

PT 2000 - 029#
Αρ. Εξ. 419

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΜΕΣΟΛΟΓΓΙΟΥ

ΣΧΟΛΗ : ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ: ΣΤΕΛΕΧΩΝ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΩΝ ΟΡΓΑΝΩΣΕΩΝ & ΕΚΜΕΤΑΛΕΥΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Βιβλιοθήκη ΤΕΙ/Μ

**ΘΕΜΑ : Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ
ΣΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ.**



Καθηγητής : ΤΣΟΥΚΑΡΕΛΑΣ ΜΑΝΘΟΣ

Σπουδαστής : ΜΩΡΟΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ

- ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ 1998 -

Στους γονείς μου

Θα ήθελα να ευχαριστήσω :

- Τον καθηγητή κ. Τσουκαρέλα Μάνθο
- Τον κ. Καριμάνη Σαράντο



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

ΜΕΡΟΣ Α '

- 1] Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΚΑΙ ΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΩΝ ΣΥΓΧΡΟΝΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΟΝ LINE ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ.
- 2] ΤΕΧΝΙΚΗ ΚΑΙ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ.
- 3] Η ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΙΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ.

ΜΕΡΟΣ Β '

- 1] Η ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΑΓΟΡΑ.
- 2] ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΚΑΙ ΝΕΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ.
- 3] ΟΙ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΣΤΙΣ ΧΩΡΕΣ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ.
 - α) ΓΕΝΙΚΑ
 - β) ΟΙ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ.
 - γ) ΟΙ ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΑΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ.

ΜΕΡΟΣ Γ '

- 1] ΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΣΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ.
- 2] ΤΟ ΕΘΝΙΚΟ ΔΙΑΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ "ΔΙΑΣ".
- 3] Ο ΕΠΟΠΤΙΚΟΣ ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Μπορούμε να διακρίνουμε δύο μεγάλες κατηγορίες πληροφοριών οι οποίες έχουν διαφορετικό ιστορικό εξέλιξης και διέπονται από διαφορετικό νομικό πλαίσιο. Η πρώτη κατηγορία συμπεριλαμβάνει τις πληροφορίες που είναι ήδη δημοσιευμένες και θα μπορούσαμε να ονομάσουμε δημόσιου χαρακτήρα, οι οποίες, μέσα από διάφορους τρόπους πρόσβασης σ' αυτές, είναι στη διάθεση του ευρέος κοινού (π.χ. πληροφορίες των μέσων μαζικής ενημέρωσης, πληροφορίες βιβλιογραφικής φύσης, στατιστικά στοιχεία και γενικά οτιδήποτε συνεισφέρει στην άνοδο του επίπεδου γνώσης των ανθρώπων.

Η δεύτερη κατηγορία περιλαμβάνει πληροφορίες διαφορετικής φύσης που θα μπορούσαμε να ονομάσουμε ιδιωτικού χαρακτήρα (αλληλογραφία μεταξύ ιδιωτών, εσωτερικές απόρρητες πληροφορίες και στοιχεία επιχειρήσεων, πληροφορίες που αφορούν συγκεκριμένα πρόσωπα, κ.ά.). Η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει πληροφορίες μη δημοσιευμένες, η κυκλοφορία των οποίων αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της σύγχρονης ζωής. Η διασυνοριακή κυκλοφορία των πληροφοριών επιχειρηματικής φύσης, για παράδειγμα, επιτρέπει σε μια πολυεθνική εταιρία να ασκεί τον έλεγχο των διεθνών δραστηριοτήτων της.

Η κατηγορία η οποία θα μας απασχολήσει και η οποία μας ενδιαφέρει ως χρήστες των αυτοματοποιημένων μορφών πληροφόρησης είναι εκείνη των πληροφοριών δημόσιου χαρακτήρα. Πριν όμως προχωρήσουμε να δούμε τα τεχνικά μέσα και συστήματα διασυνοριακής κυκλοφορίας και αποθήκευσης των πληροφοριών αυτών, θα προσπαθήσουμε να προσδιορίσουμε την έννοια των πληροφοριών αυτής της κατηγορίας και να υπογραμμίσουμε μερικά από τα βασικά χαρακτηριστικά της.

Το αντικείμενο στο οποίο επικεντρώνεται το ενδιαφέρον μας είναι κάθε πληροφορία εξειδικευμένη, μη - εμπιστευτική και διαθέσιμη χωρίς περιορισμούς στον καθένα. Οι πληροφορίες αυτές μπορούν να είναι επιστημονικές ή τεχνικές με την αυστηρή έννοια του όρου, αλλά επίσης και επιχειρηματικές, οικονομικές, νομικές, πολιτικές, ειδησεογραφικές κλπ.

Αν σταθούμε για λίγο σε μερικά από τα πιο βασικά χαρακτηριστικά της κοινωνικής λειτουργίας αυτών των πληροφοριών, θα μπορέσουμε να παρατηρήσουμε ότι :

α) Η πληροφορία αποτελεί σήμερα για τον κάτοχό της " δύναμη " και η κατοχή της εξασφαλίζει συγκριτικά πλεονεκτήματα. Αποτελεί δε κοινό τόπο στις μέρες μας, στη σύγχρονη πολυσύνθετη και ευμετάβλητη καθημερινή πραγματικότητα, ότι η " δύναμη " καθορίζεται πολύ περισσότερο από το " γνωρίζει " παρά το " έχειν ".

β) Η πληροφορία αποτελεί η ίδια ένα σημαντικό μέρος της γενικότερης οικονομικής δραστηριότητας. Σύμφωνα με μελέτες, το 50% του ενεργού πληθυσμού των ΗΠΑ απασχολείται με την επεξεργασία και μετάδοση <<συμβόλων>> και πληροφοριών χωρίς ποτέ να έρχεται σε επαφή με τα αντικείμενα στα οποία παραπέμπουν τα σύμβολα. Η προστιθέμενη δε αξία που ενσωματώνει μια πληροφορία, μας επιτρέπει να μιλάμε για πληροφορία-αγαθό, με την έννοια που προσδίδει στον όρο αυτόν η οικονομική θεωρία. Το δίκτυο συγκέντρωσης των στοιχείων, η ταξινομητική λειτουργία, οι επενδύσεις σε μηχανολογικό εξοπλισμό για την επεξεργασία και αποθήκευση των στοιχείων, οι υπάλληλοι, τα κτίρια, κ.λπ., δεν είναι παρά στοιχεία του παραγωγικού μηχανισμού που υποστηρίζει την παραγωγή και κυκλοφορία των πληροφοριών.

γ) Η πληροφορία, πέρα από την παραγωγή της, ακολουθεί την ίδια περίπου πορεία με κάθε άλλο αγαθό που για να φθάσει στον τελικό καταναλωτή έχει ανάγκη από κάποια επεξεργασία και ένα σύστημα αποθήκευσης και διανομής. Είτε πρόκειται για ειδησεογραφία είτε για τεχνικές και οικονομικές πληροφορίες, η πρώτη ύλη της πληροφόρησης είναι διάσπαρτη στις διάφορες πηγές (χώροι και θεάματα δημοσιογραφικής έρευνας, δημοσιεύσεις ερευνητικών κέντρων, στατιστικές υπηρεσίες, κλπ.) και, στις περισσότερες περιπτώσεις, είναι διαθέσιμη δωρεάν στον φορέα που θα θελήσει να την συγκεντρώσει, να την οργανώσει και να τη διαθέσει εμπορικά με τη μορφή επεξεργασμένου προϊόντος, αφού η ζήτησή του είναι δεδομένη.

Για την διακίνηση λοιπόν των πληροφοριών διαμορφώθηκε ένα διεθνές “νευρικό σύστημα” καναλιών μετάδοσης των πληροφοριών, που θα μπορούσε ίσως να χαρακτηριστεί σαν εξελικτικό είδος των υπηρεσιών που προσφέρουν τα Ταχυδρομεία και οι Οργανισμοί Τηλεπικοινωνιών. Η χρήση των Ηλεκτρονικών Υπολογιστών σε συνδυασμό με τη χρήση των ειδικών Δικτύων Μεταγωγής Δεδομένων (data networks) και τους Τηλεπικοινωνιακούς Δορυφόρους, άλλαξε ριζικά την εικόνα των παραδοσιακών συστημάτων μετάδοσης πληροφοριών, δίνοντας ταυτόχρονα νέα διάσταση στην υπηρεσία της πληροφόρησης.

Όσον αφορά την αναζήτηση και πρόσβαση στις δημόσιου χαρακτήρα πληροφορίες που μας ενδιαφέρουν εδώ, δεν ήταν λίγοι αυτοί, που και για λόγους διαφήμισης ίσως, μίλησαν σε όλους τους τόνους για την περίφημη ... on line επανάσταση. Σύμφωνα με τη δεοντολογία της νέας αυτής “επανάστασης”, πληροφορίες και στοιχεία κάθε μορφής (βιβλιογραφικές αναφορές, νομικές πληροφορίες, τύποι και στοιχεία θετικών επιστημών, χρονοσειρές οικονομικών στοιχείων, κλπ), αποθηκεύονται στη μνήμη του Η/Υ και είναι στη διάθεση οποιουδήποτε έχει ένα τεμαχικό που διασυνδέεται με τον Η/Υ, οσοδήποτε μακριά και αν βρίσκεται. Για το τεχνολογικό αυτό επίτευγμα, είναι φανερό ότι καθοριστικό ρόλο έπαιξε η πρόοδος της ηλεκτρονικής τεχνολογίας στον τομέα της διαχείρισης των βάσεων πληροφοριών, όπως και η εγκατάσταση Δικτύων Μεταγωγής Δεδομένων.

Μερικές εικόνες όμως από την καθημερινή πρακτική των ανθρώπων που εργάζονται και έχουν ανάγκη από πληροφορίες, αποδίδουν ίσως πιστότερα τις διαστάσεις της on line επανάστασης :

* Ο υπεύθυνος εξαγωγών μιας επιχείρησης, προκειμένου να επιτύχει την εξαγωγή μιας ποσότητας συσκευασμένων τροφών σε κάποια ευρωπαϊκή χώρα, χρειάζεται να πληροφορηθεί ποιές είναι οι χημικές συντηρητικές ουσίες που η νομοθεσία της συγκεκριμένης χώρας επιτρέπει να χρησιμοποιηθούν και σε ποια περιεκτικότητα. Για να αποκτήσει τις πληροφορίες που χρειάζεται, αντί να απευθυνθεί στον εμπορικό ακόλουθο της πρεσβείας της χώρας εισαγωγής, ο οποίος με τη σειρά του θα αναζητήσει την πληροφορία από τον αρμόδιο φορέα της χώρας του, ο υπεύθυνος εξαγωγών απευθύνεται στη μονάδα on line πληροφόρησης της εταιρίας του, η οποία θα απευθυνθεί στο κατάλληλο Ηλεκτρονικό Κέντρο Πληροφόρησης και, σε μισή ώρα περίπου, θα έχει στη διάθεση του ενδιαφερόμενου τα ακριβή σχετικά στοιχεία.

* Ο ειδικός στις έρευνες αγορών, σχεδιάζοντας την εμπορική στρατηγική της εταιρίας στις χώρες της Λατινικής Αμερικής, αντλεί τα πιο πρόσφατα δημογραφικά και οικονομικά στοιχεία από ένα Η/Υ που βρίσκεται εγκατεστημένος σε μια τρίτη χώρα.

* Η Διεύθυνση Χορηγήσεων ενός πιστωτικού ιδρύματος, προκειμένου να χρηματοδοτήσει την ανάληψη έργων μιας κατασκευαστικής εταιρίας σε κάποια αναπτυσσόμενη χώρα, απευθύνεται στον ειδικό της on line πληροφόρησης, ο οποίος συγκεντρώνει από διάφορες βάσεις πληροφοριών τα πιο πρόσφατα στοιχεία για την οικονομική και πολιτική κατάσταση στη συγκεκριμένη χώρα, όπως και στοιχεία για τα συναλλαγματικά διαθέσιμα της χώρας αυτής και την ικανότητά της να ανταποκριθεί στις εξωτερικές της υποχρεώσεις.

Σε κάθε μία από τις πιο πάνω περιπτώσεις, οι πληροφορίες έχουν αποθηκευθεί σε Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές που είναι εγκατεστημένοι συνήθως σε άλλη χώρα από αυτή που αφορούν τα στοιχεία και τους οποίους διαχειρίζονται είτε δημόσιοι οργανισμοί, είτε ιδιωτικές επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών. Η ανάγκη για μεγαλύτερη ταχύτητα στην επισήμανση και απόκτηση των απαραίτητων κάθε φορά πληροφοριών ευνόησε τη δημιουργία Ηλεκτρονικών Κέντρων Πληροφόρησης, τα οποία συγκέντρωσαν τα διαθέσιμα μαγνητικά αρχεία, των πιο πάνω διαφόρων βάσεων πληροφοριών και τα οργάνωσαν έτσι ώστε να είναι προσπελάσιμα με μια κοινή για όλα τα αρχεία γλώσσα ερωταπόκρισης. Με τη θέσπιση δε των κατάλληλων πρωτοκόλλων επικοινωνίας και τη χρήση των τηλεπικοινωνιακών δικτύων, δόθηκε στους χρήστες η δυνατότητα να αναζητούν μόνοι τους τις πληροφορίες που χρειάζονται και μάλιστα ανεξάρτητα από την απόσταση στην οποία βρίσκονται.

Τα συστήματα ερωταπόκρισης, τα δίκτυα μεταγωγής δεδομένων και η on line αναζήτηση πληροφοριών με τη χρήση ενός απλού τερματικού, άρχισαν να διαδίδονται με πολύ γρήγορους ρυθμούς, κυρίως μετά τα πρώτα χρόνια της δεκαετίας του '70. Το είδος των πληροφοριών στο οποίο επικεντρώθηκε αρχικά το ενδιαφέρον ήταν η βιβλιογραφική τεκμηρίωση και η οργάνωση εξειδικευμένων πληροφοριών των θετικών επιστημών (χημικές ενώσεις, ιατρικά θέματα, κλπ) και στόχευε στην εξυπηρέτηση συγκεκριμένων ομάδων χρηστών, στο εσωτερικό σχεδόν πάντα της χώρας στην οποία είχε δημιουργηθεί η βάση πληροφοριών.

Η πλατιά διάδοση της on line πληροφόρησης και η διασυνοριακή, στη συνέχεια, μετάδοση των πληροφοριών μέσω των πιο πάνω τεχνικών, πήρε μαζική μορφή κυρίως μετά το 1975. Ωστόσο, η διάδοση της χρήσης των συστημάτων ερωταπόκρισης καθοριζόταν από την ύπαρξη ή μη Δικτύων Μεταγωγής Δεδομένων. Τέτοια δίκτυα λειτουργούσαν μέχρι τα τέλη της δεκαετίας του '70 στην πλειονότητα των ευρωπαϊκών χωρών, μόνο σε πειραματική μορφή. Μέχρι την εποχή αυτή Ηλεκτρονικά Κέντρα on line Πληροφόρησης λειτουργούσαν κυρίως στις ΗΠΑ. Η πρωτοπορία αυτή των ΗΠΑ οφείλεται :

- α) στην πολιτική θέληση της Ομοσπονδιακής Κυβέρνησης της χώρας
- β) στο μέγεθος της εθνικής αγοράς και
- γ) στη διάδοση της αγγλικής γλώσσας που διευκόλυνε την παροχή των υπηρεσιών αυτών και σε διεθνές επίπεδο.

Η Ευρώπη φαίνεται να αρχίζει να ξυπνά μόλις προς τα τέλη της δεκαετίας του 1970 όταν, την εποχή αυτή και χωρίς ιδιαίτερες προσπάθειες marketing εκ μέρους των εταιριών που διαχειρίζονται τα ηλεκτρονικά κέντρα πληροφόρησης στις ΗΠΑ, είχε ήδη δημιουργηθεί στην Ευρώπη μια αγορά για την on line πληροφόρηση της τάξεως των 100.000 ωρών ετησίως που μεταφράζεται, με σημερινές τιμές, σ'έναν κύκλο εργασιών της τάξης των 600 - 800 εκατομμυρίων δραχμών. Ο ρυθμός επέκτασης της Ευρωπαϊκής αγοράς στη χρήση της υπηρεσίας αυτής υπολογιζόταν σε 15 - 20% ετησίως.

Πέρα όμως από τον οικονομικό παράγοντα και δεδομένου ότι, από τεχνολογική άποψη, η Ευρώπη υστερούσε απέναντι των ΗΠΑ στη δυνατότητα τέτοιων εφαρμογών, προστέθηκε και μια σειρά άλλων παραγόντων που ώθησαν την Ευρώπη στην ανάπτυξη ανάλογων συστημάτων. Οι παράγοντες αυτοί είναι κυρίως πολιτικής φύσης και σχετίζονται με την τάση ανεξαρτητοποίησης των χωρών της Ευρώπης και τη διατήρηση και καλλιέργεια της ευρωπαϊκής πολιτιστικής ταυτότητας.

Με τα δεδομένα αυτά, το 1980 η Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων συντονίζοντας τη συνεργασία των Οργανισμών Τηλεπικοινωνιών των κρατών - μελών, προχώρησε στη δημιουργία του διευρωπαϊκού δικτύου EURONET στο οποίο συνδέθηκαν, διαθέτοντας εμπορικά τις υπηρεσίες πληροφόρησής τους, μια σειρά Ευρωπαϊκών Ηλεκτρονικών Κέντρων Πληροφόρησης που ήδη λειτουργούσαν. Λίγα χρόνια αργότερα, το EURONET, μπροστά στην ανάπτυξη επιμέρους Εθνικών Δικτύων Μεταγωγής Δεδομένων, καταργήθηκε δίνοντας τη θέση του στο δίκτυο EURONET - DIANE, που δεν είναι παρά η σύνδεση των εθνικών δικτύων αναμεταξύ τους και με τρίτες χώρες, με κύριο στόχο την υποστήριξη της διασυνοριακής κυκλοφορίας των πληροφοριών. Παρά τις προσπάθειες αυτές της Επιτροπής των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων για τη δημιουργία ενός διευρωπαϊκού δικτύου μεταγωγής δεδομένων και τα μέτρα υποστήριξης που πήραν οι επιμέρους κυβερνήσεις των χωρών της Δυτικής Ευρώπης, οι ΗΠΑ εξακολουθούν να κυριαρχούν στην αγορά της on line ηλεκτρονικής πληροφόρησης. Η από πολύ νωρίς είσοδος μεγάλων εταιριών των ΗΠΑ στη διαχείριση και on line εμπορική διάθεση των πληροφοριών, έχει δημιουργήσει μονοπωλιακές σχεδόν καταστάσεις, που είναι πολύ δύσκολο να ανατραπούν. Παραμένει γεγονός ωστόσο ότι ο όλο και εντονότερος εθισμός του, έστω περιορισμένου ακόμα στην Ευρώπη αριθμού χρηστών των εν λόγω συστημάτων, όπως και η σχετική οικονομικότητα και ευκολία της αναζήτησης και απόκτησης πληροφοριών, δημιουργεί σχέσεις εξάρτησης με επιπτώσεις τόσο οικονομικές όσο και στην πολιτιστική και επιστημονική ανάπτυξη της ηπείρου.

Στη χώρα μας η on line πληροφόρηση έχει αρχίσει να γίνεται πλατύτερα γνωστή μόλις τα τελευταία χρόνια, μέσω ενός Κέντρου Τεκμηρίωσης που λειτουργεί στα πλαίσια του Εθνικού Ιδρύματος, Ερευνών (ΕΙΕ). Οι τομείς ενδιαφέροντος ωστόσο του Κέντρου αυτού χαρακτηρίζονται από την προσπάθεια για την κάλυψη των αναγκών σε πληροφόρηση θεμάτων ορισμένων επιστημών.

Η Μονάδα Ανάκτησης Πληροφοριών της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών τείνει να " ειδικευθεί " στις οικονομικές, κατά κύριο λόγο, και στις νομικές, κατ'επέκταση, πληροφορίες καλύπτοντας έτσι το κενό που υπάρχει σήμερα. Η επιτυχία στις σχετικές προσπάθειες της Ένωσης να δημιουργήσει ένα αντίστοιχο μ'εκείνο του ΕΙΕ "εστιακό κέντρο" πληροφόρησης σ'ευρύτερα οικονομικά θέματα, θα εξαρτηθεί σε πολύ μεγάλο βαθμό από τη ζήτηση που θα υπάρξει στον τραπεζικό κατ'αρχήν χώρο για τη νέα αυτή υπηρεσία πληροφόρησης.

2) ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ - ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΒΑΣΕΙΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Στις μέρες μας χρησιμοποιούνται πολύ συχνά οι όροι, πληροφορία, πληροφοριακά συστήματα και τόσα άλλα “πληροφορ...” χωρίς ωστόσο να είναι πάντα ξεκάθαρο το εννοιολογικό περιεχόμενο που ο καθένας μας αποδίδει στους όρους αυτούς.

