



ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ Κ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΤΟ ΣΥΓΧΡΟΝΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ

ΧΑΛΒΑΤΖΗΣ ΧΡΗΣΤΟΣ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ

ΓΚΙΝΟΓΛΟΥ ΕΜΜΑΝΟΥΗΛ

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ 2013

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η παρούσα πτυχιακή εργασία πραγματοποιήθηκε στο Αλεξάνδρειο Τεχνολογικό Ίδρυμα Θεσσαλονίκης, στη σχολή Διοίκησης και Οικονομίας στο τμήμα Λογιστικής. Στόχος της εργασίας αυτής είναι η μελέτη των σύγχρονων τραπεζικών προϊόντων, η ασφάλεια που παρέχουν, οι σχετικοί κίνδυνοι και οι σχέσεις τους με την εξέλιξη της τεχνολογίας.

Θέλω να ευχαριστήσω θερμά τον επιβλέπων καθηγητή μου κ. Γκίνογλου Εμμανουήλ, ο οποίος με βοήθησε πολύ ώστε να ολοκληρωθεί με επιτυχία αυτή η εργασία. Με τις πολύτιμες συμβουλές του, που έχουν να κάνουν τόσο με τη μεθοδολογία που έπρεπε να χρησιμοποιηθεί, όσο και με τον τρόπο παρουσίασής της, συνέβαλε στην πραγματοποίηση ενός άρτιου αποτελέσματος.

Καθοριστικό ρόλο στην επιλογή του θέματος έπαιξε η πραγματοποίηση της πρακτικής μου άσκησης σε κατάστημα της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος, γεγονός που με έφερε σε άμεση επαφή με το τραπεζικό σύστημα, τις συναλλαγές, τις υποχρεώσεις και τις απαιτήσεις των πελατών.

Τέλος, θα ήθελα να εκφράσω τις ευχαριστίες μου στην οικογένειά μου για την ενθάρρυνση, τη συμπαράσταση, την ηθική και οικονομική υποστήριξη που μου προσέφερε όλα αυτά τα χρόνια των σπουδών μου, καθώς επίσης και την αδερφή μου για τη βοήθεια της κατά την εκπόνηση της εργασίας αυτής.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Η ΤΡΑΠΕΖΑ.....	10
1.1 Κεντρική τράπεζα.....	10
1.2 Εμπορικές τράπεζες.....	11
1.3 Τράπεζες κοινοτικής ανάπτυξης.....	13
1.4 Επενδυτικές τράπεζες.....	13
1.5 Ταχυδρομικά ταμειυτήρια.....	14
1.6 Συνεταιριστικές τράπεζες.....	15
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΜΕΣΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ.....	16
2.1 ΑΤΜ (Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές).....	16
2.2 E-banking.....	20
2.2.1 Internet banking.....	21
2.2.2 Mobile banking.....	27
2.2.3 Phone banking.....	31
2.3 Πάγιες εντολές.....	32
2.4 Πιστωτικές κάρτες.....	33
2.4.1 Κίνδυνοι από τη χρήση πιστωτικών καρτών.....	33
2.5 Factoring και leasing.....	39
2.5.1 Factoring.....	39
2.5.2 Leasing.....	43
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΠΟΥ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΟΥΝ ΟΙ ΤΡΑΠΕΖΕΣ...47	
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ.....	50
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	57
ΕΠΙΛΟΓΟΣ.....	60
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	61

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Σκοπός της πτυχιακής αυτής εργασίας είναι η παρουσίαση και η ανάλυση βασικών σύγχρονων μέσων τραπεζικών συναλλαγών που διευκολύνουν τους πελάτες των τραπεζών και έχουν άμεση σχέση με την τεχνολογία. Γίνεται εκτενής αναφορά στην τράπεζα ως επιχείρηση και παρατίθενται τα διάφορα είδη τραπεζών. Στο δεύτερο κεφάλαιο παρατίθενται ορισμένα από τα καινοτόμα εργαλεία τραπεζικών συναλλαγών, τα οποία είναι αποτέλεσμα της εξέλιξης της τεχνολογίας, που διευκολύνουν τις τραπεζικές συναλλαγές όπως το e-banking, οι αυτόματες ταμειολογιστικές μηχανές (ATM), οι πιστωτικές κάρτες, και οι πάγιες εντολές και αναλύονται δύο από τα σημαντικότερα χρηματοοικονομικά εργαλεία που προσφέρουν οι τράπεζες, το Factoring και το Leasing. Στο τρίτο και τέταρτο κεφάλαιο, παρουσιάζονται οι διάφοροι κίνδυνοι που διατρέχουν οι τράπεζες και πώς αυτοί έχουν εξελιχθεί τα τελευταία χρόνια και γίνεται λόγος για την ασφάλεια των τραπεζικών συναλλαγών που αναφέρθηκαν, και για το πώς αυτή επιτυγχάνεται από τις τράπεζες. Τέλος, στο πέμπτο κεφάλαιο, παρατίθενται τα συμπεράσματα στα οποία καταλήξαμε μέσα από την ανάλυση των προηγούμενων κεφαλαίων.

Τράπεζα είναι μια επιχείρηση η οποία ασχολείται με χρηματικές και πιστωτικές συναλλαγές. Υπάρχουν διάφορα είδη τραπεζών:

- Οι Κεντρικές τράπεζες ελέγχουν συνήθως τη νομισματική πολιτική και μπορούν να είναι ο δανειστής της τελευταίας λύσης σε περίπτωση κρίσης. Χρεώνονται συχνά με σκοπό τον έλεγχο της διάθεσης του χρήματος, συμπεριλαμβανόμενης της έκδοσης νομίσματος. Τέτοια είναι η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ) η οποία περιλαμβάνει και την τράπεζα της Ελλάδος.
- Εμπορική τράπεζα είναι ο όρος που χρησιμοποιείται για μια κοινή τράπεζα για να την διακρίνει από μια τράπεζα επενδύσεων. Με τον όρο εμπορική τράπεζα αναφερόμαστε σε μια ή ένα τμήμα τράπεζας που ασχολείται κυρίως με χρηματοδοτήσεις εταιριών, επιχειρήσεων και ιδιωτών π.χ Εθνική τράπεζα, τράπεζα Πειραιώς, Alpha Bank, τράπεζα Κύπρου κ.α.

- Τράπεζες κοινοτικής ανάπτυξης είναι οι τράπεζες που παρέχουν οικονομικές υπηρεσίες και πίστωση σε ανεπτυγμένες αγορές ή πληθυσμούς. Οι τράπεζες αυτές υπάρχουν μόνο στην Αμερική.
- Οι επενδυτικές δίνουν εγγυητικές επιστολές για πώληση μετοχών και χρεογράφων ενώ παράλληλα συμβουλεύουν για τις συγχωνεύσεις π.χ Goldman Sachs, η J.P. Morgan και η Nomura Securities.
- Τα ταχυδρομικά ταμειυτήρια είναι ταμειυτήρια που συνδέονται με τα εθνικά ταχυδρομικά συστήματα. Η Ιαπωνία και η Γερμανία είναι παραδείγματα χωρών με εξέχοντα ταχυδρομικά ταμειυτήρια.
- Τέλος, είναι οι συνεταιριστικές τράπεζες που αποτελούν πρωτοβουλίες τοπικού κυρίως χαρακτήρα με σκοπό την ενίσχυση τοπικών παραγωγών γεωργικών προϊόντων. Παραδείγματα συνεταιριστικών τραπεζών είναι αυτή της Λαμίας, των Ιωαννίνων, η Παγκρήτια, η Αχαϊκή και ο Πιστωτικός συνεταιρισμός Κορινθίας Ερμής.

Ανάλογα λοιπόν με το είδος, κάθε τράπεζα μπορεί να δέχεται καταθέσεις, να χορήγει δάνεια, να φυλάσσει και να διαχειρίζεται αξιόγραφα, να αναλαμβάνει την πληρωμή για λογαριασμό του πελάτη. Η ανάλυση που προηγήθηκε σχετικά με τις τράπεζες και την ιδιότητα τους μας βοήθη να δούμε πως κυρία δραστηριότητα των τραπεζών είναι οι συναλλαγές με τις οποίες θα ασχοληθούμε εκτενέστερα στα κεφάλαια που ακολουθούν.

Σε αυτό το σημείο αξίζει να σημειωθεί η μεγάλη διάφορα που δημιουργήθηκε μετά την εξέλιξη της τεχνολογίας τα τελευταία χρόνια. Πιο συγκεκριμένα η ψηφιακή οικονομία (η χρήση του διαδικτύου, του κινητού τηλεφώνου, των κοινωνικών δικτύων (social media), της ψηφιακής τηλεόρασης) άλλαξε τον τρόπο με τον οποίο δραστηριοποιούνται επιχειρήσεις και τράπεζες. Ο ρόλος της πληροφοριακής τεχνολογίας στην αλλαγή αυτή μοιάζει πρωταγωνιστικός. Πλέον, χωρίς έγκαιρη και έγκυρη πληροφόρηση πολλές επιχειρήσεις δε θα μπορούσαν να λειτουργήσουν. Τα σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα συλλέγουν, αποθηκεύουν, αναλύουν και διαχέουν δεδομένα και πληροφορίες. Με τον τρόπο αυτό υποστηρίζουν αρκετές από τις λειτουργίες της τράπεζας και παρέχουν τις πληροφορίες που χρειάζονται στην διοίκηση της για αποτελεσματικότερες αποφάσεις.

Στο παρελθόν, οι τράπεζες είχαν ένα δύσκολο έργο αφού μεγάλος όγκος της εργασίας τους απαιτούσε πολύ γραφειοκρατία η οποία έχει μειωθεί σημαντικά με τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών. Έτσι, είναι πιο εύκολο να αναζητηθούν παλιότερα αρχεία πελατών και να εξυπηρετηθούν γρηγορότερα οι πελάτες.

Εξίσου σημαντική καινοτομία των σημερινών τραπεζών αποτελεί το ATM και το e-banking. Τα ATM, που είναι ευρέως διαδεδομένα σήμερα, δεν είναι παρά μηχανήματα που κάνουν συναλλαγές αυτόματα με τον πελάτη. Δηλαδή τώρα πια για μια απλή κατάθεση, ανάληψη ή ακόμη και εξόφληση λογαριασμών (από συγκεκριμένες επιχειρήσεις που του επιτρέπει η τράπεζα με την οποία συνεργάζεται) ο πελάτης μπορεί να εξυπηρετηθεί από ένα ATM έχοντας απλά μαζί του την χρεωστική κάρτα και τον κωδικό που του έχει δοθεί από την τράπεζα και μάλιστα οποιαδήποτε στιγμή της ημέρας. Κάτι ανάλογο είναι και το e-banking το οποίο είναι μια «διαδικτυακή τράπεζα». Οι περισσότερες τράπεζες στις μέρες μας, αξιοποιώντας την εξέλιξη της τεχνολογίας, παρέχουν μία επιπλέον υπηρεσία εξυπηρέτησης στους πελάτες τους μέσω internet. Με τους κωδικούς που δίνουν στον εκάστοτε πελάτη μπορεί εκείνος οποιαδήποτε στιγμή της ημέρας να κάνει απλές συναλλαγές. Προχωρά όμως και πιο πέρα, αφού τους δίνει τη δυνατότητα να προγραμματίσουν τις συναλλαγές τους μέσω πάγιων εντολών εξόφλησης. Ουσιαστικά δηλαδή ο πελάτης ορίζει σε συγκεκριμένες ημερομηνίες να εξοφλούνται αυτόματα οι λογαριασμοί του (π.χ. ΔΕΗ, ΟΤΕ, μισθοδοσίες, συντάξεις) και έτσι γλιτώνει χρόνο αφού δεν περιμένει σε τεράστιες ουρές και είναι πάντα εμπρόθεσμος. Έτσι η τράπεζα αποκτά περισσότερους πελάτες αφού τους δίνει εύκολη και γρήγορη εξυπηρέτηση ενώ παράλληλα μειώνει το κόστος της, ως επιχείρηση, αφού απασχολεί λιγότερους εργαζομένους.

Αξίζει να σημειωθεί πως σημαντική διευκόλυνση προσφέρουν και οι πιστωτικές κάρτες ή το λεγόμενο «πλαστικό χρήμα». Οι τράπεζες εκδίδουν πιστωτικές κάρτες στους πελάτες τους, παρέχοντάς τους την δυνατότητα να κάνουν αγορές χωρίς να κρατούν πάνω τους πραγματικό χρήμα αλλά ούτε καν να αποτελούν ιδιοκτησία τους. Στην ουσία, τους δανείζει προσωρινά χρήμα το οποίο οι πελάτες υποχρεούνται αργότερα να το αποπληρώσουν με υψηλό επιτόκιο. Επίσης με τη χρήση πιστωτικών καρτών δίνεται από πολλές επιχειρήσεις η δυνατότητα αποπληρωμής μέσω ατόκων μηνιαίων δόσεων για την αγορά προϊόντων ή την

παροχή υπηρεσιών. Οι κάρτες αυτές, στη σημερινή τους μορφή, έχουν κωδικό (pin), ο οποίος δίνεται από την τράπεζα με σκοπό τη διασφάλιση από τυχόν κλοπές.

Οι τράπεζες με σκοπό την προσέλκυση πελατών – επιχειρήσεων έχουν συμπεριλάβει στα προϊόντα τους λύσεις χρηματοδοτήσεων όπως το Factoring και leasing. Το factoring είναι ένα σύνθετο, ευέλικτο και υψηλής τεχνολογίας χρηματοπιστωτικό εργαλείο, που απευθύνεται κυρίως στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Το Leasing (λειτουργική και χρηματοδοτική μίσθωση) είναι σύμβαση βάσει της οποίας μια επιχείρηση ή ένας επαγγελματίας μισθώνει κεφαλαιουχικό εξοπλισμό για επαγγελματική χρήση για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Η ΤΡΑΠΕΖΑ

Οι τράπεζες είναι επιχειρήσεις με κύρια δραστηριότητα τη μεσολάβηση τους στην αγορά χρήματος, εκεί, δηλαδή, όπου το χρήμα ζητείται και προσφέρεται. Η ανάλυσή μας ξεκινά με τις κεντρικές τράπεζες.

1.1 Κεντρική τράπεζα

Κεντρική τράπεζα μίας χώρας είναι το ιδιωτικό χρηματοπιστωτικό ίδρυμα που συντονίζει τις εγχώριες τράπεζες μίας χώρας ως προς την γενική πολιτική τους και η μοναδική τράπεζα που μπορεί και ελέγχει τις εμπορικές τράπεζες.

Συγκεκριμένα η Κεντρική τράπεζα οριοθετεί τα επιτόκια των τραπεζών καθορίζοντας το επιτόκιο δανεισμού της, θέτοντας έτσι τις γενικές γραμμές πλεύσης για τις υπόλοιπες τράπεζες (οι οποίες είναι αναγκασμένες έπειτα να δράσουν μέσα σε καθορισμένα πλαίσια). Επίσης είναι η μόνη τράπεζα που δικαιούται να κατασκευάσει και να διαθέσει τα τραπεζογραμμάτια που κυκλοφορούν σε ένα κράτος ή να δεσμεύσει τα υπάρχοντα τραπεζογραμμάτια που κινούνται στην αγορά. Η προσφορά του χρήματος γίνεται με πράξεις όπως η έκδοση ομολογιών (ομολόγων), τα οποία είναι αξιόγραφα που ενσωματώνουν υπόσχεση χρηματικής παροχής του εκδότη προς τον δικαιούχο. Η υποχρέωση αυτή συνίσταται συνήθως, στην πληρωμή του κεφαλαίου κατά τη λήξη και του τόκου στις περιόδους που ορίζονται στους όρους της έκδοσης. Κατά την έκδοση νέων ομολογιών η τράπεζα δεσμεύει το πλεονάζον χρήμα από την αγορά ενώ με την ρευστοποίηση τους το επαναδιαθέτει όποτε αυτό είναι σκόπιμο. Έτσι η Κεντρική τράπεζα είναι ένα από τα βασικά όργανα ενός κράτους για την άσκηση της Δημοσιονομικής Πολιτικής. Τέτοιου είδους πράξεις ασκούν επιρροή στον πληθωρισμό ενός κράτους.

Η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ) με έτος ίδρυσης το 1998, είναι μια από τις μεγαλύτερες τράπεζες στον κόσμο. Έχει την αρμοδιότητα της ρύθμισης της νομισματικής πολιτικής της Ευρωπαϊκής Ένωσης αλλά και του ευρώ. Η στρατηγική της περιλαμβάνει έναν ορισμό για τη σταθερότητα των τιμών σε ποσοτικούς όρους. Το Διοικητικό Συμβούλιο

επιδιώκει τη διατήρηση του ετήσιου ρυθμού πληθωρισμού κάτω του 2% μεσοπρόθεσμα για τη ζώνη του ευρώ. Επίσης περιλαμβάνει δύο αναλυτικές προσεγγίσεις, την οικονομική ανάλυση η οποία αξιολογεί τις τρέχουσες οικονομικές εξελίξεις και τη νομισματική ανάλυση η οποία αξιολογεί τις γενικότερες συνθήκες ρευστότητας. Στην ΕΚΤ περιλαμβάνεται και η τράπεζα της Ελλάδος αφού η χώρα μας δεν έχει δικό της νόμισμα, αλλά έχει κοινό με πολλές χώρες της Ευρώπης.

Η Κεντρική τράπεζα επίσης παρέχει πιστώσεις στις τράπεζες για την ομαλή διεξαγωγή των εργασιών τους (όταν για παράδειγμα αυτές αδυνατούν προσωρινά να ανταπεξέλθουν στις υποχρεώσεις τους). Σε εξαιρετικές περιπτώσεις όπου μία τράπεζα έχει αυξημένες υποχρεώσεις τις οποίες δεν δύναται να εκπληρώσει με άλλο τρόπο η Κεντρική τράπεζα μπορεί να αναλάβει τις υποχρεώσεις αυτές. Για τον λόγο αυτό η Κεντρική τράπεζα δέχεται ένα ετήσιο ποσοστό εισφοράς από τις άλλες τράπεζες προς κάλυψη τέτοιων περιπτώσεων.¹

Τέλος οι Κεντρικές τράπεζες είναι πολλές φορές επιφορτισμένες με την διεξαγωγή ερευνών και μελετών σχετικά με τον ιδιωτικό και επιχειρηματικό δανεισμό, με την στατιστική επεξεργασία των ευρημάτων και την διεξαγωγή πορισμάτων για την πορεία της οικονομίας του κράτους.

1.2 Εμπορικές τράπεζες

Οι εμπορικές τράπεζες, που ονομάζονται και πιστωτικά ιδρύματα, είναι η συνηθέστερη μορφή τράπεζας που συναντάμε. Οι εμπορικές τράπεζες δέχονται καταθέσεις χρηματικών ποσών και ταυτόχρονα χορηγούν χρηματικά ποσά με τη μορφή δανείων.

Οι καταθέσεις στις εμπορικές τράπεζες προέρχονται από ιδιώτες, ιδιωτικές επιχειρήσεις, δημόσιους οργανισμούς κτλ και διακρίνονται σε καταθέσεις όψεως, καταθέσεις ταμιευτηρίου και καταθέσεις επί προθεσμία. Οι καταθέσεις όψεως γίνονται από επιχειρήσεις και διακινούνται συχνά με επιταγές. Οι καταθέσεις ταμιευτηρίου είναι η συνηθέστερη μορφή κατάθεσης. Στις καταθέσεις όψεως και ταμιευτηρίου ο καταθέτης έχει το δικαίωμα να κάνει

¹ Βλ. Κιντής Α. – Πουρναράκης Ε., «Αρχές οικονομικής ανάλυσης», Εκδ. Οικονομικό, ΑΘΗΝΑ 1993, σελ. 278.

κατάθεση ή ανάληψη χρηματικού ποσού οποιαδήποτε χρονική στιγμή το επιθυμεί. Στην περίπτωση των καταθέσεων επί προθεσμία ο καταθέτης δεν έχει το δικαίωμα να αποσύρει τα χρήματά του ούτε μέρος αυτών, πριν παρέλθει η συμφωνημένη προθεσμία. Αν όμως θελήσει να αποσύρει τα χρήματά του νωρίτερα από την προθεσμία, του αφαιρούνται οι καταβληθέντες τόκοι. Το επιτόκιο καταθέσεων δεν είναι πάντοτε το ίδιο, αλλά διαφέρει για κάθε τράπεζα και οπωσδήποτε εξαρτάται από το είδος της κατάθεσης. Στις καταθέσεις επί προθεσμία το επιτόκιο είναι μεγαλύτερο από αυτό των καταθέσεων όψεως και ταμιευτηρίου και μάλιστα όσο μεγαλύτερη είναι η προθεσμία κατάθεσης, τόσο μεγαλύτερο είναι το επιτόκιο. Αυτό συμβαίνει, γιατί η τράπεζα γνωρίζει το χρονικό διάστημα που έχει στη διάθεσή της το χρηματικό ποσό και μπορεί να το εκμεταλλευτεί καλύτερα και με λιγότερους κινδύνους.

