



**ΑΝΟΙΚΤΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΚΥΠΡΟΥ**

**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ»**

ΔΙΑΤΡΙΒΗ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΑΣΤΕΡ

**«Η ΣΤΡΟΦΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ
ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΕ
ΣΥΓΧΡΟΝΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ
ΟΙ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΣΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ
ΔΥΝΑΜΙΚΟ»**

ΠΑΠΑΔΑΤΟΥ ΑΣΠΑΣΙΑ

ΣΑΜΙΤΑΣ ΑΡΙΣΤΕΙΔΗΣ

ΑΡΓΟΣΤΟΛΙ, ΙΟΥΝΙΟΣ, 2012

ΔΙΑΤΡΙΒΗ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΑΣΤΕΡ

**«Η ΣΤΡΟΦΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ
ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΕ
ΣΥΓΧΡΟΝΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ
ΟΙ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΣΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ
ΔΥΝΑΜΙΚΟ»**

ΠΑΠΑΔΑΤΟΥ ΑΣΠΑΣΙΑ

ΣΑΜΙΤΑΣ ΑΡΙΣΤΕΙΔΗΣ

ΑΡΓΟΣΤΟΛΙ, ΙΟΥΝΙΟΣ, 2012

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Περίληψη	7
Abstract	9
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	11
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1ο	13
1.1 Ιστορική εξέλιξη του τραπεζικού συστήματος	13
1.2 Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα	16
1.3 Η Δομή του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος	21
1.4 Τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες	24
1.5. Νέα Τραπεζικά Προϊόντα και Υπηρεσίες	30
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ^ο	33
2.1 Τραπεζικό Σύστημα και Πληροφορική	33
2.2 Η ιστορία της πληροφορικής στο τραπεζικό σύστημα	34
2.3 Το Ελληνικό τραπεζικό σύστημα	35
2.4 Στρατηγική της Πληροφορικής	37
2.5 Ηλεκτρονική τραπεζική	39
2.6 Θετικές και Αρνητικές Επιδράσεις του e-banking	43
2.7 Τραπεζικό Ανθρώπινο Δυναμικό	46
2.8 Βιβλιογραφική Επισκόπηση	49
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ^ο	54
3.1 Έρευνα	54
3.2 Ανάλυση αποτελεσμάτων ερωτηματολογίου	55
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	61
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	67
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	71

Η στροφή των ελληνικών τραπεζών από τις παραδοσιακές εργασίες σε σύγχρονα προϊόντα και υπηρεσίες και οι επιπτώσεις στο ανθρώπινο δυναμικό

Περίληψη

Το διεθνές τραπεζικό περιβάλλον, τα τελευταία χρόνια χαρακτηρίζεται από σημαντικές εξελίξεις, οι οποίες διαμόρφωσαν νέες παραμέτρους στην δομή και στον τρόπο λειτουργίας του. Οι εξελίξεις στην τεχνολογία, το άνοιγμα των αγορών με την παγκοσμιοποίηση έχουν συμβάλει σε ένα πιο ανταγωνιστικό περιβάλλον, στο οποίο οι τράπεζες ανταποκρίνονται ικανοποιητικά με την εισαγωγή νέων προϊόντων και υπηρεσιών και τον εκσυγχρονισμό του τεχνολογικού τους εξοπλισμού.

Σκοπός της παρούσας μελέτης αποτέλεσε η διερεύνηση των νέων τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών που υιοθετήθηκαν τα τελευταία χρόνια από τα τραπεζικά ιδρύματα. Επίσης, επιχειρείται η ανάλυση της ηλεκτρονικής τραπεζικής και πιο συγκεκριμένα των μεθόδων που χρησιμοποιούνται από τις τράπεζες. Γίνεται αναφορά στα οφέλη που προκύπτουν από την ηλεκτρονική τραπεζική, καθώς και στο απαραίτητα χαρακτηριστικά που πρέπει να έχει το ανθρώπινο δυναμικό των τραπεζών. Παράλληλα, πραγματοποιείται μια προσπάθεια ώστε να εντοπιστούν οι επιδράσεις που επιφέρουν όλες αυτές οι αλλαγές στο ανθρώπινο δυναμικό.

Στα πλαίσια ολοκλήρωσης της συγκεκριμένης διπλωματικής εργασίας, διεξήχθη εμπειρική έρευνα, για την υποστήριξη του θεωρητικού πλαισίου της, με σκοπό την εξέταση του κατά πόσο η πληροφορική και τα νέα τραπεζικά προϊόντα έχουν επιδράσει στο ανθρώπινο δυναμικό του τραπεζικού οργανισμού. Ο στόχος της παρούσας έρευνας είναι να αποκαλύψει τους τρόπους-μεθόδους που επηρέασαν το ανθρώπινο δυναμικό των τραπεζών μετά την χρησιμοποίηση νέων τεχνολογιών πληροφορικής αλλά και νέων τραπεζικών προϊόντων.

Συμπερασματικά μπορεί να τονιστεί πως η ηλεκτρονική τραπεζική και οι υπηρεσίες που προσφέρει επιδρούν σε μεγάλο βαθμό θετικά και καθίσταται αναγκαία για κάθε τράπεζα. Ωστόσο, προκύπτει μεγάλη ανάγκη για υψηλή τεχνογνωσία ώστε να μπορούν όλοι να ανταποκριθούν θετικά στην νέα εποχή.

The shift of Greek banks from traditional to contemporary work products and services and the impact on human resources.

Abstract

In recent years, the international banking environment is marked by significant developments that have shaped new parameters regarding the structure and the way of its operation. Developments in technology, opened markets with globalization have contributed to a more competitive environment in which banks respond well to the introduction of new products and services and the modernization of the technological equipment.

The aim of this thesis is to investigate the new banking products and services adopted by the banks in recent years. Moreover it is attempted to analyze the e-banking and specifically the new methods used by banks. Also there is a reference to the benefits of e-banking and the features that are required by the human resources of banks.

In parallel, an effort is made to identify the effects that bring all these changes in people. During the compilation of the thesis was conducted an empirical search to support the theoretical framework. The aim was to examine whether or not the information technology and the new banking products have a positive impact on the human capital of the bank. The aim of this research is to uncover ways-methods affected the workforce after the use of the new information technologies.

In conclusion it could be noted that the e-banking services offers a large impact for every bank. However, it appears a strong need for high expertise so that everyone can respond positively to the new area.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τα τελευταία χρόνια, οι σημαντικές θεσμικές και διαρθρωτικές αλλαγές που πραγματοποιήθηκαν στον τραπεζικό χώρο, η αλματώδης πρόοδος της τεχνολογίας και η απελευθέρωση των αγορών χρήματος και κεφαλαίου, δημιούργησαν ένα ιδιαίτερα ανταγωνιστικό τραπεζικό περιβάλλον. Οι ολοένα αυξανόμενες απαιτήσεις των καταναλωτών για πιο ποιοτικά τραπεζικά προϊόντα ανάγκασαν τα τραπεζικά ιδρύματα να εστιάσουν την προσοχή τους σε πιο εξειδικευμένες υπηρεσίες, με σκοπό να αποκτήσουν μεγαλύτερο βαθμό τεχνογνωσίας για να γίνουν πιο ανταγωνιστικά.

Η δομή και η λειτουργία πολλών τραπεζικών ιδρυμάτων δεν επέτρεπε την απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος στις απελευθερωμένες και ενοποιημένες σε περιφερειακό ή και σε παγκόσμιο επίπεδο χρηματοοικονομικές αγορές. Την τελευταία δεκαετία για την αντιμετώπιση αυτή της κατάστασης τα τραπεζικά ιδρύματα οδηγήθηκαν σε υιοθέτηση στρατηγικών εξαγορών και συγχωνεύσεων, ώστε να εκμεταλλευτούν τις οικονομίες κλίμακας, να μειώσουν το κόστος των προσφερόμενων υπηρεσιών και να δημιουργήσουν τις προϋποθέσεις για την αποτελεσματική κάλυψη των αναγκών για ποιοτικά προϊόντα και την αποδοτική γεωγραφική επέκταση.

Η ραγδαία ανάπτυξη των τεχνολογικών εφαρμογών στο χώρο των τηλεπικοινωνιών, της πληροφορικής και του διαδικτύου, σηματοδότησαν καθοριστικές αλλαγές στην δομή του διεθνούς χρηματοοικονομικού συστήματος. Παράλληλα, οι νέες δυνατότητες αποτελεσματικής ενημερώσεως των καταναλωτών για τις διάφορες κατηγορίες χρηματοοικονομικών προϊόντων που προσφέρονται στην αγορά, αυξάνουν τις απαιτήσεις τους για παροχή από τις τράπεζες υψηλής ποιότητας υπηρεσιών σε ανταγωνιστικό κόστος. Για να ανταποκριθούν στις προκλήσεις αυτές, οι τράπεζες υιοθετούν τη νέα τεχνολογία και το διαδίκτυο, ευελπιστώντας ότι η εξασφάλιση μιας πρωτοποριακής θέσεως στον τομέα των εφαρμογών των νέων τεχνολογικών μεθόδων και του διαδικτύου μπορεί να τους εξασφαλίσει μια αποτελεσματική άμυνα στις απειλές του ανταγωνισμού.

Το διαρκώς μεταβαλλόμενο χρηματοοικονομικό περιβάλλον επιβάλλει στα τραπεζικά ιδρύματα να εκσυγχρονιστούν και να υιοθετήσουν τις αρχές του μάρκετινγκ ώστε να βελτιώσουν την προώθηση των προϊόντων τους. Πολλές φορές όμως οι δημόσιες τράπεζες με δεδομένη τη δομή λειτουργίας τους, είναι πολύ δύσκολο να ανταποκριθούν σε αυτές τις προκλήσεις και να κρατήσουν τα μερίδια

τους. Έτσι, σήμερα οι δημόσιες τράπεζες προβαίνουν σε πώληση μέρους του μετοχικού τους κεφαλαίου σε ιδιωτικά τραπεζικά ιδρύματα για να επωφεληθούν από τη σύγχρονη αναδιάρθρωση και τον ορθολογισμό στη διοίκηση που χαρακτηρίζουν τον ιδιωτικό τραπεζικό χώρο.

Σκοπό της παρούσης μελέτης αποτέλεσε η διερεύνηση των νέων τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών που υιοθετηθήκαν τα τελευταία χρόνια από τα τραπεζικά ιδρύματα. Επίσης, επιχειρείται η ανάλυση της ηλεκτρονικής τραπεζικής και πιο συγκεκριμένα των μεθόδων που χρησιμοποιούνται από τις τράπεζες. Παράλληλα, πραγματοποιείται μια προσπάθεια ώστε να εντοπιστούν οι επιδράσεις που επιφέρουν όλες αυτές οι αλλαγές στο ανθρώπινο δυναμικό.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1ο

1.1 Ιστορική εξέλιξη του τραπεζικού συστήματος

Σε όλες τις χρονικές περιόδους κύρια δραστηριότητα κάθε τραπεζικού φορέα, ήταν η συγκέντρωση χρήματος από τους καταθέτες και ο δανεισμός του έναντι τόκου. Η διαφορά μεταξύ τόκου με τον οποίο χρεώνονται οι δανειολήπτες και του τόκου που αποδίδεται στους καταθέτες, αποτελεί το κύριο έσοδο μιας τράπεζας. Ο κύριος ρόλος δηλαδή των τραπεζών είναι διαμεσολαβητικός, με την έννοια ότι παρέχουν στους μεν καταθέτες επιπρόσθετες επενδυτικές επιλογές μέσω των διαφόρων αποταμιευτικών προϊόντων, στους δε δανειστές μεγαλύτερες δυνατότητες πηγών χρηματοδότησης. Με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνεται η αποτελεσματική κατανομή των πόρων και κατ' επέκταση δημιουργούνται οι προϋποθέσεις για την οικονομική ανάπτυξη των χωρών. Παλαιότερα, ο διαμεσολαβητικός αυτός ρόλος περιοριζόταν σε συγκεκριμένα χρηματοοικονομικά προϊόντα, που ικανοποιούσαν συγκεκριμένα τμήματα της αγοράς, ανάλογα με το είδος της τράπεζας π.χ. στεγαστικές τράπεζες, αγροτικές, εμπορικές, αναπτυξιακές, ναυτιλιακές, επενδυτικές κ.α.

Με την βιομηχανική επανάσταση το 16^ο αιώνα, ξεκινάει ουσιαστικά η ανάπτυξη του τραπεζικού συστήματος. Η τάση προς τη μαζική παραγωγή και κατανάλωση, καθώς και η παροχή μεγάλης ποικιλίας αγαθών, απαιτούσε τη δημιουργία μεγάλων επενδύσεων και κεφαλαίων. Κατά αυτόν τον τρόπο, το τραπεζικό σύστημα βρέθηκε στο κέντρο των εξελίξεων και διευκόλυνε την επιχειρηματική δραστηριότητα. Οι τραπεζίτες συγκέντρωναν τις αποταμιεύσεις των ατόμων, με σκοπό να είναι σε θέση να χρηματοδοτήσουν τους επιχειρηματίες. Τα νέα αυτά δεδομένα είχαν ως αποτέλεσμα να μετασηματιστεί ο ρόλος του χρηματοπιστωτικού συστήματος καθώς άλλαζε η θεώρηση της οικονομικής θεωρίας που ως τότε εστίαζε στον «πραγματικό τομέα» της οικονομίας, θεωρώντας το χρήμα απλώς σαν ένα μέσω συναλλαγών (Λώλος, 2005).

Το τραπεζικό σύστημα αναπτύχθηκε με γρήγορο ρυθμό στις χώρες της Κεντρικής και Δυτικής Ευρώπης, όπου υπήρχαν παραγωγικές μονάδες μεγάλης κλίμακας και μεγάλες εμπορικές επιχειρήσεις. Χαρακτηριστικό παράδειγμα τραπεζικού κέντρου της εποχής είναι το Άουσμπουργκ στη Νότια Γερμανία, επειδή ορισμένοι από τους βασικούς επιχειρηματίες εξορύξεως αργύρου ήταν

εγκατεστημένοι εκεί και αποτελούσε τον εμπορικό δρόμο μεταξύ Ρήνου και Δούναβη και μεταξύ Ρήνου και των χερσαίων εμπορικών δρόμων της Ιταλίας. Άλλο χαρακτηριστικό παράδειγμα σημαντικού τραπεζικού κέντρου, αποτέλεσε η Αμβέρσα στο Βέλγιο με τη σημαντική θέση διανομής των μπαχαρικών στη δύση και το βορρά, καθώς και επειδή η εξαγωγή υφαντουργικών προϊόντων και μετάλλων της ενδοχώρας γινόταν από το λιμάνι της. Η χωροθέτηση δηλαδή των τραπεζικών ιδρυμάτων, ήταν ανάλογη της οικονομικής και εμπορικής δραστηριότητας στην κάθε περιοχή, αν και οι τράπεζες αναλάμβαναν και τη μεταφορά κεφαλαίων σε μεγάλες αποστάσεις.

Από το 18^ο αιώνα και έπειτα, οι τράπεζες άρχισαν σταδιακά να μην εκτελούν μόνο τις παραδοσιακές λειτουργίες της παροχής ασφάλειας στα κεφάλαια, της συσσώρευσης των αποταμιεύσεων και της χρηματοδότησης των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων, αλλά επεκτάθηκαν και στον έλεγχο της πίστωσης, επηρεάζοντας κατά αυτόν τον τρόπο το δείκτη επιχειρηματικής δραστηριότητας. Τα τραπεζικά ιδρύματα που είχαν τη μεγαλύτερη επίδραση στη διαμόρφωση της πιστωτικής πολιτικής ήταν οι Κεντρικές Τράπεζες, οι οποίες προοδευτικά απέκτησαν το μονοπωλιακό δικαίωμα εκδόσεως τραπεζογραμματίων.

Το 18^ο αιώνα υπήρχαν α. τράπεζες επενδύσεων που χορηγούσαν μακροχρόνια δάνεια στις επιχειρήσεις και μερικές φορές τηρούσαν μεγάλο χαρτοφυλάκιο μετοχών ή ομολόγων και β. εμπορικές τράπεζες που χορηγούσαν δάνεια, εγγράφοντας υποθήκες σε περιουσιακά στοιχεία των δανειζόμενων. Όπως είναι γνωστό ο τρόπος διάχυσης των κεφαλαίων στις διάφορες δραστηριότητες παίζει σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη των οικονομιών, ενδυναμώνοντας ακόμα περισσότερο την τεράστια οικονομική δύναμη των τραπεζών. Ο ρόλος που έπαιξαν οι τράπεζες στο δυτικό κόσμο ήταν τόσο σημαντικός, ώστε οι μελετητές να χαρακτηρίζουν την περίοδο από το 1870 μέχρι τη μεγάλη κρίση του 1929 σαν περίοδο του χρηματοοικονομικού καπιταλισμού (Νούλας, 2007).

Κατά τις πρώτες μεταπολεμικές δεκαετίες και μέχρι την πρώτη πετρελαϊκή κρίση, το διεθνές τραπεζικό σύστημα ήταν προσαρμοσμένο στις υπηρεσίες διαμεσολάβησης, δηλαδή την άντληση αποταμιεύσεων και το δανεισμό δημόσιων και ιδιωτικών επιχειρήσεων. Οι εμπορικές τράπεζες είχαν ως κύρια δραστηριότητα την άντληση πόρων για τη χρηματοδότηση και ανοικοδόμηση των πληγωμένων από τον πόλεμο οικονομιών. Τα επιτόκια της αγοράς ήταν σε μεγάλο βαθμό ελεγχόμενα από τις κεντρικές τράπεζες. Τα πιστωτικά ιδρύματα της εποχής χαρακτηρίζονται από εσωστρέφεια και από την ύπαρξη διοικητικών ρυθμίσεων όπως κανόνες στην παροχή

πίστης (μακροχρόνια, στεγαστική κ.ά.), πληθώρα δεσμεύσεων στα διαθέσιμα, στις χορηγήσεις, υποχρεωτικές ανακαταθέσεις στην κεντρική τράπεζα, διοικητικά καθοριζόμενα επιτόκια κ. ά.

Κατά την περίοδο αυτή, οι εμπορικές τράπεζες, συγκεντρώνονται γενικά στην παροχή τεσσάρων κλασικών τραπεζικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης: α. στην προσέλκυση καταθέσεων, όπου ανταγωνίζονται τις αποταμιευτικές και συνεταιριστικές τράπεζες και τα ταμειυτήρια, β. στην παροχή πιστωτικών υπηρεσιών, όπου ανταγωνίζονται τα ειδικά πιστωτικά ιδρύματα, όπως κτηματικές και τις αγροτικές τράπεζες και τους επενδυτικούς οργανισμούς, γ. στις υπηρεσίες πληρωμών και δ. στο συμψηφισμό και διακανονισμό απαιτήσεων και υποχρεώσεων. Οι κεφαλαιαγορές γνωρίζουν μικρή έως μέτρια ανάπτυξη, όπου κυριαρχούν οι κρατικοί δανειακοί τίτλοι, ενώ ο ιδιωτικός δανεισμός σχεδόν στο σύνολο του είναι έμμεσος και μη μεταβιβάσιμος, γίνεται δηλαδή μέσω τραπεζών. Οι αναλυτές διαχωρίζουν την εποχή εκείνη δυο διαφορετικά υποδείγματα τραπεζικού συστήματος, το Γερμανικό και το Αμερικάνικο. Στο γερμανικό μοντέλο μια τράπεζα μπορεί να προσφέρει όλες τις λιανικής μορφής υπηρεσίες (universal banking). Αντίθετα στην αμερικάνικη νομοθεσία υπάρχει σαφής διαχωρισμός μεταξύ επενδυτικών και χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και λοιπών τραπεζικών εργασιών (Λώλος, 2005).

Οι ραγδαίες τεχνολογικές αλλαγές που επιτελέστηκαν τα επόμενα χρόνια επηρέασαν σημαντικά τον τραπεζικό τομέα δημιουργώντας νέες δυνατότητες στη διαδικασία της κυκλοφορίας του χρήματος με την χρήση των καρτών, την διενέργεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών, την αποκέντρωση της διαδικασίας διευθέτησης των πληρωμών και την εξάπλωση των συστημάτων συμψηφισμών. Νέοι τρόποι πληρωμών, όπως οι αυτόματες πληρωμές, οι πληρωμές με πιστωτικές κάρτες ή αγορές με χρεωστικές κάρτες προσέφεραν στους καταναλωτές πλεονεκτήματα όπως ασφάλεια και ευκολία στις συναλλαγές, δυνατότητα αγορών με δόσεις, πραγματοποίηση συναλλαγών σε άλλη χώρα χωρίς απαραίτητα την αλλαγή νομίσματος κ.ά. αποτέλεσμα των παραπάνω ήταν η ραγδαία αύξηση των συναλλαγών και κατ' επέκταση της κυκλοφορίας του χρήματος, ενισχύοντας την κατανάλωση και μέσω αυτής την περαιτέρω άνθηση των διαφόρων οικονομιών (Λώλος, 2005).

Τα τελευταία χρόνια, οι τραπεζικοί φορείς, εκμεταλλευόμενοι τις δυνατότητες που προσφέρει η συνεχής βελτίωση της τεχνολογίας, οδηγήθηκαν στη δημιουργία σύνθετων και ευέλικτων χρηματοοικονομικών προϊόντων προκειμένου να καλύψουν τις αυξανόμενες απαιτήσεις των πελατών. Η αναπροσαρμογή των στρατηγικών και η

υιοθέτηση της νέας φιλοσοφίας, κυρίως στο χώρο της λιανικής τραπεζικής, προσανατολισμένη στην ποιοτικότερη εξυπηρέτηση των πελατών, αποτέλεσε αναγκαιότητα, καθιστώντας το marketing απαραίτητο για την εξέλιξη κάθε τραπεζικού φορέα. Η καινοτομία στη προσφορά των προϊόντων και ο συνδυασμός των παραδοσιακών τραπεζικών εργασιών με τις ολοένα πιο σύνθετες υπηρεσίες, αποτελούν σήμερα επιτακτική ανάγκη για την αποτελεσματική λειτουργία κάθε τράπεζας.

1.2 Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα

Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα ακολούθησε τις μεταβολές που συντελέστηκαν στα διεθνή τραπεζικά συστήματα. Το πλαίσιο λειτουργίας του έχει αλλάξει σημαντικά τα τελευταία είκοσι χρόνια, με κύρια χαρακτηριστικά την απελευθέρωση και τη παγκοσμιοποίηση. Η διαδικασία απελευθέρωσης του ελληνικού χρηματοπιστωτικού συστήματος, άρχισε ουσιαστικά από τα τέλη της δεκαετίας του '80. Μέχρι τότε, το τραπεζικό σύστημα χαρακτηριζόταν από πληθώρα διοικητικών ρυθμίσεων και ελέγχων (Νούλας, 2005).

Κατά τη διάρκεια του 1984 συνεχίστηκαν η λήψη σειράς μέτρων που απέβλεπαν στην απλοποίηση και εκλογίκευση των πιστωτικών κανόνων, στο άνοιγμα του τραπεζικού συστήματος σε νέες κατηγορίες εργασιών και πελατών, στην εξασφάλιση καλύτερης πρόσβασης των μικρομεσαίων μεταποιητικών επιχειρήσεων στην τραπεζική χρηματοδότηση, στη μεταφορά ευθύνης και πρωτοβουλίας στις τράπεζες για την επιλογή των χρηματοδοτήσεων τους, στην αποτελεσματικότερη εποπτεία της λειτουργίας του τραπεζικού συστήματος και στην ανάπτυξη των χρηματοπιστωτικών αγορών.

