



**ΑΝΩΤΑΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ
ΙΔΡΥΜΑ ΚΡΗΤΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**

« ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ »

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΤΣΑΜΠΕΚΙΔΟΥ ΕΛΕΝΗ Α.Μ.: 3191

Επιβλέπων: Χριστοδουλάκης Γεώργιος

ΗΡΑΚΛΕΙΟ, ΜΑΪΟΣ 2012

Copyright © *Ελένη Η. Τσαμπεκίδου*, 2012.
Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Απαγορεύεται η αντιγραφή, αποθήκευση και διανομή της παρούσας εργασίας, εξ ολοκλήρου ή τμήματος αυτής, για εμπορικό σκοπό. Επιτρέπεται η ανατύπωση, αποθήκευση και διανομή για σκοπό μη κερδοσκοπικό, εκπαιδευτικής ή ερευνητικής φύσης, υπό την προϋπόθεση να αναφέρεται η πηγή προέλευσης και να διατηρείται το παρόν μήνυμα.

Οι απόψεις και τα συγκεράσματα που περιέχονται σε αυτό το έγγραφο εκφράζουν τον συγγραφέα και δεν πρέπει να ερμηνευθεί ότι αντιπροσωπεύουν τις επίσημες θέσεις του Ανώτατου Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Κρήτης.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον καθηγητή μου κύριο Γεώργιο Χριστοδουλάκη για την υπομονή που έκανε και για την συνεργασία μας κατά τη διάρκεια υλοποίησης της πτυχιακής μου εργασίας καθώς επίσης και για την πολύτιμη βοήθεια και καθοδήγηση του, για την επίλυση διάφορων θεμάτων.

Ένα μεγάλο ευχαριστώ στους φίλους μου, οι οποίοι μου συμπαραστάθηκαν όλο αυτό τον καιρό. Τέλος, θα ήθελα επίσης να απευθύνω τις ευχαριστίες μου στους γονείς μου για την ηθική και οικονομική τους συμπαράσταση όχι μόνο κατά τη διάρκεια της εκπόνησης της πτυχιακής μου εργασίας αλλά καθ' όλη τη διάρκεια των σπουδών μου, φροντίζοντας έτσι για την καλύτερη δυνατή μόρφωση μου.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι η εξέταση της ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) τόσο σε επίπεδο περιγραφής των υπηρεσιών που μπορεί να προσφέρει, όσο και σε επίπεδο προσφερόμενων υπηρεσιών από τις Ελληνικές τράπεζες.

Η σφαιρική ανάλυση του θέματος της ηλεκτρονικής τραπεζικής και ιδιαίτερα της ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω διαδικτύου (internet banking), θα πραγματοποιηθεί μέσα από την παρουσίαση των εξής ενοτήτων:

- Προσφερόμενες υπηρεσίες και είδη συναλλαγών που πραγματοποιούνται μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω διαδικτύου.
- Ασφάλεια ηλεκτρονικών συναλλαγών
- Παράγοντες επιτυχίας της ηλεκτρονικής τραπεζικής
- Το E-banking από τη μεριά των πελατών και από την πλευρά των τραπεζών
- Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής που προσφέρουν οι ελληνικές τράπεζες



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	iv
1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	1
2. E-BANKING: ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΚΑΙ ΤΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ	2
3. ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ	5
4. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ - ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ E-BANKING	7
5. ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ	10
5.1 Γιατί πρέπει να χρησιμοποιείται η κρυπτογράφηση	10
5.2 Η Υποδομή του Δημοσίου Κλειδιού και η Κρυπτογράφηση στην Πράξη ...	13
5.3 Ηλεκτρονική υπογραφή	16
5.4 Η πιστοποίηση της ηλεκτρονικής υπογραφής.....	16
5.5 Ο ρόλος της τράπεζας.....	17
5.6 Ο ρόλος του χρήστη	19
6. ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ E-BANKING	20
6.1 Οι βασικές αρχές	20
6.2 Οι υποδομές.....	23
7. ΤΟ E-BANKING ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΛΕΥΡΑ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ	24
7.1 Υπηρεσίες E-Banking	24
7.1.1 Internet Banking.....	24
7.1.2 Phone Banking	27
7.1.3 Mobile banking	28
7.2 Πρόσθετες Υπηρεσίες	29
7.2.1 e-Investment.....	29
7.2.2 e-Commerce	30
7.2.3 Τηλε-ειδοποιήσεις (alerts).....	32
7.2.4 e-Insurance	32
7.2.5 P2P (Person – to – Person) Πληρωμές.....	33
7.2.6 On-line Εισαγωγές – Εξαγωγές	33
7.3 Οφέλη από τη Χρήση του E-Banking	33
7.3.1 Οφέλη από τη Χρήση του E-Banking για τον Ιδιώτη - Πελάτη.....	33
7.3.2 Οφέλη από τη Χρήση του E-Banking για την Εταιρεία - Πελάτη.....	36
7.4 Συμβουλές για τους Χρήστες	38
8. ΤΟ E-BANKING ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΛΕΥΡΑ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ.....	40
8.1 Δομή.....	40
8.2 Στελέχωση	41

8.3	Στρατηγικές Ανάπτυξης Τραπεζικών Εργασιών μέσω του Διαδικτύου.....	43
8.4	Παράγοντες Επιτυχίας του E-Banking	45
8.5	Στρατηγικές Ανάπτυξης E-Banking.....	50
8.6	Οφέλη από τη Χρήση του E-Banking για τις Τράπεζες	53
8.7	Ανασταλτικοί Παράγοντες Χρήσης E-Banking	55
8.8	Κίνδυνοι που Αντιμετωπίζει το E-Banking	57
9.	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ E-BANKING ΣΤΙΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ	60
9.1	Εισαγωγικά.....	60
9.2	Εθνική Τράπεζα http://www.nbg.gr/	63
9.3	EFG Eurobank – Ergasias http://www.eurobank.gr	64
9.4	Alpha Bank http://www.alpha.gr	65
9.5	Τράπεζα Πειραιώς http://www.piraeusbank.gr/	66
9.6	Marfin Egnatia Bank http://www.marfinegnatiabank.gr	67
9.7	Τράπεζα Κύπρου http://www.bankofcyprus.gr/	68
9.8	Millennium Bank http://www.millenniumbank.gr	69
9.9	Αγροτική Τράπεζα http://www.atebank.gr	70
9.10	Εμπορική Τράπεζα http://www.emporiki.gr	71
9.11	Citibank http://www.citibank.com/greece	72
9.12	Συγκριτικός πίνακας χρεώσεων πρόσβασης στο Internet banking των τραπεζών	73
9.13	Συγκριτικός πίνακας παρουσίασης πλεονεκτημάτων – μειονεκτημάτων των τραπεζών	74
10.	ΕΠΙΛΟΓΟΣ.....	77
	ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	80
	Ελληνική	80
	Ξενόγλωσση.....	80
	Ιστοσελίδες	80

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Την τελευταία δεκαετία παρατηρούμε ότι έχουμε περάσει στην εποχή της πληροφορίας και καθοριστικό ρόλο πλέον παίζει η ταχύτητα διακίνησής της. Η οικονομία σε παγκόσμιο επίπεδο αλλάζει αλματωδώς καθώς είναι συνυφασμένη με την ανάπτυξη της τεχνολογίας και ιδιαίτερα της πληροφορικής. Οι νέες τεχνολογίες που παρέχει στις επιχειρήσεις η ανάπτυξη της πληροφορικής και ιδιαίτερα ο κλάδος των τηλεπικοινωνιών, έχουν εξαλείψει πλέον τις αποστάσεις, και μέσω του ηλεκτρονικού επιχειρείν (e-business) οι εταιρείες έχουν εύκολη και γρήγορη πρόσβαση σε παγκόσμια κλίμακα.

Ειδικότερα, η μεγάλη ανάπτυξη του διαδικτύου (internet) έχει επιπτώσεις, όπως είναι φυσικό και στον τραπεζικό χώρο. Το χαμηλό κόστος και η εύκολη πρόσβαση που προσφέρει το διαδίκτυο στον κάθε χρήστη, έχει ήδη προκαλέσει ένταση του ανταγωνισμού στο συγκεκριμένο κλάδο και καθιέρωση των εναλλακτικών δικτύων (τραπεζική μέσω διαδικτύου, τραπεζική μέσω σταθερού τηλεφώνου, τραπεζική μέσω κινητού τηλεφώνου) στην καθημερινή λειτουργία των τραπεζών αλλά και στη συνείδηση των πελατών.

Η ανάπτυξη των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) τα τελευταία χρόνια, υπήρξε μεγάλη και όλο και περισσότεροι πελάτες τραπεζών, εμπιστεύονται τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, απολαμβάνοντας πλήθος ευκολιών και εξοικονομώντας πολύτιμο χρόνο. Στην Ελλάδα, η ηλεκτρονική τραπεζική είναι ένα σχετικά νέο εναλλακτικό κανάλι, που όμως σε πολλές περιπτώσεις δεν έχει να ζηλέψει τίποτα από αντίστοιχες προσφερόμενες υπηρεσίες του εξωτερικού.

Για τη συγγραφή της συγκεκριμένης διπλωματικής εργασίας, έγινε προσπάθεια συγκέντρωσης πληροφοριών τόσο από ακαδημαϊκά βιβλία σχετικά με το θέμα, όσο και από δημοσιευμένα άρθρα στον έντυπο και ηλεκτρονικό τύπο. Σημαντική βοήθεια προσέφεραν πολλές ιστοσελίδες με απόψεις εμπειρών τραπεζικών στελεχών καθώς και ορισμένες μελέτες/έρευνες πάνω στο αντικείμενο (αλλά και γενικότερα στον τομέα του διαδικτύου).

Τέλος, σημαντικότερη συμβολή στη συγγραφή της παρούσας διπλωματικής εργασίας διαδραμάτισε η πληθώρα στοιχείων και μελετών της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών καθώς και της Τράπεζας της Ελλάδος.



2. E-BANKING: ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΚΑΙ ΤΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ

Το Internet Banking είναι ένα σύστημα που επιτρέπει στον χρήστη του (καταναλωτή ή Επιχείρηση) να διενεργήσει διάφορες τραπεζικές συναλλαγές μέσω διαδικτύου χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία του σε κάποιο τραπεζικό κατάστημα. Με άλλα λόγια, μία πλατφόρμα ηλεκτρονικής τραπεζικής αποτελεί μία προσομοίωση ενός τραπεζικού καταστήματος με την οθόνη του υπολογιστή να υποκαθιστά το ρόλο του υπαλλήλου.

Ανάλογα με το κανάλι που χρησιμοποιείται για την παροχή υπηρεσιών του e-banking, αυτό διακρίνεται σε:

- **Internet Banking**, όπου το Internet χρησιμοποιείται ως μέσο συναλλαγής των τραπεζικών συναλλαγών.
- **Mobile Banking**, όπου οι συναλλαγές πραγματοποιούνται μέσω κινητού τηλεφώνου.
- **Phone Banking**, όπου οι συναλλαγές διενεργούνται μέσω ενός σταθερού τηλεφώνου.

Τα συστήματα ηλεκτρονικής τραπεζικής προσφέρουν στους χρήστες σχεδόν πλήρη γκάμα των συναλλαγών που μπορούν να κάνουν στο κατάστημα. Προφανώς, η ανάληψη ή η κατάθεση χαρτονομισμάτων δεν είναι δυνατή, ωστόσο η πιθανή χρήση των «ηλεκτρονικών πορτοφολιών» στο μέλλον, θα υποκαταστήσει ακόμα και αυτή τη συναλλαγή. Πιο αναλυτικά, μέσω e-banking μπορούν να πραγματοποιηθούν συναλλαγές όπως:

Ενημέρωση για το υπόλοιπο και τις κινήσεις λογαριασμών, δανείων, πιστωτικών καρτών.

- Πληρωμή δόσεων δανείων, πιστωτικών καρτών.
- Πληρωμή λογαριασμών (ΔΕΗ, ΟΤΕ, κινητή τηλεφωνία κ.α.)
- Πληρωμή ΦΠΑ.
- Μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμούς της ίδιας ή και άλλης τράπεζας.
- Παραγγελία για την έκδοση μπλοκ επιταγών.
- Δυνατότητα αποστολής εμβασμάτων.

- Εκτέλεση χρηματιστηριακών πράξεων, διαχείριση χαρτοφυλακίου.

Γενικά, ο αριθμός και η λειτουργικότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών διαφέρει από τράπεζα σε τράπεζα, όμως το φάσμα τους διαρκώς διευρύνεται όσο αυξάνονται και τα τραπεζικά προϊόντα. Συνοπτικά, οι τραπεζικές εργασίες που μπορούν να πραγματοποιηθούν μέσω e-banking παραθέτονται στον παρακάτω πίνακα:

Τραπεζική Συναλλαγή	Αναλυτικές Πληροφορίες
Ταμιευτήριο	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ερώτηση κίνησης 2. Ερώτηση υπολοίπου 3. Αίτηση έκδοσης position πελάτη 4. Μεταφορά σε λογαριασμό ιδίου προσώπου 5. Μεταφορά σε λογαριασμό τρίτου 6. Άνοιγμα λογαριασμού 7. Παραγγελία ή ακύρωση παραγγελίας μπλοκ επιταγών 8. Αίτηση έκδοσης χρεωστικής κάρτας
Εξυπηρέτηση τρίτων	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εισαγωγή – ακύρωση πάγιων εντολών 2. Διαχείριση ασφαλιστικών εισφορών 3. Εξυπηρέτηση θυγατρικών της εκάστοτε τράπεζας 4. Πληρωμή λογαριασμών διάφορων υπηρεσιών (ΔΕΗ, ΟΤΕ, κινητή τηλεφωνία κλπ) 5. Πληρωμή ΦΠΑ
Επενδυτικές υπηρεσίες	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εντολές αγοραπωλησίας μετοχών 2. Κίνηση – διαχείριση χαρτοφυλακίου 3. Εντολές αγοραπωλησίας μεριδίων αμοιβαίων κεφαλαίων 4. Εντολές αγοραπωλησίας ομολόγων 5. Συμμετοχή σε δημόσια εγγραφή ή σε αύξηση μετοχικού κεφαλαίου

	<ul style="list-style-type: none"> 6. Δυνατότητα επενδύσεων σε συνάλλαγμα 7. Real – time παρακολούθηση αγορών χρήματος και κεφαλαίου
Καταναλωτική πίστη	<ul style="list-style-type: none"> 1. Αίτηση προσωπικού – καταναλωτικού δανείου 2. Αίτηση έκδοσης πιστωτικής κάρτας 3. Έκδοση βεβαίωσης υπολοίπων 4. Εξόφληση δόσεων 5. Εκτύπωση δικαιολογητικών
Στεγαστική πίστη	<ul style="list-style-type: none"> Εξόφληση δόσεων Παρακολούθηση δοσολογίου
Εισαγωγές – Εξαγωγές	<ul style="list-style-type: none"> 1. Εμβάσματα σε τράπεζες του εσωτερικού ή του εξωτερικού 2. Ακύρωση αίτησης εμβάσματος 3. Μαζική αποστολή εμβασμάτων
Επιχειρηματική πίστη	<ul style="list-style-type: none"> 1. Αίτηση επαγγελματικού δανείου 2. Παρακολούθηση κίνησης λογαριασμού δανείου 3. Εξόφληση δόσεων 4. Πληροφοριακά στοιχεία δανείου εμπόρων 5. Πληροφοριακά στοιχεία δανείου

Πηγή: Ελληνική Ένωση Τραπεζών (ΕΕΤ)

Οι παραπάνω υπηρεσίες διαρκώς εμπλουτίζονται και διευρύνονται, ανάλογα με τις τεχνολογικές εξελίξεις και τις ανάγκες των πελατών. Οι e-banking εφαρμογές που χρησιμοποιούν οι τράπεζες βασίζονται στην τεχνολογία των ηλεκτρονικών φορμών, οι οποίες παρέχουν λύση στο αδιέξοδο που δημιουργούσε ανέκαθεν η διαχείριση των έντυπων φορμών. Οι ηλεκτρονικές φόρμες παρέχονται με χρήση πρωτοκόλλων κρυπτογράφησης.

3. ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ



Η έννοια και η εξέλιξη του e-banking είναι άμεσα συνυφασμένες με την ανάπτυξη του διαδικτύου. Οι διαχειριστές των τραπεζικών βάσεων δεδομένων ξεκίνησαν να επεξεργάζονται ιδέες για διενέργεια τραπεζικών συναλλαγών από απόσταση από τα μέσα της δεκαετίας του 1980. Η εξελικτική αυτή διαδικασία ωθήθηκε και από τη ραγδαία ανάπτυξη των ηλεκτρονικών αγορών (online shopping), το οποίο απαιτούσε τη χρήση πιστωτικών καρτών μέσω διαδικτύου.

Το σημείο εκκίνησης ήταν τα τέλη της δεκαετίας του '60, όταν ο τεχνολογικός οργανισμός ARPA (Advanced Research Projects Agency) στις ΗΠΑ, ξεκίνησε ερευνητική δραστηριότητα σχετικά με τα δίκτυα, δημιουργώντας το ARPAnet, το οποίο αποτελούσε και τον πρόπομπό του Internet.

Ωστόσο, σταθμό στην ιστορία του e-banking αποτέλεσε η εισαγωγή της έννοιας του home banking από τις αμερικάνικες τράπεζες στα τέλη της δεκαετίας του '80. Με αυτή την υπηρεσία, οι τράπεζες παρείχαν στους πελάτες τους τη δυνατότητα να πραγματοποιήσουν τις βασικές τραπεζικές τους συναλλαγές από το σπίτι μέσω ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή. Αναπτύσσοντας λοιπόν το κατάλληλο λογισμικό, προσπάθησαν να το προωθήσουν δωρεάν ειδικά στους πιο εύπορους και απαιτητικούς. Ωστόσο, ο κύκλος ζωής του home banking ήταν σύντομος, καθώς στα μέσα της δεκαετίας του '90 άρχισε να επικρατεί το internet banking και γενικότερα το e-banking.

Ο σημαντικότερος παράγοντας που οδήγησε στην επικράτηση του e-banking συγκριτικά με το home banking, ήταν το γεγονός ότι οι τράπεζες δεν χρειαζόταν να συντηρούν ιδιωτικά δίκτυα με υψηλό κόστος. Επιπλέον, ούτε οι πελάτες ήταν ανάγκη να εφοδιάζονται με κάποιο εξειδικευμένο λογισμικό για να έχουν πρόσβαση στα δίκτυα της τράπεζας. Το Internet, ως ανοιχτό σύστημα, ήταν μία ελκυστική πρόκληση για τις τράπεζες που διέβλεψαν σε αυτό την ευκαιρία να διευρύνουν την πελατειακή τους βάση.

Το 1983, η Nottingham Building Society (NBS) έγινε ο πρώτος τραπεζικός φορέας της Μ. Βρετανίας που προσέφερε τραπεζικές υπηρεσίες από απόσταση. Αν και σε πολύ προκαταρκτικό στάδιο, η δομή αυτού του συστήματος αποτέλεσε τη βάση πάνω στην οποία στηρίχτηκαν όλες οι πλατφόρμες ηλεκτρονικής τραπεζικής στο μέλλον. Οι

υπηρεσίες αυτές συνίστατο στη δημιουργία ενός ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος για τη Βρετανική Υπηρεσία Ταχυδρομείων που επέτρεπε την αλληλεπίδραση με τον χρήστη.

Στις ΗΠΑ, αν και οι σχετικές έρευνες είχαν ξεκινήσει αρκετά νωρίτερα, η πρώτη ολοκληρωμένη πλατφόρμα ηλεκτρονικής τραπεζικής εμφανίστηκε το 1993 από την τράπεζα Stanford Federal Credit Union. Ωστόσο, στις ΗΠΑ εμφανίστηκε πρώτη η πιο διαδεδομένη ακόμα και σήμερα μορφή ηλεκτρονικής τραπεζικής: τα ATMs (Automatic Teller Machines), τα οποία υποκαθιστούν σε πολύ μεγάλο βαθμό τις υπηρεσίες ενός τραπεζικού υποκαταστήματος, δεν απαιτούν την οικιακή σύνδεση στο διαδίκτυο, ενώ παρέχουν τη δυνατότητα ανάληψης και κατάθεσης χαρτονομισμάτων. Από τις ΗΠΑ, μετά την εισαγωγή των ATMs και των πιστωτικών καρτών στην καθημερινότητα, ξεκίνησε η ιλιγγιώδης εξάπλωση του Internet και των ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών. Οι εκδότες πιστωτικών καρτών (Visa, Mastercard) και οι συνεργαζόμενες τράπεζες είδαν τις συναλλαγές και τις προμήθειές τους να εκτοξεύονται και να αποκτούν νέα δυναμική. Παράλληλα, οι πελάτες άρχισαν να απαιτούν την αξιοποίηση και των υπολοίπων δυνατοτήτων του Internet. Την αρχή έκανε το 1994 ο Bill Gates και η Microsoft με το λογισμικό προσωπικής διαχείρισης οικονομικών Microsoft Money, γεγονός που ανάγκασε πολλές τράπεζες να αναπτύξουν συστήματα συμβατά με το συγκεκριμένο λογισμικό. Έκτοτε, η εξέλιξη και η εξάπλωση της ηλεκτρονικής τραπεζικής ήταν ραγδαία.

Γενικά, το e-banking προσομοιάζει σε μεγάλο βαθμό την εξέλιξη του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Και τα δύο ξεκίνησαν σαν μία τεχνολογική επανάσταση και έχουν καταλήξει να θεωρούνται αναπόσπαστο κομμάτι της επαγγελματικής και προσωπικής καθημερινότητας. Σε αυτά, συνέβαλαν η ευκολία χρήσης και η αξιοπιστία τους, πυλώνες στους οποίους στηρίζεται και η περαιτέρω επέκταση και ανάπτυξή τους.

4. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ - ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ E-BANKING



Τα οφέλη από τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής μπορούν να συνοψιστούν στα εξής:

- Ευκολία χρήσης και διαθεσιμότητα των υπηρεσιών σε 24ωρη βάση, 7 ημέρες την εβδομάδα, 365 ημέρες το χρόνο.
- Δυνατότητα πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της τράπεζας

ανεξάρτητα από την τοποθεσία που βρίσκεται ο χρήστης και γενικά από οποιοδήποτε σημείο υπάρχει πρόσβαση στο Internet, ακόμα και στην περίπτωση που ο χρήστης βρίσκεται εν κινήσει και χρησιμοποιεί το κινητό του τηλέφωνο.

- Ταχύτητα στη διενέργεια και ολοκλήρωση των συναλλαγών σε σχέση με τους παραδοσιακούς τρόπους αλλά και σε σχέση με τα υπόλοιπα κανάλια διανομής των υπηρεσιών.
- Υψηλό επίπεδο ασφάλειας συναλλαγών, καλύτερο από οποιοδήποτε επίπεδο παρέχουν σήμερα οι παραδοσιακοί και εναλλακτικοί τρόποι διενέργειας συναλλαγών.
- Αποδοτικότερη διαχείριση των πάσης φύσεως συναλλαγών του χρήστη (πληροφοριακών, επενδυτικών, δανειακών κλπ). Οι πελάτες των τραπεζών έχουν συνολική εικόνα των λογαριασμών και των συναλλαγών τους μέσω της οθόνης του υπολογιστή τους, καθώς και πρόσβαση σε ιστορικά στοιχεία που αφορούν προηγούμενες κινήσεις και συναλλαγές.
- Πρόσβαση σε ένα ευρύ φάσμα πληροφοριών, το οποίο καλύπτει τις ποικίλες ανάγκες των τραπεζικών πελατών, τόσο των ιδιωτών όσο και των ελεύθερων επαγγελματιών και των επιχειρήσεων, ανεξαρτήτως μεγέθους και κλάδου στον οποίο δραστηριοποιούνται.
- Μείωση κόστους συναλλαγών και συνεπώς οικονομικότερη ολοκλήρωση των συναλλακτικών δραστηριοτήτων επιχειρήσεων και ιδιωτών πελατών με τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.

Από την πλευρά των τραπεζών, μία αναλυτικότερη εξέταση των επιμέρους υπηρεσιών, οι οποίες προσφέρονται στα πλαίσια του e-banking, δείχνει ότι η χρήση τους συμβάλλει στη μείωση του κόστους των εργασιών που σχετίζονται με τις δευτερεύουσες και υποστηρικτικές διαδικασίες κάθε επιχείρησης, ανεξαρτήτως μεγέθους. Η μείωση του κόστους καθίσταται εφικτή λόγω της δυνατότητας που παρέχουν οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής για κεντροποίηση και αυτοματοποίηση διαφόρων εργασιών. Συνεπώς, οδηγούμαστε στην τυποποίησή τους, τον αποτελεσματικότερο έλεγχο ολοκλήρωσής τους, στην ταχύτερη εκτέλεση και στην ταυτόχρονη κατάργηση χρονοβόρων και κοστοβόρων ενεργειών, οι οποίες συνήθως απασχολούν ανθρώπινους και υλικούς πόρους. Με αυτόν τον τρόπο είναι δυνατός ο επαναπροσδιορισμός του ανθρώπινου δυναμικού που είναι απαραίτητο για την ολοκλήρωση των εργασιών, καθώς και η εξοικονόμηση υλικών πόρων.

Για την αντιμετώπιση όλου του προβλήματος, οι τράπεζες επενδύουν σημαντικά ποσά σε τεχνολογικές υποδομές προκειμένου να αποσυμφορήσουν τις ουρές στα ταμεία των καταστημάτων τους. Με αυτόν τον τρόπο, ωφελούνται από τη συνεπακόλουθη μείωση του κόστους, αφού οι παραδοσιακές συναλλαγές στα ταμεία κοστίζουν ακριβά σε σχέση με τα εναλλακτικά δίκτυα. Σύμφωνα με μελέτη της εταιρίας Booz Allen – Hamilton, μια τυπική τραπεζική συναλλαγή όπως η κατάθεση, ανάληψη, η ενημέρωση υπολοίπου και η μεταφορά ποσού σε άλλο λογαριασμό, όταν πραγματοποιείται στο ταμείο και απασχολεί ανθρώπινο δυναμικό κοστίζει 1,01€. Η ίδια συναλλαγή, όταν πραγματοποιείται μέσω e-banking κοστίζει μόλις 0,01€. Οι τράπεζες λοιπόν, δεν χρεώνουν προμήθειες για συναλλαγές μέσω e-banking, εκτός εμβασμάτων στο εξωτερικό και μεταφορά σε λογαριασμούς άλλων τραπεζών. Με την αποσυμφόρηση των ταμείων, οι τράπεζες μπορούν να κατευθύνουν το προσωπικό τους σε εργασίες όπου η προσωπική επαφή είναι απαραίτητη.

Βέβαια, παρόλο που με το Internet Banking ο πελάτης μπορεί να προβεί σε οποιαδήποτε συναλλαγή εκτός από αυτές που απαιτούν τη χρήση χαρτονομισμάτων, η χρησιμότητα του ταμείου δεν μπορεί να υποκατασταθεί πλήρως. Οι πλατφόρμες ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι όπως προαναφέρθηκε μία επέκταση των ATMs, προσφέροντας ένα πιο φιλικό περιβάλλον στον χρήστη.

Από την άλλη πλευρά βέβαια, η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής ενέχει και αρκετούς κινδύνους – μειονεκτήματα, τόσο για τους πελάτες όσο και για τις ίδιες τις τράπεζες. Το βασικότερο μειονέκτημα είναι ότι παρά τις προηγμένες και συνεχώς εξελισσόμενες μεθόδους διασφάλισης των ηλεκτρονικών συναλλαγών, η συχνότητα και η ένταση των ηλεκτρονικών επιθέσεων είναι διαρκώς αυξανόμενες. Η αύξηση αυτή είναι εύλογο να προκαλεί ανησυχία, καθώς διακυβεύονται τεράστια ποσά, καθώς και η φήμη των τραπεζών.