Οι εμπορικές τράπεζες, για να καλύψουν το κόστος λειτουργίας τους (μισθούς υπαλλήλων, ενοίκια, ηλεκτρικό ρεύμα, τόκους καταθέσεων κλπ.) και να έχουν κέρδος, χορηγούν δάνεια με μεγαλύτερο επιτόκιο από αυτό των καταθέσεων. Η χορήγηση δανείων γίνεται σε ιδιώτες, σε επιχειρήσεις και στο κράτος. Όπως κάθε επιχείρηση, έτσι και η εμπορική τράπεζα έχει ως αντικειμενικό στόχο τη μεγιστοποίηση του κέρδους. Όσο αυξάνονται τα δάνεια που χορηγεί, τόσο αυξάνονται οι τόκοι που εισπράττει και, επομένως, και τα κέρδη της. Συνεπώς, μεγιστοποίηση του κέρδους θα σήμαινε ουσιαστικά μεγιστοποίηση των χρηματικών ποσών που χορηγεί η τράπεζα.

Υπάρχουν όμως δύο σοβαροί περιορισμοί στις δανειοδοτήσεις. Ο ένας προέρχεται από την πολιτική και τους κανονισμούς που επιβάλλει η κεντρική τράπεζα, με σκοπό αφενός να επηρεάσει την ποσότητα του χρήματος που κυκλοφορεί αφετέρου να διασφαλίσει τη σταθερότητα και την ασφάλεια του χρηματοπιστωτικού συστήματος. Τέτοια μέτρα πολιτικής είναι αρχικά ο καθορισμός του ποσοστού των ρευστών διαθεσίμων. Τα ρευστά διαθέσιμα είναι ένα απόθεμα χρημάτων που οφείλει να κρατάει η εμπορική τράπεζα στο ταμείο της. Για παράδειγμα, όταν η κεντρική τράπεζα καθορίσει το ποσοστό των ρευστών διαθεσίμων στο 30%, τότε οι εμπορικές τράπεζες είναι υποχρεωμένες για κάθε 100€ που καταθέτουν οι πελάτες τους, να κρατούν στο ταμείο τους 30€ και έχουν δυνατότητα να δανείσουν τα υπόλοιπα 70€.² Εκτός αυτού μέσο άσκησης πολιτικής που επηρεάζει τα δάνεια είναι οι

² Βλ. Κιντής Α. – Πουρναράκης Ε., «Αρχές οικονομικής ανάλυσης», Εκδ. ΖΥΓΟΣ, 2004, σελ. 278-279.

υποδείξεις που κάνει η Τράπεζα της Ελλάδος όσον αφορά τους ορούς των δανείων, την κατανομή τους (π.χ. στεγαστικά, επαγγελματικά, καταναλωτικά), τα επιτόκια κτλ. Ο άλλος περιορισμός προέρχεται από τις ίδιες τις εμπορικές τράπεζες, που επιδιώκουν να εξασφαλίσουν την επιστροφή των χρηματικών κεφαλαίων που δανείζουν μαζί με τους τόκους. Για το λόγο αυτό όταν μία τράπεζα χορηγεί κάποιο δάνειο φροντίζει να ερευνά την οικονομική κατάσταση του δανειοδοτούμενου και τη δυνατότητα της αποδοτικής χρησιμοποίησης του δανείου, επιδιώκοντας έτσι την εξασφάλιση των κεφαλαίων της. Οι δύο αυτές επιδιώξεις είναι σε κάποιο βαθμό αντίθετες. Όσο μεγαλύτερος είναι ο όγκος των δανείων που δίνει μία τράπεζα, τόσο πιο πολλά είναι τα έσοδά της και, συνεπώς, τα κέρδη της, αλλά τόσο πιο μεγάλος ο κίνδυνος απώλειας χρηματικών κεφαλαίων. Τελικά η πολιτική των δανειοδοτήσεων είναι τέτοια, ώστε να επιτυγχάνονται υψηλά κέρδη χωρίς υπερβολικούς κινδύνους.³

1.3 Τράπεζες κοινοτικής ανάπτυξης

Ένα άλλο είδος τράπεζας που συναντάται σήμερα μόνο στην Αμερική είναι οι τράπεζες κοινοτικής ανάπτυξης. Οι τράπεζες αυτές λειτουργούν ως εμπορικές με σκοπό όμως τη στήριξη και την ανάπτυξη περιοχών με χαμηλά εισοδήματα. Στην Αμερική αυτές οι τράπεζες είναι πιστοποιημένες από το ινστιτούτο κοινωνικής και οικονομικής ανάπτυξης που ανήκει στο αρμόδιο υπουργείο οικονομικών.

1.4 Επενδυτικές τράπεζες

Οι επενδυτικές τράπεζες βοηθούν τις δημόσιες και ιδιωτικές εταιρίες στη συλλογή κεφαλαίων στις κεφαλαιαγορές (και μετοχών και χρεογράφων), όπως και παρέχουν στρατηγικές γνωμοδοτικές υπηρεσίες για τις συγχωνεύσεις, κτήσεις και άλλους τύπους οικονομικών συναλλαγών. Οι τράπεζες επενδύσεων διαφέρουν από τις εμπορικές τράπεζες που παίρνουν καταθέσεις και χορηγούν εμπορικά και λιανικά δάνεια. Τα τελευταία χρόνια,

³ www.moneyexpert.gr

εντούτοις, η διαφορά μεταξύ των δύο τύπων τράπεζας έχει αμβλυνηθεί, δεδομένου ότι οι εμπορικές τράπεζες έχουν προσφέρει περισσότερες τραπεζικές υπηρεσίες επένδυσης. Στις ΗΠΑ, ο νόμος Glass-Steagall, ο οποίος θεσμοθετήθηκε αμέσως μετά το κραχ του χρηματιστηρίου του 1929, απαγόρευσε στις τράπεζες και να αποδέχονται καταθέσεις και να δίνουν εγγυητικές. Ο παραπάνω νόμος καταργήθηκε από το νόμο Gramm-Leach-Bliley του 1999. Οι επενδυτικές τράπεζες μπορούν επίσης να διαφέρουν από τις εμπορικές, που γενικά βοηθούν στην αγορά και την πώληση των μετοχών, χρεογράφων, και αμοιβαίων κεφαλαίων.

1.5 Ταχυδρομικά Ταμειυτήρια

Στην περίπτωση των ταχυδρομικών ταμειυτηρίων, και ιδίως κατά την ίδρυση τους στην Ελλάδα, αξίζει να γίνει μια ιστορική αναδρομή για να δούμε από πού ξεκίνησε και ειδικότερα τους λογούς για τους οποίους δημιουργήθηκε.

Λίγα χρόνια μετά την ίδρυση της Τράπεζας Κρήτης αποφασίζεται από την Κρητική Πολιτεία η ίδρυση ενός ακόμα πιστωτικού ιδρύματος στο νησί. Στις 10 Δεκεμβρίου 1900 υπογράφεται από τον Ύπατο αρμοστή της Κρητικής πολιτείας Πρίγκιπα Γεώργιο ο νόμος 265 περί Ταχυδρομικού Ταμειυτηρίου ο οποίος δημοσιεύτηκε στις 16 Δεκεμβρίου 1900 ενώ η επίσημη έναρξη των εργασιών του έγινε το 1902 στα 20 περίπου Ταχυδρομικά γραφεία τα οποία ήταν διάσπαρτα στο νησί. Το 1909 επεκτείνει τις δραστηριότητές του και στην υπόλοιπη Ελλάδα. Λίγο μετά την ένωση της Κρητικής Πολιτείας με την υπόλοιπη Ελλάδα, μεταφέρει το 1914-1915 την έδρα του στην Αθήνα. Το 2002 η εταιρική μορφή του μετατρέπεται με τον νόμο 3082/2002 σε Ανώνυμη Εταιρεία ενώ το 2006 του χορηγείται άδεια λειτουργίας πιστωτικού ιδρύματος την οποία δεν είχε αφού λειτουργούσε για χρόνια ως δημόσια υπηρεσία, απευθείας υπαγόμενη στο Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών. Το ίδιο έτος εισάγεται στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών.

Το ταχυδρομικό ταμειυτήριο έπαιξε σημαντικό ρόλο στη χρηματοδότηση δημοσίων έργων κυρίως τη περίοδο του μεσοπολέμου. Προσπάθησε να εμπεδώσει την έννοια της αποταμίευσης στους Έλληνες από την εποχή της ίδρυσής του με διάφορες δράσεις.

1.6 Συνεταιριστικές τράπεζες

Οι Συνεταιριστικές Τράπεζες στο μικρό χρονικό διάστημα λειτουργίας τους έχουν διαδραματίσει ένα σημαντικό ρόλο σε τοπικό επίπεδο παρεμβαίνοντας συμπληρωματικά και βελτιωτικά στο τραπεζικό σύστημα με την καθιέρωση ενός νέου τύπου τράπεζας που διακρίνεται για την πελατοκεντρική της αντίληψη, που στηρίζει και στηρίζεται από τις τοπικές παραγωγικές δυνάμεις και ενισχύει την τοπική ανάπτυξη. Στις ελληνικές συνεταιριστικές τράπεζες εντάσσονται η τράπεζα της Λαμίας, των Ιωαννίνων, η Παγκρήτια, η Αχαϊκή και ο Πιστωτικός συνεταιρισμός Κορινθίας Ερμής. Απευθύνονται κυρίως στις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις και στα φυσικά πρόσωπα, με ανταγωνιστικά τραπεζικά προϊόντα προσαρμοσμένα στις τοπικές συνθήκες και με χαρακτηριστικά λειτουργίας που τις καθιερώνουν ως αξιόπιστες, φιλικές, ευέλικτες και με κοινωνικό πρόσωπο τράπεζες.

Οι πελάτες - μέλη των Συνεταιριστικών Τραπεζών αντιμετωπίζονται σε μια βάση εμπιστοσύνης και μακροχρόνιας προοπτικής συνεργασίας, στοιχεία που συμβάλουν στη συνεχή αναβάθμιση των παρεχόμενων τραπεζικών υπηρεσιών και προϊόντων.

Η αποκεντρωμένη δομή των Συνεταιριστικών Τραπεζών ενισχύει την προσωπική σχέση πελάτη και Τράπεζας, αυξάνει την αποτελεσματικότητα και σε συνδυασμό με το μικρό λειτουργικό κόστος, τα σύγχρονα μηχανογραφικά συστήματα, τα θετικά οικονομικά αποτελέσματα και οφέλη που αυτές επιτυγχάνουν για τα μέλη τους (μέρισμα, υπεραξία μερίδας, κέρδος συναλλαγών) αποκτούν την εμπιστοσύνη των τοπικών κοινωνιών και δημιουργούν προϋποθέσεις δυναμικής ανάπτυξης και προοπτικής.

Παράλληλα λειτουργούν 8 Πιστωτικοί Συνεταιρισμοί οι οποίοι εκτός των προσπαθειών για μετεξέλιξη τους σε Συνεταιριστικές Τράπεζες, δραστηριοποιούνται με τη χορήγηση δανείων ή άλλων οικονομικών διευκολύνσεων στα μέλη τους. Οι Συνεταιριστικές Τράπεζες και οι Πιστωτικοί Συνεταιρισμοί έχουν ιδρύσει την Ένωση Συνεταιριστικών Τραπεζών Ελλάδος (ΕΣΤΕ) που αποτελεί το όργανο εκπροσώπησης, υποστήριξης και ανάπτυξης της Συνεταιριστικής Πίστης στη χώρα μας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΜΕΣΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

Η πραγματοποίηση τραπεζικών συναλλαγών πριν από μερικά χρόνια ήταν μία κουραστική και πολύωρη διαδικασία για τους πελάτες αλλά και για την τράπεζα. Με την εξέλιξη όμως της τεχνολογίας και της πληροφορικής δημιουργήθηκαν τραπεζικά εργαλεία με τα οποία διευκολύνεται η διαδικασία των τραπεζικών συναλλαγών. Τα προϊόντα αυτά τα προωθούνται από τις ελληνικές τράπεζες προκειμένου να διευκολύνουν τους πελάτες τους, κατά κύριο λόγο, αλλά και τις ίδιες. Τα πιο βασικά εργαλεία που χρησιμοποιούνται σήμερα από τις τράπεζες είναι το e-banking, τα ATM, οι πιστωτικές κάρτες, οι πάγιες εντολές, το Factoring και το Leasing, τα οποία αναλύονται στην συνέχεια αυτού του κεφαλαίου.

2.1 ATM (Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές)

Το δίκτυο των ATM (Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές) είναι το πιο αναπτυγμένο εναλλακτικό διατραπεζικό δίκτυο στην Ελλάδα (πάνω από 10 εκατομμύρια χρήστες). Σε γενικές γραμμές όλες οι τράπεζες προσφέρουν τις ίδιες υπηρεσίες μέσω ATM. Αυτό γιατί στα πλαίσια του ανταγωνισμού, κάθε φορά που μια τράπεζα προσθέτει στα ATM τη δυνατότητα προσφοράς μια νέας υπηρεσίας, η ιδέα αντιγράφεται και σε σύντομο χρονικό διάστημα είναι διαθέσιμη και από άλλες τράπεζες. Έτσι μπορεί η διαφοροποίηση που προσφέρει μια νέα υπηρεσία, να μη διατηρείται πολύ αλλά παραμένει η εικόνα μιας πρωτοποριακής τράπεζας και ευέλικτης τράπεζας που δε σταματά να μελετά τις ανάγκες των πελατών της. Οι κυριότερες υπηρεσίες μέσω ATM που παρέχουν οι περισσότερες τράπεζες είναι: i) Αναλήψεις και καταθέσεις από λογαριασμό ταμειυτηρίου, τρεχούμενου και πιστωτικής κάρτας, ii) Μεταφορά χρημάτων μεταξύ λογαριασμών, iii) Ερώτηση Υπολοίπου, iv) Πληρωμή κάρτας, v) Πληρωμή συντάξεων στους δικαιούχους, vi) αλλαγή κωδικού pin. Φυσικά υπάρχουν και άλλες υπηρεσίες λιγότερο διαδεδομένες που προσφέρονται μόνο από μερικές τράπεζες, όπως πληρωμή συνδρομητικών καναλιών, λογαριασμού κινητού κλπ. Παρατηρείται ότι από τον ανταγωνισμό δημιουργείται και η αντίστροφη ανάγκη. Εκτός δηλαδή από την πρωτοπορία, μια τράπεζα πρέπει να παραμένει ενημερωμένη και να διαθέτει τις πιο σημαντικές και διαδεδομένες υπηρεσίες μέσω ATM

Οι συνθήκες για την συμφωνία τοποθέτησης των ΑΤΜ εκτός καταστημάτων δεν είναι πάγιες ούτε για τις τράπεζες ούτε για τις επιχειρήσεις και τους δημόσιους οργανισμούς. Αντιθέτως, εξαρτάται από πολλούς παράγοντες και συνάπτεται με αντίστοιχους όρους και δεσμεύσεις που με ακρίβεια κανένας εκτός της διοίκησης της τράπεζας και της διοίκησης του αντίστοιχου φορέα δεν μπορεί να γνωρίζει. Η πρόταση εγκατάστασης σε κάποιο πολυκατάστημα, δημόσια υπηρεσία, σταθμούς μέσων μαζικής μεταφοράς κ.α., μπορεί να γίνει και από τις δύο πλευρές, της ενδιαφερόμενης τράπεζας ή του ενδιαφερόμενου φορέα.

Η τράπεζα από την πλευρά της είτε πληρώνει κάποιο ενοίκιο για την εκμετάλλευση του χώρου, είτε προσφέρει στον ενοικιαστή κάποιες παροχές και διευκολύνσεις σε τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες (μισθοδοσίες υπαλλήλων, επιχειρηματικά δάνεια χαμηλότερων επιτοκίων κ.α.). Αμφίδρομα, η επιχείρηση ή ο οργανισμός που επιθυμεί στους χώρους της ΑΤΜ κάποιας τράπεζας δεσμεύεται ως προς την τράπεζα για την χρήση των τραπεζικών προϊόντων. Όσον αφορά τις δημόσιες επιχειρήσεις και τα μέσα μαζικής μεταφοράς, συνήθως η επιλογή της τράπεζας που θα παρέχει την υπηρεσία των ΑΤΜ γίνεται μέσα από κρατικούς διαγωνισμούς με αυστηρά κριτήρια και δεσμεύσεις.

Με αυτό τον τρόπο, οι υπηρεσίες των ΑΤΜ προσφέρονται σε περισσότερα σημεία ενώ αναμένεται στο μέλλον η υπηρεσία να προσφέρει και άλλες παροχές όπως ανανεώσεις χρόνου ομιλίας καρτοκινητού και internet, εισιτήρια για θέατρα σινεμά, έκδοση κάρτας μεταφορών κ.λπ. Η τεχνολογία που απαιτείται για αυτού του είδους τις εφαρμογές είναι ήδη σε μεγάλο βαθμού διαθέσιμη, οπότε τα κυριότερα εμπόδια είναι η διμερής σχέση των επιχειρήσεων (τράπεζα-προμηθευτής υπηρεσιών) και η επιλογή των υπηρεσιών που θα έχουν τα περισσότερα οικονομικά οφέλη.

Για να έχει κάποιος χρήστης πρόσβαση και δυνατότητα χρήσης ενός μηχανήματος ΑΤΜ πρέπει αρχικά να έχει κάποιο λογαριασμό σε μία τράπεζα και να του δοθεί η αντίστοιχη κάρτα με την οποία θα μπορεί να συναλλάσσεται μέσω ΑΤΜ. Μαζί με την κάρτα, του παραχωρείται ένας προσωπικός κωδικός (pin) συνήθως τετραψήφιος και μοναδικός για κάθε χρήστη, τον οποίο ο χρήστης με την εισαγωγή της κάρτας στο ΑΤΜ πληκτρολογεί για να έχει πρόσβαση στις παρεχόμενες υπηρεσίες. Σε περίπτωση που ο πελάτης θελήσει να αλλάξει τον προσωπικό του κωδικό (pin), του παρέχεται αυτή η δυνατότητα μέσω των υπηρεσιών του ΑΤΜ που ανήκουν στην αντίστοιχη τράπεζα. Όπως είδαμε και παραπάνω, ο χρήστης δεν

δεσμεύεται να χρησιμοποιήσει το αντίστοιχο ATM από την συγκεκριμένη τράπεζα που του εξέδωσε την κάρτα, αλλά μπορεί να χρησιμοποιήσει και ATM άλλων τραπεζών με την ίδια κάρτα με την βοήθεια του διατραπεζικού συστήματος ΔΙΑΣ.

Πρωταρχικός στόχος για τη δημιουργία του δικτύου ATM ήταν και εξακολουθεί να είναι η μείωση του κόστους των τραπεζικών εργασιών. Όμως τα οφέλη είναι πολύ περισσότερα όχι μόνο για τις τράπεζες αλλά και για τους καταναλωτές, οι οποίοι αποδεσμεύτηκαν από τα ωράρια των τραπεζών καθώς πλέον μπορούν να προμηθεύονται χρήματα οποιαδήποτε ώρα της ημέρας και να πραγματοποιούν τις βασικές τους συναλλαγές ανεξάρτητα από το αν η τράπεζα είναι ανοικτή ή όχι. Αλλά και για τις τράπεζες τα οφέλη ήταν σημαντικά.

Καταρχήν βελτιώθηκε η εξυπηρέτηση καθώς μοιράστηκε ο όγκος των συναλλαγών μεταξύ ATM και υπαλλήλων της τράπεζας. Συνέπεια ήταν η μείωση της αναμονής των πελατών και η μείωση των παραπόνων εκ μέρους τους. Επιπλέον απομακρύνθηκε η ανάγκη επέκτασης του ωραρίου των τραπεζών. Επίσης αποδεσμεύτηκε προσωπικό από τυποποιημένες τραπεζικές εργασίες, το οποίο αξιοποιήθηκε σε ένα μεγαλύτερο φάσμα δημιουργικών εργασιών.