Η προσπάθεια για την εκλογίκευση της διάρθρωσης των επιτοκίων συνεχίστηκε και το 1985, με στόχους την αποτελεσματικότερη κατανομή και χρησιμοποίηση των αποταμιεύσεων που διοχετεύονται στην οικονομία μέσω του τραπεζικού συστήματος και τον αποτελεσματικότερο έλεγχο της ρευστότητας της οικονομίας. Για την επίτευξη των στόχων αυτών, η Τράπεζα της Ελλάδος έλαβε ορισμένα μέτρα προς την κατεύθυνση αυτή. Το σημαντικότερο μέτρο ήταν η καθιέρωση από τον Νοέμβριο του 1985 γενικού κατώτατου επιτοκίου για βραχυπρόθεσμα δάνεια, ίσου με το επιτόκιο καταθέσεων ταμιευτηρίου

προσαυξανόμενο κατά μία ποσοστιαία μονάδα. Τότε τα επιτόκια διαμορφώθηκαν στο 17-21,5%. Αυτό έγινε τότε διότι η ύπαρξη επιτοκίων χορηγήσεων χαμηλότερων από το επιτόκιο καταθέσεων ταμειυτηρίου δημιουργούσε κίνητρο για διοχέτευση τραπεζικών πιστώσεων σε καταθέσεις ή σε τραπεζικά ομόλογα (Νούλας, 2007).

Την ίδια χρονιά πραγματοποιήθηκε σειρά αλλαγών στα επιτόκια (αύξηση επιτοκίων βραχυπρόθεσμης χρηματοδότησης βιοτεχνιών, ενοποίηση επιτοκίων δανεισμού των οργανισμών που ασκούσαν την κρατική παρέμβαση για τη στήριξη αγροτικών τιμών κλπ). Οι προσαρμογές αυτές ήταν επιβεβλημένες για την εξασφάλιση ορθολογικότερης λειτουργίας του πιστωτικού συστήματος αλλά και για την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας της πολιτικής για τη σταθεροποίηση της οικονομίας. Η ενοποίηση των επιτοκίων επέτρεψε την κατάργηση σειράς πιστωτικών κανόνων ελέγχου που ήταν αναγκαίοι για τη διασφάλιση της χρησιμοποίησης των χαμηλότοκων (για την εποχή εκείνη) πιστώσεων για τους σκοπούς για τους οποίους χορηγούνται.

Το 1985 καταργήθηκαν ή έγιναν πιο ελαστικοί οι περιορισμοί που ίσχυαν στη χρηματοδότηση του εμπορίου και των επαγγελματιών. Επιτράπηκε η χρηματοδότηση μεταποιητικών, εξορυκτικών και τεχνικών εταιρειών για την εξαγορά επιχειρήσεων ή την αγορά μεταχειρισμένου εξοπλισμού. Μειώθηκαν οι περιορισμοί που αφορούσαν τη χρηματοδότηση πωλήσεων με πιστωτή.

Από το φθινόπωρο του 1985 η Τράπεζα της Ελλάδος έλαβε σειρά μέτρων στα πλαίσια της οικονομικής σταθεροποίησης που απέβλεπαν στον έλεγχο της ρευστότητας και της πιστωτικής επέκτασης των τραπεζών και στην ενίσχυση της νομισματικής πολιτικής. Σημαντικό βήμα προς την κατεύθυνση της ενοποίησης των τραπεζικών επιτοκίων σε υψηλότερα επίπεδα ήταν η καθιέρωση από το Νοέμβριο του 1985 ενός ελαχίστου επιτοκίου 16% στις βραχυπρόθεσμες τραπεζικές πιστώσεις, ενώ τον Ιούνιο του 1986 αποφασίστηκε η καθιέρωση ενός ελαχίστου επιτοκίου 15% και στις τραπεζικές χρηματοδοτήσεις μέσης και μακράς διάρκειας. Παράλληλα ελήφθησαν μέτρα ώστε να γίνει δαπανηρή η άντληση κεφαλαίων για τις εμπορικές τράπεζες από την Τράπεζα της Ελλάδος (επιτόκια 19,5-27%). Παρ' όλα αυτά, η απελευθέρωση του ελληνικού τραπεζικού συστήματος ήταν ακόμα στην αρχή. Ο ίδιος ο Διοικητής της Τράπεζας της Ελλάδος Δημήτρης Χαλικιάς επεσήμανε το 1986 στην Έκθεσή του: «Παρά τις προσπάθειες που έχουν γίνει και την πρόοδο που έχει επιτευχθεί στα προηγούμενα τέσσερα χρόνια, το πιστωτικό σύστημα εξακολουθεί να

χαρακτηρίζεται από ακαμψία, συγκεντρωτισμό και χαμηλή παραγωγικότητα» (Λώλος, 2005).

Η χρησιμοποίηση των πιστωτικών ιδρυμάτων για την άσκηση οικονομικής πολιτικής για πολλά χρόνια φαίνεται ξεκάθαρα από τις επισημάνσεις στις Ετήσιες Εκθέσεις του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος. Χαρακτηριστική είναι η αναφορά που γίνεται στην Ετήσια Έκθεση του 1986, δηλαδή περίπου ένα έτος μετά την έναρξη της σταδιακής απελευθέρωσης του ελληνικού τραπεζικού συστήματος. Στην Έκθεση αναφέρεται: «Το νομισματικό πρόγραμμα του 1986 επιδιώκει να συμβάλει στην πραγματοποίηση στόχων της οικονομικής πολιτικής και ειδικότερα στην αποκλιμάκωση του πληθωρισμού και στη βελτίωση του ισοζυγίου πληρωμών». Και προσδιορίζονται στόχοι για την καθαρή εγχώρια πιστωτική επέκταση (τότε 17%), για την αύξηση των πιστώσεων προς τον ιδιωτικό τομέα και δημόσιο τομέα κλπ.

Στη διάρκεια του 1987 έγιναν βήματα προς την κατεύθυνση της απελευθέρωσης των τραπεζικών επιτοκίων και της κατάργησης πολλών πιστωτικών περιορισμών και ελέγχων που περιόριζαν την ελευθερία των τραπεζών να επιλέγουν τις χρηματοδοτήσεις τους. Το αποτέλεσμα σειράς μέτρων που έλαβε η Τράπεζα της Ελλάδος ήταν να περιοριστούν τα διοικητικά καθοριζόμενα επιτόκια σε λίγες μόνο κατηγορίες τραπεζικών χορηγήσεων και καταθέσεων, κυρίως στο επιτόκιο των καταθέσεων ταμειυτηρίου, στα ειδικά επιτόκια των χορηγήσεων προς μεταποιητικές επιχειρήσεις μικρό και μεσαίου μεγέθους και στα επιτόκια ορισμένων προγραμμάτων κοινωνικής κατοικίας. Ωστόσο, παρέμενε βασικό εμπόδιο στον εκσυγχρονισμό του πιστωτικού συστήματος η δέσμευση υψηλών ποσοστών διαθεσίμων των εμπορικών τραπεζών για τη χρηματοδότηση του δημόσιου τομέα, όπως και αδρανοποίηση σημαντικών διαθεσίμων των τραπεζών αυτών που προορίζονται για τη χρηματοδότηση των μικρού και μεσαίου μεγέθους μεταποιητικών επιχειρήσεων.

Το 1988 επιταχύνθηκε η απελευθέρωση του πιστωτικού συστήματος και των επιτοκίων. Το κυριότερο μέτρο ήταν η βαθμιαία μείωση των δεσμεύσεων - αποδεσμεύσεων επί των τραπεζικών χορηγήσεων και τελικά η πλήρης κατάργηση τους από την 1η Ιανουαρίου 1989. Πρόκειται για μέτρο που έδωσε τη δυνατότητα στις τράπεζες να διαφοροποιούν τα επιτόκια τους ανάλογα με το βαθμό ρευστότητας και ασφάλειας των χορηγήσεων τους.

Η απελευθέρωση του τραπεζικού συστήματος επιταχύνθηκε ακόμα περισσότερο το 1989, όταν ολοκληρώθηκε η κατάργηση του συστήματος εξειδικευμένων πιστωτικών κανόνων και περιορισμών και δόθηκε στις τράπεζες η

δυνατότητα να χρηματοδοτούν όλους τους κλάδους της οικονομικής δραστηριότητας με όρους και προϋποθέσεις που καθορίζουν οι ίδιες. Επίσης, δόθηκε η δυνατότητα στις τράπεζες να ρυθμίζουν δάνεια που έχουν χορηγηθεί σε πελάτες τους, υπό την προϋπόθεση ότι τηρούνται ορθές τραπεζικές αρχές. Τα πρώτα νέα τραπεζικά προϊόντα βγαίνουν στην αγορά. «Περιορισμοί εξακολουθούν να ισχύουν στην άσκηση της καταναλωτικής πίστης, που κρίνεται σκόπιμο να διατηρηθούν όσο υπάρχουν οι σοβαρές μακροοικονομικές ανισορροπίες στην ελληνική οικονομία», επεσήμανε το 1991 ο τότε διοικητής της Τράπεζας της Ελλάδος Δημήτρης Χαλικιάς, αναφερόμενος στο 1990.

«Η πλήρης απελευθέρωση του τραπεζικού συστήματος από τις διοικητικές ρυθμίσεις και η ανάπτυξη μεθόδων και μέσων παρέμβασης της κεντρικής τράπεζας στις αγορές χρήματος και συναλλάγματος προκειμένου να διευκολύνεται η επίτευξη των στόχων της νομισματικής πολιτικής αποτελούν βασικές επιδιώξεις της Τράπεζας της Ελλάδος», έγραφε στην Έκθεση του για το έτος 1992 ο Διοικητής της Τράπεζας της Ελλάδος Ευθύμιος Χριστοδούλου. Εκείνη τη χρονιά μειώθηκαν οι υποχρεώσεις τοποθετήσεων των τραπεζών σε έντοκα γραμμάτια του ελληνικού Δημοσίου. Τη επόμενη χρονιά, τον Μάιο του 1993 καταργήθηκε πλήρως η υποχρέωση αυτή. Με την απόφαση αυτή το Δημόσιο έχασε την προνομιακή μεταχείριση χρηματοδότησης του χρέους από τις εμπορικές τράπεζες. Τώρα θα πρέπει να το χρηματοδοτεί στην αγορά, λαμβάνοντας υπόψη τις συνθήκες στις τράπεζες, τις επιχειρήσεις και τους ιδιώτες.

Στη διάρκεια του 1993 και τους πρώτους μήνες του 1994 ολοκληρώθηκε σχεδόν η διαδικασία απελευθέρωσης του πιστωτικού συστήματος και των επιτοκίων που είχε αρχίσει στα μέσα της δεκαετίας του 1980. Μερικές από τις «καινοτομίες» της εποχής ήταν: καταργήθηκε η υποχρέωση των τραπεζών να επενδύουν μέρος των διαθεσίμων τους σε έντοκα γραμμάτια, ενώ καταργήθηκε το διοικητικά καθοριζόμενο ελάχιστο επιτόκιο στις καταθέσεις ταμειυτηρίου. Επίσης, καταργήθηκαν πιστωτικοί περιορισμοί υπό την έννοια ότι οι τράπεζες μπορούσαν να χρηματοδοτήσουν σχεδόν όλους τους κλάδους της οικονομίας, ενώ καταργήθηκαν οι περισσότεροι περιορισμοί σε ότι αφορά στον διοικητικό καθορισμό των επιτοκίων. Τον Ιανουάριο του 1994 έγινε ένα ακόμα βήμα προς την απελευθέρωση της καταναλωτικής πίστης και ορίστηκε ως ανώτατο ποσό χρηματοδότησης κατά άτομο τα 8 εκατ. δραχμές. Πέρασαν σχεδόν 10 χρόνια για την πλήρη απελευθέρωση της καταναλωτικής πίστης.

Το πλαίσιο λειτουργίας των πιστωτικών ιδρυμάτων έχει μεταβληθεί σημαντικά κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών, ιδιαίτερα μετά την απελευθέρωση της κίνησης των βραχυπρόθεσμων κεφαλαίων το Μάιο του 1994.

Ο Διοικητής της Τράπεζας της Ελλάδος Λουκάς Παπαδήμος το 1995 παραδέχεται στην Ετήσια Έκθεση του ότι «η κατάργηση των διοικητικών παρεμβάσεων και ρυθμίσεων που, μέχρι και προ ολίγων ετών, έθεταν σοβαρά εμπόδια στην ανάπτυξη των χρηματοπιστωτικών αγορών, η άρση των συναλλαγματικών περιορισμών στις τρέχουσες συναλλαγές και την κίνηση κεφαλαίων και, τέλος, η προώθηση σημαντικών μεταρρυθμίσεων για την περαιτέρω ανάπτυξη του θεσμικού πλαισίου λειτουργίας των πιστωτικών ιδρυμάτων -γενικότερα των αγορών χρήματος και κεφαλαίου - έχουν δημιουργήσει ένα νέο περισσότερο ανταγωνιστικό περιβάλλον μέσα στο οποίο λειτουργεί σήμερα το πιστωτικό σύστημα» (εφημερίδα «Η ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ», 10.08.2006).

Τα παραπάνω μέτρα της χρηματοπιστωτικής απελευθέρωσης οδήγησαν στην αύξηση του ανταγωνισμού και στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας του ελληνικού χρηματοπιστωτικού συστήματος. Επιπλέον, στο πλαίσιο της σύγκλισης των μακροοικονομικών μεγεθών στα αντίστοιχα της Ζώνης Ευρώ επιταχύνθηκε η περαιτέρω αποκλιμάκωση των επιτοκίων. Από την 1.1.2001, το ύψος των επιτοκίων παρέμβασης και κατά συνέπεια των διατραπεζικών επιτοκίων, καθορίζεται με απόφαση της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας και είναι κοινό για όλες τις χώρες της ΖτΕ. Η εξέλιξη αυτή είχε ως αποτέλεσμα τη αύξηση της συνολικής τραπεζικής χρηματοδότησης και την συμπίεση των επιτοκιακών περιθωρίων, ωθώντας τις ελληνικές τράπεζες στην αναζήτηση νέων στρατηγικών για τη διατήρηση και την αύξηση των μεριδίων τους, αλλά και για την εξεύρεση νέων πηγών εσόδων, ώστε να αντισταθμίσουν τη μείωση των επιτοκιακών περιθωρίων. Ταυτόχρονα, η παγκοσμιοποίηση και ο διεθνής ανταγωνισμός οδήγησε τις ελληνικές τράπεζες να επεκταθούν σε όλο το φάσμα της χρηματοοικονομικής αγοράς.

1.3 Η Δομή του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος

Το σύγχρονο ελληνικό τραπεζικό σύστημα (Ε.Τ.Σ.), όπως άλλωστε και κάθε σύγχρονο τραπεζικό σύστημα διακρίνεται σε τομείς ανάλογα με το αντικείμενο των δραστηριοτήτων των τραπεζών που το απαρτίζουν.

Η πρώτη διάκριση που μπορούμε να κάνουμε είναι:

- α) Τράπεζα της Ελλάδος (ΤτΕ)
- β) Υπόλοιπες Τράπεζες

Ο τομέας «Υπόλοιπες Τράπεζες» μπορεί να διαιρεθεί:

- Εμπορικές Τράπεζες
- Ειδικοί Πιστωτικοί Οργανισμοί (Ε.Π.Ο)

α) Η Τράπεζα της Ελλάδος

Η Τράπεζα της Ελλάδος λειτουργεί σαν ανώνυμη εταιρεία αλλά με ειδικό καταστατικό καθεστώς που διαφέρει από το νομοθετικό πλαίσιο λειτουργίας των ανωνύμων εταιρειών. Το καταστατικό της ΤτΕ υπερισχύει των νόμων σχετικά με τις ανώνυμες εταιρείες όπου υπάρχουν διαφορές. Η Διοίκηση της ΤτΕ δεν εκλέγεται από τη Γενική Συνέλευση των μετόχων αλλά διορίζεται από το κράτος με τετραετή θητεία. Η ΤτΕ διοικείται από το Γενικό Συμβούλιο που αποτελείται από το Διοικητή, τους Υποδιοικητές και 9 συμβούλους. Οι βασικές λειτουργίες της ΤτΕ είναι οι να εκδίδει τραπεζογραμμάτια, τα οποία κυκλοφορούν ως νόμιμο χρήμα (εκδοτικό προνόμιο).

Επιπλέον, ασκεί προληπτική εποπτεία στα πιστωτικά ιδρύματα που εδρεύουν στην Ελλάδα περιλαμβανομένων και των υποκαταστημάτων τους στην αλλοδαπή. Στόχος της εποπτείας είναι η σταθερότητα και αποτελεσματικότητα του πιστωτικού συστήματος και γενικότερα του χρηματοπιστωτικού τομέα της οικονομίας καθώς και η διαφάνεια των διαδικασιών και των όρων συναλλαγών.

Επίσης μπορεί να ενεργεί ως ταμίας και εντολοδόχος του Δημοσίου. Είναι ο τραπεζίτης του Ελληνικού Δημοσίου. Τηρεί όλους τους λογαριασμούς του Δημοσίου και του προσφέρει μια σειρά από ταμειακές, διαδικαστικές και διαχειριστικές υπηρεσίες.

Η ΤτΕ είναι η τράπεζα των άλλων τραπεζών. Όλες οι άλλες τράπεζες παίρνουν πιστώσεις από την ΤτΕ και έχουν καταθέσεις σ' αυτήν. Προωθεί και επιβλέπει την ομαλή λειτουργία των συστημάτων πληρωμών και των συστημάτων διακανονισμού

χρεογράφων (Γραφεία Συμψηφισμού επιταγών). Τέλος κατέχει και διαχειρίζεται τα συναλλαγματικά αποθέματα της χώρας.

Με αποφάσεις της Γενικής Συνέλευσης των μετόχων της ΤτΕ, οι οποίες κυρώθηκαν με τους νόμους 2609/11.5.1998 και 2832/13.6.2000, το Καταστατικό της ΤτΕ τροποποιήθηκε ώστε να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ο πρωταρχικός στόχος της ΤτΕ ταυτίζεται με αυτόν της ΕΚΤ, είναι η σταθερότητα των τιμών στη χώρα (Προβόπουλος, Καπόπουλος, 2001).

Ως μέλος του Ευρωσυστήματος και της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, σήμερα η ΤτΕ ελέγχει τη ρευστότητα, κυρίως με πράξεις ανοιχτής αγοράς, τη μεταβολή των βασικών επιτοκίων της ΕΚΤ και τον καθορισμό του ύψους τήρησης των ελάχιστων υποχρεωτικών αποθεματικών των πιστωτικών ιδρυμάτων.

Η ΤτΕ είναι πλέον ανεξάρτητη από την ελληνική κυβέρνηση, υπόκειται όμως σε έλεγχο από τη Βουλή. Ο Διοικητής της ΤτΕ υποβάλλει κάθε χρόνο την ετήσια έκθεση πεπραγμένων της ΤτΕ στη Βουλή της οποίας έχει προηγηθεί η ενδιάμεση Έκθεσή του, και λογοδοτεί ενώπιον της Βουλής οσάκις τον καλέσει ο Πρόεδρός της.

β) Οι εμπορικές τράπεζες

Οι εμπορικές τράπεζες αποτελούν το κυριότερο και ενεργητικότερο τμήμα του Ε.Τ.Σ. Ο αριθμός των τραπεζών από μόνος του δεν σημαίνει πολλά πράγματα, καθώς το Ε.Τ.Σ. διακρίνεται από υψηλό βαθμό συγκέντρωσης.

Για την ίδρυση μιας εμπορικής τράπεζας ή την εγκατάσταση υποκαταστημάτων ξένης τράπεζας, απαιτείται άδεια της Τράπεζας της Ελλάδος. Το κατώτατο ύψος του μετοχικού κεφαλαίου σήμερα είναι 18.000.000€ και πρέπει να καταβληθεί σε μετρητά. Δεν επιτρέπεται στις εμπορικές τράπεζες να κάνουν εμπόριο ούτε να αναλαμβάνουν τη βιομηχανική παραγωγή οποιουδήποτε είδους. Ακόμη, απαγορεύεται στις εμπορικές τράπεζες η χορήγηση δανείων, πιστώσεων ή εγγυητικών επιστολών στην ίδια επιχείρηση το συνολικό ποσό των οποίων υπερβαίνει το ένα πέμπτο(1/5) του κεφαλαίου τους (μετοχικό συν αποθεματικό), εκτός αν για ειδικούς λόγους δοθεί άδεια του αρμόδιου Υπουργείου. Οι εμπορικές τράπεζες είναι οι τραπεζίτες του ιδιωτικού τομέα της οικονομίας. Δέχονται τα ταμειακά πλεονάσματα των επιχειρήσεων και τις αποταμιεύσεις των ιδιωτών. Η κινητήρια δύναμη των εμπορικών τραπεζών είναι οι καταθέσεις. Η τραπεζική εξυπηρέτηση του Δημοσίου δεν είναι αρμοδιότητα των εμπορικών τραπεζών. Οι εμπορικές τράπεζες έχουν περιορισμένες σχέσεις με τις δημόσιες επιχειρήσεις και οργανισμούς. Τηρούν όμως

τους λογαριασμούς ταμειακής διαχείρισης πολλών Ν.Π.Δ.Δ. και δημοσίων επιχειρήσεων. Οι πιστώσεις προς τον ιδιωτικό τομέα αποτελούν το βασικό κερδοφόρο στοιχείο του ενεργητικού των εμπορικών τραπεζών. Σημαντικό μέρος των δραστηριοτήτων των εμπορικών τραπεζών αφορούν οι ποικίλες διαμεσολαβητικές εργασίες που αναλαμβάνουν. (Προβόπουλος, Καπόπουλος, 2001)

γ) Ειδικοί Πιστωτικοί Οργανισμοί

Ειδικοί πιστωτικοί οργανισμοί υπήρξαν η Ελληνική Τράπεζα Βιομηχανικής Αναπτύξεως (Ε.Τ.Β.Α.), η Εθνική Τράπεζα Επενδύσεων Βιομηχανικής Αναπτύξεως (Ε.Τ.Ε.Β.Α.), η Τράπεζα Επενδύσεων, το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων και το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο (Τ.Τ.). Από αυτούς σήμερα μόνο το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων παραμένει Ε.Π.Ο. Η αλλαγή του θεσμικού πλαισίου (ν 2076/92) επέβαλε είτε έμμεσα την κατάργησή τους είτε τη μετατροπή τους σε ανώνυμη τραπεζική εταιρεία.

Οι ειδικοί πιστωτικοί οργανισμοί ιδρύθηκαν με σκοπό να καλύψουν με μεσομακροπρόθεσμες χορηγήσεις, τις ιδιόμορφες ανάγκες ορισμένων τομέων της οικονομίας, ορισμένων κοινωνικών ομάδων και μερικών δημοσίων οργανισμών, ανάγκες οι οποίες λόγω της ιδιομορφίας τους δεν καλύπτονταν από τις εμπορικές τράπεζες.

