

Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ  
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ  
ΘΕΜΑ: "Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ ΣΤΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ"

ΕΙΣΗΓΗΤΡΙΑ: ΒΙΚΤΟΡΙΑ ΚΑΡΟΥΣΟΥ



ΕΠΟΥΔΑΣΤΕΣ: ΝΙΚΟΛΑΟΥ ΘΩΜΑΣ  
ΠΑΝΟΥΣΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ  
ΔΑΤΣΙΑΔΗ ΠΑΝΑΓΙΩΤΑ

ΠΑΤΡΑ: ΙΟΥΝΙΟΣ 1991

## 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ - ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΚΑΙ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

### 1.1 Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

#### 1.1.1 ΜΙΑ ΠΡΟΤΙΜΗΣΙΑΚΗ ΣΧΕΣΗ ΑΝΑΜΕΣΑ ΣΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΚΑΙ ΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΜΕΣΑ

Αφετηρία της πολυσήμαντης και σε θεαματική ακόμα εξέλιξη, διάδοσης των προϊόντων της πληροφορικής επιστήμης και βιομηχανίας, τόσο στη χώρα μας όσο και σε πολλές άλλες χώρες, υπήρξε η χρήση τους στις τράπεζες. Η εξήγηση αυτής της από τόσο νωρίς συνεύρεσης τραπεζών και πληροφορικής επιστήμης θα έπρεπε ν' αναζητηθεί κατά την γνώμη μας, στην ίδια τη φύση της τραπεζικής εργασίας.

Πράγματι, σχηματοποιώντας αναπόφευκτα κάπως, διαπιστώνουμε πως το αντικείμενο των τραπεζικών εργασιών -το χρήμα- όταν δεν υπάρχει με την υλική του μορφή, δεν παρουσιάζεται στο εσωτερικό των τραπεζών παρά σα μια αριθμητική πληροφορία. Όλες οι εσωτερικές εργασίες υποστήριξης των συναλλαγών και οι λοιπές λογιστικές εργασίες, συνίστανται στην επεξεργασία του τεράστιου όγκου των αριθμητικών αυτών πληροφοριών. Αλλά επεξεργασία τέτοιων πληροφοριών από μιας αρχής, υπήρξε το κατά προτίμηση έργο των ηλεκτρονικών υπολογιστών (Η/Υ).

Πέρα όμως από τον "οντολογικής φύσης" και στατικό αυτό παράγοντα της συνεύρεσης των τραπεζών με την πληροφορική, οι κύριοι λόγοι που ώθησαν τα τραπεζικά ιδρύματα στη χρήση των Η/Υ θα μπορούσαν να συνοψιστούν στους ακόλουθους:

- Τα μεγάλα κέρδη παραγωγικότητας που οι τεράστιες υπολογιστικές δυνατότητες των Η/Υ υπόσχονταν στις τράπεζες.

- Η ανάγκη των διοικήσεων των τραπεζών, στην κατά-

ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ	643
----------------------	-----

στρωση και άσκηση της διαχειριστικής πολιτικής τους, να διαθέτουν την εικόνα του λογιστικού της τράπεζας όσο πιο σύντομα γίνεται και με τις λιγότερες αποκλίσεις από την πραγματικότητα. Ανάγκη στην οποία, με την κατάλληλη χρησιμοποίησή τους, ανταποκρίνονται οι Η/Υ.

- Η με ραγδαίους ρυθμούς αύξηση του όγκου εργασιών των τραπεζών, που ανέβαζε τα λειτουργικά έξοδα στα ύψη.

- Η συνεχής πτώση των τιμών του ηλεκτρονικού εξοπλισμού. Σύμφωνα με την έρευνα DATAMATION, εξοπλισμός που κόστιζε 1 εκατ. δρχ. το 1960, δεν κόστιζε παρά 5.000 δρχ. το 1975 και δεν κοστίζει παρά 1.000 δρχ. σήμερα.

Τα κίνητρα για υποκατάσταση και μηχανοποίηση της όλο και πιο ακριβής ανθρώπινης εργασίας είναι προφανή.

- Η αύξηση του όγκου των δύσχρηστων χάρτινων παραστατικών που, πέρα από τους φραγμούς στην παραγωγικότητα, δημιουργούσαν πρόβλημα εισαγωγής δεδομένων, αρχειοθέτησης και αποθήκευσης.

- Η δημιουργία ενός όλο και πιο ανταγωνιστικού περιβάλλοντος στον τραπεζικό τομέα, που επέβαλε τόσο τη βελτίωση των διαχειριστικών δεικτών, όσο και την προσφορά στην πελατεία ενός αυξανόμενου αριθμού υπηρεσιών, άμεσα εξαρτημένων από την πληροφοριοποίηση.

Αν στους παραπάνω λόγους προσθέσουμε α) τα κέρδη παραγωγικότητας και τις οικονομίες κλίμακας που αποφέρει μια συγκεντρωτική ηλεκτρονική επεξεργασία των στοιχείων των συναλλαγών, σε σχέση με τον δυσκίνητο τρόπο εργασίας των παραδοσιακών γραφείων και β) την οικονομική ευχέρεια των τραπεζών να προμηθευτούν τον απαιτούμενο ηλεκτρονικό εξοπλισμό ή να καταφύγουν σε κάποιο Γραφείο Παροχής Υπηρεσιών (SERVICE BUREAU), τότε το γεγονός ότι το 1/3 της αξίας των επενδύμενων στη χώρα μας Η/Υ απασχολείται στον τραπεζικό το-

μέα, δεν πρέπει να ξενίσει κανένα.

### 1.1.2 Η "ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ" ΤΡΑΠΕΖΑ

Στην λειτουργική δομή μιας εμπορικής τράπεζας θα μπορούσαμε να διακρίνουμε δύο μέρη: α) μια "περιφέρεια" όπου η τράπεζα έρχεται σε επαφή με την πελατεία και πραγματοποιεί τις παντός είδους συναλλαγές της, παράγοντας τα αντίστοιχα παραστατικά, β) έναν εσωτερικό τομέα παραγωγής, όπου τα παραστατικά - πληροφορίες αποτελούν αντικείμενο ελέγχου, καταχώρησης και επεξεργασίας.

Οποιαδήποτε υπηρεσία προσφέρεται στα γκισέ (π.χ. αναλήψεις - καταθέσεις, κίνηση κεφαλαίων, εξυπηρέτηση δανείων, κ.λ.π.) αποτελεί την κατάληξη ή την αρχή μιας αλυσίδας εργασιών στον εσωτερικό τομέα, που αποβλέπει τόσο στην ετοιμότητα της τραπεζικής επιχείρησης να πουλήσει στην πελατεία της τις υπηρεσίες που προσφέρει, όσο και στην λογιστική παρακολούθηση των εργασιών. Έτσι, από το γκισέ συναλλαγών μέχρι την Κεντρική Λογιστική Υπηρεσία δημιουργούνται τόσες αλυσίδες εργασίας όσες και ο αριθμός των υπηρεσιών που προσφέρει η τράπεζα. Παρά το γεγονός ότι, για λόγους μοντέλου οργάνωσης της εργασίας είναι δύσκολο να υπολογισθεί το σύνολο του προσωπικού που απασχολείται σ' αυτόν τον εσωτερικό τομέα παραγωγής, είναι εύκολο να φαντασθεί κανείς τον όγκο ανθρωπο-ωρών που απαιτούνται για την διεκπεραίωση των εσωτερικών αυτών εργασιών. Επί πλέον, δεδομένης της απαραίτητης μέχρι πριν λίγα χρόνια διαμεσολάβησης των τραπεζοϋπαλλήλων στην παροχή οποιασδήποτε υπηρεσίας στο γκισέ είναι εύκολο να καταλάβουμε γιατί η πληροφορική προσανατολίσθηκε κι αξιοποιήθηκε τόσο εντατικά στον εσωτερικό τομέα παραγωγής τραπεζών.

### 1.1.3 Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

Αρχικά, η πληροφορική θεωρήθηκε από τους τραπεζίτες σαν το κατάλληλο εκείνο εργαλείο που θα έλυσε το πρόβλημα της αλματώδους αύξησης των τραπεζικών εργασιών της δεκαετίας του 60.

Από πολύ νωρίς εντούτοις -μόλις λίγα χρόνια μετά τον τελευταίο Μεγάλο Πόλεμο και χάρη στην εφαρμογή των "αρχών της επιστημονικής οργάνωσης της εργασίας" που προπολεμικά είχαν ήδη κάνει καριέρα στον δευτερογενή τομέα- είχε ξεκινήσει μια διαδικασία συγκέντρωσης σε Κέντρα Μηχανογραφίας (Κ.Μ.) όλων των τραπεζών (BACK - OFFICE) που επιδέχονταν μηχανοποίηση.

Έτσι, η χρήση της πληροφορικής δεν είχε σαν αποτέλεσμα παρά να διευρύνει τη διαδικασία συγκέντρωσης των εργασιών του δικτύου στα (ηλεκτρονικά) Κ.Μ., με απώτερο σκοπό ν' αντληθούν οι μεγαλύτερες δυνατές οικονομίες κλίμακας και να διατεθεί το δίκτυο στην κατ' εξοχή εμπορική δραστηριότητα.

Η νέα γεωγραφική διαίρεση της εργασίας μεταφράστηκε τόσο με εμφάνιση νέων ειδικοτήτων (διατηρητές, προγραμματιστές, αναλυτές, κ.λ.π.) που καμιά σχέση δεν έχουν με το παραδοσιακό τραπεζικό επάγγελμα όσο και με την εφαρμογή μοντέλων οργάνωσης της εργασίας πιο συγγενικών με την παραδοσιακή βιομηχανία παρά με τα γραφεία (π.χ. εργασία πάνω σε μηχανές, μεγαλύτερος καταμερισμός και ρουτινοποίηση της εργασίας, διπλές και τριπλές βάρδιες εργασίας στα Κ.Μ. κ.λ.π.).

Σ' επίπεδο δικτύου, οι παραδοσιακές αλυσίδες εργασίες ελαφρύνονται από ανάρθρωτους κοπιαστικούς υπολογισμούς ρουτίνας αλλά ουσιαστικά δεν αλλάζουν. Ταυτόχρονα όμως, γίνονται πιο αφηρημένες και προεκτείνονται έξω από το υποκατάστημα, στερώντας έτσι την "κοινότητα" των υπαλλήλων από τη συλλογική ικανότητα να δίνουν, στιγμιαία, λύσεις σε οποιοδήποτε πρόβλημα ανακύπτει στις συναλλαγές με την πε-

λατεία.

Η μορφή οργάνωσης της εργασίας, που αντιστοιχεί στην χρήση των Η/Υ κατά την δεκαετία του 60 (πρώτη φάση της πληροφόρησης), επέτρεψε στις τράπεζες να ασκήσουν μια πιο "επιθετική" εμπορική πολιτική, ενώ έμμεσα, διευκόλυνε και την επέκταση του δικτύου.

Η πρώτη φάση της πληροφοριοποίησης εντούτοις συντηρούσε και αναπαρήγαγε δύο σημαντικούς φραγμούς στην παραγωγικότητα που σχετίζονταν: α) με την εκτέλεση "κατά μήκος" των αλυσίδων εργασίας πολλών αντιγραφών των ίδιων παραστατικών και β) με την επεξεργασία των επιταγών που τ' αντιπαραγωγικά χαρακτηριστικά τους δεν αποσβένονταν με την αναζήτηση όλο και πιο τελειοποιημένων ηλεκτρονικών συσκευών, αλλά μάλλον με την αλλαγή των ίδιων των μέσων πληρωμών.

Η λύση στα δύο αυτά προβλήματα -προϊόν στενής συνεργασίας τραπεζών και βιομηχανικής πανεπιστημιακής έρευνας- εγκαινιάζει τη δεύτερη φάση της πληροφοριοποίησης των τραπεζών. Από τις αρχές της δεκαετίας του 70, (ουσιαστικά όμως μετά το 1975), με την εγκατάσταση τηλεπικοινωνιακών δικτύων μετάδοσης δεδομένων και με την άμεση και απ' ευθείας σύνδεση (ON-LINE/REAL-TIME) των υποκαταστημάτων με τον (ή τους) Η/Υ της τράπεζας, δίνεται η λύση για το πρώτο πρόβλημα που σημειώσαμε πιο πάνω.

Με το νέο πληροφοριακό σύστημα εργασίας α) μειώνεται δραστικά η κυκλοφορία των αντιπαραγωγικών χάρτινων παραστατικών, β) καταργούνται οι πολλαπλές αντιγραφές των ίδιων στοιχείων γ) επιτυγχάνεται η μια και μοναδική εισαγωγή της εγγραφής της συναλλαγής, αποκεντρωμένα, από τον ίδιο τον υπάλληλο που την διεκπεραιώνει και μάλιστα το συντομότερο δυνατόν, δηλ. τη στιγμή ακριβώς που πραγματοποιείται η συναλλαγή. Η διάδοση επιπλέον των αυτόματων ταμειολογι-

στικών μηχανών (ATM) απαλλάσσει συναλλαγές, ενώ ταυτόχρονα, προδιαγράφει την εικόνα της τράπεζας του μέλλοντος σαν ένα πλήρως αυτοματοποιημένο μηχανικό σύστημα...χωρίς τραπεζουπαλλήλους.

Όσον αφορά το πρόβλημα της αντικατάστασης των παραδοσιακών μέσων πληρωμών (ρευστού κι επιταγών, κύρια) τα τερματικά στα σημεία λιανικής πώλησης σε συνδιασμό με τις μαγνητικές κάρτες και την κάρτα μνήμης "ηλεκτρονικό πορτοφόλι", αφού λυθούν κάποια προβλήματα ασφάλειας, αναμένεται να διαδοθούν ταχύτατα. Για την ώρα, η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων πληρωμής είναι πολύ περιορισμένη, ενώ η περαιτέρω διάδοσή τους παρεμποδίζεται τόσο από τη δύναμη της αδράνειας στην αλλαγή πανάρχαιων παγιωμένων συνηθειών όσο κι από την άγνοια και δυσπιστία του εμπορικού κόσμου.

Η δεύτερη φάση της πληροφοριοποίησης ωστόσο κληρονόμησε και αντιμετωπίζει μια σειρά κρίσιμων προβλημάτων. Η εξάρτηση για παράδειγμα των τραπεζών από την ομαλή και χωρίς προβλήματα λειτουργία των Κ.Μ. έθεσε μερίδα του προσωπικού σε θέση ανάλογη με εκείνη του προσωπικού καίριων Οργανισμών Κοινής Ωφέλειας. Με φυσική συνέπεια κοινωνικές συγκρούσεις, όπως οι μαζικές απεργίες στις γαλλικές τράπεζες το 1974 με αφορμή ζητήματα πληροφοριοποίησης και η απεργία στην MIDLAND BANK το 1979 του προσωπικού του Κ.Μ. (που οδήγησε σε γενικές αυξήσεις των μισθών για όλο το προσωπικό), να θέσουν με τρόπο οξύ το αίτημα της αποκέντρωσης του πληροφοριακού εξοπλισμού και συστήματος. Αποκέντρωση ωστόσο που δεν μπορούσε να πραγματοποιηθεί χωρίς τη συνεχή πτώση των τιμών του πληροφοριακού εξοπλισμού και τις προόδους της τεχνολογίας και του λογιστικού.

Ταυτόχρονα με τη δεύτερη φάση της πληροφοριοποίησης, αμφισβητήθηκε επίσης έντονα η κληρονομημένη αντίληψη που ήθελε την πληροφορική προορισμένη στον



αυτοσκοπό της επεξεργασίας της πληροφορίας και μέσον, απλώς υποκατάστασης της ανθρώπινης εργασίας. Με τον πολλαπλασιασμό των τραπεζικών υπηρεσιών -ά- μεσων προϊόντων της πληροφορικής και τη στήριξη της εμπορικής πολιτικής των τραπεζών με τα INFORMATION MANAGEMENT SYSTEMS- το πληροφορικό σύστημα χάνει το χαρακτήρα εκτελεστικού οργάνου και μέσου υποκατάστασης της ανθρώπινης εργασίας και μεταβάλλεται, σιγά - σιγά, στον κύριο "άξονα" γύρω από τον οποίο περιστρέφονται όλες οι δραστηριότητες της τράπεζας.

Η κρισιμότητα αυτή του ρόλου της πληροφορικής μέσα στη λειτουργία των τραπεζών έθεσε πολλαπλά ερωτήματα σχετικά με την αρχιτεκτονική σύλληψη ενός πληροφορικού συστήματος. Το πρόβλημα της αποκέντρωσης του πληροφορικού συστήματος ξανατέθηκε αλλά αυτή τη φορά κάτω από το φως των αναγκών ευλυγισίας και προσαρμοστικότητας του πληροφορικού συστήματος και τις συνέπειες της όποιας επιλογής -υδροκεφαλισμός ή αποκέντρωση- πάνω στην ποιότητα της εργασίας και την παραγωγικότητα του προσωπικού.

Οι τάσεις, ωστόσο τόσο στον τραπεζικό όσο και στο δευτερογενή τομέα, στις σημερινές συνθήκες οικονομικής κρίσης, αλλαγής του καταναλωτικού μοντέλου κι έντονου ανταγωνισμού, ευνοούν περισσότερο τη λύση ενός αποκεντρωμένου και λειτουργικά πολύ διαφοροποιημένου εξοπλισμού. Ενός εξοπλισμού που θα είχε, από την μια μεριά την απαιτούμενη ευλυγισία και προσαρμοστικότητα στις συνεχείς αλλαγές του περιβάλλοντος, (εμφάνιση νέων προϊόντων, τροποποιήσεις της τραπεζικής νομοθεσίας, επανακαθορισμό της εμπορικής πολιτικής, κ.λ.π.) και από την άλλη θάταν πιο κοντά στους ανθρώπους της τράπεζας.

## 1.2 ΤΑ ΠΡΩΤΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΑ - ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

Εδώ και είκοσι περίπου χρόνια, ο δυτικός πολιτισμός

περνά μια φάση που άλλοι τη θεωρούν σαν συνέχεια του και την ονομάζουν "τρίτη βιομηχανική επανάσταση" και άλλοι τη βλέπουν σαν προοίμιο ενός νέου πολιτισμού. Αυτοί την αποκαλούν "μεταβιομηχανική περίοδο". Όποια θέση κι αν πάρει κανείς -πράγμα εξαιρετικά δύσκολο- είναι βέβαιο πως τα τελευταία μόλις χρόνια αρχίζουμε να συνειδητοποιούμε τη σημασία της.

Η γένεση αυτής της νέας κατάστασης θα μπορούσαμε να πούμε ότι οφείλεται σε τρεις βασικούς παράγοντες:

- Τη χρησιμοποίηση της μικροηλεκτρονικής στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές και σ' ένα πλήθος από περιφερειακές και αυτόνομες ηλεκτρονικές συσκευές και μαγνητικό υλικό, πράγμα που οδήγησε στον περιορισμό του όγκου τους με παράλληλη αύξηση της δυναμικότητάς τους, καθώς και στην εντυπωσιακή μείωση του κόστους.

Έτσι η ηλεκτρονική πέρασε στην καθημερινή μας ζωή.

- Τη δημιουργία λογισμικών (SOFTWARE) με ολοένα και μεγαλύτερη συνθετότητα και εκζητημένη λογική, που αξιοποιούν σε όλο και μεγαλύτερο βαθμό της δυνατότητες των ηλεκτρονικών συσκευών.

- Τις εξελίξεις στον τομέα των τηλεπικοινωνιών που επιτρέπουν την αξιόπιστη μετάδοση μηνυμάτων με τεράστιες ταχύτητες (ψηφιακή τεχνική, οπτικές ίνες, τηλεπικοινωνιακοί δορυφόροι, κ.α.)

Οι δυο τουλάχιστον από τους παραπάνω παράγοντες αναφέρονται σε ποσοτικές βελτιώσεις. Όμως η νέα τεχνολογία τείνει ν' αλλάξει την ποιότητα των οικονομικών και κοινωνικών σχέσεων, δηλαδή την ποιότητα της καθημερινής ζωής. Βλέπουμε λοιπόν να λειτουργεί ακόμη μια φορά το παράδοξο του Ζήνωνα με τους σπόρους και το σωρό. Αυτή η αλλαγή της ποιότητας θα μας απασχολήσει στο παρόν άρθρο, εστιάζοντας το θέμα στις τράπεζες και το περιβάλλον τους.

Οι εφαρμογές της μικροηλεκτρονικής εκάλυπταν αρχικά τις ανάγκες άμυνας και έρευνας του διαστήματος, αλλά με έναν προοδευτικά αυξανόμενο ρυθμό πέρασαν

στην εξυπηρέτηση και των τριών κλάδων παραγωγής, ιδιαίτερα δε στις "υπηρεσίες". Η αύξηση της συμμετοχής του τομέα αυτού στη συνολική παραγωγή απαιτούσε ολοένα και υψηλότερο επίπεδο παραγωγικότητας, η δε εκλαύκευση των προϊόντων είχε σαν προϋπόθεση τη συμπίεση του κόστους. Αλλά η εισβολή της νέας τεχνολογίας στην τριτογενή παραγωγή οφείλεται και σ' ένα πρόσθετο λόγο: καθώς ο τομέας αυτός βρισκόταν σε ραγδαία ανάπτυξη, τα κοινωνικά προβλήματα, που ανακύπτουν συνήθως σε τέτοιες εξελίξεις σεν εμφάνιζαν ακόμη σοβαρές αιχμές, όπως στη βιομηχανία.

Ένας από τους χώρους όπου η εισβολή της νέας τεχνολογίας εκδηλώθηκε έντονη ήταν οι τράπεζες. Έχοντας ήδη προωθήσει σε μεγάλο βαθμό την εκμετάλλευση του εμπορικού και βιομηχανικού τομέα, οι τραπεζίτες συνειδητοποιούσαν ότι τους διαφεύγει ένα μεγάλο μέρος της αγοράς, το καταναλωτικό κοινό, η αγοραστική δύναμη του οποίου γινόταν ολοένα και πιο αξιόλογη. Αλλά για να συγκεντρώσουν τους οικογενειακούς προϋπολογισμούς και να τους διοχετεύσουν στην παραγωγική διαδικασία έπρεπε να προσφέρουν υπηρεσίες που, λόγω του όγκου τους, ήταν ανάγκη να διεκπεραιώνονται με κάποιο βαθμό αυτοματισμού. Έτσι κάπως ξεκίνησε το RETAIL BANKING. Η σχέση τραπεζών - τεχνολογίας αναπτύχθηκε αμφίδρομα, όπως συμβαίνει σχεδόν πάντοτε: οι τράπεζες ζητούσαν νέα τεχνολογικά προϊόντα από την ηλεκτρονική βιομηχανία και αυτή, αναπτυσσόμενη, προσέφερε συσκευές και συστήματα που ξεπερνούσαν τα αρχικά αιτήματα των τραπεζών, οι οποίες έπρεπε να προσαρμοστούν και ν' αξιοποιήσουν τις νέες δυνατότητες. Έτσι το RETAIL BANKING πήρε τη μορφή μιας επανάστασης, που σε τέτοια έκταση δεν είχε ποτέ αντιμετωπίσει το τραπεζικό σύστημα. Ακόμη και η εμφάνιση της επιταγής κατά τον 19ο αιώνα είχε μικρότερες επιπτώσεις. Αν και το τίμημα ήταν μεγάλο, οι τράπεζες προχώρησαν στο στόχο τους: στις αρ-

χές ήδη της 10ετίας του 70 σε πολλές χώρες το 40 - 70 % του ενήλικου πληθυσμού τηρούσε τρεχούμενο τραπεζικό λογαριασμό, ενώ η καταναλωτική πίστη έλαβε τέτοια έκταση ώστε ν' απορροφήσει ένα μεγάλο μέρος από την πιστοδότηση του εμπορίου και της βιομηχανίας για κεφάλαια κίνησης.

Στην Ελλάδα η κίνηση αυτή άργησε πολύ να εκδηλωθεί. Αν και από ορισμένες τράπεζες έγιναν σοβαρές προσπάθειες, με στόχο περισσότερο τη μελλοντική καταξίωση του θεσμού παρά την άντληση άμεσου οφέλους, οι οικογενειακοί προϋπολογισμοί διέρχονται κατά ελάχιστο ποσοστό (περίπου 5 %) από το τραπεζικό σύστημα, το δε ποσοστό του ενήλικου πληθυσμού που τηρεί τρεχούμενο λογαριασμό δεν υπερβίνει το 2 %. Πρόσφατα άρχισε μια διατραπεζική προσπάθεια για τον εκσυγχρονισμό των συναλλαγών και την ανάπτυξη του λογιστικού χρήματος, που βρίσκεται ακόμη στο στάδιο της μελέτης. Έτσι όσα εκτίθενται στα επόμενα αφορούν, σε περιορισμένη έκταση, τον ελληνικό χώρο εκτός από τις περιπτώσεις που γίνονται ρητή μνεία.

Πυρήνας του νέου καρπού, έγινε ο τρεχούμενος λογαριασμός και σάρκα του τα συστήματα πληρωμών, που έμελλαν να δημιουργήσουν μια τεράστια τραπεζική βιομηχανία. Η επιταγή κάλυπτε ήδη ένα μεγάλο μέρος των συναλλαγών στις Η.Π.Α. στις αρχές της 10ετίας του 60 και άρχισε η διάδοσή της στην Ευρώπη, όπου παράλληλα αναπτύσσονται η εντολή μεταφοράς και η DOMICILIATION. Αν και πολύ σύντομα αναπτύχθηκαν τεχνικές για τη μηχανική ανάγνωση (MICR, OCR) των στοιχείων τους, ωστόσο οι τίτλοι αυτοί δεν έπαυαν να είναι αποτυπωμένοι σε κάποιο χαρτί που έπρεπε να διακινηθεί αυτούσιο και να μετατραπεί σε πληροφορίες αξιοποιήσιμες από τον ηλεκτρονικό υπολογιστή.

Ο προβληματισμός τραπεζιτών και ερευνητών άρχισε πολύ νωρίς και από τα μέσα της 10ετίας του 60 εμφανίζονται πρώτες σκέψεις για μια κοινωνία που όχι μόνο δεν θα χρησιμοποιούσε στις συναλλαγές της χρήμα, αλλά ούτε καν χαρτί (PAPERLESS SOCIETY). Κάτω από το κλίμα αυτό έκανε την εμφάνισή της η πλαστική κάρτα είτε σαν αυτόνομο μέσο πληρωμής (πιστωτική ή χρεωστική) είτε σαν μέσο εγγύησης της επιταγής. Έχοντας αποτυπωμένα ανάγλυφα τα στοιχεία του κατόχου και το χρόνο λήξεως, προσέφερε ένα σημαντικό παράγοντα ασφάλειας. Ωστόσο η μεταφορά της πληροφορίας απαιτούσε και εδώ τη μεσολάβηση χαρτιού πάνω στο οποίο γινόταν η αποτύπωση των ανάγλυφων γραμμάτων με το γνωστό "σίδηρο".

Βρισκόμαστε ακόμη στην πρώτη φάση της ιστορίας της πλαστικής κάρτας που αποτέλεσε όμως μια απαραίτητη υποδομή για την ανάπτυξη των τριών συντελεστών της επιτυχίας της: τη δημιουργία εξειδικευμένων οργανισμών έκδοσης και προώθησης της κάρτας, την αποδοχή της από το εμπόριο και την εξοικείωση του καταναλωτικού κοινού.

Ο αυτοματισμός αρχίζει από τη στιγμή που στην πίσω όψη της κάρτας τοποθετείται μια μαγνητική ταινία που επιτρέπει σε κάποιο αυτόματο μηχάνημα την αναγνώριση των στοιχείων του κατόχου, τον έλεγχο της νόμιμης κατοχής μέσω του προσωπικού κωδικού αριθμού (PIN), την άντληση πληροφορίας για το επιτρεπόμενο όριο συναλλαγής και τη μεταβολή του ποσού αυτού ανάλογα με το ύψος της συναλλαγής.

Έτσι αρχίζουν να λειτουργούν τα πρώτα αυτόματα μηχανήματα καταβολής μετρητών (CASH DISPENSERS) που τοποθετούνται συνήθως στην εξωτερική όψη των τραπεζικών καταστημάτων και επιτυγχάνεται για πρώτη φορά η αποδέσμευση της συναλλαγής από τον υπάλληλο και το ωράριο των τραπεζών. Συγχρόνως δεν εγκαθιναίξε-

ται η ενεργή συμμετοχή της πελατείας στη διαδικασία της συναλλαγής μια νέα δηλαδή αντίληψη στις σχέσεις τράπεζας - πελάτη που μελλοντικά θα παίξει καθοριστικό ρόλο.

Σχεδόν παράλληλα έρχονται δύο άλλες εφαρμογές που αντιμετωπίζουν οργανικά το πρόβλημα της αχρήματης συναλλαγής, εγκαινιάζοντας την ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων (E.F.T):

- Τα τερματικά στα σημεία πωλήσεων (POS TERMINALS): Είναι συσκευές που λειτουργούν ακόμη OFF-LINE και μπορούν ν' αναγνωρίζουν το κάτοχο μιας κάρτας με μαγνητική πίστα, να κάνουν τον έλεγχο του ΠΙΝ και να εγγράφουν σ' ένα μαγνητικό αρχείο τα στοιχεία της συναλλαγής, στο προβλεπόμενο πάντοτε όριο. Επίσης να συμβουλευονται ένα κατάλογο, αποτυπωμένο σε μαγνητική κασέττα, με στοιχεία καρτών που έχουν κλειθεί ή απωλεσθεί (BLACK LIST). Το μαγνητικό αρχείο που δημιουργείται από το τερματικό, αποστέλλεται στο μηχανογραφικό κέντρο της τράπεζας ή στο γραφείο συμφητισμού για να χρεωθεί ο λογαριασμός του καταναλωτή και να πιστωθεί εκείνος του εμπορικού καταστήματος.

Οι συσκευές αυτές εγκαθίστανται στα ταμεία των μεγάλων εμπορικών καταστημάτων και επιτρέπουν ένα αυτόματο διακανονισμό των αγορών. Επίσης παρέχεται στον πελάτη η δυνατότητα ν' αντλεί μετρητά. Έτσι επιτυγχάνεται η αποκέντρωση των συναλλαγών και η αποσυμφόρηση της τράπεζας, ενώ το εμπόριο αρχίζει μια παράλληλη δραστηριότητα, την προσφορά υπηρεσιών τραπεζικής φύσης.

- Οι πάγιες εντολές αυτόματων χρεωπιστώσεων: Είναι η γνωστή και στον τόπο μας διαδικασία της αποστολής στην τράπεζα από τον ενδιαφερόμενο οργανισμό ενός μαγνητικού αρχείου (ταινίας, δίσκου) με βάση το οποίο θα πιστωθούν αυτόματα από τον ηλεκτρονικό

υπολογιστή οι τρεχούμενοι λογιαριασμοί των δικαιούχων για μισθοδοσία, συντάξεις, κ.λ.π. ή θα χρεωθούν για την εξόφληση πάγιων υποχρεώσεών τους. Με την ίδια περίπου τεχνική άρχισαν να εξυπηρετούνται οι εντολές μεταφοράς και η COMICIATION.

Οι δύο αυτές τεχνικές αποτέλεσαν σταθμό στο RETAIL BANKING, απορροφώντας τεράστιο όγκο ταμειακών συναλλαγών, πράγμα που αύξησε την παραγωγικότητα και αποδοτικότητα των τραπεζών. Ακόμη και σήμερα, με τις βελτιώσεις που επήλθαν από την τηλεματική, οι τεχνικές αυτές αποτελούν τη βάση των συστημάτων πληρωμών και ένα από τα σοβαρότερα όπλα των τραπεζών στην προσπάθεια για τον περιορισμό της χρήσης της επιταγής, η οποία παραμένει, μετά το ρευστό χρήμα, το ακριβότερο μέσο πληρωμής. Μετά τα μέσα που προαναφέραμε, οι τράπεζες είχαν ήδη συγκεντρώσει στο τέλος της δεκαετίας του 60 μια τεράστια ιδιωτική πελατεία. Αλλά για να το επιτύχουν χρειάστηκε να αλλάξουν στρατηγική και να εστιάσουν την προσπάθειά τους στα εξής κυρίως σημεία:

- Αναδιοργάνωση και επέκταση του δικτύου των καταστημάτων,
- Δημιουργία δικτύων CASH DISPENSERS και POS TERMINALS,
- Ανάπτυξη του εμπορικού τομέα και ειδικότερα του μάρκετινγκ και της διαφήμισης,
- Εκπαίδευση του προσωπικού στις νέες απαιτήσεις της πελατείας και στα νέα τεχνολογικά μέσα,
- Δημιουργία ερευνητικών Μονάδων για την αξιοποίηση της νέας τεχνολογίας και τη μελέτη των νέων προϊόντων,
- Ανάπτυξη των μηχανογραφικών κέντρων,
- Αναδιοργάνωση των κεντρικών υπηρεσιών,
- Ίδρυση ή συμμετοχή σε επιχειρήσεις εξειδικευμένες στα συστήματα πληρωμών (εταιρίες καρτών, κ.λ.

π.),

- Δημιουργία συμπηφιστικών συστημάτων με ολοένα και μεγαλύτερο αυτοματισμό,
- Διατραπεζική συνεργασία.

Ωστόσο, ένα από τα κύρια προβλήματα ήταν η στεγανότητα μεταξύ των δύο βασικών χώρων: εκεί που παράγεται η πληροφορία (τραπεζικό κατάστημα, σημεία πωλήσεων, κ.λ.π.) και εκεί που γίνεται η επεξεργασία της, δηλαδή το μηχανογραφικό κέντρο. Έτσι ένας τεράστιος όγκος χαρτιού έπρεπε να διακινείται μεταξύ των δύο αυτών χώρων, με όλες τις δυσμενείς επιπτώσεις. Στην καλύτερη περίπτωση η διακίνηση αυτή αφορούσε χαρτοταινίες ή μαγνητικά αρχεία.

#### 1.2.1 Η ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΤΗΣ ΘΛΕΜΑΤΙΚΗΣ

Αλλά την εποχή αυτή η τεχνολογία των τηλεπικοινωνιών και των ηλεκτρονικών συσκευών έκανε ένα μεγάλο άλμα: κατόρθωσε να συνδέσει τον κεντρικό ηλεκτρονικό υπολογιστή, μέσω ενός προηγούμενου τηλεφωνικού δικτύου, με "έξυπνες" συσκευές (τα τερματικά) τοποθετημένες στην περιφέρεια. Ήταν η φένεση της τηλεματικής, που θα έφερνε μιαν επανάσταση στο χώρο της επεξεργασίας της πληροφορίας.

Οι τράπεζες έδειξαν στην αρχή κάποιο δισταγμό για την υιοθέτηση της νέας αυτής τεχνικής, απότοκο - ίσως - των πρώτων τεχνικών προβλημάτων και της επιφύλαξης τους στα θέματα ασφαλείας. Πάντως δεν εβράδυναν πολύ να την αποδεχθούν χωρίς, ωστόσο, να έχουν συνειδητοποιήσει το πόσο η τηλεματική θα άλλαζε τη ζωή στον επαγγελματικό και τον ευρύτερο χώρο.

Από το 1970 - και ακόμη νωρίτερα στις Η.Π.Α. - αρχίζει η ON-LINE σύνδεση των τραπεζικών καταστημάτων. Οι πρώτες εφαρμογές αφορούν κυρίως τη συγκέντρωση λογιστικού και την εισαγωγή δεδομένων.

Ακολουθεί η σύνδεση των κεντρικών υπηρεσιών, αρχι-



κά για τη συγκέντρωση λογιστικών πληροφοριών και αργότερα για τη βελτίωση ή δημιουργία πληροφοριακών συστημάτων διοίκησης (MIS). Σχεδόν ταυτόχρονα αρχίζει και η απόκριση των συστημάτων σε "πραγματικό χρόνο" (REAL TIME), οπότε με την πραγματοποίηση της συναλλαγής ενημερώνονται άμεσα κεντρικά μαγνητικά αρχεία και η πληροφορία με τα νέα δεδομένα επιστρέφει, επίσης άμεσα, στην οθόνη του τερματικού.

Στο σημείο αυτό οφείλουμε ν' αναφέρουμε την πρωτοπορία δύο μεγάλων ελληνικών τραπεζών που από το 1973 αρχίζουν, έστω και με βραδύ ρυθμό, την ON-LINE ή και REAL-TIME σύνδεση μεγάλων καταστημάτων τους, σε εποχή που διεθνείς τραπεζικοί κολοσσοί ακόμη δίσταζαν. Η πρωτοπορία αυτή παίρνει μεγαλύτερη σημασία αν αναλογισθεί κανείς την τότε κατάσταση των ελληνικών τηλεπικοινωνιών. Αλλά οφείλουμε επίσης να σημειώσουμε ότι οι εφαρμογές ON-LINE στον τόπο μας περιορίστηκαν, για μια σχεδόν 10ετία, μόνο στην εξυπηρέτηση των λογαριασμών καταθέσεων. Η νέα τεχνική δεν αξιοποιήθηκε όχι μόνο στα πληροφοριακά συστήματα διοίκησης, αλλ' ούτε καν στην συγκέντρωση λογιστικού και τη διαχείριση διαθεσίμων, παρά το γεγονός ότι το τελευταίο ήταν ένα καυτό πρόβλημα. Βέβαια υπάρχει μια σοβαρή δικαιολογία: η πίεση των ταμειακών συναλλαγών.

Αλλά αυτό το πρόβλημα αντιμετωπίσθηκε περιστασιακά και όχι οργανικά. Δεν προσπάθησαν οι τράπεζες να τις περιορίσουν, προωθώντας τις αυτόματες συναλλαγές με την ανάπτυξη συστημάτων πληρωμών, αλλά να τις εξυπηρετήσουν. Είναι το αιώνιο πρόβλημα του Έλληνα που ενεργεί περισσότερο με μια "πυροσβεστική" αντίληψη παρά με μακροχρόνιο προγραμματισμό και στρατηγική. Έτσι βρισκόμαστε αισίως στο 1985 με ταμειακές συναλλαγές που ξεπερνούν το 70 % του συνόλου (όταν στις περισσότερες ευρωπαϊκές χώρες το ποσοστό αυτό κυμαί-

νεται μεταξύ 15 - 25 %.) και ακόμη συζητούμε αν πρέπει να προωθήσουμε τα συστήματα πληρωμών.

Ζητούμε συγνώμη από τον αναγνώστη για τη μεγάλη αυτή παρένθεση. Είναι καιρός να ξαναγυρίσουμε στην τηλεματική και να δούμε συνοπτικά τις πιο αξιόλογες εφαρμογές της.

### 1.3 ΟΙ ΝΕΟΤΕΡΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ

Η νέα τεχνολογία έλαβε τέτοια έκταση που και μόνη η απαρτίθιση των εφαρμογών της -αν μπορούσαν όλες να εντοπισθούν- θα ξέφευγε από τα πλαίσια του άρθρου. Περιοριζόμαστε λοιπόν στις σημαντικότερες που αναφέρονται στον τραπεζικό χώρο.

Οι επανδρωμένες ταμειολογιστικές μηχανές: Εξυπηρετούν στο τραπεζικό κατάστημα τις συναλλαγές και την εισαγωγή άλλων δεδομένων στον ηλεκτρονικό υπολογιστή. Οι λογαριασμοί που εξυπηρετούνται από το σύστημα, ανεξάρτητα από την λογιστική εμφάνισή τους, τηρούνται στην πραγματικότητα στο ηλεκτρονικό κέντρο.

Οι μη επανδρωμένες ταμειολογιστικές μηχανές (ATM): Βγαθίστανται στο εσωτερικό των τραπεζικών καταστημάτων, στην εξωτερική όψη τους και σε εργασιακούς χώρους. Αποτελούν εξέλιξη των CASH DISPENSERS, λειτουργούν ON ή και OFF-LINE, ή ακόμη ON-LINE / REAL-TIME, ενεργοποιούνται με την κάρτα και με μυστικό κωδικό αριθμό (PIN) και ανάλογα με το βαθμό τελειότητας και προγραμματισμού, προσφέρουν υπηρεσίες αναλήψεων, καταθέσεων, πληροφόρησης για το υπόλοιπο του λογαριασμού ή και χορηγήσης αντίγραφου κίνησής του, παραγγελίας βιβλιαρίου επιταγών, πληροφόρησης για επιτόκια και τιμές συναλλαγμάτων, μεταφοράς κεφαλαίων σε πίστωση άλλου λογαριασμού. Ακόμη εξυπηρετούν χρηματιστηριακές εργασίες και επιτρέπουν την άντληση ατομικών δανείων.

Τα τερματικά στα σημεία πωλήσεων: Είναι τα τερματικά για τα οποία μιλήσαμε προηγουμένως που τώρα μπορούν να λειτουργούν ON-LINE / REAL-TIME, συνδεδεμένα είτε με τον ηλεκτρονικό υπολογιστή συγκεκριμένης τράπεζας είτε με εκείνον του συμφηφιστικού συστήματος. Επιτρέπουν τον άμεσο διακανονισμό των αγορών και των μετρητών που ο κομιστής της κάρτας μπορεί ν' αναλάβει από το εμπορικό κατάστημα. Η ON-LINE σύνδεση επιτρέπει την κατάργηση του ποσοτικού ορίου, ο δε έλεγχος της BLACK LIST γίνεται στον κεντρικό Η/Υ.

Το HOME BANKING (τραπεζική εξυπηρέτηση στο σπίτι): Χάρη σ' ένα μικρό οικιακό τερματικό (όπως π.χ. στα συστήματα MINITEL, TELETEL) ή σ' ένα MODEM με πληκτρολόγιο, που παρεμβάλλεται ανάμεσα από την τηλεφωνική γραμμή και τη συνήθη συσκευή τηλεδράσης (π.χ. σύστημα PRESTEL), ο πελάτης συνδέεται με τον κεντρικό υπολογιστή του συστήματος. Ο τελευταίος είναι συνδεδεμένος με τους Η/Υ τραπεζών, εμπορικών καταστημάτων, αεροπορικών εταιριών και άλλων φορέων που συνεργάζονται με το σύστημα. Αφού γίνει η αναγνώριση του χρήστη μέσω του μυστικού κωδικού αριθμού ή και της κάρτας, αρχίζει η συναλλαγή: ο πελάτης αντλεί τις πληροφορίες που τον ενδιαφέρουν, εντοπίζει το προς απόκτηση αγαθό (π.χ. αεροπορικό εισιτήριο, εμπόρευμα, βιβλιογραφική πληροφορία) και προβαίνει στο διακανονισμό με χρέωση του λογαριασμού του και πίστωση του λογαριασμού του προμηθευτή. Αξίζει να αναφέρουμε μια πρόσφατη γαλλική εφαρμογή, το BANCOVOX, που το τερματικό της είναι μια συσκευή σε μέγεθος πακέτου τσιγάρων και "κολλάει" στο ακουστικό του τηλεφώνου. Ο πελάτης οπουδήποτε και αν βρίσκεται μπορεί ν' αντικαταστήσει προφορική επαφή με τον Η/Υ της τράπεζάς του, ο οποίος αναλύει τη φωνή του, επεξεργάζεται το αίτημα και χορηγεί την πληροφορία με τη μορφή

συνθετικής φωνής. Το ίδιο σύστημα μπορεί να χρησιμοποιηθεί και για τηλεσυνεδριάσεις.

Οι μικροκομπιούτερς και μίνι κομπιούτερς: Μπορούν να εργάζονται είτε αυτόνομα είτε σαν τερματικά. Εξυπηρετούν πληροφοριακά συστήματα διοίκησης, επενδύσεις, ανάλυση ισολογισμών επιχειρήσεων, στατιστική, σχεδιασμό, επεξεργασία κειμένου και πολλές άλλες εφαρμογές που πληθύνονται καθημερινά. Μπορούν επίσης να συνδέονται με τα διεθνή δίκτυα πληροφοριών και μετάδοσης μηνυμάτων (Ρώυτερ, SWIFT, τράπεζες δεδομένων, βιβλιογραφικές βάσεις, κ.λ.π.).

Οι HOST-COMPUTERS: Διαχειρίζονται αυτόματα και από απόσταση τις πληροφορίες που είναι αποθηκευμένες σε τράπεζες δεδομένων και βιβλιογραφικές βάσεις πληροφοριών, μεσολαβώντας για την αποκατάσταση επαφής ανάμεσα στις τελευταίες και το χρήστη.

Τα τηλεπικοινωνιακά συστήματα καθ'αυτά, δημόσια και ιδιωτικά, όπως π.χ. το γνωστό διεθνές διατραπεζικό τηλεπικοινωνιακό σύστημα SWIFT ή το αντίστοιχο σε εθνικό επίπεδο SAGITTAIRE που ιδρύθηκε πρόσφατα στη Γαλλία.

Η ηλεκτρονική διαβίβαση εγγράφων και μηνυμάτων και τα συστήματα τηλεσυνεδριάσεων ακουστικών ή και οπτικών.