Οι τράπεζες χρησιμοποιούν τα ATM ως μέσο για τη διατήρηση αλλά και την διεύρυνση του μεριδίου τους στην αγορά. Πλέον κάθε τράπεζα χρησιμοποιεί ATM. Τα ATM έχουν εξαπλωθεί πέρα από τους χώρους των καταστημάτων των τραπεζών και σε άλλους κατάλληλα επιλεγμένους χώρους έντονης κυκλοφορίας (όπως πανεπιστήμια, αεροδρόμια, εμπορικά καταστήματα, σούπερ μάρκετ κ.α).⁴ Το μέγεθος τόσο της χωροταξικής όσο και της αριθμητικής τους εξάπλωση, αποδεικνύει ότι τα συστήματα αυτά παρέχουν μεγάλα οφέλη στις τράπεζες και απολαμβάνουν μεγάλης αποδοχής από το κοινό που τα προτιμά όλο και περισσότερο για τις συναλλαγές του, λόγω της αυξημένης ταχύτητας εξυπηρέτησης που προσφέρουν.

⁴ www.nbg.gr

Η ύπαρξη ενός εκτεταμένου δικτύου ATM αποτελεί ένδειξη ισχύος και ευρωστίας για το τραπεζικό ίδρυμα. Προσδίδει τη δυνατότητα να διεκδικήσει μεγάλους πελάτες, εξασφαλίζοντας τη διαχείριση των λογαριασμών αυτών των πελατών.

Τα ATM αποτελούν ένα νέο κανάλι επικοινωνίας μεταξύ της τράπεζας και του πελάτη. Οι τράπεζες, χρησιμοποιούν τα ATM και ως μέσα διαφήμισης νέων προϊόντων και υπηρεσιών. Από αυτή τη πρακτική εξοικονομούν χρήματα, δημιουργούν αρχική ζήτηση για νέα προϊόντα, ενημερώνουν τους πελάτες για τη διεύρυνση του δικτύου τους και τις διαθέσιμες υπηρεσίες τους και φυσικά παρέχουν ένα σύνολο χρήσιμων άλλων πληροφοριών όπως αλλαγές στη τιμολογιακή τους πολιτική με πιο άμεσο τρόπο.

Τέλος το σημαντικότερο όφελος από όλα είναι η μείωση του κόστους των τραπεζικών εργασιών, που ήταν και ο αρχικός στόχος. Από υπολογισμούς και μετρήσεις έχει προκύψει το συμπέρασμα ότι συναλλαγές που γίνονται μέσω ATM έχουν πολύ μικρότερο κόστος από τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται μέσα σε κατάστημα τράπεζας με βοήθεια υπαλλήλου. Η μείωση του κόστους των συναλλαγών αποτελεί κέρδος για τη τράπεζα και αυτό το κέρδος προέρχεται από τη χρήση των ATM. Εκτός από τα οφέλη που αναφέρθηκαν παραπάνω η χρήση των ATM από τις τράπεζες δεν είναι ανέξοδη. Για το λόγο αυτό ο αριθμός καθώς και η περιοχή τοποθέτησης των ATM αποτελούν σημαντικούς παράγοντες για την κερδοφορία τους από τη πλευρά της τράπεζας.

Πιο συγκεκριμένα, τα έξοδα που συνδέονται με την ύπαρξη ενός ATM σχετίζονται με το κόστος αγοράς του, το κόστος διαμόρφωσης του χώρου εγκατάστασης του καθώς και το κόστος της τεχνική εγκατάστασης τους. Αξίζει να σημειωθεί, ότι το κόστος διαμόρφωσης εξαρτάται από το αν το ATM θα εγκατασταθεί σε χώρο καταστήματος της τράπεζας ή σε άλλη τοποθεσία. Εκτός από αυτά τα αρχικά έξοδα τα οποία η τράπεζα πληρώνει μόνο μια φορά για κάθε ATM υπάρχουν και άλλα διαρκή έξοδα. Τέτοια κόστη αφορούν στη συντήρηση, στο κόστος αναλώσιμων απαραίτητων για τη λειτουργία του ATM, έξοδα πιθανών βλαβών, κόστος μισθωμένων γραμμών καθώς, κόστη ενοικίων για τα ATM εκτός καταστημάτων και κόστη φύλαξης από εταιρείες παροχής ασφάλειας (security).

2.2 E-banking

E-banking ή ηλεκτρονική τραπεζική είναι όλες εκείνες οι υπηρεσίες που παρέχουν οι τράπεζες μέσω του διαδικτύου χωρίς τη φυσική παρουσία του πελάτη στο υποκατάστημα της τράπεζας. Αναφέρεται σε όλους τους τρόπους εκτέλεσης συναλλαγών κατά τους οποίους ο ανθρώπινος παράγοντας αντικαθίσταται από το ηλεκτρονικό μέσο.⁵ Το αρχικό γράμμα "e" προέρχεται από το electronic. Εναλλακτικά, ηλεκτρονική τραπεζική ορίζεται ως η αυτοματοποιημένη παροχή νέων και παραδοσιακών προϊόντων και υπηρεσιών χρηματοοικονομικής φύσης, απευθείας στους πελάτες μέσω ηλεκτρονικών καναλιών επικοινωνίας. Οι κυριότερες υπηρεσίες που παρέχονται στα πλαίσια της ηλεκτρονικής τραπεζικής παρέχουν πληροφορίες σχετικά με λογαριασμούς, κινήσεις λογαριασμών, υπόλοιπα και κινήσεις πιστωτικών καρτών, πληρωμές δόσεων δανείων, πληρωμές προς ΔΕΚΟ, εξοφλήσεις κάθε είδους λογαριασμών και πάγιων εντολών. Επιπλέον, διατίθενται και πιο εξειδικευμένες υπηρεσίες όπως χρηματιστηριακές συναλλαγές σε πραγματικό χρόνο και παρακολούθηση του χαρτοφυλακίου των μετοχών του πελάτη καθώς επίσης και προσωπικές υπηρεσίες πελάτη όπως για παράδειγμα προσωπικά μηνύματα από την τράπεζα, εκτύπωση αποδείξεων συναλλαγών και προσωπικές προσφορές ανεξαρτήτου ωραρίου.

Στις μέρες μας, τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής αυξάνονται συνεχώς σε ποικιλία και ευελιξία. Στόχος όλων των τραπεζών που έχουν επενδύσει στο e-banking είναι να αποκτήσουν ένα σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, προσφέροντας μακροχρόνια το σύνολο των προϊόντων και υπηρεσιών τους μέσω Διαδικτύου, παρέχοντας τη μέγιστη δυνατή ευκολία διαφάνεια και ασφάλεια στον πελάτη.

Ένας άλλος παράγοντας, που ευθύνεται για το ότι οι πελάτες χρησιμοποιούν το e-banking ευρέως, είναι η διαθεσιμότητα πληροφοριών και η ευκολία πρόσβασης σε ανταγωνιστικές υπηρεσίες άλλων παροχών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών⁶. Το γεγονός αυτό δίνει την ελευθερία στους πελάτες να επιλέγουν το καταλληλότερο για αυτούς τραπεζικό

⁵ www.winbank.gr

⁶ www.capital.gr

προϊόν και οι ίδιοι οι πελάτες δεν περιορίζονται στις τραπεζικές συναλλαγές μόνο σε μία τράπεζα, με αποτέλεσμα να εντείνεται ο ανταγωνισμός μεταξύ των τραπεζών.

Εξαιτίας της πληθώρας τραπεζών και τραπεζικών προϊόντων, κανένας δεν μπορεί να εξασφαλίσει στην τράπεζα ότι οι πελάτες, αν εμφανιστεί πιο συμφέρουσα επιλογή σε άλλη τράπεζα, δεν θα απευθυνθούν σε αυτή. Υπάρχουν πολλά παραδείγματα που δείχνουν ότι οι πελάτες μπορεί να έχουν πάνω από ένα βασικό λογαριασμό σε διαφορετικές τράπεζες. Επίσης, είναι δυνατόν να απευθύνονται σε διαφορετική τράπεζα κάθε φορά προκειμένου να εξοφλήσουν κάποιο λογαριασμό, να μεταφέρουν χρήματα κ.α. Το ενδιαφέρον που δείχνουν οι πελάτες στις υπηρεσίες e-banking είναι αυξημένο καθώς τόσο οι ιδιώτες, όσο και οι επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα να πραγματοποιούν πλήθος ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών από απόσταση.

Η πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-banking επιτυγχάνεται αφού ο πελάτης αιτηθεί και εξασφαλίσει κωδικούς πρόσβασης, σε κάποιο υποκατάστημα της τράπεζας. Οι τραπεζικές συναλλαγές μέσω internet δεν διαφέρουν πολύ από τη χρήση των ATM. Στην οθόνη του υπολογιστή είναι δυνατόν κάποιος, να πληροφορηθεί για τα υπόλοιπα και τους τόκους των λογαριασμών του, για τις εντολές και τις πληρωμές λογαριασμών, για τις τιμές συναλλάγματος και ξένων χαρτονομισμάτων και πολλά άλλα.

2.2.1 Internet (web) banking

Η υπηρεσία internet banking είναι ευρέως διαδεδομένη και προτιμάται περισσότερο σε σχέση με τις υπηρεσίες mobile και phone banking. Ο χρήστης της υπηρεσίας μπορεί να έχει τις εξής πληροφορίες για τα προϊόντα της τράπεζας χωρίς να χρειάζεται να την επισκεφθεί:

- πληροφορίες λογαριασμών, όπου ο χρήστης μπορεί να δει και να ελέγξει τους λογαριασμούς του on-line και να ενημερωθεί για κάθε υποχρέωση που έχει ως προς την τράπεζα
- πληροφορίες σχετικά με τις κάρτες του
- πληροφορίες χαρτοφυλακίου, δηλαδή ενημερώσεις για μετοχές, ομόλογα κ.α.

- πληροφορίες δανείων, όπου ο χρήστης που έχει λάβει οποιασδήποτε μορφής δάνειο από τράπεζα
- πληροφορίες επιταγών

Οι μεταφορές κεφαλαίων αφορούν την μεταφορά χρημάτων του χρήστη από τον υπολογιστή του και διακρίνονται σε:

- Μεταφορές κεφαλαίων εντός τράπεζας σε λογαριασμούς του ιδίου, όπου ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να μεταφέρει χρήματα από έναν λογαριασμό του σε κάποιον άλλον
- Μεταφορές κεφαλαίων εντός τράπεζας σε λογαριασμούς τρίτων(πληρωμή ενοικίου κ.α)
- Μεταφορές κεφαλαίων εκτός τράπεζας-εμβάσματα: Ο χρήστης, ο οποίος επιθυμεί τη μεταφορά κεφαλαίου εκτός της τράπεζας, θα πρέπει να γνωρίζει και τον αριθμό IBAN του δικαιούχου καθώς και το SWIFT της τράπεζας που στέλνει τα χρήματα. Ειδικά αν πρόκειται για μεταφορά εκτός Ελλάδας θα πρέπει να αναφέρεται και η χώρα αποστολής.

Οι πληρωμές αναφέρονται στην εξόφληση των μηνιαίων δόσεων του χρήστη οι οποίες αφορούν:

- Πληρωμές πιστωτικών καρτών του ιδίου
- Πληρωμή πιστωτικών καρτών τρίτου
- Πληρωμή πιστωτικών καρτών άλλης τράπεζας
- Πληρωμές δημοσίου, μέσω του διατραπεζικού συστήματος DIAS(ελκυστικές για επαγγελματίες), οι οποίες μπορεί να είναι Φ.Π.Α, Εργοδοτικές εισφορές Ι.Κ.Α, Ασφαλιστικές εισφορές Τ.Ε.Β.Ε, Είσπραξη Φόρου Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων, Τέλη κυκλοφορίας
- Πληρωμές Λογαριασμών ΔΕΚΟ, όπως είναι οι ΟΤΕ, ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ
- Πληρωμές σταθερής και κινητής τηλεφωνίας
- Πληρωμές Ασφαλιστικών: Αρκετές ασφαλιστικές εταιρίες συνάπτουν συμφωνίες με τράπεζες, δίνοντας τη δυνατότητα στους πελάτες τους να πληρώνουν τα ασφάλιστρα τους μέσω αυτών.

Επίσης, οι τράπεζες δίνουν την δυνατότητα να εκτελούνται και εντολές, όπως

- Εκτέλεση μισθοδοσίας, υπηρεσία η οποία προσφέρεται αποκλειστικά σε επαγγελματίες πελάτες.
- Χρηματοστηριακές εντολές, με τις οποίες ο χρήστης μπορεί άμεσα να δώσει μία εντολή που αφορά αγορά ή πώληση μετοχών στην τιμή που επιθυμεί, υποδεικνύοντας το λογαριασμό χρέωσης ή πίστωσης, την τιμή για την οποία επιθυμεί να πραγματοποιηθεί η συναλλαγή και τα τεμάχια διαπραγμάτευσης.

Μέσω της ιστοσελίδας τους οι τράπεζες παρέχουν και τη δυνατότητα στο χρήστη για ηλεκτρονικές αιτήσεις για απόκτηση των προϊόντων τους. Μετά την αίτηση ακολουθεί και η αποδοχή των όρων συναλλαγής. Μερικά είδη αιτήσεων είναι:

- Αίτηση ανοίγματος λογαριασμού
- Αίτηση χορήγησης δανείου
- Αίτηση έκδοσης πιστωτικής κάρτας
- Αίτηση χορήγησης καρτέ επιταγών

Οι τράπεζες πέραν των υπηρεσιών που προσφέρουν στους χρήστες τους, παρέχουν και βοηθητικά εργαλεία που διευκολύνουν τη ζωή των πελατών τους. Μερικά από αυτά είναι:

- Υπολογισμός IBAN
- Μετατροπή νομισμάτων
- Υπολογισμός δόσεων δανείων

Εκτός από τα προϊόντα λογισμικού που προσφέρουν οι μεγάλες επιχειρήσεις του χώρου, ο κυρίως όγκος on-line συναλλαγών φαίνεται ότι πραγματοποιείται μέσω των υπηρεσιών internet banking που έχουν οργανώσει οι τράπεζες στην Ελλάδα. Έτσι, είτε άμεσα είτε έμμεσα οι εφαρμογές internet banking προσφέρουν ένα ικανοποιητικό σύνολο από ολοκληρωμένες υπηρεσίες σε ιδιώτες αλλά και επιχειρήσεις, που μας ενδιαφέρουν περισσότερο στην προκείμενη περίπτωση.

Για τις ανάγκες της εργασίας αυτής θα περιορισθούμε στην μερική ανάλυση ορισμένων υπηρεσιών internet banking για επιχειρήσεις με σκοπό να δώσουμε μια καλύτερη εικόνα της online τραπεζικής για επιχειρήσεις στην Ελλάδα.

Τα συστήματα internet banking μπορεί να παρουσιάζουν σημαντικές διαφορές, ανάλογα με ποικίλους παράγοντες. Οι τραπεζικοί όμιλοι πρέπει να διαμορφώσουν το σύστημα internet banking και να επιλέξουν με προσοχή τους συνεργάτες τους με βάσει τα εξής κριτήρια:

- Στρατηγικοί στόχοι των υπηρεσιών internet banking
- Σκοπός, έκταση υλοποίησης και πολυπλοκότητα εξοπλισμού, συστημάτων και λειτουργιών
- Τεχνολογική εξειδίκευση
- Προδιαγραφές ασφάλειας και εσωτερικού ελέγχου

Οι τραπεζικοί όμιλοι μπορούν να αναλάβουν εσωτερικά την υποστήριξη των υπηρεσιών internet banking ή να την αναθέσουν σε τρίτους. Το ίδιο φυσικά ισχύει για οτιδήποτε αφορά στην λειτουργία του συστήματος. Οι συνεργάτες μπορεί να είναι άλλοι τραπεζικοί οργανισμοί με εμπειρία και ευχέρεια υλοποίησης και διαχείρισης συστημάτων internet banking, εταιρείες παροχής υπηρεσιών internet, ανάπτυξης και προσαρμογής σχετικών εφαρμογών, παροχής και διαχείρισης υπηρεσιών ασφάλειας κ.ά. Τα συστήματα internet banking βασίζονται σε ένα μεγάλο αριθμό συστημάτων και λειτουργιών, όπως οι εξής:

- Σχεδίαση και φιλοξενία ηλεκτρονικών σελίδων (web sites)
- Παραμετροποίηση και διαχείριση συστημάτων προστασίας (Firewall)
- Εγκατάσταση και ρύθμιση συστημάτων IDS (Intrusion Detection Systems), τόσο σε επίπεδο δικτύου όσο και σε κάθε κόμβο ξεχωριστά
- Διαχείριση δικτύου και ασφάλειας
- Εξειδικευμένοι internet banking servers

- Εφαρμογές e-commerce, π.χ. για την πληρωμή οφειλών, το δανεισμό, την αγορά μετοχών
- Κεντρικό σύστημα επεξεργασίας αιτήσεων
- Υποστήριξη και προσαρμογή υπηρεσιών

Η πραγματοποίηση όμως συναλλαγών μέσω του Διαδικτύου αποτελεί ένα μόνο κομμάτι της ηλεκτρονικής τραπεζικής, το internet banking. Ίσως ο λόγος που αναφέρεται το internet banking ως ηλεκτρονική τραπεζική είναι πως η σύνδεση μέσω του Διαδικτύου αποτελεί το δημοφιλέστερο εναλλακτικό κανάλι διανομής.

Οι νέες τεχνολογίες των υπολογιστών, και ειδικότερα το internet, έχουν φέρει επανάσταση στον τρόπο των συναλλαγών και, γενικότερα, του τραπεζικού συστήματος. Οι περισσότερες εταιρείες πληρώνουν τους υπαλλήλους μέσω τραπεζικών λογαριασμών, στέλνοντας μηχανογραφικές καταστάσεις απευθείας στις τράπεζες⁷. Έτσι, αποφεύγονται οι άσκοπες μετακινήσεις και οι μεταφορές χρημάτων. Οι περισσότεροι διαθέτουν έναν λογαριασμό απ' όπου μπορούν να λάβουν το ποσό που χρειάζονται όποτε το θελήσουν.

Τα πλεονεκτήματα του internet banking σε σχέση με τους παραδοσιακούς τρόπους διενέργειας τραπεζικών συναλλαγών είναι σημαντικά, τόσο για τους πελάτες των τραπεζών όσο και για τις ίδιες, μερικά από αυτά είναι:

- Ευκολία χρήσης, διαθεσιμότητα υπηρεσιών σε 24ωρη βάση, 365 ημέρες το χρόνο,
- Δυνατότητα πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της τράπεζας, ανεξάρτητα από την τοποθεσία στην οποία βρίσκεται ο χρήστης, (από το σπίτι, το γραφείο, το κινητό του τηλέφωνο, το εξωτερικό κλπ). Ο χρήστης δεν υποχρεούται να μεταβεί στην τράπεζα για να εκτελέσει τη συναλλαγή του. Χαρακτηριστικό που αποσυνδέει την τραπεζική συναλλαγή από τη φυσική παρουσία της τράπεζας. Η μόνη προϋπόθεση για τον πελάτη είναι η δυνατότητα πρόσβασης στο internet,
- Μείωση του κόστους συναλλαγών: Είναι ένας από τους σημαντικότερους λόγους αναζήτησης από τις τράπεζες εναλλακτικών καναλιών διανομής τραπεζικών υπηρεσιών.

⁷ Ν. 3842/10

- Αποσυμφόρηση των τραπεζικών καταστημάτων: Ένας στόχος των τραπεζών είναι η αποσυμφόρηση των καταστημάτων από συναλλαγές που δεν είναι μεγάλης σημασίας για την ίδια την τράπεζα και παράλληλα, η σταδιακή μετατροπή του τόσο σε ένα συμβουλευτικό κέντρο για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του ομίλου όσο σε ένα κέντρο πώλησης των αντίστοιχων προϊόντων.
- Ταχύτερη διαδικασία και ολοκλήρωση των συναλλαγών σε σχέση με τους παραδοσιακούς τρόπους. Με τον τρόπο αυτό, ο πελάτης κερδίζει χρόνο τόσο από την αποφυγή μετάβασης στο κατάστημα και της αναμονής σε ουρές.
- Μεγαλύτερη ασφάλεια για την τράπεζα,
- Καλύτερη και αποτελεσματικότερη διαχείριση των κάθε είδους συναλλαγών του χρήστη (πληροφοριακών, επενδυτικών, δανειακών, πληρωμών κλπ).
- Δυνατότητα πρόσβασης σε ένα ευρύ φάσμα πληροφοριών, που καλύπτουν τις ανάγκες των πελατών.