Η Ε.Τ.Β.Α, η Ε.Τ.Ε.Β.Α και η Τράπεζα Επενδύσεων λέγονταν επενδυτικές ή αναπτυξιακές τράπεζες. Η Ε.Τ.Β.Α ήταν κρατική, η Ε.Τ.Ε.Β.Α. ήταν θυγατρική της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος, ενώ η Τράπεζα Επενδύσεων πέρασε στον ιδιωτικό τομέα. Και οι τρεις είχαν αρχικό σκοπό να χρηματοδοτούν τις μακροπρόθεσμες αναπτυξιακές δραστηριότητες της βιομηχανίας, των μεταλλευτικών, τουριστικών και ναυτιλιακών επιχειρήσεων, είτε συμμετέχοντας στο μετοχικό κεφάλαιο, είτε παρέχοντας τεχνική ή άλλης μορφής βοήθεια.

Το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο (Τ.Τ.) ήταν δημόσια υπηρεσία που λειτουργούσε κάτω από τον έλεγχο του Υπουργείου Μεταφορών και Επικοινωνιών αλλά για τις πιστωτικές του εργασίες υπαγόταν στον έλεγχο της Τράπεζας της Ελλάδος. Το Τ.Τ. διατηρούσε γραφεία σε όλα τα Ταχυδρομεία της χώρας. Οι καταθέσεις στο Τ.Τ. ήταν εγγυημένες από το κράτος. Η πιστωτική δραστηριότητά του συνίστατο στη χορήγηση στεγαστικών δανείων σε δημόσιους υπαλλήλους, σε υπαλλήλους Ν.Π.Δ.Δ., σε μακροχρόνια δάνεια σε οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης και σε χρηματοδότηση του προγράμματος δημοσίων επενδύσεων

αγοράζοντας έντοκα γραμμάτια και ομολογίες του Δημοσίου και των δημοσίων επιχειρήσεων. Σήμερα το Τ.Τ. λειτουργεί ως πιστωτικό ίδρυμα και παρέχει ευρύ φάσμα τραπεζικών εργασιών σε φυσικά και νομικά πρόσωπα.

Το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων αποτελεί αυτόνομο Ν.Π.Δ.Δ., λειτουργεί κάτω από τη γενική εποπτεία του Υπουργείου Οικονομικών και για τις πιστοδοτικές του λειτουργίες ελέγχεται από την Τράπεζα της Ελλάδος. Το Τ.Π.Δ. δέχεται καταθέσεις ιδιωτών αλλά κυρίως δέχεται καταθέσεις Ν.Π.Δ.Δ και οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης. Επίσης δέχεται παρακαταθήκες κυρίως μετρητών ή κρατικών ομολογιών ή εντόκων γραμματίων του Ελληνικού Δημοσίου ή κινητών τιμαλφών ή άλλων αξιόγραφων. Το Ταμείο δεν καταβάλλει τόκους για τις παρακαταθήκες. Η πιστωτική του δραστηριότητα συνίσταται σε λειτουργίες ανάλογες με αυτές του Ταχυδρομικού Ταμειυτηρίου (Λώλος, 1999).

1.4 Τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες

Οι τράπεζες αναπτύσσουν νέες υπηρεσίες και τραπεζικά προϊόντα, κατάλληλα προσαρμοσμένα στις πραγματικές ανάγκες της πελατείας τους. Τα καταναλωτικά προϊόντα είναι ίσως αυτά που ευκολότερα κανείς μαθαίνει, γιατί εξυπηρετούν τις καθημερινές ανάγκες των φυσικών προσώπων σαν κι εμάς: δηλαδή να αποταμιεύουμε και να επενδύουμε χρήματα, να πληρώνουμε λογαριασμούς, να καλύπτουμε τα έξοδα των αγορών μας, να αγοράσουμε ένα σπίτι, να καλύπτουμε έξοδα εκπαίδευσης (Παπαδάκης, 1999).

Αναπόφευκτα, ο διαχωρισμός μεταξύ των ήδη υπαρχουσών υπηρεσιών που προσφέρουν οι τράπεζες είναι αναγκαίος. Ονομάζουμε παραδοσιακά τραπεζικά προϊόντα αυτά που προϋπήρχαν πριν από το πέραςμα της φιλοσοφίας του marketing στη διοικητική πρακτική των τραπεζών και νέα προϊόντα αυτά που δημιουργήθηκαν ή διαμορφώθηκαν με την καθιέρωση του τραπεζικού marketing (Τομαράς, 1998:95).

Στα παραδοσιακά τραπεζικά προϊόντα ανήκουν οι καταθέσεις (προθεσμίας, ταμειυτηρίου, όψεως), οι θυρίδες ασφαλείας, οι εγγυητικές επιστολές και οι κάθε είδους χρηματοδοτήσεις. Στα μοντέρνα τραπεζικά προϊόντα συγκαταλέγονται οι πιστωτικές κάρτες, οι αυτόματες ταμειολογιστικές μηχανές (ATMs), το Factoring, το Forfaiting, το Leasing, και άλλα χρηματοοικονομικά προϊόντα που προσφέρονται από

τις τράπεζες καθώς επίσης, τα ειδικά δάνεια, οι ειδικοί λογαριασμοί κ.α. (Κόντος, 2000)

1.4.1 Καταθετικά

Τα καταθετικά προϊόντα αποτελούν κύρια προϊόντα πρωτογενούς άντλησης κεφαλαίων για τις τράπεζες, καθώς και κάλυψης ποικίλων αποταμιευτικών, επενδυτικών ή/και διαχειριστικών/συναλλακτικών αναγκών. Οι τραπεζικές καταθέσεις αποτελούν τον πλέον παραδοσιακό και εύκολο τρόπο μεταφοράς κεφαλαίων εντός του χρηματοπιστωτικού συστήματος. Με τις καταθέσεις οι τράπεζες αντλούν κεφάλαια από τις πλεονασματικές οικονομικές μονάδες της οικονομίας (αποταμιευτές) και αφού τα επεξεργαστούν κατάλληλα διαμορφώνοντας τα σε χρηματοδοτικά προϊόντα τα μεταφέρουν στις οικονομικές μονάδες, επιχειρήσεις ή φυσικά πρόσωπα, που τα ζητούν προς κάλυψη των αναγκών τους.

Οι καταθέσεις αποτελούν για τις τράπεζες στοιχεία του παθητικού τους και ως εκ τούτου οι εργασίες άντλησης καταθέσεων καλούνται παθητικές εργασίες. Η θέση που λαμβάνει η τράπεζα με το άνοιγμα του λογαριασμού κατάθεσης είναι αρνητική (short position), αφού η κατάθεση αποτελεί υποχρέωση, ενώ η θέση του καταθέτη είναι θετική (long position).

Από νομική άποψη, κατάθεση είναι μία σύμβαση με την οποία ο καταθέτης παραχωρεί για κάποιο χρονικό διάστημα σε ένα Πιστωτικό Ίδρυμα ένα χρηματικό ποσό (αγοραστική δύναμη) για χρήση και παράλληλα για εξασφάλιση. Για τη χρήση που παραχωρεί, ο καταθέτης απολαμβάνει κάποιας αμοιβής, του τόκου. Με τον ορισμό αυτό αναδεικνύονται δύο στοιχεία (Πετράκης, 1999). Το πρώτο είναι η πιστωτική λειτουργία της σύμβασης κατάθεσης, αφού αναφέρεται σε παραχώρηση της χρήσης αγοραστικής δύναμης και το δεύτερο είναι η υπογράμμιση της παρακαταθήκης, που προκύπτει από την εξασφάλιση εκ μέρους της τράπεζας του ποσού της κατάθεσης.

1.4.2 Κάρτες

Οι πιστωτικές κάρτες είναι το μέσο με το οποίο διεκπεραιώνεται σήμερα ένα μεγάλο μέρος των συναλλαγών των καταναλωτών. Αποτελούν ένα συμπληρωματικό μέσο συναλλαγών, που χρησιμοποιείται στην αγορά μαζί με το μετρητό χρήμα.

Οι πιστωτικές κάρτες παρέχουν ασφάλεια στις συναλλαγές (παρότι πάντα δημιουργούνται προβλήματα, αφού σε όλες τις ηλεκτρονικές συναλλαγές και δραστηριότητες δε μπορεί να επιτευχθεί απόλυτη ασφάλεια), δεν απαιτούν τη μεταφορά μετρητών, καλύπτουν ανάγκες ανάληψης μετρητών και χρησιμοποιούνται για αγορές αγαθών, η εξόφληση του τιμήματος των οποίων μπορεί να γίνει με δόσεις. Για τη χορήγησή τους, οι τράπεζες εξετάζουν κυρίως το ατομικό δηλωθέν εισόδημα, όπως αυτό εμφανίζεται στις φορολογικές δηλώσεις και ιδίως στο εκκαθαριστικό σημείωμα της εφορίας και την ύπαρξη ή μη δυσμενών στοιχείων στο σύστημα «Τειρεσίας». Λαμβάνουν υπόψη, επίσης το αν οι αιτούντες είναι μόνιμοι κάτοικοι Ελλάδας, το επάγγελμα, τη μορφή απασχόλησης (μερική ή ολική απασχόληση) και το χρονικό διάστημα που απασχολούνται (τα έτη που εργάζονται καθώς και αν εργάζονται ορισμένους μόνο μήνες του έτους). Ανάλογα με την κάθε τράπεζα και τα κριτήρια αξιολόγησης μπορεί να χορηγηθεί απλή ή χρυσή κάρτα. Η χρυσή κάρτα απευθύνεται κυρίως σε πρόσωπα με σημαντικά υψηλό εισόδημα και υψηλή πιστοληπτική ικανότητα (Παπαδάκης, 1999).

Μια κάρτα προ-αποθηκευμένης αξίας, ή ηλεκτρονικό πορτοφόλι, είναι μια προπληρωμένη κάρτα σε μικρό σχήμα που περιέχει ένα μικροτσίπ. Το μικροτσίπ αποθηκεύει πληροφορίες σχετικές με ένα προκαθορισμένο ποσό που μπορεί να χρησιμοποιηθεί, μέχρις εξαντλήσεως του, για αγορές ή άλλες συναλλαγές. Όταν είναι απαραίτητο ο χρήστης μπορεί να προσθέσει επιπλέον χρήματα στην κάρτα, «γεμίζοντας» ξανά το μικροτσίπ. Σχεδόν όλες οι κάρτες προ-αποθηκευμένης αξίας που κυκλοφορούν στις ΗΠΑ σήμερα αποτελούν κάρτες μοναδικού σκοπού που περιορίζουν το χρήστη σε ένα είδος συναλλαγής, όπως για παράδειγμα στη χρήση ενός δημόσιου τηλεφώνου ή στην πληρωμή των εισιτηρίων για τον υπόγειο ή το λεωφορείο. Πολλά κολέγια στις ΗΠΑ εκδίδουν ανάλογες κάρτες για τα γεύματα των φοιτητών τους. Ένας αυξανόμενος αριθμός Αμερικανών θεωρεί ότι οι κάρτες προ-αποθηκευμένης αξίας αποτελεί μια πιο βολική εναλλακτική λύση έναντι των νομισμάτων και χαρτονομισμάτων για συναλλαγές μικρής αξίας. Οι χρήστες των καρτών μπορούν να αποφύγουν να έχουν μαζί τους πολλά ψιλά και οι συναλλαγή επιταχύνεται καθώς οι πελάτες δεν απαιτείται να έχουν το ακριβές αντίτιμο. Πολλοί τραπεζίτες είναι ενθουσιώδεις για την αυξανόμενη διείσδυση των καρτών προαποθηκευμένης αξίας στο ευρύ κοινό και πιστεύουν ότι με τη πάροδο του χρόνου οι άνθρωποι θα αρχίσουν να τις χρησιμοποιούν για ένα ευρύ φάσμα συναλλαγών της λιανικής. Με τη χρήση μιας παγκόσμιας κάρτας ή μιας κάρτας πολλαπλών

λειτουργιών οι τράπεζες θα μπορούσαν να «ξαναγεμίζουν» τις κάρτες των πελατών τους, μεταφέροντας χρήματα από τους λογαριασμούς καταθέσεών τους. Οι τράπεζες θα μπορούσαν να γλιτώσουν από εκατομμύρια δολάρια που δαπανούν για τη διακίνηση και την επεξεργασία των συναλλαγών που γίνονται είτε με χρήματα είτε με χρήση κάποιας χρεωστικής κάρτας. Θα μπορούσαν επίσης να χρεώσουν μια προμήθεια για την αρχική έκδοση της κάρτας.

1.4.3 POS

Το POS είναι τερματικός σταθμός σε σημείο πώλησης (π.χ. εμπορικό κατάστημα) που "διαβάζει" και μεταβιβάζει ηλεκτρονικά πληροφορίες σχετικά με την πληρωμή σε μία βάση δεδομένων. Οι συσκευές αυτές συνδέονται κατευθείαν με το Ηλεκτρονικό Κέντρο της Τράπεζας, με αποτέλεσμα να επιτυγχάνεται αυτόματη λήψη έγκρισης και ολοκλήρωση της συναλλαγής, καθώς και λογιστική τακτοποίηση των συναλλαγών που γίνονται με κάρτες του συστήματος. Οι ηλεκτρονικές συσκευές P.O.S. δίνουν στην επιχείρηση τη δυνατότητα να βρίσκεται σε διαρκή σύνδεση με τις Τράπεζες μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή και να ελέγχει αυτόματα με τηλεφωνική επικοινωνία όλα τα αναγκαία στοιχεία της κάρτας για την πραγματοποίηση της συναλλαγής (Βασιλείου, Ηρειώτης, 2008). Ταυτόχρονα ενημερώνονται οι Τράπεζες και πραγματοποιούν αυτόματα την πίστωση της επιχείρησης με τα ποσά των συναλλαγών, απαλλάσσοντάς την από γραφειοκρατικές διαδικασίες και καθυστερήσεις.

1.4.4 Επαγγελματικές Χρηματοδοτήσεις

Η ταχύτατη ανάπτυξη, τα τελευταία χρόνια, του τραπεζικού τομέα στη χώρα μας έχει ευνοήσει όλους τους παραγωγικούς τομείς της ελληνικής οικονομίας, ιδιαίτερα, όμως, τον τομέα των μικρομεσαίων επιχειρήσεων (εφεξής και ΜΜΕ). Οι ΜΜΕ, όπως είναι γνωστό, μέχρι πριν από λίγα χρόνια είχαν περιορισμένη πρόσβαση στις υπηρεσίες που παρείχε το τραπεζικό σύστημα. Όμως, η αναθεώρηση της πολιτικής, τόσο των θεσμικών οργάνων της Ευρωπαϊκής Ένωσης όσο και των κρατών μελών, που αναγνώρισαν και εκτίμησαν το ρόλο και τη συνεισφορά των ΜΜΕ στην οικονομία και ειδικότερα τη συμβολή τους στην απασχόληση, την παραγωγή και την προσκόλλησή τους στις τοπικές οικονομίες, είχαν ως αποτέλεσμα να αναβαθμιστεί η πρόσβαση των ΜΜΕ στο τραπεζικό σύστημα και στα σύγχρονα

χρηματοδοτικά εργαλεία. Σήμερα, οι τράπεζες στη χώρα μας είναι ένας από τους βασικότερους συντελεστές ενίσχυσης της ανταγωνιστικότητας των ΜΜΕ και της γενικότερης αναπτυξιακής δυναμικής της ελληνικής οικονομίας (Λώλος , 2005). Στις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, όπως και στις μεγαλύτερες, οι ελληνικές τράπεζες προσφέρουν μια μεγάλη ποικιλία χρηματοδοτικών προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, συμβάλλοντας αποφασιστικά σε όλες τις επιχειρηματικές λειτουργίες τους, από την αξιοποίηση επιχειρηματικών ιδεών, την εκμετάλλευση νέων ευκαιριών και τη διάνοιξη νέων αγορών, μέχρι την εσωτερική αναδιοργάνωση, την ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού, τον εκσυγχρονισμό μηχανογραφικών συστημάτων και τη χάραξη και εφαρμογή μακροπρόθεσμων στρατηγικών.

1.4.5 Στεγαστική Πίστη

Σύμφωνα με τον Ευρωπαϊκό Εθελοντικό Κώδικα Συμπεριφοράς ως στεγαστικό δάνειο νοείται η πίστωση που χορηγείται σε καταναλωτή για την απόκτηση ή τη διαμόρφωση ιδιωτικού ακινήτου, του οποίου είναι ιδιοκτήτης ή το οποίο σκοπεύει να αγοράσει και εξασφαλίζεται με υποθήκη σε ακίνητο είτε με ασφάλεια που χρησιμοποιείται συνήθως για το σκοπό αυτό σε ένα κράτος (www.hba.gr). Τα ζητούμενα στεγαστικά δάνεια διακρίνονται ανάλογα με το σκοπό τους σε δάνεια για: α) απόκτηση κύριας ή δευτερεύουσας κατοικίας ή εξοχικής κατοικίας, β) ανέγερση ή επισκευή ή αποπεράτωση αυτής, γ) αγορά οικοπέδου, δ) αγορά ή ανέγερση ή επισκευή ή αποπεράτωση επαγγελματικής στέγης (κυρίως για γραφείο, ιατρείο ή κατάστημα). Μπορεί επίσης η χρήση των ακινήτων να είναι για ιδιόχρηση ή εκμετάλλευση (ενοικίαση σε τρίτους και μέσω των εισπραττόμενων ενοικίων, να αποπληρώνεται η μηνιαία δόση του στεγαστικού δανείου). Ο υποψήφιος δανειολήπτης, μη κάτοχος ιδιόκτητης κατοικίας, μπορεί να καταλήξει, ορθολογικά σκεπτόμενος, στην απόφαση λήψης στεγαστικού δανείου, όταν το ύψος της δόσης του δανείου ισούται ή υπολείπεται του καταβαλλόμενου ενοικίου. Ακόμα και όταν η δόση του στεγαστικού δανείου υπερβαίνει το ύψος του ενοικίου που καταβάλλει, πάλι υπάρχουν οφέλη γι' αυτόν, γιατί μετά την πάροδο του χρονικού διαστήματος αποπληρωμής του δανείου, θα είναι κάτοχος ιδιόκτητης κατοικίας. Οι Έλληνες προτιμούν κυρίως την αποταμίευση σε καταθέσεις ταμιευτηρίου και την επένδυση σε ακίνητα. Η χρήση - εκταμίευση των δανείων για αγορά οικοπέδου ή κύριας κατοικίας ή δευτερεύουσας ή εξοχικής κατοικίας ή επαγγελματικής στέγης, γίνεται με έκδοση

δίγραμμης τραπεζικής επιταγής σε διαταγή του πωλητή του ακινήτου. Σκοπός είναι τα χρήματα να καταβληθούν στον πωλητή και να μην παρακρατηθούν από το δανειολήπτη (ο οποίος δεν μπορεί να την εισπράξει). Η παρακράτηση των χρημάτων του δανείου από το δανειολήπτη, θα μπορούσε να γίνει αν του αποδίδονταν σε φυσική μορφή και όχι μέσω δίγραμμης τραπεζικής επιταγής. Το νόημα της δίγραμμης τραπεζικής επιταγής είναι να περιοριστούν τα πρόσωπα που μπορούν να την εισπράξουν, ενώ δεν απαγορεύεται η μεταβίβασή της με απλή οπισθογράφηση σε άλλο πρόσωπο.

1.4.6 Προσωπική Χρηματοδότηση

Καταναλωτικό δάνειο ονομάζουμε οποιοδήποτε δάνειο χορηγείται σε έναν ιδιώτη για μια προσωπική του δαπάνη εκτός από την αγορά ακίνητης περιουσίας ή χρεογράφων.

Σήμερα τα καταναλωτικά δάνεια αποτελούν περίπου το 15% των συνολικών δανείων των εμπορικών τραπεζών. Τα περισσότερα καταναλωτικά δάνεια είναι βραχυπρόθεσμα ή μεσοπρόθεσμα (τρία ως πέντε έτη) δάνεια που αποπληρώνονται με δόσεις, που απαιτούν δηλαδή την μερική αποπληρωμή τους σε προκαθορισμένα χρονικά διαστήματα, όπως μηνιαία. Καθώς η αποπληρωμή του κεφαλαίου και των τόκων συνήθως γίνεται βάση ενός προσυμφωνημένου και προγραμματισμένου χρονοδιαγράμματος, τα περισσότερα καταναλωτικά δάνεια δημιουργούν μια προβλέψιμη ταμειακή ροή στην τράπεζα που τα έχει χορηγήσει (Προβόπουλος, Καπόπουλος, 2001).

1.4.7 Εγγυητικές Επιστολές

Μία εγγυητική επιστολή είναι ένα έγγραφο που εκδίδεται από ένα χρηματοοικονομικό οργανισμό και ενεργεί ως εγγύηση τήρησης, από τον εντολέα (αυτόν για τον οποίο παρέχεται η εγγύηση), υποχρεώσεων οικονομικού ή άλλου περιεχομένου σε έναν δικαιούχο και οι οποίες απορρέουν από διατάξεις νόμου ή από νόμιμες συναλλαγές. Μπορεί να είναι καθορισμένης ή αορίστου διάρκειας. Δημιουργείται λοιπόν μια τριμερής σχέση, με εμπλεκόμενα μέρη τον εγγυητή, τον εντολέα και το δικαιούχο. (Η σχέση υπάρχει πιθανότητα να είναι και τετραμερής σε περίπτωση που εντολέας και πρωτοφειλέτης δεν είναι το ίδιο πρόσωπο). Οι εγγυητικές επιστολές είναι στην ουσία συμβάσεις (δικαιοπραξίες) με τις οποίες ο

χρηματοοικονομικός οργανισμός αναλαμβάνει την υποχρέωση προς το δικαιούχο, ότι στην περίπτωση που ο οφειλέτης δεν εκπληρώσει την υποχρέωσή του, θα την εκπληρώσει ο εγγυητής και θα την εκπληρώσει για το ορισμένο ποσό που αναγράφεται, πάντα επακριβώς, στο σώμα της εγγυητικής επιστολής.