Συνοπτικά, τα μειονεκτήματα του e-banking από την πλευρά των πελατών συνοψίζονται ως εξής:

- Κίνδυνοι παραβίασης του απορρήτου λόγω λανθασμένων κινήσεων του πελάτη.
- Έλλειψη υπηρεσιών υποστήριξης από τις τράπεζες, αν και το τελευταίο διάστημα έχει αρχίσει να εφαρμόζεται 24ωρη υποστήριξη μέσω live chat από ορισμένες.
- Η πρόσβαση για πολλούς πελάτες στο internet είναι ακόμα δύσκολη ή και ακριβή.
- Ύπαρξη πολλών ακόμα μη διευθετημένων θεμάτων σχετικά με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές.

Από την πλευρά των τραπεζών, το βασικό μειονέκτημα έγκειται στην αδυναμία, μιας σημαντικής κατηγορίας ανθρώπων να χρησιμοποιούν το διαδίκτυο, αποκλείοντάς τους αυτομάτως από δυνητικούς πελάτες. Συνοψίζοντας τα μειονεκτήματα για τις τράπεζες, επικεντρωνόμαστε στα εξής:

- Οι αδυναμίες και οι ελλείψεις στα συστήματα αλληλεπίδρασης των ιστοσελίδων e-banking δυσκολεύουν τους ανθρώπους που δεν έχουν εξοικείωση με τους Η/Υ.
- Μεγάλο μέρος του πληθυσμού εξακολουθεί να αποφεύγει τις συναλλαγές μέσω διαδικτύου λόγω φόβου για ελλιπή ασφάλεια.
- Επιπρόσθετο κόστος λόγω της ανάγκης υποδομών, όπως η διατήρηση και ανάπτυξη ειδικών διακομιστών ιστού (web servers)
- Ανεπαρκές εύρος ζώνης τηλεπικοινωνιών.

Σε κάθε περίπτωση όμως, το ζήτημα της ασφάλειας των συναλλαγών μέσω e-banking παραμένει – και πιθανότητα θα παραμένει πάντα – το σημαντικότερο. Ως εκ τούτου, στην επόμενη ενότητα θα γίνει αναλυτική παρουσίαση των συστημάτων ασφάλειας που χρησιμοποιούνται στις πλατφόρμες ηλεκτρονικής τραπεζικής.



5. ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

Το Internet έχει επιφέρει πραγματικά επανάσταση στον τρόπο που συμπεριφέρονται οι επιχειρήσεις και οι

καταναλωτές, πιέζοντας τους μεν να εδραιώσουν την παρουσία τους στον πολλά υποσχόμενο κόσμο του ηλεκτρονικού εμπορίου, τους δε να προσπαθούν να εκμεταλλευτούν όλα τα συγκριτικά πλεονεκτήματα της κατάστασης. Αναμφισβήτητα, οι απειλές είναι πλέον πολλές (ισί, κακόβουλες επιθέσεις σε εταιρικές βάσεις δεδομένων, λογαριασμοί και στοιχεία πελατών που εκτίθενται σε κοινή χρήση, κ.λπ.) και αυξάνονται ραγδαία. Η κάθε τράπεζα, λοιπόν, που δραστηριοποιείται στο ηλεκτρονικό περιβάλλον πρέπει να δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στην αξιοπιστία και την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Οι περισσότερες τράπεζες ακολουθούν το πρωτόκολλο SET (Secure Electronic Transaction), που βασίζεται στην κρυπτογραφία και υποστηρίζεται από τους δύο σημαντικότερους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς, τη Mastercard και τη Visa, καθώς και από εταιρίες όπως η IBM - Lenovo, η Microsoft και η Netscape. Με τον όρο κρυπτογραφία (ή κρυπτογράφηση) εννοούμε την μετατροπή αρχικού κειμένου σε μορφή μη κατανοητή για οποιονδήποτε τρίτο (κρυπτογραφημένο κείμενο) με την χρήση κάποιας μαθηματικής συνάρτησης από τον αποστολέα. Ο παραλήπτης του μηνύματος αποκρυπτογραφεί το κείμενο στην αρχική του μορφή έχοντας γνώση του τρόπου κρυπτογράφησης. Με αυτό τον τρόπο το μήνυμα παραμένει εμπιστευτικό και δεν διαβάζεται από τρίτους.

5.1 Γιατί πρέπει να χρησιμοποιείται η κρυπτογράφηση

Σε πολλούς επικρατεί η άποψη ότι η χρήση κρυπτογραφικών εργαλείων αφορά μόνο μανιώδεις χρήστες υπολογιστών. Στην πραγματικότητα, όμως είναι γνωστό ότι όταν κάποιος αποστέλλει ένα προσωπικό e-mail ή ανταλλάσει εμπιστευτικές εμπορικές πληροφορίες μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, είναι ευάλωτος σε οποιονδήποτε κακόβουλο τρίτο, εάν δεν έχει κρυπτογραφηθεί.

Κάθε e-mail είναι προσβάσιμο εύκολα, εκτός από τον αποστολέα και τον παραλήπτη, στους εργαζόμενους στον ISP (ISP = Internet Service Provider= Εταιρία Παροχής

Υπηρεσιών Internet) του αποστολέα και του παραλήπτη, σε οποιονδήποτε ελέγχει τους κόμβους που θα περάσουν τα περιεχόμενα του μηνύματος και σε όσους έχουν πρόσβαση στον εξοπλισμό τηλεφωνίας στην τηλεφωνική εταιρία. Αν το μήνυμα αποστέλλεται ή παραλαμβάνεται από κινητό τηλέφωνο με σύνδεση στο Διαδίκτυο, τότε μπορεί να υποκλαπεί από άτομα με ειδικές συσκευές υποκλοπής συνομιλιών και μηνυμάτων κινητής τηλεφωνίας. Επιπλέον, είναι πολύ απλό να πλαστογραφηθεί η διεύθυνση αποστολής, ακόμα και με ένα τυπικό πρόγραμμα e-mail. Μοναδική λύση στα παραπάνω προβλήματα δίνουν οι τεχνολογίες κρυπτογράφησης.

Οι τεχνολογίες εξασφαλίζουν ότι το μήνυμα θα το διαβάσει μόνο ο παραλήπτης του, καθώς στα ενδιάμεσα στάδια το μήνυμα εμφανίζεται με ακατάληπτους χαρακτήρες, είναι δηλαδή μη αναγνώσιμο. Εκτός από την κρυπτογράφηση, μια άλλη τεχνολογία που παρέχει τέτοιου είδους ασφάλεια είναι η ηλεκτρονική υπογραφή. Αξίζει, πάντως να σημειώσουμε ότι είναι δυνατόν ένα μήνυμα να κρυπτογραφηθεί και ταυτόχρονα να υπογραφεί ηλεκτρονικά για να εξασφαλιστεί εξίσου τόσο η ασφάλεια στην επικοινωνία όσο και η πιστοποίηση περιεχομένου και ταυτότητας αποστολέα.

Η κρυπτογράφηση βασίζεται στη χρήση ενός κλειδιού, δηλαδή ενός μαθηματικού κώδικα και έρχεται να εξασφαλίσει το απόρρητο των προσωπικών πληροφοριών, βασιζόμενη στα μαθηματικά για την κωδικοποίηση και αποκωδικοποίηση των δεδομένων. Οι μέθοδοι κρυπτογράφησης καθιστούν τα ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα προσβάσιμα μόνο σε όσους είναι κατάλληλα εξουσιοδοτημένοι, εξασφαλίζοντας το απόρρητο στις ψηφιακές επικοινωνίες, αλλά και στην αποθήκευση ευαίσθητων πληροφοριών. Το αρχικό μήνυμα ονομάζεται απλό κείμενο (plain text), ενώ το ακατάληπτο μήνυμα που προκύπτει από την κρυπτογράφηση ονομάζεται κρυπτογράφημα (cipher text).

Αποκρυπτογράφηση είναι η ανάκτηση του απλού κειμένου από το κρυπτογράφημα με την εφαρμογή αντίστροφου αλγορίθμου. Η κρυπτογραφημένη επικοινωνία είναι αποτελεσματική μόνο όταν μόνο τα άτομα που συμμετέχουν σε αυτήν μπορούν να ανακτήσουν το περιεχόμενο του αρχικού μηνύματος. Η κρυπτογραφία δεν πρέπει να συγχέεται με την κρυπτανάλυση, που ορίζεται ως η επιστήμη για την ανάλυση και αποκωδικοποίηση κωδικοποιημένων πληροφοριών χωρίς τη χρήση του αντίστροφου αλγορίθμου κρυπτογράφησης.

Ο αλγόριθμος κρυπτογράφησης είναι μια μαθηματική συνάρτηση που χρησιμοποιείται για την κρυπτογράφηση και αποκρυπτογράφηση πληροφοριών. Όσο αυξάνεται ο βαθμός πολυπλοκότητας του αλγορίθμου, τόσο μειώνεται η πιθανότητα να τον προσπελάσει κάποιος. Ο αλγόριθμος κρυπτογράφησης λειτουργεί σε συνδυασμό με ένα κλειδί (key), για την κρυπτογράφηση του απλού κειμένου. Το ίδιο

απλό κείμενο κωδικοποιείται σε διαφορετικά κρυπτογραφήματα όταν χρησιμοποιούνται διαφορετικά κλειδιά. Οι μέθοδοι κρυπτογράφησης είναι δύο:

- Η **συμμετρική**, όπου χρησιμοποιείται το ίδιο κλειδί τόσο στην κωδικοποίηση, όσο και στην αποκωδικοποίηση, δηλαδή αποστολέας και παραλήπτης του μηνύματος μοιράζονται το ίδιο κλειδί. Το κλειδί πρέπει να είναι γνωστοποιηθεί μόνο στα εξουσιοδοτημένα μέρη, κατά συνέπεια απαιτείται ασφαλές μέσο για την μετάδοσή του, όπως μία προσωπική συνάντηση. Ένας από τους πιο γνωστούς αλγορίθμους που χρησιμοποιούν αυτή τη μέθοδο είναι ο DES (Data Description Standard), με τον οποίο οι τραπεζικοί οργανισμοί δημιουργούν τους αριθμούς PIN.
- Η **ασύμμετρη**, η οποία χρησιμοποιεί δύο κλειδιά: το ένα (κοινό κλειδί) κωδικοποιεί το μήνυμα και το άλλο (ιδιωτικό κλειδί) το αποκωδικοποιεί. Το μήνυμα που θα κωδικοποιηθεί με το ένα κλειδί, μπορεί να αποκωδικοποιηθεί μόνο με το άλλο. Η τράπεζα διανέμει το κοινό κλειδί και κρατά το ιδιωτικό για την αποκωδικοποίηση. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αλγορίθμου ασύμμετρης κρυπτογράφησης είναι ο RSA (το όνομα του προέρχεται από τα αρχικά των δημιουργών του Rivest, Shamir, Adleman) του οποίου η ασφάλεια έγκειται στην αδυναμία παραγοντοποίησης μεγάλων φυσικών αριθμών. Ο αλγόριθμος αυτός θεωρείται αδύνατον να αποκρυπτογραφηθεί, ωστόσο έχει το μειονέκτημα ότι είναι αρκετά αργός στην υλοποίηση του. Αναφορικά με τις τραπεζικές συναλλαγές, κάθε τράπεζα ακολουθεί την δική της λύση, όπως για παράδειγμα οι αριθμοί PIN τα ψηφιακά πιστοποιητικά και οι αριθμοί TAN (Transaction Authentication Numbers), που ακολουθούν κάθε συναλλαγή. Προσφέρονται αρκετές εταιρείες που μπορεί να χρησιμοποιήσει ένας οργανισμός για να πετύχει ασφαλή πρόσβαση, μια από αυτές είναι η VeriSign, το λογισμικό της οποίας χρησιμοποιείται στις τραπεζικές όσο και σε άλλου τύπου δικτυακές συναλλαγές. Η πιστοποίηση της ταυτότητας του χρήστη για κάθε συναλλαγή εξασφαλίζεται με την βοήθεια ενός μοναδικού ψηφιακού πιστοποιητικού (digital certificate) το οποίο αναγνωρίζει τον υπολογιστή του χρήστη και επιτρέπει συναλλαγές και μεταφορές χρημάτων μεταξύ λογαριασμών μόνο από τον συγκεκριμένο υπολογιστή. Τα πιστοποιητικά αυτά εξασφαλίζονται εγκαθιστώντας ένα πρόγραμμα από την αντίστοιχη εταιρεία πιστοποίησης.

5.2 Η Υποδομή του Δημοσίου Κλειδιού και η Κρυπτογράφηση στην Πράξη

Η Υποδομή Δημοσίου Κλειδιού (Public Key Infrastructure - PKI) αποτελεί ένα συνδυασμό λογισμικού, τεχνολογιών κρυπτογραφίας και υπηρεσιών, ο οποίος πιστοποιεί την εγκυρότητα κάθε φυσικού προσώπου που εμπλέκεται σε μια συναλλαγή στο Διαδίκτυο και παράλληλα προστατεύει την ασφάλεια της συναλλαγής. Το PKI ενσωματώνει ψηφιακά πιστοποιητικά, κρυπτογραφία δημοσίου κλειδιού και αρχές πιστοποίησης σε ένα ασφαλές αρχιτεκτονικό σχήμα. Μια τυπική υλοποίηση του PKI περιλαμβάνει την παροχή ψηφιακών πιστοποιητικών σε χρήστες, εξυπηρετητές (servers) και λογισμικό χρηστών, ενώ παράλληλα προσφέρει σειρά εργαλείων για τη διαχείριση, ανανέωση και ανάκλησή τους. Οι βασικές λειτουργίες/υπηρεσίες των Υποδομών Δημοσίου Κλειδιού είναι οι εξής:

Εμπιστευτικότητα (Confidentiality): Πρόκειται για την προστασία των δεδομένων ενάντια σε μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση ή γνωστοποίησή τους. Η υπηρεσία αυτή υλοποιείται μέσω μηχανισμών ελέγχου πρόσβασης στην περίπτωση αποθήκευσης δεδομένων και μέσω κωδικοποίησης κατά την αποστολή τους.

Ακεραιότητα (Integrity): Είναι η προστασία των δεδομένων ενάντια σε μη εξουσιοδοτημένη τροποποίηση ή αντικατάστασή τους. Παρέχεται από μηχανισμούς κρυπτογραφίας, όπως οι ηλεκτρονικές υπογραφές.

Μη Άρνηση Αποδοχής (Non- Repudiation): Η Μη Άρνηση Αποδοχής συνδυάζει τις υπηρεσίες της Πιστοποίησης και της Ακεραιότητας. Ο αποστολέας δεδομένων δεν μπορεί να αρνηθεί ότι δημιούργησε και απέστειλε το μήνυμα, αφού η ασύμμετρη κρυπτογραφία παρέχει ηλεκτρονικές υπογραφές, των οποίων είναι μοναδικός κάτοχος. Με αυτόν τον τρόπο, ο παραλήπτης επιβεβαιώνει την ηλεκτρονική υπογραφή του αποστολέα.

Πιστοποίηση (Authentication): Πρόκειται για την επιβεβαίωση της ταυτότητας ενός ατόμου ή της πηγής αποστολής των πληροφοριών. Κάθε χρήστης που επιθυμεί να επιβεβαιώσει την ταυτότητα ενός προσώπου ή εξυπηρετητή με τον οποίο επικοινωνεί, βασίζεται στην πιστοποίηση. Οι παραδοσιακές μέθοδοι πιστοποίησης είναι οι εξής:

- Με κάποιον κωδικό που γνωρίζουμε, όπως το PIN μιας τραπεζικής κάρτας ή το password ενός λογαριασμού.
- Με κάποιο αντικείμενο που έχουμε στην ιδιοκτησία μας, λόγω χάρη το κλειδί μιας πόρτας ή μια τραπεζική κάρτα.
- Με δακτυλικά αποτυπώματα, φωνή κ.λπ.

Το πιστοποιητικό (Certificate) είναι ο τρόπος με τον οποίο η Υποδομή Δημόσιου Κλειδιού μεταδίδει τις τιμές των δημόσιων κλειδιών ή τις πληροφορίες που σχετίζονται με αυτά, ή και τα δύο. Η εκδότρια αρχή των πιστοποιητικών ονομάζεται Αρχή Πιστοποίησης (Certificate Authority), η οποία διασφαλίζει τη δημοσίευση και διανομή των δημόσιων κλειδιών, ενώ λαμβάνει το δημόσιο κλειδί του ενδιαφερόμενου χρήστη. Εάν ο χρήστης ενεργεί ως ιδιώτης, πρέπει να παραχωρήσει όλα τα απαραίτητα στοιχεία που αποδεικνύουν την ταυτότητα του. Σε αντίθετη περίπτωση, ο χρήστης θεωρείται ότι ενεργεί εκ μέρους κάποιας επιχείρησης, οπότε οφείλει να παραχωρήσει όλες τις νομικές πληροφορίες που απαιτούνται για την αξιοπιστία και τη νόμιμη λειτουργία της. Ουσιαστικά ένα ψηφιακό πιστοποιητικό αποτελεί μια ψηφιακά υπογεγραμμένη δήλωση από μια αρχή πιστοποίησης, η οποία:

- Προσδιορίζει την αρχή πιστοποίησης που το εξέδωσε.
- Περιέχει το όνομα και άλλες πληροφορίες του εγγεγραμμένου.
- Περιέχει το δημόσιο κλειδί του εγγεγραμμένου, το οποίο είναι ψηφιακά υπογεγραμμένο από την αρχή πιστοποίησης που το εξέδωσε.

Για την πιστοποίηση της ταυτότητας των συναλλασσόμενων χρησιμοποιούνται τα πιστοποιητικά ασφαλείας, που εγγυώνται την ασφάλεια ενός δικτυακού τόπου. Υπάρχουν δύο είδη πιστοποιητικών:

- Τα **προσωπικά πιστοποιητικά**, τα οποία είναι ένας τρόπος εγγύησης ότι ο χρήστης είναι ακριβώς αυτός που δηλώνει. Σε αυτά, καταχωρούνται πληροφορίες όπως το όνομα χρήστη και ο κωδικός πρόσβασης, στη συνέχεια αποθηκεύονται σε ένα πιστοποιητικό που χρησιμοποιείται όταν αποστέλλονται προσωπικές πληροφορίες σε έναν διακομιστή ελέγχου ταυτότητας.
- Τα **πιστοποιητικά δικτυακών τόπων**, τα οποία πιστοποιούν ότι η ιστοσελίδα είναι γνήσια και ασφαλής. Διασφαλίζεται ότι κανένας άλλος δικτυακός τόπος δεν μπορεί να παρουσιαστεί με την ταυτότητα γνήσιας και ασφαλούς τοποθεσίας. Επίσης, τα πιστοποιητικά δικτυακών τόπων χρονολογούνται κατά την έκδοσή τους, οπότε όταν προσπαθήσουμε να συνδεθούμε με τον ιστότοπο ενός οργανισμού, το πρόγραμμα ανάγνωσης επαληθεύει τη διεύθυνση Internet που είναι αποθηκευμένη στο πιστοποιητικό και ελέγχει την ημερομηνία λήξης του. Εάν οι πληροφορίες αυτές δεν είναι έγκυρες ή εάν έχει παρέλθει η ημερομηνία λήξης, εμφανίζεται προειδοποιητικό μήνυμα.

Τα τελευταία χρόνια, έχουν αναπτυχθεί και συνεχώς εξελίσσονται διάφορα πρωτόκολλα ασφαλείας που κάνουν χρήση των παραπάνω τεχνικών, όπως το SSL (Secure Sockets Layer) της Netscape και το SET των Visa – MasterCard. Αρκετές

ιστοσελίδες είναι εφοδιασμένες με προγράμματα που τα χρησιμοποιούν, αποτρέποντας την πρόσβαση μη εξουσιοδοτημένων προσώπων σε δεδομένα που αποστέλλονται από και προς αυτές τις ιστοσελίδες.

Οι πιο γνωστοί φυλλομετρητές ιστοσελίδων (browsers) υποστηρίζουν το πρωτόκολλο SSL και την κρυπτογράφηση που αυτό προσφέρει, ενώ ενημερώνουν τον χρήστη ότι βρίσκεται σε ασφαλή τοποθεσία και μπορεί να στέλνει πληροφορίες ακίνδυνα. Με το πρωτόκολλο αυτό η επικοινωνία γίνεται σε κωδικοποιημένη μορφή και επιπλέον γίνεται και έλεγχος αυθεντικότητας της ιστοσελίδας. Η διαδικασία μιας ασφαλούς επικοινωνίας περιλαμβάνει τα εξής βήματα:

- Ο φυλλομετρητής συνδέεται με τον δικτυακό τόπο.
- Ο δικτυακός τόπος δηλώνει την ταυτότητά του, η οποία ελέγχεται με τα πιστοποιητικά που εκδίδονται από διάφορες εταιρείες πιστοποίησης.
- Η ασφαλής ιστοσελίδα και ο φυλλομετρητής «συμφωνούν» στη χρήση συγκεκριμένου κλειδιού/αλγορίθμου που χρησιμοποιείται στην κρυπτογράφηση της υπόλοιπης επικοινωνίας.

Η παραπάνω διαδικασία δεν είναι ορατή από τον χρήστη. Ωστόσο, η επιτυχής έκβασή της γίνεται ορατή από δύο παράγοντες: στη γραμμή διευθύνσεων του φυλλομετρητή η ένδειξη <http://> έχει αλλάξει σε <https://> και στο κάτω δεξιά μέρος του φυλλομετρητή εμφανίζεται ένα λουκέτο.

Η κρυπτογράφηση γίνεται με χρήση αλγορίθμου 40bit ή 128bit. Ένας αλγόριθμος 40bit σημαίνει ότι για να αποκρυπτογραφήσει κανείς τα δεδομένα που ανταλλάχθηκαν θα πρέπει να δοκιμάσει 2^{40} διαφορετικά κλειδιά, ενώ με τον αλγόριθμο 128bit θα πρέπει να δοκιμάσει 2^{128} διαφορετικά κλειδιά. Με χρήση μεγάλης υπολογιστικής ισχύος, η αποκρυπτογράφηση ενός αλγορίθμου 40bit θα μπορούσε να γίνει σε μερικές ημέρες. Αντίθετα, η αποκρυπτογράφηση αλγορίθμων 128bit είναι πρακτικά αδύνατη.

Η είσοδος σε όλες τις εφαρμογές e-banking απαιτεί τη χρήση κωδικών ασφαλείας, δηλαδή κωδικό όνομα χρήστη και PIN. Για να εκτελεστεί οποιαδήποτε εντολή, απαιτείται επιπλέον ένας αριθμός επικύρωσης συναλλαγής. Ταυτόχρονα στα συστήματα τραπεζών εφαρμόζονται επιπλέον μέτρα ασφαλείας όπως:

- Ο αλγόριθμος IDEA 128bits που χρησιμοποιείται για την κρυπτογράφηση μηνυμάτων που αφορούν τραπεζικές συναλλαγές που διεξάγονται στο Internet
- Ο τερματισμός της λειτουργίας της εφαρμογής, αν αυτή δεν χρησιμοποιηθεί για χρονικό διάστημα 15 λεπτών. Με αυτό τον τρόπο, αφενός δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί από άλλο πρόσωπο στην απουσία του εξουσιοδοτημένου

χρήστη, αφετέρου δίνει ελάχιστο χρόνο για την προσπάθεια αποκρυπτογράφησης του μηνύματος, καθώς στην επόμενη ανταλλαγή μηνύματος το κλειδί θα είναι διαφορετικό.

5.3 Ηλεκτρονική υπογραφή

Εκτός από την κρυπτογράφηση, μια άλλη τεχνολογία που παρέχει ασφάλεια είναι η ηλεκτρονική υπογραφή. Η νομιμοποίηση ενός εγγράφου ισοδυναμώσε πάντα με την υπογραφή που έφερε, οπότε καθώς τα ηλεκτρονικά έγγραφα κάθε είδους τείνουν να αντικαταστήσουν τα παραδοσιακά χειρόγραφα, αντίστοιχα και η υπογραφή του συντάκτη γίνεται εικονική, ηλεκτρονική.

Η ανάπτυξη του διαδικτύου, το ηλεκτρονικό εμπόριο και οι συναλλαγές μέσω ανοιχτών δικτύων καθιστούν επιτακτική την ανάγκη ασφάλειας, η οποία εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την υπογραφή, την ταυτότητα δηλαδή των συναλλασσόμενων. Ο χρήστης που συναλλάσσεται ηλεκτρονικά απαιτεί τα δεδομένα (μήνυμα ή κείμενο) που στέλνει να μην μπορούν να αποκαλυφθούν ή να διατεθούν σε μη εξουσιοδοτημένα άτομα (εμπιστευτικότητα). Τα δεδομένα απαγορεύεται να αλλοιωθούν κατά τη μετάδοσή τους. Ο παραλήπτης θα πρέπει να λάβει τα δεδομένα που του στάλθηκαν, χωρίς αυτά να έχουν τροποποιηθεί στο ελάχιστο (ακεραιότητα). Σε μια τέτοια συναλλαγή, ο παραλήπτης πρέπει να είναι βέβαιος για την ταυτότητα του αποστολέα (αυθεντικότητα). Η συμμετοχή σε μία ηλεκτρονική συναλλαγή προϋποθέτει ότι τα εμπλεκόμενα μέρη δεν έχουν νόμιμο δικαίωμα να αρνηθούν εκ των υστέρων τη συμμετοχή τους στη συναλλαγή αυτή (μη αποποίηση ευθύνης).

5.4 Η πιστοποίηση της ηλεκτρονικής υπογραφής

Με τη λήψη ενός μηνύματος με ηλεκτρονική υπογραφή, ο παραλήπτης επαληθεύοντας την ηλεκτρονική υπογραφή βεβαιώνεται ότι το μήνυμα είναι ακέραιο. Ο παραλήπτης, όμως, πρέπει να είναι βέβαιος ότι ο αποστολέας του μηνύματος (ο κάτοχος δηλαδή του ιδιωτικού κλειδιού) είναι όντως αυτός που ισχυρίζεται ότι είναι. Κατά συνέπεια, απαιτείται να διασφαλιστεί ότι ο δικαιούχος του ιδιωτικού κλειδιού, και μόνον αυτός, δημιούργησε την ηλεκτρονική υπογραφή και ότι το δημόσιο κλειδί του αποστολέα που χρησιμοποιεί ο παραλήπτης για την επαλήθευση της υπογραφής είναι όντως του αποστολέα. Απαιτείται δηλαδή η ύπαρξη ενός μηχανισμού τέτοιου, ώστε ο παραλήπτης να μπορεί να είναι σίγουρος για την ταυτότητα του προσώπου με το δημόσιο κλειδί.

Ο Πάροχος Υπηρεσιών Πιστοποίησης (ΠΥΠ) είναι ο οργανισμός που βεβαιώνει με ακρίβεια τη σχέση ενός φυσικού προσώπου με το δημόσιο κλειδί του, με την έκδοση ενός ηλεκτρονικού πιστοποιητικού, στο οποίο ο ΠΥΠ πιστοποιεί την ταυτότητα του προσώπου και το δημόσιο κλειδί του. Κύριος τύπος ψηφιακών πιστοποιητικών είναι

τα πιστοποιητικά δημοσίου κλειδιού (public key certificates). Το πιστοποιητικό αναφέρει το δημόσιο κλειδί και επιβεβαιώνει ότι το συγκεκριμένο πρόσωπο είναι ο δικαιούχος του αντίστοιχου ιδιωτικού κλειδιού. Έτσι ο παραλήπτης που λαμβάνει ένα μήνυμα με ψηφιακή υπογραφή, μπορεί να είναι σίγουρος ότι το μήνυμα έχει σταλεί από το πρόσωπο που το υπογράφει.

Η ηλεκτρονική υπογραφή δημιουργείται με βάση τα δεδομένα αποκλειστικής κατοχής (ιδιωτικό κλειδί) και τα προς υπογραφή δεδομένα και αποτελεί την ψηφιακή τους "ετικέτα". Βασικοί στόχοι είναι:

- Η ταυτοποίηση του υπογράφοντος, δηλαδή η σύνδεση της ηλεκτρονικής συναλλαγής με το φυσικό πρόσωπο που υπογράφει.
- Η εγγύηση της γνησιότητας των ψηφιακών δεδομένων.
- Η δέσμευση του υπογράφοντος ως προς την ηλεκτρονική συναλλαγή, ότι δηλαδή ο υπογράφων δεν μπορεί να αρνηθεί τη συμμετοχή του στην εν λόγω συναλλαγή.