Ωστόσο για να καταστήσουμε πιά κατανοητή την έννοια του όρου πληροφοριακά συστήματα, χρειάζεται να κάνουμε μιά διάκριση ανάμεσα στην πληθώρα των μηνυμάτων-ερεθισμάτων που δέχεται από το περιβάλλον του ένα πρόσωπο και σ’όσα από αυτά τα μηνύματα αποτελούν πληροφορίες για το συγκεκριμένο πρόσωπο. Η μεταμόρφωση ενός απλού μηνύματος σε πληροφορία εξαρτάται από υποκειμενικούς παράγοντες του δέκτη του μηνύματος σε πληροφορία, οι ανάγκες του οποίου στη συγκεκριμένη κάθε φορά στιγμή καθορίζουν αν ένα μήνυμα είναι γι’αυτόν πληροφορία.

Η πραγματοποίηση της μεταμόρφωσης του απλού μηνύματος σε πληροφορία εξαρτάται κατά πολύ από το αντικείμενο της εργασίας με το οποίο ασχολείται ο δέκτης του μηνύματος. Σε κάποια άλλη στιγμή, λόγω ανάγκης αντικειμένου εργασίας αλλάζουν και οι ανάγκες σε πληροφορόρηση.

Ετσι εμφανίστηκε η ανάγκη οργάνωσης και αποθήκευσης όλων των μηνυμάτων-πληροφοριών που θα μπορούσαν να ενδιαφέρουν μια ομάδα ανθρώπων που ασχολούνται μ’ένα συγκεκριμένο τομέα εργασιών, ώστε οι διαφορές που έχουν γεννηθεί σε ανύποπτο, για τον ενδιαφερόμενο, χρόνο να είναι διαθέσιμες τη στιγμή ακριβώς που θα τις χρειαστεί.

Για την κάλυψη της παραπάνω ανάγκης δημιουργήθηκαν τα λεγόμενα πληροφοριακά συστήματα. Παράδειγμα τέτοιων συστημάτων είναι οι στατικές υπηρεσίες, οι βιβλιοθήκες και οι υπηρεσίες τεκμηρίωσης των διάφορων οργανισμών, τα αρχεία ενός πρακτορείου ειδήσεων ή μιας εφημερίδας το αρχείο πληροφοριών ανταγωνιστριών επιχειρήσεων μιάς εταιρίας.

Με τη λογική λοιπόν των πληροφοριακών συστημάτων, πληροφορία είναι ό,τιδήποτε συμβαίνει στη ζωντανή πραγματικότητα, ενώ κάθε αλλαγή σε μια χώρα, η εξέλιξη των καιρικών συνθηκών που επηρεάζουν την αγροτική παραγωγή μιάς περιοχής, οι δημογραφικές τάσεις μιάς χώρας δεν είναι παρά μερικά ενδεικτικά παραδείγματα.

Στη δημιουργία ενός πληροφοριακού συστήματος μπορεί κανείς να διακρίνει τη στενή αλληλοσύνδεση των εξής παραγόντων:

α) Την ύπαρξη πρωτογενών πηγών πληροφοριών, οι οποίες ωστόσο μπορούν να θεωρηθούν ανεξάντλητες εφόσον εξακολουθεί να υπάρχει ζωή και μία υποτυπώδης, έστω, οικονομική δραστηριότητα.

β) Το οργανωμένο δίκτυο συλλογής των πληροφοριών από τις πρωτογενείς πηγές προς τα κέντρα συγκέντρωσης και αποθήκευσης τους (πχ. δίκτυο ανταποκριτών των πρακτορείων ειδήσεων, ροή στοιχείων από τα τελωνεία προς την Εθνική Στατιστική Υπηρεσία για τις εισαγωγές - εξαγωγές που πραγματοποιήθηκαν, αποδελτίωση του ημερήσιου τύπου, κλπ.)

γ) Το έμπυχο δυναμικό που, με τις κατάλληλες διαδικασίες και τον τεχνικό εξοπλισμό, επεξεργάζεται, οργανώνει και αποθηκεύει τις πληροφορίες.

δ) Τις διαδικασίες και τρόπους πρόσβασης στις αποθηκευμένες πληροφορίες από τους τελικούς χρήστες των πληροφοριών.

3) ΔΙΚΤΥΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

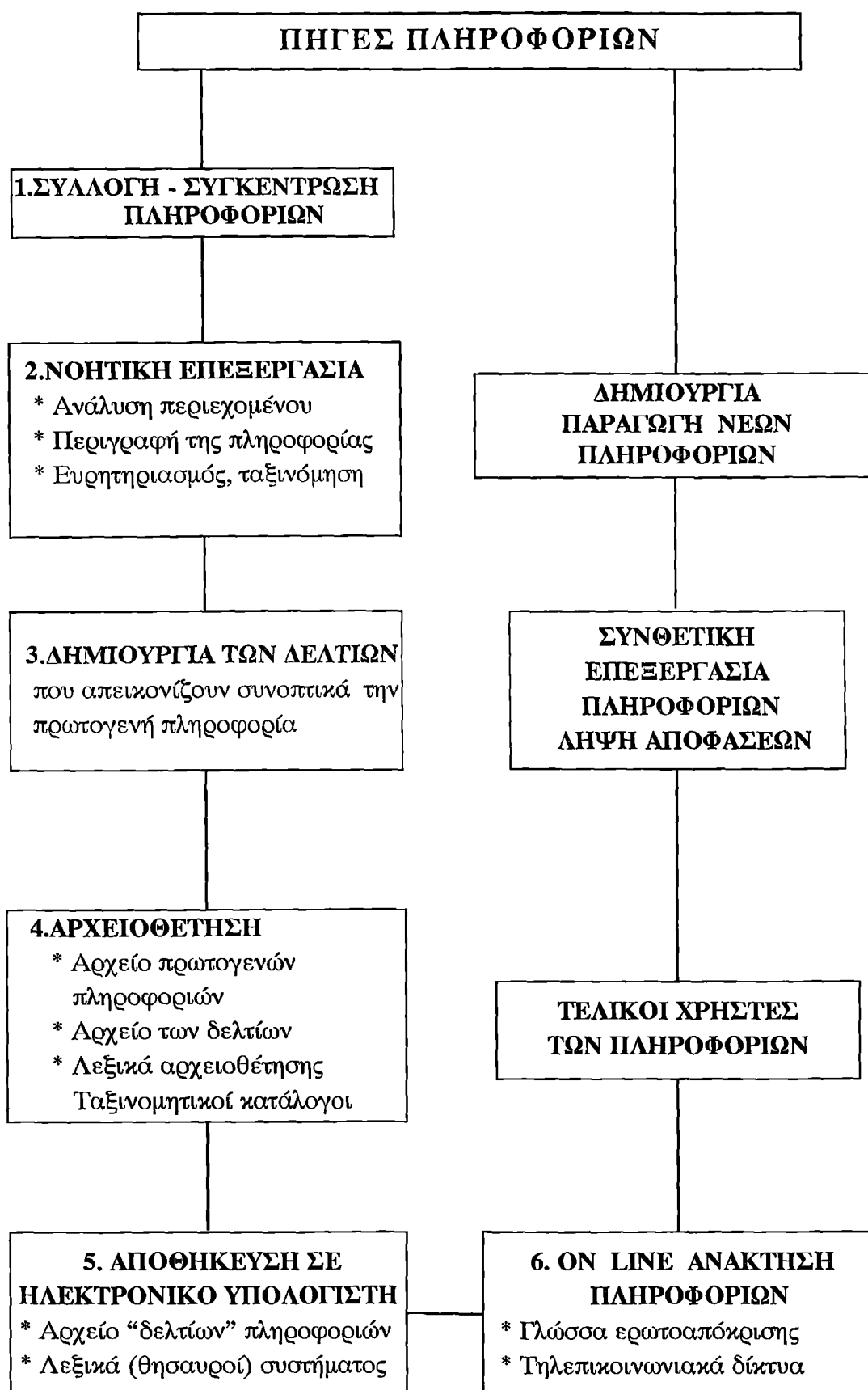
Ένα πληροφοριακό σύστημα απευθύνεται και εξυπηρετεί τις ανάγκες σε πληροφόρηση μιάς συγκεκριμένης κάθε φορά ομάδας χρηστών (ή πελατείας), οι οποίοι λόγω αντικειμένου εργασίας υποτίθεται ότι έχουν τα ίδια περίπου ενδιαφέροντα (πχ. Νομικές πληροφορίες : δικηγόροι, νομικοί σύμβουλοι, Θέματα Νέων Τεχνολογιών : μηχανογράφοι, ειδικοί επιστήμονες πληροφορικής, Οικονομικά Στοιχεία Επιχειρήσεων : τράπεζες επενδυτές,...). Έχει δε στόχο τη συγκέντρωση και διαχείριση των διάσπαρτων πρωτογενών πληροφοριών, με σκοπό τη διευκόλυνση των ενδιαφερομένων για την απόκτησή τους, τη στιγμή ακριβώς που θα τις χρειασθούν.

Τα στάδια δημιουργίας ενός σύγχρονου πληροφοριακού συστήματος αποτελούν κατά κάποιο τρόπο και τις φάσεις της ιστορικής εξέλιξης των πληροφοριακών συστημάτων. Έτσι τα τέσσερα πρώτα στάδια (1 - 4) αποτελούν μόνα τους ένα παραδοσιακό πληροφοριακό σύστημα που χρησιμοποιεί σαν βάση αποθήκευσης των πληροφοριών το χαρτί (πχ. συστήματα καρτελλογράφησης βιβλιοθηκών, κλπ.). Η είσοδος της ηλεκτρονικής τεχνολογίας και των τηλεπικοινωνιών (στάδια 5 - 6) προσδίδει στο πιο πάνω σύστημα εντελώς νέες διαστάσεις, αφού επιτρέπει την αναζήτηση και ανάκτηση πληροφοριών από απομακρυσμένα σημεία και μάλιστα με δυνατότητες συσχέτισμού και επιλογής πληροφοριών που με το παραδοσιακό σύστημα θα ήταν αδιανόητες.

Πρέπει να επισημάνουμε, ωστόσο, ότι τα βιβλιογραφικού τύπου συστήματα - είτε λειτουργούν με την κλασική τους μορφή είτε βασίζονται στην ηλεκτρονική τεχνολογία - στη μεγάλη πλειονότητά τους προσφέρουν την υπηρεσία της πληροφόρησης σαν ημιτελές προϊόν. Περιορίζονται δηλαδή στην ενημέρωση για την επισήμανση των διαθέσιμων πληροφοριών και στην παροχή μιας “καταρχήν” πληροφόρησης, όπως είναι για παράδειγμα μια σύντομη περιγραφή της πρωτογενούς πληροφορίας. Ο τελικός χρήστης απολαμβάνει το τελικό προϊόν της πληροφόρησης, την οποία ζήτησε να έχει, μόνο αν ανατρέξει στις βιβλιοθήκες, στα αρχεία των πρωτογενών πληροφοριών που σχηματίστηκαν.

Αυτό ισχύει ιδιαίτερα στα πληροφοριακά συστήματα με οργάνωση σύμφωνη με τις αρχές της βιβλιοθηκονομίας, τα οποία δεν προσφέρουν στον τελικό χρήστη παρά το “δελτίο” της πρωτογενούς πληροφορίας, που περιλαμβάνει τη συνοπτική μόνο περιγραφή της πληροφορίας και τις ταξινομητικές λέξεις - κλειδιά ή κωδικούς.

Τα στάδια της διαχείρισης των πρωτογενών πληροφοριών εμφανίζονται σχηματικά ως εξής :



4) ΤΑ ΜΕΡΗ ΤΟΥ ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Ένα αυτοματοποιημένο σύστημα πληροφόρησης με δυνατότητες άμεσης πρόσβασης, είναι αποτέλεσμα σύμπραξης τεσσάρων ειδών οργανισμών :

α) Οι Παραγωγοί Πληροφοριών, είναι οι οργανισμοί που συγκεντρώνουν, περιγράφουν, ταξινομούν τις πληροφορίες και τέλος, τις αποθηκεύουν στη μνήμη ενός Η/Υ. Τέτοιοι οργανισμοί είναι Δημόσιες Υπηρεσίες (όπως οι Εθνικές Στατιστικές Υπηρεσίες), Διεθνείς Φορείς (ΟΟΣΑ, Διεθνές Νομισματικό Ταμείο), Ιδιωτικοί Φορείς (μαγνητικά αρχεία εφημερίδων, διεθνών ειδήσεων) κλπ. Πρέπει να σημειωθεί ότι η πλειονότητα των οργανισμών της κατηγορίας αυτής, για μιά μεγάλη αρχικά χρονική περίοδο, δημιουργούσαν και ενημέρωναν τα αρχεία πληροφοριών τους χωρίς να αποβλέπουν στην εμπορευματοποίηση τους και την αποκόμιση κέρδους. Τα αρχεία τους, ωστόσο αποτέλεσαν την πρώτη ύλη και τη βάση για τη δημιουργία των αυτοματοποιημένων διαμεσολαβητικών Ηλεκτρονικών Κέντρων Πληροφόρησης.

β) Τα Διαμεσολοβητικά Ηλεκτρονικά Κέντρα Πληροφόρησης (host computers), είναι οργανισμοί που παραλαμβάνουν από τους παραγωγούς πληροφοριών, με τη μορφή των έτοιμων μαγνητικών αρχείων τις πληροφορίες που αυτοί έχουν συγκεντρώσει και επεξεργαστεί και που στη συνέχεια μέσω κατάλληλου λογισμικού, τις εισάγουν σε Η/Υ δημιουργώντας έτσι ένα σύνολο αρχείων-βάσεων πληροφοριών που διατίθεται τελικά στο εμπόριο, στους τελικούς χρήστες. Η διάθεση των πληροφοριών γίνεται μέσω ενός άλλου λογισμικού που κάνει δυνατή την αναζήτηση πληροφοριών χάρη σε γλώσσες ερωταπόκρισης, που ωστόσο είναι διαφορετικές για κάθε Κέντρο, κάνοντας έτσι δυσκολότερη τη πλατιά διάδοση της χρήσης των συστημάτων αυτών πληροφόρησης από τους μη ειδικούς. Πρέπει να σημειωθεί επίσης ότι ο χρήστης των βάσεων πληροφοριών έρχεται σε συμβατική μόνο σχέση με τα Ηλεκτρονικά Κέντρα Πληροφόρησης.

γ) Τα Τηλεπικοινωνιακά Δίκτυα (Δίκτυα Μεταγωγής Δεδομένων) είναι τα ειδικά εκείνα δίκτυα που, λειτουργώντας κάτω από τον έλεγχο ειδικά σχεδιασμένων και προγραμματισμένων Η/Υ, μεταφέρουν τις πληροφορίες με τη μορφή ψηφιακών μηνυμάτων, κάνοντας δυνατή τη σύνδεση και επικοινωνία μεταξύ Ηλεκτρονικών Κέντρων Πληροφόρησης και τελικών χρηστών. Τα δίκτυα αυτά αποτελούν σήμερα ένα ενιαίο “νευρικό σύστημα” που καλείται με τις διασυνδέσεις του και τους διεθνείς κόμβους μεταγωγής δεδομένων, το

σύνολο των βιομηχανικών χωρών της Δύσης. Η Ελλάδα έχει πρόσβαση στο διεθνές αυτό δίκτυο μέσω του συγκεντρωτή HELPAK, ο οποίος προς το παρόν διαθέτει περιορισμένο αριθμό διόδων προς το εξωτερικό.

δ) Τα Ενδιάμεσα Κέντρα, είναι οι μονάδες εκείνες των οποίων το προσωπικό γνωρίζει σε ικανοποιητικό βαθμό τους μηχανισμούς και τρόπους λειτουργίας όλων των οργανισμών που αναφέρθηκαν πιο πάνω, έτσι ώστε να μπορούν να αξιοποιούν με τον αποδοτικότερο τρόπο τα συστήματα αυτά προς όφελος των τελικών χρηστών. Ο εξοπλισμός των μονάδων αυτών είναι απλός: ένα τερματικό, ένας δια/αποδιαμορφωτής (modem), ένας εκτυπωτής και ένα τηλέφωνο. Ωστόσο η ανάγκη για συνεχή ενημέρωση και ο ρόλος του μηχανισμού συσσώρευσης πείρας στο προσωπικό των εν λόγω μονάδων, αποτελούν πλεονεκτήματα για τη δημιουργία των ενδιάμεσων αυτών κέντρων προς εξυπηρέτηση σε πληροφόρηση διάφορων οργανισμών ή συγκεκριμένης πελατείας. Μιά άλλη λύση είναι η απ'ευθείας πρόσβαση των χρηστών στην on line πληροφόρηση για την κάλυψη των προσωπικών τους αναγκών, λύση που ανεβάζει κατά πολύ το συνολικό κόστος πληροφόρησης. Στην πρώτη περίπτωση, η εργασία του προσώπου που έχει ανάγκη για πληροφόρηση σε επιμέρους ειδικά θέματα, περιορίζεται στη διατύπωση του ερωτήματος του προς τους αρμοδίους υπαλλήλους του Ενδιάμεσου Κέντρου.

5) ΤΑ ΕΙΔΗ ΤΩΝ ΒΑΣΕΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Με κριτήριο τον τρόπο οργάνωσης και το είδος των πληροφοριών που παρέχουν, θα μπορούσαμε να χωρίσουμε τις βάσεις πληροφοριών στις εξής κατηγορίες:

α) ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΒΑΣΕΙΣ

Οι βάσεις αυτές αποτελούνται από παραπομπές σε πρωτογενή δημοσιεύματα. Η μονάδα πληροφορίας σε αυτές τις βάσεις είναι το δελτίο, το οποίο περιέχει το όνομα του συγγραφέα, τον τίτλο, την πηγή του δημοσιεύματος, μιά μικρή περιλήψη, καθώς και άλλα στοιχεία ταξινόμησης, όπως όρους από ευρετήρια, λέξεις-κλειδιά, ταξινομητικούς κώδικες, κλπ. Στα πλαίσια αυτά όμως οι χρήστες των βιβλιογραφικών βάσεων ικανοποιούν την ανάγκη πληροφόρησης τους σε δύο φάσεις: σε μια πρώτη φάση επισημαίνουν με την on line αναζήτηση τις παραπομπές που είναι σχετικές με το θέμα πληροφόρησης τους και στη συνέχεια ανατρέχουν στην πρωτογενή πηγή του δημοσιεύματος που συνήθως βρίσκεται στις βιβλιοθήκες. Ωρισμένες από τις βάσεις αυτές, αναλαμβάνουν ωστόσο να προμηθεύσουν τον χρήστη, εφόσον το ζητήσει, με φωτοτυπίες του πρωτογενούς υλικού (άρθρα, κλπ.).

β) ΒΑΣΕΙΣ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΤΥΠΟΥ

Οι βάσεις αυτές αναφέρονται σ'ένα αρχείο πληροφοριών οργανωμένο επίσης σύμφωνα με τις αρχές της βιβλιοθηκονομικής πρακτικής, παρά το γεγονός ότι οι περιγραφόμενες πληροφορίες δεν είναι δημοσιεύματα. Η μονάδα πληροφορίας είναι στην περίπτωση αυτή ένα δελτίο που θα περιέχει στοιχεία όπως τα ονόματα των διευθυνόντων της εταιρίας, την έδρα της, τα προϊόντα που παράγει, τον κύκλο εργασιών, τον αριθμό των προσώπων που απασχολούνται κλπ. Τα στοιχεία αυτά τελούν υπό περιοδική ενημέρωση.

γ) ΒΑΣΕΙΣ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ Η΄ ΔΕΛΟΜΕΝΩΝ ΑΛΛΟΥ ΤΥΠΟΥ.

Οι βάσεις αυτές προσφέρουν αυτούσια την πρωτογενή πληροφορία, που συνήθως εκφράζεται ποσοτικά. Χρονοσειρές, κλιματολογικά στοιχεία, ιατρικά

δεδομένα και οικονομικά στοιχεία εταιριών, είναι τυπικά παραδείγματα των πληροφοριών που παρέχουν οι βάσεις της κατηγορίας αυτής

δ) ΒΑΣΕΙΣ ΠΛΗΡΟΥΣ ΚΕΙΜΕΝΟΥ

Οι παραπάνω βάσεις προσφέρουν την δυνατότητα αναζήτησης στο πλήρες πρωτογενές κείμενο και όχι μέσω κάποιου δελτίου πληροφοριών όπως γίνεται στην αντίστοιχη βιβλιογραφική βάση. Οι βάσεις αυτές απαιτούν μεγάλο αποθηκευτικό χώρο και μεγάλη ταχύτητα από πλευράς Η/Υ.

