

2015

**ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ
ΣΧΟΛΗ
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΚΑΙ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ
ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
WEB BANKING
ΚΑΙ
*ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΑΠΑΤΕΣ***

**ΦΑΖΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ (ΑΜ:9257)
ΦΤΟΥΛΗΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ (ΑΜ:8899)
ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ:κ ΔΟΞΑΣΤΑΚΗ ΚΑΛΛΙΟΠΗ
(ΜΑΙΟΣ 2015)**

Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....	1
ΣΚΟΠΟΣ	7
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	8
ΔΟΜΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ^ο	11
Η ΠΑΡΟΧΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ	11
1.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	11
1.2. Η ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΕΝΙΑΙΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΧΩΡΟΥ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΣΕ ΕΥΡΩ (SEPA).....	13
1.3. ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΗΣ SEPA.....	17
1.3.1. ΈΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΜΕΣΩΝ SEPA.....	17
1.3.2. ΤΑ ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΗΣ SEPA ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΟΥ E-COMMERCE.....	20
1.3.3. ΤΑ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΟΥ E-COMMERCE.....	23
1.4. ΟΙ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΕΣ ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ ΤΗΣ SEPA.....	25
1.4.1. Ο ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ 924/2009	25
1.4.2. Η ΟΔΗΓΙΑ 2007/64/ΕΚ	26
1.4.3. Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ SEPA ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	41
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ^ο	43
ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ: ΕΝΔΕΧΟΜΕΝΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΚΑΙ ΜΟΝΤΕΛΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ.	43
2.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	43
2.2. ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ.....	46
2.2.1. ΣΥΣΤΗΜΙΚΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ	46
2.2.2. ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΗ ΠΑΡΟΧΗ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	47
2.2.3. ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΑΠΩΛΕΙΑΣ ΤΗΣ ΚΑΛΗΣ ΦΗΜΗΣ	48
2.2.4. ΝΟΜΙΚΟΙ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ.....	50
2.2.5. ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ, ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ	52
2.2.6. ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΙ ΤΙΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ	54
2.2.7. ΆΛΛΟΙ «ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΟΙ» ΚΙΝΔΥΝΟΙ	57
2.3. ΕΠΟΠΤΕΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ.....	58

2.4. ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ - ΕΘΝΙΚΕΣ ΕΠΟΠΤΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ	60
2.5. ΜΟΝΤΕΛΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ	62
2.5.1. ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ	63
2.5.2. ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ	64
2.5.3. ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ.....	68
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ (E-BANKING) - ΕΝΝΟΙΑ, ΜΟΡΦΕΣ, ΑΞΙΑ.....	71
3.1 ΤΙ ΕΙΝΑΙ E-BANKING	71
3.2 ΜΟΡΦΕΣ E-BANKING.....	73
3.2.1 ATM Automatic Teller Machines (ATM).....	73
3.2.2 PHONE BANKING.....	75
3.2.3 MOBILE BANKING.....	76
3.2.4 PC BANKING	77
3.2.5 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ.....	78
Πίνακας 1: Προφίλ καταναλωτών που εκτελούν συναλλαγές στο ταμείο της Τράπεζας ..	80
3.2.5.1 ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ.....	81
1) Μείωση λειτουργικού κόστους.....	82
2) Διεύρυνση πελατειακής βάσης	83
3) Κερδοφόρες νέες υπηρεσίες	83
3.2.5.2 ΓΙΑ ΤΟΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ.....	84
A. Διαθεσιμότητα	85
B. Φορητότητα.....	85
Γ. Ταχύτητα συναλλαγών	85
Δ. Οικονομικό όφελος	86
E. Επιπλέον οφέλη για τους πελάτες.....	86
3.2.6 ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ	87
3.2.6.1 ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ.....	87
A) Υψηλό αρχικό κόστος εγκατάστασης.....	87
B) Ασφάλεια συναλλαγών.....	87
3.2.6.2 ΓΙΑ ΤΟΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ.....	88
1. Χρονοβόρα διαδικασία εγγραφής	88
2. Δυσκολία χρήσης	88
3. Απάτη-δυσπιστία χρηστών	88
4. Έλλειψη ATM	88

3.2.7 Η ΑΞΙΑ ΤΟΥ E-BANKING.....	89
ΓΡΑΦΗΜΑ 1. Η Σημασία του E-Banking για τους on-line καταναλωτές.....	90
3.2.7. 1 ΚΡΥΠΤΟΓΡΑΦΗΣΗ.....	91
3.2.7.2 ΚΩΔΙΚΟΙ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ, ΤΑΝ ΚΑΙ ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΔΙΚΛΕΙΔΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ .	93
3.3. ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ.....	94
3.4 ΤΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΑ ΜΟΝΤΕΛΑ ΤΟΥ E-BANKING	96
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4.....	98
4.1 Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	98
4.2 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ.....	100
4.2.1 ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	100
4.2.2 ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	103
4.2.3 ALPHA BANK.....	107
4.2.4 EUROBANK.....	109
Αιτήσεις.....	111
4.2.5 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΣΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	113
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ	115
5.1 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ	117
5.2 ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ	117
5.3 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ.....	118
5.4 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ AMAZON	120
5.5 ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΤΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ-ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΣ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ.....	121
5.6 ΚΑΛΑΘΙ ΑΓΟΡΩΝ - ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΟΔΟΣΙΑ	122
5.7 ΟΦΕΛΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΑΓΟΡΩΝ	123
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΑΠΑΤΕΣ.....	125
6.1 ΑΣΦΑΛΕΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ	125
6.1.2 ΚΩΔΙΚΟΙ ΤΑΝ.....	127
6.1.3 ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΧΡΗΣΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΤΩΝ ΚΩΔΙΚΩΝ ΤΑΝ.....	128
6.2 Η ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ E-BANKING	129
6.2.1 ΑΠΕΙΛΕΣ- ΚΙΝΔΥΝΟΙ	130
6. 3 ΕΙΔΗ ΑΠΕΙΛΩΝ - ΕΠΙΘΕΣΕΩΝ	131
SNIFFERS	131
KEY LOGGERS.....	133
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΜΗΧΑΝΙΚΗ (SOCIAL ENGINEERING).....	134
ΔΟΥΡΕΙΟΙ ΙΠΠΟΙ	136

PHISHING	137
PHARMING	138
FAKE BANKS	139
ΙΣΠΑΝΙΚΟ ΛΟΤΤΟ	140
ΝΙΓΗΡΙΑΝΕΣ ΑΠΑΤΕΣ	141
6.4 ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΑΠΕΝΑΝΤΙ ΣΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΑΠΑΤΕΣ	142
6.5 ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ	143
6.6 ΕΥΡΩΠΑΪΚΑ ΜΕΤΡΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΚΑΤΑ ΤΙΣ ΑΓΟΡΕΣ ΜΕΣΩ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ	144
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 Η ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	145
7.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	145
7.2 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	146
7.3 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	147
7.4 ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	148
7.5 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	148
7.6 ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΕΡΓΑΣΙΩΝ.....	148
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8. ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ 149	
Α .ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	149
Α1.ΗΛΙΚΙΑ.....	149
ΓΡΑΦΗΜΑ.3	149
Α2. ΦΥΛΟ	150
ΓΡΑΦΗΜΑ .4.....	150
Α3. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ.....	151
ΓΡΑΦΗΜΑ.5.....	151
Α4. ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ.....	152
ΓΡΑΦΗΜΑ.6	152
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9. ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ	153
Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται τα ποιοτικά χαρακτηριστικά της έρευνας	153
ΜΕΡΟΣ Β ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΧΡΗΣΗ WEB BANKING	153
ΓΡΑΦΗΜΑ.7.....	153
ΓΡΑΦΗΜΑ.8.....	154
ΓΡΑΦΗΜΑ.10.....	156
ΜΕΡΟΣ Γ ΧΡΗΣΗ WEB BANKING	157

ΓΡΑΦΗΜΑ.11	157
ΓΡΑΦΗΜΑ.12.....	158
ΓΡΑΦΗΜΑ.13.....	159
ΓΡΑΦΗΜΑ.14.....	160
ΓΡΑΦΗΜΑ.15.....	161
ΓΡΑΦΗΜΑ.16.....	162
ΓΡΑΦΗΜΑ.17.....	163
ΓΡΑΦΗΜΑ.18.....	164
Το βασικό πλεονέκτημα η εξοικονόμηση χρόνου και η δυνατότητα πραγματοποίησης συναλλαγών 24/24 ωρο φαίνεται ότι είναι το κυριότερο ίσως πλεονέκτημα της ηλεκτρονικής τραπεζικής	164
Δ. ΑΣΦΑΛΕΙΑ WEB BANKING.....	165
ΓΡΑΦΗΜΑ.19.....	165
ΓΡΑΦΗΜΑ.20.....	166
ΓΡΑΦΗΜΑ.21.....	167
Γραφημα.22.....	168
ΓΡΑΦΗΜΑ.23.....	169
ΓΡΑΦΗΜΑ.24.....	170
ΓΡΑΦΗΜΑ.25.....	171
ΓΡΑΦΗΜΑ.26.....	172
Ε.ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ	173
ΓΡΑΦΗΜΑ.27.....	173
ΓΡΑΦΗΜΑ.28.....	174
ΓΡΑΦΗΜΑ.29.....	175
ΓΡΑΦΗΜΑ.30.....	176
ΓΡΑΦΗΜΑ.31.....	177
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	179
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	181
ΞΕΝΟΓΛΩΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	181
ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	182
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	185
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ.....	187
WEB BANKING ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΑΠΑΤΕΣ	187
Ερωτηματολόγιο	188
Α1 Ηλικία: *	188

A2 Φύλο *	188
B1 ΠΛΗΘΟΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ	189
B2 ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ	189
B3 ΧΡΗΣΗ WEB-BANKING	189
B4 ΜΟΡΦΕΣ WEB BANKING	190
ΜΕΡΟΣ Γ ΧΡΗΣΗ WEB BANKING	190
Γ4 Η πρόσβαση στο Internet είναι σημαντικός παράγοντας.....	191
Δ. ΑΣΦΑΛΕΙΑ WEB BANKING.....	193
Δ1 Το Web-banking είναι ασφαλές.....	193
Δ2 Το web -banking μπορεί να δεχτεί επίθεση ή να παραβιαστεί	193
EΙΚΟΝΑ 3.1.1 E- BANKING	71
EΙΚΟΝΑ 2.2.2.3 PHONE BANKIN.....	75
EΙΚΟΝΑ 3.2.3.3 MOBILE BANKING	76
EΙΚΟΝΑ 3.2.4.4 PERSONAL COMPUTER BANKING	77
Eικόνα3.2.5. 5 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ	79
Eικόνα 3,2,5,1,6 ΚΕΡΔΟΦΟΡΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	83
Eικόνα 4.2.1.7 ΛΟΓΟΤΥΠΟ ΕΘΝΙΚΗΣ.....	100
Eικόνα 4,2,2,8 ΛΟΓΟΤΥΠΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ.....	103
Eικόνα4,2,3,10 ΛΟΓΟΤΥΠΟ ALPHA BANK	107
Eικόνα 4,2,4,11 ΛΟΓΟΤΥΠΟ EUROBANK	109
Eικόνα5.2.12 AMAZON	102
Eικόνα 6.3.14 SNIFFERS	131
Eικόνα 6.3.15 KEY LOGGERS	133
Eικόνα6.3.16 ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΜΗΧΑΝΙΚΗ	134
Eικόνα6.3.17 ΔΟΥΡΕΙΟΙ ΙΠΠΟΙ	136
Eικόνα6.3.18 PHISHING	137
Eικόνα6.3.19 PHARMING	138
Eικόνα6.3.20 FAKE BANKS	139
Eικόνα6.3.21 ΙΣΠΑΝΙΚΟ ΛΟΤΤΟ.....	140

ΣΚΟΠΟΣ

Ο στόχος της εργασίας αυτής είναι να περιγράψει, να αναλύσει και να εξάγει κάποια συμπεράσματα για την ηλεκτρονική τραπεζική .

Η εξέλιξη της τεχνολογίας επηρέασε καθοριστικά τον τραπεζικό κλάδο. Η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής δημιούργησε την επανάσταση στις συναλλαγές μας με τις τράπεζες «φέρνοντας» ουσιαστικά την τράπεζα στην οθόνη του υπολογιστή και συγχρόνως μειώνοντας δραστικά το κόστος των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών τόσο για τους πελάτες όσο και για την ίδια την τράπεζα.

Ένα νέο κανάλι διανομής των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών έχει δημιουργηθεί και μαζί με αυτό πολλά πλεονεκτήματα έχουν ανακύψει καθώς και κίνδυνοι για τους οποίους αναζητούνται αποτελεσματικοί τρόποι διαχείρισης.

Μια τράπεζα για να παραμείνει ανταγωνιστική στο σύγχρονο περιβάλλον, πρέπει να εντάξει την ηλεκτρονική τραπεζική στους στρατηγικούς της στόχους και να επενδύσει τόσο στην ποιοτική εξυπηρέτηση των πελατών όσο και στην εφαρμογή των βέλτιστων πρακτικών για την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συστημάτων .

Ο τραπεζικός κλάδος αντιλαμβανόμενος τις τεχνολογικές εξελίξεις επενδύει διαρκώς και αναπτύσσει τις εφαρμογές ηλεκτρονικής τραπεζικής .

Αν και τα ποσοστά χρήσης διαδικτύου και ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι ακόμη χαμηλά στην Ελλάδα, είναι εμφανές ότι υπάρχουν αρκετά περιθώρια διεύρυνσης και ανάπτυξης του κλάδου και βελτιστοποίησης της αποτελεσματικότητας του.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η ψηφιακής επανάστασης οδήγησε στη ραγδαία εξάπλωση της χρήσης του διαδικτύου και του ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce) και του ηλεκτρονικού επιχειρείν.

Κάθε άνθρωπος πλέον μπορεί να επικοινωνήσει άμεσα με οποιονδήποτε και οπουδήποτε, να αναζητήσει, να συγκρίνει, να εγκρίνει ή να απορρίψει 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. Το ηλεκτρονικό βιβλιοπωλείο 'Amazon' έχει μόνο διαδικτυακές πύλες αλλά εξασφαλίζει πωλήσεις πολλών εκατομμυρίων.

Ο χρηματοπιστωτικός τομέας, στοχεύοντας στη μεγιστοποίηση των κερδών του διαμέσου της ηλεκτρονικής τραπεζικής προσπάθησε να δημιουργήσει οικονομίες κλίμακας, μειώνοντας το λειτουργικό κόστος, βελτιστοποιώντας τις παρεχόμενες υπηρεσίες και διεκδικώντας το μέγιστο δυνατό μερίδιο από τους χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Η σύγχρονη τραπεζική στρατηγική χρησιμοποιεί την τεχνολογία στην αυτοματοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Τα ATMs, το Phone Banking, το Mobile Banking, το Internet Banking και όλα τα άλλα είδη του e-banking συντέλεσαν ώστε να μπορούν τα προϊόντα και οι υπηρεσίες να διοχετεύονται στους πελάτες πιο εύκολα και πιο φθηνά για τις τράπεζες.

Η Ελλάδα συγκριτικά με άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, βρίσκεται αρκετά πίσω όσον αφορά τη διείσδυση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στο ευρύ καταναλωτικό κοινό.

Καθημερινά καταβάλλονται προσπάθειες για την ενημέρωση και τη διευκόλυνση των πελατών σχετικά με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Παράλληλα, αλυσίδες λιανικής πώλησης, ηλεκτρονικά καταστήματα, ασφαλιστικές εταιρίες και εταιρίες πληροφορικής έχουν εισέλθει στην αγορά του e-banking καθιστώντας τον ανταγωνισμό εντονότερο και δίνοντας νέα ώθηση στην περαιτέρω ανάπτυξη του .

Οι τράπεζες συνεχώς εκσυγχρονίζουν τα συστήματά τους , ξανά επενδύουν στην ασφάλεια των συναλλαγών και στις καινοτόμες υπηρεσίες μέσω του e-banking με σκοπό να διευρύνουν την πελατειακή τους βάση.

Η ηλεκτρονική τραπεζική διαρκώς αναπτύσσεται προσφέροντας εξοικονόμηση χρόνου, χρήματος αλλά και ταλαιπωρίας για τη διεκπεραίωση των τραπεζικών και εμπορικών συναλλαγών.

ΔΟΜΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η παρούσα εργασία σκοπό έχει να περιγράψει, να αναλύσει και να εξάγει κάποια πολύτιμα συμπεράσματα για την ηλεκτρονική τραπεζική, το e-banking όπως διεθνώς αποκαλείται, το ηλεκτρονικό εμπόριο όπως αναπτύχθηκε με τη συμβολή της, τα πλεονεκτήματα αλλά και τους πιθανούς κινδύνους που προκύπτουν τόσο σε θεωρητικό όσο και σε πρακτικό επίπεδο από τη χρήση της.

Στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται μια εισαγωγή για το πώς ξεκίνησε η χρήση του E-Banking διεθνώς. Στο δεύτερο κεφάλαιο περιγράφουμε διεξοδικά την ηλεκτρονική διατραπεζική τα βασικά στοιχεία που τη χαρακτηρίζουν καθώς και τους κινδύνους που την απειλούν.

Στο τρίτο κεφάλαιο περιγράφουμε αναλυτικά τις μορφές της ηλεκτρονικής τραπεζικής και τις υπηρεσίες που παρέχουν ξεχωριστά καθώς και τα διάφορα επιχειρηματικά μοντέλα που εφαρμόζονται με τη χρήση της.

Στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζεται διεξοδικά η ηλεκτρονική τραπεζική στην Ελλάδα καθώς και οι υπηρεσίες που παρέχουν κάθε τράπεζα ξεχωριστά. Ακόμη αναλύεται η σχετική νομοθεσία που διέπει την Ελλάδα για την ηλεκτρονική τραπεζική.

Στο πέμπτο κεφάλαιο περιγράφεται η έννοια του ηλεκτρονικού εμπορίου και το ηλεκτρονικών καταστημάτων καθώς και ο ρόλος της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην ανάπτυξη τους ενώ γίνεται και μια περιληπτική αναφορά στις ηλεκτρονικές απάτες.

Τα τρία τελευταία κεφάλαια αποτελούν τη θεωρητική περιγραφή της πραγματοποιηθείσας έρευνας που στην ουσία επιβεβαιώνει τη βιβλιογραφική ανασκόπηση. Έτσι στο έβδομο κεφάλαιο περιγράφεται διεξοδικά η μεθοδολογία της έρευνας, στο όγδοο τα δημογραφικά χαρακτηριστικά και στο ένατο εξάγονται τα συμπεράσματα της εργασίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

Η ΠΑΡΟΧΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

1.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι συνθήκες της σύγχρονης πραγματικότητας σε συνδυασμό με την ανάπτυξη της τεχνολογίας της πληροφορίας, διαμόρφωσαν τις βάσεις ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου, το οποίο προσφέρει στα μετέχοντα πρόσωπα, προμηθευτές και αγοραστές προϊόντων ή αποδέκτες των υπηρεσιών των πρώτων, ευελιξία στη διαδικασία αγοράς και πώλησης. Η ευελιξία αυτή παρέχεται με τη δυνατότητα της εξ αποστάσεως πραγματοποίησης των συναλλαγών τους, με ηλεκτρονικά μέσα και κυρίως ηλεκτρονικές πλατφόρμες προσομοίωσης των φυσικών συνθηκών, χωρίς γεωγραφικούς και χρονικούς περιορισμούς. Η πραγματοποίηση της σύγχρονης αυτής συναλλακτικής πραγματικότητας δε θα μπορούσε να φέρει τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα, αν δεν υπήρχε ο τρόπος υποκατάστασης του παραδοσιακού χρήματος, με τρόπους πληρωμής που προσιδιάζουν στη φύση του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Καθώς η εξέλιξη της τεχνολογίας προηγείται σχεδόν πάντα των πολιτικών και νομικών ρυθμίσεων, το ηλεκτρονικό εμπόριο είχε αρχίσει να αναπτύσσεται ενδοκοινοτικά, πριν ακόμα επιτευχθεί η απελευθέρωση στην κίνηση των κεφαλαίων, η οποία ρυθμίστηκε με τη Συνθήκη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Τα χρηματοοικονομικά ιδρύματα, στα πλαίσια του ηλεκτρονικού εμπορίου, έχουν μεγάλη συμμετοχή. Από τη μία λειτουργούν ως προμηθευτές των εξ αποστάσεως και με ηλεκτρονικά μέσα παρεχόμενων υπηρεσιών τους και από την άλλη, κάποια από αυτά, λειτουργούν ως παροχοί μέσων ηλεκτρονικής πληρωμής, με τα οποία καταβάλλεται το συμφωνηθέν τίμημα σε μια ηλεκτρονική συναλλαγή¹. Ο δεύτερος αυτός ρόλος τους θεωρείται ότι συμβάλλει καθοριστικά στην

¹ Φαρφαρσαρωτας Ι. Κατανοώντας τη σύγχρονη τραπεζική. Εκδόσεις Σάκκουλας Αντ. Ν., 2009

ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου, ιδίως στη μετά Μάαστριχτ εποχή και ειδικότερα στην εποχή της ONE.

Τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα ανέλαβαν διαμεσολαβητικό ρόλο στον τομέα της καταβολής της πληρωμής στα πλαίσια των εμπορικών συναλλαγών. Εμφανίστηκε λοιπόν η ανάγκη καθιέρωσης ενός θεσμικού πλαισίου λειτουργίας των συστημάτων πληρωμών, που θα ήταν σύμφωνο με τις επιταγές των ιδρυτικών συνθηκών. Αυτό ρυθμίστηκε με τις Συστάσεις 87/598/ΕΟΚ της 8.12.1987 για ευρωπαϊκό Κώδικα δεοντολογίας σε θέματα ηλεκτρονικών πληρωμών, 88/95Θ/ΕΟΚ και 97/489/ΕΚ η οποία συντάχθηκε αρκετά χρόνια αργότερα και λίγο πριν την επέλευση της τελικής φάσης της νομισματικής συνένωσης και αφορούσε τα μέσα πληρωμών, όπως είναι οι κάρτες πληρωμής και οι ηλεκτρονικές πληρωμές μέσω internet ή phonebanking.

Το ρυθμιστικό πεδίο των ηλεκτρονικών πληρωμών συμπληρώθηκε με την Οδηγία 97/5/ΕΚ της 27ης Ιανουαρίου 1997 για τις διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων, την Οδηγία 98/26/ΕΚ της 19ης Μαΐου 1998 σχετικά με το αμετάκλητο του διακανονισμού στα συστήματα πληρωμών και σε εκείνα του διακανονισμού αξιόγραφων. Από τα παραπάνω διαφαίνεται η προσπάθεια του κοινοτικού νομοθέτη να ρυθμίσει τον τομέα των πληρωμών, ο οποίος ασκεί καταλυτικό ρόλο στην άσκηση του διασυνοριακού εμπορίου και στην εύρυθμη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς. Η νομοθετική αυτή πρωτοβουλία υλοποιούταν σταδιακά και συμπαρέσυρε την αντίστοιχη λειτουργία των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων στον τομέα αυτό.

1.2. Η ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΕΝΙΑΙΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΧΩΡΟΥ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΣΕ ΕΥΡΩ (SEPA)

Κομβικό σημείο στην εξέλιξη του διασυνοριακού ηλεκτρονικού εμπορίου, αποτέλεσε η υιοθέτηση του ευρώ το 1999 και η μετάβαση σε αυτό σε φυσική μορφή στις χώρες της ζώνης του ευρώ το 2002². Η εισαγωγή του κοινού νομίσματος ενεργοποίησε το Ευρωπαϊκό Σύστημα Κεντρικών Τραπεζών και τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Τράπεζας και έθεσε τη βάση δημιουργίας του Συστήματος Κεντρικών Τραπεζών για τις πληρωμές μεγάλης αξίας TARGET³ που αποτέλεσε τον κεντρικό άξονα λειτουργίας του χρηματοπιστωτικού συστήματος στην ενοποιημένη οικονομικά και νομισματικά πλέον Ευρωπαϊκή Ένωση.

Στην καθημερινή συναλλακτική πραγματικότητα, το όφελος της εισαγωγής του ενιαίου νομίσματος για τον καταναλωτή, φάνηκε μόνο, στο ότι απέκτησε τη δυνατότητα να πραγματοποιεί τις συναλλαγές του στα κράτη μέλη του ευρωπαϊκής ένωσης, με το ίδιο πορτοφόλι. Πέρα από αυτό, ο καταναλωτής δεν ήταν σε θέση να αντιληφθεί, αλλά ούτε και να αξιοποιήσει προς όφελός του, το ρόλο που άρχισαν να διαδραματίζουν οι κεντρικές τράπεζες στη νομισματική ένωση ή πολύ περισσότερο τη συμβολή του νέου συστήματος πληρωμών, το οποίο δεν αναφερόταν σε προσφιλείς σε αυτόν συναλλαγές. Γι' αυτούς και τις μικρές επιχειρήσεις, συνέχιζε να υφίσταται η πρακτική δυσκολία, αφού υπήρχαν ακόμα «σύνορα» στις διασυνοριακές συναλλαγές τους, αναφορικά με το κόστος, την ταχύτητα και την ασφάλεια αυτών, συγκρινόμενων με εκείνων που τελούσαν εντός των εθνικών συνόρων.

² Φαρφαρσαρωτας Ι. Κατανοώντας τη σύγχρονη τραπεζική. Εκδόσεις Σάκκουλας Αντ. Ν., 2009

³ Στην Ελλάδα λειτουργούν τρία συστήματα πληρωμών: Το TARGET2-GR, σύστημα διακανονισμού πληρωμών μεγάλης αξίας σε πραγματικό χρόνο, και δύο συστήματα πολυμερούς συμψηφισμού για πληρωμές μικρότερης αξίας (λιανικής), το ΔΙΑΣ και το Γραφείο Συμψηφισμού Αθηνών

Εκτιμώντας την κατάσταση αυτή τα πολιτικά όργανα εξέδωσαν τον Καν. 2560/2001 για τις διασυνοριακές πληρωμές σε ευρώ ⁴, ο οποίος θέσπισε την αρχή της ισότητας των εξόδων των εθνικών και των διασυνοριακών πληρωμών σε ευρώ και αποτέλεσε ένα πρώτο βήμα στη δημιουργία ενός κοινού λειτουργικού πεδίου στο τομέα των υπηρεσιών πληρωμών.

Ακόμα όμως και η ευνοϊκή για τους καταναλωτές ρύθμιση του παραπάνω Κανονισμού, εξαιτίας του αυξημένου κόστους εφαρμογής της από τις τράπεζες, δεν έφερε τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα. Η εύρυθμη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς διακυβευόταν από την αναποτελεσματικότητα των μέχρι τότε ρυθμίσεων να εξαλείψουν τα πραγματικά, τεχνικά και νομικά εμπόδια, τα οποία παρακώλυαν τις διασυνοριακές συναλλαγές μικρής αξίας. Οι Ευρωπαϊκές Τράπεζες που αποτελούσαν μέρος του προβλήματος, θέλησαν να αποτελέσουν και μέρος της λύσης του και έτσι ανέλαβαν να δημιουργήσουν τις υποδομές και να αναλάβουν τις σχετικές δεσμεύσεις, ώστε να υπάρξουν οι προϋποθέσεις δημιουργίας ενός ενιαίου Ευρωπαϊκού χώρου πληρωμών σε ευρώ, η λεγόμενη SEPA (SingleEuroPaymentsArea) .

Για την υλοποίηση του στόχου αυτού τέθηκαν σε λειτουργία δύο παράλληλες διαδικασίες. Από τη μία η πλήρωση των υλικοτεχνικών προϋποθέσεων λειτουργίας ενός τέτοιου χώρου και από την άλλη η θεσμική διασφάλισή του. Την υλικοτεχνική υποδομή του συστήματος SEPA, πρόσφεραν οι φορείς εκείνοι που συνδέονταν άμεσα ή έμμεσα με τον χρηματοοικονομικό τομέα και αυτοί είναι ο ευρωπαϊκός τραπεζικός κλάδος, ο ευρωπαϊκός κλάδος εκκαθάρισης και διακανονισμού, οι επιχειρήσεις και η δημόσια διοίκηση. Ο τραπεζικός κλάδος ανέλαβε την αναδιάρθρωση των συστημάτων πληρωμών και στο πλαίσιο αυτό συνέστησε έναν αυτορρυθμιζόμενο φορέα για τη διαχείριση της SEPA, το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Πληρωμών (EuropeanPaymentsCouncil - EPC)

⁴Καν. 2560/2001 της 19ης Δεκεμβρίου 2001, σχετικά με τις διασυνοριακές πληρωμές σε ευρώ, ΕΕ28.12.2001 L. 344/13.

προκειμένου να αναλάβει το συντονισμό και την εφαρμογή του SEPA μέχρι το 2010.

Ο Ευρωπαϊκός κλάδος εκκαθάρισης και διακανονισμού, σε συνεργασία με διάφορους παρόχους υποδομών των συστημάτων πληρωμών, όπως τα αυτοματοποιημένα συστήματα εκκαθάρισης (Automated Clearing House ACH)^{248, 249} και τους φορείς επεξεργασίας συναλλαγών με κάρτα, εξασφάλισε ότι όλοι οι δικαιούχοι στη ζώνη του ευρώ είναι προσβάσιμοι με τα μέσα της SEPA. Οι επιχειρήσεις προώθησαν τη διεκπεραίωση των συναλλαγών μόνο με αυτοματοποιημένα μέσα (απ'την έκδοση τιμολογίων έως την συμφωνία λογαριασμών) και τέλος η δημόσια διοίκηση, καθιέρωσε τη χρησιμοποίηση αυτοματοποιημένων συστημάτων πληρωμών για τις εγχώριες και διασυνοριακές πληρωμές, τις πληρωμές συντάξεων κ.α.⁵

Αναφορικά με τη θεσμική διασφάλιση της SEPA, υπεύθυνη ήταν από τη μία η Επιτροπή, η οποία τόνισε την ανάγκη εναρμόνισης των κανόνων και αρχών που ίσχυαν στα κράτη μέλη σε σχέση με τις υπηρεσίες πληρωμών, μέσα από την πρόταση για την υιοθέτηση της Οδηγίας 2007/64/EK για τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά, γνωστή, με τη σύντμηση των λέξεων Payment Services Directive, ως PSD και από την άλλη οι εθνικές αρχές σε ότι αφορά την προετοιμασία του εδάφους τους για την εισαγωγή του νέου αυτού συστήματος στις υπηρεσίες πληρωμών.

Σκοπός της SEPA υπήρξε εξ αρχής, η προώθηση της ευρωπαϊκής ολοκλήρωσης, μέσω μιας ανταγωνιστικής και καινοτόμου αγοράς πληρωμών μικρής αξίας στη ζώνη του ευρώ, η οποία θα παρέχει υψηλότερο επίπεδο υπηρεσιών, πιο αποτελεσματικά προϊόντα και φθηνότερες εναλλακτικές λύσεις για τη διενέργεια των πληρωμών.

⁵ Φαρφαρσαρωτας Ι. Κατανοώντας τη σύγχρονη τραπεζική. Εκδόσεις Σάκκουλας Αντ. Ν., 2009

Η SEPA εν ολίγοις προβλέφθηκε για να αποτελέσει μια ολοκληρωμένη αγορά για τις υπηρεσίες πληρωμών μέσα στην κοινοτική αγορά, η οποία έχει ως βασικό άξονα τις μη εγχρήματες πληρωμές, οι οποίες πραγματοποιούνται από έναν και μόνο τραπεζικό λογαριασμό, χρησιμοποιώντας ένα μόνο σύνολο μέσων πληρωμής, με την ίδια ευκολία, αποδοτικότητα και ασφάλεια σε όλη τη ζώνη του ευρώ.

Στο περιβάλλον SEPA οι κινήσεις κεφαλαίων είναι το ίδιο αποτελεσματικές, γρήγορες και ασφαλείς με αυτές που παρέχονται σε καταναλωτές και επιχειρήσεις σε εθνικό επίπεδο. Επίσης ο εντολέας μιας ηλεκτρονικής κίνησης κεφαλαίων, δίνει στην τράπεζά του τα ίδια ανταγωνιστικά στοιχεία λογαριασμού του δικαιούχου και της τράπεζας του τελευταίου (IBAN και ΒΙφ, ανεξάρτητα αν η πληρωμή γίνεται σε άλλη τράπεζα της χώρας του ή σε οποιαδήποτε τράπεζα εγκατεστημένη στη SEPA. Ακολουθώντας η μείωση της χρήσης των μετρητών, κερμάτων και χαρτονομισμάτων και η προώθηση της χρήσης του πλαστικού και λογιστικού χρήματος, διευκόλυναν τις εξ αποστάσεως διενεργούμενες συναλλαγές και δη το ηλεκτρονικό εμπόριο και την εξ αποστάσεως παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

1.3. ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΗΣ SEPA

1.3.1. ΈΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΜΕΣΩΝ SEPA

Η νομοθετική κατοχύρωση της διαδικασίας παροχής των υπηρεσιών πράξεων πληρωμών, προϋποθέτει να είναι σαφώς ορισμένα τα μέσα πληρωμών στο σύστημα SEPA. Αυτές αναφέρονται στο παράρτημα της Οδηγίας 2007/64/ΕΚ κατά παραπομπή του άρθρου 4 σημείου 3 αυτής⁶.

Παρουσιάζοντας τα μέσα αυτά πληρωμών από μια πιο συστηματική σκοπιά και έτσι όπως αυτά έχουν αναπτυχθεί στην πράξη θα λέγαμε τα εξής⁷: Τα μέσα πληρωμής είναι η ηλεκτρονική μεταφορά πιστώσεων SEPA, η άμεση χρέωση SEPA και οι κάρτες πληρωμών SEPA.

Η ηλεκτρονική μεταφορά πιστώσεων SEPA (SEPA credittransfer-SCT), αποτελεί την ενεργοποίηση της εντολής πληρωμής από τον εντολέα, η οποία αποστέλλεται ηλεκτρονικά στην τράπεζα του εντολέα-αποστολέα, η τράπεζα στη συνέχεια χρεώνει το λογαριασμό του αποστολέα και αποστέλλει το ποσό με μήνυμα στο μηχανισμό εκκαθάρισης και διακανονισμού - CSM/PEACH και από εκεί προωθείται το ποσό στην τράπεζα του δικαιούχου - παραλήπτη, η οποία πιστώνει το λογαριασμό του δικαιούχου⁸.

Τα χαρακτηριστικά αυτού του συστήματος είναι αυτά που αναφέρονται στην εν λόγω Οδηγία για όλα τα μέσα πληρωμών και τη δυνατότητα πρόσβασης σε αυτό όλων των πελατών των παρόχων υπηρεσιών πληρωμών, ότι το πλήρες ποσό πιστώνεται στο λογαριασμό του δικαιούχου, χωρίς κανένα περιορισμό στην αξία της πληρωμής, ότι ο

⁶ Φαρφαρσαρωτας Ι. Κατανοώντας τη σύγχρονη τραπεζική. Εκδόσεις Σάκκουλας Αντ. Ν., 2009

⁷ Μήτρακας Α., Οι ηλεκτρονικές υπογραφές στο Ελληνικό και Ευρωπαϊκό δίκαιο: ζητήματα εφαρμογών στον τραπεζικό τομέα, Δελτίο ΕΕΤ, Γ' Τριμηνία, 2003

⁸ Τσάμης Α., Εξελίξεις, διαπιστώσεις και διλήμματα στη σύγχρονη ηλεκτρονική τραπεζική, Δελτίο ΕΕΤ, Γ' Τριμηνία, 2003

χρόνος διακανονισμού δεν υπερβαίνει τις τρεις εργάσιμες ημέρες και ότι για την αναγνώριση των λογαριασμών, χρησιμοποιούνται μόνο οι κωδικοί IBAN και BIC χωρίς να χρειάζεται να τηρείται άλλος λογαριασμός για τις ενδοσυνοριακές και άλλος για τις διασυνοριακές πληρωμές⁹.

Η άμεση χρέωση SEPA (SEPA directdebit-SDD), είναι η μεταφορά που ενεργοποιείται από τον δικαιούχο (παραλήπτη), μέσω του δικού του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών, κατόπιν συμφωνίας μεταξύ δικαιούχου και πληρωτή (αποστολέα) και στηρίζεται και αυτή σε ένα διατραπεζικό σύστημα με κοινούς κανόνες, διαδικασίες και χρονοδιαγράμματα που πρέπει να τηρούν οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμής. Διακρίνεται δε σε δύο τύπους, στην άμεση χρέωση, στην οποία η εντολή δίνεται απευθείας από τον πληρωτή στον πιστωτή και σε αυτήν που ο πληρωτής δίνει εντολή στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών. Τα χαρακτηριστικά αυτού του συστήματος είναι, πέρα από τα γενικά που ισχύουν σε όλα τα μέσα πληρωμών SEPA, ότι οι άμεσες χρεώσεις μπορούν να γίνονται σε οποιοδήποτε αποδέκτη και ότι καλύπτει τόσο τις επαναλαμβανόμενες (λογαριασμοί υπηρεσιών κοινής ωφέλειας) όσο και τις εφάπαξ πληρωμές σε ευρώ που έχει εγκρίνει ο πληρωτής, γεγονός που δεν ίσχυε στις άμεσες χρεώσεις πριν την SEPA.

Οι πληρωμές με κάρτες SEPA (SEPA cardframework-SCF), διενεργούνται στο πλαίσιο ενός συνόλου αρχών υψηλού επιπέδου, με τις οποίες πρέπει να συμμορφώνονται οι εκδότες καρτών, οι αποδέκτες συναλλαγών με κάρτα, τα συστήματα καρτών και οι φορείς επεξεργασίας συναλλαγών με κάρτα. Οι κάρτες που προσφέρονται από τους παρόχους των υπηρεσιών πληρωμών και χρησιμοποιούνται από τους χρήστες, ως μέσο πληρωμής, είναι το πλαστικό εκείνο δελτίο που έχει μια μαγνητική λωρίδα ή ένα μικροτσιπ σε τερματικό ηλεκτρονικής πληρωμής ή σε τερματικό πώλησης και επιτρέπει στον κάτοχό της να την χρησιμοποιεί αντί των μετρητών. Η κάρτα αυτή διακρίνεται στα παρακάτω είδη :

⁹ Καρέκλης Π, Εμππτώσεις του internet στη λειτουργία και κερδοφορία των επιχειρήσεων, Οφέλη από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, Δελτίο ΕΕΤ, Γ' Τριμηνία 2003

Πιστωτική κάρτα, η οποία εκδίδεται από τράπεζα ή αυτοτελή επιχείρηση ή από επιχειρήσεις που έχουν συμβληθεί γ' αυτόν τον σκοπό και παρέχει στον κάτοχό της πέρα από τη δυνατότητα πληρωμής χωρίς την καταβολή μετρητών και τη δυνατότητα πίστωσης¹⁰. Η πίστωση αυτή λειτουργεί για το σκοπό της πληρωμής του αντιτίμου των αγορασθέντων πραγμάτων ή υπηρεσιών που ο κάτοχος προμηθεύεται από τις συμβεβλημένες με τον εκδότη της κάρτας επιχειρήσεις¹¹. Στην ουσία πληρώνει ο εκδότης της κάρτας και ο κάτοχος αυτής πληρώνει την οφειλή του στον εκδότη σε μεταγενέστερο χρονικό σημείο. Πολύ συχνή είναι η χρήση της πιστωτικής κάρτας στις εξ αποστάσεως συναλλαγές που πραγματοποιούνται μέσω του Διαδικτύου, κατά τις οποίες ο αγοραστής δίνει εντολή στον προμηθευτή να αντλήσει το συμφωνηθέν αντάλλαγμα από τον αριθμό της συγκεκριμένης πιστωτικής κάρτας που αναγράφει στο ειδικό σημείο της ηλεκτρονικής του σελίδας.

Χρεωστική κάρτα, μπορεί να γίνει η κάρτα αναλήψεων, εφόσον ο κάτοχος τους υποβάλλει σχετική αίτηση στην τράπεζα που συνεργάζεται. Ο κάτοχός της μπορεί να τη χρησιμοποιήσει σε τερματικά ηλεκτρονικών μηχανημάτων (POS) και με την πληκτρολόγηση ορισμένου χρηματικού ποσού, να χρεώνει αυτόματα το λογαριασμό του που τηρεί στην εκδότη τράπεζα και συγχρόνως να πιστώνει με το συγκεκριμένο ποσό το λογαριασμό της επιχείρησης.

Οι παραπάνω κάρτες πληρωμής, οι οποίες υπήρχαν και πριν από το σύστημα SEPA, ως μέσα πληρωμής SEPA έχουν υιοθετήσει υψηλά πρότυπα ασφαλείας με χρήση chip και pin ώστε να παρέχουν μεγαλύτερη ασφάλεια και να αποφεύγονται περιπτώσεις απάτης με κάρτα. Γι' αυτό από την 1.1.2008, που άρχισε να λειτουργεί το σύστημα των καρτών αυτών, έχουν αντικατασταθεί και τα ATM για να αποδέχονται το νέο

¹⁰ Τσάμης Α., Εξελίξεις, διαπιστώσεις και διλήμματα στη σύγχρονη ηλεκτρονική τραπεζική, Δελτίο ΕΕΤ, Γ' Τριμηνία, 2003

¹¹ Τζίβα Ε, Το ηλεκτρονικό εμπόριο και η προστασία των καταναλωτών απέναντι σε γενικούς όρους συναλλαγών. τεύχος 10/2003

σχήμα SCF . Το πιο σημαντικό είναι ότι οι κάρτες αυτές θα είναι αποδεκτές σε όλες τις χώρες που συμμετέχουν στη SEPA.¹²

1.3.2. ΤΑ ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΗΣ SEPA ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΟΥ E-COMMERCE

Οι ηλεκτρονικές πληρωμές, οι οποίες ρυθμίστηκαν νομοθετικά από την παραπάνω κοινοτική Οδηγία και στον ελληνικό χώρο με το ν. 3862/2010, αποτελούν ένα πολύ σημαντικό κεφάλαιο στη διενέργεια του ηλεκτρονικού εμπορίου και κατά συνέπεια στις διαδικτυακές συναλλαγές. Ανεξάρτητα όμως από το μέσο που θα χρησιμοποιηθεί για τη διενέργεια της πράξης πληρωμής, για να πραγματοποιηθεί αυτή, θα πρέπει να χρησιμοποιηθεί ένα χρηματοοικονομικό εργαλείο, το οποίο θα του επιτρέψει να χρεώσει ένα χρηματοοικονομικό προϊόν που του ανήκει, το οποίο είναι ο τραπεζικός του λογαριασμός (καταθετικός ή δανειακός)¹³. Η χρέωση αυτού γίνεται είτε απευθείας είτε μέσω χρεωστικής ή πιστωτικής κάρτας. Επίσης, είναι πλέον αρκετά συνηθισμένο, οι τηλεπικοινωνιακοί φορείς να παρέχουν στους πελάτες τους τη δυνατότητα χρέωσης του λογαριασμού τελών ή προπληρωμένου χρόνου ομιλίας τους, για να πιστώσουν τον τραπεζικό λογαριασμό του δικαιούχου της πληρωμής.

