιστωτική. Στις περισσότερες περιπτώσεις η διεκπεραίωση της χρέωσης της κάρτας του πελάτη γίνεται από μια τράπεζα.

Η κάρτα είναι το καταλληλότερο μέσο για αυτές τις πληρωμές, λόγω της “παγκοσμιότητας” που τη χαρακτηρίζει. Κάθε εμπορικό κατάστημα, τόσο στο φυσικό κόσμο όσο και στο Internet, μπορεί να συνεργαστεί με μία ή περισσότερες τράπεζες και να αποκτήσει τη δυνατότητα να κάνει τις εισπράξεις του, χρεώνοντας οποιαδήποτε πιστωτική κάρτα φέρει το σήμα ενός από τους διεθνείς οργανισμούς καρτών (Visa, MasterCard, Diners, American Express κ.λπ.) και ανεξάρτητα από τη χώρα και την τράπεζα που έχει εκδώσει την κάρτα.

Στο φυσικό κόσμο υπάρχει το τεμαχικό EFT/POS (Electronic Funds Transfer/Point Of Sales), που ανήκει στην τράπεζα με την οποία συνεργάζεται το εμπορικό κατάστημα (στον κόσμο των καρτών, η τράπεζα αυτή λέγεται “acquiring bank” ή “acquirer”). Η διαδικασία πληρωμής είναι ως εξής:

1. Ο πελάτης δίνει στον ταμιά την κάρτα του (πιστωτική και ενίοτε χρεωστική) και αυτός την εισάγει στο POS και πληκτρολογεί το ποσό.
2. Το POS δημιουργεί τη συναλλαγή πληρωμής και τη στέλνει στην τράπεζα/acquirer.
3. Ο acquirer στέλνει τη συναλλαγή στον οργανισμό, το σήμα του οποίου φέρει η κάρτα.
4. Ο οργανισμός την προωθεί στην τράπεζα που έχει εκδώσει τη συγκεκριμένη κάρτα (η τράπεζα αυτή λέγεται “issuing bank” ή “issuer”).
5. Ο issuer εγκρίνει (οπότε χρεώνει τον πελάτη) ή απορρίπτει τη συναλλαγή.
6. Η απάντηση, μέσω του ίδιου οργανισμού, επιστρέφει στον acquirer και, από εκεί, στο POS.
7. Αν η συναλλαγή/χρέωση είναι επιτυχής, ο πελάτης παραλαμβάνει τα αγαθά ή τις υπηρεσίες.

Στο Internet, όπως και στο φυσικό κόσμο, υπάρχει ένα ιδεατό POS (virtual POS ή electronic POS), αντίστοιχο με αυτό του εμπορικού καταστήματος. Όταν ο πελάτης έχει ολοκληρώσει τις επιλογές του (προϊόντα ή/και υπηρεσίες), του παρουσιάζεται η σελίδα που υλοποιεί το μηχανισμό του POS. Η διαδικασία είναι πανομοιότυπη με αυτή του φυσικού κόσμου. Υπάρχουν όμως μερικές ουσιώδεις διαφορές, οι κυριότερες από τις οποίες είναι οι εξής:

- Ο πελάτης (ως φυσική παρουσία) είναι απών.
- Η φυσική κάρτα (πλαστικό) δεν είναι παρούσα.
- Η εισαγωγή των στοιχείων της κάρτας (στο αντίστοιχο βήμα 1 παραπάνω) γίνεται από τον πελάτη. Τα στοιχεία που εισάγει ο πελάτης είναι ο αριθμός της κάρτας (συνήθως 16 ψηφία), η ημερομηνία λήξης (μήνας/έτος) και ο τριψήφιος κωδικός ασφαλείας Card Security Code: η Visa τον ονομάζει CVV2 (Card Verification Value 2) και η MasterCard τον ονομάζει CVC2 (Card Verification Code 2) και είναι γραμμένος στο πίσω μέρος του πλαστικού, πάνω στη χάρτινη ταινία όπου μπαίνει η υπογραφή του κατόχου της κάρτας.

(Τα παραπάνω έχουν άμεση επίπτωση στην ασφάλεια της συναλλαγής. Σε άλλη ενότητα, στη συνέχεια, αναλύονται τα θέματα ασφάλειας αυτών των συναλλαγών).

Η σελίδα που αντιστοιχεί στο POS μπορεί να ανήκει:

- Στο ίδιο το web site. Στην περίπτωση αυτή τα στοιχεία που εισάγει ο πελάτης συλλέγονται από το web site και, μαζί με τα άλλα στοιχεία της συναλλαγής (ποσό, κωδικός εμπόρου κ.λπ.), στέλνονται στην τράπεζα με την οποία συνεργάζεται το web site. Στη συνέχεια η τράπεζα δημιουργεί τη συναλλαγή χρέωσης της κάρτας και εφαρμόζει τα υπόλοιπα βήματα που περιγράφηκαν παραπάνω. Θεωρητικά και για λόγους ασφάλειας, το web site δεν πρέπει να αποθηκεύει τα στοιχεία των καρτών.
- Στο web site της τράπεζας/acquirer. Ο πελάτης “μεταφέρεται” διαφανώς στο web site της τρά-

πεζας, όπου του παρουσιάζεται μια σελίδα εισαγωγής των στοιχείων της κάρτας. Τα στοιχεία γίνονται γνωστά μόνο στην τράπεζα, η οποία εφαρμόζει τα υπόλοιπα βήματα της παραπάνω διαδικασίας, στο τέλος της οποίας “μεταφέρει” τον πελάτη στο αρχικό web site όπου ενημερώνεται για το αποτέλεσμα της συναλλαγής (έγκριση/απόρριψη).

- Στο web site παρόχου υπηρεσιών πληρωμής. Λόγω της ιδιαιτερότητας του Internet, έχει εμφανιστεί το μοντέλο Internet Payment Service Provider (IPSP). Οι IPSP είναι εταιρείες που αναλαμβάνουν τη διεκπεραίωση της πληρωμής συνεργαζόμενες με μία ή περισσότερες τράπεζες. Ο ιδιοκτήτης του web site είναι πελάτης του IPSP και όχι της τράπεζας. Ο IPSP συγκεντρώνει όλα τα στοιχεία των συναλλαγών και προωθεί τις συναλλαγές σε μία από τις τράπεζες, με την οποία συνεργάζεται. Η είσπραξη των ποσών γίνεται από τον IPSP, ο οποίος κατανέμει τα ποσά στους πελάτες του στα συμφωνημένα χρονικά διαστήματα και αφού παρακρατήσει τη συμφωνημένη προμήθεια.

Εκτός από πιστωτική και χρεωστική κάρτα, πώς αλλιώς γίνονται πληρωμές;

Τα προβλήματα ασφάλειας στις πληρωμές με πιστωτικές κάρτες έχουν κάνει τους υποψήφιους δικαιούχους πληρωμών να αναζητούν εναλλακτικούς τρόπους, οι οποίοι αφενός θα εξασφαλίζουν την είσπραξη και αφετέρου θα ενθαρρύνουν τους πελάτες στις πληρωμές. Στη συνέχεια παρουσιάζονται μερικοί τέτοιοι τρόποι.

Με χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού

Σε λίγες περιπτώσεις παρέχεται στον πελάτη η δυνατότητα να κάνει την πληρωμή χρεώνοντας τον τραπεζικό του λογαριασμό, μέσω της υπηρεσίας internet banking της τράπεζάς του.

Όταν ο πελάτης βρίσκεται στη σελίδα πληρωμής, επιλέγει τον εν λόγω τρόπο πληρωμής και εμφανίζεται η σελίδα εισόδου στην υπηρεσία internet

banking. Εκεί ο πελάτης δίνει τους κωδικούς του (user-id και password), επιλέγει το λογαριασμό στον οποίο θα χρεώσει το ποσό και επιβεβαιώνει την πληρωμή.

Η περίπτωση αυτή έχει περιορισμένη εμβέλεια, καθώς απαιτεί τόσο τη συνεργασία του εμπόρου με τη συγκεκριμένη τράπεζα όσο και την προηγούμενη εγγραφή του πελάτη στην υπηρεσία internet banking.

Το πλεονέκτημα της δυνατότητας αυτής είναι ότι υπάρχει απόλυτη ασφάλεια, καθώς η εισαγωγή των σωστών κωδικών επιβεβαιώνει την ταυτότητα του πελάτη.

Με τη χρήση προπληρωμένης κάρτας

Εκτός από τις χρεωστικές και πιστωτικές κάρτες, υπάρχουν και οι προπληρωμένες (pre-paid cards). Η προπληρωμένη κάρτα μπορεί να είναι ανώνυμη και μπορεί να φέρει το σήμα ενός οργανισμού (π.χ. Visa ή MasterCard) ή να είναι “private label”, δηλαδή να εκδίδεται από συγκεκριμένο φορέα (π.χ. μια τράπεζα).

Ο πελάτης που έχει μια προπληρωμένη κάρτα έχει ήδη καταβάλει το ποσό μέχρι του οποίου μπορεί να χρεώσει την κάρτα. Κάθε φορά που τη χρεώνει, το ποσό αυτό αφαιρείται από το διαθέσιμο όριο της κάρτας. Όταν το ποσό εξαντληθεί, ο πελάτης προμηθεύεται νέα κάρτα.

Αν η κάρτα φέρει το σήμα ενός οργανισμού, η χρέωσή της γίνεται με βάση τη διαδικασία που περιγράφηκε παραπάνω, ενώ στην αντίθετη περίπτωση γίνεται με απευθείας επικοινωνία με το φορέα που την έχει εκδώσει.

Τα κυριότερα πλεονεκτήματα της προπληρωμένης κάρτας είναι ότι μπορεί να είναι ανώνυμη (και συνήθως είναι) και ότι, στην περίπτωση που υποκλαπεί ο αριθμός της, το ποσό της απάτης περιορίζεται στο σχετικά μικρό ποσό/όριο της κάρτας.

Το κυριότερο μειονέκτημά της είναι ότι ο πελάτης πρέπει να δεσμεύσει το ποσό που αντιστοιχεί στην αξία της και ότι πρέπει να έχει συνεχώς διαθέσιμη μια κάρτα αρκετής αξίας ή αρκετές κάρτες μικρότερης αξίας. Στην περίπτωση δε που η κάρτα

είναι private label, η χρήση της περιορίζεται μόνο στα web sites που συνεργάζονται με τον εκδότη της.

Διαπροσωπικές πληρωμές (Person-To-Person Payments)

Όταν ο δικαιούχος της πληρωμής δεν είναι επιχείρηση ή δεν είναι αρκετά μεγάλη επιχείρηση ή δεν έχει αρκετή φερεγγυότητα ώστε μια τράπεζα να του παράσχει τη δυνατότητα είσπραξης μέσω POS, παρέχεται η δυνατότητα των διαπροσωπικών πληρωμών (Person-To-Person Payments ή P2P Payments). Η δυνατότητα P2P ξεκίνησε να παρέχεται από τρίτους φορείς, ενώ στη συνέχεια και οι τράπεζες υλοποίησαν αντίστοιχες υπηρεσίες.

Ο φορέας που παρέχει τη δυνατότητα P2P ζητά από τους υποψήφιους χρήστες της υπηρεσίας να εγγραφούν είτε ως αποστολείς κεφαλαίων (senders) είτε ως παραλήπτες κεφαλαίων (receivers). Κατά την εγγραφή δηλώνεται είτε μια πιστωτική κάρτα είτε ένας τραπεζικός λογαριασμός που θα χρεώνεται κατά την αποστολή κεφαλαίων και θα πιστώνεται κατά την παραλαβή κεφαλαίων. Ο φορέας εφαρμόζει διάφορες μεθόδους για να πιστοποιήσει ότι το εγγεγραμμένο μέλος είναι πράγματι ο κάτοχος της κάρτας ή του λογαριασμού – μια διαδικασία που δεν γίνεται σε πραγματικό χρόνο, αλλά απαιτεί μερικές ημέρες.

Στη συνέχεια το εγγεγραμμένο μέλος μπορεί να στείλει το ποσό, δηλώνοντας απλά τη διεύθυνση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (e-mail address) του δικαιούχου. Ο φορέας P2P ενημερώνει το δικαιούχο στέλνοντας e-mail στη διεύθυνσή του και, εφόσον ο δικαιούχος αποδεχτεί το ποσό, ο φορέας χρεώνει το δηλωμένο μέσο πληρωμής του αποστολέα και πιστώνει το μέσο πληρωμής του παραλήπτη.

Η κυριότερη χρήση των υπηρεσιών P2P γίνεται από ιδιώτες ή πολύ μικρές επιχειρήσεις που δεν έχουν τη δυνατότητα χρήσης POS. Οι υπηρεσίες P2P παρουσιάζουν μεγάλη επιτυχία στα web sites δημοπρασιών (auction sites), καθώς η πλειονότητα των συμμετεχόντων είναι ιδιώτες. Από και πέρα οι υπηρεσίες P2P μπορούν να χρησιμοποιηθούν και για

απλές διαπροσωπικές πληρωμές, όπου ο αποστολέας πρέπει να στείλει χρήματα σε κάποιο συγγενικό του πρόσωπο ή θέλει να αποπληρώσει κάποιο προσωπικό χρέος ή χρειάζεται να συμμετάσχει στον επιμερισμό του κόστους για μια κοινή αγορά κ.ο.κ.

Στην Ελλάδα δεν έχει παρουσιαστεί ακόμη υπηρεσία P2P payments. Οι έλληνες καταναλωτές μπορούν πάντως να εγγραφούν σε μια από τις υφιστάμενες υπηρεσίες P2P του εξωτερικού. Μερικά παραδείγματα τέτοιων υπηρεσιών στις ΗΠΑ είναι το PayPal (www.paypal.com) που ανήκει στην εταιρεία δημοπρασιών eBay (www.ebay.com) και το c2it που ανήκει στη Citibank. Στην Ευρώπη πρόσφατα ξεκίνησε τη λειτουργία του το way2pay της ING (www.way2pay.nl) – που αρχικά θα λειτουργεί εγχώρια και αργότερα και σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες – ενώ στη Μεγάλη Βρετανία δραστηριοποιείται το MoneyBookers (www.moneybookers.com).

Για να ανταγωνιστούν τους παραπάνω φορείς, οι οργανισμοί πιστωτικών καρτών δημιούργησαν τις δικές τους υπηρεσίες:

- Η Visa EU δημιούργησε την υπηρεσία Visa Direct, που επιτρέπει τη μέσω Internet πίστωση μιας κάρτας με το σήμα Visa και Visa Electron. Ο χρήστης της υπηρεσίας μπορεί να επισκεφθεί είτε το ειδικό site μιας από τις τράπεζες που διαθέτει την υπηρεσία είτε το internet banking της ίδιας τράπεζας. Στην πρώτη περίπτωση μπορεί να χρεώσει μόνο μια πιστωτική κάρτα Visa (και αυτό υπό την προϋπόθεση ότι η κάρτα ακολουθεί το πρότυπο 3D-Secure – βλέπε παρακάτω στην ενότητα “Ασφάλεια”). Στη δεύτερη περίπτωση μπορεί να χρεώσει οποιοδήποτε προϊόν της τράπεζάς του, καθώς αυτή βεβαιώνει την ταυτότητά του.
- Η MasterCard Europe έχει υλοποιήσει την υπηρεσία MoneySend, που λειτουργεί όπως παραπάνω για κάρτες MasterCard και Maestro.

Και οι δύο υπηρεσίες λειτουργούν με βάση το email του παραλήπτη, ενώ υπάρχει δυνατότητα χρήσης τους και από άλλα δίκτυα (καταστήματα, ATM, τηλέφωνο).

Τι κόστος έχουν οι ηλεκτρονικές πληρωμές; Ποιος το υφίσταται;

Σε όλες τις περιπτώσεις το κόστος επιβαρύνει το δικαιούχο της πληρωμής. Οι παράγοντες κόστους είναι οι εξής:

- Προμήθεια επί του ποσού. Η προμήθεια υπολογίζεται ως ποσοστό επί του ποσού κάθε συναλλαγής. Όταν η πληρωμή γίνεται με πιστωτική κάρτα, το εν λόγω ποσοστό μπορεί να ξεκινά από 1,0%-1,5% και να φτάνει σε πολύ υψηλότερα ποσοστά όταν υπάρχει αυξημένη πιθανότητα αμφισβήτησης των συναλλαγών (π.χ. 10,0%).
- Σταθερή αμοιβή. Για κάθε πληρωμή υπολογίζεται χρέωση ενός σταθερού ποσού ως αμοιβή για τη διεκπεραίωση της συναλλαγής. Αν υπάρχει, το ποσό κυμαίνεται μεταξύ 0,10€ και 1,00€.
- Συνδρομή στην υπηρεσία. Για την παροχή της δυνατότητας ηλεκτρονικών εισπράξεων, ο δικαιούχος χρεώνεται με μηνιαία ή ετήσια συνδρομή. Συνήθως αυτή η χρέωση συμψηφίζεται με τις παραπάνω χρεώσεις και έχει νόημα μόνον όταν οι συναλλαγές είναι ελάχιστες και δεν αποφέρουν επαρκές έσοδο στην τράπεζα ή την εταιρεία που εξυπηρετεί την πληρωμή.
- Συνδυασμός των παραπάνω με ελάχιστη και μέγιστη χρέωση.
- Επιπλέον χρέωση για διεκπεραίωση αμφισβητούμενης συναλλαγής. Επειδή οι αμφισβητούμενες συναλλαγές δημιουργούν μεγάλο φόρτο στις τράπεζες/acquirers, αυτές οδηγούνται στην επιβολή μιας ειδικής χρέωσης για κάθε τέτοια περίπτωση. Ανάλογα με την περίπτωση, οι χρεώσεις αυτές κυμαίνονται μεταξύ 5€ και 40€.
- Χρέωση για παροχή ψηφιακού πιστοποιητικού. Αυτή η χρέωση, όταν υπάρχει, ενσωματώνεται στη συνδρομή και αφορά την εξασφάλιση της τράπεζας ή της εταιρείας ότι σε κάθε συναλλαγή έχει να κάνει με το συγκεκριμένο δικαιούχο και όχι με κάποιον που προσποιείται ότι είναι ο δικαιούχος.
- Ημερομηνία αξίας (valeur). Ο δικαιούχος μπορεί να πιστώνεται σε πραγματικό χρόνο, καθη-

μερινά ή σε τακτά χρονικά διαστήματα (π.χ. κάθε εβδομάδα ή κάθε μήνα). Ακόμα, δεδομένου ότι κάθε τέτοια πίστωση δημιουργεί επιπλέον κόστος, πολλές φορές ορίζεται ένα ελάχιστο ποσό (π.χ. 50€) που πρέπει να έχει συγκεντρωθεί πριν γίνει κάποια πληρωμή.

Σε ορισμένες, σπάνιες περιπτώσεις υπάρχει χρέωση και για τον πληρωτή. Αυτό συνήθως συμβαίνει όταν η υπηρεσία πληρωμής παρέχεται με προστιθέμενη αξία στον πληρωτή (π.χ. παρουσίαση και πληρωμή λογαριασμού) ή γίνεται με πρωτοβουλία του (π.χ. αποστολή ποσού με υπηρεσία P2P payment).

Τέλος, όταν οι συναλλαγές απαιτούν την εμπλοκή επιπλέον πόρων (π.χ. τη συμμετοχή ενός τηλεφωνικού αντιπροσώπου, την αποστολή γραπτών μηνυμάτων SMS κ.λπ., όπως αναφέρεται παρακάτω), ενδέχεται να υπάρχει επιπλέον χρέωση, την οποία υφίσταται είτε ο δικαιούχος είτε ο πληρωτής είτε και οι δύο. Η χρέωση αυτή έρχεται να καλύψει το επιπλέον κόστος διεκπεραίωσης της συναλλαγής.

Ασφάλεια συναλλαγών

Παρά το γεγονός ότι οι κάρτες είναι ο πλέον προφανής και εύκολος τρόπος για τη διεκπεραίωση των πληρωμών, δεν είναι και ο ασφαλέστερος – κάθε άλλο. Η μόνη διασφάλιση του δικαιούχου είναι ότι η κάρτα μπορεί να χρεωθεί, δηλαδή δεν είναι κλεμμένη ή χαμένη, έχει επαρκές όριο χρέωσης και η εκδότης τράπεζα επιτρέπει στον κάτοχό της να τη χρησιμοποιεί.

Οι κυριότεροι κίνδυνοι που υπάρχουν κατά τη χρήση πιστωτικών καρτών είναι οι εξής:

➤ ΚΛΟΠΗ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ (IDENTITY THEFT)

Είναι η πλέον συνηθισμένη απάτη στο Internet και συνίσταται στην προσποίηση από το χρήστη ότι πρόκειται για άλλο άτομο. Στην περίπτωση αυτή ο δικαιούχος της πληρωμής δείχνει “τυφλή” εμπιστοσύνη στον υποτιθέμενο κάτοχο της κάρτας – καθώς δεν μπορεί να κάνει διαφορετικά – και παρέχει την υπηρεσία ή αποστέλλει τα προϊόντα. Προσωρινά πιστώνεται με το ποσό που

πληρώθηκε από τον πελάτη. Αν όμως η κάρτα δεν ανήκε πράγματι στον πληρωτή, η συναλλαγή θα αμφισβητηθεί από τον πραγματικό κάτοχο της κάρτας και ο δικαιούχος θα αναγκαστεί να επιστρέψει το ποσό, προκειμένου αυτό να πιστωθεί στην κάρτα του πραγματικού κατόχου.

Είναι σαφές ότι αυτός που αντιμετωπίζει το πρόβλημα δεν είναι ο καταναλωτής/κάτοχος της κάρτας αλλά ο δικαιούχος που κινδυνεύει να μην πληρωθεί ποτέ, ενώ στο μεταξύ έχει στείλει τα προϊόντα ή, το συνηθέστερο, έχει ήδη παράσχει την υπηρεσία.

Card Security Code

Ο μόνος τρόπος που έχουν όλες οι τράπεζες για να περιορίσουν το πρόβλημα είναι η χρήση του κωδικού ασφαλείας (Card Security Code), που βρίσκεται στο πίσω μέρος της κάρτας. Ο μόνος τρόπος για να πέσει αυτός ο κωδικός στην αντίληψη τρίτου προσώπου είναι το πρόσωπο αυτό να αποκτήσει πρόσβαση στο πλαστικό και να τον συγκρατήσει/καταγράψει.

Address Verification Service

Στις ΗΠΑ εφαρμόζεται η μέθοδος AVS. Η διεύθυνση αποστολής των προϊόντων και εν γένει η ταχυδρομική διεύθυνση που δηλώνει ο χρήστης πρέπει να είναι ακριβώς ίδια με αυτή που ο κάτοχος της κάρτας έχει δηλώσει στην τράπεζα που την έχει εκδώσει.

SET

Παλιότερα οι οργανισμοί Visa και MasterCard είχαν επινοήσει και υλοποιήσει το πρότυπο SET (Secure Electronic Transaction), που στηριζόταν στην τεχνολογία PKI (Public Key Infrastructure). Με το SET, η τράπεζα που έχει εκδώσει την κάρτα έδινε στον πελάτη της ένα ψηφιακό πιστοποιητικό, καθώς και μια ειδική εφαρμογή, με τα οποία ο πελάτης μπορούσε να αποδείξει στην τράπεζά του ότι είναι ο πραγματικός κάτοχος της κάρτας. Το πρότυπο SET

απέτυχε, καθώς οι δυσκολίες στη χρήση του απέτρεψαν τόσο τους εμπόρους όσο και τους κατόχους καρτών από την αξιοποίησή του.

3D-Secure

Πρόσφατα οι οργανισμοί Visa και MasterCard (και αναμένεται να ακολουθήσουν και οι υπόλοιποι) σχεδίασαν και υιοθέτησαν το νέο πρότυπο 3D-Secure. Η υλοποίηση της Visa ονομάζεται Verified by Visa (VbV) και η αντίστοιχη της MasterCard λέγεται SecureCode.

- Με το 3D-Secure, κατά τη διάρκεια της πληρωμής και αμέσως μόλις ο χρήστης συμπληρώσει τα στοιχεία της κάρτας του, η τράπεζα/acquirer (εφόσον έχει υλοποιήσει το πρότυπο) προσπαθεί να ζητήσει από την τράπεζα/issuer να πιστοποιήσει την ταυτότητα του κατόχου της κάρτας.
- Αν η τράπεζα/issuer έχει κι αυτή υλοποιήσει το 3D-Secure, ζητά από τον κάτοχο της κάρτας να εισάγει τον προσωπικό κωδικό που έχει επιλέξει για το σκοπό αυτό. Αυτό γίνεται σε ένα νέο παράθυρο της εφαρμογής πλοήγησης στο Internet (pop-up window στον browser), το οποίο παρουσιάζεται στον κάτοχο της κάρτας.
- Η τράπεζα/issuer πιστοποιεί την ταυτότητα του κατόχου της κάρτας και απαντά αντίστοιχα στην τράπεζα/acquirer. Εννοείται ότι η όλη επικοινωνία γίνεται μέσω του αντίστοιχου οργανισμού (Visa/MasterCard) και με τη χρήση ειδικής τεχνολογίας που υλοποιεί το πρότυπο.
- Αν η τράπεζα/issuer δεν έχει υλοποιήσει το 3D-Secure, η διαδικασία πιστοποίησης δεν προχωρά.
- Μετά την πιστοποίηση της ταυτότητας του κατόχου της κάρτας, η διαδικασία συνεχίζεται με τη λήψη έγκρισης για τη χρέωση της κάρτας, σύμφωνα με τον κλασικό τρόπο που περιγράφηκε παραπάνω.

Το σημαντικό στοιχείο του 3D-Secure είναι ότι,

είτε η τράπεζα/issuer έχει υλοποιήσει το πρότυπο (οπότε μπορεί να πιστοποιήσει τον κάτοχο) είτε όχι, αν η τράπεζα/acquirer προσπαθήσει να εφαρμόσει το πρότυπο, τότε η ευθύνη σε περίπτωση αμφισβήτησης της συναλλαγής (λόγω πλαστοπροσωπίας) μετατίθεται στην τράπεζα/issuer. Αυτή η τακτική (liability shift) αναμένεται να λειτουργήσει ως κίνητρο για την εφαρμογή του προτύπου, τόσο από τους acquirers (που απαλλάσσονται από αυτή την κατηγορία αμφισβητήσεων που είναι η συχνότερη), όσο και από τους issuers (που θα προσπαθήσουν να αποφύγουν την “τυφλή” ανάληψη της ευθύνης).

Παράλληλα οι συναλλαγές με 3D-Secure δημιουργούν μικρότερη οικονομική επιβάρυνση στους acquirers, πράγμα που λειτουργεί ως επιπλέον κίνητρο για την εφαρμογή του προτύπου.

Το 3D-Secure έχει ήδη εφαρμοστεί σε πολλούς acquirers της Ευρώπης, καθώς και σε λιγότερους issuers, ενώ αναμένεται να εφαρμοστεί και στις ΗΠΑ.

➤ “ΥΠΟΠΤΑ” WEB SITES

Προκειμένου να υποκλέψουν στοιχεία καρτών, πολλά sites ευαγγελίζονται εξαιρετικά δελεαστικές παροχές μόνο και μόνο για να εξωθήσουν τους επισκέπτες να καταχωρίσουν τα στοιχεία των καρτών τους. Στη συνέχεια χρησιμοποιούν τα στοιχεία αυτά για να χρεώσουν τις κάρτες των ανυποψίαστων κατόχων σε άλλα web sites.

Ο μόνος τρόπος για να αποφευχθεί αυτό το πρόβλημα είναι η δέουσα προσοχή εκ μέρους των κατόχων καρτών, οι οποίοι πρέπει να αντιμετωπίζουν τα web sites με τον ίδιο τρόπο που αντιμετωπίζουν και τα φυσικά καταστήματα.

➤ ΜΑΖΙΚΗ ΥΠΟΚΛΟΠΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΚΑΡΤΩΝ

Αν το web site στο οποίο καταχωρίζονται τα στοιχεία των πιστωτικών καρτών τα αποθηκεύει, υπάρχει ο κίνδυνος υποκλοπής του συνόλου των στοιχείων. Αυτός είναι και ο λόγος που, είτε δεν πρέπει να αποθηκεύονται τα εν λόγω στοιχεία είτε πρέπει να τηρούνται ανιστηρότατα μέτρα για την ασφαλή διατήρησή τους.

Αν η υποκλοπή γίνει γνωστή, τότε οι οργανισμοί καρτών ενημερώνουν τις εκδότριες τράπεζες, ώστε αυτές, με τη σειρά τους, να ενημερώσουν τους κατόχους καρτών, να ακυρώσουν τις κάρτες τους και να εκδώσουν νέες στη θέση τους.

➤ ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΜΕ ΕΙΔΙΚΟ ΚΩΔΙΚΟ

Την ώρα της συναλλαγής και αφού ο πελάτης έχει δώσει τα στοιχεία της πληρωμής, εισάγει και τον αριθμό του κινητού του. Το web site του αποστέλλει έναν κωδικό μιας χρήσης, τον οποίο ο πελάτης πρέπει να εισαγάγει στο site, προκειμένου να πιστοποιηθεί. Η περίπτωση αυτή βρίσκει εφαρμογή σε χρήστες/κατόχους κινητών τηλεφώνων που έχουν προηγουμένως εγγραφεί στην τράπεζά τους προκειμένου να έχουν αυτή τη δυνατότητα.

Ηλεκτρονικές πληρωμές με τηλέφωνο και κινητό τηλέφωνο

Σταθερό τηλέφωνο

Λόγω περιορισμένου χώρου δεν θα κάνουμε εκτενή περιγραφή της ηλεκτρονικής πληρωμής μέσω τηλεφώνου.

Στην πραγματικότητα η υφιστάμενη υποδομή που ολοκληρώνει τις πληρωμές στο Internet είναι αυτή που αξιοποιείται και για τις πληρωμές μέσω τηλεφώνου.

- Στην περίπτωση που η επικοινωνία γίνεται με τηλεφωνικό αντιπρόσωπο, αυτός αξιοποιεί το web site, όπου καταχωρίζει τα στοιχεία που του περιγράφει ο πληρωτής.
- Στην περίπτωση του Interactive Voice Response, καθώς και στην περίπτωση του Voice Recognition, με την καθοδήγηση του πελάτη από τα εν λόγω συστήματα (IVR και VR), συλλέγονται τα στοιχεία της συναλλαγής/πληρωμής και οδηγούνται στο ίδιο σημείο όπου τα οδηγεί και το web site.

Στη συνέχεια η συναλλαγή δρομολογείται, όπως

και στην περίπτωση του Internet και ο πληρωτής ενημερώνεται τηλεφωνικά, είτε από τον τηλεφωνικό αντιπρόσωπο είτε από προηχογραφημένο μήνυμα ή με συνθετική φωνή.

Κινητό τηλέφωνο

Όταν το κινητό τηλέφωνο είναι συνδεδεμένο στο Internet (μέσω του ενσωματωμένου browser) ή όταν έχει συνδεθεί σε κάποιο wap site, η διαδικασία είναι ακριβώς η ίδια όπως και στο Internet.

Το κινητό τηλέφωνο, μέσω των μηνυμάτων SMS, επιτρέπει τη διεκπεραίωση απλών πληρωμών. Μερικές από τις υπηρεσίες P2P που περιγράφηκαν παραπάνω, επιτρέπουν την αποστολή ποσών με χρήση του αριθμού του κινητού τηλεφώνου στη θέση της διεύθυνσης e-mail. Ο παραλήπτης ειδοποιείται με μήνυμα στο κινητό του τηλέφωνο και στη συνέχεια επισκέπτεται το web site για να ολοκληρώσει την είσπραξη.

Επίσης πολλές είναι οι – πειραματικές προς το παρόν – προσπάθειες, ώστε το κινητό τηλέφωνο να υποκαταστήσει την πιστωτική/χρεωστική κάρτα για τις πληρωμές στο φυσικό κόσμο. Αυτές οι προσπάθειες συνίστανται στην άμεση επικοινωνία του κινητού τηλεφώνου με το τερματικό POS (π.χ. μέσω υπέρυθρων ακτίνων ή με το πρωτόκολλο Bluetooth). Στη συνέχεια ο κάτοχος του τηλεφώνου επικοινωνεί απευθείας με την τράπεζά του και επιβεβαιώνει τη συναλλαγή. Η επικοινωνία γίνεται είτε με φωνή (ο πελάτης δέχεται κλήση στο κινητό του από το τηλεφωνικό κέντρο της τράπεζας και εισάγει τον κωδικό του στο σύστημα IVR) είτε με γραπτό μήνυμα (ο πελάτης στέλνει τον κωδικό του στο κέντρο SMS της τράπεζας).

Οφέλη και πλεονεκτήματα

Η καθολική αποδοχή των ηλεκτρονικών πληρωμών είναι θέμα χρόνου, καθώς τα οφέλη είναι πολλά και συγκεκριμένα.

Ο δικαιούχος αξιοποιεί ένα ακόμη κανάλι εισ-

ροής των εσόδων του. Η εθνική (και, όπου έχει νόημα, παγκόσμια) φύση του Internet δίνει τη δυνατότητα προσέγγισης μιας αγοράς που διαρκώς μεγαλώνει.

Η επένδυση σε μηχανισμούς ηλεκτρονικών εισπράξεων έχει πολλαπλασιαστικά και διαρκώς αυξανόμενα οικονομικά οφέλη. Η μείωση κόστους είναι εξαιρετικά σημαντική, καθώς αποφεύγεται η αμοιβή ενδιάμεσων (π.χ. εισπράκτορες), ενώ το κόστος είσπραξης περιορίζεται σ' αυτό των τραπεζών που, ούτως ή άλλως, υφίσταται και στις παραδοσιακές πληρωμές.

Παράλληλα προσφέρονται εναλλακτικές επιλογές στους πελάτες/πληρωτές, οι οποίες μάλιστα τους διευκολύνουν και σε πολλές περιπτώσεις μειώνουν και το δικό τους κόστος. Δεν χρειάζεται να μετακινηθούν και να στηθούν σε ουρές, δεν χάνουν χρόνο και έχουν απόλυτο έλεγχο των χρηματοροών τους.

Επίσης, ανάλογα με την αξιοποιούμενη τεχνολογία, οι τράπεζες παρέχουν στους εμπόρους εγγύηση της πληρωμής τους και άμεση πίστωση των εισπράξεών τους.

Επίλογος

Οι ηλεκτρονικές πληρωμές έχουν ανοίξει ένα νέο κεφάλαιο στις χρηματοοικονομικές συναλλαγές. Η αποδοχή και χρήση τους αυξάνεται με ραγδαίους ρυθμούς, μεγαλύτερους από το ρυθμό αύξησης της χρήσης του ίδιου του Internet. Παρόλα αυτά, η χρήση δεν έχει φτάσει ακόμη στα επίπεδα που μπορεί να κατακτήσει.

Η επίλυση των προβλημάτων της ασφάλειας και η αλλαγή της αντίληψης των συμμετεχόντων σ' αυτό το θέμα θα εκτινάξει τη χρήση των ηλεκτρονικών πληρωμών. Αντίστοιχα η βελτίωση του user interface των κινητών τηλεφώνων και η επακόλουθη παροχή δυνατοτήτων που θα καταλήγουν σε πληρωμή, θα δημιουργήσει μια επιπλέον αγορά, στην οποία υπάρχει λανθάνουσα ζήτηση τέτοιων υπηρεσιών.

Ήδη οι ηλεκτρονικές πληρωμές αποτελούν πραγ-

ματικότητα στις χώρες όπου η διείσδυση του Internet έχει φτάσει σε υψηλά επίπεδα. Αντίστοιχα μεγάλη είναι και η χρήση των τηλεφωνικών πληρωμών. Η εξάπλωση του Internet και στη χώρα μας και η σταδιακή μείωση των ανησυχιών περί ασφάλειας έχουν ήδη αρχίσει να δείχνουν τα αποτελέσματά τους, καθώς κάθε χρόνο υπερδιπλασιάζονται τόσο ο αριθμός των πληρωμών, όσο και ο αριθμός των ανθρώπων και επιχειρήσεων που τις αξιοποιούν.

Οι τράπεζες έχουν να παίξουν έναν απόλυτα καταλυτικό ρόλο σ' αυτή την εξέλιξη. Υιοθετώντας μοντέρνες πρακτικές εξυπηρέτησης πελατών και σύγχρονες τεχνολογίες, καθώς και με την υιοθέτηση βελτιστων πρακτικών ασφάλειας, θα μπορέσουν να κρατήσουν την αγορά των πληρωμών, αλλά και να αυξήσουν το μέγεθός της, εξασφαλίζοντας ποιοτικά και ποσοτικά οφέλη τόσο για τις ίδιες, όσο και για τους πελάτες τους.



ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΟΥ INTERNET ΣΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΚΕΡΔΟΦΟΡΙΑ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

ΠΕΤΡΟΥ Α. ΚΑΡΕΚΛΗ

Διευθυντή Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

Εγνατίας Τράπεζας

Ηλεκτρολόγου Μηχανικού ΕΜΠ, MSc, MBA

Εχουν κατά καιρούς γίνει πολλές αναφορές και συζητήσεις για τις επιπτώσεις της νέας τεχνολογίας του Internet στον τρόπο με τον οποίο λειτουργούν παραδοσιακά οι επιχειρήσεις και έχει επανειλημμένα διατυπωθεί η άποψη ότι το Internet αλλάζει τα πάντα, καθιστώντας τους παραδοσιακούς τρόπους του επιχειρείν και του ανταγωνισμού αναχρονιστικούς. Έχει επίσης διατυπωθεί η άποψη ότι το νέο μέσο διάθεσης προϊόντων και υπηρεσιών αποτελεί απειλή για τα παραδοσιακά δίκτυα διανομής των επιχειρήσεων, ενώ παράλληλα εκφράζονται επιφυλάξεις για τα λειτουργικά και επιχειρησιακά οφέλη που μπορούν να προκύψουν από τη χρήση και αξιοποίηση των δυνατοτήτων και υπηρεσιών που παρέχει η νέα τεχνολογία.

Σε κάθε περίπτωση το ερώτημα που τίθεται για τις επιχειρήσεις δεν είναι αν θα εφαρμόσουν και αξιοποιήσουν την τεχνολογία του Internet – δεν έχουν άλλη επιλογή αν θέλουν να παραμείνουν ανταγωνιστικές στον κλάδο που δραστηριοποιούνται – αλλά πώς θα τις αξιοποιήσουν. Το βέβαιο είναι ότι η τεχνολογία του Internet και κυρίως οι χρήσεις-υπηρεσίες που δημιουργούνται από την εφαρμογή της, παρέχουν σημαντικές ευκαιρίες για τις επιχειρήσεις, ώστε να αναπτύξουν

ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα και να τοποθετηθούν στρατηγικότερα στο χώρο στον οποίο δραστηριοποιούνται.

Το Internet από μόνο του αν και έχει συντελέσει στη δημιουργία νέων κλάδων δραστηριοποίησης επιχειρήσεων (βλέπε on-line ψηφιακές αγορές-marketplaces, on-line δημοπρασίες κ.λπ.) σπανίως αποτελεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Η πρακτική των επιτυχημένων επιχειρήσεων, οι οποίες βασίζουν την επιτυχία τους στην επίτευξη μιας διατηρήσιμης κερδοφορίας αποδεικνύει ότι η χρήση της τεχνολογίας του Internet και η αξιοποίηση των υπηρεσιών που παρέχει, σε συνδυασμό με τις παραδοσιακές πρακτικές και μεθόδους του ανταγωνισμού αποτελούν συνταγή για βιώσιμη ανάπτυξη και διατηρήσιμη κερδοφορία.

Η θεωρητική εξήγηση του γεγονότος αυτού είναι ιδιαίτερα απλή, αν λάβουμε υπόψη μας ότι η σημαντικότερη επίπτωση της τεχνολογίας του Internet είναι η αναδιοργάνωση της δομής των διάφορων κλάδων (industries) της οικονομίας, εντός των οποίων δραστηριοποιούνται οι επιχειρήσεις και η δυνατότητα που παρέχει για επανασχεδιασμό του τρόπου λειτουργίας των επιχειρήσεων, με στόχο τη μείωση του κόστους συλλογής της απαιτούμενης πληροφορίας, τη μείωση του κόστους

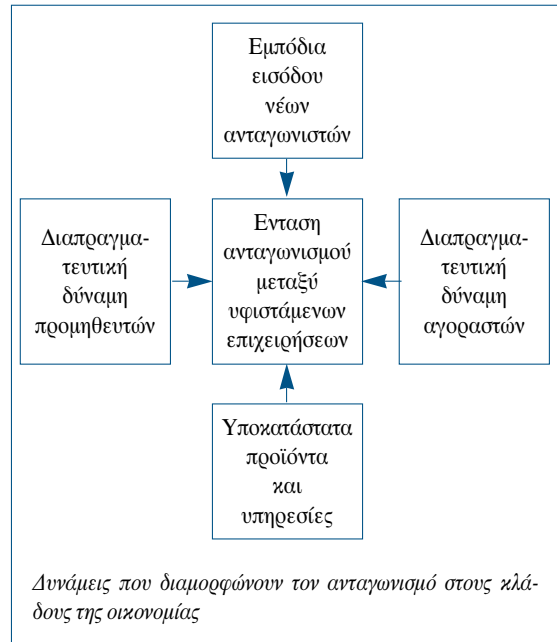
ανταλλαγής της πληροφορίας και της επικοινωνίας γενικότερα, και συνεπώς τη μείωση του κόστους των πάσης φύσεως συναλλαγών.

Για παράδειγμα οι καθημερινές συναλλαγές των επιχειρήσεων, αλλά και των ιδιωτών με τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα υπάρχουν από τότε που δημιουργήθηκε η ανάγκη για την εξυπηρέτηση των εμπορικών συνδιαλλαγών των ανθρώπων. Όμως η αξιοποίηση του Internet από τις τράπεζες και η προσφορά από αυτές υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής έχει αλλάξει ριζικά τον τρόπο, την ταχύτητα και το κόστος διενέργειας των τραπεζικών συναλλαγών τόσο για τις επιχειρήσεις και τους ιδιώτες πελάτες των τραπεζών, όσο και για τα ίδια τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.

Internet και δυνάμεις ανταγωνισμού

Ανεξάρτητα από το αν ένας κλάδος της οικονομίας είναι νέος ή παλιός, η δομή του και η ελκυστικότητα που παρουσιάζει για τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον κλάδο προσδιορίζονται από ένα μοντέλο πέντε βασικών συνιστωσών δυνάμεων, οι οποίες καθορίζουν και επηρεάζουν τις συνθήκες του ανταγωνισμού που υφίστανται μεταξύ των επιχειρήσεων του κλάδου. Με βάση το μοντέλο αυτό (M. Porter, 1985), ο ανταγωνισμός σε κάθε κλάδο της οικονομίας καθορίζεται από:

- τη διαπραγματευτική ισχύ των αγοραστών,
- τη διαπραγματευτική ισχύ των προμηθευτών του κλάδου,
- τα εμπόδια εισόδου νέων ανταγωνιστών στον κλάδο,
- την απειλή εμφάνισης υποκατάστατων προϊόντων ή/και υπηρεσιών,
- την ένταση του ανταγωνισμού μεταξύ των υφιστάμενων ανταγωνιζόμενων επιχειρήσεων στον κλάδο.



Οι δυνάμεις αυτές προσδιορίζουν τις συνθήκες ανταγωνισμού που επικρατούν στον κλάδο και κατ'επέκταση πώς η οικονομική αξία, η οποία δημιουργείται από κάθε παραγόμενο προϊόν, υπηρεσία ή από οποιαδήποτε δραστηριότητα του παραγωγικού μηχανισμού κάθε επιχείρησης του κλάδου, καταμερίζεται μεταξύ αφενός των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον κλάδο και αφετέρου των αγοραστών, προμηθευτών, δικτύων διανομής τρίτων, υποκατάστατων προϊόντων και δυνητικών νέων ανταγωνιστών που εισέρχονται στον κλάδο.

Αν και η λεπτομερής ανάλυση των επιπτώσεων των πέντε αυτών δυνάμεων του ανταγωνισμού στην κερδοφορία κάθε κλάδου της οικονομίας εκφεύγει του σκοπού του παρόντος άρθρου, αξίζει να γίνει μία συνοπτική αναφορά των επιπτώσεων της τεχνολογίας του Internet στην ένταση, με την οποία οι πέντε αυτές δυνάμεις του ανταγωνισμού επηρεάζουν τον τρόπο λειτουργίας κάθε κλάδου της οικονομίας. Ευνόητο είναι ότι κάθε κλάδος επηρεάζεται σε διαφορετικό βαθμό, αφού διαφορετική είναι η ισχύς καθεμιάς από τις πέντε δυνάμεις του ανταγωνισμού σε κάθε κλάδο της οικονομίας. Εντούτοις σε γενικές γραμμές και για εκείνους τους κλάδους στους οποίους το Internet διαδραματίζει

βαρύνοντα ρόλο (βλέπε για παράδειγμα όλους τους κλάδους παροχής υπηρεσιών), αποδεικνύεται στην πράξη ότι η χρήση της τεχνολογίας του Internet ασκεί δράση, η οποία ενισχύει τις πέντε δυνάμεις του ανταγωνισμού με τέτοιον τρόπο, ώστε προκαλείται μεταβολή στις παραδοσιακές “συνταγές” του επιχειρείν και απειλείται η επίτευξη διατηρησιμής κερδοφορίας για τις επιχειρήσεις.

Ειδικότερα:

Διαπραγματευτική δύναμη αγοραστών

Η αξιοποίηση της τεχνολογίας του Internet παρέχει στους αγοραστές ταχύτερη, πληρέστερη και ευκολότερη πρόσβαση σε πληροφορίες για προϊόντα, τιμές και προμηθευτές, αυξάνοντας με τον τρόπο αυτό τη διαπραγματευτική ισχύ τους και την ευχέρεια να αλλάζουν εύκολα παροχείς των υπηρεσιών τους.

Διαπραγματευτική δύναμη προμηθευτών

Ταυτόχρονα το Internet αποτελεί για τους προμηθευτές ένα χαμηλού κόστους κανάλι διανομής των προϊόντων και υπηρεσιών τους, μέσω του οποίου μπορεί να προσεγγισθεί μεγαλύτερος αριθμός πελατών-αγοραστών, ενώ ταυτόχρονα μπορούν να τυποποιηθούν και να αυτοματοποιηθούν οι διαδικασίες παραγγελιοληψίας. Η χρήση του Internet αυξάνει τη διαπραγματευτική ισχύ των προμηθευτών έναντι των επιχειρήσεων, οι οποίες προσπαθώντας να μειώσουν τα κόστη τους, στρέφονται προς τους προμηθευτές εκείνους που παρέχουν δυνατότητες αυτοματοποίησης της εφοδιαστικής διαδικασίας (βλέπε on-line παραγγελιοληψία, on-line τιμολόγηση, on-line πληρωμές κ.λπ.).

Κίνδυνος εισόδου νέων ανταγωνιστών

Το Internet διευκολύνει την είσοδο νέων ανταγωνιστών στην αγορά, αφού μειώνει τα εμπόδια εισόδου για τη δραστηριοποίηση νέων επιχειρήσεων στον κλάδο. Πράγματι οι νέοι δυνητικοί ανταγωνιστές κάθε κλάδου, εκμεταλλευόμενοι τα οφέλη της τεχνολογίας χρησιμοποιούν το Internet ως εναλλακτικό κανάλι διανομής και εξοικονομούν κεφά-

λαια, τα οποία θα ήταν απαραίτητα για την ανάπτυξη φυσικής παρουσίας σε σημεία πώλησης και προσωπικού πωλήσεων.

Κίνδυνος υποκατάστατων προϊόντων

Η χρήση του Internet διευρύνει τη γεωγραφική έκταση μιας αγοράς, αυξάνοντας με τον τρόπο αυτό τον αριθμό των ανταγωνιστών και συνεπώς τον αριθμό των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών. Το γεγονός αυτό, σε συνδυασμό με τη δημιουργία νέων τρόπων προσέγγισης και ικανοποίησης των αναγκών των πελατών (λόγω χρήσης του Internet), αυξάνει τον κίνδυνο για περισσότερα υποκατάστατα προϊόντα και υπηρεσίες.

Αντιπαλότητα μεταξύ υφιστάμενων επιχειρήσεων

Αποτέλεσμα των ως άνω επιπτώσεων είναι η περαιτέρω όξυνση του ανταγωνισμού και η μεταφορά της ανταγωνιστικής τακτικής, όχι στο επίπεδο της διαφοροποίησης του προϊόντος και της υπηρεσίας σε σχέση με τα χαρακτηριστικά του και την παρεχόμενη ποιότητα, αλλά στο επίπεδο της τελικής τιμής πώλησης. Είναι προφανές ότι σε μία αγορά στην οποία ο ανταγωνισμός βασίζεται στις τελικές τιμές των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών, υπονομεύεται σοβαρά η διατηρησιμότητα της κερδοφορίας των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στη συγκεκριμένη αγορά.

Ο τραπεζικός κλάδος αποτελεί χαρακτηριστικό παράδειγμα των επιπτώσεων του Internet στις δυνάμεις του ανταγωνισμού που συνοπτικά αναλύθηκαν προηγουμένως. Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής που παρέχονται μέσω Internet αυξάνουν τη διαπραγματευτική ισχύ των αγοραστών, αφού πλέον ο τραπεζικός πελάτης έχει να επιλέξει προϊόντα και υπηρεσίες με βάση ένα ευρύ φάσμα πληροφοριών, τιμών και συναλλαγών που του παρέχονται από την άνεση του σπιτιού ή του γραφείου του. Ο τραπεζικός πελάτης μπορεί ευκολότερα να αλλάξει ‘τραπεζικό προμηθευτή’ των υπηρεσιών του, αφού πλέον η πρόσβαση σε τιμές, πληροφο-

ρίες, χαρακτηριστικά και ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών είναι άμεση, παρέχεται σε 24ωρη βάση και το κυριότερο είναι εξαιρετικά χαμηλού κόστους για τον αγοραστή. Τα εμπόδια εισόδου νέων ανταγωνιστών στον κλάδο μειώνονται και συνεπώς ο ανταγωνισμός αυξάνεται, αφού μη τραπεζικοί φορείς επωφελούμενοι από τα πλεονεκτήματα της νέας τεχνολογίας προσφέρουν πλέον υπηρεσίες που παραδοσιακά αποτελούσαν δραστηριότητες των τραπεζών (βλέπε δάνεια, πληρωμές, έκδοση ηλεκτρονικού χρήματος). Νέα υποκατάστατα προϊόντα κάνουν την εμφάνισή τους μέσω του Διαδικτύου (βλέπε πληρωμές με χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ηλεκτρονική παρουσίαση και πληρωμή λογαριασμών, ηλεκτρονικό χρήμα από ιδρύματα έκδοσης ηλεκτρονικού χρήματος, τα οποία δεν είναι κατ' ανάγκη τράπεζες). Επιπρόσθετα οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής παρέχονται πλέον και μέσω των websites τραπεζών, οι οποίες ενώ δεν έχουν φυσική παρουσία και άδεια λειτουργίας σε άλλες χώρες πλιν της χώρας προέλευσής τους, εντούτοις παρέχουν τις υπηρεσίες τους στους πελάτες άλλων χωρών, αυξάνοντας με τον τρόπο αυτό τον ανταγωνισμό και την αντιπαλότητα μεταξύ των τραπεζών.

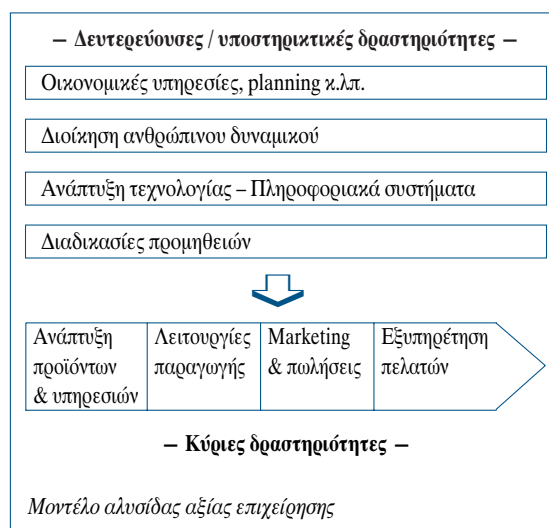
Internet και αλυσίδα αξίας επιχείρησης

Η εφαρμογή και εκμετάλλευση της τεχνολογίας του Internet από όλο και μεγαλύτερο αριθμό επιχειρήσεων, τείνει να δημιουργεί μεγαλύτερες επιπτώσεις στις συνιστώσες δυνάμεις του ανταγωνισμού, με αποτέλεσμα την πιθανή άσκηση περαιτέρω πιέσεων στην κερδοφορία του μέσου ανταγωνιστή της αγοράς. Καθώς οι τελικοί χρήστες-πελάτες θα αποκτούν όλο και μεγαλύτερη εξοικείωση με τις υπηρεσίες και τα οφέλη που προσφέρει το Internet, θα αποκτούν ταυτόχρονα και μεγαλύτερη διαπραγματευτική ισχύ, αφού θα μπορούν εύκολα να αγοράζουν on-line προϊόντα και υπηρεσίες, αλλάζοντας με ευκολία και με χαμηλό κόστος προμηθευτές, προκειμένου να ικανοποιήσουν τις αγοραστικές τους ανάγκες και συνήθειες. Η ένταση του

ανταγωνισμού θα επικεντρώνεται όλο και περισσότερο σε θέματα μείωσης του κόστους και αύξησης της ποιότητας των τελικών προϊόντων και υπηρεσιών, με στόχο τη βελτίωση των οικονομικών αποτελεσμάτων.

Συνεπώς το ερώτημα που τίθεται για κάθε επιχείρηση, ανεξαρτήτως μεγέθους, είναι αν θα εκμεταλλευθεί επαρκώς τις υπηρεσίες και τα οφέλη που παρέχει σήμερα η τεχνολογία του Internet, προκειμένου να αυξήσει την αποτελεσματικότητα του παραγωγικού μηχανισμού της, δηλαδή της αλυσίδας αξίας της. Με τον τρόπο αυτό θα μειώσει τα κόστη της, θα επιτύχει ποιοτικότερο παραγόμενο τελικό προϊόν και ως αποτέλεσμα θα μπορέσει να λειτουργήσει περισσότερο ανταγωνιστικά στον κλάδο που δραστηριοποιείται. Η αλυσίδα αξίας δεν είναι τίποτα άλλο παρά η αλληλουχία των ενεργειών και των δραστηριοτήτων που απαιτούνται για την παραγωγή ενός τελικού προϊόντος ή μιας υπηρεσίας και την πώλησή τους στον τελικό πελάτη.

Η αλυσίδα αξίας αποτελεί το πλαίσιο, με βάση το οποίο μπορούν να αναγνωρισθούν και να ταυτοποιηθούν όλες οι δραστηριότητες – ενέργειες – που λαμβάνουν χώρα στη λειτουργία της κάθε επιχείρησης και να αναλυθεί η επίδρασή τους τόσο στο κόστος της επιχείρησης, όσο και στην αξία, η οποία παράγεται για λογαριασμό του τελικού αγοραστή. Χρησιμοποιείται δε ως βασικό εργαλείο, προκειμένου να γίνει αντιληπτή η επίδραση της τεχνολογίας και του Internet στον παραγωγικό μηχανισμό των επιχειρήσεων:



Επειδή η κάθε δραστηριότητα σχετίζεται με τη δημιουργία, επεξεργασία και επικοινωνία δεδομένων και πληροφοριών, είναι εμφανής η σημαντική επίδραση της τεχνολογίας στην αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα της αλυσίδας αξίας. Η ουσιαστική συνεισφορά του Internet και το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα που προσφέρει στις επιχειρήσεις που υιοθετούν τη χρήση του, είναι η ικανότητα να συνδέει κάθε δραστηριότητα της αλυσίδας αξίας με άλλες και να καθιστά τα δεδομένα και τις πληροφορίες που παράγονται από κάθε δραστηριότητα ευρέως διαθέ-

σιμα, τόσο εντός της ίδιας της επιχείρησης, όσο και στο εξωτερικό της περιβάλλον και συγκεκριμένα στους προμηθευτές της, τους πελάτες της και τα κανάλια – δίκτυα – διανομής της. Για να γίνει πιο κατανοητό το αποτέλεσμα της αξιοποίησης του Internet (βλ. M. Porter, Strategy and the Internet), στο σχήμα που ακολουθεί περιγράφονται επιγραμματικά ορισμένες αντιπροσωπευτικές εφαρμογές του, οι οποίες χρησιμοποιούνται στις δευτερεύουσες και κύριες δραστηριότητες της αλυσίδας αξίας από ολόένα και μεγαλύτερο αριθμό επιχειρήσεων:

Σε επίπεδο δευτερευουσών – υποστηρικτικών – δραστηριοτήτων:

Υποδομή επιχείρησης

- web-based συστήματα διαχείρισης οικονομικού κυκλώματος, ηλεκτρονικές πληρωμές
- web-based συστήματα διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων
- web-based διαχείριση σχέσεων με μετόχους, ηλεκτρονική πληρωμή μερισμάτων

Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού

- web-based διαχείριση και εκπαίδευση προσωπικού
- web-based διάχυση εταιρικών πληροφοριών, intranets
- web-based συστήματα διαχείρισης αδειών, εξόδων, αναφορών προσωπικού

Τεχνολογία – Πληροφοριακά συστήματα

- web-based συστήματα διαχείρισης γνώσης
- web-based συστήματα συνεργατικής ανάπτυξης προϊόντων
- web-based εξόρυξη διοικητικής πληροφόρησης

Προμήθειες

- web-based συστήματα προγραμματισμού προμηθειών
- web-based συστήματα αποστολής παραγγελιών, τιμολογίων και ηλεκτρονική πληρωμή τους
- ηλεκτρονικές δημοπρασίες



Σε επίπεδο κύριων δραστηριοτήτων

Operations	Logistics	Marketing και πωλήσεις	Εξυπηρέτηση πελάτη
• Web-based διαχείριση ροής εργασίας • Web-based συνεργατική σχεδίαση και ανάπτυξη προϊόντων	• Αυτοματοποίηση εφοδιαστικής αλυσίδας επιχείρησης • Internet-based επικοινωνία με προμηθευτές επιχείρησης • Web-based επικοινωνία συστήματος αποθήκης με σύστημα προγραμματισμού προμηθειών • Web-based διασύνδεση συστήματος παραγγελιών με σύστημα αποστολής • Real-time επεξεργασία παραγγελιών που λαμβάνονται από πελάτες, από προσωπικό πωλήσεων και κανάλια διανομής • Web-based διαχείριση καναλιών διανομής	• Νέα κανάλια πώλησης μέσω web και ηλεκτρονικών αγορών • On-line διαβίβαση παραγγελίας • Πρόσβαση σε real-time πληροφόρηση που αφορά συναλλακτικά στοιχεία πελάτη • On-line υποβολή προσφορών • Real-time πρόσβαση σε τιμές, καταλόγους προϊόντων, διαθεσιμότητα προϊόντων	• On-line self-service εξυπηρέτηση πελάτη μέσω websites, e-mails • On-line υποστήριξη προσωπικού εξυπηρέτησης πελατών • On-line πρόσβαση σε πληροφοριακά στοιχεία πελάτη • On-line πρόσβαση σε στοιχεία που αφορούν τη συναλλακτική σχέση του πελάτη με την επιχείρηση • Τηλεφωνική εξυπηρέτηση μέσω Internet, video streaming

Οι εφαρμογές της τεχνολογίας του Internet που περιγράφονται στο προηγούμενο σχεδιάγραμμα και επιδρούν πολλαπλασιαστικά θετικά στην αλυσίδα αξίας της επιχείρησης, αποτελούν ένα αντιπροσωπευτικό παράδειγμα των χρήσεων του Internet στις επιχειρήσεις κάθε κλάδου της οικονομίας. Με το πέρασμα του χρόνου οι εφαρμογές αυτές, καθώς και οι νέες εφαρμογές που δημιουργούνται από την καθημερινή εξέλιξη της τεχνολογίας, θα υιοθετούνται από μεγαλύτερο αριθμό επιχειρήσεων, προκειμένου να μειωθούν τα κόστη λειτουργίας τους, να αυξηθεί η παραγωγικότητα, να λαμβάνονται καλύτερες και εγκαίρως αποφάσεις και να προσφέρεται η καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση στον τελικό πελάτη.

Είναι αυτονόητο ότι οι εταιρείες που θα καθυστερήσουν να αξιοποιήσουν τα πλεονεκτήματα του Internet θα βρεθούν σε δυσμενέστερη ανταγωνιστική θέση. Όμως θα πρέπει να τονιστεί ότι το Internet δεν αποτελεί πανάκεια. Η χρήση και αξιοποίησή του, σε συνδυασμό με την αξιοποίηση των παραδοσιακών επιχειρησιακών πόρων της επιχείρησης, παράγει το επιθυμητό αποτέλεσμα.

Internet και χρηματοοικονομικές υπηρεσίες – electronic finance

Από τα μέσα της δεκαετίας του '90 το Internet και οι εφαρμογές του επέδρασαν σημαντικά σε όλο το φάσμα παροχής των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Η επίδραση αυτή έγινε ακόμα εντονότερη από το γεγονός ότι οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες είναι κατά βάση εντάσεις πληροφορίας (information intensive) και δεν απαιτούν απαραίτητα διαδικασίες φυσικής διανομής. Στον ευρύτερο χώρο των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών υπάρχουν τομείς, στους οποίους η τεχνολογία του Internet ασκεί ή/και επιβάλλει ριζικές μεταμορφώσεις στον τρόπο λειτουργίας τους και χαρακτηριστικότερο παράδειγμα στην περίπτωση αυτή αποτελεί ο τομέας της διαμεσολάβησης για διενέργεια χρηματιστηριακών συ-

ναλλαγών. Σε άλλους τομείς ασκεί επιδράσεις που οδηγούν στη δημιουργία νέων επιχειρησιακών μοντέλων λειτουργίας και ανταγωνιστικής πρακτικής, με χαρακτηριστικότερο παράδειγμα στην περίπτωση αυτή τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής. Υπάρχουν φυσικά και τομείς οι οποίοι διαφαίνεται να επηρεάζονται – τουλάχιστον με βάση τα σημερινά δεδομένα – σε μικρότερο βαθμό από την τεχνολογία του Internet, όπως για παράδειγμα οι υπηρεσίες συμβουλευτικού ρόλου των τραπεζών προς τις επιχειρήσεις για θέματα χρηματοδοτήσεων.

Το βέβαιο είναι ότι η αξιοποίηση της τεχνολογίας του Internet έχει αλλάξει τελείως το τοπίο στον ευρύτερο χώρο των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και σήμερα οι εφαρμογές του electronic finance (e-finance) καλύπτουν ένα πολύ μεγάλο εύρος υπηρεσιών, οι οποίες παρέχονται κυρίως από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, χωρίς να αποκλείεται τρίτοι φορείς να εμπλέκονται στη διαδικασία παροχής ορισμένων από τις ηλεκτρονικές αυτές υπηρεσίες. Στην ομπρέλα εφαρμογών των ηλεκτρονικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που παρέχονται μέσω Internet αντιπροσωπευτικότερες είναι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής (electronic banking ή e-banking) και οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής αγοραπωλησίας αξιών (electronic trading ή e-trading ή e-investment). Οι υπηρεσίες αυτές είναι ευρύτατα διαδεδομένες και έχουν συμβάλει στη σημαντική μείωση του κόστους των συναλλαγών, δίνοντας τη δυνατότητα στους χρήστες τους να έχουν πρόσβαση σε πληθώρα πληροφοριών με πολύ χαμηλό κόστος. Η πλήρης αυτοματοποίηση των συναλλαγών e-trading και e-banking με μηχανισμούς STP (Straight Through Processing) έχει ως αποτέλεσμα την on-line, σε πραγματικό χρόνο επεξεργασία των εντολών του χρήστη και την ολοκλήρωση της συναλλαγής του με μεγάλη ταχύτητα, με απόλυτη ασφάλεια, χωρίς καμία διαμεσολάβηση ανθρώπινου παράγοντα.

Νέα μοντέλα άσκησης επιχειρηματικής δράσης, που έγιναν πραγματικότητα με την αξιοποίηση της τεχνολογίας του Internet, επιτρέπουν πλέον την

πραγματοποίηση συναλλαγών με χρήση ηλεκτρονικού χρήματος (electronic money ή e-money ή e-cash). Το ηλεκτρονικό χρήμα αποτελεί τη μετεξέλιξη του πλαστικού χρήματος (βλέπε πιστωτικές-χρεωστικές κάρτες) και μπορεί να εκδίδεται από ένα χρηματοπιστωτικό ίδρυμα, όπως συμβαίνει με την έκδοση του πλαστικού χρήματος. Η διαφορά έγκειται στο γεγονός ότι το ηλεκτρονικό χρήμα αποθηκεύεται σε ειδικά προγράμματα λογισμικού (software based e-money) ή/και σε μικροεπεξεργαστές (hardware based e-money) σαν αυτούς που χρησιμοποιούνται στις έξυπνες κάρτες (smart cards). Η απελευθέρωση όμως που προωθείται στο χώρο των ηλεκτρονικών συναλλαγών και των εφαρμογών του e-finance μέσα από κοινοτικές οδηγίες, δημιουργούν νέα δεδομένα. Η εμφάνιση και δραστηριοποίηση επιχειρήσεων ηλεκτρονικού χρήματος που δεν θα είναι αποκλειστικά τράπεζες είναι πλέον μία νέα πραγματικότητα.

Η παροχή ασφαλιστικών υπηρεσιών μέσω του Διαδικτύου από τις τράπεζες, αποτελεί ένα άλλο παράδειγμα, που αποδεικνύει ότι η αξιοποίηση της τεχνολογίας και η εφαρμογή της στην αλυσίδα αξίας μπορεί να παράξει θετικά αποτελέσματα. Οι τράπεζες μέσω του Internet κατάφεραν να μεταμορφώσουν τις ασφαλιστικές υπηρεσίες από προϊόν με αμφισβητούμενα economics για τον ισολογισμό τους, σε υπηρεσίες χαμηλού κόστους και ουσιαστικής προσφερόμενης αξίας στο πελατειακό τους κοινό. Για να παραχθεί αυτό το αποτέλεσμα αρκετές ευρωπαϊκές τράπεζες ανασχεδίασαν την αλυσίδα αξίας τους και κατάφεραν να ενσωματώσουν στην τελική πρόταση προς τους πελάτες τους ολοκληρωμένες υπηρεσίες τραπεζικού, επενδυτικού και ασφαλιστικού περιεχομένου. Οι ολοκληρωμένες αυτές υπηρεσίες καλύπτουν σφαιρικότερα τις ανάγκες των πελατών, με χαμηλότερο κόστος και μεγαλύτερα περιθώρια εσόδων.

Η χρήση των ψηφιακών υπογραφών (electronic signatures ή digital certificates), οι οποίες εξομοιώνουν πλέον με βάση συγκεκριμένες κοινοτικές οδηγίες υποχρεωτικής εφαρμογής σε όλα τα κράτη μέ-

λη την ιδιόχειρη υπογραφή, προβλέπεται να συνεισφέρει στην ουσιαστικότερη αξιοποίηση των ηλεκτρονικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Η ευρεία εφαρμογή και χρήση προηγμένων μηχανισμών ασφαλείας για τη διενέργεια των συναλλαγών, όπως για παράδειγμα είναι οι μικρές συσκευές (electronic tokens) παραγωγής κωδικών ασφαλείας μιας χρήσης (one-time passwords), software-based ηλεκτρονικών υπογραφών και smart card-based ψηφιακών πιστοποιητικών, αναμένεται να συμβάλει στη σημαντική αύξηση του επιπέδου ασφάλειας των πραγματοποιούμενων συναλλαγών, τόσο με τις τράπεζες, όσο και με τους φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα, να αυξήσει την ταχύτητα διεκπεραίωσης των πάσης φύσεως συναλλαγών στις οποίες απαιτείται η υπογραφή του συμβαλλόμενου, να μειώσει δραματικά τα κόστη των συναλλαγών και φυσικά τη διακίνηση ανθρώπων και χαρτιού.

Είναι δύσκολο να γίνει επί του παρόντος πρόβλεψη για τους ρυθμούς ανάπτυξης του e-finance και για το μέγεθος της συμβολής των υπολογιστών, των κινητών τηλεφώνων ή της αμφίδρομης ψηφιακής τηλεόρασης στην περαιτέρω ανάπτυξή του. Η κουλτούρα και η συναλλακτική συμπεριφορά κάθε κοινωνικού συνόλου, έχει συνήθως επιδράσεις στο ρυθμό ανάπτυξης των ηλεκτρονικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Για παράδειγμα η μεγάλη διείσδυση των υπολογιστών και της κινητής τηλεφωνίας στις περισσότερες ευρωπαϊκές χώρες και ιδιαίτερα στις σκανδιναβικές, σε συνδυασμό με την ανάπτυξη του λογιστικού χρήματος, έδωσαν ώθηση στις υπηρεσίες του e-finance με έμφαση στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής. Αντίθετα στις Ηνωμένες Πολιτείες ο προσανατολισμός των νοικοκυριών σε επενδύσεις μετοχικών αξιών έδωσε μεγάλη ώθηση στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής αγοραπωλησίας μετοχών και αμοιβαίων κεφαλαίων και συγκριτικά μικρότερη ώθηση στις λοιπές υπηρεσίες του e-finance. Στην ανάπτυξη των υπηρεσιών του e-finance σημαντικό ρόλο διαδραματίζουν – εκτός από το ποσοστό διείσδυσης των υπολογιστών, της κινητής τηλεφωνίας και του Internet

στο κοινωνικό σύνολο κάθε χώρας – και οι υποδομές που η χώρα διαθέτει, κυρίως σε παροχή υπηρεσιών που σχετίζονται με την ανάπτυξη και χρήση του λογιστικού χρήματος. Για παράδειγμα τα διατραπεζικά συστήματα πληρωμών που έχουν αναπτυχθεί και βρίσκονται σε λειτουργία, ο βαθμός της τεχνολογικής τους εξέλιξης, η έκταση της χρήσης των διατραπεζικών και λοιπών ηλεκτρονικών συστημάτων πληρωμών, τόσο από τις τράπεζες, τους οργανισμούς κοινής ωφελείας, το δημόσιο τομέα, αλλά και από τις επιχειρήσεις των διάφορων κλάδων της οικονομίας, το υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο, το οποίο καθορίζει τους κανόνες λειτουργίας και χρήσης των ηλεκτρονικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, ο βαθμός τεχνολογικού εκσυγχρονισμού των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα, είναι βασικοί παράγοντες που μεταξύ άλλων επηρεάζουν το ρυθμό ανάπτυξης και το ποσοστό διείσδυσης του e-finance στον ενεργό πληθυσμό.

Ηλεκτρονική τραπεζική - υπηρεσίες και οφέλη χρήσης

Οι τράπεζες ήταν εδώ και αρκετά χρόνια από τους πρώτους οργανισμούς που χρησιμοποίησαν ηλεκτρονικά κανάλια για την επικοινωνία και τις συναλλαγές εγχώριων και διασυννοριακών πελατών τους. Με την ανάπτυξη του Internet και του περιεχομένου του παγκόσμιου ιστού (WWW – World Wide Web) κατά το δεύτερο ήμισυ της δεκαετίας του '90, οι τράπεζες αξιοποίησαν τις δυνατότητες της τεχνολογίας και άρχισαν να προσφέρουν αρκετά από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους μέσω του διαδικτύου. Ο τρόπος αυτός παροχής των τραπεζικών υπηρεσιών είναι γνωστός με την ονομασία *ηλεκτρονική τραπεζική (electronic banking, e-banking ή Internet banking)* και περιλαμβάνει την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών λιανικής τραπεζικής (retail banking), τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών σε μεγάλους πελάτες και επιχειρήσεις (wholesale banking), καθώς και υπηρεσίες ηλεκτρονικών

πληρωμών με τη χρήση ηλεκτρονικών καναλιών διανομής.

Η ηλεκτρονική τραπεζική, ανεξάρτητα αν απευθύνεται σε εγχώριους ή διασυννοριακούς πελάτες, μπορεί να κατηγοριοποιηθεί σε τρία βασικά επίπεδα παροχής υπηρεσιών: (i) *Δικτυακοί τόποι (web sites) βασικού πληροφοριακού περιεχομένου*, οι οποίοι απλώς παρέχουν πληροφορίες που αφορούν τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες διαθέσιμα στους πελάτες και το ευρύ κοινό. (ii) *Web sites απλών συναλλαγών*, τα οποία επιτρέπουν στους πελάτες των τραπεζών να αποστέλουν μέσω διαδικτύου αιτήματα για διάφορες υπηρεσίες, να πραγματοποιούν ερωτήσεις για το υπόλοιπο των τραπεζικών τους λογαριασμών και να αποστέλουν οδηγίες προς τις τράπεζες, χωρίς να έχουν τη δυνατότητα πραγματοποίησης συναλλαγών μεταφοράς κεφαλαίων. (iii) *Web sites προηγμένων συναλλαγών*, τα οποία επιτρέπουν τη διενέργεια ηλεκτρονικής μεταφοράς κεφαλαίων, πληρωμής λογαριασμών και on-line πραγματοποίησης πρόσθετων προηγμένων υπηρεσιών που σχετίζονται με αρκετές από τις εφαρμογές του e-finance.

Τα web sites των περισσότερων τραπεζών μετέβησαν τα τρία αυτά στάδια – επίπεδα παροχής υπηρεσιών κατά τη διάρκεια της εξελικτικής τους πορείας και πολλές τράπεζες προσφέρουν σήμερα μέσω των δικτυακών τους τόπων μία ευρεία επιλογή από προϊόντα και υπηρεσίες, τόσο προς τις επιχειρήσεις, όσο και προς τους ιδιώτες και ελεύθερους επαγγελματίες.

Αρκετές τράπεζες με διεθνείς δραστηριότητες παρέχουν επίσης προϊόντα και υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής σε διάφορες χώρες μέσω των web sites των θυγατρικών τους, οι οποίες έχουν την άδεια να δραστηριοποιούνται στην κάθε χώρα. Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής που παρέχονται με τον τρόπο αυτό είναι απλά μία επέκταση των διεθνών δραστηριοτήτων των τραπεζών, αλλά υπόκεινται στους κανονισμούς του τραπεζικού περιβάλλοντος της κάθε χώρας. Σχετικά πρόσφατα έχουν αναπτυχθεί μοντέλα διασυννοριακής ηλεκτρονικής τραπεζικής, τα οποία καθιστούν δυνατή

την εξ αποστάσεως παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής από τραπεζικά ιδρύματα που είναι εγκατεστημένα σε μία χώρα, σε πελάτες άλλων χωρών, στις οποίες δεν διαθέτουν άδεια λειτουργίας και κατά συνέπεια δεν έχουν φυσική παρουσία.

Στα σχεδιαγράμματα που ακολουθούν περιγράφονται συνοπτικά οι περισσότεροι χρησιμοποιούμενες σήμερα ηλεκτρονικές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, που σχετίζονται με τραπεζικές, επενδυτικές και ασφαλιστικές συναλλαγές. Ορισμένες από αυτές εντάσσονται στο γενικότερο πλαίσιο του e-finance, αλλά για τους σκοπούς της παρουσίασης και με βάση την πρακτική των ελληνικών τραπεζών, τις κατατάσσουμε στις ευρύτερες υπηρεσίες του electronic banking.

Τα οφέλη από τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, οι οποίες παρέχονται μέσω Internet, είναι προφανή και αφορούν τα εξής:

- Ευκολία χρήσης και διαθεσιμότητα των υπηρεσιών σε 24ωρη βάση, 7 ημέρες την εβδομάδα, 365 ημέρες το χρόνο.
- Δυνατότητα πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της τράπεζας, ανεξάρτητη από την τοποθεσία στην οποία βρίσκεται ο χρήστης (από το σπίτι, το γραφείο, το εξωτερικό), εν γένει από οποιοδήποτε σημείο υπάρχει σταθερή πρόσβαση στο Internet, ακόμα και στην περίπτωση που ο χρήστης βρίσκεται εν κινήσει και χρησιμοποιεί το κινητό του για να έχει πρόσβαση.
- Ταχύτητα στη διενέργεια και ολοκλήρωση των συναλλαγών σε σχέση με τους παραδοσιακούς τρόπους (βλέπε τραπεζικές συναλλαγές μέσω δικτύου καταστημάτων), αλλά και σε σχέση με τα υπόλοιπα εναλλακτικά κανάλια διανομής των υπηρεσιών (βλέπε συναλλαγές μέσω τηλεφώνου - phone banking, συναλλαγές μέσω αυτόματων ταμειολογιστικών μηχανών - ATM κ.λπ.).
- Υψηλό επίπεδο ασφάλειας συναλλαγών, καλύτερο από οποιοδήποτε επίπεδο ασφάλειας παρέχουν σήμερα οι παραδοσιακοί και εναλλακτικοί τρόποι διενέργειας συναλλαγών (βλέπε κατάσταση, τηλέφωνο, ATM κ.λπ.).

- Αποδοτικότερη διαχείριση των πάσης φύσεως συναλλαγών του χρήστη (πληροφοριακών, επενδυτικών, δανειακών, πληρωμών κ.λπ.). Οι πελάτες των τραπεζών έχουν συνολική εικόνα των λογαριασμών και των συναλλαγών τους μέσω της οθόνης του υπολογιστή τους, καθώς επίσης και πρόσβαση σε ιστορικά στοιχεία που αφορούν προηγούμενες κινήσεις και συναλλαγές.
- Πρόσβαση σε ένα ευρύ φάσμα πληροφοριών, το οποίο καλύπτει τις ποικίλες ανάγκες των τραπεζικών πελατών, τόσο των ιδιωτών, όσο και των ελεύθερων επαγγελματιών και των επιχειρήσεων ανεξαρτήτως μεγέθους και κλάδου της οικονομίας, στον οποίο δραστηριοποιούνται.
- Μείωση κόστους συναλλαγών και συνεπώς οικονομικότερη ολοκλήρωση των συναλλακτικών δραστηριοτήτων των επιχειρήσεων και ιδιωτών πελατών με τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.

Μία αναλυτικότερη εξέταση των επιμέρους υπηρεσιών, οι οποίες προσφέρονται στα πλαίσια του e-banking, του e-investment και του e-insurance δείχνει ότι η χρήση τους συμβάλλει στη μείωση του κόστους των εργασιών που σχετίζονται με τις δευτερεύουσες και υποστηρικτικές διαδικασίες της κάθε επιχείρησης, ανεξαρτήτως μεγέθους. Η μείωση του κόστους καθίσταται εφικτή, λόγω της δυνατότητας που παρέχουν οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής για κεντροποίηση και αυτοματοποίηση διάφορων εργασιών (βλέπε πιο κάτω συγκεκριμένα χαρακτηριστικά παραδείγματα), γεγονός που οδηγεί στην τυποποίησή τους, στον αποτελεσματικότερο έλεγχο ολοκλήρωσής τους, στην ταχύτερη εκτέλεσή τους και στην ταυτόχρονη κατάργηση χρονοβόρων και κοστοβόρων ενεργειών, οι οποίες συνήθως απασχολούν ανθρώπινους αλλά και υλικούς πόρους. Με τον τρόπο αυτό είναι δυνατός ο επαναπροσδιορισμός του αριθμού του προσωπικού που είναι απαραίτητος για την ολοκλήρωση των εργασιών αυτών, καθώς και η εξοικονόμηση υλικών πόρων.

Το ίδιο ακριβώς ισχύει και για πολλές από τις δραστηριότητες των ιδιωτών και ελεύθερων επαγγελματιών που έχουν σχέση με τις τραπεζικές, επεν-

δυτικές και ασφαλιστικές τους συναλλαγές, αλλά και με τις υποχρεώσεις τους για πληρωμές τρίτων.

Για να γίνουν περισσότερο κατανοητά τα πιο πάνω οφέλη περιγράφονται στη συνέχεια αντιπροσωπευτικές, μέσω Internet, υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής και οι χρήσεις-εφαρμογές τους σε υποστηρικτικές δραστηριότητες της αλυσίδας αξίας (βλέπε οικονομικές υπηρεσίες/λογιστήριο, διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού, διοικητικές υπηρεσίες, υπηρεσίες προμηθειών κ.λπ.):

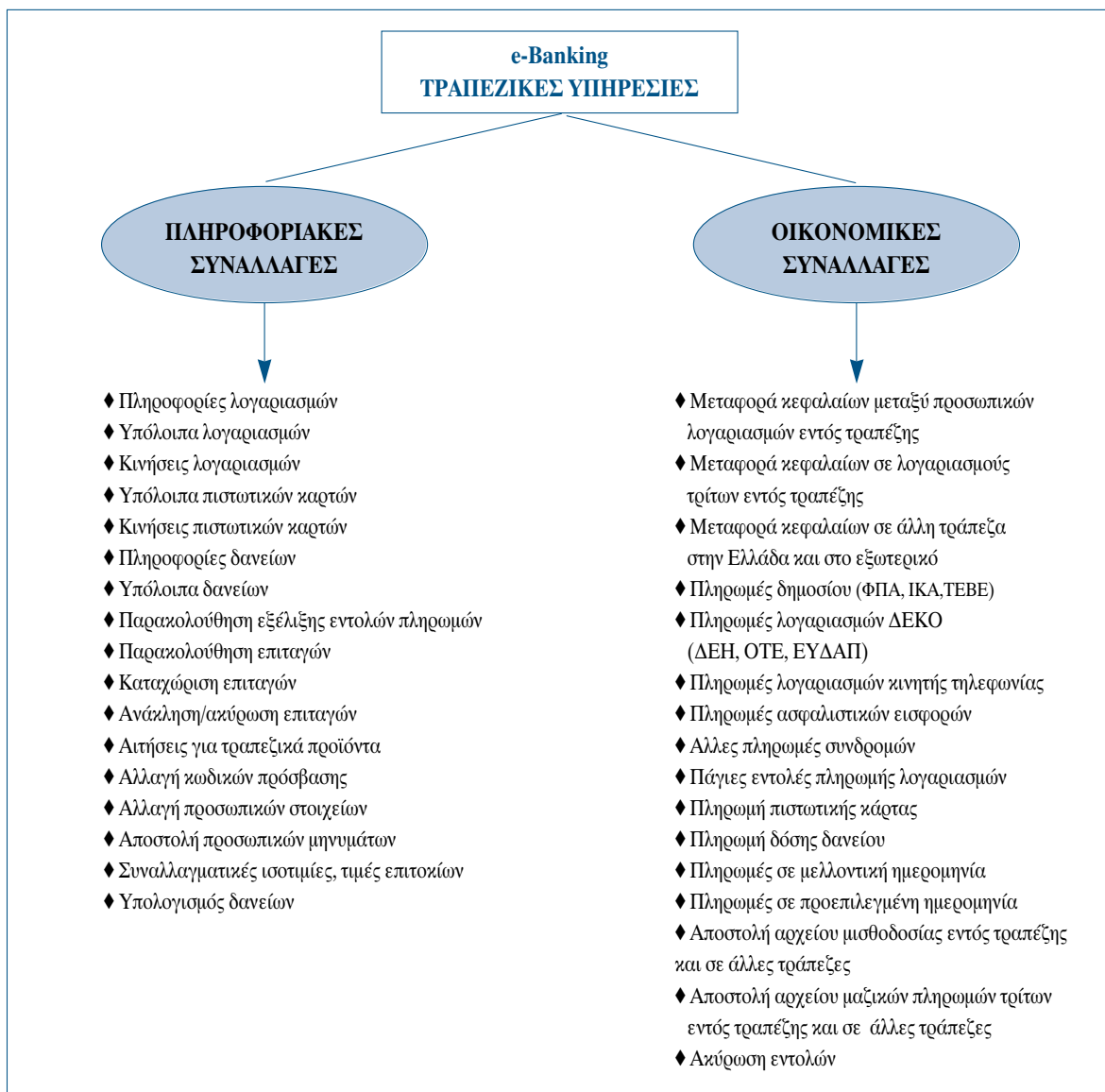
- *Μεταφορές κεφαλαίων* σε λογαριασμούς που τηρούνται στην ίδια τράπεζα ή/και σε λογαριασμούς που τηρούνται σε άλλες τράπεζες. Επιχειρήσεις, ελεύθεροι επαγγελματίες και ιδιώτες έχουν τη δυνατότητα να αποστέλουν για όλες τις τακτικές πληρωμές, αλλά και τις έκτακτες υποχρεώσεις τους, εντολές μεταφοράς κεφαλαίων σε πίστωση λογαριασμών που τηρούνται είτε στην ίδια τράπεζα με την τράπεζα που τηρεί το λογαριασμό του εντολέα είτε σε άλλες τράπεζες στην Ελλάδα και στο εξωτερικό. Οι τακτικές και περιοδικές πληρωμές προς τρίτους (π.χ. πληρωμές προμηθευτών, συνεργατών κ.λπ.), μπορούν να ομαδοποιηθούν σε ένα αρχείο πληρωμών, το οποίο διαβιβάζεται μέσω Internet με μία μόνο κίνηση προς την τράπεζα του εντολέα. Η τράπεζα αναλαμβάνει στη συνέχεια να πραγματοποιήσει με αυτοματοποιημένες διαδικασίες την προώθηση των εντολών μεταφοράς κεφαλαίων προς τις τράπεζες που τηρούν τους λογαριασμούς των τελικών δικαιούχων.
- *Παρακολούθηση επιταγών*, οι οποίες βρίσκονται σε κυκλοφορία και δυνατότητα ελέγχου του status κάθε επιταγής. Ο χρήστης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής μπορεί να παρακολουθεί μέσω Internet τις επιταγές που έχει εκδώσει και βρίσκονται σε κυκλοφορία, ποιες από αυτές έχουν πληρωθεί, ποιες έχουν ακυρωθεί, ποιες παραμένουν ανεξόφλητες, ποιες έχουν ανακληθεί. Παρέχεται η δυνατότητα on-line αίτησης προς την τράπεζα για ανάκληση επιταγής.

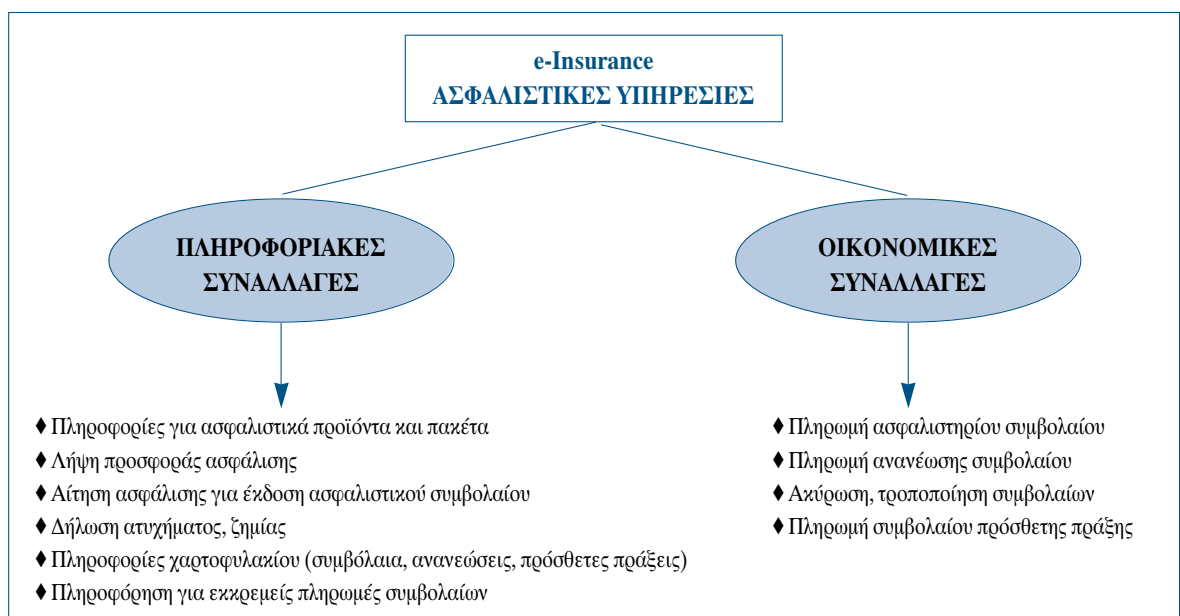
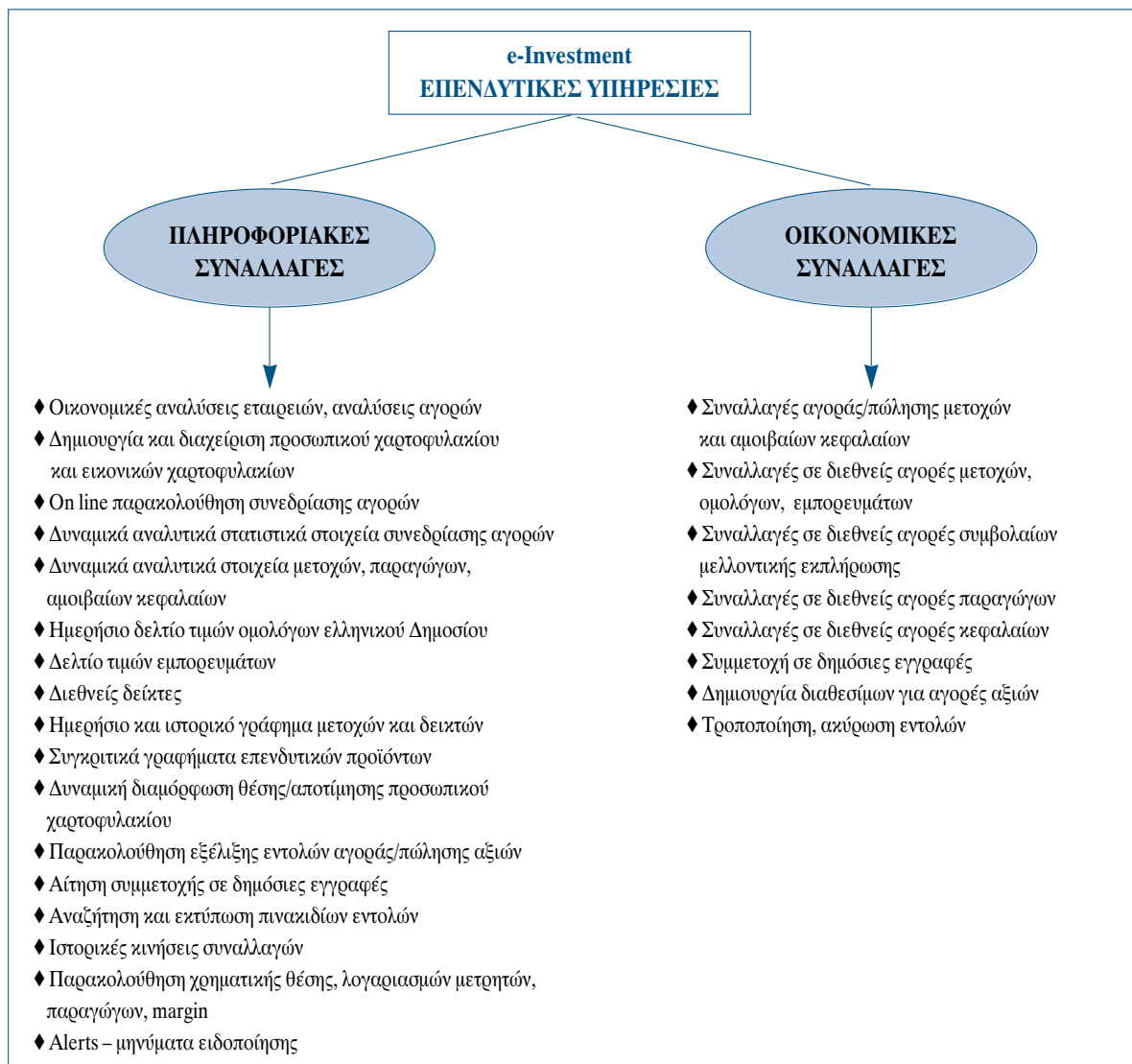
- *Πληρωμές λογαριασμών* επιχειρήσεων κοινής ωφέλειας, κινητής τηλεφωνίας και οποιουδήποτε παροχέα υπηρεσιών με συνδρομητική σχέση.
- *Πληρωμές υποχρεώσεων προς Δημόσιο*, και ειδικότερα πληρωμές χρεωστικού φόρου προστιθέμενης αξίας (ΦΠΑ), ασφαλιστικών εισφορών ΙΚΑ και ΤΕΒΕ.
- *Προγραμματισμός πληρωμών* για εκτέλεση σε μελλοντική ημερομηνία ή σε προεπιλεγμένες ημερομηνίες κάθε μήνα, εφόσον πρόκειται για επαναλαμβανόμενες, περιοδικές υποχρεώσεις προς τρίτους.
- *Διαχείριση διαθεσίμων* και on-line αγοραπωλησία μετοχικών αξιών, αμοιβαίων κεφαλαίων, ομολόγων, παράγωγων προϊόντων με αυτόματη χρεωπίστωση του τραπεζικού λογαριασμού του εντολέα που τηρείται στην τράπεζα.
- *Πληροφοριακά στοιχεία* για υπόλοιπα λογαριασμών, ιστορικές κινήσεις, συνολική εικόνα της συναλλακτικής σχέσης με την τράπεζα.
- *Πληροφοριακά στοιχεία* που αφορούν τιμές ξένων νομισμάτων, επιτοκίων, δελτία τιμών εμπορευμάτων, οικονομικές ειδήσεις και αναλύσεις αγορών.
- *Αυτόματη πληρωμή μισθοδοσίας* προσωπικού της επιχείρησης, με αποστολή αρχείου μέσω Internet και με δυνατότητα on-line διόρθωσης λανθασμένων εγγραφών ή τροποποίησης της εντολής πληρωμής μισθοδοσίας.
- *Επιλογές ασφαλιστικών πακέτων* και πληρωμές ασφαλιστικών εισφορών προσωπικού.
- *Πληρωμές νοσηλείων και ιατρικών εξόδων* προσωπικού με αποστολή αρχείου μέσω Internet.
- *Πληρωμή εταιρικών πιστωτικών καρτών*, οι οποίες διατίθενται σε επιλεγμένο προσωπικό της επιχείρησης και παρακολουθήση της κίνησης (statement) των καρτών αυτών.

Μία απλή παρατήρηση όλων των υπηρεσιών που παρέχονται σήμερα από τις τράπεζες μέσω Internet και των δυνατοτήτων που προσφέρουν για ταχύτερες, ασφαλέστερες, ποιοτικότερες και οικονομικότερες συναλλαγές, οδηγούν στο ασφαλές

συμπέρασμα, ότι η χρήση του Internet και των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι απαραίτητη για κάθε επιχείρηση, ελεύθερο επαγγελματία αλλά και σύγχρονο πολίτη της σημερινής κοινωνίας. Οι ρυθμοί αύξησης της χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής τα τελευταία χρόνια, συνηγορούν προς την κατεύθυνση αυτή. Δεδομένων των

διάφορων έργων που βρίσκονται σε εξέλιξη στα πλαίσια της Κοινωνίας της Πληροφορίας και τα οποία αφορούν τις μέσω Internet συναλλαγές του πολίτη με τη δημόσια διοίκηση, προβλέπεται περαιτέρω διεύρυνση του νέου αυτού μέσου και των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής στον ενεργό πληθυσμό.





ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

ΔΗΜΗΤΡΗ ΜΑΥΡΟΓΙΑΝΝΗ

Διευθύνωντος Συμβούλου EFG e-Solutions

Η διασφάλιση του απορρήτου των ηλεκτρονικών συναλλαγών αποτελεί πρωταρχικό στόχο για κάθε τράπεζα και οι επενδύσεις σε αυτόν τον τομέα υπήρξαν και συνεχίζουν να είναι πολύ σημαντικές. Παράλληλα παρατηρείται μια διστακτικότητα από πλευράς κοινής γνώμης στη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, με κύρια αιτία την άγνοια σε θέματα ασφάλειας. Το σίγουρο είναι πως, για να επιτευχθεί ο στόχος και να αντιμετωπιστούν οποιεσδήποτε πιθανές απειλές, η συνεργασία τραπεζών και χρηστών είναι απαραίτητη.

