

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΑΤΡΩΝ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

# **ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ**

ΜΑΖΙΩΤΗ ANNA

ΜΠΑΚΑ ΕΥΣΤΑΘΙΑ

ΣΙΤΙΝΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ

ΕΠΟΠΤΕΥΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ

ΚΑΝΑΒΟΣ ΑΝΔΡΕΑΣ

ΠΑΤΡΑ 2012

## ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η εργασία αυτή, επικεντρώνεται σε επιμέρους ζητήματα που άπτονται του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος βάσει των στοιχείων που εκδίδει η Ελληνική Ένωση Τραπεζών, όπως επίσης και άλλοι οικονομικοί οργανισμοί.

Επιπλέον, παρουσιάζονται θέματα διεθνούς ενδιαφέροντος, λαμβάνοντας υπόψη την τρέχουσα πραγματικότητα.

Τέλος παρατίθενται και περιγράφονται οι βασικές τάσεις που παρατηρούνται στα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες.

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Τα τραπεζικά συστήματα είναι άρρηκτα συνδεδεμένα με την οικονομία, η οποία επηρεάζεται σε μεγάλο βαθμό από την παγκόσμια χρηματοοικονομική κρίση. Οι περισσότερες κυβερνήσεις λαμβάνουν μέτρα για την παροχή ρευστότητας αλλά και για τη διάσωση των τραπεζών και ασφαλιστικών εταιρειών. Τα τελευταία χρόνια το Τραπεζικό Σύστημα έχει υποστεί έναν ριζικό μετασχηματισμό. Έχουν δημιουργηθεί ισχυροί τραπεζικοί όμιλοι με σκοπό την αντιμετώπιση των προβλημάτων ρευστότητας και την ενίσχυση της χρηματοοικονομικής θέσης των οργανισμών. Η δραστηριότητα των Τραπεζικών Συστημάτων όχι μόνο στην Ελλάδα αλλά και στο εξωτερικό, διέπεται από ένα ιδιαίτερο αυστηρό νομικό καθεστώς. Αξίζει να σημειωθεί ότι, εξαιτίας της παγκοσμιοποίησης είναι δυνατή η παροχή σύγχρονης τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνίας, μέσα από την οποία οι Έλληνες μπορούν να επιλέξουν Καινοτόμες Τραπεζικές Υπηρεσίες ακόμη και εκτός του Ελλαδικού χώρου, προκειμένου να καλύψουν τις ανάγκες τους. Στη συνέχεια αναφέρονται κάποιες Τραπεζικές Υπηρεσίες τελευταίας τεχνολογίας, σημαντικές και ιδιαίτερα εξυπηρετικές για τον καθέναν μας. Αρχικά υπάρχει το e-banking όπου βάση αυτού πραγματοποιούνται τραπεζικές συναλλαγές μέσω διαδικτύου. Στη συνέχεια έχουμε τα συστήματα Ανέπαφων Συναλλαγών ενώ μία ιδιαίτερη υπηρεσία είναι και το mobile banking. Οι σύγχρονες πλέον συσκευές κινητής τηλεφωνίας επιτρέπουν στο χρήστη να περιηγηθεί στο web καθώς έχουν ενσωματωμένο την σχετική εφαρμογή πλοήγησης (browser). Εξίσου σημαντική Τραπεζική Υπηρεσία είναι το e-commerce ή αλλιώς το Ηλεκτρονικό Εμπόριο. Πρόκειται για κάθε είδος εμπορικής συναλλαγής μεταξύ προσώπων (φυσικών και μη) που πραγματοποιείται με ηλεκτρονικά μέσα. Τέλος, άλλες δύο υπηρεσίες είναι το factoring και το forfeiting. Οι ελληνικές τράπεζες έχουν πλέον εδραιώσει και επεκτείνουν συνεχώς τη διεθνή παρουσία τους. Ιδιαίτερα σημαντικό γεγονός αποτελεί η παρουσία των ελληνικών πιστωτικών ιδρυμάτων στο εξωτερικό σε υψηλά επίπεδα παρά τη δύσκολη οικονομική συγκυρία. Τέλος, μία αναλογία που θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί για την απόδοση της σημασίας του Τραπεζικού Συστήματος και το ρόλο του στην οικονομία μίας χώρας είναι η εξής :

“ Το τραπεζικό σύστημα είναι ό,τι και το κυκλοφοριακό σύστημα για έναν οργανισμό ”.

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

1. Εισαγωγή.....	8
1.1 Προσδιορισμός Ερευνητικού Αντικειμένου.....	9
1.2 Ποιοτική Έρευνα.....	10
1.3 Ποσοτική Έρευνα.....	11
1.4 Σύγκριση Ερευνητικών Μεθόδων.....	12
1.5 Μεθοδολογία που επιλέχθηκε.....	13
1.6 Δομή της Εργασίας.....	14
2. Διάρθρωση και Λειτουργία Τραπεζικού Συστήματος.....	15
2.1 Νομικό Καθεστώς.....	17
2.2 Ιστορική Αναδρομή.....	18
2.2.1 Διεθνές Τραπεζικό Σύστημα.....	18
2.2.2 Ελληνικό Τραπεζικό Σύστημα.....	22
2.3 Δομή Τραπεζικού Συστήματος.....	24
2.3.1 Χαρακτηριστικά.....	24
2.3.2 Εμπλεκόμενοι Φορείς.....	27
2.3.3 Τραπεζικά Καταστήματα.....	29
2.3.4 Εναλλακτικά Δίκτυα Διανομής.....	29
3. Τραπεζικό Σύστημα και Οικονομική Δραστηριότητα.....	31
3.1 Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν.....	33
3.2 Δανεισμός Νοικοκυριών.....	34
3.3 Ενίσχυση Επιχειρηματικότητας.....	36
3.4 Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.....	38
3.5 Ανάπτυξη του Χρηματοοικονομικού Συστήματος.....	41
4. Καινοτόμες Τραπεζικές Υπηρεσίες.....	44
4.1 E – Banking.....	44
4.1.1 Βασικότερες υπηρεσίες E-Banking.....	46
4.1.2 Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα E – Banking.....	47
4.1.3 Ασφάλεια Συναλλαγών E – Banking.....	48
4.1.4 Απαραίτητα Βήματα για Ασφαλή Συναλλαγή μέσω E – Banking.....	49
4.2 Συστήματα Ανέπαφων Πληρωμών.....	51
4.3 Mobile Banking.....	54
4.3.1 Υπηρεσίες Mobile Banking.....	55
4.3.2 Ιστορική Αναδρομή Mobile Banking.....	55

4.3.3 Το Mobile Banking σήμερα.....	57
4.3.4 Η Αποδοχή του Mobile Banking από τους Χρήστες.....	57
4.3.5 Πλεονεκτήματα Χρήσης Mobile Banking.....	59
4.4 E – Commerce.....	60
4.4.1 Είδη – Κατηγορίες Ηλεκτρονικού Εμπορίου.....	60
4.4.2 Πυραμίδα Ηλεκτρονικού Εμπορίου.....	61
4.4.3 Κύκλος Ηλεκτρονικού Εμπορίου.....	64
4.4.4 Οφέλη για τους Καταναλωτές του Ηλεκτρονικού Εμπορίου.....	64
4.4.5 Οφέλη για τους Προμηθευτές του Ηλεκτρονικού Εμπορίου.....	65
4.5 Factoring.....	65
4.5.1 Βασικά Χαρακτηριστικά.....	66
4.5.2 Είδη Factoring.....	68
4.5.3 Πλεονεκτήματα Factoring.....	69
4.6 Forfeiting.....	70
4.6.1 Πλεονεκτήματα Forfeiting.....	71
4.6.2 Διάκριση Forfeiting από το Factoring.....	72
4.7 Καινοτόμες Υπηρεσίες που διαθέτει κάθε Τράπεζα.....	73
5. Διεθνής Δραστηριότητα.....	75
5.1 Παγκόσμια Χρηματοπιστωτική Κρίση.....	76
5.2 Τα Αίτια της Κρίσης.....	77
5.3 Οι Επιπτώσεις στο Ελληνικό Τραπεζικό Σύστημα.....	79
5.4 Προτάσεις και Μέτρα Ανάκαμψης.....	80
6. Συμπεράσματα και Μελλοντικές Επεκτάσεις.....	82
7. Πηγές που Χρησιμοποιήθηκαν.....	84

## ΛΙΣΤΑ ΕΙΚΟΝΩΝ

Εικόνα 1: Τα τραπεζικά συστήματα άρρηκτα συνδεδεμένα με την οικονομία.....	1
Εικόνα 2:Μετασχηματισμός του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος.....	15
Εικόνα 3: Ανάγκη διάσωσης του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος.....	16
Εικόνα 4: Εταιρείες παροχής τραπεζικών υπηρεσιών στην Ελλάδα...28	
Εικόνα 5: Τραπεζικές υπηρεσίες εξ αποστάσεως στην Ελλάδα.....28	
Εικόνα 6: Διάρθρωση του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος(1)....30	
Εικόνα 7: Διάρθρωση του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος(2)....30	
Εικόνα 8: Οι τράπεζες πρέπει να στηρίζουν την οικονομία.....31	
Εικόνα 9: Παγκόσμια χρηματοπιστωτική κρίση.....32	
Εικόνα 10: Η εξέλιξη του ΑΕΠ στην Ελλάδα τα τελευταία χρόνια [15].....33	
Εικόνα 11: Περιορισμός στο δανεισμό των νοικοκυριών.....35	
Εικόνα 12: Ανάγκη απεξάρτησης από ορυκτά καύσιμα για την Αειφόρο ανάπτυξη.....38	
Εικόνα 13: Οι τράπεζες επενδύουν στην αξία της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης.....40	
Εικόνα 14: E – Banking.....46	
Εικόνα 15: Το κινητό γίνεται πιστωτική κάρτα και πορτοφόλι.....52	
Εικόνα 16: Ανέπαφες συναλλαγές με iPhone.....53	
Εικόνα 17: Κάρτα που υποστηρίζει ανέπαφες συναλλαγές.....53	
Εικόνα 18: Τράπεζες που προσφέρουν υπηρεσίες Mobile Banking στην Ευρώπη.....57	
Εικόνα 19: Χρήση Mobile Banking στην Ευρώπη ανά ηλικία.....59	
Εικόνα 20: Πυραμίδα ηλεκτρονικού εμπορίου.....62	
Εικόνα 21: Κύκλος ηλεκτρονικού εμπορίου.....64	
Εικόνα 22: E – Commerce.....65	
Εικόνα 23: Αλματώδης η ανάπτυξη του Factoring.....66	
Εικόνα 24: Κατάρρευση στεγαστικής αγοράς των ΗΠΑ.....77	
Εικόνα 25: Παγκόσμια χρηματοπιστωτική κρίση.....79	

## ΛΙΣΤΑ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Σύγκριση ποιοτικής και ποσοτικής έρευνας.....	12
Πίνακας 2: Ρυθμός αύξησης των υπολοίπων χρηματοδότησης επιχειρήσεων.....	36
Πίνακας 3: Ποσοστό αύξησης των υπολοίπων χρηματοδότησης επιχειρήσεων.....	36
Πίνακας 4: Καινοτόμες υπηρεσίες από τράπεζες στην Ελλάδα.....	73

## 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η χρηματοοικονομική κρίση θα μπορούσε να ισχυριστεί κανείς ότι είναι το κύριο χαρακτηριστικό που διέπει σήμερα τα Τραπεζικά Συστήματα. Το φαινόμενο αυτό με ταχύτατους ρυθμούς μετατράπηκε σε οικονομική κρίση. Πρόκειται για ένα φαινόμενο, ένα πρόβλημα για την ακρίβεια που απειλεί όχι μόνο τη χώρα μας, αλλά το σύνολο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αλλά σαφώς και ολόκληρο τον πλανήτη.

Τα Τραπεζικά Συστήματα, αποτελούν ακρογωνιαίο λίθο μίας οικονομίας και το γεγονός αυτό καθίσταται σαφές, δεδομένου ότι όλες οι χώρες που ήρθαν αντιμέτωπες με προβλήματα οικονομικής σταθερότητας, σαν πρωταρχική μέριμνα ήταν η διασφάλιση και η ενίσχυση των Τραπεζικών Συστημάτων. Ο λόγος είναι προφανής, αφού τόσο η λογική όσο και η πράξη δείχνουν ότι μία πιθανή αστοχία ή αδυναμία παροχής υπηρεσιών των Τραπεζικών Συστημάτων συνεπάγεται σχεδόν αυτόματα και κατάρρευση της οικονομίας μίας χώρας (για παράδειγμα η περίπτωση της Ιρλανδίας).

Οι περισσότερες κυβερνήσεις λοιπόν λαμβάνουν πρωτοφανή μέτρα με μαζικές παρεμβάσεις, τόσο για την παροχή ρευστότητας όσο και για τη διάσωση των τραπεζών και ασφαλιστικών εταιρειών [1]. Τα μέτρα αυτά αποτρέπουν την κατάρρευση, αλλά τα δυσμενή οικονομικά μεγέθη, όπως και η σημαντική αύξηση του δημόσιου χρέους (ένα πρόβλημα που δεν αφορά μόνο την Ελλάδα), δημιουργούν νέες πιέσεις σε εθνικό και διεθνές επίπεδο.

Αναφορικά με την κατάσταση στην Ελλάδα, (η χώρα για την οποία έχει επιλεγεί να παρουσιαστούν τα βασικά χαρακτηριστικά των Τραπεζικών Συστημάτων και Υπηρεσιών), η κατάσταση είναι ακόμη πιο τεταμένη. Πιο συγκεκριμένα, αποτελεί επίκεντρο της δημοσιονομικής κρίσης και αντικείμενο διαρκών υποβαθμίσεων των διεθνών οίκων αξιολόγησης.

Έτσι η οικονομία της Ελλάδας με τις προτροπές ή υποδείξεις (ανάλογα την οπτική ή τη θέση που λαμβάνει κανείς σε σχέση με τις εξελίξεις) της Ευρωπαϊκής Ένωσης, της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας και του Διεθνούς Νομισματικού Ταμείου, είναι σε μία πορεία απαραίτητης, αλλά αναμφίβολα επώδυνης προσαρμογής.



Εικόνα 1: Τα Τραπεζικά Συστήματα άρρηκτα συνδεδεμένα με την οικονομία



Το Ελληνικό Τραπεζικό Σύστημα, μπορεί κανείς να ισχυριστεί ότι σαφώς δέχτηκε τις συνέπειες της κρίσης, αλλά είναι σε θέση να διαχειριστεί την παγκόσμια χρηματοοικονομική κρίση και να αντιμετωπίσει με ανθεκτικότητα το πρόβλημα [1]. Ωστόσο, εξαιτίας της αστάθειας του οικονομικού συστήματος, σε παγκόσμιο επίπεδο, δεν είναι εφικτό να διατυπωθεί μία θέση με βεβαιότητα σχετικά με τις εξελίξεις και τα αποτελέσματα που θα προκληθούν. Άλλωστε, το ίδιο το σύστημα από τη φύση του είναι δυναμικό, διαρκώς εξελισσόμενο και ευάλωτο σε εξωτερικά τεκταινόμενα. Πόσο μάλιστα σήμερα που τα ερεθίσματα του περιβάλλοντος είναι τόσα πολλά, τα συμφέροντα αντικρουόμενα και οι πολίτες αποπροσανατολισμένοι και αβέβαιοι για το μέλλον.

## **1.1 ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ**

Το ερευνητικό αντικείμενο της παρούσας εργασίας αποτελεί η μελέτη της λειτουργίας και της διάρθρωσης του ελληνικού τραπεζικού συστήματος. Στα πλαίσια αυτά επιχειρείται να γίνει μία συνοπτική καταγραφή των παραγόντων που συντέλεσαν στην ανάπτυξή του, καθώς επίσης και στα χαρακτηριστικά που το διέπουν με βάση τις ισχύουσες, παγκόσμιες συνθήκες.

Τελικά, εξετάζεται η σχέση του τραπεζικού συστήματος με την οικονομία, καθώς επίσης και ο τρόπος με τον οποίο επηρεάζεται από την χρηματοπιστωτική κρίση, αλλά και την πρόοδο της τεχνολογίας.

## 1.2 ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ

Η ποιοτική έρευνα αποσκοπεί στην παροχή ενός πλαισίου εντός του οποίου εξετάζονται οι παράμετροι που καθορίζουν ένα πολυδιάστατο ερευνητικό αντικείμενο. Η ποιοτική έρευνα δεν είναι δυνατόν να παρουσιαστεί σαν μία διαδικασία αυστηρώς καθορισμένων βημάτων, διότι αποβλέπει στην ερμηνεία της συμπεριφοράς, καθώς επίσης και των κινήτρων που την καθορίζουν [2]. Ωστόσο, η φύση αυτή της έρευνας υποδηλώνει ότι χρειάζεται και ένας βαθμός εξειδίκευσης στο ακριβές αντικείμενο, ώστε να επιτευχθεί το αναμενόμενο αποτέλεσμα, θέτοντας σε εφαρμογή και την αποκτηθείσα εμπειρία ή την οξυδέρκεια, ή τη διορατικότητα του ερευνητή.

Η ποιοτική έρευνα δε βασίζει την αξία της στον ακριβή σχεδιασμό της, αλλά σε αντίθεση με την ποσοτική έρευνα στην ίδια την ικανότητα του ερευνητή να πραγματοποιεί αποτελεσματικά το έργο του και να ερμηνεύει τις πληροφορίες. Το αποτέλεσμα τέτοιου είδους ερευνών είναι συνήθως υποθέσεις ή και προτάσεις, ενώ επαφίεται στον τελικό αποδέκτη η αξιολόγηση του τελικού παραγόμενου αποτελέσματος.

Πρόκειται συνεπώς για μία δύσκολη, αλλά αποτελεσματική ερευνητική μεθοδολογία που αποβλέπει στη διερεύνηση όλων εκείνων των μεταβλητών που στα πλαίσια της παρούσας εργασίας σχετίζονται και επηρεάζουν τα Τραπεζικά Συστήματα, με έμφαση την κατάσταση στον ελλαδικό χώρο.

### 1.3 ΠΟΣΟΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ

Μία ποσοτική έρευνα βασίζεται στη συλλογή, επεξεργασία και αξιολόγηση αριθμητικών δεδομένων. Έτσι, η πιο συχνά χρησιμοποιούμενη τεχνική είναι η συμπλήρωση ερωτηματολογίου, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι αποτελεί τη μοναδική μέθοδο. Βάσει μίας άλλης προσέγγισης γίνεται διάκριση των ερευνών σε πρωτογενείς και δευτερογενείς. Όταν δεν υπάρχουν οι απαραίτητες πληροφορίες, πραγματοποιείται μία πρωτογενής έρευνα, ενώ τα πρωτογενή δεδομένα μπορεί να είναι είτε ποιοτικά, είτε ποσοτικά. Από την άλλη, η δευτερογενής έρευνα αφορά τη χρήση δεδομένων και πληροφοριών που έχουν ήδη συλλεχθεί από μία προγενέστερη έρευνα.

Η ποσοτική έρευνα κρίνεται ιδιαίτερα χρήσιμη και υπό προϋποθέσεις, είναι απαραίτητη, όταν μελετάται ένα συγκεκριμένο φαινόμενο και επιδιώκεται να αποτυπωθεί μία κατάσταση. Για παράδειγμα, εάν ο σκοπός της εργασίας αυτής ήταν η αξιολόγηση της χρηματοοικονομικής θέσης συγκεκριμένων τραπεζικών οργανισμών και συστημάτων, τότε θα ήταν αναγκαία η εκπόνηση μίας ποσοτικής έρευνας χρησιμοποιώντας συγκεκριμένους αριθμοδείκτες για κάθε οργανισμό και έπειτα η συγκριτική αξιολόγησή τους.

Η ποσοτική λοιπόν έρευνα βασίζεται στη μέτρηση και σε μεγάλο βαθμό στη στατιστική ανάλυση. Αποτελέσματα που έχουν ελεγχθεί στατιστικά, αποτελούν στοιχεία βάσει των οποίων μπορεί κανείς να θεμελιώσει τα συμπεράσματά του. Στις ποσοτικές έρευνες, αποδίδεται ιδιαίτερο βάρος στον τρόπο καθορισμού του δείγματος, όπως επίσης και στη δομή του. Τα χαρακτηριστικά αυτά υποδηλώνουν τη μεγάλη σημασία που πρέπει να αποδοθεί κατά το σχεδιασμό.

Οι ποσοτικές έρευνες, αποβλέπουν στην παροχή μίας ευρείας εικόνας του αντικειμένου που μελετάται, χωρίς όμως το ανάλογο βάθος και συνήθως χρησιμοποιούνται για εκτιμήσεις και παρατηρήσεις. Έτσι για παράδειγμα μία ποσοτική έρευνα είναι ιδανική για να προσδιορίσει κανείς την αξία των Τραπεζικών Συστημάτων, αλλά είναι σχεδόν ανέφικτο να ερμηνεύσει τα αίτια των αποτελεσμάτων (γιατί συμβαίνει μία κατάσταση). Το κενό αυτό μπορεί να καλυφθεί με την εκπόνηση μίας ποιοτικής έρευνας η οποία όπως γίνεται αντιληπτό δεν αντικαθιστά την ποσοτική, αλλά λειτουργεί συνδυαστικά.

## 1.4 ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΩΝ ΜΕΘΟΔΩΝ

Τόσο η ποσοτική, όσο και η ποιοτική έρευνα συμβάλουν με τον τρόπο τους στην καλύτερη αντίληψη ενός αντικειμένου ή μίας κατάστασης. Στον πίνακα 1 παρουσιάζονται οι σημαντικότερες διαφορές τους.

	Ποιοτική Έρευνα	Ποσοτική Έρευνα
<b>Στόχος :</b>	Κατανόηση των αιτιών.	Ποσοτικοποίηση των στοιχείων και γενίκευση των αποτελεσμάτων, χρησιμοποιώντας αντιπροσωπευτικό δείγμα.
<b>Δείγμα :</b>	Μικρός αριθμός, μη αντιπροσωπευτικών περιπτώσεων.	Μεγάλος αριθμός αντιπροσωπευτικών περιπτώσεων.
<b>Συλλογή Στοιχείων :</b>	Μη δομημένη.	Δομημένη.
<b>Ανάλυση Δεδομένων :</b>	Μη στατιστική.	Στατιστική.
<b>Αποτέλεσμα :</b>	Κατανόηση του αντικείμενου.	Ανάπτυξη ενός σαφώς ορισμένου συμπεράσματος και σύσταση συγκεκριμένου τρόπου δράσης.

**Πίνακας 1: Σύγκριση Ποιοτικής και Ποσοτικής Έρευνας**

Δεδομένου λοιπόν ότι τα δύο είδη διαφέρουν σε θεμελιώδη στοιχεία, ιδανικά χρησιμοποιούνται με συμπληρωματικό τρόπο. Η ποσοτική έρευνα περιλαμβάνει συνήθως την αρχική συλλογή και ανάλυση των στοιχείων, ενώ το σύνολο αυτό συνθέτει τη βάση αναφοράς στην εκπόνηση της ποιοτικής έρευνας.

## 1.5 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ

Η έννοια της μεθοδολογίας, αναφέρεται στο συγκεκριμένο τρόπο με τον οποίο πραγματοποιήθηκε το έργο. Για την εκπόνηση λοιπόν της εργασίας αυτής, επιλέχθηκε ως μεθοδολογία η πραγματοποίηση μίας δευτερογενούς ποιοτικής έρευνας. Κατευθυντήριες αρχές αποτέλεσαν η παρατήρηση και η κριτική σκέψη σε ένα σύνολο μελετών, απόψεων και άρθρων που είναι διαθέσιμα στο ευρύ κοινό.

Ως βάση άντλησης των απαραίτητων στοιχείων χρησιμοποιήθηκε το Διαδίκτυο, όπως επίσης και πληροφοριακό υλικό της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών. Σε κάθε περίπτωση η αναφορά σε πρωτογενείς θέσεις και απόψεις ολοκληρώνεται με την παραπομπή στην αντίστοιχη αναφορά στο τελευταίο κεφάλαιο (“Πηγές που Χρησιμοποιήθηκαν”).

Τέλος, στο σημείο αυτό είναι χρήσιμο να αναφερθεί ότι σχετικά με τη μεθοδολογία, στην παρούσα εργασία καταγράφονται αιτιολογημένες παρατηρήσεις και σχόλια, διότι “δεν πρέπει να είμαστε σκλάβοι των μεθόδων που χρησιμοποιούμε αλλά πρέπει οι μέθοδοι να μας βοηθούν να κάνουμε καλύτερα την δουλειά μας και να κατανοούμε καλύτερα τα φαινόμενα που εξετάζουμε” [3].

## 1.6 ΔΟΜΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η εργασία αυτή, αποτελείται από επτά, αυτοτελή κεφάλαια. Το πρώτο εξ αυτών είναι εισαγωγικό και περιλαμβάνει την αρχική τοποθέτηση, όπως επίσης και την οριοθέτηση του ερευνητικού αντικειμένου.

Τα κεφάλαια 2, 3, 4 και 5 συνθέτουν την κύρια δομή της εργασίας. Πιο συγκεκριμένα, στο δεύτερο κεφάλαιο “Διάρθρωση και Λειτουργία του Τραπεζικού Συστήματος” μπορεί κανείς να ενημερωθεί σχετικά με τα βασικά στοιχεία που συνθέτουν το τραπεζικό σύστημα.

Ιδιαίτερη μνεία σημειώνεται στο Ελληνικό τραπεζικό σύστημα, σε συσχέτιση πάντα με τη διεθνή δραστηριότητα.

Το επόμενο κεφάλαιο ονομάζεται “Τραπεζικό Σύστημα και Οικονομική Δραστηριότητα”. Στη σημείο αυτό, παρατίθενται οι επιμέρους τομείς βάσει των οποίων στοιχειοθετείται εμπράκτως η άρρηκτη σχέση μεταξύ των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων και της οικονομίας.

