

SEPA

Ο ενιαίος χώρος πληρωμών σε ευρώ

Επιμέλεια: **Κώστας Ταβλαρίδης**, Διευθυντής Τομέα Συστημάτων Πληρωμών της ΕΕΤ
Βασίλης Παναγιωτίδης, Στέλεχος Τομέα Συστημάτων Πληρωμών της ΕΕΤ

*Το χρονοδιάγραμμα
υλοποίησης του SEPA και οι ωφέλειες
στις διάφορες κατηγορίες πελατών
των τραπεζών*

A. Εισαγωγικές παρατηρήσεις

Μέσα στο τελευταίο τρίμηνο του 2007 ολοκληρώθηκαν οι τεχνικές προετοιμασίες των εγκατεστημένων στη χώρα μας τραπεζών για την παροχή στην πελατεία τους, από τις 28 Ιανουαρίου 2008, ηλεκτρονικών μεταφορών πιστώσεων (εμβάσματα) οι οποίες πληρούν τις προϋποθέσεις και τους όρους που ορίζονται πανευρωπαϊκά στο πλαίσιο λειτουργίας του Ενιαίου Χώρου Πληρωμών σε Ευρώ (SEPA). Ταυτόχρονα, μέχρι τις 14 Δεκεμβρίου 2007, ολοκληρώθηκε η διαδικασία προσχώρησης μεγάλου αριθμού ευρωπαϊκών τραπεζών στο σχήμα ηλεκτρονικών μεταφορών πιστώσεων SEPA¹. Οι τράπεζες που θα προσχωρήσουν μεταγενέστερα θα αρχίσουν να παρέχουν SEPA μεταφορές πιστώσεων μετά την 28η Ιανουαρίου 2008².

Επίσης, από την 1η Ιανουαρίου 2008, οι εγκατεστημένες στη χώρα μας τράπεζες θα παρέχουν στην πελατεία τους τη δυνατότητα πληρωμής με πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες οι οποίες θα πληρούν τις προϋποθέσεις και τους όρους που ορίζονται πανευρωπαϊκά στο πλαίσιο για τις κάρτες πληρωμών του Ενιαίου Χώρου Πληρωμών σε Ευρώ (SEPA Cards Framework - SCF) και, παράλληλα, αναμένεται να έχει εκδοθεί η Οδηγία για τις υπηρεσίες πληρωμών στην Εσωτερική Αγορά.

Έως το τέλος του 2009, μετά και την ενσωμάτωση της Οδηγίας για τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά στο εθνικό δίκαιο των κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, θα αρχίσει να παρέχεται από τις εγκατεστημένες στη χώρα μας τράπεζες και το τρίτο ηλεκτρονικό εργαλείο πληρωμών SEPA, δηλαδή οι πάγιες εντολές (άμεσες χρεώσεις).

Συμπερασματικά, από την 1η Ιανουαρίου 2008, οι εγκατεστημένες στη χώρα μας τράπεζες θα αρχίσουν να παρέχουν σταδιακά στην πελατεία τους τρία ηλεκτρονικά εργαλεία πληρωμών, συμπληρωματικά προς τα υφιστάμενα, και, ειδικότερα, πληρωμές με πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες, εμβάσματα (μεταφορές πιστώσεων), και πάγιες εντολές (άμεσες χρεώσεις), τα οποία θα πληρούν τις προϋποθέσεις και τους όρους που ορίζονται πανευρωπαϊκά στο πλαίσιο λειτουργίας του Ενιαίου Χώρου Πληρωμών σε Ευρώ (SEPA). Επομένως, ανεξάρτητα του εάν ένας συναλλασσόμενος κάνει μια μεταφορά πίστωσης ή μια άμεση χρέωση στην Ελλάδα ή σε οποιοδήποτε κράτος-μέλος της ευρωζώνης, θα πρέπει για τη συναλλαγή αυτή να τηρείται η ίδια διαδικασία, το ίδιο κόστος και οι ίδιοι κανόνες προστασίας του. Τελικός στόχος της όλης διαδικασίας είναι, εφόσον κάτι τέτοιο το επιθυμούν και οι τελικοί χρήστες των SEPA ηλεκτρονικών εργαλείων πληρωμής, να μην υφίστανται από τα τέλη του 2010 αμιγώς εθνικά συστήματα για εμβάσματα, πάγιες εντολές και συστήματα καρτών και για όλα αυτά τα μέσα να εφαρμόζονται ενιαίοι κανόνες και διαδικασίες που θα έχουν το ίδιο κόστος για τον τελικό χρήστη.