θέση να πιστοποιήσει την ταυτότητά της στο Διαδίκτυο. Ένα παράδειγμα παροχέα τέτοιου είδους πιστοποίησης, ιδιαίτερα γνωστό στο ευρύ κοινό, είναι η εταιρεία Verisign. Για τον τελικό χρήστη αυτό μπορεί εύκολα να αναγνωριστεί από την εμφάνιση ενός μικρού εικονιδίου με μορφή λουκέτου στο κάτω μέρος των συγκεκριμένων σελίδων, μέσω του οποίου ο χρήστης μπορεί να επιβεβαιώσει ότι βρίσκεται στο σωστό προορισμό.

II. Ταυτοποίηση χρήστη

Όπως ακριβώς το ATM επιτρέπει μια συναλλαγή μέσω της κάρτας και ενός κωδικού, έτσι και το e-banking απαιτεί την ταυτοποίηση του χρήστη, προτού του επιτρέψει την πρόσβαση στους λογαριασμούς του. Για την ταυτοποίηση των χρηστών e-banking, οι τράπεζες ακολουθούν μια κοινή πρακτική, χρησιμοποιώντας τον προσωπικό κωδικό χρήστη (username) σε συνδυασμό με ένα επίσης προσωπικό μυστικό κωδικό (password). Ο χρήστης πρέπει να παραλαμβάνει τους δύο προσωπικούς του κωδικούς ξεχωριστά. Κοινή πρακτική αποτελεί επίσης οι προσωπικοί κωδικοί να μπλοκάρονται μετά από κάποιες λανθασμένες προσπάθειες εισαγωγής του χρήστη, καθώς οι συνεχείς λανθασμένες προσπάθειες θεωρούνται ύποπτες. Για την περαιτέρω διασφάλιση των χρηστών, ορισμένες τράπεζες έχουν προχωρήσει σε ένα επιπλέον επίπεδο ασφάλειας, με πρόσθετους κωδικούς, αριθμούς εξουσιο-

Ο ρόλος της τράπεζας

Οι τράπεζες επικεντρώνουν τις προσπάθειές τους στη διασφάλιση της συναλλαγής με τον τελικό χρήστη, σε όλα τα στάδια που περιλαμβάνονται μέχρι την επιτυχή ολοκλήρωσή της. Απαραίτητη είναι η ταυτοποίηση της ίδιας της τράπεζας, του τελικού χρήστη, αλλά και η διασφάλιση του απορρήτου της “συνομιλίας” τους. Επίσης υπάρχουν και κάποιες επιπρόσθετες δικλίδες ασφαλείας, που ενισχύουν περαιτέρω τις προσπάθειες των τραπεζών στην αντιμετώπιση εξωτερικών απειλών.

I. Ταυτοποίηση τράπεζας

Κάθε τράπεζα επιλέγει έναν αναγνωρισμένο παροχέα (Trusted Third Party), ο οποίος να είναι σε

δότησης συναλλαγής (TAN) και ψηφιακά πιστοποιητικά. Οι αριθμοί TAN (Transaction Authorization Number) είναι αριθμοί που απαιτούνται για την πραγματοποίηση μιας συναλλαγής, δημιουργούνται από την τράπεζα, δέρονται με τον κωδικό του χρήστη και εισάγονται κατά τη διαδικασία της συναλλαγής. Το ψηφιακό πιστοποιητικό (digital certificate) αποτελεί το μέσο που παρέχει τη δυνατότητα στον κάτοχό του να υπογράψει ψηφιακά όλες τις ηλεκτρονικές συναλλαγές που εκτελεί μέσα από το e-banking. Το πιστοποιητικό, όταν εγκατασταθεί σε κάποιον υπολογιστή, προσφέρει τη δυνατότητα ταυτοποίησης του χρήστη και επιτρέπει συναλλαγές και μεταφορές χρημάτων μεταξύ λογαριασμών μόνο από το συγκεκριμένο χρήστη. Τα επιπλέον επίπεδα ασφάλειας απαιτούνται συνήθως σε συναλλαγές που περιλαμβάνουν μεταφορές χρηματικών ποσών και όχι για συναλλαγές ενημερωτικού χαρακτήρα. Η φιλοσοφία είναι παρόμοια με αυτήν που ακολουθείται στα γκισέ των τραπεζών, όπου ο υπάλληλος απαιτεί από τον πελάτη την επίδειξη της ταυτότητάς του, όταν αυτός ζητήσει τη μεταφορά χρημάτων.

III. Εξασφάλιση της μεταφοράς δεδομένων

Μια επιπρόσθετη δικλείδα ασφαλείας, με την οποία εξασφαλίζεται το απόρρητο κατά τη μεταφορά των δεδομένων, είναι η κρυπτογράφηση τους. Το πρωτόκολλο επικοινωνίας SSL (Secure Sockets Layer) μαζί με την κρυπτογράφηση στα 128bit εξασφαλίζει την ασφάλεια των συναλλαγών μέσω Διαδικτύου. Η κρυπτογράφηση με 128bit σημαίνει ότι υπάρχουν 2^{128} πιθανά κλειδιά που χρησιμοποιούνται για την κρυπτογράφηση των μηνυμάτων από τον Internet Explorer στον server της τράπεζας. Για αυτόν το λόγο η κρυπτογράφηση στα 128bit θεωρείται πρακτικά αδύνατο να παραβιαστεί. Ο χρήστης μπορεί να αναγνωρίσει εάν η σελίδα στην οποία βρίσκεται είναι ασφαλής, καθώς το πρωτόκολλο που εμφανίζεται με τη διεύθυνση της τράπεζας με-

τατρέπεται από “http” σε “https” και εμφανίζεται παράλληλα και το χαρακτηριστικό εικονίδιο με το λουκέτο στο κάτω μέρος της σελίδας.

IV. Ελεγχόμενη πρόσβαση στα συστήματα της τράπεζας

Η πρόσβαση στα συστήματα των περισσότερων τραπεζών (servers) προστατεύεται από τελευταία τεχνολογία Firewall και IDS (Intrusion Detection Systems), η οποία επιτρέπει τη χρήση συγκεκριμένων υπηρεσιών, απαγορεύοντας παράλληλα την πρόσβαση σε συστήματα και βάσεις δεδομένων με απόρρητα στοιχεία και πληροφορίες της τράπεζας σε μη αναγνωρισμένους χρήστες.

V. Επιπλέον δικλείδες ασφαλείας

- **Εισαγωγή στοιχείων εισόδου:** Καθώς παρατηρήθηκε η εμφάνιση ιών, οι οποίοι είχαν τη δυνατότητα να καταγράφουν πληκτρολογήσεις χρηστών, ορισμένες τράπεζες υιοθέτησαν τη χρήση εικονικού πληκτρολογίου για την καταχώριση των στοιχείων χρήστη ή επιλεκτικά την καταχώριση ορισμένων από τα στοιχεία αυτά (π.χ. το 1ο και το 3ο γράμμα του κωδικού). Έτσι, ακόμα κι αν μπορούσε να υποκλαπεί ο ένας από τους δύο κωδικούς ταυτοποίησης, δεν θα είχε καμία ισχύ η αποκλειστική του χρήση και ο χρήστης θα παρέμενε ασφαλής.
- **Αυτόματη αποσύνδεση χρήστη:** Στις περισσότερες εφαρμογές e-banking, η ολοκλήρωση μιας συναλλαγής επιτρέπεται μέσα σε ένα συγκεκριμένο χρονικό όριο (συνήθως πέντε έως δεκαπέντε λεπτά), μετά τη λήξη του οποίου το σύστημα αποσυνδέει το χρήστη αυτόματα.
- **Υποχρεωτική αλλαγή κωδικών:** Η πλειονότητα των τραπεζών υποχρεώνει τους χρήστες e-banking στην άμεση αλλαγή των προσωπικών τους κωδικών με κάποιους της επιλογής τους, οι

οποίοι να εντυπώνονται και πιο εύκολα στη μνήμη. Συνήθης πρακτική αποτελεί επίσης η αυτόματη απενεργοποίηση των κωδικών μετά από ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, στο οποίο ο χρήστης δεν έχει προχωρήσει σε κάποια συναλλαγή.

VI. Διαδικασίες

Παράλληλα με την απαραίτητη τεχνολογική υποδομή, η διασφάλιση των ηλεκτρονικών συναλλαγών απαιτεί και την υιοθέτηση αυστηρών διαδικασιών από την τράπεζα, όσον αφορά την ανάπτυξη, διαχείριση και προσφορά της υπηρεσίας e-banking. Είναι κοινή τραπεζική πρακτική, που ακολουθείται και στις υπηρεσίες e-banking, να προστατεύονται τα προγράμματα και τα συστήματα από διαδικασίες που απαιτούν συνδυασμένες ενέργειες δύο ή περισσότερων ανθρώπων από διαφορετικά τμήματα. Παράλληλα όλες οι νέες εφαρμογές σχεδιάζονται και υλοποιούνται κάτω από ιδιαίτερα αυστηρές διαδικασίες ελέγχου προτού παραδοθούν. Τέλος, πολλές τράπεζες επιλέγουν τη συνεργασία με ανεξάρτητους εξωτερικούς φορείς για τον έλεγχο της λειτουργίας των διαδικασιών που ακολουθούν.

Ο ρόλος του χρήστη

Οι τράπεζες από μόνες τους δεν είναι σε θέση να εξασφαλίσουν απόλυτα την ασφάλεια των συναλλαγών, είτε ηλεκτρονικών είτε φυσικών. Η προσοχή και η ανάληψη προληπτικών μέτρων από τη μεριά του χρήστη σε συνδυασμό με τις απαραίτητες παροχές από την τράπεζα, μπορούν να εξασφαλίσουν την επιτυχία της συναλλαγής. Συγκεκριμένα, κάθε χρήστης υπηρεσιών e-banking θα πρέπει να έχει υπόψη του πως:

- Οι κωδικοί εισόδου στο e-banking είναι αυστηρά προσωπικοί και σε καμία περίπτωση δεν πρέπει ο ιδιοκτήτης τους να τους μοιράζεται με

κανέναν. Καλό θα ήταν κάθε χρήστης να αποστηθίζει τους κωδικούς του και να μην τους έχει σε γραπτή μορφή, καθώς υπάρχει ο κίνδυνος να κλαπούν, και να τους αλλάξει τακτικά. Επίσης καλό είναι να μην χρησιμοποιούνται οι κωδικοί που έχουν επιλεγθεί για είσοδο στο e-banking και σε άλλα, μη ασφαλή sites.

- Είναι απαραίτητος ο έλεγχος της διεύθυνσης της ιστοσελίδας, στην οποία θα εισάγει τα στοιχεία του, καθώς μπορεί να αποτελεί αντιγραφή κάποιου τραπεζικού site, με σκοπό την παραπλάνηση και την απόκτηση των προσωπικών του στοιχείων. Στην περίπτωση που η ηλεκτρονική διεύθυνση δεν είναι εμφανής, ένας ακόμη τρόπος επιβεβαίωσης της ταυτότητας της ιστοσελίδας είναι μέσω του εικονιδίου (λουκέτο), το οποίο εμφανίζεται στις ασφαλείς τραπεζικές σελίδες.
- Είναι απαραίτητη η εγκατάσταση στον υπολογιστή προγράμματος που να τον προστατεύει από την απειλή ιών. Καθώς παρατηρείται συνεχώς η εμφάνιση καινούριας μορφής ιών, η συχνή ανανέωση των σχετικών προγραμμάτων είναι επίσης απαραίτητη.
- Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δίνεται σε περίπτωση που ο υπολογιστής που χρησιμοποιείται δεν ανήκει στο χρήστη (αεροδρόμια, internet café, κ.λπ.) κυρίως στο τι επιλέγει να αποθηκεύσει σε αυτόν.



ON-LINE ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ: Ο ΚΑΘΟΡΙΣΤΙΚΟΣ ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΤΥΧΙΑ ΤΟΥ E-BANKING ΕΝΣΩΜΑΤΩΝΟΝΤΑΣ ΤΗΝ “ΑΝΘΡΩΠΙΝΗ ΑΙΣΘΗΣΗ” ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

ΔΗΜΗΤΡΗ ΓΕΩΡΓΟΠΟΥΛΟΥ

Διευθυντή Εναλλακτικών Δικτύων της NovaBank

.....

Το περιβάλλον και οι επιδιώξεις

Η ανάπτυξη υπηρεσιών e-banking από τις τράπεζες στοχεύει καταρχάς στην προσφορά ενός ακόμη μέσου εξυπηρέτησης των πελατών χωρίς χρονικούς και χωροταξικούς περιορισμούς. Έχουν αναλυθεί σε αρκετή λεπτομέρεια τα οφέλη που προκύπτουν για την τράπεζα και τον πελάτη από την προσφορά αυτών των υπηρεσιών και κυρίως σε ό,τι αφορά το μικρότερο κόστος, την ευκολία και την άμεση πρόσβαση. Δεν θα ήταν υπερβολή να πούμε ότι οι υπηρεσίες e-banking αποτελούν σήμερα ένα βασικό και σημαντικό κανάλι εξυπηρέτησης των πελατών, η ύπαρξη του οποίου θεωρείται δεδομένη τόσο από τις τράπεζες όσο και από τους πελάτες.

Ο στόχος λοιπόν των υπηρεσιών e-banking είναι η προσφορά προς τους πελάτες εύκολης πρόσβασης στην τράπεζα 24 ώρες την ημέρα 7 ημέρες την εβδομάδα, με χαμηλότερο κόστος, μετακινώντας τις συναλλαγές “ρουτίνας” από τα παραδοσιακά καταστήματα στις on-line υπηρεσίες. Ο σημαντικότερος από τους παράγοντες επιτυχίας των υπηρεσιών e-banking είναι η αποτελεσματική και ποιοτική on-line εξυπηρέτηση.

Ο πελάτης λαμβάνει ως εμπειρία την εξυπηρέτηση που προσφέρεται από την τράπεζα. Εμπειρία που καταχωρείται βαθιά στη μνήμη του σε τέτοιο βαθμό που χαρακτηρίζει τη συμπεριφορά του απέναντι στην τράπεζα. Η τράπεζα μπορεί να χάσει έναν πελάτη, αν οι εμπειρίες από τη σχέση του με την τράπεζα είναι κατώτερες των προσδοκιών του.

Στο σημερινό εξαιρετικά ανταγωνιστικό επιχειρηματικό περιβάλλον έχει καθοριστική σημασία, όχι μόνο η προσέλκυση νέων πελατών, αλλά και η διατήρηση των υπαρχόντων και μάλιστα η ενδυνάμωση των σχέσεων με την τράπεζά τους (π.χ. με αύξηση των προϊόντων που ο πελάτης έχει αγοράσει από την τράπεζα), δηλαδή η δημιουργία πιστών πελατών. Ο πιστός πελάτης είναι εκείνος που θα πραγματοποιεί επαναλαμβανόμενες αγορές σε βάθος χρόνου και έτσι θα αναδειχθεί σε κερδοφόρο πελάτη.

Η εμπειρία αποκτά μια σημαντικά μεγαλύτερη δυναμική όταν παρέχεται on-line, μέσω υπηρεσιών e-banking, γιατί ο μόνος ο οποίος εκκινεί και ελέγχει την όλη διαδικασία είναι ο πελάτης, επιλέγοντας το χώρο και τη χρονική στιγμή που τον εξυπηρετεί.

On-line έρευνα που διενεργήθηκε από το CRM Guru στις ΗΠΑ έδειξε ότι οι business managers πιστεύουν ότι: η αύξηση της παραγωγικότητας και η μείωση των δαπανών είναι σημαντικές επιδιώξεις, αλλά μεγαλύτερη αξία για τον τραπεζικό οργανισμό προκύπτει από την ενίσχυση των σχέσεων με τους πελάτες:

Προσδοκώμενο όφελος από την on-line εξυπηρέτηση	Συμφωνούν
Βελτίωση της ικανοποίησης των πελατών (πιστοί πελάτες)	89%
Αύξηση της διατήρησης πελατών	87%
Βελτίωση της ανταγωνιστικότητας των υπηρεσιών	83%
Αναδιάρθρωση του προσωπικού εξυπηρέτησης	74%
Μείωση του προσωπικού εξυπηρέτησης	57%

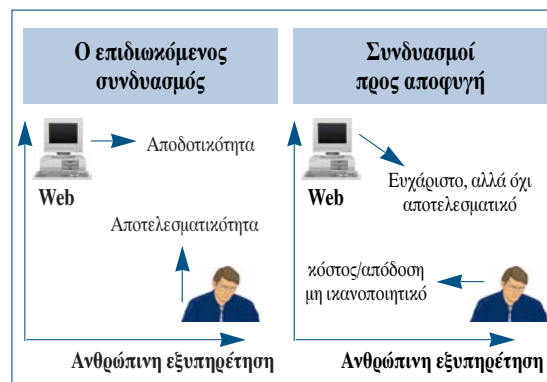
Πηγή: CRMGuru

Ο στόχος μέσω της on-line εξυπηρέτησης είναι να προστίθεται συνεχώς αξία στη σχέση με τον πελάτη, ώστε όχι μόνο να μένει ευχαριστημένος και άρα πιστός προς την τράπεζά του, αλλά και να το διαδώσει σε φίλους και γνωστούς (“loyalty effect”). Στο χώρο του Διαδικτύου ιδιαίτερα μπορούμε να πούμε ότι: “word of mouse spreads faster than word of mouth”. Οι συστάσεις των υπαρχόντων πελατών φέρνουν νέους πελάτες χωρίς πρόσθετο κόστος.

Οι βασικές αρχές

Το μεγάλο στοίχημα, το οποίο θα πρέπει να κερδηθεί μέσω μιας αποτελεσματικής και δυναμικής on-line εξυπηρέτησης, είναι η ενίσχυση του “loyalty effect”. Ποια είναι όμως τα στοιχεία εκείνα που χαρακτηρίζουν μια επιτυχημένη on-line εξυπηρέτηση;

Πριν προχωρήσουμε στην παρουσίαση αυτών των στοιχείων, θα πρέπει να τονιστεί ότι η on-line εξυπηρέτηση είναι δυσκολότερη και πολυπλοκότερη σε σχέση με την εξυπηρέτηση “πρόσωπο με πρόσωπο”. Η τράπεζα καλείται να συνδυάσει την αποδοτικότητα του e-banking με την αποτελεσματικότητα της ανθρώπινης επαφής. Με αυτό το συνδυασμό επιδιώκει να προσφέρει μια νέα εμπειρία στους πελάτες της.



Θα πρέπει να σημειωθεί ότι τα τελευταία χρόνια υπάρχει η τάση τα παραδοσιακά τραπεζικά καταστήματα να εξελιχθούν περισσότερο σε κέντρα συμβουλευτικής πώλησης, παρά σε σημεία πραγματοποίησης συναλλαγών (εστιάζοντας στην προσφορά ολοκληρωμένων λύσεων με έμφαση στην προσωπική εξυπηρέτηση). Η παροχή ενημερωτικών και συμβουλευτικών υπηρεσιών, καθώς και η “προσωπική” εξυπηρέτηση αποτελούν τα συστατικά του e-banking. Είναι οι βασικοί άξονες, πάνω στους οποίους υλοποιείται η σύγχρονη ηλεκτρονική τραπεζική.

Ας δούμε λοιπόν τις βασικές αρχές που προάγουν την on-line εξυπηρέτηση:

➤ **Διαφοροποίηση του περιεχομένου και των υπηρεσιών σε διαφορετικές ομάδες πελατών ή ακόμη και σε κάθε πελάτη (on-line self-service).** Παρόλο που το Internet προσφέρει τέτοια ευκολία πρόσβασης, δεν θα πρέπει ο οργανισμός να μπαίνει στον “πειρασμό” να προσφέρει όλα σε όλους. Η τράπεζα πρέπει να δώσει απαντήσεις σε δύο ερωτήσεις:

Ποιος είναι ο σκοπός της συγκεκριμένης παρουσίας στο web και ποια είναι η αγορά-στόχος (π.χ. νέοι επαγγελματίες, οικογενειάρχες, μικρές επιχειρήσεις, επενδυτές κλπ.). Είναι απαραίτητη η δημιουργία μιας γνωστικής βάσης με ποιοτικά και όχι μόνο με ποσοτικά χαρακτηριστικά, έτσι ώστε ο πελάτης να μη “χάνεται” κατά την πλοήγησή του στο web, καθώς και να βρίσκει εύκολα την απάντηση στις ερωτήσεις και τις απορίες του. Για το σκοπό αυτό είναι χρήσιμη η καταγραφή των επιλογών (clicks) των πελατών και βάσει αυτών να διαμορφώνεται ανάλογα το περιεχόμενο.

- **Ευκολία στην πλοήγηση, χρηστικότητα.** Η κοινή λογική που ισχύει στο φυσικό κόσμο έχει εφαρμογή και στο e-banking. Για παράδειγμα, αν η υποβολή μιας αίτησης ή μια συναλλαγή απαιτεί σημαντικό χρόνο, με πολύπλοκα βήματα, τότε αυξάνονται οι πιθανότητες για παραλείψεις και λάθη, ενώ υπάρχει ο κίνδυνος να αποτραπεί ο πελάτης να κάνει το ίδιο στο μέλλον. Το Gartner Group εκτιμά ότι τα δύο τρίτα των πελατών εγκαταλείπουν ένα site εξαιτίας της πολυπλοκότητας.
- **Αυτοματοποίηση της δημιουργίας και διαχείρισης του περιεχομένου.** Το περιεχόμενο που αφορά τα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες είναι απέραντο. Αν απαιτείται η σύμπραξη πολλών ανθρώπων και πολύς χρόνος για να εκδοθεί στο web, τότε αυτό σίγουρα αποτελεί τροχοπέδη που θα οδηγήσει σε ανεπάρκεια πληροφόρησης. Η αυτοματοποίηση της διαχείρισης του περιεχομένου γίνεται κρίσιμη. Το κατάλληλο λογισμικό επιτρέπει στα διάφορα τμήματα της τράπεζας εύκολα και γρήγορα να δημοσιοποιούν περιεχόμενο (ή/και νέες συναλλαγές) με τέτοιο τρόπο σαν να συναλλάσσονται απευθείας με τους πελάτες.
- **Διαχείριση των e-mails.** Οι πελάτες θα πρέπει να ενθαρρύνονται στο να υποβάλλουν ερωτήσεις μέσω e-mail. Το e-mail έχει εξελιχθεί σε αξιόλογο μέσο αμφίδρομης επικοινωνίας και μέσω αυτού μπορεί να γίνει διαχείριση ζητημάτων των πελατών ή υποβολή ερωτήσεων. Οι απαντήσεις πρέπει να χαρακτηρίζονται από σαφήνεια, προσω-

ποποίηση, προσφορά εναλλακτικών προτάσεων και να δίνονται μέσα σε ένα εύλογο χρονικό διάστημα (συνήθως μέσα στην ίδια εργάσιμη ημέρα). Ο πελάτης θα εμπιστευθεί τον οργανισμό που θα απαντήσει άμεσα και όχι όσους χρειάζονται εβδομάδες, ακόμη και μήνες, για μια απάντηση. Η ανάλυση του περιεχομένου των e-mails με σκοπό την εύρεση λέξεων-κλειδιών, αναφορών σε προϊόντα κλπ. είναι πολύτιμη πληροφορία που μπορεί να αξιοποιηθεί ανάλογα.

- **Σύνδεση και ολοκλήρωση με το contact center (web collaboration).** Σε επιλεγμένα σημεία τόσο του πληροφοριακού τμήματος του δικτυακού τόπου, όσο και των τραπεζικών συναλλαγών μπορεί να υπάρχει σύνδεση με αντιπρόσωπο της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (contact center). Στόχος είναι η καθοδήγηση του πελάτη κατά τη διάρκεια της πλοήγησής του. Όταν ο πελάτης το επιλέξει, ο αντιπρόσωπος μπορεί να βλέπει τις ίδιες οθόνες μαζί του και να επικοινωνήσει είτε τηλεφωνικά είτε με ταυτόχρονη ανταλλαγή μηνυμάτων (live chat).
- **Ειδοποιήσεις (alerts).** Μια εξαιρετικά χρήσιμη και χρηστική υπηρεσία. Ο πελάτης ενημερώνεται με e-mail, με γραπτό μήνυμα στο κινητό τηλέφωνο (SMS), με κλήση από αντιπρόσωπο της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης. Ο πελάτης ξέρει ότι η τράπεζά του είναι πάντα κοντά του έτοιμη να τον ενημερώσει για τις οικονομικές του συναλλαγές, καθώς και να τον πληροφορήσει για ό,τι αυτός έχει προεπιλέξει.
- **Κόστη και τιμολόγηση.** Ένας καταναλωτής δεν θα πλήρωνε ποτέ τις τιμές ενός ακριβού εστιατορίου για ένα self-service γεύμα, ανεξάρτητα από το πόσο καλό είναι το φαγητό. Αντιστοιχία υπάρχει και στις on-line υπηρεσίες. Είναι ευρέως γνωστό ότι οι on-line συναλλαγές έχουν χαμηλότερο κόστος για την τράπεζα και περιμένει να έχει ανάλογο όφελος. Επιπρόσθετα στο Δίκτυο είναι πολύ εύκολη η σύγκριση των τιμών μεταξύ των ανταγωνιστών, διευκολύνοντας τον πελάτη στις επιλογές του. Ένας καλός τρόπος, ο οποίος ενισχύει την εμπιστοσύνη των πελατών

απέναντι στην τράπεζα, είναι η παροχή συμβουλών, οι οποίες μπορεί να έχουν ως αποτέλεσμα το χαμηλότερο συνολικό κόστος στις συναλλαγές του (π.χ. τρόπος χρήσης πιστωτικής κάρτας, πάγιες εντολές, on-line πληρωμή λογαριασμών, τα πλεονεκτήματα των εναλλακτικών δικτύων κ.λπ.).

- **Μέτρηση των απόψεων των πελατών.** Ο ευκολότερος τρόπος είναι οι on-line έρευνες. Τα αποτελέσματά τους βοηθούν στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- **Ολοκλήρωση της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης με όλα τα δίκτυα της τράπεζας.** Κάθε δίκτυο της τράπεζας αποτελεί τον κρίκο μιας αλυσίδας. Η δύναμη της αλυσίδας δεν ξεπερνά την αντοχή του πιο αδύνατου κρίκου της. Η παροχή των πληροφοριών, των συμβουλών, η αντιμετώπιση προβλημάτων θα πρέπει να γίνεται με τον ίδιο ποιοτικό τρόπο απ' όλα τα δίκτυα.

Οι υποδομές

Η εφαρμογή όσων αναφέρθηκαν προϋποθέτει την υλοποίηση υποδομών, οι οποίες έχουν σαφή πελατοκεντρικά χαρακτηριστικά.

Στο σημείο αυτό πρέπει να ξεκαθαριστεί και ο **ρόλος της τεχνολογίας**. Η τεχνολογία είναι το μέσο αλλά και η δύναμη που επιτρέπει σήμερα την υλοποίηση εξαιρετικών υπηρεσιών. Όμως και η τεχνολογία αλλάζει ρόλο για να μπορέσει να υποστηρίξει εφαρμογές στην “εποχή του πελάτη”. Από αυτό που ονομάζουμε **IT (Information Technology)** μεταβαίνουμε σε αυτό που ονομάζουμε **RT (Relationship Technology)**, δηλαδή τεχνολογία που προσδίδει αξία στη σχέση του πελάτη με την τράπεζα.

Η εφαρμογή ενός αποτελεσματικού και ευέλικτου πελατοκεντρικού συστήματος (**CRM**) είναι αναγκαία. Η εφαρμογή ενός τέτοιου συστήματος είναι δύσκολη και πολύπλοκη, τόσο στην αρχική υλοποίηση, όσο και στην καθημερινή συντήρηση και ενημέρωση. Είναι όμως το μέσο που μας βοηθά να

δημιουργούμε πιστούς πελάτες, έτσι ώστε να επηρεάζεται θετικά η κερδοφορία του οργανισμού.

Τίποτα ωστόσο δεν μπορεί να βελτιωθεί, αν δεν μπορεί να μετρηθεί. Καμία στρατηγική δεν μπορεί να πετύχει αν δεν μπορούμε να μετρήσουμε τα αποτελέσματά της. Πρώτη προτεραιότητα είναι η μέτρηση της συνολικής αξίας που δημιουργείται από τον κάθε πελάτη για την τράπεζα. Αυτό που ονομάζουμε **CVM**, δηλαδή **Customer Value Management**. Ο στόχος είναι να επιτύχουμε την πιο κερδοφόρα προσέγγιση και εξυπηρέτηση του πελάτη, μέσα από το πιο αποδοτικό δίκτυο, μετρώντας και εκτιμώντας την οικονομική επίπτωση των ενεργειών αυτών. Το CVM μας επιτρέπει να μεγιστοποιούμε την απόδοση των επενδύσεών μας (**ROI**), προσδιορίζοντας εκείνες τις ενέργειες που πρέπει να πραγματοποιήσουμε (προσέγγιση, εξυπηρέτηση, δημιουργία προϊόντων, υπηρεσιών, δικτύων), οι οποίες συνεχώς προσθέτουν αξία στη σχέση πελάτη/τράπεζας καθόλη τη διάρκεια της σχέσης αυτής.

Δεν φτάνουν όμως μόνο αυτά. Χρειάζονται διαδικασίες που να διευκολύνουν την εφαρμογή των αρχών της on-line εξυπηρέτησης. Διαδικασίες που να προάγουν την εσωτερική επικοινωνία μεταξύ των μονάδων της τράπεζας. Διαδικασίες που να συνεπικουρούν τη συνεργασία και αμεσότητα μεταξύ των φυσικών και ηλεκτρονικών δικτύων. Διαδικασίες που να έχουν ως επίκεντρο τον πελάτη.

Σαν συμπέρασμα

Η τράπεζα του 21ου αιώνα θα πρέπει να βρίσκεται εκεί που βρίσκεται και ο πελάτης. Εκεί που ζει, εκεί που εργάζεται, εκεί που αξιοποιεί τον ελεύθερο χρόνο του.

Ο ιδανικότερος ίσως τρόπος για να επιτευχθεί αυτό είναι μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Ηλεκτρονική τραπεζική που δημιουργεί θετικές εμπειρίες και εμπιστοσύνη.

Η εμπιστοσύνη συνεπάγεται τη δημιουργία ολόένα και περισσότερων πιστών πελατών και κατ'επέκταση περισσότερων εσόδων για την τράπεζα και καλύτερων υπηρεσιών για τον πελάτη.

ΕΡΕΥΝΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΜΕΣΩ ΤΩΝ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΩΝ ΤΟΥΣ ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΩΝ ΜΕΤΑΞΥ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΞΕΝΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

ΚΑΤΕΡΙΝΑΣ ΓΙΑΝΝΑΚΟΠΟΥΛΟΥ
ΝΙΚΟΥ ΚΥΡΕΖΗ

Διεύθυνση Μάρκετινγκ Εθνικής Τράπεζας

Οι ιστοσελίδες μιας τράπεζας στο Διαδίκτυο, δεδομένης της συνεχούς αύξησης της διείσδυσης του Internet στα νοικοκυριά και τις επιχειρήσεις, θα έχουν συνεχώς αυξανόμενη σπουδαιότητα ως κανάλι διανομής. Είναι επομένως σημαντικό οι ιστοσελίδες αυτές να αξιολογούνται και μάλιστα με τυποποιημένο τρόπο, ώστε να παρακολουθείται η εξέλιξη της εικόνας που έχουν οι επισκέπτες των ιστοσελίδων για τη συγκεκριμένη τράπεζα. Στην προσπάθειά μας να κατανοήσουμε πώς γίνονται αντιληπτές από τους έλληνες επισκέπτες τους οι ιστοσελίδες ελληνικών τραπεζών⁽¹⁾, σε σχέση με τις αντίστοιχες ιστοσελίδες ξένων τραπεζών⁽²⁾, πραγματοποιήσαμε έρευνα για το πώς αντιλαμβάνεται την ποιότητα των ιστοσελίδων αυτών ένας έλληνας επισκέπτης.

Η έρευνα υλοποιήθηκε τον Απρίλιο του 2003, με τη βοήθεια του Εργαστηρίου Πολυμέσων Επικοινωνίας και Μάρκετινγκ του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών και του ειδικού επιστημονικού συνεργάτη κ. Αντρέα Ευαγγελάτου, μέσω των οποίων εξασφαλίστηκε η συμμετοχή 150 φοιτητών του τμήματος Μάρκετινγκ και Επικοινωνίας, ως αξιολογητών ιστοσελίδων. Σύμφωνα με την ερευνητική μεθοδολογία ζητήθηκε από τους αξιολογητές αρχικά να επισκεφτούν τις ιστοσελίδες των τραπεζών

που είχαν συμπεριληφθεί στο δείγμα και στη συνέχεια να συμπληρώσουν ένα ερωτηματολόγιο, αξιολογώντας τις ιστοσελίδες που επισκέφθηκαν. Στις τράπεζες, των οποίων οι ιστοσελίδες αξιολογήθηκαν, συμπεριελήφθησαν όλες οι ελληνικές που διαθέτουν ιστοσελίδες και internet banking συναλλαγές, καθώς επίσης και οι μεγαλύτερες τράπεζες κυρίως της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Το ερωτηματολόγιο, που χρησιμοποιήθηκε για την αξιολόγηση των ιστοσελίδων, αποτελούσε μετάφραση και προσαρμογή στην ελληνική γλώσσα γνωστού επιστημονικού εργαλείου, του WebQual⁽³⁾, το οποίο θεωρείται το καταλληλότερο για τη μέτρηση της αντίληψης που έχει, όσον αφορά την ποιότητα ενός συνόλου ιστοσελίδων, ένας επισκέπτης

⁽¹⁾ Οι ελληνικές τράπεζες ήταν: Εθνική Τράπεζα, Alpha Bank, EFG Eurobank Ergasias, Εμπορική Τράπεζα, Τράπεζα Πειραιώς, Aspis Bank, Εγνατία Τράπεζα, Λαϊκή Τράπεζα, Τράπεζα Κύπρου, Novabank.

⁽²⁾ Οι ξένες τράπεζες ήταν: Deutsche Bank, Crédit Suisse Group, BNP Paribas, Bank of America Corp, J.P. Morgan Chase, UBS, HSBC Holding Plc.

⁽³⁾ WebQual ονομάστηκε η προσαρμογή από τους Barnes και Vidgen του ερωτηματολογίου που χρησιμοποιείται για τη μέτρηση της ποιότητας παροχής υπηρεσιών, του ServQual, προκειμένου να γίνει κατάλληλο για τη μέτρηση της ποιότητας ενός διαδικτυακού τόπου (web site).

τους. Μέτρηση της αξιοπιστίας του συγκεκριμένου εργαλείου έδωσε εξαιρετικά αποτελέσματα⁽⁴⁾, επιβεβαιώνοντας την καταλληλότητά του για τη συγκεκριμένη έρευνα.

Το ερωτηματολόγιο περιελάμβανε 22 παραμέτρους αξιολόγησης, καθεμία από τις οποίες αξιολογούνταν με τη βοήθεια μιας πενταβάθμιας κλίμακας διαφωνίας-συμφωνίας. Οι μεταβλητές αυτές ήταν οι ακόλουθες:

1. Ευκολία εκμάθησης
2. Αλληλεπίδραση
3. Ευκολία πλοήγησης
4. Ευκολία χρήσης
5. Ελκυστική εμφάνιση
6. Καταλληλότητα σχεδιασμού
7. Επάρκεια
8. Θετική εμπειρία
9. Ακριβής πληροφόρηση
10. Αξιόπιστη πληροφόρηση
11. Επίκαιρη πληροφόρηση
12. Σχετική πληροφόρηση
13. Κατανοητή πληροφόρηση
14. Επαρκής πληροφόρηση
15. Σωστή παρουσίαση πληροφόρησης
16. Καλή φήμη
17. Ασφάλεια συναλλαγών
18. Ασφάλεια ατομικών πληροφοριών
19. Εξατομίκευση
20. Αίσθηση συμμετοχής σε κοινότητα
21. Διευκόλυνση επικοινωνίας
22. Εκπλήρωση υποσχέσεων

Ευρήματα της έρευνας

1. Η σημαντικότητα των μεταβλητών

Η κατάταξη των εξεταζόμενων χαρακτηριστικών-μεταβλητών, σύμφωνα με τη βαρύτητα που τους έδωσαν οι ερωτώμενοι και η οποία φανερώνει τη σημασία που θα πρέπει να προσδώσουν οι τράπεζες στο μίγμα των χαρακτηριστικών κατά το σχε-

διασμό και την επανατοποθέτηση των ιστοσελίδων τους, έχει ως εξής:

ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΤΩΝ ΕΞΕΤΑΖΟΜΕΝΩΝ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ			
1.	Ασφάλεια ατομικών πληροφοριών	12.	Επίκαιρη πληροφόρηση
2.	Ασφάλεια συναλλαγών	13.	Αλληλεπίδραση
3.	Ευκολία χρήσης	14.	Θετική εμπειρία
4.	Κατανοητή πληροφόρηση	15.	Σχετική πληροφόρηση
5.	Ευκολία εκμάθησης	16.	Επαρκής πληροφόρηση
6.	Εκπλήρωση υποσχέσεων	17.	Εξατομίκευση site
7.	Ακριβής πληροφόρηση	18.	Σωστή παρουσίαση πληροφόρησης
8.	Ευκολία πλοήγησης	19.	Ελκυστική εμφάνιση
9.	Αξιόπιστη πληροφόρηση	20.	Καταλληλότητα σχεδιασμού
10.	Διευκόλυνση επικοινωνίας	21.	Καλή φήμη site
11.	Επάρκεια site	22.	Συμμετοχή σε κοινότητα

Από την παραπάνω κατάταξη φαίνεται ότι η *ασφάλεια* έχει τον πρώτο λόγο. Είναι δε χαρακτηριστικό ότι η *ασφάλεια των ατομικών πληροφοριών* βρίσκεται μπροστά και από την ίδια την *ασφάλεια των συναλλαγών* μέσα από το Internet. Η *εύκολη χρήση* είναι το αμέσως πιο σημαντικό για τους ερωτώμενους, ενώ η *κατανοητή πληροφόρηση* και η *ευκολία εκμάθησης* συμπληρώνουν την πρώτη κρίσιμη πεντάδα. Ουσιαστικά, δηλαδή, για να γίνει το νέο κανάλι διανομής τραπεζικών πληροφοριών και συναλλαγών περισσότερο μαζικό και αποδεκτό, πρώτες έρχονται η *ασφάλεια* και η *ευκολία* των πραγμάτων. Μετά από αυτά τα πρώτα βασικά στοιχεία που πρέπει να αναπτυχθούν και να “περάσουν” στο στοχευόμενο κοινό από το μάρκετινγκ των τραπεζών, αρχίζουν να επηρεάζουν ολόένα

⁽⁴⁾ Ο δείκτης αξιοπιστίας Alpha του συγκεκριμένου ερωτηματολογίου κατά την ανάλυση αξιοπιστίας (reliability analysis) βρέθηκε ιδιαίτερα υψηλός Alpha = 0,9218, όταν με Alpha > 0,9 η αξιοπιστία του ερωτηματολογίου θεωρείται εξαιρετική.

και πιο επιλεκτικά και εκλεκτικά στοιχεία του σύγχρονου μάρκετινγκ, όπως η αισθητική, ο σχεδιασμός, η επικοινωνία, η φήμη, το κοινωνικό στοιχείο και βεβαίως η προσαρμογή στις απαιτήσεις και προτιμήσεις των χρηστών.

2. Η δημιουργία συσχετισμένων ομάδων μεταξύ των μεταβλητών

Εντοπίστηκαν τέσσερις παράγοντες που διαμορφώνουν την αντιληπτική τοποθέτηση των ερωτώμενων-χρηστών απέναντι στην εικόνα των τραπεζών στο Διαδίκτυο (χρησιμοποιήθηκε η πολυμεταβλητή ανάλυση παραγόντων):

ΟΜΑΔΕΣ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ			
ΕΥΚΟΛΙΑ	ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ	ΑΣΦΑΛΕΙΑ	ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ
Ευκολία πλοήγησης	Ακριβής πληροφόρηση	Ασφάλεια ατομικών πληροφοριών	Συμμετοχή σε κοινότητα
Ευκολία εκμάθησης	Επίκαιρη πληροφόρηση	Ασφάλεια συναλλαγών	Εξατομίκευση site
Ευκολία χρήσης	Αξιόπιστη πληροφόρηση	Εκπλήρωση υποσχέσεων	Διευκόλυνση επικοινωνίας
Θετική εμπειρία	Σχετική πληροφόρηση		Καλή φήμη site
Αλληλεπίδραση			
Κατανοητή πληροφόρηση			
Καταλληλότητα σχεδιασμού			
Σωστή παρουσίαση πληροφόρησης			
Ελκυστική εμφάνιση			
Επάρκεια site			
Επαρκής πληροφόρηση			

Όπως φαίνεται από τις παραπάνω ομάδες παραγόντων, υπάρχει η 1η ομάδα (ευκολία), όπου οι ερωτώμενοι-χρήστες θεωρούν πολύ σημαντικούς και αλληλοσυσχετιζόμενους τους παράγοντες που έχουν να κάνουν κυρίως με την ευκολία (εκμάθησης, πλοήγησης, χρήσης), αλλά και την εμφάνιση και το σχεδιασμό (ελκυστικότητα, καταλληλότητα, επάρκεια, αλληλεπίδραση), την πληροφόρηση (κατανοητή, επαρκής, σωστή παρουσίαση) και αυτά είναι τα κυρίως στοιχεία που επηρεάζουν την εμπειρία τους από την επίσκεψή τους στην ιστοσελίδα.

Η 2η ομάδα παραγόντων (πληροφόρηση) έχει να κάνει με το περιεχόμενο της πληροφόρησης, δηλαδή την ακρίβειά της, την επικαιρότητά της και το κατά πόσο είναι αξιόπιστη και σχετική με αυτά που ζητούν.

Η 3η ομάδα (ασφάλεια) διαμορφώνεται από

τους παράγοντες της ασφάλειας σχετικά με τις συναλλαγές που πραγματοποιούν μέσω του Διαδικτύου, αλλά και των ατομικών πληροφοριών που δίνουν μέσα από αυτό. Μάλιστα, η εκπλήρωση των υποσχέσεων από την πλευρά των τραπεζών και όπως την αντιλαμβάνονται οι χρήστες, προέρχεται κυρίως από το πώς αντιλαμβάνονται αυτούς τους παράγοντες ασφάλειας.

Τέλος η 4η ομάδα παραγόντων (συμμετοχή) σχετίζεται κυρίως με προσωπικούς παράγοντες, όπως η αίσθηση συμμετοχής στην κοινότητα που τους εμφυσεί η ιστοσελίδα, η εξατομίκευση και το κατά πόσο μπορούν εύκολα να επικοινωνήσουν με τα αρμόδια τμήματα και άτομα των τραπεζών για να εξυπηρετηθούν. Αυτά τα στοιχεία φαίνεται επίσης να επηρεάζουν σημαντικά και τη φήμη της συγκεκριμένης ιστοσελίδας.

3. Φύλο και ιστοσελίδα

Σε σχέση με το φύλο, οι άνδρες φαίνεται να αντιλαμβάνονται θετικότερα απ' ό,τι οι γυναίκες, τις ιστοσελίδες των τραπεζών στα περισσότερα εξεταζόμενα χαρακτηριστικά-μεταβλητές (ευκολία εκμάθησης, αξιόπιστη πληροφόρηση, λεπτομερής πληροφόρηση, ασφαλείς συναλλαγές, ασφαλή προσωπικά δεδομένα), με μόνη αντίθετη προσέγγιση στο χαρακτηριστικό που αφορά τη διευκόλυνση επικοινωνίας.

Το γεγονός αυτό εξηγεί εν μέρει γιατί οι γυναίκες δεν χρησιμοποιούν πολύ το Διαδίκτυο και δείχνει το βαθμό δυσκολίας που υπάρχει στην Ελλάδα για να πειστούν οι γυναίκες να το χρησιμοποιήσουν για τις τραπεζικές τους πληροφορίες και συναλλαγές.

4. Εμπειρία και χρήση του Internet

Σε σχέση με την εμπειρία και το βαθμό χρήσης του Internet, όσοι έχουν μεγαλύτερη εμπειρία (από 2 χρόνια και πάνω) και το χρησιμοποιούν πολύ (πάνω από μία ώρα την ημέρα), αντιλαμβάνονται θετικότερα τις ιστοσελίδες των τραπεζών στα περισσότερα εξεταζόμενα χαρακτηριστικά-μεταβλητές και ιδίως τις ασφαλείς συναλλαγές, τα ασφαλή προσωπικά δεδομένα και την εκπλήρωση υποσχέσεων, που ενδιαφέρουν περισσότερο τις τράπεζες.

Αυτό σημαίνει ότι η αύξηση της οικειότητας των χρηστών του Internet οδηγεί, όχι μόνο στη μεγαλύτερη χρήση των ιστοσελίδων των τραπεζών για πληροφοριακούς σκοπούς, αλλά και στη διενέργεια τραπεζικών συναλλαγών και τελικά στη μεγαλύτερη ικανοποίησή τους.

5. Σύγκριση ελληνικών και ξένων ιστοσελίδων τραπεζών

Μεγάλο ενδιαφέρον παρουσιάζει η συγκριτική ανάλυση των ελληνικών με τις ξένες (κυρίως ευρωπαϊκές) τράπεζες. Οι ελληνικές τράπεζες, για τους έλ-

ληνες ερωτώμενους-χρήστες, φαίνεται να υπερτερούν στην αντίληψή τους ως προς τα περισσότερα εξεταζόμενα χαρακτηριστικά των ιστοσελίδων τους:

ΣΗΜΕΙΑ ΥΠΕΡΟΧΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ	ΣΗΜΕΙΑ ΥΠΕΡΟΧΗΣ ΞΕΝΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ
Ευκολία εκμάθησης	Επίκαιρη πληροφόρηση
Ευκολία πλοήγησης	Εξατομίκευση site
Ευκολία χρήσης	Αίσθηση συμμετοχής στην κοινότητα
Ελκυστική εμφάνιση	
Θετική εμπειρία	
Αξιόπιστη πληροφόρηση	
Σχετική πληροφόρηση	
Κατανοητή πληροφόρηση	

Όπως φαίνεται από τον παραπάνω πίνακα, η αντίληψη που είχαν οι ερωτώμενοι από την επίσκεψή τους στις εξεταζόμενες ιστοσελίδες των τραπεζών, ήταν θετικότερη για τις ελληνικές στα χαρακτηριστικά της ευκολίας (μάθησης, πλοήγησης, χρήσης), της εμφάνισης, της εμπειρίας που αποκόμισαν, καθώς και του μεγαλύτερου μέρους της πληροφόρησης (αξιόπιστη, σχετική, κατανοητή).

Βέβαια πρέπει να λάβουμε υπόψη στην προκειμένη περίπτωση το ουσιαστικό στοιχείο της γλώσσας, το οποίο αποτελεί σημαντικό παράγοντα, όταν αναζητεί κανείς πληροφορίες και θέλει να μάθει χειρισμούς και λεπτομέρειες. Από την άλλη, όμως, αυτό το πλεονέκτημα μετατρέπεται σε μειονέκτημα, όταν ο χρήστης δεν είναι Έλληνας και γι' αυτό οι τράπεζες που θέλουν να αποκτήσουν περισσότερους ξένους πελάτες, καλό θα ήταν να ξεχωριστά αυτή την ομάδα πελατείας στο σχεδιασμό και τα χαρακτηριστικά των ιστοσελίδων τους.

Όσον αφορά τα σημεία υπεροχής των ξένων τραπεζών έναντι των ελληνικών, αυτά έχουν να κάνουν με την επικαιρότητα της πληροφόρησης, την αίσθηση της εξατομίκευσης που μεταφέρει η ιστοσελίδα και την αίσθηση της συμμετοχής στην κοινότητα. Τα δύο τελευταία μάλιστα είδαμε παραπάνω

ότι επηρεάζουν τη *φήμη* της ιστοσελίδας και αποτελούν τα βασικά στοιχεία της 4ης ομάδας παραγόντων (*συμμετοχή*), που επηρεάζουν με τη σειρά τους την αντίληψη των χρηστών για τις ιστοσελίδες των τραπεζών.

Και τα τρία αυτά χαρακτηριστικά αποτελούν σημαντικά στοιχεία διαφοροποίησης του σύγχρονου μάρκετινγκ. Επομένως οι ελληνικές τράπεζες οφείλουν να τα εντάξουν στο σχεδιασμό τους, ώστε να αποκτήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στο πιο διεθνοποιημένο πεδίο μάχης, τη “μάχη της ιστοσελίδας”.

Για τις υπόλοιπες μεταβλητές-χαρακτηριστικά δεν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές, δηλαδή δεν υπάρχει διαφορά στις αντιλήψεις των

ερωτώμενων επισκεπτών των ιστοσελίδων μεταξύ των ελληνικών και ξένων τραπεζών.

6. Συσχέτιση μεταβλητών με σημαντικότητα και ομάδες παραγόντων

Επιχειρώντας να εντοπίσουμε αναλυτικότερα τα “λεπτά” σημεία της σύγκρισης ελληνικών και ξένων τραπεζών ως προς τις ιστοσελίδες τους και να τα συσχετίσουμε με τη σπουδαιότητα που αποδίδουν οι ερωτώμενοι σε κάθε χαρακτηριστικό-μεταβλητή, παραθέτουμε τον ακόλουθο πίνακα:

ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ	Μ.Ο. ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ	Μ.Ο. ΞΕΝΩΝ	ΔΙΑΦΟΡΑ Μ.Ο.	ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΗΤΑ	ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΟΜΑΔΑ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ
Ευκολία εκμάθησης	3,9	3,6	0,3	Υψηλή	Ευκολία
Ευκολία πλοήγησης	3,7	3,5	0,2	Μέτρια	Ευκολία
Ευκολία χρήσης	3,7	3,5	0,2	Υψηλή	Ευκολία
Ελκυστική εμφάνιση	3,5	3,3	0,2	Χαμηλή	Ευκολία
Θετική εμπειρία	3,5	3,3	0,2	Μέτρια	Ευκολία
Αξιόπιστη πληροφόρηση	3,7	3,6	0,1	Μέτρια	Πληροφόρηση
Επίκαιρη πληροφόρηση	3,6	3,7	-0,1	Μέτρια	Πληροφόρηση
Σχετική πληροφόρηση	4,2	4,0	0,2	Μέτρια	Πληροφόρηση
Κατανοητή πληροφόρηση	3,9	3,6	0,3	Υψηλή	Ευκολία
Εξατομικευση site	3,3	3,4	-0,1	Χαμηλή	Συμμετοχή
Συμμετοχή σε κοινότητα	2,9	3,1	-0,2	Χαμηλή	Συμμετοχή
Σημείωση: Οι υπόλοιπες μεταβλητές δεν παρουσιάζουν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ ελληνικών και ξένων τραπεζών.					

Από τα στοιχεία του παραπάνω πίνακα παρατηρούμε, πρώτα απ’ όλα, ότι δεν έχουμε στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ ελληνικών και ξένων τραπεζών στις μεταβλητές που αποτελούν την ομάδα παραγόντων *ασφάλεια* (ατομικών πληροφοριών και συναλλαγών). Αυτό σημαίνει ότι οι ερωτώμενοι αντιλαμβάνονται ότι δεν υπάρχουν διαφορές στην *ασφάλεια* μεταξύ ελληνικών και ξένων τραπεζών. Μάλιστα αντιλαμβάνονται θετικά την *ασφάλεια* και στις δύο κατηγορίες τραπεζών, παρότι την το-

ποθετούν ως πρώτιστης σημασίας και βαρύτητας στην αντίληψή τους. Ιδιαίτερα αυτό ισχύει για τους άντρες και για όσους έχουν υψηλή εμπειρία χρήσης του Internet. Βέβαια υπάρχουν διαφορές και μάλιστα σημαντικές, μεταξύ των μεμονωμένων τραπεζών, αλλά αυτό δεν αποτελεί αντικείμενο της παρούσας έρευνας.

Σημαντικό εύρημα που παρατηρείται στον παραπάνω πίνακα είναι ότι οι περισσότερες από τις μεταβλητές, στις οποίες υπερέχουν οι ελληνικές

τράπεζες, έχουν υψηλή σημαντικότητα για τους ερωτώμενους. Αυτό σημαίνει ότι η υπεροχή των ελληνικών τραπεζών είναι και ουσιαστική, αφού, ιδιαίτερα η *ευκολία εκμάθησης*, η *κατανοητή πληροφόρηση* και η *ευκολία χρήσης*, αποτελούν σημεία, τα οποία παρουσιάζουν και υψηλή σημαντικότητα, αλλά και σημαντική διαφορά μεταξύ των μέσων όρων τους με τις ξένες. Επίσης όλες οι μεταβλητές που έχουν σχέση με τις ομάδες παραγόντων *ευκολία* και *πληροφόρηση*, εκτός από αυτή της *επίκαιρης πληροφόρησης*, γέρνουν θετικά, έστω και ελαφρώς, υπέρ των ελληνικών τραπεζών.

Εκεί που φαίνεται να γέρνει η πλάστιγγα υπέρ των ξένων τραπεζών, είναι τα σημεία που αναφέρθηκαν στο προηγούμενο (στοιχείο 5) εύρημα (*επίκαιρη πληροφόρηση*, *εξατομίκευση*, *συμμετοχή σε κοινότητα*), τα οποία όμως αποτελούν σημεία με μέτρια έως χαμηλή σημαντικότητα στην αντίληψη των ερωτώμενων. Όπως προαναφέρθηκε, τα σημεία αυτά αποκτούν ιδιαίτερη σημασία από ένα επίπεδο και πάνω, όταν έχουν καλυφθεί οι βασικές ανάγκες της *ευκολίας* και της *πληροφόρησης* και φυσικά της *ασφάλειας*, αφού αποτελούν τα στοιχεία *μάρκετινγκ* που διαφοροποιούν θετικά την αντίληψη των ερωτώμενων και προσθέτουν αξία στην ιστοσελίδα της τράπεζας, αλλά και στη συνολική εικόνα της.

Γενικότερα, η αναμφισβήτητη υπεροχή των ιστοσελίδων των ελληνικών τραπεζών που εμφανίζουν τα στοιχεία ότι υπάρχει στην αντίληψη των ερωτώμενων, εκπορεύεται κυρίως από τη χρήση της γλώσσας, της ευκολίας σε ένα πρώτο επίπεδο γνώσης, ώστε να μάθουν οι χρήστες τη λειτουργία τους και την πληροφόρηση που είναι “στα μέτρα” των ελληνικών χρηστών. Όσο όμως το επίπεδο γνώσης και εμπειρίας των χρηστών θα γίνεται μεγαλύτερο, τόσο θα χρειάζονται οι ελληνικές τράπεζες να προσαρμόζουν τη λειτουργία των ιστοσελίδων τους σε πιο εξελιγμένα πρότυπα, όπου τα σύγχρονα στοιχεία του *μάρκετινγκ*, όπως η προσωποποίηση και η αίσθηση συμμετοχής στην κοινότητα, θα έχουν ουσιαστικό ρόλο στη διαμόρφωση της αντίληψης.

Συμπεράσματα

Τα γενικότερα συμπεράσματα που μπορούν να εξαχθούν από αυτή την έρευνα αντιληπτικής τοποθέτησης των τραπεζών μέσω των ιστοσελίδων τους και τα οποία μπορούν επίσης να αποτελέσουν κατευθύνσεις για παραπέρα ατομικές και ομαδικές ενέργειες από τα στελέχη των τραπεζών, είναι τα εξής:

Εμπειρία και χρήση σημαίνουν...εμπιστοσύνη:

Είναι γνωστό ότι όσο ασχολείται κάποιος με κάτι, ιδιαίτερα όταν αυτό τον ικανοποιεί, το μαθαίνει περισσότερο και το χρησιμοποιεί περισσότερο. Έτσι η ολοένα και μεγαλύτερη ενασχόληση με το Διαδίκτυο αυξάνει τη χρήση όχι μόνο του μέσου αυτού, αλλά και των επιθυμητών υπηρεσιών που προσφέρουν οι επιχειρήσεις που το χρησιμοποιούν ως κανάλι πληροφόρησης και συναλλαγών. Η εμπειρία και ο βαθμός χρήσης του Διαδικτύου αποτελούν καθοριστικούς παράγοντες διευκόλυνσης και εισδοχής των χρηστών και στις διαδικτυακές τραπεζικές συναλλαγές. Επομένως όσο περισσότερο αυξάνεται η χρήση του Διαδικτύου, τόσο αυξάνεται και η οικειότητα με αυτό, γεγονός που κάνει τους χρήστες να αισθάνονται περισσότερο ασφαλείς και με μεγαλύτερη γνώση, έτσι ώστε να χρησιμοποιούν τελικά τις τραπεζικές συναλλαγές μέσω του Διαδικτύου με μεγαλύτερη άνεση και μεγαλύτερη συχνότητα. Με αυτόν τον τρόπο μπορεί να εξηγηθεί όχι μόνο η αύξηση του μέσου αριθμού συναλλαγών ανά χρήστη, αλλά και η αλλαγή συμπεριφοράς σε πολλούς χρήστες, οι οποίοι, ενώ ξεκινάνε τη χρήση του internet banking με μη εγχρήματες συναλλαγές (κίνηση λογαριασμών, υπόλοιπα κ.λπ.), καταλήγουν να πραγματοποιούν όλες τις εγχρήματες (πληρωμές ΔΕΗ, καρτών, ΦΠΑ, ΙΚΑ κ.λπ.) και μάλιστα με ολοένα και μεγαλύτερα ποσά.

Η διαφορά του φύλου:

Οι γυναίκες είναι λιγότερο εξοικειωμένες από τους άντρες στη χρήση του Διαδικτύου και επομένως δεν εμφανίζουν την ίδια ευνοϊκή αντίληψη για τις διαδι-

κτυακές τραπεζικές συναλλαγές, καθώς δεν αισθάνονται τόσο ασφαλείς και ενημερωμένες, λόγω της μικρής ή καθόλου οικειότητάς τους με το Διαδίκτυο. Η έλλειψη ενασχόλησης λοιπόν αντανακλάται έντονα στη μη δημιουργία της απαιτούμενης εμπιστοσύνης των γυναικών απέναντι σε τέτοιου είδους συναλλαγές και φαίνεται να προτιμούν πιο σίγουρα κανάλια... Είναι επομένως αναπόφευκτο το γεγονός ότι οι μελλοντικές κινήσεις του μάρκετινγκ των τραπεζών, καθώς και άλλων παροχών υπηρεσιών του Διαδικτύου, θα στοχεύσουν στο ευαίσθητο αυτό κοινό.

Εν αρχή ην η ... ασφάλεια:

Η ασφάλεια των ατομικών πληροφοριών και η ασφάλεια των συναλλαγών είναι και θα είναι, καθώς φαίνεται, τα κυρίαρχα στοιχεία στην προσπάθεια αύξησης της διείσδυσης του internet banking, αλλά και όλων των ηλεκτρονικών καναλιών στον πληθυσμό.

Οι τράπεζες είναι επιχειρήσεις, οι οποίες κατά κύριο λόγο βασίζονται στην ασφάλεια που εμπνέουν στους πελάτες τους. Το γεγονός αυτό δεν αλλάζει με το Διαδίκτυο, αντίθετα ισχυροποιείται. Ο πελάτης, όχι μόνο απαιτεί ασφάλεια στις συναλλαγές του, αλλά απαιτεί διασφάλιση και των προσωπικών του δεδομένων σε μεγαλύτερη έκταση απ' ό,τι στις καθημερινές του συναλλαγές. Αν, για παράδειγμα, κατά τη διάρκεια μιας συναλλαγής σε κάποιο τραπεζικό κατάστημα του ζητηθεί το ΑΦΜ, είναι μάλλον απίθανο να αρνηθεί να το δώσει ή έστω να δείξει ενόχληση. Αντίθετα, στο Διαδίκτυο κάτι τέτοιο θα τον ενοχλήσει και πιθανόν να τον βάλει σε σκέψεις σχετικά με το πόσο ασφαλείς είναι οι πληροφορίες που δίνει, ποιοι έχουν πρόσβαση σε αυτές, ποιοι μπορούν να αποκτήσουν πρόσβαση κ.λπ.

Η εξακρίβωση του τι μπορεί ευρύτερα να σημαίνει “ασφάλεια” στην αντίληψη των χρηστών, αποτελεί καθοριστικό σημείο για τη σωστή προσέγγιση του όρου στις ηλεκτρονικές συναλλαγές, αλλά και την προσέγγιση των ενεργειών που απαιτούνται εκ μέρους των τραπεζών, ώστε να αμβλυνθεί το εμπόδιο αυτό ως προς την αποδοχή των ηλεκτρονικών καναλιών και συναλλαγών.

Ευκολία, μίτηρ πάσης ...μαθήσεως και χρήσεως:

Η ευκολία εκμάθησης και χρήσης των ιστοσελίδων και η εύκολη πλοήγηση σε αυτές αποτελούν κρίσιμα σημεία, ιδιαίτερα στην αρχική αυτή φάση εισαγωγής του Διαδικτύου στις συνήθειες των καταναλωτών-χρηστών, ώστε να τις αποδεχθούν, να τις υιοθετήσουν και να τις χρησιμοποιούν συχνά. Αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα και τη μεγαλύτερη αποδοχή και χρήση του internet banking. Επομένως η δομή και αρχιτεκτονική ολόκληρου του δικτυακού τόπου κάθε τράπεζας αποτελεί κρίσιμο σημείο στη διευκόλυνση υιοθέτησης των διαδικτυακών τραπεζικών συναλλαγών. Ο αριθμός των “κλικ” που θα χρειαστεί να πραγματοποιήσει ο χρήστης, ώστε να μάθει τις λεπτομέρειες και τους όρους του στεγαστικού δανείου που τον ενδιαφέρει ή να πραγματοποιήσει την πληρωμή της κάρτας και της ασφάλειάς του, αποτελεί βασικό μέτρο της κρίσης του για το αν ο δρόμος του διαδικτυακού “ταξιδιού” του θα είναι σύντομος και ευχάριστος ή μακρύς και δύσβατος.

Ελληνική ιστο...υπεροχή!:

Τα παραπάνω χαρακτηριστικά της ευκολίας εκμάθησης, χρήσης και πλοήγησης, συνεπικουρούμενα από το βασικό στοιχείο της γλώσσας, είναι αυτά για τα οποία οι ιστοσελίδες των ελληνικών τραπεζών υπερτερούν από αυτές των εξεταζόμενων ξένων. Αυτό σημαίνει ότι οι χρήστες εμπιστεύονται τις ιστοσελίδες των ελληνικών τραπεζών και κατ'επέκταση τις ίδιες τις ελληνικές τράπεζες για την πραγματοποίηση των συναλλαγών τους, αλλά και τις πληροφορίες που προσφέρουν. Επομένως ο δικτυακός τόπος κάθε τράπεζας αποτελεί και μπορεί να αποτελέσει ακόμα περισσότερο, σημείο προσέλκυσης και διατήρησης πελατών-χρηστών, καθώς επίσης να τους οδηγήσει στην ολοένα και μεγαλύτερη χρήση των διαδικτυακών τραπεζικών συναλλαγών. Από την άλλη πλευρά, για να αποκτήσει μια ελληνική τράπεζα ξένους πελάτες-χρήστες, ο δικτυακός τόπος θα πρέπει να διαμορφωθεί ανάλογα με τις συνήθειες και την “ηλεκτρονική” συμπεριφορά αυτών των πελατών.

Μάρκετινγκ και πάλι μάρκετινγκ!

Οι εξεταζόμενοι δικτυακοί τόποι των μεγάλων ξένων τραπεζών είναι περισσότερο προσανατολισμένοι στο σύγχρονο μάρκετινγκ, με εμφανή διαφορά στα στοιχεία της προσωποποίησης και της συμμετοχής στην κοινότητα. Αυτό δείχνει ότι οι τράπεζες αυτές έχουν ήδη προσαρμοστεί στις σύγχρονες απαιτήσεις του “ηλεκτρονικού” μάρκετινγκ, οι οποίες αντανακλούν τις προτιμήσεις και απαιτήσεις του κοινού τους. Με την εξέλιξη του ελληνικού κοινού σε κοινό με μεγαλύτερο επίπεδο γνώσης και εμπειρίας σχετικά με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές, καθώς και με την εξέλιξη των σύγχρονων εναλλακτικών ηλεκτρονικών καναλιών, θα απαιτηθεί να εφαρμοστούν και τα σύγχρονα αυτά στοιχεία του “ηλεκτρονικού” μάρκετινγκ.

Η δυνατότητα στο χρήστη να χειρίζεται όπως εκείνος θέλει τους λογαριασμούς, τις μετοχές του, τις πληρωμές του, την ίδια τη δομή και την αισθητική της ιστοσελίδας της επιχείρησης, με την οποία συναλλάσσεται, να παίρνει τις πληροφορίες και τις ειδοποιήσεις που εκείνος πραγματικά θέλει και χρειάζεται, είναι βασικά χαρακτηριστικά της προσωποποίησης που εφαρμόζει το μάρκετινγκ των ξένων τραπεζών περισσότερο από αυτό των ελληνικών. Επίσης η πραγματοποίηση ενεργειών δημοσίων σχέσεων και γενικότερα προβολής και προώθησης, μέσω της ιστοσελίδας με τη συμμετοχή των χρηστών, όπως κοινωνικές εκδηλώσεις με φιλανθρωπικό χαρακτήρα και παγκόσμιο σκοπό και συμμετοχή, διαγωνισμοί και φόρουμ διάφορων περιεχομένων ανάλογα με το στοχευόμενο κοινό, είναι παραδείγματα ενεργειών που, όχι μόνο ανεβάζουν τον αριθμό των χρηστών και τους “εμπλέκουν” περισσότερο στα γρανάζια μιας πιο διαδικτυακής συμπεριφοράς, αλλά υψώνουν σημαντικά τη φήμη και το κύρος των τραπεζών, προσδίδοντάς τους ταυτόχρονα και ένα σύγχρονο, αναβαθμισμένο προφίλ. Γι’ αυτό οι ελληνικές τράπεζες πρέπει να είναι έτοιμες να προσαρμόζονται στις ανάγκες και προτιμήσεις του συνεχώς αυξανόμενου και μεταβαλλόμενου “ηλεκτρονικού” κοινού τους.

Εικόνα – ποιότητα – ικανοποίηση – πιστότητα

Ολοκληρώνοντας τα συμπεράσματα της έρευνας, θα αναφερθούμε στο σημαντικότερο, ίσως, συμπέρασμα που προκύπτει έμμεσα από αυτή και το οποίο πρέπει να εξεταστεί ως ξεχωριστή υπόθεση από μια νέα έρευνα για να έχει εγκυρότητα και αξιοπιστία: Η αντιληπτική τοποθέτηση των χρηστών για μια τράπεζα επηρεάζει και επηρεάζεται από την αντίληψη για την ιστοσελίδα της. Η ιστοσελίδα, δηλαδή, αποτελεί στοιχείο της εικόνας που διαμορφώνει κάποιος για μια τράπεζα και αντίθετα, η αντίληψη για την ιστοσελίδα της τράπεζας επηρεάζεται από την εικόνα που έχει διαμορφώσει ο χρήστης για ολόκληρη την τράπεζα.

Είναι γνωστό ότι οι αντιλήψεις των αγοραστών για την εικόνα μιας τράπεζας έχουν άμεση θετική επίδραση στις αντιλήψεις σχετικά με την ποιότητα της τράπεζας αυτής. Επίσης οι αντιλήψεις των αγοραστών για την ποιότητα μιας τράπεζας έχουν άμεση θετική επίδραση στις αντιλήψεις σχετικά με την ικανοποίηση που προσφέρει αυτή η τράπεζα και άμεση θετική επίδραση στο πόσο πιστοί είναι οι πελάτες στην τράπεζα αυτή. Τέλος, η ικανοποίηση των αγοραστών από μια τράπεζα έχει άμεση θετική επίδραση στο να παραμένουν πιστοί στην τράπεζα αυτή (Blomer, Ruyter & Peeters). Δηλαδή, τελικά, η εικόνα που διαμορφώνει κάποιος για μια τράπεζα επηρεάζει το πόσο πιστός πελάτης της είναι.

Αντίστοιχα η δημιουργία εικόνας υψηλής ποιότητας μιας τραπεζικής ιστοσελίδας, επιδρά θετικά τόσο στην ικανοποίηση των πελατών, όσο και στο πόσο πιστοί είναι και συμβάλλει στη συνολική φήμη και αξία της τράπεζας. Με απλά λόγια, η αντίληψη που έχουν οι χρήστες για τις ιστοσελίδες των τραπεζών επηρεάζεται από την εικόνα που έχουν για την ίδια την τράπεζα, πέρα από την παρουσία της στο Διαδίκτυο. Αντίστροφα η εικόνα που διαμορφώνεται στους χρήστες από την παρουσία της τράπεζας στο Διαδίκτυο, επηρεάζει και τη συνολική της εικόνα. Αν, για παράδειγμα, η τράπεζα εμφανίζει την εικόνα μιας νεωτερικιστικής τράπεζας, αν δείχνει ότι δίνει μεγάλη σημασία στο θέμα της

ασφάλειας των συναλλαγών και των ατομικών δεδομένων, πόσο γρήγορα και ολοκληρωμένα εξυπηρετεί τον πελάτη, αν πραγματικά “βλέπει” τον κάθε πελάτη ξεχωριστά, είναι μερικά από τα στοιχεία που διαμορφώνουν την εικόνα της τράπεζας, είτε μέσα από το Διαδίκτυο είτε μέσα από τα υπόλοιπα κανάλια. Αν η εικόνα αυτή είναι ομοιογενής σε όλα τα κανάλια και ταυτόχρονα είναι η επιθυμητή για την πελατεία-στόχο, τότε αυτό οδηγεί στην ικανοποίηση και πιστότητα του πελάτη, επομένως και του χρήστη, με τελικό αποτέλεσμα την αύξηση της φήμης και αξίας ολοκλήρης της τράπεζας.

Επεξήγηση των μεταβλητών της έρευνας

1. **Ευκολία εκμάθησης** του site. Η ευκολία εκμάθησης μιας ιστοσελίδας εξαρτάται κυρίως από την ευκολία κατανόησης της λειτουργίας της μέσω άμεσης παροχής βοήθειας, όποτε είναι αναγκαία. Μεγάλη ευκολία εκμάθησης σημαίνει ότι η κατανόηση των βασικών στοιχείων του τρόπου λειτουργίας της ιστοσελίδας δεν απαιτεί, για έναν μέτριας εμπειρίας χρήστη του Διαδικτύου, χρόνο περισσότερο από 2 έως 3 λεπτά.
2. **Αλληλεπίδραση** του χρήστη με το site. Η αλληλεπίδραση ενός επισκέπτη με την ιστοσελίδα εξαρτάται κυρίως από την κατανόηση από αυτόν των μηνυμάτων που θα λάβει ως απάντηση στις ενέργειές του. Ξεκάθαρη και κατανοητή αλληλεπίδραση σημαίνει οπτικές και ηχητικές ενδείξεις ότι οι εντολές του επισκέπτη δόθηκαν, ενώ η απόκριση ήρθε σε σύντομο χρονικό διάστημα.
3. **Ευκολία πλοήγησης** στο site. Η ευκολία πλοήγησης μιας ιστοσελίδας εξαρτάται από τον τύπο της δομής των δεδομένων σε μενού και υπομενού, με τρόπο που να επιτρέπει στον επισκέπτη την πρόσβαση στις σημαντικές πληροφορίες, μετακινούμενος το πολύ σε τρία επίπεδα. Μεγάλη ευκολία πλοήγησης σημαίνει ότι ο επισκέπτης δεν “χάνεται” μέσα στην ιστοσελίδα.
4. **Ευκολία χρήσης** του site. Η ευκολία χρήσης (ευχρηστία) μιας ιστοσελίδας εξαρτάται κυρίως από την υλοποίηση συμβάσεων χρηστικότητας (interfaces), κατανοητών από το μέσο χρήστη, λόγω της προηγούμενης εμπειρίας του. Μεγάλη ευκολία χρήσης σημαίνει ότι ο τρόπος λειτουργίας της ιστοσελίδας είναι προβλέψιμος.
5. **Ελκυστική εμφάνιση** του site. Η ελκυστική εμφάνιση μιας ιστοσελίδας εξαρτάται κυρίως από τη γραφιστική ολοκλήρωσή της (χρώματα, γραμματοσειρές, layout, φωτογραφίες, γραφικά κ.λπ.). Είναι αρκετά υποκειμενική παράμετρος, δεδομένου ότι συνδέεται με τις εικαστικές προτιμήσεις του επισκέπτη της ιστοσελίδας. Πολύ ελκυστική εμφάνιση σημαίνει ότι η ιστοσελίδα αρέσει οπτικά στον επισκέπτη.
6. **Καταλληλότητα σχεδιασμού** του site. Η καταλληλότητα σχεδιασμού μιας ιστοσελίδας εξαρτάται κυρίως από την άποψη του επισκέπτη για το ύψος που πρέπει να έχει η ιστοσελίδα μιας τράπεζας (σοβαρό, μοντέρνο, χιουμοριστικό κ.λπ.). Μεγάλη καταλληλότητα σχεδιασμού σημαίνει ότι το ύψος της ιστοσελίδας επιδοκιμάζεται από τον επισκέπτη της.
7. **Επάρκεια** του site. Η επάρκεια μιας ιστοσελίδας εξαρτάται από την αποτελεσματική κάλυψη των απαιτήσεων των επισκεπτών της. Μεγάλη επάρκεια σημαίνει ότι η ιστοσελίδα δεν αφήνει στους επισκέπτες της “κενά” στις προσδοκίες που είχαν γι’ αυτήν.
8. **Θετική εμπειρία** από το site. Η θετική εμπειρία εκφράζει τη συνολική αίσθηση που αποκομίζει ο επισκέπτης από την ιστοσελίδα, εξαρτάται δε από τις προσδοκίες που έχει διαμορφώσει από την επίσκεψή του σε παρόμοιες ιστοσελίδες. Υψηλή θετική εμπειρία σημαίνει ότι ο επισκέπτης θεωρεί ότι η ιστοσελίδα ανταποκρίθηκε ικανοποιητικά στις προσδοκίες του.
9. **Ακριβής πληροφόρηση** από το site. Η ακριβής πληροφόρηση εκφράζει την αίσθηση για την ακρίβεια (ορθότητα) της πληροφόρησης που αποκομίζει ο επισκέπτης από την ιστοσελίδα και εξαρτάται κυρίως από το περιεχόμενο της πληροφόρησης.

σης. Υψηλή βαθμολογία στην ακριβή πληροφόρηση σημαίνει ότι ο επισκέπτης θεωρεί ότι η πληροφόρηση είναι σωστή και εύστοχη.

10. **Αξιόπιστη πληροφόρηση** από το site. Η αξιόπιστη πληροφόρηση μιας ιστοσελίδας εξαρτάται κυρίως από το πόσο “πιστευτές” είναι οι πληροφορίες που αυτή παρέχει. Πληροφορίες που γίνονται αντιληπτές ως διαφημιστικές υπερβολές, μειώνουν την αξιοπιστία της ιστοσελίδας. Υψηλή τιμή στην αξιόπιστη πληροφόρηση σημαίνει ότι η ιστοσελίδα έχει τη δυνατότητα να γίνεται πιστευτή από τους επισκέπτες της.
11. **Επίκαιρη πληροφόρηση** από το site. Η επίκαιρη πληροφόρηση μιας ιστοσελίδας εξαρτάται από τη συχνότητα ανανέωσης των πληροφοριών που διαπιστώνει ο επισκέπτης της. Το μέσο είναι οι ημερομηνίες επικαιροποίησης των πληροφοριών στο κάτω μέρος των σελίδων. Υψηλή βαθμολογία στην επίκαιρη πληροφόρηση σημαίνει ότι η ιστοσελίδα δίνει την αίσθηση ότι ενημερώνεται συχνά.
12. **Σχετική πληροφόρηση** από το site. Η σχετική πληροφόρηση μιας ιστοσελίδας εξαρτάται κυρίως από το περιεχόμενο των πληροφοριών της, ειδικότερα δε από το αν ο επισκέπτης της τις θεωρεί σχετικές με τη δραστηριότητα της συγκεκριμένης τράπεζας. Υψηλή τιμή στη σχετική πληροφόρηση σημαίνει ότι το περιεχόμενο είναι απολύτως σχετικό με την επιχείρηση.
13. **Κατανοητή πληροφόρηση** από το site. Η κατανοητή πληροφόρηση μιας ιστοσελίδας εξαρτάται κυρίως από τη γλώσσα-έκφραση που χρησιμοποιείται. Χρήση επαγγελματικών εκφράσεων και ορολογίας μη διαδεδομένης στο κοινό, μειώνουν δραματικά το βαθμό κατανόησης της πληροφόρησης. Υψηλή κατανοητή πληροφόρηση σημαίνει ότι γλώσσα και χρησιμοποιούμενες εκφράσεις είναι αποτελεσματικές.
14. **Επαρκής πληροφόρηση** από το site. Η επάρκεια πληροφόρησης μιας ιστοσελίδας εξαρτάται κυρίως από την ποσότητα των πληροφοριών της. Εάν είναι υπερβολική η ποσότητα, γίνεται δύσκολη η αναζήτηση. Εάν είναι λίγη η ποσότητα,

μένουν κενά στην ενημέρωση. Υψηλή επάρκεια πληροφόρησης σημαίνει ότι η ποσότητα των πληροφοριών είναι η κατάλληλη.

15. **Σωστή παρουσίαση πληροφόρησης** από το site. Η σωστή παρουσίαση πληροφόρησης εξαρτάται κυρίως από την αποτελεσματική χρήση των μέσων που χρησιμοποιούνται για την παρουσίαση των πληροφοριών (κείμενο, φωτογραφίες, γραφικά-διαγράμματα, βίντεο, ήχοι, μουσική κ.λπ.). Υψηλή βαθμολογία εδώ σημαίνει ότι ο τρόπος χρήσης των μέσων είναι αποτελεσματικός σε σχέση με το χρήστη.
16. **Καλή φήμη** του site. Η καλή φήμη μιας ιστοσελίδας εξαρτάται κυρίως από την αναγνωρισιμότητα που αυτή διαθέτει. Η αναγνωρισιμότητα επηρεάζεται από τη διαφήμιση, κυρίως όμως από τις ενέργειες προβολής της ιστοσελίδας που έχουν αναπτυχθεί, είτε με επίκεντρο είτε ως δευτερογενή στόχο το συγκεκριμένο επίπεδο.
17. **Ασφάλεια συναλλαγών** στο site. Η ασφάλεια συναλλαγών μιας ιστοσελίδας εξαρτάται κυρίως από τις παραμέτρους που συνθέτουν την αντίληψη της για την ασφάλεια των συναλλαγών στα ηλεκτρονικά μέσα (όπως αξιοπιστία απόκρισης, χρόνος αναμονής, ευκολία σύνδεσης κ.λπ.). Επίσης η αίσθηση της ασφάλειας συναλλαγών συνδέεται στενά και με τη φήμη της συγκεκριμένης τράπεζας.
18. **Ασφάλεια ατομικών πληροφοριών** στο site. Η ασφάλεια ατομικών πληροφοριών μιας ιστοσελίδας εξαρτάται κυρίως από τα συστήματα κρυπτογράφησης πληροφοριών που χρησιμοποιεί η τράπεζα, καθώς επίσης και τους μηχανισμούς διασφάλισης από την κλοπή από τρίτους κατά τη διάρκεια της μεταφοράς των δεδομένων αυτών.
19. **Εξατομίκευση** του site. Η εξατομίκευση μιας ιστοσελίδας εξαρτάται κυρίως από τη δυνατότητα που διαθέτει να προσαρμοστεί στις απαιτήσεις του επισκέπτη της. Για παράδειγμα, η δυνατότητα να ορίσει ο επισκέπτης χρώμα, μέγεθος γραμμάτων, κατηγορίες πληροφοριών που τον ενδιαφέρουν κ.λπ. θεωρούνται στοιχεία εξατομίκευσης της ιστοσελίδας.

20. Αίσθηση συμμετοχής σε κοινότητα. Η αίσθηση συμμετοχής σε κοινότητα σε μια ιστοσελίδα εξαρτάται από: α) την παροχή διευκολύνσεων επικοινωνίας μεταξύ των επισκεπτών (πίνακας ανακοινώσεων, δωμάτια συζητήσεων κ.λπ.), β) την οργάνωσή τους σε ομάδες δραστηριοποίησης (κοινά χόμπι, μοίρασμα πληροφοριών κ.λπ.) και γ) την ανάπτυξη αισθήματος υπεροχής ή υπερηφάνειας από τη συμμετοχή σε κάποια ομάδα (club).

21. Διευκόλυνση επικοινωνίας με την επιχείρηση. Η διευκόλυνση επικοινωνίας με την επιχείρηση μέσω μιας ιστοσελίδας εξαρτάται κυρίως από την παροχή λεπτομερών πληροφοριών σχετικά με τηλέφωνα και e-mail για τη δυνατότητα επι-

κοινωνίας ανά κατάσταση, ανά διεύθυνση, ανά δραστηριότητα. Χάρτες θέσης των καταστημάτων, καθώς και ονόματα υπευθύνων βελτιώνουν την αίσθηση διευκόλυνσης της επικοινωνίας με την επιχείρηση.

22. Εκπλήρωση υποσχέσεων από το site. Η εκπλήρωση υποσχέσεων μιας ιστοσελίδας εκφράζει τη γενική αίσθηση που προσλαμβάνει ένας επισκέπτης σχετικά με την πραγματοποίηση των δηλώσεων της επιχείρησης στην ιστοσελίδα. Ιδιαίτερη προσοχή απαιτείται στη χρήση υπερβολικών διαφημιστικών υποσχέσεων, οι οποίες είναι πιθανόν να δημιουργήσουν αίσθηση ανέφικτου και επομένως αναξιόπιστου.



ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΥΝ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ INTERNET BANKING

 ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ http://www.nbg.gr	 ALPHA BANK ALPHA BANK http://www.alpha.gr	 EFG Eurobank Ergasias ΤΡΑΠΕΖΑ EFG EUROBANK ERGASIAS http://www.eurobank.gr
 EMPORIKI BANK EMPORIKI BANK http://www.emporiki.gr	 ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ http://www.winbank.gr	 CITIBANK NA CITIBANK NA http://www.citibank.gr/greece
 ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ http://www.bankofcyprus.gr	 ΕΓΝΑΤΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΓΝΑΤΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ http://www.egnatibank.gr	 ΛΑΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΛΑΪΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ http://www.laiki.gr
 NOVABANK NOVABANK http://www.novabank.gr	 ASPIS BANK ASPIS BANK http://www.aspisbank.gr	 BAYERISCHE HYPO UND VEREINSBANK BAYERISCHE HYPO UND VEREINSBANK http://www.hypovereinsbank.gr



ΕΚΤΙΜΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΤΟΥ

Κ. ΓΙΑΝΝΑΚΟΠΟΥΛΟΥ – Ν. ΚΥΡΕΖΗΣ – ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

Οι προοπτικές του internet banking, της ηλεκτρονικής τραπεζικής, είναι αρκετά καλές και θα γίνονται ολοένα καλύτερες, καθώς η καταναλωτική συμπεριφορά, ο σύγχρονος τρόπος ζωής, αλλά και οι επιδιώξεις των τραπεζών για μείωση του λειτουργικού κόστους και παροχή καλύτερης εξυπηρέτησης στον πελάτη θα εντείνονται.

Ηδη οι ενδείξεις είναι θετικές, οι αλλαγές στην καταναλωτική συμπεριφορά πραγματοποιούνται προς αυτή την κατεύθυνση, έστω με μικρότερους ρυθμούς στην Ελλάδα, και οι τράπεζες έχουν επενδύσει και συνεχίζουν να επενδύουν στα ηλεκτρονικά κανάλια.

Για να γίνουν ακόμα θετικότερες και να υπάρξει πραγματικό αμοιβαίο όφελος και για τις δύο πλευρές, οι βασικές προϋποθέσεις είναι δύο:

1. Οι τράπεζες να κατανοήσουν, να αξιολογήσουν και να ελέγξουν το νέο πολυκαναλικό σύστημα διανομής, εντάσσοντάς το στη συνολική στρατηγική μάρκετινγκ, ώστε να κατανεμηθούν σωστά οι πόροι και να υπάρξει δέσμευση για το σκοπό αυτό.

Παράλληλα, να αξιοποιηθούν επιχειρηματικά τα σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα διαχείρισης σχέσεων με τους πελάτες (CRM), ώστε να είναι εφικτός ο συνδυασμός υψηλού επιπέδου προσωποποιημένης εξυπηρέτησης και μέγιστου επιχειρηματικού οφέλους.

2. Η διάχυση των νέων τεχνολογιών να γίνει με γρηγορότερους ρυθμούς στην ελληνική αγορά και να δημιουργηθεί ένα κλίμα αξιοπιστίας και εμπιστοσύνης προς αυτά.

Δ. ΜΑΥΡΟΓΙΑΝΝΗΣ – EFG EUROBANK ERGASIAS

Το μέλλον του e-banking, αλλά και των εναλλακτικών καναλιών στο σύνολό τους, είναι η πλήρης ενσωμάτωσή τους με την έννοια της τραπεζικής εξυπηρέτησης. Όπως ακριβώς η κάρτα ανάληψης θεωρείται σήμερα αναπόσπαστο κομμάτι της σχέσης τράπεζας-πελάτη, έτσι αναμένεται να συμβεί και με το e-banking. Μπορεί αυτή τη στιγμή κάθε κανάλι διανομής να εξυπηρετεί δια-

φορετικές ανάγκες, λειτουργώντας συμπληρωματικά, με την περαιτέρω εξέλιξη της τεχνολογίας όμως όλα αυτά τα διαφορετικά δίκτυα εξυπηρέτησης στη συνείδηση του καταναλωτή θα γίνουν ένα (μια ενιαία οντότητα).

Για να συμβεί αυτό πρέπει να συνεχίσουν να ωριμάζουν οι τεχνολογίες και να εξοικειώνεται το κοινό με τη χρήση τους. Όσο η διείσδυση του Internet θα



αυξάνεται και οι τεχνολογίες των διαφορετικών μέσων συναλλαγών θα συγκλίνουν (κινητή τηλεφωνία, Internet, PDA, ATM, τηλεόραση), τόσο οι έλληνες χρήστες θα εξοικειώνονται με τις εφαρμογές τους, μεταξύ των οποίων είναι και η υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής. Η εμφάνιση των πρώτων κινητών τηλεφώνων που λειτουργούν σαν μικροί υπολογιστές, τα PDA που συνδέονται πλέον ασύρματα στο Internet και τα πρώτα ATM που χρησιμοποιούν περιβάλλον Internet, είναι η έμπρακτη απόδειξη της σύγκλισης των μέσων. Είναι ιδιαίτερα εν-

θαρουντικό επίσης ότι η διείσδυση των νέων τεχνολογιών στην ελληνική αγορά, και δη του e-banking, ακολουθεί μια συνεχώς αυξανόμενη πορεία, γεγονός άμεσα συνυφασμένο με την ταχέως αυξητική πορεία χρήσης του Internet. Παρατηρώντας την εξέλιξη των e-banking χρηστών σε βάθος χρόνου, αποδεικνύεται πως το κανάλι κερδίζει σταδιακά την εμπιστοσύνη τους, κάνουν όλο και περισσότερες συναλλαγές μέσα από αυτό και αρχίζουν να το θεωρούν πλέον απαραίτητο μέρος της τραπεζικής σχέσης.

Σ. ΣΥΡΜΑΚΕΖΗΣ – ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

Στο κοντινό (ή όχι και τόσο κοντινό μέλλον) θα δούμε πολλές εξελίξεις στην τεχνολογία και μερικές απ' αυτές θα λειτουργήσουν σε όφελος και των ηλεκτρονικών πληρωμών. Ως συνήθως, θα ξεκινήσουν από το εξωτερικό και με μερικά χρόνια διαφορά θα έρθουν και στη χώρα μας.

Θα δούμε τις “έξυπνες” κάρτες (αλήθεια, υπάρχουν; πώς μετράται η “έξυπνάδα” μιας κάρτας;) να κατακλύζουν – ή έστω να εξαπλώνονται – στην αγορά και να χρησιμοποιούνται σε κάθε είδους τεματικό, καθησυχάζοντάς μας προσωρινά για τα θέματα ασφάλειας.

Θα δούμε τα κινητά τηλέφωνα να είναι περισσότερο οτιδήποτε άλλο και λιγότερο τηλέφωνα. Η πληρωμή μ' αυτά θα γίνει μέρος της ζωής μας και δεν θα ανησυχούμε που ξεχάσαμε τα πορτοφόλια μας, τα μετρητά μας, τις κάρτες μας.

Θα έχουμε πολλές επιλογές όταν ψωνίζουμε στα περίπτερα (ναι, τα περίπτερα θα υπάρχουν για πάντα!) και ο περιπτεράς θα δέχεται και ηλεκτρονικές μικροπληρωμές (micropayments) για τις εφημερίδες και τα αναψυκτικά.

Όλα αυτά όμως, αφενός δεν θα τα δούμε στα αμέσως επόμενα χρόνια και, ακόμα και όταν τα δούμε, δεν θα έχουν φέρει τη μεγάλη διαφορά. Ας επικεντρωθούμε λοιπόν σε δύο πολύ σοβαρά θέμα-

τα στο χώρο των ηλεκτρονικών πληρωμών. Δύο θέματα που αφορούν άμεσα τη χώρα μας και που μπορούν, πράγματι, να δώσουν άμεση λύση σε βασικά προβλήματα και να καλύψουν άμεσα μερικές σοβαρές ελλείψεις στο χώρο των χρηματοοικονομικών συναλλαγών. Δύο θέματα που δεν θα έπρεπε να αποτελούν το μέλλον αλλά το παρόν των ηλεκτρονικών πληρωμών.

Διατραπεζικές μεταφορές κεφαλαίων σε πραγματικό χρόνο

Οι διατραπεζικές πληρωμές στη χώρα μας παρουσιάζουν αξιοσημείωτες ιδιαιτερότητες.

Από τη μια πλευρά υπάρχει το δίκτυο DIASnet - ATM Switching, στο οποίο επιτρέπονται οι διατραπεζικές αναλήψεις μετρητών. Στην πραγματικότητα οι αναλήψεις είναι πληρωμές: η τράπεζα Α (issuer) χρεώνει τον πελάτη της και πιστώνει (“πληρώνει”) την τράπεζα Β (acquirer) και η τράπεζα Β παρέχει στον πελάτη της την υπηρεσία ανάληψη μετρητών – για την οποία υπηρεσία εισπράττει και τη σχετική προμήθεια. Όλα αυτά γίνονται σε πραγματικό χρόνο, όπως και στο Internet.

Από την άλλη πλευρά υπάρχει το σύστημα

DIAStansfer. Όταν ένας πελάτης θέλει να στείλει χρήματα σε λογαριασμό πελάτη άλλης τράπεζας (δηλ. να κάνει μια πληρωμή), εισάγει την εντολή του (στο τραπεζικό κατάστημα και στο internet banking και, σε ορισμένες περιπτώσεις, μέσω phone banking και στο ATM) και αυτή δεν εκτελείται σε πραγματικό χρόνο. Αντ' αυτού εισάγεται σε ένα αρχείο, το οποίο κάποια στιγμή θα φτάσει στον κεντρικό διανεμητή (ΔΙΑΣ), ο οποίος θα στείλει σε κάθε τράπεζα τις συναλλαγές που την αφορούν ώστε να γίνουν οι πιστώσεις. Αυτό γίνεται δύο φορές την ημέρα και είναι δυνατό να γίνει και περισσότερες.

Αξιοποιούνται λοιπόν δύο διαφορετικές τεχνολογίες – και οι δύο είναι πολύ παλιές – και δύο διαφορετικές μέθοδοι. Το αποτέλεσμα είναι ότι δεν υπάρχει κανένα μέσο που να επιτρέπει real-time payments. Όλα αυτά, τη στιγμή που όλοι ξέρουμε πως οι πελάτες κάνουν δεκάδες χιλιάδες μεταφορές προς λογαριασμούς της τράπεζάς τους και πως θα έκαναν άλλες τόσες ή και περισσότερες, αν είχαν την ίδια δυνατότητα και για λογαριασμούς άλλων τραπεζών.

Και βέβαια, δεν είναι μόνο οι μεταφορές που θα μπορούσαν να επιτευχθούν. Η χρέωση θα μπορούσε να έχει ζητηθεί από έναν τρίτο φορέα και να εξουσιοδοτηθεί από τον πελάτη του φορέα. Η εξουσιοδότηση αυτή μπορεί να γίνει μέσω του μηχανισμού internet banking κάθε τράπεζας.

Μιλάμε λοιπόν για ένα “διατραπεζικό internet banking”. Η ΔΙΑΣ παρουσιάζει στον πελάτη κάθε τράπεζας μια σελίδα, στην οποία ο πελάτης καλείται να εισαγάγει τους κωδικούς που του έχει δώσει η τράπεζά του – κατά κάποιον τρόπο, υπογράφει τη συναλλαγή – και να επιλέξει το λογαριασμό που θα χρεώσει. Οι κωδικοί μεταφέρονται κρυπτογραφημένοι (όπως γίνεται σήμερα στις συναλλαγές ATM) από τη ΔΙΑΣ στην τράπεζα του πελάτη, η οποία κάνει τη χρέωση του επιλεγμένου λογαριασμού και στέλνει την έγκριση στη ΔΙΑΣ και αυτή στο φορέα που ζήτησε την πληρωμή.

Η ευκολία και η άνεση για τους πελάτες των τραπεζών θα είναι η μέγιστη δυνατή. Το ίδιο ισχύει και για όσους θέλουν να κάνουν τις εισπράξεις

τους μέσω εναλλακτικών δικτύων. Ο αριθμός των ηλεκτρονικών πληρωμών θα αυξηθεί κατακόρυφα, ενώ η εν λόγω δυνατότητα θα επιτρέψει στις τράπεζες όχι μόνο να κρατήσουν την πλειονότητα των πληρωμών αλλά και να τη μεγιστοποιήσουν.

Πρόκειται για ένα “μέλλον” που μπορεί να γίνει πολύ κοντινό. Στο χέρι μας είναι.

Πληρωμές μεταξύ επιχειρήσεων – B2B payments

Σε σχετικά πρόσφατη (2003) ημερίδα η σύμβουλος της GartnerGroup εξηγούσε τις τεχνολογίες και τα οφέλη των B2B payments. Αναφερόταν στο τι γίνεται “έξω”, το ρόλο της Identrus (εταιρείας παροχής υπηρεσιών ταυτοποίησης συναλλασσόμενων επιχειρήσεων) στην πιστοποίηση των εμπλεκόμενων μερών, εξηγούσε πώς ολοκληρώνεται μια εμπορική συναλλαγή σε ένα e-marketplace με το ένα μέρος να πληρώνει το άλλο.

Της είπα, με δυο λόγια, για αυτό που εμείς οι αυτόχθονες ζούμε καθημερινά. Πως η Ελλάδα είναι μία από τις πολύ λίγες χώρες του πλανήτη όπου οι πληρωμές μεταξύ επιχειρήσεων γίνονται με μεταχρονολογημένες επιταγές. Πως η πίσω όψη της επιταγής γεμίζει υπογραφές και τα χαρτάκια αλλάζουν πολλά χέρια μέχρι να “ωριμάσει” η επιταγή. Και πως οι μόνες πληρωμές “same day” είναι όσες γίνονται προς το κράτος και τις υπηρεσίες του (φόροι, ασφάλιστρα, λογαριασμοί κ.λπ.). Σχεδόν δεν μπορούσε να το πιστέψει.

Με δεδομένη αυτή την κατάσταση, δεν είναι καθόλου παράξενο που πρακτικά δεν υπάρχουν ηλεκτρονικές πληρωμές μεταξύ επιχειρήσεων. Πώς να γίνει η “οπισθογράφηση” μιας ηλεκτρονικής πληρωμής; Πώς να “δώσεις” μια ηλεκτρονική πληρωμή στον προμηθευτή σου;

Γνωρίζουμε όλοι μας πολύ καλά πως οι κυριότεροι χρήστες του internet banking είναι οι επιχειρήσεις. Η αξία των συναλλαγών των επιχειρήσεων είναι αντιστρόφως ανάλογη του πλήθους τους. Οι συναλλαγές που δεν υπάρχει λόγος να γίνονται με επιταγές (λ.χ. πληρωμή ΦΠΑ) γίνονται ηλεκτρονικά, μετρούνται σε δεκάδες χιλιάδες και, σε ορισμέ-



νες τράπεζες, έχουν ήδη ξεπεράσει σε αριθμό αυτές που γίνονται στα καταστήματα.