1.5. Νέα Τραπεζικά Προϊόντα και Υπηρεσίες

1.5.1 FACTORING

Το FACTORING είναι ένας νέος οικονομικός και νομικός θεσμός. Αποτελεί δέσμη χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, οι οποίες καλύπτουν ανάγκες επιχειρήσεων που πωλούν προϊόντα ή παρέχουν υπηρεσίες με πίστωση σε πελάτες με επαναληπτική αγοραστική συμπεριφορά. Η ελληνική μετάφραση της λέξης Factoring αποδίδεται ως «Ανάληψη απαιτήσεων τρίτων» ή «Διενέργεια πράξεων αναδόχου είσπραξης εμπορευματικών απαιτήσεων» ή το γνωστότερο «Σύμβαση πρακτορείας επιχειρηματικών απαιτήσεων». Γενικά, με την εφαρμογή του factoring, οι επιχειρήσεις εκχωρούν - πωλούν την ευθύνη είσπραξης των επιχειρηματικών απαιτήσεων (ωρολόγια- επιταγές - συναλλαγματικές - απαιτήσεις από πιστωτικές κάρτες κ.λπ.) στον προμηθευτή Factor, δηλαδή σε μια εταιρεία Factoring. Ο Factor αναλαμβάνει την υποχρέωση να αξιολογεί την φερεγγυότητα των οφειλετών, να προστατεύει κατά του πιστωτικού κινδύνου, να παρέχει εγγυήσεις, να παρακολουθεί την λογιστική διαχείριση και βραχυπρόθεσμη χρηματοδότηση μέσω της προεξόφλησης των εκχωρουμένων απαιτήσεων (Κόντος, 2000). Πιο συγκεκριμένα το factoring λειτουργεί ως εξής η εταιρεία factoring αναλαμβάνει να «αγοράσει» τις απαιτήσεις της επιχείρησης (τιμολόγια) και να της αποδώσει μέρος ή το σύνολο της αξίας (το σύνηθες ποσό προεξόφλησης ανέρχεται σε 80-90% και το υπόλοιπο ποσό αποδίδεται κατά την εκκαθάριση της συναλλαγής), μειωμένο κατά το ποσό των προμηθειών και των προεξοφλητικών τόκων. Στη συνέχεια η εταιρεία factoring απευθύνεται στους πελάτες της επιχείρησης, προκειμένου να εισπράξει την αξία των τιμολογίων. Στην περίπτωση που η συμφωνία μεταξύ της επιχείρησης και της εταιρείας factoring αναφέρει για factoring με αναγωγή του κινδύνου τότε στο ενδεχόμενο κατά το οποίο οι πελάτες της επιχείρησης δεν εξοφλήσουν τα τιμολόγια στην εταιρεία factoring, η τελευταία απευθύνεται πίσω στην επιχείρηση και ζητεί από

αυτήν την πληρωμή της αξίας. Το factoring χωρίς δικαίωμα αναγωγής, δεν δίνει τέτοιο δικαίωμα, όπως αναφέρει και ο όρος, στην εταιρεία factoring, να απευθυνθεί δηλαδή στην επιχείρηση που εξέδωσε τα τιμολόγια και συνεπώς η εταιρεία factoring αναλαμβάνει εξ ολοκλήρου το κίνδυνο. Σημειώνεται ότι το factoring χωρίς δικαίωμα αναγωγής έχει υψηλότερο κόστος από ότι με το δικαίωμα αναγωγής, διότι ο αναλαμβανόμενος πιστωτικός κίνδυνος για την εταιρεία factoring είναι μεγαλύτερος, καθώς επίσης και διότι πληρώνει ασφάλιστρα σε τράπεζες ή άλλους οργανισμούς οι οποίοι θα την αποζημιώσουν σε περίπτωση που δεν καταστεί δυνατή η είσπραξη της απαίτησης.

1.5.2 FORFAITING

Πρόκειται για δέσμη υπηρεσιών πολύ κοντινών με αυτές του factoring. Οι συναλλαγές που κυρίως καλύπτονται με το forfaiting είναι αυτές της αγοραπωλησίας μηχανολογικού και λοιπού εξοπλισμού (μεγάλα μηχανήματα, μηχανές εργοστασίων κ.λπ.) Το forfaiting χρησιμοποιείται από τους εξαγωγείς για γρήγορη είσπραξη των οφειλών από τους πελάτες τους και παράλληλα για κάλυψη του πιστωτικού κινδύνου. Το forfaiting είναι ουσιαστικά προεξόφληση γραμματίων, συναλλαγματικών και άλλων αξιόγραφων χωρίς δικαίωμα επανεκχώρησης και καλύπτει περίοδο πίστωσης έως 10 χρόνια (συνήθως 3-5 χρόνια) (Μυρτίδης, 2008).

Τη διαδικασία μπορεί να εγγυηθεί τράπεζα της εμπιστοσύνης του forfaitier, προκειμένου αυτός να συμφωνήσει για προεξόφληση χωρίς δικαίωμα αναγωγής.

1.5.3 LEASING

Είναι μία σύγχρονη μέθοδος μέσο-μακροπρόθεσμης χρηματοδότησης επιχειρήσεων και επαγγελματιών για την απόκτηση παγίων στοιχείων, δηλ. εξοπλισμού και ακινήτων για επαγγελματική χρήση. Κάθε επιχείρηση ανεξάρτητα από νομική μορφή και μέγεθος, καθώς και κάθε επαγγελματίας μπορεί να χρησιμοποιήσει αυτή τη μορφή χρηματοδότησης. Η επιχείρηση ή ο επαγγελματίας επιλέγει τον εξοπλισμό ή το ακίνητο που θεωρεί κατάλληλο για τις ανάγκες του, η εταιρεία Leasing αγοράζει τον εξοπλισμό αυτό από τον προμηθευτή ή το ακίνητο από τον ιδιοκτήτη του και στη συνέχεια ενοικιάζει το μεν εξοπλισμό για περίοδο τουλάχιστον 3 χρόνων, το δε ακίνητο τουλάχιστον για 10 χρόνια. Στο τέλος της μισθωτικής περιόδου, ο μισθωτής μπορεί είτε να εξαγοράσει το πάγιο (εξοπλισμός -

ακίνητα) έναντι συμβολικού τιμήματος είτε να ανανεώσει τη σύμβαση για ορισμένο χρόνο (Μυρτίδης , 2008).

Κύριο χαρακτηριστικό και παράλληλα βασική διαφορά από τον τραπεζικό δανεισμό αποτελεί το ότι η εταιρείες χρηματοδοτικής μίσθωσης διατηρεί την κυριότητα του εξοπλισμού ή του παγίου παραχωρώντας μόνο τη χρήση του.

1.5.4 Επενδυτικά Προϊόντα

Το αμοιβαίο κεφάλαιο είναι ομάδα περιουσίας, που αποτελείται από κινητές αξίες και μετρητά, της οποίας τα επί μέρους στοιχεία ανήκουν εξ αδιαιρέτου σε περισσότερα πρόσωπα. Για τη σύσταση του αμοιβαίου κεφαλαίου απαιτείται άδεια από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς και η διαχείρισή του αναλαμβάνεται υποχρεωτικά από Ανώνυμο Εταιρεία Διαχειρίσεως Αμοιβαίων Κεφαλαίων. Το Αμοιβαίο Κεφάλαιο χαρακτηρίζεται από το γεγονός ότι στερείται νομικής προσωπικότητας.

1.5.5 Τραπεζοασφάλειες

Πρόκειται για την πώληση ασφαλιστικών προϊόντων μέσω Τραπεζών και τραπεζικών δικτύων ή/και τραπεζικών προϊόντων μέσω ασφαλιστικών εταιρειών, με αξιοποίηση των πελατών της κάθε μιας από την άλλη εταιρία. Για την επιτυχία μιας Τέτοιας συνεργασίας απαιτείται η δημιουργία και προσφορά ευέλικτων τραπεζικών και ασφαλιστικών ή σύνθετων χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών. Με τη συνεργασία αυτή οι τράπεζες επιτυγχάνουν επέκταση των δραστηριοτήτων τους με προσέγγιση νέων πελατών και αγορών. Το όφελος της ασφαλιστικής εταιρείας προκύπτει από την είσοδο σε νέες αγορές και τη χρήση του δικτύου των τραπεζών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

2.1 Τραπεζικό Σύστημα και Πληροφορική

Το Διαδίκτυο εξελίσσεται μέρα με τη μέρα σε ένα ισχυρότατο νέο εμπορικό μέσο για όλους τους επαγγελματικούς κλάδους. Το επίτευγμα αυτό της νέας τεχνολογίας δεν θα μπορούσε να αφήσει ανεπηρέαστες και τις τραπεζικές συναλλαγές οι οποίες γίνονται ολοένα και με πιο αυτοματοποιημένο τρόπο σε συντομότερο χρονικό διάστημα και φυσικά με το χαμηλότερο δυνατό κόστος για τις τράπεζες. Η εποχή της ψηφιακής οικονομίας την οποία διανύουμε παρέχει αμέτρητες δυνατότητες σε κάθε κοινωνική και οικονομική δραστηριότητα. (Καρεκλή 2003).

Το πρώτο βήμα που έφερε την επανάσταση και το ηλεκτρονικό εμπόριο στο Ιντερνέτ ήταν οι πιστωτικές κάρτες. Τώρα είναι η σειρά του "E-Banking", όρος που σημαίνει ολοκλήρωση των τραπεζικών συναλλαγών με την χρήση ηλεκτρονικών μέσων και που υπόσχεται να μεταφέρει την τράπεζα στην οθόνη του υπολογιστή μας. Μέσα από το E-Banking μπορεί να συνδεθεί κανείς με όποια τράπεζα θέλει, να ρωτήσει για το υπόλοιπο του λογαριασμού του, να πληρώσει την πιστωτική του κάρτα, να υπολογίσει τους τόκους καταθέσεων, ακόμα και να εκτελέσει εντολές για το χρηματιστήριο.

Αυτό είναι μόνο η αρχή καθώς την πρόσβαση στο Internet διεκδικούν και άλλες συσκευές εκτός από το PC, όπως είναι τα μικρά ηλεκτρονικά Organizer, ακόμα και τα κινητά τηλέφωνα. Έτσι, έχουμε πρόσβαση στις τραπεζικές συναλλαγές μας εύκολα, γρήγορα και προπάντων από οπουδήποτε και αν βρισκόμαστε. Η εποχή όπου οι συναλλασσόμενοι με τις τράπεζες θα μπορούν να εξυπηρετούνται για το σύνολο των τραπεζικών υπηρεσιών ηλεκτρονικά και όλο το 24ωρο έχει γίνει πλέον εφικτή. Αυτή η δυνατότητα παρέχεται μέσω της τεχνολογίας και της ηλεκτρονικής τραπεζικής που ήδη προσφέρουν οι υφιστάμενες τράπεζες, καθώς και από άλλες, αμιγώς ηλεκτρονικές τράπεζες, οι οποίες έρχονται να ανταγωνιστούν τις «παραδοσιακές» προσφέροντας ελκυστικότερα καταθετικά προϊόντα και πιθανόν φθηνότερα δάνεια. (Καρεκλή 2003).

Η ανάπτυξη των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής (E-Banking) τα τελευταία χρόνια, υπήρξε μεγάλη και όλο και περισσότεροι πελάτες τραπεζών, εμπιστεύονται τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, απολαμβάνοντας πλήθος ευκολιών και εξοικονομώντας πολύτιμο χρόνο.

2.2 Η ιστορία της πληροφορικής στο τραπεζικό σύστημα.

Η τεχνολογία E-Banking ξεκίνησε τη δεκαετία του 1970 χρησιμοποιώντας ένα τερματικό -προς -κεντρικό υπολογιστή.

Το πρώτο σύστημα E-Banking χρησιμοποίησε δομή σημείο-προς-σημείο), με το οποίο μόνο ένας χρήστης μπορούσε να επικοινωνήσει με την τράπεζα και το αντίστροφο. Η χρήση Users ID και password εγγυώνται την ασφάλεια σε αυτό το σύστημα.

Το 1995 η SFNB (Security First Network Bank) ανοίγει τις εικονικές της πύλες και γίνεται ο πρώτος οικονομικός οργανισμός που χρησιμοποιεί το internet ως κύριο κανάλι διανομής των προϊόντων και υπηρεσιών του.

Ένα χρόνο μετά, το 1996, δημιουργήθηκε το «Ολοκληρωμένο Οικονομικό Δίκτυο» (INF) (Integrated Network Financial) το οποίο αναπτύχθηκε από 14 τράπεζες και την IBM και παρείχε υπηρεσίες μέσω Internet.

Τον ίδιο χρόνο η Microsoft ανακοινώνει το πακέτο «Ανοιχτής Οικονομικής Συνδεσιμότητας» που επιτρέπει την υλοποίηση συνδέσεων με ένα άλλο προσωπικό χρηματοοικονομικό πρόγραμμα της Microsoft το Microsoft Money.

Αυτά τα καινοτόμα για την εποχή τους συστήματα μετασχηματίζονται σε ένα ολοκληρωμένο μέρος της επιχειρησιακής πορείας μιας εταιρείας. Από το 1996 μέχρι σήμερα η επικοινωνιακή αναβάθμιση του Internet, η εξέλιξη των εργαλείων περιήγησης (Browsers), η ανάπτυξη των μηχανισμών Ηλεκτρονικής Ανταλλαγής Δεδομένων (EDI- electronic data interchange) και οι αναμενόμενες εφαρμογές σύγκλισης με την τηλεόραση θα δώσουν νέα ώθηση στις τραπεζικές εφαρμογές μέσω του Διαδικτύου.

Σήμερα οι τράπεζες παγκοσμίως αντιμετωπίζουν την πρόκληση να δομήσουν υπηρεσίες E-Banking ώστε να παρέχουν υψηλό επίπεδο υπηρεσιών και ακεραιότητα πληροφοριών.

Ένας τρόπος μετάδοσης των πληροφοριών είναι για παράδειγμα μέσω του προγράμματος «Δία» και «Τειρεσία». Με τα προγράμματα αυτά επιτυγχάνεται μια συνεργασία όλων των τραπεζών on-line προκειμένου να γίνουν οι διατραπεζικές συναλλαγές. (Πολλάλης 2007).

2.3 Το Ελληνικό τραπεζικό σύστημα.

Στη σημερινή επιχειρηματική πραγματικότητα ο τραπεζικός κλάδος αναπτύσσεται διαρκώς και αποτελεί έναν από τους πιο κερδοφόρους κλάδους της Ελληνικής οικονομίας. Την τελευταία δεκαετία, οι αλλαγές που πραγματοποιούνται στο σύνολο των χρηματοπιστωτικών οργανισμών, είναι ριζικές και ειδικότερα το φαινόμενο των εξαγορών και των συγχωνεύσεων έχει πάρει τεράστιες διαστάσεις και στο Ελληνικό τραπεζικό σύστημα.

Ο ανταγωνισμός σε παγκόσμιο επίπεδο εντείνεται καθημερινά, με αποτέλεσμα οι τράπεζες να επιδιώκουν συνεχώς να προσαρμόζονται στα νέα δεδομένα, και να στοχεύουν με τις ακολουθούμενες πολιτικές τους στην βελτίωση της αποδοτικότητας τους. Έτσι, πολλές φορές για να ισχυροποιήσουν την ηγετική τους θέση στην Ελληνική αγορά, αλλά και να αποκτήσουν μερίδιο αγοράς σε αγορές του εξωτερικού (π.χ. Βαλκάνια) προβαίνουν σε διαδικασίες ενοποίησης (εξαγορές, συγχωνεύσεις, στρατηγικές συμμαχίες) εντός του κλάδου που δραστηριοποιούνται. (Γεωργακόπουλος 2003)

Στην Ελλάδα το τραπεζικό σύστημα αποτελείται από την Κεντρική Τράπεζα (Τράπεζα της Ελλάδος), τις εμπορικές τράπεζες, τις συνεταιριστικές τράπεζες και από διάφορους ειδικούς πιστωτικούς οργανισμούς. Η Τράπεζα της Ελλάδος που λειτουργεί ως η κεντρική Τράπεζα της χώρας, είναι μέλος του Ευρωπαϊκού Συστήματος Κεντρικών Τραπεζών (ΕΣΚΤ) και πρωταρχικός της σκοπός είναι η επιδίωξη της σταθερότητας των τιμών. Είναι υπεύθυνη για την ομαλή λειτουργία της τραπεζικής αγοράς και είναι αυτή που εφαρμόζει την εκάστοτε νομισματική πολιτική που πρέπει να ακολουθηθεί.

Οι τράπεζες στην προσπάθεια τους να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του διεθνούς επιχειρηματικού περιβάλλοντος, εκτός από τις ακολουθούμενες στρατηγικές ενοποίησης (εξαγορές, συγχωνεύσεις, στρατηγικές συμμαχίες) εντός του κλάδου, αναπτύσσουν το εύρος των προσφερόμενων υπηρεσιών τους και γίνονται περισσότερο πελατοκεντρικές. Επίσης, συνεχώς βελτιώνουν την ποιότητα των προσφερόμενων τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών τους, και βελτιώνουν την παραγωγικότητα τους αφού ολοένα και περισσότερο επενδύουν στη νέα τεχνολογία και στο ανθρώπινο δυναμικό.

Με την αξιοποίηση των λύσεων που προσφέρει η σύγχρονη τεχνολογία, επιταχύνονται οι καθημερινές διαδικασίες, μειώνεται ο χρόνος διεκπεραίωσης των

συναλλαγών και δημιουργούνται ευέλικτες βάσεις δεδομένων που βοηθούν πολύπλευρα στην αποδοτικότητα της τράπεζας (π.χ. βοηθούν τα τμήματα μάρκετινγκ στην επίτευξη πωλήσεων). Στην ουσία, με την επίδραση της τεχνολογίας ολόκληρος ο τραπεζικός κλάδος μετασχηματίζεται, εφόσον δημιουργούνται νέα προϊόντα, διευκολύνεται η πρόσβαση σε νέες αγορές (με την εξάλειψη των γεωγραφικών ορίων), διακινείται λιγότερο χαρτί, υπάρχει καλύτερη διαχείριση των πληροφοριών κ.ο.κ.

Με την δημιουργία νέων καναλιών διανομής και πώλησης των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, των λεγόμενων εναλλακτικών δικτύων (ATM's, internet-banking, phone-banking, mobile-banking) έχει επέλθει μια ολοκληρωτική επανάσταση στον τραπεζικό χώρο, ο οποίος πλέον είναι σε θέση να εξυπηρετήσει τους πελάτες 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα και 365 ημέρες τον χρόνο. Αν και διεύρυνση της ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) στον Ελλαδικό χώρο, δεν ήταν αντίστοιχη με ορισμένες αναπτυγμένες χώρες του εξωτερικού (π.χ. Η.Π.Α., Σκανδιναβικές χώρες), παρ' όλα αυτά κρίνεται ικανοποιητική και με τάση αυξητική για το μέλλον. Αυτόματα συστήματα συναλλαγών (ATM) και διασύνδεση υποκαταστημάτων on-line είναι ήδη καθεστώς στις περισσότερες ελληνικές τράπεζες.

Απώτερος στόχος θα πρέπει να είναι η εκμετάλλευση του Διαδικτύου με σκοπό την επίτευξη της μέγιστης ποιότητας αλλά και πληρότητας των παρεχομένων υπηρεσιών on-line, γεγονός που οδηγεί σε μεγάλη εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος. Στον τραπεζικό τομέα οι χρήστες αναζητούν νέους τρόπους συνεργασίας με την τράπεζα τους για τις καθημερινές συναλλαγές τους.

Το E-banking δημιουργήθηκε για να προσφέρεται ακριβώς αυτό το εναλλακτικό κανάλι επικοινωνίας στους πελάτες τους. Αρκετές στατιστικές μελέτες έχουν διεξαχθεί σχετικά με θέματα που άπτονται του E-banking και η ανάλυση αυτών πιστοποιεί την ανάπτυξη αυτού του τομέα Ηλεκτρονικού Εμπορίου και κυρίως του Ηλεκτρονικού «Επιχειρείν». (Αγγελής, 2005)

Έτσι αν και για άλλη μια φορά η ανάλυση των στοιχείων αυτών των ερευνών καθιστούν να μεν τις Η.Π.Α., στην πρώτη θέση σχετικά με την αξιοποίηση εναλλακτικών δικτύων παροχής τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, θέτουν και την Ευρώπη ικανή να ακολουθεί από κοντά τις κινήσεις που πραγματοποιούνται στο χώρο του παγκόσμιου E-banking.

Οι αλλαγές στο τραπεζικό σκηνικό της Ευρώπης και της Ελλάδας επηρεάστηκαν και από την καθιέρωση του Ευρώ, του ενιαίου νομίσματος της

Ευρωπαϊκής Ένωσης, στο οποίο συμμετέχει και η χώρας μας από 01.01.2001 καθώς και από τις εξαγορές και τις συμμαχίες των τραπεζικών ομίλων.

2.4 Στρατηγική της Πληροφορικής

Η περίοδος που διανύουμε χαρακτηρίζεται από σημαντικές μεταβολές στον τρόπο σχεδιασμού και, υλοποίησης των συστημάτων πληροφορικής. Δεν είναι όμως μακριά ο καιρός όταν ο όρος στρατηγική δε συνδεόταν ούτε κατά το ελάχιστο με το χώρο αυτό. Βεβαίως η στρατηγική της πληροφορικής έξω από τα όρια της επιχειρηματικής στρατηγικής δεν έχει έννοια. Αυτή και μόνο η φράση είναι ικανή να αποτελέσει αντικείμενο επιστημονικής διαμάχης γιατί υπάρχουν σοβαρές δυσκολίες στον ελληνικό χώρο για τη χάραξη μιας επιχειρηματικής στρατηγικής. Οι λόγοι ποικίλλουν από τη δυσκολία προσδιορισμού των επιχειρηματικών στόχων μέσα στο ασταθές ελληνικό περιβάλλον (κρίση, κατεύθυνση, νομοθεσία κ.λ.π), μέχρι την αντικειμενικά απρόβλεπτη εξέλιξη σε παγκόσμιο επίπεδο. Δεν πρέπει επίσης να παραβλέψουμε υποκειμενικούς παράγοντες όπως η έλλειψη επιμονής και υπομονής ως προς την υλοποίηση μιας κατεύθυνσης την οποία θεωρούμε σε μια δεδομένη στιγμή σωστή αλλά η οποία δεν αποδίδει αμέσως αποτελέσματα με συνέπεια να θέσουμε κυρίως βραχυπρόθεσμους στόχους. (Ρεπούσης 2008)

Τι είναι αυτό που μας κάνει τώρα να αναζητήσουμε εναλλακτικές λύσεις στρατηγικής; Είναι μια σειρά από παράγοντες, που ασκούν εντονότατη πίεση στον χώρο των χρηματοπιστωτικών οργανισμών. Θα πρέπει, να παρατηρήσουμε ότι ο χώρος αυτός είναι, κατεξοχήν εξαρτημένος από την πληροφορική. Η μελλοντική εξέλιξη του δεν νοείται σήμερα εκτός της πληροφορικής.(Gkoutziniis 2006)

Μια απλή απαρίθμηση μερικών εκ των σημαντικότερων παραγόντων αναφέρει :

1. Την συνεχώς αυξανόμενη ανάγκη μείωσης κόστους η οποία πρέπει να λάβει χώρα σε όλους τους τομείς. Τα κόστη των συστημάτων πληροφορικής στους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς έχουν σημειώσει τρομερή άνοδο. Υπάρχουν βέβαια αρκετοί οργανισμοί όπου ο επακριβώς υπολογισμός του συνολικού κόστους μηχανογραφικής υποστήριξης των υπηρεσιών που προσφέρουν δεν είναι εύκολα εφικτός (αλλά η αναζήτηση του τρόπου επίλυσης ίσως αποτελέσει παράκαμψη από το αρχικό θέμα). Είναι όμως γεγονός ότι, με απτά η μη απτά στοιχεία, οι διοικήσεις θεωρούν αδιαμφισβήτητο ότι ο χώρος επιδέχεται σημαντική μείωση του κόστους.

