

**ΣΤΟ ΕΠΙΚΕΝΤΡΟ ΤΩΝ ΔΙΑΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΩΝ ΤΗΣ
ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΈΝΩΣΗΣ ΤΡΑΠΕΖΩΝ:
Η ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΤΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΤΩΝ
ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΜΕ ΤΗΝ ΠΕΛΑΤΕΙΑ ΤΟΥΣ**

Του Χρήστου Βλ. Γκόρτσου *

Οι στόχοι της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών για την εξασφάλιση βέλτιστων συναλλακτικών σχέσεων στο νέο χρηματοπιστωτικό περιβάλλον....

Την τελευταία δεκαετία η ποσότητα, η ποιότητα και ο σύνθετος χαρακτήρας των χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρονται στο καταναλωτικό κοινό έχει αυξηθεί εντυπωσιακά. Σήμερα, οι κάτοικοι Ελλάδος μπορούν να αναζητούν και να επιλέγουν τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες από έναν κλάδο που συναποτελείται από μεγάλο αριθμό επιχειρήσεων και τους ανά τον κόσμο ανταποκριτές ή συνεργάτες τους¹. Στο σύνθετο αυτό περιβάλλον επιβάλλεται η κατάλληλη προετοιμασία όλων των εμπλεκόμενων μερών. Η όλο και συχνότερες αναφορές σε έννοιες όπως «ενημερωμένος καταναλωτής και επιχείρηση», «υπεύθυνος δανεισμός», «αξιολόγηση πιστοληπτικής ικανότητας», υποδεικνύουν την επιτακτική ανάγκη εντατικοποίησης της προσπάθειας προσαρμογής στα νέα δεδομένα, τόσο απο τις τράπεζες, όσο και απο την πελατεία τους.

Σε αυτό το πλαίσιο, στην Ελληνική Ένωση Τραπεζών (ΕΕΤ), ως φορέα εκπροσώπησης των ελληνικών και ξένων πιστωτικών ιδρυμάτων που λειτουργούν στην Ελλάδα, επιδιώκουμε την επίτευξη, μιας σειράς απο σχετικούς στόχους:

- Να ενημερώνουμε το καταναλωτικό κοινό για τις δυνατότητες και τα χρηματοοικονομικά εργαλεία που παρέχει το τραπεζικό σύστημα.
- Να προτρέπουμε το καταναλωτικό κοινό (ιδιώτες και επιχειρήσεις) προς μία συνεπή, έξυπνη και συμφέρουσα για αυτό πρακτική και συμπεριφορά, καθώς και να προωθούμε τον ανταγωνισμό μεταξύ των τραπεζών.
- Να συμβάλλουμε στην προστασία του καταναλωτικού κοινού απο φαινόμενα απάτης, πλαστογραφίας και κακόβουλης χρήσης απο τρίτους των συναλλακτικών του σχέσεων με τις τράπεζες.
- Να επιδιώκουμε το φιλικό διακανονισμό και την εξωδικαστική επίλυση των διαφορών μεταξύ των τραπεζών-μελών μας και της πελατείας τους.

.... και οι στοχευμένες δράσεις υλοποίησής των στόχων της

Για την υλοποίηση όλων αυτών των στόχων η ΕΕΤ έχει διαμορφώσει ένα σύνολο δράσεων, πρωτοβουλιών και χρονοπρογραμματισμού υλοποίησής τους. Η βασική κατηγοριοποίηση αυτών των δράσεων αφορά:

¹ Σύμφωνα με την πιο πρόσφατη σχετική δημοσίευση της Τράπεζας της Ελλάδος τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες σε κατοίκους Ελλάδος προσφέρονται σήμερα από 355 πιστωτικούς οργανισμούς.