Είναι λοιπόν προφανές πως οι ηλεκτρονικές πληρωμές μεταξύ επιχειρήσεων θα ήταν πολύ περισσότερες, αν δεν υπήρχε η μεταχρονολογημένη επιταγή. Και, πέρα από την κατάργησή της, υπάρχουν κι άλλες λύσεις. Αν οι τράπεζες συνεργαστούν, θα μπορέσουν αρχικά να υποκαταστήσουν τη φυσική επιταγή με μια ηλεκτρονική επιταγή την οποία θα επιτρέψουν να είναι μεταχρονολογημένη. Η ηλεκτρονική επιταγή θα έχει αξία για αυτόν που θα την παραλάβει, καθώς θα μπορεί με τη σει-

ρά του να τη μεταβιβάσει ηλεκτρονικά σε δικό του προμηθευτή κ.ο.κ. Οποιος παραλήπτης επιταγής το θελήσει, θα μπορέσει να την προεξοφλήσει και όποιος θέλει να τη χρησιμοποιήσει ως ενέχυρο για κεφάλαιο κίνησης, θα μπορεί να το κάνει. Και όλα αυτά θα μπορέσουν πολύ πιο γρήγορα να οδηγήσουν στη σταδιακή κατάργηση της μεταχρονολόγησης, αφήνοντας πίσω μόνο την “ηλεκτρονικοποίηση” της επιταγής – που τότε δεν θα πρόκειται για κάτι περισσότερο από μια απλή, ηλεκτρονική πληρωμή.

B2B: **Business-2-Business** ή **Back-2-Basics**;

Η μεγαλύτερη απειλή για μία επιχείρηση έγκειται στην ενδεχόμενη αποτυχία της να αξιοποιήσει αποτελεσματικά το Internet. Καθώς όλο και μεγαλύτερος αριθμός επιχειρήσεων θα υιοθετεί τις υπηρεσίες που παρέχει το Internet, η τεχνολογία αυτή καθαυτή θα πάψει να αποτελεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Οι περισσότερες υπηρεσίες και εφαρμογές του Internet θα αποτελούν καθημερινή αναγκαιότητα για τη λειτουργία ενός οργανισμού, είτε πρόκειται για μία μεγάλη ανώνυμη εταιρεία είτε για μία ατομική επιχείρηση. Κατά συνέπεια κάθε επιχείρηση χρειάζεται να προβεί σε προγραμματισμένες ενέργειες για την εφαρμογή της τεχνολογίας του Internet κατά μήκος της αλυσίδας αξίας της. Η αξιοποίηση των εφαρμογών, τις οποίες προσφέρει η νέα τεχνολογία θα ενδυναμώσει τα παραδοσιακά ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα της επιχείρησης και θα προσδώσει εναλλακτικούς τρόπους και οφέλη ανταγωνιστικής τακτικής. Το κλειδί για διατηρησιμη κερδοφορία δεν είναι η αντιγραφή της πρακτικής που ακολουθεί ο ανταγωνισμός, αλλά η αποτελεσματική προσαρμογή των υπηρεσιών που παρέχει το Internet στις δραστηριότητες της αλυσίδας αξίας, καθώς και στη στρατηγική της επι-

II. ΚΑΡΕΚΛΗΣ – ΕΓΝΑΤΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ

χείρησης. Το παράδειγμα των τραπεζών θα πρέπει να γίνει παράδειγμα για τις επιχειρήσεις όλων των κλάδων της οικονομίας. Οι τράπεζες με την αξιοποίηση της τεχνολογίας του Internet και τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής που προσφέρουν, όχι μόνο ενδυνάμωσαν και κατέστησαν πιο αποτελεσματικές τις υφιστάμενες εδώ και πολλά χρόνια παραδοσιακές διαδικασίες προσφοράς των υπηρεσιών τους, αλλά επινόησαν και εφάρμοσαν νέους τρόπους παροχής των υπηρεσιών, που συνδυάζουν με τον πιο αποτελεσματικό, ασφαλή και απλό τρόπο τις παραδοσιακές δραστηριότητες με τα νέα ηλεκτρονικά κανάλια διανομής των υπηρεσιών.

Η ανάπτυξη των υπηρεσιών του e-finance και ειδικότερα των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής θα συνεχιστεί με έντονους ρυθμούς, οι οποίοι θα εντείνονται όσο η νέα γενιά, που είναι και ο κατ' εξοχήν χρήστης της νέας τεχνολογίας, θα εντάσσεται στον παραγωγικό μηχανισμό. Σημαντικό ρόλο θα διαδραματίσουν εκτός από το ποσοστό διείσδυσης των υπολογιστών, της κινητής τηλεφωνίας και του Internet στο κοινωνικό σύνολο της χώρας και οι υποδομές που η χώρα διαθέτει, κυρίως σε παροχή υπηρεσιών που σχε-

τίζονται με την ανάπτυξη και χρήση του λογιστικού χρήματος. Η έκταση της χρήσης των διατραπεζικών και λοιπών ηλεκτρονικών συστημάτων πληρωμών τόσο από τις τράπεζες, τους οργανισμούς κοινής ωφέλειας, το δημόσιο τομέα, αλλά και από τις επιχειρήσεις των διάφορων κλάδων της οικονομίας, το θεσμικό πλαίσιο που θα καθορίζει τους κανόνες λειτουργίας και χρήσης των ηλεκτρονικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, ο βαθμός τεχνολογικού εκσυγχρονισμού των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα, η μεταβαλλόμενη συναλλακτική συμπεριφορά και νοοτροπία του πληθυσμού, είναι βασικοί παράγοντες που μεταξύ άλλων θα επηρεάσουν το ρυθμό ανάπτυξης και το ποσοστό διείσδυσης του e-finance στον ενεργό πληθυσμό.

Ανάπτυξη αναμένεται να έχει στο άμεσο μέλλον και η διασυνοριακή παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής (cross-border electronic banking) για δύο βασικούς λόγους: Πρώτον, καθώς θα συνεχίσει να αυξάνεται η αποδοχή των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής σε πολλές χώρες, οι πελάτες των τραπεζών θα χρησιμοποιούν όλο και

περισσότερο το Internet για να έχουν πρόσβαση σε προϊόντα και υπηρεσίες, τα οποία θα ικανοποιούν τις απαιτήσεις τους, χωρίς να λαμβάνουν ιδιαίτερα υπόψη τη χώρα προέλευσης των υπηρεσιών. Δεύτερον, η συνεχής ανάπτυξη της τεχνολογίας θα διευκολύνει την ικανότητα των τραπεζών να χρησιμοποιούν όλο και περισσότερο ηλεκτρονικά κανάλια για τη διανομή των υπηρεσιών τους, με στόχο τη διεύρυνση της πελατειακής τους βάσης σε υφιστάμενες αλλά και νέες αγορές, χωρίς να απαιτείται κατ' ανάγκη φυσική παρουσία των τραπεζών στις νέες αγορές και κατ' επέκταση χωρίς να απαιτούνται σημαντικές από μέρους τους επενδύσεις.

Είναι μάλλον βέβαιο ότι η γενική αποδοχή της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι θέμα χρόνου, καθώς οι πελάτες των τραπεζών συνηθίζουν όλο και περισσότερο τη χρήση του Διαδικτύου, αντιλαμβάνονται τα οφέλη από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχουν οι τράπεζες και η εξέλιξη της τεχνολογίας αμβλύνει τις ανησυχίες τους σχετικά με θέματα ασφάλειας παροχής των υπηρεσιών.

Δ. ΓΕΩΡΓΟΠΟΥΛΟΣ – NOVABANK

 ιανύοντας ήδη τον 21ο αιώνα, μπορούμε να παρατηρήσουμε ότι οι τράπεζες βρίσκονται σε μια φάση μετασχηματισμού και επαναπροσδιορισμού του μοντέλου λειτουργίας τους. Βασικά χαρακτηριστικά του νέου μοντέλου είναι η τμηματοποίηση της αγοράς που απευθύνεται η τράπεζα και η προσφορά ολοκληρωμένων λύσεων για κάθε τμήμα της αγοράς, η σταδιακή μετατροπή του τραπεζικού καταστήματος από κέντρο συναλλαγών σε συμβουλευτικό κέντρο, η ενθάρρυνση των πελατών στη χρήση του φθηνότερου καναλιού για τις συναλλαγές τους και η αύξηση της κερδοφορίας με ταυτόχρονη εξαιρετική μείωση των λειτουργικών δαπανών.

Η ποιότητα στην εξυπηρέτηση και ο προσδιορισμός του κατάλληλου καναλιού εξυπηρέτησης για τον κατάλληλο πελάτη θα έχουν καθοριστικό ρόλο. Το e-banking αποτελεί σήμερα ένα δεδομένο δίκτυο διανομής και εξυπηρέτησης για όλες τις τράπεζες. Το e-banking θα συμβάλει και θα βοηθήσει στην επιτάχυνση αυτού του μετασχηματισμού. Οι βασικοί λόγοι είναι ευκολία στην πρόσβαση και τη χρήση του, καθώς και το μειωμένο κόστος ανά συναλλαγή.

Μπορούμε να προσδιορίσουμε τρεις βασικές περιόδους (με επιμέρους χαρακτηριστικά ή ενέργειες για την καθεμία απ' αυτές) για την εξέλιξη του e-banking:



1. Μεγαλύτερη μετακίνηση των συναλλαγών “ροντίνας” προς το e-banking

Ο στόχος είναι να αυξηθεί η διείσδυση του δικτύου αυτού στους πελάτες, ώστε να αποκτήσει κυριολεκτικά κρίσιμη μάζα φθάνοντας τουλάχιστον στο 35% των πελατών της τράπεζας, διεκπεραιώνοντας το 40% των συναλλαγών. Τα χαρακτηριστικά της περιόδου είναι:

- Εντατική εκπαίδευση του προσωπικού “πρώτης γραμμής”, ώστε να μπορεί το προσωπικό αυτό να προωθεί το e-banking στους κατάλληλους πελάτες.
- Σε αυτή την περίοδο δεν αναμένεται η προσθήκη πολλών νέων συναλλαγών (άλλωστε υπάρχουν πάρα πολλές) στο e-banking, αλλά η συνεχής προσπάθεια για αύξηση της χρήσης τους.
- Ανασχεδιασμός της χρηστικότητας και της λειτουργικότητας των e-banking sites.

2. Συμβολή στο μετασχηματισμό των καταστημάτων. “Το κατάλληλο κανάλι για τον κατάλληλο πελάτη”

Ενα σημείο αναφοράς για τις τράπεζες θα είναι όταν οι on-line συναλλαγές ξεπεράσουν τις συναλλαγές στα καταστήματα. Αυτό εκτός ότι θα έχει θετικό αντίκτυπο στην κερδοφορία τους, θα επιταχύνει και τη διαμόρφωση τριών τύπων καταστημάτων: Τα συμβουλευτικά κέντρα (80% συμβουλευτική πώληση, 20% συναλλαγές), τα καταστήματα εξυπηρέτησης (50% συμβουλευτική πώληση, 50% συναλλαγές) και τα αυτόματα κέντρα συναλλαγών (5% συμβουλευτική πώληση, 95% συναλλαγές). Το αποτέλεσμα θα είναι η καλύτερη εξυπηρέτηση και η ενίσχυση των σχέσεων με τους πελάτες με ακόμη μικρότερο κόστος. Τα χαρακτηριστικά της περιόδου είναι:

- Εξάπλωση της “WEB τεχνολογίας”, η οποία θα καταστεί η κυρίαρχη τεχνολογία για κάθε σημείο (τερματικό) εξυπηρέτησης καθώς και η τεχνολογία που θα μπορεί να ολοκληρώνει αποτελεσματικά τις νέες με τις παραδοσιακές εφαρ-

μογές. Νέα συστήματα CRM θα κάνουν την εμφάνισή τους.

3. Η ενσωμάτωση της “ανθρώπινης αίσθησης” στην ηλεκτρονική εξυπηρέτηση

Μετά από την ολοκλήρωση των προηγούμενων περιόδων η τράπεζα θα έχει πετύχει τη σημαντική μείωση του κόστους των συναλλαγών καθώς και την ενίσχυση των σχέσεων με τους πελάτες της. Η στρατηγική της θα στραφεί στο να προσδώσει στο e-banking όλα εκείνα τα γνωρίσματα που αποτελούν σημαντικά χαρακτηριστικά της ανθρώπινης εξυπηρέτησης. Τα κυριότερα θα είναι:

- Προδραστικές υπηρεσίες, με στόχο την ενημέρωση του πελάτη για ό,τι αφορά το σύνολο της τραπεζικής του σχέσης.
- Προσωποποιημένες συμβουλευτικές και ευέλικτες υπηρεσίες. Κάθε επίσκεψη στο e-banking της τράπεζας θα αποτελεί μια καλή ευκαιρία για συμβουλευτική προσφορά προϊόντων και υπηρεσιών για το συγκεκριμένο πελάτη.
- Ο πελάτης έχει τον πρώτο ρόλο. Θα ενισχυθεί σημαντικά η διαδραστικότητα μεταξύ πελάτη και τράπεζας. Έτσι ώστε ο πελάτης να μπορεί να σχεδιάζει και προβάλλει on-line τις ανάγκες του και στη συνέχεια η τράπεζα να του υποβάλει, επίσης on-line, την κατάλληλη προσφορά.



ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

ΧΡΗΣΤΟΥ ΒΛ. ΓΚΟΡΤΣΟΥ

Επίκουρου Καθηγητή στο Πάντειο Πανεπιστήμιο Αθηνών,
Γενικού Γραμματέα ΕΕΤ

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΥ Γ. ΤΑΣΑΚΟΥ

Στελέχους ΕΕΤ- Διεύθυνση Συστημάτων Πληρωμών
και Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

Α. Εισαγωγικές παρατηρήσεις

1. Εννοιολογικός προσδιορισμός της ηλεκτρονικής τραπεζικής

Η προϊούσα σύγκλιση στους τομείς των τηλεπικοινωνιών, των μέσων επικοινωνίας και των τεχνολογιών των πληροφοριών βρίσκεται στο επίκεντρο του φαινομένου της κοινωνίας της πληροφορίας⁽¹⁾. Η οικονομική διάσταση της κοινωνίας των πληροφοριών (ή ψηφιακή οικονομία, digital economy) διακρίνεται, ανάλογα με το αν επιδρά στον πραγματικό ή το χρηματοπιστωτικό τομέα της οικονομίας, σε δύο κατηγορίες: το ηλεκτρονικό εμπόριο *stricto sensu* (e-commerce) και την ηλεκτρονική χρηματοπιστωτική διαμεσολάβηση (e-finance).

Το ηλεκτρονικό εμπόριο *stricto sensu* συνίσταται στην ηλεκτρονική επεξεργασία και μεταβίβαση

δεδομένων με σκοπό τη διενέργεια συναλλαγών εμπορικού χαρακτήρα πλην των χρηματοπιστωτικών⁽²⁾. Στην έννοια της ηλεκτρονικής χρηματοπιστωτικής διαμεσολάβησης εμπίπτουν⁽³⁾ η ηλεκτρονική διαπραγμάτευση χρηματοπιστωτικών μέσων (e-trading)⁽⁴⁾, η ηλεκτρονική παροχή ασφαλιστικών υπηρεσιών (e-insurance)⁽⁵⁾ και η ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking).

Ο όρος ηλεκτρονική τραπεζική (ή εξ αποστάσεως τραπεζική, remote banking) αναφέρεται στην εξ αποστάσεως διεξαγωγή παραδοσιακών και καινοτομικών τραπεζικών εργασιών με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων⁽⁶⁾. Ανάλογα με το μέσο, διακρίνεται περαιτέρω σε τρεις κατηγορίες⁽⁷⁾: τραπεζική αυτοεξυπηρέτησης (kiosk ή self banking), τηλεφωνική τραπεζική (phone banking) και τραπεζική μέσω ηλεκτρονικών υπολογιστών (PC banking).

Η τελευταία αυτή κατηγορία ηλεκτρονικής τραπε-

⁽¹⁾ Βλ. σχετικά Ευρωπαϊκή Επιτροπή (1997α).

⁽²⁾ Ενδεικτικοί ορισμοί του ηλεκτρονικού εμπορίου δίνονται στα OECD (1999), σελ. 28-29, UNCITRAL (1996), άρθρο 1, U. S. General Accounting Office (2002), σελ. 9.

⁽³⁾ Βλ. σχετικά Allen, McAndrews and Strahan (2001), σελ. 2. Για μια συνολική παρουσίαση των προκλήσεων της ηλεκτρονικής χρηματοπιστωτικής διαμεσολάβησης, βλ. Bank for International Settlement (2001), OECD (2001), Claessens, Glaesner, and Klingebiel (2000) και Duisenberg (2003).

⁽⁴⁾ Βλ. σχετικά International Organisation of Securities Commissions (1998), International Organisation of Securities Commissions (2001), και Committee on Global Financial Systems (2001).

⁽⁵⁾ Βλ. σχετικά International Association Insurance Supervisors (2000).

⁽⁶⁾ Ενδεικτικοί (και σαφώς διαφοροποιούμενοι) ορισμοί της ηλεκτρονικής τραπεζικής δίνονται στα κείμενα Basle Committee on Banking Supervision (1998), σελ. 3, Basle Committee on Banking Supervision (2003β), σελ. 4, υποσ. 2, και European Committee on Banking Standards (2001), σελ. 8.

⁽⁷⁾ European Central Bank (1999), σελ. 10. Η τραπεζική μέσω κινητής τηλεφωνίας (m-banking) δεν συγκροτεί αυτοτελή κατηγορία, αλλά αποτελεί υπάλληλη έννοια της δικτυακής τραπεζικής με διαφορετικό γνώρισμα το μέσο πρόσβασης στο διαδίκτυο.

πεζικής μπορεί να διεξάγεται σε κλειστά δίκτυα (proprietary dial up services) ή σε ανοιχτά δίκτυα⁽⁸⁾. Η ηλεκτρονική τραπεζική σε ανοιχτά δίκτυα (ή δικτυακή τραπεζική, internet banking), η οποία αποτελεί το αντικείμενο της παρούσας μελέτης, διακρίνεται περαιτέρω, με βάση το εύρος των δραστηριοτήτων, σε⁽⁹⁾: πληροφοριακή (informational)⁽¹⁰⁾, επικοινωνιακή (communicative)⁽¹¹⁾ και συναλλακτική (transactional)⁽¹²⁾.

Τα πιστωτικά ιδρύματα εντάσσονται στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου με δύο διαφορετικούς ρόλους συναλλακτικής δικτυακής τραπεζικής είτε παρέχοντας τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου, είτε προσφέροντας στο κοινό τα μέσα πληρωμής που επιτρέπουν τη διεξαγωγή άλλων συναλλαγών ηλεκτρονικού εμπορίου⁽¹³⁾. Η παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης μπορεί να αποτελεί τόσο αυτόνομη δραστηριότητα όσο και δραστηριότητα συνδεδεμένη με τους δύο βασικούς ρόλους συναλλακτικής δικτυακής τραπεζικής. Από αυτούς τους ρόλους διακρίνεται σαφώς η χρήση του διαδικτύου για λόγους προώθησης και διαφήμισης των προϊόντων/υπηρεσιών.

Η παρούσα μελέτη εστιάζει το ενδιαφέρον της στο παράγωγο κοινοτικό δίκαιο που ρυθμίζει:

- την παροχή υπηρεσιών δικτυακής τραπεζικής⁽¹⁴⁾,
- σε διασυνοριακή βάση από ένα πιστωτικό ίδρυμα με καταστατική έδρα σε ένα κράτος μέλος της Κοινότητας σε κατοίκους άλλου κράτους μέλους χωρίς εμπορική παρουσία στο κράτος μέλος υποδοχής⁽¹⁵⁾.

2. Συνολική θεώρηση στόχων και πηγών του ευρωπαϊκού κοινοτικού δικαίου για την ηλεκτρονική τραπεζική

Η διαμόρφωση του κατάλληλου ρυθμιστικού πλαισίου για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής αλλά και οι επιπτώσεις των νέων τεχνολογιών στο υφιστάμενο κανονιστικό πλαίσιο τραπεζικών δραστηριοτήτων απασχόλησε τα κοινοτικά όργανα ήδη από το 1997⁽¹⁶⁾. Επιμέρους διαστάσεις της ηλεκτρονικής τραπεζικής αποτελούν επίσης μέρος του σχεδίου δράσης της Επιτροπής για την υλοποίηση μιας πλήρως ενοποιημένης αγοράς χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών μέχρι το 2005⁽¹⁷⁾.

Οι στόχοι του ευρωπαϊκού κοινοτικού πλαισίου που αφορά στην άσκηση δραστηριοτήτων ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι δύο⁽¹⁸⁾:

- η δημιουργία ενός συνεκτικού κανονιστικού πλαισίου που θα εξασφαλίζει την απρόσκοπτη παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής στην ενιαία αγορά, αποφεύγοντας την έγκριση εθνικών νομοθετικών αποκλίσεων, και

⁽⁸⁾ Basle Committee on Banking Supervision (1998), σελ. 3. Το internet αποτελεί μια παγκοσμίως χαρακτηρισμένη υποδομή δεδομένων και μεθόδων χρήσης τους που ερείδεται στην τηλεπικοινωνιακή σύνδεση υπολογιστών. Για τα βασικά χαρακτηριστικά του internet που το διαφοροποιούν από τις παραδοσιακές τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες, βλ. International Telecommunications Union (1999).

⁽⁹⁾ Basle Committee on Banking Supervision (2003α), σελ. 2, υποσ. 2. Βλ. επίσης Comptroller of the Currency (1999) και Γκόρτσον (1998α).

⁽¹⁰⁾ Παραδείγματα τέτοιων υπηρεσιών αποτελούν οι υπηρεσίες σχετικά με τη διαφήμιση, την εμπορική προώθηση, τη χορηγία, την προώθηση πωλήσεων και τις δημόσιες σχέσεις.

⁽¹¹⁾ Για παράδειγμα, ενημέρωση υπολοίπων και κίνησης λογαριασμού, υποβολή αιτήσεων για χορήγηση δανείων, έκδοση πιστωτικής κάρτας κλπ.

⁽¹²⁾ Για παράδειγμα πληρωμή λογαριασμών, εντολές μεταφορών χρημάτων. Για μια παρουσίαση της δραστηριοποίησης των πιστωτικών ιδρυμάτων των ΗΠΑ στην ηλεκτρονική τραπεζική, βλ. Carlson, Furst, Lang, and Nolle (2001).

⁽¹³⁾ Basle Committee on Banking Supervision (1998α), σελ. 3.

⁽¹⁴⁾ Για τους σκοπούς της παρούσας μελέτης, οι όροι ηλεκτρονική και δικτυακή τραπεζική χρησιμοποιούνται εναλλακτικά.

⁽¹⁵⁾ Η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στις περιπτώσεις που υφίσταται εμπορική παρουσία εντάσσεται εξ ολοκλήρου στην παραδοσιακή διασυνοριακή επέκταση δραστηριοτήτων με εμπορική παρουσία. Στο Παράρτημα I του Basle Committee on Banking Supervision (2003α) καταγράφονται κριτήρια για τη διακρίβωση της πρόθεσης παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής σε μη κατοίκους σε διασυνοριακή βάση.

⁽¹⁶⁾ Βλ. σχετικά Ευρωπαϊκή Επιτροπή (1997β) και Ευρωπαϊκή Επιτροπή (1997γ).

⁽¹⁷⁾ Βλ. σχετικά Ευρωπαϊκή Επιτροπή (1999). Για μια παρουσίαση των προκλήσεων που αντιμετωπίζει η ΕΕ κατά τη διαμόρφωση πολιτικής στον τομέα της ηλεκτρονικής χρηματοπιστωτικής διαμεσολάβησης, βλ. Avgouleas (2003).

⁽¹⁸⁾ Βλ. σχετικά Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2001), σελ. 2.

- η διασφάλιση της συνοχής αφενός μεταξύ της νομοθεσίας περί χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και της Οδηγίας για το ηλεκτρονικό εμπόριο, αφετέρου μεταξύ της παροχής των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών on-line και των συμβατικών τρόπων παροχής τους.

Η διαμόρφωση ενός αυτοτελούς κανονιστικού πλαισίου άσκησης δραστηριοτήτων ηλεκτρονικής τραπεζικής δεν κρίθηκε αναγκαία⁽¹⁹⁾. Οι σχετικοί κανόνες είναι κατά συνέπεια διεσπαρμένοι σε πληθώρα κοινοτικών πράξεων και αρθρώνονται γύρω από τρεις θεματικές ενότητες⁽²⁰⁾:

(α) Στην πρώτη θεματική εντάσσονται οι Οδηγίες, οι διατάξεις των οποίων αφορούν στην ανάληψη και άσκηση δραστηριοτήτων ηλεκτρονικής τραπεζικής από κοινοτικά πιστωτικά ιδρύματα. Πρόκειται για:

- τη βασική τραπεζική **Οδηγία 2000/12/EK** του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με την ανάληψη και την άσκηση δραστηριότητας πιστωτικών ιδρυμάτων,
- την **Οδηγία 2000/28/EK** για την τροποποίηση της Οδηγίας 2000/12/EK, και
- την **Οδηγία 2000/46/EK** του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την ανάληψη, την άσκηση και την προληπτική εποπτεία της δραστηριότητας ιδρύματος ηλεκτρονικού χρήματος.

(β) Στη δεύτερη θεματική ενότητα εντάσσονται οι Οδηγίες που περιέχουν διατάξεις συναφείς με την κοινωνία της πληροφορίας και την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, και συγκεκριμένα:

- η **Οδηγία πλαίσιο 2000/31/EK** του Ευρωπαϊκού

Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά,

- η **Οδηγία 2002/65/EK** του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές και την τροποποίηση των Οδηγιών 90/619/ΕΟΚ, 97/7/ΕΚ και 98/27/ΕΚ,
- η **Οδηγία 1999/93/EK** του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, σχετικά με ένα κοινό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές υπογραφές, και
- η **Οδηγία 98/48/EK** του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την τροποποίηση της Οδηγίας 98/34/EK για την καθιέρωση μιας διαδικασίας πληροφόρησης στον τομέα των τεχνικών προτύπων και προδιαγραφών⁽²¹⁾.

(γ) Τέλος, στην τρίτη ενότητα εντάσσονται οι κοινοτικές πράξεις που αφορούν στο κανονιστικό πλαίσιο σχετικά με τη διενέργεια πληρωμών σε περιβάλλον ηλεκτρονικού εμπορίου, το οποίο περιλαμβάνει:

- τη **Σύσταση 97/489/EK** της Επιτροπής σχετικά με τις συναλλαγές που γίνονται με μέσα ηλεκτρονικής πληρωμής και ιδίως όσον αφορά τις σχέσεις μεταξύ εκδότη και κατόχου,
- τον **Κανονισμό 2560/2001/EK** του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, για τις διασυνοριακές πληρωμές σε ευρώ, και
- την **Απόφαση-πλαίσιο 2001/413/ΔΕΥ** του Συμβουλίου για την καταπολέμηση της απάτης και της πλαστογραφίας που αφορούν τα μέσα πληρωμής πλην των μετρητών.

⁽¹⁹⁾ Βλ. σχετικά Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2001), σελ. 2. Η επιλογή αυτή είναι δηλωτική της φύσης των εν λόγω υπηρεσιών/προϊόντων.

⁽²⁰⁾ Οι διατάξεις του πρωτογενούς δικαίου που άπτονται της ηλεκτρονικής τραπεζικής περιλαμβάνουν:

- το άρθρο 49 ΣυνθΕΚ το οποίο αφορά στην κατάργηση των περιορισμών στην ελευθερία παροχής υπηρεσιών, και
- τα άρθρα 47 ΣυνθΕΚ (κατά παραπομπή του άρθρου 55) και 95, τα οποία συγκροτούν τις νομικές βάσεις έκδοσης πράξεων παραγώγου δικαίου για την υλοποίηση της ελευθερίας παροχής υπηρεσιών.

Ιδιαίτερη σημασία για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής έχει η διάταξη της Συνθήκης, σύμφωνα με την οποία στην ελευθερία παροχής υπηρεσιών εμπίπτουν και οι περιπτώσεις στις οποίες το πρόσωπο που παρέχει την υπηρεσία εγκαθίσταται προσωρινά στο κράτος μέλος όπου αυτή παρέχεται.

⁽²¹⁾ Σκοπός της Οδηγίας 98/48/EK είναι η επέκταση του πεδίου εφαρμογής της Οδηγίας 98/34/EK στις υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας, με την καθιέρωση μιας διαδικασίας διαβούλευσης και διοικητικής συνεργασίας αναφορικά με τα νέα σχέδια κανονιστικών ρυθμίσεων.

B. Έννοια του φορέα παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής και τυπολογία της διασυνοριακής παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής

1. Έννοια του φορέα παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής

Στο ευρωπαϊκό κοινοτικό δίκαιο δεν υφίσταται αυτοτελής ορισμός του φορέα παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής. Ο εννοιολογικός προσδιορισμός του απαιτεί το συγκερασμό των ορισμών του πιστωτικού ιδρύματος, του φορέα παροχής υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας και του φορέα παροχής υπηρεσιών πιστοποίησης.

(α) Στην ευρεία έννοια του πιστωτικού ιδρύματος εμπίπτουν οι ακόλουθες κατηγορίες επιχειρήσεων⁽²²⁾:

- το πιστωτικό ίδρυμα *stricto sensu*⁽²³⁾, δηλαδή η επιχείρηση της οποίας η δραστηριότητα συνίσταται στην αποδοχή από το κοινό καταθέσεων ή άλλων επιστρεπτέων κεφαλαίων και στη χορήγηση πιστώσεων για ίδιο λογαριασμό⁽²⁴⁾, και
- το ίδρυμα ηλεκτρονικού χρήματος, δηλαδή η επιχείρηση ή άλλου τύπου νομικό πρόσωπο,

εκτός του πιστωτικού ιδρύματος *stricto sensu*, η οποία εκδίδει μέσα πληρωμής υπό μορφή ηλεκτρονικού χρήματος⁽²⁵⁾.

(β) Η έννοια του φορέα παροχής υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας περιλαμβάνει κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο ασκεί ουσιαστικώς μια οικονομική δραστηριότητα μέσω μιας μόνιμης εγκατάστασης για αόριστη χρονική διάρκεια⁽²⁶⁾. Στην έννοια της υπηρεσίας της κοινωνίας της πληροφορίας εμπίπτει κάθε υπηρεσία που παρέχεται συνήθως έναντι αμοιβής με χρήση ηλεκτρονικών μέσων εξ αποστάσεως⁽²⁷⁾ και κατόπιν προσωπικής επιλογής ενός αποδέκτη υπηρεσιών⁽²⁸⁾.

(γ) Τέλος, ως πάροχος υπηρεσιών πιστοποίησης ορίζεται ο φορέας ή το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που εκδίδει πιστοποιητικά ή παρέχει άλλες υπηρεσίες, συναφείς με τις ηλεκτρονικές υπογραφές⁽²⁹⁾. Στην Οδηγία 1999/93/EK καθορίζονται οι έννοιες της ηλεκτρονικής υπογραφής, της προηγμένης ηλεκτρονικής υπογραφής, του ψηφιακού πιστοποιητικού και του αναγνωρισμένου ψηφιακού πιστοποιητικού⁽³⁰⁾.

⁽²²⁾ Οδηγία 2000/12/Ε, άρθρο 1, σημείο 1, εδάφιο α, όπως τροποποιήθηκε με την Οδηγία 2000/28/ΕΚ με παραπομπή στην Οδηγία 2000/46, άρθρο 1, παρ. 3, στοιχείο α. Επισημαίνεται ότι με την Οδηγία 2000/28/ΕΚ διευρύνθηκε ο ορισμός του πιστωτικού ιδρύματος προκειμένου να συμπεριληφθούν και τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος.

⁽²³⁾ Στη συνέχεια του παρόντος άρθρου ο όρος πιστωτικό ίδρυμα θα αναφέρεται στο *stricto sensu* πιστωτικό ίδρυμα.

⁽²⁴⁾ Οι εν λόγω επιχειρήσεις δύνανται να παρέχουν ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών εμπορικής και επενδυτικής τραπεζικής. Βλ. παράρτημα Ι της Οδηγίας 2000/12/ΕΚ και Παράρτημα (τιμήματα Α και Γ) της Οδηγίας 93/22/ΕΟΚ.

⁽²⁵⁾ Το “ηλεκτρονικό χρήμα” αποτελεί ένα επαναφορτιζόμενο μέσο πληρωμής, εκτός των μέσων πληρωμής εξ αποστάσεως, στο οποίο αποθηκεύονται μονάδες νομισματικής αξίας (Κανονισμός 2560/2001, άρθρο 2, στοιχείο δ, σε συνδυασμό με Σύσταση 97/489/ΕΚ, άρθρο 2, στοιχείο γ). Η νομισματική αξία αντιπροσωπεύει απαίτηση έναντι του εκδότη, είναι αποθηκευμένη σε ηλεκτρονικό υπόθεμα, εκδίδεται κατόπιν παραλαβής χρηματικού ποσού τουλάχιστον ίσου με της νομισματικής αξίας και γίνεται δεκτή ως μέσο πληρωμής από άλλες επιχειρήσεις πέραν της εκδότριας (Οδηγία 2000/46/ΕΚ, άρθρο 1, παρ. 3, στοιχείο β).

⁽²⁶⁾ Οδηγία 2000/31/ΕΚ, άρθρο 2, σημεία β και γ.

⁽²⁷⁾ Ο ορισμός της έννοιας δίνεται στο άρθρο 2, σημείο 5 της Οδηγίας 2002/65/ΕΚ.

⁽²⁸⁾ Οδηγία 98/34/ΕΚ, άρθρο 1, σημείο 2, όπως τροποποιήθηκε με την Οδηγία 98/48/ΕΚ κατά παραπομπή του άρθρου 2, στοιχείο α της Οδηγίας 2000/31/ΕΚ (βλ. επίσης Οδηγία 98/34/ΕΚ, 17ο σημείο αιτιολογικού). Στο παράρτημα V περιέχεται ενδεικτικός κατάλογος των υπηρεσιών που δεν εμπίπτουν στον ορισμό.

⁽²⁹⁾ Οδηγία 1999/93/ΕΚ, άρθρο 2, στοιχείο 11. Για μια αναλυτική παρουσίαση του ευρωπαϊκού κοινοτικού κανονιστικού πλαισίου για τις ηλεκτρονικές υπογραφές, βλ. το άρθρο του Μητράκα στο παρόν τεύχος του Δελτίου.

⁽³⁰⁾ *Ibid.*, άρθρο 2, σημεία 1, 2, 9 και 10. Η προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή ερείδεται στην τεχνολογική υποδομή δημόσιας κλειδας (public key infrastructure). Η χρήση ψηφιακών πιστοποιητικών με υποδομή δημόσιας κλειδας παρέχει τον υψηλότερο βαθμό ασφάλειας για την ταυτοποίηση των συναλλασσομένων και την πιστοποίηση της αυθεντικότητας της συναλλαγής συμβάλλοντας έτσι στη μείωση του κινδύνου αποποίησης της συναλλαγής (non repudiation). Βλ. επίσης, Basle Committee on Banking Supervision (2003β), σελ. 14-15, 5η αρχή διαχείρισης κινδύνων.

2. Τυπολογία της διασυνοριακής παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής

Προκειμένου να μην απολέσει το ευεργέτημα του καθεστώτος της ελεύθερης παροχής υπηρεσιών (και δεδομένου του γεγονότος ότι η πραγματοποίηση εργασιών συναλλακτικής ηλεκτρονικής τραπεζικής απαιτεί σε ορισμένες περιπτώσεις μιας μορφής φυσική παρουσία), ένα κοινοτικό πιστωτικό ίδρυμα διαθέτει τις εξής επιλογές:

- υποκίνηση του πελάτη να μεταβεί στο κράτος μέλος όπου είναι εγκατεστημένο το πιστωτικό ίδρυμα,
- αμιγώς διασυνοριακή παροχή υπηρεσιών χωρίς να λαμβάνει χώρα καμία μετακίνηση ούτε του πιστωτικού ιδρύματος ούτε του πελάτη,
- προσωρινή μετακίνηση υπαλληλικού προσωπικού του πιστωτικού ιδρύματος στη χώρα του πελάτη⁽³¹⁾,
- χρησιμοποίηση ανεξάρτητων ενδιάμεσων φορέων⁽³²⁾, και
- χρησιμοποίηση υλικής υποδομής μη εξομοιούμενης με εγκατάσταση.

Ενώ οι δύο πρώτες περιπτώσεις δεν δημιουργούν ερμηνευτικά προβλήματα, αναφορικά με τις τρεις τελευταίες περιπτώσεις θα πρέπει να εκτιμηθεί το ενδεχόμενο καταστρατήγησης των διατάξεων που ισχύουν για την εγκατάσταση⁽³³⁾. Επισημαίνεται ότι το ΔΕΚ στην υπόθεση Gebhard αποφάνθηκε ότι, κατά τη διασυνοριακή παροχή υπηρεσιών, ο παρέχων τις υπηρεσίες δύναται να διαθέτει την αναγκαία για την εκπλήρωση της παροχής υλική υποδομή χωρίς να υπάγεται στο δικαίωμα εγκατάστασης⁽³⁴⁾. Επίσης, η Επιτροπή στην Ανακοίνωση του 1997 εκτιμά ότι η παροχή υπηρεσιών με εγκατάσταση αυτόματων ταμιακών μηχανών (ATMs) εξομοιώνεται με την παροχή υπηρεσιών.

Γ. Ελευθερία παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής

1. Η θεμελίωση της ελευθερίας στο παράγωγο δίκαιο και οι βασικές προϋποθέσεις άσκησης της

1.1 Η θεμελίωση της ελευθερίας

Η ελευθερία παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής θεμελιώνεται σε τέσσερις (4) κοινοτικές πράξεις:

- την Οδηγία 2000/12/EK και την Οδηγία 2000/46/EK (κατωτέρω υπό α),
- την Οδηγία 2000/31/EK (υπό β), και
- την Οδηγία 1999/93/EK (υπό γ).

(α) Σύμφωνα με την αρχή της αμοιβαίας αναγνώρισης, τα πιστωτικά ιδρύματα, περιλαμβανομένων και των ιδρυμάτων ηλεκτρονικού χρήματος, που έχουν λάβει άδεια λειτουργίας σε ένα κράτος μέλος μπορούν να παρέχουν διασυνοριακά, ήτοι χωρίς την εγκατάσταση φυσικής παρουσίας, τις υπηρεσίες τους στην επικράτεια άλλων κρατών μελών, χωρίς να απαιτείται άδεια των αρμόδιων αρχών του κράτους μέλους υποδοχής⁽³⁵⁾.

Όσον αφορά στα πιστωτικά ιδρύματα, η έκταση εφαρμογής της αρχής της αμοιβαίας αναγνώρισης περιλαμβάνει τις υπηρεσίες που αφενός μεν καλύπτονται από την άδεια λειτουργίας των αρμόδιων αρχών του κράτους μέλους καταγωγής, και αφετέρου περιέχονται στον κατάλογο των υπηρεσιών που απαριθμούνται στο Παράρτημα Ι της Οδηγίας

⁽³¹⁾ Για την ερμηνεία της έννοιας του προσωρινού χαρακτήρα, βλ. ΔΕΚ, απόφαση 30ής Νοεμβρίου 1995, Υπόθεση 55/94, Gebhard.

⁽³²⁾ Βάσει της νομολογίας του ΔΕΚ, η Επιτροπή εκτιμά ότι πρέπει να συντρέχουν τρεις προϋποθέσεις προκειμένου η χρησιμοποίηση προστηθέντων να επάγεται υπαγωγή στο δικαίωμα εγκατάστασης. Βλ. σχετικά Ευρωπαϊκή Επιτροπή (1997γ).

⁽³³⁾ Το ΔΕΚ σε σειρά αποφάσεων αναγνώρισε το δικαίωμα των κρατών μελών να θεσπίζουν διατάξεις για την απαγόρευση της "παράκαμψης" εφαρμογής των διατάξεων περί εγκατάστασης. Βλ. 57ο σημείο αιτιολογικού της Οδηγίας 2000/31/EK.

⁽³⁴⁾ ΔΕΚ, απόφαση 30ής Νοεμβρίου 1995, Υπόθεση 55/94, Gebhard.

⁽³⁵⁾ Οδηγία 2000/12/EK, άρθρο 18.

2000/12/EK⁽³⁶⁾. Για τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος η αρχή της αμοιβαίας αναγνώρισης εφαρμόζεται αποκλειστικά στη δραστηριότητα έκδοσης ηλεκτρονικού χρήματος⁽³⁷⁾. Το ευεργέτημα της αμοιβαίας αναγνώρισης δεν απολαύουν πάντως τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος που εξαιρούνται από το πεδίο εφαρμογής της Οδηγίας 2000/46/EK⁽³⁸⁾.

Η αρχή της αμοιβαίας αναγνώρισης δεν εφαρμόζεται στις περιπτώσεις της παροχής υπηρεσιών από πιστωτικά ιδρύματα που δεν περιλαμβάνονται στον κατάλογο του παραρτήματος (ή δεν καλύπτονται από την άδεια λειτουργίας των αρχών του κράτους μέλους καταγωγής), και της παροχής επικουρικών υπηρεσιών από τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος. Στις εν λόγω περιπτώσεις εξακολουθούν να εφαρμόζονται οι διατάξεις της Συνθήκης αναφορικά με την ελευθερία παροχής υπηρεσιών⁽³⁹⁾.

(β) Αναφορικά με τις υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας, τα κράτη μέλη δεν μπορούν για λόγους που αφορούν στο συντονισμένο τομέα να λάβουν μέτρα που παρακωλύουν ή καθιστούν λιγότερο ελκυστική την παροχή υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας από φορέα παροχής υπηρεσιών εγκατεστημένο σε άλλο κράτος μέλος⁽⁴⁰⁾.

⁽³⁶⁾ Ανακύπτει το ερώτημα αν οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής περιλαμβάνονται ή όχι στον εν λόγω κατάλογο. Η επιλογή του κοινοτικού νομοθέτη για τη μη διαμόρφωση ενός αυτοτελούς πλαισίου συνιγορεί στη θεώρηση της παροχής τραπεζικών υπηρεσιών μέσω internet ως ένα νέο μέσο εξ αποστάσεως διενέργειας συμβατικών συναλλαγών και όχι ως αυτοτελή δραστηριότητα (βλ. επίσης Basle Committee on Banking Supervision (2003α), σελ 8, παράγραφος 26 και υποσ. 19). Πάντως δεν μπορεί ανεπιφύλαχτα να λεχθεί το ίδιο για καινοτομικές υπηρεσίες, όπως η συγκεντρωτική διαχείριση τραπεζικών και μη λογαριασμών (account aggregation).

⁽³⁷⁾ Οδηγία 2000/46/EK, άρθρο 2, παρ. 2. Σημειώνεται ότι τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος δύνανται, βάσει του άρθρου 1, παρ. 5 εδ. α, να ασκούν και επικουρικές – προς την κύρια – δραστηριότητες. Όσον αφορά στην έκδοση ηλεκτρονικού χρήματος από τα πιστωτικά ιδρύματα εμπίπτει στο σημείο 5 του παραρτήματος I της Οδηγίας 2000/12/EK (η εκεί αναφορά μέσων πληρωμών είναι ενδεικτική όχι περιοριστική). Βλ. Οδηγία 2000/46/EK, 6ο σημείο αιτιολογικού.

⁽³⁸⁾ Οδηγία 2000/46/EK, άρθρο 8, παρ. 2. Οι εν λόγω εξαιρέσεις προσδιορίζονται στην παρ. 1, στοιχεία α-γ.

⁽³⁹⁾ Οδηγία 2000/12/EK, 14ο σημείο αιτιολογικού, σε συνδυασμό με Οδηγία 2000/46/EK, άρθρο 2, παρ. 2.

(γ) Τέλος, τα κράτη μέλη δεν μπορούν να περιορίζουν ούτε την παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης από φορείς εγκατεστημένους σε άλλο κράτος μέλος στους τομείς που καλύπτονται από την Οδηγία 1999/93/EK, ούτε την ελεύθερη κυκλοφορία των προϊόντων ηλεκτρονικής υπογραφής που συμμορφώνονται με τις διατάξεις της Οδηγίας 1999/93/EK⁽⁴¹⁾.

1.2 Βασικές προϋποθέσεις άσκησης της ελευθερίας

Τα κοινοτικά πιστωτικά ιδρύματα προκειμένου να ασκήσουν το δικαίωμα της ελευθερίας παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής υπέχουν τις εξής υποχρεώσεις:

- γνωστοποίηση στην αρμόδια εποπτική αρχή της έναρξης παροχής υπηρεσιών (κατωτέρω υπό α), και
- παροχή πρόσβασης στους αποδέκτες του και στις αρμόδιες αρχές σε συγκεκριμένες πληροφορίες (υπό β).

(α) Στην περίπτωση των πιστωτικών ιδρυμάτων, προϋπόθεση για την έναρξη της διασυνοριακής παροχής υπηρεσιών σε άλλα κράτη μέλη αποτελεί η έγγραφη γνωστοποίηση στις αρμόδιες αρχές του κράτους μέλους καταγωγής των υπηρεσιών που πρόκειται να παρασχεθούν στο κράτος μέλος υποδοχής⁽⁴²⁾. Σε διάστημα ενός (1) μηνός από την παραλαβή της γνωστοποίησης οι αρμόδιες αρχές του κράτους μέλους καταγωγής προβαίνουν σε κοινοποίηση στις αρμόδιες αρχές του κράτους μέλους υποδοχής⁽⁴³⁾. Το πιστωτικό ίδρυμα αφότου προχω-

⁽⁴⁰⁾ Οδηγία 2000/31/EK, άρθρο 3, παρ. 2. Για την έννοια του συντονισμένου τομέα, βλ. *ibid*, άρθρο 2, στοιχείο η.

⁽⁴¹⁾ Οδηγία 1999/93/EK, άρθρο 4.

⁽⁴²⁾ Οδηγία 2000/12/EK, άρθρο 21, παρ. 1. Αυτό δεν είναι απαραίτητο στην περίπτωση των δραστηριοτήτων πληροφοριακής και επικοινωνιακής ηλεκτρονικής τραπεζικής. Βλ. σχετικά Ευρωπαϊκή Επιτροπή (1997γ). Παρόμοια η προσέγγιση και της Επιτροπής της Βασιλείας στο Basle Committee on Banking Supervision (2003α), σελ. 10, παρ. 36.

⁽⁴³⁾ Η κοινοποίηση της γνωστοποίησης αποτελεί μια απλή διοικητική διατύπωση και εξυπηρετεί αποκλειστικά το σκοπό αμοιβαίας ενημέρωσης των αρμοδίων εποπτικών αρχών. Συνεπώς στο μέτρο

ρήσει στη γνωστοποίηση, δύναται να ασκήσει το δικαίωμα διασυννοριακής παροχής υπηρεσιών⁽⁴⁴⁾.

Η υποχρέωση γνωστοποίησης σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 20 της Οδηγίας 2000/12/EK εφαρμόζεται μόνο στις δραστηριότητες που πράγματι θα ασκηθούν στο έδαφος άλλου κράτους μέλους. Βασικό κριτήριο εν προκειμένω αποτελεί ο προσδιορισμός του τόπου της χαρακτηριστικής παροχής (εκείνης για την οποία καταβάλλεται οικονομική αντιπαροχή). Στην περίπτωση της ηλεκτρονικής τραπεζικής η εφαρμογή του εν λόγω κριτηρίου εμφανίζει πολλές δυσχέρειες και απαιτείται ενδελεχής ad hoc εξέταση για την εξαγωγή συμπεράσματος.

Επισημαίνεται ότι, σύμφωνα με την Επιτροπή, η παροχή τραπεζικών υπηρεσιών μέσω internet δεν θα πρέπει να υπόκειται κατ' αρχήν στην υποχρέωση προηγούμενης γνωστοποίησης εφόσον το πιστωτικό ίδρυμα δεν θα ασκήσει τις δραστηριότητές του στην επικράτεια άλλου κράτους μέλους⁽⁴⁵⁾.

(β) Ο φορέας παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής υποχρεούται να παρέχει πρόσβαση, τόσο στους αποδέκτες του όσο και στις αρμόδιες αρχές, στις ακόλουθες πληροφορίες⁽⁴⁶⁾:

- επωνυμία του φορέα παροχής της υπηρεσίας,
- γεωγραφική διεύθυνση στην οποία ο φορέας είναι εγκατεστημένος,
- στοιχεία που να επιτρέπουν την ταχεία επαφή και την άμεση και ουσιαστική επικοινωνία με το φορέα παροχής της υπηρεσίας, συμπεριλαμβανομένης της ηλεκτρονικής του διεύθυνσης,
- εφόσον ο φορέας είναι εγγεγραμμένος σε εμπο-

ρικό μητρώο ή παρόμοιο δημόσιο μητρώο, το οικείο μητρώο και τον αριθμό εγγραφής του σε αυτό ή ισοδύναμο τρόπο αναγνώρισης στο μητρώο αυτό, και

- εφόσον η δραστηριότητα υπόκειται σε καθεστώς έγκρισης, τα στοιχεία της αρμόδιας εποπτικής αρχής.

2. Οι περιορισμοί της ελευθερίας

Το παράγωγο κοινοτικό δίκαιο παρέχει, δυνάμει των διατάξεων των Οδηγιών 2000/12/EK και 2000/31/EK, στο κράτος μέλος υποδοχής τη δυνατότητα να παρεκκλίνει σε συγκεκριμένες περιπτώσεις από την αρχή της αμοιβαίας αναγνώρισης.

(α) Στο πλαίσιο της Οδηγίας 2000/12/EK, το κράτος μέλος υποδοχής μπορεί να επιβάλλει στα κοινοτικά πιστωτικά ιδρύματα την τήρηση ειδικών διατάξεων που προβλέπονται από τις εθνικές, νομοθετικές και κανονιστικές ρυθμίσεις του, υπό την προϋπόθεση⁽⁴⁷⁾ ότι οι διατάξεις αυτές είναι συμβατές με το ευρωπαϊκό κοινοτικό δίκαιο και έχουν θεσπιστεί για λόγους “γενικού συμφέροντος”⁽⁴⁸⁾, και τα πιστωτικά ιδρύματα ή αυτές οι δραστηριότητες δεν υπόκεινται σε ισοδύναμους κανόνες σύμφωνα με τις ρυθμίσεις του κράτους μέλους καταγωγής.

(β) Η Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο καθιερώνει επίσης δύο κατηγορίες παρεκκλίσεων από την αρχή της εσωτερικής αγοράς⁽⁴⁹⁾: γενικές και ειδικές. Οι πρώτες παρέχουν στα κράτη μέλη τη δυνατότητα να λαμβάνουν μέτρα σύμφωνα με το κοι-

που δεν αποβλέπει στην προστασία των καταναλωτών, η παράλειψή της δεν μπορεί να θεμελιώσει λόγο ακυρότητας συναφθεισών συμβάσεων. Βλ. σχετικά Ευρωπαϊκή Επιτροπή (1997γ), σελ. 9.

⁽⁴⁴⁾ Πράγματι από τη νομική φύση γνωστοποίησης (Ευρωπαϊκή Επιτροπή (1997γ)) και το λεκτικό του άρθρου 21, παρ. 1 της Οδηγίας 2000/12/EK συνάγεται ότι δεν είναι αναγκαία η τριγωνική σχέση που απαιτεί η διάταξη του άρθρου 20, παρ. 5.

⁽⁴⁵⁾ Ευρωπαϊκή Επιτροπή (1997γ), σελ. 7 και 9. Το ίδιο ισχύει και στην περίπτωση προσωρινής μετάβασης υπαλλήλων του πιστωτικού ιδρύματος για άσκηση επικουρικών δραστηριοτήτων καθώς και στην περίπτωση μετάβασης του πελάτη στο κράτος μέλος όπου είναι εγκατεστημένο το πιστωτικό ίδρυμα.

⁽⁴⁶⁾ Οδηγία 2000/31/EK, άρθρο 5, παρ. 1 στοιχεία α-ε. Βλ. επίσης ανάλογη υποχρέωση στα κείμενα Basle Committee on Banking Supervision (2003α), σελ. 7-8, 2η αρχή διαχείρισης κινδύνων, και Basle Committee on Banking Supervision (2003β), σελ. 18-19, 11η αρχή διαχείρισης κινδύνων.

⁽⁴⁷⁾ Οδηγία 2000/12/EK, 16ο σημείο αιτιολογικού. Βλ. επίσης 17ο σημείο αιτιολογικού.

⁽⁴⁸⁾ Για μια ερμηνεία της εφαρμογής της αρχής του γενικού συμφέροντος στην Οδηγία 2000/12/EK, βλ. Ευρωπαϊκή Επιτροπή (1997γ).

⁽⁴⁹⁾ Για μια ερμηνεία των ειδικών παρεκκλίσεων υπό το πρίσμα και της νομολογίας του ΔΕΚ, βλ. Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2003β).

νοτικό δίκαιο έναντι υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας που προέρχονται από το εξωτερικό και παρέχονται μέσω ιστοσελίδων από φορείς εγκατεστημένους σε άλλα κράτη μέλη⁽⁵⁰⁾. Η ενεργοποίηση των παρεκκλίσεων της δεύτερης κατηγορίας υποκειται σε ουσιαστικές και διαδικαστικές προϋποθέσεις⁽⁵¹⁾. Κατ' αρχήν, πριν από τη λήψη των μέτρων το κράτος μέλος που τα λαμβάνει οφείλει⁽⁵²⁾:

- να έχει ζητήσει από το κράτος μέλος που είναι εγκατεστημένος ο φορέας παροχής των υπηρεσιών να λάβει τα κατάλληλα μέτρα και το τελευταίο ή δεν τα έλαβε ή τα μέτρα ήταν ανεπαρκή, και
- να κοινοποιήσει τόσο στην Επιτροπή όσο και στο κράτος μέλος που είναι εγκατεστημένος ο φορέας παροχής των υπηρεσιών την πρόθεσή του να λάβει τέτοια μέτρα⁽⁵³⁾.

Τα μέτρα πρέπει να κρίνονται αναγκαία για την επίτευξη συγκεκριμένων στόχων που αναφέρονται και στο άρθρο 46 ΣυνθΕΚ (προστασία της δημόσιας τάξης, δημόσιας υγείας, δημόσιας ασφάλειας), να αποβλέπουν στην προστασία των καταναλωτών, περιλαμβανομένων και των επενδυτών, να αφορούν

σε συγκεκριμένη υπηρεσία που στρέφεται ή δύναται να στραφεί κατά των προαναφερθέντων στόχων⁽⁵⁴⁾, και να σέβονται την αρχή της αναλογικότητας⁽⁵⁵⁾.

4. Το πλαίσιο διοικητικού ελέγχου της ηλεκτρονικής τραπεζικής⁽⁵⁶⁾

1. Μέσα άσκησης προληπτικής εποπτείας

1.1 Εισαγωγικές παρατηρήσεις

Η άσκηση δραστηριοτήτων ηλεκτρονικής τραπεζικής ενέχει κινδύνους τόσο χρηματοπιστωτικής όσο και μη χρηματοπιστωτικής φύσης⁽⁵⁷⁾. Οι χρηματοπιστωτικοί κίνδυνοι δεν διαφοροποιούνται αισθητά από τους κινδύνους των συμβατικών τραπεζικών εργασιών. Εντούτοις ο τρόπος εκδήλωσής τους καθώς και η έκταση και η μορφή των συνεπειών τους αποτελούν ένα καινούργιο φαινόμενο τόσο για τις ίδιες τις τραπεζικές επιχειρήσεις όσο και για τις διοικητικές αρχές που είναι επιφορτισμένες με το έργο της εποπτείας τους. Ιδιαίτερη σημασία πρέπει πάντως να αποδίδεται και στους μη χρηματοπιστωτικής φύσης κινδύνους που συνεπάγεται η παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής⁽⁵⁸⁾.

συμφέροντος δεν μπορούν να θεμελιώσουν παρέκκλιση από την αρχή της αμοιβαίας αναγνώρισης, εκτός και αν δικαιολογούνται για λόγους προστασίας του καταναλωτή. Βλ. σχετικά Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2003β), παρ. 2.1.1.

⁽⁵⁶⁾ Ο όρος διοικητικός έλεγχος χρησιμοποιείται κατά τρόπο που να περιλαμβάνει, εκτός από τις αρμοδιότητες προληπτικής εποπτείας και διοικητικές αρμοδιότητες ελέγχου της συμμόρφωσης με τις διατάξεις του συνόλου των Οδηγιών που συνθέτουν το πλαίσιο της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

⁽⁵⁷⁾ Σύνομη περιγραφή των προκλήσεων που θέτει η ηλεκτρονική τραπεζική για τη διαχείριση κινδύνων στο Basle Committee on Banking Supervision (2003β), σελ. 5-6.

⁽⁵⁸⁾ Οι δραστηριοποιούμενες στους κόλπους της Τράπεζας Διεθνών Διακανονισμών επιτροπές και ομάδες εργασίας έχουν να επιδείξουν ένα εκτεταμένο έργο στο ζήτημα της διαχείρισης κινδύνων ηλεκτρονικής τραπεζικής. Βλ. σχετικά Basle Committee on Banking Supervision (1989), Committee on Payment and Settlement Systems (1996), Basle Committee on Banking Supervision (1998), Basle Committee on Banking Supervision (2000), Basle Committee on Banking Supervision (2001), και Basle Committee on Banking Supervision (2003β).

⁽⁵⁰⁾ Οδηγία 2000/31/ΕΚ, άρθρο 3, παρ. 3, με παραπομπή στο Παράρτημα.

⁽⁵¹⁾ Η Επιτροπή έχει την εξουσία να εξετάζει τη συμβατότητα των κοινοποιηθέντων μέτρων με το κοινοτικό δίκαιο. Σε περίπτωση που το μέτρο κριθεί ασυμβίβαστο, η Επιτροπή ζητά από το κράτος μέλος να μη λάβει ή να παύσει τα προβλεπόμενα μέτρα (*ibid.*, άρθρο 3, παρ. 6).

⁽⁵²⁾ Οδηγία 2000/31/ΕΚ, άρθρο 3, παρ. 4 στοιχείο β. Σε έκτακτες περιπτώσεις τα κράτη μέλη μπορούν να παρεκκλίνουν από τις εν λόγω υποχρεώσεις αλλά υποχρεούνται το ταχύτερο δυνατό να ενημερώνουν την Επιτροπή και το κράτος μέλος που είναι εγκατεστημένος ο φορέας παροχής υπηρεσιών για τους λόγους που θεμελιώνουν τον επείγοντα χαρακτήρα της λήψης μέτρων (*ibid.*, άρθρο 3, παρ. 5).

⁽⁵³⁾ Η εν λόγω διάταξη παράγει άμεσα αποτελέσματα στο μέτρο που περιέχει σαφή και ολοκληρωμένη ρύθμιση μη εξαρτώμενη από την πλήρωση αθέσεων ή συνδρομή προϋποθέσεων. Συνεπώς ένας φορέας παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής δύναται να την επικαλεστεί ενώπιον του εθνικού δικαστηρίου σε περίπτωση που δεν προιγήθηκε κοινοποίησης.

⁽⁵⁴⁾ Η διατύπωση θεμελιώνει δικαίωμα λήψης μέτρων προληπτικού χαρακτήρα.

⁽⁵⁵⁾ Οδηγία 2000/31/ΕΚ, άρθρο 3, παρ. 4. Η αναφορά στους λόγους κάμψης της αρχής της αμοιβαίας αναγνώρισης του άρθρου 46 ΣυνθΕΚ, έχει περιοριστικό χαρακτήρα. Άλλοι στόχοι που έχουν αναγνωριστεί νομολογιακά ότι εμπίπτουν στην έννοια του γενικού

1.2 Περιορισμός της έκθεσης σε χρηματοπιστωτικής φύσεως κινδύνους

Ο περιορισμός της έκθεσης των πιστωτικών ιδρυμάτων στον κίνδυνο συγκέντρωσης που προκύπτει από στοιχεία τόσο του επενδυτικού χαρτοφυλακίου όσο και του χαρτοφυλακίου συναλλαγών επιτυγχάνεται με τις διατάξεις των άρθρων 48-49 της Οδηγίας 2000/12/EK και το Παράρτημα VI της Οδηγίας 93/6/ΕΟΚ. Στα εν λόγω άρθρα προβλέπονται κανόνες αναφορικά με την υποχρέωση γνωστοποίησης στις εποπτικές αρχές των μεγάλων χρηματοδοτικών ανοιγμάτων, και την υποχρέωση διαφοροποίησης του χαρτοφυλακίου ως προς μεμονωμένους πελάτες ή ομάδες συνδεδεμένων πελατών⁽⁵⁹⁾.

Ειδικά στα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος ο περιορισμός της έκθεσης στον κίνδυνο πραγματοποιείται και με την επιβολή ποιοτικών⁽⁶⁰⁾ και ποσοτικών περιορισμών της επενδυτικής πολιτικής τους⁽⁶¹⁾.

1.2.1 Ενίσχυση της ικανότητας απορρόφησης ζημιών σε περίπτωση επέλευσης χρηματοπιστωτικών κινδύνων

Το ευρωπαϊκό κοινοτικό πλαίσιο της κεφαλαιακής επάρκειας των πιστωτικών ιδρυμάτων αρθρώνεται γύρω από δύο Οδηγίες:

- την Οδηγία 2000/12/EK, όπως ισχύει, με την οποία καθορίζονται η εναρμονισμένη μεθοδολογία υπο-

λογισμού της έκθεσης των κοινοτικών πιστωτικών ιδρυμάτων στον πιστωτικό κίνδυνο, καθώς επίσης και τα στοιχεία που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για ίδια κεφάλαια για την εκπλήρωση των κεφαλαιακών απαιτήσεων⁽⁶²⁾, και

- την Οδηγία 93/6/ΕΟΚ όπως ισχύει, με την οποία καθιερώνονται κανόνες για τον υπολογισμό των κεφαλαιακών απαιτήσεων των πιστωτικών ιδρυμάτων για κάλυψή τους έναντι της έκθεσης στους κινδύνους της αγοράς καθώς και ένας εναλλακτικός ορισμός της έννοιας των ιδίων κεφαλαίων για την εκπλήρωση των εν λόγω κεφαλαιακών απαιτήσεων.

Για τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος έχει διαμορφωθεί, λόγω της διαφορετικής φύσης της διαμεσολάβησης που πραγματοποιούν και δεδομένων των περιορισμών στους οποίους υπόκεινται τόσο ως προς το εύρος των δραστηριοτήτων τους όσο και προς την επενδυτική πολιτική, ένα ειδικό πλαίσιο κεφαλαιακής επάρκειας⁽⁶³⁾. Κύρια χαρακτηριστικά αυτού του πλαισίου είναι η απουσία υποχρέωσης διακράτησης επαρκών ιδίων κεφαλαίων για την κάλυψη έναντι των κινδύνων αγοράς και ο υπολογισμός του συντελεστή φερεγγυότητας αποκλειστικά βάσει στοιχείων του παθητικού⁽⁶⁴⁾.

1.2.2 Περιορισμός της έκθεσης σε μη χρηματοπιστωτικής φύσεως κινδύνους και ενίσχυση της ικανότητας απορρόφησης ζημιών σε περίπτωση επέλευσής τους

Στο ευρωπαϊκό κοινοτικό δίκαιο δεν υφίστανται συγκεκριμένοι κανόνες για τη διαχείριση των ιδιαίτερων κινδύνων που συνδέονται με την άσκηση δρα-

⁽⁵⁹⁾ Όπως ήδη αναφέρθηκε στην εισαγωγή του παρόντος μέρους το πλαίσιο για τον περιορισμό της έκθεσης στους χρηματοπιστωτικούς κινδύνους καθώς και για την ενίσχυση της ικανότητας απορρόφησης των ζημιών σε περίπτωση επέλευσής τους δεν αφορά αποκλειστικά τις δραστηριότητες ηλεκτρονικής τραπεζικής αλλά και τις παραδοσιακές δραστηριότητες εμπορικής και επενδυτικής τραπεζικής που ασκούνται μέσω δικτύων ηλεκτρονικής τραπεζικής.

⁽⁶⁰⁾ Οδηγία 2000/46/EK, άρθρο 5, παρ. 1. Καθιερώνεται μάλιστα υποχρέωση επένδυσης του μη αποδοθέντος υπολοίπου από το εκδοθέν ηλεκτρονικό χρήμα σε στοιχεία χαμηλού πιστωτικού κινδύνου και υψηλής ρευστότητας.

⁽⁶¹⁾ *Ibid*, άρθρο 5, παρ. 2. Σημειώνεται ότι οι διατάξεις της Οδηγίας 2000/12/EK αναφορικά με τα μεγάλα χρηματοδοτικά ανοίγματα εφαρμόζονται *mutatis mutandis* και στα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος. Επιπλέον, το άθροισμα των ανοιγμάτων σε συγκεκριμένα περιουσιακά στοιχεία δεν επιτρέπεται να υπερβαίνει το εικοσαπλάσιο των ιδίων κεφαλαίων.

⁽⁶²⁾ Οδηγία 2000/12/EK, κεφ. 2, τμήματα 1 και 2.

⁽⁶³⁾ Βλ. σχετικά 7ο σημείο αιτιολογικού της Οδηγίας 2000/46/EK. Για μια παρουσίαση των διατάξεων της σχετικής πρότασης Οδηγίας, βλ. Γκόρτσο (1998β).

⁽⁶⁴⁾ Οδηγία 2000/46/EK, άρθρο 4, παρ. 2 και 3. Τα ίδια κεφάλαια πρέπει να ισούνται κατ' ελάχιστον με το 2% συνολικών υποχρεώσεων από το μη αποδοθέν υπόλοιπο του εκδοθέντος ηλεκτρονικού χρήματος (float). Η αξία των υποχρεώσεων υπολογίζεται ως το μεγαλύτερο ποσό ανάμεσα στην τρέχουσα αξία και το μέσο ποσό των τελευταίων 6 μηνών (ή του προβλεπόμενου αναφορικά με ιδρύματα που δεν έχουν το απαιτούμενο χρονικό διάστημα λειτουργίας).

στηριγμάτων ηλεκτρονικής τραπεζικής⁽⁶⁵⁾. Συναφείς υποχρεώσεις για τον περιορισμό της έκθεσης σε μη χρηματοπιστωτικής φύσης κινδύνους μπορούν να θεμελιωθούν μόνο στην πρόβλεψη διαμόρφωσης επαρκών μηχανισμών εσωτερικού ελέγχου⁽⁶⁶⁾. Επίσης η υποχρέωση δημοσιοποίησης στοιχείων αναφορικά με την επωνυμία, τις δραστηριότητες, την οικεία εποπτεύουσα αρχή συμβάλλει αναμφίβολα στην άμβλυνση του νομικού κινδύνου και του κινδύνου φήμης⁽⁶⁷⁾.

Πρέπει πάντως να επισημανθεί ότι στην επικείμενη αναθεώρηση του πλαισίου για την κεφαλαιακή επάρκεια των πιστωτικών ιδρυμάτων και των επενδυτικών επιχειρήσεων περιλαμβάνεται για πρώτη φορά υποχρέωση διακράτησης ιδίων κεφαλαίων για την ενίσχυση της ικανότητας απορρόφησης ζημιών που οφείλονται στην εκδήλωση του λειτουργικού κινδύνου⁽⁶⁸⁾.

1.2.3 Εποπτεία σε ενοποιημένη βάση

Η εποπτεία των κοινοτικών πιστωτικών ιδρυμάτων και των ιδρυμάτων ηλεκτρονικού χρήματος πραγματοποιείται, ως προς όλες τις προαναφερθείσες πτυχές της, όχι μόνον σε ατομική αλλά και σε ενοποιημένη βάση. Στην Οδηγία 2000/12/ΕΚ προσδιορίζονται επακριβώς⁽⁶⁹⁾ οι τομείς τους οποίους καλύπτει η ενοποίηση, οι εποπτικές αρχές που είναι υπεύθυνες για την άσκηση της ενοποιημένης εποπτείας, η μορφή και έκταση της ενοποίησης, οι προϋποθέσεις υπό τις οποίες είναι δυνατή η απαλλαγή ενός πιστωτικού ιδρύματος από την υπαγωγή του

στην ενοποιημένη εποπτεία, το περιεχόμενο της απαιτούμενης διοικητικής συνδρομής ανάμεσα στις εποπτικές αρχές των κρατών μελών⁽⁷⁰⁾.

2. Κατανομή αρμοδιοτήτων διοικητικού ελέγχου δραστηριοτήτων ηλεκτρονικής τραπεζικής

2.1 Προληπτική εποπτεία δραστηριοτήτων ηλεκτρονικής τραπεζικής των πιστωτικών ιδρυμάτων και των ιδρυμάτων ηλεκτρονικού χρήματος

Σύμφωνα με τις διατάξεις της Οδηγίας 2000/12/ΕΚ η προληπτική εποπτεία επί των δραστηριοτήτων ηλεκτρονικής τραπεζικής των πιστωτικών ιδρυμάτων και των ιδρυμάτων ηλεκτρονικού χρήματος ασκείται από τις αρμόδιες αρχές του κράτους μέλους καταγωγής⁽⁷¹⁾. Στην αρμοδιότητα εμπίπτουν ο έλεγχος της φερεγγυότητας, της διοικητικής και λογιστικής οργάνωσης και της επάρκειας των μηχανισμών εσωτερικού ελέγχου.

Τα κράτη μέλη υποδοχής διατηρούν πάντως αρμοδιότητα για τον έλεγχο της ρευστότητας⁽⁷²⁾. Κατά την άσκηση της εν λόγω αρμοδιότητας δικαιούνται να απαιτούν:

- την αποστολή περιοδικής έκθεσης με στατιστικά στοιχεία αναφορικά με τις πράξεις που πραγματοποιήθηκαν στο έδαφός τους⁽⁷³⁾. Η έκθεση μπορεί να περιλαμβάνει τις ίδιες πληροφορίες με εκείνες που απαιτούν γι' αυτό το σκοπό από τα εγχώρια πιστωτικά ιδρύματα⁽⁷⁴⁾,

⁽⁶⁵⁾ Για το διεθνές κανονιστικό πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων, βλ. Basle Committee on Banking Supervision (2003β), Basle Committee on Banking Supervision (2000) σελ. 15-28, και Basle Committee on Banking Supervision (1998).

⁽⁶⁶⁾ Οδηγία 2000/12/ΕΚ, άρθρο 17 και Οδηγία 2000/46/ΕΚ, άρθρο 7. Ειδικά για τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος στο σχετικό άρθρο καθιερώνεται η υποχρέωση για λήψη των αναγκαίων μέτρων για την περιστολή του λειτουργικού κινδύνου και – της ιδιαίτερης έκφρασής του ως κινδύνου ανάθεσης δραστηριοτήτων σε εξωτερικούς συνεργάτες (outsourcing). Για την αντιμετώπιση του εν λόγω κινδύνου, βλ. Basle Committee on Banking Supervision (2003β), Παράρτημα II.

⁽⁶⁷⁾ Βλ. ανωτέρω υπό Γ. 1.2 (β)

⁽⁶⁸⁾ Βλ. σχετικά Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2003γ).

⁽⁶⁹⁾ Οδηγία 2000/12/ΕΚ, άρθρα 52-56.

⁽⁷⁰⁾ Για μια ανάλυση του κοινοτικού πλαισίου εποπτείας σε ενοποιημένη βάση, βλ. Γκόρτσο (1992).

⁽⁷¹⁾ Οδηγία 2000/12/ΕΚ, άρθρο 26. Βλ. επίσης ανάλογη προσέγγιση στο Basle Committee on Banking Supervision (2003α), παρ. 31-35, η οποία ερείδεται στο Αναθεωρημένο Κοινόχρηστο της Βασιλείας (1983).

⁽⁷²⁾ *Ibid*, άρθρο 27. Επί του προκειμένου η αρμοδιότητα εστιάζεται στις πράξεις διασυνοριακής συναλλακτικής ηλεκτρονικής τραπεζικής που επηρεάζουν την εγχώρια προσφορά χρήματος. Ωστόσο με την έναρξη του τρίτου σταδίου της ONE, η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα είναι αρμόδια για τη λήψη των αναγκαίων μέτρων στο πλαίσιο άσκησης της νομισματικής πολιτικής.

⁽⁷³⁾ *Ibid*, άρθρο 22, παρ. 1, εδάφιο α.

⁽⁷⁴⁾ *Ibid*, άρθρο 22, παρ. 1, εδάφιο β.

- την παύση της αντικανονικής κατάστασης σε περίπτωση που το πιστωτικό ίδρυμα, ή ίδρυμα ηλεκτρονικού χρήματος το οποίο παρέχει υπηρεσίες στο έδαφός του, δεν τηρεί τις ισχύουσες διατάξεις αναφορικά με την εν λόγω αρμοδιότητα⁽⁷⁵⁾. Παράλληλα προβλέπεται ειδική διαδικασία σε περίπτωση που το ενεχόμενο πιστωτικό ίδρυμα δεν ανταποκριθεί θετικά⁽⁷⁶⁾.

2.2 Έλεγχος εφαρμογής των διατάξεων των Οδηγιών 2000/31/EK και 1999/93/EK

(α) Σύμφωνα με την αρχή του ελέγχου των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας στην πηγή της δραστηριότητας, το κράτος μέλος καταγωγής οφείλει⁽⁷⁷⁾:

- (i) να μεριμνά ώστε οι υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας που παρέχει ένας φορέας εγκατεστημένος στο έδαφός του να τηρούν τις ισχύουσες εθνικές διατάξεις του οι οποίες εμπίπτουν στο συντονισμένο τομέα⁽⁷⁸⁾,
- (ii) να διαθέτει τα απαιτούμενα μέσα ελέγχου και έρευνας για την αποτελεσματική εφαρμογή της Οδηγίας 2000/31/EK και να μεριμνά ώστε οι φορείς παροχής υπηρεσιών να του κοινοποιούν τις απαραίτητες πληροφορίες⁽⁷⁹⁾,
- (iii) να δημιουργεί σημεία επαφής, στα οποία υπάρχει πρόσβαση με ηλεκτρονικά τουλάχιστον μέσα, και στα οποία μπορούν να απευθυνθούν τόσο οι αποδέκτες όσο και οι φορείς παροχής υπηρεσιών προκειμένου⁽⁸⁰⁾:
 - να λαμβάνουν γενικές πληροφορίες για τα συμβατικά τους δικαιώματα και υποχρεώσεις, καθώς και για τους υφιστάμενους μηχανισμούς υποβολής καταγγελιών και επανόρθωσης σε περίπτωση διαφορών, καθώς και για τις πρακτικές πλευρές της χρήσης των μηχανισμών αυτών, και
 - να λαμβάνουν τα στοιχεία των αρχών, των οργανισμών ή των ενώσεων από τις οποίες οι αποδέκτες των υπηρεσιών μπορούν να

λάβουν περισσότερες πληροφορίες ή πρακτική βοήθεια.

Στο σημείο αυτό πρέπει να τονισθεί ότι ο τόπος εγκατάστασης του φορέα παροχής υπηρεσιών μέσω δικτυακής ιστοσελίδας δεν είναι ο τόπος που βρίσκεται η τεχνολογία που υποστηρίζει την εν λόγω ιστοσελίδα αλλά εκεί που ασκεί οικονομική δραστηριότητα ή εκεί που έχει το κέντρο των δραστηριοτήτων του που σχετίζονται με την παρεχόμενη υπηρεσία (σε περίπτωση που υπάρχουν περισσότεροι τόποι εγκατάστασης του ίδιου φορέα)⁽⁸¹⁾.

(β) Η Οδηγία 1999/93/EK καθιερώνει αναφορικά και με τους παρόχους υπηρεσιών πιστοποίησης την αρχή του ελέγχου από το κράτος μέλος καταγωγής. Προβλέπεται σχετικά ότι κάθε κράτος μέλος εξασφαλίζει την καθιέρωση κατάλληλου συστήματος που καθιστά δυνατή την επιτήρηση των εγκατεστημένων στο έδαφός τους παρόχων υπηρεσιών πιστοποίησης που εκδίδουν για το κοινό αναγνωρισμένα πιστοποιητικά⁽⁸²⁾.

3. Συνεργασία και ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ εθνικών διοικητικών αρχών

Ιδιαίτερη σημασία λόγω της αυξημένης τεχνικής και κανονιστικής πολυπλοκότητας της ηλεκτρονικής τραπεζικής έχει το πλαίσιο συνεργασίας (κατωτέρω

⁽⁷⁵⁾ *Ibid*, άρθρο 22, παρ. 2.

⁽⁷⁶⁾ *Ibid*, άρθρο 22, παρ. 3 και 4.

⁽⁷⁷⁾ Βλ. σχετικά Οδηγία 2000/31/EK, 22ο σημείο αιτιολογικού.

⁽⁷⁸⁾ *Ibid*, άρθρο 3, παρ. 1.

⁽⁷⁹⁾ *Ibid*, άρθρο 19, παρ. 1.

⁽⁸⁰⁾ *Ibid*, άρθρο 19, παρ. 4.

⁽⁸¹⁾ *Ibid*, 19ο σημείο αιτιολογικού. Η μοναδική διάσταση προσέγγισης επί των αρμοδιοτήτων ελέγχου μεταξύ των Οδηγιών 2000/12/EK και 2000/31/EK αφορά τα υποκαταστήματα. Το υποκατάστημα που παρέχει υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής υπόκειται στον έλεγχο του κράτους μέλους καταγωγής αναφορικά με την εφαρμογή του πλαισίου προληπτικής εποπτείας αφενός και αφετέρου στον έλεγχο του κράτους μέλους υποδοχής αναφορικά με την εφαρμογή των διατάξεων της Οδηγίας 2000/31/EK.

⁽⁸²⁾ Οδηγία 1999/93/EK, άρθρο 3, παρ. 3.

ρω, υπό α) και ανταλλαγής πληροφοριών (υπό β) μεταξύ των ενεχόμενων διοικητικών αρχών⁽⁸³⁾.

(α) Οι οικείες εποπτικές αρχές των κρατών μελών καταγωγής και υποδοχής οφείλουν:

- να συνεργάζονται στενά για την εποπτεία των πιστωτικών ιδρυμάτων⁽⁸⁴⁾. (Επισημαίνεται ότι πέραν της Συμβουλευτικής Επιτροπής ελέγχου των τραπεζών των κρατών μελών του άρθρου 57 της Οδηγίας 2000/12/ΕΚ, η οποία αποτελεί τον κατάλληλο φορέα για την αμοιβαία ενημέρωση που προβλέπεται στο άρθρο 28 (της εν λόγω Οδηγίας), άλλα *fora* στα οποία πραγματώνεται η συνεργασία αποτελούν η Επιτροπή Τραπεζικής Εποπτείας της ΕΚΤ⁽⁸⁵⁾ και η Ομάδα Επαφών⁽⁸⁶⁾,
- να συνεργάζονται μεταξύ τους και να ορίζουν για το σκοπό αυτό ένα ή περισσότερα σημεία επαφής των οποίων τα στοιχεία κοινοποιούν στα άλλα κράτη μέλη για την εφαρμογή των διατάξεων της Οδηγίας 2000/31/ΕΚ⁽⁸⁷⁾,
- να συνεργάζονται για να προωθήσουν την ανάπτυξη και χρησιμοποίηση των διατάξεων επαλήθευσης υπογραφής, με βάση τις συστάσεις για την ασφαλή επαλήθευση της υπογραφής που προβλέπονται στο παράρτημα IV της Οδηγίας 1999/93/ΕΚ⁽⁸⁸⁾, και
- να παρέχουν την ευρύτερη δυνατή αμοιβαία συνδρομή κατά τις σχετικές με τα αδικήματα που προβλέπει η Απόφαση-πλαίσιο 2001/413/ΔΕΥ διαδικασίες⁽⁸⁹⁾ καθώς και να διαβουλεύονται μεταξύ

τους στην περίπτωση που περισσότερα κράτη μέλη έχουν δικαιοδοσία⁽⁹⁰⁾.

(β) Αναφορικά με το πλαίσιο ανταλλαγής πληροφοριών προβλέπεται η υποχρέωση των οικείων κρατών μελών:

- να ανακοινώνουν η μια στην άλλη όλες τις πληροφορίες ιδίως όσον αφορά τη φερεγγυότητα, την εγγύηση καταθέσεων, τον περιορισμό των μεγάλων χρηματοδοτικών ανοιγμάτων, τη ρευστότητα, τη διοικητική και λογιστική οργάνωση και την επάρκεια των μηχανισμών εσωτερικού ελέγχου⁽⁹¹⁾,
- να παρέχουν, το συντομότερο δυνατό, και σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία, τη συνδρομή και τις πληροφορίες αναφορικά με την εφαρμογή της Οδηγίας 2000/31/ΕΚ που ζητά άλλο κράτος μέλος ή η Επιτροπή, μεταξύ άλλων και με τα κατάλληλα ηλεκτρονικά μέσα⁽⁹²⁾,
- να μεριμνούν ώστε να κοινοποιούνται στην Επιτροπή όλες οι σημαντικές διοικητικές ή δικαστικές αποφάσεις που λαμβάνονται στο έδαφός τους για την επίλυση διαφορών στα πλαίσια των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, καθώς και σχετικά με τις πρακτικές, τα συναλλακτικά ήθη και έθιμα που αφορούν το ηλεκτρονικό εμπόριο⁽⁹³⁾,
- να κοινοποιούν στην Επιτροπή και στα λοιπά κράτη μέλη μια σειρά πληροφοριών και στοιχείων, και
- να ορίζουν επιχειρησιακά σημεία επαφής για ανταλλαγή πληροφοριών ως προς τους σκοπούς εφαρμογής της Απόφασης-πλαίσιο 2001/413/ΔΕΥ⁽⁹⁴⁾.

⁽⁸³⁾ Η ενίσχυση της συνεργασίας των εποπτικών αρχών αποτελεί βασική προτεραιότητα της Επιτροπής. Βλ. σχετικά Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2001), σελ 21-23, και Ευρωπαϊκή Επιτροπή (1998).

⁽⁸⁴⁾ Οδηγία 2000/12/ΕΚ, άρθρο 28, εδάφιο α. Σε ένα δεύτερο επίπεδο, δεδομένου ότι η αρμοδιότητα για την προληπτική εποπτεία των πιστωτικών ιδρυμάτων στα περισσότερα κράτη μέλη της Κοινότητας δεν ανήκει στην κεντρική τράπεζα, η συνεργασία επεκτείνεται και μεταξύ των αρμόδιων εποπτικών αρχών αφενός και των κεντρικών τραπεζών αφετέρου, κατά περίπτωση δε και με άλλες δημόσιες αρχές επιφορτισμένες με την επίβλεψη των συστημάτων πληρωμών (*ibid*, 29ο σημείο αιτιολογικού).

⁽⁸⁵⁾ Εσωτερικός Κανονισμός της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, άρθρο 9.

⁽⁸⁶⁾ Οδηγία 73/183/ΕΟΚ, άρθρο 7.

⁽⁸⁷⁾ Οδηγία 2000/31/ΕΚ, άρθρο 19, παρ. 2.

⁽⁸⁸⁾ Οδηγία 1999/93/ΕΚ, άρθρο 3, παρ. 6.

⁽⁸⁹⁾ Απόφαση-πλαίσιο 2001/413/ΔΕΥ, άρθρο 11, παρ. 1.

⁽⁹⁰⁾ *Ibid*, άρθρο 11, παρ. 2.

⁽⁹¹⁾ Οδηγία 2000/12/ΕΚ, άρθρο 28, εδάφιο β.

⁽⁹²⁾ Οδηγία 2000/31/ΕΚ, άρθρο 19, παρ. 3.

⁽⁹³⁾ *Ibid*, άρθρο 19, παρ. 5.

⁽⁹⁴⁾ Απόφαση-πλαίσιο 2001/413/ΔΕΥ, άρθρο 12, παρ. 1.

Ε. Διεξαγωγή πληρωμών σε περιβάλλον ηλεκτρονικού εμπορίου

Το ευρωπαϊκό κοινοτικό κανονιστικό πλαίσιο για τη διενέργεια πληρωμών σε περιβάλλον ηλεκτρονικού εμπορίου περιλαμβάνει διατάξεις αναφορικά με:

- την απαγόρευση των τιμολογιακών διακρίσεων μεταξύ εγχώριων και διασυνοριακών πληρωμών (κατωτέρω, υπό α),
- τον καθορισμό της ευθύνης και των διαδικασιών επιστροφής χρημάτων σε περίπτωση δόλιας χρήσης του μέσου ηλεκτρονικής πληρωμής κατά τη διενέργεια πληρωμών (υπό β),
- τη λήψη μέτρων για το νομικό χαρακτηρισμό ως ποινικών αδικημάτων της απάτης και πλαστογραφίας των μέσων πληρωμής πλην των μετρητών (υπό γ).

(α) Σύμφωνα με την αρχή της ευθυγράμμισης των εξόδων που καθιερώνει ο Κανονισμός 2560/2001 από την 1η Ιουλίου 2002 τα έξοδα που δικαιούνται να επιβάλλουν τα πιστωτικά ιδρύματα και τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος σε διασυνοριακές πράξεις ηλεκτρονικής πληρωμής⁽⁹⁵⁾ σε ευρώ⁽⁹⁶⁾ μέχρι ποσού 12.500⁽⁹⁷⁾ πρέπει να είναι του ίδιου ύψους με τα επιβαλλόμενα σε αντίστοιχες πληρωμές στο εσωτερικό του κράτους μέλους που είναι εγκατεστημένα⁽⁹⁸⁾.

(β) Τα κράτη μέλη οφείλουν να προβούν στη λήψη των κατάλληλων μέτρων ώστε, αν χρησιμοποιήθηκε δολίως μέσο ηλεκτρονικής πληρωμής, να υφί-

στανται μηχανισμοί ακύρωσης της πληρωμής στα πλαίσια συμβάσεων εξ αποστάσεως, και να πιστώνεται ο καταναλωτής με τα ποσά που έχουν καταβληθεί ή να του επιστρέφονται τα ποσά αυτά⁽⁹⁹⁾. Πρέπει να επισημανθεί στο σημείο αυτό ότι το άρθρο 8 της Οδηγίας 2002/65/EK επαναλαμβάνει το σκεπτικό της Σύστασης 97/489/EK, σύμφωνα με την οποία ο κάτοχος του μέσου ηλεκτρονικής πληρωμής δεν ευθύνεται στην περίπτωση των συναλλαγών για τις οποίες η αναγνώριση ταυτότητας περιορίζεται στη χρησιμοποίηση εμπιστευτικού κωδικού αριθμού (PIN) ή άλλης παρόμοιας απόδειξης χωρίς να απαιτείται η επίδειξη ή ηλεκτρονική αναγνώριση του μέσου ηλεκτρονικής πληρωμής⁽¹⁰⁰⁾.

(γ) Τέλος, με την Απόφαση-πλαίσιο του Συμβουλίου για την καταπολέμηση της απάτης και της πλαστογραφίας που αφορούν τα μέσα πληρωμής πλην των μετρητών (2001/413/ΔΕΥ) καθιερώθηκε η υποχρέωση των κρατών μελών να λάβουν τα κατάλληλα μέτρα προκειμένου να διασφαλίσουν ότι συνιστά ποινικό αδίκημα⁽¹⁰¹⁾ η διενέργεια, άμεση ή έμμεση, μεταφοράς χρημάτων ή νομισματικής αξίας, με την οποία επέρχεται σε άλλο πρόσωπο, χωρίς τη συγκατάθεσή του, περιουσιακή απώλεια με πρόθεση την εξασφάλιση παράνομου οικονομικού οφέλους υπέρ του διαπράττοντος το αδίκημα ή τρίτου προσώπου:

- εισάγοντας, αλλοιώνοντας, διαγράφοντας ή εξαιλείοντας χωρίς δικαίωμα δεδομένα υπολογιστή ιδίως δεδομένα αναγνώρισης της ταυτότητας, ή

⁽⁹⁵⁾ Στην έννοια των ηλεκτρονικών μέσων πληρωμής περιλαμβάνονται: (ι) τα μέσα πληρωμής εξ αποστάσεως (access products) και (ιι) τα μέσα ηλεκτρονικού χρήματος (e-money). Βλ. σχετικά Κανονισμός 2560/2001, άρθρο 2, στοιχείο β. Ως “μέσο πληρωμής με πρόσβαση εξ αποστάσεως” νοείται ένα μέσο που επιτρέπει στον κάτοχο λογαριασμού σε πιστωτικό ίδρυμα να έχει πρόσβαση στα χρηματικά ποσά που υπάρχουν στο λογαριασμό αυτόν προκειμένου να πραγματοποιεί πληρωμές προς τρίτους (*ibid*, άρθρο 2, στοιχείο γ, βλ. επίσης Σύσταση 97/489/EK, άρθρο 2, στοιχείο β).

⁽⁹⁶⁾ Ο Κανονισμός εφαρμόζεται και στις σουηδικές κορώνες ύστερα από την κοινοποίηση, δυνάμει του άρθρου 9, εδάφιο β, της απόφασης της Σουηδίας προς την Επιτροπή να επεκτείνει την εφαρμογή του Κανονισμού στο εθνικό της νόμισμα.

⁽⁹⁷⁾ Από την 1η Ιανουαρίου 2006 το όριο αυξάνεται στα 50.000 ευρώ (*ibid*, άρθρο 3, παρ. 3).

⁽⁹⁸⁾ Κανονισμός 2560/2001, άρθρο 3, παρ. 1. Για μια ανάλυση των διατάξεων του Κανονισμού, βλ. Γκόρτσο (2001).

⁽⁹⁹⁾ Οδηγία 2002/65/EK, άρθρο 8. Το λεκτικό του εν λόγω άρθρου χρησιμοποιεί τον όρο κάρτα πληρωμής. Αρρητα αποκλείεται από το πεδίο εφαρμογής του άρθρου η περίπτωση του ηλεκτρονικού χρήματος. Τούτο είναι ορθό στο μέτρο που σε μια τέτοια περίπτωση δεν έχουμε δόλια χρήση μέσου πληρωμής αλλά απώλεια-κλοπή νομίσματος.

⁽¹⁰⁰⁾ Σύσταση 97/489/EK, άρθρο 6, παρ. 3.

⁽¹⁰¹⁾ Απόφαση πλαίσιο 2001/413/ΔΕΥ, άρθρο 3. Βασικός σκοπός της παρεχόμενης ποινικής προστασίας είναι να ενθαρρύνονται οι φορείς να παρέχουν αυτή την προστασία στα μέσα πληρωμής που εκδίδουν και ως εκ τούτου να προστίθεται ένα στοιχείο πρόληψης στο μέσο (*ibid*, 10ο σημείο αιτιολογικού).

- παρεμβαίνοντας χωρίς δικαίωμα στη λειτουργία προγράμματος ή συστήματος υπολογιστή⁽¹⁰²⁾.

ΣΤ. Κανόνες διαφάνειας των συναλλαγών ηλεκτρονικής τραπεζικής

1. Μέτρα για τη διαφάνεια και την εναρμόνιση των τεχνικών προτύπων και προδιαγραφών ηλεκτρονικής τραπεζικής

Η Οδηγία 98/34/ΕΚ, όπως τροποποιήθηκε με την Οδηγία 98/48/ΕΚ, καθιερώνει μια διαδικασία πληροφόρησης, διαβούλευσης και διοικητικής συνεργασίας όσον αφορά νέα σχέδια κανονιστικών ρυθμίσεων⁽¹⁰³⁾ στον τομέα των υπηρεσιών της κοινωνίας των πληροφοριών, χωρίς να επιδιώκεται η εναρμόνιση των διατάξεων της νομοθεσίας των κρατών μελών⁽¹⁰⁴⁾.

Τα κράτη μέλη υπέχουν την υποχρέωση κοινοποίησης προς την Επιτροπή των σχεδίων εθνικών κανονισμών που περιέχουν κανόνες σχετικά με την κοινωνία των πληροφοριών⁽¹⁰⁵⁾. Προκειμένου να εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της Οδηγίας 98/34/ΕΚ ένα τέτοιο σχέδιο πρέπει να πληρούνται οι προϋποθέσεις του ορισμού της υπηρεσίας της κοινωνίας της πληροφορίας και επιπλέον ο κανόνας να εφαρμόζεται στις υπηρεσίες⁽¹⁰⁶⁾, να αφορά ειδικά τις υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας⁽¹⁰⁷⁾ και να συνιστά “τεχνικό κανόνα”⁽¹⁰⁸⁾.

⁽¹⁰²⁾ Επισημαίνεται ότι ο ορισμός του μέσου πληρωμής δεν καλύπτει το ηλεκτρονικό χρήμα λογισμικής μορφής (network money).

⁽¹⁰³⁾ Οδηγία 98/48/ΕΚ, 12ο σημείο αιτιολογικού. Ανάλογος μηχανισμός ανταλλαγής πληροφοριών σε ευρύτερη γεωγραφική κλίμακα διαμορφώνεται με τη σύμβαση υπ. αρ. 180 του Συμβουλίου της Ευρώπης.

⁽¹⁰⁴⁾ *Ibid*, 14ο σημείο αιτιολογικού. Στόχο αποτελεί η διαμόρφωση μιας συντονισμένης προσέγγισης σε κοινοτικό επίπεδο για την αντιμετώπιση θεμάτων με κατ' εξαχίν διεθνείς προεκτάσεις (*ibid*, 9ο σημείο αιτιολογικού).

⁽¹⁰⁵⁾ Οδηγία 98/34/ΕΚ, άρθρο 8, παρ. 1, εδάφια α-γ. Η υποχρέωση δεν ισχύει όταν πρόκειται για μεταφορά ενός διεθνούς ή εθνικού προτύπου. Ο ορισμός των σχεδίων εθνικών κανονισμών δίνεται στο άρθρο 1, σημείο 12, εδάφιο α.

⁽¹⁰⁶⁾ *Ibid*, άρθρο 1, σημείο 5, εδάφιο α. Στα σημεία β-δ προσδιορίζονται οι εξαιρέσεις.

Η διαδικασία που ακολουθείται στην περίπτωση των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας διαφοροποιείται σε τρία σημεία σε σχέση με την αντίστοιχη διαδικασία για τα προϊόντα σύμφωνα με την Οδηγία 98/34/ΕΚ⁽¹⁰⁹⁾:

- τη χρονική περίοδο αναβολής έκδοσης του σχεδίου κανονισμού (κατωτέρω, υπό α),
- τις εξουσίες της Επιτροπής (υπό β), και
- τις εξαιρέσεις από την υποχρέωση της κοινοποίησης (υπό γ).

(α) Τα κράτη μέλη υποχρεούνται να αναβάλουν την έκδοση του κανονισμού για τέσσερις μήνες εφόσον η Επιτροπή ή κάποιο άλλο κράτος μέλος, από την ημερομηνία παραλαβής της κοινοποίησης από την Επιτροπή, εκδώσουν αιτιολογημένη γνώμη σύμφωνα με την οποία το προτεινόμενο μέτρο παρουσιάζει πτυχές, που θέτουν εμπόδια στην ελεύθερη κυκλοφορία των υπηρεσιών ή στην ελευθερία εγκατάστασης των φορέων παροχής υπηρεσιών στην εσωτερική αγορά⁽¹¹⁰⁾.

(β) Η Επιτροπή δεν μπορεί να επιβάλει την αναβολή έγκρισης του σχεδίου γνωστοποιώντας την πρόθεσή της να προτείνει ή να εκδώσει συναφούς περιεχομένου νομοθετική πράξη – σε αντίθεση με την αντίστοιχη διαδικασία στην περίπτωση των εμπορευμάτων⁽¹¹¹⁾.

(γ) Τέλος, η Οδηγία 98/34/ΕΚ δεν εφαρμόζεται στους κανόνες που άπτονται ζητημάτων που ρυθμίζονται από το παράγωγο δίκαιο στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών⁽¹¹²⁾. Επιπλέον, επισημαίνε-

⁽¹⁰⁷⁾ *Ibid*, άρθρο 1, σημείο 5, εδάφιο ε.

