

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΡΗΤΗΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ

ΘΕΜΑ: E-BANKING

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ: ΤΖΑΓΚΑΡΑΚΗ ΚΑΤΕΡΙΝΑ

ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: ΔΑΜΙΑΝΟΥ ΕΛΕΝΗ – ΘΕΟΔΩΡΑΚΗ ΦΩΤΕΙΝΗ

ΗΡΑΚΛΕΙΟ

ΜΑΪΟΣ 2012

Περιεχόμενα

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	4
1.1 ΣΚΟΠΟΣ-ΠΕΡΙΛΗΨΗ	4
1.2 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	5
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	8
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ (E-BANKING) - ΕΝΝΟΙΑ, ΜΟΡΦΕΣ, ΑΞΙΑ	8
2.1 ΤΙ ΕΙΝΑΙ E-BANKING.....	8
2.1.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ	10
2.2 ΜΟΡΦΕΣ E-BANKING	11
2.2.1 ATM	11
2.2.2 PHONE BANKING.....	12
2.2.3 MOBILE BANKING.....	13
2.2.4 PC BANKING	14
2.3 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ	14
2.3.1 ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ.....	14
2.3.2 ΓΙΑ ΤΟΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ	15
2.4 ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ.....	17
2.4.1 ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ.....	17
2.4.2 ΓΙΑ ΤΟΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ	18
2.5 Η ΑΞΙΑ ΤΟΥ E-BANKING	19
2.6 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟ E-BANKING	20
2.6.1 ΚΡΥΠΤΟΓΡΑΦΗΣΗ.....	21
2.6.2 ΚΩΔΙΚΟΙ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ,ΤΑΝ ΚΑΙ ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΔΙΚΛΕΙΔΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ.....	23
2.7 ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ	24
2.8 ΤΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΑ ΜΟΝΤΕΛΑ ΤΟΥ E-BANKING.....	27
2.9 ΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ ΚΑΙ E-BANKING.....	28
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	30
3.1 Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	30
3.2 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ.....	32
3.2.1 ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ.....	32
3.2.2 ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ.....	35
3.2.3 ALPHA BANK.....	39
3.2.4 ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ.....	40
3.2.5 ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ.....	42

3.2.6 MILLENIUM BANK	43
3.2.7 CITIBANK.....	45
3.2.8 EUROBANK	46
3.2.9 ΤΡΑΠΕΖΑ ΑΤΤΙΚΗΣ	50
3.2.10 ΓΕΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	51
3.3 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΣΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	52
3.4 Η ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ E-BANKING	55
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	57
Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ	57
4.1 ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΔΙΚΑΙΟ ΓΙΑ ΤΟ E-BANKING	57
4.2 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ E-BANKING ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΑ	58
4.2.1 BANK OF ENGLAND	59
4.2.2 ALLIANCE LEICESTER.....	59
4.2.3 FIRST DIRECT	60
4.2.4 COVENTRY	61
4.2.5 SMILE.....	62
4.2.6 ABBEY	63
4.3 ΣΥΣΧΕΤΙΣΜΟΙ ΜΕ ΕΛΛΑΔΑ.....	64
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5	66
Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ	66
5.1 ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ	66
5.2 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....	74
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	78
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	83
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΞΕΝΗ	84
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	85
ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟΙ ΤΟΠΟΙ ΤΡΑΠΕΖΩΝ	87

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1.1 ΣΚΟΠΟΣ-ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Ο στόχος της εργασίας αυτής είναι να περιγράψει, να αναλύσει και να εξάγει κάποια συμπεράσματα για το E-Banking. Στο 1ο κεφάλαιο θα γίνει μια εισαγωγή για το πως φτάσαμε να χρησιμοποιούμε το E-Banking. Στο 2ο κεφάλαιο θα ορίσουμε το E-Banking, θα αναλύσουμε κάποια βασικά στοιχεία του καθώς και τα πλεονεκτήματα και μειονεκτηματά του. Επίσης θα περιγράψουμε την ασφάλεια την οποία παρέχει καθώς και τους νόμους που διέπουν την ηλεκτρονική τραπεζική. Στη συνέχεια στο 3ο κεφάλαιο θα ασχοληθούμε τις εφαρμογές τις ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελλάδα καθώς και τις υπηρεσίες που παρέχουν κάθε τράπεζα ξεχωριστά. Ακόμη θα αναλυθούν οι νόμοι που διέπουν την Ελλάδα για την ηλεκτρονική τραπεζική. Στο 4ο κεφάλαιο θα δούμε πως χρησιμοποιούν το E-Banking στην Ευρώπη και τις υπηρεσίες που παρέχουν κάποιες τράπεζες της Αγγλίας στους πελάτες τους. Στο τελευταίο κεφάλαιο θα εξάγουμε τα συμπεράσματά μας.

1.2 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η σημερινή εποχή που βιώνουμε είναι η εποχή της ψηφιακής επανάστασης. Οι επιπτώσεις αυτής φαίνονται σε όλους τους τομείς της καθημερινής μας ζωής. Τόσο στην οικονομία μας, όσο και στην εργασία μας αλλά και στα υλικά και άυλα αγαθά που αγοράζουμε φαίνονται καθαρά οι σημαντικές εξελίξεις σε σχέση με τα προηγούμενα χρόνια. Ακόμα και στην Ελλάδα έχουν αρχίσει να εμφανίζονται αυτές οι επιπτώσεις αν και με μεγάλη καθυστέρηση σε σύγκριση με τις χώρες που εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από την τεχνολογία. Οι σημαντικότερες πτυχές της ψηφιακής επανάστασης είναι η δραματική εξάπλωση της χρήσης του διαδικτύου και η ραγδαία ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce) και του ηλεκτρονικού επιχειρείν.

Οι συνήθειες και ο τρόπος ζωής των ανθρώπων έχουν αλλάξει από τη στιγμή που εισέβαλε το διαδίκτυο στην καθημερινή τους ζωή. Πλέον υπάρχει η δυνατότητα κάθε ατόμου να επικοινωνήσει άμεσα με οποιονδήποτε και οπουδήποτε, να αναζητήσει, να συγκρίνει ακόμα και να αγοράσει οποιοδήποτε προϊόν επιθυμεί χωρίς να είναι αναγκαία η φυσική του παρουσία στο κατάστημα. Οι επιχειρήσεις διαφημίζονται και διακινούν πλέον τα προϊόντα τους και μέσω διαδικτύου αναπτύσσοντας νέες στρατηγικές. Δεν είναι λίγα τα παραδείγματα επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται μόνο στο διαδίκτυο και έχουν τεράστια κέρδη. Το ηλεκτρονικό βιβλιοπωλείο ' Amazon' έχει μόνο διαδικτυακές πύλες αλλά εξασφαλίζει πωλήσεις πολλών εκατομμυρίων. Παρόμοιο παράδειγμα και η αεροπορική εταιρία ' Easy Jet' ,η οποία αναπτύχθηκε και εδραιώθηκε στο χώρο πουλώντας εισιτήρια σε πολύ χαμηλές τιμές αποκλειστικά και μόνο στη δικτυακή τοποθεσία της. Στην ελληνική πραγματικότητα τέτοια κερδοφόρα επιχείρηση θα μπορούσε να θεωρηθεί η ' Air-ticket' αφού δίνει καθημερινά εκατοντάδες αεροπορικά εισιτήρια. Το Internet έχει γίνει εργαλείο πλέον για όλους.

Οι περισσότεροι πλέον έχουν καταλάβει το ρόλο που θα παίξει το διαδίκτυο στο εγγύς μέλλον. Δεν είναι τυχαίο ότι έχουν αρχίσει να γίνονται ξεχωριστά μαθήματα στα σχολεία για τη χρήση του διαδικτύου. Τα συνεχή σεμινάρια σχετικά με το διαδίκτυο που διοργανώνονται από διάφορους κυβερνητικούς και μη φορείς είναι κάτι που πρέπει να επισημανθεί. Όλα αυτά έχουν ως κύριο σκοπό την εξοικείωση των ανθρώπων με το Internet αλλά και τη διαμόρφωση ενός κρίσιμου πλήθους χρηστών στο οποίο θα αναφέρονται οι προσφερόμενες διαδικτυακές υπηρεσίες. Με την πάροδο του χρόνου αυτό το πλήθος όλο και θα μεγαλώνει.

Ο χρηματοπιστωτικός τομέας, όντας ένας από τους πιο δραστήριους τομείς στο χώρο των τεχνολογικών καινοτομιών, δεν θα μπορούσε να μείνει αμέτοχος σε αυτή την

ψηφιακή επανάσταση. Ο κύριος στόχος των τραπεζικών ιδρυμάτων αλλά και των επιχειρήσεων είναι η μεγιστοποίηση των κερδών τους. Για να επιτύχουν αυτό το σκοπό πρέπει να δημιουργήσουν οικονομίες κλίμακας σε σχέση με τους ανταγωνιστές τους, να μειώσουν το κόστος και κυρίως το λειτουργικό τους κόστος, να κάνουν αποδοτικότερες και αποτελεσματικότερες τις εργασίες τους και τέλος να βελτιώσουν το επίπεδο εξυπηρέτησης των πελατών τους. Προς αυτή την κατεύθυνση κινούνται και όλες οι στρατηγικές που επιλέγει να κάνει το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα.

Τα δεδομένα πλέον με την ψηφιακή επανάσταση έχουν αλλάξει. Η τεχνολογία δεν χαράσσει την στρατηγική της τράπεζας αλλά η τραπεζική στρατηγική στηρίζεται και χρησιμοποιεί την τεχνολογία και τις τεχνολογικές καινοτομίες. Από τα τραπεζικά ιδρύματα γίνονται όλες οι απαραίτητες ενέργειες αυτοματοποίησης των εργασιών. Η ηλεκτρονική τραπεζική είναι πλέον γεγονός. Τα ATMs, το Phone Banking, το Mobile Banking, το Internet Banking και όλα τα άλλα είδη του e-banking βοήθησαν, έτσι ώστε να μπορούν τα προϊόντα και οι υπηρεσίες να διοχετεύονται στους πελάτες πιο εύκολα και πιο φθηνά για τις τράπεζες. Βέβαια οι τράπεζες δεν έμειναν μόνο στα κανάλια διανομής αλλά ανέπτυξαν και νέες υπηρεσίες και προϊόντα με σκοπό να ενισχύσουν την ηλεκτρονική τραπεζική.

Η αλματώδης ανάπτυξη της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών δεν επηρέασε μόνο τις τράπεζες αλλά και τους πελάτες τους αφού η σχέση μεταξύ τους είναι αμφίδρομη. Ο πελάτης είναι κερδισμένος γιατί μπορεί πλέον να εκτελέσει οποιαδήποτε τραπεζική συναλλαγή από οπουδήποτε και οποιαδήποτε στιγμή της ημέρας. Απαραίτητη προϋπόθεση βέβαια είναι να γνωρίζει και να μπορεί να χρησιμοποιήσει τα εναλλακτικά δίκτυα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης. Η Ελλάδα σε σχέση με άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, κυρίως τις σκανδιναβικές, είναι πολύ πίσω όσον αφορά τη διείσδυση καινοτόμων μεθόδων και αποδοχής τους από το ευρύ κοινό. Παρ'όλα αυτά γίνονται προσπάθειες για ενημέρωση και διευκόλυνση των πελατών σχετικά με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Είναι γεγονός ότι το διαδίκτυο έχει ανοίξει νέους ορίζοντες όσον αφορά τις τραπεζικές συναλλαγές και εργασίες. Η αποδοχή και χρήση του Internet Banking ολοένα και αυξάνεται και ειδικά στους δύσκολους καιρούς που ζούμε, το Online Banking προσφέρει μια εναλλακτική πρόταση εξοικονόμησης χρόνου και χρήματος για απλούς πολίτες, επιχειρήσεις αλλά και για τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Χρηματιστηριακές πράξεις και μεταφορές κεφαλαίων μπορούν να γίνουν με το πάτημα ενός μόνο κουμπιού μέσω του διαδικτύου. Παρ'όλα αυτά, το Internet Banking δεν έχει

εισπράξει ακόμα τη μέγιστη αποδοχή του. Χρειάζονται ακόμα να γίνουν ενέργειες για την επίλυση προβλημάτων σε τομείς όπως η ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών και η ικανότητα του χρήστη, έτσι ώστε να εκτιναχθεί ακόμα περισσότερο η χρήση του Internet Banking. Το αν θα ανθίσει ακόμα περισσότερο το Internet Banking θα φανεί στο άμεσο μέλλον.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

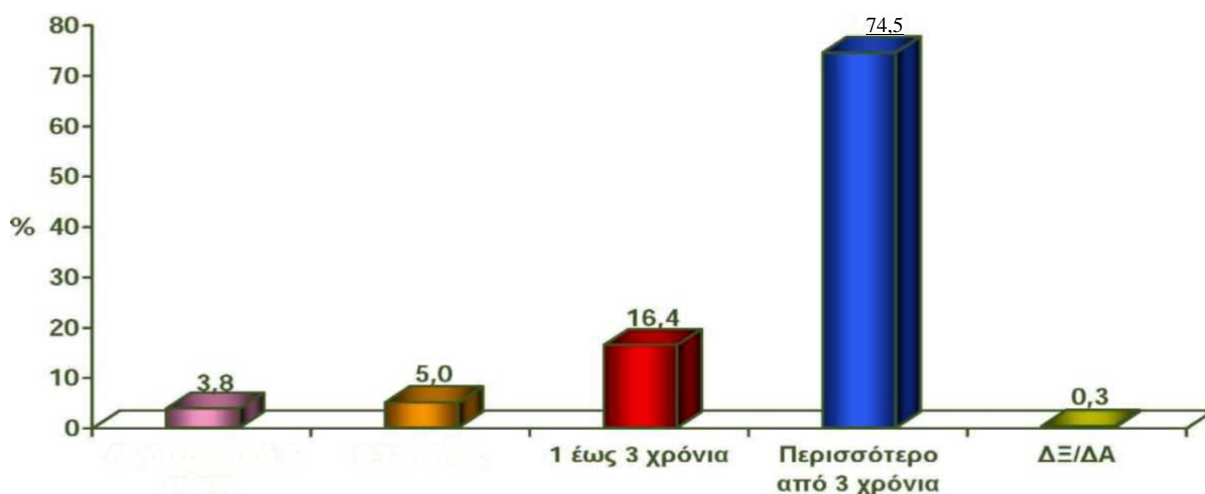
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ (E-BANKING) - ΕΝΝΟΙΑ, ΜΟΡΦΕΣ, ΑΞΙΑ

2.1 ΤΙ ΕΙΝΑΙ E-BANKING

Ως Διαδικτυακή Τραπεζική εννοούμε όλες εκείνες τις υπηρεσίες που προσφέρει ένα χρηματοπιστωτικό ίδρυμα μέσω του διαδικτύου, χωρίς δηλαδή να είναι αναγκαία η φυσική παρουσία του πελάτη σε ένα κατάστημα μίας τράπεζας. Στη διεθνή βιβλιογραφία, η διαδικτυακή τραπεζική αποδίδεται ως Internet Banking ή Web Banking ή ακόμα και Online Banking και χρησιμοποιεί το Internet ως μέσο διεξαγωγής τραπεζικών δραστηριοτήτων. Για να μπορέσει ένας χρήστης να χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες της διαδικτυακής τραπεζικής πρέπει να διαθέτει ηλεκτρονικό υπολογιστή και να έχει σύνδεση στο διαδίκτυο. Ωστόσο, σε ορισμένες περιπτώσεις απαιτούνται περισσότερες συσκευές ασφαλείας όπως εγκατάσταση ειδικού λογισμικού ασφαλείας ή ψηφιακό πιστοποιητικό. Όπως είναι λογικό υπάρχει στενή σχέση ανάμεσα στο Internet Banking και στο διαδίκτυο. Έρευνα της AGB Nielsen Media Research το 2008 σε 97 ελληνικές ιστοσελίδες έδειξε ότι:

- το 74,5% των ερωτηθέντων χρησιμοποιεί το internet για περισσότερο από 3 χρόνια
- η συχνότητα χρήσης του διαδικτύου στην συντριπτική του πλειοψηφία είναι καθημερινή από τους συμμετέχοντες (Γράφημα 2)
- Μόνο το 5,1% χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για λιγότερο από μία ώρα το 24ωρο(Γράφημα3)

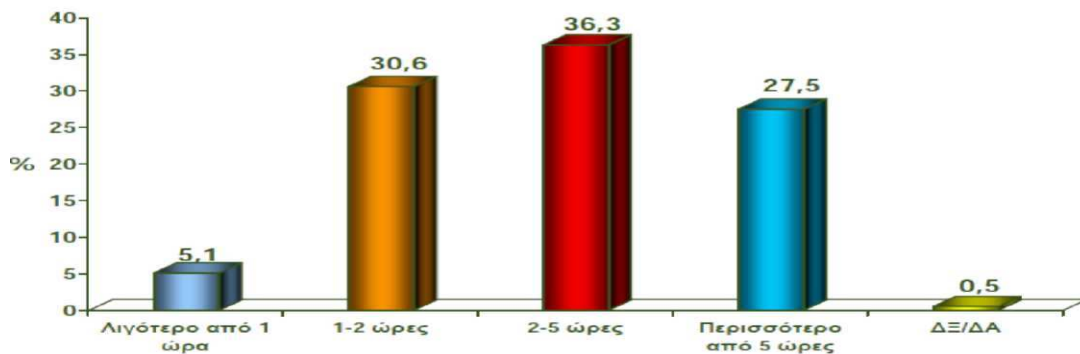
Γράφημα 1: Διάρκεια Πρόσβασης στο Internet



Γράφημα 2: Συχνότητα Χρήσης του Internet



Γράφημα 3: Χρονική Διάρκεια Σύνδεσης



Πηγές: (AGB Nielsen Media Research, 2008)

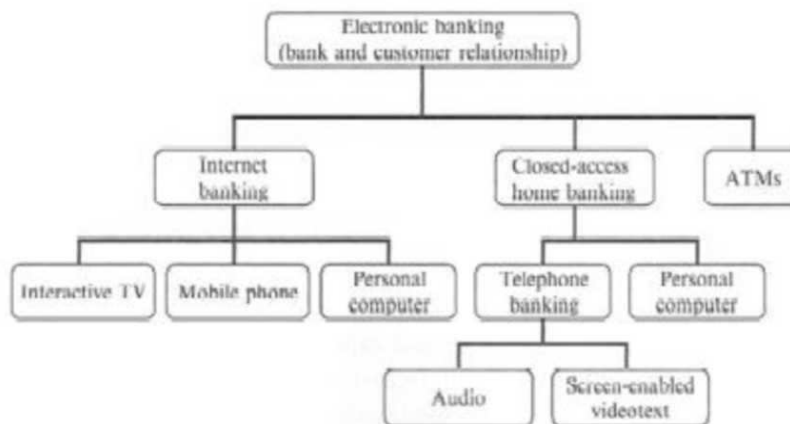
Αυτό που συνολικά παρατηρούμε από την έρευνα είναι ότι μεγάλος αριθμός χρηστών χρησιμοποιεί το Internet σε καθημερινή βάση και για πολλές ώρες και μία από τις κύριες ασχολίες τους κατά την πλοήγηση είναι και η χρήση του e-banking.

Παρατηρείται συχνά το φαινόμενο σύγχυσης του Internet Banking με το e-banking. Στην πραγματικότητα το Internet Banking αποτελεί κατηγορία του electronic banking. Σύμφωνα με τη Miranda Morley, το e-banking περιλαμβάνει τις συναλλαγές που χρησιμοποιούν την τεχνολογία με σκοπό να αντικαταστήσουν τις παραδοσιακές τραπεζικές συναλλαγές και την διαδικασία αυτών. (Miranda Morley, 2011) Ένας άλλος ορισμός δίνεται από την Ένωση Ελληνικών Τραπεζών όπου ως ηλεκτρονική τραπεζική ορίζεται "οποιαδήποτε εμπορική συναλλαγή που διεξάγεται μεταξύ τράπεζας και των πελατών της διαμέσου ηλεκτρονικών δικτύων και βοηθάει ή οδηγεί στην πώληση τραπεζικών υπηρεσιών/προϊόντων" (MU Ybin, 2003).

Επίσης, ως ηλεκτρονική τραπεζική ή electronic banking ή ακόμα και Electronic Fund Transfer (EFT) ορίζεται η παροχή τραπεζικών υπηρεσιών και προϊόντων αλλά και η απόδοση και έναρξη πληρωμών του τραπεζικού συστήματος μέσω ηλεκτρονικών συσκευών και άλλης

προηγμένης τεχνολογίας. Μία κατηγοριοποίηση δίνεται από τον Απόστολο Γκουτζίνη στο σχήμα 1.

Σχήμα 1: Μέθοδοι Επικοινωνίας και Συσκευές Πρόσβασης στην Ηλεκτρονική Τραπεζική



Πηγή: (Apostolos Ath. Gkoutzinis, 2006)

2.1.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Η ιστορία της ηλεκτρονικής τραπεζικής, συγκρινόμενη με τις υπόλοιπες μορφές του ηλεκτρονικού εμπορίου, είναι σχετικά μεγάλη. Οι πρώτες μορφές της εμφανίστηκαν στη δεκαετία του 1980, καλύπτοντας τη διατραπεζική επικοινωνία με τη χρήση του δικτύου SWIFT και των αντίστοιχων μηνυμάτων. Στη συνέχεια, στις αρχές της δεκαετίας του 1990 πραγματοποιήθηκαν οι πρώτες εφαρμογές financial EDI, οι οποίες επέτρεπαν επικοινωνία αφενός ανάμεσα στις τράπεζες και αφετέρου ανάμεσα στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και στις υπόλοιπες επιχειρήσεις. Τα τελευταία χρόνια, η παροχή τραπεζικών υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου, έχει λάβει μεγάλες διαστάσεις σε παγκόσμιο επίπεδο, και στην ουσία έχει προκαλέσει "επανάσταση" στην σημερινή ψηφιακή εποχή που διανύουμε.

Οι μεγάλες τράπεζες συνήθως ενσωματώνουν τις υπηρεσίες μέσω διαδικτύου στο υφιστάμενο σύστημα διανομής προϊόντων και υπηρεσιών, όπως στο δίκτυο καταστημάτων και στην τηλεφωνική τραπεζική. Άλλες τράπεζες δημιουργούν ξεχωριστές και ανεξάρτητες ηλεκτρονικές τράπεζες, που παρέχουν τις υπηρεσίες τους μόνο μέσω διαδικτύου. Πάντως, όλοι οι χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί χρησιμοποιούν το διαδίκτυο αφενός ως μέσο προβολής και προώθησης των υπηρεσιών τους και αφετέρου ως ένα εναλλακτικό κανάλι για την άμεση πώληση των προϊόντων τους. Με αυτόν τον τρόπο προσπαθούν να μεγιστοποιούν τα κέρδη τους και να ελαχιστοποιούν το κόστος των παρεχόμενων υπηρεσιών τους.

2.2 ΜΟΡΦΕΣ E-BANKING

Το e-banking μπορεί να διακριθεί σε Internet Banking, ATM, μηχανήματα ηλεκτρονικής μεταφοράς κεφαλαίων, Phone Banking, Mobile Banking, TV banking και Home Banking ή PC Banking. Η διάκριση αυτή γίνεται ανάλογα με το κανάλι που πρόκειται να χρησιμοποιηθεί για να διανεμηθούν οι τραπεζικές υπηρεσίες και προϊόντα.

2.2.1 ATM

Ο διεθνής όρος Automatic Teller Machines (ATM) αποδίδεται στην ελληνική βιβλιογραφία ως Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές. Ουσιαστικά αποτελούν τον προπομπό των αυτόματων συναλλαγών και με τη χρήση αυτής της τεχνολογίας τα τραπεζικά ιδρύματα πέτυχαν την αποσυμφόρηση των γκισέ των ταμείων των καταστημάτων τους. Τα μηχανήματα αυτά έχουν τη δυνατότητα να εξυπηρετήσουν τον πελάτη 24 ώρες το 24ωρο. Το μόνο που χρειάζεται είναι μια μαγνητική κάρτα και ένας προσωπικός κωδικός αριθμός (PIN).

Μια ATM αποτελεί ουσιαστικά μέρος του υπολογιστικού συστήματος της τράπεζας και αποτελείται από δύο βασικά τμήματα :το ηλεκτρονικό τμήμα που βοηθάει στην αποστολή και λήψη στοιχείων, και ένα μηχανικό τμήμα, το οποίο καταμετρά με ακρίβεια τα χαρτονομίσματα και εκδίδει τις αποδείξεις για τους χρήστες.

Σε σύγκριση με το Internet Banking μπορούμε να πούμε ότι ακολουθείται η ίδια λογική στη διαδικασία της συναλλαγής. Σαν διαφορά θα μπορούσαμε να πούμε ότι στο Web Banking η οθόνη του υπολογιστή παίζει το ρόλο του προσωπικού ταμείου. Επίσης στη διαδικτυακή τραπεζική προσφέρονται πολύ περισσότερες υπηρεσίες από ό, τι προσφέρονται μέσω των ATM. Βέβαια ο ρόλος των ATM έχει αναβαθμιστεί πολύ τα τελευταία χρόνια και από εκεί που χρησιμοποιούνταν μόνο για ανάληψη και κατάθεση μετρητών τώρα χρησιμοποιείται και για άλλες υπηρεσίες. Το κόστος συναλλαγής για την τράπεζα πάντως παραμένει πιο ακριβό όταν ο πελάτης χρησιμοποιεί την ATM αντί του Internet Banking.

Οι ATMs μπορούν να διακριθούν σε τρεις κατηγορίες ανάλογα με το μέρος που είναι εγκατεστημένες. Οι κατηγορίες είναι οι εξής:

- I. Through the Wall. Τα μηχανήματα βρίσκονται εξωτερικά των τραπεζικών καταστημάτων και εξωτερικά άλλων κτιρίων σε στρατηγικά σημεία μια πόλη και είναι έτοιμα για χρήση από τον πελάτη.