Οι πληρωμές μέσω του Διαδικτύου μπορούν να πραγματοποιηθούν μέσω του Internet banking των τραπεζών, του website του δικαιούχου ή του website τρίτου φορέα. Ειδικότερα το Internet banking είναι μια υπηρεσία που προσφέρεται από τις τράπεζες, ως εναλλακτικό μέσο παροχής στους πελάτες τους, των χρηματοοικονομικών τους υπηρεσιών μία από τις βασικότερες των οποίων είναι ο διακανονισμός και η εκκαθάριση των πληρωμών τους. Το Internet banking είναι κατά κάποιον τρόπο η ηλεκτρονική εμφάνιση του καταστήματος της τράπεζας, οπότε με αυτό, ο

¹² Τζίβα Ε. Το ηλεκτρονικό εμπόριο και η προστασία των καταναλωτών απέναντι σε γενικούς όρους συναλλαγών. τεύχος 10/2003

¹³ Τζίβα Ε, Το ηλεκτρονικό εμπόριο και η προστασία των καταναλωτών απέναντι σε γενικούς όρους συναλλαγών. τεύχος 10/2003

πληρωτής έχει στη διάθεσή του όλα τα προϊόντα που μπορούν να δεχθούν τη χρέωση που πρόκειται να κάνει δηλ. όπως προαναφέραμε τον καταθετικό ή δανειακό λογαριασμό¹⁴. Για τη διενέργεια μιας ηλεκτρονικής πληρωμής μέσω Internet banking, ο πληρωτής θα μεταφέρει από το λογαριασμό του στο λογαριασμό του δικαιούχου, το ποσό της πληρωμής, περιγράφοντας ως αιτιολογία μεταφοράς του ποσού τα συγκεκριμένα στοιχεία που θέλει ο δικαιούχος προκειμένου να αναγνωρίσει την πληρωμή¹⁵. Η πίστωση του λογαριασμού του δικαιούχου μπορεί να γίνει σε πραγματικό χρόνο, δηλ. τη στιγμή που πραγματοποιείται η πληρωμή ή σε μεταγενέστερο, ανάλογα με τη συμφωνία που έχει κάνει ο δικαιούχος με την τράπεζα ή με το είδος της συναλλαγής. Επειδή όμως αυτός ο τρόπος αφήνει πολλά περιθώρια διάπραξης λαθών, περιορίζεται στις περιστασιακές πληρωμές, ενώ για τις πληρωμές που είναι επαναλαμβανόμενες, οι τράπεζες προσφέρουν στους συναλλασσόμενους πελάτες τους, εξειδικευμένη σελίδα πληρωμής για κάθε δικαιούχο. Στις σελίδες αυτές ο δικαιούχος έχει θέσει προς συμπλήρωση από τον πληρωτή συγκεκριμένα στοιχεία, τα οποία μπορούν να ελεγχθούν για την ορθότητά τους π.χ. με το ψηφίο ελέγχου (checkdigit).

Οι πληρωμές απευθείας από το website του δικαιούχου, είναι αυτές που διενεργούνται κατά κανόνα στα πλαίσια του ηλεκτρονικού εμπορίου. Το website είναι η ηλεκτρονική απεικόνιση του καταστήματος του εμπόρου-προμηθευτή. Ο πελάτης επισκέπτεται το εικονικό κατάστημα¹⁶, επιλέγει το προϊόν που θέλει να αγοράσει, το τοποθετεί στο «καλάθι» αγορών που του προσφέρει ο προμηθευτής και μετά καταβάλλει σε αυτόν την πληρωμή, πληκτρολογώντας σε ειδικό σημείο της ιστοσελίδας του προμηθευτή τα στοιχεία του λογαριασμού του ή πιο συχνά της πιστωτικής του κάρτας και το ποσό από το λογαριασμό του πελάτη πιστώνεται στο λογαριασμό του δικαιούχου μέσω της σύνδεσης του προμηθευτή με ένα εικονικό POS ενός φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμής. Στη συνέχεια ο πληρωτής

¹⁴ Μήτρακας Α., Οι ηλεκτρονικές υπογραφές στο Ελληνικό και Ευρωπαϊκό δίκαιο: ζητήματα εφαρμογών στον τραπεζικό τομέα, Δελτίο ΕΕΤ, Γ' Τριμηνία, 2003

¹⁵ Περιοδικό RAM, Αφιερώματα «Οι τράπεζες στο χορό του Internet», Ιούνιος 2000

¹⁶ Περιοδικό RAM, Αφιερώματα «Οι τράπεζες στο χορό του Internet», Ιούνιος 2000

λαμβάνει από το δικαιούχο το μήνυμα της επιβεβαίωσης λήψης της πληρωμής, το οποίο εμφανίζεται στην παραπάνω ιστοσελίδα.

Πληρωμή μέσω του website τρίτου φορέα, γίνεται όταν κάποιος προμηθευτής δεν έχει δικό του website, οπότε φιλοξενείται για τις ηλεκτρονικές πληρωμές του στο website ενός τρίτου φορέα. Στο συνολικό website υπάρχει ένα υποσύνολο σελίδων που αντιστοιχεί στον παραπάνω προμηθευτή. Όταν ενεργείται πληρωμή για τον προμηθευτή, την πληρωμή αυτή δεν τη διαχειρίζεται ο προμηθευτής αυτός αλλά ο τρίτος φορέας που του προσφέρει μέρος από το website του, ο οποίος συγκεντρώνει όλες τις πληρωμές σε τακτά χρονικά διαστήματα και πιστώνει το φιλοξενούμενο με τα ποσά των πληρωμών του αφού αφαιρέσει από αυτές τις συμφωνημένες δικές του προμήθειες¹⁷. Οι φορείς αυτοί που στις περισσότερες περιπτώσεις είναι τράπεζες, ονομάζονται «Consolidators» διότι συγκεντρώνουν πολλούς φορείς μαζί και εξυπηρετούν συγκεντρωτικά τις εισπράξεις τους.

Μεγάλη επανάσταση στον χώρο των ηλεκτρονικών πληρωμών έφερε η πρόσφατη δυνατότητα διενέργειας πληρωμών με τις ηλεκτρονικές άμεσες χρεώσεις. Το σύστημα των ηλεκτρονικών άμεσων χρεώσεων λειτουργεί ως εξής: Ο προμηθευτής αποστέλλει στο δικό του πάροχο υπηρεσιών πληρωμών, τη συμπληρωμένη εξουσιοδότηση, μέσω ασφαλούς κρυπτογραφημένου μηνύματος, ο πάροχος την αποστέλλει με τον ίδιο τρόπο στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του αγοραστή, αυτός με τη σειρά του την αποστέλλει ηλεκτρονικά στον αγοραστή πελάτη του, για να την υπογράψει με τις μεθόδους της ψηφιακής υπογραφής και τέλος ο πάροχος του αγοραστή-πληρωτή, αποστέλλει μήνυμα στον προμηθευτή, διαμέσου του δικού του παρόχου, για την επιβεβαίωση της εξουσιοδότησης άμεσης χρέωσης από αυτόν του λογαριασμού του για τη συμφωνημένη πληρωμή .

¹⁷ Περιοδικό RAM, Αφιερώματα «Οι τράπεζες στο χορό του Internet», Ιούνιος 2000

1.3.3. ΤΑ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΟΥ E-COMMERCE

Οι φορείς παροχής υπηρεσιών πληρωμής εκτός από τα παραπάνω μέσα πληρωμής που εντάσσονται στο πλαίσιο του SEPA, προσφέρουν στους πελάτες τους και άλλα πιο εύχρηστα μέσα πληρωμής, τα οποία σταδιακά τυγχάνουν ευρείας αποδοχής στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου. Πρόκειται για τις προπληρωμένες κάρτες πληρωμής, το ηλεκτρονικό πορτοφόλι (onlinewallet) και το διαδικτυακό χρήμα (software money). Τα μέσα αυτά αποτελούν νέα προϊόντα των παρόχων υπηρεσιών πληρωμών προκειμένου να ενθαρρυνθούν οι οικονομικές συναλλαγές μέσω Διαδικτύου.

Την προπληρωμένη κάρτα ο χρήστης την προμηθεύεται από το κατάστημα του παρόχου υπηρεσιών πληρωμής. Η κάρτα αυτή περιέχει συγκεκριμένες μονάδες που αντιστοιχούν στο ισόποσο χρηματικό ποσό που καταβάλει ο χρήστης για να την «αγοράσει». Η διαδικασία απόκτησης και χρήσης της κάρτας αυτής είναι παρόμοια με εκείνη της τηλεκάρτας και της χρονοκάρτας. Με αυτή την κάρτα ο χρήστης μπορεί να συναλλαχθεί ηλεκτρονικά με τις επιχειρήσεις εκείνες, οι οποίες έχουν συμβληθεί με τον πάροχο των υπηρεσιών πληρωμών, από τον οποίο εξαργυρώνουν τις μονάδες της κάρτας που λαμβάνουν ως πληρωμή με το αντίστοιχο χρηματικό ποσό. Η προπληρωμένη κάρτα μπορεί να είναι ανώνυμη και μπορεί να φέρει το σήμα ενός οργανισμού π.χ. Visa ή MasterCard ή να είναι privatelabel δηλαδή να εκδίδεται από συγκεκριμένο πάροχο. Το ηλεκτρονικό αυτό υπόθεμα μπορεί να ενσωματωθεί σε άλλη κάρτα, πιστωτική ή χρεωστική και να δημιουργήσει μια κάρτα πολλαπλών χρήσεων ή ακόμα μπορεί να ενσωματωθεί σε κινητό τηλέφωνο το οποίο υποστηρίζει την τεχνολογία αποθήκευσης ηλεκτρονικού χρήματος.

Σε ότι αφορά το ηλεκτρονικό πορτοφόλι, αυτό λειτουργεί όπως η προπληρωμένη κάρτα, χωρίς όμως να ενσωματώνεται σε υλικό εξάρτημα. Στην περίπτωση αυτή ο χρήστης συνάπτει μια σύμβαση με το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα, στο οποίο τηρεί το λογαριασμό του και μπορεί

μέσω του Internet banking και με τη βοήθεια ενός ειδικού λογισμικού, εισάγοντας τους απαραίτητους κωδικούς είτε ο ίδιος είτε με εντολή προς τον πάροχο να χρεώσει το λογαριασμό του και να αγοράσει ηλεκτρονικό χρήμα ή κυβερνονομίσματα ή ψηφιακά μετρητά (digitalcash), τα οποία είναι ηλεκτρονικές μονάδες υπό μορφή λογισμικού που βρίσκονται στη μνήμη του η/υ.

Για να αποκτήσει ο χρήστης ηλεκτρονικό χρήμα λογισμικής ή διαδικτυακής μορφής (software ή networkmoney), προκειμένου να πραγματοποιήσει μια πληρωμή μέσω διαδικτύου, καταβάλλει στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών χρηματικό ποσό, το οποίο αποθηκεύεται στο διακομιστή του παρόχου σε αντίστοιχες νομισματικές μονάδες λογισμικής μορφής, με αποτέλεσμα ο χρήστης να αποκτά το δικαίωμα χρησιμοποίησης αυτών για τη διενέργεια ηλεκτρονικών πληρωμών¹⁸.

Το πλεονέκτημα των μέσων αυτών είναι, ότι ο έμπορος με τον οποίο συναλλάσσεται ηλεκτρονικά ο χρήστης, δε μαθαίνει τα προσωπικά στοιχεία του πληρωτή και ούτε αυτά βρίσκονται αποθηκευμένα με κάποιο τρόπο είτε στην προπληρωμένη κάρτα είτε στο ηλεκτρονικό πορτοφόλι, ώστε να μπορούν να διαρρεύσουν κατά τη χρήση ενώ επιπλέον ο πληρωτής μπορεί να πραγματοποιήσει πληρωμές χρησιμοποιώντας λογισμικές μονάδες οι οποίες δε συνδέονται με τον καταθετικό του λογαριασμό.

¹⁸ Δελτίο Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών: Αφιέρωμα στο e-Banking, Ιούλιος – Σεπτέμβριος 2003

1.4. ΟΙ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΕΣ ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ ΤΗΣ ΣΕΡΑ

1.4.1. Ο ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ 924/2009

Στις 16 Σεπτεμβρίου 2009 εκδόθηκε ο Καν. 924/2009 της 16ης Σεπτεμβρίου 2009 για τις διασυνοριακές πληρωμές στην Κοινότητα, με τον οποίο καταργήθηκε ο Καν. 2560/2001. Ο Κανονισμός αυτός που άρχισε να ισχύει από την 1η Νοεμβρίου 2009, θέτει τις ακόλουθες ρυθμίσεις:

- Από 1.1.2010, τα κράτη μέλη καταργούν τις εθνικές υποχρεώσεις παροχής στοιχείων βάσει διακανονισμών που επιβάλλονται στους φορείς παροχής υπηρεσιών πληρωμής για τις στατιστικές του ισοζυγίου πληρωμών που αφορούν πράξεις πληρωμών των πελατών τους μέχρι ποσού 50.000 ευρώ.
- Σε περίπτωση που δεν έχει επιτευχθεί συμφωνία μεταξύ των φορέων παροχής υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου και του πληρωτή, εφαρμόζεται πολυμερής διαπραπειακή προμήθεια ύψους 0,088 ευρώ, καταβλητέα από το φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή, σε κάθε διασυνοριακή συναλλαγή άμεσης χρέωσης που εκτελείται πριν από την 1η Νοεμβρίου 2012, εκτός εάν έχει συμφωνηθεί χαμηλότερη πολυμερής διαπραπειακή προμήθεια από τους ενδιαφερόμενους φορείς παροχής υπηρεσιών πληρωμών,
- Οι επιβαρύνσεις που χρεώνονται από ένα φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμής σε χρήστη υπηρεσιών πληρωμών για τις διασυνοριακές πληρωμές μέχρι το μέγιστο ποσό των 50.000 ευρώ είναι οι ίδιες με τις επιβαρύνσεις που χρεώνονται από τον ίδιο το φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμής στους χρήστες υπηρεσιών πληρωμών για τις αντίστοιχες εθνικές πληρωμές της ίδιας αξίας και με το ίδιο νόμισμα. Κατά την εκτίμηση, για τους σκοπούς της ανωτέρω συμμόρφωσης του επιπέδου επιβαρύνσεων για μια διασυνοριακή πληρωμή, ο φορέας παροχής υπηρεσιών πληρωμής, προσδιορίζει την αντίστοιχη εθνική πληρωμή,

- Από την 1η Νοεμβρίου 2010 ο φορέας παροχής υπηρεσιών πληρωμών ενός πληρωτή, ο οποίος είναι προσβάσιμος για εθνική συναλλαγή άμεσης χρέωσης σε ευρώ στο λογαριασμό πληρωμών του εν λόγω πληρωτή θα πρέπει να είναι επίσης προσβάσιμος, σύμφωνα με το σύστημα άμεσης χρέωσης, για συναλλαγές άμεσης χρέωσης σε ευρώ, οι οποίες δρομολογούνται από το δικαιούχο μέσω του φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών εγκατεστημένου σε οποιοδήποτε κράτος μέλος της Ε.Ε.¹⁹

1.4.2. Η ΟΔΗΓΙΑ 2007/64/EK

Η Οδηγία 2007/64/EK της 13ης Νοεμβρίου 2007 για τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά, διαμόρφωσε ένα νέο περιβάλλον λειτουργίας των παρεχόμενων υπηρεσιών του χρηματοοικονομικού τομέα. Οι αιτιολογικές σκέψεις που οδήγησαν στην υιοθέτηση του περιεχομένου της, σχετίζονται με τη σπουδαιότητα ύπαρξης εναρμονισμένων συστημάτων πληρωμών σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ²⁰, διότι η διαμορφωμένη μέχρι τότε εμπειρία έδειχνε, ότι το κατακερματισμένο στο εθνικό επίπεδο των κρατών μελών νομικό πλαίσιο αλλά και οι αξιοσημείωτες προσπάθειες του κοινοτικού νομοθέτη να καθορίσει ένα πλαίσιο αρχών και κανόνων στις υπηρεσίες πληρωμών, επέβαλλαν μια πιο οργανωμένη νομοθετική κίνηση, που θα οδηγούσε σε πραγματική σύγκληση των συστημάτων πληρωμών στην εσωτερική αγορά, γεγονός που θα εξουδετέρωνε το υπάρχον κλίμα ανασφάλειας δικαίου που επικρατούσε στον τομέα αυτό²¹.

Με την εν λόγω Οδηγία διατηρήθηκε σε ισχύ ο Καν. 2560/2001, βάσει του οποίου δημιουργήθηκε, όσον αφορά τις τιμές σε μια ενιαία αγορά για τις πληρωμές σε ευρώ και καθιερώθηκε η χρήση του IBAN και του BIC στις διασυνοριακές πληρωμές αλλά και οι διατάξεις της Οδηγίας 97/5/EK για

¹⁹ Παπαδάκης Β., Στρατηγική των Επιχειρήσεων, Εκδόσεις Μπένου, 2002

²⁰ Φαρφαρσαρτσας Ι. Κατανοώντας τη σύγχρονη τραπεζική. Εκδόσεις Σάκκουλας Αντ. Ν., 2009

²¹ Τσάμης Α., Εξελίξεις, διαπιστώσεις και διλήμματα στη σύγχρονη ηλεκτρονική τραπεζική, Δελτίο ΕΕΤ, Γ' Τριμηνία, 2003

τις διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων και εκείνες των συστάσεων 87/598/ΕΟΚ, για τον ευρωπαϊκό κώδικα δεοντολογίας σε θέματα ηλεκτρικών πληρωμών, 97/489/ΕΚ, για τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται με ηλεκτρονικά μέσα και 88/590/ΕΟΚ για τα συστήματα πληρωμών και τους κατόχους κάρτας. Συντονίστηκαν δε οι εθνικές διατάξεις που διέπουν την προληπτική εποπτεία, την πρόσβαση νέων παρόχων πληρωμών στην αγορά, την πληροφόρηση καθώς και τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των χρηστών και των παρόχων των υπηρεσιών πληρωμών²².

Προσαρμοσμένο στο προαναφερόμενο κλίμα της προσπάθειας καθιέρωσης σύγχρονων μέσων πληρωμής, το πεδίο εφαρμογής της είναι περιορισμένο και δεν καλύπτει τις υπηρεσίες, όπου²³:

- αφορούν μετατροπή συναλλάγματος, δηλαδή, σε πράξεις "μετρητά αντί μετρητών" (cashtocash), όπου τα μετρητά δεν τηρούνται σε λογαριασμό πληρωμής
- γίνεται κατ' επάγγελμα υλική μεταφορά χαρτονομισμάτων και κερμάτων,
- η μεταφορά βασίζεται σε έντυπη επιταγή, συναλλαγματική, γραμμάτιο ή άλλα μέσα, και έντυπα παραστατικά ή κάρτες με τα οποία χρεώνεται ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών ή κάποιος άλλος για να θέσει τα χρήματα στη διάθεση του δικαιούχου,

²² Ταβλαρίδη & Παναγιωτίδη, 2007 Ελληνική Ένωση Τραπεζών - Εκδόσεις - Δελτίο EET Descriptive info: Δ' ΤΡΙΜΗΝΟ 2007

²³ Φαρφαρσαρωτας Ι. Κατανοώντας τη σύγχρονη τραπεζική. Εκδόσεις Σάκκουλας Αντ. Ν., 2009

- η μεταφορά χρηματικών ποσών από τον πληρωτή στο δικαιούχο εκτελείται αποκλειστικά με χαρτονομίσματα και κέρματα, χωρίς καμιά ενδιάμεση παρέμβαση
- οι πράξεις πληρωμής από τον πληρωτή στο δικαιούχο γίνονται μέσω εμπορικού αντιπροσώπου εξουσιοδοτημένου να διαπραγματεύεται ή να συνάπτει την πώληση ή αγορά αγαθών ή υπηρεσιών εκ μέρους του πληρωτή ή του δικαιούχου,
- οι πράξεις πληρωμής αφορούν την εξυπηρέτηση περιουσιακών στοιχείων αποτελούμενων από τίτλους, περιλαμβανομένης της πληρωμής μερισμάτων, εισοδήματος ή άλλων διανεμόμενων ποσών, ή της εξαγοράς ή πώλησης, που διενεργούνται από αντιπροσώπους διακανονισμού, κεντρικούς αντισυμβαλλομένους, γραφείων εκκαθάρισης ή και κεντρικών τραπεζών και άλλους συμμετέχοντες στο σύστημα, και παρόχους υπηρεσιών πληρωμών²⁴, ή από επιχειρήσεις επενδύσεων, πιστωτικά ιδρύματα, οργανισμούς συλλογικών επενδύσεων ή επιχειρήσεις διαχείρισης που παρέχουν υπηρεσίες επενδύσεων και κάθε άλλη οντότητα που επιτρέπεται να φυλάσσει χρηματοοικονομικά μέσα
- οι πράξεις πληρωμής πραγματοποιούνται στο πλαίσιο συστήματος πληρωμών ή διακανονισμού τίτλων μεταξύ αντιπροσώπων διακανονισμού, κεντρικών αντισυμβαλλομένων, γραφείων εκκαθάρισης ή και κεντρικών τραπεζών και άλλων συμμετεχόντων στο σύστημα, και παρόχων υπηρεσιών πληρωμών, με την επιφύλαξη του άρθρ. 28 της εν λόγω Οδηγίας,
- οι πράξεις πληρωμής συνίστανται σε μη επαγγελματική συγκέντρωση και παράδοση χρημάτων στο πλαίσιο μη κερδοσκοπικής ή φιλανθρωπικής δραστηριότητας
- οι υπηρεσίες κατά τις οποίες καταβάλλονται μετρητά από το δικαιούχο στον πληρωτή και αφορούν μέρος πράξης πληρωμής, κατόπιν ρητής αίτησης του χρήστη της υπηρεσίας πληρωμών αμέσως πριν την εκτέλεση πράξης πληρωμής για την αγορά αγαθών ή υπηρεσιών

²⁴ Κωνσταντίνος Χ. Λυμπερόπουλος Στρατηγικό τραπεζικό μάρκετινγκ Εκδόσεις Interbooks 1994

- οι υπηρεσίες παρόχων τεχνικών υπηρεσιών, οι οποίοι υποστηρίζουν την παροχή υπηρεσιών πληρωμών χωρίς ποτέ να περιέρχονται στην κατοχή τους τα υπό μεταφορά χρηματικά ποσά
- όπου οι υπηρεσίες βασίζονται σε μέσα που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την απόκτηση αγαθών ή υπηρεσιών μόνο στην επαγγελματική στέγη που χρησιμοποιεί ο εκδότης ή στο πλαίσιο εμπορικής συμφωνίας με τον εκδότη, είτε εντός περιορισμένου δικτύου παρόχων υπηρεσιών είτε για περιορισμένο φάσμα αγαθών ή υπηρεσιών
- σε πράξεις πληρωμής μεταξύ μητρικής και θυγατρικής επιχείρησης ή μεταξύ θυγατρικών επιχειρήσεων της ίδιας μητρικής επιχείρησης²⁵, χωρίς καμία ενδιάμεση παρέμβαση παρόχου υπηρεσίας πληρωμών εκτός από επιχείρηση που ανήκει στον ίδιο όμιλο.
- σε πράξεις πληρωμής οι οποίες εκτελούνται μέσω τηλεπικοινωνιακής, ψηφιακής ή πληροφορικής συσκευής, κατά τις οποίες τα αγοραζόμενα αγαθά ή υπηρεσίες παραδίδονται και πρόκειται να χρησιμοποιηθούν μέσω τηλεπικοινωνιακής, ψηφιακής ή πληροφορικής συσκευής, εφόσον ο φορέας εκμετάλλευσης αυτής της συσκευής δεν ενεργεί μόνο ως μεσάζων μεταξύ του χρήστη υπηρεσιών πληρωμών και του προμηθευτή των αγαθών και υπηρεσιών
- σε πράξεις πληρωμής, οι οποίες πραγματοποιούνται για ίδιο λογαριασμό μεταξύ παρόχων υπηρεσιών πληρωμών και μεταξύ αντιπροσώπων ή υποκαταστημάτων
- σε υπηρεσίες παρόχων για την ανάληψη μετρητών μέσω αυτόματων ταμειολογιστικών μηχανών οι οποίοι ενεργούν εξ ονόματος ενός ή περισσότερων εκδοτών καρτών και οι οποίοι δεν είναι συμβαλλόμενα μέρη της σύμβασης πλαισίου με τον πελάτη που αναλαμβάνει μετρητά από λογαριασμό πληρωμής, εφόσον οι

²⁵ Κωνσταντίνος Χ. Λυμπερόπουλος Στρατηγικό τραπεζικό μάρκετινγκ Εκδόσεις Interbooks 1994

πάροχοι αυτοί δεν παρέχουν άλλες υπηρεσίες που αναφέρονται στο παράρτημα της εν λόγω σύμβασης.

Το καινοτόμο στοιχείο της εν λόγω Οδηγίας είναι η εισαγωγή μιας νέας κατηγορίας παρόχων υπηρεσιών πληρωμής τα «ιδρύματα πληρωμών», τα οποία δεν έχουν σχέση με την αποδοχή καταθέσεων ή την έκδοση ηλεκτρονικού χρήματος, αλλά είναι φυσικά ή νομικά πρόσωπα που δεν εμπίπτουν στις ήδη υπάρχουσες κατηγορίες παρόχων υπηρεσιών πληρωμής²⁶. Οι νέοι αυτοί πάροχοι υπηρεσιών πληρωμής, πρέπει να πληρούν απαιτήσεις προληπτικής εποπτείας, ανάλογες με τους λειτουργικούς και χρηματοοικονομικούς κινδύνους που αντιμετωπίζουν στην άσκηση της δραστηριότητάς τους και να συμπληρώνουν τις προϋποθέσεις που θέτει ο νόμος για την αδειοδότηση τους από τις αρμόδιες αρχές του κράτους καταγωγής, ώστε τελικά να εγγραφούν στο δημόσιο μητρώο των ιδρυμάτων πληρωμής και να ασκήσουν τη δραστηριότητά τους.

Έτσι σύμφωνα με το άρθρο 1 της Οδηγίας οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμής είναι:

- τα πιστωτικά ιδρύματα,
- τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος,
- τα γραφεία ταχυδρομικών επιταγών,
- τα παραπάνω ιδρύματα πληρωμών,
- η ΕΚΤ και οι εθνικές κεντρικές τράπεζες και
- τα κράτη μέλη και οι τοπικές αρχές, όταν δε λειτουργούν ως δημόσιες αρχές.

Απαγορεύεται δε σε οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο πέραν αυτών να παρέχουν υπηρεσίες πληρωμών. Σημαντικό είναι ότι για να τύχει εφαρμογής η Οδηγία αυτή πρέπει οι πάροχοι αυτοί να είναι εγκαταστημένοι εντός της Κοινότητας.

²⁶ Ταβλαρίδη & Παναγιωτίδη, 2007 Ελληνική Ένωση Τραπεζών - Εκδόσεις - Δελτίο EET Descriptive info:Δ' ΤΡΙΜΗΝΟ 2007

Η πρόσβαση των παρόχων στα συστήματα πληρωμών πρέπει να στηρίζεται σε κανόνες αντικειμενικούς, αμερόληπτους και αναλογικούς και να μην εμποδίζουν πέραν του αναγκαίου, την πρόσβαση σε αυτά για την πρόληψη ορισμένων κινδύνων και την προστασία της χρηματοοικονομικής και λειτουργικής σταθερότητας του συστήματος πληρωμών²⁷

Μεγάλη είναι η βαρύτητα που η Οδηγία αυτή δίνει στους όρους διαφάνειας και στις απαιτήσεις ενημέρωσης, που πρέπει να διέπουν τις υπηρεσίες πληρωμών, όταν αυτές παρέχονται ως μεμονωμένες πράξεις πληρωμής, οι οποίες δεν καλύπτονται από ενδεχόμενη σύμβαση πλαίσιο και ιδίως για την περίπτωση που ο χρήστης των υπηρεσιών αυτών είναι καταναλωτής ή κατά πρόβλεψη των κρατών μελών, πολύ μικρή επιχείρηση ²⁸. Οι πληροφορίες αυτές που πρέπει να παρέχονται γενικά στο χρήστη των υπηρεσιών πληρωμής, διακρίνονται σε αυτές που πρέπει να παρέχονται στον πληρωτή μετά την παραλαβή της εντολής και σε αυτές που πρέπει να παρέχονται στο δικαιούχο μετά την εκτέλεση της.

Ειδικότερα στο χρήστη των υπηρεσιών πληρωμής πρέπει να αναφέρονται κατά τρόπο ευπρόσιτο, και κατανοητό, σαφή και εύληπτο και πριν ακόμα αυτός δεσμευθεί από τη σύμβαση ή την προσφορά μεμονωμένης πράξης πληρωμής, οι πληροφορίες ή το αποκλειστικό μέσο ταυτοποίησης που παρέχει ο χρήστης υπηρεσιών πληρωμών για την ορθή εκτέλεση της εντολής πληρωμής, η μέγιστη προθεσμία εκτέλεσης εντός της οποίας οφείλει να παρασχεθεί η υπηρεσία πληρωμών ²⁹, όλες οι επιβαρύνσεις που πρέπει να καταβάλει ο χρήστης στον οικείο πάροχο υπηρεσιών πληρωμών και, ανάλογα με την περίπτωση, η ανάλυση των ποσών των τυχόν επιβαρύνσεων, η πραγματική συναλλαγματική ισοτιμία ή η συναλλαγματική ισοτιμία αναφοράς που πρόκειται να εφαρμοσθεί στην

²⁷ Καρέκλης Π, Επιπτώσεις του internet στη λειτουργία και κερδοφορία των επιχειρήσεων, Οφέλη από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, Δελτίο ΕΕΤ, Γ' Τριμηνία 2003

²⁸ Ταβλαρίδη & Παναγιωτίδη, 2007 Ελληνική Ένωση Τραπεζών - Εκδόσεις - Δελτίο ΕΕΤ Descriptive info: Δ' ΤΡΙΜΗΝΟ 2007

²⁹ Καρέκλης Π, Επιπτώσεις του internet στη λειτουργία και κερδοφορία των επιχειρήσεων, Οφέλη από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, Δελτίο ΕΕΤ, Γ' Τριμηνία 2003

πράξη πληρωμής και γενικά κάθε άλλη σχετική πληροφορία και σχετικός όρος που αφορά τον πάροχο των υπηρεσιών πληρωμής και την ίδια την υπηρεσία πληρωμής.

Ο πληρωτής μετά την παραλαβή της εντολής πρέπει να γνωρίζει τα στοιχεία αναφοράς που επιτρέπουν σε αυτόν την ταυτοποίηση της πληρωμής, το ποσό της πράξης πληρωμής στο νόμισμα που χρησιμοποιείται στην εντολή πληρωμής και τα στοιχεία του δικαιούχου, το ποσό των τυχόν επιβαρύνσεων, τη συναλλακτική ισοτιμία και το ποσό της πληρωμής μετά τη μετατροπή και την ημερομηνία παραλαβής της εντολής . Από την άλλη, ο δικαιούχος μετά την εκτέλεση της εντολής, πρέπει να λαμβάνει πληροφορίες σχετικές με την πραγματοποίηση όλων των παραπάνω δηλ. του ποσού της πράξης πληρωμής, τη συναλλαγματική ισοτιμία που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκε, το ποσό των επιβαρύνσεων και την ημερομηνία αξίας για την πίστωση.

Στην περίπτωση που συνάπτεται μια σύμβαση-πλαίσιο που ρυθμίζει την παροχή προς το χρήστη επαναλαμβανόμενων πράξεων πληρωμής σε προκαθορισμένα χρονικά σημεία μιας περιόδου και με συμφωνημένους όρους, ο πάροχος δεν απαλλάσσεται από την υποχρέωση της ενημέρωσης του χρήστη και μάλιστα σε εύθετο χρόνο, πριν από τη δικαιοπρακτική του δέσμευση στην εν λόγω σύμβαση, για όλα εκείνα τα στοιχεία που αφορούν ³⁰:

- την ονομασία του, τη γεωγραφική διεύθυνση των κεντρικών του γραφείων και εκείνη των αντιπροσώπων ή του υποκαταστήματος που βρίσκονται εγκατεστημένα στο κράτος που παρέχεται η υπηρεσία πληρωμής),
- την εποπτική του αρχή και το μητρώο στο οποίο είναι καταχωρημένος,
- τη χρήση της υπηρεσίας πληρωμής, δηλ. τα χαρακτηριστικά της, τις απαραίτητες πληροφορίες που πρέπει να παράσχει ο χρήστης για

³⁰ Καρέκλης Π, Επιπτώσεις του internet στη λειτουργία και κερδοφορία των επιχειρήσεων, Οφέλη από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, Δελτίο ΕΕΤ, Γ' Τριμηνία 2003

- την ορθή εκτέλεση της εντολής πληρωμής, τη διαδικασία συγκατάθεσής του για την εκτέλεση της εν λόγω πράξης και της ενδεχόμενης άρσης της συγκατάθεσής του, το χρόνο λήψης της εντολής πληρωμής, το χρόνο λήξης των ημερήσιων εργασιών του, τη μέγιστη προθεσμία εκτέλεσης των υπηρεσιών πληρωμής,
- τη χρέωση, τα επιτόκια και τις συναλλαγματικές ισοτιμίες (ενδεχόμενες επιβαρύνσεις και αλλαγές στα επιτόκια),
 - την επικοινωνία τους (τα μέσα επικοινωνίας, τη συχνότητα, την γλώσσα κ.α.),
 - τις προφυλάξεις που πρέπει να παίρνει ο χρήστης για την ασφαλή φύλαξη του μέσου πληρωμής και τους τρόπους ειδοποίησης του παρόχου σε περίπτωση παράνομης αφαίρεσης αυτού, την προθεσμία εκτέλεσης της πράξης πληρωμής για τυχόν μη εγκεκριμένες ή λανθασμένα εκτελεσθείσες πράξεις πληρωμής, την ευθύνη του πληρωτή και τις πληροφορίες για το σχετικό ποσό, την ευθύνη του παρόχου υπηρεσιών πληρωμής κατά το άρθρο 75 της εν λόγω Οδηγίας,
 - τις αλλαγές, τη διάρκεια και τη λήξη της σύμβασης και τα μέσα προσφυγής των μερών.

Οι παραπάνω πληροφορίες πρέπει να διατυπώνονται με τρόπο, ώστε να είναι εύκολα κατανοητές, να έχουν σαφή και εύληπτη μορφή και σε επίσημη γλώσσα του κράτους στο οποίο παρέχονται οι υπηρεσίες πληρωμής ή σε οποιαδήποτε άλλη συμφωνηθείσα γλώσσα³¹. Επίσης, μπορούν να δοθούν και με τη χορήγηση αντιγράφου της σύμβασης πλαισίου, στο οποίο αναγράφονται όλα τα παραπάνω στοιχεία και αν η σύμβαση έχει συναφθεί ύστερα από αίτηση του χρήστη με μέσο εξ αποστάσεως επικοινωνίας, το οποίο δεν επιτρέπει στον πάροχο να παράσχει τις απαραίτητες πληροφορίες κατά τον προαναφερόμενο τρόπο, τότε μπορεί να εκπληρώσει την υποχρέωσή του αυτή, αμέσως μετά τη σύναψη της σύμβασης πλαισίου.

³¹ Μαυρογιάννης Δ., “Ασφάλεια ηλεκτρονικών συναλλαγών”, Δελτίο ΕΕΤ, Γ’Τριμηνία, 2003

Μετά τη σύναψη της σύμβασης πλαισίου των υπηρεσιών πληρωμής, οποιαδήποτε τροποποίηση των συμβατικών όρων προκύψει, πρέπει να προταθεί από τον πάροχο στο χρήστη, τουλάχιστον δύο μήνες πριν από την προτεινόμενη έναρξη ισχύος. Σε περίπτωση δε που έχει συμφωνηθεί μεταξύ παρόχου και χρήστη, ότι η σιωπή του δεύτερου σημαίνει αποδοχή των προτεινόμενων τροποποιήσεων³², πρέπει ο πάροχος να πληροφορήσει το χρήστη, ότι η σιωπή του θα θεωρηθεί συναίνεση στην τροποποίηση και γι' αυτό πρέπει να γνωστοποιήσει στον πάροχο, ότι δεν τις αποδέχεται πριν την προτεινόμενη ημερομηνία έναρξης ισχύος τους. Σε αντίθετη περίπτωση ο πάροχος πρέπει να διευκρινίσει στο χρήστη, ότι έχει δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης-πλαίσιο, χωρίς επιβάρυνση, πριν από την ημερομηνία της προτεινόμενης εφαρμογής των αλλαγών³³. Επιπρόσθετα ο χρήστης των υπηρεσιών πληρωμής πρέπει το ταχύτερο δυνατό να ειδοποιείται για κάθε αλλαγή του επιτοκίου και των συναλλαγματικών ισοτιμιών, εκτός αν έχει συμφωνηθεί κάτι διαφορετικό στη σύμβαση-πλαίσιο ή αν οι αλλαγές αυτές είναι ευνοϊκότερες για το χρήστη.

Αλλά και πριν από κάθε μεμονωμένη πράξη πληρωμής, την οποία κίνησε ο πληρωτής και η οποία εκτελείται στα πλαίσια της σύμβασης-πλαίσιο, ο χρήστης κατόπιν αιτήματός του μπορεί να λάβει σαφείς πληροφορίες για την εν λόγω πράξη κυρίως για την προθεσμία εκτέλεσης και τις τυχόν επιβαρύνσεις αυτού. Μετά δε από τη χρέωση του λογαριασμού του πληρωτή για την εκτέλεση της μεμονωμένης αυτής πράξης και όταν αυτός δεν τηρεί λογαριασμό πληρωμών, μετά την παραλαβή της εντολής πληρωμής, πρέπει ο πάροχος να παράσχει σ' αυτόν αμελλητί τα στοιχεία αναφοράς του που του επιτρέπουν την ταυτοποίηση της πράξης πληρωμής ήτοι το ποσό της πληρωμής στο νόμισμα που χρεώνεται ο λογαριασμός του ή αυτόν στον οποίο γίνεται η πληρωμή, το ποσό των επιβαρύνσεων της εν λόγω πράξης, τη συναλλαγματική ισοτιμία που χρησιμοποιήθηκε κα την ημερομηνία αξίας για τη χρέωση ή την

³² Ταβλαρίδη & Παναγιωτίδη, 2007 Ελληνική Ένωση Τραπεζών - Εκδόσεις - Δελτίο EET Descriptive info: Δ' ΤΡΙΜΗΝΟ 2007

³³ Ταβλαρίδη & Παναγιωτίδη, 2007 Ελληνική Ένωση Τραπεζών - Εκδόσεις - Δελτίο EET Descriptive info: Δ' ΤΡΙΜΗΝΟ 2007

ημερομηνία παραλαβής της εντολής ³⁴. Μπορεί δε να συμφωνηθεί από τα μέρη, ως όρος της σύμβασης-πλαisiού, ότι οι παραπάνω πληροφορίες θα παρέχονται ή θα καθίστανται διαθέσιμες στον πληρωτή περιοδικά, τουλάχιστον μια φορά το μήνα.

Η ευχέρεια αυτή των μερών μπορεί να καταστεί υποχρέωση για τον πάροχο των υπηρεσιών πληρωμών, από τα κράτη μέλη που δύνανται να απαιτήσουν από αυτόν να παρέχει δωρεάν τις ως άνω πληροφορίες άπαξ του μηνός . Οι ως άνω πληροφορίες προσαρμοσμένες στην πλευρά του δικαιούχου της πληρωμής, με τον προαναφερόμενο τρόπο, πρέπει να παρέχονται από τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμής αυτού.

Η λύση της σύμβασης πλαisiού μπορεί να λυθεί οποτεδήποτε από το χρήστη των υπηρεσιών πληρωμής, εκτός αν έχει συμφωνηθεί με τον πάροχο η τήρηση συγκεκριμένης προθεσμίας, η οποία δεν μπορεί βέβαια να υπερβαίνει τον έναν μήνα. Η χρέωση του χρήστη για τη λύση της σύμβασης πρέπει να είναι ανάλογη και σύμφωνη με το κόστος. Όταν όμως η σύμβαση-πλαίσιο είναι αορίστου χρόνου ή διάρκειας άνω των 12 μηνών, η λύση αυτής δε συνεπάγεται καμία επιβάρυνση για το χρήστη.

Η πιο πάνω Οδηγία αφιερώνει ένα ολόκληρο κεφάλαιο στη ρύθμιση θεμάτων σχετικών με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών για την παροχή και τη χρήση των υπηρεσιών πληρωμών ³⁵. Οι ρυθμίσεις της Οδηγίας αυτής ακολουθούν τη γενικότερη κοινοτική πολιτική προστασίας του καταναλωτή και έχουν το χαρακτήρα διατάξεων αναγκαστικού δικαίου, όταν χρήστης των υπηρεσιών αυτών είναι καταναλωτής και σε κάποιες περιπτώσεις ενδοτικού δικαίου (κατά επιλογή των κρατών μελών), όταν ο χρήστης είναι πρόσωπο, που δε χαρακτηρίζεται ως καταναλωτής. Εξαιρετικής σπουδαιότητας είναι η προσπάθεια που γίνεται με την Οδηγία

³⁴ Ταβλαρίδη & Παναγιωτίδη, 2007 Ελληνική Ένωση Τραπεζών - Εκδόσεις - Δελτίο EET Descriptive info: Δ' ΤΡΙΜΗΝΟ 2007

³⁵ Γιάννης Ε. Βελέντζας Δίκαιο αλληλόχρεου λογαριασμού Θεμελιώδη προβλήματα ουσιαστικού και δικονομικού τραπεζικού δικαίου: Μετά τις ΑΠ (ολ) 8-9/1998 και τους Ν.2601/1998 και 2789/2000 Εκδόσεις Ius, 2000

αυτή να μπορούν να οριστούν από τα κράτη μέλη ως καταναλωτές και οι πολύ μικρές επιχειρήσεις, πρόβλεψη που διευρύνει τα υποκειμενικά όρια προστασίας.

Οι σημαντικότερες αρχές που ακολουθούνται στον καθορισμό των σχέσεων των μερών είναι οι εξής³⁶:

- Σχετικά με τις επιβαλλόμενες επιβαρύνσεις, αναφέρεται ότι ο πάροχος δεν μπορεί να χρεώσει το χρήστη για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων ενημέρωσης που υπέχει ή για τα διορθωτικά και προληπτικά μέσα που οφείλει να λαμβάνει, εκτός αν συντρέχουν κάποιες ειδικές περιπτώσεις, όπως λ.χ. όταν ο πάροχος γνωστοποιεί στο χρήστη την άρνηση εκτέλεσης της εντολής πληρωμής, η οποία όμως είναι αντικειμενικά αιτιολογημένη.

Σε αυτές τις ειδικές περιπτώσεις, η επιβάρυνση του χρήστη που συμφωνείται από τα μέρη, πρέπει να είναι εύλογη και ανάλογη με το κόστος, στο οποίο υποβάλλεται ο πάροχος³⁷. Όταν μια πράξη πληρωμής δε συνεπάγεται μετατροπή νομισμάτων, τα κράτη μέλη απαιτούν, ο μὲν δικαιούχος να επωμίζεται τις επιβαρύνσεις που επιβάλλει ο δικός του πάροχος υπηρεσιών πληρωμών, ο δε πληρωτής να επωμίζεται τις επιβαρύνσεις που επιβάλλει ο δικός του πάροχος υπηρεσιών πληρωμών.

- Σχετικά με την έγκριση των πράξεων πληρωμής, για να εκτελεσθεί μια πράξη πληρωμής, χρειάζεται συγκατάθεση του χρήστη, ενώ αν αυτή δεν έχει δοθεί θεωρείται ως μη εγκεκριμένη³⁸. Εγκεκριμένη θεωρείται η πράξη, μόνο όταν ο πληρωτής έχει συναινέσει για να εκτελεσθεί η πράξη αυτή και η συγκατάθεση αυτή δίνεται με τη μορφή που έχει συμφωνηθεί από τα μέρη.

36 Γιάννης Ε. Βελέντζας Δίκαιο αλληλόχρεου λογαριασμού Θεμελιώδη προβλήματα ουσιαστικού και δικονομικού τραπεζικού δικαίου: Μετά τις ΑΠ (οΛ) 8-9/1998 και τους Ν.2601/1998 και 2789/2000 Εκδόσεις Ius, 2000

37 «ΤΟ ΒΗΜΑ» στο ένθετο «Οικονομία» ΤΕΥΧΟΣ 13 ΑΠΡΙΛΙΟΥ 2008 Γ. ΠΑΠΑΪΩΑΝΝΟΥ

³⁸ Γκόρτσος/Τασάκος, Το ευρωπαϊκό κοινοτικό δίκαιο για την ηλεκτρονική τραπεζική, ΔΕΕΤ 2003,

Η συγκατάθεση του χρήστη είναι ελευθέρως ανακλητή, με μόνο περιορισμό το χρονικό σημείο έναρξης του ανέκκλητου, δηλ. από τότε που θα ληφθεί από τον πάροχο των υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή, ενώ στην περίπτωση άμεσης χρέωσης ο πληρωτής μπορεί να ανακαλέσει την εντολή πληρωμής, το αργότερο έως το τέλος της εργάσιμης ημέρας που προηγείται της ημέρας που συμφωνήθηκε για τη χρέωση των χρηματικών ποσών ³⁹. Το βάρος απόδειξης, στην περίπτωση που ο χρήστης υποστηρίζει, ότι δεν έχει δώσει τη συγκατάθεσή του για την πράξη πληρωμής ή αυτή δεν εκτελέσθηκε σωστά, το έχει ο πάροχος των υπηρεσιών πληρωμής, ενώ η χρήση ενός μέσου πληρωμών που έχει καταγραφεί από τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμής, δεν αποτελεί αναγκαστικά επαρκή απόδειξη ότι ο χρήστης έχει εγκρίνει την πράξη πληρωμής.