Από την άλλη πλευρά, οι τράπεζες έρχονται αντιμέτωπες με μια σειρά στρατηγικών προκλήσεων και "στοιχημάτων" που θα πρέπει να κερδίσουν με τη χρήση των νέων τεχνολογιών:

- Σε μέσο-μακροπρόθεσμο διάστημα η ηλεκτρονική τραπεζική θα μετατραπεί από δευτερεύουσα επιχειρηματική ασχολία σε κύρια. Συνεπώς η αποτυχία έγκαιρης εισόδου μιας τράπεζας στον ψηφιακό κόσμο μπορεί να έχει σοβαρές επιπτώσεις στη μελλοντική της θέση στην αγορά.
- Η πίστη και η αφοσίωση των πελατών μπορεί να μειωθεί εξαιτίας της αυξημένης δυνατότητας πρόσβασης σε ανταγωνιστικές, χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Επίσης η ευκολία με την οποία μπορούν να συγκριθούν οι τιμές των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρουν οι διάφοροι χρηματοπιστωτικοί και μη οργανισμοί, θα συμβάλλει στην κινητικότητα των πελατών.
- Ο ανταγωνισμός εντός του τραπεζικού τομέα αλλά και από μη τραπεζικούς φορείς αναμένεται να αυξηθεί με την επέκταση του internet banking. Οι φραγμοί που μέχρι τώρα εμπόδιζαν όσους επιθυμούσαν να παράσχουν τραπεζικές υπηρεσίες, έχουν εξαλειφθεί. Δεν απαιτείται πλέον ένα εκτεταμένο δίκτυο τραπεζικών καταστημάτων για να εξασφαλιστεί μια κρίσιμη μάζα πελατών ούτε οι αντίστοιχες υπέρογκες επενδύσεις. Ένα εγκατεστημένο και εκτεταμένο δίκτυο καταστημάτων δεν αποτελεί

πλέον ικανή και αναγκαία συνθήκη για τη διατήρηση της θέσης που έχει μια τράπεζα στην αγορά, με άμεση συνέπεια να δημιουργούνται προϋποθέσεις για τις μικρές και μέχρι πρότινος απευθυνόμενες σε «ειδικό» κοινό τράπεζες να ανταγωνιστούν τις μεγαλύτερες με καλύτερους όρους.

- Από πλευράς διοικητικού σχεδιασμού των τραπεζών, η διεξαγωγή συναλλαγών μέσω internet επιβάλλει την εισαγωγή συστημάτων για τη διαχείριση των κινδύνων (risk management) και την πληροφόρηση της διοίκησης (MIS). Πιθανώς μάλιστα να απαιτείται η δημιουργία ειδικού τμήματος ηλεκτρονικής τραπεζικής και διαχωρισμός αρμοδιοτήτων, ιδίως προκειμένου να τηρηθεί η νομοθεσία προστασίας προσωπικών δεδομένων. Πρακτικά, απαιτείται ειδική εκπαίδευση του προσωπικού και των πελατών και ενδελεχής έλεγχος των τρίτων, στους οποίους ανατίθενται υπεργολαβίες (outsourcing) και μεταβιβάζονται δεδομένα. Επιπλέον, απαιτούνται ειδικά μέτρα ασφάλειας, όπως η χρήση κρυπτογραφίας, ψηφιακών υπογραφών και συνθηματικών και η διαχείριση προγραμμάτων και μεθόδων προστασίας από ιούς και κακόβουλες επιθέσεις προς τα πληροφοριακά συστήματα.

Μπορεί το ATM να έχει διευκολύνει τις συναλλαγές των πελατών τα τελευταία χρόνια, αλλά και πάλι χάρη στο internet όλα είναι πιο εύκολα. Μέσα από το σπίτι του μπορεί ο κάθε πελάτης να μπει στα site της τράπεζας και να πραγματοποιήσει τις συναλλαγές του ή να δει πληροφορίες σχετικές με αυτόν. Το μόνο που χρειάζεται, για να έχει πρόσβαση στο site της τράπεζας είναι ένας ή περισσότερους κωδικούς αριθμούς.

2.2.2 Mobile banking

Η υπηρεσία mobile banking αποτελεί τον πιο εξελιγμένο τρόπο επικοινωνίας με την τράπεζα, δίνοντας στον πελάτη τη δυνατότητα συνεχούς ενημέρωσης για τους λογαριασμούς του και τη διενέργεια τραπεζικών συναλλαγών μέσω του κινητού του τηλεφώνου 24 ώρες το 24ωρο, 365 μέρες το χρόνο, από όπου και αν βρίσκεται εύκολα και γρήγορα, εξοικονομώντας πολύτιμο χρόνο και κόστος.

Η πρόσβαση στην υπηρεσία παρέχεται από οποιοδήποτε σημείο του κόσμου εύκολα, γρήγορα και με μεγάλη ασφάλεια. Επίσης η υπηρεσία αυτή είναι διαθέσιμη στους πελάτες όλων των εταιριών κινητής τηλεφωνίας. Πρόσβαση στην υπηρεσία έχει κάθε πελάτης άμεσα χωρίς κάποιες επιπλέον ρυθμίσεις. Απλά χρειάζεται μια σύνδεση στην ηλεκτρονική σελίδα της τράπεζας μέσω της φορητής του συσκευής.

Μοναδική προϋπόθεση για την πρόσβαση στην ιστοσελίδα της τράπεζας είναι να έχει κωδικούς πρόσβασης στην υπηρεσία mobile banking και να ενεργοποιήσει τη σύνδεσή του στο internet (wap, gprs) από ασύρματη συσκευή.

Αν είναι χρήστης της υπηρεσίας internet (e-banking) δεν χρειάζεται να κάνει νέα εγγραφή για την πρόσβαση στην υπηρεσία mobile banking απλά συνδέεται χρησιμοποιώντας τους ίδιους κωδικούς. Διαφορετικά χρειάζεται μια απλή εγγραφή στην υπηρεσία.

Το κόστος της χρήσης της υπηρεσίας διαμορφώνεται βάση των χρεώσεων της εκάστοτε εταιρίας κινητής τηλεφωνίας (3G,gprs,wap) στην οποία είναι συνδρομητής.

Η υπηρεσία mobile banking που παρέχουν οι τράπεζες δίνει τη δυνατότητα στους πελάτες να ενημερώνονται για τους λογαριασμούς τους και να πραγματοποιούν τραπεζικές συναλλαγές μέσω συσκευών νέας τεχνολογίας ακόμη και από τον δρόμο⁸. Οι δυνατότητες που έχουν είναι πολλές και ενδεικτικά παρουσιάζονται μερικές από αυτές:

- Πληρωμές-μεταφορές: Ο χρήστης μπορεί να καταχωρίσει πάγιες εντολές για πληρωμές, μεταφορές και εμβάσματα και να διαχειριστεί εύκολα τις οφειλές του. Συγκεκριμένα μπορεί να εκτελεί εντολές πληρωμών ασφαλιστικών ταμείων (ΙΚΑ,ΟΑΕΕ), ΔΕΚΟ(ΔΕΗ,ΟΤΕ), πιστωτικών καρτών της τράπεζας. Ακόμη να μεταφέρει χρηματικά ποσά από ένα λογαριασμό του σε κάποιον άλλο δικό του ή από κάποιον δικό του σε λογαριασμό τρίτου, όπως επίσης να στείλει εμβάσματα σε ελληνικές αλλά και τράπεζες του εξωτερικού. Επιπλέον μπορεί να διαχειριστεί ανά πάσα στιγμή τις εντολές που έχει καταχωρίσει, δηλαδή να τις τροποποιήσει, να τις

⁸ www.Bankofcyprus.gr

διαγράψει, να καταχωρίσει νέα όμοια εντολή, αλλά και να δει το ιστορικό όλων των συναλλαγών.

- **Ανανέωση χρόνου ομιλίας:** Εύκολα και χωρίς καθυστέρηση μπορεί να ανανεώσει το χρόνο ομιλίας στο κινητό του τηλέφωνο με μια χρέωση του τραπεζικού του λογαριασμού με το επιθυμητό ποσό.
- **Διαχείριση λογαριασμών:** Ενημερώνεται για την τρέχουσα αξία του χαρτοφυλακίου του στην τράπεζα, βλέπει τη συνολική του εικόνα, βλέπει τις κινήσεις λογαριασμών (με τα πλήκτρα της συσκευής επιλέγει την ημερομηνία που τον ενδιαφέρει), υπόλοιπα και ανάλυση λογαριασμών (διαθέσιμο και λογιστικό υπόλοιπο των λογαριασμών, χρεώσεις, πιστώσεις που έχουν γίνει, πιθανές δεσμεύσεις). Επίσης, βλέπει αναλυτικά στοιχεία των λογαριασμών του, σε ποιο κατάσταση τηρούνται, ποιοι είναι οι συνδικαιούχοι και άλλα στοιχεία, αλλά μπορεί να κάνει και παραγγελία βιβλιαρίου επιταγών.
- **Διαχείριση καρτών:** Διαχειρίζεται τις πιστωτικές κάρτες, παρακολουθεί τις κινήσεις και τα υπόλοιπά τους, τα αναλυτικά τους στοιχεία και τέλος, πληρώνει τις δόσεις.
- **Διαχείριση δανείων:** Μέσω της υπηρεσίας mobile banking έχει πολλές και χρήσιμες πληροφορίες σχετικά με τα δάνεια που έχει στην τράπεζα, όπως τη συνολική εικόνα όλων των δανείων, την ανάλυσή τους, δηλαδή το ανεξόφλητο ποσό, το διαθέσιμο, την κατάστασή τους, την ημέρα πληρωμής της δόσης. Τέλος έχει φυσικά και το ιστορικό όλων των πληρωμών των δανείων.
- **Αγοραπωλησία μετοχών:** Είναι άλλη μια χρήσιμη υπηρεσία του mobile banking. Μπορεί να αγοράσει μετοχές με χρέωση του λογαριασμού, να πουλήσει με την πίστωσή του, να ενημερωθεί για την εκτέλεση των κινήσεων του αλλά και για την κατάσταση των εντολών.

Οι τράπεζες δίνουν μεγάλη έμφαση στο θέμα της ασφάλειας των ηλεκτρονικών συναλλαγών με τις πιο σύγχρονες και προηγμένες μεθόδους ώστε να εξασφαλίζεται η μέγιστη ασφάλεια των πελατών. Αρχικά γίνεται η αναγνώριση του πελάτη μέσω των κωδικών εισόδου

(username) και του προσωπικού κωδικού ασφαλείας (password) τους οποίους καταχωρεί κάθε φορά που χρησιμοποιεί την υπηρεσία αυτή. Η αλλαγή των κωδικών αυτών σε τακτά χρονικά διαστήματα πραγματοποιείτε εύκολα και είναι μια κίνηση που προτρέπει η τράπεζα να γίνεται για την (όσο το δυνατόν) μεγαλύτερη ασφάλεια. Ένα άλλο μέτρο ασφαλείας είναι το κλείδωμα των κωδικών σε περίπτωση που εισάγει ο χρήστης τον κωδικό ασφαλείας (password) τρεις φορές λάθος. Σε μια τέτοια περίπτωση για να γίνει απεμπλοκή θα πρέπει να καλέσει το κέντρο εξυπηρέτησης της τράπεζας να γίνει πιστοποίηση των στοιχείων και στη συνέχεια θα ενεργοποιηθεί και πάλι ο κωδικός ασφαλείας. Η αυτόματη αποσύνδεση είναι μια κίνηση στην οποία προχωρούν πολλές ηλεκτρονικές σελίδες και φυσικά δεν θα μπορούσαν να λείπουν αυτές των τραπεζών. Τέλος η ελεγχόμενη πρόσβαση (firewall) επιτρέπει συγκεκριμένες ενέργειες από τους επισκέπτες απαγορεύοντας έτσι την πρόσβαση σε απόρρητα στοιχεία της τράπεζας.

Για ακόμη μεγαλύτερη ασφάλεια συνιστάτε :

- Η αποφυγή τραπεζικών συναλλαγών σε χώρους πολυσύχναστους όπου υπάρχει κίνδυνος παρακολούθησης των στοιχείων που πληκτρολογεί ο χρήστης, όπως τα μέσα μαζικής μεταφοράς, τα κοινόχρηστα ασύρματα δίκτυα, οι χώροι μαζικής εστίασης κ.α.
- Όταν συνδέεται μέσω mobile banking σε τέτοιους χώρους πρέπει να καλύπτει την οθόνη του κινητού του.
- Πάντα να ελέγχει αν οι σελίδες που επισκέπτεται είναι ασφαλείς βλέποντας τα αρχικά της ηλεκτρονικής διεύθυνσης δηλαδή αν μετά τα αρχικά «http» υπάρχει και το «s» το οποίο υποδηλώνει ασφάλεια (security).
- Να μην επισκέπτεται και άλλες ηλεκτρονικές σελίδες ταυτόχρονα.
- Να ακολουθεί σωστά τις διαδικασίες σύνδεσης και αποσύνδεσης π.χ για την έξοδο να κάνει κλικ στην επιλογή «Έξοδος» και όχι να κλείνει απλώς τη σελίδα.

- Τέλος να ελέγχει κατά την είσοδο, την τελευταία σύνδεσή του δηλαδή την ημερομηνία και την ώρα που πραγματοποιήθηκε.

Η τεχνολογία και συγκεκριμένα το mobile banking είναι άλλη μια λύση εύκολη και απλή. Χρειάζεται απομνημόνευση δύο αλφαριθμητικών αριθμών μόνο για να αποφευχθούν ουρές και καθυστερήσεις. Αυτό βέβαια δεν σημαίνει πως μπορεί να κάνει αλόγιστη και επιπόλαιη χρήση καθώς εγκυμονούν πολλοί και διάφοροι κίνδυνοι για την ασφάλειά του. Όντας προσεκτικός όμως μπορούμε να δει και να απολαύσει τα τόσα πλεονεκτήματα και θετικά στοιχεία του mobile banking.

2.2.3 Phone banking

Η υπηρεσία phone banking αποτελεί άλλη μια μέθοδο επικοινωνίας με την τράπεζα χωρίς να χρειάζεται η φυσική παρουσία του πελάτη. Δίνει τη δυνατότητα άμεσης συναλλαγής οποιαδήποτε στιγμή της ημέρας.

Η μόνη προϋπόθεση για τη χρήση της υπηρεσίας είναι ο πελάτης να έχει κινητό ή σταθερό τηλέφωνο. Σε αντίθεση με το internet και mobile banking, η χρήση της υπηρεσίας phone banking δεν απαιτεί πρόσβαση στο internet.

Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση είναι προσιτή και εύχρηστη. Οι συναλλαγές γίνονται αυτόματα με απλές φωνητικές εντολές. Το σύστημα ή ο εκπρόσωπος (εφόσον ζητηθεί από τον πελάτη) καθοδηγεί με τις εντολές τον πελάτη για να πραγματοποιήσει τη συναλλαγή.

Για να γίνει η εγγραφή πρέπει ο ίδιος να επισκεφτεί ένα κατάστημα, να δημιουργήσει ένα λογαριασμό σε περίπτωση που δεν έχει, να κάνει αίτηση για χρεωστική κάρτα και να υπογράψει τη σύμβαση παροχής υπηρεσιών phone banking. Με την εγγραφή παραλαμβάνει τον κωδικό χρήστη για την είσοδο στην υπηρεσία.

Για να πραγματοποιηθεί η συναλλαγή, τα προσωπικά στοιχεία, ο αριθμός λογαριασμού, ο κωδικός της χρεωστικής κάρτας και ο κωδικός χρήστη είναι απαραίτητα στοιχεία που πρέπει ο πελάτης να πει ή να πληκτρολογήσει όταν του ζητηθούν.

Οι συναλλαγές που μπορεί να πραγματοποιήσει ο πελάτης-χρήστης της υπηρεσίας είναι παρόμοιες με αυτές που εξυπηρετεί το internet και mobile banking, δηλαδή εξόφληση λογαριασμών ρεύματος, νερού, τηλεφώνου, internet, πληρωμή ασφαλιστικών ταμείων, κατάθεση ενοικίου, μεταφορά χρημάτων σε άλλο λογαριασμό ή λογαριασμό τρίτου, αγοραπωλησία μετοχών κ.α.

Η ασφάλεια της υπηρεσίας phone banking είναι κύριο μέλημα των τραπεζών. Για μεγαλύτερη ασφάλεια:

- Αρχικά, οι υπάλληλοι της τράπεζας πιστοποιούν τα στοιχεία του πελάτη.
- Όταν ο χρήστης συνδέεται στο μενού των αυτοματοποιημένων συναλλαγών, εισάγει τους προσωπικούς του κωδικούς, και έτσι πιστοποιείται ηλεκτρονικά η ακρίβεια των στοιχείων.
- Σε περίπτωση που εισαχθεί τρεις φορές λάθος ο προσωπικός κωδικός (pin) τότε το σύστημα κλειδώνει τους κωδικούς και απαγορεύει την είσοδο στην υπηρεσία.
- Τέλος, όλες οι κλήσεις καταγράφονται και μαγνητοφωνούνται για μεγαλύτερη ασφάλεια.

2.3 Πάγιες εντολές

Ένα ακόμα καινοτόμο τραπεζικό προϊόν που παρέχουν οι τράπεζες είναι οι πάγιες εντολές, οι οποίες στην Ελλάδα δεν έχουν και πολλά χρόνια εφαρμογής. Οι πάγιες εντολές είναι ουσιαστικά εντολές που δίνουν οι πελάτες στην τράπεζα και την εξουσιοδοτούν να πραγματοποιεί συναλλαγές αντί για αυτούς. Μέσω των εντολών αυτών είναι δυνατόν να εξοφληθούν διάφοροι λογαριασμοί ΔΕΚΟ όπως Δ.Ε.Η, Ο.Τ.Ε, Επιχειρήσεων ύδρευσης και άρδευσης, επιχειρήσεων κινητής και σταθερής τηλεφωνίας, φυσικού αερίου, εταιριών παροχής internet, εταιριών συνδρομητικών καναλιών κ.τ.λ. Επίσης, είναι δυνατή η μεταφορά χρηματικών ποσών από ένα λογαριασμό σε ένα άλλο, η εξόφληση ενοικίων και δανείων καθώς και η αποστολή εμβασμάτων.

Πιο συγκεκριμένα, όσον αφορά την εξόφληση λογαριασμών, παρουσιάζεται μεγάλη ποικιλομορφία στις εταιρείες και επιχειρήσεις με τις οποίες συνεργάζεται η τράπεζα, η οποία

μπορεί να κάνει τον διαμεσολαβητή προκειμένου να εξοφλήσει τους λογαριασμούς αντί για τους πελάτες της. Η διαδικασία συνεργασίας του πελάτη με την τράπεζα ούτως ώστε να εξοφληθούν μέσω αυτής οι λογαριασμοί του είναι απλή. Αρχικά, ο πελάτης αφού επιλέξει την τράπεζα με την οποία επιθυμεί να συνεργαστεί πρέπει αναγκαστικά να ανοίξει έναν λογαριασμό καταθέσεων της τράπεζας αυτής στο όνομα του. Έπειτα, πρέπει να συμπληρώσει τις απαιτούμενες αιτήσεις και συμβάσεις έτσι ώστε να εξουσιοδοτήσει την τράπεζα για την πληρωμή των λογαριασμών το χρονικό διάστημα που αυτός επιθυμεί. Ο πελάτης πρέπει να δηλώσει στην αίτηση του το μέγιστο ποσό χρημάτων για το οποίο η τράπεζα θα πραγματοποιεί την συναλλαγή. Αν για κάποιο λόγο ο λογαριασμός υπερβεί το όριο που έχει θέσει ο πελάτης τότε η πάγια εντολή «παγώνει», δηλαδή η τράπεζα χάνει την εξουσιοδοτική της δυνατότητα να εξοφλήσει τον λογαριασμό και ο πελάτης πρέπει να δράσει μόνος του. Με αυτόν τον τρόπο προστατεύεται ο πελάτης, δεν υπάρχει περίπτωση να χαθούν χρήματα από τον λογαριασμό καταθέσεων του και αυτό δείχνει ότι η εξόφληση λογαριασμών μέσω πάγιων εντολών είναι πολύ ασφαλής.