Το τέταρτο κεφάλαιο ονομάζεται “Καινοτόμες Τραπεζικές Υπηρεσίες” και σε αυτό αναπτύσσονται επιμέρους θέματα, σχετικά με τα νέα εγχειρήματα των τραπεζικών ιδρυμάτων, τις νέες τάσεις, αλλά και τα χρηματοπιστωτικά προϊόντα, στα πλαίσια εναρμόνισης με τις τρέχουσες ανάγκες της αγοράς.

Το τελευταίο κεφάλαιο ονομάζεται “Διεθνής Δραστηριότητα”. Στην ενότητα αυτή επιχειρείται αρχικά να περιγραφεί η ελληνική δραστηριότητα στο διεθνή χώρο και από την άλλη η επιρροή της διεθνούς κατάστασης στην ελληνική αγορά.

Στα πλαίσια αυτά αναφέρονται τα εγχειρήματα των ελληνικών τραπεζικών συστημάτων στα Βαλκάνια και τη Νοτιοανατολική Ευρώπη, αλλά παρουσιάζεται εκτενώς και το ζήτημα της παγκόσμιας χρηματοπιστωτικής ύφεσης.

Τα δύο επόμενα κεφάλαια συνθέτουν το τελικό μέρος της εργασίας. Το πρώτο εξ αυτών χρησιμοποιείται για τη συνοπτική παράθεση των βασικότερων συμπερασμάτων που απορρέουν σχετικά με τα τραπεζικά συστήματα και το δεύτερο περιλαμβάνει τις πρωταρχικές πηγές που χρησιμοποιήθηκαν για την άντληση του πληροφοριακού υλικού.

## 2. ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Τα τελευταία χρόνια και ειδικότερα κατά τη διάρκεια της τελευταίας εικοσαετίας, το Ελληνικό Τραπεζικό Σύστημα έχει υποστεί έναν σταδιακό, αλλά ριζικό μετασχηματισμό [1]. Το γεγονός αυτό αφορά την προσαρμογή στα χαρακτηριστικά και τις αρχές που διέπουν τον ενιαίο χρηματοπιστωτικό τομέα κυρίως σε Ευρωπαϊκό, αλλά και σε παγκόσμιο επίπεδο.



Εικόνα 2: Μετασχηματισμός του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος

Στα πλαίσια αυτά έχουν δημιουργηθεί ισχυροί τραπεζικοί όμιλοι και πραγματοποιούνται συχνά ή συζητούνται συγχωνεύσεις με σκοπό την ενίσχυση της χρηματοοικονομικής θέσης των οργανισμών και την αντιμετώπιση των προβλημάτων ρευστότητας. Έτσι σημειώνεται η επέκταση των ελληνικών τραπεζών σε χώρες εκτός συνόρων, με έμφαση στην αναπτυσσόμενη αγορά των Βαλκανίων, αλλά επενδύοντας και στην ευρωπαϊκή προοπτική της Τουρκίας και το άνοιγμα στην Ανατολή.

Οι κινήσεις αυτές θα μπορούσαν να θεωρηθούν ως εχέγγυο για την Ελληνική οικονομία, αλλά και για τη σταθερότητα του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος. Για την ακρίβεια μάλιστα, το άνοιγμα των Ελληνικών Τραπεζών σε ξένες αγορές, αποτελεί και έναν σημαντικό λόγο που καθίσταται επιτακτική η ενίσχυση και η διάσωση της Ελλάδας, διότι σε διαφορετική περίπτωση, μία πιθανή αστοχία στον ελλαδικό χώρο θα είχε άμεσες συνέπειες και στις υπόλοιπες αγορές στις οποίες σημειώνεται ήδη σημαντική επιχειρηματική δραστηριότητα.



Εικόνα 3: Ανάγκη διάσωσης Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος

Η διάσωση της Ελλάδας, διότι σε αυτό το επίπεδο πλέον είναι το ζήτημα, πολλοί ισχυρίζονται ότι είναι ισοδύναμη με τη διάσωση του Ευρωπαϊκού Τραπεζικού Συστήματος. Διότι διαφορετικά, πέρα από τις ιδιαίτερα δυσμενείς συνέπειες για την Ελλάδα, θα ακολουθούσε μία παρόμοια πορεία και για τα υπόλοιπα κράτη μέλη με παρεμφερείς αδύναμες οικονομίες και προβληματικά Τραπεζικά Συστήματα (για παράδειγμα Πορτογαλία, Ισπανία, Ιρλανδία, Ιταλία, κτλ). Το σενάριο αυτό περιγράφεται χαρακτηριστικά ως φαινόμενο domino (εικόνα 3).

Καταλήγοντας, η διάρθρωση καθώς επίσης και η λειτουργία του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος σχετίζεται άμεσα με τους κανόνες και το πλαίσιο που θεσπίζει η Ευρωπαϊκή Ένωση και επιπλέον οι λοιποί δανειστές. Στα χαρακτηριστικά αυτά θα ήταν σαφώς παράλειψη να μην διευκρινιστεί ότι πέραν των βασικών μεγεθών και στοιχείων που προσδιορίζουν το Τραπεζικό Σύστημα, σήμερα το περιβάλλον είναι ακόμη πιο δυναμικό, ευμετάβλητο και ασταθές εξαιτίας της αρνητικής παγκόσμιας και εθνικής οικονομίας.

Στο κεφάλαιο αυτό, επιχειρείται να παρουσιαστούν αρχικά ορισμένα βασικά στοιχεία του μακροοικονομικού περιβάλλοντος για την Ελλάδα (δεδομένου ότι αποτελεί το πλαίσιο εντός του οποίου λειτουργούν τα Τραπεζικά Συστήματα), ορισμένες βασικές πληροφορίες σχετικά με τα χαρακτηριστικά του νομικού καθεστώτος, καθώς επίσης και η δομή και οι βασικοί οικονομικές δείκτες των Τραπεζικών Συστημάτων (εμπλεκόμενοι φορείς, τραπεζικά καταστήματα, καθώς επίσης και εναλλακτικά δίκτυα διανομής).

Επιπλέον, στο κεφάλαιο αυτό παρατίθεται μία αναλυτική ιστορική αναδρομή σε σχέση με τη δημιουργία, την ανάπτυξη και την πορεία τόσο του διεθνούς τραπεζικού συστήματος, όσο και του ελληνικού.



## 2.1 ΝΟΜΙΚΟ ΚΑΘΕΣΤΩΣ

Είναι γεγονός ότι το νομικό καθεστώς βάσει του οποίου σημειώνεται η δραστηριότητα των Τραπεζικών Συστημάτων, τόσο στην Ελλάδα, όσο και στο εξωτερικό, είναι ιδιαίτερα αυστηρό.

Πιο συγκεκριμένα, οι τράπεζες, λειτουργούν σε ένα πλαίσιο ρυθμιστικής παρέμβασης, από τα αυστηρότερα που ισχύουν για επιχειρήσεις στις οικονομίες της αγοράς, το οποίο διαμορφώθηκε και συνεχίζει να διαμορφώνεται σύμφωνα με τις διατάξεις του ευρωπαϊκού χρηματοπιστωτικού δικαίου και των βέλτιστων ρυθμιστικών και εποπτικών πρακτικών που ισχύουν διεθνώς [1].

Μέσα σε αυτό το ρυθμιστικό πλαίσιο, οι τραπεζικοί όμιλοι της χώρας επιδιώκουν τόσο τη μεγιστοποίηση των αποδόσεων για τους μετόχους τους -υπό τους όρους που θέτει το πλαίσιο της σύγχρονης εταιρικής διακυβέρνησης, οι απαιτήσεις για εταιρική κοινωνική ευθύνη και η ανάγκη διασφάλισης ομαλών εργασιακών σχέσεων- όσο και την ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας και των χωρών στις οποίες δραστηριοποιούνται.

## 2.2 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

### 2.2.1 ΔΙΕΘΝΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Ανέκαθεν, το βασικό χαρακτηριστικό των τραπεζικών ιδρυμάτων ήταν η συγκέντρωση χρήματος από τους καταθέτες και στη συνέχεια ο δανεισμός τους έναντι ορισμένου τόκου.

Όπως είναι λογικό, τα έσοδα του οργανισμού προκύπτουν, αν από τον τόκο που εισπράττει η τράπεζα από τους δανειολήπτες αφαιρεθεί ο τόκος που αποδίδεται στους καταθέτες. Ωστόσο, έσοδα για την τράπεζα προκύπτουν και από την παροχή επιμέρους υπηρεσιών όπως είναι για παράδειγμα η μετατροπή συναλλάγματος, οι προμήθειες από την διεκπεραίωση διαφόρων πληρωμών, η μεταφορά χρημάτων και διάφορα άλλα. Ο ρόλος που διαδραματίζουν οι τράπεζες είναι κυρίως διαμεσολαβητικός. Μεσολαβώντας μεταξύ πλεονασματικών και ελλειμματικών οικονομικών μονάδων έχουν την ικανότητα να μεταβάλλουν την προσφορά χρήματος μιας οικονομίας, να επιδρούν στην αγοραστική δύναμη, να συμβάλουν καθοριστικά στην αποτελεσματικότερη κατανομή των πόρων μιας οικονομίας και στην ολοκλήρωση της οικονομικής διαδικασίας της παραγωγής, διανομής και κατανάλωσης [8].

Οι δανειακές συναλλαγές έκαναν την εμφάνισή τους στην ανθρώπινη ιστορία περίπου κατά την εποχή δημιουργίας των πρώτων οργανωμένων κοινωνιών. Οργανισμοί που παρουσιάζουν ομοιότητες με τις σημερινές τράπεζες εμφανίστηκαν για πρώτη φορά στις ιταλικές πόλεις- κράτη κατά το Μεσαίωνα. Η εμφάνισή τους συνέπεσε με τη ραγδαία ανάπτυξη του διεθνούς εμπορίου.

Η πόλη της Φλωρεντίας ήταν η έδρα των πιο εξελιγμένων τραπεζών, οι οποίες από το 12<sup>ο</sup> αιώνα χρηματοδοτούσαν το εμπόριο μαλλιού με την Αγγλία, αλλά και τους πολέμους των άγγλων βασιλέων με τους ευγενείς. Ενδιαφέρουσα λεπτομέρεια αποτελεί το γεγονός ότι η Αγγλία της εποχής εκείνης τύγγανε από τους τραπεζίτες της αντιμετώπισης που τυγχάνουν οι χώρες του τρίτου κόσμου από τις σημερινές τράπεζες.

Η πρώτη τράπεζα που μπορεί να χαρακτηριστεί ως διεθνής, καθώς διατηρούσε υποκαταστήματα σε πολλές χώρες ήταν αυτή των Μεδίκων. Η οικογένεια των Μεδίκων, ως ηγεμόνες της Φλωρεντίας, ταύτισε τα κρατικά συμφέροντα με αυτά της τράπεζας. Η ραγδαία αύξηση των διεθνών συναλλαγών ήταν απόρροια της ανακάλυψης της Αμερικής από τον Χριστόφορο Κολόμβο, καθώς ο χρυσός, που υπήρχε σε αφθονία στην Αμερική, γινόταν παντού δεκτός ως μέσο πληρωμής. Σημαντική παρουσία επίσης στο διεθνές σύστημα πληρωμών, εκτός από τους ιταλούς τραπεζίτες, είχαν και οι εβραίοι έμποροι.

Η ουσιαστική ανάπτυξη και εξέλιξη του διεθνούς τραπεζικού συστήματος ξεκίνησε με την βιομηχανική επανάσταση, κατά τον 16<sup>ο</sup> αιώνα. Η τάση προς τη μαζική παραγωγή και κατανάλωση, όπως επίσης και η μεγάλη ποικιλία των

αγαθών οδήγησαν στην ανάγκη για δημιουργία μεγάλων επενδύσεων και κεφαλαίων, τοποθετώντας με τον τρόπο αυτό το τραπεζικό σύστημα στο κέντρο των εξελίξεων. Τα νέα αυτά δεδομένα οδήγησαν και στον μετασχηματισμό του ρόλου ολόκληρου του χρηματοπιστωτικού συστήματος, καθώς η οικονομική θεωρία σταμάτησε να εστιάζει στον πραγματικό τομέα της οικονομίας και να θεωρεί το χρήμα ως ένα απλό μέσο συναλλαγών.

Οι χώρες της Κεντρικής και Δυτικής Ευρώπης ήταν αυτές στις οποίες το τραπεζικό σύστημα αναπτύχθηκε με αλματώδεις ρυθμούς. Ο λόγος ήταν ότι εκεί υπήρχαν παραγωγικές μονάδες μεγάλης κλίμακας αλλά και μεγάλες εμπορικές επιχειρήσεις. Χαρακτηριστικά παραδείγματα τραπεζικών κέντρων της εποχής αποτελούν το Άουσμπουργκ της νότιας Γερμανίας και η Αμβέρσα του Βελγίου. Το Άουσμπουργκ ήταν τόπος εγκατάστασης ορισμένων εκ των κυριότερων επιχειρηματιών εξορύξεως αργύρου, ενώ ταυτόχρονα αποτελούσε και συνδετικό κρίκο μεταξύ Ρήνου, Δούναβη και των χερσαίων εμπορικών δρόμων της Ιταλίας.

Η Αμβέρσα κατείχε σημαντική θέση στη διανομή μπαχαρικών προς τη δύση και το βορά, ενώ από το στρατηγικής θέσης λιμάνι της γινόταν η εξαγωγή προϊόντων υφαντουργίας αλλά και μεταλλευμάτων. Επομένως, σε πρώτη φάση μπορεί κανείς να ισχυριστεί ότι η διάταξη και η τοποθεσία των τραπεζικών ιδρυμάτων ήταν σε αντιστοιχία με την οικονομική και εμπορική δραστηριότητα της κάθε περιοχής.

Σταδιακά, οι τράπεζες άρχισαν να επεκτείνουν τις δραστηριότητές τους πέρα από την συσσώρευση αποταμιεύσεων και την χρηματοδότηση επιχειρηματικών δραστηριοτήτων, στον έλεγχο της πίστωσης. Το 1674 ιδρύθηκε η Τράπεζα της Σουηδίας, ενώ το 1694 ιδρύθηκε από μια ομάδα εμπόρων και γαιοκτημόνων η Τράπεζα της Αγγλίας (Bank of England).

Οι δύο αυτές τράπεζες ήταν οι πρώτες που απέκτησαν το μονοπώλιο στην έκδοση χρήματος, δηλαδή το εκδοτικό προνόμιο (σήμερα, η Τράπεζα της Αγγλίας διατηρεί αυτό το προνόμιο όχι μόνο για την Αγγλία αλλά για όλο το Ηνωμένο Βασίλειο). Το εκδοτικό προνόμιο ήταν αυτό που προοδευτικά έδωσε τη δυνατότητα στις Κεντρικές Τράπεζες να επηρεάζουν και να διαμορφώνουν τις πιστωτικές πολιτικές.

Το 18<sup>ο</sup> αιώνα είχαν διαμορφωθεί δύο βασικά είδη τραπεζών: οι τράπεζες επενδύσεων, οι οποίες χορηγούσαν μακροχρόνια δάνεια στις επιχειρήσεις, και συχνά διατηρούσαν σημαντικά σε μέγεθος χαρτοφυλάκια μετοχών ή ομολόγων, και οι εμπορικές τράπεζες, οι οποίες χορηγούσαν δανειακά κεφάλαια υποθηκεύοντας τα περιουσιακά στοιχεία των δανειοληπτών.

Στα μέσα περίπου του 18<sup>ου</sup> αιώνα, ο Mayer Amschel Rothchild ίδρυσε στη Φρανκφούρτη την τράπεζα Rothchild, ενώ έστειλε τους γιους του στις πέντε πιο σημαντικές ευρωπαϊκές πόλεις της εποχής (Παρίσι, Λονδίνο, Βιέννη, Νάπολη και Φρανκφούρτη) να ιδρύσουν υποκαταστήματα. Αυτή η οικογενειακή διάρθρωση της τράπεζας επέτρεψε στους Rothchild την στενή και αξιόπιστη παρακολούθηση των διεθνών πολιτικών και οικονομικών εξελίξεων, ώστε να είναι πάντα σε θέση

να ελέγχουν τον πιστωτικό κίνδυνο, τον κίνδυνο αθέτησης δηλαδή των δανείων που είχαν χορηγήσει. Οι Rothchild αποτέλεσαν συχνά τον τραπεζίτη της έσχατης λύσης (banker of last resort), χρηματοδοτώντας τράπεζες με σημαντικά προβλήματα ρευστότητας. Στο παρελθόν συνεργάστηκαν μάλιστα και με την ελληνική κυβέρνηση, έχοντας συμβουλευτικό ρόλο σε θέματα αποκρατικοποίησης.

Μια ακόμη σημαντική τραπεζική οικογένεια της Ευρώπης είναι οι Barings, οι οποίοι κατά τη διάρκεια του 19ου αιώνα χρηματοδότησαν σημαντικά δημόσια έργα σε πολιτείες των ΗΠΑ, όπως τους αμερικανικούς σιδηροδρόμους, αλλά και το κράτος της Αργεντινής, το οποίο ήταν από τα πλουσιότερα της εποχής εκείνης. Λόγω όμως της αθέτησης πληρωμής πολλών δανείων που είχαν δώσει σε αμερικανικές πολιτείες κατά τα τέλη του 19<sup>ου</sup> αιώνα, η τράπεζα ήρθε αντιμέτωπη με μεγάλα προβλήματα ρευστότητας. Οι καταθέτες πληρώθηκαν με δάνειο που προήλθε από τους Rothchild, αλλά οι Barings έχασαν τον έλεγχο της τράπεζας [13].

Σημαντική ώθηση στην ανάπτυξη και εξέλιξη της διεθνούς τραπεζικής έδωσαν, στο δεύτερο μισό του 19ου αιώνα, οι JPMorgan, η Lehman Brothers και η Goldman Sachs, οι οποίες χρηματοδότησαν την ανάπτυξη των αμερικανικών σιδηροδρόμων, αλλά και πολιτείες και δήμους, με την πώληση μετοχών σε ευρωπαίους επενδυτές στο Λονδίνο.

Ιδιαίτερη μνεία πρέπει να γίνει και στο ρόλο που διαδραμάτισε το Λονδίνο ως το σημαντικότερο διεθνές τραπεζικό κέντρο σχεδόν μέχρι το 2<sup>ο</sup> παγκόσμιο πόλεμο. Κάποιοι από τους κυριότερους λόγους που ευνόησαν την ανάπτυξη αυτή είναι οι εξής:

1. Η εξειδίκευση των τραπεζών του Λονδίνου στις διεθνείς τραπεζικές εργασίες και τη χρηματοδότηση εταιριών σε ξένες χώρες, αλλά και ξένων κρατών
2. Η ισχύς και το μέγεθος της τότε βρετανικής αυτοκρατορίας, η οποία χρησιμοποιώντας πολιτικά αλλά και στρατιωτικά μέσα υπήρξε εισπράκτορας μεγάλου αριθμού δανείων από χώρες που αθέτησαν την πληρωμή τους, με πιο χαρακτηριστική την περίπτωση της Ελλάδας, η οποία ετέθη σε Διεθνή Οικονομικό Έλεγχο μετά τον πόλεμο του 1897
3. Η βρετανική λίρα ήταν το πιο ευρέως αποδεκτό μέσο πληρωμής, γεγονός που μείωνε σημαντικά το λειτουργικό κόστος των τραπεζών
4. Ο τρόπος που διεξάγεται ο προληπτικός έλεγχος στο Λονδίνο, ο οποίος, συγκριτικά με άλλα τραπεζικά κέντρα, είναι πολύ διακριτικός, καθώς και οι ρυθμιστικές παρεμβάσεις είναι ιδιαίτερα περιορισμένες

Κατά τις πρώτες δεκαετίες μετά τη λήξη του Β' Παγκοσμίου πολέμου και μέχρι την πρώτη πετρελαϊκή κρίση το 1973, ο βασικός προσανατολισμός του διεθνούς τραπεζικού συστήματος ήταν η διαμεσολάβηση, δηλαδή η άντληση κεφαλαίων

από αποταμιεύσεις και η χορήγηση κεφαλαίων σε δημόσιες και ιδιωτικές επιχειρήσεις. Η κύρια δραστηριότητα των εμπορικών τραπεζών ήταν η άντληση πόρων για την ανοικοδόμηση των πληγωμένων από τον πόλεμο οικονομικών. Οι κεντρικές τράπεζες ήταν αυτές που, σε μεγάλο βαθμό, έλεγχαν τα επιτόκια της αγοράς, ενώ τα κύρια χαρακτηριστικά των πιστωτικών ιδρυμάτων της εποχής ήταν η εσωστρέφεια και η ύπαρξη διοικητικών ρυθμίσεων, όπως διάφορες δεσμεύσεις στις χορηγήσεις και τα διαθέσιμα, διοικητικά καθοριζόμενα επιτόκια, κανόνες στην παροχή πίστης κτλ.

Κατά τη διάρκεια της περιόδου αυτής, οι εμπορικές τράπεζες εστίασαν τις δραστηριότητές τους στην παροχή τεσσάρων κλασσικών τραπεζικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης. Πρόκειται για τις ακόλουθες:

1. Προσέλκυση καταθέσεων
2. Παροχή πιστωτικών υπηρεσιών
3. Υπηρεσίες πληρωμών και
4. Συμψηφισμός και διακανονισμός απαιτήσεων και υποχρεώσεων

Η ραγδαία πρόοδος της τεχνολογίας που ακολούθησε τα επόμενα χρόνια επηρέασε σημαντικά τον τραπεζικό τομέα. Νέες δυνατότητες δημιουργήθηκαν στην διαδικασία κυκλοφορίας του χρήματος με την εισαγωγή της χρήσης των καρτών, τις ηλεκτρονικές συναλλαγές, την αποκέντρωση της διευθέτησης των πληρωμών και την εξάπλωση των συστημάτων συμψηφισμών.

Οι αυτόματες πληρωμές, οι πληρωμές με τη χρήση πιστωτικών καρτών, οι αγορές με τη χρήση χρεωστικών καρτών, οδήγησαν σε μια έκρηξη του αριθμού των συναλλαγών και ως αποτέλεσμα και της κυκλοφορίας του χρήματος, καθώς παρείχαν στους καταναλωτές ασφάλεια και ευκολία στις συναλλαγές, δυνατότητα αγορών με δόσεις, δυνατότητα πραγματοποίησης συναλλαγών σε άλλες χώρες χωρίς να είναι απαραίτητη η αλλαγή νομίσματος, κτλ.

Τα τελευταία χρόνια, η συνεχής βελτίωση της τεχνολογίας έδωσε τη δυνατότητα στις τράπεζες να δημιουργήσουν πιο σύνθετα και ευέλικτα χρηματοοικονομικά προϊόντα, ώστε να καλύψουν τις αυξανόμενες απαιτήσεις των πελατών. Τα τραπεζικά ιδρύματα αναγκάστηκαν να αναπροσαρμόσουν τις στρατηγικές τους και να υιοθετήσουν μια νέα, πελατοκεντρική φιλοσοφία, ιδιαίτερα στην λιανική τραπεζική, γεγονός που έφερε το Marketing στο προσκήνιο, καθιστώντας το απαραίτητο στοιχείο για την εξέλιξη και ανάπτυξή τους.

Σήμερα, ζωτικής σημασίας στοιχεία για την αποτελεσματικότητα των πιστωτικών ιδρυμάτων αποτελούν η καινοτομία, όσον αφορά στα προσφερόμενα προϊόντα, και ο συνδυασμός παραδοσιακών τραπεζικών εργασιών με ολοένα και πιο σύνθετες υπηρεσίες.

### 2.2.2 ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Η ιστορία του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος ξεκινά το 1828 με την ίδρυση της Εθνικής Χρηματιστικής Τράπεζας, η οποία είχε σκοπό να λύσει τα οικονομικά προβλήματα. Το 1834 λόγω έλλειψης χρηματοδοτικών πόρων, οι οποίοι προήλθαν κυρίως από δάνειο του εξωτερικού, έκλεισε η Εθνική Χρηματιστική Τράπεζα.

Το 1841 δημιουργήθηκε η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (ΕΤΕ) με ιδιωτικά και κρατικά κεφάλαια. Οι βασικές εργασίες της ήταν η αποδοχή καταθέσεων, η χορήγηση εμπορικών και στεγαστικών δανείων, όπως επίσης και το μονοπωλιακό δικαίωμα της έκδοσης Τραπεζογραμματίων.

Το 1864 η ΕΤΕ έχασε το μονοπώλιο της έκδοσης Τραπεζογραμματίων, διότι η Ιονική Τράπεζα, με δραστηριότητα μέχρι τότε μόνο στα Ιόνια νησιά, άρχισε να δραστηριοποιείται και σε άλλες περιοχές της Ελλάδας.

Ένας μεγάλος αριθμός τραπεζών δημιουργήθηκε στο δεύτερο μισό του 19ου αιώνα, και η Τράπεζα Αθηνών έγινε η δεύτερη μεγαλύτερη τράπεζα στην αγορά. Το 1928, με την ίδρυση της Τράπεζας της Ελλάδος ως κεντρικής πλέον τράπεζας αλλά και με την ίδρυση της Εθνικής Κτηματικής Τράπεζας Ελλάδος (ΕΚΤΕ) και της Αγροτικής Τράπεζας Ελλάδος (ΑΤΕ), η ΕΤΕ έχασε το προνόμιο της έκδοσης χαρτονομίσματος αλλά και άλλες δραστηριότητες που είχαν σχέση με τη Στεγαστική και Αγροτική πίστη.

Στο διάστημα μέχρι το Β' Παγκόσμιο Πόλεμο αρκετές μικρές τράπεζες έκλεισαν, ενώ αμέσως μετά τον πόλεμο ακολούθησαν πολλές συγχωνεύσεις τραπεζών (ΕΤΕ με Τράπεζα Αθηνών, Ιονική με Λαϊκή κτλ). Οι μεγαλύτερες τράπεζες κρατικοποιήθηκαν, με αποτέλεσμα το Τραπεζικό Σύστημα στην πλειοψηφία του να περιέλθει έμμεσα ή άμεσα υπό τον έλεγχο του κράτους.