Όταν χρησιμοποιούνται μόνες τους είναι σχετικά δύσχρηστες και γι'αυτό συνήθως είναι συσχετισμένες με αντίστοιχες βιβλιογραφικές. Προβλέπεται πως ο αριθμός των βάσεων αυτών αυξάνει σταθερά, γιατί προσφέρουν ολοκληρωμένη υπηρεσία πληροφόρησης, χωρίς να χρειάζεται πλέον να ανατρέχει ο χρήστης του συστήματος στις βιβλιοθήκες ή σε άλλα αρχεία πρωτογενών πληροφοριών ενώ τα δύο βασικά τεχνικά προβλήματα που δημιουργούν, βρίσκονται στο δρόμο της επίλυσης: Η μεγάλη έκταση μνήμης Η/Υ, που απαιτεί η αποθήκευση τους, επιλύεται με την εισαγωγή των οπτικών δίσκων, ενώ το πρόβλημα της "μεταφοράς" τους από τον διανομέα στο χρήστη, μπορεί νά αντιμετωπισθεί με τη μεγάλη ταχύτητα επικοινωνίας των δορυφορικών τηλεπικοινωνιακών δικτύων. Τέτοιες βάσεις περιέχουν νομολογίες, εγκυκλοπαίδειες, επιστημονικά άρθρα, κ.ά.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΤΕΧΝΙΚΗ ΚΑΙ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ

Για την πραγματοποίηση μιάς αναζήτησης πληροφοριών σε ένα αυτοματοποιημένο αρχείο, απαιτείται η γνώση της δομής του, η γνώση ορισμένων γενικών χαρακτηριστικών (όπως το αντικείμενο που καλύπτει σεπληροφόρηση, το εύρος κάλυψής του, η περίοδος κάλυψης, η περιοδικότητα ενημέρωσης κλπ.), η γνώση της γλώσσας ερωταπόκρισης και τέλος η γνώση του τρόπου με τον οποίο εμπλέκονται στην πραγματοποίηση μιας αναζήτησης οι λέξεις κλειδιά. Το ερώτημα του τελικού χρήστη για να διεκπεραιωθεί πρέπει να τεθεί στον Η/Υ με τέτοιο τρόπο, ώστε αυτός να αναγνωρίζει τους χαρακτήρες που του απευθύνονται. Οι χαρακτήρες αυτοί που δεν είναι παρά όροι και εντολές ή σύμβολα της γλώσσας ερωταπόκρισης, πρέπει να είναι λέξεις με σωστή ορθογραφία αφενός και σύμφωνα με τους κανόνες σύνταξης αφετέρου.

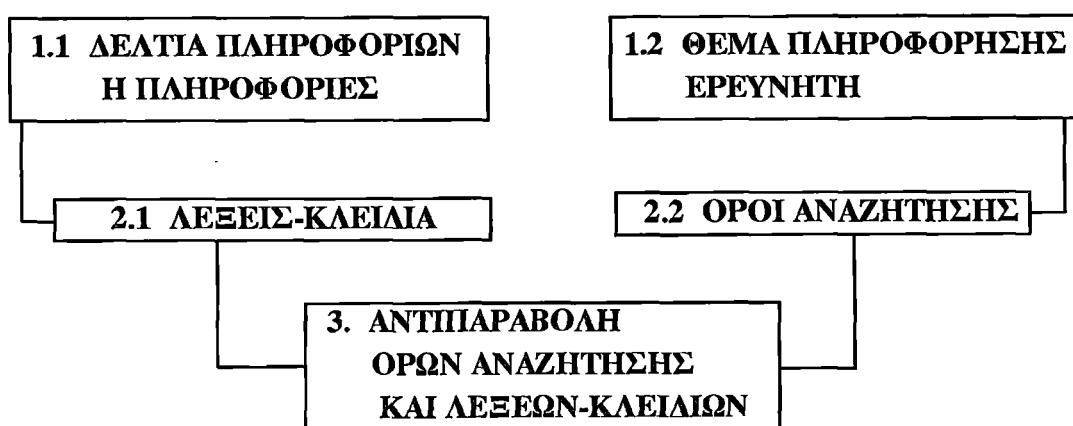
1) ΟΙ ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ

Η έννοια ή το περιεχόμενο που αποδίδει ο τελικός χρήστης ή ο ειδικός της οπ line αναζήτησης σ'έναν όρο που απευθύνει στο σύστημα, είναι κάτι που δεν αφορά τον Η/Υ. Όταν χρησιμοποιείται ένας συγκεκριμένος όρος για να διερευνηθεί πόσα δελτία αναφέρονται στον όρο αυτό (πόσα δελτία αναφέρονται για παράδειγμα στην Ελλάδα), ο Η/Υ περιορίζεται στο να απαντήσει ότι ο συγκεκριμένος όρος υπάρχει σε "τόσα" δελτία. Ετσι, αν για παράδειγμα όρος αναζήτησης είναι η λέξη "πίστη", και ο χρήστης έχει κατά νου την τραπεζική πίστη, είναι πολύ πιθανόν ότι θ'ανακτηθούν δελτία άσχετα ως προς την τραπεζική πίστη, που θα περιέχουν όμως τουλάχιστο μια φορά τη λέξη "πίστη". Αλλά ακόμη και αν χρησιμοποιηθεί ως όρος αναζήτησης "τραπεζική πίστη", η ανταπόκριση των δελτίων που θα αναζητήσει ο Η/Υ στις ανάγκες του χρήστη εξαρτάται από το αν οι συγγραφείς ή οι παραγωγοί μιας τράπεζας πληροφοριών και ο χρήστης της τελευταίας δίνουν το ίδιο εννοιολογικό περιεχόμενο στον όρο "τραπεζική πίστη". Αν για παράδειγμα ο χρήστης χρησιμοποιεί τον όρο αυτό υπονοώντας το πνεύμα εμπιστοσύνης που πρέπει να διέπει τις συναλλαγές πελατείας και τραπεζών, ενώ ο παραγωγός της τράπεζας πληροφοριών και ο συγγραφέας υπονοούν τις χορηγήσεις, ο χρήστης θα ανακτήσει πληροφορίες που δεν θα απαντούν ακριβώς στο ερώτημά του.

Οι λέξεις κλειδιά μιάς βάσης πληροφοριών περιέχονται σε ειδική παράγραφο του δελτίου ενώ όλες μαζί οι ειδικές αυτές παράγραφοι αποτελούν ένα άμεσα

προσπελάσιμο υπό-αρχείο, το λεξικό ή θησαυρό της βάσης πληροφοριών.

Οι λέξεις κλειδιά επίσης αποτελούν ένα εννοιολογικά δομημένο σύστημα, το οποίο εκφράζει το σύνολο του γνωστικού αντικειμένου που καλύπτει σε πληροφόρηση η κάθε βάση πληροφοριών. Το συγκεκριμένο σύστημα μπορεί να παρασταθεί σαν ένα δέντρο ιεράρχησης των εννοιών, με πολλούς κλάδους που έχουν στις κορυφές τους τις γενικότερες πάντα έννοιες. Στα πλαίσια αυτά και δεδομένου ότι οι “λέξεις - κλειδιά” έχουν επιλεγεί από τους παραγωγούς της βάσης πληροφοριών ως οι πλέον δόκιμοι όροι, ο χρήστης του συστήματος θα πρέπει να χρησιμοποιήσει τις ίδιες ακριβώς λέξεις και να πραγματοποιήσει την αναζήτηση του μέσω της ειδικής παραγράφου “λέξεις - κλειδιά”. Και αυτό γιατί όπως φαίνεται στο παρακάτω σχήμα ο Η/Υ περιορίζεται στο να αντιπαραβάλλει τους όρους αναζήτησης που χρησιμοποιεί ο χρήστης του συστήματος με τις “λέξεις - κλειδιά” που έχει στο λεξικό του.



Για να γίνει δυνατή η ανάκτηση των δελτίων πληροφοριών (1.1) που ανταποκρίνονται στο θέμα πληροφόρησης (1.2), πρέπει οι όροι αναζήτησης (2.2) και οι λέξεις-κλειδιά (2.1) με τις οποίες έχουν χαρακτηριστεί τα δελτία, να είναι ταυτόσημοι.

Τα λεξικά που προαναφέραμε είναι συνήθως δομημένα με βάση κάποιο δεκαδικό σύστημα ταξινόμησης. Βασική αρχή των συστημάτων αυτών είναι ότι στον γενικότερο όρο που αποδίδει εννοιολογικά κάποια υποσύνολα από συγγενείς μεταξύ τους όρους, δίδεται ένας κωδικός αριθμός. Στη συνέχεια, στους επιμέρους ειδικότερους όρους δίδονται επίσης κωδικοί οι οποίοι, έχουν τα πρώτα ψηφία τους όμοια μ' εκείνα των γενικότερων όρων της ομάδας. Στον πιο κάτω πίνακα δίδεται, για παράδειγμα, ένα απόσπασμα από κατάλογο ταξινομητικών κωδικών, με μορφή εντύπου.

Τα υποαρχεία - λεξικά μιάς τράπεζας πληροφοριών αποτελούν υπό την έντυπη μορφή τους αναντικατάστατα εργαλεία στην πραγματοποίηση μιάς αναζήτησης στοιχείων. Στα έντυπα αυτά λεξικά (ή θησαυρούς, όπως συνηθίζεται να λέγονται), ανατρέχει κανείς όταν θέλει να δει ποιούς όρους χρησιμοποιεί ο

παραγωγός της βάσης πληροφοριών για να χαρακτηρίσει τις πρωτογενείς πληροφορίες ώστε να αποφευχθεί η χρήση συνώνυμων όρων, που πιθανώς μπορεί να είναι αδόκιμοι για την πραγματοποίηση της αναζήτησης.

ΠΙΣΤΩΤΙΚΟΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ, ΑΣΦΑΛΕΙΕΣ, ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΕ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ, ΕΝΟΙΚΙΑΣΕΙΣ			
ΚΛΑΣΕΙΣ	ΟΜΑΔΕΣ	ΥΠΟΟΜΑΔΕΣ ΕΛΑΦΙΑ	ΟΝΟΜΑΣΙΑ
81	811 812 813	813.1 813.2	<i>ΠΙΣΤΩΤΙΚΟΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ</i> Κεντρικές τράπεζες Άλλοι νομισματικοί οργανισμοί Άλλοι πιστωτικοί οργανισμοί Οργανισμοί εξειδικευμένοι στις πιστοδοτήσεις Οργανισμοί εξειδικευμένοι σε επενδύσεις αξιγράφων
82	821 822 823		<i>ΑΣΦΑΛΕΙΕΣ, ΕΞΑΙΡΟΥΜΕΝΗΣ ΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ</i> Ασφάλειες παντός κλάδου κατά παντός κινδύνου, εξαιρουμένης της υπο χρεωτικής κοινωνικής ασφάλισης Ασφάλειες ζωής, εξαιρουμένης της υποχρεωτικής κοινωνικής ασφάλισης Ασφάλειες ζημιών, ασθενείας και διάφορων κινδύνων, εξαιρούμενης της υποχρεωτικής κοινωνικής ασφάλισης

από τα λεξικά αυτά επίσης αντλούνται και οι ταξινομητικοί κώδικες, αν κάποιος προτιμά, κυρίως για λόγους συντομίας να εργασθεί με αυτούς.

2) Η ΓΛΩΣΣΑ ΤΗΣ ΕΡΩΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ

Οι λέξεις κλειδιά και οι ταξινομητικοί κώδικες παραμένουν ωστόσο απλά μέσα για την διεκπεραίωση μιας αναζήτησης πληροφοριών. Βασικό εργαλείο για την πραγματοποίηση της αναζήτησης είναι η γλώσσα ερωταπόκρισης του Ηλεκτρονικού Κέντρου Πληροφόρησης.

Η γλώσσα ερωταπόκρισης συνίσταται από έναν αριθμό εντολών, μέσω των οποίων ο χρήστης επικοινωνεί με τον Η/Υ για να του “θέσει” το ερώτημά του (χρησιμοποιώντας είτε λέξεις-κλειδιά, είτε ταξινομητικούς κώδικες) και τέλος για να του ζητήσει να παραδώσει τις σχετικές με το ερώτημά του πληροφορίες που διαθέτει.

Οι κυριότερες σε όλες τις γλώσσες ερωταπόκρισης λειτουργίες είναι της ακόλουθης μορφής :

- * άνοιξε την “Α” βάση πληροφοριών
- * δείξε το λεξικό σου γύρω από τον “Χ” όρο
- * πες μου πόσα δελτία έχει για τον “Χ” όρο
- * συνδύασε τον “Χ” όρο με τον “Ψ” όρο και πες πόσα δελτία έχεις
- * περιόρισε την απάντηση στο προηγούμενο ερώτημα κατά τη συνθήκη “μόνο δελτία μεταξύ 1/1/96 και 30/6/96”
- * δείξε μου δύο από τα δελτία που βρήκες
- * τύπωσε την απάντηση στον εκτυπωτή που είναι συνδεδεμένος με τον Η/Υ και στείλε μου ταχυδρομικά την έντυπη μορφή των απαντήσεων.

Παρά το γεγονός όμως ότι οι γλώσσες ερωταπόκρισης έχουν σχεδιαστεί έτσι ώστε να μπορούν να χρησιμοποιηθούν από ένα πολύ ευρύ κοινό χωρίς να απαιτείται μεγάλη προεκπαίδευση, παραμένει το πρόβλημα του μεγάλου αριθμού γλωσσών. Κάθε Ηλεκτρονικό Κέντρο Πληροφόρησης διαθέτει τη δική του γλώσσα με διαφορετικές, στην κάθε περίπτωση, εντολές και κανόνες σύνταξης. Στην περίπτωση μάλιστα των βάσεων αριθμητικών δεδομένων, που συνοδεύουν τα στοιχεία τους με ένα λογισμικό για την αριθμητική επεξεργασία τους, το πρόβλημα γίνεται εντονότερο. Δυστυχώς οι μέχρι σήμερα προσπάθειες για να ξεπεραστεί το πιο πάνω πρόβλημα, με τη δημιουργία μιάς κοινά αποδεκτής γλώσσας, δεν έχουν καταλήξει σε συγκεκριμένα αποτελέσματα.

3) Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΗΣ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Από τη στιγμή που ζητηθεί πληροφόρηση για ένα συγκεκριμένο θέμα, ο ειδικός της on line πληροφόρησης ακολουθεί, για την διεκπεραίωση του αιτήματος που αντιμετωπίζει, τα εξής στάδια :

* επισημαίνει και επιλέγει τις βάσεις εκείνες πληροφοριών που η εξειδίκευσή τους σε ένα γνωστικό αντικείμενο υπόσχεται την διαθεσιμότητα των πληροφοριών που ζητούνται.

* αναλύει με τη βοήθεια του ενδιαφερόμενου και τελικού χρήστη των πληροφοριών το θέμα πληροφόρησης σε λέξεις-κλειδιά.

* “φρεσκάρει” τη μνήμη του σχετικά με τη δομή του πρότυπου δελτίου των βάσεων πληροφοριών στις οποίες θα πραγματοποιήσει την αναζήτηση, επισημαίνοντας ταυτόχρονα τις παραγράφους που μπορεί να χρησιμοποιήσει για να επιτύχει τη μεγαλύτερη ακρίβεια στο προϊόν της αναζήτησης.

* χρησιμοποιώντας τις δυνατότητες που παρέχει η γλώσσα ερωταπόκρισης και τις λέξεις-κλειδιά, προσπαθεί να “αποδώσει” το θέμα για το οποίο ζητείται η πληροφόρηση όσο το δυνατόν πιστότερα προς το αρχικό αίτημα του ενδιαφερόμενου.

* κάνει μια δειγματοληπτική διερεύνηση της καταλληλότητας των πληροφοριών στις οποίες έχει οδηγηθεί ο ηλεκτρονικός υπολογιστής στο πέρας των προηγούμενων σταδίων. Αφού διαπιστωθεί ότι οι πληροφορίες που επισήμανε ο Η/Υ ανταποκρίνονται στο θέμα πληροφόρησης, ο ερευνητής προχωρεί στην εκτύπωση ή εγγραφή σε δική του μαγνητική βάση, των πληροφοριών που έχουν επισημανθεί.

4) ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ON LINE ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

Σε μια σύντομη απαρίθμηση των πλεονεκτημάτων της on line αναζήτησης πληροφοριών, σε σύγκριση με τον παραδοσιακό τρόπο συγκέντρωσής τους, θα μπορούσαμε να σημειώσουμε τα εξής :

* Στις βιβλιογραφικές βάσεις πληροφοριών αποθηκεύονται αναφορές για δημοσιεύσεις από έναν τεράστιο αριθμό εξειδικευμένων εντύπων, στα οποία είναι πρακτικά αδύνατο να ανατρέξει κανείς και να ενημερωθεί πάνω σε ότι έχει δημοσιευθεί διεθνώς για το αντικείμενο που τον ενδιαφέρει.

* Περιορίζεται στο ελάχιστο ο χρόνος - και κατά συνέπεια το κόστος, σε ανθρωποώρες εργασίας - της πληροφόρησης. Ο κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να ενημερώνεται για το τι δημοσιεύεται διεθνώς σχετικά με το αντικείμενο της εργασίας του, χωρίς να υποχρεώνεται να καταφεύγει σε χρονοβόρες και συχνά αποθαρρυντικές περιδιαβάσεις σε βιβλιοθήκες και πλήθος εντύπων.

* Παρέχεται η ευχέρεια προσέγγισης οικονομικών στοιχείων χωρών αλλά και διεθνούς εμπορίου, με ταυτόχρονη δυνατότητα αριθμητικής, στατιστικής και γραφικής επεξεργασίας τους.

* Οι ανακτώμενες πληροφορίες έχουν το στοιχείο της επικαιρότητας, που κρίνεται ιδιαίτερα σημαντική στο σημερινό ανταγωνιστικό περιβάλλον με τις ταχύτατες αλλαγές.

* Παρέχεται η δυνατότητα ανάκτησης πληροφοριών που δεν είναι δυνατό να αντληθούν από εναλλακτικές πηγές.

* Εξασφαλίζεται μεγαλύτερη ακρίβεια στην πληροφόρηση και η δυνατότητα επισήμανσης των καταλληλότερων πληροφοριών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Η ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΙΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

1) Η ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

Οι ελληνικές τράπεζες είναι οργανωμένες κατ' αντικείμενο εργασιών και η δομή τους χαρακτηρίζεται από μια στατικότητα.

Από το 1955 μέχρι σήμερα δεν σημειώθηκαν σημαντικές αλλαγές στην δομή των τραπεζών με εξαίρεση ορισμένα βήματα αποκέντρωσης που άρχισαν μετά το 1975 και ιδιαίτερα μετά το 1980.

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

2) Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ

Το δίκτυο των τραπεζών επεκτείνεται συνεχώς. Παρ' όλα αυτά η χώρα μας δεν έχει φθάσει τις υπόλοιπες Ευρωπαϊκές χώρες όπου σε κάθε τραπεζικό κατάστημα αντιστοιχεί μικρότερος αριθμός πληθυσμού.

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

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

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

3) ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Οι Ελληνικές τράπεζες προσφέρουν, από το 1955 μέχρι σήμερα, τις κλασσικές τραπεζικές υπηρεσίες στους τομείς των καταθέσεων, χορηγήσεων, μεσολαβητικών εργασιών και συναλλάγματος.

Οι μόνες σημαντικές εξελίξεις είναι :

- * Η δημιουργία των τρεχούμενων λογαριασμών και η δυνατότητα πληρωμών μέσω αυτών.
- * Η διάθεση πιστωτικών καρτών ελληνικής και διεθνούς έκδοσης.
- * Η εγκατάσταση δικτύων αυτόματων ταμειολογιστικών μηχανών(ΑΤΜς).
- * Η χορήγηση δανείων καταναλωτικής πίστης.
- * Η αυτόματη πίστωση τρεχούμενων λογαριασμών με το προiόν της μισθοδοσίας του προσωπικού οργανισμών και εταιριών.

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

4) ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Η βασική πολιτική των τραπεζών ως προς την εξέλιξη της συντριπτικής πλειοψηφίας του προσωπικού, παραμένει αναλλοίωτη :

Το προσωπικό εξελίσσεται ανάλογα με τα χρόνια υπηρεσίας.

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

Το μεγαλύτερο ποσοστό των θέσεων εργασίας δεν απαιτεί προηγούμενη εξειδίκευση.

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

5) ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΚΗΣ

Στην αρχή ο τομέας της Πληροφορικής αποτελούσε υπηρεσία κυρίως στην Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών. Σταδιακά εξελίχθηκε σε αυτόνομη διοικητική μονάδα, σε επίπεδο Διεύθυνσης. Σε μερικές τράπεζες στην μονάδα αυτή συγκεντρώνονται και οι αρμοδιότητες οργάνωσης ενώ σε άλλες υπάρχουν δύο διαφορετικές Διευθύνσεις.

Η δομή του τομέα της Πληροφορικής στις ελληνικές τράπεζες είναι συγκεντρωτική.

Στην πρώτη περίοδο, μέχρι το 1973, η συγκέντρωση εξειδικευμένου προσωπικού και εξοπλισμού ήταν απόλυτη.

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

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

6) ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΟ ΣΤΗΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ.

Στην συντριπτική του πλειοψηφία το εξειδικευμένο στην πληροφορική προσωπικό στις Ελληνικές τράπεζες προέρχεται, ακόμη και σήμερα, από εσωτερική επιλογή και εκπαίδευση από τις τράπεζες.

Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται, σε μικρό όμως ποσοστό, το φαινόμενο μερικών προσλήψεων εξειδικευμένου προσωπικού.

Στην πρώτη περίοδο της πληροφορικής οι ειδικότητες ήταν : προγραμματιστής, αναλύτης, χειρισμού Η/Υ και μηχανών εισαγωγής στοιχείων.

Στην δεύτερη περίοδο έχουμε τις νέες ειδικότητες στον προγραμματισμό συστήματος και στην μεταφορά δεδομένων (data communications) καθώς και σαφή διαχωρισμό της ανάλυσης από τον προγραμματισμό.

Στην αρχή της τρίτης περιόδου αρχίζει να γίνεται απαραίτητη η εξειδίκευση διαχείρισης βάσεων δεδομένων.

Επίσης τα τελευταία πέντε χρόνια με την εισαγωγή των προσωπικών υπολογιστών στις τράπεζες, αναπτύσσεται και η ειδικότητα προγραμματισμού προσωπικών υπολογιστών.