Η ευθύνη του παρόχου για τις μη εγκεκριμένες πράξεις πληρωμής έγκειται στην επιστροφή στο χρήστη του χρηματικού ποσού της μη εγκεκριμένης πράξης πληρωμής και ενδεχομένως περαιτέρω οικονομικής αποζημίωσης, εφόσον βέβαια ο χρήστης το γνωστοποίησε σε αυτόν κατά το άρθρ. 58 της εν λόγω Οδηγίας.

- Σχετικά με τις υποχρεώσεις του χρήστη των υπηρεσιών πληρωμής, αναφορικά με τα μέσα πληρωμής, αυτός οφείλει να χρησιμοποιεί το μέσο πληρωμής σύμφωνα με τους όρους που διέπουν την έκδοση και τη χρήση του, να κρατάει ασφαλή τα εξατομικευμένα στοιχεία ασφαλείας του και να ειδοποιεί αμελλητί τον πάροχο, μόλις υποπέσει στην αντίληψή του, απώλεια, κλοπή ή υπεξαίρεση του μέσου πληρωμής ή μη εγκεκριμένη χρήση του.

Σε περίπτωση που επέλθει ο κίνδυνος αυτός, ο πληρωτής ευθύνεται σχετικά με μη εγκεκριμένες πράξεις πληρωμής μέχρι το ποσό των 150 ευρώ, για τις ζημιές που απορρέουν από τη χρήση απολεσθέντος ή

³⁹ Μήτρακας Α., Οι ηλεκτρονικές υπογραφές στο Ελληνικό και Ευρωπαϊκό δίκαιο: ζητήματα εφαρμογών στον τραπεζικό τομέα, Δελτίο ΕΕΤ, Γ' Τριμηνία, 2003

κλαπέντος ή από τη μη ασφαλή φύλαξη των εξατομικευμένων στοιχείων του μέσου πληρωμής⁴⁰. Ευθύνεται δε για όλη τη ζημία που υπέστη στην περίπτωση που ενήργησε με δόλο ή αν από βαριά αμέλεια δεν ανταποκρίθηκε στις παραπάνω υποχρεώσεις επιμελείας σχετικά με το μέσο πληρωμής.

- Σχετικά με τις υποχρεώσεις του παρόχου υπηρεσιών πληρωμής, αυτός οφείλει να μην αποκαλύπτει σε κανέναν τρίτο τα εξατομικευμένα στοιχεία ασφαλείας της κάρτας πληρωμής, να μην αποστέλλει μέσο πληρωμής, που δεν του έχει ζητηθεί, παρά μόνο για αντικατάσταση μέσου πληρωμής, που κατέχει ήδη ο χρήστης.

Πρέπει δε να έχει δώσει στον χρήστη τα κατάλληλα μέσα, ώστε ανά πάσα ώρα και στιγμή να μπορεί αυτός να του γνωστοποιεί λ.χ. ενδεχόμενη κλοπή του μέσου και με αυτόν τον τρόπο να αποτρέπει ο πάροχος μετά τη γνωστοποίηση, κάθε χρήση του μέσου. Να παρέχει στο χρήστη επανόρθωση της πράξης πληρωμής, αν αυτός τον ειδοποιήσει αμελλητί, μόλις πληροφορηθεί κάποια μη εγκεκριμένη ή εσφαλμένα εκτελεσθείσα πράξη πληρωμής, που θεμελιώνει δικαίωμα απαιτήσεως, το αργότερο 13 μήνες από την ημερομηνία χρέωσης .

Ο πληρωτής έχει δικαίωμα, εκ μέρους του οικείου παρόχου του, επιστροφής του ποσού πληρωμής η οποία κινήθηκε από το δικαιούχο, εγκεκριμένης και ήδη εκτελεσθείσας πράξης πληρωμής, αν κατά την εκτέλεσή της δεν προσδιορίστηκε το ακριβές ποσό της πράξης πληρωμής ή αν αυτό ήταν πολύ μεγαλύτερο από το ευλόγως αναμενόμενο βάσει της σύμβασης-πλαίσιο, τις προηγούμενες συνήθειες των εξόδων του και τις περιστάσεις της υπόθεσης.

- Σχετικά με την εκτέλεση της πράξης πληρωμής, όταν η εντολή διαβιβάζεται απευθείας από τον πληρωτή ή εμμέσως από το

⁴⁰ Γκόρτσος/Τασάκος, Το ευρωπαϊκό κοινοτικό δίκαιο για την ηλεκτρονική τραπεζική, ΔΕΕΤ 2003,

δικαιούχο ή μέσω του δικαιούχου, ως χρόνος λήψης ορίζεται ο χρόνος κατά τον οποίο, ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή λαμβάνει την εντολή πληρωμής⁴¹. Εάν ο χρόνος λήψης δεν ορίζεται εντός εργάσιμης ημέρας του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή, η εντολή πληρωμής θα λογίζεται ως ληφθείσα την επόμενη εργάσιμη ημέρα.

Ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών, μπορεί να ορίσει, πριν από τη σύναψη της σύμβασης, ένα οριακό χρονικό σημείο προς το τέλος της εργάσιμης ημέρας, πέραν του οποίου κάθε λαμβανομένη εντολή πληρωμής θα λογίζεται ληφθείσα την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Μπορούν βέβαια τα μέρη να έχουν συμφωνήσει την ύπαρξη συγκεκριμένης ημέρας λήψης της εντολής.

Αναφορικά με το ποσό της πληρωμής, αυτό πρέπει να μεταφέρεται ολόκληρο από τον πάροχο και να μην αφαιρούνται από αυτόν τυχόν επιβαρύνσεις, εκτός αν έχει συμφωνηθεί το αντίθετο μεταξύ του παρόχου και του χρήστη. Στην περίπτωση αυτή το ποσό της πληρωμής και οι επιβαρύνσεις πρέπει να φαίνονται χωριστά στις πληροφορίες που παρέχονται στο δικαιούχο⁴². Οι διασυνοριακές πράξεις πληρωμής που πραγματοποιούνται σε ευρώ ή για τις οποίες απαιτείται μόνο μια μετατροπή νομίσματος μεταξύ ευρώ και επίσημου νομίσματος κράτους μέλους, στο οποίο γίνεται η μετατροπή ή πρόκειται για εθνικές πράξεις πληρωμής στο νόμισμα του κράτους μέλους εκτός της ζώνης του ευρώ, πρέπει ο πάροχος να μεριμνά ώστε μετά τη λήψη της εντολής, το ποσό να πιστώνεται στο λογαριασμό του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου το αργότερο στο τέλος της επόμενης εργάσιμης ημέρας.

Έως την 1η Ιανουαρίου 2012, ο πληρωτής και ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του, μπορούν να συμφωνούν διαφορετική προθεσμία που δεν μπορεί να υπερβαίνει τις τρεις εργάσιμες ημέρες. Οι προθεσμίες αυτές

⁴¹ Γκόρτσος/Τασάκος, Το ευρωπαϊκό κοινοτικό δίκαιο για την ηλεκτρονική τραπεζική, ΔΕΕΤ 2003,

⁴² Γκόρτσος/Τασάκος, Το ευρωπαϊκό κοινοτικό δίκαιο για την ηλεκτρονική τραπεζική, ΔΕΕΤ 2003,

μπορούν να παρατείνονται κατά μία επιπλέον εργάσιμη ημέρα για τις πράξεις πληρωμής που εκτελούνται σε έντυπη μορφή.

Από την άλλη ο πάροχος πληρωμών του δικαιούχου πρέπει να καθορίζει ημερομηνία αξίας και να καθιστά διαθέσιμο το ποσό της πράξης πληρωμής στο λογαριασμό πληρωμών του δικαιούχου . Στην περίπτωση που ο χρήστης των υπηρεσιών πληρωμής είναι καταναλωτής και καταθέτει μετρητά σε λογαριασμό πληρωμών τηρούμενο από τον οικείο πάροχο πληρωμών, στο νόμισμα του λογαριασμού αυτού, ο πάροχος πρέπει να μεριμνά, ώστε το ποσό να καθίσταται διαθέσιμο με ημερομηνία αξίας το αργότερο την επόμενη εργάσιμη ημέρα μετά τη λήψη του.

Για την ανάκληση της εντολής πληρωμής ισχύει ό,τι διατυπώθηκε παραπάνω για την ανάκληση της συγκατάθεσης, δηλ. είναι ανέκκλητη εφόσον έχει περιέλθει στον πάροχο των υπηρεσιών πληρωμής.

- Σχετικά με την ευθύνη για τη μη ορθή εκτέλεση της εντολής, ισχύει ότι όταν το μέσο ταυτοποίησης της πράξης πληρωμής έχει δοθεί λανθασμένο από το χρήστη στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμής, τότε την ευθύνη για τη λανθασμένη εκτέλεση της εντολής την έχει ο ίδιος ο χρήστης, αλλά ο πάροχος πρέπει να προβεί σε εύλογες προσπάθειες για την ανάκτηση των λανθασμένων μεταβιβαζόμενων χρηματικών ποσών.

Κατά τ' άλλα, όταν η εντολή κινείται από τον πληρωτή, τότε ο πάροχος υπηρεσιών του πληρωτή είναι υπεύθυνος έναντι του πωλητή για την ορθή εκτέλεση της πράξης πληρωμής, εκτός αν μπορεί να αποδείξει στον πληρωτή ότι το χρηματικό ποσό έχει ληφθεί από τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου, οπότε αυτός είναι υπεύθυνος έναντι του δικαιούχου για την ορθή εκτέλεση της πράξης πληρωμής.

Όταν υπεύθυνος για τη λανθασμένη εκτέλεση της πράξης πληρωμής, είναι ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμής του πληρωτή, οφείλει ανάλογα με την περίπτωση και χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, να επιστρέψει στον

πωλητή το ποσό της εσφαλμένως εκτελεσθείσας πράξης και να επαναφέρει τον χρεωθέντα λογαριασμό πληρωμών στην κατάσταση που θα βρισκόταν, αν δεν είχε γίνει η λανθασμένη αυτή ενέργεια ⁴³. Όταν υπεύθυνος έναντι του δικαιούχου για τη λανθασμένη εκτέλεση της πράξης πληρωμής είναι ο δικός του πάροχος υπηρεσιών πληρωμής, τότε αυτός οφείλει να πιστώσει το ποσό της πράξης πληρωμής στο λογαριασμό του δικαιούχου.

Η Οδηγία επίσης προβλέπει τη δυνατότητα των κρατών μελών σύμφωνα με το ισχύον σε αυτά δίκαιο των συμβάσεων να προβλέπουν πρόσθετη οικονομική αποζημίωση του χρήστη λόγω μη εκτέλεσης ή λανθασμένης εκτέλεσης της εντολής πληρωμής.

- Σχετικά με τις διαδικασίες καταγγελιών, προβλέπεται η μέριμνα από τα κράτη μέλη να θεσπίσουν διαδικασίες υποβολής καταγγελιών των χρηστών των υπηρεσιών πληρωμής στις αρμόδιες αρχές που ορίζει το κράτος μέλος, οι οποίες επιπλέον πρέπει να ενημερώνουν τους χρήστες για τη δυνατότητά που έχουν για εξωδικαστική επίλυση των διαφορών τους με τους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών.

1.4.3.Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ SEPA ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Στην Ελλάδα το ηλεκτρονικό σύστημα πληρωμών που κλήθηκε να συσχετισθεί με τη SEPA, είναι το διατραπεζικό σύστημα διακανονισμού τραπεζικών συναλλαγών προς τελικούς καταναλωτές-πελάτες λιανικής τραπεζικής (retailbanking) με την ονομασία ΔΙΑΣ Α.Ε., στο οποίο μετέχουν πιστωτικά ιδρύματα ως μέλη ⁴⁴. Η σημαντικότερη εξέλιξη για το

⁴³ Γκόρτσος/Τασάκος, Το ευρωπαϊκό κοινοτικό δίκαιο για την ηλεκτρονική τραπεζική, ΔΕΕΤ 2003,

⁴⁴ Μήτρακας Α., Οι ηλεκτρονικές υπογραφές στο Ελληνικό και Ευρωπαϊκό δίκαιο: ζητήματα εφαρμογών στον τραπεζικό τομέα, Δελτίο ΕΕΤ, Γ' Τριμηνία, 2003

ΔΙΑΣ, είναι η έναρξη επεξεργασίας άμεσων χρεώσεων SEPA από το Νοέμβριο του 2009, αφού ήδη από τον Ιανουάριο του 2008 το σύστημα αυτό, επεξεργάζεται εντολές μεταφοράς πίστωσης SEPA (SCT), ενώ από τον Οκτώβριο του 2008, έχει διασυνδεθεί με το Ολλανδικό σύστημα Equens SE, μέσω του οποίου τα μέλη του έχουν πρόσβαση σε 3.200 τράπεζες περίπου για τη διακίνηση SCT. Σημειώνεται ότι την περίοδο Νοέμβριος 2009 - Ιούνιος 2010, οι άμεσες χρεώσεις SEPA αποτελούσαν κατά μέσο όρο το 70% του συνόλου των άμεσων χρεώσεων στην Ελλάδα, καθιστώντας αυτήν, τη χώρα με την ευρύτερη αναλογικά χρήση άμεσων χρεώσεων SEPA. Η Οδηγία 2007/64/EK που εκδόθηκε στις 13 Νοεμβρίου 2007, προέβλεπε ως καταλυτική ημερομηνία μεταφοράς της στα δικαιοσύνη συστήματα των κρατών μελών, την 1η Νοεμβρίου 2009. Στην Ελλάδα μεταφέρθηκε μετά από την καθορισμένη ημερομηνία και συγκεκριμένα στις 13.7.2010 με το ν. 3862/2010 για τις υπηρεσίες πληρωμών, το πρώτο μέρος του οποίου αποτελεί προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2007/64/EK που αφορά υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά. Κατά τα πρότυπα της κοινοτικής Οδηγίας διακρίνει τις έξι προαναφερόμενες κατηγορίες παρόχων υπηρεσιών πληρωμών, αφιερώνοντας μεγάλο τμήμα του στα ιδρύματα πληρωμών, τα οποία τίθενται υπό την Εποπτεία της ΤτΕ αλλά και στους όρους διαφάνειας που πρέπει να υπάρχουν ιδίως απέναντι στον καταναλωτή σχετικά με τη λήψη και εκτέλεση των εθνικών και διασυνοριακών εντολών πληρωμής.⁴⁵

⁴⁵ Μήτρακας Α., Οι ηλεκτρονικές υπογραφές στο Ελληνικό και Ευρωπαϊκό δίκαιο: ζητήματα εφαρμογών στον τραπεζικό τομέα, Δελτίο ΕΕΤ, Γ' Τριμηνία, 2003

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ: ΕΝΔΕΧΟΜΕΝΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΚΑΙ ΜΟΝΤΕΛΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ.

2.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η ηλεκτρονική τραπεζική via internet αποτελεί την πιο εξελιγμένη τεχνολογικά μορφή παροχής χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και προϊόντων λιανικής τραπεζικής. Αποτελεί το υψηλότερο σκαλί εξέλιξης σε αυτό που από τις αρχές της δεκαετίας του 90 ονομάστηκε «εξ αποστάσεως τραπεζική». Η εξ αποστάσεως τραπεζική που βέβαια συνδυάζεται και αναπτύσσεται παράλληλα με την εξέλιξη της «κοινωνίας της πληροφορίας» περιλαμβάνει μια ποικιλία μέσων για την παροχή διάφορων χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και προϊόντων.

Αν και τα τελευταία χρόνια όλα τα μέσα ηλεκτρονικής τραπεζικής γίνονται περισσότερο περίπλοκα, όπως για παράδειγμα τα νέας γενιάς ATM τα οποία εισάγει με μαζικό τρόπο στην αμερικανική αγορά η καινοτόμος στην ηλεκτρονική τραπεζική WellsFargoBank , ή τα νέας γενιάς κινητά τηλέφωνα που με το ενσωματωμένο τους modem και ειδικής χρήσης λογισμικό επιτρέπουν την είσοδο στο Internet , ωστόσο η παροχή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών μέσω Internet αποτελεί αναμφισβήτητα την πιο εκλεπτυσμένη μορφή ηλεκτρονικής τραπεζικής που γνωρίζουμε σήμερα .

Αναμφισβήτητα η τεχνολογική ανάπτυξη έχει σοβαρές επιδράσεις στο συνολικό προφίλ κινδύνων των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων. Ορισμένοι από αυτούς τους κινδύνους μπορεί να αυξηθούν σε συγκεκριμένες περιπτώσεις (όπως οι νομικοί κίνδυνοι), ενώ άλλοι αντίθετα να μειωθούν (έλεγχος του πιστωτικού κινδύνου για παράδειγμα). Ωστόσο σε κάθε περίπτωση, η σε μεγάλο βαθμό υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής θα δημιουργήσει νέα δεδομένα και απαιτήσεις

για διαμόρφωση ενός ευρύτατα αποδεκτού ρυθμιστικού πλαισίου, αλλά και νέων μηχανισμών εποπτείας.⁴⁶

Τα κυριότερα από αυτά τα μέσα -και τα πιο διαδεδομένα- είναι η χρήση των ATM's (Automated Teller Machines - Μηχανήματα Ανάληψης Μετρητών), η τηλεφωνική τραπεζική (phonebanking) μέσω σταθερού ή κινητού τηλεφώνου, το PC banking όπου ο πελάτης-καταναλωτής χρησιμοποιεί λογισμικό σύστημα εγκατεστημένο στον προσωπικό του υπολογιστή και το οποίο του παρέχεται είτε από την τράπεζά του είτε από κάποια εμπορική εφαρμογή, και τέλος το Internet banking το οποίο χρησιμοποιεί λογισμικό που είναι εγκατεστημένο στον υπολογιστή της κάθε τράπεζας, έτσι ώστε ο πελάτης-καταναλωτής να έχει πρόσβαση στους λογαριασμούς του από οποιονδήποτε υπολογιστή που είναι συνδεδεμένος με το διαδίκτυο.

Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να έχουμε κατά νου ότι ο βαθμός έκθεσης ενός χρηματοπιστωτικού ιδρύματος σε κάποιους ή και σε όλους τους κινδύνους οι οποίοι σχετίζονται με την ηλεκτρονική τραπεζική εξαρτάται πρωτίστως από τον βαθμό υιοθέτησης ηλεκτρονικών μέσων διανομής υπηρεσιών και προϊόντων από το εκάστοτε χρηματοπιστωτικό ίδρυμα. Η κατηγοριοποίηση αφορά στην πραγματικότητα τρία επίπεδα «ενσωμάτωσης» μιας τράπεζας με την ηλεκτρονική τραπεζική:

- Χρήση ενός ηλεκτρονικού συστήματος για πληροφοριακούς και μόνο σκοπούς. Μέσω αυτού του συστήματος το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα ουσιαστικά χρησιμοποιεί ένα ακόμη μέσω διαφήμισης και προώθησης των προϊόντων και υπηρεσιών του οι οποίες διανέμονται στους καταναλωτές μέσα από παραδοσιακά κανάλια διανομής (facetofacebanking).
- Χρήση ενός ηλεκτρονικού συστήματος για την μετάδοση ευαίσθητων πληροφοριών μεταξύ του χρήστη και του

⁴⁶ Hilmon Richard, Wong Kane, Electronic Banking, Diane Publishing Co., 2000

χρηματοπιστωτικού ιδρύματος. Μέσω αυτού του ηλεκτρονικού συστήματος υπάρχει η δυνατότητα μεταφοράς ευαίσθητων μηνυμάτων, εγγράφων ή φακέλων (files). Όλα αυτά γίνονται με μορφή ηλεκτρονικής αλληλογραφίας ενώ χαρακτηριστική περίπτωση τέτοιου ηλεκτρονικού συστήματος είναι κάποιο τραπεζικό website το οποίο επιτρέπει στον καταναλωτή να υποβάλλει αίτηση για δάνειο μέσω του ηλεκτρονικού του υπολογιστή ή να κάνει αίτηση για να του ανοιχθεί τραπεζικός λογαριασμός. Βέβαια για να υπάρξει έγκριση των παραπάνω απαιτήσεων του καταναλωτή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών θα χρειαστεί η μεταγενέστερη φυσική παρουσία του σε ένα από τα υποκαταστήματα της τράπεζας .

- Χρήση ηλεκτρονικού συστήματος με δυνατότητα πλήρους παροχής υπηρεσιών. Αν και αυτό το σύστημα μπορεί να ικανοποιεί τους σκοπούς των άλλων δύο ηλεκτρονικών συστημάτων που αναφέρθηκαν προηγούμενα, ωστόσο είναι πολύ περισσότερο εκλεπτυσμένο αφού ανάλογα με το επίπεδο εξέλιξης της κάθε τράπεζας μπορεί να παρέχει παραδοσιακά χρηματοπιστωτικά προϊόντα και υπηρεσίες μέσα από ηλεκτρονικά κανάλια διανομής. Η διαδραστική σύνδεση του καταναλωτή με το εσωτερικό δίκτυο της εκάστοτε τράπεζας επιτρέπει την παροχή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών χωρίς να είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία σε κανένα στάδιο της συναλλαγής.⁴⁷

⁴⁷ Hilmon Richard, Wong Kane, Electronic Banking, Diane Publishing Co., 2000

2.2. ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

Η υιοθέτηση νέων μέσων παροχής χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών έναντι των παραδοσιακών καναλιών διανομής είναι φυσικό να δημιουργεί νέους κινδύνους για το χρηματοπιστωτικό σύστημα κάποιας χώρας ή και χωρών - όταν παρέχονται αυτές οι υπηρεσίες και τα προϊόντα διασυνοριακά - ενώ θα πρέπει να επαναπροσδιορισθούν σε μια νέα βάση και οι «παραδοσιακοί» τραπεζικοί κίνδυνοι. Όλοι οι διεθνείς φορείς και όργανα που ασχολούνται με το ζήτημα του προσδιορισμού και της διαχείρισης των τραπεζικών κινδύνων από την χρήση ηλεκτρονικών καναλιών διανομής των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και προϊόντων αναφέρουν τις ακόλουθες μορφές κινδύνων ⁴⁸.

2.2.1. ΣΥΣΤΗΜΙΚΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ

Η ταχύτατη υιοθέτηση της τεχνολογίας της πληροφορίας από την τραπεζική βιομηχανία και οι αρνητικές (πέρα από τις πολλές θετικές βέβαια) πτυχές της - μέρος των οποίων έχει ήδη προσδιορισθεί, είναι πολύ πιθανό να αυξήσουν τους συστηματικούς κινδύνους⁴⁹. Η επικέντρωση των προβλημάτων που πιθανώς θα προκύψουν σε συγκεκριμένα σημεία, ίσως οδηγήσει σε αρνητικές αλυσιδωτές αντιδράσεις από τράπεζα σε τράπεζα ή ακόμα και από χώρα σε χώρα, αν και εφόσον έχει αυξηθεί ο όγκος των διασυνοριακών χρηματοπιστωτικών συναλλαγών μέσω διαδικτύου σε τέτοιο βαθμό ώστε να μπορεί να επηρεάσει το διεθνές ή διακρατικό χρηματοπιστωτικό σύστημα. Ειδικότερα συστημικοί κίνδυνοι μπορούν να προκύψουν επειδή:⁵⁰

⁴⁸ Pulse EFT Association, "Internet Payments", 2001

⁴⁹ Pulse EFT Association, "Internet Payments", 2001

⁵⁰ Pulse EFT Association, "Internet Payments", 2001

- Η «συμπεριφορά αγέλης» των χρηστών/καταναλωτών μπορεί να γίνει χειρότερη, αυξάνοντας τις κινήσεις της αγοράς ή στερώντας την αγορά από ρευστότητα, από την στιγμή που οι πληροφορίες διαχέονται όλο και πιο γρήγορα και οι επενδυτικές αποφάσεις λαμβάνονται με πρωτόγνωρη ταχύτητα.
- Η εξάρτηση από εξωτερικούς συνεργάτες ή παροχείς μπορεί να οδηγήσει στην συγκέντρωση κάποιων διαχειριστικών λειτουργιών του συστήματος και κατά συνέπεια το βάρος των κινδύνων από την εξασφάλιση της σωστής λειτουργίας του ηλεκτρονικού συστήματος παροχής χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, να επιβαρύνει μερικούς μόνο ειδικευμένους παροχείς ή ακόμα και έναν μόνο από τους/τον οποίο θα εξαρτώνται όλα τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.
- Πάρα πολλοί συμμετέχοντες στην συγκεκριμένη αγορά μπορεί να χρησιμοποιούν τα ίδια ή παρόμοια λογισμικά προγράμματα ή εξοπλισμό για την αντιμετώπιση των ίδιων ακριβώς προβλημάτων.
- Τα μοντέλα διαχείρισης κινδύνων των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων (όπως τα μοντέλα γνωστά ως VAR - Value At Risk models), λόγω της διαδεδομένης εφαρμογής τους ίσως δημιουργήσουν κινδύνους σε περιπτώσεις πιθανών αδυναμιών και ελλείψεων και οι οποίες γίνονται
- πραγματικότητα σε περιόδους ακραίων συνθηκών της αγοράς⁵¹.

2.2.2. ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΗ ΠΑΡΟΧΗ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η ηλεκτρονική τραπεζική βασίζεται σε τεχνολογία που από την ίδια την φύση της έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να περικλείει την γεωγραφική επέκταση των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων⁵². Αυτή η επέκταση της αγοράς ενός χρηματοπιστωτικού ιδρύματος μπορεί να κρύβει μια σειρά κινδύνων. Καταρχήν λοιπόν μπορεί να δημιουργηθούν νομικά

⁵¹ Pulse EFT Association, "Internet Payments", 2001

⁵² Μαυρογιάννης Δ., "Ασφάλεια ηλεκτρονικών συναλλαγών", Δελτίο EET, Γ'Τριμηνία, 2003

προβλήματα τα οποία να σχετίζονται με την ύπαρξη διαφορετικών νομικών και ρυθμιστικών απαιτήσεων της χώρας παροχής της υπηρεσίας (εγκατάσταση του χρηματοπιστωτικού ιδρύματος) και της χώρας υποδοχής της υπηρεσίας (χώρα εγκατάστασης του καταναλωτή/χρήστη). Επίσης μπορεί να υπάρχει παντελής έλλειψη νομοθετικού πλαισίου σε μια χώρα ή να έχουμε ασυμφωνίες δικαιοδοσίας και εφαρμοστέου δικαίου που θα διέπει την σύμβαση.

Προβλήματα μπορούν να προκύψουν και αναφορικά με την ορθή διαχείριση και λειτουργία του συστήματος, εφόσον μια τράπεζα συνεργάζεται με παροχείς υπηρεσιών οι οποίοι είναι εγκατεστημένοι σε μια τρίτη χώρα και των οποίων ο έλεγχος ποιότητας γίνεται πολύ δύσκολος. Μπορεί επίσης να εμφανιστούν συστημικοί κίνδυνοι (κίνδυνοι χώρας ειδικότερα) εξαιτίας πολιτικών παραγόντων ή στροφής της οικονομίας σε κεντρικά ελεγχόμενη. Τέλος και ο πιστωτικός κίνδυνος και ο κίνδυνος αγοράς ενδέχεται να εμφανισθούν, αφού οι αιτήσεις δανειοδότησης των καταναλωτών θα ελέγχονται με μεγαλύτερη δυσκολία και με περισσότερο αβέβαιες διαδικασίες απ' ότι στο εσωτερικό της χώρας εγκατάστασης του χρηματοπιστωτικού ιδρύματος.⁵³

2.2.3. ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΑΠΩΛΕΙΑΣ ΤΗΣ ΚΑΛΗΣ ΦΗΜΗΣ

Η λανθασμένη ή ελλιπή διαχείριση των κινδύνων σωστής λειτουργίας του ηλεκτρονικού συστήματος παροχής υπηρεσιών και προϊόντων από ένα χρηματοπιστωτικό ίδρυμα αναπόφευκτα θα οδηγήσει σε απώλεια καλής φήμης για το χρηματοπιστωτικό αυτό ίδρυμα⁵⁴. Ο κίνδυνος απώλειας της καλής φήμης μιας τράπεζας αφορά την διαμόρφωση σαφώς αρνητικής δημόσιας γνώμης η οποία έχει ως αποτέλεσμα την σημαντική μείωση των κεφαλαίων ή της πελατείας της συγκεκριμένης αυτής τράπεζας.

⁵³ Μαυρογιάννης Δ., "Ασφάλεια ηλεκτρονικών συναλλαγών", Δελτίο ΕΕΤ, Γ'Τριμηνία, 2003

⁵⁴ Μαυρογιάννης Δ., "Ασφάλεια ηλεκτρονικών συναλλαγών", Δελτίο ΕΕΤ, Γ'Τριμηνία, 2003

Κίνδυνοι απώλειας καλής φήμης μπορούν να προκύψουν για ένα χρηματοπιστωτικό ίδρυμα όταν (Γιαννόπουλος, 2003):

- Απώλειες λόγω λαθών από ένα χρηματοπιστωτικό ίδρυμα που παρέχει περίπου τις ίδιες υπηρεσίες με κάποιο άλλο, ίσως δημιουργήσει αισθήματα ανασφάλειας στους καταναλωτές ενός άλλου χρηματοπιστωτικού ιδρύματος το οποίο ωστόσο δεν έκανε τα ίδια λάθη, ούτε αντιμετώπισε τα ίδια προβλήματα.
- Κάποιοι όροι και δυνατότητες συναλλαγών μέσω Internet δεν αναφέρονται στην online αίτηση παροχής υπηρεσιών.
- Οι υπηρεσίες εξυπηρέτησης των πελατών αργοπορούν στην ικανοποίηση των αιτημάτων ή παραπέμπουν διαρκώς σε άλλες διευθύνσεις εξυπηρέτησης πελατών.
- Σοβαρά προβλήματα τηλεπικοινωνιακών δικτύων απαγορεύουν την πρόσβαση των καταναλωτών στους λογαριασμούς τους και δεν υπάρχουν εναλλακτικά μέσα πληροφόρησης.
- Σοβαρές παραβιάσεις της ασφάλειας από επιθέσεις εξωτερικές ή εσωτερικές στα ηλεκτρονικά συστήματα του χρηματοπιστωτικού ιδρύματος, υπονομεύουν την εμπιστοσύνη του κοινού/καταναλωτών.
- Τα συστήματα που χρησιμοποιούνται ή τα προϊόντα που παρέχονται δεν λειτουργούν σύμφωνα με τις αναμενόμενες προσδοκίες και εξαιτίας της μεγάλης διάδοσής τους δημιουργούν αρνητικές δημόσιες αντιδράσεις.

Από τα παραπάνω γίνεται αντιληπτό ότι οι κίνδυνοι απώλειας της καλής φήμης ενός χρηματοπιστωτικού ιδρύματος μπορεί να είναι σημαντική όχι μόνο για αυτό καθαυτό το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα αλλά μπορεί ο κίνδυνος να διαχυθεί σε ολόκληρο το χρηματοπιστωτικό σύστημα (εσωτερικός συστημικός κίνδυνος)⁵⁵.

⁵⁵ Μαυρογιάννης Δ., “Ασφάλεια ηλεκτρονικών συναλλαγών”, Δελτίο ΕΕΤ, Γ’Τριμηνία, 2003

2.2.4. ΝΟΜΙΚΟΙ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ

Οι νομικοί κίνδυνοι στους οποίους θα εκτεθούν τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα από την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής αναμένεται να αυξηθούν εξαιτίας της αβεβαιότητας που χαρακτηρίζει το ευρύτερο νομικό πλαίσιο και τις ειδικές κανονιστικές ρυθμίσεις των συναλλαγών μέσω ενός ανοιχτού ηλεκτρονικού δικτύου όπως είναι το Internet. Ειδικότερα μπορούμε να αναφέρουμε τα εξής:⁵⁶

- Αβεβαιότητα αναφορικά με την εγκυρότητα και την απόδειξη των συναλλαγών.
- Αβεβαιότητα ως προς την νομική κατάσταση (legalstatus) της ηλεκτρονικής τραπεζικής via Internet.
- Ακούσια έκθεση του καταναλωτή σε μια ξένη δικαιοδοσία
- Αμφίβολη εκτέλεση των ψηφιακών (digital) συμβολαίων, συμφωνιών ή υπογραφών .
- Ατελής προστασία των προσωπικών δεδομένων του καταναλωτή και προβληματική ηλεκτρονική τακτοποίηση των λογαριασμών.
- Η χρήση ηλεκτρονικών χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων για φοροδιαφυγή, ξέπλυμα χρήματος ή οικονομική απάτη (μελέτη ΟΟΣΑ) .
- Καθώς βέβαια και το πολύ σημαντικό ζήτημα της νομικής ευθύνης σε περίπτωση κατάρρευσης του ηλεκτρονικού συστήματος συναλλαγών. Ήδη στις ΗΠΑ οι μεγαλύτερες ηλεκτρονικές τράπεζες αναλαμβάνουν την πλήρη ευθύνη αποκατάστασης του καταναλωτή σε περίπτωση επέλευσης ενός τέτοιου γεγονότος.

⁵⁶ Μαυρογιάννης Δ., “Ασφάλεια ηλεκτρονικών συναλλαγών”, Δελτίο ΕΕΤ, Γ΄Τριμηνία, 2003

- Στην περίπτωση των διασυνοριακών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών — που αναμένεται να αναπτυχθεί ιδιαίτερα με την χρήση του διαδικτύου — η κατάλληλη δικαιοδοσία .

Είναι γεγονός πως ο παγκόσμιος χαρακτήρας ενός μέσου όπως είναι το Internet και η χρήση του από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα για την παροχή υπηρεσιών και προϊόντων, σε συνδυασμό με τις νομικές και κανονιστικές αβεβαιότητες που η χρήση αυτού του μέσου συνεπάγεται, απαιτούν την διαμόρφωση ενός ρυθμιστικού πλαισίου σε υπερεθνικό επίπεδο ⁵⁷. Προς αυτήν την κατεύθυνση προσδιορισμού και άμβλυσης των νομικών κινδύνων που συνεπάγεται η χρήση ενός ανοιχτού ηλεκτρονικού δικτύου όπως το διαδίκτυο μπορούν να συμβάλλουν τόσο υπερεθνικοί οργανισμοί ή ειδικευμένοι φορείς όσο και τα ίδια τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.

Τα ίδια τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα μπορούν να συμβάλλουν στον περιορισμό των νομικών κινδύνων και ειδικά αυτών που αφορούν ζητήματα που ενδιαφέρουν άμεσα τους καταναλωτές (προστασία στη διαχείριση προσωπικών στοιχείων, καταμερισμός νομικής ευθύνης μεταξύ τράπεζας και καταναλωτή σε περίπτωση βλάβης του συστήματος κ.α.). Όσο το ηλεκτρονικό εμπόριο θα επεκτείνεται και στο βαθμό που τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα επιδιώκουν την προσέλκυση καταναλωτικής πίστης με νέα προϊόντα και υπηρεσίες, οι τράπεζες θα πρέπει να αναλάβουν κάποιο ρόλο στα συστήματα ηλεκτρονικής πιστοποίησης κάνοντας χρήση των ψηφιακών πιστοποιητικών (digitalcertificates).

Ένα μεγάλο πρόβλημα στον κυβερνοχώρο έχει να κάνει με την πιστοποίηση του γνήσιου της ταυτότητας κάποιου φυσικού ή και νομικού προσώπου. Λύση σε ένα τέτοιο πρόβλημα αποτελούν τα ψηφιακά

⁵⁷ Τσάμης Α., Εξελίξεις, διαπιστώσεις και διλήμματα στη σύγχρονη ηλεκτρονική τραπεζική, Δελτίο ΕΕΤ, Γ' Τριμηνία, 2003

πιστοποιητικά⁵⁸. Από στενά τεχνική άποψη πρόκειται για ειδικά μορφοποιημένα ψηφιακά έγγραφα που επιτρέπουν σε ένα πρόσωπο να δηλώνει την ταυτότητά του σε ένα πρόγραμμα πλοήγησης (browser), σε ένα διαχειριστή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) ή σε κάποιον ασφαλή διακομιστή που συνήθως απαιτείται να χρησιμοποιούν όλα τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα που παρέχουν υπηρεσίες και προϊόντα μέσω Internet. Τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα μπορούν να αναλάβουν τα ίδια την ευθύνη πιστοποίησης ή να συνεργαστούν με εξειδικευμένους παροχείς (π.χ. η VeriSign) εξασφαλίζοντας στην τελευταία αυτή περίπτωση σαφείς συμβατικούς όρους ως προς τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών.

2.2.5. ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ, ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Είναι αυτονόητο πως η εισαγωγή της τεχνολογίας επιταχύνει και διευρύνει τον ρυθμό της αλλαγής στην τραπεζική βιομηχανία και ως εκ τούτου κρίνεται σκόπιμο για τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα να αυξήσουν τον τρόπο αντίληψης των κινδύνων στρατηγικής που διαμορφώνουν τα νέα δεδομένα. Εξάλλου η χρήση της τεχνολογίας θα αποτελέσει έναν εξαιρετικής σημασίας στρατηγικό παράγοντα στο ζήτημα του ανταγωνισμού των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, τόσο μεταξύ τους όσο και με άλλα μη χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, όπως αμοιβαία κεφάλαια ή αλυσίδες πολυκαταστημάτων. Συγκεκριμένοι κίνδυνοι στρατηγικής σχεδιασμού και ανάπτυξης μπορεί να αφορούν⁵⁹:

⁵⁸ Τσάμης Α., Εξελίξεις, διαπιστώσεις και διλήμματα στη σύγχρονη ηλεκτρονική τραπεζική, Δελτίο ΕΕΤ, Γ' Τριμηνία, 2003

⁵⁹ Τσάμης Α., Εξελίξεις, διαπιστώσεις και διλήμματα στη σύγχρονη ηλεκτρονική τραπεζική, Δελτίο ΕΕΤ, Γ' Τριμηνία, 2003

- Τον κίνδυνο η εξ αποστάσεως τραπεζική γενικότερα και η τραπεζική μέσω Internet ειδικότερα να μετατραπούν μεσοπρόθεσμα από συμπληρωματική σε κεντρική υπηρεσία παροχής χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και προϊόντων ⁶⁰.Ως εκ τούτου πιθανή αποτυχία εισόδου μιας τράπεζας σε αυτόν τον τομέα επιτυχώς μπορεί να έχει ποικίλες επιπτώσεις για την μελλοντική της θέση στην αγορά.
- Πιθανή μείωση της καταναλωτικής πίστης στο βαθμό που οι καταναλωτές χρηματοπιστωτικών προϊόντων θα έχουν την δυνατότητα αυξημένης και ταχύτατης πρόσβασης στους ανταγωνιστές παροχείς τέτοιων υπηρεσιών και προϊόντων, καθώς και αυξημένη τιμολογιακή πληροφόρηση. Σύμφωνα με την έκθεση της ΕΚΤ ήδη υπάρχουν σημάδια ότι οι καταναλωτές αρχίζουν να εφαρμόζουν το “cherry-pick” αν και δεν έχει παρατηρηθεί μια σημαντική μείωση της καταναλωτικής πίστης.
- Αυξανόμενος ανταγωνισμός από «εικονικές» τράπεζες και μη χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.
- Κίνδυνος εκτεταμένης επένδυσης σε συγκεκριμένα προϊόντα ή υπηρεσίες τα οποία δεν θα γίνουν αποδεκτά από τους τελικούς χρήστες ή σε τεχνικές λύσεις οι οποίες ενδέχεται να ξεπεραστούν πολύ γρήγορα.
- Εκτεταμένος ανταγωνισμός για το ποιο κερδοφόρο καταναλωτικό τμήμα, αφού τα περισσότερα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα - με την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής - θα απευθύνονται στις ίδιες καταναλωτικές ομάδες.Το συγκεκριμένο αυτό πρόβλημα ενδέχεται να το αντιμετωπίσουν κυρίως τα χρηματοπιστωτικά εκείνα ιδρύματα τα οποία θα προβούν στις απαραίτητες επενδύσεις σε τεχνολογίες της πληροφορίας αργότερα σε σχέση με τους ανταγωνιστές τους.
- Σχετικό εδώ είναι και το ζήτημα του σωστού χρονικού προσδιορισμού για τις επενδύσεις μιας τράπεζας στην κοινωνία της

⁶⁰ Χατζηκωνσταντής Λ., Τάσεις και προκλήσεις για την αγορά της ηλεκτρονικής τραπεζικής,2003

πληροφορίας. Η σωστή απάντηση στον προσδιορισμό του σωστού χρόνου επένδυσης (που δεν θα είναι καθόλου ευκαταφρόνητη σχετίζεται με την πολιτική της τράπεζας, αν δηλαδή επιθυμεί να αναλάβει τον ρόλο της «ηγέτιδας δύναμης», αναγνωρίζοντας τον κίνδυνο για επενδύσεις σε εξοπλισμό και λογισμικά προγράμματα τα οποία ενδέχεται σύντομα να ξεπεραστούν ή αν ακολουθεί μια πιο συντηρητική πολιτική η οποία ωστόσο μπορεί να επιδράσει αρνητικά στο ανταγωνιστικό της πλεονέκτημα.

- Επίσης θα πρέπει να εκτιμηθούν σωστά οι συνέπειες για την στρατηγική μιας τράπεζας από διακρατικές και διεθνείς δραστηριότητες τις οποίες θα αναλάβει, δεδομένου ότι η ίδια η φύση του διαδικτύου ευνοεί την επέκταση των τραπεζών σε νέες αγορές του εξωτερικού.

Η παραδοσιακή λοιπόν στρατηγική ενός χρηματοπιστωτικού ιδρύματος θα πρέπει να αναπροσαρμοσθεί συνολικά ώστε να ικανοποιήσει τις νέες προκλήσεις και ευκαιρίες που θα διαμορφωθούν στα πλαίσια του «ηλεκτρονικού περιβάλλοντος» το οποίο θα χαρακτηρίζεται από την ταχύτητα των συναλλαγών, την γεωγραφική εξάπλωση και την αυτονομία του χρήστη καταναλωτή.⁶¹

2.2.6. ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΙ ΤΙΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ

Αναμφισβήτητα με την εισαγωγή της τεχνολογίας της πληροφορίας στον χρηματοπιστωτικό τομέα αυξάνεται σε μεγάλο βαθμό η δυνατότητα διαχείρισης πληροφοριών, βελτιώνοντας την διαφάνεια μεταξύ των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων και κάνοντας τα συστήματα πληροφοριακής διαχείρισης (Management Information Systems- MIS) και ελέγχου των κινδύνων των τραπεζών περισσότερο αποτελεσματικά ⁶²,

⁶¹ Χατζηκωνσταντής Λ., Τάσεις και προκλήσεις για την αγορά της ηλεκτρονικής τραπεζικής, 2003

⁶² Nixon B., - Dixon M., E-Banking, Managing your Money and Transactions Online Edition 2004

αφού ο όγκος των πληροφοριών αυξάνεται και η χρονική διάρκεια εντοπισμού τους μειώνεται.

Οι κίνδυνοι διαχείρισης του συστήματος μπορούν να εμφανισθούν από σημαντικές ελλείψεις στην αξιοπιστία και την ακεραιότητα του συστήματος, η οποία θα συνεπάγεται οικονομικά και όχι μόνο κόστη⁶³ Η σημασία ύπαρξης μελετών ασφαλείας παρουσιάζεται ως απαραίτητη προϋπόθεση σωστής λειτουργίας ενός ηλεκτρονικού συστήματος παροχής χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, στο βαθμό που τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα μπορεί να αποτελέσουν στόχο τόσο εξωτερικών όσο και εσωτερικών επιθέσεων. Τέτοιου είδους κίνδυνοι ενδέχεται επίσης να προκύψουν από λανθασμένο χειρισμό του συστήματος από καταναλωτές ή εργαζομένους στο βαθμό που αυτοί οι τελευταίοι δεν είναι κατάλληλα προετοιμασμένοι για την χρήση ενός τόσο εκλεπτυσμένου συστήματος.