2. Τις αυξημένες τώρα απαιτήσεις ή, αν προτιμάτε προσδοκίες των -χρηστών, οι οποίοι έχουν τελείως διαφορετικά μέτρα αξιολόγησης των συστημάτων πληροφορικής με βάση των ευκολιών που τους προσφέρουν. Επισημαίνω ότι στην κατηγορία των χρηστών οφείλουμε να εντάξουμε τόσο το προσωπικό που βρίσκεται "μπροστά στην οθόνη" όσο και το κοινό που βρίσκεται, "πίσω από την οθόνη" και οι λόγοι είναι, προφανείς :

Καταρχάς, στην σφαίρα των γνώσεων υπάρχουν τώρα οι συγκρίσεις με άλλα πληροφοριακά συστήματα: (office automation, multimedia κ.λ.π) αλλά και η μακρόχρονη πείρα χρησιμοποίησης των υφισταμένων συστημάτων. Υπάρχει, επίσης η εντονότατη ανάγκη για αύξηση παραγωγικότητας που υπαγορεύεται, μεταξύ των άλλων από την αύξηση ανταγωνισμού με την ελευθέρωση της αγοράς και την εμφάνιση πολύ περισσότερων "παικτών" . Δεν πρέπει να παραβλέψουμε τον αντικειμενικό παράγοντα της τεχνολογικής εξέλιξης τον οποίο πρέπει να βλέπουμε σαν ένα έναυσμα για την αναθεώρηση των συστημάτων πληροφορικής- (Εννοείται ότι η τεχνολογικές λύσεις που προτείνονται αυτή την εποχή διαφοροποιούνται από τις παλαιότερες στο ότι προτρέχουν σε ριζική αναθεώρηση των αρχών βάσει των οποίων έχουν σχεδιαστεί τα υφιστάμενα συστήματα πληροφορικής)

Η χάραξη και η υλοποίηση της στρατηγικής θα πρέπει να *βασίζεται* σε πραγματικά στρατηγικά κριτήρια και όχι σε ευκαιριακές ενέργειες αντιμετώπισης μεταβολών των συνθηκών. Θα πρέπει να επιδιώξουμε την πλήρη αξιοποίηση των υπάρχοντων συστημάτων εξασφαλίζοντας την κατάλληλη προστασία των επενδύσεων.

Η μετάβαση είναι, ίσως ο κυριότερος παράγων επιτυχίας και για αυτό το λόγο η καλύτερη αντιμετώπιση της πρέπει- να ληφθεί υπόψη από τα αρχικά στάδια. Είναι, υψίστης σημασίας η επιλογή του φορέα εκτέλεσης του έργου ο οποίος πρέπει να διαθέτει επιχειρηματικό πνεύμα και όχι μόνο τεχνολογική κατάρτιση. Πρέπει ακόμη να προτιμήσει την ανταπόκριση στις προσδιορισθείσες ανάγκες, σε σχέση με την υποταγή στις προσφορές της αγοράς, και τέλος να διαθέσει την απαιτούμενη αποδεδειγμένη πείρα.

2.5 Ηλεκτρονική τραπεζική

Ως ηλεκτρονική τραπεζική ορίζεται ουσιαστικά η πραγματοποίηση τραπεζικών συναλλαγών μέσω του διαδικτύου. Θα μπορούσαμε να πούμε ότι "Μεταφέρει" την ίδια την τράπεζα στην οθόνη του υπολογιστή μέσω διαδικτύου, με άμεση πρόσβαση στους τραπεζικούς λογαριασμούς, παρέχοντας τη δυνατότητα διεκπεραίωσης συναλλαγών, παρακολούθησης της πορείας χαρτοφυλακίων, εξόφλησης λογαριασμών ΔΕΚΟ και πιστωτικών καρτών, καθώς και πλήθος άλλων υπηρεσιών. (Σινανιώτη - Μαρούδη, 2005)

Οι τράπεζες - ελληνικές και ξένες - δεν είναι υποχρεωμένες να παρέχουν στους πελάτες τους υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής. Κατά συνέπεια μόνο ορισμένες προσφέρουν τέτοιες υπηρεσίες (πάντα κατόπιν σχετικής αίτησης) - αν και ο αριθμός των τραπεζών που επεκτείνεται στο διαδίκτυο αυξάνεται συνεχώς. Το διαδίκτυο, παρέχοντας τη δυνατότητα αμφίδρομης επαφής μεταξύ ανθρώπων, επιχειρήσεων και οργανισμών, έχει ήδη μέρος της ζωής εκατομμυρίων πολιτών του πλανήτη μας και επηρεάζει ποικιλόμορφα πολλές από τις ανθρώπινες δραστηριότητες.

Αν και ξεκίνησε ως καθαρά επιστημονικό εργαλείο, σήμερα έχει μεταβληθεί σε παγκόσμιο ανοιχτό δίαυλο επικοινωνίας που διαμορφώνει μία νέα οικονομία. Τα χαρακτηριστικά αυτής της αλλαγής, που πηγάζει κυρίως από τις τεχνολογίες των τηλεπικοινωνιών και της πληροφορικής, είναι ότι εξαπλώνεται με πολύ μεγάλη ταχύτητα, δεν γνωρίζει σύνορα, θρησκείες ή έθνη και γίνεται εύκολα και ευχάριστα αποδεκτή από τις νέες ηλικίες.

Οι καταναλωτικές, επενδυτικές και αποταμιευτικές συνήθειες των ανθρώπων αλλάζουν. Το ταμειακό μέρος κάθε εμπορικής πράξης μέσω διαδικτύου είναι λογικό να διεκδικείται σε πρώτη φάση από τον τραπεζικό τομέα, είτε αυτό αφορά πληρωμή μέσω τραπεζικού λογαριασμού είτε πληρωμή μέσω πιστωτικής κάρτας. Η πρόκληση είναι μεγάλη και ο χώρος αυτός αποτελεί στρατηγική επιλογή για τις χρηματοπιστωτικές επιχειρήσεις. (Συρμακέζης 2003)

Οι τράπεζες ήταν από τους πρώτους οργανισμούς που ενέταξαν (ήδη από τη δεκαετία του '60) τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές στο "οπλοστάσιο" τους. Στη δεκαετία του '90 η εξέλιξη του τραπεζικού τομέα ταυτίστηκε άμεσα με την ανάπτυξη

της ηλεκτρονικής τραπεζικής με αποτέλεσμα τα τελευταία χρόνια να επέλθει ριζική μεταβολή στη σχέση πελάτη- τράπεζας.

Η απελευθέρωση των εγχώριων και των διεθνών αγορών, σε συνδυασμό με τη ραγδαία ανάπτυξη των τεχνολογικών εφαρμογών στο χώρο των τηλεπικοινωνιών, της πληροφορικής και του διαδικτύου, συνεπάγονται καθοριστικές αλλαγές στον τρόπο λειτουργίας και στη δομή του διεθνούς χρηματοοικονομικού συστήματος. Οι νέες δυνατότητες αποτελεσματικής ενημερώσεως των καταναλωτών για τις διάφορες κατηγορίες χρηματοοικονομικών προϊόντων που προσφέρονται στην αγορά, αυξάνουν τις απαιτήσεις για παροχή από τις τράπεζες υψηλής ποιότητας υπηρεσιών σε ανταγωνιστικό κόστος. Για να ανταποκριθούν στις προκλήσεις αυτές, οι τράπεζες υιοθετούν την νέα τεχνολογία και τις υπηρεσίες του διαδικτύου, ευελπιστώντας ότι η εξασφάλιση μιας πρωτοποριακής θέσεως στις νέες υπηρεσίες, μπορεί να τους εξασφαλίσει μια άμυνα στον ανταγωνισμό. Πιο συγκεκριμένα, τα τραπεζικά ιδρύματα συνάπτουν συνεργασίες με εξειδικευμένες εταιρείες που δραστηριοποιούνται στους κλάδους των τηλεπικοινωνιών και του διαδικτύου ή συγχωνεύονται με τέτοιες εταιρείες για την δυναμική είσοδο τους στις νέες αγορές. Η παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών υποστηρίζεται ουσιαστικά από την επεξεργασία και τη μετάδοση πληροφοριών όπου η τεχνολογία παίζει πρωταρχικό ρόλο. (Συρμακέζης 2003)

Η χρήση των νέων τεχνολογιών συμβαδίζει με την δημιουργία νέων τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών και εναλλακτικών δικτύων διανομής και συμβάλλει στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Ο όρος ηλεκτρονική τραπεζική περιλαμβάνει τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται μέσω τηλεπικοινωνιών και ηλεκτρονικών δικτύων με χρήση της σύγχρονης τεχνολογίας. Οι ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες είναι οι εξής:

- Τραπεζικές συναλλαγές μέσω τηλεφώνου(Telephone banking). Μέσω του τηλεφώνου παρέχονται βασικές τραπεζικές υπηρεσίες στο σπίτι(home banking) όπως : 1) ενημέρωση για τα υπό λ πα και τις κινήσεις των λογαριασμών 2) μεταφορά ποσών μεταξύ λογαριασμών, 3) διαβίβαση εντολών για χρηματιστηριακές συναλλαγές κ.α. Απευθύνονται κυρίως σε ιδιώτες και ο τρόπος αυτός παροχής τραπεζικών πληροφοριών είναι αρκετά διαδεδομένος παγκοσμίως.

- Τραπεζικές υπηρεσίες μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή(PC banking). Είναι εξελιγμένη μορφή του home banking, όπου ο προσωπικός Η/Υ του πελάτη συνδέεται με τα ηλεκτρονικά συστήματα των τραπεζών και δίνει τη δυνατότητα στο χρήστη να πραγματοποιήσει απλές τραπεζικές συναλλαγές.
- Τραπεζικές υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου (Internet Banking). Με την ανάπτυξη του διαδικτύου, γίνονται πιο αποτελεσματικά οι πληρωμές λογαριασμών, οι μεταφορές κεφαλαίων, η ενημέρωση για επιταγές, οι αιτήσεις δανείων, η διαβίβαση χρηματιστηριακών εντολών, χρεογράφων και λοιπών τραπεζικών υπηρεσιών.
- Τραπεζικές υπηρεσίες μέσω κινητής ή σταθερής επικοινωνίας(WAP Banking). Η εισαγωγή της τεχνολογίας WAP επιτρέπει την εκτέλεση βασικών τραπεζικών συναλλαγών από το κινητό τηλέφωνο. Με την ραγδαία βελτίωση των κινητών τηλεφώνων προβλέπεται ότι η υπηρεσία αυτή θα επιτρέψει την διενέργεια ευρύτερων τραπεζικών συναλλαγών.
- Τραπεζικές υπηρεσίες μέσω των Αυτόματων Ταμειακών Μηχανών(ATM). Πρόκειται για την πιο ευρέως διαδεδομένη εφαρμογή της ηλεκτρονικής τραπεζικής. (Χρυσάνθης 1997)

Ο καταναλωτής χρησιμοποιεί ηλεκτρονικές συσκευές για την εκτέλεση βασικών τραπεζικών συναλλαγών.

Όσον αφορά τις τραπεζικές υπηρεσίες μέσω κινητής επικοινωνίας αξίζει να σημειωθεί οι πιο σύγχρονες συσκευές κινητής τηλεφωνίας επιτρέπουν στο χρήστη να περιηγηθεί στο WEB καθώς έχουν ενσωματωμένο τη σχετική εφαρμογή πλοήγησης(browser). Παρόλα αυτά οι φυσικοί περιορισμοί των συσκευών(μικρό πληκτρολόγιο, μικρή οθόνη) περιορίζουν αντίστοιχα και τη χρήση. (Σινανιώτη - Μαρούδη, 2005)

Το δίκτυο GSM , πέρα από την δυνατότητα φωνητικής επικοινωνίας, παρέχει τη δυνατότητα αποστολής σύντομων μηνυμάτων και πλοήγησης σε σελίδες κωδικοποιημένες με το πρωτόκολλο WAP(Wireless Application Protocol). Και τα δύο πρωτόκολλα έχουν χρησιμοποιηθεί για την υλοποίηση αλληλεπιδραστικών εφαρμογών και επιτρέπουν στο χρήστη να εκτελέσει συναλλαγές. Στην περίπτωση του SMS, οι συναλλαγές είναι ασύγχρονες, ενώ στο WAP ακολουθούν τη λογική του WEB.

Το πλεονέκτημα του κινητού τηλεφώνου είναι η φορητότητα που καλύπτει το

κενό που δημιουργεί η δυσκολία χρήσης. Το κινητό τηλέφωνο είναι πάντα κοντά στο χρήστη και συνδυάζει τη χρήση ως μέσου για φωνητική επικοινωνία και ως συσκευής πρόσβασης σε πληροφορίες.

Το απλό τηλέφωνο μπορεί να συμμετέχει σε ηλεκτρονικές πληρωμές, κυρίως εκεί που η πρόσβαση στο internet είναι δύσκολη ή αδύνατη, καθώς και εκεί που το δίκτυο κινητής τηλεφωνίας δεν έχει ικανοποιητική ποιότητα. Ο χρήστης ενός απλού τηλεφώνου μπορεί να επικοινωνήσει με ένα κέντρο τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, προκειμένου να εκτελέσει μια πληρωμή. Για να το κάνει αυτό μπορεί 1) να μιλήσει με έναν τηλεφωνικό αντιπρόσωπο 2) να χρησιμοποιήσει το σύστημα επιλογών μέσω πλήκτρων IVR(Interactive Voice Response) 3) να αξιοποιήσει το σύστημα ανάγνωσης φωνής που υποκαθιστά το IVR. (Συρμακέζης 2003)

Συμπερασματικά η ηλεκτρονική τραπεζική προσφέρει μια σειρά από πλεονεκτήματα στους καταναλωτές που την υιοθετούν όπως 1) η άνεση και η ευκολία στις συναλλαγές , η εξυπηρέτηση πραγματοποιείται χωρίς να χρειάζεται η φυσική παρουσία του πελάτη στο κατάστημα της τράπεζας 2) η δυνατότητα αποτελεσματικής πληροφόρησης καθώς με την βοήθεια διαμεσολαβητών και της πληροφορίες που προσφέρονται on-line, οι καταναλωτές μπορούν να συγκρίνουν τα διάφορα προϊόντα και την τιμολόγησή τους τόσο από τις ελληνικές τράπεζες όσο και από τις υπόλοιπες τράπεζες και 3) η δυνατότητα εξατομικεύσεως των τραπεζικών προϊόντων, ώστε να συνδέονται με τις ανάγκες και την συμπεριφορά του καταναλωτή.

2.6 Θετικές και Αρνητικές Επιδράσεις του e-banking

Είναι πολύ σημαντικό, ο πελάτης αλλά και η τράπεζα, να γνωρίζουν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα που αποφέρει σε αυτούς η χρήση του e-banking.

Για τον πελάτη

Πλεονεκτήματα

Βασικό πλεονέκτημα αποτελεί η εξυπηρέτηση. Οι υπηρεσίες του e-banking είναι διαθέσιμες και προσφέρονται 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα. Συνεπώς ο πελάτης μπορεί να εξυπηρετηθεί οποιαδήποτε στιγμή αυτός επιθυμεί (Σινανιώτη - Μαρούδη, 2005).

Σημαντικό πλεονέκτημα αποτελεί το γεγονός ότι ο χρήστης του e-banking κερδίζει χρόνο, αφού δεν είναι απαραίτητο να μεταβεί σε κάποιο από τα καταστήματα της τράπεζας προκειμένου να εκτελέσει τη συναλλαγή που θέλει. Επίσης η On line παρακολούθηση τραπεζικών προϊόντων καθώς ο χρήστης ενημερώνεται εύκολα και γρήγορα για τα υπόλοιπά του, τις κινήσεις του, τις εντολές του, κ.α., on line. Ακόμη, οι on line μεταφορές κεφαλαίων. Με συνοπτικές διαδικασίες ο χρήστης μπορεί να μεταφέρει κεφάλαια εντός της τράπεζάς του, όσο και σε άλλες τράπεζες, ελέγχοντας πλήρως τις οφειλές και τις υποχρεώσεις του.

Η μείωση χρήσης χαρτιού καθώς τα statement των λογαριασμών, οι κινήσεις τους, οι κινήσεις καρτών, οι δόσεις δανείων, η κατάσταση των επιταγών είναι διαθέσιμα μέσω internet banking. Όποτε επιθυμεί ο χρήστης μπορεί να εκτυπώσει μόνο την πληροφορία που θέλει.

Τέλος η εύκολη πρόσβαση από οποιοδήποτε σημείο του κόσμου. Από τη στιγμή που ο πελάτης μιας τράπεζας διαθέτει πρόσβαση στο internet, μπορεί ανά πάσα στιγμή και από οποιοδήποτε σημείο του κόσμου να έχει άμεση πρόσβαση στο τραπεζικό του χαρτοφυλάκιο και να εκτελεί τις συναλλαγές.

Μειονεκτήματα

Η χρονοβόρα εγγραφή πελατών καθώς για να γραφτεί κάποιος στο online πρόγραμμα της τράπεζάς του, θα πρέπει να δώσει στοιχεία ταυτότητας και να υπογράψει ένα έντυπο στο τραπεζικό κατάστημα ή αν πρόκειται για μια αποκλειστικά ηλεκτρονική τράπεζα, τα έντυπα θα του αποσταλούν ταχυδρομικώς έτσι ώστε να συμπληρωθούν και να σταλούν ξανά στην τράπεζα.

Επίσης η δυσκολία στο χειρισμό. Οι τραπεζικοί δικτυακοί τόποι ίσως φανούν δύσχρηστοι σε κάποιον που δεν ξέρει να χειρίζεται καλά το Internet. Το άνοιγμα ενός on line λογαριασμού ή η on line λήψη ενός δανείου μπορεί να τρομάζει κάποιους λόγω ελλιπών γνώσεων πάνω στις νέες τεχνολογίες(Σινανιώτη - Μαρούδη, 2005). Τέλος μπορούμε να αναφέρουμε και την δυσπιστία του χρήστη. Πολλοί άνθρωποι δεν εμπιστεύονται την ηλεκτρονική τραπεζική. Θέλουν να βλέπουν αυτόν που θα επεξεργαστεί το λογαριασμό τους, ενώ η ηλεκτρονική μεταφορά χρημάτων τους προκαλεί αμφιβολίες.

Για την τράπεζα

Πλεονεκτήματα

Βασικό πλεονέκτημα για την τράπεζα είναι τα εναλλακτικά δίκτυα. Το e-banking δίνει τη δυνατότητα στις τράπεζες να εξυπηρετούν τους πελάτες τους και να διεκπεραιώνουν τις συναλλαγές τους μέσω νέων καναλιών που δεν προϋπήρχαν πριν μερικά χρόνια, όπως το internet, το τηλέφωνο και το κινητό. Σημαντικό πλεονέκτημα μπορεί να θεωρηθούν οι καινοτομικές υπηρεσίες που προσφέρει. Δίνετε η δυνατότητα στις τράπεζες να εκμεταλλευτούν τα προνόμια που προσφέρει η τεχνολογία και να δημιουργήσουν καινοτομικές και πρωτοποριακές υπηρεσίες, οι οποίες σε διαφορετική περίπτωση δεν θα μπορούσαν να πραγματοποιηθούν.

Επίσης η μείωση λειτουργικού κόστους των τραπεζών αφού η εξοικονόμηση που κάνει η τράπεζα μέσω των καναλιών του e-banking είναι πολύ σημαντικά αν συγκρίνουμε τα κόστη που έχει για τη διεκπεραίωση συναλλαγών μέσω ταμείου σε σχέση με τα αντίστοιχα κόστη των εναλλακτικών δικτύων.

Ένα ακόμη εξίσου σημαντικό πλεονέκτημα είναι η αύξηση ποιότητας εξυπηρέτησης : Η ποιότητα εξυπηρέτησης μπορεί όχι μόνο να αυξηθεί, αλλά πλέον

να πιστοποιείται από εξουσιοδοτημένους φορείς, προσφέροντας κύρος στις μονάδες ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Το παραπάνω έχει ως αποτέλεσμα και την αύξηση της πελατειακής βάσης καθώς η δημιουργία προς το χρήστη φιλικών πλατφόρμων, που παρέχουν ολοκληρωμένα πακέτα συναλλαγών και υπηρεσιών, συμβάλλουν στην προσέλκυση νέων πελατών και στην αύξηση της πελατειακής βάσης(Σινανιώτη - Μαρούδη, 2005). Τέλος η ενίσχυση της αφοσίωσης των πελατών. Πολλοί τραπεζικοί αναλυτές υποστηρίζουν ότι μέσω των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής ενισχύεται η αφοσίωση των πελατών καθώς η σχέση μεταξύ πελάτη και τράπεζας τίθεται σε νέα βάση. Επομένως, οι πελάτες που έχουν εξοικειωθεί με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρει μια τράπεζα είναι πολύ πιο διστακτικοί να αλλάξουν τράπεζα. Το e-banking αποτέλεσε και αποτελεί ένα είδος βιτρίνας για τους τραπεζικούς οργανισμούς. Υπάρχουν παραδείγματα μικρών τραπεζών, που στηρίζουν μέρος της καλής τους εικόνας στο e-banking τους.

Μειονεκτήματα

Δύο μπορούν να θεωρηθούν τα βασικά μειονεκτήματα του e-banking απέναντι στις τράπεζες. Πρώτον, το υψηλό αρχικό κόστος εγκατάστασης: Η επένδυση που πρέπει να κάνει η τράπεζα για να αγοράσει τον απαιτούμενο εξοπλισμό αλλά και για να εκπαιδεύσει το προσωπικό της πάνω στις νέες τεχνολογίες είναι μεγάλη και πρέπει να γίνει με προσοχή και να είναι συμβατή με τη γενικότερη επιχειρηματική στρατηγική της τράπεζας.

Δεύτερον η ασφάλεια. Οι ηλεκτρονικές επιθέσεις και η μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση στα τραπεζικά ηλεκτρονικά συστήματα είναι συχνή. Η ασφάλεια λοιπόν των συναλλαγών και η προστασία των συναλλασσομένων είναι θέματα ύψιστης σημασίας για τις τράπεζες. Καθώς κανένα υπολογιστικό σύστημα δεν είναι 100% ασφαλές (Σινανιώτη - Μαρούδη, 2005).

2.7 Τραπεζικό Ανθρώπινο Δυναμικό

Τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα εκσυγχρονίζονται, εξελίσσονται και επιδιώκουν να ενισχύσουν την ανταγωνιστικότητά τους, να μειώσουν το κόστος και να αυξήσουν την κερδοφορία τους.

Όλα τα παραπάνω θα γίνουν από ανθρώπους, το ανθρώπινο δυναμικό των τραπεζών. Αυτό είναι που δημιουργεί το συγκριτικό πλεονέκτημα που έχει ανάγκη κάθε τράπεζα καθώς τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που προσφέρουν είναι παρεμφερή.

Έρευνες και μελέτες που έχουν πραγματοποιηθεί σε διεθνές επίπεδο αλλά και οικονομικά και όχι μόνο αποτελέσματα επιχειρήσεων σε παγκόσμιο επίπεδο καταδεικνύουν το γεγονός ότι το ανθρώπινο δυναμικό είναι εκείνο που μπορεί να δημιουργήσει το συγκριτικό πλεονέκτημα το οποίο είναι απαραίτητο για την επιβίωση και την επιτυχία επιχειρήσεων και οργανισμών. Οι τράπεζες σήμερα στηρίζονται στο ανθρώπινο δυναμικό τους, στην προσπάθειά τους να δημιουργήσουν σχέσεις με την πελατεία από τις οποίες μόνο οφέλη και για τις δύο πλευρές -τράπεζες και πελάτες- μπορούν να προκύψουν. Η ειδοποιός διαφορά μεταξύ των ανταγωνιστριών Τραπεζών δεν είναι άλλη από το ανθρώπινο κεφάλαιο, τον τρόπο με τον οποίο εξυπηρετεί και προσεγγίζει την πελατεία. Το ανθρώπινο δυναμικό είναι το μόνο στοιχείο το οποίο δεν αντιγράφεται, αφού και τα προϊόντα των Τραπεζών είναι σε μεγάλο βαθμό πανομοιότυπα δεδομένου ότι η μία τράπεζα μιμείται την άλλη στην παροχή υπηρεσιών, με μικρές διαφοροποιήσεις, τα συστήματα είναι παρεμφερή, αγορασμένα από τους ίδιους προμηθευτές και τα κανάλια διανομής των τραπεζικών προϊόντων, είτε φυσικά είτε ηλεκτρονικά, είναι σχεδόν πανομοιότυπα.

