

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΡΗΤΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ



ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
«ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ»

Σπουδαστής

Κουρμούλης Νεκτάριος Α.Μ. 6129

Εισηγήτρια - καθηγήτρια

κ. Δοξαστάκη Καλλιόπη

Ηράκλειο, 2013

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	1
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	5
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι	7
ΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ.....	7
1.1 Ιστορική εξέλιξη του Ελληνικού τραπεζικού συστήματος	7
1.2 Τραπεζικό σύστημα – Έννοια και χαρακτηριστικά.....	9
1.3 Δομικά στοιχεία του Ελληνικού τραπεζικού συστήματος	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙ	13
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ (E-BANKING)	13
2.1 Ιστορική εξέλιξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής	13
2.2 Έννοια της ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	15
2.3 Δίκτυα διανομής τραπεζικών συναλλαγών	15
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙΙ	20
ΧΡΗΣΕΙΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ.....	20
ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ	20
3.1 Εισαγωγικά στοιχεία.....	20
3.2. Οικονομικές συναλλαγές.....	20
3.2.1 Μεταφορές εντός τράπεζας	21
3.2.2 Εμβάσματα εσωτερικού	22
3.2.3 Εμβάσματα εξωτερικού	23
3.2.4 Πληρωμές δανείων	23
3.2.5 Πληρωμές πιστωτικών καρτών.....	23
3.2.6 Πληρωμές Δημοσίου	23
3.2.7 Πληρωμές λογαριασμών ΔΕΚΟ	24
3.2.8 Πληρωμές σταθερής και κινητής τηλεφωνίας	25
3.2.9 Πληρωμές ασφαλιστικών	25
3.2.10 Πληρωμές Τρίτων	26
3.2.11 Μαζικές πληρωμές – μισθοδοσίες	26
3.2.12 Κατάσταση εντολών	26

3.2.13 Προμήθειες συναλλαγών	28
3.3 Πληροφοριακές συναλλαγές.....	28
3.3.1 Πληροφορίες Λογαριασμών.....	28
3.3.2 Πληροφορίες καρτών	29
3.3.3 Πληροφορίες επιταγών	29
3.3.4 Πληρωμές δανείων.....	29
3.4 Αιτήσεις.....	29
3.5 Βοηθητικές υπηρεσίες.....	30
ΚΕΦΑΛΑΙΟ IV.....	32
ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΧΡΗΣΗΣ	32
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ	32
4.1 Εισαγωγή.....	32
4.2 Οφέλη του e-banking για την τράπεζα.....	32
4.3 Οφέλη του e-banking για τον ιδιώτη-πελάτη.....	33
4.4 Οφέλη του e-banking για την εταιρία-πελάτη	35
ΚΕΦΑΛΑΙΟ V.....	37
ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ	37
ΤΡΟΠΟΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ	37
5.1 Εισαγωγή.....	37
5.2 Κίνδυνοι ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	37
5.3 Ασφάλεια ηλεκτρονικής τραπεζικής	40
ΚΕΦΑΛΑΙΟ VI.....	45
ΝΟΜΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ.....	45
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ.....	45
6.1 Νομοθεσία και ηλεκτρονική τραπεζική.....	45
6.2 Θεσμικό πλαίσιο των πληρωμών μέσω internet banking.....	46
6.3 Internet banking και απαλλακτικές ρήτρες.....	48
6.4 Προστασία του καταναλωτή	49
6.5 Προστασία προσωπικών δεδομένων	50
ΚΕΦΑΛΑΙΟ VII.....	51
ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ.....	51
ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ	51

7.1 Εισαγωγικά στοιχεία.....	51
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	62
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	65

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ-ΠΙΝΑΚΩΝ

Ποσοστό των χρηστών e-banking επί του συνόλου των χρηστών internet (2010)	51
Ποσοστό των χρηστών e-banking επί του πληθυσμού	52
Ρυθμός ανάπτυξης χρηστών e-banking έναντι ρυθμού ανάπτυξης χρηστών internet .	53
Προφίλ «συμβατικών» καταναλωτών.....	55
Λόγοι χρήσης «συμβατικού» καναλιού	58
Βασικό προφίλ web banking	59
Συγκριτικά πλεονεκτήματα web banking έναντι φυσικού καταστήματος	60
Κόστος (μέσος όρος) για συνήθεις συναλλαγές (μέσο σενάριο).....	61

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παγκόσμια οικονομία, σήμερα, διανύει μία περίοδο μετάβασης, από την εποχή της βιομηχανίας σε εκείνη της κοινωνίας της πληροφορίας. Σε αυτήν την πορεία, οι δυνάμεις που κατευθύνουν την παγκόσμια οικονομία είναι, αφενός μεν η παγκοσμιοποίηση, και αφετέρου η επανάσταση της τεχνολογία της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών. Με την ραγδαία αύξηση της προσφοράς, τη συσσώρευση κεφαλαίου, τη μετανάστευση και την αύξηση της παραγωγικότητας από την μία πλευρά, καθώς και με την αύξηση της ζήτησης από την άλλη, η συμβολή του τραπεζικού τομέα καθίσταται ιδιαίτερα σημαντική. Η δραστική μείωση των επιτοκίων, λόγω της ένταξης της Ελλάδας στην οικονομική και νομισματική ένωση (ΟΝΕ), η απελευθέρωση του χρηματοπιστωτικού τομέα στα πλαίσια της διαδικασίας της «απορρύθμισης» και η συνεπαγόμενη ραγδαία πιστωτική επέκταση προς τον ιδιωτικό τομέα, αποτελούν βασικά συστατικά στοιχεία για τη μεγέθυνση της ελληνικής οικονομίας.

Το χρηματοπιστωτικό σύστημα, αποτελεί διεθνώς, τον κυρίαρχο διάλογο διοχέτευσης δανεικών κεφαλαίων στις ελλειμματικές οικονομικές μονάδες σε επενδυτές και καταναλωτές. Η εύρυθμη λειτουργία του, σε όρους σταθερότητας και αποτελεσματικότητας μπορεί να συμβάλλει κατασταλακτικά στην άριστη κατανομή των οικονομικών πόρων και κατ' επέκταση στην ευημερία των πολιτών.

Μέρος της ανάπτυξης του τραπεζικού τομέα, αποτελεί εκτός των άλλων, και η αναβάθμιση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, το λεγόμενο «e-banking», καθώς προσφέρει πλήθος υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου, ευκολία συναλλαγών και, κατά συνέπεια, εξοικονόμηση χρόνου. Έτσι, στην παρούσα πτυχιακή εργασία γίνεται πλήρη ανάλυση όλων εκείνων των θεμάτων που αφορούν την ηλεκτρονική τραπεζική, με την κατηγοριοποίησή τους σε επτά κεφάλαια:

Συγκεκριμένα, στο πρώτο κεφάλαιο της εργασίας γίνεται κυρίως παράθεση ιστορικών στοιχείων και εννοιών σε σχέση με το τραπεζικό σύστημα στην Ελλάδα, ενώ αναφέρονται και τα δομικά στοιχεία του ελληνικού τραπεζικού συστήματος.

Στο δεύτερο κεφάλαιο γίνεται λόγος για την ηλεκτρονική τραπεζική. Αναφέρονται στοιχεία σχετικά με την ιστορική εξέλιξη του e-banking, η έννοια του

όρου, καθώς και τα δίκτυα διανομής αυτού, όπως είναι το phone banking και το mobile banking.

Στο τρίτο κεφάλαιο της εργασίας παρατίθενται αναλυτικά οι συναλλαγές που γίνονται μέσω της εφαρμογής της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Αυτές διαχωρίζονται σε οικονομικές συναλλαγές (μεταφορές εντός τράπεζας, εμβάσματα εσωτερικού και εξωτερικού, πληρωμές δανείων, πληρωμές πιστωτικών καρτών, πληρωμές Δημοσίου, λογαριασμών ΔΕΚΟ, σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, ασφαλίσεων, πληρωμές Τρίτων, μαζικές πληρωμές – μισθοδοσίες, κατάσταση εντολών, και προμήθειες συναλλαγών), σε πληροφοριακές συναλλαγές (πληροφορίες λογαριασμών, καρτών, επιταγών και πληρωμές δανείων), σε αιτήσεις (αίτηση για άνοιγμα λογαριασμού, χορήγηση δανείου, κ.λπ.) και σε βοηθητικές υπηρεσίες (υπολογισμός IBAN, μετατροπή νομισμάτων, κ.λπ.)

Στο τέταρτο κεφάλαιο αναφέρονται αναλυτικά τα οφέλη από την εμφάνιση του e-banking, ξεχωριστά για την τράπεζα, για τον ιδιώτη-πελάτη, καθώς και για την εταιρία-πελάτη.

Στο πέμπτο κεφάλαιο γίνεται λόγος για τους κινδύνους που ενέχει η χρήση του διαδικτύου και, κυρίως, όταν πρόκειται για ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές, ενώ ορίζονται και μέθοδοι ασφάλειας εκ μέρους της τράπεζας, αλλά και τρόποι προστασίας εκ μέρους του πελάτη-χρήστη.

Στο έκτο κεφάλαιο της εργασίας αναφέρονται θέματα σχετικά με την τραπεζική νομοθεσία και ιδιαίτερα για τις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές. Συγκεκριμένα, παρουσιάζεται το θεσμικό πλαίσιο των πληρωμών μέσω internet banking, οι απαλλακτικές ρήτρες, θέματα προστασίας του καταναλωτή, καθώς και θέματα προστασίας προσωπικών δεδομένων.

Τέλος, στο έβδομο κεφάλαιο παρατίθενται ορισμένα στατιστικά δεδομένα σε σχέση με την ηλεκτρονική τραπεζική συγκριτικά με τη «συμβατική» διαδικασία συναλλαγών (μέσω τραπεζικής), από έρευνα που διεξήχθη από το Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Εμπορίου Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών (ELTRUN), κατά το έτος 2010.

1950 και 1960, με κύρια χαρακτηριστικά την ίδρυση της κυβερνητικής σύνθεσης της Νομισματικής Επιτροπής, ή οποία μέχρι το 1982 που καταργήθηκε, ήταν αρμόδια για τη χάραξη της νομισματικής πολιτικής στην Ελλάδα και την άσκηση στις εμπορικές τράπεζες κάθε μορφής κατασταλατικών ελέγχων, περιλαμβανομένων του καθορισμού των επιτοκίων χορηγήσεων και κάθε είδους καταθέσεων, αλλά και των όρων και προϋποθέσεων διάθεσης όλων των τραπεζικών προϊόντων.

Ωστόσο, η κατάσταση αυτή δε μεταβλήθηκε ουσιαστικά ούτε στη δεκαετία του 1970, η οποία χαρακτηρίστηκε από δύο μείζονες σημασίας εξελίξεις, α) την εγκατάσταση στην Ελλάδα ικανού αριθμού αλλοδαπών τραπεζών μέσω υποκαταστημάτων, εν όψει της προοπτικής της ένταξης της χώρας στην τότε Ευρωπαϊκή Οικονομική Κοινότητα (ΕΟΚ), και β) την κρατικοποίηση της μεγαλύτερης –εκείνη την εποχή– ελληνικής ιδιωτικής τράπεζας, της Εμπορικής Τράπεζας της Ελλάδος.²

Τέλος, η τέταρτη περίοδος ξεκινάει από το 1992 και εκτείνεται μέχρι και σήμερα. είναι η περίοδος της σύγχρονης αντίληψης για την τραπεζική διοικητική χρηματοοικονομική, η οποία τυπικά αρχίζει από την ημερομηνία έναρξης της συνθήκης του Μάαστριχ, αλλά ουσιαστικά είχε ήδη ξεκινήσει με αργούς ρυθμούς, από την 1.1.1981 με την πλήρη ένταξη της Ελλάδας στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα.

Οι θεσμικές εξελίξεις στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα κατά την διάρκεια της τελευταίας εικοσαετίας επηρεάστηκαν καθοριστικά από τις μεταβολές στο πλαίσιο λειτουργίας του διεθνούς χρηματοπιστωτικού συστήματος. Η αύξηση της διασυνοριακής κίνησης κεφαλαίων, η διεθνοποίηση των τραπεζικών δραστηριοτήτων, και η εμφάνιση νέων τραπεζικών κινδύνων έθεσαν επιτακτικά την ανάγκη προσαρμογής της ελληνικής τραπεζικής πραγματικότητας στις νέες συνθήκες. Ειδικότερα, η διαδικασία χρηματοπιστωτικής ολοκλήρωσης στην Ευρωπαϊκή Ένωση, με τη δημιουργία της ενιαίας τραπεζικής και χρηματοπιστωτικής αγοράς, επιτάχυνε αναμφίβολα τη μεταρρύθμιση των όρων λειτουργίας του ελληνικού τραπεζικού συστήματος.³

² Μελάς, Κ. (2013), «Η ιστορία του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος: Ο υπηρέτης», σελ.1-2, <http://el.scribd.com/doc/106935162/%CE%9A%CF%8E%CF%83%C>, [πρόσβαση 23/2/2013]

³ ΟΤΟΕ (2007), «Εθνικό Report Προγράμματος Communicate», ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ ΤΡΑΠΕΖΟΥΠΑΛΛΗΛΙΚΩΝ ΟΡΓΑΝΩΣΕΩΝ ΕΛΛΑΔΑΣ (ΟΤΟΕ), σελ.4, <http://www.ine.otoe.gr/UplDocs/programmata/National%20Report Greece OTOE GR.pdf>, [πρόσβαση 24/2/2013]

1.2 Τραπεζικό σύστημα – Έννοια και χαρακτηριστικά

Το χρηματοπιστωτικό σύστημα είναι ένα οικονομικό σύστημα, που στηρίζεται στο χρηματικό αντίκρισμα και την βαθμολόγηση της εμπιστοσύνης της διαθεσιμότητας των φυσικών και άυλων πόρων, χρησιμοποιώντας τη διαμεσολάβηση στην ανταλλαγή αγαθών και υπηρεσιών στις αγορές, ενώ έχει ως στόχο την ελάττωση του κόστους των ατελειών, που συχνά εμφανίζονται κατά τις συναλλαγές.⁴

Κύριο ρόλο στο χρηματοπιστωτικό σύστημα παίζουν οι διαμεσολαβητές, οι οποίοι αφενός συγκεντρώνουν την πληροφορία εμπιστοσύνης των συναλλασσομένων, και αφετέρου διεκπεραιώνουν τις συμφωνίες των συναλλαγών. Τομέα διαμεσολάβησης του χρηματοπιστωτικού συστήματος, αποτελεί και αυτός του τραπεζικού συστήματος.

Συγκεκριμένα, το τραπεζικό σύστημα αποτελεί βασικό μέρος του χρηματοπιστωτικού συστήματος μιας χώρας. Σε αυτό εντάσσονται οργανισμοί που κατέχουν τον ρόλο του διαμεσολαβητή ανάμεσα σε αποταμιευτές και πιστούχους, εξασφαλίζοντας έτσι τον μετασχηματισμό της ρευστότητας. Το τραπεζικό σύστημα συμβάλλει στην ανάπτυξη της εθνικής οικονομίας με την τόνωση της εγχώριας ζήτησης, αλλά και την χρηματοδότηση δυναμικών κλάδων της οικονομίας καθώς και καινοτομικών επενδυτικών πρωτοβουλιών.

Η αποτελεσματικότητα της συμβολής του εξαρτάται από την ύπαρξη αξιόπιστου θεσμικού πλαισίου, το οποίο ρυθμίζει την λειτουργία της κοινωνίας σε οικονομικό επίπεδο, ενώ ταυτόχρονα στηρίζει τις αναπτυξιακές διαδικασίες. Το τραπεζικό σύστημα αποτελείται από δύο είδη τραπεζών, την Κεντρική τράπεζα και τις εμπορικές τράπεζες. Προκειμένου για την Κεντρική τράπεζα, αυτή αποτελεί τον συντονιστή των εγχώριων τραπεζών όσον αφορά τη γενική πολιτική τους και έχει την δυνατότητα να ελέγχει τις εμπορικές τράπεζες. Συγκεκριμένα:

- Οριοθετεί τα επιτόκια των τραπεζών, μέσω του καθορισμού του επιτοκίου δανεισμού της, θέτοντας έτσι κατευθυντήριες γραμμές για τις υπόλοιπες τράπεζες.

⁴ ΒΙΚΙΠΑΙΔΕΙΑ (2013), «Χρηματοπιστωτικό σύστημα»,

http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A7%CF%81%CE%B7%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%BF%CF%80%CE%B9%CF%83%CF%84%CF%89%CF%84%CE%B9%CE%BA%CF%8C_%CF%83%CF%8D%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BC%CE%B1#.CE.A4.CF.81.CE.B1.CF.80.CE.B5.CE.B6.CE.B9.CE.BA.CF.8C_.CF.83.CF.8D.CF.83.CF.84.CE.B7.CE.BC.CE.B1, [πρόσβαση 23/2/2013]

- Ελέγχει και μεταβάλλει την προσφορά εγχώριου χρήματος, με την έκδοση και την ρευστοποίηση ομολόγων ή με την εκτύπωση χρήματος σε επιθυμητά επίπεδα, σε αντιστοιχία με την εξέλιξη μακροοικονομικών μεγεθών της οικονομίας. Η Κεντρική τράπεζα, δηλαδή, παίζει καθοριστικό ρόλο στην πορεία της δημοσιονομικής πολιτικής.
- Διεξάγει έρευνες και μελέτες, σχετικά με τον ιδιωτικό και επιχειρηματικό δανεισμό, με την στατιστική επεξεργασία των ευρημάτων και την διεξαγωγή πορισμάτων για την πορεία της οικονομίας του κράτους.
- Έχει την αρμοδιότητα του τραπεζίτη της κυβέρνησης, δηλαδή εγγυάται ότι η κυβέρνηση θα μπορεί να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις της όταν αντιμετωπίσει δημοσιονομικό έλλειμμα.

Από την άλλη, οι εμπορικές τράπεζες συμμετέχουν στο χρηματοπιστωτικό σύστημα, με κύριο σκοπό την ικανοποίηση των συναλλαγματικών αναγκών των καταναλωτών. Διαχειρίζονται με ορθολογικό τρόπο τα επίπεδα συναλλαγματικών διαθέσιμων κεφαλαίων, είτε επειδή επιδιώκουν το άριστο, είτε επειδή τους το επέβαλλε η Κεντρική τράπεζα. Κατά συνέπεια, οι εμπορικές τράπεζες έχουν τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:⁵

- Λειτουργούν ως μεσολαβητές μεταξύ των αποταμιευτών και των επενδυτών.
- Επηρεάζουν την προσφορά του χρήματος.
- Είναι υποχρεωμένες να κρατούν ποσοστό των καταθέσεων σε ρευστά διαθέσιμα, το οποίο καθορίζεται από την Κεντρική τράπεζα, ενώ δανείζουν το υπόλοιπο αυτών.

1.3 Δομικά στοιχεία του Ελληνικού τραπεζικού συστήματος

Σύμφωνα με έκθεση του Οικονομικού Επιμελητηρίου Ελλάδος⁶, το ελληνικό τραπεζικό σύστημα χαρακτηρίζεται, σήμερα, περισσότερο από την ύπαρξη ομίλων. Οι

⁵ ΒΙΚΙΠΑΙΔΕΙΑ (2013), «Χρηματοπιστωτικό σύστημα»,

<http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A7%CF%81%CE%B7%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%BF%CF%80%CE%B9%CF%83%CF%84%CF%89%CF%84%CE%B9%CE%BA%CF%8C.%CF%83%CF%8D%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BC%CE%B1#.CE.A4.CF.81.CE.B1.CF.80.CE.B5.CE.B6.CE.B9.CE.BA.CF.8C.%CF.83.CF.8D.CF.83.CF.84.CE.B7.CE.BC.CE.B1>, [πρόσβαση 23/2/2013]

⁶ Σολδάτος, Χ (2010), «Η μορφολογία του Ελληνικού τραπεζικού συστήματος και η διεθνής χρηματοπιστωτική κρίση: Οικονομικές και κοινωνικές επιπτώσεις», ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΕΛΛΑΔΟΣ, σελ.26,

όμιλοι αυτοί, με σκοπό την οργάνωση των οικονομικών τους συμφερόντων, απαρτίζονται από εταιρίες και επιχειρήσεις που πλαισιώνουν τους μητρικούς τραπεζικούς οργανισμούς. Οι θυγατρικές εταιρίες είναι, κυρίως, εταιρίες που δραστηριοποιούνται στον χρηματοοικονομικό τομέα, όπως ασφαλιστικές εταιρίες, εταιρίες διαχείρισης αμοιβαίων κεφαλαίων και ανώνυμες χρηματιστηριακές εταιρίες, ενώ δεν αποκλείονται οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον βιομηχανικό, εμπορικό, ξενοδοχειακό, τεχνολογικό κλάδο, ή ακόμη και στον κλάδο των διανομών. Εξαιτίας, λοιπόν, της συγκεκριμένης δομής που έχει το τραπεζικό σύστημα της χώρας σήμερα, παρατηρείται τεράστια οικονομική δύναμη εκ μέρους των ομίλων, με αποτέλεσμα αυτοί να έχουν την δυνατότητα άσκησης επιρροής στα οικονομικά ζητήματα της χώρας, και κατ' επέκταση σε επίπεδο λήψης αποφάσεων, σημαντικές για την οικονομική της πορεία.

Με αφορμή την παγκοσμιοποίηση και την διείσδυση διεθνών προτύπων, το ελληνικό τραπεζικό σύστημα έχει σημειώσει σημαντικές τεχνολογικές επιτυχίες, ενώ ταυτόχρονα έχει αναπτύξει ιδιαίτερα το δίκτυό του. Αρκεί να παρατηρήσει κανείς, ότι ο αριθμός των ελληνικών τραπεζικών ιδρυμάτων (εκτός των πιστωτικών συνεταιριστικών ιδρυμάτων), σύμφωνα με τα στοιχεία της έκθεσης (2010), φτάνει τις 3.634 μονάδες⁷, όπως φαίνεται στον παρακάτω πίνακα:

α/α	Ονομασία	Αριθμός μονάδων
1	Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος	592
2	Alpha Bank	406
3	Εμπορική Τράπεζα της Ελλάδος	399
4	EFG Eurobank Ergasias	489
5	Τράπεζα Πειραιώς	357
6	Γενική Τράπεζα Ελλάδος	147

http://194.219.46.138/oe/components/com_booklibrary/ebooks/morfologia%20trapezon%CE%A4%CF%81%CE%B1%CF%80.pdf, [πρόσβαση 25/2/2013]

⁷ Ως μονάδες νοούνται τα καταστήματα, τα υποκαταστήματα και οι θυρίδες, ενώ αριθμητικά ορίζονται οι μονάδες όπως τις θεωρεί κάθε τράπεζα ξεχωριστά. Για παράδειγμα, μία τράπεζα που στεγάζει στο ίδιο χώρο ένα κατάστημα ιδιωτών και ένα επιχειρήσεων, μπορεί να τα αριθμεί ως δύο μονάδες.