Οι κίνδυνοι διαχείρισης του συστήματος θα μπορούσαν να κατηγοριοποιηθούν σε τρεις βασικές μορφές κινδύνων. Τους κινδύνους ασφάλειας του συστήματος, τους κινδύνους από το σχεδιασμό του συστήματος, τις εφαρμογές του και την συντήρησή του και τέλος τους κινδύνους από την κακή χρήση των προϊόντων και υπηρεσιών από τους καταναλωτές⁶⁴. Αναλυτικότερα θα μπορούσαν να αναφερθούν οι ακόλουθες περιπτώσεις:

- Εσωτερικές και εξωτερικές επιθέσεις στο ηλεκτρονικό σύστημα με στόχο το μπλοκάρισμα παροχής υπηρεσιών σε τρίτους, της πρόσβασης σε βάσεις δεδομένων και της διαχείρισης αιτήσεων που γίνονται ηλεκτρονικά μέσω Internet.
- Κίνδυνοι από ανεπαρκείς ελέγχους σε ζητήματα πιστοποίησης και αυθεντικότητας του αντισυμβαλλομένου ενδέχεται να έχουν ως αποτέλεσμα την επιτυχή πρόσβαση και αλλοίωση των στοιχείων από κακόβουλους εισβολείς (hackers).

⁶³ Nixon B., - Dixon M., E-Banking, Managing your Money and Transactions Online Edition 2004

⁶⁴ Nixon B., - Dixon M., E-Banking, Managing your Money and Transactions Online Edition 2004

- Κίνδυνοι μπορούν επίσης να προκύψουν από την χρήση προγραμμάτων από ειδικευμένους εξωτερικούς συνεργάτες /παροχείς των τραπεζών, των οποίων ο «αντιϊκός» (anti viruses) σχεδιασμός να είναι ξεπερασμένος και οι υπηρεσίες αναβάθμισης να μην παρέχονται είτε λόγω αδυναμίας παροχής τέτοιας υπηρεσίας από τον εξωτερικό προμηθευτή είτε λόγω μη συμβατικής πρόβλεψης για κάτι τέτοιο.
- Κίνδυνοι μπορούν να προκληθούν ακόμα και από φυσικές καταστροφές του συστήματος ειδικά σε χώρες όπου το τηλεπικοινωνιακό δίκτυο δεν είναι απόλυτα ασφαλές και δεν υπάρχουν εναλλακτικά σχέδια αντιμετώπισης των φυσικών καταστροφών.
- Ο κίνδυνος από την ανεπαρκή ασφάλεια της δομής του ίδιου του συστήματος, όπως το λογισμικό πρόγραμμα (software) και ο εξοπλισμός (hardware), οι χρησιμοποιούμενες βάσεις δεδομένων ή από την ακατάλληλη διαχείριση των απαιτήσεων ασφαλείας από καταναλωτές και εργαζόμενους (π.χ αναφορικά με την χρήση των κωδικών ασφαλείας - passwords και των αριθμών TAN που συνοδεύουν κάθε συναλλαγή).
- Ταυτόχρονα κίνδυνοι μπορεί να προκύψουν εξαιτίας προβλήματος σε κοινά ή διασυνδεδεμένα τραπεζικά δίκτυα, αφού οι παροχείς των σχετικών λογισμικών είναι λίγοι και πιθανό πρόβλημα σε ένα ευρέως διαδεδομένο λογισμικό θα επιδράσει αρνητικά για ένα μεγάλο αριθμό χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων.⁶⁵

Σε αυτήν την κατηγορία κινδύνων πολύ μεγάλο ρόλο παίζει ο βαθμός εξάρτησης ενός χρηματοπιστωτικού ιδρύματος από παροχείς ειδικών λογισμικών προγραμμάτων για χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες και προϊόντα via Internet. Είναι δεδομένο πως με τις νέες εξελίξεις οι τράπεζες θα χάσουν την εσωτερική τεχνογνωσία (in-house know-how) που μέχρι σήμερα κατείχαν. Από αυτήν την άποψη διαμορφώνονται νέα δεδομένα τα οποία θα επηρεάσουν και την συνολικότερη στρατηγική των

⁶⁵ Hertzum, M., N.C. Julel N. Jrgensen, and M. Jargaard, "Usable Security and E-Banking: Ease of Use vis-ü-vis Security", 2004

χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων. Όλες ωστόσο οι εκθέσεις και μελέτες ειδικών φορέων και οργανισμών επισημαίνουν την ανάγκη προσδιορισμού των σχέσεων μεταξύ τραπεζών και εξωτερικών συνεργατών/προμηθευτών, με βάση σαφείς συμβατικές διατάξεις οι οποίες θα αναφέρουν με λεπτομέρεια τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις κάθε μέρους.⁶⁶

2.2.7. ΆΛΛΟΙ «ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΟΙ» ΚΙΝΔΥΝΟΙ

Με την υιοθέτηση και χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω ανοικτού δικτύου, παραδοσιακοί τραπεζικοί κίνδυνοι είναι πολύ πιθανό να εμφανισθούν, με πρακτικές συνέπειες εντελώς διαφορετικές για τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα σε σχέση με τους νομικούς κινδύνους, τους κινδύνους σωστής διαχείρισης και λειτουργίας του συστήματος ή κινδύνους απώλειας καλής φήμης. Μια γενικής φύσεως ανησυχία η οποία αναφέρεται στον πιστωτικό κίνδυνο και συσχετίζεται με τους κινδύνους στρατηγικής των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, θεωρεί πως η περισσότερο ελαστική και ευπροσάρμοστη σχέση μεταξύ πελατών καταναλωτών και χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων παροχών υπηρεσιών και προϊόντων μέσω ηλεκτρονικού δικτύου⁶⁷, θα μπορούσε να επιδράσει στην αύξηση του πιστωτικού κινδύνου εξαιτίας δυσμενούς επιλογής δανειοδοτήσεων από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.

Προβλήματα ρευστότητας μπορούν επίσης να προκύψουν εάν μια τράπεζα ειδικεύεται στην παροχή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών μέσω Internet και βρεθεί σε αδυναμία να εξασφαλίσει ότι τα κεφάλαιά της είναι επαρκή ώστε να καλύψουν απαιτήσεις εκπλήρωσης και εκκαθάρισης κάθε δεδομένη χρονική στιγμή.

⁶⁶Hertzum, M., N.C. Julel N. Jrgensen, and M. Jargaard, "Usable Security and E-Banking: Ease of Use vis-ü-vis Security", 2004

⁶⁷ Δελτίο Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών: Αφιέρωμα στο e-Banking, Ιούλιος – Σεπτέμβριος 2003

Οι κίνδυνοι αγοράς αναφέρονται στην πιθανότητα απώλειας της αξίας τίτλων μεταβλητής απόδοσης (εντός και εκτός ισολογισμού) από πιθανή διαφοροποίηση των τιμών της αγοράς. Χρηματοπιστωτικά ιδρύματα τα οποία θα ανταλλάσσουν ξένα νομίσματα με ηλεκτρονικό χρήμα (το οποίο είτε θα παράγουν είτε θα διανέμουν), είναι πολύ πιθανό να εκτεθούν σε κινδύνους αγοράς αν για παράδειγμα αλλάξουν σημαντικά τα επιτόκια ξένων νομισμάτων.

Ωστόσο όπως υποστηρίζεται σε όλες τις σχετικές εκθέσεις, η εισαγωγή της τεχνολογίας της πληροφορίας αναμένεται να περιορίσει και όχι να επιδεινώσει τους παραδοσιακούς αυτούς τραπεζικούς κινδύνους. Ήδη σήμερα χρησιμοποιούνται μοντέλα βασιζόμενα σε στατιστικές τεχνικές, τα οποία μετρούν, διαχειρίζονται και ελέγχουν τους κινδύνους της αγοράς και τους πιστωτικούς κινδύνους και έχουν κερδίσει την αναγνώριση όλων των εποπτικών αρχών⁶⁸. Επίσης όλα τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα με σημαντική συμμετοχή στις υπηρεσίες και προϊόντα λιανικής τραπεζικής μέσω ενός ηλεκτρονικού δικτύου χρησιμοποιούν τυποποιημένες τεχνικές προσδιορισμού της πιστωτικής ικανότητας και αξιοπιστίας των χρηστών/καταναλωτών.

2.3. ΕΠΟΠΤΕΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Η διαχείριση των κινδύνων είναι μια διαρκής διαδικασία αναγνώρισης, μετρήματος, ελέγχου και αντιμετώπισης εν δυνάμει υφιστάμενων κινδύνων. Στην περίπτωση της ηλεκτρονικής τραπεζικής όπου ένα χρηματοπιστωτικό ίδρυμα χρησιμοποιεί ηλεκτρονικά μέσα διανομής και πληρωμών η μέθοδος διαχείρισης κινδύνων θα πρέπει να περιλαμβάνει όλες τις σημαντικές περιπτώσεις των κινδύνων που λεπτομερώς περιεγράφησαν ανωτέρω (νομικοί, διαχειριστικοί, καλής φήμης, στρατηγικής, κ.α.).⁶⁹

⁶⁸ Δελτίο Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών: Αφιέρωμα στο e-Banking, Ιούλιος – Σεπτέμβριος 2003

⁶⁹ Δημήτρης Κιούπης Ποινικό δίκαιο και Internet- Εκδόσεις Σάκκουλας Αντ. Ν., 1999

Ένας μεγάλος αριθμός χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων για μια σειρά από λόγους στρατηγικής θα αποφασίσει την ενεργό δραστηριοποίησή του με την ηλεκτρονική τραπεζική μέσω ανοικτού δικτύου . Η ταχύτερη εξέλιξη της τεχνολογικής καινοτομίας είναι πολύ πιθανό να αλλάξει την φύση και τον σκοπό των κινδύνων τους οποίους θα αντιμετωπίζουν τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Ωστόσο οι εποπτικές αρχές (supervisor authorities) αναμένουν από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα να έχουν αναπτύξει μεθόδους διαχείρισης κινδύνων ικανές να αποτρέψουν υφιστάμενους κινδύνους και να μπορούν να προσαρμοσθούν για την αντιμετώπιση νέων κινδύνων που σήμερα στο παρόν στάδιο εξέλιξης είναι πολύ δύσκολο να προσδιορισθούν.⁷⁰

Στις ΗΠΑ το FDIC δηλαδή η Ομοσπονδιακή Επιχείρηση Ασφάλισης Καταθέσεων έχει διαμορφώσει τρεις τυποποιημένες μορφές εκθέσεων - ανάλογα με το επίπεδο παροχής υπηρεσιών και προϊόντων από ένα χρηματοπιστωτικό ίδρυμα μέσω Internet - για την διαχείριση των κινδύνων από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα που κάνουν χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής. Με βάση αυτές τις εκθέσεις δημιουργείται ένα «μητρώο» ηλεκτρονικών τραπεζών που ασφαλίζονται από το κράτος, ενώ ταυτόχρονα λειτουργεί μηχανισμός καταγγελίας «ύποπτων» ηλεκτρονικών τραπεζών. Αλλά και στην ΕΕ η Ευρωπαϊκή Επιτροπή εκδίδει μια λίστα με τα χρηματοπιστωτικά εκείνα ιδρύματα της ΕΕ τα οποία καλόπιστα ακολουθούν το ρυθμιστικό πλαίσιο της ΕΕ για τον χρηματοπιστωτικό τομέα.⁷¹

⁷⁰ Δημήτρης Κιούπης Ποινικό δίκαιο και Internet- Εκδόσεις Σάκκουλας Αντ. Ν., 1999

⁷¹ Δημήτρης Κιούπης Ποινικό δίκαιο και Internet- Εκδόσεις Σάκκουλας Αντ. Ν., 1999

2.4. ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ - ΕΘΝΙΚΕΣ ΕΠΟΠΤΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ.

Εκτός από τα ζητήματα διαχείρισης των κινδύνων που προκύπτουν από την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής και τα οποία θα πρέπει να απασχολούν το κάθε συγκεκριμένο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα, σημαντικός είναι και ο εποπτικός ρόλος των οποίων καλούνται να παίξουν οι εθνικές εποπτικές αρχές για τον έλεγχο της καλής λειτουργίας του χρηματοπιστωτικού συστήματος. Οι αρμόδιες εποπτικές αρχές θα πρέπει να εστιάζουν ειδικότερα την προσοχή τους σε ζητήματα όπως:⁷²

- Την ύπαρξη ενός αποτελεσματικού συστήματος διαχείρισης πληροφοριών, κατάλληλου για την παροχή εξαιρετικά σύνθετων επενδυτικών υπηρεσιών και προϊόντων στα πλαίσια ενός ηλεκτρονικού περιβάλλοντος.
- Την ύπαρξη πολιτικών και διαδικασιών για την εξασφάλιση του προσδιορισμού, της αξιολόγησης και του ελέγχου των διαφόρων μορφών κινδύνων που χαρακτηρίζουν την χρήση ανοικτών ηλεκτρονικών δικτύων.
- Την άσκηση του κατάλληλου εποπτικού ελέγχου των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων πάνω σε ζητήματα παροχής ειδικού λογισμικού προγράμματος, τόσο από εξωτερικούς παροχείς, όσο και από ειδικά τμήματα της τράπεζας. Προβλήματα μπορούν να προκύψουν αν για παράδειγμα κάποια προϊόντα ή υπηρεσίες από εξωτερικούς συνεργάτες έχουν εγγενή προβλήματα και τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα να θεωρηθούν υπεύθυνα έναντι των καταναλωτών τους.
- Την μη παραχώρηση της διαχείρισης των κινδύνων σε φορείς εκτός χρηματοπιστωτικού ιδρύματος, αφού η απόλυτη ευθύνη από την διαχείριση και αντιμετώπιση των κινδύνων βαραίνει αποκλειστικά το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα.

⁷² Δημήτρης Κιούπης Ποινικό δίκαιο και Internet- Εκδόσεις Σάκκουλας Αντ. Ν., 1999

Επιπλέον οι εποπτικές αρχές θα πρέπει να αντιμετωπίσουν και το ζήτημα της εποπτείας μη χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων τα οποία ενδέχεται να παρέχουν μια σειρά προϊόντων και υπηρεσιών μέσω Internet .Υπό τις νέες αυτές συνθήκες και προκλήσεις που διαμορφώνονται, απαραίτητη κρίνεται η διαμόρφωση ενός υπερεθνικού ρυθμιστικού πλαισίου των εν λόγω επιχειρήσεων, το οποίο μπορεί να βασισθεί στην συνεργασία και τις κοινές εμπειρίες των εποπτικών αρχών.⁷³

Ταυτόχρονα μια ακόμα πρόκληση θα είναι η πιθανότητα εγκατάστασης «αρχηγείων» χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων σε υπεράκτια (offshore) κέντρα, όπου το ρυθμιστικό πλαίσιο και η εποπτεία θα είναι λιγότερο αυστηρά. Η χρήση του Internet μπορεί να ενισχύσει κατά πολύ τις διασυνοριακές χρηματοπιστωτικές συναλλαγές, επιδρώντας σημαντικά στην ομαλή λειτουργία του χρηματοπιστωτικού συστήματος. Ειδικά για την αντιμετώπιση τέτοιων φαινομένων κρίνεται απολύτως απαραίτητη η ανάπτυξη της διασυνοριακής συνεργασίας των εποπτικών αρχών.

Βέβαια αυτή η νέα διασυνοριακή διάσταση στην παροχή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και προϊόντων την οποία αναμένεται να δώσει η εκτεταμένη χρήση του διαδικτύου, απαιτεί την διαμόρφωση ενός πλαισίου επαρκούς συγκράτησης των κινδύνων οι οποίοι ενδέχεται να διαχυθούν (spillover) σε περισσότερα εθνικά χρηματοπιστωτικά συστήματα⁷⁴.

Τέλος η δημόσια αντίληψη τόσο των πλεονεκτημάτων όσο και των μειονεκτημάτων που συνεπάγεται η χρήση της ηλεκτρονικής λιανικής τραπεζικής, θα πρέπει να αυξηθεί και την ανάληψη αυτού του ρόλου επιμόρφωσης θα πρέπει να αναλάβουν οι αρμόδιες εποπτικές αρχές του χρηματοπιστωτικού συστήματος της κάθε χώρας. Ειδικά το Internet Banking, προκειμένου να αναπτυχθεί και να κερδίσει την εμπιστοσύνη των καταναλωτών χρειάζεται την παροχή υπηρεσιών αναγνώρισης των χρηματοπιστωτικών εκείνων ιδρυμάτων τα οποία εποπτεύονται πλήρως

⁷³ Δημήτρης Κιούπης Ποινικό δίκαιο και Internet- Εκδόσεις Σάκκουλας Αντ. Ν., 1999

⁷⁴ Δημήτρης Κιούπης Ποινικό δίκαιο και Internet- Εκδόσεις Σάκκουλας Αντ. Ν., 1999

και μπορούν να θεωρηθούν ασφαλή. Αυτή η αξιολόγηση της καταλληλότητας του κάθε ιδρύματος θα πρέπει να παρέχεται από αρμόδιο δημόσιο φορέα ο οποίος θα επιφορτισθεί την ανάλογη υποχρέωση εποπτείας των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων και ενημέρωσης των καταναλωτών χρηστών.⁷⁵

2.5.ΜΟΝΤΕΛΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Σύμφωνα με έκθεση της BasleCommitteeonBankingSupervision (1998), ένα μοντέλο διαχείρισης κινδύνων το οποίο θα περιλαμβάνει τρία βασικά στάδια, τον προσδιορισμό και αξιολόγηση των κινδύνων, την αντιμετώπιση και τον έλεγχο τους και τέλος την παρακολούθηση των κινδύνων, θα βοηθήσει τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και τις εποπτικές αρχές στον περιορισμό και την εξάλειψη υφιστάμενων ή και μελλοντικών κινδύνων.

Αλλά και το FDIC (1998) σε έκθεσή του υποστηρίζει ότι το μοντέλο διαχείρισης κινδύνων θα πρέπει να περιλαμβάνει έλεγχο στοιχείων τα οποία θα μπορούσαν να κατηγοριοποιηθούν ως εξής:

- Ζητήματα γενικής εποπτείας όπως: στρατηγικός σχεδιασμός και ανάλυση δυνατοτήτων, ρυθμιστική συμμόρφωση και νομοθετικό πλαίσιο, ανθρώπινοι πόροι, λογιστικός έλεγχος, πολιτικές και διαδικασίες.
- Μέθοδοι συναλλαγών όπως: αυθεντικότητα του χρήστη, ακεραιότητα των πληροφοριών, μη αναγνώριση των συναλλαγών και εμπιστευτικότητα των δεδομένων
- Διαχείριση του ηλεκτρονικού συστήματος συναλλαγών: ασφάλεια του συστήματος, αξιοπιστία του συστήματος και σχέδια έκτακτης ανάγκης, χωρητικότητα του συστήματος, πολιτική εξωτερικών συνεργασιών της τράπεζας, και έλεγχοι αναβάθμισης του συστήματος.

⁷⁵ Δημήτρης Κιούπης Ποινικό δίκαιο και Internet- Εκδόσεις Σάκκουλας Αντ. Ν., 1999

Στην πραγματικότητα και οι δύο αυτές εκθέσεις περιλαμβάνουν τα ίδια στοιχεία τα οποία θα αποτελέσουν αντικείμενο ελέγχου στα πλαίσια του μοντέλου διαχείρισης κινδύνων που θα επιλέξει κάθε χρηματοπιστωτικό ίδρυμα. Η διαφορετική κατηγοριοποίηση έχει να κάνει κυρίως με ζητήματα μεθοδολογίας και όχι ουσίας.⁷⁶

2.5.1. ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Ο προσδιορισμός και η αξιολόγηση των κινδύνων αποτελεί μια διαρκή διαδικασία στα πλαίσια ενός μοντέλου διαχείρισης κινδύνων και περιλαμβάνει τρία βήματα.

- Την υιοθέτηση μιας αυστηρής αναλυτικής μεθόδου η οποία θα αναγνωρίζει και όπου είναι ιδιαιτέρως σημαντικό θα προσδιορίζει επακριβώς ενδεχόμενους κινδύνους. Η διοίκηση του κάθε χρηματοπιστωτικού ιδρύματος θα πρέπει να έχει μια αιτιολογημένη και αντικειμενική εκτίμηση του μεγέθους του κάθε κινδύνου, τόσο αναφορικά με την επίδραση που μπορεί ο συγκεκριμένος αυτός κίνδυνος να έχει στο προφίλ κινδύνων του ιδρύματος, όσο και αναφορικά με την πιθανότητα επέλευσης ενός τέτοιου κινδύνου.
- Σε ένα δεύτερο στάδιο το διοικητικό συμβούλιο και οι διευθυντές τμημάτων του χρηματοπιστωτικού ιδρύματος θα πρέπει να προσδιορίσουν την ανεκτικότητα της τράπεζας στην έκθεση κινδύνων, βασιζόμενοι στην αξιολόγηση των απωλειών τις οποίες το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα μπορεί να επωμιστεί ώστε να στηρίξει την θέση του σε περίπτωση κατά την οποία ένα δεδομένο πρόβλημα εμφανισθεί.
- Τέλος η διοίκηση ενός χρηματοπιστωτικού ιδρύματος μπορεί να συγκρίνει την ανεκτικότητα του ιδρύματος στους κινδύνους, με την αξιολόγηση της σημασίας ενός συγκεκριμένου κινδύνου, ώστε να

⁷⁶ Δημήτρης Κιούπης Ποινικό δίκαιο και Internet- Εκδόσεις Σάκκουλας Αντ. Ν., 1999

εξακριβώσει εάν η έκθεση στον συγκεκριμένο κίνδυνο μπορεί να ενταχθεί ή να ενσωματωθεί στα όρια της συνολικής ανεκτικότητας κινδύνων του ιδρύματος.⁷⁷

2.5.2. ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Μετά το πρώτο στάδιο προσδιορισμού και αξιολόγησης των κινδύνων για κάποιο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα από την χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής, περνάμε στο σημαντικότερο ίσως κομμάτι, αυτό της αντιμετώπισης και ελέγχου των κινδύνων. Αυτό το στάδιο στην διαδικασία/μοντέλο διαχείρισης κινδύνων μπορεί να περιλαμβάνει δραστηριότητες όπως :

Πολιτικές και μέτρα ασφάλειας. Η έννοια της ασφάλειας περιλαμβάνει έναν συνδυασμό συστημάτων, εσωτερικών ελέγχων και εφαρμογών τα οποία χρησιμοποιούνται με σκοπό την προστασία της ακεραιότητας, της αυθεντικότητας και της εμπιστευτικότητας των δεδομένων κατά την λειτουργική διαδικασία παροχής χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών μέσω ενός ηλεκτρονικού δικτύου.⁷⁸

Σκοπός αυτών των μέτρων και πολιτικών είναι η εξάλειψη πιθανών εσωτερικών ή εξωτερικών επιθέσεων στο σύστημα παροχής προϊόντων και υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής καθώς και η μείωση των κινδύνων απώλειας της καλής φήμης ενός χρηματοπιστωτικού ιδρύματος, εξαιτίας μιας κατάρρευσης του συστήματος ασφαλείας.

Με τον προσδιορισμό της πολιτικής ασφαλείας, το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα στην πραγματικότητα θέτει κάποιες βασικές κατευθυντήριες γραμμές οι οποίες προσδιορίζουν τον βαθμό ανεκτικότητας του συγκεκριμένου ιδρύματος έναντι συγκεκριμένων κινδύνων οι οποίοι

⁷⁷ Παπαδάκης Β., Στρατηγική των Επιχειρήσεων, Εκδόσεις Μπένου, 2002

⁷⁸ Παπαδάκης Β., Στρατηγική των Επιχειρήσεων, Εκδόσεις Μπένου, 2002

ενδέχεται να υλοποιηθούν. Η πολιτική ασφάλειας ενδέχεται επίσης να προσδιορίσει αρμοδιότητες για τον σχεδιασμό, την εφαρμογή και την θέσει σε εφαρμογή μέτρων πληροφοριακής προστασίας ή αναφορών παραβιάσεων της ασφάλειας του συστήματος.

Τα μέτρα ασφαλείας αντίθετα αποτελούν συνδυασμούς εργαλείων λογισμικού και εξοπλισμού, καθώς και διαχείρισης προσωπικού με απώτερο σκοπό την διαμόρφωση ασφαλούς συστήματος και εφαρμογών. Τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα έχουν την δυνατότητα να επιλέξουν μια σειρά από τέτοια μέτρα όπως η κρυπτογράφηση (encryption), οι κωδικοί πρόσβασης (passwords), οι αντιϊικοί έλεγχοι (viruscontrols), και η χρήση firewalls, δηλαδή χρήση ειδικών προγραμμάτων λογισμικού τα οποία προστατεύουν, ελέγχουν και οριοθετούν την εξωτερική πρόσβαση σε εσωτερικά δίκτυα της τράπεζας, τα οποία συνδέονται με ένα ανοικτό δίκτυο όπως το Internet.⁷⁹ Επειδή η ανάπτυξη τέτοιας τεχνολογίας προστασίας είναι εξαιρετικά σύνθετη στο να σχεδιαστεί και ενδέχεται να είναι και δαπανηρή, η ισχύς της και τα χαρακτηριστικά της θα πρέπει να είναι ανάλογα με την ευαισθησία των πληροφοριών οι οποίες επιδιώκεται να προστατευθούν.

Οι κίνδυνοι ασφάλειας του συστήματος μπορεί εκτός από εξωτερικοί να είναι και εσωτερικοί να προέρχονται δηλαδή από πράξεις ή παραλείψεις του προσωπικού της τράπεζας, είτε από αμέλεια ή ελλιπή γνώση, είτε από κακόβουλη συμπεριφορά με σκοπό την δολιοφθορά. Σήμερα εφαρμόζονται πρακτικές ελέγχου του προσωπικού (έλεγχος του ιστορικού για νέους ή προσωρινούς εργαζομένους, διαχωρισμός καθηκόντων, εσωτερικοί έλεγχοι από ειδικούς εμπειρογνώμονες), οι οποίες ορισμένες φορές ξεπερνούν κατά πολύ τα όρια της διακριτικότητας και του σεβασμού της αξιοπρέπειας του εκάστοτε τραπεζοϋπαλλήλου.

Εσωτερική Επικοινωνία: Η διαχείριση και ο έλεγχος κινδύνων που συνδέονται με την ηλεκτρονική τραπεζική (διαχείρισης και λειτουργίας του

⁷⁹ Παπαδάκης Β., Στρατηγική των Επιχειρήσεων, Εκδόσεις Μπένου, 2002

συστήματος, νομικοί κίνδυνοι ή κίνδυνοι καλής φήμης), μπορεί να είναι αποτελεσματικότερος εάν και εφόσον ο διευθύνων σύμβουλος του χρηματοπιστωτικού ιδρύματος τονίσει σε επικοινωνία του με όλο το εξειδικευμένο προσωπικό την προοπτική της ηλεκτρονικής τραπεζικής ως μέσου για την στήριξη του συνόλου των στόχων που έχει θέσει το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα⁸⁰.

Ταυτόχρονα το τεχνικό προσωπικό της τράπεζας θα πρέπει να επικοινωνεί με την διοίκηση και να αναφέρει σε αυτήν τον ακριβή τρόπο σχεδιασμού λειτουργίας του συστήματος, καθώς και πιθανές αδυναμίες ή πλεονεκτήματα. Χρήσιμη θεωρείται η υιοθέτηση από την κεντρική διοίκηση κάθε χρηματοπιστωτικού ιδρύματος μιας πολιτικής διαρκούς επιμόρφωσης και αναβάθμισης των ικανοτήτων και γνώσεων του προσωπικού, ταυτόχρονα με τις εξελίξεις στην τεχνολογική καινοτομία.

Εξωτερικοί συνεργάτες και παροχές: Στα πλαίσια ανάπτυξης ενός συστήματος ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι βέβαιο πως τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα θα χρειαστούν την συνεργασία εξωτερικών παρόχων οι οποίοι είναι εξειδικευμένοι σε δραστηριότητας εκτός του πεδίου δράσης των τραπεζών. Ωστόσο ο βαθμός έκθεσης ενός χρηματοπιστωτικού ιδρύματος σε εξωτερικές συνεργασίες ενδεχομένως να συνεπάγεται και μεγαλύτερους κινδύνους για την ασφάλεια και την καλή λειτουργία του ιδρύματος αλλά και ολόκληρου του χρηματοπιστωτικού συστήματος.⁸¹

⁸⁰ Τερροβίτης Θ., Παραγωγή και Χρήση των Τεχνολογιών της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών στην Ελλάδα: Σημασία και Επιπτώσεις, εκδόσεις ΚΕΠΕ, Αθήνα, 2005

⁸¹ Εκτός από τους κινδύνους ασφάλειας για ένα χρηματοπιστωτικό ίδρυμα, λόγω της υιοθέτησης ενός ακατάλληλου λογισμικού συστήματος υπάρχει και ο κίνδυνος υπερβολικής εξάρτησης από έναν εξωτερικό παροχέα λογισμικών προγραμμάτων. Βλέπε χαρακτηριστικά την περίπτωση του προγράμματος της Microsoft OpenFinancial Exchange (OFX), το οποίο έχουν υιοθετήσει πρόσφατα πολλές ευρωπαϊκές τράπεζες, κάτι που αυξάνει το βαθμό εξάρτησής τους στις λειτουργίες του OFX και υποβαθμίζει τις σχέσεις ισότιμης συνεργασίας με την Microsoft.

Αν και αυτού του είδους οι συνεργασίες μπορούν να προσφέρουν πλεονεκτήματα όπως μείωση κόστους και οικονομίες κλίμακας, ωστόσο δεν απαλλάσσουν το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα από την απόλυτη ευθύνη ελέγχου και διαχείρισης των κινδύνων που συνεπάγονται αυτού του είδους οι πράξεις.

Κρίνεται λοιπόν απαραίτητη η ανάληψη δράσεων από την κεντρική διοίκηση της τράπεζας με σκοπό τον περιορισμό των κινδύνων από την εμπιστοσύνη προς υπηρεσίες παρεχόμενες από εξωτερικούς συνεργάτες.⁸² Τέτοιου είδους δράσεις μπορεί να είναι η παρακολούθηση των διαχειριστικών και οικονομικών λειτουργιών των εξωτερικών συνεργατών, η γραπτή συμβατική δέσμευση των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των μερών, καθώς και η ύπαρξη ενός έκτακτου συμβατικού όρου ο οποίος θα επιτρέπει την αλλαγή του παροχέα υπηρεσιών της τράπεζας εάν χρειασθεί. Αλλά και στο επίπεδο προστασίας ευαίσθητων πληροφοριών στις οποίες θα έχει πρόσβαση ο εξωτερικός συνεργάτης το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα θα πρέπει να εξασφαλίσει ότι διαθέτει τουλάχιστον ίδιο με αυτήν επίπεδο προστασίας και ελέγχου.⁸³

Δοκιμαστικά προϊόντα, αναβαθμίσεις και σχέδια ετοιμότητας: Η δημιουργία δοκιμαστικών προϊόντων και υπηρεσιών πριν την εισαγωγή τους σε μια διευρυμένη καταναλωτική χρήση μπορεί επίσης να βοηθήσει στην μείωση κινδύνων ηλεκτρονικής τραπεζικής (κυρίως κινδύνους απώλειας καλής φήμης και κινδύνους ορθής λειτουργίας του συστήματος). Ο έλεγχος (testing) των προϊόντων και υπηρεσιών επιβεβαιώνει την καταλληλότητα του εξοπλισμού και των ηλεκτρονικών συστημάτων διανομής, εξασφαλίζοντας κατά τον χρόνο κυκλοφορίας των προϊόντων και υπηρεσιών τα επιθυμητά αποτελέσματα.

⁸² Τσάμης Α., Εξελίξεις, διαπιστώσεις και διλήμματα στη σύγχρονη ηλεκτρονική τραπεζική, Δελτίο ΕΕΤ, Γ' Τριμηνία, 2003

⁸³ Δύο από τις μεγαλύτερες εταιρείες συλλογής προσωπικών στοιχείων για διαφημιστικούς λόγους είναι οι αμερικάνικες double-click (<http://www.doubleclick.com>) και valueclick(<http://www.valueclick.com>).

Στο επίπεδο της διαρκούς αναβάθμισης σημαντική μπορεί να αποδειχθεί η χρησιμοποίηση πιλοτικών προγραμμάτων ή πρωτοτύπων τα οποία ενδεχομένως φανούν χρήσιμα για την ανάπτυξη νέων εφαρμογών. Εξάλλου η διαρκής αναβάθμιση και αναπροσαρμογή των προϊόντων και υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής via Internet, αναμένεται να αποτελέσει βασικό στοιχείο για την ανάπτυξη της ανταγωνιστικότητας του κάθε χρηματοπιστωτικού ιδρύματος.

Φυσικά η ύπαρξη ενός πολύ καλού ηλεκτρονικού συστήματος παροχής χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, από άποψη διαχείρισης και ελέγχου δεν σημαίνει πως δεν θα πρέπει να υπάρχουν και να αναπτύσσονται εναλλακτικά σχέδια προστασίας από ενδεχόμενη κατάρρευση ή και απλή περιορισμένη διακοπή της λειτουργίας του βασικού ηλεκτρονικού συστήματος.⁸⁴

Ταυτόχρονα οι κεντρικές διοικήσεις του χρηματοπιστωτικού ιδρύματος θα πρέπει να λαμβάνουν αντισταθμιστικά μέτρα σε περιπτώσεις όπου ο παροχέας υπηρεσιών αποδειχθεί ανίκανος να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του (μικρής διάρκειας συμβόλαια με άλλους παροχείς, συγκεκριμένος προσδιορισμός της ευθύνης των μερών για αποζημίωση των καταναλωτών λόγω βλάβης του συστήματος, ειδική ρήτρα στο συμβόλαιο για δυνατότητα αντικατάστασης του εξωτερικού παροχέα υπηρεσιών σε περίπτωση παραβίασης συγκεκριμένων υποχρεώσεων)⁸⁵

2.5.3. ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Ακόμη και μετά τον προσδιορισμό, την διαχείριση και τον έλεγχο των κινδύνων δεν μπορεί να επέλθει ο εφησυχασμός για το εκάστοτε χρηματοπιστωτικό ίδρυμα. Για αυτό το λόγο απαραίτητη είναι η δημιουργία μιας αποτελεσματικής διαδικασίας διαρκούς παρακολούθησης των κινδύνων. Η ταχύτατες μεταβολές και ποιοτικές εξελίξεις της

⁸⁴ Τερροβίτης Θ., Παραγωγή και Χρήση των Τεχνολογιών της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών στην Ελλάδα: Σημασία και Επιπτώσεις, εκδόσεις ΚΕΠΕ, Αθήνα, 2005

⁸⁵ Τερροβίτης Θ., Παραγωγή και Χρήση των Τεχνολογιών της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών στην Ελλάδα: Σημασία και Επιπτώσεις, εκδόσεις ΚΕΠΕ, Αθήνα, 2005

τεχνολογίας απαιτούν συστηματική παρακολούθηση των καινοτομιών και των αλλαγών που ενδέχεται να επέλθουν εξαιτίας τους, ενώ και η ίδια η φύση ενός ανοικτού ηλεκτρονικού δικτύου για παροχή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και προϊόντων επιβάλλει μεγαλύτερη προσοχή των αλλαγών των συνθηκών. Δύο βασικά στοιχεία στην διαδικασία παρακολούθησης των κινδύνων θα πρέπει να περιλαμβάνει κάθε σχέδιο αντιμετώπισης κινδύνων.⁸⁶

- **Δοκιμές του συστήματος και επιτήρησή του:** Οι διαδικασίες δοκιμών του ηλεκτρονικού συστήματος μπορούν να βοηθήσουν στην ανίχνευση «ασυνήθιστων» μορφών ή τύπων δραστηριοτήτων και να αποσοβήσουν βασικά προβλήματα του συστήματος, επιθέσεις ή καταστροφές.

Ένας αποτελεσματικός τρόπος δοκιμής συνίσταται στον προσδιορισμό, τηναπομόνωση και την επιβεβαίωση ελαττωμάτων στον σχεδιασμό και τις εφαρμογές των μηχανισμών ασφάλειας του συστήματος. Η επιτήρηση αποτελεί συγκεκριμένο τύπο παρακολούθησης του συστήματος και βασίζεται σε συγκεκριμένο λογισμικό πρόγραμμα για τον εντοπισμό ασυνήθιστων δράσεων. Σε αντίθεση με την εφαρμογή μιας διεισδυτικής δοκιμασίας η επιτήρηση του συστήματος εστιάζει την προσοχή του στην παρακολούθηση ενεργειών ρουτίνας και συγκεκριασμού των πολιτικών ασφάλειας που έχει θέσει το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα με αυτές που ακολουθούνται στην πραγματικότητα.

⁸⁶ Τερροβίτης Θ., Παραγωγή και Χρήση των Τεχνολογιών της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών στην Ελλάδα: Σημασία και Επιπτώσεις, εκδόσεις ΚΕΠΕ, Αθήνα, 2005

Εξειδικευμένοι Έλεγχοι: Η διενέργεια εξειδικευμένων ελέγχων (εσωτερικών και εξωτερικών) παρέχει έναν σημαντικό ανεξάρτητο ελεγκτικό μηχανισμό για την εξακρίβωση ελλείψεων, περιορίζοντας κατά αυτόν τον τρόπο τους κινδύνους από την παροχή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και προϊόντων μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Ο ρόλος ενός ελεγκτή θα πρέπει να είναι η επιβεβαίωση καλής λειτουργίας των πολιτικών, των standards και των διαδικασιών ανάπτυξης του συστήματος. Το προσωπικό ελέγχου απαιτείται να είναι πλήρως εξειδικευμένο και απόλυτα ανεξάρτητο από το προσωπικό το οποίο είναι υπεύθυνο για τις αποφάσεις διαχείρισης και αντιμετώπισης των κινδύνων (σε περίπτωση βέβαια που αποτελεί ειδικό τμήμα της επιχείρησης και όχι ανεξάρτητο τρίτο φορέα), έτσι ώστε να παρέχει απόλυτα αυτόνομες και ακριβείς αναφορές.⁸⁷

⁸⁷ Τερροβίτης Θ., Παραγωγή και Χρήση των Τεχνολογιών της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών στην Ελλάδα: Σημασία και Επιπτώσεις, εκδόσεις ΚΕΠΕ, Αθήνα, 2005

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ (E-BANKING) - ΕΝΝΟΙΑ, ΜΟΡΦΕΣ, ΑΞΙΑ

3.1 ΤΙ ΕΙΝΑΙ E-BANKING



Εικόνα 3.1.9 E-BANKING

Πηγή: <http://www.e-banking.com>⁸⁸

Με τον όρο E-BANKING Διαδικτυακή Τραπεζική εννοούμε το σύνολο των υπηρεσιών που προσφέρει ένα χρηματοπιστωτικό ίδρυμα μέσω του διαδικτύου, χωρίς να είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία του πελάτη σε ένα κατάστημα μίας τράπεζας.

Στη διεθνή βιβλιογραφία, ο όρος αποδίδεται ως Internet Banking ή Web Banking ή ακόμα και Online Banking χρησιμοποιώντας το Internet ως μέσο διεξαγωγής τραπεζικών δραστηριοτήτων.

Για την αξιοποίηση του ο χρήστης πρέπει να διαθέτει ηλεκτρονικό υπολογιστή και να έχει σύνδεση στο διαδίκτυο. Επιπλέον συχνά απαιτούνται περισσότερες συσκευές ασφαλείας όπως εγκατάσταση ειδικού λογισμικού ασφαλείας ή ψηφιακό πιστοποιητικό.

⁸⁸ <http://www.e-banking.com>

Με αυτό τον τρόπο διαδικασίες που στο παρελθόν απαιτούσαν κόπο, χρόνο και χρήμα για να πραγματοποιηθούν, μπορούν πλέον να εκτελεστούν πλέον άμεσα και εύκολα.

Η συνεχής αύξηση της διείσδυσης της χρήσης του διαδικτύου και της κινητής τηλεφωνίας καθώς και η ανάπτυξη της πληροφορικής σε θέματα ασφάλειας των συναλλαγών, καθιστούν εφικτή την διεκπεραίωση πλήθους συναλλαγών

Ο αριθμός των χρηστών ηλεκτρονικής τραπεζικής αυξάνεται ταχύτατα (το πρώτο εξάμηνο του 2010 ο αριθμός των εγγεγραμμένων χρηστών ανερχόταν σε 1.929.800 φυσικά και νομικά πρόσωπα, σημειώνοντας ετήσια αύξηση 12%., σύμφωνα με μελέτη της Ελληνική Ένωσης Τραπεζών) αποτέλεσμα των ωφελειών που αποκομίζει ο καταναλωτής από τη χρήση αυτών των υπηρεσιών

Συχνά παρατηρείται το φαινόμενο σύγχυσης του Internet Banking με το e-banking ενώ στην πραγματικότητα το Internet Banking αποτελεί κατηγορία του electronic banking.

Σύμφωνα με την Ένωση Ελληνικών Τραπεζών η ηλεκτρονική τραπεζική ορίζεται ως "οποιαδήποτε εμπορική συναλλαγή που διεξάγεται μεταξύ τράπεζας και των πελατών της διαμέσου ηλεκτρονικών δικτύων και βοηθάει ή οδηγεί στην πώληση τραπεζικών υπηρεσιών/προϊόντων"⁸⁹

⁸⁹ <http://www.e-banking.com>

3.2 ΜΟΡΦΕΣ E-BANKING

Το e-banking μπορεί να διακριθεί ανάλογα με το κανάλι που πρόκειται να χρησιμοποιηθεί για να διανεμηθούν οι τραπεζικές υπηρεσίες και προϊόντα σε

- ATM
- Phone Banking,
- Mobile Banking,
- PC BANKING

3.2.1 ATM Automatic Teller Machines (ATM)



Εικόνα 3.10.1.2 ATM

Πηγή: <http://www.e-banking.com>⁹⁰

Οι Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές αποτελούν τον προπομπό των αυτόματων συναλλαγών και ουσιαστικά συνέβαλλαν στην αποσυμφόρηση των γκισέ των ταμείων των καταστημάτων τους.

Τα μηχανήματα αυτά έχουν τη δυνατότητα να εξυπηρετήσουν τον πελάτη 24 ώρες το 24ωρο με τη χρήση μιας μαγνητικής κάρτας και ενός προσωπικού κωδικού αριθμός (PIN).

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

⁹⁰ <http://www.e-banking.com>

Τα τελευταία χρόνια παρέχουν τη δυνατότητα πραγματοποίησης και άλλων συναλλαγών πέραν των παγιών καταθέσεων και αναλήψεων . Το κόστος όμως συναλλαγής τους για την τράπεζα πάντως παραμένει πιο ακριβό σε σχέση με το Internet Banking.⁹¹

Διακρίνονται σε :

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. βρίσκονται στο εσωτερικό των τραπεζικών ιδρυμάτων αλλά και πολυκαταστημάτων, εμπορικών κέντρων και μεγάλων Super Markets.

III. Vestibule. 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:

Ενδεικτικά, τέτοια οφέλη για τον πελάτη είναι :

- η δυνατότητα πρόσβασης στις υπηρεσίες 24 ώρες χ 7 ημέρες
- ο πελάτης δεν είναι υποχρεωμένος να μεταφέρει 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.

Καθοριστικό ρόλο στην προώθηση των ATM διαδραμάτισε η ανάπτυξη του διατραπεζικού συστήματος ΔΙΑΣ το οποίο επιτρέπει στους χρήστες 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

⁹¹Αγγελής Βασίλειος, Η Βίβλος του e-banking, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, 2005

3.2.2 PHONE BANKING

Το Phone Banking αναφέρεται στις τραπεζικές συναλλαγές που μπορούν να γίνουν από όποιο μέρος βρίσκεται ο πελάτης, ακόμα και στο εξωτερικό, με ένα μόνο τηλεφώνημα. μέσω της τεχνολογίας WAP . Επίσης, μέσω της χρησιμοποίησης του τηλεομοιοτύπου (fax) ο χρήστης μπορεί να έχει και γραπτώς πληροφορίες για τις κινήσεις των τραπεζικών του λογαριασμών, το χαρτοφυλάκιο των μετοχών του και τις τιμές του χρηματιστηρίου.