¹ Σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Πληρωμών, 4.116 πιστωτικά ιδρύματα.

² Σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Πληρωμών τα πιστωτικά ιδρύματα που θα προσχωρήσουν στο σχήμα ηλεκτρονικών μεταφορών πιστώσεων SEPA έως την 31η Ιανουαρίου, 29η Φεβρουαρίου, 31η Μαρτίου και 30ή Απριλίου 2008, θα αρχίσουν να παρέχουν SEPA μεταφορές πιστώσεων από την 3η Μαρτίου, 1η Απριλίου, 1η Μαΐου και 2α Ιουνίου 2008, αντίστοιχα.

B. Οι ωφέλειες του SEPA στις διάφορες κατηγορίες πελατείας των τραπεζών

Ο SEPA θα επηρεάσει όλους όσοι πραγματοποιούν ηλεκτρονικές συναλλαγές σε ευρώ και θα αλλάξει τις υπηρεσίες για την πραγματοποίηση πληρωμών και την είσπραξη απαιτήσεων. Οι υφιστάμενες εθνικές υποδομές διενέργειας ηλεκτρονικών πληρωμών έχουν δείξει ότι ικανοποιούν σε υψηλό βαθμό τις ανάγκες των πελατών στις εγχώριες αγορές τους. Ωστόσο, κάθε ευρωπαϊκή χώρα έχει αναπτύξει τα δικά της τραπεζικά συστήματα και συστήματα πληρωμών με διαφορετικό ρυθμό προκειμένου να ικανοποιήσει τις απαιτήσεις της τοπικής αγοράς. Μερικές φορές αυτό συνεπάγεται διαφορετικά επίπεδα υπηρεσιών πληρωμών για τους καταναλωτές, ιδίως για τα πολλά εκατομμύρια πολιτών που διασχίζουν συχνά τα σύνορα γειτονικών χωρών για τις καθημερινές αγορές τους και κάνουν τις διακοπές τους στην Ευρώπη.

I. Οι καταναλωτές ως χρήστες υπηρεσιών πληρωμών

Οι απαιτήσεις και οι τρόποι πληρωμής των καταναλωτών όμως αλλάζουν. Σε όλες τις χώρες οι πολίτες θέλουν βελτιωμένες υπηρεσίες και αναμένουν οι πληρωμές να διεκπεραιώνονται γρήγορα και με τυποποιημένο τρόπο τόσο στην πατρίδα τους αλλά και όταν συναλλάσσονται με άλλες ευρωπαϊκές αγορές. Από το 2008 ο SEPA δίνει πλέον τη δυνατότητα στους καταναλωτές να αποκτήσουν πρόσβαση σε πολλές νέες λειτουργίες πληρωμών. Ο πολίτης της Ευρώπης θα δει σημαντικές αλλαγές στις παραδοσιακές μεθόδους πληρωμών, όταν θα κάνει τις αγορές του στα εμπορικά καταστήματα, όταν συντηρεί μία κατοικία ή όταν λαμβάνει τη μισθοδοσία και τη σύνταξή του σε άλλη ευρωπαϊκή χώρα.