Από τη στιγμή της ενεργοποίησης και μετά, η υπηρεσία λειτουργεί ως εξής: κάθε φορά που ο οργανισμός εκδίδει το λογαριασμό, στέλνει μια ενημέρωση στην τράπεζα και της ζητά να χρεώσει τον τραπεζικό λογαριασμό με το ποσό που πρέπει να εξοφληθεί και για το οποίο θα ενημερωθεί ο πελάτης από το έντυπο λογαριασμού που θα λάβει από τον Οργανισμό. Η τράπεζα προχωρά στη χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού χωρίς κάποια επιπλέον επιβεβαίωση ή εξουσιοδότηση. Αρκεί η εξουσιοδότηση στην αρχική αίτηση της πάγιας εντολής. Τέλος, να αναφερθεί ότι η χρέωση από την τράπεζα γίνεται την ημέρα που λήγει η προθεσμία εξόφλησης του λογαριασμού και όχι πιο πριν.

Τα πιο σημαντικά πλεονεκτήματα που έχει η όλη διαδικασία της εξόφλησης λογαριασμών μέσω πάγιων εντολών είναι η αποφυγή πληρωμής υπέρογκου ποσού, η απαλλαγή του πελάτη από το άγχος παρακολουθήσεως των οφειλών του και την ταλαιπωρία αναμονής σε ουρές καθώς και το ότι όλοι οι λογαριασμοί εξοφλούνται με χρέωση του λογαριασμού του πελάτη στην ημερομηνία εξόφλησης του. Ένα μειονέκτημα της πάγιας εντολής είναι ότι δεν υπάρχει ευελιξία στο ποσό πληρωμής και έτσι ο Οργανισμός θα ζητήσει το σύνολο της οφειλής από την τράπεζα το οποίο η τράπεζα θα εξοφλήσει στο ακέραιο.

2.4 Πιστωτικές κάρτες

Πιστωτική κάρτα είναι η μορφή του λεγόμενου "πλαστικού χρήματος", σύγχρονου και διαδεδομένου τρόπου συναλλαγών, που παρέχει τη δυνατότητα αγοράς αγαθών ή υπηρεσιών χωρίς άμεση εκταμίευση μετρητών για πληρωμή της αξίας τους. Οι πιστωτικές κάρτες εκδίδονται κυρίως από πιστωτικά ιδρύματα (π.χ. τράπεζες) και μεταξύ άλλων η χρήση τους παρέχει και τα ακόλουθα πλεονεκτήματα: α) ευκολία στις συναλλαγές σε όσες περιπτώσεις ο κάτοχος της κάρτας δεν έχει ή δεν θέλει να έχει μαζί του μετρητά· β) ασφάλεια στις συναλλαγές, γιατί ο κάτοχος της κάρτας δεν χρειάζεται να έχει μαζί του μετρητά διακινδυνεύοντας έτσι να τα χάσει· γ) εξασφάλιση περιόδου χάριτος αρκετών ημερών (π.χ. 25 ή 40 ημέρες) χωρίς τόκο από την ημερομηνία έκδοσης του λογαριασμού έως την ημερομηνία πληρωμής· δ) λειτουργία ως κάρτες ηλεκτρονικών συναλλαγών, παρέχοντας δηλαδή την δυνατότητα στους κατόχους τους να διενεργούν τραπεζικές πράξεις μέσω των Αυτόματων Ταμειολογιστικών Μηχανών (ΑΤΜ), όπως αναλήψεις, καταθέσεις, μεταφορά ποσών από λογαριασμό σε λογαριασμό κ.ά. Τα τελευταία χρόνια η ευρεία διάδοση των πιστωτικών καρτών και ο τραπεζικός ανταγωνισμός έχουν οδηγήσει σε μια συνεχή επέκταση των παρεχόμενων υπηρεσιών, διευρύνοντας έτσι την κλασική λειτουργία της κάρτας ως μέσου πληρωμών. Έτσι, προστέθηκαν ασφαλιστικές καλύψεις (ταξιδιωτική ασφάλιση, ιατρική και νομική βοήθεια), καταρτίστηκαν ειδικά προγράμματα συνεργασίας τραπεζών με επιχειρήσεις, ώστε να παρέχονται εκπτώσεις για την αγορά αγαθών ή υπηρεσιών, ενώ πρόσφατα άρχισαν να εφαρμόζονται προγράμματα σύνδεσης πιστωτικών καρτών με οργανισμούς, σωματεία, λέσχες, φιλανθρωπικές ή οικολογικές οργανώσεις κ.ά. Η προσπάθεια αυτή εμπλουτισμού των πιστωτικών καρτών με στοιχεία που δεν σχετίζονται άμεσα με την κύρια λειτουργία τους αποσκοπεί κυρίως στη διεύρυνση της πελατείας του τραπεζικού φορέα, στην εξυπηρέτηση και ικανοποίηση του πελάτη και στην προβολή του συνεργαζόμενου φορέα (π.χ. ποδοσφαιρικό ή φιλανθρωπικό σωματείο).

Η πιστωτική κάρτα είναι μία μέθοδος πληρωμών για αγορά αγαθών και υπηρεσιών, η οποία δεν απαιτεί την άμεση καταβολή χρημάτων. Ο παρέχων (τράπεζα) της πιστωτικής κάρτας παρέχει στον κάτοχό της ένα συγκεκριμένο μηνιαίο πιστωτικό όριο, το οποίο ο

κάτοχος μπορεί να διαθέσει σε αγορές. Εναλλακτικά, ο κάτοχος μίας πιστωτικής κάρτας έχει τη δυνατότητα να χρησιμοποιήσει μέρος του πιστωτικού του ορίου για υπερανάληψη μετρητών από τα ΑΤΜ.

Όταν ο καταναλωτής πραγματοποιεί αγορές με τη χρήση πιστωτικής κάρτας, εξουσιοδοτεί τον εκάστοτε έμπορο να χρεώσει την πιστωτική του κάρτα με το ποσό των αγορών. Ο κάτοχος αποδέχεται την υποχρέωσή του να εξοφλήσει τον εν λόγω ποσό στον πάροχο της κάρτας (τράπεζα) σύμφωνα με τους όρους του συμβολαίου του. Η εξουσιοδότηση αυτή πραγματοποιείται όταν ο πελάτης υπογράφει μία απόδειξη με τα στοιχεία της πιστωτικής του κάρτας και το ποσό το οποίο θα χρεωθεί σε αυτήν. Εναλλακτικά, η εξουσιοδότηση μπορεί να πραγματοποιηθεί με τη χρήση του PIN της πιστωτικής κάρτας. Σε περίπτωση τηλεφωνικών ή ηλεκτρονικών αγορών, όπου η χρήση της υπογραφής του πελάτη ή του PIN δεν είναι εφικτή, η εξουσιοδότηση γίνεται με την παροχή όλων των στοιχείων της πιστωτικής κάρτας, συμπεριλαμβανομένου του αριθμού ασφαλείας CVV (Card Verification Value), καθώς και της διεύθυνσης του κατόχου της κάρτας. Τη στιγμή της συναλλαγής, ο έμπορος ελέγχει (μέσω ενός ηλεκτρονικού συστήματος) εάν η κάρτα είναι σε ισχύ και εάν υπάρχει διαθέσιμο πιστωτικό υπόλοιπο ανάλογο της αξίας των αγορών. Εάν η κάρτα έχει ακυρωθεί, ή εάν το ποσό των αγορών ξεπερνά το πιστωτικό όριο, η τράπεζα δε θα επιτρέψει τη συναλλαγή.

Ο κάτοχος μίας πιστωτικής κάρτας λαμβάνει μηνιαίους λογαριασμούς οι οποίοι περιλαμβάνουν τις χρεώσεις που πραγματοποιήθηκαν στην πιστωτική κάρτα (μέσω αγορών ή ανάληψης μετρητών) για χρονικό διάστημα διάρκειας ενός μήνα από την ημερομηνία έκδοσης του προηγούμενου λογαριασμού.

Ο λογαριασμός αναγράφει αναλυτικά όλες τις χρεώσεις που έγιναν στην πιστωτική κάρτα για την περίοδο χρέωσης, καθώς και το συνολικό οφειλόμενο ποσό το οποίο συμπεριλαμβάνει ανεξόφλητα υπόλοιπα προηγούμενων περιόδων χρέωσης, τόκους, καθώς και άλλες χρεώσεις όπως για παράδειγμα έξοδα ανάληψης μετρητών.

Ο κάτοχος της κάρτας οφείλει να εξοφλήσει ένα ελάχιστο ποσό το οποίο ονομάζεται ελάχιστη καταβολή μέχρι την ημερομηνία λήξης του λογαριασμού. Η ελάχιστη καταβολή υπολογίζεται από την τράπεζα και μπορεί να είναι είτε ένα σταθερό ποσό ανεξαρτήτως του

ποσού των αγορών, είτε ένα συγκεκριμένο ποσοστό επί του ποσού των χρεώσεων που πραγματοποιήθηκαν.

Πέρα από την ελάχιστη καταβολή, ο κάτοχος της κάρτας μπορεί να εξοφλήσει οποιοδήποτε άλλο ποσό επιθυμεί, μέχρι και το συνολικό οφειλόμενο ποσό. Η εξόφληση του λογαριασμού μπορεί να γίνει με μετρητά σε καταστήματα τραπεζών, ή με μεταφορά χρημάτων μέσω phone και Internet banking.

Εναλλακτικά, οι τράπεζες προσφέρουν τη δυνατότητα αυτόματης εξόφλησης μέρους ή και του συνόλου του λογαριασμού σας μέσω αυτόματων πληρωμών. Στην περίπτωση αυτή η τράπεζα εξοφλεί το συμφωνημένο ποσό σε προκαθορισμένη ημερομηνία κάθε μήνα, μέσω χρέωσης του τραπεζικού σας λογαριασμού. Με τον τρόπο αυτό, ο κάτοχος δε χρειάζεται να ανησυχεί για την εξόφληση του λογαριασμού πριν την ημερομηνία λήξης του, καθώς και για εκπρόθεσμες πληρωμές. Ωστόσο, ο κάτοχος της κάρτας πρέπει να φροντίζει ώστε το οφειλόμενο ποσό να είναι διαθέσιμο στο λογαριασμό του την ημερομηνία κατά την οποία η τράπεζα θα πραγματοποιήσει την ανάληψη.

Ο κάτοχος της πιστωτικής κάρτας έχει το βασικό πλεονέκτημα το οποίο προσφέρει η εκάστοτε πιστωτική κάρτα και είναι η δυνατότητα αγοράς αγαθών και υπηρεσιών, χωρίς να απαιτείται η άμεση καταβολή της αξίας τους. Η πληρωμή των αγορών πραγματοποιείται μέσω της εξόφλησης του λογαριασμού της πιστωτικής κάρτας, σε μηνιαία βάση. Ωστόσο σε αντίθεση με μία χρεωστική κάρτα, δεν απαιτείται η εξόφληση του συνολικού ποσού αγορών ή υπερανάληψης μετρητών που πραγματοποιούνται κάθε μήνα. Το ποσό των αγορών που δεν εξοφλείται μέχρι την ημερομηνία πληρωμής του εκάστοτε λογαριασμού υπόκειται σε τόκο σύμφωνα με τους όρους κάθε πιστωτικής κάρτας. Προκειμένου να αποφύγουμε επιπλέον χρεώσεις, είναι προτιμότερο να τακτοποιούμε τις οφειλές μας εμπρόθεσμα. Οι περισσότερες κάρτες παρέχουν μια περίοδο χάριτος, από την ημερομηνία έκδοσης του λογαριασμού έως την ημερομηνία πληρωμής (25-40 ημέρες), κατά τη διάρκεια της οποίας οι αγορές μας δεν επιβαρύνονται με τόκους.

Τα κυριότερα πλεονεκτήματα των πιστωτικών καρτών είναι:

- Συναλλαγές μέσω Internet/Τηλεφώνου. Όλο και περισσότερες εταιρίες στην Ελλάδα και στο Εξωτερικό παρέχουν την δυνατότητα αγοράς προϊόντων και υπηρεσιών μέσω

του διαδικτύου ή τηλεφωνικά συνήθως σε τιμές αρκετά ευνοϊκότερες από τις τιμές της αγοράς. Ωστόσο καλό είναι ο κάτοχος όταν πραγματοποιεί αγορές μέσω Internet/Τηλεφώνου να είναι ενήμερος για την αξιοπιστία της αντίστοιχης εταιρίας και να μην εκθέτει τα στοιχεία της πιστωτικής του κάρτας σε αγνώστου κύρους εταιρίες.

- Παροχή δωρεάν βραχυπρόθεσμης πίστωσης με την προϋπόθεση ότι το συνολικό οφειλόμενο υπόλοιπο εξοφλείται μέσα στην περίοδο χάριτος
- Προστασία Αγορών. Στην περίπτωση αγοράς ελαττωματικών προϊόντων, αγαθών που δεν παραδόθηκαν, ή μη παροχής υπηρεσιών λόγω χρεοκοπίας μίας επιχείρησης, ο καταναλωτής που έχει αγοράσει μέσω πιστωτικής κάρτας μπορεί να διεκδικήσει επιστροφή των χρημάτων του από τον φορέα έκδοσης της κάρτας.
- Η αντικατάσταση του κινδύνου μεταφοράς μεγάλων χρηματικών ποσών με τη δυνατότητα πραγματοποίησης πληρωμών μέσω της πιστωτικής κάρτας και του χρηματικού ορίου που αυτή προσφέρει. Ωστόσο ο κάτοχος της πιστωτικής κάρτας πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικός στο ενδεχόμενο κλοπής της κάρτας του και να ειδοποιεί άμεσα την Τράπεζα του σε αντίστοιχη περίπτωση.
- Υπερανάληψη μετρητών. Μέσω αυτής της δυνατότητας ο κάτοχος της πιστωτικής κάρτας μπορεί να «αυξήσει» τα μετρητά του (μέχρι κάποιου ορίου). Απαιτείται όμως ιδιαίτερη προσοχή γιατί η δυνατότητα αυτή παρέχεται με υψηλότερο επιτόκιο από το επιτόκιο αγορών και θα πρέπει να χρησιμοποιείται με σύνεση προκειμένου να μη χρεώνεστε με επιπλέον τόκους.
- Παροχή επιπρόσθετων υπηρεσιών όπως παροχή ασφαλιστικών καλύψεων, ιατρικής και νομικής βοήθειας, καθώς και προνομίων όπως δώρα και εκπτώσεις με συγκεκριμένα καταστήματα με τα οποία είναι συνδεδεμένη η κάρτα (π.χ. AB Βασιλόπουλος VISA, πιστωτική κάρτα Shell, πιστωτική κάρτα Simply VISA Carrefour κ.α.). Οι υπηρεσίες και τα προνόμια δεν αφορούν όλες τις κάρτες αλλά ειδικούς τύπους καρτών.
- Παρακολούθηση μηνιαίων εξόδων. Κάνοντας τις αγορές του μέσω πιστωτικής κάρτας, ο καταναλωτής ενημερώνεται στο τέλος του μήνα για όλες τις αγορές που πραγματοποίησε το προηγούμενο διάστημα, καθώς όλες οι συναλλαγές του αναγράφονται αναλυτικά στο λογαριασμό που λαμβάνει από την τράπεζα. Με αυτόν

τον τρόπο ο καταναλωτής έχει τη δυνατότητα να παρακολουθεί τα μηνιαία του έξοδα ευκολότερα από ότι στην περίπτωση που πλήρωνε με μετρητά.

- Αγορές με Δόσεις. Πολλές επιχειρήσεις δίνουν στους πελάτες που πληρώνουν με πιστωτική κάρτα τη δυνατότητα αποπληρωμής σε μηνιαίες δόσεις. Οι δόσεις αυτές υπόκεινται σε πολύ χαμηλότερο (συνγά μηδενικό) επιτόκιο σε σύγκριση με το βασικό επιτόκιο των πιστωτικών καρτών.
- Αγορές σε όλο τον κόσμο. Οι πιστωτικές κάρτες έχουν παγκόσμια ισχύ και αποτελούν ένα ασφαλές και βολικό μέσο για συναλλαγές στο εξωτερικό.

2.4.1 Κίνδυνοι από τη χρήση πιστωτικών καρτών

Οι πιστωτικές κάρτες είναι ένα πολύτιμο εργαλείο στην κοινωνία σήμερα, και έχουν πολλά οφέλη συμπεριλαμβανομένης της βελτιωμένης ασφάλειας ταμειακών ροών και αγοραστών. Εντούτοις, οι πιστωτικές κάρτες έχουν κινδύνους, και εάν δεν χρησιμοποιηθούν σωστά ή οι πελάτες δεν είναι πλήρως ενημερωμένοι των πιθανών προβλημάτων, θα μπορούσαν να χρεωθούν με σημαντικά ποσά.

Οι σημαντικότεροι από τους κρυμμένους κινδύνους των πιστωτικών καρτών είναι:

- Προκαθορισμένες ποινικές ρήτρες: Εάν γίνει μια καθυστέρηση πληρωμής σε οποιουδήποτε λογαριασμούς, θα μπορούσε να σημάνει αύξηση του επιτοκίου και το πιστωτικό όριο επηρεάζεται. Ακόμα κι αν το ιστορικό πληρωμών είναι τέλειο στην πιστωτική κάρτα, καθυστέρηση πληρωμής σε άλλες μορφές της πίστωσης ή των λογαριασμών μπορεί να δίνει στην επιχείρηση πιστωτικών καρτών αφορμή για υψηλότερα ποσοστά δαπανών.
- Μικρές χρονικές περίοδοι επιείκειας: Πολλές κάρτες που χρησιμοποιούνται έχουν την περίοδο επιείκειας, περίπου 30 ημερών.
- Υποχρεωτική διαίτησία: Η υποχρεωτική διαίτησία είναι κάτι που πρέπει να προσέξει ο πελάτης όταν υπογράφει μια συμφωνία για πιστωτική κάρτα. Εάν αναφερθεί σαν όρος της συμφωνίας και τον αποδεχθεί με την υπογραφή του, δεν μπορεί να κινηθεί νομικά

εναντίον της τράπεζας εάν αισθανθεί ότι η τελευταία δεν τηρεί απόλυτα τους όρους της σύμβασης για την έκδοση και χρήση της πιστωτικής κάρτας.

Αν και υπάρχουν κρυμμένοι κίνδυνοι, εάν τους γνωρίζει και χρησιμοποιεί ο πελάτης την κάρτα του σοφά δεν θα υποστεί τις βαριές δαπάνες και θα βρει την κάρτα του εξαιρετικά χρήσιμη.

2.5 Factoring και Leasing

2.5.1 Factoring (Ανάληψη απαιτήσεων τρίτων)

Το Factoring, με την σύγχρονη μορφή του εφαρμόστηκε στις ΗΠΑ ήδη πριν τη δεκαετία του 1950, όποτε και εισήλθε και στην Ευρώπη, όπου πολύ γρήγορα γνώρισε μεγάλη ανάπτυξη. Στην Ελλάδα για πρώτη φορά το factoring εμφανίστηκε το 1990 επικαλούμενο ως σύμβαση πρακτορείας επιχειρηματικών απαιτήσεων.⁹

Το Factoring είναι ένα σύγχρονο χρηματοπιστωτικό εργαλείο, το οποίο απευθύνεται κυρίως σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Το Factoring είναι μία συμβατική σχέση στα πλαίσια της οποίας μία εταιρεία Factoring αγοράζει το σύνολο ή το μεγαλύτερο μέρος των απαιτήσεων του πελάτη- πωλητή που προέρχονται από την πώληση επί πίστωση εμπορευμάτων ή παροχή υπηρεσιών και προσφέρει σε αυτόν ορισμένες υπηρεσίες. Οι πιο βασικές από αυτές είναι η χορήγηση προκαταβολών, η κάλυψη πιστωτικού κινδύνου και η διαχείριση των εκχωρούμενων απαιτήσεων (δηλαδή το αν ο αγοραστής είναι φερέγγυος, αν υπάρχει λογιστικός έλεγχος και είσπραξη απαιτήσεων κ.α.).¹⁰ Συνεπώς, το Factoring παρέχει ένα πακέτο υπηρεσιών από χρηματοδότηση και ασφάλιση πιστωτικού κινδύνου, μέχρι και παροχή υπηρεσιών με σκοπό την κάλυψη των αναγκών του πελάτη.¹¹

Μερικά από τα πιο σημαντικά χαρακτηριστικά του Factoring είναι η εκχώρηση του συνόλου των απαιτήσεων ή ένα αυστηρά οριοθετημένο μέρος αυτών από τον πελάτη προς την εταιρεία factoring και η δυνατότητα επιλογής της καλύτερης δυνατής υπηρεσίας, μέσα από ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών, ως προς τις ανάγκες του πελάτη από τον ίδιο τον πελάτη.