Πρώτη η Αμερικάνικη τράπεζα Citibank το εισήγαγε την τραπεζική εξυπηρέτηση πριν από περίπου 20 χρόνια. Βέβαια από τότε συνεχώς βελτιώνεται και πλέον οι υπηρεσίες του διακρίνονται σε αυτές που διεκπεραιώνονται διαμέσου τηλεφωνικών κέντρων και αυτές που διεκπεραιώνονται αυτόματα μέσω συστημάτων αναγνώρισης φωνής και συσκευών ηχητικών τόνων (tone pad).⁹²



Εικόνα 11.2.2.3 Phone Banking

Πηγή: <http://www.e-banking.com>⁹³

⁹² Αγγελής Βασίλειος, Η Βίβλος του e-banking, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, 2005

⁹³ <http://www.e-banking.com>

3.2.3 MOBILE BANKING



Εικόνα 3.2.3.12 Mobile Banking

Πηγή: <http://www.e-banking.com>⁹⁴

Το Mobile Banking 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 .

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.⁹⁵

⁹⁴ <http://www.e-banking.com>

⁹⁵ Αγγελής Βασίλειος, Η Βίβλος του e-banking, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, 2005

3.2.4 PC BANKING

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



Εικόνα 3.2.4.13 Personal Computer Banking

Πηγή: <http://www.e-banking.com>⁹⁶

Η τράπεζα προσφέρει στον πελάτη ένα χρηματοοικονομικό πρόγραμμα λογισμικού με τη χρήση του οποίου μπορεί να πραγματοποιεί οικονομικές συναλλαγές από τον υπολογιστή του σπιτιού του. Η μεταφορά των δεδομένων γίνεται μέσω των τηλεφωνικών γραμμών (αναλογικές ή ψηφιακές).

Υπάρχουν δύο είδη PC banking:

Το **Online banking** στο οποίο οι συναλλαγές γίνονται μέσω κλειστών δικτύων, γι' αυτό ο πελάτης πρέπει να προμηθευτεί ειδικό software από την τράπεζα. Ο τρόπος αυτός εμφανίστηκε πρώτα στη Γερμανία στις αρχές της δεκαετίας του 1980 με ένα σύστημα που λεγόταν BTX. (German Federal Post Office)

Το **Internet banking** χρησιμοποιεί το Internet ως μέσο διεξαγωγής τραπεζικών δραστηριοτήτων. Τα προγράμματα Internet banking βρίσκονται στο server της τράπεζας και όχι στο PC του χρήστη και ο πελάτης έχει πρόσβαση στους λογαριασμούς του μέσω ενός browser από όποιο τερματικό και αν βρίσκεται ανά πάσα στιγμή με τη χρήση ενδεχομένως κάποιων κωδικών.⁹⁷

⁹⁶ <http://www.e-banking.com>

⁹⁷ Αγγελής Βασίλειος, Η Βίβλος του e-banking, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, 2005

3.2.5 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

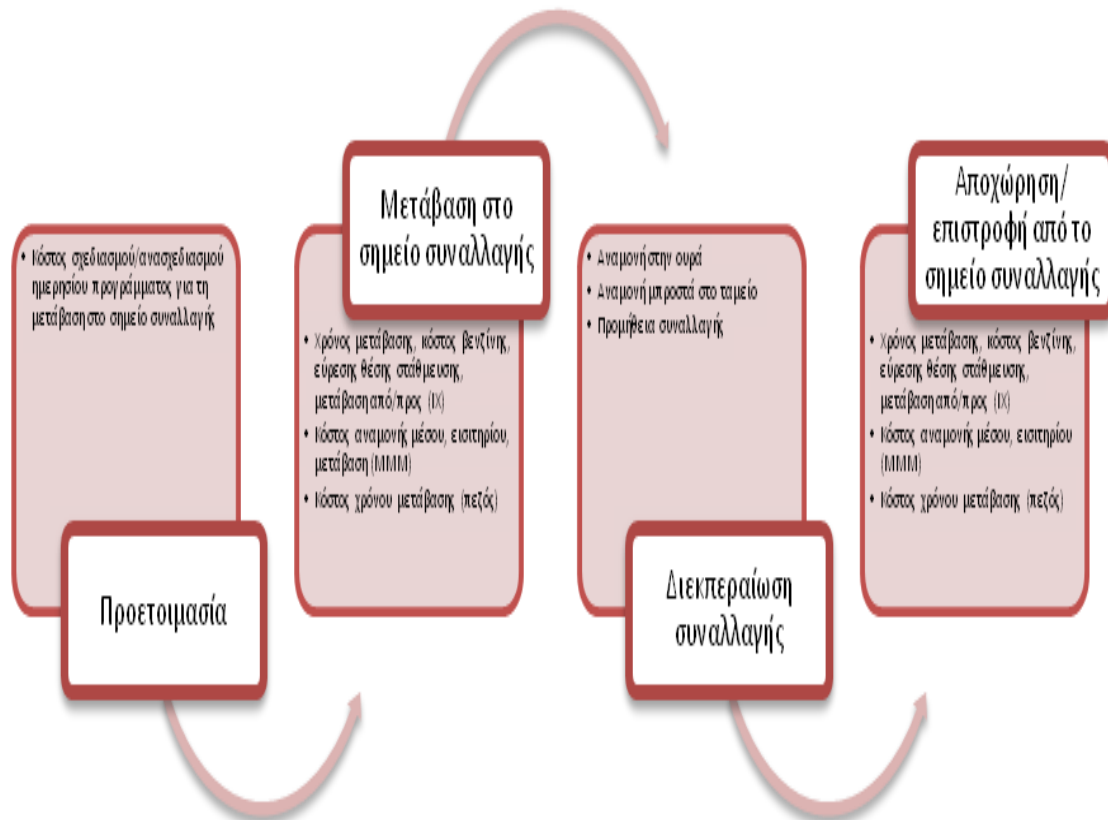
Η ραγδαία ανάπτυξη του διαδικτύου με την εισαγωγή νέων τεχνολογιών και καινοτομιών, έχει αλλάξει τον τρόπο και τη διαδικασία διεξαγωγής των συναλλαγών. Οι συναλλαγές μέσω διαδικτύου προσφέρουν οφέλη τόσο για τους χρήστες όσο και για τις τράπεζες. Βέβαια υπάρχουν και μειονεκτήματα και στις δύο πλευρές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

Το Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Επιχειρείν και Εμπορίου ELTRUN του Τμήματος Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, πραγματοποίησε μελέτη για την επίδραση των ηλεκτρονικών καναλιών τραπεζικής εξυπηρέτησης στη ζωή του σύγχρονου ανθρώπου στην Ελλάδα λαμβάνοντας υπόψη τρεις σημαντικές διαστάσεις: οικονομικό κόστος, χρόνος και φυσικό περιβάλλον (μείωση στην εκπομπή διοξειδίου του άνθρακα).

Το ποσοτικό όφελος που προκύπτει για τους καταναλωτές από τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής προϋποθέτει την αποτίμηση του κόστους εκτέλεσης συναλλαγών μέσω της «συμβατικής» διαδικασίας (φυσική μετάβαση στο σημείο συναλλαγής) και τη σύγκρισή του με το αντίστοιχο κόστος της ηλεκτρονικής διαδικασίας (χρήση ATM/web/mobile/phone banking).

Ετσι αρχικά αναπτύχθηκε και μελετήθηκε ένα μοντέλο υπολογισμού κόστους της συμβατικής διαδικασίας όπου καταγράφησαν διεξοδικά μετρήσεις χρόνων αναμονής σε ουρές ταμείων, οργανισμών, δειγματοληπτικές μετρήσεις αποστάσεων, χρόνων μετάβασης κλπ καθώς και οι υποκειμενικές απαντήσεις καταναλωτών σε έρευνα μέσω ερωτηματολογίου η οποία απευθυνόταν σε καταναλωτές που ακολουθούν τη «συμβατική» διαδικασία.⁹⁸

⁹⁸ Αγγελής Βασίλειος, Η Βίβλος του e-banking, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, 2005



Εικόνα3.2.5. 14 Διαδικασία εκτέλεσης συναλλαγών

Πηγή:<http://www.e-banking.com//> Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Επιχειρείν και Εμπορίου ELTRUN, Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών (2012)⁹⁹

Από τις παραπάνω έρευνες προέκυψαν τα «καταναλωτικά» προφίλ των καταναλωτών που εκτελούν συναλλαγές με τον «συμβατικό» τρόπο (φυσική μετάβαση στο σημείο συναλλαγής).

⁹⁹ <http://www.e-banking.com//> Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Επιχειρείν και Εμπορίου ELTRUN, Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών (2012)

Στον ακόλουθο πίνακα παρουσιάζονται τα προφίλ των καταναλωτών στην Αθήνα .

Πίνακας 1: Προφίλ καταναλωτών που εκτελούν συναλλαγές στο ταμείο της Τράπεζας

	Δημόσιος Υπάλληλος (14%)	Αυτοαπασχο-λούμενος (27%)	Οικιακά (5%)	Φοιτητής (5%)	Συνταξιούχοι (15%)	Ιδιωτικός υπάλληλος (33%)
Πλήθος συναλλαγών ανά μήνα	5	5	5	5	5	5
Συχνότητα επισκέψεων σε σημείο συναλλαγής ανά μήνα	3	3	2	2	2	3
Τρόπος μεταφοράς στο σημείο συναλλαγής	Ιδιωτικό μέσο (85%)	Ιδιωτικό μέσο (90%)	MMM (93%)	MMM (95%)	MMM (89%)	Ιδιωτικό μέσο (96%)
Χρήση «συμβατικών» καναλιών	Τράπεζα (28%) Οργανισμός ¹⁰⁰ (40%) Ταχυδρομείο (28%)	Τράπεζα (18%) Οργανισμός (48%) Ταχυδρομείο (27%)	Τράπεζα (25%) Οργανισμός (42%) Ταχυδ. (33%)	Τράπεζα (36%) Οργανισμός (18%) Ταχυδ. (46%)	Τράπεζα (24%) Οργανισμός (49%) Ταχυδρομείο (24%)	Τράπεζα (21%) Οργανισμός (51%) Ταχυδρομείο (19%)
Χρήση ηλεκτρονικών καναλιών	Web banking (7%) ATM (55%)	Web banking (26%) ATM (9%)	ATM (36%)	ATM (64%) Web banking (50%)	ATM (17%) Web banking (3%)	Web banking (40%) Mobile banking (9%) ATM (62%)
Λόγοι χρήσης «συμβατικού» καναλιού	Ασφάλεια (45%)	Επικοινωνία με τον υπάλληλο (30%)	Ασφάλεια (52%)	Ασφάλεια (40%)	Μη κατανόηση (80%)	Ασφάλεια (39%)

Πηγή:Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)¹⁰¹

¹⁰⁰ Ως «οργανισμός» θεωρείται ο φορέας (π.χ. ΔΕΚΟ, εταιρίες κινητής τηλεφωνίας, εφορία κλπ) στον οποίο μπορεί να μεταβεί ο καταναλωτής για να εκτελέσει τη συναλλαγή

¹⁰¹ Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)

3.2.5.1 ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ

Πολλά είναι τα πλεονεκτήματα από τη χρήση του e-banking που προκύπτουν για τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.

1) Μείωση λειτουργικού κόστους

Τα τραπεζικά ιδρύματα τα συμφέρει από άποψη κόστους να χρησιμοποιούν όσοι περισσότεροι πελάτες γίνεται το Internet Banking της.

«Η εποχή που ένας υπολογίσιμος όγκος τραπεζικών συναλλαγών θα γίνεται από παντού, εκτός από το τραπεζικό κατάστημα, έχει ξεκινήσει. Εχει ακουστεί πολλές φορές στο παρελθόν ως προοπτική ότι θα συμβεί, αλλά αυτή τη φορά δεν είναι ευχολόγια είναι πραγματικότητα», επισημαίνει στην «Κ» διευθυντικό στέλεχος συστημικής τράπεζας.

Το πρώτο τρίμηνο του 2012 υπήρχαν 1.597.000 εγγεγραμμένοι χρήστες στο mobile banking, Από αυτούς, όμως μόλις οι 98.000 περίπου ήταν ενεργοποιημένοι πελάτες, δηλαδή χρησιμοποίησαν τελικά το mobile banking μια φορά σε ένα χρόνο.

Σε λιγότερο από 1,5 χρόνο η εικόνα άλλαξε ριζικά. Στο τρίτο τρίμηνο του 2013, εγγεγραμμένοι πελάτες έφτασαν τους 2.580.534, οι ενεργοποιημένοι τους 208.000 και οι ενεργοί τραπεζικοί πελάτες ξεπέρασαν τους 144.000, με συνεχώς ανοδικές τάσεις. Είναι χαρακτηριστικό ότι μεταξύ δεύτερου και τρίτου τριμήνου του 2013 οι ενεργοί πελάτες αυξήθηκαν κατά 30% .

Καθοριστικό ρόλο στην περαιτέρω ώθηση στην ανάπτυξη του mobile banking στη χώρα μας αποτελεί το γεγονός της διείσδυσης των smart phones που υποστηρίζουν τραπεζικές συναλλαγές, η οποία προσεγγίζει πλέον και το 40% των χρηστών κινητής τηλεφωνίας από τα υψηλότερα ποσοστά σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

Μεγάλη ανάπτυξη γνωρίζουν και τα κλασικά πλέον ATM και τα APS.

Πιο συγκεκριμένα, οι ετήσιες αναλήψεις μετρητών από ATM στη διάρκεια του 2013 φθάνουν περίπου τα 35 δισ. ευρώ, αποτελώντας περίπου το 75% του συνολικού όγκου αναλήψεων που πραγματοποιήθηκαν στις τράπεζες (Ταμεία Τραπεζών και ATM) και το 20% της αξίας τους.

Επίσης πραγματοποιούνται περίπου τρία δισ. ευρώ καταθέσεις μετρητών σε ATM και δύο δισ. ευρώ καταθέσεις σε μηχανήματα αυτόματων πληρωμών. Επιπλέον οι ετήσιες πληρωμές λογαριασμών σε APS φτάνουν περίπου 700 εκατ. ευρώ.¹⁰²

2) Διεύρυνση πελατειακής 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.

¹⁰²<http://www.kathimerini.gr/751654/article/texnologia/diadiiktyo/megalh-anodos-twn-trapezikwn-synallagwn-mesw-mobile-kai-internet-banking>

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.¹⁰³



Εικόνα 3,2,5,1,15 ΚΕΡΔΟΦΟΡΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Πηγή:<http://www.e-banking.com>¹⁰⁴

¹⁰³<http://www.kathimerini.gr/751654/article/texnologia/diadiiktyo/megalh-anodos-twn-trapezikwn-synallagwn-mesw-mobile-kai-internet-banking>

¹⁰⁴ <http://www.e-banking.com>

3.2.5.2 ΓΙΑ ΤΟΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Επιπλέον, στον Πίνακα 2, παρουσιάζονται μερικά ενδεικτικά αποτελέσματα που αφορούν τη στάση των καταναλωτών απέναντι στην χρήση των ηλεκτρονικών καναλιών εκτέλεσης των συναλλαγών συγκριτικά με τα συμβατικά κανάλια.

Πίνακας 2: Στάσεις καταναλωτών απέναντι στα ηλεκτρονικά κανάλια εκτέλεσης συναλλαγών

Η χρήση των ηλεκτρονικών καναλιών είναι πιο παραγωγική	97%
Η χρήση των ηλεκτρονικών καναλιών είναι πιο απλή	88%
Η χρήση των ηλεκτρονικών καναλιών είναι πιο βολική	97%
Η χρήση των ηλεκτρονικών καναλιών μειώνει τον κίνδυνο στις συναλλαγές	64%
Η χρήση των ηλεκτρονικών καναλιών είναι πιο διασκέδαστική και βελτιώνει την εικόνα μου	90%
Η χρήση των ηλεκτρονικών καναλιών είναι πιο φιλική προς το περιβάλλον	63%
Επιζητώ τη γνώμη φίλων μου πριν χρησιμοποιήσω μια ηλεκτρονική τραπεζική υπηρεσία	40%
Επιζητώ τη γνώμη e-φίλων (μέσω social media) πριν χρησιμοποιήσω μια ηλεκτρονική τραπεζική υπηρεσία	24%

Πηγή:Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)¹⁰⁵

¹⁰⁵ :Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)

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

A. Διαθεσιμότητα

Τα web sites των τραπεζών και είναι έτοιμα για χρήση 24 ώρες το 24ωρο 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. 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 τον όρο φορητότητας εννοούμε τη δυνατότητα πρόσβασης στο προσωπικό λογαριασμό του πελάτη από οποιοδήποτε σημείο αρκεί αυτό να έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο καταργώντας τα σύνορα και εκμηδενίζοντας τις αποστάσεις.

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.

Γ. Ταχύτητα συναλλαγών

Όλα τα προϊόντα υπηρεσίες που προσφέρει μια 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

Δ. Οικονομικό όφελος

Τα τραπεζικά ιδρύματα στην προσπάθειά τους να προσελκύσουν όλο και περισσότερους πελάτες έχουν αφαιρέσει τις χρεώσεις στις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές .

Ε. Επιπλέον οφέλη για τους πελάτες

Τα πιστωτικά ιδρύματα στα πλαίσια του ανταγωνισμού προσφέρουν στην ιστοσελίδα τους εργαλεία όπως είναι ο υπολογισμός των δόσεων των δανείων, η μετατροπή τραπεζικού λογαριασμού σε λογαριασμό IBAN κοκ

Παρόλα αυτά υπάρχουν σημαντικές ενδείξεις πως ο μέσος Έλληνας δεν έχει κατανοήσει ακόμα πλήρως το μέγεθος της σημασίας και αξίας των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής. Ενώ για παράδειγμα στις Ευρωπαϊκές χώρες ο βαθμός διείσδυσης των υπηρεσιών αυτών στους χρήστες του διαδικτύου ξεπερνά το 50% (το ποσοστό για τις βορειο-ευρωπαϊκές χώρες ξεπερνά το 70-80%) στην Ελλάδα μόνο το 12% το χρηστών του διαδικτύου χρησιμοποιεί web banking.¹⁰⁶

¹⁰⁶ <http://www.kathimerini.gr/751654/article/tecnologia/diadiktyo/megalh-anodos-twn-trapezikwn-synallagwn-mesw-mobile-kai-internet-banking>)

3.2.6 ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

3.2.6.1 ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ

A) Υψηλό αρχικό κόστος εγκατάστασης

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 πολύ μεγάλο.

Μόνο μέσα από την ύπαρξη οικονομιών κλίμακας, που πρέπει να δημιουργηθούν, θα πετύχει το τραπεζικό ίδρυμα την επιθυμητή κερδοφορία του.

B) Ασφάλεια συναλλαγών

Η ασφάλεια των συναλλαγών είναι υψίστης σημασίας για ένα τραπεζικό ίδρυμα και για αυτό δαπανά τεράστια ποσά για να εγκαταστήσει προγράμματα και λογισμικά ασφαλείας. 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% ασφαλές.¹⁰⁷

¹⁰⁷ Laudon Keneth-Laudon Jane, Management Information Systems-Managing the Digital Firm, Pearson. Prentice Hall, Ninth Edition 2006

3.2.6.2 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 ανάλογα με τη διαδικασία ταυτοποίησης του πελάτη προτού οι τράπεζες δώσουν τους κωδικούς πρόσβασης και τα στοιχεία της ασφαλείας που χρησιμοποιούνται για την επικοινωνία των συναλλασσόμενων μερών.

2. Δυσκολία χρήσης

Όσο λιγότερο εξοικειωμένος είναι ο πελάτης με τη χρήση του Internet τόσο πιο δύσκολη θα του φανεί η χρήση του Internet Banking.

Οι Έλληνες πάντως είναι ακόμα διστακτικοί απέναντι στις νέες τεχνολογίες και το Internet τους τρομάζει.

3. Απάτη-δυσπιστία χρηστών

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

Αφορά αποκλειστικά τις διαδικτυακές 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.¹⁰⁸

¹⁰⁸Laudon Keneth-Laudon Jane, Management Information Systems-Managing the Digital Firm, Pearson. Prentice Hall, Ninth Edition 2006

3.2.7 Η ΑΞΙΑ ΤΟΥ E-BANKING

Μέσα από αυτό το μοντέλο, τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα πετυχαίνουν τα εξής

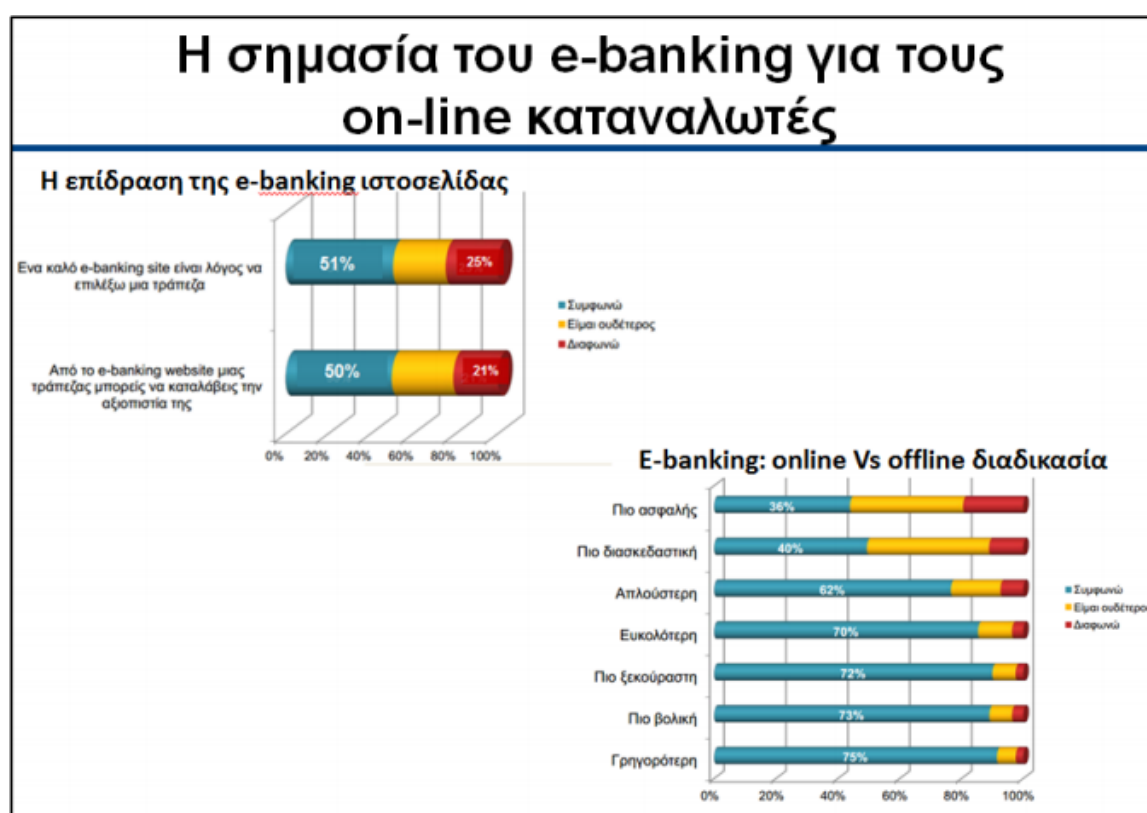
- Αύξηση των τραπεζικών εργασιών τους
- Αύξηση των κερδών μέσα από τις προμήθειες των εργασιών που εκτελούνται (π.χ. αύξηση των κερδών από εξυπηρέτηση τρίτων προσώπων, όπως η αποστολή εμβασμάτων ή οι πάγιες εντολές πληρωμής λογαριασμών κλπ).
- Αύξηση του πελατολογίου τους καθώς σε αυτό πλέον συμπεριλαμβάνονται πελάτες που προτιμούν οι συναλλαγές τους να διεκπεραιώνονται ηλεκτρονικά.
- Συλλογή πληροφοριών για το πελατολόγιό τους και ακολούθως διεύρυνση του μέσα από τη χρήση του e-banking, καθιστώντας την προώθηση νέων τραπεζικών προϊόντων και προσφορών ευκολότερη.
- Μείωση των λειτουργικών εξόδων της επιχείρησης καθώς εμφανίζεται αποσυμφόρηση των συναλλαγών που διεκπεραιώνονται στον γκισέ καταστημάτων.
- 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.

Συνεπώς η ύπαρξη του και η όσο το δυνατόν μεγαλύτερη συμμετοχή των πελατών είναι ιδιαίτερα επιθυμητή για τις εταιρίες αυτές.¹⁰⁹

¹⁰⁹ Hilmon Richard, Wong Kane, Electronic Banking, Diane Publishing Co., 2000

Σύμφωνα με την έρευνα οι on-line αγοραστές (υπολογίζονται γύρω στα 2,5 εκ) αναδεικνύονται σε ένα ιδιαίτερα δυναμικό και ενδιαφέρον κοινό για τις Ελληνικές τράπεζες αφού η συντριπτική τους πλειοψηφία (75%) χρησιμοποιεί e-banking υπηρεσίες (από το 66% το 2011). Το (Γράφημα 1) καταγράφει επίσης την σημασία του e-banking για τους on-line καταναλωτές αφού για το 50% είναι πιθανόν λόγος επιλογής τράπεζας και στοιχεία αξιολόγησης της υψηλής αξιοπιστίας της. Επίσης αξιολογούν πολύ υψηλά τις on-line τραπεζικές συναλλαγές σε σχέση με τις συναλλαγές στο φυσικό κατάστημα.

ΓΡΑΦΗΜΑ 1. Η Σημασία του E-Banking για τους on-line καταναλωτες



Πηγή: <http://www.go-online.gr>¹¹⁰

¹¹⁰ <http://www.go-online.gr>

3.2.7.1 ΚΡΥΠΤΟΓΡΑΦΗΣΗ

Οι τράπεζες έχουν αναπτύξει ένα 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.¹¹¹

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.

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.

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.

¹¹¹ Παπαδάκης Β., Στρατηγική των Επιχειρήσεων, Εκδόσεις Μπένου, 2002

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 οποίο 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 απαράβιαστη.¹¹²

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.

¹¹² Παπαδάκης Β., Στρατηγική των Επιχειρήσεων, Εκδόσεις Μπένου, 2002

3.2.7.2 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 εγχρήματων 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.¹¹³

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 βαραίνει χρηματικά τον πελάτη με ετήσια έξοδα.

¹¹³ <http://www.AtticaBank.gr>

3.3. 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.¹¹⁴

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/ΕΚ, 2000/46/ΕΚ, 2000/31/ΕΚ και 1999/93/ΕΚ.

Σημαντικό ρόλο διαδραματίζει 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

¹¹⁴ Γιάννης Ε. Βελέντζας Δίκαιο αλληλόχρεου λογαριασμού Θεμελιώδη προβλήματα ουσιαστικού και δικονομικού τραπεζικού δικαίου: Μετά τις ΑΠ (ολ) 8-9/1998 και τους Ν.2601/1998 και 2789/2000 Εκδόσεις Ius, 2000

- τον έλεγχο της ρευστότητας.

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 ο 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.

Επιπλέον θεσπίζεται, 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 στο οποίο συμπεριλήφθηκαν διάφορες Οδηγίες που αφορούν:

- την ανάληψη και άσκηση δραστηριοτήτων ηλεκτρονικής τραπεζικής από κοινοτικά τραπεζικά ιδρύματα. Παραδείγματα τέτοιων οδηγιών είναι η Οδηγία 2000/12/ΕΚ, η Οδηγία 2000/28/ΕΚ και η Οδηγία 2000/46/ΕΚ
- τις διατάξεις, που επικεντρώνονται στην κοινωνία της πληροφορίας και την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Η Οδηγία 2000/31/ΕΚ, η Οδηγία 2002/65/ΕΚ, η Οδηγία 1999/93/ΕΚ και, τέλος, η Οδηγία 98/48/ΕΚ 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.¹¹⁵

3.4 ΤΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΑ ΜΟΝΤΕΛΑ ΤΟΥ E-BANKING

Σύμφωνα με την ταξινόμηση των επιχειρηματικών μοντέλων που πρότεινε ο, Hertzum, M το e-banking θα μπορούσε να κατηγοριοποιηθεί βάσει του μοντέλου διαμεσολαβητών πληροφοριών, τρίτων έμπιστων οντοτήτων και λοιπών υπηρεσιών (information brokerage, trust and other services). Το συγκεκριμένο μοντέλο χαρακτηρίζεται τόσο από απλή λειτουργία, όσο και από υψηλή καινοτομία και για αυτό χαρακτηρίζεται «υψηλής παραμετροποίησης και κοινότυπο»¹¹⁶

Αντίθετα, κατά την ταξινόμηση που πρότεινε ο Hilmon Richard, το e-banking θα μπορούσε να κατηγοριοποιηθεί ως μοντέλο μεσιτικών εργασιών (brokerage model) καθώς ο ρόλος του χρηματοπιστωτικού ιδρύματος είναι η διεκπεραίωση χρηματοπιστωτικών εργασιών τις οποίες αναθέτει ο κάθε πελάτης.¹¹⁷

¹¹⁵ Γιάννης Ε. Βελέντζας Δίκαιο αλληλόχρεου λογαριασμού Θεμελιώδη προβλήματα ουσιαστικού και δικονομικού τραπεζικού δικαίου: Μετά τις ΑΠ (ολ) 8-9/1998 και τους Ν.2601/1998 και 2789/2000 Εκδόσεις Ius, 2000

¹¹⁶ Hertzum, M., N.C. Jule N. Jgensen, and M. Jargaard, "Usable Security and E-Banking: Ease of Use vis-ü-vis Security", 2004

¹¹⁷ Hilmon Richard, Wong Kane, Electronic Banking, Diane Publishing Co., 2000

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 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. Το Internet Banking δεν αντικατέστησε τις τράπεζες απλά τις συμπλήρωσε ως μια εναλλακτική μορφή προσφοράς των τραπεζικών προϊόντων.¹¹⁸

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.

¹¹⁸ Hilmon Richard, Wong Kane, Electronic Banking, Diane Publishing Co., 2000

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

4.1 Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Την τελευταία δεκαετία, πραγματοποιούνται ριζικές αλλαγές στο σύνολο των χρηματοπιστωτικών οργανισμών, με το φαινόμενο των εξαγορών και των συγχωνεύσεων να έχει πάρει τεράστιες διαστάσεις και στο Ελληνικό τραπεζικό σύστημα.

Οι τράπεζες προκειμένου να ανταπεξέλθουν στην παγκόσμια οικονομική κρίση επιδιώκουν στη βελτίωση της αποδοτικότητάς τους μέσα από διαδικασίες ενοποίησης (εξαγορές, συγχωνεύσεις, στρατηγικές συμμαχίες) εντός του κλάδου που δραστηριοποιούνται.

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 διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας της τραπεζικής αγοράς και είναι αυτή που εφαρμόζει την εκάστοτε νομισματική πολιτική που πρέπει να ακολουθηθεί.

Οι εμπορικές τράπεζες είναι πλέον πολυσύνθετοι οργανισμοί που προσφέρουν μία τεράστια γκάμα χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών από δάνεια μέχρι επενδυτικά προγράμματα (π.χ. αμοιβαία κεφάλαια) και ασφάλειες.¹¹⁹

Επιπλέον υπάρχουν οι λεγόμενες συνεταιριστικές τράπεζες έχουν τοπικό χαρακτήρα και επιδιώκουν 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 παρατηρείται μεγάλος βαθμός συγκέντρωσης.

¹¹⁹ Ταβλαρίδη & Παναγιωτίδη, 2007 Ελληνική Ένωση Τραπεζών - Εκδόσεις - Δελτίο EET Descriptive info:Δ' ΤΡΙΜΗΝΟ 2007

Συγκεκριμένα, σε σύνολο 62 χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων μόνο 3 τράπεζες (Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, Alpha Bank, Τράπεζα Πειραιώς) κατέχουν σχεδόν το 70% στο σύνολο του τραπεζικού κλάδου.

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.¹²⁰

Παρόλα αυτά η διεισδυση της ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) στον Ελλαδικό χώρο, δεν ήταν αντίστοιχη με ορισμένες αναπτυγμένες χώρες του εξωτερικού (π.χ. Η.Π.Α., Σκανδιναβικές χώρες), αν και εμφανίζει αυξητική για το μέλλον.

¹²⁰ Ταβλαρίδη & Παναγιωτίδη, 2007 Ελληνική Ένωση Τραπεζών - Εκδόσεις - Δελτίο EET Descriptive info:Δ' ΤΡΙΜΗΝΟ 2007

4.2 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

4.2.1 ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ



Εικόνα 4.2.1.16 ΛΟΓΟΤΥΠΟ ΕΘΝΙΚΗΣ

Πηγή: <http://www.nbg.gr>¹²¹

Αναλυτικά, οι προσφερόμενες ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες μέσω διαδικτύου (internet banking) από την μεγαλύτερη τράπεζα στην Ελλάδα, είναι οι εξής:¹²²

1. Λογαριασμοί

> Ενημέρωση υπολοίπου/ κίνησης των λογαριασμών που έχουν συνδεθεί με τις

υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω διαδικτύου (internet banking).

> Μεταφορά χρημάτων μεταξύ των συγκεκριμένων λογαριασμών.

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.

¹²¹ <http://www.nbg.gr>

¹²² <http://www.nbg.gr>

- > 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 εταιρειών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας:
- > Πληρωμή των συνδρομών για τους παροχείς του διαδικτύου των εταιρειών:
- > Εξόφληση των ασφαλιστρών ζωής της Εθνικής Ασφαλιστικής.
- > Πληρωμή των οφειλών των πελατών σε διάφορες συνεργαζόμενες εταιρείες:

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.

4.2.2 ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ



Εικόνα 4,2,2,17 ΛΟΓΟΤΥΠΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

Πηγή: <http://www.winbank.gr>¹²³

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:¹²⁴

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).

¹²³ <http://www.winbank.gr>

¹²⁴ <http://www.winbank.gr>

- > 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 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.

Ακόμα μέσω της υπηρεσίας "winbank internet business" προσφέρει 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.) σε θέματα δυνατότητα αυτή αφορά θέματα όπως είναι : η "Διπλή" υπογραφή για κάθε συναλλαγή τα διαφορετικά χρηματικά όρια για κάθε είδος συναλλαγής ,τα διαφορετικά εγκριτικά επίπεδα ή επίπεδα πρόσβασης για κάθε υπηρεσία η 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.

4.2.3 ALPHA BANK



Εικόνα 4,2,3,10 ΛΟΓΟΤΥΠΟ ALPHA BANK

Πηγή: <http://www.alpha.gr>¹²⁵

Η Alpha Bank μέσα από το κανάλι της ηλεκτρονικής τραπεζικής, προσφέρει στους πελάτες της μέσω του διαδικτύου, τις εξής υπηρεσίες:¹²⁶

- > Μεταφορές κεφαλαίων σε συγκεκριμένη ημερομηνία, μεταξύ προδηλωμένων λογαριασμών της ίδιας τράπεζας και του ίδιου νομίσηματος.
- > 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 ίδιου χρήστη ή τρίτων,
 - β) Προσωπικές πιστωτικές κάρτες εκδόσεως άλλων τραπεζών της Ελλάδας,

¹²⁵ <http://www.alpha.gr>

¹²⁶ <http://www.alpha.gr>

- 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
- η) Λοιπές εταιρείες

> 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).

4.2.4 EUROBANK



Εικόνα 4,2,4,11 ΛΟΓΟΤΥΠΟ EUROBANK

Πηγή: <http://www.eurobank.gr>¹²⁷

Οι διαθέσιμες συναλλαγές και υπηρεσίες διακρίνονται σε δύο ενότητες:

α) την ενημέρωση και β) Τις συναλλαγές.

Έτσι διατίθεται πλήρης ενημέρωση σχετικά με : ¹²⁸

- > Κινήσεις λογαριασμών (έως 3 μήνες).
- > Συνολική εικόνα πελάτη (λογαριασμοί, κάρτες, δάνεια, μετοχές).
- > 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).

¹²⁷ <http://www.eurobank.gr>

¹²⁸ <http://www.eurobank.gr>

- > Ενημέρωση για εγγυητικές επιστολές.
- > Κινήσεις τερματικών "POS" εμπόρων που συνεργάζονται με την τράπεζα.
- > Παροχή ιστορικού συναλλαγών (μεταφορών, πληρωμών, εμβασμάτων).
- > Παροχή πληροφοριών συναλλαγών (ημερομηνία, λογαριασμοί χρέωσης/πίστωσης, αιτιολογία, κ.τ.λ.).μεδιάφορες Χρηματιστηριακές 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.
- > 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 .
- > Ομαδική μεταφορά.
- > Διαχείριση εντολών προγραμματισμένης ή περιοδικής μεταφοράς.
- > 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 .
- > Πληρωμές ασφαλειών .
- > Πληρωμές άλλων εταιρειών
- > Διαχείριση εντολής προγραμματισμένης πληρωμής.
- > Δυνατότητα απενεργοποίησης πάγιων εντολών.

Αιτήσεις

- > Αίτηση έκδοσης μπλοκ επιταγών.
- > Αίτηση αλλαγής κύριας διεύθυνσης.
- > Αίτηση εγγραφής στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω κινητού τηλεφώνου (Mobile banking).
- > 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, προσφέρει και τις ακόλουθες 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 .
- > 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.¹²⁹
- > 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 .
- > 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

¹²⁹ <http://www.eurobank.gr>

4.2.5 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΣΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

Η οργάνωση των πληροφοριακών συστημάτων των τραπεζών, αποτελεί εργαλείο για τη δυνατότητα λήψης σωστών αποφάσεων προς όφελος δικό τους (μείωση κόστους μηχανογράφησης , διαχείρισης και καλύτερη λήψη αποφάσεων πχ για τυχόν επενδύσεις) αλλά και του καταναλωτή-χρήστη (μείωση πχ επιτοκίων)¹³⁰

Ένα πλήρες 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 ΕΣΠΑ κ.α.)
- Διατήρηση υφιστάμενης πελατείας μέσω προνομιακής αντιμετώπισης του firm loyalty
- Προώθηση νέων τραπεζικών προϊόντων (π.χ. το επενδυτικό προϊόν EURO/USD καθοδικό)

¹³⁰ «ΤΟ ΒΗΜΑ» στο ένθετο «Οικονομία» ΤΕΥΧΟΣ 13 ΑΠΡΙΛΙΟΥ 2008 Γ. ΠΑΠΑΪΩΑΝΝΟΥ

- Παρατήρηση του τραπεζικού κινδύνου και διατήρησή του σε χαμηλά επίπεδα μέσω της διασποράς του σε διαφορετικού κινδύνου χαρτοφυλάκια

Είναι προφανές ότι 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 οι πλατφόρμες της εταιρίας SAP χρησιμοποιούνται όπως διαφημίζεται και στα site τους από την Εθνική τράπεζα της Ελλάδος από την Alpha Bank και άλλες.

Βέβαια οι τράπεζες διαθέτουν δική τους διεύθυνση πληροφορικής η οποία αναλαμβάνει την δημιουργία ή την εξέλιξη και προσαρμογή τέτοιων συστημάτων στις ανάγκες της διαμορφώνοντας επιμέρους συστήματα όπως :¹³¹

- Η διαχείριση πελατολογίου 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 και άλλα .

¹³¹ Περιοδικό RAM, Αφιέρωμα «Οι τράπεζες στο χορό του Internet», Ιούνιος 2000

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

Με τον όρο ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce) περιγραφούμε κάθε είδος εμπορικής συναλλαγής μεταξύ προσώπων (φυσικών και μη) που πραγματοποιείται με ηλεκτρονικά μέσα. Στην ουσία πρόκειται για την αγοραπωλησία αγαθών, πληροφοριών και υπηρεσιών μέσα από ολοκληρωμένα δίκτυα ηλεκτρονικών υπολογιστών.

Το ηλεκτρονικό εμπόριο εξυπηρετεί τις επιχειρήσεις δημιουργώντας αυτοματισμούς στις συναλλαγές, ικανοποιεί την κοινή επιθυμία προμηθευτών και πελατών για καλύτερη ποιότητα υπηρεσιών, προσφέρει μεγαλύτερη ταχύτητα εκτέλεσης συναλλαγών και ασφαλώς περιορίζει το κόστος. Ο εκμηδενισμός των αποστάσεων αλλά και η παροχή ολοκληρωμένων πληροφοριών προϊόντων ή υπηρεσιών, επιτυγχάνεται μέσα από δίκτυα ηλεκτρονικών υπολογιστών.

Το ηλεκτρονικό εμπόριο πρακτικά μπορεί να είναι :

Εσωτερικό εμπόριο: με στόχο την αποτελεσματικότερη λειτουργία των δραστηριοτήτων μιας επιχείρησης.

1. www.newstecks.gr μέσα από ένα τοπικό δίκτυο (Intranet) επιτυγχάνεται η επικοινωνία μεταξύ ομάδων εργασίας, ηλεκτρονική δημοσίευση (άμεση διανομή πληροφοριών) κτλ.

Συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων (Business-to-Business - B2B): Βελτιστοποιεί τη συνεργασία μεταξύ των επιχειρήσεων απλοποιώντας τις διαδικασίες και το κόστος των προμηθειών, επιτυγχάνει την ταχύτερη αποστολή των προμηθειών και τον αποτελεσματικότερο έλεγχο του επιπέδου αποθεμάτων.

Οι ηλεκτρονικές πληρωμές περιορίζουν το ανθρώπινο σφάλμα, αυξάνουν την ταχύτητα και μειώνουν το κόστος των συναλλαγών.

Λιανικές πωλήσεις - Ηλεκτρονικό εμπόριο μεταξύ επιχείρησης και καταναλωτών.

(Business-to-Consumer - B2C): Είναι η πιο διαδεδομένη μορφή ηλεκτρονικού εμπορίου.

Ο καταναλωτής αποκτά πρόσβαση σε μια τεράστια γκάμα προϊόντων σε δικτυακούς κόμβους-καταστήματα, βλέπει, επιλέγει, ανακαλύπτει προϊόντα τα οποία δεν θα μπορούσε να βρει εύκολα στη χώρα του, συγκρίνει τιμές και τέλος αγοράζει.

Κι όλα αυτά από τον υπολογιστή του στο σπίτι στο γραφείο κερδίζοντας πολύτιμο χρόνο και κόπο.

Οι τεχνολογικές εφαρμογές του ηλεκτρονικού εμπορίου είναι πολυάριθμες:

το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail), η ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων (electronic data interchange – EDI), το χρηματοοικονομικό EDI (financial EDI), η ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων (electronic funds transfer – EFT), οι γραμμωτοί κώδικες (bar codes) κ.α.

Ακολουθώντας τις διεθνείς τάσεις, οι εμπορικές τράπεζες στην Ελλάδα χρησιμοποιούν το Internet τόσο ως κανάλι διάθεσης των προϊόντων τους και επαφής με την πελατεία τους όσο και ως μια ανεξάρτητη πηγή ανάπτυξης προϊόντων και υπηρεσιών για να αποκτήσουν νέους πελάτες και να ικανοποιήσουν νέες ανάγκες.¹³²

Οι περισσότερες εμπορικές τράπεζες προσφέρουν ένα σύνολο βασικών τραπεζικών εργασιών και υπηρεσιών μέσω του Internet, όπως η μεταφορά χρηματικών ποσών μεταξύ λογαριασμών, η πληρωμή λογαριασμών κοινής ωφελείας και πιστωτικών καρτών, η παρακολούθηση της κίνησης του λογαριασμού, η κατάθεση αίτησης για πιστωτική κάρτα ή δάνειο, η αναλυτική ενημέρωση για προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρουν, αλλά και η διεξαγωγή διαφόρων χρηματιστηριακών συναλλαγών μειώνοντας τα λειτουργικά έξοδα μιας ηλεκτρονικής τράπεζας περίπου στο μισό αυτών μιας συμβατικής .

¹³² «ΤΟ ΒΗΜΑ» στο ένθετο «Οικονομία» ΤΕΥΧΟΣ 13 ΑΠΡΙΛΙΟΥ 2008 Γ. ΠΑΠΑΪΩΑΝΝΟΥ

5.1 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

“Το ηλεκτρονικό εμπόριο μπορεί να αυξήσει τις πωλήσεις και να μειώσει το κόστος».