- II. In the Lobby. Τα ATM σε αυτήν την περίπτωση βρίσκονται στο εσωτερικό των τραπεζικών ιδρυμάτων αλλά και πολυκαταστημάτων, εμπορικών κέντρων και μεγάλων Super Markets.
- III. Vestibule. Αυτά τα μηχανήματα τοποθετούνται σε ειδικά διαμορφωμένους γυάλινους προθάλαμους τραπεζικών καταστημάτων. Μπορούν να λειτουργήσουν και εκτός εργάσιμων ωρών και θεωρούνται πιο ασφαλή μηχανήματα αφού είναι αδύνατο να παραβιαστούν. (Κωνσταντίνος Λυμπερόπουλος, 1994)

Η χρήση των ATMs έχει οφέλη τόσο για τον πελάτη όσο και για την τράπεζα. Ο πελάτης ωφελείται επειδή:

- μπορεί να πραγματοποιήσει τραπεζική συναλλαγή οποιαδήποτε μέρα και ώρα θέλει με ελάχιστη σπατάλη χρόνου
- δεν είναι υποχρεωμένος να φέρει πολλά χρήματα μαζί

του. Η τράπεζα αντίθετα ωφελείται από:

- τη μείωση της πιθανότητας λαθών
- τη μείωση των λειτουργικών εξόδων σε σχέση με μία συναλλαγή που γίνεται στο γκισέ μιας τράπεζας.

Μία σημαντική καινοτομία που έγινε με σκοπό την προώθηση των ATMs ήταν η ανάπτυξη του διατραπεζικού συστήματος ΔΙΑΣ. Οι τράπεζες για να επεκτείνουν την ακτίνα εξυπηρέτησής τους δημιούργησαν το σύστημα ΔΙΑΣ. Το συγκεκριμένο σύστημα επιτρέπει στους χρήστες των ATMs να κάνουν ανάληψη από οποιοδήποτε ATM τράπεζας που συμμετέχει σε αυτό. Η μόνη επιβάρυνση είναι μια μικρή χρέωση που υπάρχει από το ATM της χρησιμοποιούμενης τράπεζας. Δεδομένου της δημιουργίας διπλών κεντρικών υπολογιστικών συστημάτων, το σύστημα ΔΙΑΣ θεωρείται ιδιαίτερα ασφαλές.

2.2.2 PHONE BANKING

Το Phone Banking αναφέρεται στις τραπεζικές συναλλαγές που γίνονται μέσω τηλεφώνου ή άλλων συσκευών που είναι εφοδιασμένες με την τεχνολογία WAP. Οι τραπεζικές συναλλαγές μπορούν να γίνουν από όποιο μέρος βρίσκεται ο πελάτης, ακόμα και στο εξωτερικό, με ένα μόνο τηλεφώνημα.

Μέσω του Phone Banking μπορούν να γίνουν όλες οι συνηθισμένες τραπεζικές εργασίες. Επίσης, μέσω της χρησιμοποίησης του τηλεομοιότυπου (fax) ο χρήστης

μπορεί να έχει και γραπτώς κάποια χρήσιμα στοιχεία όπως τις κινήσεις των τραπεζικών του λογαριασμών, το χαρτοφυλάκιο των μετοχών του και τις τιμές του χρηματιστηρίου.

Πρώτη η Αμερικάνικη τράπεζα Citibank εισήγαγε την τραπεζική εξυπηρέτηση μέσω τηλεφώνου πριν από περίπου 20 χρόνια. Το έκανε γιατί το κόστος λειτουργίας του Phone Banking είναι πολύ μικρότερο σε σχέση με μια συναλλαγή μέσω των ταμείων των τραπεζών. Η σημαντική διαφορά με το Internet Banking είναι ότι το Phone Banking παραμένει πιο ακριβό για την τράπεζα και λιγότερο ασφαλές για τον πελάτη, αφού δεν είναι εύκολη η αναγνώριση φωνής του πελάτη μέσω τηλεφώνου. Από την πρώτη υιοθέτηση αυτής της τεχνολογίας μέχρι σήμερα πολλά έχουν αλλάξει και συνεχώς βελτιώνεται. Πλέον οι υπηρεσίες μέσω του Phone Banking χωρίζονται σε δύο κατηγορίες. Αυτές που διεκπεραιώνονται διαμέσου τηλεφωνικών κέντρων και αυτές που διεκπεραιώνονται αυτόματα μέσω συστημάτων αναγνώρισης φωνής και συσκευών ηχητικών τόνων (tone pad).

2.2.3 MOBILE BANKING

Ένας εξελισσόμενος τομέας του electronic banking αποτελεί το Mobile Banking. Αυτό επιτρέπει ηλεκτρονικές συναλλαγές μέσω κινητών τηλεφώνων με την μορφή γραπτών μηνυμάτων και πάντα υπό την προϋπόθεση της χρήσης της τεχνολογίας WAP. Οποιαδήποτε ηλεκτρονική συσκευή (PDA, Hand-held PCs) η οποία έχει δυνατότητα χρήσης αυτής της τεχνολογίας μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τον πελάτη για την εξυπηρέτησή του μέσω Mobile Banking.

Λόγω της ραγδαίας ανάπτυξης των κινητών τηλεφώνων, αναμένεται μια αύξηση στη χρήση του Mobile Banking από τις τράπεζες. Και σε αυτή την περίπτωση, οι υπηρεσίες που προσφέρονται είναι ίδιες με τις άλλες μορφές του e-banking. Το κύριο πρόβλημα του Mobile Banking αποτελεί η ασφάλεια, όπως και σχεδόν σε όλες τις μορφές του e-banking. Πρόβλημα του Mobile Banking αποτελεί και η μη ευρεία αποδοχή της τεχνολογίας WAP ως μέσο παροχής των υπηρεσιών του Mobile Banking. Η λύση αυτού του προβλήματος δίνεται με τη χρήση των SMS που έχουν μεγαλύτερη αποδοχή και είναι πιο εύχρηστα για τους πελάτες σε σχέση με την τεχνολογία WAP. Υποχρεωτική όμως είναι η ειδική συμφωνία με το τραπεζικό ίδρυμα για τη χρήση των SMS για τη διεκπεραίωση συναλλαγών μέσω του Mobile Banking.

2.2.4 PC BANKING

Το Personal Computer Banking επιτρέπει στο πελάτη να κάνει πολλές τραπεζικές συναλλαγές μέσω του προσωπικού του υπολογιστή. Για παράδειγμα, μπορεί να χρησιμοποιήσει τον υπολογιστή του για να δει το τραπεζικό του υπόλοιπο, να πληρώσει λογαριασμούς αλλά και να κάνει αίτηση μεταφοράς χρημάτων σε άλλο λογαριασμό.

2.3 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

Το διαδίκτυο σε συνδυασμό με τη ραγδαία ανάπτυξη που παρατηρείται στην τεχνολογία, με την εισαγωγή νέων τεχνολογιών και καινοτομιών, έχει αλλάξει τον τρόπο και τη διαδικασία διεξαγωγής των συναλλαγών. Οι συναλλαγές μέσω διαδικτύου προσφέρουν οφέλη τόσο για τους χρήστες όσο και για τις τράπεζες. Βέβαια υπάρχουν και μειονεκτήματα και στις δύο πλευρές που λειτουργούν σαν τροχοπέδη στην περαιτέρω ανάπτυξη του e-banking.

2.3.1 ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ

1) Μείωση λειτουργικού κόστους

Τα τραπεζικά ιδρύματα τα συμφέρει από άποψη κόστους να χρησιμοποιούν όσοι περισσότεροι πελάτες γίνεται το Internet Banking της. Το μέσο κόστος συναλλαγής μειώνεται όσο περισσότεροι είναι οι χρήστες του e-banking, αφού χρησιμοποιείται για όλους τους πελάτες η ίδια υποδομή και τα ίδια προγράμματα. Αντίθετα, μια αύξηση στους πελάτες μιας τράπεζας θα οδηγούσε την τράπεζα σε πρόσληψη νέου προσωπικού ώστε να εξυπηρετήσει άμεσα και γρήγορα τις ανάγκες των πελατών της. Αυτό σημαίνει αύξηση τους κόστους της για τη διατήρηση της ικανοποίησης των πελατών της.

Έρευνες σε όλο τον κόσμο έχουν δείξει ότι το κόστος συναλλαγής του Internet Banking είναι εμφανώς μικρότερο σε σχέση με όλα τα προσφερόμενα είδη τραπεζικών συναλλαγών. Ενδεικτικά μία έρευνα στη Μεγάλη Βρετανία έδειξε ότι το κόστος συναλλαγής είναι 64 πέννες αν γίνει από το γκισέ ενός καταστήματος, 32 πέννες αν γίνει μέσω Mobile Banking, 27 πέννες από το ATM και μόλις 0,5 πέννες από το Internet. (Bank for International Settlements Information, 2001) Αντίστοιχα στις ΗΠΑ η έρευνα της McKinsey & Consultants έδειξε ότι 2,5\$ κοστίζει στην τράπεζα ο πελάτης που πάει στο γκισέ, \$1 μέσω τηλεφώνου, 0,24\$ μέσω ATM και 0,1\$ μέσω Internet. Παρόμοια αποτελέσματα έχουν δείξει και έρευνες στην Ελλάδα. (RAM, 2003)

2) Διεύρυνση πελατειακής βάσης

Τα πιστωτικά ιδρύματα κερδίζουν από τη χρήση του Internet Banking τη διεύρυνση της πελατειακής τους βάσης. Τα περισσότερα κανάλια διανομής των υπηρεσιών και τα γεωγραφικά σύνορα που καταργούνται μέσω διαδικτύου ωφελούν τις τράπεζες ως προς την αύξηση της πελατειακής τους βάσης. Ακόμα και κάτοικοι του εξωτερικού έχουν τη δυνατότητα χρήσης των τραπεζικών υπηρεσιών μέσω διαδικτύου. Οι πελάτες αυξάνονται και το κόστος μειώνεται, όπως είδαμε στο παραπάνω πλεονέκτημα.

3) Κερδοφόρες νέες υπηρεσίες

Τα τελευταία χρόνια πολλά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα τείνουν να δημιουργούν μέσα στις διαδικτυακές ιστοσελίδες του e-banking διαδικτυακές πύλες (portal) και διαδικτυακούς χώρους συζητήσεων (forums) που μαζί με τις καθιερωμένες διαδικτυακές συναλλαγές συμπληρώνουν ένα πλήρες πακέτο προϊόντων για τον πελάτη. Η προσφορά αυτών των υπηρεσιών αυξάνει την κερδοφορία των τραπεζών αφού προσθέτει στο πακέτο των προϊόντων που προσφέρει και χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που είναι ιδιαίτερα κερδοφόρες στα μεγάλα κράτη του κόσμου. Η τράπεζα Maybank από τη Μαλαισία ήταν πρωτοπόρα σε αυτό το εγχείρημα. Το portal στην ηλεκτρονική διεύθυνση "www.maybank2u.com.my" ολοκληρώνει το Internet Banking της τράπεζας και προσφέρει στον πελάτη όλη την γκάμα των χρηματοοικονομικών και τραπεζικών υπηρεσιών.

2.3.2 ΓΙΑ ΤΟΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Θα μπορούσαμε να κατηγοριοποιήσουμε πλεονεκτήματα χρήσης του e-banking από την πλευρά των πελατών ως εξής:

A. Διαθεσιμότητα

Τα web sites των τραπεζών δεν κλείνουν ποτέ (εκτός όταν είναι σε διαδικασία συντήρησης) και είναι έτοιμα για χρήση 24 ώρες το 24ωρο. Λειτουργούν 365 μέρες το χρόνο σε αντίθεση με τα τραπεζικά καταστήματα που λειτουργούν μόνο τις καθημερινές και σε ώρες που ο περισσότερος κόσμος βρίσκεται στην εργασία του. Το να περιμένεις σε μια ουρά για να εκτελέσουν μια τραπεζική εργασία είναι για τους περισσότερους σπατάλη χρόνου. Αυτό το πρόβλημα δεν υπάρχει όταν ένας πελάτης χρησιμοποιεί το e-banking αφού μπορεί οποτεδήποτε να διεξάγει μια τραπεζική

συναλλαγή μέσω του διαδικτύου. Η πρόσβασή του στον τραπεζικό του λογαριασμό είναι εφικτή κάθε ώρα και κάθε ημέρα του χρόνου.

B. Φορητότητα

Με την έννοια της φορητότητας εννοούμε τη δυνατότητα που έχει το Internet Banking για πρόσβαση στο προσωπικό λογαριασμό του πελάτη από οποιοδήποτε σημείο αρκεί αυτό να έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο. Με λίγα λόγια, με το e-banking δεν αναγκάζεται ο πελάτης σε φυσική παρουσία στο κατάστημα για να ολοκληρώσει μια συναλλαγή. Ακόμα και από το εξωτερικό μπορεί να την ολοκληρώσει, καταργώντας τα σύνορα και εκμηδενίζοντας τις αποστάσεις. Θα μπορούσαμε να πούμε αστεειυόμενοι ότι το τραπεζικό κατάστημα απέχει όσο ένα πάτημα ενός κουμπιού στον υπολογιστή.

Σημαντικό είναι ότι ο χρήστης δεν χρειάζεται κάποιο εξεζητημένο λογισμικό για να χρησιμοποιήσει το e-banking, χρειάζεται απλά έναν ηλεκτρονικό υπολογιστή. Η ανάπτυξη των τεχνολογιών που σχετίζονται με το διαδίκτυο όπως η χρήση των ασύρματων δικτύων σύνδεσης στο Internet (Wireless Lan), ή η χρήση κινητών τηλεφώνων με πρόσβαση στο Internet έχει βοηθήσει άμεσα στην ανάπτυξη του e-banking. Επιπλέον στοιχείο στο πλεονέκτημα της φορητότητας είναι η ανάπτυξη και η εφαρμογή νέων καινοτομιών όσο αφορά την κατασκευή υπολογιστών και την εύκολη φορητότητα που προσφέρουν από μόνοι τους. Τα notebook και τα laptop πηγαίνουν παντού και μαζί τους πάει και το e-banking.

C. Ταχύτητα συναλλαγών

Σαν τρίτο πλεονέκτημα θα μπορούσαμε να δεχτούμε την ευκολία χρήσης και την ταχύτητα των συναλλαγών. Όλα τα προϊόντα που προσφέρει η τράπεζα είναι συγκεντρωμένα σε μια ιστοσελίδα. Με ένα απλό πάτημα κουμπιού μπορεί να ολοκληρωθεί μια χρονοβόρα διαδικασία, όπως η πληρωμή ενός λογαριασμού ή καταχώρηση αίτησης για δάνειο. Ο χρήστης έτσι γλιτώνει και χρόνο και κόπο ακόμα και σε σχέση με τη χρήση του ATM για την διεξαγωγή συναλλαγών.

D. Οικονομικό όφελος

Τα τραπεζικά ιδρύματα στην προσπάθειά τους να προσελκύσουν όλο και περισσότερους πελάτες έχουν αφαιρέσει σε πολλές ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές κάποιες έξτρα χρεώσεις που σε συναλλαγή στο κατάστημα θα έπρεπε ο πελάτης να τις πληρώσει. Με αυτή την τακτική ωθούν του πελάτες προς την ηλεκτρονική τραπεζική. Το αν αυτό είναι παροδικό ή όχι θα φανεί στο μέλλον όταν το e-banking θα έχει αποκτήσει αρκετή δύναμη και αρκετούς θαυμαστές.

E. Επιπλέον οφέλη για τους πελάτες

Τα πιστωτικά ιδρύματα στην προσπάθειά τους να αποκτήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι των αντιπάλων τους, προσφέρουν στην ιστοσελίδα τους εργαλεία χρήσιμα για τους πελάτες. Ο υπολογισμός των δόσεων των δανείων, η μετατροπή τραπεζικού λογαριασμού σε λογαριασμό IBAN γίνεται εύκολη υπόθεση. Δεν θα πρέπει να παραλείψουμε και τις συνεχείς ενημερώσεις που γίνονται αυτόματα στα κινητά τηλέφωνα ή στα email των πελατών σε περιπτώσεις κίνησης του λογαριασμού τους.

2.4 ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

2.4.1 ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ

a) Υψηλό αρχικό κόστος εγκατάστασης

Η εισαγωγή νέων καινοτομιών, όπως συμβαίνει με όλες τις νέες τεχνολογίες, είναι κοστοβόρα για τις επιχειρήσεις γενικότερα. Έτσι, το αρχικό κόστος εγκατάστασης του Internet Banking είναι πολύ υψηλό για τις τράπεζες. Η αρχική επένδυση που γίνεται σε υλικά (π.χ. ηλεκτρονικοί υπολογιστές) και σε λογισμικά (π.χ. hardware) σε συνδυασμό με την εκπαίδευση που γίνεται στο προσωπικό ώστε οι τράπεζες να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της νέας τεχνολογίας κάνουν το κόστος εγκατάστασης υπέρογκο. Τα πιστωτικά ιδρύματα χρειάζονται καλό επιχειρηματικό και στρατηγικό πλάνο για να μπορέσουν να ανταπεξέλθουν στο μεγάλο αρχικό κόστος, να δημιουργήσουν έναν πυρήνα πελατών και να προβούν στην απόσβεση της επένδυσης. Μόνο μέσα από την ύπαρξη οικονομιών κλίμακας, που πρέπει να δημιουργηθούν, θα πετύχει το τραπεζικό ίδρυμα την επιθυμητή κερδοφορία του. (J. Simpson,2002)

b) Ασφάλεια συναλλαγών

Ένας κίνδυνος που ελλοχεύει για τα τραπεζικά ιδρύματα είναι να δεχτούν ηλεκτρονική επίθεση από κάποιον "ηλεκτρονικό" τρομοκράτη. Η ασφάλεια των συναλλαγών είναι υψίστης σημασίας για ένα τραπεζικό ίδρυμα. Δαπανά τεράστια ποσά για να εγκαταστήσει προγράμματα και λογισμικά που θα εξοντώνουν τις απειλές που θα παρουσιάζονται. Το κόστος εν μέρει είναι μεγάλο αλλά η ασφάλεια που προσφέρεται είναι σημαντική. Η τράπεζα μπορεί να χάσει το κύρος και τη φήμη της αν δεχτεί επίθεση και τις κλέψουν λεφτά ή ακόμα αν υπάρξει διαρροή στα προσωπικά στοιχεία των πελατών της. Και πάλι όμως σε μια εποχή που το 'Phishing' και το 'Identity Theft' καλπάζουν και οι hackers βρίσκουν νέους τρόπους να απειλούν, οι

ηλεκτρονικές συναλλαγές δεν είναι ποτέ 100% ασφαλής. Πάντα θα βγαίνει μια νέα απειλή που θα θέλει και νέα κονδύλια για να αντιμετωπιστεί επαρκώς.

2.4.2 ΓΙΑ ΤΟΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Τα μειονεκτήματα για τους πελάτες

είναι :

1. Χρονοβόρα διαδικασία εγγραφής

Οι διαδικασίες των τραπεζών όσον αφορά την ενεργοποίηση του πελάτη στις υπηρεσίες του Internet Banking ποικίλλουν. Πολλές φορές ο πελάτης είναι αναγκασμένος να περιμένει έως και 2 εβδομάδες μετά τη συμπλήρωση της αίτησής του για την παραλαβή και ενεργοποίηση των λογαριασμών του. Συνήθως οι τράπεζες χρησιμοποιούν μια αυστηρή διαδικασία ταυτοποίησης του πελάτη προτού δώσουν τους κωδικούς πρόσβασης και τα στοιχεία της ασφαλείας που χρησιμοποιούνται για την επικοινωνία των συναλλασσόμενων μερών.

2. Δυσκολία χρήσης

Μετά τη ρύθμιση της πρόσβασης, ο χρήστης είναι αναγκασμένος να μάθει να πλοηγείται μέσα στην ιστοσελίδα. Όσο λιγότερο εξοικειωμένος είναι ο πελάτης με τη χρήση του Internet τόσο πιο δύσκολη θα του φανεί η χρήση του Internet Banking. Πάντα θα υπάρχει ανησυχία για το κατά πόσο η συναλλαγή ολοκληρώθηκε ή κάποια κουμπιά διπλοπατήθηκαν. Με την πάροδο του χρόνου όμως ο πελάτης συνηθίζει και αναπροσαρμόζει τις απόψεις του σχετικά με τη δυσκολία στο χειρισμό και η πλοήγηση του φαίνεται παιχνιδάκι. Οι Έλληνες πάντως είναι ακόμα διστακτικοί απέναντι στις νέες τεχνολογίες και το Internet τους τρομάζει.

3. Απάτη-δυσπιστία χρηστών

Το μεγαλύτερο πρόβλημα των χρηστών αποτελεί η ασφάλεια του ηλεκτρονικού τους τραπεζικού λογαριασμού. Αυτό οδηγεί σε δυσπιστία των χρηστών έναντι του e-banking. Λόγω της υψηλής τεχνολογίας που χρησιμοποιούν οι τράπεζες για την ασφάλειά τους, έχει οδηγήσει τους "ηλεκτρονικούς" απατεώνες να στρέψουν την προσοχή τους προς τους χρήστες. Η έλλειψη σωστής ενημέρωσης σε συνδυασμό με την έλλειψη εξοικείωσης με το Internet και την αφέλεια των χρηστών, τους κάνει εύκολα θύματα σε περιπτώσεις ηλεκτρονικής απάτης. Χρησιμοποιούνται διάφορες τεχνικές

ψαρέματος (Phishing, Spoofing, Trojans, Viruses) με σκοπό είτε να κάνουν τους χρήστες να εκμυστηρευτούν τους προσωπικούς τους κωδικούς πρόσβασης είτε με τεχνικές παρακολούθησης να τους κλέψουν κατά την εισαγωγή τους από τον χρήστη.

4. Έλλειψη ATM

Αυτό το μειονέκτημα υπάρχει μόνο στους πελάτες που συναναστρέφονται με διαδικτυακές τράπεζες. Οι τράπεζες που λειτουργούν μόνο στον κυβερνοχώρο δεν έχουν ATM και έτσι ο πελάτης αδυνατεί να έχει πρόσβαση στα χρήματα του οποιαδήποτε στιγμή. Για να πάρει χρήματα πρέπει να έχει κάνει συμφωνία από την προηγούμενη μέρα με την διαδικτυακή του τράπεζα.

2.5 Η ΑΞΙΑ ΤΟΥ E-BANKING

Η ανάπτυξη του e-banking δεν είναι τυχαία. Μέσα από αυτό το μοντέλο, οι τράπεζες και γενικότερα τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα πετυχαίνουν τα εξής (Alexander Osterwalder, 2004) :

- Αύξηση των τραπεζικών εργασιών τους
- Αύξηση των κερδών μέσα από τις προμήθειες των εργασιών που εκτελούνται (π.χ. αύξηση των κερδών από εξυπηρέτηση τρίτων προσώπων, όπως η αποστολή εμβασμάτων ή οι πάγιες εντολές πληρωμής λογαριασμών κλπ).
- Αύξηση του πελατολογίου τους καθώς σε αυτό πλέον συμπεριλαμβάνονται πελάτες που προτιμούν οι συναλλαγές τους να διεκπεριώνονται ηλεκτρονικά, χωρίς να είναι αναγκαία η φυσική τους παρουσία σε κάποιο κατάστημα.
- Συλλογή πληροφοριών για το πελατολόγιό τους μέσα από τη χρήση του e-banking, καθιστώντας την προώθηση νέων τραπεζικών προϊόντων και προσφορών ευκολότερη (για παράδειγμα η έκπτωση σε έξοδα και επιτόκιο δανείων σε 11 πελάτες οι οποίοι είναι ήδη κάτοχοι συγκεκριμένων τραπεζικών προϊόντων).
- Συλλογή πληροφοριών για τη διεύρυνση του πελατολογίου τους (μέσω φιλικών ή συγγενικών προσώπων – για παράδειγμα η δωρεάν προώθηση καρτών σε συγγενικά πρόσωπα κατόχων πιστωτικής κάρτας ή η παροχή ειδικών προσφορών για λήψη δανείων σε ήδη εγγυητές δανειοληπτών)

- Μείωση των λειτουργικών εξόδων της επιχείρησης καθώς εμφανίζεται αποσυμφόρηση των συναλλαγών που διεκπεραιώνονται στον γκισέ καταστημάτων (λιγότερα φυσικά παραστατικά, μικρότερος χρόνος απασχόλησης υπαλλήλων ενός φυσικού καταστήματος κλπ).
- Ταχύτερη εξυπηρέτηση των πελατών κάτι που αντικατοπτρίζει και την επιθυμία των πελατών να συναλλάσσονται ηλεκτρονικά.
- Μικρότερα έξοδα για τους πελάτες που συναλλάσσονται ηλεκτρονικά κάτι που στην ουσία εξυπηρετεί περισσότερο την τράπεζα αν αναλογιστούμε τα έξοδά της για την φυσική εξυπηρέτηση των πελατών.

Βλέπουμε λοιπόν ότι το e-banking παρέχει σημαντικά οφέλη στους πελάτες αλλά κυρίως στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Συνεπώς η ύπαρξη του και η όσο το δυνατόν μεγαλύτερη συμμετοχή των πελατών είναι ιδιαίτερα επιθυμητή για τις εταιρίες αυτές (Erik, Brynjolfsson, Lorin, M., Hitt, 2000).