Σε αντιδιαστολή με την ιδιόχειρη υπογραφή, το ακριβές περιεχόμενο της ηλεκτρονικής υπογραφής διαφοροποιείται ανάλογα με τα προς υπογραφή δεδομένα, αφού προκύπτει και βάσει αυτών.

5.5 Ο ρόλος της τράπεζας

Οι τράπεζες με τη χρήση τεχνικών που περιγράφηκαν παραπάνω, προσπαθούν να εξασφαλίσουν στους πελάτες του e-banking το μεγαλύτερο δυνατό επίπεδο ασφαλείας για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές τους. Συνοψίζοντας, μπορούμε να αναφέρουμε τα εξής απαραίτητα βήματα:

- **Ταυτοποίηση τράπεζας:** κάθε τράπεζα επιλέγει έναν αναγνωρισμένο παροχέα, ο οποίος είναι σε θέση να πιστοποιήσει την ταυτότητά της στο διαδίκτυο.
- **Ταυτοποίηση χρήστη:** όπως ακριβώς το ATM επιτρέπει τη συναλλαγή με τη χρήση ενός ονόματος χρήστη και ενός κωδικού, έτσι και το e-banking απαιτεί την ταυτοποίηση του χρήστη προτού επιτρέψει την πρόσβαση στις υπηρεσίες του. Ο χρήστης είθισται να παραλαμβάνει τους δύο κωδικούς ξεχωριστά, ενώ συνήθης πρακτική είναι το μπλοκάρισμα της υπηρεσίας ύστερα από κάποιες αποτυχημένες προσπάθειες εισόδου.
- **Εξασφάλιση της μεταφοράς δεδομένων:** εδώ χρησιμοποιούνται οι αλγόριθμοι κρυπτογράφησης 40bit και 128bit, όπως περιγράφηκε παραπάνω.
- **Ελεγχόμενη πρόσβαση στα συστήματα της τράπεζας:** η πρόσβαση στα συστήματα των τραπεζών ελέγχεται από τεχνολογία firewall και IDS (Intrusion

Detection Systems), η οποία επιτρέπει τη χρήση συγκεκριμένων υπηρεσιών, απαγορεύοντας παράλληλα την πρόσβαση σε συστήματα και βάσεις δεδομένων της τράπεζας με απόρρητα στοιχεία και πληροφορίες σε μη εξουσιοδοτημένους χρήστες.

- **Επιπλέον δικλείδες ασφαλείας:**

- Εισαγωγή στοιχείων εισόδου: καθώς παρατηρήθηκε εμφάνιση ιών που είχαν τη δυνατότητα να καταγράψουν τα δεδομένα που πληκτρολογούσαν οι χρήστες, ορισμένες τράπεζες υιοθέτησαν τη χρήση εικονικού πληκτρολογίου για την καταχώριση των στοιχείων του. Έτσι, ακόμα κι αν μπορούσε να υποκλαπεί ο ένας από τους δύο κωδικούς ταυτοποίησης, δε θα είχε καμία ισχύ η αποκλειστική του χρήση και ο χρήστης θα παρέμενε ασφαλής.
- Αυτόματη αποσύνδεση χρήστη: Στις περισσότερες εφαρμογές e-banking, η ολοκλήρωση μιας συναλλαγής επιτρέπεται μέσα σε ένα συγκεκριμένο χρονικό όριο (συνήθως 5 έως 15 λεπτά), μετά τη λήξη του οποίου το σύστημα αποσυνδέει το χρήστη αυτόματα.
- Υποχρεωτική αλλαγή κωδικών: η πλειονότητα των τραπεζών υποχρεώνει τους χρήστες e-banking στην άμεση αλλαγή των προσωπικών τους κωδικών με κάποιους της επιλογής τους. Συνήθης πρακτική αποτελεί επίσης η αυτόματη απενεργοποίηση των κωδικών μετά από ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, στο οποίο ο χρήστης δεν έχει προχωρήσει σε κάποια συναλλαγή.

- **Διαδικασίες:** Παράλληλα με την απαραίτητη τεχνολογική υποδομή διασφάλιση των ηλεκτρονικών συναλλαγών απαιτεί και την υιοθέτηση αυστηρών διαδικασιών από την τράπεζα όσον αφορά την ανάπτυξη, διαχείριση και προσφορά της υπηρεσίας e-banking. Είναι κοινή τραπεζική πρακτική που ακολουθείται και στις υπηρεσίες e-banking, να προστατεύονται τα προγράμματα και τα συστήματα από διαδικασίες που απαιτούν συνδυασμένες ενέργειες δύο ή περισσότερων ανθρώπων από διαφορετικά τμήματα. Παράλληλα, όλες οι νέες εφαρμογές σχεδιάζονται και υλοποιούνται κάτω από ιδιαίτερα αυστηρές διαδικασίες ελέγχου προτού παραδοθούν. Τέλος πολλές τράπεζες επιλέγουν τη συνεργασία με ανεξάρτητους εξωτερικούς φορείς για τον έλεγχο της λειτουργίας των διαδικασιών που ακολουθούν.

5.6 Ο ρόλος του χρήστη

Οι τράπεζες από μόνες τους δεν είναι σε θέση να εξασφαλίσουν απόλυτα την ασφάλεια των συναλλαγών, είτε ηλεκτρονικών είτε φυσικών. Η προσοχή και η ανάληψη προληπτικών μέτρων από τη μεριά του χρήστη σε συνδυασμό με τις απαραίτητες παροχές από την τράπεζα, μπορούν να εξασφαλίσουν την επιτυχία της συναλλαγής. Συγκεκριμένα κάθε χρήστης υπηρεσιών e-banking θα πρέπει να έχει υπόψη του ότι:

- οι κωδικοί εισόδου στο e-banking είναι αυστηρά προσωπικοί και σε καμιά περίπτωση δεν πρέπει ο ιδιοκτήτης τους να τους γνωστοποιεί σε τρίτους. Συνίσταται στους χρήστες να αποστηθίζουν τους κωδικούς τους και να μην τους έχουν σε γραπτή μορφή, όπως επίσης να μην τους χρησιμοποιούν για την είσοδο στο e-banking και σε άλλους μη ασφαλείς δικτυακούς τόπους. Τέλος η συχνή αλλαγή των κωδικών εξασφαλίζει επιπρόσθετη ασφάλεια στους χρήστες.
- είναι 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. Στην περίπτωση που η ηλεκτρονική διεύθυνση δεν είναι εμφανής, ένας ακόμη τρόπος επιβεβαίωσης της ταυτότητας της ιστοσελίδας είναι μέσω του εικονιδίου (λουκέτο), το οποίο εμφανίζεται στις ασφαλείς τραπεζικές σελίδες.
- είναι απαραίτητη η εγκατάσταση στον υπολογιστή προγράμματος για την προστασία από την απειλή ιών, καθώς εμφανίζονται συνεχώς με καινούργια μορφή, για αυτό κρίνεται σκόπιμη η συχνή ανανέωση των σχετικών προγραμμάτων.
- ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δίνεται στην χρήση ξένων υπολογιστών που χρησιμοποιούνται σε αεροδρόμια, internet cafe, κ.λπ., και κυρίως στην αποθήκευση δεδομένων σε αυτούς.

6. ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ E-BANKING

Η ανάπτυξη των υπηρεσιών e-banking από τις τράπεζες στοχεύει αρχικά στην προσφορά ενός ακόμη μέσου εξυπηρέτησης των πελατών χωρίς χρονικούς και χωροταξικούς περιορισμούς. Δεν θα ήταν υπερβολή να πούμε ότι οι υπηρεσίες του e-banking αποτελούν σήμερα ένα βασικό και σημαντικό κανάλι εξυπηρέτησης των πελατών, η ύπαρξη του οποίου θεωρείται δεδομένη τόσο από τις τράπεζες όσο και από τους πελάτες.

Ο σημαντικότερος από τους παράγοντες επιτυχίας των υπηρεσιών e-banking είναι η αποτελεσματική και ποιοτική online εξυπηρέτηση. Ο πελάτης λαμβάνει ως εμπειρία την εξυπηρέτηση που προσφέρεται από την τράπεζα, κάτι που καταχωρείται βαθιά στη μνήμη του σε τέτοιο βαθμό που χαρακτηρίζει τη συμπεριφορά του απέναντι σε αυτήν. Η τράπεζα μπορεί να χάσει έναν πελάτη, αν οι εμπειρίες από τη σχέση του με αυτήν είναι κατώτερες των προσδοκιών του.

Στο σημερινό εξαιρετικά ανταγωνιστικό επιχειρηματικό περιβάλλον έχει καθοριστική σημασία, όχι μόνο η προσέλκυση νέων πελατών, αλλά και η διατήρηση των υπάρχοντων συναλλασσομένων και μάλιστα η ενδυνάμωση των σχέσεων με την τράπεζά τους (π.χ. με αύξηση των προϊόντων που ο πελάτης έχει αγοράσει), δηλαδή η δημιουργία πιστών πελατών. Ο πιστός πελάτης είναι εκείνος που θα πραγματοποιεί επαναλαμβανόμενες αγορές σε βάθος χρόνου και έτσι θα αναδειχθεί κερδοφόρος.

Η εμπειρία αποκτά μια σημαντικά μεγαλύτερη δυναμική όταν παρέχεται online, μέσω υπηρεσιών e-banking γιατί ο πελάτης εκκινεί και ελέγχει την όλη διαδικασία, επιλέγοντας το χώρο και τον χρόνο που τον εξυπηρετεί. Για αυτό το λόγο τα τραπεζικά στελέχη πιστεύουν ότι μπορεί η αύξηση της παραγωγικότητας και η μείωση των δαπανών να είναι σημαντικές επιδιώξεις, αλλά μεγαλύτερη αξία για τον τραπεζικό οργανισμό προκύπτει από την ενίσχυση των σχέσεων με τους πελάτες. Ο στόχος μέσω της online εξυπηρέτησης είναι να προστίθεται συνεχώς αξία στην σχέση με τον πελάτη, ώστε όχι μόνο να μείνει ευχαριστημένος και άρα πιστός προς την τράπεζά του, αλλά και να το διαδώσει σε φίλους και γνωστούς (loyalty effect).

6.1 Οι βασικές αρχές

Το μεγάλο στοίχημα το οποίο θα πρέπει να κερδηθεί μέσω μιας αποτελεσματικής και online εξυπηρέτησης, είναι η ενίσχυση του loyalty effect. Πριν παρουσιαστούν τα στοιχεία εκείνα που χαρακτηρίζουν μία επιτυχημένη online εξυπηρέτηση θα πρέπει να τονιστεί ότι αυτή είναι δυσκολότερη και πολυπλοκότερη σε σχέση με την

εξυπηρέτηση πρόσωπο με πρόσωπο. Η τράπεζα καλείται να συνδυάσει την αποδοτικότητα του e-banking με την αποτελεσματικότητα της ανθρώπινης επαφής, επιδιώκοντας να προσφέρει μια νέα υπηρεσία στους πελάτες της.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι τα τελευταία χρόνια υπάρχει η τάση παραδοσιακά τραπεζικά καταστήματα να εξελιχθούν περισσότερο σε κέντρα συμβουλευτικής πώλησης, παρά σε σημεία πραγματοποίησης συναλλαγών, εστιάζοντας στην προσφορά ολοκληρωμένων λύσεων με έμφαση στην προσωπική εξυπηρέτηση. Η παροχή ενημερωτικών και συμβουλευτικών υπηρεσιών, καθώς και η προσωπική εξυπηρέτηση αποτελούν τα συστατικά του e-banking είναι οι βασικοί άξονες πάνω στους οποίους υλοποιείται η σύγχρονη ηλεκτρονική τραπεζική.

Οι βασικές αρχές που προάγουν την ποιότητα των υπηρεσιών του e-banking μπορούν να συνοψιστούν στα εξής:

- Διαφοροποίηση του περιεχομένου και των υπηρεσιών σε διαφορετικές ομάδες πελατών ή ακόμα και σε κάθε πελάτη. Παρόλο που το Internet παρέχει ευκολία πρόσβασης, ο οργανισμός δε θα πρέπει να μπαίνει στον πειρασμό να τα προσφέρει όλα σε όλους. Η τράπεζα πρέπει να δώσει απαντήσεις σε δύο ερωτήσεις: ποιος είναι ο σκοπός της συγκεκριμένης παρουσίας στο Διαδίκτυο και ποια είναι η αγορά - στόχος (π.χ. νέοι επαγγελματίες, οικογενειάρχες, μικρές επιχειρήσεις, κλπ). Είναι απαραίτητη η δημιουργία μιας γνωστικής βάσης με ποιοτικά και όχι μόνο με ποσοτικά χαρακτηριστικά, έτσι ώστε ο πελάτης να μη χάνεται κατά την πλοήγησή του στις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής, καθώς και να βρίσκει εύκολα την απάντηση στις ερωτήσεις και τις απορίες του. Για τον σκοπό αυτό, είναι χρήσιμη η καταγραφή των επιλογών των πελατών και σύμφωνα με αυτές να διαμορφώνεται αντίστοιχα το περιεχόμενο.
- ✓ Ευκολία στην πλοήγηση – χρηστικότητα: Η κοινή λογική που ισχύει στο φυσικό κόσμο έχει εφαρμογή και στο e-banking. Για παράδειγμα, αν η υποβολή μιας αίτησης ή μια συναλλαγή απαιτεί σημαντικό χρόνο, με πολύπλοκα βήματα, τότε αυξάνονται οι πιθανότητες για παραλείψεις και λάθη, ενώ ελλοχεύει ο κίνδυνος ο πελάτης να αποτραπεί να κάνει το ίδιο στο μέλλον.
- ✓ Αυτοματοποίηση δημιουργίας και διαχείρισης περιεχομένου: Το περιεχόμενο που αφορά τα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες είναι απέραντο. Αν απαιτείται η σύμπραξη πολλών ανθρώπων και πολύς χρόνος για να εκδοθεί στο Internet, τότε αυτό σίγουρα αποτελεί τροχοπέδη που θα οδηγήσει σε ανεπαρκή πληροφόρηση. Η αυτοματοποίηση της διαχείρισης του περιεχομένου γίνεται κρίσιμη. Το κατάλληλο λογισμικό επιτρέπει στα διάφορα τμήματα της τράπεζας εύκολα και γρήγορα να δημοσιοποιήσουν περιεχόμενο ή/και νέες συναλλαγές με τέτοιο τρόπο ώστε να συναλλάσσονται απευθείας με τους πελάτες.

- ✓ Διαχείριση μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου: Οι πελάτες θα πρέπει να ενθαρρύνονται στο να υποβάλουν ερωτήσεις μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου καθώς έχει εξελιχθεί σε αξιόλογο μέσο αμφίδρομης επικοινωνίας και μέσω του οποίου μπορεί να γίνει η διαχείριση ζητημάτων των πελατών ή υποβολή ερωτήσεων. Οι απαντήσεις πρέπει να χαρακτηρίζονται από σαφήνεια, προσωποποίηση, προσφορά εναλλακτικών προτάσεων και να δίνονται μέσα σε ένα εύλογο χρονικό διάστημα (συνήθως μέσα στην ίδια εργάσιμη μέρα). Ο πελάτης θα εμπιστευθεί τον οργανισμό που θα απαντήσει άμεσα όχι όσους χρειάζονται βδομάδες, ακόμη και μήνες, για μια απάντηση. Η ανάλυση του περιεχομένου των μηνυμάτων με σκοπό την εύρεση λέξεων - κλειδιών και η αναφορά σε προϊόντα είναι πολύτιμη πληροφορία που μπορεί να αξιοποιηθεί.
- ✓ Σύνδεση και ολοκλήρωση με το κέντρο τηλεφωνικής εξυπηρέτησης: Σε επιλεγμένα σημεία τόσο του πληροφοριακού τμήματος του δικτυακού τόπου, όσο και των τραπεζικών συναλλαγών, μπορεί να υπάρχει σύνδεση με αντιπρόσωπο της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης που στόχο έχει την καθοδήγηση του πελάτη κατά τη διάρκεια της χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής. Όταν ο πελάτης το επιλέξει, ο εκπρόσωπος της τράπεζας μπορεί να βλέπει την ίδια οθόνη και να επικοινωνεί μαζί του είτε τηλεφωνικά είτε με ανταλλαγή μηνυμάτων.
- ✓ Ειδοποιήσεις (Alerts): Μια εξαιρετικά χρήσιμη και χρηστική υπηρεσία είναι ο πελάτης να ενημερώνεται με μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με γραπτό μήνυμα στο κινητό τηλέφωνο (SMS) και με κλήση από αντιπρόσωπο της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης. Ο πελάτης γνωρίζει ότι η τράπεζά του είναι πάντα κοντά του έτοιμη να τον ενημερώσει για τις οικονομικές του συναλλαγές, καθώς και να τον πληροφορήσει για ό,τι αυτός έχει προεπιλέξει.
- ✓ Κόστος και τιμολόγηση: Όπως προαναφέρθηκε, οι online συναλλαγές έχουν χαμηλότερο κόστος για την τράπεζα, αναμένοντας το ανάλογο όφελος. Επιπρόσθετα στο διαδίκτυο είναι πολύ εύκολη η σύγκριση των τιμών μεταξύ των ανταγωνιστών, διευκολύνοντας τον πελάτη στις επιλογές του. Ένας καλός τρόπος, ο οποίος ενισχύει την εμπιστοσύνη των πελατών απέναντι στην τράπεζα είναι η παροχή συμβουλών, οι οποίες μπορεί να έχουν ως αποτέλεσμα το χαμηλότερο συνολικό κόστος στις συναλλαγές τους (π.χ. τρόπος χρήσης πιστωτικής κάρτας, πάγιες εντολές, online πληρωμή λογαριασμών).
- ✓ Μέτρηση των απόψεων των πελατών: Ο ευκολότερος τρόπος για τη συλλογή τέτοιας πληροφόρησης με σκοπό την περαιτέρω αξιοποίησή της είναι οι online έρευνες. Τα αποτελέσματά τους βοηθούν στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής.

- ✓ Ολοκλήρωση και ενοποίηση της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης με όλα τα δίκτυα της τράπεζας: Κάθε δίκτυο της τράπεζας αποτελεί τον κρίκο μιας αλυσίδας. Η παροχή των πληροφοριών, των συμβουλών και η επίλυση των προβλημάτων πρέπει να αντιμετωπίζεται με τον ίδιο ποιοτικό τρόπο από όλα τα δίκτυα.

6.2 Οι υποδομές

Η εφαρμογή όσων αναφέρθηκαν προϋποθέτει την υλοποίηση υποδομών, οι οποίες έχουν σαφή πελατοκεντρικά χαρακτηριστικά. Η τεχνολογία είναι το μέσο αλλά και η δύναμη που επιτρέπει σήμερα την υλοποίηση εξαιρετικών υπηρεσιών, όμως καλείται να αλλάξει ρόλο για να μπορέσει να υποστηρίξει εφαρμογές στην εποχή του πελάτη. Με άλλα λόγια μεταβαίνουμε από το Information Technology (IT) σε αυτό που ονομάζεται Relationship Technology (RT), δηλαδή τεχνολογία που προσδίδει αξία στη σχέση του πελάτη με την τράπεζα. Η εφαρμογή ενός ευέλικτου και αποτελεσματικού πελατοκεντρικού συστήματος είναι αναγκαία, παρόλο που ένα τέτοιο σύστημα είναι δύσκολο και πολύπλοκο, τόσο στην αρχική υλοποίηση, όσο και στην καθημερινή συντήρηση και ενημέρωση. Αποτελεί όμως το μέσο που βοηθά στη δημιουργία αφοσιωμένων πελατών, ώστε να επηρεάζεται θετικά η κερδοφορία της τράπεζας.

Τίποτα ωστόσο δε μπορεί να βελτιωθεί, αν δε μπορεί να μετρηθεί. Καμιά στρατηγική δε μπορεί να πετύχει αν δεν είναι εφικτό να μετρηθούν τα αποτελέσματά της. Προτεραιότητα είναι η μέτρηση της συνολικής αξίας που δημιουργείται από τον κάθε πελάτη για την τράπεζα, κάτι που επιτυγχάνεται με το Customer Value Management (CVM). Ο στόχος είναι να επιτευχθεί η πιο κερδοφόρα προσέγγιση και εξυπηρέτηση του πελάτη, μέσα από το πιο αποδοτικό δίκτυο, μετρώντας και εκτιμώντας την οικονομική επίπτωση αυτών των ενεργειών. Το CVM επιτρέπει στη τράπεζα να μεγιστοποιήσει την απόδοση των επενδύσεων της (ROI), προσδιορίζοντας τις ενέργειες που πρέπει να πραγματοποιήσει (προσέγγιση, εξυπηρέτηση, δημιουργία προϊόντων, υπηρεσιών, δικτύων), για να προσφέρει συνεχώς αξία στη σχέση της με τους πελάτες.

Επιπρόσθετα χρειάζονται διαδικασίες που να διευκολύνουν την εφαρμογή των αρχών της online εξυπηρέτησης. Διαδικασίες που να προάγουν την εσωτερική επικοινωνία μεταξύ των μονάδων της τράπεζας, να συνεπικουρούν στη συνεργασία και αμεσότητα μεταξύ των φυσικών και ηλεκτρονικών δικτύων και να έχουν ως επίκεντρο τον πελάτη.

7. ΤΟ E-BANKING ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΛΕΥΡΑ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

7.1 Υπηρεσίες E-Banking

7.1.1 Internet Banking



Η διαδικασία για απόκτηση πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες μέσω του internet έχει ως εξής:

Ο πελάτης, με την προϋπόθεση ότι διαθέτει ή θα ανοίξει ένα λογαριασμό στην τράπεζα με την οποία θα συνεργαστεί, υποβάλλει αίτηση εγγραφής στην υπηρεσία. Η

υποβολή της αίτησης μπορεί να γίνει ηλεκτρονικά μέσω του internet, τηλεφωνικά ή με επίσκεψη στο κατάστημα. Σε κάθε περίπτωση θα απαιτηθεί η παρουσία του πελάτη σε ένα υποκατάστημα της συγκεκριμένης τράπεζας για την υπογραφή της σύμβασης με τους «Όρους Διενέργειας Συναλλαγών», στην οποία περιγράφεται το νομικό πλαίσιο χρήσης του ηλεκτρονικού δικτύου, και την παραλαβή του κωδικού ταυτότητας χρήστη (UserID) ή διαφορετικά του κωδικού κάρτας συνδρομητή και του προσωπικού κωδικού αναγνώρισης (PIN – Personal Identification Number) με τα οποία αποκτάει πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Στη συνέχεια ο εκπρόσωπος του καταστήματος ή της μονάδας εξυπηρέτησης ενεργοποιεί τους κωδικούς για τη χρήση της υπηρεσίας και ταυτόχρονα παραδίδει στο χρήστη, με την προσκόμιση του Δελτίου Αστυνομικής Ταυτότητας, ανάλογα με τα μέτρα ασφαλείας της τράπεζας, τον Κωδικό Έκδοσης Πιστοποιητικού (Certificate) είτε μια «Λίστα Αριθμών TAN» η οποία περιέχει τους Αριθμούς Αυθεντικότητας Συναλλαγής (TAN) που αντικαθιστούν την υπογραφή και επιβεβαιώνουν την ολοκλήρωση και ορθότητα των συναλλαγών και τους Αριθμούς Επιβεβαίωσης Συναλλαγής (CHECK) που επιβεβαιώνουν από την πλευρά της Τράπεζας την πραγματοποίηση των συναλλαγών. Εναλλακτικά, ο χρήστης παραλαμβάνει τη φορητή ηλεκτρονική συσκευή Ηλεκτρονικού Κλειδαριθμού (e-code) η οποία παράγει κωδικούς “μιας χρήσεως” με τον αντίστοιχο αριθμό επιβεβαίωσης (CHECK). Σημειώνεται ότι σε αρκετές τράπεζες προβλέπεται και η παράδοση ενός Εγχειριδίου Χρήσης της εφαρμογής e-banking.

Μετά την ολοκλήρωση της παραπάνω διαδικασίας, ο χρήστης μπορεί άμεσα να πραγματοποιήσει την εισαγωγή του στο σύστημα.

Οι υπηρεσίες που παρέχονται στο χρήστη διακρίνονται σε τέσσερις βασικές κατηγορίες:

1. Οικονομικές συναλλαγές
2. Πληροφοριακές συναλλαγές
3. Αιτήσεις
4. Άλλες υπηρεσίες

Οικονομικές συναλλαγές

Οι οικονομικές συναλλαγές περιλαμβάνουν τις συναλλαγές που δύναται να πραγματοποιήσει ο συναλλασσόμενος και στο ταμείο της τράπεζας. Οι συναλλαγές αυτές αφορούν ενδοτραπεζικές συναλλαγές όπως μεταφορές κεφαλαίων, πληρωμή καρτών και δανείων, συναλλαγές που προϋποθέτουν την ύπαρξη διμερών συμφωνιών της τράπεζας με τρίτο οργανισμό, όπως πληρωμές λογαριασμών ΔΕΚΟ, Εταιρειών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας και συναλλαγές που εντάσσονται στα πλαίσια διατραπεζικών συστημάτων, κυρίως της ΔΙΑΣ ΑΕ και του συστήματος «ΕΡΜΗΣ».



Συγκεκριμένα στις οικονομικές συναλλαγές περιλαμβάνονται:

- Μεταφορές κεφαλαίων σε λογαριασμό του ιδίου ή τρίτων
- Εμβάσματα εσωτερικού μέσω διατραπεζικού συστήματος DIASTRANSFER
- Εμβάσματα εξωτερικού με τη μορφή SWIFT
- Πληρωμές δανείων ίδιας ή άλλης τράπεζας
- Πληρωμές πιστωτικών καρτών ίδιας ή άλλης τράπεζας
- Πληρωμές δημοσίου μέσω του διατραπεζικού συστήματος DIASDEBIT όπως ΦΠΑ, εργοδοτικές εισφορές ΙΚΑ, Ο.Α.Ε.Ε., φόρος εισοδήματος, τέλη κυκλοφορίας Πάγιες εντολές πληρωμής ΔΕΚΟ όπως ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ
- Πληρωμές κινητής τηλεφωνίας, συνδρομών, ασφαλίσεων
- Πληρωμές λοιπών εταιρειών
- Μαζικές πληρωμές, όπως μισθοδοσίες
- Μαζικές χρεώσεις
- Δυνατότητα εισαγωγής πάγιων εντολών χρέωσης των λογαριασμών

Πληροφοριακές συναλλαγές

Η παροχή μεγάλου όγκου και υψηλής χρησιμότητας πληροφοριακών συναλλαγών αποτελεί κρίσιμο τομέα του Internet Banking. Ο



χρήστης μπορεί να συλλέξει πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της τράπεζας απευθείας από την οθόνη του υπολογιστή του. Διακρίνονται τέσσερις κατηγορίες πληροφοριών:

1. Πληροφορίες Λογαριασμών

- ✓ Ενημέρωση για το υπόλοιπο των λογαριασμών
- ✓ Ενημέρωση για την κίνηση των λογαριασμών
- ✓ Ημερήσια/μηνιαία ανάλυση
- ✓ Ενημέρωση για συναλλαγές που πραγματοποιήθηκαν σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα
- ✓ Αναλυτικά στοιχεία λογαριασμού
- ✓ Ενημέρωση για κινήσεις μεταχρονολογημένης ημερομηνίας αξίας
- ✓ Κατάσταση εντολών οικονομικής φύσης (προς επεξεργασία, ακυρωμένη από χρήστη, από τράπεζα, από οργανισμό, επιβεβαιωμένα από τράπεζα, εκτελεσμένα, μερικώς εκτελεσμένα)
- ✓ Δυνατότητα επιλογής αποστολής μηνιαίων λογαριασμών μέσω ταχυδρομείου ή e-mail.

2. Πληροφορίες Πιστωτικών Καρτών

- ✓ Υπόλοιπα και κινήσεις πιστωτικών καρτών
- ✓ On-line εμφάνιση και εκτύπωση μηνιαίων λογαριασμών
- ✓ Αναλυτικά στοιχεία πιστωτικών καρτών (π.χ. επιτόκιο, πιστωτικό όριο, νόμισμα, συνδρομή κλπ.)
- ✓ Δυνατότητα επιλογής αποστολής μηνιαίων λογαριασμών μέσω ταχυδρομείου ή e-mail.