7	Marfin – Egnatia	156
8	Αγροτική Τράπεζα της Ελλάδος	478
9	Τράπεζα Αττικής	69
10	Millennium Bank	179
11	Proton Τράπεζα	32
12	Τράπεζα Probank	59
13	Πανελλήνια Τράπεζα	30
14	First Business Bank	20
15	Aspis Bank	72
16	Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο	144
17	Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων	3
18	Επενδυτική Τράπεζα Ελλάδος	1
19	Aegean Baltic Bank	1

8

Κυρίως κατά τη διάρκεια της τελευταίας εικοσαετίας, το ελληνικό τραπεζικό σύστημα αναπροσάρμοσε τις στρατηγικές και τις τακτικές τους, με αλλαγές στον τομέα του μάνατζμεντ και του μάρκετινγκ, με σκοπό να μπορέσει να ανταποκριθεί επάξια στις ανάγκες του διεθνούς χρηματοπιστωτικού συστήματος. Εστίασε, έτσι, το ενδιαφέρον του στην προσφορά νέων προϊόντων/υπηρεσιών, στην αναβάθμιση της ολικής ποιότητας, στην ενίσχυση των συστημάτων εσωτερικού ελέγχου, στην αναδιάταξη του συστήματος διοίκησης, κ.λπ., και όλα αυτά με γνώμονα πάντα τον καινοτομικό χαρακτήρα που όριζε η εποχή. Μέσα στις μεγάλες αλλαγές που διενήργησε το τραπεζικό σύστημα, ήταν και η δυνατότητα εναλλακτικών συναλλαγών μέσω internet (i-bank, e-banking, electronic fund transfers at the point of sales, κ.λπ.), με στόχο την καλύτερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση των πελατών τους, και την δυνατότητα ολοκλήρωσης συναλλαγών χωρίς την προσωπική παρουσία του πελάτη στο κατάστημα της τράπεζας.

⁸ Σολδάτος, Χ (2010), «Η μορφολογία του Ελληνικού τραπεζικού συστήματος και η διεθνής χρηματοπιστωτική κρίση: Οικονομικές και κοινωνικές επιπτώσεις», ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΕΛΛΑΔΟΣ, σελ.29,

http://194.219.46.138/oe/components/com_booklibrary/ebooks/morfologia%20trapezon%CE%A4%CF%81%CE%B1%CF%80.pdf, [πρόσβαση 25/2/2013]

Σε αυτό το πλαίσιο, οι ελληνικές τράπεζες ανανέωσαν όλα τα στοιχεία του μίγματος μάρκετινγκ, δίνοντας έμφαση στη διαφοροποίηση των «προϊόντων» και τη διανομή, καθώς και στην υιοθέτηση νέων μεθόδων συνδυασμένων πωλήσεων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙ

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ (E-BANKING)

2.1 Ιστορική εξέλιξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής

Έχουν περάσει δεκαοχτώ χρόνια από τότε που εμφανίστηκε για πρώτη στην Αμερική η πρώτη ηλεκτρονική τράπεζα, η Security First Network Bank, η οποία χωρίς να διαθέτει δίκτυο καταστημάτων, εξυπηρετούσε την πελατεία της μόνο μέσα από το διαδίκτυο. Η νέα αυτή τράπεζα σχεδιάστηκε και αναπτύχθηκε από ένα μικρό σχετικά χρηματοοικονομικό οργανισμό, την Cardinal Bancshares, ο οποίος στη συνέχεια χρηματοδοτήθηκε με περίπου δύο εκατομμύρια δολάρια από δύο αμερικανικές τράπεζες.

Οι τράπεζες αυτές διέκριναν αφενός ότι πολλοί πελάτες των τραπεζών είχαν την ανάγκη να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους με απλό τρόπο, καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας, συνεχώς όλο το χρόνο και χωρίς γεωγραφικό περιορισμό, και αφετέρου διότι αναγνώρισαν το μεγάλο πλεονέκτημα της Cardinal Bancshares να έχει σχεδιάσει την περισσότερο προηγμένη αρχιτεκτονική ασφαλείας πληροφοριακών συστημάτων.⁹

Έτσι, προς τα τέλη της προηγούμενης δεκαετίας καταγράφηκε σημαντική αύξηση στην ίδρυση και λειτουργία διαδικτυακών τραπεζών, ενώ αντίστοιχα ο αριθμός των παραδοσιακών τραπεζικών καταστημάτων μειωνόταν αισθητά.

Οι παραδοσιακές τράπεζες, οι οποίες μέσα από τα καταστήματά τους προωθούσαν προϊόντα και υπηρεσίες και εξυπηρετούσαν τις συναλλαγές των πελατών τους, ένιωσαν να απειλούνται, καθώς διαπίστωναν ότι ποσοστό των πελατών τους άρχιζε να στρέφεται προς τις τράπεζες νέας μορφής. Αυτό, τις ανάγκασε να ακολουθήσουν εναλλακτικές λύσεις ανάπτυξης, πάντα στα χνάρια των ηλεκτρονικών τραπεζών. Σε αρκετές περιπτώσεις, αναγκάστηκαν να προβούν σε ριζική αναθεώρηση των πληροφοριακών συστημάτων και ορισμένων επιχειρησιακών λειτουργιών τους,

⁹ Τσάμη, Α. (2003), «Εξελίξεις, διαπιστώσεις και διλήμματα στη σύγχρονη ηλεκτρονική τραπεζική», σελ.1, http://62.1.43.74/5Ekdosis/UplPDFs//deltia/3_2003/23-26.pdf, [πρόσβαση 25/2/2013]

ώστε να ανταποκρίνονται στα αιτήματα των πελατών που τους διαβιβάζονταν ηλεκτρονικά.

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 ότι η μία μορφή συμπληρώνει την άλλη και αντίστροφα. Τα ηλεκτρονικά δίκτυα μπορούν άριστα να εξυπηρετήσουν επαναλαμβανόμενες τραπεζικές και χρηματοοικονομικές εργασίες, να πληροφορήσουν, να ειδοποιήσουν τον πελάτη και να τον διευκολύνουν στην προσωπική του χρηματοοικονομική διαχείριση, ενώ παράλληλα 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, αλλά και στην εξυπηρέτηση όσων συναλλαγών απαιτούν ακόμα τη φυσική παρουσία του πελάτη στο κατάστημα.

Στην Ελλάδα, η πρώτη τράπεζα που ανέπτυξε και διέθεσε e-banking ήταν η «ΕΓΝΑΤΙΑ Τράπεζα» το 1997. Η αρχική του μορφή περιελάμβανε πληροφοριακές συναλλαγές, όπως ερώτηση υπολοίπου, mini statement λογαριασμών και μεταφορές κεφαλαίων εντός Τράπεζας. Έπειτα, το 2000 η τράπεζα Πειραιώς εισήγαγε την πρώτη ολοκληρωμένη πλατφόρμα ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην ελληνική τραπεζική αγορά, με δικό της brand name «WINBANK» Έκτοτε, σχεδόν όλοι οι εγχώριοι τραπεζικοί οργανισμοί εισήγαγαν πλατφόρμα 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, κ.λπ.¹⁰

Συμπερασματικά, παρατηρείται ότι οι αμιγώς ηλεκτρονικές τράπεζες αποτέλεσαν μία αφετηρία που αποδείχθηκε στην πράξη και προορισμός, καθώς η μετέπειτα πορεία τους και η περαιτέρω ανάπτυξή τους περνά σχεδόν υποχρεωτικά από τη συνεργασία τους με ένα δίκτυο καταστημάτων. Η ηλεκτρονική τραπεζική εξυπηρέτηση στην αρχική της μορφή, εξαρτιόταν σε μεγάλο βαθμό από το ρυθμό διείσδυσης των νέων τεχνολογιών στην καθημερινότητα. Σήμερα, όμως αποτελεί στόχο για βελτιστοποίηση των επιχειρησιακών λειτουργιών στις παραδοσιακές τράπεζες, οι

¹⁰ Αγγελής, Γ. Β. (2005), *Η Βίβλος του e-banking*, σελ.53, Αθήνα: ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΕΠΕ

οποίες αναγκαστικά πλέον, ακολουθούν τα πρότυπα της ηλεκτρονικής τραπεζικής, αποκτώντας ταυτόχρονα ανεπτυγμένη εσωτερική αποτελεσματικότητα.¹¹

Καθώς ο ανταγωνισμός σήμερα βρίσκεται σε πολύ υψηλό επίπεδο, η σύγχρονη πρόκληση για τις τράπεζες παραμένει η οργάνωσή τους, έτσι ώστε να ανταποκρίνονται άμεσα στη δημιουργία νέων δικτύων, προϊόντων και υπηρεσιών.

2.2 Έννοια της ηλεκτρονικής τραπεζικής

Ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking) καλείται η μέθοδος, με την οποία διενεργούνται οι τραπεζικές συναλλαγές των πελατών μιας τράπεζας, με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων, όπως Internet, Extranet, σταθερό και κινητό τηλέφωνο, χωρίς να είναι απαραίτητη η προσωπική παρουσία του πελάτη σε κατάστημα της τράπεζας.

Στα πλαίσια της συνεχούς βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών των τραπεζών και της πληρέστερης κάλυψης και απαιτήσεων των πελατών τους, οι τράπεζες προχώρησαν στην εισαγωγή νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, εκμεταλλευόμενοι τα οφέλη που απορρέουν από τη χρήση του διαδικτύου. Με τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής, ως ολοκληρωμένες λύσεις τόσο για τις τραπεζικές όσο και για χρηματοοικονομικές συναλλαγές, οι τράπεζες αποσκοπούν στην πληρέστερη εξυπηρέτηση των πελατών, αξιοποιώντας όλα τα διαθέσιμα ηλεκτρονικά μέσα και τις νέες τεχνολογίες.¹²

2.3 Δίκτυα διανομής τραπεζικών συναλλαγών

Η τάση αύξησης των πελατών εκ μέρους των τραπεζών και η προσδοκία τους να έχουν τη δυνατότητα να εξυπηρετούν πιο εύκολα και γρήγορα όλο και περισσότερους πελάτες, τις οδήγησε στην εφαρμογή διαφόρων δικτύων διανομής, μέσω των οποίων θα μπορούν να διενεργούνται πλήθος τραπεζικών συναλλαγών.

Με γνώμονα την αύξηση των σημείων φυσικής εξυπηρέτησης της πελατείας τους και τη διεύρυνση του δικτύου καταστημάτων τους σε δύσκολα προσβάσιμες γεωγραφικές περιοχές, οι τράπεζες, σήμερα, διαθέτουν κυρίως τριών ειδών δίκτυα

¹¹ Τσάμη, Α. (2003), «Εξελίξεις, διαπιστώσεις και διλήμματα στη σύγχρονη ηλεκτρονική τραπεζική», σελ.2, http://62.143.74/5Ekdosis/UplPDFs//deltia/3_2003/23-26.pdf, [πρόσβαση 25/2/2013]

¹² ΣΕΠΕ (2008), «Πλάνο δράσης για την ανάπτυξη του Internet στην Ελλάδα», *Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Πληροφορικής & Επικοινωνιών (ΣΕΠΕ)*, σελ.20, http://www.sepe.gr/files/news/SEPE_Meleti_Internet.pdf, [πρόσβαση 28/2/2013]

διανομής, το *internet banking*, το *phone banking* και το *mobile banking*, χωρίς βέβαια να παραλείπεται το γνωστό «ΑΤΜ».

Internet Banking (Τραπεζικές συναλλαγές μέσω διαδικτύου)

Το διαδίκτυο αποτελεί σήμερα, ένα από τα σημαντικότερα μέσα επικοινωνίας επιχειρήσεων και πελατών, με κύριο χαρακτηριστικό τη δυνατότητα ανταλλαγής σύνθετης πληροφορίας σε ένα φιλικό περιβάλλον. Επιπλέον, η ανάπτυξη και επέκτασή του τα τελευταία χρόνια προσφέρει ένα ενιαίο πρότυπο επικοινωνίας, ενώ η φιλοσοφία του *internet banking* βασίζεται στην υιοθέτηση του παγκόσμιου ιστού ως εναλλακτικού καναλιού διανομής τραπεζικών υπηρεσιών.¹³

Με αυτόν τον τρόπο, οι τραπεζικές υπηρεσίες γίνονται προσβάσιμες, χωρίς αναμονή, κάθε μέρα και όλο το εικοσιτετράωρο. Το πλήθος των τραπεζικών υπηρεσιών που προσφέρονται είναι αρκετά μεγάλο, και περιλαμβάνει ενδεικτικά τα ακόλουθα:¹⁴

- Άνοιγμα ή κλείσιμο τραπεζικού λογαριασμού
- Κατάθεση χρημάτων σε τραπεζικό λογαριασμό
- Ανάλυση χρημάτων από τραπεζικό λογαριασμό
- Μεταφορά χρημάτων από έναν τραπεζικό λογαριασμό σε έναν άλλο
- Πληρωμή λογαριασμών/οφειλών
- Αποστολή χρημάτων σε λογαριασμό άλλου δικαιούχου
- Αναζήτηση πληροφοριών για διάφορες χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες
- Αίτηση έκδοσης πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας
- Μεταφορά χρημάτων από πιστωτική ή χρεωστική κάρτα σε άλλους λογαριασμούς ή κάρτες
- Αναζήτηση πληροφοριών για ασφαλιστικά συμβόλαια, κ.λπ.

¹³ Γρηγορούδης, Ε. (2008), «Τραπεζικό Μάρκετινγκ και Σύγχρονα Δίκτυα Διανομής», *ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ*, τεύχος Νοεμβρίου, <http://www.epistimonikomarketing.gr/trapeziko-marketingk-kai-sughrona-diktua-dianomis/>, [πρόσβαση 28/2/2013]

¹⁴ Dolceta (2013), «Ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές», <http://www.dolceta.eu/greece/Mod7/%CE%97%CE%BB%CE%B5%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AD%CF%82.html>, [πρόσβαση 28/2/2013]

Οι παραπάνω τραπεζικές υπηρεσίες αποτελούν παραδείγματα ορισμένων συναλλαγών που μπορούν να πραγματοποιηθούν μέσω διαδικτύου. Ωστόσο, εξαρτάται από τον κανονισμό κάθε τράπεζας χωριστά, εάν παρέχει τις παραπάνω υπηρεσίες ή ακόμα περισσότερες.

Τα βασικά πλεονεκτήματα του internet banking εστιάζονται, κυρίως, στο ότι δεν υπάρχει χρονικός ή χωρικός περιορισμός στον πελάτη. Η χρήση του διαδικτύου δεν απαιτεί την προμήθεια κάποιας ακριβής και εξειδικευμένης υποδομής (λογισμικό) από την πλευρά του πελάτη, ενώ ταυτόχρονα, το μοναδιαίο μέσο κόστος τραπεζικών συναλλαγών μέσω διαδικτύου είναι σημαντικά μικρότερο¹⁵ από το μέσο κόστος των συναλλαγών, στην περίπτωση που ο πελάτης επισκέπτεται το τραπεζικό κατάστημα.

Συνεπώς, για τις τραπεζικές υπηρεσίες μέσω διαδικτύου, δεν απαιτείται η φυσική παρουσία του πελάτη, στο κατάστημα της τράπεζας, καθώς οι περισσότερες συναλλαγές γίνονται μέσω μιας ιστοσελίδας, ή μέσω e-mail. Έτσι, ο πελάτης δε χρειάζεται να υπολογίζει αν το κατάστημα της τράπεζας βρίσκεται σε κοντινή ή μακρινή απόσταση από αυτόν και δεν ξοδεύει χρόνο περιμένοντας στην αναμονή για τη σειρά του.

Phone Banking (Τραπεζικές συναλλαγές μέσω σταθερού τηλεφώνου)

Οι τραπεζικές συναλλαγές μέσω τηλεφώνου αποτελούν ένα νέο στοιχείο στον χώρο της ηλεκτρονικής τραπεζικής τηλεξυπηρέτησης. Οι τραπεζικές συναλλαγές μπορούν να γίνουν από όποιο μέρος βρίσκεται ο πελάτης, ακόμη και στο εξωτερικό, με ένα μόνο τηλεφώνημα.

Μέσω της συγκεκριμένης μορφής τραπεζικών συναλλαγών, πραγματοποιούνται όλες οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής που γίνονται και μέσω internet banking. Ακόμη, υπάρχει δυνατότητα ενημέρωσης του πελάτη με τηλεομοιοτυπικό μήνυμα για τους τραπεζικούς λογαριασμούς, το χαρτοφυλάκιο των μετοχών, τους δείκτες και τις τιμές του χρηματιστηρίου, καθώς και για παραγγελία του καρνέ επιταγών του.¹⁶

Τέλος, η σύνδεση με την τράπεζα γίνεται εύκολα, ακολουθώντας απλές οδηγίες του τηλεφώνου, μέσω ηχογραφημένου ηχητικού μηνύματος.

¹⁵ Διάφορες έρευνες το υπολογίζουν το 12%-15%

¹⁶ Σινανιώτη – Μαρούδη, Α., Φαρσαρώτας, Δ. Ι. (2005), *Ηλεκτρονική τραπεζική*, σελ.145-146, Αθήνα: ANT. A. ΣΑΚΚΟΥΛΑ

Mobile Banking (Τραπεζικές συναλλαγές μέσω κινητού τηλεφώνου)

Το mobile banking αποτελεί εξελισσόμενο τομέα του e-banking, με τον οποίο καθίσταται πλέον δυνατή η επικοινωνία μέσω κινητού τηλεφώνου, με τη μορφή γραπτών μηνυμάτων και τεχνολογίας WAP του φυσικού ή νομικού προσώπου με την τράπεζα. Μέσω του mobile banking, παρέχονται όλες οι προαναφερόμενες από την ηλεκτρονική τραπεζική υπηρεσίες.¹⁷

Σύμφωνα με έρευνες στην Ευρώπη, το 2012, το 27% των ενηλίκων και το 47% των εφήβων χρησιμοποιούσε smartphones (μέσω των οποίων μπορούν να γίνουν τραπεζικές συναλλαγές), ενώ το 59% των ατόμων συνδεόταν στο διαδίκτυο καθημερινά. Γενικότερα, η νεολαία σε διεθνές επίπεδο αποτελεί βασική αγορά για τις τράπεζες, καθώς πάνω από 2,6 δισεκατομμύρια άνθρωποι στον κόσμο, ηλικίας κάτω των 30 ετών, είναι χρήστες τεχνολογιών.¹⁸

¹⁷ Σινανιώτη – Μαρούδη, Α., Φαρσαρώτας, Δ. Ι. (2005), *Ηλεκτρονική τραπεζική*, σελ.145, Αθήνα: ANT. Α. ΣΑΚΚΟΥΛΑ

¹⁸ Λιδωρίκης, Α. (2012), «Κερδίζουν οι νέες τεχνολογίες στις τραπεζικές συναλλαγές», *Η ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ*, http://news.kathimerini.gr/4dcgi/w_articles_economy_2_07/04/2012_478344, [πρόσβαση 29/2/2013]

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙΙ

ΧΡΗΣΕΙΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ

ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

3.1 Εισαγωγικά στοιχεία

Η χρήση του διαδικτύου έχει αποδειχθεί ότι προσφέρει ποικίλα οφέλη στον καθένα που είναι πρόθυμος να το χρησιμοποιήσει. Προσφέροντας τεράστιο ποσό διαθέσιμης πληροφορίας και παρέχοντας πολλές χρήσεις που κάποιος μπορεί να έχει μέσω διαδικτύου, καθίσταται ένα ιδιαίτερα πολύτιμο εργαλείο στην καθημερινότητα όλων. Το διαδίκτυο έχει ένα τεράστιο ποσοστό δημοσιεύσεων που προστίθενται συνεχώς και εξελίσσεται ως η ισχυρότερη πηγή πληροφορίας, ενώ η χρήση του έχει κάνει τις εργασίες ευκολότερες και περισσότερο απλές.¹⁹

Επιπλέον, το διαδίκτυο αποτελεί έναν πολύτιμο βοηθό για τις τράπεζες, καθώς μέσα από αυτό, προσφέρουν την πιθανότητα στους πελάτες να κάνουν τις συναλλαγές τους γρήγορα και σχετικώς ακίνδυνα. Μέσω των προηγμένων τεχνολογιών του διαδικτύου, οι άνθρωποι μπορούν να εξυπηρετηθούν για τις συναλλαγές τους, χωρίς να χάσουν πολύτιμο χρόνο περιμένοντας στην αναμονή στα καταστήματα τραπεζών.

Οι τραπεζικές συναλλαγές που προσφέρονται μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής χωρίζονται σε τέσσερις βασικές κατηγορίες, ως εξής:²⁰

3.2. Οικονομικές συναλλαγές

Οι οικονομικές συναλλαγές καλύπτουν όλη την γκάμα των συναλλαγών που μπορεί να κάνει ο συναλλασσόμενος στο ταμείο μίας τράπεζας. Οι συναλλαγές αυτές

¹⁹ Δικτυακός χώρος “Safer internet” (2013), «Θετικά από τη χρήση του διαδικτύου», http://www.cyberethics.info/cyethics1/index.php?option=com_content&view=article&id=159&Itemid=67&lang=el, [πρόσβαση 4/3/2013]

²⁰ Αγγελής, Γ. Β. (2005), *Η Βίβλος του e-banking*, σελ.92, Αθήνα: ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΕΠΕ

αφορούν ενδοτραπεζικές συναλλαγές, όπως μεταφορές κεφαλαίων, πληρωμή καρτών και δανείων, συναλλαγές που υλοποιούνται ύστερα από διμερείς συμφωνίες της τράπεζας με Τρίτο Οργανισμό (πληρωμές λογαριασμών εταιριών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας), κ.λπ. Ωστόσο, μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής διενεργούνται και συναλλαγές στα πλαίσια των διατραπεζικών συστημάτων, κυρίως του ΔΙΑΣ ΑΕ.