- **Τη θέσπιση, υιοθέτηση και τήρηση** στο πλαίσιο της αυτορρύθμισης του κλάδου κωδίκων δεοντολογίας οι οποίοι προωθούν τον ανταγωνισμό μεταξύ των τραπεζών, εξασφαλίζοντας τα συμφέροντα της πελατείας τους. Εν προκειμένω, εκτός από τον Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας και το σχετικό παράρτημά του, ενδεικτική της συνεχούς προσπάθειας αυτορρύθμισης του κλάδου είναι η έκδοση του κώδικα δεοντολογίας που υιοθέτησε η ΕΕΤ και τέθηκε σε εφαρμογή από τις τράπεζες μέλη της, από τις 12 Μαρτίου 2007, για τη διαφημιστική προβολή χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρονται από πιστωτικά ιδρύματα².
- **Τη σύσταση και λειτουργία**, του Μεσολαβητή Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών (Μ.Τ.Ε.Υ.)³ ο οποίος προήλθε από την ενοποίηση του Τραπεζικού Μεσολαβητή και του Μεσολαβητή Κεφαλαιαγοράς, με σκοπό να εξετάζει δίκαια, αμερόληπτα και με διαφανείς διαδικασίες, διαφορές που ανακύπτουν από την παροχή τραπεζικών και επενδυτικών υπηρεσιών και να επιδιώκει τη φιλική, συμβιβαστική και ανέξοδη διευθέτησή τους.
- **Τη διοργάνωση**, σε συνεργασία με ενώσεις καταναλωτών και εμπορικά επιμελητήρια, ενημερωτικών εκδηλώσεων και ειδικών εκθέσεων με στόχο την ολοκληρωμένη ενημέρωση της πελατείας των τραπεζών (καταναλωτές και επιχειρήσεις) για τα σύγχρονα χρηματοοικονομικά προϊόντα και υπηρεσίες. Ενδεικτικό παράδειγμα αυτής της προσπάθειας, με στόχο της ΕΕΤ την εντατικοποίησή της, αποτέλεσε η διενέργεια της πρώτης θεματικής έκθεσης για τα στεγαστικά δάνεια, όπου 16 από τις μεγαλύτερες τράπεζες της Ελλάδας συγκεντρώθηκαν για πρώτη φορά στον ίδιο χώρο έτοιμες να παράσχουν χρήσιμες πληροφορίες και συμβουλές για την επιλογή του κατάλληλου στεγαστικού δανείου⁴. Η ταυτόχρονη παρουσία των τραπεζών επέτρεψε στους περισσότερους από 10.000 επισκέπτες την άμεση και γρήγορη, εκμεταλλευόμενοι και τον μεταξύ των τραπεζών ανταγωνισμό, σύγκριση των λύσεων στεγαστικής πίστης που προτείνουν και τη διευκόλυνση τους στη λήψη της σωστής για αυτούς απόφασης.
- **Τη διαρκή ενημέρωση** του καταναλωτικού κοινού με:
 - a. δημοσίευση δελτίων τύπου⁵,
 - b. ραδιοφωνικά μηνύματα και έντυπες καταχωρήσεις στον ημερήσιο τύπο της χώρας μας,
 - c. έκδοση διατραπεζικών ενημερωτικών φυλλαδίων⁶,
 - d. συνεντεύξεις, του Γενικού Γραμματέα της ΕΕΤ και στελεχών της ΕΕΤ, στα μέσα μαζικής ενημέρωσης, και

² Για τους κώδικες τραπεζικής δεοντολογίας και το σχετικό δελτίου τύπου της ΕΕΤ βλέπε στις ακόλουθες ηλεκτρονικές διευθύνσεις:

<http://www.hba.gr/5publ/kodikas.htm> και http://www.hba.gr/4news/deltia_2007/28-02-07.htm

³ Για περισσότερες πληροφορίες βλέπε στην ακόλουθη ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://www.bank-omb.gr/>

⁴ Τα σχετικά δελτία τύπου και η αφίσα της έκθεσης είναι διαθέσιμα στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.hba.gr/4news/news.htm>

⁵ Το σύνολο των Δελτίων Τύπου που έχει δημοσιεύσει η ΕΕΤ από το 2000 έως και σήμερα είναι διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.hba.gr/4news/deltia.htm>

⁶ Όλα τα διατραπεζικά ενημερωτικά έντυπα που έχει εκδώσει η ΕΕΤ και τα οποία εκτυπώνονται και διανέμονται από το δίκτυο καταστημάτων των εγκατεστημένων στη χώρα μας τραπεζών είναι διαθέσιμα στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.hba.gr/5publ/enimerotika.htm>