3. Πληροφορίες Δανείων

- ✓ Συνολική απεικόνιση των δανείων
- ✓ Αναλυτικά στοιχεία δανείων (κατάσταση δόσεων, δοσολόγιο, καταληκτικές ημερομηνίες πληρωμής τους, επιτόκιο, ποσό αποπληρωμής κλπ.)
- ✓ Δυνατότητα επιλογής αποστολής μηνιαίων λογαριασμών μέσω ταχυδρομείου ή e-mail.

4. Πληροφορίες Επιταγών

- ✓ Αναλυτικά στοιχεία και παρακολούθηση επιταγών
- ✓ Αναζήτηση ανά αριθμό/σελίδα επιταγής, χρονική περίοδο και κατάσταση
- ✓ Καταχώρηση στοιχείων και επεξεργασία διαθέσιμων και ανεξόφλητων επιταγών
- ✓ Ενημέρωση της κατάστασης (π.χ. εξοφλημένες, ακυρωμένες, ανακλημένες κλπ.)
- ✓ Ενημέρωση για την τύχη της παραγγελίας του μπλοκ επιταγών

Τέλος, παρέχεται πρόσβαση στο χρήστη στο Τιμολόγιο των τραπεζικών εργασιών και στους Βασικούς Όρους Χρήσης των συναλλαγών.

Αιτήσεις

Στα πλαίσια της διευκόλυνσης της πελατείας τους οι τράπεζες ενσωμάτωσαν στο Internet Banking ηλεκτρονικές αιτήσεις για την πλειοψηφία των προϊόντων τους.

- Αίτηση ανοίγματος λογαριασμού
- Αίτηση για δάνειο
- Αίτηση για παραγγελία συναλλάγματος
- Αίτηση παραγγελίας μπλοκ επιταγών
- Αίτηση ανάκλησης βιβλιαρίου επιταγών ή επιταγής

Άλλες υπηρεσίες

- Υπολογισμός IBAN
- Συναλλαγματικές ισοτιμίες – μετατροπή νομισμάτων
- Υπολογιστής δόσεων δανείων
- Ρυθμίσεις ασφαλείας (επιλογή και αλλαγή προσωπικού κωδικού εισόδου – UserID, επιλογή και αλλαγή του κωδικού ασφαλείας - PIN, δέσμευση PIN, ενεργοποίηση λίστας TAN και δέσμευσή της, λήψη έξτρα PIN κλπ.).
- Διαχείριση θέσεων εργασίας επιχείρησης
- Ευρετήριο καταστημάτων και ATM
- Επιλογή γλώσσας επικοινωνίας

7.1.2 Phone Banking

Οι συναλλαγές που προσφέρονται με την υπηρεσία της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης υπολείπονται των διαθεσίμων από το Internet Banking υπηρεσιών, κυρίως λόγω των τεχνικών δυσκολιών που παρουσιάζονται. Για παράδειγμα υπάρχει αδυναμία πραγματοποίησης μισθοδοσίας και μαζικών πληρωμών με τη μορφή επισυναπτόμενου αρχείου. Επιπλέον, ορισμένες φορές είναι δυνατή η εκτέλεσή τους μόνο σε συγκεκριμένες ώρες που γνωστοποιούνται κάθε φορά από την τράπεζα στον πελάτη.

Ωστόσο το Phone Banking δεν παύει να αποτελεί μια ικανοποιητική λύση για την εξυπηρέτηση των πελατών που έχουν χαμηλό βαθμό εξοικείωσης με τις νέες τεχνολογίες, όπως ανθρώπων της τρίτης ηλικίας.

Για την εγγραφή του χρήστη στην υπηρεσία της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, ο πελάτης θα πρέπει να υποβάλει αίτηση στην τράπεζα με την οποία συνεργάζεται για να αποκτήσει τους κωδικούς πρόσβασης (UserID ή αριθμό συνδρομητή και PIN).

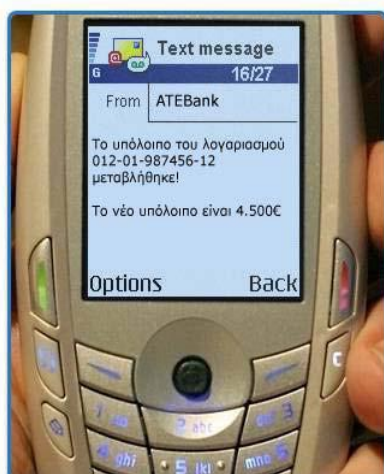
Η διαδικασία για την τραπεζική μέσω τηλεφώνου μπορεί να γίνει με τρεις

τρόπους:

- Ο πελάτης μιλάει με έναν τηλεφωνικό αντιπρόσωπο (call center agent) και του περιγράφει την υπηρεσία που επιθυμεί να χρησιμοποιήσει. Ο τηλεφωνικός αντιπρόσωπος προκειμένου να εξασφαλίσει τον πελάτη και τη συναλλαγή, πριν να προχωρήσει στη συναλλαγή διασταυρώνει τα στοιχεία του πελάτη και στη συνέχεια αξιοποιώντας το web site, καταχωρεί τα στοιχεία που του περιγράφει.
- Εναλλακτικά, ο πελάτης μπορεί να χρησιμοποιήσει το σύστημα επιλογών μέσω πλήκτρων, το λεγόμενο σύστημα IVR (Interactive Voice Response). Σε αυτήν την περίπτωση ο πελάτης διεκπεραιώνει τις συναλλαγές του χωρίς την παρεμβολή τηλεφωνικού αντιπρόσωπου. Το διαθέσιμο μενού επιλογών καθοδηγεί το χρήστη, ο οποίος επιλέγει με τα πλήκτρα της τηλεφωνικής συσκευής του.
- Ο πελάτης μπορεί επίσης να αξιοποιήσει το σύστημα αναγνώρισης φωνής (Voice Recognition – VR) το οποίο υποκαθιστά το σύστημα IVR. Στην περίπτωση αυτή οι συναλλαγές αντί να διεκπεραιώνονται με την αναγνώριση πλήκτρων, εκτελούνται με αναγνώριση φωνητικών φθόγγων και λέξεων.

Οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να λαμβάνουν απόδειξη για τη συναλλαγή τους μέσω fax, SMS ή e-mail. Το κόστος της τηλεφωνικής κλήσης ανάλογα με την πολιτική της τράπεζας το επιβαρύνεται ο πελάτης ή η ίδια η τράπεζα εκτός εάν ο πελάτης καλεί από το κινητό του.

7.1.3 Mobile banking



Η υπηρεσία του Mobile Banking είναι διαθέσιμη συνήθως καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας, σε όλους τους πελάτες των εταιρειών κινητής τηλεφωνίας που διαθέτουν συσκευές νέας τεχνολογίας με ενσωματωμένο web browser, όπως:

- κινητά τηλέφωνα προηγμένης τεχνολογίας (smart phones) και
- υπολογιστές χειρός (PDA's).

Η πρόσβαση στην υπηρεσία είναι εφικτή, μετά την απόκτηση των αντίστοιχων κωδικών πρόσβασης και την ενεργοποίηση της σύνδεσης στο internet από τις ασύρματες συσκευές, είτε με την απευθείας σύνδεση

του χρήστη στην ηλεκτρονική διεύθυνση της τράπεζας από οποιαδήποτε εταιρεία κινητής τηλεφωνίας που παρέχει σύνδεση στο internet, είτε μέσω του i-mode, του internet συγκεκριμένης εταιρείας κινητής τηλεφωνίας.

Εναλλακτικά, οι συναλλαγές του πελάτη γίνονται με ανταλλαγή γραπτών μηνυμάτων κινητής τηλεφωνίας μεταξύ της Τράπεζας και του Πελάτη. Ο πελάτης αναγνωρίζει ότι, η αποστολή μέσω γραπτού μηνύματος του προσωπικού του Κωδικού M-PIN και του αριθμού κλήσης του κινητού του τηλεφώνου, θα αποτελεί τεκμήριο χρήσης της υπηρεσίας.

Οι υπηρεσίες που παρέχονται μέσω του Mobile Banking λόγω της χρησιμοποίησης των ίδιων σελίδων για την εξυπηρέτηση του κοινού με το Internet Banking είναι ουσιαστικά οι ίδιες.

Βέβαια, το κόστος χρήσης της υπηρεσίας επιβαρύνει αποκλειστικά τον πελάτη και εξαρτάται από τις χρεώσεις της εκάστοτε εταιρείας κινητής τηλεφωνίας στην οποία είναι συνδρομητής είτε των φορέων ασύρματης επικοινωνίας.

7.2 Πρόσθετες Υπηρεσίες

Το e-banking εκτός από οικονομικές, πληροφοριακές συναλλαγές και αιτήσεις προσφέρει και άλλες πιο σύνθετες υπηρεσίες οι οποίες συμπληρώνουν τα προσφερόμενα προϊόντα και ικανοποιούν τις απαιτήσεις των χρηστών. Στην αύξηση του αριθμού των χρηστών πρόσθετων υπηρεσιών συμβάλλουν το χαμηλό κόστος των προσφερόμενων υπηρεσιών και η πλήρης αυτοματοποίηση των συναλλαγών με μηχανισμούς STP (Straight Through Processing) η οποία έχει σαν αποτέλεσμα την on-line, real-time επεξεργασία των εντολών τους. Οι προσφερόμενες πρόσθετες υπηρεσίες διαφέρουν μεταξύ των τραπεζών. Ο μεγαλύτερος αριθμός τραπεζών προσφέρει περιορισμένες πρόσθετες υπηρεσίες, οι οποίες όμως βαθμιαία αναμένεται να συμπληρωθούν.

7.2.1 e-Investment

Το e-Investment καλύπτει κατά πρώτο λόγο τις Χρηματιστηριακές συναλλαγές, αλλά και τις συναλλαγές Αμοιβαίων Κεφαλαίων και Αμοιβαίων Λογαριασμών. Απαραίτητη προϋπόθεση για την εκτέλεση των χρηματιστηριακών συναλλαγών μέσω του εναλλακτικού δικτύου είναι ο πελάτης της τράπεζας να είναι ταυτόχρονα και πελάτης της χρηματιστηριακής εταιρείας με την οποία συνεργάζεται η τράπεζα και αντίστοιχα για την εξαγορά και διάθεση των Αμοιβαίων Κεφαλαίων και Αμοιβαίων Λογαριασμών να ανήκει στην πελατεία της ΑΕΔΑΚ με την οποία συνεργάζεται η τράπεζα. Επίσης, πρέπει να είναι χρήστης του e-banking και να διατηρεί τραπεζικό λογαριασμό προκειμένου να δεσμεύονται και να κατατίθενται αυτόματα τα ποσά που προκύπτουν από τις επενδυτικές υπηρεσίες.

Χρηματιστηριακές συναλλαγές

- Real-time Παρακολούθηση των Τιμών των Μετοχών του Χ.Α.Α.
- Real-time Αποτίμηση Χαρτοφυλακίου
- On-line Ενημέρωση για τις Τιμές των Μετοχών
- Real-time Παρακολούθηση των Ενδοσυνεδριακών Δεδομένων και ticker Χ.Α.Α.
- Γραφήματα Τιμών Μετοχών (ημερήσια, μηνιαία, ετήσια)
- Real-time Ενημέρωση για τις Τιμές των Δεικτών των Ξένων αγορών
- On-line ενημέρωση για τα Οικονομικά, Επιχειρηματικά και Χρηματιστηριακά νέα της Ελληνικής και Ξένης αγοράς
- Διεκπεραίωση αγοραπωλησίας μετοχών και ενημέρωση για την τύχη των εντολών ή και ακύρωση εντολών
- Αίτηση συμμετοχής σε δημόσιες εγγραφές στο Χ.Α. – δυνατότητα ακύρωσης
- Πληροφόρηση για τα οικονομικά στοιχεία εταιρειών, τεχνικές αναλύσεις.

Συναλλαγές Αμοιβαίων Κεφαλαίων/Αμοιβαίων Λογαριασμών

- Ηλεκτρονική διαβίβαση αγοράς Α/Κ και Α/Λ δημιουργώντας προσωπικό χαρτοφυλάκιο για τον πελάτη
- Ενημέρωση για την τρέχουσα κατάσταση των εντολών
- Έλεγχος της χρηματικής αξίας του χαρτοφυλακίου αποτιμώμενη σε τρέχουσες τιμές των Α/Κ και Α/Λ
- Παρακολούθηση του χαρτοφυλακίου στα Α/Κ αναλυτικά
- Εκτύπωση των αναλυτικών κινήσεων του πελάτη
- Εκτύπωση των ενημερωτικών εντύπων της ΑΕΔΑΚ

7.2.2 e-Commerce



Μεγάλη είναι η συμβολή του e-banking στον τομέα του ηλεκτρονικού εμπορίου. Οι τράπεζες συνεργαζόμενες με τους ηλεκτρονικούς εμπόρους τους προσφέρουν ολοκληρωμένες ηλεκτρονικές λύσεις για την πραγματοποίηση των on-line εισπραξιών και πληρωμών τους, παρέχοντάς τους επιπλέον συμβουλευτικές υπηρεσίες.

Η διεκπεραίωση των ηλεκτρονικών εισπραξιών μπορεί να πραγματοποιηθεί με έναν από τους παρακάτω τρόπους:

- Τη χρήση των web-sites: Εφόσον ο έμπορος διατηρεί ηλεκτρονικό κατάστημα και διαθέτει τα προϊόντα του μέσω διαδικτύου, η καταβολή του οφειλόμενου τιμήματος από τον πελάτη γίνεται αυτόματα και το ποσό κατατίθεται στον

τραπεζικό λογαριασμό του εμπόρου. Σε περίπτωση που ο έμπορος προτιμήσει να μην επενδύσει επιπλέον κεφάλαια για την ασφάλεια της υποδομής των ηλεκτρονικών πληρωμών, αλλά να αξιοποιήσει το κύρος της τραπεζικής ιστοσελίδας, μετά την ολοκλήρωση της παραγγελίας του καταναλωτή η εφαρμογή τον οδηγεί σε ασφαλή σελίδα της υπηρεσίας e-payment της τράπεζας, όπου ο πελάτης πληκτρολογεί τα στοιχεία της πιστωτικής του κάρτας και ενημερώνεται για τη χρέωση. Εναλλακτικά, με ευθύνη του εμπόρου, και αφού έχει προμηθευτεί από την τράπεζα μία εφαρμογή αποδοχής πληρωμών από την αντίστοιχη εφαρμογή του εμπόρου, ο πελάτης εισάγει απευθείας τα στοιχεία της κάρτας του στο ηλεκτρονικό κατάστημα του εμπόρου και τα στοιχεία της συναλλαγής μεταβιβάζονται κρυπτογραφημένα με τη χρήση πρωτοκόλλου SSL 128 bit encryption. Παράλληλα, προβλέπεται η διεκπεραίωση της πληρωμής με χρέωση του καταθετικού λογαριασμού του πελάτη στην τράπεζα συνεργασίας του εμπόρου.

- Την τηλεφωνική εντολή του πελάτη: Εφόσον η επιχείρηση δέχεται παραγγελίες και πληρωμές για τα προϊόντα/υπηρεσίες τηλεφωνικά ή μέσω φαξ, ο πελάτης δίνει τα στοιχεία της πιστωτικής του κάρτας στον τηλεφωνικό αντιπρόσωπο του εμπόρου και ο τελευταίος τα καταχωρεί στην ειδική φόρμα που υπάρχει στον Η/Υ (virtual POS). Μετά την παραλαβή του μοναδικού κωδικού παραγγελίας, η εκτέλεση της πληρωμής διενεργείται αυτόματα και το ποσό πιστώνεται στον τραπεζικό λογαριασμό του εμπόρου.
- Με αρχεία μαζικών πληρωμών: Ο έμπορος αποστέλλει περιοδικά στο σύστημα e-payment της τράπεζας το αρχείο μαζικών πληρωμών με τα απαραίτητα στοιχεία για τις πληρωμές προς διεκπεραίωση μέσω της διαδικτυακής εφαρμογής της τράπεζας και οι συναλλαγές εκτελούνται άμεσα πιστώνοντας τον τραπεζικό λογαριασμό του εμπόρου. Η υπηρεσία αυτή αφορά την πραγματοποίηση πληρωμών με πάγιες εντολές και με μεμονωμένες χρεώσεις πιστωτικών καρτών κατόπιν εξουσιοδότησης του καταναλωτή.

Στα πλαίσια των ηλεκτρονικών πληρωμών των επιχειρήσεων προβλέπεται ένα ευρύ φάσμα δυνατοτήτων όπως:

- Συναλλαγές με χρήση οποιασδήποτε πιστωτικής κάρτας
- Δυνατότητα χρέωσης με άτοκες δόσεις
- Δυνατότητα προεξόφλησης άτοκων δόσεων
- On-line real time ενημέρωση για την κατάσταση της συναλλαγής (on-line επιστροφή κωδικού παραγγελίας και επιβεβαίωση μέσω e-mail)
- Αυτοδιαχείριση και πλήρες on-line, real time reporting των συναλλαγών

- Αυτόματη αποστολή συναλλαγών για εκκαθάριση στο τέλος της ημέρας
- Αυτόματη πίστωση του τραπεζικού λογαριασμού της επιχείρησης
- Δυνατότητα παροχής καταναλωτικού δανείου σε συνεργασία με την τράπεζα και αυτόματη ενημέρωση για την εξέλιξη της αίτησης
- Δυνατότητα είσπραξης με απευθείας χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού του καταναλωτή
- Αγορές με προπληρωμένες κάρτες αγορών μέσω διαδικτύου (prepaid cards) και παρακολούθηση των αγορών

Τα παραπάνω ισχύουν και σε περιπτώσεις όπου απαιτείται η έγκαιρη κράτηση για την εξασφάλιση κάποιας υπηρεσίας, όπως εισιτήρια θεαμάτων, εισιτήρια ταξιδιών, διαμονή σε ξενοδοχεία κλπ.

7.2.3 Τηλε-ειδοποιήσεις (alerts)

Η υπηρεσία των τηλε-ειδοποιήσεων προσθέτει αξία στα παρεχόμενα προϊόντα επιτρέποντας στο κοινό να ενημερώνεται σε πραγματικό χρόνο, οπουδήποτε και αν βρίσκεται, μέσω α) e-mail, β) γραπτού μηνύματος ή γ) τηλεφωνήματος από τραπεζικό αντιπρόσωπο σχετικά με τις:

- Μεταβολές του υπολοίπου του λογαριασμού
- Πιστώσεις και Χρεώσεις συγκεκριμένων κινήσεων
- Μεταχρονολογημένες και περιοδικές εντολές πληρωμών
- Χρηματιστηριακές συναλλαγές και αποτίμηση του χαρτοφυλακίου

Επιπλέον, παρέχεται δυνατότητα παρακολούθησης του ιστορικού των τηλε-ειδοποιήσεων, καθορισμού περιόδων σιγής κατά τις οποίες δεν θα λαμβάνονται τα alerts και άμεσης ενεργοποίησης – απενεργοποίησης της υπηρεσίας.

Η εγγραφή του χρήστη στην υπηρεσία απαιτεί τη συμπλήρωση της αντίστοιχης αίτησης με την επίσκεψή του στο κατάστημα της τράπεζας, είτε μέσω Internet, Phone και Mobile Banking. Σημειώνεται ότι η υπηρεσία δεν προσφέρεται δωρεάν στους πελάτες.

7.2.4 e-Insurance

Πρόκειται για μια νέα υπηρεσία που είναι το αποτέλεσμα συνεργασίας των τραπεζών με ασφαλιστικές εταιρείες και επιτρέπουν στον πελάτη να αγοράσει μετά τη συμπλήρωση του αντίστοιχου ερωτηματολογίου, on-line ασφαλιστικά προϊόντα, όπως ασφάλεια ζωής, πυρός, αυτοκινήτου κλπ., τα οποία καλύπτουν τις ανάγκες του.

- ✓ Πληροφοριακές συναλλαγές
 - Πληροφορίες για ασφαλιστικά προϊόντα και πακέτα
 - Λήψη προσφοράς ασφάλισης
 - Αίτηση ασφάλισης για έκδοση ασφαλιστηρίου συμβολαίου

- Εκτύπωση ασφαλιστηρίου συμβολαίου
- Δήλωση ατυχήματος, ζημίας
- Πληροφορίες χαρτοφυλακίου (συμβόλαια, ανανεώσεις, πρόσθετες πράξεις)
- Πληροφόρηση για εκκρεμείς πληρωμές συμβολαίων
- ✓ Οικονομικές συναλλαγές
 - Πληρωμή ασφαλιστηρίου συμβολαίου
 - Πληρωμή ανανέωσης συμβολαίων
 - Ακύρωση, τροποποίηση συμβολαίων
 - Πληρωμή συμβολαίου πρόσθετης πράξης

7.2.5 P2P (Person – to – Person) Πληρωμές

Οι πληρωμές P2P περιλαμβάνουν τις ηλεκτρονικές μεταφορές κεφαλαίων μεταξύ ιδιωτών, οι οποίες μπορούν να διενεργηθούν μέσω Η/Υ και κινητού τηλεφώνου καλύπτοντας ανάγκες όπως είναι η αποστολή χρημάτων σε τρίτους, η τακτοποίηση υποχρεώσεων, η προσφορά δώρων και η αγορά προϊόντων από on-line δημοπρασίες.

7.2.6 On-line Εισαγωγές – Εξαγωγές

Οι on-line εισαγωγές – εξαγωγές αποτελούν ένα πολύτιμο εργαλείο για τις επιχειρήσεις με διεθνείς δραστηριότητες, αφού επιτρέπουν τη μείωση του λειτουργικού κόστους και την αύξηση της αποτελεσματικότητάς τους αποφεύγοντας τις χρονοβόρες διαδικασίες της αποστολής παραστατικών στην τράπεζα και της επιβεβαίωσης αποστολής – λήψης ενός εμβάσματος ή πίστωσης. Παράλληλα, οι τράπεζες προσφέρουν ολοκληρωμένα πακέτα υπηρεσιών που συνίστανται στην ενημέρωση για κλαδικές εκθέσεις εξωτερικού, τυχόν ταξιδιωτικές προσφορές, μεταφορά και ασφάλιση αγαθών με καλύτερους όρους.

7.3 Οφέλη από τη Χρήση του E-Banking

Τα οφέλη από τη χρήση του e-Banking δεν έχουν διαφανεί πλήρως αν και ήδη ο πελάτης αναδεικνύεται ως ο κατ'εξοχήν κερδισμένος. Στο μέλλον όμως τα οφέλη θα γίνουν πιο αισθητά, με αποτέλεσμα τη διεύρυνση της αποδοχής του e-banking από τους πελάτες – ιδιώτες και τις εταιρείες.

7.3.1 Οφέλη από τη Χρήση του E-Banking για τον Ιδιώτη - Πελάτη

Τα σημαντικότερα οφέλη από τη χρήση του e-Banking για τον ιδιώτη – πελάτη είναι τα παρακάτω:

Εξυπηρέτηση χωρίς χρονικούς περιορισμούς

Ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να εξυπηρετείται από την τράπεζα οποιαδήποτε χρονική στιγμή δεδομένου ότι αποκτά πρόσβαση στις τραπεζικές υπηρεσίες 24

ώρες το 24ωρο και για επτά ημέρες την εβδομάδα, ενώ στο παραδοσιακό κατάστημα έχει στη διάθεσή του τις τραπεζικές υπηρεσίες για 6,5 ώρες την ημέρα και μόνο κατά τις εργάσιμες ημέρες της εβδομάδας.

Ευκολία πρόσβασης

Ο χρήστης e-Banking μπορεί να διενεργεί τις συναλλαγές του από το χώρο του εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια από οποιοδήποτε σημείο υπάρχει δυνατότητα σύνδεσης στο διαδίκτυο (από το σπίτι, το γραφείο, το φορητό υπολογιστή) χωρίς γεωγραφικούς περιορισμούς.

Εξοικονόμηση πολύτιμου χρόνου

Η εξυπηρέτηση του πελάτη από το χώρο του, χωρίς να επιβάλλεται η επίσκεψή του στο τραπεζικό κατάστημα έχει σαν αποτέλεσμα να κερδίζει αρκετές ανθρωποώρες το μήνα, ανάλογα με το πλήθος των συναλλαγών του και την τράπεζα με την οποία συνεργάζεται. Άλλωστε, επειδή οι ώρες λειτουργίας ενός τραπεζικού καταστήματος είναι ώρες κατά τις οποίες η πλειονότητα των πελατών μιας τράπεζας εργάζεται, απαιτείται να ζητάει άδεια και να χάνει χρόνο πολύτιμο για την εργασία του.

Εξασφάλιση φθηνότερων προϊόντων και υπηρεσιών

Οι υπηρεσίες και τα προϊόντα του e-Banking είναι κατά βάση φθηνότερα από τα αντίστοιχα στο παραδοσιακό κατάστημα δεδομένου ότι μειώνεται ο διαμεσολαβητικός ρόλος των τραπεζών. Ο πελάτης αναλαμβάνει το ρόλο του τραπεζικού υπαλλήλου και διεκπεραιώνει μόνος του τις συναλλαγές του με αποτέλεσμα να μειώνει το κόστος των προμηθειών που θα έπρεπε να καταβάλει. Οι περισσότερες συναλλαγές που εκτελούνται μέσω e-Banking έχουν μειωμένα έξοδα, μερικές φορές 4-5 φορές μικρότερα σε σχέση με τα υπόλοιπα κανάλια της τράπεζας. Σε πολλές περιπτώσεις μάλιστα τα έξοδα είναι μηδενικά, ενώ στα περισσότερα παραδοσιακά καταστήματα ο πελάτης καταβάλλει προμήθεια ακόμα και για μεταφορά χρημάτων εντός τράπεζας.

Καλύτεροι όροι βασικών τραπεζικών εργασιών

Η εξοικονόμηση του κόστους που επέρχεται με το e-Banking στις ηλεκτρονικές τράπεζες μετακυλύετε και στον πελάτη με τη μορφή π.χ. υψηλότερων επιτοκίων καταθέσεων – επενδυτικών προγραμμάτων και χαμηλότερων επιτοκίων χορηγήσεων σε σχέση με τις τράπεζες που διατηρούν και παραδοσιακό δίκτυο καταστημάτων.

Συγκρισιμότητα προϊόντων και τιμών

Ο χρήστης του e-Banking μπορεί μέσα σε ελάχιστο χρονικό διάστημα να αποκτήσει εικόνα για τα προϊόντα των τραπεζών και τους όρους των εργασιών και τιμολόγησής τους ώστε να επιλέγει το προϊόν που καλύπτει τις ανάγκες του

καλύτερα και με την πιο συμφέρουσα γι' αυτόν τιμή όχι μόνο μέσα στα σύνορα μιας χώρας αλλά και σε παγκόσμιο επίπεδο.

Μείωση όγκου χαρτιού και αρχείων

Η δυνατότητα που παρέχεται στο χρήστη του e-Banking να έχει οποιαδήποτε στιγμή επιθυμεί εικόνα των λογαριασμών του και των συναλλαγών του, πρόσβαση σε ιστορικά στοιχεία που αφορούν προηγούμενες κινήσεις και συναλλαγές και να εκτυπώνει μόνο τις πληροφορίες που επιθυμεί συντελεί στη μείωση του όγκου χαρτιού και αριθμού φακέλων που θα έπρεπε να τηρεί για να είναι ενημερωμένος.

Γνωριμία με νέες τεχνολογίες

Οι χρήστες e-Banking, μέσα από τα κίνητρα που τους παρέχουν οι τράπεζες καθώς και την ενημέρωση με τα έντυπα που έχουν στη διάθεσή τους, εξοικειώνονται με τη χρήση των νέων τεχνολογιών.

Υψηλό επίπεδο ασφάλειας συναλλαγών

Το Internet Banking εξασφαλίζει στους πελάτες υψηλότερο επίπεδο ασφάλειας των συναλλαγών από το παραδοσιακό κατάστημα και τα υπόλοιπα εναλλακτικά κανάλια διανομής των υπηρεσιών, αφού για να επιτραπεί σε κάποιον να χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες της τράπεζας θα πρέπει να διαθέτει έναν ή περισσότερους κωδικούς αριθμούς.