Η εταιρία ΔΙΑΣ ιδρύθηκε το 1989 με πρωτοβουλία της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, με σκοπό την ανάπτυξη και λειτουργία υπηρεσιών πληροφορικής προς όφελος του ελληνικού τραπεζικού συστήματος. Το σύστημα πληρωμών της ΔΙΑΣ αποτελείται από μεταφορές πίστωσης, άμεσες χρεώσεις, επιταγές, συναλλαγές σε ΑΤΜ, πληρωμές με κάρτες, κ.λπ. Επιπλέον, η συγκεκριμένη εταιρία προσφέρει μία πληθώρα υποστηρικτικών υπηρεσιών προς τα μέρη που εμπλέκονται στις πληρωμές, όπως:²¹

- Ηλεκτρονική πληροφόρηση των συναλλασσομένων μερών, σχετικά με πληρωμές στις οποίες εμπλέκονται.
- Διαχείριση αμφισβητήσεων, σχετικά με πληρωμές οι οποίες τίθενται από ένα ή περισσότερα από τα εμπλεκόμενα στην πληρωμή, μέρη.
- Τεχνική διευκόλυνση των τραπεζών, σε ότι αφορά τη διασύνδεση με κέντρα εκκαθάρισης και διακανονισμού του εξωτερικού.
- Τεχνική διευκόλυνση επιχειρήσεων και οργανισμών στη διεκπεραίωση πληρωμών.

Το εύρος των εφαρμογών που προσφέρει το σύστημα είναι μεγάλο και αφορά στις πληρωμές μαζικών υποχρεώσεων κάθε μορφής, όπως ηλεκτρισμό, ύδρευση, τηλέφωνο, ασφάλιστρα, πρόστιμα τροχαίας, τέλη κυκλοφορίας, και άλλα.

3.2.1 Μεταφορές εντός τράπεζας

Οι μεταφορές κεφαλαίων εντός τράπεζας, διακρίνονται σε μεταφορές σε λογαριασμό ιδίου και σε μεταφορές σε λογαριασμό τρίτου. Συγκεκριμένα:²²

²¹ Διατραπεζικά Συστήματα Α.Ε. (2013), «Το σύστημα πληρωμών ΔΙΑΣ», <http://www.dias.com.gr/>, [πρόσβαση 4/3/2013]

²² Αγγελής, Γ. Β. (2005), *Η Βίβλος του e-banking*, σελ.93-95, Αθήνα: ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΕΠΕ

Μεταφορές σε λογαριασμό ιδίου: Στις περισσότερες περιπτώσεις, οι μεταφορές εντός τράπεζας εκτελούνται on-line (άμεσα), μέσω μίας τυπικής οθόνης κεφαλαίου μεταξύ λογαριασμών ιδίου πελάτη. Ο χρήστης επιλέγει τον τραπεζικό λογαριασμό χρέωσης και τον τραπεζικό λογαριασμό πίστωσης. Έπειτα πληκτρολογεί το ποσό που θέλει να μεταφέρει και την ημερομηνία που επιθυμεί να γίνει η πληρωμή. Τέλος, ο χρήστης καλείται να πληκτρολογήσει έναν κωδικό επιβεβαίωσης της συναλλαγής, ο οποίος προκύπτει είτε από κάποιο token, είτε από λίστα TAN, είτε από extra pin. Εφόσον ο πελάτης επιβεβαιώσει τα στοιχεία που καταχώρησε, εκτελείται η συναλλαγή, διαφορετικά μπορεί να επιστρέψει στην αρχική οθόνη καταχώρησης, ώστε να κάνει τις αναγκαίες διορθώσεις.

Μεταφορές σε λογαριασμό τρίτου: Και σε αυτήν την περίπτωση, οι μεταφορές σε λογαριασμό τρίτου εντός τράπεζας εκτελούνται on-line (άμεσα), ενώ ακολουθείται η ίδια περίπου διαδικασία, όπως παραπάνω, για την ολοκλήρωση της συναλλαγής.

3.2.2 Εμβάσματα εσωτερικού

Αρχικά, με τον όρο «έμβασμα» καλείται η μεταφορά χρημάτων που γίνεται μέσω ενός ηλεκτρονικού τερματικού, ενός ΑΤΜ, ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή, του τηλεφώνου ή του διαδικτύου, η μεταφορά χρημάτων μέσω πιστωτικής κάρτας ή αυτόματης πληρωμής λογαριασμών, ή ακόμη και η αποστολή χρημάτων στο εξωτερικό.²³

Η πλειοψηφία των εμβασμάτων εσωτερικού σε νόμισμα «ευρώ» διεκπεραιώνονται μέσω του διατραπεζικού συστήματος DIASTRANSFER. Στο συγκεκριμένο σύστημα συμμετέχουν όλες σχεδόν οι εγχώριες τράπεζες, εκτός ελαχίστων εξαιρέσεων.²⁴

Αυτού του είδους τα εμβάσματα εκτελούνται, το αργότερο, την επόμενη εργάσιμη μέρα από την εντολή. Για την αποστολή εμβάσματος, ο χρήστης επιλέγει τον τραπεζικό λογαριασμό χρέωσης. Εν συνεχεία, επιλέγει την τράπεζα δικαιούχου από ένα

²³ Δικτυακός χώρος “VISA” (2013), «Εμβασμα»,

http://www.visa.gr/gr/%CE%BA%CE%AC%CF%81%CF%84%CE%B5%CF%82_%CE%B3%CE%B9%CE%B1_%CF%8C%CE%BB%CE%BF%CF%85%CF%82/%CE%B1.....aspx,

[πρόσβαση 5/3/2013]

²⁴ Αγγελής, Γ. Β. (2005), *Η Βίβλος του e-banking*, σελ.97-101, Αθήνα: ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΕΠΕ

σύνθετο πεδίου που περιέχει όλες τις τράπεζες εσωτερικού. Έπειτα, ακολουθεί η πληκτρολόγηση του λογαριασμού του δικαιούχου, η επωνυμία του, και τέλος το ποσό που θα μεταφερθεί, η αιτιολογία, και ο κωδικός επιβεβαίωσης της συναλλαγής. Μετά το πέρας της συναλλαγής, ο χρήστης μπορεί να εκτυπώσει την εντολή εμβάσματος, η οποία υπέχει θέση παραστατικού της συναλλαγής.

3.2.3 Εμβάσματα εξωτερικού

Τα εμβάσματα που αποστέλλονται σε τράπεζες του εξωτερικού αποστέλλονται με τη μορφή SWIFT και, συνήθως, εκτελούνται μετά την πάροδο αρκετών εργάσιμων ημερών. Στην ουσία, ο χρήστης αποστέλλει «αίτηση» εμβάσματος, η οποία διεκπεραιώνεται από την κίνηση κεφαλαίων της αρμόδιας τράπεζας. Λίγες, ωστόσο, είναι οι τράπεζες που παρέχουν εντελώς αυτοματοποιημένη την αποστολή SWIFT μέσω διαδικτύου.

Ομοίως με την αποστολή εμβασμάτων εσωτερικού, έτσι και για την αποστολή εμβασμάτων εξωτερικού, ακολουθείται η ίδια διαδικασία αίτησης και εντολής από τον χρήστη.

3.2.4 Πληρωμές δανείων

Ως πληρωμή δανείου ορίζεται η συναλλαγή μεταφοράς εντός τραπέζης, και όπως και στις προηγούμενες περιπτώσεις, εκτελείται on-line (άμεσα). Η διαδικασία αίτησης για εντολή πληρωμής δανείου, είναι όμοια με αυτήν των παραπάνω περιπτώσεων.

3.2.5 Πληρωμές πιστωτικών καρτών

Οι πληρωμές πιστωτικών καρτών διακρίνονται α) στην πληρωμή πιστωτικής κάρτας ιδίου, β) στην πληρωμή πιστωτικής κάρτας τρίτου και, γ) στην πληρωμή πιστωτικής κάρτας άλλης τράπεζας. Στις δύο πρώτες περιπτώσεις, η εντολή πληρωμής εκτελείται αυθημερόν, ενώ στην τρίτη περίπτωση, για την εντολή πληρωμής χρειάζονται το περισσότερο πέντε εργάσιμες ημέρες.²⁵

3.2.6 Πληρωμές Δημοσίου

²⁵ Αγγελής, Γ. Β. (2005), *Η Βίβλος του e-banking*, σελ.105-112, Αθήνα: ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΕΠΕ

Η ηλεκτρονική τραπεζική παρέχει την δυνατότητα στους πελάτες των τραπεζών να ολοκληρώνουν πολλές από τις υποχρεώσεις που έχουν προς το Δημόσιο. Οι περισσότερες εξ αυτών διεκπεραιώνονται μέσω του διατραπεζικού συστήματος DIASDEBIT. Ορισμένες από τις υποχρεώσεις των πελατών έναντι του Δημοσίου, παρουσιάζονται ως ακολούθως:²⁶

- *Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ):* Η πληρωμή του ΦΠΑ γίνεται αποκλειστικά μέσω τραπεζών. Ο υπόχρεος πρέπει πρώτα να έχει κάνει την περιοδική δήλωση ΦΠΑ μέσω του ιστότοπου του Υπουργείου Οικονομικών και στην συνέχεια να τελέσει την αντίστοιχη πληρωμή στην τράπεζα. Σε περίπτωση που δεν έχει γίνει δήλωση στον συγκεκριμένο ιστότοπο, η πληρωμή ΦΠΑ επιστρέφεται στον οφειλέτη.
- *Εργοδοτικές εισφορές ΙΚΑ:* Για την πληρωμή του ΙΚΑ, ο χρήστης επιλέγει τον τραπεζικό λογαριασμό χρέωσης. Στην συνέχεια πληκτρολογεί τον Αριθμό Φορολογικού Μητρώου (ΑΦΜ) του υπόχρεου, και τον Αριθμό του Μητρώου Εργοδότη (ΑΜΕ) του υπόχρεου. Το επόμενο βήμα του χρήστη είναι η πληκτρολόγηση της αιτιολογίας της πληρωμής, π.χ. «εισφορές μηνός Ιανουαρίου», έπειτα επιλέγει την Μισθολογική Περίοδο (μήνας οφειλής, Δώρο Χριστουγέννων ή Δώρο Πάσχα), το ποσό που θέλει να πληρώσει, και τέλος, καταχωρεί τον κωδικό επιβεβαίωσης της συναλλαγής.
- *Ασφαλιστικές εισφορές ΤΕΒΕ:* Για την πληρωμή ΤΕΒΕ, ο χρήστης ακολουθεί την ίδια διαδικασία όπως και για την πληρωμή εργοδοτικών εισφορών ΙΚΑ.
- *Είσπραξη φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων:* Μέσω της εφαρμογής e-banking, πελάτης της τράπεζας έχει την δυνατότητα να πληρώσει στο Δημόσιο, το ποσό του φόρου που του αναλογεί.
- *Τέλη κυκλοφορίας:* Μία ακόμη δυνατότητα που παρέχει η ηλεκτρονική τραπεζική, είναι αυτή της πληρωμής των τελών κυκλοφορίας των Ι.Χ. αυτοκινήτων. Έτσι, οι υπόχρεοι πληρωμής, κερδίζουν χρόνο, πληρώνοντας το ποσό της οφειλής τους μέσω e-banking, χωρίς να απαιτείται να περιμένουν την σειρά τους στις αρμόδιες ΔΟΥ.

3.2.7 Πληρωμές λογαριασμών ΔΕΚΟ

Σχεδόν όλες οι μονάδες ηλεκτρονικής τραπεζικής της Ελλάδας, παρέχουν στους πελάτες την δυνατότητα να πληρώνουν λογαριασμούς ΔΕΚΟ. Το ακρωνύμιο «ΔΕΚΟ» σημαίνει Δημόσιες Επιχειρήσεις και Οργανισμοί και χρησιμοποιείται για τις

²⁶ Αγγελής, Γ. Β. (2005), *Η Βίβλος του e-banking*, σελ.115-,134, Αθήνα: ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΕΠΕ

επιχειρήσεις και τους οργανισμούς που ανήκουν στο Ελληνικό κράτος ή ελέγχονται από αυτό. Σύμφωνα με τον ν.3429/2005, ΔΕΚΟ ορίζεται κάθε ανώνυμη εταιρία, στην οποία το ελληνικό Δημόσιο μπορεί να ασκεί άμεσα ή έμμεσα αποφασιστική επιρροή, λόγω της συμμετοχής του στο μετοχικό της κεφάλαιο ή λόγω της χρηματοοικονομικής συμμετοχής τους.²⁷ Οι πληρωμές των λογαριασμών ΔΕΚΟ αφορούν τις ακόλουθες επιχειρήσεις:²⁸

- *Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος (ΟΤΕ)*: Η πληρωμή των λογαριασμών του ΟΤΕ διεκπεραιώνονται μέσω του διατραπεζικού συστήματος DIASDEBIT. Ειδικά για τον ΟΤΕ, υπάρχει και εντολή πληρωμής λογαριασμών μεγάλων πελατών. Η συγκεκριμένη συναλλαγή διατίθεται από λίγα e-banking sites, ενώ απευθύνεται σε περιορισμένο αριθμό εταιριών, που έχουν χαρακτηριστεί από τον ΟΤΕ ως «μεγάλοι πελάτες».
- *Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού (ΔΕΗ)*: Η πληρωμή λογαριασμού ΔΕΗ μπορεί να πραγματοποιηθεί είτε μέσω e-banking, ή εναλλακτικά με ανάθεση άμεσης χρέωσης στην τράπεζα, η λεγόμενη «πάγια εντολή».
- *Εταιρία Ύδρευσης και Αποχέτευσης Πρωτεύουσας (ΕΥΔΑΠ)*: Η ΕΥΔΑΠ είναι η μεγαλύτερη εταιρία στην Ελλάδα που δραστηριοποιείται στην αγορά του νερού. Όπως και για τους λογαριασμούς της ΔΕΗ, έτσι και για την πληρωμή λογαριασμών της ΕΥΔΑΠ, υπάρχει η δυνατότητα πάγιας εντολής μέσω της τράπεζας.

3.2.8 Πληρωμές σταθερής και κινητής τηλεφωνίας

Η πληρωμή λογαριασμών εταιριών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας παρέχεται από τις περισσότερες τράπεζες. Ορισμένες από τις πληρωμές αυτές διεκπεραιώνονται μέσω του διατραπεζικού συστήματος DIASDEBIT, ενώ άλλες αποτελούν προϊόν διμερούς συμφωνίας μεταξύ τραπεζών και εταιριών.

3.2.9 Πληρωμές ασφαλιστικών

²⁷ ΒΙΚΙΠΑΙΔΕΙΑ (2013), «Δημόσιες επιχειρήσεις και οργανισμοί»,

<http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%B7%CE%BC%CF%8C%CF%83%CE%B9%CE%B5%CF%82%CE%95%CF%80%CE%B9%CF%87%CE%B5%CE%B9%CF%81%CE%AE%CF%83%CE%B5%CE%B9%CF%82%CE%BA%CE%B1%CE%B9%CE%9F%CF%81%CE%B3%CE%B1%CE%BD%CE%B9%CF%83%CE%BC%CE%BF%CE%AF>, [πρόσβαση 6/3/2013]

²⁸ Αγγελής, Γ. Β. (2005), *Η Βίβλος του e-banking*, σελ.135-145, Αθήνα: ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΕΠΕ

Αρκετές ασφαλιστικές εταιρίες συνάπτουν συμφωνίες με τράπεζες, δίνοντας τη δυνατότητα στους πελάτες τους να πληρώνουν τα ασφάλιστρά τους μέσω των ηλεκτρονικών τραπεζικών εφαρμογών.

3.2.10 Πληρωμές Τρίτων

Όπως και στις πληρωμές ασφαλιστικών, έτσι και για τις πληρωμές Τρίτων, οι αρμόδιες εταιρίες συνάπτουν συμφωνία με την τράπεζα, ώστε να μπορούν οι πελάτες τους να πληρώνουν τις υποχρεώσεις τους μέσω του διατραπεζικού συστήματος DIASDEBIT.

3.2.11 Μαζικές πληρωμές – μισθοδοσίες

Μία ιδιαίτερα ενδιαφέρουσα υπηρεσία που προσφέρουν πολλές τράπεζες, είναι η εκτέλεση μισθοδοσιών ή μαζικών πληρωμών μέσω αρχείου. Για την εξυπηρέτηση των αναγκών των πελατών τους, οι τράπεζες ορίζουν μια σταθερή γραμμογράφηση ascii αρχείου, η οποία περιλαμβάνει μια γραμμή επικεφαλίδας και τις γραμμές των συναλλαγών.

Συνήθως, η επικεφαλίδα περιλαμβάνει τα ακόλουθα πεδία: κωδικός εταιρίας, ημερομηνία παραγωγής αρχείου, αύξων αριθμός αρχείου, συνολικό πλήθος εγγραφών, συνολικό ποσό πληρωμής. Απ' την άλλη, οι γραμμές περιλαμβάνουν: τον αριθμό τραπεζικού λογαριασμού πίστωσης, το ονοματεπώνυμο του δικαιούχου, το ποσό και την αιτιολογία.²⁹

Τα αρχεία αυτά μπορούν να παράγονται είτε από τις ίδιες τις εταιρίες με χρήση των μηχανογραφικών τους συστημάτων, είτε μέσω ειδικής εφαρμογής που διαθέτουν οι τράπεζες στους πελάτες τους.

3.2.12 Κατάσταση εντολών

Μέσω του internet banking παρέχεται η δυνατότητα στους πελάτες της τράπεζας, να ενημερώνονται για το status των εντολών οικονομικής φύσεως. Μια εντολή που καταχωρείται μέσω του διαδικτύου μπορεί να περάσει από διάφορες καταστάσεις, μέχρι να καταλήξει στην οριστική. Έτσι, μέσω αυτής της εφαρμογής της

²⁹ Αγγελής, Γ. Β. (2005), *Η Βίβλος του e-banking*, σελ.182-183, Αθήνα: ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΕΠΕ

ηλεκτρονικής τραπεζικής, ο πελάτης μπορεί να γνωρίζει ανά πάσα στιγμή ποιες εντολές του εκτελέστηκαν και ποιες όχι.

Οι καταστάσεις εντολών πληρωμής είναι οι εξής:³⁰

- Προς επεξεργασία
- Ακυρωμένη από χρήστη
- Ακυρωμένη από τράπεζα
- Ακυρωμένη από Οργανισμό
- Επιβεβαιωμένη από τράπεζα
- Εκτελεσμένη
- Μερικώς εκτελεσμένη

Ωστόσο, χαρακτηριστική αιτία για να ακυρωθεί μία εντολή από την τράπεζα, μπορεί να είναι μία από τις παρακάτω:

- Μη επαρκές διαθέσιμο υπόλοιπο στον λογαριασμό του πελάτη
- Πληρωμή μέσω τραπεζικού λογαριασμού με απαγόρευση χρεώσεων
- Πληρωμή από κλειστό τραπεζικό λογαριασμό
- Μεταφορά σε τραπεζικό λογαριασμό με απαγόρευση πιστώσεων
- Μεταφορά σε κλειστό τραπεζικό λογαριασμό
- Μεταφορά σε ανύπαρκτο λογαριασμό, κ.λπ.

Ενώ, αιτίες για να ακυρωθεί μία εντολή από Οργανισμό, μπορεί να είναι οι ακόλουθες:

- Τα στοιχεία της εντολής να μην συμφωνούν με αυτά της περιοδικής δήλωσης, για πληρωμή ΦΠΑ
- Το ποσό να είναι μικρότερο από αυτό που έχει δηλωθεί στην περιοδική δήλωση, για πληρωμή ΦΠΑ
- Ανύπαρκτο Μητρώο Οργανισμού για πληρωμές λογαριασμών Οργανισμών
- Ασυμφωνία σετ χαρακτήρων, σε έμβασμα εσωτερικού
- Μεταφορά σε τραπεζικό λογαριασμό με απαγόρευση πιστώσεων, σε έμβασμα εσωτερικού

³⁰ Αγγελής, Γ. Β. (2005), *Η Βίβλος του e-banking*, σελ.188-190, Αθήνα: ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΕΠΕ

- Μεταφορά σε κλειστό τραπεζικό λογαριασμό, σε έμβασμα εξωτερικού
- Μεταφορά σε ανύπαρκτο λογαριασμό, σε έμβασμα εσωτερικό, κ.λπ.

Τέλος, για να μπορεί ο χρήστης να παρακολουθεί το status των εντολών του, ακολουθεί την ίδια διαδικασία με τις παραπάνω περιπτώσεις, πληκτρολογώντας τα απαραίτητα στοιχεία στην οθόνη εφαρμογής της κάθε τράπεζας.

3.2.13 Προμήθειες συναλλαγών

Σήμερα, λόγω μεγάλου ανταγωνισμού, ενδέχεται οι τράπεζες να προβαίνουν συχνά σε αναπροσαρμογές των τιμολογίων τους. Ένα βασικό, λοιπόν, πλεονέκτημα των ηλεκτρονικών συναλλαγών, είναι οι μειωμένες τους προμήθειες, ενώ δεν χρεώνουν καθόλου προμήθεια στις μεμονωμένες μεταφορές κεφαλαίων ενός τραπεζίτη, και στις πληρωμές Δημοσίου.

Ωστόσο, υπάρχουν μικρές προμήθειες για την εξόφληση λογαριασμών Οργανισμών, οι οποίες ξεκινούν από 0,30€ και να φτάσουν το 1,00€ προμήθεια από συναλλαγή για μαζικές πληρωμές και μισθοδοσίες και προμήθεια ανά συναλλαγή για πάγιες εντολές.