2.6 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟ E-BANKING

Βασική προϋπόθεση ομαλής λειτουργίας όταν οι πληρωμές γίνονται με πιστωτική κάρτα, (το πιο σύνηθες δηλαδή) είναι οι πληρωμές με πιστωτική κάρτα, να πραγματοποιούνται σε περιβάλλον ασύμμετρης κρυπτογράφησης και υψηλής ασφάλειας 128 bit, έτσι ώστε τα κρίσιμα δεδομένα των καρτών να μη διαρρέουν. Υπεύθυνοι για αυτό είναι οι ιθύνοντες του ηλεκτρονικού καταστήματος, που οφείλουν να λαμβάνουν τις μέγιστες δυνατές προφυλάξεις. Κάποιες τράπεζες έχουν ήδη αναπτύξει σύστημα ηλεκτρονικών συναλλαγών για πιστωτικές Visa και MasterCard, σε περιβάλλον ασύμμετρης κρυπτογράφησης και υψηλής ασφάλειας 128bit. Τη στιγμή που ο πελάτης δηλώσει πρόθεση να προβεί σε αγορά από το κατάστημα συμπληρώνοντας τη σχετική φόρμα για τη χρέωση της πιστωτικής του κάρτας, μεταφέρεται αυτόματα στον server της τράπεζας, όπου σε ασφαλές περιβάλλον συμπληρώνει τα απαραίτητα στοιχεία. Ακολουθώντας, η τράπεζα αναλαμβάνει την εκκαθάριση της συναλλαγής: ελέγχει την ορθότητα των στοιχείων της κάρτας, το πιστωτικό υπόλοιπο κ.λπ. και κατόπιν, εφόσον δοθεί η σχετική έγκριση, προχωρά στη χρέωση της κάρτας και πιστώνει το ποσό στον πωλητή, αφού αφαιρέσει τη συμφωνημένη προμήθεια. Από την πλευρά του, ο πωλητής (έμπορος) μπορεί να ενημερώνεται συνεχώς για τις δοσοληψίες και την κατάσταση των online παραγγελιών. Το κόστος για τις παραπάνω υπηρεσίες διακρίνεται σε κόστος

διασύνδεσης με το σύστημα (από 0 - 300 ευρώ), σε κόστος ετήσιας συντήρησης του συστήματος (από 150 - 300 ευρώ) και στην τραπεζική προμήθεια που αποτελεί και το βασικό έσοδο των τραπεζών. Η προμήθεια αυτή ανέρχεται στο 3% περίπου της αξίας κάθε αγοραπωλησίας.

Επισημαίνεται ότι για τα ποσά προμήθειας χρήσης και συντήρησης μπορεί να γίνει διαπραγμάτευση, ανάλογα και με τον τζίρο που θα πραγματοποιεί το ηλεκτρονικό κατάστημα (ISP), που να ειδικεύεται στο ηλεκτρονικό εμπόριο. Υπάρχουν αρκετές εταιρίες παγκόσμια, όπως στην Ε.Ε και στην Ελλάδα που αναπτύσσουν ολοκληρωμένες λύσεις δημιουργίας και φιλοξενίας e-shop. Αναλαμβάνουν εξολοκλήρου τη δημιουργία του ηλεκτρονικού καταστήματος, και μέσα στο όλο πακέτο υπηρεσιών που παρέχουν περιλαμβάνεται και η διαχείριση των ηλεκτρονικών συναλλαγών με πιστωτικές κάρτες, σε ασφαλές περιβάλλον και χωρίς την επαφή προμηθευτή - καταναλωτή. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι το εικονικό εμπορικό κέντρο Agora (www.agora.gr), που έχει δημιουργηθεί από την Hellas On Line και φιλοξενεί αρκετά ηλεκτρονικά καταστήματα που αναλαμβάνουν να εξυπηρετήσουν τις ηλεκτρονικές συναλλαγές με πιστωτική κάρτα, έναντι προμήθειας, η οποία συνήθως κυμαίνεται μεταξύ 2,5 και 3% για κάθε αγορά.

Τέτοια συστήματα είναι, μεταξύ άλλων, τα www.ibill.com, www.paypal.com, www.charge.com και www.internetsecure.com. Η εισαγωγή σε κάποιο από αυτά τα συστήματα μπορεί να γίνει μέσω διαδικτύου, με την συμπλήρωση μιας φόρμας εκδήλωσης ενδιαφέροντος. Κατόπιν, οι εταιρίες αυτές αναλαμβάνουν τη διαχείριση των συναλλαγών με πιστωτικές κάρτες σε ασφαλές περιβάλλον και πιστώνουν, ανά τακτά χρονικά διαστήματα, τα έσοδα από τις πωλήσεις στο λογαριασμό του εμπόρου.

2.6.1 ΚΡΥΠΤΟΓΡΑΦΗΣΗ

Οι τράπεζες επικεντρώνουν κυρίως τις προσπάθειές τους στη διασφάλιση της συναλλαγής με τον πελάτη-χρήστη σε όλη τη διάρκεια της διαδικασίας, από την αρχή μέχρι την ολοκλήρωση της συναλλαγής. Οπότε γίνεται απαραίτητη και η ταυτοποίηση της τράπεζας και του χρήστη αλλά και η διασφάλιση του απορρήτου. Για την επίτευξη αυτών χρησιμοποιούνται εργαλεία ασφαλείας όπως τα ψηφιακά πιστοποιητικά, η ψηφιακή υπογραφή, η κρυπτογράφηση, τα SSL, οι αριθμοί TAN και οι κωδικοί πρόσβασης.

Το πρωτόκολλο TCP/IP που χρησιμοποιείται από τις τράπεζες για τη μεταφορά των δεδομένων έχει ένα μεγάλο μειονέκτημα σχετικά με την ασφάλειά του. Αυτή την αδυναμία προσπαθεί να λύσει η κρυπτογράφηση της διακινούμενης πληροφορίας και το πρωτόκολλο επικοινωνίας SSL. Η κρυπτογράφηση είναι η μετατροπή των δεδομένων ενός υπολογιστή με βάση κάποιους εξεζητημένους αλγόριθμους, έτσι ώστε να μην μπορούν να διαβαστούν αν δεν υπάρχει το κλειδί που θα αποκρυπτογραφήσει τα δεδομένα.

Υπάρχουν δύο είδη κρυπτογραφίας, η συμμετρική και η ασύμμετρη. Στη συμμετρική υπάρχει ένα και μοναδικό κλειδί που χρησιμοποιείται και από τις δύο πλευρές τόσο στην κρυπτογράφηση, όσο και στην αποκρυπτογράφηση. Όσο πιο λίγοι λαμβάνουν μέρος στην επικοινωνία, τόσο πιο αποτελεσματική είναι αυτή η μορφή κρυπτογράφησης. Η ασύμμετρη κρυπτογράφηση βασίζεται σε δύο κλειδιά και παρέχει μεγαλύτερη ασφάλεια. Όπως είδαμε και στη διαδικασία της ψηφιακής υπογραφής στο σχήμα 2 χρησιμοποιείται ένα δημόσιο κλειδί και ένα ιδιωτικό κλειδί.

Με την κρυπτογράφηση ακόμα και αν κάποιος καταγράψει την συνομιλία, δεν έχει τη δυνατότητα να την αποκρυπτογραφήσει ή να τη μεταβάλλει. Η συνήθης κρυπτογράφηση που χρησιμοποιείται από τα τραπεζικά ιδρύματα είναι αυτή των 128bit. Αυτό σημαίνει ότι υπάρχουν 2128 πιθανά κλειδιά που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την κρυπτογράφηση των μηνυμάτων από τον διακομιστή στο server της τράπεζας. Λόγω αυτού η κρυπτογράφηση των 128bit θεωρείται και είναι **απαραβίαστη**.

Επειδή όμως οι ψηφιακές υπογραφές, τα ψηφιακά πιστοποιητικά και η κρυπτογράφηση είναι δύσκολο να κατανοηθούν από τον απλό χρήστη, χρησιμοποιούνται πρωτόκολλα με διαφανείς διαδικασίες από τα προγράμματα περιήγησης στο διαδίκτυο και από τους διακομιστές του Web, έτσι ώστε να χειρίζονται αυτά τα ζητήματα αντί των χρηστών. Ένα τέτοιο πρωτόκολλο που χρησιμοποιείται σήμερα είναι το Secure Socket Layer (SSL) ή Transport Layer Security (TLS) όπως είναι επίσης γνωστό. Αυτό το πρωτόκολλο ενεργοποιείται με την αρχική είσοδο στην ιστοσελίδα μίας τράπεζας και δηλώνεται με την εμφάνιση ενός λουκέτου στο κάτω μέρος της ιστοσελίδας. Επιπροσθέτως, η ηλεκτρονική διεύθυνση της τράπεζας παύει να αρχίζει από **Σφάλμα! Η αναφορά της υπερ-σύνδεσης δεν είναι έγκυρη.** αλλά μετατρέπεται σε **Σφάλμα! Η αναφορά της υπερ-σύνδεσης δεν είναι έγκυρη.** δηλώνοντας την ασφάλεια της ηλεκτρονικής τοποθεσίας.

2.6.2 ΚΩΔΙΚΟΙ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ, ΤΑΝ ΚΑΙ ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΔΙΚΛΕΙΔΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Κωδικοί πρόσβασης είναι ένας προσωπικός κωδικός χρήστη (username) και ένας μυστικός κωδικός (password) που δίνονται από την τράπεζα. Αυτοί οι κωδικοί είναι υποχρεωτικοί για την είσοδο του χρήστη στην ιστοσελίδα αλλά και για την ταυτοποίησή του. Οι κωδικοί αυτοί δίνονται από την τράπεζα στον πελάτη ξεχωριστά ο ένας από τον άλλο για περισσότερη ασφάλεια. Οι τράπεζες ακολουθούν μια πρακτική σύμφωνα με την οποία σε περίπτωση κάποιων λανθασμένων προσπαθειών εισόδου, συνήθως τρεις φορές, μπλοκάρονται οι κωδικοί του, αφού θεωρείται ύποπτη η διαδικασία, και δεν μπορεί ο χρήστης να εισέλθει και να πραγματοποιήσει την συναλλαγή.

Ο αριθμός αυθεντικότητας της συναλλαγής ή TAN είναι ο αριθμός που απαιτείται για τη διεκπεραίωση των διαχειριστικών ή εγγρημάτων συναλλαγών του πελάτη μέσω του διαδικτύου. Υποχρεωτική είναι και η χρήση των κωδικών password και UserID για την ολοκλήρωση της συναλλαγής του πελάτη μαζί με τη χρήση του αριθμού TAN. Οι αριθμοί TAN αντικαθιστούν τη χειρόγραφη υπογραφή του πελάτη, επιβεβαιώνουν την εντολή του συγκεκριμένου πελάτη για την πραγματοποίηση των ανωτέρω συναλλαγών μέσω του Internet και επιβεβαιώνουν τόσο την βούλησή του για την εκτέλεση της συναλλαγής όσο και ότι η βούλησή του απευθύνεται στο συγκεκριμένο πιστωτικό ίδρυμα από τον ίδιο. (AtticaBank.gr,2011)

Επιπλέον Δικλείδες Ασφαλείας Από Την Πλευρά Της Τράπεζας

- > Αυτόματη αποσύνδεση χρήστη: Μετά το πέρας κάποιας ώρας (5-15 λεπτά) χωρίς ουσιαστική χρήση του e-banking, το σύστημα αποσυνδέει αυτόματα το χρήστη.
- > Υποχρεωτική αλλαγή κωδικών πρόσβασης: Πολλές τράπεζες αναγκάζουν τους πελάτες τους να αλλάξουν τους κωδικούς που τους δίνονται μέσα σε ένα εύλογο χρονικό διάστημα με κάποιους της αρεσκείας τους
- > Συσκευή Παραγωγής Κωδικών μιας Χρήσης: Ύστερα από αίτηση του χρήστη είναι δυνατόν να του χορηγηθεί μια συσκευή παραγωγής κωδικών μιας χρήσης. Η συσκευή αυτή παράγει επιπλέον κωδικούς διαφορετικούς κάθε φορά που

χρησιμοποιούνται για την είσοδο του χρήστη. Η συσκευή είναι ιδιοκτησία της τράπεζας και βαρύνει χρηματικά τον πελάτη με ετήσια έξοδα.

2.7 ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Κύριοι κλάδοι του δικαίου που διέπουν την ηλεκτρονική τραπεζική είναι:

- η νομοθεσία για την προστασία του καταναλωτή
- η νομοθεσία για τη διεξαγωγή τραπεζικών και χρηματοοικονομικών συναλλαγών και την τραπεζική εποπτεία
- η νομοθεσία για την προστασία των τραπεζικών δεδομένων.

Γενικά το Internet Banking θεωρείται τραπεζική εργασία και ως συνέπεια υπάγεται στην εποπτεία της κεντρικής τράπεζας και επηρεάζεται από όλες τις Οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τα πιστωτικά ιδρύματα. (Γιάννης Ε. Βελέντζας, 1998) Παραδείγματα τέτοιων οδηγιών από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα που επηρεάζουν άμεσα την ηλεκτρονική τραπεζική είναι:

- η Οδηγία 2000/31 που καθορίζει το "κράτος προέλευσης" στο οποίο θα υπάγεται και θα ακολουθεί τη νομοθεσία του Internet Banking ενός χρηματοπιστωτικού ιδρύματος
- η Οδηγία 2002/65 που αφορά την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές
- η ελευθερία παροχής των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής που στηρίζεται σε τέσσερις Οδηγίες από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα, τις 200/12/EK, 2000/46/EK, 2000/31/EK και 1999/93/EK.

Σημαντικό ρόλο στην ηλεκτρονική τραπεζική έχει και η τραπεζική εποπτεία από την κεντρική τράπεζα των χρηματοπιστωτικών οργανισμών. Η εποπτεία γίνεται με κανόνες που έχουν ορισθεί από τον Νοέμβριο του 2010 στη συνθήκη της Βασιλείας III. Η τραπεζική εποπτεία μεταξύ άλλων περιλαμβάνει :

- ΤΟΝ ορισμό και τον διαχωρισμό σε κατηγορίες των ιδίων κεφαλαίων των πιστωτικών ιδρυμάτων
- τον έλεγχο φερεγγυότητας των τραπεζών
- τον έλεγχο της ρευστότητας. Αυτό επιτυγχάνεται με βάση κάποιους δείκτες που έχουν ορισθεί

- τον έλεγχο κεφαλαιακής επάρκειας και των ορισμών των κεφαλαιακών αποθεμάτων ασφαλείας
- την εποπτεία της συγκέντρωσης κινδύνου για ένα τραπεζικό ίδρυμα
- και τα συστήματα εσωτερικού ελέγχου των πιστωτικών ιδρυμάτων.

Γενικά θα μπορούσαμε να πούμε ότι η πραγματοποίηση τραπεζικών συναλλαγών στο Internet διέπεται τόσο από την ελληνική όσο και από την κοινοτική τραπεζική και χρηματοπιστωτική νομοθεσία. Για τα ελληνικά πιστωτικά ιδρύματα που έχουν εφαρμόσει την δυνατότητα του e-banking ισχύουν δηλαδή και οι Οδηγίες της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας αλλά και οι νόμοι και τα προεδρικά διατάγματα που εκδίδονται στο ελληνικό κράτος. Για παράδειγμα με το νόμο 2076/1992 εισήχθη στην ελληνική νομοθεσία η 2η τραπεζική Οδηγία ενώ με τον νόμο 2396/1996 εισήχθησαν οι Οδηγίες 93/22/ΕΟΚ, που αφορούν τις επενδυτικές υπηρεσίες στον τομέα των κινητών αξιών, και 93/6/ΕΟΚ, που ορίζουν την επάρκεια των ιδίων κεφαλαίων των επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών και των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων.

Δεν πρέπει να παραλείψουμε όμως και την αυτορρύθμιση που γίνεται από τα πιστωτικά ιδρύματα. Καμία διάταξη και καμία Οδηγία ή Κανονισμός δεν επαρκεί απόλυτα για τη ρύθμιση της τραπεζικής μέσω διαδικτύου. Οπότε η αυτορρύθμιση γίνεται αναγκαία είτε για τη δυνατότητα αποτελεσματικότερου εσωτερικού ελέγχου, είτε για την εκτίμηση και ανάλυση του κινδύνου. Θεσπίζεται, δηλαδή, ένας Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας μεταξύ των πιστωτικών ιδρυμάτων όπου ορίζονται ηθικά πρότυπα και μέσω αυτού ενισχύονται η εμπιστοσύνη, η ειλικρίνεια και η διαφάνεια ανάμεσα τόσο στα πιστωτικά ιδρύματα όσο και στις σχέσεις αυτών με τους συναλλασσόμενους καταναλωτές τους.

Σημαντικό ρόλο στην ηλεκτρονική τραπεζική παίζει το κοινοτικό δίκαιο. Δύο είναι οι στόχοι της κοινοτικής νομοθεσίας, οι οποίοι αναφέρονται στο e-banking σύμφωνα με τους Γκόρτσο και Τασάκο (2003):

- a. η δημιουργία ενός κανονιστικού πλαισίου, το οποίο θα εγγυάται την απρόσκοπτη παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικού εμπορίου και ηλεκτρονικής τραπεζικής στην ενιαία αγορά, χωρίς να υπάρχουν εθνικές νομοθετικές αποκλίσεις και
- b. η διασφάλιση της συνοχής μεταξύ της νομοθεσίας περί χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και των σχετικών Οδηγιών για το ηλεκτρονικό εμπόριο, καθώς και η

συνοχή μεταξύ της παροχής on-line χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και των παραδοσιακών τρόπων παροχής αυτών. (Γκόρτσος, Τασάκος, 2003) Για να επιτευχθούν αυτοί οι στόχοι έχουν εκδοθεί και συμπεριλήφθηκαν στο κοινοτικό πλαίσιο διάφορες Οδηγίες που αφορούν:

- την ανάληψη και άσκηση δραστηριοτήτων ηλεκτρονικής τραπεζικής από κοινοτικά τραπεζικά ιδρύματα. Παραδείγματα τέτοιων οδηγιών είναι η Οδηγία 2000/12/EK, η Οδηγία 2000/28/EK και η Οδηγία 2000/46/EK
- τις διατάξεις, που επικεντρώνονται στην κοινωνία της πληροφορίας και την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Η Οδηγία 2000/31/EK, η Οδηγία 2002/65/EK, η Οδηγία 1999/93/EK και, τέλος, η Οδηγία 98/48/EK είναι παραδείγματα τέτοιων οδηγιών
- τις κοινοτικές πράξεις, που είναι σχετικές με την διενέργεια ηλεκτρονικών πληρωμών. Οι ηλεκτρονικές πληρωμές παίζουν τεράστιο ρόλο σε όλη την διαδικασία του e-banking και λόγω αυτού το κοινοτικό δίκαιο αναλώνει πάρα πολλές Οδηγίες, Κανονισμούς και Αποφάσεις για αυτό.

Με βάση το κοινοτικό δίκαιο, οι υποχρεώσεις που έχουν τα κοινοτικά πιστωτικά ιδρύματα έτσι ώστε να μπορούν να ασκήσουν ελεύθερα το δικαίωμα της απρόσκοπτης παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής μπορούν να συνοψιστούν στις εξής:

1. Γνωστοποίηση στην αρμόδια εποπτική αρχή του κράτους προέλευσης, της έναρξης παροχής υπηρεσιών. Οι αρμόδιες εποπτικές αρχές του κράτους προελεύσεως είναι υποχρεωμένες μέσα σε ένα μήνα να κοινοποιήσουν τη γνωστοποίηση στις αρμόδιες εποπτικές αρχές του κράτους υποδοχής
2. Ελεύθερη παροχή πρόσβασης στις αρμόδιες εποπτικές αρχές πληροφοριών, όπως:

- την επωνυμία του φορέα παροχής της υπηρεσίας
- τη γεωγραφική διεύθυνση στην οποία ο φορέας είναι εγκατεστημένος
- την ηλεκτρονική του διεύθυνση καθώς και οποιοδήποτε άλλο στοιχείο κάνει ευκολότερη την απευθείας επικοινωνία με το φορέα παροχής της υπηρεσίας. Οι αριθμοί τηλεφώνου ανήκουν σε αυτά τα στοιχεία
- εφόσον ο φορέας είναι εγγεγραμμένος σε οποιοδήποτε είδος μητρώου, το οικείο μητρώο καθώς και τον αριθμό εγγραφής του με σκοπό να γίνει εύκολα η αναγνώριση του στο μητρώο αυτό

- τέλος, εφόσον η δραστηριότητα είναι σε φάση έγκρισης, είναι υποχρεωμένες να δώσουν τα στοιχεία της αρμόδιας εποπτικής αρχής.

2.8 ΤΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΑ ΜΟΝΤΕΛΑ ΤΟΥ E-BANKING

Μπορούμε να κατηγοριοποιήσουμε στα εξής δύο μοντέλα τις επιχειρηματικές στρατηγικές των πιστωτικών ιδρυμάτων που προσφέρουν διαδικτυακές υπηρεσίες στους πελάτες τους:

1. Μοντέλο Brick and Click

Το μοντέλο Brick and Click ή μοντέλο Click and Mortar, όπως είναι επίσης γνωστό, αναφέρεται στα πιστωτικά ιδρύματα που έχουν τόσο φυσική όσο και διαδικτυακή υπόσταση. Ξεκίνησαν με ένα εδραιωμένο δίκτυο "φυσικών" καταστημάτων και όταν αποφάσισαν να εντάξουν στη στρατηγική τους την τραπεζική μέσω διαδικτύου δημιούργησαν πύλες στο διαδίκτυο για προσφορά υπηρεσιών μέσω Internet. Τα "φυσικά" καταστήματα συνέχισαν να υπάρχουν. Με λίγα λόγια το Internet Banking δεν αντικατέστησε τις τράπεζες απλά τις συμπλήρωσε ως μια εναλλακτική μορφή προσφοράς των τραπεζικών προϊόντων.

Έχουν γίνει πολλές μελέτες σχετικά με το άριστο σημείο κατά το οποίο μπορούν να συνυπάρξουν τα διαδικτυακά καταστήματα και αυτά με "φυσική" υπόσταση, έτσι ώστε να εκμεταλλευτούν όλα τα πλεονεκτήματα και των δύο κατηγοριών αλλά και να μειώσουν δραστικά το κόστος. Μία τέτοια μελέτη είναι των Gulati Ranjay & Garino Jason (2000) κατά την οποία γίνονται μελέτες σε κάποιες επιχειρήσεις (Barnes & Noble, KB Toys) που λειτουργούν με βάση το μοντέλο Click and Mortar και προσπαθούν να βρουν το άριστο μείγμα των φυσικών και διαδικτυακών καταστημάτων, το οποίο θα προσφέρει συγκριτικό πλεονέκτημα έναντι των ανταγωνιστών τους. (Jason Garino, Ranjay Gulati, 2000)

Σε πολλές περιπτώσεις τα πιστωτικά ιδρύματα χρησιμοποιούν στις ιστοσελίδες τους διαφορετική ονομασία σε σχέση με την ονομασία της τράπεζας. Παράδειγμα αυτού είναι η τράπεζα Πειραιώς όπου η διαδικτυακή της πύλη έχει την ονομασία Winbank. Παρόλα αυτά η Winbank δεν είναι ξεχωριστή οντότητα αλλά ανήκει στην τράπεζα Πειραιώς. Αυτό το γεγονός ουσιαστικά αποτελεί μία στρατηγική marketing για το πιστωτικό ίδρυμα.

2. Virtual ή Internet Only Bank

Ουσιαστικά είναι το μοντέλο εκείνο που αναφέρεται μόνο στις διαδικτυακές τράπεζες. Τα πιστωτικά ιδρύματα αυτά χρησιμοποιούν το Internet ως κύριο κανάλι διανομής. Εξαιτίας των χαμηλών λειτουργικών εξόδων σε σχέση με τα "φυσικά" δίκτυα διανομής, οι τράπεζες αυτές έχουν τη δυνατότητα να προσφέρουν ελκυστικότερα προϊόντα καθώς και πολύ χαμηλότερα επιτόκια τόσο σε ιδιώτες όσο και σε επιχειρήσεις. Τον Οκτώβριο του 1995 ιδρύθηκε στις ΗΠΑ η πρώτη διαδικτυακή τράπεζα, η "Security First Network Bank". Στην Ελλάδα δεν υπάρχουν αμιγώς διαδικτυακές τράπεζες. Αντίθετα στην Ευρώπη υπάρχει η First-E Bank και η Smile, στην Ασία η Bank Japan Net Bank και η Sony Bank, ενώ αντίστοιχα στην Αμερική αμιγώς διαδικτυακές τράπεζες είναι η E-TRADE Bank και η Bank of Internet USA.

2.9 ΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ ΚΑΙ E-BANKING

Όλες οι εταιρείες, ανεξάρτητα από τη νομική τους μορφή (ατομικές, Ο.Ε., Ε.Π.Ε., Α.Ε. κ.λπ.), αλλά και Σωματεία –Σύλλογοι, μπορούν να χρησιμοποιήσουν το Internet Banking, ορίζοντας τους εξουσιοδοτημένους εκπροσώπους (Θέσεις Εργασίας) που θα χειρίζονται τους λογαριασμούς τους.

Με το Internet Banking υπάρχει η δυνατότητα, με μία συνολική χρέωση του εταιρικού λογαριασμού, να πιστώνονται ταυτόχρονα πολλοί λογαριασμοί. Τα στοιχεία των πιστώσεων αυτών (αριθμός λογαριασμού, ποσό και τυχόν παρατηρήσεις) συμπεριλαμβάνονται σε ηλεκτρονικό αρχείο και συμπληρώνονται με βάση τις οδηγίες που υπάρχουν στον κανονισμό της συναλλαγής.

Με τον τρόπο αυτό δε χρειάζεται να πληκτρολογεί κάθε φορά έναν έναν τους λογαριασμούς στους οποίους επιθυμεί να μεταφέρει χρήματα η εταιρεία. Επίσης, έχει τη δυνατότητα να προσθέτει ή να αφαιρεί κάποιον λογαριασμό αν χρειαστεί. Ακόμα, μπορεί να στείλει χρήματα και σε άλλες τράπεζες στην Ελλάδα και στην ΕΕ.

Έτσι, δεν χρειάζεται ο εκπρόσωπος να πηγαίνει στο κατάστημα για να πραγματοποιήσει τη μισθοδοσία των υπαλλήλων του, αφού μπορεί να την εκτελεί μόνος του μέσα σε λίγα λεπτά. Επίσης, το Internet Banking ενημερώνει για την εξέλιξη της εντολής του εκπροσώπου.