Από το 1960 και έπειτα, η διεθνοποίηση του Τραπεζικού συστήματος οδήγησε σε μια ουσιαστική αύξηση του αριθμού των ξένων Τραπεζών που εγκαταστάθηκαν στην Ελλάδα. Η είσοδος αυτή των ξένων Τραπεζών συνεχίσθηκε υποβοηθούμενη και από την ένταξη της Ελλάδας στην Ευρωπαϊκή Ένωση το 1981.

Το 1984 λειτουργούσαν στην Ελλάδα 41 τράπεζες και ειδικά πιστωτικά ιδρύματα. Από αυτές οι 21 ήταν Ελληνικές, από τις οποίες οι 15 (71%) ανήκαν στον Δημόσιο Τομέα. Σήμερα στο Ελληνικό Τραπεζικό Σύστημα συμμετέχουν:

- Η Τράπεζα της Ελλάδος (Κεντρική Τράπεζα)
- 40 Εμπορικές Τράπεζες
- 20 Ελληνικές
- 20 Ξένες
- Ειδικά Τραπεζικά ιδρύματα

- 3 Αναπτυξιακές Τράπεζες
- 3 Τράπεζες Κτηματικής Πίστης
- 1 Τράπεζα Αγροτικής Πίστης
- 1 Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο
- 1 Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων
- Ελληνικές Εμπορικές Τράπεζες

Σήμερα οι ελληνικές εμπορικές τράπεζες παρέχουν υπηρεσίες στο τραπεζικό σύστημα και οι βασικές τους εργασίες είναι η αποδοχή καταθέσεων και η χορήγηση δανείων καθώς και η εξυπηρέτηση του διεθνούς εμπορίου.

Αναφορικά με το δίκτυο καταστημάτων, από την ανάλυση των σχετικών στοιχείων προκύπτει ότι, με κριτήριο τους κατοίκους ανά υποκατάστημα, ο αριθμός των τραπεζικών καταστημάτων στην Ελλάδα είναι από τους μικρότερους στην Ευρώπη. Ωστόσο, το ύψος του ΑΕΠ ανά υποκατάστημα, που συνήθως εκλαμβάνεται και ως καλύτερος δείκτης της ζήτησης τραπεζικών εργασιών, φανερώνει ότι ο αριθμός των υποκαταστημάτων που λειτουργούν στην Ελλάδα βρίσκεται κοντά στον κοινοτικό μέσο όρο (Ετήσια Έκθεση του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδας για το έτος 1999).

Εξάλλου, όσον αφορά το μέγεθος των υποκαταστημάτων, παρατηρείται ότι οι ελληνικές εμπορικές τράπεζες έχουν σημαντικά χαμηλότερο σύνολο ενεργητικού, καταθέσεις και δάνεια ανά υποκατάστημα από ό,τι οι εμπορικές τράπεζες άλλων ευρωπαϊκών χωρών.

Όπως όμως προαναφέρθηκε, οι αλλαγές που συντελούνται στις τραπεζικές υπηρεσίες και οι εξελίξεις στον τρόπο παροχής τους μεταβάλλουν τόσο τη μορφή όσο και το μέγεθος των τραπεζικών καταστημάτων και, κατ' ακολουθία, επηρεάζουν και τον αριθμό των υπηρεσιακών μονάδων που θεωρούνται απαραίτητες για την αποτελεσματική προώθηση των σύγχρονων τραπεζικών προϊόντων [7].

## 2.3 ΔΟΜΗ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

### 2.3.1 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

Η απελευθέρωση του χρηματοπιστωτικού συστήματος σε συνδυασμό με την τεχνολογική πρόοδο στους τομείς της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών διευκόλυναν [8]:

- Την εισαγωγή αρχών και μηχανισμών για την επιτήρηση των ιδρυμάτων
- Τη διασφάλιση της ρευστότητας και της αξιοπιστίας
- Την επάρκεια των στοιχείων του ενεργητικού
- Την αποτελεσματικότητα της διοίκησης, του Management και των συστημάτων εσωτερικού ελέγχου

Το ελληνικό χρηματοπιστωτικό σύστημα ολοκληρωνόταν όλο και περισσότερο με αυτά των άλλων ευρωπαϊκών χωρών, γεγονός που βελτίωσε τις αναπτυξιακές και επενδυτικές επιδόσεις της ελληνικής οικονομίας και ενίσχυσε την πραγματική σύγκλιση.

Σήμερα, το ελληνικό τραπεζικό σύστημα υπόκειται στις νομισματικές και συναλλαγματικές πολιτικές που διεξάγονται σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, ενώ οι Κεντρικές Τράπεζες των κρατών- μελών αποτελούν ουσιαστικά υποκαταστήματά της, που σκοπός τους είναι να φροντίζουν για την εφαρμογή της πολιτικής και τον έλεγχο των πιστωτικών ιδρυμάτων.

Με τον τρόπο αυτό έχει ενσωματωθεί πλήρως στην Ενιαία Ευρωπαϊκή Αγορά και ακολουθεί το πρότυπο της παγκόσμιας τραπεζικής (universal banking). Σύμφωνα με αυτό το πρότυπο, μια τράπεζα συμμετέχει σε εμπορικές αλλά και σε επενδυτικές δραστηριότητες, ενώ ταυτόχρονα παρέχει και ασφαλιστικές υπηρεσίες. Πλέον, το τραπεζικό σύστημα δεν διαδραματίζει ρόλο διαμεσολαβητή στην αγορά, αλλά έναν πιο ενισχυμένο ρόλο στο χρηματοοικονομικό σύστημα, όπου η χρηματοδότηση βασίζεται κατά κύριο λόγο σε αυτό.

Αναφορικά με τα χαρακτηριστικά του ελληνικού τραπεζικού συστήματος, η περίοδος μέχρι και το 1996 χαρακτηρίζεται από τον έντονο κρατικό παρεμβατισμό, παρά τη σταδιακή απελευθέρωση του τραπεζικού συστήματος, διότι οι τρεις από τις πέντε μεγαλύτερες ελληνικές τράπεζες βρισκόταν υπό τον πλήρη κρατικό έλεγχο.

Η απελευθέρωση της περιόδου 1990-1996 είχε σαν αποτέλεσμα την αναδόμηση του τραπεζικού συστήματος και τον περιορισμό των μεριδίων που ελέγχονταν από το κράτος, και ταυτόχρονα την ενίσχυση των ιδιωτικών τραπεζών. Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα απέκτησε νέα δομή, με την εμφάνιση νέων, ανταγωνιστικών τραπεζών, και ένα μεγάλο κύμα συγχωνεύσεων και εξαγορών.



Επιπλέον, ένα σημαντικό χαρακτηριστικό της περιόδου αυτής είναι η κατακόρυφη χρηματιστηριακή άνοδος, η οποία αύξησε κατά πολύ τα κέρδη των τραπεζών. Πρωταγωνιστικό ρόλο στις εξαγορές κατείχαν η Alpha Bank, η EFG Eurobank και η Τράπεζα Πειραιώς, σε μια προσπάθεια να αυξήσουν τα μεγέθη τους και την επιχειρηματική τους παρουσία στο νέο, απαιτητικό και ανταγωνιστικό, ευρωπαϊκό περιβάλλον.

Το βασικό χαρακτηριστικό της σύγχρονης ελληνικής τραπεζικής δομής είναι η ύπαρξη όμιλων. Οι όμιλοι αυτοί διαμορφώνουν ένα σύστημα μεγάλων οργανωμένων οικονομικών συμφερόντων, καθώς αποτελούνται από εταιρίες και επιχειρήσεις που πλαισιώνουν τους μητρικούς τραπεζικούς οργανισμούς. Οι θυγατρικές αυτές είναι ασφαλιστικές εταιρίες, εταιρίες διαχείρισης αμοιβαίων κεφαλαίων, ανώνυμες χρηματιστηριακές εταιρίες, δηλαδή επιχειρήσεις του χρηματοοικονομικού τομέα δραστηριότητας, χωρίς αυτό να αποκλείει και την πλαισίωση των μητρικών τραπεζικών οργανισμών με επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο βιομηχανικό, εμπορικό, ξενοδοχειακό, τεχνολογικό κλάδο ή ακόμη και στον κλάδο των διανομών.

Οι επιχειρηματικοί αυτοί όμιλοι, υπό την ηγεσία των μεγαλύτερων ελληνικών τραπεζών, συγκεντρώνουν σήμερα σοβαρή οικονομική δύναμη, ικανή να ασκεί επιρροή στις κατευθύνσεις της χώρας και να διαμορφώνει πλαίσια πολιτικής εθνικού ενδιαφέροντος, επηρεάζοντας τις επιλογές σε επίπεδο λήψης αποφάσεων.

Παρά την αύξηση του βαθμού συγκέντρωσης που παρατηρείται τα τελευταία χρόνια, το ελληνικό τραπεζικό σύστημα γενικά παραμένει ανταγωνιστικό, έχοντας χαμηλά εμπόδια εισόδου. Στο σημείο αυτό πρέπει να σημειωθεί ότι το βασικό εμπόδιο εισόδου στον τραπεζικό κλάδο είναι τα πολύ υψηλά κεφάλαια που απαιτούνται για εποπτικούς λόγους.

Σε επίπεδο ευρωπαϊκής αγοράς, η ελληνική τραπεζική αγορά θεωρείται τοπική, μικρή σε μέγεθος, και χαρακτηρίζεται από σχετικά υψηλή κερδοφορία, η οποία επιτυγχάνεται μέσω ενός εντεινόμενου ανταγωνιστικού περιβάλλοντος.

Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα διακρίνεται επίσης για τις τεχνολογικές του επιτυχίες και την ανάπτυξη δικτύου την οποία έχει πραγματοποιήσει. Ο αριθμός των τραπεζικών καταστημάτων και των ATM έχει αυξηθεί με ραγδαίους ρυθμούς τα τελευταία χρόνια, στο πλαίσιο των προσαρμογών του συστήματος στα διεθνή δεδομένα.

Παράλληλα, η επέκταση των ελληνικών τραπεζών στο χώρο της Νοτιανατολικής Ευρώπης, αλλά και η διεθνής παρουσία των ελληνικών τραπεζών γενικότερα προσδίδουν νέα ποιοτικά και ποσοτικά χαρακτηριστικά στο τραπεζικό σύστημα εμπλουτίζοντάς το με εξωστρέφεια, μεταλλάξεις, αλλά και κινδύνους.

Τα γενικά χαρακτηριστικά του ελληνικού τραπεζικού συστήματος προσδιορίστηκαν και από ένα ευρύ φάσμα νέων χρηματοοικονομικών προϊόντων,

υπηρεσιών και εργαλείων. Πιο συγκεκριμένα, σε ότι αφορά τα χρηματοοικονομικά εργαλεία, μερικά εκ των κυριότερων είναι: τα swaps, τα futures (προθεσμιακά συμβόλαια), τα χρηματοοικονομικά δικαιώματα προαίρεσης (options), οι ομολογίες υψηλού κινδύνου (junk bonds), οι ομολογίες δύο νομισμάτων (dual currency bonds), τα γραμμάτια κυμαινόμενου επιτοκίου (floating rate notes), τα βραχυπρόθεσμα γραμμάτια (note issuance facilities), τα οποία αντικατέστησαν τα παλαιότερα κοινοπρακτικά δάνεια, τα πιστοποιητικά καταθέσεων (CDs), τα εμπορικά ομόλογα (commercial paper), τις επιταγές αποδοχής τράπεζας (banker's acceptances) κτλ.

Τέλος, σημειώνεται ότι το ελληνικό τραπεζικό σύστημα δεν παρέμεινε αδιάφορο απέναντι στις νέες μεθόδους αποτίμησης της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητάς του. Υιοθέτησε έτσι τη διεθνώς αποδεκτή κατηγοριοποίηση της αποτελεσματικότητας, σύμφωνα με την οποία είναι δυνατόν να διακριθεί σε:

1. αποτελεσματικότητα κλίμακας (scale efficiency)
2. τεχνική αποτελεσματικότητα (technical efficiency)
3. αποτελεσματικότητα φάσματος ή σκοπού (scope efficiency)
4. επιμεριστική αποτελεσματικότητα (allocative efficiency)

Παράλληλα χρησιμοποιήθηκαν παλαιότερες αλλά και νέες μέθοδοι μέτρησης της αποδοτικότητας ενεργητικού και ιδίων κεφαλαίων (ROA, ROE), όπως είναι η λογιστική μέθοδος, η μέθοδος των αποτελεσματικών δεικτών κοστολογικού περιεχομένου και οι νέες μέθοδοι (DEA – data envelopment analysis).

### 2.3.2 ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΟΙ ΦΟΡΕΙΣ

Το φαινόμενο της παγκοσμιοποίησης έχει αντίκτυπο σε πολλούς τομείς, μεταξύ των οποίων εντοπίζεται και το Τραπεζικό Σύστημα. Έτσι, εξαιτίας του φαινομένου αυτού, καθώς επίσης και των δυνατοτήτων που παρέχει η σύγχρονη τεχνολογία πληροφοριών και επικοινωνίας, οι Έλληνες μπορούν να επιλέξουν χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες από ένα ευρύτατο σύνολο επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται ακόμη και εκτός του ελλαδικού χώρου.

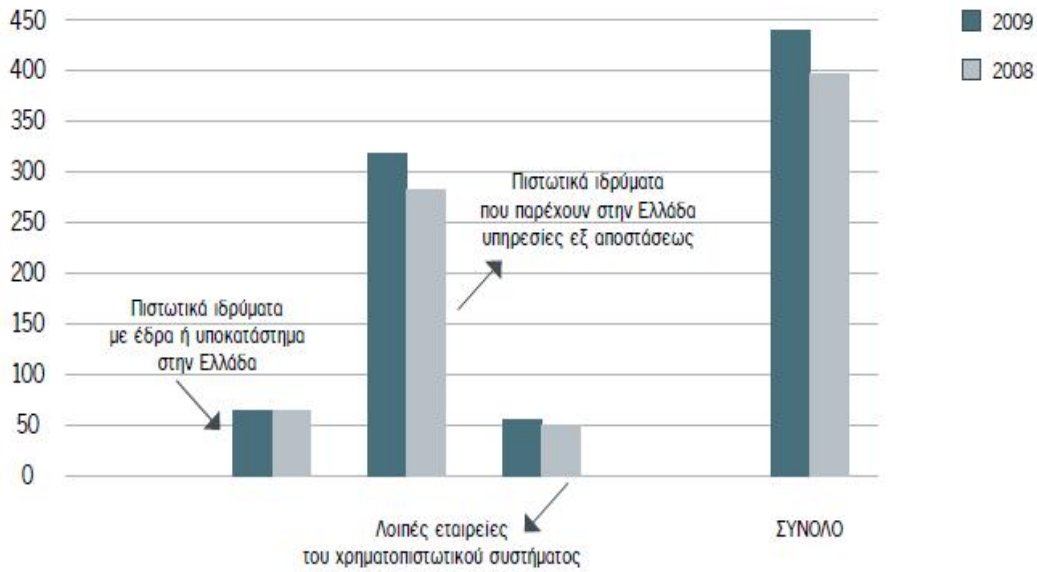
Τα στοιχεία σχετικά με τις διαθέσιμες κατηγορίες φορέων που συνθέτουν τη δομή του Τραπεζικού Συστήματος προκύπτουν από δημοσιεύματα της Τράπεζας της Ελλάδος, η οποία ασκεί λειτουργίες εποπτείας.

Οι κατηγορίες των ιδρυμάτων αυτών είναι οι εξής [6]:

- Πιστωτικά Ιδρύματα που λειτουργούν στην Ελλάδα
- Θυγατρικές/Υποκαταστήματα ελληνικών πιστωτικών ιδρυμάτων στο εξωτερικό
- Ανταλλακτήρια Συναλλάγματος
- Εταιρίες Χρηματοδοτικής Μίσθωσης
- Εταιρίες Πρακτορείας Επιχειρηματικών Απαιτήσεων
- Εταιρίες Παροχής Πιστώσεων
- Εταιρίες Διαμεσολάβησης στις Διατραπεζικές Αγορές
- Ιδρύματα που γνωστοποίησαν ενδιαφέρον για την παροχή υπηρεσιών χωρίς εγκατάσταση
- Εταιρίες Διαμεσολάβησης στη μεταφορά κεφαλαίων και
- Γραφεία Αντιπροσωπείας στην Ελλάδα

Οι παραπάνω κατηγορίες φορέων, μπορούν να ομαδοποιηθούν σε δύο βασικές συστάδες: “Ιδρύματα με έδρα ή υποκαταστήματα στην Ελλάδα” και “Ιδρύματα που παρέχουν στην Ελλάδα τραπεζικές υπηρεσίες εξ αποστάσεως”. Με βάση αυτή την ταξινόμηση, στο διάγραμμα της εικόνας 12 παρατίθεται μία αντιπροσωπευτική εικόνα της κατανομής των φορέων αυτών, βάσει των στοιχείων που δημοσίευσε η Τράπεζα της Ελλάδος το 2010 για τα δύο προηγούμενα έτη.

Η αξιοσημείωτη πληροφορία που απορρέει από το διάγραμμα αυτό είναι ότι κατά τη διάρκεια του 2009 και παρά τη δυσχερή συγκυρία στο διεθνές χρηματοπιστωτικό σύστημα, ο αριθμός των υποκαταστημάτων πιστωτικών ιδρυμάτων με έδρα σε άλλο κράτος εγκαταστάθηκαν και άρχισαν να λειτουργούν στην Ελλάδα (ομάδα «Πιστωτικά ιδρύματα που παρέχουν στην Ελλάδα υπηρεσίες εξ αποστάσεως»).



Εικόνα 4: Εταιρίες παροχής Τραπεζικών Υπηρεσιών στην Ελλάδα

Επιπλέον, η ακόλουθη εικόνα αποτελεί μία περαιτέρω ανάλυση των χωρών στις οποίες εδρεύουν οι οργανισμοί που παρέχουν τραπεζικές υπηρεσίες εξ αποστάσεως στην Ελλάδα.

Χώρα προέλευσης	Αριθμός ιδρυμάτων	Χώρα προέλευσης	Αριθμός ιδρυμάτων
Αυστρία	27	Λιχενστάιν	3
Βέλγιο	5	Λουξεμβούργο	34
Γαλλία	38	Μάλτα	5
Γερμανία	43	Νορβηγία	2
Γιβραλτάρ	5	Ολλανδία	25
Δανία	5	Ουγγαρία	2
Εσθονία	1	Πολωνία	1
Ηνωμένο Βασίλειο	75	Πορτογαλία	3
Ιρλανδία	29	Σουηδία	4
Ισλανδία	1	Τσεχία	1
Ισπανία	12	Φινλανδία	6
Ιταλία	8		
Κύπρος	5	<b>Σύνολο</b>	<b>340</b>

Εικόνα 5: Τραπεζικές υπηρεσίες εξ αποστάσεως στην Ελλάδα

### 2.3.3 ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ

Ο αριθμός των τραπεζικών καταστημάτων, τα τελευταία χρόνια σημειώνει παρεμφερείς τάσεις με τον αριθμό των τραπεζών στην Ελλάδα. Και τα δύο μεγέθη παρουσιάζουν αυξητικές τάσεις [1].

Το χαρακτηριστικό αυτό αντανακλά εν μέρει την προτίμηση των πολιτών για την πραγματοποίηση συναλλαγών κυρίως μέσω των καταστημάτων, όπως επίσης και τις προσπάθειες των τραπεζικών ιδρυμάτων να αυξήσουν τα σημεία φυσικής εξυπηρέτησης και τη διεύρυνση του δικτύου καταστημάτων τους σε γεωγραφικές περιοχές της χώρας με χαμηλά ποσοστά αστικοποίησης.

### 2.3.4 ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ

Ένα άλλο ενδιαφέρον χαρακτηριστικό που διέπει τα Τραπεζικά Συστήματα στην Ελλάδα, έγκειται στην τάση αύξησης των επενδύσεων και των ενεργειών σχετικά με τα εναλλακτικά δίκτυα διανομής χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών.

Πιο συγκεκριμένα, παράλληλα με την αύξηση των καταστημάτων, σημειώνεται σημαντική και συστηματική προσπάθεια ανάπτυξης εναλλακτικών δικτύων, όπως αυτόματες ταμειολογιστικές μηχανές (ATM), τηλεφωνική τραπεζική (phone-banking) και ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking).

Η προσπάθεια αυτή επέφερε σημαντικά αποτελέσματα, παρέχοντας καλύτερα επίπεδα εξυπηρέτησης των καταναλωτών (εξοικονόμηση χρόνου, ασφάλεια, δυνατότητα εκπόνησης τραπεζικών συναλλαγών χωρίς χρονικούς ή χωρικούς περιορισμούς, κτλ). Επιπλέον, επιτυγχάνεται αποσυμφόρηση των ταμείων στα καταστήματα και αποδέσμευση των τραπεζοϋπαλλήλων από την εκτέλεση τυποποιημένων συναλλαγών.

Ενδεικτικά, ορισμένες συναλλαγές που υποστηρίζονται από τα εναλλακτικά δίκτυα διανομής είναι οι εξής:

- Κατάθεση και ανάληψη μετρητών
- Ερώτηση υπολοίπου
- Μεταφορά κεφαλαίων σε λογαριασμούς τρίτων
- Πληρωμή οφειλών από πιστωτικές κάρτες και
- Πληρωμή λογαριασμών λοιπών επιχειρήσεων

Ωστόσο, το θέμα των εναλλακτικών δικτύων διανομής, παρουσιάζεται αναλυτικά σε επόμενο κεφάλαιο της εργασίας.

<b>ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΡΑΠΕΖΩΝ, ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ &amp; ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ</b>						
<b>Στοιχεία 31/12/2009</b>						
	Τράπεζες		Υποκαταστήματα <sup>1</sup>		Προσωπικό <sup>1,2</sup>	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009
Πιστωτικά ιδρύματα με έδρα την Ελλάδα	20	20	3.634	3.644	58.296	57.737
Υποκαταστήματα αλλοδαπής	30	29	286	327	6.665	5.605
Συνεταιριστικές τράπεζες	16	16	169	126	1.204	1.293
Τράπεζα της Ελλάδος <sup>3</sup>			65	65	2.494	2.334
<b>Σύνολο</b>	<b>66</b>	<b>65</b>	<b>4.154</b>	<b>4.162</b>	<b>68.659</b>	<b>66.969</b>

<sup>1</sup> : στοιχεία προερχόμενα από την πλειοψηφία των πιστωτικών ιδρυμάτων  
<sup>2</sup> : τακτικό και μη τακτικό προσωπικό  
<sup>3</sup> : στα υποκαταστήματα περιλαμβάνονται πρακτορεία & θυρίδες

Πηγή : Πιστωτικά ιδρύματα

Εικόνα 6: Διάρθρωση του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος (1)

<b>ΔΙΚΤΥΟ ΑΥΤΟΜΑΤΩΝ ΤΑΜΕΙΟΛΟΓΙΣΤΙΚΩΝ ΜΗΧΑΝΩΝ</b>		
<b>Στοιχεία 31/12/2009<sup>1</sup></b>		
	2008	2009
Πιστωτικά ιδρύματα με έδρα την Ελλάδα	6.906	6.959
Υποκαταστήματα αλλοδαπής	441	437
Συνεταιριστικές τράπεζες	228	228
<b>Σύνολο</b>	<b>7.575</b>	<b>7.624</b>

<sup>1</sup> : στοιχεία προερχόμενα από την πλειοψηφία των πιστωτικών ιδρυμάτων

Πηγή : Πιστωτικά ιδρύματα

Εικόνα 7: Διάρθρωση του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος (2)

### 3. ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Είναι γεγονός ότι το τραπεζικό σύστημα, είναι άρρηκτα συνδεδεμένο με την οικονομική δραστηριότητα μίας χώρας. Αυτό ισχύει συνεπώς και για το Ελληνικό τραπεζικό σύστημα, σε σχέση με την Ελληνική οικονομία. Η σχέση αυτή προσδιορίζεται άμεσα, αλλά και έμμεσα.



**Εικόνα 8:** Οι τράπεζες πρέπει να στηρίζουν την οικονομία

Η συμβολή των τραπεζών στην οικονομία γίνεται αντιληπτή κυρίως από τη χορήγηση δανείων (στεγαστικών, καταναλωτικών, κίνησης, κτλ) σε ιδιώτες και επιχειρήσεις αντίστοιχα. Επιπλέον, μία άλλη πτυχή που δε θα πρέπει να αμεληθεί είναι η υλοποίηση προγραμμάτων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, αλλά και οι απασχολούμενοι στον τραπεζικό τομέα.

Σε μία δυσμενή οικονομικά περίοδο, σε εθνικό αλλά και παγκόσμιο επίπεδο, είναι γεγονός, ότι αυτή τη φορά, περισσότερο από κάθε άλλη στο παρελθόν κρίνεται ως επιτακτική η ανάγκη ενίσχυσης της οικονομίας, δηλαδή των νοικοκυριών και των επιχειρήσεων. Για το λόγο αυτό μάλιστα, οι κυβερνήσεις θέτουν ως πρωταρχικό μέλημα σε ασταθείς περιόδους, όπως η τρέχουσα, την υποστήριξη του τραπεζικού συστήματος.



**Εικόνα 9:** Παγκόσμια χρηματοπιστωτική κρίση

Μάλιστα, η σημασία του τραπεζικού τομέα χαρακτηρίζεται ως “καθοριστική” στην οικονομική δραστηριότητα της χώρας. Δυστυχώς ωστόσο, τα τελευταία χρόνια οι

τράπεζες αναζητούσαν πελάτες, έδιναν αφειδώς δάνεια και κάρτες στον οποιονδήποτε, χωρίς εγγυήσεις, και ξαφνικά μείωσαν μονομερώς τις χρηματοδοτικές συμβάσεις, των επιχειρήσεων, αφήνοντας χωρίς ρευστότητα, την αγορά, τις επιχειρήσεις και τους πολίτες, με αποτέλεσμα, να έχουν στερήσει, από την πραγματική οικονομία, την αναγκαία χρηματοδότηση.