- e. αρθρογραφίας για επίκαιρα τραπεζικά θέματα, στο ΔΕΛΤΙΟ της ΕΕΤ⁷, σε ειδικές εκδόσεις τρίτων, καθώς και στον έντυπο και ηλεκτρονικό τύπο.
- **Τη σύσταση και λειτουργία**, ήδη απο το 1999, του Ελληνικού Τραπεζικού Ινστιτούτου (ΕΤΙ). Σκοπός του ΕΤΙ είναι η έγκυρη, επίκαιρη και ευέλικτη επαγγελματική κατάρτιση αλλά και επιμόρφωση όσων ήδη εργάζονται ή επιθυμούν να εργαστούν στον χρηματοπιστωτικό τομέα. Μέσα απο ένα ολοκληρωμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα⁸, εξασφαλίζεται η επαγγελματική κατάρτιση και η πιστοποίηση των γνώσεων του προσωπικού των τραπεζών, που αναπόφευκτα οδηγεί σε ποιοτικότερη, υπεύθυνη και έγκυρη ενημέρωση της πελατείας των τραπεζών.

Στήριξη των μικρομεσαίων επιχειρήσεων στο πλαίσιο των περιφερειακών επιχειρησιακών προγραμμάτων του Γ΄ Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης

Η μικρομεσαία επιχείρηση (εφεξής ΜΜΕ) αποτελεί τον βασικό κορμό της ελληνικής οικονομίας, συμβάλλοντας αποφασιστικά στην αύξηση του εθνικού προϊόντος και της απασχόλησης. Σύμφωνα με στοιχεία της Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας (Ε.Σ.Υ.Ε.) για το έτος 2005, το ποσοστό των ΜΜΕ ανέρχονταν στο 90,38% (719.018) επί του συνόλου (795.556) των ελληνικών επιχειρήσεων.

Με την ενεργοποίηση του τραπεζικού συστήματος στη διαδικασία διάθεσης των κονδυλίων του Γ΄ και Δ΄ ΚΠΣ στοχεύουμε στο να συμβάλουμε στην αποτελεσματική, δίκαιη, απρόσκοπτη και κυρίως έγκαιρη απορρόφηση των κοινοτικών πόρων.

Μετά την επιτυχημένη υλοποίηση (το 2002 και το 2004) των δράσεων ενίσχυσης των ΜΜΕ στους τομείς της μεταποίησης και του τουρισμού, στο πλαίσιο των Περιφερειακών Επιχειρησιακών Προγραμμάτων (ΠΕΠ) του Γ΄ ΚΠΣ 2000-2006⁹, όπου οι τράπεζες λειτούργησαν ως φορείς υποστήριξης, το ΥΠ.ΟΙ.Ο., με στόχο την περαιτέρω ενίσχυση των δράσεων προς τις ΜΜΕ, προχώρησε το 2005 και 2006 σε τρίτη και τέταρτη προκήρυξη (Γ΄ και Δ΄ κύκλος) με κύριο άξονα την αξιοποίηση των εμπλεκόμενων τραπεζών με την ιδιότητα του τελικού δικαιούχου και όχι του φορέα υποστήριξης.

Με την επιλογή των τραπεζών ως τελικών δικαιούχων επιτεύχθηκε ο μετασχηματισμός περισσότερων από 2.000 τραπεζικών καταστημάτων σε κέντρα “one stop shop” για τις επιχειρήσεις, συμβάλλοντας στην κατάργηση γραφειοκρατικών διαδικασιών, διευκολύνοντας τις επιχειρήσεις σε όλα τα στάδια της διαδικασίας (πληροφόρηση, παροχή συμβουλών, αξιολόγηση,