Ταχύτητα στη διενέργεια συναλλαγών

Ο χρήστης e-Banking υλοποιεί τις συναλλαγές του on-line, ταχύτερα από ότι στο παραδοσιακό κατάστημα, όπου μερικές φορές, ιδιαίτερα στις αρχές και στο τέλος του μήνα, ο χρόνος αναμονής για μια απλή συναλλαγή ξεπερνά και τη μία ώρα.

Πρόσβαση σε ευρύ φάσμα πληροφοριών

Τα sites των τραπεζών παρέχουν αρκετές πληροφορίες χρήσιμες για την ενημέρωση των πελατών π.χ. ημερολόγιο φορολογικών υποχρεώσεων μήνα, για χρηματοοικονομικά θέματα, για υπηρεσίες, χρήσιμες ηλεκτρονικές διευθύνσεις κλπ.

Πρόσβαση σε ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών

Οι τράπεζες εμπλουτίζουν συνεχώς τις υπηρεσίες e-Banking με νέες, παρέχοντας στους πελάτες τους πλήρη εξυπηρέτηση π.χ. αίτηση/διαχείριση δανείου, πιστωτικής κάρτας, μπλοκ επιταγών, παρακολούθηση κινήσεων.

Διευκόλυνση ατόμων με ειδικές ανάγκες

Το e-Banking είναι ιδιαίτερα χρήσιμο για άτομα με ειδικές ανάγκες δεδομένου ότι μπορούν να εκτελούν τις συναλλαγές τους χωρίς να ταλαιπωρηθούν προκειμένου να μεταβούν στο παραδοσιακό κατάστημα, το οποίο μάλιστα τις περισσότερες φορές, δεν διαθέτει την απαραίτητη υποδομή. Συμβάλλει επιπλέον στη μη εξάρτησή τους από άλλα άτομα, τα οποία πιθανότατα θα ήταν απαραίτητα για να βοηθήσουν στη μετακίνησή τους.

Δυνατότητα επενδυτικών συναλλαγών

Οι χρήστες e-Banking μπορούν να εκτελούν τις επενδυτικές συναλλαγές τους (συναλλαγές αγοράς/πώλησης μετοχών και αμοιβαίων κεφαλαίων, τροποποίηση/ ακύρωση εντολών, συναλλαγές σε διεθνείς αγορές μετοχών/ ομολόγων/ εμπορευμάτων) χωρίς τη μεσολάβηση χρηματιστηριακών γραφείων.

Εξόφληση λογαριασμών επιχειρήσεων και οργανισμών

Οι χρήστες e-Banking μπορούν να εξοφλούν μια σειρά λογαριασμών προς επιχειρήσεις και οργανισμούς από το χώρο τους, την ημερομηνία που τους εξυπηρετεί και να έχουν συνολική εικόνα των υποχρεώσεών τους. Σημειώνεται ότι ο αριθμός των λογαριασμών που μπορούν να εξοφλούνται μέσω e-Banking αυξάνεται συνεχώς.

Άνεση στη διενέργεια συναλλαγών

Ο χρήστης του e-Banking μπορεί να πραγματοποιεί τις συναλλαγές του με την τράπεζα, απολαμβάνοντας την άνεση του σπιτιού του ή του γραφείου του μέσα από την οθόνη του υπολογιστή, χωρίς να χρειάζεται να περιμένει στην ουρά εξυπηρέτησης των ταμείων της τράπεζας ή των ΑΤΜ.

Συναλλαγές σε πραγματικό χρόνο

Οι συναλλαγές μέσω e-Banking γίνονται σε πραγματικό χρόνο ακόμα και τα Σαββατοκύριακα και τις αργίες.

Αποφυγή μεταφοράς χρηματικών ποσών

Το e-Banking μηδενίζει τους κινδύνους που εγκυμονούν κατά τη μεταφορά μεγάλων ή και μικρών χρηματικών ποσών για την πληρωμή λογαριασμών ή τη μεταφορά τους από τράπεζα σε τράπεζα για πραγματοποίηση συναλλαγών.

7.3.2 Οφέλη από τη Χρήση του E-Banking για την Εταιρεία - Πελάτη



Οι εταιρείες πελάτες του e-Banking απολαμβάνουν όλα τα οφέλη που αναφέρθηκαν στην προηγούμενη παράγραφο και αφορούν στον ιδιώτη - πελάτη. Επιπλέον αυτών οι τράπεζες έχουν δημιουργήσει ειδικές υπηρεσίες για την εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων προκειμένου να εξασφαλίσουν ξεχωριστά οφέλη για αυτές. Σημαντικότερα οφέλη για τις εταιρείες – πελάτες είναι τα παρακάτω:

Πραγματοποίηση μισθοδοσίας και μαζικών πληρωμών προς τρίτους

Παρέχεται η δυνατότητα στις επιχειρήσεις να εκτελέσουν μαζικές κινήσεις για τη μισθοδοσία του προσωπικού τους και την πληρωμή τρίτων (π.χ. προμηθευτών) παρακολουθώντας σε πραγματικό χρόνο την κατάσταση των πληρωμών τους.

Ολοκληρωμένα πακέτα υπηρεσιών πληρωμών

Η επιχείρηση έχει στη διάθεσή της ένα ολοκληρωμένο πακέτο υπηρεσιών που καθιστά δυνατή την εξόφληση των υποχρεώσεων της προς το Δημόσιο (ΦΠΑ, ΙΚΑ Ο.Α.Ε.Ε. Φόρο Εισοδήματος, Τέλη Κυκλοφορίας) και την πληρωμή λογαριασμών σε ΔΕΚΟ και Οργανισμούς (ΟΤΕ, ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ, κινητής και σταθερής τηλεφωνίας). Μάλιστα δίνεται η δυνατότητα στις επιχειρήσεις να προετοιμάσουν τις εργασίες τους σε αρχείο πολλαπλών εγγραφών και στη συνέχεια να τις καταχωρήσουν με μία συναλλαγή.

Εναλλακτικό δίκτυο είσπραξης υποχρεώσεων

Οι επιχειρήσεις, διευκολύνοντας παράλληλα και τους πελάτες τους, με τη συνεργασία της τράπεζας, έχουν τη δυνατότητα να δημιουργήσουν τη δική τους εισπρακτική υπηρεσία εξασφαλίζοντας τις εισπράξεις τους κατευθείαν στον τραπεζικό λογαριασμό εύκολα, οικονομικά και με ασφάλεια. Επίσης το e-Banking εξασφαλίζει την αυτοδιαχείριση και το πλήρες on-line reporting των εισπράξεών τους χωρίς κανένα απολύτως κόστος εγκατάστασης.

Αυτόματη μεταφορά κεφαλαίων σε τράπεζες εσωτερικού και εξωτερικού

Αυτοματοποίηση μιας σειράς διαδικασιών για την εκτέλεση τραπεζικών συναλλαγών, όπως αίτηση παραγγελίας συναλλάγματος, μπλοκ επιταγών, ενέγγυου πίστωσης, εγγυητικών επιστολών, τραπεζικών επιταγών κλπ.

Βελτιστοποίηση των διαδικασιών ελέγχου και λειτουργίας του λογιστηρίου

Οι επιχειρήσεις, με την πρόσβαση που τους παρέχουν οι τράπεζες μέσω e-Banking στα αρχεία, μπορούν άμεσα να παρακολουθούν τα υπόλοιπα των κινήσεων των λογαριασμών, καρτών και επιταγών, να τα αποθηκεύουν σε μορφή πινάκων excel, να τα εκτυπώνουν, και να ενημερώνουν και να διασταυρώνουν τα μηχανογραφικά και λογιστικά τους συστήματα με τα πραγματικά στοιχεία.

Πλήρη ενημέρωση για το χαρτοφυλάκιο της εταιρείας

Οι τράπεζες, μέσω των υπηρεσιών e-Banking δίνουν στις εταιρείες τη δυνατότητα ενημέρωσης σχετικά με τις τρέχουσες τιμές όλων των μετοχών, την πραγματοποίηση on-line εντολών για αγορά/πώληση μετοχών με αυτόματη χρέωση/πίστωση καταθετικού λογαριασμού, την ενημέρωση για την εκτέλεση των εντολών αγοράς/πώλησης μετοχών και την on-line αποτίμηση του εταιρικού χαρτοφυλακίου μετοχών.

Μείωση των λειτουργικών εξόδων και αύξηση της διαθεσιμότητας των πόρων της επιχείρησης

Η επιχείρηση εξοικονομεί χρόνο, χρήμα και ανθρώπινους πόρους τους οποίους, σε διαφορετική περίπτωση, θα ήταν υποχρεωμένη να διαθέσει για την

πραγματοποίηση των συναλλαγών, τη συλλογή στοιχείων, την επεξεργασία τους κλπ.

Διαφορετικά επίπεδα χρήσης και πρόσβασης

Με ευθύνη των νομίμων εκπροσώπων της εταιρείας είναι δυνατή η εξουσιοδότηση συγκεκριμένων υπαλλήλων που θα χρησιμοποιούν τις on-line τραπεζικές υπηρεσίες και η εκχώρηση καθορισμένων δικαιωμάτων πρόσβασης στην υπηρεσία (π.χ. μόνο παρακολούθηση υπολοίπων, προετοιμασία και διενέργεια συναλλαγών). Επίσης, η υπηρεσία επιτρέπει τη δημιουργία δύο επιπέδων χρηστών σε κάθε εταιρική κίνηση – καταχώρηση εντολών και έγκριση για την εκτέλεσή τους - καθώς και διπλής υπογραφής ανά συναλλαγή, διαφορετικά χρηματικά όρια ανά είδος συναλλαγής και ύπαρξη ενός κωδικού ανά εταιρεία σε επίπεδο administrator, ο οποίος θα έχει τη δυνατότητα παρακολούθησης όλων των κινήσεων που διενεργούνται από όλους τους άλλους χρήστες της ίδιας εταιρείας.

Εναλλακτικό δίκτυο πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών

Οι εταιρείες πραγματοποιώντας συνεργασίες στο χώρο του ηλεκτρονικού εμπορίου και του χώρου των ηλεκτρονικών πληρωμών εξασφαλίζουν στους πελάτες τους ένα εναλλακτικό ασφαλές και εξ αποστάσεως τρόπο αγορών και πληρωμής των οφειλών τους.

Έκδοση ασφαλιστικής και φορολογικής ενημερότητας

7.4 Συμβουλές για τους Χρήστες

Για την καλύτερη αξιοποίηση των πλεονεκτημάτων που αντλούνται από τη χρησιμοποίηση υπηρεσιών e-Banking, οι πελάτες που θα υιοθετήσουν το εναλλακτικό δίκτυο για την εξυπηρέτησή τους καλούνται να επιδείξουν ιδιαίτερη προσοχή σε ορισμένα θέματα:

- Η επιλογή της τράπεζας με την οποία θα συνεργαστεί ο χρήστης του e-Banking είναι μια σύνθετη διαδικασία που απαιτεί τη συνεξέταση διαφόρων παραμέτρων: φήμη τράπεζας, τιμολόγιο και όροι εργασιών, πολιτική ασφαλείας, πρόσθετες παροχές, εξυπηρέτηση, διαθεσιμότητα υπηρεσιών κλπ. Το πεδίο συνεργασίας π.χ. καταναλωτικά, επιχειρηματικά, στεγαστικά, επενδυτικά, καταθετικά προϊόντα είναι ένας άλλος κρίσιμος παράγοντας που θα συμβάλει στη λήψη της κατάλληλης απόφασης.
- Για την αντιμετώπιση κάθε είδους προβλήματος κατά την πλοήγηση και την πραγματοποίηση συναλλαγών ή και την απάντηση ερωτημάτων σχετικών με τις συναλλαγές, το λογαριασμό, την κάρτα, ο χρήστης θα πρέπει να αντιδράσει ήρεμα και συνετά αποζητώντας την επικοινωνία με εξουσιοδοτημένους υπαλλήλους της τράπεζας μέσω των τηλεφωνικών γραμμών που του έχουν

δοθεί από τον οργανισμό. Κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας, η σαφής περιγραφή του προβλήματος από το χρήστη θα συμβάλλει στην καλύτερη και ταχύτερη επίλυσή του.

- Ο χρήστης δεν πρέπει να διστάσει να προβεί σε επανάληψη της τηλεφωνικής επικοινωνίας με το εξουσιοδοτημένο προσωπικό της τράπεζας για την παροχή πρόσθετων διευκρινήσεων και την καλύτερη καθοδήγησή του, ώστε να αποφύγει τυχόν λανθασμένες ενέργειες και κακούς χειρισμούς.
- Ο χρήστης δεν πρέπει να παραβλέπει τα μηνύματα που εμφανίζονται στις σελίδες του e-Banking και την on-line βοήθεια, αφού είναι πιθανό να απαντούν σε πολλά από τα ερωτήματά του.
- Ο χρήστης δεν πρέπει να παραλείπει να ενημερώνεται για τυχόν αλλαγές σε κρίσιμα σημεία της συνεργασίας του με την τράπεζα (π.χ. αλλαγές στα επιτόκια, στην τιμολογιακή πολιτική κλπ.), όπως και για νέα προϊόντα που θα του εξασφαλίσουν πρόσθετα οφέλη.
- Ο χρήστης πρέπει να ενημερώνεται σε τακτή βάση για το υπόλοιπο των λογαριασμών του, ελέγχοντας με αυτόν τον τρόπο τις κινήσεις του.
- Ο χρήστης πρέπει να ενημερώνεται για την πολιτική ασφαλείας της τράπεζας και να λαμβάνει όλα τα συνιστώμενα μέτρα.
- Σε περίπτωση που δεν εκτελούνται οι συναλλαγές ή οι κινήσεις και τα υπόλοιπα που εμφανίζονται αντιστοιχούν σε αυτά προηγούμενων ημερών, ο χρήστης θα πρέπει αρχικά να βεβαιωθεί ότι είναι πραγματικά on-line συνδεδεμένος στο internet. Ο web-browser έχοντας τη δυνατότητα αποθήκευσης στη μνήμη του υπολογιστή των σελίδων που επισκέπτεται ο χρήστης, μπορεί να τον παραπλανήσει και να τον μετακινεί μεταξύ των σελίδων της τράπεζας, ακόμα και όταν δεν είναι συνδεδεμένος.
- Ο χρήστης, μετά την ολοκλήρωση των συναλλαγών του, πρέπει να αποσυνδέεται άμεσα επιλέγοντας την αντίστοιχη εντολή από το μενού του e-Banking site και να μην εφησυχάζει με το απλό κλείσιμο του παραθύρου.
- Ο χρήστης θα πρέπει να εξοφλεί τις υποχρεώσεις του εγκαίρως, πριν την ημερομηνία λήξης των λογαριασμών, καθώς σε αντίθετη περίπτωση η τράπεζα δεν μπορεί να εγγυηθεί για την τύχη της πληρωμής.
- Αναφορικά με τις πληρωμές Δημοσίου (ΦΠΑ και ΙΚΑ), οι οποίες διενεργούνται σε συγκεκριμένη ημερομηνία, ο χρήστης οφείλει να ενημερώνεται για την τύχη των εντολών, καθώς μη-επιτυχής καταχώρησή τους επιφέρει καθυστέρηση και συνεπώς πρόστιμο που πληρώνεται σε εφορία ή υποκαταστήματα του ΙΚΑ.

8. ΤΟ E-BANKING ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΛΕΥΡΑ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

8.1 Δομή



Τα τελευταία χρόνια όλες οι τράπεζες έχουν αντιληφθεί την αναγκαιότητα της εμπλοκής στην ηλεκτρονική τραπεζική προκειμένου να διασφαλισθεί η επιβίωσή τους. Η υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής αναμένεται να αλλάξει δραστικά την υφιστάμενη

οργανωτική δομή των τραπεζικών σχημάτων οδηγώντας σε πιο ευέλικτες εργασιακές σχέσεις και σε εκτεταμένη αναδιάρθρωση της υπάρχουσας υποδομής και των δικτύων. Στο ξεκίνημα της ηλεκτρονικής τραπεζικής το αντικείμενό της ενσωματωνόταν σε Διευθύνσεις Εναλλακτικών Δικτύων. Με την ανάπτυξη όμως των εργασιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής, οι τράπεζες δημιουργούν ξεχωριστή μονάδα (εξειδικευμένη ηλεκτρονική τράπεζα) όπου εντάσσουν όλες τις υπηρεσίες τηλετραπεζικής. Οι μονάδες αυτές συνήθως οργανωτικά ανήκουν στις Γενικές Διευθύνσεις των Τραπεζών.

Ενδεικτικά, μια Μονάδα Ηλεκτρονικής Τραπεζικής θα μπορούσε να αποτελείται από πέντε υποδιευθύνσεις και ένα ξεχωριστό τομέα (Τομέας Διαχείρισης Ποιότητας) των οποίων θα προΐσταται ο Διευθυντής.

Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

- Υποδιεύθυνση Διαχείρισης Έργων
- Υποδιεύθυνση Προϊόντων και Υπηρεσιών
 - ✓ Τμήμα Διαχείρισης Προϊόντων και Υπηρεσιών
 - ✓ Τμήμα Λειτουργικής Υποστήριξης/Operations
 - ✓ Τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης
 - ✓ Τηλεφωνικό Κέντρο
- Υποδιεύθυνση Ανάπτυξης Εργασιών
 - ✓ Τμήμα Σχεδιασμού Προϊόντων και Υπηρεσιών
 - ✓ Τμήμα Ανάλυσης Ανταγωνισμού
 - ✓ Τμήμα Marketing
- Υποδιεύθυνση Πωλήσεων
 - ✓ Πωλήσεις/cross selling
 - ✓ Εξυπηρέτηση Πελατών
 - ✓ Διαχείριση Σχέσεων/Νέες Σχέσεις
- Υποδιεύθυνση Στατιστικής Επεξεργασίας – Ανάλυσης Δεδομένων

- ✓ Τομέας Στατιστικής Ανάλυσης
- ✓ Τομέας Reporting
- ✓ Τομέας Γνωσιακών Μοντέλων/data mining/business intelligence
- Τομέας Διαχείρισης Ποιότητας

Η Υποδιεύθυνση Διαχείρισης Έργων είναι οριζόντια ομάδα στη Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Τραπεζικής και έχει σαν αντικείμενο τη διαχείριση και εποπτεία έργων ηλεκτρονικής τραπεζικής καθώς και το συντονισμό όλων των εμπλεκόμενων φορέων των έργων.

Η Υποδιεύθυνση Προϊόντων και Υπηρεσιών ασχολείται με τη λειτουργική υποστήριξη των προϊόντων, την άμεση και ορθή ενημέρωση των πελατών για προϊόντα και υπηρεσίες, την ανάπτυξη προϊόντων – υπηρεσιών και εφαρμογών διαδικτύου, τη διαχείριση του εξοπλισμού της διεύθυνσης, τη διαχείριση ασφάλειας εφαρμογών και την αξιοποίηση νέων τεχνολογιών.

Η Υποδιεύθυνση Ανάπτυξης Εργασιών έχει ως βασικό στόχο την ανάπτυξη νέων προϊόντων και υπηρεσιών καθώς και τη βελτίωση των υφισταμένων. Επίσης, συνεργάζεται με τους θεσμικούς φορείς για την αντιμετώπιση θεμάτων ηλεκτρονικής τραπεζικής και συμμετέχει σε διατραπεζικές και λοιπές θεσμικές επιτροπές για την επεξεργασία θεμάτων ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Οι αρμοδιότητες της Υποδιεύθυνσης Πωλήσεων επικεντρώνονται στην προώθηση των πωλήσεων, στην αύξηση του αριθμού των πελατών και την παρακολούθηση και ανάλυση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών.

Η Υποδιεύθυνση Στατιστικής Επεξεργασίας και Ανάλυσης Δεδομένων έχει σαν αντικείμενο τη δημιουργία, συντήρηση και διαχείριση του MIS της ηλεκτρονικής τραπεζικής και τη στατιστική ανάλυση, επεξεργασία και αξιοποίηση των δεδομένων για τα προϊόντα και τους πελάτες της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Ο Τομέας Διαχείρισης Ποιότητας είναι υπεύθυνος για την τήρηση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με το εγχειρίδιο ποιότητας, τον έλεγχο της σωστής τήρησης των αρχείων που σχετίζονται με το σύστημα διαχείρισης ποιότητας, τον προγραμματισμό και τη διενέργεια των εσωτερικών επιθεωρήσεων, την οργάνωση των ανασκοπήσεων και την παρακολούθηση της εφαρμογής των διορθωτικών ενεργειών.

8.2 Στελέχωση

Οι νέες τεχνολογίες δίνουν τη δυνατότητα στους πελάτες των τραπεζών να εκτελούν βασικές συναλλαγές εκτός καταστήματος, συμβάλλοντας ως εκ τούτου στην απελευθέρωση των τραπεζικών καταστημάτων, τα οποία εξελίσσονται σε συμβουλευτικά κέντρα. Οι μεταβολές στον τραπεζικό κλάδο δεν σημαίνουν απαραίτητα τη μείωση του αριθμού των υπαλλήλων, αλλά την αναδιάρθρωση της ζήτησης από

λιγότερο σε περισσότερο εξειδικευμένη εργασία και την προσφορά σημαντικών ευκαιριών ανέλιξης σε ικανούς και φιλόδοξους υποψηφίους. Το μοντέλο του «προσωπικού τραπεζίτη» που καθιέρωσαν πολλές αμερικανικές και βρετανικές τράπεζες στις αρχές της δεκαετίας του 1980 μεταλλάσσεται. Η αναδιάρθρωση των αναγκών στελέχωσης στον τραπεζικό κλάδο μεταφράζεται ως εξής:

- Μείωση ζήτησης εργασίας για παραδοσιακές εργασίες ταμιακών δοσοληψιών, καθώς ένας μέρος έχει υποκατασταθεί από την ηλεκτρονική συναλλαγή (ATM/e-Banking).
- Ανάπτυξη τμημάτων marketing που θα διαμορφώσουν το marketing mix των προϊόντων.
- Απαίτηση για στελέχη ικανά στην προώθηση νέων χρηματοοικονομικών προϊόντων, όπως τα επενδυτικά και αποταμιευτικά προγράμματα, με γνώση στη λειτουργία των χρηματοοικονομικών αγορών και άμεση επαφή με την οικονομική και χρηματοοικονομική πραγματικότητα.
- Στο χώρο των επιχειρηματικών χορηγήσεων τα στελέχη θα πρέπει να είναι σε θέση να αξιολογούν τις επιχειρήσεις, τα επιχειρηματικά projects, να προτείνουν τρόπους δανεισμού, να αξιολογούν βαθμό φερεγγυότητας κλπ.
- Να υπάρχει ικανότητα εφαρμογής και ανάπτυξης σταυροειδών πωλήσεων (cross selling).
- Ικανά στελέχη για Risk & Portfolio Management (RPM).

Δεδομένου ότι το e-Banking έχει σχέση με τραπεζική και τεχνολογία, είναι σημαντικό η μονάδα ηλεκτρονικής τραπεζικής να στελεχώνεται με άτομα που συνδυάζουν γνώσεις τραπεζικής και οικονομικών με γνώσεις πληροφορικής και ηλεκτρονικών πληρωμών. Τέτοια στελέχη θα ήταν:

- Πτυχιούχοι οικονομικών επιστημών σε χρηματοοικονομικά, τραπεζική λογιστική, διοίκηση επιχειρήσεων
- Πτυχιούχοι πληροφορικής με γνώσεις προγραμματισμού, βάσεων δεδομένων, τεχνικών γνώσεων
- Πτυχιούχοι marketing
- Πτυχιούχοι μαθηματικών σχολών
- Πτυχιούχοι στατιστικών σχολών
- Web designers

Επειδή οι εξελίξεις στο e-Banking βαίνουν με γοργούς ρυθμούς, τα στελέχη θα πρέπει να φροντίζουν ώστε να ενημερώνονται για τις εξελίξεις στο αντικείμενό τους όχι μόνο με σεμινάρια που χρηματοδοτεί η τράπεζά τους, αλλά και μέσα από το internet, τον οικονομικό τύπο και σχετικά βιβλία.

Ανάλογα με τη θέση που θα υπηρετήσει ο υπάλληλος επιπλέον των σπουδών του θα χρειαστεί να έχει ή να καταρτιστεί σε θέματα αγοράς χρήματος και κεφαλαίου, σε τραπεζική θεωρία, σε αξιολόγηση επενδύσεων, σε διαχείριση χαρτοφυλακίου και κινδύνου, στο marketing και σε μακροοικονομικές έννοιες. Η κατάρτιση αυτή θα βοηθήσει τους υποψηφίους να ενσωματωθούν καλύτερα στον εργασιακό χώρο και να αφομοιώσουν την εκπαίδευση που ούτως ή άλλως πραγματοποιείται στον τραπεζικό χώρο (on the job).

8.3 Στρατηγικές Ανάπτυξης Τραπεζικών Εργασιών μέσω του Διαδικτύου

Η ανάπτυξη του διαδικτύου οδήγησε στην όξυνση του ανταγωνισμού στον τραπεζικό κλάδο. Η μείωση των εμποδίων εισόδου νέων ανταγωνιστών, δηλαδή της ανάγκης δημιουργίας ενός μεγάλου δικτύου υποκαταστημάτων για τη διανομή των χρηματοοικονομικών προϊόντων και η αυξημένη διαφάνεια και συγκρισιμότητα των τιμών ομοειδών προϊόντων – υπηρεσιών που παρέχεται στο κοινό ασκούν έντονες πιέσεις στις τράπεζες. Οι ενδιαφερόμενοι παροχείς τραπεζικών υπηρεσιών, αξιοποιώντας τις δυνατότητες για επέκταση των εργασιών τους που έφερε η νέα τεχνολογία, υιοθέτησαν διαφορετικούς τρόπους ενσωμάτωσής της, ανάλογα με το μέγεθος και τη θέση τους στην αγορά.

Η πρώτη προσέγγιση συνίσταται στην ενσωμάτωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο υφιστάμενο σύστημα διανομής προϊόντων και υπηρεσιών (Integrated Approach). Είναι η στρατηγική που χρησιμοποιούν οι μεγάλες τράπεζες παρέχοντας, για παράδειγμα, παράλληλα με το δίκτυο καταστημάτων τους, υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω της ιστοσελίδας τους ή υπηρεσίες τηλεφωνικής τραπεζικής. Η προσέγγιση αυτή θεωρείται «αμυντική», καθώς προστατεύει την πελατειακή βάση της τράπεζας και επιτρέπει την ομαλή προσαρμογή του κοινού στο νέο τρόπο διανομής των υπηρεσιών της. Ωστόσο, η διατήρηση ενός συστήματος πολλαπλών καναλιών διανομής επιβαρύνει σημαντικά το κόστος της επιχείρησης στο βραχυχρόνιο τουλάχιστον διάστημα.

Η δεύτερη προσέγγιση, που χαρακτηρίζεται ως πιο «επιθετική» και υιοθετείται κυρίως από παραδοσιακές τράπεζες μικρού και μεσαίου μεγέθους, περιλαμβάνει τη δημιουργία ξεχωριστών ανεξάρτητων ηλεκτρονικών τραπεζών (Standalone Internet Bank). Οι ηλεκτρονικές τράπεζες που δημιουργούνται παρουσιάζουν χαμηλό λειτουργικό κόστος, όμως απαιτούν αρκετά κεφάλαια για διαφήμιση και μάρκετινγκ, τα οποία υπό διαφορετικές συνθήκες θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν για την προσέλκυση πελατών από τους ανταγωνιστές τους, προσφέροντας τα προϊόντα τους σε ελκυστικές τιμές. Στην κατηγορία αυτή ανήκει η Uno-e που προέκυψε από την

κοινοπραξία της ισπανικής τράπεζας BBVA (51%) και του τηλεπικοινωνιακού οργανισμού Telefonica (49%).

Η παραπάνω μέθοδος είναι ιδιαίτερα δημοφιλής στα πλαίσια της επέκτασης των τραπεζών εκτός των εθνικών συνόρων, εξαιτίας της χαμηλής αρχικής επένδυσης και του μικρού λειτουργικού κόστους. Παράλληλα, στο τμήμα της αγοράς του εσωτερικού οι τράπεζες εφαρμόζουν τη στρατηγική της ενσωμάτωσης των υπηρεσιών Διαδικτύου. Η κατάργηση των κανονιστικών εμποδίων εισόδου για τράπεζες από κράτη – μέλη στην Ευρωπαϊκή Ένωση διευκολύνει την πρόκριση τέτοιων στρατηγικών. Η συνεργασία Lloyds – TBS στην Ισπανία και της ING – Inells Fargo στον Καναδά εξελίσσεται σε αυτά τα πλαίσια.