Οι παραπάνω εφαρμογές έχουν ήδη ενταχθεί στο παρόν, αν δεν αποτελούν παρελθόν. Τι επιφυλάσσει το μέλλον; Αν τολμούσε κανείς να κάνει προβλέψεις για το τι σχεδιάζεται από τις μικρές αλλά δυναμικές επιχειρήσεις της SILICON VALLEY, της Ιαπωνίας αλλά και της Ευρώπης, θα έπρεπε να περάσει στο χώρο της επιστημονική φαντασίας. Γι' αυτό ας περιοριστούμε στις 2 - 3 προϋόντα που πρόκειται να εμφανισθούν στο έμεσο μέλλον: τους εκτυπωτές με ακτίνες λέιζερ, τους οπτικούς - ψηφιακούς δίσκους, το χωρίς πληκτρολόγιο τερματικό, όπου οι ερωταποκρίσεις μεταξύ χρήστη και Η/Υ θα γί-

νονται με ανάλυση και σύνθεση του προφορικού λόγου.

### 1.3.1 Η ΚΑΡΤΑ ΜΕ ΜΙΚΡΟΚΥΚΛΩΜΑ

Αξίζει να σταθούμε πιο κοντά σε μια γαλλική εφεύρεση που αν και έχει ηλικία 10 περίπου ετών, μόλις τελευταία προωθείται η χρησιμοποίησή τους: είναι η κάρτα με μικροκύκλωμα ή, όπως λέγεται συνήθως "μνήμη" ή "έξυπνη κάρτα" ή CHIP CARD επειδή η όλη κατασκευή της βασίζεται στην τεχνολογία του CHIP. Θα προσπαθήσουμε να είμαστε όσο το δυνατόν πιο σύμφοροι στην περιγραφή της.

Είναι μια κάρτα που έχει τώρα τις ίδιες ακριβώς διαστάσεις με την κοινή πλαστική κάρτα (προδιαγραφές ISO), που κρύβει όμως στο εσωτερικό της έναν αυτοπρογραμματιζόμενο μικρουπολογιστή με τρεις μνήμες (πρόγραμματος, RAM και μια ανεξίτηλη δυναμικότητας 8K BITS), και ένα μικροεπεξεργαστή. Ο τελευταίος εκτελεί προγράμματα που επιτρέπουν τον έλεγχο της χρήσης της μνήμης, την εξασφάλιση της αυθεντικής χρησιμοποίησης της κάρτας και την επικύρωση των πράξεων.

Η τεχνολογία της κάρτας επιτρέπει την αξιοποίησή της σε πολλές και παράλληλες εφαρμογές, όπως σε "φορητή τραπεζική καρτέλλα", σαν χρεωστική ή πιστωτική κάρτα για κάθε είδους τερματικά, για την ενεργοποίηση αυτόματων τηλεφωνικών συσκευών, για τη χρήση VIDEOTECH, για διόδια, σαν κάρτα υγείας, κ.λ.π. Αξίζει να αναφέρουμε ότι σε μια πειραματική εφαρμογή στο Παρίσι (7ο διαμέρισμα), η κάρτα έχει αντικαταστήσει το φάκελο σπουδών 10.000 φοιτητών. Εξ άλλου οι γαλλικές Λαϊκές Τράπεζες που έχουν μεγάλη γεωγραφική διασπορά, αποφάσισαν να πειραματισθούν με την κάρτα για να διαπιστώσουν ποιές συγκεκριμένες τραπεζικές ανάγκες μπορούν να καλυφθούν. Εξ άλλου στις 28 Φεβρουαρίου, υπογράφηκε μια συμφωνία ανάμεσα στις γαλλικές τράπεζες και τα γαλλικά ταχυδρομεία για την υιοθέτηση της κάρ-

τας με μνήμη και την παραγγελία 2,5 - 3 εκατομμυρίων τεμαχίων για την περίοδο 1985 - 86. Ειδικά η παραγγελία αυτή θα φέρει και τη γνωστή μαγνητική ταινία, ώστε η κάρτα να χρησιμοποιείται και στα υπάρχοντα τερματικά μέχρι να συμπληρωθούν με τον απαιτούμενο ειδικό "αναγνώστη".

Συνεχίζοντας την περιγραφή της κάρτας, σημειώνουμε ότι, όταν η χωρητικότητα της μνήμης εξαντληθεί, το τερματικό εκτυπώνει σε χαρτί τις εγγραφές που είχαν καταχωρηθεί, προς ενημέρωση του κατόχου, οπότε η μνήμη ανακτά την αρχική της χωρητικότητα. Λέγεται ότι το 1986 αυτή θα φθάσει τα 16K BITS, ενώ οι Αμερικάνοι και οι Ιάπωνες ισχυρίζονται ότι θα επιτύχουν σύντομα τα 64K BITS, οπότε η κάρτα θα μπορεί να χρησιμοποιείται άνετα και από μικρομεσαίες επιχειρήσεις για τους τραπεζικούς λογαριασμούς.

Αν σταθήκαμε περισσότερο στην κάρτα αυτή, δεν είναι τόσο για την επαναστατικότητα της όσο γιατί προσφέρεται σαν μια κατ'εξοχή λύση για το ελληνικό τραπεζικό σύστημα στην τήρηση λογαριασμών καταθέσεων είτε σε εθνικό επίπεδο είτε στις περιοχές όπου η επέκταση του συστήματος ON-LINE είναι αντιοικονομική. Αλλά αν η χωρητικότητα της κάρτας το επιτρέπει, όχι γιατί και στην τήρηση του συνόλου των λογαριασμών του ιδιώτη ή μικροεπιχειρηματία οπότε, με την παράλληλη δημιουργία στην κάρτα προγράμματος αποδοτικότητας, θα μπορούσαν οι τράπεζες - με μικρό σχετικά κόστος - να δημιουργήσουν ένα ολοκληρωμένο και άμεσα ενημερούμενο αρχείο της πελατείας τους κατά υποαγορές και δυναμικότητα, που είναι ένα από τα σημαντικότερα όπλα για τη χάραξη στρατηγικής και την άσκηση του μάρκετινγκ. Οι τράπεζες αξίζει να μελετήσουν την περίπτωση.

## 2. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ - ΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΚΑΙ ΤΑ ΟΦΕΛΗ

### 2.1

Η εισαγωγή των ηλεκτρονικών υπολογιστών και γενικότερα της ηλεκτρονικής τεχνολογίας στο τραπεζικό σύστημα έχει επιφέρει και συνεχίζει να επιφέρει σημαντικότητες αλλαγές σ' αυτό. Σήμερα πλέον συζητάμε για μια νέα τραπεζική επιστήμη και πρακτική, την "ηλεκτρονική τραπεζική", όπου ο παραδοσιακός τρόπος αποτύπωσης και μεταφοράς πληροφοριών, το έγγραφο, έχει αντικατασταθεί ή αντικαθίσταται, από ηλεκτρονικά αποτυπωμένες και μεταφερόμενες πληροφορίες.

Με βάση το κύριο αυτό χαρακτηριστικό της νέας πραγματικότητας μπορούμε να πούμε ότι με τον όρο ηλεκτρονική τραπεζική εννοούμε τη για οποιοδήποτε λόγο μεταφορά κεφαλαίων μέσα στο τραπεζικό σύστημα, σύμφωνα με οδηγίες που έχουν μετατραπεί σε ηλεκτρονικές πληροφορίες, οι οποίες αποτελούν τη βάση για την εξέλιξη και συμπλήρωση της διαδικασίας.

Πρόκειται για μια επιστήμη που όλα τα στελέχη του διεθνούς τραπεζικού συστήματος θεωρούν τόσο απαραίτητη ώστε αποτελεί προϋπόθεση για την παραμονή μιας μονάδας (τράπεζας ή ολοκληρωμένου τραπεζικού συστήματος) στην τραπεζική κοινότητα.

Η ηλεκτρονική συμβάλλει αποφασιστικά στη βελτίωση της ποιότητας των προσφερομένων υπηρεσιών με κύρια χαρακτηριστικά την αύξηση της ταχύτητας των συναλλαγών και την μέχρις ενός σημείου, βελτίωση των συνθηκών ασφαλείας και παρέχει τη δυνατότητα μείωσης του κόστους και αύξησης των κερδών. Παράγοντες που σ' ένα οικονομικό σύστημα όπως αυτό του δυτικού κόσμου με έντονα στοιχεία ανταγωνιστικότητας, είναι αποφασιστικοί για το επιχειρηματικό μέλλον κάθε μονάδας του τρα-

πεζικού συστήματος.

Ο κοινός αυτός τύπος επιβάλλει τον εκσυγχρονισμό των ανά τον κόσμο τραπεζικών συστημάτων, είτε σε εθνικό επίπεδο, είτε σε επίπεδο τράπεζας ή ένωσης τραπεζών. Εξαίρεση στην πραγματικότητα δεν υπάρχει ούτε για το ηλεκτρονικό τραπεζικό σύστημα των Ηνωμένων Πολιτειών, το οποίο οι εκπρόσωποι του θεωρούν τόσο ικανοποιητικό ώστε μόνο διορθωτικές παρεμβολές μικρότερης σημασίας χρειάζονται, αλλά και τόσο "ανοικτό" σε κάθε τεχνολογική εξέλιξη, ώστε εμφαντικά τονίζουν ότι τα επιτεύγματα της ηλεκτρονικής, που είδαμε και εφαρμόσαμε μέχρι σήμερα, δεν είναι τίποτα μπροστά σ' αυτά που πρόκειται να δούμε.

Όμως το γεγονός ότι η ηλεκτρονική λύνει πολλά από τα προβλήματα που μέχρι τώρα αντιμετωπίζαμε ενώ ανοίγει νέους ορίζοντες για το τραπεζικό σύστημα, δεν σημαίνει ότι είναι άμοιρη προβλημάτων.

Πολλά από αυτά έχουν ήδη εντοπισθεί και είναι σίγουρο ότι και άλλα θα εμφανισθούν στο μέλλον.

Τα προβλήματα αυτά οφείλονται κύρια στο γεγονός ότι πρόκειται για την εφαρμογή ενός νέου και αδοκίμαστου συστήματος, το οποίο βρίσκεται σε συνεχή εξέλιξη. Μερικά από αυτά θα προσπαθήσουμε να εξετάσουμε στη συνέχεια.

#### 1. ΤΟ ΘΕΜΑ ΤΗΣ ΕΛΛΕΙΨΗΣ ΥΠΟΓΡΑΦΗΣ

Αναφέρθηκε στην αρχή του σημειώματος αυτού, ότι με την εισαγωγή της ηλεκτρονικής τεχνολογίας στο τραπεζικό σύστημα, το έγγραφο αντικαταστάθηκε από ηλεκτρονικά αποτυπωμένες και μεταφερόμενες πληροφορίες.

Βέβαια αυτό δεν σημαίνει ότι έπαψαν να υπάρχουν τα έγγραφα, γιατί αφ' ενός μεν πάρα πολλές τραπεζικές εργασίες στον τομέα της μεταφοράς κεφαλαίων αρχίζουν μετά από έγγραφη ενυπόγραφη εντολή του πελάτη προς την τράπεζα, αφ' ετέρου δε τα ηλεκτρονικά



συστήματα που χρησιμοποιούνται έχουν πάντα τη δυνατότητα της αποτύπωσης της διαδικασίας σε έγγραφο. Όμως αυτό που πράγματι συμβαίνει είναι ότι στην πρώτη περίπτωση η εντολή του πελάτη μετατρέπεται σε ηλεκτρονικά αποτυπωμένη πληροφορία που αυτή πλέον και όχι το έγγραφο μεταβιβάζεται κατά τη διαδικασία της διεκπεραίωσης της εργασίας. Στη δεύτερη περίπτωση, τα έγγραφα που παράγουν οι ηλεκτρονικού υπολογιστές δεν είναι παρά στατιστικά και άλλα στοιχεία για μια εργασία που έχει γίνει. Ακόμη υπάρχουν εργασίες που δεν μπορούν να γίνουν με τα σημερινά δεδομένα χωρίς τα φορτωτικά έγγραφα, πράγμα το οποίο επηρεάζει και την έκδοση εγγυητικών επιστολών για το σκοπό αυτό ή η διεκπεραίωση αγαθών μέσω τελωνείων, κ.α.

Κατ' ακριβολογία λοιπόν η ηλεκτρονική τραπεζική όπως την ορίσαμε αφορά κύρια τις διατραπεζικές σχέσεις και όχι τόσο τις σχέσεις πελάτη - τράπεζας.

Η έλλειψη όμως αυτή εγγράφων δημιουργεί νομικά προβλήματα, κυρίως στο μέτρο που κάποια τραπεζική εργασία αρχίζει και διεκπεραιώνεται χωρίς η διεκπεραίωση της αυτή να ακολουθείται από τις υπογεγραμμένες οδηγίες του πελάτη. Πρόκειται λοιπόν για τα προβλήματα που προκύπτουν ή μπορεί να προκύψουν από την έλλειψη υπογραφής.

Στο σημείο αυτό είναι απαραίτητο να σκιαγραφήσουμε τις λειτουργίες της υπογραφής:

α) Ένα έγγραφο με την υπογραφή του εκδότη αναμφίβολα θεωρείται ότι φέρει την έγκυρη εκδήλωση της βούλησης αυτού. Αντίθετα ένα έγγραφο χωρίς υπογραφή μπορεί να είναι ένα απλό σχέδιο, μια ιδέα που εγκαταλείφθηκε, κ.λ.π.

β) Με την υπογραφή πιστοποιείται (μέχρι ενός σημείου) η ακρίβεια της προέλευσης του εγγράφου, ότι δηλαδή αυτό προέρχεται από τον υπογράφο.

γ) Το έγγραφο με την υπογραφή του εκδότη είναι η

καλύτερη απόδειξη σε περίπτωση κάποιας αμφισβήτησης.

Πρέπει λοιπόν να εξετάσουμε το πρόβλημα της έλλειψης της υπογραφής στην ηλεκτρονική τραπεζική σε σχέση με αυτές τις τρεις βασικές λειτουργίες της υπογραφής:

α) Η διά της υπογραφής πιστοποίηση της έγκυρης εκδήλωσης της βούλησης του ενδιαφερομένου μπορεί εύκολα και χωρίς πρόβλημα να αντικατασταθεί με κάποιο ηλεκτρονικό τρόπο, όπως λ.χ. με τη χρησιμοποίηση κάποιου πλήκτρου κωδικού αριθμού, κ.λ.π.

β) Η πιστοποίηση της προέλευσης της βούλησης είναι ένα περισσότερο περίπλοκο θέμα που αφορά τόσο στις διατραπεζικές σχέσεις όσο και στις σχέσεις πελάτη - τράπεζας.

Στις διατραπεζικές σχέσεις υπάρχει ήδη αρκετή εμπειρία, εφόσον από πολύ καιρό οι διατραπεζικές συναλλαγές διεκπεραιώνονται με τη χρήση κλειδών, ώστε το πρόβλημα δεν είναι πλέον σημαντικό.

Στις σχέσεις πελάτη - τράπεζας όμως, τα προβλήματα παραμένουν παρά το γεγονός ότι και εδώ υπάρχει μία μζκφόχρονη εξελικτική πορεία, από την οποία έχουμε αντλήσει σημαντική πείρα.

Στην αρχή ο πελάτης εφοδιάστηκε με μια κάρτα, εργαλείο για τις συναλλαγές του με την τράπεζα και την κίνηση του λογαριασμού του.

Η κάρτα φέρει τις πληροφορίες εκείνες που θα επιτρέψουν στον υπολογιστή της τράπεζας ν' αναγνωρίσει ότι η συγκεκριμένη κάρτα χρησιμοποιήθηκε για κάποια συναλλαγή. Δεν είναι όμως δυνατόν ν' αναγνωρισθεί και το αν αυτή χρησιμοποιήθηκε από τον νόμιμο κάτοχό της. Για το λόγο αυτό κρίνεται απαραίτητη η παράλληλη χρησιμοποίηση ενός προσωπικού του κατόχου κωδικού αριθμού. Ακόμη σε πολλές περιπτώσεις κρίνεται ότι θα πρέπει να υπάρχει και ένας κωδικός αριθμός που θα χαρακτηρίζει το είδος της συναλλαγής.

Έτσι αναπτύχθηκε ένα σύστημα που θεωρείται ότι αντικαθιστά ικανοποιητικά τη συγκεκριμένη λειτουργία της υπογραφής (έλεγχος προέλευσης), ώστε να παραμένει να εξετασθεί μόνο το θέμα κατά πόσον ο συνδιασμός κάρτας και προσωπικού κωδικού αριθμού μειώνει τον κίνδυνο απάτης.

Στην περίπτωση της υπογραφής, μπορεί αυτή να είναι είτε αυθεντική, είτε πλαστογραφημένη. Στη δεύτερη περίπτωση θέμα ευθύνης του πελάτη τίθεται μόνο σε εξαιρετικές περιπτώσεις και συγκεκριμένα όταν ο πελάτης διευκόλυνε ή δεν εμπόδισε την πλαστογράφηση της υπογραφής του, πράγμα που είναι δύσκολο τουλάχιστον ν' αποδειχθεί.

Στην περίπτωση της ηλεκτρονικής τραπεζικής η ευθύνη του πελάτη, παρά το γεγονός ότι θεωρητικά παραμένει η ίδια -να επιδείξει την επιβαλλόμενη επιμέλεια- οι κανόνες που αυτός πρέπει να ακολουθήσει είναι περισσότερο περίπλοκοι και μέχρις ενός σημείου ασαφείς. Γενικά μπορούμε να πούμε ότι, εκτός από την υποχρέωση του πελάτη να ειδοποιήσει την τράπεζα σε περίπτωση απώλειας της κάρτας, αυτός πρέπει να λαμβάνει κάθε δυνατό μέτρο για ν' αποτραπεί κάθε περίπτωση απώλειας και να μη γίνει γνωστός ο κωδικός του αριθμός. Αλλά όμως έχει τεθεί το ερώτημα κατά πόσο ο πελάτης παραβαίνει την υποχρέωσή του αυτή εάν έχει σημειώσει κάπου τον κωδικό του αριθμό και έτσι τον φέρει μαζί του αντί να τον έχει αποστηθείσει; Οι περισσότερες γνώμες συγκλίνουν στην άποψη ότι δεν είναι δυνατόν να υποχρεωθεί ο πελάτης να θυμάται, μεταξύ τόσων άλλων, και τον κωδικό του αριθμό. Υπάρχει όμως και αντίθετη άποψη.

Ένα άλλο θέμα που έχει απασχολήσει το τραπεζικό σύστημα είναι κατά πόσον ο πελάτης φέρει ευθύνη, και ποιά, όταν κάποιος τρίτος χωρίς να κατέχει την κάρτα του και χωρίς να γνωρίζει τον κωδικό του αριθμό, παρέμβει στο πρόγραμμα του ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Και στην περίπτωση αυτή έχουν διατυπωθεί πολλές γνώμες. Η "σκληρή" άποψη είναι ότι, εφόσον ο πελάτης λαμβάνει σε τακτά χρονικά διαστήματα τα παραστατικά της κίνησης του λογαριασμού του, έχει υποχρέωση να τα ελέγχει και να ειδοποιεί την τράπεζα για κάθε ανωμαλία. Αν αυτό δεν γίνεται, ο πελάτης ευθύνεται. Η αντίθετη άποψη στηρίζεται στο ότι δεν είναι δυνατόν να υπάρχουν υπερβολικές απαιτήσεις από τους πελάτες. Υπάρχει όμως και ενδιαμέση προσέγγιση: εάν ο πελάτης είναι επιχείρηση, τότε θεωρείται ότι έχει και τις γνώσεις και τους μηχανισμούς του ελέγχου, οπότε τίθεται και θέμα ευθύνης της επιχείρησης. Αν όμως πρόκειται για ένα φυσικό πρόσωπο, η απαίτηση του ελέγχου είναι υπερβολική και δεν τίθεται θέμα ευθύνης. Αυτή η τρίτη λύση φαίνεται ότι έχει αρχίσει να συγκεντρώνει τους περισσότερους θιασώτες τουλάχιστον στις Η.Π.Α. Βλέπουμε ότι έχει αρχίσει να διαμορφώνεται μια γενικότερη τάση στη δικαστηριακή πρακτική: προκειμένης αντιπαράθεσης μεταξύ τράπεζας και ιδιώτη, τα δικαστήρια θα αποφασίσουν κατά του τελευταίου μόνο εάν η υπαιτιότητά του έχει αναμφίβολα αποδειχθεί. Δεν συμβαίνει όμως το ίδιο όταν πρόκειται για διένεξη τράπεζας με επιχείρηση. Η τελευταία θεωρείται ότι έχει τουλάχιστον κάποια οργάνωση και γνώσεις, ώστε δεν λειτουργεί υπέρ αυτής το "τεκμήριο της άγνοιας".

Τα παραπάνω δίνουν το μέτρο τόσο της πολυπλοκότητας του όλου θέματος, όσο και της ανησυχίας του τραπεζικού συστήματος για την ασφάλεια των συναλλαγών εν όψει της εισαγωγής της νέας τεχνολογίας.

Θα πρέπει πάντως να σημειώσουμε ότι τα συστήματα ασφαλείας που υπάρχουν και καθημερινά εξελίσσονται, θεωρείται ότι είναι αρκετά ικανά να αντιμετωπίσουν "εξώθεν" παρεμβολές. Το μεγαλύτερο λοιπόν πρόβλημα είναι η ασφάλεια του συστήματος από παρεμβολές που προέρχονται από ανθρώπους που το σχεδίασαν ή και το εφαρμόζουν. Πρόκειται για ένα πρόβλημα καθημερινά ο-

γκούμενο σε διεθνές επίπεδο, για την αντιμετώπιση του οποίου εμπλέκεται και το θέμα της επιλογής του κατάλληλου κάθε φορά προσωπικού, πρόβλημα ιδιαίτερης πλέον σημασίας σε διεθνές επίπεδο.

γ) Το θέμα της αποδεικτικής δύναμης των ηλεκτρονικά αποτυπωμένων πληροφοριών (δίσκοι, μαγνητικές ταινίες κ.λ.π.), είναι πολύ σημαντικό.

Είναι αναμφισβήτητο ότι το έγγραφο με την υπογραφή του εκδότη έχει ίσως τη μεγαλύτερη αποδεικτική δύναμη. Μια δύναμη που είναι πράγματι δύσκολο να χαρακτηρίσει τα παράγωγα των ηλεκτρονικών υπολογιστών έγγραφα.

Έτσι τίθεται θέμα και στο κατά πόσον τα παράγωγα των ηλεκτρονικών υπολογιστών έγγραφα, οι μαγνητικές ταινίες, οι δίσκοι κ.λ.π. είναι δυνατόν να γίνουν δεκτά από τα δικαστήρια σαν αποδεικτικά στοιχεία.

Αυτό εξαρτάται κυρίως από τη σχετική νομοθεσία κάθε κράτους. Σε ορισμένα κράτη τα αποδεκτά αποδεικτικά στοιχεία είναι σαφώς καθορισμένα με το νόμο, οπότε πριν από οτιδήποτε άλλο, απαιτείται νομοθετική μεταρρύθμιση. Στα κράτη που δεν υπάρχουν τέτοιοι περιορισμοί, αποδεικτικά στοιχεία του είδους έχουν ήδη παρουσιαστεί στα δικαστήρια, τα οποία όμως διστάζουν να τα χρησιμοποιήσουν αποφασιστικά.

Ο δισταγμός αυτός πάντως δεν είναι αδικαιολόγητος. Μια υπογραφή είναι είτε αυθεντική, είτε πλαστογραφημένη και εδώ το θέμα τελειώνει. Ένα παραστατικό κίνησης λογαριασμού μπορεί ν' αποδείξει μόνον ότι η κίνηση πράγματι έγινε. Δεν αποδεικνύει όμως εάν η κίνηση έγινε μετά από εντολή που έδωσε το νομιμοποιούμενο σ' αυτό πρόσωπο.

Είναι λοιπόν φανερό ότι τα νομικά προβλήματα που παρουσιάζονται στην ηλεκτρονική τραπεζική από την έλλειψη υπογραφής και πολλά είναι και σημαντικά.

Αναφέρθηκαν παραπάνω ορισμένοι τρόποι περιορισμού

των προβλημάτων αυτών και βέβαια μπορούν να υπάρξουν ή υπάρχουν και άλλοι (π.χ. συμβάσεις - πλαίσια μεταξύ των μερών που θα δίνουν εξουσιοδοτήσεις για τη διενέργεια ορισμένων τραπεζικών εργασιών, κ.λ.π.), παρά ταύτα όμως είναι σαφές ότι ο δρόμος για την επίλυση των προβλημάτων είναι ακόμη μακρύς, ίσως όσο μακρύς είναι και ο δρόμος της εξέλιξης που έρχεται.

Τέλος, πρέπει να επισημάνουμε ότι, τουλάχιστον στη Γερμανία, οι στατιστικές δείχνουν ότι οι περιπτώσεις απάτης με πλαστογράφηση της υπογραφής είναι πολύ συχνότερες από αυτές με μη νόμιμη χρήση της κάρτας. Αυτό θεωρείται από στελέχη της διεθνούς τραπεζικής κοινότητας ότι συμβαίνει και στις Η.Π.Α. και στη Μεγ. Βρεταννία, παρ' όλο ότι δεν υπάρχουν συγκεκριμένα στοιχεία για τις χώρες αυτές, για τους λόγους που ήδη σημειώσαμε.

## 2. Ο ΠΑΡΑΓΩΓΩΝ ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΙ ΟΙ ΕΝΝΟΜΕΣ ΣΥΝΕΠΕΙΒΕ ΤΟΥ

Οι συναλλασσόμενοι με τις τράπεζες από καιρό πίεζαν για συντόμευση του χρόνου των συναλλαγών, μια απαίτηση την οποία οι τράπεζες έπρεπε να λάβουν υπόψη τους στο σχεδιασμό της πολιτικής τους εάν ήθελαν να διατηρήσουν το ποσοστό της αγοράς που κατείχαν.

Με την εισαγωγή της ηλεκτρονικής, ο χρόνος μεταφοράς των κεφαλαίων μειώθηκε σημαντικά και αυτό διαφημίστηκε έντονα από τις τράπεζες. Τώρα ο χρόνος που απαιτείται για την ολοκλήρωση μιας συναλλαγής σε μεγάλο βαθμό μπορεί να προβλεφθεί τόσο από τον πελάτη, όσο και από την τράπεζα.

Η πρόοδος όμως αυτή, η δυνατότητα της πρόβλεψης, δεν είναι άνευ συνεπειών. Ο πελάτης έχει απαίτηση να περατωθεί η συναλλαγή μέσα στον προβλεπόμενο χρόνο; Πρακτικότερα, ποιός θα επιβαρυνθεί με το κόστος αυτής της καθυστέρησης που για τον πελάτη μπορεί να είναι άμεση ζημιά ή και διαφυγόν κέρδος;

Το πρόβλημα αυτό έχει ήδη απασχολήσει επανειλημμέ-

να τα δικαστήρια διαφόρων χωρών, χωρίς όμως ακόμη να έχει διαμορφωθεί πάγια νομολογία ή να έχει ρυθμιστεί το θέμα αυτό νομοθετικά.

Μια από τις περισσότερο διεθνώς γνωστές υποθέσεις του είδους αυτού είναι η υπόθεση "EVRA" που απασχόλησε τα δικαστήρια των Η.Π.Α.

Ο "Α" πελάτης μιας τράπεζας των Η.Π.Α. είχε συνάψει ένα ναυλοσύμφωνο με τον "Β", σύμφωνα με το οποίο ο ναύλος έπρεπε να καταβάλλεται σε τακτό χρόνο με την παρατήρηση ότι κάθε καθυστέρηση θα είχε σαν συνέπεια την καταγγελία του ναυλοσυμφώνου υπαιτιότητα του "Α". Ο "Β" που θεωρούσε ότι ο ναύλος ήταν μικρός, προσπαθούσε να εκμεταλλευτεί οποιαδήποτε ευκαιρία για να καταγγείλει το ναυλοσύμφωνο υπαιτιότητα του "Α" και όταν κάποτε ο "Α" καθυστέρησε την καταβολή του ναύλου, η υπόθεση οδηγήθηκε στα δικαστήρια. Τη φορά αυτή η αγωγή απορρίφθηκε και το ναυλοσύμφωνο δεν καταγγέλθηκε, πλην όμως επήλθε και πάλι επειδή η τράπεζα του "Α", παρά το γεγονός ότι γνώριζε τα του ναυλοσυμφώνου με όλες τις περί αυτό λεπτομέρειες, δεν κατόρθωσε να ολοκληρώσει τη διαδικασία της πληρωμής έγκαιρα.

Η υπόθεση οδηγήθηκε και πάλι στη δικαιοσύνη και αυτή τη φορά, όπως ήταν αναμενόμενο, το δικαστήριο έκρινε ότι το ναυλοσύμφωνο είχε καταγγελθεί υπαιτιότητα του "Α".

Κατόπιν αυτού το "Α" υποχρεώθηκε να συνάψει νέο ναυλοσύμφωνο με πολύ ψηλότερο ναύλο, ενώ η όλη διαδικασία της αναζήτησης άλλου καταλλήλου πλοίου και η διαπραγμάτευση και υπογραφή του νέου ναυλοσυμφώνου αποδείχτηκε χρονοβόρα ώστε δεν μπόρεσε να φανεί συνεπής στις υποχρεώσεις του με αποτέλεσμα να ζημιωθεί ακόμα περισσότερο. Ο "Α" στράφηκε κατά της τράπεζάς του, υποστήριξε ότι αυτή ευθύνεται για την καθυστέρηση της πληρωμής και συνεπώς για την καταγγελία του ναυλοσυμφώνου και άρα αυτή έπρεπε να καλύψει τη ζη-

μία που υπέστη.

Σημαντικό στην υπόθεση αυτή ήταν το γεγονός ότι η τράπεζα εγνώριζε όλη την υπόθεση του ναυλοσυμφώνου του "Α" με τον "Β" με όλες της τις λεπτομέρειες και είχε μάλιστα λάβει μέρος και στις δύο δίκες που έγιναν για την καταγγελία του ναυλοσυμφώνου.

Το δικαστήριο έκρινε ότι, εφόσον η τράπεζα γνώριζε την αιτία της πληρωμής που ο πελάτης της "Α" της ζήτησε να κάνει με όλες τις λεπτομέρειες της, ήταν υποχρεωμένη να πραγματοποιήσει την πληρωμή μέσα στα χρονικά περιθώρια του ναυλοσυμφώνου και συνεπώς ευθύνεται και υποχρεούται να ανορθώσει τη ζημία που υπέστη ο "Α".

Η απόφαση αυτή έγινε αιτία πολλών σχολίων στις Η.Π.Α. που έφθασαν μάλιστα μέχρι το σημείο να έχει ήδη εμφανισθεί πρέση για την αλλαγή μερικών κανονισμών που αφορούν στις τραπεζικές συναλλαγές, προς όφελος βέβαια των τραπεζών. Παρά ταύτα όμως, από νομικής απόψεως η κρίση αυτή του δικαστηρίου δεν θεωρείται ότι στερείται βάσεως, σε σημείο μάλιστα τέτοιο, ώστε αναφορά στην υπόθεση "ΕΥΡΑ" να έχει γίνει αρκετές φορές σε πολλές αίθουσες δικαστηρίων ευρωπαϊκών χωρών.

Όπως είπαμε ήδη και το θέμα αυτό δεν θεωρείται λυμένο. Όμως η παραπάνω υπόθεση αναφέρθηκε διότι, πέρα από το ειδικό της βάρος για το συγκεκριμένο ερώτημα, σκιαγραφεί και τις γενικότερες τάσεις που διαμορφώνονται: το τραπεζικό σύστημα έχει ήδη από πολύ καιρό αποκτήσει την απαιτούμενη πείρα των συναλλαγών, ενώ έχει πλέον και τους μηχανισμούς εκείνους που επιτρέπουν ακρίβεια και ταχύτητα στις συναλλαγές. Ο συνδυασμός όμως αυτών καθιστά και πρέπει να καθιστά το τραπεζικό σύστημα όλο και περισσότερο υπεύθυνο απέναντι στην πελατεία του, που εκτός των άλλων δεν διαθέτει την ίδια πείρα και πολλές φορές ούτε την ίδια τεχνολογία.



### 3. ΤΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΤΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ

Τα προβλήματα που ήδη προέκυψαν από την εισαγωγή της ηλεκτρονικής στο τραπεζικό σύστημα, μεταξύ των οποίων και τα παραπάνω, θέτουν ένα γενικότερο ζήτημα που ήδη απασχολεί τόσο τα κατ' ίδιαν κράτη όσο και τη διεθνή κοινότητα: κατά πόσον η εισαγωγή της ηλεκτρονικής τεχνολογίας στο τραπεζικό σύστημα και τα εξ αυτής αποτελέσματα πρέπει να καλυφθούν νομοθετικά. Το ερώτημα αυτό έχει δύο σκέλη: α) πρέπει να υπάρξει νομοθετική κάλυψη σε εθνικό επίπεδο, και β) πρέπει να υπάρξει διεθνές δίκαιο ή όχι;

#### α) Ε θ ν ι κ ό δ ί κ α ι ο

Είναι σαφές ότι με την ηλεκτρονική οι παραδοσιακοί τρόποι της διεκπεραίωσης των τραπεζικών εργασιών αλλά και αυτές οι ίδιες οι τραπεζικές εργασίες έχουν ήδη τόσο διαφοροποιηθεί, ώστε μπορούμε βάσιμα να πούμε, ότι τείνουν να εκλείψουν. Δεν είναι λοιπόν δυνατόν οι παραδοσιακοί κανόνες δικαίου ν' ανταποκριθούν πλέον στο ρόλο για τον οποίο σχεδιάστηκαν και καθιερώθηκαν.

Χρειάζεται λοιπόν αναμόρφωση του δικαίου;

Η άποψη που επικρατεί είναι ότι δεν πρέπει προς το παρόν να προχωρήσουμε σε καθιέρωση νέων κανόνων δικαίου.

Για να θεσπιστεί ένας κανόνας δικαίου είναι απόλυτα απαραίτητο να έχουν προηγουμένως αποκρυσταλλωθεί τα πραγματικά περιστατικά εκείνα στα οποία ο κανόνας αυτός θα στηριχθεί και είτε θα τα αναγάγει σε νόμιμο τρόπο δράσης, είτε θα τα θέσει εκτός νομίμων διαδικασιών. Όμως το τραπεζικό σύστημα βρίσκεται τη στιγμή αυτή ίσως στην πιο δυναμική του φάση. Οι αλλαγές επέρχονται με ταχύ, σχεδόν καθημερινό ρυθμό, ώστε είναι ίσως αδύνατη η κατά τα παραπάνω αποκρυστάλλωση των απαραίτητων πραγματικών περιστατικών. Πέρα δε απ' αυτό η πολυπλοκότητα του τραπεζικού συ-

στήματος και ο αριθμός των διαφορετικών επιστημών που πλέον εμπλέκονται στη διαμόρφωσή του, είναι στοιχεία απαγορευτικά για κάθε απόπειρα νομοθετικής εργασίας των παραδοσιακών κρατικών νομοθετικών οργάνων εφόσον αυτά δεν έχουν το δυναμικό εκείνο που θα τους επέτρεπε την όποια προσέγγιση.

Ακόμη ο δυναμισμός του τραπεζικού συστήματος έρχεται σε πλήρη αντίθεση με τη βραδύτητα που χαρακτηρίζει τη νομοθετική λειτουργία, είτε για την καθιέρωση νέων κανόνων δικαίου, είτε για την τροποποίηση ήδη υπάρχοντων.

Το τραπεζικό σύστημα πρέπει και μπορεί να εισαγάγει και καθιερώσει τους κανόνες της εξέλιξης και λειτουργίας του νέου συστήματος συμβάσεων - πλαισίων με σταθερούς όρους που θα ρυθμίζουν, τόσο τις σχέσεις των τραπεζών μεταξύ τους, όσο και τις σχέσεις τραπεζών - πελατών. Οι σταθεροί αυτοί όροι των συμβάσεων αυτών μέσα από την ενιαία και συνεχή χρήση τους θα μετατραπούν σε κανόνες συναλλαγών και θ' αποκτήσουν ισχύ κανόνων δικαίου.

Πρόκειται για συνηθισμένη πρακτική σε εθνικό και διεθνές επίπεδο (π.χ. σταθεροί όροι ασφαλιστικών συμβάσεων, σταθεροί όροι ναυλοσυμφώνων, κ.λ.π.), που έχει δύο πολύ σημαντικά πλεονεκτήματα: (1) οι κανόνες διαμορφώνονται από τα ίδια τα ενδιαφερόμενα μέρη που θα κληθούν να τους εφαρμόζουν, τις τράπεζες και τους με αυτές συναλλασσόμενους, οι οποίοι έχουν ισχυρή πλέον διαπραγματευτική θέση λόγω του ανταγωνισμού μεταξύ των τραπεζών και της προστατευτικής των καταναλωτών νομοθεσίας, και (2) η πρακτική αυτή είναι ευέλικτη και συνεπώς ανταποκρίνεται στο δυναμισμό του τραπεζικού συστήματος.

#### β) Διεθνές δικαίο

Η αρνητική τοποθέτηση στην εισαγωγή εθνικής νομοθεσίας εμπεριέχει και την άρνηση στην καθιέρωση διεθνούς δικαίου, εφόσον αυτό είναι ακόμη δυσκολό-

τερο και τα προβλήματα που εντοπίστηκαν παραπάνω εντονότερα.

Μήπως λοιπόν στην περίπτωση αυτή αντί κάποιου διεθνούς δικαίου είναι προτιμότερο να έχουμε διεθνείς συμβάσεις; Είναι αλήθεια ότι και αυτές χαρακτηρίζονται από ευελιξία, σε αντίθεση με τη δυσκινησία της καθιέρωσης διεθνούς δικαίου. Έχει όμως παρατηρηθεί ότι ενώ είναι σχετικά εύκολο οι εκπρόσωποι διαφόρων χωρών να φθάσουν σε μια συμφωνία και να υπογράψουν μια διεθνή σύμβαση, είναι ιδιαίτερα χρονοβόρο να "περάσει" η σύμβαση αυτή από τις απαραίτητες εθνικές διαδικασίες που θε την κυρώσουν σε εθνικό επίπεδο.

Αυτή η παρατήρηση μας κάνει να σκεφτόμαστε βάσιμα ότι, εν όψει των ραγδαίων εξελίξεων, μέχρι να ολοκληρωθούν οι εθνικές διαδικασίες για την κύρωση μιας διεθνούς σύμβασης αυτή θα είναι ήδη ξεπερασμένη από τα γεγονότα.

Κατόπιν, αυτών φαίνεται ότι και οι διεθνείς κανόνες του συστήματος πρέπει να θεωρείται σίγουρο ότι θα διαμορφωθούν και θα καθιερωθούν από την ίδια την πρακτική με την διεθνοποίηση των συναλλαγών που είναι πλέον γεγονός και τη συμβατική μεταξύ των μερών ρύθμισή τους.

Πάντως πρέπει να σημειωθεί ότι έχει ήδη εκδηλωθεί ενδιαφέρον από αναγνωρισμένους διεθνείς οργανισμούς για τη μελέτη των εξελίξεων και την αντιμετώπιση των προβλημάτων που εμφανίζονται.

Για παράδειγμα ο Ο.Η.Ε. έχει ήδη ιδρύσει μια υποεπιτροπή στο Τμήμα Διεθνούς Εμπορικού Δικαίου που είναι επιφορτωμένη με αυτό ακριβώς το έργο.

## 2.2 ΣΚΕΥΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΣΜΟΙ ΓΙΑ ΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

1. Η σύγχρονη εξέλιξη τείνει να υποκαταστήσει τις παραδοσιακές μορφές συναλλαγής με ηλεκτρονικές εγγραφές. Ο Α.Κ. στο άρθρο 361 ορίζει ότι "Προς σύστασιν ή αλλοίωσιν ενοχής δια δικαιοπραξίας, ενόσω ο νόμος δεν ορίζει άλλων, απαιτείται σύμβασι".

Ο τραπεζίτης σας, όμως, σας πληροφορεί ότι μπορείται, αφού υπογράψετε την σχετική σύμβαση με την τράπεζα, να προβαίνετε σε πράξεις πιστώσεως και χρεώσεως, σε πληρωμές, σε αναλήψεις χρημάτων, κ.λ.π., όχι με την υπογραφή κάποιου εντύπου αλλά με την πίεση ορισμένων πλήκτρων και τη χρησιμοποίηση της μαγνητικής καρτέλας σας.

2. Ο ELECTRONIC FUND TRANSFER ACT του 1978 των Η.Π.Α. ορίζει, ως ηλεκτρονική κίνηση κεφαλαίων, κάθε κίνηση κεφαλαίων (πλην όσων διενεργούνται με επιταγές τραβηκτικές ή παρόμοια έγγραφα) που πραγματοποιείται μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστού ή μαγνητικής ταινίας προς το σκοπό να δοθεί εντολή ή εξουσιοδότηση σε χρηματοπιστωτικό ίδρυμα να χρεώσει ή να πιστώσει λογαριασμό. Ο νόμος αυτός εφαρμόζεται στις ακόλουθες τέσσερις κατηγορίες συναλλαγών. Σ' αυτές που διενεργούνται μέσω αυτόματων μηχανών καταβολής χρηματικών ποσών, στις συναλλαγές μέσω τερματικών σημείων πωλήσεως, στις αυτόματες συναλλαγές λογαριασμών βάσει προηγούμενων εντολών και στις εντολές πληρωμής που δίδονται μέσω τηλεφώνου.

Σύμφωνα με το νόμο αυτό, προκειμένου να τεθούν στη διάθεση του πελάτη τα μέσα για την πραγματοποίηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών -κάρτα, κωδικός, κ.λ.π.- πρέπει ο πελάτης να έχει κάνει ήδη αίτηση γραπτή ή προφορική στον οργανισμό που χορηγεί τη σχετική κάρτα.

Ο πελάτης έχει την ευθύνη σε περίπτωση που γίνονται συναλλαγές με την κάρτα του και τούτο μέχρις ορισμένου ποσού το οποίο καθορίζεται στο νόμο και το οποίο αυξάνει εφ' όσον ο πελάτης δεν αναγγέλλει έγκαιρα την απώλεια ή κλοπή της κάρτας του.

Υφίσταται υποχρέωση του οργανισμού να παραδίδει στον χρήστη, έγγραφο μετά από κάθε συναλλαγή και κατά περιοδικά διαστήματα απόσπασμα με τις συναλλαγές που έγιναν στο διάστημα αυτό. Προβλέπεται επίσης μια διαδικασία επανορθώσεως των εσφαλμένων καταχωρίσεων, η οποία πρέπει να κινηθεί από τον χρήστη του συστήματος εντός ορισμένης προθεσμίας. Ο οργανισμός που εκδίδει την κάρτα ευθύνεται σε αποζημίωση εάν δεν πραγματοποιήσει την εντολή ή την πραγματοποίησε πλημμελώς. Προβλέπεται αστική και ποινική ευθύνη σε περίπτωση παραβιάσεως των δικαιωμάτων του χρήστη και των διατάξεων του νόμου.

3. Τα συστήματα ηλεκτρονικών πληρωμών αναπτύσσονται, ως επί το πολύ, πριν γίνει η νομική ρύθμισή τους και έχουν ως βάση την κατοχυρωμένη από τα σύγχρονα δίκαια αρχή της ελευθερίας των συμβάσεων.

Ο ενδιαφερόμενος υποβάλλει αίτηση για τη λήψη κάρτας και συγχρόνων υπογράφει σύμβαση προσχωρήσεως στους κανονισμούς λειτουργίας του συστήματος ηλεκτρονικών πληρωμών με το οποίο συνδέεται.

Η κάρτα είναι εφοδιασμένη με μαγνητικά στοιχεία τα οποία επιτρέπουν την είσοδο του χρήστη στο σύστημα των συναλλαγών. Ο ειδικός αριθμός με τον οποίο εφοδιάζεται ο χρήστης και ο οποίος αποτελεί τον κωδικό εισόδου του στο σύστημα, του επιτρέπει την πραγματοποίηση συγκεκριμένων συναλλαγών επί λογαριασμού του, τον οποίον τηρεί στη μεσολαβούσα τράπεζα.

4. Τα νομικά προβλήματα τα οποία ανακύπτουν είναι πολλά, ποικίλα και διαφορετικής συχνότητας και εντάσεως το καθένα:

- Τίθεται το ερώτημα τι είδους εντολή είναι η δίδομενη από τον εντολέα; κάθε έγγραφη εντολή πρέπει να φέρει την υπογραφή εκείνου που την δίδει. Η πίεση των πλήκτρων για τον σχηματισμό του κωδικού αριθμού μπορεί να εξομοιωθεί με υπογραφή; είναι έγγραφο η μαγνητική αποτύπωση της εντολής στη μαγνητική ταινία του μηχανήματος; μήπως η μαγνητική αυτή εντολή αποτελεί απλώς αρχή εγγράφου αποδείξεως; το περιεχόμενό της πρέπει ή μπορεί να αποδειχθεί με μάρτυρες; (οι διατάξεις του Κωδ. Πολ. Δικ. δέχονται την άνω ορισμένου ποσού απόδειξη δια μαρτύρων μόνον επί εμπορικών συναλλαγών).