⁽¹⁰⁸⁾ *Ibid*, άρθρο 1, σημείο 11.

⁽¹⁰⁹⁾ Βλ. σχετικά Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2003α).

⁽¹¹⁰⁾ Οδηγία 98/34/ΕΚ, άρθρο 9, παρ. 2, εδάφιο α. Στην περίπτωση της διαδικασίας κοινοποίησης για τα προϊόντα η αναβολή διαρκεί 6 μήνες. Το οικείο κράτος μέλος αναφέρει στην επιτροπή τη συνέχεια που προτίθεται να δώσει στην αιτιολογημένη γνώμη (*ibid*, άρθρο 9, παρ. 2, εδάφιο γ) ή τους λόγους για τους οποίους δε μπορεί να λάβει υπόψη τις αιτιολογημένες γνώμες (*ibid*, άρθρο 9, παρ. 2, εδάφιο ε).

⁽¹¹¹⁾ *Ibid*, άρθρο 9, παρ. 3.

⁽¹¹²⁾ *Ibid*, άρθρο 1, σημείο 2, εδάφιο δ. Ενδεικτική απαρίθμηση των εν λόγω υπηρεσιών δίνεται στο παράρτημα VI.

ται ότι τα κράτη μέλη απαλλάσσονται από την υποχρέωση της κοινοποίησης σε έκτακτες περιπτώσεις που σχετίζονται με σοβαρή κατάσταση που αφορά την προστασία της ασφάλειας και της ακεραιότητας του χρηματοπιστωτικού συστήματος, και δη την προστασία των καταθετών, των επενδυτών και των ασφαλισμένων⁽¹¹³⁾.

Ιδιαίτερης αναφοράς χρήζει επίσης το έργο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής Τραπεζικών Προτύπων (European Committee on Banking Standards) στον τομέα της τυποποίησης και διαλειτουργικότητας των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Τραπεζικής. Περιλαμβάνει τέσσερις πρωτοβουλίες⁽¹¹⁴⁾:

- το ευρωπαϊκό πλαίσιο προτύπων ηλεκτρονικής τραπεζικής (European Electronic Banking Standards Framework),
- τα λειτουργικά χαρακτηριστικά του τραπεζικού τομέα για το ηλεκτρονικό πορτοφόλι (Banking Sector Requirements for an e-purse),
- το ευρωπαϊκό τραπεζικό πρότυπο διαλειτουργικότητας του ηλεκτρονικού πορτοφολιού (European Banking Standard: The Interoperable Financial Sector e-purse), και
- τις κατευθυντήριες γραμμές για τη χρήση αλγορίθμων και τη διαχείριση της κλειδας κρυπτογράφησης (Guidelines on Algorithms Usage and Key Management).

2. Μέτρα για τη διαφάνεια κατά τη διαφήμιση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής και τη συνομολόγηση ηλεκτρονικών συμβάσεων

2.1 Προϋποθέσεις νομιμότητας εμπορικών επικοινωνιών

Οι εμπορικές επικοινωνίες⁽¹¹⁵⁾ που συνιστούν δραστηριότητες επικοινωνιακής και πληροφοριακής ηλεκτρονικής τραπεζικής ή αποτελούν μέρος της πρέπει να πληρούν συγκεκριμένους όρους αναγνωρισιμότητας αναφορικά με⁽¹¹⁶⁾:

- τον εμπορικό χαρακτήρα της επικοινωνίας,

- την ταυτότητα του φυσικού ή νομικού προσώπου για λογαριασμό του οποίου γίνεται η εμπορική επικοινωνία,
- τις προσφορές, και
- τους διαφημιστικούς διαγωνισμούς ή παιχνίδια.

Επίσης, όταν οι υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας αναφέρονται σε τιμές, αυτές πρέπει να αναγράφονται σαφώς και επακριβώς και, ειδικότερα, να αναφέρουν αν περιλαμβάνουν φόρο και έξοδα αποστολής⁽¹¹⁷⁾.

Ειδικοί κανόνες καθιερώνονται αναφορικά με την περίπτωση αυτόκλητης εμπορικής επικοινωνίας (spamming, junk mail) μέσω e-mail και την παροχή μη αιτηθεισών υπηρεσιών. Αναφορικά με τις αυτόκλητες επικοινωνίες τα κράτη μέλη έχουν την ευχέρεια επιλογής ανάμεσα σε δύο διαφορετικά συστήματα⁽¹¹⁸⁾:

- σύμφωνα με το πρώτο, απαιτείται η προηγούμενη συγκατάθεση του καταναλωτή για την αποστολή μηνυμάτων εμπορικού χαρακτήρα (opt-in), ενώ
- το δεύτερο σύστημα απαιτεί την εγγραφή του καταναλωτή σε σχετικά μητρώα προκειμένου να παύσει η αποστολή μηνυμάτων (opt-out)⁽¹¹⁹⁾.

Σε περίπτωση πάντως που η νομοθεσία των κρατών μελών επιτρέπει το spamming πρέπει να είναι σαφώς αναγνωρίσιμος ο εμπορικός χαρακτή-

⁽¹¹³⁾ *Ibid.*, άρθρο 9, παρ. 7, εδάφιο α, 2ο στοιχείο. Βλ. επίσης το 22ο σημείο αιτιολογικού της Οδηγίας 98/48/EK.

⁽¹¹⁴⁾ Τα κείμενα αυτά παρατίθενται στην ιστοσελίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής Τραπεζικών Προτύπων www.ecbs.org

⁽¹¹⁵⁾ Ο ορισμός της εμπορικής επικοινωνίας δίνεται στο σημείο (στ) του άρθρου 2 της Οδηγίας 2000/31/EK. Επισημαίνεται ότι το πλάτος της έννοιας είναι ευρύτατο και περιλαμβάνει τόσο άμεσης όσο και έμμεσης μορφής διαφημίσεις. Για μια ανάλυση των νομικών θεμάτων αναφορικά με τη σύναψη συμβάσεων μέσω internet, βλ. το άρθρο του Γιαννόπουλου στο παρόν τεύχος του Δελτίου.

⁽¹¹⁶⁾ Οδηγία 2000/31/EK, άρθρο 6.

⁽¹¹⁷⁾ *Ibid.*, άρθρο 5, παρ. 2.

⁽¹¹⁸⁾ Οδηγία 2002/65/EK, άρθρο 10, παρ. 2. Βλ. επίσης Οδηγίες 97/66/EK και 97/7/EK.

⁽¹¹⁹⁾ Η Οδηγία 2000/31/EK προβλέπει στο άρθρο 7, παρ. 2 την τήρηση ενός μητρώου επιλογής, το οποίο πρέπει να συμβουλευτούν οι φορείς πριν αναλάβουν δραστηριότητες spamming.

ρας των ηλεκτρονικών μηνυμάτων μόλις περιέλθουν στον παραλήπτη⁽¹²⁰⁾. Το πλαίσιο προστασίας του καταναλωτή αναφορικά με τις μη αιτηθείσες υπηρεσίες ενισχύεται με τη θεμελίωση της υποχρέωσης των κρατών μελών να λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα προκειμένου:

- να απαγορευτεί η παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών χωρίς προηγούμενη αίτηση του καταναλωτή, και
- να απαλλάσσεται ο καταναλωτής από κάθε υποχρέωση σε περίπτωση παροχής μη αιτηθείσας υπηρεσίας⁽¹²¹⁾.

2.2 Πληροφόρηση του καταναλωτή πριν από τη σύναψη της συμβάσεως εξ αποστάσεως

Στην Οδηγία 2002/65/EK καθιερώνεται υποχρέωση του φορέα παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής να ανακοινώνει στον καταναλωτή σε χαρτί ή σε άλλο σταθερό μέσο⁽¹²²⁾:

- τους συμβατικούς όρους,
- πληροφορίες αναφορικά με τον προμηθευτή, τη χρηματοοικονομική υπηρεσία, τη σύμβαση εξ αποστάσεως και τις διαδικασίες προσφυγής, και
- πληροφορίες που προβλέπονται από άλλες διατάξεις της κοινοτικής νομοθεσίας για τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες.

2.3 Πληροφόρηση του καταναλωτή μετά από τη σύναψη και κατά τη διάρκεια ισχύος της συμβάσεως εξ αποστάσεως

Η τελευταία μόλις αναφερθείσα υποχρέωση του προμηθευτή δύναται να εκπληρωθεί μετά τη σύναψη της σύμβασης στην περίπτωση που αυτή έχει συναφθεί μετά από αίτημα του καταναλωτή με τη χρησιμοποίηση μέσου επικοινωνίας εξ αποστάσεως, το οποίο δεν επιτρέπει να ανακοινωθούν οι συμβατικοί όροι και οι πληροφορίες πριν από τη συμβατική δέσμευση⁽¹²³⁾. Επιπλέον κατά τη διάρκεια της

συμβατικής σχέσης, ο καταναλωτής δικαιούται, μετά από αίτημά του⁽¹²⁴⁾:

- να λαμβάνει τους συμβατικούς όρους σε χαρτί, και
- να αλλάζει το χρησιμοποιούμενο μέσο εξ αποστάσεως επικοινωνίας, εκτός αν αυτό είναι ασυμβίβαστο με τη συναφθείσα σύμβαση εξ αποστάσεως ή με τη φύση της παρεχόμενης χρηματοοικονομικής υπηρεσίας.

3. Μέτρα για τη διαφάνεια κατά τη διεξαγωγή πληρωμών με ηλεκτρονικά μέσα

Στον Κανονισμό 2560/2001 καθιερώθηκε από την 1η Ιανουαρίου 2002 η αρχή της διαφάνειας των επιβαλλόμενων εξόδων στις εγχώριες και διασυνοριακές πληρωμές. Τα πιστωτικά ιδρύματα υποχρεούνται να παρέχουν στους πελάτες με άμεση και κατανοητή μορφή είτε εγγράφως είτε, βάσει εθνικών κανόνων, σε ηλεκτρονική μορφή⁽¹²⁵⁾:

- εκ των προτέρων πληροφορίες σχετικά με τα έξοδα διασυνοριακών ηλεκτρονικών πληρωμών, και
- πληροφορίες αναφορικά με τις μεταβολές στα επιβαλλόμενα έξοδα πριν από την ημερομηνία έναρξης της εφαρμογής τους.

Επιπλέον σε περίπτωση που επιβάλλονται έξοδα για ανταλλαγή άλλων νομισμάτων σε ευρώ, τα πιστωτικά ιδρύματα ή τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος υποχρεούνται να παρέχουν στους πελάτες⁽¹²⁶⁾:

⁽¹²⁰⁾ Οδηγία 2000/31/EK, άρθρο 7, παρ. 1.

⁽¹²¹⁾ Οδηγία 2002/65/EK, άρθρο 9.

⁽¹²²⁾ *Ibid*, άρθρο 5, παρ. 1, με παραπομπή στο άρθρο 3 παρ. 1 και στο άρθρο 4. Οι εν λόγω πληροφορίες παρέχονται κατά τρόπο σαφή και κατανοητό, λαμβανομένων δεόντως υπόψη ιδίως της αρχής της καλής πίστης που πρέπει να διέπει τις εμπορικές συναλλαγές και της προστασίας των προσώπων που, σύμφωνα με τη νομοθεσία των κρατών μελών, είναι ανίκανοι προς δικαιοπραξία, όπως οι ανήλικοι (*ibid*, άρθρο 3, παρ. 2). Για τον ορισμό του σταθερού μέσου, βλ. *ibid*, άρθρο 2, σημείο στ.

⁽¹²³⁾ *Ibid*, άρθρο 5, παρ. 2.

⁽¹²⁴⁾ *Ibid*, άρθρο 5, παρ. 3.

⁽¹²⁵⁾ Κανονισμός 2560/2001, άρθρο 4, παρ. 1 και 2.

⁽¹²⁶⁾ *Ibid*, άρθρο 4, παρ. 3.

- εκ των προτέρων πληροφορίες για κάθε προμήθεια συναλλάγματος που προτίθεται να εισπράξουν, και
- ειδικές πληροφορίες για τις διάφορες εισπραχθείσες προμήθειες συναλλάγματος.

Ζ. Πτυχές του πλαισίου παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής από και προς τρίτες χώρες

1. Παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής από και προς τρίτες χώρες

Οι Οδηγίες 2000/12/EK και 2000/31/EK⁽¹²⁷⁾ δεν περιέχουν διατάξεις αναφορικά με τη διασυνοριακή παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής σε τρίτες χώρες από κοινοτικά ιδρύματα, καθώς και τη διασυνοριακή παροχή υπηρεσιών στην Κοινότητα από μη κοινοτικά πιστωτικά ιδρύματα⁽¹²⁸⁾. Στην περίπτωση αυτή τυγχάνει εφαρμογής το κανονιστικό πλαίσιο που ισχύει στη χώρα παροχής των υπηρεσιών, με την επιφύλαξη των διατάξεων:

- της Γενικής Συμφωνίας για τις Συναλλαγές στον Τομέα των Υπηρεσιών, εφόσον η χώρα εγκατάστασης είναι μέλος του Παγκοσμίου Οργανισμού Εμπορίου,
- του κανονιστικού πλαισίου της Επιτροπής της Βασιλείας για την Τραπεζική Εποπτεία, και
- συναφών διμερών συμβάσεων.

Σε αντίθεση με τα προηγούμενα, η Οδηγία 1999/93/EK προβλέπει την υποχρέωση των κρατών μελών να διασφαλίσουν ότι τα αναγνωρισμένα πιστοποιητικά από πάροχο υπηρεσιών πιστοποίησης, εγκατεστημένο σε τρίτη χώρα, θεωρούνται νομικά ισοδύναμα με πιστοποιητικά που εκδίδονται από πάροχο υπηρεσιών πιστοποίησης εγκατεστημένο στην Κοινότητα υπό τις εξής εναλλακτικές προϋποθέσεις⁽¹²⁹⁾:

- ο πάροχος υπηρεσιών πιστοποίησης πληροί τις απαιτήσεις που καθορίζονται στην Οδηγία 1999/93/EK και έχει διαπιστευθεί δυνάμει εθε-

λοντικού μηχανισμού πιστοποίησης, καθιερωμένου σε κράτος μέλος, ή

- πάροχος υπηρεσιών πιστοποίησης, εγκατεστημένος στην Κοινότητα, ο οποίος πληροί τις απαιτήσεις που καθορίζονται στην παρούσα οδηγία, εγγυάται για το πιστοποιητικό, ή
- το πιστοποιητικό παρόχου υπηρεσιών πιστοποίησης αναγνωρίζεται δυνάμει διμερούς ή πολυμερούς συμφωνίας μεταξύ της Κοινότητας και τρίτων χωρών ή διεθνών οργανισμών.

Επιπλέον η Επιτροπή, προκειμένου να διευκολύνει τις διασυνοριακές υπηρεσίες πιστοποίησης με τρίτες χώρες και την αναγνώριση προηγμένων ηλεκτρονικών υπογραφών προερχόμενων από τρίτες χώρες, έχει την εξουσία⁽¹³⁰⁾:

- να διατυπώνει προτάσεις για την επίτευξη αποτελεσματικής εφαρμογής διεθνών προτύπων και συμφωνιών που ισχύουν για τις υπηρεσίες πιστοποίησης, και
- να υποβάλλει προτάσεις προς το Συμβούλιο για την έκδοση κατάλληλων εντολών διαπραγμάτευσης διμερών και πολυμερών συμφωνιών με τρίτες χώρες και διεθνείς οργανισμούς.

Τέλος, αν η Επιτροπή πληροφορηθεί ότι οι κοινοτικές επιχειρήσεις αντιμετωπίζουν τυχόν δυσκολίες όσον αφορά την πρόσβαση σε αγορές τρίτων χωρών, δύναται να υποβάλει στο Συμβούλιο, εφόσον παρίσταται ανάγκη, προτάσεις για τη δέουσα εντολή διαπραγμάτευσης αναλόγων δικαιωμάτων των κοινοτικών επιχειρήσεων σε αυτές τις τρίτες χώρες⁽¹³¹⁾.

⁽¹²⁷⁾ Βλ. σχετικά 58ο σημείο αιτιολογικού της Οδηγίας 2000/31/EK.

⁽¹²⁸⁾ Επισημαίνεται ότι τα υποκαταστήματα πιστωτικών ιδρυμάτων τα οποία έχουν την έδρα τους εκτός της Κοινότητας δεν μπορούν να επωφεληθούν του ευεργετήματος της ελεύθερης παροχής υπηρεσιών δεδομένου ότι δεν πληρούν τις προϋποθέσεις του άρθρου 48 ΣυνθΕΚ. Βλ. επίσης και Οδηγία 2000/12/EK, 19ο σημείο αιτιολογικού.

⁽¹²⁹⁾ Οδηγία 1999/93/EK, άρθρο 7, παρ. 1.

⁽¹³⁰⁾ *Ibid*, άρθρο 7, παρ. 2.

⁽¹³¹⁾ *Ibid*, άρθρο 7, παρ. 3, εδάφιο α.

2. Συνεργασία με τις αρχές τρίτων χωρών

Η φύση του ηλεκτρονικού εμπορίου επιτάσσει όσο ποτέ άλλοτε τη διαμόρφωση ενός πλαισίου συνεργασίας σε διεθνές επίπεδο. Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει αναγνωρίσει τη σχετική ανάγκη και συμβάλλει μέσω της συμμετοχής των θεσμικών οργάνων της σε ποικίλα *fora* για την επίτευξη του εν λόγω στόχου⁽¹³²⁾. Διεθνείς οργανισμοί και *fora* στους κόλπους των οποίων αναπτύσσεται η εν λόγω συνεργασία είναι:

- ο Παγκόσμιος Οργανισμός Εμπορίου,
- η Επιτροπή της Βασιλείας για την Τραπεζική Εποπτεία, και
- ο Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης⁽¹³³⁾.

Η. Συμπερασματικές παρατηρήσεις

Βασικά συμπεράσματα που εξάγονται από την προηγούμενη επισκόπηση του παράγωγου ευρωπαϊκού κοινοτικού δικαίου της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι τα ακόλουθα:

- η νομοθετική διάσπαση και η συνακόλουθη ανασφάλεια δικαίου,
- η απουσία ενός ολοκληρωμένου πλαισίου για τη διαχείριση των μη χρηματοοικονομικής φύσης κινδύνων ηλεκτρονικής τραπεζικής,
- η ανεπάρκεια του πλαισίου για την παροχή οιοονεί τραπεζικών υπηρεσιών από μη πιστωτικά ιδρύματα (non banks) ή την παροχή μη τραπεζικών υπηρεσιών από πιστωτικά ιδρύματα (πχ, υπηρεσίες συγκεντρωτικής διαχείρισης τραπεζικών λογαριασμών (account aggregation) ή και

νοτομικά μέσα πληρωμών χαμηλής αξίας)⁽¹³⁴⁾, και

- η ανυπαρξία ενός αρραγούς πλαισίου για την παροχή υπηρεσιών από και προς τρίτες χώρες.

ΠΗΓΕΣ

Α. Ευρωπαϊκό κοινοτικό δίκαιο

Κανονισμοί

Κανονισμός 2560/2001/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, για τις διασυνοριακές πληρωμές σε ευρώ, Ε.Ε. L 344, 28.12.2001

Αποφάσεις

Απόφαση-πλαίσιο 2001/413/ΔΕΥ του Συμβουλίου για την καταπολέμηση της απάτης και της πλαστογραφίας που αφορούν τα μέσα πληρωμής πλην των μετρητών, Ε.Ε. L 149, 2.6.2001

Οδηγίες

Οδηγία 93/22/ΕΟΚ του Συμβουλίου σχετικά με τις επενδυτικές υπηρεσίες στον τομέα των κινητών αξιών, Ε.Ε. L 141, 11.06.1993

Οδηγία 93/6/ΕΟΚ για την κεφαλαιακή επάρκεια των επενδυτικών επιχειρήσεων και των πιστωτικών ιδρυμάτων Ε.Ε. L 141, 11.6.1993

Οδηγία 98/34/ΕΚ για την καθιέρωση μιας διαδικασίας πληροφόρησης στον τομέα των τεχνικών προτύπων και προδιαγραφών, Ε.Ε. L 204, 21.07.1998

Οδηγία 98/48/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20ής Ιουλίου 1998 για την τροποποίηση της Οδηγίας 98/34/ΕΚ, Ε.Ε. L 217, 05.08.1998

Οδηγία 1999/93/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, σχετικά με ένα κοινό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές υπογραφές, Ε.Ε. L 013, 19.01.2000

Οδηγία 2000/31/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά, Ε.Ε. L 178, 17.07.2000

Οδηγία 2000/46/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 18ης Σεπτεμβρίου 2000, για την ανάληψη, την άσκηση και την προληπτική εποπτεία της δραστηριότητας ιδρύματος ηλεκτρονικού χρήματος, Ε.Ε. L 275, 27.10.2000

⁽¹³²⁾ Βλ. σχετικά Ευρωπαϊκή Επιτροπή (1998).

⁽¹³³⁾ Βλ. σχετικά Οδηγία 2000/31/ΕΚ, 61ο και 62ο σημεία αιτιολογικού, Οδηγία 2002/65/ΕΚ, 32ο σημείο αιτιολογικού, και Ευρωπαϊκή Επιτροπή (1998).

⁽¹³⁴⁾ Ειδικά για τις καινοτομίες στα συστήματα πληρωμών χαμηλής αξίας, βλ. Committee on Payment and Settlement Systems (2002), παράρτημα Α, και Bradford, Davies and Weiner (2002).

Οδηγία 2000/28/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 18ης Σεπτεμβρίου 2000, για τροποποίηση της Οδηγίας 2000/12/ΕΚ σχετικά με την ανάληψη και την άσκηση δραστηριότητας πιστωτικών ιδρυμάτων, Ε.Ε. L 275, 27.10.2000

Οδηγία 2000/12/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με την ανάληψη και την άσκηση δραστηριότητας πιστωτικών ιδρυμάτων, Ε.Ε. L 126, 26.5.2000

Οδηγία 2002/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Σεπτεμβρίου 2002, σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές και την τροποποίηση των Οδηγιών 90/619/ΕΟΚ του Συμβουλίου, 97/7/ΕΚ και 98/27/ΕΚ, Ε.Ε. L 69, 10.3.2001

Συστάσεις

Σύσταση 97/489/ΕΚ της Επιτροπής σχετικά με τις συναλλαγές που γίνονται με μέσα ηλεκτρονικής πληρωμής και ιδίως όσον αφορά τις σχέσεις μεταξύ εκδότη και κατόχου, Ε.Ε. L 208, 02.08.1997

Ανακοινώσεις

Ευρωπαϊκή Επιτροπή (1997α): *Πράσινη Βίβλος σχετικά με τη σύγκλιση στους κλάδους των τηλεπικοινωνιών, των μέσων επικοινωνίας και των τεχνολογιών των πληροφοριών, καθώς και σχετικά με τις συνέπειες για τις κανονιστικές ρυθμίσεις - Προσέγγιση υπό το πρίσμα της κοινωνίας των πληροφοριών*, COM(97)0623 τελικό

Ευρωπαϊκή Επιτροπή (1997β): *Μια πρωτοβουλία για το ηλεκτρονικό εμπόριο*, 1997, COM(97)157 τελικό

Ευρωπαϊκή Επιτροπή (1997γ): *Ερμηνευτική ανακοίνωση σχετικά με την εφαρμογή ορισμένων διατάξεων της Δεύτερης Τραπεζικής Οδηγίας*, ΕΕ C 209, 10.7.97

Ευρωπαϊκή Επιτροπή (1998): *Παγκοσμιοποίηση και η κοινωνία των πληροφοριών - Η ανάγκη για ενισχυμένο διεθνή συντονισμό*, COM(98)0050 τελικό

Ευρωπαϊκή Επιτροπή (1999): *Εφαρμογή του πλαισίου για τις χρηματοπιστωτικές αγορές: πρόγραμμα δράσης*, COM(99)0232 τελικό

Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2001): *Ηλεκτρονικό Εμπόριο και Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες*, COM(2001)66 τελικό

Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2003α): *Αξιολόγηση της εφαρμογής της Οδηγίας 98/34 στον τομέα των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας*, COM(2003)69 τελικό

Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2003β): *Η εφαρμογή στις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες των άρθρων 3 (4)-6 της Οδηγίας για το ηλεκτρονικό εμπόριο*, COM(2003)259 τελικό

Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2003γ): *Αναθεώρηση του πλαισίου Κεφαλαιακής Επάρκειας για τα Πιστωτικά Ιδρύματα και τις Επιχειρήσεις Επενδύσεων - Τρίτο Συμβουλευτικό Κείμενο*, Ιούλιος

Β. Νομολογία του ΔΕΚ

Απόφαση της 7ης Δεκεμβρίου 1993, Υπόθεση 109/92, Stephan Max Wirth κατά Landeshauptstadt Hannover, ΣτΝ 1993, σελίδα I-06447

Απόφαση της 26ης Απριλίου 1988, Υπόθεση 352/85, Bond van adverteerders και λοιποί κατά Ολλανδικού δημοσίου, ΣτΝ 1988, σελίδα 02085

Απόφαση της 30ής Νοεμβρίου 1995, Υπόθεση 55/94, Gebhard, ΣτΝ 1995, σελίδα I-4165

Γ. Κείμενα διεθνών και ευρωπαϊκών οργανισμών και fora

Bank for International Settlement (2001): *Electronic finance a new perspective and challenges*, Basle, November

Basle Committee on Banking Supervision (1989): *Risks in computer and telecommunication systems*, Basle, July

Basle Committee on Banking Supervision (1998): *Risk management for Electronic Banking and Electronic Money Activities*, Basle, March

Basle Committee on Banking Supervision (2000): *Electronic Banking group Initiatives and White Papers*, Basle, October

Basle Committee on Banking Supervision (2003α): *Management and Supervision of cross border electronic banking activities*, Basle, July

Basle Committee on Banking Supervision (2003β): *Risk management Principles for Electronic Banking*, Basle, July

Committee on Payment and Settlement Systems (2002): *Policy issues for central banks in retail payments*, Bale, September

Committee on Global Financial Systems (2001): *The implications of electronic trading in financial markets*, Publications No. 16, January

Comptroller of the Currency (1999): *Internet Banking Comptroller's Handbook*, Quarterly Journal, Vol. 17, No. 4, December 1998, October

Council of Europe (2001): *Convention on information and legal cooperation concerning "information society services"* - European Treaty Series - No. 180

European Central Bank (1999): *The effects of technology on the EU banking system*, July

European Committee Banking Standards (2001): *European Electronic Banking Standards Framework*, July

International Telecommunications Union (1999): *Challenges to the Network: Internet for Development*, Geneva

International Organisation of Securities Commissions (1998): *Securities Activity on the Internet*, a report of the Technical Committee of the International Organisation of Securities Commissions, September

International Organisation of Securities Commissions (2001): *Report on securities activity on the internet II*, June

International Organisation of Securities Commissions (2003): *Report on securities activity on the internet II*, October

International Association of Insurance Supervisors (2000): *Principles on the supervision of insurance activities on the internet*, IAIS Working Group on Principles on the Supervision of Electronic Commerce, October

OECD (2001): *Electronic Finance Economics and Institutional Factors*, Paris, November

OECD (1999): *The Economic and Social Impact of Electronic Commerce*, Paris

OECD (1997): *Guidelines for Cryptography Policy*, Paris, March

UNCITRAL (1996): *Model law on electronic commerce*, General assembly resolution 51/162, December

U.S. General Accounting Office (2002): *International Electronic Commerce: Definitions and Policy Implications*, Report to the Ranking Senate Minority Member of the Joint Economic Committee, March

USA Department of Treasury (2000): *A survey of Electronic cash*, Electronic Banking and Internet Gaming

Comptroller of the Currency (1999): *Internet Banking Comptroller's Handbook*, October

ΑΡΘΡΟΓΡΑΦΙΑ/ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Allen F., McAndrews J. and P. Strahan (2001): *E-Finance: An Introduction*, Wharton Financial Institutions Center, Working Paper Series 01-36.

Avgoúleas Em. (2003): *The political economy of european financial services law*, Research Papers on International and European Affairs, Ant. N. Sakkoulas Publishers, Athens-Komotini 2003.

Bradford T., Davies, M. and S.E. Weiner (2002): *Non-*

banks in the Payments System, Working Paper Series 02-02 Federal Reserve Bank of Kansas City Payments System Research Department.

Carlson J., Furst, K. Lang, W.W. and D. E. Nolle (2001): *Internet Banking: Market Developments and Regulatory Issues*, Paper presented to Society of Government Economists Conference 2000: The New Economy: What Has Changed, and the Challenges for Economic Policy, November.

Claessens S., Glaessner T., and D. Klingebiel (2000): *Electronic Finance: Reshaping the Financial Landscape Around the World*, Financial Sector Discussion Paper No 4, The World Bank, September.

Dickie J. (1999): *Internet and Electronic Commerce in the European Union*, Hart Publishing Oxford Portland-Oregon.

Duisenberg W. (2001): *E-economy: will we still need banks in the future?*, BIS Review 27.

Γιαννόπουλος Γ. (2003): Νομικά ζητήματα από τη διεξαγωγή συναλλαγών στο internet, *Δελτίον Ενωσης Ελληνικών Τραπεζών*, γ' τριμηνία (παρόν τεύχος).

Γκόρτσος Χ.Β. (1992): Η Εποπτεία Χρηματοπιστωτικών Ομίλων σε Ενοποιημένη Βάση σύμφωνα με το Κοινοτικό Δίκαιο: Ανάλυση της Οδηγίας 92/30/ΕΟΚ, *Δελτίον Ενωσης Ελληνικών Τραπεζών*, δ' τριμηνία, σελ 19-32.

Γκόρτσος Χ.Β. (1998α): Τραπεζικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικό χρήμα μέσω του διαδικτύου, στο: *Η εφαρμογή της σύγχρονης τεχνολογίας στο εμπορικό δίκαιο*, 7ο πανελλήνιο συνέδριο ελλήνων εμπορικολόγων, εκδ. Αντ. Ν. Σάκκουλα Αθήνα- Κομοτηνή.

Γκόρτσος Χ.Β. (1998β): Η κοινοτική πρόταση Οδηγίας για τις επιχειρήσεις ηλεκτρονικού χρήματος, *Δελτίον Ενωσης Ελληνικών Τραπεζών*, γ' τριμηνία, σελ. 79-87.

Γκόρτσος Χ.Β. (2002): Ο Κανονισμός 2560/2001 σχετικά με τις διασυνοριακές πληρωμές σε ευρώ, *Δελτίον Ενωσης Ελληνικών Τραπεζών*, α' τριμηνία, σελ. 40-49.

Furst K., Lang W.W., and D.E. Nolle (2000): *Internet Banking: Developments and Prospects, Economic and Policy Analysis*, Working Paper 2000-9, September.

Μητράκας Αν. (2003): Το ρυθμιστικό πλαίσιο των ηλεκτρονικών υπογραφών στο ελληνικό και κοινοτικό δίκαιο, *Δελτίον Ενωσης Ελληνικών Τραπεζών*, γ' τριμηνία (παρόν τεύχος).



INTERNET BANKING: ΝΟΜΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ⁽¹⁾

ΓΙΩΡΓΟΥ Ν. ΓΙΑΝΝΟΠΟΥΛΟΥ

Δ.Ν., Δικηγόρου

Ειδικού Επιστήμονα στο Τμήμα Νομικής
του Πανεπιστημίου Αθηνών

1. Εισαγωγή

Σύμφωνα με την Ένωση Ελληνικών Τραπεζών⁽²⁾ ως ηλεκτρονική τραπεζική νοείται “οποιαδήποτε εμπορική συναλλαγή που διεξάγεται μεταξύ της τράπεζας και των πελατών της διαμέσου ηλεκτρονικών δικτύων και βοηθάει ή οδηγεί στην πώληση τραπεζικών υπηρεσιών/προϊόντων”. Όταν αυτές οι εμπορικές συναλλαγές πραγματοποιούνται μέσω του παγκόσμιου διαδικτύου - Internet⁽³⁾, τότε γίνεται λόγος για Διεξαγωγή Τραπεζικών Συναλλαγών μέσω Διαδικτύου (internet banking). Στην παρούσα μελέτη, αν και εξετάζονται κυρίως νομικά προβλήματα που ανακύπτουν κατά την παροχή υπηρεσιών

“retail banking” (τραπεζικές υπηρεσίες προς καταναλωτές – βλ. παρακάτω), αρκετοί από τους προβληματισμούς ισχύουν και για την παροχή υπηρεσιών σε επιχειρήσεις (business to business).

Η ανάγκη για επέκταση των δραστηριοτήτων των τραπεζών στο Internet είναι πλέον αναμφισβήτητη, αφού ήδη οι περισσότερες τράπεζες παρέχουν στους πελάτες τους και αυτήν τη δυνατότητα⁽⁴⁾. Δεδομένης της παγκόσμιας εξάπλωσης του Internet, αντίστοιχη είναι και η εξάπλωση του Internet Banking: Με βάση στοιχεία του 2002⁽⁵⁾ οι χρήστες παγκοσμίως υπολογίζονται σε περίπου 121 εκατομμύρια, ενώ το 65% των εν λειτουργία τραπεζών δραστηριοποιείται και μέσω internet banking⁽⁶⁾. Οι εκτιμήσεις για τον αριθμό των χρηστών⁽⁷⁾ είναι συνάρ-

⁽¹⁾ Εκτίθενται συνοπτικά κομβικά νομικά ζητήματα που αναπτύχθηκαν στο σεμινάριο “Τραπεζικές συναλλαγές μέσω διαδικτύου: Νομικά προβλήματα”. Το σεμινάριο διεξήχθη από τον γράφοντα στο Ινστιτούτο της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, το Δεκέμβριο 2002 και τον Ιούνιο 2003.

⁽²⁾ Ένωση Ελληνικών Τραπεζών, *e-Banking*, ειδική έκδοση, 2000.

⁽³⁾ Για το Internet και τον ιδιαίτερο τρόπο επικοινωνίας βλ. Καρσάκωστα, *Δίκαιο και Internet*, 2003, σελ. 3 κ.επ. και Γιαννόπουλο, *Ροή πληροφοριών στο Διαδίκτυο, τεχνολογία και νομικές ρυθμίσεις*, 2002, σελ. 31 κ.επ.

⁽⁴⁾ βλ. Χριστοδουλόπουλο, *Τράπεζες και ηλεκτρονικό εμπόριο*, σε ΔΕΕΤ, 25-26, 2001, σελ. 122. Για την επέκταση στα ψηφιακά δίκτυα αγορών βλ. και Κύρση, *Τεχνολογικός σχεδιασμός και κοινωνική οργάνωση της ψηφιακής επιχείρησης*, 2001 σελ. 387 κ.επ.

⁽⁵⁾ Αναλυτικά στοιχεία για την παγκόσμια και ευρωπαϊκή εξάπλωση, τις δαπάνες και τους χρήστες στην Ελλάδα του internet banking κλπ. βλ. στους σχετικούς πίνακες στην ιστοσελίδα της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών: www.hba.gr

⁽⁶⁾ Ως πρώτη τράπεζα που δραστηριοποιήθηκε στο Internet αναφέρεται η Wells Fargo το 1995, ενώ από τον Οκτώβριο 1995 η Security First Network Bank λειτουργεί αποκλειστικά και μόνο στο Internet. βλ. και Reed C., *Legal Regulation of Internet Banking: A European Perspective*, 1996.

⁽⁷⁾ βλ. έρευνα για το internet banking του Οικονομικού Ταχυδρόμου της 20.7.2002, σύμφωνα με την οποία για την Ελλάδα οι χρήστες internet banking εκτιμώνται σε 134.000, αριθμός που αντιστοιχεί στο 14% των χρηστών Internet. Στις ΗΠΑ internet banking χρησιμοποιεί το 18% των χρηστών του Internet, ενώ στην Ευρώπη το 31%. Στην ίδια έρευνα αναφέρεται και η χρονική σειρά έναρξης δραστηριοτήτων internet banking από τις ελληνικές τράπεζες: α) Εγνατία (1997), β) Alpha (1998), γ) Eurobank (1999), δ) Πειραιώς, Κύπρου και Εθνική (2000), ε) Nova και Citibank (9/2000), στ) Εμπορική (4/2001), ζ) Λαϊκή (6/2001).

τηση της χαμηλής διείσδυσης του Internet στην Ελλάδα⁽⁸⁾. Πάντως η δραστηριότητα μέσω Internet πρέπει να διαχωριστεί από παρόμοιες μεθόδους διεξαγωγής τραπεζικών συναλλαγών, όπως phone banking, mobile banking, PC banking και TV banking: α) Στη μέθοδο σταθερού τηλεφώνου (*phone banking*) ο χρήστης συνδέεται, με απλή τηλεφωνική σύνδεση φωνητικής τηλεφωνίας, με το ειδικό αυτοματοποιημένο σύστημα της τράπεζας. β) Στη μέθοδο κινητού τηλεφώνου (*mobile banking*) χρησιμοποιείται κινητό τηλέφωνο ή άλλη παρόμοια συσκευή, η οποία διαθέτει δυνατότητα αμφίδρομης επικοινωνίας. γ) Στη μέθοδο προσωπικού υπολογιστή (*PC banking*) ο χρήστης συνδέεται με τον προσωπικό του υπολογιστή απευθείας με τα υπολογιστικά συστήματα της τράπεζας, χωρίς την παρεμβολή άλλου δικτύου, όπως π.χ. το Internet. δ) Στη μέθοδο αμφίδρομης τηλεόρασης (*TV banking*) χρησιμοποιείται τηλεοπτική συσκευή με δυνατότητα αμφίδρομης επικοινωνίας, συνδεδεμένη συνήθως με συνδρομητικό τηλεοπτικό δίκτυο.

Από πλευράς marketing κύριος στόχος των τραπεζών είναι η στροφή της ήδη υφιστάμενης πελατείας προς το internet banking. Επομένως ορθότερη μέθοδος μέτρησης είναι η ανά κατάσταση καταγραφή των χρηστών που στρέφονται στο internet banking. Αλλωστε ο συνολικός όγκος συναλλαγών μέσω internet banking παραμένει κάτω από το 1% του συνολικού όγκου των συναλλαγών και χρησιμοποιείται κυρίως μόνο για απλή ενημέρωση ή το πολύ για πληρωμή λογαριασμών.

Στα πλεονεκτήματα του internet banking συγκαταλέγονται οι συναλλαγές εκτός ωραρίου, η αποφυγή “ουράς” και η αποσυμφόρηση των ταμείων, η ανάπτυξη νέων γεωγραφικών αγορών (όπως π.χ. οι ομογενείς στο εξωτερικό), η ευκολότερη προώθηση νέων προϊόντων, η εξοικονόμηση κόστους και η καλύτερη γνώση των πελατών. Στα μειονεκτήματα αναφέρονται το επισφαλές των συναλλαγών και, ειδικά για την Ελλάδα, η χαμηλή διείσδυση του Internet. Επιπρόσθετα, από πλευράς διοικητικού σχεδιασμού των τραπεζών, η διεξαγωγή

συναλλαγών μέσω Internet επιβάλλει ειδικές συνθήκες για τη διαχείριση των κινδύνων και την πληροφόρηση της διοίκησης. Πιθανώς μάλιστα απαιτείται η δημιουργία ειδικού τμήματος ηλεκτρονικής τραπεζικής και διαχωρισμός αρμοδιοτήτων, ιδίως προκειμένου να τηρηθεί η νομοθεσία προστασίας προσωπικών δεδομένων (βλ. παρακάτω). Πρακτικά, απαιτείται ειδική εκπαίδευση του προσωπικού και των πελατών και ενδελεχής έλεγχος των τρίτων, στους οποίους ανατίθενται υπεργολαβίες (*outsourcing*) και μεταβιβάζονται δεδομένα. Περαιτέρω απαιτούνται ειδικά μέτρα ασφάλειας, όπως η χρήση κρυπτογραφίας, ψηφιακών υπογραφών και συνθηματικών και η διαχείριση προγραμμάτων και μεθόδων προστασίας από ιούς και κακόβουλες επιθέσεις προς τα πληροφοριακά συστήματα.

2. Το γενικό ρυθμιστικό πλαίσιο

Η αρχική σκέψη ότι οι δραστηριότητες internet banking πρέπει να υπαχθούν, πέραν των γενικών ρυθμίσεων για τη διεξαγωγή τραπεζικών συναλλαγών, και στις ειδικές ρυθμίσεις για τις ηλεκτρονικές πληρωμές δεν οριοθετεί πλήρως το πρόβλημα. Η φύσει παγκόσμια διάσταση του Internet επιβάλλει οποιαδήποτε εμπορική - επιχειρηματική δραστηριότητα σε αυτό να εξετάζεται υπό το πρίσμα της διεθνούς δραστηριότητας και επομένως στην περίπτωση του internet banking πρέπει να εξετάζεται το ρυθμιστικό πλαίσιο της διασυνοριακής παροχής τραπεζικών και χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Σε αυτή την περίπτωση τα παραδοσιακά εργαλεία του θετικού δικαίου ίσως δεν είναι επαρκή και ίσως άλλες μέθοδοι, όπως η αυτορρύθμιση (*self-regulation*), η συρρύθμιση (*co-*

⁽⁸⁾ Βλ. και σχετική έρευνα του Ινστιτούτου Οπτικοακουστικών Μέσων (Καθημερινή 19.10.2003), σύμφωνα με την οποία για το 2001 το ποσοστό διείσδυσης στα ελληνικά νοικοκυριά δεν ξεπερνούσε το 10%, όταν ο μέσος όρος των τότε 15 χωρών της ΕΕ ήταν 37,5%.

⁽⁹⁾ Πρόκειται για μεθόδους γνωστές κυρίως σε αγγλοσαξονικό περιβάλλον δικαίου: Στην αυτορρύθμιση συνεργάζονται για την επί-

regulation)⁽⁹⁾ ή και η βοήθεια από την ίδια την τεχνολογία⁽¹⁰⁾ είναι απαραίτητες.

2.1. Internet banking και τραπεζική νομοθεσία

Όπως όλες οι τραπεζικές υπηρεσίες, και το internet banking, ως παροχή τραπεζικών υπηρεσιών ιδίως προς καταναλωτές, υπάγεται στην εποπτεία των Κεντρικών Τραπεζών και τις σχετικές Οδηγίες της ΕΕ για τα πιστωτικά ιδρύματα. Επομένως ισχύει η νομοθεσία για τα χρηματοδοτικά και πιστωτικά ιδρύματα⁽¹¹⁾, που κατά τα γνωστά συνοψίζεται α) στην εποπτεία⁽¹²⁾ της Κεντρικής Τράπεζας, β) στις διατάξεις για τον περιορισμό του σκοπού και των ποσοστών συμμετοχής φυσικών ή νομικών προσώπων σε πιστωτικά ιδρύματα ή της συμμετοχής των πιστωτικών ιδρυμάτων σε άλλες επιχειρήσεις και γ) στις ειδικές διατάξεις για τη δημοσιοποίηση των

τενξη ρυθμιστικής ισορροπίας οι εμπλεκόμενοι φορείς (εδώ π.χ. τράπεζες), στη *συρρόθμιση* συνεργάζονται οι φορείς με τις εποπτικές αρχές (εδώ π.χ. κεντρικές τράπεζες), αλλά και με τους αποδέκτες των προϊόντων ή/και των υπηρεσιών (π.χ. καταναλωτικές οργανώσεις). Πρακτικό αποτέλεσμα είναι η υιοθέτηση κωδίκων δεοντολογίας (πρβλ. άρ. 7 Ν. 2396/96 και άρ. 16 Οδηγίας 2000/31) και διεθνών πρακτικών που ρυθμίζουν κάποια συναλλακτική δραστηριότητα σε διεθνές επίπεδο. Πρβλ. και τη σχετική πρωτοβουλία (Πράσινη Βίβλο) της ΕΕ για να τεθεί σε εφαρμογή Οδηγία-πλαίσιο για την αυτορρύθμιση και τους κώδικες δεοντολογίας.

⁽¹⁰⁾ Βλ. Γιαννόπουλο, ο.π.π. σελ. 133 κ.επ.

⁽¹¹⁾ Για τις προϋποθέσεις ίδρυσης βλ. και www.bankofgreece.gr. Οι ίδιες προϋποθέσεις θα ισχύσουν και για ιδρύματα που επιθυμούν να προσφέρουν υπηρεσίες internet banking. Η έννοια της εγκατάστασης θα κριθεί σύμφωνα με τις γενικές διατάξεις της τραπεζικής νομοθεσίας (πρβλ. άρθρο 20 της Οδηγίας 2000/12). Για την εποπτεία του internet banking βλ. Gkoutzinis A., *The Prudential Supervision of Internet Banking in the United Kingdom – Is the “Basel Approach” finding its way through National Regulations?*, JIBL, 2002, σελ. 249.

⁽¹²⁾ Στην έννοια της εποπτείας περιλαμβάνονται ο ορισμός των ιδίων κεφαλαίων των πιστωτικών ιδρυμάτων (ΠΑ/ΤΕ 2053/92), ο έλεγχος της φερεγγυότητας (ΠΑ/ΤΕ 2054/92), της ρευστότητας, της κεφαλαιακής επάρκειας (ΠΑ/ΤΕ 2397/96), της συγκέντρωσης κινδύνων (ΠΑ/ΤΕ 2246/93) και του συστήματος εσωτερικού ελέγχου (ΠΑ/ΤΕ 2438/98) των πιστωτικών ιδρυμάτων, βλ. και www.bankofgreece.gr. Ειδικό κανόνας ισχύουν για τα υποκαταστήματα τραπεζών που εδρεύουν σε άλλη χώρα μέλος της ΕΕ.

⁽¹³⁾ Πρβλ. και παρ. 1 αρ. 21 ν. 2396/96: “Τα πιστωτικά ιδρύματα που εδρεύουν στην Ελλάδα δύναται να παρέχουν εντός ή εκτός Ελλά-

οικονομικών αποτελεσμάτων (πρβλ. τη δημοσίευση των λογιστικών καταστάσεων).

Σημαντική διαφοροποίηση αποτελεί η τάση για στροφή προς το καθολικό τραπεζικό σύστημα⁽¹³⁾, δηλαδή τη συνδυασμένη παροχή τραπεζικών και χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Σημειώνεται ότι για την παροχή αυτών των υπηρεσιών, τουλάχιστον στο χώρο της ΕΕ και με βάση την αρχή της ελευθερίας παροχής υπηρεσιών, απαιτείται μία μοναδική άδεια σε ένα κράτος μέλος, η οποία αναγνωρίζεται αμοιβαία σε όλα τα κράτη μέλη.

Παράλληλα οι ηλεκτρονικά παρεχόμενες υπηρεσίες διέπονται από την Οδηγία 2000/31⁽¹⁴⁾ (Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο), που εισάγει την αρχή του “κράτους προέλευσης”⁽¹⁵⁾, σύμφωνα με την οποία “ο τόπος εγκατάστασης εταιρείας που παρέχει υπηρεσίες μέσω διεύθυνσης (site) Internet, δεν βρίσκεται εκεί που είναι η τεχνολογία που υποστηρίζει την εν λόγω διεύθυνση ούτε εκεί που παρέχεται πρόσβαση στην εν λόγω διεύθυνση, αλλά εκεί που ασκεί την οικονομική της δραστηριότητα”.

Επομένως και η διεξαγωγή internet banking, με βάση την ανωτέρω αρχή, από την οποία μόνο κατ’ εξαίρεση επιτρέπεται παρέκκλιση, υπάγεται στην τραπεζική νομοθεσία⁽¹⁶⁾ του “κράτους προέλευσης”, ενώ υπό

δος, τις υπηρεσίες του άρθρου 2 στοιχεία 1 και 2 και εν γένει να λειτουργούν ως ΕΠΕΥ...επίσης να γίνονται μέλη οργανωμένης χρηματιστηριακής αγοράς, εφόσον η Τράπεζα της Ελλάδος παράσχει σχετική άδεια”.

⁽¹⁴⁾ L178/8.6.2000, ήδη ενσωματώθηκε στην ελληνική νομοθεσία με το ΠΔ 131/2003 (ΦΕΚ Α’ 116, ΚΝοΒ, 51, σελ. 693).

⁽¹⁵⁾ Βλ. και την Αιτιολογική Σκέψη αρ. 19 της Οδηγίας, αλλά και τη νομολογία του ΔΕΚ. Σημειώνεται ότι η αρχή δεν ισχύει για μη ηλεκτρονικά παρεχόμενες υπηρεσίες (άρθρο 2 περ. (η) της Οδηγίας). Για ανάλυση της Οδηγίας βλ. Αλεξανδρίδου Ε., *Η πρόταση οδηγίας της ΕΕ για το ηλεκτρονικό εμπόριο και η προστασία του καταναλωτή*, σε ΔΕΕ, 2, 2000, σελ. 113.

⁽¹⁶⁾ Πρβλ. άρ. 3 παρ 1. της Οδηγίας 2000/31: “Κάθε κράτος μέλος μεριμνά ώστε οι υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας που παρέχει ένας φορέας εγκατεστημένος στο έδαφός του να τηρούν τις ισχύουσες εθνικές διατάξεις του, οι οποίες εμπίπτουν στον συντονισμένο τομέα”. Βλ. όμως και σχετική ανακοίνωση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής ως προς την ερμηνεία των παρ. 4-6 του άρθρου 3 και ιδίως τις προϋποθέσεις, κάτω από τις οποίες τα κράτη μέλη μπορούν να λαμβάνουν μέτρα περιορισμού της παροχής υπηρεσιών σε απευθείας (on-line) σύνδεση COM (2003) 259 τελικό, 14.5.2003.

την ανωτέρω έννοια της καθολικής τραπεζικής υπηρεσίας υπάγεται και σε κανόνες του χρηματοοικονομικού τομέα, που πιθανώς δεν είχαν αρχικά προβλεφθεί για την απλή διεξαγωγή τραπεζικών εργασιών⁽¹⁷⁾. Οι υπεύθυνοι για το internet banking πρέπει σε αυτή την περίπτωση να επιδείξουν ιδιαίτερη προσοχή, επειδή η παράβαση των διατάξεων για την παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στις περισσότερες περιπτώσεις συνιστά και ποινικό αδίκημα, είτε για παράνομη δραστηριότητα είτε για απαγορευμένη διαφήμιση⁽¹⁸⁾.

Συνεπώς, η διεξαγωγή τραπεζικών συναλλαγών στο Internet από τράπεζα εδρεύουσα στην Ελλάδα υπάγεται στην κείμενη ελληνική και κοινοτική τραπεζική και χρηματοπιστωτική νομοθεσία. Δηλαδή ως προς το σκέλος της τραπεζικής νομοθεσίας ισχύει ο Ν. 2076/92⁽¹⁹⁾ για τα χρηματοδοτικά και πιστωτικά ιδρύματα, όπως έχει τροποποιηθεί, και συνακολούθως οι κατ' εξουσιοδότηση εκδοθείσες νομοθετικές ρυθμίσεις. Επομένως οι πράξεις του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος εφαρμόζονται και στις δραστηριότητες internet banking. Ως προς το σκέλος των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών ισχύει ο Ν. 2396/96, με τον οποίο ενσωματώθηκαν στην εσωτερι-

κή νομοθεσία οι Οδηγίες 93/22/ΕΟΚ, για τις επενδυτικές υπηρεσίες στον τομέα των κινητών αξιών, και 93/6/ΕΟΚ, για την επάρκεια των ιδίων κεφαλαίων των επιχειρήσεων παροχής επενδυτικών υπηρεσιών⁽²⁰⁾ και των πιστωτικών ιδρυμάτων. Σε περιβάλλον internet banking εφαρμόζονται, και σε αυτή την περίπτωση, οι κατ' εξουσιοδότηση εκδοθείσες ρυθμίσεις της Τράπεζας της Ελλάδος, της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς⁽²¹⁾ ή άλλων αρμόδιων αρχών. Πρόσφατα ρυθμίστηκε και η εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές με την Οδηγία 2002/65/ΕΚ (βλ. παρακάτω).

Σημειώνεται ότι στο πλαίσιο της γενικής τραπεζικής νομοθεσίας, που διέπει και το internet banking, η Τράπεζα της Ελλάδος είναι αρμόδια για την εφαρμογή από τα πιστωτικά ιδρύματα και των διατάξεων του Ν. 2331/95 (βλ. και Οδηγία 91/308), που αφορά την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες⁽²²⁾.

2.2. Θεσμικό πλαίσιο των πληρωμών μέσω internet banking

Οι συνθεότερες μέθοδοι πληρωμής⁽²³⁾ μέσω internet banking είναι: 1) Η πληρωμή μέσω πιστωτικών καρτών, κατά την οποία ο χρήστης πληκτρολογεί τα στοι-

⁽¹⁷⁾ Π.χ. με τους κανόνες για την αναδοχή εταιρειών προς εισαγωγή σε χρηματιστήριο, τους κανόνες για τις δημόσιες εγγραφές και τις δημόσιες προσφορές σε περίπτωση εξαγοράς κ.λπ.

⁽¹⁸⁾ Πρβλ. άρ. 11 Ν. 2396 σε συνδυασμό με το αρ. 9 Ν. 2251/94. Ειδικά για τις χρηματοπιστωτικές συναλλαγές βλ. Αυγητίδη, *Η παράνομη διαφήμιση χρηματοπιστωτικών συναλλαγών ως πράξη αθέμιτου ανταγωνισμού*, (γνομ) σε ΔΕΕ, 10, 2002, σελ. 943. Πρβλ. επίσης σχετικές περιοριστικές ρήτρες ως προς τη χώρα εφαρμογής σε διαφημίσεις του χρηματοοικονομικού τομέα για δημόσιες εγγραφές ή δημόσιες προτάσεις εξαγοράς, που εμφανίζονται στον τύπο ή τα κλασικά μέσα μαζικής ενημέρωσης. Για τη διαφήμιση στο Internet βλ. Περάκη Ε., *Σύγχρονα προβλήματα της διαφήμισης*, σε ΔΕΕ 3, 1999, σελ. 253 και Μικρούλεα, Δίκαιο της διαφήμισης και internet, ΔΕΕ 2001, σελ. 1091.

⁽¹⁹⁾ Με τον οποίο ενσωματώθηκε στην ελληνική τραπεζική νομοθεσία η 2η Τραπεζική Οδηγία (89/646/ΕΟΚ, όπως κωδικοποιήθηκε με την Οδηγία 2000/12/ΕΚ). Προς την κείμενη τραπεζική νομοθεσία οφείλουν να συμμορφώνονται και τα πιστωτικά ιδρύματα με έδρα σε χώρα της ΕΕ που διαθέτουν υποκατάστημα στην Ελλάδα ή παρέχουν υπηρεσίες στο έδαφός της. Η ΤτΕ έχει το δικαίωμα με τη διαδικασία του αρ. 22 Ν. 2076/92 να λάβει αποτρεπτικά μέτρα και να ενημερώσει την αρμόδια αρχή της χώρας καταγωγής, ενώ σε εξαιρετικές περιπτώσεις μπορεί να λάβει μέτρα πριν από την ενημέρωση της εν λόγω αρχής.

⁽²⁰⁾ Περιλαμβάνονται και οι Οργανισμοί Συλλογικών Επενδύσεων σε Κινητές Αξίες Ν. 1969/91. Βλ. και Γκόρτσου Χ., *Το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο για την λειτουργία της ενιαίας κεφαλαιαγοράς στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα*, ΔΕΕΤ, αρ. 30, 2002, σελ. 3.

⁽²¹⁾ Όπως π.χ. οι διατάξεις για τη διαφάνεια των κεφαλαιαγορών, οι κώδικες δεοντολογίας των ΕΠΕΥ κ.λπ.

⁽²²⁾ Η Ελλάδα έχει κυρώσει (Ν. 2655/98) και την Ευρωπαϊκή Σύμβαση για το ξέπλυμα, την έρευνα, την κατάσχεση και τη δήμευση των προϊόντων που προέρχονται από εγκληματικές δραστηριότητες.

⁽²³⁾ Ως *Ηλεκτρονική Πληρωμή* στην Πρόξη 50/31.7.2002 του Συμβουλίου Νομισματικής Πολιτικής ορίζεται: "Κάθε συναλλαγή που διενεργείται ηλεκτρονικά, ανεξάρτητα από το μέσο που χρησιμοποιείται". Για τις πληρωμές Βλ. European Central Bank, *Payment and securities settlement systems in the European Union* (Blue Book), ECB, 2002 και Χρυσάνθη Χ., *Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των σύγχρονων τραπεζικών συναλλαγών*, 1997, σελ. 91 κ.επ. Για την ελληνική πραγματικότητα και το σύστημα ΔΙΑΣ, στον ίδιο σελ. 163 κ.επ.

χεία της κάρτας, η οποία και χρεώνεται. Στην περίπτωση αυτή χρησιμοποιούνται οι μέθοδοι ασφάλειας και τα πρότυπα που επιβάλλονται από τους διεθνείς οργανισμούς διαχείρισης πιστωτικών καρτών. 2) Η απευθείας πίστωση (credit transfer) του λογαριασμού της επιχείρησης με μεταφορά από το λογαριασμό του χρήστη (π.χ. σε περιπτώσεις πάγιων εντολών εξόφλησης λογαριασμών). 3) Η απευθείας χρέωση (direct debit) του λογαριασμού του χρήστη, με χρήση αριθμού λογαριασμού ή χρεωστικής κάρτας. 4) Η πληρωμή με χρήση προπληρωμένων καρτών⁽²⁴⁾. 5) Η πληρωμή μέσω ειδικών πυλών πληρωμών (payment portals). Πρόκειται για ειδικές διευθύνσεις στο Internet, με τη μεσολάβηση των οποίων διεξάγεται η οικονομική εκκαθάριση της συναλλαγής, χωρίς άμεση καταβολή στην επιχείρηση, και 6) η πληρωμή με συστήματα ηλεκτρονικού χρήματος⁽²⁵⁾, που βασίζονται είτε σε ειδικές “έξυπνες” κάρτες είτε σε ειδικό λογισμικό.

Το θεσμικό πλαίσιο πληρωμών⁽²⁶⁾, που μπορεί να χρησιμοποιηθεί και στο internet banking, ορίζεται από την Οδηγία 98/26, με την οποία έχει ήδη προσαρμοστεί το ελληνικό δίκαιο με το Ν. 2789/2000⁽²⁷⁾. Περαιτέρω το θεσμικό πλαίσιο για τις διασυνοριακές πληρωμές καθορίζεται στην Οδηγία 97/5 (στην Ελλάδα ήδη ΠΔ 33/2000) για τις διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων μέχρι 50.000 ευρώ. Σύμφωνα με την Οδηγία 97/5: α) Για την εκτέλεση της εντολής

ευθύνεται η τράπεζα του εντολέα⁽²⁸⁾. β) Θεσπίζεται υποχρέωση για αναλυτική πληροφόρηση των πελατών πριν και μετά από την εκτέλεση της εντολής. γ) Η εντολή πρέπει να διεκπεραιωθεί εντός πέντε εργάσιμων ημερών. δ) Προβλέπονται ειδικές δεσμεύσεις για τις προμήθειες και τα έξοδα και ε) προβλέπεται ειδική αποζημίωση σε περίπτωση μη εκπλήρωσης. Το θεσμικό πλαίσιο συμπληρώνεται από τον Κανονισμό 2560/2001 σχετικά με τις διασυνοριακές πληρωμές σε ευρώ, που διασφαλίζει τη διαφάνεια των εξόδων που επιβάλλονται και ευθυγραμμίζει το ύψος τους κατά τις συναλλαγές εντός ΕΕ⁽²⁹⁾.

Στην Ελλάδα ρητή αναφορά στο internet banking υπάρχει στην Πράξη Συμβουλίου Νομοσυντακτικής Πολιτικής 50/31.7.2002: “καθορισμός πλαισίου επίβλεψης συστημάτων πληρωμών”, στην οποία προβλέπεται (III αρ. 2) άσκηση επίβλεψης από την Τράπεζα της Ελλάδος και στους τρόπους πρόσβασης και στα υποστηρικτικά προϊόντα των συστημάτων πληρωμής, ενώ στο σχετικό ερωτηματολόγιο υπάρχει ειδική πρόβλεψη για internet και mobile banking, γεγονός που αναδεικνύει ότι και πρακτικά η κεντρική τράπεζα επιθυμεί να θέσει υπό την εποπτεία της και το internet banking.

Για τη διεξαγωγή ασφαλών συναλλαγών μέσω internet banking η ελληνική νομοθεσία συμπληρώνεται από το ΠΔ 150/01 για τις ηλεκτρονικές υπογραφές⁽³⁰⁾, που εναρμόνισε τη ελληνική νομοθεσία με την Οδηγία 99/93. Για την περίπτωση διεξαγωγής συναλλαγών με ίδρυμα ηλεκτρονικού χρήματος ισχύει ο πρόσφατος Ν. 3148/2003⁽³¹⁾.

⁽²⁴⁾ Για τις προπληρωμένες κάρτες βλ. την ΠΔΤΕ 2366/3.8.95.

⁽²⁵⁾ Ως *Ηλεκτρονικό Χρήμα* στην Πράξη 50/31.7.2002 του Συμβουλίου Νομοσυντακτικής Πολιτικής ορίζεται: “*Νομοσυντακτική αξία που συνιστά απαίτηση έναντι του εκδότη, είναι αποθηκευμένη σε ηλεκτρονικό υπόθεμα (κάρτα ή λογισμικό), έχει εκδοθεί έναντι καταβολής χρηματικού ποσού, χωρίς απαραίτητα την κίνηση τραπεζικών λογαριασμών και γίνεται δεκτή ως μέσο πληρωμής από επιχειρήσεις άλλες αυτής της εκδόσεως*”. Στην περίπτωση αυτή ισχύουν οι ειδικές διατάξεις για τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος βλ. παρακάτω.

⁽²⁶⁾ Για τα συστήματα πληρωμής πρβλ. και την ΠΣΝΠ 46/21.12.2000 Κανονισμός Συστήματος διακανονισμού εντολών σε ευρώ σε συνεχή χρόνο “Ερμής” - Σύστημα Target.

⁽²⁷⁾ Ν 2789/2000 ΦΕΚ Α' 21: “*σχετικά με το αμετάκλητο του διακανονισμού στα συστήματα πληρωμών και στα συστήματα διακανονισμού χρηματοπιστωτικών μέσων*”.

⁽²⁸⁾ Σημειώνεται ότι αυτή η ευθύνη δεν ισχύει για πληρωμές στο εσωτερικό της χώρας.

⁽²⁹⁾ Βλ. και Γκόρτσο Χ., *Ο Κανονισμός 2560/2001 σχετικά με τις διασυνοριακές πληρωμές σε ευρώ*, σε ΔΕΕΤ, αρ. 28, 2002 σελ. 40. Ο κανονισμός αρχικά ισχύει για ποσά μέχρι 12.500 ευρώ και μετά την 1.1.2006 θα ισχύει για ποσά μέχρι 50.000 ευρώ.

⁽³⁰⁾ Για τις ψηφιακές υπογραφές βλ. την αναλυτική εισήγηση του Α. Μητρόγκα στο ίδιο τεύχος του ΔΕΕΤ.

⁽³¹⁾ Ν. 3148/2003 ΦΕΚ Α' 136. Πρόκειται για το νόμο που επέφερε τις τελευταίες τροποποιήσεις στο βασικό Ν. 2076/92 και ενσωμάτωσε τις Οδηγίες 2000/46 και 2000/28 για το ηλεκτρονικό χρήμα. Συνοπτικά ο νόμος ορίζει ότι τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος: α) Εμπνέουν στην Οδηγία 2000/12 (πιστωτικό ίδρυμα) και απαιτείται ελάχιστο κεφάλαιο 1 εκ. ευρώ. β) Απαιτείται να διαθέτουν ξεχωριστό σύστημα εποπτείας για τις ηλεκτρονικές επιχειρήσεις. γ) Απαιτείται να τηρούν

3. Ειδικά νομικά ζητήματα

3.1. Σύναψη συμβάσεων στο Διαδίκτυο

Ιδιαίτερο πρόβλημα⁽³²⁾ κατά τη σύναψη συμβάσεων στο Internet προκύπτει στη διαπίστωση της ύπαρξης ηλεκτρονικής πρότασης και της αντίστοιχης ηλεκτρονικής αποδοχής, ώστε, αφού ευρεθεί το εφαρμοστέο δίκαιο, να κριθούν η δικαιοπρακτική ικανότητα, η τήρηση τύπου⁽³³⁾ αλλά και τυχόν ελαττώματα της βούλησης⁽³⁴⁾. Αντίθετα η σύναψη συμβάσεων στο internet banking δεν φαίνεται να παρουσιάζει το ίδιο γενικό πρόβλημα. Στις περισσότερες περιπτώσεις, προς το παρόν, η διεξαγωγή των συναλλαγών βασίζεται σε προϋφιστάμενη τραπεζική σύμβαση, στην οποία τα μέρη έχουν συμβληθεί εγγράφως (π.χ. σύμβαση καταθετικού λογαριασμού), αλλά και σε ειδική σύμβαση διεξαγωγής συναλλαγών μέσω Internet⁽³⁵⁾, στην οποία συμφωνείται το ακριβές περιεχόμενο, αλλά και η διαδικασία αυτών των συναλλαγών. Στην πράξη, για λόγους ασφάλειας χορηγούνται ειδικοί κωδικοί αριθμοί και συνθηματικά, για τη φύλαξη και τη χρήση των οποίων δεσμεύεται ο συμβαλλόμενος, ο οποίος συνήθως αναλαμβάνει και την ευθύνη για τις συναλλαγές που θα διεξαχθούν με δόλια χρήση αυτών των κωδικών και των συνθηματικών (για την ισχύ αυτών των δεσμεύσεων βλ. παρακάτω).

Πρώτο νομικό ζήτημα επομένως γεννάται για τις επιμέρους εντολές που δίνει ο εντολέας-χρή-

στης σε εφαρμογή των ανωτέρω συμβάσεων και ιδίως στις περιπτώσεις που α) η δήλωση διαβιβάζεται κατά λάθος, χωρίς ο αποστολέας να επιθυμεί την αποστολή (π.χ. πληκτρολογεί άθελά του), β) η δήλωση διαβιβάζεται λανθασμένα κατά περιεχόμενο (π.χ. 1.000 αντί 100) και γ) η δήλωση είναι αποτέλεσμα πλάνης, απάτης ή απειλής. Η ελαττωματικότητα σε αυτές τις περιπτώσεις και εφόσον εφαρμοστέο είναι το ελληνικό δίκαιο, θα κριθεί σύμφωνα με τις γενικές διατάξεις (ΑΚ 140 κ.επ., 147 κ.επ., 150 κ.επ.), που εφαρμόζονται είτε ευθέως είτε αναλογικά⁽³⁶⁾.

Δεύτερο νομικά σημαντικό ζήτημα είναι το χρονικό σημείο περιέλευσης της δήλωσης στον αποδέκτη, ώστε αυτή να επιφέρει νομική ενέργεια⁽³⁷⁾, ιδίως επειδή στο Internet μεσολαβούν πολλοί ενδιάμεσοι υπολογιστές, που μπορεί να βρίσκονται σε διαφορετικές δικαιοδοσίες. Στις συναλλαγές μέσω internet banking συνήθως υπάρχει σχετική συμβατική πρόβλεψη, διαφορετικά το ζήτημα κρίνεται κατά τις γενικές διατάξεις (στο ελληνικό δίκαιο με βάση τη θεωρία της λήψης του ΑΚ 167). Ειδικότερο πρόβλημα ανακύπτει κατά την περιέλευση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) στο ηλεκτρονικό “γραμματοκιβώτιο” του παραλήπτη. Θεωρητικά ο τελευταίος θα φέρει την ευθύνη από τη στιγμή που το μήνυμα αποθηκεύθηκε στον εξοπλισμό που ανήκει στη δική του σφαίρα επιρροής. Στην πράξη το πρόβλημα επιλύεται με συμβατικό όρο, που ορίζει πότε ακριβώς θεωρείται ότι ο παραλήπτης έχει λάβει γνώση του ηλεκτρονικού μηνύματος.

συγκεκριμένους περιορισμούς ως προς το κεφάλαιο, τα διαθέσιμα, τις επενδύσεις, την αποδέσμευση κεφαλαίων και άλλες δραστηριότητες. δ) Οφείλουν να προστατεύουν την εμπιστοσύνη του καταναλωτή. ε) Οφείλουν να τηρούν συγκεκριμένους κανόνες ώστε να προστατεύεται ο ανταγωνισμός με τα παραδοσιακά πιστωτικά ιδρύματα και στ) υπάγονται στις διατάξεις για το ξέπλυμα χρήματος (Ν. 2655/98).

⁽³²⁾ Πρβλ. ότι με το άρθρο 9 της Οδηγίας 2000/31 για το ηλεκτρονικό εμπόριο εξαιρούνται από την υποχρέωση να εισαχθεί νομοθεσία, ώστε να καταρτίζονται ηλεκτρονικώς, οι εξής συμβάσεις: α) οι συμβάσεις επί ακινήτου περιουσίας, εκτός από τα δικαιώματα μίσθωσης, β) οι συμβάσεις που αφορούν σε εκ του νόμου προσφυγή σε δικαστήρια, δημόσιες αρχές ή επαγγέλματα που ασκούν δημόσια εξουσία, γ) οι συμβάσεις εγγυοδοσίας, δ) οι συμβάσεις που εμπίπτουν στο οικογενειακό ή κληρονομικό δίκαιο.

⁽³³⁾ Για τους φραγμούς που θέτει η τήρηση τύπου στις ηλεκτρονικές δικαιοπραξίες βλ., Ιγγλεζάκη Ι., Τα νομικά ζητήματα της ηλεκτρονικής ανταλλαγής δεδομένων (EDI), σε ΕΕμπΔ, 1997, σελ. 246.

⁽³⁴⁾ Βλ. Καρακώστα, *Δίκαιο και Internet* σελ. 181 κ.επ.

⁽³⁵⁾ Θα πρόκειται για σύμβαση έργου, στην οποία εφαρμόζονται συμπληρωματικά και οι διατάξεις περί εντολής. Για τις δυνατότητες ανάκλησης αυτής της εντολής βλ. και Ιγγλεζάκη Ι., *Τραπεζικές συναλλαγές μέσω Internet περιγραφή και νομική προβληματική*, Συνήγορος, 2001, σελ. 206.

⁽³⁶⁾ Δεν είναι βέβαιο ότι οι διατάξεις για την πλάνη είναι ενδοτικού δικαίου, βλ. και Γεωργιάδη-Σταθόπουλου ΑΚ, άρθρο 140, αρ. 3.

⁽³⁷⁾ Για τα διαφορετικά εθνικά συστήματα βλ. Καρακώστα, ο.π.π. σελ. 183 κ.επ.

Τρίτο νομικό ζήτημα είναι ακριβώς η δυνατότητα να συμφωνηθούν εκ των υστέρων και μάλιστα ηλεκτρονικώς περαιτέρω συμβατικοί όροι, που εξειδικεύουν την αρχική σύμβαση και αναγράφονται στις ιστοσελίδες των τραπεζών. Το ζήτημα προκύπτει κυρίως σε περίπτωση που η συμφωνία αυτή θεωρηθεί προσχώρηση σε Γενικούς Όρους Συναλλαγών, οπότε θα ισχύουν τα προβλεπόμενα, από τη σχετική νομοθεσία, πλεονεκτήματα για τον καταναλωτή⁽³⁸⁾ (βλ. παρακάτω προστασία του καταναλωτή).

3.2. Internet banking και απαλλακτικές ρήτρες

Όπως συμβαίνει στην περίπτωση των ηλεκτρονικών συστημάτων πληρωμής, η κατανομή των κινδύνων και στο internet banking επιχειρείται με τη συνομολόγηση ρητρών απαλλαγής της ευθύνης π.χ. ως προς την έκταση της αποζημίωσης, το βαθμό της υπαιτιότητας, τη ζημιολογία αιτία (ιδίως όταν δεν τηρούνται τεχνικοί κανόνες ή οι κανόνες ασφάλειας), το χρονικό περιορισμό της ευθύνης κ.λπ.⁽³⁹⁾

Κατά το ελληνικό δίκαιο η εγκυρότητα αυτών των ρητρών θα κριθεί υπό το φως των διατάξεων του ΑΚ και με κριτήριο τον περιορισμό του βαθμού της υπαιτιότητας⁽⁴⁰⁾. Με τη νέα αυστηρότερη διατύπωση της ΑΚ 332 παρ. 2 εδ. 2 από το Ν. 3043/2003 θεσπίζεται ακυρότητα, αν “*η απαλλακτική ρήτρα περιέχεται σε όρο σύμβασης που δεν αποτέλεσε αντι-*

κείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης”. Στην ουσία η νέα διάταξη της ΑΚ 332 παρ. 2 εδ. 2 υιοθετεί το πνεύμα, και εν μέρει το γράμμα, της νομοθεσίας για την προστασία του καταναλωτή (βλ. παρακάτω), η οποία εξακολουθεί να ισχύει παράλληλα και μάλιστα να υπερισχύει ως ειδικότερη κοινοτική νομοθεσία⁽⁴¹⁾. Επομένως ανακύπτει το πρόβλημα της καταχρηστικότητας αυτών των ρητρών, όταν συνολογούνται ως γενικοί όροι συναλλαγών⁽⁴²⁾ (πρβλ. και αρ. 2 παρ. 6 Ν. 2251/94).

Κρισιμότερο όμως στην περίπτωση του internet banking είναι το ζήτημα της ισχύος αυτών των ρητρών σε παγκόσμιο επίπεδο, αφού εξ ορισμού το Internet συνιστά μέσο που απευθύνεται σε παγκόσμιο κοινό. Συνήθως η προϋφιστάμενη τραπεζική σύμβαση ορίζει το εφαρμοστέο δίκαιο (βλ. παρακάτω). Σε περιπτώσεις όμως που δεν υπάρχει τέτοιος ορισμός ή η σύμβαση συνάπτεται ηλεκτρονικά, οπότε πιθανώς θα αναζητηθεί διαφορετικό εφαρμοστέο δίκαιο, η ισχύς των ανωτέρω απαλλακτικών ρητρών δεν είναι καθόλου βέβαια. Πρακτικά λοιπόν ο νομικός κίνδυνος από την αναγραφή τέτοιων ρητρών σε ιστοσελίδες internet banking δεν είναι εύκολο να προσδιοριστεί.

Η Οδηγία 2000/31 για το ηλεκτρονικό εμπόριο ρυθμίζει λεπτομερώς την ευθύνη για την απλή μετάδοση (άρθρο 12), την προσωρινή αποθήκευση (άρθρο 13 - caching) και την προσωρινή φιλοξενία (άρθρο 14 - hosting) δεδομένων από τους ενδιαμέσους φορείς, που εμπλέκονται στη διακίνηση πληροφοριών στο Internet. Εντούτοις η ευθύνη αυτών που παρέχουν υπερσυνδέσμους (hyperlinks)⁽⁴³⁾, δηλαδή αυτών που φιλοξενούν απλή παραπομπή σε άλλες ιστοσελίδες, καθώς και η ευθύνη αυτών που απλώς παρέχουν πληροφορίες παραμένει ασαφής.

⁽³⁸⁾ Για τους ΓΟΣ σε καταναλωτικές και εμπορικές συμβάσεις βλ. Μεντή Γ., *Γενικοί όροι συναλλαγών σε καταναλωτικές και εμπορικές συμβάσεις*, 2000.

⁽³⁹⁾ Για αναλυτική περιγραφή βλ. Χρυσάνθη ο.π.π. σελ. 264 κ.επ.

⁽⁴⁰⁾ Για την ευθύνη των τραπεζών πρβλ. και αρ. 3 ΝΔ 17.7/13.8.1923. Βλ. και Τριανταφυλλάκη Γ., *Ζητήματα αστικής ευθύνης τραπεζών κατά τη διενέργεια πληρωμών*, ΔΕΕ 1996, σελ. 588.

⁽⁴¹⁾ Για τη σχέση μεταξύ των διατάξεων της Οδηγίας 99/44 που ενσωματώνει ο Ν. 3043/02 με αυτές της Οδηγίας 93/13 (Ν. 2251/94) βλ. Παπανικολάου, *Το νέο δίκαιο της ευθύνης του πωλητή*, 2003 σελ. 610 και Δέλλιο Γ., *Η απαγόρευση απαλλακτικών ρητρών που “δεν αποτέλεσαν αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης” μετά την τροποποίηση των άρθρων 332, 334 παρ. 2 του ΑΚ (αρ. 2 Ν. 3043/2002)*, σε Αρμενόπουλο, 3, 2003, σελ. 310.

⁽⁴²⁾ Βλ. και Κοτζαμπάση Α., *Οι απαλλακτικές ρήτρες στους γενικούς όρους συναλλαγών*, 2001 σελ. 206 κ.επ.

⁽⁴³⁾ Βλ. άρθρο 21 παρ. 2. “...[διαπιστώνει] ειδικότερα την ανάγκη να διατυπωθούν προτάσεις σχετικά με την ευθύνη των παροχών υπερσυνδέσμων και μέσων εντοπισμού πληροφοριών, τις απαιτήσεις κοινοποίησης και τον καταλογισμό της ευθύνης που προκύπτει από την αφαίρεση περιεχομένου...”.

Σε περίπτωση εφαρμογής του ελληνικού δικαίου η ανωτέρω νέα διάταξη ΑΚ 332 σε συνδυασμό με τη νέα διάταξη ΑΚ 334, θέτουν αυστηρότερες προϋποθέσεις για την ευθύνη του προστήσαντος και των επιχειρήσεων, στις οποίες έχει χορηγηθεί άδεια από την αρχή⁽⁴⁴⁾ και επομένως το πρόβλημα ειδικά για τις τράπεζες καθίσταται οξύτερο. Με δεδομένη τη σημασία που έχουν στο χρηματοοικονομικό τομέα ακόμη και απλές πληροφορίες, είναι αβέβαιο ποια θα είναι η ευθύνη της τράπεζας για πληροφορίες δικές της ή τρίτων που εμφανίζονται στην ιστοσελίδα της ή σε συνδεδεμένες σελίδες φορέων συνδεδεμένων με αυτήν (π.χ. θυγατρικών) ή τρίτων. Επομένως, με την επιφύλαξη όσων εκτέθηκαν για τις ρήτρες αποκλεισμού της ευθύνης, κρίνεται σκόπιμο στις σχετικές ιστοσελίδες των τραπεζών να τίθενται σχετικά κείμενα, που θα ορίζουν επακριβώς ποια είναι η ευθύνη της για τις εμφανιζόμενες πληροφορίες, ενώ σε περίπτωση υπερσυνδέσμων που μεταφέρουν το χρήστη σε άλλη ιστοσελίδα, είναι απαραίτητο να υπάρχει ρητή και εμφανής ανακοίνωση ότι πλέον ο χρήστης εγκαταλείπει την ιστοσελίδα και το χώρο ευθύνης της τράπεζας.

⁽⁴⁴⁾ Αναλυτικά βλ. Παπανικολάου, ο.π.π. σελ. 621 κ.επ.

⁽⁴⁵⁾ Βλ. Καρακώστα, *Ο αποδέκτης τραπεζικών υπηρεσιών ως καταναλωτής*, σε Χρονικά Ιδιωτικού Δικαίου 2003. Για την έννοια του καταναλωτή προτείνει ευρύτατο ορισμό, ώστε να περιλαμβάνεται “κάθε πρόσωπο που αποτελεί τελικό αποδέκτη ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας”. Το ζήτημα θα κριθεί με τελολογική-συστηματική ερμηνεία με βάση τις γενικές διατάξεις ΑΚ 281, 288. Κρίσιμα περιστατικά είναι η ιδιότητα του επικαλούμενου την έννοια του καταναλωτή ως πράγματι αδύνατου μέρους και διαπραγματευτικώς ασθενέστερου, που επιχειρεί να καλύψει ανάγκες άσχετες με την επαγγελματική του δραστηριότητα. Παρόμοια ερμηνεία δίνει και η νομολογία του ΔΕΚ κατά την εφαρμογή του άρθρου 13 της Σύμβασης των Βρυξελλών (ήδη Κανονισμός 44/2001) για τη διεθνή δικαιοδοσία. Σύμφωνα με αυτήν πρέπει να διενεργείται *ad hoc* έλεγχος στο πλαίσιο ορισμένης σύμβασης και επομένως καταναλωτής δεν είναι κάθε ασθενέστερος, αλλά μόνο αυτός που συνάπτει σύμβαση εκτός των επαγγελματικών σχέσεων (βλ. υπόθεση C-269/95 Francesco Benincasa). Από την ελληνική νομολογία βλ. την ΑΠ 473/1997 (ΝοΒ, 47, σελ. 31), στην οποία κρίθηκε ότι πρόσωπο άσχετο κατ’ επάγγελμα με τις χρηματοοικονομικές δραστηριότητες (χημικός μηχανικός) παρουσιάζει ιδιότητες οιονεί επαγγελματία και ως εκ τούτου δεν ενέπιπτε στην έννοια του καταναλωτή.

3.3. Προστασία του καταναλωτή

Με βάση τη θεωρία και τη νομολογία γίνεται δεκτό⁽⁴⁵⁾ ότι ο νόμος για την προστασία του καταναλωτή (Ν. 2251/94) εφαρμόζεται και στο “Retail banking” και στους Γενικούς Όρους Συναλλαγών. Εξάλλου η έννοια “retail banking” αποδίδεται στα ελληνικά ως “παροχή τραπεζικών υπηρεσιών προς καταναλωτές”⁽⁴⁶⁾. Επομένως, δεδομένου ότι το internet banking αφορά κατά κύριο μέρος την παροχή υπηρεσιών “retail banking”, οι υπεύθυνοι για τη δραστηριότητα internet banking πρέπει εξ ορισμού να συμμορφώνονται προς τη νομοθεσία προστασίας του καταναλωτή.

Οι βασικές αρχές πρέπει να αναζητηθούν στο Ν. 2251/94, όπως ισχύει, ιδίως στις διατάξεις για τις καταχρηστικές ρήτρες συμβάσεων με καταναλωτές και τις διατάξεις για την παραπλανητική διαφήμιση⁽⁴⁷⁾. Ειδικά για το internet banking κατευθυντήριες γραμμές δίνει το άρθρο 4 Ν. 2251/94 που ενσωματώνει την Οδηγία 97/7 για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις⁽⁴⁸⁾. Επιγραμματικά, η διάταξη θεσπίζει α) ακυρότητα υπέρ του καταναλωτή, β) υποχρέωση για ανακοίνωση της ταυτότητας της επιχείρησης και για λεπτομερή περιγραφή των χαρακτηριστικών, της τιμής και του κόστους του προσφερόμενου αγαθού, γ) υποχρέωση περιγραφής του δικαιώματος υπαναχώρησης του καταναλωτή, δ) υποχρέωση περιγραφής της διάρκειας τυχόν προσφορών και της διάρκειας της σύμβασης. Προβλέπεται επίσης: i) υποχρέωση παράδοσης των αγαθών εντός 30 ημερών, ii) κάλυψη των πληρωμών μέσω πιστωτικών καρτών, iii) απαγόρευση της ανεπιθύμητης επικοινωνίας

Ειδικά για την έννοια του καταναλωτή τραπεζικών υπηρεσιών βλ. την ΠΠρΑθ. 8032/2001, ΕΕμπΔ, 2002 σελ. 101.

⁽⁴⁶⁾ Καρακώστα, ο.π.π. σελ. 100.

⁽⁴⁷⁾ Αρ. 9 Ν. 2251/94, που ενσωματώνει την Οδηγία 84/450. Βλ. συμπληρωματικά και Οδηγία 87/102 για την καταναλωτική πίστη (ενσωματωμένη στην ελληνική νομοθεσία με την ΚΥΑ Φ-1 983/7.3.91) και την Οδηγία 93/22 για τις επενδυτικές υπηρεσίες στον τομέα των κινητών αξιών.

⁽⁴⁸⁾ Βλ. και Παπαϊωάννου Γ., *Η σύμβαση από απόσταση κατά το δίκαιο προστασίας του καταναλωτή*, ΔΕΕ, 2, 2003, σελ. 153.

(π.χ. όχληση με αλληλογραφία ή τηλεφωνικά), iv) υποχρέωση για έγγραφη επιβεβαίωση της παραγγελίας σε εύλογο χρόνο και v) δικαίωμα αναιτιολόγητης υπαναχώρησης εντός δέκα ημερών, με την οποία καταγγέλλεται και η τυχόν πιστωτική σύμβαση.

Ειδικά όμως για την παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών ισχύει πλέον η Οδηγία 2002/65 “σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές”, η οποία αποδίδει την ιδιότητα του καταναλωτή σε “κάθε πρόσωπο το οποίο, στο πλαίσιο των συμβάσεων εξ αποστάσεως ενεργεί για σκοπούς εκτός του πεδίου της εμπορικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας”. Η Οδηγία προβλέπει: α) Υποχρέωση για λεπτομερή πληροφόρηση του καταναλωτή πριν και μετά από την κατάρτιση της σύμβασης, για την υπηρεσία, τη σύμβαση και τα μέσα αποκατάστασης, β) υποχρέωση για ανακοίνωση των συμβατικών όρων σε χαρτί ή άλλο σταθερό μέσο, γ) δικαίωμα υπαναχώρησης εντός 14 ημερών εκτός από i) τις υπηρεσίες με διακυμάνσεις τιμών (π.χ. συνάλλαγμα, futures, swaps, options), ii) τις βραχυπρόθεσμες συμβάσεις (π.χ. ασφαλιστήρια για ταξίδια), iii) τις συμβάσεις, η εκτέλεση των οποίων ολοκληρώθηκε και iv) τις συμβάσεις ασφαλίσεων ζωής, για τις οποίες προβλέπεται δικαίωμα υπαναχώρησης εντός 30 ημερών (Οδηγία 90/619), δ) δυνατότητα ακύρωσης των συναλλαγών με πιστωτική κάρτα, ε) πρόβλεψη μέτρων για τις μη αιτηθείσες υπηρεσίες και την αυτόκλητη επικοινωνία (π.χ. με ανεπιθύμητα ηλεκτρονικά μηνύματα). Οι διατάξεις της Οδηγίας έχουν αναγκαστικό χαρακτήρα, ώστε να αποκλείεται συμβατική παραίτηση από τα παρεχόμενα δικαιώματα.

Εξαιτίας των ανωτέρω οι εφαρμοστές internet banking πρέπει να περιλαμβάνουν τους όρους της σύμβασης, είτε στην αρχική ιστοσελίδα είτε μέσω ειδικού συνδέσμου (link) σε άλλη σελίδα. Η απεικόνιση απευθείας ή κατά παραπομπή των συμβατικών όρων πρέπει να υπάρχει και όταν χρησιμοποιείται εξυπηρετής (server) τρίτου ή αν ο τρίτος διαθέτει δείκτες (links) προς την ιστοσελίδα της τράπεζας.

3.4. Προστασία προσωπικών δεδομένων

Με δεδομένο ότι οι ετήσιες εκθέσεις⁽⁴⁹⁾ της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα αφιερώνουν ειδικό κεφάλαιο στον τραπεζικό τομέα και ότι η πλειονότητα των σχετικών με το Ν. 2472/97 δημοσιευμένων αποφάσεων, αφορά τον ίδιο τομέα⁽⁵⁰⁾, είναι προφανές ότι ο εφαρμοστής του internet banking πρέπει με ιδιαίτερη προσοχή να συμμορφώνεται και προς αυτούς τους κανόνες⁽⁵¹⁾.

Ιδιαίτερη σημασία για το internet banking αποκτά η απαγόρευση να διαβιβάζονται δεδομένα σε τρίτες χώρες εκτός ΕΕ, που δεν παρέχουν “ικανοποιητικό επίπεδο προστασίας” (άρθρο 25 της Οδηγίας 95/46 και άρθρο 9 του Ν. 2472/97)⁽⁵²⁾. Η διαβίβαση προς χώρες εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης επιτρέπεται μόνο έπειτα από άδεια της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, η οποία χορηγείται μόνο αν η Αρχή κρίνει ότι το παρεχόμενο επίπεδο προστασίας στην τρίτη χώρα είναι ικανοποιητικό. Το πρόβλημα είναι σοβαρό, αφού στο Internet κάθε μετάδοση δεδομένων είναι “διασυννοριακή”, ενώ ακόμη και στη μετάδοση εντός των “κοινοτικών” συνόρων είναι πιθανό τα δεδομένα να διέλθουν από τρίτες χώρες.

Στις περισσότερες περιπτώσεις η διαβίβαση δεδομένων⁽⁵³⁾ κατά τη διεξαγωγή internet banking μπο-

⁽⁴⁹⁾ Βλ. π.χ. την έκθεση για το 2002 (ΦΕΚ Β' 577/12.5.2003).

⁽⁵⁰⁾ Βλ. π.χ. την Εφαθ 4876/2002 ΕτρΑξΧρΔ, 1, 2003 σελ. 103 για ασφαλή εισαγωγή δεδομένων στο σύστημα “Τειρεσίας” και την ΠΠρΑθ. 528/2002 ΕτρΑξΧρΔ, 1, 2003 σελ. 107 για την άσκηση συλλογικής αγωγής για θέματα προστασίας προσωπικών δεδομένων.

⁽⁵¹⁾ Βασικός είναι ο Ν. 2472/97 για την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα βλ. όμως το Ν. 2774/99 για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στον τηλεπικοινωνιακό τομέα και πρόσφατα την Οδηγία 2002/58 για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες.

⁽⁵²⁾ Βλ. Γιαννόπουλο Γ. Ν., *Προστασία προσωπικών δεδομένων και διασυννοριακή ροή πληροφοριών: το πρόβλημα του “ικανοποιητικού επιπέδου προστασίας”*, 2001.

⁽⁵³⁾ Πρβλ. π.χ. τη διαβίβαση δεδομένων μέσω Internet σε υποκαταστήματα τραπεζών σε χώρες εκτός ΕΕ.

ρεί να πραγματοποιηθεί καλυπτόμενη από τις εξαιρέσεις των περιπτώσεων (β) και (γ) της παρ. 1 του άρθρου 26 της Οδηγίας 95/46, δηλαδή: i) όταν η διαβίβαση είναι αναγκαία για την εκτέλεση σύμβασης μεταξύ του προσώπου το οποίο αφορούν τα δεδομένα και του υπεύθυνου επεξεργασίας και ii) όταν η διαβίβαση είναι αναγκαία για τη συνολολόγηση σύμβασης μεταξύ των ιδίων προσώπων. Σύμφωνα με αυτές τις εξαιρέσεις, η διαβίβαση μπορεί να πραγματοποιηθεί κατά παρέκκλιση και προς τρίτη χώρα που δεν εξασφαλίζει ικανοποιητικό επίπεδο προστασίας⁽⁵⁴⁾.

3.5. Δικαιοδοσία και εφαρμοστέο δίκαιο

Ως προς τη διεθνή δικαιοδοσία στον ευρωπαϊκό χώρο ισχύει πλέον ο Κανονισμός 44/2001⁽⁵⁵⁾. Σε σχέση με το internet banking καθοριστική κατά τον Κανονισμό είναι η κατοικία του εναγομένου, ανεξάρτητα από την τοποθεσία που βρίσκεται εγκατεστημένος ο υπολογιστής ή άλλος εξοπλισμός. Πρώτη εξαίρεση από αυτόν τον κανόνα προβλέπεται για τις διαφορές εκ συμβάσεως, οπότε αρμόδιο είναι το δικαστήριο του τόπου εκπλήρωσης της παροχής (άρθρο 5.1). Ειδικά στην περίπτωση παροχής υπηρεσιών ορίζεται ότι τύπος της παροχής είναι αυτός όπου, δυνάμει της

σύμβασης, έγινε ή έπρεπε να γίνει η παροχή των υπηρεσιών. Η λύση αυτή, ιδίως κατά την παροχή χρηματοοικονομικών πληροφοριών (π.χ. επενδυτικές συμβουλές, τιμές μετοχών, πληροφορίες πιστοληπτικής ικανότητας κ.λπ.) μπορεί να προκαλέσει εξαιρετικά περίπλοκα προβλήματα⁽⁵⁶⁾.

Δεύτερη εξαίρεση προβλέπει ο Κανονισμός για την περίπτωση αδικοπραξίας (άρθρο 5.3), οπότε αρμόδιο είναι το δικαστήριο του τόπου όπου έλαβε χώρα το ζημιόγιο γεγονός. Στο Internet η ανεύρεση του τόπου αυτού είναι εξαιρετικά δύσκολη π.χ., σε περίπτωση διασποράς ιού από ιστοσελίδα τράπεζας ή εσφαλμένων χρηματοοικονομικών πληροφοριών, είναι δυνατό να θεωρηθεί ότι το γεγονός έλαβε χώρα σε όλα τα κράτη μέλη. Επομένως, και η επιλογή αυτή οδηγεί σε δυσεπίλυτα προβλήματα⁽⁵⁷⁾. Τρίτη εξαίρεση εισάγει το άρθρο 5 παρ. 5 του Κανονισμού, που ορίζει αρμόδιο το δικαστήριο της τοποθεσίας υποκαταστήματος, πρακτορείου ή άλλης εγκατάστασης⁽⁵⁸⁾.

Σημαντικότερη όμως εξαίρεση προβλέπεται για τις συμβάσεις καταναλωτών, αφού σύμφωνα με το άρθρο 16, ο καταναλωτής μπορεί να ασκήσει αγωγή, είτε στον τόπο κατοικίας του είτε στον τόπο κατοικίας του αντισυμβαλλομένου του. Οι προϋποθέσεις για την ένταξη των συμβάσεων στην εξαίρεση περιγράφονται στο άρθρο 15 του Κανονισμού και μεταξύ άλλων περιλαμβάνονται και συμβάσεις που μπορεί να καταρτιστούν μέσω internet banking, όπως: i) συμβάσεις για δάνειο ή άλλες πιστωτικές συναλλαγές για την εξόφληση αγοράς κινητών, ή ii) συμβάσεις που καταρτίστηκαν με πρόσωπο που ασκεί ή

⁽⁵⁴⁾ Σημειώνεται ότι στο Ν. 2472 (άρθρο 9 παρ. 2 περ. β και γ) έχει προστεθεί διαφορετικό κείμενο και για να ισχύσει η εξαίρεση απαιτείται επιπλέον “το υποκείμενο να τελεί σε φυσική ή νομική αδυναμία να δώσει τη συγκατάθεσή του”.

⁽⁵⁵⁾ Κανονισμός ΕΚ/44/2001 της 22.12.2000 για τη διεθνή δικαιοδοσία, την αναγνώριση και την εκτέλεση αποφάσεων σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις.

⁽⁵⁶⁾ Αν για παράδειγμα κάποιος έχει συμφωνήσει να “κατεβάζει” τις ανωτέρω πληροφορίες από ιστοσελίδα και να τις “φορτώνει” στο δικό του υπολογιστή, τότε της παροχής μπορεί να είναι α) η τοποθεσία του υπολογιστή που φιλοξενεί τις πληροφορίες, λύση που παρουσιάζει αρκετά τεχνικά προβλήματα εντοπισμού ιδίως σε περιπτώσεις πολυεθνικών εταιρειών, β) η κατοικία αυτού που θέτει τις πληροφορίες στην ιστοσελίδα, γ) η τοποθεσία που βρίσκεται ο εξυπηρετής (server) του παροχέα υπηρεσιών Internet του παραλήπτη των πληροφοριών και δ) η τοποθεσία του προσωπικού υπολογιστή του παραλήπτη, ο οποίος σημειωτέον μπορεί να είναι φορητός. Αν πάλι είχε συμφωνηθεί οι πληροφορίες να αποστέλλονται με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο π.χ. σε υπάλληλο πολυεθνικής εταιρείας τύπος της παροχής θα μπορούσε να είναι: α) Η τοποθε-

σία του κεντρικού υπολογιστή της εταιρείας του παραλήπτη. Στον υπολογιστή αυτόν, που μπορεί να βρίσκεται οπουδήποτε στον κόσμο, εισέρχεται για πρώτη φορά το μήνυμα. β) Η τοποθεσία του τοπικού υπολογιστή, στον οποίο φιλοξενείται η γραμματοθυρίδα του παραλήπτη. γ) Ο προσωπικός υπολογιστής του παραλήπτη. Βλ. και Gillies L., *A Review of the New Jurisdiction Rules for Electronic Consumer Contracts within the EU*, 2001.