Τέλος, η μεγαλύτερη προμήθεια παρακρατείται στα εμβάσματα εσωτερικού και εξωτερικού, ξεκινώντας από 1,50€ και φτάνοντας σε ορισμένες περιπτώσεις πάνω από 20€. Η τιμολογιακή πολιτική για τα εμβάσματα είναι στις περισσότερες περιπτώσεις κλιμακωτή, ανάλογα με το ποσό μεταφοράς, και εξαρτάται από το αν οι τράπεζες περιλαμβάνουν σε αυτή και τα έξοδα του εμβάσματος ή επιβαρύνουν με αυτά τον πελάτη τους.

3.3 Πληροφοριακές συναλλαγές

Η ηλεκτρονική τραπεζική παρέχει την δυνατότητα στους πελάτες της τράπεζας να ενημερώνονται για όλα τα προϊόντα που παρέχει αυτή, ανά πάσα στιγμή. Οι λεγόμενες «πληροφοριακές συναλλαγές» διακρίνονται στις ακόλουθες κατηγορίες:³¹

3.3.1 Πληροφορίες Λογαριασμών

³¹ Αγγελής, Γ. Β. (2005), *Η Βίβλος του e-banking*, σελ.193-199, Αθήνα: ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΕΠΕ

Η παροχή πληροφοριών λογαριασμών σημαίνει ότι ο πελάτης έχει την δυνατότητα να ελέγξει όλες τις πληροφορίες που σχετίζονται με τον τραπεζικό του λογαριασμό on-line (άμεσα), πληκτρολογώντας στην οθόνη του υπολογιστή, τα απαραίτητα προσωπικά στοιχεία για να εμφανιστούν οι πληροφορίες που ζητάει.

3.3.2 Πληροφορίες καρτών

Μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής, ο πελάτης της τράπεζας μπορεί να ενημερωθεί για θέματα σχετικά με την πιστωτική του κάρτα. Μπορεί, δηλαδή, να δει τον αριθμό της πιστωτικής κάρτας, την επωνυμία του δικαιούχου, τον τύπο της κάρτας (Classic, Gold, Silver, κ.λπ.), το επιτόκιο της, το πιστωτικό όριο και το νόμισμά της.

Επίσης, μέσω αυτής της υπηρεσίας, ο πελάτης μπορεί να ελέγξει τις κινήσεις που έχουν γίνει με την πιστωτική του κάρτα, για χρονικό διάστημα που ορίζει ο ίδιος ο πελάτης, εξαιρουμένων των περιπτώσεων που ορισμένες τράπεζες θέτουν ένα χρονικό όριο στην παροχή ιστορικότητα κινήσεων της πιστωτικής κάρτας.

3.3.3 Πληροφορίες επιταγών

Άλλο ένα πλεονέκτημα του internet banking είναι το ότι παρέχει στον πελάτη της τράπεζας, τη δυνατότητα να ελέγξει όλες τις επιταγές του και να ενημερωθεί για την κατάσταση αυτών, αν δηλαδή, κάποια επιταγή είναι πληρωμένη, ανακληθείσα, ακυρωμένη, κ.λπ.

Ο πελάτης μπορεί, ακόμη, να δει αναλυτικές λεπτομέρειες που αναγράφονται σε μία συγκεκριμένη επιταγή, ενώ παράλληλα έχει την δυνατότητα να την επεξεργαστεί, ώστε να μπορεί ευκολότερα να την ελέγχει.

3.3.4 Πληρωμές δανείων

Μέσω του internet banking, μπορεί ο πελάτης της τράπεζα να ενημερώνεται για δάνεια που έχει πάρει, οποιασδήποτε μορφής (στεγαστικό, καταναλωτικό, κ.λπ.).

Επιπλέον, μπορεί ανά πάσα στιγμή να ελέγχει το ποσό που απομένει μέχρι την αποπληρωμή του δανείου, την κατάσταση των δόσεων του και τις καταληκτικές ημερομηνίες πληρωμής του, το επιτόκιο και άλλες χρήσιμες πληροφορίες που τον αφορούν.

3.4 Αιτήσεις

Η συγκεκριμένη εφαρμογή της ηλεκτρονικής τραπεζικής δημιουργήθηκε από τις τράπεζες, με σκοπό να διευκολύνει τους πελάτες να κάνουν ορισμένες συναλλαγές που απαιτούν αίτηση. Έτσι, οι πελάτες μπορούν να κάνουν αίτηση για τη συναλλαγή που θέλουν, πληκτρολογώντας σε μια ηλεκτρονική φόρμα τα στοιχεία τα στοιχεία που ζητούνται από την κάθε τράπεζα ξεχωριστά.

Αφού γίνει η αίτηση ηλεκτρονικά, ο πελάτης γνωρίζει εκ των προτέρων, ότι σε μερικές ημέρες θα υλοποιηθεί το αίτημά του, ή σε περίπτωση μη υλοποίησης, θα ενημερωθεί από την εκάστοτε τράπεζα για την κατάσταση της αίτησης, ώστε να βρεθεί λύση. Ορισμένες μορφές τέτοιων αιτήσεων, είναι οι ακόλουθες:

- *Αίτηση ανοίγματος λογαριασμού:* Όταν ο πελάτης επιθυμεί να ανοίξει λογαριασμό σε κάποια τράπεζα.
- *Αίτηση για δάνειο:* Όταν ο πελάτης θέλει να του χορηγήσει η τράπεζα κάποιο δάνειο.
- *Αίτηση για παραγγελία συναλλάγματος:* Όταν ο πελάτης θέλει να παραλάβει κάποιο συνάλλαγμα από την τράπεζα που κάνει την αίτηση.
- *Αίτηση παραγγελίας μπλοκ επιταγών:* Όταν ο πελάτης επιθυμεί να του χορηγήσει η τράπεζα μπλοκ επιταγών, προς κάλυψη των αναγκών του.

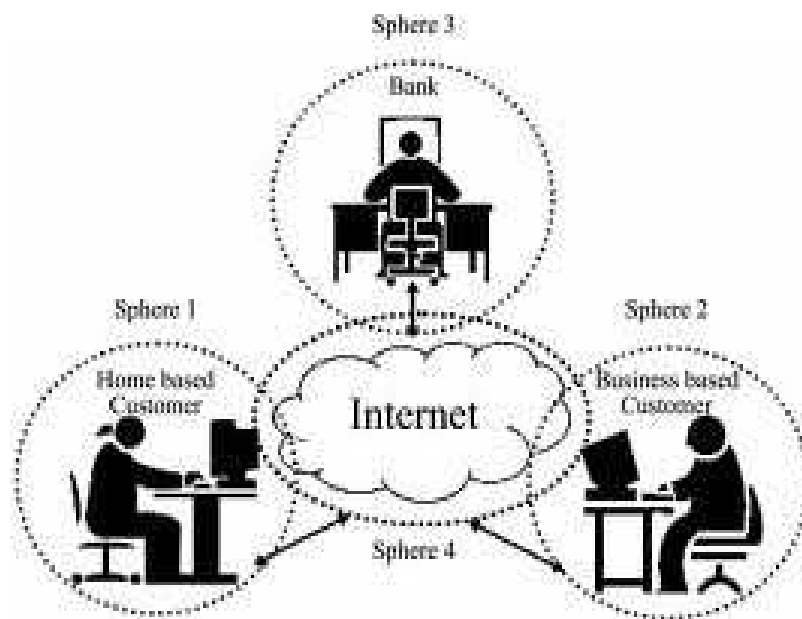
3.5 Βοηθητικές υπηρεσίες

Εκτός όλων των παραπάνω, οι τράπεζες παρέχουν την δυνατότητα στους πελάτες τους, είτε είναι εγγεγραμμένοι στο site της τράπεζας είτε είναι απλοί επισκέπτες, να ενημερώνονται για διάφορα θέματα γενικού περιεχομένου. Τέτοια θέματα αφορούν:³²

- *Τον υπολογισμό του IBAN:* Η χρησιμότητα της εφαρμογής αυτής έγκειται στο γεγονός ότι, αρκετές τράπεζες ζητούν πλέον την IBAN μορφή του τραπεζικού λογαριασμού του πελάτη, για την διενέργεια συναλλαγών. Έτσι, ο πελάτης μπορεί εύκολα και γρήγορα να δει τη διεθνή μορφή του λογαριασμού του.
- *Μετατροπή νομισμάτων:* Ο πελάτης της τράπεζας έχει την δυνατότητα, πληκτρολογώντας ένα συγκεκριμένο ποσό κάποιου νομίσματος να το μετατρέψει στο αντίστοιχο ποσό ενός άλλου νομίσματος.

³² Αγγελής, Γ. Β. (2005), *Η Βίβλος του e-banking*, σελ.202, Αθήνα: ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΕΠΕ

- *Υπολογισμός δόσεων δανείων:* Μέσω αυτής της εφαρμογής, ο πελάτης έχει την δυνατότητα να υπολογίζει on-line τις δόσεις του δανείου που επιθυμεί να λάβει από κάποια τράπεζα, να επιλέξει τον τύπο του δανείου, να πληκτρολογήσει το ποσό που επιθυμεί να λάβει, καθώς και τον αριθμό των δόσεων. Αφού γίνει αυτή η διαδικασία, ενημερώνεται από την τράπεζα για τα ακριβή ποσά των δόσεων που καλείται να πληρώσει σε αυτήν.



33

³³ Μηχανή αναζήτησης GOOGLE (2013), Φωτογραφία με θέμα «internet banking», <http://www.google.gr/search?hl=el&site=imghp&tbn=isch&source=hp&biw=1366&bih=643&q=%CE%B7%CE%BB%CE%B5%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BD.....%CF%84%>

ΚΕΦΑΛΑΙΟ IV

ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΧΡΗΣΗΣ

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

4.1 Εισαγωγή

Τα μέχρι τώρα στοιχεία, δείχνουν ότι το διαδίκτυο λειτουργεί ως μέσο μετάδοσης πληροφοριών, ενημέρωσης και ψυχαγωγίας, αλλά και ως μέσο επικοινωνίας. Η χρήση του μπορεί να μην έχει φτάσει ακόμη στα προσδοκώμενα επίπεδα, αλλά για τον κόσμο της επικοινωνίας και της διαφήμισης, το διαδίκτυο εξακολουθεί να είναι ένα πολλά υποσχόμενο μέσο προς εκμετάλλευση, στην κατεύθυνση της ενημέρωσης και επικοινωνίας με τους καταναλωτές, καθώς και της προώθησης προϊόντων προς αυτούς.

Παρότι κύριος σκοπός χρήσης μιας διαδραστικής εφαρμογής δεν είναι η διαφήμιση προϊόντων και υπηρεσιών, αλλά η ενημέρωση του επισκέπτη-πελάτη, όπως αποδεικνύεται από την μελέτη των ιστοπέδων των τραπεζών, ένα μεγάλο μέρος τους (χώρος διεπιφάνειας, αριθμός σελίδων, κ.λπ.) είναι αφιερωμένο στην προβολή και διαφήμιση τραπεζικών προϊόντων-υπηρεσιών για ιδιώτες και επιχειρήσεις. Έτσι, η χρήση του διαδικτύου και γενικότερα το e-banking προσφέρει πολλά οφέλη, τόσο στις τράπεζες, όσο και τους πελάτες τους.

4.2 Οφέλη του e-banking για την τράπεζα

Σύμφωνα με έρευνες, παρατηρήθηκε ότι οι τράπεζες έχουν σημαντικά οφέλη από την δημιουργία εφαρμογών ηλεκτρονικής τραπεζικής. Συγκεκριμένα, τα οφέλη αυτά, απαριθμούνται παρακάτω ως εξής:³⁴

1. *Καλύτερη διαχείριση πληροφοριών:* Οι συναλλαγές που εκτελούνται μέσω των ηλεκτρονικών καναλιών, ιδιαίτερα του internet, παρέχουν πληροφορίες σχετικά με την

³⁴ Κουμπάρηλης, Α (2005), «Τράπεζες στο διαδίκτυο», *ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ*, τεύχος Μαρτίου, [http://www.epistimonikomarketing.gr/trapezes-sto-diadiktuo/](http://www.epistimonikomarketing.gr/trapezes-sto-diadiktu/), [πρόσβαση 9/3/2013]

καταναλωτική συμπεριφορά των πελατών, οι οποίες βοηθούν τις τράπεζες να κατανοήσουν τις ανάγκες των πελατών τους, ώστε να δημιουργήσουν εξειδικευμένα προϊόντα και υπηρεσίες, προσαρμοσμένα στις ανάγκες του κάθε πελάτη.

2. *Η διείσδυση του internet:* Ήδη το διαδίκτυο έχει παίξει σημαντικό ρόλο στη διάδοση των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Το διαδίκτυο, ως μέσο, αναμένεται να διαδοθεί πολύ περισσότερο σε όλες τις χώρες, ενώ ραγδαία είναι και η διάδοση του mobile banking σε Ελλάδα και Ιταλία, λόγω της έντονης διάδοσης της κινητής τηλεφωνίας.

3. *Ευκολία, διαφάνεια, εξυπηρέτηση:* Οι πελάτες των τραπεζών είναι καλύτερα ενημερωμένοι για τα παρεχόμενα προϊόντα και υπηρεσίες. Η χρήση των υπηρεσιών e-banking δημιουργεί επιπλέον κανάλι συναλλαγής του πελάτη με την τράπεζα σε 24ωρη βάση, στο οποίο και αναμένεται να επικρατήσουν μεγαλύτερη διαφάνεια, αφού οι πελάτες θα γνωρίζουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες κάθε τράπεζας, χωρίς να χρειάζεται να την επισκέπτονται.

4. *Πίεση περιθωρίων κέρδους, μείωση λειτουργικού κόστους:* Η εξ αποστάσεως παροχή υπηρεσιών έχει ως αποτέλεσμα την πίεση του περιθωρίου κέρδους των προϊόντων-υπηρεσιών των τραπεζών, με συνέπεια οι τράπεζες, για να συσφίξουν τις πελατειακές τους σχέσεις, εστιάζουν στην όλο και καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών τους. Έτσι, τα τραπεζικά καταστήματα αναβαθμίζονται και εξελίσσονται σε σημεία πώλησης και παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών. Επιπλέον, θα αυξηθεί η ταχύτητα εξυπηρέτησης των συναλλαγών, καθώς δεν θα δημιουργούνται καθυστερήσεις για απλές συναλλαγές στα ταμεία, και αυτό φέρνει και μείωση του λειτουργικού κόστους των τραπεζών.

5. *Βελτίωση των B2B και B2C συναλλαγών:* διαδραματίζοντας σημαντικό ρόλο στο ηλεκτρονικό εμπόριο και έχοντας καλλιεργήσει σχέση αμοιβαίας εμπιστοσύνης και ασφάλειας, οι τράπεζες διευκολύνουν σημαντικά την διεκπεραίωση των συναλλαγών μεταξύ πελατών και εμπόρων, καθώς και μεταξύ των εμπόρων.

4.3 Οφέλη του e-banking για τον ιδιώτη-πελάτη

Μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής, εκτός από τις τράπεζες επωφελούνται και οι πελάτες αυτών, καθώς η συγκεκριμένη εφαρμογή τους προσφέρει πλήθος ωφελειών

και διάφορους τρόπους εξυπηρέτησης. Συγκεκριμένα, ο πελάτης της τράπεζας που χρησιμοποιεί το e-banking, επωφελείται από:³⁵

1. *Εξυπηρέτηση:* Οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι διαθέσιμες και προσφέρονται 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα. Συνεπώς, ο πελάτης μπορεί να εξυπηρετηθεί οποιαδήποτε στιγμή εκείνος επιθυμεί. Η διαφορά του χρόνου εξυπηρέτησης είναι τεράστια, αν αναλογιστεί κανείς ότι τα καταστήματα τραπεζών είναι στη διάθεση των πελατών 6,5 ώρες την ημέρα και μόνο τις πέντε εργάσιμες ημέρες της εβδομάδας.
2. *Αποφυγή αναμονής εξυπηρέτησης:* Ο πελάτης δε χρειάζεται να περιμένει στην αναμονή κάποιου ταμείου τράπεζας ή σε κάποιο ΑΤΜ για να εξυπηρετηθεί. Εύκολα και άμεσα εκτελεί την συναλλαγή που επιθυμεί, καθώς μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής εξαλείφεται η ανάγκη φυσικής παρουσίας του πελάτη σε κατάστημα της τράπεζας.
3. *Εξοικονόμηση χρόνου:* Ο χρήστης του e-banking κερδίζει χρόνο, αφού δεν είναι απαραίτητο να φύγει από εκεί που βρίσκεται για να μεταβεί σε κάποιο από τα καταστήματα της τράπεζας, προκειμένου να εκτελέσει την συναλλαγή που θέλει.
4. *On-line παρακολούθηση τραπεζικών προϊόντων:* Οι λογαριασμοί, οι κάρτες, οι επιταγές, τα δάνεια και γενικότερα οποιοδήποτε τραπεζικό προϊόν κατέχει ένας πελάτης της τράπεζας, είναι προσβάσιμο on-line. Ο χρήστης μέσα από λίγες οθόνες ή κλήσεις ενημερώνεται εύκολα και γρήγορα για τα υπόλοιπα των λογαριασμών του, τις κινήσεις ιστορικού του, τις εντολές του, κ.λπ.
5. *On-line μεταφορά κεφαλαίων:* Ο χρήσης ηλεκτρονικής τραπεζικής μπορεί με συνοπτικές διαδικασίες να μεταφέρει κεφάλαια, τόσο εντός της τράπεζάς του, όσο και σε άλλες τράπεζες, ελέγχοντας πλήρως τις οφειλές και τις υποχρεώσεις του.
6. *Μείωση χρήσης χαρτιού:* Μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής, τα statement των λογαριασμών, οι κινήσεις τους, οι κινήσεις καρτών, οι δόσεις δανείων, η κατάσταση των επιταγών και άλλα, είναι πλέον διαθέσιμα στην οθόνη του υπολογιστή, κατά συνέπεια ο χρήστης μπορεί να εκτυπώσει μόνο την πληροφορία που επιθυμεί, και όχι μεγάλο όγκο χαρτιού, όπως συνέβαινε παλαιότερα.
7. *Εύκολη πρόσβαση από οποιοδήποτε σημείο του κόσμου:* Ο πελάτης που είναι εγγεγραμμένος στο site του e-banking, μπορεί ανά πάσα στιγμή, ακόμη κι αν βρίσκεται

³⁵ Αγγελής, Γ. Β. (2005), *Η Βίβλος του e-banking*, σελ.253-255, Αθήνα: ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΕΠΕ

στο εξωτερικό, να ελέγξει το χαρτοφυλάκιό του ή να εκτελέσει τις συναλλαγές που επιθυμεί, πληκτρολογώντας μόνο ορισμένα προσωπικά στοιχεία από τον χώρο του.

8. *Μεγάλη γκάμα εξόφλησης λογαριασμών Επιχειρήσεων και Οργανισμών:* Οι πελάτες βρίσκουν πλέον μία συνεχώς αυξανόμενη γκάμα επιχειρήσεων για να εξοφλήσουν τις οφειλές και τους λογαριασμούς τους από ένα σημείο πρόσβασης, με αποτέλεσμα να έχουν συγκεντρωτική ενημέρωση αλλά και να κάνουν καλύτερο προγραμματισμό των υποχρεώσεών τους.

9. *Δυνατότητα επενδυτικών συναλλαγών:* Οι χρήστες υπηρεσιών e-banking έχουν την δυνατότητα να εκτελούν επενδυτικές συναλλαγές (χρηματιστήριο) και να ελέγχουν οι ίδιοι τις εντολές τους, τα χαρτοφυλάκιά τους και την αποτίμηση αυτών.

10. *Μικρότερο κόστος συναλλαγών:* Όλο το εύρος των τραπεζικών συναλλαγών παρέχεται με μικρότερο κόστος τους πελάτες του e-banking, ενώ πολλές από αυτές παρέχονται και εντελώς δωρεάν.

11. *Εύκολες συναλλαγές για άτομα με ειδικές ανάγκες:* Οι άνθρωποι με κινητικά κυρίως προβλήματα, έχουν την δυνατότητα μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής, να συναλλάσσονται εύκολα και γρήγορα με την τράπεζά τους, χωρίς να απαιτείται η μετακίνηση αυτών των ατόμων σε κατάσταση της τράπεζας.

12. *Γνωριμία με νέες τεχνολογίες:* Η διενέργεια συναλλαγών μέσω e-banking φέρνει αντιμέτωπο τον πελάτη της τράπεζας με νέες τεχνολογίες. Πολλοί είναι εκείνοι που παλαιότερα δεν είχαν καμία σχέση με τις νέες τεχνολογίες και πόσο μάλλον με το internet banking, και τώρα, αναγνωρίζοντας τα οφέλη που προσφέρουν αυτές οι υπηρεσίες, έχουν εξοικειωθεί και κάνουν πλέον τις συναλλαγές τους αποκλειστικά μέσω του διαδικτύου.

4.4 Οφέλη του e-banking για την εταιρία-πελάτη

Έχει αποδειχθεί ότι η εφαρμογή της ηλεκτρονικής τραπεζικής έχει γίνει αποδεκτή και πολύ χρήσιμη, ακόμη και για ορισμένες εταιρίες ή και Οργανισμούς. Πολλοί από αυτούς έχουν συνάψει συμφωνία με κάποια τράπεζα, ώστε μέσω του e-banking να μπορούν να εξυπηρετούνται εύκολα, αφενός εκείνοι και αφετέρου οι άνθρωποι που έχουν άμεση σχέση με αυτήν (εργαζόμενοι, πελάτες, προμηθευτές).

Συνεπώς, τα πλεονεκτήματα που απολαμβάνουν οι διάφορες εταιρίες-Οργανισμοί χρήστες του e-banking είναι τα ακόλουθα:³⁶

1. *Οργανωμένα πακέτα υπηρεσιών πληρωμών για επιχειρήσεις:* Μία εταιρία έχει ένα ολοκληρωμένο περιβάλλον πληρωμών, τόσο των οφειλών της στο Δημόσιο (ΦΠΑ, εργοδοτικές εισφορές ΙΚΑ, τέλη κυκλοφορίας), όσο και των οφειλών της σε ΔΕΚΟ και οργανισμούς.

2. *Εύκολη ενημέρωση των μηχανογραφικών συστημάτων της εταιρίας:* Μέσω της ευκολίας του downloading που προσφέρουν οι τράπεζες μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής, οι επιχειρήσεις μπορούν εύκολα και άμεσα να ενημερώνουν τα μηχανογραφικά και λογιστικά τους συστήματα με τις κινήσεις των λογαριασμών της εταιρίας.

