

**ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΡΔΥΜΑ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ**

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΣΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

INTERNET BANKING



ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟ ΕΤΟΣ : 2012-2013

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΚΥΡΜΙΖΟΓΛΟΥ ΠΑΝΤΕΛΗΣ

ΒΟΥΤΣΑ ΜΑΡΘΑ

ΙΩΑΝΝΙΔΟΥ ΒΑΡΒΑΡΑ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	5
ΠΡΟΛΟΓΟΣ	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΤΟΥ E-BANKING	
1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	7
1.2 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ	8
1.3 ΕΝΝΟΙΑ ΤΩΝ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ	9
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 INTERNET ΚΑΙ E-BANKING	
2.1 ΕΙΝΑΙ ΤΟ E-BANKING ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΟ e Η ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΟ BANKING	12
2.2 ΓΙΑΤΙ ΔΕΝ ΚΑΝΟΥΝ ΟΛΟΙ E-BANKING;	13
2.3 ΣΥΝΔΕΣΗ E-BANKING ΜΕ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ LOGISTICS	14
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ ΤΟΥ E-BANKING	14
3.1 ΔΥΝΑΤΟΤΕΣ ΠΟΥ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ ΤΟ E-BANKING	14
3.1.1 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ	14
3.1.1.1 ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΝΤΟΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	15
3.1.1.2 ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΔΑΝΕΙΩΝ	15
3.1.1.3 ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ	15
3.1.1.4 ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥ	15
3.1.1.5 ΕΜΒΑΣΜΑΤΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ	15
3.1.1.6 ΕΜΒΑΣΜΑΤΑ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ	16
3.1.1.7 ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΔΕΚΟ ΚΑΙ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ	16
3.1.1.8 ΜΑΖΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑΣ	16
3.1.2 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ	16
3.1.3 ΑΙΤΗΣΕΙΣ	16
3.2 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ	17
3.2.1 ΓΙΑ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΕΣ	17

3.2.2 ΓΙΑ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ	19
3.3 ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ	20
3.3.1 ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	20
3.3.2 ΓΙΑ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ	20
3.4 ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΗΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΛΕΡΔΟΦΟΡΙΑ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ	21
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟ E-BANKING	23
4.1 ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΣΤΟ E-BANKING	23
4.2 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ	24
4.2.1 ΚΡΥΠΤΟΓΡΑΦΗΣΗ	25
4.2.2 ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΥΠΟΓΡΑΦΕΣ	26
4.2.3 ΨΗΦΙΑΚΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ	26
4.2.4 ΑΡΙΘΜΟΙ ΤΑΝ	27
4.2.5 ΚΩΔΙΚΟΠΙ ΠΡΟΣΒΑΣΕΙΣ	27
4.3 Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΧΡΗΣΤΗ	27
4.4 ΜΕΤΡΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΛΕΥΡΑ ΤΟΥ ΧΡΗΣΤΗ	28
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ E-BANKING ΑΠΟ ΤΙΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ	30
5.1 ALPHA BANK	31
5.2 ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	36
5.3 ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	44
5.4 EUROBANK	44
5.5 ΕΜΡΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	45
5.6 CITY BANK	46
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	48
6.1 ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ	48
6.2 ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	49

6.3 ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ	50
6.4 ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	51
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 E-BANKING : ΕΛΛΑΔΑ ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΑ ΜΕ ΕΥΡΩΠΗ	52
7.1 ΓΡΑΦΗΜΑΤΑ	54
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8 ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	59
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	61
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	63

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Το internet λίγα μόλις χρόνια μετά την εμφάνισή του στο επιχειρηματικό προσκήνιο αποτελεί μια σημαντική αλλά και δύσκολη πρόκληση για τις τράπεζες όλου του κόσμου. Καθώς καθιερώνει νέα κανάλια διανομής τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών. Οι τράπεζες οδεύουν προς την πλήρη μεταμόρφωσή τους, με κύριο άξονα, προς την ιδιαίτερη μεταχείριση κάθε πελάτη και με βασικό τους όπλο την τεχνολογία.

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η παρουσίαση της ηλεκτρονικής τραπεζικής (internet banking) δηλαδή της δυνατότητας διεξαγωγής οποιασδήποτε εμπορικής συναλλαγής , μεταξύ της τράπεζας και των πελατών της, διαμέσου ηλεκτρονικών δικτύων.

Αρχικά γίνεται αναφορά στην έννοια της ηλεκτρονικής τραπεζικής και μια σύντομη ιστορική αναδρομή τόσο στο διεθνή όσο και στον Ελληνικό χώρο. Παρουσιάζονται και τα πλεονεκτήματα από την χρήση του internet banking και διαπιστώνεται ότι τα πλεονεκτήματα είναι πολλά, τόσο για τις τράπεζες, όσο και για τους ιδιώτες και τις επιχειρήσεις. Όσον αφορά τον απλό πολίτη προσφέρει δυο βασικά στοιχεία που το καθιστούν ασυναγώνιστο σε σχέση με τα εναλλακτικά δίκτυα (τηλεφωνά και ATM). Αυτά είναι η δυνατότητα συναλλαγών χωρίς χρονικούς περιορισμούς όλο το 24ωρο και από οποιοδήποτε σημείο χωρίς αναμονή στα γκισέ των τραπεζών.

Επίσης, αναφερόμαστε και στις επιπτώσεις της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην ανταγωνιστικότητα και στην κερδοφορία των τραπεζών. Επιπλέον γίνεται λόγος για την ασφάλεια της ηλεκτρονικής τραπεζικής, για τα μέτρα προφύλαξης που λαμβάνει ένας τραπεζικός οργανισμός για να διασφαλίσει την λειτουργία των τραπεζικών συναλλαγών του, καθώς και τα μέτρα ασφάλειας που μπορεί να πάρει ο χρήστης από την πλευρά του.

Στην συνέχεια, ακολουθεί μια παρουσίαση του internet banking από τις ελληνικές τράπεζες μερικές από αυτές είναι : Εθνική τράπεζα, Εμπορική τράπεζα, τράπεζα Πειραιώς, city bank και Eurobank. Επιπροσθέτως αναλύεται το νομοθετικό πλαίσιο που διέπει την λειτουργία της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Επιπλέον, βλέπουμε στην εργασία αυτή το e-banking στην Ελλάδα συγκριτικά με την Ευρώπη και παραθέτουμε μερικά παραδείγματα σε γραφήματα. Τέλος, γίνεται μια αναφορά στον μέλλον της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελλάδα.

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής στη χώρα μας υπήρξε αλματώδης. Κλείνοντας την πρώτη δεκαετία διαπιστώνουμε ότι οι υπηρεσίες του είναι εφάμιλλες με αυτές του εξωτερικού, ασφαλείς και αξιόπιστες. Όλο και περισσότεροι πελάτες τραπεζών εμπιστεύονται τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες απολαμβάνοντας πλήθος ευκολιών και εξοικονομώντας πολύτιμο χρόνο.

Η ηλεκτρονική τραπεζική αποτελεί εναλλακτικό δίκτυο πληρωμών και παροχής πληροφοριών. Την ανάγκη δημιουργίας εναλλακτικών καναλιών διέκριναν αμέσως οι τραπεζικοί οργανισμοί του εξωτερικού, οι οποίοι στηρίχθηκαν στη χρήση του διαδικτύου.

Προσπαθώντας να εκμεταλλευτούν την διαδεδομένη χρήση του διαδικτύου προσφέρουν αρκετές συναλλαγές μέσω του διαδικτύου. Δίνοντας μεγάλο βάρος στην ασφάλεια των συναλλαγών αυτών, καθώς αποτελεί το σημαντικότερο ανασταλτικό παράγοντα για την περαιτέρω διείσδυση της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής συνεχίζει να αυξάνεται καθώς οι τράπεζες εμπλουτίζουν το πλήθος, εύρος και την αμεσότητα των συναλλαγών. Σήμερα έχει διαμορφωθεί ένα πολύ μεγάλο ενδιαφέρον τοπίο στον ελληνικό χώρο της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η αλματώδης ανάπτυξη της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών δημιούργησε ένα εργαλείο επιστημονικής έρευνας, το Διαδίκτυο. Το διαδίκτυο αποτελεί τμήμα της καθημερινής ζωής εκατομμυρίων ανθρώπων ανά τον κόσμο. Επακόλουθο του διαδικτύου είναι οι προσωπικοί υπολογιστές οι οποίοι είναι απαραίτητοι τόσο για την εργασία όσο και για την ψυχαγωγία του ανθρώπου.

Το διαδίκτυο, μέρα με την μέρα εξελίσσεται σε ένα ισχυρότατο νέο εμπορικό μέσο για όλους τους κλάδους. Το επίτευγμα αυτό της νέας τεχνολογίας δεν θα μπορούσε να αφήσει ανεπηρέαστες και τις τραπεζικές συναλλαγές, οι οποίες γίνονται ολοένα και με πιο αυτοματοποιημένο τρόπο. Η εποχή της ψηφιακής οικονομίας την οποία διανύουμε παρέχει αμέτρητες δυνατότητες σε κάθε οικονομική και κοινωνική δραστηριότητα. Οι πιστωτικές κάρτες ήταν το πρώτο βήμα που έφερε την επανάσταση και το ηλεκτρονικό εμπόριο στο internet. Σήμερα είναι η σειρά του Internet Banking.

Μέσω του Internet ο καθένας μπορεί να συνδεθεί με οποιαδήποτε τράπεζα επιθυμεί, να ρωτήσει για το υπόλοιπο του λογαριασμού του, να υπολογίσει τους τόκους των καταθέσεων, να πληρώσει λογαριασμούς και άλλα πολλά που θα αναφερθούν παρακάτω. Αξίζει να σημειωθεί ότι πρόσβαση στο διαδίκτυο έχουν και άλλες συσκευές όπως είναι τα κινητά τηλέφωνα και τα μικρά ηλεκτρονικά organizer. Έτσι έχουμε πρόσβαση στις τραπεζικές μας συναλλαγές εύκολα γρήγορα και κυρίως από οπουδήποτε και αν βρισκόμαστε.

Η εποχή που οι συναλλασσόμενοι με τις τράπεζες μπορούν να εξυπηρετούνται για το σύνολο των τραπεζικών υπηρεσιών όλο το 24ωρο έχει φτάσει. Αυτή η δυνατότητα παρέχεται μέσω της τεχνολογίας και της ηλεκτρονικής τραπεζικής που προσφέρουν οι τράπεζες, οι οποίες έρχονται να ανταγωνισθούν τις παραδοσιακές προσφέροντας ελκυστικότερα καταθετικά προϊόντα.

1.2 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Το 1990, εμφανίστηκε η πρώτη online τραπεζική υπηρεσία από την Wells Fargo Bank που είχε την έδρα της στην Καλιφόρνια των Η.Π.Α. . το 1993 η Stanford Federal Credit Union εισήγαγε νέα ηλεκτρονική υπηρεσία στην αγορά, η οποία περιείχε αυτών της Wells Fargo Bank και της Bank of America και προσέφερε και εγχρήματες συναλλαγές.

Το πρώτο σύστημα internet banking, παρείχε στους χρήστες την δυνατότητα μόνο να βλέπουν τους λογαριασμούς τους. Σήμερα η Wells Fargo Bank θεωρείται από τους ηγέτες στην παγκόσμια αγορά του e-banking.

Η Security First Network Bank είναι η πρώτη τράπεζα που παρουσίασε ένα πλήρως λειτουργικό περιβάλλον internet banking τον Οκτώβριο του 1994. Σε σύγκριση με την Wells Fargo Bank, οι χρήστες της μπορούσαν να έχουν πρόσβαση στους λογαριασμούς τους, αλλά και να μεταφέρουν χρήματα. Το 1999 η Security First Network Bank έγινε η πρώτη κερδοφόρος τράπεζα του διαδικτύου. Η τράπεζα αυτή είχε παρουσία μόνο στο διαδίκτυο. Δεν είχε παρουσία με δίκτυο καταστημάτων. Την πρώτη χρονιά η τράπεζα άνοιξε 54.000 λογαριασμούς πελατών στις ΗΠΑ και σε 20 άλλες χώρες.

Βλέποντας οι παραδοσιακές τράπεζες ότι μεγάλα τμήματα των πελατών τους άρχισαν να στρέφονται προς τις τράπεζες νέας μορφής, αναγκάστηκαν να αναπτύξουν εναλλακτικά δίκτυα εξυπηρέτησης στα πρότυπα των ηλεκτρονικών τραπεζών. Βέβαια αυτό δεν σήμαινε ότι σταμάτησαν να εξυπηρετούν τους πελάτες στους μέσα από τα καταστήματα τους.

Στην Ελλάδα η πρώτη τράπεζα που ανέπτυξε και διέθεσε internet banking ήταν η Εγνατία τράπεζα το 1997. Η αρχική του μορφή περιελάμβανε πληροφοριακές συναλλαγές όπως ερώτηση υπολοίπου, mini statement λογαριασμών και μεταφορές κεφαλαίων εντός της τράπεζας. Το 2000 η τράπεζα Πειραιώς εισήγαγε την πρώτη ολοκληρωμένη πλατφόρμα ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην ελληνική τραπεζική αγορά με δικό της brand name WINBANK. Στην συνέχεια όλες σχεδόν οι ελληνικές τράπεζες εισήγαγαν πλατφόρμες internet banking για την εξυπηρέτηση των πελατών τους, οι οποίες παρέχουν όλες τις σύγχρονες ευκολίες.

1.3 Έννοια του Internet Banking

Με τον όρο ηλεκτρονική τραπεζική εννοούμε όλες τις δυνατές συναλλαγές μιας τράπεζας που τελούνται με την χρήση ηλεκτρονικών μέσων κυρίως μέσω διαδικτύου , αλλά και μέσω VPNs, internet, Extranet, σταθερού και κινητού τηλεφώνου και δεν απαιτούν τη φυσική παρουσία του πελάτη σε κατάσταση της τράπεζας.

Η ηλεκτρονική τραπεζική δεν περιορίζεται μόνο σε εφαρμογές τραπεζικής μέσω διαδικτύου. Το Internet Banking το συναντάμε και στους χώρους του ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce) και των ηλεκτρονικών επενδύσεων (e-investment). Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής διεκπεραιώνονται και από άλλα κανάλια, όπως το σταθερό τηλέφωνο και το κινητό τηλέφωνο. Πολλές τράπεζες στο κομμάτι της ηλεκτρονικής τραπεζικής περιλαμβάνουν και τα ATMs. Όλες οι τραπεζικές συναλλαγές που δεν πραγματοποιούνται με τον κλασικό τρόπο δηλαδή τη φυσική παρουσία του πελάτη στο κατάστημα, εντάσσονται στα εναλλακτικά δίκτυα, τα οποία αποτελούν τυπικά και ουσιαστικά την ηλεκτρονική τραπεζική.