⁽⁵⁷⁾ Την έννοια του “τόπου επέλευσης του ζημιόγιοιου γεγονότος” έχει ερμηνεύσει περιοριστικά η νομολογία του ΔΕΚ.

⁽⁵⁸⁾ Ως προς το ερώτημα εάν η ιστοσελίδα συνιστά υποκατάστημα ή πρακτορείο ή άλλη εγκατάσταση, η απάντηση με βάση τη νομολογία του ΔΕΚ, που απαιτεί κάποιο στοιχείο μονιμότητας, μάλλον είναι αρνητική.

“κατευθύνει” τις δραστηριότητες στο κράτος μέλος του καταναλωτή ή άλλα κράτη⁽⁵⁹⁾. Τέλος, εξαίρεση προβλέπεται και στο άρθρο 23, σύμφωνα με το οποίο επιτρέπεται η παρέκταση της διεθνούς δικαιοδοσίας με συμφωνία των μερών. Η συμφωνία αυτή μπορεί να καταρτιστεί και ηλεκτρονικά (άρθρο 23 παρ. 2).

Για την εύρεση του εφαρμοστέου δικαίου, σε περίπτωση που κάποια διαφορά εισάγεται ενώπιον δικαστηρίου στην ΕΕ, θα ισχύσει η Σύμβαση της Ρώμης⁽⁶⁰⁾, η οποία εισάγει τη γενική αρχή της ελεύθερης επιλογής του δικαίου από τα συμβαλλόμενα μέρη, αλλά προβλέπει και εξαιρέσεις. Για το internet banking ειδικό πρόβλημα πιθανώς θα παρουσιαστεί κατά την προσπάθεια ανεύρεσης του δικαίου της χώρας στενότερης σύνδεσης για την εκπλήρωση της παροχής (άρθρο 4 παρ. 2 της Σύμβασης). Ο μηχανισμός του άρθρου 4 παρ. 2 δεν είναι βέβαιο ότι θα καταλήξει σε μοναδική λύση, επειδή κατά την παροχή υπηρεσιών μέσω Internet, όπως ήδη εκτέθηκε, είναι εξαιρετικά δύσκολο να εντοπιστεί ο τόπος εκπλήρωσης της “χαρακτηριστικής παροχής” ή η συνήθης διαμονή ή κεντρική διοίκηση αυτού που πρέπει να την εκπληρώσει. Το ίδιο άρθρο προβλέπει ότι, σε περίπτωση που η σύμβαση συνάπτεται κατά την άσκηση επαγγελματικής δραστηριότητας, θα ισχύσει το δίκαιο της χώρας όπου βρίσκεται η κύρια εγκατάσταση ή της χώρας όπου βρίσκεται “άλλη εγκατάσταση” του συμβαλλόμενου. Και πάλι στο περιβάλλον του Internet, η αναφερόμενη σύνδεση των “εγκαταστάσεων” με συγκεκριμένο τόπο δεν είναι εύκολο να εντοπιστεί.

Περαιτέρω το άρθρο 5 προβλέπει ειδικές εξαιρέσεις για τις συμβάσεις καταναλωτών, ορίζοντας, μεταξύ άλλων, ότι ο καταναλωτής δεν μπορεί να στερηθεί

την προστασία που του εξασφαλίζουν οι αναγκαστικού δικαίου διατάξεις της χώρας όπου έχει τη συνήθη διαμονή του: i) αν πριν από τη σύναψη της σύμβασης προηγήθηκε στη χώρα του ειδική προσφορά ή διαφήμιση και ii) αν ο αντισυμβαλλόμενος του καταναλωτή ή ο αντιπρόσωπός του έλαβε την παραγγελία στη χώρα αυτή⁽⁶¹⁾. Επομένως, σε περιβάλλον internet banking τυχόν ρήτρες επιλογής δικαίου δεν θα είναι ισχυρές. Επιπρόσθετα δεν είναι σαφές με ποιον τρόπο θα εφαρμοστούν αυτοί οι κανόνες, αφού δεν είναι εύκολο να αποδειχθεί ότι κάποια σύμβαση, που καταρτίστηκε σε τοποθεσία στο Internet (site), συνδέεται με συγκεκριμένο τόπο, ή ότι η προσφορά ή η διαφήμιση σε ιστοσελίδα απευθύνεται σε συγκεκριμένη χώρα.

4. Τελικές σκέψεις

Συμπερασματικά τρεις είναι οι βασικοί τομείς του δικαίου που πρέπει να καθοδηγούν τον εφαρμοστή του internet banking: α) Η νομοθεσία για τη διεξαγωγή τραπεζικών και χρηματοοικονομικών συναλλαγών και την τραπεζική εποπτεία, β) η νομοθεσία για την προστασία του καταναλωτή και γ) η νομοθεσία για την προστασία προσωπικών δεδομένων.

Η διεξαγωγή συναλλαγών μέσω internet banking σημαίνει αυτομάτως ότι η τράπεζα απευθύνεται σε παγκόσμιο κοινό. Ως εκ τούτου και με δεδομένο ότι προς το παρόν δεν υπάρχει κάποιο “διεθνές δίκαιο” του Internet⁽⁶²⁾, θα ήταν άτοπο να προταθεί η συμμόρφωση προς όλες τις δικαιοδοσίες όλων των κρατών της υφελίου. Η πρακτική πρόταση προς τις ελληνικές τράπεζες, ιδίως για την παροχή τραπεζικών υπηρεσιών προς καταναλωτές, είναι αφενός να συμμορφώνονται προς τους ως άνω τρεις τομείς του ελληνικού δικαίου και αφετέρου να καταβάλλουν προσπάθεια να συμμορφώνονται τουλάχιστο προς τις

⁽⁵⁹⁾ Σε αυτή την περίπτωση, αντίθετα με την προηγούμενη υποσημ. 58, η ιστοσελίδα θα μπορούσε να θεωρηθεί ότι συνιστά άσκηση δραστηριότητας ή “κατεύθυνση” με αποτέλεσμα όσοι δραστηριοποιούνται στο ηλεκτρονικό εμπόριο (και στο internet banking) να κινδυνεύουν να εναχθούν σε όλα τα κράτη μέλη. Για το σχετικό προβληματισμό βλ. Schu R., *The Applicable Law to Consumer Contracts made over the Internet: Consumer Protection through Private International Law?*

⁽⁶⁰⁾ Σύμβαση της Ρώμης (1980) για το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές. Έχει κυρωθεί από την Ελλάδα με το Ν. 1792/1988.

⁽⁶¹⁾ Πρβλ. και το άρθρο 5 παρ. 5 εδ. β' του Ν. 2251/94, με το οποίο σε διαφορές από την πώληση καταναλωτικών αγαθών ορίζεται ως εφαρμοστέο το ελληνικό δίκαιο.

⁽⁶²⁾ Πρβλ. και τις σκέψεις για τη *lex cybernetoria* του Καρακώστα ο.π.π. σελ. 355 κ.επ.

ελάχιστες απαιτήσεις του δικαίου των χωρών, προς τις οποίες απευθύνονται για προώθηση τραπεζικών ή χρηματοοικονομικών προϊόντων⁽⁶³⁾.

Οι πρωτοπόροι τομείς του δικαίου, όπως το δίκαιο της ηλεκτρονικής τραπεζικής, είναι καταδικασμένοι να ακολουθούν τις ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις. Υπό αυτές τις συνθήκες, τις πιθανές λύσεις θα υποδείξει όχι τόσο το θετικό δίκαιο, όσο η ανάγκη διευκόλυνσης των συναλλαγών. Επομένως, πιθανότητα αποτελεσματικής ρύθμισης του internet banking έχουν οι μηχανισμοί εκείνοι που μπορούν να ανταποκριθούν έγκαιρα στις μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ – ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ

Αλεξανδρίδου Ε., *Η πρόταση οδηγίας της ΕΕ για το ηλεκτρονικό εμπόριο και η προστασία του καταναλωτή*, σε ΔΕΕ, 2, 2000, σελ. 113.

Αυγητίδης Δ., *Η παράνομη διαφήμιση χρηματιστηριακών συναλλαγών ως πράξη αθέμιτου ανταγωνισμού*, σε ΔΕΕ, 10, 2002, σελ. 943.

Γεωργακόπουλος Λ., *Χρηματιστηριακό και τραπεζικό δίκαιο*, Αθήνα 1999.

Γιαννόπουλος Γ. Ν., *Ροή πληροφοριών στο Διαδίκτυο, Τεχνολογία και Νομικές Ρυθμίσεις*, Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα 2002.

Γιαννόπουλος Γ. Ν., *Προστασία προσωπικών δεδομένων και διασπορά πληροφοριών: το πρόβλημα του "ικανοποιητικού επιπέδου προστασίας"*, σε Δικαιώματα του Ανθρώπου, Τόμος 11, σελ. 733, Αντ. Ν. Σάκκουλας, Αθήνα 2001.

Γκόρτσος Χ., *Ο κανονισμός 2560/2001 σχετικά με τις διασποράς πληρωμές σε Ευρώ*, ΔΕΕΤ, αρ. 28, 2002, σελ. 40.

Γκόρτσος Χ., *Το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο για τη λειτουργία της ενιαίας κεφαλαιαγοράς στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα*, ΔΕΕΤ, αρ. 30, 2002, σελ. 3.

Chuah J., *Internet Banking – Questioning the Current Response to Account Aggregation*, JIBL, 2002, σελ. 309.

Δέλλιος Γ., *Η απαγόρευση απαλλακτικών ρητρών που "δεν αποτέλεσαν αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης" μετά την τροποποίηση των άρθρων 332, 334 παρ. 2 του ΑΚ (αρ. 2 Ν. 3043/2002)*, σε Αρμενόπουλο, 3, 2003, σελ. 310.

European Central Bank, *Payment and securities settlement*

systems in the European Union (Blue Book), ECB, 2002.

European Central Bank, *e-Payments in Europe – the Eurosystem's perspective*, issues paper, 16 September 2002.

Gillies L., *A review of the New Jurisdiction Rules for Electronic Consumer Contracts within the EU*, Journal of Information Technology Law & Technology, 1, 2001.

Gkoutzinis A., *The Prudential Supervision of Internet Banking in the United Kingdom – Is the "Basel Approach" finding its way through National Regulations?*, JIBL, 2002, σελ. 249.

Γγγλεζάκης Ι., *Τα νομικά ζητήματα της ηλεκτρονικής ανταλλαγής δεδομένων (EDI)*, σε ΕΕμπΔ, 1997, σελ. 239.

Γγγλεζάκης Ι., *Τραπεζικές συναλλαγές μέσω Internet, περιγραφή και νομική προβληματική*, Συνήγορος, 2001, σελ. 205.

Internet Banking, *Αφιέρωμα, στον Οικονομικό Ταχυδρόμο*, 20 Ιουλίου 2002.

Καρακώστας Ι., *Ο αποδέκτης τραπεζικών υπηρεσιών ως καταναλωτής*, σε Χρονικά Ιδιωτικού Δικαίου, 2, 2003, σελ. 97.

Καρακώστας Ι., *Δίκαιο και Internet*, Δίκαιο και Οικονομία, Π. Ν. Σάκκουλας, Β' έκδοση, 2003.

Κοτσαμπάση Α., *Οι απαλλακτικές ρήτρες στους γενικούς όρους συναλλαγών*, εκδόσεις Σάκκουλα, 2001.

Κύρτσος Α.-Α., *Τεχνολογικός σχεδιασμός και κοινωνική οργάνωση της ψηφιακής επιχείρησης*, Μεταίχμιο, 2001.

Μεντής Γ., *Γενικοί όροι συναλλαγών σε καταναλωτικές και εμπορικές συμβάσεις*, Δίκαιο και Οικονομία, Π.Ν. Σάκκουλας, 2000.

Μικρούλεα Α., *Δίκαιο της διαφήμισης και internet*, ΔΕΕ 2001, σελ. 1091.

Παπαϊωάννου Γ., *Η σύμβαση από απόσταση κατά το δίκαιο προστασίας του καταναλωτή*, ΔΕΕ, 2, 2003, σελ. 153.

Παπανικολάου Π., Ρούσσο Κ., Χριστοδούλου Κ., Καραμπάτζος Α., *Το νέο δίκαιο της ευθύνης του πωλητή*, Αντ. Ν. Σάκκουλας, 2003.

Περάκης Ε., *Σύγχρονα προβλήματα της διαφήμισης*, σε ΔΕΕ 3, 1999, σελ. 251.

Reed C., Walden I. & Edgar L. (eds), *Cross-border Electronic Banking: Challenges and Opportunities*, 2nd edition, Lloyd, London, 2000.

Reed C., *Legal Regulation of Internet Banking: A European Perspective*, Centre for Commercial Law Studies, 1996.

Schu R., *The Applicable Law to Consumer Contracts made over the Internet: Consumer Protection through Private International Law?*, International Journal of Law and Information Technology, Vol. 5, No. 2.

Τριανταφυλλάκης Γ., *Ζητήματα αστικής ευθύνης τραπεζών κατά τη διενέργεια πληρωμών*, ΔΕΕ 1996, σελ. 588.

Χριστοδουλόπουλος Α., *Τράπεζες και ηλεκτρονικό εμπόριο*, σε ΔΕΕΤ, 25-26, 2001, σελ. 122.

Χρυσάνθης Χ., *Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των σύγχρονων τραπεζικών συναλλαγών*, εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα, 1997.

⁽⁶³⁾ Π.χ. τις δωσιδικίες που αναμένεται αυξημένος κύκλος εργασιών λόγω ομογένειας όπως ΗΠΑ, Καναδά, Αυστραλία κ.λπ.

ΟΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΟΓΡΑΦΕΣ ΣΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΑΙ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ:

ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΣΤΟΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΤΟΜΕΑ

ΑΝΔΡΕΑ ΜΗΤΡΑΚΑ ΔΝ

Ubizen NV

.....

1. Εισαγωγή

Η χρήση του Internet για εμπορικούς σκοπούς δημιούργησε σημαντικές δυνατότητες ανάπτυξης των ανοικτών ηλεκτρονικών συναλλαγών⁽¹⁾. Καθώς μαζί με τις εμπορικές ευκαιρίες όμως αυξήθηκε και ο προβληματισμός σχετικά με τη δεσμευτικότητα των ανοικτών ηλεκτρονικών συναλλαγών, την ασφάλειά τους και την ταυτοποίηση των συναλλασσομένων, μια διέξοδο αποτελούν οι ηλεκτρονικές υπογραφές. Ο πρωταρχικός σκοπός της ηλεκτρονικής υπογραφής από τη σκοπιά του δικαίου είναι η μη αποκήρυξη μιας συναλλαγής ή μιας δήλωσης βούλησης. Η ανάπτυξη ανοικτών δικτύων και η δυνατότητα εκτέλεσης ανοικτών συναλλαγών διαμόρφωσε την ανάγκη για μεγαλύτερη βεβαιότητα σε σχέση με το ποιος και υπό ποιους όρους υπογράφει μια συναλλαγή, έτσι ώστε να μπορεί να γίνει γνωστή η πραγματική ταυτότητα του αντισυμβαλλομένου σε ένα ανοικτό δίκτυο όπως το Internet⁽²⁾.

Από το 1996 έχει ξεκινήσει η δημιουργία ενός διεθνούς νομικού πλαισίου για τη χρήση των ηλεκτρονικών υπογραφών και τη διασφάλιση των συναλλαγών. Το 1999 η Οδηγία 1999/93/ΕΚ (εφεξής Οδηγία) “σχετικά με ένα κοινοτικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές υπογραφές”, έθεσε τις βάσεις του ρυθμιστικού πλαισίου των ηλεκτρονικών υπογρα-

φών στην Ευρωπαϊκή Ένωση (εφεξής ΕΕ). Η σχετική προτυποποίηση σε συνέχεια της Οδηγίας έθεσε τις τεχνικές και διαδικαστικές πλευρές και συνέβαλε στην εξειδίκευση του κανονιστικού πλαισίου. Το Προεδρικό Διάταγμα 150/2000 (εφεξής ΠΔ) “Προσαρμογή στην Οδηγία 99/93/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για ηλεκτρονικές υπογραφές” θέτει το κανονιστικό πλαίσιο και εναρμονίζει το ελληνικό με το ευρωπαϊκό δίκαιο στο ζήτημα των ηλεκτρονικών υπογραφών⁽³⁾.

Στην παρούσα μελέτη παρατίθενται ορισμένα ζητήματα σχετικά με τις ηλεκτρονικές υπογραφές στο ευρωπαϊκό δίκαιο και την ενσωμάτωσή τους στο ελληνικό δίκαιο και αναφέρονται ορισμένες σχετικές τραπεζικές εφαρμογές.

⁽¹⁾ Mitrakas, A., *Open EDI and Law in Europe: A regulatory framework*, Kluwer Law International, 1997, σελ. 21, επ. βλέπε και Γιαννόπουλος, Γ., *Ροή πληροφοριών στο διαδίκτυο*, Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα 2002 και Lodder, A., Kaspersen H.W.M., *eDirectives: Guide to European Union law on E-Commerce*, Kluwer Law International, 2002, σελ. 21, επ.

⁽²⁾ Mitrakas, 1997. Επίσης, Σύσταση Επιτροπής Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων 94/820, σχετικά με τις νομικές πλευρές της ηλεκτρονικής ανταλλαγής δεδομένων (EDI), OJ 1994 L338/98, που περιλαμβάνει την ευρωπαϊκή πρότυπη σύμβαση για το EDI.

⁽³⁾ ΦΕΚ Α'/125 25.6.2001.

Σημείωση: Το άρθρο εκφράζει προσωπικές απόψεις.

2. Γενικές παρατηρήσεις

Στο περιβάλλον της ιδιοχείρισης υπογραφής, κατά το άρθρο 160 παρ. 1 ΑΚ, το έγγραφο ως συστατικό στοιχείο της δικαιιοπραξίας πρέπει να φέρει την ιδιοχειρή υπογραφή του εκδότη του. Επίσης σύμφωνα με το άρθρο 443 ΚΠολΔ, η αποδεικτική δύναμη του εγγράφου καθορίζεται από την ιδιοχειρή υπογραφή του εκδότη του. Στηριζόμενος στις τεχνολογικές δυνατότητες της εποχής ο νομοθέτης τόσο του συστατικού όσο και του δικονομικού δικαίου έχει αποκλείσει τη χρήση μηχανικών μέσων ως υποκατάστατων της ιδιοχείρισης υπογραφής ώστε να πληρούνται οι προϋποθέσεις του Νόμου. Σε αυτό το διαχωρισμό όμως δεν είχε περιληφθεί η χρήση ηλεκτρονικών εγγράφων και ηλεκτρονικών υπογραφών, μια τεχνολογική εξέλιξη που ο νομοθέτης δεν μπορούσε να προβλέψει. Η απάντηση στο ερώτημα εάν οι ηλεκτρονικές υπογραφές μπορούν να ενταχθούν στο πλαίσιο των άρθρων 160 παρ. 1 ΑΚ και 443 ΚΠολΔ, εξαρτάται από το αν με αυτό τον τρόπο εξασφαλίζεται η γνησιότητα του υπογραφόμενου εγγράφου⁽⁴⁾. Καθώς οι ηλεκτρονικές υπογραφές διασφαλίζουν την ταυτοποίηση του χρήστη, την ακεραιότητα του εγγράφου και τη μη αποκήρυξη της συναλλαγής η απάντηση στο παραπάνω ερώτημα είναι καταρχήν καταφατική.

Στηριζόμενο σε ορισμένες γενικές λειτουργίες που τίθενται από την τεχνολογική λύση που επιλέγεται, το δίκαιο θέτει ορισμένους βασικούς κανόνες για τη λειτουργία ενός συστήματος που χρησιμοποιεί ηλεκτρονικές υπογραφές και εξειδικεύει τις γενικές αρχές χρήσης των υπογραφών στις συναλλαγές. Ένας αρχικός συστηματικός διαχωρισμός θα πρέπει να γίνει σχετικά με τους όρους *ηλεκτρονική υπογραφή και ψηφιακή υπογραφή*⁽⁵⁾. Ως κατηγορία των ηλεκτρονικών υπογραφών θεωρούμε τις ψηφιακές υπογραφές, οι οποίες κάνουν χρήση μιας συγκεκριμένης τεχνολογίας, που βασίζεται στη χρήση της ασύμμετρης κρυπτογραφίας ή κρυπτογραφίας δημοσίου κλειδιού⁽⁶⁾.

Οι ηλεκτρονικές υπογραφές γενικά χρησιμο-

ποιούν τεχνικές ασύμμετρης κρυπτογραφίας, που στηρίζονται κυρίως στη χρήση ενός ζεύγους κλειδιών. Μια μοναδική μαθηματική σχέση μεταξύ των δύο μερών του ζεύγους κλειδιών καθιστά δυνατή την επαλήθευση της χρήσης του ενός κλειδιού όταν είναι γνωστό το άλλο. Καθώς είναι μαθηματικά αδύνατο να συμπεράνει κάποιος το ένα κλειδί όταν γνωρίζει το άλλο, η επαλήθευση της χρήσης του κλειδιού γίνεται με την αποστολή στον αντισυμβαλλόμενο ή δημοσιοποίηση του άλλου κλειδιού, που ονομάζεται δημόσιο κλειδί και αποτελεί μέρος του ζεύγους κλειδιών της ηλεκτρονικής υπογραφής⁽⁷⁾.

Η νομοθετική ρύθμιση των ηλεκτρονικών υπογραφών πηγάζει από την ανάγκη αναγνώρισης μιας ηλεκτρονικής μεθόδου ως νομικά έγκυρης και ισότιμης με τη χειρόγραφη μέθοδο παραγωγής υπογραφής, ώστε να μπορεί να χρησιμοποιηθεί κατά την απόδειξη. Παρά το γεγονός ότι στις περισσότερες ιδιωτικές συναλλαγές οποιοδήποτε στοιχείο δηλωτικό της βούλησης του υπογράφοντος να δεσμευθεί μπορεί να ερμηνευθεί ως υπογραφή, η εισαγωγή της τεχνολογίας στις συναλλαγές δημιουργεί την ανάγκη ειδικής αναγνώρισης τόσο των ηλεκτρονικών υπογραφών, όσο και των ηλεκτρονικών εγγράφων επί των οποίων χρησιμοποιούνται⁽⁸⁾. Επιπλέον είναι αναγκαίο να αναδειχθεί η δεσμευτική σύνδεση μεταξύ του υπογράφοντος συναλλασσομένου και της σχετικής τεχνολογίας που χρησι-

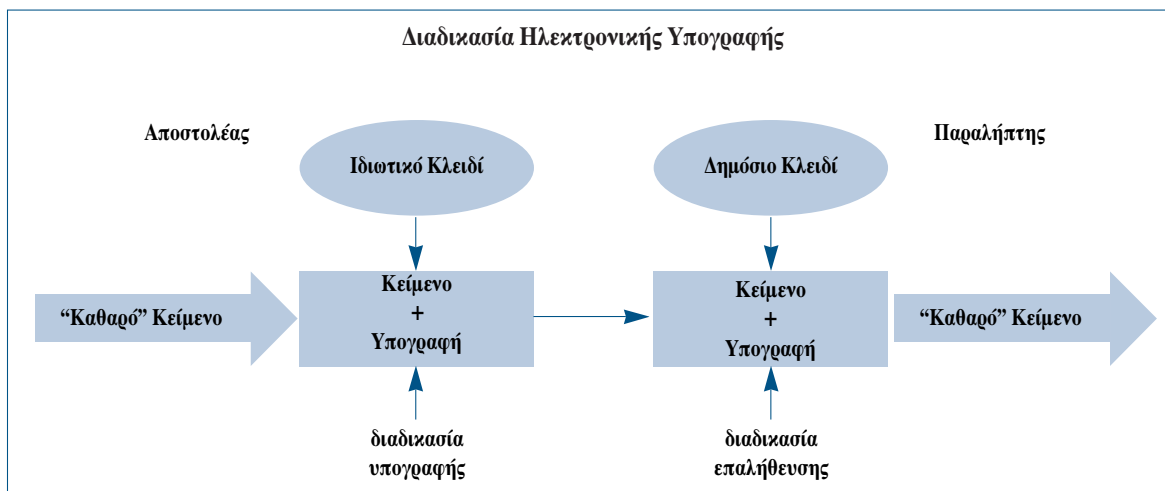
⁽⁴⁾ Μανιώτης, Δ., *Η ψηφιακή υπογραφή ως μέσο διαπίστωσης της γνησιότητας των εγγράφων στο αστικό δικονομικό δίκαιο*, Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα, Αθήνα, 1998. Βλέπε και Χριστοδούλου, Κ., *Ηλεκτρονικά έγγραφα και ηλεκτρονική δικαιοπραξία μετά τις νέες κοινοτικές ρυθμίσεις*, Αντ. Ν. Σάκκουλας, Αθήνα - Κομοτηνή, 2001.

⁽⁵⁾ Illinois Attorney General Jim Ryan's Commission on Electronic Commerce and Crime, Final Report (May, 26, 1998).

⁽⁶⁾ Ford, W., Baum, M., *Secure Electronic Commerce*, (2nd edition) Prentice-Hall, Upper River Saddle, 2001. Ψηφιακές υπογραφές που χρησιμοποιούν κρυπτογραφία δημοσίου κλειδιού (Public Key Encryption) στηρίζονται σε μια υποδομή δημοσίου κλειδιού (Public Key Infrastructure – PKI).

⁽⁷⁾ Βλέπε επίσης Ford et al. 2001 και Adams, C., Lloyd, S., *Understanding Public Key Infrastructure*, Macmillan Technical Publishing, Indianapolis, 1999, σ. 23.

⁽⁸⁾ Νόμος πρότυπο της UNCITRAL για το ηλεκτρονικό εμπόριο (1996).



μπορεί, προκειμένου να μην είναι δυνατή η εκ των υστέρων αποκήρυξη της συναλλαγής⁽⁹⁾.

Σχετικά με το ποια τεχνολογία είναι καταλληλότερη για τη δημιουργία και επαλήθευση ηλεκτρονικών υπογραφών η διεθνής και ευρωπαϊκή νομοθετική θέση στη ρύθμιση των ηλεκτρονικών υπογραφών υιοθετεί γενικά μια τεχνολογικά ουδέτερη στάση στο ερώτημα της καταλληλότητας και της ασφάλειας της τεχνολογίας που χρησιμοποιείται στις ηλεκτρονικές συναλλαγές. Η επιλογή της τεχνολογίας πρέπει να στηρίζεται στην αξιολόγηση του κινδύνου (risk assessment) σε σχέση με την εφαρμογή για την οποία πρόκειται να χρησιμοποιηθεί η ηλεκτρονική υπογραφή⁽¹⁰⁾. Ο κίνδυνος από τη χρήση ηλεκτρονικών υπογραφών αφορά κυρίως τους τρίτους (relying parties), που βασίζονται στην ηλεκτρονική υπογραφή προκειμένου να αξιολογήσουν τη δεσμευτικότητα της δήλωσης βούλησης του υπογράφοντος που βασίζεται στην επαλήθευση του δημοσίου κλειδιού του. Μια λύση σε αυτά τα προβλήματα δίνουν οι “έμπιστες τρίτες οντότητες” ή “αρχές πιστοποίησης”, που πιστοποιούν ότι το δημόσιο κλειδί του υπογράφοντος πράγματι του ανήκει και συνδέεται μονοσήμαντα με το ιδιωτικό του κλειδί που παραμένει μυστικό⁽¹¹⁾. Οι έμπιστες τρίτες οντότητες εκδίδουν λοιπόν ηλεκτρονικά πιστοποιητικά, τα οποία είναι ηλεκτρονικά αρχεία που περιλαμβάνουν το δημόσιο κλειδί του υπογράφοντος, το οποίο χρησιμοποιείται για την επαλήθευση της

υπογραφής του και στοιχείων που επιβεβαιώνουν την ταυτότητά του. Τα ηλεκτρονικά πιστοποιητικά αποτελούν μονομερείς δηλώσεις βούλησης της εκδίδουσας έμπιστης τρίτης οντότητας, οι οποίες πιστοποιούν στοιχεία απαραίτητα για την ηλεκτρονική υπογραφή και την επαλήθευσή της.

Παραδείγματα εφαρμογών τυπικών συμβάσεων ή δηλώσεων βούλησης που κάνουν χρήση ηλεκτρονικών υπογραφών είτε για μη αποκήρυξη είτε για την πιστοποίηση της ταυτότητας του χρήστη, με βάση το ευρωπαϊκό δίκαιο περιλαμβάνουν ηλεκτρονικά τιμολόγια, ηλεκτρονικές δημόσιες προμήθειες κ.λπ. Στην ηλεκτρονική τραπεζική, ηλεκτρονικές υπογραφές χρησιμοποιούνται τόσο στις συναλλαγές με τους πελάτες, όσο και σε εσωτερικές διαδικασίες, διαδικασίες εκκαθάρισης κ.λπ., ενώ αναμένεται διεύρυνση των σχετικών εφαρμογών με τη χρήση τους και στο εμπόριο μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας.

⁽⁹⁾ Βλέπε Reed, C., *Internet Law: Text and Materials*, Butterworths, London 2000, σελ. 154 επ.

⁽¹⁰⁾ Το παρόν άρθρο αναφέρεται κυρίως στις ηλεκτρονικές υπογραφές που δημιουργούνται με τη χρήση κρυπτογραφίας δημοσίου κλειδιού. Βλέπε, Ford et al. 2001, Μαργαρίτης, Χ., Μαρτάκος, Δ., *Κρυπτοτεχνικές σε ανοικτά δίκτυα*, 5ο Banking Forum, ΕΕΔΕ, 1999 και Polemi, N., Rijmen, V., et. al. *Smart Card Based PKI for CoC Services*, IFIP 2003 Proceedings.

⁽¹¹⁾ Στο άρθρο 2 του ΠΔ 150/2001 χρησιμοποιείται ο όρος “πάροχος υπηρεσιών πιστοποίησης” που ορίζεται ως φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή άλλος φορέας, που εκδίδει πιστοποιητικά ή παρέχει άλλες υπηρεσίες, συναφείς με τις ηλεκτρονικές υπογραφές.

3. Πηγές

Ηδη από τα μέσα της δεκαετίας του 1990 διεθνείς και εθνικές πρωτοβουλίες άρχισαν να εστιάζουν στη ρύθμιση της χρήσης ηλεκτρονικών υπογραφών⁽¹²⁾. Ο πρώτος ολοκληρωμένος Νόμος για τις ηλεκτρονικές υπογραφές ψηφίστηκε στην πολιτεία της Γιούτα των ΗΠΑ και αναφέρεται στο νομικό αποτέλεσμα των ηλεκτρονικών υπογραφών και στη λεπτομερή ρύθμιση και αδειοδότηση της παροχής σχετικών υπηρεσιών ηλεκτρονικής υπογραφής⁽¹³⁾. Σημαντικό εμπόδιο στη νομοθετική ρύθμιση για πολλά χρόνια αποτέλεσε η πολιτική πολλών κυβερνήσεων στον τομέα της κρυπτογραφίας, έναν τομέα που τόσο η αμερικανική όσο και ευρωπαϊκές κυβερνήσεις θεωρούσαν ως αποκλειστικά εθνική τους υπόθεση και συνεπώς αρνούνταν να προχωρήσουν σε συζητήσεις σε διεθνές επίπεδο. Το 1997 μια σύσταση του ΟΟΣΑ δήλωνε ότι η χρήση της κρυπτογραφίας για τη διαπίστωση της ταυτότητας του χρήστη και τη μη αποκλήρυξη των συναλλαγών είναι διαφορετική από τη χρήση με σκοπό την εμπιστευτικότητα των δεδομένων και την κρυπτογραφία, οι οποίες παρουσιάζουν διαφορετικά προβλήματα και αποτελούν τελικά ζήτημα εσωτερικής πολιτικής⁽¹⁴⁾. Άλλες ενέργειες όπως των Ηνωμένων Εθνών, του Διεθνούς Εμπορικού Επιμελητηρίου και του Αμερικανικού Δικηγορικού Συλλόγου εστίασαν στο

ζήτημα της ρύθμισης των ηλεκτρονικών υπογραφών ώστε να διασφαλίζεται δια Νόμου ή συμβατικά η δεσμευτικότητά τους στις συναλλαγές⁽¹⁵⁾.

Σύμφωνα με την εισαγωγική παράγραφο 5 της Οδηγίας η διαλειτουργικότητα των διατάξεων ηλεκτρονικών υπογραφών είναι αναγκαία έτσι ώστε διαφορετικά συστήματα να μπορούν να λειτουργήσουν, αναγνωρίζοντας το ένα υπογραφές που δημιουργούνται σε ένα άλλο και να διασφαλίζεται η ελεύθερη κυκλοφορία προϊόντων μέσα στην ΕΕ. Καθώς τα πρότυπα είναι αναγκαία για την εξασφάλιση της διαλειτουργικότητας, η ευρωπαϊκή συνεργασία έχει καταστήσει δυνατό τον καθορισμό τους και στον τομέα των ηλεκτρονικών υπογραφών μέσω των ευρωπαϊκών οργανισμών προτυποποίησης⁽¹⁶⁾.

Σε ευρωπαϊκό επίπεδο η Οδηγία 1999/93/ΕΚ θέτει το γενικό πλαίσιο για τη νομική αναγνώριση των ηλεκτρονικών υπογραφών και τη δημιουργία ενός κοινού ρυθμιστικού πλαισίου στην ΕΕ. Επιπλέον με την Οδηγία διασφαλίζεται η νομική αναγνώριση των ηλεκτρονικών υπογραφών (άρθρο 5.1) ως αντίστοιχων με τις χειρόγραφες, εκεί που ο Νόμος τις απαιτεί. Με το άρθρο 5.1 η Οδηγία θέτει τις προϋποθέσεις εκείνες που είναι απαραίτητες για τη δημιουργία ενός κοινού και ενιαίου επιπέδου ηλεκτρονικών υπογραφών που, υπό προϋποθέσεις, μπορούν να τύχουν αναγνώρισης μεταξύ των κρατών μελών και να χρησιμοποιηθούν κατά την απόδειξη.

Η Απόφαση της 6ης Νοεμβρίου 2000 της Επιτροπής Ηλεκτρονικής Υπογραφής (σύμφωνα με το άρ-

⁽¹²⁾ Van der Hof, S., Mitrakas, A., *De juridische status van de digitale handtekening*, ITeR Series, No. 7, Samsom Bedrijfsinformatie BV, Alphen aan den Rijn/Diegem, 1997.

⁽¹³⁾ Utah Department of Commerce, Utah Digital Signature Law, November 1995 που έχει ενσωματωθεί ως Τίτλος 46, Κεφάλαιο 4 στο Utah Code, Uniform Electronic Transactions Act. Στις ΗΠΑ ισχύει ο Νόμος Electronic Signatures in Global and National Commerce Act που υπογράφηκε από τον πρόεδρο στις 30 Ιουνίου 2000. Richards, J., *The Utah Digital signature Act as "model" legislation: a critical analysis*, The John Marshal Journal of Computer & Information law Vol XVII, Nr. 3, σελ. 873 επ.

⁽¹⁴⁾ ΟΟΣΑ, *Recommendation of the Council concerning guidelines for cryptography policy*, ver. 27 March 1997, Paris 1997 και The Wassenaar Arrangement on Export Controls for Conventional Arms and Dual-Use Goods and Technologies Initial Elements (1996). Βλέπε και www.wassenaar.org.

⁽¹⁵⁾ Mitrakas, A., Bos, J., *The ICC ETERMS Repository to support Public Key Infrastructure*, Journal of Jurimetrics, Vol. 38, No. 3., 1998. Βλέπε και www.uncitral.org σχετικά με τις εργασίες των Ηνωμένων Εθνών. Σημαντική υπήρξε η συμβολή της επιτροπής Information Security Committee, του Αμερικανικού Δικηγορικού Συλλόγου (American Bar Association – ABA), με το Digital Signature Guidelines (1996).

⁽¹⁶⁾ Δήλωση στην Ευρωπαϊκή Σύνοδο Υπουργών, Βόννη, 6-8 Ιουλίου 1997. Σχετικά με την προτυποποίηση το πλαίσιο θέτει η Οδηγία 83/189/ΕΟΚ για την καθιέρωση μιας διαδικασίας πληροφόρησης στον τομέα των τεχνικών προτύπων και προδιαγραφών, όπως τροποποιήθηκε με τις Οδηγίες 88/182/ΕΟΚ, 94/10/ΕΚ και 98/48/ΕΚ. Βλέπε και Οδηγία 1998/34/ΕΚ σχετικά με την αναγνώριση προτύπων.

θρο 9 της Οδηγίας) για τα ελάχιστα κριτήρια που θα πρέπει να πληρούν οι αρμόδιοι φορείς για τη διαπίστωση της συμμόρφωσης των ασφαλών διατάξεων δημιουργίας υπογραφής, αποτελεί μια επιπλέον πηγή⁽¹⁷⁾.

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) είναι επιφορτισμένη με την παρακολούθηση και τη ρύθμιση της αγοράς τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα, μέρος της οποίας αποτελεί η αγορά ηλεκτρονικών υπογραφών⁽¹⁸⁾. Η ανάπτυξη εφαρμογών ηλεκτρονικών υπογραφών στο δημόσιο τομέα στηρίζεται στις ακόλουθες πηγές:

- Το Προεδρικό Διάταγμα 342/2002 σχετικά με τη διακίνηση εγγράφων με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών, ΝΠΔΔ και ΟΤΑ ή μεταξύ αυτών και των φυσικών ή νομικών προσώπων ιδιωτικού δικαίου και ενώσεων φυσικών προσώπων.
- Το άρθρο 14 του Νόμου 2672/1998 με τίτλο: Διακίνηση εγγράφων με ηλεκτρονικά μέσα.
- Η Εγκύκλιος ΔΙΑΔΠ/Α1/2523 του Υπουργείου Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης Δ/ση Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας-Διευκρινίσεις στις διατάξεις του άρθρου 14 του Ν. 2672/1998.

4. Ιδίως η “μη αποκήρυξη” της συναλλαγής

Βασικός σκοπός της Οδηγίας είναι η ρύθμιση θεμάτων σχετικών με τη νομική αναγνώριση της χρήσης της ηλεκτρονικής υπογραφής και τους όρους παροχής σχετικών υπηρεσιών. Η Οδηγία κυρίως στοχεύει στη ρύθμιση των ηλεκτρονικών υπογραφών που χρησιμοποιούνται για τη μη αποκήρυξη των συναλλαγών. Ως “μη αποκήρυξη” των συναλλαγών θεωρείται η προστασία εναντίον μιας επιτυχημένης προσβολής σχετικά με την προέλευση, αποστολή, παράδοση ή περιεχόμενο μιας επικοινωνίας⁽¹⁹⁾. Η μη αποκήρυξη παρέχει υψηλό επίπεδο διαβεβαίωσης ότι μια πληροφορία είναι αυθεντική και δεν μπορεί να γίνει αντικείμενο αποκήρυξης από τον υπογράφο⁽²⁰⁾.

Η δυνατότητα μη αποκήρυξης μπορεί να χρησιμοποιηθεί στην αποδεικτική διαδικασία, στην περίπτωση κατά την οποία τα συμβαλλόμενα μέρη επιχειρήσουν να αποσυνδεθούν από μια συναλλαγή ή από τις συμβατικές ρήτρες που συνδέονται με αυτή τη συναλλαγή. Η Οδηγία δεν διακρίνει κατά της ισχύος οποιασδήποτε κατηγορίας ηλεκτρονικών υπογραφών, συνεπώς οποιοσδήποτε τρόπος ενδεικτικός της πρόθεσης του υπογράφοντος να δεσμευθεί από τη σύμβαση και να έχει χρησιμοποιηθεί θα πρέπει να γίνει δεκτός. Στην ενδεχόμενη διαδικασία επίλυσης διαφορών όμως η Οδηγία αποδίδει τεκμήριο αυξημένης αποδεικτικής αξίας στις αναγνωρισμένες υπογραφές. Στην περίπτωση που έχει χρησιμοποιηθεί κάποιος άλλος τύπος υπογραφών θα πρέπει να εξετασθεί εάν πληρούν τις τεχνικές προϋποθέσεις που τίθενται από τα σχετικά πρότυπα και ότι ο υπογράφων είχε την πρόθεση να δεσμευθεί⁽²¹⁾.

Οι ηλεκτρονικές υπογραφές χρησιμοποιούνται με σκοπό τη μη αποκήρυξη, εφόσον είναι λογικά συνδεδεμένες με τα δεδομένα που έχουν υπογραφεί μέσω μιας αναγνωρισμένης τεχνικής μεθόδου που μπορεί να ελεγχθεί. Έτσι, με τις ηλεκτρονικές υπογραφές καθίσταται ένα έγγραφο δεσμευτικό⁽²²⁾.

⁽¹⁷⁾ Η Επιτροπή του άρθρου 9 της Οδηγίας, αποτελείται από εκπροσώπους των χωρών μελών.

⁽¹⁸⁾ Η λειτουργία της ΕΕΤΤ διέπεται από το Νόμο 2867/2000, Οργάνωση και λειτουργία των τηλεπικοινωνιών και άλλες διατάξεις. Το Forum of European Supervisory Authorities for Electronic Signatures (FESA), συντονίζει τις επιβλέπουσες αρχές σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Βλέπε, www.fesa.rtr.at/documents.html.

⁽¹⁹⁾ Ford et al. 2001.

⁽²⁰⁾ Caelli, W., Longley, D., Shain, M., Information Security Handbook, Macmillan. London 1991. Βλέπε και Pfleeger, P., Security in Computing, (2nd edition) Prentice-Hall, Upper River Saddle, 1997.

⁽²¹⁾ Βλέπε TS 101 042 Policy requirements for certification authorities issuing public key certificates.

⁽²²⁾ Για την ερμηνευτική ένταξη της ηλεκτρονικής υπογραφής στο πλαίσιο των προϋποθέσεων κύρους των συστατικών εγγράφων μιας δικαιοπραξίας του άρθρου 160 παρ. 1 ΑΚ και της αποδεικτικής τους δύναμης άρθρο 443 ΚΠολΔ., βλέπε Μανιώτης, 1998, σελ. 95 επ.

5. Οδηγία 1999/93/EK

Οι βασικές βλέψεις της Οδηγίας είναι (α) να διευκολύνει τη χρήση ηλεκτρονικών υπογραφών και να συμβάλει στη νομική τους αναγνώριση, (β) να θέσει ένα νομικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές υπογραφές και για την παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης. Η Οδηγία επιδιώκει να συνεισφέρει στην εναρμόνιση της εσωτερικής αγοράς, καθώς ήδη μέχρι το 1999 ορισμένα κράτη μέλη, όπως η Ιταλία και η Γερμανία, είχαν αναλάβει νομοθετικές πρωτοβουλίες με σκοπό τη ρύθμιση της ηλεκτρονικής υπογραφής⁽²³⁾.

Στη Γερμανία η κυρίαρχη τάση ήταν η αναζήτηση κανόνων για το πώς οι ηλεκτρονικές υπογραφές μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως ασφαλή αντίστοιχα των χειρόγραφων υπογραφών.

Στην Ιταλία, από την άλλη πλευρά, αναπτύχθηκε η άποψη ότι, εφόσον οι συμβαλλόμενοι ακολουθούν τους νομοθετημένους κανόνες, οι χρησιμοποιούμενες ηλεκτρονικές υπογραφές μπορούν να θεωρηθούν ως ισοτίμες των χειρόγραφων υπογραφών. Παρά την έμφαση του ιταλικού Νόμου σε διαδικασίες αντί της τεχνολογικής ασφάλειας που προϋπέθετε ο αντίστοιχος γερμανικός, η επιλογή των κριτηρίων αξιολόγησης των παροχών στηρίχθηκε αρχικά σε ένα οργανωτικό μοντέλο που δεν ήταν προσαρμοσμένο στις ανάγκες των παρόχων ηλεκτρονικής υπογραφής⁽²⁴⁾. Θα πρέπει να γίνεται δεκτό ότι ο επιδιωκόμενος νομικός σκοπός των ηλεκτρονικών υπογραφών είναι η διασφάλιση της νομικής βεβαιότητας της συναλλαγής. Συνεπώς το επίπεδο αξιολόγησης της χρησιμοποιούμενης τεχνολογικής λύσης θα πρέπει να βρίσκεται σε αναλογία με τον ανακλύπτοντα κάθε φορά ενδεχόμενο συναλλακτικό κίνδυνο, ο οποίος και θα πρέπει να αξιολογείται σε κάθε περίπτωση συγκεκριμένα. Επιπλέον ένα γενικώς αποδεκτό επίπεδο ασφάλειας μπορεί να ισχύσει δεσμευτικά και έναντι τρίτων, στο βαθμό που η λειτουργία του διασφαλίζεται από το Νόμο και τα γενικώς αναγνωρισμένα πρότυπα.

Το τελικό σχέδιο της Οδηγίας είχε τρεις στόχους: (α) την τεχνολογική ουδετερότητα, (β) την

αποφυγή κατακερματισμού της εσωτερικής αγοράς και (γ) τη νομική αναγνώριση των ηλεκτρονικών υπογραφών στο ευρωπαϊκό και εθνικό δίκαιο.

Η Οδηγία στοχεύει επίσης στη ρύθμιση των ηλεκτρονικών υπογραφών που χρησιμοποιούνται σε δημόσια ανοικτά δίκτυα όπως το Internet, ενώ κλειστές ομάδες χρηστών που διαμορφώνουν τις σχέσεις τους στη βάση συμβάσεων μπορούν εξίσου να επωφεληθούν από την Οδηγία, στο βαθμό που το επιθυμούν και εφόσον ακολουθήσουν τις διατάξεις⁽²⁵⁾. Η αρχή της ελευθερίας των συμβαλλομένων μερών αναγνωρίζεται στο βαθμό που κλειστές ομάδες χρηστών μπορούν αυτοτελώς να αποφασίζουν ποια κατηγορία ηλεκτρονικών υπογραφών ανταποκρίνεται καλύτερα στις συναλλακτικές ανάγκες τους. Αυτή η διευκρίνιση της εισαγωγικής παραγράφου 16 έχει ιδιαίτερο ενδιαφέρον στις τραπεζικές εφαρμογές, στο βαθμό που μπορεί να θεωρηθεί ότι οι συναλλασσόμενοι πελάτες ή προμηθευτές μιας τράπεζας αποτελούν κλειστή ομάδα χρηστών.

5.1 Τεχνικά πρότυπα και η διαδικασία της “συν-ρύθμισης”

Η Οδηγία ακολουθεί μια τεχνολογικά ουδέτερη στάση, ώστε να επιτρέψει σε νέες τεχνολογίες υπογραφής να αναπτυχθούν, αποφεύγοντας όμως να υποδείξει ένα συγκεκριμένο τύπο υπογραφής, ενώ παράλληλα επιχειρεί να μεγιστοποιήσει τα οφέλη από την εφαρμογή της υπάρχουσας τεχνολογίας. Η

⁽²³⁾ Στη Γερμανία ο αρχικός Νόμος 13 Ιουνίου 1997 έχει αντικατασταθεί από το Νόμο της 16 Μαΐου 2001, Gesetz über Rahmenbedingungen für elektronische Signaturen und zur Änderung weiterer Vorschriften (BGBI Teil I Nr. 22). Επίσης ισχύει και το Διάταγμα της 16 Νοεμβρίου 2001 (BGBI Teil I, Seite 3074). Το ιταλικό Προεδρικό Διάταγμα 10 Νοεμβρίου 1997 (Νόμος Bassanini), αντικαταστάθηκε από το νομοθετικό διάταγμα της 23 Ιανουαρίου 2002, αριθμός 10 (Gazz. Uff. n. 39, 15 Φεβρουαρίου 2002), Recepimento della Direttiva 1999/93/CE sulla firma elettronica.

⁽²⁴⁾ Το μοντέλο του ιταλικού Νόμου απηχούσε απαιτήσεις συνδεδεμένες με το οργανωτικό πρότυπο αξιολόγησης ISO 9002.

⁽²⁵⁾ Βλέπε, Οδηγία, εισαγωγική παράγραφο 16.

συνολική διευθέτηση των ζητημάτων τεχνολογίας και διαδικασιών είναι θέμα που αντιμετωπίζεται μέσω της διαδικασίας προτυποποίησης, με σκοπό την εξειδίκευση των απαιτήσεων των παραρτημάτων της Οδηγίας και τη διευκρίνιση άλλων επιμέρους ζητημάτων.

Καθώς τα παραρτήματα απλώς θίγουν ορισμένα από τα ανακύπτοντα ζητήματα, ο καθορισμός των τεχνικών προτύπων εφαρμογής, λειτουργίας και ελέγχου των ηλεκτρονικών υπογραφών αφέθηκε στη διαδικασία προτυποποίησης. Επειδή η Οδηγία αφήνει ανοικτό ένα σημαντικό αριθμό ζητημάτων, η προτυποποίηση θεωρήθηκε από τον ευρωπαϊκό νομοθέτη ότι αποτελεί συνέχεια της νομοθετικής διαδικασίας της Οδηγίας και πρόδρομο άλλων παρόμοιων ενεργειών σε τομείς σχετικούς με τη ρύθμιση της τεχνολογίας στο μέλλον. Η διαδικασία αυτή περιγράφεται με τον όρο “συν-ρύθμιση” (co-regulation)⁽²⁶⁾.

Στην περίπτωση των ηλεκτρονικών υπογραφών η “συν-ρύθμιση” επιβλήθηκε στην πράξη και από τις αντίρροπες απόψεις μεταξύ κρατών μελών για το τελικό περιεχόμενο της Οδηγίας, πράγμα που γίνεται αντιληπτό και από την ιδιαίτερη και ενδεχομένως ιδιοσυγκρασιακή αναφορά σε ζητήματα, όπως η προστασία δεδομένων, για παράδειγμα, που απηχεί κεντροευρωπαϊκές απόψεις.

Αναγνωρίζοντας τη δυναμική των τεχνολογικών εξελίξεων, οι σχετικές ρυθμίσεις αφέθηκαν στην πρωτοβουλία που έγινε γνωστή ως European Electronic Signatures Standardisation Initiative (EESSI), που σκοπό έχει τον καθορισμό τεχνικών προτύπων και πολιτικών σχετικών με τις ηλεκτρονικές υπογραφές σε εξειδίκευση της Οδηγίας⁽²⁷⁾. Οργανωτικά το EESSI χρησιμοποιεί πόρους και διαδικασίες των ευρωπαϊκών οργανισμών προτυποποίησης CEN/ISSS και ETSI για την εκτέλεση του έργου της προτυποποίησης των ηλεκτρονικών υπογραφών⁽²⁸⁾.

Η Οδηγία στο άρθρο 3.5 προβλέπει τη δυνατότητα αναγνώρισης προτύπων μέσω της δημοσίευσής τους στην Επίσημη Εφημερίδα των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. Η επιτροπή του άρθρου 9 της

Οδηγίας που αποτελείται από εκπροσώπους των κρατών μελών, προαπαιτείται να δώσει θετική γνωμοδότηση σχετικά με τη δημοσίευση τέτοιων προτύπων, πράγμα που το έπραξε την περίοδο 2002-2003 για επιλεγμένα πρότυπα, τα οποία πρόσφατα η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δημοσίευσε σε σχετικό κατάλογο⁽²⁹⁾.

5.2 Το νομικό αποτέλεσμα των ηλεκτρονικών υπογραφών

Η σημαντικότερη συνεισφορά της Οδηγίας συνίσταται στη νομική αναγνώριση των ηλεκτρονικών υπογραφών (άρθρο 5.1) ως αντίστοιχων με τις ιδιότητες, εκεί που ο Νόμος τις απαιτεί. Στις τυπικές συναλλαγές η υπογραφή συχνά θεωρείται συστατικό στοιχείο της συναλλαγής. Παράδειγμα αποτελούν οι συμβάσεις που αφορούν ακίνητα, ασφάλειες κ.λπ. Με το άρθρο 5.1 αίρεται η αβεβαιότητα σχετικά με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπογραφών στις συναλλαγές, καθώς όπου ο Νόμος το απαιτεί μπορούν πλέον να χρησιμοποιούνται οι αναγνωρισμένες ηλεκτρονικές υπογραφές και να εισάγονται στην αποδεικτική διαδικασία από τους διαδίκους. Ως αναγνωρισμένες ηλεκτρονικές υπογραφές θεωρούνται αυτές που δημιουργούνται εντός μιας ασφαλούς διάταξης υπογραφών και υποστηρίζονται από ένα αναγνωρισμένο πιστοποιητικό, όπως

⁽²⁶⁾ Genghini, R., *Global relevance of the European Electronic Signatures co-regulation process*, Datenschutz und datenschutz, 7 July 2001.

⁽²⁷⁾ Το EESSI λειτουργεί υπό την αιγίδα του Information and Communications Technologies Standardization Board (ICTSB).

⁽²⁸⁾ Το EESSI υπό την αιγίδα του ICTSB συντόνισε την εργασία προτυποποίησης που εκτελείται από τους ευρωπαϊκούς οργανισμούς προτυποποίησης CEN/ISSS και ETSI (European Telecommunications Standards Institute). Ο ΕΛΟΤ (Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης) είναι μέλος του CEN/ISSS. Γενικά για τα πρότυπα του EESSI βλέπε, EESSI, *First Set of Deliverables*, <http://www.ict.etsi.fr/eessi/ddd.doc>. Βλέπε επίσης και Nilson, H., Van Eecke, P., Medina, M., Pinkas, D., Pope, N., *Final Report of the EESSI Expert Team*, 1999.

⁽²⁹⁾ Απόφαση 2003/511/EK, 14 Ιουλίου 2003, σχετικά με δημοσίευση αριθμών αναφοράς γενικώς αναγνωρισμένων προτύπων για προϊόντα ηλεκτρονικής υπογραφής σύμφωνα με την Οδηγία 1999/93/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου.

αναφέρεται στα Παραρτήματα I-V⁽³⁰⁾. Ο όρος αναγνωρισμένες ηλεκτρονικές υπογραφές δεν αναφέρεται ρητά στην Οδηγία, έχει όμως επικρατήσει στην πράξη⁽³¹⁾. Το άρθρο 5.1 δεν δημιουργεί υποχρέωση των κρατών μελών να χρησιμοποιούν τα ίδια ή να ενθαρρύνουν τη χρήση ηλεκτρονικών υπογραφών στις ηλεκτρονικές συναλλαγές, καθώς άλλες Οδηγίες έχουν αναλάβει αυτή την υποχρέωση⁽³²⁾. Συνεπώς η Οδηγία δεν επηρεάζει την ισχύ κανόνων που ήδη ισχύουν στις συναλλαγές. Τα κράτη μέλη όμως μπορούν να εισάγουν επιπλέον όρους και προϋποθέσεις στις ήδη υπάρχουσες, που αφορούν τις αναγνωρισμένες υπογραφές.

Ο δεύτερος στόχος του άρθρου 5.1 επιτυγχάνεται μόνο ατελώς, καθώς η εισαγωγή των ηλεκτρονικών υπογραφών στην αποδεικτική διαδικασία από τους διαδίκους επιτρέπεται στη βάση της χρήσης οποιουδήποτε μέσου κατά την απόδειξη στα κράτη μέλη. Η διαφοροποίηση εδώ αφορά τη βαρύτητα που το δικαστήριο θα κληθεί να αποδώσει σε κάθε τύπο αποδεικτικού μέσου που χρησιμοποιείται στην αποδεικτική διαδικασία.

Το άρθρο 5.2 αναφέρεται στη μη διάκριση προς τις μη αναγνωρισμένες ηλεκτρονικές υπογραφές σε σχέση με τις αναγνωρισμένες, επειδή μπορεί (α) να βρίσκονται σε ηλεκτρονική μορφή, (β) να μη στηρίζονται σε αναγνωρισμένο πιστοποιητικό, (γ) να μη στηρίζονται σε αναγνωρισμένο πιστοποιητικό που έχει εκδοθεί από διαπιστευμένη αρχή πιστοποίησης, (δ) να μην έχουν δημιουργηθεί εντός μιας ασφαλούς διάταξης.

Η δυσχέρεια εφαρμογής της παραγράφου 5.2 έγκειται στη δυσκολία υιοθέτησης αντικειμενικών κριτηρίων για την απόρριψη μη αναγνωρισμένων ηλεκτρονικών συναλλαγών. Τα κριτήρια αυτά θα πρέπει να στηρίζονται ενδεχομένως στην αναξιοπιστία της χρησιμοποιούμενης τεχνικής μεθόδου. Είναι γενικά παραδεκτό ότι, επειδή ως υπογραφή μπορεί να χρησιμοποιηθεί οποιοδήποτε σημείο που μπορεί να ερμηνευθεί ως δηλωτικό της βούλησης του υπογράφοντος ώστε να δεσμευθεί από τη συναλλαγή, η χρήση οποιασδήποτε τεχνικής μεθόδου

για τη σύνταξη της ηλεκτρονικής υπογραφής θα πρέπει να γίνεται γενικά δεκτή. Ο υπογράφων πάντως θα πρέπει να είναι σε θέση να αποδείξει την ακεραιότητα της επιλεγείσας μεθόδου ως κατάλληλης και ασφαλούς για τον επιδιωκόμενο σκοπό⁽³³⁾.

5.3 Ζητήματα ευθύνης

Το άρθρο 6 της Οδηγίας αναφέρεται στα ζητήματα ευθύνης από την παροχή υπηρεσιών αναγνωρισμένων πιστοποιητικών. Στο άρθρο 6 αναφέρονται ζητήματα μόνο σχετικά με υπηρεσίες που αφορούν την έκδοση και διαχείριση αναγνωρισμένων ηλεκτρονικών πιστοποιητικών. Ζητήματα ευθύνης που ενδεχομένως ανακύπτουν από τη χρήση προϊόντων ηλεκτρονικής υπογραφής δεν καλύπτονται από το παρόν άρθρο. Καθώς το άρθρο 6 αποτελεί το ελάχιστο κοινό επίπεδο μεταξύ των κρατών μελών, τα ίδια τα κράτη μέλη μπορούν να εισαγάγουν επιπλέον στοιχεία ευθύνης ή να καλύψουν ζητήματα πέραν των αναγνωρισμένων πιστοποιητικών. Σύμφωνα με τις παραγράφους 6 (1) και (2) η αρχή πιστοποίησης, όταν εκδίδει στο “κοινό”, ευθύνεται (α) για το περιεχόμενο των αναγνωρισμένων πιστοποιητικών, (β) την κατοχή του ζεύγους κλειδιών από τον υπογράφοντα τη στιγμή της έκδοσης του αναγνωρισμένου πιστοποιητικού και (γ) τη συμπληρωματική λειτουργία μεταξύ των μερών του ζεύγους ιδιωτικού και δημόσιου κλειδιού. Η έννοια του “κοινού” αφορά την ευθύνη της αρχής πιστοποίησης προς

⁽³⁰⁾ Για τους όρους ασφαλών διατάξεων δημιουργίας υπογραφής, βλέπε Παράρτημα III της Οδηγίας και του ΠΔ. Για τα αναγνωρισμένα πιστοποιητικά, βλέπε Παράρτημα II της Οδηγίας και του ΠΔ. Για τους παρόχους υπηρεσιών πιστοποίησης που εκδίδουν αναγνωρισμένα πιστοποιητικά, βλέπε Παράρτημα I της Οδηγίας και του ΠΔ.

⁽³¹⁾ Ο ισχύων γερμανικός Νόμος αναφέρεται ρητά στον όρο “αναγνωρισμένες υπογραφές”.

⁽³²⁾ Βλέπε για παράδειγμα την Οδηγία 2001/115/EK σχετικά με τις προϋποθέσεις χρήσης ηλεκτρονικών τιμολογίων.

⁽³³⁾ Βλέπε CWA 14365, *Guide on the use of electronic signatures*, CEN/ISSN N. 14/05/03.

τρίτους ή αποδέκτες των ηλεκτρονικών υπογραφών. Ο αποδέκτης μιας ηλεκτρονικής υπογραφής (relying party) σε ένα ανοικτό περιβάλλον συναλλαγών δεν συνδέεται συμβατικά με την αρχή πιστοποίησης, ενώ αναμένεται να αποδεχθεί την υπογραφή και τους όρους υπό τους οποίους έχει εκδοθεί και χρησιμοποιείται⁽³⁴⁾. Οι όροι αυτοί συνήθως περιλαμβάνονται στην πολιτική πιστοποίησης του εκδότη, η οποία είναι υπό προϋποθέσεις δεσμευτική προς τον υπογράφοντα, καθώς συνδέεται άμεσα με υποχρέωση του παρόχου, όπως προκύπτει από τη σχετική νομοθεσία και απαιτήσεις της προτυποποίησης⁽³⁵⁾. Περιορισμοί στη δεσμευτικότητα της πολιτικής πιστοποίησης προκύπτουν από την εφαρμογή της νομοθεσίας προστασίας του καταναλωτή⁽³⁶⁾.

Η ευθύνη της αρχής πιστοποίησης προκύπτει για τα δεδομένα που καταγράφονται στο εκδιδόμενο αναγνωρισμένο πιστοποιητικό καθώς και για τη μη δημοσίευση της ανάκλησης ή λήξης ισχύος του πιστοποιητικού, όταν αυτό απαιτείται. Η αρχή πιστοποίησης που εκδίδει το αναγνωρισμένο πιστοποιητικό είναι ο τελικός αποδέκτης της ευθύνης, ακόμα και αν χρησιμοποιεί βοηθούς εκπλήρωσης ή άλλους τρίτους προκειμένου να εκπληρώσει τα καθήκοντά της (outsourcing)⁽³⁷⁾.

Από το κείμενο της Οδηγίας προκύπτει ότι η ευθύνη της αρχής πιστοποίησης ανακύπτει από το γε-

γονός και μόνο ότι εκδίδει το πιστοποιητικό ως “αναγνωρισμένο”, χωρίς να σημαίνει ότι αυτό το πιστοποιητικό πρέπει και τεχνικά να λειτουργεί και ως τέτοιο. Η έκδοση του πιστοποιητικού πρέπει να γίνεται προς το “κοινό”, το οποίο συνδυαζόμενο με την εισαγωγική παρατήρηση 16 σημαίνει ότι αρχές πιστοποίησης που λειτουργούν εντός κλειστών ομάδων χρηστών, όπως σε μια τράπεζα για παράδειγμα, δεν δεσμεύονται απαραίτητως από το άρθρο 6. Το άρθρο 6 της Οδηγίας προβλέπει ευθύνη του παρόχου έναντι οποιουδήποτε φορέα ή φυσικού ή νομικού προσώπου για τη ζημία που προκλήθηκε σε βάρος του, επειδή το πρόσωπο αυτό εύλογα βασίστηκε στο πιστοποιητικό που εκδόθηκε. Καθώς το κριτήριο ευθύνης του παρόχου επιδέχεται ανταπόδειξη, είναι ενδιαφέρον να εξετάσει κανείς τη δυνατότητα χρήσης των κριτηρίων που οδηγούν σε περιορισμό της ευθύνης του παρόχου, όπως για παράδειγμα από τη μη επαρκώς εύλογη εφαρμογή διαδικασιών που αναφέρονται στην πολιτική πιστοποίησης του εκδότη, που συνοδεύει κάθε εκδιδόμενο πιστοποιητικό και αποτελεί δεσμευτική μονομερή δήλωση βούλησης⁽³⁸⁾. Επιπλέον περιορισμοί είναι δυνατόν να εισαχθούν, όπως χρηματικά όρια συναλλαγής για όλα τα αναγνωρισμένα πιστοποιητικά. Τέτοιοι περιορισμοί μπορούν να ενισχυθούν και από την εισαγωγή ασφαλιστικής κάλυψης του κινδύνου που ενδεχομένως προκύπτει για τον εκδότη⁽³⁹⁾.

⁽³⁴⁾ Το ETSI TS 101 456, Policy requirements for CAs issuing qualified certificates, απαιτεί τη συμμόρφωση των πολιτικών πιστοποίησης των αρχών πιστοποίησης που εκδίδουν αναγνωρισμένα πιστοποιητικά. Η πολιτική πιστοποίησης είναι μονομερής δήλωση βούλησης του εκδότη πιστοποιητικών σχετικά με το λειτουργικό και οργανωτικό πλαίσιο καθώς και σχετικά με ζητήματα επιμερισμού και περιορισμού της χρήσης και ευθύνης από την έκδοση ηλεκτρονικών πιστοποιητικών. Βλέπε και IETF RFC 2527, Internet X.509 Public Key Infrastructure Certificate Policy and Certification Practices Framework. Βλέπε επίσης και το πλαίσιο πολιτικής πιστοποίησης της GlobalSign, και ιδιαίτερα τα GlobalSign Certificate Policy και GlobalSign Certificate Practice Statement στο www.globalsign.net/repository.

⁽³⁵⁾ Βλέπε ETSI TS 101 456, πρότυπο X.509 και IETF RFC 2527, που καθιστούν υποχρεωτική τη χρήση πολιτικής πιστοποίησης. Βλέπε επίσης απόφαση EETT 248/71 της 15ης Μαρτίου 2002.

⁽³⁶⁾ Περιορισμοί στους όρους της πολιτικής πιστοποίησης επιβάλλονται από τη νομοθεσία προστασίας του καταναλωτή. Βλέπε, Οδηγία του Συμβουλίου 93/13/ΕΟΚ της 5 Απριλίου 1993 σχετικά με

τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές. (ΟJ L95 21.04.1993, σελ. 29-34) και Οδηγία 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και Συμβουλίου της 20.05.97, Οδηγία 97/7/ΕΚ για την προστασία των καταναλωτών κατά τις εξ αποστάσεως συμβάσεις (ΟJ L 144 of 04.06.1997, pp. 19-28). Βλέπε για παράδειγμα πολιτικής προστασίας του καταναλωτή κεφάλαιο 9 στο CPS της GlobalSign, www.globalsign.net/repository.

⁽³⁷⁾ Το μοντέλο χρήσης τρίτων για την παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης είναι ιδιαίτερα διαδεδομένο και στοχεύει στην απόκτηση ικανότητας διάθεσης υπηρεσιών υπό ξεχωριστή επωνυμία. Βλέπε www.globalsign.net για το δίκτυο εμπιστοσύνης της GlobalSign. Περιορισμός της ευθύνης βάσει των άρθρων 330 και 334 ΑΚ.

⁽³⁸⁾ Για περιορισμό ευθύνης και όρια χρήσης πιστοποιητικών, βλέπε Κεφάλαιο 9 του CPS της GlobalSign, www.globalsign.net/repository.

⁽³⁹⁾ Για την πολιτική ασφάλισης της GlobalSign, βλέπε κεφάλαιο 10 του CPS, www.globalsign.net/repository.

Η Οδηγία δεν προβλέπει την αντικειμενική ευθύνη του παρόχου από την έκδοση αναγνωρισμένων πιστοποιητικών, όπως ισχύει σε άλλους τομείς, π.χ. στην ευθύνη παραγωγού⁽⁴⁰⁾. Ο εκδότης, σύμφωνα με την Οδηγία, αναμένεται να αποδείξει ότι δεν υπήρξε αμέλεια στην τεχνική και οργανωτική υποδομή έκδοσης των πιστοποιητικών. Κατά συνέπεια προκύπτει ότι ο εκδότης, προκειμένου να ανταποκριθεί σχετικά, πρέπει να είναι προετοιμασμένος και να διαθέτει επαρκώς ελεγμένες πολιτικές και διαδικασίες που να ανταποκρίνονται στις πρακτικές που ακολουθεί. Η διαδικασία αυτή, που στην Οδηγία αναφέρεται ως εθελοντική διαπίστευση, βασίζεται στην εισαγωγή αντικειμενικών κριτηρίων για την αξιολόγηση αυτών των πρακτικών και πολιτικών που εφαρμόζονται στις εσωτερικές διαδικασίες του παρόχου για την ασφαλή έκδοση του πιστοποιητικού⁽⁴¹⁾.

Σχετικά με τον περιορισμό της ευθύνης ανακύπτουν δύο ανοικτά ακόμα ζητήματα και συγκεκριμένα πώς πληροφορείται και δεσμεύεται ο τρίτος αναφορικά με τους όρους και τις διαδικασίες που ισχύουν και πώς η αρχή πιστοποίησης επικοινωνεί την πολιτική πιστοποίησής της και την καθιστά δεσμευτική σε ένα ηλεκτρονικό περιβάλλον. Η σύνδεση της υποχρεωτικής μονομερούς δηλώσεως που είναι η πολιτική πιστοποίησης με μια σύμβαση συνδρομητή είναι αναγκαία προκειμένου να ενισχυθεί η δεσμευτικότητα ιδιαίτερα σε συμβάσεις καταναλωτών. Καθώς ο τρίτος αποδέκτης του πιστοποιητικού έχει την υποχρέωση να εξετάσει την ισχύ του πιστοποιητικού, πρέπει να γίνει δεκτό ότι κανένας περιορισμός δεν μπορεί να επιβληθεί στην πρόσβαση που του παρέχεται στους πόρους δημοσίευσης πιστοποιητικών που έχουν εκδοθεί, ανακληθεί ή εκπνεύσει (certificate revocation list)⁽⁴²⁾. Η πολιτική πιστοποίησης μπορεί συνεπώς να χρησιμοποιηθεί προκειμένου τρίτοι να λάβουν γνώση και να συμμορφωθούν προς τους συνιστώμενους κανόνες πρόσβασης σε τέτοιους κρίσιμους πόρους.

Ενα άλλο ζήτημα που ανακύπτει σχετικά με τον τρόπο επικοινωνίας της πολιτικής πιστοποίησης

προς τρίτους συνδυάζεται με την αδυναμία ενσωμάτωσης των ιδίων των νομικών όρων, όπως της πολιτικής πιστοποίησης στο ίδιο το αναγνωρισμένο πιστοποιητικό που έχει εκδοθεί⁽⁴³⁾. Γίνεται γενικά δεκτό και χρησιμοποιείται στην πράξη ότι η αρχή πιστοποίησης μπορεί να δημοσιεύσει την πολιτική πιστοποίησης στο δικτυακό της χώρο, ενώ οι τρίτοι μπορούν να την ανασύρουν από εκεί. Σε αυτή την περίπτωση θα πρέπει να διασφαλίζεται η έκδοση και γνησιότητα της πολιτικής πιστοποίησης που μπορεί να διασφαλισθεί για παράδειγμα με τη διαπίστευση του παρόχου. Άλλος τρόπος διασφάλισης αφορά τη δημιουργία ενός φορέα δημοσίευσης τέτοιων πολιτικών και νομικών όρων που χρησιμοποιούνται στις συναλλαγές στο διαδίκτυο κατά το μοντέλο του ICC ETERMS⁽⁴⁴⁾.

6. Το ΠΔ 150/2000 και το ελληνικό ρυθμιστικό πλαίσιο

Στον απόηχο της Οδηγίας, το σχέδιο Προεδρικού Διατάγματος του 1999, με σκοπό τη ρύθμιση της ηλεκτρονικής υπογραφής και τη χρήση της καταρχήν στο δημόσιο τομέα, δημιούργησε την εντύπωση απόκλισης του ελληνικού από το κοινοτικό δίκαιο. Η προσέγγιση αυτή άφηγε ανοικτό το ενδεχόμενο οι ηλεκτρονικές υπογραφές να μην αναγνωρίζονταν με τον ίδιο τρόπο στις συναλλαγές μεταξύ ιδιωτών, όπως θα αναγνωρίζονταν στις συναλλα-

⁽⁴⁰⁾ Οδηγία 85/374/EOK.

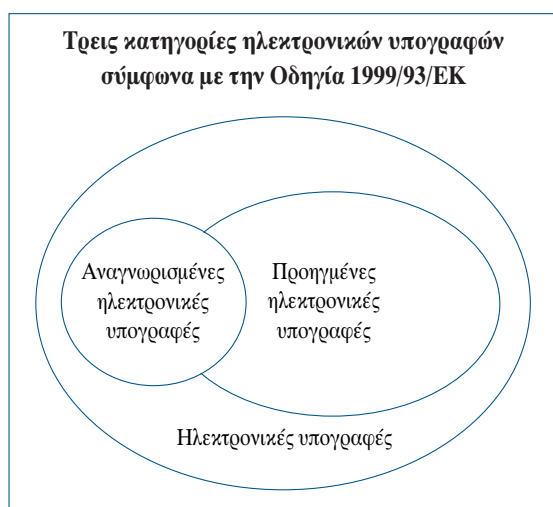
⁽⁴¹⁾ Βλέπε για παράδειγμα το πρότυπο διαπίστευσης WebTrust for CAs όπως και εθνικά πρότυπα π.χ. BE.SIGN στο Βέλγιο, RegTP στη Γερμανία, TTP.NL στην Ολλανδία και tScheme στη Βρετανία.

⁽⁴²⁾ Άλλα πρότυπα που χρησιμοποιούνται για τη δημοσίευση ανακληθέντων ή ανενεργών πιστοποιητικών περιλαμβάνουν τα Online Certificate Status Protocol (RFC 2560) και Single Certificate Validation Protocol. Βλέπε ETSI TS 101456 και Relying Party Obligations, Κεφάλαιο 7 του CPS της GlobalSign, www.globalsign.net/repository.

⁽⁴³⁾ Wu S., *Incorporation by reference and Public Key Infrastructure: Moving the Law beyond the paper-based world*, Jurimetrics, Vol. 38, Nr. 3, 1998.

⁽⁴⁴⁾ Mitrakas, 1997, σελ. 249-264 και Mitrakas et al. 1998.

γές με το δημόσιο τομέα με ενδεχόμενες ερμηνευτικές συνέπειες σχετικά με το άρθρο 444 παρ. 3 του ΚΠολΔ⁽⁴⁵⁾. Καθώς τα ηλεκτρονικά έγγραφα δεν αναφέρονται στο σχετικό άρθρο του ΚΠολΔ, άλλα αποδεικτικά μέσα μπορεί να αντιμετωπίζουν περιορισμούς χρησιμοποίησής τους στην αποδεικτική διαδικασία που θα περιόριζε το ενδιαφέρον χρήσης των ηλεκτρονικών υπογραφών.



Σε συμμόρφωση με την Οδηγία, το ΠΔ 150/2000 προσαρμόζει την ελληνική νομοθεσία προς τις διατάξεις της, ενώ αποτελεί πιστή μεταφορά του κειμένου της Οδηγίας στο ελληνικό δίκαιο, μια πρακτική που όμως ακολούθησαν και άλλες χώρες στην ΕΕ. Με το άρθρο 3.2 το ΠΔ αναγνωρίζει χωρίς περιορισμούς την ηλεκτρονική υπογραφή και αναφέρεται στις κατηγορίες ηλεκτρονικών υπογραφών που θέτει η Οδηγία, οι οποίες περιλαμβάνουν τους παρακάτω τύπους:

1. Τις απλές ηλεκτρονικές υπογραφές που μπορεί να περιλάβουν κάθε τύπο ηλεκτρονικής υπογραφής, όπως για παράδειγμα ένα ψηφιακό αποτύπωμα μιας χειρόγραφης υπογραφής, ένα διακριτικό σημάδι κ.λπ.
2. Τις προηγμένες ηλεκτρονικές υπογραφές που πρέπει να πληρούν τις παρακάτω προϋποθέσεις: (α) να συνδέονται μονοσήμαντα με τον υπογράφο-ντα ώστε να μην υπάρχει σύγχυση σχετικά με το δι-

καιούχο της ηλεκτρονικής υπογραφής, (β) να είναι ικανές να καθορίσουν ειδικά και αποκλειστικά την ταυτότητα του υπογράφοντος, κατά τρόπο ώστε τα στοιχεία που είναι εγγεγραμμένα στο ηλεκτρονικό πιστοποιητικό να είναι ακριβή και το δημόσιο κλειδί που περιέχεται στο πιστοποιητικό να ανταποκρίνεται στο ιδιωτικό κλειδί που κατέχει ο δικαιούχος, (γ) να δημιουργούνται με μέσα τα οποία ο υπογράφων μπορεί να διατηρήσει υπό τον αποκλειστικό του έλεγχο, κατά τρόπο ώστε να χρησιμοποιούνται οι ασφαλείς διατάξεις του Παραρτήματος ΙΙΙ του ΠΔ για τη δημιουργία του ζεύγους κλειδιών και την ασφαλή φύλαξη του ιδιωτικού κλειδιού και (δ) να συνδέονται με τα δεδομένα στα οποία αναφέρεται, κατά τρόπο ώστε να μπορεί να εντοπισθεί οποιαδήποτε μεταγενέστερη αλλοίωση των εν λόγω δεδομένων, πράγμα το οποίο επιτυγχάνεται μέσω της χρήσης αλγορίθμων κατατεμαχισμού κατά τη διαδικασία δημιουργίας και επαλήθευσης της ηλεκτρονικής υπογραφής⁽⁴⁶⁾.

3. Τις προηγμένες ηλεκτρονικές υπογραφές που βασίζονται σε αναγνωρισμένο πιστοποιητικό και δημιουργούνται από ασφαλή διάταξη δημιουργίας υπογραφής. Το άρθρο 3.1 αναφέρει ότι αυτή η υπογραφή επέχει θέση ιδιόχειρης υπογραφής, τόσο στο ουσιαστικό όσο και στο δικονομικό δίκαιο. Αυτές οι υπογραφές συνήθως ονομάζονται αναγνωρισμένες υπογραφές⁽⁴⁷⁾.

Ενα επιπλέον ζήτημα που τίθεται με την Οδηγία και αντανακλά το ΠΔ, αφορά τον ορισμό του υπογράφοντος του άρθρου 2 της Οδηγίας⁽⁴⁸⁾. Η ευρεία διατύπωση πάντως αυτού του άρθρου δεν διακρίνει

⁽⁴⁵⁾ Κουσουλής, Σ., *Σύγχρονες μορφές έγγραφης συναλλαγής*, Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα, Αθήνα, 1992.

⁽⁴⁶⁾ Για την ηλεκτρονική υπογραφή δεδομένων στην κρυπτογραφία δημόσιου κλειδιού χρησιμοποιούνται συναρτήσεις κατατεμαχισμού (hash functions) Βλέπε και Μαργαρίτης κ.ά. 1999.

⁽⁴⁷⁾ Ο όρος αναγνωρισμένες υπογραφές δεν απαντάται στην Οδηγία. Έχει καθιερωθεί όμως από το ΕΕΣΙ και χρησιμοποιείται και από το νέο γερμανικό Νόμο.

⁽⁴⁸⁾ Antoine, M., Gobert, D., *La Directive Européenne sur la signature électronique vers la sécurisation des transactions sur l'Internet?*, JTDE, Απρίλιος 2000, Ν° 68, Σελ. 73-78.

μεταξύ φυσικών και νομικών προσώπων και αφήνει ανοικτό το ενδεχόμενο της νομικής αναγνώρισης υπογραφών νομικών προσώπων, όπως συμβαίνει υπό προϋποθέσεις στο κοινό δίκαιο στη Βρετανία και αφορά ειδικά αυτοματοποιημένες εφαρμογές⁽⁴⁹⁾.

6.1 Απόφαση 248/71 της 15ης Μαρτίου 2002

Η Απόφαση 248/71 της 15ης Μαρτίου 2002 με τίτλο “Κανονισμός παροχής υπηρεσιών πιστοποίησης ηλεκτρονικής υπογραφής” διέπει τη λειτουργία των παρόχων ηλεκτρονικής υπογραφής που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα. Ο σκοπός της Απόφασης είναι η ρύθμιση θεμάτων σχετικών με (α) την παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης ηλεκτρονικής υπογραφής, (β) ζητήματα Αναγνωρισμένων Πιστοποιητικών και (γ) την εποπτεία και έλεγχο παρόχων υπηρεσιών πιστοποίησης με εγκατάσταση στην Ελλάδα που εκδίδουν αναγνωρισμένα ή μη πιστοποιητικά ή παρέχουν άλλες υπηρεσίες πιστοποίησης σχετικές με την ηλεκτρονική υπογραφή.

Η Απόφαση αναγνωρίζει ότι η παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης ηλεκτρονικών υπογραφών ή άλλων συναφών δεν υπόκειται σε αδειοδότηση, η έκδοση αναγνωρισμένων πιστοποιητικών όμως απαιτεί την εφαρμογή των Παραρτημάτων Ι και ΙΙ του ΠΔ σχετικά με τους όρους που ισχύουν για αναγνωρισμένα πιστοποιητικά και για τους όρους που ισχύουν για παρόχους υπηρεσιών πιστοποίησης, που εκδίδουν αναγνωρισμένα πιστοποιητικά, διασφαλίζοντας την εσωτερική αγορά. Ο πάροχος πρέπει να είναι σε θέση να αποδείξει τη συμμόρφωσή του με τους σχετικούς κανόνες και αναγνωρισμένα πρότυπα που ισχύουν στην ΕΕ.

Σύμφωνα με το άρθρο 4, οι δικαιούχοι αναγνωρισμένων πιστοποιητικών (τελικόι χρήστες) (α) πρέπει να είναι μόνο φυσικά πρόσωπα, τα οποία έχουν δικαιοπρακτική ικανότητα, (β) πρέπει να κατέχουν τα δεδομένα δημιουργίας της ηλεκτρονικής υπογραφής (ιδιωτικό κλειδί) που συνδέεται με το πιστοποιητικό, (γ) έχουν καθήκον επιμέλειας για την

τήρηση των δεδομένων δημιουργίας της ηλεκτρονικής υπογραφής και του πιστοποιητικού (ώστε το ιδιωτικό κλειδί να παραμένει εντός της ασφαλούς διάταξης δημιουργίας της ηλεκτρονικής υπογραφής), (δ) έχουν υποχρέωση ενημέρωσης του παρόχου σε περίπτωση απώλειας των δεδομένων δημιουργίας της ηλεκτρονικής υπογραφής ή στην περίπτωση που αυτά περιέλθουν στην κατοχή ή γνώση τρίτου.

Από τη διατύπωση του άρθρου αυτού είναι δύσκολο να κατανοήσει κανείς το ζήτημα της επιμέλειας τήρησης του πιστοποιητικού, καθώς το περιεχόμενο του πιστοποιητικού συνήθως δεν είναι εμπιστευτικό και η χρήση του εξαρτάται επίσης από τις εφαρμογές στις οποίες χρησιμοποιείται. Οι πάροχοι εφαρμογών ηλεκτρονικής υπογραφής όμως δεν υπόκεινται σε έλεγχο σχετικά με την επεξεργασία που τυχόν υφίστανται τα πιστοποιητικά των τελικών χρηστών εντός των εφαρμογών που διαθέτουν στον τελικό χρήστη, ζήτημα το οποίο εμπίπτει στον τομέα ευθύνης του παρόχου υπηρεσιών εφαρμογής (application service provider). Επιπλέον αυτή η ρύθμιση ενδέχεται να δυσχεράνει τη χρήση ηλεκτρονικών υπογραφών σε αυτοματοποιημένες συναλλαγές, καθώς ενδέχεται να απαιτηθεί αυξημένη συμβατική αντιμετώπιση του ζητήματος μεταξύ του οργανισμού που χρησιμοποιεί αυτοματοποιημένες συναλλαγές (π.χ. τραπεζικές συναλλαγές, έκδοση ηλεκτρονικών τιμολογίων κ.λπ.) και του υπογράφοντος εκπροσώπου του οργανισμού⁽⁵⁰⁾. Το άρθρο αυτό θα μπορούσε να βελτιωθεί με τη διευκρίνιση

⁽⁴⁹⁾ Βλέπε και Επικοινωνία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής 8 Οκτωβρίου 1997, σημείο 2.3.

⁽⁵⁰⁾ Καθώς ο εκπρόσωπος του οργανισμού θα πρέπει να υπογράφει εξερχόμενα έγγραφα, η επεξεργασία των εγγράφων αυτών θα πρέπει να τίθεται σε ένα προς ένα τα έγγραφα αυτά ξεχωριστά, δυσχεραίνοντας όμως την αυτοματοποιημένη επεξεργασία, καθώς το ιδιωτικό κλειδί μιας αναγνωρισμένης υπογραφής δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί παρά μόνο μέσω της ασφαλούς διάταξης. Βλέπε Mitrakas, A., *Policy constraints and role attributes in electronic invoices*, Information Security Bulletin, Vol. 8, Nr. 5, June 2003, και Mitrakas, A., *Policy-driven signing frameworks in open electronic transactions*, in G. Doukidis, N. Mylonopoulos, N. Pouloudi *Information Society or Information Economy? A combined perspective on the digital era*, Idea Group Publishing, Hershey, 2004.

ότι πρέπει να γίνεται διάκριση μεταξύ του τελικού δικαιούχου και συνδρομητή της υπηρεσίας⁽⁵¹⁾.

Η παράγραφος 9 του άρθρου 5 δημιουργεί επιπλέον ερωτηματικά, καθώς σε συμμόρφωση με το πρότυπο ETSI TS 101 456, προβλέπει ότι η ενημέρωση του καταλόγου ανακληθέντων πιστοποιητικών μπορεί να γίνεται μια φορά ανά 24 ώρες τουλάχιστον, το οποίο αποτελεί χρονικό διάστημα που δεν διευκολύνει επαρκώς τη χρήση πιστοποιητικών σε μεγάλη κλίμακα ή σε συναλλαγές με έντονο χρονικό ενδιαφέρον, όπως στην κατάθεση χρηματιστηριακών εντολών και πράξεων, για παράδειγμα. Σχετικά με την παύση Εργασιών Παρόχων Υπηρεσιών Πιστοποίησης του άρθρου 6, η εφαρμογή του εδαφίου (στ) εναπόκειται στη δημιουργία αντίστοιχης υποδομής της EETT ως επιβλέπουσας αρχής, καθώς είναι δυνατό στην πράξη η παύση εργασιών του εκδότη αναγνωρισμένων πιστοποιητικών να μη συνοδεύεται από επιτυχή μεταβίβαση του αρχείου του σε άλλον αντίστοιχο και παρά την απειλή επιβολής κυρώσεων που προβλέπει η Απόφαση. Ελέγχεται βεβαίως το κατά πόσον είναι εφικτή ή σκόπιμη η ανάπτυξη υποδομής δημοσίου κλειδιού από την ίδια την EETT, δεδομένου και του περιορισμένου βαθμού ανταπόδοσης που ενδεχομένως να προκύψει στην ελληνική αγορά.

Καθώς οι τεχνικές προδιαγραφές για την τήρηση ηλεκτρονικών αρχείων σε βάθος χρόνου δεν έχουν ακόμα προσδιοριστεί με σαφήνεια, είναι δύσκολο να διαπιστώσει κανείς πώς μπορεί να εφαρμοστεί στην πράξη η υποχρέωση τήρησης αρχείου Αναγνωρισμένων Πιστοποιητικών για χρονικό διάστημα τριάντα ετών. Η απαίτηση αυτή θα πρέπει ενδεχομένως να συνοδεύεται και από μέτρα προτυποποίησης προκειμένου να διασφαλιστεί η αξιοπιστία και εμπιστοσύνη στα στοιχεία του αρχείου του άρθρου 7, εδάφιο (2).

Το άρθρο 8, εδάφιο (δ) προβλέπει την υποχρέωση του παρόχου να ενημερώνει το δικαιούχο σχετικά με την πολιτική πιστοποίησης και τη δήλωση Πρακτικής Πιστοποίησής του και οποιαδήποτε τυχόν τροποποίηση αυτών. Με σκοπό η ενημέρωση του δικαιούχου από τον πάροχο ενδεχομένως να

μην κριθεί ανεπαρκής στην πράξη και άρα να μπορεί να προσβληθεί για ακυρότητα πρέπει (α) να συνοδεύεται από την αναμφισβήτητη έκδοση της πολιτικής που εφαρμόζεται στο συγκεκριμένο πιστοποιητικό, (β) στο ίδιο το πιστοποιητικό να αναφέρεται ο δικτυακός τόπος, από τον οποίο η πολιτική αυτή μπορεί να ανασυρθεί, (γ) ο δικαιούχος μπορεί να λάβει γνώση αυτής⁽⁵²⁾.

Το άρθρο 10 της Απόφασης αναφέρεται στην τήρηση Μητρώου από την EETT των παρόχων που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα. Καθώς όμως η EETT προς στιγμήν δεν διαθέτει τη δυνατότητα ελέγχου των παρόχων και δεν διαχειρίζεται τη δική της ιεραρχία δημοσίου κλειδιού, το μητρώο αυτό δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε αυτοματοποιημένες διαδικασίες. Επίσης η παρούσα μέθοδος δημοσίευσης του σχετικού μητρώου από την EETT ενέχει στοιχειώδεις κινδύνους ασφαλείας για τους χρήστες του, καθώς είναι αδύνατη η χρήση ασφαλούς πρωτοκόλλου επικοινωνίας. Η παρούσα μέθοδος δημοσίευσης από την EETT πάντως, είτε πρέπει να θεωρηθεί ότι έχει πληροφοριακό και άρα μη δεσμευτικό χαρακτήρα, είτε σε αντίθετη περίπτωση τυχόν ζημία του συμβουλευόμενου τρίτου ενδέχεται να δημιουργήσει ευθύνη της EETT.

Η EETT πάντως βρίσκεται σε διαδικασία κατάρτισης σχεδίου ελέγχου και διαπίστευσης που αφορά τους παρόχους που βρίσκονται εγκατεστημένοι στην Ελλάδα και εξετάζει τη δυνατότητα ανάπτυξης της δικής της υποδομής δημοσίου κλειδιού και ιεραρχίας. Η εθελοντική διαπίστευση των παρόχων προβλέπεται στο άρθρο 4 εδάφιο 5 του ΠΔ. Βεβαίως η απαιτητική διαδικασία πιστοποίησης των ασφαλών διατάξεων ηλεκτρονικών υπογραφών που δεν εξαρτάται μόνο από την EETT είναι πιθανό να

⁽⁵¹⁾ ETSI TS 101 456, για τη διάκριση μεταξύ δικαιούχου (subject) και συνδρομητή (subscriber).

⁽⁵²⁾ Ενώ η συγκεκριμένη έκδοση ενός πιστοποιητικού μπορεί να προσδιορισθεί με τη χρήση ενός Object Identifier (OID), η κάθε έκδοση μιας πολιτικής δεν είναι απαραίτητο να συνοδεύεται από αλλαγή του OID, που αφήνει περιθώριο κατάχρησης από έναν κακόπιστο πάροχο.

ανατεθεί στην αρμοδιότητα αναγνωρισμένων εγκατεστημένων σε άλλα κράτη μέλη⁽⁵³⁾.

Σχετικά με την ανάπτυξη προτύπων πάντως η ελληνική εμπειρία έχει ακόμα λίγα να συνεισφέρει σε ευρωπαϊκό επίπεδο, εκτός από την αυτούσια χρήση των ευρωπαϊκών προτύπων. Η απόφαση της EETT αναφέρεται ρητά στα πρότυπα των ευρωπαϊκών οργανισμών CEN/ISSS και ETSI. Η κριτική ενσωμάτωση αυτών των προτύπων στην ελληνική πραγματικότητα ενδεχομένως να πραγματοποιηθεί με τη θέση σε ισχύ ενός συστήματος διαπίστευσης των παρόχων⁽⁵⁴⁾.

7. Εφαρμογές στον τραπεζικό τομέα

Στον τραπεζικό τομέα συγκεκριμένα δεν παρατηρείται έλλειψη εφαρμογών ηλεκτρονικών υπογραφών, καθώς τόσο το τραπεζικό δίκτυο SWIFT, όσο και το Identrus αποτελούν σημαντικά παραδείγματα στο χώρο και της παροχής υπηρεσιών πιστοποίησης και της διαπίστευσης και της θέσπισης κανόνων διαλειτουργικότητας των παρόχων. Πρέπει να παρατηρηθεί ότι τόσο το SWIFT, όσο και το Identrus προσφέρουν υπηρεσίες που χρησιμοποιούνται αποκλειστικά εντός του τραπεζικού χώρου, χωρίς απαραίτητα να τυγχάνουν αναγνώρισης σε άλλους χώρους εφαρμογής, καθώς και ότι βασίζονται σε συμβατικά πλαίσια και όχι σε κάποιους γενικούς κανόνες (Code of Practice) ή στο νομοθετικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές υπογραφές.

Το δίκτυο SWIFT διαθέτει ένα περιβάλλον που χρησιμοποιείται από κοινού από τα μέλη του και διαθέτει υποδομή για την παροχή έμπιστων υπηρεσιών σε εταιρικούς πελάτες. Αυτή η υποδομή εμπιστοσύνης στοχεύει στο επίπεδο της εφαρμογής που οι τραπεζικοί οργανισμοί χρησιμοποιούν. Η υπηρεσία αυτή υποστηρίζει τόσο την ηλεκτρονική υπογραφή όσο και υπηρεσίες διαπίστευσης της αυθεντικότητας της ταυτότητας. Οι τραπεζικοί οργανισμοί χρησιμοποιούν αυτά τα δεδομένα σε περίπτωση ελέγχου και επίλυσης διαφορών.

Το Identrus έχει θέσει σε εφαρμογή ένα ρυθμιστικό πλαίσιο πολιτικών, το οποίο αποτελεί ένα παγκόσμιο de facto πρότυπο για την παροχή υπηρεσιών ψηφιακής υπογραφής και διαπίστευσης ταυτότητας στον τραπεζικό χώρο⁽⁵⁵⁾. Το Identrus προσφέρει τη νομική και τεχνική υποδομή σε τραπεζικούς οργανισμούς, ώστε να διαχειριστούν αποτελεσματικά κινδύνους που συνδέονται με την ηλεκτρονική υπογραφή και τις ηλεκτρονικές συναλλαγές.

Υπηρεσίες ηλεκτρονικής υπογραφής σε τραπεζικούς οργανισμούς προσφέρει ένας μεγάλος αριθμός παρόχων υπηρεσιών ηλεκτρονικής υπογραφής⁽⁵⁶⁾. Αντίστοιχα ένας μεγάλος αριθμός παρόχων τραπεζικών υπηρεσιών διαθέτει τη δυνατότητα να χρησιμοποιεί και να διαχειρίζεται ηλεκτρονικά πιστοποιητικά για ηλεκτρονική υπογραφή, διασφάλιση της ταυτότητας του χρήστη ή κρυπτογραφία, όπως για παράδειγμα με το πρότυπο EMV⁽⁵⁷⁾.

Εστιάζοντας στο κρίσιμο ζήτημα της διασύνδεσης και διαλειτουργικότητας των υποδομών των παρόχων, εκτός από τις εξελίξεις στον τραπεζικό χώρο πρέπει να αναφερθεί και η πρωτοβουλία του Bridge CA στη Γερμανία. Στόχος του Bridge CA είναι να διασυνδέσει τις υποδομές εμπιστοσύνης μεταξύ των διάφορων υποδομών δημοσίου κλειδιού, αρχίζοντας από τη Γερμανία, ώστε να διευκολυνθούν οι ασφαλείς επικοινωνίες και να δημιουργη-

⁽⁵³⁾ Βλέπε για παράδειγμα το Αυστριακό A-SIT στο www.a-sit.at

⁽⁵⁴⁾ Σχετικά μπορεί να αναφερθεί η δραστηριότητα της Ομάδας Εργασίας 2 (2003) στις ηλεκτρονικές υπογραφές του eBusiness Forum www.ebusinessforum.gr

⁽⁵⁵⁾ Βλέπε και Απόφαση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για έγκριση ενός παγκόσμιου δικτύου (Identrus) για την πιστοποίηση των ηλεκτρονικών υπογραφών και άλλων συναλλαγών ηλεκτρονικού εμπορίου, 2001.

⁽⁵⁶⁾ Οργανισμοί παροχής τραπεζικών υπηρεσιών, όπως η Audkenni (www.audkenni.is), Erste Bank (www.erstebank.at), Telbank (www.telbank.pl), και κυβερνήσεις, όπως του Βελγίου (www.fedict.be), Βουλγαρίας (<http://web.stampit.org/docs.asp>), Ολλανδίας (www.pkioverheid.nl) κ.ά., χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες και υποδομή ενός τρίτου παρόχου (GlobalSign και Ubizen κ.λπ.) για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής υπογραφής.

⁽⁵⁷⁾ Βλέπε για παράδειγμα τις προδιαγραφές EMV στο <http://www.emvco.com>

θεί μια κοινή βάση για ηλεκτρονικές υπογραφές και σχετικές εφαρμογές. Το μοντέλο εφαρμογής του Bridge CA στηρίζεται στην ανάπτυξη υποδομών επαλήθευσης της ισχύος ενός πιστοποιητικού, στις οποίες να έχουν πρόσβαση όλοι οι συμμετέχοντες. Η προσέγγιση αυτή θεωρείται εναλλακτική λύση προς την αμοιβαία πιστοποίηση (cross-certification) ή στην ιεραρχική δομή (hierarchical subordination) των διάφορων υποδομών.