Σχετικά με την εκπαίδευση του εξειδικευμένου προσωπικού, στην πρώτη περίοδο η εκπαίδευση του προσωπικού στηριζόταν κυρίως στους προμηθευτές του μηχανογραφικού εξοπλισμού.

Στη δεύτερη και ιδιαίτερα στην τρίτη περίοδο η εκπαίδευση εξασφαλίζεται από συνδυασμό εκπαιδευτικών προγραμμάτων είτε μέσα στις ίδιες τις τράπεζες είτε σε εκπαιδευτικούς φορείς του εσωτερικού και του εξωτερικού.

Οι ταχύτατες τεχνολογικές εξελίξεις έχουν δημιουργήσει την ανάγκη και άλλων σύγχρονων ειδικοτήτων που όμως λείπουν από τις Ελληνικές τράπεζες.

Οι τομείς αυτοί είναι κυρίως : διοίκηση τεχνολογίας, συστήματα διοικητικών πληροφοριών, τεχνολογία διοίκησης (π.χ.θεωρίες λήψης αποφάσεων, επιχειρησιακή έρευνα) ασφάλεια, εσωτερικός έλεγχος συστημάτων.

7) ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

Ο ηλεκτρονικός εξοπλισμός στις ελληνικές τράπεζες αποτελείται από:

- * Κεντρικά συστήματα Η/Υ που παρακαλουθούν τις τεχνολογικές εξελίξεις
- * Τερματικούς σταθμούς ειδικούς για τραπεζικές εργασίες
- * Αυτόματες ταμειολογιστικές μηχανές (ΑΤΜ'ς)
- * Προσωπικούς υπολογιστές
- * Μίνι συστήματα για εξειδικευμένες εφαρμογές
- * Συστήματα μικροφισσών
- * Τηλεφωνικές συσκευές στα σημεία πωλήσεων για την εξουσιοδότηση συναλλαγών με πιστωτικές κάρτες
- * Το λογισμικό συστήματος (system software)
- * Σύγχρονα λειτουργικά συστήματα
- * Συστήματα διαχείρισης βάσεων δεδομένων
- * Συστήματα διαχείρισης δικτύων

Τα παραπάνω συστήματα είναι πάντοτε προσφερόμενα από τον προμηθευτή του ηλεκτρονικού εξοπλισμού. Στα μηχανογραφικά κέντρα των ελληνικών τραπεζών είναι ελάχιστα τα συστήματα που αυξάνουν την απόδοση των Η/Υ καθώς και τα συστήματα που βοηθούν στην αύξηση της παραγωγικότητας του εξειδικευμένου προσωπικού.

8) ΕΞΩΤΡΑΠΕΖΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ

Το επίπεδο των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών αποτελεί σημαντική αδυναμία υπηρεσιών. Σημαντική αδυναμία επίσης αποτελεί η έλλειψη δημοσίου δικτύου (public network).

Το νομικό πλαίσιο το οποίο σε ορισμένες περιπτώσεις θα πρέπει ν'αλλάξει και σε άλλες (πχ. συστήματα πληρωμών) να δημιουργηθεί κατά τέτοιο τρόπο ώστε να διευκολύνει την τεχνολογική εξέλιξη και ταυτόχρονα να διασφαλίζει όλα τα μέρη τα συμμετάσχοντα στις τραπεζικές συναλλαγές.

Οι προμηθευτές τεχνολογίας. Το επίπεδο των παρεχομένων υπηρεσιών από τους προμηθευτές αποτελεί βασικό παράγοντα στην εξέλιξη της τεχνολογίας. Ο συνεχώς αυξανόμενος αριθμός των προσφερομένων προϊόντων καθώς και των ίδιων των προμηθευτών επιβάλλει στις τράπεζες να ακολουθήσουν διαδικασίες επιλογής στις οποίες να μετέχουν στελέχη με πολλή καλή γνώση του κατά περίπτωση αντικειμένου.

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

9) Η ΣΤΑΣΗ ΤΟΥ ΚΟΙΝΟΥ ΑΠΕΝΑΝΤΙ ΣΕ ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

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

* Το κοινό, παρά την ποιοτική βελτίωση της τραπεζικής εξυπηρέτησης (π.χ. on-line) ταλαιπωρείται και δυσανασχετεί με τις ουρές αναμονής.

* Ορισμένες σύγχρονες τραπεζικές υπηρεσίες δεν είναι γνωστές στο ευρύτερο κοινό. Παράδειγμα οι τρεχούμενοι λογαριασμοί και η δυνατότητα πληρωμής ορισμένων υποχρεώσεων (πχ. ΟΤΕ) με χρέωση των λογαριασμών αυτών. Ενώ οι τράπεζες έχουν κάνει σημαντική επένδυση στα συστήματα αυτά και παρέχουν τις σχετικές υπηρεσίες περισσότερο από δέκα χρόνια, ο αριθμός των

λογαριασμών αυτών είναι μόλις 200 - 250 χιλιάδες. Ο αριθμός δε αυτών που χρησιμοποιούν τους λογαριασμούς αυτούς για τις πληρωμές τους δεν υπερβαίνει τις 50.000.

* Το κοινό πάντως δείχνει έτοιμο να υιοθετήσει σύγχρονες υπηρεσίες και συστήματα, αφού όμως ενημερωθεί κατάλληλα.

10) ΤΑΣΕΙΣ ΣΤΟΝ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΧΩΡΟ

Οι ελληνικές τράπεζες, έχοντας υπόψη τους και αντίστοιχες εμπειρίες στον διεθνή και ευρωπαϊκό χώρο, έχουν πλέον αντιληφθεί τη διαφορά μεταξύ του ανταγωνισμού και της συνεργασίας. Οι τράπεζες δηλαδή όπως και όλοι οι οικονομικοί οργανισμοί, προκειμένου ν' αυξήσουν την αποδοτικότητά τους προσπαθούν ν' αυξήσουν τα έσοδά τους και να μειώσουν το λειτουργικό τους κόστος.

Ο ανταγωνισμός υπηρετεί περισσότερο τον πρώτο στόχο ενώ η συνεργασία τον δεύτερο.

Οι ελληνικές τράπεζες, μέσω της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, έχουν κάνει τα τελευταία χρόνια, σημαντικά βήματα προς την κατεύθυνση της διατραπεζικής συνεργασίας και ιδιαίτερα στους εξής τομείς :

- * Εθνικό Διατραπεζικό Σύστημα Πληρωμών,
- * Κέντρο Τεκμηρίωσης Πληροφοριών,
- * Εκσυγχρονισμός της παροχής πληροφόρησης σχετικά με τις ακόλυπτες επιταγές και τις διαμαρτυρημένες συναλλαγματικές καθώς και η παροχή και άλλων πληροφοριών που δεν παρέχονται σήμερα.
- * Δημιουργία κοινών προτύπων.

Οι τράπεζες που έχουν ήδη δίκτυα ΑΤΜ'ς κινούνται προς την διερεύνησή τους ενώ μερικές απ' αυτές που δεν διαθέτουν ενδιαφέρονται να εγκαταστήσουν δικά τους.

Οι προσπάθειες των τραπεζών, που δεν διαθέτουν ακόμη αξιόλογη μηχανογραφική υποστήριξη, είναι τελευταία πολύ έντονες προκειμένου να επιτευχθεί σημαντική βελτίωση στον τομέα αυτό.

Αν και η κάλυψη της υποστήριξης των συναλλαγών εξακολουθεί ν'αποτελεί τον κυρίαρχο στόχο των τραπεζών στην αξιοποίηση της πληροφορικής, τελευταία έχουν αρχίσει να σημειώνονται μικρά βήματα και προς την κατεύθυνση της διοικητικής πληροφόρησης, MIS (Management Information Systems).

Εχουν ήδη ξεκινήσει προσπάθειες σε ορισμένους τομείς προηγμένων υπηρεσιών π.χ. office - banking δηλαδή η δυνατότητα επιχειρήσεων να επικοινωνούν μέσω τερματικού με τον Η/Υ της τράπεζάς τους προκειμένου ν'αντλούν ορισμένες πληροφορίες σχετικές με τους λογαριασμούς που τηρούν σ'αυτήν.

Αξίζει επίσης να σημειωθεί η εγκατάσταση και λειτουργία του πρώτου δικτύου εξουσιοδοτήσεων πιστωτικών καρτών μέσω ειδικών τηλεφωνικών συσκευών (authorization phones).

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

Με βάση τα προηγούμενα καταλήγουμε στις εξής γενικές παρατηρήσεις:

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

ΜΕΡΟΣ Β '

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Η ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΑΓΟΡΑ

1) ΟΙ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ

Μια από τις απαραίτητες δραστηριότητες για την διαμόρφωση της συγκεκριμένης εργασίας ήταν η έρευνα της τραπεζικής αγοράς και οι τρόποι αντιμετώπισης του συνεχώς αυξανόμενου ανταγωνισμού.

Τα συμπεράσματα ήταν εξαιρετικά ενδιαφέροντα και αποτέλεσαν μια πυξίδα πορείας για την επιλογή των μέσων και συστημάτων πληρωμών, καθώς και της μεθόδου μέσω της οποίας αυτά θα προσφερθούν.

Παραθέτω τα κυριότερα συμπεράσματα :

* Το Κοινό δεν είναι ικανοποιημένο ούτε από τον τρόπο παροχής των υπηρεσιών από τις τράπεζες ούτε από την ποικιλία των υπηρεσιών αυτών. Δυσανασχετεί στις ουρές αναμονής τόσο των τραπεζών όσο και άλλων Οργανισμών και αισθάνεται ότι χάνει πολύτιμο χρόνο για την διεκπεραίωση απλών συναλλαγών.

* Η συμπεριφορά του Κοινού προς τις τράπεζες προσιδιάζει περισσότερο με απρόσωπες σχέσεις προς Οργανισμούς συγκέντρωσης καταθέσεων παρά με επαφές με εμπορικές τράπεζες, στις οποίες αναθέτει το σύνολο των εργασιών του και τις θεωρεί ως οικονομικούς συμβούλους του.

* Το Κοινό δεν γνωρίζει τα τραπεζικά προϊόντα που απευθύνονται σε αυτό (π.χ. κάρτα εγγύησης επιταγής, τρεχούμενος λογαριασμός, αυτόματη εξόφληση λογαριασμών Ο.Τ.Ε - Δ.Ε.Η, κ.λ.π) γιατί τα προϊόντα αυτά δεν έχουν προβληθεί ευρύτερα και την απευθείας ταχυδρομική ενημέρωση, αλλά και ούτε καταβάλεται από τους υπαλλήλους των τραπεζών κατά τις αυτοπρόσωπες συναλλαγές του Κοινού, ιδιαίτερη προσπάθεια για τη γνωστοποίηση και πώληση των προϊόντων αυτών. Σε όσες περιπτώσεις έχει αυτό συμβεί (π.χ. πιστωτικές κάρτες, κάρτα αυτομάτων αναλήψεων) το Κοινό ανταποκρίνεται.

* Η παραπάνω έλλειψη ενημέρωσης οδηγεί το Κοινό να νομίζει ότι οι υπηρεσίες απευθύνονται κυρίως στις επιχειρήσεις και μάλιστα τις μεγάλες.

* Το Κοινό δεν προσελκύεται από τις τράπεζες αλλά προσέρχεται μόνο του.

* Το Κοινό αντιδρά θετικά στην αποδοχή προηγμένων τραπεζικών υπηρεσιών και νέων προϊόντων.

* Το Κοινό επιθυμεί κυρίως απλές μορφές υπηρεσιών, εύκολη παρακολούθηση του λογαριασμού καταθέσεων, απόδοση στα αποταμιεύματα του και συνδυασμό των υπηρεσιών πληρωμών με την παροχή πίστωσης από τις τράπεζες.

2) Η ΑΓΟΡΑ ΞΕΝΩΝ ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ

Εκτός από το ελληνικό Κοινό, μια άλλη αξιόλογη αγορά είναι εκείνη των ξένων επισκεπτών στη χώρα μας (τουρισμός, συνέδρια) οι οποίοι κατά το 1992 έφτασαν τα 8,9 εκατομμύρια.

Το μεγαλύτερο μέρος των επισκεπτών αυτών προέρχεται από τις χώρες τις Δυτικής Ευρώπης και τις ΗΠΑ, όπου τα σύγχρονα συστήματα πληρωμών έχουν διαδοθεί σε έκταση. Υπολογίζεται ότι μεγάλος αριθμός των επισκεπτών αυτών είναι κάτοχοι μιας τουλάχιστον πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας διεθνούς επιπέδου αντιπροσωπεύουν δε περιορισμένο μέρος του πληθυσμού αυτού αν και το πλέον εύρωστο οικονομικά. Ο αριθμός των τελευταίων θα μπορούσε να αυξηθεί σημαντικά στη χώρα μας, όπως και στη Γαλλία, Ιταλία, Ισπανία, μεσω των αυτομόματων από ΑΤΜ's/ΑCD's και αγορές χωρίς όριο στα σημεία πωλήσεων μέσω τερματικών ΕFT/POS.

Σήμερα η έλλειψη των άνω συστημάτων, (παρόλες τις μεγάλες προσπάθειες από πλευράς των τραπεζών τα 2 τελευταία χρόνια) εκτός από τις άλλες συνέπειες οδηγεί την πιθανή αυτή πελατεία είτε στο να διακανονίζει τις πληρωμές της μέσω ξένων τουριστικών γραφείων, είτε να περιορίζει τις αγορές της στη χώρα μας, είτε να δραχμοποιεί ένα σημαντικό μέρος του συναλλάγματος σε μη εξουσιοδοτημένους φορείς (εμπορικά καταστήματα ταξί κλπ). Έτσι ένα μικρό μόνο μέρος της πραγματικής αγοράς συναλλάγματος διέρχεται από το τραπεζικό σύστημα, προς ζημιά και τούτου και της Εθνικής Οικονομίας.

3) Ο ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

Οι ελληνικές τράπεζες δεν έχουν αναπτύξει, στο σημείο που θα ήταν αναγκαίο το retail banking και τα συστήματα πληρωμών. Οι απαιτήσεις του κοινού, οι εξωτερικές επιδράσεις από τη διεθνή συνεργασία και οι εξελίξεις έχουν ήδη οδηγήσει στην αντιμετώπιση των συναφών προβλημάτων. Μόνο που η προσπάθεια γίνεται μεμονωμένα και συνήθως δίχως την απαιτούμενη τραπεζική συνεργασία. Η δημιουργία του συστήματος ΔΙΑΣ θα μπορούσε να συμβάλει αποτελεσματικά στο συντονισμό των προσπαθειών και στην συμβατότητα των συστημάτων τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο. Και ενώ η 1η φάση της μελέτης έχει τελειώσει και οι τράπεζες διαθέτουν την απαιτούμενη τεχνολογική υποδομή για να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του διατραπεζικού συστήματος το ΔΙΑΣ μένει στάσιμο και οι τράπεζες δημιουργούν διαφορετικά συστήματα τα οποία δεν είναι συνδεδεμένα μεταξύ τους. (εκτενέστερη αναφορά στο κεφάλαιο για το ΔΙΑΣ).

Οι τομείς της τεχνολογίας της πληροφορικής στους οποίους αναφέρονται κυρίως οι απαιτήσεις ανταπόκρισης είναι η μεταγωγή δεδομένων (data communications) και οι βάσεις δεδομένων (data bases).

Παράλληλα οι τράπεζες πρέπει να αλλάξουν νοοτροπία και οργανωτικές δομές τόσο στις Κεντρικές Υπηρεσίες όσο και στο Δίκτυο των Καταστημάτων, με προσανατολισμό προς το μαρκετινγκ των υπηρεσιών και το personal banking. Ένας τέτοιος προσανατολισμός απαιτεί με τη σειρά του μια τεράστια προσπάθεια εκπαίδευσης και έμπυχο δυναμικό. Οι ελληνικές τράπεζες διαθέτουν και μηχανισμούς εκπαίδευσης και έμπυχο δυναμικό, όμως τα περιθώρια είναι πολύ μικρά και ο ανταγωνισμός αυξάνεται συνεχώς και για το λόγο αυτό η δραστηριοποίηση δεν πρέπει να βραδύνει.

Συμπερασματικά, η ανταπόκριση των τραπεζών στα νέα συστήματα είναι θετική και δεν προσκρούει σε τεχνολογικά προβλήματα, ενώ η αξιοποίηση των νέων συστημάτων θα εξαρτηθεί από το βαθμό προσαρμογής της κάθε τράπεζας στο retail banking.

4) ΤΥΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΣΤΑ ΕΥΡΩΠΑΙΚΑ ΠΡΟΤΥΠΑ

Η έλλειψη ελληνικών τυποποιήσεων, τόσο σε διατραπεζικό όσο και σε ευρύτερο οικονομικό επίπεδο είναι φανερή με μερικές εξαιρέσεις (συναλλαγματική, επιταγή τρεχούμενου λογαριασμού) ωστόσο επιβεβαιώνουν τον κανόνα. Λειτουργούν όμως συγκεκριμένες "πρακτικές" που είτε προέρχονται από τις προδιαγραφές των κατασκευαστών του hardware, είτε από τυποποιήσεις μεγάλων διεθνών οργανισμών καρτών.

Ωστόσο η έλλειψη τυποποιήσεων στη χώρα μας ενέχει ένα σοβαρό πλεονέκτημα: παρέχει τη δυνατότητα στις ελληνικές τράπεζες να ακολουθήσουν τις επικρατέστερες ευρωπαϊκές τυποποιήσεις ώστε να μην υποστούν το υψηλό κόστος του στάδιου προσαρμογής που θα διέλθουν αναγκαστικά οι ξένες τράπεζες όταν καταστεί υποχρεωτική από την Επιτροπή Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων και άλλους ευρωπαϊκούς οργανισμούς η προσαρμογή των εθνικών προτύπων σε αντίστοιχα ενιαία ευρωπαϊκά ή και διεθνή.

Ο καθορισμός τυποποιήσεων στα μέσα πληρωμών αποτελεί βασική προϋπόθεση για τη λειτουργία ενός διατραπεζικού συστήματος. Για το λόγο αυτό έχει ήδη συσταθεί από τον Αύγουστο 1987, στα πλαίσια της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Επιτροπή Τυποποιήσεων. Εν όψει δε της ανάπτυξης από πολλές Ελληνικές τράπεζες συστημάτων ΑΤΜ'ς και ΕFT/POS δόθηκε προτεραιότητα στην εξέταση των θεμάτων αυτών, ώστε να υπάρξει συντονισμός και οι τράπεζες να μη βρεθούν στην ανάγκη να προσαρμόσουν σε λίγο τα πρότυπα τους στα ενιαία διατραπεζικά.

Τα τραπεζικά στελέχη που αποτελούν την Επιτροπή αυτή είναι ανάγκη να αντιμετωπίσουν το θέμα με πνεύμα διατραπεζικής συνεργασίας και ευρείας αντίληψης του ρόλου τους, γιατί αυτό θα αποβεί μακροπρόθεσμα σε όφελος των τραπεζών τους και του τόπου γενικότερα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΚΑΙ ΝΕΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ

1) ΤΑ ΝΕΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

Τα στεγανά, που ίσχυαν επί δεκαετίες, στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα έσπασαν. Έτσι οι τράπεζες, μπροστά στον οξύτατο ανταγωνισμό και στις αυξημένες ανάγκες της πελατείας τους, διερύνουν διαρκώς την “γκάμα” των νέων προϊόντων και των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα έχει μπει στην φάση της μεγαλύτερης προσέγγισης των αναγκών της πελατείας του.

Η διεύρυνση της γκάμας των προϊόντων που προσφέρει οφείλεται αναμφισβήτητα στην ενίσχυση του ανταγωνισμού και στο σπάσιμο των στεγανών που ίσχυαν για δεκαετίες.

Στην συνέχεια θα αναφερθούν τα προϊόντα των τραπεζών που σχετίζονται με την πληροφορική τεχνολογία.

α) Η Εθνική Τράπεζα παρέχει στους πελάτες της δύο ειδών κάρτες. Την Ethnocash που λειτουργεί για οποιοδήποτε λογαριασμό και μπορεί ο πελάτης να κάνει ανάληψη, κατάθεση, και γενικά όλες τις εργασίες όλες τις ώρες του 24ώρου από τα μηχανήματα αυτόματης συναλλαγής ATM's.

Τις εξής πιστωτικές κάρτες Εθνοκάρτα, Mastercard, Eurocard οι οποίες έχουν πρόσβαση στα ATM's της τράπεζας.

β) Η Ιονική Τράπεζα επικεντρώνει τις δραστηριότητες της σε τομείς που σχετίζονται με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Ειδικότερα, προσφέρονται και βελτιώνονται συνεχώς μια σειρά από νέα προϊόντα:

- Εκδοση πιστωτικών καρτών (Ιονοκάρτα/Visa διεθνής - τοπική)

- Εκδοση της Ιονοκάρτας-cash 24 (Κάρτας Αυτόματων Συναλλαγών)
- Εκδοση Multi-Card (Πιστωτική - Αναλήψεων και κάρτα Εγγυήσεων)
- Εκδοση Εταιρικής Κάρτας.
- Δυνατότητα για πάγιες εντολές για διάφορα είδη λογαριασμών όπως ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ
- Δυνατότητα για περιορισμένης μορφής δικαίωμα υπερανάληψης χρημάτων (overdraft μέχρι 500.000 δρχ.) μέσω ορισμένων μορφών λογαριασμών.