- Τίθεται το ερώτημα περί των ορίων μέσα στα οποία οι συναλλασσόμενοι είναι δυνατόν να καθορίζουν και τα μέσα με τα οποία θα αποδεικνύονται οι μεταξύ τους συναλλαγές. Σε μια σύμβαση προσχώρησης, όπως είναι η σύμβαση αυτή, τα Δικαστήρια θα αναγνωρίσουν ως μόνο αποδεικτικό μέσο το κύρος της μαγνητικής εγγράφης; και ποιές είναι οι δυνατότητες που έχουν οι πελάτες που προσχώρησαν στο σύστημα να αποδείξουν το σφάλμα της τράπεζας;

- Κάθε μία από τις ηλεκτρονικές εντολές είναι δικαιοπραξία; είναι σύμβαση; η εκτέλεση της εντολής που δίδει ο προσχωρούν πελάτης στην τράπεζα μέσω του μηχανήματος, αποτελεί αποδοχή της συμβάσεως και εκτέλεσή της; ποιά είναι η ευθύνη και ποιές οι συνέπειες για τον κάθε συναλλασσόμενο, τράπεζα και πελάτη, από την μη εκπλήρωση, της συμβάσεως;

- Σε περίπτωση απώλειας της κάρτας πώς κατανέμεται η ευθύνη μεταξύ πελάτου και τράπεζας; ποιός ευθύνεται για συναλλαγές που έγιναν πριν ειδοποιηθεί η τράπεζα περί της απώλειας της κάρτας; μετά την απώλειά της; Οι σχετικοί όροι που περιέχονται στις σύμβασεις προσχώρησης των πελατών στους οργανισμούς και που βεβαίως θα τείνουν να εξασφαλίζουν τα δικαιώματα των οργανισμών που εκδίδουν τις κάρτες, σε ποιο μέτρο θα

γίνει δεκτό από τα Δικαστήρια ότι αντιτάσσονται έγγραφα στους χρήστες;

5. Ο κ. Τάσος Μαρίνος, Σύμβουλος Επικράτειας, στο έργο του Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές και το Δίκαιο, Αθήναι 1980, σελ. 34, σημειώνει σε σχέση με το κύρος εγγράφου που δεν φέρει την υπογραφή του εκδότη, την απόφαση 1426/1979 του Σ.Ε. που δέχεται ότι το χαρτί που έχει εκδοθεί από την Μηχανογραφική Υπηρεσία ενός Ασφαλιστικού Οργανισμού και με το οποίο καθοριζόταν το ποσόν συντάξεως του δικαιούχου, ήταν πράξη διοικητική, εκτελεστή, παραδεκτά προσβαλλόμενη με την αίτηση ακυρώσεως.

6. Η γενικευμένη όμως χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών όχι μόνο στις τραπεζικές αλλά και στις άλλες συναλλαγές θέτει οξύ το πρόβλημα της προστασίας των ατομικών δικαιωμάτων. "Παναγία μου σώσε" μπόρεσε να απαντήσει η δημοσιογράφος που έπαιρνε συνέντευξη από τον ίδιο αυτό συγγραφέα όταν εκείνος εξήγησε πως ο υπουργός που θα δίνει μια συγκεκριμένη διαταγή δεν θα μπορεί ο ίδιος να ξέρει αν αυτό που διέταξε είναι αυτό πράγματι που κατεχωρίσθη μέσα στον ηλεκτρονικό υπολογιστή και αν είναι αυτό που μετεβιβάσθη ή εάν μετεβιβάσθη σε σωστή κατεύθυνση και ότι έτσι θα αποκτήσουν τεράστια δύναμη οι προγραμματιστές γιατί δεν θα είναι εύκολος ο έλεγχός τους. (Μαρία Ρεζάν, Χωρίς πρόγραμμα, Αθήνα 1984 - 85, σελ. 351).

Πράγματι, σε χώρες όπου η χρήση των συστημάτων ηλεκτρονικών πληρωμών έχει γενικευθεί μέσω του λογαριασμού του πελάτου, η τράπεζα ή το κράτος ή οποιαδήποτε άλλη αρχή γνωρίζουν ποιοί είναι οι γιατροί του καθενός, οι δικηγόροι του, οι πιστωτές του, οι πολιτικές του διασυνδέσεις, τα σωματεία και οι εκκλησιαστικές οργανώσεις με τα οποία συνδέεται, οι εφημερίδες και τα περιοδικά στα οποία είναι εγγεγραμμένος και τα οποία διαβάζει. Κατά κάποιο τρόπο τα άτομα προσδιορίζονται από τις ηλεκτρονικές εντολές

που δίδουν. Πώς θα κατοχυρωθεί στην πράξη η προστασία του απορρήτου των συναλλαγών και η προστασία της προσωπικότητας του ατόμου εν γένει;

#### Η ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ΚΑΙ Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΖΩΗΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ

Τα παραπάνω προβλήματα απασχολούν σοβαρά τις τράπεζες, την πολιτεία και ιδιωτικούς φορείς προστασίας των καταναλωτών, σε χώρες κυρίως όπου η ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων έχει λάβει μεγάλη έκταση. Στη Γαλλία π.χ. το Οικονομικό και Κοινωνικό Συμβούλιο πραγματοποίησε το 1981 μια έρευνα για το σύνολο της προβληματικής του ηλεκτρονικού χρήματος, όπου τα θέματα ασφάλειας της πληρωμής και προστασίας του πολίτη καταλαμβάνουν μεγάλο μέρος. Σαν περισσότερο κρίσιμα εντοπίζονται τα εξής σημεία:

- χρέωση λογαριασμού πελάτη από παραδρομή λόγω τεχνικού λάθους.
- μη αποδοχή, από πελάτη κακής πίστης, μιας χρέωσης του λογαριασμού του που είναι ορθή και νόμιμη.
- ακάλυπτες πληρωμές.
- χρησιμοποίηση από μη - εξουσιοδοτημένο πρόσωπο κάρτας που έχει κλαπεί ή απωλεσθεί.

Συγκρίνοντας τους κινδύνους της ηλεκτρονικής πληρωμής με εκείνους της πληρωμής με επιταγή ή άλλο συμβατικό μέσο, η μελέτη καταλήγει στο συμπέρασμα ότι η ηλεκτρονική πληρωμή είναι ασφαλέστερη.

Χαρακτηριστική είναι η εμπειρία από τις Η.Π.Α., όπου οι απώλειες από κλοπή και παραχάραξη καρτών είχαν φθάσει το 1 %., ποσοστό που αντιστοιχούσε σε 1 δισεκατομμύριο δολάρια. Από την εποχή όμως που εφαρμόστηκε η μαγνητική πίστα και ο μυστικός κωδικός αριθμός και που άρχισε η λειτουργία των συστημάτων ON-LINE/REAL-TIME, το ποσοστό αυτό περιορίστηκε σε 0,1 %.

Όμως οι "ηλεκτρονικοί κακοποιοί" παρακολουθούν άμεσα την τεχνολογία και έτσι εμφανίσθηκε ένα άλλο



είδος κλοπής: η παρέμβαση στα τηλεπικοινωνιακά δίκτυα δεδομένων και η εκτροπή πιστώσεων από το λογαριασμό του νόμιμου δικαιούχου σε λογαριασμό της επιλογής του κακοποιού. Το πρόβλημα αντιμετωπίζεται κυρίως με τη συχνή αλλαγή κωδικών, αλλά δεν έχει λυθεί.

Ένα άλλο σοβαρό θέμα είναι η συγκέντρωση πληροφοριών από ένα τρίτο μη - εξουσιοδοτημένο πρόσωπο γύρω από την οικονομική ιδιωτική ζωή των πολιτών. Αυτή η παρέμβαση θα μπορούσε να λάβει πολύ μεγαλύτερες διαστάσεις αν γινόταν από κάποια μυστική κυβερνητική Υπηρεσία. Το πρόβλημα είναι προς το παρόν θεωρητικό, αλλά δεν παύει να αποτελεί μια απειλή για το μέλλον.

Τα προβλήματα ασφάλειας της πληρωμής και προστασίας του πολίτη που αναφέραμε και άλλα που ίσως παραλείψαμε, οφείλονται κατά μεγάλο μέρος στον μη εκσυγχρονισμό της νομοθεσίας σε βαθμό ανάλογο με την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής. Στη χώρα μας π.χ. όπου η ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων συμπληρώνει μια 12ετή ζωή, μόλις τώρα αντιμετωπίζεται το θέμα με τον υπό κατάρτιση νέον Εμπορικό Κώδικα.

Στην αντιμετώπιση της ασφάλειας από την τεχνολογική πλευρά προοιωνίζεται ότι θα συμβάλλει σημαντικά εκτεταμένη χρησιμοποίηση της κάρτας με μικροκύκλωμα για δύο ξεχωριστούς λόγους:

α) Επειδή διαθέτει αξιόλογους μηχανισμούς ασφάλειας και σε περίπτωση δόλιας επέμβασης, η κάρτα αυτοακυρώνεται. Χαρακτηριστικά αναφέρουμε ένα πρόσφατο πείραμα για την "αντιχή" του κώδικα (χωρητικότητα 200 BITS) που για να βρεθεί, χρειάστηκε να συνδεθούν τέσσερις Η/Υ και να εργασθούν συνεχώς επί μια ημέρα. Σύμφωνα με μια εκτίμηση, για τη συστηματική παραβίαση των κωδικών ενός μεγάλου αριθμού καρτών, θα χρειαζόταν μια επένδυση σε ηλεκτρονικό εξοπλισμό της τάξης των 10 εκατομμυρίων δολλαρίων.

β) Επειδή αποτελεί ένα αποκεντρωμένο σύστημα πλη-

ρωμής. Η πληροφορία μεταφέρεται βέβαια ηλεκτρονικά στον Η/Υ και εξακολουθεί να συντρέχει ο κίνδυνος της δόλιας παρέμβασης στα δίκτυα. Όμως η ίδια πληροφορία εγγράφεται ανεξίτηλα και στην κάρτα, όπου ο κίνδυνος της παρέμβασης είναι εξαιρετικά περιορισμένος για τους λόγους που αναφέρθηκαν στο σημείο (α).

Το θέμα της ασφάλειας είναι τεράστιο και όχι ανεξάρτητο από το κόστος. Στα πλαίσια που επιτρέπει ένα άρθρο δεν ήταν δυνατό παρά να κάνουμε μια εντελώς επιφανειακή προσέγγιση.

#### ΤΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΤΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ

Όλες σχεδόν οι νέες τεχνικές υπόσχονται τον περιορισμό του κόστους. Και όμως οι δαπάνες των τραπεζών διογκώνονται αναλογικά κάθε χρόνο. Αν και αντιφατικό σε πρώτη προσέγγιση, έχει σχεδόν αποδειχθεί ότι κάθε νέα εφαρμογή, στην εκκίνησή της, κοστίζει περισσότερο από εκείνη που αντικαθιστά. Η συναλλαγή με ΑΤΜ'S κοστίζει λειτουργικά λιγότερο απ' ό,τι στο επανδρωμένο γκισέ. Αλλά κάθε συσκευή, ανάλογα με το βαθμό τελειότητας, κοστίζει 3 - 7 εκατ. δρχ. Τα τερματικά στα Σημεία Πωλήσεων είναι φθηνά (από 200 - 700.000 δρχ) αλλά, για να αποβεί το σύστημα αποδοτικό, χρειάζεται η εγκατάσταση ενός τεράστιου αριθμού συσκευών. Στη Δυτική Ευρώπη το εμπόριο δεν φαίνεται προς το παρόν διατεθειμένο ν' αναλάβει τη δαπάνη. Συνήθως περιορίζεται στην πληρωμή ενοικίου ή διαπραγματεύεται με την τράπεζα τη δωρεάν εγκατάσταση των τερματικών, σαν αντιστάθμισμα των εμπορικών εργασιών που της αναθέτει.

Τα πληροφοριακά συστήματα διοίκησης και η BUREAUIQUE αυξάνουν βέβαια την παραγωγικότητα του προσωπικού και ανοίγουν νέους ορίζοντες, αλλά τελικά ο αριθμός των απασχολουμένων δεν περιορίζεται σημαντικά. Στην Ευρώπη κατά τη δεκαετία του 60 ο ρυθμός αύξησης του

προσωπικού ήταν περίπου 5 % το χρόνο, ενώ το 1980 περιορίσθηκε στο 2 %.

Στο μεταξύ χρονικό διάστημα οι επενδύσεις σε ηλεκτρονικό εξοπλισμό έφθασαν σε τεράστιο ύψος, ώστε οι τράπεζες να εμφανίζουν τον μεγαλύτερο αυτοματισμό από όλο τον τομέα της τριτογενούς παραγωγής.

Ενδεικτικά σημειώνουμε ότι στη Γαλλία οι τράπεζες καλύπτουν από το 1978 το 18 % περίπου των συνολικών δαπανών πληροφορικής της χώρας, ενώ η παραγωγή τους αντιπροσωπεύει το 3 % μόνο του ακαθάριστου εγχώριου προϊόντος. Στην Ελλάδα η σχέση αυτή είναι ακόμη πιο δυσανάλογη: 30 % περίπου των δαπανών πληροφορικής έναντι συμμετοχής 2,3 % στο ακαθάριστο εγχώριο προϊόν. Δεν πρέπει να υποτιμούμε το γεγονός ότι οι τράπεζες με το ίδιο σχεδόν προσωπικό πολλαπλασίασαν κατά την τελευταία 10ετία την παραγωγή τους. Αλλά όχι τα κέρδη τους.

Μια άλλη σοβαρή δαπάνη αφορά την επιμόρφωση του προσωπικού, η ανάγκη της οποίας γίνεται κάθε χρόνο όλο και πιο έντονη όχι μόνο για την εξοικείωση στα νέα τεχνολογικά μέσα, αλλά και για την επανατοποθέτηση του ρόλου του προσωπικού όπως αυτός μεταβάλλεται από τις νέες τεχνολογίες. Αλλά το θέμα αυτό θα μας απασχολήσει παρακάτω.

Έτσι η αξιοποίηση της νέας τεχνολογίας από τις τράπεζες είναι θέμα περισσότερο οικονομικό παρά τεχνικό. Το πρόβλημα γίνεται ακόμη οξύτερο από τη στάση της πελατείας που έχει συνηθίσει να δέχεται τις νέες υπηρεσίες σαν αυτονόητη προσφορά των τραπεζών και να μη συμμετέχει στο κόστος.

Εδώ και μερικά χρόνια, οι τράπεζες, κυρίως στις Η.Π.Α. και στην Αγγλία, αντιμετωπίζουν τον αυξανόμενο ανταγωνισμό των μεγάλων εμπορικών καταστημάτων, τα οποία ξεκινώντας από την εμπειρία της πιστωτικής κάρτας και των POST, άρχισαν να παρέχουν και άλλες

τραπεζικής φύσης υπηρεσίες, όπως ασφάλειες, καταναλωτικά, στεγαστικά και άλλα δάνεια προς ιδιώτες.

Το κοινό δείχνει μια προτίμηση στην άντληση των υπηρεσιών αυτών γιατί τις συνδυάζει με τις αγορές του. Έτσι οι τράπεζες αποστερούνται από αποδοτικές εργασίες που καλύπτουν τη ζημιά που καταλείπει ο τρεχούμενος λογαριασμός, ακόμη κι άτοκος.

Μια άλλη μείωση της αποδοτικότητας προέρχεται από το γεγονός ότι το καταναλωτικό κοινό διαθέτει ήδη πολλά μέσα για την καλύτερη διαχείριση του οικογενειακού προϋπολογισμού και των αποταμιευμάτων του. Έτσι, ενώ αυξανόταν προοδευτικά η καμπύλη του μέσου ύψους των τρεχούμενων λογαριασμών, ήδη παρουσιάζεται μια κάμψη της. Οι τράπεζες προσπάθησαν ν' αντιμετωπίσουν το θέμα με τους N.O.W. ACCOUNTS.

Όμως το πρόβλημα είναι τόσο μεγάλο που δεν λύνεται με την εισαγωγή νέων μορφών λογαριασμών.

Φαίνεται πως οι βασικές διέξοδοι είναι δύο: προοδευτική επιβάρυνση της πελατείας και διατραπεζική συνεργασία. Η πρώτη λύση ανάγεται στη στρατηγική της κάθε τράπεζας και όχι βέβαια στη δημιουργία καρτέλ και δεν θα μας απασχολήσει εδώ. Η δεύτερη αποτελεί ανάγκη αλλά και πρόβλημα: η συνεργασία πρέπει να μην οδηγεί στην ενιαία μορφή των τραπεζικών προϊόντων, έστω και φαινομενικά, ώστε η κάθε τράπεζα, διατηρώντας την ταυτότητά της, να μπορεί να ασκεί τη δική της στρατηγική.

Η ανάγκη αυτή οδήγησε σε δύο κατευθύνσεις:

- Τη συνεργασία σε διαδικασίες που δεν συμμετέχει ο πελάτης. Αναπτύχθηκαν αυτόματα συμφηφιστικά συστήματα που εξυπηρετούν το σύνολο των συστημάτων πληρωμών. Παράλληλα τείνει να καθιερωθεί η αρχή του CHEQUE TRUNCATION, ώστε να διακινούνται με ταχύτητα ηλεκτρονική μόνο οι πληροφορίες από τα μέσα πληρωμών (επιταγές, εντολές, κ.λ.π.) και όχι τα σώματά τους.

Με την διατραπεζική αυτή συνεργασία επιτεύχθηκε η συμπίεση του κόστους της επιταγής στις 30 δρχ. περίπου.

- Τη συνεργασία στα δίκτυα ATM'S, POST και την κάρτα. Εδώ το πρόβλημα ήταν πιο δύσκολο, γιατί ο πελάτης Α και Β της τράπεζας θα είχε στα χέρια του την ίδια κάρτα και θα χρησιμοποιούσε το ίδιο δίκτυο. Γι' αυτό η πρόοδος ήταν βραδύτερη.

Στη Γαλλία π.χ. δημιουργήθηκαν αρχικά τρεις τραπεζικές ομάδες: της CARTE BLEUE (όπου συμμετείχαν οι μεγάλες εθνικοποιημένες εμπορικές τράπεζες), του CREDIT MUTUEL που χρησιμοποιούσε τη EURLCARD και του CREDIT AGRICOLE με τη δική του CARTE VERTE. Στην πρώτη ομάδα ενώθηκαν αργότερα τα Ταχυδρομικά Ταμειούτσια και οι Λαϊκές Τράπεζες. Αλλά το περασμένο καλοκαίρι υπογράφηκε μια σημαντική συμφωνία που συνενώνει τα δίκτυα των άνω ομάδων σε ενιαίο εθνικό δίκτυο. Ανάλογη συμφωνία έγινε και στην Ελβετία. Στην Δυτ. Γερμανία σημειώθηκε προοδευτικά μια ενοποίηση, με τη σύνδεση των περισσότερων τραπεζών με το σύστημα EUROCHEQUE. Στην Αγγλία το επίπεδο συνεργασίας είναι χαμηλότερο, εξ αιτίας ίσως της ιδιαίτερης δομής του τραπεζικού συστήματος, αλλά και εκεί άρχισαν σοβαρές προσπάθειες. Στον Καναδά έγινε πρόσφατα μια συμφωνία συνεργασίας 5 μεγάλων τραπεζών, ενώ στην Ιταλία παρατηρείται αντίστοιχη κίνηση. Επίσης αναπτύσσεται συνεργασία σε διεθνές επίπεδο. Στην Ισπανία π.χ. το δίκτυο AMT'S εξυπηρετεί, ύστερα από ειδική συμφωνία και αλλοδαπούς κατόχους ορισμένων καρτών.

Ας ελπίσουμε ότι στην προσπάθεια που θ' αναλάβουν οι ελληνικές τράπεζες για την ανάπτυξη των συστημάτων πληρωμών θ' αξιοποιήσουν την εμπειρία από πολύ μεγαλύτερες αγορές και θα θελήσουν να συνεργασθούν, προς όφελος και των ιδίων και της εθνικής οικονομίας.

## 2.3 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ-ΤΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΤΗΣ ΥΠΟΓΡΑΦΗΣ

Οι νέες τεχνολογίες δημιουργούν μια τελείως διαφορετική εικόνα της αυριανής τράπεζας. Δεν πρέπει συνεπώς οι εξελίξεις αυτές και η εφαρμογή τους να θεωρηθούν απροσδόκητες για το μετασχηματισμό της τραπεζικής λειτουργίας στη χώρα μας. Οι προσπάθειες ξεκίνησαν, ο χώρος έχει ευαισθητοποιηθεί ενόψει των επαναστατικών εφαρμογών στο άμεσο μέλλον.

Με τρία άρθρα που παρουσιάζονται στη συνέχεια, επιχειρούμε να συνοψίσουμε την αξιοποίηση των τεχνολογικών εξελίξεων από τις τράπεζες στη χώρα μας, σε σχέση με τα διεθνή δεδομένα.

Δεν φαίνεται να υπάρχει γενικά αποδεκτός ορισμός της υπογραφής. Η επιτροπή των Ηνωμένων Εθνών για το Διεθνές Εμπορικό Δίκαιο στην έκθεσή της με τίτλο "LEGAL VALUE OF COMPUTER RECORDS", ορίζει την υπογραφή ως την χειρόγραφη αποτύπωση από ένα φυσικό πρόσωπο του ονόματός του ή των αρχικών του. Πρόκειται για έναν ορισμό, που αντανάκλα αυτό που παραδοσιακά γίνεται αντιληπτό με την λέξη "υπογραφή". Έτσι, με βάση αυτόν, σε μια περισσότερο εμπειριστωμένη προσπάθεια ορισμού της έννοιας, μπορούμε να πούμε ότι υπογραφή είναι η χειρόγραφη αποτύπωση από ένα φυσικό πρόσωπο του ονοματεπωνύμου του, με την οποία αυτό εκφράζει τη βούλησή του να δεσμευθεί από ένα γραπτό κείμενο.

Ο παραπάνω ορισμός προϋποθέτει την ύπαρξη τριών σημαντικών στοιχείων:

- α) ονοματεπώνυμο
- β) έγγραφο επί του οποίου τίθεται η υπογραφή και
- γ) την χειρόγραφη θέση της υπογραφής προσωπικά από τον υπογράφοντα, ώστε να υπάρχει άμεσος δεσμός

μεταξύ του υπογράφοντος και της υπογραφής του.

Η υπογραφή με την παραπάνω μορφή έγινε αποδεκτή και αναγνωρίστηκε από το σύστημα δικαίου για πρώτη φορά στη Γαλλία στα μέσα του 16ου αιώνα για να εξυπηρετήσει τρεις κύρια σκοπούς:

1. ένα έγγραφο με την υπογραφή του εκδότη θεωρείται ότι φέρει την έγκυρη εκδήλωση της βούλησης αυτού.

2. με την υπογραφή πιστοποιείται κατ' αρχήν, η ακρίβεια της προέλευσης του εγγράφου, ότι δηλαδή αυτό προέρχεται από τον υπογραφόντα.

3. το ευπόγραφο έγγραφο είναι αποδεικτικό μέσο ιδιαίτερης βαρύτητας σε περίπτωση αμφισβήτησης.

Παρά τις σημαντικές αυτές λειτουργίες της υπογραφής και την σχετικά πρόσφατη ιστορία της, σύντομα η αξία της αμφισβητήθηκε και κατακρίθηκε ως πηγή πρακτικών προβλημάτων κύρια στις εμπορικές συναλλαγές, χαρακτηριστικό των οποίων είναι η ταχύτητα. Έτσι σε πολλές νομοθεσίες υιοθετήθηκαν ρυθμίσεις, με τις οποίες διευρύνθηκε σημαντικά η έννοια της υπογραφής για να ανταποκριθεί στις τεχνολογικές και άλλες εξελίξεις που σημειώθηκαν και στις ανάγκες που ανέκυψαν.

Στον "Ενιαίο Εμπορικό Κώδικα" των Ηνωμένων Πολιτειών της Αμερικής αναφέρεται ότι η Υπογραφή περιλαμβάνει οποιοδήποτε σύμβολο, που χρησιμοποιήθηκε ή υιοθετήθηκε από έναν συμβαλλόμενο με την πρόθεση να πιστοποιήσει την προέλευση κάποιου εγγράφου από αυτόν. Εξ άλλου στην σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τις θαλάσσιες μεταφορές αναφέρεται ότι η υπογραφή στην φορτωτική μπορεί να είναι χειρόγραφη, να έχει εκτυπωθεί, να έχει διατριθεί, να έχει τοποθετηθεί με σφραγίδα ή με σύμβολα ή να έχει αποτυπωθεί με οποιονδήποτε μηχανικό ή ηλεκτρονικό τρόπο.

Και ναί μεν η ευρύτατη αυτή ρύθμιση δεν είναι υπο-

χρεωτική για τα κάτω - μέλη, πλην όμως αντικατοπτρίζει κατά τον καλύτερο ίσως τρόπο την τάση της εποχής. Σε όποιες χώρες πάλι δεν έχουν νομοθετηθεί παρόμοιες ρυθμίσεις, υιοθετήθηκαν στην πράξη μέθοδοι που παρακάμπτουν τα διάφορα προβλήματα. Στο Βέλγιο για παράδειγμα, όπου σύμφωνα με το άρθρο 1341 του Αστικού Κώδικα για συναλλαγές πλέον των 3000 BF απαιτείται έγγραφο υπογεγραμμένο, οι συναλλασσόμενοι αποκλείουν την εφαρμογή του άρθρου αυτού στις μεταξύ τους συναλλαγές με έγγραφη νόμιμα υπογεγραμμένη συμφωνία - πλαίσιο.

Παρά το γεγονός όμως ότι ρυθμίσεις και πρακτικές σαν τις παραπάνω είχαν λύσει τα περισσότερα από τα προβλήματα που παρουσιάστηκαν, με την είσοδο της ηλεκτρονικής στις συναλλαγές η υπογραφή βρίσκεται και πάλι στο στόχαστρο των αμφισβητήσεων.

Κύρια στην ηλεκτρονική τραπεζική αλλά και σε άλλες εκδηλώσεις της καθημερινής ζωής (π.χ. πωλήσεις μέσω ηλεκτρονικών υπολογιστών) πληθαίνουν καθημερινά οι περιπτώσεις κατά τις οποίες οι πελάτες συναλλάσσονται χωρίς να θέτουν ποτέ κατά την διάρκεια της συναλλαγής την υπογραφή του, με την έννοια που αυτή μέχρι προ τινός ήταν γνωστή. Καθημερινά, σημαντικά χρηματικά ποσά διακινούνται μέσω του τραπεζικού συστήματος, χωρίς αυτός που έχει την εξουσία διαθέσεως των, να πλησιάζει καν το γκισέ της τράπεζάς του και φυσικά χωρίς να θέτει κάπου το ονοματεπώνυμό του με τη μορφή της υπογραφής.

Στην αρχή οι πελάτες των τραπεζών εφοδιάστηκαν με κάρτες, με τις οποίες κινούσαν τους λογαριασμούς τους μέσω τερματικών ηλεκτρονικών υπολογιστών αυτόματης συναλλαγής, γνωστών ως AUTOMATED TELLER MACHINES (ATM'S). Οι κάρτες αυτές έφεραν τις πληροφορίες εκείνες, που επέτρεπαν στον κεντρικό ηλεκτρονικό υπολογιστή της τράπεζας να αναγνωρίσει ότι η συγκεκρι-



κριμένη κάρτα χρησιμοποιήθηκε για μια συναλλαγή, που αφορά στον συγκεκριμένο λογαριασμό του κατόχου.

Με το σύστημα αυτό η κατοχή και μόνο της κάρτας συνέδεε τον κάτοχο με τον αντίστοιχο λογαριασμό, πράγμα το οποίο κρίθηκε ανεπαρκές από την άποψη της ασφάλειας των συναλλαγών. Η κάρτα λοιπόν συνδιάστηκε με ένα προσωπικό του κατόχου κωδικό αριθμό, ο οποίος δεν περιέχεται στις πληροφορίες που είναι αποτυπωμένες στην κάρτα και τον οποίο ο πελάτης πληκτρολογεί στο τερματικό για να ολοκληρωθεί η συναλλαγή.

Ο αριθμός αυτός συνήθως συντίθεται από τις αρμόδιες υπηρεσίες της τράπεζας και γνωστοποιείται στον πελάτη. Για περισσότερη όμως ασφάλεια, κύρια απέναντι σ' αυτούς που σχεδίασαν και εφαρμόζουν το σύστημα, ήδη μερικά τραπεζικά συστήματα επιτρέπουν στον πελάτη να διαλέξει ο ίδιος τον κωδικό του αριθμό, με τον οποίο τροφοδοτεί τον ηλεκτρονικό υπολογιστή κατά την πρώτη συναλλαγή χωρίς την παρεμβολή υπαλλήλων της τράπεζας, όπως επίσης και να τον αλλάζει από καιρό σε καιρό επίσης χωρίς παρεμβολές τρίτων. Σε άλλα συστήματα πάλι ο κωδικός αριθμός συντίθεται κατά το ένα ήμισυ από τον πελάτη και κατά το άλλο από την τράπεζα ή ακόμη αποτελεί αλγόριθμο.

Για την ολοκλήρωση λοιπόν μιας συναλλαγής είναι απαραίτητα δύο στοιχεία: η κατοχή της κάρτας και η γνώση του κωδικού αριθμού. Όμως εφ' όσον τόσο η κατοχή όσο και η γνώση μπορούν να μεταβιβασθούν εκούσια ή ακούσια, τίθεται και πάλι έντονα το θέμα της ασφάλειας των συναλλαγών, ενώ η απάντηση στο ερώτημα ποιος φέρει τον κίνδυνο θα σηματοδοτήσει τις εξελίξεις.

Η κ. SHAH, στο QUINCY των Η.Π.Α. είχε μια πολύ "φορτωμένη" μέρα. Μεταξύ των άλλων εργασιών που είχε προγραμματίσει, έπρεπε να "σηκώσει" μερικά χρή-

ματα από τον τραπεζικό λογαριασμό της. Για τον σκοπό αυτό πήγε στο πλησιέστερο ΑΤΜ της τράπεζάς της, ολοκλήρωσε την συναλλαγή της και γεύγοντας άφησε κατά λάθος την κάρτα της πάνω στο ΑΤΜ. Το απόγευμα που επέστρεψε σπίτι της και πριν ακόμη ανακαλύψει την απώλεια, έλαβε ένα τηλεφώνημα από κάποιον, ο οποίος δήλωσε υπάλληλος της τράπεζάς της και ο οποίος της ανακοίνωσε ότι υπάλληλοι της τράπεζας βρήκαν την κάρτα της, ότι δεν πρέπει να ανησυχεί και ότι η τράπεζα θα της εκδώσει νέα κάρτα.

"Δεν υπάρχει κανένα πρόβλημα" είπε ο συνομιλητής της "θα σας εκδώσουμε νέα κάρτα μέσα σε δέκα μέρες. Όμως για προληπτικούς λόγους και για να βεβαιωθούμε ότι η κάρτα που βρήκαμε ανήκει πράγματι σ' εσάς, σας παρακαλώ να μου πείτε τον προσωπικό σας αριθμό". Η κ. SHAH, που αισθανόταν ντροπή για το λάθος της, στην προσπάθειά της να επανορθώσει πρόφερε χωρίς να σκεφτεί, τον κωδικό αριθμό και ευχαρίστησε θερμά τον συνομιλητή της.

Μερικές ημέρες αργότερα ανακάλυψε ότι μεγάλα χρηματικά ποσά είχαν αναληφθεί από τον λογαριασμό της και φυσικά ότι ο κύριος που της είχε τηλεφωνήσει δεν ήταν υπάλληλος της τράπεζας.

Η υπόθεση οδηγήθηκε στο δικαστήριο, το οποίο κλήθηκε να απαντήσει στο ερώτημα ποιός, μεταξύ δύο αναιτίων -της πελάτισσας και της τράπεζας- θα σηκώσει τη ζημιά.

Το δικαστήριο δέχθηκε ότι η κ. SHAH "πληροφορήθηκε" ότι άφησε την κάρτα της στο ΑΤΜ και ότι αυτή βρίσκεται στην κατοχή της τράπεζας της ταυτόχρονα, ώστε δεν είχε κανένα λόγο να ειδοποιήσει την τράπεζα, για την απώλεια της κάρτας. Αντίθετα, η κ. SHAH ειδοποίησε την τράπεζα αμέσως μόλις έλαβε το πρώτο μετά το περιστατικό σημείωμα κίνησης του λογαριασμού από την τράπεζα. Συνεπώς η κ. SHAH επέδειξε την απα-

ραίτητη επιμέλεια και ανταποκρίθηκε πλήρως στους κανονισμούς της τράπεζας.

Στη συνέχεια το δικαστήριο παρατήρησε ότι η ηλεκτρονική τραπεζική είναι κάτι πρόσφατο, ώστε οι συναλλασσόμενοι δεν έχουν ακόμη συνηθίσει το σύστημα. Συνεπώς οι τράπεζες και οι άλλοι πιστωτικοί οργανισμοί έχουν την υποχρέωση να ευαισθητοποιούν τους πελάτες τους εκ των προτέρων σε θέματα απάτης.

Επειδή όμως η συγκεκριμένη τράπεζα δεν έκανε τίποτα τέτοιο, αυτή φέρει την πλήρη ευθύνη για την αποκατάσταση της ζημιάς.

Σε μια άλλη υπόθεση που έφθασε στο δικαστήριο, πάλι στις Η.Π.Α. ο πελάτης μιας τράπεζας έδωσε την κάρτα του σε κάποιον τρίτο όχι όμως και τον προσωπικό του αριθμό τον οποίο όμως ο τρίτος βρήκε με αποτέλεσμα να αποκτήσει πρόσβαση στον λογαριασμό του πελάτη στην τράπεζα.

Το δικαστήριο κρίνοντας την υπόθεση αυτή προσπάθησε να μορφοποιήσει ορισμένους κανόνες βάσει των οποίων θα αποφασίζονται υποθέσεις του είδους αυτού. Έτσι αποφάσισε ότι ο πελάτης φέρει το βάρος της αποδείξεως ότι υπήρξε παράνομη κίνηση του λογαριασμού του, ενώ ο πιστωτικός οργανισμός φέρει το βάρος της απόδειξης ότι ο πελάτης είναι υπαίτιος για την κίνηση αυτή.

Παράνομη εξάλλου κίνηση λογαριασμού, για την οποία ο δικαιούχος δεν είναι υπαίτιος, υπάρχει όταν:

α) κάποιο πρόσωπο διαφορετικό από τον πελάτη - κάτοχο ενεργοποιήσει την συναλλαγή με χρήση της κάρτας και του προσωπικού κωδικού αριθμού.

β) ο πελάτης δεν έχει με οποιονδήποτε τρόπο εξουσιοδοτήσει το πρόσωπο αυτό να πραγματοποιήσει τη συναλλαγή.

γ) ο πελάτης δεν απεκόμισε κανένα όφελος από την συναλλαγή και

δ) ο πελάτης δεν "παρέδωσε" στον τρίτο την κάρτα, τον κωδικό αριθμό ή οποιοδήποτε άλλο μέσον με το οποίο

ο τρίτος απέκτησε πρόσβαση στον λογαριασμό.

Στη συγκεκριμένη περίπτωση το μέσον που επέτρεπε πρόσβαση στον λογαριασμό ήταν η κάρτα και ο κωδικός αριθμός. Ο κάτοχος και δικαιούχος του λογαριασμού παρέδωσε στον τρίτο - παρεμβολέα μόνο την κάρτα και όχι τον κωδικό αριθμό, δηλαδή ένα τμήμα μόνο του μέσου. Εφ' όσον λοιπόν ο πελάτης δεν παρέδωσε στον τρίτο, ούτε συνειδητά ούτε από αμέλεια το πλήρες μέσον πρόσβασης στον λογαριασμό του, οι παράνομες αναλήψεις χρημάτων από τον τρίτο δεν έγιναν εξ υπαιτιότητας του δικαιούχου του λογαριασμού, ώστε το βάρος της αποκατάστασης της ζημιάς πρέπει να αναληφθεί από την τράπεζα, η οποία κρίθηκε υπεύθυνη για το γεγονός ότι ο προσωπικός κωδικός αριθμός του πελάτη περιήλθε σε γνώση τρίτου.

Η CITIBANK μετά από την απόφαση αυτή πρόσέθεσε πειραματικά στα ΑΤΜ'S της, προστατευτικά ελάσματα με σκοπό να αποκλεισθεί η υποκλοπή των κωδικών αριθμών από τρίτους, την στιγμή που οι πελάτες της πραγματοποιούν συναλλαγές.

Παρά ταύτα όμως παραμένει αναπάντητο το ερώτημα σε ποιές περιπτώσεις η αμέλεια του πελάτη μπορεί να καταστήσει αυτόν υπαίτιο της όποιας ζημιάς.

Το ερώτημα αυτό τέθηκε και πάλι στην υπόθεση FELDMAN CITIBANK N.A. Ο κ. FELDMAN κατήγγειλε παράνομη ανάληψη 200 δολλαρίων από τον λογαριασμό του. Η τράπεζα απέδειξε ότι η παράνομη ανάληψη που καταγγέλθηκε πραγματοποιήθηκε 37 δευτερόλεπτα μετά από κίνηση που δεν είχε αμφισβητηθεί. Το δικαστήριο αφού έλαβε υπόψη του τα συστήματα ασφαλείας της τράπεζας κατέληξε στο συμπέρασμα ότι ο κ. FELDMAN έπρεπε να επωμισθεί το βάρος της ζημιάς γιατί επέτρεψε παράνομη συναλλαγή αν και ακούσια.

Από τις παραπάνω υποθέσεις που ενδεικτικά αναφέρθηκαν, συνάγεται το συμπέρασμα ότι ακόμη τα δικαστήρια, χωρίς να έχουν οριστικά οριοθετηθεί τις σφαίρες

ευθύνης των πιστωτικών οργανισμών και των πελατών τους, παρουσιάζονται διστακτικά στο να καταλογίζουν ευθύνες στους πελάτες. Η αντίληψη που φαίνεται ότι επικρατεί είναι ότι οι πιστωτικοί οργανισμοί πρέπει όχι μόνο να φροντίζουν για την αποτελεσματική ασφάλεια των συστημάτων που εγκαθιστούν αλλά και για την ευαισθητοποίηση των πελατών τους στα προβλήματα και τις αδυναμίες των συστημάτων αυτών.

Η αντιμετώπιση αυτή μπορεί να θεωρηθεί άδικη για τους πιστωτικούς οργανισμούς, πλην όμως μέχρι την παγίωση της νομολογίας και την αποσαφήνιση των ρόλων των μερών, οι οργανισμοί αυτοί έχουν ένα μόνο όπλο για τον περιορισμό των ζημιών τους: την εξέλιξη των συστημάτων ασφαλείας.

Στη Γερμανία, οι πελάτες των τραπεζών που πραγματοποιούσαν συναλλαγές μέσω του συνδεδεμένου με την τράπεζά τους ηλεκτρονικού υπολογιστή, που είχαν εγκατεστημένο στο σπίτι ή στο γραφείο τους, υποχρεώθηκαν να χρησιμοποιήσουν πέρα από τον προσωπικό τους κωδικό αριθμό και ένα κωδικό αριθμό συναλλαγής (TAN) επτά στοιχείων. Οι τράπεζες προμηθεύουν τους πελάτες - χρήστες του συστήματος με μια σειρά κωδικών αριθμών συναλλαγής, κάθε ένας από τους οποίους πρέπει να χρησιμοποιηθεί μόνο μια φορά και με προκαθορισμένη σειρά. Έτσι για την ολοκλήρωση μιας συναλλαγής ο χρήστης πρέπει να γνωρίζει τον προσωπικό του κωδικό αριθμό, τον επόμενο κωδικό συναλλαγής και τον αριθμό του λογαριασμού του.

Το παραπάνω σύστημα προσφέρει ίσως μια πρόσθετη ασφάλεια, στηρίζεται όμως στην ίδια "φιλοσοφία", που παραπάνω εξετάσαμε, η οποία έχει ήδη δοκιμασθεί και έχει παρουσιάσει προβλήματα σαν αυτά που είδαμε.

Τα συστήματα αυτά στηρίζονται στην κατοχή μιας κάρτας ή και στην γνώση κωδικών αριθμών, προσωπικών, συναλλαγής κ.λ.π., οι οποίοι ενεργοποιούν το σύστημα. Όμως όσο οι απαιτήσεις της γνώσης αυτής αυξάνονται με

την συσώρευση κωδικών αριθμών και στοιχείων, τόσο οι πιθανότητες αποστήθισης αυτών μειώνονται δραστικά. Οι πελάτες των τραπεζών είναι πλέον εκ των πραγμάτων αναγκασμένοι να καταγράφουν τους κωδικούς αυτούς για να μη τους ξεχάσουν. Από τη στιγμή όμως της καταγραφής αυτής, το σύστημα γίνεται ευάλωτο σε παρεμβολές. Η "μεταβίβαση" της γνώσης σε μη εξουσιοδοτημένα άτομα λόγω π.χ. απώλειας ή κλοπής του σημειώματος με τον κρίσιμο αριθμό είναι πάντα ενδεχόμενη.

Υπάρχει συνεπώς μια αυξανόμενη ανάγκη για την εφαρμογή συστημάτων που στηρίζονται σε μοναδικά προσωπικά χαρακτηριστικά και στοιχεία των πελατών. Τεχνικές με τις οποίες η αναγνώριση του δικαιούχου κάποιου τραπεζικού λογαριασμού θα γίνεται μέσω της φωνής, των δακτυλικών αποτυπωμάτων ή της υπογραφής του, ήδη μελετώνται.

Προς το παρόν πάντως κανένα ηλεκτρονικό τραπεζικό σύστημα δεν έχει εφαρμόσει παρόμοιες τεχνικές αναγνώρισης των πελατών. Οι λόγοι είναι αρκετοί και εξίσου σημαντικοί.

Ηλεκτρονικοί υπολογιστές που θα μπορούν να αποτυπώσουν στην μνήμη τους αυτούς τους τύπους της "υπογραφής" πρέπει να εφοδιαστούν με υψηλού κόστους προγράμματα και να δεσμεύσουν μεγάλο τμήμα της μνήμης τους. Αλλά ακόμη και αν παρακαμφθεί ο παράγων κόστος, η εξασφάλιση της επιθυμητής ασφάλειας και αποτελεσματικότητας είναι αμφίβολη.

Η αποτύπωση της φωνής κάποιου σε μαγνητοταινία, που στη συνέχεια θα χρησιμοποιηθεί για παράνομες παρεμβολές στο σύστημα είναι ιδιαίτερα δύσκολο να αποκλεισθεί. Παράλληλα η για οποιονδήποτε λόγο βραχυπρόθεσμη αλλοίωση της φωνής του πελάτη κάνει το σύστημα αναποτελεσματικό.

Η χρήση των δακτυλικών αποτυπωμάτων εξ άλλου ενώ παρουσιάζει αυξημένα πλεονεκτήματα από την άποψη

της ασφάλειας, προσκρούει, πέρα από τον παράγοντα κόστος, στην αναμενόμενη αντίδραση των πελατών των τραπεζών για ψυχολογικούς λόγους. Η διεξόδυση της ηλεκτρονικής στην καθημερινή ζωή έχει ευαισθητοποιήσει τους πολίτες απέναντι σε τεχνικές που θυμίζουν το "1984" του Οργουέλ.

Όσον αφορά τέλος στην ηλεκτρονική ανάλυση της παραδοσιακής υπογραφής, σημαντικό ρόλο παίζει η πολυμορφία που αυτή παρουσιάζει. Έτσι αναμένεται ότι η ακρίβεια του συστήματος θα κυμαίνεται στο 98 %., εφόσον είναι αναπόφευκτο να γίνονται αποδεκτές από το σύστημα πλαστογραφημένες υπογραφές σε ποσοστό 1 % και να απορρίπτονται αυθεντικές υπογραφές στο ίδιο ποσοστό.

Τα ποσοστά αυτά όμως είναι ιδιαίτερα ψηλά για ένα σύστημα που προορίζεται για μαζική χρήση.

Από τα παραπάνω φαίνεται ότι, παρά το γεγονός ότι η ηλεκτρονική υπογραφή, όπως είναι σήμερα σε χρήση, κατακρίνεται και αμφισβητείται, οι τράπεζες δεν είναι ακόμη σε θέση να προχωρήσουν σε ριζικές αλλαγές του συστήματος. Έτσι η ηλεκτρονική τραπεζική θα συνεχίσει να βασίζεται στη φιλοσοφία του συνδιασμού κατοχής και γνώσης, που παραπάνω είδαμε, για πολλά έσως ακόμη χρόνια. Στα χρόνια αυτά το τραπεζικό σύστημα θα πρέπει να βελτιώσει τις τεχνικές, που ήδη χρησιμοποιεί και να τις προσαρμόσει στις ανάγκες που δημιουργούνται με βάση τα δεδομένα που κάθε φορά έχει. Τα δικαστήρια, αν και είναι ακόμη λίγο αναποφάσιστα απέναντι στις σημαντικές τεχνολογικές εξελίξεις, δεν φαίνεται ότι θα απομακρυνθούν από την γενικότερη τάση που παρατηρείται για την προστασία του καταναλωτή.

Πολύς κόσμος τοποθέτησε τα χρήματά του στις τράπεζες επειδή θεωρεί ότι η συγκέντρωσή τους στο σπίτι ενέχει υψηλό κίνδυνο απώλειας. Σε περίπτωση κλο-

πής των χρημάτων μέσα από την τράπεζα, αυτή φέρει το βάρος της αποκατάστασης της ζημιάς. Μήπως σήμερα την ηλεκτρονική τραπεζική ο κίνδυνος απώλειας μετατίθεται και πάλι στον καταθέτη;

Το ερώτημα αυτό φαίνεται ότι θα απασχολήσει τα δικαστήρια στα χρόνια που έρχονται. Το ερώτημα αυτό αναπόφευκτα θα σηματοδοτήσει τις όποιες εξελίξεις στην ηλεκτρονική τραπεζική.