Οικονομολόγοι, ανώτερα διοικητικά στελέχη, αλλά και ακαδημαϊκοί ισχυρίζονται ότι για την αντιμετώπιση αυτής της κατάστασης, οι τράπεζες, θα πρέπει να προχωρήσουν σε συγχωνεύσεις με αυξήσεις των μετοχικών τους κεφαλαίων, να προχωρήσουν πιο θαρραλέα, σε ρυθμίσεις των δανείων στους δανειολήπτες και να προχωρήσουν στη χρηματοδότηση βασικών τομέων της Ελληνικής Οικονομίας, όπως, τον οικοδομικό τομέα, παρέχοντας στεγαστικά δάνεια, χρηματοδοτώντας, τα έργα υποδομής, που χρειάζεται η χώρα, επενδύοντας στον αγροτικό τομέα, για την παραγωγή ποιοτικών αγροτικών προϊόντων, χρηματοδοτώντας τις επενδύσεις των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, και τα έργα που αφορούν την αναβάθμιση του τουριστικού προϊόντος.

Εν κατακλείδι, προκύπτει ότι το τραπεζικό σύστημα θα πρέπει να στηρίξει ένθερμα τόσο την επιχειρηματικότητα, όσο και τα νοικοκυριά σε μία προσπάθεια βελτίωσης του επιπέδου ανάπτυξης της χώρας.

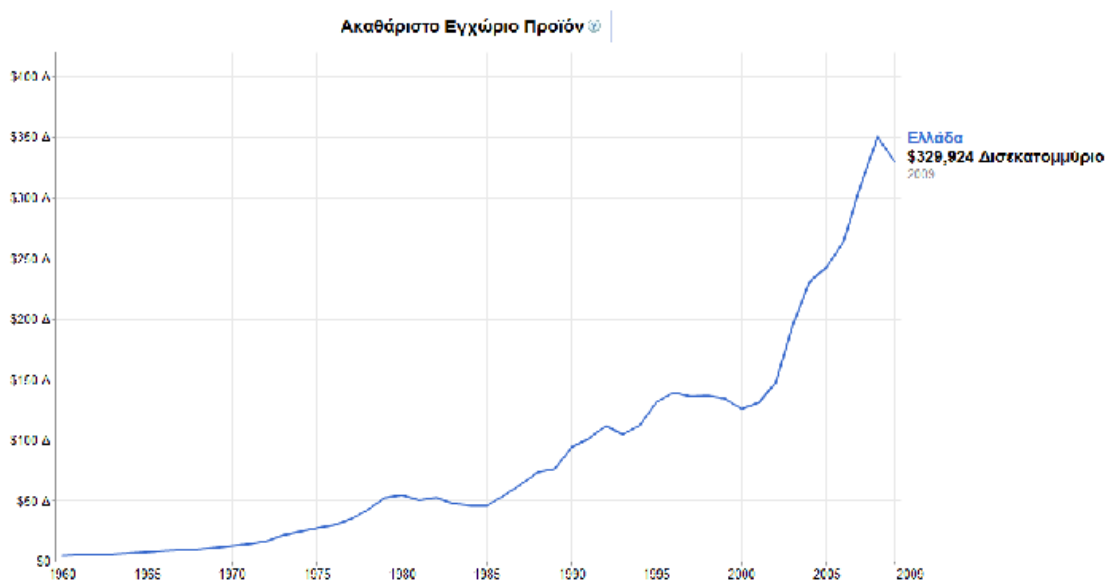


### 3.1 ΑΚΑΘΑΡΙΣΤΟ ΕΓΧΩΡΙΟ ΠΡΟΪΟΝ

Το **Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν** (ΑΕΠ) είναι ένας δείκτης που αντιστοιχεί στο σύνολο όλων των προϊόντων και αγαθών που παράγει μια οικονομία, εκφρασμένο σε χρηματικές μονάδες. Με άλλα λόγια είναι η συνολική αξία όλων των τελικών αγαθών (υλικών και άυλων) που παράχθηκαν εντός μιας χώρας σε διάστημα ενός έτους, ακόμα και αν μέρος αυτού παράχθηκε από παραγωγικές μονάδες που ανήκουν σε κατοίκους του εξωτερικού [14].

Πιο απλά, θα μπορούσε να πει κανείς ότι πρόκειται για τη συνολική χρηματική αξία των τελικών αγαθών και υπηρεσιών που παράγονται σε μία οικονομία, κατά τη διάρκεια μιας ορισμένης χρονικής περιόδου.

Αναφορικά με τη σχέση που ενυπάρχει μεταξύ του ΑΕΠ και του τραπεζικού συστήματος, όπως είναι αναμενόμενο, προκύπτει ότι το τραπεζικό σύστημα συμβάλλει στην αναπτυξιακή δυναμική της ελληνικής οικονομίας. Η συμβολή αυτή μπορεί να κατηγοριοποιηθεί ως “άμεση” και ως “έμμεση”. Η πρώτη περίπτωση είναι αυτονόητη, δεδομένου ότι το τραπεζικό σύστημα λειτουργεί μεταξύ άλλων ως χρηματοπιστωτικός οργανισμός, απαραίτητος για την παραγωγή προϊόντων και υπηρεσιών.



Εικόνα 10: Η εξέλιξη του ΑΕΠ στην Ελλάδα τα τελευταία χρόνια [15]

Η έμμεση συμβολή του τραπεζικού τομέα στο ΑΕΠ και κατά συνέπεια στην αναπτυξιακή πορεία της ελληνικής οικονομίας πραγματοποιείται μέσω των ακόλουθων χαρακτηριστικών και γεγονότων [1]:

- Η επιτυχημένη προσαρμογή των ελληνικών πιστωτικών ιδρυμάτων στο διεθνές ανταγωνιστικό χρηματοπιστωτικό περιβάλλον
- Συνεχής προσπάθεια διασφάλισης συνθηκών χρηματοπιστωτικής σταθερότητας
- Παροχή σύγχρονων υπηρεσιών υψηλής ποιότητας και διαρκώς χαμηλότερου μέσου κόστους στο σύνολο της ελληνικής οικονομίας και κατά συνέπεια στη θετική συμβολή στη γενική ανταγωνιστικότητα της χώρας
- 

### 3.2 ΔΑΝΕΙΣΜΟΣ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΩΝ

Η διεθνής ύφεση έχει επηρεάσει δυσμενώς την εγχώρια οικονομική δραστηριότητα και μέσω αυτής, τη χρηματοοικονομική κατάσταση των επιχειρήσεων και των νοικοκυριών.

Στα πλαίσια αυτά, οι τράπεζες εφαρμόζουν αυστηρότερα κριτήρια για τη χορήγηση πιστώσεων προς τις επιχειρήσεις, αλλά και τα νοικοκυριά. Έτσι, ο δανεισμός των νοικοκυριών έχει περιοριστεί σημαντικά, τόσο από την πλευρά των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, όσο και από την πλευρά των καταναλωτών.

Ειδικότερα, οι τράπεζες, δεδομένου ότι αντιμετωπίζουν σημαντικά προβλήματα ρευστότητας, όπως αναφέρθηκε ήδη είναι πιο φειδωλές στη χορήγηση στεγαστικών και όχι μόνο, δανείων. Από την άλλη οι καταναλωτές, αντιμετωπίζουν επίσης σημαντικά οικονομικά προβλήματα, καθώς έρχονται αντιμέτωποι με νέα φορολογικά μέτρα που συρρικνώνουν το εισόδημά τους. Το γεγονός αυτό, περιορίζει επίσης τη ζήτηση δανείων.

Πιο συγκεκριμένα, σύμφωνα με στοιχεία της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, για όλες τις κατηγορίες δανεισμού προς νοικοκυριά, τα ποσοστά εγκρίσεων, σε επίπεδο μεμονωμένων τραπεζών, ως ποσοστό του συνόλου των αιτήσεων χορήγησης δανείων, είναι στο σύνολό τους, χαμηλότερα, με εξαίρεση τα καταναλωτικά δάνεια χωρίς εξασφάλιση (τα οποία βέβαια, αντισταθμίζουν τον κίνδυνο που ελλοχεύει μέσω ιδιαίτερα υψηλών επιτοκίων).



Εικόνα 11: Περιορισμός στο δανεισμό νοικοκυριών

Τελικά, προκύπτει ότι η εκδήλωση της πρόσφατης διεθνούς χρηματοπιστωτικής κρίσης, και κυρίως η έκταση και η έντασή της, ανέδειξε την ύπαρξη κενών στο υφιστάμενο, διεθνές και ευρωπαϊκό θεσμικό και ρυθμιστικό πλαίσιο. Μεταξύ αυτών των κενών συγκαταλέγονται και οι υφιστάμενοι κανόνες κεφαλαιακής επάρκειας των τραπεζών, οι οποίοι ωθούν τις τράπεζες να χορηγούν περισσότερα δάνεια κατά τη διάρκεια της ανόδου του οικονομικού κύκλου και να είναι πιο διστακτικές στην πιστωτική τους δραστηριότητα κατά τη διάρκεια της ύφεσης [1].

Από την άλλη, ο υπερβολικός δανεισμός και η υπερχρέωση των νοικοκυριών, κυρίως των χαμηλών και μεσαίων εισοδημάτων, τα τελευταία χρόνια εξελίχθηκε σε μείζον κοινωνικό και οικονομικό πρόβλημα, τόσο για τα ίδια τα νοικοκυριά όσο και για την οικονομία. Η επιβάρυνση των νοικοκυριών είναι αποτέλεσμα συνδυασμού παραγόντων, της μείωσης του πραγματικού εισοδήματός τους, της αύξησης των επιτοκίων, της έλλειψης πληροφόρησης των καταναλωτών και της αλόγιστης επέκτασης της καταναλωτικής και στεγαστικής πίστης εκ μέρους των τραπεζών στο βωμό του ανταγωνισμού των κερδών.

Κατασχέσεις, πλειστηριασμοί ακινήτων, διαταγές πληρωμής, ασφαλιστικά μέτρα νομής, είναι σε ημερήσια διάταξη το αποτέλεσμα αδυναμίας εξόφλησης των δανειακών υποχρεώσεων των νοικοκυριών, με δυσμενείς συνέπειες για την οικονομική και γενικά την κοινωνική και οικογενειακή τους κατάσταση.

### 3.3 ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

Η επιχειρηματικότητα επιδέχεται πολλών προσεγγίσεων, που κυμαίνονται από το “δημιουργείν” έως το “επιβιώνειν”, από την ανάληψη ρίσκου έως την άσκηση ηγεσίας και από την επιθυμία αυτοαπασχόλησης έως την πραγμάτωσή της. Το σημαντικότερο όμως είναι ότι η επιχειρηματικότητα είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την οικονομία, και κατά συνέπεια με το τραπεζικό σύστημα [16].

Με την επιχειρηματικότητα ο άνθρωπος πραγματοποιεί ένα εγχείρημα. Πρόκειται για μία διαδικασία που περιλαμβάνει όλες τις λειτουργίες, τις δραστηριότητες και τις ενέργειες που συνδέονται με τον εντοπισμό των ευκαιριών και τη δημιουργία μιας οργάνωσης που θα τις αξιοποιεί [17]. Με την έννοια αυτή πίσω από κάθε ανάληψη κινδύνων και επένδυση πόρων για κάτι καινούργιο ή για ανάπτυξη νέων ή τροποποιημένων προϊόντων ή νέων αγορών υπάρχει επιχειρηματική δραστηριότητα. Η κινητήριος δύναμη αυτών των δραστηριοτήτων είναι συνήθως τα ξένα κεφάλαια, τα οποία αντλούνται συνήθως από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.

Το χαρακτηριστικό αυτό, ερμηνεύει το γεγονός ότι παρά τη δυσχερή οικονομική συγκυρία, ήδη από το καλοκαίρι του 2008, ο ετήσιος ρυθμός αύξησης των υπολοίπων της συνολικής (μέσω δανείων ή ομολόγων) τραπεζικής χρηματοδότησης των επιχειρήσεων συνέχισε την ανοδική του τάση -σε αντίθεση με την αρνητική τάση που παρατηρήθηκε σε πολλά κράτη μέλη της ευρωζώνης- καθ' όλη τη διάρκεια του 2009 [1]. Τα στοιχεία αυτά απεικονίζονται στους ακόλουθους πίνακες:

Ιαν. 09	Φεβ. 09	Μαρ. 09	Απρ. 09	Μα. 09	Ιουν. 09	Ιουλ. 09	Αυγ. 09	Σεπ. 09	Οκτ. 09	Νοε. 09	Δεκ. 09
17,2%	15,2%	12,2%	11,8%	10,2%	8,6%	7,9%	7,3%	6,9%	5,4%	5,2%	5,1%

Πίνακας 2: Ρυθμός αύξησης των υπολοίπων χρηματοδότησης επιχειρήσεων

Δ' τρίμηνο 2005	Δ' τρίμηνο 2006	Δ' τρίμηνο 2007	Δ' τρίμηνο 2008	Δ' τρίμηνο 2009
12,3%	17,3%	20,1%	21,6%	5,5%

Πίνακας 3: Ποσοστά αύξησης των υπολοίπων χρηματοδότησης επιχειρήσεων

Στο σημείο αυτό, αναφορικά με το θέμα της ενίσχυσης της επιχειρηματικότητας, πρέπει να τονιστεί, ότι στο επίκεντρο βρίσκονται οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις.

Είναι το είδος των επιχειρήσεων που αντιμετωπίζουν τα σημαντικότερα προβλήματα ρευστότητας, και χρήζει άμεσης διευθέτησης από τον τραπεζικό τομέα, αλλά και κρατική μέριμνα.

Στα πλαίσια αυτά, εντοπίζονται για παράδειγμα τέσσερις σημαντικές δράσεις για την ενίσχυση της ρευστότητας των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, οι οποίες προωθούνται από την Ειδική Υπηρεσία Συντονισμού και Εφαρμογής των δράσεων ΕΣΠΑ, που εμπίπτουν στις δραστηριότητες της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου.

Συγκεκριμένα προγραμματίζονται οι εξής δράσεις:

- Δράση ενίσχυσης των μικρομεσαίων επιχειρήσεων για επενδυτικά σχέδια συνδεδεμένα με το Εμπορικό Σήμα Ποιότητας
- Δράση ενισχύσεων επιχειρήσεων για τον εκσυγχρονισμό της Εφοδιαστικής Αλυσίδας και της Αλυσίδας Εξυπηρέτησης των ΜΜΕ
- Δράση ενίσχυσης των εταιρειών οδικών και εμπορευματικών μεταφορών
- Δράση για την ανάπτυξη συνεργασιών και επέκταση των δικτύων βιομηχανίας-εμπορίου-υπηρεσιών (clustering)

Σε ότι αφορά στη δράση ενίσχυσης μικρομεσαίων επιχειρήσεων για επενδυτικά σχέδια συνδεδεμένα με το Εμπορικό Σήμα Ποιότητας, η πρωτοβουλία περιλαμβάνει το σχεδιασμό ενός προτύπου σήματος και την ενίσχυση ή δανειοδότηση των μικρομεσαίων επιχειρήσεων για την υλοποίηση των προϋποθέσεων του προτύπου και την απόκτηση πιστοποίησης.

Η θεσμοθέτηση ενός εμπορικού σήματος που θα απευθύνεται σε επιχειρήσεις του εμπορικού τομέα που εμπορεύονται προϊόντα ποιοτικά, έχουν υψηλό επίπεδο παρεχομένων υπηρεσιών προς τους καταναλωτές, έχουν ποιοτικές διαδικασίες λειτουργίας και ταυτόχρονα έχουν υιοθετήσει οικολογικές πρακτικές.

Βασική επιδίωξη είναι να αποτελέσει κίνητρο για τις επιχειρήσεις να αναπτύξουν υψηλό επίπεδο ποιότητας παροχής υπηρεσιών προς τους καταναλωτές, να υιοθετήσουν οικολογικές εμπορικές πρακτικές και να παρουσιάσουν πλήρη εναρμόνιση με την ισχύουσα εθνική και κοινοτική νομοθεσία.

Σχετικά με την ενίσχυση ή δανειοδότηση των ελληνικών μικρομεσαίων επιχειρήσεων εμπορικού τομέα και των υπηρεσιών για σύσταση δικτύων αγορών ή/και πωλήσεων εντός και εκτός της Ελλάδας με οριζόντιες ή/και κάθετες διασυνδέσεις μέσω τυποποίησης διαδικασιών και υπηρεσιών κάθε μέρους του δικτύου, δημιουργίας σύγχρονων υποδομών δικτύου και εφοδιαστικής αλυσίδας και χρήσης τεχνολογιών αιχμής.

### 3.4 ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ

Το οικονομικό σύστημα των ανεπτυγμένων χωρών, που βασίστηκε στην ανεξέλεγκτη χρήση και κατασπατάληση των ορυκτών καυσίμων και των πρώτων υλών, οδήγησε μεν στην ευημερία της κοινωνίας, εις βάρος όμως του περιβάλλοντος.

Έτσι, η ανθρωπότητα βρίσκεται σήμερα αντιμέτωπη με σημαντικά και παγκόσμιου βεληνεκούς προβλήματα, όπως είναι η αλλαγή του κλίματος, η τρύπα του όζοντος, η ατμοσφαιρική ρύπανση, η μείωση της βιοποικιλότητας, αλλά και η διεύρυνση των ανισοτήτων.

Η συνειδητοποίηση αυτού του αδιέξοδου τρόπου παραγωγής και κατανάλωσης είχε ως αποτέλεσμα τη δέσμευση των ανεπτυγμένων κρατών για αλλαγή πορείας και την ανάδειξη της προστασίας του περιβάλλοντος ως κύριας παραμέτρου της αναπτυξιακής διαδικασίας. Σε αυτό το πλαίσιο, η απεξάρτηση από τα ορυκτά καύσιμα, η δραστική μείωση της κατανάλωσης φυσικών πόρων, ο ανασχεδιασμός των συστημάτων ηλεκτρικής ενέργειας και μεταφορών, η σταδιακή μείωση της παραγωγής επικίνδυνων χημικών ουσιών και η αύξηση της παραγωγικότητας στη χρήση ενέργειας και υλικών, αποτελούν τις βασικές συνιστώσες της στρατηγικής για την αειφόρο ανάπτυξη.



**Εικόνα 12:** Ανάγκη απεξάρτησης από ορυκτά καύσιμα για την αειφόρο ανάπτυξη

Η έμφαση στην περιβαλλοντική πολιτική δε δίνεται πλέον στον έλεγχο της ρύπανσης, αλλά στην πρόληψη και την εφαρμογή “καθαρών” τεχνολογιών. Η οικονομία της αειφορίας χαρακτηρίζεται από χαμηλές εισροές (βελτίωση παραγωγικότητας πόρων) και εκροές (υιοθέτηση “καθαρών” τεχνολογιών) για την παραγωγή προϊόντων, που είναι πιο ανθεκτικά, αναβαθμίσιμα και επισκευάσιμα. Η ποσοτική μεγέθυνση απομυθοποιείται υπέρ της ποιοτικής διάστασης της αναπτυξιακής διαδικασίας.

Στην Ελλάδα, ως χώρα με ενδιάμεση οικονομία, υπάρχουν σημαντικά περιθώρια δράσεων για την παραγωγή οικολογικών προϊόντων και την επένδυση στον

τουρισμό. Ταυτόχρονα, η παροχή αναβαθμισμένων υπηρεσιών σε τομείς όπως οι βιολογικοί καθαρισμοί, η περιβαλλοντική διαχείριση κτλ., συνιστούν άλλη μια σημαντική δυνατότητα δραστηριοποίησης προς την κατεύθυνση της ποιοτικής, οικονομικής ανάπτυξης.

Η Ελλάδα, ως μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης οφείλει να χαράζει την πολιτική της προς την κατεύθυνση της αειφορίας, ως μέλος δε της κοινότητας των βαλκανικών και των μεσογειακών χωρών να δώσει το στίγμα μιας διαφορετικής πορείας, όπου η οικονομική ανάπτυξη συμβαδίζει με την προστασία του περιβάλλοντος και την κοινωνική συνοχή.

Σε ένα τόσο ευρύ και σημαντικό πλαίσιο, όλο και περισσότερο οι τράπεζες αναγνωρίζουν την αξία της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ) και εντάσσουν την έννοια της κοινωνικής υπευθυνότητας στις στρατηγικές τους επιλογές [5]. Προς αυτή την κατεύθυνση οι τράπεζες εφαρμόζουν επιμέρους προγράμματα κοινωνικής προσφοράς υποστηρίζοντας σημαντικές εκπαιδευτικές, πολιτιστικές, αθλητικές, περιβαλλοντικές πρωτοβουλίες και υλοποιώντας πλήθος χορηγικών ενεργειών προς διάφορες κοινωνικές ομάδες και κοινωφελείς μη κερδοσκοπικές οργανώσεις.

Ειδικότερα στον τομέα του Περιβάλλοντος οι τράπεζες ακολουθούν συγκεκριμένη περιβαλλοντική πολιτική με βασικούς άξονες την εξοικονόμηση της ενέργειας, όπως μείωση της καταναλώσεως ηλεκτρικού ρεύματος, τη διαχείριση αποβλήτων και την τήρηση περιβαλλοντικών αρχών από τους προμηθευτές τους.



**Εικόνα 13:** Οι τράπεζες επενδύουν στην αξία της ΕΚΕ

Ειδικότερα, οι τράπεζες εφαρμόζουν συστήματα περιβαλλοντικής διαχείρισης, σύμφωνα με διεθνή πρότυπα (ISO 14001, EMAS - European Eco-Management and Audit Scheme) και εντάσσονται σε δείκτες αειφορίας (FTSE4Good) που αξιολογούν ετησίως τις περιβαλλοντικές τους επιδόσεις [5].

Προς αυτή την κατεύθυνση εναρμονίζεται και η προσπάθεια προώθησης της ηλεκτρονικής τραπεζικής, καθώς μεταξύ άλλων αποτελεί ένα μέσο επίτευξης πολλαπλών περιβαλλοντικών οφελών. Ωστόσο, το θέμα αυτό παρουσιάζεται αναλυτικά στο επόμενο κεφάλαιο (“Καινοτόμες Τραπεζικές Υπηρεσίες”).

Στον τομέα της Κοινωνικής Προσφοράς τα προγράμματα των τραπεζών αφορούν κυρίως την ενίσχυση και την υποστήριξη των τομέων της υγείας, της εκπαίδευσης, της έρευνας, του αθλητισμού, των πολιτισμικών προγραμμάτων και των ευπαθών ομάδων.

Στο σημείο αυτό είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι τα τραπεζικά ιδρύματα εναρμονίζονται με την ελληνική νομοθεσία αναφορικά με τις νομικές υποχρεώσεις των επιχειρήσεων και τις ρυθμίσεις σχετικά με το περιβάλλον και τους εργαζόμενους, ελέγχοντας τον ευρύτερο αντίκτυπο των δραστηριοτήτων τους [18].

Τέλος, είναι σημαντικό να αναφερθεί η περίπτωση της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος (σαν αντιπροσωπευτικός οργανισμός του τραπεζικού τομέα), η οποία τον Ιούλιο του 2011 απέσπασε σημαντική διάκριση στο θεσμό των Bravo 2011 που διοργανώνει για δεύτερη συνεχή χρονιά το QualityNet Foundation [19]. Ειδικότερα, διακρίθηκε η Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2009 της Εθνικής Τράπεζας μεταξύ των 5 καλύτερων στην Ελλάδα.

Ειδικότερα, διακρίθηκε στις ακόλουθες κατηγορίες [20]:

- Καλύτερη προσέγγιση Ουσιωδών Θεμάτων (materiality)
- Καλύτερη προσέγγιση Συμμετόχων (stakeholder inclusiveness)
- Καλύτερη προσέγγιση στα θέματα Περιβαλλοντικής επίδοσης
- Καλύτερη προσέγγιση στα θέματα Εργασιακών συνθηκών & πρακτικών
- Καλύτερη προσέγγιση στα θέματα της Αγοράς
- Καλύτερη ισόρροπη προσέγγιση στο τρίπτυχο Οικονομία – Κοινωνία – Περιβάλλον

Το γεγονός αυτό αποτελεί μια ακόμη επιβράβευση του υψηλού επιπέδου Εταιρικής Υπευθυνότητας την οποία ο τραπεζικός τομέας επιδεικνύει. Ο θεσμός “BRAVO”, τον οποίο διοργανώνει για δεύτερη συνεχή χρονιά ο Μη Κερδοσκοπικός Οργανισμός QualityNet Foundation, το Δίκτυο των Υπεύθυνων Οργανισμών και Ενεργών Πολιτών, έχει στόχο να διεξάγει έναν ανοικτό διάλογο συμμετοχών σε ό,τι αφορά τη σημασία της συστηματοποιημένης καταγραφής της οικονομικής, κοινωνικής και περιβαλλοντικής επίδρασης των οργανισμών, ως το βασικό εργαλείο για την επίτευξη διαφάνειας στα θέματα της βιώσιμης ανάπτυξης.



### 3.5 ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Ένα βασικό ερώτημα που τίθεται στις σύγχρονες οικονομίες, είναι κατά πόσο η ανάπτυξη του χρηματοοικονομικού συστήματος συνδέεται με την ευρύτερη οικονομική ανάπτυξη και ποιος ο παρεμβατικός ρόλος των κυβερνήσεων. Οι απαντήσεις στα παραπάνω ερωτήματα δίνονται αρχικά σε όρους πολιτικής οικονομίας, ύστερα μελετώνται οι τρόποι με τους οποίους παρεμβαίνει μια κυβέρνηση και τέλος με την βοήθεια εμπειρικών και ποσοτικών μελετών εξετάζεται η σχέση οικονομικής ανάπτυξης και χρηματοοικονομικής επέκτασης.