Νομιμοποιητικά έγγραφα εταιριών (Α.Ε., Ε.Π.Ε., Ο.Ε., Ε.Ε.) απαραίτητα για την εγγραφή στην υπηρεσία E-Banking:

A. Προκειμένου για Ανώνυμες Εταιρίες (Α.Ε.)

α) Αίτηση e.Banking Νομικού Προσώπου του Νόμιμου εκπροσώπου της εταιρίας με την υπογραφή του υπό την εταιρική επωνυμία για τη χρήση της υπηρεσίας αυτής.

β) Εάν δηλωθεί μεταφορά των αρμοδιοτήτων του νόμιμου εκπροσώπου για τη χρήση των υπηρεσιών αυτών σε τρίτους τότε απαιτείται ειδικό πρακτικό ΔΣ, όπου θα ορίζεται ο ή οι εκπρόσωποι για τη χρήση της υπηρεσίας Emporiki e.Banking.

γ) Καταστατικό και Φ.Ε.Κ. σύστασης

δ) Τροποποιήσεις και Φ.Ε.Κ.

ε) Πρακτικό Δ.Σ. με συγκρότησή του σε σώμα και εκπροσώπηση, μαζί με το Φ.Ε.Κ. δημοσίευσής του

B. Προκειμένου για Ε.Π.Ε.

α) Αίτηση e.Banking Νομικού Προσώπου του διαχειριστή με υπογραφή του υπό την εταιρική επωνυμία.

β) Πρακτικό Συνέλευσης των εταίρων της ΕΠΕ όταν πρόκειται η χρήση της υπηρεσίας αυτής να γίνει από άλλα πρόσωπα πλην του διαχειριστή.

γ) Καταστατικό και Φ.Ε.Κ. σύστασης

δ) Τροποποιήσεις και Φ.Ε.Κ.

Γ. Προκειμένου για Ο.Ε. ή Ε.Ε.

α) Αίτηση e.Banking Νομικού Προσώπου του διαχειριστή με υπογραφή του υπό την εταιρική επωνυμία.

β) Κοινή Δήλωση των εταίρων όταν πρόκειται η χρήση της υπηρεσίας αυτής να ανατεθεί σε άλλο πρόσωπο πλην του διαχειριστή.

γ) Καταστατικό και τροποποιήσεις του, νόμιμα δημοσιευμένα

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

3.1 Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

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

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

Στην Ελλάδα το τραπεζικό σύστημα αποτελείται από την Κεντρική Τράπεζα (Τράπεζα της Ελλάδος), τις εμπορικές τράπεζες, τις συνεταιριστικές τράπεζες και από διάφορους ειδικούς πιστωτικούς οργανισμούς.

Η Τράπεζα της Ελλάδος που λειτουργεί ως η κεντρική Τράπεζα της χώρας, είναι μέλος του Ευρωπαϊκού Συστήματος Κεντρικών Τραπεζών (ΕΣΚΤ) και πρωταρχικός της σκοπός είναι η επιδίωξη της σταθερότητας των τιμών. Είναι υπεύθυνη για την ομαλή λειτουργία της τραπεζικής αγοράς και είναι αυτή που εφαρμόζει την εκάστοτε νομισματική πολιτική που πρέπει να ακολουθηθεί.

Οι εμπορικές τράπεζες έχουν πλέον μετατραπεί σε πολυσύνθετες επιχειρήσεις αφού προσφέρουν μία τεράστια γκάμα χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών από δάνεια μέχρι επενδυτικά προγράμματα (π.χ. αμοιβαία κεφάλαια) και ασφάλειες. Με άλλα λόγια δεν περιορίζονται μόνο στην παροχή καθαρά τραπεζικών προϊόντων, αλλά προσφέρουν και προϊόντα/υπηρεσίες χρηματοοικονομικής και επενδυτικής φύσεως.

Η τρίτη κατηγορία του Ελληνικού τραπεζικού συστήματος αφορά τις λεγόμενες συνεταιριστικές τράπεζες. Αυτές είναι τράπεζες τοπικού χαρακτήρα που επιδιώκουν την ανανέωση των αποταμιευτικών πόρων της περιοχής που δραστηριοποιούνται, δηλαδή με άλλα λόγια την ενίσχυση της οικονομίας της κάθε περιοχής.

Τέλος, οι ειδικοί πιστωτικοί οργανισμοί, όπως το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων, το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο κ.ά. διεξάγουν συγκεκριμένες τραπεζικές εργασίες σε περιορισμένη κλίμακα.

Θα πρέπει να επισημάνουμε ότι στο Ελληνικό Τραπεζικό σύστημα υπάρχει ένας πολύ μικρός αριθμός χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων τα οποία κατέχουν μεγάλα μερίδια αγοράς στον κλάδο, δηλαδή παρατηρείται μεγάλος βαθμός συγκέντρωσης. Συγκεκριμένα, σε σύνολο 62 χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων (22 Ελληνικές τράπεζες, 21 τράπεζες του εξωτερικού, 15 συνεταιριστικές και 4 ειδικοί χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί), μόνο οι 2 μεγαλύτερες τράπεζες (Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, Alpha Bank) κατέχουν σχεδόν το 50% στον τομέα των χορηγήσεων και του συνόλου του Ενεργητικού, στο σύνολο του τραπεζικού κλάδου.

Η έντονη κρατική παρουσία στον κλάδο των τραπεζών είτε με τη μορφή ιδιοκτησίας (Εθνική τράπεζα, Αγροτική τράπεζα κ.τ.λ.), είτε με τη μορφή ελέγχου, μειώνεται με την πάροδο των χρόνων, αλλάζοντας έτσι τη δομή του Ελληνικού χρηματοπιστωτικού συστήματος. Πιο συγκεκριμένα, επιταχύνεται η ανάπτυξη των τραπεζικών ιδρυμάτων, χωρίς την επιβολή κρατικών παρεμβάσεων και περιορισμών, και με αυτόν τον τρόπο γίνονται πιο ανταγωνιστικά στο διεθνές τραπεζικό περιβάλλον.

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

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

Με την δημιουργία νέων καναλιών διανομής και πώλησης των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, των λεγόμενων εναλλακτικών δικτύων (ATM' s, internet banking, phone banking, mobile banking) έχει επέλθει μια ολοκληρωτική επανάσταση στον τραπεζικό χώρο, ο οποίος πλέον είναι σε θέση να εξυπηρετήσει τους πελάτες 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα και 365 ημέρες τον χρόνο. Αν και διείσδυση της ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) στον Ελλαδικό χώρο, δεν ήταν αντίστοιχη με ορισμένες αναπτυγμένες χώρες του εξωτερικού (π.χ. Η.Π.Α., Σκανδιναβικές χώρες), παρ' όλα αυτά κρίνεται ικανοποιητική και με τάση αυξητική για το μέλλον. Αυτή τη στιγμή, υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελλάδα προσφέρουν 17 εμπορικές τράπεζες και 2 συνεταιριστικές τράπεζες. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται οι προσφερόμενες υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω διαδικτύου (internet banking) από κάθε χρηματοπιστωτικό οργανισμό ξεχωριστά.

3.2 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

3.2.1 ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

Αναλυτικά, οι προσφερόμενες ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες μέσω διαδικτύου (internet banking) από την μεγαλύτερη τράπεζα στην Ελλάδα, είναι οι εξής:

1. Λογαριασμοί

- > Ενημέρωση υπολοίπου των λογαριασμών που έχουν συνδεθεί με τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω διαδικτύου (internet banking).
- > Ενημέρωση για την κίνηση των παραπάνω λογαριασμών σε ημερήσια ή μηνιαία βάση.
- > Μεταφορά χρημάτων μεταξύ των συγκεκριμένων λογαριασμών.
- > Αναλυτική πληροφόρηση των οικονομικών συναλλαγών των πελατών για ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα.

2. Πληρωμές

- > Πληρωμή του Φ.Π.Α. εφόσον ο πελάτης έχει υποβάλλει τη σχετική δήλωση μέσω του " TAXIS net".
- > Πληρωμή των εργοδοτικών εισφορών του Ι.Κ.Α.
- > Πληρωμή των ασφαλιστικών εισφορών του Τ.Ε.Β.Ε.

- > Πληρωμή των λογαριασμών της Δ.Ε.Η.
- > Εξόφληση του οφειλόμενου φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων ή πληρωμή της δόσης σύμφωνα με το "Αποδεικτικό είσπραξης Φ.Ε." που βρίσκεται στο εκκαθαριστικό σημείωμα του πελάτη.
- > Πληρωμή των δόσεων όλων των πιστωτικών καρτών εκδόσεως της Ε.Τ.Ε.
- > Πληρωμή πιστωτικών καρτών εκδόσεως άλλων τραπεζών εσωτερικού.
- > Πληρωμή των λογαριασμών των εξής εταιρειών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας: Cosmote, Lannet, Ο.Τ.Ε, Q -Telecom, Telepassport , Vodafone , Forthnet και Cosmoline.
- > Πληρωμή των συνδρομών για τους παροχείς του διαδικτύου των εταιρειών: Otenet και Forthnet.
- > Εξόφληση των ασφαλιστρών ζωής της Εθνικής Ασφαλιστικής.
- > Πληρωμή των οφειλών των πελατών στις εξής εταιρείες: Serfin, Firen, BMW FS, BMW Austria Bank, Volkswagen Bank , Tellas, Vivodi, Πλαίσιο. Ε.Τ.Α.Ο. (Επαγγελματικό Ταμείο Ασφάλισης Οικονομολόγων), Ελαστικά ΜΙΣΕΛΕΝ Α.Β.Ε.Ε. και Interasco Α.Ε.Γ.Α.

3. Εμβάσματα σε Ε. Τ.Ε.

- > Μεταφορά χρημάτων από το λογαριασμό του πελάτη (της Ε.Τ.Ε.), σε λογαριασμούς τρίτων εντός της τράπεζας.
- > Πραγματοποίηση μέχρι 50 πιστώσεων λογαριασμών Ε.Τ.Ε. με ισάριθμες χρεώσεις συνδεδεμένου λογαριασμού.

4. Εμβάσματα σε άλλες Τράπεζες

- > Πραγματοποίηση εμβασμάτων σε άλλη τράπεζα του εσωτερικού μέσω του συστήματος "DIASTRANSFER". Ο πελάτης μπορεί να επιλέξει τον τρόπο καταβολής της προμήθειας είτε με επιβάρυνση μόνο του εντολέα (OUR), είτε μόνο του αποδέκτη (BEN), είτε και των δύο (SHA).
- > Αποστολή εμβασμάτων σε λογαριασμούς που τηρούνται σε Τράπεζες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή υπεράκτιων κτήσεων χωρών αυτής.
- > Πραγματοποίηση μέχρι 50 πιστώσεων λογαριασμών σε άλλες τράπεζες του εσωτερικού ή σε λογαριασμούς που τηρούνται σε Τράπεζες της Ευρωπαϊκής

Ένωσης ή υπεράκτιων κτήσεων χωρών αυτής με ισάριθμες χρεώσεις συνδεδεμένου λογαριασμού.

5. Επενδύσεις

- › Ενημέρωση για το χαρτοφυλάκιο μετοχών και αμοιβαίων κεφαλαίων που τηρεί ο πελάτης στην τράπεζα.
- › Πραγματοποίηση αγοραπωλησίας μετοχών και άμεση ενημέρωση του πελάτη για τις εντολές που έχει δώσει.
- › Δυνατότητα υποβολής αίτησης συμμετοχής σε δημόσιες εγγραφές στο Χ.Α.
- › Πληροφόρηση της συνεδρίασης του Χ.Α. και Χ.Π.Α. για την εικόνα της αγοράς, τους δείκτες, τα οικονομικά στοιχεία των εταιρειών, τιμές μετοχών κ.λ.π.

6. Χρηματοδοτήσεις / Δάνεια

- › Πληροφόρηση για τα υπόλοιπα των λογαριασμών που αφορούν επιχειρηματικές χρηματοδοτήσεις καθώς και την κίνηση, τις δόσεις και την επιτοκιακή επιβάρυνση του κάθε πελάτη.
- › Πληροφόρηση για τις κινήσεις και τα αναλυτικά στοιχεία των στεγαστικών και καταναλωτικών δανείων των πελατών.

7. Αιτήσεις

- › Παραγγελία μπλοκ επιταγών και δυνατότητα ακύρωσης αυτού.
- › Πληροφόρηση για ιστορικά στοιχεία παλιών αιτήσεων χορήγησης μπλοκ επιταγών καθώς και του αριθμού των επιταγών που έχουν χορηγηθεί στον συγκεκριμένο πελάτη.
- › Δυνατότητα υποβολής αίτησης για χορήγηση οποιασδήποτε πιστωτικής κάρτας της Ε.Τ.Ε.

8. Πάγιες εντολές

- › Προγραμματισμός των μελλοντικών πληρωμών των πελατών με την υποβολή πάγιων εντολών πληρωμής ή εξόφλησης.

9. Επιπρόσθετες υπηρεσίες μόνο για τα Νομικά πρόσωπα (επιχειρήσεις)

- › Ενημέρωση των κινήσεων των καρτών εκδόσεως Ε.Τ.Ε. μέσω του " POS" της κάθε επιχείρησης.

- > Άμεση ενημέρωση για τις τρέχουσες ημερήσιες συναλλαγές που πραγματοποιούνται μέσω του ΣΕΤ-4300.
- > Διεκπεραίωση των οφειλών των συνεργατών προς την εταιρεία, με τη δυνατότητα άμεσης χρέωσης του λογαριασμού τους.
- > Ενημέρωση για την κατάσταση των πάγιων εντολών οφειλετών της εταιρείας.
- > Διεκπεραίωση των δόσεων των δανείων των πελατών της επιχείρησης.

Σχετική

ιστοσελίδα: [http:// http://www.nbg.gr/](http://www.nbg.gr/)

3.2.2 ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

Η υλοποίηση του εναλλακτικού καναλιού της ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας Πειραιώς, αποτελεί έναν αυτόνομο τόπο (ιστοσελίδα) στο διαδίκτυο, αποκλειστικά διαμορφωμένο για τις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες (e-banking). Η τράπεζα Πειραιώς λοιπόν, το 2000 εισήγαγε την πρώτη ολοκληρωμένη πλατφόρμα ηλεκτρονικών υπηρεσιών (internet banking, phone banking, mobile banking) στην Ελληνική τραπεζική αγορά, με το ξεχωριστό όνομα "Winbank". Αναλυτικά, οι προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τους ιδιώτες είναι οι εξής:

1. Διαχείριση λογαριασμών

- > Εμφάνιση/Ανάλυση υπολοίπων και κινήσεων λογαριασμών.
- > Αποστολή των κινήσεων λογαριασμών μέσω ταχυδρομείου και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail).
- > Προβολή αναλυτικών στοιχείων του λογαριασμού.
- > Εμφάνιση των επιτοκίων χορηγήσεων/καταθέσεων.
- > Ενημέρωση για το διεθνή αριθμό λογαριασμού (IBAN).

2. Διαχείριση καρτών

- > Εμφάνιση υπολοίπων και κινήσεων πιστωτικών καρτών.
- > Άμεση εμφάνιση και εκτύπωση των μηνιαίων λογαριασμών.

- > Αποστολή των μηνιαίων λογαριασμών μέσω ταχυδρομείου και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail).
- > Παροχή αναλυτικών στοιχείων των πιστωτικών καρτών.
- > Δυνατότητα άμεσης πληρωμής ή πληρωμής σε μελλοντική ημερομηνία.

3. Διαχείριση δανείων

- > Συνολική απεικόνιση των δανείων.
- > Παροχή ναλυτικών στοιχείων των δανείων.
- > Δυνατότητα πληρωμής δόσεων.

4. Διαχείριση επιταγών

- > Δυνατότητα παραγγελίας βιβλιαρίου.
- > Παροχή αναλυτικών στοιχείων και παρακολούθηση επιταγών.
- > Αναζήτηση ανά αριθμό/σελίδα επιταγής και χρονική περίοδο.
- > Καταχώρηση στοιχείων και επεξεργασία διαθέσιμων και ανεξόφλητων επιταγών.
- > Ενημέρωση της κατάστασης (π.χ. εξοφλημένες, ακυρωμένες, ανακλημένες, κ.τ.λ.).
- > Ανάκληση βιβλιαρίου επιταγών.

5. Πληρωμές/Μεταφορές

- > Μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμούς του ιδίου στην τράπεζα Πειραιώς.
- > Μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμούς τρίτων στην Τράπεζα Πειραιώς.
- > Μεταφορά ποσού από κάρτα Visa σε άλλη κάρτα.
- > Πληρωμή πιστωτικής κάρτας άλλης τράπεζας.
- > Εντολές πληρωμής τρίτων σε μελλοντική ημερομηνία.
- > Εντολές εμβασμάτων.
- > Καθορισμός περιοδικών πληρωμών.
- > Αποθήκευση Τακτικών Πληρωμών για Άμεση Επανάληψη.

- > Αλλαγή στοιχείων αποθηκευμένων εντολών πληρωμών.
- > Αναβολή ή ακύρωσή αποθηκευμένων εντολών πληρωμών.
- > Πάγιες ή μεμονωμένες εντολές πληρωμής ΔΕΚΟ (ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ).
- > Πάγιες ή μεμονωμένες εντολές πληρωμής εταιρειών τηλεφωνίας (Cosmote, Vodafone, Wind, Tellas, Q-Telecom).
- > Πάγιες εντολές πληρωμής εταιρειών συνδρομητικής τηλεόρασης (Nova).
- > Προσωρινή απενεργοποίηση και μεταβολή των πάγιων εντολών.
- > Διακοπή πάγιων εντολών.
- > Μεμονωμένες εντολές πληρωμής ασφαλιστικών φορέων (ALLIANZ ΑΕΓΑ, ΑΕΑΖ, ING).
- > Μεμονωμένες εντολές πληρωμής (ΙΚΑ, ΦΠΑ, ΤΕΒΕ).
- > Μεμονωμένη εντολή πληρωμής Φόρου Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων.
- > Ανανέωση χρόνου ομιλίας "Vodafone Refill".
- > Προσφορές σε μη κυβερνητικές οργανώσεις με χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού του πελάτη.
- > Αποστολή μαζικών εμβασμάτων μέσω αρχείου (του πελάτη).
- > Ιστορικό του συνόλου των πληρωμών.

6. Χρηματιστηριακές συναλλαγές

- > Άμεση παρακολούθηση των τιμών των μετοχών του Χ.Α.Α.
- > Άμεση αποτίμηση του χαρτοφυλακίου του πελάτη.
- > Άμεση ενημέρωση για τις τιμές των μετοχών του πελάτη.
- > Άμεση παρακολούθηση των Ενδοσυνεδριακών Δεδομένων του Χ.Α.Α.
- > Ημερήσιο και ιστορικό γράφημα των τιμών μετοχών.
- > Άμεση ενημέρωση για τις τιμές των δεικτών των διεθνών αγορών.
- > Άμεση ενημέρωση για τα οικονομικά, επιχειρηματικά και χρηματιστηριακά νέα της Ελληνικής και Διεθνούς αγοράς.
- > Ισοτιμίες των ξένων νομισμάτων.

- > Τιμές αμοιβαίων κεφαλαίων της τράπεζας.
- > Άμεση ενημέρωση για την κατάσταση (status) της εντολής.
- > Συμμετοχή σε δημόσιες εγγραφές.
- > Ενημέρωση για την εκτέλεση των εντολών.
- > Εντολές μεταπώλησης εντολών που αγοράστηκαν μέσα στην ίδια ημέρα.
- > Εντολές αγοράς μετοχών με χρέωση λογαριασμού.
- > Εντολές πώλησης μετοχών με πίστωση λογαριασμού.

7. Αιτήσεις

- > Σχετικά με προσωπικό καταναλωτικό δάνειο.
- > Σχετικά με πιστωτική κάρτα.
- > Σχετικά με καταθετικούς λογαριασμούς.
- > Σχετικά με μεταφορά υπολοίπου από άλλη πιστωτική κάρτα.

Μία επιπλέον υπηρεσία που παρέχεται στους χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι αυτή των ειδοποιήσεων (alerts), μέσω της οποίας μπορούν να πληροφορηθούν άμεσα και έγκυρα για τραπεζικές συναλλαγές που τους ενδιαφέρουν. Ειδικότερα, οι πελάτες μπορούν να ειδοποιηθούν όπου και αν βρίσκονται, μέσω α) ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), β) γραπτού μηνύματος (sms), ή γ) τηλεφωνήματος από τραπεζικό αντιπρόσωπο για τις υπηρεσίες:

- > Μεταβολές του λογιστικού υπολοίπου τους.
- > Πιστώσεις και χρεώσεις συγκεκριμένων κινήσεων των λογαριασμών τους.
- > Μεταχρονολογημένες και περιοδικές εντολές πληρωμών τους.
- > Χρηματιστηριακές συναλλαγές και αποτίμηση του χαρτοφυλακίου τους.

Ειδικότερα, η τράπεζα Πειραιώς προσφέρει αποκλειστικά για τις επιχειρήσεις μέσω της υπηρεσίας "winbank internet business" τη δυνατότητα πολλαπλών χρηστών/υπαλλήλων της τελευταίας, οι οποίοι έχουν διαφορετικά δικαιώματα πρόσβασης στην υπηρεσία (π.χ. μόνο παρακολούθηση υπολοίπων, διενέργεια συναλλαγών μόνο μεταξύ προϊόντων της εταιρίας, προετοιμασία συναλλαγών προς ολοκλήρωση/έγκριση από άλλο χρήστη, κ.λ.π.). Η δυνατότητα αυτή αφορά θέματα:

- > "Διπλής" υπογραφής για κάθε συναλλαγή.
- > Διαφορετικά χρηματικά όρια για κάθε είδος συναλλαγής.
- > Διαφορετικά εγκριτικά επίπεδα ή επίπεδα πρόσβασης για κάθε υπηρεσία.
- > Ύπαρξη ενός διαχειριστή κωδικών (Administrative ID) για κάθε εταιρεία, ο οποίος θα έχει τη δυνατότητα παρακολούθησης όλων των κινήσεων που διενεργούνται από όλους τους άλλους υπαλλήλους/χρήστες της ίδιας εταιρείας.

Σχετική ιστοσελίδα: **Σφάλμα! Η αναφορά της υπερ-σύνδεσης δεν είναι έγκυρη.** www.piraeusbank.gr

3.2.3 ALPHA BANK

Η Alpha Bank μέσα από το κανάλι της ηλεκτρονικής τραπεζικής, προσφέρει στους πελάτες της μέσω του διαδικτύου, τις εξής υπηρεσίες:

- > Μεταφορές κεφαλαίων σε συγκεκριμένη ημερομηνία, μεταξύ προδηλωμένων λογαριασμών της ίδιας τράπεζας και του ιδίου νομίσματος.
- > Μεταφορές κεφαλαίων σε λογαριασμούς καταθέσεων (Ευρώ) της Alpha Bank ή άλλης τράπεζας στην Ελλάδα, που δεν έχει δηλώσει ο πελάτης στο προφίλ του.
- > Μεταφορές κεφαλαίων σε λογαριασμούς καταθέσεων άλλων τραπεζών του εξωτερικού, που δεν έχει δηλώσει ο πελάτης στο προφίλ του.
- > Πάγιες εντολές μεταφοράς σταθερού ποσού (σε Ευρώ) σε λογαριασμούς καταθέσεων της Alpha Bank.
- > Πληρωμές οφειλών σε συγκεκριμένη ημερομηνία, που αφορούν: α) Προσωπικές πιστωτικές κάρτες εκδόσεως της Alpha Bank του ιδίου χρήστη ή τρίτων, β) Προσωπικές πιστωτικές κάρτες εκδόσεως άλλων τραπεζών της Ελλάδας, γ) Δάνεια ("Alpha Ανοικτό", "Alpha Autoloan", "Alpha 1|2|3", κ.τ.λ.), δ) Οφειλές θυγατρικών εταιρειών (π.χ. Alpha Ασφαλιστική), ε) Λογαριασμούς κοινής ωφέλειας (Δ.Ε.Η., Ε.Υ.Δ.Α.Π.), στ) Δημόσιο (π.χ. Φόρος εισοδήματος φυσικών προσώπων, Φ.Π.Α., Ι.Κ.Α., Τ.Ε.Β.Ε., Τέλη κυκλοφορίας), ζ) Λογαριασμούς σταθερής και κινητής τηλεφωνίας (π.χ. Ο.Τ.Ε., Cosmote Κινητές Τηλεπικοινωνίες ΑΕ, Forthnet, Telepassport, Lannet, Voicenet, Vivodi, Wind, Cosmoline) και η) Λοιπές εταιρείες (π.χ. Multichoice, Allianz Ζωής, κάρτες Diners, Otenet, Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, Ing Ζωής, κ.λ.π.).

- > Πληροφόρηση για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των προδηλωμένων λογαριασμών των πελατών (σε Ευρώ ή συνάλλαγμα) και στεγαστικών ή χορηγητικών δανείων (με δυνατότητα εξαγωγής των κινήσεων σε αρχείο τύπου Excel).
- > Πληροφόρηση για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις (τρέχουσες και μέχρι 3 παλαιότερων αντιγράφων λογαριασμού) των προδηλωμένων καρτών εκδόσεως της Alpha Bank.
- > Πληροφόρηση για τα στοιχεία των βιβλιαρίων επιταγών των πελατών (φύλλα βιβλιαρίων, ακυκλοφόρητες επιταγές κ.λ.π.) και την κατάσταση των επιταγών.
- > Ενημέρωση για την κατάσταση των αιτήσεων που έχουν καταχωρήσει για έκδοση βιβλιαρίων επιταγών.