Κρίνεται σκόπιμο να αναφερθεί ότι οι μηχανές αυτόματης ανάληψης εμφανίστηκαν πριν από δεκαετίες. Σήμερα έχουν γράψει την δική τους ιστορία αλλά αντιμετωπίζονται ως διαφορετικό κομμάτι από τις τράπεζες και για τον λόγο αυτό δεν συνδέονται άμεσα με τις τεχνολογικές εξελίξεις στον χώρο του διαδικτύου.

Η ηλεκτρονική τραπεζική κατηγοριοποιείται σε τρία βασικά επίπεδα παροχής υπηρεσιών :

- Web sites βασικού πληροφορικού περιεχομένου, οι οποίοι απλώς παρέχουν πληροφορίες που αφορούν υπηρεσίες και τραπεζικά προϊόντα που είναι διαθέσιμα στους πελάτες.
- Web sites απλών συναλλαγών, τα οποία παρέχουν την δυνατότητα στους πελάτες των τραπεζών να αποστέλλουν μέσω του διαδικτύου αιτήματα για διάφορες υπηρεσίες, να πραγματοποιούν ερωτήσεις για τα υπόλοιπα των λογαριασμών τους, χωρίς να παρέχουν δυνατότητα πραγματοποίησης τραπεζικών συναλλαγών.
- Web sites προηγμένων συναλλαγών, τα οποία παρέχουν την δυνατότητα ηλεκτρονικής μεταφοράς κεφαλαίων, πληρωμής λογαριασμών, καθώς και on line πραγματοποίησης πρόσθετων προηγμένων υπηρεσιών.

Λαμβάνοντας ως κριτήριο το μέσο με το οποίο πραγματοποιούνται οι τραπεζικές συναλλαγές το e-Banking σε τρία είδη αυτά είναι :

- ✚ Internet Banking (τραπεζική μέσω διαδικτύου)
- ✚ Phone Banking (τραπεζική μέσω τηλεφώνου)
- ✚ Mobile Banking (τραπεζική μέσω κινητού)

Ανάλογα με το κανάλι που χρησιμοποιείται για την διενέργεια συναλλαγών, εντοπίζονται ιδιαίτερα χαρακτηριστικά ανά περίπτωση. Τα χαρακτηριστικά αυτά περιγράφονται συνοπτικά πιο κάτω :

Internet Banking

Το Internet Banking, είναι η δυνατότητα εκτέλεσης τραπεζικών συναλλαγών μέσω πιστοποιημένης χρήσης του διαδικτύου. Απευθύνεται σε φυσικά πρόσωπα και επιχειρήσεις. Τα απαραίτητα εργαλεία για το Internet Banking είναι ένας ηλεκτρονικός υπολογιστής και σύνδεση στο Internet. Ωστόσο λόγω των αναγκών αυξημένης ασφάλειας που διέπουν τις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές σε ορισμένες περιπτώσεις απαιτείται επιπλέον και η προμήθεια συσκευών ασφαλείας (tokens ή έξυπνοι αναγνώστες κλπ) τα οποία προσφέρουν οι τράπεζες στους πελάτες τους.

Μέσω του e-banking , ο πελάτης μιας τράπεζας έχει σχεδόν όλη την γκάμα των τραπεζικών συναλλαγών και της πληροφόρησης που χρειάζεται όπως μεταφορές κεφαλαίων, πληρωμές δημοσίου, πληρωμές τρίτων οργανισμών, πληρωμές πιστωτικών καρτών κ.α.. Οι τράπεζες έχουν σήμερα την τεχνογνωσία και τις δυνατότητες να προσωποποιούν τις ηλεκτρονικές τους υπηρεσίες, ανάλογα με την κατηγορία πελατών που αντιπροσωπεύει ο χρήστης και με τον τρόπο αυτό υπάρχουν για παράδειγμα επιπρόσθετες δυνατότητες για επιχειρήσεις σε σχέση με τους ιδιώτες.

Οι τράπεζες προβαίνουν σε μεγάλες επενδύσεις που αφορούν θέματα ασφαλείας, που είναι ο κυριότερος παράγοντας αποτροπής χρήσης του Internet Banking. Τα βήματα που έχουν γίνει από τις τράπεζες για την διαχείριση και εξασφάλιση ασφαλών συναλλαγών από τους πελάτες τους, θα αναλυθούν σε επόμενο κεφάλαιο.

Phone banking

Μέσω του Phone banking προσφέρονται υπηρεσίες οι οποίες χωρίζονται σε δύο κατηγορίες :

- ✓ Αυτές που διεκπεραιώνονται από πράκτορες τηλεφωνικού κέντρου και
- ✓ Αυτές που διεκπεραιώνονται αυτόματα μέσω συστημάτων αναγνώρισης φωνής

Για την πρώτη κατηγορία, από την πλευρά του χρήστη απαιτείται η χρήση μιας απλής τηλεφωνικής συσκευής. Ο πελάτης επικοινωνεί τηλεφωνικά με το κέντρο της τράπεζας και μεταβιβάζει τα αίτηματά του. Εννοείται ότι γίνεται ταυτοποίηση του πελάτη, ώστε να εξασφαλίσετε η ακεραιότητα και εμπιστευτικότητα των συναλλαγών και των αιτημάτων του.

Στη δεύτερη περίπτωση, ο πελάτης διεκπεραιώνει τις συναλλαγές του χωρίς ενδιάμεση παρεμβολή του πράκτορα. Η διαδικασία είναι αυτοματοποιημένη και ο πελάτης απαντά στα φωνητικά μηνύματα που ακούει στο τηλέφωνό του. Στα συστήματα αναγνώρισης φωνής ακολουθούνται διαδικασίες ταυτοποίησης του πελάτη, με τις οποίες εξασφαλίζεται η ασφάλεια των συναλλαγών.

Ο πελάτης μιας τράπεζας έχει στη διάθεσή του όλες τις συναλλαγές είτε οικονομικές είτε πληροφοριακές που χρησιμοποιεί η εκάστοτε τράπεζα μέσω του Phone banking.

Το εύρος των συναλλαγών που διατίθεται δεν είναι τόσο μεγάλο όσο με το e-banking. Αυτό είναι επόμενο να συμβαίνει λόγω και τον αρκετών δυσκολιών που υπάρχουν. Παρά το γεγονός ότι η χρήση του είναι τόσο διαδεδομένη όσο και του e-banking, αποτελεί μια πολύ καλή λύση για την εξυπηρέτηση πελατών που δεν είναι εξοικειωμένοι με την τεχνολογία και ειδικότερα με τους υπολογιστές και το internet.

Mobile banking

Το Mobile banking έχει εδραιωθεί τα τελευταία χρόνια σε σχέση με το internet και το phone banking. Οι τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται διαφέρουν από αυτές του e-banking. Στην χώρα μας τελευταία έχει εισήχθη και το i-mode το οποίο οι τράπεζες προσπαθούν να εκμεταλλευθούν.



banking.

Μεγάλη σημασία στο Mobile banking δίνεται στην ασφάλεια των συναλλαγών και στην πιστοποίηση του χρήστη. Συναλλαγές μέσω κινητών προσφέρουν σήμερα όλες οι ελληνικές τράπεζες που διαθέτουν υπηρεσίες e-banking. Συνήθως οι περισσότερες τράπεζες στην Ελλάδα έχουν εγκαταστήσει υπηρεσίες μέσω internet και phone

Με τη χρήση αυτού γίνονται πολλές πληροφοριακές και οικονομικές συναλλαγές. Ο χρήστης έχει την δυνατότητα να παρακολουθεί το υπόλοιπο των λογαριασμών του, να μεταφέρει χρήματα, να ζητά τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες και να πληρώνει κάρτες και λογαριασμούς.

Σημαντικό ρόλο στην αποδοχή του παίζει και η προώθηση από τις κινητές τηλεφωνίες των νέων τεχνολογιών που διαθέτουν καθώς επίσης και η εκπαίδευση και εξοικείωση των κατόχων.

Βλέπουμε ότι τα κινητά τηλέφωνα εξελίσσονται με γρήγορους ρυθμούς καθώς στα περισσότερα τηλέφωνα, τα λεγόμενα έξυπνα τηλέφωνα έχουν διάφορες εφαρμογές, όπου μπορούν να συνδεθούν με το internet και να προσφέρουν στους κατόχους τους ηλεκτρονικές συναλλαγές. (Αγγέλης Β.)

INTERNET ΚΑΙ E-BANKING

2.1 ΕΙΝΑΙ ΤΟ E-BANKING ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΟ e Η ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΟ BANKING

Όταν μια τράπεζα αρχίζει να δίνει στους πελάτες της τη δυνατότητα να διεκπεραιώνουν τις συναλλαγές τους με ηλεκτρονικά μέσα, αυτό που έχει στο μυαλό της είναι το banking. Λίγες είναι οι τράπεζες που προσφέρουν τις υπηρεσίες τους μέσα από όλα τα διαθέσιμα δίκτυα και συσκευές και ακόμα λιγότερες αυτές που αξιοποιούν τις ιδιαιτερότητες κάθε δικτύου και συσκευής.

Ωστόσο το εύρος των προϊόντων και συναλλαγών τείνει να γίνει τέτοιο που να ικανοποιεί το μεγαλύτερο ποσοστό των πελατών των τραπεζών.



Οι τράπεζες που αντιλαμβάνονται την ιδιαίτερη και μοναδική αξία κάθε δικτύου και κάθε συσκευής, είναι σε θέση να χτίσουν μια πραγματικά στενή σχέση με τους πελάτες τους. Μια σχέση που οδηγεί στη μέγιστη δυνατή ικανοποίηση του πελάτη και για το λόγο αυτό στη μεγαλύτερη δυνατή πιστότητα του πελάτη προς την

τράπεζά του. Εδώ πρέπει να προσθέσουμε τη διαπίστωση ότι οι e-customers είναι οι πλέον αποδοτικοί για την τράπεζα καθώς κατέχουν περισσότερα προϊόντα και διατηρούν μεγαλύτερα υπόλοιπα.

Έτσι μπορούμε αφενός να διαπιστώσουμε ότι ακόμα δεν έχουμε δει τίποτα και αφετέρου να εξηγήσουμε γιατί μερικές τράπεζες δίνουν έμφαση στην ανάπτυξη μη τραπεζικών υπηρεσιών που προσιδιάζουν στα χαρακτηριστικά του εκάστοτε δικτύου και της εκάστοτε συσκευής.

Η εμπειρία του χρήστη μιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας είναι ο ακρογωνιαίος λίθος της επιτυχίας της. Αν μάλιστα σκεφτούμε ότι η εν λόγω υπηρεσία είναι η χρηματοοικονομική συναλλαγή μια κατά βάση αδιάφορη, βαρετή ή και δυσάρεστη εμπειρία συνδεδεμένη με οφειλές, ουρές σε ταμεία και χάσιμο χρόνου τότε μπορούμε να εξηγήσουμε γιατί είναι σημαντικό να είναι καλοστημένη, λειτουργική, εξυπηρετική και ευχάριστη η χρήση του e-banking. Για να είναι θετική η εμπειρία του χρήστη το βάρος πρέπει πλέον να δίνεται στο “e” και όχι στο “banking”. Το δε καλύτερο “e” θα το βρούμε στο internet. (Συρμακέζης Σωτήρης, Διευθυντής ηλεκτρονικής τραπεζικής).

2.2 ΓΙΑΤΙ ΔΕΝ ΚΑΝΟΥΝ ΟΛΟΙ E-BANKING;

«Το e-banking δεν είναι για όλους. Είναι για αυτούς που θεωρούν ως πολύ σημαντικό αγαθό τον ελεύθερο χρόνο τους. Για αυτούς που θέλουν να τον αξιοποιούν για πράγματα πιο σημαντικά από την πληρωμή ενός λογαριασμού.

Είναι για όσους έχουν ιεραρχήσει τις προτεραιότητες της ζωής τους και επιλεγούν να δίνουν βαρύτητα σε δραστηριότητες που κάνουν καλό στις οικογένειές τους, στους ίδιους και στις δουλιές τους. Το e-banking δεν είναι για αυτούς που τους αρέσει να πιάνουν την κουβέντα στο σαλόνι αναμονής μιας τράπεζας με το χαρτάκι προτεραιότητας στο χέρι. Είναι για εκείνους που, αντί γι’ αυτό προτιμούν να πουν έναν καφέ με τον ή την σύντροφό τους.

Το internet banking είναι γι’ αυτούς που αντί να στηθούν στην ουρά προτιμούν να παίζουν περισσότερη ώρα με τα παιδιά τους. Μήπως τελικά το internet banking είναι για όλους» ; (Συρμακέζης Σωτήρης, Διευθυντής ηλεκτρονικής τραπεζικής)

2.3 ΣΥΝΔΕΣΗ E-BANKING ΜΕ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ LOGISTICS

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει και η απ' ευθείας σύνδεση του internet banking με ευρέως διαδεδομένα συστήματα logistics που χρησιμοποιούν οι μεγάλες επιχειρήσεις. Εφόσον το e-banking υλοποιείται μέσω web services από την πλευρά της τράπεζας είναι πολύ εύκολο να γίνει η επαφή με τέτοιου είδους συστήματα. Η μονάδα ηλεκτρονικής τραπεζικής αναζητά συνεργάτες, εταιρείες πληροφορικής που υλοποιούν και προμηθεύουν logistics, ώστε να ενσωματώσουν σε αυτά τη λειτουργικότητα του internet banking ως επιπλέον μονάδα αυτών.

Το κύριο πλεονέκτημα για τις επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν logistics με απ' ευθείας σύνδεση με το e-banking της τράπεζας, είναι ότι δεν χρειάζεται να επισκέπτονται το site της τράπεζας για την εκτέλεση των συναλλαγών τους. Στον χειριστή εκπρόσωπο της εταιρείας παρέχεται η δυνατότητα μέσα από το μηχανογραφικό σύστημα της επιχείρησης να πληρώσει εργοδοτικές εισφορές ΙΚΑ, ΦΠΑ, να πληρώσει υποχρεώσεις προς τρίτους, κλπ.

ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ, ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ, ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ, ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΚΕΡΔΟΦΟΡΙΑ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

3.1 Δυνατότητες που προσφέρει το e-banking



Το Internet Banking αποτελεί ναυαρχίδα όσον αφορά την ποικιλία των υπηρεσιών που προσφέρει και μπορεί να χρησιμοποιηθεί από ιδιώτες πελάτες των τραπεζών αλλά και από επιχειρήσεις. Οι δυνατότητες του καλύπτουν το σύνολο των τραπεζικών εργασιών και η κάθε τράπεζα ξεχωριστά επιλέγει ποιες από αυτές θα διαθέσει στους πελάτες. Οι δυνατότητες που προσφέρει το e-banking χωρίζονται σε 4 μεγάλες κατηγορίες: οικονομικές συναλλαγές, πληροφοριακές συναλλαγές, αιτήσεις και άλλες υπηρεσίες.

3.1.1 Οικονομικές συναλλαγές

Οι εικονικές συναλλαγές καλύπτουν το σύνολο των συναλλαγών που μπορεί να κάνει ο συναλλασσόμενος με το ταμείο της τράπεζας. Οι συναλλαγές αυτές αφορούν ενδοτραπεζικές συναλλαγές (μεταφορά κεφαλαίων, πληρωμή καρτών και δανείων) καθώς και συναλλαγές οι οποίες πραγματοποιούνται ύστερα από συμβάσεις και συμφωνίες της τράπεζας με τρίτο οργανισμό (ΟΤΕ, ΔΕΗ κ.α.)

3.1.1.1 Μεταφορές εντός τράπεζας

A) Μεταφορές σε λογαριασμό του ιδίου: όπου η διαδικασία η οποία ακολουθείται είναι η εξής: ο πελάτης επιλέγει τους λογαριασμούς χρέωσης και πίστωσης, εκεί εμφανίζονται τα υπόλοιπα των τραπεζικών λογαριασμών και έχοντας πλήρη εικόνα μπορεί να πραγματοποιήσει τις μεταφορές που ο ίδιος επιθυμεί.

B) Μεταφορές σε λογαριασμό τρίτου: σ αυτή τη περίπτωση ο πελάτης ακολουθεί την ίδια διαδικασία με την παραπάνω, αλλά στη συγκεκριμένη περίπτωση απαιτείται να συμπληρώσει τον αριθμό του λογαριασμού που α πιστωθεί και θα πρέπει κατά την πληκτρολόγηση να είναι ιδιαίτερα προσεκτικός, για τον λόγο αυτό οι τράπεζες πραγματοποιούν έλεγχο, ώστε να εξακριβώσουν αν ο λογαριασμός είναι έγκυρος.

3.1.1.2 Πληρωμές δανείων

Πρόκειται για ένα είδος μεταφοράς εντός της ίδιας της τράπεζας, όπου η διαδικασία η οποία ακολουθείται είναι ίδια με αυτή της μεταφοράς κεφαλαίων μεταξύ του πελάτη στην τράπεζα.

3.1.1.3 Πληρωμές πιστωτικών καρτών

Οι πληρωμές αυτές που εκτελούνται είναι ίδιες με τις προηγούμενες οικονομικές συναλλαγές με τη μόνη διαφορά ότι ο λογαριασμός πίστωσης , εδώ είναι ο αριθμός της κάρτας του δικαιούχου.

3.1.1.4 Πληρωμές δημοσίου

Μια πολύ σημαντική κατηγορία των οικονομικών συναλλαγών είναι αυτές που διενεργούνται μεταξύ των πολιτών και του κράτους. Ορισμένες από αυτές είναι:

A) Πληρωμές ΦΠΑ

B) Εργοδοτικές εισφορές ΤΕΒΕ

Γ) Εργοδοτικές εισφορές ΙΚΑ

Δ) Τέλη κυκλοφορίας

Ε) Είσπραξη φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων

3.1.1.5 Εμβάσματα εσωτερικού

Τα εμβάσματα εσωτερικού, διεκπεραιώνονται με το σύστημα "DIASTRANSFER", του οποίου την εποπτεία έχει η εταιρία ΔΙΑΣ.

3.1.1.6 Εμβάσματα εξωτερικού

Σε αντίθεση με τα εμβάσματα του εσωτερικού, τα συγκεκριμένα εμβάσματα γίνονται με το σύστημα “SWIFT” και εκτελούνται με την πάροδο αρκετών ημερών.

3.1.1.7 Πληρωμές ΔΕΚΟ και κινητής τηλεφωνίας

Οι ενέργειες που γίνονται είναι: α) επιλογή του τραπεζικού λογαριασμού που θα χρεωθεί, β) εισαγωγή του κωδικού που αναγράφεται στους λογαριασμούς που λαμβάνονται στο πελάτη από τις υπηρεσίες, γ) πληκτρολόγηση του ποσού και δ) επιλογή της ημερομηνίας της πληρωμής.

3.1.1.8 Μαζικές πληρωμές-Μισθοδοσίες

Μία από τις κύριες δυνατότητες που προσφέρει η ηλεκτρονική τραπεζική είναι η μαζική πληρωμή και οι μισθοδοσίες, όπου ο χρήστης δίνει εντολή και στην οθόνη του εμφανίζεται ένα αρχείο προς συμπλήρωση, στο οποίο συμπεριλαμβάνονται, ο κωδικός της εταιρίας, το ποσό προς πληρωμή, η ημερομηνία, οι αριθμοί λογαριασμών των δικαιούχων, καθώς και τα ονόματά τους.

3.1.2 Πληροφοριακές συναλλαγές

Μία ακόμη δυνατότητα του e-Banking είναι οι πληροφορίες που παρέχονται για τα προϊόντα της τράπεζας:

* Πληροφορίες πιστωτικών καρτών: Ο πελάτης μπορεί να ενημερωθεί για το πιστωτικό του όριο, το ποσό, αλλά και το επιτόκιο της κάρτας του.

* Πληροφορίες δανείων: Ένας πελάτης, ο οποίος έχει πάρει κάποιο δάνειο μπορεί να ενημερωθεί για το τρέχον υπόλοιπό του.

* Πληροφορίες επιταγών: Με την επιλογή του λογαριασμού ο πελάτης είναι σε θέση να παρακολουθήσει αναλυτικά την κατάσταση όλων των

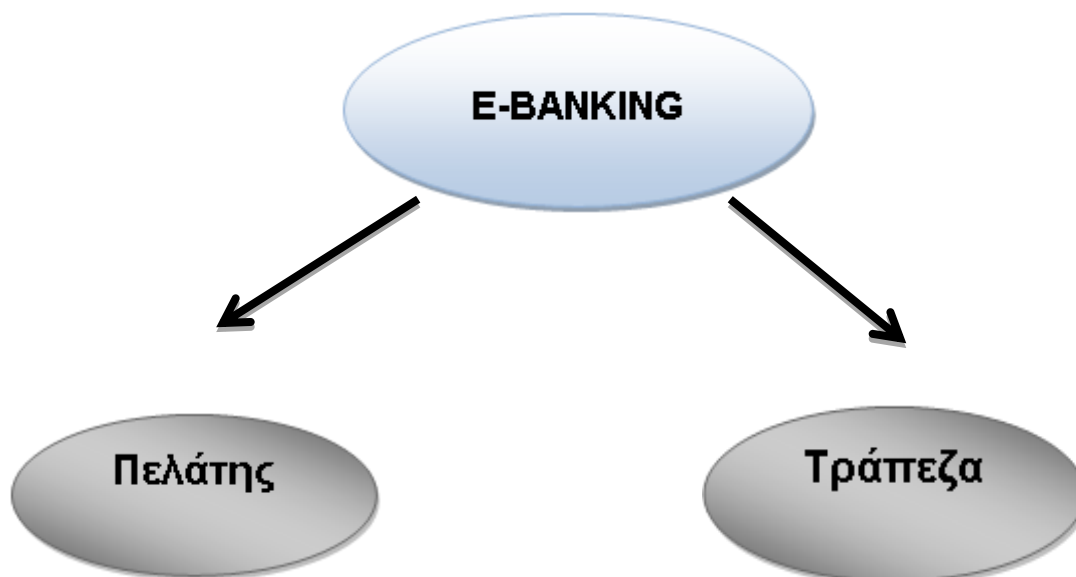
επιταγών του, με βασική προϋπόθεση ο συγκεκριμένος λογαριασμός να είναι συνδεδεμένος με το προσωπικό του μπλοκ επιταγών.

3.1.3 Αιτήσεις

Οι τράπεζες προκειμένου να βοηθήσουν τους πελάτες τους ενσωμάτωσαν στο e-banking ηλεκτρονικές αιτήσεις για τα περισσότερα προϊόντα τους (αίτηση ανοίγματος λογαριασμού, αίτηση δανείου, παραγγελίες μπλοκ επιταγών κ.α.)

3.2 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

Τα πλεονεκτήματα του e-banking, σε σχέση με τους παραδοσιακούς τρόπους διενεργείας τραπεζικών συναλλαγών είναι σημαντικά τόσο για τους πελάτες όσο και για τις ίδιες τις τράπεζες.



3.2.1 ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

Ειδικότερα για τους πελάτες τα πλεονεκτήματα από τη χρήση των υπηρεσιών είναι:

A) Προσβασιμότητα: Οι υπηρεσίες που παρέχει η ηλεκτρονική τραπεζική είναι δυνατές ανεξαρτήτως της τοποθεσίας όπου βρίσκεται ο χρήστης αρκεί να υπάρχει το κατάλληλο υλικό.

B) Ευκολία: Ο χώρος της ηλεκτρονικής τραπεζικής δεν κλίνει ποτέ. Οι υπηρεσίες είναι διαθέσιμες 24 ώρες το 24ωρο, 365 μέρες το χρόνο.

Γ) Ταχύτητα συναλλαγών: Οι συναλλαγές που εκτελούνται είναι γρηγορότερες και από αυτές των ATM.

Δ) Εξοικονόμηση χρόνου: Με αυτή την εναλλακτική χρήση των τραπεζικών συναλλαγών μέσω του διαδικτύου, ο πελάτης εξυπηρετείται ταχύτατα αποφεύγοντας τις ουρές στα ταμεία και κυρίως χωρίς να είναι απαραίτητη η παρουσία του σαν φυσικό πρόσωπο.

E) Αποτελεσματικότητα: Οι πελάτες έχουν μια συνολική εικόνα των λογαριασμών και των συναλλαγών τους είτε μέσω e-mail είτε γραπτών μηνυμάτων. Με αυτό τον τρόπο οι πελάτες έχουν την δυνατότητα ενός καλύτερου χειρισμού των περιουσιακών τους στοιχείων.

ΣΤ) Μικρότερο κόστος: Όλα οι παραπάνω πληροφορίες που απευθύνονται στους χρήστες του διαδικτύου, προσφέρονται σε χαμηλές τιμές έως και μηδενικές. Δεν πρέπει να ξεχνάμε ότι ακόμα και η προμήθεια ενός statement λογαριασμού χρεώνεται από τα καταστήματα των τραπεζών. Παρόμοιες μεταφορές όμως μέσω του e-banking παρέχονται δωρεάν.

Ζ) Ποιότητα και αξιοπιστία στις συναλλαγές.

Η) Εύκολες συναλλαγές για άτομα με ειδικές ανάγκες. Οι άνθρωποι αυτοί μπορούν να κάνουν τις συναλλαγές τους ευκολότερα και γρηγορότερα χωρίς να χρειάζεται η μετακίνησή τους στα καταστήματα των τραπεζών.

Θ) αυτόματο άνοιγμα καταθετικού λογαριασμού χωρίς φυσική παρουσία του πελάτη

Η δυνατότητα ανοίγματος καταθετικού λογαριασμού χωρίς να είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία του πελάτη σε καταστήματα της τράπεζας. Η δυνατότητα αυτή είναι πολύ σημαντική και μετριάζει την ανάγκη επίσκεψης καταστημάτων της τράπεζας στο ελάχιστο, όμως απαιτεί εμπειριστατωμένη εξέταση των νομικών διαστάσεων. Το άνοιγμα ενός καταθετικού λογαριασμού χωρίζεται σε 3 κατηγορίες ανάλογα με το τύπο του πελάτη:

1. Υφιστάμενος πελάτης της τράπεζας και χρήστης της ηλεκτρονικής τραπεζικής.
2. Υφιστάμενος πελάτης και μη χρήστης
3. Νέος πελάτης.

Οι 2 πρώτες περιπτώσεις μπορούν να υλοποιηθούν ευκολότερα, έχουν όμως το μειονέκτημα ότι απευθύνονται σε υπάρχοντες πελάτες και δεν συμβάλουν στην αύξηση της πελατειακής βάσης. Η Τρίτη περίπτωση αποτελεί τη μεγαλύτερη πρόκληση για τις τράπεζες, αλλά και το ρίσκο είναι αρκετά μεγάλο και απαιτεί προσεκτική μελέτη κατά το σχέδιό της. Αυτές οι 3 περιπτώσεις είναι ακόμα πιο σύνθετες όταν αφορούν νομικά πρόσωπα. Με τη δυνατότητα ανοίγματος καταθετικού λογαριασμού χωρίς τη φυσική παρουσία του πελάτη, εκτός από την εξοικονόμηση χρόνου, βοηθάει τους καταναλωτές να είναι ελάτες σε τράπεζα που δεν έχει φυσική παρουσία στη περιοχή του πελάτη.

Η ωφέλεια των τραπεζών συνιστάται στο:

1. να αυξήσουν την πελατειακή τους βάση, σε περιοχές που δεν έχουν φυσική υπόσταση
2. να προσφέρουν στους πελάτες τους καινοτόμα προϊόντα όπως λογαριασμοί με ελκυστικά επιτόκια και όρους, μόνο για τους πελάτες που θα πραγματοποιήσουν αυτόματο άνοιγμα.

3.2.2 ΓΙΑ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

Η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρουν μια σειρά από οφέλη και στις τράπεζες οι οποίες χρησιμοποιούν e-banking. Πιο συγκεκριμένα:

A) Πρόσβαση στο κοινό μιας ευρύτερης γεωγραφικά περιοχής εκτός συνόρων. Η δυνατότητα του πελάτη να μπορεί να έχει πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες όπου και αν βρίσκεται ευνοεί τις τράπεζες οι οποίες αποκτούν την δυνατότητα να επεκτείνουν τις δραστηριότητές τους κι εκτός συνόρων χωρίς όμως να είναι απαραίτητη η ίδρυση κάποιου υποκαταστήματος. Επιπλέον ανοίγεται μια προοπτική και για τους πελάτες του απόδημου ελληνισμού, όπου αν αναλογιστεί κάποιος το οικονομικό δυναμισμό του, γίνεται αυτόματα φανερό και η δύναμη που ανοίγεται για τις τράπεζες.