2.4 ΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΣΤΙΣ ΔΙΕΘΝΕΙΣ  
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ  
ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ

Η ανάπτυξη και εξέλιξη της τεχνολογίας των Η/Υ είχε ανπόφευκτες συνέπειες και στη διαμόρφωση του νομικού περιεχομένου των σχέσεων που επηρεάζονται από την καινούρια δυναμική.

Ένας νέος τομέας δικαίου που έχει διαμορφωθεί τα τελευταία 10 με 15 χρόνια σε παγκόσμιο επίπεδο, αφορά τα νομικά προβλήματα που σχετίζονται με την χρήση των Η/Υ και τις εφαρμογές τους σε κάθε επίπεδο της σύγχρονης ζωής.

Μέρος αυτού του καινούριου τομέα δικαίου αποτελούν και τα νομικά προβλήματα που αναφέρονται στη χρήση των Η/Υ από τις τράπεζες για την παροχή των παραδοσιακών εργασιών τους, είτε η τράπεζα συναλλάσσεται με τον πελάτη - καταναλωτή, είτε με τον πελάτη - έμπορο/εταιρία.

Για να γίνουμε πιο σαφείς ας ασχοληθούμε λίγο με τη σχετική ορολογία. Η γενική κατηγορία τραπεζικών υπηρεσιών που βασίζεται στη χρήση Η/Υ ορίζεται ως "Ηλεκτρονική Μεταφορά Κεφαλαίων" (ΗΜΚ). Η κατηγορία αυτή διαιρείται σε ΗΜΚ για καταναλωτικές συναλλαγές (κΗΜΚ) και ΗΜΚ για εμπορικές συναλλαγές (εΗΜΚ).

Οι ΗΜΚ σε καταναλωτικές συναλλαγές αφορούν την ανάπτυξη και χρήση των διαφόρων πλαστικομαγνητικών καρτών. Τέτοιες κάρτες είναι πιστωτικές, χρεωστικές, κάρτες αναλήψεως μετρητών και κάρτες εγγυήσεως προσωπικών επιταγών.

Είναι γεγονός ότι μόνον οι χρεωστικές και οι κάρτες αναλήψεως μετρητών αποτελούν το κλασσικό μέσον πραγματοποιήσεως μιας κΗΜΚ. Οι άλλες δύο, απλώς υποβοηθούν την διακίνηση αυτού που αποκαλείται διε-

θνώσ πλαστικό χρήμα. Η ΗΜΚ στις δύο τελευταίες κάρτες αποτελεί παρεπόμενη ενέργεια του ρόλου της.

Η δεύτερη κατηγορία αφορά τις ΗΜΚ για εμπορικές συναλλαγές. Το μοντέλο εδώ έχει ως εξής: Δύο τράπεζες (Α και Β) είναι μέλη ενός ηλεκτρονικού δικτύου το οποίο και τις συνδέει με τερματικά. Όταν ο έμπορος/εταιρία - πελάτης της τράπεζας Α θέλει να πληρώσει τον πελάτη (όχι απαραίτητα έμπορο) της άλλης (Β), τότε δίνει εντολή στην τράπεζα του (Α) να στείλει τα χρήματα στον συγκεκριμένο λογαριασμό υπέρ ορισμένου δικαιούχου. Αυτό σημαίνει για την τράπεζα Α ότι θα πρέπει να χρεώσει το λογαριασμό του αποστέλλοντος πληρωτή και συγχρόνως να δώσει εντολή στην παραλήπτρια τράπεζα Β να πιστώσει το λογαριασμό του δικαιούχου. Η εντολή της πιστώσεως, που υποδηλώνει και την ΗΜΚ, θα δοθεί ηλεκτρονικά μέσω του προαναφερθέντος δικτύου.

Η βασική αυτή διάκριση των ΗΜΚ αναπόφευκτα διαχωρίζει και τα νομικά προβλήματα που προκύπτουν από την εφαρμογή τους. Οι λόγοι είναι οι ακόλουθοι:

α) Σύμφωνα με μετρήσεις που έχουν γίνει στην Αμερική για κάθε ένα δολλάρια Η.Π.Α. που διακινείται με συμβατικά μέσα (επιταγές, μετρητά), 3.509 δολλάρια Η.Π.Α. διακινούνται μέσω των ΗΜΚ. Η σχέση παρόντως εκρηκτικές διαστάσεις στη σύγκριση με τα πλαστικά μέσα. Για κάθε ένα δολλάρια Η.Π.Α. που διακινείται με πλαστικά μέσα, 52.632 δολλάρια Η.Π.Α. διακινούνται μέσω των ΗΜΚ. Η σχέση αποδεικνύεται και από το μέσο ύψος ποσού ανά κατηγορία πληρωμής: 38 δολλάρια στα πλαστικά μέσα, 570 δολλάρια στα συμβατικά και 2.000.000 στις ΗΜΚ. Είναι προφανές συνεπώς ότι οι ευθύνες που απορρέουν από τη διακίνηση δύο εκατομμυρίων δολλαρίων είναι κατά πολύ μεγαλύτερες από τις ευθύνες διακινήσεως 38 μόνον δολλαρίων.

β) Ο δεύτερος λόγος αφορά το υποκείμενο της νο-

μικής οριοθέτησης και προστασίας σε κάθε κατηγορία. Στις κΗΜΚ, υποκείμενο προστασίας είναι ο καταναλωτής, με άμεσες κοινωνικοοικονομικές προεκτάσεις.

Στις ΕΗΜΚ όμως οι κοινωνικές προεκτάσεις λείπουν. Η ομαλή λειτουργία της αγοράς και η ασφάλεια των συναλλαγών σε εσωτερικό και διεθνές επίπεδο είναι οι μόνοι γενεσιουργοί λόγοι της προστασίας αυτής. Αποτελεί δε γνώμη του γράφοντος το γεγονός ότι από καθαρά νομικοτεχνική άποψη, οι ΕΗΜΚ προσφέρουν ένα ευρύτατο πεδίο για νομική οριοθέτηση και προστασία, ένα πεδίο στο οποίο η δυνατότητα αναλύσεως περιορίζεται από τη στιγμή που υπεισέρχονται παράγοντες όπως οι κοινωνικοί, που εν τέλει επιβάλλουν ορισμένες σταθερές για την αντιμετώπισή τους.

#### Η ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΤΩΝ ΝΟΜΙΚΩΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΣΤΙΣ Η.Π.Α.

Η τράπεζα CONTINENTAL ILLINOIS του Σικάγο έγινε προ ετών παγκοσμίως γνωστή λόγω των συνεπειών που προκάλεσε η πτώχευσή της. Πολύ λογότερο γνωστή όμως έγινε μια περίφημη υπόθεση που οριοθέτησε το δικαιο στις Ηνωμένες Πολιτείες και που αφορούσε την ανάμιξη της εν λόγω τράπεζας ως εναγόμενης σε έναν μακροχρόνιο δικαστικό αγώνα με αντικείμενο τον καταλογισμό ευθυνών και την απόδοση ζημιών (διαφυγόντων κερδών) ύψους 2,1 εκατομμυρίων δολλαρίων Η.Π.Α. από την πλημμελή διεκπεραίωση μιας ΗΜΚ. Τα πραγματικά περιστατικά της υποθέσεως αυτής είχαν ως εξής:

Το 1972 η ενάγουσα εταιρία υπό την επωνυμία BVRA, σαν μια από τις μεγαλύτερες εταιρίες εμπορίας σιδήρου υπό μορφήν SCRAP, είχε αναλάβει μια σύμβαση προμήθειας ατσαλιού SCRAP με μια Βραζιλιάνικη εταιρία.

Για τον σκοπό εκπληρώσεως της συμβάσεως αυτής, η ενάγουσα συνήψε ένα ναυλοσύμφωνο ενός χρόνου για την ναύλωση του πλοίου "PANDORA" προς μεταφορά του σιδήρου στη Βραζιλία. Βάσει του ναυλοσυμφώνου, η

συμφωνηθείσα ημερήσια τιμή ναυλώσεως ήταν προπληρωτέα ανά δεκαπενθήμερο στο λογαριασμό της πλοιοκτήτριας εταιρίας στην τράπεζα BANQUE DE PARIS ET DES PAYS-BAS στη Γενεύη. Επιπλέον, το ναυλοσύμφωνο πρόβλεπε πως αν η ενάγουσα δεν πραγματοποιούσε μια από τις προβλεπόμενες προπληρωμές, αυτό θα αποτελούσε λόγο διακοπής της σύμβασως. Η μέθοδος κάθε πληρωμής ήταν μια ΗΜΚ και η διαδρομή της πληρωμής η ακόλουθη: Η ενάγουσα έδινε εντολή στην τράπεζά της, CONTINENTAL, για την πραγματοποίηση της πληρωμής (εντολή μεταφοράς ή εντολή πληρωμής). Με την σειρά της η CONTINENTAL, έστειλε την εντολή στην ανταποκρίτρια της στην Ελβετία (SWISS BANK CORP) η οποία και πίστωνε το ποσό στο λογαριασμό της δικαιούχου πλοιοκτήτριας εταιρίας στην τράπεζα BANQUE DE PARIS. Ωστόσο, στις 25 Απριλίου του 1973 και οι δύο εναγόμενες τράπεζες απέτυχαν να πραγματοποιήσουν την βάσει της εντολής μεταφορά και πίστωση του απαιτούμενου ποσού λόγω διαφόρων τεχνικών δυσκολιών. Αποτέλεσμα της αποτυχίας αυτής ήταν ότι η πλοιοκτήτρια εταιρία διέκοψε τη σύμβαση ναυλώσεως του "PANDORA" με αποτέλεσμα η ενάγουσα εταιρία να υποχρεωθεί να συνάψει αργότερα καινούριο ναυλοσύμφωνο για την εκπλήρωση της ανειλημμένης υποχρεώσεως μεταφοράς και προμήθειας σιδήρου στη Βραζιλία. Όμως, οι διεθνείς τιμές των ναυλώσεων είχαν στο μεταξύ σημαντικά αυξηθεί, με αποτέλεσμα η ενάγουσα εταιρία να χάσει ένα μεγάλο ποσό από τη διαφορά της τιμής του καινούριου ναυλοσύμφωνου προς το παλιό. Τελικά η ενάγουσα ενήγαγε και τις δύο τράπεζες (CONTINENTAL και SWISS BANK) με αίτημα την καταβολή ζημιών από διαφυγόντα κέρδη ύψους 2,1 εκατομμυρίων δολλαρίων Η.Π.Α.

Η ανωτέρω υπόθεση εμφανίζει το σημαντικότερο ίσως νομικό πρόβλημα των ΗΜΚ. Το πρόβλημα της αποζημιώ-

σεως για έμμεσες, συμπληρωματικές (αποθετικές) ζημίες, διαφορετικές από την απώλεια των τόκων. Αυτό όμως δεν είναι και το μοναδικό. Ξιδικά θέματα όπως ο χρόνος πραγματοποίησεως της πληρωμής, το δικαίωμα ανακλήσεως της ΗΜΚ καθώς επίσης και γενικά θέματα όπως το νομικό καθεστώς που διέπει τις σχέσεις πελάτη - τράπεζας, τράπεζας - δικτύου, αποστέλουςας τράπεζας - ανταποκρίτριας τράπεζας, αλλά και την πιθανή έμμεση ίσως, σχέση πελάτη - δικτύου αποτελούν προβλήματα που, προς το παρόν, παραμένουν άλυτα σε διεθνές επίπεδο. Και όπου όμως οι εθνικές νομοθεσίες τα έχουν λύσει, αυτές οι προβλεπόμενες ρυθμίσεις δεν συμβαδίζουν με την τεχνολογική εξέλιξη. Διότι, είναι βέβαια δυνατόν να χρησιμοποιηθούν διατάξεις περί αξιολογίων αναλογικά εφαρμοζόμενες στις ΗΜΚ, αλλά το πρόβλημα παραμένει εφόσον οι εν λόγω εφαρμοζόμενες αρχές, δεν δημιουργήθηκαν με σκοπό την κάλυψη των ΗΜΚ, αλλά των αξιολογίων, με αποτέλεσμα να μην υπάρχει ικανοποιητική αντιμετώπιση των διαφορών που παρατηρούνται μεταξύ τους.

Για να γίνουμε πιο σαφείς, ας πάρουμε σαν παράδειγμα την ανωτέρω υπόθεση και το σκεπτικό του δικαστηρίου, βάσει του οποίου απέρριψε τον καταλογισμό ευθυνών στην CONTINENTAL. Λόγω ελλείψεως συγκεκριμένης νομοθεσίας ή προγενέστερης αποφάσεως με τα αυτά πραγματικά περιστατικά, το δικαστήριο υποχρεώθηκε να καταφύγει σε μια παλιά Αγγλική υπόθεση του 1854, βάσει της οποίας ο καταλογισμός ευθυνών και η απόδοση παραπληρωματικών ζημιών λαμβάνει χώρα μόνον όταν ο διαμεσολαβών στην αποστολή της εντολής πληρωμής είχε συγκεκριμένα ειδοποιηθεί για τις πιθανές επιπτώσεις από την αποτυχία της διαμεσολαβήσεώς του. Εάν αντιθέτως, υπήρχε συγκεκριμένη νομοθετική πρόβλεψη, τότε είναι πιθανόν το δικαστήριο να κατέληγε σε εντελώς διαφορετική απόφαση, αντίθετη από τη

δοθείσα, κάτι που θεωρείται από πολλούς σαν μια δικαιότερη και πιο ρεαλιστική αντιμετώπιση του προβλήματος, εξ' αιτίας τεχνικών λόγων.

#### ΤΑ ΕΙΔΙΚΑ ΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ

Το πρώτο πρόβλημα που απασχόλησε τη διεθνή νομική κοινότητα αφορούσε τον καταλογισμό αποζημιώσεως λόγω έμμεσων, συμπληρωματικών (αποθετικών) ζημιών για το οποίο κάναμε μια εισαγωγή στο δεύτερο κεφάλαιο αυτού του άρθρου.

Το θέμα παραμένει άλυτο επειδή ακριβώς τα αντικρουόμενα συμφέροντα είναι πολλά και μεγάλα, η δε αντιμετώπισή του στην Αμερική είναι όπως είδαμε αρνητική.

Οι δύο βασικές προϋποθέσεις που απαιτούνται από την Αμερικανική νομολογία για τον καταλογισμό των σχετικών ζημιών είναι πρώτον, να είναι οι ζημιές λογικά προβλεπόμενες και δεύτερος, να υπάρχει συγκεκριμένη ειδοποίηση της πραγματοποίησης της ΗΜΚ και τους κινδύνους που συνεπάγεται τυχόν μη πραγματοποίησή της. Με άλλα λόγια δηλαδή, σύμφωνα με τα Αμερικανικά δικαστήρια θα πρέπει κάθε πελάτης μιας τράπεζας, όταν χρειάζεται να στείλει ένα ποσό χρημάτων για κάποια εμπορική του δραστηριότητα, να προβλέπει τις συνέπειες από τυχόν μη πραγματοποίηση της ΗΜΚ, να τις υπολογίζει με ποσοτικά κριτήρια και τέλος να κοινοποιεί επισήμως στην τράπεζα τα αποτελέσματα των προβλέψεών του πριν την πραγματοποίηση της ΗΜΚ.

Οι δύο αυτές προϋποθέσεις είναι από τη φύση τους υπερβολικές και αντίθετες στην πρακτική των συναλλαγών αλλά και στο σκοπό για τον οποίο επιβλήθηκαν αυτά τα καινούρια συστήματα. Επιπλέον νομίζουμε ότι κανένας από τους συμμετέχοντες δεν θα επιθυμούσε τέτοιους όρους. Οι λόγοι είναι οι εξής:

Π ρ ώ τ ο ν, η ασφάλεια και μυστικότητα των ορισμέ-

νων συναλλαγών δεν αφήνει περιθώρια για κοινοποίηση των στοιχείων μιας ΗΜΚ χωρίς ταυτόχρονη διακινδύνευση της επιτυχίας αυτών των συναλλαγών.

Δ ε ύ τ ε ρ ο ν, εάν αντί του ίδιου τιμήματος η τράπεζα, γνωρίζοντας τους κινδύνους που συνεπάγονται από μη πραγματοποίηση της ΗΜΚ, παραταύτα την πραγματοποιήσει, τότε αφ' ενός μεν εν γνώσει της αναλαμβάνει τους κινδύνους σαν να ασφαλίζει την ΗΜΚ χωρίς ταυτόχρονη αύξηση του τιμήματος εν είδει ασφαλίστρου, αφ' ετέρου δε εκτίθεται έναντι των συναλλασσομένων μερών σαν να συμμετέχει η ίδια στην συναλλαγή χωρίς όμως και να απολαμβάνει οφέλη από μια τέτοια συμμετοχή. Στην περίπτωση όμως αυτή η τράπεζα παύει να παίζει το ρόλο του συνδετικού κρίκου μεταξύ οφειλέτη και δανειστή με σκοπό την παροχή επικοινωνιακών υπηρεσιών και καθίσταται άμεσα γνώστης της αιτίας και των αποτελεσμάτων της ΗΜΚ.

Στην τελευταία αυτή περίπτωση η ευθύνη της θα πρέπει λογικά να είναι συγκριτικά μεγαλύτερη από εκείνη που θα αναλάμβανε εάν έπαιζε απλώς το ρόλο επικοινωνιακού κρίκου μεταξύ των συναλλασσομένων.

Για τους λόγους αυτούς η λύση που προτείνουν τα αμερικάνικα δικαστήρια δεν είναι, πιστεύουμε, και τόσο ρεαλιστική. Είναι όμως γεγονός ότι δεν έχουμε ακόμα στη διάθεσή μας στοιχεία για την αντιμετώπιση του προβλήματος σε άλλες έννομες τάξεις του κεντροευρωπαϊκού δικαίου. Ωστόσο, η αντιμετώπιση του προβλήματος ίσως θα έπρεπε για λόγους συναλλακτικής πρακτικής να μην είναι ενιαία, αλλά να βασίζεται στη βούληση των μερών. Εάν ο πληρωτής - πελάτης της τράπεζας επιθυμεί, έναντι ασφαλώς και αυξημένου αντιτίμου, να του παρασχεθούν και υπηρεσίες ασφαλείας της ΗΜΚ και η τράπεζα συμφωνεί, τότε είναι δυνατόν να γίνει αντικείμενο της μεταξύ τους συμβάσεως και η αυξημένη ευθύνη της τράπεζας σε περίπτωση μη πραγ-

ματοποιήσεως της ΗΜΚ. Στην αντίθετη περίπτωση, ο επιμερισμός των εκατέρωθεν ευθυνών θα πρέπει να γίνει με τέτοια κριτήρια που να διασφαλίζονται τα αντικρουόμενα συμφέροντα αλλά και η προστασία των συναλλαγών. Ίσως εδώ θα μπορούσαμε να προτείνουμε μια νομοθετική αντιμετώπιση που να καθορίζει ανώτατο ποσοτικό όριο ευθύνης για αποδειχθείσες έμμεσες ζημιές από μη πραγματοποίηση μιας ΗΜΚ. Θα ήταν πιστεύουμε υπερβολικό να ασπασθούμε την υπάρχουσα θεωρία περί αντικειμενικής ευθύνης της τράπεζας ως φορέα κινδυνόφρου δραστηριότητας από την οποία προσπορίζεται οικονομικά οφέλη. Θα ήταν όμως επίσης υπερβολικό να δεχθούμε ότι η μοναδική περίπτωση στην οποία η τράπεζα ευθύνεται είναι όταν έχει συγκεκριμένη γνώση των συνεπειών οι οποίες είναι λογιστικά προβλεπόμενες σύμφωνα με το είδος της συναλλαγής που εξυπηρετεί η ΗΜΚ.

Ένα δεύτερο πρόβλημα αναφέρεται στη χρονική στιγμή κατά την οποία μια ΗΜΚ καθίσταται τελική. Με άλλα λόγια το ερώτημα εδώ είναι σε ποιο χρονικό σημείο θεωρείται ότι εκπληρώθηκε η υποχρέωση του οφειλέτη προς πληρωμή του τιμήματος της υποκρυπτομένης συμβάσεως. Σαν τέτοια χρονικά σημεία θα μπορούσαμε να αναφέρουμε τα ακόλουθα:

- Τη στιγμή κατά την οποία ο οφειλέτης μεταδίδει στην τράπεζα του εντολή προς πληρωμή μέσω μιας ΗΜΚ.

- Τη στιγμή κατά την οποία η αποστέλλουσα τράπεζα μεταδίδει την εντολή προς πληρωμή σε συγκεκριμένο λογαριασμό μέσω του ΔΗΔ.

- Τη στιγμή κατά την οποία η αποστέλλουσα τράπεζα χρεώνει το λογαριασμό του οφειλέτη.

- Τη στιγμή κατά την οποία η παραλήπτρια τράπεζα λαμβάνει το μήνυμα πιστώσεως του συγκεκριμένου λογαριασμού.

- Τη στιγμή κατά την οποία η παραλήπτρια τράπεζα



πιστώνει το συγκεκριμένο λογαριασμό.

- Τη στιγμή κατά την οποία ο δανειστής λαμβάνει γνώση της πιστώσεως του ποσού στο λογαριασμό του.

Εφόσον ενδιαφέρει στην συγκεκριμένη περίπτωση το χρονικό σημείο στο οποίο εκπληρώνεται η υποχρέωση του οφειλέτη προς πληρωμή, τότε γνώμη μας είναι ότι σαν τέτοιο σημείο πρέπει να καθορισθεί η στιγμή κατά την οποία η παραλήπτρια τράπεζα πιστώνει το συγκεκριμένο λογαριασμό του δανειστή. Το θέμα όμως της εκπληρώσεως της υποχρέωσης προς πληρωμή, το οποίο εμφανίζεται ως πρόβλημα περατώσεως της μεταφοράς επειδή ακριβώς χρησιμοποιείται σαν μέσον πληρωμής μιας ΗΜΚ, είναι άμεσα συνδεδεμένο και με το χρονικό σημείο στο οποίο η εντολή προς πληρωμή θεωρείται μη ανακλητή. Σαν τέτοιο σημείο γνώμη μας είναι ότι θα πρέπει να θεωρείται η χρονική στιγμή κατά την οποία η αποστέλλουσα τράπεζα μεταδίδει την εντολή προς πληρωμή στο συγκεκριμένο λογαριασμό μέσω του ΔΗΔ.

Οι λόγοι για τους οποίους υποστηρίζουμε τα ανωτέρω δύο χρονικά σημεία είναι οι ακόλουθοι:

Το χρονικό σημείο περάτωσης είναι ένα θέμα συνδεδεμένο με την ΗΜΚ με την έννοια ότι αυτό που ενδιαφέρει τον δανειστή είναι όχι ο τρόπος ή η μέθοδος πληρωμής, αλλά η πληρωμή αυτή καθ' εαυτή (ακόμα και όταν η μέθοδος πληρωμής, δηλαδή μια ΗΜΚ, έχει συμβατικά καθοριστεί).

Συνεπώς, περνώντας τη μέθοδο πληρωμής από το φίλτρο του δανειστή, μπορούμε να καταλήξουμε στο συμπέρασμα ότι η απόσβεση της υποχρέωσης προς πληρωμή επέρχεται με την πίστωση του συγκεκριμένου ποσού στο λογαριασμό του δικαιούχου δανειστή.

Αντιθέτως, το θέμα της μη ανακλήσεως της ΗΜΚ είναι συνδεδεμένο με την ΗΜΚ αυτή καθ' εαυτό χωρίς να έχει σχέση με την εκπλήρωση της υποχρέωσης προς

πληρωμή. Επιπλέον, η λογική σειρά των πραγμάτων είναι ότι πρώτα η μεταφορά καθίσταται μη ανακλητή και μετά τελική (δηλαδή έχει περατωθεί) επειδή, αφού το ζητούμενο είναι η εκπλήρωση της υποχρέωσης προς πληρωμή, τότε η υποχρέωση αποσβέννυται (δηλαδή η μεταφορά περατώνεται) σε κάποιο χρονικό σημείο, εφόσον πρώτα η ΗΜΚ έχει καταστεί μη ανακλητή σε κάποιο προηγούμενο χρονικό σημείο.

Θα πρέπει να συμπληρώσουμε εδώ ότι θεωρητικά η απόσταση μεταξύ όλων των ανωτέρω αναφερθέντων σημείων είναι μηδαμινή, αφού μια τυπική ΗΜΚ δεν χρειάζεται περισσότερο από 30 δευτερόλεπτα για να πραγματοποιηθεί. Στην πράξη όμως τα πράγματα παρουσιάζονται διαφορετικά και έτσι η διάκριση μεταξύ των χρονικών σημείων είναι ευκρινέστερη. Αυτό συμβαίνει όταν υπάρχει χρονικό κενό μεταξύ του τόπου αποστολής και του τόπου παραλαβής της ΗΜΚ, καθώς επίσης και όταν, παράγοντες όπως είτε το συνάλλαγμα της πληρωμής είτε μια εκ των δύο βασικών τραπεζών (αποστέλλουσα - παραλήπτρια) παρουσιάζουν τέτοιες ιδιομορφίες, που απαιτείται η χρησιμοποίηση μιας ή περισσότερων ανταποκριτριών τραπεζών. Στην περίπτωση αυτή το σημείο έναρξης, δηλαδή η εντολή προς πληρωμή, μπορεί να απέχει ακόμα και 24 ώρες από τη σημείο λήξεως, δηλαδή τη γνώση του δανειστή για την πίστωση.

Ένα άλλο βασικό πρόβλημα αφορά τις περιπτώσεις και τους λόγους που δεν επιτρέπουν τη πραγματοποίηση μιας ΗΜΚ καθώς επίσης και τον καταμερισμό των αντίστοιχων ευθυνών στους συμμετέχοντες.

Οι περιπτώσεις που εμποδίζουν τελείως την πραγματοποίηση (η ΗΜΚ δεν φτάνει ποτέ στον προορισμό της) ή που προκαλούν ανωμαλίες στην πραγματοποίηση μιας ΗΜΚ (η ΗΜΚ καθυστερεί σημαντικά να φτάσει στον προορισμό της ή φτάνει σε λαθασμένο προορισμό) είναι οι ακόλουθες:

- Σ φ α λ μ α : Αποτελεί τη συνηθέστερη αιτία που προκαλεί μια ανώμαλη ΗΜΚ, συνίσταται δε σε πλημμελή ενέργεια που εντοπίζεται μέσα στα όρια της ευθύνης μιας από τις συμμετέχουσες τράπεζες (για παράδειγμα, η καθυστερημένη σύνδεση -LOG IN- της τράπεζας με το δίκτυο).

Στην περίπτωση αυτή ο καταμερισμός της ευθύνης βασίζεται στις κατ' ιδίαν σχέσεις των συμμετεχόντων, όπως αυτές ορίζονται από τυχόν υπάρχουσα σύμβαση (που συνήθως δεν υπάρχει και την ανάγκη της οποίας θα θέλαμε επ' ευκαιρία να τονίσουμε) ή από την προηγούμενη πρακτική σε προγενέστερες ανώμαλες ΗΜΚ, που δημιούργησαν κάποια απάτηση, δηλαδή το συνηθέστατο σ' αυτές τις περιπτώσεις διακανονισμό.

- Δ ό λ ο ς : Συνίσταται στην επιτυχημένη πραγματοποίηση μιας ΗΜΚ είτε βάσει παράνομης εντολής για πίστωση με αποκλειστικό σκοπό την υπεξάλρευση, είτε βάσει νόμιμης εντολής, που όπως αντί να προκαλέσει πίστωση στον λογαριασμό του δικαιούχου, προκαλεί πίστωση σε διαφορετικό λογαριασμό με στόχο πάλι την υπεξάλρευση. Η δόλια ενέργεια εντοπίζεται εδώ είτε στον "ανέντιμο" υπάλληλο (μιας των συμμετεχόντων τραπεζών ή του αποστέλλοντος οφειλέτη), είτε σε κάποιον εισβολέα - τρίτο που καταφέρνει να παρεισφύσει στο σύστημα και να πραγματοποιήσει παράνομες ΗΜΚ.

Η περίπτωση αυτή, πιστεύουμε, δεν παρουσιάζει σε γενικές γραμμές ιδιαίτερα προβλήματα καταμερισμού ευθυνών, παρουσιάζει όμως σαφή προβλήματα αποκαταστάσεως ζημιών ειδικά λόγω του αδικοπρακτικού της χαρακτηριστήρα.

- Κ α κ ή λ ε ι τ ο υ ρ γ ί α τ ο υ σ υ σ τ ή -  
μ α τ ο ς : Στην περίπτωση αυτή η ανώμαλη ΗΜΚ προκαλείται από τεχνικό ή άλλο πρόβλημα που παρουσιάζεται κάπου στη δομή του ΔΗΔ. Τέτοιο τεχνικό πρόβλημα θα μπορούσε για παράδειγμα να οφείλεται σε α-

δυναμιά του λογισμικού που χρησιμοποιεί η τράπεζα και που προέρχεται είτε από τον κατασκευαστή του ηλεκτρονικού υπολογιστή στο λειτουργικό σύστημα που προσφέρει, είτε από τον προμηθευτή του συγκεκριμένου λογισμικού εφαρμογής, που χρησιμοποιείται για σύνδεση με το ΔΗΔ και την πραγματοποίησή της ΗΜΚ. Ο καταμερισμός των ευθυνών εδώ θα γίνει με βάση το κατά πόσον το πρόβλημα εντοπίζεται από τεχνικής πλευράς μέσα στη σφαίρα ευθύνης του ΔΗΔ ή όχι, καθώς επίσης και από τις συμβατικές σχέσεις που διέπουν το ΔΗΔ με τα μέλη του. Επίσης, η μοναδική, νομίζουμε, περίπτωση στην οποία ο καταμερισμός των ευθυνών θα μπορούσε να συμπεριλάβει και τον αποστέλλοντα οφειλέτη (που στην αντίθετη περίπτωση δεν συμπεριλαμβάνεται) είναι όταν ο τελευταίος συμμετέχει στο δίκτυο μέσω της χρήσης τερματικού για την αποστολή απλώς του μηνύματος που εντέλλεται η τράπεζα να πραγματοποιήσει την ΗΜΚ χωρίς να έχει και τη δυνατότητα να πραγματοποιήσει ο ίδιος την ΗΜΚ.

Το τελευταίο βασικό πρόβλημα αφορά τον εντοπισμό και νομικό χαρακτηρισμό των σχέσεων μεταξύ όλων των συμμετοχόντων σε μια ΗΜΚ καθώς επίσης και το δίκαιο που διέπει τις σχέσεις αυτές.

Με βάση τα συμμετέχοντα μέρη οι σχέσεις που δημιουργούνται είναι οι ακόλουθες:

- Αποστέλλων (οφειλέτης) - Παραλήπτης (δανειστής). Η σχέση αυτή περιέχει την αιτία που υποκρύπτεται και ενεργοποιεί τη χρησιμοποίηση μιας ΗΜΚ. Αντικείμενο της σχέσης μπορεί να είναι ένα πλήθος αμοτεροβαρών ενοχικών συμβάσεων όπως πώληση, ναύλωση, προμήθεια, δάνειο, κ.λ.π., καθώς επίσης και εμπράγματα ή χρηματιστηριακές συμβάσεις.

- Αποστέλλων (πελάτης) - Αποστέλλουσα Τράπεζα.

- Παραλήπτρια Τράπεζα - Παραλήπτης (πελάτης).

Οι σχέσεις αυτές αναφέρονται σαν ζεύγος επειδή ακρι-

βώς ταυτίζονται όσον αφορά το σκοπό τους καθώς επίσης και τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών. Κατά το Αμερικανικό δίκαιο οι σχέσεις θεωρούνται ως σχέσεις αντιπροσωπείας, με τον πελάτη ως αντιπροσωπευόμενο και την τράπεζα ως αντιπρόσωπο. Το θέμα πάντως παραμένει άλυτο σε διεθνές επίπεδο και κατά τη γνώμη μας η ανάλυση των σχέσεων μέσα από τη θεωρία της αντιπροσωπεύσεως δεν ικανοποιεί απόλυτα, αφού δεν δίνει λύσεις στα προβλήματα καταμερισμού των ευθυνών ιδιαίτερα μετά την ανάμιξη και τρίτων - ανταποκριτριών τραπεζών.

- Αποστέλλουσα Τράπεζα - Πρώτη Ανταποκρίτρια Τράπεζα

- Παραλήπτρια Τράπεζα - Δεύτερη Ανταποκρίτρια Τράπεζα

Δύο επίσης ταυτόσημες σχέσεις που αναφέρονται σαν ζεύγος επειδή ακριβώς έχουν το ίδιο περιεχόμενο.

Ο λόγος της υπάρξεως αυτών των σχέσεων είναι η έλλειψη συνεργασίας μεταξύ αποστέλλουσας και παραλήπτριας τράπεζας υπό τη μορφή της εκατέρωθεν διατηρήσεως λογαριασμών (κάτι ιδιαίτερα απαραίτητο στις διεθνείς ΗΜΚ). Μια παραλλαγή αυτού του ζεύγους συνεπώς αποτελεί η σχέση μεταξύ της αποστέλλουσας και της παραλήπτριας τράπεζας.

- Αποστέλλουσα και Παραλήπτρια Τράπεζα - ΔΗΔ.

Η σχέση μεταξύ του δικτύου και των μελών βασίζεται σε σύμβαση που έχει τη μορφή προσχωρήσεως ή καλύτερα συμμετοχής με μικρά όμως περιθώρια διαπραγματεύσεως των όρων. Αξίζει εδώ να υπενθυμίσουμε ότι το μεγαλύτερο ΔΗΔ στον κόσμο, το SWIFT, έχει τη μορφή συνεταιριστικού, μη κερδοσκοπικού οργανισμού, με απόλυτα καθορισμένα τα όρια των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των μελών.

Σε όλες τις προαναφερθείσες σχέσεις, το πρόβλημα του ακριβούς καθορισμού του νομικού τους περιεχομέ-

νου βρίσκεται σε άμεση συνάρτηση με το δίκαιο που καθορίζει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις από μια ΗΜΚ. Εάν για παράδειγμα αποφασισθεί ότι μια συγκεκριμένη ΗΜΚ διέπεται από το δίκαιο της Πολιτείας της Νέας Υόρκης, τότε και ο προσδιορισμός του περιεχομένου των προαναφερθέντων σχέσεων θα είναι σύμφωνος προς αυτό το δίκαιο.

Το πρόβλημα είναι ότι δεν είναι πάντα εύκολο να προσδιοριστεί το εφαρμοστέο δίκαιο κατά περίπτωση, λόγω της πολυσύνθετης φύσεως μιας διεθνούς ΗΜΚ, μιας φύσεως που απαρτίζεται από ανόμοιους παράγοντες όπως ο τόπος καταρτίσεως της συμβάσεως που ενεργοποιεί την ΗΜΚ, ο τόπος αποστολής της εντολής προς πληρωμή, ο τόπος πληρωμής και ενίοτε και ο τόπος εκπλήρωσης της αρχικής συμβάσεως, οσάκις είναι διαφορετικός από τον τόπο αποστολής της εντολής ή και από τον τόπο της ίδιας της πληρωμής. Επιπλέον, εάν μερικές από τις προαναφερθείσες σχέσεις προβλέπουν ένα συγκεκριμένο δίκαιο που να τις διέπει ή ακόμα και διαφορετικές μεθόδους επιλύσεως των διαφορών που προκύπτουν απ' αυτές (προσφυγή σε διεθνή διαιτησία ή προσφυγή στα εθνικά δικαστήρια), τότε το πρόβλημα του προσδιορισμού του περιεχομένου των σχέσεων καθίσταται ακόμα πιο πολύπλοκο και η εξεύρεση ενιαίας ρυθμίσεως είναι σχεδόν αδύνατη.

Για το σκοπό αυτό το έργο της Επιτροπής Διεθνούς Εμπορικού Δικαίου των Ηνωμένων Εθνών (UNCITRAL) αποτελεί μια σημαντική συνεισφορά στις προσπάθειες επιλύσεως του προβλήματος. Τα συμπεράσματα λοιπόν της Επιτροπής που παρουσιάζονται με τη μορφή νομικών οδηγιών θα προσπαθήσουμε να αναλύσουμε αμέσως πιο κάτω.

THE UNCITRAL - LEGAL GUIDE ON ELECTRONIC FUNDS  
TRANSFERS

Σύμφωνα με όσα υποστηρίζει η UNCITRAL στις εν λόγω Οδηγίες, είναι αναγκαίες ορισμένες αλλαγές στο δίκαιο έτσι ώστε να καλύπτονται οι ΗΜΚ αναφορικά με θέματα περατώσεως, ανακλήσεως της ΗΜΚ καθώς επίσης και των πιθανών ευθυνών από μη πραγματοποίησή τους.

Η έναρξη μιας διεθνούς ΗΜΚ σημειώνεται τη στιγμή που ο πελάτης εντέλλεται την τράπεζά του να πραγματοποιήσει την αναγκαία ΗΜΚ.

Αυτόματα, λόγω της απουσίας κανόνων που να ρυθμίζουν αυτές τις διεθνείς ΗΜΚ, οι αρχές της συγκρούσεως δικαίων παραπέμπουν στην εφαρμογή του ουσιαστικού δικαίου ενός των ενδιαφερομένων κρατών (όπως έγινε και στην υπόθεση που αναφέραμε πιο πάνω).

Όμως, το πολύπλοκο του θέματος οδηγεί στο συμπέρασμα ότι η πιο πρόσφορη λύση θα ήταν η δημιουργία και εφαρμογή διεθνώς αποδεκτών νομικών κανόνων που να ξεπερνούν τα προβλήματα που παρουσιάζονται από την πλημμελή κάλυψη που πιθανόν να προσφέρει κάποιο ουσιαστικό εσωτερικό δίκαιο.

Αναφορικά τώρα με τις ζημιές που αποκαθίστανται, οι Οδηγίες ξεχωρίζουν ανάμεσα στο αρχικό κεφάλαιο της ΗΜΚ, τον τόκο, τη συναλλαγματική διαφορά και τις υπόλοιπες έμμεσες, αποθετικές ζημιές. Για μεν τις τρεις πρώτες το πρόβλημα είναι μικρό αφού και ποσοτικά προσδιορίζονται ευκολότερα και αποδεικτικά δεν παρουσιάζουν ιδιαίτερα προβλήματα (το πρόβλημα δεν είναι ποιο ποσόν χάθηκε, αλλά πώς πού ή πότε χάθηκε ένα συγκεκριμένο ποσόν). Ειδικά για ζημιές τόκων, οι Οδηγίες προσθέτουν και πιθανή αξίωση του αποδέκτη - δικαιούχου του ποσού της ΗΜΚ, από καθυστέρηση πιστώσεως στο λογαριασμό του, όταν η εντολή και η χρέωση στο λογαριασμό του αποστέλλοντος προηγείται τοκοφόρο χρονικό κενό. Επίσης, για ζημιές

από συναλλαγματικές διαφορές οι οδηγίες ακολουθούν τους κανόνες των άρθρων 71 και 72 του DRAFT CONVENTION ON INTERNATIONAL PROMISSORY NOTES όπως διαμορφώθηκε από την UNCITRAL το 1986, βάσει των ανωτέρω κανόνων, το δικαίωμα καθορισμού του συναλλαγματικού ισοτίμου επαναφίεται στον κομιστή του αξιογράφου (και τέτοιος στις ΗΜΚ θεωρείται αναλογικά ο δικαιούχος - αποδέκτης) ανάλογα με το ύψος της ισοτιμίας την ημέρα που παρουσιάζεται η επιταγή προς πληρωμή ή την ημέρα που η επιταγή πραγματικά πληρώνεται.

Για τις υπόλοιπες έμμεσες, συμπληρωματικές (αποθετικές) ζημιές (απώλεια διαφυγόντων κερδών από καθυστέρηση στην πραγματοποίηση μιας ΗΜΚ), οι οδηγίες αναγνωρίζουν το πρόβλημα αλλά συγχρόνως τονίζουν τη σπανιότητά του, κάτι στο οποίο δεν συμφωνούμε, για λόγους που δεν είναι επί του παρόντος να εξηγήσουμε. Η ανάλυση για τον καταμερισμό των ανάλογων ευθυνών γίνεται με βάση τη σπουδαιότητα των αποτελεσμάτων μιας ΗΜΚ για την ολοκλήρωση μιας συναλλαγής, το μέγεθος και τη στενή συμμετοχή της τράπεζας στις εμπορικές δραστηριότητες του πελάτη της μέσω των τραπεζικών υπηρεσιών που προσφέρει, καθώς επίσης, τέλος, και την ποιότητα και το βαθμό που αυτές οι υπηρεσίες διαφημίζονται και προσφέρονται σήμερα.

Τα συμπεράσματα από την ανάλυση αυτή είναι ότι για να αποφευχθεί η απότομη αύξηση του αντιτίμου, κάτι που θα συμβεί εάν η τράπεζα θεωρείται υπεύθυνη για τέτοιες ζημιές, ίσως να ήταν απαραίτητη η εισαγωγή ενός νέου είδους μηνύματος που να εγγυάται εν είδει ασφάλισης την έγκαιρη πραγματοποίηση της ΗΜΚ.

Οπωσδήποτε οι εν λόγω οδηγίες είναι αρκετά εκτεταμένες και αναλυτικές και το παρόν βήμα λόγω του περιορισμένου χώρου, δεν προσφέρεται για μια λεπτομερειακή παράθεση και σχολιασμό όλων των θεμάτων που



θίγονται. Ένα τελευταίο σημείο όμως, για το οποίο θα θέλαμε να εκθέσουμε τις ενδιαφέρουσες απόψεις της UNCITRAL (όπως εμφανίζονται μέσα σ' αυτές τις οδηγίες) είναι το θέμα της περάτωσης της ΗΜΚ και της παρεπόμενης ολοκλήρωσής της υποκρυπτόμενης συναλλαγής.

Σχετικά με το θέμα αυτό, οι Οδηγίες προτείνουν τρία σημεία στα οποία διαζευκτικώς μια ΗΜΚ θεωρείται ότι περατώνεται:

- Όταν επέρχεται ένα συγκεκριμένο γεγονός, π.χ. η χρέωση (!!) ή η πίστωση σε συγκεκριμένο λογαριασμό.

- Όταν επέρχεται γεγονός κοινό σε μεγάλη ομάδα ΗΜΚ, π.χ. η τοποθέτηση της μαγνητικής ταινίας στον Η/Υ για την πραγματοποίηση πληρωμών μισθολογικών υπαλλήλων μιας εταιρίας.

- Σε συγκεκριμένο χρονικό σημείο κατά τη διάρκεια της ημέρας π.χ. στις 12 το μεσημέρι.

Η επιλογή μιας από τις ανωτέρω τρεις δυνατότητες εξαρτάται από το είδος της ΗΜΚ, τους ισχύοντες νομικούς κανόνες στη συγκεκριμένη έννομη τάξη, τις κατηγορίες των νομικών συνεπειών που η συγκεκριμένη έννομη τάξη επιθυμεί να προστατεύσει, χωρίς όμως να υπάρχει μέσα στις Οδηγίες κάποια διαφοροποίηση ή συγκριτική ανάλυση αυτών.

Το θέμα της παρεπόμενης ολοκλήρωσής της υποκρυπτόμενης συναλλαγής συνήθως ρυθμίζεται από το ίδιο το συμφωνητικό αυτής της υποκρυπτόμενης συναλλαγής. Εν αμφιβολία, η εκπλήρωση της υποχρέωσης προς πληρωμή που προκύπτει από την υποκρυπτόμενη συναλλαγή θα καθορισθεί σε συνδυασμό με τους σχετικούς κανόνες που ρυθμίζουν και το χρονικό σημείο περάτωσης της ΗΜΚ στη συγκεκριμένη έννομη τάξη.

Κλείνοντας την σύντομη αυτή παρουσίαση των Οδηγιών που εξέδωσε η UNCITRAL, θα θέλαμε να υπενθυμή-

σουμε ότι οι εν λόγω Οδηγίες δεν προσφέρουν λύσεις στα νομικά προβλήματα που προκύπτουν στις Ηλεκτρονικές Μεταφορές Κεφαλαίων, μερικά από τα οποία προσπαθήσαμε να εξηγήσουμε στο παρόν άρθρο. Το μόνο θετικό στοιχείο των Οδηγιών είναι η ολοκληρωμένη παράθεση των πτυχών του θέματος και πιθανόν η έναρξη κάποιου διαλόγου με στόχο την επίτευξη συμφωνίας υπό τη μορφή Συνθήκης που να οριοθετεί σε διεθνές επίπεδο τη νέα αυτή μέθοδο εκπληρώσεως της υποχρεώσεως προς πληρωμή.

### 3. ΟΙ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΣΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΔΙΕΘΝΩΣ ΚΑΙ ΣΤΗ ΧΩΡΑ ΜΑΣ

Οι προηγούμενοι ομιλητές αναφέρθηκαν στις εφαρμογές της πληροφορικής στις τράπεζες από μια γενικότερη σκοπιά. Εγώ θα περιοριστώ στα συστήματα πληρωμών. Αλλά νομίζω ότι θα ήταν σκόπιμο, πριν περάσουμε στις νεότερες τεχνολογίες, να γίνει μια σύντομη ιστορική αναδρομή στο θέμα για να διαγραφεί καλύτερα το περιβάλλον, τις ανάγκες του οποίου θα ερχόταν να καλύψει η πληροφορική.