Όσον αφορά τις υπηρεσίες, που παρέχονται από το factoring, είναι η χρηματοδότηση , η κάλυψη πιστωτικού κινδύνου και η διαχείριση των απαιτήσεων. Πιο συγκεκριμένα, ως

⁹ www.tovima.gr

¹⁰ Βλ. Λαζαρίδης Γιάννης, «Σύγχρονες μορφές χρηματοδότησης», Εκδόσεις ΖΥΓΟΣ, Θεσσαλονίκη 2001, Τεύχος Α, σελ. 120-122.

¹¹ www.economia.gr

προς την υπηρεσία της χρηματοδότησης, η οποία είναι η συνηθέστερη και κυριότερη υπηρεσία του factoring, αυτή έχει συνήθως την μορφή της χορήγησης προκαταβολών του πελάτη- πωλητή (τιμολόγια, συναλλαγματικές κ.τ.λ.) σε ποσοστό 75%-90%. Πρόκειται για τριμερή συνεργασία μεταξύ ενός προμηθευτή, των οφειλετών του και ενός εξειδικευμένου χρηματοοικονομικού ενδιάμεσου (factor), ο οποίος αναλαμβάνει τη λογιστική παρακολούθηση, διαχείριση και είσπραξη των επί πιστώσει απαιτήσεων. Επιπλέον παρέχεται η δυνατότητα χορήγησης προκαταβολών επί της αξίας τους και υπό προϋποθέσεις, ο factor αναλαμβάνει και την κάλυψη του πιστωτικού κινδύνου του προμηθευτή. Η αξιολόγηση και ο υπολογισμός του κόστους factoring γίνεται με βάση τα εξής:

- τον τόκο των προκαταβολών που δίνει η εταιρεία factoring στον πελάτη της για τις απαιτήσεις του δεύτερου έναντι τρίτων, τις οποίες η εταιρεία factoring θα εισπράξει σε μεταγενέστερο χρόνο, και
- την προμήθεια της εταιρείας factoring, η οποία ενοποιείται σε ένα ποσοστό, στο οποίο συγχωνεύεται ο τόκος και η προμήθεια της εταιρείας και που ενδέχεται να είναι αρκετά υψηλό(λόγω κινδύνου της τυχόν ζημίας).

Στην περίπτωση της δεύτερης υπηρεσίας του factoring, της κάλυψης του πιστωτικού κινδύνου, ο factor έχει την υποχρέωση να καταβάλει ο ίδιος στον προμηθευτή- εκχωρητή την αξία των εκχωρηθέντων τιμολογίων(απαιτήσεων), σε περίπτωση που ο οφειλέτης αδυνατεί να εξοφλήσει την οφειλή του σε καθορισμένο χρονικό διάστημα που συνήθως κυμαίνεται σε 90 με 120 μέρες μετά την λήξη της προθεσμίας πληρωμής του τιμολογίου. Όσον αφορά το εύρος της κάλυψης του πιστωτικού κινδύνου που παρέχει ο factor πρέπει να αναφέρουμε ότι, οι απαιτήσεις που εκχωρούνται πρέπει να μην πάσχουν από κανένα νομικό ελάττωμα. Αυτό σημαίνει ότι δεν καλύπτεται ο κίνδυνος μη πληρωμής από τον οφειλέτη, όταν αυτός προβάλλει νόμιμους λόγους μη πληρωμής, λόγω π.χ. κακής ποιότητας των προϊόντων ή σοβαρής καθυστέρησης στην παράδοση των εμπορευμάτων κ.λπ.

Στην τρίτη περίπτωση υπηρεσίας factoring, που είναι η διαχείριση απαιτήσεων, παρέχονται υπηρεσίες όπως η λογιστική παρακολούθηση των πωλήσεων και η διαχείριση των λογαριασμών είσπραξης των τιμολογίων.

Υπάρχουν πολλά είδη factoring όπως τα ακόλουθα:

- Πλήρες ή γνήσιο factoring, το οποίο συγκεντρώνει όλες τις προαναφερθέντες υπηρεσίες,
- Εγχώριο (domestic) factoring, το οποίο αφορά την εσωτερική αγορά μίας χώρας,
- Διεθνές ή εξαγωγικό (international or export) factoring, που αφορά τον τομέα εξαγωγών και εισαγωγών.
- Factoring με ή χωρίς δικαίωμα αναγωγής, όπου στην πρώτη περίπτωση ο factor διατηρεί το δικαίωμα της επιστροφής στον προμηθευτή και της είσπραξης από αυτόν τα αντίστοιχα ανεξόφλητα τιμολόγια, ενώ στην δεύτερη δεν έχει ο factor τα δικαιώματα αυτά.
- Factoring χωρίς χρηματοδότηση (maturity factoring), όπου παρέχονται όλες οι υπηρεσίες πλην της χρηματοδότησης,
- Factoring μόνο για χρηματοδότηση (bulk factoring), στο οποίο δίδεται στον πελάτη χρηματοδότηση μέχρι το ύψος των εισπρακτέων τιμολογίων χωρίς ανάληψη πιστωτικού κινδύνου από τον factor.
- Εμπιστευτικό (disclosed) factoring, στο οποίο ο προμηθευτής εκχωρεί τις απαιτήσεις του στον factor με την συμφωνία ότι η εκχώρηση δεν θα γνωστοποιηθεί στον πελάτη.
- Μη Εμπιστευτικό (undisclosed) factoring, στο οποίο ο πελάτης γνωρίζει την συμφωνία που έχει γίνει μεταξύ του προμηθευτή και του factor. Και οι δυο συμβαλλόμενοι ενημερώνουν τον πελάτη τους.¹²

Σε ότι αφορά τον προμηθευτή, τα πλεονεκτήματα είναι τα εξής:

- Πρώτον, το factoring αποτελεί μια εναλλακτική και συμπληρωματική μορφή χρηματοδότησης που διευκολύνει και μεγαλώνει την πιστοληπτική ικανότητα του προμηθευτή.

¹² Βλ. Λαζαρίδης Γιάννης, «Σύγχρονες μορφές χρηματοδότησης», Εκδόσεις ΖΥΓΟΣ, Θεσσαλονίκη 2001, Τεύχος Α, σελ. 52-54.

- Δεύτερον, το factoring ενισχύει χρηματοδοτικά και διευκολύνει την ρευστότητα των μικρομεσαίων επιχειρήσεων καθώς επίσης συμβάλλει στην αύξηση των πωλήσεων και συνεπώς και στην αύξηση των κερδών.
- Τρίτον, συμβάλλει στην ορθολογικότερη χρηματοοικονομική διαχείριση των επιχειρήσεων που δεν διαθέτουν οργανωμένα λογιστήρια και νομικά τμήματα.
- Τέταρτον, το factoring παρέχει καλύτερο δίκτυο πληροφόρησης και ευκολότερο να ελέγχεται ο πελάτης και να αξιολογείται η φερεγγυότητα του.

Ενώ ένα σημαντικό μειονέκτημα του factoring σε ότι αφορά τον προμηθευτή είναι ότι στην περίπτωση που τα εισπρακτέα τιμολόγια είναι πολλά και μικρής αξίας, το διαχειριστικό κόστος αυξάνεται και το factoring γίνεται απρόσφορο και δαπανηρό.

Όσον αφορά την εταιρία factoring τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα είναι τα εξής:

- Η αύξηση του πελατειακού της χώρου, βελτίωση των συναλλαγών της και γενικότερα η αύξηση του κύκλου εργασιών της, και
- Η υψηλή απόδοση των κεφαλαίων της.

Το βασικό μειονέκτημα για την εταιρία factoring είναι ο κίνδυνος ζημιάς από την τυχόν μη είσπραξη των απαιτήσεων του προμηθευτή.

Το factoring με την εφαρμογή του προσφέρει και πολλά οφέλη στην εθνική οικονομία, όπως η συμβολή του στην επέκταση των πωλήσεων, στην ορθολογικοποίηση και εξυγίανση των απαιτήσεων και γενικότερα, στη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας και αποδοτικότητας των επιχειρήσεων και ιδιαίτερα των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, που αποτελούν το μοχλό της οικονομικής ανάπτυξης. Επίσης συμβάλλει στην ενίσχυση των εξαγωγών με αποτέλεσμα την αύξηση της παράγωγης, και τέλος συμβάλλει στην έγκαιρη είσπραξη του συναλλάγματος από τις εξαγωγές και στη βελτίωση του εμπορικού ισοζυγίου και του ισοζυγίου εξωτερικών πληρωμών.

2.5.2 Leasing (Χρηματοδοτική και Λειτουργική μίσθωση)

Οι δύο κυριότερες κατηγορίες Leasing είναι η χρηματοδοτική μίσθωση (financial leasing) και η λειτουργική μίσθωση (operating leasing). Στην περίπτωση της λειτουργικής μίσθωσης, η εταιρεία leasing εκμισθώνει στον μισθωτή κεφαλαιουχικό εξοπλισμό για ορισμένο χρονικό διάστημα και έπειτα μπορεί να τα εκμισθώσει σε άλλο πελάτη. Σε κάθε περίπτωση εκμίσθωσης, ο εκμισθωτής συντηρεί τα μηχανήματα και παρέχει την ασφάλιση του πάγιου στοιχείου. Σε ότι αφορά, την δεύτερη κατηγορία leasing, τα μηχανήματα δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν από άλλους μισθωτές και αυτό διότι πέραν της εκμίσθωσης τους, εκκρεμεί και τραπεζικό δάνειο, το οποίο πρέπει να αποσβεστεί στην διάρκεια του συμβολαίου. Στην περίπτωση αυτή, ο μισθωτής έχει την υποχρέωση της συντήρησης και της επισκευής του μισθίου.

Το financial leasing ή χρηματοδοτική μίσθωση, είναι μια σύμβαση βάση της οποίας μια επιχείρηση ή ένας επαγγελματίας, έναντι καταβολής περιοδικής αμοιβής (μίσθωμα) στους εκμισθωτές, μισθώνει κεφαλαιουχικό εξοπλισμό για επαγγελματική χρήση, για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα¹³. Μετά τη λήξη του χρονικού διαστήματος ο εκμισθωτής μπορεί να ανανεώσει τη μίσθωση ή να το αγοράσει έναντι συμβολικού τιμήματος ή να το επιστέψει στον εκμισθωτή. Η χρηματοδοτική μίσθωση είναι μια μορφή χρηματοδότησης εναλλακτική και συμπληρωματική του παραδοσιακού δανεισμού και της μίσθωσης κεφαλαιουχικών αγαθών.

Με τη μέθοδο της χρηματοδοτικής μίσθωσης, η εταιρία leasing αγοράζει τον εξοπλισμό με χρηματοδότηση από τράπεζες για λογαριασμό το μισθωτή-πελάτη ο οποίος καθορίζει το είδος και τις προδιαγραφές του εξοπλισμού. Η εταιρία leasing έχει την νομική κυριότητα του εξοπλισμού μέχρι την λήξη της σύμβασης. Στη χρηματοδοτική μίσθωση μπορεί να συμμετέχει και τρίτο πρόσωπο, ο κατασκευαστής του εξοπλισμού. Αυτός που κατασκευάζει τον εξοπλισμό μπορεί να τον πουλήσει στην εταιρία leasing η όποια με την σειρά της το εκμισθώνει στον μισθωτή – πελάτη. Ο μισθωτής – πελάτης έχει την δυνατότητα να αγοράσει τον εξοπλισμό μετά τη λήξη της σύμβαση.

¹³ www.capital.gr

Οι εταιρίες leasing δεν προμηθεύουν απλώς κάποια μηχανήματα με περιοδική καταβολή μισθωμάτων στον πελάτη αλλά προσφέρουν και διαφορές τεχνικές υπηρεσίες, συντήρηση και επισκευή του μισθωμένου εξοπλισμού, τα έξοδα των οποίων επιβαρύνουν τον πελάτη. Ο πελάτης μπορεί να διαπραγματευτεί με την εταιρία leasing όλους τους όρους των συμβάσεων, τα μισθώματα, τη χρονική διάρκεια της μίσθωσης, τις εναλλακτικές λύσεις κ.λπ. Η χρηματοδοτική μίσθωση από χωρά σε χωρά διαφέρει, διότι διαφέρουν οι νομικές, οι φορολογικές και οι λογιστικές συνθήκες που την καθιστούν άλλοτε αποτελεσματικότερη και άλλοτε λιγότερο αποτελεσματική.

Η μέθοδος leasing χρησιμοποιείται σε όλους τους τομείς της βιομηχανίας, με την βοήθεια πάγιων στοιχείων όπως τα κινητά πάγια στοιχεία, τα ακίνητα πάγια στοιχεία, τα εμπειπηγμένα κ.α. Λέγοντας κινητά πάγια στοιχεία εννοούνται τα κινητά μηχανήματα βιομηχανικών μονάδων, εργαλεία, υπολογιστές, κάθε είδους μηχανήματα(πυροσβεστικά, οικοδομικά κ.α.), μέσα μαζικής μεταφοράς, εξοπλισμός νοσοκομείων κ.τ.λ. Ως ακίνητα πάγια στοιχεία μπορούν να θεωρηθούν οικόπεδα, κτίρια κάθε είδους, βιομηχανικές και βιοτεχνικές εγκαταστάσεις κ.α. Επίσης, στα εμπειπηγμένα πάγια στοιχεία υπάγονται όλα τα μηχανήματα που είναι εμπειπηγμένα στο έδαφος, και δεν ανήκουν στα ακίνητα ούτε στα κινητά. Τέλος, ως πάγια στοιχεία μπορούν να θεωρηθούν πλοία(έως ένα ορισμένα μέγεθος), αεροπλάνα κ.α.

Μερικές άλλες μορφές leasing, που χρησιμοποιούνται σήμερα είναι οι ακόλουθες:

- Άμεση μίσθωση (direct leasing): Υπάρχει διμερής σχέση μεταξύ του εκμισθωτή και του μισθωτή και πρέπει να υπερισχύει «εμπορικός» χαρακτήρας έναντι της χρηματοδοτικής πλευράς.
- Πώληση- επαναμίσθωση (sale and lease back): Στην περίπτωση αυτή ο μισθωτής αγοράζει το πάγιο στοιχείο και επειδή αντιμετωπίζει προβλήματα ρευστότητας το πουλάει στην εταιρία leasing και στην συνέχεια το μισθώνει.
- Συμμετοχή ή εξισορροπητική μίσθωση (leveraged leasing): Μπορεί να γίνει σε πάγια στοιχεία μεγάλης αξίας και αφορά παραπάνω από τέσσερα μέλη με ανάλογη συμμετοχή.

- Μίσθωση κατά παραγγελία (custom lease): Το συμβόλαιο του leasing προσαρμόζεται στις ανάγκες του μισθωτή.
- Πρόγραμμα μίσθωση- πώληση (ventor lease program): Προωθείται ο πελάτης από τους κατασκευαστές ή προμηθευτές και αντιπροσώπους εξοπλισμού.
- Ειδική μορφή μίσθωσης (master lease line): Ο μισθωτής συνάπτει μια σύμβαση-πλαίσιο, με τον εκμισθωτή να αποκτά σταδιακά τον εξοπλισμό χωρίς την υποχρέωση να συνάπτει νέα σύμβαση.
- Διεθνής ή διασυνοριακή μίσθωση (off- shore ή cross- border leasing): Επεκτείνεται έξω από τα γεωγραφικά όρια μιας χώρας και η πληρωμή των μισθωμάτων γίνεται σε συνάλλαγμα.

Η χρηματοδοτική μίσθωση (leasing) έχει πολλά πλεονεκτήματα και σε επιχειρησιακό αλλά και σε εθνικό επίπεδο. Μερικά από τα πλεονεκτήματα του leasing σε επιχειρησιακό επίπεδο είναι ότι η χρηματοδότηση μπορεί να φτάσει μέχρι το 100% της αξίας του εξοπλισμού και συνήθως δεν απαιτείται συμμετοχή του επενδυτή στην χρηματοδότηση, με αποτέλεσμα την εξοικονόμηση σημαντικών κεφαλαίων, τα οποία διαφορετικά θα τα δέσμευε σε πάγια στοιχεία. Επίσης, το leasing συμβάλλει στην ταχύτερη ανανέωση και στον εκσυγχρονισμό του εξοπλισμού με αποτέλεσμα την βελτίωση της ανταγωνιστικότητας. Ένα από τα χαρακτηριστικά του leasing είναι η ευελιξία που αυτό μπορεί να παρουσιάσει, η οποία έχει ως αποτέλεσμα την ιδανική προσαρμογή στην μοναδικότητα κάθε επενδυτικής πρότασης και την ταχύτατη αντιμετώπιση των αιτημάτων των πελατών. Ένα άλλο πλεονέκτημα του leasing είναι η δυνατότητα που δίνει στις επιχειρήσεις να πραγματοποιήσουν σημαντικού ύψους επενδύσεις χωρίς να διαθέτουν ίδια κεφάλαια ή να καταφεύγουν στο μακροπρόθεσμο δανεισμό. Επιπρόσθετα, προστατεύεται ο μισθωτής από την αύξηση του πληθωρισμού, καθώς τα μισθώματα συμφωνούνται στην αρχή της σύμβασης και παραμένουν σταθερά μέχρι την λήξη της. Εκτός από την αύξηση του πληθωρισμού, ο μισθωτής έχει και φοροαπαλλαγές και οφέλη από αναπτυξιακούς νόμους. Τέλος, σε εθνικό επίπεδο, το leasing βοηθάει στην συμπλήρωση του χρηματοδοτικού μηχανισμού της χώρας με ένα καινούργιο χρηματοδοτικό

θεσμό και στην αύξηση της παραγωγικότητας και της διεθνούς ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων.

Παρόλα αυτά, υπάρχουν και κάποια βασικά μειονεκτήματα στην χρηματοδοτική μίσθωση. Ένα από αυτά είναι το μεγάλο ονομαστικό κόστος της χρηματοδότησης μέσω leasing σε σχέση με άλλες μορφές χρηματοδότησης. Επίσης, για να έχουν την ψιλή κυριότητα του εξοπλισμού και την παρακολούθηση του, οι εταιρείες leasing παρεμβαίνουν σε οικονομικά και διαχειριστικά θέματα του μισθωτή τους. Ο μισθωτής χάνει την υπολειμματική αξία του εξοπλισμού, καθώς όταν λήξει η σύμβαση του, πρέπει να κάνει νέα σύμβαση ή να επιστρέψει τον εξοπλισμό.