⁷ Το τριμηνιαίο Δελτίο της ΕΕΤ, που κυκλοφορεί σε εννέα χιλιάδες αντίτυπα, καλύπτει πλήρως τις ανάγκες ενός ειδικού αναγνωστικού κοινού. Το κοινό αυτό περιλαμβάνει, πέραν των τραπεζικών στελεχών, βουλευτές, ευρωβουλευτές, πολιτικά κόμματα, δημόσιες επιχειρήσεις κοινής ωφελείας, μελετητές, εταιρείες συμβούλων, οικονομολόγους, δικηγόρους και φοιτητές οικονομικών και νομικών σχολών. Όλα τα τεύχη του Δελτίου της ΕΕΤ, απο το 1998 μέχρι και σήμερα, είναι διαθέσιμα στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.hba.gr/5publ/deltio.htm>

⁸ Όλες οι σχετικές με το ΕΤΙ πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.hba.gr/3eti/index3.htm>

⁹ Με ποσοστό απορροφητικότητας των κοινοτικών κονδυλίων, άνω του 75% (έναντι μέσου όρου απορροφητικότητας 58%) και με πρόβλεψη για τη δημιουργία 5.380 θέσεων απασχόλησης.

συγχρηματοδότηση, πιστοποίηση εκτέλεσης επενδυτικών προγραμμάτων, καταβολή των ενισχύσεων), χωρίς την παρέμβαση οποιουδήποτε κρατικού οργανισμού/ υπηρεσίας, κατά τα ενδιάμεσα στάδια της διαδικασίας.

Συμπερασματικά, η επιλογή των τραπεζών ως τελικών δικαιούχων μόνο οφέλη μπορεί να προσφέρει στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας των ΜΜΕ της χώρας μας, λαμβάνοντας υπόψη τα παρακάτω συγκριτικά πλεονεκτήματα:

- πολυάριθμο δίκτυο καταστημάτων ανά την επικράτεια, εξειδίκευση και εμπειρία σε θέματα αξιολόγησης επιχειρήσεων και επενδυτικών σχεδίων,
- δυνατότητα ταυτόχρονης συγχρηματοδότησης των επενδυτικών σχεδίων που τους υποβάλλονται,
- τεχνογνωσία διαχείρισης προγραμμάτων του ΚΠΣ,
- αποτελεσματική συνεργασία και κατανόηση των αναγκών των ΜΜΕ οι περισσότερες από τις οποίες ανήκουν ήδη στο πελατολόγιο των τραπεζών, και
- κοινωνική και αναπτυξιακή ευαισθησία, δυνατότητα υγιούς προσέγγισης επενδυτών, θεσμοθετημένες διαδικασίες αξιολόγησης, εφαρμογή κανόνων δεοντολογίας, οργάνωση και χρήση εξελιγμένων πληροφοριακών συστημάτων.

Η υλοποίηση του Ενιαίου Χώρου Πληρωμών σε Ευρώ θα αλλάξει πολλά στις καθημερινές μας συναλλαγές

Στη χώρα μας, οι έλληνες καταναλωτές και επιχειρήσεις χρησιμοποιούν τις λιγότερες κατά κεφαλή ηλεκτρονικές πληρωμές σε σχέση με τους κατοίκους οποιασδήποτε από τις άλλες χώρες της ευρωζώνης. Η χρήση μετρητών και επιταγών, ως παγιωμένη συνήθεια δεκαετιών, πρέπει να δώσει σταδιακά τη θέση της στη χρήση των σύγχρονων ηλεκτρονικών εργαλείων πληρωμών, όπως είναι οι ηλεκτρονικές μεταφορές πιστώσεων, οι άμεσες χρεώσεις και οι πληρωμές με κάρτα. Σε αυτήν την προσπάθεια προώθησης της χρήσης των ηλεκτρονικών εργαλείων πληρωμών από το καταναλωτικό κοινό, διασφαλίζοντας το τρίπτυχο ασφάλεια, ταχύτητα και χαμηλό κόστος, το τραπεζικό σύστημα της χώρας μας και η ΕΕΤ εργάζονται σκληρά εδώ και μια διετία, ενώ δαπανώνται υψηλά χρηματικά ποσά για τις αναγκαίες επενδύσεις σε εξοπλισμό και ανθρώπινο δυναμικό.