Ως τρίτη προσέγγιση και «πλέον επιθετική» χαρακτηρίζεται η δημιουργία ηλεκτρονικών τραπεζών (Virtual Bank) από εταιρείες που δεν ανήκουν στο κλάδο των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Εταιρείες πληροφορικής, ασφαλιστικές, τηλεπικοινωνιών κλπ. επιδιώκουν να αποσπάσουν μέρος της πελατείας των υφιστάμενων τραπεζών προσφέροντας ευνοϊκότερους όρους συναλλαγών και ελκυστικότερη τιμολόγηση των προϊόντων – υπηρεσιών. Βέβαια σε αυτή την περίπτωση τα πρώτα χρόνια λειτουργίας των εταιρειών χαρακτηρίζονται από την έλλειψη κερδοφορίας και συχνά επικεντρώνονται αρχικά σε λίγα καταθετικά προϊόντα και στις πιστωτικές κάρτες, υστερώντας σημαντικά ως προς τις παραδοσιακές τράπεζες, που εξασφαλίζουν στους πελάτες τους ένα ολοκληρωμένο πακέτο υπηρεσιών. Σε αυτή την κατηγορία ανήκουν η Egg και η First-e που συγχωνεύτηκε με την Uno-e.

Σύμφωνα με την τέταρτη προσέγγιση «των πολυκαταστημάτων» (Virtual Financial Supermarket) οι τράπεζες παράλληλα με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρουν στο διαδίκτυο, προσφέρουν και προϊόντα τρίτων, τα οποία δεν θα μπορούσαν να τα παρέχουν στους πελάτες τους από μόνες τους. Για παράδειγμα η Deutsche Bank σε συνεργασία με τη Lycos, τη MEDIA RTL και την ισπανική τράπεζα La Caiza δημιούργησε τη MoneyShelf.com.

Στην Ελλάδα, οι τράπεζες επέλεξαν το μοντέλο της ενσωμάτωσης των υπηρεσιών μέσω του Διαδικτύου στα υφιστάμενα συστήματα διανομής προϊόντων και υπηρεσιών. Μάλιστα η Winbank του Ομίλου Πειραιώς, αποτελεί ένα ισχυρό brand name της διεύθυνσης ηλεκτρονικής τραπεζικής της Πειραιώς και όχι μια ανεξάρτητη ηλεκτρονική τράπεζα, όπως χαρακτηρίζεται από πολλούς. Ωστόσο, ελληνικές τράπεζες εξετάζουν το ενδεχόμενο μελλοντικής παρουσίας τους σε ορισμένες ξένες αγορές μέσω του μοντέλου της ανεξάρτητης ηλεκτρονικής τράπεζας.

Συνολικά θα λέγαμε ότι η επιτυχής αντιμετώπιση του ανταγωνισμού θα εξαρτηθεί σε μεγάλο βαθμό από τη σχέση της τράπεζας με τον πελάτη.

8.4 Παράγοντες Επιτυχίας του E-Banking

Όλες οι έρευνες επιβεβαιώνουν το χαμηλό βαθμό διείσδυσης των τεχνολογιών της πληροφορικής στην Ελλάδα σε σχέση με τις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες. Κατ' επέκταση χαμηλότερο είναι και το ποσοστό των Ελλήνων χρηστών on-line τραπεζικών υπηρεσιών, αφού μια μεγάλη μερίδα του πληθυσμού απέχει από τις εξελίξεις στο δυναμικό αυτό τομέα. Ωστόσο, τα τελευταία χρόνια παρατηρείται μια σταθερή αύξηση στη χρήση του internet, την οποία καλούνται να εκμεταλλευτούν τα πιστωτικά ιδρύματα για την προώθηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες επιτυχίας του e-Banking είναι οι επόμενες γενιές, γιατί αυτές έχουν εξοικειωθεί με τις νέες τεχνολογίες από μικρή ηλικία. Εμφανής είναι η συνεισφορά της εκπαίδευσης αφού η πλειονότητα των παιδιών που ολοκληρώνουν είτε τη δευτεροβάθμια είτε την τριτοβάθμια εκπαίδευση είναι εξοικειωμένοι χρήστες του διαδικτύου. Η δυναμική των νέων αναμένεται να τονώσει τη χρήση των εναλλακτικών δικτύων σε όλους τους τομείς της οικονομικής και κοινωνικής ζωής της χώρας, με την είσοδό τους στην παραγωγική δραστηριότητα, αλλά και να συντελέσει στην περαιτέρω διάδοσή τους αποτελώντας πυρήνες γνώσης για το οικογενειακό και εργασιακό περιβάλλον.

Εξίσου σημαντική είναι και η συμβολή της τεχνολογίας στην επιτυχία του e-Banking. Η τεχνολογία ασκεί πολλαπλή επίδραση στην εξέλιξη του e-Banking.

- Με την ευκολία πρόσβασης και χρήσης της συσκευής μέσω της οποίας ο πελάτης θα πραγματοποιήσει ηλεκτρονικές συναλλαγές.
- Με την ταχύτητα εκτέλεσης των συναλλαγών. Οι χρονοβόρες διαδικασίες πραγματοποίησης on-line συναλλαγών θα απομακρύνουν το χρήστη και θα τον ωθήσουν να προτιμήσει το υποκατάστημα της τράπεζας την επόμενη φορά. Για παράδειγμα, αν η σύνδεση στο site, η υποβολή μιας αίτησης ή η διεκπεραίωση μιας συναλλαγής απαιτεί σημαντικό χρόνο, τότε πιθανότατα ο πελάτης θα αποτραπεί να πράξει το ίδιο στο μέλλον.
- Με την ασφάλεια και την αξιοπιστία που παρέχει στους χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Η αντίληψη που επικρατεί ότι τα μέσα αυτά δεν είναι αρκετά ασφαλή αποθαρρύνει πολλούς δυνητικούς χρήστες από την υιοθέτησή τους. Μεγάλο είναι το μερίδιο ευθύνης που βαρύνει τα ΜΜΕ για τη δημιουργία αυτής της αντίληψης, αφού προβάλλουν συνεχώς τα προβλήματα που προκύπτουν και αναφέρονται ελάχιστα στα οφέλη που εξασφαλίζουν για το χρήστη. Μάλιστα, τα προβλήματα αυτά έχουν προκύψει σχεδόν στο σύνολό τους από συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου, που για λόγους εξοικονόμησης κόστους, πραγματοποιούνται μέσα από συστήματα και εφαρμογές τα οποία δεν

περιλαμβάνουν την ασφάλεια που διαθέτουν τα συστήματα και οι εφαρμογές της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Ως εκ τούτου οι τράπεζες θα πρέπει να θέσουν στις προτεραιότητές τους την αλλαγή της παραπάνω νοοτροπίας των πελατών.

- Με το κόστος των συστημάτων που απαιτούνται για τη λειτουργία της ηλεκτρονικής τραπεζικής.
- Με τη συμβατότητα του δικτύου με τα υφιστάμενα κανάλια διανομής.
- Με την εξασφάλιση ενός ενιαίου χώρου τραπεζών και μιας κοινής υποδομής σε επίπεδο συστημάτων καθιστώντας ευκολότερη την εξυπηρέτηση των υποχρεώσεων του χρήστη ανάμεσα στα διάφορα πιστωτικά ιδρύματα και τέλος
- Με τη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα για 365 ημέρες το χρόνο από οπουδήποτε.

Άλλοι παράγοντες επιτυχίας του e-Banking είναι:

- Διαφοροποίηση του περιεχομένου και των υπηρεσιών σε διαφορετικές ομάδες πελατών ή ακόμη και σε κάθε πελάτη (on-line self service). Η ευκολία πρόσβασης που προσφέρει το internet, δεν πρέπει να παρασύρει την τράπεζα ώστε να παρέχει κοινή βάση υπηρεσιών σε όλους τους πελάτες. Απαιτείται εστίαση και όραμα. Για να επιτευχθεί αυτό η τράπεζα θα κληθεί να αποφασίσει ποιος είναι ο σκοπός της συγκεκριμένης παρουσίας στο διαδίκτυο και ποια είναι η αγορά - στόχος της. Με την κατηγοριοποίηση (segmentation) του ευρύτερου τραπεζικού κοινού θα είναι δυνατή η δημιουργία μιας γνωστικής βάσης, τόσο με ποιοτικά όσο και με ποσοτικά χαρακτηριστικά, που θα διευκολύνει την πλοήγηση του πελάτη στο site και την απάντηση των ερωτημάτων του. Μέσα στο έντονα ανταγωνιστικό περιβάλλον οι συμμετέχοντες καλούνται να συγκεντρώσουν τις προσπάθειές τους παράλληλα με την προσέλκυση νέων πελατών, στη διατήρηση των υφισταμένων και μάλιστα στην ενδυνάμωση των σχέσεών τους με την τράπεζά τους (π.χ. με την πώληση πρόσθετων προϊόντων, με την πώληση προϊόντων μακροχρόνιας φύσης κλπ.), δηλαδή στη δημιουργία πιστών πελατών. Ως πιστός πελάτης θεωρείται εκείνος που θα πραγματοποιήσει επαναλαμβανόμενες αγορές σε μακρύ χρονικό ορίζοντα, αναδεικνύοντάς τον σε κερδοφόρο πελάτη. Ο στόχος της on-line εξυπηρέτησης πρέπει να είναι η συνεχής προσθήκη αξίας στη σχέση τράπεζας-πελάτη και η άντληση ικανοποίησης που θα μεταφέρει σε φίλους και γνωστούς.
- Το θεσμικό πλαίσιο. Απαιτείται ένα πλήρες και σαφές νομοθετικό πλαίσιο ως προς τα εναλλακτικά δίκτυα και τη χρήση τους.
- Σωστή κατεύθυνση και καθοδήγηση (right channeling). Οι τράπεζες καλούνται να κατευθύνουν τις σωστές συναλλαγές σε κάθε κανάλι και τους κατάλληλους

χρήστες σε κανάλι. Με άλλα λόγια, τα προϊόντα που παρέχουν οι τραπεζικοί οργανισμοί πρέπει να ανταποκρίνονται στα διαφοροποιημένα τμήματα της αγοράς π.χ. διαφορετικό κανάλι για την εξυπηρέτηση των μεγάλων επιχειρήσεων και διαφορετικό κανάλι για τους πελάτες της λιανικής.

- Η σωστή ενημέρωση των πελατών. Τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης πρέπει να γνωρίσουν όλες τις πτυχές της ηλεκτρονικής τραπεζικής ώστε να παρέχουν πλήρη, σφαιρική και αντικειμενική πληροφόρηση στο κοινό τους.
- Η καλλιέργεια θετικής στάσης του δημόσιου τομέα στη χρήση on-line συναλλαγών για την εξυπηρέτηση των αναγκών των πολιτών. Η αξιοποίηση των δυνατοτήτων που προσφέρουν οι τεχνολογίες πληροφορικής για το μετασχηματισμό και τη βελτίωση του επιπέδου των υπηρεσιών του δημοσίου προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις μέσω του e-government θα συμβάλλει στη διάδοση της χρήσης των νέων τεχνολογιών και σε άλλους τομείς.
- Η άμεση υποστήριξη των πελατών κατά την αντιμετώπιση προβλημάτων στις on-line τραπεζικές συναλλαγές. Οι τράπεζες καλούνται να προβλέπουν τη δυνατότητα σύνδεσης με αντιπρόσωπο της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (contact center) σε επιλεγμένα σημεία τόσο του πληροφοριακού τμήματος του διαδικτυακού τόπου όσο και των τραπεζικών συναλλαγών. Με τον τρόπο αυτό θα καθίσταται δυνατή η καθοδήγηση του χρήστη κατά την πλοήγησή του στο site, αφού όταν το επιλέξει, ο αντιπρόσωπος θα βλέπει τις ίδιες οθόνες με τον πελάτη και θα έχουν απευθείας επικοινωνία τηλεφωνικά ή με ταυτόχρονη ανταλλαγή μηνυμάτων (live chat).
- Κόστη και τιμολόγηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Στο θέμα αυτό απαιτείται ιδιαίτερη προσοχή. Η τιμολόγηση που θα επιλέξει η τράπεζα, θα πρέπει να είναι τέτοια ώστε να μην απομακρύνει τον πελάτη από την ηλεκτρονική τραπεζική. Άλλωστε είναι ευρέως γνωστό ότι οι on-line συναλλαγές έχουν χαμηλότερο κόστος για την τράπεζα και ο πελάτης αναμένει να έχει την ανάλογη ανταποδοτικότητα. Επιπλέον η δυνατότητα συγκρισιμότητας των τιμών μεταξύ των ανταγωνιστών που παρέχει το διαδίκτυο διευκολύνει τον πελάτη στις επιλογές του.
- Διαχείριση των e-mails. Μέσα στα πλαίσια της αυτοματοποίησης των συναλλαγών, οι πελάτες θα πρέπει να ενθαρρύνονται ώστε να υποβάλλουν τα ερωτήματά τους μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων. Στην περίπτωση όμως αυτή τα πιστωτικά ιδρύματα θα πρέπει να παρέχουν άμεσα τις απαντήσεις προκειμένου να μην δυσανεστηθεί ο χρήστης και στραφεί αλλού. Η κωδικοποίηση των ερωτήσεων που υποβάλλονται μέσω e-mails μπορεί να αποδειχθεί πολύτιμη για

την ανάπτυξη των εργασιών της τράπεζας.

- Ειδοποιήσεις (alerts). Πρόκειται για υπηρεσία ενημέρωσης του πελάτη μέσω e-mail, γραπτού μηνύματος στο κινητό τηλέφωνο (SMS) είτε κλήσης από αντιπρόσωπο της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης σχετικά με προτεινόμενες οικονομικές συναλλαγές ή για οικονομικές συναλλαγές που έχει ο ίδιος προεπιλέξει. Η υπηρεσία αυτή συμβάλλει στην ανάπτυξη σχέσεων εμπιστοσύνης με τον πελάτη.
- Αισθητικά χαρακτηριστικά του site. Το site της τράπεζας είναι η βιτρίνα της στο διαδίκτυο. Όσο πιο πολλές δυνατότητες, ευκολία πλοήγησης και ευχάριστο περιβάλλον προσφέρει, τόσο περισσότερο χρόνο θα αφιερώνει ο πελάτης σε αυτό.
- Έγκαιρη ειδοποίηση για αλλαγές στο site. Οι αλλαγές στην ιστοσελίδα θα πρέπει να γνωστοποιούνται άμεσα στους πελάτες ώστε να μη δημιουργήσουν σύγχυση και καθυστέρηση στους πελάτες.
- Ο τρόπος προσέγγισης των πελατών και η ενημέρωση που παρέχει το προσωπικό του καταστήματος γύρω από τις υπηρεσίες του e-Banking. Τα καταστήματα αποτελούν συνήθως την κυριότερη πηγή ενημέρωσης για την ηλεκτρονική τραπεζική και έχουν περισσότερες ευκαιρίες προσέγγισης υποψήφιων χρηστών. Ο τρόπος παρουσίασης του προϊόντος και η επαφή με τον πελάτη κατά την εγγραφή του είναι καθοριστικοί παράγοντες για τη συνέχεια της συνεργασίας τους. Οι υπάλληλοι πρέπει να το προτείνουν ως ένα καινοτομικό προϊόν που θα πρωταγωνιστήσει στο μέλλον και να μην το αντιμετωπίζουν με σκεπτικισμό φοβούμενοι για τη θέση τους. Εκπαίδευση των χρηστών. Η διαδικασία εκμάθησης των δυνατοτήτων της ιστοσελίδας και του τρόπου χρησιμοποίησης των διαθέσιμων υπηρεσιών να είναι απλή ώστε να μην αποτρέψει πιθανούς χρήστες από τη χρησιμοποίηση των υπηρεσιών.
- Μέτρηση των απόψεων των πελατών. Η πραγματοποίηση on-line ερευνών για τη συγκέντρωση των απόψεων των πελατών θα συμβάλλει στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Δυνατότητα δοκιμής. Η δυνατότητα δοκιμής των on-line τραπεζικών συναλλαγών μέσα σε περιβάλλον προσομοίωσης είναι ίσως το καλύτερο εργαλείο προώθησης των πλεονεκτημάτων της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Συγκριτικό πλεονέκτημα. Η ύπαρξη συγκριτικού πλεονεκτήματος ως προς το κόστος, την ποιότητα, την καινοτομικότητα των παρεχομένων υπηρεσιών κλπ., είναι αυτή που θα καταστήσει το προϊόν μοναδικό στα μάτια του πελάτη και θα τον κερδίσει τόσο από το φυσικό δίκτυο όσο και από άλλες τράπεζες.
- Η έλλειψη γραφειοκρατίας στη διαδικασία υποστήριξης υπηρεσιών e-Banking.

Βασικό χαρακτηριστικό των νέων μέσων πραγματοποίησης συναλλαγών είναι η ταχύτητα και η απλοποίηση των διαδικασιών. Γι' αυτό ο πελάτης θα πρέπει να αποκτά άμεσα πρόσβαση στις υπηρεσίες και να μην απαιτείται η συμπλήρωση σύνθετων εγγράφων, αιτήσεων, χαρτοσήμων κλπ., που έρχονται σε αντίθεση με τον παραπάνω στόχο. Τέλος, η ύπαρξη σχέσεων εμπιστοσύνης με το παραδοσιακό δίκτυο της τράπεζας, μπορεί να συμβάλει ώστε ο πελάτης από το υποκατάστημα να οδηγηθεί στο ηλεκτρονικό κατάστημα της τράπεζας.

Στα πλαίσια έρευνας που διενεργήθηκε υπό την αιγίδα της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών με θέμα «Χτίζοντας Εμπιστοσύνη στη Χρήση του Internet και του Phone Banking» αναζητήθηκαν τόσο ο ρόλος της εμπιστοσύνης στην πρόθεση χρήσης των εναλλακτικών δικτύων, όσο και ο τρόπος οικοδόμησής της στα νέα δίκτυα τραπεζικών συναλλαγών και η δυνατότητα μεταφοράς της από την Τράπεζα στα νέα δίκτυά της.

Στην έρευνα συμμετείχαν 762 ιδιώτες – πελάτες από 20 τραπεζικά καταστήματα (Εθνική, Alpha Bank, Eurobank, Εμπορική Τράπεζα, Τράπεζα Κύπρου, Εγνατία Τράπεζα) του νομού Αττικής οι οποίοι πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους μέσω των φυσικών καταστημάτων και των ATM και δεν είναι χρήστες Internet Banking και Phone Banking.

Οι ερευνητές διέκριναν δύο κατηγορίες εμπιστοσύνης, τη συναισθηματική και τη γνωστική και ταξινόμησαν σε αυτές τα στοιχεία που τις δομούν.

Συναισθηματική	Γνωστική
<ul style="list-style-type: none"> • Ανάγκες πελάτη • Μη εκμετάλλευση • Προστασία συναλλαγών • Εντιμότητα • Εκπλήρωση υποχρεώσεων • Δίκαιη μεταχείριση • Διαφάνεια 	<ul style="list-style-type: none"> • Εμπειρία και εξειδίκευση • Ταχύτητα • Αποτελεσματικότητα • Επιθυμητή εξυπηρέτηση • Χειρισμός προβλημάτων • Συνέπεια συμπεριφοράς • Συνέπεια διαδικασιών - συναλλαγών

Χρησιμοποιώντας μια κλίμακα βαθμολόγησης 1-7, ερευνήθηκε ο βαθμός της εμπιστοσύνης και των επιμέρους ειδών της στην Τράπεζα, στο Internet Banking και στο Phone Banking.

ΜΕΣΟΙ ΟΡΟΙ Κλίμακα 1....7	ΣΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ	ΣΤΟ INTERNET BANKING	ΣΤΟ PHONE BANKING
ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ	5,22	5,00	4,97
ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ	5,12	4,79	4,78
ΓΝΩΣΤΙΚΗ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ	5,33	5,11	5,07

Από τον πίνακα διαφαίνεται η βαρύτητα της γνωστικής εμπιστοσύνης, όπως και η δυνατότητα μεταφοράς της συναισθηματικής εμπιστοσύνης από την τράπεζα στο νέο δίκτυο.

Στα πλαίσια της έρευνας με θέμα: «Η Υιοθέτηση του Internet Banking από τους Έλληνες Καταναλωτές» των Σπ. Π. Γούναρη και Χρ. Δ. Κορίτου αναζητήθηκαν οι παράγοντες που αυξάνουν την πιθανότητα υιοθέτησης του Internet Banking.

Πίνακας: ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΑΥΞΑΝΟΥΝ ΤΗΝ ΠΙΘΑΝΟΤΗΤΑ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ INTERNET BANKING

Παράγοντες Αύξησης Πιθανότητας Υιοθέτησης του Internet Banking	Ποσοστό
Συγκριτικό πλεονέκτημα	367%
Καινοτομικότητα του Καταναλωτή	113%
Προστασία προσωπικών δεδομένων	100%
Εμπιστοσύνη στην τράπεζα	45%
Αισθητική του site	37%
Αποφυγή ρίσκου	32%
Φυλλάδια στο κατάστημα	19%

8.5 Στρατηγικές Ανάπτυξης E-Banking

Η ανάπτυξη του e-Banking απαιτεί συντονισμένες ενέργειες και ξεκάθαρο όραμα.

Αρχικά, τα πιστωτικά ιδρύματα θα πρέπει να συγκεντρώσουν τις προσπάθειές τους στη δημιουργία επιθυμίας για χρήση των on-line τραπεζικών συναλλαγών στους πελάτες τους.

Ο τρόπος με τον οποίο η τράπεζα θα επιλέξει να επικοινωνήσει αυτή την επιθυμία μπορεί να αποδειχθεί κρίσιμος για τη συνέχεια. Η αξιοποίηση των νέων δυνατοτήτων, η χρήση διαγωνισμών και άλλων προωθητικών ενεργειών, η χρήση on-line δοκιμών σε περιβάλλον πραγματικών συνθηκών, η θέσπιση εκδηλώσεων όπως meeter-greater ή e-champion στα καταστήματα και οι ενέργειες εσωτερικού μάρκετινγκ εντάσσονται σε αυτά τα πλαίσια. Ιδιαίτερα για τις δύο τελευταίες περιπτώσεις θα πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι η αποτελεσματικότερη διαφήμιση είναι ο ευχαριστημένος χρήστης και ότι κανένα άλλο μέσο δεν πείθει περισσότερο για την αποτελεσματικότητα του εναλλακτικού δικτύου πέρα από τους υπάλληλους – χρήστες. Βέβαια, εξίσου σημαντική για την ώθηση των πελατών στη χρήση e-Banking υπηρεσιών είναι και η συνεχής δημιουργία κινήτρων. Η παροχή πληρέστερης πληροφόρησης και αυξημένων δυνατοτήτων, η ενσωμάτωση στις διαδικασίες πώλησης όλων των προϊόντων και η πραγματοποίηση εκπαιδύσεων προμηθειών κατά τη χρήση των εναλλακτικών δικτύων μπορούν να αποτελέσουν κάποια από τα κίνητρα αξιοποίησης e-Banking υπηρεσιών.

Στη συνέχεια η τράπεζα θα πρέπει να πραγματοποιήσει μια εσωτερική έρευνα αγοράς προκειμένου να κατανοήσει τα χαρακτηριστικά του πελατολογίου της και να αναλύσει τη συμπεριφορά του. Με την καταγραφή – παρακολούθηση και ανάλυση της συμπεριφοράς των πελατών κατά τη χρήση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής, των συνηθειών, των προτιμήσεων και των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν το πιστωτικό ίδρυμα αποκτά μια γενική εικόνα για τα στοιχεία της προσωπικότητας και το βαθμό καινοτομικότητας των πελατών του, τα αντιλαμβανόμενα και προσδοκώμενα οφέλη καθώς και για τις αγοραστικές τους προτιμήσεις ως προς τα κανάλια διανομής και γνωρίζει που θα πρέπει να κατευθύνει τις ενέργειές του.

Βέβαια, για τον καλύτερο συντονισμό των ενεργειών απαιτείται η ύπαρξη ξεκάθαρων στόχων μάρκετινγκ, όπως μείωση του κόστους εξυπηρέτησης, ικανοποίηση παρέχοντας εξυπηρέτηση 24 ώρες X 7 ημέρες την εβδομάδα, μείωση του επικοινωνιακού κόστους, παροχή διευκολύνσεων κλπ. Επιπλέον, η τράπεζα εκμεταλλευόμενη τα πορίσματα της έρευνας αγοράς και συνυπολογίζοντας τους στόχους της, θα πρέπει να χαράξει μια εναρμονισμένη στρατηγική μάρκετινγκ ξεχωρίζοντας το πελατολόγιό της σε τμήματα εστίασης π.χ. χρήστες-καινοτόμοι, μη-χρήστες, συντηρητικοί μη-χρήστες.

Στο σημείο αυτό η τράπεζα είναι σε θέση να καθορίσει τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του προϊόντος που θα προσφέρει, παρέχοντας υπηρεσίες που θα ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πελατών της τόσο σε λειτουργικό όσο και σε συναισθηματικό επίπεδο. Όσο πιο πολλές ανάγκες, προσδοκίες και επιθυμίες καλύπτει η παρεχόμενη

υπηρεσία/προϊόν τόσο πιο ελκυστική είναι στα μάτια των καταναλωτών. Η καλή αισθητική – εμφάνιση του site, η ευκολία πλοήγησης, η ασφάλεια των συναλλαγών, η ταχύτητα, η ευχρηστία, η ποικιλία των παρεχομένων υπηρεσιών και η υποστήριξη των διαφόρων τραπεζικών προϊόντων, η παροχή πρόσθετων υπηρεσιών (π.χ. Χρηματιστηρίου) και η άμεση υποστήριξη και διαθεσιμότητά τους είναι κάποια από τα στοιχεία που μπορούν να εξασφαλίσουν πρακτικά οφέλη στο χρήστη όπως εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος.

Σημαντικός είναι ο ρόλος της καινοτομίας για τη δημιουργία αξίας για τον πελάτη και την ανάπτυξη ισχυρών δεσμών με την τράπεζα της επιλογής του. Η αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών, όπως triple play, click 2 chat κλπ. θα συμβάλλουν σε αυτή την κατεύθυνση εξασφαλίζοντας αποτελεσματικότερη επικοινωνία σε θέματα υποστήριξης και πωλήσεων.

Πλέον το πιστωτικό ίδρυμα καλείται να αναζητήσει τους καταλληλότερους τρόπους προώθησης του προϊόντος / υπηρεσίας που έχει αναπτύξει εστιάζοντας στα διάφορα τμήματα πελατείας. Η προώθηση του προϊόντος/υπηρεσίας πρέπει να πραγματοποιείται σε τρία επίπεδα.

Στο επίπεδο της εσωτερικής επικοινωνίας εντάσσονται:

- Εκπαίδευση προσωπικού και συμμετοχή σε προγράμματα της Δ/σης
- Ανθρωπίνου Δυναμικού (π.χ. e-learning).
- Έντονη παρουσία στα σχήματα επικοινωνίας προσωπικού (π.χ. intranet, περιοδικό) και υποστήριξη προσωπικού για την πώληση με προωθητικό υλικό και εσωτερικό hotline.
- Κίνητρα και προωθητικές ενέργειες (π.χ. μήνα εναλλακτικών δικτύων, δωρεάν υπηρεσίες, κλπ.).

Στα πλαίσια της προσέλκυσης των πελατών περιλαμβάνονται ενέργειες όπως:

- Bundle με βασικά προϊόντα της Τράπεζας (λογαριασμοί, κάρτες, δάνεια, κλπ.).
- Αξιοποίηση των σημείων πώλησης και σχημάτων επικοινωνίας της Τράπεζας (καταστήματα, statements, κλπ.).
- Στοχευμένες προωθητικές ενέργειες σε επιλεγμένες κατηγορίες πελατών με συγκεκριμένα προϊόντα (telemarketing, direct mail).
- Απευθείας πώληση σε εταιρικούς πελάτες.
- Καμπάνιες στο ελληνικό internet (banners, Googling, sponsorships) και καταχωρήσεις στον τύπο.