Τέλος, αξίζει να σημειωθεί ότι τα ATM, το e-banking, το mobile banking, οι πάγιες εντολές και οι πιστωτικές κάρτες χρησιμοποιούνται κατά κόρον από το ευρύ κοινό και έχουν ένα σαφέστατο προβάδισμα έναντι των χρηματοοικονομικών εργαλείων factoring και leasing. Αυτό οδηγεί τις τράπεζες, και ιδιαίτερα τις ελληνικές, στη μη χρησιμοποίηση των εργαλείων αυτών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3:ΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΠΟΥ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΟΥΝ ΟΙ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

Ο κίνδυνος για ένα τραπεζικό σύστημα είναι το ενδεχόμενο οικονομικής ζημίας εξαιτίας της παρεμβολής ενός αστάθμητου παράγοντα. Για την αντιμετώπιση, αλλά και την πρόληψη αρνητικών επιπτώσεων ένα μέρος των λειτουργιών της τράπεζας αφιερώνεται στη διαχείριση τέτοιων κινδύνων.¹⁴ Οι μορφές τραπεζικού κινδύνου είναι:

- Ο κίνδυνος ρευστότητας σε περιπτώσεις που μια τράπεζα βρίσκεται αντιμέτωπη με έλλειψη ρευστών διαθεσίμων. Αυτή η μορφή κινδύνου είναι ένα από τα βασικά χαρακτηριστικά της πρόσφατης χρηματοπιστωτικής κρίσης, με το κλείσιμο των αγορών χρηματοδότησης των τραπεζών.
- Ο πιστωτικός κίνδυνος εκδηλώνεται σε περιπτώσεις αδυναμίας αποπληρωμής των υποχρεώσεων από τους δανειζόμενους, το οποίο σημαίνει τη μείωση του ενεργητικού της τράπεζας.
- Ο κεφαλαιακός κίνδυνος αναφέρεται όταν υπάρχει κίνδυνος απώλειας της αξίας των κεφαλαίων της τράπεζας και κατ' επέκταση πιθανότητα πτώχευσης. Ο συγκεκριμένος κίνδυνος επηρεάζεται από την ποιότητα των στοιχείων του ενεργητικού καθώς επίσης και από τη κεφαλαιακή επάρκεια που προβλέπεται από τις ρυθμιστικές αρχές.
- Μια άλλη μορφή κινδύνου είναι ο λειτουργικός κίνδυνος, ο οποίος αναφέρεται στη πιθανότητα ανθρωπίνων σφαλμάτων, αποτυχιών της διοίκησης αλλά και απωλειών λόγω ανεπάρκειας των εσωτερικών ελέγχων της τράπεζας.
- Ο νομικός κίνδυνος αναφέρεται σε αλλαγή του νομικού πλαισίου που αφορά τις τράπεζες.
- Επίσης ο πολιτικός κίνδυνος αφορά το ενδεχόμενο πολιτικών αλλαγών και παρεμβάσεων στη λειτουργία μιας τράπεζας.

¹⁴ www.enthesis.net Χρήστος Τσαπακίδης, «Τα πολλαπλά πρόσωπα του κινδύνου», Πέμπτη 22 Απριλίου 2010.

- Ο κίνδυνος επιτοκίου υπάρχει σε ενδεχόμενο μεταβολής των επιτοκίων των υποχρεώσεων , των χορηγήσεων, των τίτλων, καθώς κάτι τέτοιο επηρεάζει το εισόδημα της τράπεζας.
- Με τις αλλαγές των αγοραίων τιμών των στοιχείων του ενεργητικού υπάρχει κίνδυνος αλλαγής της αξίας των τίτλων του χαρτοφυλακίου. Ο κίνδυνος αυτός ονομάζεται κίνδυνος αγοράς.
- Τέλος, άλλες μορφές κίνδυνου είναι ο κίνδυνος χρέους και ο κίνδυνος χώρας οι όποιοι είναι επίκαιροι για τα ελληνικά δεδομένα. Ο κίνδυνος χρέους προέρχεται από τον συνεχή δανεισμό μιας τράπεζας από ένα συγκεκριμένο κράτος., και στη πορεία δεν εξυπηρετείται το χρέος από το κράτος αυτό. Σήμερα τα ελληνικά τραπεζικά ιδρύματα βρίσκονται σε δεινή θέση εξαιτίας της συνεχούς έκθεσης τους απέναντι στο ελληνικό χρέος , αφού το ποσό του χρέους που διαθέτουν είναι περίπου ίσο με το μέγεθος των ιδίων κεφαλαίων τους. Παράλληλα ο κίνδυνος χώρας συνδέεται με τις κοινωνικές και οικονομικές εξελίξεις της χώρας.

Τα τελευταία χρόνια οι τραπεζικές λειτουργίες εξελίσσονται και αναπτύσσονται όλο και περισσότερο. Αυτό βέβαια σημαίνει πως και οι κίνδυνοι συνεχώς μετασχηματίζονται και εμπλουτίζονται. Σε ένα τέτοιο περιβάλλον απαιτείται έλεγχος και συνεχής παρακολούθηση των κινδύνων που διατρέχουν τα τραπεζικά ιδρύματα διότι οι κίνδυνοι αυτοί μεταβάλλονται τόσο σε διεθνές επίπεδο όσο και στην εγχώρια αγορά¹⁵. Επίσης απαιτείται η προσέλκυση εξειδικευμένου προσωπικού, άρτια εκπαιδευμένου, ενημερωμένου και ικανού να διαχειρίζεται τις συναλλαγές και τα περιουσιακά στοιχεία των τραπεζικών ιδρυμάτων.

Σημαντικοί είναι οι δείκτες φερεγγυότητας των τραπεζών, δηλαδή η επάρκεια κεφαλαίων, συστημάτων διαχείρισης κινδύνων, εσωτερικής και εξωτερικής εποπτείας, οι οποίοι με τη σειρά τους προσδίδουν σ' αυτές ενίσχυση της εμπιστοσύνης του κοινού μέσα από τη σταθερότητα και την ομαλή τους λειτουργία.

¹⁵ www.bankofgreece.gr

Σε κάθε περίπτωση οι τράπεζες πρέπει να στοχεύουν στην υψηλή αποδοτικότητα και ενίσχυση των κεφαλαίων τους, σε συνδυασμό πάντα με τη σωστή διαχείριση των κινδύνων.¹⁶

Σε παγκόσμιο επίπεδο, η αποτελεσματική διαχείριση των κινδύνων εκ μέρους των τραπεζών οδήγησε σε σημαντική επιβάρυνση του δημόσιου χρέους. Ωστόσο στην Ελλάδα συνέβη ακριβώς το αντίθετο, δηλαδή με την αναποτελεσματική διαχείριση του δημόσιου χρέους, οι τράπεζες δέχονται ισχυρότατες πιέσεις. Για να επέλθει η ισορροπία στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα πρέπει πρωτίστως να επέλθει η ισορροπία στη διαχείριση του δημόσιου χρέους. Χωρίς τέτοια αφετηρία, οποιαδήποτε άλλη προσπάθεια εκ μέρους των τραπεζών θα έπεφτε στο κενό. Δεύτερη εξίσου σημαντική ενέργεια θα ήταν η χάραξη διαφορετικών στρατηγικών διαχείρισης κινδύνων από τις τράπεζες με εγκατάλειψη του μιμητισμού του μοντέλου ανάπτυξης της προηγούμενης δεκαετίας.

Το ζητούμενο είναι να προσαρμοστούν στο νέο ευρωπαϊκό τραπεζικό περιβάλλον που διαμορφώνεται και σε συνδυασμό με την ικανότητά τους να διαχειριστούν αποτελεσματικά τους διαφαινόμενους κινδύνους, να φτάσουν στο επιθυμητό αποτέλεσμα.¹⁷

Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα όπως προαναφέρθηκε ήταν διεθνώς ανταγωνιστικό με υγιή θεμελιώδη μεγέθη. Το δημόσιο χρέος όμως έφερε αντιμέτωπες τις τράπεζες με πρωτοφανείς εκροές στις καταθέσεις, με τεράστιες απώλειες από το PSI¹⁸ και σχεδόν αποκομμένες από τις διεθνείς αγορές. Έτσι μειώθηκαν οι χορηγήσεις από τις τράπεζες, γεγονός που επέφερε μια αλυσίδα αρνητικών αλληλεπιδράσεων μεταξύ του χρηματοπιστωτικού τομέα και της πραγματικής οικονομίας.

¹⁶ www.enthesis.net Χρήστος Σταϊκούρας –Δέσποινα Βαφέα –Δημήτρης Τριανταφύλλου «Οι τράπεζες ως διαχειριστές χρηματοοικονομικών κινδύνων», Δευτέρα 16 Ιουλίου 2007.

¹⁷ www.enthesis.net Ιωάννης Μοναστηριώτης, «Διαχείριση κινδύνων και Ελληνικές Τράπεζες;», Πέμπτη 22 Απριλίου 2010.

¹⁸ Private sector Involvement (Εμπλοκή του ιδιωτικού τομέα – ιδιώτες δανειστές στην Ελλάδα εκτός από ΔΝΤ ΕΚΤ, Κράτη –Μέλη).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

Οι συνεχείς αναβαθμίσεις των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των τραπεζών καθώς και της ασφάλειας των συναλλαγών και των προσωπικών δεδομένων, γίνονται με σκοπό την αύξηση της εμπιστοσύνης των χρηστών και την αύξηση της χρήσης των υπηρεσιών αυτών.

Η ακεραιότητα των τραπεζικών δεδομένων αποτελεί βασική προϋπόθεση για την ομαλή λειτουργία ενός τραπεζικού οργανισμού. Η κατάλληλη στελέχωση από εξειδικευμένο στελεχιακό δυναμικό αποτελεί προτεραιότητα για κάθε τραπεζικό οργανισμό. Θα πρέπει κάθε τμήμα της τράπεζας να ασκεί όσο το δυνατόν περισσότερες εξουσίες και φυσικά να έχει το ίδιο και περισσότερες ευθύνες. Να είναι υπεύθυνο για το αποτέλεσμα των δραστηριοτήτων του σε επίπεδο τμήματος αλλά και σε επίπεδο ατόμων. Ειδικά σε θέματα ζωτικής σημασίας για την τράπεζα όπως το χαρτοφυλάκιο, τα διαθέσιμα, και τα περιουσιακά στοιχεία, οι ευθύνες τα καθήκοντα και οι δυνατότητες προσβασιμότητας πρέπει να είναι αυστηρά προσδιορισμένα.

Επίσης, κανένα τμήμα και κανένα άτομο δεν πρέπει να έχει την αποκλειστική γνώση και εξουσία για οποιαδήποτε σημαντική λειτουργία ή συναλλαγή. Αυτές οι σημαντικές εργασίες δεν επιτρέπεται να ολοκληρώνονται από έναν μόνο υπάλληλο, αλλά η εργασία κάθε υπαλλήλου πρέπει να συμπληρώνεται οπωσδήποτε από την εργασία τουλάχιστον ενός άλλου, και να ελέγχεται από κάποιον τρίτο. Ένα πρόσφατο παράδειγμα μη εφαρμογής αυτού του μέτρου είναι η περιβόητη υποκλοπή που διέπραξε ο κ. Φαλτσιάνι της ομώνυμης λίστας από μεγάλη ελβετική τράπεζα στις οποίες τα αρχεία είχε πρόσβαση και πέραν των ορίων δυνατότητες για όλους τους λογαριασμούς όλων των πελατών της.

Κάθε συναλλαγή θα πρέπει να ακολουθεί τέσσερα στάδια, τα παρακάτω:

- Της εξουσιοδότησης δηλαδή να παρέχονται εξουσιοδοτήσεις σε συγκεκριμένα άτομα που θα διαχειρίζονται συγκεκριμένες συναλλαγές με συγκεκριμένο ποσό.
- Της έγκρισης όπου κάθε συναλλαγή πρέπει να εγκρίνεται πριν την εκτέλεσή της.
- Της εκτέλεσης που για κάθε εκτέλεση πρέπει να προηγείται η διαδικασία της έγκρισης.

- Της καταγραφής: Η άμεση καταγραφή της συναλλαγής μετά την εκτέλεσή της αποτελεί μια δικλείδα ασφαλείας προς αποφυγή επανάληψης της ίδιας συναλλαγής και παροχή συνολικής εικόνας των συναλλαγών.

Κάθε λάθος, κάθε παρέκκλιση από το επιθυμητό για την τράπεζα θα πρέπει να γίνεται αντιληπτό όσο το δυνατόν πιο έγκαιρα και όχι κατόπιν εορτής, διότι κάτι τέτοιο εγκυμονεί κινδύνους για την ίδια την τράπεζα, τους εργαζόμενους, αλλά και τους ίδιους τους πελάτες. Επίσης ένα σημαντικό στοιχείο λέει πως οι περισσότερες απειλές βρίσκονται στο εσωτερικό παρά στο εξωτερικό περιβάλλον¹⁹. Η ασφάλεια λοιπόν των πληροφοριών που βρίσκονται μέσα σε ένα τραπεζικό σύστημα πρέπει να απασχολεί και να προβληματίζει αρκετά τα τραπεζικά ιδρύματα καθώς η ασφάλεια είναι ένας κρίκος από την αλυσίδα ολόκληρης της παραγωγής της τράπεζας.

Οι τράπεζες προσπαθούν να καταστήσουν ασφαλή τα προσωπικά δεδομένα και τα χρήματα των πελατών-χρηστών. Παραθέτουμε ενδεικτικά τις κοινές στρατηγικές που εφαρμόζουν οι τράπεζες για την ασφάλεια των συναλλαγών των πελατών τους συγκεκριμένα στην ηλεκτρονική τραπεζική.

Υπάρχουν αρκετά συστήματα ασφαλείας για τις πιστωτικές κάρτες, τα οποία δεν γνωρίζουν οι χρήστες²⁰. Το ευρύτερα χρησιμοποιούμενο συνίσταται στην χρήση τριών σετ αριθμών οι οποίοι πρέπει να κρατούνται μυστικοί (συγκεκριμένα, το PIN).

Όπως πάντα, η απόλυτη ασφάλεια είναι ανέφικτη. Ανεξάρτητα από το σύστημα ασφαλείας που χρησιμοποιείται, υπάρχει πάντα η πιθανότητα κάποιος να "κλωνοποιήσει" την κάρτα χρησιμοποιώντας κάποια συσκευή ανάγνωσης της μαγνητικής ταινίας, ή πολυπλοκότερες μεθόδους, οι οποίες αντιπροσωπεύουν και μεγαλύτερους κινδύνους. Εξ αυτών, οι μέθοδοι που σχετίζονται με τη μαζική χρήση καρτών μέσω του Internet είναι σήμερα αυτές που κοστίζουν πιο "ακριβά" στους χρήστες. Κάθε φορά που εισάγουμε τον κωδικό ταυτοποίησης στο Internet, ο κωδικός ταξιδεύει μέσω του Διαδικτύου στον προορισμό

¹⁹ www.bankofgreece.gr

²⁰ www.efpolis.gr

του, και κατά τη διάρκεια αυτού του "ταξιδιού" μπορεί να υποκλαπεί από άτομα τα οποία, προφανώς, δεν έχουν αγαθές προθέσεις (μέθοδος phishing).

Αν και το σκηνικό δείχνει ανησυχητικό, η τεχνολογία ασφάλειας έχει εξελιχθεί σε σημαντικό βαθμό ώστε να αποτρέπει την υποκλοπή εμπιστευτικών πληροφοριών από υπολογιστές. Ακριβώς όπως μπορούν να αποτρέπονται οι μολύνσεις των υπολογιστών από ιούς με τον έλεγχο όλων των εισερχόμενων πληροφοριών, ο έλεγχος των εξερχόμενων πληροφοριών μπορεί να αποτρέψει τους χρήστες να κάνουν λάθη τα οποία πιθανώς να τους κοστίσουν ακριβά.

Η κλοπή προσωπικών πληροφοριών από έναν υπολογιστή, η οποία είναι εξαιρετικά επικίνδυνη όταν αφορά σε τραπεζικά στοιχεία, μπορεί να αποφευχθεί. Εάν οι χρήστες εγκαταστήσουν στους υπολογιστές τους έξυπνες και αποτελεσματικές λύσεις ασφάλειας, κανένας μυστικός κωδικός τους δεν θα πέσει στα χέρια ατόμων με κακούς σκοπούς. Έτσι, το μόνο που θα χρειάζεται να κάνουμε ως πελάτες- χρήστες είναι να φυλάμε τις κάρτες σε μία ασφαλή θέση - αυτό είναι σίγουρα κάτι το οποίο δεν μπορεί να κάνει για κανέναν καμία τεχνολογία, όσο προηγμένη κι αν είναι.

Στην περίπτωση του e-Banking τα πράγματα είναι κάπως πιο περίπλοκα, όσον αφορά την εταιρική/τραπεζική ευθύνη. Εδώ υπάρχει σαφώς αυστηρότερος έλεγχος από την ίδια την τράπεζα ως προς το επίπεδο ασφάλειας των συναλλαγών, σε σχέση με την αντίστοιχη ηλεκτρονική χρήση των πιστωτικών καρτών. Πρακτικά, η τράπεζα επιβάλλει μια σειρά πρόσθετων μηχανισμών ασφαλείας που δεν υπάρχουν στην περίπτωση των πιστωτικών καρτών, πράγμα που κάνει το σύστημα ουσιαστικά απαραβίαστο αν η χρήση των μηχανισμών αυτών είναι σωστή από την πλευρά του πελάτη (π.χ. χρήση λίστας κωδικών TAN, Transaction Authorization Numbers – Αριθμοί Εξουσιοδότησης Συναλλαγής). Εκτός από τη χρήση συσκευής TAN υπάρχει και η χρήση του κινητού τηλεφώνου σε συνδυασμό με το e-banking. Για να πραγματοποιηθεί μια συναλλαγή το e-banking στέλνει έναν πρόσθετο κωδικό στο δηλωμένο κινητό τηλέφωνο με γραπτό μήνυμα (sms) και μόνο εάν εισαχθεί αυτός ο κωδικός εντός περιορισμένου χρόνου μπορεί να ολοκληρωθεί η συναλλαγή.

Παρόλα αυτά, αν ο πελάτης κατά λάθος καταστεί θύμα απάτης από ηλεκτρονικές σελίδες (websites) παραποίησης ταυτότητας, δηλαδή δώσει τα στοιχεία του σε κόμβο που

προσποιείται ότι είναι αυτός της τράπεζας (phising), η ίδια η τράπεζα λέει ότι εφόσον έχει ενημερώσει σχετικά τον πελάτη της και αυτός έκανε κάτι εκτός του δικού της δικτύου, δεν φέρει καμία απολύτως ευθύνη.

Η τράπεζα καλύπτει το δικό της μερίδιο ευθύνης με την προσφορά αυτού του πρόσθετου (υποχρεωτικού) μέτρου ασφάλειας, αλλά έγκειται στον ίδιο τον χρήστη να διαφυλάξει την σωστή εφαρμογή του.

Θα πρέπει πάντως να σημειωθεί πως σήμερα η κατάρτιση του προσωπικού των τραπεζών και, αντίστοιχα, η ενημέρωση των πελατών τους σχετικά με την διάθεση και χρήση των νέων συσκευών παραγωγής κωδικών TAN μιας χρήσης, είναι ελλιπής. Για παράδειγμα, η προμήθεια των αντίστοιχων συσκευών TAN χρεώνεται στον πελάτη ως πρόσθετη προαιρετική υπηρεσία (όπως δηλαδή οι πιστωτικές κάρτες), χωρίς όμως να παρέχεται μαζί αναλυτικό ούτε εγχειρίδιο οδηγιών, ούτε οι αναλυτικές τεχνικές προδιαγραφές, ούτε καν οι αναλυτικοί όροι χρήσης όπου καθορίζονται τα όρια ευθύνης του κάθε μέρους (της τράπεζας και του πελάτη). Αυτό ίσως να οφείλεται στο γεγονός ότι η διάδοση και η χρήση παρόμοιων διαδικασιών στις ηλεκτρονικές συναλλαγές είναι ακόμη πολύ πρώιμη στην Ελλάδα, με αποτέλεσμα το αντίστοιχο ενδιαφέρον να είναι περιορισμένο, τόσο από την μεριά των πελατών, που συνήθως δεν επιδιώκουν περαιτέρω ενημέρωση, όσο και από την ίδια την τράπεζα, που δεν θέλει να επωμιστεί το βάρος και το κόστος της "εκπαίδευσης" των πελατών σε αυτά τα νέα συστήματα.

Κατά συνέπεια, ακόμα και αν ο κύριος κωδικός (username/password) του χρήστη - πελάτη παραβιαστεί και κάποιος τρίτος αποκτήσει πρόσβαση στον λογαριασμό e-Banking, δεν μπορεί να κάνει καμία εγχρήματη συναλλαγή αφού δεν διαθέτει αντίστοιχους έγκυρους κωδικούς TAN.

Οι τράπεζες, για μεγαλύτερη ασφάλεια των πελατών τους, εκτός από τους κωδικούς πρόσβασης, παρέχουν και μια καινούρια υπηρεσία, τον εφοδιασμό των πελατών-χρηστών τους με συσκευές παροχής πρόσθετου κωδικού ασφαλείας μιας χρήσης για πρόσβαση στην ηλεκτρονική τραπεζική, αλλά και για την εκτέλεση συγκεκριμένων συναλλαγών όπως μεταφορές σε τρίτους, πληρωμές λογαριασμών, εμβάσματα σε άλλες τράπεζες κ.α. Η συσκευή πρόσθετου κωδικού ασφαλείας χρησιμοποιεί ένα κρυπτογραφημένο αλγόριθμο και

παράγει ένα αριθμό μιας χρήσης με τον οποίο πιστοποιείται ότι η συναλλαγή προέρχεται από τον κάτοχο της συσκευής.