Είναι βέβαιο ότι για να υπάρξει χρηματοοικονομική ανάπτυξη πρέπει να κινούμαστε στα πλαίσια ενός φιλελεύθερου μοντέλου της αγοράς. Συνήθως σε μακροπρόθεσμους όρους η φιλελευθεροποίηση συνδέεται με δημοκρατικά καθεστώτα. Ο εκδημοκρατισμός είναι βασικό στοιχείο φιλελευθεροποίησης και συμπίπτει ιστορικά με την άνοδο της μεσαίας τάξης. Άλλωστε σε αυταρχικά καθεστώτα η μη νόμιμη κυβέρνηση προωθεί τα συμφέροντα των λίγων σε βάρος των πολλών, ενάντια στις αρχές του φιλελευθερισμού.

Ταυτόχρονα η ύπαρξη επαρκούς νομοθεσίας αποτελεί βασικό στοιχείο για την φιλελευθεροποίηση της αγοράς. Απαραίτητη προϋπόθεση η καθολική αναγνώριση της και η ισονομία. Η παρέμβαση του κράτους σε ένα τέτοιο καθεστώς έχει νόημα για την αποφυγή στρεβλώσεων, είναι όμως αναγκαίος ο διαχωρισμός επιχειρήσεων και κυβερνήσεων.

Ο ρόλος του χρηματοοικονομικού συστήματος είναι η δημιουργία καναλιού χρηματοδότησης προς όφελος παραγωγικών σκοπών. Οι κυβερνήσεις πολλές φορές μπαίνουν στον πειρασμό επηρεασμού του χρηματοοικονομικού συστήματος με νομοθετικές μεθόδους ή με έλεγχο της πληροφόρησης.

Ο ρόλος των κυβερνήσεων διακρίνει ένα υγιές από ένα νοσηρό χρηματοοικονομικό σύστημα. Είναι βέβαιο ότι κυβερνήσεις που απευθύνονται σε ελίτ έχουν μικρό κίνητρο για την δημιουργία ενός ανταγωνιστικού τραπεζικού συστήματος, γιατί το χρησιμοποιούν για την εξυπηρέτηση ιδιοτελών σκοπών.

Έρευνες έχουν διακρίνει 6 τρόπους με τους οποίους οι κυβερνήσεις ασκούν πίεση στο τραπεζικό σύστημα:

1. Μέσω της επιβολής ανώτατης τιμής στα επιτόκια καταθέσεων
2. Με την επιβολή υψηλών απαιτήσεων για αποθεματικά
3. Μέσω της απευθείας πίστωσης που ασκούν οι ίδιες
4. Μέσω της ιδιοκτησίας και διοίκησης των τραπεζών αποτρέποντας την αυτονομία τους

5. Με την παρεμπόδιση εισόδου νέων οργανισμών στην αγορά και ιδίως ξένων
6. Με τον περιορισμό των χρηματοοικονομικών εκροών και εισροών

Μέσω της επιβολής ανώτατης τιμής στα επιτόκια καταθέσεων, αυξάνεται το περιθώριο μεταξύ επιτοκίων καταθέσεων και επιτοκίων δανεισμού(spread) κάτι το οποίο προκαλεί μείωση των δανειστών και πειθαναγκάζει τις τράπεζες να δανείζουν σε ευνοούμενους των κυβερνήσεων.

Η επιβολή υψηλών απαιτήσεων για αποθεματικά ουσιαστικά είναι μια επιβολή έμμεσου φόρου προς όφελος της κυβέρνησης αφού τα αποθεματικά δεν τοκίζονται.

Αν συνυπολογιστεί μάλιστα ο πληθωρισμός, το κόστος είναι υψηλότερο για τις τράπεζες. Αυτό το κόστος μετακυλύει στα ιδιωτικά δάνεια όπου αυξάνεται το επιτόκιο τους.

Η απευθείας χρηματοδότηση μέσω παρέμβασης της κυβέρνησης ουσιαστικά βάζει σε ρόλο δανειστή την κυβέρνηση. Έτσι ελλοχεύει πάντα ο κίνδυνος διανομής χρήματος σε ημετέρους και πιθανόν σε μη παραγωγικούς σκοπούς.

Ο πιο απλός τρόπος ελέγχου του τραπεζικού συστήματος είναι η απευθείας ιδιοκτησία και διοίκηση τραπεζών από την κυβέρνηση. Το ελεγχόμενο τραπεζικό σύστημα οδηγεί συνήθως σε εντυπωσιακή βραχυπρόθεσμη ανάπτυξη όμως μακροπρόθεσμα αδυνατεί να κατανείμει σωστά τους πόρους. Έτσι έχουμε το φαινόμενο δημιουργίας εθνικών πρωταθλητών που όμως μακροπρόθεσμα στρεβλώνουν την αγορά.

Οι περιορισμοί στην είσοδο ξένων τραπεζών και ο προστατευτισμός του εγχωρίου συστήματος επιτυγχάνεται κυρίως μέσω νομοθεσίας. Ο φιλελευθερισμός επιτάσσει άνοιγμα του ανταγωνισμού, ο οποίος έχει στόχο να βελτιώσει και τους εσωτερικούς παίκτες της κάθε χώρας(Demirguc-Kunt and Levine 1998,Kane 1998) , όμως οι υπερασπιστές του προστατευτισμού θέτουν εμπόδια σε αυτό το άνοιγμα αφού οι ξένοι επενδυτές δεν επιδέχονται υποδείξεις από τους εγχώριους κυβερνητικούς παράγοντες.

Όσον αφορά τις ροές κεφαλαίων, είναι σίγουρο ότι μειώνουν το κόστος χρηματοδότησης και προάγουν την ανάπτυξη, όμως οι κυβερνήσεις παρεμβαίνουν κυρίως για να προστατεύσουν την συναλλαγματική ισοτιμία της χώρας (Mc Kinnon 1993,McKinnon and Pill 1996).

Μελέτες (Levine and Zervos 1998, International Finance Corp 1999) έχουν καταδείξει 6 δείκτες μέτρησης την χρηματοοικονομικής ανάπτυξης:

1. Δείκτης αποθεματικών
2. Τα πραγματικά επιτόκια(απαλλαγμένα από τον πληθωρισμό)
3. Δείκτης ρευστότητας
4. Δείκτης ιδιωτικού δανεισμού
5. Δείκτης τραπεζικής δανειοδότησης
6. Το μέγεθος της αγοράς μετοχών

Ένας συνδυαστικός δείκτης αποτελούμενος από τους παραπάνω είναι χρήσιμος και συνδέει την ανάπτυξη του χρηματοοικονομικού συστήματος με την αύξηση του ΑΕΠ. Οι οικονομετρικές μελέτες βρήκαν στατιστική σημαντικότητα στην παραπάνω έρευνα, και έτσι μπορεί να υποστηριχθεί ότι η ανάπτυξη σημαντικού πλούτου δεν είναι εύκολο να επιτευχθεί χωρίς ένα φιλελευθεροποιημένο χρηματοοικονομικό σύστημα.

Εν κατακλείδι μπορεί κανείς να ισχυριστεί ότι ενώ τα οφέλη ενός φιλελευθεροποιημένου συστήματος φαντάζουν πολλά, τελικά πολλές κυβερνήσεις υποκύπτουν στον πειρασμό του επηρεασμού του. Ο λόγος είναι ότι κανείς δεν χάνει από μια τέτοια διαδικασία βραχυπρόθεσμα, όμως σε βάθος χρόνου η κατανομή των πόρων τείνει να γίνει προβληματική.

## 4. ΚΑΙΝΟΤΟΜΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

### 4.1 E-BANKING

E-Banking ονομάζεται η πραγματοποίηση τραπεζικών συναλλαγών μέσω διαδικτύου. Το e-banking δίνει τη δυνατότητα άμεσης πρόσβασης στους τραπεζικούς λογαριασμούς, διεκπεραίωσης συναλλαγών, παρακολούθησης της πορείας χαρτοφυλακίων, εξόφλησης λογαριασμών Δ.Ε.Κ.Ο. και πιστωτικών καρτών, καθώς και πλήθος άλλων υπηρεσιών. Συγκεκριμένα για τις επιχειρήσεις υπάρχει και η δυνατότητα εξειδικευμένων συναλλαγών (μαζικές πληρωμές, μισθοδοσία, κ.τ.λ.), ορισμού απεριόριστου αριθμού χρηστών, προσαρμογή της υπηρεσίας στις διαδικασίες και τα εγκριτικά επίπεδα κάθε επιχείρησης.

Το μέλλον της λιανικής τραπεζικής δείχνει να είναι ψηφιακό, καθώς τα προηγμένα ATMs που επιτρέπουν την εύκολη διεκπεραίωση μίας σειράς από τραπεζικές συναλλαγές, τα έξυπνα κινητά τηλέφωνα (smart phones) και φυσικά το Διαδίκτυο αρχίζουν να απασχολούν όλο και περισσότερο τις ελληνικές τράπεζες. Το χαρακτηριστικό αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι όλο και περισσότεροι Έλληνες στρέφονται προς τα εναλλακτικά κανάλια προκειμένου να διεκπεραιώσουν τις συναλλαγές τους. Στα πλαίσια αυτά, τα τραπεζικά ιδρύματα, εντοπίζοντας τις νέες τάσεις, όπως επίσης και τις συνήθειες των καταναλωτών προβαίνουν σε επενδυτικές ενέργειες όπως για παράδειγμα στην ανάπτυξη καταστημάτων i-Bank.

Η ηλεκτρονική τραπεζική, όπως συχνά αναφέρεται στα ελληνικά ο όρος “e-Banking”, κατακτά όλο και πιο έντονα την ψήφο εμπιστοσύνης των Ελλήνων, καθώς προκύπτει ότι ένας στους 2 online καταναλωτές διαχειρίζεται ηλεκτρονικά τους λογαριασμούς του και με τον τρόπο αυτό συμμετέχει στην ηλεκτρονική τραπεζική. Ειδικότερα, από σχετική έρευνα που εκπόνησε το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, προέκυψε ότι το e-Banking βρίσκεται σε υψηλά επίπεδα ωριμότητας και επηρεάζει άμεσα τη συμπεριφορά του online καταναλωτή στο παραδοσιακό κανάλι.

Μάλιστα, για το 51% των online καταναλωτών το e-banking site αποτελεί ένα κριτήριο επιλογής της τράπεζας που θα συνεργάζεται ο καταναλωτής, ενώ για το 50% είναι η βάση για να αντιληφθεί την αξιοπιστία της τράπεζας. Συνεπώς, είναι απόλυτα λογικό ότι τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, έχουν αντιληφθεί αυτή την τάση και σήμερα στο σύνολό τους παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες για ένα αξιόλογο πλήθος συναλλαγών.

Στο σημείο αυτό, είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι πρωτοπόρος στον τομέα των εν λόγω υπηρεσιών είναι ο όμιλος της Πειραιώς, μέσω της Winbank, μία καθετοποιημένη υπηρεσία, που παρέχεται online, σε κατάσταση πραγματικού χρόνου, 24 ώρες την εβδομάδα. Ωστόσο, σε διεθνές επίπεδο, η κατάσταση

αναφορικά με την υιοθέτηση εφαρμογών και λύσεων ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι διαφορετική και για την ακρίβεια καλύτερη. Ειδικότερα, η Ελλάδα θεωρείται “ουραγός” στη χρήση του e-banking, καθώς σε αντίθεση με την ευρεία χρήση του σε όλο τον κόσμο όπου οι πελάτες των τραπεζών δραστηριοποιούνται κυρίως μέσω των νέων τεχνολογιών, στην Ελλάδα προτιμούνται τα παραδοσιακά κανάλια εξυπηρέτησης (δηλαδή τα “ταμεία”). Είναι χαρακτηριστικό το γεγονός ότι στη χώρα μας οι χρήστες υπηρεσιών e-banking ανέρχονται περίπου σε 1,000,000, αντιπροσωπεύοντας το 10% του συνολικού πληθυσμού, ενώ στη Γερμανία το αντίστοιχο ποσοστό είναι 42% και στη Σουηδία 28% .



**Εικόνα 14: E-Banking**

Παρόλα αυτά, εντοπίζονται και ευοίωνα στοιχεία όπως είναι για παράδειγμα το γεγονός ότι στην Ελλάδα 50% και πλέον από τις συνολικές συναλλαγές πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά, ενώ το υπόλοιπο ποσοστό κατέχουν τα ATMs και τα ταμεία. Τα τραπεζικά ιδρύματα δίνουν ιδιαίτερη έμφαση στα εναλλακτικά δίκτυα και επιδιώκουν αφενός την αποσυμφόρηση των ταμείων και αφετέρου τη μείωση του κόστους εξυπηρέτησης. Εναρμονισμένη με αυτή την κατεύθυνση είναι και η παρότρυνση των μεγαλύτερης ηλικίας πελατών να χρησιμοποιήσουν τα εναλλακτικά δίκτυα. Χαρακτηριστικές είναι οι διαφημίσεις που προβλήθηκαν το τελευταίο διάστημα στην τηλεόραση, αλλά και άλλες ενέργειες Marketing επικοινωνώντας τα πολλαπλά πλεονεκτήματα αυτής της προσέγγισης, αλλά και την ανάγκη οι νεώτεροι να ενημερώσουν τους μεγαλύτερους σχετικά με την απλότητα και την ευκολία για την εκτέλεση ηλεκτρονικών συναλλαγών.

#### 4.1.1 ΒΑΣΙΚΟΤΕΡΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ E-BANKING

Οι βασικότερες υπηρεσίες που προσφέρουν οι τράπεζες είναι οι εξής:

- Πληροφορίες υπολοίπων για τους τηρούμενους λογαριασμούς
- Μεταφορές ποσών μεταξύ των τηρούμενων λογαριασμών
- Πληροφορίες σχετικά με τις πρόσφατες κινήσεις των τηρούμενων λογαριασμών
- Δυνατότητα έκδοσης και αποστολής παλαιότερων κινήσεων των τηρούμενων λογαριασμών
- Παραγγελία μπλοκ επιταγών
- Δυνατότητα υποβολής αίτησης για ανάκληση επιταγών ή ολόκληρου του μπλοκ επιταγών
- Εντολές αγοραπωλησίας μετοχών
- Ενημέρωση για την κίνηση των προσωπικών αμοιβαίων κεφαλαίων
- Δυνατότητα υποβολής αιτήσεων εμβασμάτων
- Αλλαγή του απόρρητου κωδικού PIN
- Προσωπικά μηνύματα
- Υπόλοιπα πιστωτικών καρτών
- Κινήσεις και πληρωμές δανείων
- Μεταφορά χρημάτων μεταξύ προσωπικών λογαριασμών

Σε πολλές ευρωπαϊκές χώρες, όπου τα συστήματα πληρωμών είναι περισσότερο ανεπτυγμένα και τυποποιημένα, ο προσανατολισμός των τραπεζών στρέφεται σταδιακά στην παροχή πρόσθετων υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις (corporate sites), πεδίο στο οποίο η γκάμα των επιλογών είναι ιδιαίτερα διευρυμένη.

#### 4.1.2. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ E-BANKING

Τα πλεονεκτήματα του e-Banking είναι σημαντικά και για τα δύο συναλλασσόμενα μέρη. Μερικά από αυτά είναι:

1. Αμφίδρομη επικοινωνία κατά την οποία ο καταναλωτής έχει τη δυνατότητα να ζητήσει περισσότερες πληροφορίες, ή, να θέσει κάποια ερώτηση, προσδοκώντας άμεσα απάντηση
2. Οι υπηρεσίες είναι διαθέσιμες όλο το 24ωρο και 365 μέρες το χρόνο
3. Δεν επιβάλλεται η ταυτόχρονη παρουσία πομπού και δέκτη του μηνύματος
4. Δεν υπάρχει περιορισμός τόπου και απόστασης, δηλαδή, έχει παγκόσμια εμβέλεια με ιδιαίτερα χαμηλό κόστος
5. Οι αλλαγές, οι προσθήκες και οι διορθώσεις των πληροφοριών γίνονται στιγμιαία και με μικρό κόστος
6. Παρέχει τη δυνατότητα συνδυασμού κειμένου, ήχου και εικόνας
7. Παρέχει τη δυνατότητα για εξατομικευμένο μάρκετινγκ
8. Παρέχει τη δυνατότητα μέτρησης της ανταπόκρισης των δεκτών και της αποτελεσματικότητας της επικοινωνίας
9. Υπάρχει χαμηλότερη προμήθεια στις συναλλαγές του χρήστη με την τράπεζα
10. Συχνό είναι και το φαινόμενο των προσφορών ή της εφαρμογής ευνοϊκότερων όρων στην παροχή προϊόντων μέσω Internet, γεγονός που από μόνο του είναι ικανό να προσελκύσει σημαντική μερίδα καταναλωτών που αναζητούν προσφορές

**Το e-Banking έχει και κάποια μειονεκτήματα, μερικά από τα οποία**

**είναι:**

1. Οι χρήστες δεν αντιπροσωπεύουν το γενικό πληθυσμό
2. Έχει περιορισμένο κοινό σε σχέση με τα άλλα μέσα προβολής (ραδιόφωνο, τηλεόραση, περιοδικά, Τύπος)
3. Το διαδίκτυο είναι κατακερματισμένο, υπάρχουν χιλιάδες ιστοσελίδες που διεκδικούν την προσοχή του κοινού
4. Δεν παρέχει, προς το παρόν, στους χρήστες του την απαραίτητη ασφάλεια για να προβούν άφοβα σε συναλλαγές

5. Τα δεδομένα της τεχνολογίας αλλάζουν πριν ακόμη γίνουν κτήμα του χρήστη τα προηγούμενα δεδομένα
6. Η απόκτηση μέσω νέας τεχνολογίας, μέσω της οποίας γίνεται προσιτό το διαδίκτυο δεν είναι φτηνή
7. Η γνώση των τεχνικών χρήσης και πλοήγησης στο διαδίκτυο δεν είναι εύκολη (τουλάχιστον στην Ελλάδα)

#### 4.1.3 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ E-BANKING

Η ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών αποτελεί πρώτη προτεραιότητα και για το λόγο αυτό οι επενδύσεις σε αυτό τον τομέα υπήρξαν και συνεχίζουν να είναι ιδιαίτερα σημαντικές. Η υιοθέτηση τεχνολογίας αιχμής με πρωτόκολλα επικοινωνίας και μηχανισμούς ταυτοποίησης, εξασφαλίζει την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Οι περισσότερες τράπεζες ακολουθούν το πρωτόκολλο **SET** (Secure Electronic Transaction), που υποστηρίζεται από τους δύο σημαντικότερους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς, τη **MasterCard** και τη **Visa**, καθώς και από εταιρίες όπως η **IBM**, η **Microsoft** και η **Netscape**. Το πρωτόκολλο SET βασίζεται στην **κρυπτογραφία**. Όσον αφορά τις τραπεζικές συναλλαγές, κάθε τράπεζα ακολουθεί τη δική της λύση, όπως είναι οι αριθμοί PIN, τα ψηφιακά πιστοποιητικά και οι αριθμοί TAN, που ακολουθούν κάθε συναλλαγή.

Υπάρχουν αρκετές εταιρίες που μπορεί να χρησιμοποιήσει ένας οργανισμός για να επιτύχει ασφαλή πρόσβαση. Μία από αυτές είναι η **VeriSign**, το λογισμικό της οποίας χρησιμοποιείται στις τραπεζικές όσο και σε άλλου τύπου διαδικτυακές συναλλαγές.



#### 4.1.4 ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΑ ΒΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΑΣΦΑΛΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗ ΜΕΣΩ E-BANKING

##### I) Ταυτοποίηση Τράπεζας

Η ιστοσελίδα στην οποία καταχωρούνται οι προσωπικοί κωδικοί εισόδου, είναι απαραίτητο να πιστοποιείται από έναν ανεξάρτητο παροχέα πιστοποίησης (**Trusted Third Party**). Αυτό δεν είναι δύσκολο να αναγνωριστεί καθώς, στο κάτω μέρος των σελίδων e-Banking εμφανίζεται ένα μικρό εικονίδιο σε μορφή λουκέτου, μέσω του οποίου ο πελάτης μπορεί να επιβεβαιώσει ότι βρίσκεται στο σωστό προορισμό.

##### II) Ταυτοποίηση Χρήστη

Για την ταυτοποίηση των χρηστών e-Banking, κάθε Τράπεζα χρησιμοποιεί έναν κωδικό χρήστη (username) και έναν προσωπικό κωδικό εισόδου (password), μοναδικούς για κάθε χρήστη της υπηρεσίας. Ο συνδυασμός αυτών των δύο επιτρέπει στο χρήστη την πρόσβαση στους λογαριασμούς του. Για τη διενέργεια όμως χρηματικών συναλλαγών, οι Τράπεζες δεν μένουν μόνο στο επίπεδο της ταυτοποίησης του χρήστη αλλά επιβάλλουν μια επιπλέον δικλείδα ασφαλείας, την ψηφιακή πιστοποίηση.

Το ψηφιακό πιστοποιητικό (**digital certificate**) αποτελεί το μέσο που παρέχει τη δυνατότητα στον κάτοχό του να υπογράφει 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 και το συγκεκριμένο υπολογιστή.

##### III) Κρυπτογράφηση των δεδομένων

Η κρυπτογράφηση είναι μια επιπρόσθετη δικλείδα ασφαλείας που εξασφαλίζει το απόρρητο κατά τη μεταφορά των δεδομένων. Πιο συγκεκριμένα, η κρυπτογράφηση με 128bitνσημαίνει ότι υπάρχουν 2128 πιθανά κλειδιά που χρησιμοποιούνται για την κρυπτογράφηση των μηνυμάτων από τον Internet Explorer στον server της τράπεζας. Για το λόγο αυτόν, η κρυπτογράφηση στα 128bit θεωρείται πρακτικά αδύνατο να παραβιαστεί.

#### IV) Αυτόματη Αποσύνδεση του Χρήστη

Η ολοκλήρωση μιας συναλλαγής επιτρέπεται μέσα σε ένα συγκεκριμένο χρονικό όριο (συνήθως δεκαπέντε λεπτά). Μετά τη λήξη του, το σύστημα αποσυνδέει τον χρήστη αυτόματα.

#### VI) Μπλοκάρισμα κωδικών

Οι προσωπικοί κωδικοί του χρήστη μπλοκάρονται μετά από 3 συνεχόμενες λανθασμένες προσπάθειες εισαγωγής στο σύστημα ή σε συνολικά 9 λανθασμένες μέσα σε μια εβδομάδα. Πέραν όμως από τις διενέργειες της Τράπεζας, ο ρόλος του χρήστη είναι εξίσου σημαντικός για τη διασφάλιση των ηλεκτρονικών του συναλλαγών. Συγκεκριμένα, θα πρέπει:

- Να διασφαλίζει τη μυστικότητα των κωδικών εισόδου
- Να μην ανακοινώνει τους κωδικούς του σε τρίτα άτομα
- Να αλλάζει τους κωδικούς του με αυτούς της αρεσκείας του και να τους απομνημονεύσει
- Να πληκτρολογεί ο ίδιος τη διεύθυνση της ιστοσελίδας και όχι ακολουθώντας κάποιον εξωτερικό σύνδεσμο
- Να επιβεβαιώνει την εγκυρότητα της ιστοσελίδας, μέσω του εικονιδίου με μορφή λουκέτου, που εμφανίζεται στο κάτω μέρος δεξιά του Internet Explorer
- Και τέλος, να εγκαταστήσει και να αναβαθμίζει συχνά προγράμματα για την προστασία του υπολογιστή του

## 4.2 ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΝΕΠΑΦΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

Ο παραδοσιακός τρόπος αγοράς προϊόντων και υπηρεσιών ετοιμάζεται να διαφοροποιηθεί σημαντικά, καθώς καταφθάνουν στην Ελλάδα οι αποκαλούμενες “ανέπαφες” πληρωμές [11].

Πρόκειται για μία νέα τραπεζική υπηρεσία, χάρη στην οποία πολύ σύντομα με μία φαινομενικά “απλή” κάρτα ή χρησιμοποιώντας μόνο τη συσκευή κινητού τηλεφώνου, θα μπορεί κανείς εύκολα και γρήγορα να αγοράζει οτιδήποτε από το πλησιέστερο περίπτερο, να πληρώνει το ταξί, ή να παραγγείλει το νέο αυτοκίνητο που επιθυμεί. Η σημαντική διαφορά έγκειται στο γεγονός ότι δε θα χρειάζεται το πορτοφόλι, χωρίς ταυτότητα και χωρίς καμία επαφή της κάρτας με τα συνηθισμένα μηχανήματα που χρησιμοποιούνται στα εμπορικά καταστήματα για την έγκριση της συναλλαγής, και τέλος χωρίς PIN.

Η διαδικασία θα πραγματοποιείται με ένα απλό πέρασμα της πιστωτικής κάρτας από μακριά (εξ ου κ το “ανέπαφες” πληρωμές), ή ένα απλό πέρασμα του κινητού τηλεφώνου στο οποίο θα έχει ήδη ενσωματωθεί ένα ειδικό ολοκληρωμένο κύκλωμα (chip) το οποίο βασίζεται στην τεχνολογία NFC (Near Field Communication) [11]. Πρόκειται για μία νέα τεχνολογία, πολλά υποσχόμενη, την οποία αρχίζουν να υποστηρίζουν όλο και περισσότερες συσκευές. Η μοναδική προϋπόθεση που τίθεται είναι η διατήρηση ενός λογαριασμού με χρήματα σε μία τράπεζα, ή εναλλακτικά η πίστωση του ποσού που θα ξοδευτεί αντιστοίχως σε έναν τραπεζικό οργανισμό.



**Εικόνα 15:** Το κινητό γίνεται πιστωτική κάρτα και πορτοφόλι

Το σύστημα που περιγράφεται είναι ήδη σε ισχύ και λειτουργεί σε διάφορες χώρες όπως είναι η Γαλλία, η Γερμανία, η Ιταλία, η Πορτογαλία, η Ελβετία, η Πολωνία, η Μεγάλη Βρετανία, αλλά και η Τουρκία. Μάλιστα, οι τρεις τελευταίες χώρες έχουν υποδεχτεί πολύ θερμά την υπηρεσία των Ανέπαφων Πληρωμών. Επίσης, σύμφωνα με στοιχεία της Visa εκτιμάται ότι σε όλη την Ευρώπη κυκλοφορούν περίπου 15 εκατομμύρια κάρτες τύπου Visa για ανέπαφες συναλλαγές.