3. *Εκτέλεση μισθοδοσίας προσωπικού ή μαζικών πληρωμών προμηθευτών:* η επιχείρηση έχει τη δυνατότητα, με πολύ συνοπτική διαδικασία να εκτελεί τη μισθοδοσία του προσωπικού της, ή να πληρώνει τους προμηθευτές της και να παρακολουθεί on-line την κατάσταση των πληρωμών της.

4. *Διαφορετικά δικαιώματα χρήσης και πρόσβασης:* Η εταιρία έχει τη δυνατότητα να επιλέξει ποιοι υπάλληλοί της θα χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες και τι δικαιώματα θα έχουν, τόσο σε επίπεδο πρόσβασης σε λογαριασμούς και κάρτες, όσο και σε επίπεδο τέλεσης συναλλαγών. Στους εταιρικούς πελάτες δίνεται και η δυνατότητα της έγκρισης συναλλαγών, δηλαδή άλλος χρήστης να καταχωρεί τις εντολές και διαφορετικός χρήστης να δίνει την έγκριση για την εκτέλεσή τους.

5. *Δημιουργία εναλλακτικού δικτύου εξόφλησης λογαριασμών:* Πολλές εταιρίες μπορούν να εκμεταλλευτούν την ηλεκτρονική τραπεζική, ως ένα επιπλέον δίκτυο είσπραξης των υποχρεώσεων των πελατών της. Ήδη, αρκετές εταιρίες, όπως η TELLAS και άλλες, χρησιμοποιούν πλέον το διατραπεζικό σύστημα DIASDEBIT σε συνεργασία με τράπεζες του εσωτερικού, για την εξόφληση των λογαριασμών τους από τους πελάτες.

6. *Δημιουργία εναλλακτικού δικτύου πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών:* Οι εταιρίες προσφέρουν σε όλους τους πελάτες τους έναν εναλλακτικό, ασφαλή και εξ αποστάσεως τρόπο αγορών και πληρωμής των οφειλών τους, με συνεργασίες στο χώρο του e-Commerce και των Payments.

³⁶ Αγγελής, Γ. Β. (2005), *Η Βίβλος του e-banking*, σελ.256-257, Αθήνα: ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΕΠΕ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ V

ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

ΤΡΟΠΟΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ

5.1 Εισαγωγή

Η ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας, η ανάπτυξη της πληροφορικής και η ευρύτατη χρήση του διαδικτύου έχουν επιφέρει επαναστατικές αλλαγές στο σύνολο των καθημερινών δραστηριοτήτων, στην παραγωγική διαδικασία, στις συναλλαγές, στην εκπαίδευση, στη διασκέδαση, ακόμα και στον τρόπο σκέψης του σύγχρονου ανθρώπου. Μαζί με αυτές τις αλλαγές, οι οποίες κατά κανόνα βελτιώνουν την ποιότητα ζωής, υπεισέρχονται και οι παράμετροι που ευνοούν την ανάπτυξη νέων μορφών εγκλήματος. Οι νέες αυτές μορφές εγκληματικότητας θεσμοθετούνται με τον όρο «ηλεκτρονικό έγκλημα».³⁷

5.2 Κίνδυνοι ηλεκτρονικής τραπεζικής

Οι περισσότερες από τις διαδικτυακές τραπεζικές υπηρεσίες που χρησιμοποιούνται σήμερα, βασίζονται στο να εξαπατούν τον χρήστη, ώστε να κλαπούν τα στοιχεία σύνδεσής του, αλλά και έγκυρα TANS. Δύο γνωστά παραδείγματα για αυτού του είδους τις επιθέσεις είναι το λεγόμενο «phishing» και το «pharming». Ένας άλλος τρόπος υποκλοπής στοιχείων σύνδεσης αποτελούν το «cross-site scripting» και το «keylogger/Trojan horses». Το πιο πρόσφατο είδος είναι ο λεγόμενος «άνθρωπος

³⁷ Ελληνική Αστυνομία (2013), «Ηλεκτρονικό έγκλημα», ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΤΑΞΗΣ & ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ,

http://www.astynomia.gr/index.php?option=ozo_content&perform=view&id=1414&Ite, [πρόσβαση 15/3/2013]

στην επίθεση browser όπου ο Trojan horse επιτρέπει σε έναν απομακρυσμένο εισβολέα να τροποποιήσει τον αριθμό λογαριασμού προορισμού, όπως επίσης και το ποσό.³⁸

- **Phishing**

Όπως το ίδιο του όνομά του υπονοεί, πρόκειται για παραλλαγή του αγγλικού «fishing» (ψάρεμα). Το phishing αναφέρεται στην προσπάθεια απόσπασης προσωπικών στοιχείων, οικονομικού συνήθως χαρακτήρα, που αφορούν τραπεζικούς λογαριασμούς και πιστωτικές κάρτες, χρησιμοποιώντας ως δόλωμα κάποιο ψεύτικο πρόσχημα.

Το phishing επιχειρείται, συνήθως, με την αποστολή κάποιου spam email, το οποίο ισχυρίζεται –ψευδώς– ότι αποστέλλεται από κάποια υπαρκτή και νόμιμη εταιρία (τράπεζα, ηλεκτρονικό κατάστημα, υπηρεσία ηλεκτρονικών πληρωμών, κ.λπ.) σε μία προσπάθεια να παραπλανήσει τον παραλήπτη και να του αποσπάσει απόρρητα προσωπικά δεδομένα. Στη συνέχεια, τα στοιχεία αυτά θα χρησιμοποιηθούν από τους εγκέφαλους της απάτης για την πραγματοποίηση μη εξουσιοδοτημένων και παράνομων οικονομικών συναλλαγών.³⁹

Τα email αυτά ισχυρίζονται ότι ο παραλήπτης απαιτείται να ενημερώσει ή να επαληθεύσει άμεσα κάποια προσωπικά στοιχεία του για λόγους ασφαλείας, και τον οδηγούν μέσω συνδέσεων σε πλαστά web sites, τα οποία μιμούνται πολύ πειστικά τους διαδικτυακούς τόπους υπαρκτών και αξιόπιστων οργανισμών. Σε κάποιες περιπτώσεις, η αναγραφή είναι τόσο καλή, που και ο ίδιος ο internet browser «ξεγελιέται» και δείχνει στην γραμμή θέματος την αναμενόμενη διεύθυνση και όχι την πραγματική διεύθυνση της πλαστής διαδικτυακής τοποθεσίας.

Σε μία προσπάθεια να μειώσουν τον χρόνο αντίδρασης του ανυποψίαστου παραλήπτη, ορισμένα μηνύματα απειλούν ότι εάν δεν προβεί στις απαιτούμενες ενέργειες (ενημέρωση, επαλήθευση στοιχείων) εντός του υποδεικνυόμενου –σύντομου– χρονικού διαστήματος, ο λογαριασμός του θα μπλοκαριστεί και δε θα μπορεί να πραγματοποιήσει περαιτέρω συναλλαγές. Σκοπός τους είναι να εξαναγκάσουν τον

³⁸ Δικτυακός χώρος “Datalabs” (2013), «Τι είναι το e-banking»,

<http://datalabs.edu.gr/Forum/default.aspx?g=posts&t=404>, [πρόσβαση 16/3/2013]

³⁹ Δικτυακός χώρος «Odysonline» (2013), «Τι είναι το phishing και πως λειτουργεί»,

<http://odysonline.gr/2010/02/ti-einai-to-phishing-kai-pos-leitourgei/>, [πρόσβαση 16/3/2013]

παραλήπτη να αποκαλύψει τις πληροφορίες που του ζητούνται, χωρίς καν να προλάβει να εξετάσει την γνησιότητα του μηνύματος.

- **Pharming**

Το pharming είναι μια πρόσφατη μορφή ηλεκτρονικού εγκλήματος, που έχει και αυτή σαν στόχο την κλοπή των προσωπικών δεδομένων των χρηστών του διαδικτύου. Όμως έχει ορισμένες διαφορές στο πως επιτυγχάνεται σε σχέση με το phishing.

Ένας hacker είναι αυτός που με κάποιους τρόπους καταφέρνει να ανακατευθύνει τους επισκέπτες ενός site σε ένα άλλο «ψεύτικο». Το pharming μπορεί να επιτευχθεί αλλάζοντας το hosts file στον υπολογιστή του θύματος. Το αρχείο αυτό είναι εγκατεστημένο στο σύστημα του υπολογιστή και είναι υπεύθυνο για να συγκεντρώνει της IP διευθύνσεις του χρήστη.⁴⁰

Ένας ακόμη τρόπος επίθεσης είναι η εκμετάλλευση των τρωτών σημείων του λογισμικού ενός DNS server. Ένας τέτοιος server είναι υπεύθυνος στο να «μεταφράζει» τα ονόματα των διευθύνσεων του internet σε IP addresses. Υπάρχουν όμως σημεία στο λογισμικό αυτών των servers, που μπορούν να χαρακτηριστούν τρύπες ασφαλείας, οι οποίες είναι εκμεταλλεύσιμες από τους hackers.

Ένας hacker υποκλοπής προσωπικών δεδομένων, στήνει ένα «ψεύτικο» site που θα είναι πανομοιότυπο με αυτό της τράπεζας του χρήστη. Αυτή η μέθοδος θυμίζει το phishing, αλλά το τελευταίο μπορεί εύκολα να αποφευχθεί αν ο χρήστης καταλάβει ότι η διεύθυνση είναι ύποπτη. Το pharming στηρίζεται στην ικανότητα του hacker να εισβάλλει στον DNS server και να αλλάξει την σωστή IP διεύθυνση με την «ψεύτικη».

- **Cross-Site Scripting (XSS Injection)**

Η επίθεση XSS γίνεται όταν ο hacker χρησιμοποιεί μία διαδικτυακή εφαρμογή για να στείλει κακόβουλο κώδικα (σε μορφή javascript) σε έναν άλλο χρήστη μέσω του server. Η επίθεση αυτή μπορεί αν χρησιμοποιηθεί σε οποιαδήποτε φόρμα του server, με την προϋπόθεση ότι δεν κωδικοποιούνται τα δεδομένα που στέλνονται, και ταυτόχρονα δεν γίνεται έλεγχος για κακόβουλο κώδικα από τον server.

Μόλις λάβει ο χρήστης τον κώδικα αυτόν, ο browser δεν έχει τρόπο να καταλάβει ότι είναι κακόβουλος, κι έτσι τον «τρέχει». Επειδή ο κώδικας προέρχεται

⁴⁰ Δικτυακός χώρος «Newsfilter» (2013), «Pharmingη εξέλιξη του phishing», <http://www.newsfilter.gr/2007/05/04/pharming/>, [πρόσβαση 16/3/2013]

από έμπιστη πηγή, μπορεί να έχει πρόσβαση σε cookies, session tokens ή άλλες ευαίσθητες πληροφορίες του χρήστη. Για παράδειγμα, στην αρχή ο hacker πρέπει να ελέγξει αν η σελίδα είναι ευπαθής σε XSS επιθέσεις, και αυτό το κάνει με ένα απλό σενάριο (script) που δείχνει ένα παράθυρο μηνύματος (alert), όπως το ακόλουθο:⁴¹

```
<script>alert("XSS!");</script>
```

Αν βρει ότι είναι ευπαθής σε XSS επιθέσεις, φτιάχνει ένα script και το ανεβάζει στον server σε τέτοιο σημείο, ώστε όταν το θύμα/χρήστης συνδεθεί στον server, να τρέξει το script και να γίνει η υποκλοπή των προσωπικών του δεδομένων.

- **Keylogger/Trojan horses**

Keylogger/Trojan horses ή Δούρειοι ίπποι είναι ένα κακόβουλο λογισμικό, στο οποίο είναι εγγενές το στοιχείο της παραπλάνησης, καθώς συνήθως μεταμφιέζεται σε μια «καθ' όλα» χρήσιμη εφαρμογή, η οποία όμως περιέχει κακόβουλο κώδικα. Στην πιο κλασσική του μορφή, ένα Trojan δημιουργεί μια κερκόπορτα (backdoor) στο σύστημα, στην οποία ο επιτιθέμενος θα μπορέσει αργότερα να συνδεθεί, ώστε να διαχειριστεί εξ' αποστάσεως το σύστημα. Τις περισσότερες φορές, τα Trojans δεν έχουν μολυσματικό χαρακτήρα, δηλαδή δεν αναπαράγονται, και γι' αυτόν τον λόγο δεν χαρακτηρίζονται επισήμως ως «ιοί». Τα Trojans μεταφέρονται συνήθως μέσω emails, κατέβασμα αρχείων, τραγουδιών, ταινιών κ.λπ.⁴²

5.3 Ασφάλεια ηλεκτρονικής τραπεζικής

Η διασφάλιση του απορρήτου των ηλεκτρονικών συναλλαγών αποτελεί πρωταρχικό στόχο για κάθε τράπεζα και οι επενδύσεις σε αυτόν τον τομέα υπήρξαν και συνεχίζουν να είναι πολύ σημαντικές. Παράλληλα, παρατηρείται μια διστακτικότητα

⁴¹ ΒΙΚΙΠΑΙΔΕΙΑ (2013), «Cross-Site Scripting (XSS Injection)»,

http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%95%CF%85%CF%80%CE%AC%CE%B8%CE%B5%CE%B9%CE%B5%CF%82_Web_%CE%95%CF%86%CE%B1%CF%81%CE%BC%CE%BF%CE%B3%CF%8E%CE%BD#Cross-Site_Scripting_.28XSS_Injection.29, [πρόσβαση 16/3/2013]

⁴² Σημειώσεις ασφάλειας (2008), «Προστασία από κακόβουλο λογισμικό»,

<http://di.ionio.gr/~emagos/security/Simeioseis-Asfaleia%20Part%20B.pdf>, [πρόσβαση 16/3/2013]

από πλευράς κοινής γνώμης στη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, με κύρια αιτία την άγνοια σε θέματα ασφαλείας.

Συνεπώς, οι τράπεζες επικεντρώνουν τις προσπάθειές τους στη διασφάλιση της συναλλαγής με τον τελικό χρήστη, σε όλα τα στάδια που περιλαμβάνονται μέχρι την επιτυχή ολοκλήρωσή της. Απαραίτητη είναι η ταυτοποίηση της ίδιας της τράπεζας, του τελικού χρήστη, αλλά και η διασφάλιση του απορρήτου της «συνομιλίας» τους. Επίσης, υπάρχουν και κάποιες πρόσθετες δικλίδες ασφαλείας, που ενισχύουν περαιτέρω τις προσπάθειες των τραπεζών στην αντιμετώπιση εξωτερικών κινδύνων. Παρακάτω, αναφέρονται ορισμένα από τα μέτρα που παίρνουν οι τράπεζες, προκειμένου οι ηλεκτρονικές συναλλαγές των πελατών του να είναι απόλυτα διασφαλισμένες από τους κινδύνους που επιφέρει το διαδίκτυο.⁴³

1. *Ταυτοποίηση ταυτότητας:* Κάθε τράπεζα επιλέγει έναν αναγνωρισμένο παροχέα (Trusted Third Party), ο οποίος να είναι σε θέση να πιστοποιήσει την ταυτότητά της στο διαδίκτυο. Ένα παράδειγμα παροχέα τέτοιου είδους πιστοποίησης, ιδιαίτερα γνωστός στο ευρύ κοινό, είναι η εταιρία Veridign. Για τον τελικό χρήστη, αυτό μπορεί εύκολα να αναγνωριστεί από την εμφάνιση ενός μικρού εικονιδίου με μορφή λουκέτου στο κάτω μέρος των συγκεκριμένων σελίδων, μέσω του οποίου ο χρήστης μπορεί να επιβεβαιώσει ότι βρίσκεται στο σωστό προορισμό.

2. *Ταυτοποίηση χρήστη:* Όπως ακριβώς το ΑΤΜ επιτρέπει μια συναλλαγή μέσω της κάρτας και ενός κωδικού, έτσι και το e-banking απαιτεί την ταυτοποίηση του χρήστη, πριν του επιτρέψει την πρόσβαση στους λογαριασμούς του. Για την ταυτοποίηση των χρηστών ηλεκτρονικής τραπεζικής, οι τράπεζες ακολουθούν μια κοινή πρακτική, χρησιμοποιώντας τον προσωπικό κωδικό χρήστη (username) σε συνδυασμό με ένα, επίσης, προσωπικό μυστικό κωδικό (password). Ο χρήστης πρέπει να παραλαμβάνει τους δύο προσωπικούς του κωδικούς ξεχωριστά.

Κοινή πρακτική αποτελεί, επίσης, οι προσωπικοί κωδικοί να μπλοκάρονται μετά από κάποιες λανθασμένες προσπάθειες εισαγωγής του χρήστη, καθώς οι συνεχείς λανθασμένες προσπάθειες θεωρούνται ύποπτες. Για την περαιτέρω διασφάλιση των χρηστών, ορισμένες τράπεζες έχουν προχωρήσει σε ένα επιπλέον επίπεδο ασφάλειας,

⁴³ Μαυρογιάννης, Δ (2003), «Ασφάλεια ηλεκτρονικών συναλλαγών: Internet banking», ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ΤΡΑΠΕΖΩΝ, http://62.1.43.74/5Ekdosis/UplPDFs//deltia/3_2003/53-55.pdf, [πρόσβαση 17/3/2013]

με πρόσθετους κωδικούς, αριθμούς εξουσιοδότησης συναλλαγής (TAN) και ψηφιακά πιστοποιητικά. Οι αριθμοί TAN (Transaction Authorization Number) είναι αριθμοί που απαιτούνται για την πραγματοποίηση μιας συναλλαγής, δημιουργούνται από την τράπεζα, δένονται με τον κωδικό του χρήστη και εισάγονται κατά την διαδικασία της συναλλαγής.

Το ψηφιακό πιστοποιητικό (digital certificate) αποτελεί το μέσο που παρέχει τη δυνατότητα στον κάτοχό του να υπογράψει 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.

Τα επιπλέον επίπεδα ασφαλείας απαιτούνται, συνήθως, σε συναλλαγές που περιλαμβάνουν μεταφορές χρηματικών ποσών και όχι για συναλλαγές ενημερωτικού χαρακτήρα. Γενικότερα, η φιλοσοφία είναι παρόμοια με αυτήν που ακολουθείται στα ταμεία των τραπεζών, όπου ο υπάλληλος απαιτεί από τον πελάτη την επίδειξη της ταυτότητάς του, όταν αυτός ζητήσει τη μεταφορά χρημάτων.

3. *Εξασφάλιση της μεταφοράς δεδομένων:* Μια επιπρόσθετη δικλείδα ασφαλείας, με την οποία εξασφαλίζεται το απόρρητο κατά τη μεταφορά των δεδομένων, είναι η κρυπτογράφησή τους. Το πρωτόκολλο επικοινωνίας SSL (Secure Sockets Layer) μαζί με την κρυπτογράφηση στα 128bit 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. Γι' αυτό τον λόγο, η κρυπτογράφηση στα 128bit θεωρείται πρακτικά αδύνατο να παραβιαστεί. Ο χρήστης μπορεί να αναγνωρίσει εάν η σελίδα στην οποία βρίσκεται είναι ασφαλής, καθώς το πρωτόκολλο που εμφανίζεται με τη διεύθυνση της τράπεζας μετατρέπεται από "http" σε "https" και εμφανίζεται παράλληλα και το χαρακτηριστικό εικονίδιο με το λουκέτο στο κάτω μέρος της σελίδας.

4. *Ελεγχόμενη πρόσβαση στα συστήματα της τράπεζας:* Η πρόσβαση στα συστήματα των περισσότερων τραπεζών (servers) προστατεύεται από τελευταία τεχνολογία Firewall και IDS (Intrusion Detection Systems), 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.

5. *Επιπλέον δικλείδες ασφαλείας:* Ως επιπλέον δικλείδες ασφαλείας θεωρούνται οι ακόλουθες:

- Εισαγωγή στοιχείων εισόδου: Καθώς παρατηρήθηκε η εμφάνιση ιών, οι οποίοι είχαν τη δυνατότητα να καταγράφουν πληκτρολογήσεις χρηστών, ορισμένες τράπεζες υιοθέτησαν τη χρήση εικονικού πληκτρολογίου για την καταχώρηση των στοιχείων χρήστη ή επιλεκτικά την καταχώρηση ορισμένων από τα στοιχεία αυτά (π.χ. το 1^ο και το 3^ο γράμμα του κωδικού). Έτσι, ακόμα κι αν μπορούσε να υποκλαπεί ο ένας από τους δύο κωδικούς ταυτοποίησης, δεν θα είχε καμία ισχύ η αποκλειστική του χρήση και ο χρήστης θα παρέμενε ασφαλής.
- Αυτόματη αποσύνδεση χρήστη: Στις περισσότερες εφαρμογές e-banking, η ολοκλήρωση μιας συναλλαγής επιτρέπεται μέσα σε ένα συγκεκριμένο χρονικό όριο (συνήθως πέντε έως δεκαπέντε λεπτά), μετά τη λήξη του οποίου το σύστημα αποσυνδέει το χρήστη αυτόματα.
- Υποχρεωτική αλλαγή κωδικών: Η πλειονότητα των τραπεζών υποχρεώνει τους χρήστες e-banking στην άμεση αλλαγή των προσωπικών τους κωδικών με κάποιους άλλους της επιλογής τους, οι οποίοι εντυπώνονται και πιο εύκολα στη μνήμη. Συνήθης πρακτική αποτελεί, επίσης, η αυτόματη απενεργοποίηση των κωδικών μετά από ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, στο οποίο ο χρήστης δεν έχει προχωρήσει σε κάποια συναλλαγή.

6. *Διαδικασίες:* Παράλληλα με την απαραίτητη τεχνολογική υποδομή, η διασφάλιση των ηλεκτρονικών συναλλαγών απαιτεί και την υιοθέτηση αυστηρών διαδικασιών από την τράπεζα, όσον αφορά την ανάπτυξη, διαχείριση και προσφορά της υπηρεσίας της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Είναι κοινή τραπεζική πρακτική, που ακολουθείται και στις υπηρεσίες e-banking, να προστατεύονται τα προγράμματα και τα συστήματα από διαδικασίες που απαιτούν συνδυασμένες ενέργειες δύο ή περισσότερων ανθρώπων από διαφορετικά τμήματα.