Οι επιπρόσθετες ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες που παρέχονται στους εταιρικούς χρήστες είναι οι εξής:

- > Δύο επίπεδα χρηστών σε κάθε εταιρική συνδρομή που παρέχουν την δυνατότητα προετοιμασίας και έγκρισης των συναλλαγών πριν από την εκτέλεση τους.
- > Δυνατότητα προετοιμασίας και επεξεργασίας ορισμένων τραπεζικών εργασιών (μαζικών κινήσεων για μισθοδοσίες, πληρωμές προμηθευτών, πληρωμές ΦΠΑ, ΙΚΑ και ΤΕΒΕ).
- > Δυνατότητα αυξήσεως του ημερησίου ορίου μεταφορών σε "μη προδηλωμένους λογαριασμούς" στο προφίλ έως 30.000 Ευρώ.
- > Δυνατότητα τοπικής αποθήκευσης στοιχείων (π.χ. κινήσεων λογαριασμού) σε αρχείο τύπου "Excel".

Σχετική ιστοσελίδα: **Σφάλμα! Η αναφορά της υπερ-σύνδεσης δεν είναι έγκυρη.** www.alpha.gr

3.2.4 ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

Η εμπορική τράπεζα παρέχει τις παρακάτω ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες, ταξινομημένες σε 3 κατηγορίες συναλλαγών:

1. Ενημέρωση

- > Πληροφόρηση για όλα τα υπόλοιπα των λογαριασμών και των πιστωτικών καρτών του πελάτη.
- > Αναλυτική ενημέρωση για το υπόλοιπο και την κίνηση λογαριασμών του πελάτη (λογαριασμοί: Ταμειυτηρίου, Τρεχούμενος, Όψεως, Προνομιακός, Συναλλάγματος).
- > Παροχή αντιγράφου λογαριασμού.
- > Ενημέρωση για την κατάσταση των άϋλων τίτλων του πελάτη.
- > Ενημέρωση για την κατάσταση προθεσμιακών καταθέσεων του πελάτη.
- > Ενημέρωση για την κατάσταση των χρηματιστηριακών εντολών του πελάτη.
- > Ενημέρωση σχετικά με το χαρτοφυλάκιο των μετοχών του πελάτη.

2. Διαχείριση

- > Μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμό της Εμπορικής τράπεζας ή σε άλλη τράπεζα του εσωτερικού.
- > Εμβάσματα σε Τράπεζες του εξωτερικού.
- > Πληρωμές δημοσίου και ταμείων (ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΤΕΒΕ, Φόρος Εισοδήματος).
- > Πληρωμή πιστωτικών καρτών ιδίου ή τρίτων της Εμπορικής τράπεζας.
- > Άμεση εξόφληση λογαριασμών (ΟΤΕ, Vodafone, ΔΕΗ κ.α.).

3. Υπηρεσίες/Επιλογές

- > Ορισμός και διαχείριση πάγιων εντολών.
- > Παραγγελία καρτέ επιταγών.
- > Αλλαγή προσωπικών στοιχείων και κωδικού πρόσβασης.*j*
- > Αίτηση προσθαφαίρεσης λογαριασμών.
- > Δήλωση απώλειας - κλοπής των πιστωτικών καρτών του πελάτη στην Εμπορική τράπεζα.
- > Αίτηση για συμμετοχή στις δημόσιες εγγραφές.

Σχετική ιστοσελίδα:

<https://www.emporiki.gr>

3.2.5 ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ

Η τράπεζα Κύπρου παρέχει τις εξής ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες από την ιστοσελίδα της στο διαδίκτυο, ταξινομημένες σε 7 κατηγορίες:

1. Πληροφορίες/Κινήσεις

- > Καταθετικών και δανειακών λογαριασμών.
- > Αμοιβαίων κεφαλαίων.
- > Επιταγών.

2. Μεταφορές

- > Μεταξύ λογαριασμών του ιδίου πελάτη στην τράπεζα Κύπρου.
- > Σε λογαριασμό τρίτου πελάτη στην τράπεζα Κύπρου.

3. Πληρωμές

- > Εφάπαξ πληρωμές ή μαζικές πληρωμές: πιστωτικών καρτών του ιδίου ή τρίτου της τράπεζας Κύπρου, ΔΕΗ, ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΤΕΒΕ, φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων, άλλων εταιρειών όπως Tellas, Vivodi, ΟΤΕ κ.λ.π.
- > Ακυρώσεις εφάπαξ πληρωμών και ανακλήσεις πάγιων εντολών.
- > Ιστορικό πληρωμών και ιστορικό εντολών ΙΚΑ και ΦΠΑ της τρέχουσας περιόδου.

4. Εμβάσματα

- > Αποστολή στην Ελλάδα ή στο Εξωτερικό (σε λογαριασμό ιδίου ή τρίτου).
- > Ορισμός δικαιούχων.
- > Ιστορικό εμβασμάτων.

5. Παραγγελίες

- > Αναλυτικής κίνησης λογαριασμών (statement).
- > Βιβλιαρίων επιταγών.
- > Ιστορικού παραγγελιών.

3.2.6 MILLENIUM BANK

Η Millennium Bank (προηγούμενη ονομασία Novabank) προσφέρει συνοπτικά στους χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω διαδικτύου (internet banking), τις εξής υπηρεσίες, ταξινομημένες σε 4 κατηγορίες:

1. Υπηρεσίες Λογαριασμών

- > Συνολική συγκεντρωτική εικόνα του χαρτοφυλακίου του πελάτη (καταθετικών και δανειακών λογαριασμών, πιστωτικών καρτών και επενδύσεων, επενδυτικά χαρτοφυλάκια).
- > Αναλυτική παρουσίαση των καταθετικών και δανειακών λογαριασμών του πελάτη (λίστα συνδικαιούχων, πληροφορίες υπολοίπων, όρια υπερανάληψης κ.λ.π.).
- > Αναλυτική κίνηση λογαριασμών.
- > Εμφάνιση των εκκαθαρισμένων επιταγών και δυνατότητα ανάκλησης των επιταγών που επιθυμεί ο πελάτης.
- > Δυνατότητα αποθήκευσης των κινήσεων των λογαριασμών του πελάτη (προγράμματα "Excel" και "MS Money") και εκτύπωσης αυτών.
- > Δυνατότητα αίτησης για έκδοση μπλοκ επιταγών και για έκδοση τραπεζικής επιταγής.
- > Αναλυτική παρουσίαση των κινήσεων των πιστωτικών καρτών και των κινήσεων των δανείων του πελάτη.

2. Μεταφορές / πληρωμές

- > Άμεσες μεταφορές μεταξύ των λογαριασμών του ίδιου δικαιούχου.
- > Άμεσες μεταφορές σε λογαριασμό άλλου πελάτη στη Millennium bank.
- > Μεταφορά κεφαλαίων σε άλλες τράπεζες στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό (έμβασμα).
- > Μεταφορές μεταξύ ξένων νομισμάτων.
- > Πληρωμές πιστωτικών καρτών της "Millennium bank / Best Line".
- > Δημιουργία και διαχείριση των επαναλαμβανόμενων μεταφορών -πληρωμών.
- > Εντολές ενεργοποίησης και ακύρωσης των πάγιων εντολών πληρωμής λογαριασμών ΔΕΚΟ (ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ).

- > Πληρωμές ΙΚΑ, ΦΠΑ, ΤΕΒΕ, ΟΤΕ.
- > Πληρωμές του φόρου εισοδήματος των φυσικών προσώπων (ιδιώτες).
- > Πληρωμές πιστωτικών καρτών άλλης τράπεζας.

3. Υπηρεσίες πελάτη

- > Δυνατότητα αλλαγής του κωδικού "PIN" και του κωδικού χρήστη.
- > Διαχείριση του κωδικού εγγρημάτων συναλλαγών (ενεργοποίηση, εισαγωγή, αλλαγή).
- > Αίτηση αλλαγής του τρόπου πληρωμής των πιστωτικών καρτών (όλο το ποσό / ελάχιστη καταβολή).
- > Αναλυτική εμφάνιση όλων των ενεργειών / οικονομικών συναλλαγών του χρήστη.
- > Εντολή διακοπής αποστολής του λογαριασμού (statement) με δυνατότητα ανάκλησης.
- > Αίτηση αλλαγής ορίου των πιστωτικών καρτών του πελάτη.

4. Επενδυτικές Υπηρεσίες

- > Ολοκληρωμένη αποτίμηση του χαρτοφυλακίου του πελάτη.
- > Αγορά και πώληση μετοχών.
- > Δυνατότητα ακύρωσης χρηματιστηριακών εντολών.
 - > Συμμετοχή σε δημόσιες εγγραφές και δυνατότητα ακύρωσης τους.
 - > Άμεση παρακολούθηση της συνεδρίασης στο ΧΑΑ (μέσω διαδικτύου).

Σχετική ιστοσελίδα:

Σφάλμα! Η αναφορά της υπερ-σύνδεσης δεν είναι έγκυρη.

3.2.7 CITIBANK

Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής της μεγαλύτερης ξένης τράπεζας στην Ελλάδα (Citibank) και μέλους του μεγαλύτερου χρηματοπιστωτικού ομίλου στον κόσμο (Citigroup), είναι οι εξής:

1. Πληρο φορες Λογαριασμών

- > Προβολή κατάστασης των υπολοίπων των λογαριασμών των πελατών (καταθετικών, όψεως, προθεσμιακών, δανειακών, αμοιβαίων κεφαλαίων και πιστωτικών καρτών).
- > Προβολή των κινήσεων των υπολοίπων των συνδεδεμένων λογαριασμών.
- > Αποθήκευση των κινήσεων των λογαριασμών (για χρήση με τα εξής προγράμματα: "Quicken", "Excel" και "Microsoft Money").

2. Πληρωμές και Πάγιες Εντολές

- > Πληρωμή λογαριασμών αυθημερόν ή σε μελλοντική ημερομηνία (ΟΤΕ, ΙΚΑ, ΤΕΒΕ, ΦΠΑ).
- > Εμφάνιση και ακύρωση των μελλοντικών (ή των αυθημερόν) εντολών πληρωμών.
- > Καταχώρηση πάγιων εντολών σταθερού ποσού και δυνατότητα ακύρωσης αυτών.

3. Μεταφορές

- > Μεταφορά μεταξύ των λογαριασμών του πελάτη στη Citibank (για μεταφορές χρημάτων, πληρωμή πιστωτικών καρτών Citibank, πληρωμή δανείων ανοιχτής πίστωσης Citibank).
- > Μεταφορά σε άλλους λογαριασμούς δικαιούχων της Citibank στην Ελλάδα.
- > Μεταφορά σε λογαριασμούς της Citibank στο Εξωτερικό.

Μεταφορά σε άλλη τράπεζα του εσωτερικού (αυθημερόν ή σε μελλοντική ημερομηνία)

4. Εξυπηρέτηση Πελατών

- > Παραγγελία μπλοκ επιταγών.
- > Αλλαγή ονόματος και κωδικού χρήστη.
- > Αλλαγή κωδικού "PIN" για τα ΑΤΜ.

Σχετική ιστοσελίδα: www.citibank.com/greece/

3.2.8 EUROBANK

Οι διαθέσιμες συναλλαγές και υπηρεσίες που προσφέρονται στους χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω διαδικτύου χωρίζονται σε 2 θεματικές ενότητες: α) την ενημέρωση και β) Τις συναλλαγές. Αναλυτικότερα, έχουμε:

1. Ενημέρωση

Σχετικά με τραπεζικές Υπηρεσίες

- > Κινήσεις λογαριασμών (έως 3 μήνες).
- > Συνολική εικόνα πελάτη (λογαριασμοί, κάρτες, δάνεια, μετοχές). Πληροφορίες λογαριασμών (δικαιούχοι, πιστωτικοί/χρεωστικοί τόκοι, κλπ.).
- > Υπόλοιπα λογαριασμών.
- > Υπόλοιπα πιστωτικών καρτών.
- > Κινήσεις πιστωτικών καρτών (5 τελευταίοι λογαριασμοί).
- > Πληροφορίες δανείων (όρια, δεσμεύσεις, κ.τ.λ.).
- > Υπόλοιπα και κινήσεις Δανείων (έως 3 μήνες).
- > Ειδοποιήσεις μέσω γραπτών και ηλεκτρονικών μηνυμάτων (sms & e-mail) για ημερήσιες κινήσεις λογαριασμών και πιστωτικών καρτών
- > Πληροφορίες κατάθεσης πολλαπλών επιταγών της ίδιας τράπεζας και άλλων τραπεζών.
- > Πληροφορίες / Κατάσταση μεμονωμένων επιταγών (και σε ενέχυρο).
- > Ενημέρωση για εγγυητικές επιστολές.
- > Κινήσεις τερματικών "POS" εμπορών που συνεργάζονται με την τράπεζα.
- > Παροχή ιστορικού συναλλαγών (μεταφορών, πληρωμών, εμβασμάτων).
- > Παροχή πληροφοριών συναλλαγών (ημερομηνία, λογαριασμοί χρέωσης/πίστωσης, αιτιολογία, κ.τ.λ.).

Σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες

- > Αποτίμηση προσωπικού χαρτοφυλακίου μετοχών και αμοιβαίων κεφαλαίων της ίδιας τράπεζας.
- > Παρακολούθηση της συνεδρίασης του Χ.Α.Α.
- > Οικονομικές αναλύσεις, νέα της αγοράς.
- > Κινήσεις παραγώγων.
- > Εταιρικά νέα και εταιρικές πράξεις.
- > Συγκριτικά γραφήματα επενδυτικών προϊόντων.
- > Ισολογισμοί και αριθμοδείκτες εισηγμένων εταιριών στο χρηματιστήριο.
- > Δυνατότητα δημόσιων εγγραφών.
- > Ημερήσιο κλείσιμο μετοχών, παραγώγων και αμοιβαίων Κεφαλαίων.
- > Ημερήσιο δελτίο τιμών ομολόγων Ελληνικού Δημοσίου.
- > Δελτίο τιμών εμπορευμάτων.
- > Διεθνείς δείκτες.
- > Κατάσταση ημερήσιων εντολών μετοχών και αμοιβαίων κεφαλαίων.

2. Συναλλαγές

Μεταφορές (προγραμματισμένες & περιοδικές)

- > Μεταφορά κεφαλαίων μεταξύ προσωπικών λογαριασμών της Eurobank.
- > Μεταφορά κεφαλαίων σε λογαριασμούς τρίτων της Eurobank.
- > Μεταφορά κεφαλαίων σε λογαριασμούς άλλων Ελληνικών τραπεζών.
- > Μεταφορά κεφαλαίων σε λογαριασμούς του Εξωτερικού (λογαριασμούς του ιδίου, φοιτητικό έμβασμα, συνδρομή εφημερίδων και περιοδικών).
- > Ομαδική μεταφορά.
- > Διαχείριση εντολών προγραμματισμένης ή περιοδικής μεταφοράς. Πληρωμές (προγραμματισμένες & μέσω πάγιας εντολής)
- > Πληρωμή δόσης δανείου.
- > Πληρωμή πιστωτικής κάρτας της Eurobank (προσωπική και τρίτου προσώπου).
- > Χρέωση πιστωτικού ορίου.
- > Πληρωμή πιστωτικής κάρτας άλλης τράπεζας.
- > Φόρτωση/Επαναφόρτωση προπληρωμένης κάρτας.

- > Πληρωμές Δημοσίου (ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΤΕΒΕ, ΔΕΗ, ΟΤΕ, Φόρου Εισοδήματος).
- > Πληρωμές εταιρειών τηλεφωνίας (Vodafone , TIM, Q- Telecom, Tellas, Mobitel, Forthnet).
- > Πληρωμές ασφαλειών (Allianz ΑΕΑΖ, Allianz ΑΕΓΑ, Interamerican Ζωής, Interamerican Οδική Βοήθεια, ING Γενικών Ασφαλειών, ING Ζωής, ING Πρακτόρευσης Γενικών Ασφαλειών, Interasco).
- > Πληρωμές άλλων εταιρειών (EFG Leasing , Filmnet /Nova, GMAC, Ford Credit, Serfin, Firen, BMW FS, BMW Austria Bank GMBH, Otenet, ΕΠΑ Φυσικό Αέριο, ΕΠΑ Μελέτες, ΕΠΑ Κατασκευές, ΕΠΑ Τροποποιήσεις, Volkswagen Bank, Ελληνογερμανική Αγωγή, Επαγγελματικό Ταμείο Ασφάλισης Οικονομολόγων, ΕΛΑΣΤΙΚΑ ΜΙΣΕΛΕΝ Α.Β.Ε.Ε.).
- > Διαχείριση εντολής προγραμματισμένης πληρωμής.
- > Δυνατότητα απενεργοποίησης πάγιων εντολών.

3.Χρηματιστήριο

- > Αγοραπωλησία μετοχών και ακύρωση εντολής αγοράς/πώλησης μετοχών.
- > Συμμετοχή σε αμοιβαία κεφάλαια της Eurobank με δυνατότητα εξαγοράς ή μεταφοράς αυτών.
- > Ακύρωση Εντολών αμοιβαίων κεφαλαίων της Eurobank.
- > Δυνατότητα συμμετοχής σε δημόσιες εγγραφές.
- > Δυνατότητα ακύρωσης αίτησης συμμετοχής σε δημόσιες εγγραφές
- > Δημιουργία, διαχείριση και αποτίμηση εικονικών χαρτοφυλακίων μετοχών και αμοιβαίων κεφαλαίων.

4.Αιτήσεις

- > Αίτηση έκδοσης μπλοκ επιταγών.
- > Αίτηση αλλαγής κύριας διεύθυνσης.
- > Αίτηση εγγραφής στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω κινητού τηλεφώνου (Mobile banking).

5. Άλλες υπηρεσίες

- > Αποστολή και παραλαβή κρυπτογραφημένων προσωπικών μηνυμάτων.
- > Δυνατότητα διενέργειας δωρεάς σε κοινωφελείς οργανισμούς.

Εκτός όμως από τις προηγούμενες παρεχόμενες υπηρεσίες (που απευθύνονται κυρίως σε ιδιώτες), η Eurobank, όπως και οι περισσότερες Ελληνικές τράπεζες που διαθέτουν δίκτυα ηλεκτρονικής τραπεζικής, προσφέρει τις εξής ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις:

- > Ενημέρωση για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των εταιρικών λογαριασμών, καρτών και δανείων.
- > Ενημέρωση σχετικά με την κατάσταση των επιταγών της εταιρείας, για ιστορικά τους στοιχεία, για πληροφορίες κατάθεσης επιταγών στη Eurobank και σε άλλες τράπεζες, καθώς και για επιταγές που έχει η εταιρεία προσκομίσει στην τράπεζα με σκοπό την ενεχυρίασή τους.
- > Ενημέρωση σχετικά με τα στοιχεία των εγγυητικών επιστολών που έχει εκδώσει η τράπεζα στην εταιρεία.
- > Ενημέρωση για τις εμπορικές κινήσεις της εταιρείας μέσω "POS" (ισχύει * για εμπορικούς συνεργάτες της Eurobank Cards).
- > Δυνατότητα μεταφοράς χρημάτων σε λογαριασμούς της Eurobank και άλλων Τραπεζών, στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.
- > Δυνατότητα πληρωμής/αποπληρωμής των δανείων της εταιρείας.
- > Δυνατότητα πληρωμής του ΦΠΑ, του ΙΚΑ, των λογαριασμών ΔΕΚΟ, των εταιρειών τηλεφωνίας, των ασφαλιστικών εταιριών καθώς και άλλων εταιρειών που προαναφέραμε.
- > Δυνατότητα εκτέλεσης ομαδικών πληρωμών (π.χ. στους προμηθευτές της εταιρείας).
- > Δυνατότητα πληρωμής της μισθοδοσία της εταιρείας.
- > Δυνατότητα παρακολούθησης της συνεδρίασης του Χ.Α.Α. και ενημέρωσης σχετικά με χρηματοοικονομικά νέα της αγοράς

Σχετική ιστοσελίδα:

<https://www.eurobank.gr>

3.2.9 ΤΡΑΠΕΖΑ ΑΤΤΙΚΗΣ

Οι υπηρεσίες που προσφέρονται από το εναλλακτικό κανάλι της ηλεκτρονικής τραπεζικής (στο διαδίκτυο) της τράπεζας Αττικής είναι οι ακόλουθες:

- > Άμεση πληροφόρηση για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των λογαριασμών των πελατών της τράπεζας Αττικής.
- > Μεταφορές κεφαλαίων μεταξύ προδηλωμένων λογαριασμών των πελατών, στην τράπεζας Αττικής ή και μεταφορές κεφαλαίων από προδηλωμένο λογαριασμό των πελατών σε λογαριασμό τρίτου, που τηρείται στην τράπεζας Αττικής.
- > Εμβάσματα με πληρωμή σε μετρητά σε κάποιο κατάστημα της τράπεζας Αττικής.
- > Εμβάσματα με αυτόματη πίστωση λογαριασμού σε άλλη Τράπεζα στην Ελλάδα, η οποία συμμετέχει στο σύστημα "DIAS TRANSFER".
- > Εμβάσματα με πληρωμή σε μετρητά σε άλλη τράπεζα, στην Ελλάδα, η οποία συμμετέχει στο σύστημα "DIAS TRANSFER".
- > Πληρωμές οφειλών πελατών που αφορούν: α) Πιστωτικές κάρτες εκδόσεως τράπεζας Αττικής, β) Πιστωτικές κάρτες εκδόσεως άλλων Ελληνικών τραπεζών, γ) Επαναφόρτιση της "Gift Card VISA", δ) Πληρωμές οφειλών στο Δημόσιο (ΙΚΑ, ΦΠΑ, ΤΕΒΕ, ΤΣΑΥ) και ε) Πληρωμές ΤΣΜΕΔΕ (Πάγιες, εισφορές 6μηνου με ειδοποιητήριο, πληρωμές δόσεων διακανονισμού ΤΣΜΕΔΕ με ειδοποιητήριο).
- > Πάγιες εντολές σε λογαριασμούς κοινής ωφέλειας (ΟΤΕ, ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ, ΤΕΒΕ) μέσω του συστήματος "DIASDEBIT" και δυνατότητα ακύρωσης αυτών.
- > Αίτηση για την χορήγηση καρνέ επιταγών.
- > Ενημέρωση για τις κινήσεις και τα στοιχεία των δανείων, των προθεσμιακών καταθέσεων ή των repos των πελατών της τράπεζας Αττικής.

- > Διαχείριση παραμέτρων ασφαλείας (αλλαγή password, ενεργοποίηση ή απενεργοποίηση λίστας TAN, κ.λ.π.).

Σχετική ιστοσελίδα: <http://www.atticabank.gr>

3.2.10 ΓΕΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

Η Γενική Τράπεζα της Ελλάδος (Geniki Bank) προσφέρει ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες μέσω διαδικτύου (internet banking) για ιδιώτες και για επιχειρήσεις, οι οποίες είναι ομαδοποιημένες σε 5 κατηγορίες:

1. Ενημέρωση

- > Υπολοίπου / ανάλυσης καταθετικών λογαριασμών.
- > Κινήσεων λογαριασμών (μέχρι και 1 έτος πίσω).
- > Υπολοίπου / ανάλυσης πιστωτικών καρτών.
- > Κινήσεις πιστωτικών καρτών (μέχρι και 3 λογαριασμούς)

2. Μεταφορές χρημάτων

- > Μεταξύ προσωπικών λογαριασμών στην ίδια τράπεζα.
- > Σε λογαριασμό τρίτου στην ίδια τράπεζα.
- > Σε λογαριασμό άλλης τράπεζας του Εσωτερικού

3. Πληρωμές

- > Πιστωτικών καρτών της Γενικής Τράπεζας (ιδίου πελάτη ή τρίτου).
- > Πιστωτικών καρτών άλλης Ελληνικής τράπεζας.
- > Εταιρειών τηλεφωνίας ΟΤΕ, Tellas.
- > Φόρων εισοδήματος και Φ.Π.Α.
- > Ασφαλειών (ΙΚΑ, ΤΕΒΕ).
- > Λοιπών εταιρειών (Serfin, Firen , BMW FS, Volkswagen Bank)

4. Διαχείριση συναλλαγών

- › Ενημέρωση για συναλλαγές που βρίσκονται σε αναμονή εκτέλεσης (που εκκρεμούν) και δυνατότητα ακύρωσης αυτών.
- › Ενημέρωση ακυρωμένων και αποτυχημένων συναλλαγών των 7 τελευταίων ημερών και αιτιολογία αυτών.

5. Διαχείριση προφίλ

- › Ενημέρωση, έκδοση, και ακύρωση του ψηφιακού πιστοποιητικού.
- › Αλλαγή των προσωπικών κωδικών πρόσβασης των χρηστών στις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής.
- › Δήλωση και διαγραφή φιλικών ονομάτων λογαριασμών και καρτών τρίτου προσώπου που τηρούνται στη Γενική Τράπεζα ή σε άλλη Ελληνική Τράπεζα.

Η Γενική Τράπεζα διαθέτει έναν απλό δικτυακό τόπο, παρέχοντας στο χρήστη τη δυνατότητα να μπορεί να πραγματοποιεί τις πιο συνηθισμένες τραπεζικές συναλλαγές. Στο θέμα της ασφάλειας, χρησιμοποιούνται ψηφιακά πιστοποιητικά στις οικονομικές συναλλαγές ενώ για την πρόσβαση των χρηστών στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής (e- banking) παρέχονται προαιρετικά ηλεκτρονικές συσκευές "e -Token ", οι οποίες συνδέονται με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές των τελευταίων.