Ως εκ τούτου το ανθρώπινο δυναμικό των τραπεζών πρέπει να διαθέτει ανάλογη εξειδίκευση, γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες προκειμένου να ανταποκρίνεται στις ολοένα διαφοροποιούμενες και αυξανόμενες απαιτήσεις της διεθνούς και εγχώριας αγοράς αλλά και τις πολιτικές, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μιας σύγχρονης τράπεζας. Στον τραπεζικό κλάδο υπάρχει η δυνατότητα καριέρας στελεχών με διαφορετικό γνωστικό υπόβαθρο από αυτό των οικονομικών/ χρηματοοικονομικών σπουδών, δηλαδή με βασικό πτυχίο από θετικές σχολές, τεχνολογικές σχολές και άλλες ή ακόμα και αποφοίτων δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης. Όλοι αυτοί οι λόγοι συνηγορούν στην απόκτηση, βελτίωση, αναβάθμιση, εξειδίκευση και επικαιροποίησης γνώσεων και δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού των τραπεζών, με στόχο την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον πελάτη, την

απόκτηση εξειδικευμένων γνώσεων καθώς και την ατομική επαγγελματική ανέλιξη(<http://www.bankmanagement.gr/>).

Οι τράπεζες προκειμένου να αναβαθμιστούν ποιοτικά επιδιώκουν την συνεχή αξιολόγηση και αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού τους όχι μόνο μέσω της τυπικής εκπαίδευσης και κατάρτισης αλλά κυρίως μέσω εκπαιδευτικών προγραμμάτων των τραπεζών ή αντίστοιχων τραπεζικών ινστιτούτων/φορέων ή ακόμη μέσω διαδικασιών όπως η εξ αποστάσεως εκπαίδευση, η αυτοκατάρτιση, η μάθηση κατά τη διάρκεια της εργασίας, η μάθηση μέσω ομαδικής εργασίας κλπ. Οι περισσότερες τράπεζες στον ελληνικό χώρο διαθέτουν ινστιτούτα ή εκπαιδευτικά κέντρα για την εκπαίδευση/επανεκπαίδευση των εργαζομένων, τα οποία λειτουργούν ως αδιαβάθμητα κέντρα εκπαίδευσης, δηλαδή μη έχοντας συσχέτιση και αντιστοίχιση με την θεσμοθετημένη ελληνική εκπαιδευτική κλίμακα. Ομοίως, λειτουργεί και το εκπαιδευτικό πρόγραμμα του Ελληνικού Τραπεζικού Ινστιτούτου, το οποίο απευθύνεται τόσο σε τραπεζικά στελέχη όσο και προς κάθε άλλο ενδιαφερόμενο που επιθυμεί να λάβει μια εξειδίκευση. Ανάλογα προγράμματα υλοποιούνται από επιστημονικούς, επαγγελματικούς, φορείς.

Οι προσπάθειες που καταβάλλουν οι τράπεζες να αναβαθμίσουν ποιοτικά το ανθρώπινο δυναμικό τους γίνονται εμφανείς και μέσω των εκπαιδευτικών πρακτικών που ακολουθούν όπως είναι η πρόσληψη προσωπικού με υψηλά τυπικά προσόντα, η υποστήριξη της φοίτησης για την απόκτηση τυπικών προσόντων, η υποστήριξη της συμμετοχής σε σεμινάρια κατάρτισης εντός ή εκτός της τράπεζας, η οργάνωση και λειτουργία εκπαιδευτικών κέντρων με στόχο την κατάρτιση των εργαζομένων, η ανάπτυξη λογισμικού ηλεκτρονικής μάθησης καθώς και άλλες συνοδευτικές ενέργειες που στόχο έχουν την αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού σε συνάρτηση με την βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πελάτες(<http://www.bankmanagement.gr/>.)

Η ταξινόμηση του προσωπικού των τραπεζών γίνεται σε ομάδες σύμφωνα με το κύριο αντικείμενο που χαρακτηρίζει τη θέση εργασίας και κατ' επέκταση την ειδίκευσή τους. Έτσι, λαμβάνοντας υπόψη το συγκεκριμένο κριτήριο, το ανθρώπινο δυναμικό των τραπεζών και των συναφών επιχειρήσεων/φορέων αναλύεται συνοπτικά στις παρακάτω ομάδες:

1. Προσωπικό που έχει ως κύριο αντικείμενο εργασίας τις κλασικές τραπεζικές εργασίες – προώθηση καταθετικών και χορηγητικών προϊόντων, tellers και συμψηφισμός- και αποτελεί την πλειονότητα των εργαζομένων.

2. Προσωπικό που έχει ως κύριο αντικείμενο εργασίας τα ασφαλιστικά προϊόντα, ασφαλιστικοί σύμβουλοι.
3. Προσωπικό που έχει ως κύριο αντικείμενο εργασίας τη λήψη και διαβίβαση εντολών, την εκτέλεση εντολών για λογαριαστώ τρίτων, την παροχή επενδυτικών συμβουλών, τη διαχείριση χαρτοφυλακίων και την εκπόνηση αναλύσεων (υπεύθυνοι λήψης & διαβίβασης εντολών, επενδυτικοί σύμβουλοι, διαχειριστές χαρτοφυλακίων).
4. Προσωπικό που έχει ως κύριο αντικείμενο εργασίας την τήρηση, σύνταξη και ανάλυση των λογιστικών καταστάσεων της τράπεζας (λογιστές, εργαζόμενοι στις οικονομικές υπηρεσίες, στη διεύθυνση πίστης, επιθεωρητές, αναλυτές δανειακών χαρτοφυλακίων, ελεγκτές διαχείρισης κινδύνων).
5. Προσωπικό που έχει ως κύριο αντικείμενο εργασίας τη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού της τράπεζας (στελέχη τμήματος ανθρώπινου δυναμικού).
6. Προσωπικό τμήματος/διεύθυνσης marketing που έχει ως κύριο αντικείμενο εργασίας τα νέα προϊόντα, την αντίληψη των πελατών για την ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών, τη διαχείριση παραπόνων πελατών καθώς και τη διασφάλιση της εταιρικής ταυτότητας .
7. Προσωπικό του τμήματος/διεύθυνσης Δημοσίων Σχέσεων με κύριο αντικείμενο εργασίας την εσωτερική και εξωτερική επικοινωνία της τράπεζας, τα δελτία τύπου, τις χορηγίες, την εταιρική-κοινωνική ευθύνη, κλπ.
8. Προσωπικό που έχει ως κύριο αντικείμενο εργασίας την ανάπτυξη, υποστήριξη, συντήρηση και ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων (στελέχη τμήματος/διεύθυνσης πληροφοριακών συστημάτων)(www.hellenicbank.com.)

Όπως εύκολα γίνεται αντιληπτό οι σημερινή κατάσταση στις τράπεζες με τις ολοένα αυξανόμενες απαιτήσεις λόγω των οικονομικών συγκυριών αλλά και την είσοδο σε τεράστιο βαθμό της τεχνολογίας στα τραπεζικά προϊόντα ,έχει αυξήσει τις απαιτήσεις στην ποιότητα του τραπεζικού δυναμικού. Επιπλέον έχουν διαφοροποιηθεί και οι ρόλοι του προσωπικού των τραπεζών καθώς πλέον έχουμε μετατόπιση από την απλή τραπεζική εξυπηρέτηση και συναλλαγή στον τομέα των πωλήσεων που σε συνδυασμό με την δύναμη της τεχνολογίας έχει αλλάξει αλλά και διευκολύνει τον ρόλο του ανθρώπου που εργάζεται στην τράπεζα.

2.8 Βιβλιογραφική Επισκόπηση

Η χρήση των εναλλακτικών καναλιών για τη διανομή τραπεζικών προϊόντων δεν αποτελεί σημερινό φαινόμενο, αλλά έχει ιστορία τουλάχιστον 35 ετών. Οι τράπεζες βλέποντας τα έξοδα των τραπεζικών καταστημάτων να διογκώνονται (κόστος κτήσης ή ενοικίασης τραπεζικών καταστημάτων, αποδοχές προσωπικού, εξοπλισμός κ.α.) αποφάσισαν να παρέχουν τραπεζικές υπηρεσίες με τη χρήση νέων και πιο ευέλικτων μέσων όπως π.χ. είναι τα ATM (Automated Teller Machine – Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές), το phone banking (τηλεφωνική εξυπηρέτηση), το e-banking κ.α. (Essinger, 1999). Τα συγκεκριμένα μέσα παρέχουν τα ίδια τραπεζικά προϊόντα με αυτά ενός τραπεζικού καταστήματος, με τη διαφορά ότι η χρήση τους πρόσθετε επιπλέον ευκολίες και ικανοποίηση στους καταναλωτές. Η λειτουργία τους σε 24ωρη καθημερινή βάση, η ευκολία χρήσης, η ταχύτητα διεκπεραίωσης των συναλλαγών και η μεγάλη γεωγραφική τους κάλυψη είναι μόνο μερικά από τα θετικά στοιχεία των εναλλακτικών καναλιών διανομής τραπεζικών προϊόντων.

Η λειτουργία των εναλλακτικών δικτύων, ταυτίζεται με την ανάπτυξη της τεχνολογίας και πιο συγκεκριμένα με την εξέλιξη των ηλεκτρονικών υπολογιστών και των τηλεπικοινωνιακών υποδομών. Το 1970, με την εισαγωγή των ηλεκτρονικών υπολογιστών στις τράπεζες εμφανίστηκαν και τα πρώτα μηχανήματα ATM (Essinger, 1999). Το 1980, η ανάπτυξη των τηλεφωνικών δικτύων, δημιούργησε το κανάλι παροχής υπηρεσιών μέσω τηλεφώνου ή αλλιώς το phone banking.

Ωστόσο η χρονολογία-ορόσημο για την ανάπτυξη των εναλλακτικών δικτύων είναι το 1997. Τη συγκεκριμένη χρονολογία λειτούργησε η πρώτη διαδικτυακή τράπεζα με πλήρη παροχή τραπεζικών υπηρεσιών. Μια τράπεζα χαρακτηρίζεται ως διαδικτυακή ή e-banking ή online banking όταν η παροχή των τραπεζικών υπηρεσιών – προϊόντων γίνεται μέσω του διαδικτύου (Συνανιώτης και Φαρσαρώτας, 2005).

Οι διοικήσεις των τραπεζών, βλέποντας τις τεχνολογικές εξελίξεις, πίστεψαν ότι η χρήση του διαδικτύου θα άλλαζε τα πάντα στον τρόπο λειτουργίας των επιχειρήσεων και ακόμα περισσότερο στην παροχή των τραπεζικών υπηρεσιών. Πίστεψαν επίσης ότι η διαδικτυακή τραπεζική σε σύντομο χρονικό διάστημα θα αντικαταστήσει τα παραδοσιακά κανάλια παροχής τραπεζικών υπηρεσιών. Όπως πιστεύει και ο αρχισυντάκτης του περιοδικού «Fortune» David Kirpatrick «το

διαδίκτυο του μέλλοντος θα γίνει εφιάλτης κυρίως για τους τραπεζικούς οργανισμούς και τις εταιρείες τηλεπικοινωνιών, καθώς θα προσφέρει υπηρεσίες δωρεάν, εύκολα και γρήγορα» (Κώνστας, 2005).

Ένας επιπλέον λόγος για την προσήλωση των τραπεζών στο κανάλι της διαδικτυακής τραπεζικής είναι και ο ανταγωνισμός που δέχθηκαν από μη τραπεζικούς οργανισμούς ή επιχειρήσεις (Αρχοντάκης, 2006). Η χρήση της τεχνολογίας και πιο συγκεκριμένα του διαδικτύου, μείωσε τη διαφορά μεταξύ των τραπεζών και των μη τραπεζικών οργανισμών που πρόσφεραν τραπεζικές υπηρεσίες (Chorafas, 1987). Η Carrefour στη Γαλλία και η Sainsbury 's στη Μεγάλη Βρετανία είναι παραδείγματα κολοσσών του Ευρωπαϊκού Λιανικού Εμπορίου που παρέχουν τραπεζικές υπηρεσίες μέσα από το διαδίκτυο (Essinger, 1999).

Οι τράπεζες, μην έχοντας άλλη επιλογή για να παραμείνουν ανταγωνιστικές, επένδυσαν στο κανάλι της διαδικτυακής τραπεζικής, από τα πρώτα στάδια της ανάπτυξης του διαδικτύου. Η διαδικτυακή τραπεζική αν και θεωρείται κανάλι χαμηλού κόστους απαιτεί υψηλές δαπάνες τόσο για τη δημιουργία της όσο και για τη λειτουργία της (Heffernan, 2005).

Στην Ελλάδα η παρουσία της πρώτης διαδικτυακής τράπεζας έγινε το 1997 από την Εγνατία Τράπεζα (σήμερα μέλος του Ομίλου της MIG – Marfin Investment Group). Από τότε έως και τις μέρες μας οι Ελληνικές Τράπεζες στην πλειοψηφία τους δείχνουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον για την ανάπτυξη της διαδικτυακής τραπεζικής. Βλέποντας την πορεία των Ελληνικών Διαδικτυακών Τραπεζών σε αυτό το χρονικό διάστημα της τελευταίας δεκαετίας, μπορούμε να επαναπροσδιορίσουμε το ρόλο τους, να βγάλουμε χρήσιμα συμπεράσματα για το μέλλον και να απαντήσουμε σε διάφορα ερωτήματα όπως:

1. Η διαδικτυακή τραπεζική συμπληρώνει ή υποκαθιστά τα παραδοσιακά κανάλια διανομής τραπεζικών υπηρεσιών;
2. Ποιός είναι ο ρόλος των τραπεζικών καταστημάτων;
3. Έχει επιτευχθεί η κύρια κρίσιμη μάζα πελατών από το κανάλι της διαδικτυακής τραπεζικής;
4. Σε ποιούς απευθύνεται η διαδικτυακή τραπεζική;
5. Έχει μειωθεί το κόστος παροχής Τραπεζικών Υπηρεσιών;
6. Ιδανικό θεωρείται ένα κανάλι με μικρό κόστος και χαμηλή απόδοση ή ένα κανάλι με μεγάλο κόστος και υψηλή απόδοση (Παπαϊωάννου, 2004);

Η διαδικτυακή τραπεζική είναι ένα 100% τεχνολογικό προϊόν. Η ύπαρξή της βασίζεται αποκλειστικά στην ανάπτυξη των ηλεκτρονικών υπολογιστών και του διαδικτύου (Korpanakis et al, 2005). Ο βαθμός διάδοσης των συγκεκριμένων τεχνολογιών έχει άμεση σχέση με την πορεία της διαδικτυακής τραπεζικής στη χώρα μας. Για να διαπιστωθεί ο βαθμός της διείσδυσης των ηλεκτρονικών υπολογιστών και του διαδικτύου στην Ελληνική κοινωνία διεξάγονται διάφορες έρευνες σε ετήσια βάση όπως π.χ. είναι η Εθνική Έρευνα για τις Τεχνολογίες και την Κοινωνία της Πληροφορίας. Σκοπός αυτών των ερευνών είναι να αναλυθούν οι στάσεις και οι συμπεριφορές των καταναλωτών σε σχέση με την υιοθέτηση ή μη υιοθέτηση των ηλεκτρονικών υπολογιστών, του διαδικτύου και κατ' επέκταση της διαδικτυακής τραπεζικής (Kim et al, 2005).

Ο πρόγονος της σημερινής τραπεζικής ηλεκτρονικής επιχειρηματικότητας υπήρξε η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών τραπεζικής με τη χρήση πολυμέσων στις αρχές του 1980, ενώ μόλις στα τέλη της ίδιας δεκαετίας οι υπηρεσίες έγιναν γνωστές στο ευρύ κοινό των Ηνωμένων Πολιτειών της Αμερικής (Carr, 2008). Οι τέσσερις μεγαλύτερες τράπεζες της πόλης της Νέας Υόρκης (Citibank, Chase Manhattan, Chemical και Manufacturers Hanover) παρείχαν στους πελάτες τους υπηρεσίες πρόσβασης σε τραπεζικούς τους λογαριασμούς και υπηρεσίες μεταφοράς χρημάτων μεταξύ αυτών, αλλά και πληρωμής λογαριασμών κοινής ωφέλειας.

Στην άλλη μεριά του Ατλαντικού και πιο συγκεκριμένα στο Ηνωμένο Βασίλειο το πρώτο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα που πρόσφερε παρόμοιες υπηρεσίες παράλληλα με την πρόσβαση στους λογαριασμούς των πελατών της υπήρξε η Nottingham Building Society (NBS) .

Το διαδίκτυο είναι το επόμενο κανάλι επικοινωνίας το οποίο από τα μέσα της δεκαετίας του '90 έδωσε την δυνατότητα στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα να προσφέρουν υπηρεσίες στους πελάτες τους.

Στα ελληνικά δεδομένα, έρευνα των *Ιωαννίδη, Βλαχοπούλου και Μάνθου* που διεξήχθη το 2001 προσπάθησε να σκιαγραφήσει το τραπεζικό σύστημα, όσον αφορά την παρουσία του στο διαδίκτυο (*Ioannidis, Vlachopoulou, & Manthou, 2001*). Μεταξύ άλλων, η έρευνα ανέδειξε το πρώιμο στάδιο στο οποίο βρίσκεται το ελληνικό τραπεζικό σύστημα όσον αφορά το διαδίκτυο, καθώς αυτό αποτελεί κυρίως εργαλείο μάρκετινγκ και όχι κανάλι επικοινωνίας με τους πελάτες για την εκτέλεση συναλλαγών. Αναλυτικότερα, και παρόλο που το 80% των τραπεζών διαθέτει ηλεκτρονικό κατάστημα, μόλις το 35% αυτών έχει περάσει στο στάδιο συναλλαγής,

δηλαδή δίνει στους πελάτες την δυνατότητα να εκτελέσουν συναλλαγές διαδικτυακά. Σε άλλη έρευνα (Floros, 2008), αναδεικνύεται η αναγκαιότητα βελτίωσης των επιδόσεων των ελληνικών τραπεζών διαδικτυακά, καθώς παρόλο που οι μεγάλες τράπεζες παρουσιάζουν αξιολογικά στατιστικά επιδόσεων, υστερούν κατά πολύ έναντι των ευρωπαϊών ανταγωνιστών τους.

Ο *Mohammad O. Al-Smadi*(2011) μελέτησε την απόδοση της ηλεκτρονικής τραπεζικής σε 15 τράπεζες της Ιορδανίας για την περίοδο 2000-2010. Κατέληξε λοιπόν στο συμπέρασμα πως μπορεί η ηλεκτρονική τραπεζική να έχει και αρνητικά αποτελέσματα στην απόδοση μιας τράπεζας. Πιο συγκεκριμένα οι μεγάλες τράπεζες είναι πιο επικερδείς με την χρήση του e-banking σε σύγκριση με τις μικρότερες. Αναλύεται δηλαδή η “αδικία” που μπορεί να προκύψει από την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής σε μεμονωμένα τραπεζικά ιδρύματα. Το υψηλό επίπεδο πιστωτικού κινδύνου επηρεάζει μια τράπεζα αρνητικά, συνεπώς, η διοίκηση της τράπεζας θα πρέπει να αναπτύξει συνετή πιστοδοτική πολιτική για την ελαχιστοποίηση του πιστωτικού κινδύνου στο ελάχιστο επίπεδο. Τέλος οι τράπεζες θα πρέπει να διαχειρίζονται τη ρευστότητά τους με προσοχή ώστε να αποφευχθεί η υπερβολική ρευστότητα που επηρεάζει τα κέρδη αρνητικά. Ο βαθμός και η ταχύτητα με την οποία αυτό μπορεί να συμβεί θα εξαρτηθεί από την αύξηση της χρήσης του e-banking πολύ περισσότερο στις μικρές τράπεζες.

Ο *Dube Thulani*(2011) στην μελέτη του επιχείρησε να διερευνήσει τα οφέλη mobile-banking των τραπεζών και των προκλήσεων που αντιμετωπίζουν οι τράπεζες με την υιοθέτηση αυτής της τεχνολογίας ως ένα εναλλακτικό κανάλι διανομής. Χρησιμοποιήθηκε για τη μελέτη ένα δείγμα δεκαπέντε εμπορικών τραπεζών συμπεριλαμβανομένων και εκείνων που προσφέρουν την υπηρεσία και εκείνων που δεν έχουν ακόμη υιοθετήσει το SMS Banking. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι SMS Banking ξεκίνησε για πρώτη φορά το 2004 και ως εκ τούτου, η υπηρεσία ήταν ακόμη σε νηπιακό στάδιο. Τα ευρήματα της έρευνας επιβεβαίωσε τα ευρήματα των Donnar και Tellez (2008) για τις αναπτυσσόμενες χώρες. Το SMS Banking είναι ένα αποτελεσματικό κανάλι παροχής τραπεζικών και χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, επίσης διαπιστώθηκε ότι οι προκλήσεις, όπως η ανεπαρκής προσβασιμότητα, τα στενά πελατειακής όρια και μη προσιτή τιμή για τους πελάτες κατατάχθηκαν ως τα σημαντικότερα οφέλη του SMS Banking.

Ο *Kamini S.*(2011) στο άρθρο του μελέτησε τις υπηρεσίες που μπορεί να προσφέρει μία τράπεζα μέσω της ηλεκτρονικής της. Η μελέτη επικεντρώνεται στις

καινοτόμες υπηρεσίες που παρέχονται από τις τράπεζες, όπως mobile banking, τηλεφωνική τραπεζική, τραπεζική κάρτας, internet banking. Μελέτησε το επίπεδο ικανοποίησης, την περίοδο χρήσης καθώς και το ποσοστό των χρηστών που χρησιμοποιούσαν τις παραπάνω καινοτόμες τραπεζικές υπηρεσίες. Κατέληξε λοιπόν στα εξής συμπεράσματα: Πρώτον οι τραπεζικές κάρτες είναι το καλύτερο ανάμεσα σε όλες τις υπηρεσίες που παρέχονται από τις τράπεζες. Δεύτερον, τα δύο κύρια χαρακτηριστικά, η τοποθεσία των τραπεζών καθώς και η γρήγορη και ποικίλη παροχή υπηρεσιών επηρεάζουν σε μεγάλο βαθμό τους ερωτηθέντες σχετικά με την επιλογή της τράπεζας.

Οι παρεχόμενες από τραπεζικές επιχειρήσεις υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου ή online χαρακτηρίζονται με τον όρο e-banking ή online banking ή ηλεκτρονική τραπεζική και διακρίνονται ανάλογα με την παρουσία των τραπεζικών αυτών επιχειρήσεων στο διαδίκτυο σε κάποιες μορφές :home-banking, full internet banking. Ο *Γκόρτσος Β.*(1998) μελέτησε τις παραπάνω μορφές και κατέληξε στο συμπέρασμα πως η σπουδαιότητα του e-banking στις παρεχόμενες από τις τράπεζες υπηρεσίες καθώς η συμβολή του στην απλούστευση και στην ταχύτερη διεκπεραίωση των χρηματοοικονομικών συναλλαγών είναι εντυπωσιακή.