9. Συμπεράσματα

Το ελληνικό δίκαιο εναρμονίζεται με το ευρωπαϊκό σχετικά με την ισχύ και χρήση ηλεκτρονικών υπογραφών, καθώς και την παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης. Μικρές διαφοροποιήσεις που παρουσιάζονται δεν αφορούν τον πυρήνα των διατάξεων που έχουν επιτυχώς μεταφερθεί στο ελληνικό δίκαιο όσο ορισμένες οργανωτικές και λειτουργικές πλευρές του περιβλήματος της κανονιστικής λειτουργίας της EETT.

Το ΠΔ 150/2000 αναμφίβολα επιτυγχάνει το στόχο της εναρμόνισης του ελληνικού δικαίου με το κοινοτικό στον τομέα των ηλεκτρονικών υπογραφών, αφήνει όμως ένα σημαντικό βαθμό επιπλέον εξειδίκευσης του πλαισίου στην EETT. Με την Απόφαση 248/71 της 15ης Μαρτίου 2002, η EETT καλύπτει ορισμένες πτυχές της χρήσης και λειτουργίας ηλεκτρονικών υπογραφών και αφήνει άλλες, όπως για παράδειγμα την εφαρμογή των κανόνων διαπίστευσης παρόχων ηλεκτρονικής υπογραφής, λειτουργίας μιας εθνικής ιεραρχίας δημοσίου κλειδιού και κανόνες για τη διαλειτουργικότητα και χρήση διαφορετικών τύπων πιστοποιητικών στις εφαρμογές. Επίσης πρόκληση αποτελεί η προσαρμογή του ελληνικού δικαίου σε διαδικασίες που επιτρέπουν τη χρήση των ηλεκτρονικών υπογραφών και διαδικασιών.

Παρά τα απτά σημεία προσέγγισης, το ελληνικό νομικό και λειτουργικό πλαίσιο των ηλεκτρονικών υπογραφών υπολείπεται εκείνου χωρών που

έχουν από χρόνια ένα σαφές πλαίσιο λειτουργίας και μια εφαρμοσμένη δημόσια πολιτική στο ζήτημα των ηλεκτρονικών υπογραφών και των προϊόντων και υπηρεσιών σχετικά με αυτές. Η διαδικασία αξιολόγησης που έχει ήδη τεθεί σε εφαρμογή του άρθρου 12 της Οδηγίας είναι πολύ πιθανό να σηματοδοτήσει διαφοροποιήσεις και στο ελληνικό κανονιστικό πλαίσιο.

Η διάδοση της χρήσης ηλεκτρονικών υπογραφών στο δημόσιο τομέα και σε τραπεζικές εφαρμογές, όπως για παράδειγμα μέσω των δημοσίων προγραμμάτων και τη μετάβαση των τραπεζικών προτύπων στο EMV, αναμένεται να ενισχύσει τις πιέσεις που ασκούνται για την περαιτέρω εξειδίκευση του κανονιστικού πλαισίου στη χώρα μας και να οδηγήσει σε ενέργειες που να ενισχύουν τη διαλειτουργικότητα, τα πρότυπα και την προσαρμογή τους στις ανάγκες των ελληνικών φορέων, οργανισμών και επιχειρήσεων. Είναι αναγκαίο όμως πέραν της δεδομένης ανάπτυξης εγχώριων κανόνων δικαίου να αναπτυχθούν και τα πρότυπα, κατά τρόπο που οι εγχώριοι φορείς να συνεισφέρουν στις ευρωπαϊκές και διεθνείς πρωτοβουλίες προτυποποίησης, δεδομένου επίσης και του κανονιστικού ενδιαφέροντος που έχουν αποκτήσει τα πρότυπα. Η δραστηριότητα του EESSI σε ευρωπαϊκό επίπεδο αναμένεται να οδηγήσει σε νέες πρωτοβουλίες προτυποποίησης στον ευρύτερο χώρο της ασφάλειας των πληροφοριών, τις οποίες οι παράγοντες της αγοράς και η επιβλέπουσα αρχή θα έχουν την ευκαιρία να παρακολουθήσουν.





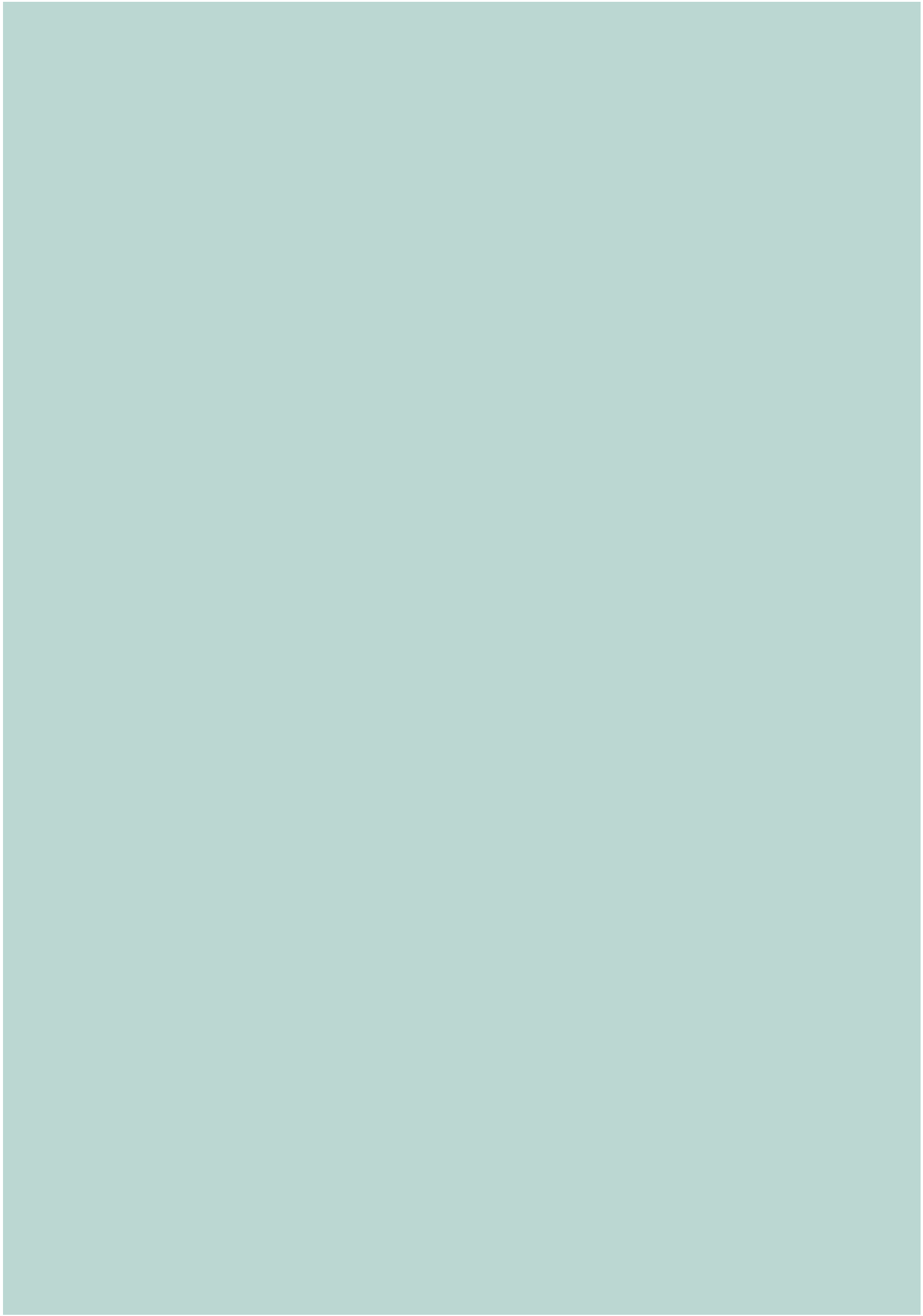
ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ *ΚΑΙ* ΔΙΚΑΙΟ ΚΕΦΑΛΑΙΑΓΟΡΑΣ

ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΙΚΕΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ:
ΧΡΙΣΤΙΝΑ ΛΙΒΑΔΑ
ΒΑΣΙΛΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΙΔΗΣ
ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΤΑΣΑΚΟΣ



ΕΝΩΣΗ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ - Αθήνα 2003



Α - ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΕΠΟΠΤΕΙΑ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

ΔΙΕΘΝΕΣ ΕΠΙΠΕΔΟ

ΝΕΟ ΣΥΜΦΩΝΟ ΚΕΦΑΛΑΙΑΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ

Η Επιτροπή της Βασιλείας έδωσε στη δημοσιότητα τα σχόλια που υπέβαλαν διάφοροι φορείς στα πλαίσια του τρίτου κειμένου διαβούλευσης για το Νέο Σύμφωνο Κεφαλαιακής Επάρκειας.

Στις 18 Αυγούστου και σε συνέχεια του έργου που είχε αναλάβει ειδική ομάδα εργασίας (Accord Implementation Group), η Επιτροπή της Βασιλείας δημοσίευσε έκθεση αναφορικά με τις Θεμελιώδεις Αρχές για την κατανομή αρμοδιοτήτων και τη συνεργασία των ενεχόμενων εποπτικών αρχών κατά τη διασυνοριακή εφαρμογή του Νέου Συμφώνου Κεφαλαιακής Επάρκειας (High Level Principles for the cross-border implementation of the New Accord).

ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟ ΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΤΗΣ ΒΑΣΙΛΕΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ ΕΠΙΤΟΚΙΩΝ

Το Σεπτέμβριο 2003 η Επιτροπή της Βασιλείας έδωσε στη δημοσιότητα, για διαβούλευση με τους αρμόδιους φορείς, έκθεση αναφορικά με τη διαχείριση του κινδύνου εισοδήματος επιτοκίων, στον οποίο εκτίθενται οι τράπεζες κατά την άσκηση των δραστηριοτήτων τους (*Principles for the management of interest rate risk*)⁽¹⁾. Η εν λόγω έκθεση αποτελεί αναθεωρημένη έκδοση του συνοδευτικού εγγράφου του δεύτερου συμβουλευτικού κειμένου της Επιτροπής της Βασιλείας για το νέο Σύμφωνο για την Κεφαλαιακή Επάρκεια⁽²⁾.

Στο κείμενο διαβούλευσης οι βασικές αρχές κατανέμονται σε δύο ενότητες: (α) αρχές για τη διαχείριση του κινδύνου εισοδήματος επιτοκίων από τις τράπεζες (Αρχές 1-13) και (β) αρμοδιότητες της εποπτικής αρχής (Αρχές 14-15).

Στην πρώτη ενότητα αναπτύσσονται βασικές αρχές στις ακόλουθες θεματικές:

- Ο ρόλος του διοικητικού συμβουλίου και του συμβουλίου διευθυντών (Αρχές 1-3)
- Καθιέρωση αποτελεσματικών πολιτικών και διαδικασιών διαχείρισης του κινδύνου εισοδήματος επιτοκίων (Αρχές 4-5)
- Διαμόρφωση μηχανισμών μέτρησης και παρακολούθησης του κινδύνου εισοδήματος επιτοκίων (Αρχές 6-9)
- Διενέργεια ανεξάρτητων ελέγχων της πολιτικής διαχείρισης του κινδύνου (Αρχή 10)

⁽¹⁾ Η έκθεση είναι διαθέσιμη στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.bis.org/publ/bcb102.htm>

⁽²⁾ Έχει προηγηθεί η έκδοση των εκθέσεων: Basel Committee (1997): Principles for the management of interest rate risk, Publications No. 29, September και Basel Committee (1993): Measurement of Banks' Exposure to Interest Rate Risk, Publications No. 11, April.

- Παροχή πληροφοριών στην αρμόδια εποπτική αρχή αναφορικά με την έκθεση στον κίνδυνο εισοδήματος επιτοκίων (Αρχή 11)
- Υποχρέωση διακράτησης ιδίων κεφαλαίων για κάλυψη των τραπεζών έναντι του κινδύνου εισοδήματος επιτοκίων (Αρχή 12)
- Υποχρέωση δημοσιοποίησης στοιχείων επί της έκθεσης στον κίνδυνο (Αρχή 13).

Η δεύτερη ενότητα αφορά στις αρμοδιότητες της εποπτικής αρχής αναφορικά με την έκθεση των τραπεζών στον κίνδυνο εισοδήματος επιτοκίων από στοιχεία του επενδυτικού χαρτοφυλακίου (Αρχές 14-15). Ο κίνδυνος εισοδήματος επιτοκίου που απορρέει αποκλειστικά από τα στοιχεία του επενδυτικού χαρτοφυλακίου αποτελεί ένα από τα ειδικά θέματα στα οποία θα πρέπει να εστιάζουν οι εποπτικές αρχές κατά την παρακολούθηση της κεφαλαιακής επάρκειας των τραπεζών σύμφωνα με το 2ο πυλώνα του νέου Συμφώνου της Βασιλείας για την Κεφαλαιακή Επάρκεια⁽³⁾.

Η προθεσμία υποβολής σχολίων από τους ενδιαφερομένους είναι η 31η Οκτωβρίου και εκ των υστέρων θα δημοσιευτεί η τελική έκδοση του κειμένου βασικών αρχών.

ΕΚΘΕΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΤΗΣ ΒΑΣΙΛΕΙΑΣ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Η Επιτροπή της Βασιλείας εξέδωσε στις 17 Ιουλίου 2003 δύο εκθέσεις που τιτλοφορούνται “Διαχείριση κινδύνων ηλεκτρονικής τραπεζικής” και “Διαχείριση κινδύνων και εποπτεία της διασυννοριακής ηλεκτρονικής τραπεζικής”⁽⁴⁾. Οι εκθέσεις διαμορφώθηκαν από την ομάδα εργασίας για την ηλεκτρονική τραπεζική και αρχικά είχαν δοθεί στη δημοσιότητα για διαβούλευση τον Οκτώβριο του 2002.

Στο πρώτο κείμενο αναπτύσσονται θεμελιώδεις αρχές για την αποτελεσματική διαχείριση των ιδιαίτερων – μη χρηματοπιστωτικής φύσης – κινδύνων, στους οποίους εκτίθενται τα πιστωτικά ιδρύματα κατά την άσκηση δραστηριοτήτων ηλεκτρονικής τραπεζικής. Οι αρχές αυτές συμπληρώνονται από το δεύτερο κείμενο, στο οποίο εξετάζονται αφενός οι κίνδυνοι ηλεκτρονικής τραπεζικής που προσιδιάζουν στη διασυννοριακή παροχή υπηρεσιών και αφετέρου καταγράφονται βασικές αρχές σχετικά με την κατανομή αρμοδιοτήτων και τη συνεργασία μεταξύ των αρμόδιων εποπτικών αρχών.

Επισημαίνεται ότι τα εν λόγω κείμενα συγκαταλέγονται μεταξύ των εκθέσεων που οφείλουν να λαμβάνουν υπόψη οι εποπτικές αρχές κατά τη διαδικασία εποπτικού ελέγχου σύμφωνα με το δεύτερο πυλώνα του Νέου Συμφώνου για την Κεφαλαιακή Επάρκεια της Επιτροπής της Βασιλείας.

⁽³⁾ Βλ. σχετικά παρ. 720-723 στο Basel Committee (2003): The Third Consultative Paper of the New Basel Capital Accord, April. Επισημαίνεται ότι η Επιτροπή της Βασιλείας, λαμβάνοντας υπόψη την ετερογένεια των υφιστάμενων μεθόδων διαχείρισης του κινδύνου εισοδήματος επιτοκίων, δεν έχρινε σκόπιμη την επιβολή κεφαλαιακών απαιτήσεων στα πλαίσια του 1ου πυλώνα.

⁽⁴⁾ Basel Committee (2003): Risk management Principles for Electronic Banking και Basel Committee (2003): Management and Supervision of cross border electronic banking activities. Τα ζητήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής έχουν απασχολήσει την Επιτροπή της Βασιλείας και κατά το παρελθόν βλέπε σχετικά Basel Committee (1998): Risk management for Electronic Banking and Electronic Money Activities, Basel Committee (2000): Electronic Banking group Initiatives and White papers. Όλα τα κείμενα είναι διαθέσιμα στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.bis.org

ΚΟΙΝΟΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

ΤΡΙΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟ ΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΕΦΑΛΑΙΑΚΗ ΕΠΑΡΚΕΙΑ ΤΩΝ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΕΠΕΥ

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έδωσε στη δημοσιότητα το τρίτο συμβουλευτικό κείμενο για την αναθεώρηση των κανόνων κεφαλαιακής επάρκειας των πιστωτικών ιδρυμάτων και των ΕΠΕΥ, καθώς και την ανάλυση των αποτελεσμάτων της τρίτης διευρευνητικής άσκησης (QIS 3) για τα πιστωτικά ιδρύματα που λειτουργούν εντός της Κοινότητας.

Το εν λόγω κείμενο αποτελεί το τέταρτο κατά σειρά έγγραφο διαβούλευσης στα πλαίσια του εκτεταμένου διαλόγου που ξεκίνησε το 1999, με σκοπό την αναμόρφωση του κανονιστικού πλαισίου της κεφαλαιακής επάρκειας⁽⁵⁾. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή προτίθεται να υποβάλει σχετική πρόταση Οδηγίας εντός του 2004 με έναρξη εφαρμογής της στα τέλη του 2006.

ΝΕΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΓΙΑ ΤΑ ΑΠΟΔΕΚΤΑ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Σύμφωνα με το καταστατικό της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας το σύνολο των πιστωτικών πράξεων του Ευρωσυστήματος (πράξεις νομισματικής πολιτικής και παροχής ενδοημερησίας ρευστότητας) πρέπει να καλύπτεται από επαρκή ασφάλεια⁽⁶⁾. Προκειμένου να προστατευθεί από ενδεχόμενη αδυναμία εκπλήρωσης των υποχρεώσεων των αντισυμβαλλομένων του, το Ευρωσύστημα εφαρμόζει συγκεκριμένα μέτρα ελέγχου κινδύνων επί των περιουσιακών στοιχείων που χρησιμοποιούνται ως ασφάλεια.

Στα πλαίσια της τακτικής αξιολόγησης του εν λόγω πλαισίου το Διοικητικό Συμβούλιο της ΕΚΤ ενέκρινε τις εξής μεταβολές:

- Τα περιουσιακά στοιχεία της πρώτης βαθμίδας θα κατατάσσονται σε τέσσερις κατηγορίες κατά φθίνοντα βαθμό ρευστότητας. Σε κάθε κατηγορία θα αντιστοιχεί συγκεκριμένη κλίμακα περικοπών αποτίμησης⁽⁷⁾.
- Οι κατηγορίες των περικοπών αποτίμησης σύμφωνα με την εναπομένουσα διάρκεια θα αυξηθούν και θα διαμορφώνονται κατά τρόπο, ώστε τα υφιστάμενα υπόλοιπα να κατανέμονται ομοιόμορφα μεταξύ των κατηγοριών αυτών.
- Κατάργηση της εφαρμογής αρχικών περιθωρίων στις αντιστρεπτές πράξεις⁽⁸⁾.
- Μείωση από 1,0% σε 0,5% του ορίου πέραν του οποίου ενεργοποιείται ο μηχανισμός κάλυψης διαφορών αποτίμησης⁽⁹⁾.

Οι μεταβολές αυτές θα τεθούν σε ισχύ μόλις οι εθνικές κεντρικές τράπεζες θεσπίσουν κατάλληλα μέτρα εφαρμογής, το οποίο προβλέπεται να γίνει το πρώτο τρίμηνο του 2004.

⁽⁵⁾ *A review of regulatory capital requirements for EU credit institutions and investment firms – consultation document (November 1999); Commission Services' second consultation document on review of regulatory capital for credit institutions and investment firms (February 2001); Cover document and Working document of the Commission Services on capital requirements for credit institutions and investment firms (November 2002).*

⁽⁶⁾ Καταστατικό ΕΚΤ άρθρο 18, παρ. 1.

⁽⁷⁾ Ως περικοπή αποτίμησης (valuation haircuts) νοείται το μέτρο ελέγχου κινδύνων, σύμφωνα με το οποίο η κεντρική τράπεζα υπολογίζει την αξία των περιουσιακών στοιχείων με βάση την αντίστοιχη τρέχουσα τιμή της αγοράς μείον ένα ορισμένο ποσοστό (περικοπή) – βλέπε σχετικά: Κατευθυντήρια γραμμή ΕΚΤ 2002/2 κεφάλαιο 6, παρ. 4.

⁽⁸⁾ Το μέτρο ελέγχου κινδύνων με τη μορφή του αρχικού περιθωρίου (initial margin) εφαρμόζεται στις αντιστρεπτές πράξεις και συνεπάγεται ότι η ασφάλεια που απαιτείται για μια συναλλαγή πρέπει να ισούται με την παρεχόμενη προς τον αντισυμβαλλόμενο πίστωση πλέον την αξία του αρχικού περιθωρίου – βλέπε σχετικά: Κατευθυντήρια γραμμή ΕΚΤ 2002/2 κεφάλαιο 6, παρ. 4, υποπαρ. 1.

⁽⁹⁾ Ο μηχανισμός κάλυψης διαφορών αποτίμησης αφορά στη διαδικασία που συνδέεται με την εφαρμογή των περιθωρίων διαφορών αποτίμησης, σύμφωνα με την οποία, αν η αξία, όπως υπολογίζεται σε τακτά χρονικά διαστήματα, του περιουσιακού στοιχείου μειωθεί κάτω από ένα ορισμένο επίπεδο, οι κεντρικές τράπεζες μπορούν να ζητήσουν από τους αντισυμβαλλομένους να παράσχουν πρόσθετα περιουσιακά στοιχεία (ή μετρητά). Για να περιοριστεί η συχνότητα των καταβολών συμπληρωματικού περιθωρίου οι εθνικές κεντρικές τράπεζες εφαρμόζουν ένα κατώφλι ενεργοποίησης.

Β - ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΕΠΟΠΤΕΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑΓΟΡΩΝ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΑΓΟΡΩΝ

ΚΟΙΝΟΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

ΠΑΡΟΧΗ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Οι εξελίξεις που δρομολογήθηκαν κατά τη διάρκεια της ελληνικής προεδρίας της ΕΕ στην κατεύθυνση της σύνοψης κατά το δυνατόν ολοκλήρωσης της διαδικασίας υιοθέτησης της πρότασης Οδηγίας για τις επενδυτικές υπηρεσίες και τις ρυθμιζόμενες αγορές⁽¹⁰⁾, έλαβαν συγκεκριμένη μορφή από τις αρχές ήδη της ιταλικής προεδρίας. Ειδικότερα, στις 25 Σεπτεμβρίου 2003 το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο ενέκρινε σε πρώτη ανάγνωση την πρόταση Οδηγίας, ενώ στις αρχές Οκτωβρίου 2003 επιτεύχθηκε πολιτική συμφωνία σε επίπεδο Συμβουλίου EcoFin. Από τη στιγμή που θα ολοκληρωθεί η διαμόρφωση κοινής θέσης του Συμβουλίου στη βάση της πολιτικής συμφωνίας του Οκτωβρίου, η πρόταση Οδηγίας θα επιστρέψει στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο για δεύτερη ανάγνωση⁽¹¹⁾.

Επί του περιεχομένου και ειδικά ως προς ορισμένα κρίσιμα ζητήματα που επιδιώκει να ρυθμίσει η πρόταση Οδηγίας και τα οποία προκάλεσαν έντονες αντιδράσεις και ασυμφωνίες μεταξύ των κρατών μελών, το Συμβούλιο έλαβε συγκεκριμένες πολιτικές θέσεις. Σε ό,τι αφορά στο θέμα της εσωτερικοποίησης των εντολών, το Συμβούλιο συμφώνησε ότι θα πρέπει να επιτρέπεται σε όλα τα κράτη μέλη, εφόσον τηρούνται ορισμένες υποχρεώσεις ενημέρωσης του επενδυτή πριν και μετά τη συναλλαγή, με γνώμονα τη διασφάλιση της διαφάνειας των συναλλαγών και την προστασία ιδίως των μη επαγγελματιών επενδυτών. Περαιτέρω, αναφορικά με τις υφιστάμενες ρυθμίσεις της πρότασης Οδηγίας για τη βέλτιστη εκτέλεση των εντολών, το Συμβούλιο αποφάσισε – διακρίνοντας κατά περίπτωση – την πλήρη εφαρμογή τους στην περίπτωση που η εταιρεία παρέχει επιπρόσθετα επενδυτικές συμβουλές, τη μη εφαρμογή τους εφόσον η παρεχόμενη επενδυτική υπηρεσία συνίσταται στην εκτέλεση εντολών και μόνο (execution only) και τη μερική εφαρμογή τους στις ενδιάμεσες περιπτώσεις. Η πολιτική συμφωνία του Συμβουλίου αποτυπώνει επίσης συμβιβαστική πρόταση για την έκταση εφαρμογής των κανόνων του κράτους μέλους καταγωγής και αντίστοιχα του κράτους μέλους υποδοχής.

ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ (MARKET ABUSE)

Στις 9 Ιουλίου του τρέχοντος έτους η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δημοσίευσε δύο σχέδια προτάσεων Οδηγιών και ένα σχέδιο πρότασης Κανονισμού, με τα οποία ρυθμίζονται τα εκτελεστικού χαρακτήρα μέτρα που θα πρέπει να ληφθούν σύμφωνα με την Οδηγία πλαίσιο 2003/6/ΕΚ για τις καταχρηστικές πρακτικές στην αγορά στο επίπεδο 2 της διαδικασίας Lamfalussy.

⁽¹⁰⁾ Πρόταση Οδηγίας για τις επενδυτικές υπηρεσίες και τις ρυθμιζόμενες αγορές και για την τροποποίηση των Οδηγιών 85/611/ΕΟΚ και 93/6/ΕΟΚ του Συμβουλίου και 2000/12/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, COM (2002) 625, τελικό, 19.11.2002.

⁽¹¹⁾ Η δεύτερη ανάγνωση αναμένεται να ξεκινήσει το Δεκέμβριο 2003.

Στη συνέχεια η Ευρωπαϊκή Επιτροπή Κινητών Αξιών⁽¹²⁾ οριστικοποίησε το περιεχόμενο των προτάσεών της σε σχέση με τα εν λόγω τρία κείμενα εργασίας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, τα οποία συνίστανται συγκεκριμένα σε πρόταση Οδηγίας για την εφαρμογή της Οδηγίας 2003/6/EK όσον αφορά στον ορισμό και τη δημοσιοποίηση των εμπιστευτικών πληροφοριών και τον ορισμό των πράξεων χειραγώγησης της αγοράς⁽¹³⁾, πρόταση Οδηγίας όσον αφορά στη θεμιτή παρουσίαση των επενδυτικών συστάσεων και τη γνωστοποίηση των συγκρούσεων συμφερόντων⁽¹⁴⁾ και πρόταση Κανονισμού σχετικά με τις απαλλαγές που προβλέπονται στην Οδηγία 2003/6/EK για τα προγράμματα επαναγοράς και για τις πράξεις σταθεροποίησης χρηματοπιστωτικών μέσων⁽¹⁵⁾.

Αξιίζει να σημειωθεί ότι η Ευρωπαϊκή Επιτροπή Κινητών Αξιών δεν φαίνεται να έλαβε υπόψη τη βασική, κατά την πρώτη ανάγνωση, παρατήρηση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου για την ανάγκη να υποβληθούν από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή Κανονισμοί και όχι Οδηγίες για την εφαρμογή των εκτελεστικού χαρακτήρα μέτρων της Οδηγίας 2003/6/EK⁽¹⁶⁾.

ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΔΕΛΤΙΟ

Κατά τη διάρκεια του τρίτου τριμήνου του τρέχοντος έτους σημειώθηκαν ιδιαίτερα κρίσιμες εξελίξεις όσον αφορά στην υιοθέτηση της Οδηγίας για το ενημερωτικό δελτίο.

Μετά την υποβολή της τροποποιημένης πρότασης Οδηγίας από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή⁽¹⁷⁾ τον Αύγουστο του 2002 και την πολιτική συμφωνία του Συμβουλίου επί του νέου κειμένου, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο ενέκρινε μόλις στις 2 Ιουλίου του τρέχοντος έτους το περιεχόμενο της πρότασης Οδηγίας για το Ενημερωτικό Δελτίο.

Στο πλαίσιο της διαδικασίας της συναπόφασης η πρόταση Οδηγίας μετά και τις παρατηρήσεις του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου επέστρεψε στο Συμβούλιο, το οποίο υιοθέτησε τελικά το νέο κείμενο στις 15 Ιουλίου 2003. Παράλληλα με τις εξελίξεις αυτές που αφορούν το επίπεδο 1 της διαδικασίας Lamfalussy, κατά τη διάρκεια του τρίτου τριμήνου υπήρξαν εξελίξεις σε σχέση και με τα εκτελεστικού χαρακτήρα μέτρα, τα οποία θα πρέπει να ληφθούν στο επίπεδο 2 της ίδιας διαδικασίας, όπως προβλέπει το κείμενο της πρότασης Οδηγίας.

Η Επιτροπή Ευρωπαϊκών Εποπτικών Αρχών Κεφαλαιαγορών (CESR), μετά από σχετικές εντολές που έλαβε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή το Μάρτιο 2002 και τον Ιανουάριο 2003 για τα εκτελεστικού χαρακτήρα μέτρα που θα πρέπει να ληφθούν στα πλαίσια των όσων ορίζει η πρόταση Οδηγίας για το ενημερωτικό δελτίο, δημοσίευσε στις 31 Ιουλίου και 30 Σεπτεμβρίου του τρέχοντος έτους τα αντίστοιχα κείμενα εργασίας, τα οποία τέθηκαν σε διαβούλευση με τους φορείς της αγοράς.

Τέλος την 1η Οκτωβρίου 2003, κατόπιν σχετικής εντολής της Γενικής Διεύθυνσης Εσωτερικής Αγοράς της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, μετά και από την οριστική υιοθέτηση της Οδηγίας από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο, καλείται η CESR να επιβεβαιώσει εάν οι σχετικές γνωμοδοτήσεις της ισχύουν ή εάν θα χρειαστούν περαιτέρω συμπληρώσεις, οι οποίες ωστόσο θα πρέπει να ολοκληρωθούν εντός των χρονικών ορίων που προβλέπει η εντολή που είχε δοθεί στην CESR από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή στις 31 Ιανουαρίου 2003, δηλαδή μέχρι τα τέλη Οκτωβρίου 2003.

⁽¹²⁾ Πρόκειται για την European Securities Committee (ESC).

⁽¹³⁾ Άρθρο 1 και 6 παρ. 1 και 2 Οδηγίας 2003/6/EK.

⁽¹⁴⁾ Άρθρο 6 παρ. 5 Οδηγίας 2003/6/EK.

⁽¹⁵⁾ Άρθρο 8 Οδηγίας 2003/6/EK.

⁽¹⁶⁾ Για μια λεπτομερέστερη ανάλυση του προβληματισμού της αρμόδιας επιτροπής του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου βλέπε, ΔΕΛΤΙΟΝ ΕΕΤ, αριθ. 33, Απρίλιος-Ιούνιος 2003, σελ. 73.

⁽¹⁷⁾ COM (2002) 460 τελικό, 09.08.2002.

ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ

Τον Αύγουστο του 2003, το Ευρωπαϊκό Σύστημα Κεντρικών Τραπεζών (ΕΣΚΤ) με τη σύμπραξη της Επιτροπής Ευρωπαϊκών Εποπτικών Αρχών Κεφαλαιαγορών (CESR) έδωσαν στη δημοσιότητα δύο κείμενα διαβούλευσης αναφορικά με την εκκαθάριση και το διακανονισμό συναλλαγών σε κινητές αξίες⁽¹⁸⁾.

Σκοπός της διαβούλευσης είναι η προσαρμογή στο κοινοτικό θεσμικό και επιχειρηματικό πλαίσιο των Συστάσεων για τα Συστήματα Διακανονισμού Τίτλων, που είχε εκπονήσει η δραστηριοποιούμενη στους κόλπους της Τράπεζας Διεθνών Διακανονισμών Επιτροπή Συστημάτων Πληρωμών και Διακανονισμού (CPSS) σε συνεργασία με τη Διεθνή Οργάνωση Ρυθμιστικών Αρχών Κεφαλαιαγορών (IOSCO)⁽¹⁹⁾. Βασικούς στόχους αποτελούν:

- Η εμπέδωση της εύρυθμης λειτουργίας και η αύξηση της αποτελεσματικότητας των συστημάτων εκκαθάρισης και διακανονισμού.
- Η μείωση της πιθανότητας εκδήλωσης συστημικού κινδύνου.
- Η διαμόρφωση συνθηκών ανταγωνισμού.
- Η εδραίωση της εμπιστοσύνης της αγοράς και η ενίσχυση της προστασίας του επενδυτικού κοινού.
- Η ενίσχυση της διαδικασίας για την ενοποίηση των ευρωπαϊκών κεφαλαιαγορών.

Το πρώτο κείμενο διαβούλευσης αποτελείται από 19 συστάσεις πρότυπα που αποβλέπουν στη διασφάλιση της αποτελεσματικής και ορθής λειτουργίας των συστημάτων εκκαθάρισης και διακανονισμού συναλλαγών σε τίτλους. Στο δεύτερο κείμενο εξετάζεται το προσωπικό πεδίο εφαρμογής των συστάσεων (προσδιορίζεται η εφαρμογή επιμέρους συστάσεων στους ενεχόμενους φορείς: κεντρικά αποθετήρια τίτλων, κεντρικοί αντισυμβαλλόμενοι, θεματοφύλακες, συμμετέχοντες στην αγορά, εποπτικές αρχές)⁽²⁰⁾.

⁽¹⁸⁾ Τον Οκτώβριο 2001 το Διοικητικό Συμβούλιο της ΕΚΤ και η Επιτροπή Ευρωπαϊκών Εποπτικών Αρχών Κεφαλαιαγορών αποφάσισαν να συστήσουν από κοινού μια ομάδα εργασίας για τα συστήματα εκκαθάρισης και διακανονισμού πράξεων σε κινητές αξίες. Το Μάρτιο του 2002 ξεκίνησε η πρώτη φάση διαβούλευσης με τους ενδιαφερόμενους φορείς. Η παρούσα διαδικασία διαβούλευσης αποτελεί συνέχεια της αναληφθείσας δράσης.

⁽¹⁹⁾ Βλ. σχετικά IOSCO-CPSS (2001): Recommendation for Securities Settlement Systems, Νοέμβριος. Επισημαίνεται ότι το Ευρωπαϊκό Σύστημα Κεντρικών Τραπεζών έχει ήδη διαμορφώσει συγκεκριμένα πρότυπα για τη χρήση των ευρωπαϊκών συστημάτων διακανονισμού σε κινητές αξίες στις πιστοδοτικές πράξεις του Ευρωσυστήματος (πράξεις νομισματικής πολιτικής και παροχής ενδοημερησίας πίστωσης). Βλ. European Central Bank (1998): Standards for the use of EU securities settlement systems in ESCB credit operations.

⁽²⁰⁾ Η προθεσμία για την υποβολή σχολίων στα δύο κείμενα διαβούλευσης λήγει στις 31 Οκτωβρίου 2003.

Γ - ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ – ΤΥΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ – ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

ΚΟΙΝΟΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

ΕΝΑΡΜΟΝΙΣΗ ΚΑΙ ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΩΝ ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΑΜΕΣΩΝ ΧΡΕΩΣΕΩΝ ΣΤΑ 15 ΚΡΑΤΗ ΜΕΛΗ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ

Μετά από την προκήρυξη διαγωνισμού της Γενικής Διεύθυνσης Εσωτερικής Αγοράς της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, διεθνής οίκος νομικών συμβούλων ανέλαβε την εκπόνηση μελέτης με θέμα την εναρμόνιση του θεσμικού πλαισίου για τις διασυνοριακές πληρωμές με άμεση χρέωση μεταξύ των 15 κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Βασικός στόχος της μελέτης, η οποία δημοσιεύτηκε από τις αρμόδιες υπηρεσίες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής τον Αύγουστο του τρέχοντος έτους ήταν η περιγραφή, ανάλυση και σύγκριση των υφιστάμενων εθνικών σχημάτων άμεσης χρέωσης μεταξύ των κρατών μελών της ΕΕ, με σκοπό την ανάδειξη των βασικών εμποδίων που δυσχεραίνουν τη χρήση αυτών των σχημάτων διασυνοριακά. Ταυτόχρονα και σε ένα δεύτερο στάδιο τα αποτελέσματα της μελέτης θα έπρεπε να παρέχουν ένα χρήσιμο οδηγό για την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, ο οποίος θα αναδείκνυε προτάσεις και λύσεις, προκειμένου να αναπτυχθούν οι διασυνοριακές άμεσες χρεώσεις ως τρόπος πληρωμής για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις που είναι εγκατεστημένοι στο εσωτερικό της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η μελέτη χωρίζεται για πρακτικούς και μεθοδολογικούς λόγους σε τρία μέρη:

- στο πρώτο μέρος αναλύεται και περιγράφεται το υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο των συστημάτων άμεσης χρέωσης στα 15 κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης,
- στο δεύτερο μέρος επιχειρείται η σύγκριση των διαφορετικών θεσμικών πλαισίων και αναλύονται τα νομικά εμπόδια για την ανάπτυξη συστημάτων άμεσης χρέωσης διασυνοριακά, και
- στο τρίτο μέρος προτείνεται ένα αποτελεσματικό και φιλικό προς τον χρήστη νομικό πλαίσιο για διασυνοριακές απευθείας χρεώσεις.

Η εταιρεία συμβούλων καταλήγει στο συμπέρασμα πως μόνο η δημιουργία ενός πανευρωπαϊκού και εξ ολοκλήρου νέου μοντέλου απευθείας χρεώσεων θα μπορούσε να καλύψει αξιόπιστα το σύνολο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Σε ένα πανευρωπαϊκό σχήμα αυτού του τύπου τα νομοθετικά μέτρα που θα πρέπει να ληφθούν θα αφορούν κυρίως το επίπεδο διαφάνειας και προστασίας των εμπλεκόμενων χρηστών, το στόχο της αυτοματοποιημένης διαδικασίας εκτέλεσης των εντολών (Straight Through Processing) και την αντιμετώπιση πιθανών συγκρούσεων νομοθετικού χαρακτήρα με άλλες υφιστάμενες εθνικές νομοθεσίες.

Επιπρόσθετα σε όλα τα προηγούμενα ο χρηματοπιστωτικός τομέας σε πανευρωπαϊκό επίπεδο θα πρέπει να λάβει σοβαρά υπόψη το περιεχόμενο της παρούσας μελέτης για δύο βασικούς λόγους:

- i. Πρώτον γιατί αποτελεί ένα από τα πιο ολοκληρωμένα κείμενα περιγραφής του υφιστάμενου θεσμικού πλαισίου όλων των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης για ένα από τα πλέον διευρυμένα στη χρήση τους μέσα πληρωμών από καταναλωτές και επιχειρήσεις, και
- ii. δεύτερον γιατί με τις προτάσεις της η μελέτη σκιαγραφεί τις προθέσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την ανάληψη νομοθετικής δράσης, με σκοπό τη διαμόρφωση ενός πανευρωπαϊκού συστήματος άμεσων χρεώσεων στα πλαίσια επίτευξης του στόχου για την εγκαθίδρυση της ενιαίας αγοράς πληρωμών στην Ευρωπαϊκή Ένωση (Single Euro Payment Area / SEPA).

ΕΝΙΑΙΑ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ ΕΓΧΩΡΙΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΜΕΧΡΙ ΤΟΥ ΠΟΣΟΥ ΤΩΝ 12.500 ΕΥΡΩ

Από την 1η Ιουλίου 2003 τέθηκε σε εφαρμογή το άρθρο 3 παράγραφος 2 του Κανονισμού (ΕΚ) 2560/2001, σύμφωνα με το οποίο *“τα έξοδα τα οποία επιβάλλει ίδρυμα για τις διασυνοριακές μεταφορές πίστωσης σε ευρώ μέχρι μέγιστου ποσού 12.500 ευρώ είναι ίδια με τα έξοδα που επιβάλλει το ίδιο ίδρυμα για τις πληρωμές σε ευρώ με μεταφορά πίστωσης του ίδιου ποσού στο εσωτερικό του κράτους μέλους στο οποίο είναι εγκατεστημένο το ίδρυμα αυτό”*.

Η Ευρωπαϊκή Τραπεζική Ομοσπονδία δημοσίευσε σχετικά δελτίο τύπου, στο οποίο παρουσιάζονται οι προσπάθειες και τα συγκεκριμένα μέτρα που έχουν λάβει οι ευρωπαϊκές τράπεζες, προκειμένου να αντεπεξέλθουν στην υποχρέωση της ενιαίας τιμολόγησης εγχώριων και διασυνοριακών μεταφορών πιστώσεων σε ευρώ. Ειδικότερα αναφέρονται:

- τα τεχνικά πρότυπα τα οποία έχουν υιοθετηθεί για την επίτευξη της αυτοματοποιημένης διαδικασίας ολοκλήρωσης μιας πληρωμής, δηλαδή ο Διεθνής Τραπεζικός Λογαριασμός (IBAN) και ο Κωδικός Αναγνώρισης του Πιστωτικού Ιδρύματος (BIC),
- η επιτυχής προσπάθεια υιοθέτησης και εφαρμογής μέτρων, τα οποία διευκόλυναν την προσαρμογή των πιστωτικών ιδρυμάτων που είναι εγκατεστημένα στην ΕΕ και ειδικότερα η Σύμβαση Credeuro, η οποία υιοθετήθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Πληρωμών και θέτει ορισμένα πρότυπα για την εκτέλεση αυτοματοποιημένων, φθηνών και ασφαλών διασυνοριακών μεταφορών πιστώσεων μικρής αξίας σε ευρώ,
- η έγκριση από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Πληρωμών της Διατραπεζικής Σύμβασης Πληρωμών (Interbank Convention on Payments - ICP), με την οποία καθιερώνεται μια απλοποιημένη και κοστολογικά αποτελεσματική διαδικασία επιβολής διατραπεζικών προμηθειών κατά τη διενέργεια διασυνοριακών μεταφορών πιστώσεων σε ευρώ.

Δ - ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

ΚΟΙΝΟΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

ΠΡΟΤΑΣΗ ΟΔΗΓΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΣΕ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

Οπως είναι γνωστό, το Σεπτέμβριο 2002 υποβλήθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή πρόταση Οδηγίας για την εναρμόνιση των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων που διέπουν τις πιστώσεις που χορηγούνται στους καταναλωτές⁽²¹⁾. Το περιεχόμενο αρκετών από τις προτεινόμενες ρυθμίσεις της Οδηγίας, στόχος της οποίας είναι η εκ βάθρων αναθεώρηση της Οδηγίας 87/102/ΕΟΚ για την καταναλωτική πίστη, έχει προκαλέσει ευρύτερα έντονο προβληματισμό ως προς την αποτελεσματικότητα και επιτυχή επίλυση των θεμάτων

⁽²¹⁾ COM (2002) 443 τελικό, 11.09.2002.

που επιδιώκει να αντιμετωπίσει. Τούτο επιβεβαιώνεται άλλωστε από τις εξελίξεις που έχουν μέχρι στιγμής επέλθει κατά την επεξεργασία της σε επίπεδο Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου.

Ειδικότερα η αρμόδια για το θέμα νομική επιτροπή του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου ψήφισε στις 11 Σεπτεμβρίου 2003 κατά της πρότασης Οδηγίας και υπέρ ενός σχεδίου Απόφασης, με την οποία το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο θα προτείνει την υποβολή αναθεωρημένης πρότασης Οδηγίας από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Παρά το γεγονός ότι οι απόψεις της εν λόγω επιτροπής δεν φαίνεται να συμπίπτουν με τη θέση και των υπόλοιπων – επίσης αρμόδιων για το θέμα – επιτροπών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και ανεξάρτητα από την τελική έκβαση του θέματος, είναι σαφές ότι η πρόταση Οδηγίας έχει προκαλέσει έντονο σκεπτικισμό σε πολλά από τα μέλη του Κοινοβουλίου και αυτό δεν μπορεί παρά να επηρεάσει τη διαδικασία υιοθέτησής της.

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΑΡΜΟΔΙΩΝ ΕΘΝΙΚΩΝ ΑΡΧΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Τον Ιούλιο 2003 υποβλήθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή πρόταση Κανονισμού σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών⁽²²⁾. Οι δύο κύριοι στόχοι του Κανονισμού, όπως περιγράφονται στην επεξηγηματική έκθεση της Επιτροπής, συνίστανται στην εξασφάλιση αποτελεσματικής και αποδοτικής συνεργασίας των επιμέρους αρμόδιων εθνικών αρχών στις περιπτώσεις ενδοκοινοτικών παραβάσεων και στη βελτίωση της ποιότητας και συνεπούς εφαρμογής της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών.

Για την επίτευξη των δύο αυτών στόχων, η πρόταση Κανονισμού περιέχει ρυθμίσεις ιδίως σχετικά με τα δικαιώματα και υποχρεώσεις αμοιβαίας συνδρομής των αρμόδιων εθνικών αρχών, καθώς επίσης και για τη δημιουργία ενός δικτύου δημόσιων αρχών που θα λειτουργεί σε κοινοτικό επίπεδο. Ειδικά σε ό,τι αφορά στους γενικούς όρους που διέπουν την αμοιβαία συνδρομή, η πρόταση θεσπίζει μια γενική αρχή, σύμφωνα με την οποία οι αρμόδιες αρχές θα μπορούν να αναλαμβάνουν δράση κατά πωλητών ή προμηθευτών που ενεργούν εντός της δικαιοδοσίας τους ανεξάρτητα από τον τόπο, στον οποίο είναι εγκατεστημένοι οι εμπλεκόμενοι καταναλωτές.

Τέλος, λόγω του ότι σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή η Κοινότητα καλείται να διαδραματίσει σημαντικό ρόλο στην υποστήριξη της επιβολής της νομοθεσίας και στα ίδια τα κράτη μέλη, ο Κανονισμός περιέχει ρυθμίσεις και προς την κατεύθυνση αυτή.

FORUM ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (FIN-USE)

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, με γνώμονα τη διασφάλιση της μεγαλύτερης δυνατής συμμετοχής των αποδεκτών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών κατά το σχεδιασμό και την εκπόνηση της πολιτικής της στον τομέα αυτόν, ανακοίνωσε και ξεκίνησε τον Ιούλιο 2003 τη διαδικασία για τη δημιουργία ενός forum, στο οποίο θα συμμετέχουν ειδικοί στα θέματα αυτά, εκπροσωπώντας τους καταναλωτές⁽²³⁾.

Όπως επισημαίνεται στη σχετική της ανακοίνωση, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή κατά την εκπόνηση των μέτρων

⁽²²⁾ Πρόταση Κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών (“κανονισμός για τη συνεργασία στον τομέα της προστασίας των καταναλωτών”), COM (2003) 443 τελικό, 18.07.2003.

⁽²³⁾ Forum of users of financial services (FIN-USE).

που λαμβάνει στον χρηματοπιστωτικό τομέα, δέχεται πληροφόρηση και τεχνογνωσία σχεδόν αποκλειστικά από τους επαγγελματίες, ενώ η αντίστοιχη πληροφόρηση εκ μέρους των καταναλωτών είναι μάλλον πενιχρή και σε κάθε περίπτωση ανεπαρκής σε ό,τι αφορά στην επίτευξη ουσιαστικού και δομημένου διαλόγου μεταξύ των δύο πλευρών. Για το σκοπό αυτό καλεί τους ενδιαφερομένους να υποβάλουν αιτήσεις συμμετοχής στο forum που προτίθεται να δημιουργήσει, το οποίο θα αποτελείται από δώδεκα πρόσωπα. Τα ζητήματα που θα εξετάζονται στο πλαίσιο του forum θα αφορούν θέματα παροχής χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών σε επίπεδο retail.

Ε - ΝΟΜΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

ΚΟΙΝΟΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ ΣΤΙΣ ΕΞΩΣΥΜΒΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΧΕΣ

Περί τα τέλη Ιουλίου του τρέχοντος έτους υποβλήθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή πρόταση Κανονισμού για το εφαρμοστέο δίκαιο στις εξωσυμβατικές ενοχές (Ρώμη II)⁽²⁴⁾. Η πρόταση Κανονισμού εντάσσεται στο ευρύτερο πλαίσιο των εργασιών εναρμόνισης του ιδιωτικού διεθνούς δικαίου στον αστικό και εμπορικό τομέα σε κοινοτικό επίπεδο και στοχεύει στην εναρμόνιση των κανόνων δυνάμει των οποίων προσδιορίζεται το εφαρμοστέο σε μια ενοχή δίκαιο. Με αυτή την έννοια η πρόταση Κανονισμού συμπληρώνει τον Κανονισμό “Βρυξέλλες Ι” και τη Σύμβαση της Ρώμης του 1980.

Ο προτεινόμενος Κανονισμός καλύπτει – με κάποιες εξαιρέσεις που ορίζονται συγκεκριμένα – τις εξωσυμβατικές ενοχές αστικού και εμπορικού δικαίου σε περιπτώσεις που εμπεριέχουν σύγκρουση νόμων. Ως βασικός κανόνας επιλέγεται το δίκαιο του τόπου στον οποίο επέρχεται ή απειλείται να επέλθει η άμεση ζημία. Στις περισσότερες περιπτώσεις το δίκαιο αυτό αντιστοιχεί στο δίκαιο της χώρας κατοικίας του ζημιωθέντος. Περαιτέρω εισάγεται ειδικός κανόνας, σύμφωνα με τον οποίο στην περίπτωση που ο αυτουργός του ζημιωγόνου γεγονότος και ο ζημιωθείς έχουν τη συνήθη διαμονή τους στην ίδια χώρα, τότε εφαρμοστέο είναι το δίκαιο αυτής της χώρας. Όπως και στη Σύμβαση της Ρώμης, προβλέπεται επίσης μια ρήτρα γενικής εξαίρεσης, η οποία επιδιώκει να εισαγάγει κάποια ευελιξία, που να επιτρέπει στο δικαστή να εφαρμόσει σε μεμονωμένες περιπτώσεις το δίκαιο που αντιστοιχεί στο κέντρο βαρύτητας της κατάστασης. Ειδικοί κανόνες καθιερώνονται για το εφαρμοστέο δίκαιο στην εξωσυμβατική ενοχή σε περίπτωση ευθύνης λόγω ελαττωματικών προϊόντων, από πράξη αθέμιτου ανταγωνισμού, από προσβολή του ιδιωτικού βίου, από προσβολή του περιβάλλοντος και από προσβολή των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας. Τέλος, συγκεκριμένες ρυθμίσεις καθιερώνονται ιδίως για τους εφαρμοστέους κανόνες στις εξωσυμβατικές ενοχές που απορρέουν από άλλο γεγονός πλην αδικοπραξίας, ενώ επίσης καθιερώνονται και κάποιοι κοινοί κανόνες τόσο για τις εξωσυμβατικές ενοχές που απορρέουν από αδικοπραξία όσο και για τις υπόλοιπες.

⁽²⁴⁾ COM (2003) 427 τελικό, 22.07.2003.

ΓΝΩΜΗ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΝΤΑΓΜΑΤΟΣ

Στις 22 Σεπτεμβρίου 2003 η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ) εξέδωσε, σε συνέχεια αιτήματος του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Γνώμη σχετικά με το σχέδιο Συνθήκης για τη θέσπιση ενός Ευρωπαϊκού Συντάγματος, που εκπονήθηκε από την “Ευρωπαϊκή Συνέλευση”⁽²⁵⁾.

Στην εν λόγω Γνώμη η ΕΚΤ καταθέτει την άποψή της επί ορισμένων άρθρων του σχεδίου Συντάγματος, τα οποία άπτονται των αρμοδιοτήτων της. Η ΕΚΤ δίνει μεγάλη σημασία στο γεγονός ότι η ουσία του καταστατικού του ΕΣΚΤ και της ΕΚΤ, καθώς και των λοιπών πρωτοκόλλων που αφορούν την οικονομική και νομισματική ένωση δεν θα υποστούν μεταβολές και ότι τα εν λόγω κείμενα θα προσαρτηθούν στο Σύνταγμα, του οποίου και θα αποτελούν αναπόσπαστο μέρος.

Οι κυριότερες προτάσεις της ΕΚΤ είναι οι ακόλουθες:

- Εισαγωγή αναφοράς στη “μη πληθωριστική ανάπτυξη” ή στη “σταθερότητα των τιμών” στο άρθρο I-3 παράγραφος 3 του Συντάγματος, ώστε να διατηρήσει η κατευθυντήρια αρχή της σταθερότητας των τιμών τη σημερινή εξέχουσα θέση της στη Συνθήκη ΕΚ.
- Αμοιβαία αντικατάσταση ορισμένων επικεφαλίδων στον Τίτλο IV του Μέρους I, ώστε να προκύπτει σαφώς ότι η ΕΚΤ, αν και δεν απαριθμείται στα Όργανα της Ένωσης, έχει θεσμική δραστηριότητα, καθώς επίσης και να προστεθεί αναφορά στο ΕΣΚΤ και στο Ευρωσύστημα στην επικεφαλίδα του άρθρου I-29, η οποία επί του παρόντος αναφέρεται αποκλειστικά στην ΕΚΤ.
- Αναγνώριση στο άρθρο I-29 ότι οι εθνικές κεντρικές τράπεζες (ΕθνΚΤ) είναι και θα συνεχίσουν να είναι ανεξάρτητες.
- Εισαγωγή αναφοράς στον ευρέως αναγνωρισμένο όρο “Ευρωσύστημα” στο σχέδιο Συντάγματος (σε σχέση με την ΕΚΤ και τις ΕθνΚΤ εκείνων μόνο των κρατών μελών που έχουν υιοθετήσει το ευρώ).
- Προσθήκη στο άρθρο III-90 ρητής αναφοράς στις αρμοδιότητες του ΕΣΚΤ.

ΣΤ - ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

ΦΟΡΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΟ ΜΟΡΦΗ ΤΟΚΩΝ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΩΝ ΑΠΟ ΑΠΟΤΑΜΙΕΥΣΕΙΣ (TAXATION OF SAVINGS DIRECTIVE)

Τον Ιούνιο 2003 δημοσιεύτηκε η Οδηγία 2003/48/ΕΚ για τη φορολόγηση των υπό μορφή τόκων εισοδημάτων από αποταμιεύσεις. Στόχος της εν λόγω Οδηγίας είναι η πραγματική φορολόγηση των πληρωμών τόκων στο κράτος μέλος όπου ο πραγματικός δικαιούχος (φυσικό πρόσωπο) έχει τη φορολογική κατοικία του, σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία του κράτους αυτού. Ο στόχος αυτός επιτυγχάνεται, σύμφωνα με την Οδηγία, με την εφαρμογή του συστήματος της αυτόματης ανταλλαγής πληροφοριών. Η Ελλάδα, όπως και η πλειονότητα των

⁽²⁵⁾ Η αρμοδιότητα της ΕΚΤ να εκδίδει Γνώμες βασίζεται στο άρθρο 110, παρ. 1 τρίτο στοιχείο και άρθρο 105, παρ. 4 ΣυνθΕΕ (βλ. επίσης άρθρο 4 του Καταστατικού της ΕΚΤ).

κρατών μελών, έχουν ήδη επιλέξει το σύστημα αυτό, ενώ από την Οδηγία προβλέπεται μεταβατική περίοδος εφαρμογής για το Βέλγιο, το Λουξεμβούργο και την Αυστρία. Στα τρία αυτά κράτη θα εφαρμοστεί το σύστημα της παρακράτησης φόρου στην πηγή μέχρι την είσοδο στο σύστημα ανταλλαγής πληροφοριών της Ελβετίας, Ανδόρας, Μονακό, Αγ. Μαρίνου, Λιχτενστάιν και ΗΠΑ.

Σύμφωνα με το σύστημα ανταλλαγής πληροφοριών ο φορέας πληρωμής υποβάλλει στην αρμόδια αρχή του κράτους μέλους εγκατάστασής του το ελάχιστο επίπεδο των πληροφοριών που προβλέπει η Οδηγία. Ακολούθως η αρμόδια αυτή αρχή κοινοποιεί τις πληροφορίες στην αρμόδια αρχή του κράτους μέλους του πραγματικού δικαιούχου. Για παράδειγμα, μια ελληνική τράπεζα θα διαβιβάζει τουλάχιστον μια φορά το χρόνο στην αρμόδια υπηρεσία του Υπουργείου Οικονομικών πληροφορίες ως προς τα εισοδήματα - τόκους από αποταμιεύσεις πελατών της, που είναι φορολογικοί κάτοικοι άλλων κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Στη συνέχεια το Υπουργείο Οικονομικών θα διαβιβάζει τις πληροφορίες αυτές στην αντίστοιχη αρχή του κράτους μέλους της φορολογικής κατοικίας του πελάτη, προκειμένου αυτός να φορολογηθεί σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία του κράτους της φορολογικής του κατοικίας. Οι ελάχιστες πληροφορίες που θα πρέπει να διαβιβάζονται είναι το ποσό του εισοδήματος από τόκους, το ονοματεπώνυμο, η κατοικία, ο αριθμός φορολογικού μητρώου.

Η ενσωμάτωση της Οδηγίας στην ελληνική έννομη τάξη πρέπει να ολοκληρωθεί το αργότερο μέχρι το τέλος του τρέχοντος έτους (31.12.2003), ενώ η εφαρμογή των διατάξεών της προβλέπεται να ξεκινήσει την 1.1.2005, εφόσον πληρωθούν οι ειδικά προβλεπόμενοι στην εν λόγω Οδηγία όροι. Σύμφωνα με ρητή διάταξη της Οδηγίας τα κράτη μέλη λαμβάνουν τα απαραίτητα μέτρα για να εξασφαλιστεί η εκτέλεση των καθηκόντων, που απαιτούνται για την εφαρμογή της από τους φορείς πληρωμής που είναι εγκατεστημένοι στο έδαφός τους. Το διάστημα από 1.1.2004 έως 31.12.2004 προβλέπεται ως περίοδος προσαρμογής στο νέο σύστημα.

Ζ - ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

ΔΙΕΘΝΕΣ ΕΠΙΠΕΔΟ

ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΤΩΝ 40 ΣΥΣΤΑΣΕΩΝ ΤΗΣ FATF ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΤΗΣ ΝΟΜΙΜΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΣΟΔΩΝ ΑΠΟ ΠΑΡΑΝΟΜΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ (MONEY LAUNDERING)

Στα τέλη Ιουνίου δημοσιεύτηκαν από τη Financial Action Task Force⁽²⁶⁾ οι αναθεωρημένες 40 Συστάσεις για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες⁽²⁷⁾. Επτά χρόνια μετά την τελευταία αναθεώρησή τους, η FATF θεώρησε αναγκαία την προσαρμογή των 40 Συστάσεων στις νέες με-

⁽²⁶⁾ Η FATF είναι ένας διεθνής διακυβερνητικός οργανισμός, ο οποίος θέτει πρότυπα, αναπτύσσει και προωθεί πολιτικές με στόχο την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας. Μέλη του είναι 31 χώρες, μεταξύ των οποίων και η Ελλάδα, δύο διεθνείς οργανισμοί, το ΔΝΤ και η Παγκόσμια Τράπεζα, και 20 παρατηρητές.

⁽²⁷⁾ Οι Συστάσεις αυτές υιοθετήθηκαν για πρώτη φορά το 1990, με στόχο την καταπολέμηση της χρήσης του χρηματοπιστωτικού συστήματος από φυσικά πρόσωπα και εταιρείες που στόχο είχαν τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες σχετιζόμενες με το εμπόριο

θόδους και τεχνικές που έχουν αναπτυχθεί τα τελευταία χρόνια στον τομέα αυτό, όπως η αυξημένη χρήση νομικών προσώπων για τη συγκάλυψη της πραγματικής ιδιοκτησίας και του ελέγχου παράνομων δραστηριοτήτων.

Ωστόσο το πραγματικά νέο στοιχείο των αναθεωρημένων Συστάσεων της FATF είναι η συμπερίληψη μέτρων και μεθόδων καταπολέμησης, όχι μόνο της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, αλλά και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας. Σε συνδυασμό μάλιστα με την ορθή εφαρμογή από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και τις κυβερνητικές υπηρεσίες των οκτώ Ειδικών Συστάσεων για τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, η FATF παρέχει ένα ολοκληρωμένο και επαρκές πλαίσιο καταπολέμησης των παράνομων αυτών δραστηριοτήτων.

Αναγνωρίζοντας ότι οι εν λόγω Συστάσεις αποτελούν το ελάχιστο επίπεδο διασφάλισης έναντι των δραστηριοτήτων στις οποίες αφορά, η FATF αναμένει την υιοθέτηση από τις εθνικές νομοθεσίες εξειδικευμένων νομοθετικών και κανονιστικών μέτρων, προκειμένου να διαμορφωθεί ένα πλαίσιο αντιμετώπισης της επιμέρους περιπτωσιολογίας σύμφωνα με τις ειδικές συνθήκες και περιστάσεις κάθε χώρας.

Η - ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

ΔΙΕΘΝΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΠΡΟΤΥΠΑ

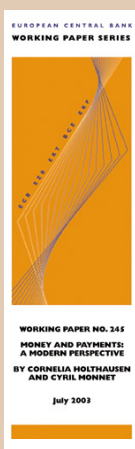
Στη συνάντηση που πραγματοποίησε στις 16 Ιουλίου 2003 η Ρυθμιστική Επιτροπή για Λογιστικά Θέματα (Accounting Regulatory Committee) ενέκρινε ομόφωνα την υιοθέτηση των Διεθνών Λογιστικών Προτύπων, συμπεριλαμβανομένων και των σχετικών ερμηνειών τους (SICs) με εξαίρεση τα ΔΛΠ 32 και 39, τα οποία αφορούν στη λογιστική απεικόνιση χρηματοπιστωτικών μέσων και τα οποία το Συμβούλιο Διεθνών Λογιστικών Προτύπων (IASB), σε συνεργασία με ειδικούς εκπροσώπους της Ευρωπαϊκής Ένωσης, εξακολουθεί να επεξεργάζεται.

Η Ρυθμιστική Επιτροπή για Λογιστικά Θέματα προτίμησε την “αποσπασματική θέση σε ισχύ” των Διεθνών Λογιστικών Προτύπων, κρίνοντας εξαιρετικά σημαντικό να προετοιμαστούν οι τουλάχιστον 7.000 εισηγμένες στο χρηματιστήριο ευρωπαϊκές εταιρείες για την υιοθέτηση των ΔΛΠ στις λογιστικές τους καταστάσεις από το 2005. Τα ιδιαίτερα προβλήματα που παρουσιάζει η υιοθέτηση των ΔΛΠ αριθ. 32 και 39 κρίθηκε σκόπιμο πως δεν θα έπρεπε να εμποδίσουν την υιοθέτηση των υπολοίπων, ενώ ταυτόχρονα παρέχεται ο απαραίτητος χρόνος για την προώθηση των διαπραγματεύσεων μεταξύ του IASB και των εκπροσώπων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, προκειμένου να βρεθεί η κατάλληλη τεχνική λύση και για τα δύο παραπάνω ΔΛΠ.

ναρχαϊκών. Το 1996 υπήρξε η πρώτη αναθεώρηση των 40 Συστάσεων, προκειμένου να συμπεριληφθούν ορισμένες τυπολογίες χρήσης του χρηματοπιστωτικού συστήματος για τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες. Οι εν λόγω Συστάσεις έχουν υιοθετηθεί μέχρι σήμερα σε περισσότερες από 130 χώρες διεθνώς.

ΜΕΛΕΤΕΣ / ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΔΙΕΘΝΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΙΚΩΝ ΟΡΓΑΝΩΝ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
Money and payments: A modern perspective
Working Paper No. 245
Ιούλιος 2003



Ο ρόλος του χρήματος στην κοινωνία έχει αποτελέσει αντικείμενο αντιπαράθεσεων στην οικονομική θεωρία εδώ και πάρα πολλά χρόνια. Ιδιαίτερη βαρύτητα έχει δοθεί στην ανάλυση του εάν θα πρέπει να υπάρχει ανταγωνισμός στην προσφορά χρήματος ή εάν είναι προτιμότερο να αφεθεί αυτή η τελευταία σε κάποια αρμόδια κυβερνητική αρχή. Το συγκεκριμένο κείμενο εργασίας στελεχών της Διεύθυνσης Γενικών Ερευνών της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας εξετάζει επιγραμματικά το σύνολο της επιστημονικής βιβλιογραφίας επί του θέματος, ενώ πα-

ράλληλα παρέχει ιστορικά παραδείγματα έκδοσης και διάθεσης χρήματος από τράπεζες (free banking episodes). Τα βασικά ερωτήματα, στα οποία απαντά το κείμενο εργασίας, θα μπορούσαν να συνοψιστούν στα εξής:

1. Είναι απαραίτητος και μέχρι ποιο σημείο ο εποπτικός και ελεγκτικός ρόλος μιας δημόσιας αρχής στην παροχή μέσων πληρωμών και υπηρεσιών εκκαθάρισης;
2. Ποιο είναι το ποιοτικό εκείνο χαρακτηριστικό για τη διατήρηση και χρήση ενός συγκεκριμένου νομίσματος από την κοινωνία; Ποιες οι συνέπειες από το μονοπωλιακό δικαίωμα έκδοσης χρήματος και ποιες οι συνέπειες της ασύμμετρης πληροφόρησης ως προς την αξία των μέσων πληρωμών που παρέχονται από ιδιωτικούς φορείς;
3. Γιατί ο απόλυτος ελεύθερος ανταγωνισμός από τη μια και η μονοπωλιακή δυνατότητα έκδοσης χρήματος από την άλλη, θεωρούνται αποδεδειγμένα σήμερα επιστημονικά και πρακτικά ακραία παραδείγματα στη θεωρία του χρήματος και των πληρωμών;
4. Ποια είναι τα βασικά θεωρητικά μοντέλα που έχουν αναπτυχθεί στη διεθνή βιβλιογραφία αναφορικά με τον ανταγωνισμό που λαμβάνει χώρα μεταξύ διεθνών νομισμάτων;

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει ο προβληματισμός που αναπτύσσεται αναφορικά με διάφορες μορφές ανταγωνισμού, μεταξύ εκδοτών χρήματος και κυρίως σε διεθνές επίπεδο, όπως στις περιπτώσεις ηλεκτρονικού χρήματος και στα συστήματα πληρωμών μεγάλης αξίας.

Επιμέλεια:
Βασίλης Παναγιωτίδης

Οι συντάκτες του κειμένου εργασίας υπερασπίζονται με ιδιαίτερη συνέπεια την ανάγκη ενεργού συμμετοχής των εθνικών κεντρικών τραπεζών στην προσφορά μέσων πληρωμών, καθώς και στις διαδικασίες εκκαθάρισης πληρωμών. Με αυτόν τον τρόπο ισχυρίζονται ότι μπορεί να λειτουργήσει ανταγωνιστικά η αγορά σε μια βάση κοινά αποδεκτών και προδιαγεγραμμένων κανόνων για όλους τους εμπλεκόμενους φορείς.

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:
<http://www.ecb.int/pub/wp/ecbwp245.pdf>

ΤΡΑΠΕΖΑ ΔΙΕΘΝΩΝ ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ
The Role of Central Bank Money
in Payment Systems
Αύγουστος 2003

Το χρήμα της Κεντρικής Τράπεζας παίζει έναν εξαιρετικά σημαντικό ρόλο στα συστήματα πληρωμών. Η πα-



ρούσα μελέτη της Επιτροπής Συστημάτων Πληρωμών και Εκκαθάρισης (CPSS), που λειτουργεί υπό την αιγίδα της Τράπεζας Διεθνών Διακανονισμών, αναλύει αυτόν το σημαντικό ρόλο και εξετάζει ενδεχόμενες αλλαγές του εξαιτίας πρόσφατων ή και μελλοντικών εξελίξεων.

Ορισμένα από τα κρίσιμα στοιχεία για τις υπηρεσίες συμψηφισμού και εκκαθάρισης σε χρήμα κεντρικής τράπεζας εξαιτίας των εξελίξεων που παρουσιάζουν οι σύγχρονες οικονομίες αφορούν τα εξής:

- Την πρόσβαση: Ποιος θα πρέπει να διατηρεί λογαριασμό εκκαθάρισης στην κεντρική τράπεζα; Θα πρέπει η πρόσβαση σε λογαριασμούς εκκαθάρισης να περιορίζεται σε βασικούς πάροχους υπηρεσιών πληρωμής και ειδικότερα σε πιστωτικά ιδρύματα;





Εναλλακτικά πώς θα μπορούσαν να υιοθετηθούν πολιτικές πρόσβασης σε λογαριασμούς εκκαθάρισης των κεντρικών τραπεζών οι οποίες θα μπορούσαν να καλύψουν τις ανάγκες παροχής υπηρεσιών πληρωμής από χρηματοπιστωτικές εταιρείες ή και γενικότερα από μη πιστωτικά ιδρύματα; Σε ποιους κατόχους λογαριασμών θα επιτραπεί ενδεχόμενη πίστωση από την κεντρική τράπεζα;

- **Τις υπηρεσίες:** Οι υφιστάμενες υπηρεσίες που συνδέονται με τη χρησιμοποίηση ενός λογαριασμού στην κεντρική τράπεζα, εξασφαλίζουν τις ανάγκες των χρηστών τους αλλά και του πελατολογίου τους; Θα πρέπει οι ώρες λειτουργίας να επεκταθούν; Υπάρχουν κάποιες βασικές αρχές οι οποίες να καθορίζουν σαφή όρια στις παρεχόμενες από τις κεντρικές τράπεζες υπηρεσίες τις οποίες προσφέρουν;
- **Τις απαιτήσεις:** Πότε οι κεντρικές τράπεζες θα πρέπει να εμμένουν στην ανάγκη εκκαθάρισης ενός συστήματος πληρωμών σε χρήμα κεντρικής τράπεζας και στις περιπτώσεις που κάτι τέτοιο δεν είναι εφικτό τι εναλλακτικές “ασφαλείς” λύσεις μπορούν να χρησιμοποιηθούν προκειμένου να περιοριστεί ο πιστωτικός κίνδυνος και ο κίνδυνος ρευστότητας;
- **Το βαθμό συγκέντρωσης:** Δεδομένου ότι δεν μπορούν όλα τα πιστωτικά ιδρύματα να συμμετέχουν απευθείας σε κάποιο σύστημα πληρωμών, αναγκάζονται εναλλακτικά να χρησιμοποιούν υπηρεσίες αντιπροσωπευτικής τραπεζικής από άλλα πιστωτικά ιδρύματα. Αυτό μπορεί να λειτουργήσει αποτελεσματικά ως μοντέλο αλλά ταυτόχρονα μπορεί και να οδηγήσει σε συγκέντρωση της διεκπεραίωσης των πληρωμών σε ορισμένες μόνο τράπεζες οι οποίες να μεταβληθούν σε κέντρα λήψης και διεκπεραίωσης πληρωμών αυξάνοντας τις απαιτήσεις ελέγχου πιθανών κινδύνων και ανάπτυξης εναλλακτικών λύσεων αντιμετώπισής τους.

Η μελέτη θέτοντας τους βασικούς προβληματισμούς χρήσης του χρήματος της κεντρικής τράπεζας επιχειρεί καταρχήν να αναδείξει μέσα από μια συγκριτική ανάλυση τις ομοιότητες και τις διαφορές στις πολιτικές των τραπεζών που συμμετέχουν στην CPSS. Μέσα από μια έτσι και αλλιώς ιστορικά δυναμική διαδικασία στόχος του κειμένου παραμένει η οριοθέτηση των παραγόντων πολιτικής τα οποία θα πρέπει να ληφθούν υπόψη στα πλαίσια ενός νέου οικονομικού περιβάλλοντος το οποίο διαμορφώνεται και χαρακτηρίζεται ιδιαίτερα από τις τεχνολογικές εξελίξεις και την υιοθέτηση καινοτόμων μεθόδων από τον ιδιωτικό τομέα. Στην ουσία αποτελεί δηλαδή μια ολοκληρωμένη βάση συζήτησης η οποία θα πρέπει να συγκεκριμένοποιηθεί με τον καιρό ως προς τις ειδικότερες λεπτομέρειές της.

ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Electronic payments: Commission conference and study highlight security issues and access public perception Σεπτέμβριος 2003



Το Μάιο του 2002, κατόπιν σχετικής εξουσιοδότησης της Γενικής Διεύθυνσης Εσωτερικής Αγοράς της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, ανατέθηκε σε εταιρεία συμβούλων η διενέργεια μελέτης σε σχέση με την ασφάλεια των ηλεκτρονικών μέσων πληρωμών και των συστημάτων που χρησιμοποιούνται για τη διενέργεια αυτών, καθώς και της

αποδοχής τους από το κοινό.

Σε συνέδριο που πραγματοποιήθηκε υπό την αιγίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, το Σεπτέμβριο του τρέχοντος έτους δημοσιεύθηκαν τα αποτελέσματα της μελέτης, η οποία διενεργήθηκε σε πανευρωπαϊκό επίπεδο. Τα βασικά συμπεράσματα της μελέτης θα μπορούσαν να συνοψιστούν στα εξής:

1. Οι πολίτες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ειδικά αυτοί που είναι συστηματικοί χρήστες του διαδικτύου, εμφανίζουν ένα υψηλό ποσοστό εμπιστοσύνης στις ηλεκτρονικές πληρωμές, παρά το γεγονός ότι εκφράζονται σημαντικές επιφυλάξεις αναφορικά με την ασφάλεια, τις απάτες και τη διαχείριση προσωπικών δεδομένων σε οικονομικές συναλλαγές μέσω διαδικτύου. Οι έλληνες καταναλωτές βρίσκονται στην τελευταία θέση μεταξύ των υπόλοιπων ευρωπαίων πολιτών αναφορικά με τα επίπεδα εμπιστοσύνης που παρουσιάζουν κατά τη διενέργεια τέτοιου τύπου συναλλαγών.
2. Γενικά, υφίστανται ασφαλή και οικονομικά μέσα ηλεκτρονικής πληρωμής ειδικά στα πλαίσια ανάπτυξης υπηρεσιών και προϊόντων ηλεκτρονικής τραπεζικής και μεταφοράς κεφαλαίων σε πραγματικό χρόνο.
3. Η εύκολη πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικές με την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών από τους διαδικτυακούς τόπους των τραπεζών που είναι εγκατεστημένες στην Ελλάδα εμφανίζουν, μαζί με τις ιρλανδικές και ολλανδικές τράπεζες, το απόλυτο ποσοστό του 100%, έναντι ενός ευρωπαϊκού μέσου όρου που κυμαίνεται στο 58% περίπου.
4. Αριστα είναι και τα ποσοστά των διαδικτυακών τόπων των τραπεζών που είναι εγκατεστημένες στην Ελλάδα και προσφέρουν προϊόντα και υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής, σε σχέση με την παροχή σαφών πληροφοριών για την ασφάλεια των χρησιμοποιούμενων ηλεκτρονικών πληρωμών.



ΜΕΛΕΤΕΣ / ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΔΙΕΘΝΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΙΚΩΝ ΟΡΓΑΝΩΝ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ



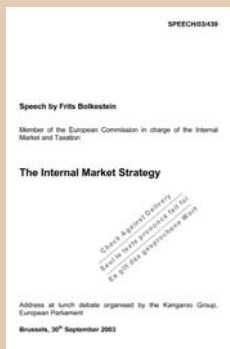
5. Τα αποτελέσματα της μελέτης έδειξαν πως, παρά την εντύπωση των περισσότερων καταναλωτών ότι αυτοί θα είναι οι τελικοί χαμένοι σε περίπτωση εμφάνισης κάποιου προβλήματος ασφάλειας κατά τη διενέργεια μιας ηλεκτρονικής συναλλαγής, ωστόσο στην πλειονότητα των περιπτώσεων όπου συνέβη κάτι τέτοιο, οι επιχειρήσεις ή ο παροχέας του συστήματος πληρωμών είναι αυτοί που τελικά ανέλαβαν την κάλυψη της επιγενόμενης ζημίας.

6. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα πρέπει να αποτελέσει την κινητήρια δύναμη διαμόρφωσης ενός ολοκληρωμένου πανευρωπαϊκού νομοθετικού πλαισίου για την ασφάλεια των ηλεκτρονικών πληρωμών, σε αντιδιαστολή με τη λήψη μεμονωμένων νομοθετικών μέτρων από τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:

http://www.europa.eu.int/comm/internal_market/payments/news_en.htm

ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ *The Internal Market Strategy* Σεπτέμβριος 2003



Με αφορμή τη συμπλήρωση δέκα χρόνων από τη σύσταση και λειτουργία της εσωτερικής αγοράς στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα και σε συνδυασμό με την επικείμενη διεύρυνση της Ευρωπαϊκής Ένωσης των 25 κρατών μελών και των 500 εκατομμυρίων πολιτών, ο Επίτροπος κ. Frits Bolkestein, αρμόδιος για θέματα εσωτερικής αγοράς, πραγματοποίησε

ενώπιον του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου ομιλία με θέμα τον απολογισμό και τη μελλοντική στρατηγική για την ολοκλήρωση της Εσωτερικής Αγοράς⁽¹⁾.

Τέσσερις βασικοί τομείς φαίνεται να είναι στις προτεραιότητες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τη μελλοντική στρατηγική ολοκλήρωσης της εσωτερικής αγοράς.

α. Η κατάργηση όσο το δυνατόν περισσότερων από τα υφιστάμενα εμπόδια στην ελεύθερη κυκλοφορία των

(συνέχεια)

αγαθών και υπηρεσιών στο εσωτερικό της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

β. Η μείωση των φορολογικών εμποδίων, τα οποία επιβαρύνουν σήμερα τις ευρωπαϊκές επιχειρήσεις για διασυνοριακές, εντός Ευρωπαϊκής Κοινότητας, συναλλαγές.

γ. Η επιπλέον ενίσχυση της διαδικασίας απελευθέρωσης της αγοράς των υπηρεσιών κοινής ωφέλειας. Μόνο η αγορά νερού δεν έχει ενταχθεί ακόμα σε αυτό το πλαίσιο, κάτι για το οποίο υπάρχουν ευθύνες της Επιτροπής και ο Επίτροπος δεν τις αποποιείται, ωστόσο υπάρχουν συγκεκριμένες προτάσεις για την απελευθέρωση και αυτού του τομέα στο πρόγραμμα στρατηγικής για την τετραετία 2003-2006.

δ. Τέλος, αν και όχι τελευταίο σε σειρά προτεραιότητας, η ανάγκη δημιουργίας μιας πλήρως ολοκληρωμένης και με μεγάλη ρευστότητα χρηματοοικονομικής αγοράς στην Ευρώπη. Στα πλαίσια επίτευξης αυτού του στόχου έχει διαμορφωθεί το Πρόγραμμα Δράσης για τις Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες, στο οποίο περιλαμβάνονται μέτρα για την εγκαθίδρυση της ενιαίας τραπεζικής αγοράς και της ενιαίας κεφαλαιαγοράς μέχρι το 2005.

Βασικός πολιτικός στόχος είναι η διαμόρφωση ενός σαφούς πλαισίου για την αποτελεσματική εφαρμογή των κανόνων, οι οποίοι εισάγονται από τα νομοθετικά όργανα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς και μια νέα προσέγγιση για την εφαρμογή και εκτέλεση αυτών των κανόνων, ειδικά στα πλαίσια μιας Ευρωπαϊκής Ένωσης 25 κρατών μελών. Επιπλέον ο πραγματισμός και ο περιορισμός χρονοβόρων διαδικασιών επίλυσης προβλημάτων και στρεβλώσεων της αγοράς θα πρέπει να εντατικοποιηθεί.

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:

http://www.europa.eu.int/rapid/start/cgi/guesten.ksh?p_action.gettxt=gt&doc=SPEECH/03/439!0!RAPID&lg=EN&display=

⁽¹⁾ Αν και η παρούσα σήλη παρουσιάζει μελέτες και εκδόσεις διεθνών και κοινοτικών οργάνων, ωστόσο κρίνεται απαραίτητη από τον αρθρογράφο η περιστασιακή συμπεριληψη ομιλιών, όπως εν προκειμένω, οι οποίες παρουσιάζουν έντονο ενδιαφέρον από άποψη διαμόρφωσης πολιτικής για θέματα που αφορούν και επηρεάζουν το χρηματοοικονομικό σύστημα.

ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ *ΚΑΙ* ΔΙΚΑΙΟ ΚΕΦΑΛΑΙΑΓΟΡΑΣ

ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ:

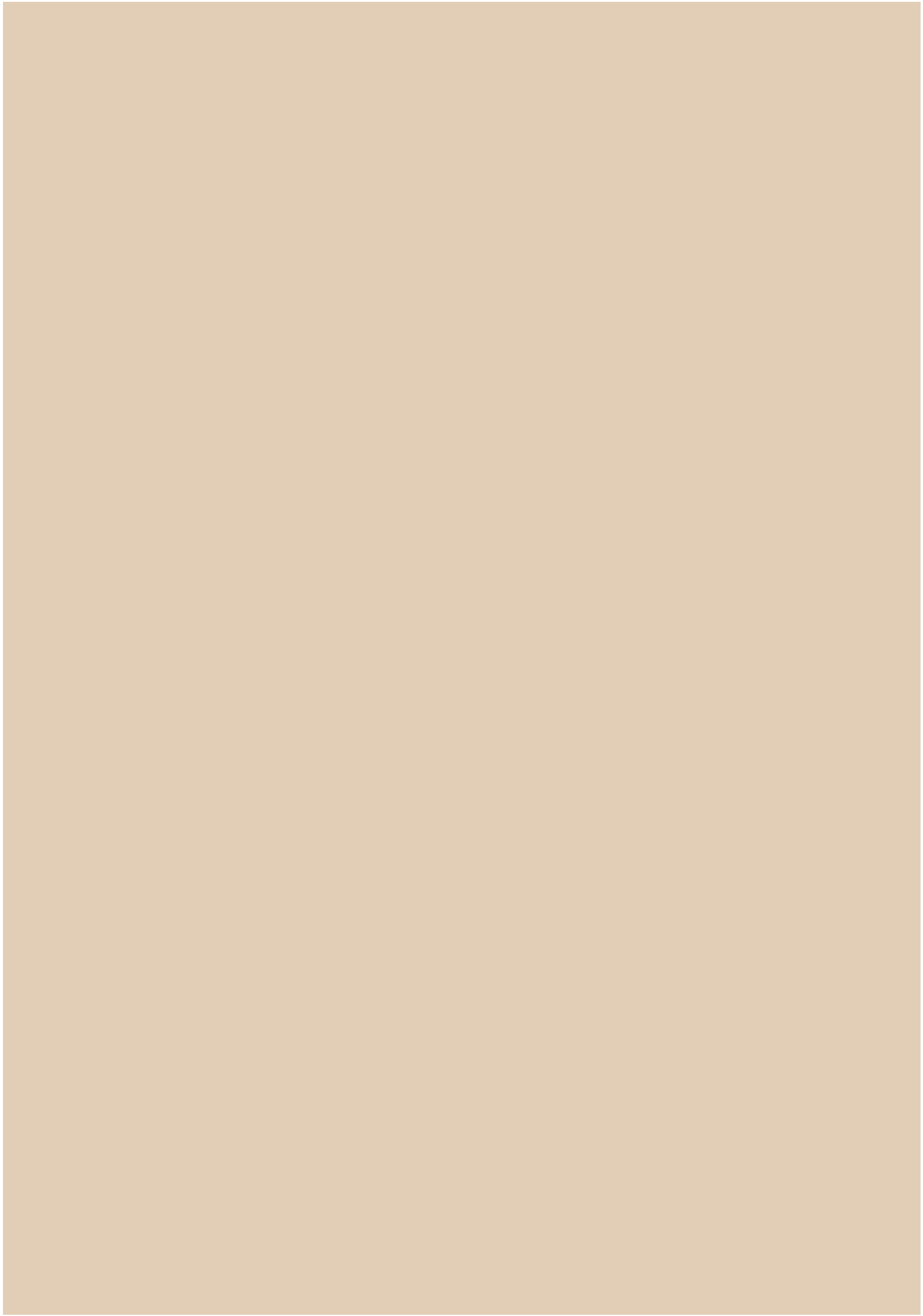
ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΤΣΑΤΗΡΗΣ

ΚΩΣΤΑΣ ΡΑΔΑΙΟΣ

ΙΩΑΝΝΑ ΓΙΑΝΝΙΚΟΠΟΥΛΟΥ



ΕΝΩΣΗ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ – Αθήνα 2003



ΝΟΜΟΙ

1. ΝΟΜΟΣ 3161/2003

ΚΥΡΩΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ ΣΤΑΘΕΡΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΣΥΝΔΕΣΗΣ
ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΚΡΑΤΩΝ ΜΕΛΩΝ
ΤΟΥΣ ΑΦ' ΕΝΟΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ ΤΗΣ ΚΡΟΑΤΙΑΣ ΑΦ' ΕΤΕΡΟΥ

ΦΕΚ Α' 173/2-7-2003, σελ. 3007

2. ΝΟΜΟΣ 3166/2003

ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΤΥΠΟΥ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΤΥΠΟΥ ΚΑΙ ΜΕΣΩΝ ΜΑΖΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ
ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΥΡΥΤΕΡΟ ΤΟΜΕΑ ΤΩΝ ΜΕΣΩΝ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ

ΦΕΚ Α' 178/2-7-2003, σελ. 3663

Η εισηγητική έκθεση του νομοσχεδίου είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα:

<http://www.parliament.gr/ergasies/nomosxedia/EisigisiEpitropon/O-PRESS-EIS.pdf>

Το κείμενο του νόμου όπως ψηφίστηκε είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα:

<http://www.parliament.gr/ergasies/nomosxedia/ValidNomosxedio/o-press-pap.pdf>

3. ΝΟΜΟΣ 3182/2003

ΝΑΥΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΛΟΙΩΝ ΑΝΑΨΥΧΗΣ ΚΑΙ ΑΛΛΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

ΦΕΚ Α' 220/12-9-2003, σελ. 4123

Η εισηγητική έκθεση του νομοσχεδίου είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα:

<http://www.parliament.gr/ergasies/nomosxedia/EisigisiEpitropon/N-SHIP-EIS.pdf>

Το κείμενο του νόμου όπως ψηφίστηκε είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα:

<http://www.parliament.gr/ergasies/nomosxedia/ValidNomosxedio/N-SHIP-PAP.pdf>

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ ΠΡΑΞΕΙΣ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ ΝΟΜΙΣΜΑΤΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

1) ΠΣΝΠ 52/1-7-2003

ΦΕΚ Α' 182/4-7-2003, σελ. 3694

ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ
ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΕΝΤΟΛΩΝ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ΣΕ ΕΥΡΩ ΣΕ ΣΥΝΕΧΗ ΧΡΟΝΟ "ΕΡΜΗΣ"

ΠΡΑΞΕΙΣ ΔΙΟΙΚΗΤΗ

1) ΠΔ/ΤΕ 2524/23-7-2003

ΦΕΚ Α' 194/31-7-2003, σελ. 3763

ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΔΙΑΤΑΞΕΩΝ ΤΗΣ ΠΔ/ΤΕ 2054/18-3-1992,
ΟΠΩΣ ΙΣΧΥΕΙ, ΓΙΑ ΤΟ ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΗ ΦΕΡΕΓΓΥΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ
ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΤΗΝ ΕΔΡΑ ΤΟΥΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Η πράξη είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα:

http://www.bankofgreece.gr/announcements/files/2003_23_7_pdte2524.doc

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

1) ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗ 150/9-5-2003, ΘΕΜΑ 6

ΦΕΚ Α' 166/1-7-2003, σελ. 2865

Παροχή άδειας λειτουργίας ανώνυμης τραπεζικής εταιρείας υπό την
επωνυμία “ΕΜΠΟΡΙΚΗ CREDICOM ΤΡΑΠΕΖΑ Α.Ε.”

2) ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗ 151/30-5-2003, ΘΕΜΑ 3

ΦΕΚ Α' 166/1-7-2003, σελ. 2866

Κατάργηση της απόφασης ΕΝΠΘ 8/12/19-12-1982 “περί της ισχύος
των βεβαιώσεων ασφαλιστικής ενημερότητας των επιχειρήσεων για
οφειλές τους προς το ΙΚΑ και τους λοιπούς ασφαλιστικούς οργανισμούς”

3) ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗ 152/17-6-2003, ΘΕΜΑ 1

ΦΕΚ Α' 183/4-7-2003, σελ. 3698

Εγκριση συγχώνευσης των ανωνύμων εταιρειών “Alpha Τράπεζα Α.Ε.”
και “Alpha Εταιρεία Συμμετοχών Ρουμανίας Α.Ε.” με απορρόφηση
της δεύτερης από την πρώτη

4) ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗ 153/2-7-2003, ΘΕΜΑ 5

ΦΕΚ Α' 190/25-7-2003, σελ. 3733

Εγκριση ίδρυσης και λειτουργία στην Ελλάδα Γραφείου Αντιπροσωπείας
της αλλοδαπής τράπεζας “DVB Bank AG” με έδρα τη Φρανκφούρτη

5) ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗ 153/2-7-2003, ΘΕΜΑ 2

ΦΕΚ Α' 198/11-8-2003, σελ. 3837

Καθορισμός του επιτοκίου των παρεχόμενων από τα Ασφαλιστικά
Ταμεία και τους λοιπούς Δημοσίους Οργανισμούς του ΑΝ 1611/50
πιστωτικών διευκολύνσεων σε ασφαλισμένους, υπαλλήλους
και συνταξιούχους τους

6) ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗ 154/18-7-2003, ΘΕΜΑ 9

ΦΕΚ Α' 199/12-8-2003, σελ. 3841

Τροποποίηση της ΠΔ/ΤΕ 2438/6-8-1998 "Πλαίσιο αρχών λειτουργίας και κριτηρίων αξιολόγησης των Συστημάτων Εσωτερικού Ελέγχου των πιστωτικών ιδρυμάτων και προσδιορισμός αρμοδιοτήτων των οργάνων τους στον τομέα Εσωτερικού Ελέγχου"

7) ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗ 156/27-8-2003, ΘΕΜΑ 1

ΦΕΚ Α' 211/2-9-2003, σελ. 4025

Εγκριση συγχώνευσης των ανωνύμων τραπεζικών εταιρειών "Τράπεζα Πειραιώς Α.Ε." και "Ελληνική Τράπεζα Βιομηχανικής Αναπτύξεως Α.Ε." με απορρόφηση της δεύτερης από την πρώτη

8) ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗ 155/30-7-2003, ΘΕΜΑ 5

ΦΕΚ Α' 219/12-9-2003, σελ. 4120

Αλλαγή της επωνυμίας του Γραφείου Αντιπροσωπείας στην Ελλάδα της Τράπεζας "Philippine Commercial International Bank", με έδρα τη Μανίλα των Φιλιππίνων, η άδεια λειτουργίας του οποίου είχε παρασχεθεί με την απόφαση ΕΝΠΘ 548/25/9-11-1994

9) ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗ 156/27-8-2003, ΘΕΜΑ 7

ΦΕΚ Α' 219/12-9-2003, σελ. 4121

Ανάκληση της άδειας για ίδρυση και λειτουργία ανταλλακτηρίων συναλλάγματος από την εταιρεία "GALINOS CHANGE S.A. ΑΝΤΑΛΛΑΚΤΗΡΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΜΑΤΟΣ"

10) ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗ 157/2-9-2003, ΘΕΜΑ 1

ΦΕΚ Α' 224/25-9-2003, σελ. 4160

Εγκριση α) απόκτησης από την τράπεζα "ASPIS BANK A.T.E." του δικτύου των δύο υποκαταστημάτων της "Standard Chartered Grinlays Bank" στην Ελλάδα και β) επαύξησης, μέχρι ποσοστού 100% της ειδικής συμμετοχής της ίδιας τράπεζας στο μετοχικό κεφάλαιο της "ΑΣΠΙΣ Α.Ε.Δ.Α.Κ."

11) ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗ 157/2-9-2003, ΘΕΜΑ 6

ΦΕΚ Α' 224/25-9-2003, σελ. 4160

Εγκριση συγχώνευσης των εταιρειών "ΠΕΙΡΑΙΩΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΕΣ ΜΙΣΘΩΣΕΙΣ Α.Ε." και "ΕΤΒΑ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΕΣ ΜΙΣΘΩΣΕΙΣ Α.Ε.", με απορρόφηση της δεύτερης από την πρώτη

12) ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗ 157/2-9-2003, ΘΕΜΑ 8

ΦΕΚ Α' 224/25-9-2003, σελ. 4161

Εγκριση συγχώνευσης των ανωνύμων εταιρειών "ALPHA ΤΡΑΠΕΖΑ Α.Ε." και "ALPHA ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ Α.Ε.Ε.Χ." με απορρόφηση της δεύτερης από την πρώτη

13) ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗ 158/16-9-2003, ΘΕΜΑ 1

ΦΕΚ Α' 226/26-9-2003, σελ. 4177

Εγκριση συγχώνευσης της ανώνυμης τραπεζικής εταιρείας "ΤΡΑΠΕΖΑ ΕFG EUROBANK ERGASIAS A.E." και των εταιρειών "ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ ΑΝΑΠΤΥΞΕΩΣ Α.Ε.Ε.Χ." και "ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ Α.Ε.", με απορρόφηση των δύο τελευταίων από την πρώτη

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΚΕΦΑΛΑΙΑΓΟΡΑΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

1) ΑΠΟΦΑΣΗ 24/273/10-6-2003

ΦΕΚ Β' 852/27-6-2003, σελ. 11948

Τροποποίηση της απόφασης 8/71/2-4-1996 (ΦΕΚ 296/Β') του Δ.Σ. της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς "Ορισμός ανωτάτων ορίων ημερησίας διακύμανσης τιμών των μετοχών, των συναλλαγών πακέτων και με συμψηφιστική εγγραφή", όπως ισχύει

Η απόφαση είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα:
http://www.hcmc.gr/24h_limits_teliko.doc

2) ΑΠΟΦΑΣΗ 6/269/2-4-2003

ΦΕΚ Β' 942/9-7-2003, σελ. 13210

Σύσταση εξεταστικής επιτροπής και συγκρότηση ομάδων εργασίας για την προετοιμασία και διενέργεια των εξετάσεων επαγγελματικής πιστοποίησης στελεχών της αγοράς (17-18 Μαΐου 2003)

3) ΑΠΟΦΑΣΗ 2/273/10-6-2003

ΦΕΚ Β' 942/9-7-2003, σελ. 13211

Καθορισμός ειδικών προσόντων και ειδικής διαδικασίας πιστοποίησης Χρηματιστηριακών Εκπροσώπων για την ειδικότητα του υπευθύνου παροχής επενδυτικών συμβουλών

Η απόφαση είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα:
<http://www.hcmc.gr/Exetaseis%20XE.doc>

4) ΑΠΟΦΑΣΗ 15/272/22-5-2003

ΦΕΚ Β' 942/9-7-2003, σελ. 13212

Τροποποίηση του Κανονισμού Εκκαθάρισης Χρηματιστηριακών Συναλλαγών και Λειτουργίας Συστήματος Αυλών Τίτλων

Η απόφαση είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα:
<http://www.hcmc.gr/15272.doc>

Ο Κανονισμός Εκκαθάρισης Χρηματιστηριακών Συναλλαγών και Λειτουργίας Συστήματος Αύλων Τίτλων, κωδικοποιημένος είναι διαθέσιμος στην ιστοσελίδα:
<http://www.hcsd.gr/files/el/nfo/rules.pdf>

5) ΑΠΟΦΑΣΗ 4/275/27-6-2003

ΦΕΚ Β' 1084/5-8-2003, σελ. 15180

Τροποποίηση της 3/269/22-4-2003 (ΦΕΚ Β 693) απόφασης του Διοικητικού Συμβουλίου της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς "Περιεχόμενο στοιχείων που εκδίδουν οι Εταιρείες Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών (Ε.Π.Ε.Υ.) και μέλη του Χρηματιστηρίου Αθηνών ως προς την κατάρτιση συναλλαγών σε κινητές αξίες στο Χρηματιστήριο Αθηνών για λογαριασμό ομάδας επενδυτών"

Η απόφαση είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα:
<http://www.hcmc.gr/4elements.doc>

6) ΑΠΟΦΑΣΗ 38/279/29-8-2003

ΦΕΚ Β' 1394/30-9-2003, σελ. 19399

Λειτουργία παράλληλης αγοράς χρηματιστηρίου του άρθρου 2 του Ν.1806/1988 (ΦΕΚ Α' 207)

Η απόφαση είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα:
<http://www.hcmc.gr/Parallel%20Agora.doc>

ΚΟΙΝΕΣ ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

ΚΟΙΝΗ ΥΠΟΥΡΓΙΚΗ ΑΠΟΦΑΣΗ ΤΩΝ ΥΠΟΥΡΓΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ – ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΑΡΙΘ. 12882/867

"Εγκριση των Κανονισμών Παροχής Εγγυήσεων και Λειτουργίας του Ταμείου Εγγυοδοσίας Μικρών και Πολύ Μικρών Επιχειρήσεων – ΤΕΜΠΜΕ ΑΕ"

ΦΕΚ Β' 1065/31-7-2003, σελ. 14941

ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ – ΕΓΚΥΚΛΙΟΙ ΚΑΙ ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ

1.