Σχετική ιστοσελίδα: <https://www.geniki.gr>

3.3 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΣΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

Σαν ένα σημαντικό κομμάτι του γενικότερου όρου e-banking θα πρέπει να γίνει μια αναφορά στην οργάνωση των πληροφοριακών συστημάτων των τραπεζών, εργαλεία που δίνουν στις τράπεζες την δυνατότητα σωστών αποφάσεων προς όφελος δικό τους (μείωση κόστους μηχανογράφησης , διαχείρισης και καλύτερη λήψη αποφάσεων πχ για τυχών επενδύσεις) αλλά και του καταναλωτή-χρήστη (μείωση πχ

επιτοκίων). Σύμφωνα με αυτά οι τράπεζες παίρνουν διάφορες αποφάσεις (άρα και όσον αφορά το e-banking τις προσφορές, τα διάφορα προϊόντα, τα επιτόκια και τις διάφορες παρεχόμενες υπηρεσίες) έτσι ώστε να μπορούν να προβλέψουν ποιες επενδύσεις είναι οι καλύτερες και να μπορέσουν να αντέξουν στον έντονο ανταγωνισμό. Ένα σωστό και λειτουργικό πληροφοριακό σύστημα θα πρέπει να περιέχει τα εξής στοιχεία :

- Ικανοποίηση βασικών αναγκών της Τράπεζας (Λογιστική, μισθοδοσίες, διαχείριση δανείων κλπ.)
- Αντιμετώπιση σεναρίων
- Διαχείριση κινδύνων
- Διαχείριση τραπεζικού χαρτοφυλακίου
- Σύστημα ωφελειών και ατομική αξιολόγηση πελατών
- Παροχή πληροφοριών πάνω στις κινήσεις του ανταγωνισμού
- Αξιολόγηση αποδοτικότητας υπαλλήλων (σύστημα bonus)
- Προσέλκυση πελατείας από τον ανταγωνισμό μέσω μιας προνομιακής αντιμετώπισης αυτών (π.χ. μείωση επιτοκίων και εξόδων, παροχή εκπτώσεων κ.α.)
- Προσέλκυση πελατείας μέσω εξειδικευμένων τραπεζικών προϊόντων (π.χ. δάνεια για συγκεκριμένες επιχειρήσεις, δάνεια μέσω TEMΠΙΜΕ κ.α.)
- Διατήρηση υφιστάμενης πελατείας μέσω προνομιακής αντιμετώπισης του firm loyalty
- Προώθηση νέων τραπεζικών προϊόντων (π.χ. το επενδυτικό προϊόν EURO/USD καθοδικό)
- Παρατήρηση του τραπεζικού κινδύνου και διατήρησή του σε χαμηλά επίπεδα μέσω της διασποράς του σε διαφορετικού κινδύνου χαρτοφυλάκια

Σενάρια τα οποία καλούνται τα Π.Σ. να αντιμετωπίσουν:

- Αλλαγή τραπεζικών τιμολογίων από την Τράπεζα αλλά και τον ανταγωνισμό
- Εισαγωγή νέων τραπεζικών προϊόντων
- Εισαγωγή νέων ανταγωνιστών

- Αντιμετώπιση του υπάρχοντος ανταγωνισμού
- Επενδυτικές επιτυχίες και αποτυχίες
- Προβλήματα προσωπικού (απεργίες, εθελούσιες έξοδοι)
- Καταστροφές (ληστείες, κλοπές κλπ)

Από τα παραπάνω γίνεται κατανοητό πόσο σημαντικό είναι ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα για μία τράπεζα πόσο πολύ μπορεί να την βοηθήσει και πόσο πιο ανταγωνιστική μπορεί να την κάνει στην αγορά βοηθώντας την να προσελκύσει νέους πελάτες προσφέροντας τους αξιόπιστες νέες λύσεις και προϊόντα. Στη χώρα μας η σχεδόν όλες οι τράπεζες χρησιμοποιούν κάποιο τέτοιο πληροφοριακό σύστημα που τις βοηθά στην λήψη αποφάσεων και την διοίκηση-management τις εταιρίας. Ενδεικτικά η πλατφόρμες της εταιρίας SAP χρησιμοποιούνται όπως διαφημίζεται και στα site τους από την Εθνική τράπεζα της Ελλάδος από τη euro bank και από την alpha bank ακόμη η πλατφόρμα της IBM (WEB SPHERE) έχει μεγάλη απήχηση. Αρκετές τράπεζες φυσικά έχουν δική τους διεύθυνση πληροφορικής η οποία αναλαμβάνει την δημιουργία η την εξέλιξη και προσαρμογή τέτοιων συστημάτων στις ανάγκες τις κάθε τράπεζας (Διεύθυνση Πληροφορικής της Εθνικής της eurobank της alpha bank και της τράπεζας Κύπρου).

Κάποια τέτοια συστήματα για τράπεζες είναι για παράδειγμα:

- Η διαχείριση πελατολογίου και καθημερινή λογισκαταστημάτων.

SAP Fi

- Διαχείριση κάθε είδους λογαριασμού σε ΕΥΡΩ ή και σε συνάλλαγμα, που αφορά είτε Καταθέσεις, είτε δάνεια, είτε χορηγήσεις.

SAP bank analyzer

- Εργαλείων πωλήσεων καθώς και εργαλεία Workflow.

SAP sales tools

- Διαχείριση προσωπικού, της μισθοδοσίας αλλά και ωρών και υπερωριών εργασίας.

SAP HR

- Θεματοφυλακή και διαχείριση τόσο του χαρτοφυλακίου όσο και του κινδύνου της Τράπεζας.

SAP NCS

•Κίνηση κεφαλαίων και επικοινωνία με άλλα τραπεζικά συστήματα στο εσωτερικό και το εξωτερικό.

DIAS, SWIFT

3.4 Η ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ E-BANKING

Οι περισσότερες τράπεζες ακολουθούν το πρωτόκολλο SET (Secure Electronic Transaction), που υποστηρίζεται από τους δύο σημαντικότερους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς, τη MasterCard και τη Visa, καθώς και από εταιρίες όπως η IBM, η Microsoft και η Netscape. Το πρωτόκολλο SET βασίζεται στην κρυπτογραφία.

Δύο είναι οι κύριες μέθοδοι κρυπτογράφησης: η συμμετρική και η ασύμμετρη. Στη συμμετρική, η κρυπτογράφηση υλοποιείται με τη χρήση του ίδιου "κλειδιού", τόσο στην κωδικοποίηση όσο και στην αποκωδικοποίηση. Πράγμα το οποίο σημαίνει ότι ο αποστολέας και ο παραλήπτης του μηνύματος μοιράζονται το ίδιο κλειδί. Το κλειδί αυτό θα πρέπει να είναι γνωστό μόνο στα εξουσιοδοτημένα μέρη και, κατά συνέπεια, απαιτείται κάποιο ασφαλές μέσο για τη μετάδοσή του, όπως μια προσωπική συνάντηση, κατά την οποία θα συμφωνηθεί το κλειδί που θα χρησιμοποιείται. Ένας από τους πιο γνωστούς αλγόριθμους που χρησιμοποιούν αυτή τη μέθοδο είναι το DES (Data Description Standard), που χρησιμοποιείται από τραπεζικούς οργανισμούς για τη δημιουργία των αριθμών PIN. Η ασύμμετρη κρυπτογράφηση χρησιμοποιεί δύο κλειδιά: το ένα (κοινό κλειδί) για να κωδικοποιήσει το μήνυμα και ένα άλλο (ιδιωτικό κλειδί) για να το αποκωδικοποιήσει. Ένα μήνυμα που θα κωδικοποιηθεί με το ένα κλειδί θα μπορέσει να αποκωδικοποιηθεί μόνο με το άλλο. Η τράπεζα μπορεί να διανείμει το κοινό κλειδί, κρατώντας το ιδιωτικό κλειδί για την αποκωδικοποίηση.

Όσον αφορά στις τραπεζικές συναλλαγές, κάθε τράπεζα ακολουθεί τη δική της λύση, όπως είναι οι αριθμοί PIN, τα ψηφιακά πιστοποιητικά και οι αριθμοί TAN, που ακολουθούν κάθε συναλλαγή. Υπάρχουν αρκετές εταιρίες που μπορεί να χρησιμοποιήσει ένας οργανισμός για να πετύχει ασφαλή πρόσβαση. Μία από αυτές είναι η VeriSign, το λογισμικό της οποίας χρησιμοποιείται στις τραπεζικές όσο και σε άλλου τύπου διαδικτυακές συναλλαγές.

Η πιστοποίηση της ταυτότητας του χρήστη και κάθε συναλλαγή του εξασφαλίζονται με τη βοήθεια ενός μοναδικού ψηφιακού πιστοποιητικού (digital certificate). Αυτό το πιστοποιητικό αναγνωρίζει τον υπολογιστή του χρήστη και επιτρέπει τις συναλλαγές και τις μεταφορές χρημάτων μεταξύ λογαριασμών μόνο από

το συγκεκριμένο υπολογιστή. Τα πιστοποιητικά αυτά εξασφαλίζονται εγκαθιστώντας ένα πρόγραμμα από την αντίστοιχη εταιρία πιστοποίησης.

Παρά τις εξελιγμένες μεθόδους για τη διασφάλιση των τραπεζικών συναλλαγών, η συχνότητα των ηλεκτρονικών επιθέσεων αυξάνεται τα τελευταία χρόνια. Η αύξηση αυτή προκαλεί ανησυχία στους ειδικούς, καθώς διακυβεύονται τεράστια ποσά, ειδικά στις περιπτώσεις κατά τις οποίες θύματα απάτης γίνονται επιχειρήσεις.

Οι επίδοξοι εισβολείς έχουν πολλούς τρόπους για να επιτύχουν τους σκοπούς τους. Οι μεγαλύτεροι κίνδυνοι δεν προέρχονται από ατέλειες των συστημάτων ασφαλείας και κρυπτογράφησης αλλά από τον ανθρώπινο παράγοντα. Έρευνες ειδικών σε θέματα ασφάλειας αποδεικνύουν ότι στις περισσότερες περιπτώσεις επιθέσεων, οι εισβολείς είτε είχαν την ακούσια -συνήθως- βοήθεια και κάποιου που εργαζόταν στην τράπεζα, είτε υπέκλεψαν κωδικούς χρηστών. Οι επιχειρήσεις-πελάτες είναι συνήθως προσεκτικές και χρησιμοποιούν συστήματα ασφαλείας στα δίκτυά τους. Την ίδια "σοφία" ή προσοχή δεν δείχνουν και οι ιδιώτες πελάτες, οι περισσότεροι από τους οποίους δεν χρησιμοποιούν λογισμικό για ασφάλεια.

Οι απλοί χρήστες γίνονται εύκολα θύματα προγραμμάτων που στην πραγματικότητα ανοίγουν "τρύπες" ασφαλείας στο σύστημα επιτρέποντας σε επιτήδειους να έχουν πρόσβαση σε αυτό. Ωστόσο και οι επιχειρήσεις δεν είναι πάντοτε ασφαλείς. Σε ορισμένες περιπτώσεις, εταιρίες συνεργάζονται με τράπεζες προκειμένου να διαχειριστούν τις πληρωμές των λογαριασμών και τις συναλλαγές με εταιρικούς πελάτες. Οι τράπεζες ενίοτε επιτρέπουν στις εταιρίες αυτές να διαχειρίζονται ολόκληρο το δίκτυό τους. Σε αυτήν την περίπτωση, οι επιτήδειοι μελετούν τον τρόπο με τον οποίο οι επιχειρήσεις επεξεργάζονται τις πληρωμές και μεταφέρουν τα χρήματα. Μόλις βρεθεί μια αδυναμία, μεταφέρουν με λίγες απλές κινήσεις ολόκληρους εταιρικούς λογαριασμούς στις προσωπικές τους θυρίδες. Να σημειωθεί, πάντως, πως η πρακτική αυτή, η διαχείριση δηλαδή τραπεζικού δικτύου από εταιρικό πελάτη, δεν συνηθίζεται στην Ελλάδα. Εξάλλου μέχρι σήμερα δεν έχουν δει το φως της δημοσιότητας περιπτώσεις απάτης στον τομέα του ελληνικού e-banking.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ

4.1 ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΔΙΚΑΙΟ ΓΙΑ ΤΟ E-BANKING

Το ρυθμιστικό πλαίσιο για την ηλεκτρονική τραπεζική στο Ευρωπαϊκό κοινοτικό δίκαιο έχει τους εξής στόχους:

- > Να δημιουργήσει ένα συνεκτικό κανονιστικό πλαίσιο που θα εξασφαλίσει την άρτια παροχή ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών, αποφεύγοντας τις εθνικές νομοθετικές αποκλίσεις.
- > Να διασφαλίσει τη συνοχή μεταξύ της νομοθεσίας για τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και της οδηγίας για το ηλεκτρονικό εμπόριο.

Το Ευρωπαϊκό κοινοτικό δίκαιο για την ηλεκτρονική τραπεζική, αποτελείται από αρκετές οδηγίες, οι οποίες είναι ταξινομημένες σε 3 θεματικές ενότητες (Γκόρτσος, "Το ευρωπαϊκό κοινοτικό δίκαιο για την ηλεκτρονική τραπεζική", 2003):

1. Σε αυτήν την ενότητα εντάσσονται οι οδηγίες που αφορούν την ανάληψη και άσκηση δραστηριοτήτων ηλεκτρονικής τραπεζικής από τα κοινοτικά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Ειδικότερα υπάρχουν οι εξής οδηγίες:

-Η βασική τραπεζική οδηγία 2000/12/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με την ανάληψη και άσκηση δραστηριότητας πιστωτικών ιδρυμάτων.

-Η οδηγία 2000/28/EK η οποία τροποποιεί την προηγούμενη.

-Η οδηγία 2000/46/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την ανάληψη, την άσκηση και την προληπτική εποπτεία των δραστηριοτήτων των ιδρυμάτων ηλεκτρονικού χρήματος.

2. Σε αυτήν την ενότητα εντάσσονται οι οδηγίες που αφορούν την κοινωνία της πληροφορίας και την εξ' αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Ειδικότερα υπάρχουν οι εξής οδηγίες: -Η οδηγία πλαίσιο 2000/31/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για κάποιες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της κυκλοφορίας και ιδιαίτερα του ηλεκτρονικού εμπορίου. -Η οδηγία 2002/65/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με την εξ' αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές. -Η οδηγία 1999/93/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σε σχέση με τις ηλεκτρονικές υπογραφές. -Η οδηγία 98/48/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, που τροποποιεί την οδηγία 98/34/EK και αφορά την καθιέρωση μιας διαδικασίας πληροφόρησης στον τομέα των προτύπων και των προδιαγραφών.
3. Σε αυτήν την ενότητα εντάσσονται κοινοτικές πράξεις που αφορούν την διενέργεια πληρωμών στο ηλεκτρονικό εμπόριο, και συνοπτικά είναι οι παρακάτω:
- Η σύσταση 97/489/EK της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σχετικά με τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται με μέσα ηλεκτρονικών πληρωμών. -Ο κανονισμός 2560/2001/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, ο οποίος αφορά τις διασυνοριακές πληρωμές (σε Ευρώ).
 - Η απόφαση-πλαίσιο 2001/413/ΔΕΥ του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου για την καταπολέμηση της απάτης και της πλαστογραφίας.

4.2 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ E-BANKING ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΑ

Στην ενότητα αυτή θα παραθέσουμε λεπτομερώς τις εφαρμογές του e-banking που διαθέτουν τράπεζες της Αγγλίας, τις δυνατότητες που προσφέρουν αυτές στους χρήστες-πελάτες τους από το διαδίκτυο. Γι αυτό θα παραθέσουμε αναλυτικά παρακάτω στοιχεία από τις μεγαλύτερες Βρετανικές τράπεζες τα οποία θα μας δώσουν μια σαφή εικόνα για το επίπεδο, τις εφαρμογές, τις προσφορές, την ασφάλεια του e-banking.

4.2.1 BANK OF ENGLAND

Η Bank of England είναι η Κεντρική Τράπεζα του Ηνωμένου Βασιλείου γνωστή και ως 'Old Lady' (γηραιά κυρία). Η τράπεζα ιδρύθηκε το 1694 εθνικοποιήθηκε το 1946 και έγινε αυτόνομη το 1997. Κέντρο τις οικονομικής δραστηριότητας του Η.Β. έχει σαν σκοπό να προώθηση και να διατηρήσει την οικονομική και νομισματική σταθερότητα και τέλος να συνεισφέρει σε μια υγιής οικονομία. Η Τράπεζα της Αγγλίας παρέχει στους πελάτες της υπηρεσίες e-banking μέσω Διαδικτύου, με ταχύτητα και ασφάλεια, με στόχο την εξοικονόμηση χρόνου. Ο χρήστης μπορεί να:

- Μεταφέρει χρήματα από ένα λογαριασμό σε άλλον
- Πληρώνει λογαριασμούς
- Πληρώνει τις δόσεις πιστωτικών καρτών .
- Μεταφέρει χρήματα σε λογαριασμούς τρίτων που τηρούνται στην τράπεζα.
- Υποβάλλει αίτηση για έκδοση πιστωτικής κάρτας
- Αίτηση δανείου on line
- Πληρωμή υποθηκών
- Πληρωμή λογαριασμών σε όλες τις τράπεζες του Η.Β. και διαγραφή χρεών μέσω του διαδικτύου
- Αιτήσεις για υπέρ αναλήψεις, αλλαγής η υπενθύμισης του κωδικού PIN(ακόμη και για τις πιστωτικές κάρτες)

Η αίτηση εισαγωγής στο σύστημα e-banking γίνεται μέσω internet η στην τράπεζα. Η Τράπεζα της Αγγλίας χρησιμοποιεί κρυπτογράφηση των διακινούμενων στοιχείων 128 bit, μέσω του πρωτοκόλλου SSL 128.

4.2.2 ALLIANCE LEICESTER

Η ALLIANCE LEICESTER BANK δίνει έντονη έμφαση στην ασφάλεια των on line συναλλαγών και την προστασία των πελατών της από κάθε περίπτωση απάτης υπεξαίρεσης κτλ. Η συγκεκριμένη τράπεζα προσφέρει πληθώρα ηλεκτρονικών εφαρμογών για τους χρήστες της Για παράδειγμα:

- Διατραπεζικές συναλλαγές μέσω διαδικτυου
- Έλεγχος επιτοκίων και λογαριασμών
- Μεταφορά χρημάτων από λογαριασμό σε λογαριασμό
- Έλεγχος και διαχείριση λογαριασμών on line
- Αίτηση δανείου on line
- Πληρωμή υποθηκών
- Πληρωμή λογαριασμών σε όλες τις τράπεζες του Η. Β και διαγραφή χρεών μέσω του διαδικτύου
- Αιτήσεις για υπέρ αναλήψεις, αλλαγής η υπενθύμισης του κωδικού PIN (και για τις πιστωτικές κάρτες)

Η Alliance & Leicester σύμφωνα με την ιστοσελίδα τους θεωρείται από της πρωτοπόρους τράπεζες σε θέματα ασφάλειας των on line εφαρμογών τους και η πιο ασφαλής τράπεζα για αυτές. Σε κάθε περίπτωση η τράπεζα δεσμεύεται για την πλήρη αποζημίωση του χρήστη με οποιοδήποτε ποσό εάν αυτός πέσει θύμα ηλεκτρονικής απάτης. Η τράπεζα ακόμη διαθέτει ειδικές προσφορές για τους πελάτες της από το internet για να κάνει πιο δελεαστική την χρήση του. Επίσης διαθέτει μια εύχρηστη ιστοσελίδα η οποία διαθέτει πολλές βοήθειες για τον χρήστη. Για παράδειγμα υπάρχουν πολλά κουμπιά με το σήμα i (information) οποία δίνουν πληροφορίες σε κάθε βήμα της περιήγησης η οδηγούν σε μία on line 24 ωρη εξυπηρέτηση πελατών. Υπάρχει φυσικά και προσομοίωση των εφαρμογών e-banking της τράπεζας (demo) το οποίο δίνει στον πελάτη μια γεύση για το πώς μπορεί να χρησιμοποιήσει τις διάφορες εφαρμογές. Τέλος η τράπεζα ενημερώνει συνέχεια τους χρήστες για περιπτώσεις απάτης μέσω e-mail και διαθέτει υπηρεσία η οποία αντιμετωπίζει άμεσα τέτοιες περιπτώσεις απάτης .

4.2.3 FIRST DIRECT

Σύμφωνα με την ιστοσελίδα η first direct, προωθεί και εξασφαλίζει την εξοικονόμηση χρόνου, την δωρεάν 24 όρη εξυπηρέτηση, τον άμεσο έλεγχο λογαριασμών , την εύχρηστη και απλή περιήγηση στην ιστοσελίδα και τέλος εγγυάται για την ασφάλεια στις συναλλαγές .

Πιο συγκεκριμένα μέσω του διαδικτύου ο χρήστης μπορεί να:

- Πληρώσει λογαριασμούς .
- Δει και να τυπώσει επιτόκια και διάφορες πληροφορίες.
- Να μεταφέρει χρήματα μεταξύ λογαριασμών.
- Να αλλάξει αριθμούς pin
- Να κάνει αίτηση για προσωπικό δάνειο η για πιστωτική κάρτα
- Να ελέγξει τις κινήσεις της πιστωτικής του κάρτας
- Να πληρώσει-αλλάξει τις τυχόν υποθήκες
- Να ανοίξει λογαριασμούς η να ελέγξει τις κινήσεις παλαιότερων (μέχρι 27 μήνες πριν)
- Να πραγματοποιήσει διάφορες εντολές (πληρωμες, κτλ)
- Να κατεβάσει και να πραγματοποιήσει συναλλαγές από το δικό του υπολογιστή με ειδικό λογισμικό όπως Microsoft® Money, Inuit Quicken, Microsoft® Excel

Για να μπορέσει κάποιος να χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες e-banking θα πρέπει να διαθέτει Windows 2000 Professional, XP Professional η XP Home και τα Apple Macintosh πρέπει να έχουν OS 9.0 (including OSX). Ακόμη browser: Firefox η Microsoft® Internet Explorer version 5.5 or 6 και ένα Modem (τουλάχιστον 56kbps). Σε κάθε περίπτωση η τράπεζα δεσμεύεται για την πλήρη αποζημίωση του χρήστη με οποιοδήποτε ποσό εάν αυτός πέσει θύμα ηλεκτρονικής απάτης (αρκεί βέβαια ο χρήστης να μην έχει δώσει τα στοιχεία του σε τρίτο, να έχει ακολουθήσει την σωστή διαδικασία και να μην ενεργεί με δόλο) .Επίσης η τράπεζα διαθέτει την εφαρμογή m-banking για την ενημέρωση των πελατών της μέσω κινητού τηλεφώνου. Τέλος αναφέρονται αρκετά βραβεία που έχουν απονεμηθεί στην τράπεζα από διάφορους φορείς η περιοδικά.

4.2.4 COVENTRY

Η τράπεζα Coventry μια από τις παλαιότερες στο Η. Β με ιστορία πάνω από 120 έτη στο τραπεζικό σύστημα της χώρας δραστηριοποιείται δυναμικά και στον χώρο του e-banking. Σύμφωνα με την ιστοσελίδα της τράπεζας προσφέρονται για τους χρήστες-πελάτες μια πιστωτική κάρτα (χρησιμοποιείται οπουδήποτε στον κόσμο όπου υπάρχει σήμα VISA) με την προστασία Coventry Card Protection η οποία

παρέχεται από την εταιρία Sentinel® ,ακόμη £250 υπέρ ανάληψη χωρίς τόκους και τέλος δωρεάν τραπεζικές υπηρεσίες σε όλη την χώρα

Ακόμη ο χρήστης μπορεί να διαλέξει από πλήθος εφαρμογών μέσω του Coventry e-banking. Ο χρήστης μπορεί να:

- Μεταφέρει χρήματα από ένα λογαριασμό σε άλλον.
- Πληρώνει τους φόρους του.
- Πληρώνει λογαριασμούς .
- Καταβάλλει εισφορές σε διάφορα ταμεία.
- Πληρώνει τις δόσεις πιστωτικών καρτών .
- Μεταφέρει χρήματα σε λογαριασμούς τρίτων που τηρούνται στην τράπεζα.
- Υποβάλλει αίτηση για έκδοση πιστωτικής κάρτας.
- Πληρωμή υποθηκών

Όπως όλες οι τράπεζες στο Η. Β δίνει μεγάλη έμφαση στην ασφάλεια και την προστασία των πελατών της από τυχόν απάτες .Η Coventry χρησιμοποιεί λογισμικά συστήματα ασφάλειας από την Verysign με ssl 128 bit Όπως όλες οι τράπεζες του Η.Β. δίνει εγγύηση πλήρους αποζημίωσης σε περίπτωση απάτης (εάν και εφόσον έχουν τηρηθεί οι διαδικασίες σωστά) και επίσης δίνει μεγάλη σημασία στην διαφύλαξη των προσωπικών δεδομένων και πληροφοριών. Τέλος υπάρχει ενημέρωση για τυχόν παραπλανητικά e-mails .

4.2.5 SMILE

Η τράπεζα smile είναι η τράπεζα διαδικτύου της Co-operative Bank και είναι μια τράπεζα του Η. Β που τα προϊόντα της είναι μόνο διαθέσιμα για κατοίκους του Η.Β.

Η τράπεζα smile μέλος της Co-operative Bank δίνει μεγάλη έμφαση στους κανόνες ηθικής .Το 1992 η Co-operative Bank έκανε την εξαγγελία της "ηθικής" της πολιτικής και αυτό γιατί οι πελάτες της ήθελαν να ξέρουν που επενδύονται τα χρήματα τους. Έτσι η τράπεζα ανά 3 χρόνια αναθεωρεί την πολιτική αυτή βασιζόμενη στις απόψεις και την γνώμη των πελατών της. Σύμφωνα με την ιστοσελίδα η smile διαθέτει τα χαμηλότερα επιτόκια δανεισμού και τα υψηλότερα καταθέσεων. Ακόμη ο χρήστης μπορεί να διαλέξει από πλήθος εφαρμογών μέσω του internet

Ο χρήστης μπορεί να:

- Μεταφέρει χρήματα από ένα λογαριασμό σε άλλον.
- Πληρώνει τους φόρους του.
- Πληρώνει λογαριασμούς .
- Καταβάλλει εισφορές σε διάφορα ταμεία.
- Πληρώνει τις δόσεις πιστωτικών καρτών .
- Μεταφέρει χρήματα σε λογαριασμούς τρίτων που τηρούνται στην τράπεζα.
- Υποβάλλει αίτηση για έκδοση πιστωτικής κάρτας.
- Πληρωμή υποθηκών

Τέλος όπως όλες οι τράπεζες στο Η. Β δίνει μεγάλη έμφαση στην ασφάλεια και την προστασία των πελατών της από τυχόν απάτες .