Από την άλλη μεριά όμως και παρά τα προφανή οφέλη της ηλεκτρονικής τραπεζικής ελλοχεύουν πολλοί κίνδυνοι όπως αναφέρει ο *Μούζουλας Σ.* (1998) ζήτημα που πρέπει να αντιμετωπιστεί λαμβάνοντας υπόψη την ανάγκη τόνωσης του αισθήματος ασφάλειας των συναλασσόμενων στο Ίντερνέτ με την ανεύρεση των κατάλληλων και πρόσφορων ασφαλιστικών δικλείδων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

3.1 Έρευνα

Στα πλαίσια ολοκλήρωσης της συγκεκριμένης διπλωματικής εργασίας, διεξήχθη εμπειρική έρευνα, για την υποστήριξη του θεωρητικού πλαισίου της, με σκοπό την εξέταση του κατά πόσο η πληροφορική και τα νέα τραπεζικά προϊόντα έχουν επιδράσει στο ανθρώπινο δυναμικό των τραπεζικών οργανισμών.

Παρακάτω θα παρουσιαστούν, η μέθοδος, ο σχεδιασμός του ερωτηματολογίου καθώς και προβλήματα και δυσκολίες αναφορικά με την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.

Τέλος, θα γίνει στατιστική ανάλυση των δεδομένων που συλλέχθηκαν μέσω ερωτηματολογίων και θα αναλυθούν τα αποτελέσματα της έρευνας για την διεξαγωγή άρτιων συμπερασμάτων.

3.1.1 Ο σχεδιασμός του ερωτηματολογίου

Η δημιουργία του ερωτηματολογίου και η μορφή των ερωτήσεων του είναι καίριας σημασίας σε μία έρευνα, εφόσον το ίδιο το ερωτηματολόγιο είναι το μέσο με το οποίο επικοινωνείται αυτή. Το ερωτηματολόγιο πάντα πρέπει να συνοδεύεται από μία επιστολή η οποία θα κάνει σαφή τον σκοπό της έρευνας, θα εξηγεί πως έγινε η επιλογή του αποδέκτη του ερωτηματολογίου και το γιατί ο αποδέκτης θα πρέπει να συμμετάσχει στην έρευνα αυτή.

Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο με θέμα: «*Η επίδραση των νέων τραπεζικών προϊόντων και της πληροφορικής στο ανθρώπινο δυναμικό μιας τράπεζας*», προήλθε από κλίμακες αρθρογραφίας οι οποίες έχουν χρησιμοποιηθεί και σε προηγούμενες μελέτες έτσι ώστε να μην τίθεται ζήτημα αξιοπιστίας ή εγκυρότητας.

Επίσης καθορίζονται χρήσιμες πληροφορίες για τον ερευνητή, επιλέγεται ο τύπος, η διατύπωση και η σειρά των ερωτήσεων, προδιαγράφεται η μορφή του ερωτηματολογίου και τέλος ακολουθεί ο δοκιμαστικός έλεγχος του ερωτηματολογίου πριν την διεξαγωγή της έρευνας. (Μαύρος, Σιώμικος, 2008)

Τα ερωτηματολόγια της έρευνας συμπληρώθηκαν κυρίως από ερωτώμενα στελέχη τραπεζικών καταστημάτων, μετά την διανομή τους στα αντίστοιχα

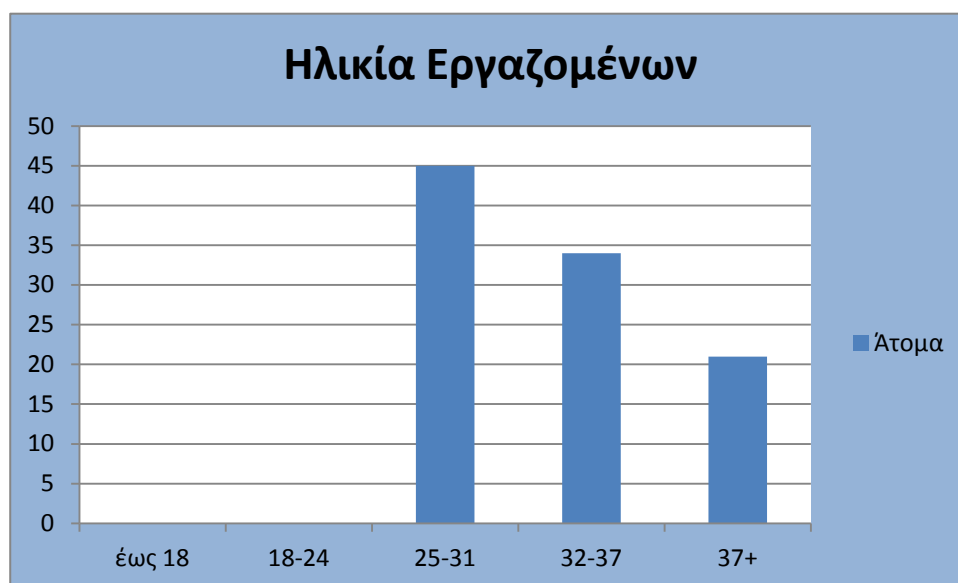
καταστήματα. Υπήρξαν όμως και κάποιες περιπτώσεις συμπλήρωσης ερωτηματολογίων μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου .

3.2 Ανάλυση αποτελεσμάτων ερωτηματολογίου

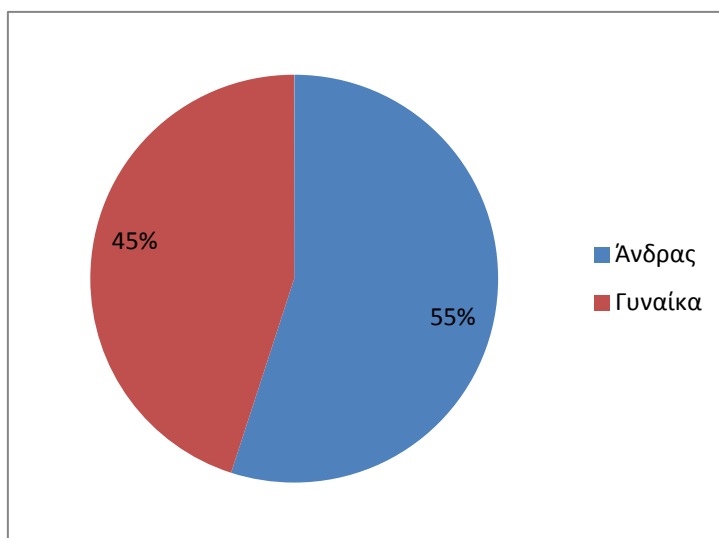
Από το σύνολο των 120 διανεμομένων ερωτηματολογίων σε εργαζόμενους στα εξής τραπεζικά ιδρύματα : ΑΤΕΒΑΝΚ , ΕΤΕ , ΕΜΠΟΡΙΚΙ ΒΑΝΚ, ΠΕΙΡΑΙΩΣ, ΑΛΦΗ ΒΑΝΚ, ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ, απαντήθηκαν και επιστράφηκαν 100 ερωτηματολόγια.

Από το σύνολο των εργαζομένων που ανταποκρίθηκαν στο κάλεσμα της έρευνας το 100% επέλεξε να διατηρήσει την ανωνυμία του (αν και η ερώτηση υπήρξε προαιρετική).

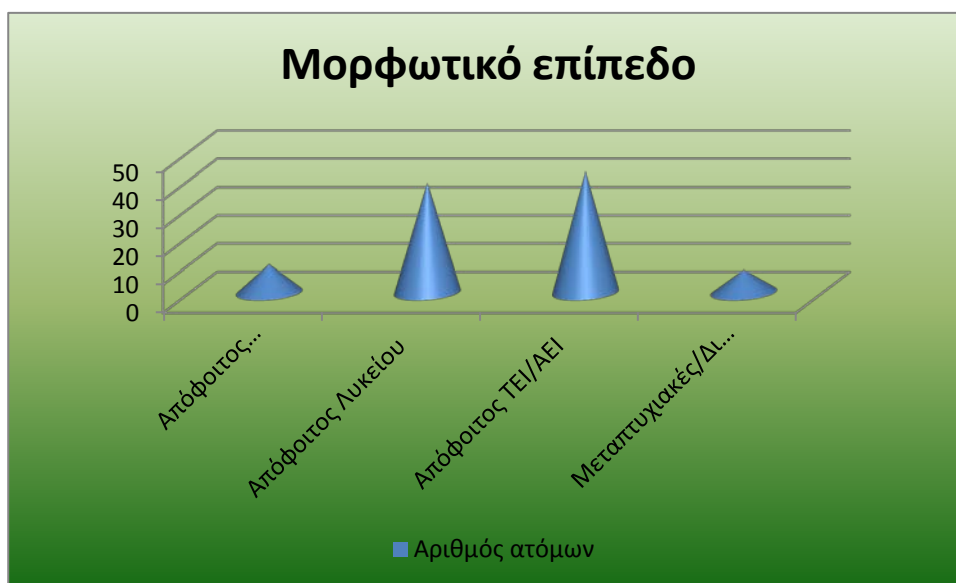
Τα ερωτηματολόγια συμπλήρωσαν κυρίως άτομα ηλικίας από 25-31 (45 άτομα) , 32-37 (34 άτομα), 37+ (21 άτομα).



Στην έρευνα συμμετείχαν περισσότεροι άνδρες όπως διαπιστώνουμε και από το παρακάτω διάγραμμα. Όπως βλέπουμε από το διάγραμμα τις ηλικίας οι περισσότεροι ερωτηθέντες που συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο είναι νέοι άνθρωποι. Αυτό δείχνει λογικό καθώς οι νέοι είναι πιο εξοικειωμένοι με την τεχνολογία.



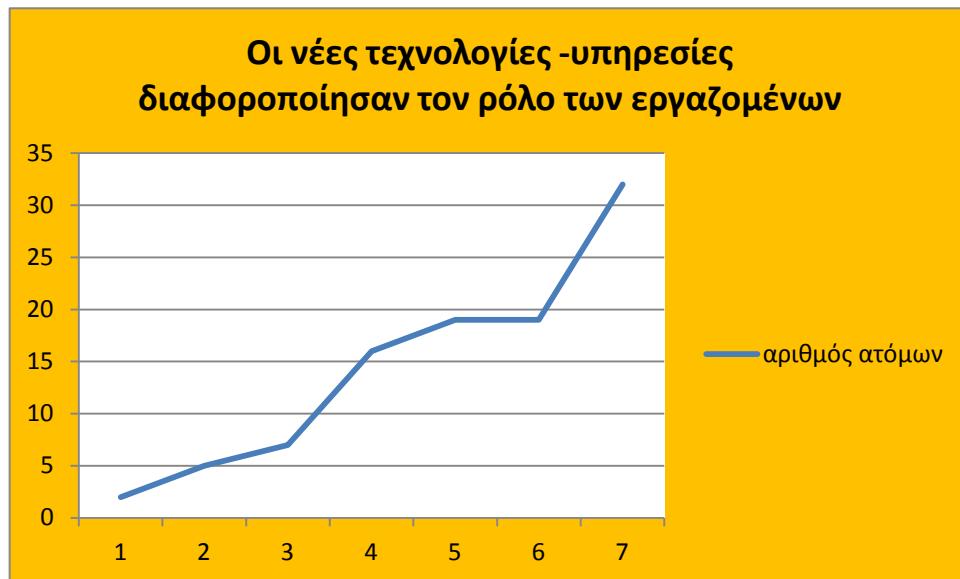
Αναφορικά με το μορφωτικό επίπεδο των εργαζομένων διαπιστώνουμε ότι οι περισσότεροι είναι απόφοιτοι κάποιας σχολής, ακολουθούν εργαζόμενοι που είναι απόφοιτοι Λυκείου στην συνέχεια οι απόφοιτοι Δημοτικού/Γυμνασίου και τέλος οι εργαζόμενοι με Μεταπτυχιακές/Διδακτορικές σπουδές. Αυτό μας δείχνει πως το μορφωτικό επίπεδο είναι σημαντικός παράγοντας που μπορεί να βοηθήσει στην κρίση των ερωτηθέντων σχετικά με την τεχνολογία και την ηλεκτρονική τραπεζική.



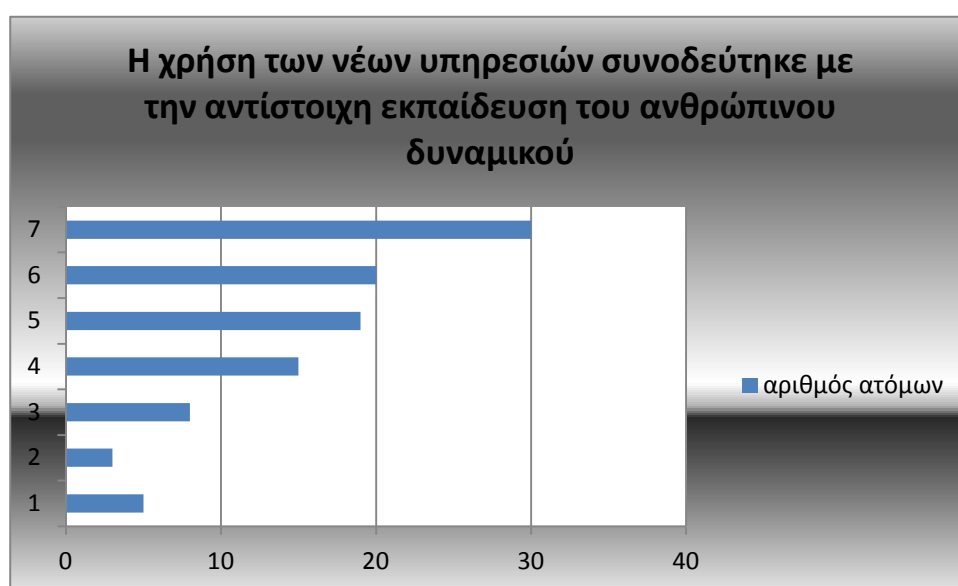
Σύμφωνα με τις απαντήσεις των ερωτηθέντων στην ερώτηση «Αν τα νέα προϊόντα και οι υπηρεσίες οδήγησαν σε αναδιάρθρωση του ανθρώπινου δυναμικού στον τραπεζικό χώρο.», παρατηρούμε ότι η αλλαγή αυτή αναγνωρίζεται από το 50% των ερωτηθέντων, αφού οι μισές σχεδόν απαντήσεις είναι 6 ή 7 στην κλίμακα. Επίσης, πολύ σημαντική θεωρείται από μεγάλο μέρος των ερωτηθέντων η διαφοροποίηση του ρόλου των εργαζομένων από την εισαγωγή νέων τεχνολογιών και υπηρεσιών. Τα παρακάτω διαγράμματα μας τα επιβεβαιώνουν.

Όπως βλέπουμε από το διάγραμμα τα νέα προϊόντα και οι υπηρεσίες αντιμετωπίζονται με καλό μάτι από τους εργαζόμενους. Αυτό συμπίπτει με τα συμπεράσματά μας πως η ηλεκτρονική τραπεζική είναι σημαντικός παράγοντας αναβάθμισης του ανθρώπινου δυναμικού.

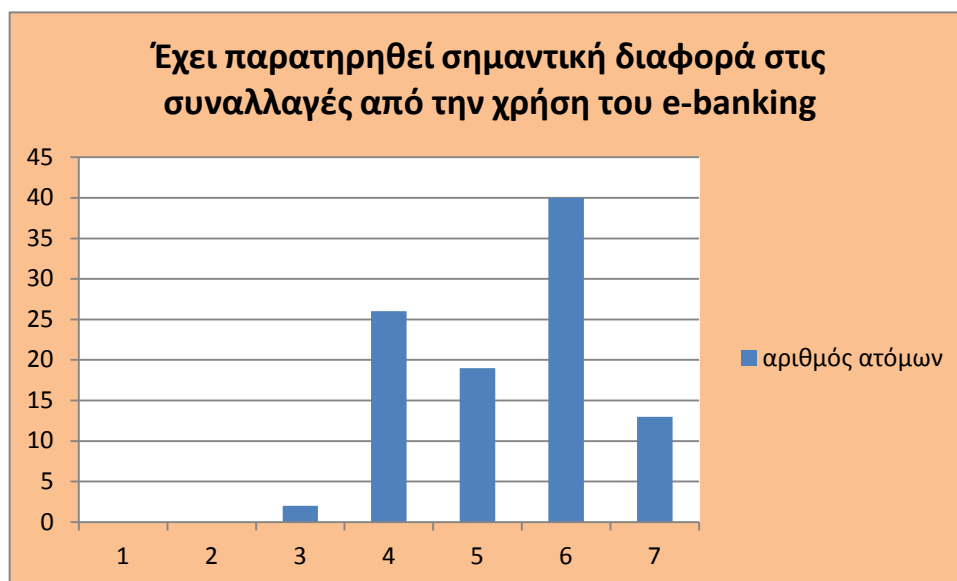




Όσον αφορά την ερώτηση σε αν η χρήση των νέων υπηρεσιών συνοδεύτηκε με αντίστοιχη εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού, οι απαντήσεις που πήραμε σχετικά με τις εκπαιδευτικές διαδικασίες που συνόδευσαν την εισαγωγή των νέων υπηρεσιών είναι αρκετά θετικές για τον τραπεζικό χώρο αφού οι 69 από τους 100 ερωτηθέντες απάντησαν στην κλίμακα 6 ή 7. Τα αποτελέσματα αυτά μπορούμε να τα διαπιστώσουμε από το παρακάτω διάγραμμα. Αυτό δείχνει πως η εκπαίδευση στις νέες τεχνολογίες είναι σημαντική και απαραίτητη. Χωρίς αυτή δεν θα μπορούσε να γίνει αξιολόγηση της σπουδαιότητας της ηλεκτρονικής τραπεζικής.



Στην ερώτηση που αφορά την σημαντική επίδραση στις συναλλαγές μετά την χρήση του e- banking οι απαντήσεις των ερωτηθέντων αφορούσαν κυρίως τους αριθμούς 5,6,7 της κλίμακας που χρησιμοποιήθηκε, γεγονός που μας αποδεικνύει την θετική στάση των εργαζομένων απέναντι στο e- banking. Και είναι λογικό να αποδεικνύουν την χρησιμότητα των νέων δεδομένων οι ίδιοι εργαζόμενοι των τραπεζών. Όπως βλέπουμε το κύριο ποσοστό έχει ανταποκριθεί θετικά.



Τέλος, οι υπηρεσίες που έχουν βοηθηθεί περισσότερο από το e-banking είναι η παρακολούθηση και διαχείριση λογαριασμών (άνοιγμα λογαριασμού, κινήσεις λογαριασμού, ανάλυση υπολοίπου), οι μεταφορές μεταξύ λογαριασμών της ίδιας ή τρίτης τράπεζας και η παρακολούθηση και αγοραπωλησία χαρτοφυλακίου μετοχών

Υπηρεσίες που βοηθήθηκαν από το e-banking



ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Το διεθνές τραπεζικό περιβάλλον, τα τελευταία χρόνια χαρακτηρίζεται από σημαντικές εξελίξεις, οι οποίες διαμόρφωσαν νέες παραμέτρους στην δομή και στον τρόπο λειτουργίας του. Πριν τη βιομηχανική επανάσταση η κύρια λειτουργία του τραπεζικού συστήματος ήταν διαμεσολαβητική και προσέφερε συγκεκριμένα προϊόντα, ανάλογα με το είδος της τράπεζας. Η τάση προς τη μαζική παραγωγή και κατανάλωση από το 16^ο αιώνα έως και σήμερα, ενίσχυσε και διαμόρφωσε το ρόλο του τραπεζικού συστήματος καθώς βρέθηκε στο κέντρο των εξελίξεων και διευκόλυνε την επιχειρηματική δραστηριότητα, την αποτελεσματική κατανομή των πόρων και συνεπώς την οικονομική ανάπτυξη.

Οι εξελίξεις στην τεχνολογία, το άνοιγμα των αγορών με την παγκοσμιοποίηση, σε συνδυασμό με την χρηματοπιστωτική απελευθέρωση ουσιαστικά από τον Ιανουάριο του 2001, έχουν συμβάλει σε ένα πιο ανταγωνιστικό περιβάλλον, στο οποίο οι τράπεζες ανταποκρίνονται ικανοποιητικά με την εισαγωγή νέων προϊόντων και υπηρεσιών και τον εκσυγχρονισμό του τεχνολογικού τους εξοπλισμού. Σήμερα, η αφοσίωση στις τράπεζες μειώνεται αισθητά λόγω της έντασης του ανταγωνισμού και παράλληλα η συμπεριφορά των καταναλωτών έχει αλλάξει καθώς είναι περισσότερο απαιτητικοί από το παρελθόν, ενώ οι ανάγκες μεταβάλλονται διαρκώς. Η νέα αντίληψη για την απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος είναι η διατήρηση πιστών πελατών η οποία επιτυγχάνεται μέσω της προσφοράς ποιοτικών προϊόντων που ικανοποιούν τις εξειδικευμένες ανάγκες. Η εφαρμογή των αρχών του marketing και η υιοθέτηση στρατηγικών για την προσέλκυση των πελατών αποτελούν βασικότερες επιδιώξεις των τραπεζών. Η αύξηση του μεγέθους των τραπεζικών ιδρυμάτων σε διεθνή επίπεδο υλοποιήθηκε μέσω εξαγορών και συγχωνεύσεων, ενώ στις περισσότερες περιπτώσεις οι τράπεζες δραστηριοποιούνται σε ολόκληρο το φάσμα των χρηματοοικονομικών προϊόντων.

Ο ανταγωνισμός που δέχθηκαν οι εγχώριες τράπεζες και η έντονη ανταγωνιστική απειλή από τραπεζικούς ομίλους του εξωτερικού, οδήγησε τις εγχώριες τράπεζες να προχωρήσουν στην αναγκαία εξυγίανση διάσπαρτων δραστηριοτήτων τους, και να επεκταθούν σε όλο το εύρος της χρηματοοικονομικής αγοράς. Αυτό, ήταν αναγκαίο καθώς η εγχώρια αγορά είχε μικρό μέγεθος και λίγες δυνατότητες χρησιμοποίησης των ίδιων τραπεζικών δικτύων για την προσφορά ενός

μεγάλου εύρους χρηματοοικονομικών προϊόντων. Σε αυτή την περίοδο, οι τράπεζες προσπάθησαν πρώτον, να διεκδικήσουν την συμμετοχή τους με ισότιμους ανταγωνιστικούς όρους στην ενιαία αγορά και δεύτερον να χρηματοδοτήσουν μεγάλες επενδύσεις σε νέες τεχνολογικές εφαρμογές οι οποίες δεν μπορούν να δικαιολογηθούν οικονομικά χωρίς κάποιο ελάχιστο μέγεθος συναλλαγών. Αυτή η διαδικασία επέφερε σημαντικές αλλαγές στην τραπεζική αγορά αυξάνοντας παράλληλα το μέγεθος των ελληνικών τραπεζών και το βαθμό συγκέντρωσης.