**Εικόνα 16: Ανέπαφες συναλλαγές με iPhone**

Σχετικά με την ελληνική αγορά, σύμφωνα με την διοίκηση της Visa εκτιμά μέσα στο 2011 εφαρμόστηκαν και στην Ελλάδα οι υπηρεσίες ανέπαφων πληρωμών. Το βασικό χαρακτηριστικό της υπηρεσίας αυτής είναι το γεγονός ότι εξασφαλίζουν πιο γρήγορες και πιο βολικές συναλλαγές συγκριτικά με την προσέγγιση των μετρητών. Αποτελούν την ιδανική λύση για την πραγματοποίηση μεγάλου αριθμού συναλλαγών χαμηλής αξίας, όπως για παράδειγμα στα mini markets, στις μεταφορές, ή σε αυτόματους πωλητές, δρόμια και παρκόμετρα. Επιπλέον, το όφελος είναι διττό, καθώς όλα τα συμβαλλόμενα μέρη της συναλλαγής επωφελούνται. Ειδικότερα από την οπτική του επιχειρηματία (του εμπόρου δηλαδή) καθίσταται εφικτή η ταχύτερη εξυπηρέτηση των πελατών, αλλά και η μείωση του λειτουργικού κόστους, όπως για παράδειγμα το κόστος διαχείρισης των μετρητών.



**Εικόνα 17: Κάρτα που υποστηρίζει ανέπαφες συναλλαγές**

Όπως αναφέρθηκε ήδη η λειτουργία ανέπαφων πληρωμών μπορεί να ενσωματωθεί σε πληθώρα καρτών, όπως για παράδειγμα χρεωστικές, πιστωτικές ή προπληρωμένες κάρτες, επιτρέποντας στους κατόχους τους να πραγματοποιούν καθημερινές πληρωμές απλά και μόνο κρατώντας την κάρτα μπροστά από έναν ασύρματο δέκτη σε ένα κατάστημα, χωρίς να χρειάζεται η εισαγωγή PIN ή υπογραφή.

Με την ανέπαφη κάρτα μπορεί κανείς γρήγορα να αγοράσει έναν καφέ, ή ένα μικρό γεύμα, χωρίς να χρειάζεται να έχει στο πορτοφόλι του όλα τα κέρματα που προσθέτουν βάρος. Μπορεί κανείς να κάνει συναλλαγές αξίας μέχρι και 20 ευρώ με κάθε χρήση της κάρτας, ενώ οι συναλλαγές καταγράφονται στο λογαριασμό με τον οποίο είναι συνδεδεμένη η κάρτα.

Τέλος, στο σημείο αυτό είναι σημαντικό να επισημανθεί για μία ακόμη φορά ότι η υπηρεσία των ανέπαφων πληρωμών είναι συμβατή και μέσω των κινητών τηλεφώνων. Έτσι οι κατασκευαστές επενδύουν χρόνο και τεχνογνωσία στην υποστήριξη αυτής της ανάγκης. Με τον τρόπο αυτό, η υπηρεσία ξεπερνά τα όρια του τραπεζικού συστήματος, εμπλέκοντας εταιρίες κινητής τηλεφωνίας και Software Houses. Στα πλαίσια αυτά ισχυροί ευρωπαϊκοί τηλεπικοινωνιακοί οργανισμοί όπως για παράδειγμα η Deutsche Telekom και η Orange έχουν ανακοινώσει ότι μέσα στο 2011 πρόσφεραν τη δυνατότητα για ανέπαφες πληρωμές. Επιπλέον, η Google έχει υιοθετήσει το NFC ως βασικό κομμάτι της στρατηγικής ανάπτυξης mobile platforms. Για την ακρίβεια, η πιο πρόσφατη έκδοση του Android (το Λειτουργικό Σύστημα για κινητά τηλέφωνα της Google) υποστηρίζει το NFC.

### 4.3 MOBILE BANKING

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.

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες αφορούν τις απλές ειδοποιήσεις μέσω SMS αλλά και πιο περίπλοκες συναλλαγές. Η υπάρχουσα τεχνολογία βοηθά τις τράπεζες, είτε να προσφέρουν απλές υπηρεσίες mobile banking βασισμένες κυρίως στη χρήση SMS που μπορούν να χρησιμοποιηθούν από μεγάλο αριθμό πελατών που επιθυμούν να επιβαρυνθούν με λογικό κόστος, είτε να παρέχουν πιο σύνθετες δραστηριότητες σε πελάτες που μπορούν να επιβαρυνθούν με υψηλότερο κόστος. Είναι χαρακτηριστικές οι υπηρεσίες SMS των Lloyds. Οι πελάτες τους μπορούν να λάβουν δωρεάν μια φορά την εβδομάδα SMS για τις τελευταίες έξι συναλλαγές και τον έλεγχο του τρέχοντος λογαριασμού τους. Με μικρό μηνιαίο αντίτιμο οι χρήστες μπορούν επίσης να λάβουν ενημέρωση μέσω SMS για το κλείσιμο του λογαριασμού τους ή όταν έχουν ξεπεράσει το όριο των πιστωτικών τους λογαριασμών. Υπάρχουν όμως και πιο σύνθετες υπηρεσίες όπως η μεταφορά χρημάτων, η πληρωμή λογαριασμών, ο έλεγχος δανείων μέσω mobile internet. Αυτές οι υπηρεσίες είναι διαθέσιμες σε όλους τους κατόχους συσκευών κινητής τηλεφωνίας. Ογδόντα έξι τοις εκατό των ευρωπαϊκών ενηλίκων χρησιμοποιούν κινητό τηλέφωνο και για τις τράπεζες που προσφέρουν υπηρεσίες mobile banking, κάθε πελάτης με ένα κινητό τηλέφωνο είναι δυνητικός χρήστης, επειδή όλα τα τηλέφωνα υποστηρίζουν SMS. Η Rabobank έχει δημιουργήσει το δικό της δίκτυο κινητής τηλεφωνίας για να υποστηρίξει υπηρεσίες mobile banking, τη RaboMobiel, προκειμένου να διαθέσει στους πελάτες της τις δικές της συσκευές κινητής τηλεφωνίας.

#### 4.3.1 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ MOBILE BANKING

Οι υπηρεσίες που διατίθενται μέσω mobile banking είναι:

- Ενημέρωση για υπόλοιπα και κινήσεις λογαριασμών
- Πληρωμές δόσεων πιστωτικών καρτών οποιασδήποτε τράπεζας
- Πληρωμές λογαριασμών ΔΕΗ, ΦΠΑ, Φόρου Εισοδήματος
- Πληρωμές λογαριασμών συμβεβλημένων εταιρειών ( σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, ασφαλιστικών κ.α.)
- Χρηματιστηριακές συναλλαγές (αγορά ή πώληση μετοχών, ενημέρωση χαρτοφυλακίου)

#### 4.3.2 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ MOBILE BANKING

Οι περισσότερες μεγάλες τράπεζες προσφέρουν κάποιο είδος υπηρεσιών mobile banking. Η πρώτη που δραστηριοποιήθηκε στη συγκεκριμένη αγορά ήταν η ABN AMRO το 1997. Το 2000 και το 2001, όπως συνέβη με τις τράπεζες στη Βόρεια Αμερική, πολλές ευρωπαϊκές τράπεζες προώθησαν υπηρεσίες mobile banking βασισμένες στην τεχνολογία WAP, για να τις κλείσουν μερικά χρόνια αργότερα ελλείψει των χρηστών. Μετά την αποτυχημένη προσπάθεια οι τράπεζες έχουν επιστρέψει βαθμιαία στις υπηρεσίες mobile banking διαφοροποιώντας όμως το μοντέλο προσφοράς αυτών των υπηρεσιών. Σχεδόν όλες οι μεγάλες τράπεζες στη Γερμανία, τη Γαλλία, τη Μεγάλη Βρετανία, την Ιταλία, την Ισπανία, τις Κάτω Χώρες, και τη Σουηδία προσφέρουν κάποιο είδος κινητής τραπεζικής υπηρεσίας.

Χώρα	Τράπεζα	Ενημέρωση μέσω sms	Προσφέρουν συναλλαγές mobile banking
Μεγάλη Βρετανία	Lloyds TSB	Ναι	Όχι
Μεγάλη Βρετανία	Barclays	Ναι	Ναι
Μεγάλη Βρετανία	HSBC	Όχι	Ναι
Μεγάλη Βρετανία	Nationwide Building Society	Όχι	Ναι
Μεγάλη Βρετανία	Alliance & Leicester	Όχι	Ναι
Γερμανία	Sparkassen	Ναι*	Ναι*
Γερμανία	Volksbanken Raiffeisenbanken	Ναι*	Ναι*
Γερμανία	Deutsche Postbank	Όχι	Ναι
Γερμανία	Sparda-Banken	Ναι*	Ναι*
Γερμανία	Deutsche Bank	Όχι	Ναι
Ολλανδία	Postbank	Ναι	Όχι
Ολλανδία	Rabobank	Ναι	Ναι
Ολλανδία	ABN AMRO Bank	Ναι	Ναι
Σουηδία	Swedbank	Ναι	Ναι
Σουηδία	Nordea	Ναι	Ναι
Σουηδία	Svenska Handelsbanken	Ναι	Ναι
Γαλλία	Credit Agricole	Ναι	Ναι
Γαλλία	La Banque Postale	Ναι	Ναι
Γαλλία	Caisse d'Epargne	Ναι	Ναι
Γαλλία	Credit Mutuel	Ναι	Ναι
Γαλλία	Société Générale	Ναι	Ναι
Γαλλία	BNP Paribas	Ναι	Ναι
Ισπανία	La Caixa	Ναι	Ναι
Ισπανία	BBVA	Ναι	Ναι
Ισπανία	Caja Madrid	Ναι	Ναι
Ισπανία	Banco Santander	Ναι	Ναι
Ιταλία	UniCredit Banca	Ναι	Ναι
Ιταλία	Intesa Sanpaolo	Ναι	Ναι
Ιταλία	Banca Monte dei Paschi di Siena	Ναι	Ναι
Ιταλία	Banca Popolare di Milano	Ναι	Ναι

Εικόνα 18: Τράπεζες που προσφέρουν υπηρεσίες **Mobile Banking** στην Ευρώπη



### 4.3.3 ΤΟ MOBILE BANKING ΣΗΜΕΡΑ

Η μεγάλη αύξηση της χρήσης αλλά και της λειτουργικότητας των κινητών τηλεφώνων έχει καλλιεργήσει μεγάλες προσδοκίες ακόμα και στο χώρο των συστημάτων πληρωμών. Την τελευταία δεκαετία τα κινητά τηλέφωνα από μεγάλες συσκευές περιορισμένων δυνατοτήτων έχουν μετατραπεί σε μικρές συσκευές που ενσωματώνουν σημαντικό αριθμό τεχνολογιών, ενώ παράλληλα υποστηρίζουν υπηρεσίες όπως η περιήγηση στο Διαδίκτυο, η μετάδοση βίντεο και η ανταλλαγή αρχείων.

### 4.3.4 Η ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΟΥ MOBILE BANKING ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ

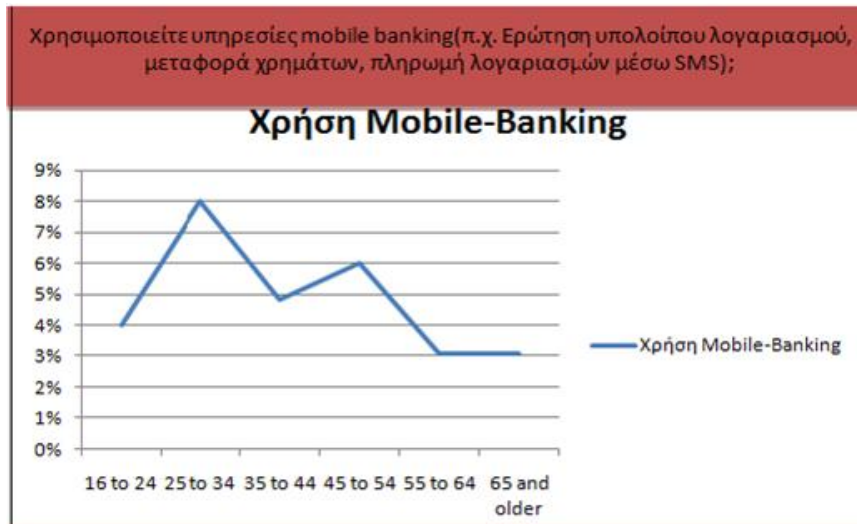
Από τη στιγμή που οι κινητές τραπεζικές υπηρεσίες είναι διαθέσιμες από τις περισσότερες μεγάλες τράπεζες της Ευρώπης ήδη από τα τέλη της δεκαετίας του '90, θα ήταν επόμενο η διείσδυση αυτών των υπηρεσιών να κυμαίνεται σε υψηλά ποσοστά. Η έρευνα όμως της Forrester Research δείχνει το αντίθετο. Είναι λίγοι οι Ευρωπαίοι που χρησιμοποιούν τις κινητές τραπεζικές υπηρεσίες σήμερα. Πρόκειται κυρίως για νέους στην ηλικία χρήστες, στην πλειοψηφία άντρες, τεχνολογικά ενημερωμένους, υψηλού εισοδήματος με εμπειρία στις on line τραπεζικές υπηρεσίες. Αυτοί χρησιμοποιούν το κινητό τους για απλές διαδραστικές υπηρεσίες όπως είναι ο έλεγχος του τραπεζικού τους λογαριασμού και ειδοποιήσεις μέσω SMS από την τράπεζα που είναι οι πελάτες.

Το ερώτημα όμως που απασχολεί την τραπεζική αγορά αλλά και τους αναλυτές του τεχνολογικού κλάδου είναι γιατί το mobile banking έχει τόσο χαμηλά ποσοστά διείσδυσης στο κοινό. Όσοι δε χρησιμοποιούν τις συγκεκριμένες υπηρεσίες λένε ότι δεν αντιλαμβάνονται τα οφέλη αυτών των υπηρεσιών, δε γνωρίζουν ότι υπάρχουν τέτοιου είδους υπηρεσίες ή προτάσσουν τα προβλήματα ασφαλείας κατά τη χρήση τέτοιου είδους υπηρεσιών. Όπως τονίζουν οι αναλυτές της Forrester Research, οι τράπεζες που προσφέρουν υπηρεσίες mobile banking πρέπει να καταστήσουν σαφές στους πελάτες τους την απλότητα και την εγκυρότητα αυτών των υπηρεσιών.

Όπως υποστηρίζουν, πρέπει να γίνει συνείδηση των καταναλωτών ότι αυτές οι υπηρεσίες προσφέρονται οπουδήποτε και οποιαδήποτε στιγμή. Λίγες μόνο τράπεζες έχουν πείσει μεγάλο αριθμό πελατών τους να χρησιμοποιήσουν τις τραπεζικές υπηρεσίες μέσω SMS. Για παράδειγμα η υπηρεσία Messalia SMS της Société Générale έχει περισσότερους από 675.000 χρήστες.

Στη Μεγάλη Βρετανία υπάρχουν περίπου 460.000 χρήστες τραπεζικών υπηρεσιών μέσω SMS. Αλλά αυτοί είναι οι πρωτοπόροι και οι εξαιρέσεις. Υπολογίζεται πως το 5% όλων των χρηστών διαδικτύου χρησιμοποιούν τις κινητές τραπεζικές εργασίες- λίγο περισσότερο από ότι στις ΗΠΑ ή τον Καναδά.

Η Σουηδία και η Ιταλία, οι χώρες με πολύ υψηλά ποσοστά χρήσης κινητής τηλεφωνίας στην Ευρώπη, εμφανίζουν ποσοστά χρήσης υπηρεσιών mobile banking γύρω στο 11% και 9% αντίστοιχα. Οι χρήστες είναι κυρίως νέοι ηλικίας μεταξύ 25-35 ετών, που χρησιμοποιούν επίσης τις on line τραπεζικές εργασίες.



**Εικόνα 19:χρήση Mobile Banking ανά ηλικία στην Ευρώπη**

Ανήκουν στην κατηγορία των υψηλών εισοδημάτων, είναι τεχνολογικά ενημερωμένοι και η πλειοψηφία χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο καθημερινά. Τέσσερις από τους πέντε χρήστες υπηρεσιών mobile banking κάνουν χρήση online τραπεζικών υπηρεσιών μέσω του υπολογιστή τους. Το 57% των χρηστών υπηρεσιών mobile banking χρησιμοποιούν συνήθως απλές υπηρεσίες και η πιο συνηθισμένη είναι ο έλεγχος τραπεζικού υπολοίπου. Εξίσου δημοφιλείς είναι οι ειδοποιήσεις μέσω SMS (29% και 28%), ενώ ένα ποσοστό γύρω στο 27% κάνουν έλεγχο των τραπεζικών τους συναλλαγών μέσω του κινητού τους τηλεφώνου.

#### 4.3.5 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ ΧΡΗΣΗΣ MOBILE BANKING

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. Συγκεκριμένα:

- Ταχύτητα: Η πληροφόρηση και οι συναλλαγές πραγματοποιούνται σε ελάχιστο χρόνο
- Ευελιξία : Η τραπεζική εξυπηρέτηση καθίσταται δυνατή οπουδήποτε 24 ώρες το 24ωρο, ακόμα και “εν κινήσει”
- Ασφάλεια: Οι συναλλαγές μέσω της Smartphone συσκευής, διασφαλίζονται με το ίδιο επίπεδο και τα μέτρα ασφαλείας που παρέχονται και στο Internet Banking, δεδομένου ότι η τεχνολογία αυτή επιτρέπει τη μεταφορά δεδομένων μέσω του πρωτοκόλλου ασφαλούς επικοινωνίας SSL ( Secure Sockets Layer). Επιπλέον, δεν αποθηκεύεται καμία πληροφορία στο κινητό του τηλέφωνο
- Οικονομία: Η πληροφόρηση και οι διαθέσιμες σήμερα συναλλαγές παρέχονται δωρεάν

Ισχύουν μόνο οι χρεώσεις δικτύου.

## 4.4 E-COMMERCE

Πρόκειται για κάθε είδος εμπορικής συναλλαγής μεταξύ προσώπων (φυσικών και μη) που πραγματοποιείται με ηλεκτρονικά μέσα. Είναι η διάθεση και αγοραπωλησία προϊόντων ηλεκτρονικά, η διεκπεραίωση εμπορικών λειτουργιών και συναλλαγών χωρίς τη χρήση χαρτιού, συνήθως μέσω δικτύων ηλεκτρονικών υπολογιστών. Πρόκειται για την αγοραπωλησία αγαθών, πληροφοριών και υπηρεσιών μέσα από δίκτυα ηλεκτρονικών υπολογιστών .

### 4.4.1 ΕΙΔΗ – ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

Το Ηλεκτρονικό Εμπόριο θα μπορούσαμε να το χωρίσουμε σε 4 μεγάλες κατηγορίες:

I) Το **B2B (Business-to-Business)**. Σε αυτή την κατηγορία ανήκουν οι εμπορικές συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων. Είναι η πιο πολλά υποσχόμενη κατηγορία ηλεκτρονικού εμπορίου, δεδομένου ότι τα 90% των εσόδων που προέρχονται από ηλεκτρονικό εμπόριο, απορρέει από εμπορικές συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων και μόνο το 10% οφείλεται από αγορές καταναλωτών. Το ηλεκτρονικό εμπόριο, βοήθησε πάρα πολύ στις συναλλαγές μεταξύ των επιχειρήσεων και των συνεργατών της, π.χ. με τους προμηθευτές της (Sell side).

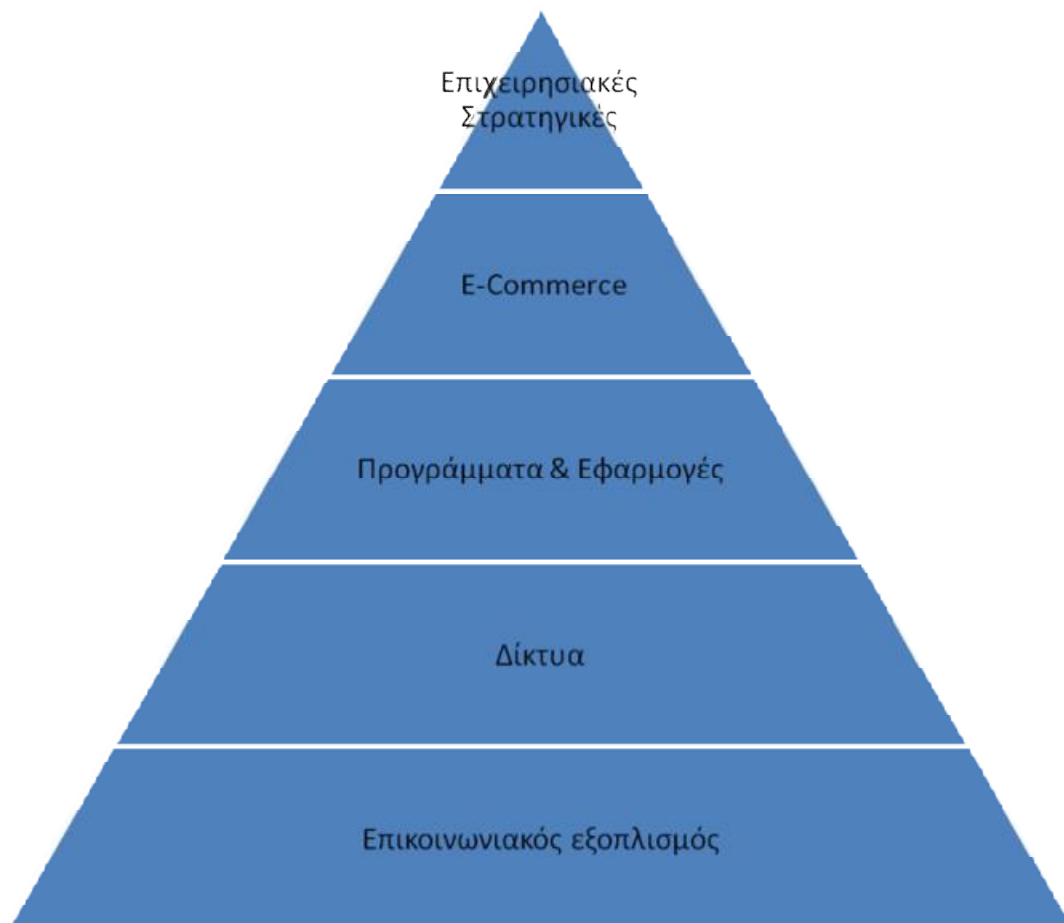
II) Το **B2C (Business-to-Consumer)**. Αυτή η κατηγορία περιλαμβάνει τις συναλλαγές που έχουν οι καταναλωτές με τις επιχειρήσεις. Οι καταναλωτές έχουν τη δυνατότητα να επιλέξουν προϊόντα μέσα από έναν τεράστιο αριθμό επιχειρήσεων που βρίσκονται στο διαδίκτυο και συμπληρώνοντας μία απλή φόρμα παραγγελίας να προσθέσουν στο 'ηλεκτρονικό καλάθι' το προϊόν που επιθυμούν να αγοράσουν. Στη συνέχεια χρησιμοποιώντας τον αριθμό της πιστωτικής τους κάρτας πληρώνουν το προϊόν που αγόρασαν. Οι καταναλωτές παραλαμβάνουν το προϊόν που αγόρασαν μέσα στο χρονικό διάστημα που έχει υποσχεθεί η επιχείρηση ή ακόμα και κατ' ευθείαν μέσω του δικτύου, αν μιλάμε για κάποιο ψηφιακό προϊόν όπως ένα ηλεκτρονικό πρόγραμμα.

III) Το **B2G (Business-to-Government)**. Είναι το ηλεκτρονικό εμπόριο από επιχειρήσεις σε κυβερνητικούς φορείς. Οι επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα να εκτυπώσουν τα δικαιολογητικά που χρειάζονται για τις διάφορες συναλλαγές τους με τους φορείς, να υποβάλλουν τη φορολογική τους δήλωση μέσω Διαδικτύου, να υποβάλλουν συγκεκριμένες ερωτήσεις σε διάφορα Υπουργεία, να ενημερωθούν για θέματα που αφορούν το εμπόριο, τη βιομηχανία, τον τουρισμό κ.ά. ή και τις διάφορες τροποποιήσεις των νομοσχεδίων που αφορούν την οικονομία. Αυτό το είδος βρίσκεται ακόμη σε νηπιακό στάδιο, ειδικά στην Ελλάδα που το ηλεκτρονικό εμπόριο γενικότερα δεν είναι διαδεδομένο.

IV) Το **C2G (Consumer-to-Government)**, το οποίο έχει να κάνει με τις συναλλαγές των πολιτών με τους κυβερνητικούς φορείς. Οι κυβερνητικές υπηρεσίες μπορούν πλέον να παρέχονται μέσω Διαδικτύου και ο κάθε πολίτης που έχει πρόσβαση σε αυτό μπορεί να έρχεται σε επαφή με την δημόσια υπηρεσία που τον ενδιαφέρει και έτσι να πραγματοποιεί τη συναλλαγή που επιθυμεί. Ο γνωστότερος ιστότοπος αυτής της κατηγορίας ηλεκτρονικού εμπορίου (αλλά και της προηγούμενης) είναι η ηλεκτρονική σελίδα της εφορίας [www.taxinet.gr](http://www.taxinet.gr).

#### 4.4.2 ΠΥΡΑΜΙΔΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

Η Πυραμίδα του Ηλεκτρονικού Εμπορίου μας δείχνει τη δομή του συστήματος του ηλεκτρονικού εμπορίου από τη βάση του που είναι οι τηλεπικοινωνίες, έως την κορυφή που είναι επιχειρησιακές συνεργασίες που επιτυγχάνονται με τη βοήθεια των τηλεπικοινωνιών και ειδικότερα του διαδικτύου.