Ο πολίτης θα δει την πιστωτική και τη χρεωστική του κάρτα να γίνονται αποδεκτές σε όλες τις περιοχές που καλύπτει ο SEPA και θα προστατεύεται σαν καταναλωτής με ενιαίο τρόπο όσον αφορά τα δικαιώματά του.

Οι διαδικασίες ηλεκτρονικής αποστολής χρημάτων θα είναι τυποποιημένες, ασφαλείς, ταχύτατες, θα εξασφαλίζουν την πλήρη διαφάνεια στα έξοδα αποστολής, καθώς και ότι ο παραλήπτης θα παραλάβει στο ακέραιο τα χρήματα που έστειλε. Έτσι ο ευρωπαίος πολίτης θα μπορεί να στέλνει χρήματα σε συγγενικά του πρόσωπα και να λαμβάνει χωρίς κανένα πρόβλημα το μισθό ή τη σύνταξή του σε διασυνοριακό επίπεδο.

Ο κάτοχος μιας δεύτερης κατοικίας σε άλλη ευρωπαϊκή χώρα δεν θα χρειάζεται να ανοίξει τραπεζικό λογαριασμό στη χώρα της εξοχικής του κατοικίας. Θα έχει δηλαδή τη δυνατότητα να εξοφλεί τους λογαριασμούς των δημοτικών τελών, του τηλεφώνου, του ηλεκτρικού κ.λπ. μέσω παγίων εντολών οι οποίες θα υλοποιούνται με απόλυτα ασφαλή και τυποποιημένη διαδικασία από τον τραπεζικό λογαριασμό που θα τηρεί σε οποιαδήποτε ευρωπαϊκή τράπεζα της επιλογής του.

Τέλος, ο ευρωπαίος καταναλωτής θα προστατεύεται πλήρως όσον αφορά τις δυνατότητες αμφισβήτησης, αναστροφής της αγοράς και επιστροφής των χρημάτων του.

II. Οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις ως χρήστες υπηρεσιών πληρωμών

Οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις της χώρας μας θα επηρεαστούν επίσης σημαντικά από τον SEPA και την Οδηγία για τις πληρωμές στην εσωτερική αγορά, τόσο όσον αφορά την αποδοχή και τη χρήση των καρτών όσο και τις ηλεκτρονικές μεταφορές πιστώσεων και χρεώσεων.

Τα επόμενα χρόνια αναμένεται αύξηση της χρήσης των καρτών και ιδίως των χρεωστικών καρτών σε όλα τα σημεία πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών. Αυτό θα συμβεί όχι μόνο γιατί γενικά αναμένεται η στροφή του κοινού στη μεγαλύτερη χρήση του πλαστικού χρήματος, αλλά και επειδή λόγω του SEPA θα καταστεί δυνατή η διασυννοριακή χρήση ενός πολύ μεγάλου αριθμού χρεωστικών καρτών, οι οποίες μέχρι σήμερα χρησιμοποιούνται αποκλειστικά και μόνο σε εθνικό επίπεδο στις διάφορες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Επιπλέον, αναμένεται ότι θα μειωθεί σημαντικά το κόστος των POS λόγω του ανταγωνισμού και της τυποποίησης των παρεχομένων υπηρεσιών και θα μειωθούν επίσης λόγω του αυξανόμενου ανταγωνισμού τόσο οι επιβαρύνσεις των κατόχων των καρτών, όσο και οι προμήθειες που καταβάλλουν προς τις τράπεζες για την αποδοχή των καρτών, οι συμβεβλημένες με αυτές επιχειρήσεις.

Επίσης, οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις θα έχουν τη δυνατότητα πραγματοποίησης ηλεκτρονικών εισπράξεων και πληρωμών σε ευρώ οπουδήποτε στην Ευρώπη ενώ, παράλληλα, ο ταχύτερος διακανονισμός και η απλοποιημένη διεκπεραίωση των υπηρεσιών πληρωμών θα βελτιώσουν τις ταμειακές ροές και θα μειώσουν το κόστος.