4.2.6 ABBEY

Η **Abbey Bank** προσφέρει τη δυνατότητα στους πελάτες της να εκτελούν, εντελώς δωρεάν, τραπεζικές συναλλαγές μέσω Internet 24 ώρες το 24ωρο. Ο συνδρομητής μπορεί να παρακολουθεί τα υπόλοιπα των καταθετικών λογαριασμών, των στεγαστικών δανείων, των ανοικτών προσωπικών δανείων και των πιστωτικών καρτών, να πραγματοποιεί μεταφορές κεφαλαίων και πληρωμές οφειλών σε τρίτους, να πληροφορείται για τιμές συναλλάγματος και μετοχών κ.λπ. μέσω του Abbey Web Banking.

Αναλυτικότερα, ο χρήστης μπορεί να προγραμματίζει:

- Μεταφορές κεφαλαίων που επιθυμεί να πραγματοποιήσει .
- Μεταφορές κεφαλαίων σε λογαριασμούς καταθέσεων άλλης τράπεζας\
- Πληρωμές οφειλών (δάνεια, λογαριασμοί, κάρτες κτλ)
- Να ενεργοποιήσει την υπηρεσία για λήψη μηνυμάτων (μέσω e-mail ή SMS) που αφορούν στην ανεπιτυχή εκτέλεση εντολών ή να μεταβάλλει τον τρόπο λήψης των μηνυμάτων αυτών.

Ο χρήστης ακόμη πληροφορείται:

- Για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις λογαριασμών καταθέσεων και στεγαστικών δανείων.
- Για τα στοιχεία των επιταγών
- Για τις μεταφορές που έχουν πραγματοποιηθεί
- Για τις πληρωμές οφειλών που έχουν καταχωρηθεί
- Για τους λογαριασμούς καταθέσεων, δάνεια και
- Για τις τιμές συναλλάγματος και ξένων χαρτονομισμάτων (αγορά -πώληση).
- Για τις τιμές μετοχών

Η Abbey διαθέτει την μέθοδο κρυπτογράφησης 128-bit Secure Sockets Layer (SSL) για την ασφάλεια των πελατών της . Σε κάθε περίπτωση η τράπεζα δεσμεύεται για την πλήρη αποζημίωση του χρήστη με οποιοδήποτε ποσό εάν αυτός πέσει θύμα ηλεκτρονικής απάτης (εάν και εφόσον έχουν τηρηθεί οι διαδικασίες σωστά).

4.3 ΣΥΣΧΕΤΙΣΜΟΙ ΜΕ ΕΛΛΑΔΑ

Στην Ελλάδα, όπου οι τάσεις του εξωτερικού ακολουθούν με κάποια καθυστέρηση, η ηλεκτρονική τραπεζική βρίσκεται σε αρχικό στάδιο αφού οι Έλληνες έχουν αρχίσει μόλις τα τελευταία χρόνια να εξοικειώνονται με τη χρήση των υπολογιστών και του internet γενικότερα. Αντιθέτως στο Ηνωμένο Βασίλειο που η χρήση του Internet είναι ευρέως διαδεδομένη το επίπεδο αποδοχής από τους χρήστες - πελάτες είναι σαφέστατα υψηλότερο.

Το επίπεδο αποδοχής της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τις 2 αυτές χώρες από το ευρύ κοινό, εξαρτάται από τις προσπάθειες που καταβάλλει κάθε οργανισμός σε επίπεδο εκπαίδευσης/ ενημέρωσης των πελατών του για τη χρήση των υπηρεσιών του μέσω Internet.

Στην Ελλάδα στην πρώτη φάση λειτουργίας του e-banking, ο ενθουσιασμός και η αισιοδοξία άγγιξαν τα όρια της υπερβολής αναφέρουν στελέχη των τμημάτων ηλεκτρονικής τραπεζικής ,κάτι που οδήγησε σε κλονισμό της εμπιστοσύνης των πελατών τόσο για την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών όσο και για την αξιοπιστία των συστημάτων. Το e-banking, όμως, φαίνεται να έχει μπει σήμερα σε πιο ώριμη φάση

στην χώρα μας , καθώς αυξάνεται τόσο ο αριθμός των τραπεζών που αποκτούν παρουσία στο Διαδίκτυο, όσο και ο αριθμός των πελατών τους. Οι ρυθμοί αυτοί θα αυξηθούν περαιτέρω σύμφωνα με στελέχη τραπεζικών οργανισμών, καθώς υιοθετούνται ευρέως λύσεις για την πραγματοποίηση ηλεκτρονικών συναλλαγών, τόσο στον ιδιωτικό όσο και στο δημόσιο τομέα, ενώ παράλληλα το κράτος στηρίζει τις πρωτοβουλίες αυτές.

Τα γενικά συμπεράσματα του BANKEVAL είναι ιδιαίτερα θετικά για τις ελληνικές τράπεζες, καθώς δείχνουν ότι η παρουσία τους στο Διαδίκτυο είναι ισάξια τουλάχιστον των ανταγωνιστών τους σε διεθνές επίπεδο. Αυτό δεν είναι παράδοξο, καθώς οι ελληνικές τράπεζες εισήλθαν στο Διαδίκτυο και την ηλεκτρονική τραπεζική αργότερα από τους διεθνείς ανταγωνιστές τους, με αποτέλεσμα, ωστόσο, να έχουν πρόσβαση σε τελειότερη τεχνολογία και τεχνογνωσία από τους «πρωτοπόρους» ανταγωνιστές τους. Το έργο BANKEVAL ξεκίνησε τον Οκτώβριο του 2004, με στόχο να δώσει μία εμπειριστατωμένη απάντηση σε δημοσιεύματα του διεθνούς Τύπου τα οποία παρουσίαζαν την Ελλάδα ως ουραγό της Ευρώπης στο Διαδίκτυο και την τεχνολογία. Η έρευνα αυτή έδειξε ότι :

Μ.Ο. ΣΥΝΟΛΙΚΗΣ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑΣ (%)

ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ 73.70

ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ 76.18

Άρα οι παρεχόμενες υπηρεσίες στην χώρα μας δεν είναι τουλάχιστον κατά πολύ υποδεέστερες των διεθνών στα μάτια των Ελλήνων καταναλωτών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

5.1 ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Η ηλεκτρονική τραπεζική στην Ελλάδα βρίσκεται ακόμα σε πρώιμο στάδιο και παρουσιάζει μεγάλα περιθώρια ανάπτυξης. Οι προκλήσεις είναι πολλές, καθώς η τεχνολογία εξελίσσεται συνεχώς.

Η σταδιακή ενσωμάτωση στην ελληνική αγορά των επιτευγμάτων της ηλεκτρονικής τραπεζικής που αξιοποιούνται ήδη στο εξωτερικό και η μελέτη των τάσεων που εμφανίζονται βάσει των αναγκών που θα προκύψουν, δίνει μια ικανοποιητική προσέγγιση της κατάστασης που θα διαμορφωθεί γύρω από το e-Banking στην Ελλάδα.

- Έξυπνες κάρτες (Smart Cards)

Με καθυστέρηση κάποιων ετών και μετά την επιτυχημένη παρουσία τους στο εξωτερικό, αναμένεται η εξάπλωση της χρήσης τους στην αγορά, από κάθε τερματικό, συνδράμοντας στην ασφάλεια των συναλλαγών.

- Ηλεκτρονικές μικροπληρωμές (Micropayments)

Το ηλεκτρονικό χρήμα θα αντικαταστήσει τα μετρητά ακόμα και στις χαμηλότερου ύψους συναλλαγές π.χ. αγορά εφημερίδων - αναψυκτικών από περίπτερο, καθιστώντας το πορτοφόλι διακοσμητικό. Ήδη η Visa και η Mastercard συζητούν το λανσάρισμα νέων προϊόντων, τα οποία θα πάρουν τη θέση των κερμάτων και θα αναγνωρίζονται ακόμα και από τις μηχανές πώλησης εισιτηρίων στα μέσα μαζικής μεταφοράς.

- Πληρωμές μεταξύ επιχειρήσεων - B2B payments

Στην Ελλάδα οι πληρωμές μεταξύ επιχειρήσεων πραγματοποιούνται κατά κύριο λόγο με μεταχρονολογημένες επιταγές. Οι on-line πληρωμές περιορίζονται στις συναλλαγές των επιχειρήσεων με το κράτος (π.χ. πληρωμή ΦΠΑ, ασφαλιστρών κλπ.). Τα τελευταία όμως χρόνια έχει αρχίσει να γίνεται λόγος για κατάργηση αυτού του μέσου πληρωμής, που σπάνια απαντάται στις χώρες του εξωτερικού.

Στο εξωτερικό η πλειονότητα των πληρωμών γίνεται άμεσα, ενώ ενισχύθηκε σημαντικά ο ρόλος των εταιρειών παροχής υπηρεσιών ταυτοποίησης συναλλασσομένων επιχειρήσεων (π.χ. η Identrus) στην πιστοποίηση των εμπλεκομένων μερών. Έτσι οι εμπορικές συναλλαγές ολοκληρώνονται ταχύτατα στα e-market place, όπου η μια επιχείρηση πληρώνει την άλλη αποφεύγοντας τις χρονοβόρες και υψηλού κόστους γραφειοκρατικές διαδικασίες.

Ένα ικανοποιητικό υποκατάστατο της φυσικής επιταγής θα μπορούσε να αποτελέσει μια ηλεκτρονική επιταγή, με δυνατότητα μεταχρονολόγησης. Η ηλεκτρονική επιταγή θα έχει αξία για τον κομιστή της και θα μπορεί να σταλεί μέσω internet, να μεταβιβαστεί ηλεκτρονικά σε άλλον προμηθευτή, να προεξοφληθεί και να χρησιμοποιηθεί ως ενέχυρο για κεφάλαιο κίνησης κλπ.

- Νέες δυνατότητες - επιστροφή γνώσης στον πελάτη

Μέχρι σήμερα, η μόνη πληροφόρηση που λαμβάνει ο χρήστης της ηλεκτρονικής τραπεζικής ως απάντηση μετά την εκτέλεση των συναλλαγών του έχει να κάνει με την επιτυχία ή αποτυχία εκτέλεσης λόγω συγκεκριμένου προβλήματος.

Η προσέγγιση του μέλλοντος περιλαμβάνει τον εμπλουτισμό των παρεχομένων πληροφοριών, για παράδειγμα:

Αυτόματη ενημέρωση για το λογιστικό υπόλοιπο του λογαριασμού, έπειτα από μια πετυχημένη μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμό τρίτου, εξοικονομώντας χρόνο για τον πελάτη

- Πληροφόρηση για τη μέση αξία των εντολών ΦΠΑ του τρέχοντος έτους ή για το συνολικό αριθμό των εντολών και της αξίας, έπειτα από κάθε πληρωμή ΦΠΑ, πληροφορία ιδιαίτερης σημασίας για τα λογιστικά γραφεία
- Επισημάνση τυχόν εντολών πληρωμής λογαριασμών π.χ. ΔΕΗ των οποίων η αξία υπερβαίνει σημαντικά το μέσο όρο των εντολών πληρωμής αντίστοιχων λογαριασμών, προστατεύοντας τον πελάτη από εσφαλμένες καταχωρήσεις
- Παροχή χρήσιμων ενημερωτικών πληροφοριών ανάλογα με το προφίλ του χρήστη και τη συναλλακτική σχέση που το οικοδομεί, όπως είναι η υπενθύμιση σε ένα λογιστή που καταχωρεί εντολή ΦΠΑ για την καταληκτική ημερομηνία πληρωμής ΙΚΑ
- Ενημέρωση για υπηρεσίες - συναλλαγές που προστίθενται στις υπάρχουσες κατά την εισαγωγή του χρήστη στο σύστημα
- Ενημέρωση για τραπεζικά προϊόντα που πιθανόν να ενδιαφέρουν το χρήστη βάσει του προφίλ που έχει διαμορφωθεί, όπως για επενδυτικά προϊόντα, πιστωτικές κάρτες, δάνεια κ.α., μέσα στα πλαίσια των σταυροειδών πωλήσεων (cross-selling)
- Παροχή διάφορων στατιστικών στοιχείων π.χ. για την αξία των συνολικών αναλήψεων πληρωμών κλπ. βοηθώντας το χρήστη να μελετήσει την κίνηση του λογαριασμού του και την οικονομική του συμπεριφορά

Οι τράπεζες εκμεταλλευόμενες τα δεδομένα που καταχωρούνται στα ηλεκτρονικά αρχεία τους και δίνοντάς τους τη μορφή μηνυμάτων πληροφόρησης - υπενθύμισης - προώθησης μπορούν να δημιουργήσουν αμφίδρομη επικοινωνία με τον πελάτη προσφέροντάς του γνώσεις και οφέλη που δεν είχε μέχρι τότε.

Κατ' αυτό τον τρόπο αναμένονται τα παρακάτω προϊόντα:

α. Έξυπνα sites

Έξυπνα sites θεωρούνται αυτά που έχουν ενσωματωμένη ευφυΐα και διαμορφώνουν το περιεχόμενο και τις επιλογές τους σύμφωνα με τις ιδιαιτερότητες του χρήστη.

Με τη συνδρομή των γνωσιακών βάσεων που υπάρχουν στα back-end συστήματά τους και κατόπιν επεξεργασίας των στοιχείων που αφορούν το ιστορικό των περιηγήσεων του χρήστη και τη συναλλακτική του δραστηριότητα, τα sites δημιουργούν ένα φιλικό περιβάλλον εργασίας συγκεντρώνοντας και εμφανίζοντας στο χρήστη την πληροφορία που πραγματικά τον ενδιαφέρει.

Μέσα σε αυτό το διαδραστικό περιβάλλον, οι επιλογές και η πληροφόρηση του χρήστη διαμορφώνονται ουσιαστικά από τον ίδιο. Η πληροφόρηση που θα λαμβάνει θα έχει αντίστοιχη μορφή με τις περιπτώσεις που παρατέθηκαν παραπάνω. Στο μενού επιλογών του e-Banking site θα εμφανίζονται οι επιλογές - πληροφορίες που χρησιμοποιούνται πιο τακτικά από τον πελάτη, ενώ για τις λοιπές πληροφορίες - συναλλαγές η πρόσβαση θα γίνεται από ένα σύνδεσμο (link) με την ονομασία Λοιπές Επιλογές.

β. Ψηφιακοί Πράκτορες (Smart agents)

Οι ψηφιακοί πράκτορες αναπτύσσονται για την αύξηση του αισθήματος παροχής προσωποποιημένων υπηρεσιών στους χρήστες μέσω internet. Οι ψηφιακοί αυτοί χαρακτήρες, που φέρουν συνήθως ανθρώπινη μορφή, συνιστούν τον ενδιάμεσο μεταξύ του πελάτη και του διαδικτυακού τόπου και αναλαμβάνουν το σύνολο της επικοινωνίας του επισκέπτη με το site.

Η επικοινωνία επιτυγχάνεται μέσω γραπτών μηνυμάτων που πληκτρολογεί ο χρήστης και απαντά ο πράκτορας αντίστοιχα είτε εφόσον ο χρήστης διαθέτει τον κατάλληλο εξοπλισμό, φωνητικά.

Η χρησιμότητα των ψηφιακών πρακτόρων είναι πολλαπλή:

- Συμβάλλουν στην εξοικείωση του χρήστη με το περιβάλλον, αντικαθιστώντας την ανθρώπινη παρουσία, καλωσορίζοντάς τον στην εφαρμογή και αναπτύσσοντας διάλογο μαζί του
- Κατευθύνουν τον πελάτη για τη μετάβασή του σε ιστοσελίδες ενδιαφέροντός του

- Βοηθούν στην εξάλειψη προβλημάτων που εμφανίζονται κατά τη διεκπεραίωση των συναλλαγών καθοδηγώντας το νέο χρήστη και δίνοντας τις κατάλληλες οδηγίες - διευκρινήσεις
- Συγκεντρώνουν στοιχεία για το προφίλ του χρήστη καταγράφοντας σε γνωσιακή βάση τις προτιμήσεις, τις συνήθειες, τα παράπονα και τις παρατηρήσεις του, για τη μελλοντική εκμετάλλευσή τους από την τράπεζα
- Με τη χρήση on-line ερωτηματολογίων, on-line ψηφοφοριών, on-line χώρων κατάθεσης σκέψεων συλλέγουν άμεσα και με φιλικό τρόπο την πληροφορία που ενδιαφέρει την τράπεζα
- Χρησιμοποιούνται για την on-line διαφήμιση και on-line πώληση προϊόντων και υπηρεσιών.

Βέβαια για να επιτευχθεί η συγκέντρωση και επιστροφή γνώσης στον πελάτη, απαιτείται η πραγματοποίηση σημαντικού ύψους επενδύσεων ώστε να δημιουργηθούν οι κατάλληλες υποδομές από τις τράπεζες με dataware houses και knowledge bases και ανάπτυξη της απαραίτητης τεχνογνωσίας. Μάλιστα, για τη βελτίωση του αποτελέσματος, μπορούν εναλλακτικά να συνεργαστούν με εξωτερικούς συνεργάτες.

· Ολοκληρωμένα Portals/Aggregators

Οι τράπεζες για την πιο αποδοτική αξιοποίηση των sites τους, θα πρέπει να επικεντρωθούν στην αύξηση του χρόνου διαμονής των χρηστών σ' αυτά. Έτσι, τα κέρδη που θα αποκομίσουν από τα έσοδα, τις διαφημίσεις, την καλή φήμη και την πιστότητα των πελατών τους θα είναι πολλαπλάσια.

Η ανάπτυξη ολοκληρωμένων Internet Banking Portals που θα προσφέρουν στο χρήστη επιπλέον των συναλλαγών, πληροφορίες και άλλες λειτουργίες, μπορούν να καταστήσουν το site της τράπεζας, το συχνότερο τόπο επίσκεψης του πελάτη στο διαδίκτυο και να του δώσουν προστιθέμενη αξία.

Για την επίτευξη του παραπάνω, οι τράπεζες θα κληθούν να συνεργαστούν και να αφιερώσουν κάποιο χώρο στην ιστοσελίδα τους σε εταιρικούς πελάτες τους, που

με συνδέσμους θα καλύπτουν κάθε πιθανή ανάγκη του χρήστη. Με την καταγραφή, επεξεργασία και αξιοποίηση των πληροφοριών που συγκεντρώνονται κατά την πλοήγηση του χρήστη θα είναι δυνατή η προσφορά τους σ' ένα site, αυτό της τράπεζας (aggregator). Περιβάλλον ηλεκτρονικών συναλλαγών, εκπαιδευτικό υλικό για τραπεζικά θέματα, νέα -ειδήσεις τόσο από το χώρο του e-Banking, όσο και από το γενικότερο τραπεζικό χώρο, on-line chatting χρηστών, forums χρηστών, ψυχαγωγία, διαγωνισμοί, επενδυτικοί οδηγοί, χρηματιστήριο, χρήσιμα εργαλεία, ημερολόγια κλπ. είναι μερικές από τις δυνατότητες που μπορούν να παρέχουν οι τραπεζικοί οργανισμοί στους διαδικτυακούς τους τόπους ώστε να αποτελέσει το site του Internet Banking την «αρχική σελίδα» ίσως και τη μόνη για τον πελάτη.

· Διατραπεζικές μεταφορές κεφαλαίων σε πραγματικό χρόνο

Μέχρι σήμερα, οι οικονομικές συναλλαγές που εκτελούνται σε πραγματικό χρόνο αφορούν μεταφορές εντός της ίδιας τράπεζας, ανανέωση χρόνου καρτοκινητής τηλεφωνίας και αγοραπωλησία μετοχών στο Χρηματιστήριο Αξιών.

Ο εμπλουτισμός των οικονομικών συναλλαγών που πραγματοποιούνται σε πραγματικό χρόνο θα διευκολύνει σημαντικά τους πελάτες των τραπεζών και θα αυξήσει τον αριθμό των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Οι διατραπεζικές αναλήψεις μετρητών και μεταφορές χρημάτων (με εισαγωγή εντολών) μέσω των συστημάτων DIASnet-ATM Switching και DIAStransfer αντίστοιχα βαρύνονται με μεγάλες προμήθειες. Μάλιστα ιδιαίτερα στη δεύτερη περίπτωση η συναλλαγή δεν εκτελείται σε πραγματικό χρόνο. Επομένως, η κάλυψη μιας επιταγής στην τράπεζα Α από κεφάλαια που βρίσκονται στην τράπεζα Β για να γίνει αυθημερόν, απαιτεί τη μετάβαση του πελάτη σε κατάστημα της τράπεζας Α, καθώς η πραγματοποίηση της συναλλαγής μέσω Internet Banking γίνεται την επόμενη εργάσιμη.

Η διατραπεζική συνεργασία για την ανάπτυξη ενός διατραπεζικού Internet Banking με στόχο την άμεση εκτέλεση των εντολών μπορεί να επιτευχθεί με τη συμμετοχή ενός φορέα - σημείο αναφοράς - όπως π.χ. η ΔΙΑΣ ΑΕ, ο οποίος σε συνεργασία με τρίτους

Οργανισμούς θα καταστήσει δυνατή την άμεση διενέργεια συναλλαγών (π.χ. εμβάσματα εσωτερικού, πληρωμές πιστωτικών καρτών, πληρωμές λογαριασμών ΔΕΚΟ κλπ.) και την έγκαιρη ενημέρωση για την τύχη τους.

Συγκεκριμένα, ο πελάτης θα εισάγει τους κωδικούς υπογραφής συναλλαγής της τράπεζάς του και θα επιλέγει το λογαριασμό χρέωσης. Οι κωδικοί, κρυπτογραφημένοι, θα μεταφέρονται από τη ΔΙΑΣ στην τράπεζα του πελάτη και θα γίνεται η απευθείας χρέωση του επιλεγμένου λογαριασμού ενώ παράλληλα θα στέλνεται η έγκριση στη ΔΙΑΣ και εν συνεχεία στο φορέα που ζήτησε τη χρέωση του λογαριασμού.

- Διατραπεζική συνεργασία - Διασυνοριακή συνεργασία

Μεγάλη πρόκληση και σημαντική εξέλιξη στον τραπεζικό κλάδο θα είναι παραπέρα η δημιουργία ενός ενιαίου χώρου τραπεζών στον οποίο ο πελάτης θα μπορεί μεταφέροντας κεφάλαια από τραπεζικούς του λογαριασμούς από κάθε τράπεζα και χώρα να πραγματοποιεί συναλλαγές και να εξοφλεί υποχρεώσεις του σε κάθε τράπεζα και χώρα με το ελάχιστο κόστος και με online πληροφόρηση.

- Electronic Bill & Presentment (EBPP)

Μετά την παρουσία της στο εξωτερικό, η ηλεκτρονική παρουσίαση και πληρωμή λογαριασμών (EBPP) αναμένεται να υλοποιηθεί και στην Ελλάδα.

Με την εφαρμογή αυτή ο πελάτης θα έχει τη δυνατότητα να λαμβάνει, να βλέπει, να εκτυπώνει και να πληρώνει on-line το λογαριασμό του.

Οι τράπεζες με την εισαγωγή του EBPP έχουν διπλό όφελος αφού:

Συγκεντρώνει πελατεία με υψηλό profitability: η ηλεκτρονική παρουσίαση και πληρωμή λογαριασμών συνήθως βρίσκει ως ενδιαφερόμενους πελάτες με υψηλά εισοδήματα και κερδοφορία καθώς είναι περισσότερο εξοικειωμένοι με την τεχνολογία. Συμβάλλει στην πιστότητα του πελάτη: η λήψη και πληρωμή των λογαριασμών του χρήστη σε μία τράπεζα δημιουργεί συνθήκες εξάρτησης από αυτή.

Βέβαια, το εγχείρημα του EBPP απαιτεί τη συνεργασία τρίτων οργανισμών όπως Δημόσιο, ΔΕΚΟ, παροχείς internet, εταιρείες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας. Οι Οργανισμοί που υιοθετούν την ηλεκτρονική παρουσίαση των λογαριασμών εξασφαλίζουν αμοιβαία οφέλη με τις συνεργαζόμενες τράπεζες, μειώνοντας το λειτουργικό κόστος παραγωγής, εκτύπωσης και αποστολής των λογαριασμών στους συνδρομητές τους.

- Άνοιγμα καταθετικού λογαριασμού χωρίς τη φυσική παρουσία του πελάτη

Μια από τις συναλλαγές που απαιτεί τη φυσική παρουσία του πελάτη στο κατάστημα και διέπεται από σύνθετο νομικό πλαίσιο είναι άνοιγμα καταθετικού λογαριασμού. Συνεπώς η αυτοματοποίηση της παραπάνω συναλλαγής, σε συνδυασμό με την ανάπτυξη του απαραίτητου νομικού υπόβαθρου, θα περιορίσει τον αριθμό των επισκέψεων των πελατών στο κατάστημα, και κατ' επέκταση θα εξοικονομήσει χρόνο, ενώ θα επιτρέψει στους χρήστες να γίνουν πελάτες μιας τράπεζας που δεν έχει φυσική παρουσία στην περιοχή τους. Ωστόσο, απαιτείται ιδιαίτερη προσοχή στο εγχείρημα, κυρίως σε ό,τι αφορά νέους πελάτες ή Νομικά Πρόσωπα.

Οι τράπεζες, με το αυτόματο άνοιγμα καταθετικού λογαριασμού:

- Θα αυξήσουν την πελατειακή τους βάση, ελκύοντας πελάτες γεωγραφικών περιοχών στις οποίες δε διαθέτουν φυσική παρουσία
- Θα αποκτήσουν τη δυνατότητα παροχής καινοτομικών προϊόντων για τους πελάτες που υιοθετούν αυτόν τον τρόπο ανοίγματος π.χ. λογαριασμοί με ελκυστικά επιτόκια και όρους.
- Internet Banking και συστήματα Logistics

Η ενσωμάτωση στα συστήματα Logistics της λειτουργικότητας του e-Banking ως επιπλέον module αυτών είναι άλλη μια πρόκληση που θα κληθούν να αντιμετωπίσουν οι τράπεζες. Η απευθείας σύνδεση των συστημάτων Logistics με την εφαρμογή του Internet Banking, αυξάνει το επίπεδο αυτοματοποίησης των επιχειρήσεων και εξοικονομεί σημαντικό χρόνο.