Τα συστήματα πληρωμών είχαν ήδη κάνει την είσοδό τους στην καθημερινή ζωή από τη δεκαετία του 30, κυρίως στις Η.Π.Α. και τις μεγάλες ευρωπαϊκές χώρες. Αλλά η σημασία τους και η συμβολή τους στην ανάπτυξη του RETAIL BANKING άρχισε να γίνεται καθοριστική από τη δεκαετία του 60, όταν το βιωτικό επίπεδο των χωρών της δυτικής Ευρώπης είχε σημαντικά βελτιωθεί, ενώ η εκμετάλλευση άλλων τομέων της οικονομίας άγγιζε το οριακό της σημείο. Οι τράπεζες είχαν ανάγκη από πόρους για να αναπτύξουν τη δραστηριότητά τους όχι μόνο στην εθνική, αλλά και διεθνή αγορά. Οι καθαρά αποταμιευτικές καταθέσεις δεν επαρκούσαν. Έπρεπε να συγκεντρωθεί το χαρτονόμισμα που κυκλοφορούσε για τις καθημερινές συναλλαγές. Και αυτό θα μπορούσε να επιτευχθεί μόνον εάν προσφέρονταν στο κοινό άλλα μέσα πληρωμών.

Η επιταγή και η εντολή μεταφοράς από/εις λογαριασμό είχαν ήδη καθιερωθεί. Σε πολλές χώρες λειτουργούσε και η DOMICILIATION των πιστωτικών τίτλων. Ένας νέος χώρος ήταν οι πάγιες εντολές της πελατείας για την πραγματοποίηση της μισθοδοσίας και την εξόφληση επαναλαμβανόμενων υποχρεώσεών της, όπως φόροι, ασφάλιστρα, λογαριασμοί ρεύματος, νερού, τη-

λεφώνου, κ.α. Η τεχνολογία της πρώτης και δεύτερης γενιάς ηλεκτρονικών υπολογιστών επέτρεπε τη μαζική αυτή επεξεργασία, όχι βέβαια στο σημερινό επίπεδο αυτοματισμού. Επίσης ήταν εφικτή μια αυτοματοποίηση της επιξεργασίας του χαρτιού (επιταγές, εντολές, κ.λ.π.) με κωδικοποιήσεις οπτικής ή μαγνητικής ανάγνωσης. Τότε δημιουργήθηκαν τα περισσότερα συστήματα κωδικοποίησης MICR ή OCR που λειτουργούν μέχρι σήμερα.

Η δυνατότητα αυτή οδήγησε στη δημιουργία των πρώτων αυτόματων γραφείων συμφητισμού που βοήθησαν στον περιορισμό του λειτουργικού κόστους, το οποίο όλο και αυξανόταν, ενώ το κοινό δεν ήταν πρόθυμο να επιβαρυνθεί για τις υπηρεσίες που απελάμβανε. Οι τεχνολογίες αυτές βοήθησαν επίσης στην αποκατάσταση ενός πνεύματος συνεργασίας μεταξύ των τραπεζών, αφού τα συμφητιστικά συστήματα έπρεπε να λειτουργούν με ενιαίες τυποποιήσεις.

Αλλά η μεγάλη επανάσταση της εποχής αυτής ήταν η πλαστική κάρτα. Λειτουργούσε ακόμη με τα ανάγλυφα στοιχεία, αλλά ενείχε την δυνατότητα για μια μεγάλη εξέλιξη, όπως θα δούμε στα επόμενα.

Στο τέλος της περιόδου αυτής των συστημάτων πληρωμών και με βάση τα προανακρούσματα της νέας τεχνολογίας άρχισαν να διαμορφώνονται οι πρώτες θεωρίες για μια κοινωνία χωρίς χαρτί και χωρίς χρήμα.

### 3.1 ΟΙ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ

Βρισκόμαστε στη 10ετία 70. Η τηλεματική, η δυνατότητα δηλαδή σύνδεσης του κεντρικού υπολογιστή με ένα απομακρυσμένο τερματικό, έδινε νέες διαστάσεις στην ανάπτυξη των συστημάτων πληρωμών.

Παρότι η τεχνολογία αυτή είχε εφαρμοστεί στις ένοπλες δυνάμεις και τη βιομηχανία, οι τράπεζες έδειχναν μια επιφύλαξη που ξεκινούσε από φόβους για την αξιοπιστία και την ασφάλεια των συναλλαγών. Ωστόσο, με την κατασκευή "έξυπνων τερματικών", οι επιφυλάξεις υποχωρούν και εμφανίζονται τα πρώτα δί-κτυα απευθείας σύνδεσης καταστημάτων των τραπεζών με τον κεντρικό υπολογιστή και λειτουργίας των τερματικών σε πραγματικό χρόνο. Εδώ οφείλουμε να υπογραμμίσουμε ότι δύο μεγάλες ελληνικές τράπεζες ήταν από τις πρώτες στην Ευρώπη που εγκατέστησαν, από το 1974, συστήματα ON-LINE σύνδεσης και μάλιστα για την εξυπηρέτηση των συναλλαγών καταθέσεων, σε εποχή δηλαδή που τράπεζες ευρωπαϊκές χρησιμοποιούσαν το σύστημα μόνο για εισαγωγή δεδομένων.

Αλλά ένα επανδρωμένο τερματικό εξυπηρετεί κάποια συναλλαγή που απαιτεί την αυτοπρόσωπη παρουσία του πελάτη και κυρίως τη διεξαγωγή της εργασίας από υπάλληλο, στοιχεία δηλαδή που ανεβάζουν το κόστος και τροφοδοτούν λειτουργικά προβλήματα. Το νέο αίτημα ήταν να μπορεί μια τράπεζα ν' αυξήσει την πελατεία της χωρίς η τελευταία ν' απασχολεί επανδρωμένα γκισέ. Δηλαδή η συναλλαγή να γίνεται εκτός τραπεζής. Με τις δυνατότητες που παρέχουν οι νέες τεχνολογίες, το αίτημα αυτό γίνεται προοδευτικά πραγματικότητα χάρη στα συστήματα πληρωμών που θα δούμε αναλυτικότερα παρακάτω.

Στο μεταξύ ο ρόλος της πλαστικής κάρτας γίνεται

όλο και περισσότερο καθοριστικός. Από τεχνικής πλευράς είναι πλέον εφοδιασμένη με μια μαγνητική λωρίδα όπου εγγράφονται το ποσοτικό όριο (ημερήσιο ή εβδομαδιαίο) της συναλλαγής, ο αριθμός της κάρτας και του τρεχούμενου λογαριασμού, καθώς και ο μυστικός κωδικός αριθμός (PIN) που γνωρίζει μόνο ο κάτοχος και, με την επαλήθευσή του, επιτυγχάνεται ο αυτόματος έλεγχος της ταυτοπροσωπίας συναλλασσόμενου - νομίμου κατόχου της κάρτας. Ως προς τις λειτουργίες της, η κάρτα μπορεί να είναι συγχρόνως χρεωστική, πιστωτική, κάρτα διευκολύνσεων, κάρτα εγγύησης επιταγών. Στις Η.Π.Α. εμφανίζεται, για λόγους κυρίως μάρκετινγκ, με τάσεις "πολυκαρτίας" που μεταφυτεύονται και στην Ευρώπη, όπου όμως η σύγχρονη τάση είναι υπέρ της ενιαίας κάρτας πολλαπλών χρήσεων. Και για να μπορεί η κάρτα να είναι αναγνώσιμη από όλα τα δίκτυα ΑΤΜ'S ή ΕFT/POS που λειτουργούν σε μια χώρα, φέρει μερικές φορές δύο μαγνητικές ταινίες ή συγχρόνως είναι και κάρτα με μνήμη. Η τελευταία είναι, ως γνωστόν, μια γαλλική εφεύρεση του 1974 που βασίζεται στην τεχνολογία του CHIP και μόλις πρόσφατα άρχισε να αξιοποιείται. Η κάρτα έχει τις ίδιες διαστάσεις με τη γνωστή πλαστική κάρτα, αλλά κρύβει στο εσωτερικό της έναν αυτοπρογραμματιζόμενο μικροϋπολογιστή με τρεις μνήμες καθώς και έναν μικροεπεξεργαστή που εκτελεί προγράμματα τα οποία επιτρέπουν τον έλεγχο της χρήσης της μνήμης, την εξασφάλιση της αυθεντικής χρησιμοποίησης της κάρτας και την επικύρωση των πράξεων.

Η κάρτα με μνήμη ή με μικροκύκλωμα έχει πολύ υψηλό συντελεστή ασφάλειας και η μέχρι σήμερα χρήση της, που είναι ακόμη περιορισμένη, αξιοποιεί κυρίως το προσόν αυτό γιατί επιτρέπει την ασφαλή λειτουργία των συστημάτων σε OFF-LINE κατάσταση, πράγμα που περιορίζει σημαντικά το κόστος. Η χωρητικότητα της

μνήμης της είναι 8 ή 16K BITS. Αλλά ήδη σχεδιάζονται κάρτες με μνήμη 64K BITS. Με τόση μεγάλη χωρητικότητα, η κάρτα θα μπορεί να έχει πολλές παράλληλες λειτουργίες: "φορητή καρτέλλα" τραπεζικών λογαριασμών, αρχείο υγείας του κατόχου, φάκελλος σπουδών του ή άλλων υποθέσεων, μέσον πληρωμής τηλεφώνου διοδίων, πάρκινγκ και τόσα άλλα που ακόμη δεν μπορούμε να φανταστούμε.

Αλλά ας δούμε από κοντά τα κυριότερα από τα αυτόματα συστήματα πληρωμών.

α) Αυτόματη μισθοδοσία - Αυτόματη εξόφληση παγίων υποχρεώσεων.

Το σύστημα που βασιζόταν σε χαρτί μπορεί τώρα να λειτουργήσει με την ανταλλαγή μαγνητικών αρχείων (ταινίες, δίσκοι, κασσέτες): καθώς επίσης και με ON-LINE σύνδεση επιχείρησης - τράπεζας. Η επεξεργασία στο τραπεζικό μηχανογραφικό κέντρο είναι πολύ ταχύτερη και λιγότερο κοστογόνος, κυρίως όταν συντρέχει ON-LINE σύνδεση με τα καταστήματα.

β) Αυτοματοποίηση της DOMICILIATION των πιστωτικών τίτλων.

Τα στοιχεία των συναλλαγματικών γραμματιών, τιμολογίων, κ.λ.π. εγγράφονται σε μαγνητική ταινία, η οποία επικυρώνεται από κάποιον Κεντρικό Οργανισμό (Κεντρική Τράπεζα, κ.λ.π.). Τα σώματα των τίτλων φυλάσσονται στον Οργανισμό αυτόν και ο "κομιστής" διαπραγματεύεται με την τράπεζά του τη μαγνητική ταινία και εκχωρεί τα δικαιώματα απ' αυτή.

Κατά την ημερομηνία λήξης της συναλλαγματικής χρεώνεται ο τρεχούμενος λογαριασμός του οφειλέτη, βάσει της εντολής που έχει ήδη δώσει στην τράπεζά του και πιστώνεται ο λογαριασμός χορηγήσεων της τράπεζας που χρηματοδότησε τον κομιστή της ταινίας. Σε περίπτωση μη πληρωμής λόγω ανάκλησης της εντολής ή μη επαρκούς υπολοίπου, χορηγείται από την τράπεζα

έγγραφο βεβαίωση για δικαστηριακή χρήση ή επιστρέφεται αυτούσιος ο τίτλος, ανάλογα με το νομικό καθεστώς της χώρας.

γ) CASH DISPENSERS\* - ATM'S\*\*

Εμφανίζονται πρώτα οι αυτόματες μηχανές διανομής χαρτονομισμάτων\* και πολύ σύντομα οι αυτόματες ταμειολογιστικές μηχανές\*\* οι οποίες, πέρα από την ευχέρεια αναλήψεων, δίνουν τη δυνατότητα για καταθέσεις μετρητών και επιταγών, για την πληροφόρηση του υπολοίπου του λογαριασμού, για παραγγελία βιβλιαρίου επιταγών, χρηματιστηριακές πληροφορίες, επιτόκια, εντολές για επενδύσεις, ακόμη και για άντληση ατομικών δανείων. Βέβαια η παροχή των υπηρεσιών αυτών γίνεται επιλεκτικά, ανάλογα με τις απαιτήσεις της αγοράς και τον προβλεπόμενο όγκο συναλλαγών, ώστε να επιτυγχάνεται η οικονομικότητα του συστήματος. Σήμερα απαιτούνται περί τις 3.000 συναλλαγές το μήνα κατά συσκευή, ώστε το κόστος της συναλλαγής να είναι μικρότερο απ' ό,τι σ' ένα επανδρωμένο τερματικό. Η θέση σε λειτουργία του μηχανήματος επιτυγχάνεται με την κάρτα και τον μυστικό κωδικό αριθμό του κατόχου της.

δ) Ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων στα σημεία πωλήσεων.

Πρόκειται για ένα δίκτυο πολύ απλούστερων τερματικών που είναι εγκατεστημένα σε εμπορικά καταστήματα και συνδέονται με ένα ή περισσότερα ηλεκτρονικά κέντρα, μέσω των οποίων παρέχεται η εξουσιοδότηση και γίνεται ο διακανονισμός των αγορών, με χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού του αγοραστή και πίστωση του λογαριασμού της επιχείρησης. Και στην περίπτωση αυτή τα τερματικά ενεργοποιούνται με την κάρτα και τον μυστικό κωδικό αριθμό. Σε πολλές περιπτώσεις τα εμπορικά καταστήματα παρέχουν στον αγοραστή και τη δυνατότητα άντλησης μετρητών. Ο διακανονισμός γίνεται



με τον ίδιο τρόπο.

ε) Τραπεζική εξυπηρέτηση στην επιχείρηση ή το σπίτι.

Έχουν εμφανισθεί διάφορα συστήματα που εξυπηρετούν την ανάγκη αυτή, αλλά λειτουργούν σε περιορισμένο βαθμό. Κοινό χαρακτηριστικό τους είναι η ύπαρξη στην επιχείρηση ή στο σπίτι ενός τερματικού συνδεδεμένου στην τηλεφωνική γραμμή, με το ποίο ο πελάτης, επιτυγχάνει σύνδεση με την τράπεζά του, αλλά και με ευρύτερα πληροφοριακά συστήματα που του επιτρέπουν να κάνει παραγγελίες αγαθών και υπηρεσιών (π.χ. έκδοση αεροπορικού εισιτηρίου) και το διακανονισμό της πληρωμής τους. Χρέη τερματικού μπορεί να παίζει ο προσωπικός κομπιούτερ ή ακόμη και η συσκευή της τηλεδράσης εφοδιασμένη με ειδικό MODEM. Χαρακτηριστικά αναφέρουμε την περίπτωση του BANCOPHONE που χρησιμοποιήθηκε από μικρή γαλλική τράπεζα: Μια συσκευή, λίγο μεγαλύτερη από πακέτο τσιγάρων, συνδέεται στο τηλεφωνικό δίκτυο σε οποιοδήποτε σημείο του κόσμου και επιτρέπει άμεση επαφή του πελάτη με τον υπολογιστή της τράπεζάς του. Η επαφή αυτή γίνεται με ανάλυση και σύνθεση του προφορικού λόγου.

Ειδικότερα ως προς τις επιχειρήσεις, λειτουργούν σε ορισμένες χώρες (π.χ. Νορβηγία) πολύ προχωρημένα συστήματα που τους επιτρέπουν όχι μόνον να έχουν πληροφόρηση για τους τραπεζικούς λογαριασμούς, χρηματιστηριακές τιμές, διεθνή επιτόκια, κ.λ.π. ή να κάνουν κίνηση κεφαλαίων, αλλά ακόμη και να δανείζονται αυτόματα από την τράπεζά τους, η οποία προς το σκοπό αυτό θέτει στη διάθεσή τους ειδικά εμπειρικά συστήματα που βοηθούν για τη λήψη της πιο σωστής απόφασης.

Βέβαια τα συστήματα που προαναφέραμε, κάτω από την απλή, φαινομενικά, λειτουργία τους -και πρέπει να φαίνεται όσο γίνεται απλούστερη για τον πελάτη-

κρύβουν πολύπλοκους μηχανισμούς. Απαιτούν την ύπαρξη τηλεπικοινωνιακού δικτύου με υψηλή αξιοπιστία και οπωσδήποτε τη λειτουργία αυτόματου συμψηφιστικού συστήματος που δέχεται τα τηλεφωνικά μηνύματα, τα κατανέμει κατά τράπεζα (όπου γίνεται η χρέωση των λογαριασμών), δέχεται το μήνυμα από την τράπεζα για το καλώς έχει της συναλλαγής και το επαναφέρει στο τερματικό με την κατά περίπτωση πληροφορία για να κλείσει ο κύκλος. Με τον τρόπο που εκτίθεται εδώ το θέμα έρχεται αυτόματα στο νου μας ένα κεντρικό αυτόματο συμψηφιστικό σύστημα. Όμως τελευταία, χάρη στην πρόοδο των τηλεπικοινωνιών, αρχίζουν να εμφανίζονται και αποκεντρωμένα ή πολυγωνικά συστήματα, όπου υπάρχει περιφερειακή σύνδεση των ηλεκτρονικών κέντρων των τραπεζών και που μόνο για ορισμένες λειτουργίες υπάρχει ανάγκη προσφυγής σε ένα κεντρικό σημείο. Τέτοιο είναι το υπό σχεδιασμό ενιαίο γαλλικό διατραπεζικό σύστημα πληρωμών SIT. Αντίθετα άλλες χώρες (π.χ. Ελβετία, Δανία, Αυστρία) έχουν επιλέξει κεντρικό συμψηφιστικό σύστημα ή μικτό (π.χ. Νορβηγία), αξιοποιώντας κάθε μια καλύτερα τις τοπικές συνθήκες, όπως το επίπεδο αυτοματισμού των τραπεζών, τις τηλεπικοινωνίες, τις ανάγκες και την αξιοπιστία της αγοράς, τους διάφορους συντελεστές κόστους, κ.λ.π.

Ο αυτοματισμός στα συμψηφιστικά συστήματα δεν εξυπηρετεί μόνο τις καθαρά αυτόματες συναλλαγές. Είναι σημαντική η συμβολή του και σε παράδοσιακά μέσα πληρωμών, όπως η επιταγή ή η χειρόγραφη εντολή μεταφοράς. Επίσης προσφέρεται για την εξυπηρέτηση διατραπεζικών συναλλαγών που γίνονται σε επανδρωμένα τερματικά.

Δύο από τις κυριότερες προϋποθέσεις για τέτοιες εφαρμογές είναι η τυποποίηση των μέσων πληρωμής (που είναι βέβαια αναγκαία και για τα αυτόματα μέσα) κα-

θώς και το TRUNCATION των τίτλων (επιταγής, εντολής, συναλλαγματικής, κ.λ.π.), ώστε να μη διακινούνται αυτούσιοι, αλλά μόνον οι αναγκαίες πληροφορίες, οι οποίες μπορούν έτσι να μεταδίδονται με την ηλεκτρονική οδό. Με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνεται περιορισμός του κόστους και του χρόνου διακανονισμού, ο οποίος μπορεί να γίνεται πλέον αυθημερόν.

### 3.2 ΟΙ ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΑΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ

Τα σύγχρονα συστήματα πληρωμών ξεκίνησαν από μεμονωμένες προσπάθειες τραπεζών για την υποστήριξη του RETAIL BANKING. Πολύ σύντομα διαπιστώνεται η ανάγκη για ευρύτερη συνεργασία, ώστε τα συστήματα να λειτουργούν περισσότερο αποτελεσματικά και με μικρότερο κόστος.

Η τάση αυτή προχωρεί σε διατραπεζική συνεργασία σε εθνικό επίπεδο, ενώ παράλληλα διαγράφεται η ανάγκη για διεθνή συνεργασία. Η μεγάλη επιτυχία του SWIFT αποτελεί παράδειγμα προς μίμηση και στο χώρο του RETAIL BANKING και ειδικότερα του τουρισμού. Έτσι στην Ισπανία και μετά στην Ιταλία παρέχεται στους τουρίστες η δυνατότητα άντλησης μετρητών από τα ΑΤΜ'S με κάρτα της χώρας προέλευσής τους.

Αλλά η διεθνής συνεργασία απαιτεί τη συμβατότητα των συστημάτων. Αυτή είχε επιτευχθεί σε πολλές χώρες σε εθνικό επίπεδο, αλλά όχι σε διεθνές και πιο συγκεκριμένα σε ευρωπαϊκό. Έτσι δημιουργείται το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Συστημάτων Πληρωμών με δύο άμεσους στόχους, τη συμβατότητα των ευρωπαϊκών τουλάχιστον συστημάτων και την αμοιβαία παροχή υπηρεσιών από μια ευρωπαϊκή χώρα σε πελάτες της άλλης. Επίσης με ένα μεσοπρόθεσμο στόχο για τη δημιουργία ενός ενιαίου ευρωπαϊκού δικτύου.

Οι παραπάνω τάσεις συνεργασίας παίρνουν ένα νέο νόημα και προτεραιότητα με την υπογραφή της Λευκής Βίβλου που προβλέπει ενοποίηση της ευρωπαϊκής αγοράς μέχρι το 1992. Η Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, που δεν έχει καθόλου ασχοληθεί με τα συστήματα πληρωμών, τα περιλαμβάνει στον κύκλο των άμεσων ενδιαφερόντων της. Δεν είναι ακόμη γνωστό αν οι προτεινόμενες ρυθμίσεις λάβουν τη μορφή της Κοινοτικής Οδηγίας ή ενός Κώδικα Συμπεριφοράς. Συγχρόνως ανακλύπει

και το πρόβλημα της καθιέρωσης ή μη ενός νομικού κοινοτικού πλαισίου. Στις σχετικές συνεδριάσεις διατυπώνονται δύο αντιτιθέμενες τάσεις: η μία υπέρ της καθιέρωσης νόμων και η άλλη κατά. Η τελευταία, που την ενισχύει και η Ομοσπονδία των τραπεζών της Ευρωπαϊκής Κοινότητας, υποστηρίζει ότι τα αυτόματα συστήματα δεν έχουν ακόμη αποκρυσταλλωθεί και ότι η πρόωγη καθιέρωση ενός νομικού πλαισίου θα δημιουργήσει περισσότερα προβλήματα απ' όσα θα επιλύσει.

Το βέβαιο είναι ότι οδεύουμε προς την Ευρώπη των πολιτών και η διευρωπαϊκή συνεργασία είναι πλέον απαραίτητη.

### 3.4 Η ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Η κατάσταση στη χώρα μας έχει ήδη αναλυθεί από τον προηγούμενο ομιλητή. Οι τρεχούμενοι λογαριασμοί δεν ξεπερνούν τις 200 χιλιάδες ενώ οι ενεργοί λογαριασμοί τειμευτηρίου υπερβαίνουν τα 5 εκατομμύρια. Οι υπηρεσίες που προσφέρονται στην πελατεία είναι πολύ περιορισμένες. Αλλά και τα σύγχρονα συστήματα του έχουν εισαχθεί (εγγύηση επιταγής, αυτόματη μισθοδοσία, εξόφληση τηλεφωνικών τελών, συναλλαγές σε ΑΤΜ'S) δεν έχουν προβληθεί επαρκώς - ευτυχώς με μερικές εξαιρέσεις - στο Κοινό, στις τσέπες του οποίου κυκλοφορούν περί τα 600 δισεκατομμύρια δραχμών που δεν αξιοποιούνται στον παραγωγικό μηχανισμό της οικονομίας. Οι συναλλαγές γίνονται κατά ποσοστό 75 % περίπου σε μετρητά και με την αυτοπρόσωπη παρουσία του πελάτη στο τραπεζικό κατάστημα, πράγμα που αυξάνει όχι μόνο το λειτουργικό κόστος των τραπεζών, αλλά και το ευρύτερο κοινωνικό κόστος. Το τραπεζικό σκόστος είναι γύρω στις 200 δρχ. κατά συναλλαγή (όταν μια αυτόματη χρέωση ή πίστωση κοστίζει μόνο 30 - 50 δρχ.), ενώ το ετήσιο κοινωνικό κόστος, χωρίς την αποτίμηση ποιοτικών στοιχείων (ποιότητα ζωής, μόλυνση περιβάλλοντος) εκτιμάται ότι είναι της τάξης των 5 δισεκατομμυρίων δραχμών.

Το συμφηφιστικό σύστημα είναι πρωτόγονο, κοστογόνο και βραδύ, ευνοώντας την έκδοση ακάλυπτων επιταγών και γενικότερα την ανάπτυξη της παραοικονομίας.

Η Ένωση Ελληνικών Τραπεζών, προβληματιζόμενη από την όλη αυτή κατάσταση, ξεκίνησε μια προσπάθεια από το 1984. Αλλά τα πνεύματα δεν είχαν ακόμη ωριμάσει και συναντούσε δυσκολίες. Πρώτα έκανε δύο ποσοτικές έρευνες αγοράς για την εκτίμηση της θέσης του Κοινού στο πρόβλημα των καθημερινών συναλλαγών. Ακολούθησε μια μελέτη σκοπιμότητας. Από τις έρευνες

και μελέτες αυτές προέκυψαν τα εξής:

1. Το κοινό δυσάνασχετέι στις ουρές αναμονής και θα αποδεχόταν αυτόματα συστήματα πληρωμών που θα του εξασφάλιζαν ταχύτητα και άνεση
2. Το λειτουργικό και κοινωνικό κόστος των συναλλαγών είναι πολύ υψηλό
3. Απαίτηση για ένα εθνικό Διατραπεζικό Σύστημα Πληρωμών
4. Έμφαση στα αυτόματα συστήματα. Η επιταγή είναι ένα αναγκαίο αλλά όχι επιθυμητό μέσον πληρωμής
5. Υπάρχει σημαντική αγορά για τα συστήματα πληρωμών
6. Ανάγκη για υψηλές επενδύσεις αλλά η απόσβεση αναμένεται να γίνει σχετικά σύντομα
7. Οι τράπεζες μπορούν ν' ανταποκριθούν στις τεχνολογικές απαιτήσεις του συστήματος.

Η ανταπόκριση των διοικήσεων των τραπεζών στα συμπεράσματα της μελέτης υπήρξε θετική και έτσι τέθηκαν οι πρώτες βάσεις για τη δημιουργία ενός διατραπεζικού συστήματος πληρωμών σε εθνικό επίπεδο και με σύνδεση προς τα αντίστοιχα ευρωπαϊκά συστήματα.

### 3.5 ΤΟ ΕΘΝΙΚΟ ΔΙΑΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

#### ΠΛΗΡΟΚΩΝ

Με βάση τα παραπάνω δεδομένα, η Γραμματεία της Ένωσης έκανε μια σειρά εισηγήσεων στο Διοικητικό της Συμβούλιο, το οποίο έλαβε τις εξής βασικές αποφάσεις:

1. Καθόρισε τους στόχους του συστήματος που είναι οι εξής:

- Συμπίεση του σημερινού λειτουργικού κόστους
- Προσφορά προηγμένων τραπεζικών υπηρεσιών
- Αξιοποίηση του λογιστικού χρήματος
- Περιορισμός του κοινωνικού κόστους
- Ανταπόκριση στις ανάγκες που περιβάλλοντος και στην Κυβερνητική πολιτική

2. Καθόρισε ορισμένες βασικές αρχές λειτουργίας του συστήματος, που αναφέρονται στη διατραπεζική συνεργασία, στην τιμολογιακή πολιτική, στις σχέσεις με την Πολιτεία, τη διαχείριση του συστήματος, κ.α.

3. Αποφάσισε την κατάρτιση μελέτης σχεδιασμού του συστήματος από οίκο του εξωτερικού με ανάλογες εμπειρίες.

4. Συγκρότησε μια Ομάδα Διοίκησης του Προγράμματος, στα πλαίσια της Ένωσης και της ανέθεσε:

- την κατάρτιση των προδιαγραφών της μελέτης
- εξεύρεση κατάλληλου μελετητή
- τις απαιτούμενες επαφές με τις τράπεζες, την Πολιτεία, την Κεντρική Τράπεζα και τους άλλους εμπλεκόμενους φορείς.

Η Ομάδα Διοίκησης, ύστερα από την απαιτούμενη προεργασία, έκανε τις εισηγήσεις της στο Διοικητικό Συμβούλιο, το οποίο στις 10/12/86 αποφάσισε:

- α) την ανάθεση της μελέτης σχεδιασμού του συστήματος στη γαλλική εταιρία GSI-ALCATEL και τη συνεργαζόμενη ελληνική εταιρία SOFRAGEN



- β) την ανάθεση στους ίδιους αναδόχους μιας πρόσθετης μελέτης για τη στρατηγική του ξένου τραπεζικού και εξωτραπεζικού ανταγωνισμού, ενόψει της απελευθέρωσης της κίνησης κεφαλαίων και της φιλελευθεροποίησης του ελληνικού τραπεζικού συστήματος
- γ) την ανάθεση της παρακολούθησης της μελέτης στην Ομάδα Διοίκησης, υποστηριζόμενη από δανικό οίκο DANISH DEVELOPMENT SERVICES
- δ) την κατάρτιση από την ίδια Ομάδα ενός Σχεδίου Επικοινωνίας με το περιβάλλον
- ε) την έγκριση ενός διετούς προϋπολογισμού ύψους 244 εκατ. δρχ. για την κάλυψη των δαπανών των άνω δραστηριοτήτων
- ς) τη δυνατότητα συμμετοχής στη μελέτη και άλλων πιστωτικών οργανισμών.

Πρέπει να υπογραμμισθεί ότι η παραπάνω απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου ήταν από τις πλέον σημαντικές, από τη δημιουργία του ελληνικού τραπεζικού συστήματος, όχι λόγω του ύψους της δαπάνης, αλλά επειδή ανοίγει νέες προοπτικές στον εκσυγχρονισμό του.

Τα βήματα δεν ήταν πολύ γρήγορα και όχι τόσο εντυπωσιακά.

Υπήρξαν όμως μεθοδικά γιατί έπρεπε να εξασφαλίσουν τις καλύτερες δυνατές προϋποθέσεις για έναν επιτυχή σχεδιασμό του συστήματος και την περαιτέρω υλοποίηση και επιβίωσή του σε ένα εξελισσόμενο όσο και αβέβαιο περιβάλλον.

### 3.6 ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ Η ΔΟΜΗ ΜΕΛΕΤΗΣ ΤΗΣ

Πολύ συνοπτικά παραθέτω τους στόχους της μελέτης. Αυτοί είναι:

- Έρευνα και προσδιορισμός των προσφορότερων συστημάτων και μέσων πληρωμών
- Σχεδιασμός ενιαίου διατραπεζικού συστήματος
- Διαμόρφωση ενιαίων τυποποιήσεων
- Προσδιορισμός των απαιτήσεων του συστήματος και του φορέα διαχείρισής του
- Προδιαγραφές εξοπλισμού H/W και S/W
- Επηρεασμός του περιβάλλοντος
- Διατύπωση προϋποθέσεων
- Εκπόνηση σχεδίου υλοποίησης
- Συγγραφή τευχών προσιλήσεων (R.F.P.)

Εξ άλλου, από πλευράς δομής η μελέτη θα πραγματοποιηθεί σε 4 φάσεις. Σας δίνω το γενικό περίγραμμα:

#### ΦΑΣΗ 1.

- Παρούσα κατάσταση (στην Ελλάδα και στην Ευρώπη)
- Προσδιορισμός απαιτήσεων
- Γενικό πλαίσιο των υπηρεσιών που θα προσφερθούν

#### ΦΑΣΗ 2.

- Γενικές εναλλακτικές δομές του συστήματος (σενάρια)

#### ΦΑΣΗ 3.

- Αναλυτικός λειτουργικός σχεδιασμός
- Προδιαγραφές απαιτούμενων H/W και S/W
- Τυποποιήσεις

#### ΦΑΣΗ 4.

- Χρονοδιάγραμμα ενεργειών για την υλοποίηση του έργου
- Αναλυτικός προϋπολογισμός υλοποίησης και λειτουργίας των συστημάτων

Στα ενδιάμεσα των φάσεων λαμβάνονται οι απαιτούμενες αποφάσεις.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η παραπάνω μελέτη χαρακτηρίζεται από μια διεθνή ίσως πρωτοτυπία: ενώ σε άλλες χώ-

ρες, από ιστορικούς κυρίως λόγους, τα συστήματα πληρωμών μελετήθηκαν προοδευτικά και αποσπασματικά, στην περίπτωση μας αντιμετωπίζεται ένας σφαιρικός και εξ υπαρχής σχεδιασμός, όχι μόνο για αυτά τα ίδια τα συστήματα πληρωμών, αλλά και για τη λειτουργία τους στο περιβάλλον από πλευράς μάρκετινγκ, θεσμικού πλαισίου, τυποποιήσεων, τεχνολογικής υποστήριξης και τρόπου διαχείρισης. Με την έννοια αυτή το ελληνικό σύστημα πληρωμών ελπίζεται να καταστεί ένα από τα πιο σύγχρονα, σε ευρωπαϊκό τουλάχιστον επίπεδο.

### 3.7 ΤΑ ΠΡΟΒΛΕΠΟΜΕΝΑ ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

Αν και είναι πολύ νωρίς για να διτυπωθούν τα μέσα πληρωμών που θα επιλεγούν (αυτό αποτελεί αντικείμενο της μελέτης και των σχετικών αποφάσεων), ωστόσο μπορεί να διαγραφεί ένα γενικό πλαίσιο που ίσως να μην απέχει πολύ από τις επιλογές που θ' ακολουθήσουν.

Έτσι προβλέπεται ότι θα λειτουργήσουν, προσδευτικά εισαγόμενα, τα εξής υποσυστήματα:

#### 1. Αυτόματη εξόφληση πάγιων υποχρεώσεων του Κοινού

Το υποσύστημα αυτό μπορεί να λειτουργήσει και από τώρα, γιατί συντρέχουν τόσο οι τεχνικές όσο και οι άλλες προϋποθέσεις, αρκεί να ρυθμιστεί το θέμα του κόστους και ν' ανταποκριθούν το Δημόσιο, οι Δημόσιες Επιχειρήσεις, Ασφαλιστικές Εταιρίες, κ.λ.π.

Όταν εξασφαλιστεί η συμμετοχή τριών τουλάχιστον Οργανισμών θα μπορούσε, μέχρι την υλοποίηση του όλου συστήματος, να λειτουργήσει ένα μίνι συμφηφιστικό σύστημα για την ανταλλαγή των μαγνητικών αρχείων.

#### 2. Αυτόματη μισθοδοσία και συνταξιοδότηση

Και το υποσύστημα αυτό θα μπορούσε να λειτουργήσει από τώρα, ως προς την τεχνική του πλευρά. Αλλά θα οδηγούσε στην αύξηση των ταμιακών συναλλαγών αφού ακόμη δεν έχουν εξασφαλισθεί άλλα μέσα πληρωμών. Έτσι προβλέπεται ταυτόχρονη εισαγωγή του με το υποσύστημα των ΑΤΜ'S.

#### 3. Δίκτυο ΑΤΜ'S

θα χρησιμοποιηθούν τα υφιστάμενα δίκτυα των τραπεζών, τα οποία θα έχουν στο μεταξύ διευρυνθεί.

Αν δεν επαρκούν πιθανό να δημιουργηθεί πρόσθετο διατραπεζικό δίκτυο.

Όμως ανεξάρτητα από την τράπεζα στην οποία θ' ανήκουν τα μηχανήματα, θα λειτουργούν όλα με ενιαίες τυποποιήσεις και θα δέχονται κάρτες όλων των τοα-πεζών και πιστωτικών οργανισμών που θα συμμετέχουν στο σύστημα.

#### 4. Δίκτυο τερματικών στα σημεία πωλήσεων

Αν αποφασισθεί η εισαγωγή του υποσυστήματος αυτού, που θα εξαρτηθεί κατά πολύ από το επίπεδο των τηλεπικοινωνιών, θα πρέπει να δέχεται, αν όχι όλες, τουλάχιστον τις περισσότερες κάρτες της αγοράς, ώστε ν' αποκλεισθεί μια τάση που άρχισε ήδη να διαφαίνεται, δηλαδή κάθε μεγάλη εταιρία καρτών να διαθέτει το δικό της δίκτυο, οπότε στα εμπορικά καταστήματα θα συνυπάρχουν ισάριθμα τερματικά, πράγμα που θ' αυξήσει το κόστος και θ' αποτελέσει ανικίνητρο για τη διάδοση του μέσου αυτού, που σημειωτέον είναι από τα πλέον αποτελεσματικά.

Δύο πολύ καλά υποδείγματα σχεδιασμού και λειτουργίας είναι τα αντίστοιχα συστήματα Δανίας και Νορβηγίας.

#### 5. DOMICILIATION Πιστωτικών τίτλων

Πραγματοποιήθηκε ήδη από την Ένωση σχετική μελέτη σκοπιμότητας και είναι ενδεχόμενο το υποσύστημα αυτό να εισαχθεί σύντομα, αν εξασφαλισθεί η κάλυψη των προϋποθέσεων από την Πολιτεία.

#### 6. Εντολή μεταφοράς από/εις λογαριασμό

Το υποσύστημα αυτό καλύπτει τις κατά περίπτωση πληρωμές. Η εφαρμογή του είναι εύκολη, αλλά προϋποθέτει τη λειτουργία προηγμένου συμψηφιστικού συστήματος.

### 7. Επιταγή

Η επιταγή είναι ένα αναγκάιο προς το παρόν υποσύστημα, αλλά όχι επιθυμητό προς ανάπτυξη.

Θα καταβληθεί προσπάθεια διατραπεζικής εφαρμογής της αρχής "CHEQUE TRUNCATION", ώστε να καταστεί δυνατός ο αυθημερόν συμφηφισμός και ο περιορισμός του κόστους.

### 8. Πιστωτικές και άλλες κάρτες

Προφανώς θα συνεχιστεί η χρησιμοποίηση της πιστωτικής κάρτας και της κάρτας διευκολύνσεων με τη σημερινή πρακτική. Θα καταβληθεί προσπάθεια για μια ευρύτερη συνεργασία που ίσως οδηγήσει στην καθιέρωση μιας ενιαίας εθνικής κάρτας πολλαπλής χρήσης, όπως έχει γίνει και σε άλλες χώρες (Γαλλία, Δανία, Αυστρία, κ.α.).

### 9. Μετρητά

Εκ των πραγμάτων είναι αδύνατη η κατάργηση των ταμειακών συναλλαγών. Παράλληλα με την προσπάθεια υποκατάστασής τους με αυτόματες, θ' αντιμετωπισθούν μέθοδοι για την ταχύτερη πραγματοποίησή τους.

### 3.8 Η ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Ένα εθνικό σύστημα πληρωμών αποτελεί κατά βάση μια υτοδομή και δεν μπορεί να λειτουργήσει από μόνο του. Χρειάζεται την αξιοποίησή του από τις τράπεζες, γιατί αυτές διαθέτουν την πελατεία, αλλά και από τους φορείς των μαζικών συναλλαγών (Δημόσιο, Οργανισμοί, κ.λ.π.). Μπορεί τα προϊόντα του συστήματος να λειτουργούν με τις ίδιες τεχνικές για όλες τις τράπεζες. Αυτό όμως δεν σημαίνει ισοπέδωση. Αντίθετα δημιουργεί τις προϋποθέσεις για έναν πιο έντονο ανταγωνισμό που με τη σειρά του απαιτεί ένα εντονότερο μάρκετιγκ. Τα συστήματα πληρωμών θα δημιουργήσουν μια νέα αγορά που ξεκινά από τον εύκολο στόχο των 800 χιλιάδων τρεχούμενων λογαριασμών και μπορεί να ξεπεράσει τα 3 εκατομμύρια, με προσδοκία συγκέντρωσης 300 δισεκατομμυρίων δραχμών. Επίσης θα δημιουργήσουν μια νέα αγορά από τον τουρισμό, ίσως μεγαλύτερου μεγέθους. Και μόνο η δυνατότητα που θα παρέχεται για άμεση εισαγωγή του συναλλάγματος που θ' αντιστοιχεί στις πληρωμές αυτές, πέρα από το μειωμένο κόστος αποτελεί ένα στοιχείο επίδειξης ενδιαφέροντος, τόσο από τις τράπεζες όσο και την Πολιτεία.

Ως προς την τελευταία έγιναν ήδη σχετικές προτάσεις και επισημάνθηκαν οι τομείς στους οποίους πρέπει να εκδηλωθεί το ενδιαφέρον της. Η πρώτη αντιμετώπιση από το Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας ήταν πολύ θετική.

Με τις τράπεζες υπάρχει άλλο πρόβλημα. Η σημερινή οργανωτική δομή τους, με 1 - 2 εξαιρέσεις, δεν επιτρέπει την εύκολη προσαρμογή τους στις νέες απαιτήσεις. Η δομή τους αυτή δεν είναι προσανατολισμένη στο μάρκετιγκ, τις υποαγορές και τα επί μέρους

προϊόντα. Αν δεν αλλάξει, θα είναι πολύ δύσκολο να αντλήσουν τα οφέλη που θα τους προσφερθούν. Στο μεταξύ η θέση, ο ρόλος και η εικόνα του τραπεζικού συστήματος σε διεθνές επίπεδο αλλάζουν με γρήγορους ρυθμούς. Ήδη αντιμετωπίζει τον ανταγωνισμό εξωτραπεζικών οργανισμών. Το στοιχείο αυτό και οι νέες τεχνολογίες θα δημιουργήσουν μια τελείως διαφορετική εικόνα της κυριακής τράπεζας. Ο υπάλληλος δεν θα διεκπεραιώνει εργασίες. Αυτό θα το αναλάβει ο αυτοματισμός. Αλλά θα παρέχει συμβουλές, θα κλείνει συμφωνίες, θα κάνει δημόσιες και προσωπικές σχέσεις με την πελατεία του. Γιατί θα έχει το χρόνο που σήμερα του λείπει.

Ένας τέτοιος μετασχηματισμός θ' απαιτήσει μια εκ βάθρων νέα εκπαίδευση, τα στοιχεία της οποίας θ' αναφέρονται περισσότερο στον τρόπο προσέγγισης του πελάτη και λιγότερο στην τεχνική των εργασιών. Ίσως μου πείτε πως μελλοντολόγώ, αλλά το 1992 είναι πολύ κοντά και το 2000 όχι τόσο μακριά. Είναι ανάγκη να εργασθούμε όλοι προς αυτή την κατεύθυνση. Η τεχνολογία καλπάζει και επιβάλλει στο τραπεζικό σύστημα τη μεταμόρφωσή του.



#### 4. ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΑ ΑΥΤΟΜΑΤΗΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ (ΑΤΜ)

##### 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η εγκατάσταση Μηχανημάτων Αυτόματης Συναλλαγής ( ΑΤΜ ) και η ανάπτυξη των εργασιών τους υπήρξε σημαντική στις δεκαετίες του 1970 και του 1980 σε παγκόσμια κλίμακα. Παρ' όλα αυτά, λίγες μόνον μελέτες αναφορικά με τους προσδιοριστικούς παράγοντες της απόδοσής τους έχουν μέχρι σήμερα δημοσιευθεί.

Στην Ελλάδα τα συστήματα ΑΤΜ χρησιμοποιήθηκαν για πρώτη φορά από την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδας κατά την τρέχουσα δεκαετία. Σύντομα, δίκτυα ΑΤΜ απέκτησαν και άλλοι ανταγωνιστές αλλά παρ' όλα αυτά, ακόμα και σήμερα, ούτε η επέκτασή τους ούτε ο όγκος των εργασιών τους μπορεί να χαρακτηριστεί ικανοποιητικός.

Αναφορικά με την έρευνά μας σημειώνεται ότι ασχολείται αποκλειστικά με την εμπειρία της ΕΤΕ ενώ και τα στατιστικά στοιχεία που χρησιμοποιεί αναφέρονται στο δίκτυό της και τούτο χάριν της έλλειψης σχετικών πληροφοριών άλλων ελληνικών τραπεζών.

##### 2. ΑΝΑΛΥΣΗ - (Εισαγωγικά Σχόλια)

Τα συστήματα ΑΤΜ είναι μέρος της νέας τραπεζικής τεχνολογίας η οποία επιτρέπει την διενέργεια ποικίλων τραπεζικών εργασιών χωρίς τη μεσολάβηση τραπεζικών υπαλλήλων. Για τέτοια διευθέτηση καθιστά δυνατή την ελαχιστοποίηση του χρόνου εξυπηρέτησης των πελατών ενώ, ταυτόχρονα, θέτει τη διάρκεια συ-

ναλλαγών σε εικοσιτετράωρη βάση.

Παρ' όλα τα πλεονεκτήματά τους, τα συστήματα ΑΤΚ δεν έχουν εκ των προτέρων εξασφαλισμένη την επιτυχία καθώς η τελευταία εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από παράγοντες όπως: ο εθισμός του κοινού στη νέα τεχνολογία, η αξιοπιστία των μηχανημάτων, ο αριθμός των εγκατεστημένων μηχανημάτων, κ.ο.κ. Με την σειρά τους αυτοί οι παράγοντες εξαρτώνται από: το επίπεδο μόρφωσης των πιθανών πελατών, το επίπεδο οικονομικής δραστηριότητας τόσο σε τοπική όσο και σε εθνική κλίμακα, την ακολουθούμενη πρακτική συναλλαγών, κ.λ.π.