Σήμερα, οι συσκευές TAN που διατίθενται από τις ελληνικές τράπεζες ενσωματώνουν τους παραπάνω βασικούς μηχανισμούς με κατάλληλο τρόπο, όχι πάντα ταυτόσημο. Για παράδειγμα, σε κάποιες περιπτώσεις οι συσκευές παροχής πρόσθετου κωδικού ασφαλείας παράγουν κωδικούς μιας χρήσης μόνο μετά από αίτημα του χρήστη (πάτημα ενός ενσωματωμένου πλήκτρου), ενώ άλλες παράγουν συνεχώς κωδικούς οι οποίοι ανανεώνονται αυτόματα κάθε 60 δευτερόλεπτα, είτε χρησιμοποιούνται είτε όχι. Γενικά δεν υπάρχει διαφορά στο επίπεδο ασφάλειας που προσφέρουν, όμως οι ίδιες οι συσκευές TAN έχουν ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα (ή αντίστοιχα πλήθος παραγόμενων κωδικών) "ασφαλούς χρήσης", πέρα από το οποίο η τυχαία τους εμφάνιση δεν θεωρείται πλέον εξασφαλισμένη. Συνήθως το διάστημα αυτό είναι 3 χρόνια ή 2 εκατομμύρια κωδικοί TAN. Σε αυτή την περίπτωση, η συσκευή είτε αντικαθίσταται με νέα είτε αρχικοποιείται και πάλι από την τράπεζα με νέους κωδικούς και είναι έτοιμη για χρήση για άλλο τόσο διάστημα, δηλαδή σαν να ήταν καινούργια. Είναι φανερό ότι η τεχνολογία για την πλήρη εξασφάλιση των συναλλαγών μέσω e-Banking υπάρχει. Τα σημερινά συστήματα κρυπτασφάλισης είναι τόσο ασφαλή και ταυτόχρονα τόσο προσιτά στην καθημερινή χρήση τους.

Οι τράπεζες παρέχουν πλούσιο ενημερωτικό υλικό στα καταστήματα και τις ιστοσελίδες τους, επίσης και μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων στους λογαριασμούς των πελατών τους, ώστε η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής να είναι ασφαλής.

Κάποιες από τις συχνότερες επισημάνσεις τους είναι η αλλαγή του μυστικού κωδικού ανά τακτά χρονικά διαστήματα, η χρήση μη προβλέψιμων κωδικών, η ασφαλής φύλαξή τους ή απενεργοποίηση της λειτουργίας απομνημόνευσης κωδικών από το πρόγραμμα πλοήγησης του υπολογιστή που θα χρησιμοποιήσουν και η μη αποκάλυψη του μυστικού κωδικού σε κανένα. Δίνουν επίσης έμφαση στις πρόσφατες μεθόδους υποκλοπής κωδικών πρόσβασης μέσω μηνυμάτων ή μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας, από επιτήδειους που παριστάνουν υπαλλήλους της τράπεζας. Επισημαίνουν τις σύγχρονες μεθόδους προστασίας των υπολογιστών των χρηστών με προστατευτικά από ιούς προγράμματα (antivirus) και χρήση τοίχου προστασίας (firewall), την αποφυγή χρήσης υπολογιστών δημόσιας χρήσης ή του ανοίγματος μηνυμάτων τύπου SPAM ή επισυνημμένα αρχεία από άγνωστες πηγές. Κυριότερη

προτροπή των τραπεζών είναι η ηλεκτρονική πρόσβαση στις τράπεζες να λαμβάνει χώρα μόνο μέσω της επίσημης ιστοσελίδας τους. Κυρίως προτρέπουν τους πελάτες να προβαίνουν σε συνετή χρήση των υπηρεσιών αυτών και γενικότερα του διαδικτύου για την δική τους ασφάλεια.

Οι τράπεζες, γνωρίζοντας τις διάφορες μεθόδους που μηχανεύονται οι επιτήδαιοι για υποκλοπή κωδικών πρόσβασης των πελατών τους, παρέχουν εύκολη και γρήγορη απενεργοποίηση των κωδικών. Πρόκειται για μια υπηρεσία που προσφέρουν επί εικοσιτετραώρου βάσεως μέσω της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών και μπορεί ο πελάτης να την χρησιμοποιήσει μόλις αντιληφθεί μη εξουσιοδοτημένη συναλλαγή.

Οι περισσότερες τράπεζες προσφέρουν και υπηρεσία μηνυμάτων στους πελάτες τους. Η υπηρεσία αυτή προσφέρει την δυνατότητα στον πελάτη, με κάθε συναλλαγή που πραγματοποιείται στους λογαριασμούς ή στις κάρτες του, να λαμβάνει ενημερωτικό μήνυμα στο κινητό του. Με τον τρόπο αυτό, με την εκτέλεση οποιασδήποτε συναλλαγής από μη εξουσιοδοτημένο από τον κάτοχο του λογαριασμού άτομο, ο πελάτης ενημερώνεται άμεσα και μπορεί έτσι να δράσει σε σύντομο χρόνο, ενημερώνοντας την τράπεζά του για προστασία των λογαριασμών του και για εντοπισμό της μη εξουσιοδοτημένης συναλλαγής .

Ο πελάτης μπορεί να θέσει ανώτατο όριο συναλλαγών στους λογαριασμούς του, σαν επιπρόσθετο μέτρο προστασίας των χρημάτων του. Η υπηρεσία αυτή δίνει την δυνατότητα στους χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής να θέσουν ανώτατο όριο συναλλαγών για κάθε μέρα, ανάλογα με τις δικές τους ανάγκες, ώστε και σε περίπτωση υποκλοπής των κωδικών πρόσβασης να μην είναι δυνατό να αποσυρθούν όλα τα χρήματα.

Η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής γίνεται επί εικοσιτετραώρου βάσεως , και για αυτό οι τράπεζες προσφέρουν ολόημερη τηλεφωνική εξυπηρέτηση στους χρήστες για βοήθεια, απορίες, αλλά και καταγγελίες ύποπτων μηνυμάτων. Οι τράπεζες διατηρούν ειδικά τμήματα όπου εξειδικευμένο προσωπικό, χειρίζεται τις πληροφορίες που δίνουν οι πελάτες-χρήστες για προσπάθειες υποκλοπής κωδικών μέσω μηνυμάτων στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και μέσω παράνομων ιστοσελίδων, που εμφανίζονται πανομοιότυπες με αυτές των τραπεζών.

Οι τράπεζες προνοούν για τα τελευταίας τεχνολογίας λογισμικά που χρησιμοποιούν με υψηλά επίπεδα κρυπτογράφησης, όπως επίσης και την συνεχή παρακολούθησή τους, για την

διαφύλαξη των προσωπικών δεδομένων των πελατών τους και για την επίτευξη μέγιστης ασφάλειας για τις τραπεζικές συναλλαγές.

Κλείνοντας, αξίζει να σταθεί κανείς στο ότι η τεχνολογία τα τελευταία χρόνια έχει αναπτυχθεί αρκετά ώστε να εξασφαλίζεται σε μεγάλο βαθμό η ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων καθώς και των τραπεζικών συναλλαγών. Οι τράπεζες έχουν επενδύσει πολλά σε λογισμικά, ούτως ώστε να προσφέρουν την μέγιστη δυνατή ασφάλεια στους πελάτες τους, προκειμένου αφενός να μην παρουσιάζονται φαινόμενα υποκλοπών και αφετέρου να είναι εύκολη η πραγματοποίηση συναλλαγών μέσω διαδικτύου και ΑΤΜ. Τέλος, πρέπει και οι ίδιοι οι χρήστες των υπηρεσιών να είναι προσεκτικοί κατά τις συναλλαγές τους, εφόσον εγκυμονούν κίνδυνοι τους οποίους σε πολλές περιπτώσεις δεν μπορεί να αποτρέψει ούτε η ίδια η τράπεζα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Όπως αναφέρθηκε στο πρώτο κεφάλαιο, οι τράπεζες διαχωρίζονται σε πολλά είδη, όπου το καθένα διαφέρει σε σχέση με τα χαρακτηριστικά και τις δραστηριότητες του. Το κυρίαρχο είδος τράπεζας σε μία χώρα αποτελεί η Κεντρική τράπεζα, η οποία έχει ως βασικές δραστηριότητες της, να συντονίζει τις εγχώριες τράπεζες ως προς την γενική πολιτική τους (π.χ. οριοθετεί τα επιτόκια δανεισμού των εμπορικών τραπεζών, καθορίζει τα όρια δράσης κάθε τράπεζας, εκδίδει ομόλογα) και να μπορεί να τις ελέγχει ανά πάσα στιγμή αν αυτή το θελήσει. Η Κεντρική τράπεζα στηρίζει της υπόλοιπες τράπεζες μίας χώρας και όταν αυτές δεν μπορούν να αντιμετωπίσουν δύσκολες υποθέσεις, αναλαμβάνει η τράπεζα ακόμη και να τους δανείσει. Επίσης σημαντικό είναι να τονιστεί ότι η Κεντρική τράπεζα αποτελεί βασικό όργανο του κράτους και ασκεί δημοσιονομική πολιτική. Ένα ακόμη είδος τράπεζας που αναλύθηκε είναι οι εμπορικές τράπεζες, οι οποίες είναι και η συνηθέστερη μορφή πιστωτικού ιδρύματος. Οι πρωταρχικές λειτουργίες της η δυνατότητα καταθέσεων (καταθέσεις όψεως, ταμειευτηρίου και προθεσμίας) από ιδιώτες, ιδιωτικές επιχειρήσεις, δημόσιους οργανισμούς και η χορήγηση δανείων, η οποία κινείται πάντα μέσα στα πλαίσια που ορίζει η Κεντρική τράπεζα. Οι εμπορικές τράπεζες, ως ιδιωτικές επιχειρήσεις, επιδιώκουν οι τόκοι καταθέσεων να είναι μικρότεροι από τους τόκους δανείων προκειμένου να εξασφαλίζουν το μεγαλύτερο δυνατό κέρδος.

Επίσης, στο κεφάλαιο 1 έγινε αναφορά στις επενδυτικές τράπεζες, των οποίων η λειτουργία βοηθά ιδιωτικές και δημόσιες επιχειρήσεις στην συλλογή κεφαλαίων στην κεφαλαιαγορά και παρέχουν υπηρεσίες και συμβουλές για τις συγχωνεύσεις, κτήσεις. Σημαντικό ρόλο στο διάστημα του μεσοπολέμου είχε και ένα άλλο είδος τράπεζας, το ταχυδρομικό ταμειευτήριο. Αυτό, χρηματοδότησε δημόσια έργα στην Ελλάδα και παρότρυνε τον λαό να αποταμιεύσει. Τέλος, τα τελευταία χρόνια έχουν δημιουργηθεί οι Συνεταιριστικές τράπεζες, οι οποίες δραστηριοποιούνται κυρίως στην γεωγραφική τους περιφέρεια, σε νομούς και σε επίπεδο επικράτειας. Οι τελευταίες, παρουσιάζουν ομοιότητες στον τρόπο λειτουργίας τους με τις εμπορικές τράπεζες, μόνο που αυτές δρουν σε τοπικό επίπεδο.

Οι τραπεζικές συναλλαγές, όπως αναφέρθηκε στο δεύτερο κεφάλαιο (e-banking, mobile banking, ATM, Factoring-Leasing, Πάγιες εντολές, Πιστωτικές κάρτες) είναι άρρηκτα

συνδεδεμένες με την πληροφορική και το γεγονός αυτό τις καθιστά σε πλεονεκτική θέση σε σχέση με την καθιερωμένες συναλλαγές που λαμβάνουν χώρα στην τράπεζα. Πιο συγκεκριμένα, σε ότι αφορά το e-banking και το mobile banking, υπάρχει ευκολία χρήσης, διαθεσιμότητα υπηρεσιών όλο το 24ώρο, δυνατότητα πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της τράπεζας, καθώς και μείωση του κόστους συναλλαγών. Επίσης, παρατηρείται αποσυμφόρηση των τραπεζικών καταστημάτων, ταχύτητα στην διενέργεια και υλοποίηση των συναλλαγών σε σχέση με τους παραδοσιακούς τρόπους, υψηλό επίπεδο ασφάλειας, αποδοτικότερη διαχείριση των κάθε είδους συναλλαγών του χρήστη και πρόσβαση σε ένα ευρύ φάσμα πληροφοριών.

Διευκόλυνση προσφέρουν και τα ΑΤΜ. Πιο συγκεκριμένα, μέσω της χρήσης τους επιτυγχάνεται μείωση του κόστους των τραπεζικών εργασιών αλλά και οι καταναλωτές αποδεσμεύονται από τα ωράρια της τράπεζας εφόσον το ΑΤΜ είναι 24 ώρες διαθέσιμο. Αξίζει τονιστεί επίσης ότι, μειώνεται ο όγκος των συναλλαγών εντός τραπεζικής αφού συναλλαγές γίνονται και μέσω ΑΤΜ. Παρά όλα αυτά η χρήση ΑΤΜ δεν είναι ανέξοδη για την τράπεζα, καθώς το κόστος αγοράς, διαμόρφωσης του χώρου, εγκατάστασης και της τεχνικής εγκατάστασης είναι υπολογίσιμη.

Εξίσου σημαντικό προϊόν τραπεζικής συναλλαγής είναι οι πάγιες εντολές. Μέσω της εξόφλησης λογαριασμών με το προϊόν αυτό είναι δυνατή η αποφυγή πληρωμής υπέρογκου ποσού, η αποφυγή του πελάτη- χρήστη από το άγχος και την πολύωρη αναμονή στην τράπεζα, καθώς και ότι όλοι οι λογαριασμοί εξοφλούνται την ημερομηνία λήξης τους. Σε αυτό που υστερεί το προϊόν είναι το ότι πρέπει να πληρωθεί όλο το ποσό, δηλαδή δεν υπάρχει δυνατότητα διακανονισμού με τον Οργανισμό.

Ένα ακόμη προϊόν των τραπεζικών συναλλαγών που χρησιμοποιείται ευρέως είναι οι πιστωτικές κάρτες. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι αυτές προσφέρουν μεγάλα πλεονεκτήματα στους χρήστες. Μερικά από αυτά είναι οι συναλλαγές μέσω internet και τηλεφώνου, η προστασία αγορών, η υπερανάληψη αγορών, οι αγορές με δόσεις και μειώνεται ο κίνδυνος να χαθούν ή να κλαπούν χρήματα εφόσον οι χρήστες δεν τα έχουν πάνω τους. Τέλος, οι πιστωτικές κάρτες έχουν παγκόσμια ισχύ και αποτελούν ένα ασφαλές και βολικό μέσο για συναλλαγές στο εξωτερικό.

Τέλος, στο κεφάλαιο 2, έγινε ανάλυση δύο μεγάλων τραπεζικών προϊόντων, του Factoring και του Leasing. Όσον αφορά το Factoring, τα πλεονεκτήματα που έχει ο πελάτης επιχείρηση είναι η μείωση του λειτουργικού κόστους, η κάλυψη του πιστωτικού κινδύνου, η ρευστότητα για αποπληρωμή υποχρεώσεων, η βελτίωση της χρηματοοικονομικής ροής και η ενδυνάμωση της χρηματοοικονομικής θέσης του. Τα οφέλη των πελατών- επιχειρήσεων από το Leasing είναι ότι χρησιμοποιεί άμεσα τον εξοπλισμό που του μισθώνει η εταιρία Leasing, βελτιώνει την εικόνα του ισολογισμού της επιχείρησης, προστατεύει την τεχνολογική απαξίωση του εξοπλισμού του καθώς και ότι έχει την πιθανότητα επιτυχίας καλύτερου όρου προμήθειας.

Κλείνοντας, οι τράπεζες, μέσω της τεχνολογίας και της πληροφορικής, προστατεύουν τους πελάτες τους προσφέροντας τους όσο το δυνατόν μεγαλύτερη ασφάλεια. Αρχικά ασφάλεια εξασφαλίζεται με την παροχή υπηρεσιών μηνυμάτων, με την οριοθέτηση ποσού συναλλαγής μετά από την συνεννόηση πελάτη- τράπεζας, με τηλεφωνική εξυπηρέτηση προς τους πελάτες επί 24ώρου βάσεως, με την χρησιμοποίηση λογισμικών υψηλού επιπέδου κρυπτογράφησης και τέλος με άμεση απενεργοποίηση της κάρτας τους σε περίπτωση κλοπής ή απάτης.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Η ανάπτυξη της τεχνολογίας, αν και στην Ελλάδα είναι ακόμα σε πρώιμο στάδιο, παρατηρείται ότι έχει προσφέρει πάρα πολλά στις τραπεζικές συναλλαγές και έχει «λύσει τα χέρια» και των τραπεζών και των πελατών. Σήμερα οι πελάτες μπορούν να κάνουν τραπεζικές συναλλαγές μέσα σε μερικά λεπτά, πράγμα που στο παρελθόν θα διαρκούσε αρκετή ώρα, και αυτό διότι οι τράπεζες έχουν αναπτύξει τραπεζικά προϊόντα μέσω της τεχνολογίας και της πληροφορικής. Χάρη στο διαδίκτυο μπορούν να πληρωθούν λογαριασμοί, να ενημερωθεί ο πελάτης για την κίνηση των λογαριασμών του, να μεταφερθούν χρήματα από έναν λογαριασμό σε έναν άλλο και γενικότερα να εξυπηρετηθεί ο πελάτης χωρίς να είναι Η φυσική του παρουσία στη τράπεζα. Καθημερινά, γεννιούνται νέες ιδέες και νέα τραπεζικά προϊόντα, τα οποία έχουν ως στόχο να εξυπηρετήσουν όσο το δυνατόν καλύτερα γίνεται τις ανάγκες των πελατών. Οι ελληνικές τράπεζες έχουν επενδύσει αρκετά σε τέτοιες νεωτεριστικές τραπεζικές συναλλαγές όπως το e-Banking, το οποίο άρχισε να προωθείται πρόσφατα και ήδη έχει μεγάλη απήχηση από το ευρύ κοινό. Επίσης, υπάρχουν στον τομέα των επιχειρήσεων πολλοί που χρησιμοποιούν προγράμματα όπως το Factoring και Leasing εφόσον αυτά προσφέρουν στις επιχειρήσεις δυνατότητες αναγκαίες για την ανάπτυξη τους. Για την ασφάλεια των τραπεζικών συναλλαγών γίνονται συνέχεια αναβαθμίσεις σε αντίστοιχα λογισμικά ασφαλείας των τραπεζών, καθώς επίσης και έρευνες για το πώς θα εκμηδενιστεί η πιθανότητα κλοπής προσωπικών δεδομένων και χρημάτων μέσω διαδικτυακών συναλλαγών. Επειδή τα τραπεζικά προϊόντα διαρκώς εξελίσσονται θα πρέπει και οι τράπεζες να εκσυγχρονίζονται αλλά και να ενημερώνουν για οτιδήποτε νεότερο τους πελάτες τους. Το ιδανικό θα ήταν η τεχνολογία να εξελιχτεί και περαιτέρω ούτως ώστε να καλύπτει τις ανάγκες και των πελατών και των τραπεζών.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Αρχές οικονομικής, Πουρναράκης Ευθύμιος, 2004
- Σύγχρονες μορφές χρηματοδότησης, Λαζαρίδης Γιάννης, 2001.
- Χρηματοδότηση των επιχειρήσεων, Γ. Θάνος, Π. Κιόχος, Γ. Παπανικολάου, Σύγχρονη Εκδοτική, 2002
- www.economia.gr
- www.efpolis.gr
- www.bankofcyprus.gr
- www.nbg.gr
- www.winbank.gr
- www.alphabank.gr
- www.wikipedia.gr
- www.bankofgreece.gr
- www.capital.gr
- Τα πολλαπλά πρόσωπα του κινδύνου – Χρήστος Τσαπακίδης Πέμπτη 22 Απριλίου 2010 enthesis.net
- Οι τράπεζες ως διαχειριστές χρηματοοικονομικών κινδύνων- Χρήστος Σταϊκούρας, Δέσποινα Βαφέα & Δημήτρης Τριανταφύλλου. Δευτέρα 16 Ιουλίου 2007 enthesis.net
- Διαχείριση κινδύνων και ελληνικές τράπεζες – Ιωάννης Μοναστηριώτης Πέμπτη 22 Απριλίου 2010 enthesis.net