B) Μείωση του λειτουργικού τους κόστους , δηλαδή αυξάνουν την κερδοφορία τους , κάτι το οποίο αποτελεί πρωταρχικό στόχο όλων των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται σε μια κοινωνία.

Γ) αυξάνουν την ποιότητα της εξυπηρέτησης των πελατών τους, καθώς μέσα από αυτών των διαδικασιών δίνουν στους πελάτες τους την δυνατότητα να πραγματοποιούν τραπεζικές συναλλαγές πιο εύκολα και πιο οικονομικά. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα, ευτυχισμένοι πελάτες, σημαίνει πιστοί πελάτες, που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες και αποτελούν το καλύτερο μέσω διαφήμισης για την τράπεζα.

Δ) Ποιότητα και αξιοπιστία στις συναλλαγές. Μέσω του e-banking οι τράπεζες προσφέρουν υπηρεσίες οι οποίες βελτιώνουν την εξυπηρέτηση των πελατών , κάτι το οποίο αν το εκμεταλλευτούν σωστά το όφελός τους θα είναι μεγάλο.

Ε) Καινοτομικές υπηρεσίες. Η δύναμη που προσφέρει η τεχνολογία στις τράπεζες τους δίνει την δυνατότητα να δημιουργούν καινοτομικές και πρωτοποριακές υπηρεσίες , οι οποίες σε διαφορετική περίπτωση δεν θα ήταν εφικτές.

ΣΤ) Καλή φήμη. Το INTERNET BANKING αποτελεί ένα είδος βιτρίνας για τους τραπεζικούς οργανισμούς. Οι αξιόλογες τραπεζικές υπηρεσίες τους ενισχύουν την καλή τους φήμη και έτσι και μια μικρή τράπεζα μπορεί να αποκτήσει μια καλή και αξιόλογη φήμη μέσω της καλής εικόνας στο e-banking.

3.3 ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

3.3.1 ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

Τα μειονεκτήματα του e-banking από την πλευρά των πελατών συνοψίζονται ως εξής:

Α) Για τους πελάτες το βασικότερο μειονέκτημα είναι η ασφάλεια των συναλλαγών. Οι συναλλασσόμενοι ανησυχούν για την ασφάλεια των διαδικτυακών συναλλαγών τους. Η αντίληψη για τα θέματα ασφαλείας αποθαρρύνει το κοινό να ασχοληθεί με το e-banking. Καθοριστικό ρόλο για την συγκεκριμένη αντίληψη είναι κυρίως η προβολή κρουσμάτων στην ασφάλεια μέσω των ΜΜΕ.

Β) Έλλειψη υπηρεσιών υποστήριξης από τις τράπεζες, αν και το τελευταίο διάστημα έχει αρχίσει να εφαρμόζεται 24ωρη υποστήριξη μέσω live chat από ορισμένες.

Γ) Η πρόσβαση για πολλούς πελάτες στο internet είναι ακόμα δύσκολη ή και ακριβή.

Δ) Ύπαρξη πολλών ακόμα μη διευθετημένων θεμάτων σχετικά με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές.

3.3.2 ΓΙΑ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

Οι τράπεζες από την άλλη πλευρά έρχονται αντιμέτωπες με μια σειρά προκλήσεων και στοιχημάτων τα οποία πρέπει να κερδίσουν. Βασικό μειονέκτημα έγκειται στην αδυναμία, μιας σημαντικής κατηγορίας ανθρώπων να χρησιμοποιούν το διαδίκτυο, αποκλείοντάς τους αυτομάτως από δυνητικούς πελάτες.

Πιο συγκεκριμένα τα μειονεκτήματα των τραπεζών συνοψίζονται ως εξής:

Α) Σε μεσοπρόθεσμο διάστημα η ηλεκτρονική τραπεζική αναμένεται να μετατραπεί σε κύρια, με αποτέλεσμα η μη έγκαιρη είσοδος της τράπεζας στο ψηφιακό κόσμο να έχει επιπτώσεις στην αγορά στο μέλλον.

Β) Η επέκταση του e-banking αναμένεται να αυξήσει τον ανταγωνισμό στον τραπεζικό τομέα. Τα εμπόδια και οι φραγμοί που υπήρχαν και αντιμετώπισαν όσοι ήθελαν να παρέχουν τραπεζικές υπηρεσίες, έχουν ξεπεραστεί. Ένα μεγάλο μέρος τραπεζικών καταστημάτων δεν είναι απαραίτητο ώστε να κάνει μια τράπεζα να διατηρήσει την θέση της στην αγορά, έχοντας ως συνέπεια να δημιουργούνται για τις μικρές τράπεζες προϋποθέσεις να ανταγωνιστούν μεγαλύτερες τράπεζες, με καλύτερους όρους.

Γ) Ανεπαρκές εύρος ζώνης τηλεπικοινωνιών.

Δ) Επιπλέον κόστος λόγω της ανάγκης υποδομών, όπως η διατήρηση και ανάπτυξη ειδικών διακομιστών ιστού (web servers)

Ε) Μεγάλο μέρος του πληθυσμού αποφεύγει τις συναλλαγές μέσω διαδικτύου λόγω φόβου για ελλιπή ασφάλεια. Σε κάθε περίπτωση το θέμα της ασφάλειας παραμένει ή πρόκειται να παραμείνει ο σημαντικότερος ενδοιασμός των χρηστών ώστε να προχωρήσουν σε συναλλαγές μέσω του διαδικτύου.

3.4 ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ E-BANKING ΣΤΗΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΚΕΡΔΟΦΟΡΙΑ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

Οι επιπτώσεις της τεχνολογίας του internet σύμφωνα με τον τρόπο με τον οποίο λειτουργούν οι επιχειρήσεις, ακολουθεί την άποψη ότι το internet με την εξέλιξή του αλλάζει τα πάντα στο πέρασμά του καθιστώντας τους παραδοσιακούς τρόπους του επιχειρείν και του ανταγωνισμού αναχρονιστικούς. Έχει επίσης διατυπωθεί η άποψη ότι το νέο μέσω διάθεσης προϊόντων και υπηρεσιών αποτελεί απειλή για τα παραδοσιακά δίκτυα διανομής των επιχειρήσεων, ενώ παράλληλα εκφράζονται επιφυλάξεις για τα λειτουργικά και επιχειρησιακά οφέλη που μπορούν να προκύψουν από τη χρήση και αξιοποίηση των δυνατοτήτων και των υπηρεσιών που παρέχει η νέα τεχνολογία. (Καρέκλης Π. 2003)

Οι επιχειρήσεις εφόσον επιθυμούν να παραμείνουν ανταγωνιστικές στο κλάδο τον οποίο δραστηριοποιούνται θα πρέπει να αξιοποιήσουν στο έπακρο και να εφαρμόσουν την τεχνολογία του internet. Οι υπηρεσίες που δημιουργούνται από την εφαρμογή της τεχνολογίας του internet δίνουν σημαντικές ευκαιρίες στις επιχειρήσεις, ώστε να αναπτύξουν ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα και να τοποθετηθούν ανταγωνιστικότερα στο χώρο όπου δραστηριοποιούνται. Παρά το γεγονός ότι το internet έχει αποτελέσει την αρχή για την δημιουργία νέων κλάδων δραστηριοποίησης των επιχειρήσεων δεν αποτελεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Οι επιτυχημένες επιχειρήσεις έχουν ως βάση τους για την επιτυχία τους, την το συνδυασμό χρήσης τεχνολογίας internet με παραδοσιακές πρακτικές και μεθόδους ανταγωνισμού. Οι καθημερινές συναλλαγές των επιχειρήσεων με τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα υπάρχουν από τότε που δημιουργήθηκε η ανάγκη για εξυπηρέτηση των εμπορικών συναλλαγών των ανθρώπων. Η αξιοποίηση του internet από τις τράπεζες με την παροχή των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών έχει αλλάξει ριζικά την ταχύτητα, τον τρόπο και το κόστος διενέργειας των τραπεζικών συναλλαγών, τόσο για τις επιχειρήσεις, όσο και για τους πελάτες τους.

Οι κυριότερες συνέπειες από τη χρήση και εφαρμογή του e-banking είναι :

Α) Διαπραγματευτική δύναμη αγοραστών. Με την αύξηση αυτής της δύναμης παρέχεται στους αγοραστές η δυνατότητα γρηγορότερης, πληρέστερης και ευκολότερης πρόσβασης σε προϊόντα, τιμές και υπηρεσίες, τα οποία τους παρέχονται από την άνεση του σπιτιού ή του γραφείου τους. Η πρόσβαση στην πληροφόρηση είναι άμεση και εξαιρετικά χαμηλού κόστους.

Β) Ο πελάτης μπορεί εύκολα να αλλάξει τραπεζικό προμηθευτή , αφού η πρόσβαση σε τιμές, προϊόντα και υπηρεσίες είναι άμεση.

Γ) Κίνδυνος εισόδου νέων ανταγωνιστών. Διευκολύνεται η είσοδος νέων ανταγωνιστών , αφού μειώνονται τα εμπόδια εισόδου για την δραστηριοποίηση νέων επιχειρήσεων στον κλάδο. Οι νέοι ανταγωνιστές του κλάδου εκμεταλλεόμενοι την τεχνολογία του internet ως κανάλι διανομής εξοικονομούν κεφάλαια τα οποία θα ήταν απαραίτητα της παρουσίας τους στα σημεία πώλησης.

Δ) Ακόμη οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής παρέχονται πλέον μέσω wibe sites των τραπεζών, οι οποίες δεν έχουν φυσική παρουσία και άδεια λειτουργίας σε άλλες χώρες πλην της χώρας προέλευσής τους. Εντούτοις παρέχουν τις υπηρεσίες τους σε πελάτες άλλων χωρών αυξάνοντας έτσι τον ανταγωνισμό.

Αποτέλεσμα των παραπάνω επιπτώσεων, είναι η όξυνση του ανταγωνισμού και η μεταφορά της ανταγωνιστικής τακτικής σε επίπεδο τελικής τιμής πώλησης. Σε μια αγορά της οποίας ο ανταγωνισμός βασίζεται στις τελικές τιμές των προϊόντων και υπηρεσιών μειώνεται αισθητά η διατηρησιμότητα της κερδοφορίας των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στη συγκεκριμένη αγορά.

Όλα τα κέρδη των ελληνικών τραπεζών προέρχονται από την εγχώρια αγορά. Παρά το γεγονός ότι οι εγχώριοι παίκτες υλοποιούν κινήσεις στην νοτιοανατολική Ευρώπη , δεν προβλέπεται να μειωθεί η εξάρτησή τους από την εγχώρια αγορά μεσοπρόθεσμα. Αυτό έχει συνέπειες στη δημιουργία αξίας, καθώς παρά την υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών από τις ελληνικές τράπεζες αυτές προσφέρουν απλώς ένα νέο δίκτυο διανομής ή ένα διαφορετικό προϊόν στους πελάτες. Με αυτό τον τρόπο οι τράπεζες δύσκολα θα αποκομίσουν μεταβολές στην αποτίμησή τους.

Οι ευρωπαϊκές τράπεζες έχουν μικρό μερίδιο αγοράς σε περιφερειακές αγορές, όπως η Ελλάδα και αυτός είναι ένας κίνδυνος για τις ελληνικές τράπεζες. Επωφελούνται από το χαμηλό κόστος προώθησης νέων υπηρεσιών , λόγω της στρατηγικής που έχουν αναπτύξει για το διαδίκτυο. Διαθέτουν ένα πλεονέκτημα υποδομής και διαθεσιμότητας σε χρηματοοικονομικούς πόρους για επενδύσεις σε υψηλή τεχνολογία.

Το διαδίκτυο διευκολύνει την επέκταση των ευρωπαϊκών τραπεζών στην ελληνική αγορά, αποτελώντας σημαντική απειλή για τις ελληνικές τράπεζες και την κερδοφορία τους, δεδομένου ότι πολλές ευρωπαϊκές τράπεζες έχουν ενεργοποιηθεί με στόχο την μελλοντική τους επέκταση σε ολόκληρη την Ευρώπη. Η τεχνολογία τους αυτή τους δίνει την δυνατότητα να αυξήσουν το μερίδιο αγοράς τους σε αυτές τις χώρες πιο αποτελεσματικά, σε βάρος των εγχώριων τραπεζών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΟΥ INTERNET BANKING

4.1 ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΣΤΟ E-BANKING

Στο internet ο βαθμός επικινδυνότητας επιθέσεων σε μία διεξαγωγή on-line συναλλαγής είναι μεγάλος και προβληματίζει έντονα τους συναλλασσόμενους. Η διασφάλιση του απορρήτου των ηλεκτρονικών συναλλαγών και η παροχή κάθε είδους ασφάλειας στον χρήστη της ηλεκτρονικής τραπεζικής, αποτελεί πρωταρχικό στόχο για κάθε τράπεζα.



Οι τράπεζες έχουν λάβει όλες τις απαραίτητες προφυλάξεις τόσο από άποψη τεχνολογίας όσο και διαδικασίας και οργάνωσης, ώστε να είναι σε θέση να αντεπεξέρθουν σε μια εξωτερική απειλή. Επιπλέον δεσμεύονται για το απόρρητο προσωπικών πληροφοριών που συλλέγονται κατά τη χρήση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Όσο η τεχνολογία εξελίσσεται διάφορα κακόβουλα προγράμματα αναπτύσσονται παράλληλα με στόχο να βλάψουν τους χρήστες. Οι εισβολείς έχουν πολλούς τρόπους να επιτύχουν τους σκοπούς τους. Μπορούν να εισχωρήσουν σε τράπεζες που ήδη εφαρμόζουν συστήματα ηλεκτρονικής τραπεζικής. Αυτά τα συστήματα είναι :

❖ Το Phishing (πλαστά e-mails)

Το Phishing είναι μια διεθνής πρακτική παραπλάνησης με στόχο την απόσταση των προσωπικών στοιχείων του πελάτη. Με τη χρήση του e-mail παραπέμπουν τον χρήστη της ηλεκτρονικής τραπεζικής σε ψεύτικες ιστοσελίδες που οι ίδιοι έχουν δημιουργήσει. Εκεί ισχυρίζονται ότι πρέπει να ανανεωθούν ή να επικυρωθούν προσωπικά και εμπιστευτικά στοιχεία του χρήστη και τον προτρέπουν να εισάγει τους προσωπικούς του αριθμούς.