Για την αύξηση της χρήσης και της πιστότητας των πελατών οι τράπεζες μπορούν να προβούν σε:

- Προνομιακή τιμολογιακή πολιτική. Προγράμματα πιστότητας. Ενεργοποίηση «ανενεργών» χρηστών. Cross selling συναλλαγών.
- Συνεχή βελτίωση της εμπειρίας του χρήστη (διαδικασίες, look&feel, διαθεσιμότητα, εξυπηρέτηση).

Ωστόσο, για την επίτευξη των στόχων και τη διατήρηση της αποτελεσματικότητας της στρατηγικής, η τράπεζα θα πρέπει να τιμήσει την εμπιστοσύνη που της επιδεικνύουν οι πελάτες της ρυθμίζοντας με τον καλύτερο τρόπο τα θέματα ασφαλείας (π.χ. εγγυήσεις για κάλυψη ενδεχόμενης ζημιάς, εξατομικευμένη ασφάλεια βάσει του προφίλ του χρήστη) και παρέχοντας άρτια πελατειακή υποστήριξη 24 ώρες την ημέρα X 7 ημέρες την εβδομάδα.

8.6 Οφέλη από τη Χρήση του E-Banking για τις Τράπεζες

Οι ηλεκτρονικές πληρωμές έδωσαν νέα δυναμική στις τράπεζες, οι οποίες εξασφάλισαν σημαντικά ποιοτικά και ποσοτικά οφέλη. Ενδεικτικά αναφέρονται τα παρακάτω οφέλη:

Εστίαση στο συμβουλευτικό ρόλο

Επαναπροσδιορίζεται ο ρόλος του τραπεζικού δικτύου στην προώθηση των προϊόντων και των υπηρεσιών. Το παραδοσιακό τραπεζικό κατάστημα με τον απλό διεκπεραιωτικό ρόλο μετατρέπεται σε σύγχρονο κατάστημα παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών. Τα καταστήματα εστιάζουν στην ορθότερη προώθηση των προϊόντων τους και την υποβοήθηση των πελατών στην αγορά συνθετότερων τραπεζικών προϊόντων που να ανταποκρίνονται στις εξατομικευμένες ανάγκες τους και τα οποία απαιτούν διαπροσωπική επικοινωνία, μια επαφή «πρόσωπο με πρόσωπο».

Ολοκλήρωση Marketing Mix

Οι τράπεζες έχουν τη δυνατότητα, εκμεταλλευόμενες τις νέες τεχνολογίες, να προσφέρουν νέα καινοτομικά προϊόντα, συνδυασμό (Bundling) προϊόντων και να τα πωλούν μέσω σταυροειδών πωλήσεων (cross-selling) αυξάνοντας έτσι την κερδοφορία τους.

Εναλλακτικά δίκτυα προώθησης

Το e-Banking δίνει τη δυνατότητα στις τράπεζες να επεκτείνουν τα δίκτυα εξυπηρέτησης των πελατών τους. Η εξυπηρέτηση των πελατών δεν απαιτεί την επίσκεψη στο παραδοσιακό κατάστημα, αλλά μπορεί να γίνεται μέσα από τα νέα κανάλια εξυπηρέτησης, π.χ. internet, τηλέφωνο, κινητό κλπ.

Μείωση του λειτουργικού κόστους

Η αξιοποίηση του e-Banking μειώνει σημαντικά το λειτουργικό κόστος των τραπεζών

λόγω μείωσης του αριθμού των υπαλλήλων που απαιτούνται για τη διενέργεια των διεκπεραιωτικών συναλλαγών και εξοικονόμησης υλικών πόρων. Αυτό είναι αποτέλεσμα της δυνατότητας που παρέχουν οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής για κεντροποίηση και αυτοματοποίηση διαφόρων εργασιών, γεγονός που οδηγεί στην τυποποίησή τους, στον αποτελεσματικότερο έλεγχο ολοκλήρωσής τους, στην ταχύτερη εκτέλεσή τους και στην ταυτόχρονη κατάργηση χρονοβόρων ενεργειών, οι οποίες συνήθως απασχολούν ανθρώπινους, αλλά και υλικούς πόρους. Υπολογίζεται ότι το ανά μονάδα κόστος των εναλλακτικών δικτύων Phone, ATM και Internet Banking αντιστοιχεί σε 50%, 25% και 1% αντίστοιχα του κόστους μιας συναλλαγής. Σε γενικές γραμμές τα λειτουργικά έξοδα μιας ηλεκτρονικής τράπεζας υπολογίζονται περίπου στο μισό αυτών μιας συμβατικής τράπεζας.

Δυνατότητα αύξησης εσόδων από προμήθειες

Στο χώρο του internet διεκπεραιώνονται πληρωμές όταν κάρτα και πελάτης δεν είναι παρόντες. Με αυτό τον τρόπο δημιουργούνται επιπλέον έσοδα από προμήθειες και άλλες μορφές συντελώντας στην αύξηση των αποτελεσμάτων.

Δυνατότητα επεξεργασίας πληροφοριών

Η εκμετάλλευση σύγχρονων συστημάτων πληροφορικής για την εκτέλεση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στο συνεχή εμπλουτισμό των αρχείων των τραπεζών με στοιχεία για το προφίλ των χρηστών και δημιουργεί μια ισχυρή βάση δεδομένων για επεξεργασία και αξιοποίησή τους στο μέλλον.

Πρόσβαση σε νέες αγορές

Το internet είναι ένα παγκόσμιο δίκτυο με χρήστες από όλο τον κόσμο. Η εκμετάλλευση των χαρακτηριστικών του δίνει στις τράπεζες τη δυνατότητα να απευθύνονται σε ένα ευρύτερο κοινό και εκτός των συνόρων της χώρας, ακόμα και σε μέρη όπου δεν λειτουργεί παραδοσιακό κατάστημά τους. Για να το επιτύχουν αυτό, απαιτείται η δημιουργία ενός λειτουργικού web site που να μπορεί να ανταποκρίνεται στις ανάγκες πελατών από όλο τον κόσμο. Τα web sites των περισσότερων τραπεζών προσφέρουν μια ευρεία επιλογή από προϊόντα και υπηρεσίες τόσο προς τις επιχειρήσεις, όσο και προς ιδιώτες και ελεύθερους επαγγελματίες. Αρκετές τράπεζες με διεθνείς δραστηριότητες παρέχουν επίσης προϊόντα και υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω των web sites των θυγατρικών τους, οι οποίες έχουν την άδεια να δραστηριοποιούνται στην κάθε χώρα. Τελευταία έχουν αναπτυχθεί μοντέλα διασυνοριακής ηλεκτρονικής τραπεζικής, τα οποία δίνουν τη δυνατότητα στα τραπεζικά ιδρύματα που είναι εγκατεστημένα σε μια χώρα να απευθύνονται σε πελάτες άλλων χωρών, στις οποίες δεν διαθέτουν άδεια λειτουργίας και κατά συνέπεια δεν έχουν φυσική παρουσία.

Βελτίωση της παρεχόμενης ποιότητας εξυπηρέτησης προς τους πελάτες

Η χρήση του e-Banking συμβάλλει σημαντικά στη βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης των πελατών. Οι τράπεζες με τη χρήση του internet μπορούν να εξυπηρετήσουν τους πελάτες τους σε οποιοδήποτε σημείο και οποιαδήποτε στιγμή επιθυμούν χωρίς να απαιτείται η μετάβασή τους στο κατάστημα. Σημαντικό είναι ακόμη το γεγονός ότι δεν απαιτείται να περιμένουν σε ουρά για να εξυπηρετηθούν. Η βελτίωση της ποιότητας της εξυπηρέτησης προς τους πελάτες μπορεί να είναι πολύ αποτελεσματική για την αύξηση του κύρους των τραπεζών, εφόσον πιστοποιηθεί από εξουσιοδοτημένους φορείς.

Αύξηση πελατειακής βάσης

Όλες οι μορφές του e-Banking έχουν ευεργετική επίδραση στην προσπάθεια των τραπεζών να αυξήσουν τον αριθμό των πελατών τους. Απαραίτητη προϋπόθεση για να συμβεί αυτό είναι η ύπαρξη ικανοποιητικού επιπέδου ανάπτυξης των τραπεζικών συναλλαγών και η δημιουργία ολοκληρωμένων πακέτων συναλλαγών και υπηρεσιών, τα οποία θα μπορεί ο πελάτης να τα διαχειρίζεται εξ ολοκλήρου ηλεκτρονικά.

Καλή φήμη

Η ιστοσελίδα αποτελεί στοιχείο της εικόνας που διαμορφώνει κάποιος για μια τράπεζα. Μια τραπεζική ιστοσελίδα υψηλής ποιότητας επιδρά θετικά τόσο στην ικανοποίηση των πελατών, όσο και στο να είναι πιστοί σε αυτήν και συμβάλλει στη συνολική φήμη και αξία της τράπεζας.

Μείωση πάγιου κόστους για τη δημιουργία μιας τράπεζας

Οι ηλεκτρονικές τράπεζες χρησιμοποιώντας αποκλειστικά το internet για την προώθηση των εργασιών τους εξοικονομούν σημαντικά κεφάλαια τα οποία θα ήταν απαραίτητα για την ανάπτυξη παραδοσιακού δικτύου καταστημάτων και προσωπικού πωλήσεων.

8.7 Ανασταλτικοί Παράγοντες Χρήσης E-Banking

Οι ενέργειες των τραπεζών για την προώθηση του e-Banking στην Ελλάδα δε βρίσκουν πάντα την αντίστοιχη ανταπόκριση, καθώς διάφοροι ανασταλτικοί παράγοντες αποτρέπουν τους πελάτες από την υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών, με αποτέλεσμα ο βαθμός διείσδυσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελλάδα να παραμένει σε χαμηλά επίπεδα.

Η χαμηλή εξοικείωση των πελατών με την τεχνολογία Η/Υ και internet, ιδιαίτερα στις μεγαλύτερες ηλικίες, και η γενικότερη απροθυμία τους να την ενσωματώσουν στις καθημερινές τους δραστηριότητες αποτελεί ένα βασικό εμπόδιο που καλούνται να αντιμετωπίσουν οι τράπεζες. Χαρακτηριστικά, η πλειονότητα των πολιτών και των

επιχειρήσεων που δε χρησιμοποιεί τις νέες τεχνολογίες δηλώνει ως κύριο λόγο ότι δεν τις χρειάζεται ή δεν την ενδιαφέρει.

Αρνητικό στοιχείο στην προσέλκυση νέων χρηστών e-Banking συνιστά και η έλλειψη ικανού κινήτρου. Τα πιστωτικά ιδρύματα πρέπει να ακολουθήσουν νέα στρατηγική παρέχοντας πρόσθετα οφέλη στους πελάτες τους που θα τους ωθήσουν στη χρήση, όπως είναι η μείωση του κόστους συναλλαγών, η αποκλειστική προσφορά περισσότερων συναλλαγών, η παροχή πληροφοριακών στοιχείων κλπ.

Εξίσου σημαντική είναι η αρνητική επίδραση που δημιουργούν οι ανησυχίες, η ανασφάλεια και οι φόβοι υποκλοπής δεδομένων/απώλειας χρημάτων. Με τις ηλεκτρονικές επιθέσεις να πληθαίνουν και τον παράλληλο εκσυγχρονισμό των μεθόδων που χρησιμοποιούν οι εισβολείς, το τραπεζικό κοινό αντιμετωπίζει με δυσπιστία τα εναλλακτικά δίκτυα και προτιμά τον παραδοσιακό τρόπο διεκπεραίωσης των συναλλαγών.

Επιπλέον, βασικός ανασταλτικός παράγοντας στην ανάπτυξη του e-Banking φαίνεται να είναι η ελλιπής πληροφόρηση των πελατών από τις τράπεζες και η μη-συστηματική προώθησή του. Τα πιστωτικά ιδρύματα, στα πλαίσια του έντονου ανταγωνισμού έχουν εστιάσει τις προσπάθειές τους στην αύξηση των μεριδίων αγοράς παρέχοντας νέα διαφοροποιημένα δανειακά, επενδυτικά, καταθετικά και τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα, τα οποία συγκεντρώνουν κεφάλαια άμεσα και θέτουν σε δευτερεύουσα θέση την ηλεκτρονική τραπεζική. Αν και καθημερινά προβάλλονται διαφημιστικά μηνύματα τραπεζικών προϊόντων, η προώθηση του e-Banking εξαντλείται σε ορισμένες καταχωρήσεις στον τύπο και τα sites. Ταυτόχρονα, το ελλιπώς εκπαιδευμένο προσωπικό δυσχεραίνει τη σωστή ενημέρωση και παροχή κατευθύνσεων στο κοινό.

Βέβαια, θα ήταν λάθος να μην αναφερθεί η προσκόλληση των πελατών στο κατάστημα και τα ATM λόγω της ικανοποίησης που αντλούν από τις υπηρεσίες που τους προσφέρουν. Αρκετοί πελάτες μένουν ευχαριστημένοι από την προσωπική επαφή με το προσωπικό του καταστήματος και αναπτύσσουν σχέσεις εμπιστοσύνης με αυτό. Άλλοι, μεγαλύτερων κυρίως ηλικιών, επιμένουν να επισκέπτονται το παραδοσιακό κατάστημα καθώς αποτελεί μέρος της καθημερινής τους συνήθειας και φοβούνται να την αλλάξουν.

Ανασταλτικοί παράγοντες όπως το κόστος εξοπλισμού και χρήσης υποχωρούν λόγω των πλεονεκτημάτων που αποκομίζονται από την ένταση του ανταγωνισμού.

Στο πλαίσιο της έρευνας «Η Υιοθέτηση του Internet Banking από τους Έλληνες Καταναλωτές» παρουσιάστηκε μια κατάταξη των παραγόντων που μειώνουν την πιθανότητα μετατροπής των μη-χρηστών σε χρήστες internet Banking.

Πίνακας: ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΜΕΙΩΣΗΣ ΠΙΘΑΝΟΤΗΤΑΣ ΜΕΤΑΤΡΟΠΗΣ ΜΗ-ΧΡΗΣΤΩΝ ΣΕ ΧΡΗΣΤΕΣ INTERNET BANKING

Παράγοντες Μείωσης Πιθανότητας Μετατροπής Μη-Χρηστών σε Χρήστες Internet Banking	Ποσοστό
Τρόπος παρουσίασης των πληροφοριών αναφορικά με το προϊόν στο site	61,5%
Ενημέρωση από το προσωπικό του καταστήματος	29,9%
Διαφήμιση της τράπεζας στα ΜΜΕ	29,7%
Μη-υποχρεωτική υιοθέτηση	23,8%
Επαφή με τα φυσικά κανάλια διανομής	23,2%
Κοινωνική εικόνα	17,9%

ΠΗΓΗ: Γούναρης Σ., - Κορίτος Χ., Η Υιοθέτηση του Internet Banking από τους Έλληνες Καταναλωτές

8.8 Κίνδυνοι που Αντιμετωπίζει το E-Banking

Η ανάπτυξη του e-Banking αντιμετωπίζει τους ίδιους κινδύνους που αντιμετωπίζει οποιαδήποτε επιχείρηση δραστηριοποιείται στο e-επιχειρείν. Η αντίληψη ότι οι μόνοι κίνδυνοι που αντιμετωπίζει το e-Banking έχουν σχέση με την ασφάλεια των υπολογιστών είναι λανθασμένη. Επίσης, είναι λάθος να πιστεύουν οι τράπεζες ότι αν εγκαταστήσουν κάποιο αντι-ιικό λογισμικό, ένα firewall και κάποια εφαρμογή κρυπτογράφησης μπορούν να προστατευθούν. Οι κίνδυνοι που αντιμετωπίζει το e-Banking σχετίζονται τόσο με το πληροφοριακό και υπολογιστικό κεφάλαιο όσο και με τους υπαλλήλους, τη στρατηγική και τη νομική και εμπορική αξιοπιστία της τράπεζας. Οι κίνδυνοι διακρίνονται σε δύο βασικές κατηγορίες, τους άμεσους και τους έμμεσους.

Άμεσοι κίνδυνοι

Οι κυριότεροι άμεσοι κίνδυνοι είναι οι παρακάτω:

- Αβεβαιότητα ως προς τη νομική κατάσταση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Αβεβαιότητα ως προς την εγκυρότητα και την απόδειξη των συναλλαγών. Διαρροή εμπιστευτικών εταιρικών πληροφοριών, σχεδίων ή άλλων εμπορικών στοιχείων.
- Αποτυχία εφαρμογής των απαραίτητων εσωτερικών διαδικασιών για τον έλεγχο ασφάλειας δικτύωσης σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα ασφαλείας, με

αποτέλεσμα την πρόκληση ζημιάς στο πνευματικό κεφάλαιο και τις ευαίσθητες πληροφορίες της επιχείρησης από έξωθεν εισβολείς (hackers). Μη-διάθεση της απαραίτητης τεχνολογικής υποδομής από την τράπεζα που θα καλύπτει τις ανάγκες στρατηγικής στο e-Banking ώστε να υλοποιούνται με ασφάλεια οι συναλλαγές και η επικοινωνία με τους πελάτες και να αποτρέπεται το ηλεκτρονικό έγκλημα.

- Αποτυχία παρεμπόδισης μη-εξουσιοδοτημένης εσωτερικής ή εξωτερικής πρόσβασης σε εφαρμογές ή δεδομένα της τράπεζας.
- Αποτυχία ανταπόκρισης σε παροχή υπηρεσιών 24 ώρες την ημέρα. Αμφιβολία εκτέλεσης ψηφιακών συμβολαίων, συμφωνιών ή υπογραφών. Νομική ευθύνη της τράπεζας σε περίπτωση κατάρρευσης του ηλεκτρονικού συστήματος συναλλαγών.
- Αυξημένος ανταγωνισμός από ηλεκτρονικές τράπεζες και μη χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.
- Επένδυση σε προϊόντα ή υπηρεσίες τα οποία δε γίνονται αποδεκτά από τους χρήστες ή σε τεχνολογίες που ενδέχεται να απαξιωθούν σύντομα.
- Αποτυχία εισόδου μιας τράπεζας στον τομέα της ηλεκτρονικής τραπεζικής με αρνητικές συνέπειες για τη μελλοντική της θέση στην αγορά σε περίπτωση που επικρατήσει αυτός ο τρόπος συναλλαγών.
- Λάθη στον προσδιορισμό του κατάλληλου χρόνου επένδυσης σε περίπτωση που η τράπεζα επιθυμεί να αναλάβει ηγετικό ρόλο στην αγορά. Έλλειψη υποδομής για την αντιμετώπιση των συνεπειών από την επέκταση σε νέες αγορές του εξωτερικού.
- Ακατάλληλη διαχείριση των απαιτήσεων ασφαλείας από καταναλωτές και εργαζόμενους (π.χ. λίστα TAN) λόγω αμέλειας, άγνοιας ή δολιοφθοράς. Κίνδυνοι που σχετίζονται με τη διασυννοριακή παροχή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και προϊόντων on-line π.χ. αντιμετώπιση διαφορετικών νομοθετικών απαιτήσεων, έλλειψη νομοθετικού πλαισίου, ασυμφωνίες δικαιοδοσίας και εφαρμοστέου δικαίου που διέπει τη σύμβαση, προβλήματα διαχείρισης και λειτουργίας του συστήματος σε τρίτες χώρες, πολιτικές αναταραχές, δυσμενείς οικονομικές συνθήκες κλπ.

Έμμεσοι κίνδυνοι

Στους έμμεσους κινδύνους κατατάσσονται οι ακόλουθοι:

- Χρήση ηλεκτρονικών τραπεζών για φοροδιαφυγή, ξέπλυμα χρήματος, τρομοκρατία.
- Φυσικές καταστροφές που προκαλούν κατάρρευση του συστήματος, κυρίως σε χώρες όπου το τηλεπικοινωνιακό δίκτυο δεν είναι απόλυτα ασφαλές.

- Δυσφήμιση του τραπεζικού οργανισμού από δυσαρεστημένους πελάτες.
- Μη κάλυψη των προσδοκιών των πελατών.
- Απώλεια από ηλεκτρονικές απάτες ή κλοπές.
- Προβλήματα τηλεπικοινωνιακών δικτύων που εμποδίζουν την απρόσκοπτη πρόσβαση στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής. Οικονομικές απώλειες εφόσον ο τραπεζικός οργανισμός δεν εξακριβώσει την ταυτότητα των ιδιωτών ή επιχειρήσεων που υποβάλλουν αιτήσεις νέων λογαριασμών ή πίστωσης on-line.
- Λανθασμένη διαχείριση των προσωπικών δεδομένων πελατών που αφορούν στην κοινοποίηση των προσωπικών τους στοιχείων (τηλέφωνο, διεύθυνση, e-mail, κλπ.) σε συνεργαζόμενες εταιρείες για λόγους προώθησης/μάρκετινγκ.
- Εξάρτηση από εξωτερικούς συνεργάτες ή παροχής, μη-επιλογή κατάλληλου εξωτερικού συνεργάτη ή παροχέα, κίνδυνος διαρροής πληροφοριών.
- Απώλειες λόγω λαθών από άλλο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα που προσφέρει συναφείς υπηρεσίες και έχει ως αποτέλεσμα τη δημιουργία αισθήματος ανασφάλειας στην αγορά.
- Δικαστική δίωξη από τρίτα μέρη και πιθανές νομικές επιπτώσεις λόγω αποτυχιών ή καθυστερήσεων στην εκτέλεση τραπεζικών συναλλαγών όπως έχουν καθοριστεί από τους πελάτες ή δυσλειτουργίας των υπηρεσιών e- Banking

9. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ E-BANKING ΣΤΙΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

9.1 Εισαγωγικά

Η ηλεκτρονική τραπεζική προσφέρει στον χρήστη μία πληθώρα επιλογών. Ο πελάτης της κάθε τράπεζας έχει τη δυνατότητα όχι μόνο να μαθαίνει απλές πληροφορίες για τον λογαριασμό του, αλλά και να πραγματοποιεί μία πληθώρα άλλων συναλλαγών όπως να στέλνει εμβάσματα στο εξωτερικό ή να κάνει χρηματιστηριακές συναλλαγές.

Πιο συγκεκριμένα:

Παροχή πληροφοριών για τους λογαριασμούς:

Ο δικαιούχος έχει τη δυνατότητα να ενημερώνεται για τις τελευταίες κινήσεις των λογαριασμών του καθώς και το υπόλοιπό τους, αλλά και για ειδικές πληροφορίες των λογαριασμών όπως εάν είναι τρεχούμενος ή ταμιευτηρίου, ποιοι είναι οι συνδικαιούχοι ή σε ποιο κατάσταση ανοίχτηκε ο λογαριασμός. Επίσης, υπάρχει η δυνατότητα σε ορισμένες τράπεζες για on-line άνοιγμα λογαριασμού.

Μεταφορές χρημάτων:

Ο χρήστης μπορεί να μεταφέρει χρήματα ανάμεσα σε δικούς του λογαριασμούς ή να μεταφέρει χρήματα από τον δικό του λογαριασμό σε λογαριασμό τρίτου ατόμου εφ' όσον ο λογαριασμός ανήκει στην ίδια τράπεζα.

Διεκπεραίωση εμβασμάτων:

Ο πελάτης μπορεί να στέλνει χρήματα σε λογαριασμούς άλλων προσώπων (φυσικών ή νομικών) που ανήκουν σε άλλη τράπεζα στο εσωτερικό ή εξωτερικό, γνωρίζοντας βεβαίως το IBAN του λογαριασμού, πολύ πιο φθηνά εάν έκανε την ίδια συναλλαγή σε κατάσταση.

Διαχείριση πιστωτικών καρτών:

Ο κάτοχος πιστωτικής κάρτας κάθε τράπεζας έχει τη δυνατότητα να ενημερώνεται για τις εγκεκριμένες κινήσεις των καρτών του και να πληρώνει τον λογαριασμό τους. Επίσης, μπορεί να πληρώνει το λογαριασμό της πιστωτικής κάρτας που έχει σε κάποια άλλη τράπεζα χρεώνοντας τον λογαριασμό του στη συγκεκριμένη τράπεζα που έχει το internet banking.

Πληρωμή λογαριασμών δημόσιων οργανισμών:

Παρέχεται η δυνατότητα στον χρήστη να πληρώνει τους λογαριασμούς του προς τους δημόσιους οργανισμούς χρεώνοντας τον λογαριασμό του και επιβαρύνοντάς τον με μία μικρή προμήθεια. Οι λογαριασμοί που μπορεί να πληρώσει είναι οι εξής: ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ.

Πληρωμή ωφελειών προς δημόσιες υπηρεσίες:

Στην κατηγορία αυτή ο χρήστης, είτε είναι εταιρία είτε φυσικό πρόσωπο, μπορεί να πληρώσει το ΕΤΑΚ, το Κτηματολόγιο, το Φόρο Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων και το Φ.Π.Α.

Πληρωμή οφειλών προς τα ταμεία ασφάλισης:

Ο κάθε ασφαλισμένος μπορεί να πληρώσει το ταμείο του και πιο συγκεκριμένα το ΕΤΑΟ, ΙΚΑ, ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ – ΤΑΕ – ΤΣΑ), ΤΣΑΥ – Ταμείο Σύνταξης και Ασφάλισης Υγειονομικών και ΤΕΑΓΕ.

Πληρωμή οφειλών προς τις ασφαλιστικές εταιρίες:

Ενδεικτικά μερικές από τις ασφαλιστικές εταιρίες που μπορούν να πληρωθούν μέσω Internet Banking είναι: ING, Interamerican, ALICO, Allianz (Ζωής και Γενικών), Ευρωπαϊκή Πίστη, Broking, Groupama Roenix κ.α.

Πληρωμή λογαριασμών κινητής και σταθερής τηλεφωνίας:

Υπάρχει δυνατότητα πληρωμής κινητής τηλεφωνίας, όπως Vodafone, Cosmote, Wind, αλλά και σταθερής τηλεφωνίας όπως Forthnet κλπ. Επιπλέον, μπορεί να γίνει ανανέωση του χρόνου ομιλίας σε όποιο χρησιμοποιεί καρτοκινητό.

Διαχείριση δανείων:

Ο πελάτης της τράπεζας ο οποίος έχει συνάψει κάποιο δάνειο μαζί της, μπορεί να ενημερώνεται μέσω του Internet Banking για το υπόλοιπο του δανείου καθώς και να πληρώνει τις δόσεις του δανείου μέσω του τραπεζικού του λογαριασμού.

Διαχείριση πάγιων εντολών:

Δίνεται η δυνατότητα στον χρήστη να συνδέσει τον λογαριασμό του με πάγιες εντολές. Αυτό πρακτικά σημαίνει πως δεν χρειάζεται ο ίδιος κάθε μήνα να πληρώνει τους λογαριασμούς του, αλλά θα γίνεται κατ' ευθείαν μέσω των εντολών που θα έχει δώσει.

Χρηματιστήριο:

Όποιος έχει συνάψει την ειδική σύμβαση που χρειάζεται για να μπορεί να δίνει εντολές στο χρηματιστήριο, μέσω της ηλεκτρονικής τράπεζας, μπορεί να βλέπει το χαρτοφυλάκιο των μετοχών του, να δίνει εντολές για αγορά και πώληση μετοχών, αλλά και να κάνει δημόσιες εγγραφές όποτε αυτές ανακοινώνονται.

Διαχείριση προθεσμιακών καταθέσεων:

Υπάρχει η επιλογή στον πελάτη της κάθε τράπεζας να κλείνει ή να ανανεώνει τα χρήματά του σε προθεσμιακές καταθέσεις ανάλογα με τους όρους που ισχύουν την κάθε περίοδο χωρίς να χρειάζεται να πηγαίνει σε κάποιο κατάστημα.

Αιτήσεις:

Ο κάθε χρήστης μπορεί ηλεκτρονικά να κάνει αίτηση για μπλοκ επιταγών, πιστωτικών καρτών ή και δανείων. Το μόνο που χρειάζεται μετά είναι, αν εγκριθούν οι αιτήσεις του, να πάει σε κάποιο κατάστημα για να υπογράψει τις σχετικές

συμβάσεις όσον αφορά τα δάνεια ή να παραλάβει, εάν πρόκειται για μπόλ επιταγών ή για πιστωτική κάρτα.