#### 4.1 ΠΕΡΙ ΤΩΝ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ ΤΗΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΤΩΝ ΑΤΜ

##### ΜΕΘΟΔΟΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ

Σαν μέθοδος ανάλυσης χρησιμοποιήθηκε η οικονομική και ειδικότερα εκείνη της πολλαπλής παλινδρόμησης. Υποθέσαμε ότι ένας αριθμός παραγόντων θα μπορούσε να έχει κάποια επίδραση πάνω στις συναλλαγές μέσω των ΑΤΜ. Δεδομένου ότι η παρούσα εργασία είναι μια πρώτη προσπάθεια διερεύνησης της επίδοσης αυτού του νέου προϊόντος δεν αναπτύξαμε καμιά θεωρία παραγωγής, αφήνοντας το τελευταίο σαν θέμα μελλοντικής έρευνας.

Αντίθετα, οι προσπάθειές μας συγκεντρώθηκαν στην δημιουργία της συνάρτησης πωλήσεων. Το προς πώληση προϊόν καθορίσθηκε σαν η εξυπηρέτηση που προσφέρουμε στους πελάτες μας.

Έτσι, η μέτρηση του μεγέθους του προϊόντος έγινε με την απαρίθμηση του αριθμού των συναλλαγών σε μηνιαία βάση.

Δύο εναλλακτικές μέθοδοι απαρίθμησης χρησιμοποιήθηκαν. Με την πρώτη μέθοδο το προϊόν (=Y1) είναι απλώς ο αριθμός των συναλλαγών, ενώ με την δεύτερη το τελευταίο (=Y2), ορίζεται σαν ο λόγος:

$$Y2 = \frac{Y1}{M}$$

όπου M είναι ο αριθμός των εγκατεστημένων μηχανημάτων κατά τον μήνα στον οποίο αναφέρεται η παρατήρηση.

Στην πλευρά των επεξηγηματικών μεταβλητών περιλάβαμε τον αριθμό των μαγνητικών καρτών (=X1) που ήταν σε χρήση κατά την χρονική περίοδο της παρατήρησης σαν μια προσέγγιση του βαθμού εκπαίδευσης του κοινού στην νέα τραπεζική τεχνολογία, τον αριθμό των μηνών

(=X2) που κάθε μηχανήμα ήταν σε λειτουργία σαν μια προσέγγιση του βαθμού ενημερότητας του κοινού αναφορικά με την ύπαρξη του δικτύου ΑΤΜ, το ποσοστό του πραγματικού πάνω στον διαθέσιμο χρόνο λειτουργίας (=X3) των μηχανημάτων (= ποσοστό διαθεσιμότητας) σαν μια προσέγγιση του βαθμού αξιοπιστίας των τελευταίων, το λογιστικό υπόλοιπο των καταθέσεων (=X4) σαν μια προσέγγιση του βαθμού οικονομικής δραστηριότητας, τον αριθμό των εγκατεστημένων μηχανημάτων (= X5) καθώς και δύο ψευδομεταβλητές σχεδιασμένες έτσι ώστε να συλλαμβάνουν την επίδραση που είχαν οι μέθοδοι προώθησης των πωλήσεων πάνω στο τελικό αποτέλεσμα.

Έτσι, η ψευδομεταβλητή D1 έπαιρνε την τιμή 1 για έναν ορισμένο αριθμό μηνών μετά την ανάληψη διαφημιστικής εκστρατείας και την τιμή 0 σε κάθε άλλη περίπτωση. Η ψευδομεταβλητή D2 από την άλλη μεριά, έπαιρνε την τιμή 1 καθ' όλη την περίοδο της διενέργειας DIRECT MAIL και την τιμή 0 σε κάθε άλλη περίπτωση. (Με την ανάπτυξη κατάλληλης οικονομετρικής τεχνικής καθορίσθηκε ο αριθμός των μηνών που διαρκούσε η επίδραση των μεθόδων προώθησης των πωλήσεων και συνεπώς και ο αριθμός των παρατηρήσεων που οι D1 και D2 έπαιρναν την τιμή 1).

#### ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ

Η οικονομετρική έρευνα πραγματοποιήθηκε με την χρησιμοποίηση στατιστικών δεδομένων με μορφή χρονολογικών σειρών που κάλυπταν μια περίοδο 36 μηνών. Για την αντιμετώπιση του προβλήματος της αυτοσυσχέτισης στα κατάλοιπα, εφαρμόσθηκε η μέθοδος COCHRANE - ORCUTT και σύγκλιση επιτεύχθηκε στην πέμπτη δοκιμή.

Για την αποφυγή του σφάλματος της εξειδίκευσης

αναπτύχθηκε ένα μεγάλος αριθμός εναλλακτικών υποδειγμάτων που περιλάμβανε εξισώσεις γραμμικής, ημιλογαριθμικής και λογαριθμικής μορφής καθώς και συναρτήσεις τύπου COBB - DOUGLAS.

Το υπόδειγμα με την καλύτερη προσαρμογή ήταν το εξής:

$$\begin{aligned} 1NY1 = & -3,053 - 0,0251NX1 - 0,2771NX3 + 0,8101NX4 + \\ & (0,797) \quad (0,717) \quad (0,753) \quad (2,871) \\ & + 0,352NX5 + 0,209D1 + 0,662D2 \\ & (1,525) \quad (1,179) \quad (2,809) \end{aligned}$$

(Μέσα στις παρενθέσεις οι απόλυτες τιμές των ανηγμένων μεταβλητών T).

Πρέπει να προστεθεί, ότι παρ' όλη την ταυτόχρονη παρουσία δύο ψευδομεταβλητών στην αυτή εξίσωση, εν τούτοις δεν επισημάνθηκε ύπαρξη παγίδας ψευδομεταβλητών.

#### ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Μια προσεκτική διερεύνηση της εκτιμηθείσας εξίσωσης αποκαλύπτει ότι το υπόδειγμα έχει αξιοσημείωτη προσαρμοστική ικανότητα μια και ο διορθωμένος συντελεστής πολλαπλού προσδιορισμού προσεγγίζει το 0,85. Ο συντελεστής DURBIN WATSON είναι πάνω από το άνω όριο και η τιμή του ρ, εκτιμήθηκε ίση με 0,203.

Από το σύνολο των επεξηγηματικών μεταβλητών οι X4 και D2 έχουν συντελεστές παλινδρόμησης στατιστικά διάφορους του μηδενός με θετικά πρόσημα. Υπάρχει επίσης η μεταβλητή X5 με θετικό συντελεστή παλινδρόμησης πολύ κοντά στο όριο της σημαντικότητας, σε επίπεδο εμπιστοσύνης 90 %/. Ο σταθερός όρος και οι μεταβλητές X1, X3 και D1 δεν είναι στατιστικά σημαντικές ενώ απουσιάζει τελείως η X2.

Αυτό σημαίνει ότι τις πωλήσεις των υπηρεσιών ΑΤΜ επηρεάζουν μόνον: το ύψος των καταθέσεων, ο αριθμός των εγκατεστημένων μηχανημάτων και η προώθηση των πωλήσεων μέσω DIRECT MAIL.

Οι συντελεστές παλινδρόμησης δίνουν τις σχετικές ελαστικότητες. Έτσι η ελαστικότητα των συναλλαγών ΑΤΜ αναφορικά με τις καταθέσεις ισούται με 0,81. Αυτό σημαίνει ότι μια αύξηση των καταθέσεων κατά 10 % προκαλεί αύξηση των συναλλαγών ΑΤΜ κατά 8,1 %. Η ίδια ελαστικότητα αναφορικά με τον αριθμό των εγκατεστημένων μηχανημάτων ισούται με 0,35 που σημαίνει πως μια αύξησή τους κατά 10 % προκαλεί αύξηση του αριθμού συναλλαγών ΑΤΜ κατά 3,5 %.

Τα παραπάνω αποτελέσματα δείχνουν ότι οι συναλλαγές μέσω των ΑΤΜ μπορούν να βελτιωθούν: την αύξηση των καταθέσεων (=βελτίωση του επιπέδου οικονομικής δραστηριότητας), με την επέκταση του δικτύου ΑΤΜ και με την υιοθέτηση της μεθόδους DIRECT MAIL σαν το είδος της κατάλληλης διαφημιστικής εκστρατείας.

Θα πρέπει, τέλος, να σημειωθεί ότι η παρούσα ανάλυση εξετάζει το θέμα των ΑΤΜ από την πλευρά του κόστους μάλλον παρά από την πλευρά των εσόδων. Και τούτο διότι καθορίζει το προϊόν σαν το αριθμό των συναλλαγών και όχι σαν το ποσό των χρημάτων που διακινήθηκε μέσω των μηχανημάτων. Για τον λόγο αυτό η παρούσα έρευνα δεν επεκτάθηκε σε αποτίμηση του οικονομικού αποτελέσματος των εργασιών των ΑΤΜ.

#### 4.2 Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

##### ΤΩΝ ΑΤΜ

Στο παρόν άρθρο καταβλήθηκε προσπάθεια να συγκεντρωθούν πληροφορίες που είδαν πρόσφατα το φως της δημοσιότητας στον διεθνή τύπο και βιβλιογραφία και που αφορούν σε στοιχεία κόστους και απόδοσης των δικτύων ΑΤΜ, στη στρατηγική ανάπτυξης των δικτύων αυτών, σε ζητήματα ανταγωνισμού και τέλος σε θέματα τιμολογιακής πολιτικής. Στόχος ήταν η γνωστοποίηση των στοιχείων αυτών ως απλή συνεισφορά στον προβληματισμό που αναπτύσσεται γύρω από την ανάπτυξη δικτύων ΑΤΜ στη χώρα μας και όχι η εξαγωγή συμπερασμάτων ή η διενέργεια συγκρίσεων μεταξύ του τι γίνεται "έξω" και τι κάνουν οι ελληνικές τράπεζες. Ασφαλώς θα πρέπει όμως να ακολουθήσουν και άλλα άρθρα γύρω από αυτό το θέμα τα οποία θα εμβαθύνουν περισσότερο αλλά και θα αναφέρονται στο πώς αναπτύσσονται οι υπηρεσίες αυτές στη χώρα μας.

Σύμφωνα με μια πολύ διαδεδομένη μεταξύ των τραπεζικών στελεχών άποψη, επειδή το κόστος μιας συναλλαγής με τις ΑΤΜ είναι μικρότερο από το αντίστοιχο κόστος μιας συναλλαγής ταμείου, συνεπάγεται ότι οι ΑΤΜ είναι αποδοτική επένδυση για τις τράπεζες. Η άποψη αυτή ωστόσο δεν θα μπορούσε να γίνει αβασάνιστα αποδεκτή. Δεδομένου άλλωστε, ότι μέχρι σήμερα τουλάχιστον οι προσπάθειες λογιστικής παρακολούθησης των εργασιών Αυτόματων Ταμειολογιστικών Μηχανών (ΑΤΜ) δεν έχουν καταλήξει σε κάποιο ευρύτατα αποδεκτό πλαίσιο λογιστικών αρχών ώστε να υπάρχει ένας κοινός τόπος διαλόγου - αυτός των αριθμών κόστους και ωφελειών.

Οι αιτίες του φαινομένου αυτού θα πρέπει να αναζητηθούν μεταξύ άλλων και στο ότι κάθε τράπεζα αντιμετωπίζει με διαφορετικό τρόπο την ανάπτυξη και την

οργάνωση των εργασιών ΑΤΜ και κατά συνέπεια, τη λογιστική αντιμετώπιση των εξόδων που προκύπτουν από αυτές.

Ωστόσο, αν από τα κόστη δημιουργίας ενός δικτύου ΑΤΜ σταθούμε στα πιο σημαντικά και ανατρέξουμε έως την περίοδο της πρώτης εμφάνισης των ΑΤΜ, είναι σχετικά εύκολο να συμπεράνει κανείς την οικονομικότητά τους. Πρέπει να αναφέρουμε ότι στα μέσα της δεκαετίας του 1970 το κόστος μιας συσκευής κυμαινόταν μεταξύ 40.000 και 60.000 δολλαρίων για μια εγκατάσταση διαθέσιμη στο κοινό 24 ώρες το εικοσιτετράωρο. Σήμερα το αντίστοιχο κόστος είναι το μισό περίπου και κυμαίνεται μεταξύ 18.000 και 32.000 δολλαρίων ανάλογα με το μοντέλο, τις προδιαγραφές του και την λειτουργικότητά του. Ο αντιπρόεδρος της DIEBOLD INC δήλωσε πρόσφατα ότι είναι πολύ πιθανόν οι τιμές να πέσουν 10 % ακίμη με τις μηχανές της επόμενης γενιάς.

Επίσης, το κόστος συντήρησης για μια νέα μηχανή ήταν στα μέσα της δεκαετίας του 70 της τάξης των 5.000 δολλαρίων ανά έτος ανά ΑΤΜ. Σήμερα το κόστος αυτό κυμαίνεται από 500 έως 2.800 δολλάρια σύμφωνα με εκτιμήσεις των προμηθευτών, ανάλογα με το είδος του συμβολαίου και των υπηρεσιών που αυτό συμπεριλαμβάνει. Ακόμα όμως και στο φηλότερο άκρο το κόστος αυτό είναι το μισό περίπου αυτού που ήταν παλαιότερα.

Δεν χρειάζεται βεβαίως να αντιπαραθέσουμε την εξέλιξη του εργατικού κόστους κατά την ίδια χρονική περίοδο για να συμπεράνουμε ότι σε μια τέτοια χρονική προοπτική οι ΑΤΜ είναι σίγουρα πιο "οικονομικές".

Για να σχηματίσουμε όμως μια προσεγγιστική εικόνα του πόσο κοστίζει μια ΑΤΜ στις τράπεζες, ας δειθούμε τις εκτιμήσεις ανώτατων στελεχών των εταιριών DIEBOLD και NCR που εκτιμούν το κόστος αγοράς μιας ΑΤΜ ισοδύναμο με το 15 - 20 % του συνολικού κόστους



πενταετούς λειτουργίας της. Με βάση την εκτίμηση αυτή, η συνολική επιβάρυνση μιας τράπεζας από την εγκατάσταση και πενταετή λειτουργία μιας ΑΤΜ, που κοστίζει σήμερα 25.000 δολάρια περίπου, θα είναι 125.000 δολάρια.

Όσον αφορά την αντικατάσταση των ΑΤΜ, προμηθευτές και τραπεζίτες φαίνεται να συμφωνούν ότι αυτή πρέπει να γίνεται μετά 5 - 7 χρόνια.

Μετά την περίοδο αυτή, οι συσκευές προσεγγίζουν το σημείο όπου η αποδοτικότητά τους αρχίζει να μειώνεται λόγω της αύξησης του κόστους συντήρησης και λειτουργίας. Η αντικατάσταση όμως ενδείκνυται και για ένα ακόμα λόγο: κάθε πενήντα χρόνια περίπου, εμφανίζεται στην αγορά ένας νέος τύπος συσκευών με περισσότερες λειτουργίες και μικρότερο κόστος συντήρησης.

Απ' την άλλη μεριά, για την αντιστάθμιση αυτού του κόστους υπάρχουν αρκετά οφέλη, αν και δεν είναι εύκολο να μετρηθούν όλα. Τόσο τα ποιοτικά, όσο, αλλά και κυρίως, τα ποσοτικά οφέλη άλλωστε, διαφέρουν από τράπεζα σε τράπεζα αναλόγως των υπηρεσιών που προσφέρονται μέσω των ΑΤΜ, αλλά ακόμη και από ΑΤΜ σε ΑΤΜ της ίδια τράπεζας, ανάλογα με το υποκατάστημα και τον τόπο εγκατάστασης της συσκευής. Από παράγοντες δηλαδή που καθορίζουν τη χρήση των ΑΤΜ από τους κατόχους καρτών.

Ως προς το πού κυμαίνεται το νεκρό σημείο των ΑΤΜ, τα διαθέσιμα στοιχεία από τη διεθνή βιβλιογραφία διαφέρουν πάρα πολύ. Σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να είναι ένα "παγκόσμια" αποδεκτό μέγεθος δεδομένου ότι το κόστος λειτουργίας των ΑΤΜ διαφέρει από τράπεζα σε τράπεζα ανάλογα με την οργάνωση της συντήρησης, τις προσφερόμενες μέσω των ΑΤΜ υπηρεσίες, αλλά και το κατά χώρα εργατικό κόστος. Στη διεθνή βιβλιογραφία, συναντώνται τόσο διαφορετικές εκτιμήσεις όσο

μεταξύ 5000 και 9000 συναλλαγών ανά μήνα ανά συσκευή ή μεταξύ 2.500 και 3.000 συναλλαγών. Έτσι ένας μέσος αριθμός συναλλαγών 11 - 12.000 συναλλαγών τον μήνα σημαίνει για μια τράπεζα των Η.Π.Α. ότι οι ΑΤΜ "δουλεύουν καλά", ενώ στην Φιλανδία μια ΑΤΜ με 2.000 συναλλαγές θεωρείται ότι προσέγγισε το νεκρό της σημείο.

### ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΔΙΚΤΥΩΝ ΑΤΜ

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα έρευνας που έγινε σε μια ομάδα τραπεζών των Η.Π.Α. διαφαίνονται τέσσερις κύριες γραμμές στρατηγικής ανάπτυξης των δικτύων ΑΤΜ από τις τράπεζες:

1. Μείωση του εργατικού κόστους : Αυτή επιτυγχάνεται είτε με την αντικατάσταση TELLER πλήρους απασχόλησης από άλλους μερικής απασχόλησης, είτε από κατάργηση θέσεων TELLER. Στις τράπεζες που υιοθέτησαν τη στρατηγική αυτή ο λόγος ΑΤΜ προς υποκατάστημα είναι της τάξης του 0,8 έως 1,3 που δείχνει μια μεγάλη επένδυση σε εξοπλισμό. Η εκτίμηση για τη μείωση του εργατικού κόστους στις τράπεζες αυτές κυμαίνεται από λιγότερο του μισού του κόστους ενός υπαλλήλου ανά ΑΤΜ έως ενός και μισού υπαλλήλου.

Δύο διεθνείς τράπεζες, η CITICORP και η LLOYDS BANK έχουν υπολογίσει πως το 80 % των αναλήψεων σε ρευστά πραγματοποιείται τώρα μέσω των ΑΤΜ! Οι Ιαπωνικές τράπεζες, μεταξύ των πρωτοπόρων στην διάδοση των ΑΤΜ, υπολογίζουν ότι έχουν κατορθώσει να μειώσουν το κόστος των κατά 80 %!

2. Στρατηγική προσέλκυσης νέων και δυναμικών επαγγελματιών : Η στρατηγική αυτή συνεπάγεται για την τράπεζα μεγάλες επενδύσεις σε συσκευές με απώτερο

την διαφοροποίησή της από τις υπόλοιπες τράπεζες ως πρωτοπόρου στην τεχνολογική καινοτομία. Με την επιλογή αυτή η τράπεζα στοχεύει στην προσέλκυση του τμήματος εκείνου της πελατείας που αποτελείται από νέους και δυναμικούς επαγγελματίες. Κατακτώντας την αγορά αυτή με την εικόνα της, η τράπεζα διασφαλίζεται από τον ανταγωνισμό, δημιουργώντας παράλληλα τα περιθώρια να προκύψουν και κέρδη, αφού η πελατεία αυτή δεν παρουσιάζει μεγάλη ευαισθησία στη διαφοροποίηση των τιμών.

3. Σ τ ρ α τ η γ ι κ ή δ ι ε ί σ δ υ σ η ς σ τ η ν α γ ο ρ ά : Πρόκειται για παρεμφερή με την προηγούμενη στρατηγική, στο βαθμό που επιδιώκει τη προσέλκυση πελατείας μέσω βελτίωσης της "εικόνας" της. Ένα καλά σχεδιασμένο δίκτυο ΑΤΜ μπορεί να υποκαταστήσει την έλλειψη μεγάλου δικτύου καταστημάτων και να λειτουργήσει επιπλέον ως ένα ισχυρότατο διαφημιστικό μέσον.

4. Σ τ ρ α τ η γ ι κ ή ε λ ά χ ι σ τ η ς ε π έ ν - δ υ σ η ς σ ε Α Τ Μ : Στην περίπτωση αυτή η επιδίωξη είναι να γίνουν όσο το δυνατόν λογότερες επενδύσεις με στόχο τη συγκράτηση ή με άλλα λόγια τη μη διάβρωση της υπάρχουσας πελατειακής βάσης της τράπεζας. Η στρατηγική αυτή ακολουθείται ενδεχομένως στην περίπτωση του ηθελημένου προσανατολισμού της τράπεζας προς την πελατεία των μεγαλύτερων ηλικιών, η οποία προτιμώντας την προσωπική επαφή στο πλησιέστερο υποκατάστημα είναι διατεθειμένη ακόμη και να πληρώσει κάτι παραπάνω.

Ανακεφαλαιώνοντας, στην προσπάθεια προσδιορισμού μιας πολιτικής για τις ΑΤΜ, κάθε τράπεζα θα πρέπει ίσως να απαντήσει στα παρακάτω ερωτήματα:

- Γιατί εξετάζουμε την εγκατάσταση δικτύου ΑΤΜ;  
Η απάντηση σ' αυτό το ερώτημα προϋποθέτει τη διενέργεια ερευνών αγοράς. Όπως και το να έχουν απαντηθεί

ερωτήματα όπως: θα προχωρήσει η τράπεζα να κάνει ένα δικό της αποκλειστικά δίκτυο ΑΤΜ ή θα εξετάσει τη δυνατότητα συνεργασίας ή και προσχώρησης σε κάποιο δίκτυο που ήδη υπάρχει;

- Τι επιδιώκουμε με την επένδυσή μας;

Εδώ πρέπει να λυθεί το πρόβλημα, για παράδειγμα, του χώρου εγκατάστασης των συσκευών. Γιατί αν επιδιώκεται η μείωση του κόστους του προσωπικού, τότε οι ΑΤΜ θα εγκατασταθούν στο εσωτερικό του υποκαταστήματος. Αν όμως στόχος είναι η προσφορά της πέραν του ωραρίου των τραπεζών δυνατότητας τραπεζικής εξυπηρέτησης, η εγκατάσταση θα γίνει ενδεχομένως στο εξωτερικό του υποκαταστήματος. Στο σημείο δηλαδή αυτό πρέπει να γίνει μια επιλογή με βάση τη στρατηγική της τράπεζας στις επενδύσεις σε ΑΤΜ.

- Σε ποιόν θα προσφέρουμε την κάρτα μας;

Θα προσφέρεται σε όλους τους πελάτες μας ή θα θεσπιστούν κριτήρια επιλογής τους; Υπάρχει η άποψη ότι αν δίνονται οι κάρτες σε όσο το δυνατόν περισσότερους οι τράπεζες αναλαμβάνουν μεγάλους κινδύνους. Ο φυσικός αντίλογος λέει ότι ο κίνδυνος αυτός δεν είναι κάτι το καινούργιο για τις τραπεζικές επιχειρήσεις. Γι αυτό άλλωστε αναπτύχθηκαν και οι πρακτικές ασφάλισης αυτών των εργασιών. Άλλοι πάλι ισχυρίζονται ότι αν δεν προσφέρουμε την δυνατότητα υπερανάληψης σε όλους τους πελάτες, τότε δεν αξίζει τον κόπο να γίνει η επένδυση.

Στο σημείο αυτό έχει ενδιαφέρον να αναφερθεί μια στατιστική μελέτη της χρήσης των ΑΤΜ μιας ομάδας τραπεζών των Η.Π.Α. με βάση μια σειρά μεταβλητών όπως:

Ο αριθμός των καρτών που έχουν εκδοθεί, ο αριθμός των ΑΤΜ του δικτύου, ο χρόνος "εν λειτουργία" της κάθε συσκευής, ο τόπος στον οποίο έχουν εγκατασταθεί, κ.λ.π. Η μέθοδος της παλινδρόμησης εμφανίζει ως κυριότερους παράγοντες -με σειρά σπουδαιότητας όπως

αριθμούνται παρακάτω- τους εξής:

1. τον αριθμό καρτών που έχουν διατεθεί στην πελατεία,
2. τον αριθμό των συσκευών που έχουν εγκατασταθεί,
3. τον χρόνο λειτουργίας των συσκευών και
4. τον τόπο εγκατάστασης.

Στην περίπτωση αυτή όταν έχουμε εγκαταστάσεις ΑΤΜ σε ορισμένα μέρη όπως π.χ. τα πανεπιστήμια, ο τόπος εγκατάστασης καταλαμβάνει μια από τις πρώτες θέσεις, πράγμα που δικαιολογείται από το γεγονός ότι οι νέοι είναι πιο ενθουσιώδεις χρήστες των σύγχρονων τραπεζικών υπηρεσιών, κ.λ.π.

- Μήπως υπάρχει σύγκρουση με άλλες στρατηγικές του MARKETING μας;

Υπάρχει η πάγια τακτική πολλών τραπεζών να προσελκύουν τον πελάτη στο υποκατάστημα για να του "πουλήσουν" μια σειρά προσοδοφόρων για την τράπεζα υπηρεσιών. Με τα ΑΤΜ όμως μειώνεται αυτή η δυνατότητα. Είναι ένας λόγος για τον οποίο πολλές τράπεζες περιόρισαν κάπως τον ενθουσιασμό μερικών στελεχών τους για ταχύρρυθμη διάδοση των ΑΤΜ τους.

#### ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΕΝΑ ΔΙΚΤΥΑ ΑΤΜ ΚΑΙ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ

Η αρχική διάδοση των ΑΤΜ ήταν έντονα ανταγωνιστική. Η διάθεση και λειτουργία ενός μεγάλου δικτύου ΑΤΜ ήταν ένα μεγάλο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για την τράπεζα εκείνη που ήθελε να προσελκύσει καταθέσεις, ιδιαίτερα των πιο νέων και δυναμικών τμημάτων της πελατειακής βάσης. Ο "τύπος" αυτός ανάπτυξης των δικτύων παρατηρήθηκε αρχικά στις Η.Π.Α., στην Αγγλία, στον Καναδά και αλλού. Σε άλλες χώρες όμως, όπως το Βέλγιο και η Σουηδία, για παράδειγμα, οι τράπεζες συνεργάστηκαν στην δημιουργία δύο και τριών ανταγωνιστικών δικτύων ΑΤΜ, ενώ σε ορισμένες χώρες (π.χ. Αυστρία, Ελβετία, Πορτογαλία) παρατηρήθηκε και το

φαινόμενο της εξ αρχής εγκατάστασης ενός ενιαίου εθνικού δικτύου ΑΤΜ.

Ο βαθμός ανταγωνισμού που υπήρχε στο χώρο ΑΤΜ καθόρισε και την ταχύτητα διάδοσής τους. Σε χώρες με δύο ή τρία ανταγωνιστικά μεταξύ τους δίκτυα η πρόοδος υπήρξε γρήγορη και αποτελεσματική. Στις χώρες όμως χωρίς καθόλου ανταγωνισμό η πρόοδος ήταν πιο επίμονη με αποτέλεσμα να μπορούμε να πούμε ότι μερικές τράπεζες συμφώνησαν να μην ανταγωνισθούν μεταξύ τους σε βάρος, σε τελική ανάλυση, του πελάτη.

Πρέπει να σημειωθεί όμως ότι και στις χώρες εκείνες όπου κάθε τράπεζα σχεδόν διαχειριζόταν το δικό της δίκτυο ΑΤΜ, η επιδίωξή της όλο και πιο έντονης αξιοποίησης του επενδυμένου κεφαλαίου οδήγησε στη σύμπραξη με άλλες τράπεζες σε συνεργαζόμενα δίκτυα. Η λογική που θα μπορούσαμε να διακρίνουμε πίσω από αυτήν την εξέλιξη είναι ότι, από τη στιγμή που οι ανταγωνιστικές μεταξύ τους τράπεζες ανέπτυξαν σε τέτοιο βαθμό τις εργασίες ΑΤΜ, -ώστε οι πελάτες να θεωρούν πλέον ως αυτονόητη την προσφορά αυτής της υπηρεσίας-, οι τράπεζες αυτές έπαφαν να απολαμβάνουν κάποιου πλεονεκτήματος σε σχέση με τους ανταγωνιστές τους. Με φυσική κατάληξη την επιδίωξή τους για πιο εντατική χρήση του επενδυμένου στις ΑΤΜ κεφαλαίου τους, που επιτυγχάνεται μόνο μέσα από τα συνεργαζόμενα δίκτυα. Στα δίκτυα αυτά ο πελάτης μπορεί να εξυπηρετείται από περισσότερα μηχανήματα, ακόμα και αν αυτά δεν ανήκουν στην τράπεζα όπου τηρεί τον λογαριασμό του. Με αυτό τον τρόπο αυξάνεται η χρήση των ΑΤΜ προς κοινό όφελος όλων των τραπεζών που συμμετέχουν στο δίκτυο.

Στην Ιαπωνία μέχρι πρόσφατα, οι τράπεζες διαχειρίζονταν κάθε μια το δικό της δίκτυο. Για την εγκατάσταση όμως ΑΤΜ σε μικρές πόλεις όπου καμιά τράπεζα δεν είχε αρκετούς πελάτες για να δικαιολογήσει την

εγκατάσταση μιας μηχανής ή σε δημόσιους χώρους όπως οι σιδηροδρομικοί σταθμοί, ίδρυσαν μια εταιρία που εγκαθιστά ΑΤΜ στις περιπτώσεις αυτές για την εξυπηρέτηση όλων των πελατών.

Τα συνεργαζόμενα δίκτυα όμως δεν συναντώνται σε μερικές μόνο χώρες και δεν πρόκειται πάντα για εθνικά διατραπεζικά δίκτυα. Πολλές χώρες μεταξύ των οποίων η Γερμανία, η Αυστρία και το Βέλγιο, για παράδειγμα, βάσισαν το εθνικό τους δίκτυο ΑΤΜ στην κάρτα EUROCHEQUE.

Κάρη στα πρότυπα που καθιέρωσε ο ομόνυμος διεθνής οργανισμός, κάρτες που εκδίδονται σε μια χώρα μπορούν να χρησιμοποιηθούν στις ΑΤΜ κάποιας άλλης χώρας εφόσον έχουν ληφθεί υπόψη τα πρότυπα αυτά.

Από το 1984, κάτοχοι μιας σειράς καρτών από διάφορες χώρες που επισκέπτονται την Ισπανία και την Πορτογαλία μπορούν να συναλλάσσονται στα δίκτυα ΑΤΜ των χωρών αυτών. Τα ΑΤΜ στις χώρες αυτές μάλιστα προσφέρουν στο χρήστη τη δυνατότητα να επιλέξει τη γλώσσα που επιθυμεί κάθε φορά για να επικοινωνήσει με τις συσκευές, μέσω των μηνυμάτων της οθόνης. Το διεθνές δίκτυο ΑΤΜ του EUROCHEQUE INTERNATIONAL ξεκίνησε το 1984 με 600 συσκευές στην Ισπανία. Σήμερα αριθμεί 10.272 συσκευές ενώ ο κύκλος εργασιών αυξήθηκε το 1988 150 % σε σχέση με το 1987.

Οι Βρεταννικές -και όχι μόνον αυτές- εκδότριες τράπεζες της κάρτας VISA παραχώρησαν τα δίκτυα ΑΤΜ τους για χρήση από τους αλλοδαπούς κατόχους της εν λόγω κάρτας, συμμετέχοντας πλέον στο διεθνές δίκτυο της εταιρίας αυτής. Οι Άγγλοι κάτοχοι της κάρτας VISA θα μπορούν αντίστοιχα να αντλούν χρήματα από τις ΑΤΜ άλλων τραπεζών στο εξωτερικό.

Πέραν όμως της εντατικότερης εκμετάλλευσης του επενδυμένου κεφαλαίου χάρη στη δημιουργία διεθνών ή συνεργαζομένων εθνικών δικτύων ΑΤΜ, θα πρέπει να α-

να φερθεί ότι η τιμολόγηση τράπεζας από τράπεζα, για τις συναλλαγές που πελάτες της διενεργούν σε ΑΤΜ της άλλης, αποφέρει ένα σεβαστό ποσό διατραπεζικών προμηθειών για τον κάτοχο των συσκευών. Ας σημειωθεί ότι στις Η.Ε.Α. οι διατραπεζικές προμήθειες κυμαίνονται από 0,25 έως 1,5 δολάρια ανά συναλλαγή και ότι πολλές τράπεζες αναπτύσσουν μεθοδικά τα δίκτυά τους με έναν από τους κύριους στόχους τους και την εκμετάλλευση αυτών των διατραπεζικών συναλλαγών. Σύμφωνα με έρευνα της εταιρίας SPREER & ASSOCIATES στα τέλη του 1986 οι μηνιαίες διατραπεζικές συναλλαγές ανέρχονται σε 37, 4 εκατομμύρια με πρόβλεψη για αύξηση μέσα στο 1987 κατά 24 %.

#### ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΤΜ

Στο ξεκίνημά τους, κάτι λιγότερο από 20 χρόνια πριν, οι τράπεζες υιοθέτησαν την τεχνολογία των ΑΤΜ αφού επερίσθησαν ότι αυτή θα αποτελούσε στο άμεσο μέλλον ένα εναλλακτικό μέσο παροχής των κλασικών τραπεζικών υπηρεσιών με μικρότερο συγκριτικά κόστος. Αλλά πάνω απόλα ήταν για τις τράπεζες μια νέα υπηρεσία που στόχευε κυρίως στη μεγένθυση του μεριδίου αγοράς της, προσελκύνοντας νέους καταθέτες με την εκσυγχρονιστική εικόνα που δημιουργούσε για τον εαυτό της. Δεν είναι τυχαίο ότι στις αρχές της δεκαετίας του 1970 οι περισσότερες τράπεζες λογίζαν τα κόστη των ΑΤΜ στους λογαριασμούς τους MARKETING. Με την επέκταση των δικτύων όμως και των συναλλαγών, τα κόστη των ΑΤΜ γίνονταν πλέον πολύ ορατά και το ερώτημα που ετίθετο όλο και πιο έντονα ήταν -αλλά και εξακολουθεί να είναι- σχετικά με την προέλευση των εσόδων της νέας αυτής υπηρεσίας. Ταυτόχρονα, οι πελάτες είχαν εξοικειωθεί τόσο πολύ με την σχετική υπηρεσία ώστε να τους είναι απαραίτητη. Το γεγονός αυτό διευκόλυνε πολύ την εφαρμογή των απόψεων εκείνων που υποστή-



ρίζαν την τιμολόγηση των χρηστών για τις συναλλαγές που κάνουν στις ΑΤΜ.

Το κόστος άλλωστε ανά συναλλαγή δεν είναι αμελητέο, δεδομένου επιπλέον ότι η συναλλακτική συμπεριφορά της πελατείας είναι διαφορετική στην περίπτωση που τους προσφέρεται μόνο το παραδοσιακό δίκτυο υποκαταστημάτων και στην περίπτωση που προσφέρεται ως εναλλακτική λύση και ένα δίκτυο ΑΤΜ. Για παράδειγμα στην πρώτη περίπτωση ο πελάτης πραγματοποιεί μια ανάληψη 50.000 δρχ., η επεξεργασία της οποίας κοστίζει στην τράπεζα "X" δρχ. Η αντίστοιχη συναλλαγή στην ΑΤΜ κοστίζει ως υποθέσουμε "X"/2 δρχ. Ο πελάτης όμως στην περίπτωση που έχει στη διάθεσή του ΑΤΜ δεν θα αναλάβει και τις 50.000 δρχ. σε μια ανάληψη αλλά θα προτιμήσει να κάνει 5 αναλήψεις των 10.000 δρχ. η καθεμιά. Αποτέλεσμα αυτού είναι ότι το συνολικό κόστος της ικανοποίησης της ανάγκης του πελάτη για μετρητά 50.000 δρχ. με τη χρήση ΑΤΜ ανέρχεται σε 5x "X"/2, που σημαίνει ότι είναι 2,5 φορές μεγαλύτερο απ' ότι το κόστος της παραδοσιακής συναλλαγής ανάληψης 50.000 δρχ. Έχει ενδιαφέρον να σημειωθεί ότι στις περιπτώσεις που ορισμένες τράπεζες όρισαν ελάχιστα ποσά αναλήψεων, οι πελάτες αναλάμβαναν όλο το ποσό και κατέθεταν στη συνέχεια το μέρος εκείνο που δεν τους χρειαζόταν διπλασιάζοντας έτσι και το κόστος!

Στην τιμολόγηση των υπηρεσιών των ΑΤΜ οι τραπεζικές επιχειρήσεις ακολούθησαν διάφορες τακτικές. Η "κοινή λογική" όμως λέει ότι αν θέλουμε να προσανατολίσουμε την πελατεία μας στη χρήση των υπηρεσιών των ΑΤΜ επειδή αυτές έχουν μικρότερο κόστος και το εννοούμε πρέπει να της προσφέρουμε τις υπηρεσίες αυτές εντελώς δωρεάν. Ταυτόχρονα όμως ο πελάτης και με βάση πάλι την "κοινή λογική" θα πρέπει να πληρώνει για τις ίδιες υπηρεσίες όταν απευθύνεται στο ταμείο. Αυτή είναι η πολιτική που ακολούθησαν οι τράπεζες στη Σουη-

δία.

Η "παράλογη", σύμφωνα με μερικούς αναλυτές, λύση θα ήταν να κάνουν οι τράπεζες ακριβώς το αντίθετο: να διατηρήσουν δηλ. δωρεάν την υπηρεσία του ταμείου και να τιμολογήσουν τις συναλλαγές των ΑΤΜ. Αυτή είναι η πολιτική που ακολούθησαν οι γερμανικές τράπεζες για τις συναλλαγές πέραν του τραπεζικού ωραρίου των πελατών τους και ανεξαρτήτως ωραρίου για τις συναλλαγές πελατών άλλων τραπεζών.

Είναι γνωστό όμως ότι οι συναλλαγές στα ΑΤΜ κοστίζουν λιγότερο απ' ότι εκείνες του ταμείου. Και ότι επίσης, για να φθάσει μια συσκευή το νεκρό σημείο της, φαίνεται λογικό ότι η όποια πολιτική τιμών θα πρέπει να ενθαρρύνει τη χρήση των ΑΤΜ αντί να την αποτρέπει.

Για παράδειγμα, στις Η.Π.Α. μια τράπεζα άρχισε κάποια στιγμή να χρεώνει τις συναλλαγές σε 8 ΑΤΜ που ήταν εγκαταστημένες σε δημόσιους χώρους, με 25 σεντς ανά συναλλαγή.

Αποτέλεσμα της τιμολόγησης ήταν ότι οι συναλλαγές σε αυτές τις συσκευές μειώθηκαν κατά 13 % έναντι οφέλους από την τιμολόγηση 100.000 δολλαρίων. Το ερώτημα που μπαίνει είναι αν αυτά τα 100.000 δολ. είναι κέρδος ή ζημία... Για να απαντήσει όμως κανείς θα πρέπει να συνυπολογίσει πόσο κόστισε στην τράπεζα η διεκπεραίωση αυτού του 13 % των συναλλαγών στο ταμείο.

Και πρέπει επίσης να εκτιμηθεί πόσοι ακόμα πελάτες θα έκαναν χρήση των υπηρεσιών αυτών των ΑΤΜ αν δεν τους αποθάρρυνε η επιβάρυνση που επέβαλε η τράπεζα με την τιμολόγηση των συναλλαγών ΑΤΜ.

Θα ήταν παρακινδυνευμένο να καταλήξει κανείς σε συμπεράσματα και σε συστάσεις περί "ακολουθητέας πολιτικής" σε ένα θέμα αυτής της έκτασης. Ωστόσο, έγινε φανερό από όσα αναφέρθηκαν πιο πάνω ότι η δημιουργία

ενός δικτύου ΑΤΜ και οι αντίστοιχες συναλλαγές είναι κάτι που κοστίζει στις τράπεζες. Πολύ περισσότερο που η κυκλοφορία του κερματικού χρήματος (χαρτονομίσματα και κέρματα), του κοστίζει τόσο πολύ στις τράπεζες, δεν περιορίζεται με τις υπηρεσίες αυτές: είτε με τη μορφή καταθέσεων είτε με τη τροφοδοσία των ΑΤΜ οι τράπεζες είναι υποχρεωμένες να αντιμετωπίσουν την κοστογόνα διαχείρισή του.

Άλλες είναι οι τραπεζικές υπηρεσίες και η απαραίτητη τεχνολογική υποδομή που θα αυξήσουν τη χρήση του λογιστικού χρήματος. Προς αυτή την κατεύθυνση τα τελευταία χρόνια -και με αρκετά χρόνια καθυστέρηση έναντι των αναπτυγμένων βιομηχανικών χωρών- εργάζονται οι τράπεζες στα πλαίσια της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών.

Η δημιουργία δικτύων ΑΤΜ όμως, παρόλο που στην αρχή ήταν μια απλή έκφραση πίστης στο μέλλον που θα είχαν τα συστήματα αυτά, σήμερα έχουν καταξιωθεί ως ένα απαραίτητο συστατικό του δικτύου διανομής της τραπεζικής επιχείρησης. Η σωστή αναλογία όμως επανδρωμένων τραπεζικών καταστημάτων, ΑΤΜ, τερματικών αυτοεξυπηρέτησης σε επιχειρήσεις ή σε σπίτια και τερματικών στα σημεία πώλησης (EFT/POS) ως συστατικών του δικτύου διανομής μιας τραπεζικής επιχείρησης αποτελεί σήμερα για τις δυναμικές τράπεζες εγγύηση για την επιτυχία.

### 4.3 ΕΒΒΑΙΕΣΙΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΩΝ ΑΤΜ

Μεγάλη Αμερικανική εταιρία NCR που πρώτη, έδωσε στον κόσμο τη συναλλασσόμενη "εντολιχισμένη τράπεζα" και που, με 27.000 ΑΤΜ έρχεται πρώτη στις πωλήσεις στο είδος, πριν την DIEBOLD και την IBM, ετοιμάζεται να προωθήσει στην αγορά -σύμφωνα με τους ισχυρισμούς της- έναν πιο προικισμένο διάδοχο των γνωστών μας ως αυτή τη στιγμή ΑΤΜ. Ο λόγος είναι για την AUTO-1 σειρά ΑΤΜ της εταιρίας αυτής που, αξιοποιώντας την καταπληκτική καινοτομία ενός "διαλογικού βίντεο" -πρόκειται για έναν συνδυασμό VIDEODISC PLAYER και COMPUTER- δίνει νέες μεγάλες δυνατότητες στην τραπεζική αυτόματη εξυπηρέτηση.

Η λίστα υπηρεσιών που προσφέρουν οι συσκευές της σειράς αυτής περιλαμβάνει, πέρα από τις ήδη γνωστές υπηρεσίες των ΑΤΜ (αναλήψεις, καταθέσεις, αντίγραφο λογαριασμού, παροχή καρτέ επιταγών), την εξυπηρέτηση δανείων, ασφαλιστικές εργασίες, αγοραπωλησίες τίτλων και οικονομικές συμβουλές.

Μια συσκευή θα μπορεί για παράδειγμα να προβάλλει στην οθόνη ένα μικρό φιλμ σχετικά με μια επενδυτική απόφαση. Ο πελάτης θα βρίσκεται σε διαλογική σχέση με τη συσκευή τόσο μέσω του πληκτρολογίου όσο και μέσω ειδικών "κλειδιών" που θα προβάλλονται στην οθόνη και θα μπορεί να δει τ' αποτελέσματα διαφορετικών μορφών μιας επενδυτικής απόφασης εισάγοντας τα εναλλακτικά προσωπικά του οικονομικά δεδομένα κι έχοντας σ' ελάχιστο χρόνο, στην οθόνη τις απαντήσεις.

Ο βασικός στόχος της εταιρίας ήταν να κατασκευάσει και να προωθήσει στην αγορά μια σειρά μηχανών αυτόματης εξυπηρέτησης, που θα προσφέρουν στο κοινό όλες τις υπηρεσίες που θα μπορούσαν να ζητηθούν από ένα τραπεζικό ίδρυμα. Η καινοτομία της AUTO-1 βρίσκεται στο γεγονός ότι η αυτοματοποίηση των τραπεζι-

κών συναλλαγών επεκτείνεται από τον τομέα διαχείρισης των μέσων πληρωμών σ' ένα μεγάλο φάσμα τραπεζικών υπηρεσιών.

Πρέπει να σημειωθεί ότι η σειρά AUTO-1 δεν είναι μια και μόνη συσκευή αλλά μια σειρά από ΑΤΜ που έχουν την ίδια εξωτερική εμφάνιση αλλά διαφορετική λειτουργικότητα. Μπορούν είτε να εντοιχισθούν, είτε να εγκατασταθούν στις κεντρικές αίθουσες των τραπεζών.

Τα χαρακτηριστικά αυτά επιτρέπουν στα τραπεζικά ιδρύματα να επιλέξουν και να κάνουν τους συνδυασμούς των ΑΤΜ που ανταποκρίνονται στην εξειδίκευσή τους ως προς τις εργασίες τους ή ως προς την πελατεία στην οποία απευθύνονται.