- Παρέχει στους καταναλωτές έναν μηχανισμό για την αγορά προϊόντων και υπηρεσιών που λειτουργεί επί μονίμου βάσεως 24 ώρες την ημέρα, 7 μέρες την εβδομάδα, 365 μέρες το χρόνο, από το χώρο του σπιτιού τους ή του γραφείου τους.
- Παρέχει τη δυνατότητα πρόσβασης σε ένα ευρύ φάσμα πληροφοριών σε πραγματικό χρόνο καθώς και τη δυνατότητα άμεσης σύγκρισης τιμών και χαρακτηριστικών των προϊόντων.
- Ορισμένα προϊόντα (π.χ λογισμικό, φωτογραφίες κλπ.) είναι δυνατόν να αποκτηθούν απευθείας μέσω Διαδικτύου, χωρίς να απαιτείται η μεσολάβηση του ταχυδρομείου.
- Παρέχει στους αγοραστές τη διαρκή επιλεγμένη ενημέρωση σχετικά με προϊόντα ή υπηρεσίες που επιλέγουν .
- Αυξάνει την ταχύτητα και την ακρίβεια με την οποία οι επιχειρήσεις ανταλλάσσουν πληροφορίες.¹³³
- Μειώνει το κόστος συναλλαγών .
- Επεκτείνει τα γεωγραφικά όρια μιας επιχείρησης που πλέον απευθύνεται στα σύνορα του πλανήτη διευρύνοντας έτσι το πιθανό πελατολόγιο της επιχείρησης

5.2 ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ.

Βασικό μειονέκτημα είναι το γεγονός ότι οι καταναλωτές δεν εμπιστεύονται πλήρως για τις συναλλαγές τους το Διαδίκτυο και διστάζουν να αποστείλουν τον αριθμό της πιστωτικής τους κάρτας. Παρόλο που τα συστήματα ασφαλείας έχουν αναπτυχθεί και εξοπλιστεί με συστήματα κρυπτογράφησης και πιστοποίησης της διακινούμενης πληροφορίας, εν τούτοις ακόμη οι καταναλωτές παραμένουν δύσπιστοι .

¹³³ Αγγελής Βασίλειος, Η Βίβλος του e-banking, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, 2005

Επιπλέον μειονεκτήματα αποτελούν :¹³⁴

- Η αδυναμία ελέγχου επιχειρήσεων ως προς την φερεγγυότητά και την αξιοπιστία τους.
- Τα πιο συνηθισμένα προϊόντα που διακινούνται μέσω Διαδικτύου είναι μικρά και ελαφριά αντικείμενα.
- Το υψηλό κόστος που απαιτείται για τον εκσυγχρονισμό και την αναβάθμιση των τεχνολογιών ενός ηλεκτρονικού καταστήματος κα της ενσωμάτωσης των ήδη υπάρχοντων βάσεων δεδομένων σε αυτά τα συστήματα .

5.3 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ

Τα ηλεκτρονικά καταστήματα (electronic shops, cybermalls) προσφέρουν στον κάθε χρήστη του Internet τη δυνατότητα να μπορεί μέσα από την οθόνη του υπολογιστή του να βλέπει τα προϊόντα ενός καταστήματος , να συγκρίνει και να αγοράζει αυτά που τον ενδιαφέρουν, πληρώνοντας φυσικά το ανάλογο αντίτιμο. Το προϊόν φθάνει στον καταναλωτή μέσω courier, ή μεταφορικών μέσων της επιχείρησης επιβαρυνόμενο ως εκ τούτου με το κόστος μεταφοράς.

Ωστόσο, η απουσία του μεσάζοντα αλλά και υπαλλήλων διευρύνει σημαντικά το περιθώριο κέρδους με αποτέλεσμα συχνά η επιχείρηση να απορροφά τα σχετικά έξοδα .¹³⁵

Η δημιουργία ηλεκτρονικού καταστήματος είναι δυνατόν να ξεκινήσει με την αγορά των εφαρμογών που θα δημιουργήσουν το ηλεκτρονικό κατάστημα και του ηλεκτρονικού υπολογιστή που θα φιλοξενήσει τις εφαρμογές καθώς και τη μίσθωση της γραμμής που θα εξασφαλίσει τη σύνδεση με το Internet ή κυρίως για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις με την ενοικίαση ενός ηλεκτρονικού καταστήματος, απαλλασσόμενες έτσι από τον πάγιο εξοπλισμό και τα τηλεπικοινωνιακά έξοδα.

¹³⁴ Αγγελής Βασίλειος, Η Βίβλος του e-banking, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, 2005

¹³⁵ www.geocities.com/zak-gr-2000/e-katastimata-lept.htm

Ένα ηλεκτρονικό κατάστημα διαθέτει περιβάλλον προβολής των προϊόντων, την αποθήκη, το λογιστήριο και το ταμείο. Ο καταστηματάρχης έχει πρόσβαση παντού ενώ ο πελάτης στην προβολή και το ταμείο .

Για κάθε προϊόν τού καταστήματος απαιτείται να υπάρχει μια περιγραφή και μια σχετική φωτογραφία. Ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να αγοράσει ένα ή περισσότερα προϊόντα με πιστωτική κάρτα ή αντικαταβολή.

Ο καταστηματάρχης ελέγχει την αποθήκη του προσθέτοντας ή αφαιρώντας προϊόντα, καθορίζει την πολιτική πωλήσεων κάνοντας εκπτώσεις και προσφορές και τέλος, να παρακολουθεί τους πραγματοποιημένους τζίρους.

Η πληρωμή είναι δυνατόν να γίνει με τη χρήση πιστωτικής κάρτας που είναι και ο πιο άμεσος τρόπος , καθώς η συναλλαγή ολοκληρώνεται απευθείας με τον έλεγχο της κάρτας και τη μεταφορά των χρημάτων στον τραπεζικό λογαριασμό του καταστηματάρχη είτε με την αντικαταβολή, όπου η συναλλαγή ολοκληρώνεται όταν ο αγοραστής πληρώσει τον ταχυδρόμο ή τον courier, που θα μεταφέρει το προϊόν σπίτι του.

Το συνολικό κόστος ενοικίασης ηλεκτρονικού καταστήματος αποτελείται από το κόστος δημιουργίας βάσης δεδομένων και προβολής των προϊόντων (setupfee) ,το μηνιαίο ενοίκιο και την προμήθεια επί των πωλήσεων .

Στην ελληνική αγορά αυτή τη στιγμή υπάρχουν 3 εταιρίες που αναλαμβάνουν την ενοικίαση ηλεκτρονικών καταστημάτων , η Compulink, η Hellas On Line και ο Istos.¹³⁶

Σχετικά με τις υπηρεσίες εδώ εντάσσονται οι δυνατότητες home-banking, δηλαδή η πραγματοποίηση τραπεζικών συναλλαγών με τη χρήση υπολογιστή (πληρωμή λογαριασμών, δάνεια), κράτηση εισιτηρίων, δωματίων κ.τ.λ.

¹³⁶ www.geocities.com/zak-gr-2000/e-katastimata-lept.htm

5.4 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ AMAZON

Ισως το πιο επιτυχημένο παραδείγμα δικτυακών τόπων στη κατηγορία B2C αποτελεί το βιβλιοπωλείο της Amazon(www.Amazon.com) διεθνώς ενώ στη χώρα μας πρωτοποριακό θεωρείται το ηλεκτρονικό κατάστημα του βιβλιοπωλείου Παπασωτηρίου (www.Papasotiriou.gr)



Εικόνα5.2.12 AMAZON

Πηγή: <http://www.Amazon.com>¹³⁷

Αν και πρόκειται για το πρώτο δικτυακό κατάστημα που μόνο το 2008 έκανε τζίρο 8,5 δις δολάρια και στο πυρήνα του επιχειρηματικού του μοντέλου είναι να παράγει κέρδος από κάθε συναλλαγή. Βλέπουμε πως τα κέρδη του εξαυλώνονται επειδή έχει αναλάβει μια τεράστια επένδυση για να υποστηρίξει μια ακόμη μεγαλύτερη βάση πωλήσεων".

¹³⁷ <http://www.Amazon.com>

ΓΡΑΦΗΜΑ 2 .ΤΑ Έσοδα Τεσσάρων Μεγάλων Καταστημάτων στο Internet Κατά το ετος (2003-2012)



SOURCE: Internet Retailer, Wall Street Journal

Πηγή: <http://www.Amazon.com>¹³⁸

Αρχικά, εμφανίζεται στον χρήστη μια οθόνη καλωσορίσματος. Αν ο χρήστης έχει επισκεφτεί πάλι το site και έχει ήδη δημιουργήσει έναν λογαριασμό τότε εισέρχεται πληκτρολογώντας το προσωπικό του user name και τον δικό του κωδικό πρόσβασης ενώ στην περίπτωση που είναι η πρώτη φορά που επισκέπτεται το κατάστημα, μπορεί να κάνει εγγραφή δίνοντας τα προσωπικά του στοιχεία προκειμένου να γίνει πλέον μέλος ο πελάτης.

5.5 ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΤΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ-ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΣ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ

Εγγραφή : γίνεται συμπληρώνοντας στη σχετική φόρμα, τα απαιτούμενα στοιχεία (user name, password, ονοματεπώνυμο, διεύθυνση κλπ.).

Δίνοντας το αναγνωριστικό και τον κωδικό πρόσβασης, ο πελάτης μπορεί πλέον να πλοηγηθεί στο κατάστημα. Έτσι βλέπει μια λίστα με τα προϊόντα, αλλά και κάποιες ειδικές τιμές που προσφέρονται για συγκεκριμένα προϊόντα, σε προσφορές.

¹³⁸ <http://www.Amazon.com>

(Στο πάνω μέρος υπάρχουν οι κατηγορίες ενώ κάτω αριστερά ο πελάτης μπορεί να γράψει κάποιο από τα χαρακτηριστικά του προϊόντος που θέλει (π.χ το όνομα το βιβλίου που ενδιαφέρεται)¹³⁹

Μηχανισμός αναζήτησης. Υπάρχουν δύο τρόποι αναζήτησης:

Με την "έξυπνη αναζήτηση" (smart search), ο πελάτης αναζητά το προϊόν με συγκεκριμένα κριτήρια, όπως είναι η κατασκευάστρια εταιρεία, το όνομα, το μοντέλο προϊόντος κ.α. θέτοντας τιμές για κάποια από αυτά τα κριτήρια., το σύστημα ανακτά μια λίστα προϊόντων που ανταποκρίνεται σε αυτά. Ο πελάτης ελέγχει την λίστα και επιλέγει το προϊόν που επιθυμεί.

Με την αναζήτηση ανά κατηγορία ο χρήστης αναζητά το προϊόν που θέλει βάσει των κατηγοριών που υπάρχουν. Π.χ αν θέλει να αγοράσει ένα dvd θα πάει στη κατηγορία dvd μετά κατηγορία έργου όνομα ηθοποιών κτλ.

5.6 ΚΑΛΑΘΙ ΑΓΟΡΩΝ - ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΟΔΟΣΙΑ

Καλάθι αγορών. Όπως και στο φυσικό κατάστημα ο πελάτης επιλέγοντας κάποιο συγκεκριμένο προϊόν, μπορεί να το δει βλέποντας φωτογραφία να το μελετήσει διαβάζοντας τις λεπτομέρειες να το εκτιμήσει σύμφωνα με την αναγραφόμενη τιμή και να αποφασίσει αν θα το προσθέσει στο καλάθι αγορών ή όχι.¹⁴⁰

Αν το προσθέσει, εμφανίζεται στην οθόνη του η κατάσταση του καλάθιού, ενημερώνεται δηλαδή για τι προϊόντα έχει βάλει στο καλάθι του, τις τιμές τους, τους κωδικούς τους καθώς και για τη συνολική αξία των αγορών του. Επιπλέον παρέχεται η δυνατότητα στον πελάτη να αφαιρέσει κάποιο προϊόν από το καλάθι του, ή να αλλάξει την ποσότητα παραγγελίας σε κάποιο άλλο.

Παραγγελιοδοσία. Τότε εμφανίζεται η αναλυτική κατάσταση του καλάθιού, αλλά επιπρόσθετα παρουσιάζεται η φορολόγηση που θα επιβληθεί, καθώς και οι τρόποι πληρωμής. Τέλος επιλέγεται η μέθοδος αποστολής των προϊόντων.

¹³⁹ <http://www.go-online.gr>

¹⁴⁰ <http://www.go-online.gr>

5.7 ΟΦΕΛΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΑΓΟΡΩΝ



Εικόνα5.7.13 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

Πηγή: <http://www.e-banking.com>¹⁴¹

Όπως κάθε νέα τεχνολογία έτσι και το ηλεκτρονικό εμπόριο προκαλεί τεράστιες αντιδράσεις δημιουργώντας φανατικούς οπαδούς που αναγνωρίζουν την ευεργετικότητα της υπηρεσίας αλλά και αντίμαχους που προβάλλουν τα δεινά της χρήσης του ηλεκτρονικού εμπορίου και απορρίπτουν την εφαρμογή του

Τα σημαντικότερα οφέλη από την πραγματοποίηση ηλεκτρονικών συναλλαγών είναι

Για την καταναλωτή:¹⁴²

- Η συναλλαγή είναι γρήγορη και άμεση αφού από τη στιγμή που ολοκληρώνετε την παραγγελία σας, το αργότερο σε 3-4 ημέρες την έχετε λάβει, ακόμα και αν το προϊόν βρισκεται στην άλλη άκρη του πλανήτη.

¹⁴¹ <http://www.e-banking.com>

¹⁴² <http://ecommerceteeaph.wikispaces.com>

- Τα ηλεκτρονικά καταστήματα είναι διαθέσιμα 24 ώρες το 24ωρο.
- Τα διαδικτυακά προϊόντα βρίσκονται σε πολύ χαμηλότερες τιμές σε σχέση με τα αγαθά του εμπορίου αφού τα καταστήματα επιβάλλεται να πληρώνουν στέγαση , εφορία , υπαλλήλους κ.τ.λ.

Αφετέρου για την εταιρεία:¹⁴³

- Κάθε εταιρία που διατηρεί ηλεκτρονικό κατάστημα μπορεί να διευρύνει τον κύκλο εργασιών της αποκτώντας πελάτες σε περιοχές που βρίσκονται μακριά από την έδρα της, ακόμα και στο εξωτερικό.
- Επιπλέον οι ηλεκτρονικές συναλλαγές στην εταιρεία να συλλέξει πολλά στοιχεία για τις συνήθειες, τις ανάγκες και τις προτιμήσεις των καταναλωτών και σύμφωνα με αυτά να αναπροσαρμόσει την πολιτική της προς το θετικότερο.
- Τέλος, γνωρίζοντας τις συγκεκριμένες ανάγκες των πελατών τους, οι εταιρίες μπορούν να δημιουργήσουν νέα προϊόντα προσαρμοσμένα στις ανάγκες των πελατών.

Όμως οφέλη προκύπτουν και για τους προμηθευτές: η επίτευξη μακροχρόνιων συνεργασιών, η αύξηση του όγκου των πωλήσεων, η μείωση του λειτουργικού κόστους , η βελτιστοποίηση των διαδικασιών προγραμματισμού, η ελαχιστοποίηση του επιχειρηματικού κινδύνου ,η διεύρυνση της πελατειακής βάσης καθώς και η καλύτερη διαχείριση του αποθέματος είναι μερικά από αυτά.

Είναι φανερό ότι οι ηλεκτρονικές αγορές αλλάζουν εντελώς τις παραδοσιακές επιχειρηματικές μεθόδους και πλέον καθίσταται αναγκάιο ακόμα και για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις να γνωρίσουν πώς λειτουργούν οι πλατφόρμες ηλεκτρονικού εμπορίου στον κλάδο τους.

¹⁴³ <http://ecommerceteeaph.wikispaces.com>

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΑΠΑΤΕΣ

6.1 ΑΣΦΑΛΕΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

Για την πραγματοποίηση ασφαλών ηλεκτρονικών συναλλαγών θα πρέπει να λάβουμε υπόψιν μας ορισμένους εξαιρετικά σημαντικούς παράγοντες :

➤ **Επιβεβαίωση του αποστολέα και παραλήπτη.**

Τα στοιχεία του αποστολέα ,το μήνυμα, το τιμολόγιο, τα στοιχεία του τραπεζικού λογαριασμού και ότι αυτός ο οποίος τα παραλαμβάνει είναι πράγματι αυτοί που ισχυρίζονται ότι είναι πρέπει να ελέγχονται αυστηρά . Η διαβιβασθείσα πληροφορία δεν μπορεί να αναγνωσθεί ή τροποποιηθεί παρά μόνο από τον παραλήπτη. Πιθανές παρακολουθήσεις και παρεμβολές στα δίκτυα δημιουργούν αμφιβολίες για τη συναλλαγή.¹⁴⁴

➤ **Εγγύηση για το ανέκκλητο των συναλλαγών**

Τόσο ο παραλήπτης όσο και ο αποστολέας θα πρέπει να έχουν μια βεβαίωση για το ότι η συναλλαγή πραγματοποιήθηκε και αυτή η βεβαίωση να είναι έγκυρη έναντι τρίτων.

Στη δημιουργία ενός περιβάλλοντος εμπιστοσύνης νέα εργαλεία συμβάλλουν ουσιαστικά όπως είναι η ψηφιακή υπογραφή, η κωδικοποίηση SSL κλπ.

¹⁴⁴ Mitnick K., “Η Τέχνη της απάτης- ο ανθρώπινος παράγοντας στην ασφάλεια”, 2003

Η **ψηφιακή υπογραφή** είναι ένα είδος ψηφιακής ταυτότητας δηλαδή ένα μοναδικό στοιχείο αναγνώρισης στο διαδίκτυο, το οποίο εκδίδεται από έναν Έμπιστο Τρίτο και είναι αναγκαία για την πραγματοποίηση ενός συνόλου ενεργειών (υπογραφή ενός εγγράφου ή ενός μηνύματος, είσοδο σε χώρους περιορισμένης πρόσβασης, αναγνώρισής του από μια κρατική υπηρεσία κλπ.)¹⁴⁵

➤ Η προστασία των εταιρικών στοιχείων

Για την προστασία των πληροφορικών συστημάτων μιας επιχείρησης (όπως είναι τα intranets και τα extranets, οι βάσεις δεδομένων, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο) θα πρέπει να εγκατασταθούν συστήματα αναχαίτισης από εξωτερικές επιθέσεις (firewalls), συστήματα εντοπισμού ιών, ανεπιθύμητου ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (spam) κλπ.

Η επιχείρηση στο δίκτυο είναι προσβάσιμη 24 ώρες το εικοσιτετράωρο και, συνεπώς, πρέπει να καθορίσετε πώς επιθυμείτε να συντηρείτε την εικονική σας επιχείρηση (για παράδειγμα θέλετε να φιλοξενείται σε επαγγελματία πάροχο ή να τη διατηρείτε στον δικό σας υπολογιστή-server;) και ποιο είναι το πρόγραμμα εκτάκτου ανάγκης στην περίπτωση κατά την οποία θα ανακύψει πρόβλημα .

Στην περίπτωση του e-Banking τα πράγματα είναι κάπως πιο περίπλοκα αφού η τράπεζα επιβάλλει μια σειρά μηχανισμών ασφαλείας που δεν υπάρχουν στην περίπτωση των πιστωτικών καρτών, πράγμα που κάνει το σύστημα ουσιαστικά απαραβίαστο αν η χρήση των μηχανισμών αυτών είναι σωστή από την πλευρά του πελάτη (π.χ. χρήση λίστας κωδικών TAN, Transaction Authorization Numbers – Αριθμοί Εξουσιοδότησης Συναλλαγής). Παρόλα αυτά, αν ο πελάτης κατά λάθος καταστεί θύμα απάτης από websites παραποίησης ταυτότητας, η ίδια η τράπεζα εφόσον έχει

¹⁴⁵ Mitnick K., “Η Τέχνη της απάτης- ο ανθρώπινος παράγοντας στην ασφάλεια”, 2003

ενημερώσει σχετικά τον πελάτη της και αυτός έκανε κάτι εκτός του δικού της δικτύου, δεν φέρει καμία απολύτως ευθύνη.

Αναφέρεται ρητά ότι:

"...Κανένας άλλος δεν πρέπει να γνωρίζει τους αριθμούς TAN. Η τράπεζα δεν φέρει καμία ευθύνη, για συναλλαγές που έγιναν από άλλο πρόσωπο, παρά τη θέλησή σας, σε περίπτωση απώλειας ή διαρροής αριθμών TAN..."¹⁴⁶

6.1.2 ΚΩΔΙΚΟΙ TAN

Αντίθετα με τις πιστωτικές κάρτες, στο e-Banking η κάθε τράπεζα έχει τον απόλυτο έλεγχο της πολιτικής και των μηχανισμών ασφάλειας που επιθυμεί να εφαρμόσει. Έτσι, επιβάλλει την εξουσιοδότηση κάθε εγχρήματης συναλλαγής ξεχωριστά με ειδικό κωδικό μιας χρήσης. Αυτό γίνεται με την χορήγηση λίστας πρόσθετων κωδικών εξουσιοδότησης στους πελάτες του e-Banking, κάτι σαν password μιας χρήσης προσωπικά σε κάθε πιστοποιημένο πελάτη της¹⁴⁷

Το πλεονέκτημα των κωδικών TAN είναι ότι, πρόκειται για κωδικούς οιοποίοι δεν αποθηκεύονται πουθενά στο σύστημα του χρήστη-πελάτη και συνεπώς είναι αδύνατο να υποκλαπούν ηλεκτρονικά από το σύστημά του. Αντίστοιχα, στο σύστημα e-Banking της τράπεζας όπου τηρούνται αντίγραφα των κωδικών αυτών έχουν ληφθεί τα κατάλληλα μέτρα εξασφάλισης της εμπιστευτικότητας σε πολύ υψηλό επίπεδο, ώστε αντίστοιχα η κλοπή τους, φυσική ή ηλεκτρονική, να είναι ουσιαστικά ανέφικτη.

¹⁴⁶ Mitnick K., "Η Τέχνη της απάτης- ο ανθρώπινος παράγοντας στην ασφάλεια", 2003

¹⁴⁷ http://en.wikipedia.org/wiki/Transaction_authentication_number.

6.1.3 ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΧΡΗΣΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΤΩΝ ΚΩΔΙΚΩΝ TAN

Σήμερα, οι ελληνικές τράπεζες ενσωματώνουν τους παραπάνω βασικούς μηχανισμούς συχνά με διαφορετικό όμως τρόπο.

Για παράδειγμα, σε κάποιες περιπτώσεις οι συσκευές TAN παράγουν κωδικούς μιας χρήσης μόνο μετά από αίτημα του χρήστη (πάτημα ενός ενσωματωμένου πλήκτρου), ενώ άλλες παράγουν κωδικούς διαρκώς ανανεούμενους ανεξάρτητα από τον εάν χρησιμοποιούνται είτε όχι.

Παρόλα αυτά δεν υπάρχει διαφορά στο επίπεδο ασφάλειας που προσφέρουν, όμως οι ίδιες οι συσκευές TAN έχουν ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα (ή αντίστοιχα πλήθος παραγόμενων κωδικών) "ασφαλούς χρήσης", πέρα από το οποίο η "τυχειότητα" τους δεν θεωρείται πλέον εξασφαλισμένη. Συνήθως το διάστημα αυτό είναι 3 χρόνια ή 2 εκατομμύρια κωδικοί TAN οπότε και η συσκευή είτε αντικαθίσταται με νέα είτε αρχικοποιείται.¹⁴⁸

¹⁴⁸ http://en.wikipedia.org/wiki/Transaction_authentication_number

6.2 Η ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ E-BANKING

Όπως είδαμε η ασφαλής διαδικασία συναλλαγών είναι πολύπλοκη και προϋποθέτει την ύπαρξη ασφαλών γραμμών , ψηφιακών πιστοποιητικών και πιστοποιημένων διακομιστών.

Διάφορα σύγχρονα συστήματα διακίνησης πληροφοριών που πιστοποιούν τον αποστολέα, κρυπτογράφησης (encryption), αποκρυπτογράφησης (decryption), ανίχνευσης αλλοιώσεων, τήρησης του απορρήτου των δεδομένων και μη αποποίηση ευθύνης (non-repudiation) αναπτύσσονται και εξελίσσονται καθημερινά προκειμένου να διασφαλίσουν τις ηλεκτρονικές συναλλαγές.

Με τη συμβολή τους επιτυγχάνονται το απόρρητο (privacy) κατά την πρόσβαση στους servers ,η ακεραιότητα (integrity) που σημαίνει ότι τα μηνύματα προστατεύονται με την ψηφιακή υπογραφή ,καθώς και η πιστοποίηση ταυτότητας (authentication) του αποστολέα που βεβαιώνεται με πιστοποιητικά από έμπιστη Τρίτη οντότητα ¹⁴⁹.Επιπλέον αξίζει να τονιστεί η προστασία των πιστωτικών ιδρυμάτων που απαιτείται για λόγους ανταγωνιστικότητας, υπευθυνότητας και διασφάλισης των περιουσιακών τους στοιχείων ¹⁵⁰.

Παρόλα αυτά οι τράπεζες από μόνες τους δεν είναι σε θέση να εξασφαλίσουν απόλυτα την ασφάλεια των συναλλαγών, είτε ηλεκτρονικών είτε φυσικών.

Μια συναλλαγή είναι ασφαλής όταν και οι χρήστες λαμβάνουν τα απαραίτητα προληπτικά μέτρα για την πραγματοποίηση της .

Στα υπαίθρια σημεία πρόσβασης όπου ο υπολογιστής δεν ανήκει στο χρήστη (αεροδρόμια, internet cafe, κ.λπ. ο χρήστης δεν θα πρέπει να αποθηκεύει κωδικούς πρόσβασης ενώ θα πρέπει να ελέγχει αν υπάρχει εγκατεστημένο πρόγραμμα για την προστασία από ιούς πρόσφατα ανανεωμένο.

Ακόμα είναι χρήσιμο να γνωρίζει κανείς ότι οι τράπεζες ούτε ζητούν, ούτε στέλνουν εμπιστευτικά προσωπικά δεδομένα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email).Αναγκαία κρίνεται και η αποστήθιση των κωδικών γιατί όταν αυτοί είναι καταγεγραμμένοι κάπου υπάρχει ο κίνδυνος της κλοπής και η τακτική αλλαγή τους από τον χρήστη .

¹⁴⁹ Αγγέλης Γ. Βασίλης, Η Βίβλος του E-banking, 2005.

¹⁵⁰ Hertzum, M., N.C. Julel N. Jrgensen, and M. Jargaard, "Usable Security and E-Banking: Ease of Use vis-ü-vis Security", 2004

Επιπλέον κρίνεται απαραίτητος ο έλεγχος της διεύθυνσης της ιστοσελίδας, στην οποία θα εισάγει τα στοιχεία του, καθώς μπορεί να αποτελεί αντιγραφή κάποιου τραπεζικού site, με σκοπό την παραπλάνηση και την απόκτηση των προσωπικών του στοιχείων.

6.2.1 ΑΠΕΙΛΕΣ- ΚΙΝΔΥΝΟΙ

Η μετάβαση στην Κοινωνία της Πληροφορίας συνεπάγεται πολλαπλά οφέλη για κάθε πολίτη ατομικά και για την εθνική οικονομία συνολικά.

Η ανωνυμία του διαδικτύου καλλιεργεί συνθήκες ανάπτυξης νέων μορφών εγκληματικότητας όπως είναι η διαδικτυακή απάτη, η εξύβριση ή δυσφήμιση τρίτων μέσω μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, η εκβίαση μέσω παρανόμως κτηθέντων φωτογραφιών ή προσωπικών δεδομένων, η διασπορά μέσω δικτύων κακόβουλου λογισμικού υπό μορφή «ιών», η υποκλοπή στοιχείων πιστωτικών καρτών με συνέπεια την αθέμιτη χρέωση του κατόχου τους, η μεταφορά κεφαλαίων μέσω υποκλοπής κωδικών από τον τραπεζικό λογαριασμό του ανύποπτου καταναλωτή .

Σύμφωνα με έρευνα που διεξήγαγαν οι εταιρείες B2B International και Kaspersky Lab το 52% των επιχειρήσεων χρηματοοικονομικών συναλλαγών στο διαδίκτυο κατέβαλαν αποζημιώσεις σε πελάτες τους που έπεσαν θύματα ηλεκτρονικής απάτης, ενώ σχεδόν 4 εκατομμύρια χρήστες των προϊόντων της Kaspersky Lab ήρθαν αντιμέτωποι με κακόβουλο λογισμικό (malware), που επιχείρησε να κλέψει τα χρήματά τους το 2013 (αύξηση 18,6% σε σχέση με το 2012).¹⁵¹

Η έξαρση του φαινομένου των ηλεκτρονικών απατών , οφείλεται στην παγκόσμια οικονομική κρίση και στη ραγδαία αύξηση των συναλλαγών μέσω καρτών και Internet.¹⁵²

Μόνο στην Ελλάδα το κόστος των ηλεκτρονικών απατών κυμαίνεται στα 5 δις ευρώ, με 3.000 θύματα περίπου. Τα συστήματα των τραπεζών δέχονται καθημερινά επιθέσεις, οι οποίες στην Ελλάδα είναι αυξημένες κατά 20% και στο εξωτερικό σχεδόν κατά 100%, σε σύγκριση με τα επίπεδα πριν την κρίση.

Η αύξηση αυτή αποτελεί ένα ανησυχητικό φαινόμενο καθιστώντας επιφυλακτικούς τους χρήστες απέναντι στο e-banking.

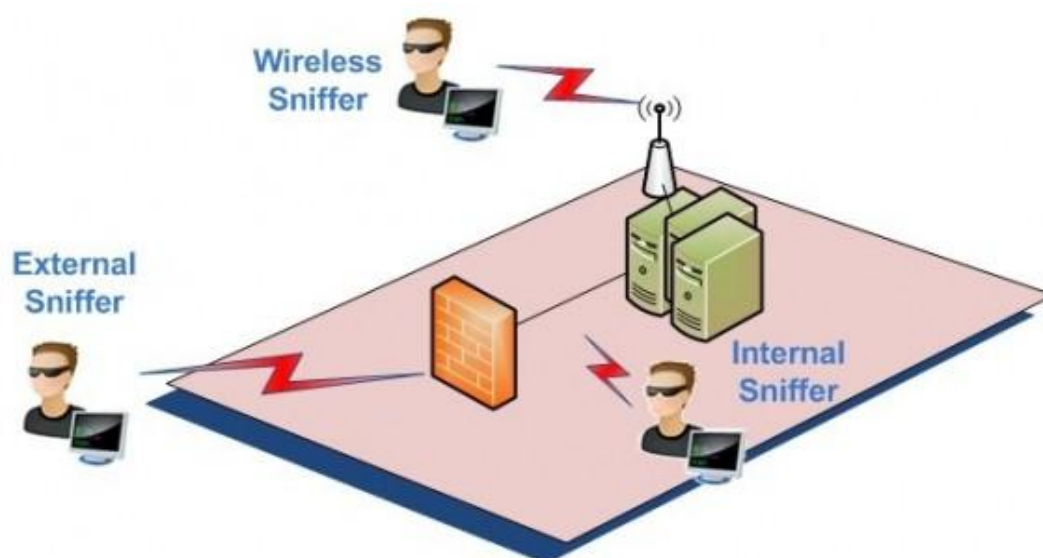
¹⁵¹ <https://www.b2binternational.com>

¹⁵² Αγγελής Βασίλειος, Η Βίβλος του e-banking, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, 2005

6.3 ΕΙΔΗ ΑΠΕΙΛΩΝ - ΕΠΙΘΕΣΕΩΝ

Οι συνηθέστερες μορφές διαδικτυακής απάτης είναι οι ακόλουθες:

SNIFFERS



Εικόνα 6.3.14 SNIFFERS

Πηγή:http://el.wikipedia.org/wiki/Packet_sniffer¹⁵³

Ένας Sniffer είναι ένα πρόγραμμα ή μια συσκευή που παρακολουθεί κρυφά την κίνηση ενός δικτύου με σκοπό να αρπάξει κάθε πληροφορία που ταξιδεύει σε αυτό.

¹⁵³ http://el.wikipedia.org/wiki/Packet_sniffer

Ουσιαστικά οι Sniffers είναι τεχνολογία υποκλοπής δεδομένων.

Το Sniffing συνήθως υλοποιείται από ειδικά προγράμματα, τα οποία ονομάζονται Packet sniffers ή απλώς sniffers, network monitors ή network analyzers και εκτελούνται σε κάποιο σημείο του δικτύου, από το οποίο περνάει η κίνηση (traffic) που αφορά το σύστημα-στόχο. Όταν γίνει αντιληπτό κάποιο πακέτο, το οποίο ικανοποιεί συγκεκριμένα κριτήρια καταγράφεται σε ένα αρχείο. Σε πολλές περιπτώσεις, μηχανικοί δικτύων, διαχειριστές συστημάτων, επαγγελματίες στον τομέα της ασφάλεια, αλλά και crackers κάνουν χρήση ανάλογων εργαλείων. Τα sniffers χρησιμοποιούνται από τους ειδικούς καλών προθέσεων για την καταγραφή και διάρθρωση της κίνησης των δικτύων¹⁵⁴

Ο καλύτερος τρόπος άμυνας απέναντι σε ένα packet sniffer είναι η χρήση κρυπτογράφησης. Η ιδιαίτερα ισχυρή κρυπτογράφηση αχρηστεύει το sniffer, αφού τα συλληφθέντα πακέτα δεν μπορούν να αποκωδικοποιηθούν, ώστε να διαβαστούν οι πληροφορίες που περιέχουν. Η κρυπτογράφηση μπορεί να γίνει σε αρκετές υπηρεσίες (services) με τη χρήση ανάλογων πρωτοκόλλων όπως πχ. SSL, PGP, SSH κ.α.

¹⁵⁴ Αγγελής Βασίλειος, Η Βίβλος του e-banking, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, 2005

KEY LOGGERS



Εικόνα 6.3.15 KEY LOGGERS

Πηγή: http://el.wikipedia.org/wiki/Key_loggers¹⁵⁵

Το Key loggers είναι επιβλαβή προγράμματα που καταγράφουν και αποθηκεύουν τις πληκτρολογήσεις και τα κλικ του ποντικιού σε ειδικό αρχείο το οποίο και αποστέλλουν μέσω internet σε αυτόν που κατασκοπεύει το χρήστη. Χρησιμοποιείται κυρίως την κλοπή στοιχείων πιστωτικής κάρτας, τραπεζικών συναλλαγών και προσωπικών κωδικών ¹⁵⁶.

Ο εντοπισμός τους δεν είναι εύκολος γιατί «φωλιάζουν» στα αρχεία συστήματος ή ενσωματώνονται σε Trojans και σε ιστοσελίδες με μορφή JavaScript (Τι είναι τα Keyloggers; 2012).

Υπάρχουν δύο τύποι keylogger, του υλικού και του λογισμικού, με τα τελευταία να είναι πιο διαδεδομένα αφού είναι δυνατόν να εγκατασταθούν και σε κινητά τηλέφωνα τύπου Smartphone και να υποκλέψουν κωδικούς συναλλαγών PayPal (www.actualspy.com).

Για την καλύτερη αντιμετώπιση θα πρέπει ο υπολογιστής του χρήστη να περιλαμβάνει ένα κοινό λογαριασμό χρηστών, αφαιρώντας το δικαίωμα εγκατάστασης προγραμμάτων. Επίσης, χρησιμο μπορεί να αποδειχθεί ένα firewall, το οποίο θα αναλύει την κίνηση από και προς το διαδίκτυο και θα ενημερώνει για την ανταλλαγή πληροφοριών (Be aware of key loggers 2010).

Τέλος, τα keylogger που είναι τύπου JavaScript και περιλαμβάνονται σε ιστοσελίδες, ο μόνος τρόπος για να αντιμετωπισθούν είναι η πρόληψη και προσοχή του χρήστη στα δεδομένα που πληκτρολογεί.

¹⁵⁵ http://el.wikipedia.org/wiki/Key_loggers

¹⁵⁶ Αγγελής Βασίλειος, Η Βίβλος του e-banking, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, 2005

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΜΗΧΑΝΙΚΗ (SOCIAL ENGINEERING)



Εικόνα6.3.16 ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΜΗΧΑΝΙΚΗ

Πηγή: http://el.wikipedia.org/wiki/Social_Engineering¹⁵⁷

Ο όρος κοινωνική μηχανική αναφέρεται στις τεχνικές που χρησιμοποιούν οι hacker για να μπερδέψουν ή να εξαπατήσουν τους ανθρώπους.

Σενάρια Κοινωνικής μηχανικής μπορούν να περιλαμβάνουν για παράδειγμα τηλεφωνική επικοινωνία του κοινωνικού μηχανισμού με το χρήστη όπου ο πρώτος προσποιείται ότι είναι μέλος της ομάδας IT που χρειάζεται τους κωδικούς πρόσβασης του χρήστη και άλλες πληροφορίες Ένα από τα είδη κοινωνικής μηχανικής ονομάζεται Spoofing (εξαπάτηση). Ο επιτιθέμενος στέλνει ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο υποψήφιο θύμα προσποιούμενος πως είναι υπάλληλος της Τράπεζας που είναι πελάτης και του ζητά να επικυρώσει τον κωδικό πρόσβασής του. Οι περισσότεροι άνθρωποι είναι «προγραμματισμένοι» ώστε να επιδεικνύουν ευγένεια και προθυμία, ειδικά όταν ένα μήνυμα προέρχεται από κάποιον υπάλληλο μίας θέσης κύρους (π.χ. διευθυντής Τράπεζας)¹⁵⁸

¹⁵⁷ http://el.wikipedia.org/wiki/Social_Engineering

¹⁵⁸ Αγγελής Βασίλειος, Η Βίβλος του e-banking, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, 2005

Υπάρχουν πάρα πολλά είδη κοινωνικής μηχανικής που στόχο έχουν την παραπλάνηση του ανυποψίαστου κατόχου των κωδικών ενός συστήματος, είτε πρόκειται για πελάτη Τράπεζας που χρησιμοποιεί ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή για τον υπεύθυνο ασφαλείας των πληροφοριακών συστημάτων μιας Τράπεζας.¹⁵⁹

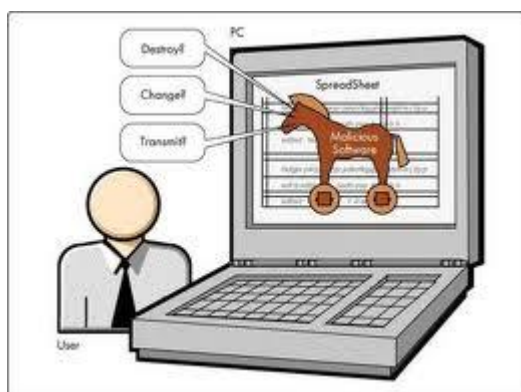
Εάν η εταιρία είναι αρκετά μεγάλη είναι απίθανο κάποιος να γνωρίζει όλα τα ονόματα των στελεχών της μηχανογράφησης, οπότε μπορεί απλώς να εφεύρει ένα.

Μία άλλη από τις πάρα πολλές προσεγγίσεις της κοινωνικής μηχανικής, η οποία μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την παραβίαση ενός συστήματος ασφαλείας είναι με τηλεφώνημα . Αυτή η περίπτωση χρειάζεται μεγάλη προσοχή γιατί ο επιτήδειος ποντάρει στο στοιχείο του αιφνιδιασμού για να πετύχει το σκοπό του ¹⁶⁰

¹⁵⁹ Mitnick K., “Η Τέχνη της απάτης- ο ανθρώπινος παράγοντας στην ασφάλεια”, 2003

¹⁶⁰ Hilmon Richard, Wong Kane, Electronic Banking, Diane Publishing Co., 2000

ΔΟΥΡΕΙΟΙ ΙΠΠΟΙ



Εικόνα6.3.17 ΔΟΥΡΕΙΟΙ ΙΠΠΟΙ

Πηγή: http://el.wikipedia.org/wiki/trojan_horse¹⁶¹

Τα trojan (τρόγιαν) ή trojan horse (Δούρειος Ίππος) θεωρούνται ένας από τους μεγαλύτερους κινδύνους για τους υπολογιστές. Ο όρος προέρχεται από τον Δούρειο Ίππο στον Τρωικό Πόλεμο και στην πληροφορική αναφέρεται σε αρχεία τα οποία «μεταμφιέζονται» ως χρήσιμα για τον υπολογιστή, ενώ στην πραγματικότητα αναπτύσσουν καταστροφικές δράσεις όπως είναι η καταστροφή αρχείων, η υποκλοπή δεδομένων, η εγκατάσταση ιών ή άλλων δούρειων ίππων. Οι κατασκευαστές τους χρησιμοποιούν παρόμοιες τεχνικές μετάδοσης με αυτές του spyware.

Στην πράξη μπορούν να δώσουν πρόσβαση σε άλλους στον υπολογιστή σας, να προκαλέσουν καταστροφή δεδομένων, να απενεργοποιήσουν το λογισμικό προστασίας που χρησιμοποιείτε ή να σας εμπλέξουν σε ενέργειες άρνησης παροχής υπηρεσιών σε δικτυακούς τόπους-στόχους (Denial-of-service attack, DoS). Επίσης, μπορεί να επηρεάζουν την πλοήγηση στο Internet και να ανοιγοκλείνουν τον υπολογιστή σας .¹⁶²

¹⁶¹ http://el.wikipedia.org/wiki/trojan_horse

¹⁶² Αγγελής Βασίλειος, Η Βίβλος του e-banking, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, 2005

PHISHING



Εικόνα6.3.18 PHISHING

Πηγή: <http://el.wikipedia.org/wiki/Phishing>¹⁶³

Το «ψάρεμα» (phishing) χρησιμοποιείται από τους ηλεκτρονικούς εγκληματίες, προκειμένου να παρασύρουν θύματα που θα τους αποκαλύψουν τα προσωπικά τους στοιχεία. Προέρχεται από την παραλλαγή του αγγλικού «fishing» (ψάρεμα) και αναφέρεται στην προσπάθεια απόσπασης προσωπικών στοιχείων οικονομικού συνήθως χαρακτήρα που αφορούν τραπεζικούς λογαριασμούς και πιστωτικές κάρτες, χρησιμοποιώντας ως δόλωμα κάποιο ψεύτικο πρόσχημα.

Αυτό γίνεται με την αποστολή email σε χρήστη προσποιούμενο ότι προέρχεται από νόμιμη επιχείρηση που προτρέπει το χρήστη να επισκεφτεί ένα website όπου του ζητείται να ενημερώσει τις προσωπικές του πληροφορίες όπως κωδικούς και αριθμούς πιστωτικών καρτών, η διεύθυνση και ο αριθμός τηλεφώνου, κωδικός πρόσβασης (PIN), αριθμός τραπεζικού λογαριασμού, αριθμός πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας, ο κωδικός του και η τιμή επιβεβαίωσης κάρτας (CVC, CVV) και ο αριθμός ασφάλισης (SSN).

Οι πληροφορίες αυτές χρησιμοποιούνται από τους ηλεκτρονικούς απατεώνες με πολλούς τρόπους, αλλά κυρίως για οικονομικό κέρδος. Το website όμως είναι πλαστό και έχει δημιουργηθεί με σκοπό να κλέψει τη ζητούμενη πληροφορία.¹⁶⁴

Άλλη μια κοινή πρακτική είναι η κλοπή ταυτότητας, η οποία χρησιμοποιείται από τον εγκληματία για να πραγματοποιήσει μια οποιαδήποτε τραπεζική συναλλαγή. Πολλά πλαστά μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και διαδικτυακές τοποθεσίες χρησιμοποιούν λογότυπα πραγματικών και γνωστών εταιριών, ώστε να φαίνονται νόμιμα.

¹⁶³ <http://el.wikipedia.org/wiki/Phishing>

¹⁶⁴ (Μαυρογιάννης Δ., “Ασφάλεια ηλεκτρονικών συναλλαγών”, Δελτίο EET, Γ’ Τριμήνιο, 2003).

PHARMING



Εικόνα6.3.19 PHARMING

Πηγή: <http://el.wikipedia.org/wiki/Pharming>¹⁶⁵

Η τεχνική Pharming αποτελεί μέθοδο εξαπάτησης μέσω του διαδικτύου. Ένα ειδικό πρόγραμμα εκμεταλλεύεται κενά ασφαλείας του συστήματος και δεισδύει στον υπολογιστή του θύματος. Αυτό το πρόγραμμα επηρεάζει κατά τέτοιο τρόπο τον υπολογιστή, ώστε, ακόμα κι αν ο χρήστης πληκτρολογεί τη σωστή διεύθυνση του διαδικτυακού τόπου (domain name) με το σωστό URL που θέλει να επισκεφτεί, θεωρώντας πως βρίσκεται σε ασφαλή χώρο, ο συγκεκριμένος υπολογιστής τον «οδηγεί» μόνο σε πλαστές ιστοσελίδες.

Οι βασικές διαφορές του Pharming από το phishing είναι δυο:¹⁶⁶

Η επίθεση μπορεί να έχει μαζικό χαρακτήρα και η μετακίνηση σε Pharming site γίνεται χωρίς την παρεμβολή του χρήστη (π.χ. επιλογή link από email).