Κάθε στοιχείο που εισάγει κανείς στην ψεύτικη ιστοσελίδα θα υποκλαπεί από τους απατεώνες για την εξυπηρέτηση των παράνομων σκοπών τους. Προτρέπουν τον χρήστη να μεταβεί σε ιστοσελίδα παρόμοια με αυτής της τράπεζας. Εκεί σε παραπέμπουν με ένα e-mail με το λογότυπο της τράπεζας το οποίο αναφέρει ότι λόγω αδυναμίας του συστήματος ο λογαριασμός θα μπλοκάρει σε ορισμένες μέρες. Με τον τρόπο αυτό ορισμένοι χρήστες μπαίνουν στην παγίδα και χάνουν χρηματικά ποσά από τους λογαριασμούς τους. (τμήμα ασφαλείας ηλεκτρονικών συναλλαγών της Εμπορικής Τράπεζας)

❖ Δούρειοι Ίπποι

Εδώ οι hackers τοποθετούν παράνομα εξειδικευμένα λογισμικά στους υπολογιστές των χρηστών αλλά και εταιρειών που συναλλάσσονται με τις τράπεζες μέσω του ηλεκτρονικού εμπορίου. Αυτά δεν φαίνονται σαν κακόβουλα προγράμματα αλλά αντίθετα παρουσιάζονται ως χρήσιμες εφαρμογές για τον υπολογιστή. Το λογισμικό αυτό έχει την ιδιότητα να καταγράφει οτιδήποτε πληκτρολογεί ο χρήστης σε κάθε ξεχωριστή ιστοσελίδα που επισκέπτεται. Όταν ο χρήστης πληκτρολόγησε τους κωδικούς του αυτοί αυτόματα στέλνονται στον hacker. Έτσι αυτός γνωρίζει τους κωδικούς του πελάτη και μπορεί να επιτεθεί στους λογαριασμούς του. *(τμήμα ασφαλείας ηλεκτρονικών συναλλαγών της Εμπορικής Τράπεζας)*

❖ Key logging

Το Key logging δηλαδή η καταγραφή πληκτρολογήσεων από κάποιο κακόβουλο πρόγραμμα που ο χρήστης δεν γνωρίζει. Ανάλογα με τις επιδίωξης του προγραμματιστή του μπορεί να υποκλέψει προσωπικά στοιχεία μέχρι προσωπικούς κωδικούς καρτών και λογαριασμών.

Για την διεξαγωγή συναλλαγών που διενεργούνται μέσω του διαδικτύου είναι αναγκαίο να ικανοποιούνται οι απαιτήσεις ασφαλείας που πρέπει να έχουν οπωσδήποτε τα ακόλουθα χαρακτηριστικά :

- Το απόρρητο των δεδομένων
- Την ακεραιότητα της συναλλαγής
- Την αυθεντικοποίηση των συμμετεχόντων
- Τη μη δυνατότητα ακύρωσης της συναλλαγής μετά την επιβεβαίωση της συμμετοχής των συναλλασσομένων. (Μυρτίδης Δ. 1999).

4.2 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

Η διασφάλιση του απορρήτου των ηλεκτρονικών συναλλαγών αποτελεί πρωταρχικό στόχο για κάθε τράπεζα. Οι επενδύσεις των τραπεζών στον τομέα αυτό ήταν και συνεχίζουν να είναι πολύ σημαντικές. Από την πλευρά της κοινής γνώμης παρατηρείται διστακτικότητα στη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, με κυριότερη αιτία την άγνοια σε θέματα ασφάλειας. Για να αντιμετωπιστούν πιθανές απειλές είναι απαραίτητη η συνεργασία χρηστών και τραπεζών.

Όλες οι τράπεζες που προσφέρουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής λαμβάνουν όλα τα απαραίτητα μέτρα για την διασφάλιση των

συναλλαγών. Επικεντρώνουν τις προσπάθειες τους κυρίως στη διασφάλιση της συναλλαγής με τον χρήστη σε όλα τα στάδια που περιλαμβάνονται μέχρι την ολοκλήρωσή της.

Για την διασφάλιση των συναλλαγών από το internet χρησιμοποιούνται από τις τράπεζες τείχη προστασίας και λογισμικό που εντοπίζει τις ύποπτες διεισδύσεις. Τα μέτρα ή τα συστήματα που μπορεί να λάβει ένας τραπεζικός οργανισμός, με σκοπό να διασφαλίσει τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές συναλλαγές είναι :

4.2.1 Κρυπτογράφηση

Μία δικλείδα ασφαλείας η οποία εξασφαλίζει την μεταφορά δεδομένων και το απόρρητο είναι η κρυπτογράφηση. Η κρυπτογράφηση είναι η μετατροπή του αρχικού κειμένου σε μορφή μη κατανοητή για οποιοδήποτε τρίτο, με την χρήση κάποιας μαθηματικής συνάρτησης από τον αποστολέα. Ο παραλήπτης του μηνύματος αποκρυπτογραφεί το κείμενο στην αρχική του μορφή έχοντας γνώση του τρόπου κρυπτογράφησης. Υπάρχουν δύο είδη κρυπτογράφησης η συμμετρική και η ασύμμετρη.

i. Συμμετρική κρυπτογράφηση

Στη συμμετρική κρυπτογράφηση ένα κοινό μυστικό κλειδί χρησιμοποιείται τόσο για την κωδικοποίηση όσο και για την αποκωδικοποίηση των πληροφοριών. Το κλειδί αυτό θα πρέπει να είναι γνωστό μόνο στα εξουσιοδοτημένα μέρη και κατά συνέπεια, απαιτείται κάποιο ασφαλές μέσο για την μετάδοση του όπως μια προσωπική συνάντηση κατά την οποία θα συμφωνηθεί το κλειδί.

Κάθε χρήστης θα πρέπει να διαθέτει το προσυμφωνημένο κλειδί κρυπτογράφησης για την διεκπεραίωση των συναλλαγών του. Αυτό σημαίνει ότι το σύστημα θα πρέπει να παράγει και να ανταλλάσει για κάθε χρήστη διαφορετικό κλειδί κρυπτογράφησης. Σίγουρα αποτελεί ένα σημαντικό εμπόδιο για τη διάδοση της συμμετρικής κρυπτογράφησης στον τραπεζικό τομέα, αν αναλογιστεί κανείς το μέγεθος της πελατειακής του βάσης.

ii. Ασύμμετρη κρυπτογράφηση

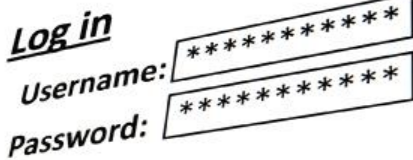
Η ασύμμετρη κρυπτογράφηση χρησιμοποιεί δύο κλειδιά : το ένα για να κωδικοποιήσει τα δεδομένα και ένα άλλο για να αποκωδικοποιήσει τα δεδομένα. Τα δεδομένα της συναλλαγής κρυπτογραφούνται με το δημόσιο κλειδί, αποστέλλονται στην τράπεζα και εκεί αφού πρώτα αποκρυπτογραφηθούν με το ιδιωτικό κλειδί δρομολογούνται προς επεξεργασία. Τα δύο κλειδιά κρυπτογράφησης συνδέονται μεταξύ τους με μια

μαθηματική σχέση, τέτοια ώστε τα δεδομένα που κρυπτογραφήθηκαν με ένα δημόσιο κλειδί να μπορούν να αποκρυπτογραφηθούν μόνο με το αντίστοιχο ιδιωτικό κλειδί.

Η μέθοδος της ασύμμετρης κρυπτογράφησης υπερτερεί της συμμετρικής καθώς υπάρχει η δυνατότητα ανταλλαγής κλειδιών ασύμμετρης μεταξύ ενός μεγάλου αριθμού χρηστών χωρίς την ανάγκη ασφαλούς μετάδοσης. Οι τράπεζες οφείλουν πολλά στην ασύμμετρη κρυπτογράφηση και στην ασφάλεια που παρέχει και έχουν επενδύσει σημαντικά κεφάλαια για την ανάπτυξη τεχνολογιών βασισμένων σε αυτή.

4.2.2 Ψηφιακές Υπογραφές

Όταν παραλαμβάνεται ένα κρυπτογραφημένο μήνυμα ή συναλλαγή, είναι σημαντικό να υπάρχει η δυνατότητα πιστοποίησης ότι ο αποστολέας του, είναι όντως αυτός που ισχυρίζεται. Αυτό συμβαίνει μέσω της ψηφιακής υπογραφής. Οι ψηφιακές υπογραφές είναι αδιάψευστες, μοναδικές για κάθε συναλλαγή και σχεδόν απίθανο να αντιγραφούν ή να μεταφερθούν.



Αλλιώς μπορούν να οριστούν σαν ένα σύστημα μέσω του οποίου η μια πλευρά μπορεί να στέλνει ένα υπογεγραμμένο μήνυμα στην άλλη πλευρά με τέτοιο τρόπο ώστε:

- Ο παραλήπτης να μπορεί να επιβεβαιώνει την ταυτότητα που δηλώνει ο αποστολέας
- Ο αποστολέας να μην μπορεί αργότερα να αρνηθεί το περιεχόμενο του μηνύματος
- Ο παραλήπτης να μην μπορεί να κατασκευάσει το μήνυμα από μόνος του (*Πομπόρτσης, Παπαδημητρίου 2003*)

4.2.3 Ψηφιακά πιστοποιητικά

Είναι μια σύγχρονη μέθοδος προστασίας των συναλλαγών από το διαδίκτυο. Το πιστοποιητικό αυτό αναγνωρίζει τον χρήστη και επιτρέπει συναλλαγές και μεταφορές χρημάτων και λογαριασμών μόνο από συγκεκριμένο ηλεκτρονικό υπολογιστή. Όταν εγκατασταθούν στον υπολογιστή του χρήστη προσφέρουν : α) Τη δυνατότητα ασφαλούς ταυτοποίησης του ίδιου του χρήστη και β) Τη δυνατότητα διενέργειας συναλλαγών μέσω του διαδικτύου από τον ίδιο τον χρήστη.

Το πιστοποιητικό μπορεί να μεταφερθεί σε άλλον υπολογιστή αφού πρώτα ακυρωθεί και εγκατασταθεί από την αρχή. Σε κάθε περίπτωση όμως ο αριθμός των ενεργών πιστοποιητικών δεν μπορεί να υπερβαίνει ένα συγκεκριμένο όριο (συνήθως μέχρι 2).

4.2.4 Αριθμοί TAN(Transaction Authorization Number)

Είναι ένας εξαψήφιος αριθμός, η χρήση του οποίου επιβεβαιώνει την πρόθεση του χρήστη για πραγματοποίηση μιας συγκεκριμένης συναλλαγής. Επιπλέον την ορθότητα της συναλλαγής αυτής που διενεργείτε μέσω του συστήματος e-banking της τράπεζας. Ο αριθμός TAN αντικαθιστά την υπογραφή του χρήστη κατά την διενέργεια συγκεκριμένων συναλλαγών. (Attica Bank.gr)

4.2.5 Κωδικοί πρόσβασης

Κωδικοί πρόσβασης είναι ένας προσωπικός κωδικός χρήστη (username) και ένας μυστικός κωδικός (password) που δίνονται από την τράπεζα. Αυτοί οι κωδικοί είναι υποχρεωτικοί για την είσοδο του χρήστη στην ιστοσελίδα αλλά και για την ταυτοποίησή του.

Οι κωδικοί αυτοί δίνονται από την τράπεζα στον πελάτη ξεχωριστά ο ένας από τον άλλο για περισσότερη ασφάλεια. Πολλές φορές οι τράπεζα ζητάει από τον χρήστη να αλλάξει τον κωδικό πρόσβασης του, για περισσότερη ασφάλεια. Σε περίπτωση που κάποιον λανθασμένων προσπαθειών εισόδου, μπλοκάρονται οι κωδικοί του. Αυτό γίνεται γιατί θεωρείται ύποπτη η διαδικασία και δεν μπορεί ο χρήστης να εισέλθει και να πραγματοποιήσει την συναλλαγή.(Πάγκαλος Γεώργιος, Μαυρίδης Ιωάννης)

4.3 Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΧΡΗΣΤΗ

Η εφημερίδα «ΤΟ ΒΗΜΑ» στις 11/02/2009 δημοσίευσε :

«Η ευκολία της χρήσης και τα πλεονεκτήματα των εναλλακτικών δικτύων τα έχουν κάνει ευρέως αποδεκτά από τους πελάτες των τραπεζών και συμβαίνει σε κάθε παρόμοια περίπτωση η ευρεία αποδοχή των εναλλακτικών δικτύων έχει τραβήξει την προσοχή επίδοξων απατεώνων οι οποίοι χρησιμοποιούν μια σειρά από μεθόδους με σκοπό να αποσπάσουν προσωπικά στοιχεία των χρηστών και να πραγματοποιήσουν παράνομα κέρδη εις βάρος των τραπεζών αλλά και εις βάρος των ανυποψίαστων πελατών».

Ο πελάτης του τραπεζικού ιδρύματος θα πρέπει να είναι πάντα υποψιασμένος ώστε να νιώθει ασφαλής. Βέβαια οι χρήστες του e-banking πάντοτε ανησυχούν για την ασφάλεια των συναλλαγών που διενεργούν. Θα

πρέπει όμως να γνωρίζουν ότι η ασφάλεια είναι ευάλωτη περισσότερο από την δική τους πλευρά και λιγότερο από την πλευρά της τράπεζας. Η άγνοια και η αδιαφορία είναι ο μεγαλύτερος σύμμαχος των επιτηδείων.

Το σημαντικότερο που πρέπει να κάνει ο χρήστης του e-banking είναι να εκπαιδεύεται, ενημερώνεται και να πληροφορείται οτιδήποτε έχει να κάνει με την διενέργεια των on line συναλλαγών του. Αρκετοί φορείς όπως η ένωση ελληνικών τραπεζών, το υπουργείο ανάπτυξης μέσω του προγράμματος δικτυωθείτε και του e-business forum, η ελληνική εταιρεία διοίκησης επιχειρήσεων και άλλοι έχουν ξεκινήσει προσπάθειες εκπαίδευσης και ενημέρωσης του συναλλακτικού κοινού για την ηλεκτρονική τραπεζική. Τις περισσότερες προσπάθειες στηρίζουν οι ίδιες οι τράπεζες.