Επίσης μεγάλη έμφαση έχει δοθεί στη μεγαλύτερη και πληρέστερη διαφάνεια κατά τις συναλλαγές με την αποστολή extraits σε τακτά χρονικά διαστήματα. Στην κατηγορία των ειδικών λογαριασμών, επιπροσθέτως, μπορούν να ενταχθούν:

- Η επιστροφή του φόρου εισοδήματος με πιστώση λογαριασμών.
- Η εξυπηρέτηση πληρωμής μισθοδοσιών υπαλλήλων διαφόρων οργανισμών μέσω λογαριασμών.

γ) Η Τράπεζα Πίστewας έχοντας την πρωτοπορεία στο electronic banking δημιούργησε το Alphaphone επιτρέποντας στους συνδρομητές να εκτελούν εργασίες από το σπίτι ή το γραφείο με ένα τηλέφωνο ή με μια ειδική συσκευή (tonepad).

Εκτός από τις πληροφορίες γενικού ενδιαφέροντος ο συνδρομητής του Alphaphone μπορεί:

- Να μεταφέρει ποσά από έναν τραπεζικό του λογαριασμό σε άλλον
- Να εξοφλεί λογαριασμούς ΔΕΗ και ΟΤΕ
- Να εξοφλεί λογαριασμούς πιστωτικών καρτών
- Να ενημερώνεται για τα υπόλοιπα των λογαριασμών του
- Να πιστώνει λογαριασμούς τρίτων όπως πληρωμή ενοικίου κ.ά.

Το Alphaphone είναι στη διάθεση του συνδρομητή για τις on-line συναλλαγές

κάθε μέρα, ακόμα και τα Σαββατοκύριακο, από τις 8.00 π.μ έως τις 8.00 μ.μ. Οι υπόλοιπες υπηρεσίες παρέχονται όλο το 24ώρο.

- Alphline. Ηλεκτρονική σύνδεση με προσωπικό υπολογιστή στην έδρα του πελάτη. Μέσω του υπολογιστή προσφέρονται οι υπηρεσίες του Alphaphone, δηλαδή:

- Πληροφορίες για τις τιμές συναλλάγματος και μετοχών.

- Πληροφορίες για υπόλοιπα, τόκους και κινήσεις λογαριασμών.

- Αντίγραφα λογαριασμών.

- Δυνατότητα μεταφοράς ποσών από ένα λογαριασμό σε άλλον.

- Δυνατότητα πληρωμής λογαριασμών ΔΕΗ και ΟΤΕ.

δ) Η Citibank με το Citiphone banking παρέχει τις εξής σύγχρονες υπηρεσίες:

- Πληρωμή πάγιων λογαριασμών (ΟΤΕ ΔΕΗ).

- Μεταφορά χρημάτων από ένα λογαριασμό σε άλλο.

- Μεταφορά χρημάτων σε άλλο όνομα στην Ελλάδα και στο εξωτερικό (από λογαριασμό σας συναλλάγματος).

- Πληρωμή πιστωτικών καρτών.

- Δυνατότητα επιβεβαίωσης για τις ημερομηνίες ορισμένων συναλλαγών π.χ. εξαργύρωση επιταγών.

- Δυνατότητα παραγγελίας μπλοκ επιταγών, αλλαγή ή ακύρωση του προσωπικού τηλεφωνικού κωδικού.

Η Citibank εκτός από το Citiphone παρέχει την Citicard, κάρτα που προσφέρει πολλά πλεονεκτήματα ιδιαίτερα σε αυτούς που ταξιδεύουν στο εξωτερικό.

Με την Citicard μπορείτε να έχετε πρόσβαση στο λογαριασμό σας συναλλάγματος από 75.000 κέντρα τραπεζικών συναλλαγών σ'όλο τον κόσμο. Σε τράπεζες, αεροδρόμια, εμπορικά κέντρα, όπου κι αν βρεθείτε, με τη Citicard μπορείτε να κάνετε ανάληψη μετρητών στο τοπικό νόμισμα (μέχρι US \$1000 την ημέρα).

Αυτό σημαίνει:

- Έχετε μεγαλύτερη ασφάλεια, γιατί δεν χρειάζεται να ταξιδεύετε με γεμάτο πορτοφόλι.
- Νιώθετε σιγουριά γιατί μπορείτε να καλύψετε οποιαδήποτε επείγουσα ανάγκη.
- Κερδίζετε χρόνο για να αποφεύγετε τις συνηθισμένες διαδικασίες μετατροπής του συναλλάγματος σας σε τοπικό νόμισμα.
- Έχετε τη δυνατότητα να εκμεταλευθείτε την ευκαιρία για μια απρόβλεπτη αγορά.

ε) Η Εμπορική Τράπεζα παρέχει και αυτή με την σειρά ένα πακέτο νέων προϊόντων:

- Εκδοση πιστωτικών καρτών (Εμποροκάρτα και Εμποροκάρτα/Visa)
- Εκδοση Cash Card (κάρτας αυτόματων συναλλαγών) η οποία παρέχει 24ώρη εξυπηρέτηση μέσω του δικτύου TELEBANK.

Το υπόλοιπο των τραπεζών που δεν αναφέρθηκαν είτε δεν έχουν εξελίξει τα συστήματά τους έτσι ώστε να μπουν ενεργά στον ανταγωνισμό είτε έχουν στραφεί σε διαφορετικά χρηματοοικονομικά προϊόντα, χορηγήσεις, Retail banking, Investment banking Private banking, παροχή υπηρεσιών leasing, υπηρεσίες που δεν απασχολούν άμεσα το αντικείμενο που εξετάζουμε.

2) ΤΑ ΑΥΤΟΜΑΤΑ ΣΥΝΑΛΛΑΚΤΗΡΙΑ ΜΠΗΚΑΝ ΣΤΗ ΖΩΗ ΜΑΣ

Σχεδόν όλοι έχουμε δει τα αυτόματα συναλλακτήρια που εγκαθιστούν οι διάφορες τράπεζες κοντά στις εισόδους των καταστημάτων τους στην Αθήνα κυρίως, αλλά και στην επαρχία. Τα συναλλακτήρια αυτά, που είναι κατάλληλα για αναλήψεις και για καταθέσεις, εξυπηρετούν διάφορους πρακτικούς σκοπούς.

Ίσως η σημαντικότερη χρήση τους είναι ότι δίνουν στον συναλλασσόμενο τη

χρονικά πολύτιμη δυνατότητα συναλλαγής εκτός ωραρίου έτσι ώστε ο ενδιαφερόμενος για να μην περιορίζεται από τις καθιερωμένες ώρες συναλλαγών της τραπεζής με την οποία συναλλάσσεται, μιας και τα συναλλακτήρια αυτά, γνωστά από τ' αγγλικά αρχικά τους σαν ATM's (Automatic Teller Machines), λειτουργούν 24 ώρες το 24ώρο.

Στην Ελλάδα σήμερα είναι εγκατεστημένα 1300 ATM's τα περισσότερα είναι κατασκευασμένα από την NCR εταιρεία γνωστή σαν Συστήματα Οργανώσεως Νάσιοναλ Α.Ε.

Η μόνη τράπεζα που κατασκευάζει δικά της συναλλακτήρια, με τεχνολογία της NCR, για τα δικά της και μόνο υποκαταστήματα, είναι η Citibank, για όλα τα υποκαταστήματα της, παγκοσμίως.

Τα περισσότερα αυτόματα συναλλακτήρια που ήδη υπάρχουν στην Ελλάδα συνεπάγονται κάποιο κίνδυνο για τον συναλλασόμενο και αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι τα περισσότερα δεν είναι εγκατεστημένα εντός ειδικού οπτικά τελείως διαφανούς δωματίου, προς το οποίο ο συναλλασόμενος έχει πρόσβαση μόνο με ατομικό κωδικό, όπως συμβαίνει με τα περισσότερα συναλλακτήρια στον υπόλοιπο κόσμο.

Ο κίνδυνος συνίσταται στο ό,τι τη στιγμή που κάνεις ανάληψη, που λαμβάνεις το ρευστό στο χέρι σου κάλλιστα μπορεί να σε παρακολουθεί κάποιος και να σε ληστέψει. Ιδιαίτερα ευκόλα δε αν δεν υπάρχει μεγάλη κίνηση πεζών την ώρα της συναλλαγής και ιδιαίτερα αν κάνεις ανάληψη σε ώρα που είναι σχεδόν τα πάντα κλειστά, ιδιαίτερα τα Σαββατοκύριακα.

Το πρόβλημα καλούνται να λύσουν οι τράπεζες με κατασκευή χωρό δωματίου εξωτερικού που θα προσφέρει σαφώς μεγαλύτερη προστασία. Βεβαίως ένας τέτοιος χώρος ενδιάμεσου προσβάσεως στοιχίζει σε μια τράπεζα, και ο ληστής σε ληστεύει και αφού βγεις έξω, αλλά σίγουρα η προστασία είναι οπωσδήποτε μεγαλύτερη.

Τα ATM's τα βρίσκουμε όχι μόνο σε τράπεζες, αλλά και σε μεγάλα ξενοδοχεία, εμπορικά κέντρα και σε άλλες μονάδες που υπάρχει μεγάλη κίνηση ατόμων.

Ένα ακόμη σημαντικό στοιχείο που αφορά την καλύτερη λειτουργία των ATM's στη χώρα μας είναι η σύνδεση των τραπεζών με ένα εθνικό διατραπεζικό σύστημα (ΔΙΑΣ) το οποίο θα βοηθήσει στην καλύτερη λειτουργία των.

Ο παρακάτω πίνακας εμφανίζει το σύνολο των ATM's που έχουν εγκατασταθεί στην Ελλάδα μέχρι τον Μάιο 1996.

ΑΥΤΟΜΑΤΕΣ ΜΗΧΑΝΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ (ΑΤΜ'ς) ΜΑΙΟΣ 1996

Τράπεζα	Κάρτες	Δίκτυο ΑΤΜ'ς	Ιδιοκτήτες ΑΤΜ'ς	Σύνολο
Εθνική	Ethnocash Εθνοκάρτα Mastercard Eurocard	Εθνοδίκτυο	450	240
Πίστωσης	Cirrus Cashcard Cashcard/visa	Alphanet	220	220
Εμπορική	Cashcard/debit Telebank Εμποροκάρτα ΕΜΠ/κάρτα/visa Plus Card	Telebank	280	110
Ιονική	Cash24 Ιονοκάρτα Ιονοκάρτα/visa	Ιονικής	180	180
Εργασίας	Ergo24 Ergocard/visa	Εργασίας	80	55
Κτηματική Citibank	K-Mastercard Citicard Citibank/visa Diners	Εθνοδίκτυο Citibank	33	230 33
Interbank	Intercard Intercard/visa Interamerican Visa	Alphanet Alphanet Internet	10	218
Εγνατία	Viacard	Εγνατίας	16	16
Natwest	Actincard	Natwest	5	5
Ευ/δυτική	Eurocash	Ιονικής		180
Πειραιώς	Multicash	Telebank	-	110
Χiosbank	Xioscash Χiosbank/Visa	Alphanet	-	218
American Express	AMEX card AMEX/Visa	Alphanet	-	218
Barclays	PLC	Alphanet	-	218
BNP	La Carte	Alphanet		218
Ασπίς	Aspig card	Alphanet		218

ΠΗΓΗ: Εταιρεία Επιστημόνων Πληροφορικής

2) ΤΟ ΠΛΑΣΤΙΚΟ ΧΡΗΜΑ

Τα χαρτονομίσματα καταργούνται. Δεν είμαστε μακριά από την εποχή που τα πορτοφόλια μας θα είναι γεμάτα μόνο με μικρές πλαστικές κάρτες που θα αντιπροσωπεύουν την μικρή ή μεγάλη περιουσία μας. Η ηλεκτρονική τεχνολογία επεκτείνεται τώρα και στις συναλλαγές, αλλάζοντας τη μορφή του χρήματος και καθιρώνοντας νέα συστήματα πληρωμών.

Το τραπεζικό κατάστημα του μέλλοντος θα είναι μια μηχανή μικρών διαστάσεων που θα ενεργεί ταχύτατα και δεν θα <<αντιμιλά>> στους πελάτες. Όλες οι εξελίξεις που αφορούν το πλαστικό και ηλεκτρονικό χρήμα είναι ραγδαίες τα τελευταία τρία χρόνια στην χώρα μας. Σήμερα περίπου δύο εκατομμύρια Έλληνες χρησιμοποιούν πιστωτικές κάρτες στις αγορές τους, καθώς και για άλλες τραπεζικές εργασίες.

α) Ποιό το κέρδος των καταναλωτών από το πλαστικό χρήμα. Το μεγάλο προτέρημα των πιστωτικών καρτών είναι η περίοδος πίστωσης, που μεσολαβεί από την στιγμή της αγοράς ως την εξόφληση. Με τις συνεχείς αναπροσαρμογές των τιμών ο καταναλωτής επωφελείται αγοράζοντας χωρίς να πληρώνει κατά την αγορά.

Επίσης οι κάτοχοι των καρτών έχουν το δικαίωμα να ξοδεύουν στο εξωτερικό \$500 περισσότερο από το συνάλλαγμα που δικαιούνται. Εκτός όμως απ' αυτά, με τις πιστωτικές κάρτες ο κάτοχος τους μπορεί να ελέγχει καλύτερα τα έξοδα του και να προγραμματίζει τις αγορές του.

Παράλληλα το πλαστικό χρήμα ευνοεί του καταστηματάρχες γιατί αυξάνουν τον τζίρο τους και ταυτόχρονα αποφεύγουν τους κινδύνους της μεταφοράς χρηματικών ποσών.

Ένα ακόμη νέο σύστημα πληρωμής είναι τα τερματικά τηλέφωνα (POS).

Από μια ειδική εισδοχή στα τηλέφωνα "περνούν" οι πιστωτικές κάρτες και μέσα σε εννέα δευτερόλεπτα η τερματική συσκευή εγκρίνει την αγορά. Μ' αυτό το σύστημα ένας Αμερικάνος κάτοχος πιστωτικής κάρτας μπορεί να αγοράσει κάτι από την Ελλάδα και η πίστωση να εγκριθεί από την Νέα Υόρκη, μέσα στον ελάχιστο χρόνο των εννέα δευτερολέπτων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΟΙ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΣΤΙΣ ΧΩΡΕΣ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ

α). ΓΕΝΙΚΑ

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

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

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

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

Αλλα χρήσιμα στοιχεία για την κατανόηση του Κοινοτικού περιβάλλοντος :

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

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

α) Παράγοντες που επηρεάζουν την ανάπτυξη των τραπεζικών υπηρεσιών.

Η οικονομική κρίση στα μέσα της δεκαετίας του '70 και τις αρχές του '80 είχε σημαντική αρνητική επίπτωση στα περιθώρια των τραπεζών διεθνώς κατά συνέπεια και στην Ευρώπη. Επίσης ταυτόχρονα σημειώθηκαν ραγδαίες εξελίξεις στον τομέα της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών.

Ουσιαστικός παράγοντας που συντέλεσε στην εξάπλωση των νέων τεχνολογιών είναι η σημαντική μείωση του ανά μονάδα κόστους.

* Αύξηση του ανταγωνισμού μεταξύ των τραπεζών.

* Μείωση των εμποδίων για την παροχή τραπεζικών υπηρεσιών από μη τραπεζικούς οργανισμούς.

* Αλλαγή της στρατηγικής των τραπεζών προς νέες υπηρεσίες και ιδιαίτερα στο retail banking. Είναι εμφανείς οι προσπάθειες των τραπεζών που προσφέρουν ολοκληρωμένα "πακέτα" υπηρεσιών και όχι με μονωμένα προϊόντα.

* Εκμετάλλευση της τεχνολογίας της πληροφορικής στην προσπάθεια μείωσης του λειτουργικού τους κόστους.

* Θετική στάση των καταναλωτών στη βελτίωση των τραπεζικών υπηρεσιών και στη δημιουργία νέων που στηρίζονται στις εξελίξεις της τεχνολογίας.

β) Τάσεις ως προς τις εφαρμογές της Πληροφορικής.

Είναι φυσικό οι σημαντικές αυτές αλλαγές στην τραπεζική να έχουν επίδραση στις εφαρμογές της πληροφορικής.

Επειτα από έρευνες έχει αποδειχθεί ότι οι ευρωπαϊκές τράπεζες δίνουν προτεραιότητα στους παρακάτω τομείς:

* Retail Banking ιδιαίτερη έμφαση στην χρήση των τηλεπικοινωνιών για τη διάθεση των υπηρεσιών.

* Πιστωτικός τομέας με ιδιαίτερη έμφαση.

* Στην υποστήριξη των στελεχών στη λήψη αποφάσεων.

* Στην ανάπτυξη δικτύου πληροφοριών για εσωτερική χρήση καθώς και σαν υπηρεσία προς τους πελάτες έναντι αμοιβής.

* Συστήματα πληρωμών, δίκτυα ATM's, EFTPOS.

* Συστήματα διοικητικών πληροφοριών (MIS).

* Office Automation.

* Διαχείριση χαρτοφυλακίου.

* Ρευστοποίηση απαιτήσεων.

* Διαχείριση διαθεσίμων.

* Office Banking.

* Home Banking.

Αξίζει να αναφέρουμε την προσπάθεια των τραπεζών για την αξιοποίηση της πληροφορικής στους τομείς εξυπηρέτησης της πελατείας και της υποστήριξης των στελεχών τους στην λήψη αποφάσεων.

Στον πρώτο τομέα παρατηρείται συνεχής εξάπλωση των εφαρμογών που σκοπεύουν στην εξυπηρέτηση του πελάτη χωρίς να χρειάζεται να προσέχεται για τις συναλλαγές του στα τραπεζικά καταστήματα.

Τα πλεονεκτήματα από τέτοιες εφαρμογές είναι σημαντικά αφού οι τράπεζες έχουν θετικά αποτελέσματα ως προς το λειτουργικό τους κόστος και η πελατεία αποφεύγει την ταλαιπωρία και ταυτόχρονα αποδεσμεύεται από το ωράριο των τραπεζών.

Στον δεύτερο τομέα οι εφαρμογές υποστήριξης στην λήψη αποφάσεων διευκολύνουν τα στελέχη να ενεργούν έγκαιρα έχοντας υπόψη τους όλες τις διαθέσιμες πληροφορίες, πράγμα απαραίτητο στην σημερινή εποχή, που χαρακτηρίζεται ιδιαίτερα από την συνθετότητα των προβλημάτων. Ιδιαίτερα οι εξελίξεις στα εμπειρογνώμονα συστήματα (expert systems) έχουν αρχίσει να σηματοδοτούν νέα πνοή σε πολλούς τομείς όπου η λήψη αποφάσεων παρουσιάζει προβλήματα. Ήδη εφαρμογές των συστημάτων αυτών στον τομέα των χορηγήσεων έχουν αποφέρει σημαντικά αποτελέσματα σε όσες τράπεζες έχουν κινηθεί προς την κατεύθυνση αυτή.

γ) Τεχνολογίες και Τεχνικές με σημαντικές επιπτώσεις στον τραπεζικό τομέα.

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

* Τηλεπικοινωνίες που επιτρέπουν γρήγορη και φθηνή ανάπτυξη νέων προϊόντων.

* Τεχνικές ανάπτυξης λογισμικού για ταχύτερη ανάπτυξη των συστημάτων και δυνατότητα δημιουργίας προχωρημένων συστημάτων.

* Πρότυπα και τεχνικές που επιτρέπουν μείωση του κόστους συναλλαγών π.χ. δίκτυα ηλεκτρονικής μεταφοράς κεφαλαίων.

* Τεχνικές που διευκολύνουν την επίλυση προβλημάτων για την εγκατάσταση οικονομικά αποτελεσματικών συστημάτων πληρωμών:

- Αντικατάσταση της διακίνησης παραστατικών με διακίνηση των περιεχομένων σ' αυτά στοιχείων (cheque truncation).

- Εθνικά συστήματα συμψηφισμού για την ταχύτερη αναγνώριση και τακτοποίηση των συναλλαγών.

- Ασφάλεια σε δίκτυα ηλεκτρονικής μεταφοράς κεφαλαίων.

δ) Γενικές Τάσεις

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

* Η τεχνολογία αποτελεί βασικό παράγοντα στη διαμόρφωση της στρατηγικής των τραπεζικών οργανισμών.

* Κίνδυνοι από την δυνατότητα εισόδου στην παροχή τραπεζικών υπηρεσιών, μη τραπεζικών οργανισμών.

* Αύξηση του ανταγωνισμού μεταξύ των τραπεζών και έναντι των μη τραπεζικών εταιρειών ή οργανισμών.

* Υιοθέτηση από τις τράπεζες κοινών προτύπων και πρακτικών σε Εθνικό και Ευρωπαϊκό επίπεδο.

* Αύξηση της ζήτησης για νέα προϊόντα και υπηρεσίες.

* Αλλαγές στη δομή των τραπεζών προς την κατεύθυνση των απαιτήσεων του marketing.

* Ανάγκη για νέες ειδικότητες στον τραπεζικό τομέα π.χ. στο Marketing, στη Διοίκηση της Τεχνολογίας, στα Συστήματα Διοικητικών Πληροφοριών, στην Επιχειρησιακή Έρευνα.

* Ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα τεχνολογίας καθώς και σε νέα προϊόντα και υπηρεσίες.

* Μεγαλύτερη συμμετοχή των χρηστών στην αξιοποίηση της τεχνολογίας.

* Άρση των εμποδίων στη διακριτική διακίνηση τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών.

* Διατραπεζική συνεργασία σε Εθνικό και Ευρωπαϊκό επίπεδο με σκοπό τη μείωση του λειτουργικού κόστους και την άμυνα του τραπεζικού συστήματος έναντι του ανταγωνισμού από μη τραπεζικούς φορείς.

* Αυξανόμενη παρέμβαση της Επιτροπής της Ε.Ε. στη διαμόρφωση πλαισίων που αφορούν τον τραπεζικό τομέα.

Είναι λογικό πως οι τραπεζικοί οργανισμοί που θα παρακολουθήσουν θετικά τις παραπάνω τάσεις θα χαρακτηρίζονται στο μέλλον από τεχνοκρατική αντίληψη, με έμφαση στην αξιοποίηση της σύγχρονης τεχνολογίας και υψηλό δείκτη αποδοτικότητας.

β). ΟΙ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ.

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

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

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

Στο μεταξύ ο ρόλος της πλαστικής κάρτας γίνεται όλο και περισσότερο καθοριστικός. Από τεχνικής πλευράς είναι πλέον εφοδιασμένη με μια μαγνητική λωρίδα όπου εγγράφονται το ποσοτικό όριο (ημερήσιο ή εβδομαδιαίο) της συναλλαγής, ο αριθμός κάρτας και του τρεχούμενου λογαριασμού, καθώς και ο μυστικός κωδικός αριθμός (PIN) που γνωρίζει μόνο ο κάτοχός και, με την επαλήθευσή του, επιτυγχάνεται ο αυτόματος έλεγχος της ταυτοπροσωπίας συναλλασομένου - νομίμου κατόχου της κάρτας. Ως προς τις λειτουργίες της, η κάρτα μπορεί συγχρόνως να είναι χρεωστική, πιστωτική, κάρτα διευκολύνσεων, κάρτα εγγύησης επιταγών. Στις ΗΠΑ

εμφανίζεται για λόγους κυρίως μάρκετινγκ, με τάσεις “ πολυκαρτίας “ που μετα φυτεύονται και στην Ευρώπη, όπου όμως η σύγχρονη τάση είναι υπέρ της ενιαίας κάρτας πολλαπλών χρήσεων. Και για να μπορεί η κάρτα να είναι αναγνώσιμη απ’ όλα τα δίκτυα ATM’s ή EFT/POS που λειτουργούν σε μια χώρα, φέρει μερικές φορές δύο μαγνητικές ταινίες (track 2 και 3 της τυποποίησης ISO) ή συγχρόνως είναι και κάρτα με μνήμη.

Η τελευταία είναι, ως γνωστόν, μια γαλλική εφεύρεση του 1974 που βασίζεται στην τεχνολογία του chip και μόλις πρόσφατα άρχισε να αξιοποιείται.

Η κάρτα έχει τις ίδιες διαστάσεις με τη γνωστή πλαστική κάρτα, αλλά κρύβει στο εσωτερικό της έναν αυτοπρογραμματιζόμενο μικροϋπολογιστή με τρεις μνήμες καθώς και έναν μικροεπεξεργαστή που εκτελεί προγράμματα τα οποία επιτρέπουν τον έλεγχο της χρήσης της μνήμης, την εξασφάλιση της αυθεντικής χρησιμοποίησης της κάρτας και την επικύρωση των πράξεων.

Η κάρτα με μνήμη ή με μικροκύκλωμα έχει πολύ υψηλό συντελεστή ασφάλειας και η μέχρι σήμερα χρήση της, που είναι ακόμη περιορισμένη, αξιοποιεί κυρίως το προσόν αυτό γιατί επιτρέπει την ασφαλή λειτουργία των συστημάτων σε off-line κατάσταση, πράγμα που περιορίζει σημαντικά το κόστος. Η χωρητικότητα της μνήμης της είναι 8 ή 16 Kbits. Αλλά ήδη σχεδιάζονται κάρτες με μνήμη 64 Kbits. Με τόση μεγάλη χωρητικότητα, η κάρτα θα μπορεί να έχει πολλές παράλληλες λειτουργίες: “φορητή καρτέλλα” τραπεζικών λογαριασμών, αρχείο υγείας του κατόχου, φάκελλος σπουδών του ή άλλων υποθέσεων, μέσον πληρωμής τηλεφώνου, διοδίων, πάρκινγκ και τόσα άλλα που ακόμη δεν μπορούμε να φανταστούμε. Αλλά ας δούμε από πιο κοντά τα κυριότερα από τα αυτόματα συστήματα πληρωμών.

1) Αυτόματη μισθοδοσία - Αυτόματη εξόφληση παγίων υποχρεώσεων

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

2) Αυτοματοποίηση της Domiciliation των πιστωτικών τίτλων.

Τα στοιχεία των συναλλαγματικών γραμματίων, τιμολογίων, κλπ. εγγράφονται σε μαγνητική ταινία, η οποία επικυρώνεται από κάποιον Κεντρικό Οργανισμό (Κεντρική Τράπεζα, κλπ.). Τα σώματα των τίτλων φυλάσσονται στον Οργανισμό αυτόν και ο “κομιστής” διαπραγματεύεται με την τράπεζά του την μαγνητική ταινία και εκχωρεί τα δικαιώματα απ’ αυτή.

Κατά την ημερομηνία λήξης της συναλλαγματικής χρεώνεται ο τρεχούμενος λογαριασμός του οφειλέτη, βάση της εντολής που έχει ήδη δώσει στην τράπεζά του και πιστώνεται ο λογαριασμός χορηγήσεων της τράπεζας που χρηματοδότησε τον κομιστή της ταινίας.

Σε περίπτωση μη πληρωμής λόγω ανάκλησης της εντολής ή μη επαρκούς υπολοίπου, χορηγείται από την τράπεζα έγγραφη βεβαίωση για δικαστηριακή χρήση ή επιστρέφεται αυτούσιος ο τίτλος, ανάλογα με το νομικό καθεστώς της χώρας.

3) Cash dispensers - ATM's

Εμφανίζονται πρώτα οι αυτόματες μηχανές διανομής χαρτονομισμάτων (Cash dispensers) και πολύ σύντομα οι αυτόματες ταμειολογιστικές μηχανές (ATM's) οι οποίες, πέρα από την ευχέρεια αναλήψεων, δίνουν τη δυνατότητα για καταθέσεις μετρητών και επιταγών για την πληροφόρηση του υπολοίπου του λογαριασμού, για παραγγελία βιβλιαρίου επιταγών, χρηματιστηριακές πληροφορίες, επιτόκια, εντολές για επενδύσεις, ακόμη και για άντληση ατομικών δανείων.

Βέβαια η παροχή των υπηρεσιών αυτών γίνεται επιλεκτικά, ανάλογα με τις απαιτήσεις της αγοράς και τον προβλεπόμενο όγκο συναλλαγών, ώστε να επιτυγχάνεται η οικονομικότητα του συστήματος.

Σήμερα απαιτούνται περί τις 3000 συναλλαγές το μήνα κατά συσκευή, ώστε το κόστος της συναλλαγής να είναι μικρότερο απ’ ότι σ’ ένα επανδρωμένο τερματικό. Η θέση σε λειτουργία του μηχανήματος επιτυγχάνεται με την κάρτα και τον μυστικό κωδικό αριθμό του κατόχου της.

4) Ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων στα σημεία πωλήσεων (EFT/POS)

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

Ο διακανονισμός γίνεται με τον ίδιο τρόπο.

5) Τραπεζική εξυπηρέτηση στην επιχείρηση ή το σπίτι (Home banking)

Έχουν εμφανισθεί διάφορα συστήματα που εξυπηρετούν την ανάγκη αυτά, αλλά λειτουργούν σε περιορισμένο βαθμό. Κοινό χαρακτηριστικό τους είναι η ύπαρξη στην επιχείρηση ή στο σπίτι ενός τερματικού συνδεδεμένου στην τηλεφωνική γραμμή, με το οποίο ο πελάτης, επι τυγχάνει σύνδεση με την τράπεζά του, αλλά και με ευρύτερα πληροφοριακά συστήματα που του επιτρέπουν να κάνει παραγγελίες αγαθών και υπηρεσιών (πχ.έκδοση αεροπορικού εισιτηρίου) και το διακανονισμό της πληρωμής τους. Χρήση τερματικού μπορεί να παίζει ο προσωπικός κομπιούτερ ή ακόμη και η συσκευή τηλεόρασης εφοδιασμένη με ειδικό modem. Χαρακτηριστικά αναφέρουμε την περίπτωση του bancophone που χρησιμοποιήθηκε από μικρή γαλλική τράπεζα: Μια συσκευή, λίγο μεγαλύτερη από πακέτο τσιγάρων, συνδέεται στο τηλεφωνικό δίκτυο σε οποιοδήποτε σημείο του κόσμου και επιτρέπει άμεση επαφή του πελάτη με τον υπολογιστή της τράπεζάς του.

Η επαφή αυτή γίνεται με ανάλυση και σύνθεση του προφορικού λόγου.

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

Βέβαια τα συστήματα που προαναφέραμε, κάτω από την απλή, φαινο-

μενικά, λειτουργία τους - και πρέπει να φαίνεται όσο γίνεται απλούστερη για τον πελάτη - κρύβουν πολύπλοκους μηχανισμούς.

Απαιτούν την ύπαρξη τηλεπικοινωνιακού δικτύου με υψηλή αξιοπιστία και οπωσδήποτε τη λειτουργία αυτόματου συμψηφιστικού συστήματος που δέχεται τα τηλεφωνικά μηνύματα, τα κατανέμει κατά τράπεζα (όπου γίνεται η χρεω-πίστωση των λογαριασμών), δέχεται το μήνυμα από την τράπεζα για το καλώς έχει της συναλλαγής και το επαναφέρει στο τερματικό με την κατά περίπτωση πληροφορία για να κλείσει ο κύκλος.

Με τον τρόπο που εκτίθεται εδώ το θέμα, έρχεται αυτόματα στο νου μας ένα κεντρικό αυτόματο συμψηφιστικό σύστημα. Ομως τελευταία, χάρη στην πρόοδο των τηλεπικοινωνιών, αρχίζουν να εμφανίζονται και αποκεντρωμένα ή πολυγωνικά συστήματα, όπου υπάρχει περιφερειακή σύνδεση των ηλεκτρονικών κέντρων των τραπεζών και που μόνο για ορισμένες λειτουργίες υπάρχει ανάγκη προσφυγής σε ένα κεντρικό σημείο. Τέτοιο είναι το υπο σχεδιασμό ενιαίο γαλλικό διατραπεζικό σύστημα πληρωμών SIT.

Αντίθετα άλλες χώρες (πχ.Ελβετία, Δανία, Αυστρία) έχουν επιλέξει κεντρικό συμψηφιστικό σύστημα ή μικτό (πχ.Νορβηγία), αξιοποιώντας κάθε μια καλύτερα τις τοπικές συνθήκες, όπως το επίπεδο αυτοματισμού των τραπεζών, τις τηλεπικοινωνίες, τις ανάγκες και την αξιοπιστία της αγοράς τους διάφορους συντελεστές κόστους, κλπ.

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

Δύο από τις κυριότερες προϋποθέσεις για τέτοιες εφαρμογές είναι η τυποποίηση των μέσων πληρωμής (που είναι βέβαια αναγκαία και για τα αυτόματα μέσα) καθώς και το truncation των τίτλων (επιταγής, εντολής συναλλαγματικής, κλπ.), ώστε να μη διακινούνται αυτούσιοι, αλλά μόνον οι αναγκαίες πληροφορίες, οι οποίες μπορούν έτσι να μεταδίδονται με την ηλεκτρονική οδό. Με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνεται περιορισμός του κόστους και του χρόνου διακανονισμού, ο οποίος μπορεί να γίνεται πλέον αυθημερόν.

γ) ΟΙ ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΑΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ

Τα σύγχρονα συστήματα πληρωμών ξεκίνησαν από μεμονωμένες προσπάθειες τραπεζών για την υποστήριξη του Retail Banking.

Πολύ σύντομα διαπιστώνεται η ανάγκη για ευρύτερη συνεργασία ώστε τα συστήματα να λειτουργούν περισσότερο αποτελεσματικά και με μικρότερο κόστος.

Η τάση αυτή προχωρεί σε διατραπεζική συνεργασία σε εθνικό επίπεδο ενώ παράλληλα διαγράφεται η ανάγκη για διεθνή συνεργασία.

Η μεγάλη επιτυχία του SWIFT αποτελεί παράδειγμα προς μίμηση και στο χώρο του Retail Banking και ειδικότερα του τουρισμού.

Ετσι στην Ισπανία και μετά στην Ιταλία παρέχεται στους τουρίστες η δυνατότητα άντλησης μετρητών από τα ΑΤΜ'ς με κάρτα της χώρας προέλευσής τους.

Αλλά η διεθνής συνεργασία απαιτεί τη συμβατότητα των συστημάτων.

Αυτή είχε επιτευχθεί σε πολλές χώρες σε εθνικό επίπεδο, αλλά όχι σε διεθνές και πιο συγκεκριμένα σε ευρωπαϊκό .

Ετσι δημιουργείται το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Συστημάτων Πληρωμών με δύο άμεσους στόχους, τη συμβατότητα των ευρωπαϊκών τουλάχιστον συστημάτων και την αμοιβαία παροχή υπηρεσιών από μια ευρωπαϊκή χώρα σε πλάτες της άλλης.

Επίσης με ένα μεσοπρόθεσμο στόχο για τη δημιουργία ενός ενιαίου ευρωπαϊκού δικτύου.

Οι παραπάνω τάσεις συνεργασίας παίρνουν ένα νέο νόημα και προτεραιότητα με την υπογραφή της Λευκής Βίβλου που προβλέπει ενοποίηση της ευρωπαϊκής αγοράς μέχρι το 1992.

Η Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, που δεν είχε καθόλου ασχοληθεί με τα συστήματα πληρωμών, τα περιλαμβάνει στον κύκλο των άμεσων ενδιαφερόντων της. Δεν είναι ακόμη γνωστό αν οι προτεινόμενες ρυθμίσεις λάβουν τη μορφή της Κοινοτικής Οδηγίας ή ενός Κώδικα Συμπεριφοράς.

Συγχρόνως ανακύπτει και το πρόβλημα της καθιέρωσης ή μη ενός νομικού κοινοτικού πλαισίου. Στις σχετικές συνεδριάσεις διατυπώνονται δύο αντιτιθέμενες τάσεις: η μία υπέρ της καθιέρωσης νόμων και η άλλη κατά.

Η τελευταία, που την ενισχύει και η Ομοσπονδία των τραπεζών της Ευρωπαϊκής Κοινότητας, υποστηρίζει ότι τα αυτόματα συστήματα δεν έχουν ακόμη αποκρυσταλλωθεί και ότι η πρόωγη καθιέρωση ενός νομικού πλαισίου θα δημιουργήσει περισσότερα προβλήματα απ'όσα θα επιλύσει.

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

Η ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Οι τρεχούμενοι λογαριασμοί ταμειυτηρίου δεν ξεπερνούν τις 800 χιλιάδες ενώ οι ενεργοί λογαριασμοί ταμειυτηρίου υπερβαίνουν τα 5 εκατομμύρια.

Οι υπηρεσίες που προσφέρονται στην πελατεία είναι πολύ περιορισμένες. Αλλά και τα σύγχρονα συστήματα που έχουν εισαχθεί (εγγύηση επιταγής, αυτόματη μισθοδοσία, εξόφληση λογαριασμών συναλλαγές σε ΑΤΜ'ς) δεν έχουν προβληθεί επαρκώς -ευτυχώς με μερικές εξαιρέσεις ξένες κυρίως τράπεζες-στο Κοινό στις τσέπες του οποίου κυκλοφορούν περίπου 1 τρις δραχμές που δεν αξιοποιούνται στον παραγωγικό μηχανισμό της οικονομίας.

Οι συναλλαγές γίνονται κατά ποσοστό 75% περίπου σε μετρητά και με την αυτοπρόσωπη παρουσία του πελάτη στο τραπεζικό κατάστημα, πράγμα που αυξάνει όχι μόνο το λειτουργικό κόστος των τραπεζών, αλλά και το ευρύτερο κοινωνικό κόστος. Το τραπεζικό κόστος είναι γύρω στις 400 δραχ. κατά συναλλαγή όταν μια αυτόματη χρέωση κοστίζει 30-50 δραχ. ενώ το ετήσιο κοινωνικό κόστος, χωρίς την αποτίμηση ποιοτικών στοιχείων (ποιότητα ζωής μόλυνση περιβάλλοντος) εκτιμάται ότι είναι της τάξης των 5 δις δραχμών.

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

Οι τράπεζες προβληματισμένες με την όλη κατάσταση κατέφυγαν σε έρευνες αγοράς για την εκτίμηση της θέσης του κοινού στο πρόβλημα των καθημερινών συναλλαγών.

Από τις έρευνες και μελέτες αυτές προέκυψαν τα εξής:

- α) Το κοινό δυσανασχετεί στις ουρές αναμονής και θα αποδέχονταν αυτόματα συστήματα πληρωμών που θα του εξασφάλιζαν ταχύτητα και άνεση.
 - β) Το λειτουργικό και κοινωνικό κόστος των συναλλαγών είναι πολύ μεγάλο.
 - γ) Απαιτήση για ένα Εθνικό Διατραπεζικό Σύστημα Πληρωμών.
 - δ) Εμφαση στα αυτόματα συστήματα. Η επιταγή είναι ένα αναγκαίο αλλά όχι επιθυμητό μέσον πληρωμής.
 - ε) Υπάρχει σημαντική αγορά για τα συστήματα πληρωμών
- Προϋπόθεση:* Πλήρες πακέτο υπηρεσιών και κατάλληλη προβολή και προώθηση του.
- στ) Ανάγκη για υψηλές επενδύσεις αλλά η απόσβεση αναμένεται να γίνει σχετικά σύντομα.
 - ζ) Οι τράπεζες μπορούν ν' ανταποκριθούν στις τεχνολογίες απαιτήσεις του συστήματος.

Η ανταπόκριση των διοικήσεων των τραπεζών υπήρξε θετική, και έτσι τέθηκαν οι πρώτες βάσεις για την μελέτη και δημιουργία ενός διατραπεζικού συστήματος σε εθνικό επίπεδο και με σύνδεση προς τα αντίστοιχα ευρωπαϊκά συστήματα.

ΜΕΡΟΣ Γ '

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΣΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ.

1) ΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΙ ΚΑΙ ΠΙΣΤΩΤΙΚΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ

Η διαρκής εξέλιξη της ήδη προηγμένης τεχνολογίας στον τομέα των ηλεκτρονικών υπολογιστών και των τηλεπικοινωνιακών δικτύων και η έντονη προσπάθεια να γίνει χρήση της διαθέσιμης τεχνολογίας, έθεσαν τις βάσεις καινούριων μηχανισμών για τις ηλεκτρονικές πληρωμές. Προοδευτικά, γίνεται συνείδηση το γεγονός ότι η πληροφορία καθ'αυτή μπορεί να κινηθεί συντομότερα από ότι ένας φυσικός φορέας της (τραπεζογραμμάτιο, επιταγή και άλλα) και μάλιστα όταν η μεταφορά της πληροφορίας γίνεται ηλεκτρονικά.

Έτσι στο χώρο των μέσων και συστημάτων πληρωμών οι συναλλαγές μπορούν να πραγματοποιούνται με την ανταλλαγή ηλεκτρονικών μηνυμάτων σε αντικατάσταση των κλασικών μέσων πληρωμής που βασίζονται σε διάφορες μορφές χαρτιού.

Μέσα στα τελευταία δέκα χρόνια έχουν αναπτυχθεί πολλά συστήματα ηλεκτρονικών πληρωμών και μεταφοράς κεφαλαίων. Η ανάπτυξη αυτή υποστηρίζεται από τη συνεχή εξέλιξη της τεχνολογίας. Η ώθηση προς την ευρύτερη χρήση ηλεκτρονικών συστημάτων πληρωμών στοχεύει κυρίως :

- * στην ελαχιστοποίηση της χρησιμοποιήσεως διαφόρων εγγράφων και γενικώς των φυσικών φορέων μεταφοράς της πληροφορίας,
- * στην επιτάχυνση της διακινήσεως των κεφαλαίων,
- * στον καλύτερο έλεγχο του κόστους των μηχανισμών πληρωμής,
- * στην αύξηση της αξιοπιστίας των συστημάτων,

* στην υιοθέτηση ενιαίων συστημάτων σε επίπεδο όχι μόνο εθνικό, αλλά και διεθνές.

Κάθε νέα εφαρμογή ενέχει και τους κινδύνους της. Αυτό όμως δεν είναι κάτι καινούριο στον τραπεζικό χώρο και ούτε πρέπει να δημιουργεί ανησυχίες. Οι σύγχρονες εξελίξεις, τόσο των συστημάτων όσο και της τεχνολογίας, επιβάλλουν στην αναθεώρηση της εκτιμήσεως των κινδύνων αυτών και του τρόπου αντιμετώπισής τους.