Οι απατεώνες εκτρέπουν τη ροή των επισκεπτών σε πλαστούς ιστοχώρους, όπου υποκλέπτουν τα στοιχεία των συναλλαγών που καταχωρούνται και στη συνέχεια, χρησιμοποιούν τα στοιχεία αυτά για οικονομική εξαπάτηση. Ειδικότερα, εάν πρόκειται για ιστοσελίδα Τράπεζας, η προσπάθεια του θύματος να πραγματοποιήσει τις συναλλαγές του μέσω του on-line banking καταλήγει στη μεταφορά των χρημάτων του στους δράστες (Pharmers).

Για την αντιμετώπιση του Phishing και Pharming, απαραίτητη είναι η λήψη τεχνικών μέτρων ασφαλείας, καθώς και η ευαισθητοποίηση των χρηστών του Internet, ώστε να μην γίνονται εύκολα θύματα.

¹⁶⁵ <http://el.wikipedia.org/wiki/Pharming>

¹⁶⁶ Μαυρογιάννης Δ "Ασφάλεια ηλεκτρονικών συναλλαγών", Δελτίο EET, Γ'Τριμηνία, 2003

FAKE BANKS



Εικόνα6.3.20 FAKE BANKS

Πηγή: <http://www.e-banking.com>¹⁶⁷

Ιδιαίτερα διαδεδομένη είναι η χρήση ψευδών τραπεζικών sites (Fake banks).

Στην περίπτωση αυτή οι εισβολείς δημιουργούν sites πανομοιότυπα με αυτά των νόμιμων τραπεζών με μικρές διαφοροποιήσεις ή ακόμα και νέα sites που υποτίθεται ότι είναι ηλεκτρονικές τράπεζες. Αρκετοί είναι οι χρήστες που εξαπατώνται και διενεργούν εικονικές συναλλαγές χωρίς καμία υπόσταση δίνοντας έτσι κωδικούς, αριθμούς λογαριασμών και καρτών εν αγνοία τους.¹⁶⁸

¹⁶⁷ <http://www.e-banking.com>

¹⁶⁸ <http://www.news.com.au>

ΙΣΠΑΝΙΚΟ ΛΟΤΤΟ



Εικόνα6.3.21 ΙΣΠΑΝΙΚΟ ΛΟΤΤΟ

Πηγή: <http://www.e-banking.com>¹⁶⁹

Πρόκειται για τη μαζική αποστολή μηνυμάτων ηλεκτρονικής αλληλογραφίας σε τυχαίους χρήστες του διαδικτύου, με τα οποία τους ενημερώνουν ότι έχουν κερδίσει ένα μεγάλο χρηματικό ποσό της τάξεως των εκατομμυρίων δολαρίων σε ηλεκτρονική κλήρωση του διαδικτύου. Οι δημιουργοί τους χρησιμοποιούν παραπλήσια ονόματα μεγάλων εταιρειών (πχ. Microsoft , Yahoo κλπ) και συνοδεύουν τα μηνύματα που αποστέλλουν με πλαστά πιστοποιητικά όσον αφορά στην υποτιθέμενη ηλεκτρονική κλήρωση ζητώντας από τους υποθέμενους νικητές την προπληρωμή κάποιων φόρων ή/και εξόδων εκταμίευσης των χρημάτων, ποσό που συνήθως είναι της τάξης των μερικών χιλιάδων δολαρίων.¹⁷⁰

¹⁶⁹ <http://www.e-banking.com>

¹⁷⁰ <http://www.itsecuritypro.gr>

«ΑΠΑΤΕΣ 419» Η «ΝΙΓΗΡΙΑΝΕΣ ΑΠΑΤΕΣ»

Στις περιπτώσεις αυτές αποστέλλονται, μηνύματα σε τυχαίους χρήστες του διαδικτύου, με τα οποία τους πληροφορούν ότι είναι κληρονόμοι αμύθητης περιουσίας για την αποδέσμευση της οποίας είναι αναγκαία η ύπαρξη τραπεζικού λογαριασμού.

Τα άτομα από τη Νιγηρία αναζητούν τη βοήθεια επιχειρηματιών ή ελεύθερων επαγγελματιών με σκοπό να μεταφέρουν τα κεφάλαιά τους, τα οποία προέρχονται από εγκληματικές πράξεις (λαθρεμπόριο, απάτες, δωροδοκία κλπ.), υποσχόμενα υψηλό ποσοστό αμοιβής.

Οι αποστολείς των μηνυμάτων ζητούν από τους παραλήπτες να τους αποστείλουν τα προσωπικά τους στοιχεία, τα στοιχεία των τραπεζικού λογαριασμού και πιστωτικής κάρτας κλπ. προκειμένου επιτευχθεί η συνεργασία τους και η αποκόμιση των χρηματικών ποσών.¹⁷¹

¹⁷¹ <http://www.aiXmi.gr>

6.4 ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΑΠΕΝΑΝΤΙ ΣΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΑΠΑΤΕΣ

Η ΕΚΠΟΙΩΣΗ δεχόμενη καταγγελίες που αφορούν προβλήματα στις αγορές μέσω διαδικτύου (e-commerce) όπως είναι η μη παράδοση του προϊόντος που παρήγγειλαν η επιβάρυνση με επιπλέον έξοδα χωρίς προηγούμενη ενημέρωση και η χρέωση χωρίς να έχει πραγματοποιηθεί παραγγελία μέσα από την ιστοσελίδα της ενημερώνει για τι πρέπει να προσέχουν οι καταναλωτές πριν παραγγέλλουν ένα προϊόν μέσω διαδικτύου.

Πιο συγκεκριμένα θα πρέπει :¹⁷²

- Να ενημερώνονται σχετικά με την ταυτότητα και την αξιοπιστία του ηλεκτρονικού καταστήματος δηλαδή να προσδιορίζονται ξεκάθαρα τα στοιχεία της εταιρείας, δηλαδή το όνομα, η διεύθυνση, ο αριθμός τηλεφώνου και τα στοιχεία επικοινωνίας.
- Να πραγματοποιούν τις αγορές τους σε ιστοσελίδες που έχουν διεθνείς πιστοποιήσεις ασφάλειας
- Προτιμότερες είναι οι προπληρωμένες πιστωτικές κάρτες, που ελαχιστοποιούν τον κίνδυνο οικονομικής ζημίας έχοντας συγκεκριμένο ποσό διαθέσιμο για συναλλαγή .
- Οι όροι χρήσης της συναλλαγής πρέπει να είναι προσβάσιμοι και διαφανείς.
- Να αποφεύγουν τις ηλεκτρονικές συναλλαγές από υπολογιστές τρίτων ή δημόσια προσβάσιμους (π.χ. από Ίντερνετ καφέ).
- Να φυλάσσουν τους κωδικούς σε ασφαλές μέρος και να μην χρησιμοποιούν για κωδικό ονόματα οικείων, ημερομηνίες γέννησης, κλπ, που εύκολα μπορεί να μαντέψει κανείς.
- Τα χαρακτηριστικά του προϊόντος να είναι σαφή, αληθή και εύκολα προσβάσιμα ενώ ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δίνεται στην τιμή του προϊόντος, τις τυχόν επιβαρύνσεις, τον τρόπο πληρωμής, το χρόνο παράδοσης και την πολιτική επιστροφών του καταστήματος.
- Οι συναλλαγές πάντοτε να επιβεβαιώνονται με e-mail και να διατηρούν όλα τα στοιχεία επικοινωνίας .
- Να γνωρίζουν ότι έχουν τα ίδια δικαιώματα σαν να κάνουν αγορές από κανονικό κατάστημα (π.χ. σε περίπτωση ελαττωματικού προϊόντος, μη εκπλήρωσης παραγγελίας κλπ)

¹⁷² Mitnick K., “Η Τέχνη της απάτης- ο ανθρώπινος παράγοντας στην ασφάλεια”, 2003

- Σύμφωνα με το ν. 2251/1994, όπως τροποποιήθηκε από το ν. 3587/2002 που εφαρμόζεται και στις συναλλαγές μέσω Διαδικτύου, υπάρχει δικαίωμα αδικαιολόγητης υπαναχώρησης εντός 14 ημερών από την παραλαβή των προϊόντων.
- Σε περίπτωση επιστροφής, οι καταναλωτές επιβαρύνονται με τα έξοδα αποστολής.

6.5 ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, μετά από σχετικές προτάσεις της κας Κούνεβα, επίτροπος Προστασίας των Καταναλωτών, ενέκρινε ειδική οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών που έχει σκοπό να ενημερώσει τους καταναλωτές σε όλες τις χώρες της Ευρώπης ώστε να προστατεύονται για να μην πέσουν θύματα στα ηλεκτρονικά δίκτυα «απατεώνων» .

Μετά από πρωτοβουλίες της, εγκρίθηκε από την Κομισιόν και η οδηγία για τις καταναλωτικές πιστώσεις, η οποία έχει ως συνέπεια την ουσιαστική φιλελευθεροποίηση αυτών των τραπεζικών υπηρεσιών, που αγγίζουν τα 800 δισ.ευρώ στην ΕΕ.

Επιπλέον έγιναν σημαντικά βήματα για τη διαφάνεια της αγοράς προσωρινής χρήσης ακινήτων (timeshare) και για αυστηρότερα μέτρα ελέγχου σχετικά με την ασφάλεια των εισαγόμενων παιδικών παιχνιδιών από την Κίνα.¹⁷³

¹⁷³ <http://www.dolceta.eu>

6.6 ΕΥΡΩΠΑΪΚΑ ΜΕΤΡΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΚΑΤΑ ΤΙΣ ΑΓΟΡΕΣ ΜΕΣΩ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

Ο αρμόδιος Επίτροπος για θέματα Εμπορίου κ. McCreenvy αφού αναφέρθηκε αρχικά στον «Νόμο για τις μικρές επιχειρήσεις για την Ευρώπη» που αναγγέλλει τη δημοσίευση οδηγιών για τις ΜΜΕ περί του ηλεκτρονικού επιχειρείν, τόνισε ότι οι οδηγίες αυτές εκδόθηκαν με στόχο τον εκσυγχρονισμό, μέσω της ψηφιοποίησης, του συνόλου των επιχειρήσεων.

Το «Ευρωπαϊκού Δικτύου Στήριξης του Ηλεκτρονικού Επιχειρείν για τις ΜΜΕ» (eBSN), συντονίζει την πολιτική για το ηλεκτρονικό επιχειρείν φέρνοντας σε επαφή τους υπευθύνους λήψης αποφάσεων και τους ειδικούς χάραξης δημόσιας πολιτικής. Παράλληλα, το σύστημα παρακολούθησης του ηλεκτρονικού επιχειρείν (e-Business Watch) συγκεντρώνει δεδομένα για το εμπόριο μέσω διαδικτύου, στοχεύοντας στην υποστήριξη της διαδικασίας λήψης αποφάσεων σε κοινοτικό και εθνικό επίπεδο.¹⁷⁴

Επίσης, έχει ήδη συσταθεί ομάδα εμπειρογνομόνων για την ηλεκτρονική τιμολόγηση. Για την καταπολέμηση της παραποίησης/απομίμησης και της πειρατείας, επισημαίνει ο κ. Επίτροπος, το Συμβούλιο ενέκρινε ψήφισμα για ένα συνολικό ευρωπαϊκό σχέδιο για την αντιμετώπισή τους με το οποίο κάλεσε τα κράτη μέλη να αναλάβουν δράση έναντι τρίτων χωρών.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα του Ευρωβαρομέτρου για τις επιχειρηματικές τάσεις ένα σημαντικό ποσοστό λιανεμπόρων της ΕΕ (51%) έχει εμπλακεί σε πωλήσεις μέσω Διαδικτύου και ότι συνολικά ένας στους πέντε λιανεμπόρους της ΕΕ (21%) πραγματοποιούν διασυνοριακές πωλήσεις.

¹⁷⁴ «ΕΠΙΣΗΜΗ ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ».στο ένθετο «ευρωπαϊκά μέτρα προστασίας των επιχειρήσεων και καταναλωτών κατα τις αγορές μέσω διαδικτύου» ΤΕΥΧΟΣ ΟΚΤΩΜΒΡΙΟΣ 2009

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 Η ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

7.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στόχος της έρευνας είναι η καταγραφή, μέτρηση και ανάλυση των παραγόντων που συντελούν στην υιοθέτηση του web -banking ως νέου τρόπου τραπεζικών συναλλαγών.

Τα αποτελέσματα της έρευνας αποτελούν σημαντική πηγή πληροφόρησης για την κατανόηση της συμπεριφοράς των ελληνικών πελατών σε σχέση με τις σύγχρονες τραπεζικές υπηρεσίες καθώς και για τις γνώσεις που έχουν γύρω από τα συστήματα ασφαλείας και τις ηλεκτρονικές απάτες.

Οι ενότητες που καλύπτει το ερωτηματολόγιο είναι η ευκολία στη χρήση, η εμπιστοσύνη, η πρόθεση χρήσης της νέας υπηρεσίας, η χρησιμότητα, και το κόστος της υπηρεσίας καθώς επίσης και κάποια γενικά δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων για την καλύτερη ταξινόμηση αυτών.

Στους ερευνητικούς στόχους της εργασίας, περιλαμβάνονται :

1. Η διερεύνηση της εξοικείωσης των χρηστών σε σχέση με την ηλικία , την εκπαίδευση , την επαγγελματική κατάσταση.
2. Η μέτρηση ποιοτικών χαρακτηριστικών όπως είναι η εμπιστοσύνη , η χρησιμότητα , η πρόθεση χρήσης
3. Ο συσχετισμός της βιβλιογραφικής ανασκόπησης με τα αποτελέσματα της έρευνας.
4. Η διερεύνηση της περαιτέρω διάδοσης της τεχνολογίας στη χώρα μας .

7.2 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Στην έρευνα ως πληθυσμός αναφοράς ορίζεται τυχαίο δείγμα ανθρώπων δηλαδή η μέθοδος που επιλέχθηκε για την συγκεκριμένη έρευνα είναι η απλή τυχαία δειγματοληψία. Ο πληθυσμός ήταν αριθμημένος και αυτό διότι το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε σε χρήστες μέσων κοινωνικής δικτύωσης .

Ο αριθμός του δείγματος ήταν $n=100$ και η συλλογή του ολοκληρώθηκε μέσα σε μια εβδομάδα .

Βασικό κριτήριο επιλογής του δείγματος της μελέτης ήταν να είναι χρήστες μέσων κοινωνικής δικτύωσης και συνεπώς λίγο ή περισσότερο εξοικειωμένοι με την τεχνολογία . Εννοείται ότι έγιναν αποδεκτές όλες οι απαντήσεις χωρίς κάποιου είδους περιορισμό ή αποκλεισμό .

Ως μέθοδος συλλογής δεδομένων στο προσωπικό χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο 29 ερωτήσεων πολλαπλής μορφής (παράρτημα).

Το ερωτηματολόγιο βασίστηκε στα ακόλουθα πρότυπα ερωτηματολόγια της εργασιακής ικανοποίησης :

- Job Descriptive Index
- Minnesota Satisfaction Questionnaire
- Job Satisfaction Survey

Το ερωτηματολόγιο συλλέχθηκε σε καθορισμένο χρόνο.

Τα στοιχεία αναλύθηκαν με το στατιστικό πακέτο SPSS/PC (statistical package for social sciences).

Στο πρόλογο του ερωτηματολογίου γίνεται σαφής προσδιορισμός του θέματος και του σκοπού της έρευνας, διασφαλίζοντας την ανωνυμία της.

7.3 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Το ερωτηματολόγιο περιελάμβανε πέντε μεγάλες ενότητες :

- Τα δημογραφικά στοιχεία (ηλικία , φύλο , εκπαίδευση , και εργασιακή απασχόληση).
- Ακολούθως οι 4 πρώτες ερωτήσεις αφορούσαν στην ουσία την εξοικείωση των χρηστών με το web banking.
- Στο τρίτο μέρος υπάρχουν 8 ερωτήσεις που αναφέρονται στη χρήση του web banking και στους λόγους υιοθέτησης του .
- Στο τέταρτο μέρος οι ερωτήσεις εξετάζουν τις γνώσεις των χρηστών σχετικά με την ασφάλεια των συστημάτων καθώς και τη διάθεση τους απέναντι σε αυτά .
- Τέλος στο πέμπτο μέρος διερευνώνται οι γνώσεις των χρηστών αναφορικά με το ηλεκτρονικό εμπόριο καθώς και ο βαθμός αξιοποίησης του .

Η αξιολόγηση στις ερωτήσεις πραγματοποιήθηκε με τη βοήθεια μιας κλίμακας τύπου Likert πέντε σημείων (καθόλου, λίγο, αρκετά, πολύ, πάρα πολύ) και βέβαια υπήρχαν και ερωτήσεις κλειστού τύπου όπου αυτό κρίθηκε απαραίτητο .

Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά ήταν απαιτούμενα έτσι ώστε να διασφαλιστεί η αξιοπιστία της έρευνας.

Η διάταξη των ερωτήσεων μέσα στο ερωτηματολόγιο ήταν ως εξής :

1. Ερωτήσεις στοιχείων ταυτότητας (φύλο, ηλικία κλπ) συγκεντρώνονται στην αρχή, έτσι ώστε η πρώτη εντύπωση να είναι θετική και ο χρήστης να εξοικειώνεται με τη φόρμα συμπλήρωσης .
2. Επιπλέον στην αρχή, έχουν τοποθετηθεί εύκολες ερωτήσεις και με την πρόοδο του ερωτηματολογίου αυξάνει και ο βαθμός δυσκολίας .
3. Οι ερωτήσεις είναι συγκεντρωμένες σε ενότητες, με αυτές του γενικού τύπου να προηγούνται των ειδικών έτσι ώστε το ερωτηματολόγιο να έχει μία όψη συναφή και λογική για να μην νιώθει ο ερωτώμενος ότι πιέζεται. (Javeau, 2000 : 138).

7.4 ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Μετά την συγκέντρωση των ερωτηματολογίων το επόμενο βήμα ήταν η επεξεργασία των στοιχείων. Για την ανάλυση αυτή βασιστήκαμε στο στατιστικό πρόγραμμα ανάλυσης δεδομένων SPSS (Statistical Package for Social Sciences) έκδ. 15, ένα από τα πιο δημοφιλή, ευέλικτα και εύχρηστα στατιστικά πακέτα για την ανάλυση και πραγματοποίηση ποσοτικών ερευνών.

7.5 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Τα περιορισμένα βιβλιογραφικά δεδομένα αναφορικά με τη χώρα μας και η ελλιπής παρουσία ελληνικών αντίστοιχων δεδομένων είχε ως αποτέλεσμα να μην μπορούν να γίνουν σημαντικές συγκρίσεις με άλλες έρευνες.

7.6 ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΕΡΓΑΣΙΩΝ

Η έρευνα ολοκληρώθηκε κατά τον μήνα Φεβρουάριο του 2015. Μέχρι τότε είχε πραγματοποιηθεί η βιβλιογραφική ανασκόπηση και η συγγραφή του μεγαλύτερου μέρους της πτυχιακής εργασίας .

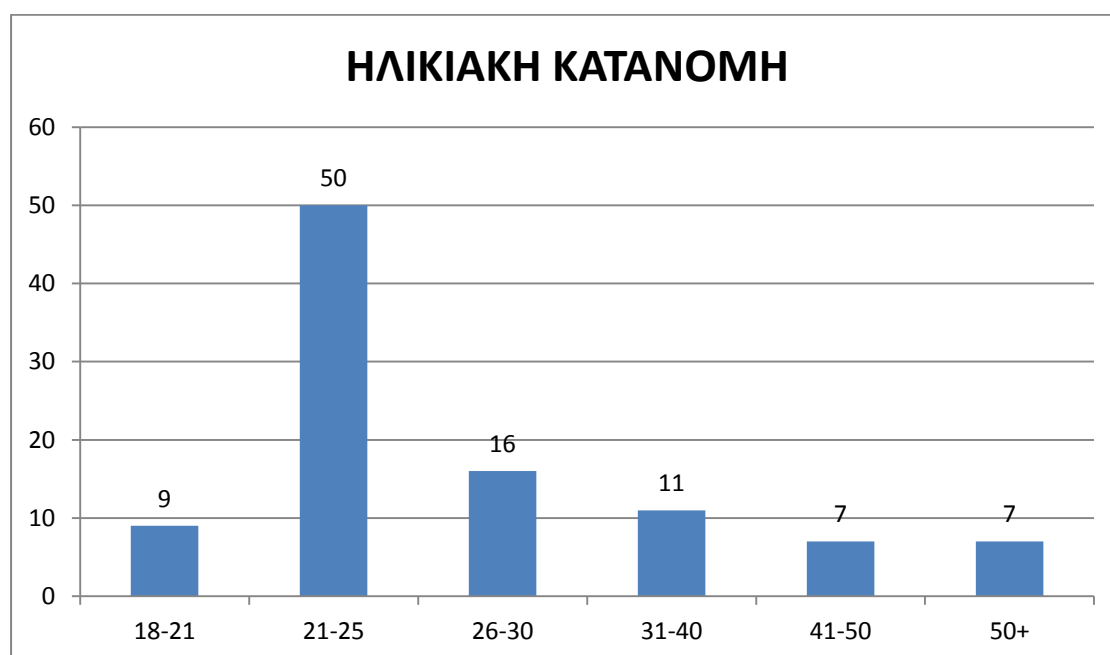
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8. ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Α. ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

Στην ακόλουθη ενότητα γίνεται η παρουσίαση των δημογραφικών χαρακτηριστικών όλων όσων συμμετείχαν στην έρευνα

Α1. ΗΛΙΚΙΑ

ΓΡΑΦΗΜΑ.3



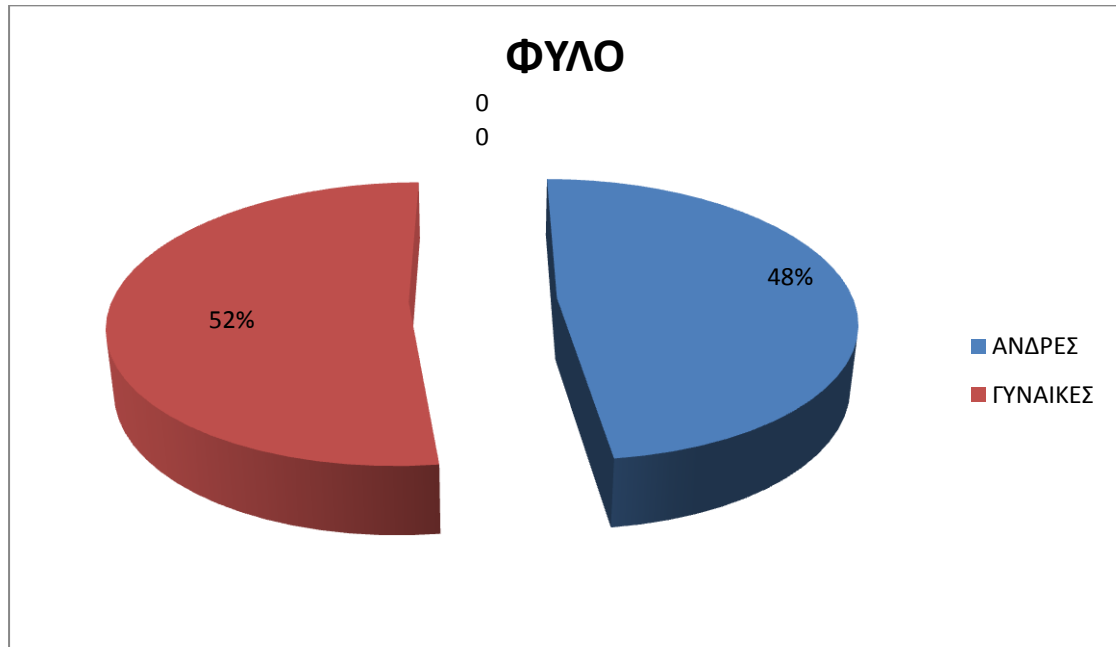
Πηγή: Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)¹⁷⁵

Όπως ήταν αναμενόμενο η πλειοψηφία των συμμετεχόντων άνηκε στην ηλικία 21-25 και αυτό γιατί είναι και οι βασικοί χρήστες των μέσων κοινωνικής δικτύωσης.

¹⁷⁵ Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)

Α2. ΦΥΛΟ

ΓΡΑΦΗΜΑ .4



Πηγή:Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)¹⁷⁶

Αν και τυχαίο το δείγμα παρατηρείται μια σχεδόν απόλυτη ισορροπία μεταξύ των δύο φύλων .

¹⁷⁶ Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)

Α3. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

ΓΡΑΦΗΜΑ.5



Πηγή:Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)¹⁷⁷

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων ανήκει στην τριτοβάθμια εκπαίδευση γεγονός που αποδεικνύει ότι οι ενεργοί χρήστες του web banking διακρίνονται για το μορφωτικό τους επίπεδο .

¹⁷⁷ Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)

Α4. ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ

ΓΡΑΦΗΜΑ.6



Πηγή:Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)¹⁷⁸

Στην πλειοψηφία των ερωτηθέντων οι χρήστες είναι η φοιτητές ή εργαζόμενοι άνθρωποι δηλαδή που είτε εξαρτώνται οικονομικά από άλλους είτε στερούνται ελεύθερου χρόνου και ενδεχομένως εξαιτίας αυτών μεγιστοποιούν τη χρήση του web banking.

¹⁷⁸ Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9. ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται τα ποιοτικά χαρακτηριστικά της έρευνας .

ΜΕΡΟΣ Β ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΧΡΗΣΗ WEB BANKING

ΓΡΑΦΗΜΑ.7

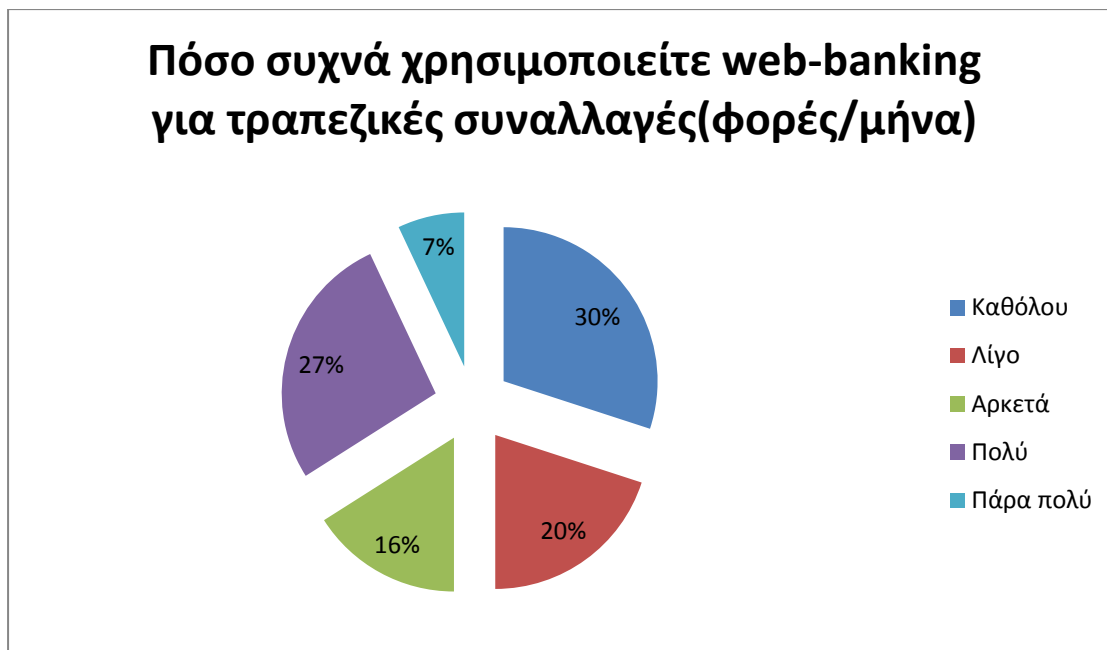


Πηγή:Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)¹⁷⁹

Κάτι παραπάνω από τους μισούς ερωτώμενους διεκπεραιώνουν τις συναλλαγές με web banking γεγονός που αναδεικνύει τη διείσδυση του στην ελληνική οικονομία αλλά και τα περιθώρια περαιτέρω διεύρυνσης του .

¹⁷⁹ Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)

ΓΡΑΦΗΜΑ.8

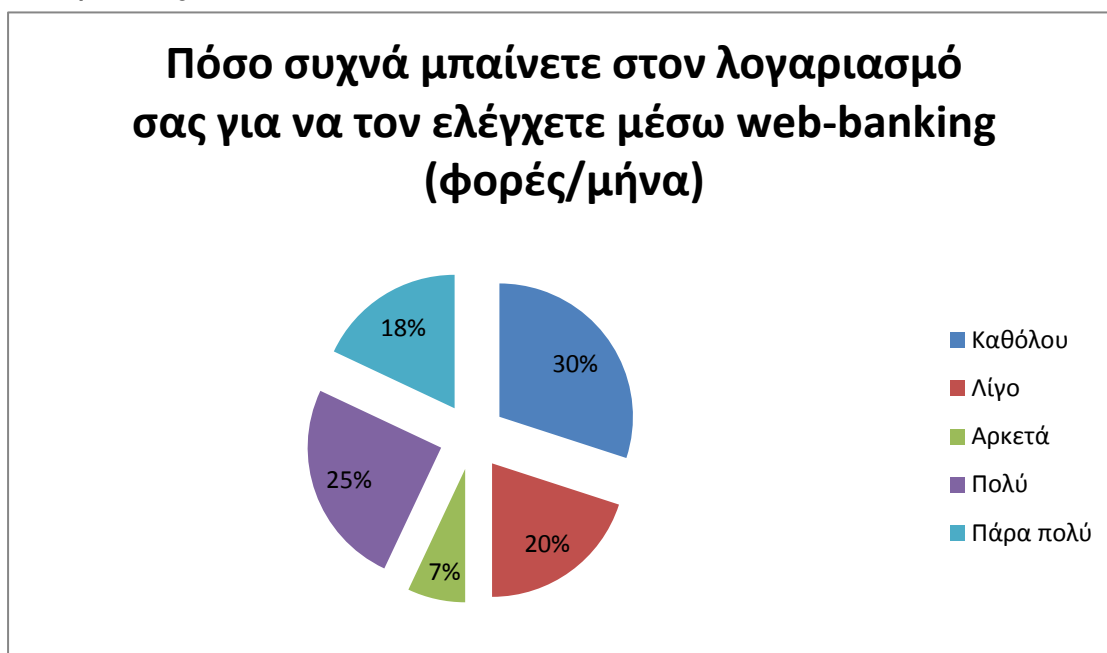


Πηγή:Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)¹⁸⁰

Μόλις ένα 7% έχει εντάξει στην καθημερινότητα του το web banking γεγονός που ενδεχομένως να πρέπει να αποτελέσει αντικείμενο περαιτέρω διερεύνησης από τους εκπροσώπους των τραπεζικών συστημάτων αφού οι τραπεζικές συναλλαγές στο γκισε έχουν αποδειχθεί κοστοβόρες

¹⁸⁰ Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)

ΓΡΑΦΗΜΑ.9

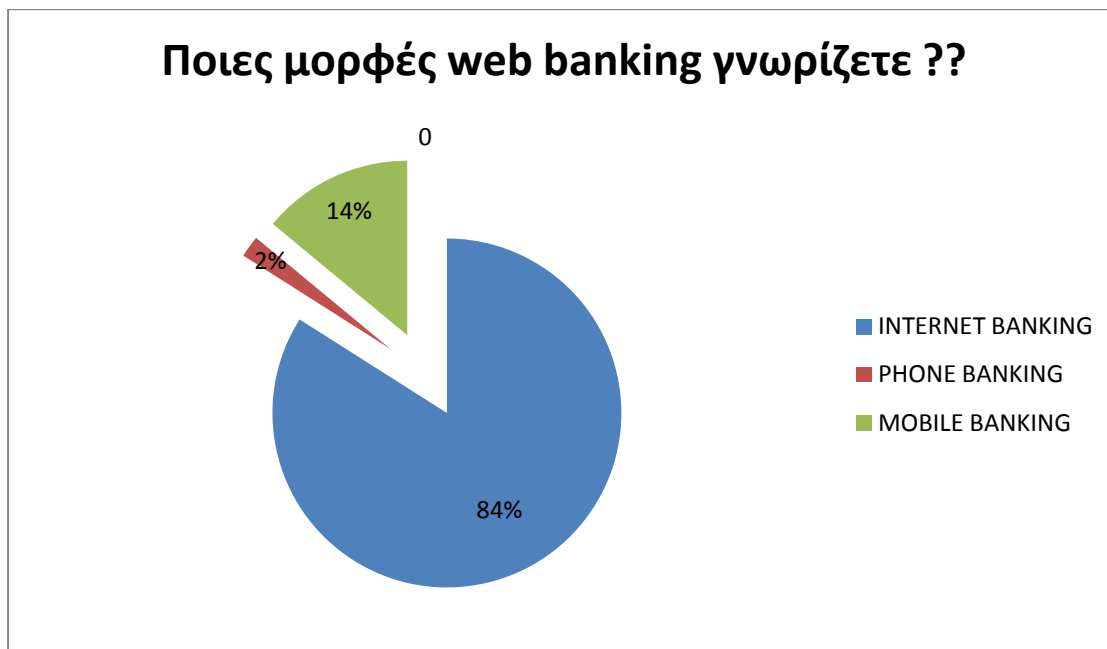


Πηγή:Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)¹⁸¹

Ο τακτικός έλεγχος του τραπεζικού λογαριασμού ενδεχομένως να σχετίζεται με πάγιες εντολές που τυχόν έχουν καταχωρηθεί ή και με υψηλό αίσθημα ανασφάλειας...

¹⁸¹ Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)

ΓΡΑΦΗΜΑ.10



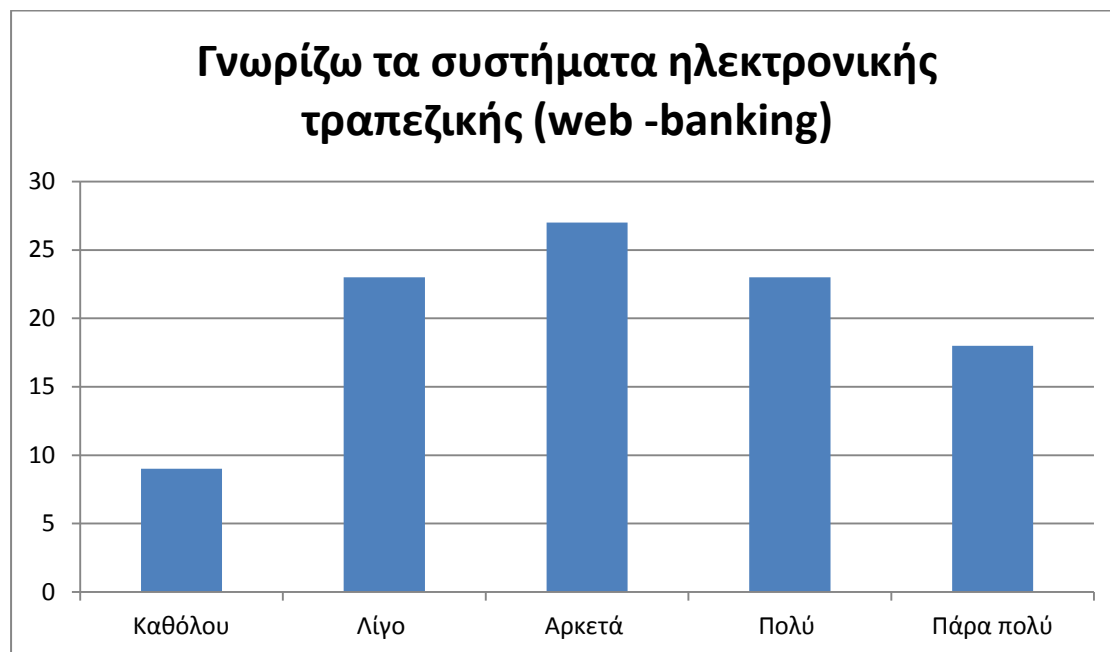
Πηγή:Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)¹⁸²

Στην ερώτηση αυτή είναι αυταπόδεικτο ότι η συντριπτική πλειοψηφία των χρηστών γνωρίζει το internet banking γεγονός που πρέπει να προβληματίσει τα τραπεζικά στελέχη τα οποία πρέπει να δώσουν ώθηση με την ανάπτυξη κινήτρων και στη χρήση του phone και του mobile banking.

¹⁸² Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)

ΜΕΡΟΣ Γ ΧΡΗΣΗ WEB BANKING

ΓΡΑΦΗΜΑ.11



Πηγή:Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)¹⁸³

Ενθαρρυντικό κρίνεται το γεγονός ότι οι περισσότεροι φαίνεται να γνωρίζουν αρκετά πράγματα για τα συστήματα ηλεκτρονικής τραπεζικής .

¹⁸³ Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)

ΓΡΑΦΗΜΑ.12

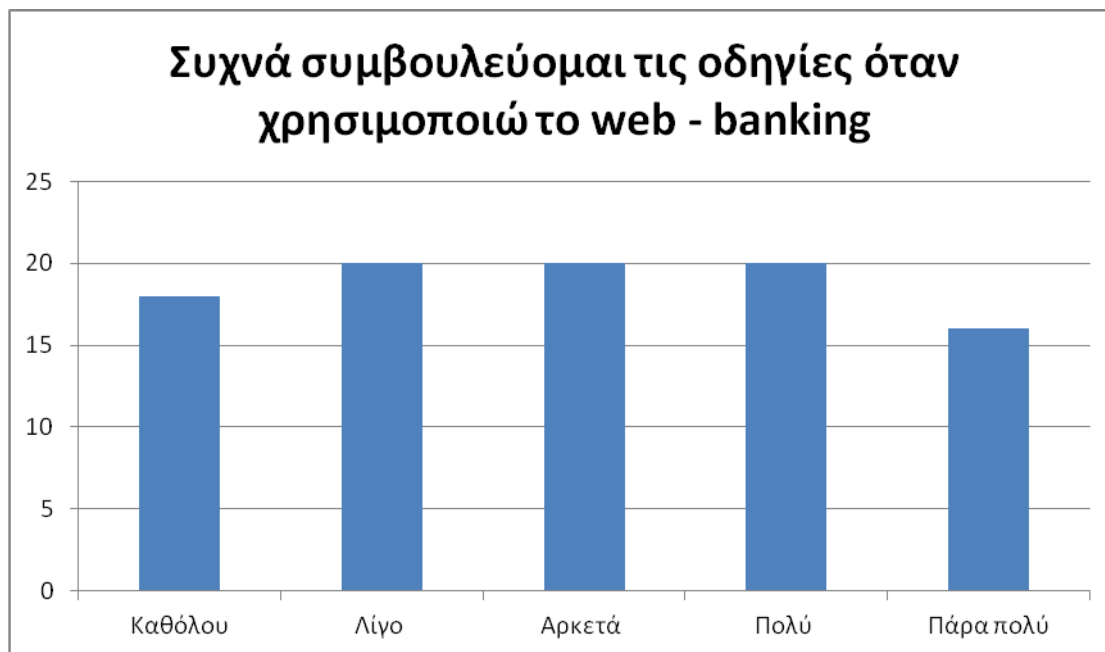


Πηγή:Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)¹⁸⁴

Επιπλέον φαίνεται από την έρευνα ότι έχει γίνει συνείδηση η αναγκαιότητα της ηλεκτρονικής τραπεζικής και οι χρήστες ακόμα και αν δεν έχουν την απαραίτητη εξοικείωση επιθυμούν να βελτιωθούν και να αποκτήσουν τις απαιτούμενες δεξιότητες.

¹⁸⁴ Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)

ΓΡΑΦΗΜΑ.13

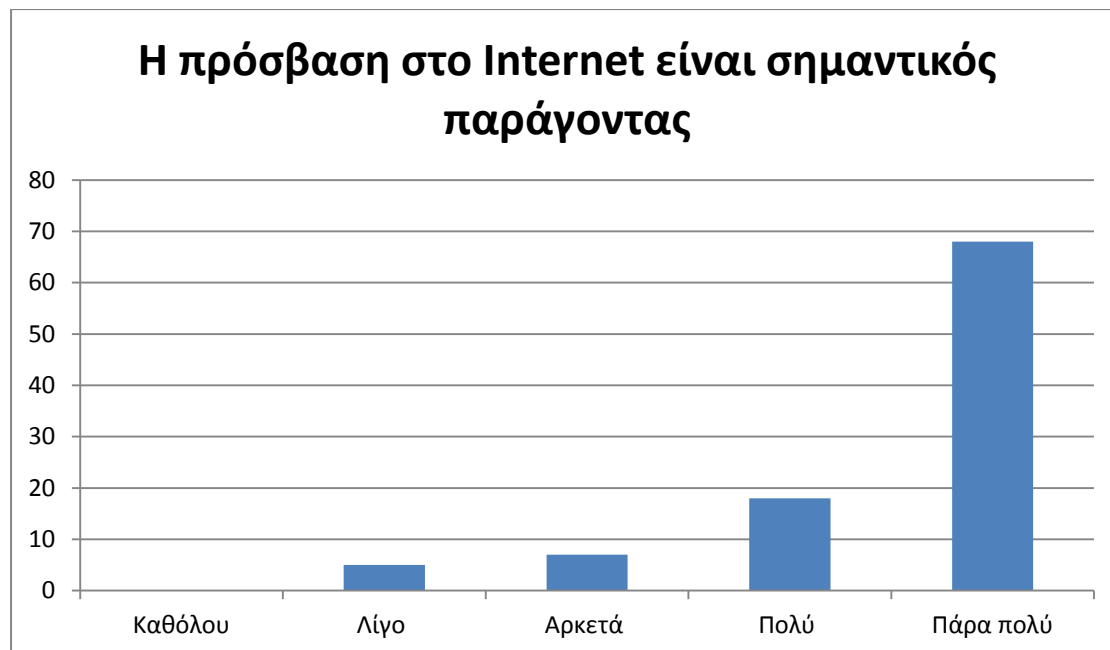


Πηγή:Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)¹⁸⁵

Στην ερώτηση αυτή οι απαντήσεις υποκρύπτουν κάποιο πρόβλημα είτε οι οδηγίες που δίνονται δεν είναι αρκετά σαφείς με αποτέλεσμα οι χρήστες να τις αποφεύγουν είτε είναι πολύ απλές και οι χρήστες προτιμούν την πλοήγηση τους από την ανάγνωση των οδηγιών.

¹⁸⁵ Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)

ΓΡΑΦΗΜΑ.14



Πηγή:Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)¹⁸⁶

Τα προβλήματα ευρυζωνικότητας που αντιμετωπίζει η χώρα μας , οι αργές συνδέσεις, οι διακοπές καθιστούν την ύπαρξη Internet ως το σπουδαιότερο αναγκαίο αγαθό για την περαιτέρω ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής .

¹⁸⁶ Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)

ΓΡΑΦΗΜΑ.15



Πηγή:Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)¹⁸⁷

Στην απάντηση αυτή καθίσταται κάτι παραπάνω από αναγκαία ή ύπαρξη μηχανής αναζήτησης και χάρτη πλοήγησης στις ιστοσελίδες των τραπεζών εξαιτίας των πολλαπλών προϊόντων που προσφέρουν και της απειρίας των χρηστών .