Ταυτόχρονα, όλες οι νέες εφαρμογές σχεδιάζονται και υλοποιούνται κάτω από ιδιαίτερα αυστηρές διαδικασίες ελέγχου πριν παραδοθούν. Τέλος, πολλές τράπεζες επιλέγουν τη συνεργασία με ανεξάρτητους φορείς για τον έλεγχο της λειτουργίας των διαδικασιών που ακολουθούν.

Ωστόσο, άξια λόγου είναι και τα μέτρα ασφαλείας που λαμβάνει ο ίδιος ο χρήστης, προκειμένου να διασφαλίσει τις τραπεζικές του συναλλαγές. Οι τράπεζες από

μόνες τους δεν είναι σε θέση να εξασφαλίσουν απόλυτα την ασφάλεια των συναλλαγών, είτε ηλεκτρονικών είτε φυσικών. Η προσοχή και η ανάληψη προληπτικών μέτρων από τη μεριά του χρήστη σε συνδυασμό με τις απαραίτητες παροχές από την τράπεζα, μπορούν να εξασφαλίσουν την επιτυχία της συναλλαγής. Συγκεκριμένα, κάθε χρήστης υπηρεσιών e-banking θα πρέπει να έχει υπόψη του, ότι:⁴⁴

- Οι κωδικοί εισόδου στο e-banking είναι αυστηρά προσωπικοί και σε καμία περίπτωση δεν πρέπει ο ιδιοκτήτης τους να τους μοιράζεται με κανέναν. Καλό θα ήταν ο χρήστης να αποστηθίζει τους κωδικούς του, να μην τους έχει σε γραπτή μορφή και να τους αλλάζει τακτικά. Επίσης, καλό είναι να μην χρησιμοποιούνται οι κωδικοί που έχουν επιλεγθεί για είσοδο στο e-banking και σε άλλα, μη ασφαλή sites.
- Είναι απαραίτητο ο έλεγχος της διεύθυνσης της ιστοσελίδας, στην οποία θα εισάγει ο χρήστης τα στοιχεία του, καθώς μπορεί να αποτελεί αντιγραφή κάποιου τραπεζικού site, με σκοπό την παραπλάνηση και την απόκτηση των προσωπικών του στοιχείων. Στην περίπτωση που η ηλεκτρονική διεύθυνση δεν είναι εμφανής, ένας ακόμη τρόπο επιβεβαίωσης της ταυτότητας της ιστοσελίδας είναι μέσω του εικονιδίου (λουκέτο), το οποίο εμφανίζεται στις ασφαλείς τραπεζικές σελίδες.
- Είναι απαραίτητη η εγκατάσταση στον υπολογιστή, κάποιου προγράμματος που να τον προστατεύει από την απειλή ιών. Καθώς παρατηρείται συνεχώς η εμφάνιση καινούριας μορφής ιών, η συχνή ανανέωση των σχετικών προγραμμάτων είναι επίσης απαραίτητη.
- Ιδιαίτερη, τέλος, προσοχή πρέπει να δίνεται, σε περίπτωση που ο υπολογιστής που χρησιμοποιείται δεν ανήκει στο χρήστη (αεροδρόμια, internet cafe, κ.λπ.), κυρίως στο τι επιλέγει να αποθηκεύσει ο χρήστης σε αυτόν.

⁴⁴ Μαυρογιάννης, Δ (2003), «Ασφάλεια ηλεκτρονικών συναλλαγών: Internet banking», ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ΤΡΑΠΕΖΩΝ, http://62.1.43.74/5Ekdosis/UplPDFs//deltia/3_2003/53-55.pdf, [πρόσβαση 17/3/2013]

ΚΕΦΑΛΑΙΟ VI
ΝΟΜΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

6.1 Νομοθεσία και ηλεκτρονική τραπεζική

Όπως όλες οι τραπεζικές υπηρεσίες, έτσι και το internet banking ως παροχή τραπεζικών υπηρεσιών ιδίως προς τους καταναλωτές, υπάγεται στην εποπτεία των Κεντρικών Τραπεζών και τις σχετικές Οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τα πιστωτικά ιδρύματα. Επομένως, ισχύει η νομοθεσία για τα χρηματοδοτικά και πιστωτικά ιδρύματα, που 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 δημοσιότητα 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 Ε.Ε. και με βάση την αρχή της ελευθερίας παροχής υπηρεσιών, απαιτείται μία μοναδική άδεια σε ένα κράτος μέλος, η οποία αναγνωρίζεται αμοιβαία σε όλα τα κράτη μέλη.⁴⁵

Παράλληλα, οι ηλεκτρονικά παρεχόμενες υπηρεσίες διέπονται από την Οδηγία 2000/31 (Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο), που εισάγει την αρχή του «κράτους προέλευσης», σύμφωνα με την οποία «ο τόπος εγκατάστασης εταιρίας 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».

⁴⁵ Γιαννόπουλος, Ν. Γ. (2003), «Internet Banking: Νομικά ζητήματα από τη διεξαγωγή τραπεζικών συναλλαγών στο Διαδίκτυο», ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ΤΡΑΠΕΖΩΝ, http://62.1.43.74/5Ekdosis/UplPDFs//deltia/3_2003/97-108.pdf, [πρόσβαση 20/3/2013]

Επομένως, η διεξαγωγή του internet banking, με βάση την παραπάνω αρχή, από την οποία μόνο κατ' εξαίρεση επιτρέπεται παρέκκλιση, υπάγεται στην τραπεζική νομοθεσία του «κράτους προέλευσης», ενώ υπό την παραπάνω έννοια της καθολικής τραπεζικής υπηρεσίας υπάγεται και σε κανόνες του χρηματοοικονομικού τομέα, που πιθανώς δεν είχαν αρχικά προβλεφθεί για την απλή διεξαγωγή των τραπεζικών εργασιών.

Οι υπεύθυνοι του internet banking πρέπει σε αυτήν την περίπτωση να επιδείξουν ιδιαίτερη προσοχή, επειδή η παράβαση των διατάξεων για την παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, στις περισσότερες περιπτώσεις συνιστά 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 τη 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 το 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 αυτήν την περίπτωση, οι κατ' εξουσιοδότηση εκδοθείσες ρυθμίσεις της Τράπεζας της Ελλάδος, της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς ή άλλων αρμόδιων αρχών, ενώ ισχύει και η ρύθμιση περί εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές με την Οδηγία 2002/65/ΕΚ.

Σημειώνεται ωστόσο, 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.2332/95, που αφορούν την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες.

6.2 Θεσμικό πλαίσιο των πληρωμών μέσω internet banking

Οι συνηθέστερες μέθοδοι πληρωμής μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι:

1. Η πληρωμή μέσω πιστωτικών καρτών, κατά την οποία ο χρήστης πληκτρολογεί τα στοιχεία της κάρτας, η οποία και χρεώνεται. Στην περίπτωση αυτή, χρησιμοποιούνται οι μέθοδοι ασφαλείας 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), η οποία γίνεται μέσω ειδικών διευθύνσεων στο διαδίκτυο, με τη μεσολάβηση των οποίων διεξάγεται η οικονομική εκκαθάριση της συναλλαγής, χωρίς άμεση καταβολή στην επιχείρηση.
6. Η πληρωμή με συστήματα ηλεκτρονικού χρήματος, που βασίζονται είτε σε ειδικές «έξυπνες» κάρτες είτε σε ειδικό λογαριασμό.

Το θεσμικό πλαίσιο πληρωμών που μπορεί να χρησιμοποιηθεί και στην ηλεκτρονική τραπεζική, 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 πληρωμές καθορίζεται στην Οδηγία 97/5 (στην Ελλάδα με το Προεδρικό Διάταγμα 33/2000) για τις διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων μέχρι 50.000 ευρώ. Σύμφωνα με την Οδηγία 97/5, ισχύουν τα ακόλουθα:⁴⁶

- Για την εκτέλεση της εντολής ευθύνεται η τράπεζα του εντολέα.
- Θεσπίζεται υποχρέωση για αναλυτική πληροφόρηση των πελατών πριν από την εκτέλεση της εντολής.
- Η εντολή πρέπει να διεκπεραιωθεί εντός πέντε εργάσιμων ημερών.
- Προβλέπονται ειδικές δεσμεύσεις για τις προμήθειες και τα έξοδα.
- Προβλέπεται ειδική αποζημίωση, σε περίπτωση μη εκπλήρωσης.

⁴⁶ Γιαννόπουλος, Ν. Γ. (2003), «Internet Banking: Νομικά ζητήματα από τη διεξαγωγή τραπεζικών συναλλαγών στο Διαδίκτυο», ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ΤΡΑΠΕΖΩΝ, http://62.143.74/5Ekdosis/UplPDFs//deltia/3_2003/97-108.pdf, [πρόσβαση 20/3/2013]

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.

Ωστόσο, για την διεξαγωγή ασφαλών συναλλαγών μέσω internet banking, η ελληνική νομοθεσία συμπληρώνεται από το ΠΔ 150/01 για τις ηλεκτρονικές υπογραφές, που την εναρμόνισε με την Οδηγία 99/93. Για την περίπτωση διεξαγωγής συναλλαγών με ίδρυμα ηλεκτρονικού χρήματος ισχύει ο Ν.3148/2003.

6.3 Internet banking και απαλλακτικές ρήτρες

Όπως συμβαίνει και 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 ζημιολόγο αιτία (ιδίως όταν δεν τηρούνται τεχνικοί κανόνες ή οι κανόνες ασφαλείας), το χρονικό περιορισμό της ευθύνης, κ.λπ.

Κατά το ελληνικό δίκαιο, η εγκυρότητα αυτών των ρητρών κρίνεται με τις διατάξεις του Αστικού Κώδικα και με κριτήριο τον περιορισμό του βαθμού της υπαιτιότητας. Με την αυστηρότερη διατύπωση της ΑΚ332 παρ.2 εδ.2 από τον Ν.3043/2003 θεσπίστηκε ακυρότητα, αν «η απαλλακτική ρήτρα περιέχεται σε όρο σύμβασης που δεν αποτέλεσε αντικείμενο διαπραγμάτευσης». Στην ουσία, η νέα αυτή διάταξη υιοθετεί το γράμμα της νομοθεσίας για την προστασία του καταναλωτή, η οποία εξακολουθεί να ισχύει παράλληλα, και μάλιστα να υπερισχύει ως ειδικότερη κοινοτική νομοθεσία.⁴⁷

Κρισιμότερες, 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

⁴⁷ Γιαννόπουλος, Ν. Γ. (2003), «Internet Banking: Νομικά ζητήματα από τη διεξαγωγή τραπεζικών συναλλαγών στο Διαδίκτυο», ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ΤΡΑΠΕΖΩΝ, http://62.1.43.74/5Ekdosis/UplPDFs//deltia/3_2003/97-108.pdf, [πρόσβαση 20/3/2013]

ορισμός ή η σύμβαση συνάπτεται ηλεκτρονικά, η δύναμη των παραπάνω απαλλακτικών ρητρών δεν ισχύει. Πρακτικά, λοιπόν, ο νομικός κίνδυνος από την αναγραφή τέτοιων ρητρών σε ιστοσελίδες internet banking δεν είναι εύκολο να προσδιοριστεί.

6.4 Προστασία του καταναλωτή

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

Οι βασικές αρχές πρέπει να αναζητηθούν στον Ν.2251/94, και 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 του Ν.2251/94 που ενσωματώνει την Οδηγία 97/7 για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις. Επιγραμματικά, η διάταξη θεσπίζει:⁴⁸

- Ακυρότητα υπέρ του καταναλωτή
- Υποχρέωση για ανακοίνωση της ταυτότητας της επιχείρησης και για λεπτομερή περιγραφή των χαρακτηριστικών, της τιμής και του κόστους του προσφερόμενου αγαθού
- Υποχρέωση περιγραφής του δικαιώματος υπαναχώρησης του καταναλωτή
- Υποχρέωση περιγραφής της διάρκειας τυχόν προσφορών και της διάρκειας της σύμβασης

Επίσης, προβλέπονται τα ακόλουθα:

- i. Υποχρέωση παράδοσης των αγαθών ενός 30 ημερών
- ii. Κάλυψη των πληρωμών μέσω πιστωτικών καρτών

⁴⁸ Γιαννόπουλος, Ν. Γ. (2003), «Internet Banking: Νομικά ζητήματα από τη διεξαγωγή τραπεζικών συναλλαγών στο Διαδίκτυο», ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ΤΡΑΠΕΖΩΝ, http://62.143.74/5Ekdosis/UplPDFs//deltia/3_2003/97-108.pdf, [πρόσβαση 20/3/2013]

- iii. Απαγόρευση της ανεπιθύμητης επικοινωνίας (π.χ. ενόχληση μέσω αλληλογραφίας ή τηλεφωνικά)
- iv. Υποχρέωση για έγγραφη επιβεβαίωση της παραγγελίας σε εύλογο χρόνο
- v. Δικαίωμα αναιτιολόγητης υπαναχώρησης εντός δέκα ημερών, με την οποία καταγγέλλεται και η τυχόν πιστωτική σύμβαση

Εξαιτίας των παραπάνω, οι εφαρμοστές internet banking υπηρεσίες πρέπει να περιλαμβάνουν τους όρους της σύμβασης, είτε στην αρχική ιστοσελίδα είτε μέσω ειδικού 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.

6.5 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 Ε.Ε., που δεν παρέχουν ικανοποιητικό επίπεδο προστασίας. 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 περιεχόμενο επίπεδο προστασίας στην τρίτη χώρα είναι ικανοποιητικό. Το πρόβλημα είναι σοβαρό, αφού στο Internet κάθε μετάδοση δεδομένων «διασυνοριακή», ενώ ακόμη και στη μετάδοση εντός των «κοινοτικών» συνόρων είναι πιθανό τα δεδομένα να διέλθουν από τρίτες χώρες.⁴⁹

Στις περισσότερες περιπτώσεις, η διαβίβαση δεδομένων κατά τη διεξαγωγή internet banking μπορεί να πραγματοποιηθεί καλυπτόμενη από τις ακόλουθες εξαιρέσεις της Οδηγίας 95/46, δηλαδή: α) όταν η διαβίβαση είναι αναγκαία για την εκτέλεση σύμβασης μεταξύ του προσώπου το οποίο αφορούν τα δεδομένα και του

⁴⁹ Γιαννόπουλος, Ν. Γ. (2003), «Internet Banking: Νομικά ζητήματα από τη διεξαγωγή τραπεζικών συναλλαγών στο Διαδίκτυο», ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ΤΡΑΠΕΖΩΝ, http://62.143.74/5Ekdosis/UplPDFs//deltia/3_2003/97-108.pdf, [πρόσβαση 20/3/2013]

υπεύθυνου επεξεργασίας, και β) όταν η διαβίβαση είναι αναγκαία για τη συνολολόγηση σύμβασης μεταξύ των ίδιων προσώπων. Σύμφωνα με αυτές τις εξαιρέσεις, η διαβίβαση μπορεί να πραγματοποιηθεί και προς τρίτη χώρα που δεν εξασφαλίζει ικανοποιητικό επίπεδο προστασίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ VII

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

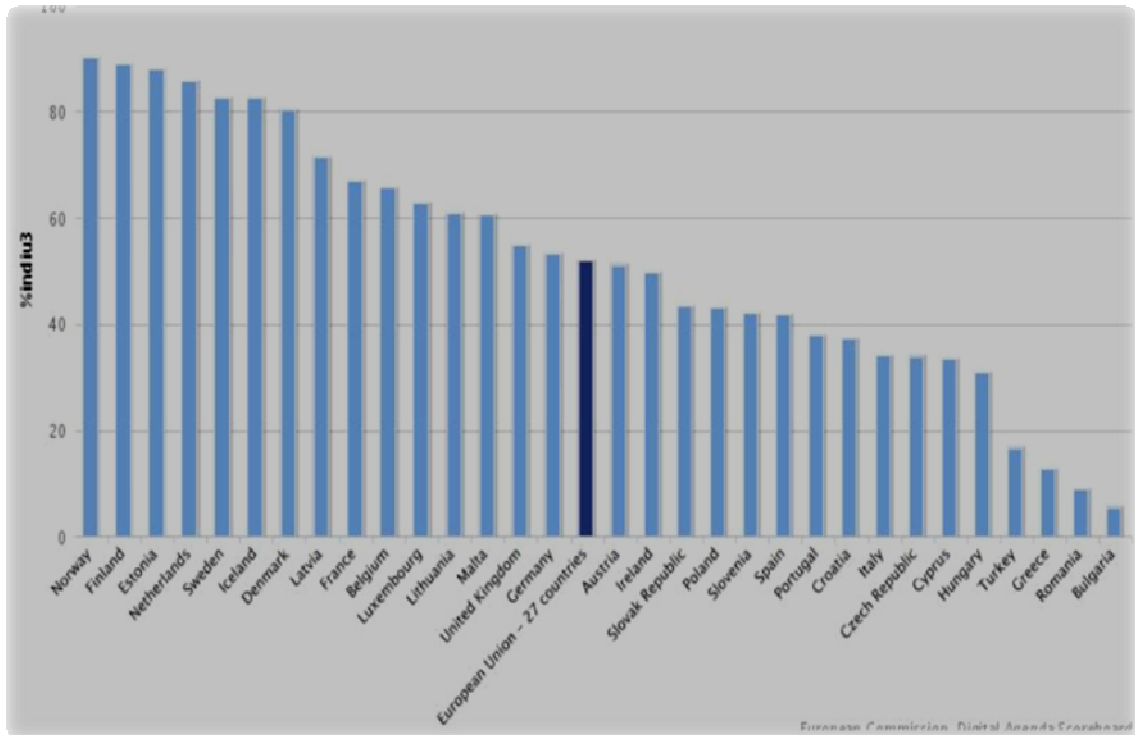
7.1 Εισαγωγικά στοιχεία

Σύμφωνα με έρευνα που πραγματοποιήθηκε και δημοσιεύθηκε από το Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Εμπορίου (ELTRUN)⁵⁰ του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών⁵¹ το 2011, παρατίθενται παρακάτω ορισμένα στατιστικά στοιχεία, σε σχέση με τη χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελλάδα και σε διεθνές επίπεδο:

Ποσοστό των χρηστών e-banking επί του συνόλου των χρηστών internet (2010)

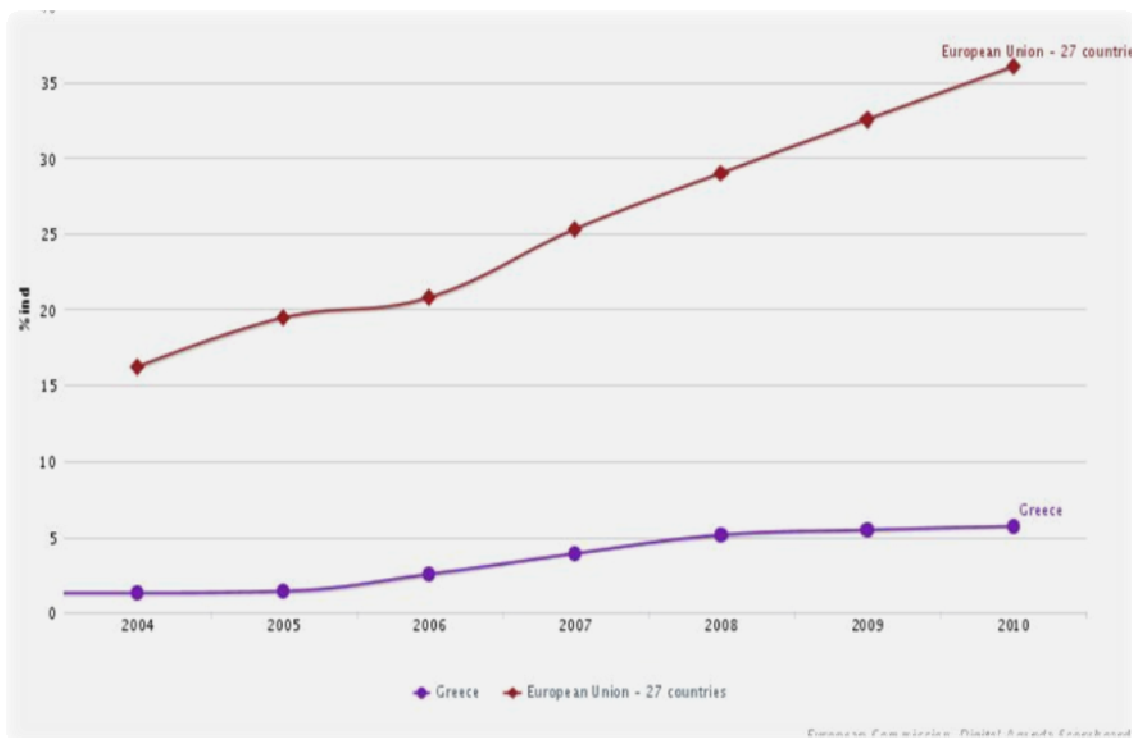
⁵⁰ ELTRUN (2011), «Ηλεκτρονικό επιχειρείν», <http://www.eltrun.gr/e-commerce-survey/>, ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΑΘΗΝΩΝ, [πρόσβαση 5/4/2013]

⁵¹ Λεκάκος, Γ (2011), «Η χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών στην Ελλάδα», *ELTRUN*, http://www.eede.gr/pdf/eip_innov_lekakos.pdf, [πρόσβαση 5/4/2013]



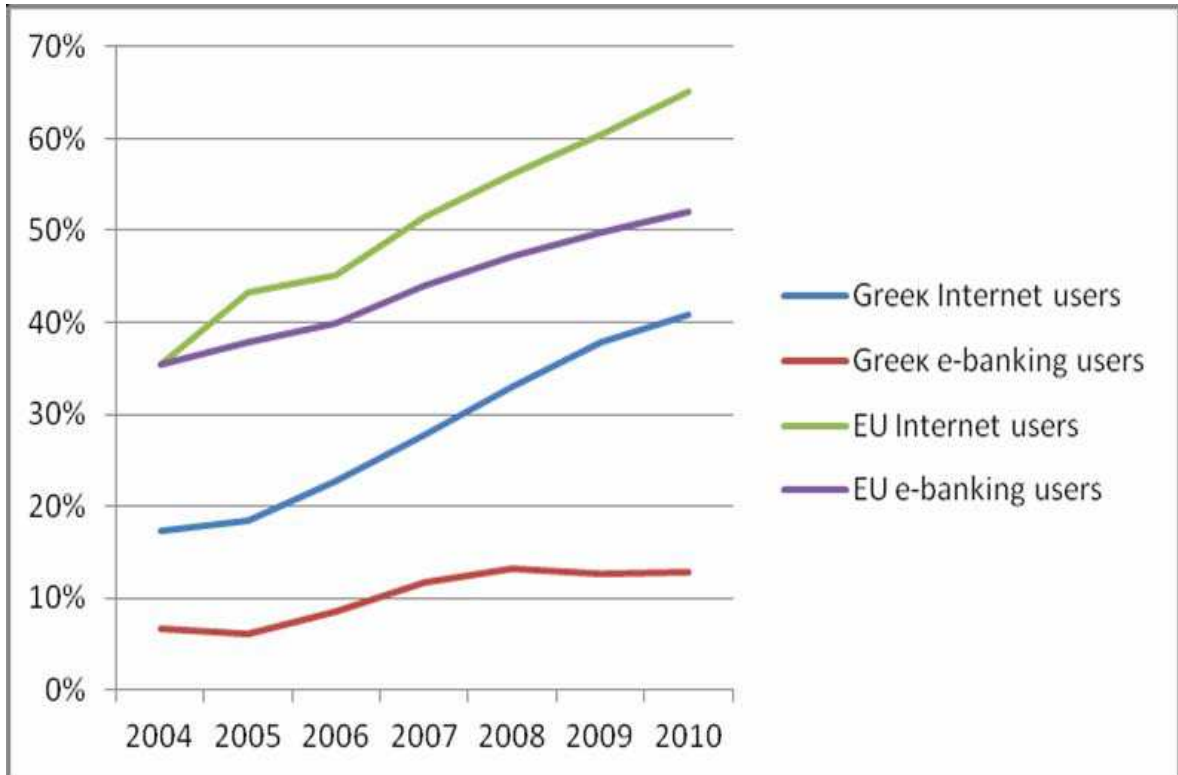
Από το παραπάνω διάγραμμα προκύπτει ότι το 2010, το 12,8% των Ελλήνων, χρησιμοποίησε την εφαρμογή της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τις συναλλαγές του.