Συνάλλαγμα:

Ο πελάτης μπορεί να ενημερώνεται καθημερινά για το που κυμαίνονται οι ισοτιμίες των ξένων νομισμάτων σε σχέση με το εγχώριο νόμισμα.

Υπηρεσίες πελάτη:

Στην συγκεκριμένη κατηγορία, ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να κάνει αλλαγές στους προσωπικούς του κωδικούς, να ενεργοποιεί / απενεργοποιεί τις υπηρεσίες alert, να αλλάζει το όριο ημερήσιας συναλλαγής της χρεωστικής του κάρτας, να βρίσκει όλα τα υποκαταστήματα και τα ATMs της τράπεζας.

Παρακάτω παρουσιάζονται οι υπηρεσίες που προσφέρουν οι μεγαλύτερες τράπεζες στην Ελλάδα. Θα προηγηθεί όμως ένας συνοπτικός πίνακας με τους δικτυακούς τόπους των τραπεζών.

Τράπεζες	Δικτυακοί Τόποι
Εθνική	http://www.nbg.gr
Eurobank	http://www.eurobank.gr
Alpha Bank	http://www.alpha.gr
Πειραιώς	http://www.piraeusbank.gr/
Marfin	http://www.marfinegnatiabank.gr
Κύπρου	http://www.bankofcyprus.gr
Millennium	http://www.millenniumbank.gr
Αγροτική	http://www.atebank.gr
Εμπορική	http://www.emporiki.gr
Citibank	http://www.citibank.com/greece

9.2 Εθνική Τράπεζα <http://www.nbg.gr/>

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ



Ένα πλήρες πακέτο υπηρεσιών e-banking τόσο για ιδιώτες όσο και για νομικά πρόσωπα, προσφέρει στους πελάτες της η Εθνικής Τράπεζας. Απαραίτητη προϋπόθεση είναι να υπάρχει ένας τουλάχιστον λογαριασμός καταθέσεων ταμειευτηρίου, τρεχούμενου ή όψεως σε ευρώ στην τράπεζα. Η απόκτηση πρόσβασης στην ηλεκτρονική κοστίζει 7 ή 3,50 € εάν κάποιος ανήκει σε μισθοδοτικά προγράμματα και δωρεάν αν είναι φοιτητής.

Δυνατότητες:

- Ενημέρωση υπολοίπου και τελευταίων κινήσεων των λογαριασμών
- Μεταφορές από έναν λογαριασμό σε άλλον
- Πληρωμή πιστωτικής κάρτας της τράπεζας ή άλλων τραπεζών, δανείου
- Πληρωμές Δημοσίων
- Πληρωμές ΔΕΚΟ
- Πληρωμές λογαριασμών τηλεφωνίας
- Πληρωμές Ασφαλιστικών Εταιριών
- Εμβάσματα
- Χρηματιστήριο
- Αίτηση μπλοκ επιταγών
- Αλλαγή password

Θετικά:

- ✓ Πραγματοποίηση των περισσότερων συναλλαγών χωρίς έξοδα

Αρνητικά:

- ✓ Μη διαχείριση των προθεσμιακών καταθέσεων
- ✓ Δεν υπάρχει η δυνατότητα αίτησης για πιστωτική κάρτα, δάνειο και άνοιγμα νέου λογαριασμού
- ✓ Έξοδα εμβασμάτων € 0,50
- ✓ Πληρωμή λογαριασμών Wind € 0,20
- ✓ Πληρωμή λογαριασμού ΕΥΔΑΠ €0,30
- ✓ Πληρωμή πιστωτικής κάρτας άλλης τράπεζας € 0,50
- ✓ Έξοδα απόκτησης κωδικών πρόσβασης

9.3 EFG Eurobank – Ergasias <http://www.eurobank.gr>



Η EFG Eurobank – Ergasias τράπεζα έχει υιοθετήσει από τον Νοέμβριο του 1999 το e-banking. Απαραίτητη προϋπόθεση εδώ είναι να υπάρχει ένας λογαριασμός στην τράπεζα. Για την έκδοση κωδικών για την πρόσβαση στο e-banking δεν υπάρχει κάποια χρέωση από την τράπεζα.

Δυνατότητες:

- Ενημέρωση υπολοίπου και τελευταίων κινήσεων των λογαριασμών
- Μεταφορές από έναν λογαριασμό σε άλλον
- Πληρωμή πιστωτικής κάρτας της τράπεζας ή άλλων τραπεζών, δανείου
- Πληρωμές Δημοσίων
- Πληρωμές ΔΕΚΟ
- Πληρωμές λογαριασμών τηλεφωνίας
- Πληρωμές Ασφαλιστικών Εταιριών
- Εμβάσματα
- Χρηματιστήριο
- Αίτηση μπλοκ επιταγών
- Διαχείριση προθεσμιακών καταθέσεων

Θετικά:

- ✓ Πραγματοποίηση των περισσότερων συναλλαγών χωρίς έξοδα
- ✓ Δωρεάν παροχή κωδικών πρόσβασης

Αρνητικά:

- ✓ Δεν υπάρχει η δυνατότητα αίτησης για πιστωτική κάρτα, δάνειο και άνοιγμα νέου λογαριασμού
- ✓ Έξοδα εμβασμάτων € 0,50
- ✓ Δεν μπορεί να γίνει πληρωμή λογαριασμού ΕΥΔΑΠ
- ✓ Πληρωμή πιστωτικής κάρτας άλλης τράπεζας € 0,50

9.4 Alpha Bank <http://www.alpha.gr>



Το Internet Banking ξεκίνησε στην Alpha Bank το 1998. Για να αποκτήσει κάποιος τους κωδικούς πρόσβασης χρειάζεται να τηρεί στην τράπεζα τουλάχιστον ένα λογαριασμό σε Ευρώ και κοστίζουν € 7.

Δυνατότητες:

- Ενημέρωση υπολοίπου και τελευταίων κινήσεων των λογαριασμών
- Μεταφορές από έναν λογαριασμό σε άλλον
- Πληρωμή πιστωτικής κάρτας της τράπεζας ή άλλων τραπεζών, δανείου
- Πληρωμές Δημοσίων
- Πληρωμές ΔΕΚΟ
- Πληρωμές λογαριασμών τηλεφωνίας
- Πληρωμές Ασφαλιστικών Εταιριών
- Εμβάσματα
- Χρηματιστήριο
- Αίτηση μπλοκ επιταγών
- Άνοιγμα λογαριασμού
- Διαχείριση προθεσμιακών καταθέσεων

Θετικά:

- ✓ Πραγματοποίηση συναλλαγών χωρίς έξοδα, όσες συναλλαγές και αν γίνουν το μήνα

Αρνητικά:

- ✓ Κόστος απόκτησης κωδικών € 7
- ✓ Πληρωμή πιστωτικής κάρτας άλλης τράπεζας € 0,50
- ✓ Εντολές πιστώσεως λογαριασμού άλλης τράπεζας € 0,30

9.5 Τράπεζα Πειραιώς <http://www.piraeusbank.gr/>



Για να αποκτήσει κάποιος πρόσβαση στην ηλεκτρονική τραπεζική της Τράπεζας Πειραιώς, τη winbank, χρειάζεται να έχει στην τράπεζα τουλάχιστον ένα λογαριασμό ή μία πιστωτική κάρτα. Το κόστος απόκτησης των κωδικών είναι € 5.

Δυνατότητες:

- Ενημέρωση υπολοίπου και τελευταίων κινήσεων των λογαριασμών
- Μεταφορές από έναν λογαριασμό σε άλλον
- Πληρωμή πιστωτικής κάρτας της τράπεζας ή άλλων τραπεζών, δανείου
- Πληρωμές Δημοσίων
- Πληρωμές ΔΕΚΟ
- Πληρωμές λογαριασμών τηλεφωνίας
- Πληρωμές Ασφαλιστικών Εταιριών
- Εμβάσματα
- Χρηματιστήριο
- Αίτηση μπλοκ επιταγών, δανείου, πιστωτικής κάρτας
- Άνοιγμα λογαριασμού
- Διαχείριση προθεσμιακών καταθέσεων

Θετικά:

- ✓ Πραγματοποίηση όλων των συναλλαγών που πραγματοποιούνται και στο κατάστημα

Αρνητικά:

- ✓ Πληρωμή ΔΕΚΟ € 0,30
- ✓ Έξοδα εμβασμάτων € 0,30
- ✓ Πληρωμή λογαριασμού τηλεφωνίας € 0,30
- ✓ Πληρωμή πιστωτικής κάρτας άλλης τράπεζας € 0,30
- ✓ Κόστος απόκτησης κωδικών € 5

9.6 Marfin Egnatia Bank <http://www.marfinegnatiabank.gr>



Είναι η τράπεζα που δημιουργήθηκε από τη συνένωση των τραπεζών Marfin, Εγνατία και Λαϊκή. Η τράπεζα Εγνατία είναι η πρώτη που εισήγαγε τον Νοέμβριο του 1997 το Internet Banking στην Ελλάδα. Για να έχει πρόσβαση ο πελάτης χρειάζεται ένα τουλάχιστον καταθετικό λογαριασμό στην τράπεζα και η χρέωση είναι € 9.

Δυνατότητες:

- Ενημέρωση υπολοίπου και τελευταίων κινήσεων των λογαριασμών
- Μεταφορές από έναν λογαριασμό σε άλλον
- Πληρωμή πιστωτικής κάρτας της τράπεζας δανείου
- Πληρωμές Δημοσίων
- Πληρωμές ΔΕΚΟ
- Πληρωμές λογαριασμών τηλεφωνίας
- Πληρωμές Ασφαλιστικών Εταιριών
- Εμβάσματα
- Χρηματιστήριο
- Συνάλλαγμα

Θετικά:

- ✓ Πραγματοποίηση των περισσότερων συναλλαγών χωρίς έξοδα

Αρνητικά:

- ✓ Έξοδα απόκτησης κωδικών € 9
- ✓ Έξοδα εμβασμάτων € 1,50
- ✓ Πληρωμή λογαριασμών ΔΕΚΟ € 0,30
- ✓ Πληρωμή πιστωτικής κάρτας άλλης τράπεζας € 1,50

9.7 Τράπεζα Κύπρου <http://www.bankofcyprus.gr/>



Και η τράπεζα Κύπρου έχει εισάγει το Internet Banking ήδη από το 2000. Απαραίτητη προϋπόθεση είναι η ύπαρξη ενός καταθετικού λογαριασμού και η απόκτηση των κωδικών είναι χωρίς χρέωση.

Δυνατότητες:

- Ενημέρωση υπολοίπου και τελευταίων κινήσεων των λογαριασμών
- Μεταφορές από έναν λογαριασμό σε άλλον
- Πληρωμή πιστωτικής κάρτας της τράπεζας, δανείου
- Πληρωμές Δημοσίων
- Πληρωμές ΔΕΚΟ
- Πληρωμές λογαριασμών τηλεφωνίας
- Πληρωμές Ασφαλιστικών Εταιριών
- Εμβάσματα
- Χρηματιστήριο
- Συνάλλαγμα
- Αίτηση μπλοκ επιταγών
- Διαχείριση προθεσμιακών καταθέσεων

Θετικά:

- ✓ Πολλά χρόνια εμπειρίας στο e-banking
- ✓ Δωρεάν απόκτηση κωδικών

Αρνητικά:

- ✓ Μη δυνατότητα πληρωμής πιστωτικής κάρτας άλλης τράπεζας
- ✓ Απόκτηση συσκευής S.T.I.C.K., κόστους € 10 εφάπαξ
- ✓ Δεν υπάρχει η δυνατότητα αίτησης για πιστωτική κάρτα, δάνειο και άνοιγμα νέου λογαριασμού
- ✓ Έξοδα εμβασμάτων € 1,50

9.8 Millennium Bank <http://www.millenniumbank.gr>



Για να αποκτήσει κανείς πρόσβαση στο Internet Banking της τράπεζας πρέπει να διαθέτει λογαριασμό και χρεωστική κάρτα στην τράπεζα και οι κωδικοί του παρέχονται εντελώς δωρεάν.

Δυνατότητες:

- Ενημέρωση υπολοίπου και τελευταίων κινήσεων των λογαριασμών
- Μεταφορές από έναν λογαριασμό σε άλλον
- Πληρωμή πιστωτικής κάρτας της τράπεζας
- Πληρωμές Δημοσίων
- Πληρωμές ΔΕΚΟ
- Πληρωμές λογαριασμών τηλεφωνίας
- Πληρωμές Ασφαλιστικών Εταιριών
- Εμβάσματα
- Χρηματιστήριο
- Αίτηση μπλοκ επιταγών

Θετικά:

- ✓ Δωρεάν απόκτηση κωδικών πρόσβασης

Αρνητικά:

- ✓ Έξοδα εμβασμάτων μεταξύ € 5 – 125
- ✓ Πληρωμή λογαριασμών ΔΕΚΟ € 0,45/εντολή
- ✓ Μη ενημέρωση για τις προθεσμιακές καταθέσεις, για τις τιμές του συναλλάγματος
- ✓ Δεν υπάρχει δυνατότητα πληρωμής πιστωτικής κάρτας άλλης τράπεζας
- ✓ Δεν υπάρχει δυνατότητα αίτησης δανείου, ανοίγματος λογαριασμού και πιστωτικής κάρτας

9.9 Αγροτική Τράπεζα <http://www.atebank.gr>



Και η Αγροτική Τράπεζα έχει εισάγει το Internet Banking στις υπηρεσίες της, με βασική προϋπόθεση την ύπαρξη ενός τουλάχιστον λογαριασμού στην τράπεζα. Το κόστος απόκτησης πρόσβασης ανέρχεται στα € 7.

Δυνατότητες:

- Ενημέρωση υπολοίπου και τελευταίων κινήσεων των λογαριασμών
- Μεταφορές από έναν λογαριασμό σε άλλον
- Πληρωμή πιστωτικής κάρτας της τράπεζας
- Πληρωμές Δημοσίων
- Πληρωμές ΔΕΚΟ
- Πληρωμές λογαριασμών τηλεφωνίας
- Πληρωμές Ασφαλιστικών Εταιριών
- Εμβάσματα
- Χρηματιστήριο
- Αίτηση μπλοκ επιταγών, δάνειο
- Διαχείριση προθεσμιακών καταθέσεων



Θετικά:

- ✓ Δωρεάν απόκτηση κωδικών πρόσβασης
- ✓ Δωρεάν όλες σχεδόν οι συναλλαγές

Αρνητικά:

- ✓ Κόστος απόκτησης κωδικών € 7
- ✓ Χρέωση εμβασμάτων με ένα ποσοστό 0,06% με ελάχιστο ποσό € 3
- ✓ Δεν υπάρχει η δυνατότητα πληρωμής πιστωτικής κάρτας άλλης τράπεζας

9.10 Εμπορική Τράπεζα <http://www.emporiki.gr>



Η Εμπορική Τράπεζα ξεκίνησε τον Ιούλιο του 2001 να προσφέρει τις υπηρεσίες Internet Banking.

Δυνατότητες:

- Ενημέρωση υπολοίπου και τελευταίων κινήσεων των λογαριασμών
- Μεταφορές από έναν λογαριασμό σε άλλον
- Πληρωμή πιστωτικής κάρτας της τράπεζας
- Πληρωμές Δημοσίων
- Πληρωμές ΔΕΚΟ
- Πληρωμές λογαριασμών τηλεφωνίας
- Πληρωμές Ασφαλιστικών Εταιριών
- Εμβάσματα
- Χρηματιστήριο
- Αίτηση μπλοκ επιταγών
- Διαχείριση προθεσμιακών καταθέσεων
- Αλλαγή password

Θετικά:

- ✓ Δωρεάν απόκτηση κωδικών πρόσβασης
- ✓ Δωρεάν όλες οι συναλλαγές

Αρνητικά:

- ✓ Έξοδα εμβασμάτων € 5
- ✓ Δεν υπάρχει δυνατότητα πληρωμής πιστωτικής κάρτας άλλης τράπεζας

9.11 Citibank <http://www.citibank.com/greece>



Η διαδικασία ενεργοποίησης της Citibank Online γίνεται μέσω μίας απλής αίτησης που διατίθεται στο Διαδίκτυο και στα καταστήματα της Citibank. Μόλις η αίτηση γίνει δεκτή, η πρόσβαση στην υπηρεσία Citibank Online γίνεται με τον αριθμό της κάρτας Citibank Card και τον κωδικό του ATM, απαλλάσσοντας έτσι τον χρήστη από την απομνημόνευση πολλών κωδικών.

Δυνατότητες:

- Ενημέρωση υπολοίπου και τελευταίων κινήσεων των λογαριασμών
- Μεταφορές από έναν λογαριασμό σε άλλον
- Πληρωμή πιστωτικής κάρτας της τράπεζας
- Πληρωμές Δημοσίων
- Πληρωμές ΔΕΚΟ
- Πληρωμές λογαριασμών τηλεφωνίας
- Πληρωμές Ασφαλιστικών Εταιριών
- Εμβάσματα
- Χρηματιστήριο
- Αίτηση μπλοκ επιταγών
- Διαχείριση προθεσμιακών καταθέσεων
- Αλλαγή password

Θετικά:

- ✓ Δωρεάν απόκτηση κωδικών πρόσβασης
- ✓ Δωρεάν η αποστολή εμβασμάτων προς τράπεζες της Ελλάδας

Αρνητικά:

- ✓ Πληρωμή εντολών προς ΟΤΕ, ΙΚΑ και ΦΠΑ € 1.

**9.12 Συγκριτικός πίνακας χρεώσεων πρόσβασης στο
Internet banking των τραπεζών**

Τράπεζες	Χρεώσεις σε €
Εθνική	7 ή 3,5 (εάν είναι μισθοδοτούμενος) / εφάπαξ ή δωρεάν εάν είναι φοιτητής
Eurobank	Δωρεάν
Alpha Bank	7 / εφάπαξ
Πειραιώς	5 / εφάπαξ
Marfin	9 / εφάπαξ
Κύπρου	10 / εφάπαξ
Millennium	Δωρεάν
Αγροτική	7 / εφάπαξ
Εμπορική	Δωρεάν
Citibank	Δωρεάν

**9.13 Συγκριτικός πίνακας παρουσίασης πλεονεκτημάτων –
μειονεκτημάτων των τραπεζών**

Τράπεζες	Πλεονεκτήματα	Μειονεκτήματα
Εθνική	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Πραγματοποίηση των περισσότερων συναλλαγών χωρίς έξοδα 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Μη διαχείριση των προθεσμιακών καταθέσεων ✓ Δεν υπάρχει η δυνατότητα αίτησης για πιστωτική κάρτα, δάνειο και άνοιγμα νέου λογαριασμού ✓ Έξοδα εμβασμάτων € 0,50 ✓ Πληρωμή λογαριασμών Wind € 0,20 ✓ Πληρωμή λογαριασμού ΕΥΔΑΠ €0,30 ✓ Πληρωμή πιστωτικής κάρτας άλλης τράπεζας € 0,50 ✓ Έξοδα απόκτησης κωδικών πρόσβασης
Eurobank	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Πραγματοποίηση των περισσότερων συναλλαγών χωρίς έξοδα ✓ Δωρεάν παροχή κωδικών πρόσβασης 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Δεν υπάρχει η δυνατότητα αίτησης για πιστωτική κάρτα, δάνειο και άνοιγμα νέου λογαριασμού ✓ Έξοδα εμβασμάτων € 0,50 ✓ Δεν μπορεί να γίνει πληρωμή λογαριασμού ΕΥΔΑΠ ✓ Πληρωμή πιστωτικής κάρτας άλλης τράπεζας € 0,50
Alpha Bank	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Πραγματοποίηση συναλλαγών χωρίς έξοδα, όσες συναλλαγές και αν γίνουν το μήνα 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Κόστος απόκτησης κωδικών € 7 ✓ Πληρωμή πιστωτικής κάρτας άλλης τράπεζας € 0,50 ✓ Εντολές πιστώσεως λογαριασμού άλλης τράπεζας € 0,30
Πειραιώς	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Πραγματοποίηση όλων των συναλλαγών που πραγματοποιούνται και στο κατάστημα 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Πληρωμή ΔΕΚΟ € 0,30 ✓ Έξοδα εμβασμάτων € 0,30 ✓ Πληρωμή λογαριασμού τηλεφωνίας € 0,30 ✓ Πληρωμή πιστωτικής κάρτας άλλης τράπεζας € 0,30

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Κόστος απόκτησης κωδικών € 5
Marfin	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Πραγματοποίηση των περισσότερων συναλλαγών χωρίς έξοδα 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Έξοδα απόκτησης κωδικών € 9 ✓ Έξοδα εμβασμάτων € 1,50 ✓ Πληρωμή λογαριασμών ΔΕΚΟ € 0,30 ✓ Πληρωμή πιστωτικής κάρτας άλλης τράπεζας € 1,50
Κύπρου	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Πολλά χρόνια εμπειρίας στο e-banking ✓ Δωρεάν απόκτηση κωδικών 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Μη δυνατότητα πληρωμής πιστωτικής κάρτας άλλης τράπεζας ✓ Απόκτηση συσκευής S.T.I.C.K., κόστους € 10 εφάπαξ ✓ Δεν υπάρχει η δυνατότητα αίτησης για πιστωτική κάρτα, δάνειο και άνοιγμα νέου λογαριασμού ✓ Έξοδα εμβασμάτων € 1,50
Millennium	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Δωρεάν απόκτηση κωδικών πρόσβασης 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Έξοδα εμβασμάτων μεταξύ € 5 – 125 ✓ Πληρωμή λογαριασμών ΔΕΚΟ € 0,45/εντολή ✓ Μη ενημέρωση για τις προθεσμιακές καταθέσεις, για τις τιμές του συναλλάγματος ✓ Δεν υπάρχει δυνατότητα πληρωμής πιστωτικής κάρτας άλλης τράπεζας ✓ Δεν υπάρχει δυνατότητα αίτησης δανείου, ανοίγματος λογαριασμού και πιστωτικής κάρτας
Αγροτική	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Δωρεάν απόκτηση κωδικών πρόσβασης ✓ Δωρεάν όλες σχεδόν οι συναλλαγές 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Κόστος απόκτησης κωδικών € 7 ✓ Χρέωση εμβασμάτων με ένα ποσοστό 0,06% με ελάχιστο ποσό € 3 ✓ Δεν υπάρχει η δυνατότητα πληρωμής πιστωτικής κάρτας άλλης τράπεζας

Εμπορική	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Δωρεάν απόκτηση κωδικών πρόσβασης ✓ Δωρεάν όλες οι συναλλαγές 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Έξοδα εμβασμάτων € 5 ✓ Δεν υπάρχει δυνατότητα πληρωμής πιστωτικής κάρτας άλλης τράπεζας
Citibank	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Δωρεάν απόκτηση κωδικών πρόσβασης ✓ Δωρεάν αποστολή εμβασμάτων προς τράπεζες της Ελλάδας 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Πληρωμή εντολών προς ΟΤΕ, ΙΚΑ και ΦΠΑ € 1.

10. ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Η είσοδος της τεχνολογίας του internet στον επιχειρηματικό κόσμο δημιούργησε νέα δεδομένα και άλλαξε την παραδοσιακή μορφή του τραπεζικού κλάδου. Οι τράπεζες βρέθηκαν σε μια συνεχή φάση μετασχηματισμού και επανασχεδιασμού του μοντέλου λειτουργίας τους για την έγκαιρη ενσωμάτωση των εξελίξεων και πλέον αποτελούν το κέντρο του αστερισμού αξίας που προσδιορίζουν οι σχέσεις με τους πελάτες. Η αναδιαμόρφωση των τραπεζικών συναλλαγών, με τη δραστηριότητα της αυτοεξυπηρέτησης, προσέφερε περισσότερες ευκαιρίες για δημιουργία αξίας.

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

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

Οι τράπεζες ακολουθούν διαφορετικές στρατηγικές ανάπτυξης των υπηρεσιών τους μέσω του διαδικτύου και χαράσσουν προσεκτικά τις κινήσεις τους για την προώθηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Βέβαια, για την αποτελεσματικότερη προώθησή της θα πρέπει να αξιοποιήσουν μια σειρά παραγόντων οι οποίοι θα πείσουν τους χρήστες για την υιοθέτηση των εφαρμογών της με κυριότερους την εκπαίδευση των χρηστών, την πλήρη εκμετάλλευση των δυνατοτήτων της τεχνολογίας, την τμηματοποίηση της αγοράς, την προσφορά ολοκληρωμένων λύσεων, τη σχέση ποιότητας εξυπηρέτησης – κόστους και την έγκαιρη ενημέρωση για τυχόν αλλαγές/νέα.

Από την ανάπτυξη του e-Banking και οι τράπεζες, μέσω της αυτοματοποίησης της λειτουργίας τους, εξασφαλίζουν πολύτιμα οφέλη, όπως εστίαση στο συμβουλευτικό ρόλο και προώθηση μιας σειράς σύνθετων προϊόντων, μέσα από ένα εναλλακτικό

δίκτυο, το οποίο εξοικονομεί σημαντικού ύψους κεφάλαια και εξασφαλίζει την πρόσβαση σε νέες αγορές, αύξηση της πελατειακής βάσης και δημιουργία μιας ισχυρής βάσης δεδομένων η οποία συμβάλλει στην πληρέστερη γνώση των χαρακτηριστικών των χρηστών και την παροχή ποιοτικότερων υπηρεσιών.

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

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

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

Καθ' αυτό οι τράπεζες θα πρέπει να θέσουν το e-Banking ως κύρια προτεραιότητά τους και να προετοιμαστούν κατάλληλα επενδύοντας τόσο σε ανθρώπινο δυναμικό όσο και σε τεχνολογία, ώστε να εκμεταλλευτούν τις ευκαιρίες που τους παρέχει το νέο δίκτυο και να πρωταγωνιστήσουν στο μέλλον. Το e-Banking βρίσκεται ακόμα σε πρώιμο στάδιο και η μεγαλύτερη απειλή για τα τραπεζικά ιδρύματα θα είναι η μη έγκαιρη προσαρμογή τους στη νέα τεχνολογία.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική

- Αγγέλης, Γ. Βασίλης, “Η Βίβλος του e-banking”, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, 2005
- Γεωργόπουλος, Πανταζή, Νικολαράκος, Βαγγελάτος, “Ηλεκτρονικό επιχειρείν, προγραμματισμός και σχεδίαση”, Εκδόσεις Μπένου, 2001
- Γλύκας, Ξηρογιάννης, “Στρατηγική ηλεκτρονικού επιχειρείν χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων”, Εκδόσεις Ελληνικά γράμματα, 2004
- Ιγγλεζάκης Δ. Ιωάννης, “Το νομικό πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου”, Εκδόσεις Σάκκουλα, 2003
- Κατσουλάκος Γιάννης, “Νέα οικονομία, διαδίκτυο και ηλεκτρονικό εμπόριο”, Εκδόσεις Κέρκυρα, 2001
- Σινανιώτη Μαρούδη, Φαρσαρώτας, “Ηλεκτρονική τραπεζική”, Εκδόσεις Σάκκουλα, 2005
- Χρυσάνθης Χ. “Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των σύγχρονων τραπεζικών συναλλαγών”, Εκδόσεις Σάκκουλα, 1997

Ξενόγλωσση

- Broderick A, Vachirapornpuk S, “Service quality in internet banking: The importance of customer role, 2002
- Chong Soo Pyun, Les Scruggs, Kiseok Nam, “Internet banking in the U.S., Japan and Europe, 2002
- Efraim Turban, Lee Jae, King David, Chung H. Michael, “Electronic commerce – A managerial perspective”, Prentice Hall 2000
- Strauss, Judie and Frost, Raymond, “E-marketing”, Prentice Hall, 2001

Ιστοσελίδες

- <http://www.nbg.gr>
- <http://www.eurobank.gr>
- <http://www.alpha.gr>
- <http://www.piraeusbank.gr/>
- <http://www.marfinegnatiabank.gr>
- <http://www.millenniumbank.gr>
- <http://www.atebank.gr>
- <http://www.emporiki.gr>
- <http://www.citibank.com/greece>
- <http://www.ttbank.gr/>
- <http://wikipedia.org>