



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΡΗΤΗΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Π Τ Υ Χ Ι Α Κ Η Ε Ρ Γ Α Σ Ι Α

**ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΩΝ
ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΤΗΣ
ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ**



ΦΟΙΤΗΤΗΣ: ΜΑΥΡΑΚΗΣ ΓΙΩΡΓΟΣ

Α.Μ. 2670

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΓΕΡΑΚΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ

Ηράκλειο

ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ, 2014

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Με την παρούσα πτυχιακή εργασία μου δίνεται η ευκαιρία να ευχαριστήσω καταρχήν την οικογένεια μου, για την στήριξη τους κατά την διάρκεια των σπουδών μου, τους καθηγητές του ΤΕΙ Ηρακλείου και ιδιαίτερα τον κύριο Γεράκη Γιώργο, του οποίου η καθοδήγηση, συντέλεσε στην ολοκλήρωση της συγκεκριμένης πτυχιακής. Και τέλος τον κύριο Μανώλη Σαρρή διευθυντή της Εθνικής Τράπεζας στο κατάστημα Αρκαλοχωρίου για τις πληροφορίες που μου έδωσε σχετικά με τις εφαρμογές της Εθνικής Τράπεζας.

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η εργασία αυτή έγινε στα πλαίσια της πτυχιακής μου μελέτης στο τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων της Σχολής Διοίκησης και Οικονομίας. Το αντικείμενο της μελέτης μας, είναι οι εφαρμογές πληροφορικής στον τομέα των Ελληνικών Τραπεζών και μελέτη περίπτωσης της Εθνικής Τράπεζας.

Αφορμή για την επιλογή του θέματος αποτέλεσε η καθημερινή επαφή με τα πιστωτικά ιδρύματα και τις νέες υπηρεσίες που προσφέρουν.

Σκόπος και στόχος της παρούσας εργασίας είναι η ανάλυση των εφαρμογών πληροφορικής από τις Ελληνικές Τράπεζες. Είναι φανερό ότι η τεχνολογία μετασχηματίζει τον τραπεζικό κλάδο. Σήμερα με την χρήση των εφαρμογών πληροφορικής από τις Ελληνικές τράπεζες, μεταφέρει την τράπεζα στην οθόνη του υπολογιστή μειώνοντας έτσι δραστικά το κόστος τόσο για τους πελάτες όσο και για την ίδια την τράπεζα. Η εργασία μας, προκειμένου να κατατοπιστούμε όσο το δυνατόν περισσότερο, γίνεται μια επισκόπηση στις εφαρμογές πληροφορικής και τον τραπεζικό τομέα και το ελληνικό χρηματοπιστωτικό σύστημα, αναλύονται οι εφαρμογές πληροφορικής από τις Ελληνικές Τράπεζες, τα εναλλακτικά δίκτυα υπηρεσιών που προσφέρουμε μέσω της χρήσης των εφαρμογών πληροφορικής. Κατόπιν γίνεται αναφορά και ανάλυση των ηλεκτρονικών και πρόσθετων υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής καθώς και των πλεονεκτημάτων και μειονεκτημάτων των εφαρμογών πληροφορικής. Και τέλος, εξετάζουμε την περίπτωση της Εθνικής τράπεζας, δηλαδή τις υπηρεσίες που παρέχει μέσω της εφαρμογής της τεχνολογίας, μέσω του κινητού τηλεφώνου, του διαδικτύου, την τηλεφωνική τραπεζική κτλ.

PROLOGUE

This work was part of my final study in Department of Business Administration Faculty Administration and Economics. The object of our study is the computer applications in the field of Greek Banks and Case Study of the National Bank. The reason for the choice of subject was the daily contact with the credit institutions and the new services they offer. Purpose and objective of this paper is to analyze the applications of the Greek Banks. It is evident that technology is transforming the banking industry. Today with the use of computer applications from the Greek banks, the bank carries on the computer screen thereby drastically reducing costs for both customers and the bank itself. Our work, in order to acquaint themselves as much as possible, is an overview of computer applications and the banking sector and the Greek financial system, analyzes the applications of the Greek Banks, alternative networks services offered through the use of computer applications. After reference and analysis of electronic and additional services of electronic bank and the advantages and disadvantages of computer applications. And finally, consider the case of the National Bank, which provides services through the implementation of technology, mobile phone, internet, telephone banking etc.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	1
ΠΡΟΛΟΓΟΣ	2
PROLOGUE	3
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 : ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ	8
1.1 Η σημασία της Τεχνολογίας για τις Τράπεζες	13
1.2 Το Ελληνικό χρηματοπιστωτικό σύστημα.....	15
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 : ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ	18
2.1 Εναλλακτικά δίκτυα υπηρεσιών των Ελληνικών Τραπεζών μέσω της χρήσης των εφαρμογών πληροφορικής.....	20
2.1.1 Κάρτες.....	22
2.1.2 Αυτοματές Ταμειολογιστικές Μηχανές (ATM).....	25
2.1.3 ΑΕΜς	27
2.1.4 Electronic Funds Transfer- Point of Sales.....	27
2.2 Μορφές Ηλεκτρονικής Τραπεζικής.....	28
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ	30
3.1 Internet banking(Διαδικτυακή Τραπεζική).....	30
3.2 Phone banking.....	33
3.3 Mobile banking.....	35
3.4 Πρόσθετες Υπηρεσίες.....	38
3.4.1 e-Investment.....	38
3.4.2 e-commerce.....	39
3.4.3 Τηλε-ειδοποιήσεις (alerts).....	41
3.4.4 e-Insurance.....	42
3.4.5 P2P (Person - to - Person) Πληρωμές.....	43
3.4.6 On line Εισαγωγές - Εξαγωγές.....	43
3.5 Πλεονεκτήματα – Μειονεκτήματα Εφαρμογών Πληροφορικής	43
3.5.1 Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα για τις Τράπεζες	44
3.5.2 Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα για τους Πελάτες.....	46
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	49
4.1 Εφαρμογές Πληροφορικής της Εθνικής Τράπεζας.....	51
4.1.1 ATM της Εθνικής Τράπεζας.....	51
4.1.2 Phone banking	53
4.1.3 Internet banking.....	55
4.1.4 Mobile banking	59
4.1.5 Κέντρα Αυτόματων Πληρωμών.....	63
4.1.6 Κάρτες.....	66

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	71
CONSOLUTIONS	73
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....	74
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	76

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ

Εικόνα 1 : ATM Εθνικής Τράπεζας.....	53
Εικόνα 2 : Αρχική Σελίδα internet banking Εθνικής Τράπεζας	57
Εικόνα 3 : Συναλλαγή μέσω internet banking της Εθνικής Τράπεζας.....	57
Εικόνα 4 : Παράδειγμα ολοκληρωμένης συναλλαγής internet banking.....	58
Εικόνα 5 : Παράδειγμα αίτησης αλλαγής κάρτας μέσω internet banking.....	58
Εικόνα 6 : Mobile Banking Εθνικής Τράπεζας	61
Εικόνα 7 : Μενού mobile banking της Εθνικής Τράπεζας.....	62
Εικόνα 8 : Παράδειγμα εισαγωγής mobile banking της Εθνικής Τράπεζας.....	63
Εικόνα 9 : Κέντρο αυτόματων πληρωμών της Εθνικής Τράπεζας σε εμπορικό κέντρο της Αθήνας “ the mall”.....	65
Εικόνα 10 : Παράδειγμα εμφάνισης κέντρου αυτόματων πληρωμών.....	66
Εικόνα 11 : Χρεωστική κάρτα της Εθνικής τράπεζας ETHNOCASH PLUS.....	67
Εικόνα 12: Πιστωτικές κάρτες Εθνικής Τράπεζας.....	68
Εικόνα 13: Παράδειγμα χρεωστικής κάρτας της Εθνικής Τράπεζας.....	68
Εικόνα 14 : Παράδειγμα χρεωστικής κάρτας της Εθνικής Τράπεζας.....	69
Εικόνα 15: Προπληρωμένη κάρτα Εθνικής Τράπεζας.....	70

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

Σχήμα 1 : Απεικόνιση ΑΤΜς.....	26
Σχήμα 2: Απεικόνιση Τηλεφωνικής Τραπεζικής.....	35

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας δεν άφησε ανεπηρέαστο τον κλάδο της τραπεζικής, αντιθέτως από τα πρώτα χρόνια των τεχνολογικών εφαρμογών, ο τομέας της τραπεζικής υπήρξε πρωτοπόρος. Κύριος παράγοντας παρακίνησης των τραπεζών στην στροφή τους στην τεχνολογία υπήρξε η ανάγκη αποτελεσματικότερης διανομής των προϊόντων τους στους πελάτες τους.

Ο τομέας των υπηρεσιών της δεκαετίας του 1970 ήταν στο περιθώριο της παραγωγής, λόγω της αναπτυγμένης ισχυρής βιομηχανίας. Από τις αρχές του 1990, η εισαγωγή των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας (Τ.Π.Ε) στην παραγωγική διαδικασία προσέδωσε μεγάλη ευελιξία στους τομείς των υπηρεσιών. Ιδιαίτερα ο τραπεζικός τομέας έχει ενσωματώσει τις Τ.Π.Ε στις εργασίες με αποτέλεσμα να μετασηματιστεί ο τρόπος λειτουργίας των τραπεζικών υπηρεσιών και να δημιουργηθούν νέες εναλλακτικές υπηρεσίες και δίκτυα διανομής των τραπεζικών προϊόντων.

Η εναλλακτική τραπεζική (ATMs , Internet- Banking, Mobile-Banking, Phone-Banking κτλ) εξελίσσεται μέσα στο χώρο και το χρόνο υποκαθιστώντας σημαντικές λειτουργίες των καταστημάτων. Οι διαρθρωτικές αλλαγές στον πιστωτικό τομέα προέκυψαν από τις μεγάλες αλλαγές που σημειώθηκαν με τη χρήση των ΤΠΕ στον τομέα των υπηρεσιών και κατ'έπекταση στους χώρους γραφείου.

Οι ραγδαίες αλλαγές που συντελέστηκαν από το 1987 και μετά με τη σταδιακή απελευθέρωση και εξορθολογισμό του ελληνικού τραπεζικού συστήματος, αλλά και αυτές που ακολούθησαν την πορεία ένταξης της Ελλάδας στην Ε.Ε., με στόχο τον εκσυγχρονισμό και την απελευθέρωση του χρηματοπιστωτικού χώρου βλέπουμε να διαμορφώνεται ένα περιβάλλον πιο ανοικτό και πιο ανταγωνιστικό στο οποίο καλούνται να ανταποκριθούν οι ελληνικές τράπεζες εκμεταλλευόμενες τα μέσα που τους παρέχει η νέα τεχνολογία.

Οι τράπεζες ήταν αυτές που πρώτες αναζήτησαν νέους τρόπους συναλλαγής με την εισαγωγή των ΑΤΜ αρχικά, αλλά και αργότερα δέχτηκαν να αναλάβουν το

κόστος εκσυγχρονισμού των συναλλαγών πιστεύοντας ότι με τον τρόπο αυτό θα μειώσουν το κόστος λειτουργίας τους, θα αυξήσουν τα έσοδά τους και θα τους δοθεί η δυνατότητα να αξιοποιήσουν το προσωπικό τους σε εργασίες περισσότερο αποδοτικές, πίσω από τα ταμεία, που έχουν να κάνουν με πώληση προϊόντων (επενδύσεις, αμοιβαία κεφάλαια, δάνεια, ασφαλίσεις) που αποφέρουν έσοδα στις τράπεζες, βελτιώνοντας τον κύκλο εργασία τους, τη θέση τους έναντι του ανταγωνισμού, τη θέση τους στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών και τους δίνει τη δυνατότητα απόδοσης υψηλότερου μερίσματος στους μετόχους τους, επίτευξης στρατηγικών συνεργασιών, επέκτασης και αξιοποίησης των οικονομιών κλίμακας.

Στην Ελλάδα οι τράπεζες άρχισαν να αναπτύσσουν την ηλεκτρονική τραπεζική σε όλες του τις μορφές το 2008, όταν η τεχνολογία είχε αναπτυχθεί αρκετά και υπήρχαν τράπεζες του εξωτερικού που είχαν εφαρμόσει επιτυχώς τις νέες μορφές. Οι τράπεζες επιδιώκουν να μεταφέρουν τις καθημερινές συναλλαγές εκτός των καταστημάτων, έτσι ώστε να μπορέσουν τα καταστήματα να επικεντρωθούν στην διανομή και πώληση νέων προϊόντων και υπηρεσιών.

Στην παρούσα πτυχιακή εργασία λοιπόν θα ασχοληθούμε συγκεκριμένα με τις εφαρμογές πληροφορικής στις Ελληνικές Τράπεζες. Σκοπός και στόχος της εργασίας είναι, να δείξουμε όσο πιο ρεαλιστικά και αντικειμενικά γίνεται, την τεχνολογική εξέλιξη στον τομέα της τραπεζικής με την εφαρμογή της πληροφορικής. Επιχειρούμε λοιπόν να αποκτηθεί μια εικόνα σχετικά με το θέμα της εργασίας χρησιμοποιώντας κυριώς δευτερογενής πηγές, οι οποίες αφορούν την βιβλιογραφία, αρθρογραφία και την δικτυογραφία, όπου ορίζονται και διαχωρίζονται βασικές έννοιες και ορισμοί που σχετίζονται με το θέμα.

Η εργασία μας ουσιαστικά χωρίζεται σε τέσσερα κεφάλαια, στο πρώτο κεφάλαιο (1-1.2) προκειμένου να κατατοπιστούμε όσο το δυνατόν περισσότερο, γίνεται μια επισκόπηση στις εφαρμογές πληροφορικής και τον τραπεζικό τομέα και το ελληνικό χρηματοπιστωτικό σύστημα. Στο δεύτερο κεφάλαιο (2- 2.2), αναλύονται οι εφαρμογές πληροφορικής από τις Ελληνικές Τράπεζες, τα εναλλακτικά δίκτυα υπηρεσιών που προσφέρουμε μέσω της χρήσης των εφαρμογών πληροφορικής. Στο τρίτο κεφαλαίο (3-3.5.2), γίνεται αναφορά και ανάλυση των ηλεκτρονικών και πρόσθετων υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής καθώς και των πλεονεκτημάτων και μειονεκτημάτων των εφαρμογών πληροφορικής. Και τέλος στο τέταρτο κεφάλαιο (4-4.1.6), πλέον εξετάζουμε την περίπτωση της Εθνικής τράπεζας, δηλαδή τις υπηρεσίες που παρέχει μέσω της εφαρμογής της

τεχνολογίας, μέσω του κινητού τηλεφώνου, του διαδικτύου, την τηλεφωνική τραπεζική κτλ.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ

«Ο Τραπεζικός τομέας αποτελεί έναν από τους πιο αντιπροσωπευτικούς τομείς της τριτογενούς παραγωγής. Τα πιστωτικά ιδρύματα στο πέρασμα του χρόνου έχουν τελείως διαφορετική μορφή από την αρχική, ως προς τον τρόπο λειτουργίας τους και τα μέσα παραγωγής και τις ανάγκες τους σε εξοπλισμό, όσο και προς τις κτιριακές τους εγκαταστάσεις και τη διαμόρφωση του χώρου εργασίας. Η μεγαλύτερη επανάσταση στον τριτογενή τομέα και ειδικότερα στον τραπεζικό χώρο επήλθε με την ανακάλυψη και τη χρήση του τηλέγραφου κατά τη δεκαετία του 1850 όπου διευκόλυνε την ταχύτερη επικοινωνία αλλά και την άμεση ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των πελατών και των καταστημάτων. Μέχρι τότε τα πιστωτικά ιδρύματα ήταν εγκατεστημένα σε κεντρικά σημεία των πόλεων μεγάλης προσπελασιμότητας, εφόσον η καθημερινή επαφή πρόσωπο με πρόσωπο ήταν ζωτικής σημασίας για την επιβίωση της επιχείρησης. Ο μοναδικός τρόπος επικοινωνίας με την αγορά ήταν η άμεση παρουσία και επαφή τόσο με τους καταναλωτές όσο και με τα διοικητικά γραφεία και τις άλλες επιχειρήσεις. Ωστόσο η εισαγωγή της νέας αυτής μορφής της επικοινωνίας σε πρώτο στάδιο δεν άλλαξε την ανάγκη για προσωπική επαφή, διευκόλυνε όμως την επικοινωνία

του καταστήματος με τις κεντρικές τους υπηρεσίες καθώς και την άμεση μεταδοσή των πληροφοριών πελατολογίου, των οικονομικών στοιχείων αλλά και των διοικητικών λειτουργιών, δημιουργώντας μια ομοιομορφία στα εκάστοτε τραπεζικά προϊόντα, τόσο μεταξύ των καταστημάτων της ίδιας της τράπεζας, όσο και στα καταστήματα του ανταγωνισμού.

Ο νέος αυτός δρόμος με τα κεντρικά γραφεία των τραπεζών έδωσε την ευχέρεια στα πιστωτικά ιδρύματα για μεγαλύτερη λήψη πρωτοβουλιών και αποφάσεων σε τομείς που είχαν αναλάβει αποκλειστικά οι κεντρικές τους υπηρεσίες, παρόλο που οι σχέσεις μεταξύ των πελατών και των καταστημάτων ουσιαστικά δεν άλλαξε, εφόσον τίποτα δεν άλλαξε στις τραπεζικές υπηρεσίες»¹.

«Οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες ως τότε περιορίζονταν στις διαδικασίες και λειτουργίες ρουτίνας καθώς και στην έγκριση βραχυπρόθεσμων δανείων καθώς έως και το 1900 οι τράπεζες εξάπλωναν το δίκτυο τους με την δημιουργία συνεχώς νέων καταστημάτων για την διευρυνσή της αγοράς τους. Δύο νέες καινοτομίες στο χώρο, η εισαγωγή της γραφομηχανής (1873) , αλλά και των μηχανών διάτρησης (punching) αναδιοργάνωσαν τις τραπεζικές λειτουργίες δίνοντάς τους μεγαλύτερα πεδία δράσης και αποθήκευσης πληροφοριών. Η καταγραφή των οικονομικών δραστηριοτήτων αλλά και η δυνατότητα αποθήκευσης στοιχείων για τα οικονομικά χαρακτηριστικά των πελατών και των επιχειρήσεων, διερυνάν το πεδίο δράσης των τραπεζών σε συνάψεις μεγαλύτερων οικονομικών συμφωνιών αλλά και επιχειρηματικών δανείων. Η καταγραφή των πληροφοριών και οι επικοινωνίες μεταξύ της κεντρικής μονάδας και των περιφερειακών, έδωσαν ώθηση για την δημιουργία νέων προϊόντων, νέων θέσεων εργασίας και επέκταση του δικτύου των καταστημάτων»².

«Τα πρώτα οικονομικά στοιχεία των πελατών καταγράφονταν μέσω των μηχανών διάτρησης σε μεγάλες καρτέλες που φυλάσσονταν σε αποθηκευτικούς χώρους. Έτσι προσλήφθηκαν στα πιστωτικά ιδρύματα νέες ειδικότητες δακτυλογράφων για την ταχύτερη καταγραφή, αλλά και εποπτών λόγω του ότι ο πιστωτικός

¹ Βαϊτσος Κ, Γιαννίτσας Τ.(2001), "Τεχνολογικός Μετασχηματισμός λαοοικονομική ανάπτυξη, Αθήνα.(Σελ. 139-157)

² Collins, M. (1988) *Money and Banking in the UK: a history*, London : Croom Helm. (σελ. 27-33)

τομέας έπρεπε να βασίζεται στη σωστή πληροφόρηση για την κατάσταση των επιχειρήσεων»³.

«Την περίοδο 1945- 1968 οι πρώτοι ηλεκτρονικοί υπολογιστές χρησιμοποιήθηκαν στο τραπεζικό σύστημα κυρίως για την μείωση του κόστους των εργασιών ρουτίνας και την αύξησή των ρυθμών των εργασιών. Η χρήση της νέας τεχνολογίας άνοιξε τον δρόμο των μεγάλων καταθέσεων, ενώ η μεγαλύτερη ταχύτητα επεξεργασίας δημιούργησε προϋποθέσεις για πιο συχνές συναλλαγές με τους πελάτες, νέες εμπορικές συμφωνίες και γενικότερα δημιουργησέ περισσότερα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα. Στο εσωτερικό των τραπεζών άρχισαν να παραδίνονται σεμινάρια στους υπαλλήλους για εξοικείωση με τις νέες μεθόδους αλλάζοντας τις απαιτήσεις για ένα πιο εμπειρό και καταρτισμένο προσωπικό. Οι χειριστές γραφομηχανών με τα νέα δεδομένα αντικαταστάθηκαν με χειριστές ηλεκτρονικών υπολογιστών»⁴.

«Οι εξελίξεις αυτές στον τραπεζικό τομέα σε συνδυασμό με την εμφάνιση του τομέα της καταναλωτικής πίστης και των πιστώσεων, επιτάχυναν τις διαδικασίες για την μεταμόρφωση των πιστωτικών ιδρυμάτων. Η καταναλωτική πίστη εμφανίστηκε γαι πρώτη φορά στη δεκατία του 1880. Εμπορικά μαγαζιά όπως το A.T. Stewart στη Νέα Υόρκη άρχισαν να εφαρμόζουν στη πράξη την εκχώρηση "χρεωστικών προνομίων" στους καλύτερους πελάτες τους. Στη πρώτη δεκαετία του 20^{ου} αιώνα τα εμπορικά μαγαζιά άρχισαν να εισάγουν το σύστημα των "δόσεων" για να πουλούν για να πουλούν τα πιο ακριβά για να πουλούν τα πιο ακριβά προϊόντα τους όπως ραπτομηχανές και πιάνο. Οι καταναλωτές μπορούσαν να πληρώσουν για τις αγορές τους με μηνιαίες δόσεις σε μια μεγάλη χρονική περίοδο. Οι ανάγκες για δανεισμό της εποχής καθώς και η εξοικείωση με την πίστωση των καταναλωτών που απόφερε η δράση της καταναλωτικής πίστης, οδήγησαν τις τράπεζες στη σύναψη προσωπικών δανείων δημιουργώντας νέες προοπτικές για τραπεζικά προϊόντα. Το 1928 η National City Bank έγινε η πρώτη εμπορική τράπεζα στη χώρα που χορήγησε προσωπικά

³ Rifkin, J (1996) " Το τέλος της εργασίας και το μέλλον της". Εκδόσεις Λιβάνης, Αθήνα, σελ 57-119.

⁴ Regini M, Kitay J, Baethge M (1999) " From tellers to sellers : changing employment relations in banks".(σελ. 18-22)

δάνεια. Την πρώτη μέρα αυτής της δραστηριότητας προσήλθαν στην τράπεζα περισσότεροι από 500 πελάτες. Άλλοι 2.500 άνθρωποι έκαναν αιτήσεις για δάνειο μέσα στις επόμενες τρεις ημέρες, εγκαινιάζοντας μια νέα εποχή στον προσωπικό δανεισμό.

Ο 20^{ος} αιώνας αποτελεί προοίμιο για τις διαρθρωτικές αλλαγές στον τραπεζικό τομέα με την εισαγωγή των επιταγών στο πρώτο μισό και των πιστωτικών καρτών στο δεύτερο. Τα νέα αυτά προϊόντα σε συνδυασμό με τις εξελίξεις της εποχής και την τεχνολογία ανοιξάν τον δρόμο των πιστώσεων, της κατανάλωσης και την αντίστροφη πορεία των αποταμιεύσεων των καταναλωτών. Η προσέλευση στα τραπεζικά καταστήματα των πελατών αλλά και των επιχειρήσεων, για την ανάληψη μετρητών, μειώθηκε αφού πλέον με τη χρήση των πιστωτικών καρτών και των επιταγών παρέχόταν η δυνατότητα οικονομικών συναλλαγών σε εικοσιτετράωρη βάση.

Το 1949 ο Άλφρεντ Μπλούμγκτεϊλ εισήγαγε την κάρτα Diners δίνοντας την δυνατότητα στους πελάτες να χρεώνουν τα γεύματα τους, τη διαμονή σε ξενοδοχεία και άλλα ταξιδιωτικά έξοδα σε καταστήματα της χώρας. Το 1958 δημιουργήθηκαν η American Express, και η Carte Blanche. Αυτές οι πρώτες κάρτες ωστόσο δεν έδιναν την δυνατότητα ανανέωσης της πίστωσης. Οι τράπεζες Bank of America και Chase Manhattan Bank εισήλθαν σε αυτό το τομέα και εισήγαγαν την ανανεωμένη πίστωση. Η Ban Americard άλλαξε το όνομα της σε Visa το 1976 και η Master Charge έγινε Master Card το 1980. Το ίδιο έτος υπήρχαν 52 εκατομμύρια Αμερικανοί κάτοχοι καρτών»⁵.

«Το 1965 η εταιρεία IBM τοποθέτησε στις τράπεζες το πρώτο ATM που παρείχε στους καταναλωτές μόνο την δυνατότητα της ανάληψης. Η ύπαρξη του αυτόματου μηχανήματος οδήγησε στις τράπεζες στην εξέλιξη των αυτοποιημένων υπηρεσιών έτσι να ανταποκρίνονται όσο το δυνατόν περισσότερο στις απαιτήσεις των καταναλωτών αλλά και στη γέννηση της σκέψης των υποκατάστασης βασικών λειτουργιών των καταστημάτων με τις μηχανές. Χαρακτηριστικό είναι το παράδειγμα του Ηνωμένου Βασιλείου, όπου μέσα σε διάστημα 25 ετών από τη χρήση του πρώτου ATM το 25% των τραπεζικών

⁵ Rifkin, J (2000) .“ Η νέα Εποχή της πρόσβασης” . Εκδόσεις Λιβάνης, Αθήνα, σελ. 37-109.

καταστημάτων δεν λειτουργούσαν πλέον, ενώ αντίθετα ο αριθμός των ΑΤΜς αυξήθηκε κατά 65%»⁶.

«Η τεχνολογία των Αυτόματων Ταμειολογιστικών Μηχανών προχώρησε και αυξήθηκαν οι προσφερόμενες υπηρεσίες σε αναλήψεις, καταθέσεις και ερωτήσεις υπολοίπου λογαριασμών, υποκαθιστώντας με αυτόν τον τρόπο την ανάγκη του πελάτη να επισκέπτεται τα τραπεζικά καταστήματα. Ταυτόχρονα δημιουργήθηκαν ανάγκες για ανάπτυξη των τηλεπικοινωνιών και της τεχνολογίας δημιουργώντας ένα πιο έμπειρο και καταρτισμένο προσωπικό. Οι μεγάλες αποθήκες φύλαξης αρχείων μεταφέρθηκαν πλέον μέσα στη μνήμη των υπολογιστών συρικνώνοντας έτσι των καταστημάτων, δίνοντας την δυνατότητα στους υπαλλήλους να αφοσιωθούν σε παραγωγικές για την επιχείρηση εργασίες»⁷.

Ενώ η τεχνολογία των καρτών και των ΑΤΜς διαρκώς εξελίσσεται, προσφέροντας συνεχώς νέες υπηρεσίες και προϊόντα, οι διρθρωτικές αλλαγές στη χωροθέτηση των τραπεζικών υπηρεσιών και στη διάθεση των τραπεζικών προϊόντων ξεκίνησαν με την εμφάνιση των call centers και του internet banking. Πρόκειται για τις πιο πρόσφατα σχετικά και διαρκώς αναπτυσσόμενες υπηρεσίες που επέφεραν μεγάλες αλλαγές στη δομή του τραπεζικού τομέα από τα πρώτα έτη εφαρμογής τους. Το 1997 λειτουργούσαν στο διαδίκτυο περισσότερα από 1.200 σημεία λιανικών τραπεζικών υπηρεσιών και 500 περίπου για υπηρεσίες με επιχειρήσεις. Η ανάπτυξη των καναλιών της εναλλακτικής τραπεζικής αποσυμφόρησε εν μέρει την προσέλευση στα καταστήματα βαζοντάς ουσιαστικά τα τραπεζικά προϊόντα μέσα στο σπίτι των καταναλωτών.

«Καινοτόμος στο διαρκή αυτό εκσυγχρονισμό του τεχνολογικού εξοπλισμού των τραπεζών υπήρξε η σημερινή Alpha Bank. Γνωστή ως Τράπεζα Πίστεως, το 1980 εισήγαγε πρώτη τις Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές (ΑΤΜ) στον ελληνικό χώρο. Λίγα τα ΑΤΜ στην Ελλάδα, σε συγκεκριμένα υποκαταστήματα της Τράπεζας και χωρίς τις δυνατότητες πραγματοποίησης συναλλαγών διατραπεζικά και μέσω του σημερινού συστήματος ΔΙΑΣ που επιτρέπει την

⁶ Cruickshank, D. (2000) *Competition in UK Banking: A Report to the Chancellor of the Exchequer*, The Stationery Office.(σελ. 37-41)

⁷ www.bankersreview.gr Ημερομηνία πρόσβασης 12/06/2014

ανάληψη μετρητών διατραπεζικά από οποιοδήποτε ATM, με την καταβολή ανάλογης προμήθειας. Από το 1990 και μετά οι περισσότερες τράπεζες ακολούθησαν το παράδειγμά της, γεγονός που εντάθηκε ακόμη περισσότερο όταν η καταβολή μισθών και συντάξεων μέσω των λογιστηρίων και των ταχυδρομείων αντίστοιχα, μεταφέρθηκε στις τράπεζες. Οι τράπεζες μέσω των ATM προσπάθησαν και προσπαθούν ακόμη και σήμερα, να μεταφέρουν απλές συναλλαγές από τα ταμεία στις μηχανές, συναλλαγές που έχουν να κάνουν με:

- ανάληψη μετρητών
- κατάθεση μετρητών ή επιταγών
- μεταφορά χρημάτων μεταξύ λογαριασμών
- ενημέρωση τελευταίων κινήσεων λογαριασμών
- πληρωμή οφειλών πιστωτικών καρτών ή δόσεων δανείων
- πληρωμή λογαριασμών
- παραγγελία έκδοσης βιβλιαρίου επιταγών
- αλλαγή μυστικού κωδικού
- ανανέωση χρόνου ομιλίας καρτοκινητής τηλεφωνίας

Οι τράπεζες αυξάνουν από χρονιά σε χρονιά τα ATM που διαθέτουν στους πελάτες τους, όχι μόνο στο χώρο εντός ή εκτός των υποκαταστημάτων τους, αλλά και σε σημεία που θεωρούν ότι μπορούν να ικανοποιήσουν καλύτερα τους πελάτες τους, όπως: μεγάλα εμπορικά κέντρα, μετρό, σούπερ μάρκετ, αεροδρόμια και σιδηροδρομικοί σταθμοί, κινηματογράφοι και όπου θεωρούν γενικά, ότι υπάρχει δυνατότητα επέκτασης του δικτύου τους. Ο αριθμός των ATM αυξάνεται συνεχώς και στις 31/12/2004 είχε υπολογιστεί ότι υπήρχαν 5787 ATM σε ολόκληρο τον ελληνικό χώρο»⁸.

1.1 Η σημασία της Τεχνολογίας για τις Τράπεζες

«Η γρήγορη επεξεργασία πληροφοριών και στοιχείων, είναι κεφαλαιώδους σημασίας για το μέλλον κάθε τράπεζας. Άλλωστε η διείσδυση των υπολογιστών

⁸ Γκαργκάνας, Ν. (2005), “Τραπεζικό σύστημα και εποπτεία”. Η έκθεση του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος για το 2004, Κεφ. XI, σσ. 345-388.

σε όλους τους τομείς της τραπεζικής λειτουργίας είναι προ πολλού γεγονός. Έτσι και η εισαγωγή της τεχνολογίας της πληροφορικής αποτελεί σημαντικό παράγοντα για το επίπεδο ανταγωνιστικότητας κάθε τράπεζας. Η συνεργασία των τραπεζών και πληροφορικής οφείλονται σε παράγοντες που σχετίζονται με την ίδια τη φύση των τραπεζικών εργασιών. Είναι γεγονός ότι χρησιμοποίηση του χρήματος στη φυσική του μορφή άρχισε να χάνει έδαφος ήδη από τις δεκαετίες του εξήντα και του εβδομήντα. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα το υπόλοιπο χρήμα «λογιστικό χρήμα», να εμφανίζεται ως μια λογιστική πληροφορία. Όλες οι εγγραφές που ακολουθούσαν μια συναλλαγή έπρεπε να περάσουν από επεξεργασία, πράγμα που μόνο οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές, ήταν σε θέση να αναλάβουν. Όσο μεγαλύτερος ήταν όγκος των πληροφοριών τόσο μεγαλύτερη ήταν και η ανάγκη χρήσης της τεχνολογίας. Εκτός από αυτόν τον αυτονόητο παράγοντα, υπήρχαν και άλλοι λόγοι ανάπτυξης της πληροφορικής στις τράπεζες, όπως:

- Η αύξησή των λειτουργικών δαπανών σε συνδυασμό με την ραγδαία αύξηση των τραπεζικών εργασιών.
- Τα προβλήματα εισαγωγής και επεξεργασίας δεδομένων με την μορφή έγγραφων παραστατικών.
- Η βελτίωση της ανταγωνιστικότητας με την αύξηση της παραγωγικότητας.
- Η ανάγκη των διοικήσεων για αξιοπιστία και αποτελεσματικότερη στρατηγική.
- Η ανάγκη για ανάπτυξη νέων προϊόντων και προώθησης τους στην πελατεία τους.
- Τέλος μια διαρκής πτώση των τιμών, αλλά και μείωση του όγκου των υπολογιστικών μηχανών, διευκόλυνε τις τράπεζες να κάνουν ευρύτερη χρήση αυτών.

Η ανάπτυξη της τεχνολογίας στις τράπεζες δεν αποτελεί ξεχωριστό φαινόμενο, είναι αποτέλεσμα της προόδου των τεχνολογικών επιστημών και αυτό οφείλεται:

- Πρώτον στην εισαγωγή της μικροηλεκτρονικής στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές καθώς και σε μια απο περιφερειακές και αυτόνομες μονάδες.

- Δευτερόν η δημιουργία λογισμικού (software), έτοιμο να ανταποκριθεί στις ανάγκες του κάθε χρήστη, αλλά να επιτρέπει την αξιοποίηση του επενδεδυμένου κεφαλαίου σε εξοπλισμό (hardware).
- Τρίτον η ραγδαία ανάπτυξη των τηλεπικοινωνιών»⁹.

1.2 Το Ελληνικό χρηματοπιστωτικό σύστημα

Οι αλματώδεις τεχνολογικές εξελίξεις και η κοινωνία της πληροφορίας δεν θα μπορούσαν να αφήσουν αδιάφορο τον Ελληνικό χρηματοπιστωτικό τομέα, έναν από τους πιο δραστήριους και δεκτικούς στην τεχνολογική καινοτομία χώρο. Η ανάπτυξη του Διαδικτύου και του Παγκόσμιου Ιστού ως υποδομών παγκόσμιας επικοινωνίας και συναλλαγών, εγείρουν μια σειρά από κρίσιμα ερωτήματα για την εξέλιξη του τρόπου διαχείρισης, προώθησης και διανομής χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών. Οι ταχύτατες αλλαγές του οικονομικού περιβάλλοντος υπαγορεύουν την ανάγκη κάλυψης νέων καταναλωτικών αναγκών και ενισχύουν τον εσωτερικό και διεθνή ανταγωνισμό, δίνοντας πραγματική υπόσταση στην παγκοσμιοποίηση των χρηματοπιστωτικών αγορών. «Πριν από μερικά χρόνια οι ουρές στις τράπεζες ήταν καθημερινό φαινόμενο. Πολλές φορές ήταν τέτοια η ταλαιπωρία, που σπαταλούσε κανείς τη μισή του ημέρα περιμένοντας υπομονετικά να εξυπηρετηθεί. Έτσι, οι τράπεζες αναγκάστηκαν να δημιουργήσουν τις περίφημες ενιαίες ουρές και τα χαρτάκια προτεραιότητας, που βρίσκουμε ακόμα και σήμερα στα μεγάλα υποκαταστήματα. Η κατάσταση όμως δεν άλλαξε για τον απλό πολίτη, που έπρεπε πάλι να περιμένει στην ουρά, αυτήν τη φορά όμως χωρίς να διαπληκτίζεται με τον διπλανό του. Αυτό που άλλαξε ολόκληρη την εικόνα της εξυπηρέτησης των πολιτών στο τραπεζικό μας σύστημα τα τελευταία χρόνια ήλθε από τις νέες τεχνολογίες και την εφαρμογή της πληροφορικής. Τα ATM (Automatic Teller Machines), που σε ελεύθερη μετάφραση σημαίνει μηχάνημα αυτόματων συναλλαγών, οδήγησαν στην αποσυμφόρηση της κατάστασης και ελαχιστοποίησαν

⁹ Κότσης Χ. " Η τεχνολογία των Τραπεζών". Εκδόσεις Σταμούλη, Αθήνα.(σελ 14-15)

τις ουρές στα γκισέ των ταμείων. Ουσιαστικά, τα ΑΤΜ αποτελούν ένα προσωπικό ταμείο έτοιμο να εξυπηρετήσει τον καθένα 24 ώρες το 24ωρο.

Όπως σε όλες τις χώρες με ανεπτυγμένο τραπεζικό σύστημα, έτσι και στην Ελλάδα τα πιστωτικά ιδρύματα χρησιμοποιούν το μοντέλο της ηλεκτρονικής τραπεζικής με διαφορετικούς τρόπους, ξεκινώντας από τη χρήση του διαδικτυακού τους τόπου για σκοπούς παρουσίασης και επικοινωνίας με τους πελάτες τους, μέχρι την παροχή χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών προσαρμοσμένων απόλυτα στα χαρακτηριστικά του νέου αυτού μέσου. Σήμερα η διεθνής τραπεζική πρακτική χρησιμοποιεί, στη συντριπτική της πλειοψηφία, τις δυνατότητες του διαδικτύου ως ένα ακόμη μέσο διανομής παραδοσιακών τραπεζικών προϊόντων. Βέβαια η εποχή του "virtual banking" όπου ο πελάτης μιας τράπεζας θα ολοκληρώνει τη συναλλαγή του μέσα από τον υπολογιστή, το τηλέφωνο ή τη διαδραστική τηλεόραση, χωρίς καμία επιπλέον επικοινωνία με την τράπεζα του, αν και χρονικά δεν απέχει πολύ από το να πραγματοποιηθεί, σήμερα δεν αποτελεί σε καμία περίπτωση τον κανόνα.

Το ελληνικό χρηματοπιστωτικό σύστημα ολοκληρωνόταν ολοένα και περισσότερο με αυτά των ευρωπαϊκών χωρών, βελτιώνοντας τις αναπτυξιακές και επενδυτικές επιδόσεις της ελληνικής οικονομίας και ενισχύοντας την πραγματική σύγκλιση. Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα υπόκειται πλέον στις νομισματικές και συναλλαγματικές πολιτικές που διεξάγονται σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, με τις Κεντρικές Τράπεζες των χωρών-μελών να αποτελούν υποκαταστήματά της που μεριμνούν για την εφαρμογή της πολιτικής και τον έλεγχο των πιστωτικών ιδρυμάτων. Υφίσταται με τον τρόπο αυτό μια πλήρη ενσωμάτωση στην Ενιαία Ευρωπαϊκή Αγορά και ακολουθείται το πρότυπο της παγκόσμιας τραπεζικής (universal banking), όπου μια τράπεζα συμμετέχει τόσο σε εμπορικές όσο και σε επενδυτικές τραπεζικές δραστηριότητες και συνάμα παρέχει ασφαλιστικές υπηρεσίες. Το τραπεζικό σύστημα δεν έχει το ρόλο του διαμεσολαβητή στην αγορά, αλλά έναν ενισχυμένο ρόλο στο χρηματοοικονομικό σύστημα, όπου η χρηματοδότηση βασίζεται κυρίως σε αυτό. Στο τέλος του 2004, το ελληνικό τραπεζικό σύστημα περιλαμβάνει 21 ελληνικές εμπορικές τράπεζες (με σταθερά αυξανόμενο το ποσοστό συμμετοχής ξένων ιδρυμάτων στην κεφαλαιακή τους σύνθεση), 19 υποκαταστήματα ξένων τραπεζών από άλλες χώρες μέλη της Ε.Ε., 4 υποκαταστήματα από τρίτες χώρες, εκτός Ε.Ε., 2 ειδικούς πιστωτικούς οργανισμούς (το Ταχυδρομικό Ταμειυτήριο,

το οποίο ωστόσο υιοθετεί πλέον πρακτικές εμπορικής τράπεζας και αποτελεί το δέλεαρ για αρκετούς τραπεζικούς ομίλους, εγχώριους και μη, και το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων) και 16 συνεταιριστικές τράπεζες. Συνολικά υπήρχαν 62 τράπεζες, με 3.403 υποκαταστήματα (ο αριθμός των κατοίκων ανά κατάσταση παραμένει πολύ υψηλότερος του μέσου όρου της ζώνης του ευρώ) και 59.337 εργαζόμενους. Το ενεργητικό του συνόλου των ελληνικών τραπεζών αντιστοιχεί στο 90% του συνολικού ενεργητικού του τραπεζικού συστήματος.

Την περίοδο που ακολούθησε την είσοδο της Ελλάδος στην ΕΟΚ είχαμε μια αύξηση της παρουσίας ξένων τραπεζών στην Ελλάδα που οφειλόταν σε αλλαγές σε πολιτικό και οικονομικό επίπεδο, σε σχέση και με τις μεταβολές στο διεθνές περιβάλλον. Οι τράπεζες μέσω γραφείων αντιπροσώπων, δημιουργίας θυγατρικών και δικών τους υποκαταστημάτων προσπάθησαν να ενισχύσουν την παρουσία τους στον ελληνικό χώρο. Τα τελευταία χρόνια, ωστόσο, παρουσιάζεται μια αντίστροφη τάση, καθώς οι ξένες τράπεζες δεν θεωρούν ότι η ελληνική αγορά έχει προοπτικές για να δικαιολογήσουν τη δική τους αυτόνομη και ολοκληρωμένη παρουσία. Θεωρούν πολύ δύσκολο να ανταγωνιστούν τις εγχώριες τράπεζες στην παροχή υπηρεσιών χονδρικής, τόσο λόγω κόστους ανάπτυξης δικτύου, όσο και λόγω της έλλειψης εξοικείωσης με το όνομα της τράπεζας. Ως εκ τούτου, οι εγχώριες τράπεζες αναμένεται ότι θα διατηρήσουν το συγκριτικό πλεονέκτημα που κατέχουν έναντι των ξένων στον τομέα των υπηρεσιών λιανικής τραπεζικής, ενώ οι ξένες τράπεζες είτε αποχωρούν είτε επιλέγουν την παραμονή ή είσοδο στην αγορά μέσω στρατηγικών συμμαχιών με εγχώρια ιδρύματα. Η απελευθέρωση των αγορών, οι εξελίξεις στη τεχνολογία και η αποδιαμεσολάβηση των τραπεζικών εργασιών αποτελούν πλέον το περιβάλλον λειτουργίας της παγκόσμιας οικονομίας μέσα στο οποίο οι ελληνικές τράπεζες κλήθηκαν να επαναπροσδιορίσουν τη στρατηγική, τις επιλογές και τις λειτουργίες τους, προκειμένου να ανταποκριθούν στον εντεινόμενο ανταγωνισμό. Η απελευθέρωση του συστήματος οδήγησε στη μεγάλη ανάπτυξη της λιανικής τραπεζικής, στη διεύρυνση των προσφερόμενων υπηρεσιών μέσα από την παροχή σύνθετων επενδυτικών προϊόντων, στην ανάπτυξη των εταιρειών διαχείρισης αμοιβαίων κεφαλαίων και στην υποχώρηση της τραπεζικής χρηματοδότησης επιχειρήσεων, καθώς αυτές αντλούν πλέον κεφάλαια από το

ΧΑΑ»¹⁰. Η εισαγωγή του ευρώ ενέτεινε ακόμα περισσότερο τον ανταγωνισμό με θετικό αντίκτυπο στο εύρος και την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται στα νοικοκυριά, αλλά και τη μείωση της διαφοράς μεταξύ επιτοκίων χορηγήσεων και καταθέσεων (παρόλα αυτά παραμένει από τις μεγαλύτερες στην Ευρώπη).

Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η διεύρυνση της παροχής καταναλωτικών και στεγαστικών δανείων που οφείλεται τόσο στη μείωση του κόστους δανεισμού, λόγω γενικής πτώσης των επιτοκίων, ως αποτέλεσμα της ένταξης της χώρας στη ζώνη του ευρώ, όσο και στην προσφορά περισσότερων ειδών δανείου που συνεχίζεται μέχρι και σήμερα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

Γενικά

Οι τραπεζικές συναλλαγές πραγματοποιούνται με τη βοήθεια υπολογιστή. Για το σκοπό αυτό έχουν αναπτυχθεί κατάλληλα τραπεζικά και χρηματοπιστωτικά πληροφοριακά συστήματα. « Τα συστήματα αυτά είναι εφαρμογές που καλύπτουν ανάγκες των τραπεζών και των χρηματοπιστωτικών φορέων, όπως παρακολούθηση καταθετών και συναλλαγών, δανείων, πιστώσεων και επενδύσεων. Για παράδειγμα, οι υπάλληλοι στα ταμεία των τραπεζών χειρίζονται συστήματα συνδεδεμένα άμεσα με τον κεντρικό υπολογιστή της τράπεζας (on-line). Ακόμη, μπορούμε να πραγματοποιήσουμε συναλλαγές χρησιμοποιώντας τις αυτόματες μηχανές συναλλαγών (Automatic Teller Machines ATM). Οι μηχανές αυτές βρίσκονται εγκατεστημένες σε όλα τα

¹⁰ Γκαργκάνας, Ν. (2005), “Τραπεζικό σύστημα και εποπτεία”. Η έκθεση του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος για το 2004, Κεφ. XI, σσ. 345-388.

αστικά και ημιαστικά κέντρα και είναι και αυτές συνδεδεμένες με τον κεντρικό υπολογιστή της τράπεζας, από τον οποίο ενημερώνονται για τα υπόλοιπα των λογαριασμών»¹¹.

Οι υπολογιστές στον τραπεζικό τομέα έχουν βελτιωμένη εξυπηρέτηση των πελατών και την παραγωγικότητα όσον αφορά τη διαχείριση του λογαριασμού, η αυτοματοποίηση των λογαριασμών των πελατών, επιτρέπει στο προσωπικό να δημιουργούν, να ενημερώνουν και να διατηρούν τα αρχεία των πελατών. Ένα ATM είναι ένα παράδειγμα μιάς εφαρμογής υπολογιστή, στον τραπεζικό τομέα¹².

Το internet αποτελεί ένα σύγχρονο και φιλικό εναλλακτικό δίκτυο για τις τραπεζικές συναλλαγές. Από την οθόνη του υπολογιστή, μπορούν να εκτελεστούν όλες σχεδόν οι τραπεζικές συναλλαγές που γίνονταν παραδοσιακά από τον γκισέ της τράπεζας. Σε αρκετές περιπτώσεις η ηλεκτρονική τραπεζική προσφέρει περισσότερες δυνατότητες από το γκισέ, ακόμα και από την έντυπη πληροφόρηση που έως τώρα λαμβάνονταν από τις τράπεζες με ταχυδρομείο¹³.

Η ηλεκτρονική τραπεζική επιτρέπει την ενημέρωση για όλα τα τραπεζικά προϊόντα των πελατών, όπως είναι οι λογαριασμοί, οι πιστωτικές κάρτες και τα τραπεζικά δάνεια. Οι πελάτες με μια απλή εφαρμογή πρόσβασης έχουν την δυνατότητα να εμφανίσουν την συνολική εικόνα των καταθέσεων, των δανείων και τις συνολικές οφειλές τους, για δάνεια και πιστωτικές κάρτες. Υπάρχει η δυνατότητα για εξόφληση λογαριασμών, η αποστολή εμβασμάτων σε άλλες τράπεζες στην Ελλάδα και το εξωτερικό, σε ευρώ ή άλλο νόμισμα, καθώς και η πληρωμή πιστωτικών καρτών συγγενικών προσώπων σε άλλες τράπεζες εκτός της συνεργαζόμενης. Από τον ηλεκτρονικό υπολογιστή εμφανίζονται εύκολα στοιχεία που αφορούν στο λογαριασμό, υπάρχει η δυνατότητα άντλησης πληροφοριών σχετικά με την τράπεζα και τον κωδικό υποκαταστήματος, εκτύπωση απόδειξης της αντίστοιχης συναλλαγής που πραγματοποιήθηκε, καθώς επίσης και μια σειρά από χρήσιμες εκτυπώσεις, όπως είναι οι κινήσεις του λογαριασμού και των πιστωτικών

¹¹ Πέρδος Α. " Εφαρμογές πληροφορικής Υπολογιστών".(σελ 10)

¹² http://www.ehow.com/about_6531105_introduction-electronic-banking.html

Ημερομηνία πρόσβασης 12/06/2014

¹³ Digipedia (2010). "Web banking και υπηρεσίες, *Τράπεζες στο Δίκτυο*". Εκδόσεις Χορηγία Εθνικής Τράπεζας.

καρτών. Όλα τα προαναφερόμενα πραγματοποιούνται γρήγορα, εύκολα και προπαντός με ασφάλεια.

2.1 Εναλλακτικά δίκτυα υπηρεσιών των Ελληνικών Τράπεζών μέσω της χρήσης εφαρμογών πληροφορικής

«Οι ελληνικές τράπεζες δεν υιοθέτησαν και δεν επένδυσαν χρήματα στη νέα τεχνολογία ακολουθώντας αποκλειστικά τις επιταγές κάποιας παγκόσμιας μόδας, αλλά πρωτίστως για να ανταποκριθούν στην ανάγκη:

- διεύρυνσης της παρουσία τους και προσέλκυσης πελατών, που δυνητικά μπορεί να είναι όλος ο κόσμος, στο πλαίσιο ενός συνεχώς εντεινόμενου ανταγωνισμού που θα περιόριζε τα κέρδη τους.
- επίτευξης μικρότερου κόστους συναλλαγών που θα τους έδινε τη δυνατότητα χορήγησης ελκυστικότερων επιτοκίων δανεισμού.
- κάλυψης των απαιτήσεων καλών πελατών, ανώτερου μορφωτικού επιπέδου οι οποίοι φαίνεται να είναι και οι κύριοι χρήστες των εναλλακτικών καναλιών.

Οι ελληνικές τράπεζες έχει εκτιμηθεί ότι δαπανούν ετησίως 300–350 εκατ. ευρώ για επενδύσεις στις νέες τεχνολογίες, η απόσβεση των οποίων θα επιβαρύνει το κόστος τους τα επόμενα χρόνια, πόσο μάλλον αν αυτές δεν οδηγήσουν σε μείωση του κόστους και σε ωφέλειες σε άλλους τομείς. Οι τράπεζες προσπαθώντας να ανταποκριθούν στις ραγδαίες αλλαγές της τεχνολογίας, των τηλεπικοινωνιών και της πληροφορικής προσπάθησαν να μεταλλαχθούν εσωτερικά και εξωτερικά για να επιβιώσουν, μέσα από μια επεκτατική πολιτική διάθεσης των προϊόντων τους μέσα από τέσσερα δίκτυα: α) τα παραδοσιακά υποκαταστήματα, β) τα μικροκαταστήματα σε χώρους καταστημάτων λιανικών πωλήσεων, τα οποία είναι εφοδιασμένα με ΑΤΜ (αυτόματες ταμειολογιστικές μηχανές), γ) το διαδίκτυο, ως χώρος προβολής, πληροφόρησης και πώλησης τραπεζικών προϊόντων, όπου ο καταναλωτής με τη χρήση προσωπικών κωδικών που του έχουν δοθεί από την τράπεζα έχει την ευκαιρία πραγματοποίησης μια σειράς συναλλαγών και δ) το τηλέφωνο

(σταθερό και κινητό) όχι μόνο ως μονάδα υποστήριξης και πληροφόρησης της πελατείας, αλλά και σαν αυτοτελές δίκτυο προώθησης προϊόντων»¹⁴.

Το βήμα στο χάρτη των εναλλακτικών δικτύων συναλλαγών έγινε από την Τράπεζα Πίστεως το 1990 και αφορούσε τη δυνατότητα εξυπηρέτησης της πελατείας της μέσω σταθερού τηλεφώνου, μέσω των υπηρεσιών Alphaline και Alphaphone. Η ιδέα στηρίζεται στην εξυπηρέτηση των πελατών από το τηλέφωνο, όπου με τη χρήση προσωπικών κωδικών που έχουν δοθεί σε κάθε πελάτη της τράπεζας μετά από αίτησή του και τη συνομιλία με χειριστή- teller (call center) της τράπεζας, δίνεται σήμερα η δυνατότητα χρήσης μιας σειράς υπηρεσιών, όπως:

- μεταφορά χρημάτων μεταξύ λογαριασμών
- ενημέρωση για το υπόλοιπο και τις κινήσεις λογαριασμών, καρτών και δανείων
- παραλαβή μέσω φαξ των κινήσεων των λογαριασμών
- πληρωμές λογαριασμών
- πάγιες εντολές πληρωμών
- ενημέρωση για συναλλαγματικές ισοτιμίες
- εντολή έκδοσης μπλοκ επιταγών
- αποστολή τραπεζικών εμβασμάτων
- ανανέωση χρόνου καρτοκινητής τηλεφωνίας
- πραγματοποίηση επενδυτικών και χρηματιστηριακών συναλλαγών
- πληροφόρηση για δανειακά προϊόντα
- αίτηση έκδοσης ή αντικατάσταση κάστας μετρητών
- αλλαγή προσωπικού κωδικού τηλεφωνικών συναλλαγών

Και αυτή η ενέργεια βρήκε και άλλους μιμητές στον τραπεζικό χώρο, με πολλές τράπεζες να προσφέρουν τη δυνατότητα πραγματοποίησης συναλλαγών μέσω τηλεφώνου, ενώ με την εξέλιξη της τεχνολογίας παρέχεται πλέον και η δυνατότητα πραγματοποίησης τηλεφωνικών συναλλαγών χωρίς την ανθρώπινη παρέμβαση, με τη χρήση αυτόματου συστήματος φωνητικής αναγνώρισης ή συστήματος επιλογών μέσω πλήκτρων. Η τελευταία εξέλιξη στο χώρο αφορά την κινητή τηλεφωνία, όπου και πάλι μέσω ειδικών κωδικών που δίνονται από τις

¹⁴ Ταβλαρίδης, Κ. (2000), “Η προστασία των καταναλωτών στην ηλεκτρονική τραπεζική”, Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Γ΄ Τριμήνιο, σ. 29-32.

τράπεζες στους πελάτες, κατόπιν αίτησης των τελευταίων, και χρήσης κινητών που υποστηρίζουν το πρωτόκολλο ασύρματων εφαρμογών (WAP) δίνεται η δυνατότητα πραγματοποίησης μιας σειράς συναλλαγών όπως:

- ενημέρωση για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις λογαριασμών
- μεταφορά χρημάτων μεταξύ λογαριασμών
- ενημέρωση για την οφειλή και το διαθέσιμο υπόλοιπο πιστωτικής κάρτας και πληρωμή της
- ενημέρωση για την οφειλή και το διαθέσιμο υπόλοιπο προσωπικού δανείου και πληρωμή του
- τιμές και γραφήματα δεικτών και μετοχών του Χρηματιστηρίου Αθηνών
- συναλλαγματικές ισοτιμίες
- εντολές πληρωμής λογαριασμών
- εντολές εμβασμάτων
- δυνατότητα αλλαγής προσωπικού κωδικού συναλλαγών μέσω κινητού τηλεφώνου

Υπηρεσίες εναλλακτικών δικτύων :

- Κάρτες .
- Αυτόματες Ταμειολογικές Μηχανές (ATMs) .
- AEMs (Automatic Exchange Machines).
- Electronic Funds Transfer Points of Sales (EFT/POS).

2.1.1 Κάρτες

Με τον όρο ηλεκτρονική συναλλαγή ορίζεται κάθε πληρωμή που διεκπεραιώνεται με τη χρήση κάρτας με μαγνητική λωρίδα ή εμπεριέχουσας μικροτσίπ σε τερματικό ηλεκτρονικής πληρωμής ή σε τερματικό πώλησης. Με την κάρτα¹⁵

¹⁵ Σινανιώτη Μαρούδα, Φαρσαρώτας, (2005).“Ηλεκτρονική Τραπεζική” Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα. (σελ. 37-45)

δίνεται η δυνατότητα στον χρήστη να πραγματοποιεί αναλήψεις και καταθέσεις χαρτονομισμάτων ή πληρωμές σε σημεία πωλήσεων.

Πιστωτική Κάρτα (Credit Card).

Ένας από τους πλέον διαδεδομένους τρόπους πληρωμής, εδώ και δεκαετίες σε όλο τον κόσμο, είναι αυτός με πιστωτική κάρτα. Σε περιπτώσεις όπου ο χρήστης-πελάτης δεν έχει το επαρκές ποσό σε μετρητά για την αγορά αγαθών ή υπηρεσιών σε σημεία πώλησης, χρησιμοποιώντας την πιστωτική κάρτα δίνει ουσιαστικά την υπόσχεση ότι θα τα πληρώσει. Αναλυτικότερα, μπορούμε να εξηγήσουμε τον τρόπο λειτουργίας της κάρτας ως εξής:

Ο χρήστης- πελάτης αιτείται την έκδοση από την τράπεζα- χρηματοδοτικό οργανισμό μίας πιστωτικής κάρτας που θα έχει συγκεκριμένο πιστωτικό όριο, επιτόκιο και ημερομηνία λήξης. Με την κάρτα αυτή ο πελάτης έχει την δυνατότητα να αγοράζει προϊόντα ή υπηρεσίες από συμβεβλημένες με τον εκδότη επιχειρήσεις χωρίς να πληρώνει άμεσα με μετρητά. Το αντίτιμο των αγορών πληρώνεται από τον εκδότη- τράπεζα της πιστωτικής κάρτας κατευθείαν στον πωλητή. Επιπλέον μπορεί να πραγματοποιεί και αναλήψεις μετρητών από ATM, που βρίσκονται είτε σε τραπεζικά καταστήματα είτε εντός εμπορικών κέντρων. Το χρέος μπορεί να εξοφλείται είτε άμεσα με χρέωση του λογαριασμού του πελάτη είτε με έντοκες μηνιαίες δόσεις. Στην πρώτη περίπτωση ο κάτοχος της κάρτας δίνει εντολή να χρεώνεται με όλο το ποσό της οφειλής ή της μηνιαίας δόσης την τελευταία ημέρα πληρωμής. Ο λογαριασμός αποστέλλεται μηνιαίως με εκκαθαριστικό σημείωμα (extrait) στην διεύθυνση του πελάτη που είναι υποχρεωμένος να τον εξοφλεί. Σε περίπτωση που σε διάστημα είκοσι ημερών ο χρήστης της κάρτας δεν αμφισβητήσει το λογαριασμό, σημαίνει πως τον αποδέχεται και από την πρώτη μέρα καθυστέρησης επιβαρύνεται με επιτόκιο υπερημερίας (+2,50%), ενώ με καθυστέρηση καταβολής της οφειλής περισσότερο από ένα μήνα (1 δόση) η Τράπεζα μπορεί να θεωρήσει το σύνολο της οφειλής ληξιπρόθεσμο και απαιτητό με όλες τις νόμιμες συνέπειες που απορρέουν απ' αυτό. Από την πλευρά της η Τράπεζα, για να μπορεί να εκδίδει κάρτες έχει ήδη προβεί σε συμφωνία και σύνδεση με τις αυτοτελείς επιχειρήσεις ανά τον κόσμο οι οποίες αποτελούν ένα ενιαίο σύστημα πληρωμών και εκκαθαρίσεων (π. χ. VISA, MASTERCARD, AMEX, κ.τ.λ.) αλλά και με ένα δίκτυο συμβεβλημένων

εμπορικών επιχειρήσεων με την υπογραφή συμβάσεων. Μ' αυτό τον τρόπο εγγυάται ότι θα πληρώσει το αντίτιμο των συναλλαγών που θα πραγματοποιήσουν οι κάτοχοι των καρτών, ακόμη κι αν δεν το πληρώσουν οι ίδιοι στην Τράπεζα.

Χρεωστική Κάρτα (Cash Card).

Πρόκειται για κάρτα άμεσα συνδεδεμένη με τον καταθετικό λογαριασμό του πελάτη- χρήστη. Οι συναλλαγές που εξυπηρετεί 24/7 μπορεί να είναι αναλήψεις ή καταθέσεις από τα τοποθετημένα ATM σε διάφορους χώρους, πληρωμές καρτών, μεταφορές χρημάτων ακόμα και σε λογαριασμούς άλλων τραπεζών, αγορές μέσω ίντερνετ και τέλος πληρωμές λογαριασμών ΔΕΗ ή ΟΤΕ. Αποτελεί μια συμφέρουσα λύση για τον πελάτη αφού δεν χρειάζεται να μεταφέρει επάνω του μεγάλα ποσά μετρητών ώστε να κάνει αγορές και χρησιμοποιεί από το υπάρχον υπόλοιπο του λογαριασμού του, το οποίο μειώνεται άμεσα ή εντός λίγων ημερών. Λειτουργεί άτοκα και ανέξοδα για τον κάτοχο λόγω του ότι δεν πληρώνει ετήσια προμήθεια στην Τράπεζα και δεν χρεώνεται τόκους και επιπλέον γίνεται επανέκδοση της χωρίς χρέωση εάν χαθεί ή

κλαπεί. Αξίζει να σημειωθεί ότι πλέον με την τεχνολογία chip and pin παρέχεται μεγαλύτερη ασφάλεια στις συναλλαγές του αφού του ζητείται να πληκτρολογήσει πάντα τον προσωπικό του κωδικό ασφαλείας (PIN) πριν την συναλλαγή και έτσι ταυτοποιούνται τα στοιχεία του άμεσα. Τέλος, γίνεται αποδεκτή από όλες σχεδόν τις επιχειρήσεις σε όλο τον κόσμο.

Κάρτα Εγγύησης.

Η κάρτα εγγύησης δεν έχει το ρόλο της πιστωτικής. Ο ρόλος της είναι να παρέχει εγγύηση ως ένα ορισμένο ποσό για επιταγές που εκδίδει ο κάτοχος της. Εγγυάται δηλαδή ότι η επιταγή με την οποία εμφανίζεται ταυτόχρονα θα εξοφληθεί από την Τράπεζα σε περίπτωση που δεν το κάνει ο πρωτοφειλέτης. Ουσιαστικά, πρόκειται για ένα είδος χρεωστικής κάρτας με εγγύηση.

Κάρτα Διευκόλυνσης.

Η συγκεκριμένη κάρτα δεν αποτελεί μέσο πίστωσης. Στην πραγματικότητα παρέχει τη δυνατότητα στον πελάτη, για τις όποιες συναλλαγές πραγματοποιεί, να εξοφλείται εφάπαξ όλο το ποσό εντός σαράντα ημερών.

Προπληρωμένη Κάρτα (Pre - paid card).

Κατά τα τελευταία χρόνια, η χρήση των προπληρωμένων καρτών γίνεται όλο και συχνότερη. Πρόκειται για κάρτες οι οποίες εκδίδονται από την Τράπεζα χρησιμοποιούνται για συναλλαγές μέσω ίντερνετ, αγορές από ηλεκτρονικά

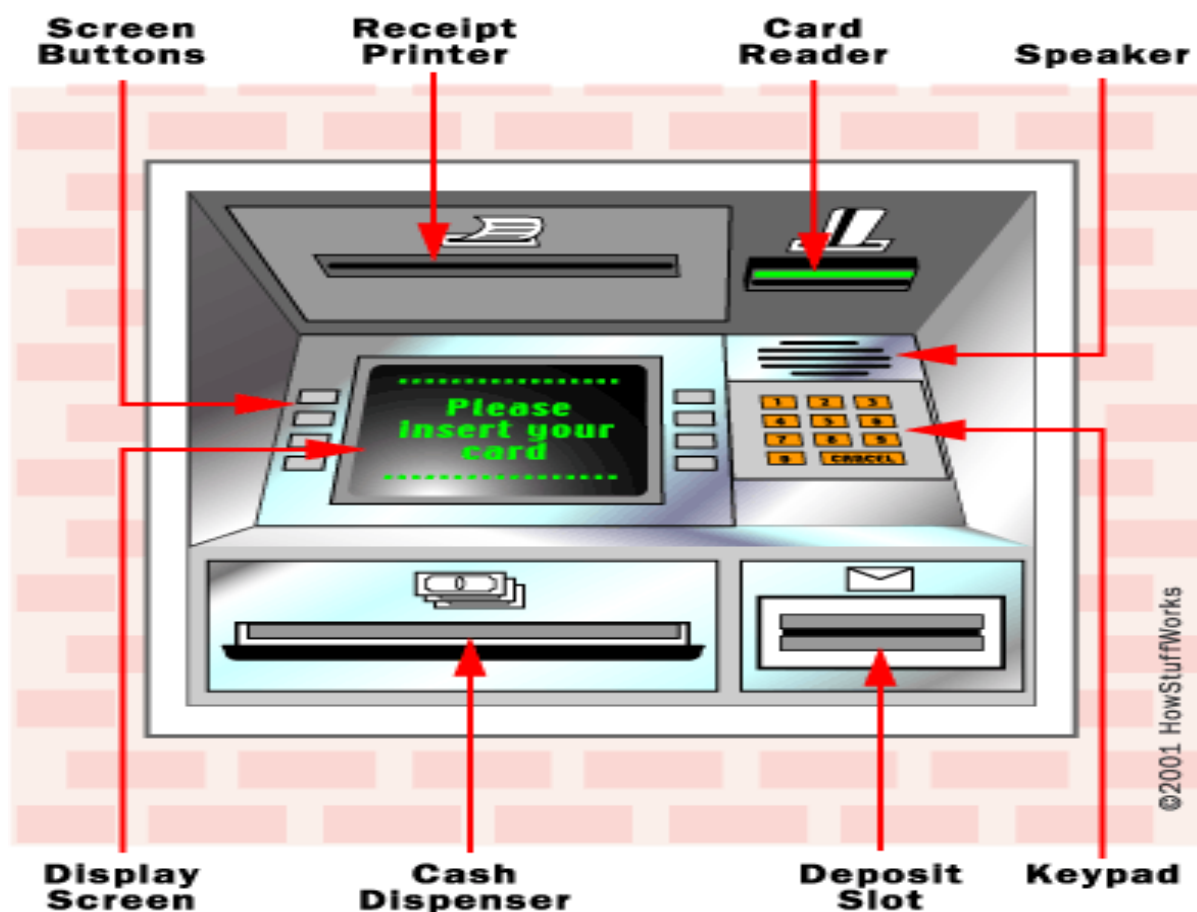
καταστήματα, τηλεφωνικές συναλλαγές αλλά και πίστωση ποσών από συναλλαγές. Δίνει τη δυνατότητα στον χρήστη να την “γεμίζει” με το ακριβές ποσό της συναλλαγής και να την “αδειάζει” όποια στιγμή θέλει μες στο 24ωρο με μια μικρή προμήθεια. Με αυτό τον τρόπο γίνεται και καλύτερος έλεγχος του υπολοίπου και των κινήσεων της κάρτας, ώστε να αποφευχθούν τυχόν κακόβουλες συναλλαγές. Η έκδοση της γίνεται δωρεάν. Στον ελληνικό χώρο όμως δεν παρέχεται από όλες τις τράπεζες όπως για παράδειγμα η Alpha Bank.

2.1.2 Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές (Automated Teller Machines, ATMs).

Το κύριο εναλλακτικό δίκτυο παροχής τραπεζικών υπηρεσιών πριν την ανάπτυξη του E-banking ήταν οι Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές (Automated Teller Machines, ATMs). Οι Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές (Automated Teller Machines, ATMs) δημιουργήθηκαν για την ανάληψη μετρητών από τους πελάτες των τραπεζών σε 24ωρη βάση. Μέσω των ATMs παρέχονται ποικίλες υπηρεσίες όπως είναι η ανάληψη μετρητών, κατάθεση χρημάτων, ενημέρωση υπολοίπου λογαριασμού, μεταφορά ποσού σε λογαριασμό τρίτου, πληρωμή λογαριασμών ΔΕΚΟ, τηλεφωνίας και ορισμένων λοιπών εταιρειών, καθώς και πολλές άλλες. Ο κατάλογος των υπηρεσιών που προσφέρονται μέσω των ATMs συνεχώς εμπλουτίζεται με συναλλαγές, ενώ σε πιο εξελιγμένα συστήματα υπάρχει η δυνατότητα on-line βοήθειας από υπάλληλο της τράπεζας.

Οι τράπεζες αποκτούν όλο και περισσότερα μηχανήματα, όμως η αγορά, εγκατάσταση, συντήρηση και διαχείριση των ATMs αυξάνει το λειτουργικό τους κόστος. Διατραπεζικές συμφωνίες σε εθνικό αλλά και διεθνές επίπεδο, επιτρέπουν και σε πελάτες άλλων τραπεζών την ανάληψη μετρητών από τα ATMs. Για τους πελάτες αυτό έχει ιδιαίτερη αξία, επειδή τους διασφαλίζει την εξυπηρέτησή τους από το χρηματοπιστωτικό σύστημα παγκοσμίως. «Με τη χρήση των ATMs απελευθερώνεται ανθρώπινο δυναμικό από τις εργασίες απλών συναλλαγών, που η τράπεζα το χρησιμοποιεί σε άλλες πιο σύνθετες εφαρμογές, προσφέροντας ποιοτική εξυπηρέτηση στον πελάτη. Επιπλέον, το κόστος των συναλλαγών που εκτελούνται μέσω των ATMs είναι κατά πολύ μικρότερο για

τις τράπεζες σε σύγκριση με τις παραδοσιακές συναλλαγές μέσω των tellers(ταμίεις). Όσον αφορά την προμήθεια του χρηματοοικονομικού οργανισμού για την παροχή υπηρεσιών μέσω ATMs, η τάση που επικρατεί είναι η τράπεζα να τιμολογεί διαφορετικά αυτές που προσφέρει στους πελάτες της , σε σχέση με αυτές που παρέχει σε πελάτες άλλων πιστωτικών ιδρυμάτων. Τα ATMs παρέχουν 24ωρη on-line εξυπηρέτηση στους πελάτες, επομένως το σύστημα διαχείρισης τους διαδραματίζει σημαντικότατο ρόλο στη λειτουργία μιας τράπεζας. Σε αυτό συμβάλλουν οι κατασκευάστριες εταιρείες με την τροφοδότηση της διεθνούς τραπεζικής αγοράς με νέα μοντέλα ATMs που με το κατάλληλο λογισμικό παρουσιάζουν σημαντικά πλεονεκτήματα και ως προς τον τομέα της διαχείρισης. Τα νέα μηχανήματα είναι φιλικότερα προς το χρήστη και πραγματοποιούν τις συναλλαγές σε μικρότερο χρόνο»¹⁶.



Σχήμα 1: Απεικόνιση ATMs

¹⁶ Καραγεώργου Ε, (2003)“Ηλεκτρονική Τραπεζική- Στροφή από τις τράπεζες στα εναλλακτικά δίκτυα”, Δελτίο ΕΕΤ Γ ’ Τριμηνία (σελ. 49-56)

2.1.3 AEMs (Automatic Exchange Machines)

Μέσω των μηχανημάτων AEMs (Automatic Exchange Machines) μπορεί να γίνει αυτόματη συναλλαγματική συναλλαγή. Οι μηχανές αυτές προσφέρουν τη δυνατότητα στις Τράπεζες να περιορίσουν τον αριθμό των συναλλαγών στα γκισέ, όσο και το λειτουργικό τους κόστος, ενώ παράλληλα να διευρύνουν το δίκτυο διανομής των υπηρεσιών τους σε περιοχές που παρουσιάζουν συναλλακτικό ενδιαφέρον, όπως αεροδρόμια, εμπορικά πολυκαταστήματα, πανεπιστήμια κ.α. Από την πλευρά των τραπεζών, η διεύρυνση του δικτύου διανομής τους με την εγκατάσταση ATMs σε χώρους εκτός τραπεζικών καταστημάτων επιτρέπει στις τράπεζες να μειώσουν το λειτουργικό τους κόστος και παράλληλα να αυξήσουν την πελατεία τους μέσω της ενίσχυσης του γοήτρου της.

2.1.4 Electronic Funds Transfer- Point Of Sales (EFT/POS)

«Ένα ακόμη εναλλακτικό δίκτυο παροχής τραπεζικών υπηρεσιών αποτελούν οι ηλεκτρονικές συσκευές μεταφοράς κεφαλαίων στα σημεία πώλησης (Electronic Funds Transfer- Point Of Sales, EFT/POS) οι οποίες τοποθετούνται σε χώρους όπου πωλούνται προϊόντα ή υπηρεσίες προς το ευρύ κοινό. Μέσω αυτών οι κάτοχοι πιστωτικής κάρτας ή κάρτας ανάληψης μετρητών (cash card) διενεργούν τις αγορές τους χωρίς να είναι απαραίτητο να έχουν στο πορτοφόλι τους χρήματα. Στην περίπτωση της cash card, η μεταφορά των χρημάτων από το λογαριασμό του αγοραστή στο λογαριασμό του εμπόρου γίνεται αυτόματα και εκτελείται ταυτόχρονα με τη σχετική αγορά. Όσον αφορά τη συναλλαγή με πιστωτική κάρτα, η εκκαθάριση διενεργείται από την τράπεζα στο τέλος κάθε

εργάσιμης μέρας με αποτέλεσμα οι λογαριασμοί των εμπορών να πιστώνονται γρήγορα και με ασφάλεια»¹⁷.

Με τη χρήση των συσκευών EFT/POS πλήθος συναλλαγών λιανικής εκτελούνται αυτόματα χωρίς ούτε ο αγοραστής ούτε ο πωλητής να προσέρχεται στο τραπεζικό κατάστημα. «Επιπλέον, οι τράπεζες με τον τρόπο αυτό αυξάνουν το πελατολόγιο τους και επομένως τον κύκλο των εργασιών τους, αφού το 50% των νέων καρτών που εκδίδονται από την τράπεζα, προέρχονται από συνεργαζόμενα εξωτραπεζικά δίκτυα πωλήσεων. Επιπλέον, μειώνουν το λειτουργικό τους κόστος επειδή δεν απασχολείται το προσωπικό με το μεγάλο αριθμό αυτών των συναλλαγών, αλλά και χωρίς δαπάνη σε διάφορα υλικά όπως είναι τα παραστατικά ταμείου και οι εκτυπώσεις ελέγχου. Το σύστημα του ηλεκτρονικού πορτοφολιού (Electronic Purse, EP) περιλαμβάνει την έξυπνη κάρτα με ενσωματωμένο μικροσίπ, αντί της μαγνητικής ταινίας που έχει η πιστωτική κάρτα. Το ολοκληρωμένο κύκλωμα της έξυπνης κάρτας εμπεριέχει ένα μικροϋπολογιστή και έτσι είναι δυνατή η εφαρμογή μεγάλου αριθμού λειτουργιών στην κάρτα, όπως καταγραφή πληροφοριών, έλεγχος αυθεντικότητας της κάρτας και του κατόχου, αποθήκευση, αύξηση και μείωση χρηματικής αξίας. Επίσης, περιλαμβάνει ηλεκτρονική υπογραφή, έλεγχο του ορίου δαπανών, δηλαδή των αγορών που έχουν πραγματοποιηθεί, έλεγχο του μυστικού αριθμού pin αλλά και λειτουργία marketing όπως διαχείριση κουπονιών από αγορές με ειδικές προσφορές»¹⁸.

2.2 Μορφές Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

«Το επόμενο βήμα στο χώρο των εναλλακτικών δικτύων αφορά την ηλεκτρονική τραπεζική, δηλαδή την παροχή υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου. Το 1997 η Εγνατία Τράπεζα, μια τράπεζα που ιδρύθηκε το 1991 με έδρα την

¹⁷ Καραγεώργου Ε, (2003) «Ηλεκτρονική Τραπεζική- Στροφή από τις τράπεζες στα εναλλακτικά δίκτυα», Δελτίο ΕΕΤ Γ' Τριμηνία. (σ. 49-56)

¹⁸ Συρμακέζης Σ, (2003). «Όλα όσα θέλετε να μάθετε για τις ηλεκτρονικές πληρωμές και εισπράξεις, Δελτίο ΕΕΤ, Γ' Τριμηνία. (σ. 27-40)

Θεσσαλονίκη, ανοίγει την αγορά παροχής τραπεζικών υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου, παρόλο που η αγορά του Internet στην Ελλάδα βρισκόταν τότε σε εμβρυακή κατάσταση. Στόχος υπήρξε η απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος στον τραπεζικό χώρο, μέσα από μια υπηρεσία που ήδη υπήρχε σε μεγάλες τράπεζες του εξωτερικού, ικανοποιώντας ταυτόχρονα και τις ανάγκες μιας νέας γενιάς που είχε αρχίσει να δημιουργείται (egeneration) με διαφορετικές συνήθειες και ανάγκες (e-habits). Πολλές τράπεζες μέχρι εκείνη τη στιγμή χρησιμοποιούσαν το διαδίκτυο ως χώρο παροχής πληροφοριακού και ενημερωτικού περιεχομένου σε σχέση με τη λειτουργία τους, ενώ πολύ σύντομα, ορισμένες και εντός του 1998, αξιοποιώντας κεφάλαια που προέρχονταν από αυξήσεις κεφαλαίων κατά την ανοδική φάση του χρηματιστηρίου, αλλά και τις θυγατρικές τους εταιρείες που δραστηριοποιούνταν στο χώρο των τηλεπικοινωνιών και της πληροφορικής, προχωρούσαν στην προσφορά της δυνατότητας πραγματοποίησης συναλλαγών μέσω του διαδικτύου. Το σύνολο όλων αυτών των νέων τεχνολογικών εφαρμογών που σταδιακά εισήλθαν στην ελληνική τραπεζική πραγματικότητα στόχευαν:

- στη μείωση του κόστους των χρηματοπιστωτικών συναλλαγών: έχει εκτιμηθεί ότι αν μια συναλλαγή σήμερα στο υποκατάστημα κοστίζει στην τράπεζα 1€, η ίδια συναλλαγή μέσω του τηλεφώνου κοστίζει 0,50€ , μέσω των ATM 0,25€ και μέσω του διαδικτύου 0,01€.
- στη διευκόλυνση ανάπτυξης δεκάδων νέων χρηματοπιστωτικών προϊόντων, υπηρεσιών και την ανάπτυξη σταυροειδών πωλήσεων
- στην ανάπτυξη εναλλακτικών καναλιών διάθεσης χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών, διεκπεραίωσης συναλλαγών χωρίς να είναι απαραίτητη η γεωγραφική συνύπαρξη αγοραστή και πωλητή: η εξέλιξη αυτή επιτρέπει στον καταναλωτή να χρησιμοποιήσει οποιοδήποτε μηχάνημα ATM μέσω ΔΙΑΣ για αναλήψεις, οποιοδήποτε τηλέφωνο σταθερό ή κινητό και οποιοδήποτε τερματικό ηλεκτρονικού υπολογιστή οποιοδήποτε κι αν βρίσκεται και σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή.
- στη βελτίωση της συνολικής διαχείρισης των αναλαμβανόμενων κινδύνων από τα πιστωτικά ιδρύματα
- στο να καταστήσει αποτελεσματικότερες τις εσωτερικές λειτουργίες, διαδικασίες και διοίκηση των πιστωτικών ιδρυμάτων

- στη μετατροπή των χρηματοπιστωτικών προϊόντων σε εμπορεύματα με αντίστοιχους όρους διάθεσης και τιμολόγησης
- στην ένταση του ανταγωνισμού και αλλαγή στη δομή του κόστους των τραπεζών
- στην απαίτηση καινούργιων δεξιοτήτων και γνώσεων από το προσωπικό που καθιστά την εκπαίδευση, ενημέρωση και συνεχή προσαρμογή στις νέες ανάγκες σημαντικές παραμέτρους της επιτυχίας»¹⁹.

«Μεγάλος κερδισμένος φαίνεται να βγαίνει από τις πρακτικές αυτές ο καταναλωτής. Ο σύγχρονος τρόπος ζωής περιορίζει το χρόνο που διαθέτουν οι εργαζόμενοι στο χειρισμό προσωπικών οικονομικών τους υποθέσεων. Οι τράπεζες στην πλειοψηφία τους είναι ανοικτές για το κοινό τις ώρες που όλοι εργάζονται. Τα εναλλακτικά κανάλια τραπεζικών συναλλαγών έρχονται να παράσχουν υπηρεσίες όλες τις ώρες, ανέξοδα, σε ώρες που ο καθένας μπορεί να επιλέξει, ακόμα και μέσα από την άνεση του σπιτιού αν το επιθυμεί»²⁰.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

3.1 Internet banking (Διαδικτυακή τραπεζική)

Συχνά υπάρχει σύγχυση ανάμεσα στο internet banking και το e-banking γιατί πολλές φορές θεωρείται ταυτόσημη έννοια. Αυτό είναι λάθος, το internet banking είναι μέρος του e-banking και αποτελεί μία του μορφή. «Το Internet banking είναι η δυνατότητα που έχουν οι πελάτες να έχουν πρόσβαση στο λογαριασμό τους μέσω

¹⁹ Καραμούζης, Ν. (2002), “Το Ελληνικό Τραπεζικό Σύστημα μπροστά στη νέα πραγματικότητα”, Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Β΄ Τριμηνία, σ. 5-19.

²⁰ Ταβλαρίδης, Κ. (2000), “Η προστασία των καταναλωτών στην ηλεκτρονική τραπεζική”, Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Γ΄ Τριμηνία, σ. 29-32.

μίας ιστοσελίδας και να πραγματοποιούν συγκεκριμένες συναλλαγές στο λογαριασμό τους κάτω από συνθήκες πλήρους ασφάλειας»²¹.

Οι Chuang και Hu αναφέρουν ότι υπάρχουν 6 διαστάσεις που χαρακτηρίζουν το internet banking, οι οποίες είναι:

«*Τεχνικές συναλλαγών.* Το internet banking παρουσιάζεται ως μια συνεχής υπηρεσία λόγω των διαρκών χρηματοπιστωτικών συναλλαγών μεταξύ των τραπεζών και των πελατών. Οι πελάτες των τραπεζών χρησιμοποιούν το internet banking για να πραγματοποιήσουν τραπεζικές συναλλαγές και να πληροφορηθούν»²².

«*Ευκολία στην λήψη αποφάσεων.* Η ευκολία έγκειται στο γεγονός της γρήγορης πρόσβασης και στην εξοικονόμηση χρόνου. Η εύκολη πρόσβαση και η αμεσότητα που προσφέρει το Internet banking αποτελεί βασικό παράγοντα για τους πελάτες των τραπεζών (Σελ 283-284). Το internet banking δίνει την δυνατότητα στους πελάτες να συγκρίνουν τα προϊόντα και να πάρουν γρηγορότερα αποφάσεις»²³.

«*Διαδραστική πληροφόρηση.* Το internet banking προσφέρει άμεση επίλυση των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι πελάτες μέσω της επικοινωνίας με on-line συνομιλία, e-mail, των συχνών ερωτήσεων και της αξιολόγησης»²⁴.

«*Εξειδικευμένη πληροφόρηση.* Το internet banking διαθέτει χρήσιμα χαρακτηριστικά που καθοδηγούν τους πελάτες στην αποτελεσματικότερη διαχείριση των συναλλαγών τους και των λογαριασμών που διαθέτουν στην τράπεζα (σελ.4)»²⁵.

²¹ Essinger J. (1999), *The Virtual Banking Revolution. The Customer the Bank and The Future*. International Thomson Publishing Company, London. σ. 48-52

²² Chuang, C.C. & Hu, F.L. (2011). An Empirical Study of Customers' Perception of E-Banking. Service Based on Time Usage. *Journal of Internet Banking and Commerce*. 16, (2), 3-5.

²³ Jun, M. & Cai, S. (2001). The key determinants of Internet banking service quality: A content analysis. *International Journal of Bank Marketing*. 19, (7), 276-291.

²⁴ Laroche, M., Rosenblatt, J. & Manning, T. (1986). Services Used and Factors Considered Important in Selecting a Bank: An Investigation Across Diverse Demographic Segments. *International Journal of Bank Marketing*. 4, (1), 33-55.

«Ασφάλεια. Η ασφάλεια και προστασία των προσωπικών δεδομένων στο internet banking αποτελεί βασικό παράγοντα για τους πελάτες για την πραγματοποίηση των συναλλαγών τους (σελ.79)»²⁶. «Η ασφάλεια στο Internet banking διακρίνεται από τρία χαρακτηριστικά: αξιοπιστία, προστασία και ιδιωτικότητα»²⁷. Ένα ασφαλές internet banking κερδίζει πάντα την εμπιστοσύνη των πελατών και την προτίμησή τους στις συναλλαγές τους.

«Διερευνητική αναζήτηση πληροφοριών. Το internet banking δίνει στους πελάτες τη δυνατότητα να συμμετέχουν σε διαδραστικές συζητήσεις και να ανταλλάσουν γνώμες σε θέματα που αφορούν τραπεζικές υπηρεσίες και προϊόντα (σελ.4)»²⁸.

Οι βασικές υπηρεσίες που διατίθενται μέσω internet banking είναι:

- Ενημέρωση για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των καταθετικών, χρηματοδοτικών και επενδυτικών λογαριασμών.
- Μεταφορά χρημάτων, σε λογαριασμούς του πελάτη ή τρίτων, στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.
- Πληρωμή πιστωτικών καρτών και οφειλών σε εταιρείες/ οργανισμούς.
- Εξόφληση λογαριασμών ΔΕΗ, ΟΤΕ, κινητής και σταθερής τηλεφωνίας, ασφαλιστηρίων συμβολαίων κ.α.
- Αγοραπωλησία μετοχών.
- Πληρωμή ΦΠΑ, φόρου εισοδήματος, ΙΚΑ, ΟΑΕΕ.
- Μαζικές πληρωμές σε συνεργάτες, προμηθευτές, μισθοδοσία προσωπικού κ.α.
- Μαζικές εισπράξεις από οφειλέτες, με αυτόματη χρέωση του λογαριασμού τους.

²⁵ Chuang, C.C. & Hu, F.L. (2011). An Empirical Study of Customers' Perception of E-Banking. Service Based on Time Usage. *Journal of Internet Banking and Commerce*. 16, (2), 3-5.

²⁶ Lee, M.K.O. & Turban, E. (2001). A trust model for consumer internet shopping. σ.75-91.

²⁷ Polatoglu & Ekin, (2001), *Journal of Internet Banking and Commerce* . σ. 156-165.

²⁸ Chuang, C.C. & Hu, F.L. (2011). An Empirical Study of Customers' Perception of E-Banking. Service Based on Time Usage. *Journal of Internet Banking and Commerce*. 16, (2), 3-5.

- Πληρωμές διαφόρων άλλων εταιρειών.
- Ενημέρωση για ΧΑΑ, ειδήσεις και οικονομικά σχόλια.

3.2 Phone banking (Τηλεφωνική τραπεζική)

«Η τηλεφωνική τραπεζική είναι μία μορφή απομακρυσμένης και εικονικής τραπεζικής, η οποία στην ουσία μεταφέρει τα αιτήματα των πελατών μέσω τηλεπικοινωνιακών συσκευών.»²⁹ Οι πελάτες πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους μέσω τηλεφώνου κατευθυνόμενοι από τα μενού και ανταποκρινόμενοι είτε, παλιότερα πατώντας τα πλήκτρα είτε σήμερα προσφωνώντας τις κατάλληλες λέξεις κλειδιά. Στο τέλος της τηλεφωνικής γραμμής υπάρχει ένα αυτόματο σύστημα αναγνώριση φωνητικών εντολών το οποίο πραγματοποιεί τα αιτήματα των πελατών.

Η τηλεφωνική τραπεζική έχει πολλά πλεονεκτήματα τόσο για τις τράπεζες όσο και για τους πελάτες. Οι πελάτες έχουν πρόσβαση στις τραπεζικές υπηρεσίες μέσω ενός τηλεφώνου, χωρίς να απαιτείται κάποια ιδιαίτερη γνώση και κατευθύνονται από τις φωνητικές εντολές. Η μορφή αυτή ηλεκτρονικής τραπεζικής κερδίζει χρόνο στον πελάτη, ο οποίος δεν χρειάζεται να περιμένει στις ουρές των τραπεζών για να εξυπηρετηθεί, τη στιγμή που μπορεί να πραγματοποιήσει τα αιτήματά του μέσω του τηλεφώνου από το σπίτι του. Από την πλευρά των τραπεζών το κόστος της τηλεφωνικής υπηρεσίας είναι σημαντικά μειωμένο σε σχέση με την εξυπηρέτηση εντός του καταστήματος. Ενδεικτικά τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρονται μέσα από το phone banking είναι:

- Πληροφόρηση για υπόλοιπα και κινήσεις λογαριασμών, πιστωτικών καρτών,

²⁹ Balachandher, K. G., Shantha V., Norhazlin I. & Rajendra P. (2000). Electronic Banking in Malaysia: A Note on Evolution of Services and Consumer Reactions. *Journal of Internet Banking and Commerce*. Ανακτήθηκε από <http://www.arraydev.com/commerce/JIBC/0001-07.htm> Ημερομηνία πρόσβασης 11/06/2014

τιμές χρηματιστηρίου και αμοιβαίων κεφαλαίων, νέες υπηρεσίες.

- Μεταφορά ποσών μεταξύ λογαριασμών πελάτη, σε λογαριασμό τρίτου, σε άλλη τράπεζα εσωτερικού, ή σε τράπεζα εξωτερικού.

- Πληρωμή λογαριασμών πιστωτικών καρτών, ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΙΚΑ, ΤΕΒΕ, ΦΠΑ, κ.ά

- Παραγγελία μπλοκ επιταγών, αίτηση για έκδοση πιστωτικής κάρτας κ.ά

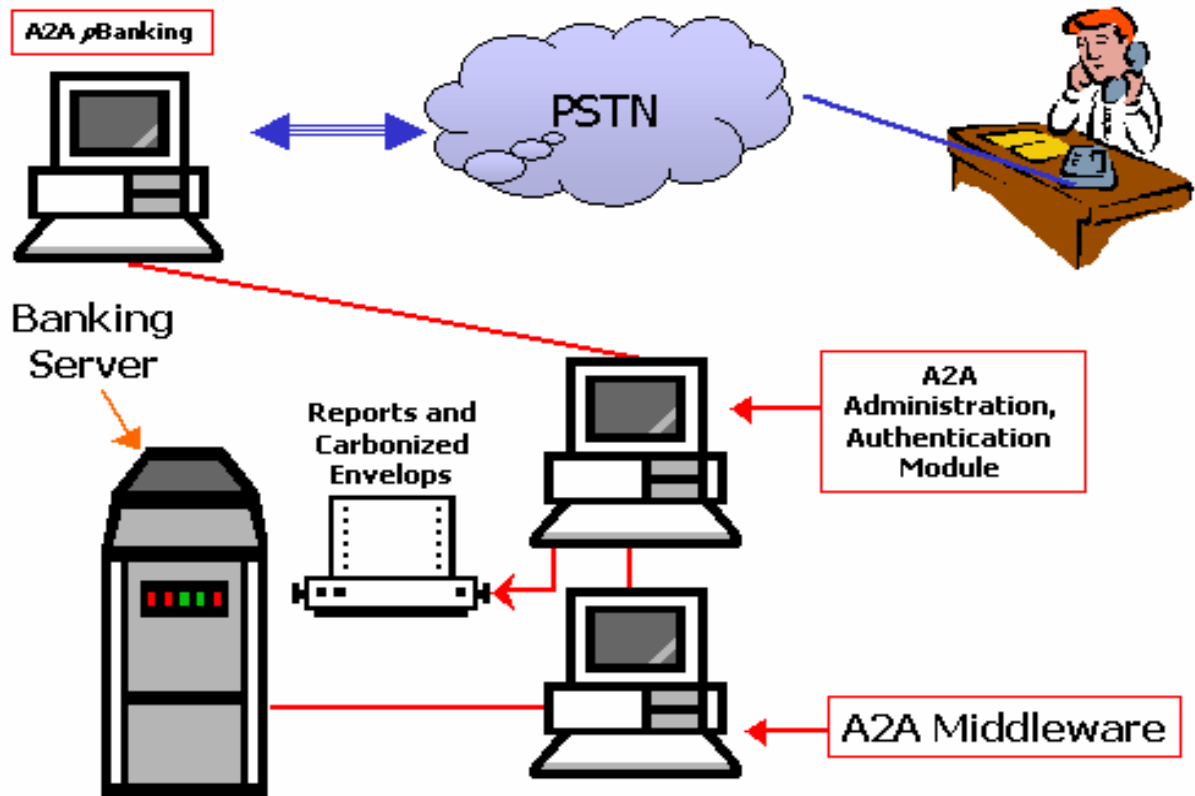
Για την εγγραφή του χρήστη στην υπηρεσία της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, ο πελάτης θα πρέπει να υποβάλει αίτηση στην τράπεζα με την οποία συνεργάζεται για να αποκτήσει τους κωδικούς πρόσβασης (User ID ή αριθμό συνδρομητή και PIN). Η διαδικασία για την τραπεζική μέσω τηλεφώνου μπορεί να γίνει με τρεις τρόπους:

- Ο πελάτης μιλάει με έναν τηλεφωνικό αντιπρόσωπο (callcenteragent) 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 website, καταχωρεί τα στοιχεία που του περιγράφει.
- Εναλλακτικά, ο πελάτης μπορεί να χρησιμοποιήσει το σύστημα επιλογών μέσω πλήκτρων, το λεγόμενο σύστημα IVR (InteractiveVoiceResponse). 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 μετά πλήκτρα της τηλεφωνικής συσκευής του.
- Ο πελάτης μπορεί επίσης να αξιοποιήσει το σύστημα αναγνώρισης φωνής (Voice Recognition –VR) το οποίου αποκαθιστά 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.

Ακόμα ενώ οι τράπεζες εγγυούνται για την ασφάλεια και εγκυρότητα των συναλλαγών μέσω τηλεφωνικής τραπεζικής, η απουσία άμεσου παραστατικού αποτελεί αποτρεπτικό παράγοντα για την πραγματοποίηση συναλλαγών μέσω αυτής της μορφής e-banking.



Σχήμα 2 : Απεικόνιση Τηλεφωνικής τραπεζικής

3.3 Mobile banking (Τραπεζικές συναλλαγές μέσω κινητού τηλεφώνου)

Η εξάπλωση των κινητών τηλεφώνων αποτελεί το μεγαλύτερο τεχνολογικό επίτευγμα της τελευταίας δεκαετίας. Η χρήση των κινητών τηλεφώνων είναι

μέρος της καθημερινότητας. Καθώς η τεχνολογία εξελίσσεται τα κινητά τηλέφωνα πέρα από κλήσεις και μηνύματα προσφέρουν πλέον πλήθος άλλων εφαρμογών, μία από αυτές είναι η πρόσβαση και διαχείριση τραπεζικών λογαριασμών. Οι Donner και Tellez³⁰ «ορίζουν το mobile banking ως μία εφαρμογή που επιτρέπει στους πελάτες να χρησιμοποιούν τα κινητά τους τηλέφωνα για να χειριστούν τους τραπεζικούς τους λογαριασμούς, να μεταφέρουν κεφάλαια, να πραγματοποιήσουν πληρωμές και να ενημερωθούν για ασφαλιστικά προγράμματα». Επίσης ο Karjaluoto αναφέρετε «στο mobile banking ως εναλλακτικό τρόπο διαχείρισης χρημάτων χωρίς την χρήση μετρητών»³¹. Το mobile internet «αποτελεί το επόμενο τεχνολογικό βήμα μετά το internet banking, του οποίου η ανάπτυξη προήθλε λόγω της άμεσης πρόσβασης και της προσιτής τιμής»³². «Οι τράπεζες αντιμετωπίζοντας δυσκολία στην προώθηση των προϊόντων και υπηρεσιών τους μέσω των παραδοσιακών καναλιών βρήκαν ένα νέο μέσο προώθησης πιο αποδοτικό και οικονομικό ακόμα και στα χαμηλά εισοδηματικά στρώματα»³³.

Για την χρήση του mobile banking είναι απαραίτητη η δυνατότητα πρόσβασης του κινητού στο διαδίκτυο, κάτι που προσφέρουν πλέον όλα τα κινητά τηλέφωνα. Οι εφαρμογές που προσφέρουν οι τράπεζες για κινητά τηλέφωνα είναι δύο μορφών. Η πρώτη μορφή είναι μία ιστοσελίδα προσαρμοσμένη στις γραφικές δυνατότητες των κινητών, αυτή η εφαρμογή είναι η πιο διαδεδομένη και δεν απαιτεί το κινητό να έχει κάποιο συγκεκριμένο λειτουργικό. Η δεύτερη είναι μία εφαρμογή που πρέπει να εγκατασταθεί στο κινητό τηλέφωνο και διαφοροποιείται ανάλογα με το λειτουργικό του εκάστωτε κινητού τηλεφώνου.

³⁰ Donner, J. & Tellez, C. (2008). Mobile banking and economic development: Linking adoption, impact, and use. *Asian Journal of Communication*, 18, (4), 318-322.

³¹ Karjaluoto, H. (2002). Selection criteria for a mode of bill payment: Empirical investigation among Finnish bank customers. *International Journal of Retail & Distribution Management*. 30(6), 331-339.

³² Cracknell, D. (2004). Electronic banking for the poor-panacea, potential and pitfalls. *Small Enterprise Development*. 15, (4), 8-24.

³³ Ivatury G., Mas I. (2008) .The Early Experience with Branchless Banking, p 27.

Αυτή η μορφή χρησιμοποιείται λιγότερο από τις τράπεζες για πρέπει να διαφοροποιούν την εφαρμογή ανάλογα με το λειτουργικό και να ακολουθούν τις αναβαθμίσεις του, κοστίζοντας στην τράπεζα πολύτιμο χρόνο και χρήμα.

Παρακάτω αναφέρονται οι κυριότερες υπηρεσίες που προσφέρονται, μέσω mobile banking, οι οποίες είναι:

- Ενημέρωση για υπόλοιπα και κινήσεις λογαριασμών.
- Πληρωμές δόσεων πιστωτικών καρτών οποιασδήποτε τράπεζας.
- Πληρωμές λογαριασμών ΔΕΗ, ΦΠΑ, Φόρου Εισοδήματος.
- Πληρωμές λογαριασμών συμβεβλημένων εταιρειών (σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, ασφαλιστικών κ.α.)
- Χρηματιστηριακές συναλλαγές (αγορά ή πώληση μετοχών, ενημέρωση χαρτοφυλακίου).

«Τεχνολογικά το mobile banking αναπτύσσεται με τέσσερις μορφές: το IVR (interactive voice response), SMS (short messaging service), WAP (wireless access protocol) και Standalone Mobile Application Client. Το IVR είναι μία υπηρεσία η οποία λειτουργεί μέσω προκαθορισμένων πλήκτρων τα οποία οι πελάτες καλούνται να πατήσουν στις οθόνες των κινητών τους ανάλογα με τις επιλογές τους. Το SMS λειτουργεί κυρίως ενημερωτικά, είτε με την αποστολή προκαθορισμένων μηνυμάτων από την πλευρά της τράπεζας, είτε αμφίδρομα όταν ο πελάτης στέλνει ένα sms το οποίο περιέχει μία εντολή και η τράπεζα ανταποκρίνεται με sms που περιέχει την συγκεκριμένη πληροφορία. Το WAP χρησιμοποιεί το διαδίκτυο, όπου ο πελάτης έχει πρόσβαση σε ένα συγκεκριμένο μενού επιλογών. Απαραίτητο σε αυτή την περίπτωση είναι ο πελάτης να έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο μέσω του κινητού του τηλεφώνου. Η εφαρμογή standalone περιέχει ολοκληρωμένες υπηρεσίες τις οποίες ο πελάτης μπορεί να διαμορφώσει ανάλογα με τις ανάγκες του.

Συνοπτικά μπορούμε να αναφέρουμε ότι το mobile banking προσφέρει: ασφαλή μετάδοση πληροφοριών των συναλλαγών, φιλικό προς τον χρήστη περιβάλλον, ταχύτητα συναλλαγών, άμεση πρόσβαση, συνεχή ενημέρωση, διευκόλυνση πληρωμών, πρόσβαση σε πραγματικό χρόνο στο λογαριασμό και

πρόσβαση σε μεγάλο εύρος υπηρεσιών»³⁴. Με την συνεργασία των τραπεζών και των τηλεπικοινωνιακών παρόχων το mobile banking εξελίσσεται με πολύ γρήγορους ρυθμούς και στο μέλλον θα αποτελεί το βασικό μέσο χρηματοοικονομικών συναλλαγών.

3.4 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(StraightThrough 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.

3.4.1 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

³⁴ Masrek, M.N., Uzir, N.A. & Khairuddin, I.I. (2012). Trust in Mobile Banking Adoption in Malaysia: A Conceptual Framework. *Journal of Mobile Technologies, Knowledge & Society*. 2012, (2012), 1-12.

του e-banking και να διατηρεί τραπεζικό λογαριασμό προκειμένου να δεσμεύονται και να κατατίθενται αυτόματα 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 στοΧ.Α. –δυνατότητα ακύρωσης.
- Πληροφόρηση για τα οικονομικά στοιχεία εταιρειών, τεχνικές αναλύσεις.

ΣυναλλαγέςΑμοιβαίωνΚεφαλαίων/ΑμοιβαίωνΛογαριασμών

- 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.

3.4.2 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 εισπράξεων και πληρωμών τους, παρέχοντάς τους επιπλέον συμβουλευτικές υπηρεσίες. Η διεκπεραίωση των ηλεκτρονικών εισπράξεων 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 μετα 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 ευρύφάσμα δυνατοτήτων όπως:

- Συναλλαγές με χρήση οποιασδήποτε πιστωτικής κάρτας.
- Δυνατότητα χρέωσης με άτοκες δόσεις.
- Δυνατότητα προεξόφλησης άτοκων δόσεων.
- On-linerealtime ενημέρωση για την κατάσταση της συναλλαγής (on-line επιστροφή κωδικού παραγγελίας κα ιεπιβεβαίωση 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.

3.4.3 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.

3.4.4 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.

3.4.5 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.

3.4.6 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.

3.5 Πλεονεκτήματα – Μειονεκτήματα Εφαρμογών

Πληροφορικής

«Η εφαρμογή και χρήση της πληροφορικής προσφέρει πολλά πλεονεκτήματα τόσο για τις τράπεζες όσο και για τους πελάτες των τραπεζών. Ωστόσο πρέπει να σημειωθεί ότι πέρα από την πληθώρα πλεονεκτημάτων που

προσφέρει η ηλεκτρονική τραπεζική έχουν και μειονεκτήματα τα οποία οι τράπεζες και οι πελάτες τους καλούνται να αξιολογήσουν πριν κάνουν χρήση των διαφόρων μορφών ηλεκτρονικής τραπεζικής»³⁵.

3.5.1 Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα για τις τράπεζες

✓ Πλεονεκτήματα

Πρόσβαση σε μεγαλύτερο εύρος πελατών. «Η ηλεκτρονική τραπεζική απαιτεί την χρήση του διαδικτύου και το διαδίκτυο προσφέρει πρόσβαση με μεγάλο αριθμό πιθανών πελατών. Οι τράπεζες επωφελούνται με την χρήση του διαδικτύου καθώς μπορούν να παρουσιάζουν το σύνολο των προϊόντων και υπηρεσιών τους σε μεγάλο αριθμό χρηστών του διαδικτύου»³⁶.

Πρόσβαση σε νέες γεωγραφικές περιοχές. «Μέσω της χρήσης ηλεκτρονικής τραπεζικής δίνετε η δυνατότητα στις τράπεζες να αναπτύξουν την δραστηριότητά τους πέρα από τον γεωγραφικό περιορισμό των φυσικών τους καταστημάτων»³⁷.

Μείωση του λειτουργικού κόστους. «Η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τους πελάτες μειώνει το κόστος λειτουργίας των τραπεζών, διότι οι συναλλαγές πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά χωρίς να απαιτείται η εργασία στελέχους της τράπεζας. Ακόμη πραγματοποιούνται μεγαλύτερος αριθμός συναλλαγών σε μικρότερο χρόνο»³⁸. «Έτσι τα στελέχη των τραπεζών μπορούν

³⁵ Angelakopoulos, G. & Mihiotis, A. (2011). E-banking: challenges and opportunities in the Greek banking sector. *Electron Commerce Research*. 11, (3), 297-319.

³⁶ Sullivan, J. S. (2000). How has the adoption of Internet banking affected performance and risk in banks. *Financial Industry Perspectives*. Federal Reserve Bank of Kansas City. 1-16.

³⁷ Angelakopoulos, G. & Mihiotis, A. (2011). E-banking: challenges and opportunities in the Greek banking sector. *Electron Commerce Research*. 11, (3), 297-319.

³⁸ Mahmood, Z. (2009). Attitudes towards the use of E-banking: Result of a Pilot Survey. *Communications of the IBIMA*. 8, (23), 170-174.

να απασχολούνται πιο αποτελεσματικά στην προώθηση των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών και να μην αναλώνονται σε απλές εργασίες συναλλαγών»³⁹.

Αύξηση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών. « Η εφαρμογή του e-banking συντελεί στην βελτίωση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών μέσω της άμεσης και αμφίδρομης επικοινωνίας τραπεζών και πελατών»⁴⁰. «Επίσης οι πελάτες μέσω των διαφόρων μορφών e-banking μπορούν να πραγματοποιήσουν όλες τις συναλλαγές που θα πραγματοποιούσαν και σε ένα φυσικό κατάστημα της τράπεζας»⁴¹.

Πληροφόρηση. «Η τεχνολογία των συστημάτων που χρησιμοποιούνται στη εφαρμογή στην ηλεκτρονική τραπεζική δίνει την δυνατότητα στις τράπεζες να συσσωρεύουν πληροφορίες που αφορούν τους πελάτες τους ώστε να βελτιώνουν τα συστήματά τους αλλά και να επεξεργάζονται τα στοιχεία αυτά για την καλύτερη προώθηση των προϊόντων και υπηρεσιών τους»⁴².

Ασφάλεια συναλλαγών. «Οι συναλλαγές μέσω e-banking προστατεύονται από συστήματα ασφαλείας υψηλής ποιότητας .

Πραγματοποίηση συναλλαγών σε πραγματικό χρόνο. Οι πελάτες πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους μέσω e-banking σε πραγματικό χρόνο επί 24ώρου βάσεως καθημερινά χωρίς η παρουσία τους στο κατάστημα της τράπεζας κατά τις ώρες λειτουργίας τους»⁴³.

³⁹ Angelakopoulos, G. & Mihiotis, A. (2011). E-banking: challenges and opportunities in the Greek banking sector. *Electron Commerce Research*. 11, (3), 297-319.

⁴⁰ Angelakopoulos, G. & Mihiotis, A. (2011). E-banking: challenges and opportunities in the Greek banking sector. *Electron Commerce Research*. 11, (3), 297-319.

⁴¹ Radulescu, M. & Serbanescu, L. (2009). Development of the electronic banking services in Romania. *Communications of the IBIMA*. 8, 42-51.

⁴² Liao, Z. & Cheung, M.T. (2002). Internet-based e-banking and consumer attitudes: an empirical study. *Journal of Information and Management*. 39, (4), 283 – 295.

⁴³ Radulescu, M. & Serbanescu, L. (2009). Development of the electronic banking services in Romania. *Communications of the IBIMA*. 8, 42-51.

✓ Μειονεκτήματα

Ανταγωνιστικότητα. «Οι πελάτες έχουν πρόσβαση πλέον σε όλες τις τράπεζες πολύ εύκολα και γρήγορα δίνοντας τους την δυνατότητα να συγκρίνουν τις τράπεζα και τα προϊόντα/υπηρεσίες τους. Επιπλέον η ανάπτυξη των τεχνολογιών έχει δώσει την δυνατότητα να αναπτυχθούν πολλές μορφές χρηματοπιστωτικών οργανισμών αυξάνοντας έτσι τον ανταγωνισμό των τραπεζών.

Αύξηση προωθητικού κόστους. Οι τράπεζες πραγματοποιούν μεγάλες επενδύσεις, σε χρόνο και χρήμα προκειμένου να προωθήσουν την χρήση των εφαρμογών πληροφορικής»⁴⁴.

Κόστος εκπαίδευσης. «Τα στελέχη των τραπεζών που απασχολούνται στο τμήμα του ebanking πρέπει να διαθέτουν ισχυρό γνωστικό υπόβαθρο και συνεχή εκπαίδευση γεγονός που δημιουργεί στις επιχειρήσεις ένα μεγάλο κέντρο κόστους»⁴⁵.

Έλλειψη εμπιστοσύνης από την πλευρά των πελατών. « Παρόλο που οι τράπεζες προσφέρουν μεγάλη ασφάλεια στις συναλλαγές μεγάλο ποσοστό των πελατών δεν εμπιστεύονται την πραγματοποίηση των συναλλαγών τους μέσω του e-banking»⁴⁶.

3.5.2 Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα για τους Πελάτες

✓ Πλεονεκτήματα

Δεν υπάρχουν περιορισμοί χρόνου. «Οι πελάτες των τραπεζών μπορούν να πραγματοποιούν όλες τις συναλλαγές τους επί 24ώρου βάσεως καθημερινά

⁴⁴ Angelakopoulos, G. & Mihiotis, A. (2011). E-banking: challenges and opportunities in the Greek banking sector. *Electron Commerce Research*. 11, (3), 297-319.

⁴⁵ Αγγελής, Β. (2005). *“Η βίβλος του e-banking”*. Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, Αθήνα.

⁴⁶ Magutu, P.O., Mwangi, M., Nyaoga, R.B., Ondimu, G.M., Kagu, M., Mutai, K., Kilonzo, H. and Nthenya, P., (2011). E-Commerce Products and Services in the Banking Industry: The Adoption and Usage in Commercial Banks in Kenya. *Journal of Electronic Banking Systems*. 2011, (2011), 1-19.

χωρίς χρονικούς περιορισμούς. Οι πελάτες μπορούν πλέον να διαχειριστούν το χρόνο τους πιο αποτελεσματικά όσο αφορά τις τραπεζικές τους συναλλαγές»⁴⁷.

Έλλειψη γεωγραφικών περιορισμών. «Με τη χρήση των εφαρμογών πληροφορικής οι πελάτες των τραπεζών έχουν πρόσβαση στο λογαριασμό τους από οπουδήποτε. Δεν χρειάζεται να υπάρχει φυσικό κατάστημα στην περιοχή για να πραγματοποιήσουν τις συναλλαγές τους, μπορούν να πραγματοποιήσουν οποιαδήποτε συναλλαγή οπουδήποτε»⁴⁸.

Χαμηλότερο κόστος. «Οι τράπεζες έχουν χαμηλότερες χρεώσεις για συναλλαγές που πραγματοποιούνται μέσω e-banking»⁴⁹.

Ανταγωνιστικότητα. «Η ανταγωνιστικότητα η οποία λειτουργεί ως μειονέκτημα από την πλευρά των τραπεζών, από την πλευρά των πελατών λειτουργεί ως συγκριτικό πλεονέκτημα. Οι τράπεζες λόγω του μεγάλου ανταγωνισμού προσφέρουν συνεχώς καλύτερα προϊόντα και υπηρεσίες στους πελάτες τους προκειμένου να τους διατηρήσουν και να μην τους χάσουν από πελάτες. Οι πελάτες πολύ εύκολα έχουν πρόσβαση σε όλες τις τράπεζες και μπορούν να αξιολογήσουν εύκολα και γρήγορα τι είναι καλύτερο για αυτούς.

Ασφάλεια. Αν και μεγάλο ποσοστό των πελατών δεν εμπιστεύεται την πραγματοποίηση των συναλλαγών του μέσω της τεχνολογίας. Πολλές συναλλαγές είναι προτιμότερο να γίνονται μέσω e-banking όπως π.χ η μεταφορά μεγάλων ποσών από μία τράπεζα σε μία άλλη καθώς εξαλείφει τον κίνδυνο της ληστείας»⁵⁰.

✓ Μειονεκτήματα

⁴⁷ Angelakopoulos, G. & Mihiotis, A. (2011). E-banking: challenges and opportunities in the Greek banking sector. *Electron Commerce Research*. 11, (3), 297-319.

⁴⁸ Radulescu, M. & Serbanescu, L. (2009). Development of the electronic banking services in Romania. *Communications of the IBIMA*. 8, 42-51.

⁴⁹ Mahmood, Z. (2009). Attitudes towards the use of E-banking: Result of a Pilot Survey. *Communications of the IBIMA*. 8, (23), 170-174.

⁵⁰ Angelakopoulos, G. & Mihiotis, A. (2011). E-banking: challenges and opportunities in the Greek banking sector. *Electron Commerce Research*. 11, (3), 297-319.

Ασφάλεια. «Το βασικότερο μειονέκτημα από την πλευρά των πελατών είναι η ασφάλεια των συναλλαγών μέσω των εφαρμογών πληροφορικής . Η συχνή αναφορά περιστατικών παραβιάσεων π.χ του ebanking μέσα από τα ΜΜΕ μαζί με την έλλειψη γνώσεων πάνω σε αυτό το αντικείμενο δημιουργεί στους πελάτες συνεχώς ανασφάλειες»⁵¹.

Έλλειψη τεχνολογικών γνώσεων. «Πολλοί πελάτες τραπεζών στερούνται γνώσεων των εφαρμογών πληροφορικής που απαιτούνται στο χειρισμό στον συσκευών και μηχανημάτων της ηλεκτρονικής τραπεζικής . Γεγονός που δεν τους επιτρέπει να απολαμβάνουν τα πλεονεκτήματα του e-banking.

Έλλειψη προσωπικής επαφής. Πολλοί πελάτες επιλέγουν να επισκέπτονται τα φυσικά καταστήματα των τραπεζών, διότι είναι εξοικειωμένοι με την εξυπηρέτηση των στελεχών των τραπεζών και αισθάνονται πιο άνετα όταν υπάρχει ένα φυσικό πρόσωπο που ακούει τις ανάγκες τους και ανταποκρίνεται σε αυτές»⁵².

⁵¹ Mahmood, Z. (2009). Attitudes towards the use of E-banking: Result of a Pilot Survey. *Communications of the IBIMA*. 8, (23), 170-174.

⁵² Angelakopoulos, G. & Mihiotis, A. (2011). E-banking: challenges and opportunities in the Greek banking sector. *Electron Commerce Research*. 11, (3), 297-319.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος⁵³, διαθέτει μεγάλη και δυναμική παρουσία στον ελληνικό τραπεζικό χώρο. Επίσης δραστηριοποιείται στη Νοτιοανατολική Ευρώπη και την Ανατολική Μεσόγειο. Η Εθνική Τράπεζα ιδρύθηκε το 1841 ως εμπορική τράπεζα και μέχρι την ίδρυση της Τράπεζας της Ελλάδος το 1928 είχε το εκδοτικό προνόμιο. Ήταν η πρώτη τράπεζα που εισήχθη στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών κατά την ίδρυσή του το 1880, ενώ από τον Οκτώβριο του 1999, η μετοχή της Τράπεζας άρχισε να διαπραγματεύεται και στο Χρηματιστήριο της Νέας Υόρκης.

Η Εθνική Τράπεζα είναι πιστωτικό ίδρυμα που λειτουργεί νόμιμα, υπαγόμενη στην ελληνική και κοινοτική τραπεζική νομοθεσία και ειδικότερα στον Ν.2076/92 όπως ισχύει σήμερα, που ως γνωστόν ενσωμάτωσε στο ελληνικό δίκαιο την δεύτερη τραπεζική οδηγία 89/646/ΕΟΚ του Συμβουλίου των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. Ο Όμιλος της ΕΤΕ προσφέρει ευρύ φάσμα χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες επιχειρήσεων και ιδιωτών, όπως επενδυτικές εργασίες, χρηματιστηριακές συναλλαγές, ασφάλειες, διαχείριση

⁵³ ΕΤΕ, (2014). Η Τράπεζα. Εθνική Τράπεζα. Ανακτήθηκε από: <http://www.nbg.gr/wps/portal/el/The-Group/The-Bank> Ημερομηνία πρόσβασης 14/06/2014

ΕΤΕ, (2014). Ιστορικά στοιχεία. Εθνική Τράπεζα. Ανακτήθηκε από: <http://www.nbg.gr/wps/portal/el/THE-GROUP/The-Bank/content/history> Ημερομηνία πρόσβασης 14/06/2014

στοιχείων ενεργητικού - παθητικού, εργασίες χρηματοδοτικής μίσθωσης (leasing), διαχείρισης επιχειρηματικών απαιτήσεων.

Η Εθνική Τράπεζα αριθμεί 575 καταστήματα και 1.400 ATMs, καλύπτοντας έτσι ολόκληρη τη γεωγραφική έκταση της Ελλάδας. Παράλληλα, αναπτύσσει εναλλακτικά δίκτυα πώλησης των προϊόντων της, με ευρεία εφαρμογή των εναλλακτικών δικτύων της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Σήμερα, μετά τις πρόσφατες εξαγορές στο χώρο της ΝΑ Ευρώπης, το Δίκτυο της Τράπεζας στο εξωτερικό περιλαμβάνει 1.208 μονάδες .

Η μετοχή της αποτελεί βαρόμετρο και ένα από τα blue chip του χρηματιστηρίου. Η διεύθυνσή της στο Internet περιλαμβάνει αρκετές πληροφορίες για την ίδια την τράπεζα και για τις υπηρεσίες που προσφέρει σε ιδιώτες και επιχειρήσεις. Έτσι, δεν χρειάζεται κανείς να περιμένει σε ουρές ούτε να ζητεί τα εκτυπωμένα φυλλάδια στα υποκαταστήματά της. Μία από τις επιλογές που ενδιαφέρουν τους περισσότερους ηλεκτρονικούς επισκέπτες είναι σίγουρα τα Δάνεια και οι Πιστωτικές κάρτες. Οι πληροφορίες που μπορεί κανείς να βρει είναι αναλυτικές για κάθε κατηγορία, με εκτενείς αναφορές στις προϋποθέσεις και στους όρους χορήγησης των δανείων. Στην κατηγορία των προσωπικών δανείων, για παράδειγμα, υπάρχουν πληροφορίες για το πιστωτικό όριο, την εξόφληση του δανείου και τα δικαιολογητικά που απαιτούνται. Παρόμοια είναι και η ενημέρωση στα άλλα καταναλωτικά, στεγαστικά και ανοιχτά εθνοδάνεια. Από τις αντίστοιχες ιστοσελίδες μπορεί κανείς να πληροφορηθεί ότι για το ανοιχτό εθνοδάνειο απαιτούνται το δελτίο αστυνομικής ταυτότητας, η φωτοτυπία του τελευταίου εκκαθαριστικού σημειώματος της εφορίας, μια πρόσφατη απόδειξη μισθοδοσίας, η δήλωση στοιχείων ακίνητης περιουσίας(E9) και μια υπεύθυνη δήλωση του νόμου (105).

Εκτός από την ενημέρωση για τις υπηρεσίες προς τους ιδιώτες, στον τόπο της Εθνικής υπάρχουν αρκετές πληροφορίες για τις επιχειρήσεις, τη δυνατότητα χρηματοδότησης και για άλλα προϊόντα που μπορεί να ενδιαφέρουν μια μικρή εταιρεία. Μεταξύ άλλων, θα βρει κανείς στοιχεία για εταιρικές κάρτες, καταθέσεις όψεως και συνάλλαγμα, καθώς και την δυνατότητα υπεραναλήψεων.

4.1 Εφαρμογές Πληροφορικής της Εθνικής Τράπεζας Ελλάδος

Η Εθνική τράπεζα διαχωρίζει τις υπηρεσίες που προσφέρει ηλεκτρονικά σε έξι κατηγορίες, μία εκ των οποίων θεωρείται πρωτοποριακή για τα ελληνικά δεδομένα αλλά και για τα ευρωπαϊκά. Η ηλεκτρονική τραπεζική της Εθνικής⁵⁴ διαχωρίζεται στις παρακάτω μορφές:

- ATM
- Phone banking
- Internet banking
- Mobile banking
- Κέντρα αυτόματων πληρωμών (APS)
- Κάρτες

4.1.1 ATM της Εθνικής Τράπεζας

Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος διατηρεί ένα από τα πιο διευρυμένα δίκτυα μηχανημάτων ATM, έχει 1400 μηχανήματα ATM εντός και εκτός καταστημάτων αλλά και σε άλλους πολυσύχναστους χώρους. Δίνοντας έτσι τη δυνατότητα στους πελάτες της να πραγματοποιούν συναλλαγές 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα .

Με την κάρτα της τράπεζας ΕΘΝΟCASH PLUS οι πελάτες μπορούν να πραγματοποιήσουν τις εξής συναλλαγές⁵⁵:

- Ενημέρωση υπολοίπου (7 τελευταίες κινήσεις)

⁵⁴ ΕΤΕ, (2014). I-bank Ηλεκτρονική Τραπεζική. Εθνική Τράπεζα. Ανακτήθηκε από: <http://www.nbg.gr/wps/portal/el/i-bank> Ημερομηνία πρόσβασης 14/06/2014

⁵⁵ ΕΤΕ, (2014). ATM. Η τράπεζα παντού δίπλα σας. Με μία ματιά. Εθνική Τράπεζα. Ανακτήθηκε από: <http://www.nbg.gr/wps/portal/el/i-bank/retail/atm> Ημερομηνία πρόσβασης 14/06/2014

- Ανάλυση μετρητών
- Κατάθεση μετρητών
- Κατάθεση επιταγών
- Μεταφορές – εμβάσματα σε λογαριασμούς Εθνικής Τράπεζας, ιδίου ή τρίτων, αλλά και στο εξωτερικό.
- Πληρωμή πιστωτικών καρτών της Εθνικής Τράπεζας, του ιδίου ή τρίτων
- Πληρωμή ασφαλιστών
- Πληρωμές φόρων, εισφορών σε ασφαλιστικά ταμεία
- Πληρωμές εταιρειών όπως ΔΕΚΟ, σταθερή & κινητή τηλεφωνία, κ.α
- Αγορά χρόνου καρτοκινητής

Με τις πιστωτικές κάρτες της τράπεζας οι πελάτες μπορούν να πραγματοποιήσουν τις εξής συναλλαγές :

- Ανάλυση μετρητών
- Πληρωμή δόσης πιστωτικής κάρτας
- Ενημέρωση στοιχείων πιστωτικής κάρτας
- Ενημέρωση κινήσεων πιστωτικής κάρτας
- Πληρωμή λογαριασμών (Multichoice, Vodafone, Unicef)
- Αγορά χρόνου ομιλίας Vodafone και Wind
- Αλλαγή κωδικού PIN

Με τις κάρτες άλλων τραπεζών εσωτερικού (σύστημα ΔΙΑΣ) και εξωτερικού (σύστημα Cirrus – Maestro) μπορούν να πραγματοποιηθούν οι εξής συναλλαγές ⁵⁶:

- Ανάλυση μετρητών
- Ερώτηση υπολοίπου

⁵⁶ www.bankersreview.gr Ημερομηνία πρόσβασης 12/06/2014

Εθνική Τράπεζα www.nbg.gr Ημερομηνία πρόσβασης 12/06/2014



Εικόνα 1: ATM Εθνικής Τράπεζας

4.1.2 Phone banking



Το Phone Banking⁵⁷ της Εθνική Τράπεζας λειτουργεί επί 24ώρου και παρέχει το σύνολο των δυνατοτήτων που παρέχονται στα καταστήματα της τράπεζας.

Αναφορικά οι συναλλαγές που προσφέρονται είναι :

- Πληροφορίες σχετικά με τους τραπεζικούς λογαριασμούς, τις πιστωτικές κάρτες.
- Συναλλαγές: μεταφορές /εμβάσματα, πληρωμές Δημοσίου /Εταιρειών, χρηματιστηριακές συναλλαγές, παραγγελία μπλοκ επιταγών, πάγιες εντολές κ.ά.

Η πρόσβαση είναι άμεση με απλές φωνητικές εντολές ή με τη βοήθεια εκπροσώπου της τράπεζας. Διαθέτει προηγμένες και πρωτοποριακές μεθόδους διασφάλισης των συναλλαγών, εξυπηρέτηση όλων, χωρίς να χρειάζονται εξειδικευμένες γνώσεις, για όλες τις καθημερινές, τραπεζικές υποχρεώσεις και μηδενικές ή πολύ χαμηλές χρεώσεις. Αναλυτικά μπορεί ο πελάτης να εξυπηρετηθεί για θέματα που αφορούν:

- εξόφληση λογαριασμών ρεύματος, νερού, τηλεφώνου, internet, συνδρομητικής τηλεόρασης κ.ά.,
- διεκπεραίωση οφειλών προς το Δημόσιο: ΦΠΑ, φόρος εισοδήματος, ΕΤΑΚ κ.ά.,
- πληρωμή ασφαλιστρών,
- εισφορές σε ασφαλιστικά ταμεία,
- πληρωμή δόσης πιστωτικής κάρτας, στην Εθνική ή σε άλλη τράπεζα,
- κατάθεση ενοικίου,

57

ETE, (2014). Phone Banking. Η Εθνική Τράπεζα στο τηλέφωνό σας. Με μία ματιά. Εθνική Τράπεζα. Ανακτήθηκε από: <http://www.nbg.gr/wps/portal/el/ibank/retail/phone-banking> Ημερομηνία πρόσβασης 14/06/2014

ETE, (2014). Phone Banking. Η Εθνική Τράπεζα στο τηλέφωνό σας. Αναλυτική περιγραφή. Εθνική Τράπεζα. Ανακτήθηκε από: <http://www.nbg.gr/wps/portal/el/ibank/retail/phone-banking> Ημερομηνία πρόσβασης 14/06/2014

- αποστολή χρημάτων σε σπουδαστές, συνεργάτες κ.ά., στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό,
- κατάθεση διδάκτρων σε σχολεία ή φροντιστήρια,
- προκαταβολές σε ξενοδοχεία,
- αγοραπωλησία μετοχών κ.ά.

Ακόμα προσφέρεται πλήρης έλεγχος λογαριασμών, καρτών και δανείων, υπόλοιπα και κινήσεις για:

- το λογαριασμό μισθοδοσίας,
- καταθέσεις, δάνεια (στεγαστικά, καταναλωτικά) και πιστωτικές κάρτες Εθνικής Τράπεζας
- χαρτοφυλάκιο μετοχών και Α/Κ.

4.1.3 Internet banking

Το Internet Banking⁵⁸ παρέχει σχεδόν όλες τις δυνατότητες που παρέχονται στα καταστήματα της τράπεζας από το PC, ή ακόμα και από laptop, netbook, tablet κ.ά. Το Internet Banking προσφέρει :

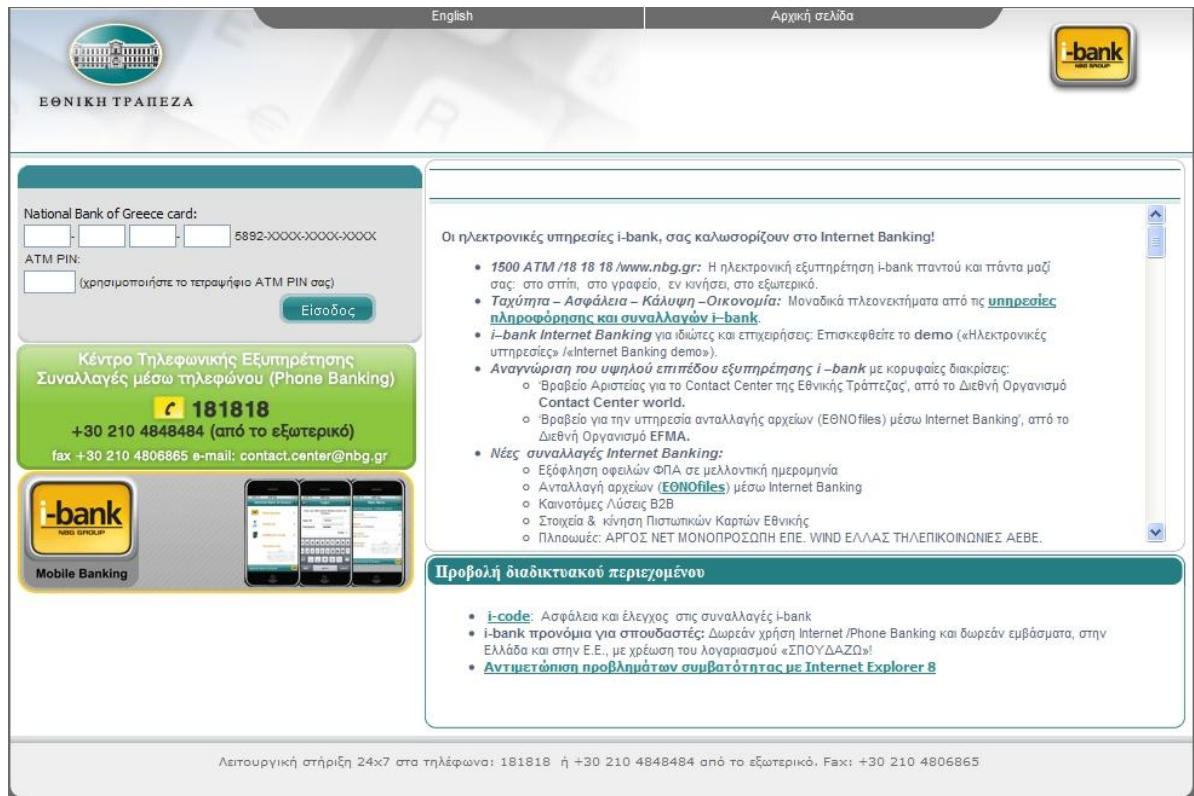
⁵⁸ ΕΤΕ, (2014). Internet Banking. Η Εθνική Τράπεζα στον υπολογιστή σας. Με μια ματιά. Ανακτήθηκε από: <http://www.nbg.gr/wps/portal/el/ibank/retail/internet-banking> Ημερομηνία πρόσβασης 14/06/2014

ΕΤΕ, (2014). Internet Banking. Η Εθνική Τράπεζα στον υπολογιστή σας. Με μία ματιά. Η Εθνική Τράπεζα στο τηλέφωνό σας. Αναλυτική περιγραφή. Εθνική Τράπεζα. Ανακτήθηκε από: <http://www.nbg.gr/wps/portal/el/ibank/retail/internet-banking> Ημερομηνία πρόσβασης 14/06/2014

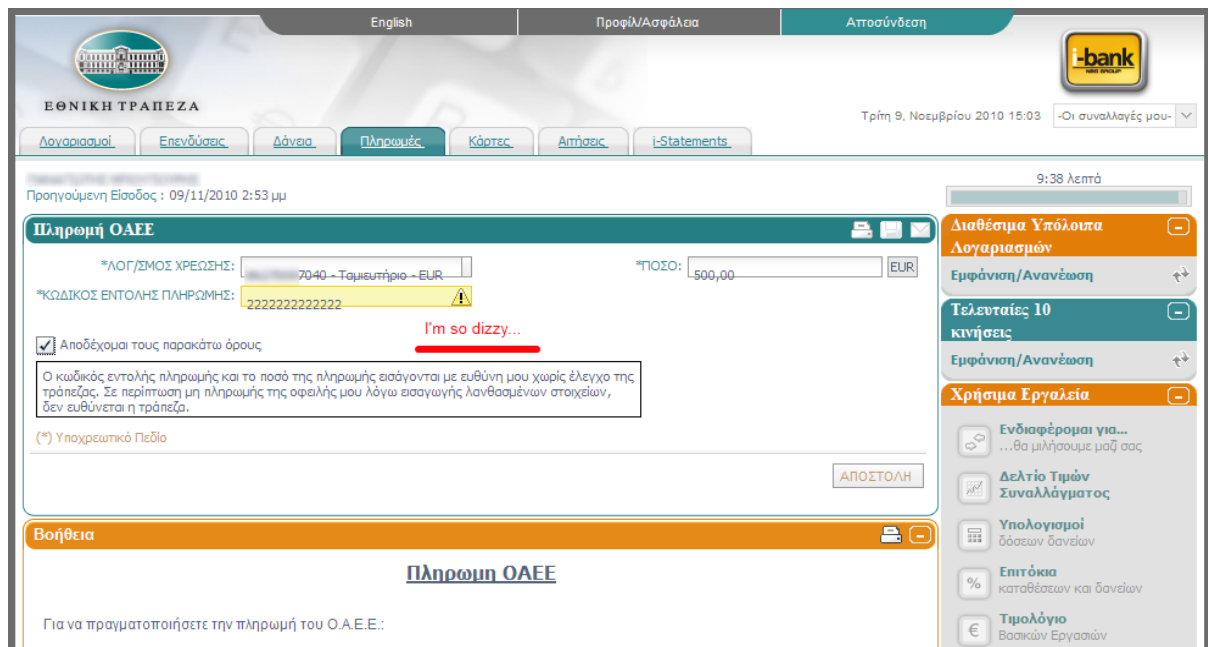
- Άμεση πρόσβαση σε πληροφορίες και συναλλαγές, σε ελάχιστα δευτερόλεπτα.
- Προηγμένες και πρωτοποριακές μεθόδους διασφάλισης των συναλλαγών.
- Ευελιξία στην εξυπηρέτησή από το σπίτι, το γραφείο, καθ' οδόν, ακόμη και από το εξωτερικό, όλο το 24ωρο.
- Πληροφορίες: για τους τραπεζικούς και επενδυτικούς λογαριασμούς, τις πιστωτικές κάρτες και δάνεια,
- Συναλλαγές: μεταφορές /εμβάσματα, πληρωμές Δημοσίου /Εταιρειών, χρηματιστηριακές συναλλαγές, παραγγελία μπλοκ επιταγών, πάγιες εντολές κ.ά.
- Πλήρη έλεγχο λογαριασμών, καρτών και δανείων, υπόλοιπα
- Ενημέρωση υπολοίπων για καταθέσεις, δάνεια (στεγαστικά, καταναλωτικά) και πιστωτικές κάρτες της Εθνικής Τράπεζας, χαρτοφυλάκιο μετοχών και Α/Κ.

Μεγάλο εύρος συναλλαγών, τις περισσότερες σε πραγματικό χρόνο, όπως :

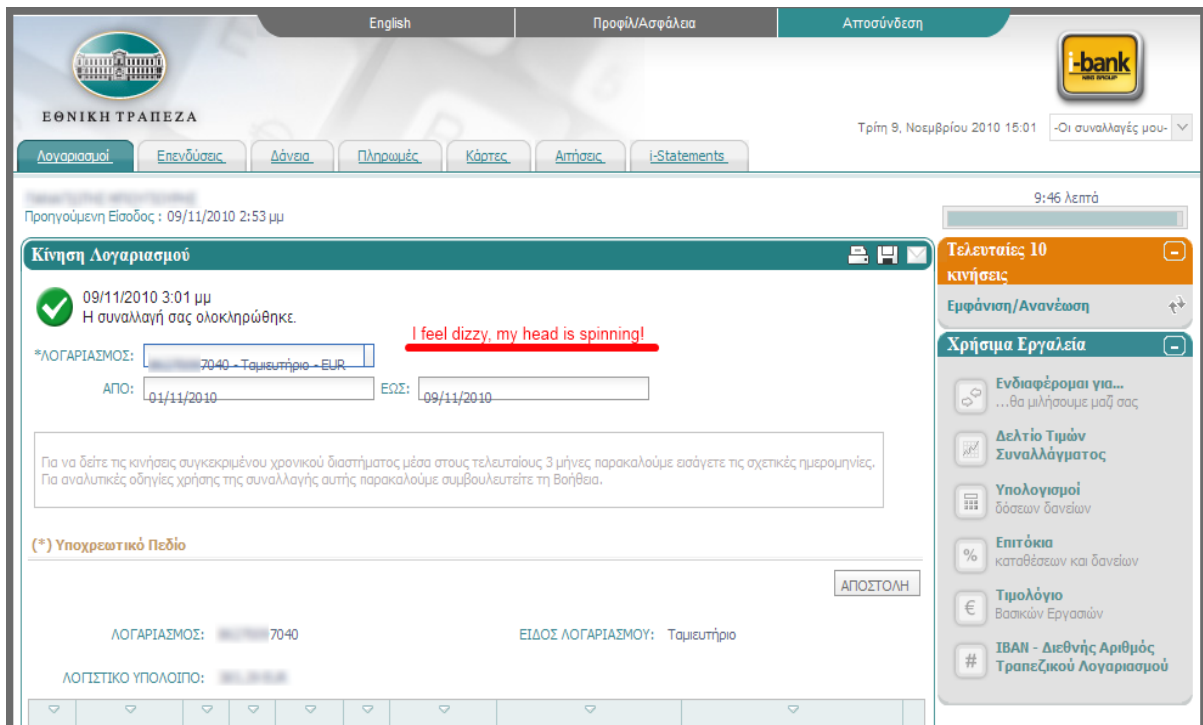
- Μεταφορά ποσών σε λογαριασμούς ιδίων ή τρίτων: στην Εθνική Τράπεζα, σε άλλη τράπεζα εσωτερικού (μέσω DIASTRANSFER), καθώς και σε άλλη τράπεζα της Ευρωπαϊκής Ένωσης (μέσω STEP 2).
- Πληρωμή πιστωτικών καρτών της Εθνικής Τράπεζας και άλλων τραπεζών (μέσω DIASTRANSFER).
- Πληρωμές Δημοσίου: ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ, ΙΚΑ, ΦΠΑ, Φόρος Εισοδήματος κ.λπ.
- Εξόφληση οφειλών σε εταιρείες/οργανισμούς: τηλεφωνίας /internet, ασφαλιστικές εταιρείες, ασφαλιστικά ταμεία, παροχής αερίου κ.λπ.
- Αγοραπωλησία μετοχών.
- Παραγγελία μπλοκ επιταγών.
- Πάγιες Εντολές κ.λπ.



Εικόνα 2: Αρχική Σελίδα internet banking Εθνικής Τράπεζας



Εικόνα 3: Συναλλαγή μέσω internet banking της Εθνικής Τράπεζας



Εικόνα 4: Παράδειγμα ολοκληρωμένης συναλλαγής internet banking



Εικόνα 5: Παράδειγμα αίτησης αλλαγής κάρτας μέσω internet banking

4.1.4 Mobile banking

Η υπηρεσία mobile banking⁵⁹ προσφέρεται από την ΕΤΕ μέσω εφαρμογών για τις συσκευές :

- iPhone
- iPod touch
- Android
- BlackBerry
- Windows Mobile
- Symbian

Και προσφέρει υπηρεσίες σε συναλλαγές και πληροφορίες:

- Ενημέρωση για τους λογαριασμούς και τις πιστωτικές κάρτες,
- Μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμούς Εθνικής Τράπεζας,
- Εξόφληση λογαριασμών ΔΕΗ, ΟΤΕ, Cosmote, Vodafone (επιπλέον Wind και ΕΥΔΑΠ για iPhone™, iPod touch®),
- Πληρωμή πιστωτικής κάρτας Εθνικής Τράπεζας,
- Αγορά και πώληση μετοχών στα Χρηματιστήρια Αξιών Αθηνών και Κύπρου τύχη εντολής αγοράς και πώλησης, χαρτοφυλάκιο μετοχών ,
- Παρακολούθηση Χρηματιστηριακών Αγορών Ελλάδας και Κύπρου ,
- Εντοπισμός των 10 πλησιέστερων καταστημάτων ή ΑΤΜ της Εθνικής Τράπεζας

Η εφαρμογή i-bank Mobile Banking είναι άμεσα διαθέσιμη (δωρεάν εγκατάσταση) για συσκευές:

- iPhone™, μέσω Apple Store,
- Android™, μέσω Google Play Store,
- BlackBerry™ , μέσω του browser της συσκευής,

⁵⁹ ΕΤΕ, (2014). I-bank Ηλεκτρονική Τραπεζική. Εθνική Τράπεζα. Ανακτήθηκε από: <http://www.nbg.gr/wps/portal/el/i-bank> Ημερομηνία πρόσβασης 14/06/2014

- Windows Mobile® (λειτουργικό σύστημα), μέσω του browser της συσκευής,
- Symbian (λειτουργικό σύστημα), μέσω του browser της συσκευής.

Αναλυτικά το "i-bank Mobile Banking" της ΕΤΕ προσφέρει πρόσβαση στις παρακάτω επιλογές :

- Λογαριασμοί: Ενημέρωση για το υπόλοιπο και τις 10 τελευταίες κινήσεις των συνδεδεμένων καταθετικών λογαριασμών.
- Κάρτες: Ενημέρωση για την τρέχουσα οφειλή και τις 10 τελευταίες κινήσεις των πιστωτικών καρτών της Εθνικής Τράπεζας.
- Μεταφορές Ποσών: Για τη μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμούς του ιδίου ή τρίτων στην Εθνική Τράπεζα.
- Πληρωμές: Για πληρωμές λογαριασμών εταιρειών (ΔΕΗ, ΟΤΕ, Cosmote, Vodafone, Wind, ΕΥΔΑΠ) καθώς και πιστωτικές κάρτες Εθνικής Τράπεζας.
- Επενδύσεις: ενημέρωση για το επενδυτικό χαρτοφυλάκιο και εντολές για αγορά και πώληση μετοχών στο ΧΑ και ΧΑΚ .
- Παρακολούθηση Αγορών: Παρακολούθηση των Χρηματιστηρίων Αθηνών Αξιών και Κύπρου, καθώς και διεθνείς αγορές.
- ΑΤΜ /Κατάστημα: Εντοπισμός των 10 πλησιέστερων καταστημάτων ή ΑΤΜ της Εθνικής Τράπεζας.



Εικόνα 6: Mobile Banking Εθνικής Τράπεζας



Εικόνα 7: Μενού mobile banking της Εθνικής Τράπεζας

Εικόνα 8: Παράδειγμα εισαγωγής mobile banking της Εθνικής Τράπεζας

4.1.5 Κέντρα αυτόματων πληρωμών (APS)

Τα κέντρα αυτόματων πληρωμών⁶⁰ αποτελούν μία νέα προσθήκη στην ηλεκτρονική τραπεζική της ΕΤΕ. Βασικός στόχος είναι η διεκπεραίωση των υποχρεώσεων

⁶⁰ ΕΤΕ, (2014). Κέντρα αυτόματων πληρωμών. Εξόφληση λογαριασμών σε χρόνο μηδέν. Με μία μάτια. Εθνική Τράπεζα. Ανακτήθηκε από: <http://www.nbg.gr/wps/portal/el/i-bank/retail/aps> Ημερομηνία πρόσβασης 14/06/2014

ΕΤΕ, (2014). Κέντρα αυτόματων πληρωμών. Εξόφληση λογαριασμών σε χρόνο μηδέν. Αναλυτική περιγραφή. Εθνική Τράπεζα. Ανακτήθηκε από: <http://www.nbg.gr/wps/portal/el/i-bank/retail/aps> Ημερομηνία πρόσβασης 14/06/2014

των χρηστών με χρήση μετρητών, χωρίς να είναι υποχρεωτικό να είναι ο χρήστης πελάτης της τράπεζας ή να διαθέτει κάποιο λογαριασμό. Τα μηχανήματα εκδίδουν απόδειξη συναλλαγής και δίνουν ρέστα έως του ποσού των 10€. Στα Κέντρα Αυτόματων Πληρωμών (APS) η εξυπηρέτηση γίνεται με μετρητά για :

- Πληρωμές: δόσεων δανείων Εθνικής Τράπεζας, με πίστωση του λογαριασμού εξυπηρέτησης (μέχρι € 2.000 σε κάθε λογαριασμό καθημερινά), λογαριασμών πιστωτικών καρτών της Εθνικής Τράπεζας και λογαριασμών εταιρειών: Ε.ΥΔ.ΑΠ, ΟΤΕ, ΔΕΗ, Vodafone, Cosmote, Wind, Cosmoline, Tellas, On Telecoms, Otenet, Hellas On Line, Forthnet, Viva, Multichoice – Nova,
- Άμεση κατάθεση χρημάτων σε λογαριασμό της Εθνικής Τράπεζας (μέχρι € 1.000 καθημερινά, με δυνατότητα συμπλήρωσης αιτιολογίας κατάθεσης).
- Για την διεκπεραίωση των υποχρεώσεων απαιτείται ανάλογα με την υποχρέωση :
- Για πληρωμή δόσεων δανείων Εθνικής Τράπεζας: Τον αριθμό του λογαριασμού εξυπηρέτησης ή το αντίγραφο λογαριασμού.
- Για πληρωμή πιστωτικής κάρτας Εθνικής Τράπεζας: Τον αριθμό της κάρτας ή το αντίγραφο λογαριασμού ή την ίδια την κάρτα.
- Για πληρωμή εταιρειών: τον κωδικό ηλεκτρονικής πληρωμής ή το αντίγραφο λογαριασμού.
- Για κατάθεση σε λογαριασμό Εθνικής Τράπεζας: Τον αριθμό του λογαριασμού.
- Το αντίστοιχο χρηματικό ποσό σε χαρτονομίσματα ή κέρματα (άνω των € 0,10).
- Τα Κέντρα Αυτόματων Πληρωμών με απλές διαδικασίες, κατευθύνουν βήμα προς βήμα, ώστε να ολοκληρώνονται οι συναλλαγές γρήγορα και με ασφάλεια με τους εξής, εναλλακτικά, τρόπους:
- Μέσω της οθόνης αφής, με εισαγωγή του κωδικού πληρωμής εταιρειών ή του αριθμού λογαριασμού /δανείου /πιστωτικής κάρτας Εθνικής Τράπεζας.

- Με χρήση της συσκευής ανάγνωσης γραμμικού κώδικα (barcode reader) του μηχανήματος, εάν υπάρχει αντίγραφο λογαριασμού.
- Με χρήση της πιστωτικής κάρτας της Εθνικής Τράπεζας, για την πληρωμή του λογαριασμού της.



Εικόνα 9: Κέντρο αυτόματων πληρωμών της Εθνικής Τράπεζας σε εμπορικό κέντρο της Αθήνας “the mall”



Εικόνα 10: Παράδειγμα εμφάνισης κέντρου αυτόματων πληρωμών

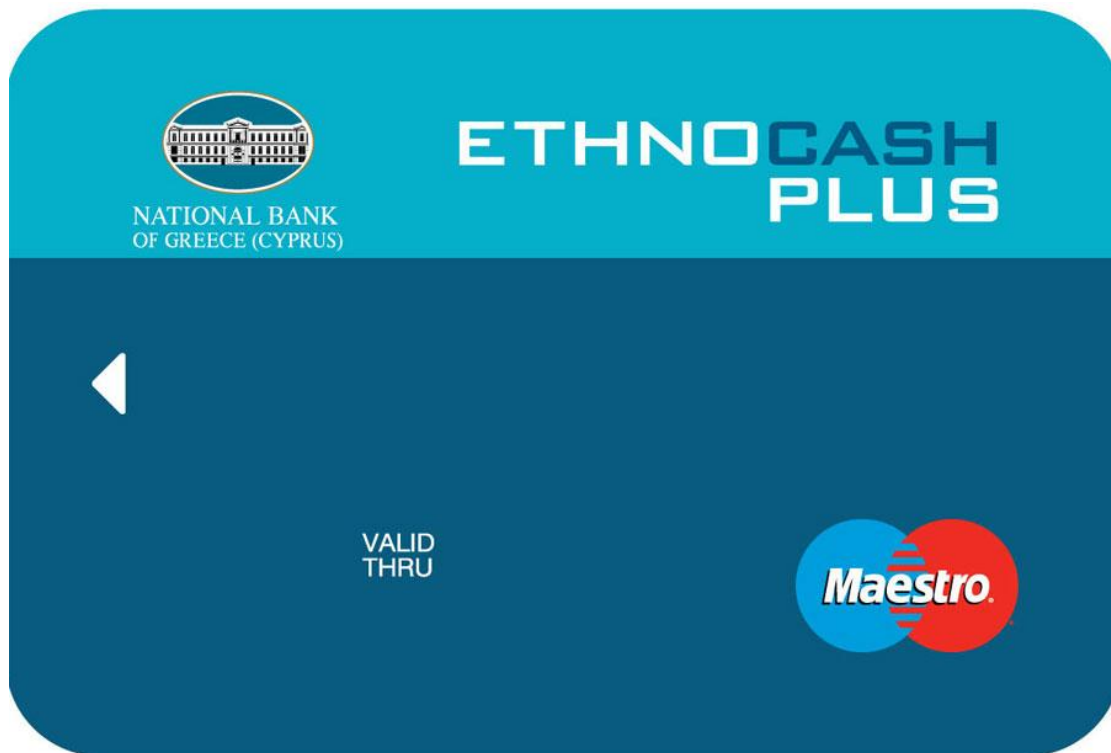
4.1.6 Κάρτες

Οι κάρτες της Εθνικής τράπεζας χωρίζονται στις χρεωστικές και στις πιστωτικές⁶¹.

Με τη χρεωστική κάρτα της Εθνικής Τράπεζας, ΕΘΝΟCASH PLUS, μπορούν να πραγματοποιηθούν εύκολα, οι καθημερινές αγορές των πελατών της καθώς και οποιαδήποτε τραπεζική συναλλαγή. Συγκεκριμένα:

- Αγορές προϊόντων και υπηρεσιών σε όλες τις επιχειρήσεις με το σήμα Maestro, στην Ελλάδα και το εξωτερικό,
- Αναλήψεις μετρητών από τα i-bank ATM της Εθνικής Τράπεζας, τα ATM ΔΙΑΣ, Maestro ή Cirrus, στην Ελλάδα και το εξωτερικό,
- Πρόσθετες συναλλαγές, όπως κατάθεση, πληρωμή λογαριασμών, ανανέωση χρόνου ομιλίας κ.α., στο δίκτυο των i-bank ATM της Εθνικής Τράπεζας.
- Αγορές μέσω internet σε πιστοποιημένα ηλεκτρονικά καταστήματα που συμμετέχουν στην υπηρεσία MasterCard® SecureCode™.

⁶¹ <https://www.nbg.gr/el/retail/cards> Ημερομηνία πρόσβασης 12/06/2014



Εικόνα 11: Χρεωστική κάρτα της Εθνικής τράπεζας ETHNOCASH PLUS

Με τις πιστωτικές κάρτες μπορούν να πραγματοποιηθούν (go MasterCard , go VISA, go gold MasterCard, Platinum MasterCard, go Toyota VISA, My Club Card VISA).

- αγορές αγαθών και υπηρεσιών σε όλες τις επιχειρήσεις με το σήμα MasterCard στην Ελλάδα και το εξωτερικό
- συμφέρουσες συναλλαγές με επιστροφή μετρητών στις επιχειρήσεις που συμμετέχουν στο Πρόγραμμα Επιβράβευσης «go National»
- αγορές με πολλές άτοκες δόσεις και προσφορές επιλεγμένων επιχειρήσεων
- αναλήψεις μετρητών, 24 ώρες το 24ωρο, 365 ημέρες το χρόνο, από τα ATM που φέρουν το σήμα MasterCard στην Ελλάδα και σε όλο τον κόσμο
- εξόφληση υποχρεώσεών σας, όπως λογαριασμών κινητής τηλεφωνίας, ασφαλίσεων κ.λ.π. μέσω παγίων εντολών χρέωσης
- ασφαλείς αγορές μέσω internet σε πιστοποιημένα ηλεκτρονικά καταστήματα που συμμετέχουν στην υπηρεσία MasterCard® SecureCode™.



Εικόνα 12: Πιστωτικές κάρτες Εθνικής Τράπεζας



Εικόνα 13: Παράδειγμα πιστωτικής κάρτας της Εθνικής Τράπεζας



Εικόνα 14: Παράδειγμα πιστωτικής κάρτας της Εθνικής Τράπεζας

Προπληρωμένες κάρτες

Η **Virtual MasterCard** είναι η άυλη, προπληρωμένη κάρτα της Εθνικής Τράπεζας, με δυνατότητα πολλαπλών φορτίσεων, που πραγματοποιεί ηλεκτρονικές συναλλαγές και αγορές στο internet, τηλεφωνικές και ταχυδρομικές παραγγελίες.

Δεν διαθέτει πλαστικό σώμα και έτσι η χρήση της πραγματοποιείται αποκλειστικά σε σημεία πώλησης που δεν απαιτούν φυσική παρουσία κάρτας. Τα στοιχεία που είναι απαραίτητα σε κάθε συναλλαγή είναι ο αριθμός της κάρτας, η ημερομηνία λήξης και ο 3ψήφιος κωδικός επαλήθευσης (CVC2).



Εικόνα 15: Προπληρωμένη κάρτα Εθνικής Τράπεζας

➤ **Μεθοδολογία της έρευνας**

Η μεθοδολογία που χρησιμοποιήσαμε για την παραγωγή της παρούσας εργασίας, είναι οι πλούσιες σε πληροφορίες και ενδιαφέρουσες δευτερογενείς πηγές, οι οποίες αφορούν την βιβλιογραφία, αρθρογραφία και την δικτυογραφία, όπου ορίζονται και διαχωρίζονται βασικές έννοιες και ορισμοί που σχετίζονται με το θέμα. Πέρα αυτών όμως έγινε και μια συνάντηση με τον κύριο Μανώλη Σαρρή διευθυντή της Εθνικής Τράπεζας στο κατάστημα Αρκαλοχωρίου, για την περαιτέρω ενημέρωσή μας όσον αφορά το εμπειρικό κομμάτι της εργασίας μας, το οποίο αφορά την μελέτη περίπτωσης της Εθνικής Τράπεζας για να μας διαφωτίσει περισσότερο και να μας επαληθεύσει τα στοιχεία που είχαμε ήδη συγκεντρώσει σε αυτό το κομμάτι της πτυχιακής, καταφέροντας έτσι να φτάσουμε στα παρακάτω συμπεράσματα.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Μέσα από την μελέτη των εφαρμογών πληροφορικής διαπιστώνεται ότι οι τράπεζες υιοθετούν την τεχνολογία για να βελτιώσουν τις σχέσεις τους με τους πελάτες τους αλλά και για να εξελίσσουν την διανομή των προϊόντων τους και των υπηρεσιών τους. Σε κάθε νέα τεχνολογική εξέλιξη οι τράπεζες προσπαθούν να υιοθετήσουν τα νέα στοιχεία και να τα εντάξουν στα συστήματά τους.

Ωστόσο με το πέρασμα των χρόνων οι τράπεζες αρχίζουν να χρησιμοποιούν τα εναλλακτικά δίκτυα, τόσο για την εξυπηρέτηση των πελατών, όσο και για την προώθηση και πώληση νέων προϊόντων. Οι τράπεζες στην Ελλάδα από την πλευρά τους έχουν κάνει αρκετά πράγματα όσο αφορά την ηλεκτρονική τους ενηλικίωση. Σχεδόν όλες παρέχουν υπηρεσίες μέσω ΑΤΜ, διαδικτύου και τηλεφώνου. Ο έντονος ανταγωνισμός έχει κάνει τις τράπεζες να προσπαθούν η μια να προσπεράσει την άλλη στην εφευρετικότητα, την καινοτομία και την πρωτοπορία εκμεταλευόμενες τις εφαρμογές πληροφορικής.

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. 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.

Η Εθνική Τράπεζα Ελλάδος είναι μία από τις μεγαλύτερες τράπεζες στον ελληνικό χώρο και διαθέτει ένα πολύ διευρυμένο και δυναμικό ολοκληρωμένο σύστημα λειτουργίας και μέσω των εφαρμογών πληροφορικής προσφέρει πολλές υπηρεσίες στον πελάτη και όλα τα εναλλακτικά κανάλια συναλλαγών, έτσι ώστε αυτοί να έχουν τον πλήρη έλεγχο των συναλλαγών τους. Ο πελάτης μπορεί να ενημερώνεται και να πληροφορείται για τις συναλλαγές του, καθώς και για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των λογαριασμών και για τα βιβλιάρια επιταγών, 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.

Με την τυποποίηση των τραπεζικών προϊόντων και τη σχετική ευκολία αντιγραφής τους, η διαφοροποίηση στις τράπεζες μπορεί να εκφραστεί στις υπηρεσίες που σχετίζονται με τον τρόπο διανομής και το συνδυασμό (bundling) προϊόντων, καθώς και στα θέματα εξυπηρέτησης της πελατείας. Η παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, μέσω των εφαρμογών πληροφορικής και ευρύτερα η εξυπηρέτηση μέσα από ένα συνεχώς εξελισσόμενο πλέγμα εναλλακτικών δικτύων, καθώς και η παράλληλη προσαρμογή του ρόλου του δικτύου καταστημάτων είναι απαραίτητες προϋποθέσεις για να παραμείνουν οι τράπεζες ανταγωνιστικές και να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις και προσδοκίες μιας πιο χειραφετημένης πελατείας. Με τη χρήση των εφαρμογών πληροφορικής οι τράπεζες μπορούν να βρίσκονται εκεί που ο πελάτης κάνει τις συναλλαγές του και να εξυπηρετείται με το μέσο επικοινωνίας που τον βολεύει, γεγονός που απαιτεί και την ανάπτυξη κουλτούρας συνεργασίας των τραπεζών με κάθε λογής οργανισμούς και εταιρίες. Το σίγουρο είναι ότι όλα οδηγούν σε μια ψηφιακή εποχή όπου οι περισσότερες εργασίες θα εκτελούνται ηλεκτρονικά. Οι τράπεζες είναι αρκετά έτοιμες για αυτό και προσπαθούν εισάγοντας νέες υπηρεσίες να αποκτήσουν συγκριτικό πλεονέκτημα σε σχέση με τους ανταγωνιστές τους. Η εξέλιξη και σε άλλους τομείς όπως στα κινητά τηλέφωνα και στην ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών μπορεί να μας προσφέρει καινούριες μορφές ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης στο μέλλον ιδιαίτερα μέσω κινητών τηλεφώνων.

CONCLUSIONS

Through the study of the applications found that banks adopt technology to improve their relationships with their customers and to develop the distribution of their products and services. In each new technological development banks are trying to adopt new components and integrate them into their systems. However with the passage of time banks start to use alternative channels for both the customer and for the promotion and sale of new products. Banks in Greece for their part have done several things regarding their electronic adulthood. Almost all provide services through ATMs, internet and phone. The fierce competition has made the banks to try to overtake one another in inventiveness, innovation and pioneering taking advantage computer applications. The entry of internet technology in the business world has created new data and changed the traditional way of banking industry. The banks have been in a continuous process of transformation and redesign the operating model for the timely integration of developments and are now the center of the constellation value specified by the relationships with customers. The development of banking, the business of self-service, offered more opportunities for value creation. On the development of e-Banking and banks, through automation of their operation, ensure valuable benefits like focus to advisory role and promote a series of complex products through an alternative network, which saves significant amounts and provide access to new markets, increased customer base and building a strong database which helps in more comprehensive knowledge of the characteristics of users and provide higher quality services. The National Bank of Greece is one of the largest banks in the Greek area and has a much enlarged and dynamic integrated system operation and through applications offers many services to the client and all alternative of transactions channels, so that they have full control of transactions them. The customer may be updated and informed about the trades, and the balances and movements and of accounts for checkbooks, acquiring sole control of finances, he becomes a bank clerk and as shown the necessary attention during use of electronic banking services, will leverage its advantages to the fullest extent, without worrying about the security of transactions. With the standardization of banking products and

relative ease of copying them, diversification in banks can be expressed in services related to the distribution pattern and combination of (bundling) products, and of clientele service issues. The provision of electronic banking, through its applications and broader service within a constantly evolving grid alternative networks and a parallel adjustment of the role of the branch network are necessary for banks to remain competitive and meet their requirements and expectations of a more emancipated customers. With the use of its applications banks can be there when the customer makes the trade and served with the means of communication the convenient, which requires the development of culture and cooperation of banks with all sorts of organizations and companies. The sure is that all result in a digital age where most of the work will be executed electronically. Banks are quite ready for it and try inserting new services to gain comparative advantage over their competitors. The evolution in other sectors such as in mobile phones and the security of online transactions enables us to offer new forms of electronic services in the future particularly by mobile phones.

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Με το πέρας της πτυχιακής εργασίας προκύπτουν κάποιες προτάσεις οι οποίες είναι χρήσιμο να παρατεθούν και να τονιστεί η σημασία τους. Όσον αφορά στη χρήση της τεχνολογίας στους τραπεζικούς οργανισμούς, τόσο για τη διεκπεραίωση εσωτερικών λειτουργιών, όσο και στη σχέση τους με τους πελάτες, αναμφισβήτητα είναι εκτεταμένη. Οι τράπεζες έχουν πλέον εκσυγχρονιστεί τεχνολογικά. Χαρακτηριστικό είναι ότι η πλειοψηφία των τραπεζών επενδύει ένα σημαντικό μέρος από τον προϋπολογισμό της σε τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών. Όσον αφορά τις εφαρμογές πληροφορικής στον τραπεζικό τομέα τα γενικά σχόλια επικεντρώνονται στο γεγονός ότι τα τελευταία χρόνια παρατηρείται συνεχής εξάπλωση της χρήσης του διαδικτύου για τη διεκπεραίωση των τραπεζικών συναλλαγών. Παρόλα αυτά οι πελάτες των τραπεζών δεν είναι πολύ εξοικειωμένοι με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, ιδιαίτερα στην Ελλάδα, και οι περισσότεροι αντιμετωπίζουν με δυσπιστία το διαδίκτυο ως μέσο πραγματοποίησης των συναλλαγών τους.

Για το λόγο αυτό, θα πρέπει:

- οι τράπεζες να φροντίσουν να χρησιμοποιούν φιλικά συστήματα για τον χρήστη και να παρέχουν στους πελάτες τους συνεχή ενημέρωση, καθοδήγηση και υποστήριξη για την καλύτερη χρήση των σύγχρονων συστημάτων ηλεκτρονικής τραπεζικής. Στόχος των τραπεζών λοιπόν, πρέπει να είναι η εξάλειψη των προβλημάτων που ενδέχεται να παρουσιάσει η πραγματοποίηση των συναλλαγών μέσω διαδικτύου, ούτως ώστε οι χρήστες να εμπιστευτούν περισσότερο την υπηρεσία αυτή και να απολαμβάνουν τα πλεονεκτήματα της.
- οι τράπεζες θα πρέπει να εφαρμόζουν όλα τα απαραίτητα μέτρα ασφαλείας, έτσι ώστε να εξασφαλίζουν την προστασία των πελατών τους και τη σωστή διεκπεραίωση των συναλλαγών τους, μέσω των τεχνολογικών συστημάτων.
- η αναγκαιότητα αναβάθμισης της εκπαίδευσης και επανακατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού των τραπεζών σαν μία από τις πιο κρίσιμες προϋποθέσεις για την υλοποίηση και την επιτυχία κάθε έργου που στηρίζεται στην τεχνολογία.
- Καλύτερη συνεργασία μεταξύ των ελληνικών τραπεζών, με την ευκολία πλέον που παρέχουν οι εφαρμογές πληροφορικής στο τραπεζικό τομέα, οι τράπεζες θα μπορούσαν μέσω κάποιου κεντρικού server, να χρησιμοποιούν πληροφορίες για κοινούς πελάτες. Για παράδειγμα αν κάποιος πελάτης μιας οποιασδήποτε ελληνικής τράπεζας, θέλει να ανοίξει κάποιον λογαριασμό σε μια άλλη ελληνική τράπεζα, αυτή η τράπεζα να μην χρειάζεται να δημιουργεί εξ αρχής το προφίλ του πελάτη, με τα στοιχεία του, όπως διευθύνσεις, ΑΦΜ, κτλ, αλλά να τα αντλεί έτοιμα και απλά να τα επαληθεύει με τον εκάστοτε πελάτη.
- τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα πρέπει να συνεχίσουν να καινοτομούν αν θέλουν να διατηρήσουν και να διευρύνουν την πελατειακή τους βάση, για αυτό το λόγο πρέπει να αυξήσουν τις επενδύσεις τους σε πληροφοριακά συστήματα.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ

Αγγελής, Β. (2005). *“Η βίβλος του e-banking”*. Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, Αθήνα.

Βαϊτσος Κ, Γιαννίτσης Γ.(2001), *“Τεχνολογικός Μετασχηματισμός λαοοικονομική ανάπτυξη*, Αθήνα.

Γκαργκάνας, Ν. (2005), *“Τραπεζικό σύστημα και εποπτεία”*. Η έκθεση του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος για το 2004, Κεφ. XI, σσ. 345-388.

Καραγεώργου Ε, (2003)*“Ηλεκτρονική Τραπεζική- Στροφή από τις τράπεζες στα εναλλακτικά δίκτυα”*, Δελτίο ΕΕΤ Γ ’ Τριμηνία.

Καραμούζης, Ν. (2002), *“Το Ελληνικό Τραπεζικό Σύστημα μπροστά στη νέα πραγματικότητα”*, Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Β’ Τριμηνία, σσ. 5-19.

Κότσης Χ. *“ Η τεχνολογία των Τραπεζών”*. Εκδόσεις Σταμούλη, Αθήνα.

Πέρδος Α. *“ Εφαρμογές πληροφορικής Υπολογιστών”*.

Ταβλαρίδης, Κ. (2000), *“Η προστασία των καταναλωτών στην ηλεκτρονική τραπεζική”*, Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Γ’ Τριμηνία, σσ. 29-32.

Σινανιώτη Μαρούδα, Φαρσαρώτας, (2005).*“Ηλεκτρονική Τραπεζική”* Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα.

Συρμακέζης Σ, (2003).*“Όλα όσα θέλετε να μάθετε για τις ηλεκτρονικές πληρωμές και εισπράξεις*, Δελτίο ΕΕΤ, Γ’ Τριμηνία.

Digipedia (2010). "Web banking και υπηρεσίες, Τράπεζες στο Δίκτυο". Εκδόσεις Χορηγία Εθνικής Τράπεζας.

ΞΕΝΗ

Angelakopoulos, G. & Mihiotis, A. (2011). E-banking: challenges and opportunities in the Greek banking sector. *Electron Commerce Research*. 11, (3), 297-319.

Balachandher, K. G., Shantha V., Norhazlin I. & Rajendra P. (2000). Electronic Banking in Malaysia: A Note on Evolution of Services and Consumer Reactions. *Journal of Internet Banking and commerce*.

Collins, M. (1988) *Money and Banking in the UK: a history*, London : Croom Helm.

Chuang, C.C. & Hu, F.L. (2011). An Empirical Study of Customers' Perception of E-Banking. Service Based on Time Usage. *Journal of Internet Banking and Commerce*. 16, (2), 3-5.

Cracknell, D. (2004). Electronic banking for the poor-panacea, potential and pitfalls. *Small Enterprise Development*. 15, (4), 8-24.

Cruickshank, D. (2000) *Competition in UK Banking: A Report to the Chancellor of the Exchequer*, The Stationery Office.

Donner, J. & Tellez, C. (2008). Mobile banking and economic development: Linking adoption, impact, and use. *Asian Journal of Communication*, 18, (4), 318-322.

Essinger J. (1999), *The Virtual Banking Revolution. The Customer the Bank and The Future*. International Thomson Publishing Company, London.

- Ivatury G., Mas I. (2008) .The Early Experience with Branchless Banking. *International Journal of Electronic Commerce*. 6, (1), 75-91.
- Karjaluoto, H. (2002). Selection criteria for a mode of bill payment: Empirical investigation among Finnish bank customers. *International Journal of Retail & Distribution Management*. 30(6), 331-339.
- Kilonzo, H. and Nthenya, P., (2011). E-Commerce Products and Services in the Banking Industry: The Adoption and Usage in Commercial Banks in Kenya. *Journal of Electronic Banking Systems*. 2011, (2011), 1-19
- Jun, M. & Cai, S. (2001). The key determinants of Internet banking service quality: A content analysis. *International Journal of Bank Marketing*. 19, (7), 276-291.
- Masrek, M.N., Uzir, N.A. & Khairuddin, I.I. (2012). Trust in Mobile Banking Adoption in Malaysia: A Conceptual Framework. *Journal of Mobile Technologies, Knowledge & Society*. 2012, (2012), 1-12.
- Mahmood, Z. (2009). Attitudes towards the use of E-banking: Result of a Pilot Survey. *Communications of the IBIMA*. 8, (23), 170-174.
- Magutu, P.O., Mwangi, M., Nyaoga, R.B., Ondimu, G.M., Kagu, M., Mutai, K., Kilonzo, H. and Nthenya, P., (2011). E-Commerce Products and Services in the Banking Industry: The Adoption and Usage in Commercial Banks in Kenya. *Journal of Electronic Banking Systems*. 2011, (2011), 1-19.
- Liao, Z. & Cheung, M.T. (2002). Internet-based e-banking and consumer attitudes: an empirical study. *Journal of Information and Management*. 39, (4), 283 – 295.
- Lee, M.K.O. & Turban, E. (2001). A trust model for consumer internet shopping.
- Leow, H. B. (1999). New Distribution Channels in banking Services. *Banker's Journal Malaysia*. 110, 48-56.

Laroche, M., Rosenblatt, J. & Manning, T. (1986). Services Used and Factors Considered Important in Selecting a Bank: An Investigation Across Diverse Demographic Segments. *International Journal of Bank Marketing*. 4, (1), 33-55.

Rifkin, J (1996) " Το τέλος της εργασίας και το μέλλον της". Εκδόσεις Λιβάνης, Αθήνα, σελ 57-119.

Rifkin, J (2000) . " Η νέα Εποχή της πρόσβασης" . Εκδόσεις Λιβάνης, Αθήνα, σελ. 37-109.

Radulescu, M. & Serbanescu, L. (2009). Development of the electronic banking services in Romania. *Communications of the IBIMA*. 8, 42-51.

Sullivan, J. S. (2000). How has the adoption of Internet banking affected performance and risk in banks. *Financial Industry Perspectives*. Federal Reserve Bank of Kansas City. 1-16.

ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

ETE, (2014). Η Τράπεζα. Εθνική Τράπεζα. Ανακτήθηκε από: <http://www.nbg.gr/wps/portal/el/The-Group/The-Bank>. Ημερομηνία πρόσβασης 14/6/2014

ETE, (2014). Ιστορικά στοιχεία. Εθνική Τράπεζα. Ανακτήθηκε από: <http://www.nbg.gr/wps/portal/el/THE-GROUP/The-Bank/content/history>. Ημερομηνία πρόσβασης 14/06/2014

ETE, (2014). I-bank Ηλεκτρονική Τραπεζική. Εθνική Τράπεζα. Ανακτήθηκε από:
<http://www.nbg.gr/wps/portal/el/i-bank> Ημερομηνία πρόσβασης 14/06/2014

ETE, (2014). ATM. Η τράπεζα παντού δίπλα σας. Με μία ματιά. Εθνική Τράπεζα. Ανακτήθηκε από: <http://www.nbg.gr/wps/portal/el/i-bank/retail/atm> Ημερομηνία πρόσβασης 14/06/2014

ETE, (2014). ATM. Η τράπεζα παντού δίπλα σας. Αναλυτική περιγραφή. Εθνική Τράπεζα. Ανακτήθηκε από: <http://www.nbg.gr/wps/portal/el/i-bank/retail/atm> Ημερομηνία πρόσβασης 14/06/2014

ETE, (2014). Phone Banking. Η Εθνική Τράπεζα στο τηλέφωνό σας. Με μία ματιά. Εθνική Τράπεζα. Ανακτήθηκε από:
<http://www.nbg.gr/wps/portal/el/ibank/retail/phone-banking> Ημερομηνία πρόσβασης 14/06/2014

ETE, (2014). Phone Banking. Η Εθνική Τράπεζα στο τηλέφωνό σας. Αναλυτική περιγραφή. Εθνική Τράπεζα. Ανακτήθηκε από:
<http://www.nbg.gr/wps/portal/el/ibank/retail/phone-banking> Ημερομηνία πρόσβασης 14/06/2014

ETE, (2014). Internet Banking. Η Εθνική Τράπεζα στον υπολογιστή σας. Με μια ματιά. Ανακτήθηκε από: <http://www.nbg.gr/wps/portal/el/ibank/retail/internet-banking> Ημερομηνία πρόσβασης 14/06/2014

ETE, (2014). Internet Banking. Η Εθνική Τράπεζα στον υπολογιστή σας. Με μία ματιά. Η Εθνική Τράπεζα στο τηλέφωνό σας. Αναλυτική περιγραφή. Εθνική Τράπεζα. Ανακτήθηκε από: <http://www.nbg.gr/wps/portal/el/ibank/retail/internet-banking> Ημερομηνία πρόσβασης 14/06/2014

ETE, (2014). Κέντρα αυτόματων πληρωμών. Εξόφληση λογαριασμών σε χρόνο

μηδέν. Με μία μάτια. Εθνική Τράπεζα. Ανακτήθηκε από:

<http://www.nbg.gr/wps/portal/el/i-bank/retail/aps> Ημερομηνία πρόσβασης 14/06/2014

ΕΤΕ, (2014). Κέντρα αυτόματων πληρωμών. Εξόφληση λογαριασμών σε χρόνο μηδέν. Αναλυτική περιγραφή. Εθνική Τράπεζα. Ανακτήθηκε από:

<http://www.nbg.gr/wps/portal/el/i-bank/retail/aps> Ημερομηνία πρόσβασης 14/06/2014

<https://www.nbg.gr/el/retail/cards> Ημερομηνία πρόσβασης 14/06/2014

www.bankersreview.gr Ημερομηνία πρόσβασης 12/06/2014

http://www.ehow.com/about_6531105_introduction-electronic-banking.html

Ημερομηνία πρόσβασης 12/06/2014

Εθνική Τράπεζα www.nbg.gr Ημερομηνία πρόσβασης 12/06/2014

Balachandher, K. G., Shantha V., Norhazlin I. & Rajendra P. (2000). Electronic Banking in Malaysia: A Note on Evolution of Services and Consumer Reactions.

Journal of Internet Banking and commerce. Ανακτήθηκε από <http://www.arraydev.com/commerce/JIBC/0001-07.htm> Ημερομηνία πρόσβασης 11/06/2014