Οι κυριότερες πηγές εκπαίδευσης και ενημέρωσης των συναλλασσομένων είναι :

- ✓ On line βοήθεια συναλλαγών
- ✓ Sites των τραπεζών
- ✓ Τηλεφωνική εξυπηρέτηση των πελατών
- ✓ Εξουσιοδοτημένος υπάλληλος ενημερώνει και εκπαιδεύει τους χρήστες
- ✓ Βιβλία
- ✓ Περιοδικά και εφημερίδες

Για τον λόγο αυτό ο χρήστης θα πρέπει να λαμβάνει προληπτικά μέτρα σε συνδυασμό με τις απαραίτητες παροχές των τραπεζών ώστε εξασφαλίζει με επιτυχία τις συναλλαγές τους.

4.4 ΜΕΤΡΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΛΕΥΡΑ ΤΟΥ ΧΡΗΣΤΗ

Πολύ σημαντική είναι και η ευθύνη του χρήστη, ο οποίος μπορεί με απλές κινήσεις να μεριμνήσει ο ίδιος για τη μεγιστοποίηση της ασφάλειας του. Όσο και αν οι τράπεζες εκσυγχρονίζουν τα συστήματα ασφαλείας τους, δεν είναι από μόνες σε θέση να εξασφαλίσουν απόλυτα την ασφάλεια των συναλλαγών. Οι βασικές συμβουλές ασφαλείας και προστασίας για τους χρήστες των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι οι εξής :

- ✚ Διασφάλιση του απορρήτου των προσωπικών κωδικών. Η συμβουλή ενημέρωσης από όλες τις τράπεζες προς τους πελάτες τους είναι : οι τράπεζες δε πρόκειται για κανένα λόγο και με κανένα απολύτως τρόπο

να επικοινωνήσουν μαζί σας π.χ. μέσω email ή τηλεφωνικά για να σας ζητήσουν τους προσωπικούς κωδικούς πρόσβασης σας στις υπηρεσίες του e banking. Είναι φανερό ότι οι κωδικοί πρόσβασης και χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι η ταυτότητα του πελάτη και είναι αυστηρά προσωπικοί και απόρρητοι. Οι πελάτες δεν θα πρέπει να τους μοιράζονται με κανέναν. Επίσης είναι πολύ καλή τακτική ασφάλειας να τους αλλάζουν ανά τακτά χρονικά διαστήματα αποφεύγοντας να είναι εύκολα προβλέψιμοι, αλλά και να μην χρησιμοποιούν τους ίδιους κωδικούς σε άλλες ιστοσελίδες του διαδικτύου. Τέλος καλό είναι να αποστηθίζονται και να μην αποθηκεύονται ούτε σε ηλεκτρονική αλλά ούτε και σε έντυπη μορφή καθώς υπάρχει κίνδυνος υποκλοπής.

- ✚ Επιβεβαίωση ασφαλής σύνδεσης. Όταν ο χρήστης εισέρχεται στην ιστοσελίδα της τράπεζας του και επιθυμεί να συνδεθεί στις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής θα πρέπει να ελέγχει :



- Na αναγράφεται στην αρχή της διεύθυνσης της ιστοσελίδας το πρόθεμα "https" αντί για "http" και
- Na υπάρχει στην ιστοσελίδα ένα μικρό λουκέτο που υποδεικνύει ότι είναι πιστοποιημένη από αναγνωρισμένο παροχέα με γνωστό πρωτόκολλο ασφαλείας.

- ✚ Προστασία του υπολογιστή. Για την μεγαλύτερη ασφάλεια και προστασία των ηλεκτρονικών συναλλαγών, οι χρήστες θα πρέπει να :
 - α) ενημερώνουν τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές τους με τις τελευταίες εκδόσεις λογισμικού π.χ. αναβαθμίσεις και προγραμμάτων πλοήγησης στο διαδίκτυο και
 - β) εγκαθιστούν και ενημερώνουν προγράμματα προστασίας των υπολογιστών από ιούς και άλλα κακόβουλα προγράμματα.
- ✚ Προστασία από μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Οι χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής αλλά και γενικότερα του διαδικτύου δεν θα πρέπει να ανοίγουν ποτέ μηνύματα που προέρχονται από άγνωστες και αναξιόπιστες πηγές. Σε περίπτωση που ο αποστολέας είναι η

τράπεζά τους ή φαίνεται να είναι η τράπεζα δεν θα πρέπει να ακολουθούν τότε συνδέσμους που τους παραπέμπουν σε άλλες ιστοσελίδες και να συμπληρώνουν προσωπικούς κωδικούς τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ E-BANKING ΑΠΟ ΤΙΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

Οι ελληνικές τράπεζες έχουν υιοθετήσει το e-banking , παρέχοντας έτσι στους πελάτες τους την δυνατότητα να αξιοποιούν τα πλεονεκτήματά του. Οι τράπεζες οι οποίες χρησιμοποιούν e-banking σύμφωνα με έρευνες είναι 17 και είναι οι εξής: Alpha Bank, τράπεζα αττικής, αγροτική τράπεζα, Citibank N.A., γενική τράπεζα, Εγνατία τράπεζα, εθνική τράπεζα της Ελλάδας, Eurobank, ελληνική τράπεζα, εμπορική τράπεζα, FBB πρώτη επιχειρηματική τράπεζα, Λαϊκή τράπεζα, Millennium Bank, τράπεζα Κύπρου, τράπεζα Πειραιώς, Πανελλήνια τράπεζα.

Με το e-banking υπάρχει η δυνατότητα εκτέλεσης τραπεζικών συναλλαγών από το σπίτι, χωρίς αναμονή στο κισσέ των τραπεζών και χωρίς χρονικούς περιορισμούς. Ο χρήστης εκτελεί μια συναλλαγή όποτε το θελήσει, δηλαδή μπορεί να πληρώσει λογαριασμό της ΔΕΗ, να εξοφλήσει τα δάνειό του, με την προϋπόθεση οι ιστοσελίδες των τραπεζών να έχουν 100% διαθεσιμότητα ολόκληρο το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, κάτι το οποίο δεν συμβαίνει πάντα όπως διαπιστώθηκε.

Σε έρευνα που έγινε διαπιστώθηκε στις ιστοσελίδες ελληνικών τραπεζών καταγράφηκαν προϊόντα και υπηρεσίες γενικότερα που προσφέρονται μέσω του διαδικτύου. Παρακάτω παρουσιάζονται οι σχετικοί πίνακες. Σύμφωνα με τους παραπάνω πίνακες φαίνεται ότι οι τράπεζες προσπαθούν να παρέχουν στους πελάτες τους όσες περισσότερες συναλλαγές γίνεται μέσω του e-banking.

Παρακάτω αναλύεται ο τρόπος εκτέλεσης συναλλαγών μέσω των ιστοσελίδων της ALPHA BANK και της ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ. Η λειτουργία demo αποτελεί το βασικό εργαλείο για την παρουσίαση του e-banking των συγκεκριμένων τραπεζών. Μέσα από αυτή τη λειτουργία παρέχεται η δυνατότητα στο χρήστη να περιηγηθεί στις υπηρεσίες που παρέχει η τράπεζα

και να δοκιμάσει σε οποιαδήποτε συναλλαγή επιθυμεί. Και οι δύο τράπεζες προσφέρουν ένα εντυπωσιακό και αναλυτικό πρόγραμμα επίδειξης για το e-banking.

Η παρακάτω παρουσίαση θα γίνει με την παράθεση εικόνων τις οποίες συναντάει ο χρήστης με την είσοδό του στο συγκεκριμένο πρόγραμμα.

5.1 ALPHA BANK



ALPHA BANK

Ο χρήστης διαπιστώνει μέσα από την σύγχρονη πλατφόρμα για τις τραπεζικές συναλλαγές ότι είναι ιδιαίτερα σταθερό και σπάνια θα συναντήσει κάποιο πρόβλημα πρόσβασης. Διαθέτει πολλές υπηρεσίες και λειτουργικό τρόπο επικοινωνίας με το χρήστη. Η πλοήγηση είναι αρκετά εύκολη και ιδιαίτερα φιλική. Η σύνδεση γίνεται με την χρήση του κωδικού και του αντίστοιχου PIN. Η τράπεζα προσφέρει ένα ακόμα πεδίο με κωδικό ο οποίος παρέχεται από μια ειδική συσκευή.

Στην αρχική σελίδα ο χρήστης καλείται να πληκτρολογήσει τον κωδικό συνδρομητή, το μυστικό κωδικό και το πρόσθετο κωδικό ασφαλείας από το μηχανάκι το οποίο προμηθεύεται.

The screenshot shows the login page of Alpha Bank's web banking interface. At the top, there is a header with the Alpha Bank logo on the left, the word "Demo" in the center, and "ALPHA WEB BANKING" on the right. Below the header, the word "Εισοδος" (Login) is displayed in large blue letters. Underneath, there is a section titled "ALPHA WEB BANKING για Ιδιώτες" with a link "> Εγγραφή". The main login area contains three input fields: "Κωδικός συνδρομητή:" with the value "ALPHA.Demo123GR", "Μυστικός κωδικός:" with masked characters "*****", and "Πρόσθετος Κωδικός Ασφαλείας:" with the value "123456". To the right of these fields are two security icons: a red checkmark in a circle and a blue shield with a checkmark. Below the input fields, there is a small note: "(Αν έχετε τη συσκευή και επιθυμείτε να πραγματοποιήσετε μεταφορές ποσών ή πληρωμές)". At the bottom right of the login area is a blue button labeled "Είσοδος". At the very bottom of the page, there is a footer with the text "Επικοινωνία" and a phone number "800 33 326 0000 ή 326 326 0000 (καθημερινά 9:00 π.μ. - 10:30 μ.μ.)".

Στη συνέχεια γίνεται η σύνδεση και ο χρήστης εισέρχεται στη πλατφόρμα όπου έχει τις εξής δυνατότητες.

ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ

Πατώντας στη καρτέλα με τις καταθέσεις ανοίγονται στο συνδρομητή οι εξής κατηγορίες: οι καταθέσεις μου, υπόλοιπα κινήσεις, αντίγραφα λογαριασμών, πληροφορίες εισερχόμενων εντολών, πληροφορίες επιταγών, προσθήκη λογαριασμών και αίτηση για έκδοση βιβλιαρίου επιταγών.

Αριθμός Λογαριασμού	Τιτλοποίηση Λογαριασμού	Νόμισμα	Ημετέρο υπόλοιπο	Διαθέσιμο υπόλοιπο
10100027999999999	Ταμειτήριο	EUR	10.070,65 Π	10.060,35 Π
12301509999999999	Συνόλιγμα	USD	14.581,81 Π	14.540,93 Π
70800023999999999	Δουλερό	EUR	15.670,65 Π	10.160,35 Π
10100023999999999	Με Υπερανάλωση	EUR	3.077,83 Π	1.063,35 Π
10118319999999999	Εξόδων	EUR	7.843,83 Π	7.823,35 Π

ΚΑΡΤΕΣ-ΔΑΝΕΙΑ

Εδώ ο χρήστης ενημερώνεται για τα υπόλοιπα- κινήσεις καρτών, για τα αντίγραφα λογαριασμών, προγράμματα bonus, προσθήκη κάρτας και υπηρεσία alpha secureweb.

Alpha e-statements
Καταργήστε ΤΩΡΑ τους εγχειρίδιες λογαριασμούς

Στοιχεία Δανείου
 Είδος δανείου: **Alpha 700**
 Αριθμός δανείου: **9999031111111111**
 Κάτοχος: **DEMO**
 Έκδοση δανείου: **05/1999**
 Συνδεδεμένος λογαριασμός: **200002786000280**
 Αυτόματη εξόφληση: **ΝΑΙ με την Ελάχιστη Καταβολή**

Πληροφορίες Δανείου
 Πιστωτικό όριο: **2.935,00** Τρέχον υπόλοιπο: **0,00 Π**
 Διαθέσιμο υπόλοιπο για αγοράς κάρτας: **2.935,00**
 Ποσό τελευταίας πληρωμής: **10,00 Χ** Ημ/νία τελ. πληρωμής: **10/03/2013**

Στοιχεία τελευταίου αντίγραφου λογαριασμού
 Τελευταίο εκκαθαριστικό: **10,00 Π** Ημ/νία εκδόσεως: **26/02/2013**
 Πληρωτέο ποσό: **10,00 Π** Ημ/νία πληρωμής: **13/03/2013**

ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ

Σε λογαριασμό alpha bank, σε λογαριασμό τραπέζης εσωτερικού, σε λογαριασμό τραπέζης εξωτερικού, ερωτήσεις, ακυρώσεις και πάγιες εντολές.



ALPHA BANK

Demo

ALPHA WEB BANKING

Καταθέσεις Κάρτες - Δάνεια Μεταφορές Πληρωμές Επενδύσεις Διαχείριση Πληροφορίες Έξοδος

Μεταφορά κεφαλαίου

σε λογαριασμό Alpha Bank

Από λογαριασμό: (Καταθέτης)

Επιλογή από προφίλ: ΝΑΙ ΟΧΙ

Σε λογαριασμό: (Δικαιούχος)

Τρόπος εκτελέσεως: Άμεσα Σε επιλεγμένη ημερομηνία

Η διαδικασία αντιλογισμού άμεσων μεταφορών πραγματοποιείται αποκλειστικά μέσω του Καταστήματος συνεργασίας σας ή της Υπηρεσίας Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης της Τραπέζης (801 11 326000 ή 210 3260000)

Ποσό: JPY

Αιτιολογία για καταθέτη:

Θα εμφανισθεί στο αντίγραφο του λογαριασμού του καταθέτη.
(Αν αφήσετε το πεδίο κενό, θα εμφανισθεί ο αριθμός λογαριασμού στον οποίο μεταφέρετε τα χρήματα στην 15ψήφια μορφή του).

Αιτιολογία προς δικαιούχο:

Θα εμφανισθεί στο αντίγραφο λογαριασμού του δικαιούχου.
(Αν αφήσετε το πεδίο κενό, θα του εμφανισθεί το ονοματεπώνυμό ή η επωνυμία του καταθέτη)

Για καταχώρηση της μεταφοράς... [Εκτέλεση](#)

Η μεταφορά κεφαλαίου σε "νέο λογαριασμό" Alpha Bank που δεν έχει προστεθεί στο προφίλ απαιτεί τη χρήση του πρόσθετου κωδικού ασφαλείας. Σε περίπτωση που δεν έχετε δυνατότητα εκτελέσεως των υπηρεσιών με πρόσθετο κωδικό ασφαλείας, μπορείτε να κάνετε αίτηση για ενεργοποίηση αυτών των υπηρεσιών από το μενού "Διαχείριση>Υπηρεσιών με Πρόσθετο Κωδικό Ασφαλείας" - επιλογή "[Αίτηση](#)".