Προκειμένου οι εγχώριες τράπεζες να ανταποκριθούν στις αυξημένες απαιτήσεις του σύγχρονου ανταγωνιστικού τραπεζικού περιβάλλον, εστιάζουν την προσοχή τους στην ικανοποίηση των αυξημένων και απαιτητικών καταναλωτικών αναγκών και στην προσφορά ποιοτικών και εξειδικευμένων υπηρεσιών. Η νοοτροπία των Ελλήνων καταναλωτών έχει αλλάξει και απαιτούν οι υπηρεσίες που τους προσφέρονται να διακατέχονται από ένα υψηλό επίπεδο ποιότητας. Για αυτό το λόγω και η ποιότητα των υπηρεσιών είναι πάρα πολύ σημαντική για την απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

Παράλληλα, οι τράπεζες έχουν προχωρήσει σε αυτοματοποίηση των υπηρεσιών που προσφέρουν, για καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών τους και παρέχουν προϊόντα και υπηρεσίες με ηλεκτρονικά μέσα ή ηλεκτρονική πρόσβαση, χρησιμοποιώντας εναλλακτικά κανάλια όπως είναι το διαδίκτυο και τα κέντρα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, σύμφωνα με τις διεθνείς τάσεις. Όσον αφορά τις τραπεζικές υπηρεσίες διαδικτύου (internet-banking), από τα αποτελέσματα διαφόρων ερευνών, προκύπτει ότι οι τράπεζες στις περισσότερες χώρες έχουν προετοιμαστεί σχετικά με την προσφορά τους, αλλά τα ποσοστά διείσδυσης είναι διαφορετικά σε κάθε χώρα. Στην Ελλάδα, η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής έχει αρχίσει να ακολουθεί το ρυθμό διείσδυσης άλλων ευρωπαϊκών κρατών κυρίως λόγω της αυξανόμενης χρήσης των ηλεκτρονικών υπολογιστών στην ελληνική κοινωνία και του χαμηλού κόστους προσβάσεως στο διαδίκτυο.

Είναι πλέον σαφές ότι η εξέλιξη της τεχνολογίας επηρεάζει έντονα την τραπεζική δραστηριότητα. Η σύγκλιση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών, ιδιαίτερα μάλιστα της κινητής τηλεφωνίας, δημιουργεί ένα νέο τοπίο, όπου αλλάζουν άρδην οι εφαρμογές και οι φορείς παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Τα τραπεζικά ιδρύματα προσαρμόζονται συνέχεια στις αλλαγές ενός ραγδαία εξελισσόμενου περιβάλλοντος και αντιμετωπίζουν έναν εντεινόμενο ανταγωνισμό με πολλούς υπαρκτούς αλλά δυνητικούς αντιπάλους. Οι

αγορές κεφαλαίου και χρήματος παγκοσμιοποιούνται και ο ορισμός της παραδοσιακής τράπεζας επαναπροσδιορίζεται. Η σημερινή τράπεζα έχει λίγα κοινά χαρακτηριστικά με τη τράπεζα του παρελθόντος και λιγότερα με την τράπεζα του μέλλοντος, η οποία θα προσφέρει ένα ευρύ φάσμα προϊόντων με την δημιουργία νέων μέσων διανομής και με την υποστήριξη τεχνολογιών αιχμής.

Το πιο ισχυρό κίνητρο για την υιοθέτηση του e-banking από τις τράπεζες είναι η μείωση του κόστους εργασιών «ρουτίνας» και κατά συνέπεια η μείωση του λειτουργικού κόστους. Παράλληλα, προκύπτει μεγάλη ανάγκη για υψηλή τεχνογνωσία που έχει οδηγήσει τις εγχώριες τράπεζες σε διαδικασίες συγχωνεύσεων και εξαγορών ώστε να ανταπεξέλθουν στο υψηλό τεχνολογικό κόστος. Οι παραδοσιακές τράπεζες ωστόσο διατηρούν διεθνώς δεσπόζουσα θέση καθώς διαθέτουν το συγκριτικό πλεονέκτημα της προσφοράς ολοκληρωμένων πακέτων υπηρεσιών μέσω προσωπικών σχέσεων με τους πελάτες.

Έτσι, για να διευκολυνθεί η υιοθέτηση του e-banking κρίνεται απαραίτητη η ενίσχυση των σχέσεων με τους πελάτες μέσω του διαδικτύου και η παροχή εξατομικευμένων προϊόντων για εξειδικευμένες καταναλωτικές ανάγκες. Επιπλέον, ιδιαίτερη βαρύτητα πρέπει να δοθεί από τις τράπεζες στην ενίσχυση της ασφάλειας των συναλλαγών. Η ασφάλεια των συναλλαγών είναι το σπουδαιότερο ζήτημα που προβληματίζει τους καταναλωτές παγκοσμίως σύμφωνα με τις σχετικές έρευνες. Οι καταναλωτές προβληματίζονται ειδικότερα για την ασφάλεια των χρημάτων τους καθώς και των προσωπικών τους δεδομένων. Άλλα σημαντικά ζητήματα που προβληματίζουν διεθνώς τους καταναλωτές των τραπεζικών υπηρεσιών διαδικτύου συνδέονται με την εμπιστοσύνη, την ευκολία, την παροχή σαφών οδηγιών χρήσης ώστε να εξυπηρετούνται όλες οι κοινωνικές ομάδες, την εξοικονόμηση χρόνου και κόστους, την ταχύτητα επιβεβαίωσης των συναλλαγών, τον σχεδιασμό των ιστοσελίδων και την ενημέρωση για παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών.

Η έρευνα που πραγματοποιήθηκε κατέδειξε πόσο σημαντικό ρόλο διαδραματίζει η ηλεκτρονική τραπεζική στην σημερινή ελληνική τράπεζα. Οι ερωτηθέντες υπάλληλοι των τραπεζών αποδεικνύουν την θετική στάση τους απέναντι στο e-banking. Τόσο αυτοί όσο και οι πελάτες των τραπεζών χρησιμοποιούν σε όλο και μεγαλύτερο βαθμό τις δυνατότητες που προσφέρει το e-banking όπως η παρακολούθηση και διαχείριση λογαριασμών (κινήσεις λογαριασμού, ανάλυση υπολοίπου, μεταφορά κεφαλαίων), οι μεταφορές μεταξύ λογαριασμών της ίδιας ή

τρίτης τράπεζας και η παρακολούθηση και αγοραπωλησία χαρτοφυλακίου μετοχών κ.α.

Ακόμη και το μορφωτικό επίπεδο των ερωτηθέντων επιβεβαιώνει το γεγονός πως για να γίνουν αντιληπτά και ουσιαστικά τα οφέλη της τεχνολογίας και να μπορούν οι άνθρωποι να τα εκμεταλλευτούν θα πρέπει να υπάρχει ένα επαρκές επίπεδο μόρφωσης ή έστω εκπαίδευσης ώστε ο οποιοσδήποτε να μπορεί να απολαμβάνει τα θετικά του e-banking.

Οι προοπτικές του e-banking είναι αρκετά καλές και θα γίνονται ολοένα καλύτερες, καθώς η καταναλωτική συμπεριφορά, ο σύγχρονος τρόπος ζωής, αλλά και οι επιδιώξεις των τραπεζών για μείωση του λειτουργικού κόστους στην σημερινή εποχή της οικονομική ύφεσης θα εντείνονται.

Ήδη οι ενδείξεις είναι θετικές, οι αλλαγές στην καταναλωτική συμπεριφορά πραγματοποιούνται προς αυτή την κατεύθυνση, έστω με μικρότερους ρυθμούς στην Ελλάδα και οι τράπεζες έχουν επενδύσει και συνεχίζουν να επενδύουν στα ηλεκτρονικά κανάλια. Οι προοπτικές για το e-banking είναι αναμφισβήτητα μεγάλες, ωστόσο θα πρέπει να εξοικειωθεί πλήρως το καταναλωτικό κοινό με τα νέα προϊόντα και τις υπηρεσίες.

Για να γίνουν ακόμα θετικότερες και να υπάρξει αμοιβαίο όφελος τόσο για τον καταναλωτή όσο και για τις ίδιες τις τράπεζες είναι σημαντικές κάποιες προϋποθέσεις:

Καταρχάς, οι τράπεζες θα πρέπει να κατανοήσουν, αξιολογήσουν και να ελέγξουν το νέο πολυκαναλικό σύστημα διανομής, εντάσσοντας το στη συνολική στρατηγική μάρκετινγκ, ώστε να κατανεμηθούν σωστά οι πόροι και να υπάρξει δέσμευση για το σκοπό αυτό. Παράλληλα να αξιοποιηθούν επιχειρηματικά τα σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα διαχείρισης σχέσεων με τους πελάτες ώστε να είναι εφικτός ο συνδυασμός υψηλού επιπέδου προσωποποιημένης εξυπηρέτησης και μέγιστου επιχειρηματικού οφέλους.

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

Το νέο κανάλι διανομής των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών έχει πολλά πλεονεκτήματα, η υιοθέτησή του όμως κρύβει και κινδύνους για τους οποίους πρέπει να βρεθούν αποτελεσματικοί τρόποι διαχείρισης. Για να μπορέσει η τράπεζα να

παραμένει ανταγωνιστική στο νέο περιβάλλον, πρέπει να εντάξει την ηλεκτρονική τραπεζική στους στρατηγικούς της στόχους.

Καθώς ωριμάζει πλέον η ηλεκτρονική στρατηγική ως προς τον τρόπο εξυπηρέτησης των τραπεζικών αναγκών των πελατών, οι προσδοκίες και οι απαιτήσεις μεγαλώνουν. Το στοίχημα για τα προσεχή χρόνια είναι η μετεξέλιξη των εναλλακτικών δικτύων από δίκτυα εξυπηρέτησης συναλλαγών σε δίκτυα πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών. Στοίχημα που θα κερδηθεί όταν, με την αξιοποίηση της συνεχώς εξελισσόμενης τεχνολογίας, το μεγαλύτερο μέρος των πελατών χρησιμοποιήσει τα εναλλακτικά δίκτυα και ταυτόχρονο το προσωπικό των τραπεζών κατανοήσει και υιοθετήσει τον νέο τρόπο λειτουργίας του, την προώθηση και την πώληση.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- (1)Βασιλείου Δ., Ηρειώτης Ν., (2008), *Χρηματοοικονομική Διοίκηση: Θεωρία και Πρακτική*, Rosili, Αθήνα
- (2)Παπαδάκης Ι., (1999), *Τραπεζικό Περιβάλλον*, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο
- (3)Προβόπουλος Γ., (2001), *Η δυναμική του χρηματοοικονομικού συστήματος*, Κριτική, Αθήνα
- (4)Κόντος Γ. , (2000), *Μέσα Τραπεζικής Εργασίας*, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.
- (5)Πετράκης Π., (1999), *Αξιολόγηση και Χρηματοοικονομική Διοίκηση, Ζητήματα Τραπεζικής Οικονομικής*, Τόμος Γ', εκδόσεις Σμπίλιας Κ. & Π Α.Ε.Β.Ε.
- (6)Μυρτίδης Δ. (2008), *Μέσα Τραπεζικής Εργασίας*, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο
- (7)Λώλος Σ., (1999), *Χρηματοοικονομικό Σύστημα και Οικονομική Ανάπτυξη*, Πανεπιστημιακές Σημειώσεις, Πάντειο Πανεπιστήμιο
- (8)Λώλος Σ., (2005), *Νομισματικό και Χρηματοπιστωτικό Σύστημα*, Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο, Αθήνα
- (9)Νούλας Α, (2007), *Τραπεζική Διοικητική*, Πανεπιστημιακές Σημειώσεις, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας
- (10)Τομαράς, Πέτρος. (1998), *Τραπεζικό Marketing*. Αθήνα: Αυτοέκδοση.
- (11)Καρεκλή Π. (2003), «*Επιπτώσεις του Internet στη λειτουργία και κερδοφορία των επιχειρήσεων. Οφέλη από τη χρήση υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Τραπεζικής*», Ένωση Ελληνικών Τραπεζών, Ιούλιος -Αύγουστος-Σεπτέμβριος 2003, σελ. 41-51, Αθήνα.

(11)Γεωργακόπουλος Λ., (2003), *Χρηματοπιστηριακό και τραπεζικό δίκαιο*, Σάκκουλας, Αθήνα

(12)Αγγελής Β., (2005), *Η βίβλος του e-banking*, Εκδόσεις: Νέων τεχνολογιών, Αθήνα

(13)Ρεπούσης Σ., (2005), *Τραπεζικές υπηρεσίες*, Εκδόσεις: Σάκκουλας, Αθήνα,

(Apostolos Ath Gkoutzinis, November 2006, Internet Banking and the law in Europe: Regulation. Finance intergration and electronic

(14)Σινανιώτη - Μαρούδη, (2005), *Ηλεκτρονική τραπεζική*, Εκδόσεις: Σακούλας, Αθήνα.

(15)Συρμακέζης Σ. (2003), «Όλα όσα θέλατε να μάθετε για τις ηλεκτρονικές πληρωμές και εισπράξεις», Ένωση Ελληνικών Τραπεζών, Ιούλιος -Αύγουστος-Σεπτέμβριος 2003, σελ. 27-40, Αθήνα.

(16)Χρυσάνθης Χ., (1997), *Η ηλεκτρονική τραπεζική των σύγχρονων τραπεζικών συναλλαγών*, Εκδόσεις: Σάκκουλας, Αθήνα,

(17)Ρεπούσης Σ., (2008), *Σύγχρονα τραπεζικά θέματα*, Εκδόσεις: Σάκκουλας, Αθήνα,

(18)Πολλάλης Γ., (2007), *Ηλεκτρονικό Επιχειρείν*, Σταμούλη, Αθήνα

(19)Αρχοντάκης, Α., (2006), *Νέες Τεχνολογίες & Επιπτώσεις στον Χρηματοπιστωτικό χώρο*

(20)Κώνστας, Χ., (2005), *Το διαδίκτυο απειλή για τους κολοσσούς*. Εφημερίδα «Το Βήμα», 19/11/2005, σελ. 26.

(21)Παπαϊωάννου, Γ., (2004), *Οι τραπεζίτες κοιτάζουν τους πελάτες στα μάτια*. Εφημερίδα «Το Βήμα», 05/12/2004, σελ.Β10.

- (22) Γκόρτσος Β.(1998), *The Greek Banking System*, δεύτερη έκδοση,
- (23)Essinger, James, (1999) “*The Virtual Banking Revolution*”. *The Customer, the Bank and the Future*. 1st ed., International Thomson Business Press, London, UK
- (24)Chorafas D.N, (1987), *Experts Systems at the Bankers Reach*, International Journal of Bank Marketing, , pp. 72-81.
- (25)Shelagh Heffernan (2005), *Modern Banking*, John Wiley & Sons, Ltd
- (26) Kim, B., Widdows, R., and Yilmazer, T., (2005), *The determinants of Consumers’ Adoption of Internet Banking*.
- (27) Kopanakis, I., Karagiannis, S., Pelekis, N., and Karanikas, H., (2005), *3D Class-Preserving Projection Technique for the Representation of N-Dimensional Classified Date and Association Rules*. International Journal & Proceedings of I-KNOW’ 2005 International Conference on Knowledge Management–Graz Austria, June 29-Juli 1, 2005 pg. 493-500.
- (28)Carr, M., (2008), *Adoption and Diffusion of Internet Banking*. Institute for Development and Research in Banking Technology, India
- (29)Floros, C. (2008). *Internet Banking Websites Performance in Greece*. Journal of Internet Banking and Commerce , 13 (3).
- (30)Ioannidis, O., Vlachopoulou, M., & Manthou, V. (2001). *Internet Marketing Strategy Supported by Logistics Operations: The Greek Banking Sector Case*. In V. Manthou, P. Ketikidis, & M. Vlachopoulou (Ed.), *Proceeding of the 17th International Logistics Congress on Logistics from α to Ω: Strategies and Applications* (pp. 311-324). Thessaloniki: SOLE.
- (31) Mohammad O. Al-Smadi, (2011), *The Impact of E- Banking on The Performance of Jordanian Banks*, Journal of Internet Banking and Commerce, August 2011, vol. 16, no.2

(32) Dube Thulani,(2011), *Adoption And Use of SMS/Mobile Banking Services in Zimbabwe: An Exploratory Stud.* Journal of Internet Banking and Commerce, August 2011, vol. 16, no.2

(33)Donner, Jonathan and Tellez, Camilo. (2008). “*Mobile banking and economic development: Linking adoption, impact, and use*”, Asian Journal of Communication, 18(4), 318-322.

Ηλεκτρονικές Πηγές

http://portal.kathimerini.gr/4dcgi/w_articles_mc1_1_04/03/2012_238159

www.hba.gr

www.hellenicbank.com

www.bankmanagement.gr

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΕΥΝΑ ΜΕ ΘΕΜΑ:

«Η επίδραση των νέων τραπεζικών προϊόντων και της πληροφορικής στο ανθρώπινο δυναμικό των τραπεζών»

Ο στόχος της παρούσας έρευνας είναι να αποκαλύψει τους τρόπους-μεθόδους που επηρέασαν το ανθρώπινο δυναμικό των τραπεζικών ιδρυμάτων μετά την χρησιμοποίηση νέων τεχνολογιών πληροφορικής αλλά και νέων τραπεζικών προϊόντων. Η μέτρηση του μεγέθους επιρροής αλλά και αλλαγών θα έχει μελλοντικά οφέλη για την επιχείρηση και για τους εργαζομένους της, εφόσον η διοίκηση θα είναι σε θέση να ελέγξει την αποτελεσματικότητα των πρακτικών της κατά το στάδιο αυτό και να κατανοήσει την οπτική των εργαζομένων της. Τα αποτελέσματα της έρευνας θα συμβάλλουν στη γενικευμένη μελέτη της χρήσης νέας τεχνολογίας από τραπεζικούς οργανισμούς.

Στα πλαίσια αυτής της προσπάθειας ιδιαίτερα πολύτιμη είναι η δική σας συμβολή. Θα σας παρακαλούσα να διαθέσετε τα 10-15 λεπτά που απαιτούνται για να συμπληρώσετε το ερωτηματολόγιο που ακολουθεί. Σας παρακαλώ να κατανοήσετε ότι δεν υπάρχουν λανθασμένες απαντήσεις. Θέλω να διερευνήσω τι συνέβη μετά την εισαγωγή νέων προϊόντων και της πληροφορικής στα τραπεζικά δρώμενα .

Ο χαρακτήρας της έρευνας είναι αυστηρά επιστημονικός. Όλες οι πληροφορίες που δίδονται θα τηρηθούν με απόλυτη εχεμύθεια και η πλήρης ανωνυμία είναι εξασφαλισμένη. Αν επιθυμείτε να λάβετε αντίγραφο των τελικών αποτελεσμάτων αυτής της έρευνας σημειώστε την ηλεκτρονική σας διεύθυνση:.....

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για το χρόνο σας και την συμβολή σας στην έρευνά.

Μετά τιμής,

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Αξιολογήστε τις παρακάτω προτάσεις επιλέγοντας έναν αριθμό από το 1 έως 7 (1 = διαφωνώ απόλυτα, 2 = διαφωνώ, 3 = διαφωνώ εν μέρει, 4 = ο ύτε διαφωνώ ο ύτε συμφωνώ, 5 = συμφωνώ εν μέρει, 6 = συμφωνώ και 7 συμφωνώ απόλυτα).

- 1) Οι καταναλωτές παίρνουν τις περισσότερες πληροφορίες που χρειάζονται για τις τραπεζικές συναλλαγές τους πιο εύκολα μέσω του διαδικτύου παρά από το τραπεζικό κατάστημα.

1 2 3 4 5 6 7

διαφωνώ απόλυτα συμφωνώ απόλυτα

- 2) Με τη χρήση του Internet Banking (IB) οι καταναλωτές έχουν περισσότερα προνόμια από ότι στο κατάστημα της τράπεζας.

1 2 3 4 5 6 7

διαφωνώ απόλυτα συμφωνώ απόλυτα

- 3) Τα νέα προϊόντα και οι υπηρεσίες οδήγησαν σε αναδιάρθρωση του ανθρώπινου δυναμικού στον τραπεζικό χώρο.

1 2 3 4 5 6 7

διαφωνώ απόλυτα συμφωνώ απόλυτα

- 4) Οι νέες τεχνολογίες- υπηρεσίες διαφοροποίησαν τον ρόλο των εργαζομένων.

1 2 3 4 5 6 7

διαφωνώ απόλυτα συμφωνώ απόλυτα

- 5) Η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής διευκολύνει την καθημερινότητα των εργαζομένων της τράπεζας.

1 2 3 4 5 6 7

διαφωνώ απόλυτα συμφωνώ απόλυτα

- 6) Η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής αποτελεί σημαντική τεχνολογική εξέλιξη.

1 2 3 4 5 6 7

διαφωνώ απόλυτα συμφωνώ απόλυτα

- 7) Η χρήση των νέων υπηρεσιών συνοδεύτηκε με αντίστοιχη εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού.

1 2 3 4 5 6 7

διαφωνώ απόλυτα συμφωνώ απόλυτα

8) Έχει παρατηρηθεί σημαντική διαφορά στις συναλλαγές με την χρήση του e-banking.

1 2 3 4 5 6 7

διαφωνώ απόλυτα συμφωνώ απόλυτα

9) Ποιες υπηρεσίες από τις παρακάτω θεωρείται ότι έχουν βοηθηθεί μέσω του e-banking; (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μία υπηρεσίες)

Παρακολούθηση και διαχείριση λογαριασμών (άνοιγμα λογαριασμού, κινήσεις λογαριασμού, ανάλυση υπολοίπου)

Μεταφορές μεταξύ λογαριασμών της ίδιας ή τρίτης τράπεζας.

Μεταφορές σε λογαριασμούς σε άλλες τράπεζες εσωτερικού ή εξωτερικού (έμβασμα)

Διαχείριση και παρακολούθηση πιστωτικών καρτών (ανάλυση λογαριασμού, κινήσεις, πληρωμή πιστωτικής κάρτας ίδιας ή άλλης τράπεζας, κ.α.)

Διαχείριση χρεωστικών καρτών (μεταβολή ορίων, επανέκδοση PIN, αντικατάσταση κάρτας)

Διαχείριση δανείων (αναλυτικά στοιχεία, έλεγχος υπολοίπου και πληρωμή)

Διαχείριση επιταγών (παραγγελία βιβλιαρίου, ανάκληση-ακύρωση επιταγών)

Παρακολούθηση και αγοραπωλησία χαρτοφυλακίου μετοχών

Παρακολούθηση και αγοραπωλησία αμοιβαίων κεφαλαίων

10) Φύλο:

- Άντρας
- Γυναίκα

11) Ηλικία:

- Έως 18 ετών
- 18-24 ετών
- 25-31 ετών
- 32-37 ετών
- 37 + ετών

12) Οικ. κατάσταση:

- Άγαμος
- Έγγαμος
- Διαζευγμένος/η
- Άλλο

13) Μόρφωση:

- Απόφοιτος Δημοτικού/Γυμνασίου
- Απόφοιτος Λυκείου
- Απόφοιτος ΤΕΙ/ ΑΕΙ
- Μεταπτυχιακές/Διδακτορικές σπουδές

14) Σε ποιο οργανωτικό επίπεδο ανήκετε

- Διοικητικό Συμβούλιο
- Διευθύνων Σύμβουλος
- Γενικός Διευθυντής
- Διευθυντής
- Τμηματάρχης
- Προϊστάμενος γραφείου
- Υπάλληλος

15) Πόσα χρόνια εργάζεστε στην τράπεζα;

1 χρόνο ή λιγότερο	
2 – 5 χρόνια	
6 – 10 χρόνια	
11 – 15 χρόνια	
16 – 20 χρόνια	
21 ή παραπάνω χρόνια	