Ήδη κυκλοφόρησε το πρώτο μέλος της σειράς AUTO-1 το 5084, ενώ η προώθηση όλης της σειράς αναμένεται να ολοκληρωθεί μέσα στο νέο έτος. Το 5084 κοστίζει 23.000 δολάρια περίπου στο Ην. Βασίλειο ενώ η εταιρία ισχυρίζεται ότι θα μπορεί να κάνει 20.000 χρηματιστικές συναλλαγές χωρίς ανάγκη συντήρησης και 5.000 συναλλαγές χωρίς να χρειασθεί αντικατάσταση του χάρτινου "σεντονιού" ή άλλων αναλώσιμων υλικών. Ισχυρίζεται ακόμη ότι η σειρά AUTO-1 είναι τεχνολογικά ανώτερη απ' οποιοδήποτε ανταγωνιστικό προϊόν της.

## 5. Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΚΑΙ Ο ΠΕΛΑΤΗΣ

### Η ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΠΡΟΣΠΕΚΤΙΚΗ

#### ΤΑ ΕΥΡΩΠΑΙΚΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

Αν και η πρόοδος της πληροφορικής και των ηλεκτρονικών υπήρξε εντυπωσιακή τα τελευταία 30 χρόνια, η επίδραση των εξελίξεων αυτών στις τραπεζικές υπηρεσίες μόλις τώρα αρχίζει να μας προβληματίζει. Η ηλεκτρονική θα προκαλέσει ριζικές αλλαγές στον τομέα των οικονομικών υπηρεσιών, όσον αφορά τα είδη των προσφερομένων υπηρεσιών, τους τρόπους παροχής τους και τους οργανισμούς, που θα προσφέρουν τέτοιες υπηρεσίες. Το κλασικό κατάστημα τράπεζας και ο παραδοσιακός ρόλος του τραπεζίτη -από τον διευθυντή μέχρι τον ταμιά- θα διαφοροποιηθούν σημαντικά, λόγω αυτών των αλλαγών.

Αλλά, θα διερωτηθεί κανείς, τι είναι οι μεγάλες επενδύσεις των τραπεζών σε ηλεκτρονικά μέσα και κέντρα; Μια επαναστατική αλλαγή; Η απάντηση είναι σαφώς όχι. Αυτό που γίνεται με τα Μηχανογραφικά Κέντρα των τραπεζών είναι η αυτοματοποίηση υφιστάμενων διαδικασιών και ειδικότερα εκείνων που αφορούν τη λογιστική λειτουργία. Η αυτοματοποίηση αυτή έδωσε στις τράπεζες τη δυνατότητα να επεκταθούν στην αγορά κατά τρόπο που θα ήταν οικονομικά ασύμφορος με τις παλαιές μεθόδους.

Η πραγματική επανάσταση των Η/Υ, δηλαδή η αλλαγή της σχέσης μεταξύ της τράπεζας και του πελάτη της μέσα από νέα προϊόντα και υπηρεσίες, είναι το θέμα του παρόντος άρθρου το οποίο εξετάζει τις επιπτώσεις από τρία κύρια ηλεκτρονικά τραπεζικά προϊόντα, ήτοι:

- τα τερματικά καταβολής μετρητών (CDS) και τους αυτόματους τέλερος (ATMS)

- την ηλεκτρονική κίνηση κεφαλαίων στα σημεία πωλήσεων (ΕΠΙΡΟΣ, και
- το τερματικό Πελάτη στην επιχείρηση ή το σπίτι του.

#### ΤΕΡΜΑΤΙΚΑ ΚΑΤΑΒΟΛΗΣ ΜΕΤΡΗΤΩΝ ΚΑΙ ΑΥΤΟΜΑΤΟΙ ΤΕΛΛΕΡΣ

Τα τερματικά καταβολής μετρητών εμφανίστηκαν το 1967 και η πρώτη χρήση τους διεκδικείται από την τράπεζα BARCLAYS. Τα τερματικά αυτά ήταν μια σημαντική καινοτομία με την έννοια ότι:

- Εισάγεται η αντίληψη της αυτοεξυπηρέτησης στις τραπεζικές εργασίες.

- Προεκτείνεται ο χρόνος και η δυνατότητα εξυπηρέτησης του πελάτη πέρα του κανονικού ωραρίου.

- Δημιουργούνται συνθήκες παροχής τραπεζικών υπηρεσιών και εκτός των χωρών των καταστημάτων της τράπεζας.

Η ανάπτυξη της τραπεζικής αυτής εφαρμογής ήταν μέτρια κατά τη δεκαετία του 1970 και μόλις τη δεκαετία του 1980 ο αριθμός των τερματικών αυτών στην Ευρώπη αυξήθηκε από 7.000 το 1980 σε 32.000 το 1986.

Τα σημερινά τερματικά ανάληψης μετρητών δεν μοιάζουν καθόλου με τα παλαιά που δεν ήταν αξιόπιστα, ήταν OFF-LINE, λειτουργούσαν με έγγραφο παραστατικό και έδιναν ορισμένα ποσά μετρητών.

Η τεχνολογία των σημερινών τερματικών είναι πολύ προχωρημένη και οι υπηρεσίες που προσφέρουν είναι πολύ περισσότερες. Στον πίνακα των Ευρωπαϊκών χωρών το Ηνωμένο Βασίλειο και η Γαλλία διαθέτουν το μεγαλύτερο αριθμό.

Ένας κύριος παράγοντας που προσδιορίζει την έκταση των εφαρμογών στην Ευρώπη είναι οι συνθήκες ανταγωνισμού και συνεργασίας που επικρατούν σε κάθε χώρα. Στο Ηνωμένο Βασίλειο και τη Γαλλία ο ανταγωνισμός με-

τάξυ των Ομίλων Τραπεζών καθυστέρησε την συνεκμετάλλευση δικτύων και τροφοδότησε την εγκατάσταση μεγάλου αριθμού τερματικών. Στην Ελβετία όμως οι μεγαλύτερες τράπεζες συμφώνησαν στην συνεκμετάλλευση ενιαίου συστήματος από το 1968. Είναι αξιοσημείωτο ότι η σημερινή τάση κλίνει υπέρ της συνεργασίας σε όλες σχεδόν της Ευρωπαϊκές χώρες και η έννοια της συμμετοχής σε κοινά συστήματα υλοποιείται ή σχεδιάζεται.

Τάσεις και Εικόνα του Χώρου Εγκατάστασης ΑΤΜS : Οι τράπεζες, διαπιστώνοντας ότι τα εντοιχισμένα στον εξωτερικό τοίχο ΑΤΜS δεν έφερναν την Πελατεία στο εσωτερικό χώρο του καταστήματος για την εξυπηρέτησή της και σε άλλες εργασίες, προτιμούν να τα εγκαθιστούν μέσα στο χωλ του καταστήματος.

Η εσωτερική αυτή εγκατάσταση ΑΤΜS πέρα από το ότι είναι φτηνότερη, στην ουσία απορροφά μέρος της συναλλακτικής κίνησης του καταστήματος από τις επανδρωμένες θυρίδες τέλλερς.

Ενώ το Ηνωμένο Βασίλειο σε γενικές γραμμές ακολουθεί την Ευρωπαϊκή εικόνα, εκεί υπάρχει μικρότερος ενθουσιασμός για ΑΤΜS εκτός χώρου καταστήματος (π.χ. Αεροδρόμια, Σιδηροδρομικοί σταθμοί, μεγάλα καταστήματα, σταθμοί Δεωφορείων κ.λ.π.). Τέτοιες εγκαταστάσεις είναι οικονομικότερες σε περιβάλλον συνεκμετάλλευσης των τερματικών τα οποία με αυτόν τον τρόπο μπορούν να χρησιμοποιηθούν από το ευρύτερο κοινό. Στην Ευρώπη, τα εκτός χώρου καταστήματα ΑΤΜS χρησιμοποιούνται έντονα. Τα τερματικά των σιδηροδρομικών σταθμών στο Παρίσι και τη Στοκχόλμη π.χ. εξυπηρετούν πάνω από 20.000 αναληφίες τον μήνα το καθένα ενώ ο μέσος όρος αναλήψεων των Ευρωπαϊκών ΑΤΜS είναι μόνο 3.414 αναλήψεις το καθένα, κατά μήνα. Αυτή η σύγκριση δείχνει πόσο κρίσιμο μπορεί να είναι το σημείο



εγκατάστασης του τερματικού.

Η χρήση των ΑΤΜΣ : Παρά την πρόσφατη αύξηση του αριθμού των τερματικών ΑΤΜΣ, ο αριθμός των συναλλαγών αναλήψεων εξακολουθεί να αυξάνει. Παρά ταύτα, ένα μεγάλο μέρος των ΑΤΜΣ στην Ευρώπη δεν λειτουργεί οικονομικά σε συσχετισμό με το κόστος.

Η παραπάνω ανάλυση δείχνει ότι:

- Ένα μεγάλο δίκτυο ΑΤΜΣ και μια μεγάλη βάση πελατείας τραπεζικών καρτών δεν κάνουν εντατική χρήση του τερματικού.

- Η θέση των τερματικών, η εμπιστοσύνη του κοινού στη χρήση των ΑΤΜΣ και ο εναλλακτικός τρόπος αυτόματης ανάληψης μετρητών, επηρεάζουν τους όγκους των συναλλαγών.

- Τα πλέον έντονα χρησιμοποιούμενα σήμερα δίκτυα στην Ευρώπη είναι εκείνα που εγκαταστάθηκαν πρώτα.

- Η εξοικείωση του κοινού με τις υπηρεσίες που προσφέρουν τα ΑΤΜΣ είναι ένας πολύ σημαντικός παράγοντας για τη δημιουργία ευρείας βάσης πελατείας που να χρησιμοποιεί τραπεζικές κάρτες. Η χρησιμοποίηση ειδικευμένου προσωπικού για την καθοδήγηση των πελατών στη χρήση των τερματικών είναι μια αποτελεσματική μέθοδος εμπέδωσης της εμπιστοσύνης της πελατείας στην αυτόματη συναλλαγή, παρά το κόστος που συνεπάγεται.

Για να ενθαρρυνθούν οι πελάτες να χρησιμοποιούν τα ΑΤΜΣ αντί της επιταγής, οι τράπεζες στην Ευρώπη δεν επιβαρύνουν άμεσα την πελατεία με έξοδα ανάληψης. Σημειώνεται πάντως ότι όπου προβλέφθηκε να χρεώνεται ο πελάτης με έξοδα ανάληψης όπως π.χ. στα, σε κοινόχρηστους χώρους, εγκατεστημένα τερματικά του Δανικού συστήματος, η αντίδραση της πελατείας δεν ήταν αρνητική. Σταδιακά, οι τράπεζες χρεώνουν τους κατόχους τραπεζικής κάρτας με συνδρομή για την κάλυψη πάγιων εξόδων των δαπανηρών αυτών συστημάτων και για το κόστος έκδοσης της κάρτας.

### ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΖΗΤΗΣΗ

Οι επενδύσεις για την εγκατάσταση ΑΤΜΣ μόλις τώρα αρχίζουν. Η εκταση εγκατάστασης ΑΤΜΣ στο Τραπεζικό Σύστημα κάθε χώρας δίδεται από την αναλογία του αριθμού ΑΤΜΣ ανά εκατομμύριο κατοίκων. Ο παρακάτω πίνακας δείχνει ότι η πυκνότητα εγκατάστασης τερματικών στις Ευρωπαϊκές χώρες είναι πολύ κάτω του αντίστοιχου δείκτη άλλων χωρών στον κόσμο.

Ενώ ο αριθμός των τερματικών ΑΤΜΣ αναμφίβολα θα αυξάνει, ο ρυθμός αύξησης θα αρχίσει να επιβραδύνεται, κυρίως, λόγω της επέκτασης της συνεκμετάλλευσης δικτύων, η οποία θα μειώνει την ανάγκη ανταγωνισμού στην εγκατάσταση τερματικών. Επίσης λόγω της έμφασης που δίδεται στην οικονομικότητα χρήσης και απόδοσης των επενδύσεων.

### ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η δυνατότητα προσφοράς υπηρεσιών μέσω ΑΤΜΣ έχει εξελιχθεί σε ανταγωνιστική ανάγκη στην αγορά του RETAIL BANKING. Ο ανταγωνισμός συνεπώς θα προχωρήσει πέρα από την απλή προμήθεια ΑΤΜΣ και θα επεκταθεί στην ποιότητα και ποικιλία των υπηρεσιών που αυτά τα τερματικά μπορούν να διαθέσουν.

Αυτή τη στιγμή παρέχονται υπηρεσίες όπως ανάληψη/κατάθεση μετρητών, υπόλοιπο λογαριασμού, αίτηση χορηγήσεως αντιγράφου κινήσεως λογαριασμού, μεταφορά κεφαλαίων από λογαριασμό σε λογαριασμό, παραγγελία μπλοκ επιταγών. Σύντομα προβλέπεται να παρέχουν πληροφορίες χρηματιστηρίου, πληροφορίες για επιτόκια και λήψη καταναλωτικών δανείων.

Τα ΑΤΜΣ αποτελούν ένα καίριο μέσο ανάπτυξης της αυτοματοποίησης και αυτοεξυπηρέτησης των πελατών στις τραπεζικές τους εργασίες. Οι διαδικασίες αυτές αποδείχθηκαν αρκετά δύσκολες για τις τράπεζες και

τους πελάτες τους. Δύο δεκαετίες μετά την αρχική εφαρμογή των ATMS η πλειονότητα των πελατών των τραπεζών δεν τα χρησιμοποιεί πράγμα που δείχνει ότι η διαδικασία μετάβασης στην αυτοεξυπηρέτηση βρίσκεται ακόμα στο αρχικό της στάδιο.

Αποτελεί κάποια ειρωνία ότι η πρώτη επαφή των πελατών με την ηλεκτρονική τραπεζική γίνεται μέσω μιας μηχανής που διαθέτει... μετρητά.

Πιο μακροχρόνια, ο ρόλος των ATMS απειλείται από την ηλεκτρονική κίνηση κεφαλαίων στα σημεία πωλήσεων (EFTPOS) τόσο για την εξόφληση πραγματοποιούμενων αγορών όσο και για την ανάληψη μετρητών. Εν τούτοις τα ATMS είναι πολύ πιθανό να λειτουργούν στους τραπεζικούς χώρους σε μεγάλο αριθμό και για πολλά ακόμη χρόνια.

#### ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΚΙΝΗΣΗ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΣΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ (EFTPOS)

Η ηλεκτρονική κίνηση κεφαλαίων στα σημεία πωλήσεων αναπτύχθηκε στην Ευρώπη γρηγορότερα από κάθε άλλο μέρος του κόσμου, με την εγκατάσταση και λειτουργία 75.000 τερματικών συσκευών. Αυτή η εικόνα δείχνει την ποικιλία στρατηγικής προσέγγισης από χώρα σε χώρα, και αντικατοπτρίζει τα διαφορετικά σκεπτικά ανάπτυξης τέτοιων Συστημάτων Πληρωμής.

6. Η ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ  
ΣΤΙΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

Ο τραπεζικός τομέας αποτελεί αναμφισβήτητα σημαντικότατο παράγοντα υποδομής κάθε χώρας.

Στην Ελλάδα οι τράπεζες είναι από τους πρωτοτόρους χρήστες της τεχνολογίας της πληροφορικής καθώς επίσης και ο σημαντικότερος επενδυτής στον τομέα αυτό.

Έχοντας υπόψη την πρόκληση του 1992 αξίζει να εξετασθεί, σε γενικές γραμμές, η εξέλιξη και οι σημερινές τάσεις της πληροφορικής στις ελληνικές τράπεζες καθώς και η αντίστοιχη κατάσταση στις χώρες - μέλη της Ε.Ο.Κ.

Στην εξέταση αυτή θα πρέπει να ληφθούν υπόψη τα εξής:

- οι ελληνικές τράπεζες διαφέρουν μεταξύ τους ως προς το επίπεδο αξιοποίησης της πληροφορικής,
- οι εμπορικές τράπεζες εμφανίζουν σημαντικά μεγαλύτερη αξιοποίηση της πληροφορικής από τους λοιπούς πιστωτικούς οργανισμούς,
- η κατάσταση που απεικονίζεται σχετικά με την Ελλάδα και την Ε.Ο.Κ. είναι γενική και δεν ανταποκρίνεται σε καμιά συγκεκριμένη τράπεζα.

ΕΛΛΑΔΑ

Ο ρ γ α ν ω τ ι κ ή Δ ο μ ή τ ω ν Ε λ λ η ν ι κ ώ ν Τ ρ α π ε ζ ώ ν : Οι Ελληνικές τράπεζες είναι οργανωμένες κατ' αντικείμενο εργασιών και η δομή τους χαρακτηρίζεται από μια στατικότητα.

Από το 1955 μέχρι σήμερα δεν σημειώθηκαν σημαντικές αλλαγές στην δομή των τραπεζών με εξαίρεση ορισμένα βήματα αποκέντρωσης που άρχισαν μετά το 1975 και ιδι-

αίτερα μετά το 1980.

Η οργάνωση αυτή διευκολύνει την ποροχή μεμονωμένων υπηρεσιών αλλά δημιουργεί προβλήματα στην προώθηση "κακέτων" υπηρεσιών, κατεύθυνση προς την οποία έχουν αρχίσει να στρέφονται οι απαιτήσεις της πελατείας.

**Η Εξέλιξη του Δικτύου :** Το δίκτυο των τραπεζών επεκτείνεται συνεχώς. Παρόλα αυτά η χώρα μας δεν έχει φθάσει τις υπόλοιπες Ευρωπαϊκές χώρες όπου σε κάθε τραπεζικό κατάστημα αντιστοιχεί μικρότερος αριθμός πληθυσμού.

Οι ελληνικές τράπεζες διατηρούν την ίδια στρατηγική προσέγγισης και εξυπηρέτησης της πελατείας, δηλαδή μέσω του επανδρωμένου καταστήματος πλήρων υπηρεσιών.

Αντίθετα, στις άλλες ευρωπαϊκές χώρες, παρατηρείται σημαντική διαφοροποίηση στον τομέα αυτό. Το δίκτυο χαρακτηρίζεται από συνδυασμό εξειδικευμένων καταστημάτων, θυρίδων για τις εργασίες καταθέσεων και αυτόματων ταμειολογιστικών μηχανών (ATMS).

Η αύξηση του αριθμού των τελευταίων και γενικά η επέκταση των υπηρεσιών μέσω των συστημάτων πληρωμών έχουν σαν αποτέλεσμα είτε την σταθεροποίηση του αριθμού καταστημάτων είτε την μείωσή του.

**Παρεχόμενες Υπηρεσίες :** Οι ελληνικές τράπεζες προσφέρουν από το 1955 μέχρι σήμερα, τις κλασσικές τραπεζικές υπηρεσίες στους τομείς των καταθέσεων, χορήγησης, μεσολαβητικών εργασιών και συναλλάγματος.

Οι μόνες σημαντικές εξελίξεις είναι:

- Η δημιουργία των τρεχούμενων λογαριασμών και η δυνατότητα πληρωμών μέσω αυτών,

- Η διάθεση πιστωτικών καρτών ελληνικής και διεθνούς έκδοσης,

- Η εγκατάσταση δικτύων αυτόματων ταμειολογιστικών μηχανών (ATMS),

- Η χορήγηση δανείων καταναλωτικής πίστης,
- Η αυτόματη πίστωση τρεχούμενων λογαριασμών με το προϊόν της μεθοδοσίας του προσωπικού οργανισμού και εταιριών.

Όπως προαναφέρθηκε, μέχρι σήμερα δεν έχει γίνει προσπάθεια διασύνδεσης ορισμένων υπηρεσιών και προσφοράς τους υπό μορφή "πακέτων" συνολικής εξυπηρέτησης.

**Τ ο Π ρ ο σ ω π ι κ ό :** Η βασική πολιτική των τραπεζών ως προς την εξέλιξη της συντριπτικής πλειοψηφίας του προσωπικού, παραμένει αναλλοίωτη:

Το προσωπικό εξελίσσεται ανάλογα με τα χρόνια υπηρεσίας.

Σημαντική εξέλιξη αποτέλεσε η δημιουργία εσωτερικών προγραμμάτων εκπαίδευσης που άρχισε κυρίως στην δεκαετία του 70.

Το μεγαλύτερο ποσοστό των θέσεων εργασίας δεν απαιτεί προηγούμενη εξειδίκευση.

Με εξαίρεση τον τομέα της πληροφορικής, όπου η εξειδίκευση είναι απαραίτητη, μόνο τα τελευταία χρόνια παρέχεται η δυνατότητα μερικής εξειδίκευσης σε ορισμένους τραπεζικούς τομείς.

**Ο ρ γ ά ν ω σ η τ ο υ Τ ο μ έ α τ η ς Π λ η ρ ο φ ο ρ ι κ ή ς :** Στην αρχή ο τομέας της Πληροφορικής αποτελούσε υπηρεσία κυρίως στην Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών.

Σταδιακά εξελίχθηκε σε αυτόνομη διοικητική μονάδα σε επίπεδο Διεύθυνσης. Σε μερικές τράπεζες στην μονάδα αυτή συγκεντρώνονται και οι αρμοδιότητες οργάνωσης ενώ σε άλλες υπάρχουν δύο διαφορετικές Διευθύνσεις.

Η δομή του τομέα της Πληροφορικής στις ελληνικές τράπεζες είναι συγκεντρωτικής. Στην πρώτη περίοδο μέχρι το 1973, η συγκέντρωση εξειδικευμένου προσωπικού και εξοπλισμού ήταν απόλυτη.

Μετά το 1973, ενώ διατηρείται ο συγκεντρωτισμός στον κύριο εξοπλισμό και το εξειδικευμένο προσωπικό, παρατηρείται σχετική αποκέντρωση με την εγκατάσταση τερματικών σταθμών καθώς και, σε ορισμένες τράπεζες "MINI" συστημάτων για ανεξάρτητες εφαρμογές στους χώρους των χρηστών.

Από το 1985, σε ορισμένες τράπεζες, άρχισε να καλλιεργείται η χρήση προσωπικών υπολογιστών από ορισμένους χρήστες.

Φιλοσοφία της Ανάπτυξης  
Συστημάτων :

1955-1973	1973-1979	1979-1987
Αποσπασματική αντιμετώπιση προβλημάτων	→	→
Έλλειψη προγραμματισμού και ιεράρχησης αναγκών	Μερική βελτίωση	→
	Το σχέδιο δράσης του τομέα πληροφορικής δεν αποτελεί και μέρος της στρατηγικής των τραπεζών	→
Ανάπτυξη των συστημάτων από το εξειδικευμένο προσωπικό	→	→
	Συμβουλευτικός ρόλος των χρηστών	→
		Αγορά μικρού αριθμού έτοιμων συστημάτων
Όχι μεγάλη πίεση από τους για ανάπτυξη συστημάτων	Χρήστες με απαιτήσεις	Μεγαλύτερη πίεση των χρηστών για εξυπηρέτηση
Βασικό κριτήριο επιλογής: μείωση του λειτουργικού κόστους		→
		Σε μερικές περιπτώσεις λαμβάνονται υπόψη και μη αποτιμώμενες ωφέλειες
Συστήματα εσωτερικών υπηρεσιών	→	→
	Συστήματα εξυπηρέτησης πελατείας	→
		Μερικά συστήματα MIS



Εφαρμογές :

1955-1973	1973-1979	1979-1987
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Υποστήριξη εσωτερικών διαδικασιών</li> <li>-Λογιστική</li> <li>-Μισθοδοσία</li> <li>-Εξίτες προς είσπραξη</li> <li>-Υπολογισμός τόκων</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Κορηγήσεις</li> <li>-Εγγυητικές</li> <li>-επιστολές</li>   <li>-Υποστήριξη συναλλαγών</li> <li>-ON-LINE συστήματα</li> <li>Καταθέσεις Ταμειυτηρίου Όψεως</li> <li>Τρεχούμενων λογαριασμών</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Προσωπικό</li> <li>-Δελτία πληροφοριών</li> <li>-Πάγια</li>   <li>-Κίνηση κεφαλαίων</li> <li>-Συνάλλαγμα</li> <li>-SWIFT</li> <li>-FX DEALING</li> </ul>
<p>Συστήματα πιστωτικών καρτών (αρχές δεκαετίας 70)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Αυτόματη χρέωση τρεχούμενων λογαριασμών για πιστωτικές κάρτες</li> <li>-Μισθοδοσία με πίστωση λογαριασμών</li> <li>-Σύστημα δικτύων ATMS (OFF-LINE)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Αυτόματη εξουσιοδότηση για πιστωτικές κάρτες (POS AUTHORIZATION PHONES)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Συντάξεις ΝΠΙΔΔ με επιταγές</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Προσέγγιση αποδοτικότητας καταστημάτων</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-ON-LINE</li> <li>-Κοστολόγηση ορισμένων τραπεζικών διαδικασιών</li> <li>-Συγκεντρωτικές διοικητικές πληροφορίες (BATCH)</li> <li>-Συστήματα χρηστών σε μικροϋπολογιστές</li> </ul>

## ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

Ο ηλεκτρονικός εξοπλισμός στις ελληνικές τράπεζες αποτελείται από:

- Κεντρικά συστήματα Η/Υ του παρακολουθούν τις τεχνολογικές εξελίξεις,
- Τερματικούς σταθμούς ειδικούς για τραπεζικές εργασίες,
- Αυτόματες ταμειολογιστικές μηχανές (ATMS),
- Προσωπικούς υπολογιστές,
- ΜINI συστήματα για εξειδικευμένες εφαρμογές,
- Συστήματα μικριφισσών,
- Τηλεφωνικές συσκευές στα σημεία πωλήσεων για την εξουσιοδότηση - συναλλαγών με πιστωτικές κάρτες, ο λογισμικό συστήματος (SYSTEM SOFTWARE).
- Σύγχρονα λειτουργικά συστήματα,
- Συστήματα διαχείρισης βάσεων δεδομένων,
- Συστήματα διαχείρισης δικτύων.

Τα παραπάνω συστήματα είναι πάντοτε προσφερόμενα από τον προμηθευτή του ηλεκτρονικού εξοπλισμού.

Στα μηχανογραφικά κέντρα των ελληνικών τραπεζών είναι ελάχιστα τα συστήματα που αυξάνουν την απόδοση των Η/Υ καθώς και τα συστήματα που βοηθούν στην αύξηση της παραγωγικότητας του εξειδικευμένου προσωπικού.

## ΕΞΟΤΕΡΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ

Το επίπεδο των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών. Σημαντική αδυναμία αποτελεί η έλλειψη δημόσιου δικτύου.

Το νομικό πλαίσιο το οποίο σε ορισμένες περιπτώσεις θα πρέπει ν' αλλάξει και σε άλλες (π.χ. συστήματα πληρωμών) να δημιουργηθεί κατά τέτοιο τρόπο ώστε να διευκολύνει την τεχνολογική εξέλιξη και ταυτόχρονα να

διασφαλίζει όλα τα μέρη τα συμμετέχονται στις τραπεζικές συναλλαγές.

**Ο ρ ο μ η θ ε υ τ έ ς τ ε χ ν ο λ ο γ ί α ς :**  
Το επίπεδο των παρεχομένων υπηρεσιών από τους προμηθευτές αποτελεί βασικό παράγοντα στην εξέλιξη της τεχνολογίας. Ο συνεχώς αυξανόμενος αριθμός των προσφερόμενων προϊόντων καθώς και των ίδιων των προμηθευτών επιβάλλει στις τράπεζες ν' ακολουθήσουν διαδικασίες επιλογής στις οποίες να μετέχουν στελέχη με πολλή καλή γνώση του κατά περίπτωση αντικειμένου.

Η διαδικασία εγκρίσεων των πενδύσεων στην πληροφορική των τραπεζών του Δημόσιου Τομέα αποτελεί σημαντικό παράγοντα στον ανταγωνισμό μεταξύ αυτών και των τραπεζών του ιδιωτικού τομέα.

#### Η ΣΤΑΣΗ ΤΟΥ ΚΟΙΝΟΥ ΑΠΕΝΑΝΤΙ ΣΕ ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Τα βασικά συμπεράσματα που προέκυψαν από σχετικές έρευνες αγοράς που έγιναν κατ' εντολήν της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών είναι:

- Το κοινό, παρά την ποιοτική βελτίωση της τραπεζικής εξυπηρέτησης (π.χ. ON-LINE) ταλαιπωρείται και δυσανασχετεί με τις ουρές αναμονής.
- Ορισμένες σύγχρονες τραπεζικές υπηρεσίες δεν είναι γνωστές στο ευρύτερο κοινό. Παράδειγμα οι τρεχούμενοι λογαριασμοί και η δυνατότητα πληρωμής ορισμένων υποχρεώσεων (π.χ. ΟΤΕ) με χρέωση των λογαριασμών αυτών. Ενώ οι τράπεζες έχουν κάνει σημαντική επένδυση στα συστήματα αυτά και παρέχουν τις σχετικές υπηρεσίες περισσότερο από δέκα χρόνια, ο αριθμός των λογαριασμών αυτών είναι μόλις 200-250 χιλιάδες. Ο αριθμός δε αυτών που χρησιμοποιούν τους λογαριασμούς αυτούς για τις πληρωμές τους δεν υπερβαίνει τις 50 χιλιάδες.

### ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

Με βάση τα προηγούμενα καταλήγουμε στις εξής γενικές παρατηρήσεις:

- Το επίπεδο της αξιοποίησης της τεχνολογίας της πληροφορικής στον τραπεζικό τομέα είναι ανάλογο με το επίπεδο της όλης "συμπεριφοράς" των τραπεζών.
- Οι πληροφορίες δεν θεωρούνται ακόμη από τις τράπεζες περιουσιακό στοιχείο που χρειάζεται σχετική διαχείριση.
- Η τεχνολογία της πληροφορικής δεν παίζει ακόμη σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση της όλης στρατηγικής των τραπεζών.
- Η αξιοποίηση της πληροφορικής επηρεάζεται και από παράγοντες της όλης υποδομής της χώρας.
- Η ανάπτυξη των συστημάτων δεν υπακούει σε ένα ευρύτερο σχεδιασμό.
- Οι παρεχόμενες τραπεζικές υπηρεσίες χαρακτηρίζονται από στατικότητα.
- Το εξειδικευμένο στην πληροφορική προσωπικό δεν έχει εμπλουτισθεί και με νέες απαραίτητες ειδικότητες.

## 7. ΟΙ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΣΤΙΣ ΧΩΡΕΣ ΤΗΣ ΚΟΙΝΗΣ ΑΓΟΡΑΣ

### ΓΕΝΙΚΑ

Ο τραπεζικός τομέας στις χώρες της Κοινότητας δεν αποτελεί μόνο σημαντικό παράγοντα της υποδομής της Κοινής Αγοράς αλλά παίζει και σημαντικότερο ρόλο διεθνώς.

Οι οργανισμοί που παρέχουν πάσης φύσεως τραπεζικές εργασίες ανέρχονται σε αρκετές εκατοντάδες, το σύνολο του ενεργητικού των οποίων το 1981 ήταν περίπου 5.000 δισεκατ. δολάρια.

Σαν σύγκριση, αναφέρεται ότι οι 300 μεγαλύτερες τράπεζες το 1983 εμφάνιζαν συνολικά ενεργητικό 6.500 δισεκατ. δολάρια.

Ενώ σε καμία χώρα της ΕΟΚ δεν συγκεντρώνεται πάνω από το 30 % του παραπάνω ενεργητικού, αξίζει να σημειωθεί ότι στις 4 μεγαλύτερες χώρες αθροιστικά καλύπτεται πάνω από το 80 % του παραπάνω συνόλου.

Άλλα χρήσιμα στοιχεία για την κατανόηση του Κοινωνικού περιβάλλοντος:

- Το 1983 το ενεργητικό των τραπεζικών οργανισμών της ΕΟΚ εμφανίζει μείωση 3,3 % ενώ αντίθετα των Αμερικανικών και Ιαπωνικών εμφανίζουν αύξηση 8,9 % και 21 % αντίστοιχα.

- Στις μεγαλύτερες 500 τράπεζες του κόσμου περιλαμβάνονται 128 Ευρωπαϊκές Τράπεζες, 119 Αμερικανικές και 66 Ιαπωνικές.

### ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΤΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η οικονομική κρίση στα μέσα της δεκαετίας του 70 και στις αρχές του 80 είχε σημαντική αρνητική επίπτωση στα περιθώρια των τραπεζικών διεθνώς και στην Ευρώπη. Επί-

σης ταυτόχρονα σημειώθηκαν ραγδαίες εξελίξεις στον τομέα της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών. Ουσιαστικός παράγοντας που συντέλεσε στην εξάπλωση των νέων τεχνολογιών είναι η σημαντική μείωσή του ανά μονάδα κόστους.

Η νέα αυτή κατάσταση προκάλεσε τα παρακάτω αποτελέσματα:

- αύξηση του ανταγωνισμού μεταξύ των τραπεζών,
  - μείωση των εμποδίων για την παροχή τραπεζικών υπηρεσιών και από μη τραπεζικούς οργανισμούς,
  - αλλαγή της στρατηγικής των τραπεζών προς νέες υπηρεσίες και ιδιαίτερα στο RETAIL BANKING. Είναι εμφανείς οι προσπάθειες των τραπεζών να προσφέρουν ολοκληρωμένα "πακέτα" υπηρεσιών και όχι μεμονωμένα προϊόντα,
  - εκμετάλλευση της τεχνολογίας της πληροφορικής στην προσπάθεια μείωσης του λειτουργικού κόστους και υποστήριξης στη λήψη αποφάσεων,
  - συνεργασία μεταξύ των τραπεζών ιδιαίτερα στην προσπάθεια μείωσης του λειτουργικού κόστους,
  - θετική στάση των καταναλωτών στην βελτίωση των τραπεζικών υπηρεσιών και στην δημιουργία υπηρεσιών που στηρίζονται στις εξελίξεις της τεχνολογίας.
- Οι αλλαγές αυτές σχετικά με τις διαχρονικές τάσεις των τραπεζών είναι χαρακτηριστικές.

#### ΤΑΞΕΙΣ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

Είναι φυσικό οι σημαντικές αυτές αλλαγές στην στρατηγική των τραπεζών να έχουν επίδραση στις εφαρμογές της πληροφορικής.

Παρατηρείται λοιπόν ότι οι ευρωπαϊκές τράπεζες δίνουν προτεραιότητα κυρίως στους παρακάτω τομείς:

- RETAIL BANKING με ιδιαίτερη έμφαση στην χρήση των τηλεπικοινωνιών για τη διάθεση των υπηρεσιών,

- Πιστωτικός τομέας με ιδιαίτερη έμφαση:
  - \* στην υποστήριξη των στελεχών στη λήψη αποφάσεων
  - \* στην ανάπτυξη δικτύου πληροφοριών για εσωτερική χρήση καθώς και σαν υπηρεσία προς τους πελάτες έναντι αμοιβής,
- Συστήματα πληρωμών, δίκτυα ATMS, ΕΡΤΡΟΣ,
- Συστήματα διοικητικών πληροφοριών (MIS),
- OFFICE AUTOMATION,
- Διαχείριση χαρτοφυλακίου,
- Ρευστοποίηση απαιτήσεων,
- Διαχείριση διαθεσίμων,
- OFFICE BANKING,
- HOME BANKING.

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΜΕ ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ  
ΣΤΟΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΤΟΜΕΑ

Για τις εξελίξεις που προαναφέρθηκαν, πολλά εξαρτώνται από τις παρακάτω βασικές τεχνολογίες και τεχνικές:

- Τηλεπικοινωνίες που επιτρέπουν γρήγορη και φθηνή ανάπτυξη νέων προϊόντων,
- Τεχνικές ανάπτυξης λογισμικού για ταχύτερη ανάπτυξη των συστημάτων και δυνατότητα δημιουργίας προχωρημένων συστημάτων,
- Πρότυπα και τεχνικές που επιτρέπουν μείωση του κόστους συναλλαγών π.χ. δίκτυα ηλεκτρονικής μεταφοράς κεφαλαίων,
- Τεχνικές που διευκολύνουν την επίλυση προβλημάτων για την εγκατάσταση οικονομικά αποτελεσματικών συστημάτων πληρωμών:
  - \* αντικατάσταση της διακίνησης παραστατικών με διακίνηση των περιεχομένων σ' αυτά στοιχείων.
  - \* εθνικά συστήματα συμφηρισμού για την ταχύτερη α-

- ναγνώριση και τακτοποίηση των συναλλαγών
- \* ασφάλεια σε δίκτυα ηλεκτρονικής μεταφοράς κεφαλαίων.

### ΓΕΝΙΚΕΣ ΤΑΣΕΙΣ

Η κατάσταση στον Ευρωπαϊκό τραπεζικό τομέα συγκρίνεται σήμερα στις παρακάτω γενικές τάσεις:

- Η τεχνολογία αποτελεί βασικόν παράγοντα στη διαμόρφωση της στρατηγικής των τραπεζικών οργανισμών,
- Είνδυνος από τη δυνατότητα εισόδου στην παροχή τραπεζικών υπηρεσιών, μη τραπεζικών οργανισμών,
- Αύξηση του ανταγωνισμού μεταξύ των τραπεζών και έναντι των μη τραπεζών,
- Υιοθέτηση από τις τράπεζες κοινών προτύπων και πρακτικών σε Εθνικό και Ευρωπαϊκό επίπεδο,
- Αύξηση της ζήτησης για νέα προϊόντα και υπηρεσίες,
- Αλλαγές στη δομή των τραπεζών προς την κατεύθυνση των απαιτήσεων του MARKETING,
- Ανάγκη για νέες ειδικότητες στον τραπεζικό τομέα π.χ. στο MARKETING, στη Διοίκηση της Τεχνολογίας, στα Συστήματα Διοικητικών Πληροφοριών, στην Επιχειρησιακή Έρευνα,
- Ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα τεχνολογίας καθώς και σε νέα προϊόντα και υπηρεσίες,
- Μεγαλύτερη συμμετοχή των χρηστών στην αξιοποίηση της τεχνολογίας,
- Άρση των εμποδίων στη διακρατική διακίνηση τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών,
- Αυξανόμενη παρέμβαση της Επιτροπής της ΕΟΚ στην διαμόρφωση πλαισίων που αφορούν τον τραπεζικό τομέα.



## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Μετά από την επισκόπηση της αξιοποίησης της τεχνολογίας της πληροφορικής στην Ελλάδα και στον Ευρωπαϊκό χώρο, είναι δυνατόν να εξαχθούν ορισμένα συμπεράσματα για τι τι πρέπει να γίνει στον ελληνικό τραπεζικό τομέα, σχετικά με την αξιοποίηση της τεχνολογίας.

Η Πολιτεία θα πρέπει να συνεργασθεί και να βοηθήσει τις ελληνικές τράπεζες στην προσπάθεια μετεξέλιξής τους, δημιουργώντας την κατάλληλη υποδομή σ' όλους τους τομείς που επηρεάζουν το τραπεζικό σύστημα.

Οι ελληνικές τράπεζες, ως ενιαίο σύνολο αλλά και μεμονωμένα, θα πρέπει να εξετάσουν προσεκτικά τις ευκαιρίες και τις "απειλές" που τους παρουσιάζονται από τις νέες συνθήκες.

Για την αξιοποίηση των ευκαιριών και την εξουδετέρωση ή μείωση των κινδύνων θα πρέπει:

- Να εξετάσουν το ρόλο της τεχνολογίας της πληροφορικής στα διαμόρφωση της στρατηγικής των τραπεζών, αναγνωρίζοντας τις πληροφορίες σαν πολύτιμο πόρο, πράγμα που επιβάλλει ανάλογη σφαιρική πολιτική διαχείρησής των,

- Να αξιοποιήσουν το ανθρώπινο δυναμικό κατά τον καλύτερο τρόπο δημιουργώντας -όταν δεν υπάρχουν- τις κατάλληλες συνθήκες αξιοκρατικής εξέλιξης καθώς και επαγγελματικής εκπαίδευσης και ενημέρωσης,

- Να συσμετέχουν ενεργά στην διαμόρφωση θέσεων του ελληνικού τραπεζικού τομέα προς τα όργανα της ΕΟΚ, μέσω των αρμόδιων φορέων,

- Να ενισχύουν την διάτραπεζική συνεργασία σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο, ιδιαίτερα στους τομείς που συντελούν στην μείωση του λειτουργικού κόστους,

- Να υιοθετήσουν οργανωτικές δομές ευέλικτες και

αποτελεσματικές,

- Να ενημερώνουν το κοινό για τις προσπάθειές τους σχετικά με την αναβάθμιση του τραπεζικού συστήματος.

## 8. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΚΑΙ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ

### ΟΙ ΣΥΜΠΕΡΙΒΑΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ

Θα πρέπει αρχικά να ξεκαθαριστεί ότι η σχέση πληροφορικής απασχόλησης, δεν είναι μια σχέση στατική και μονοδιάστατη τόσο στον τραπεζικό όσο σε κάθε άλλο τομέα. Στην απασχόληση στον τραπεζικό τομέα επιδρούν, επίσης το επίπεδο και η δυναμική ανάπτυξης ενός τραπεζικού συστήματος, η γενική οικονομική κατάσταση και ανάπτυξη της χώρας η δυνατή διεύρυνση της αγοράς των προσφερόμενων τραπεζικών υπηρεσιών, μέτρα νομοθετικού χαρακτήρα, κ.λ.π.

Σ' εμπειρικό επίπεδο εντούτοις, υπάρχουν αρκετές ενδείξεις και στην Ελλάδα που πιστοποιούν την κλασική πια παραδοχή, ότι δηλ. με την πληροφορική καταργούνται πολυάριθμες θέσεις εργασίας. Από μια έρευνα σε μια μεγάλη εμπορική τράπεζα μπορέσαμε να εξακριβώσουμε τα εξής:

- την περίοδο 1966-69, οπότε ολοκληρώνεται η λογιστική υπαγωγή του δικτύου στο Χ.Μ. και αναπτύσσεται αριθμός μεμονωμένος πληροφορικών εφαρμογών, ο αριθμός των καταστημάτων της Τράπεζας περνά από 194 στην αρχή της περιόδου, σε 241 στο τέλος της ίδιας περιόδου.

Ταυτόχρονα ο αριθμός υπαλλήλων από 7513 που ήταν το 1966, μειώνεται σε 6719 υπαλλήλους το 1969.

Φαινόμενο που δεν θα μπορούσε να εξηγηθεί παρά μόνο με αναφορά σε ανακύκλωση και μεταφορά προσωπικού για επάνδρωση των νέων καταστημάτων και σταμάτημα των προσλήψεων.

- Μετά την πρώτη εγκατάσταση των τερματικών στο Κεντρικό Κατάστημα, η απασχόληση 60 υπαλλήλων στον τομέα καταθέσεων περιορίστηκε στο εξής σε 25 μόνο υπαλλήλους.

- Ενώ κατά την περίοδο 1953-68 οι ετήσιοι αριθμοί επέκτασης του δικτύου και αύξησης του προσωπικού ήταν αντίστοιχα 3,3 % και 3,3 % περίπου, για την περίοδο 1968-83 τα ανάλογα ποσοτά ήταν 5,5 % και 4,5 % αντίστοιχα.

- Ο δείκτης του αριθμού υπαλλήλων ανά κατάστημα περνά από 37 το 1960 σε 43 το 1964, για να πέσει το 1970 σε 27 υπαλλήλους ανά κατάστημα, να σταθεροποιηθεί από το 1975 και μετά τους 32 υπαλλήλους ανά κατάστημα και να παρουσιάσει τάση πτώσης μετά το 1982 (30 υπαλλήλους ανά κατάστημα το 1983).

Από τα παραπάνω, θα μπορούσαμε να συμπεράνουμε ότι η άνοδος του ετήσιου ρυθμού αύξησης του προσωπικού, κατά την τελευταία δεκαετία, οφείλεται κατά κύριο λόγο στην θεαματική επέκταση του δικτύου. Οι φόβοι εντούτοις για αρνητικές επιπτώσεις της πληροφορικής πάνω στην απασχόληση στον τραπεζικό τομέα, όσο και αν βραχυπρόθεσμα δεν φαίνεται να δικαιώνονται, σε μια μακροχρόνια οπτική θάπρεπε ν' απασχολήσει τους αρμόδιους.

Άλλωστε, στους τραπεζικούς τομείς ξένων χωρών, που τα περιθώριά τους επέκτασης δικτύου και εργασιών είναι πολύ περιορισμένα, παρατηρείται ήδη σημαντική επιβράδυνση στους ρυθμούς αύξησης του προσωπικού τους, με τάση στασιμότητα ή και πτώσης.

Για γαλλική μελέτη εκτιμούσε σε 30 % τις θέσεις εργασίας που, λόγω πληροφορικής, θάχουν καταργηθεί στις γαλλικές τράπεζες πριν το 1990. Χωρίς εντούτοις για τους μελετητές η κατάργηση των θέσεων εργασίας να μεταφράζεται μ' ένα μηχανικό τρόπο σε απολύσεις.

#### ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑ

Ακόμη και αν η αποδοτικότητα των ελληνικών τραπεζών εξαρτάται πολύ λίγο από την φυσικά παραγωγικότητα, λόγω κυρίως του τρόπου καθορισμού των επιτοκίων,

οι τράπεζες δεν μπορούν ν' αγνοούν ολοκληρωτικά το βάρος των λειτουργικών τους εξόδων.