801 11 326 0000 ή 210 326 0000 (καθημερινά 8:00 π.μ. - 10:30 μ.μ.)



13/4/2013 15:23

ΠΛΗΡΩΜΕΣ

Στη συγκεκριμένη πλατφόρμα εμφανίζονται όλων των ειδών οι πληρωμές ου μπορεί να κάνει ο πελάτης μέσω του e-banking και είναι οι εξής: πληρωμές καρτών, δανείων, δημοσίου-ταμείων, τηλεφωνία-internet, ασφαλιστικές εταιρίες, λοιπών εταιριών, δωρεές υπέρ κοινωνικού σκοπού, ερωτήσεις και ακυρώσεις.

Επιτυχής καταχώρηση

✓

Ημερομηνία / Ώρα καταχώρησης : 13/4/2013 15:31
Από λογαριασμό : 708002399999999(Δουλειά)
Πληρωμή : Πληρωμή Φόρου Εισοδήματος Νομικών Προσώπων (Φ.Ε.Ν.Π.)
Ταυτότητα Πληρωμής : 7896523691223654789500000654888
Ποσό : 6.548,88 EUR

Ημερομηνία πληρωμής : 4/3/2009
Αριθμός συναλλαγής : 200702270960218002
Δέσμευση ποσού πληρωμής : Έχει γίνει
Η πληρωμή θα εκτελεστεί την 27/2/2007 μετά τις 22:00

801 11 326 0000 ή 210 326 0000 (καθημερινά 8:00 π.μ. - 10:30 μ.μ.) 13/4/2013 15:31

ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ

Καταθέσεις προθεσμίας, alpha αμοιβαία κεφάλαια, μετοχές alpha finance χαρτοφυλάκια alpha prime και τέλος χαρτοφυλάκια alpha private bank.

Ενημέρωση χαρτοφυλακίου
Αμοιβαίων Κεφαλαίων

Επιλεγμένος επενδυτικός λογαριασμός : 0000999999

Δικαιούχοι

Επώνυμο/Επωνυμία	Όνομα	Πατρώνυμο
DEMO 1	DEMO 1	DEMO 1
DEMO 2	DEMO 2	DEMO 2

Σύνολο επενδύσεως : Αξία κτήσεως : 1.154,95 Τρέχουσα αξία : 1.154,95 Απόδοση (%) : +

Κωδ.	Ονομασία	Αξία κτήσεως (€)	Τρέχουσα αξία (€)	Ημερομηνία αποτίμησης	Απόδοση (%)	Μερίδια την 7/6/2006	Αναλυτική εμφάνιση τίτλων
206079	Fund 1...	5,09	2.649,68	21/6/2006	+51.956,58	2.649,68	🔍
407561	Fund 2...	2.487,10	1.223,80	22/6/2006	--50,79	244,76	🔍

Επιστροφή

⚠ ΤΑ ΑΝΩΤΕΡΩ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΣΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΝΟΝΤΑΙ ΜΟΝΟ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΕΩΣ ΑΜΟΙΒΑΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ. ΤΑ ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΔΕΝ ΕΧΟΥΝ ΕΓΓΥΗΜΕΝΗ ΑΠΟΔΟΣΗ ΚΑΙ ΟΙ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΕΣ ΑΠΟΔΟΣΕΙΣ ΔΕΝ ΔΙΑΣΦΑΛΙΖΟΥΝ ΤΙΣ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ

801 11 326 0000 ή 210 326 0000 (καθημερινά 8:00 π.μ. - 10:30 μ.μ.) 13/4/2013 15:45

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ

Του προφίλ μου, κωδικών/συνδρομής, υπηρεσιών ηλεκτρονικών αντιγράφων, υπηρεσιών με πρόσθετο κωδικό ασφαλείας, ανώτατου ορίου μεταφορών και έκδοση βιβλιαρίου επιταγών.

ALPHA BANK *Demo* ALPHA WEB BANKING

Καταθέσεις Κάρτες - Δάνεια Μεταφορές Πληρωμές Επενδύσεις Διαχείριση Πληροφορίες Έξοδος

Μεταβολή Κωδικού Συνδρομητή

Πληκτρολογήστε νέο Κωδικό Συνδρομητή :

Επιβεβαιώστε τον νέο Κωδικό Συνδρομητή :

Ο Κωδικός Συνδρομητή Alpha Web Banking πρέπει να είναι από 7 έως 14 χαρακτήρες με τουλάχιστον 5 γράμματα και 2 αριθμούς.

[Εκτέλεση](#) ✓

! Ακόμα και στην περίπτωση που αλλάξει ο Κωδικός Συνδρομητή Alpha Web Banking, ο 15ψήφιος κωδικός παραμένει σε ισχύ.

801 11 326 0000 ή 210 326 0000 (καθημερινά 8:00 π.μ. - 10:30 μ.μ.) 13/4/2013 15:37

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Εδώ δίνονται πληροφορίες σχετικά με το προφίλ του χρήστη.

ALPHA BANK *Demo* ALPHA WEB BANKING

Καταθέσεις Κάρτες - Δάνεια Μεταφορές Πληρωμές Επενδύσεις Διαχείριση Πληροφορίες Έξοδος

Εμφάνιση στοιχείων του προφίλ

Όνοματεπώνυμο : **DEMO DEMO**
Κωδικός συνδρομητή Alpha Web Banking : **()**
Κωδικός συνδρομητή Alphaphone Banking :

Στοιχεία επικοινωνίας

Ηλ. Ταχυδρομείο : **demo@demo.com**
Φαξ : **DEMO**
Τηλέφωνο 1 : **DEMO**
Τηλέφωνο 2 : **DEMO**

Λογαριασμοί Κάρτες Δάνεια Πληρωμές Επενδύσεις Στοιχεία πρόσθετων υπηρεσιών

Είδος λογαριασμού	Αριθμός λογαριασμού	Περιγραφή λογαριασμού (ταυτότητα)	Δικαιώματα χρήσεως
ALPHA 500	101002320999999	Εταρικός	Ενημέρωση, Πίστωση, Χρέωση
Alpha Ταμιευτήριο Plus	101002799999999	Ταμιευτήριο	Ενημέρωση, Πίστωση, Χρέωση
Alpha 505	125015099999999	Συνάλλαγμα	Ενημέρωση, Πίστωση, Χρέωση
Alpha Μισθοδοσία	708002399999999	Δουλειά	Ενημέρωση, Πίστωση, Χρέωση
Alpha Προνομιακός	101002399999999	Με Υπερανάληψη	Ενημέρωση, Πίστωση, Χρέωση
Alpha Ταμιευτήριο Συναλλάγματος	101185199999999	Εξόδων	Ενημέρωση, Πίστωση, Χρέωση
Alpha Bank Bonus Visa	4509034099999099	Η κάρτα μου	Ενημέρωση, Χρέωση, Πληρωμή Οφειλής
Alpha Bank MasterCard	5100990399999099		Ενημέρωση, Πληρωμή Οφειλής
DINERS KAPTA	36124399999990		Πληρωμή Οφειλής
Στεγαστικά/ Λοιπά Δάνεια	101002099999999	Για το σπίτι	Ενημέρωση
Alpha 700	9999031111111111	Τρέχοντα έξοδα	Ενημέρωση, Πληρωμή Οφειλής
ΕΥΔΑΠ	999999	Εταιρίας	Πληρωμή Οφειλής
Alpha Αμοιβαίο Κεφάλαιο	00000999999	Δικός μου	Ενημέρωση
Καταθέσεις Προθεσμίας σε Συναλλάγμα	125015200999999	Προθεσμιακός USD	Ενημέρωση

5.2 ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ



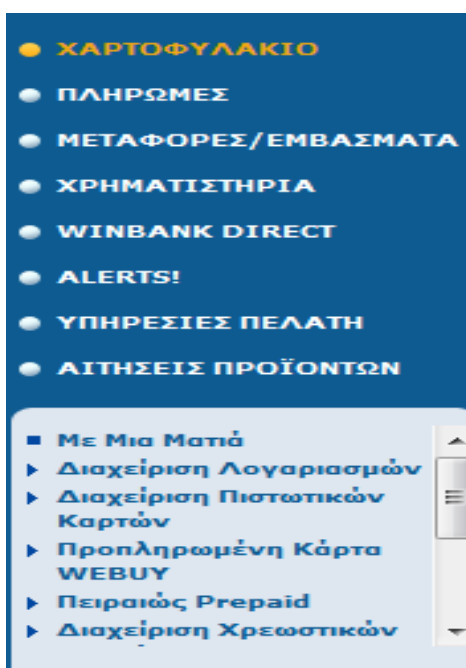
Στη τράπεζα Πειραιώς η υλοποίηση του e-banking αποτελεί ένα ξεχωριστό τόπο στο internet, στο οποίο υπάρχουν όλες οι υπηρεσίες για τις τραπεζικές συναλλαγές από το σπίτι. Η WINBANK, η μονάδα ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας, είναι η μόνη που διαθέτει δικό της site, ανεξάρτητο από το site της τράπεζας Πειραιώς.

Όπως φαίνεται παραπάνω η διαδικασία εισόδου είναι η ίδια και με την alpha bank. Εισάγουμε το username, το password, και το extra pin που προμηθεύεται ο χρήστης.

Με την είσοδο στο σύστημα ανοίγει η παρακάτω πλατφόρμα και ο χρήστης έχει μπροστά του τις εξής δυνατότητες.

Με την είσοδο στο σύστημα ανοίγει η παρακάτω πλατφόρμα και ο χρήστης έχει μπροστά του τις εξής δυνατότητες.

Χαρτοφυλάκιο



Εδώ φαίνονται όλα τα προϊόντα του χαρτοφυλακίου, όπως λογαριασμοί, πιστωτικές κάρτες, δάνεια και επενδύσεις.

Με Μια Ματιά: φαίνεται συνοπτικά τη συνολική εικόνα του χαρτοφυλακίου στην Τράπεζα Πειραιώς με την τρέχουσα αξία του καθώς και τα στοιχεία των λογαριασμών, δανείων, καρτών και επενδύσεων.

Διαχείριση Λογαριασμών: Αναλυτικές πληροφορίες όλων των λογαριασμών, όπως τα υπόλοιπα και τις συναλλαγές και την αποστολή των κινήσεων τους ταχυδρομικά ή ηλεκτρονικά.

Διαχείριση Πιστωτικών Καρτών: Όλα τα στοιχεία των πιστωτικών καρτών: τα τρέχοντα και διαθέσιμα υπόλοιπα, τα πιστωτικά όρια, τις κινήσεις, τους μηνιαίους λογαριασμούς και επιλογή των πληρωμών τους με χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού. Μπορούν επίσης να αιτηθούν online την έκδοση νέας πιστωτικής κάρτας και ακόμα να μεταφέρουν υπόλοιπα άλλων πιστωτικών καρτών στην Τράπεζα Πειραιώς εκμεταλλευόμενοι τους προνομιακούς όρους μεταφοράς.

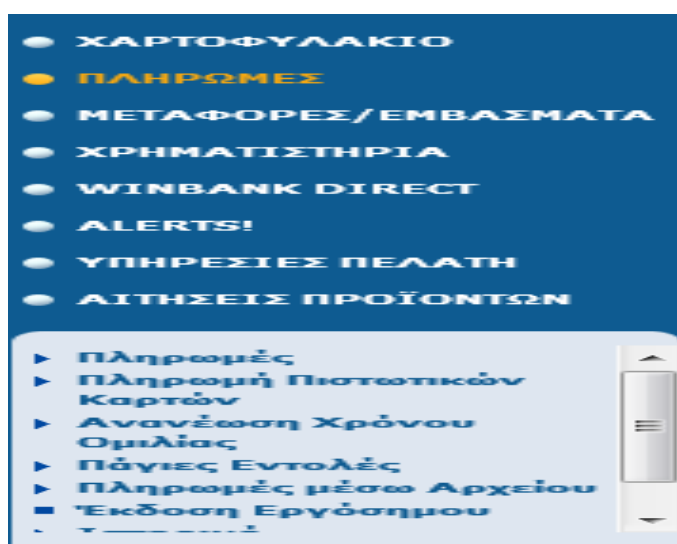
Προπληρωμένη Κάρτα WEBUY: Αποκτούν άμεσα μια νέα προπληρωμένη κάρτα και την διαχειρίζονται πλήρως online. Φορτίζοντας την δική τους κάρτα ή την κάρτα τρίτου, εκφορτίζοντας την, βλέπουν όλες τις συναλλαγές και αλλάζουν τα όρια χρήσης της ή ακόμα έχουν την δυνατότητα να την ακυρώσουν. Και όλα αυτά εύκολα, γρήγορα και σε πραγματικό χρόνο.

Πειραιώς Prepaid: Όλα τα στοιχεία της Πειραιώς Prepaid κάρτας και διαχείρισής της online. Φόρτιση της κάρτας ή την κάρτα τρίτου μέσω λογαριασμού ή πιστωτικής κάρτας, εκφόρτισής της και προβολή των πιο πρόσφατων κινήσεων.

Διαχείριση Χρεωστικών Καρτών: Τα στοιχεία της χρεωστικής κάρτας και διαχείρισής της online. Δυνατότητα τροποποίησης των ορίων χρήσης της, τη μεταβολή των συνδεδεμένων προϊόντων και ακόμα αίτηση online επανέκδοσης PIN ή και αντικατάστασή της λόγω φθοράς πλαστικού.

Προθεσμιακές Καταθέσεις: άνοιγμα online win bank Direct λογαριασμό, φαίνονται συγκεντρωτικά όλα τα στοιχεία των προθεσμιακών καταθέσεων και διαχείριση τόσο το win bank Direct όσο και το Cash Manager.

ΠΛΗΡΩΜΕΣ



Εκτέλεση πληρωμών που αφορούν τις οφειλές σε ΔΕΚΟ, Δημόσιες Υπηρεσίες και Τηλεπικοινωνίες, πληρωμές για κράτηση ξενοδοχείων, προσφορά δωρεάς σε μη κυβερνητικές οργανώσεις. Επίσης γίνονται πληρωμές πιστωτικών καρτών, ανανέωσης χρόνου ομιλίας, πάγιες εντολές,

πληρωμές μέσω αρχείου, έκδοση εργόσημου, ιστορικό πληρωμών/ μεταφορών.