¹⁸⁷ Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)

ΓΡΑΦΗΜΑ.16

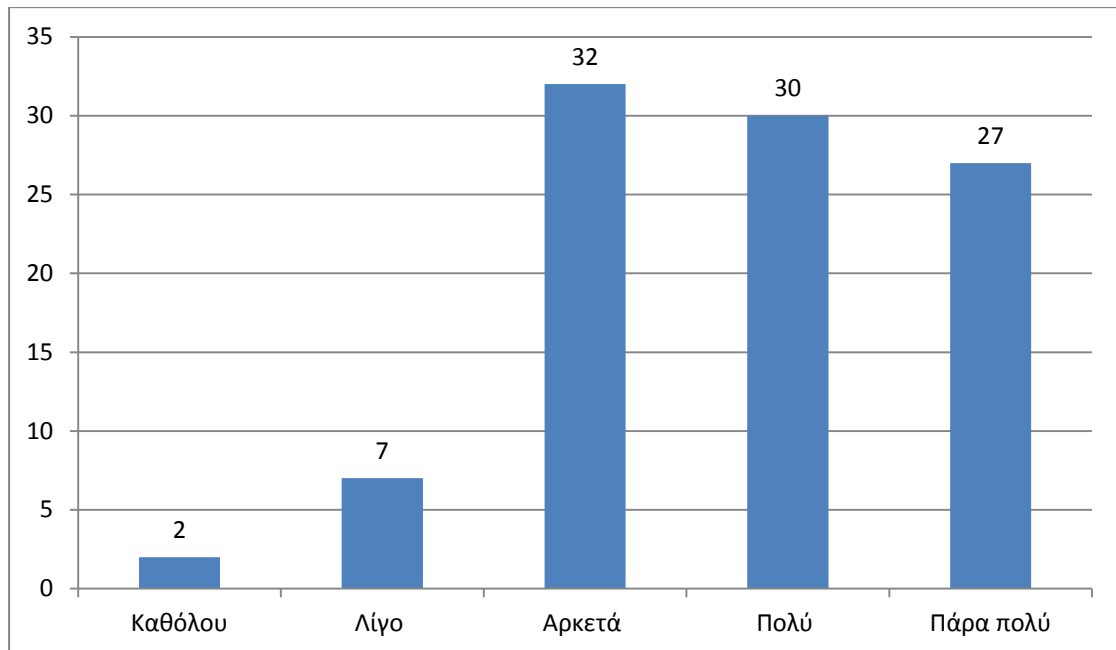


Πηγή:Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)¹⁸⁸

Ακόμα και αν δεν πραγματοποιούν πολλές συναλλαγές οι χρήστες επιθυμούν να ενημερώνονται άμεσα σχετικά με αυτές .

¹⁸⁸ Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)

ΓΡΑΦΗΜΑ.17

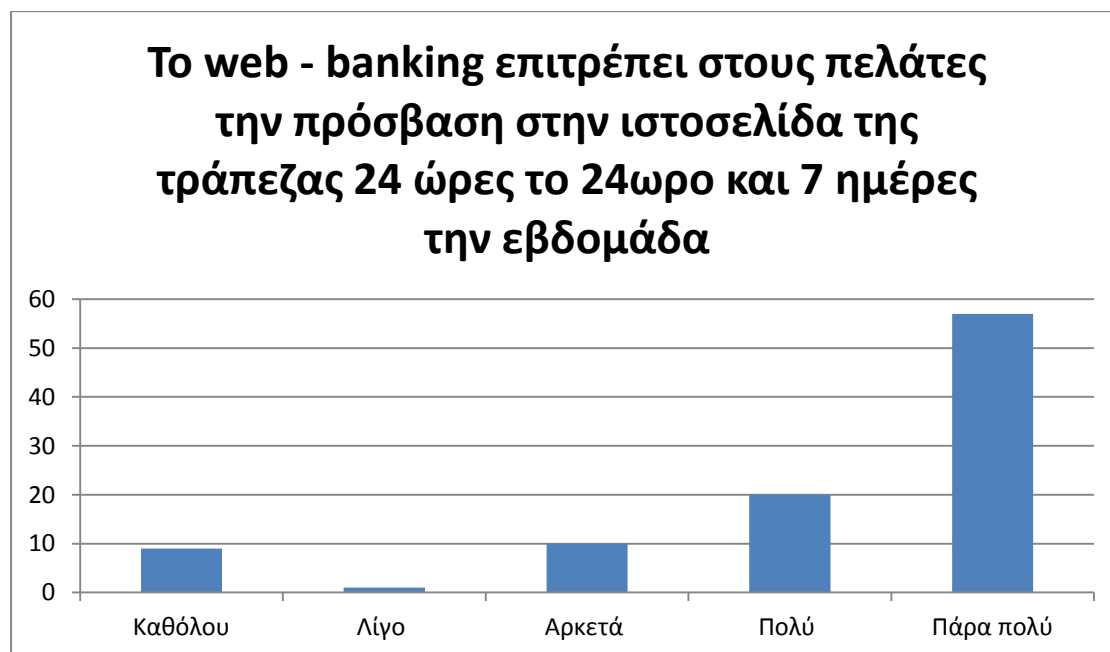


Πηγή:Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)¹⁸⁹

Η πλειοψηφία των χρηστών θεωρεί ασφαλείς και ολοκληρωμένες τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται μέσω web banking.

¹⁸⁹ Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)

ΓΡΑΦΗΜΑ.18



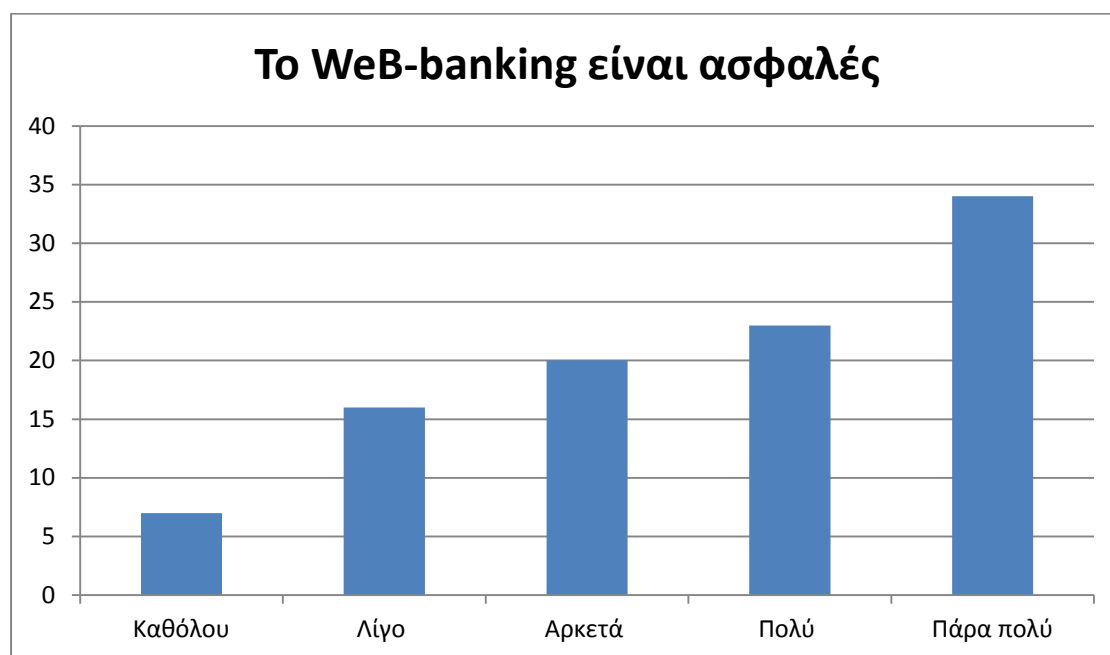
Πηγή:Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)¹⁹⁰

Το βασικό πλεονέκτημα η εξοικονόμηση χρόνου και η δυνατότητα πραγματοποίησης συναλλαγών 24/24 ωρο φαίνεται ότι είναι το κυριότερο ίσως πλεονέκτημα της ηλεκτρονικής τραπεζικής .

¹⁹⁰ Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)

Δ. ΑΣΦΑΛΕΙΑ WEB BANKING

ΓΡΑΦΗΜΑ.19

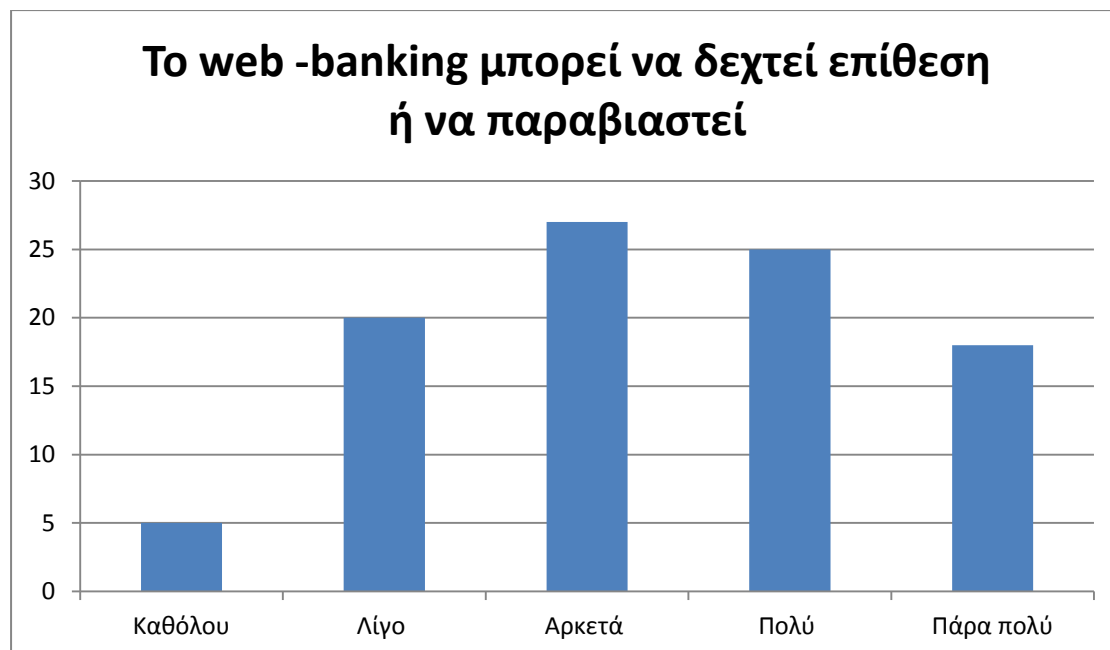


Πηγή:Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)¹⁹¹

Αν και αρχικά φαίνεται από την παρούσα ερώτηση ότι οι χρήστες θεωρούν σχετικά ασφαλές τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής εντούτοις φαίνεται από τις περαιτέρω απαντήσεις ότι υπάρχουν σχετικοί ενδοιασμοί.

¹⁹¹ Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)

ΓΡΑΦΗΜΑ.20



Πηγή:Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)¹⁹²

Οι τυχόν παραβιάσεις των ηλεκτρονικών τραπεζικών συστημάτων δεν φαίνεται να επηρεάζουν τους χρήστες που αν και είναι ενήμεροι για αυτές δεν αμφισβητούν την αξιοπιστία των συστημάτων και των συναλλαγών που απορρέουν από αυτές .

¹⁹² Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)

ΓΡΑΦΗΜΑ.21



Πηγή:Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)¹⁹³

Φαίνεται ότι πολύ χρήστες θεωρούν το web-banking ως ασφαλές μέσο για να κάνουν τις τραπεζικές τους συναλλαγές.

¹⁹³ Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)

ΓΡΑΦΗΜΑ.22

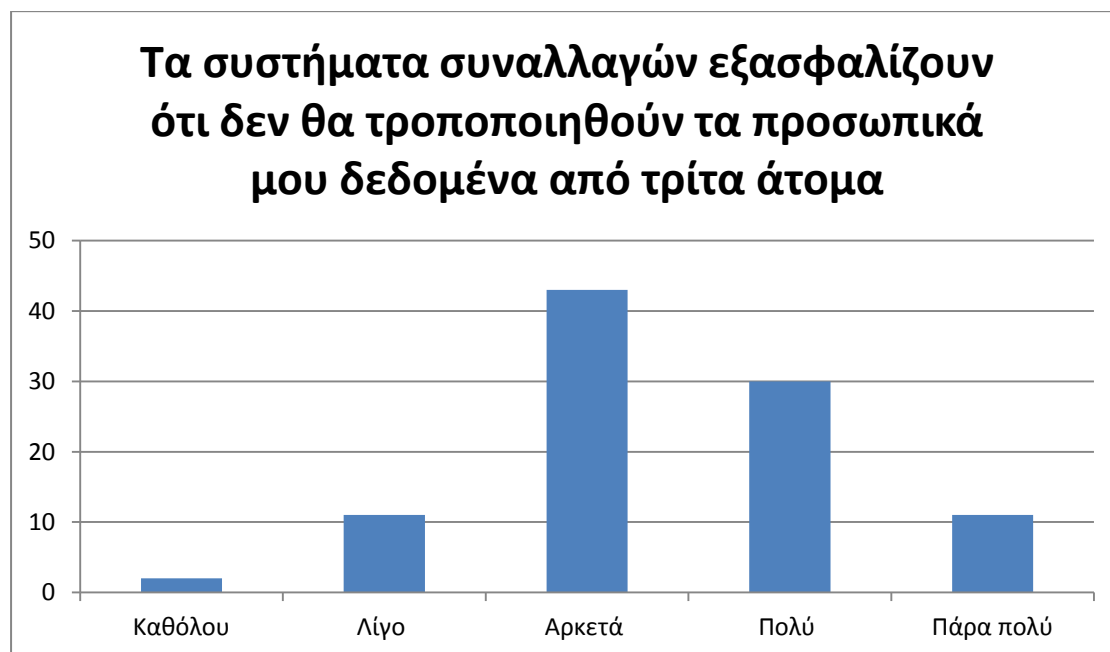


Πηγή:Ερωτηματολόγιο Εργασίας,Ε-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες,Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ,ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)¹⁹⁴

Και εδώ φαίνεται ότι αρκετοί χρήστες εμπιστεύονται τα ηλεκτρονικά συστήματα.

¹⁹⁴ Ερωτηματολόγιο Εργασίας,Ε-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες,Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ,ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)

ΓΡΑΦΗΜΑ.23

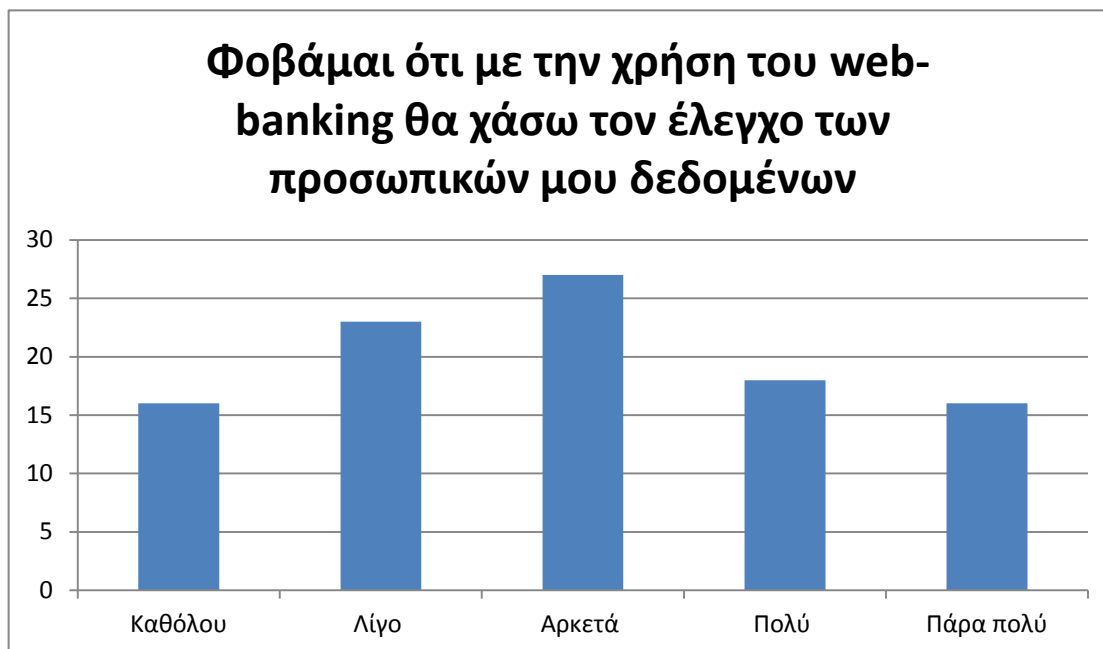


Πηγή:Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015) ¹⁹⁵

Τα συστήματα συναλλαγών χρησιμοποιούν πολλές δικλείδες ασφαλείας με αποτέλεσμα πολλοί χρήστες να τα εμπιστεύονται.

¹⁹⁵ Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)

ΓΡΑΦΗΜΑ.24

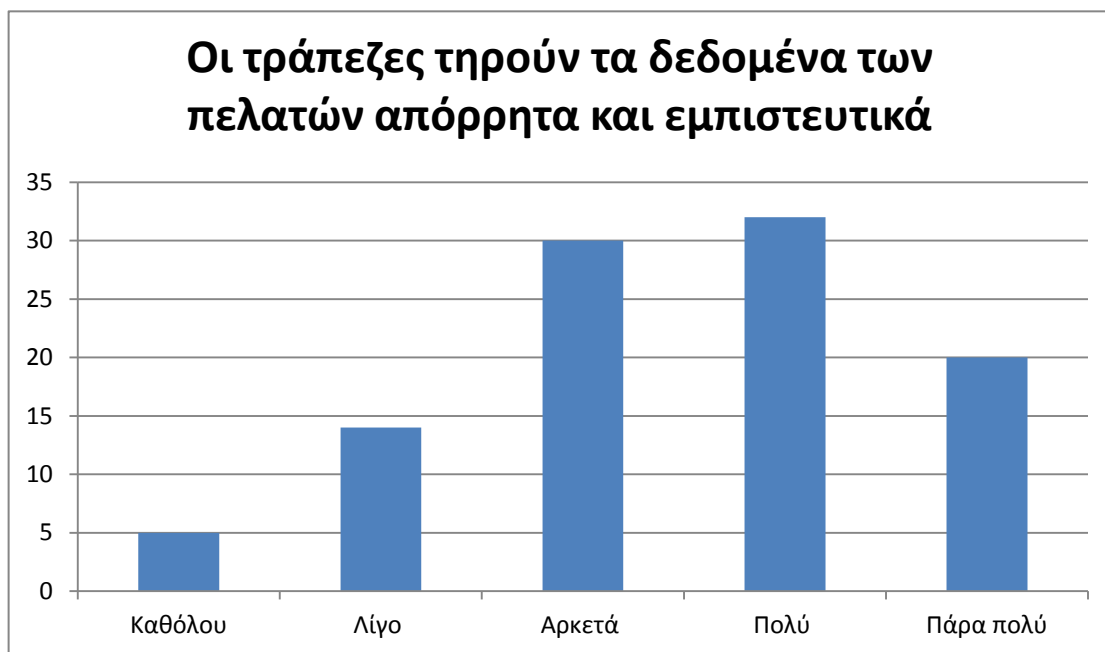


Πηγή:Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)¹⁹⁶

Η χρήση των προσωπικών δεδομένων από διάφορες συνεργαζόμενες με τις τράπεζες εταιρείες είτε για λογαριασμό των τραπεζών είτε για άλλους διαφορετικούς σκοπούς διαφημιστικούς προώθησης κοκ έχουν συντελέσει στην ανάπτυξη του αισθήματος της απώλειας των προσωπικών δεδομένων ν όπως αποτυπώνεται και στην έρευνα.

¹⁹⁶ Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)

ΓΡΑΦΗΜΑ.25



Πηγή:Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)¹⁹⁷

Οι διάφορες διαφημιστικές εκστρατείες των τραπεζών για την ασφαλή τήρηση των δεδομένων των πελατών σε θεωρητικό επίπεδο φαίνεται ότι έχουν πείσει τους χρήστες τους για αυτό .

¹⁹⁷ Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)

ΓΡΑΦΗΜΑ.26



Πηγή:Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)¹⁹⁸

Παρόλα αυτά η ανησυχία τους παραμένει έκδηλη δεδομένου ότι πλέον κάθε συναλλαγή γίνεται γνωστή ταυτόχρονα στην τράπεζα στο ηλεκτρονικό κατάστημα σε διαφημιστικές εταιρείες σε εταιρείες διαχείρισης χαρτοφυλακίου ΚΟΚ

¹⁹⁸ Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)

Ε.ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

ΓΡΑΦΗΜΑ.27



Πηγή:Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)¹⁹⁹

Η πλειοψηφία των χρηστών έχει ασχοληθεί με το ηλεκτρονικό εμπόριο και πιστεύει στη χρησιμότητα του .

¹⁹⁹ Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)

ΓΡΑΦΗΜΑ.28



Πηγή:Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)²⁰⁰

Η πλειοψηφία τους έχουν επισκεφθεί ένα ηλεκτρονικό κατάστημα εκμεταλλευόμενοι πιθανότατα την εκπτωτική πολιτική τους .

²⁰⁰ Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)

ΓΡΑΦΗΜΑ.29

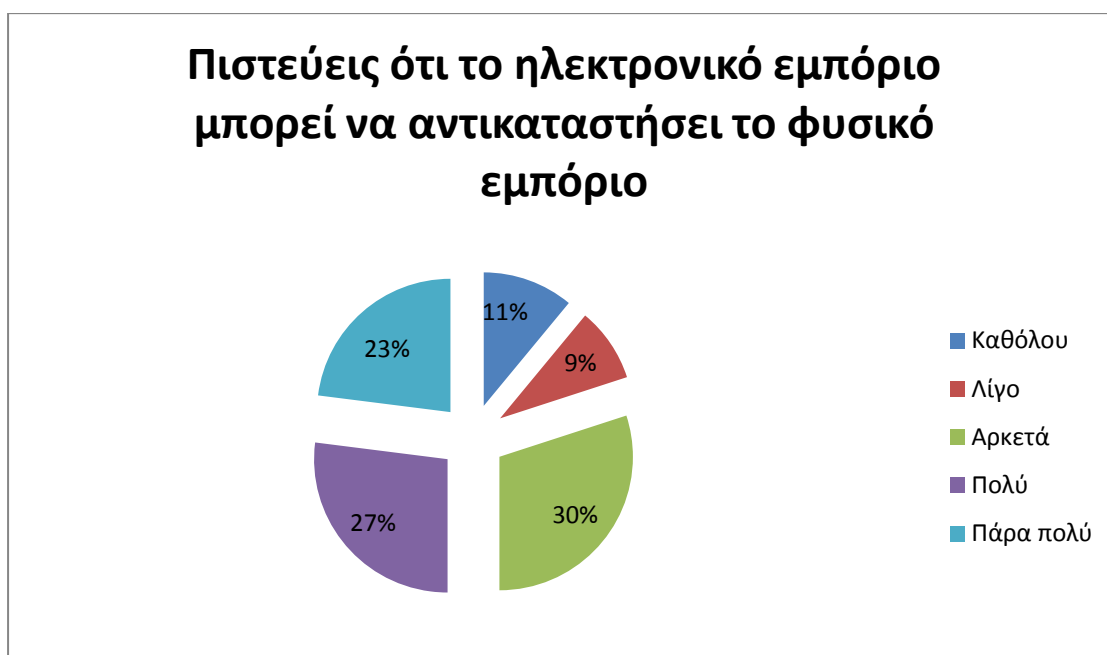


Πηγή:Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)²⁰¹

Πολλοί χρήστες συνηθίζουν να κανούν αγορές ή πωλήσεις μεσο internet εκμεταλευόμενοι την ποικιλία των εκθεμάτων και την εκπτωτική πολιτική τους.

²⁰¹ Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)

ΓΡΑΦΗΜΑ.30

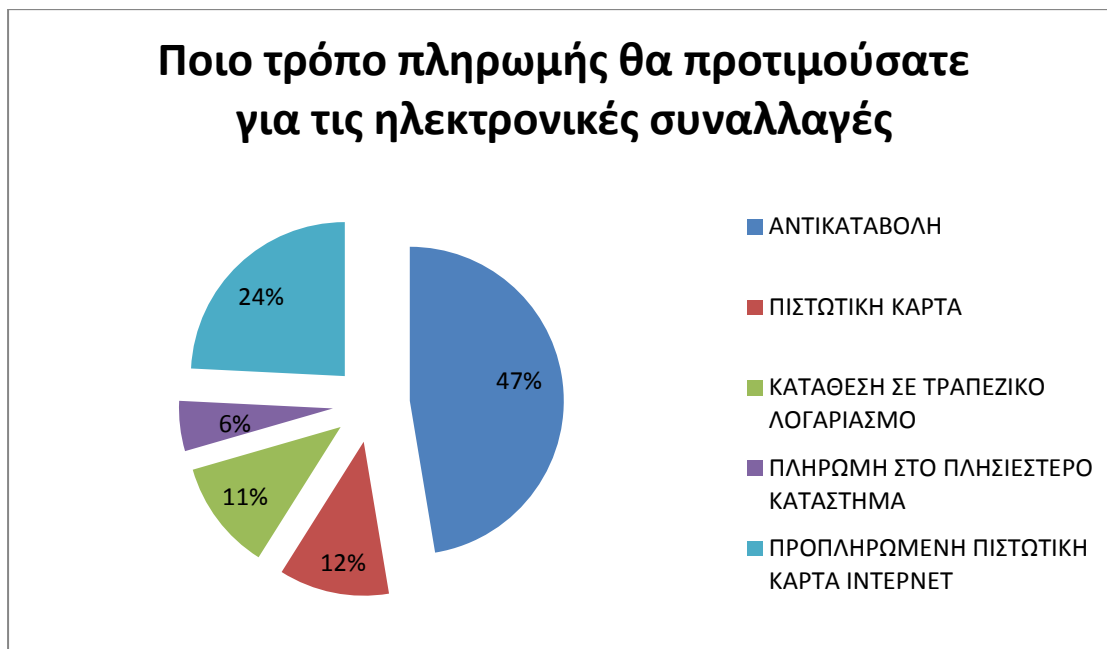


Πηγή:Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)²⁰²

Το ηλεκτρονικό εμπόριο έχει μπει στην ζωή μας και πολλοί χρήστες το χρησιμοποιούν στις καθημερινές τους συναλλαγές.

²⁰² Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)

ΓΡΑΦΗΜΑ.31



Πηγή:Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)²⁰³

Η αντικαταβολή παραμένει το ισχυρότερο μέσο πληρωμής ίσως γιατί οι χρήστες επιθυμούν πρώτα να παραλάβουν και να ελέγξουν το προϊόν και μετά να πληρώσουν.

²⁰³ Ερωτηματολόγιο Εργασίας, E-Banking και οι Ηλεκτρονικές Απάτες, Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ, ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ (2015)

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Σύγχρονες εφαρμογές που βασίζονται στα πλέον εξελιγμένα πληροφοριακά συστήματα έχουν εισβάλλει στην καθημερινότητα μας και επιτελούν χρηματοοικονομικές εργασίες που στο πρόσφατο παρελθόν ήταν εξαιρετικά χρονοβόρες και ακριβές . Τα ATM, το Internet Banking, το Mobile Banking, οι Batch εφαρμογές, οι έξυπνες κάρτες μετέτρεψαν το σύγχρονο τραπεζικό περιβάλλον και το κατέστησαν ευέλικτο ταχύτατο και αποτελεσματικό .

Όμως η βιωσιμότητα και ζωτικότητα των πληροφοριακών συστημάτων καθορίζεται από το βαθμό ασφαλείας που τα χαρακτηρίζει. Ενας νεος κλάδος της πληροφορικής μελετά την προστασία των υπολογιστικών συστημάτων, των δικτύων που τα συνδέουν και των δεδομένων που διακινούνται αναπτύσσοντας μεθόδους και συστήματα, τα οποία θα είναι δύσκολο να διασπαστούν από κακόβουλα άτομα .

Η οποιαδήποτε παραβίαση τους μπορεί να προκαλέσει ανεπανόρθωτες βλάβες (οικονομικές, κύρους, κλπ) σε ένα Τραπεζικό Ίδρυμα. Η ασφάλεια των Τραπεζικών πληροφοριακών συστημάτων μπορεί να διασπαστεί από τυχαίες ενέργειες, αλλά και από ηθελημένες παράνομες ενέργειες . Στις μέρες μας, παρατηρείται μεγάλη αύξηση στις ηλεκτρονικές απάτες, που οφείλεται στην οικονομική κρίση και στην αύξηση των ατόμων που διενεργούν τραπεζικές συναλλαγές.²⁰⁴

Οι ηλεκτρονικοί απατεώνες χρησιμοποιούν πολλές μεθόδους απάτης για να αποσπάσουν οικονομικές πληροφορίες από τα θύματά τους. Κακόβουλο λογισμικό . μολύνει μεγάλο πλήθος υπολογιστών, χωρίς να γίνεται αντιληπτό από τους χρήστες.

²⁰⁴ Πάγκαλος Γεώργιος- Μαυρίδης.Ι Ασφάλεια πληροφοριακών συστημάτων και δικτύων .Εκδόσεις Ανίκουλα

Επιπλέον επιχειρήται η έμμεση διείσδυση στα τραπεζικά ηλεκτρονικά συστήματα μέσω των πελατών και των αδυναμιών τους.

Για την αντιμετώπιση αυτών των απειλών οι τράπεζες λαμβάνουν μέτρα για την προστασία των ηλεκτρονικών συναλλαγών και του συστήματος και διατυπώνουν οδηγίες ασφαλούς λειτουργίας, τις οποίες θα πρέπει να εφαρμόζει ο χρήστης για να μην πέσει θύμα απάτης. Σύγχρονα συστήματα κρυπτογράφησης, αυτόματης αποσύνδεσης χρήστη, ταυτοποίησης μέσω τρίτης έμπιστης εταιρίας, των προσωπικών κωδικών Username & Password και των πρόσθετων κωδικών μέσω συσκευών Token ή ερωτήσεων ασφαλείας.²⁰⁵

²⁰⁵ Πάγκαλος Γεώργιος- Μαυρίδης.Ι Ασφάλεια πληροφοριακών συστημάτων και δικτύων .Εκδόσεις Ανίκουλα

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΞΕΝΟΓΛΩΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Hilmon Richard, Wong Kane, Electronic Banking, Diane Publishing Co., 2000
- Mitnick K., “Η Τέχνη της απάτης- ο ανθρώπινος παράγοντας στην ασφάλεια”, 2003
- Hertzum, M., N.C. Jule N. Jargensen, and M. Jargaard, “Usable Security and E-Banking: Ease of Use vis-ü-vis Security”, 2004
- Laudon Keneth-Laudon Jane, Management Information Systems- Managing the Digital Firm, Pearson. Prentice Hall, Ninth Edition 2006
- Pulse EFT Association, “Internet Payments”, 2001
- Nixon B.,-Dixon M., E-Banking, Managing your Money and Transactions Online

ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Περιοδικό RAM, Αφιέρωμα «Οι τράπεζες στο χορό του Internet», Ιούνιος 2000
- Δελτίο Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών: Αφιέρωμα στο e-Banking, Ιούλιος – Σεπτέμβριος 2003
- Αγγελής Βασίλειος, Η Βίβλος του e-banking, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, 2005
- Καρέκλης Π, Επιπτώσεις του internet στη λειτουργία και κερδοφορία των επιχειρήσεων, Οφέλη από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, Δελτίο ΕΕΤ, Γ' Τριμηνία 2003
- Μήτρακας Α., Οι ηλεκτρονικές υπογραφές στο Ελληνικό και Ευρωπαϊκό δίκαιο: Ζητήματα εφαρμογών στον τραπεζικό τομέα, Δελτίο ΕΕΤ, Γ' Τριμηνία, 2003
- Παπαδάκης Β., Στρατηγική των Επιχειρήσεων, Εκδόσεις Μπένου, 2002
- Συρμακέζης Σ, Όλα όσα θέλετε να μάθετε για τις ηλεκτρονικές πληρωμές και εισπράξεις, Δελτίο ΕΕΤ, Γ' Τριμηνία, 2003
- Τσάμης Α., Εξελίξεις, διαπιστώσεις και διλήμματα στη σύγχρονη ηλεκτρονική τραπεζική, Δελτίο ΕΕΤ, Γ' Τριμηνία, 2003
- Γκόρτσος/Τασάκος, Το ευρωπαϊκό κοινοτικό δίκαιο για την ηλεκτρονική τραπεζική, ΔΕΕΤ 2003,
- Τερροβίτης Θ., Παραγωγή και Χρήση των Τεχνολογιών της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών στην Ελλάδα: Σημασία και Επιπτώσεις, εκδόσεις ΚΕΠΕ, Αθήνα, 2005
- Μαυρογιάννης Δ., “Ασφάλεια ηλεκτρονικών συναλλαγών”, Δελτίο ΕΕΤ, Γ' Τριμηνία, 2003
- Φαρφαρσαρωτας Ι. Κατανοώντας τη σύγχρονη τραπεζική. Εκδόσεις Σάκκουλας Αντ. Ν., 2009
- Ε. Τζίβα, Το Ηλεκτρονικό εμπόριο και η προστασία των καταναλωτών απέναντι σε γενικούς όρους συναλλαγών. τεύχος 10/2003,
- «ΕΠΙΣΗΜΗ ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ».στο ένθετο «ευρωπαϊκά μετρα προστασιας των επιχειρησεων και καταναλωτων κατα τις αγορες μεσω διαδικτυου» ΤΕΥΧΟΣ ΟΚΤΩΜΒΡΙΟΣ 2009
- Ταβλαρίδη & Παναγιωτίδη, 2007 Ελληνική Ένωση Τραπεζών - Εκδόσεις – Δελτίο ΕΕΤ Descriptive info: Δ' ΤΡΙΜΗΝΟ 2007
- «ΤΟ ΒΗΜΑ» στο Ένθετο «Οικονομία» ΤΕΥΧΟΣ 13 ΑΠΡΙΛΙΟΥ 2008 Γ. ΠΑΠΑΪΩΑΝΝΟΥ
- Δημήτρης Κιούπης Ποινικό δίκαιο και Internet- Εκδόσεις Σάκκουλας Αντ. Ν., 1999

- Κωνσταντίνος Χ. Λυμπερόπουλος Στρατηγικό τραπεζικό μάρκετινγκ Εκδόσεις Interbooks 1994
- Χατζηκωνσταντής Λ., Τάσεις και προκλήσεις για την αγορά της ηλεκτρονικής τραπεζικής, 2003
- Νίκης Ψούνη - Ζορμπά Δήλωση βουλήσεως μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή Εκδόσεις Σάκκουλα Α.Ε., 1988
- Πάγκαλος Γεώργιος- Μαυρίδης.Ι Ασφάλεια πληροφοριακών συστημάτων και δικτύων Εκδόσεις Ανίκουλα
- Δελτίο Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών: Αφιέρωμα στο e-Banking, Ιούλιος – Σεπτέμβριος 2003
- Γιάννης Ε. Βελέντζας Δίκαιο αλληλόχρεου λογαριασμού Θεμελιώδη προβλήματα ουσιαστικού και δικονομικού τραπεζικού δικαίου: Μετά τις ΑΠ (ολ) 8-9/1998 και τους Ν.2601/1998 και 2789/2000 Εκδόσεις Ius, 2000

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- <http://www.e-banking>.
- <http://www.euro2day>
- <http://www.go-online.gr>
- <http://www.imerisia.gr>
- <http://www.isotimia.gr>
- <http://www.kathimerini>
- <http://www.nbg.gr>
- <http://www.go-online.gr>
- <http://www.alpha.gr>
- <http://www.winbank.gr>
- <http://www.eurobank.gr>
- <http://www.Attica Bank.gr>
- <http://www.Amazon.com>
- <http://www.ecommerceteeaph.wikispaces.com/>
- <http://www.aiXmi.gr>
- <http://www.news.com.au>
- <http://www.geocities.com>
- <http://www.en.wikipedia.org>
- <http://www.://actualspy.com>
- <http://www.doubleclick.com>
- <http://www.dolceta.eu>
- <http://www.valueclick.com>.
- <https://www.b2binternational.com>
- <http://www.itsecuritypro.gr>

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

WEB BANKING ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΑΠΑΤΕΣ

Το παρόν ερωτηματολόγιο αποτελεί μέρος έρευνας που διεξάγεται στα πλαίσια της πτυχιακής μου εργασίας με θέμα το web banking και τις ηλεκτρονικές απάτες στην Ελλάδα.

Στόχος της έρευνας είναι η καταγραφή, μέτρηση και ανάλυση των παραγόντων που συντελούν στην υιοθέτηση του web -banking ως νέου τρόπου τραπεζικών συναλλαγών.

Τα αποτελέσματα της έρευνας αποτελούν σημαντική πηγή πληροφόρησης για την κατανόηση της συμπεριφοράς των ελλήνων πελατών σε σχέση με τις σύγχρονες τραπεζικές υπηρεσίες καθώς και για τις γνώσεις που έχουν γύρω από τα συστήματα ασφαλείας και τις ηλεκτρονικές απάτες

Οι ενότητες που καλύπτει το ερωτηματολόγιο είναι η ευκολία στη χρήση, η εμπιστοσύνη, η πρόθεση χρήσης της νέας υπηρεσίας, η χρησιμότητα, και το κόστος της υπηρεσίας καθώς επίσης και κάποια γενικά δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων για την καλύτερη ταξινόμηση αυτών.

Η ανωνυμία των συμμετεχόντων στην έρευνα τηρείται αυστηρά και διαφυλάσσεται η εμπιστευτικότητα των στοιχείων. Όλες οι απαντήσεις στις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου τυγχάνουν άκρως εμπιστευτικής μεταχείρισης.

Σας παρακαλούμε να μας βοηθήσετε, συμπληρώνοντας το γράφοντας τις πραγματικές και προσωπικές σας απόψεις .

Ερωτηματολόγιο

ΜΕΡΟΣ Α. ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

Στο πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου καλείστε να απαντήσετε σε κάποια γενικά δημογραφικά χαρακτηριστικά προκειμένου για την καλύτερη ομαδοποίηση και την περαιτέρω επεξεργασία τους.

*** Απαιτείται**

A1 Ηλικία: *

- 18-21
- 21-25
- 26-30
- 31-40
- 41-50
- 50+

A2 Φύλο *

- Άντρας
- Γυναίκα

A3 Εκπαίδευση *

- Πρωτοβάθμια (Δημοτικό)
- Δευτεροβάθμια (Γυμνάσιο - Λύκειο)
- Τριτοβάθμια

A4 Εργασιακή απασχόληση *

Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μία

- Φοιτητής
- Εργαζόμενος
- Άνεργος
- Συνταξιούχος
- Άλλο

ΜΕΡΟΣ Β ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΧΡΗΣΗ WEB BANKING

Β1 ΠΛΗΘΟΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

Ποιο ποσοστό των τραπεζικών συναλλαγών διεκπεραιώνετε μέσω web-banking (%)

1 Καθόλου	2 Λίγο	3 Αρκετά	4 Πολύ	5 Πάρα Πολύ
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Β2 ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε web-banking για τραπεζικές συναλλαγές(φορές/μήνα)

1 Καθόλου	2 Λίγο	3 Αρκετά	4 Πολύ	5 Πάρα Πολύ
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Β3 ΧΡΗΣΗ WEB-BANKING

Πόσο συχνά μπαίνετε στον λογαριασμό σας για να τον ελέγχετε μέσω web-banking (φορές/μήνα)

1 Καθόλου	2 Λίγο	3 Αρκετά	4 Πολύ	5 Πάρα Πολύ
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

B4 ΜΟΡΦΕΣ WEB BANKING

Ποιες μορφές web banking γνωρίζετε ??

- internet banking
- phone banking
- Mobile banking

ΜΕΡΟΣ Γ ΧΡΗΣΗ WEB BANKING

Σε αυτό το μέρος υπάρχουν ερωτήσεις σχετικά με την υπηρεσία του web-banking, τη χρήση του καθώς και τους λόγους που οδηγούν στην υιοθέτηση αυτού. Στο δεξί τμήμα του πίνακα υπάρχει μια κλίμακα (1=καθόλου, 2=λίγο, 3=Αρκετά , 4=Πολύ, 5=Πάρα Πολύ) από την οποία μπορείτε να τσεκάρετε ΜΟΝΟ μια επιλογή. Παρακαλώ απαντήστε σε όλες τις δηλώσεις.

Γ1 Γνωρίζω τα συστήματα ηλεκτρονικής τραπεζικής (web -banking)

1 Καθόλου	2 Λίγο	3 Αρκετά	4 Πολύ	5 Πάρα Πολύ
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Γ.2. Θα ήθελα να αποκτήσω τις απαραίτητες δεξιότητες που απαιτούνται για την χρήση του web-banking.

1 Καθόλου	2 Λίγο	3 Αρκετά	4 Πολύ	5 Πάρα Πολύ
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Γ3 Συχνά συμβουλευόμαι τις οδηγίες όταν χρησιμοποιώ το web - banking

1 Καθόλου	2 Λίγο	3 Αρκετά	4 Πολύ	5 Πάρα Πολύ
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Γ4 Η πρόσβαση στο Internet είναι σημαντικός παράγοντας

1 Καθόλου	2 Λίγο	3 Αρκετά	4 Πολύ	5 Πάρα Πολύ
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Γ5 Είναι σημαντικό ο δικτυακός τόπος να έχει χάρτη πλοήγησης και μηχανή αναζήτησης

1 Καθόλου	2 Λίγο	3 Αρκετά	4 Πολύ	5 Πάρα Πολύ
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Γ6 Μπορώ να αποκτήσω άμεση πληροφόρηση αναφορικά με τις συναλλαγές μου

1 Καθόλου	2 Λίγο	3 Αρκετά	4 Πολύ	5 Πάρα Πολύ
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Γ7 Το web-banking εγγυάται ότι όλες οι συναλλαγές με την τράπεζα έχουν διεκπεραιωθεί

1 Καθόλου	2 Λίγο	3 Αρκετά	4 Πολύ	5 Πάρα Πολύ
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Γ8 Το web - banking επιτρέπει στους πελάτες την πρόσβαση στην ιστοσελίδα της τράπεζας 24 ώρες το 24ωρο και 7 ημέρες την εβδομάδα

1 Καθόλου	2 Λίγο	3 Αρκετά	4 Πολύ	5 Πάρα Πολύ
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Δ. ΑΣΦΑΛΕΙΑ WEB BANKING

Δ1 Το WeB-banking είναι ασφαλές

1 Καθόλου	2 Λίγο	3 Αρκετά	4 Πολύ	5 Πάρα Πολύ
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Δ2 Το web -banking μπορεί να δεχτεί επίθεση ή να παραβιαστεί

1 Καθόλου	2 Λίγο	3 Αρκετά	4 Πολύ	5 Πάρα Πολύ
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Δ3 Θεωρώ ασφαλές να διεκπεραιώσω τις τραπεζικές μου συναλλαγές μέσω του web -banking

1 Καθόλου	2 Λίγο	3 Αρκετά	4 Πολύ	5 Πάρα Πολύ
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Δ4 Τα συστήματα συναλλαγών μέσω διαδικτύου είναι ασφαλή .

1 Καθόλου	2 Λίγο	3 Αρκετά	4 Πολύ	5 Πάρα Πολύ
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Δ 5. Τα συστήματα συναλλαγών εξασφαλίζουν ότι δεν θα τροποποιηθούν τα προσωπικά μου δεδομένα από τρίτα άτομα

1 Καθόλου	2 Λίγο	3 Αρκετά	4 Πολύ	5 Πάρα Πολύ
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Δ.6 Φοβάμαι ότι με την χρήση του web-banking θα χάσω τον έλεγχο των προσωπικών μου δεδομένων

1 Καθόλου	2 Λίγο	3 Αρκετά	4 Πολύ	5 Πάρα Πολύ
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Δ7 Οι τράπεζες τηρούν τα δεδομένα των πελατών απόρρητα και εμπιστευτικά

1 Καθόλου	2 Λίγο	3 Αρκετά	4 Πολύ	5 Πάρα Πολύ
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Δ8 Ανησυχώ για την ιδιωτικότητα των προσωπικών και οικονομικών πληροφοριών κατά τη διάρκεια των συναλλαγών

1 Καθόλου	2 Λίγο	3 Αρκετά	4 Πολύ	5 Πάρα Πολύ
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ε 1 Έχεις ασχοληθεί με το ηλεκτρονικό εμπόριο και αν ναι πόσο χρήσιμο πιστεύεις ότι είναι;

1 Καθόλου	2 Λίγο	3 Αρκετά	4 Πολύ	5 Πάρα Πολύ
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ε2 Έχεις επισκεφθεί κάποιο ηλεκτρονικό κατάστημα;

1 Καθόλου	2 Λίγο	3 Αρκετά	4 Πολύ	5 Πάρα Πολύ
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ε3 Έχεις αγοράσει/πουλήσει κάποιο προϊόν μέσω διαδικτύου;

1 Καθόλου	2 Λίγο	3 Αρκετά	4 Πολύ	5 Πάρα Πολύ
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ε4 . Πιστεύεις ότι το ηλεκτρονικό εμπόριο μπορεί να αντικαταστήσει το φυσικό εμπόριο;

1 Καθόλου	2 Λίγο	3 Αρκετά	4 Πολύ	5 Πάρα Πολύ
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ε5 .Ποιο τρόπο πληρωμής θα προτιμούσατε για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές;

- 1) Αντικαταβολή
- 2) Πιστωτική κάρτα
- 3) Κατάθεση σε τραπεζικό λογαριασμό
- 4) Πληρωμή στο πλησιέστερο κατάστημα
- 5) Προπληρωμένη Πιστωτική Κάρτα Internet
- 6) Άλλο τρόπο