Ποσοστό των χρηστών e-banking επί του πληθυσμού



Το παραπάνω διάγραμμα δείχνει ότι, το 5,7% του Ελληνικού πληθυσμού το 2010, χρησιμοποίησε το e-banking για τις τραπεζικές τους συναλλαγές, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των 27 κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης έφτασε το 36%.

Ρυθμός ανάπτυξης χρηστών e-banking έναντι ρυθμού ανάπτυξης χρηστών internet



Σύμφωνα με το παραπάνω διάγραμμα, υπήρχε αυξητικός ρυθμός ανάπτυξης των Ελλήνων χρηστών που επισκέπτονταν το διαδίκτυο για διάφορες θέματα κατά τα έτη 2004-2010, ενώ αντίθετα ο ρυθμός ανάπτυξης των Ελλήνων χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής ήταν σταθερός, ακόμη και μειωτικός ανά έτη. Σχετικά με τους χρήστες των κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, και όσο αφορά τη χρήση διαδικτύου γενικότερα, αλλά και ειδικά τη χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής, ο ρυθμός ανάπτυξης είχε αυξητικές τάσεις τα έτη 2004 έως 2010.

Προφίλ «συμβατικών» καταναλωτών

	Δημόσιος Υπάλληλος (14%)	Αυτοαπασχολούμενος (27%)	Οικιακά (15%)	Φοιτητής (5%)	Συνταξιούχοι (15%)	Ιδιωτικός υπάλληλος (33%)
Πλήθος συναλλαγών ανά μήνα	5	5	5	5	5	5
Συχνότητα συναλλαγών ανά μήνα	3	3	2	2	2	3
Συναλλαγές	ΔΕΚΟ (98%) Κινητή τηλεφωνία (65%)	ΤΕΒΕ (97%) ΔΕΚΟ (94%) Κινητή τηλεφωνία (92%)	ΔΕΚΟ (99%) Κινητή τηλεφωνία (88%)	ΔΕΚΟ (37%) Κινητή τηλεφωνία (45%)	ΔΕΚΟ (93%)	ΔΕΚΟ (67%) Κινητή τηλεφωνία (77%) ΙΚΑ (74%)
	Ανάληψη μετρητών (100%) Ενημέρωση βιβλιαρίου (81%) Κατάθεση	Ενημέρωση βιβλιαρίου (99%) Ανάληψη μετρητών (97%) Κατάθεση μετρητών	Ενημέρωση βιβλιαρίου (82%) Ανάληψη μετρητών (67%) Κατάθεση	Ενημέρωση βιβλιαρίου (76%) Ανάληψη μετρητών (99%) Κατάθεση	Ενημέρωση βιβλιαρίου (89%) Ανάληψη μετρητών (96%) Κατάθεση	Ενημέρωση βιβλιαρίου (93%) Ανάληψη μετρητών (99%) Κατάθεση

«ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ»

	μετρητών (62%)	(87%) Μεταφορά χρημάτων (56%)	μετρητών (34%)	μετρητών (32%)	μετρητών (79%)	μετρητών (69%) Χρηματιστηριακή (3%)
Χρήση «συμβατικών» καναλιών	Οργανισμός (40%) Τράπεζα (28%) Ταχυδρομείο (28%)	Οργανισμός (48%) Τράπεζα (18%) Ταχυδρομείο (27%)	Οργανισμός (42%) Τράπεζα (25%) Ταχυδρομείο (33%)	Οργανισμός (18%) Τράπεζα (36%) Ταχυδρομείο (46%)	Οργανισμός (49%) Τράπεζα (24%) Ταχυδρομείο (24%)	Οργανισμός (51%) Τράπεζα (21%) Ταχυδρομείο (19%)
Χρήση ηλεκτρονικών καναλιών	ATM (55%) Web banking (7%)	ATM (9%) Web banking (26%)	ATM (36%)	ATM (64%) Web banking (50%)	ATM (17%) Web banking (3%)	ATM (62%) Web banking (40%) Mobile banking (9%)

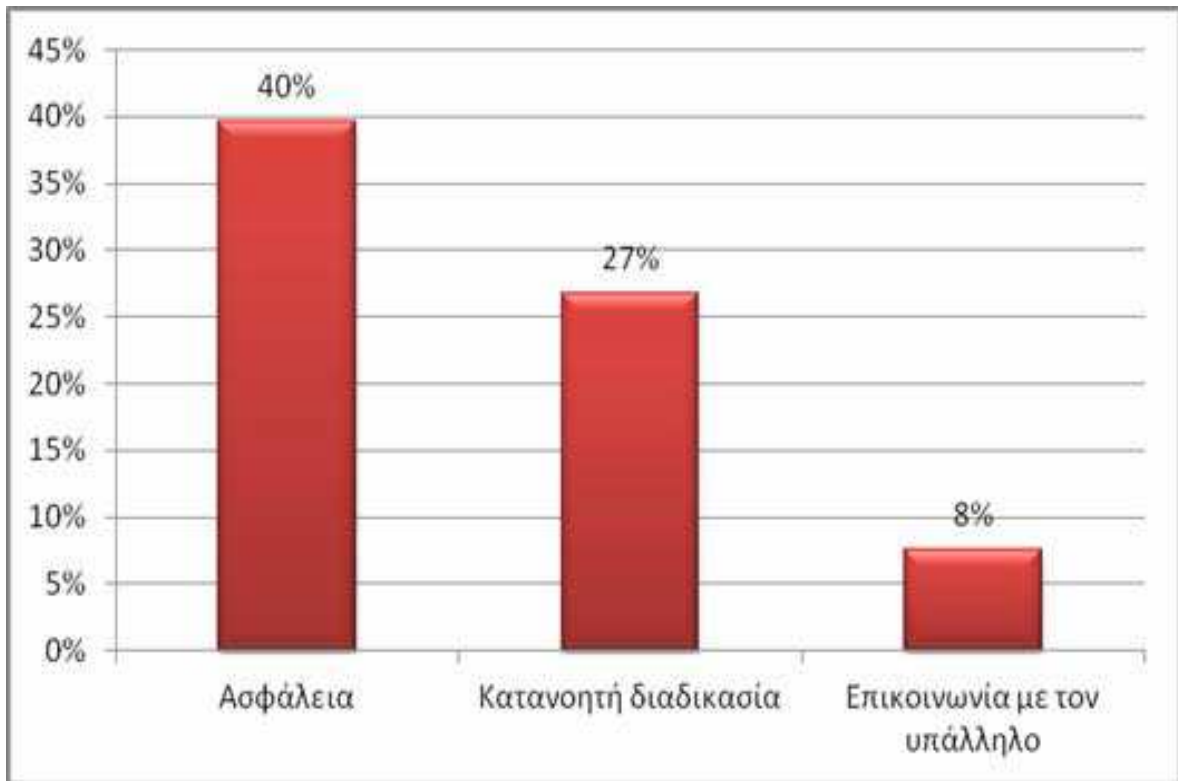
Όπως φαίνεται από τα στοιχεία του παραπάνω πίνακα, όλες οι κατηγορίες συναλλασσομένων (δημόσιοι υπάλληλοι, αυτοαπασχολούμενοι, οικιακά, φοιτητές, συνταξιούχοι, ιδιωτικοί υπάλληλοι) κάνουν από 2 έως 5 τραπεζικές συναλλαγές το μήνα με τη συμβατική μέθοδο, δηλαδή στο κατάστημα της τράπεζας. Σε ποσοστό 90% με 99%, οι συναλλαγές τους αφορούν πληρωμές λογαριασμών ΔΕΚΟ, εκτός των φοιτητών που μόνο των 37% διενεργεί τέτοιου είδους συναλλαγές, και των ιδιωτικών υπαλλήλων σε ποσοστό 67%. Πολλοί, ακόμη είναι εκείνοι, των οποίων οι συναλλαγές αφορούν πληρωμές λογαριασμών κινητής τηλεφωνίας, ενώ στην κορυφή είναι οι αυτοαπασχολούμενοι σε ποσοστό 92%

Επίσης, οι συναλλασσόμενοι επισκέπτονται τα καταστήματα τραπεζών, κυρίως για να κάνουν ανάληψη μετρητών, με του δημόσιους υπαλλήλους να αγγίζουν το 100%. Για ενημέρωση βιβλιαρίου, τα ποσοστά είναι εξίσου μεγάλα και κυμαίνονται από 80% έως 99% ανά κατηγορία συναλλασσομένων. Σχετικά με την κατάθεση μετρητών, τα ποσοστά είναι πολύ μικρότερα, με το μεγαλύτερο ποσοστό να κατέχουν οι αυτοαπασχολούμενοι (87%).

Ακόμη, οι παραπάνω κατηγορίες πηγαίνουν στα καταστήματα τραπεζών για συναλλαγές που αφορούν Οργανισμούς, εταιρίες ή το Ταχυδρομείο, ενώ τα ποσοστά όλων των κατηγοριών κυμαίνονται από 19% έως 51% κατά περίπτωση.

Τέλος, με βάση την έρευνα, όσον αφορά στη χρήση των ηλεκτρονικών τραπεζικών καναλιών, χρησιμοποιούν το ΑΤΜ περισσότερο από όλες τις κατηγορίες συναλλασσομένων οι ιδιωτικοί υπάλληλοι με ποσοστό 62%, σε αντίθεση με τους αυτοαπασχολούμενους που το χρησιμοποιούν μόνο το 9% αυτών. Η χρήση του web banking είναι ακόμη σε πρώιμα επίπεδα για την Ελλάδα, καθώς το 7% των δημοσίων υπαλλήλων κάνει τις συναλλαγές του μέσω διαδικτύου, το 26% των αυτοαπασχολούμενων, το 3% των συνταξιούχων, και το 40% των ιδιωτικών υπαλλήλων, ενώ το μεγαλύτερο ποσοστό το έχουν οι φοιτητές, κυρίως λόγω ηλικίας και εξοικείωσης με την τεχνολογία. Ωστόσο, mobile banking χρησιμοποιούν μόνο οι ιδιωτικοί υπάλληλοι σε ποσοστό μόνο 9%, επειδή η συγκεκριμένη εφαρμογή είναι σχετικά καινούρια στην πορεία των τραπεζικών συναλλαγών.

Λόγοι χρήσης «συμβατικού» καναλιού

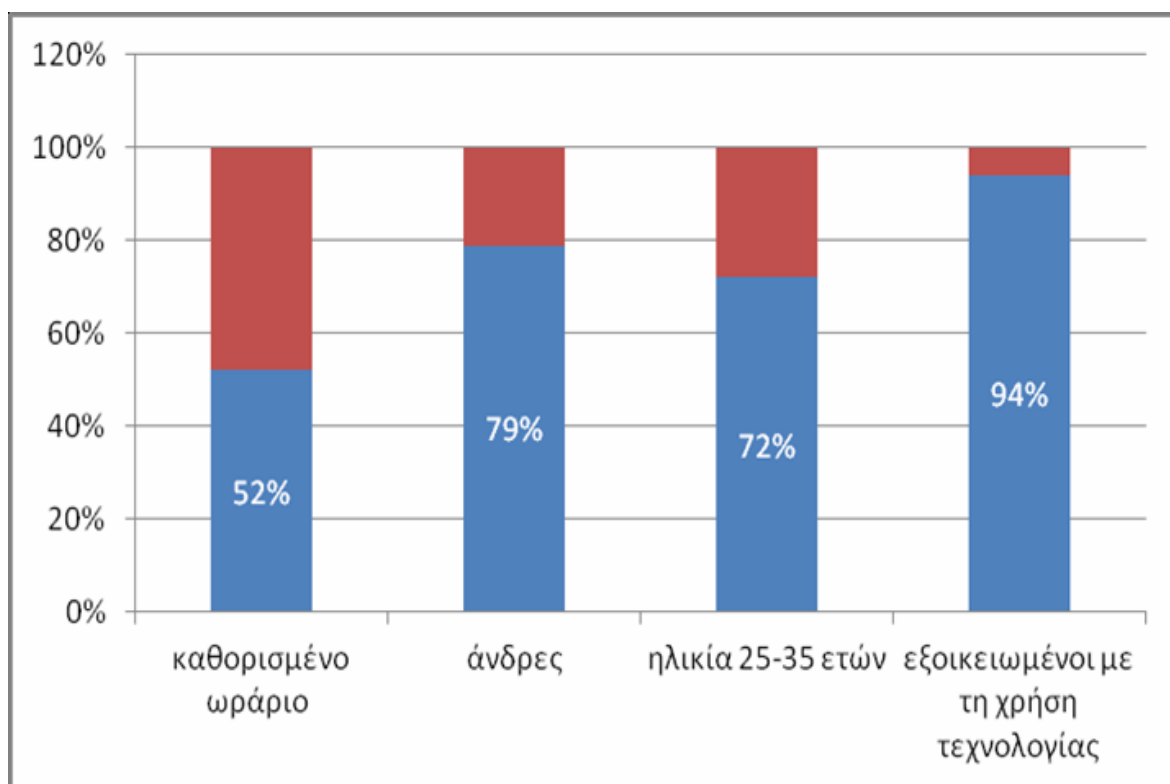


	Δημ. Υπάλ. (14%)	Αυτοαπ/νος (27)	Οικιακά (5%)	Φοιτητής (5%)	Συνταξι/χοι (15%)	Ιδιωτ. Υπάλ. (33%)
Λόγοι χρήσης συμβατικού καναλιού	Ασφάλεια (45%)	Επικοινωνία με τον υπάλληλο (30%)	Ασφάλεια (52%)	Ασφάλεια (40%)	Κατανοητή διαδικασία (80%)	Ασφάλεια (39%)

Σύμφωνα με το παραπάνω διάγραμμα, οι συναλλασσόμενοι προτιμούν τον συμβατικό τρόπο τραπεζικών συναλλαγών, κυρίως επειδή νιώθουν ότι μέσω του καταστήματος τραπεζής έχουν μεγαλύτερη ασφάλεια στη διενέργεια των συναλλαγών τους. Επίσης, είναι θεωρείται πιο κατανοητή η διαδικασία της συναλλαγής, εάν την κάνουν από το κατάστημα, ενώ κάποιιοι από αυτούς επιθυμούν να έχουν και την προσωπική επαφή με τον υπάλληλο της τράπεζας.

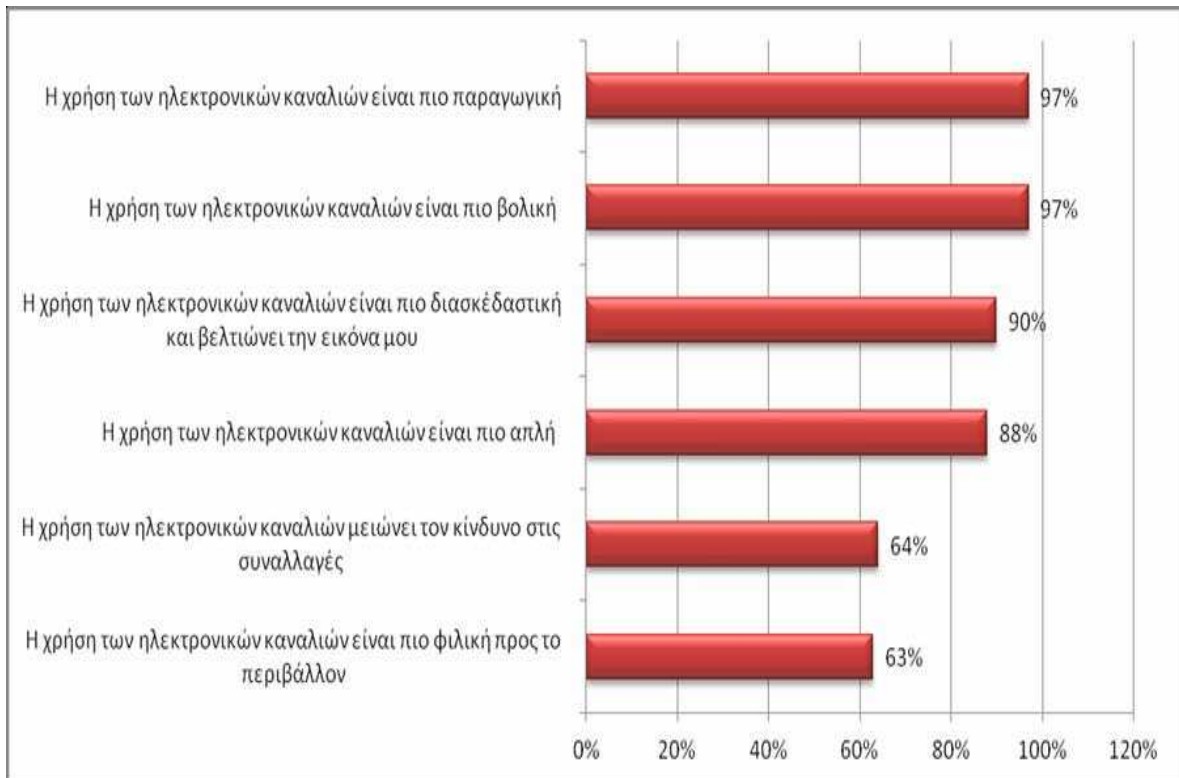
Συγκεκριμένα, οι λόγοι χρήσης συμβατικού καναλιού, είναι σε ποσοστό 45% των δημοσίων υπαλλήλων για περισσότερη ασφάλεια, όπως για αυτούς που ασχολούνται με τα οικιακά σε ποσοστό 52%, για τους φοιτητές σε ποσοστό 40% και για τους ιδιωτικούς υπαλλήλους με ποσοστό 39%. Το 305 των αυτοαπασχολούμενων προτιμούν αυτού του είδους τις συναλλαγές, γιατί θέλουν να έχουν άμεση επικοινωνία με τον υπάλληλο της τράπεζας, ενώ το 80% των συνταξιούχων προτιμούν αυτόν τον τρόπο, επειδή για αυτούς η τραπεζική συναλλαγή με την φυσική τους παρουσία είναι πιο κατανοητή διαδικασία.

Βασικό προφίλ web banking



Όσον αφορά τους χρήστες που χρησιμοποιούν την εφαρμογή της ηλεκτρονικής, φαίνεται ότι το 79% εξ αυτών είναι άνδρες, το 52% όλων των χρηστών έχουν καθορισμένο ωράριο εργασίας, το 72% είναι ηλικίας 25-35 ετών, ενώ το 94% είναι ιδιαίτερα εξοικειωμένοι με τη χρήση της τεχνολογίας.

Συγκριτικά πλεονεκτήματα web banking έναντι φυσικού καταστήματος



Με βάση το παραπάνω διάγραμμα, διαπιστώνει κανείς σε πολύ μεγάλο ποσοστό (97%) των ερωτηθέντων χρησιμοποιούν το web banking για τις τραπεζικές τους συναλλαγές, επειδή θεωρούν την χρήση των ηλεκτρονικών καναλιών (ATM, e-banking, mobile banking, phone banking) περισσότερο παραγωγική διαδικασία απ' ό,τι την εξυπηρέτηση τους σε ένα κατάστημα τράπεζας. Μεγάλο είναι επίσης το ποσοστό (97%) αυτών που χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική εφαρμογή για τις συναλλαγές τους, λόγω του ότι η διαδικασία αυτή τους βολεύει περισσότερο, καθώς μπορούν από οπουδήποτε κι αν βρίσκονται, ανά πάσα στιγμή να εξυπηρετηθούν. Το 88% των ερωτηθέντων κάνουν χρήση e-banking, επειδή η διαδικασία αυτή πιο απλή, ενώ το 64% θεωρεί ότι αυτού του είδους οι συναλλαγές είναι πιο ασφαλείς από τις συναλλαγές τους μέσω του καταστήματος της τράπεζας. Τέλος, το 63% των ερωτηθέντων, θεωρεί ότι η χρήση των ηλεκτρονικών συναλλαγών είναι πιο φιλική στο περιβάλλον, γιατί για παράδειγμα, όπως προαναφέρθηκε σε προηγούμενο κεφάλαιο, ο συναλλασσόμενος μπορεί μέσω του e-banking να ενημερωθεί για ό,τι τον αφορά και αν θέλει να εκτυπώσει μόνο αυτό. Σε ένα κατάστημα όμως, συνήθως γίνεται εκτύπωση μεγάλου όγκου πληροφοριών, άλλα υπάρχει και μεγαλύτερη κατανάλωση χαρτιού.