III. Οι μεγάλες επιχειρήσεις και το Δημόσιο ως χρήστες υπηρεσιών πληρωμών

Για τις μεγάλες επιχειρήσεις αντίστοιχα, τα κοινά πρότυπα θα δώσουν επιπλέον την ευκαιρία για τη διαμόρφωση μιας τυποποιημένης πλατφόρμας για όλες τις πληρωμές σε ευρώ. Σημαντική εξοικονόμηση κόστους θα προκύψει επίσης από την αυτοματοποίηση των πληροφοριών που θα συνοδεύουν μια πληρωμή. Για τις εθνικές κυβερνήσεις, ο SEPA θα παρέχει κοινά συστήματα διενέργειας πληρωμών και εισπράξεων τα οποία θα λειτουργούν βάσει κοινών προδιαγραφών, καθιστώντας εφικτή την παροχή βελτιωμένων υπηρεσιών στους πολίτες τόσο στο εσωτερικό της κάθε χώρας όσο και στο εξωτερικό.

Μέχρι σήμερα, η υιοθέτηση των εναλλακτικών μεθόδων από τις επιχειρήσεις περιορίζεται σε εξειδικευμένους τύπους πληρωμών και εισπράξεων (π.χ. μισθοδοσίες, πληρωμές ΔΕΚΟ, εισπράξεις μέσω POS από συγκεκριμένες κατηγορίες επιχειρήσεων, κ.λπ.) και δεν έχει ιδιαίτερα αισθητή εμβέλεια σε επίπεδο αγοράς.

Η επιλογή και χρήση των ηλεκτρονικών εργαλείων πληρωμής και η σταδιακή μείωση της κυκλοφορίας μετρητών διασφαλίζει στις επιχειρήσεις σημαντικά οφέλη όπως:

- αυτοματοποίηση των διαδικασιών πληρωμών/εισπράξεων (Straight Through Processing μέσω της χρήσης λογαριασμού IBAN, BIC code τράπεζας),
- ενιαία και συγκεντρωτική διαχείριση των διαθεσίμων,
- ταχύτητα στην εκτέλεση των εντολών και χρησιμοποίηση των ευέλικτων προθεσμιών,

- εύκολη και ανέξοδη λογιστική συμφωνία μεταξύ υποχρέωσης και πληρωμής,
- ελαχιστοποίηση των λαθών και των προβλημάτων κατά τη διαδικασία εκτέλεσης,
- εμπιστευτικότητα και ασφάλεια,
- απλή διαδικασία εκτέλεσης και τιμολόγησης των πληρωμών,
- ακριβή και έγκαιρη πληροφόρηση για την επιτυχή ή μη εκτέλεση των πληρωμών ή εισπράξεων, και
- δυνατότητα αυτοματοποίησης εργασιών λογιστηρίου και κατά συνέπεια περιορισμού των λειτουργικών εξόδων.

Η νέα πρόκληση που τίθεται στο πλαίσιο του SEPA είναι η σταδιακή διεύρυνση της χρήσης των ηλεκτρονικών μεθόδων πληρωμής και ταυτόχρονα η σταδιακή μείωση της χρήσης των αναποτελεσματικών μεθόδων πληρωμών, όπως τα μετρητά και οι επιταγές, με συνέπεια τη μείωση του κόστους επεξεργασίας για όλη την αγορά. Παράλληλα, η υιοθέτηση προϊόντων πληρωμών και εισπράξεων σε ευρωπαϊκό επίπεδο που προωθεί το SEPA διευκολύνει τη σύγκριση των βασικών υπηρεσιών και τον ανταγωνισμό μεταξύ όλων όσοι παρέχουν υπηρεσίες πληρωμών, με αποτέλεσμα για κάθε πελάτη (επιχείρηση, καταναλωτή, Δημόσιο κ.λπ.) τη σταδιακή μείωση των τιμών και τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των επιπλέον υπηρεσιών (πέραν των βασικών) προς όφελός τους.