Από το 2008, οι εγκατεστημένες στη χώρα μας τράπεζες θα αρχίσουν να παρέχουν στην πελατεία τους τρία ηλεκτρονικά εργαλεία πληρωμών, συμπληρωματικά προς τα υφιστάμενα, και, ειδικότερα, εμβάσματα (μεταφορές πιστώσεων), πάγιες εντολές (άμεσες χρεώσεις) και πληρωμές με πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες, τα οποία θα πληρούν τις προϋποθέσεις και τους όρους που ορίζονται πανευρωπαϊκά στο πλαίσιο λειτουργίας του Ενιαίου Χώρου Πληρωμών σε Ευρώ (SEPA). Επομένως, ανεξάρτητα του εάν ένας συναλλασσόμενος κάνει μια μεταφορά πίστωσης ή μια άμεση χρέωση στην Ελλάδα ή σε οποιοδήποτε κράτος μέλος της ευρωζώνης, θα πρέπει για τη συναλλαγή αυτή να τηρείται η ίδια διαδικασία, το ίδιο κόστος και οι ίδιοι κανόνες προστασίας του.

Τα πλεονεκτήματα του SEPA θα είναι πολύ σημαντικά. Για τους καταναλωτές, οι υπηρεσίες πληρωμών σε ολόκληρη την Ευρώπη θα είναι ενιαίες ως προς τα βασικά τους χαρακτηριστικά, πάνω στα οποία οι τράπεζες θα αναπτύξουν υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας. Επίσης, θα είναι δυνατή η πρόσβαση από έναν

τραπεζικό λογαριασμό σε όλους τους λογαριασμούς που τηρούνται σε πιστωτικά ιδρύματα σε οποιοδήποτε κράτος μέλος της ευρωζώνης, με την ίδια ευκολία που πραγματοποιούνται οι συναλλαγές εντός της χώρας μας.

Για τις μικρότερου μεγέθους επιχειρήσεις (ΜΜΕ) θα καταστεί δυνατή η είσπραξη ή πραγματοποίηση πληρωμών σε ευρώ οπουδήποτε στην Ευρώπη ενώ, παράλληλα, ο ταχύτερος διακανονισμός και η απλοποιημένη διεκπεραίωση των υπηρεσιών πληρωμών θα βελτιώσουν τις ταμειακές ροές και θα μειώσουν το κόστος. Για τις μεγάλες επιχειρήσεις αντίστοιχα, τα κοινά πρότυπα θα δώσουν επιπλέον την ευκαιρία για τη διαμόρφωση μιας τυποποιημένης πλατφόρμας για όλες τις πληρωμές σε ευρώ. Σημαντική εξοικονόμηση κόστους θα προκύψει επίσης από την αυτοματοποίηση των πληροφοριών που θα συνοδεύουν μια πληρωμή.

Η κάμψη των παγιωμένων συνηθειών χρήσης μετρητών και επιταγών απαιτεί συντονισμένες ενέργειες, εκπαίδευση και κυρίως όραμα για μια ακόμα, μέσα στην τελευταία δεκαετία, προσαρμογή της κοινωνίας στις συνθήκες λειτουργίας του ευρωπαϊκού νομισματικού και χρηματοπιστωτικού συστήματος, με στόχο τη μέγιστη αξιοποίηση από τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις των ευκαιριών που παρέχουν τα σύγχρονα διεθνοποιημένα τραπεζικά συστήματα και προϊόντα.

Έχοντας ενσωματώσει την πολύτιμη εμπειρία μας από την προετοιμασία για την εισαγωγή του ευρώ κατά την διάρκεια του 2001, η συμβολή της ΕΕΤ στην αύξηση των πανευρωπαϊκού χαρακτήρα ηλεκτρονικών πληρωμών είναι και θα εξακολουθήσει να είναι ιδιαίτερα σημαντική σε ό,τι αφορά τόσο την προετοιμασία του τραπεζικού μας συστήματος, όσο και την ανάληψη όλων των αναγκαίων ενεργειών για την ομαλή μετάβασή του στο νέο περιβάλλον.

* Ο κ. Γκόρτσος είναι Επίκουρος Καθηγητής, Γενικός Γραμματέας της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών