

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

Φοιτήτριες:

Τζανάκη Γλυκερία Α.Μ. 7519

Τριανταφυλλάκη Εμμανουέλα Α.Μ.7417

Εισηγητής: κ. Γαλυφιανάκης Γ.

Απρίλιος 2011

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<u>ΠΡΟΛΟΓΟΣ</u>	12
<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^Ο ΓΕΝΙΚΑ</u>	14
1.1 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ (ELECTRONIC-BANKING)	14
1.2 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ	16
1.3 ΔΙΕΙΣΔΥΣΗ ΤΟΥ INTERNET ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ - ΕΠΙΡΡΟΗ ΣΤΙΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	19
1.3.1 ΔΙΕΙΣΔΥΣΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ(E-BANKING) ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	22
1.4 Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΣΗΜΕΡΑ.....	25
1.5 ΟΦΕΛΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ.....	26
<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^Ο ΕΙΔΗ E-BANKING</u>	28
2.1 INTERNET BANKING	28
2.1.1 INTERNET BANKING ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΕΠΙΔΙΩΞΕΙΣ	28
2.1.1.1 Επιγραμμικά Υπηρεσίες Internet Banking.....	29
2.1.2 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ INTERNET BANKING.....	30
2.1.3 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ E-BANKING.....	31
2.1.4 ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ INTERNET BANKING	32
2.1.5 ΟΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΤΟΥ INTERNET BANKING	36
2.1.6 ΧΑΜΗΛΑ ΠΟΣΟΣΤΑ ΔΙΕΙΣΔΥΣΗΣ ΤΟΥ INTERNET BANKING ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΣΕ ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΜΕ ΕΥΡΩΠΑΪΚΕΣ ΧΩΡΕΣ-ΛΟΓΟΙ ΠΟΥ ΔΗΜΙΟΥΡΓΟΥΝ ΕΠΙΦΥΛΑΞΕΙΣ ΣΤΟΥΣ ΈΛΛΗΝΕΣ	37
2.2 MOBILE BANKING	39
2.2.1 ΈΝΝΟΙΑ ΤΟΥ MOBILE BANKING	39
2.2.1.1 Επιγραμμικά Υπηρεσίες Mobile Banking.....	40

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

2.2.2	ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΟΥ MOBILE BANKING	40
2.2.3	Το MOBILE BANKING ΣΗΜΕΡΑ	41
2.2.3.1	i-bank ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	42
2.2.3.2	ALPHA BANK m-banking	44
2.2.3.3	EUROBANK m-banking.....	45
2.2.3.4	Citi Mobile ΤΗΣ CITIBANK.....	46
2.2.4	Η ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΟΥ MOBILE BANKING ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ	47
2.2.5	ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΧΡΗΣΗΣ MOBILE BANKING	50
2.2.6	ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΙΘΑΝΕΣ ΛΥΣΕΙΣ	51
2.3	PHONE BANKING	52
2.3.1	ΈΝΝΟΙΑ ΤΟΥ PHONE BANKING	52
2.3.1.1	Επιγραμματικά Υπηρεσίες Phone Banking	56
<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο ΝΟΜΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ-ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΚΟΙΝΟΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ</u>		
3.1	ΓΕΝΙΚΑ ΝΟΜΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ	57
3.1.1	ΓΕΝΙΚΟ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	57
3.1.2	INTERNET BANKING ΚΑΙ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ	58
3.1.3	ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΜΕΣΩ INTERNET BANKING, ΜΕΘΟΔΟΙ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΥΤΩΝ	59
3.2	ΕΙΔΙΚΑ ΝΟΜΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ	63
3.2.1	ΣΥΝΑΨΗ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ.....	63
3.2.2	INTERNET BANKING ΚΑΙ ΑΠΑΛΛΑΚΤΙΚΕΣ ΡΗΤΡΕΣ	65
3.2.3	ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ	67
3.2.4	ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	69

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

3.2.5 ΔΙΚΑΙΟΔΟΣΙΑ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ	70
3.3 ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ	72
3.3.1 ΦΟΡΕΑΣ ΚΑΙ ΤΥΠΟΛΟΓΙΑ ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ	72
3.3.1.1 Έννοια του φορέα παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής	72
3.3.1.2 Τυπολογία της διασυνοριακής παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής	72
3.3.2 ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ	73
3.3.2.1 Θεμελίωση της Ελευθερίας	73
3.3.2.2 Βασικές προϋποθέσεις άσκησης της ελευθερίας	77
3.3.2.3 Οι περιορισμοί της ελευθερίας	78
3.3.3 ΚΑΝΟΝΕΣ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ ΤΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ	79
3.3.3.1 Μέτρα για τη διαφάνεια και την εναρμόνιση των τεχνικών προτύπων και προδιαγραφών ηλεκτρονικής τραπεζικής	79
3.3.4 ΜΕΤΡΑ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΚΑΙ ΤΗ ΣΥΝΟΜΟΛΟΓΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ	81
3.3.4.1 Προϋποθέσεις νομιμότητας εμπορικών επικοινωνιών	81
3.3.5 ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗ ΣΥΝΑΨΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΕΩΣ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ.	82
3.3.5.1 Πληροφόρηση του καταναλωτή μετά από τη σύναψη και κατά τη διάρκεια ισχύος της συμβάσεως εξ αποστάσεως	82
3.3.6 ΜΕΤΡΑ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΜΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΜΕΣΑ	82
3.3.7 ΠΤΥΧΕΣ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΑΠΟ ΚΑΙ ΠΡΟΣ ΤΡΙΤΕΣ ΧΩΡΕΣ	83
3.3.7.1 Παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής από και προς τρίτες χώρες	83
3.3.7.2 Συνεργασία με τις αρχές τρίτων χωρών	84
<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^Ο ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ</u>	86
4.1 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΜΕΣΙΤΕΙΑ, E-BROKERAGE	86

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

4.1.1 ΈΝΝΟΙΑ ΤΟΥ E-BROKERAGE.....	86
4.1.2 ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ E-BROKERAGE.....	87
4.2 E- INVESTMENT (ONLINE INVESTMENT/ INTERNET INVESTMENT), ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ.....	89
4.2.1 ΈΝΝΟΙΑ ΤΟΥ E- INVESTMENT	89
4.2.2 ΠΩΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΕΙ ΤΟ E-INVESTMENT	90
4.2.3 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ E-INVESTMENT	93
4.3 E –STATEMENTS, ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ.....	93
4.3.1 ΈΝΝΟΙΑ ΤΩΝ E-STATEMENTS.....	93
4.3.2 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ E-STATEMENTS ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ.....	94
4.3.3 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ E-STATEMENTS ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ.....	94
4.3.4 ΤΡΟΠΟΙ ΕΓΓΡΑΦΗΣ ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ E-STATEMENTS.....	95
4.4 E- SIGNATURE, ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ/ ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ.....	97
4.4.1 ΈΝΝΟΙΑ ΤΗΣ E- SIGNATURE	97
4.4.2 ΠΩΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΕΙ ΤΟ E-SIGNATURE	98
4.4.3 ΝΟΜΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΥΠΟΓΡΑΦΗΣ.....	100
4.5 E-PROCUREMENTS, ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ.....	101
4.5.1 ΈΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΩΝ E-PROCUREMENTS.....	101
4.5.2 Η ΑΝΑΓΚΗ ΓΙΑ E-PROCUREMENTS	103
4.5.3 ΟΦΕΛΗ ΧΡΗΣΗΣ ΤΩΝ E-PROCUREMENTS	104
4.5.4. ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΩΝ E-PROCUREMENTS	107
4.6 E-INVOICING, ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ	107
4.6.1.ΈΝΝΟΙΑ ΤΟΥ E-INVOICING.....	107
4.6.2. ΟΦΕΛΗ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ E-INVOICING	108

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

4.6.3 ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗΣ E-INVOICING.....	109
--	-----

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο ΟΛΕΣ ΟΙ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΚΑΙ ΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΠΟΥ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΟΥΝ ΜΕΣΩ INTERNET BANKING111

5.1. ALPHA BANK E-BANKING111

5.1.1 ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΧΡΗΜΑΤΩΝ:.....	111
--------------------------------	-----

5.1.2 ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΓΙΑ:	111
------------------------------	-----

5.1.3 ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΟΦΕΙΛΩΝ:	112
-------------------------------	-----

5.1.4 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ.....	112
-----------------------	-----

5.1.4.1 Τα προϊόντα της συνδρομής:.....	113
---	-----

5.2. ASPISBANK E-BANKING113

5.2.1 ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ.....	113
----------------------------------	-----

5.2.2 ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ.....	114
--	-----

5.3. ΑΤΕ BANK E-BANKING.....114

5.3.1 ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ	114
-------------------------	-----

5.3.2 ΝΕΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΩΝ	115
---	-----

5.3.3 ΕΠΙΣΗΣ ΠΑΡΕΧΕΤΑΙ Η ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗΣ ΤΟΥ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ ΣΤΟ WEB BANKING ΜΕΣΩ:.....	116
---	-----

5.4. ΑΤΤΙΚΑ BANK E-BANKING116

5.5. CΙΤΙΒΑΝΚ E-BANKING117

5.5.1 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ & ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....	117
--------------------------------------	-----

5.5.2 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	118
-----------------------	-----

5.6. ΕΜΡΟΡΙΚΙΒΑΝΚ E-BANKING118

5.6.1 ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ:	118
-------------------------	-----

5.6.2 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ:	119
--------------------------	-----

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

5.6.3 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ:	119
5.6.4 ΕΠΙΛΟΓΕΣ :	119
5.7.EUROBANK EFG E-BANKING	120
5.7.1 E-BANKING ΓΙΑ ΙΔΙΩΤΕΣ	120
5.7.2 E-BANKING ΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	120
5.8.HSBC BANK E-BANKING	121
5.8.1 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ-ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ:.....	121
5.8.1.1.ΓΙΑ ΠΕΛΑΤΗ:	121
5.8.1.2.ΓΙΑ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ:.....	121
5.8.1.3. ΓΙΑ ΔΑΝΕΙΑ:.....	121
5.8.1.4.ΓΙΑ ΚΑΡΤΕΣ:	122
5.8.1.5.ΓΙΑ ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ:	122
5.8.1.6.ΑΛΛΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ:.....	122
5.8.2 ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ:	122
5.8.2.1 ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ	122
5.8.2.2 ΠΛΗΡΩΜΕΣ	123
5.8.2.3 ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ.....	123
5.8.2.4 ΑΛΛΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ	123
5.8.3 ΑΙΤΗΣΕΙΣ:	124
5.8.3.1 ΠΕΛΑΤΗ	124
5.8.3.2 ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ	124
5.8.3.3ΚΑΡΤΩΝ	124
5.8.3.4ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ	124

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

5.9 ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ E-BANKING	125
5.9.1 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ:	125
5.9.2 ΤΡΟΠΟΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ :.....	125
5.9.3 ΠΛΟΗΓΗΣΗ:.....	126
5.9.4 ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΠΛΟΗΓΗΣΗΣ	127
5.9.5 ΑΣΦΑΛΕΙΑ	128
5.10. ΜΑΡΦΙΝ ΕΓΝΑΤΙΑ BANK (ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ)	129
5.10.1 ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ, ΚΑΡΤΕΣ, ΔΑΝΕΙΑ:.....	129
5.10.2 ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ:	129
5.10.3 ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥ:.....	129
5.10.4 ΠΛΗΡΩΜΗ ΚΑΡΤΩΝ:	130
5.10.5 ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΕΣ/ΜΑΖΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ:	130
5.10.6 ΕΠΙΤΑΓΕΣ:.....	130
5.10.7 ΑΙΤΗΣΕΙΣ:	130
5.10.8 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΝΤΟΛΩΝ:.....	130
5.10.9 ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ:.....	131
5.10.9.1 Ιδιώτες.....	131
5.10.9.2. Επιχειρήσεις.....	132
5.11 ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ E-BANKING.....	132
5.11.1 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ/ ΚΙΝΗΣΕΙΣ:	132
5.11.2 ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ:	132
5.11.3 ΠΛΗΡΩΜΕΣ:	133
5.11.4 ΜΑΖΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ:.....	133

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

5.11.5 ΠΑΓΙΕΣ ΕΝΤΟΛΕΣ:	133
5.11.6 ΕΜΒΑΣΜΑΤΑ:.....	134
5.11.7 ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΕΣ:.....	134
5.11.8 ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ (ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ON - LINE TRADING):.....	134
5.11.9 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕΤΑΞΥ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΚΑΙ ΧΡΗΣΤΗ :	134
5.11.10 ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ:	135
5.11.11 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ	135
5.12 MILLENNIUM BANK E-BANKING.....	136
5.12.1 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ:.....	136
5.12.2 ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ / ΠΛΗΡΩΜΕΣ:	136
5.12.3 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΕΛΑΤΗ:.....	137
5.12.4 ΆΛΛΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ:.....	137
<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ.....</u>	<u>139</u>
6.1 E-BANKING ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ	139
6.1.1 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΣΩ E-BANKING.....	139
6.1.2. ΚΩΔΙΚΟΙ TAN – ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ	140
6.1.2.1 Τρόπος λειτουργίας των κωδικών TAN και MAC	141
6.1.2.2 Συσκευές δημιουργίας κωδικών TAN	142
6.1.2.3 Πρακτική χρήση και περιορισμοί κωδικών TAN	144
6.1.3 ΑΣΠΙΔΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ.....	145
6.1.4 ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	146
6.1.5 ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗ ΧΡΗΣΤΗ	146
6.1.6 ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	147

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

6.1.7 ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΗ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ.....	147
6.1.8 ΑΥΤΟΜΑΤΗ ΑΠΟΣΥΝΔΕΣΗ ΧΡΗΣΤΗ	148
6.1.9 ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ ΚΩΔΙΚΩΝ	148
6.1.10 ΜΠΛΟΚΑΡΙΣΜΑ ΚΩΔΙΚΩΝ.....	148
6.1.11 ΜΠΛΟΚΑΡΙΣΜΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΚΑΙ ΜΕΙΩΣΗ ΟΡΙΟΥ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ	148
6.1.12 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΕΙΣΟΔΟΥ.....	149
6.1.13 ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΓΙΑ ΑΣΦΑΛΕΙΣ ONLINE ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ	149
6.2 ΚΙΝΔΥΝΟΙ.....	150
6.2.1 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΓΙΑ ΤΟ E-BANKING	150
6.2.2 ΑΠΕΙΛΕΣ ΚΑΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ E-BANKING	151
<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7^ο ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ E-BANKING.....</u>	<u>157</u>
7.1 ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ.....	157
7.1.1 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ	157
7.1.2 ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ	157
7.2 ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ	158
7.2.1 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ	158
7.2.2 ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ	159
<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8^ο ΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΚΤΙΜΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ.....</u>	<u>160</u>
8.1 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	160
8.2 ΕΚΤΙΜΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ	163
8.2.1 ΔΙΑΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΣΕ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟ ΧΡΟΝΟ.....	165
8.2.2 ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΜΕΤΑΞΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ-B2B PAYMENTS.....	166
8.2.2.1. Μεγαλύτερη μετακίνηση των συναλλαγών «ρουτίνας» προς e-banking.....	167

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

8.2.2.2. Συμβολή στο μετασχηματισμό των καταστημάτων. «Το κατάλληλο κανάλι για το κατάλληλο πελάτη. 168

8.2.2.3. Η ενσωμάτωση της «ανθρώπινης αίσθησης» στην ηλεκτρονική εξυπηρέτηση. 168

ΕΠΙΛΟΓΟΣ169

ΠΗΓΕΣ.....170

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

Πρόλογος

Η εισβολή και αποδοχή της επιστήμης της τεχνολογίας, στην καθημερινή ζωή, είχε ως αποτέλεσμα τη μετάλλαξη πολλών από τις πτυχές αυτής. Έντονα μπορούν να χαρακτηριστούν, στον τρόπο επικοινωνίας, εργασίας, αλλά και διασκέδασης, τα αποτυπώματα που έχει αφήσει. Κυρίως τα τελευταία χρόνια, η χρήση των νέων τεχνολογιών έχει αρχίσει να διαφοροποιεί αισθητά και τον τρόπο με τον οποίο εκτελούνται οι τραπεζικές και γενικότερα οι οικονομικές συναλλαγές. Σήμερα η

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

δημιουργία υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής (e- banking) έχει δημιουργήσει νέα κανάλια διανομής των τραπεζικών προϊόντων.

Το θέμα το οποίο πραγματεύεται η παρούσα πτυχιακή εργασία είναι η διεξαγωγή τραπεζικών υπηρεσιών μέσω εναλλακτικών δικτύων. Γενικότερα, εξετάζεται η έννοια και εφαρμογή της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τις Ελληνικές τράπεζες, η διείσδυση της στην Ελλάδα καθώς και η εξέλιξη της με το πέρασμα των χρόνων. Ειδικότερα, πραγματοποιείται σε βάθος ανάλυση των παρεχόμενων ειδών, από τις τράπεζες, ηλεκτρονικής τραπεζικής ως προς τις έννοιες, τις υπηρεσίες καθώς και πλεονεκτήματα αυτών. Επιπλέον, δεν θα μπορούσε να παραλειφθεί η αναγωγή σε νομικά ζητήματα περί ηλεκτρονικής τραπεζικής, αφορώντας γενικούς ρυθμιστικούς κανόνες, αλλά και τη νομική θεμελίωση ειδικότερων ζητημάτων όπως είναι η προστασία των προσωπικών δεδομένων.

Στη συνέχεια, περιγράφονται νέες καινοτομικές εφαρμογές που συνδέονται τόσο με την ηλεκτρονική τραπεζική όσο και με την ηλεκτρονική παροχή υπηρεσιών γενικότερα. Ακολουθεί μια εκτενής αναφορά στις παρεχόμενες, από τις Ελληνικές τράπεζες στις μέρες μας, ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Έπειτα, ιδιαίτερη βαρύτητα αποδίδεται στους τρόπους με τους οποίους οι τράπεζες παρέχουν προστασία από τους κινδύνους εκείνους που διατρέχουν οι πελάτες της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Επιπρόσθετα, παραθέτονται οι λόγοι εκείνοι που καθιστούν δελεαστική την ιδέα της υιοθέτησης του e-banking και από την πλευρά των τραπεζών σαν προσφερόμενο προϊόν και από την πλευρά των πελατών σαν μέσο εξυπηρέτησης τους, αλλά και λόγοι που θα μπορούσαν να την καταστήσουν ιδέα προς αποφυγήν.

Τέλος, επισημαίνονται συμπεράσματα που αφορούν το επίπεδο στο οποίο κυμαίνεται η ηλεκτρονική τραπεζική στη χώρα μας, στην αποδοχή και υιοθέτηση της από το κοινό και αν μη τι άλλο στα οφέλη που επιφέρει στους χρήστες, συνοδευόμενα από εκτιμήσεις για το μέλλον της.

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο ΓΕΝΙΚΑ

1.1 Η έννοια της ηλεκτρονικής τραπεζικής (electronic-banking)

Στα πλαίσια της συνεχούς βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών των Τραπεζών και της πληρέστερης κάλυψης των αναγκών και απαιτήσεων των πελατών τους, οι Τράπεζες προχώρησαν στην εισαγωγή νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών εκμεταλλευόμενοι τα οφέλη που απορρέουν από την χρήση του Internet.

Ο όρος ηλεκτρονική τραπεζική (ή εξ αποστάσεως τραπεζική, remote banking) αναφέρεται στην εξ αποστάσεως διεξαγωγή παραδοσιακών και καινοτομικών τραπεζικών εργασιών με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων. Ανάλογα με το μέσο, διακρίνεται περαιτέρω σε τρεις κατηγορίες : τραπεζική αυτοεξυπηρέτησης (kiosk ή self banking), τηλεφωνική τραπεζική (phone banking) και τραπεζική μέσω ηλεκτρονικών υπολογιστών (pc banking).

Η τελευταία αυτή κατηγορία ηλεκτρονικής τραπεζικής μπορεί να διεξάγεται σε κλειστά δίκτυα (proprietary dial up services) ή σε ανοιχτά δίκτυα. Η ηλεκτρονική τραπεζική σε ανοιχτά δίκτυα (ή δικτυακή τραπεζική, internet banking), η οποία αποτελεί το αντικείμενο της παρούσας μελέτης, διακρίνεται περαιτέρω, με βάση το εύρος των δραστηριοτήτων, σε : πληροφοριακή(informational), επικοινωνιακή(communicative) και συναλλακτική (transactional).

Τα πιστωτικά ιδρύματα εντάσσονται στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου με δύο διαφορετικούς ρόλους συναλλακτικής δικτυακής τραπεζικής είτε παρέχοντας τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου, είτε προσφέροντας στο κοινό τα μέσα πληρωμής που επιτρέπουν τη διεξαγωγή άλλων συναλλαγών ηλεκτρονικού εμπορίου. Η παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης μπορεί να αποτελεί τόσο αυτόνομη δραστηριότητα συνδεδεμένη με τους δύο βασικούς ρόλους συναλλακτικής δικτυακής τραπεζικής. Από αυτούς τους ρόλους διακρίνεται σαφώς η χρήση του διαδικτύου για λόγους προώθησης και διαφήμισης των προϊόντων/υπηρεσιών.

Η ηλεκτρονική τραπεζική, ανεξάρτητα αν απευθύνεται σε εγχώριους ή διασυνοριακούς πελάτες, μπορεί να κατηγοριοποιηθεί σε τρία βασικά επίπεδα παροχής υπηρεσιών : (i) *Δικτυακοί τόποι (web sites) βασικού πληροφοριακού περιεχομένου*, οι οποίοι απλώς παρέχουν πληροφορίες που αφορούν τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

διαθέσιμα στους πελάτες και το ευρύ κοινό. (ii) *Web sites απλών συναλλαγών*, τα οποία επιτρέπουν στους πελάτες των τραπεζών να αποστέλλουν μέσω διαδικτύου αιτήματα για διάφορες υπηρεσίες, να πραγματοποιούν ερωτήσεις για το υπόλοιπο των τραπεζικών τους λογαριασμών και να αποστέλλουν οδηγίες προς τις τράπεζες, χωρίς να έχουν τη δυνατότητα πραγματοποίησης συναλλαγών μεταφοράς κεφαλαίων. (iii) *Web sites προηγμένων συναλλαγών*, τα οποία επιτρέπουν τη διενέργεια ηλεκτρονικής μεταφοράς κεφαλαίων, πληρωμής λογαριασμών και on-line πραγματοποίησης πρόσθετων προηγμένων υπηρεσιών που σχετίζονται με αρκετές από τις εφαρμογές του e-finance.

Τα web sites των περισσότερων τραπεζών μετέβησαν τα τρία αυτά στάδια-επίπεδα παροχής υπηρεσιών κατά τη διάρκεια της εξελικτικής τους πορείας και πολλές τράπεζες προσφέρουν σήμερα μέσω των δικτυακών τους τόπων μια ευρεία επιλογή από προϊόντα και υπηρεσίες, τόσο προς τις επιχειρήσεις, όσο και προς τους ιδιώτες και ελεύθερους επαγγελματίες.

Αρκετές τράπεζες με διεθνείς δραστηριότητες παρέχουν επίσης προϊόντα και υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής σε διάφορες χώρες μέσω των web sites των θυγατρικών τους, οι οποίες έχουν την άδεια να δραστηριοποιούνται στην κάθε χώρα. Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής που παρέχονται με τον τρόπο αυτό είναι απλά μια επέκταση των διεθνών δραστηριοτήτων των τραπεζών, αλλά υπόκεινται στους κανονισμούς του τραπεζικού περιβάλλοντος της κάθε χώρας. Σχετικά πρόσφατα έχουν αναπτυχθεί μοντέλα διασυνοριακής ηλεκτρονικής τραπεζικής, τα οποία καθιστούν δυνατή την εξ αποστάσεως παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής από τραπεζικά ιδρύματα που είναι εγκατεστημένα σε μια χώρα, σε πελάτες άλλων χωρών, στις οποίες δεν διαθέτουν άδεια λειτουργίας και κατά συνέπεια δεν έχουν φυσική παρουσία.

Με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής επιτρέπεται σε οικονομικούς οργανισμούς, ιδιώτες και επιχειρήσεις να έχουν πρόσβαση σε λογαριασμούς, να πραγματοποιούν ποικίλες χρηματοοικονομικές συναλλαγές και να λαμβάνουν χρήσιμες πληροφορίες για σχετικά προϊόντα και υπηρεσίες μέσω δημόσιων ή ιδιωτικών δικτύων, συμπεριλαμβανομένου του Internet. Για την πρόσβαση στις διαθέσιμες υπηρεσίες οι πελάτες μπορούν να χρησιμοποιήσουν έξυπνες ηλεκτρονικές συσκευές, όπως προσωπικούς υπολογιστές, υπολογιστές χειρός (PDA), ATM ακόμη και κινητά τηλέφωνα.

Η διάδοση του Internet σε παγκόσμιο επίπεδο και η βελτίωση των μεθόδων ασφαλούς σύνδεσης και ελέγχου της αξιοπιστίας των συναλλαγών έχουν δημιουργήσει

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

νέες επιχειρηματικές ευκαιρίες για τους τραπεζικούς οργανισμούς, που είναι πλέον σε θέση να εμπλουτίσουν σημαντικά το portfolio προϊόντων και υπηρεσιών τους, να γίνουν ακόμη πιο ανταγωνιστικοί.

Ο ανταγωνισμός έχει συμβάλει στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών e-banking, όπως έγκριση δανείων, άνοιγμα λογαριασμών, ηλεκτρονικές πληρωμές, portals με χρηματοοικονομικό περιεχόμενο, προσαρμοσμένο στις προτιμήσεις κάθε πελάτη, συναλλαγές B2B (Business To Business) κ.ά. Με τις υπηρεσίες e-banking, ως ολοκληρωμένες λύσεις τόσο για τραπεζικές όσο και για χρηματοοικονομικές συναλλαγές, οι Τράπεζες αποσκοπούν στην πληρέστερη εξυπηρέτηση των πελατών αξιοποιώντας όλα τα διαθέσιμα ηλεκτρονικά μέσα και τις νέες τεχνολογίες.

Παρά την αδιαμφισβήτητη πρόοδο της τεχνολογίας, εκτός από οφέλη υπάρχουν και κίνδυνοι, που πρέπει να απομονωθούν και να αντιμετωπιστούν από όσους τραπεζικούς οργανισμούς προσφέρουν υπηρεσίες e-banking.

1.2 Ιστορική Εξέλιξη

Οι πρόδρομοι των σύγχρονων διαδικτυακών τραπεζικών υπηρεσιών έδιναν τη δυνατότητα, σε οικιακούς και εταιρικούς χρήστες, παροχής τραπεζικών υπηρεσιών εξ αποστάσεως με ηλεκτρονικά μέσα από τις αρχές του 1980. Ο όρος online έγινε ευρέως γνωστός από τα τέλη του 1980 και αφορούσε τη χρήση ενός τερματικού, ενός πληκτρολογίου και μία οθόνης με τη χρήση των οποίων γινόταν η σύνδεση με την τράπεζα μέσω της υπάρχουσας τηλεφωνικής γραμμής. Οι διαδικτυακές υπηρεσίες τέθηκαν για πρώτη φορά σε εφαρμογή στην Νέα Υόρκη το 1981, όταν τέσσερις από τις μεγαλύτερες τράπεζες της πόλης (Citibank, Chase Manhattan, Chemical και Manufacturers Hanover) προσέφεραν τραπεζικές υπηρεσίες εξ αποστάσεως διαμέσου εικονοκειμενικού συστήματος (videotext system). Το videotex είναι ένας όρος που χρησιμοποιείται για μια αλληλεπιδραστική υπηρεσία ανάκτησης δεδομένων, ανοικτής δια μέσω, δημοσίων δικτύων και ικανής να απεικονίζει σελίδες κειμένου ή εικονογραφικού υλικού στην οθόνη ενός κατάλληλου τερματικού. Λόγω της εμπορικής αποτυχίας του εικονοκειμενικού συστήματος οι προαναφερόμενες τραπεζικές εργασίες δεν κατάφεραν να γίνουν γνωστές σε ευρύ κοινό, εκτός από την Γαλλία όπου η εφαρμογή του videotext επιδοτήθηκε από την υπηρεσία Minitel και την Μεγάλη

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

Βρετανία, όπου το σύστημα Prestel (διαδραστικό εικοκειμενικό σύστημα) είχε εδραιωθεί από τα τέλη του 1970.

Η πρώτη τράπεζα της Μεγάλης Βρετανίας που έθεσε σε λειτουργία τις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες ήταν η τράπεζα της Σκωτίας (Bank of Scotland) το 1983, η οποία απευθυνόταν σε πελάτες του Nottingham Building Society (NBS). Υπό την αιγίδα του συστήματος Prestel, οι χρήστες είχαν την δυνατότητα να δουν τις κινήσεις των λογαριασμών τους, να πραγματοποιούν μεταφορές χρημάτων και να πληρώνουν λογαριασμούς.

Στη Γαλλία εδραιώθηκε ο πιο επιτυχημένος πρόδρομος του word wide web, το Minitel. Το Minitel ήταν μία υπηρεσία προσβάσιμη μέσω του τηλεφωνικού δικτύου που ξεκίνησε το 1982. Από τις πρώτες ημέρες λειτουργίας του, οι χρήστες του μπορούσαν να πραγματοποιήσουν ηλεκτρονικές αγορές αγαθών και υπηρεσιών, να κάνουν κρατήσεις εισιτηρίων για το τρένο, να δουν τις τιμές των μετοχών, να ψάξουν μέσω μηχανής αναζήτησης τηλέφωνα συνδρομητών, ακόμη και να συνομιλούν μέσω κειμένου όπως περίπου γίνεται σήμερα μέσω Διαδικτύου. Η υλοποίηση του Minitel έγινε από κοινοπραξία της France Télécom και της British Telecom. Η αντίστοιχη υπηρεσία στη Μεγάλη Βρετανία (Prestel) παρά την αρχική σχετική επιτυχία της, δεν προχώρησε κυρίως λόγω του τρόπου χρέωσης των συνδρομητών (χρέωση ανά σελίδα αντί για χρονοχρέωση) και του ανταγωνισμού από το teletext. Επίσης, η επιτυχία του Minitel εξηγείται εν πολλοίς από την επιδότηση του γαλλικού κράτους που μοίρασε εκατομμύρια τετραδικτά στους συνδρομητές σταθερής τηλεφωνίας. Υπολογίζεται ότι το 1999, σχεδόν 25 εκατομμύρια Γάλλοι χρησιμοποιούσαν το Minitel. Οι αγορές πραγματοποιούνταν με τη χρήση πιστωτικής κάρτας ενώ η χρέωση της υπηρεσίας γινόταν μέσω του τηλεφωνικού λογαριασμού. Το Minitel έχει συχνά κατηγορηθεί ότι εμπόδισε τη γρήγορη εξάπλωση του Internet στη Γαλλία αφού το 40% του πληθυσμού είχε ασφαλή και εύκολη πρόσβαση σε μία σειρά από υπηρεσίες (συμπεριλαμβανομένων των τραπεζικών) χωρίς την απαίτηση αγοράς και χρήσης ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Το όφελος σε σχέση με την ηλεκτρονική τραπεζική είναι ότι οι Γάλλοι χάρη στο Minitel είναι αρκετά εξοικειωμένοι με τη διενέργεια συναλλαγών «μακριά» από την τράπεζα. Δεκατέσσερα χρόνια μετά την πρώτη διάθεση τραπεζικών υπηρεσιών εξ αποστάσεως στην Αμερική, συγκεκριμένα τον Οκτώβριο του 1995, εμφανίστηκε η πρώτη ηλεκτρονική τράπεζα, η Security First Network Bank, η οποία χωρίς να διαθέτει

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

δίκτυο καταστημάτων εξυπηρετούσε την πελατεία της μόνο μέσα από το διαδίκτυο (Internet).

Η νέα τράπεζα σχεδιάστηκε και αναπτύχθηκε από ένα σχετικά μικρό χρηματοοικονομικό οργανισμό, την Cardinal Bancshares Organization, που είχε έδρα στο Kentucky των ΗΠΑ και ο οποίος χρηματοδοτήθηκε με \$ 2,4 εκατομμύρια από δύο αμερικανικές τράπεζες, την Huntington Bancshares και την Wachovia Corporation. Ο λόγος που ώθησε αυτές τις τράπεζες να προβούν στην παραπάνω χρηματοδότηση ήταν ότι αφενός διέκριναν την ανάγκη πολλών πελατών των τραπεζών να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους με απλό τρόπο, καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας, συνεχώς όλο το χρόνο και χωρίς γεωγραφικό περιορισμό και αφετέρου γιατί αναγνώρισαν το μεγάλο πλεονέκτημα της Cardinal Bancshares να έχει σχεδιάσει την περισσότερο προηγμένη αρχιτεκτονική ασφαλείας πληροφοριακών συστημάτων. Αρχιτεκτονική, η οποία αποτελεί την προϋπόθεση για τη δημιουργία, αλλά κυρίως την αποδοχή, από την πελατεία της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Αρχιτεκτονική ασφαλείας και λογισμικού, που, παρά τις επανειλημμένες προσπάθειες ειδικών της πληροφορικής, δεν έχουν παραβιασθεί μέχρι σήμερα. Προς τα τέλη της προηγούμενης δεκαετίας καταγράφηκε σημαντική αύξηση στην ίδρυση και λειτουργία διαδικτυακών τραπεζών, ενώ αντίστοιχα ο αριθμός των παραδοσιακών τραπεζικών καταστημάτων παρουσίαζε μείωση.

Η τάση αυτή δεν συνεχίστηκε. Τα αναμφισβήτητα πλεονεκτήματα των νέων τραπεζών φάνηκε ότι είχαν υπερεκτιμηθεί. Ο εντυπωσιακός ρυθμός αύξησης της πελατείας των νέων τραπεζών, επισκιάστηκε από το γεγονός ότι οι πελάτες των ηλεκτρονικών τραπεζών έπρεπε τελικά να καταφύγουν και πάλι στις παραδοσιακές τράπεζες, στα καταστήματα, για να καλύψουν ανάγκες που από τη φύση τους οι ηλεκτρονικές τράπεζες δεν μπορούσαν να εξυπηρετήσουν. Παράλληλα οι παραδοσιακές τράπεζες, οι οποίες μέσα από τα καταστήματα προωθούσαν προϊόντα και υπηρεσίες και εξυπηρετούσαν τις συναλλαγές των πελατών τους, ένιωσαν “απειλή”, καθώς διαπίστωναν ότι τμήματα πελατών τους άρχιζαν να στρέφονται προς τις τράπεζες νέας μορφής. Οι τράπεζες αυτές έπρεπε κάτι να κάνουν κι έτσι με γρήγορα βήματα άρχισαν να αναπτύσσουν εναλλακτικά, ως προς τα καταστήματα, δίκτυα εξυπηρέτησης, στα πρότυπα των ηλεκτρονικών τραπεζών. Σε αρκετές περιπτώσεις αναγκάστηκαν να προβούν σε ριζική αναθεώρηση των πληροφοριακών συστημάτων και ορισμένων επιχειρησιακών λειτουργιών τους, για να ανταποκρίνονται στα αιτήματα των πελατών που τους διαβιβάζονταν ηλεκτρονικά.

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

Τελικά οι παραδοσιακές και οι ηλεκτρονικές τράπεζες άρχισαν να συγκλίνουν προς έναν τρόπο λειτουργίας που δικαίως δίνει περισσότερη έμφαση στη συνέργια ανάμεσα στα δίκτυα του φυσικού και του ηλεκτρονικού κόσμου, καθώς αναγνωρίστηκε η συμπληρωματικότητά τους. Τα ηλεκτρονικά δίκτυα μπορούν άριστα να εξυπηρετήσουν επαναλαμβανόμενες τραπεζικές/ χρηματοοικονομικές εργασίες, να πληροφορήσουν, να ειδοποιήσουν τον πελάτη, να τον διευκολύνουν στην προσωπική του χρηματοοικονομική διαχείριση, ενώ το δίκτυο καταστημάτων παραμένει αναντικατάστατο στην προσέγγιση του πελάτη για την ανάλυση των αναγκών του, την επεξήγηση πολύπλοκων προϊόντων, την εκπαίδευση της πελατείας σε νέα προϊόντα και δίκτυα, και τέλος στην εξυπηρέτηση όσων συναλλαγών απαιτούν ακόμα τη φυσική παρουσία του πελάτη στο κατάστημα.

Αποτελώντας την εξαίρεση που δεν καταργεί αλλά επιβεβαιώνει τον κανόνα, λειτουργούν και σήμερα αποκλειστικά ηλεκτρονικές τράπεζες, απευθυνόμενες κυρίως σε συγκεκριμένα τμήματα (niche) πελατείας και παραμένουν επιτυχείς στους τομείς που έχουν επιλέξει να δραστηριοποιούνται.

1.3 Διείσδυση του Internet στην Ελλάδα - επιρροή στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες

Το Internet στην Ελλάδα ξεκίνησε στις αρχές της δεκαετίας του '90 (1992-1993), αρχικά αρκετά περιορισμένα από 2-3 εταιρείες που παρείχαν κυρίως υπηρεσίες On-line Πληροφόρησης (BBS). Στα μέσα της δεκαετίας του '90 άρχισε η περισσότερο ουσιαστική διάδοση του Internet στην Ελλάδα. Από τότε έχουν γίνει σημαντικά βήματα στη διείσδυση και χρήση του Internet, ωστόσο τα ποσοστά χρήσης παραμένουν ακόμη σε χαμηλά επίπεδα.

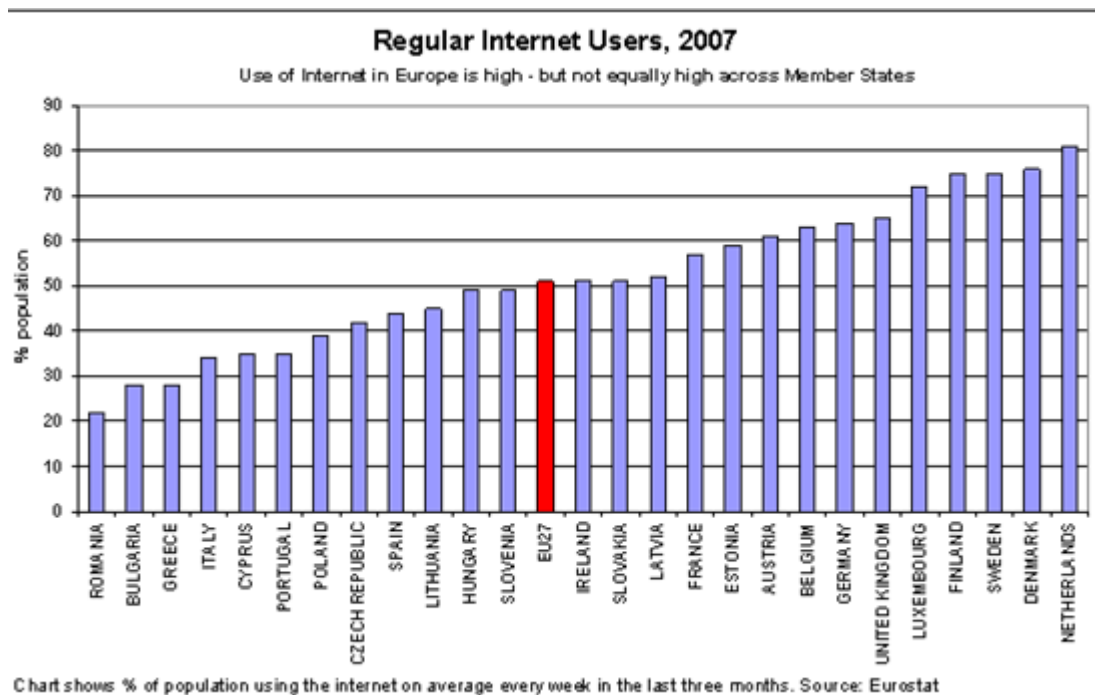
Η τηλεπικοινωνιακή και τεχνολογική υποδομή της Ελλάδας βελτιώθηκε σημαντικά, η εξέλιξη της τεχνολογίας δημιούργησε νέες δυνατότητες για ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών, υπήρξαν μειώσεις στα κόστη πρόσβασης (τηλεπικοινωνιακά τέλη και κόστος συνδρομής στο Internet) καθώς και στα κόστη απόκτησης του απαραίτητου τερματικού εξοπλισμού, υπήρξαν σημαντικές επενδύσεις από τις εταιρείες του χώρου για την ανάπτυξη και επέκταση της δικτυακής και τεχνολογικής υποδομής καθώς και για την ανάπτυξη και διάθεση ποιοτικών υπηρεσιών, στην αγορά υπήρξαν έντονες ανακατατάξεις μέσω συνεργασιών, εξαγορών και συγχωνεύσεων, πολυεθνικές εταιρείες

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

εισήλθαν στην ελληνική αγορά, υπήρξε εντατικοποίηση του ανταγωνισμού προς όφελος βέβαια του τελικού καταναλωτή.

Το Internet και οι εφαρμογές του επέδρασαν σημαντικά και σε όλο το φάσμα παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Η επίδραση αυτή έγινε ακόμα εντονότερη από το γεγονός ότι οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες είναι κατά βάση εντάσεως πληροφορίας (information intensive) και δεν απαιτούν απαραίτητα διαδικασίες φυσικής διανομής. Στον ευρύτερο χώρο των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών υπάρχουν τομείς, στους οποίους η τεχνολογία του Internet ασκεί ή και επιβάλλει ριζικές μεταμορφώσεις στον τρόπο λειτουργίας τους και χαρακτηριστικότερο παράδειγμα στην περίπτωση αυτή αποτελεί ο τομέας της διαμεσολάβησης για διενέργεια χρηματιστηριακών συναλλαγών. Σε άλλους τομείς ασκεί επιδράσεις που οδηγούν στη δημιουργία νέων επιχειρησιακών μοντέλων και ανταγωνιστικής πρακτικής, με χαρακτηριστικότερο παράδειγμα στην περίπτωση αυτή τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής. Υπάρχουν φυσικά και τομείς οι οποίοι διαφαίνεται να επηρεάζονται, τουλάχιστον με βάση τα σημερινά δεδομένα, σε μικρότερο βαθμό από την τεχνολογία του Internet, όπως για παράδειγμα οι υπηρεσίες συμβουλευτικού ρόλου των τραπεζών προς τις επιχειρήσεις για θέματα χρηματοδοτήσεων.

Το βέβαιο είναι ότι η αξιοποίηση της τεχνολογίας του Internet έχει αλλάξει τελείως το τοπίο στον ευρύτερο χώρο των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και



Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

σήμερα οι εφαρμογές του electronic finance (e-finance) καλύπτουν ένα πολύ μεγάλο εύρος υπηρεσιών, οι οποίες παρέχονται κυρίως από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, χωρίς να αποκλείεται τρίτοι φορείς να εμπλέκονται στη διαδικασία παροχής ορισμένων από τις ηλεκτρονικές αυτές υπηρεσίες. Στην ομπρέλα εφαρμογών των ηλεκτρονικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που παρέχονται μέσω Internet αντιπροσωπευτικότερες είναι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής (electronic banking ή e-banking) και οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής αγοραπωλησίας αξιών (electronic trading ή e-trading ή e-investment). Οι υπηρεσίες αυτές είναι ευρύτατα διαδεδομένες και έχουν συμβάλει στη σημαντική μείωση του κόστους των συναλλαγών, δίνοντας τη δυνατότητα στους χρήστες τους να έχουν πρόσβαση σε πληθώρα πληροφοριών με πολύ χαμηλό κόστος. Η πλήρης αυτοματοποίηση των συναλλαγών e-trading και e-banking με μηχανισμούς STP (Straight Through Processing) έχει ως αποτέλεσμα την on-line, σε πραγματικό χρόνο επεξεργασία των εντολών του χρήστη και την ολοκλήρωση της συναλλαγής του με μεγάλη ταχύτητα, με απόλυτη ασφάλεια, χωρίς καμία διαμεσολάβηση ανθρώπινου παράγοντα.

Η παροχή ασφαλιστικών υπηρεσιών μέσω του Διαδικτύου από τις τράπεζες, αποτελεί ένα παράδειγμα, που αποδεικνύει ότι η αξιοποίηση της τεχνολογίας και η εφαρμογή της στην αλυσίδα αξίας μπορεί να πράξει θετικά αποτελέσματα. Οι τράπεζες μέσω του Internet κατάφεραν να μεταμορφώσουν τις ασφαλιστικές υπηρεσίες από προϊόν με αμφισβητούμενα economics για τον ισολογισμό τους, σε υπηρεσίες χαμηλού κόστους και ουσιαστικής προσφερόμενης αξίας στο πελατειακό τους κοινό. Για να παραχθεί αυτό το αποτέλεσμα αρκετές ευρωπαϊκές τράπεζες ανασχεδίασαν την αλυσίδα αξίας τους και κατάφεραν να ενσωματώσουν στην τελική πρόταση προς τους πελάτες τους ολοκληρωμένες υπηρεσίες τραπεζικού, επενδυτικού και ασφαλιστικού περιεχομένου. Οι ολοκληρωμένες αυτές υπηρεσίες καλύπτουν σφαιρικότερα τις ανάγκες των πελατών, με χαμηλότερο κόστος και μεγαλύτερα περιθώρια εσόδων.

Η χρήση των ψηφιακών υπογραφών (electronic signatures ή digital certificates), οι οποίες εξομειώνουν πλέον με βάση συγκεκριμένες κοινοτικές οδηγίες υποχρεωτικής εφαρμογής σε όλα τα κράτη μέλη την ιδιόχειρη υπογραφή, προβλέπεται να συνεισφέρει στην ουσιαστικότερη αξιοποίηση των ηλεκτρονικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Η ευρεία εφαρμογή και χρήση προηγμένων μηχανισμών ασφαλείας για τη διενέργεια των συναλλαγών, όπως για παράδειγμα είναι οι μικρές συσκευές (electronic tokens)

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

παραγωγής κωδικών ασφαλείας μιας χρήσης (one- time passwords), software- based ηλεκτρονικών υπογραφών και smart card- based ψηφιακών πιστοποιητικών, αναμένεται να συμβάλει στη σημαντική αύξηση του επιπέδου ασφαλείας των πραγματοποιούμενων συναλλαγών, τόσο με τις τράπεζες, όσο και με τους φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα, να αυξήσει την ταχύτητα διεκπεραίωσης των πάσης φύσεως συναλλαγών στις οποίες απαιτείται η υπογραφή του συμβαλλόμενου, να μειώσει δραματικά τα κόστη των συναλλαγών και φυσικά τη διακίνηση ανθρώπων και χαρτιού.

1.3.1 Διείσδυση της ηλεκτρονικής τραπεζικής(e-banking) στην Ελλάδα

Οι τράπεζες ήταν εδώ και αρκετά χρόνια από τους πρώτους οργανισμούς που χρησιμοποίησαν ηλεκτρονικά κανάλια για την επικοινωνία και τις συναλλαγές εγχώριων και διασυνοριακών πελατών τους. Με την ανάπτυξη του Internet και του περιεχομένου του παγκόσμιου ιστού (WWW- World Wide Web) κατά το δεύτερο ήμισυ της δεκαετίας του '90, οι τράπεζες αξιοποίησαν τις δυνατότητες της τεχνολογίας και άρχισαν να προσφέρουν αρκετά από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους μέσω του διαδικτύου. Η πρώτη Τράπεζα που ανέπτυξε και διέθεσε e-banking στην Ελλάδα ήταν η ΕΓΝΑΤΙΑ Τράπεζα το 1997 όπου οι ηλεκτρονικές χρηματοοικονομικές συναλλαγές έως και το 2000 βρίσκονταν σε αρχικό στάδιο. Οι περισσότερες εμπορικές τράπεζες προσέφεραν τη δυνατότητα βασικών τραπεζικών εργασιών και υπηρεσιών μέσω του Internet, όπως παρακολούθηση της κίνησης του λογαριασμού, κατάθεση αίτησης για πιστωτική κάρτα ή δάνειο, αναλυτική ενημέρωση για προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρουν κτλ. Το 2000 η Τράπεζα Πειραιώς εισήγαγε την πρώτη ολοκληρωμένη πλατφόρμα ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην ελληνική τραπεζική αγορά, με το δικό της brand name WINBANK. Έκτοτε σχεδόν όλοι οι εγχώριοι τραπεζικοί οργανισμοί εισήγαγαν πλατφόρμες E-banking για την εξυπηρέτηση των πελατών τους, οι οποίες παρέχουν πλέον όλες τις σύγχρονες ευκολίες, όπως πληροφοριακές συναλλαγές, μεταφορές κεφαλαίων εντός και εκτός Ελλάδος, διαφόρων ειδών πληρωμές, χρηματιστηριακές συναλλαγές, αγοραπωλησίες Α/Κ, κ.α.

Η προώθηση των δικτύων της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι το μέγα θέμα και ταυτόχρονα η μεγάλη πρόκληση. Παρά το γεγονός ότι οι πελάτες έχουν αποδεχθεί (σχετική έρευνα του 1997) ότι η ηλεκτρονική τραπεζική παραπέμπει αφενός στην

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

ευκολία ως μέθοδο εκτέλεσης συναλλαγών και αφετέρου στη δυνατότητα απλής, άμεσης, αυτόματης και αμφίδρομης επικοινωνίας με την τράπεζα, εντούτοις ανθίστανται σημαντικά στην αποδοχή της.

Κλασικό παράδειγμα είναι το πλέον διαδεδομένο σήμερα δίκτυο ηλεκτρονικής τραπεζικής, το δίκτυο των ATM. Μεγάλη προσπάθεια και πολύς κόπος χρειάστηκαν για την αποδοχή του. Παραμένει όμως στη συνείδηση του πελάτη η συσκευή για ανάληψη μετρητών. Οι λοιπές υπηρεσίες αγνοούνται.

Οι κυριότερες αιτίες που δυσκολεύουν την προώθηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελλάδα τουλάχιστον, είναι:

1. Οι συναλλασσόμενοι με τις τράπεζες σε μεγάλο ποσοστό δεν είναι εξοικειωμένοι με τη χρήση της τεχνολογίας
2. Η διείσδυση του Internet είναι μικρή (14% του ενεργού πληθυσμού), αν και ο ετήσιος ρυθμός αύξησης - κυρίως λόγω των νέων- είναι σημαντικός, της τάξης του 10%. Τραπεζικές συναλλαγές μέσω Internet πραγματοποιούν μόνο 2%-3% από τους χρήστες του Internet.
3. Οι συναλλασσόμενοι με τις τράπεζες ανησυχούν για την ασφάλεια των ηλεκτρονικών δικτύων.

Αιτία για τη δημιουργία αυτής της αντίληψης είναι τα γνωστά προβλήματα που συχνά παρουσιάζονται μέσω των ΜΜΕ. Προβλήματα που στο σύνολο τους έχουν προκύψει από συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου, οι οποίες πραγματοποιούνται μέσα από συστήματα και εφαρμογές που περιλαμβάνουν, προφανώς λόγω κόστους, την ασφάλεια που διαθέτουν τα συστήματα και οι εφαρμογές της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Η αντιμετώπιση των ανωτέρω αιτίων που δημιουργούν καθυστέρηση στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής μπορεί να γίνει με :

1. Σωστή ενημέρωση των συναλλασσόμενων

Η ενημέρωση των συναλλασσομένων, εκτός βέβαια από εκείνους που ασχολούνται οι ίδιοι με την ηλεκτρονική τραπεζική, γίνεται κυρίως από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης (ΜΜΕ) και φυσικά από το προσωπικό των τραπεζών. Τα ΜΜΕ, με τη δύναμη που διαθέτουν στη μαζική πληροφόρηση, αποτελούν κεντρικό σημείο για την ενημέρωση των πολιτών. Η ενημέρωση όμως αυτή πρέπει να είναι σωστή και για να γίνει προϋποθέτει, οι εκπρόσωποι των ΜΜΕ να έχουν αποκτήσει καλή γνώση του αντικειμένου. Η ένωση ελληνικών τραπεζών ήδη εξετάζει τους τρόπους για την παροχή

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

ενημερωτικού υλικού και ακριβούς πληροφόρησης προς τους εκπροσώπους των μέσων μαζικής ενημέρωσης, προκειμένου, με τη σειρά τους, να ενημερώνουν συχνότερα και έγκυρα το κοινό τους.

2. Διεύρυνση της πελατειακής βάσης μέσω συνεργασιών με μεγάλες εταιρείες/οργανισμούς του ιδιωτικού και δημόσιου τομέα.

Πρώτο το δημόσιο και τα ασφαλιστικά ταμεία ΙΚΑ και ΤΕΒΕ, σε μια προσπάθεια εκσυγχρονισμού και βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών τους, καθιέρωσαν και, σε μερικές περιπτώσεις, επέβαλαν ηλεκτρονικές πληρωμές, οι οποίες επειδή είναι επαναλαμβανόμενες και απλές στη χρήση τους, έγιναν εύκολα αποδεκτές από μεγάλο μέρος των συναλλασσομένων. Η τάση αυτή συνεχίστηκε και όλο και περισσότεροι οργανισμοί, υπουργεία, ασφαλιστικά ταμεία και επαγγελματικές ενώσεις χρησιμοποιούν πλέον τη δυνατότητα ηλεκτρονικών πληρωμών για ένα αυξανόμενο αριθμό υπηρεσιών. Οι συναλλαγές των πολιτών με το δημόσιο και τους οργανισμούς του ευρύτερου δημόσιου τομέα, μέσω των εναλλακτικών δικτύων των τραπεζών, φαίνεται ότι είναι το κυριότερο μέσο για την αποδοχή και χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής από περισσότερους πολίτες.

3. Άμεση υποστήριξη των πελατών στα τυχόν ερωτήματα και προβλήματα που προκύπτουν από τη χρήση των εναλλακτικών δικτύων.

Η υποστήριξη των πελατών που χρησιμοποιούν τα εναλλακτικά δίκτυα είναι κρίσιμος παράγοντας για τη διάδοσή τους. Συνηθίζοντας στην ταχύτητα εξυπηρέτησης μιας ηλεκτρονικής συναλλαγής, ο πελάτης απαιτεί το ίδιο επίπεδο ταχύτητας και αμεσότητας και στην επίλυση των θεμάτων και των προβλημάτων που προκύπτουν από τη χρήση των εναλλακτικών δικτύων. Οι τράπεζες που ανταποκρίνονται σε αυτή την απαίτηση των πελατών τους και αμέσως επικοινωνούν μαζί τους, είτε με τη χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είτε με τη βοήθεια του call center που διαθέτουν είτε με οποιονδήποτε άλλο τρόπο, είναι βέβαιο ότι θα επιτύχουν υψηλά επίπεδα ικανοποίησης της πελατείας τους. Τέλος η τιμολόγηση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής επηρεάζει την προώθηση των εναλλακτικών δικτύων. Η τιμολόγηση μπορεί να αφορά ετήσια συνδρομή των πελατών που χρησιμοποιούν τα δίκτυα ή και τιμολόγηση των

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

επιμέρους υπηρεσιών/ συναλλαγών που τους προσφέρονται. Το δίλημμα για τις τράπεζες είναι αν η τιμολόγηση θα αρχίσει πριν αποκτηθεί η «κρίσιμη μάζα» συνδρομητών εναλλακτικών δικτύων ή αφού καθιερωθεί η αποδοχή τους από μεγάλη μερίδα των πελατών.

1.4 Η ηλεκτρονική τραπεζική σήμερα

Το σημερινό πρότυπο λειτουργίας των δικτύων διανομής των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, προσομοιάζει προς την εικόνα μιας ζυγαριάς. Σαφώς το βάρος με την έννοια της δημιουργίας κερδοφορίας βρίσκεται προς το μέρος του δικτύου καταστημάτων, αλλά με την πάροδο του χρόνου αρχίζει να αποκτά ειδικό βάρος και κρίσιμη μάζα, η πλευρά της ηλεκτρονικής τραπεζικής ως εναλλακτικού δικτύου πώλησης και εξυπηρέτησης της πελατείας. Οποιαδήποτε προσπάθεια να προβλεφθεί η χρονική στιγμή κατά την οποία η ζυγαριά θα γείρει προς την πλευρά της ηλεκτρονικής τραπεζικής με παράλληλη ουσιαστική συρρίκνωση του ρόλου των καταστημάτων, είναι παρακινδυνευμένη. Βέβαια το σημερινό τραπεζικό κατάστημα έχει αρκετές διαφορές από προηγούμενες δεκαετίες. Σίγουρα δεν μένει αμέτοχο στην εξέλιξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής, καθώς φιλοξενεί όλο και περισσότερα ηλεκτρονικά δίκτυα, συνήθως σε κάποιο προθάλαμο αυτό-εξυπηρέτησης (self-service), με συσκευές όπως το ATM, η τηλεφωνική συσκευή για απευθείας σύνδεση με την Υπηρεσία Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης (call center), οι ειδικές μονάδες για πληρωμή λογαριασμών με μετρητά κλπ. Ακόμα, το προσωπικό του καταστήματος έχει προσανατολιστεί στο νέο του ρόλο, την πώληση προϊόντων και εξυπηρέτηση πελατείας, με χρήση των νέων τεχνολογιών, τόσο κατά τη διάρκεια της συνομιλίας με τον πελάτη, όσο και για τη διαχείριση εργασιών εντός του ίδιου του καταστήματος.

Συμπερασματικά θα έλεγε κανείς ότι:

- Οι αμιγώς ηλεκτρονικές τράπεζες αποτέλεσαν μια αφετηρία που αποδείχθηκε στην πράξη και προορισμός, αφού η μετέπειτα πορεία τους και η περαιτέρω ανάπτυξη τους, περνά σχεδόν υποχρεωτικά από τη συνεργασία τους με ένα δίκτυο καταστημάτων.
- Η ηλεκτρονική τραπεζική εξυπηρέτηση παραμένει ένας τελικός προορισμός και η ταχύτητα επίτευξης της εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από το ρυθμό διείσδυσης των νέων τεχνολογιών στην καθημερινή ζωή. Παράλληλα όμως, αποτελεί και την αφετηρία για

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

βελτιστοποίηση των επιχειρησιακών λειτουργιών στις παραδοσιακές τράπεζες, οι οποίες αναγκαστικά πλέον προσδένονται στο άρμα της ηλεκτρονικής τραπεζικής και πρέπει να αποκτήσουν εσωτερική αποτελεσματικότητα. Αποτελεσματικότητα που να τους επιτρέπει να εκτελούν εσωτερικές εργασίες με ταχύτητα και αμεσότητα αντίστοιχη εκείνης, με την οποία ο πελάτης συνεργάζεται με την τράπεζα μέσα από τα ηλεκτρονικά δίκτυα. Καθώς ο ανταγωνισμός βρίσκεται τόσο μακριά από το πάτημα ενός κουμπιού στον υπολογιστή ή στην τηλεφωνική συσκευή, η σύγχρονη πρόκληση για τις τράπεζες παραμένει η οργάνωση τους, έτσι ώστε να ανταποκρίνονται άμεσα στη δημιουργία νέων δικτύων, νέων προϊόντων και υπηρεσιών.

1.5 Οφέλη Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

Τα οφέλη από τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, οι οποίες παρέχονται μέσω Internet, είναι προφανή και αφορούν τα εξής:

- Ευκολία χρήσης και διαθεσιμότητα των υπηρεσιών σε 24ωρη βάση, 7 ημέρες την εβδομάδα, 365 ημέρες το χρόνο.
- Δυνατότητα πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της τράπεζας, ανεξάρτητη από την τοποθεσία στην οποία βρίσκεται ο χρήστης (από το σπίτι, το γραφείο, το εξωτερικό), εν γένει από οποιοδήποτε σημείο υπάρχει σταθερή πρόσβαση στο Internet, ακόμα και στην περίπτωση που ο χρήστης βρίσκεται εν κινήσει και χρησιμοποιεί το κινητό του για να έχει πρόσβαση.
- Ταχύτητα στη διενέργεια και ολοκλήρωση των συναλλαγών σε σχέση με τους παραδοσιακούς τρόπους, αλλά και σε σχέση με τα υπόλοιπα εναλλακτικά κανάλια διανομής των υπηρεσιών.
- Υψηλό επίπεδο ασφάλειας συναλλαγών, καλύτερο από οποιοδήποτε επίπεδο ασφάλειας παρέχουν σήμερα οι παραδοσιακοί και εναλλακτικοί τρόποι διενέργειας συναλλαγών
- Αποδοτικότερη διαχείριση των πάσης φύσεως συναλλαγών του χρήστη (πληροφοριακών, επενδυτικών, δανειακών, πληρωμών κλπ). Οι πελάτες των τραπεζών έχουν συνολική εικόνα των λογαριασμών και των συναλλαγών τους μέσω της οθόνης του υπολογιστή τους, καθώς επίσης και πρόσβαση σε ιστορικά στοιχεία που αφορούν προηγούμενες κινήσεις και συναλλαγές.
- Πρόσβαση σε ένα ευρύ φάσμα πληροφοριών, το οποίο καλύπτει τις ποικίλες ανάγκες των τραπεζικών πελατών, τόσο των ιδιωτών, όσο και των ελεύθερων επαγγελματιών και

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

των επιχειρήσεων ανεξαρτήτως μεγέθους και κλάδου της οικονομίας, στον οποίο δραστηριοποιούνται.

- Μείωση κόστους συναλλαγών και συνεπώς οικονομικότερη ολοκλήρωση των συναλλακτικών δραστηριοτήτων των επιχειρήσεων και ιδιωτών πελατών με τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.

Μία αναλυτικότερη εξέταση των επιμέρους υπηρεσιών, οι οποίες προσφέρονται στα πλαίσια του e-banking, δείχνει ότι η χρήση τους συμβάλλει στη μείωση του κόστους των εργασιών που σχετίζονται με τις δευτερεύουσες και υποστηρικτικές διαδικασίες της κάθε επιχείρησης, ανεξαρτήτως μεγέθους. Η μείωση του κόστους καθίσταται εφικτή, λόγω της δυνατότητας που παρέχουν οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής για κεντροποίηση και αυτοματοποίηση διάφορων εργασιών, γεγονός που οδηγεί στην τυποποίηση τους, στον αποτελεσματικότερο έλεγχο ολοκλήρωσης τους, στην ταχύτερη εκτέλεση τους και στην ταυτόχρονη κατάργηση χρονοβόρων και κοστοβόρων ενεργειών, οι οποίες συνήθως απασχολούν ανθρώπινους αλλά και υλικούς πόρους. Με τον τρόπο αυτό είναι δυνατός ο επαναπροσδιορισμός του αριθμού του προσωπικού που είναι απαραίτητος για την ολοκλήρωση των εργασιών αυτών, καθώς και η εξοικονόμηση υλικών πόρων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο ΕΙΔΗ e-banking

2.1 Internet banking

2.1.1 Internet Banking έννοια και επιδιώξεις

Ο όρος "*Internet Banking*" αναφέρεται στην ικανότητα ενός συνδρομητή του Internet να έχει πλήρη πρόσβαση στο τραπεζικό σύστημα και σαν αποτέλεσμα αυτού να διαλέγει και να χρησιμοποιεί προϊόντα και υπηρεσίες διαμέσου του Internet όπως θα έκανε εάν βρισκόταν σε κάποιο υποκατάστημα τράπεζας. Η ανάπτυξη υπηρεσιών e-banking από τις τράπεζες στοχεύει καταρχάς στην προσφορά ενός ακόμη μέσου εξυπηρέτησης των πελατών χωρίς χρονικούς και χωροταξικούς περιορισμούς. Η χρήση των υπηρεσιών αυτών γίνεται όλο και πιο δημοφιλής μεταξύ των πελατών των τραπεζών την τελευταία πενταετία. Η κατακόρυφη αύξηση των συνδέσεων γρήγορου Internet στη χώρα μας έχει βοηθήσει σημαντικά σε αυτή την εξέλιξη καθώς συνεχώς περισσότεροι Έλληνες μπορούν να έχουν πρόσβαση στις διαδικτυακές τραπεζικές υπηρεσίες, και να ανακαλύπτουν τα οφέλη τους. Οι χρήστες ξεπερνούν σιγά σιγά τις πρώτες αναστολές τους ειδικά σε ότι αφορά την παράμετρο της ασφάλειας και εμπιστεύονται το Internet για πολλές από τις καθημερινές τραπεζικές συναλλαγές τους.

Οι επιλογές που έχουν είναι πάρα πολλές καθώς από την οθόνη του υπολογιστή μπορούν σήμερα να παρακολουθούν σε καθημερινή βάση τις κινήσεις του λογαριασμού τους, να δουν το υπόλοιπο της πιστωτικής τους κάρτας, να μεταφέρουν χρήματα από αυτήν στο λογαριασμό τους, να πληρώσουν τη ΔΕΗ, το τηλέφωνο και το Internet, τη δόση του δανείου και το ενοίκιο, να στείλουν έμβασμα, να μεταφέρουν χρήματα από τον προσωπικό του λογαριασμό σε κάποιον άλλο παραλήπτη και γενικά να κάνουν ότι θα έκαναν μπροστά στο γκισέ της τράπεζας. Έχουν αναλυθεί με αρκετή λεπτομέρεια τα οφέλη που προκύπτουν για την τράπεζα και τον πελάτη από την προσφορά αυτών των υπηρεσιών και κυρίως σε ότι αφορά το μικρότερο κόστος, την ευκολία και την άμεση πρόσβαση. Δεν θα ήταν υπερβολή να υποστηριχτεί ότι οι υπηρεσίες e-banking αποτελούν σήμερα ένα βασικό και σημαντικό κανάλι εξυπηρέτησης των πελατών, η ύπαρξη του οποίου θεωρείται δεδομένη τόσο από τις τράπεζες όσο και από τους πελάτες.

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

Ο στόχος λοιπόν των υπηρεσιών e-banking είναι η προσφορά προς τους πελάτες εύκολης πρόσβασης στην τράπεζα 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα, με χαμηλότερο κόστος, μετακινώντας τις συναλλαγές «ρουτίνας» από τα παραδοσιακά καταστήματα στις on-line υπηρεσίες. Ο σημαντικότερος από τους παράγοντες επιτυχίας των υπηρεσιών e-banking είναι η αποτελεσματική και ποιοτική on-line εξυπηρέτηση.

Ο πελάτης λαμβάνει ως εμπειρία την εξυπηρέτηση που προσφέρεται από την τράπεζα. Εμπειρία που καταχωρείται βαθιά στη μνήμη του σε τέτοιο βαθμό που χαρακτηρίζει τη συμπεριφορά του απέναντι στην τράπεζα. Η τράπεζα μπορεί να χάσει έναν πελάτη, αν οι εμπειρίες από τη σχέση του με την τράπεζα είναι κατώτερες των προσδοκιών του. Στο σημερινό εξαιρετικά ανταγωνιστικό επιχειρηματικό περιβάλλον έχει καθοριστική σημασία, όχι μόνο η προσέλκυση νέων πελατών, αλλά και η διατήρηση των υπαρχόντων και μάλιστα η ενδυνάμωση των σχέσεων με την τράπεζα τους (π.χ. με αύξηση των προϊόντων που ο πελάτης έχει αγοράσει από την τράπεζα), δηλαδή η δημιουργία πιστών πελατών. Ο πιστός πελάτης είναι εκείνος που θα πραγματοποιεί επαναλαμβανόμενες αγορές σε βάθος χρόνου και έτσι θα αναδειχθεί σε κερδοφόρο πελάτη.

Η εμπειρία αποκτά μια σημαντικά μεγαλύτερη δυναμική όταν παρέχεται on-line, μέσω υπηρεσιών e-banking, γιατί ο μόνος ο οποίος εκκινεί και ελέγχει την όλη διαδικασία είναι ο πελάτης, επιλέγοντας το χώρο και τη χρονική στιγμή που τον εξυπηρετεί.

2.1.1.1 Επιγραμματικά Υπηρεσίες Internet Banking

Οι 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 Φ.Π., ΙΚΑ, ΤΕΒΕ.

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

- Μαζικές πληρωμές σε συνεργάτες, προμηθευτές, μισθοδοσία προσωπικού κ.α.
- Μαζικές εισπράξεις από οφειλέτες, με αυτόματη χρέωση του λογαριασμού τους.
- Πληρωμές διάφορων άλλων εταιρειών.
- Ενημέρωση για ΧΑΑ, ειδήσεις και οικονομικά σχόλια.

2.1.2 Προγράμματα internet banking

Όλα αυτά γίνονται μέσω των προγραμμάτων e-banking που υποστηρίζουν σήμερα όλες σχεδόν οι τράπεζες. Αυτό που συνήθως πρέπει να κάνει ο ενδιαφερόμενος είναι να περάσει από το υποκατάστημα της τράπεζας και να κάνει την σχετική αίτηση. Στη συνέχεια θα λάβει τους ανάλογους κωδικούς πρόσβασης με τους οποίους θα αποκτήσει το προσωπικό του γκισέ στην οθόνη του υπολογιστή. Το θέμα της ασφάλειας είναι φυσικά το πιο σημαντικό σε τέτοιου είδους ιντερνετικές συναλλαγές. Οι κωδικοί που προμηθεύουν οι τράπεζες στους χρήστες είναι ανάλογοι με αυτούς των ATM. Πληκτρολογώντας τους μπορεί αυτόματα να γίνει εισαγωγή στο σύστημα της τράπεζας. Αν πληκτρολογηθεί τρεις φορές λάθος κωδικός τότε το σύστημα «πετάει» αυτόματα έξω τον πελάτη ο οποίος θα πρέπει να επικοινωνήσει μετά με την τράπεζα τηλεφωνικά ή με κάποιον άλλο τρόπο για να μπορέσει να ενεργοποιήσει ξανά την υπηρεσία.

Επίσης, το σύστημα αποσυνδέεται μόνο του μετά από μερικά λεπτά αν δεν γίνει κάποια κίνηση από της πλευρά του χρήστη. Δηλαδή και στην περίπτωση που κάποιος πελάτης φύγει από το σπίτι ξεχνώντας τον υπολογιστή ανοιχτό τότε η υπηρεσία «ακυρώνεται» από μόνη της. Συνήθως οι τράπεζες ζητούν ακόμα έναν κωδικό ασφαλείας όταν πρόκειται για εγχρήματες συναλλαγές. Οι κωδικοί «κλειδώνουν» στον συγκεκριμένο υπολογιστή από τον οποίο θα πραγματοποιούνται οι συναλλαγές. Στην περίπτωση όπου ο χρήστης βρίσκεται σε κάποιον άλλο υπολογιστή, πολλές τράπεζες στέλνουν νέους πρόσθετους κωδικούς με SMS εφόσον ζητηθεί. Επίσης, υπάρχει η δυνατότητα ακύρωσης των κωδικών όταν υπάρξει κάποιος κίνδυνος όπως για παράδειγμα αν χαλάσει ο σκληρός δίσκος του υπολογιστή ή υπάρξει κάποια αναβάθμιση του.

Ένα άλλο μεγάλο πλεονέκτημα του e-banking είναι φυσικά η δυνατότητα πραγματοποίησης συναλλαγών σε 24ωρη βάση επτά μέρες την εβδομάδα. Βέβαια δεν

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

είναι σπάνιο το φαινόμενο κάποιες ώρες της ημέρας που το σύστημα είναι υπερφορτωμένο να μπλοκάρει και να μην μπορούν να γίνουν συναλλαγές. Όμως αυτό το ενδεχόμενο γίνεται όλο και πιο σπάνιο όσο αναβαθμίζονται τεχνολογικά οι συγκεκριμένες υπηρεσίες από τα τραπεζικά ιδρύματα. Σε ότι αφορά τις διαδικτυακές σελίδες των τραπεζών που αφορούν στο e-banking είναι στην πλειονότητα τους εύχρηστες, πλήρεις και λειτουργικές. Πολλές από αυτές διαθέτουν σειρά από ευρετήρια με λογαριασμούς και πιστωτικές κάρτες άλλων τραπεζών, και μενού γρήγορης πρόσβασης με τις πιο συνηθισμένες επιλογές για να μην «χάνεται» ο χρήστης στα διάφορα μενού.

2.1.3 Συστήματα e-banking

Τα συστήματα e-banking μπορεί να παρουσιάζουν σημαντικές διαφορές, ανάλογα με ποικίλους παράγοντες. Οι τραπεζικοί οργανισμοί πρέπει να διαμορφώσουν το σύστημα e-banking και να επιλέξουν με προσοχή τους συνεργάτες τους (outsourcing) βάσει των παρακάτω:

- * Στρατηγικοί στόχοι των υπηρεσιών e-banking
- * Σκοπός, έκταση υλοποίησης και πολυπλοκότητα εξοπλισμού, συστημάτων και λειτουργιών
- * Τεχνολογική εξειδίκευση
- * Προδιαγραφές ασφάλειας και εσωτερικού ελέγχου

Οι τραπεζικοί οργανισμοί μπορούν να αναλάβουν εσωτερικά την υποστήριξη των υπηρεσιών e-banking ή να την αναθέσουν σε τρίτους. Το ίδιο φυσικά ισχύει για οτιδήποτε αφορά στην εύρυθμη λειτουργία του συστήματος. Οι συνεργάτες μπορεί να είναι άλλοι τραπεζικοί οργανισμοί με εμπειρία και ευχέρεια υλοποίησης και διαχείρισης συστημάτων e-banking, εταιρείες παροχής υπηρεσιών Internet (ISPs), ανάπτυξης και προσαρμογής σχετικών εφαρμογών, παροχής και διαχείρισης υπηρεσιών ασφάλειας κ.ά. Τα συστήματα e-banking βασίζονται σε ένα μεγάλο αριθμό συστημάτων και λειτουργιών, όπως οι εξής:

- * Σχεδίαση και φιλοξενία web sites
- * Παραμετροποίηση και διαχείριση συστημάτων Firewall

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

- * Εγκατάσταση και ρύθμιση συστημάτων IDS (Intrusion Detection Systems), τόσο σε επίπεδο δικτύου όσο και σε κάθε κόμβο ξεχωριστά
- * Διαχείριση δικτύου και ασφάλειας
- * Εξειδικευμένοι e-banking servers
- * Εφαρμογές e- commerce, π.χ. για την πληρωμή οφειλών, το δανεισμό, την αγορά μετοχών
- * Κεντρικό σύστημα επεξεργασίας αιτήσεων
- * Υποστήριξη και προσαρμογή υπηρεσιών

Συνδυάζοντας εσωτερικά και εξωτερικά προερχόμενες λύσεις, οι υπεύθυνοι διαχείρισης έχουν στη διάθεση τους αρκετές εναλλακτικές λύσεις κατά τον καθορισμό των προδιαγραφών για κάθε τμήμα του συστήματος e-banking. Χάριν απλότητας θα εξετάσουμε μόνο δύο βασικές παραλλαγές. Στο πρώτο παράδειγμα μία ή περισσότερες εταιρείες υπηρεσιών τεχνολογίας μπορούν να φιλοξενήσουν τις εφαρμογές e-banking και αρκετά τμήματα του δικτύου. Σε αυτή τη διαμόρφωση, ο ISP αναλαμβάνει τη φιλοξενία του web site του τραπεζικού οργανισμού, του e-banking server και των συστημάτων firewall και IDS. Αν και ο τραπεζικός οργανισμός δεν ασχολείται με τις καθημερινές εργασίες διαχείρισης των παραπάνω συστημάτων, παραμένει υπεύθυνος για το περιεχόμενο, την απόδοση και το επίπεδο ασφάλειας του συστήματος e-banking. Στο δεύτερο παράδειγμα μπορούμε να δούμε την τυπική διαμόρφωση ενός συστήματος e-banking, όπου ο τραπεζικός οργανισμός φιλοξενεί και διαχειρίζεται τα πάντα εσωτερικά (in house).



Παρατηρούμε ότι δεν παρεμβάλλεται κάποια εταιρεία παροχής υπηρεσιών μεταξύ του Internet και του κεντρικού συστήματος επεξεργασίας του τραπεζικού οργανισμού, ο οποίος έχει πλέον την ευθύνη της καθημερινής διαχείρισης.

2.1.4 Βασικές αρχές internet banking

Το μεγάλο στοίχημα, το οποίο θα πρέπει να κερδηθεί μέσω μιας αποτελεσματικής και δυναμικής on-line εξυπηρέτησης, είναι η ενίσχυση του “loyalty effect”. Πριν γίνει αναφορά στα στοιχεία εκείνα που χαρακτηρίζουν μια επιτυχημένη on-line εξυπηρέτηση, θα πρέπει να τονιστεί ότι η ίδια είναι δυσκολότερη και πολυπλοκότερη σε σχέση με την εξυπηρέτηση «πρόσωπο με πρόσωπο». Η τράπεζα καλείται να συνδυάσει την

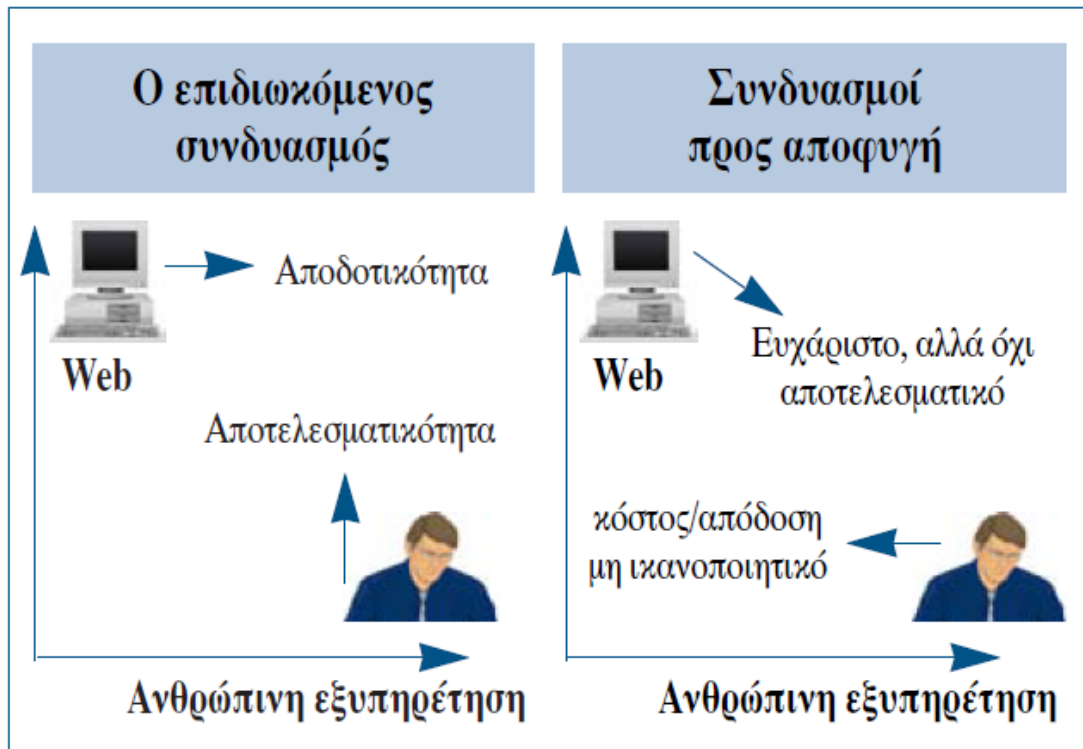
Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

αποδοτικότητα του e-banking με την αποτελεσματικότητα της ανθρώπινης επαφής. Με αυτό το συνδυασμό επιδιώκει να προσφέρει μια νέα εμπειρία στους πελάτες της.

Χαρακτηριστικά ανθρώπινης εξυπηρέτησης	Χαρακτηριστικά ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης
	
<ul style="list-style-type: none">• Οικειότητα• Προσωποποίηση• Αποτελεσματικότητα	<ul style="list-style-type: none">• Ευκολία / Από απόσταση• Χαμηλότερο κόστος• Αποδοτικότητα

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

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)



Οι βασικές αρχές λοιπόν, που προάγουν την εξυπηρέτηση πελατών μέσω internet banking είναι:

- Διαφοροποίηση του περιεχομένου και των υπηρεσιών σε διαφορετικές ομάδες πελατών ή ακόμη και σε κάθε πελάτη (on-line self-service). Παρόλο που το Internet προσφέρει τέτοια ευκολία πρόσβασης, δεν θα πρέπει ο οργανισμός να μπαίνει στον «πειρασμό» να προσφέρει όλα σε όλους. Η τράπεζα πρέπει να δώσει απαντήσεις σε δύο ερωτήσεις: Ποιος είναι ο σκοπός της συγκεκριμένης παρουσίας στο web και είναι η αγορά-στόχος (π.χ. νέοι επαγγελματίες, οικογενειάρχες, μικρές επιχειρήσεις, επενδυτές κλπ). Είναι απαραίτητη η δημιουργία μιας γνωστικής βάσης με ποιοτικά και όχι μόνο, με ποσοτικά χαρακτηριστικά, έτσι ώστε ο πελάτης να μη «χάνεται» κατά την πλοήγηση του στο web, καθώς και να βρίσκει εύκολα την απάντηση στις ερωτήσεις και τις απορίες του. Για το σκοπό αυτό είναι χρήσιμη η καταγραφή των επιλογών (clicks) των πελατών και βάσει αυτών να διαμορφώνεται ανάλογα το περιεχόμενο.
- Ευκολία στην πλοήγηση, χρηστικότητα. Η κοινή λογική που ισχύει στο φυσικό κόσμο έχει εφαρμογή και στο e-banking. Για παράδειγμα, αν η υποβολή μιας αίτησης ή μια συναλλαγή απαιτεί σημαντικό χρόνο, με πολύπλοκα βήματα, τότε αυξάνονται οι

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

πιθανότητες για παραλείψεις και λάθη, ενώ υπάρχει ο κίνδυνος να αποτραπεί ο πελάτης να κάνει το ίδιο στο μέλλον. Σύμφωνα με την εταιρεία ερευνών Gartner Group, τα δύο τρίτα των πελατών εγκαταλείπουν ένα site εξαιτίας της πολυπλοκότητας.

- Αυτοματοποίηση της δημιουργίας και διαχείρισης του περιεχομένου. Το περιεχόμενο που αφορά τα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες είναι απέραντο. Αν απαιτείται η σύμπραξη πολλών ανθρώπων και πολύς χρόνος για να εκδοθεί στο web, τότε αυτό σίγουρα αποτελεί τροχοπέδη που θα οδηγήσει σε ανεπίκαιρη πληροφόρηση. Η αυτοματοποίηση της διαχείρισης του περιεχομένου γίνεται κρίσιμη. Το κατάλληλο λογισμικό επιτρέπει στα διάφορα τμήματα της τράπεζας εύκολα και γρήγορα να δημοσιοποιούν περιεχόμενο (ή και νέες συναλλαγές) με τέτοιο τρόπο σαν να συναλλάσσονται απευθείας με τους πελάτες.
- Διαχείριση των e-mails. Οι πελάτες θα πρέπει να ενθαρρύνονται στο να υποβάλλουν ερωτήσεις μέσω e-mail. Το e-mail έχει εξελιχθεί σε αξιόλογο μέσο αμφίδρομης επικοινωνίας και μέσω αυτού μπορεί να γίνει διαχείριση ζητημάτων των πελατών ή υποβολή ερωτήσεων. Οι απαντήσεις πρέπει να χαρακτηρίζονται από σαφήνεια, προσωποποίηση, προσφορά εναλλακτικών προτάσεων και να δίνονται μέσα σε ένα εύλογο χρονικό διάστημα (συνήθως μέσα στην ίδια εργάσιμη ημέρα). Ο πελάτης θα εμπιστευτεί τον οργανισμό που θα απαντήσει άμεσα και όχι όσους χρειάζονται εβδομάδες, ακόμη και μήνες, για μια απάντηση. Η ανάλυση του περιεχομένου των e-mails με σκοπό την εύρεση λέξεων-κλειδιά, αναφορών σε προϊόντα κλπ είναι πολύτιμη πληροφορία που μπορεί να αξιοποιηθεί ανάλογα.
- Σύνδεση και ολοκλήρωση με το contact center(web collaboration). Σε επιλεγμένα σημεία τόσο του πληροφοριακού τμήματος του δικτυακού τόπου, όσο και των τραπεζικών συναλλαγών μπορεί να υπάρχει σύνδεση με αντιπρόσωπο της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (contact center). Στόχος είναι η καθοδήγηση του πελάτη κατά τη διάρκεια της πλοήγησης του. Όταν ο πελάτης το επιλέξει, ο αντιπρόσωπος μπορεί να βλέπει τις ίδιες οθόνες μαζί του και να επικοινωνήσει είτε τηλεφωνικά είτε με ταυτόχρονη ανταλλαγή μηνυμάτων(live chat).

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

- Ειδοποιήσεις (alerts). Ένας καταναλωτής δεν θα πλήρωνε ποτέ τις τιμές ενός ακριβού εστιατορίου για ένα self-service γεύμα, ανεξάρτητα από το πόσο καλό είναι το φαγητό. Αντιστοιχία υπάρχει και στις on-line υπηρεσίες. Είναι ευρέως γνωστό ότι οι on-line συναλλαγές έχουν χαμηλότερο κόστος για την τράπεζα και περιμένει να έχει ανάλογο όφελος. Επιπρόσθετα, στο διαδίκτυο είναι πολύ εύκολη η σύγκριση των τιμών μεταξύ των ανταγωνιστών, διευκολύνοντας τον πελάτη στις επιλογές του. Ένας καλός τρόπος, ο οποίος ενισχύει την εμπιστοσύνη των πελατών απέναντι στην τράπεζα, είναι η παροχή συμβουλών, οι οποίες μπορεί να έχουν ως αποτέλεσμα το χαμηλότερο συνολικό κόστος στις συναλλαγές του(π.χ. τρόπος χρήσης πιστωτικής κάρτας, πάγιες εντολές, on-line πληρωμή λογαριασμών, τα πλεονεκτήματα των εναλλακτικών δικτύων κλπ).
- Μέτρηση των απόψεων των πελατών. Ο ευκολότερος τρόπος είναι οι on-line έρευνες. Τα αποτελέσματα τους βοηθούν στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Ολοκλήρωση της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης με όλα τα δίκτυα της τράπεζας. Κάθε δίκτυο της τράπεζας αποτελεί τον κρίκο μιας αλυσίδας. Η δύναμη της αλυσίδας δεν ξεπερνά την αντοχή του πιο αδύνατου κρίκου της. Η παροχή των πληροφοριών, των συμβουλών, η αντιμετώπιση προβλημάτων θα πρέπει να γίνεται με τον ίδιο ποιοτικό τρόπο απ' όλα τα δίκτυα.

2.1.5 Οι υποδομές του Internet Banking

Η εφαρμογή όσων αναφέρθηκαν προϋποθέτει την υλοποίηση υποδομών, οι οποίες έχουν σαφή πελατοκεντρικά χαρακτηριστικά. Στο σημείο αυτό πρέπει να ξεκαθαριστεί και ο ρόλος της τεχνολογίας. Η τεχνολογία είναι το μέσο αλλά και η δύναμη που επιτρέπει σήμερα την υλοποίηση εξαιρετικών υπηρεσιών. Όμως και η τεχνολογία αλλάζει ρόλο για να μπορέσει να υποστηρίξει εφαρμογές στην «εποχή του πελάτη». Από αυτό που ονομάζουμε IT(Information Technology) μεταβαίνουμε σε αυτό που ονομάζουμε RT(Relationship Technology), δηλαδή τεχνολογία που προσδίδει αξία στη σχέση του πελάτη με την τράπεζα.

Η εφαρμογή ενός αποτελεσματικού και ευέλικτου πελατοκεντρικού συστήματος (CRM,δηλαδή Customer Relationship Management) είναι αναγκαία. Η εφαρμογή ενός τέτοιου συστήματος είναι δύσκολη και πολύπλοκη, τόσο στην αρχική υλοποίηση, όσο και στην καθημερινή συντήρηση και ενημέρωση. Είναι όμως το μέσο που βοηθά στη

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

δημιουργία πιστών πελατών, έτσι ώστε να επηρεάζεται θετικά η κερδοφορία του οργανισμού.

Τίποτα ωστόσο δεν μπορεί να βελτιωθεί, αν δεν μπορεί να μετρηθεί. Καμία στρατηγική δεν μπορεί να πετύχει αν δεν μπορούμε να μετρήσουμε τα αποτελέσματα της. Πρώτη προτεραιότητα είναι η μέτρηση της συνολικής αξίας που δημιουργείται από τον κάθε πελάτη για την τράπεζα. Αυτό που ονομάζουμε CVM, δηλαδή Customer Value Management. Ο στόχος είναι να επιτύχουμε την πιο κερδοφόρα προσέγγιση και εξυπηρέτηση του πελάτη, μέσα από το πιο αποδοτικό δίκτυο, μετρώντας και εκτιμώντας την οικονομική επίπτωση των ενεργειών αυτών. Το CVM επιτρέπει τη μεγιστοποίηση της απόδοσης των επενδύσεων (ROI), προσδιορίζοντας εκείνες τις ενέργειες που πρέπει να πραγματοποιηθούν (προσέγγιση, εξυπηρέτηση, δημιουργία προϊόντων, υπηρεσιών, δικτύων), οι οποίες συνεχώς προσθέτουν αξία στη σχέση πελάτη/τράπεζας καθόλα τη διάρκεια της σχέσης αυτής.

Δεν φτάνουν όμως μόνο αυτά. Χρειάζονται διαδικασίες που να διευκολύνουν την εφαρμογή των αρχών της on-line εξυπηρέτησης. Διαδικασίες που να προάγουν την εσωτερική επικοινωνία μεταξύ των μονάδων της τράπεζας. Διαδικασίες που να συνενικουρούν τη συνεργασία και αμεσότητα μεταξύ των φυσικών και ηλεκτρονικών δικτύων. Διαδικασίες που να έχουν ως επίκεντρο τον πελάτη.

2.1.6 Χαμηλά ποσοστά διείσδυσης του internet banking στην Ελλάδα σε σύγκριση με Ευρωπαϊκές χώρες-Λόγοι που δημιουργούν επιφυλάξεις στους Έλληνες

Η διείσδυση του internet banking στην Ελλάδα δεν ήταν η αναμενόμενη και παραμένει χαμηλή σε σχέση με άλλες αναπτυγμένες χώρες, ενώ και οι ρυθμοί αύξησης των ενεργών χρηστών στους ιδιώτες παραμένουν σχετικά χαμηλοί. Οι «πραγματικά ενεργοί» χρήστες στην Ελλάδα δεν υπερβαίνουν το 5-10 % των πελατών κάθε Τράπεζας, όταν το ίδιο ποσοστό φτάνει το 40-55 % στις μεγάλες τράπεζες των ΗΠΑ και πάνω από 70 % στις σκανδιναβικές χώρες. Η χαμηλή αποδοχή οφείλεται κυρίως σε λόγους της αγοράς, με σημαντικότερη τη χαμηλή διείσδυση της χρήσης Η/Υ και internet. Επίσης, η πυκνότητα τραπεζικών σχέσεων στην Ελλάδα είναι αρκετά χαμηλότερη από τις ΗΠΑ και τη Βόρεια/Δυτική Ευρώπη με αποτέλεσμα να υπάρχει μειωμένη ανάγκη διαχείρισης τραπεζικών σχέσεων, ενώ παραμένουμε και μια κοινωνία μετρητών με πάνω από το 55 % των συναλλαγών που κάνουμε να γίνεται ακόμα με μετρητά.

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

Η χρήση της υπηρεσίας, όμως, από συγκεκριμένες κατηγορίες πελατών είναι σημαντικά μεγαλύτερη. Σχεδόν όλες οι μεγάλες επιχειρήσεις χρησιμοποιούν το internet banking για τις τραπεζικές συναλλαγές τους, ενώ περίπου το 40% των μικρομεσαίων εκτελούν και αυτές τις συναλλαγές τους ηλεκτρονικά. Ακόμα σημαντικότερο στοιχείο είναι το ποσοστό των χρηματικών συναλλαγών της Τράπεζας που γίνονται on- line. Σήμερα, μία στις τρεις αντίστοιχες συναλλαγές που εκτελείται στη Eurobank, γίνεται από το κανάλι του internet, ενώ πολύ μεγαλύτερη είναι η συνεισφορά του καναλιού σε συγκεκριμένα είδη συναλλαγών όπως οι πληρωμές, τα εμβάσματα, οι χρηματιστηριακές συναλλαγές.

Το μέλλον προβλέπεται ακόμα πιο ευοίωνο, καθώς η δυναμική προέρχεται από τις νεότερες γενιές όπου η διείσδυση του internet είναι σημαντικά μεγαλύτερη. Το γρήγορο και φθινό internet θα δώσει μεγάλη ώθηση στη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών, ενώ σημαντική συμβολή έχουν και οι παρεμβάσεις από την Ε.Ε. αλλά και από την ελληνική Διοίκηση μέσω νέων υπηρεσιών e- government.

Εκτός των παραπάνω λόγων που επιβραδύνουν τη διείσδυση του internet banking στην Ελλάδα, έχει παρατηρηθεί και διστακτικότητα από το ευρύ κοινό ως προς τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Η διστακτικότητα αυτή οφείλεται κυρίως στην άγνοια, στη μη εξοικείωση με το μέσο. Επίσης, συχνά ο κόσμος συγχέει την αντίληψη που έχει για το internet ως μέσο με αυτήν συγκεκριμένων εφαρμογών internet οι οποίες προσφέρονται από αξιόπιστους οργανισμούς, όπως τράπεζες, αεροπορικές εταιρίες, κτλ.

Ωστόσο δεν τίθεται θέμα δυσφήμισης σαν αίτιο της χαμηλής διείσδυσης. Στο παρελθόν είχαν παρερμηνευθεί κάποια μεμονωμένα περιστατικά προσπαθειών υποκλοπής στοιχείων από χρήστες internet banking, τα οποία ίσως να δημιούργησαν δυσπιστία σε μερίδα του κοινού ως προς την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Θεωρείται όμως πως η παρερμηνεία αυτή έγινε από άγνοια. Οι τράπεζες δεν προέβαλαν σημαντικά στο παρελθόν τις ηλεκτρονικές τους υπηρεσίες. Τον τελευταίο καιρό βλέπουμε αυτή την πολιτική να αλλάζει και τον διαφημιστικό προϋπολογισμό που προσφέρουν για την προώθηση των σχετικών αυτών υπηρεσιών να αυξάνεται σημαντικά.

2.2 Mobile banking

2.2.1 Έννοια του mobile banking

Οι πιο σύγχρονες συσκευές κινητής τηλεφωνίας επιτρέπουν στο χρήστη να περιηγηθεί στο Web, καθώς έχουν ενσωματωμένο (ή μπορούν να ενσωματώσουν) τη σχετική εφαρμογή πλοήγησης (browser). Παρόλα αυτά οι φυσικοί περιορισμοί των συσκευών (μικρό πληκτρολόγιο, μικρή οθόνη) περιορίζουν αντίστοιχα και τη χρήση. Κατά τα άλλα, το δίκτυο GSM, πέρα από τη δυνατότητα φωνητικής επικοινωνίας, παρέχει τη δυνατότητα αποστολής σύντομων μηνυμάτων (SMS: Short Message System) και πλοήγησης σε σελίδες κωδικοποιημένες με το πρωτόκολλο WAP (Wireless Application Protocol). Και τα δύο πρωτόκολλα έχουν χρησιμοποιηθεί για την υλοποίηση αλληλεπιδραστικών εφαρμογών (π.χ. mobile banking) και επιτρέπουν στο χρήστη να εκτελέσει συναλλαγές. Στην περίπτωση του SMS, οι συναλλαγές είναι ασύγχρονες, ενώ στο WAP ακολουθούν τη λογική του Web.

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες αφορούν τις απλές ειδοποιήσεις μέσω SMS αλλά και πιο περίπλοκες συναλλαγές. Η υπάρχουσα τεχνολογία βοηθά τις τράπεζες, είτε να προσφέρουν απλές υπηρεσίες mobile banking βασισμένες κυρίως στη χρήση SMS που μπορούν να χρησιμοποιηθούν από μεγάλο αριθμό πελατών που επιθυμούν να επιβαρυνθούν με λογικό κόστος, είτε να παρέχουν πιο σύνθετες δια- δραστικές υπηρεσίες σε πελάτες που μπορούν να επιβαρυνθούν με υψηλότερο κόστος. Είναι χαρακτηριστικές οι υπηρεσίες SMS των Lloyds. Οι πελάτες τους μπορούν να λάβουν δωρεάν μια φορά την εβδομάδα SMS για τις τελευταίες έξι συναλλαγές και τον έλεγχο του τρέχοντος λογαριασμού τους. Με μικρό μηνιαίο αντίτιμο οι χρήστες μπορούν επίσης να λάβουν ενημέρωση μέσω SMS για το κλείσιμο του λογαριασμού τους ή όταν έχουν ξεπεράσει το όριο των πιστωτικών τους λογαριασμών. Υπάρχουν όμως και πιο σύνθετες υπηρεσίες όπως η μεταφορά χρημάτων, η πληρωμή λογαριασμών, ο έλεγχος δανείων μέσω mobile internet.

Αυτές οι υπηρεσίες είναι διαθέσιμες σε όλους τους κατόχους συσκευών κινητής τηλεφωνίας. Ογδόντα έξι τοις εκατό των ευρωπαϊκών ενηλίκων χρησιμοποιούν κινητό τηλέφωνο και για τις τράπεζες που προσφέρουν υπηρεσίες mobile banking, κάθε

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

πελάτης με ένα κινητό τηλέφωνο είναι δυνητικός χρήστης, επειδή όλα τα τηλέφωνα υποστηρίζουν SMS. Η Rabobank έχει δημιουργήσει το δικό της δίκτυο κινητής τηλεφωνίας για να υποστηρίξει υπηρεσίες mobile banking, τη RaboMobiel, προκειμένου να διαθέσει στους πελάτες της τις δικές της συσκευές κινητής τηλεφωνίας.

2.2.1.1 Επικοινωνιακά Υπηρεσίες Mobile Banking

Οι υπηρεσίες που διατίθενται μέσω mobile banking 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)

2.2.2 Ιστορική Αναδρομή του mobile banking

Οι περισσότερες μεγάλες τράπεζες προσφέρουν κάποιο είδος υπηρεσιών mobile banking. Η πρώτη που δραστηριοποιήθηκε στη συγκεκριμένη αγορά ήταν η ABN AMRO το 1997. Το 2000 και το 2001, όπως συνέβη με τις τράπεζες στη Βόρεια Αμερική, πολλές ευρωπαϊκές τράπεζες προώθησαν υπηρεσίες mobile banking βασισμένες στην τεχνολογία WAP, για να τις κλείσουν μερικά χρόνια αργότερα ελλείψει των χρηστών. Μετά την αποτυχημένη προσπάθεια οι τράπεζες έχουν επιστρέψει βαθμιαία στις υπηρεσίες mobile banking διαφοροποιώντας όμως το μοντέλο προσφοράς αυτών των υπηρεσιών. Σχεδόν όλες οι μεγάλες τράπεζες στη Γερμανία, τη Γαλλία, τη Μεγάλη Βρετανία, την Ιταλία, την Ισπανία, τις Κάτω Χώρες, και τη Σουηδία προσφέρουν κάποιο είδος κινητής τραπεζικής υπηρεσίας, **Πίνακας 1**.

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

Χώρα	Τράπεζα	Ενημέρωση μέσω sms	Προσφέρουν συναλλαγές mobile banking
Μεγάλη Βρετανία	Lloyds TSB	Ναι	Όχι
Μεγάλη Βρετανία	Barclays	Ναι	Ναι
Μεγάλη Βρετανία	HSBC	Όχι	Ναι
Μεγάλη Βρετανία	Nationwide Building Society	Όχι	Ναι
Μεγάλη Βρετανία	Alliance & Leicester	Όχι	Ναι
Γερμανία	Sparkassen	Ναι*	Ναι*
Γερμανία	VolksbankenRaiffeisenbanken	Ναι*	Ναι*
Γερμανία	Deutsche Postbank	Όχι	Ναι
Γερμανία	Sparda-Banken	Ναι*	Ναι*
Γερμανία	Deutsche Bank	Όχι	Ναι
Ολλανδία	Postbank	Ναι	Όχι
Ολλανδία	Rabobank	Ναι	Ναι
Ολλανδία	ABN AMRO Bank	Ναι	Ναι
Σουηδία	Swedbank	Ναι	Ναι
Σουηδία	Nordea	Ναι	Ναι
Σουηδία	Svenska Handelsbanken	Ναι	Ναι
Γαλλία	Credit Agricole	Ναι	Ναι
Γαλλία	La Banque Postale	Ναι	Ναι
Γαλλία	Caisse d'Epargne	Ναι	Ναι
Γαλλία	Credit Mutuel	Ναι	Ναι
Γαλλία	Société Générale	Ναι	Ναι
Γαλλία	BNP Paribas	Ναι	Ναι
Ισπανία	La Caixa	Ναι	Ναι
Ισπανία	BBVA	Ναι	Ναι
Ισπανία	Caja Madrid	Ναι	Ναι
Ισπανία	Banco Santander	Ναι	Ναι
Ιταλία	UniCredit Banca	Ναι	Ναι
Ιταλία	Intesa Sanpaolo	Ναι	Ναι
Ιταλία	Banca Monte dei Paschi di Siena	Ναι	Ναι
Ιταλία	Banca Popolare di Milano	Ναι	Ναι

Πίνακας 1. Τράπεζες που προσφέρουν υπηρεσίες mobile banking στην Ευρώπη,
*Ανάλογα με τους πελάτες, Πηγή : Forrester Research, 2007

2.2.3 Το Mobile banking σήμερα

Η μεγάλη αύξηση της χρήσης αλλά και της λειτουργικότητας των κινητών τηλεφώνων έχει καλλιεργήσει μεγάλες προσδοκίες ακόμα και στο χώρο των συστημάτων πληρωμών. Την τελευταία δεκαετία τα κινητά τηλέφωνα από μεγάλες συσκευές περιορισμένων δυνατοτήτων έχουν μετατραπεί σε μικρές συσκευές που ενσωματώνουν σημαντικό αριθμό τεχνολογιών, ενώ παράλληλα υποστηρίζουν υπηρεσίες όπως η περιήγηση στο Διαδίκτυο, η μετάδοση βίντεο και η ανταλλαγή αρχείων.

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

Οι δυνατότητες των κινητών τηλεφώνων έχουν αρχίσει ήδη να αξιοποιούνται στο χώρο των πληρωμών. Πολλοί οργανισμοί, κυρίως τράπεζες, έχουν αναπτύξει κανάλια mobile banking (m- banking), δίνοντας τη δυνατότητα στους πελάτες τους να πραγματοποιούν έναν αξιόλογο αριθμό συναλλαγών (π.χ. εξόφληση λογαριασμών, πληρωμές καρτών). Μάλιστα, η Εθνική Τράπεζα, η Alpha Bank, η Eurobank και η Citibank έχουν αναπτύξει ξεχωριστές εφαρμογές (applications) για τους κατόχους του iPhone της Apple, μέσω των οποίων μπορούν να έχουν άμεση πρόσβαση στους λογαριασμούς τους όπου και αν βρίσκονται. Η υπηρεσία αυτή, ωστόσο, δεν προσφέρεται για απευθείας αγορές, αλλά κυρίως για τραπεζικές συναλλαγές.

Με τη συγκεκριμένη υπηρεσία μπορούν να πραγματοποιηθούν τραπεζικές αλλά και χρηματιστηριακές συναλλαγές μέσω κινητού τηλεφώνου, από όπου και αν βρίσκεται ο πελάτης. Οι τράπεζες που προσφέρουν την εν λόγω υπηρεσία συνεργάζονται με συγκεκριμένους παροχείς τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών. Σημειώνεται ότι η υπηρεσία δεν προσφέρεται δωρεάν, καθώς χρεώνεται ο λογαριασμός του κινητού τηλεφώνου για κάθε συναλλαγή που πραγματοποιείται. Όλες οι συναλλαγές γίνονται μέσω γραπτών μηνυμάτων (SMS). Η αποδεικτική αξία των ηλεκτρονικών εντολών είναι ίδια με αυτή των εγγράφων και οι συναλλαγές γίνονται μόνο από το προσωπικό κινητό τηλέφωνο του χρήστη.

Η ασφάλεια των συναλλαγών μέσω της υπηρεσίας m-banking εξασφαλίζεται χάρη στα συστήματα ασφάλειας και κρυπτογράφησης που χρησιμοποιούνται από τον τηλεπικοινωνιακό οργανισμό κινητής τηλεφωνίας που έχει επιλέξει ο χρήστης.

2.2.3.1 i-bank ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

Το i-bank mobile banking δημιούργησε η Εθνική Τράπεζα, τηρώντας τη δέσμευσή της για συνεχή εμπλουτισμό των ηλεκτρονικών υπηρεσιών i-bank με πρωτοπόρες λύσεις για τους πελάτες της.

Όπως αναφέρεται σε σχετική ανακοίνωση, οι πελάτες της Εθνικής που διαθέτουν έξυπνες συσκευές κινητής τηλεφωνίας (smartphones), έχουν πλέον τη δυνατότητα από όπου και αν βρίσκονται, με απόλυτα ασφαλή τρόπο, να διενεργούν πλήθος καθημερινών τους τραπεζικών συναλλαγών, όπως ερωτήσεις υπολοίπων τραπεζικών λογαριασμών και

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

πιστωτικών καρτών, ανασκόπησης πρόσφατων κινήσεων λογαριασμών, μεταφοράς ποσών μεταξύ λογαριασμών, πληρωμών λογαριασμών κινητής τηλεφωνίας.

Το i-bank mobile banking, έρχεται να ανατρέψει κάθε παλαιότερη εμπειρία διενέργειας τραπεζικών συναλλαγών από κινητά τηλέφωνα και μέσα από ένα άκρως φιλικό περιβάλλον, υπόσχεται στους πελάτες τον ταχύτερο και αμεσότερο τρόπο εξυπηρέτησης.

Η νέα λύση βασίζεται σε προηγμένη τεχνολογία που εκμεταλλεύεται τις δυνατότητες των κινητών τηλεφώνων τελευταίας γενιάς, και προσαρμόζεται στις λειτουργίες κάθε κατηγορίας συσκευών. Το αποτέλεσμα επιτρέπει στον πελάτη να πλοηγείται και να διενεργεί τραπεζικές συναλλαγές με το i-bank mobile banking, όπως ακριβώς χρησιμοποιεί το κινητό του τηλέφωνο για όλες τις υπόλοιπες λειτουργίες, χωρίς να χρειάζεται οποιαδήποτε εκπαίδευση. Συγκεκριμένα έχει τη δυνατότητα να:

- Ενημερώνεται για τα υπόλοιπα και τις 10 τελευταίες κινήσεις των τραπεζικών του λογαριασμών.
- Ενημερώνεται για τις τρέχουσες οφειλές των πιστωτικών του καρτών.
- Μεταφέρει χρήματα σε λογαριασμούς δικούς του ή τρίτων στην Εθνική Τράπεζα.
- Πληρώνει μια σειρά λογαριασμών.
- Εντοπίζει το πλησιέστερο σε αυτόν ATM ή Κατάστημα Εθνικής Τράπεζας, γρήγορα και εύκολα.

Επιπλέον, όπως αναφέρεται στην ίδια ανακοίνωση, επειδή η τεχνολογία του i-bank mobile banking είναι αποκλειστικά σχεδιασμένη για κινητά τηλέφωνα, βελτιστοποιώντας το μέγεθος των δεδομένων και τον τρόπο αποστολής τους, η λύση θα εντυπωσιάσει κάθε πελάτη με την ταχύτητα και την ασφάλεια χρήσης.

Το i-bank mobile banking δεν περιορίζεται μόνο στη διενέργεια τραπεζικών συναλλαγών, αλλά απαντώντας στις σύγχρονες ανάγκες των πελατών, προσφέρει, στους πελάτες της Τράπεζας αλλά και σε κάθε χρήστη της εφαρμογής, δυνατότητα αναζήτησης του πλησιέστερου φυσικού σημείου εξυπηρέτησης (Καταστήματος ή ATM) της Εθνικής Τράπεζας. Σε συνδυασμό μάλιστα με τις δυνατότητες GPS και πλοήγησης της συσκευής, ο «επισκέπτης» της λύσης είναι σε θέση να οδηγηθεί στο σημείο εξυπηρέτησης εύκολα και σε ελάχιστο χρόνο.

Τέλος, με τις απεριόριστες δυνατότητες του i-bank mobile banking, η Εθνική Τράπεζα δημιουργεί τις προϋποθέσεις συνεχούς βελτίωσης των υπηρεσιών που παρέχει και υπόσχεται στους πελάτες της μια εξαιρετική εμπειρία τραπεζικής εξυπηρέτησης.

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

2.2.3.2 ALPHA BANK m-banking

Αντίστοιχης λογικής είναι και η εφαρμογή της Alpha Bank για το iPhone, η οποία επιτρέπει σε όσους την εγκαταστήσουν να πραγματοποιήσουν τραπεζικές συναλλαγές που εμπλουτίζονται συνεχώς, με χρήση των κωδικών πρόσβασης του Alpha Web Banking. Διαθέτοντας συσκευή με υποστήριξη υπηρεσιών WAP παρέχει στους πελάτες της, δυνατότητες όπως:

- Να παρακολουθούν τα υπόλοιπα, τις τελευταίες κινήσεις και την κατάσταση των επιταγών των τραπεζικών τους λογαριασμών
- Να πληροφορούνται για την τρέχουσα οφειλή, το διαθέσιμο υπόλοιπο αγορών και τις τελευταίες κινήσεις μετά την έκδοση του τελευταίου εκκαθαριστικού των πιστωτικών τους καρτών.
- Να πληροφορούνται για την οφειλή, το διαθέσιμο υπόλοιπο και τις **τελευταίες** κινήσεις μετά την έκδοση του τελευταίου εκκαθαριστικού του δανείου τους "Alpha Επιλογή" και Alpha 700.
- Να παρακολουθούν τα υπόλοιπα, τις τελευταίες κινήσεις και την κατάσταση των επιταγών των Στεγαστικών/Λοιπών δανείων τους
- Να μεταφέρουν χρήματα μεταξύ λογαριασμών που είναι προδηλωμένοι στο προφίλ της συνδρομής τους
- Να πληρώνουν τις οφειλές τους σε πιστωτικές κάρτες εκδόσεως Alpha Bank ή σε δάνεια "Alpha Επιλογή" και Alpha 700 .
- Να πληρώνουν λογαριασμούς
 - Τηλεφωνίας και Internet (OTE, COSMOTE, VODAFONE, Αγορά χρόνου ομιλίας VODAFONE, WIND, TELLAS, FORTHNET, HELLAS ONLINE, LANNET, VOICENET, VIVODI, COSMOLINE, NET ONE, CYTA HELLAS)
 - Δημοσίου-Ταμείων (ΔΕΗ, ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΟΑΕΕ(ΤΕΒΕ-ΤΑΕ-ΤΣΑ))
 - Λοιπές εταιρίες (MULTICHOICE)

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ALPHA BANK m-banking

- Διάθεση κινητού τηλεφώνου που υποστηρίζει υπηρεσίες WAP.
- Διάθεση ενός τουλάχιστον λογαριασμού καταθέσεων σε Ευρώ στην Alpha Bank.

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

- Συνδρομή στην υπηρεσία "Alpha Web Banking" (εφόσον δεν είστε ήδη), συμπληρώνοντας τη σχετική αίτηση σε οποιοδήποτε Κατάστημα της Τραπέζης ή μέσω του Internet

2.2.3.3 EUROBANK m-banking

Στο ίδιο μοτίβο κινείται και η εφαρμογή της Eurobank, η οποία πάντως είναι ελαφρώς πιο εμπλουτισμένη σε σχέση με τα όσα προσφέρουν οι δύο παραπάνω τράπεζες. Συγκεκριμένα, στο μέτωπο των υπηρεσιών υποστηρίζονται πληροφορίες για λογαριασμούς, κάρτες, δάνεια και επενδύσεις, καθώς και μεταφορά χρημάτων σε άλλους λογαριασμούς της τράπεζας και πληρωμές λογαριασμών.

Ακόμα, ενσωματώνει μια σειρά χρήσιμων εργαλείων, όπως υπολογιστή IBAN, υπολογιστή δόσης δανείων, μετατροπέα νομισμάτων, ισοτιμίες συναλλάγματος, καθώς και τα νέα της Eurobank. Δεν λείπει η τηλεφωνική υποστήριξη, ενώ αρκετά χρήσιμος είναι ο κατάλογος καταστημάτων και ATMs με απεικόνιση σε χάρτη. Αξιοποιώντας τις δυνατότητες των κινητών τηλεφώνων τελευταίας τεχνολογίας, η τράπεζα ανέπτυξε εφαρμογή m-Banking ειδικά σχεδιασμένη για τις πιο δημοφιλείς συσκευές, όπως iPhone (σύντομα διαθέσιμη στο Applestore), Blackberry, HTC, Nokia, Sony Ericsson, επιτυγχάνοντας την καλύτερη δυνατή εμπειρία τραπεζικής εξυπηρέτησης.

Οι πελάτες μπορούν να εγκαταστήσουν δωρεάν την εφαρμογή στο κινητό τηλέφωνό τους και να αποκτήσουν πρόσβαση:

- σε πληροφορίες για τους λογαριασμούς, τις κάρτες, τα δάνεια και τις επενδύσεις τους στις πιο συχνές τους συναλλαγές (μεταφορές μεταξύ προσωπικών λογαριασμών, πληρωμή κάρτας, ΔΕΗ, ΟΤΕ, κ.α)
- σε πληροφορίες για εντοπισμό ATM και Καταστημάτων της Eurobank σε χρήσιμα εργαλεία (πχ υπολογιστής IBAN, μετατροπέας συναλλάγματος, κ.α)
- σε άμεση υποστήριξη μέσω τηλεφώνου χωρίς κόστος και χωρίς αναμονή.

Οι πελάτες που διαθέτουν συσκευή, η οποία δεν είναι συμβατή με τις παραπάνω εφαρμογές m-Banking αλλά έχει πρόσβαση στο internet, μπορούν να χρησιμοποιήσουν για τις συναλλαγές τους το ειδικό m-Banking site της Eurobank πληκτρολογώντας m.eurobank.gr.

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

Σημειώνεται ότι για τη χρήση των νέων υπηρεσιών δεν απαιτείται ειδική εγγραφή. Οι χρήστες καταχωρούν τους ίδιους κωδικούς πρόσβασης που χρησιμοποιούν και στο e-Banking από τον υπολογιστή τους.

Τέλος, οι πελάτες που δεν έχουν πρόσβαση στο internet από το κινητό τους, μπορούν να χρησιμοποιούν την υπηρεσία SMS Banking και να ενημερώνονται άμεσα με γραπτό μήνυμα για το υπόλοιπο και τις κινήσεις των λογαριασμών και καρτών τους.

Η δημιουργία των παραπάνω υπηρεσιών, οι οποίες εξελίσσονται συνεχώς, αποτελεί το σημαντικότερο βήμα εφαρμογής μιας ολοκληρωμένης στρατηγικής της Eurobank που αποσκοπεί να δημιουργήσει ένα νέο, εύκολα προσβάσιμο κανάλι επικοινωνίας και εξυπηρέτησης των πελατών της

2.2.3.4 Citi Mobile ΤΗΣ CITIBANK

Με τη νέα υπηρεσία Citi Mobile οι “οπαδοί” του iPhone και πελάτες της Citibank θα μπορούν σύντομα και στην Ελλάδα να πραγματοποιούν εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια όλες τους τις τραπεζικές συναλλαγές από την αγαπημένη τους συσκευή. Στην Αμερική το Citi Mobile μέσω iPhone προσφέρεται ήδη και η ανταπόκριση ήταν εντυπωσιακή, καθώς μέσα στην πρώτη μόλις εβδομάδα διάθεσης της υπηρεσίας πάνω από 13.000 πελάτες της Citi “κατέβασαν” τη νέα εφαρμογή από το iTunes και τα σημεία πώλησης της Apple.

Η υπηρεσία Citi Mobile, έτσι όπως έχει σχεδιαστεί ειδικά για το iPhone, δίνει στους πελάτες της Citibank τη δυνατότητα:

- εύκολης διαχείρισης όλων των τραπεζικών τους προϊόντων, όπως λογαριασμών καταθέσεων, πιστωτικών καρτών, δανείων κτλ.
- πληρωμών ή ενεργοποίησης πάγιων εντολών πληρωμών
- μεταφοράς χρημάτων μεταξύ των λογαριασμών τους
- αναζήτησης του κοντινότερου ATM ή καταστήματος της Citibank
- άμεσης επικοινωνίας με την τηλεφωνική εξυπηρέτηση Citiphone αγγίζοντας απλώς το σχετικό εικονίδιο.

Οι παραπάνω τραπεζικές συναλλαγές μέσω της πιο διάσημης συσκευής στον κόσμο και της πλατφόρμας Citi Mobile πραγματοποιούνται με μέγιστη ασφάλεια και τα ίδια χαρακτηριστικά ασφαλείας με τις συναλλαγές μέσω του «Citibank Online». Με πάνω από 15,000 εφαρμογές και περισσότερα από 500 εκατομμύρια downloads μέχρι σήμερα

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

το iPhone και το iTunes αποτελούν πρόσφατα παραδείγματα επιτυχημένου συνδυασμού καινοτομίας και τεχνολογίας που συμβάλλουν στην αλλαγή της καθημερινής ζωής εκατομμυρίων ανθρώπων.

Το Citi Mobile μέσω iPhone άλλαξε ήδη την καθημερινή σχέση με την Τράπεζα στην Αμερική και σε αρκετές χώρες σε όλον τον κόσμο και σύντομα θα προσφέρεται στην ελληνική αγορά. Οι Έλληνες καταναλωτές και φίλοι της τεχνολογίας και των πιο σύγχρονων gadget θα μπορούν σύντομα να ολοκληρώνουν όλες τους τις τραπεζικές συναλλαγές μέσα σε λίγα λεπτά!

2.2.4 Η αποδοχή του mobile banking από τους χρήστες

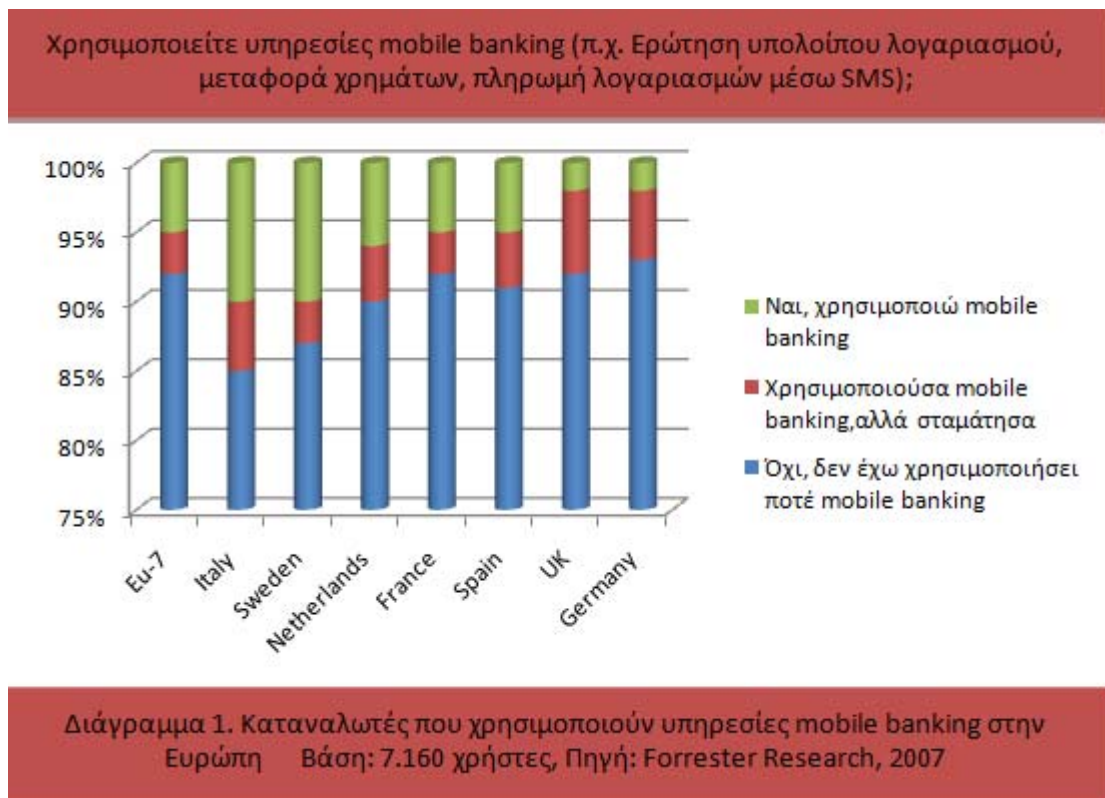
Από τη στιγμή που οι κινητές τραπεζικές υπηρεσίες είναι διαθέσιμες από τις περισσότερες μεγάλες τράπεζες της Ευρώπης ήδη από τα τέλη της δεκαετίας του '90, θα ήταν επόμενο η διείσδυση αυτών των υπηρεσιών να κυμαίνεται σε υψηλά ποσοστά. Η έρευνα όμως της Forrester Research δείχνει το αντίθετο. Είναι λίγοι οι Ευρωπαίοι που χρησιμοποιούν τις κινητές τραπεζικές υπηρεσίες σήμερα. Πρόκειται κυρίως για νέους στην ηλικία χρήστες, στην πλειοψηφία άντρες, τεχνολογικά ενημερωμένους, υψηλού εισοδήματος με εμπειρία στις on line τραπεζικές υπηρεσίες. Αυτοί χρησιμοποιούν το κινητό τους για απλές διαδραστικές υπηρεσίες όπως είναι ο έλεγχος του τραπεζικού τους λογαριασμού και ειδοποιήσεις μέσω SMS από την τράπεζα που είναι οι πελάτες.

Το ερώτημα όμως που απασχολεί την τραπεζική αγορά αλλά και τους αναλυτές του τεχνολογικού κλάδου είναι γιατί το mobile banking έχει τόσο χαμηλά ποσοστά διείσδυσης στο κοινό. Όσοι δε χρησιμοποιούν τις συγκεκριμένες υπηρεσίες λένε ότι δεν αντιλαμβάνονται τα οφέλη αυτών των υπηρεσιών, δε γνωρίζουν ότι υπάρχουν τέτοιου είδους υπηρεσίες ή προτάσσουν τα προβλήματα ασφαλείας κατά τη χρήση τέτοιου είδους υπηρεσιών. Όπως τονίζουν οι αναλυτές της Forrester Research, οι τράπεζες που προσφέρουν υπηρεσίες mobile banking πρέπει να καταστήσουν σαφές στους πελάτες τους την απλότητα και την εγκυρότητα αυτών των υπηρεσιών. Όπως υποστηρίζουν, πρέπει να γίνει συνείδηση των καταναλωτών ότι αυτές οι υπηρεσίες προσφέρονται οπουδήποτε και οποιαδήποτε στιγμή.

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

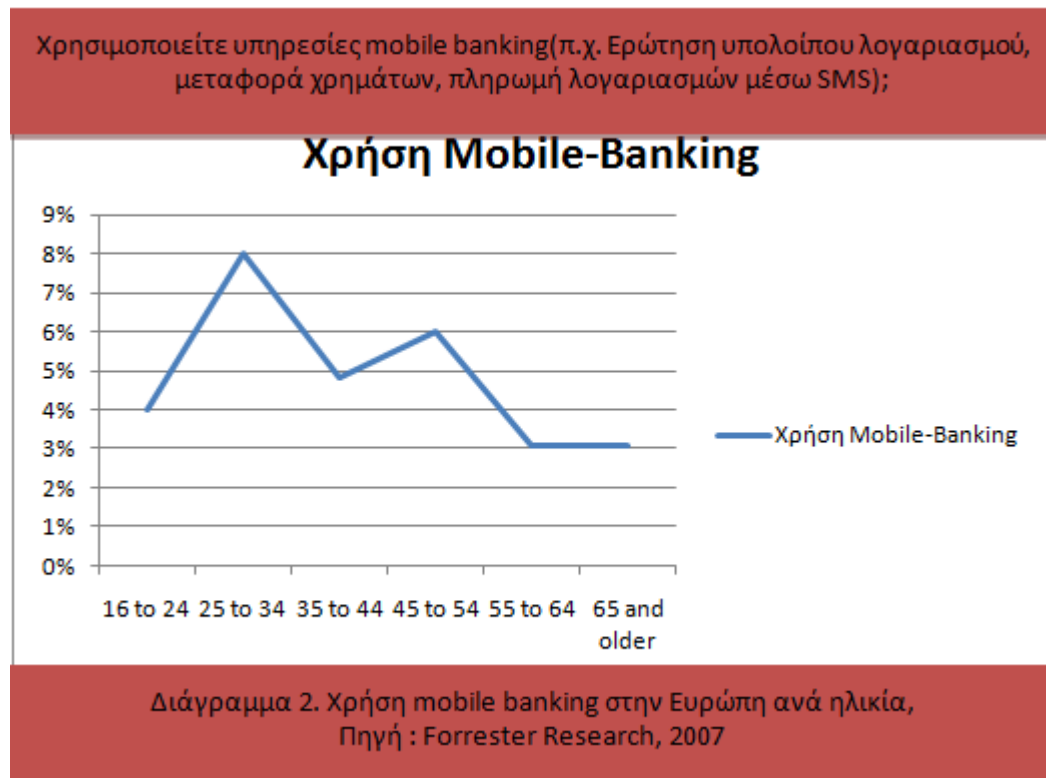
Λίγες μόνο τράπεζες έχουν πείσει μεγάλο αριθμό πελατών τους να χρησιμοποιήσουν τις τραπεζικές υπηρεσίες μέσω SMS. Για παράδειγμα η υπηρεσία

Messalia SMS της Société Générale έχει περισσότερους από 675.000 χρήστες. Στη Μεγάλη Βρετανία υπάρχουν περίπου 460.000 χρήστες τραπεζικών υπηρεσιών μέσω SMS. Αλλά αυτοί είναι οι πρωτοπόροι και οι εξαιρέσεις. Υπολογίζεται πως το 5% όλων των χρηστών διαδικτύου χρησιμοποιούν τις κινητές τραπεζικές εργασίες- λίγο περισσότερο από ότι στις ΗΠΑ ή τον Καναδά, *Διάγραμμα 1*.



Αυτός ο αριθμός διαφοροποιείται από χώρα σε χώρα. Η Σουηδία και η Ιταλία, οι χώρες με πολύ υψηλά ποσοστά χρήσης κινητής τηλεφωνίας στην Ευρώπη, εμφανίζουν ποσοστά χρήσης υπηρεσιών mobile banking γύρω στο 11% και 9% αντίστοιχα. Οι χρήστες είναι κυρίως νέοι ηλικίας μεταξύ 25-35 ετών, που χρησιμοποιούν επίσης τις online τραπεζικές εργασίες, *Διάγραμμα 2*.

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)



Ανήκουν στην κατηγορία των υψηλών εισοδημάτων, είναι τεχνολογικά ενημερωμένοι και η πλειοψηφία χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο καθημερινά, Πίνακας 2.

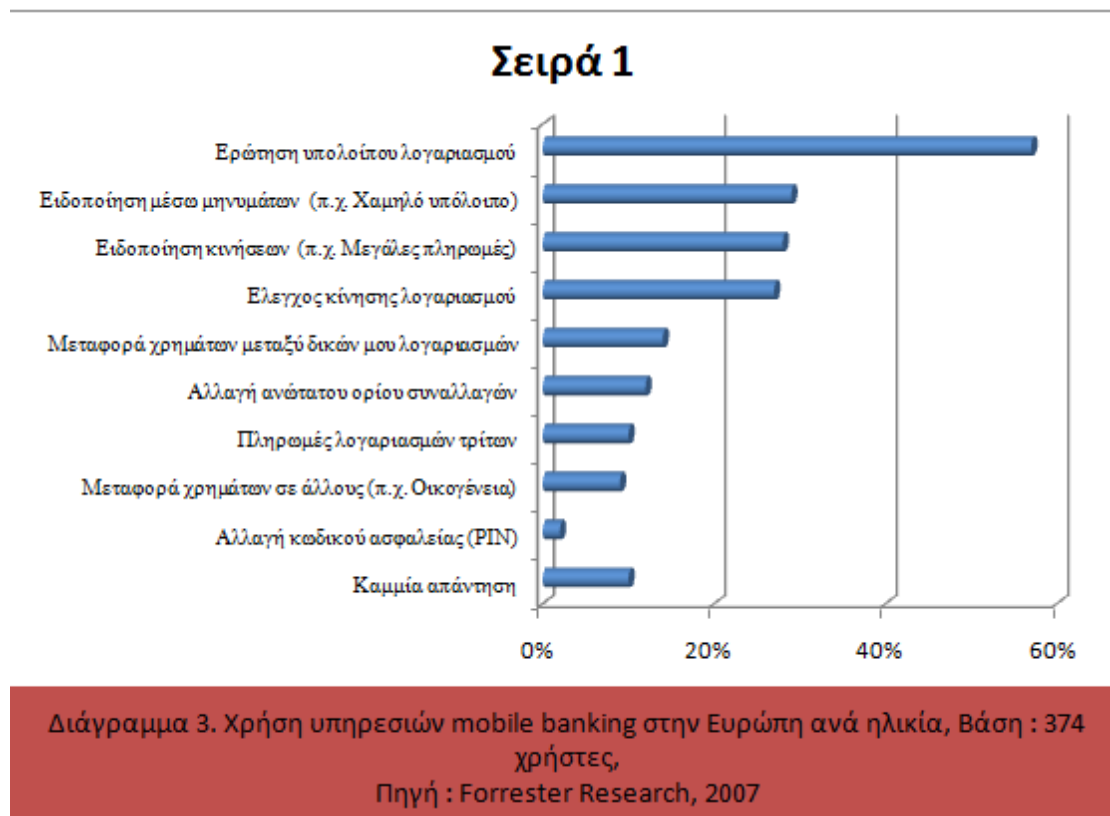
	Χρήση Mobile Banking	Δε χρησιμοποιούν mobile banking
Μ.Ο. Ηλικίας	38	39
% Ανδρών	61%	51%
Υψηλό Εισόδημα	36%	31%
Τεχνολογικά Ενημερωμένοι	71%	58%
Online για περισσότερα από 7 χρόνια	47%	33%
Online καθημερινά	64%	51%
Χρήση online banking	80%	56%

Πίνακας 2. Χαρακτηριστικά Ευρωπαίων χρηστών υπηρεσιών mobile banking. Βάση : 7.160 χρήστες, Πηγή : Forrester Research, 2007

Τέσσερις από τους πέντε χρήστες υπηρεσιών mobile banking κάνουν χρήση online τραπεζικών υπηρεσιών μέσω του υπολογιστή τους. Το 57% των χρηστών υπηρεσιών mobile banking χρησιμοποιούν συνήθως απλές υπηρεσίες και η πιο συνηθισμένη είναι ο

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

έλεγχος τραπεζικού υπολοίπου. Εξίσου δημοφιλείς είναι οι ειδοποιήσεις μέσω SMS (29% και 28%), ενώ ένα ποσοστό γύρω στο 27% κάνουν έλεγχο των τραπεζικών τους συναλλαγών μέσω του κινητού τους τηλεφώνου. Πιο σύνθετες συναλλαγές, όπως μεταφορά χρημάτων ή αλλαγή τραπεζικού κωδικού, είναι λιγότερο συνηθισμένες μέσω του mobile banking, Διάγραμμα 3.



2.2.5 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΧΡΗΣΗΣ mobile banking

Το μεγάλο πλεονέκτημα του κινητού τηλεφώνου που, σε κάποιο βαθμό, έρχεται να καλύψει το κενό που δημιουργεί η δυσκολία χρήσης είναι η φορητότητά του. Το κινητό

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

τηλέφωνο είναι πάντα κοντά στο χρήστη και συνδυάζει τη χρήση ως μέσου για φωνητική επικοινωνία και ως συσκευής πρόσβασης σε πληροφορίες. Συγκεκριμένα:

- ✓ Ταχύτητα: Η πληροφόρηση και οι συναλλαγές πραγματοποιούνται σε ελάχιστο χρόνο.
- ✓ Ευελιξία : Η τραπεζική εξυπηρέτηση καθίσταται δυνατή οπουδήποτε 24 ώρες το 24ωρο, ακόμα και “εν κινήσει”
- ✓ Ασφάλεια: Οι συναλλαγές μέσω της Smartphone συσκευής, διασφαλίζονται με το ίδιο επίπεδο και τα μέτρα ασφαλείας που παρέχονται και στο Internet Banking, δεδομένου ότι η τεχνολογία αυτή επιτρέπει τη μεταφορά δεδομένων μέσω του πρωτοκόλλου ασφαλούς επικοινωνίας SSL (Secure Sockets Layer). Επιπλέον, δεν αποθηκεύεται καμία πληροφορία στο κινητό του τηλεφώνου.
- ✓ Οικονομία: Η πληροφόρηση και οι διαθέσιμες σήμερα συναλλαγές παρέχονται δωρεάν. Ισχύουν μόνο οι χρεώσεις δικτύου.

2.2.6 Προβλήματα και πιθανές λύσεις

Οι καταναλωτές δεν αντιλαμβάνονται τα οφέλη των υπηρεσιών mobile banking γι’ αυτό και δεν τις χρησιμοποιούν. Προτιμούν τη χρήση των ATM ή των παραδοσιακών μεθόδων συναλλαγής με την τράπεζα. Σύμφωνα με τους αναλυτές της Forrester Research, αυτό αποτελεί μια από τις βασικές αιτίες χαμηλής διείσδυσης του mobile banking στην Ευρωπαϊκή αγορά. Η πλειονότητα επίσης δεν γνωρίζει ότι υπάρχουν οι συγκεκριμένες υπηρεσίες ενώ παράλληλα νιώθουν ανασφαλείς κατά τη χρήση τους. Επίσης ένα σημαντικό ποσοστό αναρωτιέται για το κόστος αυτών των υπηρεσιών και υποστηρίζει πως δεν κατέχει την τεχνολογικά προηγμένη συσκευή κινητής τηλεφωνίας για τέτοιου είδους εφαρμογές.

Η Forrester Research επισημαίνει πως οι υπεύθυνοι των τμημάτων πληροφορικής των τραπεζών μπορούν να κάνουν πολλά για να αλλάξουν τα δεδομένα. Δουλεύοντας από κοινού μαζί με τα τμήματα marketing των τραπεζών μπορούν να πείσουν τους πελάτες τους για τη χρησιμότητα και την απλή λειτουργία των υπηρεσιών mobile banking. Μπορούν να αποδείξουν με συγκεκριμένα παραδείγματα για την υπεραξία αυτών των υπηρεσιών. Μπορούν επίσης να εστιάσουν σε συγκεκριμένες κατηγορίες πελατών όπως είναι οι νέοι σε ηλικία και τεχνολογικά εγγράμματοι χρήστες και να τους προσφέρουν ποικιλία υπηρεσιών mobile banking, εστιάζοντας σε έγκυρες και χωρίς χρονικούς και τοπικούς περιορισμούς υπηρεσίες.

2.3 Phone banking

2.3.1 Έννοια του Phone banking

Η τράπεζα του μέλλοντος είναι το τηλέφωνο, σταθερό ή κινητό. Το phone banking αποτελεί μια υπηρεσία η οποία επιτρέπει στους πελάτες της να εκτελούν συναλλαγές μέσω τηλεφώνου. Οι περισσότερες phone banking υπηρεσίες χρησιμοποιούν ένα αυτοματοποιημένο σύστημα. Και είναι το μέσο που έχουν επιλέξει οι τραπεζίτες για να «στήσουν» τις υπηρεσίες νέας γενιάς. Διότι σε αντίθεση με το Internet, με την τηλεφωνική συσκευή είναι εξοικειωμένη η μεγάλη πλειονότητα του πληθυσμού. Ήδη πολλές τράπεζες επιτρέπουν στους πελάτες τους να πραγματοποιήσουν μέσω του τηλεφώνου -σταθερού ή κινητού- σειρά από συναλλαγές. Το phone banking αποτελεί έναν εναλλακτικό τρόπο τραπεζικής εξυπηρέτησης μέσω τηλεφώνου, που είναι στη διάθεση των πελατών της εκάστοτε τράπεζας όλες τις ώρες. Η υπηρεσία προσφέρει τη δυνατότητα πραγματοποίησης συναλλαγών, όπως μεταφορές και πληρωμές καθώς και ενημέρωσης για λογαριασμούς και τραπεζικά προϊόντα. Επιπλέον καθίσταται δυνατή και η δήλωση απώλειας καρτών (χρεωστικών ή πιστωτικών).

Στη μέθοδο phone banking ο χρήστης συνδέεται, με απλή τηλεφωνική σύνδεση φωνητικής τηλεφωνίας, με το ειδικό αυτοματοποιημένο σύστημα της τράπεζας. Σε ότι αφορά το phone banking ο συναλλασσόμενος μπορεί με τη χρήση του τηλεφώνου του να πάρει απαντήσεις ή να προχωρήσει σε συναλλαγές, δίνοντας απλώς φωνητικές εντολές, ακολουθώντας το μενού της τράπεζας. Και αυτός είναι ένας από τους λόγους που η συγκεκριμένη υπηρεσία έχει μεγάλη ανταπόκριση από ηλικιωμένους, καθώς και από άτομα με κινητικά προβλήματα.

Το απλό τηλέφωνο μπορεί να συμμετέχει σε ηλεκτρονικές πληρωμές, κυρίως εκεί που η πρόσβαση στο Internet είναι δύσκολη ή αδύνατη, καθώς και εκεί που το δίκτυο κινητής τηλεφωνίας δεν έχει ικανοποιητική ποιότητα. Ο χρήστης ενός απλού τηλεφώνου μπορεί να επικοινωνήσει με ένα call center (κέντρο τηλεφωνικής εξυπηρέτησης), προκειμένου να εκτελέσει μία πληρωμή. Για να το κάνει αυτό, μπορεί:

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

- Να μιλήσει με έναν τηλεφωνικό αντιπρόσωπο (call center agent) και να του περιγράψει την πληρωμή. Το call center μπορεί να ανήκει σε τράπεζα ή να εξυπηρετεί συγκεκριμένη επιχείρηση που δέχεται πληρωμές τηλεφωνικά.
- Να χρησιμοποιήσει το σύστημα επιλογών μέσω πλήκτρων (IVR: Interactive Voice Response). Το διαθέσιμο μενού επιλογών καθοδηγεί το χρήστη, ο οποίος επιλέγει με τα πλήκτρα της τηλεφωνικής συσκευής του.
- Να αξιοποιήσει το σύστημα αναγνώρισης φωνής (Voice Recognition) που υποκαθιστά το IVR και, αντί για αναγνώριση πλήκτρων, αναγνωρίζει φωνητικούς φθόγγους και λέξεις.

Όπως και το κινητό τηλέφωνο, έτσι και το απλό τηλέφωνο είναι παντού, ενώ πρακτικά όλοι οι άνθρωποι είναι σε θέση να το αξιοποιούν. Η υποδομή που αξιοποιείται για τις πληρωμές μέσω τηλεφώνου είναι στην πραγματικότητα, η αντίστοιχη υφιστάμενη που ολοκληρώνει τις πληρωμές στο Internet.

- Στην περίπτωση που η επικοινωνία γίνεται με τηλεφωνικό αντιπρόσωπο, αυτός αξιοποιεί το web site, όπου καταχωρίζει τα στοιχεία που του περιγράφει ο πληρωτής.
- Στην περίπτωση του Interactive Voice Response, καθώς και στην περίπτωση του Voice Recognition, με την καθοδήγηση του πελάτη από τα εν λόγω συστήματα (IVR και VR), συλλέγονται τα στοιχεία της συναλλαγής/ πληρωμής και οδηγούνται στο ίδιο σημείο όπου τα οδηγεί και το web site.

Στη συνέχεια η συναλλαγή δρομολογείται, όπως και στην περίπτωση του Internet και ο πληρωτής ενημερώνεται τηλεφωνικά, είτε από τον τηλεφωνικό αντιπρόσωπο είτε από προηχογραφημένο μήνυμα ή με συνθετική φωνή.

Παράδειγμα ενημέρωσης υπολοίπου ενός λογαριασμού καταθέσεων μέσω Phone Banking της *Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος*.

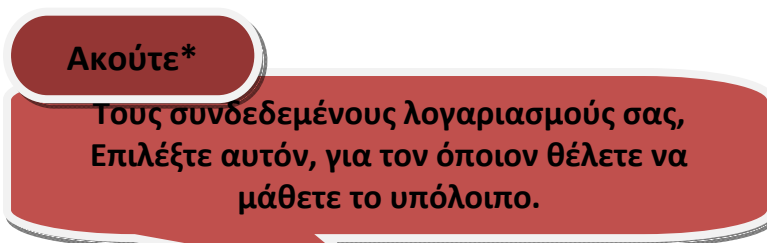
Ακούτε*

Το εισαγωγικό μήνυμα και το αρχικό μενού επιλογών

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)



Είσοδος στην υπηρεσία, πληκτρολογώντας τον κωδικό χρήστη (user ID) και έναν ηλεκτρονικό κλειδάριθμο από τη συσκευή σας i-code ,σύμφωνα με τις οδηγίες του συστήματος.



Όταν ακουστεί ο αριθμός του λογαριασμού που θέλετε να επιλέξετε,



Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

Ακούτε*

«Επιλογή», κατά τη διάρκεια της εκφώνησης του λογαριασμού ή πληκτρολογήστε τον αριθμό του

Τον αριθμό και το είδος του λογαριασμού που επιλέξατε, και στη συνέχεια το διαθέσιμο και το λογιστικό του υπόλοιπο.

Στο σημείο αυτό, εάν επιθυμείτε να λάβετε τα στοιχεία που ζητήσατε μέσω fax ή e-mail ή SMS.

Πείτε

fax ή e-mail ή SMS, αν επιθυμείτε να λάβετε και γραπτά το υπόλοιπο του λογαριασμού σας.

Η συναλλαγή σας έχει ολοκληρωθεί.

Εάν επιθυμείτε να επιστρέψετε στο αρχικό μενού επιλογών,

Πείτε

«Αρχικό Μενού»

Πείτε

«Έξοδος»

Εάν επιθυμείτε να τερματίσετε την κλήση,

*Μέσα στο ροζ πλαίσιο εμφανίζεται το κείμενο που εκφωνεί το αυτόματο σύστημα.

2.3.1.1 Επιγραμμικά Υπηρεσίες Phone Banking

Οι υπηρεσίες που διατίθενται μέσω phone banking είναι:

1.Συναλλαγές:

- ✓ Πληροφορίες Λογαριασμών
- ✓ Μεταφορές-Εμβάσματα
- ✓ Πληρωμές-Πάγιες Εντολές
- ✓ Χρηματιστήριο-Επενδύσεις
- ✓ Αιτήσεις

2.Δήλωση απώλειας/κλοπής καρτών

3.Πληροφόρηση:

- ✓ Περί δανείων
- ✓ Περί καρτών
- ✓ Περί καταθέσεων
- ✓ Περί επενδυτικών προϊόντων
- ✓ Γενικές πληροφορίες

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο ΝΟΜΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ-ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΚΟΙΝΟΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

3.1 Γενικά Νομικά Ζητήματα

Η διεξαγωγή συναλλαγών μέσω internet banking σημαίνει αυτομάτως ότι η τράπεζα απευθύνεται σε παγκόσμιο κοινό. Ως εκ τούτου και με δεδομένο ότι προς το παρόν δεν υπάρχει κάποιο «διεθνές δίκαιο» του Internet, θα ήταν άτοπο να προταθεί η συμμόρφωση προς όλες τις δικαιοδοσίες όλων των κρατών της υφηλίου. Η πρακτική πρόταση προς τις ελληνικές τράπεζες, ιδίως για την παροχή τραπεζικών υπηρεσιών προς καταναλωτές, είναι αφενός να συμμορφώνονται προς τους εξής τομείς του ελληνικού δικαίου: α) Νομοθεσία για τη διεξαγωγή τραπεζικών και χρηματοοικονομικών συναλλαγών & Τραπεζική εποπτεία, β) Νομοθεσία για την προστασία του καταναλωτή και γ) Νομοθεσία για την προστασία προσωπικών δεδομένων και αφετέρου να καταβάλλουν προσπάθεια να συμμορφώνονται τουλάχιστον προς τις ελάχιστες απαιτήσεις του δικαίου των χωρών, προς τις οποίες απευθύνονται για προώθηση τραπεζικών ή χρηματοοικονομικών προϊόντων.

Οι πρωτοπόροι τομείς του δικαίου, όπως το δίκαιο της ηλεκτρονικής τραπεζικής, είναι καταδικασμένοι να ακολουθούν τις ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις. Υπό αυτές τις συνθήκες, τις πιθανές λύσεις θα υποδείξει όχι τόσο το θετικό δίκαιο, όσο η ανάγκη διευκόλυνσης των συναλλαγών. Επομένως, πιθανότητα αποτελεσματικής ρύθμισης του internet banking έχουν οι μηχανισμοί εκείνοι που μπορούν να ανταποκριθούν έγκαιρα στις μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς.

3. 1.1 Γενικό ρυθμιστικό πλαίσιο

Η αρχική σκέψη ότι οι δραστηριότητες internet banking πρέπει να υπαχθούν, πέραν των γενικών ρυθμίσεων για τη διεξαγωγή τραπεζικών συναλλαγών, και στις ειδικές ρυθμίσεις για τις ηλεκτρονικές πληρωμές δεν οριοθετεί πλήρως το πρόβλημα. Η φύσει παγκόσμια διάσταση του Internet επιβάλλει οποιαδήποτε εμπορική- επιχειρηματική δραστηριότητα σε αυτό, να εξετάζεται υπό το πρίσμα της διεθνούς δραστηριότητας και επομένως στην περίπτωση του internet banking πρέπει να εξετάζεται το ρυθμιστικό

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

πλαίσιο της διασυνοριακής παροχής τραπεζικών και χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Σε αυτή την περίπτωση τα παραδοσιακά εργαλεία του θετικού δικαίου ίσως δεν είναι επαρκή και ίσως άλλες μέθοδοι, όπως η αυτορρύθμιση (self-regulation), η συρρύθμιση (co-regulation) ή και η βοήθεια από την ίδια την τεχνολογία είναι απαραίτητες.

3.1.2 Internet banking και τραπεζική νομοθεσία

Όπως όλες οι τραπεζικές υπηρεσίες, και το internet banking, ως παροχή τραπεζικών υπηρεσιών ιδίως προς καταναλωτές, υπάγεται στην εποπτεία των Κεντρικών Τραπεζών και τις σχετικές Οδηγίες της ΕΕ για τα πιστωτικά ιδρύματα. Επομένως ισχύει η νομοθεσία για τα χρηματοδοτικά και πιστωτικά ιδρύματα, που κατά τα γνωστά συνοψίζεται α) στην εποπτεία της Κεντρικής Τράπεζας, β) στις διατάξεις για τον περιορισμό του σκοπού και των ποσοστών συμμετοχής φυσικών ή νομικών προσώπων σε πιστωτικά ιδρύματα ή της συμμετοχής των πιστωτικών ιδρυμάτων σε άλλες επιχειρήσεις και γ) στις ειδικές διατάξεις για τη δημοσιοποίηση των οικονομικών αποτελεσμάτων.

Σημαντική διαφοροποίηση αποτελεί η τάση για στροφή προς το καθολικό τραπεζικό σύστημα, δηλαδή τη συνδυασμένη παροχή τραπεζικών και χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Σημειώνεται ότι για την παροχή αυτών των υπηρεσιών, τουλάχιστον στο χώρο της ΕΕ και με βάση την αρχή της ελευθερίας παροχής υπηρεσιών, απαιτείται μια μοναδική άδεια σε ένα κράτος μέλος, η οποία αναγνωρίζεται αμοιβαία σε όλα τα κράτη μέλη.

Παράλληλα οι ηλεκτρονικά παρεχόμενες υπηρεσίες διέπονται από την Οδηγία 2003/31 (Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο), που εισάγει την αρχή του «κράτους προέλευσης», σύμφωνα με την οποία «ο τόπος εγκατάστασης εταιρείας που παρέχει υπηρεσίες μέσω διεύθυνσης (site) Internet, δεν βρίσκεται εκεί που είναι η τεχνολογία που υποστηρίζει την εν λόγω διεύθυνση ούτε εκεί που παρέχεται πρόσβαση στην εν λόγω διεύθυνση, αλλά εκεί που ασκεί την οικονομική της δραστηριότητα». Επομένως και η διεξαγωγή internet banking, με βάση την ανωτέρω αρχή, από την οποία μόνο κατ' εξαίρεση επιτρέπεται παρέκκλιση, υπάγεται στην τραπεζική νομοθεσία του «κράτους προέλευσης», ενώ υπό την ανωτέρω έννοια της καθολικής τραπεζικής υπηρεσίας

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

υπάγεται και σε κανόνες του χρηματοοικονομικού τομέα, που πιθανώς δεν είχαν αρχικά προβλεφθεί για την απλή διεξαγωγή τραπεζικών εργασιών. Οι υπεύθυνοι για το internet banking πρέπει σε αυτή την περίπτωση να επιδείξουν ιδιαίτερη προσοχή, επειδή η παράβαση των διατάξεων για την παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στις περισσότερες περιπτώσεις συνιστά και ποινικό αδίκημα, είτε για παράνομη δραστηριότητα είτε για απαγορευμένη διαφήμιση.

Συνεπώς, η διεξαγωγή τραπεζικών συναλλαγών στο Internet από τράπεζα εδρεύουσα στην Ελλάδα υπάγεται στην κείμενη ελληνική και κοινοτική τραπεζική και χρηματοπιστωτική νομοθεσία. Δηλαδή ως προς το σκέλος της τραπεζικής νομοθεσίας ισχύει ο Ν.2076/92 για τα χρηματοδοτικά και πιστωτικά ιδρύματα, όπως έχει τροποποιηθεί, και συνακολούθως οι κατ' εξουσιοδότηση εκδοθείσες νομοθετικές ρυθμίσεις. Επομένως οι πράξεις του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος εφαρμόζονται και στις δραστηριότητες internet banking. Ως προς το σκέλος των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών ισχύει ο Ν.2396/96, με τον οποίο ενσωματώθηκαν στην εσωτερική νομοθεσία οι Οδηγίες 93/22/ΕΟΚ, για τις επενδυτικές υπηρεσίες στον τομέα των κινητών αξιών, και 93/6/ΕΟΚ, για την επάρκεια των ιδίων κεφαλαίων των επιχειρήσεων παροχής επενδυτικών υπηρεσιών και των πιστωτικών ιδρυμάτων. Σε περιβάλλον internet banking εφαρμόζονται, και σε αυτή την περίπτωση, οι κατ' εξουσιοδότηση εκδοθείσες ρυθμίσεις της Τράπεζας της Ελλάδος, της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς ή άλλων αρμόδιων αρχών. Πρόσφατα ρυθμίστηκε και η εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές με την Οδηγία 2002/65/ΕΚ.

Σημειώνεται ότι στο πλαίσιο της γενικής τραπεζικής νομοθεσίας, που διέπει και το internet banking, η Τράπεζα της Ελλάδος είναι αρμόδια για την εφαρμογή από τα πιστωτικά ιδρύματα και των διατάξεων του Ν.2331/95, που αφορά την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες.

3.1.3 Διεξαγωγή πληρωμών μέσω internet banking, μέθοδοι υλοποίησης και Θεσμικό πλαίσιο αυτών

Οι πληρωμές μέσω internet banking ή Ηλεκτρονικές Πληρωμές (Electronic Payments) περιλαμβάνουν κάθε πληρωμή προς τις επιχειρήσεις, τις τράπεζες ή τις δημόσιες επιχειρήσεις από πολίτες ή επιχειρήσεις οι οποίες εκτελούνται με τη μεσολάβηση ενός τηλεπικοινωνιακού ή ηλεκτρονικού δικτύου με χρήση της σύγχρονης

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

τεχνολογίας. Σύμφωνα με τη Σύσταση 97/489/EK [**Σφάλμα! Το αρχείο προέλευσης της αναφοράς δεν βρέθηκε.**], Ηλεκτρονική Πληρωμή είναι η πληρωμή που γίνεται είτε με ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων (e- banking) είτε με πιστωτική κάρτα είτε με ηλεκτρονικό χρέμα (Οδηγία 2000/46/EK) [**Σφάλμα! Το αρχείο προέλευσης της αναφοράς δεν βρέθηκε.**]. Η χρήση ηλεκτρονικών μέσων για την πληρωμή σε μία συναλλαγή έχει σαν συνέπεια την πίστωση του ποσού αυτού και την εμφάνιση επιτοκίου που βαρύνει τον καταναλωτή.

Συνεπώς, ο όρος ηλεκτρονική πληρωμή ενέχει τις εξής προϋποθέσεις :

- Οι πληρωμές πραγματοποιούνται απευθείας από τον ίδιο τον πληρωτή (πολίτης ή επιχείρηση), χωρίς την παρέμβαση κάποιου άλλου φυσικού προσώπου
- Οι πληρωμές πραγματοποιούνται εξ αποστάσεως, δηλαδή χωρίς τη φυσική παρουσία του πληρωτή (πολίτης ή επιχείρηση)
- Οι πληρωμές πραγματοποιούνται χωρίς μετρητά
- Οι πληρωμές πραγματοποιούνται με την αξιοποίηση ενός ηλεκτρονικού δικτύου (π.χ. Internet, GPRS κ.λπ.) ή/και μέσου (PC, κινητό τηλέφωνο κ.λπ.).

Ο πληρωτής έχει στη διάθεση του όλα τα προϊόντα που του προσφέρει η τράπεζα του μέσω του συγκεκριμένου δικτύου. Μπορεί να χρεώσει όποιο προϊόν θέλει, υπό την προϋπόθεση ότι αυτό μπορεί να δεχτεί τη χρέωση. Τα κυριότερα προϊόντα προς χρέωση είναι οι λογαριασμοί καταθέσεων (ταμειυτήριο και τρεχούμενος/όψεως), που ενδέχεται να έχουν και όριο χορήγησης (overdraft).

Ο δικαιούχος, με τη σειρά του, πιστώνεται σε λογαριασμό που κι αυτός τηρεί στην ίδια τράπεζα. Η πίστωση μπορεί να γίνεται σε πραγματικό χρόνο (τη στιγμή που διεκπεραιώνεται η πληρωμή) ή μεταγενέστερα για το σύνολο των πληρωμών, ανάλογα με τη συμφωνία που έχει κάνει με την τράπεζα και ανάλογα με το είδος πληρωμής.

Απλή περίπτωση: Μεταφορά μεταξύ λογαριασμών

Ο απλούστερος τρόπος για τη διεκπεραίωση πληρωμής μέσω internet banking είναι η μεταφορά του ποσού από το λογαριασμό του πληρωτή στο λογαριασμό του δικαιούχου. Ο πληρωτής πρέπει απλά να περιγράψει ως «αιτιολογία» τα στοιχεία που χρειάζεται ο δικαιούχος για να αναγνωρίσει την πληρωμή. Είναι προφανές ότι, από τη μια πλευρά ο συγκεκριμένος τρόπος δε χρειάζεται ιδιαίτερη υλοποίηση, από την άλλη όμως ελλοχεύουν πολλά λάθη (ποσό, αιτιολογία). Ο συγκεκριμένος τρόπος είσπραξης

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

χρησιμοποιείται από φορείς που δεν έχουν σταθερούς πελάτες ή και δέχονται περιστασιακές πληρωμές. Αφορά όλες τις κατηγορίες: P2P, B2C, B2B, x2G.

- Person-To-Person (P2P): Αφορά πληρωμές μεταξύ προσώπων, κανένα από τα οποία δεν συμμετέχει με επιχειρηματικό ρόλο. Παράδειγμα: πληρωμή προσωπικού χρέους.
- Consumer-To-Business και Business-To-Consumer (C2B ή B2C): Έχει επικρατήσει το ακρωνύμιο « B2C», εκφράζοντας την πώληση από την επιχείρηση προς τον καταναλωτή, η οποία ολοκληρώνεται με την πληρωμή της πρώτης από το δεύτερο. Παράδειγμα: πώληση/ αγορά αγαθών ή παροχή /λήψη υπηρεσιών.
- Business-To-Business (B2B): Πρόκειται για πληρωμές μεταξύ επιχειρήσεων. Διαφέρουν από τις υπόλοιπες λόγω του πολύ μικρότερου πλήθους τους και των πολύ μεγαλύτερων ποσών που εμπεριέχουν. Παράδειγμα: πληρωμή τιμολογίου.
- Person-To-Government (P2G) και Business-To-Government(B2G), συνολικά x2G: Πρόκειται για πληρωμές προς δημόσιες υπηρεσίες (υπουργεία, τοπική αυτοδιοίκηση κλπ) και συνήθως αφορά οφειλές των πολιτών. Παράδειγμα: πληρωμή ΦΠΑ, πληρωμή τελών κυκλοφορίας. Η αντίστροφη μορφή πληρωμών (G2P, G2B) υφίσταται, αλλά προς το παρόν δεν υλοποιείται με τη μορφή των μεμονωμένων πληρωμών. Παράδειγμα: επιστροφή φόρου μέσω τραπεζών.

Οι οντότητες αυτές συμμετέχουν στα δύο «άκρα» μιας ηλεκτρονικής πληρωμής, ανεξάρτητα από το ηλεκτρονικό δίκτυο ή μέσο που αξιοποιούν και άσχετα από το χρηματοοικονομικό εργαλείο που η καθεμιά χρησιμοποιεί.

Ειδικές περιπτώσεις: Εξειδικευμένη σελίδα πληρωμής

Για να διευκολύνουν τους συμμετέχοντες και να αποφεύγονται τα λάθη, οι τράπεζες δημιουργούν εξειδικευμένες σελίδες («φόρμες») πληρωμής για κάθε δικαιούχο. Στις φόρμες αυτές ο δικαιούχος ζητά από τον πληρωτή συγκεκριμένα στοιχεία. Μάλιστα μερικά από τα στοιχεία αυτά μπορούν να ελεγχθούν για την ορθότητα τους, π.χ. με ψηφίο ελέγχου (check digit). Για να δημιουργήσουν τις εν λόγω σελίδες πληρωμής, οι τράπεζες πρέπει να θεωρήσουν ότι οι συγκεκριμένες συναλλαγές θα έχουν αρκετή χρήση, τόση ώστε να τεκμηριώνεται τουλάχιστον το κόστος υλοποίησης. Αυτός είναι και ο λόγος που οι περισσότερες πληρωμές αφορούν μεγάλους φορείς με πολυπληθείς πελατειακές βάσεις, με αποτέλεσμα οι διαθέσιμες πληρωμές να είναι αρκετά περιορισμένες.

Οι συνηθέστερες μέθοδοι μέσω internet banking είναι: 1) Η πληρωμή μέσω πιστωτικών καρτών, κατά την οποία ο χρήστης πληκτρολογεί τα στοιχεία της κάρτας, η

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

οποία και χρεώνεται. Στην περίπτωση αυτή χρησιμοποιούνται οι μέθοδοι ασφάλειας και τα πρότυπα που επιβάλλονται από τους διεθνείς οργανισμούς διαχείρισης πιστωτικών καρτών. 2) Η απευθείας πίστωση (credit transfer) του λογαριασμού της επιχείρησης με μεταφορά από το λογαριασμό του χρήστη (π.χ. σε περιπτώσεις πάγιων εντολών εξόφλησης λογαριασμών). 3) Η απευθείας χρέωση (direct debit) του λογαριασμού του χρήστη, με χρήση αριθμού λογαριασμού ή χρεωστικής κάρτας. 4) Η πληρωμή με χρήση προπληρωμένων καρτών. 5) Η πληρωμή μέσω ειδικών πυλών πληρωμών (payment portals). Πρόκειται για ειδικές διευθύνσεις στο Internet, με τη μεσολάβηση των οποίων διεξάγεται η οικονομική εκκαθάριση της συναλλαγής, χωρίς άμεση καταβολή στην επιχείρηση, και 6) η πληρωμή με συστήματα ηλεκτρονικού χρήματος.

Με βάση την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα, ως Ηλεκτρονικό χρήμα ορίζεται «Η αποθήκευση χρηματικής αξίας, σε ψηφιακή μορφή μέσω μιας συσκευής που μπορεί να χρησιμοποιηθεί ευρέως για την πραγματοποίηση πληρωμών σε δίκτυα χωρίς την χρήση τραπεζικών λογαριασμών». Το ηλεκτρονικό χρήμα ορίζεται (Ν. 3148/ 2003) «ως η νομισματική αξία η οποία αντιστοιχεί σε απαίτηση έναντι του εκδότη και:

- Είναι αποθηκευμένη σε ηλεκτρονικό υπόθεμα,
 - Έχει εκδοθεί κατόπιν παραλαβής χρηματικού ποσού, και
 - Γίνεται δεκτή ως μέσο πληρωμής από επιχειρήσεις άλλες, πέραν της εκδότριας
- Παρά το γεγονός ότι το Ηλεκτρονικό Χρήμα δεν έχει προς το παρόν πρακτική εφαρμογή, μπορούν να συσχετιστούν με αυτό τα εξής:
- Προπληρωμένες Κάρτες αποθηκευμένης αξίας (prepaid stored-value)
 - Έξυπνες Κάρτες (μικρό- τσιπ & μνήμη) ή κάρτες μαγνητικής ταινίας
 - Λογισμικό e-wallet που αποθηκεύεται στη μνήμη Η/Υ (ή άλλης φορητής συσκευής)
 - Ηλεκτρονικά νομίσματα (e-coins) ή Ηλεκτρονικά μετρητά (e-cash)

Το θεσμικό πλαίσιο πληρωμών, που μπορεί να χρησιμοποιηθεί και στο internet banking, ορίζεται από την Οδηγία 98/26, με την οποία έχει ήδη προσαρμοστεί το ελληνικό δίκαιο με το Ν.2789/2000. Περαιτέρω το θεσμικό πλαίσιο για τις διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων μέχρι 50.000 ευρώ. Σύμφωνα με την Οδηγία 97/5: α) Για την εκτέλεση της εντολής ευθύνεται η τράπεζα του εντολέα. β) Θεσπίζεται υποχρέωση για αναλυτική πληροφόρηση των πελατών πριν και μετά από την εκτέλεση της εντολής. γ) Η εντολή πρέπει να διεκπεραιωθεί εντός πέντε εργάσιμων ημερών. δ) Προβλέπονται ειδικές δεσμεύσεις για τις προμήθειες και τα έξοδα και ε) προβλέπεται ειδική αποζημίωση σε περίπτωση μη εκπλήρωσης. Το θεσμικό πλαίσιο συμπληρώνεται

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

από τον Κανονισμό 2560/2001 σχετικά με τις διασυνοριακές πληρωμές σε ευρώ, που διασφαλίζει τη διαφάνεια των εξόδων που επιβάλλονται και ευθυγραμμίζει το ύψος τους κατά τις συναλλαγές εντός ΕΕ.

Στην Ελλάδα ρητή αναφορά στο internet banking υπάρχει στην Πράξη Συμβουλίου Νομισματικής Πολιτικής 50/31.7.2002: «καθορισμός πλαισίου επίβλεψης συστημάτων πληρωμών», στην οποία προβλέπεται άσκηση επίβλεψης από την Τράπεζα της Ελλάδος και στους τρόπους πρόσβασης και στα υποστηρικτικά προϊόντα των συστημάτων πληρωμής, ενώ στο σχετικό ερωτηματολόγιο υπάρχει ειδική πρόβλεψη για internet και mobile banking, γεγονός που αναδεικνύει ότι και πρακτικά η κεντρική τράπεζα επιθυμεί να θέσει υπό την εποπτεία της και το internet banking. Για τη διεξαγωγή ασφαλών συναλλαγών μέσω internet banking η ελληνική νομοθεσία συμπληρώνεται από το ΠΔ 150/01 για τις ηλεκτρονικές υπογραφές, που εναρμόνισε την ελληνική νομοθεσία με την Οδηγία 99/93. Για την περίπτωση διεξαγωγής συναλλαγών με ίδρυμα ηλεκτρονικού χρήματος ισχύει ο πρόσφατος Ν.3148/2003.

3.2 Ειδικά Νομικά Ζητήματα

3.2.1 Σύναψη Συμβάσεων στο Διαδίκτυο

Ιδιαίτερο πρόβλημα κατά τη σύναψη συμβάσεων στο Internet προκύπτει στη διαπίστωση της ύπαρξης ηλεκτρονικής πρότασης και της αντίστοιχης ηλεκτρονικής αποδοχής, ώστε, αφού ευρεθεί το εφαρμοστέο δίκαιο, να κριθούν η δικαιοπρακτική ικανότητα, η τήρηση τύπου αλλά και τυχόν ελαττώματα της βούλησης. Αντίθετα η σύναψη συμβάσεων στο internet banking δεν φαίνεται να παρουσιάζει το ίδιο γενικό πρόβλημα. Στις περισσότερες περιπτώσεις, προς το παρόν, η διεξαγωγή των συναλλαγών βασίζεται σε προϋφιστάμενη τραπεζική σύμβαση, στην οποία τα μέρη έχουν συμβληθεί εγγράφως (π.χ. σύμβαση καταθετικού λογαριασμού), αλλά και σε ειδική σύμβαση διεξαγωγής συναλλαγών μέσω Internet, στην οποία συμφωνείται το ακριβές περιεχόμενο, αλλά και η διαδικασία αυτών των συναλλαγών. Στην πράξη, για λόγους ασφαλείας χορηγούνται ειδικοί κωδικοί αριθμοί και συνθηματικά, για τη φύλαξη και τη χρήση των οποίων δεσμεύεται ο συμβαλλόμενος, ο οποίος συνήθως

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

αναλαμβάνει και την ευθύνη για τις συναλλαγές που θα διεξαχθούν με δόλια χρήση αυτών των κωδικών και των συνθηματικών.

Πρώτο νομικό ζήτημα επομένως γεννάται για τις επιμέρους εντολές που δίνει ο εντολέας – χρήστης σε εφαρμογή των ανωτέρω συμβάσεων και ιδίως στις περιπτώσεις που: α) η δήλωση που διαβιβάζεται κατά λάθος, χωρίς ο αποστολέας να επιθυμεί την αποστολή (π.χ. πληκτρολογεί άθελα του), β) η δήλωση διαβιβάζεται λανθασμένα κατά το περιεχόμενο (π.χ. 1.000 αντί για 100) και γ) η δήλωση είναι αποτέλεσμα πλάνης, απάτης ή απειλής. Η ελαττωματικότητα σε αυτές τις περιπτώσεις και εφόσον εφαρμοστέο είναι το ελληνικό δίκαιο, θα κριθεί σύμφωνα με τις γενικές διατάξεις (ΑΚ 140 επ, 147 επ, 150 επ *), που εφαρμόζονται είτε ευθέως είτε αναλογικά.

Δεύτερο νομικά σημαντικό ζήτημα είναι το χρονικό σημείο περιέλευσης της δήλωσης στον αποδέκτη, ώστε αυτή να επιφέρει νομική ενέργεια, ιδίως επειδή στο Internet μεσολαβούν πολλοί ενδιάμεσοι υπολογιστές, που μπορεί να βρίσκονται σε διαφορετικές δικαιοδοσίες. Στις συναλλαγές μέσω internet banking συνήθως υπάρχει σχετική συμβατική πρόβλεψη, διαφορετικά το ζήτημα κρίνεται κατά τις γενικές διατάξεις (στο ελληνικό δίκαιο με βάση τη θεωρία της λήψης του ΑΚ 167*¹). Ειδικότερο πρόβλημα ανακύπτει κατά την περιέλευση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) στο ηλεκτρονικό «γραμματοκιβώτιο» του παραλήπτη. Θεωρητικά ο τελευταίος θα φέρει την ευθύνη από τη στιγμή που το μήνυμα αποθηκεύτηκε στον εξοπλισμό που ανήκει στη δική του σφαίρα επιρροής. Στην πράξη το πρόβλημα επιλύεται με συμβατικό όρο, που ορίζει τότε ακριβώς θεωρείται ότι ο παραλήπτης έχει λάβει γνώση του ηλεκτρονικού μηνύματος.

Τρίτο νομικό ζήτημα είναι ακριβώς η δυνατότητα να συμφωνηθούν εκ των υστέρων και μάλιστα ηλεκτρονικώς περαιτέρω συμβατικοί όροι, που εξειδικεύουν την αρχική σύμβαση και αναγράφονται στις ιστοσελίδες των τραπεζών. Το ζήτημα προκύπτει κυρίως σε περίπτωση που η συμφωνία αυτή θεωρηθεί προσχώρηση σε Γενικούς Όρους Συναλλαγών, οπότε θα ισχύουν τα προβλεπόμενα, από τη σχετική νομοθεσία, πλεονεκτήματα για τον καταναλωτή.

* Πλάνη (ΑΚ 140 επ.)

Δήλωση από πλάνη

Αν κάποιος καταρτίζει δικαιοπραξία και η δήλωσή του δεν συμφωνεί, από ουσιώδη

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

πλάνη, με τη βούλησή του, έχει το δικαίωμα να ζητήσει την ακύρωση της δικαιοπραξίας.

Απάτη (ΑΚ 147 επ.)

Δήλωση ως συνέπεια απάτης

Όποιος παρασύρθηκε με απάτη σε δήλωση βούλησης έχει δικαίωμα να ζητήσει να ακυρωθεί η δικαιοπραξία. Αν η δήλωση απευθύνεται σε άλλον και η απάτη έγινε από τρίτον, η ακύρωση μπορεί να ζητηθεί μόνο εφόσον εκείνος προς τον οποίο απευθύνεται η δήλωση ή τρίτος που απέκτησε αμέσως δικαίωμα από αυτήν γνώριζε ή όφειλε να γνωρίζει την απάτη.

Απειλή (ΑΚ 150 επ.)

Δήλωση ως συνέπεια απειλής

Όποιος εξαναγκάστηκε σε δήλωση βούλησης με απειλή που ασκήθηκε παράνομα ή αντίθετα προς τα χρηστά ήθη από τον άλλον ή από τρίτο έχει δικαίωμα να ζητήσει να ακυρωθεί η δικαιοπραξία

*¹Δήλωση που απευθύνεται σε άλλον(ΑΚ 167επ)

Η δήλωση της βούλησης έχει νομική ενέργεια μόνο αφότου περιέλθει στο πρόσωπο στο οποίο απαιτείται να απευθυνθεί.

3.2.2 Internet Banking και απαλλακτικές ρήτρες

Όπως συμβαίνει στην περίπτωση των ηλεκτρονικών συστημάτων πληρωμής, η κατανομή των κινδύνων και στο internet banking επιχειρείται με τη συνομολόγηση ρητρών απαλλαγής της ευθύνης π.χ. ως προς την έκταση της αποζημίωσης, το βαθμό της υπαιτιότητας, τη ζημιογόνο αιτία (ιδίως όταν δεν τηρούνται τεχνικοί κανόνες ή οι κανόνες ασφαλείας), το χρονικό περιορισμό της ευθύνης κλπ.

Κατά το ελληνικό δίκαιο η εγκυρότητα αυτών των ρητρών θα κριθεί υπό το φως των διατάξεων του ΑΚ και με κριτήριο τον περιορισμό του βαθμού της υπαιτιότητας. Με τη νέα αυστηρότερη διατύπωση της ΑΚ 332 παρ.2 εδ.2 από το Ν.3043/2003 θεσπίζεται ακυρότητα, αν « η απαλλακτική ρήτρα περιέχεται σε όρο σύμβασης που δεν αποτέλεσε

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης». Στην ουσία η νέα διάταξη της ΑΚ 332 παρ.2 εδ.2 υιοθετεί το πνεύμα, και εν μέρει το γράμμα, της νομοθεσίας για την προστασία του καταναλωτή, η οποία εξακολουθεί να ισχύει παράλληλα και μάλιστα να υπερισχύει ως ειδικότερη κοινοτική νομοθεσία. Επομένως ανακύπτει το πρόβλημα της καταχρηστικότητας αυτών των ρητρών, όταν συνομολογούνται ως γενικοί όροι συναλλαγών.

Κρισιμότερο όμως στην περίπτωση του internet banking είναι το ζήτημα της ισχύος αυτών των ρητρών σε παγκόσμιο επίπεδο, αφού εξ ορισμού το Internet συνιστά μέσο που απευθύνεται σε παγκόσμιο κοινό. Συνήθως η προϋφιστάμενη τραπεζική σύμβαση ορίζει το εφαρμοστέο δίκαιο. Σε περιπτώσεις όμως που δεν υπάρχει τέτοιος ορισμός ή η σύμβαση συνάπτεται ηλεκτρονικά, οπότε πιθανώς θα αναζητηθεί διαφορετικό εφαρμοστέο δίκαιο, η ισχύς των ανωτέρω απαλλακτικών ρητρών δεν είναι καθόλου βέβαια. Πρακτικά λοιπόν ο νομικός κίνδυνος από την αναγραφή τέτοιων ρητρών σε ιστοσελίδες internet banking δεν είναι εύκολο να προσδιοριστεί.

Η Οδηγία 2000/31 για το ηλεκτρονικό εμπόριο ρυθμίζει λεπτομερώς την ευθύνη για την απλή μετάδοση (άρθρο 12), την προσωρινή αποθήκευση (άρθρο 13- caching) και την προσωρινή φιλοξενία (άρθρο 14- hosting) δεδομένων από τους ενδιαμέσους φορείς, που εμπλέκονται στη διακίνηση πληροφοριών στο Internet. Εντούτοις η ευθύνη αυτών που παρέχουν υπερσυνδέσμους (hyperlinks), δηλαδή αυτών που φιλοξενούν απλή παραπομπή σε άλλες ιστοσελίδες, καθώς και η ευθύνη αυτών που απλώς παρέχουν πληροφορίες παραμένει ασαφής.

Σε περίπτωση εφαρμογής του ελληνικού δικαίου η ανωτέρω νέα διάταξη ΑΚ332 σε συνδυασμό με τη νέα διάταξη 334, θέτουν αυστηρότερες προϋποθέσεις για την ευθύνη του προστήσαντος και των επιχειρήσεων, στις οποίες έχει χορηγηθεί άδεια από την αρχή και επομένως το πρόβλημα ειδικά για τις τράπεζες καθίσταται οξύτερο. Με δεδομένη τη σημασία που έχουν στο χρηματοοικονομικό τομέα ακόμη και απλές πληροφορίες, είναι αβέβαιο ποια θα είναι η ευθύνη της τράπεζας για πληροφορίες δικές της ή τρίτων που εμφανίζονται στην ιστοσελίδα της ή σε συνδεδεμένες σελίδες φορέων συνδεδεμένων με αυτήν (π.χ. θυγατρικών) ή τρίτων. Επομένως, με την επιφύλαξη όσων εκτέθηκαν για τις ρήτρες αποκλεισμού της ευθύνης, κρίνεται σκόπιμο στις σχετικές ιστοσελίδες των τραπεζών να τίθενται σχετικά κείμενα, που θα ορίζουν επακριβώς ποια είναι η ευθύνη της για τις εμφανιζόμενες πληροφορίες, ενώ σε περίπτωση υπερσυνδέσμων που μεταφέρουν το χρήστη σε άλλη ιστοσελίδα, είναι απαραίτητο να υπάρχει ρητή και

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

εμφανής ανακοίνωση ότι πλέον ο χρήστης εγκαταλείπει την ιστοσελίδα και το χώρο ευθύνης της τράπεζας.

3.2.3 Προστασία του καταναλωτή

Με βάση τη θεωρία και τη νομολογία γίνεται δεκτό ότι ο νόμος για την προστασία του καταναλωτή (Ν.2251/94) εφαρμόζεται και στο «Retail banking» και στους Γενικούς Όρους Συναλλαγών. Εξάλλου η έννοια «Retail banking» αποδίδεται στα ελληνικά ως «παροχή τραπεζικών υπηρεσιών στους καταναλωτές». Επομένως, δεδομένου ότι το internet banking αφορά κατά κύριο μέρος την παροχή υπηρεσιών «Retail banking», οι υπεύθυνοι για τη δραστηριότητα internet banking πρέπει εξ ορισμού να συμμορφώνονται προς τη νομοθεσία προστασίας του καταναλωτή.

Οι βασικές αρχές πρέπει να αναζητηθούν στο Ν.2251/94, όπως ισχύει, ιδίως στις διατάξεις για τις καταχρηστικές ρήτρες συμβάσεων με καταναλωτές και τις διατάξεις για την παραπλανητική διαφήμιση. Ειδικά για το internet banking κατευθυντήριες γραμμές δίνει το άρθρο 4 Ν.2251/94 που ενσωματώνει την Οδηγία 97/7 για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις*. Επιγραμματικά, η διάταξη θεσπίζει α) ακυρότητα υπέρ του καταναλωτή, β) υποχρέωση για ανακοίνωση της ταυτότητας της επιχείρησης και για λεπτομερή περιγραφή των χαρακτηριστικών, της τιμής και του κόστους του προσφερόμενου αγαθού, γ) υποχρέωση περιγραφής του δικαιώματος υπαναχώρησης του καταναλωτή, δ) υποχρέωση περιγραφής της διάρκειας τυχόν προσφορών και της διάρκειας της σύμβασης. Προβλέπεται επίσης : i) υποχρέωση παράδοσης των αγαθών εντός 30 ημερών, ii) κάλυψη των πληρωμών μέσω πιστωτικών καρτών, iii) απαγόρευση της ανεπιθύμητης επικοινωνίας (π.χ. όχληση με αλληλογραφία ή τηλεφωνικά), iv) υποχρέωση για έγγραφη επιβεβαίωση της παραγγελίας σε εύλογο χρόνο και v) δικαίωμα αναιτιολόγητης υπαναχώρησης εντός δέκα ημερών, με την οποία καταγγέλλεται και η τυχόν πιστωτική σύμβαση.

Ειδικά όμως για την παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών ισχύει πλέον η Οδηγία 2002/65 «σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές», η οποία αποδίδει την ιδιότητα του καταναλωτή σε «κάθε πρόσωπο το οποίο, στο πλαίσιο των συμβάσεων εξ αποστάσεως ενεργεί για σκοπούς εκτός του πεδίου της εμπορικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας». Η Οδηγία προβλέπει : α)

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

Υποχρέωση για λεπτομερή πληροφόρηση του καταναλωτή πριν και μετά από την κατάρτιση της σύμβασης, για την υπηρεσία, τη σύμβαση και τα μέσα αποκατάστασης, β) υποχρέωση για ανακοίνωση των συμβατικών όρων σε χαρτί ή άλλο σταθερό μέσο, γ) δικαίωμα υπαναχώρησης εντός 14 ημερών εκτός από i) τις υπηρεσίες με διακυμάνσεις τιμών(π.χ. συνάλλαγμα, futures, swaps, options), ii) τις βραχυπρόθεσμες συμβάσεις(π.χ. ασφαλιστήρια για ταξίδια), iii) τις συμβάσεις, η εκτέλεση των οποίων ολοκληρώθηκε και iv) τις συμβάσεις ασφαλίσεων ζωής, για τις οποίες προβλέπεται δικαίωμα υπαναχώρησης εντός 30 ημερών (Οδηγία 90/619), δ) δυνατότητα ακύρωσης των συναλλαγών με πιστωτική κάρτα, ε) πρόβλεψη μέτρων για τις μη αιτηθείσες υπηρεσίες και την αυτόκλητη επικοινωνία (π.χ. με ανεπιθύμητα ηλεκτρονικά μηνύματα). Οι διατάξεις της οδηγίας έχουν αναγκαστικό χαρακτήρα, ώστε να αποκλείεται συμβατική παραίτηση από τα παρεχόμενα δικαιώματα.

Εξαιτίας των ανωτέρω οι εφαρμοστές internet banking πρέπει να περιλαμβάνουν τους όρους της σύμβασης, είτε στην αρχική ιστοσελίδα είτε μέσω εικονικού συνδέσμου (link) σε άλλη σελίδα. Η απεικόνιση απευθείας ή κατά παραπομπή των συμβατικών όρων πρέπει να υπάρχει και όταν χρησιμοποιείται εξυπηρέτης (server) τρίτου ή αν ο τρίτος διαθέτει δείκτες (links) προς την ιστοσελίδα της τράπεζας.

εξ αποστάσεως συμβάσεις*: είναι οι συμβάσεις που αφορούν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και συνάπτονται μεταξύ ενός προμηθευτή και ενός καταναλωτή, στο πλαίσιο συστήματος εξ αποστάσεως πώλησης ή παροχής υπηρεσιών οργανωμένου από τον προμηθευτή, ο οποίος χρησιμοποιεί αποκλειστικά, για τη σύμβαση αυτή, ένα ή περισσότερα μέσα επικοινωνίας εξ αποστάσεως, μέχρι και τη στιγμή σύναψης της σύμβασης.

μέσα επικοινωνίας εξ αποστάσεως: κάθε μέσο το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί, χωρίς την αυτοπρόσωπη και ταυτόχρονη παρουσία του προμηθευτή και του καταναλωτή, για την εξ αποστάσεως εμπορία υπηρεσίας μεταξύ των μερών αυτών.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Άρθρο 4

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΔΗΛΩΣΗΣ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗ ΣΥΜΒΑΣΗ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

(Συμπληρώστε και αποστείλετε τη δήλωση αυτή μόνο αν επιθυμείτε να ματαιώσετε τη σύμβαση)

ΠΡΟΣ: (Ο προμηθευτής να γράψει το όνομα και τη διεύθυνση του προσώπου προς το οποίο πρέπει να αποσταλεί η δήλωση υπαναχώρησης.)

Εγώ/Εμείς ο/οι υποφαινόμενος/οι δια του παρόντος ματαιώνω/ουμε τη σύμβασή μου/μας.

(Ο προμηθευτής να γράψει αριθμό αναφοράς, κώδικα ή άλλες λεπτομέρειες για να γίνει δυνατή η εξακρίβωση της σύμβασης ή προσφοράς. Δύναται να γράψει επίσης το όνομα και τη διεύθυνση του καταναλωτή.)

Υπογραφή Καταναλωτή.....

Ημερομηνία.....

3.2.4 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Με δεδομένο ότι οι ετήσιες εκθέσεις της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα αφιερώνουν ειδικό κεφάλαιο στον τραπεζικό τομέα και ότι η πλειονότητα των σχετικών με το Ν.2472/97 δημοσιευμένων αποφάσεων, αφορά τον ίδιο τομέα, είναι προφανές ότι ο εφαρμοστής του internet banking πρέπει με ιδιαίτερη προσοχή να συμμορφώνεται και προς αυτούς τους κανόνες.

Ιδιαίτερη σημασία για το internet banking αποκτά η απαγόρευση να διαβιβάζονται δεδομένα σε τρίτες χώρες εκτός ΕΕ, που δεν παρέχουν «ικανοποιητικό επίπεδο προστασίας» (άρθρο 25 της Οδηγίας 95/46 και άρθρο 9 του Ν.2472/97). Η διαβίβαση προς χώρες εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης επιτρέπεται μόνο έπειτα από άδεια της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, η οποία χορηγείται μόνο αν η Αρχή κρίνει ότι το παρεχόμενο επίπεδο προστασίας στην Τρίτη χώρα είναι ικανοποιητικό. Το πρόβλημα είναι σοβαρό, αφού στο Internet κάθε μετάδοση δεδομένων είναι «διασυνοριακή», ενώ ακόμη και στη μετάδοση εντός των «κοινοτικών» συνόρων είναι πιθανό τα δεδομένα να διέλθουν από τρίτες χώρες.

Στις περισσότερες περιπτώσεις η διαβίβαση δεδομένων κατά τη διεξαγωγή internet banking μπορεί να πραγματοποιηθεί καλυπτόμενη από τις παρακάτω εξαιρέσεις: i) όταν η διαβίβαση είναι αναγκαία για την εκτέλεση σύμβασης μεταξύ του προσώπου το οποίο αφορούν τα δεδομένα και του υπεύθυνου επεξεργασίας και ii) όταν η διαβίβαση είναι αναγκαία για τη συνολομολόγηση σύμβασης μεταξύ των ίδιων προσώπων. Σύμφωνα με

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

αυτές τις εξαιρέσεις, η διαβίβαση μπορεί να πραγματοποιηθεί κατά παρέκκλιση και προς τρίτη χώρα που δεν εξασφαλίζει ικανοποιητικό επίπεδο προστασίας.

3.2.5 Δικαιοδοσία και Εφαρμοστέο Δίκαιο

Ως προς τη διεθνή δικαιοδοσία στον ευρωπαϊκό χώρο ισχύει πλέον ο Κανονισμός 44/2001. Σε σχέση με το internet banking καθοριστική κατά τον Κανονισμό είναι η κατοικία του εναγομένου, ανεξάρτητα από την τοποθεσία που βρίσκεται εγκατεστημένος ο υπολογιστής ή άλλος εξοπλισμός. Πρώτη εξαίρεση από αυτόν τον κανόνα προβλέπεται για τις διαφορές εκ συμβάσεως, οπότε αρμόδιο είναι το δικαστήριο του τόπου εκπλήρωσης της παροχής. Ειδικά στην περίπτωση παροχής υπηρεσιών ορίζεται ότι τόπος της παροχής είναι αυτός όπου, δυνάμει της σύμβασης, έγινε ή έπρεπε να γίνει η παροχή των υπηρεσιών. Η λύση αυτή, ιδίως κατά την παροχή χρηματοοικονομικών πληροφοριών (π.χ. επενδυτικές συμβουλές, τιμές μετοχών, πληροφορίες πιστοληπτικής ικανότητας κλπ) μπορεί να προκαλέσει εξαιρετικά περίπλοκα προβλήματα.

Δεύτερη εξαίρεση προβλέπει ο Κανονισμός για την περίπτωση αδικοπραξίας, οπότε αρμόδιο είναι το δικαστήριο του τόπου όπου έλαβε χώρα το ζημιογόνο γεγονός. Στο Internet η ανεύρεση του τόπου αυτού είναι εξαιρετικά δύσκολη π.χ. σε περίπτωση διασποράς ιού από ιστοσελίδα τράπεζας ή εσφαλμένων χρηματοοικονομικών πληροφοριών, είναι δυνατό να θεωρηθεί ότι το γεγονός έλαβε χώρα σε όλα τα κράτη μέλη. Επομένως, και η επιλογή αυτή οδηγεί σε δυσεπίλυτα προβλήματα. Τρίτη εξαίρεση εισάγει το άρθρο 5 παρ.5 του Κανονισμού, που ορίζει αρμόδιο το δικαστήριο της τοποθεσίας υποκαταστήματος, πρακτορείου ή άλλης εγκατάστασης.

Σημαντικότερη όμως εξαίρεση προβλέπεται για τις συμβάσεις καταναλωτών, αφού σύμφωνα με το άρθρο 16, ο καταναλωτής μπορεί να ασκήσει αγωγή, είτε στον τόπο κατοικίας του είτε στον τόπο κατοικίας του αντισυμβαλλομένου του. Οι προϋποθέσεις για την ένταξη των συμβάσεων στην εξαίρεση, περιγράφονται στο άρθρο 15 του Κανονισμού και μεταξύ άλλων περιλαμβάνονται και συμβάσεις που μπορεί να καταρτιστούν μέσω internet banking, όπως: i) συμβάσεις για δάνειο ή άλλες πιστωτικές συναλλαγές για την εξόφληση αγοράς κινητών, ή ii) συμβάσεις που καταρτίστηκαν με πρόσωπο που ασκεί ή «κατευθύνει» τις δραστηριότητες στο κράτος μέλος του

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

καταναλωτή ή άλλα κράτη. Τέλος, εξαίρεση προβλέπεται και στο άρθρο 23, σύμφωνα με το οποίο επιτρέπεται η παρέκταση της διεθνούς δικαιοδοσίας με συμφωνία των μερών. Η συμφωνία αυτή μπορεί να καταρτιστεί και ηλεκτρονικά.

Για την εύρεση του εφαρμοστέου δικαίου, σε περίπτωση που κάποια διαφορά εισάγεται ενώπιον δικαστηρίου στην ΕΕ, θα ισχύσει η Σύμβαση της Ρώμης, η οποία εισάγει τη γενική αρχή της ελεύθερης επιλογής του δικαίου από τα συμβαλλόμενα μέρη, αλλά προβλέπει και εξαιρέσεις. Για το internet banking ειδικό πρόβλημα πιθανώς θα παρουσιαστεί κατά την προσπάθεια ανεύρεσης του δικαίου της χώρας, στενότερης σύνδεσης για την εκπλήρωση της παροχής(άρθρο 4 παρ.2 της Σύμβασης). Ο μηχανισμός του άρθρου 4 παρ.2 δεν είναι βέβαιο ότι θα καταλήξει σε μοναδική λύση, επειδή κατά την παροχή υπηρεσιών μέσω Internet, όπως ήδη εκτέθηκε, είναι εξαιρετικά δύσκολο να εντοπιστεί ο τόπος εκπλήρωσης της «χαρακτηριστικής παροχής» ή η συνήθης διαμονή ή κεντρική διοίκηση αυτού που πρέπει να την εκπληρώσει. Το ίδιο άρθρο προβλέπει ότι, σε περίπτωση που η σύμβαση συνάπτεται κατά την άσκηση επαγγελματικής δραστηριότητας, θα ισχύσει το δίκαιο της χώρας όπου βρίσκεται η κύρια εγκατάσταση ή της χώρας όπου βρίσκεται «άλλη εγκατάσταση» του συμβαλλόμενου. Και πάλι στο περιβάλλον του Internet, η αναφερόμενη σύνδεση των «εγκαταστάσεων» με συγκεκριμένο τύπο δεν είναι εύκολο να εντοπιστεί.

Περαιτέρω το άρθρο 5 προβλέπει ειδικές εξαιρέσεις για τις συμβάσεις καταναλωτών, ορίζοντας, μεταξύ άλλων, ότι ο καταναλωτής δεν μπορεί να στερηθεί την προστασία που του εξασφαλίζουν οι αναγκαστικού δικαίου διατάξεις της χώρας όπου έχει τη συνήθη διαμονή του :i) αν πριν από τη σύναψη της σύμβασης προηγήθηκε στη χώρα του ειδική προσφορά ή διαφήμιση και ii) αν ο αντισυμβαλλόμενος του καταναλωτή ή ο αντιπρόσωπος του έλαβε την παραγγελία στη χώρα αυτή. Επομένως, σε περιβάλλον internet banking τυχόν ρήτρες επιλογής δικαίου δεν θα είναι ισχυρές. Επιπρόσθετα δεν είναι σαφές με ποιόν τρόπο θα εφαρμοστούν αυτοί οι κανόνες, αφού δεν είναι εύκολο να αποδειχθεί ότι κάποια σύμβαση, που καταρτίστηκε σε τοποθεσία στο Internet(site), συνδέεται με συγκεκριμένο τόπο, ή ότι η προσφορά ή η διαφήμιση σε ιστοσελίδα απευθύνεται σε συγκεκριμένη χώρα.

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

3.3 Το Ευρωπαϊκό Κοινοτικό Δίκαιο

3.3.1 Φορέας και Τυπολογία Διασυννοριακής παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής

3.3.1.1 Έννοια του φορέα παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής

Στο ευρωπαϊκό κοινοτικό δίκαιο δεν υφίσταται αυτοτελής ορισμός του φορέα παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής. Ο εννοιολογικός προσδιορισμός του απαιτεί το συγκερασμό των ορισμών του πιστωτικού ιδρύματος, του φορέα παροχής υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας και του φορέα παροχής υπηρεσιών πιστοποίησης.

(α) Στην ευρεία έννοια του πιστωτικού ιδρύματος εμπίπτουν οι ακόλουθες κατηγορίες επιχειρήσεων:

- Το πιστωτικό ίδρυμα *stricto sensu*, δηλαδή η επιχείρηση της οποίας η δραστηριότητα συνίσταται στην αποδοχή από το κοινό καταθέσεων ή άλλων επιστρεπτέων κεφαλαίων και στη χορήγηση πιστώσεων για ίδιο λογαριασμό.
- Το ίδρυμα ηλεκτρονικού χρήματος, δηλαδή η επιχείρηση ή άλλου τύπου νομικό πρόσωπο, εκτός του πιστωτικού ιδρύματος *stricto sensu*, η οποία εκδίδει μέσα πληρωμής υπό μορφή ηλεκτρονικού χρήματος.

(β) Η έννοια του φορέα παροχής υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας περιλαμβάνει κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο ασκεί ουσιαστικώς μια οικονομική δραστηριότητα μέσω μιας μόνιμης εγκατάστασης για αόριστη χρονική διάρκεια. Στην έννοια της υπηρεσίας της κοινωνίας της πληροφορίας εμπίπτει κάθε υπηρεσία που παρέχεται συνήθως έναντι αμοιβής με χρήση ηλεκτρονικών μέσων εξ αποστάσεως και κατόπιν προσωπικής επιλογής ενός αποδέκτη υπηρεσιών.

(γ) Τέλος, ως πάροχος υπηρεσιών πιστοποίησης ορίζεται ο φορέας ή το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που εκδίδει πιστοποιητικά ή παρέχει άλλες υπηρεσίες, συναφείς με τις ηλεκτρονικές υπογραφές. Στην Οδηγία 1999/93/EK καθορίζονται οι έννοιες της ηλεκτρονικής υπογραφής, του ψηφιακού πιστοποιητικού και του αναγνωρισμένου ψηφιακού πιστοποιητικού.

3.3.1.2 Τυπολογία της διασυννοριακής παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής

Προκειμένου να μην αποτελέσει το ευεργέτημα του καθεστώτος της ελεύθερης παροχής υπηρεσιών (και δεδομένου του γεγονότος ότι η πραγματοποίηση εργασιών

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

συναλλακτικής ηλεκτρονικής τραπεζικής απαιτεί σε ορισμένες περιπτώσεις μιας μορφής φυσική παρουσία), ένα κοινοτικό πιστωτικό ίδρυμα διαθέτει τις εξής επιλογές:

- υποκίνηση του πελάτη να μεταβεί στο κράτος μέλος όπου είναι εγκατεστημένο το πιστωτικό ίδρυμα,
- αμιγώς διασυνοριακή παροχή υπηρεσιών χωρίς να λαμβάνει χώρα καμία μετακίνηση ούτε του πιστωτικού ιδρύματος ούτε του πελάτη,
- προσωρινή μετακίνηση υπαλληλικού προσωπικού του πιστωτικού ιδρύματος στη χώρα του πελάτη,
- χρησιμοποίηση ανεξάρτητων ενδιάμεσων φορέων, και
- χρησιμοποίηση υλικής υποδομής μη εξομοιούμενης με εγκατάσταση.

Ενώ οι δύο πρώτες περιπτώσεις δεν δημιουργούν ερμηνευτικά προβλήματα, αναφορικά με τις τρεις τελευταίες περιπτώσεις θα πρέπει να εκτιμηθεί το ενδεχόμενο καταστρατήγησης των διατάξεων που ισχύουν για την εγκατάσταση. Επισημαίνεται ότι το ΔΕΚ στην υπόθεση Gebhard αποφάνθηκε ότι, κατά τη διασυνοριακή παροχή υπηρεσιών, ο παρέχων τις υπηρεσίες δύναται να διαθέτει την αναγκαία για την εκπλήρωση της παροχής, υλική υποδομή, χωρίς να υπάγεται στο δικαίωμα εγκατάστασης. Επίσης, η Επιτροπή στην Ανακοίνωση του 1997 εκτιμά ότι, η παροχή υπηρεσιών με εγκατάσταση αυτόματων ταμιακών μηχανών (ATMs) εξομοιώνεται με την παροχή υπηρεσιών.

3.3.2 Ελευθερία παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής

3.3.2.1 Θεμελίωση της Ελευθερίας

Η ελευθερία παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής θεμελιώνεται σε τέσσερις κοινοτικές πράξεις:

- Την Οδηγία 2000/12/EK και την Οδηγία 2000/46/EK (α)
- Την Οδηγία 2000/31/EK (β)
- Την Οδηγία 1999/93/EK (γ)

(α) Σύμφωνα με την αρχή της αμοιβαίας αναγνώρισης, τα πιστωτικά ιδρύματα, περιλαμβανομένων και των ιδρυμάτων ηλεκτρονικού χρήματος, που έχουν λάβει άδεια λειτουργίας σε ένα κράτος μέλος μπορούν να παρέχουν διασυνοριακά, ήτοι χωρίς την εγκατάσταση φυσικής παρουσίας, τις υπηρεσίες τους στην επικράτεια άλλων κρατών μελών, χωρίς να απαιτείται άδεια των αρμόδιων αρχών του κράτους μέλους υποδοχής. Όσον αφορά στα πιστωτικά ιδρύματα, η έκταση εφαρμογής της αρχής της αμοιβαίας

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

αναγνώρισης περιλαμβάνει τις υπηρεσίες που αφενός μεν καλύπτονται από την άδεια λειτουργίας των αρμόδιων αρχών του κράτους μέλους καταγωγής, και αφετέρου περιέχονται στον κατάλογο των υπηρεσιών που απαριθμούνται στο Παράρτημα I της Οδηγίας 2000/12/ΕΚ. Για τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος η αρχή της αμοιβαίας αναγνώρισης εφαρμόζεται αποκλειστικά στη δραστηριότητα έκδοσης ηλεκτρονικού χρήματος. Το ευεργέτημα της αμοιβαίας αναγνώρισης δεν απολαύουν πάντως τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος που εξαιρούνται από το πεδίο εφαρμογής της Οδηγίας 2000/46/ΕΚ.

Η αρχή της αμοιβαίας αναγνώρισης δεν εφαρμόζεται στις περιπτώσεις παροχής υπηρεσιών από πιστωτικά ιδρύματα που δεν περιλαμβάνονται στο κατάλογο του παραρτήματος (ή δεν καλύπτονται από την άδεια λειτουργίας των αρχών του κράτους μέλους καταγωγής), και της παροχής επικουρικών υπηρεσιών από τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος. Στις εν λόγω περιπτώσεις εξακολουθούν να εφαρμόζονται οι διατάξεις της Συνθήκης αναφορικά με την ελευθερία παροχής υπηρεσιών.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΤΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΠΟΥ ΑΠΟΛΑΜΒΑΝΟΥΝ ΑΜΟΙΒΑΙΑΣ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗΣ

1. Αποδοχή καταθέσεων ή άλλων επιστρεπτέων κεφαλαίων
2. Χορήγηση πιστώσεων(1*)
3. Χρηματοδοτική μίσθωση (Leasing)
4. Πράξεις πληρωμής
5. Έκδοση και διαχείριση μέσων πληρωμής (πιστωτικών καρτών, ταξιδιωτικών επιταγών και πιστωτικών επιστολών)
6. Εγγυήσεις και αναλήψεις υποχρεώσεων
7. Συναλλαγές για λογαριασμό του ιδίου του ιδρύματος ή της πελατείας του σε:
 - α) μέσα της χρηματαγοράς (επιταγές, γραμμάτια, ομόλογα καταθέσεων κ.λπ.)
 - β) αγορές συναλλάγματος
 - γ) χρηματοδοτικούς τίτλους επί προθεσμία ή με δικαίωμα επιλογής (option)
 - δ) μέσα σχετικά με συνάλλαγμα και επιτόκια

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

ε) κινητές αξίες

8. Συμμετοχές σε εκδόσεις τίτλων και παροχή συναφών υπηρεσιών

9. Παροχή συμβουλών σε επιχειρήσεις όσον αφορά τη διάρθρωση του κεφαλαίου, τη βιομηχανική

στρατηγική και συναφή θέματα και συμβουλών και υπηρεσιών στον τομέα της συγχώνευσης και

της εξαγοράς επιχειρήσεων

10. Μεσολάβηση στις διατραπεζικές αγορές

11. Διαχείριση χαρτοφυλακίου ή παροχή συμβουλών για τη διαχείριση χαρτοφυλακίου

12. Φύλαξη και διαχείριση κινητών αξιών

13. Εμπορικές πληροφορίες

14. Εκμίσθωση θυρίδων

(1*) Στα οποία περιλαμβάνονται μεταξύ άλλων:

- η καταναλωτική πίστη,

- η ενυπόθηκη πίστη,

- πράξεις αναδόχου εισπράξεως απαιτήσεων (factoring) με ή χωρίς δικαίωμα αναγωγής,

- η χρηματοδότηση των εμπορικών συναλλαγών (συμπεριλαμβανομένου του forfaiting).

(β) Ένα μείζον ζήτημα, σχετικό με κάθε διασυνοριακή συναλλαγή, είναι το δίκαιο που τη διέπει. Η οδηγία 2000/31, στο άρθρο 3 παρ.1, καθιερώνει την αρχή της χώρας προέλευσης (country of origin principle). Το δίκαιο της χώρας του φορέα παροχής υπηρεσιών θα διέπει κάθε υπηρεσία της κοινωνίας των πληροφοριών εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Προσπαθώντας να οριοθετήσει αυτή την αρχή, η οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο, στο άρθρο 2, συνδέει την εγκατάσταση με την άσκηση μιας οικονομικής δραστηριότητας για αόριστη χρονική διάρκεια. Η παρουσία και η χρήση τεχνικών μέσων και τεχνολογιών που χρησιμοποιούνται για την παροχή της υπηρεσίας δεν αποτελούν εγκατάσταση του φορέα. Και σε ενίσχυση των παραπάνω, τονίζεται ότι, προκειμένου να υπάρχει ασφάλεια δικαίου και για τους

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

φορείς υπηρεσιών και για τους αποδέκτες τους, οι νομικές υπηρεσίες πρέπει να υπόκεινται μόνο στο νομικό καθεστώς του κράτους - μέλους στο οποίο είναι εγκατεστημένος ο φορέας παροχής.

Με βάση τις διατάξεις της Σύμβασης της Ρώμης, τα μέρη έχουν δικαίωμα ελεύθερης επιλογής του εφαρμοστέου δικαίου και τότε η ισχύς της κάθε σύμβασης καθορίζεται από το δίκαιο της χώρας επιλογής. Αν τα συμβαλλόμενα μέρη δεν έχουν ορίσει ρητά ή σιωπηρά το εφαρμοστέο στη σύμβασή τους δίκαιο, η σύμβαση διέπεται από το δίκαιο της χώρας με την οποία συνδέεται στενότερα. Κατά την ίδια διάταξη, τεκμαίρεται ότι η σύμβαση συνδέεται στενότερα με τη χώρα, όπου, ο συμβαλλόμενος που οφείλει να εκπληρώσει τη χαρακτηριστική παροχή έχει, κατά το χρόνο σύναψης της σύμβασης, τη συνήθη διαμονή του. Αν η σύμβαση συνάπτεται κατά την άσκηση της επαγγελματικής του δραστηριότητας με τη χώρα, όπου βρίσκεται η κύρια εγκατάστασή του, η χώρα αυτή μπορεί να βρίσκεται εντός ή εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Και οι ρυθμίσεις της οδηγίας 2000/31, στο άρθρο 3 παρ.1 καθώς και το άρθρο 4 της Σύμβασης της Ρώμης, καταλήγουν ουσιαστικά στο ίδιο συμπέρασμα, δηλαδή στον κανόνα της εφαρμογής του δικαίου της χώρας εγκατάστασης του προμηθευτή.

Η προστασία, όμως, που μπορεί να εξασφαλιστεί για τον αποδέκτη των υπηρεσιών (φυσικό ή νομικό πρόσωπο), διαφέρει, ανάλογα με το αν η χώρα του προμηθευτή είναι εντός ή εκτός Ένωσης. Ο προμηθευτής-παροχέας που θα βρίσκεται εγκατεστημένος εκτός Ένωσης, δεν θα στηρίζεται νομικά στο άρθρο 3 παρ. 1 της οδηγίας 2000/31 ή όποιας άλλης στο εγγύς μέλλον, αλλά στο άρθρο 4 της Σύμβασης της Ρώμης. Ειδικά για μια κατηγορία συμβάσεων που αφορούν ενσώματα κινητά πράγματα ή παροχή υπηρεσιών που συνάπτονται με έναν καταναλωτή, καθώς και τις πιθανές συμβάσεις χρηματοδότησής τους, το άρθρο 5 παρ. 2 της Σύμβασης της Ρώμης ορίζει ότι, αν υπήρχε επιλογή δικαίου από τα αντισυμβαλλόμενα μέρη, οι κανόνες αναγκαστικού δικαίου που αφορούν κυρίως την προστασία του καταναλωτή εφαρμόζονται άμεσα, ανεξάρτητα από την επιλογή του δικαίου που έγινε από τα μέρη. Ο καταναλωτής-αποδέκτης, δηλαδή, προστατεύεται, ακόμα και αν το δίκαιο της χώρας του είναι αντίθετο από το δίκαιο της χώρας του εγκατεστημένου φορέα παροχής υπηρεσιών, σύμφωνα και με το άρθρο 3 παρ. 1 της οδηγίας 2000/31. Έχουμε, λοιπόν, κάποια μορφή σύγκρουσης δικαίου.

Στο σημείο αυτό είναι απαραίτητο να τονιστεί ότι η διάκριση μεταξύ ζητηθείσης και μη ζητηθείσης εμπορικής επικοινωνίας, όπως αναφέρεται στην κοινοτική οδηγία και σχολιάσαμε στο παρόν κείμενο, ίσως θα έπρεπε να περιλαμβάνει και μια

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

διάταξη για οριοθέτηση της μορφής προστασίας που πρέπει να απολαμβάνει ένας αποδέκτης υπηρεσίας, άσχετα με την επιλογή δικαίου που έχει γίνει όταν αυτός προχώρησε σε δικαιοπραξία.

(γ) Τέλος, τα κράτη μέλη δεν μπορούν να περιορίζουν ούτε την παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης από φορείς εγκατεστημένους σε άλλο κράτος μέλος στους τομείς που καλύπτονται από την Οδηγία 1999/93/ΕΚ, ούτε την ελεύθερη κυκλοφορία των προϊόντων ηλεκτρονικής υπογραφής που συμμορφώνονται με τις διατάξεις της Οδηγίας 1999/93/ΕΚ.

3.3.2.2 Βασικές προϋποθέσεις άσκησης της ελευθερίας

Τα κοινοτικά πιστωτικά ιδρύματα προκειμένου να ασκήσουν το δικαίωμα της ελευθερίας παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής υπέχουν τις εξής υποχρεώσεις:

- Γνωστοποίηση στην αρμόδια εποπτική αρχή της έναρξης παροχής υπηρεσιών (α)
- Παροχή πρόσβασης στους αποδέκτες του και στις αρμόδιες αρχές σε συγκεκριμένες πληροφορίες (β)

(α) Στην περίπτωση των πιστωτικών ιδρυμάτων, προϋπόθεση για την έναρξη της διασυνοριακής παροχής υπηρεσιών σε άλλα κράτη μέλη αποτελεί η έγγραφη γνωστοποίηση στις αρμόδιες αρχές του κράτους μέλους καταγωγής των υπηρεσιών που πρόκειται να παρασχεθούν στο κράτος μέλος υποδοχής. Σε διάστημα ενός μηνός από την παραλαβή της γνωστοποίησης, οι αρμόδιες αρχές του κράτους μέλους καταγωγής προβαίνουν σε κοινοποίηση στις αρμόδιες αρχές του κράτους μέλους υποδοχής. Το πιστωτικό ίδρυμα αφότου προχωρήσει στη γνωστοποίηση, δύναται να ασκήσει το δικαίωμα διασυνοριακής παροχής υπηρεσιών.

Η υποχρέωση γνωστοποίησης σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 20 της Οδηγίας 2000/12/ΕΚ εφαρμόζεται μόνο στις δραστηριότητες που πράγματι θα ασκηθούν στο έδαφος άλλου κράτους μέλους. Βασικό κριτήριο εν προκειμένω αποτελεί ο προσδιορισμός του τόπου της χαρακτηριστικής παροχής (εκείνης για την οποία καταβάλλεται οικονομική αντιπαροχή). Στην περίπτωση της ηλεκτρονικής τραπεζικής η εφαρμογή του εν λόγω κριτηρίου εμφανίζει πολλές δυσχέρειες και απαιτείται ενδελεχής adhoc εξέταση για την εξαγωγή συμπεράσματος. Επισημαίνεται ότι, σύμφωνα με την Επιτροπή, η παροχή τραπεζικών υπηρεσιών μέσω internet δεν θα πρέπει να υπόκειται

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

κατ' αρχήν στην υποχρέωση προηγούμενης γνωστοποίησης εφόσον το πιστωτικό ίδρυμα δεν θα ασκήσει τις δραστηριότητες του στην επικράτεια άλλου κράτους μέλους.

(β) Ο φορέας παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής υποχρεούται να παρέχει πρόσβαση, τόσο στους αποδέκτες του όσο και στις αρμόδιες αρχές, στις ακόλουθες πληροφορίες:

- Επωνυμία του φορέα παροχής υπηρεσίας
- Γεωγραφική διεύθυνση στην οποία ο φορέας είναι εγκατεστημένος
- Στοιχεία που να επιτρέπουν την ταχεία επαφή και την άμεση και ουσιαστική επικοινωνία με το φορέα παροχής της υπηρεσίας, συμπεριλαμβανομένης της ηλεκτρονικής του διεύθυνσης
- Εφόσον ο φορέας είναι εγγεγραμμένος σε εμπορικό μητρώο ή παρόμοιο δημόσιο μητρώο, το οικείο μητρώο και τον αριθμό εγγραφής του σε αυτό ή ισοδύναμο τρόπο αναγνώρισης στο μητρώο αυτό
- Εφόσον η δραστηριότητα υπόκειται σε καθεστώς έγκρισης, τα στοιχεία της αρμόδιας εποπτικής αρχής.

3.3.2.3 Οι περιορισμοί της ελευθερίας

Το παράγωγο κοινοτικό δίκαιο παρέχει, δυνάμει των διατάξεων των Οδηγιών 2000/12/EK και 2000/31/EK, στο κράτος μέλος υποδοχής τη δυνατότητα να παρεκκλίνει σε συγκεκριμένες περιπτώσεις από την αρχή της αμοιβαίας αναγνώρισης. (α) Στο πλαίσιο της Οδηγίας 2000/12/EK, το κράτος μέλος υποδοχής μπορεί να επιβάλλει στα κοινοτικά πιστωτικά ιδρύματα την τήρηση ειδικών διατάξεων που προβλέπονται από τις εθνικές, νομοθετικές και κανονιστικές ρυθμίσεις του, υπό την προϋπόθεση ότι οι διατάξεις αυτές είναι συμβατές με το ευρωπαϊκό κοινοτικό δίκαιο και έχουν θεσπιστεί για λόγους «γενικού συμφέροντος», και τα πιστωτικά ιδρύματα ή αυτές οι δραστηριότητες δεν υπόκεινται σε ισοδύναμους κανόνες σύμφωνα με τις ρυθμίσεις του κράτους μέλους καταγωγής.

(β) Η Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο καθιερώνει επίσης δύο κατηγορίες παρεκκλίσεων από την αρχή της εσωτερικής αγοράς: γενικές και ειδικές. Οι πρώτες παρέχουν στα κράτη μέλη τη δυνατότητα να λαμβάνουν μέτρα σύμφωνα με το κοινοτικό δίκαιο έναντι υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας που προέρχονται από το εξωτερικό και παρέχονται μέσω ιστοσελίδων από φορείς εγκατεστημένους σε άλλα

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

κράτη μέλη. Η ενεργοποίηση των παρεκκλίσεων της δεύτερης κατηγορίας υπόκεινται σε ουσιαστικές και διαδικαστικές προϋποθέσεις. Κατ' αρχήν, πριν από τη λήψη των μέτρων το κράτος μέλος που τα λαμβάνει οφείλει:

- Να έχει ζητήσει από το κράτος μέλος που είναι εγκατεστημένος ο φορέας παροχής των υπηρεσιών να λάβει τα κατάλληλα μέτρα και το τελευταίο ή δεν τα έλαβε ή τα μέτρα ήταν ανεπαρκή
- Να κοινοποιήσει τόσο στην Επιτροπή όσο και στο κράτος μέλος που είναι εγκατεστημένος ο φορέας παροχής των υπηρεσιών την πρόθεση του να λάβει τέτοια μέτρα.

Τα μέτρα πρέπει να κρίνονται αναγκαία για την επίτευξη συγκεκριμένων στόχων που αναφέρονται και στο άρθρο 46 ΣυνθΕΚ (προστασία της δημόσιας τάξης, δημόσιας υγείας, δημόσιας ασφάλειας), να αποβλέπουν στην προστασία των καταναλωτών, περιλαμβανομένων και των επενδυτών, να αφορούν σε συγκεκριμένη υπηρεσία που στρέφεται ή δύναται να στραφεί κατά των προαναφερθέντων στόχων, και να σέβονται την αρχή της αναλογικότητας.

3.3.3 Κανόνες διαφάνειας των συναλλαγών ηλεκτρονικής τραπεζικής

3.3.3.1 Μέτρα για τη διαφάνεια και την εναρμόνιση των τεχνικών προτύπων και προδιαγραφών ηλεκτρονικής τραπεζικής

Η Οδηγία 98/34/Εκ, όπως τροποποιήθηκε με την Οδηγία 98/48/ΕΚ, καθιερώνει μια διαδικασία πληροφόρησης, διαβούλευσης και διοικητικής συνεργασίας όσον αφορά νέα σχέδια κανονιστικών ρυθμίσεων στον τομέα των υπηρεσιών της κοινωνίας των πληροφοριών, χωρίς να επιδιώκεται η εναρμόνιση των διατάξεων της νομοθεσίας των κρατών μελών. Τα κράτη μέλη υπέχουν την υποχρέωση κοινοποίησης προς την Επιτροπή των σχεδίων εθνικών κανονισμών που περιέχουν κανόνες σχετικά με την κοινωνία των πληροφοριών. Προκειμένου να εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της Οδηγίας 98/34/ΕΚ ένα τέτοιο σχέδιο πρέπει να πληρούνται οι προϋποθέσεις του ορισμού της υπηρεσίας της κοινωνίας της πληροφορίας και επιπλέον ο κανόνας να εφαρμόζεται στις

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

υπηρεσίες, να αφορά ειδικά τις υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας και να συνιστά «τεχνικό κανόνα».

Η διαδικασία που ακολουθείται στην περίπτωση των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας διαφοροποιείται σε τρία σημεία σε σχέση με την αντίστοιχη διαδικασία για τα προϊόντα σύμφωνα με την Οδηγία 98/34/EK:

- Τη χρονική περίοδο αναβολής έκδοσης του σχεδίου κανονισμού (α)
- Τις εξουσίες της Επιτροπής (β)
- Τις εξαιρέσεις από την υποχρέωση της κοινοποίησης (γ)

(α) Τα κράτη μέλη υποχρεούνται να αναβάλουν την έκδοση του κανονισμού για τέσσερις μήνες εφόσον η Επιτροπή ή κάποιο άλλο κράτος μέλος, από την ημερομηνία παραλαβής της κοινοποίησης από την Επιτροπή, εκδώσουν αιτιολογημένη γνώμη σύμφωνα με την οποία το προτεινόμενο μέτρο παρουσιάζει πτυχές, που θέτουν εμπόδια στην ελεύθερη κυκλοφορία των υπηρεσιών ή στην ελευθερία εγκατάστασης των φορέων παροχής υπηρεσιών στην εσωτερική αγορά.

(β) Η Επιτροπή δεν μπορεί να επιβάλει την αναβολή έγκρισης του σχεδίου γνωστοποιώντας την πρόθεση της να προτείνει ή να εκδώσει συναφούς περιεχομένου νομοθετική πράξη – σε αντίθεση με την αντίστοιχη διαδικασία στην περίπτωση των εμπορευμάτων.

(γ) Τέλος, η Οδηγία 98/34/EK δεν εφαρμόζεται στους κανόνες που άπτονται ζητημάτων που ρυθμίζονται από το παράγωγο δίκαιο στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Επιπλέον, επισημαίνεται ότι τα κράτη μέλη απαλλάσσονται από την υποχρέωση της κοινοποίησης σε έκτακτες περιπτώσεις που σχετίζονται με σοβαρή κατάσταση που αφορά την προστασία της ασφάλειας και της ακεραιότητας του χρηματοπιστωτικού συστήματος, και δη την προστασία των καταθετών, των επενδυτών και των ασφαλισμένων.

Ιδιαίτερης αναφοράς χρήζει επίσης το έργο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής Τραπεζικών Προτύπων (European Committee on Banking Standards) στον τομέα της τυποποίησης και διαλειτουργικότητας των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Τραπεζικής. Περιλαμβάνει τέσσερις πρωτοβουλίες:

- Το ευρωπαϊκό πλαίσιο προτύπων ηλεκτρονικής τραπεζικής (European Electronic Banking Standards Framework)
- Τα λειτουργικά χαρακτηριστικά του τραπεζικού τομέα για το ηλεκτρονικό πορτοφόλι (Banking Sector Requirements for an e-purse)

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

- Το ευρωπαϊκό τραπεζικό πρότυπο διαλειτουργικότητας του ηλεκτρονικού πορτοφολιού (European Banking Standard : The Interoperable Financial Sector e-purse)
- Τις κατευθυντήριες γραμμές για τη χρήση αλγορίθμων και διαχείριση της κλειδας κρυπτογράφησης(Guidelines on Algorithms Usage and Key Management).

3.3.4 Μέτρα για τη διαφάνεια κατά τη διαφήμιση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής και τη συνομολόγηση ηλεκτρονικών συμβάσεων

3.3.4.1 Προϋποθέσεις νομιμότητας εμπορικών επικοινωνιών

Οι εμπορικές επικοινωνίες που συνιστούν δραστηριότητες επικοινωνιακής και πληροφοριακής ηλεκτρονικής τραπεζικής ή αποτελούν μέρος της πρέπει να πληρούν συγκεκριμένους όρους αναγνωρισιμότητας σχετικά με:

- τον εμπορικό χαρακτήρα της επικοινωνίας,
- την ταυτότητα του φυσικού ή νομικού προσώπου για λογαριασμό του οποίου γίνεται η εμπορική επικοινωνία,
- τις προσφορές, και
- τους διαφημιστικούς διαγωνισμούς ή παιχνίδια.

Επίσης, όταν οι υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας αναφέρονται σε τιμές, αυτές πρέπει να αναγράφονται σαφώς και επακριβώς και, ειδικότερα, να αναφέρουν αν περιλαμβάνουν φόρο και έξοδα αποστολής.

Ειδικοί κανόνες καθιερώνονται αναφορικά με την περίπτωση αυτόκλητης εμπορικής επικοινωνίας (spamming, junk mail) μέσω e-mail και την παροχή μη αιτηθεισών υπηρεσιών. Αναφορικά με τις αυτόκλητες επικοινωνίες τα κράτη μέλη έχουν την ευχέρεια επιλογής ανάμεσα σε δύο διαφορετικά συστήματα:

- σύμφωνα με το πρώτο, απαιτείται η προηγούμενη συγκατάθεση του καταναλωτή για την αποστολή μηνυμάτων εμπορικού χαρακτήρα (opt-in), ενώ
- το δεύτερο σύστημα απαιτεί την εγγραφή του καταναλωτή σε σχετικά μητρώα προκειμένου να παύσει η αποστολή μηνυμάτων (opt-out).

Σε περίπτωση πάντως που η νομοθεσία των κρατών μελών επιτρέπει το spamming πρέπει να είναι σαφώς αναγνωρίσιμος ο εμπορικός χαρακτήρας των ηλεκτρονικών μηνυμάτων μόλις περιέλθουν στον παραλήπτη. Το πλαίσιο προστασίας του καταναλωτή αναφορικά με τις μη αιτηθείσες υπηρεσίες ενισχύεται με τη θεμελίωση της υποχρέωσης των κρατών μελών να λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα προκειμένου:

- να απαγορευτεί η παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών χωρίς προηγούμενη αίτηση του καταναλωτή, και

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

- να απαλλάσσεται ο καταναλωτής από κάθε υποχρέωση σε περίπτωση παροχής μη αιτηθείσας υπηρεσίας.

3.3.5 Πληροφόρηση του καταναλωτή πριν από τη σύναψη της συμβάσεως εξ αποστάσεως.

Στην Οδηγία 2002/65/EK καθιερώνεται υποχρέωση του φορέα παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής να ανακοινώνει στον καταναλωτή σε χαρτί ή σε άλλο σταθερό μέσο:

- τους συμβατικούς όρους,
- πληροφορίες αναφορικά με τον προμηθευτή, τη χρηματοοικονομική υπηρεσία, τη σύμβαση εξ αποστάσεως και τις διαδικασίες προσφυγής, και
- πληροφορίες που προβλέπονται από άλλες διατάξεις της κοινοτικής νομοθεσίας για τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες.

3.3.5.1 Πληροφόρηση του καταναλωτή μετά από τη σύναψη και κατά τη διάρκεια ισχύος της συμβάσεως εξ αποστάσεως

Η τελευταία μόλις αναφερθείσα υποχρέωση του προμηθευτή δύναται να εκπληρωθεί μετά τη σύναψη της σύμβασης στην περίπτωση που αυτή έχει συναφθεί μετά από αίτημα του καταναλωτή με τη χρησιμοποίηση μέσου επικοινωνίας εξ αποστάσεως, το οποίο δεν επιτρέπει να ανακοινωθούν οι συμβατικοί όροι και οι πληροφορίες πριν από συμβατική δέσμευση. Επιπλέον κατά τη διάρκεια της συμβατικής σχέσης, ο καταναλωτής δικαιούται, μετά από αίτημα του:

- να λαμβάνει τους συμβατικούς όρους σε χαρτί, και
- να αλλάζει το χρησιμοποιούμενο μέσο εξ αποστάσεως επικοινωνίας, εκτός αν αυτό είναι ασυμβίβαστο με τη συναφθείσα σύμβαση εξ αποστάσεως ή με τη φύση της παρεχόμενης χρηματοοικονομικής υπηρεσίας.

3.3.6 Μέτρα για τη διαφάνεια κατά τη διεξαγωγή πληρωμών με ηλεκτρονικά μέσα

Στον Κανονισμό 2560/2001 καθιερώθηκε από την 1^η Ιανουαρίου 2002 η αρχή της διαφάνειας των επιβαλλόμενων εξόδων στις εγχώριες και διασυνοριακές πληρωμές. Τα

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

πιστωτικά ιδρύματα υποχρεούνται να παρέχουν στους πελάτες με άμεση και κατανοητή μορφή είτε εγγράφως είτε, βάσει εθνικών κανόνων, σε ηλεκτρονική μορφή:

- εκ των προτέρων πληροφορίες σχετικά με τα έξοδα διασυνοριακών ηλεκτρονικών πληρωμών, και
- πληροφορίες αναφορικά με τις μεταβολές στα επιβαλλόμενα έξοδα πριν από την ημερομηνία έναρξης της εφαρμογής τους.

Επιπλέον σε περίπτωση που επιβάλλονται έξοδα για ανταλλαγή άλλων νομισμάτων σε ευρώ, τα πιστωτικά ιδρύματα ή τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος υποχρεούνται να παρέχουν στους πελάτες:

- εκ των προτέρων πληροφορίες για κάθε προμήθεια συναλλάγματος που προτίθενται να εισπράξουν, και
- ειδικές πληροφορίες για τις διάφορες εισπραχθείσες προμήθειες συναλλάγματος.

3.3.7 Πτυχές του πλαισίου παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής από και προς τρίτες χώρες

3.3.7.1 Παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής από και προς τρίτες χώρες

Οι Οδηγίες 2000/12/EK και 2000/31/EK δεν περιέχουν διατάξεις αναφορικά με τη διασυνοριακή παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής σε τρίτες χώρες από κοινοτικά ιδρύματα, καθώς και τη διασυνοριακή παροχή υπηρεσιών στην Κοινότητα από μη κοινοτικά πιστωτικά ιδρύματα. Στην περίπτωση αυτή τυγχάνει εφαρμογής το κανονιστικό πλαίσιο που ισχύει στη χώρα παροχής των υπηρεσιών, με την επιφύλαξη των διατάξεων:

- της Γενικής Συμφωνίας για τις Συναλλαγές στον Τομέα των Υπηρεσιών, εφόσον η χώρα εγκατάστασης είναι μέλος του Παγκόσμιου Οργανισμού Εμπορίου,
- του κανονιστικού πλαισίου της Επιτροπής της Βασιλείας για την Τραπεζική Εποπτεία, και
- συναφών διμερών συμβάσεων.

Σε αντίθεση με τα προηγούμενα, η Οδηγία 1999/93/EK προβλέπει την υποχρέωση των κρατών μελών να διασφαλίσουν ότι τα αναγνωρισμένα πιστοποιητικά από πάροχο υπηρεσιών πιστοποίησης, εγκατεστημένο σε Τρίτη χώρα, θεωρούνται νομικά ισοδύναμα με πιστοποιητικά που εκδίδονται από πάροχο υπηρεσιών πιστοποίησης εγκατεστημένο στην Κοινότητα υπό τις εξής εναλλακτικές προϋποθέσεις :

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

- ο πάροχος υπηρεσιών πιστοποίησης πληροί τις απαιτήσεις που καθορίζονται στην Οδηγία 1999/93/EK και έχει διαπιστευτεί δυνάμει εθελοντικού μηχανισμού πιστοποίησης, καθιερωμένου σε κράτος μέλος, ή
- πάροχος υπηρεσιών πιστοποίησης, εγκατεστημένος στην Κοινότητα, ο οποίος πληροί τις απαιτήσεις που ορίζονται στην παρούσα οδηγία, εγγυάται για το πιστοποιητικό, ή
- το πιστοποιητικό παρόχου υπηρεσιών πιστοποίησης αναγνωρίζεται δυνάμει διμερούς ή πολυμερούς συμφωνίας μεταξύ της Κοινότητας και τρίτων χωρών ή διεθνών οργανισμών.

Επιπλέον η Επιτροπή, προκειμένου να διευκολύνει τις διασυνοριακές υπηρεσίες πιστοποίησης με τρίτες χώρες και την αναγνώριση προηγμένων ηλεκτρονικών υπογραφών προερχόμενων από τρίτες χώρες, έχει την εξουσία:

- να διατυπώνει προτάσεις για την επίτευξη αποτελεσματικής εφαρμογής διεθνών προτύπων και συμφωνιών που ισχύουν για τις υπηρεσίες πιστοποίησης, και
- να υποβάλλει προτάσεις προς το Συμβούλιο για την έκδοση κατάλληλων εντολών διαπραγμάτευσης διμερών και πολυμερών συμφωνιών με τρίτες χώρες και διεθνείς οργανισμούς.

Τέλος, αν η Επιτροπή πληροφορηθεί ότι οι κοινοτικές επιχειρήσεις αντιμετωπίζουν τυχόν δυσκολίες όσον αφορά στην πρόσβαση σε αγορές τρίτων χωρών, δύναται να υποβάλλει στο Συμβούλιο, εφόσον παρίσταται ανάγκη, προτάσεις για τη δέουσα εντολή διαπραγμάτευσης αναλόγων δικαιωμάτων των κοινοτικών επιχειρήσεων σε αυτές τις τρίτες χώρες.

3.3.7.2 Συνεργασία με τις αρχές τρίτων χωρών

Η φύση του ηλεκτρονικού εμπορίου επιτάσσει όσο ποτέ άλλοτε τη διαμόρφωση ενός πλαισίου συνεργασίας σε διεθνές επίπεδο. Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει αναγνωρίσει τη σχετική ανάγκη και συμβάλλει μέσω της συμμετοχής των θεσμικών οργάνων της σε ποικιλία fora για την επίτευξη του εν λόγω στόχου. Διεθνείς οργανισμοί και fora στους κόλπους των οποίων αναπτύσσεται η εν λόγω συνεργασία είναι :

- ο Παγκόσμιος Οργανισμός Εμπορίου (α),
- η Επιτροπή της Βασιλείας για την Τραπεζική Εποπτεία (β), και
- ο Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (γ).

(α) Ο **Παγκόσμιος Οργανισμός Εμπορίου** (*World Trade Organization*, ελληνικά αρχικά: ΠΟΕ) είναι ο μοναδικός διεθνής οργανισμός που ασχολείται με τους κανόνες

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

που διέπουν το εμπόριο μεταξύ των χωρών. Περιλαμβάνει μια σειρά από Συμφωνίες, αποτέλεσμα διαπραγματεύσεων της μεγάλης πλειοψηφίας των χωρών της παγκόσμιας κοινότητας και έχουν επικυρωθεί από τα εθνικά κοινοβούλια. Ο σκοπός του οργανισμού είναι η διευκόλυνση τόσο των παραγωγών αγαθών και υπηρεσιών, όσο και εξαγωγέων και εισαγωγέων. Η Έδρα του Οργανισμού βρίσκεται στην Γενεύη της Ελβετίας. Ιδρύθηκε την 1η Ιανουαρίου 1995 ως συνέχεια της Γενικής Συμφωνίας Εμπορίου και Δασμών. Σήμερα αριθμεί 153 κράτη - μέλη.

(β) **Επιτροπή Βασιλείας** Η Επιτροπή της Βασιλείας για την Τραπεζική Εποπτεία ιδρύθηκε το 1974 με τη συμμετοχή 13 χωρών (Βέλγιο, Καναδάς, Γαλλία, Γερμανία, Ιταλία, Ιαπωνία, Λουξεμβούργο, Ολλανδία, Ισπανία, Σουηδία, Ελβετία, Ηνωμένο Βασίλειο και ΗΠΑ). Η Επιτροπή διατυπώνει ευρέα εποπτικά πρότυπα και κατευθύνσεις και προτείνει βέλτιστες πρακτικές, με την προσδοκία ότι οι επιμέρους εποπτικές αρχές θα λάβουν μέτρα για την εφαρμογή τους μέσω θεσμικών ή άλλων προσαρμογών, οι οποίες ενδείκνυνται για τα εθνικά τους συστήματα. Η Επιτροπή δεν έχει τη μορφή υπερεθνικής εποπτικής αρχής και τα συμπεράσματά της δεν έχουν, ούτε υπήρχε ποτέ η πρόθεση να έχουν, δεσμευτική νομική ισχύ.

(γ) Ο **Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (Ο.Ο.Σ.Α.)** (αγγλ. Organization for Economic Co-operation and Development - OECD) είναι ένας διεθνής οργανισμός εκείνων των αναπτυγμένων χωρών που υποστηρίζουν τις αρχές της αντιπροσωπευτικής δημοκρατίας και της οικονομίας της ελεύθερης αγοράς. Δημιουργήθηκε το 1948 ως **Οργανισμός Ευρωπαϊκής Οικονομικής Συνεργασίας** (αγγλ. Organization for European Economic Co-operation - OEEC), με πρώτο γενικό γραμματέα τον Γάλλο Robert Marjolin, με σκοπό να διαχειριστεί το σχέδιο Μάρσαλ (Marshall) για την ανοικοδόμηση της Ευρώπης μετά τον Β΄ Παγκόσμιο Πόλεμο. Αργότερα η ιδιότητα μέλους της επεκτάθηκε και σε μη ευρωπαϊκά κράτη, και το 1960 μετασχηματίστηκε στον Οργανισμό Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης.

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο Πρόσθετες δυνατότητες και εφαρμογές της ηλεκτρονικής τραπεζικής

4.1 Ηλεκτρονική Μεσιτεία, e-Brokerage

4.1.1 Έννοια του e-Brokerage

Στην Αμερική έχουν δημιουργηθεί ανεξάρτητες εταιρείες (κάτι σαν μεσίτες ασφαλειών) που συγκεντρώνουν όλα τα προϊόντα και όλα τα τιμολόγια, όλων των ασφαλιστικών εταιρειών των ΗΠΑ- περί τις 17.000 εταιρείες- παρέχοντας πλήρη και συγκρίσιμα στοιχεία ολόκληρης της αγοράς. Σε πολλές περιπτώσεις ο «ηλεκτρονικός μεσίτης» μπορεί να προχωρήσει και σε πωλήσεις αν υπάρχει σχετική σύμβαση με τις ασφαλιστικές εταιρείες. Ο δε πελάτης αγοράζει το προϊόν και το πληρώνει μέσα από το διαδίκτυο. Πρόκειται για επιχειρηματική δραστηριότητα που βασίζεται στη συγκέντρωση της πρωτογενούς πληροφορίας ή πρωτογενών αγαθών και διευκολύνει την ηλεκτρονική πρόσβαση προς αυτές, με την προστιθέμενη αξία της εύκολης αναζήτησης, σύγκρισης και επιλογής των προς πώληση αγαθών. Για παράδειγμα, μια ιστοσελίδα που είναι «συγκεντρωτής» (aggregator) πληροφοριών για δάνεια, τα κατατάσσει με βάση τα τιμολογιακά και άλλα χαρακτηριστικά τους, μερικές δε φορές προτείνει και στον τελικό καταναλωτή το καταλληλότερο σύμφωνα με τις ανάγκες του. Έτσι, μπορεί κανείς να αποφασίσει και να αγοράσει δάνειο όχι από μια τράπεζα- πρωτογενής παραγωγός- αλλά από έναν ηλεκτρονικό μεσίτη, (πχ www.e-loan.com). Επίσης, αντί να αποτανθεί σε μια εταιρεία λήψεως και διαβιβάσεως εντολών για να εκτελέσει αγοραπωλησίες στο χρηματιστήριο, μπορεί πχ να χρησιμοποιήσει το www.e-trade.com ή, για την Ελλάδα το StockTr@de.

Μια υποκατηγορία ηλεκτρονικής μεσιτείας είναι η πληροφοριακή μεσιτεία (information brokerage). Θέσεις στο διαδίκτυο (web sites) που επιτρέπουν αναζήτηση και παρουσίαση πληροφοριών από ένα σύνολο βάσεων δεδομένων σχετικά με ένα θεματικό επίκεντρο που μπορεί να ενδιαφέρει διάφορες ομάδες χρηστών του διαδικτύου, συνιστούν την πληροφοριακή μεσιτεία. Ένα παράδειγμα είναι η θέση www.cordis.lu της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η οποία παρέχει κάθε είδους πληροφορία σχετική με τα χρηματοδοτούμενα προγράμματα έρευνας και ανάπτυξης. Ένα τέτοιο ρόλο παίζει και η ιστοθέση της Ενώσεως Ελληνικών Τραπεζών (www.hba.gr) στην οποία

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

συγκεντρώνονται πληροφορίες για τις τράπεζες μέλη της και για τον τραπεζικό τομέα γενικά.

4.1.2 Δυνατότητες του e-Brokerage

Οι τράπεζες που υποστηρίζουν την υπηρεσία eBrokerage δίνουν τη δυνατότητα στους επενδυτές του χρηματιστηρίου να απολαμβάνουν χρηματιστηριακές υπηρεσίες υψηλής αξίας προσφέροντας τις παρακάτω δυνατότητες:

- Δημιουργία προσωπικής σελίδας με εικονικά χαρτοφυλάκια
- Εντολές Limit, Market, με τιμή Ανοίγματος/ Κλεισίματος
- Ακύρωση ή Μεταβολή εντολής
- Δημιουργία Διαθεσίμων προς δέσμευση είτε από τραπεζικό λογαριασμό
- Διαχείριση Λογαριασμών και Παραγώγων
- Συμμετοχή σε δημόσιες εγγραφές
- Εμφάνιση χρηματικής θέσης
- Δημιουργία alerts και μηνυμάτων
- OnLine παρακολούθηση της συνεδρίασης του χρηματιστηρίου
- Παρακολούθηση ενεργού χαρτοφυλακίου, τρέχουσας κατάστασης εντολών, ιστορικού εντολών

Ακολουθεί υπόδειγμα αίτησης εγγραφής στην υπηρεσία:

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

Έντυπο: 1
Άρθρο 4
Κανονισμός Λειτουργίας

ΑΙΤΗΣΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑΣ ΜΕΡΙΔΑΣ, ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΑΞΙΩΝ ΚΑΙ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ ΧΡΗΣΗΣ

Προς:

Παρακαλώ να δημιουργήσετε στο Κεντρικό Αποθετήριο/ Μητρώο του ΧΑΚ Μερίδα Επενδυτή και Λογαριασμό Αξιών, στο όνομα μου, με τα κάτωθι στοιχεία, για τα οποία και σας παρέχω δικαίωμα χρήσης (εξουσιοδότηση χρήσης).

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΕΝΔΥΤΗ

Επώνυμο ή Επωνυμία προσώπου:

ΦΥΣΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΟ

ΝΟΜΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΟ

ΑΛΛΟ ΠΡΟΣΩΠΟ

(χωρίς νομική προσωπικότητα)

Όνομα

Εταιρική μισθρή

Εκπρόσωπος

Όνομα
Πατρός

Υπεύθυνος

Προσδιορισμός
του Χαρακτήρα

Έδρα

ΑΔΙ

Αρ. Διαβ.

Αρ. Εγγραφής/ΑΡΜΑ=

Άλλο

Αριθμός

Χώρα Υπηκοότητας

Αριθμός

ΑΦΜ

(εφ' όσον υφίσταται)

Ημερομηνία Έκδοσης

ΔΟΥ

(εφ' όσον υφίσταται)

Εκδούσα
αρχή

Εκδούσα Χώρα

Χώρα Φ.Κ.

Συμμετοχή σε χρηματική διανομή:

ΝΑΙ

ΟΧΙ

Επαγγελματική Δραστηριότητα

Διεύθυνση

Τ.Κ.

Πόλη

Χώρα

Τηλέφωνο

Fax

E-mail

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Παραλήπτης

Διεύθυνση Αλληλογραφίας

Τ.Κ.

Πόλη

Χώρα

Τηλέφωνο

Fax

Υπογραφή Επενδυτή

Ημερομηνία

Ονοματεπώνυμο

Ταυτότητα

Σε περίπτωση αντιπροσώπου: Σχέση

Πιστοποίηση

ΣΥΜΠΛΗΡΩΝΕΤΑΙ ΑΠΟ ΤΟ ΧΕΙΡΙΣΤΗ

Αριθμός αίτησης στο ΣΑΤ του ΧΑΚ

Μερίδα

Λογαριασμός Αξιών

Αριθμός Κωδικού ΟΑΣΗΣ πελάτη **

Κωδικός χειριστή στο ΣΑΤ του ΧΑΚ

** Τα στοιχεία επικοινωνίας συμπληρώνονται μόνο εφόσον διαφοροποιούνται από τα στοιχεία επενδυτή.

** Συμπληρώνεται μόνο στο Χειριστή είναι Μέλος του ΧΑΚ (Κωδικός Ο.Α.Σ.Η.Σ.)

4.2 E- investment (online investment/ internet investment), Ηλεκτρονικές Επενδύσεις

4.2.1 Έννοια του e- investment

Το online investment ή διαφορετικά internet investment ή e-investment αποτελεί μια μέθοδο διαπραγμάτευσης στη χρηματαγορά ορίζοντας κανόνες περί αγορών ή πωλήσεων αξιόγραφων μέσω του Internet. Η ανάπτυξη του διαδικτύου έχει αλλάξει τον τρόπο με τον οποίο γίνεται η διακίνηση κεφαλαίων και αξιόγραφων στις μέρες μας και αυτό γιατί κάθε επενδυτική ευκαιρία απέχει μόνο ένα κλικ από την υλοποίηση της. Η συμβατική μέθοδος εμπορίας βάζοντας κανόνες μέσω ενός μεσίτη έχει αλλάξει καθώς οι επενδύσεις μέσω Internet είναι τόσο απλές και πραγματοποιούνται εύκολα. Τα e-investments είναι πολύ απλά ως προς την εκτέλεση, αρκεί αρχικά να έχει προηγηθεί η επιλογή μιας αξιόπιστης ηλεκτρονικής μεσιτείας (e-brokerage). Οι ηλεκτρονικοί μεσίτες (online brokers) είναι επίσης γνωστοί και ως εκπαιδευτικοί μεσίτες αφού είναι φθηνότεροι σε σύγκριση με τους παραδοσιακούς μεσίτες παρόλα αυτά, είναι σημαντικό να προηγηθεί διεξοδική έρευνα πριν την επιλογή του.

Ρόλος του μεσίτη είναι να παρέχει ηλεκτρονικές πλατφόρμες συναλλαγών οι οποίες λειτουργούν σαν μια εικονική αίθουσα συναλλαγών, όπου και ορίζονται οι κανόνες αγοράς ή πώλησης. Αφού πραγματοποιηθεί η επιλογή του μεσίτη και διασφαλιστεί η διαθεσιμότητα των ηλεκτρονικών πλατφόρμων συναλλαγών, είναι σημαντικό να διενεργηθεί έρευνα στα τμήματα εκείνα της αγοράς που προγραμματίζεται να διεξαχθεί η συναλλαγή. Η ανάλυση του χαρτοφυλακίου και η διεξοδική μελέτη των βασικών αρχών της αγοράς αποτελούν αυστηρές προϋποθέσεις στη διαμόρφωση μιας αποτελεσματικής στρατηγικής ώστε, να παρθεί να επιμελής επενδυτική απόφαση. Έπειτα, οι κανόνες θέτονται online, σκόπιμα δρομολογούμενες από τον μεσίτη στην ανταλλαγή, δεδομένου ότι διευκολύνεται η τάξη και η διαφάνεια του εμπορίου.

Τα e-investments μπορούν να υλοποιηθούν για έναν αριθμό χρηματοδοτικών εργαλείων όπως αξιόγραφων, δικαιωμάτων προαίρεσης, αμοιβαίων κεφαλαίων και συναλλάγματος. Υπάρχουν online εργαλεία και τεχνικές που βοηθούν τους επενδυτές στην παρακολούθηση των αξιόγραφων, χαρτοφυλακίων και δεικτών. Πολλές online εμπορικές επιχειρήσεις προσφέρουν εναλλακτικές λύσεις όπως ανταλλαγή του φαξ και

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

τονικού τηλεφώνου σε επενδυτές οι οποίοι αντιμετωπίζουν καθυστέρηση κατά τον ορισμό των κανόνων τους μέσω του Internet.

4.2.2 Πως λειτουργεί το e-investment

Οι online επενδυτικές τράπεζες, στις μέρες μας, παρέχουν τη δυνατότητα σε εταιρείες της διάθεσης των μετοχών τους μέσω μιας ηλεκτρονικής διαδικασίας πλειστηριασμού. Έρευνες απέδειξαν ότι ο τζίρος, μετά τη διαπραγμάτευση στην αγορά, είναι σημαντικά υψηλότερος στην περίπτωση των online δημοσίων χρεογράφων IPOs(Initial Public Offerings, προσφορές χρεογράφων με δημόσια εγγραφή) σε σύγκριση με τα παραδοσιακά. Η ηλεκτρονική αγορά επίσης έχει τα πλεονεκτήματα της αυξημένης εξατομίκευσης και προσαρμογής των δημοσίων χρεογράφων σύμφωνα με τις ανάγκες του καθενός.

Η πληροφορική έχει αλλάξει δραματικά τη διάρθρωση των αγορών τα τελευταία χρόνια. Η ανάπτυξη των ηλεκτρονικών αγορών όπου δημόσιοι και ιδιωτικοί οργανισμοί μπορούν να πουλούν τα IPOs εταιρικού κεφαλαίου σε επενδυτές, είναι ιδιαίτερα εντυπωσιακή. Η πρώτη φάση των κυβερνο-συναλλαγών(cyber- trading) ξεκίνησε στις αρχές του 1999 με την έλευση μερικής διανομής μετοχών απευθείας σε επενδυτές, μέσω του Internet. Σήμερα, η μετάβαση αυτή έκανε τον πραγματικό καθορισμό προσφερόμενης τιμής όπως επίσης και τη διανομή μεριδίων μια διαδικασία εύκολης προσβασιμότητας.

Κατά τη παραδοσιακή διαδικασία των IPOs, η επενδυτική τράπεζα ενέργησε σαν μεσολαβητής μεταξύ πωλητών και αγοραστών. Ο πωλητής ήταν η εκδότρια εταιρεία και τους αγοραστές συνήθως καθιστούσαν μεγάλοι επενδυτές. Η επενδυτική τράπεζα ήταν υποχρεωμένη να εκτελέσει διάφορες υπηρεσίες όπως τιμολόγηση των αποθεμάτων, διαμόρφωση συνδικάτων των επενδυτικών τραπεζών για διανομή μετοχών και παροχή πρόσβασης ειδικά σε μεγάλους επενδυτές για διευκόλυνση της διανομής. Εκτίμησε ενδιαφέρον στο απόθεμα και έλαβε προκαταρκτικές συνδρομές από τις μετοχές. Οι παραπάνω πληροφορίες χρησιμοποιήθηκαν από τη τράπεζα ώστε να καθορίσει τη τιμή και τον αριθμό των προς πώληση μετοχών. Η επενδυτική τράπεζα συνήθιζε να χρεώνει τέλη(προμήθεια) για αυτή την υπηρεσία βασισμένα συνήθως στο ποσοστό των χρημάτων που συγκεντρώνονταν.

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

Το είδος της παρεχόμενης υπηρεσίας από online επενδυτικές τράπεζες διαφέρει κυρίως στη λειτουργία του μεσάζοντα, συγκεκριμένα έχει καταστεί πιο αποδοτική καθώς η ψηφιοποίηση των υπηρεσιών έχει μειώσει το κόστος των συναλλαγών. Ο αρχικός ρόλος τους περιλαμβάνει παροχή πρόσβασης στην αγορά, εξεύρεση τιμών και ενημέρωση έμπιστου επενδυτή. Έπειτα, οι online επενδυτικές τράπεζες διενεργούν καθορισμό τελικής τιμής μέσω διαπραγμάτευσης και προχωρούν σε πώληση στον μεγαλύτερο πλειοδότη. Αυτό βοηθά ένα μεμονωμένο επενδυτή να επενδύσει σε μια εταιρεία όταν πρώτα αυτή συγκεντρώσει κεφάλαια από το κοινό. Οι προσφορές λαμβάνονται για λίγες εβδομάδες και αφού η προσφερόμενη τιμή τεθεί σε σταθερά επίπεδα, έπεται η πώληση μετοχών. Ένας επενδυτής με προσφορά που ξεπερνά τη προσφερόμενη τιμή μπορεί να πάρει όσες μετοχές επιθυμεί εφόσον το πλήθος αυτό των τεμαχίων δεν ξεπερνά το 10% των ήδη πωληθέντων.

Αν και οι βασικοί μηχανισμοί των IPOs παρέμειναν λίγο ή πολύ άθικτοι, η όλη διαδικασία εκπλέει με περισσότερη διαφάνεια. Η από διαμεσολαβητική διαδικασία μετρίασε την επιθυμία για μεσιτεία. Τόσο η προσφερόμενη τιμή όσο και οι επενδυτές καθορίζονται από την αγορά.

Αξιοπεριεργη καθίσταται η στάση ορισμένων εταιρειών που επιλέγουν να διανέμουν μερίδα των δημοσίων χρεογράφων τους, μέσω των online επενδυτικών τραπεζών. Πορίσματα δείχνουν ότι οι online επενδυτικές τράπεζες που απασχολούνται με προσφορές χρεογράφων με δημόσια εγγραφή μέσω του Internet, είναι πιο φημισμένες από εκείνες που χρησιμοποιούν τις παραδοσιακές μεθόδους διανομής. Τέλος, τα internet IPOs έχουν μεγαλύτερη εμπορεύσιμη αξία από εκείνα τα οποία διανέμονται με παραδοσιακές μεθόδους.

- Εταιρείες οι οποίες μετοχοποιούνται μέσω των παραδοσιακών μεθόδων διανομής χάνουν πολλά χρήματα και αυτό επειδή οι επενδυτικές τράπεζες, αγόρασαν τις προσφερόμενες ποσότητες υποτιμώντας τις κατά 15-20% από την εκτιμώμενη αγοραία αξία αποκομώντας γρήγορο κέρδος. Επίσης είχαν τέλη 7% (μη διαπραγματεύσιμα) για τη διεξαγωγή της όλης διαδικασίας. Οι online επενδυτικές τράπεζες έχουν φέρει την επανάσταση στο άδικο παιχνίδι των IPOs. Επιβάλλουν τέλη της τάξης του 4-5% έναντι του ανήκουστου 7% και η διαδικασία πώλησης των IPOs καθίσταται πιο δίκαιη. Ένας υπολογιστής κατατάσσει τις υποβληθείσες, από επενδυτές, προσφορές, για ένα συγκεκριμένο αριθμό μετοχών και έπειτα κατανέμονται στους μεγαλύτερους πλειοδότες.

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

Με τον τρόπο αυτό βοηθείται η αγορά στον καθορισμό των τιμών και όχι οι επενδυτικές τράπεζες.

- Η online επενδυτική τραπεζική βοηθά στην πρόληψη του spinning, με άλλα λόγια κατανέμει μετοχές σε προνομιούχους ή δυνητικούς πελάτες, με τον τρόπο αυτό απομακρύνεται ο μέσος επενδυτής από αξιόγραφα που μπορεί να τον ενδιαφέρουν. Το spinning εξασκήθηκε από παραδοσιακές επενδυτικές τράπεζες ώστε να κερδίσουν το μέλλον των επιχειρήσεων από μεγάλους θεσμικούς επενδυτές.
- Είναι επιτακτική ανάγκη οι εταιρείες να απασχολούν τις σεβαστές online επενδυτικές τράπεζες και αυτό διότι οι άνθρωποι εμπιστεύονται περισσότερο τα IPOs που διανέμονται από διαπρεπείς τράπεζες.
- Οι e-auctions (ηλεκτρονικές δημοπρασίες) από online επενδυτικές τράπεζες, μειώνουν για τους επενδυτές, το κόστος απόκτησης πληροφοριών ως προς την ευυποληψία των επιχειρήσεων που εκδίδουν μετοχές και την τιμή αυτών. Επίσης ένας προηγμένης τεχνολογίας επενδυτής μπορεί να εξετάσει λεπτομερώς όλα τα IPOs που διατίθενται στην αγορά και να επιλέξει γρήγορα το επιθυμητό. Η δημιουργία μιας ηλεκτρονικής αγοράς έχει μειώσει το κόστος και ταυτόχρονα, βελτιώσει την ποιότητα των πληροφοριών.

Σε κάθε διαδικασία παίζεται το παιχνίδι ρίσκου και απόδοσης. Δεδομένου ότι η νέα online διαδικασία έκδοσης αξιόγραφων είναι καινούργια ακόμα, οι επιχειρήσεις πρέπει να συγκρίνουν τους κινδύνους και τα οφέλη που συνδέονται με μια πιθανή υπερτίμηση κεφαλαίου. Έτσι, οι εταιρείες πρέπει να σκεφτούν καλά πριν τη χρήση των υπηρεσιών των online επενδυτικών τραπεζών.



4.2.3 Υπηρεσίες e-investment

- Αγορά και Πώληση μεριδίων Αμοιβαίων Κεφαλαίων (Α/Κ) ή Επενδυτικών Χαρτοφυλακίων Α/Κ, δημιουργώντας ένα προσωπικό χαρτοφυλάκιο.
- Παρακολούθηση καθημερινά της τρέχουσας αξίας του χαρτοφυλακίου των Αμοιβαίων Κεφαλαίων (Α/Κ) και των Επενδυτικών Χαρτοφυλακίων Αμοιβαίων Κεφαλαίων
- Ενημέρωση της τρέχουσας προμηθειακής πολιτικής Α/Κ
- Ενημέρωση ημερήσιου δελτίου τιμών Α/Κ
- Εκτύπωση καρτέλας επενδυτή
- Εκτύπωση βεβαίωσης διάθεσης μεριδίων και βεβαίωσης υπεραξίας.

4.3 E –Statements, Ηλεκτρονικοί Λογαριασμοί

4.3.1 Έννοια των e-Statements

Η υπηρεσία **e-Statements** είναι ένας εύκολος, δωρεάν και ασφαλής τρόπος πρόσβασης στα αντίγραφα κινήσεων των προϊόντων, συμβάλλοντας παράλληλα και στην προστασία του περιβάλλοντος. Έρχεται να αντικαταστήσει την αποστολή της έντυπης κατάστασης κίνησης λογαριασμού καθώς και τους έντυπους μηνιαίους λογαριασμούς πιστωτικών καρτών. Συγκεκριμένα:

- Τα e-Statements είναι ηλεκτρονικά αρχεία (pdf) τα οποία αποτελούν ακριβή αντίγραφα των φυσικών που λαμβάνετε μέσω ταχυδρομείου.
- Αποτελούν επίσημα έγγραφα, όπως ακριβώς τα φυσικά αντίγραφά τους
- Η πρόσβαση στα e-Statements είναι άμεση μέσα από την υπηρεσία e-Banking χωρίς να χρειάζεται οποιαδήποτε επιπλέον εγγραφή
- Η αναδρομή στο e-statement του προϊόντος που επιθυμεί ο πελάτης (πρόσφατο ή παρελθοντικό) είναι επιτρεπτή ανά πάσα στιγμή, όπως επίσης η αποθήκευση και εκτύπωση αυτού.

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

4.3.2 Πλεονεκτήματα της υπηρεσίας e-Statements Λογαριασμών

- Ασφαλής λήψη και αποθήκευση της κατάστασης λογαριασμού , μέσω της υπηρεσίας Internet Banking από το εκάστοτε τραπεζικό ίδρυμα, από οπουδήποτε χρησιμοποιώντας απλώς τους προσωπικούς κωδικούς. Η κατάσταση λογαριασμού περιλαμβάνει, για την περίοδο έκδοσης, τις αναλυτικές κινήσεις σε ηλεκτρονική μορφή (αρχείο pdf).
- Δυνατότητα ιστορικότητας της ηλεκτρονικής κατάστασης λογαριασμού έως 6 μήνες.
- Συμβολή στην προστασία του περιβάλλοντος, μέσω της μείωσης της κατανάλωσης χαρτιού. Υπολογίζεται ότι με την υπηρεσία e- Statements, μπορεί να εξοικονομηθεί περισσότερα από 2 εκατομμύρια κομμάτια χαρτιού, μόνο τα 3 πρώτα χρόνια.
- Η υπηρεσία διατίθεται δωρεάν

4.3.3 Πλεονεκτήματα της υπηρεσίας e-Statements Πιστωτικών Καρτών


- Ασφαλής λήψη και αποθήκευση της έκδοσης λογαριασμού των πιστωτικών καρτών, μέσω της υπηρεσίας Internet Banking από το εκάστοτε τραπεζικό ίδρυμα. Η νέα υπηρεσία εμφανίζει αναλυτικά κινήσεις που έχουν πραγματοποιηθεί με πιστωτικές κάρτες, καθώς και πληροφορίες για οφειλές σε ηλεκτρονική μορφή (αρχείο pdf).
- Δυνατότητα ιστορικότητας των λογαριασμών έως και 14 μήνες.
- Ταχύτερη ενημέρωση των οφειλών, για έγκαιρη πληρωμή μέσω της Υπηρεσίας Internet Banking.
- Συμβολή στην προστασία του περιβάλλοντος, μέσω της μείωσης κατανάλωσης χαρτιού.
- Η υπηρεσία διατίθεται δωρεάν.

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

4.3.4 Τρόποι εγγραφής στην υπηρεσία e-statements

1. Μέσω Internet, από την επίσημη ιστοσελίδα της εκάστοτε τράπεζας ανατρέχοντας στην επιλογή «e-statements»,ακολουθώντας τις οδηγίες και συμπληρώνοντας τα απαραίτητα, για την ολοκλήρωση της εγγραφής, στοιχεία.
2. Μέσω τηλεφώνου (voice banking), επικοινωνώντας με εκπρόσωπο της υπηρεσίας e-statements της εκάστοτε τράπεζας.
3. Με αυτοπρόσωπη επίσκεψη σε οποιοδήποτε κατάστημα τράπεζας που υποστηρίζει την υπηρεσία e-statements.

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)



ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ ΖΗΣ
ΜΑΡΚΟΡΑ 50
116 75 ΓΛΥΦΑΔΑ

Αριθμός Κάρτας Ελάχιστη Καταβολή **1**

Ημ/νία έκδοσης λογαριασμού Ημ/νία πληρωμής **2**

Ημ/νία συν/γής	Αριθμός παραστατικού	Ημ/νία εγγραφής	Περιγραφή συναλλαγής	Ποσό
			ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟ ΥΠΟΛΟΙΠΟ	103,01
03/05/09	744615	03/05/09	ΒΕΡΟΠΟΥΛΟΣ	280,76
11/05/09	745100	11/05/09	EUROBANK ΚΑΛΛΙΡΟΗΣ 21 ΑΘΗΝΑ	-35,22
			ΠΛΗΡΩΜΗ ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ	
18/05/09	745002	18/05/09	ΜΠΟΥΦΑΝ ΝΑΥΤΙΚΑ ΑΤΤΙΚΑ	361,40
18/05/09	745003	18/05/09	BLUETOOTH SAMSUNG COSMOTE	40,05

ΚΑΤΟΧΟΣ

ΔΙΑΘΕΣΙΜΑ ΕΥΡΩ
ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ: 68,22

5 Η ΠΑΡΑΠΑΝΩ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΑΦΟΡΑ ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΣΑΣ ΚΑΡΤΕΣ EUROBANK

801-111-1144
 Εξυπηρέτηση πελατών

Προηγούμενο υπόλοιπο	103,01
Πληρωμές/Πιστώσεις	35,22
Αγορές/Χρεώσεις	682,21
Νέο υπόλοιπο	750,00
Πιστωτικό όριο	3.000,00
Επιτόκιο	16,70% N 128/1975 0,6%
Επιτόκιο Ανάλιψης Μετρητών	18,95% N 128/1975 0,6%

 <p>ΤΑΧΥΠΛΗΡΩΜΗ <small>Χώρος για μηνύματα προς τον παραλήπτη</small></p>	ΕΙΣΦΡΑΣΗ /ΜΕΤΑΒΙΒΑΣΗΜΟ		 <small>Χρονολογικό Σημαντρο</small>
	Αριθμός Λογ/σμού Ταχυπληρωμής 81 04 - 2	Τέλη	
ΤΡΑΠΕΖΑ EFG Eurobank Ergasias A.E.			
Διεμβ/ση Παραλήπτη ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ ΖΗΣ ΜΑΡΚΟΡΑ 50 116 75 ΓΛΥΦΑΔΑ		Η- Αριθμός Αρ. Λογ/κ/ης Απόδοσης	
Ποσό		Αριθμ. Λογ/σμού Άποστολής (για μεταβίβαση)	

ΜΗ ΣΗΜΕΙΩΝΕΤΕ ΚΑΤΩ ΑΠΟ ΑΥΤΗ ΤΗ ΓΡΑΜΜΗ

Παρακαλούμε, η ταχυπληρωμή να γίνεται 5 εργάσιμες ημέρες πριν την προγραμματισμένη πληρωμή λογαριασμού

4.4 E- signature, Ηλεκτρονική/ Ψηφιακή υπογραφή

4.4.1 Έννοια της e- signature

Η Ψηφιακή Υπογραφή είναι ένα μαθηματικό σύστημα που χρησιμοποιείται για την απόδειξη της γνησιότητας ενός ψηφιακού μηνύματος ή εγγράφου. Μια έγκυρη ψηφιακή υπογραφή δίνει στον παραλήπτη την πιστοποίηση ότι το μήνυμα που δημιουργήθηκε ανήκει στον αποστολέα που το υπέγραψε ψηφιακά και ότι δεν αλλοιώθηκε- παραποιήθηκε κατά την μεταφορά. Οι ψηφιακές υπογραφές χρησιμοποιούν συνδυασμό μιας κρυπτογραφικής συνάρτησης κατατεμαχισμού (hash function) για δημιουργία της σύνοψης (hash) σε συνδυασμό με ασυμμετρική κρυπτογραφία για κρυπτογράφηση/αποκρυπτογράφηση σύνοψης (ο συνδυασμός σύνοψης και κρυπτογράφησης με ασυμμετρική κρυπτογραφία αποδεικνύει την ακεραιότητας του εγγράφου αλλά και την απόδειξη ταυτότητας του αποστολέα).

Ως ηλεκτρονική υπογραφή, λοιπόν, νοείται κάθε "κλειδωμένη" σύντμηση ηλεκτρονικού κειμένου, η οποία παρέχει εγγύηση της αυθεντικότητας και της μη αλλοίωσής του. Έχει επιβεβαιωτική λειτουργία (ο παραλήπτης είναι βέβαιος ότι το μήνυμα που παραλαμβάνει ανήκει στον αποστολέα χωρίς αλλοιώσεις) και εμπιστευτική λειτουργία (μόνο ο παραλήπτης μπορεί να διαβάσει το μήνυμα).

Το ελληνικό Δίκαιο με ειδική πρόβλεψη (Ν. 2672/1999) προτείνει τον όρο "ψηφιακή υπογραφή" αντί για "ηλεκτρονική", και δίνει τον ορισμό της: "Η ψηφιακής μορφής υπογραφή σε δεδομένα ή λογικά συνεχιζόμενη με αυτά, που χρησιμοποιείται από τον υπογράφοντα ως ένδειξη υπογραφής του περιεχομένου των δεδομένων αυτών, εφόσον η εν λόγω υπογραφή α) συνδέεται μονοσήμαντα με τον υπογράφοντα, β) ταυτοποιεί τον υπογράφοντα, γ) δημιουργείται με μέσα τα οποία ο υπογράφων μπορεί να διατηρήσει υπό τον έλεγχό του και δ) συνδέεται με τα δεδομένα στα οποία αναφέρεται κατά τρόπο ώστε να μπορεί να αποκαλυφθεί οποιαδήποτε αλλοίωση των εν λόγω δεδομένων". Παρά τον ορισμό αυτό, ο εν λόγω νόμος δεν εξομοιώνει νομικά τη ψηφιακή υπογραφή με την ιδιόχειρη, κενό το οποίο ήρθε να καλύψει το Προεδρικό Διάταγμα 150/2001.

Σε μερικές χώρες όπως τις ΗΠΑ και κάποιες χώρες της Ευρωπαϊκής ένωσης, οι ψηφιακές υπογραφές έχουν και νομική υπόσταση. Οι ψηφιακές υπογραφές σε ψηφιακά έγγραφα είναι παρόμοιες με τις αντίστοιχες χειρόγραφες υπογραφές σε έντυπα έγγραφα. Όταν οι ψηφιακές υπογραφές υλοποιούνται - εφαρμόζονται σωστά (με χρήση ασφαλών

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

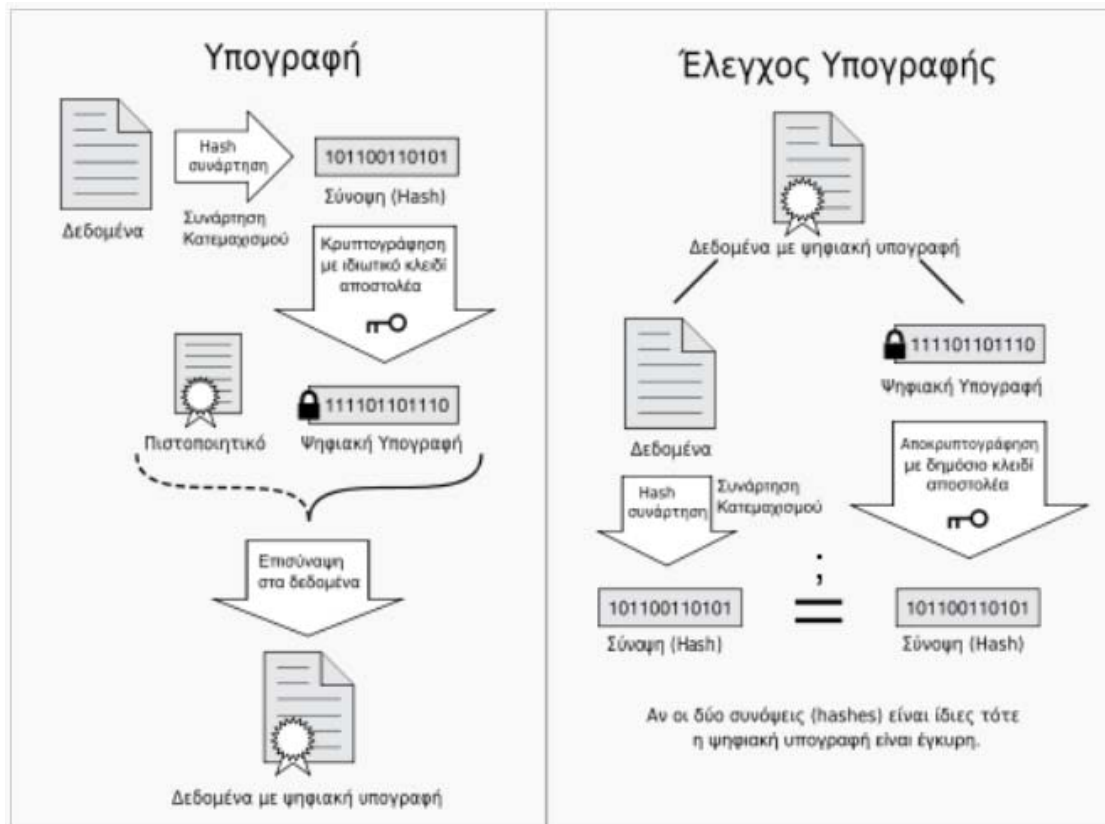
κρυπτογραφικών αλγορίθμων), είναι πολύ δυσκολότερο να πλαστογραφηθούν σε σχέση με τις αντίστοιχες χειρόγραφες. Επίσης το φυσικό πρόσωπο που ψηφιακά υπογράφει το ψηφιακό έγγραφο δεν μπορεί να ισχυριστεί ότι δεν το υπόγραψε (όσο το ιδιωτικό κλειδί που χρησιμοποίησε δεν υποκλάπηκε). Κάποιες υλοποιήσεις των ψηφιακών υπογραφών προσθέτουν και την ημερομηνία υπογραφής του εγγράφου, ώστε και τον ιδιωτικό κλειδί να υποκλαπεί, η ψηφιακή υπογραφή να είναι έγκυρη. Η ψηφιακή υπογραφή μπορεί να προστεθεί σε οποιαδήποτε σειρά από bits (δηλαδή δεδομένα): παραδείγματα χρήσης είναι τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, έγγραφα, μηνύματα που στέλνονται στο Διαδίκτυο κλπ. Πολλοί οργανισμοί υιοθετούν την χρήση των ψηφιακών υπογραφών ώστε να αποφεύγεται η αποστολή τυπωμένων εγγράφων (επικυρωμένα με χρήση σφραγίδων και υπογραφών).

4.4.2 Πως λειτουργεί το e-signature

Η ψηφιακή υπογραφή αποτελείται από τρεις αλγόριθμους:

- Ο αλγόριθμος δημιουργίας δημόσιου και ιδιωτικού κλειδιού: Ο αλγόριθμος αυτός χρησιμοποιεί μια γεννήτρια τυχαίων αριθμών και με βάση αυτόν τον τυχαίο αριθμό δημιουργεί το δημόσιο και ιδιωτικό κλειδί (με το ιδιωτικό κλειδί δημιουργείται η ψηφιακή υπογραφή και με το δημόσιο κλειδί ελέγχεται η ψηφιακή υπογραφή).
- Ο αλγόριθμος προσθήκης ψηφιακής υπογραφής σε μηνύματα ή έγγραφα: Χρησιμοποιώντας το μήνυμα/έγγραφο και το ιδιωτικό κλειδί (το οποίο ανήκει μόνο σε αυτόν που υπογράφει το έγγραφο), δημιουργεί την ψηφιακή υπογραφή.
- Ο αλγόριθμος έλεγχου ψηφιακής υπογραφής μηνύματος ή εγγράφου: Χρησιμοποιώντας το μήνυμα/έγγραφο και το δημόσιο κλειδί (το δημόσιο κλειδί είναι διαθέσιμο σε όλους, και συσχετίζεται με το ιδιωτικό κλειδί και ανήκει αυτόν που υπέγραψε ψηφιακά το μήνυμα/έγγραφο), ελέγχει την αυθεντικότητα (ποιος το υπέγραψε) αλλά και ακεραιότητα (ότι το μήνυμα δεν παραποιήθηκε) του μηνύματος/εγγράφου.

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)



Σύμφωνα με την ασυμμετρική κρυπτογράφηση κάποιος που γνωρίζει το δημόσιο κλειδί δεν μπορεί να δημιουργήσει (είναι υπολογιστικά ανέφικτο) το αντίστοιχο ιδιωτικό κλειδί. Επίσης κάποιος ο οποίος έχει το δημόσιο κλειδί μπορεί να ελέγξει την αυθεντικότητα και ακεραιότητα ενός μηνύματος/εγγράφου το οποίο είναι ψηφιακά υπογεγραμμένο.

Ένα πρόβλημα με τις ψηφιακές υπογραφές είναι ότι δεν γνωρίζουμε αν το δημόσιο κλειδί (κατά την διάρκεια ελέγχου της υπογραφής) που έχουμε ανήκει σε αυτόν που ισχυρίζεται ότι είναι. Για αυτό ακριβώς τον λόγο υπάρχει ο Πάροχος Υπηρεσιών Πιστοποίησης ο οποίος είναι ένας οργανισμός-οντότητα ο οποίος πιστοποιεί την σχέση ενός ανθρώπου με το δημόσιο κλειδί του. Ο Πάροχος Υπηρεσιών Πιστοποίησης θα πρέπει να εμπνέει εμπιστοσύνη γιατί είναι η αρχή η οποία εκδίδει ψηφιακά πιστοποιητικά. Τα ψηφιακά πιστοποιητικά ταχτοποιούν ένα δημόσιο κλειδί με τον δικαιούχο του. Πολλές φορές αυτός που υπογράφει ψηφιακά ένα ηλεκτρονικό έγγραφο, ενδέχεται να επισυνάψει στο έγγραφο μαζί με την ψηφιακή υπογραφή και το ψηφιακό πιστοποιητικό του δημόσιου κλειδιού.

4.4.3 Νομικά ζητήματα ηλεκτρονικής υπογραφής

Η ανοδική τάση που παρατηρείται στη χρήση ηλεκτρονικών μέσων επικοινωνίας τα τελευταία χρόνια οφείλεται στα τεράστια πλεονεκτήματα που προσφέρουν. Εντούτοις, τα πλεονεκτήματα αυτά τότε μόνο μπορούν να αξιοποιηθούν πλήρως, όταν αφενός υπάρχει ευρύτερη νομική αναγνώριση της ηλεκτρονικής επικοινωνίας και αφετέρου η γνησιότητα των μηνυμάτων είναι εξασφαλισμένη. Οι δύο αυτές προϋποθέσεις, η μία νομική και η άλλη τεχνική, είναι απαραίτητες για την εδραίωση του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Αρκετά ζητήματα που ανακύπτουν από τη χρησιμοποίηση των νέων μέσων μπορούν, με κατάλληλη ερμηνεία των παραδοσιακών κανόνων δικαίου που βασίζονται στον έγγραφο τύπο, να επιλυθούν χωρίς νομοθετική παρέμβαση. Ουσιαστικές δυσκολίες μπορούν να υπάρξουν από πλευράς φορολογικού δικαίου, η γραφειοκρατική παρέμβαση του οποίου στις συναλλαγές είναι εντονότατη. Το ίδιο ισχύει και με την επιβολή χαρτοσήμανσης.

Γενικότερα η νέα τεχνολογία δεν μεταβάλλει στο συναλλακτικό πεδίο την ουσία των κανόνων του εμπορικού δικαίου. Απλώς καταργεί σε μεγάλο βαθμό τις προσωπικές σχέσεις μεταξύ των συναλλασσομένων και εισάγει και στο εμπορικό δίκαιο το απρόσωπο στοιχείο, ίδιο των καιρών μας, αλλά και τη "βιομηχανοποίηση" της πληροφόρησης και της επικοινωνίας. Η συνεχώς αυξανόμενη χρήση του Διαδικτύου για τη σύναψη εμπορικών συμβάσεων, το ηλεκτρονικό εμπόριο, και οι ανυπολόγιστες επιδράσεις του στην οικονομία, δραστηριοποίησαν διεθνείς οργανισμούς, την Επιτροπή Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων καθώς και κυβερνήσεις διαφόρων χωρών, προκειμένου να ορίσουν το νομικό πλαίσιο των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Σε διεθνές επίπεδο, η Επιτροπή Διεθνούς Εμπορικού Δικαίου των Ηνωμένων Εθνών (UNCITRAL) συνέταξε το 1996 τον Πρότυπο Νόμο για το ηλεκτρονικό εμπόριο, ρυθμίζοντας ζητήματα όπως η εξομοίωση των ηλεκτρονικών πληροφοριών με έγγραφα υλικής υπόστασης, η νομική ισχύς της ηλεκτρονικής υπογραφής, η αποδεικτική δύναμη των ηλεκτρονικών κειμένων, ο τόπος, χρόνος και απόδειξη παραλαβής του ηλεκτρονικού μηνύματος.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση, αναγνωρίζοντας την ανάγκη νομικής ρύθμισης των ηλεκτρονικών εμπορικών συναλλαγών, εξέδωσε Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο. Συγκεκριμένα, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο προέβη το 1999 στην έκδοση της υπ' αριθ.

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

2000/31/ΕΚ Οδηγίας, η οποία τέθηκε σε ισχύ στις 17/07/2000. Με την Οδηγία αυτή καθιερώθηκε η αρχή της ελευθερίας σύναψης ηλεκτρονικών συμβάσεων, η αρχή της χώρας προέλευσης, που σημαίνει ότι το Δίκαιο που διέπει τις συναλλαγές με ηλεκτρονικά μέσα είναι το Δίκαιο της χώρας μόνιμης εγκατάστασης του φορέα παροχής υπηρεσιών, και ο εξωδικαστικός διακανονισμός των διαφορών που θα προκύψουν.

Το Ευρωκοινοβούλιο, προκειμένου να διασφαλίσει τη γνησιότητα της ηλεκτρονικής υπογραφής, προέβλεψε την έκδοση αναγνωρισμένου Πιστοποιητικού Ηλεκτρονικής Υπογραφής, μιας ηλεκτρονικής βεβαίωσης, η οποία συνδέει δεδομένα επαλήθευσης της υπογραφής με ένα φυσικό πρόσωπο, επιβεβαιώνοντας έτσι την ταυτότητά του.

Η Ελλάδα, με την έκδοση του υπ' αριθ. **150/2001 Π.Δ.** εναρμονίστηκε με την Οδηγία αυτή και προέβη σε σημαντικά βήματα προς τη θέσπιση ενός "Δικαίου του Internet". Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί ο **N. 2672/1999** για τις ηλεκτρονικές υπογραφές καθώς και ο **N. 2251/1994** για την προστασία των καταναλωτών.

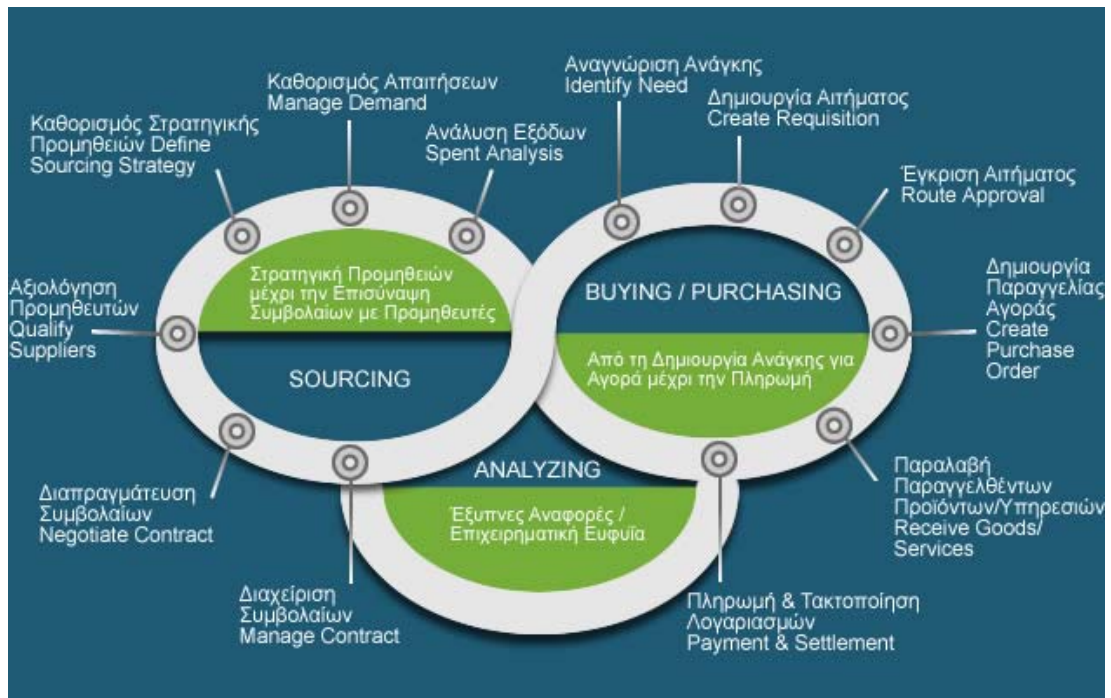
4.5 E-Procurements, Ηλεκτρονικές Προμήθειες

4.5.1 Έννοια και λειτουργίες των E-Procurements

Ηλεκτρονικές προμήθειες είναι ένας ευρύς όρος που χρησιμοποιείται για να περιγράψει τη χρήση ηλεκτρονικών μεθόδων, μέσω του Διαδικτύου, για τη διενέργεια συναλλαγών μεταξύ των επιχειρήσεων-αγοραστών και των επιχειρήσεων-προμηθευτών. Η διαδικασία Ηλεκτρονικών Προμηθειών καλύπτει όλες τις διαδικασίες της συναλλαγής και σε γενικές γραμμές θα μπορούσε να αποτυπωθεί σαν μια διαδικασία 3 βασικών σταδίων (Source- Procure- Analyze):

- Ανεύρεση και διαπραγμάτευση προμηθευτικής βάσης (Source)
- Εκτέλεση Προμήθειας (Procure)
- Ανάλυση (Analyze)

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)



Ο πρωταρχικός σκοπός των ηλεκτρονικών προμηθειών είναι να διευκολύνουν ηλεκτρονικά τη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας μιας επιχείρησης. Κατά συνέπεια, περιλαμβάνουν όλες τις λειτουργίες μιας διαδικασίας προμηθειών από την ανεύρεση προμηθευτών έως την ανάλυση των σχετικών δεδομένων. Στο παρακάτω σχήμα παρουσιάζονται οι βασικότερες λειτουργίες των ηλεκτρονικών προμηθειών.

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)



4.5.2 Η ανάγκη για e-procurements

Μέσα από τις σημερινά συνεχώς αυξανόμενες ανταγωνιστικές πιέσεις, οι επιχειρήσεις ωθούνται από τους επενδυτές και τους μετόχους για συνεχώς καλύτερα χρηματοοικονομικά αποτελέσματα. Αυτή η κλιμακούμενη απαίτηση για ενισχυμένη απόδοση, που συνδέεται με διερεύνηση και σκεπτικισμό για τις πιθανές λύσεις, δείχνει ότι χρειάζονται νέες και δημιουργικές προσεγγίσεις για να βελτιωθούν τα αποτελέσματα και να διατηρηθεί σε υψηλά επίπεδα η εταιρική απόδοση από έτος σε έτος. Ένας τρόπος για να φθάσει μια επιχείρηση σε βελτίωση των δεικτών της σε σύντομο χρόνο είναι φυσικά οι μειώσεις δαπανών.

Για μια επιχείρηση που απολαμβάνει 10% περιθώρια κέρδους, μια γενική μείωση δαπανών της τάξεως του 5%, μπορεί να βελτιώσει το τελικό αποτέλεσμα κατά 20%. Επιπλέον, αυτές οι δυνατότητες μείωσης των δαπανών, μπορούν να γίνουν ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και κατά συνέπεια, πολλές επιχειρήσεις έχουν αρχίσει να βλέπουν από στρατηγική σκοπιά, αυτό που ιστορικά ήταν μια τακτική λειτουργία : τις εταιρικές προμήθειες.

Δεδομένου ότι οι επιχειρήσεις σταθμίζουν τα σχετικά κόστη διάφορων μεθόδων για να αυξήσουν την κερδοφορία, η αξία της μείωσης δαπανών, μέσω μιας πιο στρατηγικής εστίασης στις προμήθειες, φαίνεται αυτονόητη. Οι επιχειρήσεις ξοδεύουν υψηλό

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

ποσοστό των εσόδων τους για προμήθειες αγαθών και υπηρεσιών. Ακόμη και μία μικρή βελτίωση κόστους, μπορεί γρήγορα να παράγει ένα σημαντικό όφελος στην κερδοφορία. Και όταν αυτές οι βελτιώσεις εκτελεστούν σωστά, μπορούν να δημιουργήσουν ένα συνεχή τρόπο μείωσης και συγκράτησης δαπανών και να συνεχίσουν να υποστηρίζουν τα εταιρικά αποτελέσματα κάθε έτος.

Ενώ ο οικονομικός αντίκτυπος του κόστους προμηθειών είναι δραματικός, οι σχετικοί κίνδυνοι με αλλαγές στην διαδικασία προμηθειών είναι χαμηλοί, ειδικά όταν συγκρίνονται με άλλες πρωτοβουλίες μείωσης δαπανών όπως οι αλλαγές τύπου εγκατάστασης ή μειώσεων προσωπικού. Έτσι επιτυγχάνονται και θετικά αποτελέσματα και βελτιωμένη παραγωγικότητα και αποδοτικότητα. Με άλλα λόγια, πολλές επιχειρήσεις έχουν ξεκινήσει να εκμεταλλεύονται σωστά την αγοραστική τους δύναμη, να βελτιώνουν ορθολογικά τα κόστη προμηθειών τους, και να διαχειρίζονται καλύτερα εταιρικές και αγοραστικές διαδικασίες χρησιμοποιώντας συστήματα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών προμηθειών.

4.5.3 Οφέλη χρήσης των e-procurements

Τα οφέλη που προκύπτουν από τη χρήση των e-procurements αφορούν τόσο τους αγοραστές όσο και τους προμηθευτές:

➤ Για τους αγοραστές:

1. Από τις συναλλαγές: *Αυτοματισμός της διαδικασίας προμηθειών (procure to pay)*

Τα συστήματα ηλεκτρονικών προμηθειών επιτρέπουν την διεξαγωγή της διαδικασίας προμηθειών ηλεκτρονικά. Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα ηλεκτρονικής διεξαγωγής της διαδικασίας είναι η χρήση ενός εργαλείου συναλλαγών βασισμένο στο διαδίκτυο όπου τα στοιχεία επιλέγονται κυρίως από τους προϋπάρχοντες καταλόγους και υποβάλλονται για ηλεκτρονική έγκριση. Αυτό το εργαλείο στη συνέχεια, συνδέεται με το ERP σύστημα για την εισαγωγή δεδομένων, την πληρωμή των τιμολογίων και τη διαχείριση της πληροφορίας. Το αποτέλεσμα της χρήσης μπορεί να φθάσει έως και την αυτοματοποίηση των πληρωμών, ενώ η συνολική διαδικασία περικλείει την πιθανότητα να συμβούν λιγότερα λάθη, γίνεται σε λιγότερο χρόνο και συνεισφέρει επομένως στην μείωση του συνολικού κόστους.

Αυτοματισμός μέσω της κάρτας αγορών/προμηθειών

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

Υπάρχει επίσης η δυνατότητα να αυτοματοποιηθεί η διαδικασία συνεχούς ελέγχου πληρωμών προμηθευτών, μέσω της κάρτας αγορών (P- card purchase card) η οποία δρα σαν πιστωτικό όριο.

2. Από τη διαχείριση της πληροφορίας: Οι βασικές πληροφορίες (κέντρο κόστους, κωδικός προϊόντων, κ.λπ.) κωδικοποιούνται με τέτοιο τρόπο που μειώνονται εντυπωσιακά τα λάθη και παρέχονται λεπτομερή και αξιοποιήσιμα στοιχεία. Μια επιτυχημένη εφαρμογή ηλεκτρονικών προμηθειών παρέχει υψηλής ποιότητας διοικητικές πληροφορίες, συνήθως συνδυαζόμενης με συστήματα επιχειρηματικής ευφυΐας.

3. Από τις πληρωμές: *Ηλεκτρονική πληρωμή των τιμολογίων*

Η ηλεκτρονική πληρωμή τιμολογίων εξασφαλίζει την προγραμματισμένη εκτέλεση των υποχρεώσεων προς τους προμηθευτές, με την ταυτόχρονη μείωση δαπανών που σχετίζονται με τις πληρωμές. Η ακρίβεια και η συνέπεια του συστήματος, μπορεί να συνεργήσει και στην πιθανότητα να επιτευχθούν βελτιωμένοι όροι πληρωμής με τους προμηθευτές.

Άμεση αντιστοίχιση των τιμολογίων

Τα συστήματα ηλεκτρονικής μεταφοράς τιμολογίων και στοιχείων τιμολογίων εξασφαλίζουν την άμεσα, χωρίς λάθη και πολύ οικονομικότερη καταχώρηση των τιμολογίων στα συστήματα και την αντιστοίχιση τους με τις παραγγελίες, μειώνοντας λάθη, ασυνέπειες και πιθανές οικονομικές και άλλες ζημίες στην επιχείρηση.

4. Από τη συμμόρφωση: Οι εταιρίες συνάπτουν συμβάσεις-πλαίσιο για τα περισσότερα αγαθά και υπηρεσίες ώστε να τα προμηθεύονται από επιλεγμένους προμηθευτές. Αυτό οδηγεί σε περισσότερη χρήση αυτών των συμβάσεων χαμηλότερου κόστους, που έχει σαν συνέπεια και μεγαλύτερες ποσότητες σε επιλεγμένα προϊόντα, το οποίο με την σειρά του θα μπορεί να οδηγήσει, στο μέλλον, σε υψηλότερες εκπτώσεις, άρα τάση για μεγαλύτερη χρήση των συμβάσεων αυτών κοκ.

5. Από τις τιμές: Η δυνατότητα χρήσης διαπραγματευτικών εργαλείων π.χ. ηλεκτρονικές δημοπρασίες μαζί με βέλτιστες πρακτικές έχουν καταδείξει ότι οι ηλεκτρονικές προμήθειες χρησιμοποιούνται ως μοχλός πίεσης για να εξασφαλίσουν στους χρήστες ενισχυμένη δυνατότητα συμπίεσης τιμών μέσα από αδιάβλητες και διαφανείς διαδικασίες.

6. Άλλα οφέλη: *Ηλεκτρονική Πλατφόρμα*

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

Οι ηλεκτρονικές προμήθειες είναι ενδεχομένως το ευκολότερο πρώτο βήμα στη στρατηγική ηλεκτρονικού εμπορίου. Είναι μια κοινή πλατφόρμα υπηρεσιών και εφαρμογών για να αναπτυχθούν οι σχέσεις με προμηθευτές προς αμοιβαίο όφελος (SRM- Supplier Relationship Management)

Αλλαγή στην κουλτούρα

Η ευκολία στην υλοποίηση, η διαφάνεια, η ευελιξία και η ικανοποίηση των εσωτερικών χρηστών είναι οι σημαντικότεροι λόγοι που οδηγούν στην αλλαγή της εσωτερικής κουλτούρας (π.χ. μπορεί ο χρήστης-αιτών να γνωρίζει ανά πάσα στιγμή on line, σε ποιο στάδιο είναι το αίτημα της παραγγελίας του)

Οικονομικές εγκρίσεις για όλες τις δαπάνες

Η δυνατότητα εξασφάλισης ότι όλες οι δαπάνες ανταποκρίνονται στα πρότυπα εγκρίσεων της επιχείρησης, αυξάνει το ποσοστό των εξόδων κάτω από επίβλεψη (spend under management).

Υψηλός βαθμός παρακολούθησης της απόδοσης των προμηθευτών

Η δυνατότητα εύκολης παρακολούθησης της απόδοσης των προμηθευτών, για μία μεμονωμένη παραγγελία, έως το σύνολο των παραγγελιών του διαχρονικά, δίνει απευθείας δεδομένα και ανατροφοδότηση από τους τελικούς χρήστες στους μάνατζερ και τους διευθυντές προμηθειών.

➤ Για τους προμηθευτές:

1. Ακριβείς πληροφορίες: Οι παραγγελίες συνθέτονται από είδη που επιλέγονται από μια προκαθορισμένη λίστα προϊόντων και υπηρεσιών η οποία προκύπτει από τα εταιρικά συμβόλαια που έχει προσυπογράψει ο ίδιος ο προμηθευτής. Επειδή δε, είναι αδύνατη η αλλοίωση τιμών, περιγραφών και χαρακτηριστικών των τιμοκαταλόγων από τους χρήστες, η πιθανότητα λάθους είναι μηδενική.
2. Αυξημένος κύκλος εργασιών: Οι πλαισιακές συμφωνίες που χρησιμοποιούνται από τους αγοραστές, περικλείουν πέρα από τις υψηλότερες εκπτώσεις και την υποχρέωση των χρηστών να παραγγέλλουν από τους συγκεκριμένους προμηθευτές. Με αυτόν τον τρόπο, ο κύκλος εργασιών του προμηθευτή ανά πελάτη – αγοραστή αυξάνεται και παραμένει σταθερός για όλη την διάρκεια της σύμβασης.
3. Γρηγορότερη ανακοίνωση παραγγελιών: Οι παραγγελίες κοινοποιούνται ηλεκτρονικά από όλους τους χρήστες ανεξάρτητα από το είδος, το περιεχόμενο και το ύψος της παραγγελίας. Λόγω δε του ηλεκτρονικού συστήματος μεταβίβασης των παραγγελιών,

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

ακολουθούνται οι ίδιες διαδικασίες επεξεργασίας και αποδοχής τους με αποτέλεσμα να επιτυγχάνεται εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος.

4. Εγκαιρότερη πληρωμή: Τα τιμολόγια επειδή προέρχονται από παραγγελίες που δεν περιέχουν λάθη και λόγω του γεγονότος ότι πιστοποιούνται και διαβιβάζονται ηλεκτρονικά, έχουν και συγκεκριμένους χρόνους πληρωμών, καθώς κάθε απόκλιση είναι ανιχνεύσιμη τόσο από τον αγοραστή, όσο και από τον προμηθευτή.

4.5.4. Θεσμικό πλαίσιο των e-procurements

Η νέα Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 ενισχύει το ρόλο του υφιστάμενου Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας» 2000-2006, διορθώνοντας τις στοχεύσεις του. Περαιτέρω απαντά στις προκλήσεις της Δ' Προγραμματικής Περιόδου για την περίοδο 2007-2013 ενώ είναι συμβατή με την νέα ευρωπαϊκή πολιτική για την Κοινωνία της Πληροφορίας «i2010» και το σχέδιο δράσης «Jobs & Growth» της Ε.Ε. που καταρτίστηκαν κατά το πρώτο εξάμηνο του 2005. Για την Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013, οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών είναι το μέσο για μια οικονομία πιο δυναμική και για πολίτες με καλύτερη ποιότητα καθημερινής ζωής. Οι στρατηγικοί άξονες της ψηφιακής στρατηγικής είναι:

- Βελτίωση της παραγωγικότητας
- Βελτίωση της ποιότητας της καθημερινής ζωής των πολιτών, με πρακτικό τρόπο
Οι βασικές κατευθύνσεις της νέας στρατηγικής είναι έξι - τέσσερις αφορούν στη βελτίωση της παραγωγικότητας και δυο στην καλύτερη ποιότητα ζωής:
- Προώθηση της χρήσης των ΤΠΕ στις επιχειρήσεις
- Παροχή ψηφιακών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις και παράλληλη αναδιοργάνωση του δημόσιου τομέα
- Υποστήριξη των κλάδου των ΤΠΕ
- Προώθηση της επιχειρηματικότητας σε τομείς που αξιοποιούν τις ΤΠΕ\
- Βελτίωση της καθημερινής ζωής μέσω των ΤΠΕ, και
- Ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών για τον πολίτη.

4.6 E-Invoicing, Ηλεκτρονική Τιμολόγηση

4.6.1. Έννοια του e-invoicing

Το e-Invoicing είναι η παροχή με ηλεκτρονικά μέσα των τιμολογίων για προμήθειες που υπόκεινται σε ΦΠΑ που παρέχονται στον Συμμετέχοντα από τον(ους)

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

Προμηθευτή(ές). Το "e- Invoice" είναι ένα ηλεκτρονικό τιμολόγιο που χρησιμοποιεί ασφαλής διάταξη δημιουργίας ηλεκτρονικής υπογραφής με βάση νομικά απαιτούμενες τεχνολογικές και διαδικαστικές προδιαγραφές για κατάλληλη πιστοποίηση γνησιότητας.

Τα ηλεκτρονικά τιμολόγια αυτοματοποιούν το κομμάτι της εφοδιαστικής αλυσίδας που αφορά την εξαγωγή, και αποστολή των παραστατικών του προμηθευτή, και στην συνέχεια παραλαβή τους, έλεγχο, καταχώρηση και φύλαξη στο ERP του αγοραστή. Η υπηρεσία διακίνησης ηλεκτρονικών τιμολογίων εντάσσεται στις γενικότερες ηλεκτρονικές διαδικασίες για την αποστολή και λήψη παραστατικών μέσω Internet. Εδραιώνει ένα κοινό κανάλι επικοινωνίας αγοραστών-προμηθευτών-παρόχων άλλων υπηρεσιών (π.χ. Τράπεζες, Εφορία) και εξασφαλίζει, άμεσα, εύκολα και γρήγορα, πιο αποτελεσματικές διαδικασίες και σημαντική μείωση του διαχειριστικού κόστους όλων των μερών.

4.6.2. Οφέλη χρήσης του e-invoicing

Ο αγοραστής μπορεί να αποκομίσει σημαντικά οφέλη από τη χρήση των λύσεων ηλεκτρονικών τιμολογίων, όπως:

- Αποφυγή λαθών κατά την ανταλλαγή παραστατικών, που προκύπτουν από το χειρωνακτικό τρόπο εισαγωγής των στοιχείων.
- Άμεση επίλυση προβλημάτων με τον γρήγορο εντοπισμό του τυχόν προβλήματος σε τιμολόγιο από το σύστημα.
- Εξάλειψη του λειτουργικού κόστους επεξεργασίας και καταχώρησης τιμολογίων (και λοιπών παραστατικών)
- Βελτιστοποίηση των λογιστικών λειτουργιών με την συντόμευση του χρόνου καταχώρησης των στοιχείων
- Πλήρης ευελιξία στην διασύνδεση νέων προμηθευτών καθώςον το σύστημα είναι έτοιμο από την πλευρά του αγοραστή.
- Ένα κεντρικό σημείο επικοινωνίας με κάθε επιχείρηση και συνεπώς μικρότερο κόστος διαχείρισης την οποία αναλαμβάνει ο πάροχος της υπηρεσίας. Συγκεκριμένα δεν χρειάζεται συνεχή ενασχόληση από τον (κάθε) αγοραστή κάθε φορά που ένας νέος προμηθευτής συνδέεται στην υπηρεσία, αλλά και αντίστοιχα για τον (κάθε) προμηθευτή

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

δεν χρειάζεται να ξανακάνει την ίδια εργασία για κάθε νέο αγοραστή που εντάσσεται στην υπηρεσία.

Συνεπώς, ένα ιδιαίτερο χαρακτηριστικό της ηλεκτρονικής τιμολόγησης είναι οι δυνατότητες αυτοματισμού που προσφέρει, ιδίως εάν το τιμολόγιο αποστέλλεται σε δομημένο μορφότυπο: τα ηλεκτρονικά τιμολόγια μπορούν να εκδίδονται και να διαβιβάζονται αυτόματα και απευθείας από τα συστήματα αλυσίδων χρηματοτεχνικής μέριμνας του παρόχου της υπηρεσίας σε εκείνα του αποδέκτη. Στο μεγαλύτερο μέρος τους, τα οικονομικά πλεονεκτήματα δεν απορρέουν από την εξοικονόμηση κόστους εκτύπωσης και ταχυδρόμησης, αλλά από την πλήρη διαδικασία αυτοματισμού και ολοκλήρωσης μεταξύ των συναλλασσομένων μερών από την εντολή έως την πληρωμή.

Επιπλέον, η εφαρμογή ίσων κανόνων ΦΠΑ στα ηλεκτρονικά τιμολόγια και στα τιμολόγια σε χαρτί, αναμένεται να μειώσει τις διοικητικές επιβαρύνσεις για τις επιχειρήσεις σε ποσό που μπορεί να φθάνει μέχρι και σε 18 δισ. ευρώ σε μεσοπρόθεσμο πλαίσιο.

Τα οφέλη της ηλεκτρονικής τιμολόγησης αναμένεται επίσης να διευκολύνουν τους καταναλωτές, ιδίως όσον αφορά την ευκολία που προσφέρουν τα ηλεκτρονικά τιμολόγια σε σχέση με τα τιμολόγια σε χαρτί. Ωστόσο, θα πρέπει να διασφαλιστεί ότι δεν θα περιθωριοποιηθούν οι καταναλωτές με περιορισμένη ή καμία πρόσβαση στο διαδίκτυο και ότι θα πρέπει πάντοτε να παρέχεται η δυνατότητα στους καταναλωτές να ζητούν τιμολόγια σε χαρτί. Επιπλέον, και σύμφωνα με τον Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της ΕΕ, η ηλεκτρονική τιμολόγηση πρέπει να σέβεται τους κανόνες για την προστασία των προσωπικών δεδομένων και το δικαίωμα προστασίας της ιδιωτικής ζωής.

Τέλος, τα περιβαλλοντικά οφέλη της ηλεκτρονικής τιμολόγησης λόγω της μείωσης της κατανάλωσης χαρτιού και του κόστους ενέργειας για τη μεταφορά είναι επίσης σημαντικά, καθώς συνεπάγονται εξοικονομήσεις άνθρακα που θα αντιστοιχούσαν σε μείωση των εκπομπών CO₂ κατά ένα εκατομμύριο τόνους ετησίως για την ΕΕ.

4.6.3 Νομικό πλαίσιο της ηλεκτρονικής τιμολόγησης E-invoicing

Όσον αφορά στην ηλεκτρονική τιμολόγηση, με την οδηγία 2001/115/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, η οποία τέθηκε εν ισχύ από την 1η Ιανουαρίου 2004, δόθηκαν οι προδιαγραφές για τους εναλλακτικούς αποδεκτούς τρόπους έκδοσης, αποστολής και αποθήκευσης ηλεκτρονικών τιμολογίων και δελτίων αποστολής από όλες

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται εντός της ΕΕ, με τελικό στόχο την αντικατάσταση των αντίστοιχων έντυπων παραστατικών. Προβλέπεται επίσης ότι όλα τα τιμολόγια που διαβιβάζονται με ηλεκτρονικά μέσα θεωρούνται έγκυρα και αποδεκτά με την διασφάλιση δύο προϋποθέσεων:

- Ο παραλήπτης του τιμολογίου πρέπει να έχει συναινέσει και να έχει αποδεχθεί τη συγκεκριμένη μέθοδο.
- Η αποστολή και η λήψη των τιμολογίων πρέπει να πραγματοποιούνται σε ασφαλές δικτυακό περιβάλλον, είτε με τη χρήση αναβαθμισμένων ηλεκτρονικών υπογραφών (advanced digital signatures) είτε μέσω του συστήματος EDI (Electronic Data Interchange).

Αναφορικά με την πρώτη προϋπόθεση, η συναίνεση του αποδέκτη μπορεί να κατοχυρωθεί με μία (εκ των προτέρων) εμπορική σύμβαση. Αναφορικά με τη δεύτερη προϋπόθεση ισχύουν τα εξής: οι ηλεκτρονικές υπογραφές αποτελούν δεδομένα σε ψηφιακή μορφή που συνοδεύουν άλλα ηλεκτρονικά δεδομένα ή συσχετίζονται λογικά με αυτά, και χρησιμεύουν ως μέθοδος απόδειξης της γνησιότητας, συνδεόμενα μονοσήμαντα και καθορίζοντας αποκλειστικά την ταυτότητα του υπογράφοντος.

Το EDI αποτελεί ένα κλειστό σύστημα-δίκτυο ηλεκτρονικών υπολογιστών, το οποίο μετρά ήδη 30 χρόνια ζωής και χρησιμοποιείται για την ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ επιχειρήσεων και μεγάλων οργανισμών του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα. Είναι βασισμένο σε συμφωνηθέντα πρότυπα και συμβάσεις μεταξύ των αντισυμβαλλόμενων μερών, και οι πληροφορίες που διακινούνται μέσω των δικτύων EDI είναι τυποποιημένες και κωδικοποιημένες.

Εδώ θα πρέπει να σημειωθεί ότι, μολονότι η ευρωπαϊκή νομοθεσία επιβάλλει στους ενδιαφερομένους να χρησιμοποιήσουν μία από τις δύο παραπάνω μεθόδους, εντούτοις επιτρέπει τη χρησιμοποίηση και άλλων μεθόδων, όταν πρόκειται για συναλλαγές που πραγματοποιούνται μεταξύ επιχειρήσεων του ίδιου κράτους και κάτι τέτοιο επιτρέπεται από το εθνικό δίκαιο της εν λόγω χώρας. Η ελληνική νομοθεσία εναρμονιζόμενη με το κοινοτικό δίκαιο έχει υιοθετήσει την κοινοτική οδηγία(2001/115/EK) θεσπίζοντας διατάξεις που αποβλέπουν στο σκοπό αυτό. Οι προβλεπόμενες διατάξεις αναφέρονται στο Ν.3193/2003 (ΦΕΚ 266/Α).

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο ΟΛΕΣ ΟΙ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΚΑΙ ΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΠΟΥ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΟΥΝ ΜΕΣΩ INTERNET BANKING

5.1.Alpha bank e-banking

5.1.1 ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΧΡΗΜΑΤΩΝ:

- Εντός AlphaBank σε λογαριασμό δικό σας.
- Εντός AlphaBank σε λογαριασμό τρίτου.
- Αποστολή εμβάσματος σε Ευρώ ή άλλο νόμισμα σε άλλη τράπεζα Εσωτερικού.
- Αποστολή εμβάσματος σε Ευρώ ή άλλο νόμισμα σε άλλη τράπεζα Εξωτερικού.
- Πάγιες εντολές μεταφοράς σταθερού ποσού (σε Ευρώ) μεταξύ λογαριασμών σας.
- Πάγιες εντολές μεταφοράς σταθερού ποσού (σε Ευρώ) σε λογαριασμούς τρίτων AlphaBank.

5.1.2 ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΓΙΑ:

- Λογαριασμούς καταθέσεων σε Ευρώ ή Ξένο νόμισμα.
- Δάνεια στεγαστικά ή χορηγητικά.
- Δάνεια "Alpha Επιλογή".
- Κάρτες AlphaBank.
- Για την αναλυτική θέση και αποτίμηση του χαρτοφυλακίου στην Alpha Finance με βάση τις τιμές κλεισίματος των μετοχών της τελευταίας συνεδρίασης του Χ.Α. καθώς και για την χρηματική θέση στην AlphaFinance, όπως αυτή έχει διαμορφωθεί την αμέσως προηγούμενη της ερωτήσεως
- Τους επενδυτικούς λογαριασμούς σας Αμοιβαίων Κεφαλαίων.
- Τις προθεσμιακές σας καταθέσεις.
- Την εικόνα των Prime και Private επενδυτικών λογαριασμών.
- Βιβλιάρια επιταγών, Φύλλα βιβλιαρίων των επιταγών , ακυκλοφόρητες επιταγές, κατάσταση επιταγών, κατάσταση αιτήσεων για έκδοση βιβλιαρίων επιταγών κτλ.
- Μεταφορές που έχουν πραγματοποιηθεί μέσω των εναλλακτικών δικτύων της AlphaBank (Alpha Web Banking, Alphaphone Banking και Alpha Mobile Banking)

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

- Πάγιες εντολές μεταφορών που έχουν καταχωρηθεί μέσω των εναλλακτικών δικτύων της AlphaBank (Alpha Web Banking, Alphaphone Banking και Alpha Mobile Banking)
- Πληρωμές που έχουν πραγματοποιηθεί μέσω των εναλλακτικών δικτύων της AlphaBank (Alpha Web Banking, Alphaphone Banking και Alpha Mobile Banking)
- Το ανώτατο ημερήσιο "όριο μεταφορών" σε λογαριασμούς τρίτων. Δηλαδή λογαριασμούς που δεν είναι αποθηκευμένοι στο προφίλ των πελατών.
- Το "προφίλ". Δηλαδή τα προϊόντα που διαχειρίζονται οι πελάτες μέσω της συνδρομής τους, όπως για τους λογαριασμούς καταθέσεων, δάνεια και κάρτες που έχουν συνδέσει και διαχειρίζονται μέσω του Alpha Web Banking ή/και του Alphaphone Banking (με τη βοήθεια εκπροσώπου της Τραπέζης).
- Για την "Κάρτα Συνδρομητή" στο Alphaphone Banking δηλ. τους λογαριασμούς και τις πληρωμές που μπορούν να διαχειρίζονται οι πελάτες μέσω συναλλαγών του Alphaphone στο αυτόματο σύστημα εκτελέσεως συναλλαγών με επιλογή πλήκτρων-IVR.

5.1.3 ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΟΦΕΙΛΩΝ:

- Πληρωμή των πιστωτικών καρτών AlphaBank.
- Πληρωμή των πιστωτικών καρτών AlphaBank τρίτων.
- Σε πιστωτικές κάρτες εκδόσεως άλλων τραπεζών εσωτερικού.
- Δανείων Alpha Επιλογή αποθηκευμένα στο προφίλ.
- Δανείων Alpha Επιλογή που δεν ανήκουν στο προφίλ.
- Δανείων AlphaBank καταναλωτικών και προσωπικών.
- Σε δημόσιους φορείς και οργανισμούς κοινής ωφέλειας.
- Σε εταιρείες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας.
- Σε ασφαλιστικές εταιρείες.
- Σε λοιπές εταιρίες.
- Δωρεές προς κοινωφελή ιδρύματα και οργανισμούς, επώνυμα ή ανώνυμα.

5.1.4 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ

Τους κωδικούς στο Alpha Web Banking (δηλ. τον Κωδικό Συνδρομητή και τον Μυστικό Κωδικό)

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

5.1.4.1 Τα προϊόντα της συνδρομής:

- Λογαριασμούς καταθέσεων.
- Δάνεια στεγαστικά ή χορηγητικά "Alpha Επιλογή" και Alpha 700
- Κάρτες AlphaBank.
- Προσωπικούς επενδυτικούς λογαριασμούς Αμοιβαίων Κεφαλαίων.
- Προσωπικές προθεσμιακές καταθέσεις.
- Προσωπικούς επενδυτικούς λογαριασμούς Prime και Private.
- Προσωπικό χαρτοφυλάκιο μετοχών που τηρούνται στην Alpha Finance.
- Τη σύντομη ονομασία των προϊόντων που έχουν προστεθεί στο προφίλ των πελατών (π.χ. λογαριασμών καταθέσεων, καρτών, δανείων, επενδυτικών προϊόντων κτλ).
- Τα στοιχεία επικοινωνίας (αριθμούς τηλεφώνων, ηλεκτρονική διεύθυνση (e- mail)).
- Την υπηρεσία για λήψη μηνυμάτων (μέσω e-mail ή SMS) που αφορούν στην ανεπιτυχή εκτέλεση εντολών που έχουν καταχωρηθεί μέσω των εναλλακτικών δικτύων της Alpha Bank (Alpha Web Banking, Alphaphone Banking και Alpha Mobile Banking).
- Το ανώτατο ημερήσιο "όριο μεταφορών" σε μη προδηλωμένους λογαριασμούς.
- Τις αιτήσεις για βιβλιάρια επιταγών.

5.2. Aspisbank e-banking

5.2.1 Τραπεζικές Συναλλαγές

- Συνοπτική παρουσίαση των λογαριασμών και των υπολοίπων τους.
- Ανάλυση του υπολοίπου του λογαριασμού.
- Πληροφορίες για την κίνηση των λογαριασμών.
- Ανάλυση και ενημέρωση των δανειακών λογαριασμών.
- Αναλυτική παρουσίαση των προθεσμιών που έχουν συναφθεί με την τράπεζα.
- Online μεταφορά χρημάτων μεταξύ των λογαριασμών.
- Online αποστολές εμβασμάτων, είτε μέσα στο δίκτυο Καταστημάτων της AspisBank, είτε σε άλλη Τράπεζα.
- Online πληρωμές πιστωτικών καρτών, κινητής τηλεφωνίας και σταθερής τηλεφωνίας.

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

- Ανάθεση Παγίων Εντολών για πληρωμές Δ.Ε.Η., Ο.Τ.Ε., Ε.ΥΔ.ΑΠ., Κινητής Τηλεφωνίας, Ασφαλιστρών κ.ά.
- Online διαχείριση κωδικού επιβεβαίωσης συναλλαγής.
- Online διαχείριση προσωπικού κωδικού πρόσβασης.

5.2.2 Χρηματιστηριακές Συναλλαγές

- Εμφάνιση δυναμικού Χαρτοφυλακίου
- Εμφάνιση χρηματικών ταμειακών κινήσεων
- Καταχώρηση εντολών και άμεση διαβίβαση στο ΧΑ σε πραγματικό χρόνο
- Δυνατότητα μεταβολής ή ακύρωσης εντολής σε πραγματικό χρόνο
- Αναλυτική επιβεβαίωση πράξεων σε πραγματικό χρόνο με μέση τιμή εκτέλεσης
- Δημιουργία και παρακολούθηση εικονικού χαρτοφυλακίου (μέχρι 10 μετοχές)
- Εισαγωγή εντολής πληρωμής (μεταφορά πιστωτικού υπολοίπου από τον χρηματιστηριακό λογαριασμό στον τραπεζικό λογαριασμό)
- Παροχή πρόσθετων ειδήσεων και νέων
- Εμφάνιση πραγματικού Χαρτοφυλακίου με αποτίμηση
- Εμφάνιση του Χαρτοφυλακίου με τρέχουσες τιμές ΧΑ (καθυστέρηση 15')
- Εμφάνιση πινακιδίων (Αγορές-Πωλήσεις)

5.3.ΑΤΕ bank e-banking

5.3.1 Λογαριασμοί

- Ενημέρωση για τα Υπόλοιπα και τις Κινήσεις των Λογαριασμών (Καταθετικών, Επενδυτικών και Δανείων)
- Ενημέρωση για την Κατάσταση των Επιταγών και τις Δόσεις των Δανείων
- Εκτέλεση Μεταφορών σε Λογαριασμούς ΑΤΕbank (της Εταιρίας και Τρίτων)
- Εκτέλεση Εμβασμάτων Εσωτερικού- Εξωτερικού

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

- Εκτέλεση Ομαδικών Πληρωμών/Εισπράξεων (πχ Μισθοδοσία) μέσω Φόρτωσης Εταιρικών Αρχείων
- Πληρωμή Λογαριασμών (ΟΤΕ, ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ, ΦΥΣΙΚΟ ΑΕΡΙΟ, Cyta Hellas, FORTHNET, WIND, VODAFONE)
- Πληρωμή Πάγιου Τέλους Κτηματογράφησης της εταιρίας ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ Α.Ε.
- Πληρωμή Πιστωτικών Καρτών άλλων Τραπεζών.
- Πληρωμή ΙΚΑ, ΟΑΕΕ και ΦΠΑ
- Προγραμματισμός Μεταφορών Κεφαλαίων με μελλοντικές ή και επαναλαμβανόμενες εντολές των πελατών.
- Καταχώρηση Συνεργατών με Λογαριασμούς σε άλλες Τράπεζες και Φορείς Πληρωμής
- Ενημέρωση για το χαρτοφυλάκιο μετοχών, εφόσον τηρείται στην ΑΤΕ Χρηματιστηριακή Α.Ε.Π.Ε.Υ.
- Εκτέλεση εντολών αγοραπωλησίας μετοχών και ενημέρωση για την τύχη της εντολής που έχει δοθεί ή ακόμη και ακύρωση εντολής πριν την πραγματοποίησή της.
- Ενημέρωση για την τρέχουσα τιμή των μετοχών και για τις τιμές κλεισίματος της συνεδρίασης Χ.Α.Α.
- Ενημέρωση για το χαρτοφυλάκιο αμοιβαίων κεφαλαίων στην ΑΤΕ ΑΕΔΑΚ.
- Υποβολή Αιτήσεων για:
 - Παραγγελίες Χαρτονομισμάτων
 - Έκδοση Μπλοκ Επιταγών
 - Ανανέωση Προθεσμιακών Καταθέσεων
 - Άνοιγμα/ Ανανέωση Δανείων
 - Έκδοση Βεβαιώσεων Εισοδήματος Τόκων Καταθέσεων
 - Ενημέρωση για τις Κινήσεις των Χρηστών στο Web Banking
 - Ανταλλαγή Μηνυμάτων (e-mails) με τον Υπεύθυνο Πελατείας στο Web Banking, ενημέρωση για τη διαθεσιμότητα των Χρηστών εν ώρα εργασίας και εκτύπωση όλων των Ηλεκτρονικών Παραστατικών των Συναλλαγών.

5.3.2 Νέα Υπηρεσία Διαχείρισης Διαθεσίμων

- Ομαδοποίηση των λογαριασμών της Εταιρίας σε Ομάδες και ενημέρωση για τα συνολικά Υπόλοιπα και τις Κινήσεις των Λογαριασμών ανά Ομάδα.

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

- Ορισμός κανόνων διαχείρισης για την αυτόματη διαχείριση των υπολοίπων των λογαριασμών με μεταφορά κεφαλαίων μεταξύ τους
- Συμφωνία των καταχωρημένων εγγραφών πληρωμών και εισπράξεων στα βιβλία της Επιχείρησής, με τις πραγματοποιηθείσες συναλλαγές που επιβεβαιώνονται μέσω Τράπεζας (reconciliation).

5.3.3 Επίσης παρέχεται η δυνατότητα απεικόνισης του Λογιστηρίου της Εταιρίας στο Web Banking μέσω:

- Διαδικασιών Εξουσιοδότησης Ρόλων και Κανόνων Συναλλαγών (Πραγματοποίηση Συναλλαγών που απαιτούν περαιτέρω επίπεδα Έγκρισης για την εκτέλεσή τους)
- Ρυθμίσεων (Όρια ανά Συναλλαγή, Χρήστη, Λογαριασμό, Εταιρία και
- Διαχείρισης Πρόσβασης Χρηστών σε Λογαριασμούς και Μενού Επιλογών)

5.4. ATTICA BANK e-banking

Το e-banking Attica Bank της προσφέρει στους πελάτες της:

- Άμεση πληροφόρηση για τα στοιχεία, τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των λογαριασμών , που τηρούνται στην atticabank.
- Μεταφορές κεφαλαίων μεταξύ προδηλωμένων λογαριασμών στην atticabank ή και μεταφορές κεφαλαίων από προδηλωμένο λογαριασμό σε λογαριασμό τρίτου, που τηρείται στην atticabank.
- Εμβάσματα με πληρωμή σε μετρητά σε Κατάστημα της atticabank.
- Εμβάσματα με πληρωμή σε μετρητά σε άλλη Τράπεζα στην Ελλάδα, ενταγμένη στο σύστημα DIAS CREDIT TRANSFER.
- Εμβάσματα με αυτόματη πίστωση λογαριασμού σε άλλη Τράπεζα στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό (εφόσον συμμετέχει στο SEPA), ενταγμένη στο σύστημα DIAS CREDIT TRANSFER
- Πληρωμές οφειλών που αφορούν:
 - Πιστωτικές κάρτες εκδόσεως atticabank των πελατών ή τρίτων.
 - Πιστωτικές κάρτες εκδόσεως άλλων τραπεζών, μέσω DIAS CREDIT TRANSFER
 - Ανοικτά δάνεια εκδόσεως atticabank δικά σας ή τρίτων.
 - Επαναφόρτιση της Gift Card VISA.

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

- Δημόσια Ταμεία
- Εταιρίες Τηλεπικοινωνιών
- Ασφαλιστικές Εταιρίες
- Λοιπές Εταιρίες
- Πάγιες εντολές πληρωμής που αφορούν:
 - Δημόσια Ταμεία
 - Εταιρίες Τηλεπικοινωνιών
 - Ασφαλιστικές εταιρίες
 - Λοιπές εταιρίες
- Αίτηση για την χορήγηση καρτέ επιταγών, ενημέρωση για την εξέλιξη της αίτησης.
- Απενεργοποίηση ATTICARD Extra cash (Cash Card).
- Ενημέρωση για τις κινήσεις και τα στοιχεία δανείου, προθεσμιακής κατάθεσης ή REPO που τηρούνται στην atticabank.
- Προσθαφαίρεση λογαριασμών/καρτών, των πελατών ή τρίτων
- Αλλαγή των προσωπικών στοιχείων επικοινωνίας.
- Διαχείριση παραμέτρων ασφαλείας (αλλαγή password, ενεργοποίηση ή απενεργοποίηση λίστας TAN, κλπ.).

5.5. Citibank e-banking

5.5.1 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ & ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Οι πελάτες έχουν τον έλεγχο.

Χάρη στις υπηρεσίες που τους προσφέρει, από την παρακολούθηση των τραπεζικών τους λογαριασμών και πιστωτικών καρτών, μέχρι τις μεταφορές χρημάτων, τις πληρωμές των λογαριασμών τους, ή τις πάγιες εντολές, το Citibank Online τους επιτρέπει να διαχειρίζονται τα οικονομικά τους με τον δικό τους τρόπο.

Εξοικονόμηση χρόνου

Αν θέλουν οι πελάτες να κάνουν μία συναλλαγή, απλά συνδέονται και πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους γρήγορα και εύκολα.

Είναι βολικό

Η παρακολούθηση ενός υπολοίπου λογαριασμού ή η πληρωμή πιστωτικών καρτών Citibank, μπορεί, οποιαδήποτε ώρα, απ' οπουδήποτε να πραγματοποιηθεί.

Είναι ασφαλές

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

Το Citibank Online διαθέτει μία σειρά μέτρων ασφαλείας, για να μπορούν οι πελάτες να απολαμβάνουν την εμπειρία της Online τραπεζικής εξυπηρέτησης, χωρίς δεύτερες σκέψεις.

Μείωση το κόστους των τραπεζικών συναλλαγών

Το Citibank Online προσφέρει ένα πλήθος συναλλαγών εντελώς δωρεάν.

Επί πλέον, προσφέρει μία σειρά συναλλαγών με τρίτους, με πολύ χαμηλό κόστος.

5.5.2 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Πληροφορίες Λογαριασμών :

- Κατάσταση Υπολοίπων Λογαριασμών
(καταθετικών, όψεως, προθεσμιακών, δανειακών, αμοιβαίων κεφαλαίων και πιστωτικών καρτών)
- Υπόλοιπα Λογαριασμών και Κινήσεις
- Αποθήκευση Κινήσεων Λογαριασμών
(για χρήση με Quicken®, Excel και Microsoft® Money)
- Αναζήτηση Λογαριασμών Πιστωτικών Καρτών
- Προγράμματα Ανταμοιβής Πιστωτικών Καρτών

Μεταφορές & Πληρωμές:

- Εμφάνιση/Ακύρωση Μελλοντικής ή Αυθημερόν
- Μεταφοράς Εμφάνιση/Ακύρωση Μελλοντικής ή Αυθημερόν Πληρωμής Λογαριασμού
- Καταχώρηση Πάγιας Εντολής σταθερού ποσού
- Εμφάνιση/Ακύρωση Πάγιας Εντολής

5.6. Emporikibank e-banking

Προσφέρει δυνατότητες:

5.6.1 Ενημέρωσης:

- ‘Με μια ματιά’, για όλα τα υπόλοιπα καταθετικών λογαριασμών, δανείων και πιστωτικών καρτών με την είσοδό στο σύστημα
- Αναλυτική ενημέρωση για το υπόλοιπο και την κίνηση λογαριασμών (Ταμειευτηρίου, Τρεχούμενου, Όψεως, Προνομιακού, Συναλλάγματος)

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

- Αντίγραφο λογαριασμού
- Αναλυτική ενημέρωση για το υπόλοιπο και την κίνηση δανείων (Καταναλωτικά, Στεγαστικά, Εγγυητικές Επιστολές, Κεφάλαια Κίνησης, Παγίου Εξοπλισμού)
- Αναλυτική ενημέρωση για το υπόλοιπο και την κίνηση πιστωτικών καρτών Ενημέρωση για την κατάσταση των άυλων τίτλων
- Ενημέρωση για την κατάσταση προθεσμιακών καταθέσεων
- Ενημέρωση για την κατάσταση των χρηματιστηριακών εντολών
- Ενημέρωση θέσης του χαρτοφυλακίου μετοχών
- Ενημέρωση για τον IBAN (International Bank Account Number)
- Παραλαβή τηλεκωδικού κάρτας για εγγραφή στην υπηρεσία EmporikiBank Secure

5.6.2 Διαχείρισης:

- Μεταφορά ποσού σε λογαριασμό της Εμπορικής Τράπεζας ή σε άλλη τράπεζα εντός Ελλάδος (σύντομα και εκτός Ελλάδος)
- Πληρωμές δημοσίου και ταμείων (ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΟΑΕΕ, Φόρος Εισοδήματος)
- Πληρωμή πιστωτικών καρτών ιδίου ή τρίτων της Εμπορικής Τράπεζας
- Άμεση εξόφληση λογαριασμών (ΟΤΕ, Vodafone, ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ κ.α.)

5.6.3 Υπηρεσίες:

- Καθορισμός και διαχείριση παγίων εντολών
- Παραγγελία καρνέ επιταγών
- Αλλαγή κωδικού πρόσβασης
- Δήλωση απώλειας - κλοπής των πιστωτικών καρτών
- Αίτηση Δημοσίων Εγγραφών

5.6.4 Επιλογές :

- Αλλαγή προσωπικών στοιχείων
- Αίτηση προσθαφαίρεσης λογαριασμών
- Παραλαβή Κωδικού Phone για την υπηρεσία Emporiki Phone Banking
- Παράλληλα μπορεί να πραγματοποιηθεί εκτύπωση του αποδεικτικού της ηλεκτρονικής συναλλαγής, αλλά και να αποθηκευθεί κινήσεων των λογαριασμών σε αρχείο για

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

πραιτέρω λογιστική επεξεργασία. Επιπλέον η υπηρεσία Εμπορική e-Banking μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τις συναλλαγές και στα αγγλικά! Η αγγλική εκδοχή της υπηρεσίας, προσφέρει τις ίδιες δυνατότητες με την ελληνική έκδοση και παράλληλα επιτρέπει την επιλογή γλώσσας στην εκτύπωση αποδεικτικού ηλεκτρονικής συναλλαγής. Η υπηρεσία Εμπορική e-Banking συνεχώς εξελίσσεται προσφέροντας νέες πρωτοποριακές υπηρεσίες και προϊόντα προσαρμοσμένα στις ανάγκες όλων των πελατών τους.

5.7.Eurobank EFG e-banking

5.7.1 e-banking για ιδιώτες

- Ενημέρωση online για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των λογαριασμών, των πιστωτικών καρτών και δανείων,
- Εξόφληση των πιστωτικών καρτών και των δανείων,
- Πληρωμή ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΦΠΑ και ΙΚΑ, καθώς κι ένα πλήθος άλλων λογαριασμών
- Μεταφορά χρήματα στην Ελλάδα και το εξωτερικό με προνομιακούς όρους σε σχέση με τα καταστήματα
- Αγορά και πώληση μετοχών σε πραγματικό χρόνο,
- Ενημέρωση μέσω sms και e-mail για κινήσεις των λογαριασμών και καρτών

5.7.2 e-banking για επιχειρήσεις

- Ενημέρωση πλήρως για τους λογαριασμούς της επιχείρησής (Υπόλοιπα και κινήσεις)
- Πραγματοποίηση μεταφορών μεταξύ λογαριασμών της επιχείρησής, καθώς και προς λογαριασμούς τρίτων στην Τράπεζα EFG Eurobank Ergasias ή σε οποιαδήποτε άλλη τράπεζα στην Ελλάδα και στο εξωτερικό
- Πληρωμή δανείων της επιχείρησής
- Πληρωμή λογαριασμούς ΔΕΚΟ, τηλεφωνίας, ασφαλειών καθώς και άλλους
- Πληρωμή οφειλές προς το Δημόσιο (ΦΠΑ, ΙΚΑ)
- Πραγματοποίηση ομαδικών πληρωμών των προμηθευτών ή της μισθοδοσίας των υπαλλήλων της επιχείρησής

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

- Εκτέλεση συναλλαγών σε πραγματικό χρόνο ή σε προεπιλεγμένη ημερομηνία
 - Ενημέρωση για τις εξελίξεις στις αγορές χρήματος και κεφαλαίου
 - Παρακολούθηση της συνεδρίασης του Χρηματιστηρίου Αθηνών (Χ.Α.)
- Το e-Banking για επιχειρήσεις επιτρέπει στους πελάτες να ορίσουν τους χρήστες που επιθυμούν να εκτελούν και να εγκρίνουν συναλλαγές. Επίσης προσφέρεται και η δυνατότητα περιορισμού των ενεργειών των χρηστών, έτσι ώστε το κάθε στέλεχος να έχει συγκεκριμένες λειτουργίες στο σύστημα, αντίστοιχες με τη θέση και τις αρμοδιότητές του στην επιχείρησή.

5.8.HSBC BANK e-banking

5.8.1 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ-ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ:

5.8.1.1.ΓΙΑ ΠΕΛΑΤΗ:

- Γενικές πληροφορίες στοιχείων πελάτη
- Γενικές πληροφορίες διευθύνσεων
- Υπηρεσία Global View

5.8.1.2.ΓΙΑ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ:

- Ενημέρωση υπολοίπου λογαριασμών και προθεσμιακών καταθέσεων
- Αναλυτική πληροφόρηση λογαριασμών καταθέσεων
- Αναλυτική πληροφόρηση λογαριασμών προθεσμιακής κατάθεσης
- Πληροφορίες για κινήσεις λογαριασμών καταθέσεων
- Πληροφορίες για κινήσεις προθεσμιακών καταθέσεων
- Ενημέρωση επιτοκίων λογαριασμών
- Ενημέρωση επιτοκίων προθεσμιακών καταθέσεων
- Πληροφορίες για μεταφορές σε προδηλωμένο λογαριασμό τρίτου

5.8.1.3. ΓΙΑ ΔΑΝΕΙΑ:

- Ενημέρωση υπολοίπου λογαριασμών δανείου

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

- Αναλυτική πληροφόρηση δανείου
- Ενημέρωση αποπληρωμής επόμενης δόσης δανείου
- Πληροφορίες για κινήσεις δανείου
- Ενημέρωση επιτοκίων λογαριασμών δανείου

5.8.1.4.ΓΙΑ ΚΑΡΤΕΣ:

- Ενημέρωση υπολοίπου πιστωτικών καρτών
- Αναλυτική πληροφόρηση πιστωτικών καρτών
- Ενημέρωση επιτοκίων πιστωτικών καρτών

5.8.1.5.ΓΙΑ ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ:

- Ενημέρωση υπολοίπου επενδυτικών λογαριασμών
- Ενημέρωση τιμών αμοιβαίων κεφαλαίων

5.8.1.6.ΆΛΛΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ:

- Λήψη και εκτύπωση ενημέρωσης συναλλαγών
- Ενημέρωση για ισοτιμίες ξένου συναλλάγματος
- Πληροφορίες για την χρήση και τις δυνατότητες εξυπηρέτησης μέσω των υπηρεσιών και Internet Banking
- Πληροφορίες για πάγιες εντολές

5.8.2 ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ:

5.8.2.1 ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ

- Μεταξύ συνδεδεμένων λογαριασμών του ιδίου
- Σε προδηλωμένο λογαριασμό τρίτου
- Σε μη προδηλωμένο λογαριασμό τρίτου
- Σε λογαριασμό άλλης τράπεζας εσωτερικού σε Ευρώ

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

- Σε πιστωτική κάρτα άλλης τράπεζας εσωτερικού σε Ευρώ
- Σε λογαριασμό άλλης τράπεζας εσωτερικού σε Ξένο νόμισμα
- Σε Λογαριασμού άλλης τράπεζας εξωτερικού
- Για Έκδοση Τραπεζικής επιταγής σε Ευρώ
- Για Έκδοση Τραπεζικής επιταγής σε Ξένο νόμισμα
- Για Αποπληρωμή δόσεων δανείου
- Για Αποπληρωμή μερική ή ολική εξόφληση δανείου

5.8.2.2 ΠΛΗΡΩΜΕΣ

- Πληρωμή εταιρικών λογαριασμών ομίλου HSBC
- Πληρωμή πιστωτικής κάρτας της HSBC
- Πληρωμή ασφαλιστικών συμβολαίων
- Πληρωμή ασφαλιστικών ταμείων
- Πληρωμή λογαριασμών τηλεφωνίας - internet
- Πληρωμή λογαριασμών ΔΕΚΟ
- Πληρωμή λογαριασμών λοιπών εταιριών

5.8.2.3 ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ

- Άνοιγμα νέου λογαριασμού καταθέσεων
- Άνοιγμα νέας ή ανανέωση προθεσμιακής κατάθεσης
- Αλλαγή οδηγιών προθεσμιακής κατάθεσης στη λήξη

5.8.2.4 ΑΛΛΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

- Δημιουργία και αποθήκευση μελλοντικών / επαναλαμβανόμενων μεταφορών - πληρωμών
- Διαχείριση μελλοντικών / επαναλαμβανόμενων μεταφορών - πληρωμών

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

5.8.3 ΑΙΤΗΣΕΙΣ:

5.8.3.1 ΠΕΛΑΤΗ

- Εγγραφή και άμεση χρήση στην υπηρεσία Internet Banking από την ιστοσελίδα της Τράπεζας HSBC
- Αλλαγές στον τρόπο επικοινωνίας (αριθμού fax /τηλεφώνου/ διεύθυνση αποστολής καταστάσεις/λογαριασμών και καρτών)

5.8.3.2 ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ

- Εντολή για νέα πληρωμή καθώς και για μεταβολή ή διαγραφή αυτής
- Εντολή για νέα μεταφορά σε προηλωμένο λογαριασμό τρίτου καθώς και για μεταβολή ή διαγραφή αυτής
- Παραγγελία βιβλιαρίου επιταγών
- Δήλωση απώλειας ή κλοπής επιταγής και βιβλιαρίου επιταγών
- Ανάθεση/ μεταβολή/ ανάκληση πάγιας εντολής λογαριασμού
- Αίτηση για νέα σύνδεση/διαγραφή λογαριασμών στις υπηρεσίες Phone Banking και Internet Banking
- Αλλαγή ονόματος συνδεδεμένων λογαριασμών σε επιλογή πελάτη

5.8.3.3 ΚΑΡΤΩΝ

- Δήλωση/ Πληροφορίες για απώλειας ή κλοπής καρτών
- Αίτηση προσωρινής αύξησης ορίου πιστωτικής κάρτας

5.8.3.4 ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

- Αλλαγή ημερήσιων ορίων τραπεζικών συναλλαγών Internet Banking

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

- Αίτηση επανέκδοσης προσωπικού αριθμού αναγνώρισης (PIN) καρτών και υπηρεσίας Phone Banking
- Επιλογή ονόματος χρήστη (Username) υπηρεσίας Internet Banking
- Αλλαγή Μυστικής ερώτησης και απάντησης υπηρεσίας Internet Banking
- Αίτηση επανάκτησης Μυστικής ερώτησης και απάντησης υπηρεσίας Internet Banking
- Αίτημα αλλαγής ερώτησης και απάντησης ασφαλείας υπηρεσίας Internet Banking
- Απόκτηση συσκευής πρόσθετου κωδικού ασφαλείας (token)

5.9 ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ e-banking

5.9.1 Χαρακτηριστικά:

- Υπόλοιπα λογαριασμών, τόκους, επιτόκια και άλλες πληροφορίες επί των λογαριασμών
- Καταστάσεις λογαριασμών με συναλλαγές πάνω από 5 χρόνια- Εκτύπωση των καταστάσεων λογαριασμών- Συναλλαγές εντός και εκτός Ελλάδας
- Δημιουργία και συντήρηση παγίων εντολών
- Ανασκόπηση των επιτοκίων των τελευταίων 5 χρόνων
- Ασφαλές τραπεζικό ταχυδρομείο
- Δημιουργία ειδοποιήσεων
- Παραγγελία βιβλιαρίων επιταγών
- Παρακολούθηση των επιταγών που έχουν παρουσιαστεί στην Τράπεζα για πληρωμή
- Βοήθεια σε πραγματικό χρόνο

5.9.2 Τρόπος εισαγωγής στην υπηρεσία :

-Τα απαραίτητα έγγραφα για την εγγραφή είναι διαθέσιμα σε ηλεκτρονική μορφή στην ιστοσελίδα www.hellenicnetbanking.gr ή σε οποιοδήποτε κατάστημα της Ελληνικής Τράπεζας.

-Εφόσον υπογραφεί η συμφωνία για τη χρήση της Υπηρεσίας Ηλεκτρονικής Τράπεζας

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

μεταξύ του πελάτη και της Τράπεζας, θα δοθούν μοναδικοί προσωπικοί κωδικοί πρόσβασης (Κωδικός Συνδρομητή, Κωδικός Πρόσβασης και Προσωπικός Κωδικός Αναγνώρισης) ώστε να αποκτήσει πρόσβαση στους λογαριασμούς του.

-Σύμφωνα με τη πολιτική της Τράπεζας και το νομικό καθεστώς, η διαδικασία εγγραφής δεν μπορεί να ολοκληρωθεί ηλεκτρονικά ή μέσω e-mail για λόγους ασφαλείας και όλα τα έγγραφα θα πρέπει να έχουν τις πρωτότυπες υπογραφές των ατόμων που περιλαμβάνονται στην εγγραφή.

-Η Υπηρεσία Ηλεκτρονικής Τράπεζας διατίθεται αυτή τη στιγμή χωρίς χρέωση σε όλους τους πελάτες της Ελληνικής Τράπεζας.

-Η Ελληνική Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να αρνηθεί την πρόσβαση στην υπηρεσία σε οποιοδήποτε άτομο κατά την κρίση της.

5.9.3 Πλοήγηση:

-Η Υπηρεσία Ηλεκτρονικής Τράπεζας έχει σχεδιαστεί με σκοπό τη διευκόλυνση των χρηστών στις συναλλαγές τους και για τον λόγο αυτό η πλοήγηση είναι απλή και με επεξηγήσεις ενώ εμφανίζονται πίνακες και φόρμες καταχώρησης για να βοηθήσουν στην αποφυγή άσκοπων ερωτημάτων και απώλειας χρόνου.

-Είναι ένα σύστημα που βασίζεται στις συναλλαγές. Εντοπίζει τη συγκεκριμένη σελίδα και αναμένει συγκεκριμένες απαντήσεις όταν επιβεβαιώνεται η διεκπεραίωση μιας συναλλαγής. Για τον λόγο αυτό οι επιλογές "Πίσω" και "Εμπρός" στην οθόνη του υπολογιστή θα πρέπει να αποφεύγονται, καθώς δεν είναι ασφαλείς και είναι πιθανό να προκαλέσουν προβλήματα σε συγκεκριμένες λειτουργίες.

-Η παρουσίαση των πληροφοριών είναι διαμορφωμένη σε πίνακες και φόρμες καταχώρησης προκειμένου να βοηθήσουν στην αποφυγή άσκοπων ερωτημάτων και απώλειας χρόνου. Τα πεδία για την καταχώρηση πληροφοριών εμφανίζονται σε μορφή προεπιλεγμένης λίστας για διευκόλυνση των πελατών.

-Όλες οι διαθέσιμες ενέργειες της υπηρεσίας κατηγοριοποιούνται σε πέντε βασικές ενότητες της "Γραμμής Πλοήγησης" που βρίσκεται στο πάνω μέρος της οθόνης.

- *Τραπεζικές* *Λειτουργίες*
Επισκόπηση και εκτέλεση οικονομικών συναλλαγών όπως Υπόλοιπα και Καταστάσεις Λογαριασμών, Μεταφορές Κεφαλαίων και Πληρωμές, συντήρηση και δημιουργία

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

παγίων εντολών καθώς και αιτήσεις για υπηρεσίες όπως παραγγελία βιβλιαρίων επιταγών ή επισκόπηση των καθημερινών συναλλαγματικών ισοτιμιών.

- *Τραπεζικό Ταχυδρομείο*
Ανταλλαγή ασφαλών μηνυμάτων με την Τράπεζα

- *Ειδοποιήσεις*
Επισκόπηση και εγκατάσταση νέων ειδοποιήσεων για καλύτερη παρακολούθηση των οικονομικών συναλλαγών

- *Ρυθμίσεις*
Ανασκόπηση προσωπικών πληροφοριών αναφορικά με την εγγραφή σας στην υπηρεσία και αλλαγή του Προσωπικού Αριθμού Αναγνώρισής

- *Βοήθεια*
Παροχή βοήθειας είναι διαθέσιμη σε ηλεκτρονική μορφή για διευκόλυνση των πελατών. Η Γραμμή Εξυπηρέτησης της Ελληνικής Τράπεζας είναι επίσης διαθέσιμη για περισσότερες πληροφορίες που τυχόν αναζητήσετε.

5.9.4 Προϋποθέσεις λογισμικού πλοήγησης

Η Υπηρεσία Ηλεκτρονικής Τράπεζας είναι προσβάσιμη από οποudήποτε υπάρχει διαθέσιμη πρόσβαση στο Ίντερνετ, η οποία υποστηρίζει τα λειτουργικά συστήματα Windows και Macintosh. Ωστόσο προβλήματα ενδεχομένως να παρουσιαστούν εφόσον χρησιμοποιούνται παλιότερες εκδόσεις λογισμικών πρόσβασης ή νέες εκδόσεις οι οποίες δεν έχουν ελεγχθεί ώστε να διασφαλίζουν συμβατότητα με την υπηρεσία. Η Ελληνική τράπεζα, για παράδειγμα, διατηρεί το δικαίωμα να εμποδίσει την πρόσβαση στο σύστημα μέσω συγκεκριμένων εκδόσεων για λόγους ασφάλειας.

Σε περίπτωση προβλήματος κατά την πρόσβαση στην υπηρεσία, ο πελάτης πρέπει να ανατρέξει στην ιστοσελίδα της τράπεζας στην οποία είναι συνδρομητής ή εναλλακτικά να επικοινωνήσει με τη γραμμή εξυπηρέτησης πελατών της εκάστοτε τράπεζας για άμεση βοήθεια. Ερωτήματα σχετικά με τη γενική χρήση και την εγκατάσταση των λειτουργικών συστημάτων του υπολογιστή ή άλλες τεχνικές απορίες σχετικά με το Internet ή τη σύνδεση του

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

δικτύου, δεν είναι στην αρμοδιότητα της Γραμμής Εξυπηρέτησης των τραπεζών και στην περίπτωση αυτήν θα πρέπει ο πελάτης να επικοινωνήσει με ένα επαγγελματία ή τον διαχειριστή του δικτύου του. Για καλύτερα αποτελέσματα στην ταχύτητα φόρτωσης δεδομένων και ποιότητας εμφάνισης πινάκων συνιστάται το ακόλουθο λογισμικό και εξοπλισμός υπολογιστή:

Λειτουργικό Windows:

Microsoft Internet Explorer 5.5+ και Netscape 6+ Browsers με 128 bit Data Encryption.

- Pentium III PC (133Mhz ή υψηλότερο)
- Windows95 ή υψηλότερο- Browser που υποστηρίζει 128-bit encryption
- 128MB RAM ή υψηλότερο
- Modem 28.8kps ή υψηλότερο
- 1024x768 ανάλυση εικόνας

Macintosh:

Netscape communicator 4.72+ και Netscape Navigator 6+ με 128 bit Data Encryption..

- Mac OS 8.6 ή υψηλότερο
- Processor G3 ή υψηλότερο
- 128MB RAM ή υψηλότερο
- Modem 28.8kps ή υψηλότερο
- 1024x768 ανάλυση εικόνας

5.9.5 Ασφάλεια

Η Υπηρεσία διαθέτει επίπεδα ασφαλείας με υψηλές προδιαγραφές κρυπτογράφησης δεδομένων και προστατευτικών λειτουργιών για να διασφαλιστεί η εμπιστευτικότητα και η ασφάλεια στους πελάτες της. Ωστόσο, όλες οι διαδικασίες ασφαλείας θα πρέπει να ακολουθούνται και όλα τα αναγκαία μέτρα θα πρέπει να λαμβάνονται από την πλευρά των πελατών για τη διασφάλιση των πληροφοριών πρόσβασής τους. Ο μοναδικός Κωδικός Συνδρομητής και ο Κωδικός Πρόσβασης είναι πάντα απαραίτητοι για την πρόσβαση στην Υπηρεσία. Την πρώτη φορά οι χρήστες υποχρεούνται στην αλλαγή του Κωδικού Πρόσβασης και του Προσωπικού Αριθμού Αναγνώρισης που έχουν παρασχεθεί από την Τράπεζα για λόγους ασφαλείας. Η Ελληνική Τράπεζα δεν θα ρωτήσει ποτέ για τον Κωδικό Πρόσβασης και τον Προσωπικό Αριθμό Αναγνώρισης μέσω τηλεφώνου, ηλεκτρονικού μηνύματος ή άλλης

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

γραφτής επικοινωνίας. Εάν διαπιστευτεί ότι οι πληροφορίες πρόσβασης κάποιου πελάτη έχουν διαρρεύσει, συνιστάται να ενημερώσει άμεσα τη Γραμμή Εξυπηρέτησης της Ελληνικής Τράπεζας προκειμένου να "κλειδώσει" την πρόσβαση στους λογαριασμούς του και να του επανεκδώσει ένα νέο σεντ κωδικών.

5.10.ΜΑΡΦΙΝ ΕΓΝΑΤΙΑ BANK (υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής)

5.10.1Λογαριασμοί, Κάρτες, Δάνεια:

- Υπόλοιπα
- Κινήσεις Λογαριασμών
- Ιστορικότητα Υπολοίπου Λογαριασμού
- Πληροφόρηση Δανείων και Προθεσμιακών Καταθέσεων
- Statement Κάρτας - Κινήσεις Καρτών

5.10.2Μεταφορές Κεφαλαίων:

- Μεταφορές σε λογαριασμό ιδίου ή τρίτου εντός ΜΑΡΦΙΝ ΕΓΝΑΤΙΑ BANK
- Μεταφορές σε άλλες Τράπεζες εσωτερικού η εξωτερικού

5.10.3 Πληρωμές Δημοσίου:

- Εντολή Πληρωμής ΦΠΑ, ΙΚΑ
- Εντολή Πληρωμής ή Πάγια Εντολή Ο.Α.Ε.Ε. (Τ.Ε.Β.Ε., ΤΑ.Ε., Τ.Σ.Α.)
- Εντολή Πληρωμής Φόρου Εισοδήματος
- Πληρωμή Τελών Κυκλοφορίας
- Πληρωμή Τελών Κτηματολογίου Α.Ε.
- Ενιαίο Τέλος Ακινήτων Φυσικών Προσώπων
- Εντολή Πληρωμής Ταμείου Σύνταξης & Ασφάλισης Υγειονομικών - Τ.Σ.Α.Υ.
- Εντολή Πληρωμής Έκτακτης Οικονομικής Εισφοράς Φ.Π
- Εντολές Πληρωμής ΔΕΚΟ – Τρίτων
- Πάγιες εντολές

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

5.10.4 Πληρωμή καρτών:

- MARFIN EGNATIA BANK / Άλλων Τραπεζών

5.10.5 Μισθοδοσίες/Μαζικές Πληρωμές:

- Εντός MARFIN EGNATIA BANK
- Σε άλλες τράπεζες
- Κατάσταση πληρωμών

5.10.6 Επιταγές:

- Ανάκληση επιταγών
- Κατάσταση επιταγών

5.10.7 Αιτήσεις:

- Έκδοση Βιβλιαρίου Επιταγών
- Έκδοση Εγγυητικής Επιστολής
- Ενέγγυος Πίστωση
- Παραγγελία Συναλλάγματος

5.10.8 Διαχείριση εντολών:

- Διαχείριση εντολών
- Ακύρωση άμεσων χρεώσεων

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

- Ιστορικότητα συναλλαγών
- Ειδοποιήσεις μέσω SMS
- Επίπεδο πρόσβασης διαφορετικό για κάθε εταιρικό χρήστη σε λογαριασμούς και συναλλαγές.
- Έγκριση Ολοκλήρωσης Συναλλαγών
- Δυνατότητα εκτέλεσης των συναλλαγών μία φορά ή επαναλαμβανόμενα (περιοδικές / πάγιες πληρωμές)
- Πακέτο Εγγραφής Απλό
- Πακέτο Εγγραφής Professional

5.10.9 ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ:

5.10.9.1 Ιδιώτες

Για εγγραφή στην υπηρεσία e-Banking της MARFIN EGNATIA BANK το μόνο που χρειάζεται είναι να έχει ο πελάτης έναν τραπεζικό λογαριασμό και να συμπληρώσει ηλεκτρονικά την αίτηση εγγραφής που υπάρχει στο site της τράπεζας, επιλέγοντας από την ενότητα εργαλεία, τις αιτήσεις και συγκεκριμένα την αντίστοιχη αίτηση ιδιωτών για εγγραφή στην υπηρεσία. Εναλλακτικά μπορεί να επισκεφθεί ένα από τα καταστήματα και να πραγματοποιήσει την αίτηση του εκεί. Η Τράπεζα θα του παραδώσει τους κωδικούς πρόσβασης του (πακέτο εγγραφής) στην υπηρεσία, οι οποίοι είναι και μοναδικοί για αυτόν. Το πακέτο εγγραφής περιλαμβάνει τον Κωδικό Χρήστη (Username), τον Κωδικό Πρόσβασης (PIN) που μπορεί να τον αλλάξει όποτε εκείνος επιθυμεί, καθώς και την συσκευή ασφαλείας Security Token(απλό Security Token, Professional Security Token) που παράγει κωδικούς μιας χρήσης για ακόμα μεγαλύτερη ασφάλεια στις ηλεκτρονικές του συναλλαγές.

Κατά την παραλαβή των κωδικών από το κατάστημα, αυτοί ενεργοποιούνται αυτόματα δίνοντας τη δυνατότητα να πρόσβασης σε όλες τις συναλλαγές και υπηρεσίες που παρέχει το e-Banking και που φέρνουν την τράπεζα.

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

5.10.9.2. Επιχειρήσεις

Για τις επιχειρήσεις η διαδικασία είναι ακριβώς η ίδια. Το μόνο που χρειάζεται είναι να συμπληρωθεί η αίτηση εγγραφής είτε ηλεκτρονικά από το site της Τράπεζας επιλέγοντας από την ενότητα εργαλεία και τις αιτήσεις την αντίστοιχη Αίτηση Εταιριών για εγγραφή στην υπηρεσία e-Banking/ e- Insurance. Η ίδια διαδικασία μπορεί να πραγματοποιηθεί σε οποιοδήποτε κατάστημα της MARFIN EGNATIA BANK. Η Τράπεζα παραδίδει στον εκπρόσωπο της εταιρίας ξεχωριστούς κωδικούς για κάθε εξουσιοδοτημένο χρήστη που έχει δηλώσει η εταιρία στην αίτησή της. Κατά την παραλαβή των κωδικών από το κατάστημα, αυτοί ενεργοποιούνται αυτόματα δίνοντάς τη δυνατότητα στην εταιρία να έχει πρόσβαση σε ένα ευρύ φάσμα συναλλαγών και υπηρεσιών που παρέχει το e-Banking της MARFIN EGNATIA BANK.

5.11 ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ e-banking

5.11.1 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ/ ΚΙΝΗΣΕΙΣ:

- Καταθετικοί/ Δανειακοί λογαριασμοί (υπόλοιπα, ιστορικότητα κινήσεων, οικονομικά στοιχεία)
- Πιστωτικές Κάρτες (υπόλοιπα, μηνιαίοι λογαριασμοί, νέες κινήσεις)
- Προπληρωμένη Κάρτα (υπόλοιπα, ενημερωτικά συναλλαγών, νέες κινήσεις)
- Αμοιβαία Κεφάλαια
- Επιταγές

5.11.2 ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ:

- Μεταξύ λογαριασμών ιδίου στην Τράπεζα Κύπρου
- Σε λογαριασμό τρίτου στην Τράπεζα Κύπρου
- Δωρεές σε μη Κυβερνητικές Οργανώσεις
- Ιστορικό μεταφορών

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

5.11.3 ΠΛΗΡΩΜΕΣ:

- Πιστωτικές κάρτες ιδίου ή τρίτου της Τράπεζας Κύπρου
- Προπληρωμένη "Κύπρου Prepaid Card" (Φόρτιση)
- Εταιρείες Συγκροτήματος Τράπεζας Κύπρου (Κύπρου Leasing, Κύπρου Ασφαλιστική, Κύπρου Ζωής, Κύπρου --Χρηματιστηριακή)
- ΔΕΚΟ/ Δημοσίου
- Τηλεπικοινωνίες
- Ασφαλιστικές
- Χρηματοδοτήσεις Αυτοκινήτων
- Άλλες
- Ακυρώσεις πληρωμών
- Ιστορικό πληρωμών

5.11.4 ΜΑΖΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ:

- ΙΚΑ /ΦΠΑ
- Ιστορικό εντολών ΙΚΑ /ΦΠΑ τρέχουσας περιόδου
- Ακύρωση εντολών ΙΚΑ /ΦΠΑ
- Ιστορικό εντολών ΙΚΑ /ΦΠΑ προηγούμενων περιόδων

5.11.5 ΠΑΓΙΕΣ ΕΝΤΟΛΕΣ:

- ΔΕΚΟ/ Δημοσίου
- Τηλεπικοινωνίες
- Ασφαλιστικές
- Χρηματοδοτήσεις Αυτοκινήτων
- Άλλες
- Ανακλήσεις παγίων εντολών
- Ιστορικό πληρωμών

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

5.11.6 ΕΜΒΑΣΜΑΤΑ:

- Αποστολή στην Ελλάδα ή στο Εξωτερικό (σε λογαριασμό ιδίου ή τρίτου)
- Ορισμός Δικαιούχων
- Ιστορικό Εμβασμάτων

5.11.7 ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΕΣ:

- Βιβλιάριο επιταγών
- Ιστορικό παραγγελιών

5.11.8 ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ (μέσω της Υπηρεσίας On - line Trading):

- Αποτίμηση προσωπικού χαρτοφυλακίου μετοχών
- Εντολές αγοραπωλησίας μετοχών στο ΧΑ
- Δυνατότητα ακύρωσης και μεταβολής εντολών
- Παρακολούθηση βάθους τιμών (5) αγοραστών /πωλητών
- Ημερήσια κατάσταση εντολών - Πινακίδια εκτελέσεως εντολών
- Αλλαγή password εισαγωγής στο On-line Trading
- Αλλαγή password εντολών αγοραπωλησίας

5.11.9 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕΤΑΞΥ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΚΑΙ ΧΡΗΣΤΗ :

- Εισερχόμενα Μηνύματα
- Εξερχόμενα Μηνύματα

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

5.11.10 ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ:

- Αλλαγή κωδικού ασφαλείας
- Απόκτηση συσκευής παραγωγής κωδικών μιας χρήσης S.T.I.C.K.
- Ονομασίες λογαριασμών για ευκολότερη διαχείρισή τους
- Επενδυτική ενημέρωση
- Υπολογισμός δόσεων δανείων και IBAN λογαριασμών Τράπεζας Κύπρου Ελλάδος
- Τιμές συναλλάγματος
- Ιστορικό επισκέψεων στα Εναλλακτικά Δίκτυα
- Έλεγχος των προσβάσεων στα Εναλλακτικά Δίκτυα (συνδεδεμένοι λογαριασμοί, δυνατότητες, όρια) του πελάτη ή /και των εξουσιοδοτημένων χρηστών που ο πελάτης έχει ορίσει
- Εξουσιοδότηση τρίτων προσώπων να ενεργούν για λογαριασμό του πελάτη
- Καθορισμός συγκεκριμένων συναλλαγών ανά λογαριασμό και ορίων ανά συναλλαγή, για κάθε εξουσιοδοτημένο πρόσωπο
- Μεταφορά /Αποθήκευση κινήσεων σε αρχείο Excel
- Ορισμός «αγαπημένων» οθονών (Τα αγαπημένα μου) για ταχύτερη εύρεσή τους
- Εκτύπωση όλων των οθονών

5.11.11 Ασφάλεια Συναλλαγών

Με στόχο τη διαφύλαξη των συναλλαγών μέσω των Υπηρεσιών Εναλλακτικών Δικτύων, εφαρμόζονται οι ακόλουθες παράμετροι ασφάλειας:

- Κρυπτογράφηση δεδομένων
- Πιστοποιητικό αυθεντικότητας
- Αναγνώριση Χρήστη - Κωδικοί Πρόσβασης - Συσκευή S.T.I.C.K.
- Ελεγχόμενη πρόσβαση
- Ορισμός ανώτατου ορίου ανά συναλλαγή
- Απενεργοποίηση (κλείδωμα) κωδικών
- Αυτόματη αποσύνδεση
- Δυνατότητα αλλαγής κωδικών
- Δυνατότητα αφαίρεσης λογαριασμών ή δυνατοτήτων

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

5.12 MILLENNIUM BANK e-banking

5.12.1 Υπηρεσίες Λογαριασμών:

- Συνολική συγκεντρωτική εικόνα χαρτοφυλακίου πελάτη (καταθετικών και δανειακών λογαριασμών, πιστωτικών καρτών και επενδύσεων, σε euro και ξένα νομίσματα)
- Αναλυτική παρουσίαση των καταθετικών και δανειακών λογαριασμών (π.χ. συνδικαιούχοι, υπόλοιπα, όρια υπερανάληψης)
- Αναλυτική κίνηση λογαριασμών
- Κινήσεις δανείων
- Download των κινήσεων λογαριασμών σε Excel και MS Money
- Online view και εκτύπωση του Statement σε μορφή pdf
- Εμφάνιση των εκκαθαρισμένων επιταγών
- Αίτηση για έκδοση μπλοκ επιταγών
- Αίτηση για έκδοση τραπεζικής επιταγής

5.12.2 Μεταφορές / πληρωμές:

- Online / realtime μεταφορές μεταξύ λογαριασμών του ίδιου δικαιούχου
- Online / realtime μεταφορές σε λογαριασμό άλλου πελάτη στη Millennium bank
- Μεταφορά κεφαλαίων σε άλλες τράπεζες στην Ελλάδα (έμβασμα εσωτερικού)
- Μεταφορά κεφαλαίων σε άλλες τράπεζες στο εξωτερικό (έμβασμα εξωτερικού)
- Μεταφορές μεταξύ ξένων νομισμάτων
- Πληρωμή πιστωτικής κάρτας Millennium bank/Best Line
- Πληρωμή πιστωτικής κάρτας άλλης τράπεζας
- Πάγια εντολή πληρωμής ΔΕΚΟ (ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ)
- Απενεργοποίηση πάγιας εντολής πληρωμής ΔΕΚΟ (ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ)
- Πληρωμή ΙΚΑ

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

- Πληρωμή ΦΠΑ
- Πληρωμή ΟΑΕΕ
- Πληρωμή ΟΤΕ
- Πληρωμή Κτηματολογίου
- Πληρωμή ΕΥΔΑΠ
- Πληρωμή ΔΕΥΑ Αφάντου, Interamerican Ζωής, Interamerican Ζημιών,
- Interamerican Οδικής, Interamerican Υγείας, Tellas, Cyta Hellas, GoodYear,
- E.T.A.O., T.E.A.G.E., ΠΑ.ΣΟ.Κ.
- Online πληρωμή μισθοδοσιών / προμηθευτών με αποστολή αρχείου
- Online πληρωμή μισθοδοσιών / προμηθευτών με δημιουργία ομαδικών
- πληρωμών
- Ιστορικό Πληρωμών
- Δημιουργία και διαχείριση μελλοντικών / επαναλαμβανόμενων μεταφορών-πληρωμών

5.12.3 Υπηρεσίες πελάτη:

- Αλλαγή κωδικού PIN
- Αλλαγή κωδικού επιχείρησης
- Μεταβολή διεύθυνσης e-mail
- Εντολή διακοπής Αποστολής Statement με δυνατότητα ανάκλησης
- Διαχείριση ονομάτων λογαριασμών (nicknames)
- Δημιουργία αποδεκτών πληρωμών
- Δημιουργία ομάδων αποδεκτών
- Διαχείριση εκκρεμών συναλλαγών
- Αναλυτική εμφάνιση όλων των ενεργειών / συναλλαγών του χρήστη
- Αναλυτική εμφάνιση όλων των ενεργειών / συναλλαγών όλων των χρηστών

5.12.4 Άλλες υπηρεσίες:

- Εμφάνιση στοιχείων πελάτη (επωνυμία επιχείρησης, διεύθυνση, ΑΦΜ)
- Ηλεκτρονικές αποδείξεις για όλες τις συναλλαγές
- Secure e-mail
- Διαχείριση χρηστών για επιχειρήσεις

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

- Εξουσιοδότηση χρηστών για διενέργεια συναλλαγών ανάλογα με την
- πολιτική της εταιρίας και τα επίπεδα πρόσβασης
- Online εγχειρίδιο χρήσης της εφαρμογής
- Ενημέρωση για προϊόντα / υπηρεσίες της Τράπεζας
- Εμφάνιση τιμολογιακής πολιτικής / προμήθειες

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ

6.1 e-Banking και ασφάλεια ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών

Όσον αφορά στην ασφάλεια των συναλλαγών οι τράπεζες έχουν λάβει μέτρα τόσο για τους πελάτες όσο και για τις ίδιες τις τράπεζες.

Εκτός από τις αγορές στο Internet μέσω πιστωτικών καρτών, η χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών, ή αλλιώς e-Banking, μπορούν να κάνουν την ζωή πολύ εύκολη, ειδικά όταν πρόκειται για τυπικές πληρωμές τηλεφωνικών λογαριασμών, ασφαλιστικών εισφορών, κτλ. Πόσο ασφαλείς είναι όμως οι υπηρεσίες e-Banking και πόσο διαφέρουν από την χρήση πιστωτικών καρτών στο Internet;

6.1.1 Ηλεκτρονικές συναλλαγές μέσω e-Banking

Στην περίπτωση του e-Banking τα πράγματα είναι κάπως πιο περίπλοκα στο θέμα της εταιρικής/τραπεζικής ευθύνης, αλλά εδώ υπάρχει σαφώς αυστηρότερος έλεγχος από την ίδια την τράπεζα σε ότι αφορά το επίπεδο ασφάλειας των συναλλαγών, σε σχέση με την αντίστοιχη ηλεκτρονική χρήση των πιστωτικών καρτών. Πρακτικά, η τράπεζα επιβάλλει μια σειρά πρόσθετων μηχανισμών ασφαλείας που δεν υπάρχουν στην περίπτωση των πιστωτικών καρτών, πράγμα που κάνει το σύστημα ουσιαστικά απαραβίαστο αν η χρήση των μηχανισμών αυτών είναι σωστή από την πλευρά του πελάτη (π.χ. χρήση λίστας κωδικών TAN, Transaction Authorization Numbers – Αριθμοί Εξουσιοδότησης Συναλλαγής).

Παρόλα αυτά, αν ο πελάτης κατά λάθος καταστεί θύμα απάτης από websites παραποίησης ταυτότητας, δηλαδή δώσει τα στοιχεία του σε κόμβο που προσποιείται ότι είναι αυτός της τράπεζας, η ίδια η τράπεζα λέει ότι εφόσον έχει ενημερώσει σχετικά τον πελάτη της και αυτός έκανε κάτι εκτός του δικού της δικτύου, δεν φέρει καμία απολύτως ευθύνη (εδώ δεν ισχύει η αρχή της απόδειξης της μη-εντιμότητας όπως για τις πιστωτικές κάρτες). Μάλιστα, στους όρους χρήσης της λίστας κωδικών TAN γνωστής τράπεζας αναφέρεται ρητά ότι:

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

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

Με άλλα λόγια, η τράπεζα καλύπτει το δικό της μερίδιο της ευθύνης με την προσφορά αυτού του πρόσθετου (υποχρεωτικού) μέτρου ασφάλειας, αλλά έγκειται στον ίδιο τον χρήστη να διαφυλάξει την σωστή εφαρμογή του. Θα πρέπει πάντως να σημειωθεί πως σήμερα το επίπεδο κατάρτισης του προσωπικού των τραπεζών και, αντίστοιχα, της ενημέρωσης των πελατών τους σχετικά με την διάθεση και χρήση των νέων συσκευών παραγωγής κωδικών TAN μιας χρήσης, είναι τουλάχιστον τραγική. Για παράδειγμα, η προμήθεια των αντίστοιχων συσκευών TAN χρεώνεται στον πελάτη ως πρόσθετη προαιρετική υπηρεσία (όπως δηλαδή οι πιστωτικές κάρτες), χωρίς όμως να παρέχεται μαζί αναλυτικό ούτε εγχειρίδιο οδηγιών, ούτε οι αναλυτικές τεχνικές προδιαγραφές, ούτε καν οι αναλυτικοί όροι χρήσης όπου καθορίζονται τα όρια ευθύνης του κάθε μέρους (της τράπεζας και του πελάτη). Αυτό ίσως να οφείλεται στο γεγονός ότι η διάδοση και η χρήση παρόμοιων διαδικασιών στις ηλεκτρονικές συναλλαγές είναι ακόμη πολύ πρώιμη στην Ελλάδα, με αποτέλεσμα το αντίστοιχο ενδιαφέρον να είναι περιορισμένο, τόσο από την μεριά των πελατών, που συνήθως δεν επιδιώκουν περαιτέρω ενημέρωση, όσο και από την ίδια την τράπεζα, που δεν θέλει να επωμιστεί το βάρος και το κόστος της "εκπαίδευσης" των πελατών σε αυτά τα νέα συστήματα.

6.1.2. Κωδικοί TAN – Χρησιμότητα και τρόπος λειτουργίας

Εδώ θα πρέπει να αναφερθούν μερικά πράγματα σχετικά με τον λόγο για τον οποίο οι κωδικοί TAN είναι πλέον απαραίτητοι σε κάθε συναλλαγή e-Banking. Αντίθετα με τις πιστωτικές κάρτες, στο e-Banking η κάθε τράπεζα έχει τον απόλυτο έλεγχο της πολιτικής και των μηχανισμών ασφάλειας που επιθυμεί να εφαρμόσει. Έτσι, μπορεί να επιβάλλει την εξουσιοδότηση κάθε εγχρήματης συναλλαγής ξεχωριστά με ειδικό κωδικό μιας χρήσης. Αυτό στην πράξη γίνεται με την χορήγηση λίστας πρόσθετων κωδικών εξουσιοδότησης στους πελάτες του e-Banking, κάτι σαν password μιας χρήσης προσωπικά σε κάθε πιστοποιημένο πελάτη της (http://en.wikipedia.org/wiki/Transaction_authentication_number).

Το πλεονέκτημα των κωδικών TAN είναι ότι, εν γένει, πρόκειται για κωδικούς οι οποίοι δεν αποθηκεύονται πουθενά στο σύστημα του χρήστη-πελάτη αλλά αντίθετα βρίσκονται σε τυπωμένη μορφή, άρα είναι αδύνατο να υποκλαπούν ηλεκτρονικά από το σύστημά του. Αντίστοιχα, στο σύστημα e-Banking της τράπεζας όπου τηρούνται αντίγραφα των κωδικών αυτών για αντιπαραβολή, υπάρχουν τα κατάλληλα μέτρα

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

εξασφάλισης της εμπιστευτικότητας σε πολύ υψηλό επίπεδο, ώστε αντίστοιχα η κλοπή τους, φυσική ή ηλεκτρονική, να είναι ουσιαστικά ανέφικτη. Κατά συνέπεια, ακόμα και αν ο κύριος κωδικός (username/ password) του χρήστη-πελάτη παραβιαστεί και κάποιος τρίτος αποκτήσει πρόσβαση στον λογαριασμό e-Banking, δεν μπορεί να κάνει καμία εγγρήματη συναλλαγή αφού δεν διαθέτει αντίστοιχους έγκυρους κωδικούς TAN.

6.1.2.1 Τρόπος λειτουργίας των κωδικών TAN και MAC

Η λογική της λειτουργίας των κωδικών TAN βασίζονται στην ιδέα της κρυπτογράφησης μέσω κωδικοβιβλίων (codebooks) μιας χρήσης ή αλλιώς συστημάτων one-time- pads, τα οποία είναι τα μόνα μοντέλα κρυπτογράφησης των οποίων το απαραβίαστο εξασφαλίζεται 100% και αποδεικνύεται θεωρητικά. Γι' αυτό άλλωστε χρησιμοποιούνται ακόμη και σήμερα σε μερικούς τύπους στρατιωτικών επικοινωνιών (συστήματα χαμηλού ρυθμού μετάδοσης).

Στην περίπτωση των κωδικών TAN, τα κωδικοβιβλία δεν χρησιμοποιούνται για κρυπτογράφηση αλλά απλώς για την χορήγηση κωδικών "γνησιότητας". Αυτή η μορφή αναφέρεται συχνά ως Κωδικός Αυθεντικοποίησης Μηνύματος (MAC – Message Authentication Code), ο οποίος συνοδεύει κάθε μήνυμα και χρησιμοποιείται για την διάκριση των γνήσιων από τα πλαστά μηνύματα. Για να εξασφαλιστεί η κρυπτασφάλεια των "γνήσιων" κωδικών, υπάρχει μια κοινή λίστα μυστικών κωδικών στα δύο άκρα της επικοινωνίας, δηλαδή ένα κωδικοβιβλίο με κωδικούς μιας χρήσης, τους οποίους χρησιμοποιούν και διασταυρώνουν για τον έλεγχο κάθε μηνύματος.

Εντούτοις, το βασικό πρόβλημα είναι η μεταφορά και αποθήκευση των αντίστοιχων κωδικοβιβλίων με ασφαλή τρόπο και στα δύο μέρη που επικοινωνούν. Στους κωδικούς TAN αυτό εξασφαλίζεται από την ίδια την τράπεζα, απαιτώντας την προσωπική ταυτοποίηση και παράδοση της λίστας TAN στον ίδιο τον πελάτη αυτοπροσώπως, και μάλιστα σε μορφή εν γένει μη-αποθηκεύσιμη στον Η/Υ του. Όμως η διαδικασία έκδοσης και προσωπικής παραλαβής της λίστας TAN είναι συχνά χρονοβόρα και δυσχερής, μια και ακυρώνει μέρος της ίδιας της έννοιας του e-Banking.

Για την εξασφάλιση της κρυπτασφάλειας του συστήματος των MAC και ταυτόχρονα την άμεση συσχέτισή τους με το ίδιο το περιεχόμενο του μηνύματος, συχνά εφαρμόζονται δύο πρόσθετα στάδια επεξεργασίας και ένα μοναδικό μυστικό κλειδί, έτσι ώστε να μην χρειάζεται η χρήση ειδικού κωδικοβιβλίου όπως προβλέπει το αρχικό

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

μοντέλο των one-time- pads. Συγκεκριμένα, το περιεχόμενο του μηνύματος περνά μέσα από μια διαδικασία επεξεργασίας που ονομάζεται Συνάρτηση Κατακερματισμού "Μη Αντιστρέψιμη" ή "Μιας Κατεύθυνσης" (One- Way Hashing Function). Η διαδικασία αυτή αντιστοιχεί το σύνολο των δεδομένων του μηνύματος σε έναν μοναδικό κωδικό αναγνώρισης συγκεκριμένου μεγέθους (π.χ. 128 ή 256 bits), από τον οποίο δεν μπορεί να εξαχθεί το περιεχόμενο του αρχικού μηνύματος με κανέναν τρόπο λόγω των μαθηματικών ιδιοτήτων της συγκεκριμένης συνάρτησης.

Επιπλέον, είναι σχεδόν αδύνατο η συνάρτηση αυτή να δημιουργήσει τον ίδιο κωδικό αναγνώρισης για δύο διαφορετικά μηνύματα.

Στη συνέχεια, ο κωδικός αυτός κρυπτογραφείται με το μοναδικό μυστικό κλειδί κρυπτογράφησης πριν μεταδοθεί στο κανάλι μετάδοσης. Η διαδικασία ονομάζεται Keyed-HMAC (Hashed Message Authentication Code with Key) και ουσιαστικά κάνει περιττή την χρήση ειδικών κωδικοβιβλίων τύπου one-time-pad για αυτό το σκοπό, διατηρώντας εξαιρετικά μικρή θεωρητικά (αλλά όχι αδύνατη πλέον, όπως στο one-time-pad) την πιθανότητα παραβίασης της κρυπτασφάλειας του συστήματος. Με το σύστημα των keyed-HMAC εξασφαλίζεται ότι (α) κανένας δεν μπορεί να "πειράξει" το αρχικό μήνυμα χωρίς να "ακυρώσει" το συγκεκριμένο κωδικό αυθεντικοποίησης του μηνύματος και (β) ότι κανένας άλλος δεν μπορεί να παράγει γνήσιους κωδικούς αυθεντικοποίησης εφόσον δεν διαθέτει το αντίστοιχο μυστικό κλειδί. Στην πράξη, το μοντέλο αυτό εφαρμόζεται στις επικοινωνίες σαν ένας εύκολη και γρήγορη εναλλακτική λύση έναντι της εφαρμογής των πιο πολύπλοκων και εξειδικευμένων μοντέλων ψηφιακών υπογραφών (digital signatures).

6.1.2.2 Συσκευές δημιουργίας κωδικών TAN



Σε αναλογία με την εφαρμογή των keyed-HMAC για την αντικατάσταση των κωδικοβιβλίων, υπάρχουν τρόποι να αντικατασταθεί η εκτυπωμένη λίστα TAN με αντίστοιχη συσκευή παραγωγής μεμονωμένων κωδικών από τον ίδιο τον πελάτη, πάντα

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

απομονωμένη από τον Η/Υ τον οποίο χρησιμοποιεί για την πρόσβαση στο σύστημα e-Banking, και φυσικά σε συσχέτιση με αντίστοιχο μηχανισμό διασταύρωσής τους από το σύστημα της τράπεζας. Πρακτικά αυτό υλοποιείται με ένα συνδυασμό τριών πραγμάτων:

1. Μια γεννήτρια ψευδοτυχαίων αριθμών (PRNG)
2. Ένα κύκλωμα χρονισμού υψηλής ακρίβειας (CLOCK)
3. Ένα μυστικό ηλεκτρονικό κλειδί της τράπεζας (KEY)

Ο ακριβής τρόπος λειτουργίας είναι αρκετά πολύπλοκος για να εξηγηθεί πλήρως σε κάποιον μη-ειδικό, αλλά η βασική διαδικασία είναι η εξής:

Η γεννήτρια PRNG χρειάζεται έναν αρχικό κωδικό για να ξεκινήσει και στην συνέχεια μπορεί να παράγει αριθμούς οι οποίοι είναι "επαρκώς τυχαίοι" ώστε να μην είναι προβλέψιμοι με κανέναν τρόπο αν κάποιος δεν γνωρίζει τον κωδικό αρχικοποίησης. Αυτό είναι αρμοδιότητα της τράπεζας, δηλαδή να αρχικοποιεί τις συσκευές αυτές έτσι ώστε να μπορεί να "αναπαράγει" μόνο η ίδια την ακολουθία των αριθμών αυτών.

Επιπλέον, το κύκλωμα CLOCK μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να αρχικοποιεί και πάλι την συσκευή σε τακτά χρονικά διαστήματα, τα οποία επίσης γνωρίζει η τράπεζα χωρίς να χρειάζεται περαιτέρω επικοινωνία ή σύνδεση με την συσκευή του πελάτη. Αυτό γιατί αρκεί απλά το CLOCK ή "ρολόι" της συσκευής TAN να είναι συγχρονισμένο με αυτό του συστήματος της τράπεζας. Για το λόγο αυτό το κύκλωμα CLOCK της κάθε συσκευής TAN πρέπει να είναι υψηλής πιστότητας, με ελάχιστη απόκλιση (π.χ. 60 δευτερόλεπτα max) στη διάρκεια ζωής της συσκευής (π.χ. 3 χρόνια).

Με τους δύο παραπάνω μηχανισμούς, δηλαδή τον κωδικό αρχικοποίησης του κυκλώματος PRNG και το κύκλωμα CLOCK για την περιοδική επανα-αρχικοποίηση, η συσκευή TAN μπορεί να παράγει πλέον "τυχαίους" κωδικούς TAN, προβλέψιμους μόνο από το αντίστοιχο σύστημα της ίδιας της τράπεζας.

Όμως, η τράπεζα πρέπει σαν πρόσθετο μέτρο ασφάλειας να μπορεί να ελέγχει την γνησιότητα των κωδικών TAN που εισάγει ο χρήστης-πελάτης της, για να αποκλειστεί η περίπτωση κάποιος να "ανακαλύψει" τις λεπτομέρειες σχεδίασης και αρχικοποίησης των κυκλωμάτων PRNG και CLOCK της συσκευής TAN και να κατασκευάσει μια δική του, μη-πιστοποιημένη συσκευή για την παραγωγή ψευδών αλλά επαληθεύσιμων κωδικών. Για το λόγο αυτό, το αποτέλεσμα των PRNG/CLOCK συνδυάζεται με το τρίτο στοιχείο του μηχανισμού, δηλαδή ένα μυστικό κλειδί KEY, οποίο γνωρίζει μόνο η τράπεζα και

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

το οποίο είναι αποθηκευμένο μέσα στη συσκευή TAN, χωρίς να υπάρχει πρόσβαση σε αυτό από τον χρήστη-πελάτη.

Σε μερικές περιπτώσεις στην παραπάνω διαδικασία υπάρχει και μια δεύτερη φάση, η οποία περιλαμβάνει την παραγωγή ενός πρόσθετου μικρότερου κωδικού ελέγχου (CHECK) μετά από κάθε κωδικό TAN. Αυτό γίνεται για να ενημερώσει τον χρήστη-πελάτη για την επιτυχημένη και έγκυρη ολοκλήρωση της συναλλαγής στο σύστημα e-Banking της τράπεζας. Με άλλα λόγια, ο πελάτης είναι αυτός που τώρα συγκρίνει τον κωδικό ελέγχου CHECK που επιστρέφει το σύστημα e-Banking της τράπεζας για να διαπιστώσει ότι όλα πήγαν καλά.

Τέλος, για την εξασφάλιση της ίδιας της συσκευής υπάρχει εσωτερικά φυσικός μηχανισμός "αυτοκαταστροφής" της συσκευής TAN σε περίπτωση που παραβιαστεί με φυσικό τρόπο. Αν δηλαδή κάποιος επιχειρήσει να την ανοίξει για να "διαβάσει" τα αντίστοιχα ηλεκτρονικά κυκλώματα, οι σημαντικές πληροφορίες (π.χ. KEY) διαγράφονται αυτόματα και μόνιμα από την συσκευή TAN, ώστε η ανάκτησή τους να είναι αδύνατη. Επιπλέον, ως μέρος των παραπάνω μηχανισμών, η τράπεζα αναγνωρίζει κάθε μεμονωμένη συσκευή TAN με έναν μοναδικό σειριακό αριθμό, που βρίσκεται στο πίσω μέρος της, και που "δεσμεύει" τη συγκεκριμένη συσκευή με τον λογαριασμό του αντίστοιχου πελάτη-χρήστη.

6.1.2.3 Πρακτική χρήση και περιορισμοί κωδικών TAN

Σήμερα, οι συσκευές TAN που διατίθενται από τις ελληνικές τράπεζες ενσωματώνουν τους παραπάνω βασικούς μηχανισμούς με κατάλληλο τρόπο, όχι πάντα ταυτόσημο. Για παράδειγμα, σε κάποιες περιπτώσεις οι συσκευές TAN παράγουν κωδικούς μιας χρήσης μόνο μετά από αίτημα του χρήστη (πάτημα ενός ενσωματωμένου πλήκτρου), ενώ άλλες παράγουν συνεχώς κωδικούς οι οποίοι ανανεώνονται αυτόματα κάθε 60 δευτερόλεπτα, είτε χρησιμοποιούνται είτε όχι. Γενικά δεν υπάρχει διαφορά στο επίπεδο ασφάλειας που προσφέρουν, όμως οι ίδιες οι συσκευές TAN έχουν ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα (ή αντίστοιχα πλήθος παραγόμενων κωδικών) "ασφαλούς χρήσης", πέρα από το οποίο η "τυχειριότητά" τους δεν θεωρείται πλέον εξασφαλισμένη. Συνήθως το διάστημα αυτό είναι 3 χρόνια ή 2 εκατομμύρια κωδικούς TAN. Σε αυτή την περίπτωση, η συσκευή είτε αντικαθίσταται με νέα είτε αρχικοποιείται

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

και πάλι από την τράπεζα με νέους κωδικούς και είναι έτοιμη για χρήση για άλλο τόσο διάστημα, δηλαδή σαν να ήταν καινούργια.

6.1.3 ΑΣΠΙΔΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ

1. Αναγνωρίζει τους χρήστες με τη χρήση προσωπικών κωδικών πρόσβασης

- Η Τράπεζα εκδίδει προσωπικούς κωδικούς για την πρόσβασή στο Internet Banking, οι οποίοι μπορούν να αλλαχθούν όσο συχνά το επιθυμεί ο πελάτης. Οι κωδικοί αυτοί απαιτούνται για την ταυτοποίησή από τα συστήματα της Τράπεζας.

- Για ορισμένες συναλλαγές οι Τράπεζες χρησιμοποιούν επιπρόσθετες δικλίδες ασφαλείας (π.χ. πρόσθετοι κωδικοί μιας χρήσης, ψηφιακά πιστοποιητικά)

2. Εξασφαλίζουν το απόρρητο κατά τη μεταφορά δεδομένων

- Το απόρρητο των πληροφοριών που ανταλλάσσεται με την Τράπεζα, από την αρχή μέχρι το τέλος της σύνδεσής, διασφαλίζεται με το πιο σύγχρονο πρωτόκολλο κρυπτογράφησης (SSL 128-bit encryption).

3. Ελέγχουν τη πρόσβαση στα συστήματά τους

- Η πρόσβαση στα συστήματα των Τραπεζών ελέγχεται με χρήση πολλαπλών φίλτρων ελέγχου πρόσβασης (π.χ. Firewall) όλο το 24ωρο.

4. Λαμβάνουν επιπρόσθετα μέτρα


- Αποσυνδέουν αυτόματα τους χρήστες από την υπηρεσία, αν υπάρξει αδράνεια μεγαλύτερη από το προκαθορισμένο χρονικό διάστημα που ορίζει η κάθε Τράπεζα.
- «Κλειδώνουν» την πρόσβασή, μετά από έναν ορισμένο αριθμό λανθασμένων καταχωρίσεων των προσωπικών κωδικών.

Ειδικά για τους εταιρικούς χρήστες προβλέπονται επιπλέον δικαιώματα χρήσης όπως:

- «Διπλή» υπογραφή ανά συναλλαγή
- Διαφορετικά χρηματικά όρια ανά συναλλαγή
- Διαφορετικά εγκριτικά επίπεδα ή επίπεδα πρόσβασης
- Καθορισμός «Διαχειριστή» ο οποίος ελέγχει και παρακολουθεί τις κινήσεις που διενεργούνται από τους άλλους χρήστες της εταιρίας

Ενδεικτικά αναφέρονται τα μέτρα που λαμβάνει η Τράπεζα έτσι ώστε να προστατεύσει τις ηλεκτρονικές σας συναλλαγές:

6.1.4 Ταυτοποίηση Τράπεζας

Είναι απαραίτητο η ιστοσελίδα στην οποία καταχωρείτε τους προσωπικούς σας κωδικούς εισόδου να είναι πιστοποιημένη από έναν ανεξάρτητο παροχέα πιστοποίησης (Trusted Third Party). Η Eurobank έχει επιλέξει την εταιρία Verisign ως πάροχο πιστοποίησης της ταυτότητάς της στο διαδίκτυο. Όταν βρίσκεστε σε ασφαλείς ιστοσελίδες, εμφανίζεται το εικονίδιο , μέσω του οποίου μπορείτε να επιβεβαιώσετε ότι βρίσκεστε στο σωστό προορισμό.

6.1.5 Ταυτοποίηση Χρήστη

Για την ταυτοποίηση των χρηστών e- Banking, η Eurobank χρησιμοποιεί έναν προσωπικό κωδικό εισόδου (password) μοναδικό για κάθε χρήστη της υπηρεσίας σε συνδυασμό με ένα Username που έχει δηλώσει ο χρήστης κατά την πρώτη του είσοδο στην υπηρεσία. Ο συνδυασμός αυτών των δύο επιτρέπει στον χρήστη την πρόσβαση του στις ενημερωτικές υπηρεσίες του e-Banking αλλά και τη διενέργεια συναλλαγών στις οποίες είτε είναι ο ίδιος δικαιούχος του λογαριασμού στον οποίο μεταφέρονται τα χρήματα είτε η μεταφορά αφορά σε πληρωμή οφειλών του π.χ. ΔΕΗ, δόση δανείου κ.λπ.

Για τη διενέργεια συναλλαγών στις οποίες ο παραλήπτης δεν είναι γνωστός και συνεπώς εμπεριέχουν ρίσκο (πχ. μεταφορές σε τρίτους, εμβάσματα), η Τράπεζα δεν αρκείται σε αυτό το επίπεδο ταυτοποίησης του χρήστη αλλά απαιτεί μια επιπλέον δικλείδα ασφαλείας, την ψηφιακή πιστοποίηση. Το ψηφιακό πιστοποιητικό (digital certificate) αποτελεί το μέσο που παρέχει τη δυνατότητα στον κάτοχό του να υπογράφει ψηφιακά όλες τις ηλεκτρονικές συναλλαγές που εκτελεί μέσα από το e- Banking. Το πιστοποιητικό, όταν εγκατασταθεί σε κάποιον υπολογιστή, προσφέρει τη δυνατότητα ταυτοποίησης του χρήστη και επιτρέπει συναλλαγές και μεταφορές χρημάτων μεταξύ λογαριασμών μόνο από το συγκεκριμένο χρήστη. Το ψηφιακό πιστοποιητικό είναι στον ηλεκτρονικό κόσμο ότι είναι το διαβατήριό στο φυσικό κόσμο και εκδίδεται από τον Πάροχο Ψηφιακής Πιστοποίησης. Αν ένας χρήστης εμπιστεύεται έναν Πάροχο Υπηρεσιών Πιστοποίησης, εμπιστεύεται και το πιστοποιητικό που ο πάροχος εκδίδει. Σημειώστε πως η Eurobank είναι η μόνη τράπεζα πάροχος ψηφιακών πιστοποιητικών

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

εγγεγραμμένη στα μητρώα της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ).

Πέραν των ψηφιακών πιστοποιητικών, στο νέο e- Banking, δίνεται και η δυνατότητα ολοκλήρωσης των συναλλαγών προς τρίτους με Κωδικούς μιας Χρήσης οι οποίοι στέλνονται στο κινητό τηλέφωνο του χρήστη. Οι Κωδικοί μιας Χρήσης προσφέρουν ευελιξία και αυξημένη ασφάλεια καθότι έχουν σύντομη διάρκεια ζωής και μπορούν να χρησιμοποιηθούν για μια και μόνο συναλλαγή.

6.1.6 Εξασφάλιση της μεταφοράς δεδομένων

Μια επιπρόσθετη δικλείδα ασφαλείας, με την οποία εξασφαλίζεται το απόρρητο κατά τη μεταφορά των δεδομένων, είναι η κρυπτογράφηση τους. Η Eurobank, για παράδειγμα, χρησιμοποιεί το πρωτόκολλο επικοινωνίας SSL (Secure Sockets Layer) μαζί με την κρυπτογράφηση στα 128bit το οποίο εξασφαλίζει την ασφάλεια των συναλλαγών μέσω διαδικτύου. Η κρυπτογράφηση με 128bit σημαίνει ότι υπάρχουν 2^{128} πιθανά κλειδιά που χρησιμοποιούνται για την κρυπτογράφηση των μηνυμάτων από τον Internet Explorer στον server της τράπεζας. Για αυτόν τον λόγο, η κρυπτογράφηση στα 128bit θεωρείται πρακτικά αδύνατο να παραβιαστεί. Μπορεί να αναγνωριστεί εάν η σελίδα στην οποία βρίσκεται ο πελάτης είναι ασφαλής, καθώς το πρωτόκολλο που εμφανίζεται με την διεύθυνση της τράπεζας μετατρέπεται από «http» σε «https» και εμφανίζεται παράλληλα και το χαρακτηριστικό εικονίδιο με το λουκέτο στο κάτω μέρος της σελίδας.

6.1.7 Ελεγχόμενη πρόσβαση στα συστήματα της τράπεζας

Η πρόσβαση στα συστήματα της Eurobank (servers) προστατεύεται από τελευταία τεχνολογία Firewall, η οποία επιτρέπει τη χρήση συγκεκριμένων υπηρεσιών απαγορεύοντας, παράλληλα, την πρόσβαση σε συστήματα και βάσεις δεδομένων με απόρρητα στοιχεία και πληροφορίες της Τράπεζας σε μη αναγνωρισμένους χρήστες.

6.1.8 Αυτόματη Αποσύνδεση Χρήστη

Μια επιπλέον δικλείδα ασφαλείας αποτελεί η αυτόματη αποσύνδεση χρήστη. Η ολοκλήρωση μιας συναλλαγής επιτρέπεται μέσα σε ένα συγκεκριμένο χρονικό όριο (δεκαπέντε λεπτά) μετά τη λήξη του οποίου το σύστημα αποσυνδέει τον χρήστη αυτόματα.

6.1.9 Υποχρεωτική Αλλαγή Κωδικών

Με την πρώτη εισαγωγή του νέου χρήστη στο e- Banking, το σύστημα τον υποχρεώνει στην άμεση αλλαγή του προσωπικού του κωδικού με κάποιον της επιλογής του, ο οποίος να είναι και πιο εύκολα μνημονεύσιμος.

6.1.10 Μπλοκάρισμα Κωδικών

Οι προσωπικοί κωδικοί χρήστη μπλοκάρονται μετά από 3 συνεχόμενες λανθασμένες προσπάθειες εισαγωγής στο σύστημα ή σε συνολικά 9 λανθασμένες μέσα σε μια εβδομάδα, καθώς οι συνεχείς λανθασμένες προσπάθειες θεωρούνται ύποπτες.

6.1.11 Μπλοκάρισμα Πρόσβασης και μείωση ορίου συναλλαγών

Παράλληλα με το μπλοκάρισμα των κωδικών, μέσα από το e-Banking δίνεται η

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

δυνατότητα στο χρήστη είτε να μπλοκάρει την πρόσβαση του όποτε το επιθυμεί είτε να μειώσει το όριο που έχει για τις συναλλαγές του μέσω της υπηρεσίας.

6.1.12 Εισαγωγή Στοιχείων Εισόδου

Καθώς παρατηρήθηκε η εμφάνιση ιών, οι οποίοι είχαν τη δυνατότητα να καταγράφουν πληκτρολογήσεις χρηστών, υιοθετήθηκε η προαιρετική χρήση εικονικού πληκτρολογίου για την καταχώρηση του ενός από τα δύο στοιχεία ταυτοποίησης. Έτσι, ακόμα κι αν μπορούσε να υποκλαπεί ο ένας από τους δύο κωδικούς ταυτοποίησης, δεν θα είχε καμία ισχύ η μεμονωμένη χρήση του και ο χρήστης θα παρέμενε ασφαλής. Ωστόσο πρέπει και ο πελάτης να είναι προσεκτικός στις συναλλαγές του ώστε να είναι ασφαλής.

6.1.13 Συμβουλές για ασφαλείς online συναλλαγές

- ▶ Διαβάζουμε προσεκτικά, τη σύμβαση, με την τράπεζα, πριν υπογράψουμε.
- ▶ Φυλάσσουμε, σε ασφαλές σημείο, τους κωδικούς μας.
- ▶ Μόλις παραλάβουμε τους κωδικούς μας, τους αλλάζουμε
- ▶ Δε χρησιμοποιούμε κωδικούς, που μπορούν να μαντέψουν, εύκολα «τρίτου». Δε χρησιμοποιούμε ημερομηνίες γέννησης, αριθμούς κυκλοφορίας αυτοκινήτου κ.λπ.
- ▶ Μόλις τελειώσουμε τις συναλλαγές μας, αποσυνδεόμαστε αμέσως, από την ιστοσελίδα της τράπεζας.
- ▶ Εάν συνδεθούμε, από κάποιο δημόσιο χώρο, προσέχουμε να μη μας παρακολουθεί κανένας και μάθει τους κωδικούς μας.
- ▶ Δεν επιτρέπουμε, στον υπολογιστή μας να αποθηκεύσει τους κωδικούς μας, για επόμενη χρήση.
- ▶ Δε δίνουμε, ποτέ, κωδικούς, σε ιστοσελίδες, που δεν αρχίζει η διεύθυνσή τους με «https».
- ▶ Δε δίνουμε, ποτέ, κωδικούς σε ιστοσελίδες, που δεν παρουσιάζεται, στη μπάρα δίπλα στη διεύθυνση μια κλειδωμένη κλειδαριά.
- ▶ Δεν απαντούμε, σε ηλεκτρονικά μηνύματα, που υποτίθεται ότι μας στέλνει η τράπεζά μας και μας ζητάει να επιβεβαιώσουμε τους κωδικούς μας. Καμία τράπεζα δε ζητάει

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

κωδικούς, μέσω e-mail.

- ▶ Πληκτρολογούμε εμείς τη διεύθυνση της τράπεζάς μας. Δεν εμπιστευόμαστε άλλες σελίδες, που μας οδηγούν (έχουν λινκ), στην ιστοσελίδα της τράπεζάς μας.
 - ▶ Δε δίνουμε τους κωδικούς μας, σε κανένα, ούτε ακόμα και σε υπαλλήλους τραπεζών.
 - ▶ Χρησιμοποιούμε καλά προγράμματα, για την προστασία του υπολογιστή μας, από ιούς. Τα περισσότερα τέτοια προγράμματα έχουν προστασία και κατά της υποκλοπής των στοιχείων μας.
-

6.2 ΚΙΝΔΥΝΟΙ

6.2.1 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΓΙΑ ΤΟ e-banking

Ο κάθε τραπεζικός οργανισμός είτε δραστηριοποιείται ηλεκτρονικά εδώ και κάποια χρόνια είτε τώρα διαμορφώνει τη στρατηγική του στο e- επιχειρείν, θα πρέπει να έχει υπόψη ότι κάθε επιχείρηση οφείλει να είναι εξοικειωμένη με τη Διαχείριση Κρίσεων και Επιχειρηματικού Κινδύνου. Πρόκειται για μια διαδικασία που έχει εφαρμογή στη διασύνδεση των διαφόρων λειτουργιών εντός της επιχείρησης (Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Τραπεζικής, Διεύθυνση Πληροφορικής, Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών, Νομική Υπηρεσία, Διεύθυνση Πωλήσεων, Διεύθυνση Μάρκετινγκ κ.α.) αλλά και στις σχέσεις της με τους πελάτες και τους εξωτερικούς συνεργάτες.

Οι τράπεζες που πιστεύουν ότι μπορούν να προστατευτούν, αντικαθιστώντας κάποιο αντι-ικό λογισμικό (antivirus), ένα και κάποια εφαρμογή κρυπτογράφησης δυστυχώς απατώνται. Η ασφάλεια των υπολογιστών αποτελεί μικρό μόνο μέρος μιας ολοκληρωμένης λύσης διαχείρισης κινδύνων ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Ένα πραγματικά αποτελεσματικό πρόγραμμα διαχείρισης κινδύνων και κρίσεων ηλεκτρονικής τραπεζικής ενσωματώνει ασφαλιστικά προϊόντα μετριασμού του επιχειρηματικού κινδύνου και του κόστους που προκύπτει έπειτα από μία <ηλεκτρονική > καταστροφή. Λίγες μόνο τράπεζες έχουν πραγματικά εφαρμόσει λεπτομερή προγράμματα ασφάλισης ως μέρος των προσπαθειών τους για την πρόληψη κρίσεων και την αποτροπή του ηλεκτρονικού εγκλήματος.

6.2.2 Απειλές και Κίνδυνοι από τη χρήση του e-banking

Αν και οι ηλεκτρονικές επιθέσεις δεν αποτελούν νέο φαινόμενο, η συχνότητά τους τα τελευταία χρόνια αυξάνεται, αφού όλο και περισσότερες τράπεζες παρέχουν στους πελάτες τους on-line υπηρεσίες. Η αύξηση αυτή δεν είναι τεράστια, εντούτοις όμως αποτελεί ένα ανησυχητικό φαινόμενο μια και πολλοί θεωρούν τις οικονομικές πληροφορίες που τους αφορούν άκρως απόρρητες και διατηρούν μια επιφυλακτική στάση απέναντι σε διαδικασίες που τις καθιστούν ευάλωτες στο ευρύ κοινό, όπως το e-banking. Στοιχεία για το ηλεκτρονικό έγκλημα δεν κοινοποιούνται δημοσίως, αλλά υπολογίζεται ότι στις Η.Π.Α. χάνονται ετησίως περίπου 11 δισεκατομμύρια δολάρια από εταιρείες και καταναλωτές λόγω αυτής της μορφής εγκλήματος. Το μεγαλύτερο μέρος προέρχεται από οικονομικά ιδρύματα. Μάλιστα το μεγαλύτερο μέρος των ζημιών δεν προκύπτει από τις κλοπές χρημάτων, αλλά από έξοδα που κάνουν οι εταιρείες μετά από τέτοιου είδους επιθέσεις, προκειμένου να διασφαλίσουν τα συστήματά τους ώστε να μην ξανασυμβούν.

Ειδικοί σε θέματα ασφάλειας έχουν υπολογίσει ότι μια τράπεζα μπορεί να ξοδέψει μέχρι και 1 εκατομμύριο δολάρια σε εξοπλισμό και συμβούλους ασφάλειας προκειμένου να διορθώσει τις ατέλειες και να κλείσει τις «τρύπες» που υπάρχουν στο σύστημά της (Γεωργιάδου, Ζιαζιάς, 2007). Το πρόβλημα πάντως δεν προβάλλεται στις πλήρεις του διαστάσεις για ευνόητους λόγους. Οι μεγαλύτερες και εντυπωσιακότερες επιθέσεις είναι αυτές που θα δοθούν στη δημοσιότητα, οι υπόλοιπες και περισσότερες, κρατούνται κρυφές. Οι επίδοξοι εισβολείς έχουν πολλούς τρόπους πάντως να επιτύχουν τους σκοπούς τους. Παρά τις οποιεσδήποτε τεχνικές αδυναμίες των συστημάτων για online banking, οι μεγαλύτεροι κίνδυνοι προέρχονται από τον ανθρώπινο παράγοντα. «Έρευνες που έχουν γίνει από ειδικούς σε θέματα ασφάλειας αποδεικνύουν ότι στις περισσότερες περιπτώσεις επιθέσεων, οι εισβολείς είχαν την εκούσια ή ακούσια βοήθεια και κάποιου που εργαζόταν στην τράπεζα. Και χωρίς τη βοήθεια εκ των έσω, πάντως, οι εισβολείς μπορούν να εκμεταλλευτούν την πρόσβαση που έχουν οι πελάτες της τράπεζας από το σπίτι τους, οι περισσότεροι από τους οποίους δεν χρησιμοποιούν λογισμικό για ασφάλεια. Οι άνθρωποι αυτοί αποτελούν τους πιο προκλητικούς στόχους, μια και δεν έχουν συνείδηση του μεγέθους της ζημιάς που μπορούν να κάνουν ανοίγοντας απλά μια επισύναψη στο ηλεκτρονικό τους ταχυδρομείο ή ακολουθώντας ένα link.