Κόστος (μέσος όρος) για συνήθειες συναλλαγές (μέσο σενάριο)

	Κόστος συμβατικής διαδικασίας (μ.ο.)			Κόστος ηλεκτρονικής διαδικασίας (μ.ο.)			Όφελος (μ.ο.)		
	ανά συν/γή	μήνας	έτος	ανά συν/γή	μήνας	έτος	ανά συν/γή	μήνας	έτος
Χρήμα (€)	13.56	40.67	488	0.40	2.00	24	13.16	38.67	464
Χρόνος (λεπτά)	60	180	2160	10	30	360	50	150	1800
Ρύποι (gr CO₂)	1120	3360	40320	0	0	0	1120	3360	40320

Με βάση τον παραπάνω πίνακα, γίνεται εύκολα κατανοητό ότι οι συναλλαγές μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι καθ' όλα πιο ωφέλιμες από τις συναλλαγές μέσω του καταστήματος τραπεζής. Συγκεκριμένα, οι συναλλασσόμενοι του e-banking εξοικονομούν 465 ευρώ κατά μέσο όρο ανά έτος, καθώς δεν απαιτείται να φύγουν από τον χώρο που βρίσκονται (οικία, εργασία) και να επισκεφτούν κάποιο κατάστημα τράπεζας με τα μέσα μαζικής μεταφοράς. Έχουν την δυνατότητα να κάνουν τις συναλλαγές τους από την οθόνη του υπολογιστή ή του κινητού τους, τελειώς ανέξοδα.

Επίσης, παρατηρείται ότι εξοικονομούν περίπου 30 ώρες ετησίως οι χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής, καθώς μπορούν να κάνουν τις συναλλαγές τους 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, χωρίς να χρειαστεί να μετακινηθούν από τον χώρο που βρίσκονται. Άρα, κερδίζουν πολύτιμο χρόνο και από την μεταφορά τους στο κατάστημα της τράπεζας, αλλά και από τον χρόνο που θα περίμεναν μέχρι να εξυπηρετηθούν με σειρά προτεραιότητας.

Τέλος, από τα στοιχεία του παραπάνω πίνακα, διαπιστώνεται ότι η διαδικασία συναλλαγής μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής, έχει μηδενικούς ρύπους προς το περιβάλλον, σε σχέση με την διαδικασία μέσω τραπεζής, που ετησίως κατά μέσο όρο ρυπαίνεται το περιβάλλον με 40320gr CO₂.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Το φαινόμενο της παγκοσμιοποίησης, ο υπέρμετρος ανταγωνισμός και τα διεθνή πρότυπα συναλλαγών, κατευθύνουν τις τράπεζες να στρέφονται σε νέες υπηρεσίες, προκειμένου να προσελκύουν πελάτες, αλλά και να μειώνουν τα λειτουργικά τους έξοδα, διατηρώντας ή και αυξάνοντας με αυτόν τον τρόπο την κερδοφορία τους. Στην επίτευξη αυτού του σκοπού, διαδραματίζει σημαντικό ενδιαφέρον η μέθοδος της ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) και κατ' επέκταση τα εναλλακτικά δίκτυα διανομής τραπεζικών συναλλαγών.

Στόχος των εναλλακτικών δικτύων διανομής τραπεζικών συναλλαγών είναι να περιοριστούν οι συναλλαγές στο κατάστημα, στις πιο σημαντικές, όπως private banking, χορηγήσεις δανείων, επενδυτικές υπηρεσίες, κ.λπ., μεταφέροντας τις αναλήψεις, καταθέσεις και πληρωμές στα εναλλακτικά δίκτυα. Επίσης, οι τράπεζες στοχεύουν στο να δημιουργηθεί ένα σύστημα εύκολο στη χρήση, το οποίο να καλύπτει όλες τις ανάγκες των συναλλασσομένων και να είναι απόλυτα ασφαλές.

Μέσω των ηλεκτρονικών δικτύων διανομής, οι τράπεζες είναι πλέον σε θέση να καλύπτουν το σύνολο της χώρας, ακόμη και τις περιοχές εκείνες, όπως, λόγω διαφόρων παραγόντων, όπως η γεωγραφική θέση, δεν είναι εφικτή η λειτουργία καταστήματος.

Η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής συνιστά, επίσης, μείωση των λειτουργικών εξόδων των τραπεζών. Ενώ, για παράδειγμα, μια συναλλαγή στο κατάστημα της τράπεζας κοστίζει περίπου 1,5 ευρώ (σε εργατώρες, κόστος λειτουργίας καταστημάτων, κ.λπ.), η ίδια συναλλαγή κοστίζει μόλις 0,25 ευρώ, αν πραγματοποιηθεί ηλεκτρονικά.

Οι οικονομίες κλίμακας που εξασφαλίζονται είναι ιδιαίτερα σημαντικές, ενώ οι επενδύσεις σε τεχνολογία που πραγματοποιούνται αφορούν ολόκληρο τον όμιλο της κάθε τράπεζας, και με μικρές διαφοροποιήσεις, χρησιμοποιούνται σε όλες τις χώρες, όπου αυτή δραστηριοποιείται.⁵²

Ομοίως, επιλέγοντας να χρησιμοποιούν τα εναλλακτικά δίκτυα, οι πελάτες των τραπεζών ωφελούνται διπλά, καθώς αφενός δεν περιορίζονται από το τραπεζικό

⁵² Καραγεώργου, Ε. (2007), «Ηλεκτρονική τραπεζική: Στροφή από τις τράπεζες στα εναλλακτικά δίκτυα – Καλύτερη εξυπηρέτηση για τον καταναλωτή», *ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ΤΡΑΠΕΖΩΝ*, σελ.49-50, http://62.1.43.74/5Ekdosis/UplPDFs//deltia/4_2006/49-56.pdf, [πρόσβαση 15/4/2013]

ωράριο, καθώς έχουν την δυνατότητα να διενεργούν συναλλαγές όλο το εικοσιτετράωρο, 365 ημέρες το χρόνο, από όπου κι αν βρίσκονται, και αφετέρου απολαμβάνουν ιδιαίτερα ευνοϊκής τιμολογιακής πολιτικής. Για παράδειγμα, μεγάλος αριθμός συναλλαγών, όπως η μεταφορά χρημάτων από λογαριασμό σε λογαριασμό ίδιας τράπεζας, η ενημέρωση υπολοίπου, η κατάθεση χρημάτων σε λογαριασμό τρίτου που τηρείται στην ίδια τράπεζα, και η πληρωμή ΦΠΑ είναι δωρεάν, αν πραγματοποιηθούν μέσω διαδικτύου ή τηλεφώνου, ενώ σε κάθε άλλη περίπτωση, η χρέωση είναι ιδιαίτερα χαμηλή σε σχέση με τις αντίστοιχες προμήθειες για τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται στο γκισέ του καταστήματος.

Σύμφωνα με έρευνα του Εργαστηρίου Ηλεκτρονικού Επιχειρείν και Εμπορίου (ELTRUN) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, μεταξύ άλλων, η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, συμπεριλαμβανομένων των ATM, υπηρεσιών internet και μέσω τηλεφώνου, μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα ένα οικονομικό όφελος που ανέρχεται σε 464 ευρώ ετησίως και εξοικονόμηση χρόνου 30 ωρών για κάθε καταναλωτή.⁵³

Σε εθνικό επίπεδο, ωστόσο, προκύπτει εξίσου σημαντικό όφελος, λόγω εξοικονόμησης οικονομικών πόρων, καθώς για παράδειγμα, η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής από ένα εκατομμύριο καταναλωτές που χρησιμοποιούν αποκλειστικά τη συμβατική οδό θα εξοικονομούσε πόρους 464 ευρώ (το μέσο σενάριο) ετησίως.

Παρά, όμως, τα οφέλη που λαμβάνει ο χρήστης της ηλεκτρονικής τραπεζικής, συχνά γίνεται έρμαιο και των κινδύνων που απορρέουν από τις διαδικτυακές συναλλαγές γενικότερα. Για τις περισσότερες τράπεζες, η ασφάλεια των συναλλαγών αποτελεί πρώτη προτεραιότητα και γι' αυτό οι επενδύσεις σε αυτόν τον τομέα υπήρξαν και συνεχίζουν να είναι ιδιαίτερα σημαντικές. Η υιοθέτηση τεχνολογίας αιχμής με πρωτόκολλα επικοινωνίας και μηχανισμούς ταυτοποίησης συμβάλλουν σε μέγιστο βαθμό στη διασφάλιση των ηλεκτρονικών συναλλαγών.⁵⁴

Έτσι, για την είσοδο στις ιστοσελίδες που παρέχουν οι τραπεζικές υπηρεσίες, οι τράπεζες εκδίδουν δύο κωδικούς για τον κάθε χρήστη. Ο πελάτης-χρήστης έχει τον δικό

⁵³ ΗΜΕΡΗΣΙΑ (2011), «Σημαντικά τα οφέλη του E-banking», *ΗΜΕΡΗΣΙΑ*, <http://www.imerisia.gr/article.asp?catid=26519&subid=2&pubid=112043287>, [πρόσβαση 15/4/2013]

⁵⁴ Δικτυακός χώρος "J2EE.GR" (2013), «E-banking και ασφάλεια συναλλαγών», <http://www.j2ee.gr/2010/03/23/e-banking-%CE%BA%CE%B1%CE%B9-%CE%BD/>, [πρόσβαση 15/4/2013]

του, μοναδικό κωδικό συνδρομητή που κυμαίνεται από 6 μέχρι 15 ψηφία, ανάλογα με το σύστημα της κάθε τράπεζας, ενώ έχει και τον δικό του μυστικό κωδικό (PIN) που κυμαίνεται από 4 έως 6 ψηφία συνήθως. Οι δύο αυτοί κωδικοί παρέχουν πρόσβαση στους λογαριασμούς του πελάτη-χρήστη.⁵⁵

Ωστόσο, οι τράπεζες για μεγαλύτερη ασφάλεια των πελατών τους, εκτός από τους κωδικούς πρόσβασης, παρέχουν και μια καινούρια υπηρεσία, τον εφοδιασμό των πελατών-χρηστών τους με συσκευή παροχής πρόσθετου κωδικού ασφαλείας μίας χρήσης για πρόσβαση στην ηλεκτρονική τραπεζική, αλλά και για την εκτέλεση συγκεκριμένων συναλλαγών, όπως μεταφορές σε τρίτους, πληρωμές λογαριασμών, εμβάσματα σε άλλες τράπεζες, κ.λπ. Η συσκευή πρόσθετου κωδικού ασφαλείας χρησιμοποιεί ένα κρυπτογραφημένο αλγόριθμο και παράγει ένα αριθμό μίας χρήσης, με τον οποίο πιστοποιείται ότι η συναλλαγή προέρχεται από τον κάτοχο της συσκευής. Η συσκευή αυτή στοιχίζει για τον χρήστη από 7 έως 10 ευρώ.

Επίσης, οι τράπεζες παρέχουν πλούσιο ενημερωτικό υλικό στα καταστήματα και τις ιστοσελίδες τους, όπως επίσης και μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων στους λογαριασμούς των πελατών τους, ώστε η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής να είναι ασφαλής.

Τέλος, κάποιες επιπρόσθετες στρατηγικές προστασίας της ηλεκτρονικής τραπεζικής που χρησιμοποιούν μεγάλοι τραπεζικοί οργανισμοί της Ευρώπης και μπορούν να υιοθετηθούν και από τις ελληνικές τράπεζες είναι: η δωρεάν παροχή προγραμμάτων προστασίας από ιούς μέσω των ιστοσελίδων τους, η δωρεάν παροχή σε όλους τους χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής των συσκευών πρόσθετου κωδικού πρόσβασης μίας χρήσης, η τηλεφωνική επικοινωνία με τους πελάτες για επιβεβαίωση συναλλαγών έξω από τις συνηθισμένες κινήσεις του συγκεκριμένου χρήστη, και γενικότερα σε περίπτωση που η τράπεζα υποψιαστεί κάποιου είδους απάτης.

⁵⁵ Μιχαήλ, Μ. (2013), «Ηλεκτρονική τραπεζική και ασφάλεια»,
<http://magazine.apopsi.com.cy/2009/10/%CE%AE-%CE%AE-%CE%ACal/>, [πρόσβαση 15/4/2013]

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Βιβλία

Αγγελής, Γ. Β. (2005), *Η Βίβλος του e-banking*, Αθήνα: ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΕΠΕ

Σινανιώτη – Μαρούδη, Α., Φαρσαρώτας, Δ. Ι. (2005), *Ηλεκτρονική τραπεζική*, Αθήνα: ΑΝΤ. Α. ΣΑΚΚΟΥΛΑ

Δικτυακός χώρος

ΒΙΚΙΠΑΙΔΕΙΑ (2013), «Δημόσιες επιχειρήσεις και οργανισμοί»,

http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%B7%CE%BC%CF%8C%CF%83%CE%B9%CE%B5%CF%82_%CE%95%CF%80%CE%B9%CF%87%CE%B5%CE%B9%CF%81%CE%AE%CF%83%CE%B5%CE%B9%CF%82_%CE%BA%CE%B1%CE%B9_%CE%9F%CF%81%CE%B3%CE%B1%CE%BD%CE%B9%CF%83%CE%BC%CE%BF%CE%AF, [πρόσβαση 6/3/2013]

ΒΙΚΙΠΑΙΔΕΙΑ (2013), «Χρηματοπιστωτικό σύστημα»,

http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A7%CF%81%CE%B7%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%BF%CF%80%CE%B9%CF%83%CF%84%CF%89%CF%84%CE%B9%CE%BA%CF%8C_%CF%83%CF%8D%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BC%CE%B1#.CE.A4.CF.81.CE.B1.CF.80.CE.B5.CE.B6.CE.B9.CE.BA.CF.8C_.CF.83.CF.8D.CF.83.CF.84.CE.B7.CE.BC.CE.B1, [πρόσβαση 23/2/2013]

ΒΙΚΙΠΑΙΔΕΙΑ (2013), «Cross-Site Scripting (XSS Injection)»,

http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%95%CF%85%CF%80%CE%AC%CE%B8%CE%B5%CE%B9%CE%B5%CF%82_Web_%CE%95%CF%86%CE%B1%CF%81%CE%BC%CE%BF%CE%B3%CF%8E%CE%BD#Cross-Site_Scripting_.28XSS_Injection.29, [πρόσβαση 16/3/2013]

Γιαννόπουλος, Ν. Γ. (2003), «Internet Banking: Νομικά ζητήματα από τη διεξαγωγή τραπεζικών συναλλαγών στο Διαδίκτυο», ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ΤΡΑΠΕΖΩΝ, http://62.1.43.74/5Ekdosis/UplPDFs//deltia/3_2003/97-108.pdf, [πρόσβαση 20/3/2013]

Γρηγορούδης, Ε. (2008), «Τραπεζικό Μάρκετινγκ και Σύγχρονα Δίκτυα Διανομής», *ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ*, τεύχος Νοεμβρίου, <http://www.epistimonikomarketing.gr/trapeziko-marketingk-kai-sughrona-diktua-dianomis/>, [πρόσβαση 28/2/2013]

Διατραπεζικά Συστήματα Α.Ε. (2013), «Το σύστημα πληρωμών ΔΙΑΣ», <http://www.dias.com.gr/>, [πρόσβαση 4/3/2013]

Δικτυακός χώρος “Datalabs” (2013), «Τι είναι το e-banking», <http://datalabs.edu.gr/Forum/default.aspx?g=posts&t=404>, [πρόσβαση 16/3/2013]

Δικτυακός χώρος “J2EE.GR” (2013), «E-banking και ασφάλεια συναλλαγών», <http://www.j2ee.gr/2010/03/23/e-banking-%CE%BA%CE%B1%CE%B9-%CE%BD/>, [πρόσβαση 15/4/2013]

Δικτυακός χώρος «Newsfilter» (2013), «Pharmingη εξέλιξη του phishing», <http://www.newsfilter.gr/2007/05/04/pharming/>, [πρόσβαση 16/3/2013]

Δικτυακός χώρος «Odysonline» (2013), «Τι είναι το phishing και πως λειτουργεί», <http://odysonline.gr/2010/02/ti-einai-to-phishing-kai-pos-leitourgei/>, [πρόσβαση 16/3/2013]

Δικτυακός χώρος “Safer internet” (2013), «Θετικά από τη χρήση του διαδικτύου», http://www.cyberethics.info/cyethics1/index.php?option=com_content&view=article&id=159&Itemid=67&lang=el, [πρόσβαση 4/3/2013]

Δικτυακός χώρος “VISA” (2013), «Έμβασμα», <http://www.visa.gr/gr/%CE%BA%CE%AC%CF%81%CF%84%CE%B5%CF%82%CE%B3%CE%B9%CE%B1%CF%8C%CE%BB%CE%BF%CF%85%CF%82/%CE%B1.....aspx>, [πρόσβαση 5/3/2013]

Ελληνική Αστυνομία (2013), «Ηλεκτρονικό έγκλημα», *ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΤΑΞΗΣ & ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ*,

http://www.astynomia.gr/index.php?option=ozo_content&perform=view&id=1414&Ite,

[πρόσβαση 15/3/2013]

ΗΜΕΡΗΣΙΑ (2011), «Σημαντικά τα οφέλη του E-banking», *ΗΜΕΡΗΣΙΑ*,

<http://www.imerisia.gr/article.asp?catid=26519&subid=2&pubid=112043287>,

[πρόσβαση 15/4/2013]

Καραγεώργου, Ε. (2007), «Ηλεκτρονική τραπεζική: Στροφή από τις τράπεζες στα εναλλακτικά δίκτυα – Καλύτερη εξυπηρέτηση για τον καταναλωτή», *ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ΤΡΑΠΕΖΩΝ*, http://62.1.43.74/5Ekdosis/UplPDFs/deltia/4_2006/49-56.pdf,

[πρόσβαση 15/4/2013]

Κουμπαρέλης, Α (2005), «Τράπεζες στο διαδίκτυο», *ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ*, τεύχος Μαρτίου, <http://www.epistimonikomarketing.gr/trapezes-sto-diadiktu/>,

[πρόσβαση 9/3/2013]

Λεκάκος, Γ (2011), «Η χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών στην Ελλάδα», *ELTRUN*, http://www.eede.gr/pdf/eip_innov_lekakos.pdf, [πρόσβαση 5/4/2013]

Λιδωρίκης, Α. (2012), «Κερδίζουν οι νέες τεχνολογίες στις τραπεζικές συναλλαγές», *Η ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ*,

http://news.kathimerini.gr/4dcgi/w_articles_economy_2_07/04/2012_478344,

[πρόσβαση 29/2/2013]

Μαυρογιάννης, Δ (2003), «Ααφάλεια ηλεκτρονικών συναλλαγών: Internet banking», *ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ΤΡΑΠΕΖΩΝ*,

http://62.1.43.74/5Ekdosis/UplPDFs/deltia/3_2003/53-55.pdf, [πρόσβαση 17/3/2013]

Μελάς, Κ. (2013), «Η ιστορία του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος: Ο υπηρέτης»,

<http://el.scribd.com/doc/106935162/%CE%9A%CF%8E%CF%83%C>, [πρόσβαση

23/2/2013]

Μιχαήλ, Μ. (2013), «Ηλεκτρονική τραπεζική και ασφάλεια»,

<http://magazine.apopsi.com.cy/2009/10/%CE%AE-%CE%AE-%CE%ACal/>,

[πρόσβαση 15/4/2013]

ΟΤΟΕ (2007), «Εθνικό Report Προγράμματος Communicate», ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ ΤΡΑΠΕΖΟΥΠΑΛΛΗΛΙΚΩΝ ΟΡΓΑΝΩΣΕΩΝ ΕΛΛΑΔΑΣ (ΟΤΟΕ),

http://www.ine.otoe.gr/UplDocs/programmata/National%20Report_Greece_OTOE_GR.pdf, [πρόσβαση 24/2/2013]

ΣΕΠΕ (2008), «Πλάνο δράσης για την ανάπτυξη του Internet στην Ελλάδα», *Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Πληροφορικής & Επικοινωνιών (ΣΕΠΕ)*,

http://www.sepe.gr/files/news/SEPE_Meleti_Internet.pdf, [πρόσβαση 28/2/2013]

Σημειώσεις ασφάλειας (2008), «Προστασία από κακόβουλο λογισμικό»,

<http://di.ionio.gr/~emagos/security/Simeioseis-Asfaleia%20Part%20B.pdf>, [πρόσβαση

16/3/2013]

Σολδάτος, Χ (2010), «Η μορφολογία του Ελληνικού τραπεζικού συστήματος και η διεθνής χρηματοπιστωτική κρίση: Οικονομικές και κοινωνικές επιπτώσεις», ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΕΛΛΑΔΟΣ,

http://194.219.46.138/oe/components/com_booklibrary/ebooks/morfologia%20trapezon%CE%A4%CF%81%CE%B1%CF%80.pdf

Τσάμη, Α. (2003), «Εξελίξεις, διαπιστώσεις και διλήμματα στη σύγχρονη ηλεκτρονική τραπεζική»,

http://62.1.43.74/5Ekdosis/UplPDFs//deltia/3_2003/23-26.pdf, [πρόσβαση 25/2/2013]

Dolceta (2013), «Ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές»,

<http://www.dolceta.eu/greece/Mod7/%CE%97%CE%BB%CE%B5%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AD%CF%82.html>,

[πρόσβαση 28/2/2013]

ELTRUN (2011), «Ηλεκτρονικό επιχειρείν», <http://www.eltrun.gr/e-commerce-survey/>,
ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ
ΑΘΗΝΩΝ, [πρόσβαση 5/4/2013]

Φωτογραφίες

Μηχανή αναζήτησης GOOGLE (2013), Φωτογραφία με θέμα «τραπεζικό σύστημα»,
<https://www.google.gr/search?hl=el&site=img&tbm=isch&source=hp&biw=1366&bih.....>