Η γενική κατεύθυνση που υιοθετείται σε πανευρωπαϊκό επίπεδο επιτυγχάνει την αλλαγή της νοοτροπίας του ίδιου του πελάτη, με αποτέλεσμα ο ίδιος να επιλέγει εκείνα τα εργαλεία πληρωμών που διασφαλίζουν χαμηλότερα έξοδα, αποδοτικότητα, ταχύτητα διεκπεραίωσης και ελαχιστοποίηση του κινδύνου στις πληρωμές του, μειώνοντας τη χρήση των παραδοσιακών μέσων πληρωμής, όπου βέβαια το επιτρέπουν οι συναλλακτικές συνήθειες της αγοράς.

Γ. Η ενημέρωση της πελατείας των τραπεζών

Μία από τις βασικές προκλήσεις που θα κληθούν να αντιμετωπίσουν οι τράπεζες της χώρας μας, όπως και κάθε ευρωπαϊκή τράπεζα που θα παρέχει ηλεκτρονικά εργαλεία πληρωμών SEPA, θα είναι η ενημέρωση και εκπαίδευση της πελατείας τους, ώστε να γίνουν πλήρως κατανοητά τα πλεονεκτήματα σε σχέση με τις τυχόν και κατά περίπτωση αλλαγές που θα επιφέρει το αναθεωρημένο πλαίσιο διενέργειας ηλεκτρονικών πληρωμών στο περιβάλλον του SEPA. Σε ό,τι αφορά την εκπαίδευση και την ενημέρωση της πελατείας των τραπεζών η Ελληνική Ένωση Τραπεζών (ΕΕΤ) θα συμβάλει, όπως άλλωστε κάνει συστηματικά τα τελευταία χρόνια, με υποστηρικτικές διατραπεζικές ενέργειες και δράσεις.

Για την υλοποίηση όλων αυτών των στόχων η ΕΕΤ έχει διαμορφώσει ένα σύνολο δράσεων, πρωτοβουλιών και χρονοπρογραμματισμού υλοποίησής τους. Η βασική κατηγοριοποίηση αυτών των διατραπεζικών δράσεων αφορά:

- (i) Τη διαρκή ενημέρωση του καταναλωτικού κοινού (φυσικά πρόσωπα και επιχειρήσεις) με:
 - δημοσίευση δελτίων τύπου,
 - ραδιοφωνικά μηνύματα και έντυπες καταχωρήσεις στον ημερήσιο τύπο της χώρας μας,
 - έκδοση διατραπεζικών ενημερωτικών φυλλαδίων,
 - συνεντεύξεις του Γενικού Γραμματέα, διευθυντών και στελεχών της ΕΕΤ, στα μέσα μαζικής ενημέρωσης, και

- αρθρογραφία για επίκαιρα τραπεζικά θέματα στο ΔΕΛΤΙΟ της ΕΕΤ, σε ειδικές εκδόσεις τρίτων, καθώς και στον έντυπο και ηλεκτρονικό τύπο.
- (ii) Τη διοργάνωση, σε συνεργασία με ενώσεις καταναλωτών και εμπορικά επιμελητήρια, ενημερωτικών εκδηλώσεων και ειδικών θεματικών εκθέσεων με στόχο την ολοκληρωμένη ενημέρωση της πελατείας των τραπεζών για τα σύγχρονα χρηματοοικονομικά προϊόντα και υπηρεσίες.
- (iii) Την έγκυρη, επίκαιρη και ευέλικτη επαγγελματική κατάρτιση αλλά και επιμόρφωση όσων ήδη εργάζονται ή επιθυμούν να εργαστούν στο χρηματοπιστωτικό τομέα, μέσω του ολοκληρωμένου εκπαιδευτικού προγράμματος του Ελληνικού Τραπεζικού Ινστιτούτου της ΕΕΤ.