Με το ΥΠ' ΑΡΙΘ. ΠΡΩΤ. 1056270/1404/ΔΕ-Α'/13-6-2003 ΕΓΓΡΑΦΟ ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ, δόθηκαν διευκρινίσεις αναφορικά με την εφαρμογή της Απόφασης 1052506/1380/ΠΟΛ.1085/5-6-2003 για την περραίωση ανέλεγκτων φορολογικών υποθέσεων επιτηδευματιών χρήσεων 1998 και παλαιότερων.

2.

Με το ΥΠ' ΑΡΙΘ. ΠΡΩΤ. 1061083/10567/Β0012/30-6-2003 ΕΓΓΡΑΦΟ ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ, ορίσθηκε ότι οι χρεωστικές συναλλαγματικές διαφορές που προέκυψαν είτε κατά την είσπραξη απαιτήσεων σε δολάριο ΗΠΑ στο διάστημα από 1-7-2002 μέχρι 30-6-2003 είτε προκύπτουν από την αποτίμηση στο τέλος της χρήσης (30-6-2003) θα αποσβεσθούν είτε εφάπαξ είτε ισόποσα σε 3 συνεχόμενες χρήσεις, αρχής γενομένης από τη χρήση της οποίας η διαχειριστική περίοδος κλείνει την 30-6-2003. Περαιτέρω, ανάλογη εφαρμογή προβλέφθηκε και για τις επιχειρήσεις οι οποίες κλείνουν ισολογισμό μετά την 31-12-2002, ο οποίος αφορά τη δήλωση φορολογίας εισοδήματος οικονομικού έτους 2003.

3.

Με το ΥΠ' ΑΡΙΘ. ΠΡΩΤ. 1059318/10640/Β0012/24-6-2003 ΕΓΓΡΑΦΟ ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ, ορίσθηκε ότι οι χρηματικές δωρεές φυσικών προσώπων ή επιχειρήσεων προς τις Ιερές Μονές του Αγίου Όρους εκπίπτουν από το εισόδημα του φορολογούμενου ή τα ακαθάριστα έσοδα των επιχειρήσεων, χωρίς την καταβολή φόρου 10%. Προϋπόθεση για την αναγνώριση των ανωτέρω δωρεών ως εκπεστών δαπανών για τις επιχειρήσεις (όχι για τα φυσικά πρόσωπα) είναι η

κατάθεσή τους στο Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων ή σε τραπεζικό λογαριασμό των δωρεοδόχων, εφόσον το ποσό υπερβαίνει τα 290 ευρώ.

4.

Με την ΥΠ' ΑΡΙΘ. ΠΡΩΤ. 1062187/1443/ΔΕ-Α'/2-7-2003 ΑΠΟΦΑΣΗ ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ, καθορίσθηκαν οι όροι υπαγωγής των ανέλεγκτων υποθέσεων φορολογίας εισοδήματος και λοιπών φορολογιών επιτηδευματιών, που αφορούν χρήσεις οι οποίες έκλεισαν εντός του έτους 2002, στον τρόπο ελέγχου και επίλυσης φορολογικών διαφορών σύμφωνα με τις ΑΥΟ 1061203/1148/ΠΟΛ.1144/1998 και 1063790/1444/ΠΟΛ.1168/2001.

5.

Με το ΥΠ' ΑΡΙΘ. ΠΡΩΤ. 1062241/10672/Β0012/2-7-2003 ΕΓΓΡΑΦΟ ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ, ορίσθηκε ότι στο πλαίσιο εφαρμογής των διατάξεων του Ν. 3091/2002 για τη μεταβίβαση ακινήτων ιδιοκτησίας εξωχώριων εταιρειών σε ημεδαπές, οι αποσβέσεις που αφορούν στα ακίνητα τα οποία μεταβιβάστηκαν ήδη ή θα μεταβιβαστούν κατ' εφαρμογή του άρθρου 18 του Ν. 3091/2002, θα αναγνωρίζονται προς έκπτωση από τα ακαθάριστα έσοδα των επιχειρήσεων που τα αγοράζουν.

6.

Με το ΥΠ' ΑΡΙΘ. ΠΡΩΤ. 1066328/1394/Α0012/16-7-2003 ΕΓΓΡΑΦΟ ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ, δόθηκαν διευκρινίσεις αναφορικά με τον προσδιορισμό της φορολογητέας αξίας κατά τη μεταβίβαση από επαχθή αιτία ολόκληρης επιχείρησης, εταιρικών μεριδίων και μετοχών ανωνύμων εταιρειών, που δεν είναι εισηγμένες στο Χ.Α.

7.

Με την ΥΠ' ΑΡΙΘ. ΠΡΩΤ. 1065798/1480/ΔΕ-Α'/15-7-2003 ΑΠΟΦΑΣΗ ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ, ορίσθηκε η διαδικασία ελέγχου των εκκρεμών υποθέσεων που υπάγονται στις ρυθμίσεις των ΑΥΟ 1044171/1369/ΠΟΛ.1155/2002 και 1052506/1380/ΠΟΛ/1085/2003.

8.

Με το ΥΠ' ΑΡΙΘ. ΠΡΩΤ. 1057240/10630/Β0012/23-7-2003 ΕΓΓΡΑΦΟ ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ, κοινοποιήθηκε η υπ' αριθ. 234/2003 Γνωμοδότηση της Ολομέλειας του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους, με την οποία κρίθηκε ότι τα μισθώματα που εισπράττουν οι εταιρείες χρηματοδοτικής μίσθωσης του Ν. 1665/1986, σύμφωνα με τις συναπτόμενες συμβάσεις leasing ακινήτων, δεν αποτελούν εισοδήματα από ακίνητα, σύμφωνα με το άρθρο 20 του Ν. 2238/1994 και κατά συνέπεια δεν οφείλεται συμπληρωματικός φόρος 3% επί των ακαθαρίστων εσόδων τους, που προέρχονται από τα εν λόγω εισοδήματα. Επισημαίνεται ότι σύμφωνα με το εν λόγω έγγραφο του Υπουργείου, παύει να ισχύει κάθε διαταγή αντίθετη με τα προαναφερθέντα.

9.

Με την ΥΠ' ΑΡΙΘ. ΠΡΩΤ. 2078/0030/12-8-2003 ΑΠΟΦΑΣΗ ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ, τροποποιήθηκαν και συμπληρώθηκαν οι διατάξεις της ΑΥΟ 1039904/2430/0016Α/ΠΟΛ.1144/25-4-2000 για τη χορήγηση σε πιστοποιημένους φορείς, υπηρεσίες και πρόσωπα τηλεομοιοτυπίας, με την οποία βεβαιώνεται η φορολογική ενημερότητα συναλλασσόμενου.

10.

Με το ΥΠ' ΑΡΙΘ. ΠΡΩΤ. 1070597/1509/ΔΕ-Α'/28-7-2003 ΕΓΓΡΑΦΟ ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ, παρασχέθηκαν διευκρινίσεις αναφορικά με τον έλεγχο υποθέσεων που υπάγονται

στις ΑΥΟ 1062187/1443/2-7-2003 και 1065798/1480/15-7-2003.

11.

Με το ΥΠ' ΑΡΙΘ. ΠΡΩΤ. Α.679/95/Α0019/11-7-2003 ΕΓΓΡΑΦΟ ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ, γνωστοποιήθηκε ότι η εξόφληση προς τα Τελωνεία των επιβαρύνσεων των βιομηχανοποιημένων καπνών που παράγονται στο εσωτερικό της χώρας ή προέρχονται από τα λοιπά κράτη μέλη της ΕΕ πραγματοποιείται είτε με τραπεζικές επιταγές είτε με προσωπικές επιταγές ανεξαρτήτως ύψους ποσού.

12.

Με το ΥΠ' ΑΡΙΘ. ΠΡΩΤ. 1053030/10569/Β0012/16-7-2003 ΕΓΓΡΑΦΟ ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ, ορίσθηκε ότι οι τόκοι καταθέσεων και από πράξεις *pero*, που αποκτούν τα γραφεία ή υποκαταστήματα αλλοδαπών ναυτιλιακών επιχειρήσεων που εγκαθίστανται στην Ελλάδα βάσει των διατάξεων του άρθρου 25 του Ν. 27/1975, φορολογούνται αυτοτελώς με συντελεστή 15% και 7%, αντίστοιχα. Για το θέμα αυτό κοινοποιήθηκε και η υπ' αριθ. 206/2003 Ατομική Γνωμοδότηση του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους.

13.

Με το ΥΠ' ΑΡΙΘ. 1081660/10820/Β0012/15-9-2003 ΕΓΓΡΑΦΟ ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ, ουσιαστικά ανακλήθηκε η ανωτέρω διαταγή του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών (υπ' αριθ. πρωτ. 1053030/10569/Β0012/16-7-2003) και ορίσθηκε ότι οι τόκοι καταθέσεων σε συνάλλαγμα που αποκτούν τα γραφεία των αλλοδαπών επιχειρήσεων που εγκαθίστανται στην Ελλάδα, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 27/1975 και Α.Ν. 89/1967 εξαιρούνται της αυτοτελούς φορολόγησης με συντελεστή 15%. Για τους τόκους που αποκτούν οι επιχειρήσεις αυτές από πράξεις *pero* εφαρμόζονται ανάλογα τα προαναφερθέντα για τους τόκους καταθέσεων, μέχρι την έκδοση της σχετικής γνω-

μοδότησης από την Ολομέλεια του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους.

14.

Με το ΥΠ' ΑΡΙΘ. 1086801/7459/0016/ΠΟΛ.1109/1-10-2003 ΕΓΓΡΑΦΟ ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ, κοινοποιήθηκε σχέδιο διατάξεων, που περιέχονται στο νομοσχέδιο “Κανόνες τιμολόγησης, ρυθμίσεις ΦΠΑ, Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών και άλλες διατάξεις” και αφορούν στην καταβολή ληξιπρόθεσμων οφειλών. Οι ρυθμίσεις, εφόσον το νομοσχέδιο ψηφισθεί, θα ισχύουν από την 1-10-2003 και αφορούν: στη μείωση του ανωτάτου ορίου προσαυξήσεων εκπρόθεσμης καταβολής,

στην αύξηση της αρμοδιότητας του προϊσταμένου της ΔΟΥ για απαλλαγή από προσαυξήσεις εκπρόθεσμης καταβολής, δυνατότητα απαλλαγής ποσοστού 50% από τις προσαυξήσεις εκπρόθεσμης καταβολής σε περίπτωση εφάπαξ εξόφλησης των ληξιπρόθεσμων οφειλών μέχρι 31-10-2003, στην αλλαγή του τρόπου χορήγησης νέων διευκολύνσεων, στα ευεργετήματα οφειλετών που είναι συνεπείς σε διευκολύνσεις τμηματικής καταβολής που χορηγούνται από 1-10-2003 και εφεξής, καθώς και στις διευκολύνσεις που έχουν χορηγηθεί μέχρι 30-9-2003.



ΘΕΜΑ

Αναγκαστική Εκτέλεση Απαιτήσεων Τραπεζών που υπάγονται στις ρυθμίσεις του άρθρου 30 Ν. 2789/2000 όπως ισχύει μετά την τροποποίησή του με το άρθρ. 42 Ν. 2912/2001 – Δεν θίγεται το “βέβαιο” και “εκκαθαρισμένο” των απαιτήσεων.

1. Μετά την ισχύ των άρθρων 30 Ν. 2789/2000 και 42 Ν. 2912/2001, με τα οποία ρυθμίστηκαν οι μέχρι την 31.12.2000 ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις των Τραπεζών από δάνεια και πιστώσεις αλληλόχρεων λογαριασμών υποστηρίχθηκε η άποψη (Γνωμ. Γέσιου-Φαλτσή Ελλ. Δικ. 44. 102 επ., Μον. Πρωτ. Θεσ. 21375/2002, Μον. Πρωτ. Πειρ. 2891/2003 Δ. 34 σελ. 1031 επ. με αντίθετα σχόλια Κ. Μπέη κ.ά.) ότι μετά την ισχύ των διατάξεων αυτών, οι εν λόγω απαιτήσεις των Τραπεζών κατέστησαν *αβέβαιες* και *μη εκκαθαρισμένες*, διότι ex Lege τέθηκαν υπό *όρο*, δηλαδή εξαρτήθηκαν από την προϋπόθεση του επανακαθορισμού της οφειλής, με δημόσιο ή ιδιωτικό έγγραφο που έχει αποδεικτική δύναμη και συγκεκριμένα με αναγνωριστική δικαστική απόφαση ή με έγγραφο που θα έχει αποδεχθεί ο οφειλέτης, αντίγραφα των οποίων πρέπει να συγκοινοποιούνται κατά το άρθρο 924 επ. Κ.Πολ.Δικ. με την επιταγή προς πληρωμή, αν πρόκειται για έναρξη της εκτελέσεως ή με άλλο διαδικαστικό έγγραφό της (δήλωση συνέχισης, πρόγραμμα κ.λπ.), αν πρόκειται περί συνεχίσεώς της.

2. Η άποψη όμως αυτή δεν έχει έρεισμα ούτε στις προαναφερθείσες διατάξεις ούτε στις διατάξεις των άρθρων 915 και 916 Κ.Πολ.Δικ. για τους εξής λόγους:

Από τις διατάξεις των παραπάνω νόμων (άρθρο 30 Ν. 2789/2000 και 42 Ν. 2912/2001) σαφώς προκύπτει ότι με αυτές ρυθμίστηκαν (ex Lege) *ειδικώς αυτοτελώς* και *πλήρως* οι ως άνω απαιτήσεις των Τραπεζών, τόσο ως προς τις *προϋποθέσεις ρυθμίσεως*, όσο και ως προς το *ύψος της οφειλής*. Δηλαδή οι προϋποθέσεις της ρύθμισης των εν λόγω οφειλών και ο επανακαθορισμός τους δεν ανατέθηκε από το νόμο ούτε στα συμβαλλόμενα μέρη ούτε στο Δικαστήριο. Απλώς ο νομοθέτης επιβάλλει στα πιστωτικά ιδρύματα (παρ. 7 άρθρου 30 Ν. 2789/2000) να αναπροσαρμόσουν “αυτεπαγγέλτως” τις απαιτήσεις τους σύμφωνα με τα οριζόμενα στις ανωτέρω διατάξεις και με μονομερή δήλωσή τους, κοινοποιούμενη προς τον οφειλέτη σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας εκτελέσεως, να επαναπροσδιορίζουν τα οφειλόμενα κατ’ εφαρμογή των ανωτέρω διατάξεων ποσά των απαιτήσεών τους αυτών.

Επομένως η *ρύθμιση* των εν λόγω οφειλών *χωρεί ex Lege αυτοδικαίως* χωρίς τη σύμπραξη του οφειλέτη και *οι υπολογισμοί* της οφειλής *συνιστούν ζήτημα απλών μαθηματικών πράξεων*.

Κατά συνέπεια οι ως άνω διατάξεις δεν θίγουν:

α) Την επιβαλλόμενη από το άρθρο 915 Κ.Πολ.Δ. *βεβαιότητα* της απαίτησης ούτε η ρύθμισή της κατά τις διατάξεις του άρθρου 30 Ν. 2789/2000 και 42 Ν. 2912/2001 τελεί *υπό αίρεση* όρο ή προθεσμία, ούτε καθίσταται το περιεχόμενό της εκκρεμές ή αμφίβολο, αφού το *ύψος* της οφειλής καθορίζεται *επακριβώς* από τις ως άνω διατάξεις και γνωστοποιείται στον οφειλέτη με δήλωση του Πιστωτικού Ιδρύματος σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας της Αν. Εκτέλεσης.

β) Το *εκκαθαρισμένο* της απαίτησης υπό την έννοια του άρθρου 916 Κ.Πολ.Δ., *αφού το ύψος της προκύπτει από τα στοιχεία και μόνο του εκτελεστού τίτλου με την τέλεση ορισμένων αριθμητικών πράξεων που καθορίζονται επακριβώς από το νομοθέτη* (ιδέτε Γνωμοδοτήσεις από 12.5.2003 Κ. Δ. Κεραμέως, Π. Μάξη Δ.Ε.Ε. τεύχος 7/2003 σελ. 765, κ. Μπέη Δ. 34 σελ. 1035 επ., Μον. Πρωτ. Βερ. 743/2003 Αρμεν. 2003/849 [με σχόλια δικηγόρου Α. Ταμαμίδη], Μον. Πρωτ. Θεσ. 5969/2003, Μον. Πρωτ. Αθ. 2815/2003, 3880/2003, 5025/2003, δημοσίευτες, Μον. Πρωτ. Αθ. 4096/2003 Δ.Επ.Νομ. Δ.Σ.Α. Δ. 34 σελ. 1015 με θετικά σχόλια Κ. Μπέη, 6/2003, Μον. Πρωτ. Λαμίας 1349/2003 αδημ.).

ΜΙΛΤΙΑΔΗΣ ΣΤΑΘΟΠΟΥΛΟΣ

Δικηγόρος, Διευθυντής στη Διεύθυνση Νομικών Υπηρεσιών της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος



Τετάρτη 17 Σεπτεμβρίου 2003

Επιστημονική Εκδήλωση

με την ευκαιρία της συμπλήρωσης

• 75 χρόνων

από την ίδρυση της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών

• 50 χρόνων

από την υποβολή της μελέτης

του Κυριάκου Βαρβαρέσσου

**“Έκθεσις επί του Οικονομικού
Προβλήματος της Ελλάδος”**

Ομιλητές

ΘΕΟΔΩΡΟΣ ΚΑΡΑΤΖΑΣ

Πρόεδρος της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών

ΓΙΑΝΝΟΣ ΠΑΠΑΝΤΩΝΙΟΥ

Υπουργός Εθνικής Αμύνης

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΒΑΪΤΣΟΣ

Καθηγητής Πολιτικής Οικονομίας

ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΔΕΡΤΙΑΗΣ

Καθηγητής Ιστορίας

ΤΡΥΦΩΝ ΚΟΛΛΙΝΤΖΑΣ

Καθηγητής Οικονομικής Επιστήμης

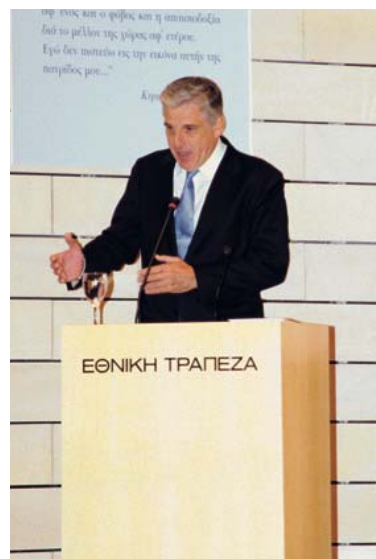
ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΠΡΟΒΟΠΟΥΛΟΣ

Καθηγητής Οικονομικών

Συντονιστής

ΚΩΣΤΑΣ ΚΩΣΤΗΣ

Καθηγητής Οικονομικής Ιστορίας



ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

ΕΝΩΣΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

ΔΙΑΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ:

- ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΕΠΟΠΤΕΙΑ
- ΘΕΜΑΤΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑΓΟΡΑΣ
- ΘΕΜΑΤΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
- ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ
- ΤΥΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ – ΠΡΟΤΥΠΑ
- ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ
- ΝΟΜΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ
- ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ
- ΕΡΓΑΣΙΑΚΑ ΘΕΜΑΤΑ
- ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΕΞΑΓΩΓΙΚΩΝ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ
- ΘΕΜΑΤΑ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΕΜΠΟΡΙΚΟΥ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟΥ

ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΕΠΟΠΤΕΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

1. ΤΡΙΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟ ΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΤΩΝ ΚΑΝΟΝΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΑΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ ΓΙΑ ΤΑ ΠΙΣΤΩΤΙΚΑ ΙΔΡΥΜΑΤΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η Ένωση Ελληνικών Τραπεζών συμμετείχε ενεργά στις συσκέψεις των αρμόδιων ομάδων εργασίας της Ευρωπαϊκής Τραπεζικής Ομοσπονδίας (ΕΤΟ) σχετικά με την αναθεώρηση των κανόνων κεφαλαιακής επάρκειας για τα πιστωτικά ιδρύματα και τις εταιρείες παροχής επενδυτικών υπηρεσιών. Σκοπός των εν λόγω συσκέψεων ήταν η διαμόρφωση σχεδίου απάντησης προς την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, λαμβάνοντας υπόψη αφενός μεν την αναγκαιότητα, για λόγους διαμόρφωσης ισότιμων όρων ανταγωνι-

σμού, για συμβατότητα με τις προβλέψεις του Νέου Συμφώνου της Επιτροπής της Βασιλείας για την Τραπεζική Εποπτεία αναφορικά με την Κεφαλαιακή Επάρκεια των τραπεζών και αφετέρου την προσαρμογή στις ιδιαιτερότητες της ευρωπαϊκής χρηματοπιστωτικής αγοράς.

Την ομάδα εργασίας απασχόλησε έντονα η επίπωση της καθυστέρησης ολοκλήρωσης του Νέου Συμφώνου της Επιτροπής της Βασιλείας στην αντίστοιχη κοινοτική διαδικασία.

2. ΣΧΕΔΙΟ ΕΓΚΥΚΛΙΟΥ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ: ΕΠΟΠΤΙΚΗ ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΠΑΡΑΓΩΓΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ (CREDIT DERIVATIVES)

Η Τράπεζα της Ελλάδος απέστειλε στην ΕΕΤ για διαβούλευση σχέδιο Εγκυκλίου σχετικά με την εποπτική μεταχείριση των πιστωτικών παράγωγων χρηματοπιστωτικών μέσων. Το εν λόγω σχέδιο επιδιώκει την ενσωμάτωση στο ελληνικό δίκαιο των διατάξεων του Νέου Συμφώνου της Επι-

τροπής της Βασιλείας αναφορικά με τις κεφαλαιακές απαιτήσεις των πιστωτικών ιδρυμάτων που καταρτίζουν συμβάσεις πιστωτικών παράγωγων μέσων. Η ΕΕΤ επεξεργάζεται τις απαντήσεις των τραπεζών, προκειμένου να διαμορφώσει ένα ενιαίο κείμενο σχολίων.

ΘΕΜΑΤΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑΓΟΡΑΣ

ΙΔΡΥΣΗ ΚΑΙ ΕΠΟΠΤΕΙΑ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗΣ

Περί τα μέσα Αυγούστου 2003 η Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς έθεσε σε διαβούλευση στους φορείς της αγοράς σχέδιο Νόμου αναφορικά με την ίδρυση και εποπτεία εταιρειών εκκαθάρισης συναλλαγών σε χρηματοπιστωτικά μέσα και ρυθμίσεις για την εκκαθάριση και το διακανονισμό των συναλλαγών σε χρηματοπιστωτικά μέσα.

Η ΕΕΤ συμμετείχε στη διαβούλευση και υπέβαλε κείμενο παρατηρήσεων στην Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς, επισημαίνοντας ότι πολλά κρίσιμα ζητήματα για την εφαρμογή του νόμου, ιδίως κατά τη διάρκεια της πρώτης πενταετίας, πρόκειται να ρυθμιστούν στον κανονισμό εκκαθάρισης. Ως εκ τούτου η ΕΕΤ θεωρεί αναγκαία τη συνέχιση της διαδικασίας διαβούλευσης και σε ό,τι αφορά τον κανονισμό εκκα-

θάρισης, με γνώμονα την κατά το δυνατόν ουσιαστικότερη συμβολή της στην υπό εκπόνηση νομοθεσία.

Επιπλέον η ΕΕΤ παρακολουθεί τις εξελίξεις που λαμβάνουν χώρα σε διεθνές και κοινοτικό επίπεδο αναφορικά με την εκκαθάριση και το διακανονισμό. Ειδικότερα μελετά τα ζητήματα που ανακύπτουν από το πόρισμα της Ομάδας Giovannini σχετικά με την εκκαθάριση και το διακανονισμό των διασυννοριακών συναλλαγών επί κινητών αξιών στην Ευρωπαϊκή Ένωση, ενώ συμμετέχει στη διαδικασία διαβούλευσης του Ευρωπαϊκού Συστήματος Κεντρικών Τραπεζών και της Επιτροπής Ευρωπαϊκών Εποπτικών Αρχών Κεφαλαιαγοράς για τα συστήματα εκκαθάρισης και διακανονισμού στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

ΘΕΜΑΤΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

1. ΕΙΣΠΡΑΞΗ ΕΞΟΔΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

ΑΠΟ ΑΔΡΑΝΕΙΣ ΚΑΤΑΘΕΤΙΚΟΥΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥΣ

Η ΕΕΤ, με αφορμή καταγγελίες μεμονωμένων συναλλασσομένων και σχετική αλληλογραφία της Τράπεζας της Ελλάδος αναφορικά με την είσπραξη εξόδων διαχείρισης από αδρανείς καταθετικούς λογαριασμούς, επεξεργάστηκε το θέμα, με γνώμονα τις επιταγές του υφιστάμενου θεσμικού πλαισίου και τη διαφάνεια των συναλλαγών. Όπως προκύπτει από την ισχύουσα νομοθεσία και ιδίως την ΠΔ/ΤΕ 2501/2002, οι υποχρεώσεις στις οποίες υπόκεινται και τις οποίες τηρούν τα πιστωτικά ιδρύματα συνίστανται, εφόσον πρόκειται για μονομερή

τροποποίηση όρων υφιστάμενων συμβάσεων, στη γνωστοποίηση των σχετικών μεταβολών στους συναλλασσομένους είτε με γενική είτε με εξατομικευμένη ενημέρωση, προαναγγέλλοντας σε κάθε περίπτωση την ημερομηνία έναρξης εφαρμογής των νέων όρων. Περαιτέρω, θα πρέπει να παρέχεται εύλογη προθεσμία στο συναλλασσόμενο, η οποία προσδιορίζεται στην ΠΔ/ΤΕ 2501/2002 σε τριάντα (30) ημέρες, για την αποδοχή ή μη εκ μέρους του των νέων όρων, ώστε σε περίπτωση μη αποδοχής τους να έχει τη δυνατότητα να καταγγείλει τη σύμβαση.

2. ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΓΙΑ ΘΕΜΑΤΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΤΗΣ ΕΤΟ

Στις 3 Οκτωβρίου 2003 πραγματοποιήθηκε στην Αθήνα η 39η Συνεδρίαση της Επιτροπής για Θέματα Καταναλωτή της ΕΤΟ. Τα θέματα που απασχόλησαν την Επιτροπή ήταν μεταξύ άλλων:

- οι εξελίξεις σε σχέση με την πρόταση Οδηγίας για την παροχή πίστης σε καταναλωτές,
- η πρόταση Οδηγίας για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και τα ειδικότερα ζητήματα που τίθενται από τις προτεινόμενες διατάξεις,

- ζητήματα αυτορύθμισης,
- η δημιουργία του forum για την ενυπόθηκη πίστη υπό την αιγίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής,
- η δημιουργία αντίστοιχα του forum για τους μη επαγγελματίες αποδέκτες χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, και
- η πρόταση Κανονισμού για τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την προστασία του καταναλωτή.

ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

1. ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ ΠΛΗΡΩΜΩΝ (EUROPEAN PAYMENTS COUNCIL - EPC)

Ψηφίσματα του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Πληρωμών

Κατά τη συνάντηση της ολομέλειας του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Πληρωμών στις 17 Σεπτεμβρίου εγκρίθηκαν δύο ιδιαίτερης σημασίας ψηφίσματα αναφορικά με τις ακόλουθες πρωτοβουλίες:

- Εκπόνηση κατευθυντήριων γραμμών για την αποτελεσματική διοίκηση του Pan European Automated Clearing House (PEACH)
- Θέσπιση αρχών πρόσβασης και τιμολογιακής πολιτικής στο Pan European Automated Clearing House (PEACH) για τους χρηματοπιστωτικούς ομίλους και άλλες άτυπες ομάδες.

Το πρώτο ψήφισμα θέτει αρχές βέλτιστης πρακτικής, με στόχο τη διασφάλιση της εύρυθμης και αποτελεσματικής διοίκησης/διαχείρισης του PEACH. Η απόφαση αυτή βασίζεται στο αναθεωρημένο 7ο κεφάλαιο του κειμένου “Findings and Recommendations”, που έχει εκπονήσει ειδική ομάδα εργασίας για τη διοίκηση του PEACH (Governance Task Force), και οι αρχές που προτείνει αφορούν τα ακόλουθα: απόκτηση της ιδιότητας του μέλους, διοικητική διάρθρωση, διαδικασία λήψης αποφάσεων, κριτήρια

πρόσβασης, μηχανισμοί εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών.

Στο δεύτερο ψήφισμα αναπτύσσονται βασικές αρχές, τις οποίες οφείλει να τηρεί ο διαχειριστής του συστήματος έναντι των διάφορων ομάδων χρηστών του συστήματος, κυρίως αναφορικά με την τιμολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Δείκτες παρακολούθησης της προόδου για την ολοκλήρωση της αγοράς πληρωμών στην Ευρωπαϊκή Ένωση (SEPA indicators)

Η πλειοψηφία των μελών του EPC εξέφρασε τη συναίνεσή της στη διαμόρφωση δεικτών ολοκλήρωσης της Ενιαίας Αγοράς Πληρωμών σε Ευρώ (SEPA), αλλά παράλληλα διαπίστωσε την ανάγκη διευκρίνισης επιμέρους ζητημάτων της υιοθετούμενης μεθοδολογίας. Το EPC ξεκίνησε ήδη διαβουλεύσεις με την ΕΚΤ και εκπροσώπους των τραπεζών για τον καθορισμό της κατάλληλης μεθοδολογίας και διαδικασίας αναφορικά με τη συλλογή των αναγκαίων στοιχείων. Επισημαίνεται ότι η ΕΚΤ έχει δηλώσει την πρόθεσή της να παρακολουθεί μέσω των εν λόγω δεικτών την πρόοδο που συντελείται στο έργο του EPC για την ολοκλήρωση της ενιαίας ευρωπαϊκής αγοράς πληρωμών.

Ειδική Ομάδα Εργασίας για τις Επιταγές (Cheque Task Force)

Η εν λόγω ειδική ομάδα εργασίας, με τη συνδρομή των εθνικών ενώσεων τραπεζών, εκπόνησε κείμενο, στο οποίο καταγράφεται αναλυτικά το εύρος της χρήσης των επιταγών στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Στα πλαίσια του δεύτερου μέρους της εν λόγω δράσης, που αφορά τα μέτρα μείωσης της χρήσης των επιταγών σε ευρωπαϊκό επίπεδο, η ΕΕΤ παρουσίασε τις ιδιαιτερότητες του ελληνικού επιχειρηματικού και κανονιστικού πλαισίου που εμποδίζουν επί του παρόντος τη μείωση της χρήσης των επιταγών. Το ΕΡΚ αναμένεται να εκδώσει το Δεκέμβριο σύσταση για την υποκατάσταση των επιταγών από άλλα μέσα πληρωμής.

Ειδική Ομάδα Εργασίας για τη Δημιουργία ενός Πανευρωπαϊκού Συστήματος Άμεσων Χρεώσεων (Pan European Direct Debit)

Το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Πληρωμών ανέθεσε σε ειδική ομάδα εργασίας τη μελέτη των λειτουργικών και νομικών προϋποθέσεων για τη δημιουργία ενός Πανευρωπαϊκού Συστήματος Άμεσων Χρεώσεων. Το σχετικό σύστημα θα αποτελεί το αναγκαίο συμπλήρωμα του πανευρωπαϊκού συστήματος μεταφοράς πιστώσεων PEACH.

Το ΕΡΚ απέστειλε στις εθνικές ενώσεις τραπεζών σχετικό κείμενο διαβούλευσης, με στόχο την καταγραφή των απόψεων των κοινοτικών πιστωτικών ιδρυμάτων σε επιμέρους θέματα. Η ΕΕΤ επεξεργάστηκε τις απαντήσεις των ελληνικών τραπεζών και διαβίβασε το συγκεντρωτικό κείμενο στο ΕΡΚ.

Στα πλαίσια του δεύτερου μέρους της δράσης θα διεξαχθεί διαβούλευση με τις ενώσεις καταναλωτών και άλλους εμπλεκόμενους φορείς. Η πρόταση του ΕΡΚ για τη δημιουργία ενός Πανευρωπαϊκού Συστήματος Άμεσων Χρεώσεων αναμένεται να ολοκληρωθεί στα τέλη του τρέχοντος έτους, ενώ το Σύστημα αναμένεται να τεθεί σε λειτουργία στα τέλη του 2005.

2. ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑΣ

Ομάδα Εργασίας για το TARGET

Το TARGET Working Group της ΕΤΟ διαμόρφωσε κείμενο θέσεων στο πλαίσιο της δημόσιας διαβούλευσης του Ευρωσυστήματος για τη βελτίωση του πλαισίου που διέπει τη σύσταση ασφαλειών. Στο κείμενό της η ΕΤΟ επισημαίνει την ανάγκη για:

- διασφάλιση ισότιμων όρων ανταγωνισμού,
- απλοποίηση των μηχανισμών και διαδικασιών σύστασης και χρήσης ασφαλειών,
- διεύρυνση και εμπλουτισμό του καταλόγου αποδεκτών περιουσιακών στοιχείων, με την ένταξη στο σχετικό κατάλογο και περιουσιακών στοιχείων εκφρασμένων σε άλλα – εκτός του ευρώ – νομίσματα.

Euro Cash Users Group

Την 1η Ιουλίου πραγματοποιήθηκε η δεύτερη συνάντηση του Euro Cash Users Group, που διοργανώθηκε από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα σε συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Τα βασικά θέματα που απασχόλησαν τη συνάντηση αφορούν τα ακόλουθα:

- την εναρμόνιση των διασυνοριακών μεταφορών μετρητών στην Ευρωπαϊκή Ένωση,
- το κείμενο πολιτικής Findings and Recommendations της Ομάδας Εργασίας για τα Μετρητά του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Πληρωμών (ΕΡΚ),
- τις πλαστογραφίες του ευρώ, και
- τη διαμόρφωση διαύλων επικοινωνίας/συνεργασίας μεταξύ ΕΚΤ και επαγγελματικών φορέων που εμπλέκονται στη διαχείριση μετρητών αναφορικά με τα τεχνικά χαρακτηριστικά των τραπεζογραμματίων.

3. ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΠΡΟΤΥΠΩΝ

Ομάδα Εργασίας για την Τυποποίηση του Πληκτρολογίου των ΑΤΜ

Η Επιτροπή προχώρησε στη διαμόρφωση ομάδας εργασίας για την τυποποίηση του πληκτρολογίου των ΑΤΜ, με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση των ατόμων με ειδικές ανάγκες.

Κατευθυντήριες γραμμές της Ευρωπαϊκής Επιτροπής Τραπεζικών Προτύπων για την ασφάλεια των συναλλαγών ηλεκτρονικής τραπεζικής

Η Επιτροπή διαβίβασε στις εθνικές ενώσεις τραπεζών για διαβούλευση κείμενο αναφορικά με τις κατευθυντήριες γραμμές που αφορούν την ασφάλεια των συναλλαγών ηλεκτρονικής τραπεζικής (Security guidelines for electronic banking). Στο κείμενο αυτό, το οποίο διαβιβάστηκε στις τράπεζες μέλη της ΕΕΤ, αναπτύσσονται θεμελιώδεις αρχές βέλτιστης πρακτικής για τη διαχείριση των ιδιαίτερων κινδύνων, στους οποίους εκτίθενται τα πιστωτικά ιδρύματα κατά την άσκηση δραστηριοτήτων ηλεκτρονικής τραπεζικής. Επισημαίνεται ότι με το κείμενο αυτό επιδιώκεται η ενσωμάτωση στο κοινοτικό ρυθμιστικό πλαίσιο της έκθεσης της Επιτροπής της Βασιλείας για την Τραπεζική Εποπτεία αναφορικά με τη διαχείριση κινδύνων ηλεκτρονικής τραπεζικής (Risk Management Principles for Electronic Banking).

Λοιπή αλληλογραφία με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή Τραπεζικών Προτύπων

Η ΕΕΤ απάντησε σε έγγραφο της Επιτροπής αναφορικά με τη διατήρηση – χωρίς επικαιροποίηση – του προτύπου “EBS111 V1: The Interoperable Financial Sector Electronic Purse Standard” και την κατάργηση των τμημάτων 1 ως 4 του προτύπου “IG112: Implementation Guidelines”, καθώς και σε ερωτηματολόγιο αναφορικά με την αξιολόγηση των προτεραιοτήτων του έργου της ECBS από πλευράς ελληνικού τραπεζικού συστήματος.

4. ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ ΤΗΣ ΕΝΩΣΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

Επιτροπή Κίνησης Κεφαλαίων

Κατά τη διάρκεια της περιόδου Ιουλίου-Σεπτεμβρίου υπήρξε ενημέρωση των τραπεζών μελών αναφορικά με:

➤ την Πράξη του Συμβουλίου Νομισματικής Πολιτικής (υπ.αρ. 52/1.7.2003), με την οποία τροποποιείται ο Κανονισμός Λειτουργίας του Συστήματος Διακανονισμού Εντολών Πληρωμής σε Ευρώ σε Συνεχή Χρόνο - ΕΡΜΗΣ, και

➤ την απόφαση των διοικητικών οργάνων των κρατών μελών του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (EOX) αναφορικά με την πρόθεση της Νορβηγίας και του Λιχτενστάιν να προχωρήσουν στην υιοθέτηση του Κανονισμού 2560/2001 για τις διασυνοριακές πληρωμές σε ευρώ.

Καθορισμός διατραπεζικών αμοιβών του συστήματος DIASTRANSFER

Στη συνεδρίαση της Εκτελεστικής Επιτροπής της ΕΕΤ, που έγινε στις 16 Ιουλίου 2003, αποφασίστηκε η πιλοτική υιοθέτηση συγκεκριμένων κατευθυντήριων γραμμών αναφορικά με την τιμολόγηση των εντολών που διοδεύονται μέσω του DIASTRANSFER και η επανεξέταση του θέματος μετά την άντληση σχετικής εμπειρίας από την εφαρμογή του.

Επίσης, στα πλαίσια ομάδων εργασίας της ΔΙΑΣ, στις οποίες συμμετέχει και η ΕΕΤ, συνεχίζεται η προσπάθεια για την ολοκλήρωση των προδιαγραφών λειτουργίας και του κανονισμού του DIASTRANSFER.

Συλλογή στοιχείων για τη διενέργεια μεταφορών πιστώσεων

Με σκοπό τη διαμόρφωση μιας ολοκληρωμένης εικόνας σχετικά με τη διενέργεια μεταφοράς πιστώσεων από τα ελληνικά πιστωτικά ιδρύματα αποφασίστηκε η συλλογή από τις τράπεζες βασικών στοιχείων αναφορικά με το πλαίσιο διενέργειας των εγχώριων και διασυνοριακών μεταφορών πιστώσεων. Για το σκοπό αυτό στελέχη της ΕΕΤ, αφού προετοίμασαν και απέστειλαν σε επιλεγμένες τράπεζες συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο, πραγματοποίησαν επιτόπια επίσκεψη και συζήτησαν το θέμα διεξοδικά με τα αρμόδια στελέχη τους.

Επιτροπή Καρτών

Στα μέλη της Επιτροπής Καρτών διαβιβάστηκε το τελικό κείμενο πολιτικής (Findings and Recommendations) του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Πληρωμών σχετικά με τις κάρτες πληρωμής. Το σχετικό κείμενο αποτέλεσε αντικείμενο διαβούλευσης με τις διοικήσεις των οργανισμών VISA και MASTERCARD, καθώς και με τις διοικήσεις των μεγαλύτερων δια-

τραπεζικών κέντρων επεξεργασίας καρτών στα κράτη μέλη της Ευρωζώνης.

Επιτροπή για Θέματα Μετρητών

Στις 4 Ιουλίου πραγματοποιήθηκε συνάντηση στο Υπουργείο Δημόσιας Τάξης, με αντικείμενο την κυκλοφορία παραχαραγμένων χαρτονομισμάτων ευρώ, με τη συμμετοχή εκπροσώπων του Αρχηγείου της ΕΛΑΣ, της Τράπεζας της Ελλάδος και της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών. Στους φορείς υποβλήθηκε προς σχολιασμό το σχέδιο Εγκυκλίου της Τράπεζας της Ελλάδος σχετικά με τον εφοδιασμό των ΑΤΜ με πιστοποιημένα χαρτονομίσματα.

Η ΕΕΤ υπέβαλε στην Τράπεζα της Ελλάδος τα σχόλια των τραπεζών μελών της, επισημαίνοντας μεταξύ άλλων ότι η υιοθέτηση μέτρων δεν θα πρέπει να οδηγήσει σε δυσμενέστερη ανταγωνιστική θέση τις ελληνικές τράπεζες σε σχέση με τις υπόλοιπες ευρωπαϊκές. Με βάση τις εν λόγω παρατηρήσεις ακολούθησε νέο σχέδιο Εγκυκλίου, το οποίο και διαβιβάστηκε στις τράπεζες μέλη. Η Τράπεζα της Ελλάδος εξέδωσε την τελική μορφή της Εγκυκλίου στις 25 Ιουλίου, στην οποία προβλέπονται μεταξύ άλλων τα ακόλουθα:

“Οι αυτόματες ταμειολογιστικές μηχανές (ΑΤΜs) που διαθέτουν τα πιστωτικά ιδρύματα για την εξυπηρέτηση των πελατών τους με μετρητά θα πρέπει να εφοδιάζονται **αποκλειστικά** με χαρτονομίσματα τα οποία προέρχονται από τις ακόλουθες πηγές:

1. Από χρηματεφοδιασμό που έχουν πραγματοποιήσει τα πιστωτικά ιδρύματα από το Κεντρικό Κατάστημα ή τα Υποκαταστήματα της Τράπεζας της Ελλάδος.
2. Από ελεγμένης ποιότητας και γνησιότητας χρηματοδέματα που παραλαμβάνονται από τα Τα-

μειακά Αποθέματα της Τράπεζας της Ελλάδος στην ΕΤΕ-ΤΑΤΕ (χρηματοδέματα σε άθικτη συσκευασία της Τράπεζας της Ελλάδος ή χρηματοδέματα τα οποία έχουν προηγουμένως τύχει επεξεργασίας με σύγχρονα και αξιόπιστα μηχανικά μέσα που διαθέτουν τα ΤΑΤΕ).

3. Από χρηματικά διαθέσιμα των πιστωτικών ιδρυμάτων, τα οποία έχουν προηγουμένως τύχει επεξεργασίας με σύγχρονα και αξιόπιστα μηχανικά μέσα που διαθέτουν τα πιστωτικά ιδρύματα”.

Διαβιβάστηκε επίσης για σχολιασμό το σχέδιο ρύθμισης της Τράπεζας της Ελλάδος για την απόσυρση φθαρμένων τραπεζογραμματίων ονομαστικής αξίας 5 και 10 ευρώ.

5. ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΜΕΤΑΞΥ ΤΡΑΠΕΖΩΝ - ΔΙΑΣ ΚΑΙ ΦΟΡΕΩΝ ΤΟΥ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ

Ομάδα Εργασίας για την Τιμολόγηση Νέων Υπηρεσιών της Επιτροπής ΔΙΑΣ - ΕΕΤ - Τράπεζες (ΔΕΤ)

Την ομάδα εργασίας απασχόλησαν τα εξής θέματα: (i) ανανέωση χρόνου ομιλίας χρονοκάρτας ΟΤΕ με άμεση χρέωση τραπεζικού λογαριασμού και/ή εντολή πληρωμής (e-torup), (ii) ανανέωση αξίας συνδιαλέξεων καρτοκινητής τηλεφωνίας και χρονοκάρτας ΟΤΕ με χρέωση τραπεζικού λογαριασμού μέσω συστήματος DIASATM (e-voucher), (iii) διατραπεζική πληρωμή οφειλών μέσω DIASATM, (iv) ένταξη ΔΕΗ και ΕΥΔΑΠ στο σύστημα DIASDEBIT.

Αναφορικά με το πρώτο θέμα αποφασίστηκε η υιοθέτηση της ίδιας τιμολογιακής πολιτικής που ακολουθείται και στην περίπτωση της καρτοκινητής τηλεφωνίας.

ΤΥΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ – ΠΡΟΤΥΠΑ

ΟΜΑΔΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ *ELECTRONIC PAYMENT INITIATOR (EPI)*

Η Ομάδα Εργασίας για το Electronic Payment Initiator, που έχει συσταθεί από την Επιτροπή Κίνησης Κεφαλαίων της ΕΕΤ, ολοκλήρωσε το έργο της απόδοσης στα ελληνικά της ορολογίας που χρησιμοποιείται στις διαδικασίες του ePI. Στα μέλη της επιτροπής διαβιβάστηκε το “Εγχειρίδιο Προτύπου ePI” και το “Εγχειρίδιο Οδηγιών Εφαρ-

μογής Προτύπου ePI”. Αντίγραφο της μετάφρασης των όρων του ePI στα ελληνικά διαβιβάστηκε στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή Τραπεζικών Προτύπων.

Επίσης αποφασίστηκε η δημιουργία από την ΕΕΤ ενημερωτικού εντύπου για τις επιχειρήσεις, καθώς και η ανάληψη κάθε αναγκαίας δράσης, προκειμένου το πρότυπο να γίνει γνωστό στις ενδιαφερόμενες επιχειρήσεις.

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

1. ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΣΤΑ ΑΤΜ

Με αφορμή την αύξηση των κρουσμάτων απάτης σε μηχανήματα ΑΤΜ, πραγματοποιήθηκε συνάντηση στις 11 Σεπτεμβρίου 2003 με τη συμμετοχή αρμόδιων στελεχών των τραπεζών και αντικείμενο τη διερεύνηση ζητημάτων για την ασφάλεια των συ-

ναλλαγών στα ΑΤΜ και τη λήψη αποφάσεων για την αντιμετώπιση του προβλήματος. Μετά από σχετική απόφαση εκδόθηκε δελτίο τύπου με τις παρακάτω οδηγίες, τις οποίες οφείλουν να ακολουθούν οι συναλλασσόμενοι για την ασφάλεια των συναλλαγών στα ΑΤΜ:

- Χειριστείτε την κάρτα σας όπως και τα μετρητά. Ελέγχετε συχνά ότι η κάρτα βρίσκεται στο πορτοφόλι σας.
- Αποστηθίστε τον Προσωπικό Αριθμό Αναγνώρισης (PIN) και σε κάθε περίπτωση μην τον σημειώνετε με οποιονδήποτε τρόπο σε μέσο που μπορεί να συνδυαστεί με την κάρτα.
- Η κάρτα σε συνδυασμό με το PIN είναι μετρητά.
- Προσέχετε κατά τη διάρκεια της συναλλαγής. Αν υπάρχει επόμενος πελάτης, βεβαιωθείτε ότι βρίσκεται σε απόσταση ασφαλείας ώστε να μην μπορεί να αντιληφθεί τι πληκτρολογείτε. Αν προηγείται άλλος συναλλασσόμενος, φροντίστε να διατηρείτε λογική απόσταση από αυτόν. Χρησιμοποιήστε το σώμα σας με τρόπο ώστε να μην φαίνεται η συναλλαγή.
- Μην ανακοινώνετε το PIN σε τρίτα πρόσωπα ακόμα και συγγενείς και ποτέ μην επιλέγετε PIN που μπορεί να προβλεφθεί (ημερομηνία γέννησης, αριθμός αυτοκινήτου κ.ο.κ.).
- Αλλάζετε συχνά το PIN σας.
- Μη γνωστοποιείτε το PIN σε πρόσωπα τα οποία με οποιονδήποτε τρόπο επιδιώκουν να σας αποσπάσουν αυτή την πληροφορία, ισχυριζόμενοι ότι είναι υπάλληλοι τραπεζών ή άλλων φορέων ή αρχών. Οι τράπεζες δεν έχουν αναθέσει σε υπαλλήλους τους ή τρίτους ποτέ τέτοια καθήκοντα.
- Κάνετε οι ίδιοι τις συναλλαγές σας. Μην επιτρέπετε να σας βοηθήσουν τη στιγμή της συναλλαγής, δίνοντας κάρτα ή και κωδικό.





- Όταν πληκτρολογείτε το PIN καλύπτετε **πάντα** το χέρι σας με το άλλο χέρι ή κάποιο έγγραφο ή αντικείμενο. Αποφεύγετε έτσι να δουν το PIN σας.
- Αν η κάρτα σας παρακρατηθεί από το ATM, βεβαιωθείτε για αυτό και επικοινωνήστε άμεσα με την τράπεζα.
- Αν χάσετε ή σας κλέψουν την κάρτα σας, δηλώστε **αμέσως** την απώλεια ή την κλοπή στην τράπεζα και **μόνο στα τηλέφωνα που εμφανίζονται στις οθόνες των ATM**.

2. ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗ ΣΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ ΤΗΣ ΚΟΙΝΟΤΙΚΗΣ ΟΔΗΓΙΑΣ 2000/46/ΕΚ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΛΗΨΗ ΚΑΙ ΑΣΚΗΣΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΟΔΗΓΙΑΣ 2000/28/ΕΚ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΟΔΗΓΙΑΣ 2000/12/ΕΚ

Τα μέλη της Διατραπεζικής Επιτροπής Ηλεκτρονικής Τραπεζικής ενημερώθηκαν για την προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας με τις διατάξεις του κεφαλαίου Β (άρθρα 14-15) του Ν. 3148/2003 προς τις κοινοτικές Οδηγίες για την ανάληψη και άσκηση δραστηριότητας ιδρυμάτων ηλεκτρονικού χρήματος.

Με τις εν λόγω οδηγίες διαμορφώνεται ένα ιδιαίτερο θεσμικό πλαίσιο, με στόχο:

- Την εναρμόνιση των εθνικών νομοθεσιών αναφορικά με την έκδοση ηλεκτρονικού χρήματος από εξειδικευμένες επιχειρήσεις (ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος), ώστε να καταστεί δυνατή αφενός η χορήγηση ενιαίας άδειας λειτουργίας που θα αναγνωρίζεται σε όλη την Κοινότητα και θα στοχεύει στην εξασφάλιση της εμπιστοσύνης των κομιστών, αφετέρου η εφαρμογή της αρχής της προληπτικής εποπτείας από το κράτος μέλος καταγωγής.
- Τη διαμόρφωση ισότιμων όρων ανταγωνισμού μεταξύ των ιδρυμάτων ηλεκτρονικού χρήματος και

των πιστωτικών ιδρυμάτων, για τα οποία επιτρέπεται ήδη, δυνάμει του σημείου 5 του παραρτήματος Ι της Οδηγίας 2000/12/ΕΚ, να εκδίδουν και να διαχειρίζονται μέσα πληρωμής, συμπεριλαμβανομένου του ηλεκτρονικού χρήματος.

3. ΕΡΕΥΝΑ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΓΙΑ ΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έδωσε στη δημοσιότητα τα αποτελέσματα έρευνας σχετικά με την εμπιστοσύνη που επιδεικνύουν οι ευρωπαίοι καταναλωτές στα ηλεκτρονικά μέσα πληρωμών. Βασικό πόρισμα της μελέτης αποτελεί το ικανοποιητικό επίπεδο εμπιστοσύνης των καταναλωτών. Εντούτοις δεν απουσιάζουν επιμέρους προβληματισμοί, τόσο σε θέματα ασφάλειας και δόλιας χρήσης, όσο και για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Επίσης ο βαθμός εμπιστοσύνης διαφοροποιείται έντονα μεταξύ των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, με τους καταναλωτές της Φινλανδίας να επιδεικνύουν τη μεγαλύτερη εμπιστοσύνη και της Ελλάδας να καταλαμβάνουν την τελευταία θέση στο σχετικό πίνακα.

ΝΟΜΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

Μετά την εκπόνηση της ανωτέρω Συμβάσεως και των Παραρτημάτων της (Δανεισμός Κινητών Αξιών, Συναλλαγές με Σύμφωνο Επαναγοράς και Τήρηση Περιθωρίου Ασφαλείας στις Συναλλαγές με Σύμφωνο Επαναγοράς και Δανεισμό Κινητών Αξιών) από την ΕΤΟ, σε συνεργασία με τις Ευρωπαϊκές Ενώσεις Συνεταιριστικών και Αποταμιευτικών Τραπεζών, και τη μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα, ολοκληρώθηκε και η απαιτούμενη ανά κράτος

μέλος γνωμοδότηση ως προς την εφαρμογή των εν λόγω συμβατικών κειμένων υπό το πρίσμα της εσωτερικής νομοθεσίας. Αξιοσημείωτη στη γνωμοδότηση αυτή είναι η αναφορά στην πρόσφατη διάταξη του άρθρου 16 του Ν. 3156/2003 για τα “Ομολογιακά δάνεια, την τιτλοποίηση απαιτήσεων και απαιτήσεων από ακίνητα και άλλες διατάξεις”, με την οποία ρυθμίστηκε το ζήτημα του επιτραπευτού του συμψηφισμού απαιτήσεων που προκύπτουν από συναλλαγές σε εξωχρηματιστηριακά παράγωγα.

ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

1. ΦΟΡΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΟ ΜΟΡΦΗ ΤΟΚΩΝ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΩΝ ΑΠΟ ΑΠΟΤΑΜΙΕΥΣΕΙΣ

1.1. Στο τέλος Ιουνίου 2003 δημοσιεύθηκε η Οδηγία 2003/48/ΕΚ του Συμβουλίου για το ανωτέρω θέμα. Η ΕΕΤ, σε συνέχεια των ενεργειών της για την παρακολούθηση των διαδικασιών ενσωμάτωσης της Οδηγίας αυτής από τις αρμόδιες διευθύνσεις του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών, απηύθυνε επιστολή στον Υφυπουργό Οικονομίας, με την οποία αφενός επισημάνθηκε η ανάγκη συνεργασίας για την εμπρόθεση (μέχρι τις 31.12.2003) ενσωμάτωσή της στην ελληνική έννομη τάξη και αφετέρου ζητήθηκε ενημέρωση ως προς τις ενέργειες που έχουν γίνει σχετικά από την πλευρά του Υπουργείου, προκειμένου να διασφαλιστεί η απρόσκοπτη εφαρμογή του νέου συστήματος,

δηλαδή της αυτόματης ανταλλαγής των πληροφοριών μεταξύ των εθνικών αρμόδιων αρχών.

1.2. Με στόχο την πληρέστερη και συντονισμένη προετοιμασία των κρατών μελών ως προς την ενσωμάτωση της ανωτέρω Οδηγίας, η ΕΕΤ έλαβε μέρος στη συμπλήρωση ερωτηματολογίου που εκπονήθηκε στο πλαίσιο της Φορολογικής Επιτροπής της ΕΤΟ. Αντικείμενο του ερωτηματολογίου ήταν η συλλογή από κάθε κράτος μέλος πληροφοριών αναφορικά με την πρακτική που ακολουθείται για την απόδειξη και συγκέντρωση των στοιχείων ταυτότητας και κατοικίας του πραγματικού δικαιούχου των εισοδημάτων από αποταμιεύσεις, που θα αποτελέσουν το αντικείμενο ανταλλαγής των πληροφοριών σύμφωνα με το νέο σύστημα. Η συγκέντρωση των συγκριτικών αυτών πληροφοριών αναμένεται να διευκολύνει τα κράτη μέλη κατά το στάδιο ενσωμάτωσης της εν λόγω Οδηγίας και υιοθέτησης του προβλεπόμενου συστήματος.

2. ΣΧΕΔΙΟ ΝΟΜΟΥ “ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ ΚΑΙ ΑΛΛΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ”

Αναφορικά με το ανωτέρω σχέδιο Νόμου, που τέθηκε σε δημόσια διαβούλευση από το Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών και το οποίο αποσκοπεί στην αντικατάσταση του υφιστάμενου συστήματος

φορολογικού ελέγχου με ένα αντικειμενικό σύστημα που θα βασίζεται στη μοριοδότηση των παραβάσεων της φορολογικής και τελωνειακής νομοθεσίας, η ΕΕΤ απέστειλε παρατηρήσεις, όπως αυτές προέκυψαν στο πλαίσιο επεξεργασίας του νομοσχεδίου από μέλη της Φορολογικής Επιτροπής της. Οι παρατηρήσεις διακρίνονται σε γενικές, με τις οποίες τίθενται κυρίως ζητήματα συνταγματικότητας των προτεινόμενων ρυθμίσεων και σε ειδικές, που αφορούν τη δυνατότητα και τις συνέπειες εφαρμογής συγκεκριμένων συντελεστών στα πιστωτικά ιδρύματα.

ΕΡΓΑΣΙΑΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

1. ΚΛΑΔΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΙΣΩΝ ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ

Αναφορικά με την Κλαδική Επιτροπή Ισών Ευκαιριών, η σύσταση της οποίας προβλέφθηκε με το άρθρο Β.4 της Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας Τραπεζών - ΟΤΟΕ 1996, ολοκληρώθηκε η διαδικασία ορι-

σμού των τακτικών και αναπληρωματικών μελών από την πλευρά των τραπεζών. Σημειώνεται ότι το Σεπτέμβριο του 2003 πραγματοποιήθηκε και η πρώτη συνεδρίαση της Επιτροπής με τη νέα σύνθεσή της.

2. ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΗΡΙΟ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ

Στο πλαίσιο της περαιτέρω δραστηριοποίησης του Κλαδικού Παρατηρητηρίου Απασχόλησης και σε συνέχεια της συνεδρίασης της Διοικούσας Επιτροπής του, η ΕΕΤ προέβη σε σχετική ενημέρωση των Διοικήσεων των μελών της και απέστειλε το Εντυπο

Κοινωνικού Απολογισμού, προκειμένου να συμπληρωθεί από τις αρμόδιες διευθύνσεις των τραπεζών με τα στοιχεία του έτους 2002. Η συλλογή των στοιχείων αναμένεται να ολοκληρωθεί μέχρι το τέλος του τρέχοντος έτους.

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ (ΕΚΕ) - CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR)

3.1. Στο πλαίσιο επεξεργασίας του θέματος της ΕΚΕ με τη μορφή Γνώμης Πρωτοβουλίας από ειδική ομάδα εργασίας της Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής (ΟΚΕ), στην οποία συμμετέχει και εκπρόσωπος της ΕΕΤ, η Γενική Γραμματεία

προέβη σε σχετική ενημέρωση των μελών της Διατραπεζικής Επιτροπής Κοινωνικών και Εργασιακών Θεμάτων της ΕΕΤ και πραγματοποίησε έρευνα μεταξύ των μελών της για την έκταση και το βαθμό δραστηριοποίησης και πρωτο-

βουλιών τους σε σχέση με το θέμα αυτό. Επισημαίνεται ότι οι τράπεζες έχουν αναπτύξει έντονα πρωτοβουλιακή δράση, τόσο σε επίπεδο εσωτερικής οργάνωσης και λειτουργίας τους όσο και έναντι του κοινωνικού συνόλου.

- 3.2.** Το θέμα της ΕΚΕ εξετάστηκε και στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Τραπεζικής Ομοσπονδίας, η οποία ζήτησε από τα μέλη της να πληροφορηθεί κατά πόσο οι τράπεζες μέλη των εθνικών ενώσεων τραπεζών γνωρίζουν και σε ποιο βαθμό το θέμα της ΕΚΕ. Η ΕΕΤ, ανταποκρινόμενη στο αίτημα αυτό, ενημέρωσε ότι οι τράπεζες μέλη της γνωρίζουν το συγκεκριμένο θέμα και τα αντίστοιχα κοινοτικά κείμενα και ασκούν την επιχειρηματική τους δραστηριότητα σύμφωνα με τις αρχές της ΕΚΕ, αναγνωρίζοντας ότι το θέμα πρέπει να αντιμετωπίζεται σε εθελοντική βάση.

Σε γνώση των τραπεζών είναι επίσης και το ότι στην Ελλάδα έχει συσταθεί και λειτουργεί το Ελληνικό Δίκτυο για την Κοινωνική Συνοχή.

- 3.3.** Στο ανωτέρω πλαίσιο, η ΕΕΤ προέβη στη συμπλήρωση σχετικού ερωτηματολογίου, που εκπονήθηκε με πρωτοβουλία της ΕΤΟ. Το ερωτηματολόγιο διακρινόταν σε δύο μέρη. Το πρώτο αφορούσε τη δραστηριοποίηση και ανάληψη πρωτοβουλιών από τις ίδιες τις εθνικές ενώσεις τραπεζών και την τυχόν συμμετοχή τους σε κάποιο δίκτυο ή πρόγραμμα για την ΕΚΕ, ενώ το δεύτερο μέρος απευθυνόταν στις τράπεζες μέλη της – ποιες τράπεζες έχουν αναλάβει πρωτοβουλίες ΕΚΕ και σε ποιους τομείς, συμμετοχή τους σε κάποιο δίκτυο για την ΕΚΕ, καθώς και τις τυχόν επιδράσεις των πρωτοβουλιών τους στην εταιρική τους εικόνα και τις σχέσεις τους με τους πελάτες.

4. ΧΡΟΝΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η ΕΕΤ ανταποκρίθηκε σε σχετικό ερωτηματολόγιο που κοινοποιήθηκε μέσω της ΕΤΟ κατόπιν πρωτοβουλίας της Ένωσης Τραπεζών της Αυστρίας. Το κύριο ζήτημα ήταν το ισχύον ανά κράτος

μέλος καθεστώς αναφορικά με το χρόνο εργασίας των τραπεζοϋπαλλήλων και ιδίως η δυνατότητα εφαρμογής ευέλικτου ωραρίου.

5. ΕΥΡΩΠΑΪΚΑ ΣΥΜΒΟΥΛΙΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Η ΕΕΤ ασχολήθηκε με το θέμα αυτό, με αφορμή ερωτηματολόγιο που διαμορφώθηκε από την Ένωση Τραπεζών Δανίας, με στόχο τη συλλογή πληροφοριών αναφορικά με τη σύναψη συμφωνιών για τη σύσταση Ευρωπαϊκών Συμβουλίων Εργαζομένων στο χρηματοπιστωτικό τομέα, κατ' εφαρμογή

της Οδηγίας 94/45/ΕΚ, η οποία ενσωματώθηκε στην ελληνική έννομη τάξη με το ΠΔ 40/1997. Στόχος ήταν να διαπιστωθεί η μέχρι σήμερα εφαρμογή της σχετικής νομοθεσίας, στο πλαίσιο διερεύνησης σε κοινοτικό επίπεδο της σκοπιμότητας αναθεώρησης της εν λόγω Οδηγίας.

6. ΣΥΝΤΑΞΙΟΔΟΤΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ

Ως μέλος της Επιτροπής Συνδέσμων για Ευρωπαϊκά Κοινωνικά Θέματα (Liaison Committee for Social Affairs) και με αφορμή σχετική πρωτοβουλία που αναλήφθηκε στο πλαίσιο της Επιτροπής, η ΕΕΤ συμμετέσχε σε ερωτηματολόγιο με θέμα τα επίπεδα συνταξιοδοτικής κάλυψης των τραπεζοϋ-

παλλήλων. Πιο συγκεκριμένα, τέθηκαν αφενός γενικά ζητήματα (εφαρμογή των 3 πυλώνων, βασική ασφαλιστική νομοθεσία και πρόσφατες νομοθετικές αλλαγές) και αφετέρου ειδικότερα ζητήματα ανά πυλώνα (εισφορές, συστήματα εφαρμογής, προϋποθέσεις κάλυψης).

ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΕΞΑΓΩΓΙΚΩΝ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ

Αναφορικά με το ζήτημα της ασφάλισης των εξαγωγικών πιστώσεων μεσοπρόθεσμης και μακροπρόθεσμης διάρκειας που τυγχάνουν δημόσιας στήριξης, η ΕΕΤ έλαβε μέρος στην έρευνα-μελέτη που διενεργείται σε ετήσια βάση από την ΕΤΟ μεταξύ των εθνι-

κών ενώσεων τραπεζών, προκειμένου να συλλεγούν στοιχεία ως προς την εφαρμογή των όρων χορήγησης των πιστώσεων αυτών (“Survey on current trends in officially supported medium and long-term export credit in the EU”).

ΘΕΜΑΤΑ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΕΜΠΟΡΙΚΟΥ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟΥ

Η επιτροπή της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών για θέματα Διεθνούς Εμπορικού Επιμελητηρίου συνέστησε ομάδα εργασίας για τη μετάφραση των ακόλουθων εκδόσεων του ΔΕΕ:

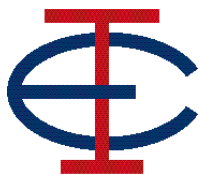
α) eUCP (Supplement to UCP for Electronic Presentation) και

β) ISBP (International Standard Banking Practice for the examination of documents under documentary credits), έκδοση Νο 645.

Επίσης ολοκληρώθηκε η μετάφραση της έκδοσης του ΔΕΕ Νο 458 “Uniform Rules for Demand

Guarantees” και προγραμματίζεται η έκδοσή της από την ΕΕΤ στις αρχές του επόμενου έτους.

Η Επιτροπή Τραπεζικής Τεχνικής και Πρακτικής του ΔΕΕ προχωρεί στην αναθεώρηση των ομοιόμορφων κανόνων για τις Ενέγγυες Πιστώσεις Νο 500 (UCP 500), με τη δημιουργία δύο ομάδων εργασίας. Όπως είναι γνωστό, η ΕΕΤ εκπροσωπεί την εθνική επιτροπή του ΔΕΕ στην Επιτροπή Τραπεζικής Τεχνικής και Πρακτικής του Διεθνούς Εμπορικού Επιμελητηρίου.



ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ

1. Εξειδικευμένα προγράμματα

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΒΑΣΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΝΕΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ. Η δημιουργία ενός κοινού ευρωπαϊκού πιστοποιημένου προγράμματος που θα καλύπτει τη βασική τραπεζική εκπαίδευση ήταν το αντικείμενο έργου που εντάχθηκε στο ευρωπαϊκό πρόγραμμα LEONARDO. Στο έργο, που ξεκίνησε με πρωτοβουλία του European Bank Training Network (EBTN), συμμετείχαν 19 εταιρείες/τραπεζικά ιδρύματα από το σύνολο σχεδόν των ευρωπαϊκών χωρών.

Ο μεγάλος αριθμός των ιδρυμάτων που συμμετέχουν, σε συνδυασμό με τις διαφορετικές συνθήκες – οικονομικές, εκπαιδευτικές κ.λπ. – που επικρατούν στις χώρες τους, οδήγησαν στη δημιουργία ενός “πλαισίου” προγράμματος σπουδών. Με αυτό παρέχεται ευελιξία προσαρμογής στις ανάγκες των ιδρυμάτων, ενώ συγχρόνως εισάγονται διαδικασίες διασφάλισης της ποιότητας, της σύγκλισης των προγραμμάτων όλων των ιδρυμάτων αλλά και της εξεταστικής διαδικασίας με το κοινό μοντέλο που συμφωνήθηκε μέσω ειδικής επιτροπής (Accreditation Committee).

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε νέους υπαλλήλους και στόχος του είναι να δώσει μία βασική, γενική εικόνα του συνόλου των τραπεζικών θεμάτων. Διακρίνεται σε τρία μέρη: Οικονομικό και Νομισματικό Περιβάλλον (20%), Προϊόντα (60%), Μάνατζμεντ και Μάρκετινγκ (20%). Αντίστοιχος με την αναλογία αυτή θα είναι και ο αριθμός των ερωτήσεων στις εξετάσεις. Στους επιτυχόντες θα απονεμηθεί διπλή πιστοποίηση, τόσο από το ETI όσο και από το European Bank Training Network (EBTN).

Το ETI έχει επεξεργαστεί το πρόγραμμα, προσαρμόζοντάς το στις ανάγκες των τραπεζών και στις συνθήκες της ελληνικής αγοράς. Ανατέθηκε σε διατραπεζική Ομάδα Εισηγητών η συγγραφή του εκπαιδευτικού υλικού που θα υποστηρίξει το πρόγραμμα, σε μορφή κατάλληλη για εξ αποστάσεως κατάρτιση. Η υλοποίησή του προβλέπεται να αρχίσει στο Β' εξάμηνο του 2004.

2. Προγράμματα πιστοποίησης στελεχών

CHARTERED FINANCIAL ANALYST (CFA). Κατά τους μήνες Ιούλιο και Αύγουστο έγιναν από το ETI διάφορες ενέργειες γνωστοποίησης και προώθησης του προγράμματος στις τράπεζες και τις θυγατρικές τους, καθώς και η εγγραφή των νέων σπουδαστών στην Association for Investment Management and Research (AIMR). Από τον Οκτώβριο θα λειτουργήσουν τόσο το πρώτο όσο και το δεύτερο επίπεδο του εν λόγω προγράμματος.

3. Σεμινάρια βραχείας διάρκειας

Κατά τους μήνες Ιούλιο και Σεπτέμβριο τρέχοντος έτους πραγματοποιήθηκαν 9 σεμιναριακές διοργανώσεις, με 102 συμμετοχές, για τα εξής θέματα:

- Χρηματοοικονομική ανάλυση λογιστικών καταστάσεων
- Ο πλήρης κύκλος καταναλωτικής πίστης
- Αντιμετώπιση χρηματοδοτικών αιτημάτων και επίλυση προβλημάτων ρευστότητας
- Customer credit transfers and liquidity instructions

- Customer credit transfers from MT100 to MT103
- Securities settlement and reconciliation messages
- Ασφάλεια πληροφοριακών και τηλεπικοινωνιακών συστημάτων
- Εύρεση στοιχείων και μέθοδοι διαχείρισης δεδομένων κατά την εκπόνηση οικονομικών αναλύσεων
- Αποτίμηση εταιρειών

Από τις διοργανώσεις αυτές, 4 ήταν αποκλειστικής παραγωγής του ETI, ενώ οι 5 υλοποιήθηκαν σε συνεργασία με άλλους εκπαιδευτικούς φορείς (SWIFT, Π.ΚΕΚ.Χ.Υ.).

4. Προγράμματα εξ αποστάσεως κατάρτισης

Εντός του Σεπτεμβρίου άρχισε η εφαρμογή 6 προγραμμάτων εξ αποστάσεως κατάρτισης (Αξιόγραφα, Εγγυητικές επιστολές, Τραπεζικό απόρρητο, Συνάλλαγμα, Απόρρητο και Ξέπλυμα βρόμικου χρήματος και Χρηματοδοτήσεις). Στα προγράμματα αυτά συμμετέχουν 955 εργαζόμενοι τραπεζών.

Άλλες δραστηριότητες

Στα πλαίσια του Γ' Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων προχώρησε σε προκηρύξεις ανοιχτού διαγωνισμού προς τα πιστοποιημένα ΚΕΚ, για την υποβολή προσφορών.

- Στο πλαίσιο της προκήρυξης για την **“Κατάρτιση ανέργων σε πιστοποιημένα ΚΕΚ”** το Ελληνικό Τραπεζικό Ινστιτούτο υπέβαλε 2 προτάσεις με θεματολογία:

1. Οργάνωση χώρων γραφείου – συστήματα αρχειοθέτησης
2. Internet banking

- Στο πλαίσιο της προκήρυξης για την **“Κατάρτιση εργαζομένων επιχειρήσεων του ιδιωτικού τομέα σε πιστοποιημένα ΚΕΚ”** το ETI υπέβαλε 24 προτάσεις – καλύπτοντας το σύνολο της δυναμικότητάς του – με θεματολογία:

- | | |
|--|----------------------------|
| 1. Εναλλακτικές μορφές χρηματοδότησης | 6. Κοστολόγηση |
| 2. Σύγχρονο χρηματοοικονομικό περιβάλλον | 7. e-Marketing |
| 3. Τεχνικές υποστήριξης μετά την πώληση | 8. e-Commerce |
| 4. Μάνατζμεντ για νέα στελέχη | 9. Σύστημα ποιότητας HACCP |
| 5. Μάνατζμεντ για έμπειρα στελέχη | |

Οι ανωτέρω προτάσεις υποβλήθηκαν και στο Υποπρόγραμμα Ι (για επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα που απασχολούν μέχρι 50 άτομα), καθώς και στο Υποπρόγραμμα ΙΙ (για επιχειρήσεις που απασχολούν πάνω από 50 άτομα).

Αναμένεται η αξιολόγηση των προσφορών.

ΠΡΟΣΦΑΤΕΣ



ΕΚΔΟΣΕΙΣ

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΚΕΝΤΡΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ (ΚΕΚ)

Σίνα 11, 106 80 Αθήνα • Τηλεφωνικό Κέντρο: 210.33.86.400
E-mail: eti@hba.gr • Internet: www.hba.gr

ΤΗΛΕΦΩΝΑ

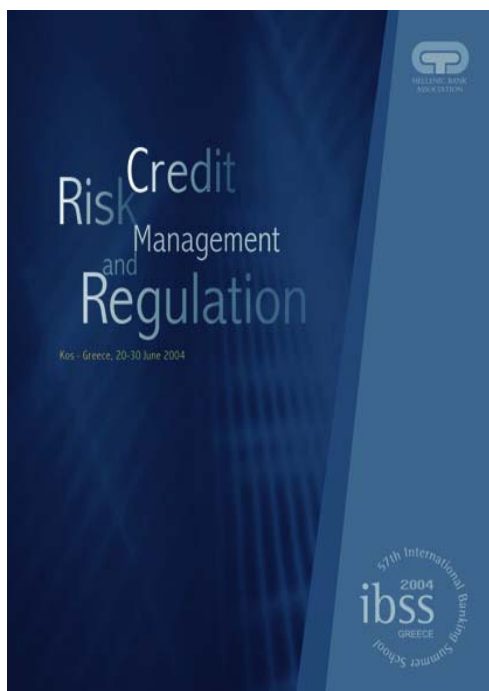
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: 210.33.86.402 & 210.33.86.570

ΣΕΜΙΝΑΡΙΑΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ: 210.33.86.404, 411, 418 & 210.33.86.571

ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΑΠΟ ΑΠΟΣΤΑΣΗ: με χρήση εγχειριδίου: 210.33.86.403, 409, 410, 413 & 210.36.29.963
με χρήση διαδικτύου: 210.33.86.422, 423, 405

ΚΟΙΝΟΤΙΚΑ - ΔΙΑΚΡΑΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ: 210.33.86.406 & 407

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΕΠΙΔΟΤΟΥΜΕΝΑ ΑΠΟ ΕΚΤ: 210.33.86.415



57th INTERNATIONAL BANKING SUMMER SCHOOL

– IBSS 2004 –

Credit Risk Management and Regulation

Κως, 20-30 Ιουνίου 2004

Το International Banking Summer School (IBSS) είναι μια διεθνής διοργάνωση τραπεζικής εκπαίδευσης, η οποία ξεκίνησε το 1948 από το Chartered Institute of Bankers του Λονδίνου και έκτοτε διεξάγεται κάθε καλοκαίρι υπό την αιγίδα των τραπεζικών ενώσεων, σε διαφορετική χώρα και με διαφορετικό κεντρικό θέμα.

Μετά από μια διαδρομή μισού και πλέον αιώνα έχει αποκτήσει μεγάλο κύρος και ασκεί σημαντική επιρροή στο διεθνές τραπεζικό και χρηματοοικονομικό κλάδο.

Το εκπαιδευτικό αυτό γεγονός, στο οποίο συναντώνται ανώτερα στελέχη τραπεζών διεθνώς, έχει ως στόχο την εκπαίδευσή τους σε σημαντικά τραπεζικά θέματα, αλλά και την ενθάρρυνση και ανάπτυξη διαπροσωπικών επαφών ανάμεσα σε στελέχη της παγκόσμιας τραπεζικής κοινότητας.

Η Ένωση Ελληνικών Τραπεζών θα εκπαιδεύσει περισσότερα από 100 στελέχη τραπεζών από όλον τον κόσμο σε θέματα διαχείρισης κινδύνων, συνδέοντάς τα με σημαντικές όψεις του ρυθμιστικού πλαισίου της τραπεζικής εποπτείας. Το IBSS 2004 φιλοδοξεί να καλύψει σφαιρικά το πεδίο της διαχείρισης του πιστωτικού κινδύνου (σε όλες του τις διαστάσεις), αλλά και τις επιδράσεις στη λειτουργία των τραπεζών από την υιοθέτηση του Νέου Συμφώνου της Βασιλείας για την Κεφαλαιακή Επάρκεια.

Διακεκριμένα μέλη της διεθνούς και ελληνικής ακαδημαϊκής και τραπεζικής κοινότητας θα αναλύσουν το θεωρητικό πλαίσιο, θα καθοδηγήσουν τις ομαδικές ασκήσεις και προσομοιώσεις, ενώ εξειδικευμένοι εκπαιδευτές θα αναλάβουν την αξιολόγηση της εκπαίδευσης. Το IBSS 2004 απευθύνεται σε ανώτερα/ανώτατα στελέχη φορέων και ιδρυμάτων του χρηματοπιστωτικού χώρου, που έχουν ως αντικείμενο εργασίας τη διαχείριση κινδύνων ή πρόκειται να ακολουθήσουν την κατεύθυνση αυτή μελλοντικά. Η επίσημη γλώσσα της διοργάνωσης είναι η αγγλική.

Επισκεφθείτε την ιστοσελίδα www.ibss2004.com για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το ακαδημαϊκό πρόγραμμα, τους εισηγητές, αλλά και τις κοινωνικές εκδηλώσεις του IBSS 2004. Η ιστοσελίδα εμπλουτίζεται διαρκώς με νέα στοιχεία.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΑ

1. ΣΕΜΙΝΑΡΙΩΝ



2. ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΑΠΟ ΑΠΟΣΤΑΣΗ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ

ΔΗΜΗΤΡΗ ΜΠΡΟΥΣΤΑ

Διευθυντή Διεύθυνσης Ανάπτυξης Προσωπικού
Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος

Γενικά

Η λέξη κουλτούρα είναι λατινικής προέλευσης και η πρωτογενής της σημασία είναι “καλλιέργεια”. Αρχικά χρησιμοποιήθηκε για την καλλιέργεια των αγρών και στη συνέχεια, μεταφορικά, για την καλλιέργεια του πνεύματος, της διανόησης, για τον πολιτισμό και ευρύτερα την παιδεία και την ανάπτυξη. Ως προς τις επιχειρήσεις, αφορούσε και αφορά στη νοοτροπία και αλλαγή νοοτροπίας ως εν δυνάμει διεργασία.

Γενικά είναι μια έννοια που έχει τις βάσεις της στην πολιτισμική ανθρωπολογία. Στο πλαίσιο της οργανωσιακής συμπεριφοράς γίνεται πολύ συχνά αναφορά στην έννοια του επιχειρησιακού “κλίματος”, όταν όμως σήμερα μιλάμε για κουλτούρα, το βάρος δίνεται στη δυναμική, ποιοτική, δημιουργική πλευρά των επιχειρήσεων.

Η εταιρική κουλτούρα ως έννοια είναι δύσκολο να οριστεί επακριβώς. Κατά καιρούς έχουν δοθεί πολλές ερμηνείες της, μερικές από τις οποίες παρατίθενται παρακάτω:

- “Η κοινωνική κολλητική ουσία που συνδέει και συγκρατεί τους ανθρώπους και τις διαδικασίες σε μια επιχείρηση”.
- “Ο τρόπος που γίνονται τα πράγματα εδώ μέσα...”
- “Οι κανόνες του παιχνιδιού σε μια οργάνωση, τα νήματα που πρέπει ένας καινούριος υπάλληλος να μάθει να ελέγχει, αν θέλει να επιβιώσει...”
- “Το σύνολο όλων των κοινών, δεδομένων παραδοχών που μια συγκεκριμένη ομάδα ανθρώπων έχει ανακαλύψει ή αναπτύξει για να αντι-

μετωπίζει προβλήματα εξωτερικής προσαρμογής και εσωτερικής ολοκλήρωσης...”

- “Το DNA της επιχείρησης, αόρατο στο γυμνό οφθαλμό, αλλά αποφασιστικής σημασίας για τη διαμόρφωση του χαρακτήρα του τόπου εργασίας”.

Πολλοί ακαδημαϊκοί αναφέρουν ως συστατικά της κουλτούρας τις αξίες, τις ατομικές και επιχειρηματικές πρακτικές. Ίσως όμως ο καλύτερος ορισμός της οργανωσιακής κουλτούρας να είναι και ο απλούστερος, δηλαδή: “πώς κάνουμε τα πράγματα εδώ”. Παίρνουμε αποφάσεις γρήγορα ή με αργούς ρυθμούς; Τηρούμε την ιεραρχία και τους κανόνες ή δίνουμε μεγαλύτερη αξία στην απόδοση και την πρωτοβουλία; Προσπαθούμε να κρύψουμε τα λάθη μας ή τα χρησιμοποιούμε ως ευκαιρίες μάθησης; Επικοινωνούμε ελεύθερα και ανοικτά ή μόνον όταν πρέπει να κάνουμε κάτι;

Η κουλτούρα δεν είναι ομοιογενής σε όλη την επιχείρηση. Μπορούμε δηλαδή να μιλούμε για πολλές υπο-κουλτούρες. Σε μια επιχείρηση λοιπόν κουλτούρα είναι ο τρόπος με τον οποίο τα μέλη της κατανοούν τις εταιρικές εμπειρίες, προσδιορίζουν και ερμηνεύουν τις καταστάσεις που αντιμετωπίζουν, προκειμένου να μπορέσουν να ενεργήσουν αποτελεσματικά.

Κατά τον Sackman ως εταιρική κουλτούρα επιλέγεται μια ιδεατή, νοητική άποψη. Η άποψη αυτή συμβαδίζει με την έννοια της συμβολικής αλληλεπίδρασης (symbolic interactionist viewpoint), σύμφωνα με την κοινωνιολογία και την κοινωνική ψυχολογία. Η λέξη-κλειδί είναι η “κοινωνική ενέργεια” όπως το θέτει ο Weber (1947), διότι τα ενδιαφερόμενα μέρη της αποδίδουν μια υποκειμενική έννοια.

Αν και η έννοια της εταιρικής κουλτούρας εμφανίστηκε για πρώτη φορά το 1972 σε ένα άρθρο του Harvard Business Review με θέμα τις οργανωσιακές ιδεολογίες, πολλοί θεωρούν πως είναι ο Pettigrew (1979) που την εισήγαγε στον τομέα της οργανωσιακής θεωρίας. Στη δεκαετία του '80 η κουλτούρα άρχισε να κινεί το ενδιαφέρον των στελεχών, όταν συνδέθηκε με την απόδοση της επιχείρησης.

Κατά τον Schein (1989) η κουλτούρα αποτελείται από τα ασυνείδητα, δεδομένα, πιστεύω, παραδοχές, σκέψεις και συναισθήματα και συνιστά τη βάση της επιτυχίας μιας επιχείρησης. Διακρίνει τρία επίπεδα στην εταιρική κουλτούρα:

1. **Τα ευρήματα (artifacts).** Είναι τα ορατά και ακουστικά στοιχεία που υποδηλώνουν τις αντιλήψεις όσον αφορά στην κουλτούρα. Μπορεί να είναι οι τρόποι συμπεριφοράς, το φυσικό περιβάλλον, ο τρόπος ντυσίματος, οι ιστορίες και οι μύθοι.
2. **Τις κοινές αξίες (shared values).** Είναι υιοθετημένοι (espoused) λόγοι, για τους οποίους τα πράγματα γίνονται με το συγκεκριμένο τρόπο στην επιχείρηση, όπως κανόνες, κώδικες δεοντολογίας, εταιρικές δηλώσεις κ.ά.
3. **Τις βασικές παραδοχές (basic assumptions).** Είναι πολύ δυσκολότερο να καθοριστούν και να εξεταστούν. Περιλαμβάνουν τους μη ορατούς, αλλά προσδιορισίμους λόγους για τους οποίους τα μέλη μιας ομάδας αντιλαμβάνονται, σκέπτονται και αισθάνονται με ένα συγκεκριμένο τρόπο, σε ό,τι αφορά στο εξωτερικό περιβάλλον και στη λειτουργία της επιχείρησης. Η αποστολή της επιχείρησης (mission), ο τρόπος επίλυσης προβλημάτων, οι διαπροσωπικές σχέσεις, ο χρόνος και ο χώρος είναι μερικές από τις βασικές παραδοχές. Μπορεί κανείς να τις διακρίνει καλύτερα είτε ως τρόπους συμπεριφοράς μη αποδεκτούς από την επιχείρηση είτε, αντίθετα, ως επιθυμητούς τρόπους συμπεριφοράς.

Ο Schein πιστεύει πως είναι πολύ σημαντικό για την ηγεσία της επιχείρησης να δίνει μεγαλύτερη έμφαση στο τρίτο στοιχείο, δηλαδή τις βασικές παραδοχές. Τα ευρήματα μπορούν να αντικατα-

σταθούν, νέες αξίες μπορεί να εισαχθούν, π.χ. με την αλλαγή της αποστολής της επιχείρησης ή του κώδικα δεοντολογίας. Η κουλτούρα της επιχείρησης όμως δεν μπορεί να αλλάξει, αν δεν επηρεαστούν οι βασικές παραδοχές της.

Οι ερευνητές χρησιμοποιούν όλα τα στοιχεία που αναφέρθηκαν παραπάνω, προκειμένου να διαγνώσουν – επίσημα και ανεπίσημα – την εταιρική κουλτούρα. Εντούτοις ο Schein επισημαίνει ότι πολλές φορές η πραγματικότητα είναι διαφορετική, διότι τόσο τα ευρήματα, όσο και οι κοινές αξίες δεν είναι παρά ευχολόγια που αντιπροσωπεύουν μια επιθυμητή κουλτούρα, η οποία μπορεί και να διαφέρει από την πραγματική.

Τρόποι μελέτης και διάγνωσης της εταιρικής κουλτούρας

Όπως αναφέραμε και παραπάνω, πολλοί ερευνητές διαφωνούν ως προς το τι είναι κουλτούρα, πώς λειτουργεί και ποια είναι τα φαινόμενα που πρέπει να μελετηθούν. Οι Debra Meyerson & Joanne Martin καθόρισαν ένα θεωρητικό πλαίσιο, που προσπαθεί να συμπεριλάβει τις ομοιότητες και διαφορές μεταξύ των διαφορετικών προσεγγίσεων στο θέμα της εταιρικής κουλτούρας.

Προτείνουν λοιπόν τρεις σημαντικές οπτικές για τη μελέτη της: την ολοκλήρωση (integration), τη διαφοροποίηση (differentiation) και την τμηματοποίηση (fragmentation).

Η οπτική της ολοκλήρωσης δίνει σημασία στην προσοχή, τη συνέπεια, τη συναίνεση και τη διαφάνεια, στις πρακτικές και πολιτικές που αναπτύσσονται μεταξύ των μελών της ομάδας, καθώς μαθαίνουν από κοινού επιτυχημένες τεχνικές επίλυσης προβλημάτων. Στο είδος αυτό της εταιρικής κουλτούρας είναι σημαντικό τα μέλη της ομάδας να συμφωνούν όσον αφορά στις προσεγγίσεις επίλυσης προβλημάτων, στο τι θα κάνουν, πώς θα το κάνουν και τι αξία θα προσδώσει στην επιχείρηση, αν πραγματοποιηθεί επιτυχώς.

Σύμφωνα με τον Schein κλασικό παράδειγμα της οπτικής της ολοκλήρωσης, είναι η επιρροή που ασκεί ο ιδρυτής μιας επιχείρησης στην κουλτούρα της. Συνήθως έχει βαθιά ριζωμένες αντιλήψεις ως προς το τι είναι σημαντικό για την επιχείρηση και πώς πρέπει να γίνουν τα πράγματα. Αν οι αντιλήψεις αυτές είναι ορθές, τότε η νέα επιχείρηση είναι επιτυχημένη και θα επιβιώσει. Στην περίπτωση αυτή οι αξίες και μέθοδοι που εισήγαγε ο ιδρυτής θα ενσωματωθούν στην κουλτούρα της επιχείρησης, ενώ οι πολιτικές και πρακτικές της θα χαρακτηρίζονται από διαφάνεια και συνέπεια και θα τις ενστερνίζεται όλο το προσωπικό. Χαρακτηριστικό παράδειγμα ιδρυτή είναι ο Henry Ford.

Η οπτική της διαφοροποίησης έχει ως επιχείρημα πως τα πιο ενδιαφέροντα στοιχεία της κουλτούρας είναι οι ασάφειες, οι ασυνέπειες στις συμπεριφορές – παραδείγματος χάριν ασυνέπεια μεταξύ *υιοθετημένων αξιών* (*espoused values*), όπως αυτές εμφανίζονται στις επίσημες πρακτικές, και *πραγματικών αξιών* (*operating values*), όπως αυτές εμφανίζονται στην πράξη.

Μια εταιρεία μπορεί να είναι διάσημη για τις επιτυχίες της, παρότι τις ασυνέπειες και τις ασάφειες που μπορεί να παρουσιάζονται στην κουλτούρα της. Ο J. Van Maanen στη μελέτη του για τη Disneyland διαπίστωσε την ύπαρξη χαμογελαστών υπαλλήλων, καλοντυμένων, με καθαρά ρούχα, να παρουσιάζουν στα μάτια των επισκεπτών του πάρκου μια εικόνα αρμονίας και ομοιογένειας. Κάτω από αυτή τη φιλική επιφάνεια, η μελέτη αποκάλυψε ένα μωσαϊκό από υπο-κουλτούρες, αποτελούμενο από δίγλωσσους οδηγούς, έμπειρους χειριστές μηχανημάτων και ανειδίκεντους εργάτες καθαριότητας – με τον καθένα να λειτουργεί σύμφωνα με διαφορετικές αξίες και κανόνες συμπεριφοράς. Οι προσπάθειες της εταιρείας προς την επιβολή μιας “Εταιρικής Κουλτούρας της Disneyland” μέσω προγραμμάτων προσανατολισμού, μπορεί να δημιούργησαν κανόνες υπαλληλικής συμπεριφοράς, αλλά απέτυχαν στο να αποδυναμώσουν τις διαφορές στις υπο-κουλτούρες.

Οι μελετητές που χρησιμοποιούν την οπτική της διαφοροποίησης έχουν ως επιχείρημα το ότι η αυτονομία στις υπο-κουλτούρες και οι διασπαστικοί ανταγωνισμοί στα πλαίσια των ομάδων, διατηρούνται σε βαθύτερα επίπεδα και είναι αποφασιστικής σημασίας για την κατανόηση του τρόπου λειτουργίας της κουλτούρας της Disneyland και την επίδρασή της στην επιτυχημένη απόδοση.

Η οπτική της τμηματοποίησης επικεντρώνει την προσοχή της στις ασάφειες που υπάρχουν στον επιχειρηματικό χώρο. Οι υποστηρικτές της άποψης αυτής πιστεύουν πως η κουλτούρα μπορεί να εκφραστεί και να ερμηνευτεί με πολλούς τρόπους, που αλλάζουν στο βάθος του χρόνου και στις διάφορες δομές της επιχείρησης. Η διαβρωτική επίδραση της ασάφειας μπορεί να αναδυθεί μέσα από διάφορες αντιδράσεις των υπαλλήλων. Παραδείγματος χάριν, η έλλειψη διαφάνειας σε ένα ρόλο οδηγεί μερικά στελέχη στο να προσπαθούν να διευκρινίσουν τη θέση τους και το τι αναμένουν οι άλλοι από αυτούς. Κάποιοι ανέχονται την ασάφεια ως ένα αναγκαίο χαρακτηριστικό της δουλειάς που έχουν επιλέξει, ενώ άλλοι δέχονται με ευχαρίστηση την ελευθερία από περιορισμούς που βρίσκουν σε μια εταιρική κουλτούρα, η οποία ενσωματώνει ασάφειες.

Η θεωρία αλλά και η εμπειρία διδάσκουν πως κάθε επιτυχημένη επιχείρηση αναπτύσσει τη δική της, μοναδική ίσως κουλτούρα. Τα πιστεύω και οι μέθοδοι που χρησιμοποιεί κάθε εταιρική κουλτούρα αποτελούν την ταυτότητά της και εξυπηρετούν δύο βασικούς στόχους: την προσαρμογή της επιχείρησης στο εξωτερικό της περιβάλλον – αυτό που ονομάζουμε “βασική στρατηγική” – και την οργάνωση των εσωτερικών διαδικασιών της, έτσι ώστε οι εργαζόμενοι να επικεντρώνουν τις προσπάθειές τους στην αποτελεσματική λειτουργία στα πλαίσια της αγοράς – αυτό που ονομάζουμε “εσωτερικά συστήματα διοίκησης”.

Αν και οι επιστήμονες συχνά εξετάζουν την κουλτούρα της επιχείρησης από την πλευρά των εσωτερικών συστημάτων διοίκησης, οι εξωτερικές εκδηλώσεις της παρέχουν σημεία προς παρατήρη-

ση. Πιο συγκεκριμένα οι αποφάσεις της επιχείρησης όσον αφορά στον τρόπο που θα αντιμετωπίσει τον ανταγωνισμό στον κλάδο της, η προτεραιότητα που θα δώσει στις απαιτήσεις των εταίρων της (stakeholders), καθώς και ο χρόνος που χρειάζεται για να μετρηθεί συνολικά η απόδοσή της, αντικατοπτρίζουν την κουλτούρα της.

Ο Schein (1989) διακρίνει τρεις λειτουργίες της κουλτούρας σε μια επιχείρηση:

- Την εξωτερική προσαρμογή
- Την εσωτερική ολοκλήρωση
- Τη μείωση αισθημάτων φόβου και ανασφάλειας που μπορεί να νιώθουν τα μέλη της επιχείρησης.

Αν η κουλτούρα σε μια επιχείρηση πραγματώνεται ώστε να αναπτύσσεται αίσθημα συνεργασίας και κοινής εμπιστοσύνης και αυτή η εσωτερική δύναμη χρησιμοποιείται αποτελεσματικά στην εκμετάλλευση των δυνατοτήτων που προσφέρει το περιβάλλον, εξουδετερώνοντας ταυτόχρονα τις απειλές που αυτό παρουσιάζει, τότε η επιχείρηση είναι πολύ πιθανό να κερδίσει συγκριτικό πλεονέκτημα έναντι άλλων, στις οποίες δεν συναντώνται οι παράγοντες αυτοί.

Ο βαθμός πραγμάτωσης της κουλτούρας ώστε η επιχείρηση να λειτουργεί αποτελεσματικά εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την ενιαία στρατηγική της ανώτερης διοίκησης και το είδος της ηγεσίας που η ομάδα αυτή μπορεί να ασκήσει. Ειδικότερα, σε περιόδους αλλαγής μια διοίκηση χωρίς κοινούς στόχους μπορεί να δημιουργήσει φαύλο κύκλο στην επιχείρηση, διότι αδυνατεί να προτείνει μια νέα εξωτερική στρατηγική και νέες αξίες κουλτούρας, απαραίτητες για την επανάκτηση της ικανότητας της επιχείρησης να αποδίδει αποτελεσματικά.