Ενδεικτικά αναφέρεται το παράδειγμα του Οκτωβρίου του 1987, όταν μια καταιγίδα στην Αγγλία προκάλεσε καταστροφές σε τηλεπικοινωνιακά συστήματα στην περιοχή του Λονδίνου και γύρω από αυτήν, με αποτέλεσμα να μην σταθεί δυνατό να γίνουν οι διακανονισμοί της ημέρας μεταξύ των τραπεζών, πράγμα που είχε κάποιες δυσμενείς συνέπειες όσον αφορά στην αξιοπιστία μεταξύ τραπεζών και μεταξύ τραπεζών και πελατών.

Η κατάρρευση των χρηματιστηρίων πολλών χωρών το 1987 και οι δυσκολίες που προκλήθηκαν σε οικονομικούς οργανισμούς και πελάτες τους έκαναν ακόμα πιο έντονη την συνειδητοποίηση των κινδύνων που συνεπάγονται τα πολύπλοκα αλυσιδωτά συστήματα πληρωμών κάτω από κρίσιμες συνθήκες.

Ειδικότερα, στις 20 Οκτωβρίου 1987 και κατά τη διάρκεια μεταφοράς τεράστιων χρηματικών ποσών μεταξύ Νέας Υόρκης και Σικάγου για την αγορά μετοχών, μια βασική τηλεπικοινωνιακή σύνδεση σταμάτησε να λειτουργεί για δύο περίπου ώρες. Η χαοτική κατάσταση που ακολούθησε παρά λίγο να προκαλέσει το κλείσιμο του χρηματιστηρίου της Νέας Υόρκης. Οι επιπτώσεις από αυτό το γεγονός δεν στάθηκε δυνατό να εκτιμηθούν σε όλη τους την έκταση.

Οι λιγότεροι σαφείς κίνδυνοι είναι εκείνοι που προέρχονται από την είσοδο στο χώρο των συστημάτων πληρωμών μη τραπεζικών οργανισμών αρχικά με την έκδοση πιστωτικών και χρεωστικών καρτών και στη συνέχεια με την επέκταση σε άλλες τραπεζικές υπηρεσίες. Αυτό φαίνεται καθαρά από την ευρύτερη συμμετοχή τέτοιων οργανισμών στο SWIFT, την προσπάθεια διασυνδέσεως εμπορικών δικτύων και συστημάτων πληρωμών, καθώς και από την χρησιμοποίηση των τηλεπικοινωνιακών δικτύων από μεγάλους πελάτες - επιχειρήσεις για την μεταφορά κεφαλαίων, με στόχο την εξυπηρέτησή τους και τη μείωση της εξαρτήσεως τους από τις τράπεζες. Τέτοιες τάσεις, υποβοηθούμενες και από την ανάπτυξη της τεχνολογίας, αποτελούν πραγματικό κίνδυνο για τις τράπεζες και την ακεραιότητα και αποτελεσματικότητα των συστημάτων πληρωμών.

Η διασύνδεση των συστημάτων σε εθνικό αλλά και διεθνές επίπεδο αποτελεί σήμερα μια ανάγκη. Αυτό εξυπηρετεί βέβαια τις τράπεζες, αλλά ενέχει και

κινδύνους. Πιθανή αδυναμία μιας τράπεζας - μέλους συμψηφιστικού συστήματος να ανταποκριθεί έγκαιρα μπορεί να δημιουργήσει προβλήματα σε ευρεία κλίμακα. Πιθανή απάτη μπορεί να υπερβεί τα όρια μιας τράπεζας και να εξαπλωθεί πολύ γρήγορα.

Με την πάροδο του χρόνου ο κίνδυνος τείνει να μεταβιβάζεται από τους χρήστες των συστημάτων πληρωμών σ' αυτούς που παρέχουν τις υπηρεσίες, δηλαδή τους πιστωτικούς οργανισμούς, έτσι ώστε οι πελάτες τους να έχουν μεγαλύτερη ασφάλεια. Αρχικά, στις πληρωμές με μετρητά τον κίνδυνο ανέλαμβανε αποκλειστικά ο συναλλασόμενος. Τα πράγματα αρχίζουν να αλλάζουν με τις επιταγές.

Τα συστήματα EFT-POS θα περιορίσουν σίγουρα του κινδύνους από τις επιταγές, θα δημιουργήσουν όμως άλλους όπου η κατανομή των ευθυνών μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών αποτελεί ένα θέμα έντονων συζητήσεων. Στις συναλλαγές του εσωτερικού ο μεγαλύτερος όγκος ηλεκτρονικού και μη συμψηφισμού αφορά σε σχετικά μικρά ποσά και ο κίνδυνος εκεί είναι αρκετά μικρός. Τα προβλήματα είναι εντονότερα στις συναλλαγές, ειδικά τις διεθνείς, που αφορούν σε μεγάλα ποσά και όπου υπάρχουν πολλές φορές πιέσεις να γίνουν τα κεφάλαια αμέσως διαθέσιμα, χωρίς να έχουν ολοκληρωθεί οι διαδικασίες συμψηφισμού. Αδυναμία μιας τράπεζας να διακανονίσει τις υποχρεώσεις της μπορεί να προκαλέσει αλυσιδωτή αντίδραση και να δημιουργήσει πρόβλημα μεγάλων διαστάσεων. Μελέτη εξομοίωσης στις Ηνωμένες Πολιτείες προσπάθησε να μετρήσει τους κινδύνους που προκαλεί η αδυναμία μιας τράπεζας σε άλλες. Τ' αποτέλεσμα έδειξαν ότι το πρόβλημα μιας τράπεζας μπορεί να οδηγηθεί στην κατάρρευση άλλων 49.

Η συμπαράσταση της Πολιτείας στην διευθέτηση ορισμένων θεμάτων στην διευθέτηση ορισμένων θεμάτων που άπτονται των συστημάτων πληρωμών γίνεται όλο και πιο περισσότερων τραπεζών και πιστωτικών οργανισμών σε κοινά συστήματα.

Οι Ευρωπαϊκές Κοινότητες έχουν ήδη δραστηριοποιηθεί ώστε να δημιουργηθούν οι κατάλληλες συνθήκες μέσα στο χώρο τους. Απαραίτητη είναι η συνεχής ενημέρωση από τις τράπεζες όλων όσων εμπλέκονται στα συστήματα πληρωμών, κράτος, εμπόριο, καταναλωτές. Ολοι αυτοί εξαρτώνται από τις τράπεζες για την ασφαλή λειτουργία των συστημάτων πληρωμών και δεν μπορεί να αγνοηθούν μια και το ενδιαφέρον για τα συστήματα αυτά είναι πια κοινό.

3) ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΙ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ

Η ανάπτυξη της τεχνολογίας είναι ταχύτατη. Χάρη σ'αυτήν μπόρεσαν τα συστήματα πληρωμών να εξελιχθούν στον βαθμό που έχουν φθάσει σήμερα.

Η εξέλιξη αυτή και η πολυπλοκότητα τους τα καθιστά περισσότερο ευπρόσβλητα. Οι λειτουργικοί όμως κίνδυνοι δεν οφείλονται μόνο στα ηλεκτρονικά και τα τηλεπικοινωνιακά συστήματα. Πρέπει κανείς να λάβει υπόψη του τις περιπτώσεις όπου ένας σεισμό η μία φωτιά, μια καταιγίδα η ακόμα κάποια τρομοκρατική ενέργεια μπορεί να προκαλέσουν οξύτατο πρόβλημα στα συστήματα πληρωμών.

Εκτός από τα μέτρα που πρέπει να λαμβάνονται για να είναι όσο γίνεται περισσότερο ασφαλείς οι ηλεκτρονικές εγκαταστάσεις, είναι απαραίτητο να υπάρξουν συστήματα παράλληλης υποστηρίξεως (backup) και να διατηρούνται σε κατάσταση επιφυλακής, ώστε να μπορούν πολύ γρήγορα αν όχι αυτόματα, να ανταπεξέλθουν στον φόρτο εργασίας αν συμβεί κάτι στην κύρια εγκατάσταση.

Πολλές φορές παρουσιάζεται αδιαφορία για την καλή τήρηση των (back-up) αρχείων και του σχετικού software και είναι πιθανόν σε δεδομένη στιγμή το σύστημα να μην μπορέσει να λειτουργήσει όταν τα κύρια αρχεία παρουσιάζουν κάποιο πρόβλημα. Υπάρχουν πολλές περιπτώσεις όπου ολόκληρα συστήματα έχουν αναπτυχθεί από τρίτους (προμηθευτές ή soft-ware houses) και οι τράπεζες που τα χρησιμοποιούν δεν έχουν τη δυνατότητα ή και το δικαίωμα να επέμβουν στο software που χρησιμοποιούν.

Σε κάποια περίπτωση ανάγκης ή κινδύνου αυτού είναι δυνατόν να έχει αρνητικές επιπτώσεις. Οι τηλεπικοινωνίες, τέλος πρέπει να παρέχουν τη δυνατότητα εναλλακτικών διαδεύσεων των μηνυμάτων σε περίπτωση που κάτι συμβεί σε κάποια σύνδεση.

4) ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΑΠΟ ΑΠΑΤΗ

Συστήματα πληρωμών και απάτη αναγκαστικά συνυπάρχουν, μια και η κίνηση κεφαλαίων είναι προφανής στόχος για εγκληματικές ενέργειες.

Σήμερα η πολυπλοκότητα των συστημάτων πληρωμών και οι πολυάριθμες πόρτες εισόδου στα δίκτυα προσφέρονται για απάτη.

Οι οργανωτικές και λειτουργικές διαφορές μεταξύ των τραπεζών και των πιστωτικών οργανισμών που συμμετέχουν σε κοινά συστήματα και η διαφορετική από μέρους τους αντιμετώπιση των θεμάτων ασφαλείας έχει ως αποτέλεσμα να καθιστά αυτά περισσότερο αδύναμα. Πολλοί, βέβαια πιστεύουν ότι η απαιτούμενη τεχνολογική γνώση είναι τόσο υψηλή ώστε δεν είναι εύκολο σε πολλούς να παραβιάσουν τα συστήματα. Παραδείγματα όμως δείχνουν το αντίθετο.

Το 1987 στο Sydney της Αυστραλίας, εσκεμμένη πρόκληση ζημιάς σε τηλεπικοινωνιακές εγκαταστάσεις, από πρώην υπάλληλο με ειδικευμένες γνώσεις, έθεσε εκτός λειτουργίας συστήματα για 24 ώρες με δυσμενέστατα αποτελέσματα. Σε άλλη περίπτωση στις ΗΠΑ, μετά από απειλή για τοποθέτηση βόμβας και εκκένωση υποκαταστήματος τραπεζής, κάποιος κατάφερε να εισχωρήσει στον χώρο των telex και στέλνοντας μηνύματα να προκαλέσει την μεταφορά κεφαλαίων σε τράπεζες του εξωτερικού. Κανένας δεν αντελήφθη τι συνέβαινε μέχρι τη στιγμή που μια από τις τράπεζες αυτές αναρωτήθηκε για την ορθότητα του μηνύματος. Είχαν όμως διαρρεύσει εκατοντάδες χιλιάδες δολλαρίων.

Είναι φανερό ότι οι περισσότεροι οικονομικοί οργανισμοί κρίνουν σκόπιμο να παρέχουν κάποιες υπηρεσίες πληρωμών αν θέλουν να είναι ανταγωνιστικοί. Οι τράπεζες γνωρίζουν ότι η παροχή τέτοιων συστημάτων πληρωμών είναι αρκετά δαπανηρή και βασίζεται στην χρήση υψηλής τεχνολογίας και την υποστήριξη πολύ εξειδικευμένων στελεχών. Ακόμα και με τις εμπειρίες που έχουν σε προηγμένες Ευρωπαϊκές χώρες, οι τράπεζες συναντούν δυσκολίες στη λήψη των σωστών στατηγικών αποφάσεων σ' αυτό το χώρο. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί το θέμα της ηλεκτρονικής μεταφοράς κεφαλαίων στα σημεία πωλήσεων (EFT-POS) εξαιτίας της πολυπλοκότητας τους.

Η διασφάλιση των συστημάτων πληρωμών από του διαφόρου κινδύνους είναι αναμφίβολα δαπανηρή και πιθανόν να μην είναι εύκολο να καλυφθεί με του παραδοσιακούς τρόπους χρηματοδοτήσεως. Πρέπει να αναζητηθούν, επομένως, νέοι τρόποι καλύψεως των εξόδων, όπως άμεση τιμολόγηση των υπηρεσιών και παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας.

Η περαιτέρω ανάπτυξη των δικτύων και ο διμερής διακανονισμός μπορούν να βοηθήσουν στην μείωση του όγκου των συναλλαγών που χρειάζεται να περάσουν από συμψηφισμό.

Είναι φανερό εδώ ότι η συνεργασία των τραπεζών στα συστήματα αυτά θα συντελέσει στη μείωση των κινδύνων και μάλιστα αυτών που προέρχονται από απάτη, άρα και μείωση του κόστους τους. Με προσεκτικό προγραμματισμό και συγκεκριμένους μηχανισμούς ελέγχου, οι τράπεζες μπορούν να αντιμετωπίσουν πολύ πιο αποτελεσματικά τους πάσης φύσεως κινδύνους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΤΟ ΕΘΝΙΚΟ ΔΙΑΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ "ΔΙΑΣ".

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

1) Καθόρισε τους στόχους του συστήματος που είναι:

- * Συμπίεση του σημερινού λειτουργικού κόστους
- * Προσφορά προηγμένων τραπεζικών υπηρεσιών
- * Αξιοποίηση των ηλεκτρονικών αυτοματισμών για το δραστικό περιορισμό των ταμιακών συναλλαγών
- * Επίτευξη ταχύτητας και άνεσης για το συναλλασώμενο κοινό
- * Ανάπτυξη του λογιστικού χρήματος
- * Περιορισμός του κοινωνικού κόστους
- * Ανταπόκριση στις ανάγκες του περιβάλλοντος και στην Κυβερνητική πολιτική

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

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

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

* την κατάρτιση των προδιαγραφών της μελέτης

* την εξεύρεση κατάλληλου μελετητή

* τις απαιτούμενες επαφές με τις τράπεζες, την Πολιτεία, την Κεντρική τράπεζα και τους άλλους εμπλεκόμενους φορείς.

Η Ομάδα Διοίκησης ύστερα από την απαιτούμενη προεργασία, έκανε τις εισηγήσεις της στο Διοικητικό Συμβούλιο, το οποίο στις 10/12/90 αποφάσισε:

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

β) την ανάθεση στους ίδιους αναδόχους μιας πρόσθετης μελέτης για τη στρατηγική του ξένου τραπεζικού και εξωτραπεζικού ανταγωνισμού ενόψει της απελευθέρωσης της κίνησης κεφαλαίων και της φιλελευθεροποίησης(deregulation) του ελληνικού τραπεζικού συστήματος

γ) την ανάθεση της παρακολούθησης της μελέτης στην Ομάδα Διοίκησης,υποστηριζόμενη από δανικό οίκο Danish Development Services

δ) την κατάρτιση από την ίδια Ομάδα ενός Σχεδίου Επικοινωνίας με το περιβάλλον

ε) την έγκριση ενός διετούς προϋπολογισμού ύψους 244 εκατ .δρχ. για την κάλυψη των δαπανών των άνω δραστηριοτήτων

ξ) τη δυνατότητα συμμετοχής στη μελέτη και άλλων πιστωτικών οργανισμών

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

Τα βήματα δεν ήταν πολύ γρήγορα και όχι τόσο εντυπωσιακά.

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

ΤΑ ΠΡΟΒΛΕΠΟΜΕΝΑ ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ.

Παρακάτω γίνεται μια αναφορά για τα προβλεπόμενα μέσα πληρωμών.

Έτσι προβλέπεται ότι θα λειτουργήσουν προοδευτικά και εισαγόμενα τα εξής υποσυστήματα:

1) Αυτόματη εξόφληση πάγιων υποχρεώσεων του κοινού.

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

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

2) Αυτόματη μισθοδοσία και συνταξιοδότηση.

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

3) Δίκτυο ΑΤΜ'ς.

Θα χρησιμοποιηθούν τα υφιστάμενα δίκτυα τραπεζών, τα οποία θα έχουν στο μεταξύ διευρυνθεί. Αν δεν επαρκούν πιθανόν να δημιουργηθεί πρόσθετο διατραπεζικό δίκτυο. Ομως ανεξάρτητα από την τράπεζα στην οποία θα ανήκουν τα μηχανήματα, θα λειτουργούν όλα με ενιαίες τυποποιήσεις και θα δέχονται κάρτες όλων των τραπεζών και πιστωτικών οργανισμών που θα συμμετέχουν στο σύστημα.

4) Δίκτυο τερματικών στα σημεία πωλήσεων.

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

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

5) Domiciliation πιστωτικών τίτλων.

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

6) Εντολή μεταφοράς από/εις λογαριασμό (virement).

Το υποσύστημα αυτό καλύπτει τις κατά περίπτωση πληρωμές.

Η εφαρμογή του είναι εύκολη, αλλά προϋποθέτει τη λειτουργία προηγμένου συμψηφιστικού συστήματος.

7) Επιταγή.

Η επιταγή είναι ένα αναγκαίο προς το παρόν υποσύστημα, αλλά όχι επιθυμητό προς ανάπτυξη. Θα καταβληθεί προσπάθεια διατραπεζικής εφαρμογής της αρχής " Cheque Truncation", ώστε να καταστεί δυνατός ο αθημερόν συμψηφισμός και ο περιορισμός του κόστους.

8) Πιστωτικές και άλλες κάρτες.

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

9) Μετρητά

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

Η ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Ένα εθνικό σύστημα πληρωμών αποτελεί κατά βάση μια υποδομή και δεν μπορεί να λειτουργήσει από μόνο του. Χρειάζεται την αξιοποίησή του απ' τις τράπεζες, γιατί αυτές διαθέτουν την πελατεία, αλλά και από τους φορείς των μαζικών συναλλαγών (Δημόσιο, Οργανισμοί, κλπ.).

Μπορεί τα προϊόντα του συστήματος να λειτουργούν με τις ίδιες τεχνικές για όλες τις τράπεζες. Αυτό όμως δεν σημαίνει ισοπέδωση.

Αντίθετα δημιουργεί τις προϋποθέσεις για έναν πιο έντονο ανταγωνισμό που με τη σειρά του απαιτεί ένα εντονότερο μαρκετινγκ. Τα συστήματα πληρωμών θα δημιουργήσουν μια νέα αγορά που ξεκινά από τον εύκολο στόχο των 800 χιλιάδων τρεχούμενων λογαριασμών και μπορεί να ξεπεράσει τα 3 εκατομμύρια, με προσδοκία συγκέντρωσης 300 δισεκατομμυρίων δραχμών.

Επίσης θα δημιουργήσουν μια νέα αγορά από τον τουρισμό, ίσως μεγαλύτερου μεγέθους. Και μόνο η δυνατότητα που θα παρέχεται για άμεση εισαγωγή του συναλλάγματος που θ' αντιστοιχεί στις πληρωμές αυτές, πέρα από το μειωμένο κόστος, αποτελεί ένα στοιχείο επίδειξης ενδιαφέροντος, τόσο από

τις τράπεζες όσο και την Πολιτεία.

Ως προς την τελευταία έγιναν ήδη σχετικές προτάσεις και επισημάνθηκαν οι τομείς στους οποίους πρέπει να εκδηλωθεί το ενδιαφέρον της

Η πρώτη αντιμετώπιση από το Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας ήταν πολύ θετική.

Με τις τράπεζες υπάρχει άλλο πρόβλημα. Η σημερινή οργανωτική δομή τους, με 1 - 2 εξαιρέσεις, δεν επιτρέπει την εύκολη προσαρμογή τους στις νέες απαιτήσεις. Η δομή τους αυτή δεν είναι προσανατολισμένη στο μάρκετινγκ, τις υποαγορές και τα επιμέρους προϊόντα. Αν δεν αλλάξει θα είναι πολύ δύσκολο ν'αντλήσουν τα οφέλη που θα τους προσφερθούν. Στο μεταξύ η θέση, ο ρόλος και η εικόνα του τραπεζικού συστήματος σε διεθνές επίπεδο αλλάζουν με γρήγορους ρυθμούς. Ήδη αντιμετωπίζει τον ανταγωνισμό εξωτραπεζικών οργανισμών. Το στοιχείο αυτό και οι νέες τεχνολογίες θα δημιουργήσουν μια τελείως διαφορετική εικόνα της αυριανής τράπεζας. Ο υπάλληλος δεν θα διεκπεραιώνει εργασίες. Αυτό θα το αναλάβει ο αυτοματισμός. Αλλά θα παρέχει συμβουλές, θα κλείνει συμφωνίες, θα κάνει δημόσιες και προσωπικές σχέσεις με την πελατεία του. Γιατί απλά θα έχει το χρόνο που σήμερα του λείπει.

Ενας τέτοιος μετασχηματισμός θα απαιτήσει μια εκ βάθρων νέα εκπαίδευση, τα στοιχεία της οποίας θ'αναφέρονται περισσότερο στον τρόπο προσέγγισης του πελάτη και λιγότερο στην τεχνική των εργασιών.