Λειτουργικά έξοδα όμως που εξαρτώνται τόσο από μέτρα νομοθετικής φύσης, όσο και από το μέγεθος και την οργανωτική δομή μιας τράπεζας και όχι αποκλειστικά από την ορθολογικοποίηση, εντατικοποίηση ή πληροφοριοποίηση της εργασίας.

Παρά τις εγγενείς δυσκολίες στα τραπεζικά ιδρύματα για τον υπολογισμό της παραγωγικότητας με επιστημονική εγκυρότητα, στα πλαίσια αυτού του άρθρου θα περιοριστούμε στην παρουσίαση της εξέλιξης των λόγων "παραστατικά ταμείου" και "αριθμός λογαριασμών" προς το "σύνολο του προσωπικού" μιας ελληνικής τράπεζας.

ΕΤΟΣ	1966	1975	1983
Παραστατικά ταμείου/ αριθμός υπαλλήλων	100	171	175
Αριθμός λογαριασμών/ αριθμός υπαλλήλων	100	176	205

Παρά ορισμένες επιφυλάξεις για την συγκρισιμότητα των χρονολογικών σειρών των δεδομένων μας, η θεαματική πρόοδος στον τομέα της παραγωγικότητας είναι αναμφισβήτητη. Για να δώσουμε ένα στοιχείο σύγκρισης με τις αντίστοιχες προόδους στις ξένες τράπεζες, αρκεί να σημειωθεί πως ο αριθμός εγγραφών ανά υπάλληλο στην Β.Π.Ρ πέρασε από 4.385 (100) το 1960, στις 9.111 (207) το 1975 και στις 10.658 (243) στα τέλη του 1977. Και πώς, παρά το γεγονός ότι ο όγκος των συναλλαγών των γαλλικών τραπεζών αυξήθηκε από το 1978 κατά 30 %., η απασχόληση στο σύνολο των τραπεζών έμεινε σχεδόν στάσιμη, ενώ σ' ορισμένες περιπτώσεις (π.χ. CREDIT LYONNAIS) σημείωσε και πτώση.

Οι καταπληκτικές αυτές επιδόσεις των τραπεζών στην παραγωγικότητά τους, δεν θα μπορούσαν εντούτοις ν' αποδοθούν παρά στην αυτοματοποιημένη συγκεντρωτική επεξεργασία των στοιχείων με την βοήθεια των Η/Υ κατά κύριο λόγο και στην μεταφορά του ελευθερωμένου, λόγω πληροφοριοποίησης, προσωπικού του εσωτερικού τομέα παραγωγής προς την περιφέρεια για την εξυπηρέτηση της συνεχώς αυξανόμενης πελατείας. Μεταφορά που, με κρίσιμο τρόπο, θέτει το πρόβλημα της συνεχούς επιμόρφωσης του προσωπικού. Γιατί οι αρνητικές συνέπειες μιας ανεπαρκούς μόρφωσης του προσωπικού θάπρεπε ίσως να εκτιμηθούν τόσο σε όρους συνθηκών και ποιότητας εργασίας (λάθη και κόστος διόρθωσής τους, απουσίες προσωπικού, κλίμα εργασιακών σχέσεων... ) όσο και σε όρους "περσμάτος" στην πελατεία της εικόνας ενός έμπειρου, έμπιστου και δυναμικού ιδρύματος. Θα επιβαλλόταν λοιπόν ίσως να διατεθούν αρκετά κεφάλαια στην εκπαίδευση του προσωπικού ακόμα και αν η επιλογή αυτή εξανέμιζε, βραχυπρόθεσμα, μέρος από τα κέρδη που προσφέρει η πληροφοριοποίηση.

### ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Η πληροφορική για ένα μεγάλο διάστημα, παραμένοντας κλεισμένη στα Κέντρα Μηχανογράφησης, κατάφερε ν' απορροφήσει την αύξηση του όγκου εργασιών των τραπεζών. Οι τεχνολογικές εξελίξεις και καινοτομίες όμως στην πληροφοριοποίηση των τραπεζών της δεύτερης φάσης, θα έχουν πιο ουσιαστικές συνέπειες γιατί αγγίζουν τις ίδιες τις συναλλακτικές σχέσεις των πελατών. Πέρα από τις "ποσοτικές" συνέπειες (όπως πάνω στην απασχόληση, στο συνολικό κόστος της διαμεσολαβητικής λειτουργίας των τραπεζών, κ.λ.π.) στις σημερινές συνθήκες οικονομικής κρίσης, εξίσου ουσιαστικές θεωρούνται και οι "ποιοτικές" συνέπειες (ηλεκ-

τρονικό χρήμα, νέες υπηρεσίες, εξειδίκευση των πιστωτικών ιδρυμάτων... ).

Τα ελληνικά τραπεζικά κέντρα αποφάσεων, πέρα από την θέλησή τους να συμμετάσχουν στην "κούρσα" του εκσυγχρονισμού, θα έπρεπε ίσως να υπολογίσουν -και ν' αντιδράσουν έγκαιρα και κατάλληλα- την πιθανή "αντίσταση", τόσο εκ μέρους του προσωπικού στις μεγάλες αλλαγές του τρόπου δουλειάς όσο και εκ μέρους του κοινού στις απότομες αλλαγές των συνηθειών του. Στα πλαίσια αυτά θα έπρεπε, ίσως, ν' αντιμετωπίσουν πιο ενεργητικά το ζήτημα μιας στενότερης διατραπεζικής συνεργασίας τόσο στον τομέα της πληροφορικής όσο και στο θέμα μιας κοινής εκπαίδευσης και ποιότητας αναβάθμισης του προσωπικού των τραπεζών.

9. ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ: ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΣΤΟΝ  
ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΧΩΡΟ

Η Ευρώπη αντιμετωπίζοντας τον αυξανόμενο ανταγωνισμό των ΗΠΑ και της Ιαπωνίας πάνω στον τομέα των νέων τεχνολογιών, αρχίζει να συνειδητοποιεί -έστω και καθεμερινά- ότι πρέπει να πάρει ορισμένες πρωτοβουλίες.

Ένα από τα κύρια προβλήματα είναι το γεγονός ότι η Ευρώπη καταναλώνει σε μεγάλο ποσοστό προϊόντα προηγμένης τεχνολογίας που παράγονται στις παραπάνω χώρες, χρηματοδοτώντας με τον τρόπο αυτό την αμερικάνικη και γιαπωνέζικη έρευνα. Γιατί, όπως είναι γνωστό ένα σημαντικό μέρος της τιμής των προϊόντων αυτών καλύπτει τις ερευνητικές δαπάνες.

Τα νέα τεχνολογικά προϊόντα περιορίζουν τη χειρωνακτική εργασία πράγμα που οδηγεί στην ανάγκη απορρόφησης του δυναμικού αυτού σε νέους αναπτυσσόμενους τομείς, όπως η έρευνα και ο σχεδιασμός.

Το πρόβλημα αυτό απασχολεί και την τριτογενή παραγωγή και, ιδιαίτερα τις τράπεζες όπου η αυτοματοποίηση εμφανίστηκε και αναπτύχθηκε περισσότερο από κάθε άλλη παραγωγική δραστηριότητα του τομέα των υπηρεσιών.

Η στροφή του τραπεζικού ενδιαφέροντος προς το ευρύ καταναλωτικό κοινό, που εκδηλώθηκε κατά τη δεκαετία του 60 οδήγησε σε μια ραγδαία ανάπτυξη του όγκου των τραπεζικών εργασιών και του είδους των υπηρεσιών. Οι ρυθμοί όμως αυτοί ήταν φυσικό να πλησιάζουν ολοένα και περισσότερο σ' ένα σημείο "κορεσμού" δεδομένου ότι σε ορισμένες ευρωπαϊκές χώρες το 90 % του ενήλικου πληθυσμού διατηρεί ήδη τρεχούμενο λογαριασμό και κάνει χρήση των υπηρεσιών που προσφέρονται μέσα απ' αυτόν.

Κάτω από το κλίμα αυτό άρχισαν να εμφανίζονται και στον τραπεζικό χώρο προβλήματα όπως: η οργάνωση της



εργασίας με τα νέα δεδομένα, η αναπροσαρμογή του χρόνου εργασίας, η εξειδίκευση, η εκπαίδευση και τα προβλήματα υγείας του προσωπικού, η προστασία του καταναλωτικού κοινού και η ασφάλεια των συναλλαγών.

#### Η ΕΚΘΕΣΗ KIRCHNER

Η Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων στην πρόθεσή της ν' αντιμετωπίσει τα παραπάνω προβλήματα, ανέθεσε τη διερεύνησή τους στον καθηγητή του Πανεπιστημίου του ESSEX, EMIL KIRCHNER, ώστε ν' αποκτηθεί μια περισσότερο σαφής εικόνα που θ' αποτελούσε τη βάση για την παραιτέρω επεξεργασία και την ενδεχόμενη λήψη συγκεκριμένων κοινοτικών μέτρων.

Η έκθεση του Ε. KIRCHNER υποβλήθηκε στην Επιτροπή της Ε.Κ. στο τέλος του 83 και αποτέλεσε αντικείμενο αξιολόγησης ειδικού σεμιναρίου που πραγματοποιήθηκε στο Λουξεμβούργο, στις 15 και 16 Νοεμβρίου 1984. Στο σεμινάριο αυτό ασκήθηκε αυστηρή κριτική πάνω στην έκθεση, η οποία χαρακτηρίστηκε σαν μια αξιόλογη προσπάθεια που όμως δεν ανταποκρίθηκε στις ανάγκες προσέγγισης του προβλήματος.

Κατά γενική ομολογία η έρευνα ήταν αρκετά επιφανειακή για να αποτελέσει τεκμηρίωση των φαινομένων που επισημάνθηκαν. Αλλά και οι εισηγήσεις του σεμιναρίου παρουσίασαν μια ανισομέρεια ως προς την εμβάθυνση και τη σφαιρική σύλληψη του θέματος. Η εισήγηση, για παράδειγμα του κ. ATHERTON (αποσπάσματα της οποίας δημοσιεύονται σε τραπεζικά έντυπα) υπήρξε ίσως η μοναδική που παρουσίασε μια πιο συνολική προσέγγιση του προβλήματος και με πολλά στοιχεία ευαισθησίας και επίγνωσης της έκτασης του αντικειμένου. Αντίθετα, οι περισσότερες από τις άλλες εισηγήσεις εμφάνισαν μια πληρότητα τεχνοκρατικής φύσης, η οποία όμως τις απομάκρυνε τελικά από κοινωνική διάσταση των επιπτώσεων

της νέας τεχνολογίας που αποτελούσε και το ζητούμενο του σεμιναρίου. Με τους περιορισμούς που δημιούργησε αυτό το κλίμα, εξετάσθηκαν τα θέματα που ακολουθούν και εκφράστηκαν οι εξής, κατά περίπτωση απόψεις:

#### Α. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η τεχνολογική ανάπτυξη δημιουργεί αναπόφευκτα ουσιαστικά προβλήματα μεταβολής και προσαρμογής στον τρόπο διεξαγωγής της εργασίας. Για το λόγο αυτό, η χρήση της νέας τεχνολογίας προϋποθέτει πάντοτε τον επαναπροσδιορισμό της οργάνωσης εργασίας:

Στον τραπεζικό τομέα, η "φορτωμένη" πληροφοριοποίηση της δεκαετίας του 60 προκάλεσε την εξειδίκευση και την κατάτμηση της εργασίας. Στη συνέχεια, η τηλεπληροφορική της δεκαετίας του 70 πρόσφερε τη δυνατότητα αναθεώρησης αυτού του τρόπου εξειδικευμένης και κατατμημένης εργασίας, εξ αιτίας της μεγαλύτερης ευκαμψίας και ταχύτητας που τη χαρακτηρίζουν. Σίγουρα πάντως, η εφαρμογή της νέας τεχνολογίας δεν έχει να κάνει με κανενός είδους "ντετερμινισμό" στο θέμα της αναδιοργάνωσης της εργασίας. Σε μερικές περιπτώσεις η εισαγωγή νέων τεχνολογιών μπορεί να ενισχύει τις ήδη υπάρχουσες οργανωτικές δομές. Σε άλλες, μπορεί να επιτρέψει την αναδιοργάνωση της εργασιακής δομής και των σημείων διεξαγωγής της με την κατάργηση ή την ορθολογικοποίηση ορισμένων υπηρεσιών, καθώς και την αύξηση της ευελιξίας τους.

Πολλές φορές συμβαίνει η αναδιοργάνωση αυτή να λειτουργεί συχνά σαν κίνητρο, προκαλώντας το ενδιαφέρον των εργαζομένων.

## Β. Η ΑΝΑΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ο χρόνος εργασίας, σε σχέση με την εξέλιξη των νέων τεχνολογιών, πρέπει ν' αντιμετωπίζεται κάτω από το εξής διπλό πρίσμα: εφ' όσον εφαρμόζονται πιο εύκαμπτες μορφές οργάνωσης εργασίας, υπάρχει δυνατότητα διαφορετικών ρυθμίσεων στο ωράριο -δυνατότητα που ενδιαφέρει τις τράπεζες για τη μεγαλύτερη διάρκεια λειτουργίας τους τις ώρες που είναι ανοιχτή η αγορά. Αφ' ετέρου, η εξέλιξη της απασχόλησης στον τραπεζικό τομέα δεν έχει άμεση εξάρτηση από τις τεχνολογικές αλλαγές, αλλά από την επίδραση που είχαν αυτές στην εξέλιξη της παραγωγής και στη γενικότερη οικονομική κατάσταση.

Η εισαγωγή της νέας τεχνολογίας στον τραπεζικό τομέα αυξάνει την πιθανότητα να αναπροσαρμοστούν η διάρκεια και η δομή του χρόνου λειτουργίας των τραπεζών. Βέβαια οι εθνικές συμβάσεις εργασίας, οι νομοθετικές δομές και οι συλλογικές διαπραγματεύσεις θα είναι από τους παράγοντες που θα διαδραματίσουν σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση των επιπτώσεων της νέας τεχνολογίας στα ωράρια εργασίας.

Σε γενικές γραμμές είναι γνωστό ότι η εβδομάδα εργασίας έχει μειωθεί σε αρκετές χώρες της ΕΟΚ, τόσο στις τράπεζες όσο και στο σύνολο του εργαζόμενου πληθυσμού. Επίσης στα διεκδικητικά αιτήματα των συνδικάτων συμπεριλαμβάνεται η περαιτέρω μείωση του εβδομαδιαίου χρόνου απασχόλησης, κυρίως όμως για την αντιμετώπιση της ανεργίας. Γεγονός είναι ότι η νέα τεχνολογία επιτρέπει σήμερα μεγαλύτερη ευελιξία στις ώρες λειτουργίας των τραπεζών. Από τη μια, οι Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές αυξάνουν τη δυνατότητα διεκπεραίωσης πολλών τραπεζικών εργασιών πέρα από τις ώρες λειτουργίας. Αυτό θεωρητικά δίνει τη δυνατότητα στις τράπεζες να ανοίγουν λιγότερες ώρες.

Από την άλλη, η αυτοματοποίηση των εργασιών ρουτίνας, τόσο στο "γκισέ", όσο και στην εσωτερική επεξεργασία σημαίνει ότι απομένει λιγότερη εργασία για τους υπαλλήλους μετά τις ώρες ανοίγματος. Αυτό επιτρέπει στις τράπεζες να παραμένουν ανοικτές για το κοινό περισσότερες ώρες από πριν. Έτσι στην πράξη οι τράπεζες έχοντας περιορίσει σημαντικά τον χρόνο εργασίας μετά τις ώρες συναλλαγής, για τη διεκπεραίωση εργασιών ρουτίνας, μπορούν να διαθέτουν περισσότερες ώρες από πριν για την υποδοχή και εξυπηρέτηση της πελατείας σε τομείς που απαιτείται αυτοπρόσωπη παρουσία.

Ενδιαφέρον παρουσιάζει το ποσοστό των συνολικών ωρών εργασίας που καλύπτονται από εργαζόμενους μερικής απασχόλησης, ποσοστό βέβαια, που διαφέρει πολύ από χώρα σε χώρα: Στην Ελλάδα και στην Ιταλία π.χ. σχεδόν δεν υπάρχουν τραπεζικοί υπάλληλοι αυτής της κατηγορίας, ενώ αντίθετα στη Δανία το ποσοστό αυτό ανέρχεται σε 24 %. Θεωρείται δε πιθανό ότι το ποσοστό αυτής της κατηγορίας των εργαζομένων θα αυξάνει συνεχώς.

#### Γ. ΟΙ ΑΝΑΓΚΕΣ ΣΕ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Παρά το γεγονός ότι οι εργαζόμενοι στις τράπεζες είναι κατά πλειοψηφία νέοι, κατά τη διάρκεια της προηγούμενης δεκαετίας, παρατηρήθηκε μια ευδιάκριτη τάση -που ήταν κοινή για πολλές από τις χώρες της ΕΟΚ- σύμφωνα με την οποία το ποσοστό των εργαζομένων στις χαμηλές βαθμίδες της ιεραρχίας συρρικνώνεται, ενώ το ποσοστό τους σε θέσεις στελεχών αυξάνει. Η εξέλιξη αυτή θεωρείται ότι συνδέεται στενά με την εισαγωγή της νέας τεχνολογίας: Η τεχνολογία μειώνει δραστικά την ποσότητα της εργασίας που απαιτείται για την εκτέλεση απλών εργασιών, για τις οποίες χρει-

άζεται μικρή ικανότητα. Όμως, παράλληλα συνεπάγεται αυξημένη ανάγκη σε προσωπικό περισσότερο εξειδικευμένο και με ευρύτερες ικανότητες για το σχεδιασμό, τη μελέτη νέων μορφών εργασιών, την ανάλυση της αποδοτικότητας της πελατείας, αλλά και για τεχνικά καθήκοντα, όπως ο προγραμματισμός, ο χειρισμός και η συντήρηση των ηλεκτρονικών συσκευών.

Οι ευρύτερες αυτές εξελίξεις συνίστανται στην αυξανόμενη έμφαση που δίνεται στην εξασφάλιση μιας αναβαθμισμένης -ποιοτικά- εξυπηρέτησης των πελατών και στη μεγαλύτερη ευελιξία στις σχέσεις Διοίκησης και Δικτύου σε ό,τι αφορά την έγκαιρη ενημέρωση και την ορθή λήψη αποφάσεων. Προϋπόθεση γι' αυτές τις εξελίξεις είναι η ολοένα αυξανόμενη χρήση της πληροφορικής που, στην τεχνική της φάση, οδηγεί στην εφαρμογή ενός ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος διοίκησης (E.I.S.).

Σε πολλές χώρες της Κοινότητας όχι μόνο δεν απαιτείται πια πτυχίο Άνωτ. Σχολής, αλλά υπάρχουν περιπτώσεις όπου προσλαμβάνονται πολλοί υπάλληλοι με λιγότερα τυπικά προσόντα για την εκτέλεση καθηκόντων τρέχουσας συναλλακτικής φύσης. Παρά ταύτα, παρατηρείται μια αύξηση στον αριθμό των πτυχιούχων, που προσλαμβάνονται στις τράπεζες για εξειδικευμένες ανάγκες, γεγονός που επηρεάζει τη δομή της τραπεζικής σταδιοδρομίας. Διαμορφώνεται δηλαδή σήμερα μια τάση που διαφοροποιείται από τον παραδοσιακό τρόπο με τον οποίο ξεκινούσαν στο παρελθόν οι περισσότεροι υπάλληλοι (από τις χαμηλές βαθμίδες και όπου, ανέβαιναν την ιεραρχία των βαθμών). Εκόμα, πρέπει να σημειωθεί ότι οι γυναίκες θίγονται ιδιαίτερα από τις αλλαγές αυτές, αφούσον εξακολουθούν να είναι συγκεντρωμένες στις χαμηλότερες βαθμίδες της ιεραρχίας και των αντικειμένων απασχόλησης. Αναμένεται πάντως ότι οι εξελίξεις αυτού του τύπου θα συνεχίσουν, μέχρι την αυ-

ξανόμενη χρήση τεχνολογίας και μορφών διεύρυνσης των υπηρεσιών προς την πελατεία.

#### Δ. ΣΥΓΓΡΑΜΜΑΤΙΑΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Σε σχέση με τις πάνω αλλαγές, πολλά είναι και τα προβλήματα που δημιουργεί η εισαγωγή νέας τεχνολογίας στον τραπεζικό τομέα όσον αφορά την ανάγκη συνεχούς επιμόρφωσης του προσωπικού.

Οι τραπεζικοί υπάλληλοι πρέπει να μάθουν πώς να χρησιμοποιούν τα διαρκώς νεο-εισαγόμενα μηχανήματα, τόσο για λόγους καθαρά τεχνικούς όσο και για την υποχώρηση της ψυχολογικής αντίστασης που παρατηρείται στις επιχειρούμενες αλλαγές ώστε η προσαρμογή να γίνεται πιο ομαλά. Επιπλέον πρέπει να μάθουν να εργάζονται χωρίς τη βοήθεια του παραδοσιακού εξοπλισμού, τον οποίον είχαν συνηθίσει.

Εμφανίζεται επίσης και η ανάγκη να αλλάξει σε βάθος το συμβατικό πρότυπο εργασίας, προκειμένου να προσαρμοστεί στον νέο εξοπλισμό, σε μια νέα μεθοδολογία, στο ρυθμό που ορίζεται πλέον από τα μηχανήματα αλλά και σε μια επανακατανομή των καθηκόντων.

Όλα αυτά, απαιτούν διαφορετικούς βαθμούς προσαρμογής σύμφωνα με τις ικανότητες και το επαγγελματικό επίπεδο των εργαζομένων. Απαιτούν επίσης κατάλληλα και διαφοροποιημένα εκπαιδευτικά συστήματα και μέσα.

Επειδή οι αλλαγές πραγματοποιούνται με μεγάλη ταχύτητα δεν είναι δυνατόν να ανταπεξέλθει κανείς σ' αυτές απλά και μόνο μέσα από μια εντατικοποιημένη εκπαιδευτική προσπάθεια, αλλά χρειάζεται ένας ολικός προγραμματισμός σε βάθος που θα επιδράσει διαχρονικά στο σύνολο των εργασιακών σχέσεων.

Μεταξύ των εκπαιδευτικών εργαλείων, η εκπαίδευση με χρήση πληροφορικής αναμένεται ότι θα παίξει καθο-

ριστικό ρόλο.

Πάντως η μείωση του αριθμού των θέσεων εργασίας που έχουν το απλούστερο και το πιο επαναλαμβανόμενο περιεχόμενο (καθήκοντα ρουτίνας) θα αντισταθμιστεί, τουλάχιστον εν μέρει, από έναν μεγαλύτερο -σε σχέση με την σημερινό αριθμό- θέσεων που θα απαιτούν περισσότερο σύνθετες και διαφοροποιημένες διανοητικές ικανότητες.

Σε κοινωνικό επίπεδο, η κατάργηση αυτών των θέσεων εργασίας συνεπάγεται την απομάκρυνση από τις τράπεζες ενός αριθμού γυναικών που απασχολούνται με τα απλουστευμένα και επαναλαμβανόμενα καθήκοντα.

Σύμφωνα με πρόσφατες μελέτες, σε πολλές από τις χώρες - μέλη της ΕΟΚ, η δυσμενής θέση των γυναικών στο τραπεζικό σύστημα, που συνίσταται κυρίως στον περιορισμό τους σε εργασίες ρουτίνας, επιδεινώνεται με την προοδευτική κατάργηση των εργασιών αυτών. Έτσι στη βαθμό που δεν προβλέπεται ειδική προετοιμασία και επαγγελματική εκπαίδευση για τις γυναίκες, αυτές είναι τελικά που θίγονται από τις πιο πάνω αλλαγές στις συμβουλευτικές διαδικασίες εργασίας. Ακόμη δυσμενέστερη, ως προς το θέμα αυτό, είναι η θέση των γυναικών που επιστρέφουν τη δουλειά τους ύστερα από ορισμένα χρόνια απουσίας λόγω παιδιών, εξ' αιτίας της μεγαλύτερης τους ανάγκης για εκπαίδευση και κάλυψη του κενού της απουσίας τους. Η γενική πάντως άποψη πάνω στο θέμα της εκπαίδευσης είναι ότι αυτή πρέπει να χαρακτηρίζεται από ελαστικότητα και προσαρμοστικότητα, καθώς και από την δυνατότητα να μεταβάλλεται ανάλογα με τις προβλέψεις των αλλαγών στο τραπεζικό περιβάλλον.

Από πλευράς ευρωπαϊκών τραπεζών, δίνεται μεγάλη σημασία στο αίτημα της "κινητικότητας" των εργαζομένων. Δηλαδή οι υπάλληλοι θα πρέπει να μπορούν να προσαρμόζονται σε πολλαπλά καθήκοντα, αποκτώντας

μια εξειδίκευση, η οποία δεν θα πρέπει να γίνεται ποτέ υπερβολική. Το γνωστό μέχρι σήμερα πρότυπο των εγκύκλιων σπουδών δεν κρίνεται πια απαραίτητο, ενώ αποκτά σπουδαιότητα μια (μεγαλύτερη) προετοιμασία σε γνώσεις νέας τεχνολογίας. Γι' αυτό και η επιμόρφωση των στελεχών θεωρείται ότι πρέπει να είναι ελαστική και να προσαρμόζεται συνεχώς.

#### Ε. ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Οι κατασκευαστές της νέας τεχνολογίας σίγουρα δίνουν ιδιαίτερη σημασία στα θέματα εργονομίας και, κυρίως σ' αυτά που έχουν άμεση σχέση με την υγεία των χειριστών των ηλεκτρονικών μηχανημάτων. Άλλωστε είναι θέμα ζωτικό γι' αυτές αφού συναρτάται απόλυτα με τις πωλήσεις. Αμφιλεγόμενο είναι το πρόβλημα των οθονών: αν και κατά πόσο αυτές ενοχλούν την όραση του χειριστή ή τις εγκύους χειρίστριες χωρίς όμως να έχει αποδειχτεί τίποτα συγκεκριμένο σε βάρος τους. Πάντως οι κατασκευάστριες εταιρίες και τα σχετικά ιδρυσιτιούτα ερευνών είναι σαφώς αρνητικά στο σημείο αυτό.

Κλιματιστικά προβλήματα (χαμηλές θερμοκρασίες) και προβλήματα θορύβου παρουσιάζουν οι χώροι όπου είναι εγκατεστημένο το MAIN FRAME στα EDP (Ηλεκτρονικά Κέντρα) όχι όμως και τα τραπεζικά καταστήματα όπου οι συνθήκες εργασίας, σε σχέση με το όχι και τόσο μακρινό παρελθόν, εμφανίζονται ταχύτατα βελτιούμενες.

Παρό ταύτα πιστεύεται ακόμα ότι το "δέος" που προκαλούν τα νέα ηλεκτρονικά μηχανήματα, μαζί με την απομόνωση και τη μονοτομία, αποτελούν βασικές αιτίες εργασιακής έντασης, δηλαδή έναν από τους φανερούς -έστω και ελάχιστους- δυσμενείς αντίκτυπους από τη νέα τεχνολογία.

Με την κατάλληλη και βαθμιαία όμως απομυθοποίηση



της ιδιαιτερότητας της νέας τεχνολογίας και με τη βοήθεια για σωστή και προσαρμοσμένη χρήση των μηχανμάτων θεωρείται βέβαιο ότι και αυτοί οι "κίνδυνοι" θα ελαχιστοποιηθούν.

#### ΣΤ. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Από την άποψη των καταναλωτών, οι νέες τεχνολογίες εμφανίζονται σαν επιτυχία. Οι πελάτες αντέδρασαν ιδιαίτερα καλά στον πολλαπλασιασμό των Αυτόματων Ταμειολογιστικών Μηχανών τις οποίες χρησιμοποιούν πολύ και συχνά.

Οι καταναλωτικές οργανώσεις, ενώ είναι θετικές για το σύνολο της τραπεζικής τεχνολογίας, διατηρούν επιφυλάξεις για το απόρρητο των πληροφοριών και τη δυνατότητα πλαστογράφησης μεγάλων ποσών στις τραπεζικές συναλλαγές από το σπίτι και τα Σημεία Πωλήσεων.

Πάντως, εκείνο που πρέπει να προσεχθεί στο θέμα αυτό και που συνήθως παραβλέπεται, είναι το πρόβλημα του συμβιβασμού μεταξύ των κερδών από την παραγωγικότητα που προσφέρει η τεχνολογία και της ανάγκης για ανθρώπινη επιφύλαξη κατά την παροχή υπηρεσιών προς τους πελάτες. Η απανθρωποποίηση των συναλλαγών έχει αρχίσει να γίνεται αισθητή και να σχολιάζονται -έστω και δειλά στην αρχή- οι δυσμενείς ψυχολογικές της επιπτώσεις.

#### Ζ. ΤΟ ΖΗΤΗΜΑ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Τα προβλήματα ασφαλείας σχετίζονται, αφ' ενός με την παροχή εγγυήσεων προς την πελατεία για το απόρρητο των πληροφοριών που διατηρούνται με ηλεκτρονικά μέσα στη τράπεζα και αφ' ετέρου, με την πρόληψη της ηλεκτρονικής απάτης. Σε πολλές κοινοτικές χώρες υπάρχει ήδη νομοθεσία για την προστασία του απόρρητου των προσωπικών πληροφοριών των πελατών, ενώ στις άλλ-

λες χώρες, η σχετική νομοθεσία προετοιμάζεται. Οι νόμοι συνήθως περιγράφουν το τύπο της πληροφορίας η οποία μπορεί να φυλαχτεί μαγνητικά σε αρχεία, το ποιός μπορεί να έχει πρόσβαση στην πληροφορία αυτή καθώς και για το ποιούς σκοπούς μπορεί να χρησιμοποιηθεί αυτή. Μερικοί επίσης ορίζουν ρητά, ότι τα στοιχεία πρέπει να καταγράφονται σε μια επίσημη (εθνική) τράπεζα δεκομένων πράγμα που θα επιτρέψει την ενιαία και ομοιόμορφη παρακολούθηση της σωστής χρήσης τους.

Μέχρι σήμερα στο σύνολό τους, οι τράπεζες είναι ιδιαίτερα προσεκτικές στον τρόπο με τον οποίο φυλάσσουν και χρησιμοποιούν τα στοιχεία του πελάτη.

Δεν είναι σπάνιο όμως το φαινόμενο των τραπεζών που έχουν καταφύγει στην αναζήτηση πληροφοριών από άλλες πηγές, πέραν του ίδιου του πελάτη, προκειμένου για παράδειγμα να προσδιορίσουν την πιστοληπτική του ικανότητα, τη φερεγγυότητά του, όπως και κάθε σχετικό δυσμενές γι' αυτόν στοιχείο. Ήξ' άλλου ο αριθμός των πλαστογραφημένων επιταγών έχει αυξηθεί κατά πολύ τα τελευταία χρόνια ενώ οι απάτες που αφορούν τις Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές και τα εσωτερικά ηλεκτρονικά συστήματα των τραπεζών είναι σοβαρές αλλά περιορισμένης ακόμα έκτασης.

Για την αντιμετώπιση της απάτης, οι τράπεζες προτιμούν να "ασφαλίζουν" τα ΑΤΜS από παραβιάσεις και γενικά παίρνουν πολύ αυστηρά μέτρα.

Ήξ' άλλου, προβλέπεται σαν πιθανή η εμφάνιση μιας πιο "εκλεπτυσμένης" απάτης με πρωταγωνιστές τους ειδικούς που χειρίζονται ηλεκτρονικούς υπολογιστές ή έχουν σχέση με τη γραμμή επικοινωνίας, οι οποίοι θα είχαν τη δυνατότητα να σπάσουν τους κώδικες.

## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ

Τα συμπεράσματα και οι προοπτικές που παρουσίασε η έκθεση KIRCHNER δεν έγιναν αποδεκτά από όλους όσους συμμετείχαν στο σεμινάριο. Περιστράφηκαν περισσότερο σε προβλέψεις γύρω από την εφαρμογή των νέων τεχνολογιών παρά γύρω από τις κοινωνικές επιπτώσεις τους.

Ανάμεσα στους παράγοντες που επηρεάζουν το ρυθμό εισαγωγής της νέας τεχνολογίας, θα μπορούσαμε να συμπεριλάβουμε:

- την έκταση της παροχής υπηρεσιών προς το καταναλωτικό κοινό,

- τις αντιδράσεις του κοινού στις νέες μεθόδους συναλλαγών,

- τα στάση των συνδικάτων απέναντι στις νέες τεχνολογικές εξελίξεις,

- το συγκριτικό κόστος εργασίας και νέας τεχνολογίας,

- τον άμεσο ή έμμεσο ρόλο των κυβερνητικών μέτρων,

- τη δυνατότητα εγχώριας παραγωγής σύγχρονης τεχνολογίας ή τη συναλλαγματική ευχέρεια εισαγωγής.

Παρουσιάζοντας την έρευνα προοπτικών πρέπει να προσέξουμε δύο αλληλένδετα σημεία, που αφορούν τις εξελίξεις στον τραπεζικό τομέα:

α) Οι απόψεις για την οργάνωση πολλών τραπεζικών εργασιών αλλάζουν κυρίως λόγω της εφαρμογής της νέας τεχνολογίας. Οι οργανωτικές αλλαγές κλιμακώνονται από την τροποποίηση των πρότυπων εργασίας στις εσωτερικές υπηρεσίες μέχρι και την αναδιάρθρωση του δικτύου υποκαταστημάτων.

β) Οι σημερινές τράπεζες βασίζονται πλέον όλο και λιγότερο στις παραδοσιακές τραπεζικές εργασίες, ενώ οι οικοδομικές εταιρίες, οι ασφαλιστικές εταιρίες και τα καταστήματα λιανικής πώλησης έχουν αρχίσει να διεισδύουν στο χώρο όπου προηγουμένως κυριαρχούσαν αποκλει-

στικά οι τράπεζες. Αντίθετα οι τράπεζες αρχίζουν να προσφέρουν υπηρεσίες εκεί όπου, από παράδοση, αυτές παρείχοντο κατ' αποκλειστικότητα από πιο εξειδικευμένους οργανισμούς.

Στους καλά πληροφορημένους κύκλους γίνεται προσπάθεια για τη δυνατότητα εκτεταμένης εμφάνισης των Τραπεζικών Υπεραγορών. Θα είναι δηλαδή οι οργανισμοί που θα παρέχουν όλες εκείνες τις υπηρεσίες που από παράδοση.

Η προοπτική για την παραπέρα έρευνα μπορεί να συνοψισθεί ως εξής:

- η σχέση μεταξύ τεχνολογικών και οργανωτικών καινοτομιών στις τράπεζες,
- η μορφή και το αποτέλεσμα του διαλόγου υπαλλήλων - διοίκησης,
- η σχέση μεταξύ τραπεζικών - τεχνολογικών μεταβολών
- η πρόβλεψη των πιθανών επιπτώσεων που θα επιφέρουν τα συστήματα EFT πάνω στη διάρθρωση του δικτύου υποκαταστημάτων,
- οι οικονομικές συνέπειες των μεγάλων αυξήσεων κυκλοφορίας χρήματος,
- οι κοινωνικές επιπτώσεις από την εμφάνιση ενός περισσότερο ομοιογενούς χρηματοδοτικού τομέα.

Σύμφωνα με την παράπανω αναφορά στον τεχνολογικό εξοπλισμό και στην εξέλιξη των τραπεζικών συστημάτων μέσω της πληροφορικής στην Ελλάδα και στον Ευρωπαϊκό χώρο μπορούμε να ανάγουμε συμπεράσματα και προτάσεις για το τι πρέπει να γίνει στον Τραπεζικό Ελληνικό τομέα.

Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα παρουσιάζει ορισμένα μειονεκτήματα στον τομέα της πληροφορικής σε σύγκριση με το Ευρωπαϊκά τραπεζικά συστήματα.

Τα κυριότερα από αυτά τα μειονεκτήματα είναι:

Ελλειψη σύγχρονου τεχνολογικού εξοπλισμού.

Ελλειψη ειδικευμένου κ'έμπειρου προσωπικού στις προηγμένες τεχνολογίες.

Ελλειψη υποδομής Τραπεζικής οργάνωσης μειωμένες δαπάνες για αγορά νέου τεχνολογικού εξοπλισμού.

Ελλειψη συστημάτων εσωτερικού ελέγχου

Ελλειψη διατραπεζικών συστημάτων

Ελλειψη παροχής απαιτούμενης εξυπηρέτησης και ποιότητα υπηρεσιών.

Βέβαια παρ'όλα τα αρνητικά στοιχεία που παρουσιάζει το όλο τραπεζικό σύστημα υπάρχουν και σοβαρές προσπάθειες για εκσυγχρονισμό και εξέλιξη.

Βλέποντας τις σημαντικές νέες τάσεις που εμφανίζονται στον εσωτερικό όσο και το διεθνή χώρο, πρέπει οι ελληνικές τράπεζες να ανταποκριθούν στην πρόκληση των νέων τάσεων και τεχνολογιών καθώς και στην πρόκληση του ανταγωνισμού ενώπιον της ευρωπαϊκής ολοκλήρωσης. Για να μπορέσουν οι ελληνικές τράπεζες να ανταπεξέλθουν στις απαιτούμενες αυτές νέες τάσεις θα πρέπει ή πολιτεία να συνεργαστεί και να βοηθήσει δημιουργώντας την κατάλληλη υποδομή σε όλους τους τομείς που επηρεάζουν το τραπεζικό σύστημα.

Ετσι ή πρέπει ή πολιτεία να δώσει άμεση προτεραιότητα στην προώθηση των εξής κυριων σημείων:

-να εξερευνηθούν πόροι για τη χρηματοδότηση της έρευνας.

-να εξειδικεύσει τη συμμετοχή της στην έρευνα, αναλογα με τις ιδιαίτερες εμπειρίες και δυνατότητες που διαθέτει.

-να δοθεί έμφαση σε όλα τα επίπεδα της Παιδείας για την προσαρμογή στις απαιτήσεις της τεχνολογικής εξέλιξης. Ειδικότερα για την Επαγγελματική Εκπαίδευση, σοβαρή αύξηση των δαπανών και παροχή κινήτρων προς το σκοπό αυτό.

-να δημιουργηθούν ευρωπαϊκά STANDARDS στον τομέα των υπηρεσιών και ειδικότερα στα συστήματα πληρωμών, με έμφαση στις προηγμένες τεχνολογίες (όπως π.χ. το HOME BANKING) που τέρα αναπτύσσονται ώστε ν'αποφευχθεί η λειτουργία πολλών παράλληλων συστημάτων που ανέβασουν το κόστος.

-να επιταχυνθεί η ανάπτυξη τηλεπικοινωνιακών δικτύων δεδομένων σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο με ενιαία STANDARDS.

-να αυξηθεί η χρηματοδότηση για την ανάπτυξη των τραπεζών δεδομένων.

-να ενισχυθούν οι επιχειρήσεις κατασκευής ηλεκτρονικού εξοπλισμού και να βελτιωθεί από τους χρήστες το επίπεδο προγραμματισμού των ανγκών τους, ώστε

να προσαρμόζεται η παραγωγή.

Τα περισσότερα από τα παραπάνω σημεία αγγίζουν άμεσα τις τράπεζες. Είναι ευνόητο ότι πρέπει να παρακολουθούν από κοντά τις εξείξεις και να προσαρμόζουν ανάλογα το προγράμματά τους. Αν τηρήσουν παθητική στάση θα βρεθούν αργά ή γρήγορα, στην ανάγκη να αποδεχθούν τις συνέπειες αποφάσεων που θα έχουν ληφθεί ερήμην τους.

Αυτές είναι οι προτάσεις μας που πρέπει να υιοθετηθούν από τις ελληνικές Τράπεζες και την ελληνική πολιτεία για να μπορέσουν οι τράπεζες να αντιμετωπίσουν τις νέες συνθήκες, και να καταφέρουν μελλοντικά να αντιμετωπίσουν με ίσους όρους των ανταγωνισμό των ξένων τραπεζών.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ενημερωτικό δελτίο - Ένωση Τραπεζών Τεύχος 1984:

- Γιάννης Κοσμάρας - Στέλεχος της ΕΕΤ.
- Δημήτρης Χαρίτος - Αναπληρωτής Διευθυντής Διεύθυνση Καταθέσεων και καταστάσεων εσωτερικού ΕΤΕ.
- Μαρία Μαγγιάρου - DOCTORAT πολιτικής κοινωνιολογίας Στέλεχος ΕΕΤ.
- FINANSIAL TIMES 14-2-85.
- Ανδρέας Κ. Κιουζέλης (ΜΑ), οικονομέτρης.

Ενημερωτικό δελτίο - ΕΕΤ. Τεύχος 1985 Γ' Τρίμηνο.

- Γιάννης Γ.ρ. Μουργέλας - Νομικός Σύμβουλος Εθνικής Α.Ε. Διοίκησης και Οργάνωσης.

Ενημερωτικό δελτίο ΕΕΤ. Τεύχος 1987 Γ' Τρίμηνο ΕΕΤ.

- Γιάννης Γ.ρ. Μουργέλας
- Αντ. Καψαμπέλης
- Π. Οικονόμου Β. Θεοδοσίου - Έκθεση BAIFFLE BANKING RESEARCH GROUP (Οκτώβριος 1986).

Ενημερωτικό δελτίο ΕΕΤ. Τεύχος 1988 Γ' Τρίμηνο.

- Σταύρος Ι. Καραγεωργίου, Διηγόρος, LL.M NEW YORK UNIVERSITY, CONSULTANT: SWIFT S.C. LEGAL DEPT

ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΔΕΛΤΙΟ ΤΕΥΧΟΣ 1988 Δ' ΤΡΙΜΗΝΟ

- Γιάννης Κοσμάρας Οικονομολόγος (MSc) Στέλεχος ΕΕΤ.

Π Ε Ρ Ι Ε Χ Ο Μ Ε Ν Α

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ - ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΚΑΙ ΤΡΑΠΕΖΕΣ	
1.1 Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ	
1.1.1 ΜΙΑ ΠΡΟΤΙΜΗΣΙΑΚΗ ΣΧΕΣΗ ΑΝΑΜΕΣΑ ΣΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΚΑΙ ΤΑ ΗΛΕΚΤΟΝΙΚΑ ΜΕΣΑ	σελ. 1
1,1,2 Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	σελ. 3
1.1.3 Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ	σελ. 4
1.2. ΤΑ ΠΡΩΤΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΑ -ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ	σελ. 7
1.2.1 Η ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΤΗΣ ΘΛΕΜΑΤΙΚΗΣ	σελ.14
1.3. ΟΙ ΝΕΟΤΕΡΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ	σελ.16
1.3.3 Η ΚΑΡΤΑ ΜΕ ΜΙΚΡΟΚΥΚΛΩΜΑ	σελ.19
2. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ - ΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΚΑΙ ΤΑ ΟΦΕΛΗ	σελ.21
2.1.1. ΤΟ ΘΕΜΑ ΤΗΣ ΕΛΛΕΓΧΗΣ ΥΠΟΓΡΑΦΗΣ	σελ.22
2.1.1. ΠΑΡΑΓΩΝ ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΙ ΟΙ ΕΝΝΟΜΕΣ ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΤΟΥΤΟΥ	σελ.28
2.1.3. ΤΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΤΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ	
2.2. ΣΚΕΨΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ	σελ.34
2.2.1. Η ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ΚΑΙ Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΖΩΗΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ	σελ.38
2.2.2. ΤΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΤΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ	σελ.40
2.3. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ - ΤΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΤΗΣ ΥΠΟΓΡΑΦΗΣ	σελ.44
2.4. ΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΣΤΙΣ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΜΕΤΑΦΙΡΕΣ	σελ.55
3. ΟΙ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΣΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΔΙΕΘΝΩΣ ΚΑΙ ΣΤΗ ΧΩΡΑ ΜΑΣ	σελ.73
3.1. ΟΙ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ	σελ.77
3.2. ΟΙ ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΕΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ	σελ.82
3.4. Η ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	σελ.84
3.5. ΤΟ ΕΘΝΙΚΟ ΔΙΑΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ	σελ.86
3.6. ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ Η ΔΟΜΗ ΜΕΛΕΤΗΣ ΤΗΣ	σελ.88
3.7. ΤΑ ΠΡΟΒΛΕΠΟΜΕΝΑ ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ	σελ.90
3.8. Η ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ	σελ.93
4. ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΑ ΑΥΤΟΜΑΤΗΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ (ΑΤΜ)	σελ.95
4.1. ΠΕΡΙ ΤΩΝ ΠΡΟΔΙΟΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΑΡΑΓΩΝΤΩΝ ΤΗΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΤΩΝ ΑΤΜ	σελ. 97
4.2. Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΑΤΜ	σελ.101
5. Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΚΑΙ Ο ΠΕΛΑΤΗΣ: Η ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΠΡΟΟΠΤΙΚΗ	σελ.114
6. Η ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΣΤΙΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ	σελ.116
7. ΟΙ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΣΤΙΣ ΧΩΡΕΣ ΤΗΣ ΚΟΙΝΗΣ ΑΓΟΡΑΣ	σελ.131
8. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΚΑΙ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ	σελ.137
9. ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ: ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΣΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΧΩΡΟ	σελ.142
10. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	σελ.155
11. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	σελ.157