Ακόμα κι αν η σύμπτωση διακρίνει τα μέλη της διοίκησης της επιχείρησης, μια παρόμοια αλλαγή χρειάζεται την ύπαρξη εξουσίας που να συνδυάζεται με αποτελεσματική ηγεσία. Η διοίκηση αυτή καθαυτή δεν είναι αρκετή για να πείσει τους υπαλλήλους ότι η νέα, προτεινόμενη διοικητική μορφή της επιχείρησης θα είναι περισσότερο αποτελεσματική από την απερχόμενη στην επίλυση των προβλη-

μάτων που αντιμετωπίζουν και ως εκ τούτου ότι αξίζει την αφοσίωσή τους.

Ενας τρόπος **διάγνωσης** της κουλτούρας περιλαμβάνει τα εξής βήματα:

1. **Μάθηση** (Ανάπτυξη ενός νοητικού μοντέλου που να επιτρέπει τη γνώση)

Είναι απαραίτητο η επιχείρηση να αποκτήσει τις γνώσεις και τις δεξιότητες για να μπορεί να κάνει την ανάλυση της κουλτούρας της. Βοηθά πολύ η κατανόηση της θεωρίας των ανοιχτών μοντέλων, διότι η εταιρική κουλτούρα αποτελείται από πολλά υποσυστήματα (διοικητικά, πολιτικά, στρατηγικά, κοινωνικά, τεχνικά, δομικά) και μια αλλαγή σε ένα από αυτά μπορεί να επιφέρει απρόσμενες επιπτώσεις στα υπόλοιπα. Στο στάδιο αυτό στόχος είναι να βοηθηθεί η διοίκηση της επιχείρησης στην ανάπτυξη ενός νοητικού μοντέλου που να φέρνει την κουλτούρα σε συνειδητό επίπεδο για να μπορέσει να αναλυθεί.

2. **Παρατήρηση** (Τα λεγόμενα να συμφωνούν με τις πράξεις)

Στο στάδιο αυτό γίνεται η συλλογή των ευρημάτων (πράξεις) και των υιοθετημένων αξιών (λεγόμενα). Τα στοιχεία αυτά αναζητούνται στους χώρους της επιχείρησης (εσωτερικούς και εξωτερικούς). Μπορούν επίσης να γίνουν και κάποιες συνεντεύξεις με υπαλλήλους της επιχείρησης (νέους, παλαιότερους, ακόμα και αποχωρούντες). Οι νέοι υπάλληλοι αποτελούν πολύτιμη πηγή ανέκδοτης πληροφόρησης, αφού μπορούν να περιγράψουν τι χρειάστηκε να αλλάξουν, προκειμένου να προσαρμοστούν στα δεδομένα της επιχείρησης. Μια άλλη καλή πηγή πληροφόρησης είναι το δελτίο αξιολόγησης της απόδοσης του υπαλλήλου που συχνά αποκαλύπτει περισσότερα στοιχεία κουλτούρας παρά απόδοσης.

3. **Συμπεράσματα** (βασικές υποθέσεις)

Ο στόχος αυτής της φάσης είναι να βγουν συμπεράσματα από την επεξεργασία των στοιχείων που προκύπτουν από τα ευρήματα και τις υιοθετημένες αξίες.

Το Διαγνωστικό Πλαίσιο Κουλτούρας εξετάζει δύο κύριες παραμέτρους της: τα βασικά θέματα στρατηγικής και τα εσωτερικά θέματα διοίκησης, που αναλύονται παρακάτω.

Α. ΒΑΣΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ

Είναι θέματα που κάθε επιχείρηση καλείται να λύσει ικανοποιητικά, είτε ρητά είτε σιωπηρά, προκειμένου να επιβιώσει και να ευημερήσει.

Στη συνέχεια περιγράφονται τα κυριότερα στοιχεία των βασικών θεμάτων στρατηγικής:

Αποστολή (mission). Καθορίζει τα βασικότερα στοιχεία της εταιρικής κουλτούρας. Τα στοιχεία αυτά αλλάζουν πολύ αργά – αν όχι καθόλου – και περιλαμβάνουν:

- τη βασική λειτουργία της επιχείρησης, στα πλαίσια της οποίας πρέπει να αντιμετωπίσει επιτυχώς τους ανταγωνιστές της,
- βαθιά ριζωμένες αξίες, ουσιώδεις για την ταυτότητά της,
- τις προτεραιότητες που βάζουν οι διάφοροι εταίροι της.

Οι δραματικές αλλαγές στο περιβάλλον αναγκάζουν την επιχείρηση να ξανααγριάζει στη βασική λειτουργία της “back to basics”. Παραδείγματα των παραδοχών της αποστολής μπορεί να βρει κανείς στον ετήσιο απολογισμό της επιχείρησης, καθώς και στα ενημερωτικά φυλλάδια που δίνονται στους νεοπροσλαμβανόμενους υπαλλήλους. Εντούτοις μια πιο αξιόπιστη πηγή πληροφόρησης σχετικά με την πραγματική, έναντι της υιοθετημένης (espoused) αποστολής βρίσκεται στις συγκεκριμένες ενέργειες της επιχείρησης, για την κατάργηση μη σημαντικών δραστηριοτήτων και την ανάπτυξη ή διατήρηση άλλων, σημαντικών.

Στόχοι και αντικειμενικοί σκοποί. Ενώ η αποστολή δεν έχει βάθος χρόνου, οι στόχοι και αντικειμενικοί σκοποί έχουν χρονικά περιθώρια. Αν και είναι δύσκολο να πετύχει κανείς συναίνεση σχετικά με το χρόνο επίτευξης των στόχων, αυτοί έχουν εντούτοις μεγαλύτερη επίδραση στη συμπεριφορά των εργαζομένων απ’ ό,τι μια νεφελώδης αποστολή. Οι

παραδοσιακοί στόχοι μιας επιχείρησης σχετίζονται συνήθως με πωλήσεις, κέρδη και απόδοση της επένδυσης.

Στρατηγικές. Είναι ο τρόπος με τον οποίο η επιχείρηση αναπτύσσει και υπερασπίζεται την ανταγωνιστική της θέση, τον τρόπο αντιμετώπισης του ανθρώπινου παράγοντα, καθώς και τα μέσα με τα οποία προσπαθεί να επιτύχει τους στόχους της. Ένας από τους τρόπους ανεύρεσης της ενδεδειγμένης στρατηγικής είναι η ανάπτυξη των βασικών ικανοτήτων της επιχείρησης, απ’ όπου θα προκύψουν και τα ανταγωνιστικά της πλεονεκτήματα.

Μέτρηση αποτελεσμάτων. Μια συμφωνία ως προς τα κριτήρια αξιολόγησης της απόδοσης των εργαζομένων βοηθά στο να καθοδηγεί τις προσπάθειές τους προς το σωστό στόχο. Η έλλειψη από κοινού αποδοχής των κριτηρίων αυτών, πράγμα που συμβαίνει συχνά στα διάφορα επίπεδα της ιεραρχίας, μπορεί να δίνει προς τα έξω την εικόνα μιας αδύναμης εταιρικής κουλτούρας και να μεταφέρει αντιφατικά μηνύματα προς όλους τους ενδιαφερομένους.

Διορθωτικοί μηχανισμοί. Όλα τα συστήματα χρειάζονται την ύπαρξη μηχανισμών επισήμανσης τυχόν αποκλίσεων, έτσι ώστε να υπάρχει η δυνατότητα επαναφοράς στον ενδεδειγμένο δρόμο. Δεν είναι δυνατόν να υπάρξει σχέδιο επίτευξης εταιρικών στόχων χωρίς την ταυτόχρονη ύπαρξη πολλαπλών μηχανισμών ανίχνευσης αποκλίσεων, σε όλη τη διάρκεια της διαδικασίας. Είναι λοιπόν σημαντικό να γνωρίζουν όλοι εκ των προτέρων με ποιον τρόπο θα αντιμετωπίζονται και θα επιλύονται τα προβλήματα που αναφύονται από τη μη επίτευξη των στόχων.

Β. ΕΣΩΤΕΡΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Είναι θέματα οργάνωσης/δομών/σχέσεων που πρέπει να επιλυθούν, προκειμένου μια επιχείρηση να εστιάσει την προσοχή της στην επίλυση κοινών για όλες τις εταιρείες προβλημάτων επιβίωσης και ανάπτυξης.

Στη συνέχεια περιγράφονται τα κυριότερα στοιχεία των εσωτερικών θεμάτων διοίκησης:

Κοινή γλώσσα. Για να μπορεί να δουλέψει αποτελε-

σματικά μια ομάδα χρειάζεται να χρησιμοποιεί κοινά νοήματα, νοήματα που ξεπερνούν τα όρια της κοινής γλώσσας. Μπορεί να είναι ακόμα και η αργκό που χρησιμοποιείται μεταξύ των υπαλλήλων.

Όρια. Σε κάθε επιχείρηση υπάρχουν όρια που καθορίζουν ποιοι είναι αποδεκτοί, ποιοι χαίρουν εμπιστοσύνης, άρα “δικοί μας” (insiders), έναντι των άλλων “των ξένων” (outsiders), που έχουν άλλη κουλτούρα. Στην Ιαπωνία, παραδείγματος χάριν, οι νέοι υπάλληλοι δεν θα μπορούσαν να δουλέψουν αποτελεσματικά, αν δεν καταφέρουν να γίνουν αποδεκτοί ή να αποκτήσουν την εμπιστοσύνη των συναδέλφων τους. Είναι λοιπόν απαραίτητο να ξεκαθαριστεί ποιοι είναι “εμείς” και ποιοι είναι οι “άλλοι”, πράγμα απαραίτητο στη διαδικασία λήψης αποφάσεων.

Ιεραρχικές σχέσεις. Η κατανομή εξουσίας καθορίζει σημαντικές σχέσεις μεταξύ υπαλλήλων και των προϊσταμένων τους, καθώς οριοθετεί το βαθμό εξάρτησης/ανεξαρτησίας/αλληλεξάρτησης μεταξύ ανθρώπων διάφορων επιπέδων μέσα στην επιχείρηση. Η αποδεκτή και αναμενόμενη “απόσταση δύναμης” (power distance) στην ιεραρχική κλίμακα παρέχει μια ενδιαφέρουσα οπτική στην παρατήρηση των διαφορών. Οπου υπάρχει μεγάλη απόσταση δύναμης, τότε οι ιεραρχικές σχέσεις είναι σχέσεις εξάρτησης, δηλαδή οι υφιστάμενοι αναζητούν και αποδέχονται τις απόψεις των υψηλότερων κλιμακίων της ιεραρχίας σε θέματα λήψης αποφάσεων και ηγεσίας. Αντίθετα, όπου υπάρχει μικρή απόσταση δύναμης, η διαδικασία λήψης αποφάσεων περιλαμβάνει συζήτηση και συναίνεση, ακόμα και ανάμεσα σε άτομα διαφορετικού επιπέδου από ιεραρχικής απόψεως. Αυτό ερμηνεύεται ως ένα υψηλό επίπεδο αλληλεξάρτησης. Η δύναμη όχι μόνο κατανέμεται ισομερώς, αλλά έχει και συνέπειες στις διαπροσωπικές σχέσεις των υπαλλήλων. Όπως αναφέρει ο Edgar Schein στο βιβλίο του “Organization Culture and Leadership” “... όλα τα ανθρώπινα όντα πρέπει να μάθουν να διαχειρίζονται τα βιολογικά προερχόμενα επιθετικά συναισθήματά τους, την ανάγκη να επιβάλλονται, να ελέγχουν και να κυριαρχούν στους άλλους και στο περιβάλλον”.

Σχέσεις μεταξύ ίσων. Οι άνθρωποι αναπτύσσουν συναισθήματα αγάπης και τρυφερότητας το ίδιο εύκολα με τα επιθετικά συναισθήματα. Οι κανόνες έκφρασης αυτών των συναισθημάτων προς τους συναδέλφους αποτελούν μέρος της κουλτούρας μιας επιχείρησης. Οι σχέσεις μεταξύ ίσων, καθώς και οι προτιμήσεις καθορίζουν τον τρόπο επίλυσης διαπροσωπικών συγκρούσεων. Υπάρχουν δύο βασικές προσεγγίσεις: “η αρσενική κουλτούρα” (masculine culture), όπου επικρατεί η άποψη: ας νικήσει ο καλύτερος, και η “θηλυκή κουλτούρα” (feminine culture), όπου επικρατούν οι διαπραγματεύσεις και ο συμβιβασμός. Τέλος, η αναμενόμενη συμπεριφορά στις σχέσεις μεταξύ ίσων εκφράζεται από το βαθμό ατομικότητας σε σχέση με το βαθμό συλλογικότητας, που λειτουργούν κανονιστικά ως προς την έκφραση της συμπεριφοράς. Για να μπορέσει κανείς να συνειδητοποιήσει τις σχέσεις μεταξύ ίσων σε μια επιχείρηση, φτάνει να αναρωτηθεί: “Με ποιους τρόπους επιτρέπεται να δείξει κανείς φιλικά αισθήματα στους συναδέλφους του;” “Οι άνθρωποι συνήθως ανταγωνίζονται ο ένας τον άλλο ή αναζητούν συναινετικές λύσεις, όπου κανείς δεν είναι χαμένος ή κερδισμένος;” Ένα άλλο ενδεικτικό ερώτημα που μπορεί να τεθεί είναι: “Οι άνθρωποι πρέπει να φροντίζουν τον εαυτό τους και να παίρνουν τις αποφάσεις που νομίζουν σωστές (για τους ίδιους και την επιχείρηση) ή συνήθως δουλεύουν ομαδικά, πιστοί στα συλλογικά συμφέροντα της επιχείρησης, λαμβάνοντας ως αντάλλαγμα την προστασία της ομάδας και την ασφάλεια της απασχόλησης από πλευράς επιχείρησης;”

Συστήματα αμοιβών. Τα κριτήρια με τα οποία μια επιχείρηση αξιολογεί και ανταμείβει την ατομική απόδοση αποκαλύπτουν σημαντικούς κανόνες συμπεριφοράς και υφιστάμενες πεποιθήσεις. Παραδείγματος χάριν, το χρονικό περιθώριο εντός του οποίου μετράται και αμείβεται η απόδοση αποτελεί ένα σημαντικό δείγμα για το πώς η επιχείρηση αντιμετωπίζει το θέμα του χρόνου. Το ίδιο μπορεί κανείς να πει για τη συχνότητα μετακινήσεων ή προαγωγών του προσωπικού. Πολύ σημαντικό επίσης είναι να δει κανείς αν αμείβονται κατά κύριο

λόγο άτομα που ακολουθούν τις συνήθεις διαδικασίες έναντι άλλων που παρουσιάζουν εξαιρετικές επιδόσεις ή ακόμα αν αμείβεται η ατομική έναντι της ομαδικής απόδοσης.

Η σημασία της εταιρικής κουλτούρας για την επιχείρηση

Η κουλτούρα είναι στοιχείο σημαντικό για τις επιχειρήσεις; Ερευνες από τους John Kotter και John Jeskitt και Daniel R. Denison αποδεικνύουν πως μια ισχυρή εταιρική κουλτούρα, καλά προσαρμοσμένη στο εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης, αποτελεί σημαντικό παράγοντα για την επίτευξη οικονομικών αποτελεσμάτων.

Οι επιχειρήσεις ωφελούνται από την ύπαρξη υποκινημένων υπαλλήλων, οι οποίοι είναι αφοσιωμένοι σε κοινούς σκοπούς. Πιο συγκεκριμένα μια ισχυρή εταιρική κουλτούρα έχει θετικές επιπτώσεις στην απόδοση της επιχείρησης, γεγονός που οφείλεται:

- α) στον ενδοεπιχειρησιακό συντονισμό και έλεγχο,
- β) στην ευθυγράμμιση εταιρείας και ανθρώπων με τους τεθέντες στόχους, και
- γ) στις αυξημένες προσπάθειες των υπαλλήλων.

Μελέτες έδειξαν πως επιχειρήσεις με ισχυρή εταιρική κουλτούρα έχουν πολύ καλύτερες επιδόσεις από εκείνες που διακρίνονται για την “αδύναμη” εταιρική κουλτούρα τους.

Στο ερώτημα αν οι επιχειρήσεις με ισχυρή εταιρική κουλτούρα αποδεικνύονται πιο αποτελεσματικές στην επιλογή και υλοποίηση επιτυχημένης στρατηγικής, οι επιστήμονες απαντούν ότι η εταιρική κουλτούρα έχει θετική επίπτωση στις συνήθειες, τρέχουσες διαδικασίες. Τρεις είναι οι λόγοι που οδηγούν σε θετικά αποτελέσματα τις επιχειρήσεις με ισχυρή εταιρική κουλτούρα:

1. Η ευρύτατη συναίνεση και ο ενστερνισμός των εταιρικών αξιών και κανόνων διευκολύνει τον κοινωνικό έλεγχο μέσα στην επιχείρηση. Όταν υπάρχει ευρεία αποδοχή ορισμένων συμπερι-

φορών έναντι άλλων, η μη συμμόρφωση στους κανόνες μπορεί να διαγνωστεί και να διορθωθεί ταχύτερα. Οι διορθωτικές ενέργειες είναι πολύ πιθανό να προέλθουν από τους ίδιους τους υπαλλήλους, ασχέτως της θέσης που κατέχουν στην επιχείρηση. Έτσι ο ανεπίσημος κοινωνικός έλεγχος μπορεί να είναι πιο αποτελεσματικός και σαφώς κοστίζει λιγότερο στην επιχείρηση από τις επίσημες ελεγκτικές δομές.

2. Η ισχυρή εταιρική κουλτούρα ευνοεί την ευθυγράμμιση των ανθρώπων με την εταιρεία. Όταν οι εταιρικοί στόχοι και πρακτικές είναι σαφείς, οι υπάλληλοι νιώθουν μικρότερη αβεβαιότητα σε περιπτώσεις που πρέπει να προβούν στις ενδεδειγμένες ενέργειες για την αντιμετώπιση έκτακτων περιστατικών. Η ευθυγράμμιση διευκολύνει και το συντονισμό, καθώς υπάρχει μικρό περιθώριο για αμφισβητήσεις σε ό,τι αφορά στα συμφέροντα της επιχείρησης.
3. Η ισχυρή εταιρική κουλτούρα μπορεί να βοηθήσει στην υποκίνηση και απόδοση των υπαλλήλων, καθώς αυτοί θεωρούν πως οι ίδιοι επιλέγουν ελεύθερα τον τρόπο με τον οποίο ενεργούν.

Εταιρική κουλτούρα και εταιρική μάθηση

Είναι δύο έννοιες πολύ στενά συνδεδεμένες. Πολλοί ερευνητές θεωρούν πως η εταιρική κουλτούρα είναι – ιστορικά – απόρροια της εταιρικής μάθησης και τη χαρακτηρίζουν ως απόρροια των προσπαθειών της επιχείρησης να δώσει στις εμπειρίες της λογική, τάξη και νόημα.

Στο ίδιο πνεύμα ο Schein θεωρεί πως η κουλτούρα τελικά αντικατοπτρίζει τις προσπάθειες της ομάδας να αντιμετωπίσει τα καθημερινά θέματα και να μάθει, είναι δηλαδή το αποτέλεσμα μιας μαθησιακής διαδικασίας. Σημειώνει επίσης ότι η εταιρική κουλτούρα επηρεάζεται σε μεγάλο βαθμό από την πρώιμη ιστορία της επιχείρησης και ότι, από τη στιγμή που θα τεθούν και υιοθετηθούν οι βασικές εταιρικές παραδοχές, είναι πολύ δύσκολο να αλλά-

ξουν. Αυτό σημαίνει ότι στην εταιρική κουλτούρα αποτυπώνονται οι πρώιμες (ιστορικά) περιβαλλοντικές συνθήκες και ως εκ τούτου δημιουργούνται έντονες τάσεις αδράνειας (σε ό,τι αφορά στην οποιαδήποτε αλλαγή).

Αν λοιπόν η εταιρική κουλτούρα αντικατοπτρίζει παλαιότερη μάθηση, ταυτόχρονα καθορίζει και το πλαίσιο της μελλοντικής εταιρικής μάθησης. Κάθε αλλαγή στο περιβάλλον της επιχείρησης μπορεί να δημιουργήσει εσωτερικά προβλήματα, καθώς αυξάνεται η πιθανότητα ύπαρξης λαθών στην επικοινωνία, το συντονισμό και τον έλεγχο.

Επιπλέον μπορεί να καταστήσει ανεπαρκείς ή ακατάλληλες τις υπάρχουσες διαδικασίες. Παρόμοιες αλλαγές απαιτούν μαθησιακή ικανότητα και ετοιμότητα από πλευράς επιχείρησης για τροποποίηση του τρόπου λειτουργίας της. Σε δύσκολους καιρούς επιχειρήσεις με ισχυρή εταιρική κουλτούρα είναι πιο πιθανό να αντεπεξέλθουν στις αντιξοότητες και να αποφύγουν την εσωτερική απειλή σε ό,τι αφορά στην απόδοση, το συντονισμό και τον έλεγχο.

Εταιρική κουλτούρα σε περιβάλλον αλλαγών

Όταν το περιβάλλον της επιχείρησης παραμένει σταθερό, η συνέπεια και η καλή απόδοση αποτελούν, σε γενικές γραμμές, εσωτερικές εταιρικές λειτουργίες. Εντούτοις το περιβάλλον αλλάζει, άλλες φορές ελάχιστα και άλλες φορές σε μεγάλο βαθμό. Η απόδοση της επιχείρησης σε περιβάλλον αλλαγών εξαρτάται από την ικανότητά της να τροποποιεί τις διαδικασίες της ανάλογα με τις αλλαγές των συνθηκών.

Μια ισχυρή εταιρική κουλτούρα διευκολύνει την ικανοποιητική απόδοση της επιχείρησης σε σχετικά σταθερό περιβάλλον. Όσο όμως αυξάνεται η αστάθεια, τα οφέλη αυτά μειώνονται δραματικά. Σε περιβάλλον αστάθειας η επιτυχία εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την ικανότητα της επιχείρησης να μαθαίνει κάτω από νέες συνθήκες αλλαγής. Στις περιπτώσεις αυτές οι παραδοχές που αποτελούν τη

βάση της εταιρικής κουλτούρας πρέπει να αλλάξουν, καθώς απαξιώνονται με ταχύτερο ρυθμό.

Όταν το περιβάλλον αλλάζει, επιχειρήσεις με ισχυρή εταιρική κουλτούρα δυσκολεύονται να αλλάξουν και η έλλειψη εσωτερικής διαφοροποίησης σε ό,τι αφορά στις προοπτικές δυσκολεύει ακόμα περισσότερο την επιχείρηση στην προσαρμογή. Στους δύσκολους αυτούς καιρούς η μόνη λύση που διαφαίνεται είναι η δημιουργία εταιρικής κουλτούρας που να προάγει τη μάθηση μέσα από έρευνα και την καινοτομία, αρκεί βέβαια να υπάρχουν περιβαλλοντικές συνθήκες που να ευνοούν την προώθηση των συγκεκριμένων αξιών και τον ενστερνισμό τους από τους υπαλλήλους της επιχείρησης.

Εταιρική κουλτούρα και διοικητική συμπεριφορά

Μελέτες αποδεικνύουν τη βαθιά επίδραση της κουλτούρας σε όλες τις εκφράσεις της διοικητικής συμπεριφοράς. Αν και η κουλτούρα είναι μια δομή με δυναμικά χαρακτηριστικά, εμφανίζει σταθερότητα σε βάθος χρόνου. Η σταθερότητα αυτή προάγει ένα περιβάλλον που επιτρέπει στα άτομα να αναπτύσσουν συνεχείς προσανατολισμούς μεταξύ τους, αλλά και προς το περιβάλλον τους. Το γεγονός αυτό δίνει στους μελετητές την ευκαιρία να καταγράψουν τις διαφορές από ομάδα σε ομάδα, όσον αφορά στις βαθύτερες αξίες τους σε σχέση με τις επιφανειακές συμπεριφορές τους.

Οι διαφορές στην κουλτούρα, όσον αφορά στις διοικητικές συμπεριφορές, μπορεί να εστιάζονται, για παράδειγμα, στη διασπορά της διοικητικής δύναμης στα επίπεδα της επιχείρησης ή στα ιεραρχικά διοικητικά στύλ και τις θέσεις ευθύνης. Η επίδραση της κουλτούρας στην έκφραση της διοικητικής συμπεριφοράς προχωρεί βαθύτερα από οποιουδήποτε κανόνες, διοικητικά πλαίσια, πολιτικές, γραπτές συμφωνίες, διοικητικές δομές και συστήματα επικοινωνίας. Μπορεί να χαρακτηριστεί και ως “software of the mind” ή μη συνειδητή ζωή μιας επιχείρησης.

Η εταιρική κουλτούρα χρησιμεύει ως βάση για την οργάνωση των διοικητικών συστημάτων. Οι αρχές ή τα πιστεύω της επιχείρησης είναι κοινά για όλους τους εργαζομένους. Αυτές λοιπόν οι προδοκίες και οι κανόνες καθορίζουν τους τρόπους με τους οποίους αναμένεται ότι όλα τα μέλη μιας επιχείρησης θα προσεγγίσουν την εργασία τους. Αντιπροσωπεύουν στρατηγικές επιβίωσης που απέδωσαν στο παρελθόν και πιστεύεται πως θα αποδώσουν και στο μέλλον.

Αποτελεί σημαντικό θέμα για τα σημερινά στελέχη, καθώς αυτά αντιμετωπίζουν περιόδους αλλαγής στον κύκλο ζωής της επιχείρησης, (συγχωνεύσεις/εξαγορές, ανάπτυξη ή συρρίκνωση), αλλά και περιόδους συγκρούσεων ή διαφοροποιήσεων. Αν αυτές οι επιταχυνόμενες αλλαγές δεν συνάδουν με την κουλτούρα της επιχείρησης, τότε η επιτυχία των στρατηγικών της στόχων καθίσταται αμφίβολη. Είναι γνωστό πόσες δραματικές αλλαγές δοκιμάστηκαν αλλά απέτυχαν σε μεγάλες επιχειρήσεις. Η κατανόηση της κουλτούρας της επιχείρησης πριν από την εφαρμογή μιας στρατηγικής αλλαγών είναι σημαντική.

Μια έρευνα που διεξήγαγε μεταξύ στελεχών επιχειρήσεων η Human Synergistics, εξέτασε τα βασικά πιστεύω και τις κοινές συμπεριφορές που απαντώνται σε τρία είδη κουλτούρας: **την εποικοδομητική, την παθητική και την επιθετική.**

Στην **εποικοδομητική κουλτούρα** οι επιχειρήσεις περιμένουν από τα στελέχη τους να θέτουν προκλητικούς, αλλά συνάμα και ρεαλιστικούς στόχους και να εκπονούν πλάνα επίτευξής τους. Οι επιχειρήσεις αυτές δίνουν μεγαλύτερη αξία στη δημιουργικότητα και την ποιότητα παρά στην ποσότητα της εργασίας. Τα στελέχη αντιμετωπίζουν τους συνεργάτες τους φιλικά και τους βοηθούν να αναπτυχθούν και να εξελιχθούν μέσα στην επιχείρηση. Η κουλτούρα αυτή προάγει την ισορροπία μεταξύ ανθρώπων και δραστηριοτήτων που σχετίζονται με την εργασία, δηλαδή τις υψηλού επιπέδου ανάγκες του ανθρώπου (επιτυχία, αυτοεκτίμηση, ενθάρρυνση). Συνδέεται στενά με την επίτευξη των στόχων, μέσα όμως από την προσωπική ανάπτυξη των ατόμων, προωθώντας παράλληλα τη συνέργια.

Στην **παθητική κουλτούρα** τα στελέχη πάντα συμβαδίζουν και συντάσσονται, ακολουθώντας την πολιτική και τις πρακτικές της επιχείρησης, ψάχνοντας με κάθε ευκαιρία να ευχαριστήσουν τους ανωτέρους τους, περιμένοντας από τους άλλους να κάνουν το πρώτο βήμα. Οι άνθρωποι υποτάσσονται στην επιχείρηση, στην πορεία όμως μπορεί να νιώσουν καταπίεση και η εξέλιξη της επιχείρησης να παραμένει στάσιμη. Το κλίμα μπορεί να είναι ασφαλές και προβλέψιμο, αλλά καταλήγει σε βάρος της μάθησης, της προσαρμογής και, μακροπρόθεσμα, της επιβίωσης της επιχείρησης.

Στην **επιθετική κουλτούρα** κύριο μέλημα όλων των στελεχών είναι να επισημαίνουν τα λάθη που γίνονται, να προσπαθούν να δημιουργήσουν το δικό τους κέντρο εξουσίας, να μετατρέπουν τη δουλειά σε ένα διαγωνισμό για την καλύτερη απόδοση μεταξύ των συνεργατών και να είναι τελειομανείς. Υπάρχει μεγάλη ανασφάλεια, ενώ οι άνθρωποι επικεντρώνουν την προσοχή τους περισσότερο στις ατομικές τους ανάγκες παρά σε εκείνες της ομάδας. Οι επιχειρήσεις με τέτοιου είδους κουλτούρα μπορεί να είναι μερικές φορές, τουλάχιστον βραχυπρόθεσμα, επιτυχημένες, δημιουργούν όμως πολλή ένταση στο χώρο εργασίας. Οι αποφάσεις που λαμβάνονται βασίζονται περισσότερο στη θέση του ατόμου και όχι στις εμπειρίες, ενώ αποκλείουν τη συνεργασία. Λέξεις-κλειδιά στην άσκηση του τρόπου διοίκησης σ' αυτές τις επιχειρήσεις είναι: δύναμη, αντιθέσεις, ανταγωνισμός και τελειομανία.

Οι διάφοροι τύποι εταιρικής κουλτούρας καλλιεργούν διαφορετικές αξίες, στάσεις και στυλ οργάνωσης της εργασίας και δημιουργούν μια ποικιλία (από ψυχολογικής πλευράς) στο εργασιακό περιβάλλον και το είδος των ψυχολογικών επαφών μεταξύ εργοδοτών και εργαζομένων.

Σύμφωνα με τον Harrison, η οργανωσιακή κουλτούρα διακρίνεται σε τέσσερις τύπους:

- Δύναμη
- Ρόλος
- Καθήκον/έργο
- Ατομο

Ο Δ. Μπουραντάς αναπτύσσει την παραπάνω τυπολογία, εμπλουτίζοντάς την με τις παρεμβάσεις του Charles Handy, όπου *Δύναμη* = *ΔΙΑΣ*, *Ρόλος* = *ΑΠΟΛΛΩΝ*, *Καθήκον/Εργο* = *ΑΘΗΝΑ*, *Ατομο* = *ΔΙΟΝΥΣΟΣ* και παραθέτει στοιχεία από ανάλογη μελέτη σε ελληνικές επιχειρήσεις.

Παράλληλα αναπτύσσει και την τυπολογία των ανταγωνιστικών αξιών (Quinn) με τις εννοιολογικές διαστάσεις: ευελιξία, έλεγχος, εξωτερική και εσωτερική εστίαση, ενώ περιγράφονται λεπτομερώς τα αντίστοιχα μοντέλα: *Ανθρώπινων Πόρων* (The Clan Culture), *Εσωτερικών Διαδικασιών* (The Hierarchy Culture), *Ανοιχτού Συστήματος* (The Adhocracy Culture) και *Στόχων/Αποδοτικότητας* (The Market Culture).

Ορισμένοι τύποι εταιρικής κουλτούρας μοιάζουν περισσότερο ικανοποιητικοί για τους υπάλληλους, ανάλογα με την πίεση που εξασκούν πάνω στο άτομο. Σε μια μελέτη όπου συμμετείχαν 600 υπάλληλοι και στελέχη νορβηγικών επιχειρήσεων στον κλάδο του αλουμινίου, βρέθηκε ότι η αντίληψη που είχαν για την εταιρική κουλτούρα της επιχείρησής τους είχε επίδραση στην αφοσίωση προς την επιχείρηση και την ικανοποίηση από την εργασία τους. Οι υπάλληλοι που θεωρούσαν ότι η κουλτούρα ήταν του τύπου Καθήκον/Εργο είχαν πολύ υψηλότερες βαθμολογίες στην οργανωσιακή αφοσίωση και την ικανοποίηση από την εργασία, από εκείνους που θεωρούσαν πως η κουλτούρα δεν ήταν ενιαία και παρουσίαζε ασάφειες.

Συμπέρασμα

Η εταιρική κουλτούρα μπορεί να αποτελέσει για τις επιχειρήσεις ισχυρό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Εντούτοις ο κίνδυνος να μετατραπεί το πλεονέκτημα σε μειονέκτημα είναι μεγάλος και ορατός, όπως αποδεικνύεται από την πορεία επιχειρήσεων-κολοσσών, οι οποίες έπαψαν να υφίστανται γιατί δεν κατάφεραν να προσαρμόσουν την εταιρική τους κουλτούρα στις απαιτήσεις των καιρών. Το ζητούμενο λοιπόν

για όλες τις επιχειρήσεις που, όχι μόνο θέλουν να επιβιώσουν, αλλά και να προοδεύουν στο έντονα ανταγωνιστικό περιβάλλον, είναι να μπορούν να διαγνώσουν τα θετικά και αρνητικά στοιχεία της κουλτούρας τους και να καταφέρουν, μέσα από διαδικασίες ευελιξίας και προσαρμογής να τα χρησιμοποιήσουν ως μοχλό ανάπτυξης και ευημερίας.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Μπουραντάς, Δ. (2001) *MANATZMENT-Θεωρητικό Υπόβαθρο, Σύγχρονες Πρακτικές*. Εκδόσεις ΜΠΕΝΟΥ.
- Cartwright S. and Cooper C., (1995) "Organizational marriage: hard versus soft issues?" *Personnel Review*, Volume 24, No 3.
- Daniel R. Denison *Corporate Culture and Organizational Effectiveness*. New York: John Wiley & Sons, 1990.
- Harrison, R., (1987) *Organizational culture and the quality of service*. Association of Management Education and Development, London.
- Hofstede, G., (1994), *Cultures and Organizations: Software of the Mind-Intercultural Cooperation and its Importance for Survival*, Harper-Collins, London.
- Kotter, J. and Heskett, J., (1992) *Corporate Culture and Performance*. The Free Press, New York, NY.
- Porter, M. (1985) *Competitive Advantage*. The Free Press, New York, N.Y.
- Sackman, S.A. (1991), *Cultural Knowledge in Organizations-Exploring the collective mind*, Sage, London.
- Schein, E. (1993) *Organizational Culture and Leadership*. Jossey Bass, San Francisco, CA.
- Senge, P.M., (1990) *The Fifth Discipline-The Art & Practice of The Learning Organization*, Currency Doubleday, New York, NY.
- Sorensen Jesper, (2002) "The strength of corporate culture and the reliability of firm performance", *Administrative Science Quarterly*.
- Van Maanen, J. (1979) "The Fact of Fiction in Organizational Ethnography", *Administrative Science Quarterly*, Issue 24.
- Young, D.W., (2000) "The Six Levers for Managing Organizational Culture" *Business Horizons*, 9/2000.



Εισαγωγή

Το εννεάμηνο 1.1-30.9.2003 σημειώθηκε αύξηση των τηλεφωνικών κλήσεων κατά 32,3% και των γραπτών παραπόνων κατά 31,6% έναντι του αντίστοιχου εννεαμήνου του 2002.

Τα υψηλά ποσοστά αύξησης οφείλονται κυρίως σε συγκυριακού χαρακτήρα αίτια (διακοπή λειτουργίας γνωστού Κέντρου Αδυνατίσματος, νέες μορφές απάτης σε συναλλαγές μέσω ΑΤΜ), που περιγράφονται στο κεφάλαιο “Προβλήματα των συναλλασσομένων”. Αλλά και γενικότερα σημειώθηκε μεγάλη αύξηση παραπόνων των καταναλωτών, όπως διαπιστώνεται και από τα στοιχεία του εννεαμήνου που ανακοίνωσαν το Υπουργείο Ανάπτυξης και το ΙΝΚΑ. Ωστόσο, τα παράπονα ως ποσοστό του αριθμού των καταναλωτών που συναλλάσσονται με τις τράπεζες, παραμένουν σε χαμηλό επίπεδο.

Τα μέσα πληρωμών κατέχουν την πρώτη θέση τόσο στις τηλεφωνικές κλήσεις (42,8%) όσο και στα γραπτά παράπονα (52,5%). Ακολουθούν τα δάνεια με ποσοστό 40,0% και 21,6% αντίστοιχα και έπονται οι καταθέσεις με 9,2% για τις τηλεφωνικές κλήσεις και 12,7% για τα γραπτά παράπονα.



Απολογισμός έργου του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή για το εννεάμηνο 1.1-30.9.2003

Α. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ

Ι. Τηλεφωνικές κλήσεις

α) Στον Πίνακα 1 εμφανίζεται το σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων κατά κατηγορίες, οι κυριότερες των οποίων είναι:

ΠΙΝΑΚΑΣ 1				
Κατηγορίες	Αριθμητικά στοιχεία εννεαμήνου		Σύνθεση %	
	2003	2002	2003	2002
Τραπεζικά θέματα				
Εντός Κανον. Λειτουργίας (Κ.Λ.)	3.065	2.454	61,1	64,7
Εκτός Κ.Λ.	1.791	1.022	35,6	26,9
Άλλα θέματα (πληροφορίες για άλλους θεσμούς)	164	317	3,3	8,4
Σύνολο	5.020	3.793	100,0	100,0

Οι τηλεφωνικές κλήσεις του εννεαμήνου 2003 αυξήθηκαν έναντι του αντίστοιχου διαστήματος του έτους 2002 κατά 32,3%, ενώ για το πρώτο εξάμηνο το ποσοστό αύξησης ήταν 20,5%. Οι επιπλέον δέκα ποσοστιαίες μονάδες προέρχονται από συγκυριακού χαρακτήρα νέα αίτια που παρουσιάστηκαν κατά το τρίτο τρίμηνο του έτους.

β) Από τα εκτός κανονισμού 1791, το 47% αφορά θέματα επιχειρηματικής ή εμπορικής πολιτικής των τραπεζών (ρύθμιση χρεών, ύψος επιτοκίων και λοιπών επιβαρύνσεων) και 25% υποθέσεις ιδιωτών επαγγελματιών.

γ) Στον **Πίνακα 2** παρουσιάζεται η κατανομή των εντός κανονισμού τηλεφωνικών κλήσεων που αναφέρονται σε νέες υποθέσεις κατά κατηγορία προϊόντων/υπηρεσιών, η οποία συνοπτικά έχει ως εξής:

ΠΙΝΑΚΑΣ 2				
Κατηγορίες	Αριθμητικά στοιχεία εννεαμήνου		Σύνθεση %	
	2003	2002	2003	2002
Μέσα πληρωμών	1.106	793	43,2	42,8
Δάνεια	1.024	641	40,0	34,6
Καταθέσεις	237	248	9,2	13,4
Κινητές αξίες	41	42	1,6	2,2
Λοιπά	154	129	6,0	7,0
Σύνολο	2.562	1.853	100,0	100,0

δ) Ως προς τα αίτια που προκαλούν τα παράπονα, το 47% αφορά ποιότητα υπηρεσιών (κυρίως ελλείψη ενημέρωση και καθυστερήσεις) και το 30% κυρίως αμφισβήτηση χρεώσεων από παράνομες συναλλαγές μετά από απώλεια ή κλοπή καρτών.

ε) Στα διασυνοριακά εντός ΕΕ, σε σύνολο 65 τηλεφωνικών κλήσεων, για τις οποίες δόθηκαν αναλυ-

κά στοιχεία, οι 34 (ποσοστό 52%) αφορούν κάρτες και οι 18 (ποσοστό 28%) μεταφορά κεφαλαίου. Οι καταθέσεις (10,8%) αφορούν κυρίως υποθέσεις ομογενών που κατοικούν σε άλλες χώρες της ΕΕ.

στ) Σημειώνεται ότι σε 2.983 (59% του συνόλου) περιπτώσεις τηλεφωνικών κλήσεων οι συναλλασσόμενοι, μετά τη γενική ενημέρωσή τους από το προσωπικό του Τομέα Επικοινωνίας, συζήτησαν και με Συμβούλους τις υποθέσεις τους. Επίσης, σε 338 (7%) περιπτώσεις οι ενδιαφερόμενοι πραγματοποίησαν επίσκεψη στο Γραφείο, για να συζητήσουν με Συμβούλους τις υποθέσεις τους.

ζ) Στο διάστημα του εννεαμήνου πραγματοποιήθηκαν οι ακόλουθες επισκέψεις στην ιστοσελίδα του θεσμού:

Αριθμός επισκεπτών	
Με μία επίσκεψη	6.645
Με περισσότερες της μιας επισκέψεις	993
Σύνολο επισκεπτών	7.638
Σύνολο επισκέψεων	10.914

III. Γραπτά παράπονα

Ο αριθμός των γραπτών παραπόνων, κατά το εννεάμηνο 1.1.2003-30.9.2003, ανήλθε σε 728 και είναι κατά 31,6% αυξημένος σε σχέση με το αντίστοιχο διάστημα του έτους 2002. Το ποσοστό αύξησης του πρώτου εξαμήνου ήταν 12,2%. Η εκτίναξη του ποσοστού στο 31,6% οφείλεται σε συγκυριακού χαρακτήρα νέα αίτια παραπόνων, ειδικότερα στα παράπονα που προκλήθηκαν από τη διακοπή λειτουργίας γνωστού Κέντρου Αδυνατίσματος, η οποία διακοπή πρόσθεσε δέκα ποσοστιαίες μονάδες. Από το σύνολο των γραπτών παραπόνων τα 621 (85,3%) ήταν εντός της αρμοδιότητας του Γρα-

φείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή και τα 107 (14,7%) εκτός.

Τα στοιχεία του **Πίνακα 3** αφορούν την κατανομή των υποθέσεων κατά προϊόν:

ΠΙΝΑΚΑΣ 3				
Κατηγορίες	Αριθμητικά στοιχεία εννεαμήνου		Σύνθεση %	
	2003	2002	2003	2002
Μέσα πληρωμών	326	259	52,5	58,2
Δάνεια	134	106	21,6	23,8
Καταθέσεις	79	53	12,7	11,9
Κινητές αξίες	12	14	1,9	3,2
Λοιπά	70	13	11,3	2,9
Σύνολο	621	445	100,0	100,0

Από τις 70 περιπτώσεις της κατηγορίας “Λοιπά” οι 62 αφορούν συμβεβλημένα με τράπεζες Ινστιτούτα Αδυνατίσματος.

Ως προς τα αίτια που προκάλεσαν τα παράπονα, το 46%, σύμφωνα με τις δηλώσεις των συναλλασσομένων, αφορά αμφισβητήσεις χρεώσεων από παράνομες συναλλαγές μετά από απώλεια ή κλοπή καρτών και το 31% ποιότητα υπηρεσιών.

Στα διασυνοριακά η κατανομή κατά προϊόν/ υπηρεσία και αιτία παραπόνων έχει ως ακολούθως:

Καταθέσεις	1	Τραπεζική πρακτική	2
Μέσα πληρωμών	23	Συναλλαγές/υπολογισμοί	17
Κινητές αξίες	2	Ποιότητα υπηρεσιών	8
Διάφορα	1	—	
Σύνολο	27	Σύνολο	27

Β. ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Στο διάστημα 1.1-30.9.2003 περατώθηκε η εξέταση 452 υποθέσεων, μεταξύ των οποίων 14 που έκλεισαν μετά από παραίτηση των ενδιαφερομένων και 4 διασυνοριακές. Επίσης δόθηκαν απαντήσεις σε 94 εκτός κανονισμού υποθέσεις.

Η κατανομή των εντός κανονισμού 434 (δεν περιλαμβάνονται οι 4 διασυνοριακές και οι 14 παραίτησεις των ενδιαφερομένων) υποθέσεων που έκλεισαν στο διάστημα 1.1-30.9.2003, ανάλογα με το φορέα επίλυσης της υπόθεσης και την κατάληξή της, έχει ως ακολούθως:

Κατάληξη				
Φορέας	Υπέρ του συναλλασσομένου	Υπέρ της τράπεζας	Συμβιβαστική λύση	Σύνολο
Τράπεζες μετά από παρέμβαση ΤΜ	265	—	—	265
Το Γραφείο του ΤΜ	15	70	84	169
Σύνολο	280	70	84	434

Από τα στοιχεία αυτά προκύπτει ότι το 84% των υποθέσεων, συμπεριλαμβανομένων και όσων επιλύθηκαν συμβιβαστικά, έκλεισαν υπέρ των συναλλασσομένων. Επίσης το 61% διευθετήθηκαν από τις ίδιες τις τράπεζες.

Γ. ΤΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΤΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΩΝ

Κατά το τρίτο τρίμηνο του τρέχοντος έτους σημειώθηκαν εξελίξεις, οι οποίες προκάλεσαν σειρά προβλημάτων-ερωτημάτων από την πλευρά των συναλλασσομένων με τις τράπεζες.

Οι εξελίξεις αυτές, τα προβλήματα-ερωτήματα των συναλλασσομένων και οι θέσεις του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή έχουν ως ακολούθως:

1. Απελευθέρωση καταναλωτικής πίστης.

Με την 2523/12.6.2003 Πράξη του Διοικητή της Τράπεζας Ελλάδος, απελευθερώθηκε, από 20.6.2003, η άσκηση της καταναλωτικής πίστης. Τα ερωτήματα που δέχθηκε το Γραφείο μας σχετικά με το θέμα αυτό προέρχονταν κυρίως από καταναλωτές που είχαν περισσότερα από ένα δάνεια και κάρτες από διάφορες τράπεζες και ζητούσαν να πληροφορηθούν αν μπορούν και πώς να συγκεντρώσουν το χρέος τους σε μία τράπεζα. Οι συστάσεις μας είναι:

- Να συνεργαστούν με τις τράπεζες για να ενημερώσουν τα χρέη τους όπου σημειώνονται καθυστερήσεις και όταν υπάρχουν ειδικοί λόγοι (π.χ. ανεργίας, υγείας) να επιδιώξουν ρύθμιση, ώστε να μην υπάρχουν ληξιπρόθεσμες οφειλές.
- Να επιλέξουν την τράπεζα με τους ευνοϊκότερους όρους και να ακολουθήσουν τη διαδικασία που θα τους υποδείξει.
- Σε περίπτωση δυσμενών στοιχείων να εξετάσουν, σε συνεργασία με την τράπεζα που έχει καταχωρήσει τα δυσμενή και την ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ, αν συντρέχουν οι προϋποθέσεις διαγραφής.

2. Απόφαση 5253/2003 του Εφετείου Αθηνών για τους καταχρηστικούς όρους στις συμβάσεις στεγαστικών δανείων.

Τίθενται ερωτήματα ειδικότερα ως προς τα θέματα:

- Εξοδα φακέλου
- Εισφορά Ν. 128/75

➤ Ρήτρα πρόωρης εξόφλησης

Οι ερωτώντες ενημερώνονται ότι υπάρχει εκκρεμότητα μέχρι την εξάντληση όλων των ενδίκων μέσων.

3. Κρούσματα της διεθνώς γνωστής ως “skimming” απάτης στις συναλλαγές μέσω ATM.

Συνίσταται στην αντιγραφή της μαγνητικής ταινίας της κάρτας και στη φωτογράφιση του PIN κατά την πληκτρολόγησή του, με μικροεπεξεργαστή και μικροκάμερα αντίστοιχα που τοποθετούνται στο ATM.

Κατόπιν τούτου, στις ήδη γνωστές συστάσεις προς τους συναλλασσομένους μέσω ATM, προστέθηκαν και οι ακόλουθες:

- Πριν αρχίσουν τη συναλλαγή, να εξετάζουν με προσοχή το ATM και σε περίπτωση που παρατηρήσουν κάτι ασυνήθιστο ή ύποπτο (π.χ. μία πληροφορία εκτός της οθόνης) να ενημερώνουν την αρμόδια υπηρεσία καρτών της τράπεζας.
- Κατά την πληκτρολόγηση του PIN να καλύπτουν το χέρι που πληκτρολογεί με την παλάμη του άλλου χεριού ή με ένα αντικείμενο (π.χ. ένα φάκελο) που έχουν μαζί τους.

Σε κάθε περίπτωση να παρακολουθούν το υπόλοιπο του λογαριασμού τους και τις μηνιαίες καταστάσεις και να αναφέρουν στην τράπεζα αδικαιολόγητες μειώσεις υπολοίπου και χρεώσεις από συναλλαγές που δεν έχουν πραγματοποιήσει.

4. Συμβεβλημένες επιχειρήσεις

α) Στο χώρο των συμβεβλημένων επιχειρήσεων υπήρξε έξαρση παραπόνων, λόγω διακοπής της λειτουργίας γνωστού Κέντρου Αδυνατίσματος. Οι πελάτες του Κέντρου ζητούν από τις τράπεζες τη διακοπή της χρέωσής τους με τις υπολειπόμενες δόσεις και σε μερικές περιπτώσεις και αντιλογισμό ποσών που έχουν καταβάλει.

Το Γραφείο μας έδωσε τις ακόλουθες οδηγίες προς τους παραπονούντες που του κοινοποίησαν τις καταγγελίες τους.

- Να προβούν σε όλες τις ενέργειες προς το

συγκεκριμένο Κέντρο, για να επιτύχουν λύση της σύμβασης, εξωδίκως ή ενδίκως.

➤ Παράλληλα, να απευθυνθούν προς τις Υπηρεσίες Πελατών των εμπλεκομένων τραπεζών για παρουσίαση του προβλήματος και διατύπωση του αιτήματός τους.

Σημειώνεται ότι οι τράπεζες εξετάζουν με ιδιαίτερη ευαισθησία το θέμα αυτό και προχωρούν σε ικανοποίηση των αιτημάτων των πελατών τους, μετά την εξέταση κάθε περίπτωσης για να διαπιστωθεί αν συντρέχουν οι προϋποθέσεις ικανοποίησης.

β) Διαμαρτυρίες επίσης διατυπώνονται για καθυστέρηση των οργάνων των συμβεβλημένων επιχειρήσεων στη διεκπεραίωση των απαιτούμενων ενεργειών μετά από την άσκηση του προβλεπόμενου από τον Κώδικα Δεοντολογίας για τα Κέντρα Αδυνατίσματος δικαιώματος υπαναχώρησης από τους πελάτες τους, με συνέπεια οι τελευταίοι να επιβαρύνονται με τόκους.





ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ Γ. ΣΟΥΛΙΩΤΗΣ
ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΚΤΕΣ

Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκουλα, 2003, σελ. 161

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ: ΑΛΕΞΑΝΔΡΑ ΜΑΝΙΑΤΗ

Παρόλο που ο τίτλος του βιβλίου φαίνεται να προαναγγέλλει ένα τεχνοκρατικό κείμενο γεμάτο οδηγίες, όρους, ορισμούς και κανόνες, ο αναγνώστης διαπιστώνει από τις πρώτες κιόλας σελίδες ότι μόνο κάτι τέτοιο δεν πρόκειται να δει στη συνέχεια. Για όσους γνωρίζουν το συγγραφέα προσωπικά αυτό μάλλον δεν αποτελεί έκπληξη. Για εκείνους που τον συναντούν για πρώτη φορά μέσα από τις σελίδες του βιβλίου αυτού είναι τουλάχιστον ανακουφιστικό να διαβάζουν έννοιες όπως “προάσπιση του δημόσιου συμφέροντος”, “κοινωνικός ρόλος”, “δίκαιο”, “ισότητα”. Ο ίδιος ο συγγραφέας αναφέρει χαρακτηριστικά:

“Με το παρόν βιβλίο καταβάλλεται προσπάθεια, ώστε να κατανοήσει κύρια ο ελεγκτής, αλλά και ευρύτερα ο δημόσιος υπάλληλος το πλαίσιο μέσα στο οποίο εργάζεται. Να συνειδητοποιήσει ότι η δράση του ... επηρεάζει όχι μόνο τους ελεγχόμενους με τους οποίους έρχεται σε επαφή, αλλά τη μορφή και τη φύση του ίδιου του δημοκρατικού πολιτεύματος... Το βιβλίο αποσκοπεί στην κατανόηση από την πλευρά του ελεγκτή και του δημοσίου υπαλλήλου ευρύτερα του κοινωνικού του ρόλου. Συγκεκριμένα αποσκοπεί στη συνειδητοποίηση του σημαντικού ρόλου που αυτός παίζει για την αρμονική συμβίωση των πολιτών στα πλαίσια του δημοκρατικού πολιτεύματος και ταυτόχρονα των σημαντικών προβλημάτων που δημιουργεί η μη εκτέλεση της αποστολής του... Για να πείσει (πειθώ και συναίνεση σε αντίθεση με την ποινή και το φόβο) ο ελεγ-

κτής τον ελεγχόμενο για την αναγκαιότητα τήρησης των νόμων, πρέπει να έχει πειστεί πρώτα ο ίδιος ότι αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους παράγοντες για την καλή λειτουργία της δημοκρατίας και του κράτους δικαίου... Συνδέοντας τον έλεγχο με τη δημοκρατία, το δίκαιο, την ισότητα, την ελευθερία, το δημόσιο συμφέρον και τον έλεγχο με την προσωπικότητά του και τον τρόπο σκέψης του, προσπάθησα ταυτόχρονα να αναιρέσω την ταύτιση του ελέγχου και του ελεγκτή με τους απρόσωπους και ψυχρούς κανόνες και αριθμούς και να τους εντάξω στην πραγματική ζωή, δίδοντάς τους πρόσωπο και νόημα”.

Το βιβλίο διακρίνεται σε πέντε κεφάλαια όπου εξετάζονται μεταξύ άλλων: (α) Τα κύρια χαρακτηριστικά της δημοκρατίας και του δικαίου και η διαπλοκή των συγκεκριμένων εννοιών με την έννοια του ελέγχου που ασκείται υπέρ του δημοσίου συμφέροντος. (β) Η σχέση του ελέγχου με την ποινή. (γ) Η επίδραση του ελέγχου στο πρόβλημα της οικονομικής εγκληματικότητας. (δ) Η έννοια της παγκοσμιοποίησης και το αν πρέπει να είναι ελεγχόμενη ή όχι. (ε) Τα θεσμικά και οικονομικά προβλήματα που δημιουργούνται από διεφθαρμένους ελεγκτές.



E. P. M. GARDENER, PH. MOLYNEUX, B. MOORE (επιμ.)
BANKING IN THE NEW EUROPE

Palgrave, Macmillan, ISBN 0-333-96434-9, σελ. 326

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ: ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΤΑΣΑΚΟΣ

Η παγκοσμιοποίηση της οικονομίας και η επίταση του ανταγωνισμού, η απορύθμιση – ή επαναρύθμιση – των χρηματοπιστωτικών αγορών, η εμφάνιση

νέων προϊόντων και υπηρεσιών αποτελούν αναμφίβολα σημαντικές προκλήσεις που αντιμετωπίζει ο τραπεζικός τομέας σε παγκόσμιο επίπεδο.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση, ευρισκόμενη στο επίκεντρο των εξελίξεων, ανταποκρίθηκε σε αυτές καταρχάς με την προσπάθεια διαμόρφωσης μιας πραγματικά κοινής αγοράς χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών (η ενιαία αγορά ολοκληρώθηκε επίσημα στα τέλη του 1992, αλλά δεδομένου ότι απαιτούνταν ακόμα κάποιες προσπάθειες στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών εκπονήθηκαν το Σχέδιο Δράσης για την Ενιαία Αγορά του 1997 και το Σχέδιο Δράσης για τις Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες του 1999). Στο ίδιο πλαίσιο εντάσσεται και η υπογραφή, το 1992, της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση, με την οποία τα κράτη μέλη επιβεβαίωσαν τη βούλησή τους να επιδιώξουν την πραγματική σύγκλιση των οικονομικών πολιτικών και να καθιερώσουν ένα ενιαίο νόμισμα στην Ευρώπη πριν από το 2000.

Η μελέτη *Banking in the New World* επιδιώκει την καταγραφή των επιπτώσεων της ολοκλήρωσης της κοινής αγοράς και της υιοθέτησης του κοινού νομίσματος στα τραπεζικά συστήματα έντεκα κρατών μελών της ΕΕ. Η μελέτη στηρίζεται στα αποτελέσματα ειδικής έρευνας που διεξήχθη από την Economic Research Europe Ltd – με τη συμμετοχή πολλών εκ των συγγραφέων – μετά από σχετική εντολή της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Οι χώρες που συμπεριλαμβάνονται στη μελέτη με τους αντίστοιχους συγγραφείς είναι οι εξής: Βέλγιο – R.V. Vennet, Δανία – M. Balling & A. Grosen, Γαλλία – D. Plihon, Γερμανία – G. Lang, Ελλάδα – Χρ. Γκόρτσος, Ιρλανδία – R. Kinsella & Ph. Bourke, Ιταλία – F. Bruni, A. Balzarini & D. Fox, Ολλανδία – H. Benink & J. Sijben, Πορτογαλία – P. Soares de Pinho, Ισπανία – J. Pastor & J. Quesada. Στο τελευταίο κεφάλαιο του βιβλίου παρουσιάζεται και η περίπτωση του Ηνωμένου Βασιλείου, παρότι δεν συγκαταλέγεται μεταξύ των κρατών της Ευρωζώνης.

Βασικό πλεονέκτημα του εγχειριδίου που το καθιστά πολύτιμο για μελετητές αλλά και στελέχη της αγοράς αποτελεί η περιγραφή των επιπτώσεων της ΟΝΕ και του Σχεδίου Δράσης του 1997 από πρόσωπα που έχουν βαθιά γνώση της κάθε εθνικής αγοράς. Επιπλέον η ομοιόμορφη δομή των παρουσιάσεων παρέχει τη βάση συγκριτικής ανάλυσης των επιπτώσεων στα επιμέρους εθνικά τραπεζικά συστήματα.



ΜΑΡΙΑ ΧΡΙΣΤΙΝΑ ΚΑΤΖΗΩΑΝΝΟΥ
ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ
ΕΜΠΟΡΙΚΟΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ:
Ο ΟΙΚΟΣ ΓΕΡΟΥΣΗ ΤΟΝ 19ο ΑΙΩΝΑ

Μορφωτικό Ίδρυμα Εθνικής Τραπέζης

2003, σελ. 324

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗΣ: Χ. ΓΚΟΡΤΣΟΣ

Η μελέτη μιας οικογενειακής επιχείρησης στο χώρο της Μεσογείου αποκαλύπτει σχέσεις, τόπους, αγαθά και πρακτικές που κυριάρχησαν στην εμπορική ζωή της ανατολικής Μεσογείου για μεγάλο χρονικό διάστημα.

Ο οίκος Γερούση εντάσσεται σε μια ομάδα μεσαίων εμπόρων που δραστηριοποιήθηκαν από τις αρχές του 19ου αιώνα στο θαλάσσιο διαμετακομικό εμπόριο της ανατολικής Μεσογείου. Ο επιθετικός προσδιορισμός “μεσαίοι” αποδίδεται τόσο στο ρόλο τους ως ενδιαμέσων εμπόρων στο εξωτερικό εμπόριο της Οθωμανικής Αυτοκρατορίας, όσο και στο μέγεθος των διακινούμενων κεφαλαίων τους. Οι δραστηριότητες που ανέπτυξε ο οίκος αυτός τον κατατάσσουν μεταξύ των εμπόρων που ξεπέρασαν τα όρια του τοπικού εμπορίου και πέρασαν στις διεθνείς συναλλαγές μέσα από την ασφάλεια της οικογενειακής επιχείρησης και των ελληνικών κοινοτήτων της Σμύρνης και της Τεργέστης στην αρχή και του Λονδίνου αργότερα.

Η μελέτη στηρίζεται κυρίως σε αρχειακή μαρτυρία, που παρέχει άμεσο και έμμεσο υλικό για τρεις γενιές των Γερούση, που η εμπορική τους δράση καλύπτει ολόκληρο σχεδόν τον 19ο αιώνα.





ΒΑΣΙΛΗΣ ΔΟΥΒΛΗΣ
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ

Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκουλα, 2003, σελ. 272

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ: ΧΡΗΣΤΟΣ ΓΚΟΡΤΣΟΣ

Η μελέτη του καθηγητή Βασίλη Δούβλη συνιστά την πρώτη, στην ελληνική γλώσσα, βιβλιογραφική παρουσίαση του ευρωπαϊκού τραπεζικού δικαίου. Βασισμένος στις πηγές του πρωτογενούς και παραγώγου κοινοτικού δικαίου και με ορθή βιβλιογραφική και αρθρογραφική τεκμηρίωση (ελληνική και αλλοδαπή), προβαίνει στην ανάλυση του κανονιστικού πλαισίου που διέπει την ενιαία τραπεζική αγορά. Η μελέτη αναφέρεται επίσης σε πτυχές του ευρωπαϊκού νομισματικού δικαίου, καθώς επιχειρείται μια συνοπτική θεώρηση του κανονιστικού δικαίου που διέπει την οικονομική και (κυρίως) νομισματική ένωση της Ευρωπαϊκής Κοινότητας.

Η μελέτη εστιάζει το ενδιαφέρον της στις βασικότερες από τις θεματικές ενότητες που αφορούν στη λειτουργία των κοινοτικών πιστωτικών ιδρυμάτων. Αναλύονται κατ' αρχήν οι διατάξεις του παραγώγου ευρωπαϊκού δικαίου που αφορούν στις κοινοτικές ελευθερίες, όπως αυτές εφαρμόζονται στα πιστωτικά ιδρύματα, με έμφαση στην απελευθέρωση της κίνησης κεφαλαίων και την αρχή της αμοιβαίας αναγνώρισης των αδειών που χορηγούν οι εποπτικές αρχές των κρατών μελών καταγωγής των πιστωτικών ιδρυμάτων. Παρουσιάζεται επίσης το κανονιστικό πλαίσιο που διέπει τη διασφάλιση της σταθερότητας της ενιαίας τραπεζικής αγοράς, με ειδική αναφορά στις προϋποθέσεις αδειοδοσίας των πιστωτικών ιδρυμάτων, την προληπτική τους εποπτεία, την εξυγίανση και εκκαθάρισή τους, καθώς και τα συστήματα εγγύησης καταθέσεων.

Ειδική είναι η αναφορά στις διατάξεις του παραγώγου δικαίου που αφορά στην πρόληψη της χρήσης του χρηματοπιστωτικού συστήματος για τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, καθώς και στα συστήματα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών με την καθιέρωση θεσμών τραπεζικών μεσολαβητών.

Αξιοσημείωτος είναι επίσης ο εμπλουτισμός της μελέτης με στοιχεία δικαίου ενσωμάτωσης. Πράγματι, σε κάθε κεφάλαιο παρουσιάζονται οι βασικές πηγές του ελληνικού δικαίου μέσω των οποίων έχουν μεταφερθεί στο εσωτερικό δίκαιο οι διατάξεις των συναφών κοινοτικών Οδηγιών (καθώς στη συντριπτική τους πλειοψηφία οι πράξεις του παραγώγου ευρωπαϊκού τραπεζικού δικαίου είναι Οδηγίες και όχι Κανονισμοί).



Τραπεζικά αρχεία και ιστορικότητα των τεκμηρίων

Θεωρητική πρόσληψη και πρακτική εφαρμογή

ΕΡΕΥΝΑ – ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ:
Δρ ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ ΜΠΡΕΓΙΑΝΝΗ
Ιστορικός

Ι. Πρώτη προσέγγιση

Η σύγχρονη φυσιогνωμία των τραπεζικών οργανισμών και η διαμόρφωσή της κατά το 19ο αιώνα συνδέεται με την ανάπτυξη των δομών του σύγχρονου κράτους. Η ανάπτυξη των εθνών-κρατών κατά την ίδια περίοδο οριοθέτησε ένα χώρο οικονομικής δράσης, ο οποίος υποστηρίχθηκε από τους μηχανισμούς της πίστης, τη σταδιακή θεσμοθέτηση του ρόλου των κεντρικών τραπεζών, αλλά και από τον καθορισμό μιας κοινά αποδεκτής νομισματικής και συναλλαγματικής νομιμότητας. Οι συναρμογές μεταξύ κρατικού μορφώματος και τραπεζικού συστήματος απεικάζουν τη συγκεφαλαίωση πλευρών της εθνικής ιστοριογραφίας (και όχι αποκλειστικά εκείνων που σχετίζονται με την οικονομική ανάπτυξη) σε σύνολα τεκμηρίων προερχόμενων από τον τραπεζικό χώρο. Χωρίς τη διατύπωση να είναι αξιολογική, γίνεται φανερό ότι το μέγεθος μιας τράπεζας αλλά και ο δημόσιος – ή αντίθετα ο ιδιωτικός της – χαρακτήρας σχετίζονται με την πραγματική ισχύ της παραπάνω σχέσης.

Εκτός από τη – διαφορετικών αποχρώσεων – σχέση του κάθε τραπεζικού ιδρύματος με τον κρατικό μηχανισμό, τα γραπτά τεκμήρια των χρηματοδοτι-

κών οργανισμών αποτυπώνουν τη διαχείριση του χρήματος, τη διάχυση των συσσωρευμένων κεφαλαίων, την πελατειακή σχέση που αναπτύσσεται ανάμεσα στο συναλλασσόμενο και τον τραπεζικό υπάλληλο, καθώς και το ίδιο το κοινωνικό προφίλ των υπαλλήλων και των διοικητικών στελεχών. Επομένως, πέρα από το μηχανισμό παραγωγής των συναλλακτικών μέσων – τις λογιστικού τύπου, δηλαδή, καταγραφές – μια τράπεζα παράγει και ποιοτικά τεκμήρια, απότοκα των διοικητικών της μηχανισμών. Υποκείμενο σε μια διττή λειτουργία και νοούμενο ως συναγωγή τεκμηρίων κάθε φύσεως, το τραπεζικό αρχείο διέπεται από μια διπλή εννοιολόγηση του χρόνου: οικονομικές θεωρίες του παρελθόντος σε αντιπαράβολή με τη δυναμική του παρόντος και συνεχής τριβή για τη μελλοντική δημιουργία. Η ανεπτυγμένη γραφειοκρατική συνείδηση που ενυπάρχει σε κάθε τραπεζικό οργανισμό αποτυπώνεται στην παραγωγή των τεκμηρίων, καθώς και στην καταγραφή και διατήρηση του αρχειακού υλικού. Η διευρυνόμενη και λεπτομερής καταγραφή της ροής των πληροφοριών βρίσκεται σε άμεση συνάρτηση με μια σαφή και ενσυνείδητη γνώση των οργανωτικών προτύπων. Προϋποθέτει επομένως διοικητική προαίρεση. Πρόκειται για προϋποθέσεις που θεωρητικά ενυπάρχουν σε κάθε τραπεζικό οργανισμό: κατ' αυτόν τον τρόπο εξασφαλίζεται η διατήρηση των παραγώγων των τραπεζικών λειτουργιών.

Το αρχείο, πέρα από μνημονικό έρεισμα, αποτελεί και την τοπογραφική ενεργοποίηση μιας τεχνικής παρακαταθέσεως, κατά τη φραστική διατύπωση του J. Derrida. Οριοθετείται επομένως στο χρόνο και στο χώρο, και άρα υπόκειται απαραίτητα στην τεχνική οργάνωση της ροής των πληροφοριών. Μια ιδεατή λοιπόν αρχειακή οργάνωση προϋποθέτει την εφαρμογή σε καθημερινό εργασιακό επίπεδο των μεθόδων των επιστημών διαχείρισης της πληροφορίας. Η ηλεκτρονική επανάσταση των ημερών μας διαμόρφωσε φυσικά μια νέα πραγματικότητα: όχι μόνο γιατί μετέβαλε το αρχειονομικό τοπίο με τη χρήση σύγχρονων τεχνολογικών μέσων, αλλά και γιατί δημιούργησε την ανάγκη για αρχεία των “μέσων επικοινωνίας” (φύλαξη και διαχείριση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, fax κ.λπ.), των οποίων η διαχείριση απαιτεί διαφορετική προσέγγιση από ό,τι το κλασικό αρχειακό υλικό.

Εάν τα παραπάνω ισχύουν γενικά για το τραπεζικό αρχείο, γίνεται κατανοητό ότι ο σημερινός χαρακτήρας του, ακολουθώντας τη διεύρυνση των τραπεζικών εργασιών και την τεχνολογική ανάπτυξη, είναι πολυσχιδής. Όπως έχει διαφανεί και από την καθημερινή εμπειρία, η οργάνωση των αρχείων μιας τράπεζας πρέπει να σχεδιάζεται με γνώμονα τις διαφορετικές κατηγορίες των τεκμηρίων, ώστε να διευκολύνεται η ροή των πληροφοριών. Η χρήση τεχνολογικού εξοπλισμού, η εξειδίκευση του αρχειονομικού προσωπικού, η ύπαρξη ταξινομικού δένδρου, η καταγραφή του υλικού και η οριοθέτηση του

χρόνου διατήρησης των τεκμηρίων συνιστούν μερικές μόνο από τις προϋποθέσεις λειτουργίας του οποιουδήποτε τραπεζικού αρχείου. Σε συναρμογή με όσα σημειώθηκαν παραπάνω, αλλά και με την πρακτική εφαρμογή των κανόνων λειτουργίας του τραπεζικού αρχείου, καθίσταται αναγκαία η διάκριση σε τρέχον αρχείο του τραπεζικού οργανισμού και σε ιστορικό αρχείο. Για το διαχωρισμό του υλικού, που δεν εδράζεται μόνο σε πρακτικές ανάγκες αλλά προϋποθέτει επίσης τη διοικητική προαίρεση, λαμβάνονται υπόψη τόσο το κριτήριο του χρόνου διατήρησης των τεκμηρίων για την τρέχουσα υπηρεσία, όσο και η ειδική βαρύτητα ορισμένων τεκμηρίων για την ίδια την υπόσταση του τραπεζικού οργανισμού (π.χ. αποφάσεις Διοικητικού Συμβουλίου, Εγκύκλιοι, Πρακτικά Γενικών Συνελεύσεων κ.λπ.). Είναι λοιπόν ευνόητο ότι η ροή τεκμηρίων από το τρέχον στο ιστορικό αρχείο μιας τράπεζας δεν μπορεί να είναι αυτόματη.

Στη διαδικασία οργάνωσης και ενημέρωσης του τρέχοντος αρχείου, και στη συνέχεια επιλογής των τεκμηρίων που θα προωθηθούν ή που στην αρχική φάση θα αποτελέσουν το ιστορικό αρχείο, ιδιαίτερα σημαντικό στάδιο είναι η εκκαθάριση του υλικού. Η παρέλευση του χρόνου διατήρησης των εγγράφων δεν συνεπάγεται την αυτόματη καταστροφή τους: η επιλογή των τεκμηρίων που στη συνέχεια θα διαβιβαστούν στο ιστορικό αρχείο γίνεται με κριτήριο την “ιστορικότητά” τους και βάσει συγκεκριμένων οδηγιών επικυρωμένων διοικητικά. Πιο συγκεκριμένα, δεν εξυπακούεται ότι η παλαιότητα των εγγράφων τα καθιστά αντικείμενο φύλαξης στο ιστορικό αρχείο του εκάστοτε τραπεζικού οργανισμού. Από την άλλη πλευρά, ο επαναλαμβανόμενος τύπος ορισμένων κατηγοριών τεκμηρίων δεν αναιρεί την ερευνητική λυσιτέλειά τους, καθώς μέσα από την επανάληψη καταγράφονται συχνά συλλογικές συμπεριφορές. Ένα έγγραφο – παράγωγο της τραπεζικής εργασίας – μπορεί λοιπόν να συμβάλει στην ανασύνθεση μιας ιστορικής περιόδου και, σε πρώτη φάση, στη διατύπωση υποθέσεων εργασίας, είτε ως στιγμιαίων γεγονότων είτε ως επαναλήψεων ομοειδών οικονομικών συμπεριφορών. Και στη μια και στην άλλη περίπτωση η ιστορική ανάγνωση δεν “διεισδύει” μεταφυσικά στο τεκμηριακό υλικό, καθώς η ανασύνθεση μιας ιστορικής περιόδου υπαγορεύει μια ευρεία θεματολογία αρχειακών κατηγοριών. Έτσι, μέσα από τις συνιστώσες πολυειδών τεκμηρίων, επιτυγχάνεται η πολλαπλή ανάγνωση της κοινωνικής ή της οικονομικής πραγματικότητας, ανάλογα με τα ερωτήματα που θέτει στα τεκμήρια ο ερευνητής.

Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, το υλικό του οποιουδήποτε τραπεζικού ιστορικού αρχείου δεν έχει καμιά μεταφυσική αξία. Η αξία του υφίσταται από τη στιγμή που θα γίνει αντικείμενο έρευνας, από τη στιγμή δηλαδή που θα το ιδιοποιηθεί το ερευνητικό κοινό. Η ύπαρξη όμως ενός ιστορικού αρχείου (σε παραλληλία και τροφοδοτούμενου από την τρέχουσα αρχειακή εργασία)

είναι σκόπιμη για έναν τραπεζικό οργανισμό; Η απάντηση είναι μάλλον αυτονόητη, καθώς τα παράγωγα των τραπεζικών εργασιών όχι μόνο απεικάζουν την ιστορική διάσταση της Δημόσιας Διοίκησης, αλλά και καταγράφουν την ανάπτυξη των δομών του σύγχρονου κράτους. Συνάμα η ιστορία της επιχείρησης συνάγεται μέσα από τους κύκλους των αρχειακών τεκμηρίων, πράγμα που ενέχει και μια χρηστική διάσταση για τη συγχρονία του κάθε πιστωτικού οργανισμού.

Όπως το τρέχον, έτσι και το ιστορικό αρχείο μιας τράπεζας διέπεται από ορισμένους αρχειονομικούς κανόνες αναφορικά με την οργανωτική δομή του. Η ταξινόμηση, καταγραφή και φύλαξη του αρχειακού υλικού, καθώς και η διαχείριση της πληροφορίας αποτελούν σε πολύ γενικές γραμμές τη φύση της επιτελούμενης αρχειακής εργασίας. Ωστόσο απαραίτητος συντελεστής για τη λειτουργία του είναι η προϋπάρχουσα καλή οργάνωση του τρέχοντος αρχείου και η αδιάσπαστη ροή των πληροφοριών από το ενεργό και ημιενεργό στο ιστορικό αρχείο.

II. Οργάνωση και διαχείριση του τρέχοντος τραπεζικού αρχείου

Η ορθολογική διαχείριση του πολυσχιδούς αρχειακού υλικού, που προκύπτει από τον κύκλο των τραπεζικών εργασιών, αποτελούσε στη χώρα μας, έως σχετικά πρόσφατα, οργανωτικό πάρεργο. Η προβληματική για την εν δυνάμει συμβολή της αρχειακής τεκμηρίωσης στην τελεσφόρηση μιας δυναμικής τραπεζικής στρατηγικής παρέμενε οροθετημένη σε ένα εξειδικευμένο επαγγελματικό περιβάλλον, κυρίως αρχειονόμων. Τα τελευταία, ωστόσο, χρόνια η διεύθυνση των αρχειονομικών πρακτικών αποτελεί εγνωσμένη ανάγκη και των ελληνικών τραπεζών. Σύμφυτος είναι ο προβληματισμός για το ρόλο των ιστορικών τραπεζικών αρχείων, όχι μόνο υπό το πρίσμα της επέκτασης του πολιτιστικού ρόλου των τραπεζών, αλλά και με άξονα μια διευρυμένη επιχειρηματικότητα.

Με γνώμονα τη γόνιμη ανταλλαγή επαγγελματικών εμπειριών και επιστημονικών απόψεων μεταξύ αρχειονόμων, ιστορικών και τραπεζικών στελεχών συγκροτήθηκε το 2003 η *Επιτροπή Αρχείων Τραπεζών και Επιχειρήσεων*. Υπεύθυνος της Επιτροπής είναι ο Αρχειονόμος-Ιστορικός κ. Νίκος Παντελάκης, Υποδιευθυντής του Ιστορικού Αρχείου της Εθνικής Τράπεζας. Η εν λόγω Επιτροπή λειτουργεί στο πλαίσιο της Ελληνικής Αρχειακής Εταιρείας και στοχεύει στην ανάπτυξη του αρχειονομικού προβληματισμού, με έμφαση – όπως άλ-

λωστε υποδηλώνει η ονομασία της – στη διερεύνηση των προβλημάτων, καθώς και των προοπτικών, που σχετίζονται με την οργάνωση και διαχείριση των τραπεζικών και εταιρικών αρχείων. Σε συνάντηση της Επιτροπής που πραγματοποιήθηκε την 18η Ιουνίου 2003 στο νέο, πραγματικά εντυπωσιακό και λειτουργικό, κτήριο του Ιστορικού Αρχείου της ΕΤΕ, παρουσιάστηκε από τον οικονομολόγο και σύμβουλο επιχειρήσεων κ. Ηλία Τζαννή ανακοίνωση με θέμα: “Οργάνωση και διαχείριση ενεργών αρχείων. Αυτοματισμοί. Χρονικά όρια τήρησης του αρχειακού υλικού”. Η συνάφεια του αντικειμένου της ομιλίας με τις θεματικές προσλαμβάνουσες που διατρέχουν αυτό το κείμενο, επιτρέπει την περαιτέρω διερεύνηση και συγκεκριμενοποίηση των αρχειονομικών εργαλείων.

Σύμφωνα με τους όρους της επιχειρηματικής στρατηγικής, της δημιουργίας ιστορικού αρχείου ή/και της αναδιοργάνωσης του τρέχοντος προηγείται η εκπόνηση μελέτης σκοπιμότητας. Όπως σημειώθηκε από τον κ. Τζαννή, για οποιαδήποτε αρχειονομική προσέγγιση προϋποτίθενται συγκεκριμένες αρχές οργανωσιακής οργανωτικής παρέμβασης. Έτσι, η ανοργάνωτη μορφή του αρχείου, ο σκιώδης όγκος του αρχειακού υλικού, οι ακατάλληλοι χώροι φύλαξης, οι ελλείψεις σε εξειδικευμένο προσωπικό αποτελούν τα σημεία, στα οποία εντοπίζεται η άμεση ανάγκη αναδιάρθρωσης της αρχειακής υπηρεσίας στο πλαίσιο του τρέχοντος αρχείου. Η πρόκριση επίσης μερικής ή ολικής υιοθέτησης συστημάτων αυτοματισμού συγκαταλέγεται στα στοιχεία της μελέτης σκοπιμότητας. Είναι δε χρήσιμο να αναφερθεί σε αυτό το σημείο η άποψη του ομιλητή ότι οι αυτοματισμοί, το ηλεκτρονικό αρχείο και η ψηφιοποίηση δεν αποτελούν τη λυδία λίθο για την οργάνωση ενός αρχείου, ιστορικού ή τρέχοντος. Συνάγεται ότι οι αυτοματισμοί και η χρήση πολυμέσων αποτελούν μια από τις παρεμβάσεις για την ορθολογική δόμηση ενός αρχείου και όχι το μοναδικό μέσο οργανωτικής επέμβασης.

Εφόσον κριθεί σκόπιμη η αναδιοργάνωση του τρέχοντος αρχείου (ή αντίστοιχα η δημιουργία ιστορικού αρχείου) είναι απαραίτητη η θεσμική παρέμβαση, προκειμένου να διασφαλιστεί διοικητικά η όλη προσπάθεια. Μετά τη “χαρτογράφηση” του αρχείου, που διενεργείται με εργαλείο το φύλλο απογραφής αρχειακού υλικού και αποσκοπεί τόσο στην καταγραφή του όγκου και του είδους των τεκμηρίων, όσο και των χώρων φύλαξής τους, μπορεί να τοποθετηθεί η γνωμάτευση για τις τεχνολογικές αλλαγές και γενικά το οργανωτικό σχήμα, στο οποίο θα πρέπει να υπακούει η νέα δομή του αρχείου. Σύμφωνα με τις τοποθετήσεις του κ. Τζαννή στην ανακοίνωσή του, αυτός είναι και ο κατάλληλος χρόνος για την έκδοση εγκυκλίου που θα σχηματοποιεί τη ροή του αρχειακού υλικού και θα καθορίζει τα χρονικά όρια φύλαξης των τεκμηρίων ανά κατηγορία υλικού. Επιπλέον, είτε με διοικητική είτε με ενδοϋπηρε-

σιακή παρέμβαση μπορεί να καθοριστούν τα τεκμήρια που θα αποτελέσουν το ειδικό αρχείο: σε αυτό εντάσσονται έγγραφα, όπως τα Πρακτικά Γενικών Συνελεύσεων, οι Αποφάσεις Διοικητικού Συμβουλίου, οι ειδικές Εγκύκλιοι κ.λπ. Είναι εύλογο ότι αυτού του είδους τα τεκμήρια διατηρούνται στο διηνεχές.

Η συγκέντρωση του αρχειακού υλικού και η διαμόρφωση κατάλληλου χώρου φύλαξης αποτελούν το απαραίτητο υλικό επιστέγασμα, ενώ φυσικά εργαλεία πρωταρχικής σημασίας είναι η διαμόρφωση ταξινομικού δέντρου, η κατηγοριοποίηση των τεκμηρίων, η εκπόνηση ευρετηρίων και αρχειακών καταλόγων και τελικά η δημιουργία συνθηκών ασφάλειας για τη φύλαξη του υλικού. Δεν αποτελεί σε αυτό το σημείο επαναλαμβανόμενο πλεονασμό η παρατήρηση ότι η διοικητική προαίρεση είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την επιτυχία του “αρχειονομικού εγχειρήματος”, είτε πρόκειται για το τρέχον είτε για το ιστορικό αρχείο. Συμπληρώνοντας την αναφορά στην παρουσίαση του κ. Τζαννή, θα πρέπει να αναφερθεί η σημασία της κατάρτισης κανονισμού λειτουργίας του αρχειακού φορέα μιας οποιασδήποτε τράπεζας. Η ανώτερη διοικητική επικύρωση είναι και σε αυτήν την περίπτωση αυτονόητη.

Από όσα αναφέρθηκαν έως αυτό το σημείο, καθίσταται προφανές ότι η ευρύτερη αρχειονομική πολιτική μιας τράπεζας προϋποθέτει τη συνύπαρξη πολλών παραγόντων: η διοικητική προαίρεση, η αρχειονομική εξειδίκευση, ο ταξινομικός “ορθολογισμός”, η συνεχώς ανανεούμενη τεχνολογική υποστήριξη αποτελούν μερικούς μόνο από τους βασικούς άξονες, γύρω από τους οποίους περιστρέφεται η ίδια η ύπαρξη του οποιουδήποτε τραπεζικού αρχείου.

III. Σύγχρονα αρχεία και ιστορία των τραπεζών

Όπως δηλώθηκε και παραπάνω, η ιστορικότητα των τεκμηρίων δεν βρίσκεται σε άμεση συνάρτηση με την παλαιότητά τους. Σύγχρονα αρχεία – με την έννοια ότι δεν έχει περάσει το τριακονταετές διάστημα για το χαρακτηρισμό τους ως ιστορικών – καταγράφουν πλευρές της κοινωνικής και οικονομικής πραγματικότητας και συχνά λειτουργούν υποστηρικτικά όσον αφορά μια “κοινωνιολογική” θεώρηση της ανάπτυξης. Φυσικά, για την οποιαδήποτε ερευνητική προσέγγιση σύγχρονου αρχείου ισχύει η δέσμευση της άδειας ή καλύτερα της παραχώρησης από την πλευρά του παραγωγού των εγγράφων. Στην κατηγορία του αρχειακού υλικού που συνδέεται με την εξέλιξη των πολιτικών δομών, αλλά και τη μετάλλαξη του οικονομικού τοπίου, ανήκουν και τα συνδικαλιστικά αρχεία. Ενα τμήμα του γνωστικού κενού που εντοπίζεται

ΘΕΜΑΤΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΑΡΧΕΙΩΝ

όσον αφορά την εξελικτική πορεία του μεταπολιτευτικού συνδικαλισμού έρχεται να καλύψει η πρόσφατη έκδοση του συνδικαλιστικού αρχείου του Γ. Ανωμερίτη [*Ο τραπεζικός Συνδικαλισμός στη Μεταπολίτευση. Το Αρχείο του Γ. Ανωμερίτη, 1974-1985*]. Το βιβλίο, το οποίο επιμελήθηκε επιστημονικά ο Ευάγγελος Πρόντζας, Αναπλ. Καθηγητής Οικονομικής Ιστορίας στο Ιόνιο Πανεπιστήμιο, αποτελεί το πρώτο στη σειρά εκδόσεων του Ιστορικού Αρχείου της Αγροτικής Τράπεζας. Όπως θα σημειώσει ο Διοικητής της ΑΤΕ Π. Λάμπρου, προλογίζοντας την έκδοση, μέσα από το συγκεκριμένο αρχείο προβάλλουν ανάγλυφα οι διεκδικήσεις του συνδικαλιστικού κινήματος της τράπεζας συνδεδεμένες με τα μακροπρόθεσμα συμφέροντά της αλλά και την ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας.

Ο μεγάλος όγκος του αρχείου καλύπτει την – κρίσιμη για την ελληνική οικονομία – περίοδο 1974-1982. Ο βασικός κορμός των εγγράφων στρέφεται γύρω από τη δράση της “ενωτικής συνδικαλιστικής κίνησης υπαλλήλων ΑΤΕ”, που ιδρύεται το 1977 και βασίζεται στην “αρχή της ενότητας”, αναιρώντας το διαχωρισμό μεταξύ πτυχιούχων και μη υπαλλήλων, διαίρεσης που οδηγεί στην πολυδιάσπαση του τραπεζικού συνδικαλισμού έως και σήμερα. Όπως ο ίδιος ο Γ. Ανωμερίτης σημειώνει, μια από τις προτεραιότητες της “ενωτικής συνδικαλιστικής κίνησης” αποτέλεσε η εναργής ενασχόληση με την ίδια την τράπεζα και την αναδιάρθρωσή της στο πλαίσιο του νέου διεθνούς οικονομικού περιβάλλοντος. Από το ίδιο το αρχείο συνάγονται επομένως οι αυτονόητοι δεσμοί μεταξύ του συνδικαλιστικού κινήματος και της περιρρέουσας οικονομικής πραγματικότητας. Στη συγκεκριμένη χρονική συγκυρία των μέσων της δεκαετίας του 1970, η προσαρμογή της αγροτικής οικονομίας στις συνθήκες που δημιουργούσε η ένταξη στην τότε ΕΟΚ – ένταξη που διαγραφόταν ως ισχυρή προοπτική – και η εφαρμογή της Κοινής Αγροτικής Πολιτικής των χωρών-μελών αποτέλεσε έναν από τους ποιοτικούς πόλους του συνδικαλισμού στην ΑΤΕ, όπως διαφαίνεται από συγκεκριμένα έγγραφα του αρχείου, του οποίου η έκδοση παρουσιάζεται εδώ. Εξάλλου, μέσω των τεκμηρίων της συνδικαλιστικής δράσης, καταγράφεται η “καθημερινότητα” των συνδικαλιστικών οργάνων και μεταφέρεται άμεσα η δράση τους. Πρόκειται για την ιστορικότητα του συνδικαλιστικού πράττειν, που δεν αποτυπώνεται στις ευρύτερες αναλύσεις για την πορεία του συνδικαλιστικού μεταπολιτευτικού κινήματος. Από την άλλη πλευρά, η συνοπτική αλλά καίρια ανάλυση του Ε. Πρόντζα αναφορικά με την περιρρέουσα οικονομική ατμόσφαιρα της μεταπολιτευτικής περιόδου καταγράφει τις αγκυλώσεις της ελληνικής οικονομίας, τις προοπτικές που δημιουργεί η ένταξη στην Ευρωπαϊκή Οικονομική Κοινότητα, αλλά και τις αναταραχές που προκαλούν σε διεθνές επίπεδο οι πετρελαϊκές κρίσεις της δεκαετίας του 1970. Έτσι αποδίδονται σε πραγματικό οικονομικό χρόνο οι



συνθήκες παραγωγής των τεκμηρίων. Παράλληλα σημασιοδοτείται ο ρόλος της ΑΤΕ όσον αφορά την προσαρμογή της ελληνικής γεωργίας στις νέες συνθήκες και καταγράφονται οι διαφορετικές προσλαμβάνουσες των ενδοτραπεζικών συνδικαλιστικών φορέων.

Την αρχειονομική πειθαρχία υπηρετεί η *in extenso* ευρετηρίαση των τεκμηρίων, σε κατάλογο όπου η κατάταξη είναι χρονολογική. Πέρα από τις επιτομές των εγγράφων, πρόσφορα για τον ερευνητή είναι τα παραθέματα εγγράφων που αποδίδουν το κλίμα της πηγής. Το δεύτερο σκέλος της αναλυτικής ταξινόμησης, η θεματική δηλαδή καταγραφή των τεκμηρίων, προσανατολίζει επαρκώς το χρήστη στον όγκο του αρχειακού υλικού, λειτουργώντας υποστηρικτικά σε μια συνθετική προσέγγιση. Τέλος, το συνοπτικό ευρετήριο, που συμπληρώνει την έκδοση, όχι μόνο αποτελεί ένα χρηστικό εργαλείο για το μελετητή, αλλά και αντιπροσωπεύει το προαπαιτούμενο της αρχειακής εργασίας. Αποτέλεσμα αρχειονομικής πειθαρχίας, η παρουσίαση του αρχείου του Γ. Ανωμερίτη, πέρα από τη σημασία της για την ιστορία του μεταπολιτευτικού συνδικαλιστικού κινήματος, μπορεί επίσης να λειτουργήσει και ως παράδειγμα αρχειακής επεξεργασίας.

Η δημοσίευση τεκμηρίων ενδοτραπεζικού χαρακτήρα συνιστά μια πρακτική που, όπως συνδηλώνεται στην έκδοση, πρόκειται να έχει συνέχεια. Οι ερευνητικές προοπτικές που εμφιλοχωρούν σε μια έκδοση πηγών από το περιβάλλον της Αγροτικής Τράπεζας μοιάζουν ελκυστικές: το Ιστορικό Αρχείο της τράπεζας περιλαμβάνει αρχειακό υλικό που προσιδιάζει τόσο στην ιστορία και τη διοικητική οργάνωση του ίδιου του τραπεζικού οργανισμού όσο και σε τεκμήρια που αφορούν την εξέλιξη της κρατικής αγροτικής πολιτικής. Για τη μετά την ίδρυση της ΑΤΕ (1929) περίοδο, η εξέλιξη της ελληνικής αγροτικής οικονομίας αποτυπώνεται στην ίδια την ευρύτερη τραπεζική εργασία, εγκολπώνοντας όχι μόνο πτυχές της οικονομικής αλλά και της κοινωνικής ιστορίας του αγροτικού χώρου. Αρχειακές ενότητες με ιδιαίτερη βαρύτητα αποτελούν η συγκρότηση του δικτύου της τράπεζας, η γένεση και εξάπλωση των αγροτικών συνεταιρισμών, τα αρχεία των μεσοπολεμικών υποκαταστημάτων, το υλικό που αφορά την αγροτική αποκατάσταση των προσφύγων και το Αρχείο Ανασυγκρότησης. Ήδη, η επεξεργασία και ευρετηρίαση, αλλά και η ψηφιοποίηση, αρκετών από τις υπάρχουσες αρχειακές σειρές έχει ολοκληρωθεί ή βρίσκεται στη φάση της ολοκλήρωσης. Η έκδοση πηγών και καταλόγων ως βοηθητικών εργαλείων θα μπορούσε να λειτουργήσει παραπληρωματικά σε σχέση με το αρχειονομικό εγχείρημα εν συνόλω.

ΘΕΜΑΤΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΑΡΧΕΙΩΝ

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Bloch, M. *Απολογία για την Ιστορία*, μτφ. Κ. Γαγανάκης. Αθήνα, Εναλλακτικές Εκδόσεις, 1994.
- Dartevelle, R. *Les archives: aux sources de l'histoire des entreprises*. Παρίσι, éd. de l'Épargne, 1995.
- Derrida J. *Η έννοια του αρχείου*, μτφ. Κ. Παπαγιώργης. Αθήνα, Εκκρεμές, 1996.
- Διεθνές Συμβούλιο Αρχείων, *Διεθνές Πρότυπο Αρχειακής Περιγραφής*, μτφ. Χρ. Βάρδα, Αμαλία Παπά, Ζ. Συνοδινός, Αθήνα, Ελληνική Αρχειακή Εταιρεία, 2002.
- European Association for Banking History. *The organization of a bank archive*. Πρακτικά Ευρωπαϊκού Συνεδρίου για τα τραπεζικά αρχεία. Φρανκφούρτη, 1993.
- Ελληνική Αρχειακή Εταιρεία. *Η πρόσβαση στα αρχεία : δυνατότητες, δεοντολογία, απόρρητο*. Πρακτικά Στρογγυλής Τράπεζας, Σχολή Μωραΐτη, 24 Ιανουαρίου 1998. Θεσσαλονίκη, 1998.
- Ellis, J. (επιμ.). *Η διαχείριση των αρχείων*, μτφ. Ζ. Οικονόμου, επιστ. επιμ. Χρ. Βάρδα, Ν. Καραπιδάκης, Ν. Παντελάκης, Ζ. Συνοδινός. Αθήνα, Ελληνική Αρχειακή Εταιρεία/τυπωτήριο-Γ. Δάρδανος, 2000.
- Μπρέγιαννη, Κ. “Ιστορική Ερευνα και αρχειακή τεκμηρίωση. Ζητήματα ανάδειξης των τραπεζικών αρχείων”, *Δελτίον ΕΕΤ*, τχ. 14, 1998, σ. 111-114.
- Ophir, A. “Des ordres dans l'Archive”, *Annales ESC*, Μάιος-Ιούνιος 1990, σ. 735-754.
- Πολίτης, Αλ. “Ο διπλός χρόνος των αρχείων”, *Μνήμων*, 12, 1989, σ. 232-234.
- Πρόντζας, Ε. “Τα ιστορικά αρχεία Τραπεζών”, δακτ. κείμενο σεμιναριακής εισήγησης, Ιόνιο Πανεπιστήμιο, 1995.
- Οικονομική Ιστορία. Ζητήματα μεθόδου και περιεχομένου*. Αθήνα, Αγροτική Τράπεζα, 1997.





ΕΝΩΣΗ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

ΚΑΝΟΝΕΣ ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗΣ

Το Δελτίον της Ενωσης Ελληνικών Τραπεζών δέχεται ανέκδοτα άρθρα προς δημοσίευση, εφόσον είναι επώνυμα, σχετίζονται με επίκαιρα ή διαχρονικά ζητήματα του τραπεζικού τομέα και παρουσιάζουν το θέμα τους με σαφή, αναλυτικό και επιστημονικό τρόπο. Τα κείμενα αποστέλλονται με e-mail, δακτυλογραφημένα σε 1,5 διάστιχο, σε Word. Η βιβλιογραφία παρατίθεται σύμφωνα με το αγγλοσαξωνικό σύστημα (για πρότυπο βλ. εκδόσεις Macmillan). Τα άρθρα δεν πρέπει να υπερβαίνουν τις 4.000 λέξεις.

Για να δημοσιευτεί ένα κείμενο, πρέπει να εγκριθεί από τη Συντακτική Επιτροπή. Οι αρνητικές αποφάσεις δεν αιτιολογούνται. Το περιοδικό δεν ασπάζεται απαραίτητα τις απόψεις των συγγραφέων. Η μερική ή ολική αναπαραγωγή κειμένων του περιοδικού επιτρέπεται μόνο με την άδεια του Εκδότη.

Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να επικοινωνούν
με την κα Α. Μανιάτη, τηλ. 210 3386.532, fax 210 3615.324
e-mail: amaniati@hba.gr

ΣΥΣΤΑΣΗ

Προκειμένου να διασφαλιστεί
η απρόσκοπτη παράδοση του ΔΕΛΤΙΟΥ σε κάθε αποδέκτη
παρακαλούμε σε περίπτωση αλλαγής
της υπηρεσιακής θέσης ή της ταχυδρομικής σας διεύθυνσης
να ειδοποιείται ο Υπεύθυνος Διανομής
κ. Δημήτρης Λαμπρόπουλος
τηλ.: 210 3386.547, fax: 210 3386.596
e-mail: dlambrop@hba.gr

ΤΡΙΜΗΝΙΑΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΤΗΣ Ε.Ε.Τ.

Σόλωνος & Μασσαλίας 1 • 106 80 Αθήνα
Τηλ. Κέντρο 210.3386.500 • Fax: 210.3386.596
E-mail: hba@hba.gr

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ: Τηλ.: 210.3386.400
Fax: 210.3618.714 / 210.3613.842 • E-mail: eti@hba.gr