Οι απλοί χρήστες πέφτουν πολύ εύκολα θύματα προγραμμάτων που υποτίθεται ότι κάνουν κάτι χρήσιμο για αυτούς, αλλά στην πραγματικότητα ανοίγουν «τρύπες»

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

ασφάλειας στο σύστημα επιτρέποντας σε χάκερς, να έχουν πρόσβαση σε αυτό” (Γεωργιάδου, Ζιαζιάς, 2007).

Οι κίνδυνοι, τους οποίους ενδεχομένως αντιμετωπίσουμε είναι :

A) Sniffers

Ένα sniffer είναι ένα πρόγραμμα ή μία συσκευή που παρακολουθεί κρυφά την κίνηση ενός δικτύου με σκοπό να αρπάζει πληροφορία που ταξιδεύει σε αυτό. Ουσιαστικά οι sniffers είναι τεχνολογία υποκλοπής δεδομένων. Η πλειοψηφία των δικτύων χρησιμοποιεί τεχνολογία εκπομπής, όπου τα μηνύματα από ένα υπολογιστή μπορούν να διαβαστούν από άλλο υπολογιστή σε αυτό το δίκτυο. Πρακτικά, όλοι οι υπόλοιποι υπολογιστές του δικτύου αγνοούν το μήνυμα, πλην αυτού που είναι ο παραλήπτης του. Ωστόσο, οι υπολογιστές μπορούν να διαμορφωθούν, ώστε να δέχονται μηνύματα ακόμα και αν δεν είναι για αυτούς. Αυτό γίνεται με τη χρήση ενός sniffer .

B)Key Loggers

Το key loggers (καταγραφή πληκτρολογήσεων) συμβαίνει όταν καταγράφονται οι πληκτρολογήσεις του χρήστη, χωρίς ο ίδιος να το ξέρει ή να το επιτρέπει. Χρησιμοποιείται από επιτήδειους για την κλοπή στοιχείων πιστωτικής κάρτας, τραπεζικών συναλλαγών και προσωπικών κωδικών και αποτελεί σοβαρή απειλή για τη διαρροή προσωπικών αλλά και εταιρικών στοιχείων.

Η καταγραφή και αποθήκευση των πληκτρολογήσεων γίνεται από ειδικό λογισμικό (hardware), το οποίο είναι εύκολο να εγκατασταθεί και ταυτόχρονα δύσκολο να εντοπισθεί. Ωστόσο, υπάρχει και ανάλογο λογισμικό (software), το οποίο μπορεί να ληφθεί από το internet. Τα key loggers καταγράφουν και αποθηκεύουν τις πληκτρολογήσεις και τα mouse clicks σε ειδικό αρχείο, το οποίο και αποστέλλουν μέσω internet σε αυτόν που κατασκοπεύει το χρήστη.

C) Κοινωνική μηχανική

Η κοινωνική μηχανική ορίζεται ως ένα μη τεχνικό είδος παράνομης εισβολής που βασίζεται κυρίως στην ανθρώπινη επικοινωνία και συχνά περιλαμβάνει κόλπα τα οποία ωθούν τους ανθρώπους να καταργήσουν τις οριζόμενες διαδικασίες ασφάλειας. Σενάρια κοινωνικής μηχανικής μπορούν να περιλαμβάνουν:

- Τηλεφωνική επικοινωνία του κοινωνικού μηχανικού με το χρήστη, όπου ο κοινωνικός μηχανικός προσποιείται ότι είναι μέλος της ομάδας IT, που χρειάζεται τους κωδικούς πρόσβασης του χρήστη και

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

άλλες πληροφορίες με σκοπό να διορθώσει προβλήματα που εμφανίστηκαν στο λογαριασμό του χρήστη στο δίκτυο.

- Τηλεφωνική επικοινωνία με το τμήμα IT μιας εταιρίας, προσποιούμενος υψηλό διευθυντικό στέλεχος της εταιρίας που έχει ξεχάσει το password του και απαιτεί άμεσα την πληροφορία για λόγους εξαιρετικής επαγγελματικής ανάγκης.
- Δημιουργία μιας προσωπικής σχέσης με ένα χρήστη ή ένα μέλος ομάδας IT με σκοπό την κουβέντα και το κοινωνικό σχόλιο, ώστε αποκτώντας την εμπιστοσύνη του συνομιλητή να εκμαιεύονται εμπιστευτικές πληροφορίες. Ένας καλός κοινωνικός μηχανικός δεν είναι μόνο καλός ηθοποιός, είναι επίσης καλός στο να «διαβάζει» τους ανθρώπους και να αποφασίζει ποιου είδους τέχνασμα θα λειτουργήσει καλύτερα με το συγκεκριμένο άνθρωπο. Όταν ένας hacker συνδυάζει ικανότητες κοινωνικής μηχανικής με μεγάλη τεχνική εμπειρία, μπορεί εύκολα να διεισδύσει σε οποιοδήποτε δίκτυο.

D) Δούρειοι Ίπποι

Ένας δούρειος ίππος είναι ένα φαινομενικά χρήσιμο πρόγραμμα για τον υπολογιστή που περιέχει καμουφλαρισμένες εντολές, οι οποίες όταν εκτελεστούν δημιουργούν αθέμιτες ή βλαπτικές δράσεις (πχ καταστροφή αρχείων). Διαδίδονται όταν οι χρήστες ανοίξουν ένα πρόγραμμα διότι θεωρούν ότι έρχεται από νόμιμη πηγή. Οι δούρειοι ίπποι δεν μπορούν να δημιουργήσουν πανομοιότυπα αντίγραφα, αυτόματα. Η εγκατάσταση τους εξαρτάται από τους χρήστες, ή από εισβολείς που έχουν αποκτήσει μη εγκεκριμένη πρόσβαση στον υπολογιστή με κάποιο τρόπο. Οι δούρειοι ίπποι μπορούν να κάνουν οτιδήποτε που μπορεί να κάνει ο χρήστης που τους εγκατέστησε, όπως :

- Διαγραφή αρχείων, που μπορεί και ο χρήστης να διαγράψει.
- Μετάδοση οποιουδήποτε αρχείου στον εισβολέα, που μπορεί να διαβάσει ο χρήστης.
- Αλλαγή αρχείων που μπορεί ο χρήστης να μεταβάλει.
- Εγκατάσταση προγραμμάτων με τα δικαιώματα του χρήστη του υπολογιστή που παρέχουν μη εγκεκριμένη πρόσβαση στο δίκτυο.
- Εγκατάσταση ιών.
- Εγκατάσταση άλλων δούρειων ίπων.

E) Phishing

Το Phishing είναι η αποστολή e-mail σε χρήστη, προσποιούμενο ότι προέρχεται από μια νόμιμη επιχείρηση, κυρίως τράπεζα ή τηλεπικοινωνιακό πάροχο, με σκοπό να εξαπατήσει τον χρήστη και να πάρει ιδιωτικές πληροφορίες που θα χρησιμοποιηθούν για

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

κλοπή της ταυτότητάς τους. Το e-mail προτρέπει το χρήστη να επισκεφθεί ένα web site όπου του ζητούνται να ενημερώσει τις προσωπικές του πληροφορίες, όπως password και αριθμούς πιστωτικών καρτών, αριθμούς τραπεζικών λογαριασμών, οπού η εταιρία υποτίθεται έχει ήδη στην κατοχή της. Το web site ωστόσο είναι πλαστό και έχει δημιουργηθεί με μοναδικό σκοπό να κλέψει τη ζητούμενη πληροφορία.

Την ίδια ώρα αυτοί που κρύβονται πίσω από το ψεύτικο μήνυμα αποκτούν πρόσβαση στα στοιχεία αυτά και στη συνέχεια μπορούν να κάνουν ηλεκτρονικές απάτες εις βάρος των θυμάτων τους (Παπαδόπουλος, 2005). Οι επιθέσεις phishing αυξάνονται ραγδαία και με έξυπνο τρόπο. Σύμφωνα με έρευνες, ο ρυθμός εξάπλωσής τους διπλασιάζεται μέσα σε ένα εξάμηνο. Εναλλακτικές μορφές: Vishing: Σε αυτή την εκδοχή του phishing, για να πειστεί ευκολότερα το θύμα, του δίνεται τηλεφωνικός αριθμός εξυπηρέτησης ή του ζητείται το δικό του τηλέφωνο ώστε να μπορούν να επικοινωνήσουν μαζί του οι υποτιθέμενοι εκπρόσωποι της εταιρίας. Η πρακτική αυτή στηρίζεται στις τεχνολογίες Voip που προσφέρει το Διαδίκτυο. Social Networking Phishing: Αντλώντας πληροφορίες και πολλά προσωπικά δεδομένα από τα προφίλ των χρηστών των ιστοσελίδων κοινωνικής δικτύωσης, οι απατεώνες στέλνουν εξατομικευμένα μηνύματα. Σε πρόσφατο πείραμα που πραγματοποιήθηκε στις Ηνωμένες Πολιτείες το 70% όσων έλαβαν το εξατομικευμένο παραπλανητικό μήνυμα πάτησε το σύνδεσμο που περιέχεται σε αυτό και συμπλήρωσε τα στοιχεία του στο εικονικό site. Οι συνηθέστερες μέθοδοι που χρησιμοποιούνται για επιθέσεις Phishing με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο περιλαμβάνουν:

1. Χρήση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας που μοιάζει να έχει σταλεί από έμπιστη πηγή.
2. Χρήση αντιγράφων ηλεκτρονικής αλληλογραφίας στα οποία έχουν γίνει αλλαγές σε περιεχόμενα URLs και hyperlinks.
3. Χρήση HTML ηλεκτρονικής αλληλογραφίας στην οποία έχουν γίνει αλλαγές σε περιεχόμενα URLs και hyperlinks.
4. Χρήση ιών (viruses) και σκουληκιών (worms) συνημμένων σε ηλεκτρονική αλληλογραφία
5. Χρήση αντί-spam εργαλείων
6. Χρήση εξατομικευμένης ηλεκτρονικής αλληλογραφίας
7. Χρήση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας με τροποποιημένη ένδειξη αποστολέα σε συνδυασμό με χρήση Open Mail Relays διακομιστών για την απόκρυψη της προέλευσης

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας. Το phishing είναι εξαιρετικά αποτελεσματικό, γιατί σύμφωνα με τα αποτελέσματα της εταιρίας Infosury :

- Το 44% των χρηστών του e-banking χρησιμοποιούν τους ίδιους κωδικούς για όλες τις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες που έχουν σε όλες τις τράπεζες.
- Το 37% των χρηστών του e-banking χρησιμοποιούν τους ίδιους κωδικούς και σε λιγότερο ασφαλή site πχ ηλεκτρονικές βιβλιοθήκες.
- Το 79% των χρηστών ελέγχουν αν υπάρχει η κλειδαριά ασφαλείας στο κάτω μέρος μιας ασφαλούς σελίδας, αλλά μόνο το 40% πατάει πάνω της για να δει τις λεπτομέρειες του πιστοποιητικού. Το εικονίδιο της κλειδαριάς μπορεί εύκολα να αντιγραφεί.
- Το 70% των χρηστών έχουν μικρές πιθανότητες να απαντήσουν σε ένα e-mail από την τράπεζά τους και περισσότεροι από τους μισούς έχουν να εγγραφούν ή να συνεχίσουν να χρησιμοποιούν τις on line υπηρεσίες εξαιτίας του phishing.

F) Pharming

Καθώς οι χρήστες και οι οργανισμοί είναι πλέον περισσότερο προσεκτικοί στις επιθέσεις phishing, οι απατεώνες προχώρησαν ένα βήμα παραπάνω. Η νέα τάση στην ηλεκτρονική υποκλοπή κωδικών ονομάζεται pharming. Το Pharming είναι μια μορφή απάτης της ηλεκτρονικής διεύθυνσης (domain name) που έχει ως αποτέλεσμα να πιστεύουν οι χρήστες, ότι βρίσκονται σε μια γνήσια ιστοσελίδα με το σωστό URL. Ωστόσο, στην πραγματικότητα έχουν παραπεμφθεί σε μια ψεύτικη (www.saferinternet.gr). Οι χάκερς εκμεταλλεύονται κάποια κενά στην ασφάλεια μιας ιστοσελίδας στην οποία οι χρήστες μπαίνουν για να πραγματοποιήσουν διάφορες συναλλαγές, καταφέρνουν να εκτρέψουν την ροή των επισκεπτών σε άλλο ιστοχώρο όπου τα στοιχεία των συναλλαγών που καταχωρούνται χρησιμοποιούνται για την οικονομική εξαπάτηση των επισκεπτών (βλ. φωτογραφία παρακάτω). Τέτοιου είδους εκτροπή δεν μπορεί να γίνει σε ιστοσελίδες που χρησιμοποιούν το πρωτόκολλο SSL (ΚΥΔ Πανεπιστημίου Μακεδονίας).

Οι βασικές διαφορές του pharming από το phishing είναι δύο, σύμφωνα με όσα αναφέρει ο Αγγέλης (2005):

1. Η επίθεση μπορεί να γίνει μαζικά σε πολλούς χρήστες και όχι μεμονωμένα σε κάθε χρήστη (μέσω e-mail).
2. Η μετακίνηση σε pharming site γίνεται χωρίς την παρέμβαση του χρήστη (πχ επιλογή link από e-mail) Οι τρόποι δράσης των απατεώνων είναι οι ακόλουθοι :

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

- Αποστολή ιών μέσω e-mail : Οι ιοί αυτοί (πχ Banker Trojan) αντικαθιστούν τα τοπικά host αρχεία του υπολογιστή του χρήστη με άλλα. Τα host αρχεία μετατρέπουν τα URLs σε αριθμητικές συμβολοσειρές που είναι κατανοητές από τον υπολογιστή. Ένας υπολογιστής με αλλαγμένα host αρχεία θα μεταβεί σε λαθεμένο site ακόμα και αν ο χρήστης πληκτρολογήσει το σωστό URLs.
- Παραποίηση DNS : Η κυριότερη απειλή του pharming είναι η παραποίηση DNS (Domain Name System) ενός εταιρικού site. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα τη μετάβαση μεγάλου αριθμού σε site χωρίς καν να ο αντιλαμβάνονται. Ιδιαίτερα διαδεδομένη είναι η χρήση ψευδών τραπεζικών sites (Fake Banks). Στην περίπτωση αυτή οι εισβολείς δημιουργούν sites πανομοιότυπα με αυτά των νόμιμων τραπεζών, με μικρές διαφοροποιήσεις, ή ακόμα και sites που υποτίθεται ότι είναι νέες τράπεζες. Σε αρκετές περιπτώσεις υπάρχουν και φωτογραφίες ανυποψίαστων θυμάτων, τα οποία εμφανίζονται ως η διοίκηση της on line τράπεζας. Αρκετοί είναι οι χρήστες που εξαπατώνται και διενεργούν εικονικές συναλλαγές χωρίς καμία υπόσταση σε τέτοια sites, δίνοντας έτσι κωδικούς, αριθμούς λογαριασμών και καρτών εν αγνοία τους, (Παπαδόπουλος, 2005).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7^ο ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ E-banking

Είναι πολύ σημαντικό, ο πελάτης αλλά και η τράπεζα, να γνωρίζουν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα που αποφέρει σε αυτούς η χρήση του e-banking.

7.1 Για τον πελάτη

7.1.1 Πλεονεκτήματα

- **Εξυπηρέτηση 24/7** : Οι υπηρεσίες του e-banking είναι διαθέσιμες και προσφέρονται 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα. Συνεπώς ο πελάτης μπορεί να εξυπηρετηθεί οποιαδήποτε στιγμή αυτός επιθυμεί.
- **Εξοικονόμηση χρόνου** : Ο χρήστης του e-banking κερδίζει χρόνο, αφού δεν είναι απαραίτητο να μεταβεί σε κάποιο από τα καταστήματα της τράπεζας προκειμένου να εκτελέσει τη συναλλαγή που θέλει.
- **On line παρακολούθηση τραπεζικών προϊόντων**: Ο χρήστης ενημερώνεται εύκολα και γρήγορα για τα υπόλοιπά του, τις κινήσεις του, τις εντολές του, κ.α., on line
- **On line μεταφορές κεφαλαίων**: Με συνοπτικές διαδικασίες ο χρήστης μπορεί να μεταφέρει κεφάλαια εντός της τράπεζάς του, όσο και σε άλλες τράπεζες, ελέγχοντας πλήρως τις οφειλές και τις υποχρεώσεις του.
- **Μείωση χρήσης χαρτιού** : Τα statement των λογαριασμών, οι κινήσεις τους, οι κινήσεις καρτών, οι δόσεις δανείων, η κατάσταση των επιταγών είναι διαθέσιμα μέσω internet banking. Όποτε επιθυμεί ο χρήστης μπορεί να εκτυπώσει μόνο την πληροφορία που θέλει.
- **Εύκολη πρόσβαση από οποιοδήποτε σημείο του κόσμου** : Από τη στιγμή που ο πελάτης μιας τράπεζας διαθέτει πρόσβαση στο internet, μπορεί ανάπλασα στιγμή και από οποιοδήποτε σημείο του κόσμου να έχει άμεση πρόσβαση στο τραπεζικό του χαρτοφυλάκιο και να εκτελεί τις συναλλαγές.

7.1.2 Μειονεκτήματα

- **Χρονοβόρα εγγραφή πελατών**: Για να γραφτεί κάποιος στο online πρόγραμμα της τράπεζάς του, θα πρέπει να δώσει στοιχεία ταυτότητας και να υπογράψει ένα έντυπο στο τραπεζικό κατάστημα ή αν πρόκειται για μια αποκλειστικά ηλεκτρονική τράπεζα, τα

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

έντυπα θα του αποσταλούν ταχυδρομικώς έτσι ώστε να συμπληρωθούν και να σταλούν ξανά στην τράπεζα.

- **Δυσκολία στο χειρισμό:** Οι τραπεζικοί δικτυακοί τόποι ίσως φανούν δύσχρηστοι σε κάποιον που δεν ξέρει να χειρίζεται καλά το Internet. Το άνοιγμα ενός online λογαριασμού ή η online λήψη ενός δανείου μπορεί να τρομάζει κάποιους λόγω ελλειπών γνώσεων πάνω στις νέες τεχνολογίες.
- **Δυσπιστία του χρήστη:** Πολλοί άνθρωποι δεν εμπιστεύονται την ηλεκτρονική τραπεζική. Θέλουν να βλέπουν αυτόν που θα επεξεργαστεί το λογαριασμό τους, ενώ η ηλεκτρονική μεταφορά χρημάτων τους προκαλεί αμφιβολίες.

7.2 Για την τράπεζα

7.2.1 Πλεονεκτήματα

- **Εναλλακτικά δίκτυα :** Το e-banking δίνει τη δυνατότητα στις τράπεζες να εξυπηρετούν τους πελάτες τους και να διεκπεραιώνουν τις συναλλαγές τους μέσω νέων καναλιών που δεν προϋπήρχαν πριν μερικά χρόνια, όπως το internet, το τηλέφωνο και το κινητό.
- **Καινοτομικές υπηρεσίες :** Δίνετε η δυνατότητα στις τράπεζες να εκμεταλλευτούν τα προνόμια που προσφέρει η τεχνολογία και να δημιουργήσουν καινοτομικές και πρωτοποριακές υπηρεσίες, οι οποίες σε διαφορετική περίπτωση δεν θα μπορούσαν να πραγματοποιηθούν.
- **Μείωση λειτουργικού κόστους :** Η εξοικονόμηση που κάνει η τράπεζα μέσω των καναλιών του e-banking είναι πολύ σημαντικά αν συγκρίνουμε τα κόστη που έχει για τη διεκπεραίωση συναλλαγών μέσω ταμείου σε σχέση με τα αντίστοιχα κόστη των εναλλακτικών δικτύων .
- **Αύξηση ποιότητας εξυπηρέτησης :** Η ποιότητα εξυπηρέτησης μπορεί όχι μόνο να αυξηθεί, αλλά πλέον να πιστοποιείται από εξουσιοδοτημένους φορείς, προσφέροντας κύρος στις μονάδες ηλεκτρονικής τραπεζικής.
- **Αύξηση πελατειακής βάσης :** Η δημιουργία προς το χρήστη φιλικών πλατφόρμων, που παρέχουν ολοκληρωμένα πακέτα συναλλαγών και υπηρεσιών, συμβάλλουν στην προσέλκυση νέων πελατών και στην αύξηση της πελατειακής βάσης.

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

- **Ενίσχυση της αφοσίωσης των πελατών:** Πολλοί τραπεζικοί αναλυτές υποστηρίζουν ότι μέσω των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής ενισχύεται η αφοσίωση των πελατών καθώς η σχέση μεταξύ πελάτη και τράπεζας τίθεται σε νέα βάση. Επομένως, οι πελάτες που έχουν εξοικειωθεί με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρει μια τράπεζα είναι πολύ πιο διστακτικοί να αλλάξουν τράπεζα.
- **Καλή φήμη :** Το e-banking αποτέλεσε και αποτελεί ένα είδος βιτρίνας για τους τραπεζικούς οργανισμούς. Υπάρχουν παραδείγματα μικρών τραπεζών, που στηρίζουν μέρος της καλής τους εικόνας στο e-banking τους.

7.2.2 Μειονεκτήματα

- **Υψηλό αρχικό κόστος εγκατάστασης:** Η επένδυση που πρέπει να κάνει η τράπεζα για να αγοράσει τον απαιτούμενο εξοπλισμό αλλά και για να εκπαιδεύσει το προσωπικό της πάνω στις νέες τεχνολογίες είναι μεγάλη και πρέπει να γίνει με προσοχή και να είναι συμβατή με τη γενικότερη επιχειρηματική στρατηγική της τράπεζας.
- **Ασφάλεια:** Οι ηλεκτρονικές επιθέσεις και η μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση στα τραπεζικά ηλεκτρονικά συστήματα είναι συχνή. Η ασφάλεια λοιπόν των συναλλαγών και η προστασία των συναλλασσομένων είναι θέματα ύψιστης σημασίας για τις τράπεζες. Καθώς κανένα υπολογιστικό σύστημα δεν είναι 100% ασφαλές.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8° ΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΚΤΙΜΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

8.1 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Ολοκληρώνοντας αυτήν την εργασία, είμαστε σε θέση να αξιολογήσουμε το επίπεδο στο οποίο βρίσκεται η ηλεκτρονική τραπεζική στη χώρα μας, τόσο από την πλευρά των τραπεζών που παρέχουν τη συγκεκριμένη υπηρεσία, όσο και από την πλευρά των χρηστών.

Σήμερα, σχεδόν όλες οι τράπεζες στη χώρα μας, προσφέρουν στους πελάτες τους τη δυνατότητα να μπορούν να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής, χωρίς να χρειάζεται η φυσική τους παρουσία στο κατάστημα της τράπεζας. Οι ελληνικές τράπεζες, παρά το ρίσκο που αντιμετωπίζουν υιοθετώντας μία υπηρεσία που δεν είναι ακόμα ευρέως διαδεδομένη, δεν έχουν να ζηλέψουν σε τίποτα τις τράπεζες του εξωτερικού, σε ότι έχει να κάνει με το e-banking. Η υιοθέτηση της συγκεκριμένης υπηρεσίας σε μία χώρα όπως η Ελλάδα, η οποία δεν είναι ακόμα πλήρως εξοικειωμένη με την ταχύτατη ανάπτυξη της τεχνολογίας μπορεί να χαρακτηριστεί ως ριψοκίνδυνη. Οι περισσότερες ελληνικές τράπεζες που προσφέρουν υπηρεσίες e-banking, χρησιμοποιούν internet banking, ενώ με την πάροδο των ετών όλο και περισσότερες είναι οι τράπεζες που δίνουν τη δυνατότητα στους πελάτες τους να διαχειρίζονται τους λογαριασμούς του μέσω σταθερού ή κινητού τηλεφώνου. Οι υπηρεσίες που προσφέρουν καλύπτουν σχεδόν όλες τις ανάγκες των καταναλωτών χωρίς ο πελάτη να χρειάζεται να σπαταλά το χρόνο του περιμένοντας στο γκισέ κάποιας τράπεζας. Οι κυριότερες υπηρεσίες που προσφέρονται από τις ελληνικές τράπεζες είναι:

- μεταφορές σε λογαριασμό ιδίου ή τρίτου,
- εμβάσματα εσωτερικού και εξωτερικού,
- πληροφορίες λογαριασμών, καρτών και δανείων
- πληρωμές καρτών – λογαριασμών - δανείων

Επιπλέον, οι ελληνικές τράπεζες, μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής προσφέρουν στους πελάτες τους και υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας όπως: Ticketing, Electronic Bill & Presentment, Σύνδεση internet banking με συστήματα logistics, αυτόματο άνοιγμα καταθετικού λογαριασμού και πληρωμές μέσω τραπεζικού λογαριασμού οι οποίες διαφοροποιούν κάθε οργανισμό.

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

Τα οφέλη τα οποία έχουν αποκομίσει οι τράπεζες, είναι πολλά και αρκετά προσοδοφόρα, αφού με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, καταφέρνουν να μειώσουν τα λειτουργικά έξοδα των τραπεζών, αυξάνοντας ταυτόχρονα τον αριθμό των πελατών της.

Παρά τα οφέλη τα οποία έχουν οι τράπεζες από την παροχή της συγκεκριμένης υπηρεσίας, πολλά συνεχίζουν να είναι και τα εμπόδια τα οποία αντιμετωπίζουν σχετικά με την υιοθέτηση της, όπως το υψηλό κόστος και ο μικρός αριθμός των χρηστών στη χώρα μας. Το κοινό στόχος (target group) στο οποίο απευθύνονται οι περισσότερες τράπεζες στη χώρα μας αφορά άτομα νεαρής ηλικίας με υψηλό μορφωτικό και οικονομικό επίπεδο, καθώς επίσης και ελεύθερους επαγγελματίες και επιχειρήσεις όλων των μεγεθών. Το επίπεδο ασφάλειας που προσφέρουν οι ελληνικές τράπεζες στους χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής, μπορούμε να πούμε ότι βρίσκεται σε ικανοποιητικό επίπεδο όμως τα περιθώρια βελτίωσης του είναι ακόμα μεγάλα αν κρίνουμε και από την συνεχή εμφάνιση νέων κινδύνων – απειλών στις ηλεκτρονικές συναλλαγές.

Πιο συγκεκριμένα, στο σύνολό τους οι ελληνικές τράπεζες, γνωρίζουν όλους τους κινδύνους και τις απειλές που μπορούν να προκύψουν κατά τη χρήση καθώς επίσης, είναι ενημερωμένες και παρέχουν τους περισσότερους τρόπους με τους οποίους μπορούν να αντιμετωπιστούν οι κίνδυνοι αυτοί.

Σαν τελικό συμπέρασμα θα μπορούσαμε να πούμε ότι για να είναι επιτυχημένες οι τράπεζες στο μέλλον, θα πρέπει να έχουν διαμορφώσει στρατηγικές προσαρμοσμένες στις εξελίξεις της αγοράς και του σύγχρονου οικονομικού περιβάλλοντος καθώς και οργανωτικές δομές, που θα αποσκοπούν στην καλύτερη δυνατή διαχείριση πελατών και όχι προϊόντων.

Όσον αφορά τους χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής, μπορούμε να πούμε ότι στην πλειοψηφία τους, είναι νεαρά άτομα, ηλικίας από 25-35 ετών, με υψηλό μορφωτικό επίπεδο και υψηλό εισόδημα. Άτομα δηλαδή εξοικειωμένα με την τεχνολογική ανάπτυξη, τα οποία δεν διστάζουν να ρισκάρουν χρησιμοποιώντας μία νέα υπηρεσία, η οποία όμως είναι ικανή να απλουστεύσει πολλά προβλήματα της καθημερινής τους ζωής. Οι έλληνες καταναλωτές, έχουν δείξει ότι δύσκολα εμπιστεύονται κάτι άγνωστο σε αυτούς, πόσο μάλλον όταν αυτό έχει να κάνει με τη διαχείριση των χρημάτων τους. Έτσι το ποσοστό χρήσης του e-banking στη χώρα μας βρίσκεται ακόμα σε χαμηλά επίπεδα.

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

Ο κύριος τόπος πρόσβασης, των χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής, στο διαδίκτυο και κατά συνέπεια στους ηλεκτρονικούς τραπεζικούς τους λογαριασμούς, είναι το σπίτι και ο χώρος εργασίας ενώ μόνο ένα μικρό ποσοστό των χρηστών μέχρι σήμερα, διαχειρίζεται τους λογαριασμούς του μέσω κινητού τηλεφώνου. Η πλειοψηφία των χρηστών του Internet Banking, που χρησιμοποιούν σύνδεση ADSL για να συνδεθούν στο Internet. Το μεγαλύτερο ποσοστό των χρηστών της online τραπεζικής, αρχικά προτιμούν μόνο να ενημερώνονται για τα υπόλοιπα των λογαριασμών τους αλλά με την πάροδο του χρόνου και αφού έχουν εξοικειωθούν με την συγκεκριμένη υπηρεσία αρχίζουν να πραγματοποιούν και άλλες συναλλαγές.

Τα οφέλη που αποκομίζουν οι χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τη χρήση της, είναι πολλά. Τα σημαντικότερα από αυτά σύμφωνα με την έρευνα είναι ότι δεν χρειάζεται πια να περιμένουν με τις ώρες στις ουρές των τραπεζών για να πραγματοποιήσουν τις συναλλαγές τους, αφού μπορούν να το κάνουν καθισμένοι στον καναπέ του σπιτιού τους ή στην καρέκλα του γραφείου τους. Επίσης γνωρίζουν ότι η τράπεζά τους δεν κλείνει ποτέ αφού το e-banking τους δίνει τη δυνατότητα να πραγματοποιούν όποια συναλλαγή επιθυμούν οποιαδήποτε ημέρα της εβδομάδας καθώς και να ενημερώνονται για τα υπόλοιπα τους όποτε αυτοί το επιθυμούν. Το επίπεδο γνώσης των χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής σε θέματα σχετικά με την ασφάλεια των ηλεκτρονικών τους συναλλαγών, τους κινδύνους και τις απειλές που πιθανόν να αντιμετωπίσουν καθώς και τους τρόπους με τους οποίους μπορούν να προστατευθούν, δεν είναι ακόμα αρκετά υψηλό στη χώρα μας.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, ένας στους δύο χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι ενημερωμένος για τους περισσότερους κινδύνους που μπορούν να προκύψουν κατά τη στιγμή που είναι συνδεδεμένος με τον τραπεζικό του λογαριασμό. Το ίδιο ισχύει και για τους τρόπους προστασίας που μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι χρήστες για να αποφύγουν τους κινδύνους αυτούς. Για το λόγο αυτό, οι περισσότερες τράπεζες θα πρέπει να ενημερώνουν τους πελάτες τους έγκαιρα για τις απειλές που μπορεί να συναντήσουν κατά την πλοήγηση τους στις υπηρεσίες της online τραπεζικής καθώς και για τις μεθόδους προστασίας που διαθέτουν.

Γενικά θα μπορούσαμε να πούμε, ότι στο μεγαλύτερο ποσοστό τους, οι χρήστες έχουν θετική άποψη για το internet banking, θεωρούν ότι είναι εύκολο στη χρήση του και γρήγορο στην εκτέλεση συναλλαγών. Θεωρούν ότι υπάρχει οργάνωση από τις τράπεζες

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

σε ότι αφορά τη διεξαγωγή ηλεκτρονικών συναλλαγών και θα προέτρεπαν και άλλους να χρησιμοποιήσουν τις online υπηρεσίες.

Τέλος, είναι αρκετά ευχαριστημένοι και από το επίπεδο ασφάλειας το οποίο προσφέρουν οι ελληνικές τράπεζες στις ηλεκτρονικές συναλλαγές. Χρόνο με το χρόνο το ποσοστό των χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής στη χώρα μας αυξάνεται σημαντικά και προβλέπεται ότι σε μερικά χρόνια η ηλεκτρονική τραπεζική θα έχει γίνει αναπόσπαστο κομμάτι της καθημερινότητας μας.

8.2 ΕΚΤΙΜΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

Οι προοπτικές του internet banking, της ηλεκτρονικής τραπεζικής, είναι αρκετά καλές και θα γίνονται ακόμα καλύτερες, καθώς η καταναλωτική συμπεριφορά, ο σύγχρονος τρόπος ζωής, αλλά και οι επιδιώξεις των τραπεζών για μείωση του λειτουργικού κόστους και παροχή καλύτερης εξυπηρέτησης στο πελάτη θα εντείνονται. Ήδη οι ενδείξεις είναι θετικές, οι αλλαγές στην καταναλωτική συμπεριφορά πραγματοποιούνται προς αυτή τη κατεύθυνση, έστω με μικρότερους ρυθμούς στην Ελλάδα, και οι τράπεζες έχουν επενδύσει και συνεχίζουν να επενδύουν στα ηλεκτρονικά κανάλια.

Για να γίνουν ακόμα θετικότερες και να υπάρξει πραγματικό όφελος και για τις δύο πλευρές, οι βασικές προϋποθέσεις είναι δύο:

1. Οι τράπεζες να κατανοήσουν, να αξιολογήσουν και να ελέγξουν το νέο πολυκαναλικό σύστημα διανομής, εντάσσοντάς το στη συνολική στρατηγική μάρκετινγκ, ώστε να κατανεμηθούν σωστά οι πόροι και να υπάρξει δέσμευση για το σκοπό αυτό.

Παράλληλα, να αξιοποιηθούν επιχειρηματικά τα σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα διαχείρισης σχέσεων με τους πελάτες, ώστε να είναι εφικτός ο συνδυασμός υψηλού επιπέδου προσωποποιημένης εξυπηρέτησης και μέγιστου επιχειρηματικού οφέλους.

2. Η διάχυση των νέων τεχνολογιών να γίνει με γρηγορότερους ρυθμούς στην ελληνική αγορά και να δημιουργηθεί ένα κλίμα αξιοπιστίας και εμπιστοσύνης προς αυτά.

Το μέλλον του e-banking, αλλά και των εναλλακτικών καναλιών στο σύνολό τους, είναι η πλήρης ενσωμάτωσή τους με την έννοια της τραπεζικής εξυπηρέτησης. Όπως ακριβώς η κάρτα ανάληψης θεωρείται σήμερα αναπόσπαστο κομμάτι της σχέσης τράπεζας-

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

πελάτη, έτσι αναμένεται να συμβεί και με το e-banking. Μπορεί αυτή τη στιγμή κάθε κανάλι διανομής να εξυπηρετεί διαφορετικές ανάγκες ,λειτουργώντας συμπληρωματικά, με την περαιτέρω εξέλιξη της τεχνολογίας όμως όλα αυτά τα διαφορετικά δίκτυα εξυπηρέτησης στη συνείδηση του καταναλωτή θα γίνουν ένα.

Για να συμβεί αυτό πρέπει να συνεχίσουν να ωριμάζουν οι τεχνολογίες και να εξοικειώνεται το κοινό με τη χρήση τους. Όσο η διείσδυση του Internet θα αυξάνεται και οι τεχνολογίες των διαφορετικών μέσων συναλλαγών θα συγκλίνουν, τόσο οι έλληνες χρήστες θα εξοικειώνονται με τις εφαρμογές τους, μεταξύ των οποίων είναι και η υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής. Η εμφάνιση των πρώτων κινητών τηλεφώνων που λειτουργούν σαν μικροί υπολογιστές, τα PDA που συνδέονται πλέον ασύρματα στο Internet, είναι η έμπρακτη απόδειξη της σύγκλισης των μέσων.

Είναι ιδιαίτερα ενθαρρυντικό επίσης ότι η διείσδυση των νέων τεχνολογιών στην ελληνική αγορά, και δη του e-banking, ακολουθεί μια συνεχώς αυξανόμενη πορεία, γεγονός άμεσα συνυφασμένο με την ταχέως αυξητική πορεία χρήσης του Internet. Παρατηρώντας την εξέλιξη των e-banking χρηστών σε βάθος χρόνου, αποδεικνύεται πως το κανάλι κερδίζει σταδιακά την εμπιστοσύνη τους, κάνουν όλο και περισσότερες συναλλαγές μέσα από αυτό και αρχίζουν να το θεωρούν πλέον απαραίτητο μέρος της τραπεζικής σχέσης.

Στο κοντινό μέλλον θα δούμε πολλές εξελίξεις στην τεχνολογία και μερικές απ' αυτές θα λειτουργήσουν σε όφελος και των ηλεκτρονικών πληρωμών . Ως συνήθως θα ξεκινήσουν από το εξωτερικό και με μερικά χρόνια διαφορά θα έρθουν και στη χώρα μας.

Θα δούμε τις «έξυπνες» κάρτες να κατακλύζουν ή έστω να εξαπλώνονται στην αγορά και να χρησιμοποιούνται σε κάθε είδους τερματικό, καθησυχάζοντάς μας προσωρινά για τα θέματα ασφαλείας.

Θα δούμε τα κινητά τηλέφωνα να είναι περισσότερο οτιδήποτε άλλο και λιγότερο τηλέφωνα Η πληρωμή με αυτά θα γίνει μέρος της ζωής μας και δε θα ανησυχούμε που ξεχάσαμε τα πορτοφόλια τις κάρτες μας, τα μετρητά μας.

Θα έχουμε πολλές επιλογές όταν ψωνίζουμε στα περίπτερα και ο περιπτεράς θα δέχεται και ηλεκτρονικές μικροπληρωμές για τις εφημερίδες και τα αναψυκτικά.

Όλα αυτά όμως , αφενός δε θα τα δούμε στα αμέσως επόμενα χρόνια και, ακόμα και όταν τα δούμε δε θα έχουν φέρει τη μεγάλη διαφορά. Ας επικεντρωθούμε λοιπόν σε δύο πολύ σοβαρά θέματα στο χώρο των ηλεκτρονικών πληρωμών. Δύο θέματα που αφορούν

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

άμεσα τη χώρα μας και που μπορούν πράγματι, να δώσουν άμεση λύση σε βασικά προβλήματα και να καλύψουν άμεσα μερικές σοβαρές ελλείψεις στο χώρο των χρηματοοικονομικών συναλλαγών. Δυο θέματα που δε θα έπρεπε να αποτελούν αλλά το παρόν των ηλεκτρονικών πληρωμών.

8.2.1 Διατραπεζικές μεταφορές κεφαλαίων σε πραγματικό χρόνο

Οι διατραπεζικές πληρωμές στη χώρα μας παρουσιάζουν αξιοσημείωτες ιδιαιτερότητες.

Από τη μια πλευρά υπάρχει το δίκτυο DIAS net ATM Switching, στο οποίο επιτρέπονται οι διατραπεζικές αναλήψεις μετρητών. Στην πραγματικότητα οι αναλήψεις είναι πληρωμές: η τράπεζα Α χρεώνει το πελάτη της και πιστώνει τη τράπεζα Β και η τράπεζα Β παρέχει στο πελάτη της την υπηρεσία ανάληψη μετρητών για την οποία προμήθεια εισπράττει και τη σχετική προμήθεια. Όλα αυτά γίνονται σε πραγματικό χρόνο, όπως και στο Internet.

Από την άλλη πλευρά υπάρχει το σύστημα DIAS transfer. Όταν ένας πελάτης θέλει να στείλει χρήματα σε λογαριασμό πελάτη άλλης τράπεζας, εισάγει την εντολή του και αυτή δεν εκτελείται σε πραγματικό χρόνο. Αντ' αυτού εισάγεται σε ένα αρχείο το οποίο κάποια στιγμή θα φτάσει στο κεντρικό διανεμητή (ΔΙΑΣ), ο οποίος θα στείλει σε κάθε τράπεζα τις συναλλαγές που την αφορούν ώστε να γίνουν οι πιστώσεις. Αυτό γίνεται δύο φορές την ημέρα και είναι δυνατό να γίνει και περισσότερες.

Αξιοποιούνται λοιπόν δύο διαφορετικές τεχνολογίες και δύο διαφορετικές μέθοδοι. Το αποτέλεσμα είναι ότι δεν υπάρχει κανένα μέσο που να επιτρέπει real-time payments. Όλα αυτά, τη στιγμή που ίλη ξέρουμε πως οι πελάτες κάνουν δεκάδες χιλιάδες μεταφορές προς λογαριασμούς της τράπεζάς τους και πως θα έκαναν άλλες τόσες ή και περισσότερες αν είχαν την ίδια δυνατότητα για λογαριασμούς άλλων τραπεζών. Και βέβαια δεν είναι μόνο οι μεταφορές που θα μπορούσαν να επιτευχθούν χρέωση θα μπορούσε να έχει ζητηθεί από έναν τρίτο φορέα και να εξουσιοδοτηθεί από το πελάτη του φορέα. Η εξουσιοδότηση αυτή μπορεί να γίνει μέσω του μηχανισμού internet banking κάθε τράπεζας.

Μιλάμε λοιπόν για ένα διατραπεζικό banking. Η ΔΙΑΣ παρουσιάζει στο πελάτη κάθε τράπεζας μια σελίδα, στην οποία ο πελάτης καλείται να εισαγάγει τους κωδικούς που του έχει δώσει η τράπεζα του και να επιλέξει το λογαριασμό που θα χρεώσει. Οι κωδικοί

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

μεταφέρονται κρυπτογραφημένοι από τη ΔΙΑΣ στη τράπεζα του πελάτη , η οποία κάνει τη χρέωση του επιλεγμένου λογαριασμού και στέλνει την έγκριση στη ΔΙΑΣ και αυτή στο φορέα που ζήτησε τη πληρωμή.

Η ευκολία και η άνεση για τους πελάτες των τραπεζών θα είναι η μέγιστη δυνατότητα ίδιο ισχύει και για όσους θέλουν να κάνουν τις εισπράξεις τους μέσω εναλλακτικών δικτύων. Ο αριθμός των ηλεκτρονικών πληρωμών θα αυξηθεί κατακόρυφα, ενώ η εν λόγω δυνατότητα θα επιτρέψει στις τράπεζες όχι μόνο να κρατήσουν την πλειονότητα των πληρωμών αλλά και αν τη μεγιστοποιήσουν. Πρόκειται για ένα μέλλον που μπορεί να γίνει πολύ κοντινό. Στο χέρι μας είναι.

8.2.2 Πληρωμές μεταξύ επιχειρήσεων-B2B payments

Η Ελλάδα είναι μία από τις πολύ λίγες χώρες του πλανήτη όπου οι πληρωμές μεταξύ επιχειρήσεων γίνονται με μεταχρονολογημένες επιταγές. Η πίσω όψη της επιταγής γεμίζει υπογραφές και τα χαρτάκια αλλάζουν πολλά χέρια μέχρι να «ωριμάσει» η επιταγή. Και οι μόνες πληρωμές που γίνονται αυθημερόν είναι προς το κράτος και τις υπηρεσίες του.

Με δεδομένη αυτή τη κατάσταση , δεν είναι καθόλου παράξενο που πρακτικά δεν υπάρχουν ηλεκτρονικές πληρωμές μεταξύ επιχειρήσεων.

Γνωρίζουμε όλοι μας πολύ καλά πως οι κυριότεροι χρήστες του internet banking είναι οι επιχειρήσεις. Η αξία των συναλλαγών των είναι αντιστρόφως ανάλογη του πλήθους τους. Οι συναλλαγές που δεν υπάρχει λόγος να γίνονται με επιταγές γίνονται ηλεκτρονικά μετριούνται σε δεκάδες χιλιάδες, και σε ορισμένες τράπεζες έχουν ήδη ξεπεράσει σε αριθμό αυτές που γίνονται στα καταστήματα.

Είναι λοιπόν προφανές πως οι ηλεκτρονικές πληρωμές μεταξύ επιχειρήσεων θα ήταν πολύ περισσότερες, αν δεν υπήρχε η μεταχρονολογημένη επιταγή. Και πέρα από τη κατάργηση της υπάρχουν κι άλλες λύσεις οι τράπεζες συνεργαστούν θα μπορέσουν αρχικά να υποκαταστήσουν τη φυσική επιταγή με μια ηλεκτρονική επιταγή την οποία θα επιτρέψουν να είναι μεταχρονολογημένη. Η ηλεκτρονική επιταγή θα έχει αξία για αυτόν που θα την παραλάβει, καθώς θα μπορεί με τη σειρά του να τη μεταβιβάσει ηλεκτρονικά σε δικό του προμηθευτή κοκ. Όποιος παραλήπτης επιταγής το θελήσει, θα μπορέσει να την προεξοφλήσει και όποιος θέλει να τη χρησιμοποιήσει ως ενέχυρο για κεφάλαιο κίνησης, θα μπορεί να το κάνει. Και όλα αυτά θα μπορέσουν πολύ πιο γρήγορα να

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

οδηγήσουν στη σταδιακή κατάργηση της μεταχρονολόγησης, αφήνοντας πίσω μόνο την «ηλεκτρονικοποίηση» της επιταγής που τότε δε θα πρόκειται για κάτι περισσότερο από μια απλή ηλεκτρονική πληρωμή.

Διανύοντας ήδη τον 21^ο αιώνα , μπορούμε να παρατηρήσουμε ότι οι τράπεζες βρίσκονται σε μια φάση μετασχηματισμού και αναπροσδιορισμού του μοντέλου λειτουργίας τους. Βασικά χαρακτηριστικά του νέου μοντέλου είναι η τμηματοποίηση της αγοράς που απευθύνεται η τράπεζα και η προσφορά ολοκληρωμένων λύσεων για κάθε τμήμα της αγοράς, η σταδιακή μετατροπή του τραπεζικού καταστήματος από κέντρο συναλλαγών σε συμβουλευτικό κέντρο , η ενθάρρυνση των πελατών στη χρήση του φθηνότερου καναλιού για τις συναλλαγές τους και η αύξηση κερδοφορίας με ταυτόχρονη εξαιρετική μείωση των λειτουργικών δαπανών.

Η ποιότητα στην εξυπηρέτηση και ο προσδιορισμός του κατάλληλου καναλιού εξυπηρέτησης για τον κατάλληλο πελάτη θα έχουν καθοριστικό ρόλο e-banking θα συμβάλλει και θα βοηθήσει στην επιτάχυνση αυτού του μετασχηματισμού. Οι βασικοί λόγοι είναι ευκολία στην πρόσβαση και τη χρήση του, καθώς και το μειωμένο κόστος ανά συναλλαγή.

Μπορούμε να προσδιορίσουμε τρεις βασικές περιόδους για τη εξέλιξη του e-banking:

8.2.2.1.Μεγαλύτερη μετακίνηση των συναλλαγών «ρουτίνας» προς e-banking

Ο στόχος είναι να αυξηθεί η διείσδυση του δικτύου αυτού στους πελάτες ώστε να αποκτήσει κυριολεκτικά κρίσιμη μάζα φθάνοντας τουλάχιστον στο 35% των πελατών της τράπεζας διεκπεραιώνοντας το 40% των συναλλαγών χαρακτηριστικά της περιόδου είναι:

- Εντατική εκπαίδευση του προσωπικού «πρώτης γραμμής», ώστε να μπορεί το προσωπικό αυτό προωθεί το e-banking στους κατάλληλους πελάτες.
- Σε αυτή την περίοδο δεν αναμένεται η προσθήκη πολλών νέων συναλλαγών στο e-banking, αλλά η συνεχής προσπάθεια για αύξηση της χρήσης τους.
- Ανασχεδιασμός της χρησιμότητας και της λειτουργικότητας των e-banking sites.

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

8.2.2.2. Συμβολή στο μετασχηματισμό των καταστημάτων. «Το κατάλληλο κανάλι για το κατάλληλο πελάτη.

Ένα σημείο αναφοράς για τις τράπεζες θα είναι όταν οι on-line συναλλαγές ξεπεράσουν τις συναλλαγές στα καταστήματα. Αυτό εκτός ότι θα έχει θετικό αντίκτυπο στη κερδοφορία τους θα επιταχύνει και τη διαμόρφωση τριών τύπων καταστημάτων συμβουλευτικά κέντρα, τα καταστήματα εξυπηρέτησης και τα αυτόματα κέντρα συναλλαγών αποτέλεσμα θα είναι:

- Εξάπλωση της web τεχνολογίας η οποία θα καταστεί κυρίαρχη τεχνολογία για κάθε σημείο εξυπηρέτησης καθώς και η τεχνολογία που θα μπορεί να ολοκληρώνει αποτελεσματικά τις νέες με τις παραδοσιακές εφαρμογές. Νέα συστήματα CRM θα κάνουν την εμφάνιση τους.

8.2.2.3. Η ενσωμάτωση της «ανθρώπινης αίσθησης» στην ηλεκτρονική εξυπηρέτηση.

Μετά την ολοκλήρωση των προηγούμενων περιόδων η τράπεζα θα έχει πετύχει τη σημαντική μείωση του κόστους των συναλλαγών καθώς και την ενίσχυση των σχέσεων με τους πελάτες της στρατηγική της θα στραφεί στο να προσδώσει στο e-banking όλα εκείνα τα γνωρίσματα που αποτελούν σημαντικά χαρακτηριστικά της ανθρώπινης εξυπηρέτησης. Τα κυριότερα θα είναι:

- Προσδιοριστικές υπηρεσίες, με στόχο την ενημέρωση του πελάτη για ότι αφορά το σύνολο της τραπεζικής σχέσης.
- Προσωποποιημένες συμβουλευτικές και ευέλικτες υπηρεσίες. Κάθε επίσκεψη στο e-banking θα αποτελεί μια καλή ευκαιρία για συμβουλευτική προσφορά προϊόντων και υπηρεσιών για το συγκεκριμένο πελάτη.
- Ο πελάτης έχει το πρώτο ρόλο. Θα ενισχυθεί η διαδραστικότητα μεταξύ πελάτη και τράπεζας. Έτσι ώστε ο πελάτης να μπορεί να σχεδιάζει και να προβάλλει on-line ανάγκες του και στη συνέχεια η τράπεζα να υποβάλλει επίσης on-line τη κατάλληλη προσφορά.

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Οι ηλεκτρονικές πληρωμές έχουν ανοίξει ένα νέο κεφάλαιο στις χρηματοοικονομικές συναλλαγές. Η αποδοχή και χρήση τους αυξάνεται με ραγδαίους ρυθμούς, μεγαλύτερους από το ρυθμό αύξησης της χρήσης του ίδιου του Internet.

Παρόλα αυτά, η χρήση δεν έχει φτάσει ακόμη στα επίπεδα που μπορεί να κατακτήσει. Η επίλυση των προβλημάτων της ασφάλειας και η αλλαγή της αντίληψης των συμμετεχόντων σ' αυτό το θέμα θα εκτινάξει τη χρήση των ηλεκτρονικών πληρωμών. Αντίστοιχα η βελτίωση του user interface των κινητών τηλεφώνων και η επακόλουθη παροχή δυνατοτήτων που θα καταλήγουν σε πληρωμή, θα δημιουργήσει μια επιπλέον αγορά, στην οποία υπάρχει λανθάνουσα ζήτηση τέτοιων υπηρεσιών.

Ήδη οι ηλεκτρονικές πληρωμές αποτελούν πραγματικότητα στις χώρες όπου η διείσδυση του Internet έχει φτάσει σε υψηλά επίπεδα. Αντίστοιχα μεγάλη είναι και η χρήση των τηλεφωνικών πληρωμών. Η εξάπλωση του Internet και στη χώρα μας και η σταδιακή μείωση των ανησυχιών περί ασφάλειας έχουν ήδη αρχίσει να δείχνουν τα αποτελέσματά τους, καθώς κάθε χρόνο υπερδιπλασιάζονται τόσο ο αριθμός των πληρωμών, όσο και ο αριθμός των ανθρώπων και επιχειρήσεων που τις αξιοποιούν

Οι τράπεζες έχουν να παίξουν έναν απόλυτα καταλυτικό ρόλο σ' αυτή την εξέλιξη. Υιοθετώντας μοντέρνες πρακτικές εξυπηρέτησης πελατών και σύγχρονες τεχνολογίες, καθώς και με την υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών ασφάλειας, θα μπορέσουν να κρατήσουν την αγορά των πληρωμών, αλλά και να αυξήσουν το μέγεθός της, εξασφαλίζοντας ποιοτικά και ποσοτικά οφέλη τόσο για τις ίδιες, όσο και για τους πελάτες τους.

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

ΠΗΓΕΣ

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ:

- 1) Η βίβλος του e-banking, Συγγραφέας: Βασίλειος Γ. Αγγέλης, Εκδότης: Εκδόσεις νέων τεχνολογιών
- 2) Ηλεκτρονική τραπεζική, Συγγραφείς: Σινανιώτη – Μαρούδη Αριστέα & Φαρσαρώτας Ιωάννης, Εκδότης: Σάκκουλας Αντ. Ν.
- 3) Κατανοώντας τη σύγχρονη τραπεζική, Συγγραφέας: Φαρσαρώτας Ιωάννης, Εκδότης: Σάκκουλας Αντ. Ν.
- 4) Τεχνολογικές εφαρμογές στη λειτουργία των τραπεζών, Συγγραφέας: Γκότσης Χαράλαμπος, Εκδότης: Αθ. Σταμούλης
- 5) Ευρωπαϊκό κοινοτικό δίκαιο Ουσιαστικό δίκαιο, Συγγραφέας : Δαντόγλου Πρόδρομος Δ., Εκδότης: Σάκκουλας Αντ. Ν.
- 6) Δίκαιο & Internet Νομικά ζητήματα του Διαδικτύου, Συγγραφέας: Καρακώστας Κ. Ιωάννης, Εκδότης: Δίκαιο & Οικονομία
- 7) Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των σύγχρονων τραπεζικών συναλλαγών, Συγγραφέας: Χρυσάνθης Χρήστος Σ., Εκδότης: Σάκκουλας Αντ. Ν.
- 8) Τραπεζικό Δίκαιο, Συγγραφέας: Ψυχομάνης Σπύρος Δ., Εκδότης: Σάκκουλας Αντ. Ν.

ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ:

- 1) <http://www.imerisia.gr>
- 2) <http://www.neo2.gr>
- 3) <http://thezocalo.blogspot.com>
- 4) <http://www.buzzle.com>
- 5) <http://www.wikipedia.com>
- 6) <http://www.inw.gr>
- 7) <http://www.thenetwar.com>
- 8) <http://www.tovima.gr>
- 9) <http://www.hrima.gr>
- 10) <http://www.go-online.gr>
- 11) <http://www.capital.gr>
- 12) <http://www.knowhow.gr>
- 13) http://www.fa3.gr/nomothesia_2/nomoth_gen/19-Astikos-kodikas-genika.htm

Υιοθέτηση της Διαδικτυακής Τραπεζικής στις Ελληνικές τράπεζες (e- banking)

- 14) [http:// eur-lex.europa.eu](http://eur-lex.europa.eu)
- 15) <http:// el.wikipedia.org/wiki/>
- 16) <http://www.economywatch.com>
- 17) <http://www.cosmo-one.gr>
- 18) <http://www.www.ergosshop.gr>
- 19) <http://www.hba.gr>
- 20) <http://www.sepe.gr>

ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ ΤΤΡΑΠΕΖΩΝ:

- 1) <http://www.bankofgreece.gr>
- 2) <http://www.alpha.gr>
- 3) <http://www.tbank.com.gr/tbank>
- 4) <http://www.ate.gr>
- 5) <http://www.bankofattica.gr>
- 6) <http://www.citibank.com/greece/>
- 7) <http://www.combank.gr>
- 8) <http://www.eurobank.gr>
- 9) <http://www.hsbc.gr>
- 10) <http://www.hellenicbank.gr>
- 11) <http://www.laiki.gr>
- 12) <http://www.bankofcyprus.gr>
- 13) <http://www.milleniumbank.gr>