Συγκεκριμένα, οι επιχειρήσεις που υιοθετούν το νέο εγχείρημα έχουν τη δυνατότητα να διενεργούν μέσα από το μηχανογραφικό τους σύστημα τις πληρωμές του ΦΠΑ, των εργοδοτικών εισφορών στο ΙΚΑ, των υποχρεώσεών τους προς τρίτους, την εκτέλεση της μισθοδοσίας τους, τις μαζικές πληρωμές κλπ., χωρίς να επισκέπτονται το site της τράπεζας. Επίσης, το μηχανογραφικό σύστημα ενημερώνεται on-line με τις κινήσεις των λογαριασμών της εταιρείας και των πιστωτικών της καρτών.

Ωστόσο, η εφαρμογή των παραπάνω απαιτεί τη συνεργασία των μονάδων της ηλεκτρονικής τραπεζικής με τις εταιρείες πληροφορικής που υλοποιούν και προμηθεύουν Logistics.

Τα προαναφερόμενα επιτεύγματα σε συνδυασμό με τον εκσυγχρονισμό και την αυτοματοποίηση των ήδη χρησιμοποιούμενων μέσων μπορούν να αποτελέσουν ένα μέρος των προκλήσεων που θα κληθούν να αντιμετωπίσουν και να αξιοποιήσουν οι τράπεζες στο μέλλον για να καταστεί το e-Banking καθημερινή αναγκαιότητα για τη λειτουργία ενός οργανισμού.

5.2 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Οι τραπεζικοί οργανισμοί για να ανταποκριθούν στις αλλαγές της καταναλωτικής συμπεριφοράς, στο σύγχρονο τρόπο ζωής και στην προσπάθεια για μείωση του λειτουργικού κόστους και παροχή καλύτερης εξυπηρέτησης στον πελάτη, θα συνεχίσουν να επενδύουν στα ηλεκτρονικά κανάλια.

Βέβαια, η ταχύτερη υιοθέτηση των εφαρμογών της ηλεκτρονικής τραπεζικής προϋποθέτει:

- την αύξηση του ρυθμού διάχυσης των νέων τεχνολογιών και της εξοικείωσης του κοινού με τη χρήση τους (π.χ. κινητή τηλεφωνία, internet, ATM, τηλεόραση, PDA), με την ταυτόχρονη δημιουργία ενός κλίματος αξιοπιστίας και εμπιστοσύνης προς αυτό

- την υιοθέτηση, από πλευράς τραπεζών, μιας συνολικής στρατηγικής μάρκετινγκ που θα κατανέμει τους πόρους έτσι ώστε να επιτευχθεί ο έλεγχος του νέου πολυκαναλικού συστήματος, με απώτερο στόχο τα κανάλια διανομής να καταστούν μια ενιαία οντότητα στη συνείδηση του καταναλωτή και να ενσωματωθούν στην έννοια της τραπεζικής εξυπηρέτησης.

Η νέα εξέλιξη στις τηλεπικοινωνίες, που αναφέρεται ως Triple Play (Τριπλό Παιχνίδι) αποτελεί μια μοναδική ευκαιρία για τις τράπεζες, καθώς αναμένεται να αλλάξει το ψηφιακό τοπίο της χώρας. Το Τριπλό Παιχνίδι επιτρέπει τη συνδυασμένη διάθεση τηλεφωνίας, internet και τηλεοπτικού προγράμματος μέσα από το ίδιο ψηφιακό κανάλι. Πρόκειται για ένα ιδιαίτερα ελκυστικό προϊόν, με μεγάλα περιθώρια κέρδους για τις εταιρείες. Το αγοραστικό κοινό έναντι μιας συνδρομής, θα μπορεί να απολαμβάνει το διαδίκτυο σε πολύ γρήγορες ταχύτητες, την τηλεφωνία σε σημαντικά χαμηλότερες τιμές, σε σχέση με τα σημερινά δεδομένα που ισχύει η χρονοχρέωση, αλλά και ψηφιακά κανάλια (συνδρομητικά αλλά και ελεύθερα). Για τη διάθεσή του δεν απαιτείται η αγορά ιδιαίτερου εξοπλισμού, αφού πραγματοποιείται με τη σύνδεση ενός καλωδίου ή και ασύρματα χωρίς καλώδιο.

Απ' την άλλη, η άφιξη του GPRS επέτρεψε τη συνεχή σύνδεση των κινητών τηλεφώνων, των ηλεκτρονικών υπολογιστών και της τηλεόρασης με το διαδίκτυο και οι Location Based Services τον εντοπισμό του πελάτη σε όποια τοποθεσία και αν βρίσκεται.

Η εξασφάλιση αμοιβαίου όφελους τόσο για τις τράπεζες όσο και για τους πελάτες, με την αξιοποίηση των σύγχρονων πληροφοριακών συστημάτων για την παροχή υψηλού επιπέδου προσωποποιημένης εξυπηρέτησης και μέγιστου επιχειρηματικού οφέλους, αποτελεί τον οδηγό στις κινήσεις των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων για την ανάπτυξη των νέων καναλιών διάθεσης των προϊόντων - υπηρεσιών.

Η εξατομίκευση των παρεχόμενων προϊόντων - υπηρεσιών συνιστά το κυρίαρχο στοιχείο της νέας εποχής. Οι ιστοσελίδες των τραπεζών και οι υπηρεσίες τους θα είναι

διαθέσιμες σε κάθε γλώσσα ώστε να μπορούν να εξυπηρετούνται πελάτες από κάθε σημείο της γης.

Το σύστημα θα αναγνωρίζει το χρήστη κατά τη σύνδεσή του και θα τον καλωσορίζει με προσωποποιημένο μήνυμα, όπως «Καλωσήρθατε κε XXX. Χαιρόμαστε που σας ξαναέχουμε στο site. Η τελευταία σας επίσκεψη ήταν στις 1 Φεβρουαρίου 2012».

Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες θα οικοδομούνται σύμφωνα με τις ανάγκες του χρήστη, βάσει των δεδομένων που αντλούνται κατά την πλοήγησή του, εφόσον υπάρξει η κατάλληλη διαχείριση της γνώσης που αποφέρουν τα σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα στην τράπεζα.

Ο πελάτης του Internet Banking θα έχει άμεση πρόσβαση στα στατιστικά και λοιπά πληροφοριακά στοιχεία των συναλλαγών του σχεδιάζοντας ανάλογα τις κινήσεις του.

Ταυτόχρονα, θα παρέχεται η δυνατότητα παροχής on-line συμβουλευτικών υπηρεσιών προς τους χρήστες μέσω γραπτών ή φωνητικών μηνυμάτων, με τον ψηφιακό τραπεζικό υπάλληλο να παίρνει μορφή ανάλογα με την προτίμηση των χρηστών, ώστε να δημιουργείται πιο οικείο περιβάλλον π.χ. άντρα, γυναίκας ή και σκύλου.

Ο αριθμός των προσφερόμενων προϊόντων - υπηρεσιών θα αυξηθεί με τις τράπεζες να εισχωρούν περισσότερο σε τομείς όπως ασφάλισης, χρηματιστηρίου, μεσιτικών εργασιών, οικονομικών μελετών και σχεδιασμού κλπ.

Επιπλέον, δεν είναι μακριά η μέρα που όλες αυτές οι δυνατότητες θα μπορούν να παρέχονται και από άλλες συσκευές πέραν των ήδη γνωστών. Για παράδειγμα, δεν θα πρέπει να αποκλειστεί το ενδεχόμενο μια οικιακή συσκευή, όπως είναι ο φούρνος μικροκυμάτων, σε ένα από τα πιο πολυσύχναστα δωμάτια του σπιτιού, την κουζίνα, να λειτουργεί με οθόνη αφής και software φωνητικής αναγνώρισης ώστε κατά τη διάρκεια του μαγειρέματος να είναι δυνατός και ο έλεγχος του υπολοίπου των λογαριασμών καταθέσεων.

Επιπλέον, η εξάπλωση του ασύρματου internet θα συμβάλλει στην αύξηση των φορητών συσκευών που θα δίνουν στο χρήστη τη δυνατότητα άμεσης σύνδεσης με το διαδίκτυο.

Βέβαια, θεωρείται δεδομένη η περαιτέρω βελτίωση του εξοπλισμού, η αύξηση ταχύτητας των συνδέσεων και του επιπέδου ασφαλείας των συναλλαγών, που σε συνδυασμό με την αύξηση του ποσοστού διείσδυσης των υπολογιστών, της κινητής τηλεφωνίας και του internet στο κοινωνικό σύνολο και την ένταξη της νέας γενιάς, που είναι ο κατ' εξοχήν χρήστης της νέας τεχνολογίας στον παραγωγικό μηχανισμό, θα οδηγήσουν στη γενική αποδοχή της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Ο τραπεζικός κλάδος, λειτουργώντας σε συνθήκες έντονου ανταγωνισμού, παρακολουθεί τις ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις, αναζητεί τις ευκαιρίες σε αυτές και ενσωματώνει τις εφαρμογές. Ιδιαίτερη επίδραση ασκούν οι εφαρμογές της πληροφορικής που οδηγούν τις τραπεζικές εργασίες στην αυτοματοποίηση. Τις Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές (ΑΤΜ) πλαισίωσαν την τελευταία δεκαετία οι τηλεφωνικές συναλλαγές και στη συνέχεια οι συναλλαγές μέσω διαδικτύου, κινητού τηλεφώνου και περιπτερού, ενώ αναμένεται και η περαιτέρω αξιοποίηση της αμφίδρομης τηλεόρασης.

Στην Ελλάδα, αν και ο βαθμός διείσδυσης των νέων τεχνολογιών και του internet στις επιχειρήσεις προσεγγίζει τον αντίστοιχο ευρωπαϊκό, σε ιδιωτικό επίπεδο υπολείπεται σημαντικά. Το γεγονός αυτό, σε συνδυασμό κυρίως με την προτίμηση των Ελλήνων στη χρησιμοποίηση μετρητών για τις συναλλαγές τους, την ανασφάλειά τους για το νέο μέσο και την ελλιπή προώθησή του από τις ίδιες τις τράπεζες, περιορίζει σημαντικά τον αριθμό των πελατών που εγγράφονται χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής και πραγματοποιούν on-line τραπεζικές συναλλαγές.

Οι e-bankers είναι συνήθως άντρες, μέσης ηλικίας με ανώτατη εκπαίδευση που εργάζονται ως διοικητικά στελέχη ή ελεύθεροι επαγγελματίες και έχουν υψηλό εισόδημα. Χρησιμοποιούν το εναλλακτικό δίκτυο για απλές τραπεζικές συναλλαγές, όπως ενημέρωση, μεταφορά κεφαλαίων και πληρωμές, είναι καινοτόμοι, εμπιστεύονται την τράπεζά τους και αντιλαμβάνονται τα συγκριτικά πλεονεκτήματά του ως προς τα υπόλοιπα κανάλια διανομής.

Ωστόσο, μια σειρά παραγόντων όπως η υψηλή αποδοχή του e-Banking από συγκεκριμένες κατηγορίες πελατών, το ανταγωνιστικό επίπεδο των προσφερομένων υπηρεσιών από άποψη λειτουργικότητας, ασφάλειας και ευκολίας χρήσης, η αύξηση των ταχυτήτων του internet με την ταυτόχρονη μείωση του τιμολογίου, οι προωθητικές ενέργειες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και της πολιτείας και κυρίως η είσοδος των νεώτερων γενιών στην παραγωγή, ενδυναμώνουν τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής και δημιουργούν αισιοδοξία για το μέλλον.

Η είσοδος της τεχνολογίας του internet στον επιχειρηματικό κόσμο δημιούργησε νέα δεδομένα και άλλαξε την παραδοσιακή μορφή του τραπεζικού

κλάδου. Οι τράπεζες βρέθηκαν σε μια συνεχή φάση μετασχηματισμού και επανασχεδιασμού του μοντέλου λειτουργίας τους για την έγκαιρη ενσωμάτωση των εξελίξεων και πλέον αποτελούν το κέντρο του αστερισμού αξίας που προσδιορίζουν οι σχέσεις με τους πελάτες-υπαλλήλους. Η αναδιαμόρφωση των τραπεζικών συναλλαγών, με τη δραστηριότητα της αυτο-εξυπηρέτησης, προσέφερε περισσότερες ευκαιρίες για δημιουργία αξίας.

Η διαδικασία για την απόκτηση πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι απλή και οι παρεχόμενες στο χρήστη υπηρεσίες εμπλουτίζονται διαρκώς. Ως εκ τούτου, τις απλές τραπεζικές συναλλαγές οικονομικού, πληροφοριακού και υποστηρικτικού περιεχομένου και της υποβολής αιτήσεων πλαισιώνει ένα ευρύ φάσμα πρόσθετων υπηρεσιών, όπως συναλλαγές/διευκολύνσεις που σχετίζονται με τις κεφαλαιαγορές, το ηλεκτρονικό εμπόριο, τις ασφάλειες, τις εισαγωγές - εξαγωγές, τις τηλε-ειδοποιήσεις και τις διαπροσωπικές πληρωμές.

Φυσικά, τα οφέλη που αποκομίζει ο πελάτης της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι πολλαπλά καθώς η δυνατότητα για άμεση διαχείριση του οικονομικού του χαρτοφυλακίου εύκολα, γρήγορα, 24 ώρες το 24ωρο και χωρίς γεωγραφικούς περιορισμούς συνδυάζεται με την πληθώρα των επιλογών, τη διαφάνεια και την ποιοτικότερη εξυπηρέτηση. Ο πελάτης αποκτά τον απόλυτο έλεγχο των οικονομικών του, γίνεται ο ίδιος τραπεζικός υπάλληλος και εφόσον επιδείξει την απαραίτητη προσοχή κατά τη χρήση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής, θα αξιοποιήσει τα πλεονεκτήματά της σε μέγιστο βαθμό, χωρίς να ανησυχεί για την ασφάλεια των συναλλαγών του.

Απ' την άλλη, η ανάπτυξη του εναλλακτικού δικτύου άλλαξε την οργανωτική δομή των τραπεζικών σχημάτων, προκαλώντας την ανάγκη για δημιουργία ξεχωριστής μονάδας που θα ενσωματώσει όλες τις υπηρεσίες της τηλε-τραπεζικής. Κατ' επέκταση οι χρηματοοικονομικοί οργανισμοί για την κάλυψη των αναγκών τους σε προσωπικό, αναζητούν πλέον στελέχη τα οποία συνδυάζουν γνώσεις τραπεζικής - οικονομικών με γνώσεις πληροφορικής και ηλεκτρονικών πληρωμών.

Οι τράπεζες ακολουθούν διαφορετικές στρατηγικές ανάπτυξης των υπηρεσιών τους μέσω του διαδικτύου και χαράσσουν προσεκτικά τις κινήσεις τους για την προώθηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Βέβαια, για την αποτελεσματικότερη προώθησή της θα πρέπει να αξιοποιήσουν μια σειρά παραγόντων οι οποίοι θα πείσουν τους χρήστες για την υιοθέτηση των εφαρμογών της με κυριότερους την εκπαίδευση

των χρηστών, την πλήρη εκμετάλλευση των δυνατοτήτων της τεχνολογίας, την τμηματοποίηση της αγοράς, την προσφορά ολοκληρωμένων λύσεων, τη σχέση ποιότητας εξυπηρέτησης - κόστους και την έγκαιρη ενημέρωση για τυχόν αλλαγές/νέα.

Ιδιαίτερη μέριμνα απαιτείται στην επικοινωνία του νέου μέσου με τους τραπεζοϋπαλλήλους, αφού οι τελευταίοι θα αναλάβουν την προώθησή του και η στάση και οι απόψεις που θα διαμορφώσουν θα αποδειχθούν κρίσιμες για τη συνέχεια. Αν οι ίδιοι δε γίνουν κοινωνοί της ηλεκτρονικής τραπεζικής, δύσκολα θα πείσουν τους πελάτες, και δυστυχώς ως τώρα ένα μεγάλο μέρος τους την αντιμετωπίζει με σκεπτικισμό, καθώς νοιώθει ανασφάλεια για τη θέση του.

Από την ανάπτυξη του e-Banking και οι τράπεζες, μέσω της αυτοματοποίησης της λειτουργίας τους, εξασφαλίζουν πολύτιμα οφέλη, όπως εστίαση στο συμβουλευτικό ρόλο και προώθηση μιας σειράς σύνθετων προϊόντων, μέσα από ένα εναλλακτικό δίκτυο, το οποίο εξοικονομεί σημαντικό ύψους κεφάλαια και εξασφαλίζει την πρόσβαση σε νέες αγορές, αύξηση της πελατειακής βάσης και δημιουργία μιας ισχυρής βάσης δεδομένων η οποία συμβάλλει στην πληρέστερη γνώση των χαρακτηριστικών των χρηστών και την παροχή ποιοτικότερων υπηρεσιών.

Όμως, πρώτα απ' όλα οι τραπεζικοί οργανισμοί καλούνται να αντιμετωπίσουν διάφορους ανασταλτικούς παράγοντες που εμποδίζουν τη διάδοση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Ο χαμηλός βαθμός εξοικείωσης των πελατών με την τεχνολογία των Η/Υ και του internet και η απροθυμία τους να την υιοθετήσουν, η έλλειψη ικανού κινήτρου χρήσης, η ανασφάλεια και οι φόβοι υποκλοπής δεδομένων, απώλειας χρημάτων, η ελλιπής πληροφόρηση για τις δυνατότητες του e-Banking και η ίδια η νοοτροπία των πελατών που μένουν προσκολλημένοι στα παραδοσιακά καταστήματα στερούν από τις τράπεζες την ευκαιρία να απολαύσουν σε ευρύτερη κλίμακα τα πλεονεκτήματα από την ανάπτυξη του e-Banking.

Επιπλέον, τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα θα πρέπει να επιδείξουν ιδιαίτερη προσοχή και να διαχειριστούν κατάλληλα θέματα που σχετίζονται τόσο με το πληροφοριακό και υπολογιστικό κεφάλαιο, όσο και με τους υπαλλήλους, τη στρατηγική και τη νομική και εμπορική αξιοπιστία του οργανισμού, προκειμένου να αποφύγουν τυχόν προβλήματα ή καταστάσεις που μπορούν να προκαλέσουν ζημιά και να θέσουν σε κίνδυνο ακόμα και την ίδια την υπόσταση της τράπεζας.

Η ανάπτυξη όμως της ηλεκτρονικής τραπεζικής απαιτεί συλλογική προσπάθεια και η πολιτεία καλείται να αναλάβει ενεργό ρόλο. Η περαιτέρω αξιοποίηση εφαρμογών

του e-government, η εκπαίδευση των χρηστών στις νέες τεχνολογίες, η προβολή του e-Banking στα μέσα ενημέρωσης, η ανάπτυξη υποδομών, η αύξηση της επιχειρηματικότητας στο διαδίκτυο, αλλά κυρίως η ανάπτυξη του ανάλογου θεσμικού πλαισίου που θα προστατεύσει τράπεζες και πολίτες, εξασφαλίζοντας την ορθή λειτουργία των συστημάτων και τη δημιουργία αισθήματος ασφαλείας, αποτελούν κάποιες από τις ελάχιστες υποχρεώσεις της στο όλο εγχείρημα.

Γενικά, η ανασφάλεια των χρηστών συνιστά το μεγαλύτερο εμπόδιο στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής και η συνεχής αύξηση της συχνότητας των ηλεκτρονικών επιθέσεων έρχεται να τη δικαιολογήσει κλονίζοντας τη σχέση αμοιβαίας εμπιστοσύνης τράπεζας - χρήστη e-Banking. Οι τεχνικές αδυναμίες των συστημάτων, τα λάθη του χρήστη και η συνέργεια του εισβολέα με άτομα που εργάζονται σε τράπεζα είναι οι ευκαιρίες που αναζητούν οι εισβολείς για την εκδήλωση της επίθεσης. Για την αντιμετώπισή τους οι τραπεζικοί οργανισμοί βρίσκονται σε συνεχή αγώνα δρόμου ώστε να προλαμβάνουν κάθε πιθανή τους κίνηση, υιοθετώντας όλα τα απαραίτητα μέτρα για τη διατήρηση του υψηλότερου δυνατού επιπέδου ασφαλείας κατά τη διενέργεια των συναλλαγών. Όμως και οι ίδιοι οι χρήστες καλούνται να παραμένουν σε εγρήγορση ακολουθώντας πιστά τις οδηγίες των τραπεζών για την πραγματοποίηση on-line συναλλαγών.

Παρ' όλα αυτά, με δεδομένη τη συνεχή βελτίωση των δυνατοτήτων της ηλεκτρονικής τραπεζικής, της ποιότητας εξυπηρέτησης, του επιπέδου ασφαλείας και του εξοπλισμού υποστήριξης, τον εμπλουτισμό των παρεχόμενων υπηρεσιών και σε συνδυασμό με τις απαιτήσεις του σύγχρονου τρόπου ζωής και της εξοικείωσης των χρηστών με τις νέες τεχνολογίες, οι προοπτικές του e-Banking είναι ευοίωνες και η γενικότερη αποδοχή του είναι θέμα χρόνου. Εξειδικευμένα, σύγχρονα και διαρκώς ανανεώσιμα προϊόντα/υπηρεσίες θα καλύπτουν τις ανάγκες και του πιο απαιτητικού χρήστη και θα προσφέρονται τόσο ηλεκτρονικά όσο και από τα νέας γενιάς παραδοσιακά καταστήματα αυξάνοντας περαιτέρω τον ανταγωνισμό μεταξύ των οργανισμών.

Κατ' αυτό οι τράπεζες θα πρέπει να θέσουν το e-Banking ως κύρια προτεραιότητά τους και να προετοιμαστούν κατάλληλα επενδύοντας τόσο σε ανθρώπινο δυναμικό όσο και σε τεχνολογία, ώστε να εκμεταλλευτούν τις ευκαιρίες που τους παρέχει το νέο δίκτυο και να πρωταγωνιστήσουν στο μέλλον. Το e-Banking

βρίσκεται ακόμα σε πρώιμο στάδιο και η μεγαλύτερη απειλή για τα τραπεζικά ιδρύματα θα είναι η μη έγκαιρη προσαρμογή τους στη νέα τεχνολογία.

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Σινανιώτη Α. - Φαρσαρώτας Ι., Ηλεκτρονική Τραπεζική, Εκδόσεις Αντ. Σάκκουλα, Αθήνα 2006.
- Γκόρτσος/Τασάκος, Το ευρωπαϊκό κοινοτικό δίκαιο για την ηλεκτρονική τραπεζική, ΔΕΕΤ 2003, αρ. 34
- Τερροβίτης Θ., Παραγωγή και Χρήση των Τεχνολογιών της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών στην Ελλάδα: Σημασία και Επιπτώσεις, εκδόσεις ΚΕΠΕ, Αθήνα, 2005
- Παπαδάκης Β., Στρατηγική των Επιχειρήσεων, Εκδόσεις Μπένου, 2002
- Ραπορούλου Μ., Technological Change and Corporate Strategy in the Greek Banking Industry, εκδόσεις ΚΕΠΕ, Αθήνα

- Χονδροκούκης Γρ., Εισαγωγή στο Ηλεκτρονικό Εμπόριο, Ε-Επιχειρείν, Πανεπιστήμιο Πειραιά, Νοέμβριος 2001

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΞΕΝΗ

- Nixon B., - Dixon M., E-Banking, Managing your Money and Transactions Online
- Normann R. - Ramirez R., From Value Chain to Value Consellation: Designing Interactive Strategy, Harvard Business Review, July - August 1993
- Porter M., Competitive Strategy, The Free Press, N.Y., 1980
- Porter M., Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance, Free Press, N.Y., 1985
- Comptroller's Handbook, Internet Banking, October 1999
- Miranda Morley, 2011. EHow
- AGB Nielsen Media Research, 2008. E-metrics Online

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

<http://www.acci.gr/economy/legal>

Σφάλμα! Η αναφορά της υπερ-σύνδεσης δεν είναι έγκυρη. www.ameiinfo.com

<http://www.americanexpress.com>

<http://www.arraydev.com>

<http://www.banking.com>

<http://www.bankofgreece.gr>

<http://www.bookrags.com>

<http://www.boussias.com> **Σφάλμα! Η αναφορά της υπερ-σύνδεσης δεν είναι έγκυρη.** [watch.org](http://www.watch.org)

<http://www.ebusinessforum.gr>

<http://www.egnatiabank.gr>

<http://www.ekt.org.gr>

<http://www.elam.gr>

<http://www.euro2day.gr>

<http://www.europa.eu.int>

<http://www.express.gr>

<http://www.fdic.gov>

<http://www.go-online.gr>

<http://www.hack.gr>

<http://www.hba.gr>

<http://www.iit.edu>

<http://www.infosoc.gr>

<http://www.imerisia.gr>

<http://www.interhack.net>

<http://www.isotimia.gr>

<http://www.kathimerini.gr>

<http://www.kerdos.gr>

<http://www.lawnet.gr>

<http://www.marketing-net.gr>

<http://www.morax.gr>

<http://www.nbg.gr>

<http://www.occ.treas.gov/handbook/intbank.pdf>

<http://www.oikonomiki.gr>

<http://www.parliament.gr>

<http://www.pigseye.kennesaw.edu>

ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟΙ ΤΟΠΟΙ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

<http://www.nbg.gr>

<http://www.alphabank.gr>

<http://www.eurobank.gr>

<http://www.pireausbank.gr>

<http://www.emporiki.gr>

<http://www.citibank.gr>

<http://www.geniki.gr>

<http://www.milleniumbank.gr>

<http://www.atticabank.gr>

<http://www.bankofcyprus.gr>