Εικόνα 20: Πυραμίδα Ηλεκτρονικού Εμπορίου

#### 4.4.3 ΚΥΚΛΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

Ο “Κύκλος” του ηλεκτρονικού εμπορίου μας δείχνει τη διαδικασία που ακολουθείται για την αγοραπωλησία των προϊόντων ή και των υπηρεσιών. Το ηλεκτρονικό εμπόριο ξεκινάει με την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ πελατών και επιχειρήσεων. Αυτό σημαίνει, ότι χρησιμοποιώντας μια επιχείρηση το ηλεκτρονικό εμπόριο έχει τη δυνατότητα να παρουσιάζει τα προϊόντα της και να δίνει πληροφορίες γι’ αυτά, ενώ ταυτόχρονα της δίνεται η ευκαιρία να αντλήσει πληροφορίες για τις καταναλωτικές συνήθειες των υπαρχόντων και πιθανών πελατών της, μέσω των ηλεκτρονικών καταλόγων και φορμών, του e-mail ή και μέσω των κοινοτήτων και των ομάδων συζήτησης.

Η επόμενη φάση είναι η παραγγελία που θα δώσει ο πελάτης. Αυτό μπορεί να γίνει είτε με τη συμπλήρωση ηλεκτρονικών φορμών είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, με e-mail. Ο πελάτης συμπληρώνει στη φόρμα παραγγελίας τα χαρακτηριστικά του προϊόντος και τα στοιχεία του καθώς και τον αριθμό της πιστωτικής του κάρτας.

Αφού πραγματοποιηθεί η παραγγελία, σειρά έχει η παράδοση του προϊόντος. Όταν μιλάμε για προϊόντα ψηφιακής μορφής η παράδοση γίνεται άμεσα, αμέσως δηλαδή μετά την παραγγελία (π.χ. μουσική, φωτογραφίες). Με αυτόν τον τρόπο επιτυγχάνεται η μείωση του κόστους, λόγω αποφυγής των μεταφορικών μέσων. Επίσης με την εφαρμογή κατάλληλων προγραμμάτων υπάρχει δυνατότητα πληροφόρησης του πελάτη για το στάδιο στο οποίο βρίσκεται η παραγγελία (Federal Express, UPS).

Μετά την παράδοση είναι η πληρωμή του προϊόντος. Η πληρωμή του προϊόντος γίνεται συνήθως με τον αριθμό της πιστωτικής κάρτας. Εκτός από αυτόν τον τρόπο πληρωμής, υπάρχουν και άλλοι τρόποι, όπως το E-cash, οι Ηλεκτρονικές επιταγές κ.ά.

Η επόμενη φάση είναι η ηλεκτρονική ανταλλαγή παραστατικών (EDI). Το σύστημα EDI μπορεί να εξυπηρετήσει για παράδειγμα ένα κατάστημα λιανικών πωλήσεων το οποίο δέχεται και παίρνει πληροφορίες από τα υποκαταστήματά του. Οι παραγγελίες διακινούνται μέσω EDI με αποτέλεσμα την εξοικονόμηση χρόνου και την ασφαλέστερη μεταφορά των πληροφοριών. Αυτό το σύστημα επιτρέπει την εφαρμογή της μεθόδου Just In Time που αναφέραμε σε προηγούμενη παράγραφο.

Η τελευταία φάση του ηλεκτρονικού εμπορίου είναι αυτή της εξυπηρέτησης των πελατών μετά την πώληση. Η συγκεκριμένη φάση είναι ιδιαίτερα σημαντική για την επιτυχημένη διαδικτυακή λειτουργία της επιχείρησης. Αυτή η εξυπηρέτηση μπορεί να έχει σχέση με πληροφορίες που ενδεχομένως χρειάζεται ο πελάτης σχετικά με τη χρήση του προϊόντος ή με κάποιο πρόβλημα που προέκυψε από τη χρήση του. Η επιχείρηση μπορεί να χρησιμοποιήσει αυτή τη δυνατότητα για να συλλέξει πληροφορίες που αναφέρονται στο βαθμό ικανοποίησης των πελατών της από τη χρήση των προϊόντων της ή των υπηρεσιών της. Πολλές επιχειρήσεις

χρησιμοποιούν ηλεκτρονικά βιβλία ειδικά διαμορφωμένα ώστε να μπορεί ο κάθε πελάτης να καταχωρεί εκεί τα παράπονά του, κάτι που είναι καλύτερα να μαθαίνει πρώτη η επιχείρηση παρά άλλοι υποψήφιοι πελάτες που θα επηρεαστούν από την αρνητική γνώμη που σχημάτισε ένας δυσαρεστημένος πελάτης. Επίσης, με αυτόν τον ηλεκτρονικό τρόπο εξυπηρέτησης μειώνετε κατά πολύ το κόστος της διατήρησης προσωπικού τηλεφωνικής εξυπηρέτησης. Σε καμία περίπτωση όμως δε θα πρέπει να αποκλείεται η χρήση παλιάς τεχνολογίας, όπως το fax.



Εικόνα 21: Κύκλος Ηλεκτρονικού Εμπορίου

#### 4.4.3 ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

- Û Μπορούμε να αγοράσουμε προϊόντα ή υπηρεσίες, που επιθυμούμε, όποτε θελήσουμε, 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, όπου κι αν βρισκόμαστε
- Û Μπορούμε να επισκεφτούμε, εύκολα και γρήγορα, πολλά ηλεκτρονικά καταστήματα και να συγκρίνουμε τις τιμές και τα χαρακτηριστικά των ειδών που μας ενδιαφέρουν, πριν αγοράσουμε αυτό που επιθυμούμε
- Û Μπορούμε να ενημερωθούμε, πληρέστερα, για το προϊόν ή την υπηρεσία που αναζητάμε
- Û Γλιτώνουμε χρόνο και ταλαιπωρία, μειώνοντας τις μετακινήσεις μας
- Û Πολλά ηλεκτρονικά καταστήματα κάνουν ειδικές εκπτώσεις, στους πελάτες τους
- Û Η νομοθεσία για την προστασία του Καταναλωτή

#### 4.4.4 ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

Το ηλεκτρονικό εμπόριο αποτελεί μια εναλλακτική πρόταση, για το παραδοσιακό εμπόριο. Πουλώντας on-line, ο έμπορος μειώνει ή και καταργεί τη δική του αλυσίδα διανομής εμπορευμάτων, ελαχιστοποιώντας πάγια έξοδα, όπως ενοίκια ή προσωπικό. Οι μικρομεσαίοι παραγωγοί μπορούν να προωθήσουν τα προϊόντα τους, ακόμα και σε αγορές, οι οποίες, υπό οποιεσδήποτε άλλες συνθήκες, θα ήταν απρόσιτες για αυτούς.



Εικόνα 22: E-Commerce



## 4.5. FACTORING

Το Factoring, σαν πρώτη προσέγγιση θα μπορούσε να ισχυριστεί κανείς ότι δεν εντάσσεται στην περίπτωση των καινοτόμων υπηρεσιών. Ωστόσο αποτελεί ένα αποτελεσματικό χρηματοδοτικό εργαλείο, για την αντιμετώπιση προβλημάτων ρευστότητας. Έτσι, λαμβάνοντας υπόψη τα χαρακτηριστικά που διέπουν την αγορά σήμερα αντιλαμβάνεται κανείς τους λόγους για τους οποίους συγκαταλέγεται στις χρήσιμες τραπεζικές υπηρεσίες.

Βάσει της ελληνικής νομοθεσίας, Factoring ονομάζεται η Πρακτορεία Επιχειρηματικών Απαιτήσεων. Πρόκειται για τον χρηματοδοτικό κλάδο που παρέχει τη δυνατότητα στις επιχειρήσεις να εκχωρούν στις τράπεζες εμπορικές απαιτήσεις και να αντλούν ρευστότητα προκαταβολών έναντι των απαιτήσεων αυτών. Σε ορισμένες περιπτώσεις μάλιστα, τα Τραπεζικά Ιδρύματα αναλαμβάνουν και τον κίνδυνο μη είσπραξης της οφειλής, απαλλάσσοντας με τον τρόπο αυτό την επιχείρηση από ένα σημαντικό βάρος.

Η χρηματοπιστωτική κρίση και η έλλειψη ρευστότητας στην αγορά ως άμεσο συνεπακόλουθο του πρώτου γεγονότος, στρέφουν το ενδιαφέρον όλο και περισσότερων επιχειρήσεων στο τραπεζικό αυτό προϊόν, δεδομένου ότι πλέον τα κεφάλαια που μπορεί κανείς να αντλήσει από τις τράπεζες αποτελούν είδος εν ανεπαρκεία. Ορισμένα στατιστικά που ενισχύουν την παραπάνω θέση είναι τα εξής:

- το 2010 ο τζίρος του συγκεκριμένου χρηματοδοτικού εργαλείου αυξήθηκε 25% σε σχέση με το 2009 και διαμορφώθηκε στα 15 δις ευρώ
- για το 2011 αναμένεται περεταίρω άνοδος.



Εικόνα 23: Αλματώδης η ανάπτυξη του Factoring

#### 4.5.1 ΒΑΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

Το Factoring αποτελεί μία συμβατική σχέση στο πλαίσιο της οποίας μία εταιρία πρακτόρευσης (ή μία τράπεζα) αγοράζει το σύνολο ή μέρος των απαιτήσεων μίας επιχείρησης (πελάτη), που προέρχονται από πώληση ή εξαγωγή εμπορευμάτων ή παροχή υπηρεσιών. Η εταιρία πρακτόρευσης χορηγεί προκαταβολές, καλύπτει τον πιστωτικό κίνδυνο και αναλαμβάνει τη διαχείριση των απαιτήσεων, δηλαδή τη λογιστική παρακολούθηση και είσπραξη τιμολογίων για τις παραπάνω απαιτήσεις.

Η εν λόγω υπηρεσία απευθύνεται σε επιχειρήσεις που ανταποκρίνονται στα ακόλουθα χαρακτηριστικά [12]

- Είναι επιχειρήσεις μικρού ή μεσαίου μεγέθους (SME)
- Παράγουν ή εμπορεύονται τυποποιημένα καταναλωτικά προϊόντα
- Οι απαιτήσεις τους είναι οριστικές και εκκαθαρισμένες, με άλλα λόγια η εξόφλησή τους δεν πρέπει να υπόκειται σε κανένα όρο ή προϋπόθεση (για παράδειγμα παρακαταθήκη, υπό διαμετακόμιση, κτλ) και προέρχονται από χονδρικές πωλήσεις
- Διατηρούν έναν σταθερό κύκλο φερέγγυων πελατών
- Επεκτείνουν τις πωλήσεις τους με ταχύ ρυθμό, έτσι ώστε να μην είναι σε θέση οι τράπεζες να καλύψουν σε ικανοποιητικό βαθμό τις ανάγκες τους

Το τελευταίο από τα παραπάνω ενδεικτικά, βασικά χαρακτηριστικά σημαίνει ότι συνήθως οι εταιρίες που προσφεύγουν στην υπηρεσία Factoring είναι πολύ πιθανό να είναι αντιμέτωπες με προβλήματα ρευστότητας, τα οποία όμως δεν προέρχονται από κάποια οργανική αδυναμία της επιχείρησης (για παράδειγμα λόγω ζημιολόγων αποτελεσμάτων), αλλά από σημαντική αύξηση του κύκλου εργασιών τους.

Τα βασικά στοιχεία του κόστους χρήσης Πρακτορείας Επιχειρηματικών Απαιτήσεων είναι τα ακόλουθα:

- Ο τόκος για τις χορηγούμενες προκαταβολές, που υπολογίζεται με βάση επιτόκιο ανάλογο με εκείνο που καθορίζεται από τις τράπεζες για χρηματοδοτήσεις σε κεφάλαιο κίνησης
- Οι προμήθειες που υπολογίζονται ως ποσοστό (συνήθως 0,75%-1,5%) στο ποσό των εκχωρούμενων τιμολογίων. Το ύψος των ποσοστών αυτών εξαρτάται κυρίως από τον κύκλο εργασιών του εξαγωγέα, το φάσμα των υπηρεσιών που παρέχει το Factoring, τη μέση διάρκεια των απαιτήσεων, τον αριθμό των οφειλετών, καθώς επίσης και τον αριθμό των ενστάσεων που έχουν εγερθεί κατά τα τελευταία χρόνια κατά των απαιτήσεων του εξαγωγέα

Στο σημείο αυτό είναι χρήσιμο να αναφερθεί ότι τα κριτήρια με τα οποία οι εταιρίες Factoring εξετάζουν τα αιτήματα των πελατών είναι παρεμφερή με αυτά που χρησιμοποιούν συνήθως οι τράπεζες. Διαφέρει όμως η βαρύτητα την οποία αποδίδουν οι δύο φορείς. Πιο συγκεκριμένα, οι μεν τράπεζες δίνουν κυρίως σημασία στα κεφάλαια και τη χρηματοοικονομική δομή των πιστούχων τους, οι δε εταιρίες Factoring όπως είναι αναμενόμενο ενδιαφέρονται πρωτίστως για την ποιότητα των απαιτήσεων που εκχωρούνται σε αυτές. Αυτό σημαίνει ότι όταν μία εταιρία έχει εξαντλήσει τα πιστοδοτικά της όρια με μία τράπεζα, αλλά διατηρεί φερέγγυους πελάτες στους οποίους πουλά επί πιστώσει σε βραχυπρόθεσμη βάση, μπορεί να εξασφαλίσει, κάτω από ορισμένες προϋποθέσεις, πρόσθετη χρηματοδότηση.

Οι κυριότερες διαφορές του Factoring συγκριτικά με τον τραπεζικό δανεισμό είναι οι εξής:

- Οι εταιρίες Factoring δίνουν κατά κανόνα προκαταβολές έναντι τιμολογίων, ενώ οι τράπεζες προτιμούν τα αξιόγραφα (μεταχρονολογημένες επιταγές, συναλλαγματικές) ως εξόφληση για τις χρηματοδοτήσεις τους
- Στις εταιρίες Factoring εκχωρείται το σύνολο των απαιτήσεων των πελατών τους που προέρχεται από επί πιστώσει πωλήσεις ή τουλάχιστον το σύνολο των απαιτήσεών τους κατά συγκεκριμένων οφειλετών τους
- Οι εταιρίες Factoring δεν προσφέρουν μόνο χρηματοδότηση, αλλά μία ολοκληρωμένη γκάμα υπηρεσιών. Η χρηματοδότηση που παρέχεται μέσω εταιριών Factoring είναι περισσότερο ευέλικτη, διότι προσαρμόζεται σε συνεχή βάση στις μεταβαλλόμενες ανάγκες των πελατών τους

#### 4.5.2 ΕΙΔΗ FACTORING

Καλύψεις στην εγχώρια, αλλά και τη διεθνή αγορά παρέχει το Factoring, προσφέροντας στις μικρομεσαίες κυρίως επιχειρήσεις καλύτερη πρόσβαση σε χρηματοδότηση και παράλληλα εξυγιαίνοντας το σύστημα συναλλαγών των επιχειρήσεων.

Ειδικότερα, τα είδη του Factoring που εντοπίζονται είναι τα εξής :

1. Το **εγχώριο**, το οποίο καλύπτει ανάγκες της επιχείρησης στην εγχώρια αγορά, και
2. Το **εξαγωγικό**, που καλύπτει ανάγκες της επιχείρησης στη διεθνή αγορά

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες του εγχώριου Factoring εστιάζονται στους ακόλουθους τομείς:

- Χρηματοδότηση της επιχείρησης
- Αξιολόγηση της επιχείρησης
- Αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας των πελατών
- Διαχείριση, λογιστική παρακολούθηση και είσπραξη των τιμολογίων και
- Ανάλυση του πιστωτικού κινδύνου

Βάσει των υπηρεσιών αυτών, γίνεται αντιληπτό ότι το Factoring δίνει τη δυνατότητα σε μία επιχείρηση να εκλογικεύσει την οργανωτική και λειτουργική δομή της, να περιορίζει το κόστος της, να βελτιώνει την ανταγωνιστικότητά της, καθώς επίσης και να επικεντρώνει την προσοχή και δράση της στη συνεχή ανάπτυξή της.

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες που προσφέρονται στα πλαίσια του εξαγωγικού Factoring, είναι αντίστοιχες με αυτές του εγχώριου. Η εκχώρηση όμως στην εταιρία Factoring των απαιτήσεων της επιχείρησης έναντι των αγοραστών-εισαγωγέων γίνεται κατά κανόνα χωρίς δικαίωμα επιστροφής στην επιχείρηση των ανείσπρακτων τιμολογίων και επομένως η εταιρία Factoring αναλαμβάνει τον πιστωτικό κίνδυνο.

#### 4.5.3 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ FACTORING

Στη συνέχεια παρατίθενται συνοπτικά πέντε βασικά πλεονεκτήματα που παρουσιάζει το Factoring. Πρόκειται για τα εξής:

- Σημαντική βελτίωση της ρευστότητας, λόγω της πρόσθετης χρηματοδότησης μέσω Factoring, αλλά και της ταχύτερης είσπραξης των απαιτήσεων που εξασφαλίζει η χρησιμοποίηση του χρηματοοικονομικού αυτού εργαλείου
- Αύξηση της αποδοτικότητας των εξαγωγικών επιχειρήσεων σε περίπτωση που η επιπλέον χρηματοδότηση που παρέχει το Factoring χρησιμοποιείται για να επιτύχει ο εξαγωγέας καλύτερες τιμές (παροχή έκπτωσης από τον προμηθευτή λόγω πληρωμής τοις μετρητοίς, αγορά μεγάλων ποσοτήτων, κτλ)
- Εξοικονόμηση λειτουργικού κόστους, δεδομένου ότι η εταιρία Factoring αναλαμβάνει τη λογιστική παρακολούθηση και την είσπραξη των απαιτήσεων
- Μείωση των ζημιών από επισφάλειες, επειδή η εταιρία Factoring καλύπτει με ορισμένες προϋποθέσεις τον πιστωτικό κίνδυνο
- Απαλλαγή των φορέων της επιχείρησης από τη φροντίδα ελέγχου της φερεγγυότητας των πελατών, την είσπραξη απαιτήσεων, κτλ.

## 4.6 FORFAITING

Η σύμβαση forfaiting συνάπτεται μεταξύ ενός εξαγωγέα και μίας τράπεζας ή εταιρείας factoring. Βάσει της σύμβασης αυτής ο εξαγωγέας πωλεί και εκχωρεί στον forfeiter μία απαίτησή του, η οποία προέρχεται από εξαγωγική δραστηριότητα και κατά κανόνα ενσωματώνεται σε αξιόγραφο, συνήθως συναλλαγματικές ή γραμμάτια εις διαταγή.

Χαρακτηριστικό της σύμβασης είναι ότι η εκχωρούμενη απαίτηση είναι συνήθως μεσοπρόθεσμη (από 6 μηνών έως 10 χρονών) και ο forfeiter δεν έχει δικαίωμα αναγωγής κατά του εξαγωγέα στην περίπτωση που δεν ικανοποιηθεί από τον πρωτοφειλέτη.

Το forfaiting θα μπορούσε να ορισθεί και ως πώληση αξιογράφων πλήρως διαπραγματεύσιμων και εγγυημένων από τράπεζα πρώτης τάξης, που ενσωματώνουν απαιτήσεις από διεθνή συναλλαγή προμήθειας κεφαλαιουχικών αγαθών ή παροχής υπηρεσιών, χωρίς ο αγοραστής να έχει δικαίωμα αναγωγής κατά του πωλητή των τίτλων, αν ο πρωτοφειλέτης δεν πληρώνει.

#### 4.6.1 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ FORFAITING

Η τεχνική του forfaiting παρουσιάζει τα παρακάτω πλεονεκτήματα για τον εξαγωγέα και τον εισαγωγέα.

##### A. Για τον εξαγωγέα

- O forfaiter διαθέτει αμέσως ρευστά καθώς αυτός παραδίδει εμπορεύματα ή παρέχει υπηρεσίες. Η αύξηση της ρευστότητας εξαγωγέα ελατώνει τον τραπεζικό δανεισμό του ή ελευθερώνει πόρους για επενδύσεις ή άλλους σκοπούς
- O forfaiter με τη χρηματοδότηση του εξαγωγέα **“χωρίς δικαίωμα αναγωγής”** αναλαμβάνει ο ίδιος τους κινδύνους της νομισματικής ισοτιμίας, των μεταβολών του επιτοκίου, τους πιστωτικούς και τους πολιτικούς
- Ο εξαγωγέας δεν χρειάζεται να ξοδέψει χρόνο και χρήμα για τη διαχείριση και τη συγκέντρωση του ξένου κεφαλαίου
- Επειδή η χρηματοδότηση γίνεται με τη χρησιμοποίηση των γραμματίων ή συναλλαγματικών, η όλη τεκμηρίωση είναι απλή και γρήγορη
- Ο forfaiter μπορεί γρήγορα να αποφασίσει το κατά πόσο ή όχι η χρηματοδότηση είναι προσιτή γιατί είναι σε καθημερινή επαφή με τους ανταγωνιστές και τις τράπεζες σε όλα τα διεθνή κέντρα και διαθέτει εμπειρία

##### B. Για τον εξαγωγέα

- Αποτελεί για αυτόν μία εναλλακτική μορφή χρηματοδότησης
- Παρέχει αυξημένη δανειστική ικανότητα
- Δεν υφίσταται δημοσιότητα
- Επιτρέπει τη γρήγορη κατάληξη στη σύναψη εμπορικής συμφωνίας
- Αποφεύγει διοικητικά και νομικά κόστη που υπάρχουν στις συμφωνίες για πίστωση του εξαγωγέα
- Αποφεύγει δεσμευτικές δανειστικές συμφωνίες

#### 4.6.2 ΔΙΑΚΡΙΣΗ FORFAITING ΚΑΙ FACTORING

Μπορεί κανείς να διαπιστώσει μεταξύ factoring και forfaiting μία σειρά διαφορών, οι οποίες είναι οι εξής:

- Το forfaiting αποτελεί μέσο χρηματοδότησης του εξωτερικού εμπορίου και δεν χρησιμοποιείται στο εξωτερικό εμπόριο. Αντίθετα το factoring χρησιμοποιείται στο εσωτερικό και εξωτερικό εμπόριο
- Το forfaiting δεν εμφανίζεται ποτέ με μορφή ανάλογη του μη γνήσιου factoring καθώς η απαραίτητη του forfeiter από το δικαίωμα αναγωγής κατά του οφειλέτη αποτελεί εννοιολογικό στοιχείο της σύμβασης του forfaiting
- Ο forfaiter παρέχει κυρίως χρηματοδότηση, ενώ ο factor και δέσμη άλλων υπηρεσιών, όπως εργασίες λογιστικής, παροχής βοήθειας κατά τον εκτελωνισμό των προϊόντων κλπ.
- Το forfaiting αφορά κατ' αρχήν σε μεσοπρόθεσμες και μακροπρόθεσμες απαιτήσεις, ενώ το factoring δεν ενδείκνυται για απαιτήσεις πέραν των 120 ημερών
- Ενώ το factoring δημιουργεί συνήθως διαρκή ενοχική σχέση μεταξύ πράκτορα και προμηθευτή, στο πλαίσιο της οποίας εκχωρείται σταδιακά το σύνολο των απαιτήσεων του προμηθευτή από την άσκηση της επιχειρηματικής του δραστηριότητας, χαρακτηριστικό γνώρισμα του forfaiting αποτελεί η εκχώρηση ορισμένης απαίτησης από μία συγκεκριμένη σύμβαση



#### 4.7 ΚΑΙΝΟΤΟΜΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΔΙΑΘΕΤΕΙ ΚΑΘΕ ΤΡΑΠΕΖΑ

<u>Banks</u>	<u>E-Banking</u>	<u>Mobile-Banking</u>	<u>E-commerce</u>	<u>Factoring</u>	<u>Forfaiting</u>	<u>NFC</u>
	ü	ü	x	ü	x	x
	ü	ü	ü	ü	ü	ü
	ü	ü	ü	ü	x	x
	ü	ü	ü	ü	ü	ü
	ü	ü	ü	ü	x	x
	ü	x	x	x	x	x
	ü	ü	ü	ü	ü	x
	ü	ü	x	ü	x	x
	ü	ü	ü	ü	ü	ü
	ü	x	x	ü	x	x
	ü	ü	ü	ü	ü	ü
	ü	ü	x	ü	ü	x
	ü	x	x	ü	x	x

Πίνακας 4: Καινοτόμες υπηρεσίες από τράπεζες στην Ελλάδα

Είναι γεγονός ότι με την πρόοδο που σημειώνει η τεχνολογία Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών, πραγματοποιούνται και αντίστοιχες εξελίξεις σε άλλους τομείς. Το Τραπεζικό Σύστημα, σε εθνικό και παγκόσμιο επίπεδο είναι αναμφίβολα ένας τομέας που επενδύει και βασίζεται σε μεγάλο βαθμό στην τεχνολογία, αλλά και την ασφάλεια των Πληροφοριακών Συστημάτων. Επιπλέον, μία άλλη παράμετρος που θα πρέπει να ληφθεί υπόψη, είναι η μεταστροφή των καταναλωτικών συνηθειών, ο σύγχρονος τρόπος ζωής και οι διαρκώς αυξανόμενες ανάγκες και απαιτήσεις των πελατών. Τα στοιχεία αυτά συνθέτουν μία νέα πραγματικότητα στο χώρο των Τραπεζικών Συστημάτων παραθέτοντας μία σειρά καινοτόμων υπηρεσιών και συστημάτων.

Στα πλαίσια αυτά, είναι εφικτό να περιορίσει κανείς τις προμήθειες στις τράπεζες για τις καθημερινές συναλλαγές, να αποφύγει τη συμφόρηση στα ταμεία, να πραγματοποιήσει μία τραπεζική συναλλαγή, ανά πάσα στιγμή (24x7) από οπουδήποτε και όλα αυτά εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια. Οι υπηρεσίες αυτές είναι γεγονός, αποτελούν καθημερινότητα για τους περισσότερους πολίτες και πραγματοποιούνται μέσω του Διαδικτύου, μέσω των ATMs, αλλά και μέσω του κινητού τηλεφώνου.

Στον πίνακα 4 παρατηρούμε πως οι “μεγάλες τράπεζες” διαθέτουν 6/6 καινοτόμες υπηρεσίες και αυτό δικαιολογεί τον μεγάλο τζίρο που έχουν. Μετά από έρευνα κάποιες από τις τράπεζες οι οποίες διαθέτουν έναν περιορισμένο αριθμό από τις καινοτόμες υπηρεσίες σύντομα θα υπάρχουν όλες οι υπηρεσίες στην διάθεσή τους για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών τους.

## 5. ΔΙΕΘΝΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Οι ελληνικές τράπεζες έχουν πλέον εδραιώσει και επεκτείνουν συνεχώς τη διεθνή παρουσία τους, κυρίως σε χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης και τα Βαλκάνια. Ενδεικτικό της επιτυχούς προσπάθειας επέκτασης των ελληνικών τραπεζικών ομίλων στο εξωτερικό αποτελεί το γεγονός ότι, παρά τη δύσκολη οικονομική συγκυρία, η παρουσία των ελληνικών πιστωτικών ιδρυμάτων στο εξωτερικό διατηρείται σε υψηλά επίπεδα.

Στα πλαίσια αυτά, τα τελευταία χρόνια, οι περισσότερες ελληνικές τράπεζες έχουν αναπτύξει σημαντική δραστηριότητα στην ευρύτερη περιοχή των Βαλκανίων, εφαρμόζοντας στρατηγική η οποία έχει ως στόχους [1]:

- Να ενισχυθεί η ελληνική επιχειρηματικότητα σε περιφερειακό επίπεδο, καθώς στηρίζουν απόλυτα, ήδη από τα μέσα της δεκαετίας του 1990, τις ελληνικές επιχειρήσεις που ασκούν δραστηριότητα στην περιοχή
- Να αξιοποιηθούν οι ευκαιρίες που παρουσιάζουν οι χώρες της περιοχής, οι οποίες εμφανίζουν ρυθμούς ανάπτυξης σημαντικά υψηλότερους του μέσου όρου της Ευρωπαϊκής Ένωσης
- Να πρωτοστατήσουν στην εξωστρέφεια της ελληνικής οικονομίας -ακόμα και εν μέσω χρηματοπιστωτικής κρίσης- και της προσφοράς υπηρεσιών, μεταξύ άλλων, στο χρηματοπιστωτικό, τουριστικό και ασφαλιστικό τομέα
- Να συνδράμουν, στην παρούσα δύσκολη οικονομική συγκυρία, στην ενίσχυση της εξωστρέφειας και διεθνούς ανταγωνιστικότητας του συνόλου της ελληνικής οικονομίας με ιδιαίτερη έμφαση στη στήριξη επιχειρήσεων προσανατολισμένων στο εξαγωγικό εμπόριο.

Ωστόσο, σε ένα ευρύτερο πλαίσιο αναφοράς, το γεγονός που θεωρείται ύψιστης σημασίας και σαφώς επισκιάζει τη διεθνή δραστηριότητα των ελληνικών τραπεζικών συστημάτων, δεν είναι άλλο από την παγκόσμια χρηματοοικονομική κρίση. Πρόκειται για ένα φαινόμενο το οποίο εξελίσσεται με ραγδαίους ρυθμούς, χρήζει διευθέτησης, διότι διαφορετικά οι συνέπειες θα είναι ολέθριες για το σύνολο των οικονομιών. Το ζήτημα αυτό ουσιαστικά αποτελεί και επίκεντρο του τελευταίου κεφαλαίου της παρούσας εργασίας.

## 5.1 ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΡΙΣΗ

Το χρηματοπιστωτικό σύστημα από τη σύστασή του έχει αντιμετωπίσει πλήθος κρίσεων, που άλλοτε είναι τοπικές και χαρακτηρίζονται ως μικρής κλίμακας και άλλοτε έχουν ιδιαίτερη ένταση και διάρκεια, διαχέονται μέσω της διεθνούς λειτουργικής δικτύωσης των χρηματοπιστωτικών οργανισμών και αγορών λαμβάνοντας γενικευμένο χαρακτήρα. Αυτές οι γενικευμένου χαρακτήρα κρίσεις του παγκόσμιου χρηματοπιστωτικού συστήματος έχουν οδηγήσει πολλές φορές σε καταστάσεις αποσταθεροποίησής του και έχουν χαρακτηριστεί ως συστημικές κρίσεις [8].

Συστημική μπορεί να χαρακτηριστεί και η πρόσφατη χρηματοπιστωτική κρίση του 2008, η οποία ξεκίνησε από τις ΗΠΑ και επεκτάθηκε στις περισσότερες χώρες και αγορές του πλανήτη. Έλαβε ιδιαίτερες διαστάσεις την περίοδο 2007-2008 και είχε σοβαρές επιπτώσεις τόσο στο παγκόσμιο χρηματοπιστωτικό σύστημα όσο και στην πραγματική οικονομία των ισχυρότερων οικονομικά κρατών. Πρόκειται για την πρώτη σημαντικής έκτασης και έντασης χρηματοοικονομική κρίση που εκδηλώνεται στην εποχή της μαζικής τιτλοποίησης και χαρακτηρίστηκε από πολλούς ως “κρίση των ενυπόθηκων στεγαστικών δανείων υψηλού κινδύνου” (subprime crisis).

Σύμφωνα με πρόσφατη μελέτη του Οικονομικού Επιμελητηρίου, ορισμένοι από τους παράγοντες που θεωρείται ότι δημιούργησαν ευνοϊκές συνθήκες για την εκδήλωση της χρηματοπιστωτικής κρίσης είναι οι ακόλουθοι:

1. Η διόγκωση και η κατάρρευση της στεγαστικής αγοράς των ΗΠΑ
2. Τα ενυπόθηκα στεγαστικά δάνεια υψηλού κινδύνου και οι επικίνδυνες πρακτικές δανεισμού
3. Ο ρόλος της τιτλοποίησης
4. Ο ρόλος των εταιριών πιστοληπτικής αξιολόγησης
5. Ο ανεπαρκής εποπτικός έλεγχος και οι λανθασμένες πολιτικές επιλογές
6. Ο ρόλος της χρηματοοικονομικής μόχλευσης
7. Η έλλειψη διαφάνειας
8. Η προσπάθεια αποφυγής κεφαλαιακών υποχρεώσεων
9. Η επιτήδευση των σύνθετων χρηματοοικονομικών προϊόντων



Εικόνα 24: Κατάρρευση στεγαστικής αγοράς των ΗΠΑ

## 5.2 ΤΑ ΑΙΤΙΑ ΤΗΣ ΚΡΙΣΗΣ

Από τα παραπάνω, γίνεται λοιπόν αντιληπτό ότι τα αίτια της κρίσης είναι πολλά και ορισμένα από αυτά είναι ακόμα υπό αναζήτηση. Παρόλα, αυτά σε μία προσπάθεια απαρίθμησής τους, θα μπορούσε κανείς να επικαλεσθεί τους ακόλουθους λόγους [22]:

1. Αρκετοί οικονομολόγοι ανέμεναν διόρθωση στις ΗΠΑ, αφενός λόγω της μεγάλης διάρκειας και έντασης του προηγούμενου ανοδικού κύκλου (2002-2007) όπου οι χρηματιστηριακοί δείκτες είχαν ξεπεράσει τα προηγούμενα μέγιστα και οι τιμές των ακινήτων είχαν φθάσει σε υψηλά επίπεδα, και αφετέρου λόγω του μεγάλου ελλείμματος στο ισοζύγιο τρεχουσών συναλλαγών των ΗΠΑ.
2. Ορισμένοι αναλυτές ενοχοποιούν τη χαλαρή νομισματική πολιτική στις ΗΠΑ σε συνδυασμό με την αύξηση της διαρθρωτικής ρευστότητας που σχετίζεται με τις υψηλές αποταμιεύσεις της Κίνας και των πετρελαιοπαραγωγών χωρών που διοχετεύονται στις Δυτικές χώρες. Πρέπει να σημειωθεί ότι η αυτή η ροή κεφαλαίων από φτωχότερες σε πλουσιότερες χώρες (π.χ. από την Κίνα στις ΗΠΑ) όπου η δυνητική απόδοση του κεφαλαίου είναι μικρότερη, συνιστά σημαντική στρέβλωση στην κατανομή πόρων σε παγκόσμια κλίμακα
3. Η κρίση σχετίζεται με τα προβλήματα εταιρικής διακυβέρνησης των τραπεζών κυρίως στις ΗΠΑ, σε συνδυασμό με τη χαλάρωση της εποπτείας που ακολούθησε την κατάργηση της νομοθεσίας Glass-Steagall του 1933, με αποκορύφωμα τη νομοθετική πράξη Gramm-Leach-Bliley το 1999: Στις τράπεζες επικράτησε φρενίτιδα υψηλών έκτακτων αμοιβών (bonuses) που συνδέθηκαν με αυξημένη δανειοδότηση σε πιστούχους αμφιβόλου ικανότητας αποπληρωμής, δάνεια αμφιβόλου ποιότητας τιτλοποιήθηκαν και πέρασαν σε ισολογισμούς οργανισμών που δεν εποπτεύονται από τις αρχές ή/και διατέθηκαν σε τελικούς πελάτες ως ‘δομημένα’ προϊόντα με αδιαφανή χαρακτηριστικά. Πρέπει να σημειωθεί ότι, αρκετά χρόνια πριν, έγκυροι

οικονομολόγοι έκαναν αναφορά ακριβώς σε αυτά τα ανεπιθύμητα χαρακτηριστικά της εταιρικής διακυβέρνησης στις ΗΠΑ.

Το μέγεθος της κρίσης αυτής και οι συνολικές επιπτώσεις της παραμένουν ακόμα αβέβαιες, αν και όλοι πλέον θεωρούν ότι πρόκειται για τη μεγαλύτερη χρηματοπιστωτική κρίση μετά το κραχ του 1929.

Οι επιπτώσεις, πέραν των ζημιών στο τραπεζικό σύστημα, περιλαμβάνουν σημαντική μείωση των ρυθμών οικονομικής ανάπτυξης στις ΗΠΑ και στην Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ), και λιγότερο στον υπόλοιπο κόσμο, καθώς και σημαντική και απότομη διόρθωση των χρηματιστηριακών δεικτών (οι περισσότεροι δείκτες ήταν 50% περίπου χαμηλότερα στις αρχές Νοεμβρίου 2008 από ότι στις αρχές του ίδιου έτους).

Το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο (ΔΝΤ) στις προβλέψεις του Απριλίου 2008 εκτίμησε τις συνολικές ζημιές του χρηματοπιστωτικού συστήματος σε 945 δισ. δολάρια, μέγεθος που αναθεωρήθηκε σε 1400 δισ. δολάρια στις προβλέψεις του Οκτωβρίου 2008, αφού μεσολάβησαν δραματικά γεγονότα χρεωκοπίας τραπεζικών και ασφαλιστικών κολοσσών και έντονης παρεμβατικής και διασωστικής δραστηριότητας των αρχών, στις ΗΠΑ, στην ΕΕ και αλλού.

### 5.3 ΟΙ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΣΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Η διεθνής χρηματοοικονομική κρίση, που ξεκίνησε το 2007 στις ΗΠΑ και τη Δυτική Ευρώπη, σύντομα μετατράπηκε σε παγκόσμια οικονομική κρίση και στη συνέχεια εξελίχθηκε σε δημοσιονομική κρίση των χωρών της περιφέρειας της Ευρωζώνης. Διακυβεύεται πλέον η ίδια η ύπαρξη του κοινού ευρωπαϊκού νομίσματος.

Το γεγονός είναι ότι βιώνουμε το τέλος μιας εποχής στην παγκόσμια οικονομία. Της εποχής της κυριαρχίας των αγορών χρήματος και κεφαλαίου, η οποία χαρακτηρίστηκε από χαλαρή έως ανύπαρκτη εποπτεία, ελάχιστη κρατική παρέμβαση, αστρονομικές αμοιβές στελεχών, αποσύνδεση των χρηματιστηριακών αξιών από την αύξηση της παραγωγικότητας, ανάληψη υπερβολικών κινδύνων, περιορισμένη διαφάνεια [22].

Στο τέλος αυτής της εποχής, δηλαδή στις μέρες μας, ο κόσμος αυτός κατέρρευσε. Οι αρνητικές συνέπειες είναι σημαντικές για την παγκόσμια οικονομία, για όλους τους πολίτες και φυσικά και για την Ελλάδα.



Εικόνα 25: Παγκόσμια χρηματοπιστωτική κρίση

## 5.4 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΜΕΤΡΑ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ

Λαμβάνοντας υπόψη τη σημασία, καθώς επίσης και τις διαστάσεις που λαμβάνει το φαινόμενο της παγκόσμιας χρηματοπιστωτικής κρίσης, αντιλαμβάνεται κανείς ότι απαιτείται η εκπόνηση μιας νέας αρχιτεκτονικής για το χρηματοπιστωτικό σύστημα προκειμένου να εξαιρεθούν, κατά το δυνατόν, τα αίτια που προκάλεσαν αυτή την κατάσταση.

Στη νέα αρχιτεκτονική του χρηματοπιστωτικού συστήματος, το μεγαλύτερο βάρος της ευθύνης για την αποφυγή παρόμοιων κρίσεων στο μέλλον ανήκει στις εποπτικές αρχές. Αυτές πρέπει να εξασφαλίσουν τα ακόλουθα [22]:

- Διαφάνεια, με την εγγραφή όλων ανεξαιρέτως των συναλλαγών στους ισολογισμούς και τα αποτελέσματα των τραπεζών και την εξασφάλιση μη απόκρυψης των κινδύνων καθώς και με την υποχρέωση λεπτομερούς ενημέρωσης των αντισυμβαλλομένων για τους κινδύνους των παρεχομένων χρηματοοικονομικών προϊόντων.
- Βελτίωση των μεθόδων και διαδικασιών διαχείρισης κινδύνων, με ελέγχους σε καταστάσεις έντασης –stress testing, κυρίως όμως με τη σύνδεση των απαιτήσεων κεφαλαιακής επάρκειας των τραπεζών με τον οικονομικό κύκλο. Στο πλαίσιο αυτό πρέπει να θεσμοθετηθούν πρόσθετες προβλέψεις κεφαλαιακής επάρκειας όταν ο ρυθμός αύξησης του ενεργητικού των τραπεζών ξεπερνά ένα όριο, το οποίο σχετίζεται με την αύξηση του ονομαστικού ΑΕΠ, καθώς και μηχανισμοί έγκαιρης διάγνωσης κινδύνων.
- Συντονισμό μεταξύ τους (των εποπτικών αρχών), με σκοπό την αποφυγή του ρυθμιστικού arbitrage. Ιδανικά, η παγκοσμιοποίηση του χρηματοπιστωτικού συστήματος απαιτεί την δημιουργία μιας παγκόσμιας εποπτικής αρχής. Το ΔΝΤ, του οποίου ο ρόλος έχει υποβαθμιστεί τα τελευταία χρόνια, θα μπορούσε να συμβάλει στην κατεύθυνση αυτή.
- Αναβάθμιση και ανεξαρτητοποίηση των εποπτικών αρχών, με την τοποθέτηση στελεχών μεταξύ ατόμων αδιαμφισβήτητου κύρους, ανεξαρτησίας και ικανοτήτων.
- Αναθεώρηση, επί το αυστηρότερο, των κανόνων εποπτείας του λεγόμενου «σκιάδους» χρηματοπιστωτικού συστήματος (hedge funds, private equity funds, κλπ).
- Αναθεώρηση, επί το αυστηρότερο, των κανόνων εταιρικής διακυβέρνησης, ιδιαίτερα του τρόπου εγκρίσεως των πάσης φύσεως αμοιβών και κινήτρων των στελεχών του χρηματοπιστωτικού συστήματος.
- Αναθεώρηση, επί το αυστηρότερο, των κανόνων λειτουργίας των οργανισμών αξιολόγησης της πιστοληπτικής ικανότητας των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων και του κινδύνου των προϊόντων που παρέχουν.



- ü Αναθεώρηση των λογιστικών κανόνων, με τροποποίηση και όχι κατάργηση της εφαρμογής της μεθόδου “mark to market” η οποία έχει συμβάλει στην προ-κυκλικότητα.

Για την Ελλάδα, τα μαθήματα από τη διεθνή οικονομική κρίση είναι πολλά. Τα άμεσα σχετίζονται με την ανάγκη επίτευξης δημοσιονομικής επάρκειας στις ευνοϊκές φάσεις του οικονομικού κύκλου προκειμένου να αντιμετωπίζονται οι δυσκολίες στις πτωτικές φάσεις, το ρόλο των εποπτικών αρχών, της εταιρικής διακυβέρνησης και γενικά με τη θεσμική συγκρότηση της οικονομίας.

Τα έμμεσα σχετίζονται με την ανάγκη ενίσχυσης της ανταγωνιστικότητας και ευελιξίας της οικονομίας, παράλληλα με την ενίσχυση του κοινωνικού κράτους για την προστασία των πλέον αδύναμων πολιτών από τις συνέπειες της κρίσης. Η κρίση καθιστά την εφαρμογή ενός νέου αναπτυξιακού και κοινωνικού προτύπου άμεση προτεραιότητα.

Το νέο αυτό πρότυπο πρέπει να στηριχθεί σε τέσσερις άξονες:

1. Προσαρμογή της συνολικής ζήτησης, κυρίως των δημοσίων οικονομικών και του ελλείμματος του ισοζυγίου τρεχουσών συναλλαγών
2. Ενίσχυση της συνολικής προσφοράς μέσω της ανταγωνιστικότητας
3. Θεσμική ανασυγκρότηση προς την κατεύθυνση της βελτίωσης της λειτουργίας του κράτους δικαίου
4. Αποτελεσματικότερο κοινωνικό κράτος

## 6. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΕΠΕΚΤΑΣΕΙΣ

Μία αναλογία που θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί για την απόδοση της σημασίας του Τραπεζικού Συστήματος, και το ρόλο του στην οικονομία μίας χώρας είναι η εξής: *“το τραπεζικό σύστημα είναι ό,τι και το κυκλοφορικό σύστημα για έναν οργανισμό”*. Η θέση αυτή, αναδεικνύει στο μέγιστο βαθμό τη συσχέτιση που ενυπάρχει μεταξύ των τραπεζών και της αγοράς.

Το Τραπεζικό Σύστημα εντάσσεται και αναπτύσσεται στα πλαίσια μίας ευρύτερης πολιτικής, η οποία θα πρέπει να έχει ως στόχο την κατανομή των εθνικών πόρων, με τέτοιο τρόπο, ώστε από τη μία να διατηρούνται οι υπάρχουσες δραστηριότητες και από την άλλη να αναπτύσσονται καινούριες.

Δραστηριότητες, που θα δημιουργήσουν θέσεις εργασίας και θα συντελέσουν όχι μόνον στην ανάπτυξη, αλλά και στη γενικότερη εύρυθμη κοινωνική λειτουργία. Το σύστημα αυτό, είναι ευρύτερο και διαμορφώνεται τόσο από ιδιωτικές τράπεζες, όσο και από κρατικές. Επιπλέον, εντάσσεται και εναρμονίζεται με τις αρχές που προβάλλει η Ευρωπαϊκή Ένωση, οι δανειστές και τα άλλα οικονομικά συστήματα.

Είναι γεγονός ότι το ελληνικό Τραπεζικό Σύστημα, τα τελευταία χρόνια αντιμετωπίζει ιδιαίτερα σημαντικά προβλήματα, ως απόρροια της παγκόσμιας χρηματοπιστωτικής κρίσης.

Το χαρακτηριστικό αυτό, προκαλεί πολλαπλές αρνητικές συνέπειες στην ανάπτυξη της χώρας, δεδομένου ότι το πρόβλημα ρευστότητας των επιχειρήσεων, προέρχεται από το πρόβλημα ρευστότητας των τραπεζικών συστημάτων.

Ωστόσο, τα μέτρα που λαμβάνονται σε εθνικό και διεθνές επίπεδο, από πολλούς κρίνονται απαραίτητα, είναι όμως αναμφίβολα ιδιαίτερα επώδυνα. Το ζητούμενο είναι το τραπεζικό σύστημα και κατ' επέκταση η οικονομία να μπορέσει μετά από τη λήψη και την εφαρμογή επιμέρους διαρθρωτικών μέτρων να ανταπεξέλθει σε ρυθμούς ανάπτυξης.

Κάτω από τις σημερινές συνθήκες, η πρόκληση για το ελληνικό τραπεζικό σύστημα έχει τρεις πτυχές [1]:

1. Να συνεχίσει να παραμένει σταθερό, με ικανοποιητικούς δείκτες κεφαλαιακής επάρκειας και επαρκή ρευστότητα,
2. Να βοηθά τις επιχειρήσεις και τα νοικοκυριά να αντιμετωπίσουν τις δυσκολίες που έχει προκαλέσει η μείωση της οικονομικής δραστηριότητας και
3. Να διοχετεύσει την ιδιωτική αποταμίευση στις πιο αποδοτικές χρήσεις.

Οι τράπεζες που ασκούν δραστηριότητα στη χώρα μας είναι έτοιμες να αντιμετωπίσουν αυτές τις προκλήσεις, χωρίς να περιοριστεί η στρατηγικής σημασίας παρουσία των ελληνικών τραπεζών στο εξωτερικό, η οποία αποτελεί βασικό συστατικό στοιχείο της διεθνούς οικονομικής παρουσίας της Ελλάδας.

Ολοκληρώνοντας την εργασία αυτή, θα είχε αναμφίβολα ερευνητικό ενδιαφέρον, η μελέτη της εξέλιξης της οικονομίας και ειδικότερα του τραπεζικού συστήματος, με βάση τις νέες παραμέτρους όπως αυτές διαμορφώνονται στα πλαίσια των μέτρων που λαμβάνονται για την εξυγίανση της ελληνικής οικονομίας. Στα πλαίσια αυτά θα μπορούσε κανείς να καταπιαστεί με τη μέτρηση της αποδοτικότητας των νέων μέτρων, και τον προσδιορισμό του βαθμού βελτίωσης της χρηματοοικονομικής θέσης των τραπεζικών συστημάτων.

## 7. ΠΗΓΕΣ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΘΗΚΑΝ

- [1] Ελληνική Ένωση Τραπεζών, (2010). «Το Ελληνικό Τραπεζικό Σύστημα».
- [2] Marshall C. & Gretchen R. (1989). «Designing Qualitative Research», Beverly Hills, Sage Pub.
- [3] Θεμιστοκλής Ν. Παναγιωτόπουλος, «Οδηγός πραγματοποίησης εργασίας μαθήματος», Εργαστήριο Τεχνολογίας Γνώσης, Τμήμα Πληροφορικής, Πανεπιστήμιο Πειραιά.
- [4] Ημερησία, (2011). «Τραπεζικές Υπηρεσίες», Ειδική Έκδοση.
- [5] Quality Net, Δίκτυο Υπεύθυνων Οργανισμών και Ενεργών Πολιτών, (2010). «Η εταιρική κοινωνική ευθύνη στο τραπεζικό σύστημα», <http://www.qualitynet.gr>.
- [6] Τράπεζα της Ελλάδος, Εποπτεία Πιστωτικού Συστήματος, «Πίνακες Εποπτευόμενων Ιδρυμάτων».
- [7] Μ. Μπουζούκα, (2008). «Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων (CRM) στον τραπεζικό κλάδο».
- [8] Ε. Καρναμπίτη, (2010). «Απόδοση Ελληνικών Τραπεζών-Εφαρμογή Δυναμικών Υποδειγμάτων / Υποδείγματα ARIMA».
- [9] Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Εμπορίου ELTRUN, (2010). Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών.
- [10] Ημερησία, (2011). Τραπεζικές Υπηρεσίες, «Πέντε στις δέκα συναλλαγές πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά», Ειδική Έκδοση.

- [11] Ημερησία, (2011). Τραπεζικές Υπηρεσίες, «Mobile Banking-Το κινητό γίνεται πιστωτική κάρτα και πορτοφόλι», Ειδική Έκδοση.
- [12] Ημερησία, (2011). Τραπεζικές Υπηρεσίες, «Factoring-Ένα χρηματοδοτικό εργαλείο, αντίδοτο στην έλλειψη ρευστότητας», Ειδική Έκδοση.
- [13] Π. Ευθύμογλου και Α. Μπάλλας, (2003). «Χρηματοδοτικοί Οργανισμοί και Αγορές».
- [14] [http://el.wikipedia.org/wiki/Ακαθάριστο\\_Εγχώριο\\_Προϊόν](http://el.wikipedia.org/wiki/Ακαθάριστο_Εγχώριο_Προϊόν).
- [15] Παγκόσμια Τράπεζα, Παγκόσμιος Δείκτης Ανάπτυξης, data.worldbank.org.
- [16] Λάγος Δημήτρης Γ., (2007). «Θεωρίες Περιφερειακής Οικονομικής Ανάπτυξης».
- [17] Εθνικό Παρατηρητήριο για τις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις, (2010) «Καινοτόμος επιχειρηματικότητα».
- [18] [http://ec.europa.eu/youreurope/business/index\\_el.htm](http://ec.europa.eu/youreurope/business/index_el.htm).
- [19] <http://www.econews.gr/2011/06/30/bravo-2011-csr/>
- [20] ΕΤΕ: Διακρίσεις για την έκθεση εταιρικής κοινωνικής ευθύνης (2011).
- [21] Interview, (2008). Βιοτεχνικό Επιμελητήριο Θεσσαλονίκης, «Οι επιπτώσεις της διεθνούς οικονομικής κρίσης στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις – Ελληνικό Τραπεζικό Σύστημα».
- [22] Στουρνάρας Ιωάννης, «Η παγκόσμια χρηματοπιστωτική κρίση, οι επιπτώσεις, οι προοπτικές και η νέα αρχιτεκτονική», Πανεπιστήμιο Αθηνών, τμήμα Οικονομικών Επιστημών.