Η τεχνολογία καλπάζει και επιβάλλει στο τραπεζικό σύστημα την μεταμόρφωσή του.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Ο ΕΠΟΠΤΙΚΟΣ ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ ΕΠΙ ΤΟΥ ΠΙΣΤΩΤΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΕΝΟΨΕΙ ΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΙ ΝΟΜΙΣΜΑΤΙΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ

ΓΕΝΙΚΑ

Η σωστή εποπτεία του πιστωτικού συστήματος από την Κεντρική Τράπεζα αποτελεί καθοριστικό παράγοντα για την εξασφάλιση της ομαλής του λειτουργίας. Ιδιαίτερη σημασία έχει λάβει ο εποπτικός ρόλος μετά τα δυσάρεστα συμβάντα τόσο στη χώρα μας (περίπτωση Τράπεζας Κρήτης) όσο και στο εξωτερικό (Τράπεζα ΒCΠ).

Σε μερικές βεβαίως χώρες, όπως στη Μ. Βρετανία, υπάρχει διάσταση απόψεων ως προς το κατά πόσον οι νομισματικές αρχές πρέπει να είναι υπεύθυνες και για την εποπτεία του πιστωτικού συστήματος. Κατά την άποψη ορισμένων, η εποπτεία πρέπει να γίνεται από ανεξάρτητες από την Κεντρική Τράπεζα ελεγκτικές αρχές. Οι περισσότερες όμως αναπτυγμένες χώρες αναθέτουν την άσκηση του εποπτικού τους έργου στην Κεντρική Τράπεζα. Το ίδιο συμβαίνει και στη Ελλάδα.

Η άσκηση της εποπτείας επί του χρηματοπιστωτικού τομέα από την Κεντρική Τράπεζα κάθε άλλο παρά εύκολη υπόθεση είναι. Συγκεκριμένα, η ύπαρξη πιστωτικών ιδρυμάτων διαφόρων μεγεθών με συσσωρευμένα δάνεια αμφιβόλου εισπραξιμότητας και η συγκέντρωση κινδύνων λόγω δανειοδότησης ορισμένων τομέων της οικονομίας αντιδιαστέλεται, από άποψη εποπτείας, με την περίπτωση άλλων πιστωτικών ιδρυμάτων τα οποία υιοθετούν με μεγάλη ταχύτητα και ευελιξία τα νέα τραπεζικά προϊόντα και εκτίθενται σε διαφορετικής μορφής κινδύνους.

Η μείωση των κινδύνων αυτών, ιδιαίτερα με την ανάπτυξη των νέων τραπεζικών προϊόντων (options, futures, swaps κ.λ.π.), ως hedging instruments, εξαρτάται από την δυνατότητα του πιστωτικού ιδρύματος να προσαρμόζεται στις απαιτήσεις και τις συνθήκες της αγοράς και να προβαίνει σε σωστή εκτίμηση των αναγκών σε κεφάλαια που προκύπτουν από τα εκτός Ισολογισμού στοιχεία.

1) Η ΕΠΟΠΤΕΙΑ.

Όσον αφορά στη μορφή της εποπτείας, η άσκηση παρεμβατικού έργου μέσω της εφαρμογής υποχρεωτικών κανόνων στη λειτουργία του πιστωτικού συστήματος αποτελεί προϊστορία πολλών δεκαετιών, η οποία εγκαταλείπεται από όλα σχεδόν τα κράτη. Η νοοτροπία της παρέμβασης μέσω υποχρεωτικών κανόνων βασίστηκε στη ζωτική σημασία του τραπεζικού τομέα για την ανάπτυξη της οικονομίας. Το ενδεχόμενο ύπαρξης λειτουργικών προβλημάτων, στο πιστωτικό σύστημα γεννά εύκολα ανησυχίες για την σταθερότητα ολόκληρου του οικονομικού συστήματος. Ακόμη, υπήρξε η αντίληψη της αυξημένης προστασίας των καταθετών, ιδιαίτερα των μικρών μέσω έντονης παρέμβασης κυρίως με τη διαμόρφωση ανωτάτων ορίων επιτοκίων ανά κατηγορία καταθέσεων.

Όπως είναι γνωστό η εποπτεία του πιστωτικού από την τράπεζα της Ελλάδος βασιζόταν μέχρι πρόσφατα στη διενέργεια ελέγχων συγκεκριμένου περιεχομένου για την εξακρίβωση της τήρησης ή μη των πολύπλοκων και πολυάριθμων αποφάσεων και νόμων, που συνέθεταν το πλαίσιο παρέμβασης των νομισματικών αρχών. Η Τράπεζα της Ελλάδας τα τελευταία χρόνια έχει μειώσει δραστικά πολλές από τις κανονιστικές αυτές αποφάσεις, οι οποίες δεν εναρμονίζονται με την πορεία προς την ΟΝΕ και την εφαρμογή ενός σωστού μηχανισμού νομισματικού ελέγχου.

Ενδεικτικά αναφέρονται η δραστική μείωση του ύψους των υποχρεωτικών τοποθετήσεων των πιστωτικών ιδρυμάτων σε τίτλου Δημοσίου, οι οποίες προβλέπεται να καταργηθούν μέχρι το τέλος του 1993, η άρση των περιορισμών στις τρέχουσες συναλλαγές και τις μεσομακροπρόθεσμες κινήσεις κεφαλαίων και η αποδοχή από τη χώρα μας του άρθρου 8 του κανονισμού του Διεθνούς Νομισματικού Ταμείου, η μείωση του ποσοστού των καταθέσεων των Τραπεζών που διατίθενται για την υποχρεωτική χρηματοδότηση της βιοτεχνίας.

2) Ο ΝΟΜΟΣ 2076/92.

Η ψήφιση του νόμου 2076/92 εναρμόνισε την ισχύουσα τραπεζική νομοθεσία με τις Οδηγίες της Κοινότητας και θέσπισε βασικούς κανόνες για τη σωστή απεικόνιση των οικονομικών αποτελεσμάτων των πιστωτικών ιδρυμάτων, όπως τον κανόνα του μη εκτοκισμού δανείων που βρίσκονται σε καθυστέρηση για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των 12 μηνών.

Στο άρθρο 18 του Νόμου στο οποίο καθορίζεται η αρμοδιότητα της Τράπεζης της Ελλάδος για άσκηση εποπτείας περιλαμβάνονται ο έλεγχος της φερεγγυότητας, της ρευστότητας των μεγάλων χρηματοδοτικών ανοιγμάτων και της συγκέντρωσης κινδύνων.

Τα μεγέθη αυτά αποτελούν και τους βασικούς άξονες του εποπτικού έργου της Τράπεζας της Ελλάδος.

Ο νέος αναβαθμισμένος εποπτικός ρόλος της Τράπεζας της Ελλάδος αποβλέπει πλέον στην εξασφάλιση της βιωσιμότητας και της αξιοπιστίας του συστήματος μέσω της παρακολούθησης των παραπάνω μεγεθών για κάθε πιστωτικό ίδρυμα που υπάγεται στην εποπτεία της. Μέσα στα πλαίσια αυτά η Τράπεζα της Ελλάδος ενεργοποιείται με γρήγορους ρυθμούς, ώστε να ανταπεξέλθει στις αυξημένες υποχρεώσεις για την εφαρμογή ενός σωστού μηχανισμού εποπτείας και να προλάβει ανεπιθύμητες καταστάσεις.

Το σύστημα εποπτείας της Τράπεζας της Ελλάδος θα βασίζεται εφεξής σε δύο παράλληλες ασκούμενες δραστηριότητες:

α) Πρώτο στην εσωτερική παρακολούθηση, μέσω της οποίας καταγράφονται μηχανογραφικά οι εξελίξεις στην κίνηση των βασικών οικονομικών στοιχείων και δεικτών των Τραπεζών, βάσει λογιστικών καταστασεων που υποβάλλονται σε τακτά χρονικά διαστήματα. Η ορθολογικοποίηση και ουσιαστική αξιοποίηση της παρακολούθησης μέσω των λεγομένων prudential returns προϋποθέτει φυσικά την ποιοτική και ποσοτική βελτίωση του υφιστάμενου δυναμικού ανθρώπινου και υλικοτεχνικού.

β) Δεύτερο στη διενέργεια επιτόπιων ελέγχων στις Τράπεζες, με βασικό στόχο την ακριβή αξιολόγηση μεγεθών, όπως η φερεγγυότητα, η επάρκεια κεφαλαίων, το ύψος των μεγάλων χρηματοδοτικών ανοιγμάτων, αλλά και την ποιοτική αξιολόγηση της διασποράς του κινδύνου, των συστημάτων εσωτερικού ελέγχου, του οργανωτικού και λειτουργικού σχήματος και του προγράμματος ανάπτυξης και επέκτασης, τόσο σε επίπεδο δικτύου όσο και σε επίπεδο εργασιών των πιστωτικών ιδρυμάτων.

3) ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ.

Η επιτυχής υλοποίηση του εποπτικού έργου της Τραπεζής της Ελλάδος για την διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας του πιστωτικού συστήματος, προϋποθέτει τέλος και τα ακόλουθα:

α) Τα πιστωτικά ιδρύματα πρέπει να έχουν την δυνατότητα να προσαρμόζονται στις μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς και να υιοθετούν νέα προϊόντα και υπηρεσίες με τρόπο ανταγωνιστικό.

Η εξασφάλιση της βιωσιμότητας και της επίτευξης κερδών είναι άρρηκτα συνυφασμένοι με την σωστή οργάνωση, την κατάλληλη στελέχωση και την υλοποίηση μακροπρόθεσμων προγραμμάτων λειτουργίας και ανάπτυξης τους που εξασφαλίζουν την ανταγωνιστικότητά τους σε μακροπρόθεσμη βάση. Η επάρκεια των ίδιων κεφαλαίων των Τραπεζών, για την αντιμετώπιση βραχυχρόνιων προβλημάτων ρευστότητας και αποδοτικότητας, θα αποκτήσει καθοριστικό ρόλο, ιδιαίτερα με την μείωση διαχρονικά της δυνατότητας που έχουν σήμερα να προσφεύγουν απεριόριστα στον τρεχούμενο λογαριασμό που τηρούν στην Τράπεζα της Ελλάδος.

β) Θα ολοκληρωθεί η ρύθμιση του θέματος της ασφάλισης των καταθέσεων μέχρι ενός ορισμένου ύψους κατάθεσης. Η ρύθμιση αυτή θα προσδώσει στο σύστημα μεγαλύτερη αξιοπιστία.

Η χώρα μας είναι η μόνη χώρα στη κοινότητα που δεν έχει θεσμοθετήσει μέχρι σήμερα κάποιο σύστημα προστασίας καταθέσεων. Το θέμα είναι σοβαρό και απασχολεί όλες τις αρμόδιες αρχές των κρατών-μελών της Ε.Ε. για την υιοθέτηση ενός γενικά αποδεκτού πλαισίου προστασίας των καταθέσεων που θα χαρακτηρίζεται από μια ελάχιστη εναρμόνιση των βασικών στοιχείων των εθνικών συστημάτων.

Η υιοθέτηση ενός κοινού πλαισίου προστασίας των καταθέσεων σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να χαρακτηριστεί ως "πανάκεια" για την πλήρη εξασφάλιση έναντι των κινδύνων που μπορεί να προκύψουν σε περίπτωση αδυναμίας ή χρεωκοπίας κάποιου πιστωτικού ιδρύματος. Η πρόσφατη κρίση που οδήγησε στην εκκαθάριση της τράπεζας BCCI τον Ιούλιο του περασμένου έτους απέδειξε ότι υπάρχουν πολλά και δυσεπίλυτα προβλήματα, ιδιαίτερα όταν υπάρχει ευρύ δίκτυο παροχής υπηρεσιών σε διάφορες χώρες.

Ακόμη, οποιαδήποτε σύστημα ασφάλειας καταθέσεων και αν υιοθετηθεί, αυτό τελικά θα εξασφαλίσει κυρίως καταθέσεις μέχρι ενός ορισμένου ορίου.

Συνεπώς το σύστημα αυτό μπορεί να θεωρηθεί μόνο ως συμπληρωματικό μέσο για την ασφάλεια του πιστωτικού συστήματος.

γ) Συνεπακόλουθο του ανταγωνιστικού πλαισίου λειτουργίας του χρηματοπιστωτικού συστήματος θα είναι η ύπαρξη περισσότερων εναλλακτικών λύσεων για τους πελάτες χρήστες των προϊόντων και υπηρεσιών. Η αποδοτικότερη χρησιμοποίηση των τραπεζικών υπηρεσιών προϋποθέτει έρευνα και γνώση σχετικά με τις προσφερόμενες εναλλακτικές δυνατότητες καθώς και προσεκτική αξιολόγηση τους.

Η εμπειρία από την εξέλιξη των συστημάτων εποπτείας των αναπτυγμένων χωρών οδηγεί στο συμπέρασμα ότι η αξιοπιστία του τραπεζικού συστήματος δεν εξασφαλίζεται με παρεμβατική πολιτική από τις κεντρικές τράπεζες ή τις κυβερνήσεις ούτε με τον περιορισμό του ανταγωνισμού. Τα εποπτικά συστήματα πρέπει να εξασφαλίσουν την ύπαρξη επαρκούς κεφαλαιακής διάρθρωσης, ανάλογα με το επίπεδο ανταγωνισμού και τον βαθμό "κινδύνου" στον οποίο έχει εκτεθεί κάθε τράπεζα, σύμφωνα με τις δραστηριότητες της. Πέραν ενός συστήματος διασφάλισης των μικρών ή μεσαίων εισοδηματικών τάξεων, για την υιοθέτηση του οποίου χρειάζεται η παρέμβαση των αρμόδιων αρχών, όλος ο μηχανισμός εποπτείας πρέπει να αποβλέπει στη διασφάλιση της επάρκειας των ιδίων κεφαλαίων των πιστωτικών ιδρυμάτων, που είναι άλλωστε και ο ακρογωνιαίος λίθος ενός υγιούς πιστωτικού συστήματος.

Όλα αυτά καθιστούν ιδιαίτερα δύσκολο και πολυσύνθετο τον εποπτικό ρόλο της Τράπεζας της Ελλάδος. Η ανάπτυξη των πιστωτικών ιδρυμάτων βάσει του σωστού προγραμματισμού, η επάρκεια των κεφαλαίων τους και η σωστή αξιοποίηση των δυνατοτήτων των χρηματοοικονομικών αγορών αποτελούν βασικές προϋποθέσεις για την ομαλή λειτουργία του χρηματοπιστωτικού συστήματος. Από την άλλη πλευρά, η παρακολούθηση μέσω των εποπτικών μηχανισμών της Τράπεζας της Ελλάδος της ρευστότητας της αποδοτικότητας της επάρκειας κεφαλαίων, της αξιολόγησης των διαφόρων μορφών κινδύνων των χρηματοδοτικών ανοιγμάτων και την σωστή εφαρμογή των νέων τεχνολογιών, παράλληλα με την αναμενόμενη υιοθέτηση συστήματος ασφάλισης καταθέσεων, θα προσδώσουν αξιοπιστία και μακροπρόθεσμη προοπτική στο χρηματοπιστωτικό σύστημα και φυσικά, στην οικονομία γενικότερα.

Για το λόγο αυτό, και μέσα στα πλαίσια ευρύτερων αναδιαρθρώσεων που επιβάλλει η ΟΝΕ, η Τράπεζα της Ελλάδος προέβη πρόσφατα σε ευρεία οργανωτική και διοικητική αναδιάρθρωση της Διεύθυνσης Γενικής Επιθεώρησης Τραπεζών, ενώ παράλληλα εφαρμόζεται πρόγραμμα σταδιακής ενίσχυσης της με ικανά στελέχη καθώς και με συνεχή επιμόρφωση του προσωπικού, μέσω κατάλληλων προγραμμάτων οικονομικής και τεχνικής φύσεως έτσι ώστε να μπορέσει να ανταποκριθεί στις αυξημένες απαιτήσεις του εποπτικού ρόλου.

Συμπερασματικά μπορούμε να παρατηρήσουμε πως είναι απαραίτητη η σωστή και συνεχής επιμόρφωση των στελεχών της Τράπεζας της Ελλάδος πάνω σε θέματα οικονομίας και τεχνολογίας για να μπορέσουν να ανταπεξέλθουν στο δύσκολο έργο της εποπτείας και εκσυγχρονισμού του ελληνικού τραπεζικού συστήματος.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

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

Η Πολιτεία θα πρέπει να συνεργασθεί και να βοηθήσει τις ελληνικές τράπεζες στην προσπάθεια μετεξέλιξής τους, δημιουργώντας την κατάλληλη υποδομή σ'όλους τους τομείς που επηρεάζουν το τραπεζικό σύστημα. Οι ελληνικές τράπεζες, ως ενιαίο σύνολο αλλά και μεμονωμένα, θα πρέπει να εξετάσουν προσεκτικά τις ευκαιρίες και τις "απειλές" που τους παρουσιάζονται από τις νέες συνθήκες.

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

- * Να εξετάσουν το ρόλο της τεχνολογίας και της πληροφορικής στη διαμόρφωση της στρατηγικής των τραπεζών, αναγνωρίζοντας τις πληροφορίες σαν πολύτιμο πόρο, κάτι που θα επιβάλλει ανάλογη σφαιρική πολιτική διαχείρισής των
- * Να αξιοποιήσουν το ανθρώπινο δυναμικό κατά τον καλύτερο τρόπο, δημιουργώντας - όταν δεν υπάρχουν - τις κατάλληλες συνθήκες αξιοκρατικής εξέλιξης καθώς και επαγγελματικής εκπαίδευσης και ενημέρωσης
- * Να συμμετέχουν ενεργά στη διαμόρφωση θέσεων του ελληνικού τραπεζικού τομέα προς τα όργανα της ΕΟΚ, μέσω των αρμοδίων φορέων
- * Να ενισχύσουν τη διατραπεζική συνεργασία σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο, ιδιαίτερα στους τομείς που συντελούν στη μείωση του λειτουργικού τους κόστους
- * Να υιοθετήσουν οργανωτικές δομές ευέλικτες και αποτελεσματικές
- * Να ενημερώσουν το κοινό για τις προσπάθειές τους σχετικά με την αναβάθμιση του τραπεζικού συστήματος.

Η πρόκληση του 2000 που αντιμετωπίζει η Ελλάδα και το τραπεζικό μας

σύστημα είναι σημαντική. Οι ελληνικές τράπεζες, που αποτελούν τον πλέον σημαντικό παράγοντα της οικονομικής υποδομής μας, έχουν τη δυνατότητα να ανταποκριθούν θετικά στην πρόκληση αυτή και να γίνουν ο βασικός μοχλός που θα υποστηρίξει τις προσπάθειες της χώρας μας προς την σωστή κατεύθυνση.

Εκείνο που χρειάζεται είναι αποφάσεις και υλοποίησή τους.

Αποφάσεις έγκαιρες και μετά από σφαιρική εξέταση του θέματος, που θα καταλήγουν σε συγκεκριμένα σχέδια δράσεως με εξασφαλισμένες τις απαραίτητες προϋποθέσεις για την υλοποίησή τους. Αναμφίβολα, σημαντική προϋπόθεση για την επιτυχία όλων αυτών, είναι η συμβολή των εργαζομένων στις τράπεζες.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. ΒΑΓΙΑΤΗ Γ. ΧΡΙΣΤΟΔΟΥΛΟΥ Δ. "Η εξέλιξη της πληροφορικής στις Ελληνικές τράπεζες" , Σεμινάριο Αγροτικής Τράπεζας της Ελλάδος, Υπ/νση Εκπαίδευσης και Επιμόρφωσης - Τμήμα Εξωτραπεζικών Στελεχών, Αθήνα 28/3 - 3/4 1993.
2. ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ (εφημερίδα) "Ο εποπτικός ρόλος της Τράπεζας της Ελλάδος", άρθρο εφημερίδας Αθήνα 28/05/1994.
3. ΚΑΡΑΓΕΩΡΓΙΟΥ Α. Χ. "Οι επιχειρηματικοί κίνδυνοι στα συστήματα πληρωμών", Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Τεύχος Α' τριμ. 1993
4. ΚΕΦΑΛΑΙΟ (Οικονομικό περιοδικό) "Τράπεζες και Πλαστικό Χρήμα ", (έρευνα του περιοδικού) Αθήνα Απρίλιος 1993.
5. ΛΥΜΠΕΡΟΠΟΥΛΟΥ ΚΩΝ/ΝΟΥ "Στοιχεία Τραπεζικού Μάρκετινγκ", Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα 1987.
6. ΛΥΜΠΕΡΟΠΟΥΛΟΥ ΚΩΝ/ΝΟΥ "Η σημασία της εκπαίδευσης για την αύξηση της παραγωγικότητας και της ποιότητας των προσφερομένων από τις Τράπεζες υπηρεσιών". Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Τεύχος Β' τριμ. 1990
7. ΠΑΠΑΓΕΩΡΓΙΟΥ Ν. Σ. "Τεχνική και αναζήτηση της πληροφορίας, Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Τεύχος Α' εξαμ. 1993.
8. ΤΣΙΧΡΙΝΤΖΗ Α.Κ. "ΕΚΘΕΣΗ ΚΑΡΑΤΖΑ : 1 χρόνο μετά : Αναμόρφωση & εκσυγχρονισμός του τραπεζικού συστήματος - Κρίσεις πάνω στην έκθεση Καρατζά», Δελτίο Ένωσης Ελληνικών τραπεζών, Τεύχος Α' - Β' τριμ.1992.