Πληρωμές: Εδώ μπορούν πλέον να εκτελούν όλες τις μεμονωμένες πληρωμές και να τακτοποιούν τις οφειλές προς ΔΕΚΟ, Δημόσιες Υπηρεσίες και Τηλεπικοινωνίες, να πληρώνουν για την κράτηση στο ξενοδοχείο, να προσφέρουν την δωρεά τους σε Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις, και να ανανεώνουν την συνδρομή τους στο Internet!

Πληρωμή Πιστωτικών Καρτών: πληρωμή των μηνιαίων λογαριασμών πιστωτικών καρτών της Τράπεζας Πειραιώς, καθώς και όλων των άλλων ελληνικών τραπεζών.

Ανανέωση Χρόνου Ομιλίας: Ανανέωση του χρόνου ομιλίας του καρτοκινητού Vodafone, Cosmote, WIND ή Q card χρεώνοντας τον τραπεζικό λογαριασμό.

Πάγιες Εντολές: Πάγιες εντολές εξόφλησης λογαριασμών για φορείς όπως οι ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ, Tellas, Cosmote, Vodafone, WIND, Multichoice και ΟΑΕΕ (Οργανισμός Ασφάλισης Ελεύθερων Επαγγελματιών, ΤΕΒΕ – ΤΑΕ - ΤΣΑ). Επίσης μπορούν να δουν όλες τις πάγιες εντολές που έχουν δώσει, και να τις μεταβάλουν ή να τις διακόψουν/απενεργοποιήσουν.

Πληρωμές μέσω Αρχείου: Εδώ μπορείτε να εκτελέσετε εύκολα μαζικές πληρωμές σε τρίτους με λογαριασμό στην Τράπεζα Πειραιώς, να αποστείλετε μαζικά εμβάσματα εντός ή εκτός Ελλάδος και ακόμα να πραγματοποιήσετε την μισθοδοσία της εταιρίας σας.

Έκδοση Εργόσημου: Εδώ παρέχεται η δυνατότητα έκδοσης εργόσημου για τις εργασίες ή υπηρεσίες των περιστασιακά απασχολούμενων προσώπων. Για να εκτελέσουν τη συναλλαγή Έκδοση Εργόσημου, η χρήση του κωδικού extra PIN είναι απαραίτητη.

Ιστορικό Πληρωμών/Μεταφορών: Ανατρέχοντας στο ιστορικό όλων των εντολών πληρωμής και αναζητώντας τις εντολές που επιθυμούν θέτοντας τα κριτήρια που τους εξυπηρετούν. Βλέπουν τις λεπτομέρειες και το ιστορικό κάθε εντολής πληρωμής, δίνουν εντολή για δημιουργία άλλων όμοιων, για οριστική διαγραφή, προσωρινή διακοπή ή για επανενεργοποίηση.

ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ/ΕΜΒΑΣΜΑΤΑ

Μεταφορές: Ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να μεταφέρει χρήματα μεταξύ λογαριασμών του εντελώς δωρεάν εντός της τράπεζας Πειραιώς, ενώ αν ανήκει σε εταιρία μπορεί να πληρώσει online τιμολόγια προμηθευτών από το εξωτερικό με μεταφορά σε ειδικούς λογαριασμούς.



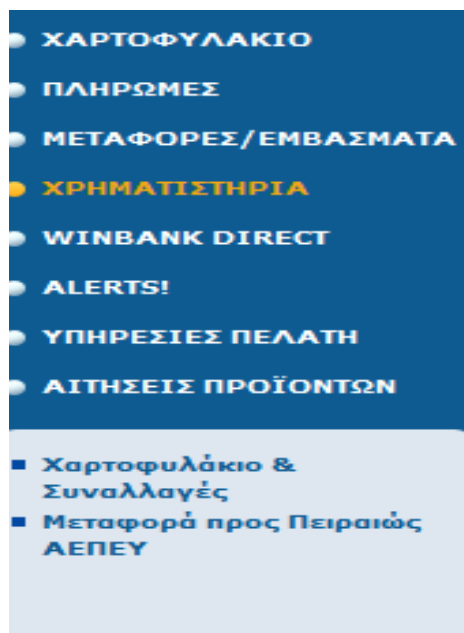
Εμβάσματα: μεταφέρονται χρήματα σε λογαριασμούς άλλων τραπεζών εντός της Ελλάδας ή και στο εξωτερικό. Επίσης δίνεται η δυνατότητα για την παροχή πληροφορίας για τα εμβάσματα που έχουν ήδη εκτελεστεί και μπορεί έτσι να εκτυπωθεί το ειδοποιητήριο ή η επιβεβαίωση της συναλλαγής.

Λεφτά στο λεπτό: ο χρήστης μπορεί να στείλει λεφτά με ασφάλεια και ανάληψή τους μπορεί να γίνει σε ΑΤΜ της τράπεζας Πειραιώς με τη χρήση κωδικού και χωρίς τη χρήση

κάποιας κάρτας.

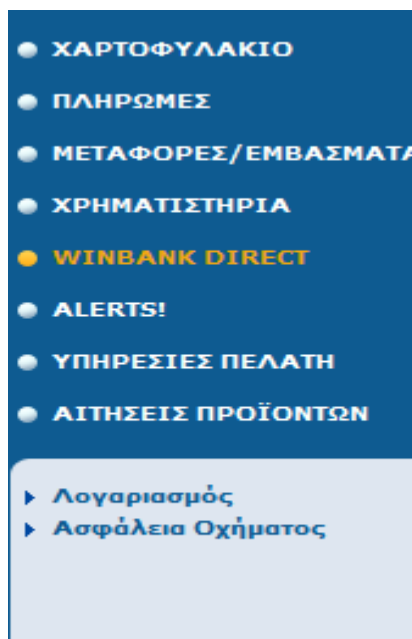
Ιστορικό Πληρωμών/Μεταφορών: Ανατρέχοντας στο ιστορικό όλων των εντολών πληρωμής και αναζητώντας τις εντολές που επιθυμεί θέτοντας τα κριτήρια που τον εξυπηρετούν. βλέπει τις λεπτομέρειες και το ιστορικό κάθε εντολής πληρωμής, δίνει εντολή για δημιουργία άλλων όμοιων, για οριστική διαγραφή, προσωρινή διακοπή ή για επανενεργοποίηση.

ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑ



Χαρτοφυλάκιο και συναλλαγές: εκτέλεση online των χρηματιστηριακών συναλλαγών τόσο στις ελληνικές όσο και στις διεθνείς αγορές. Μεταφορά προς Πειραιώς ΑΕΠΕΥ: μεταφορά χρημάτων που διαθέτει ο χρήστης στη Πειραιώς για περαιτέρω αγοραπωλησίες μετοχών ξένων χρηματιστηρίων.

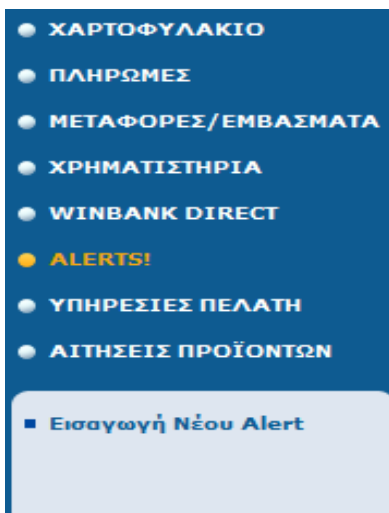
WINBANK DIRECT



Η τράπεζα Πειραιώς εισάγει ένα έξυπνο τρόπο για e-banking τη winbank direct στην οποία ο χρήστης μπορεί εύκολα και άμεσα να αποκτήσει τα προϊόντα της τράπεζας με προνομιακούς όρους και με τη δυνατότητα προσαρμογής τους αποκλειστικά στις δικές του ανάγκες.

Λογαριασμός: ο συγκεκριμένος λογαριασμός winbank direct είναι ένα προϊόν το οποίο συνδυάζει τις υψηλές αποδόσεις μιας προθεσμιακής κατάθεσης με την ευεξία και τα υψηλά επιτόκια στον τρεχούμενο λογαριασμό. Με το άνοιγμα του λογαριασμού ο πελάτης επωφελείται από υψηλό επιτόκιο 5% για τον επόμενο μήνα, με 200 ευρώ που στέλνονται κάθε μήνα.

Ασφάλεια οχήματος: δυνατότητα ασφάλισης του οχήματος απόκτηση του προσωρινού σήματος και εντός 5 εργάσιμων ημερών το συμβόλαιο.

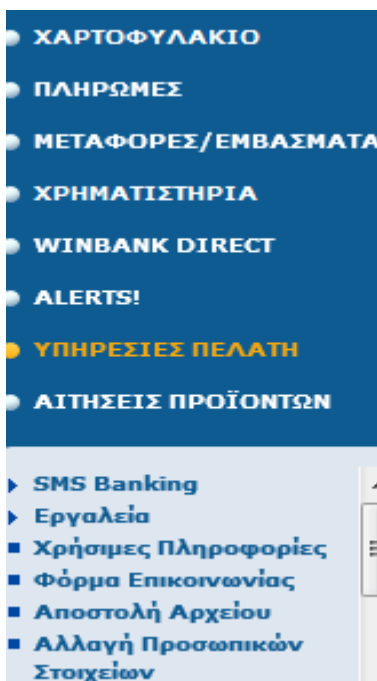


ALERTS

Άμεση ενημέρωση όπου και αν βρίσκεται ο πελάτης, είτε μέσω mail, είτε μέσω γραπτού μηνύματος, είτε μέσω τηλεφωνήματος από αντιπρόσωπο για υπόλοιπο λογαριασμού, τις κινήσεις του, εκτέλεση εντολών, αξία χαρτοφυλακίου σας, πληρωμή/υπενθύμιση μεταχρονολογημένων ή περιοδικών πληρωμών και τέλος οποιαδήποτε συναλλαγή με την πιστωτική κάρτα.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΕΛΑΤΗ

SMS πελάτη, εργαλεία, χρήσιμες πληροφορίες, φόρμα επικοινωνίας, αποστολή αρχείου, αλλαγή προσωπικών στοιχείων, φιλικές ονομασίες, προτιμήσεις, διαχείριση αιτήσεων, συναλλαγές προς έγκριση, winbak mobile, phone banking και ιστορικό ενεργειών.



SMS Banking: Χρήσιμες πληροφορίες, οδηγίες και παραδείγματα για πρόσβαση στις υπηρεσίες της winbank μέσω SMS.

Εργαλεία: Χρήσιμες εφαρμογές, όπως ο "Υπολογιστής Μεταφοράς Υπολοίπου" για τον υπολογισμό του πιθανού κέρδους σας με τη μεταφορά υπολοίπων πιστωτικών σας καρτών σε κάρτες της Τράπεζας Πειραιώς, και ο "Υπολογιστής IBAN" για τη μετατροπή οποιουδήποτε αριθμού λογαριασμού της Τράπεζας Πειραιώς σε μορφή IBAN, ή απλά για την επαλήθευσή του.

Χρήσιμες Πληροφορίες: Πληροφορίες για διάφορα τραπεζικά θέματα όπως Καταστήματα & ATMS της Τράπεζας Πειραιώς, τρέχουσες τιμές συναλλάγματος, επιτόκια χορηγήσεων και καταθέσεων, καθώς και για θέματα της winbank όπως τους όρους χρήσης, τις τεχνικές προδιαγραφές και έναν online οδηγό με όλες τις απαραίτητες οδηγίες για τη χρήση της υπηρεσίας winbank internet.

Φόρμα Επικοινωνίας: Δυνατότητα επικοινωνίας για οποιοδήποτε θέμα ή πρόταση και οι ειδικοί θα τους απαντήσουν σας άμεσα με τον τρόπο και στο χρόνο που οι χρήστες θα επιλέξουν.

Αποστολή Αρχείου: Εδώ μπορούν να αποστείλουν ένα αρχείο στην Τράπεζα σύμφωνα με τις οδηγίες που τους έχουν δοθεί.

Αλλαγή Προσωπικών Στοιχείων: αίτηση για αλλαγή e-mail και διεύθυνση αλληλογραφίας.

Φιλικές Ονομασίες: Εισάγοντας κωδικές ονομασίες της επιλογής τους αντί για αριθμούς λογαριασμών, αριθμούς πιστωτικών καρτών, ΑΦΜ και αριθμούς μητρώου ΙΚΑ/ΟΑΕΕ. Έτσι, στις συναλλαγές που απαιτείται η εισαγωγή τους θα μπορούν εύκολα να επιλέγουν την κωδική ονομασία (π.χ. "Λογαριασμός Κώστα") αντί της πραγματικής (π.χ. "5515-5689-8956-8956").

Προτιμήσεις: αλλαγή των συνδυασμών χρωμάτων που εμφανίζεται το winbank internet επιλέγοντας το αγαπημένο σας χρώμα!

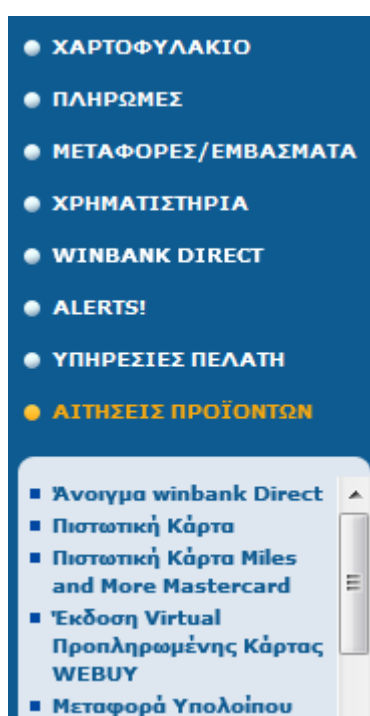
Διαχείριση Αιτήσεων: Ενημέρωση άμεσα για την κατάσταση όλων των αιτήσεων, όπως αιτήσεις αποστολής κινήσεων λογαριασμών, αλλαγής προσωπικών στοιχείων, έκδοσης πιστωτικών καρτών, χορήγησης δανείων κ.ά.

Συναλλαγές προς έγκριση: Για τους εταιρικούς χρήστες, δίνεται η δυνατότητα για έγκριση ή απόρριψη συναλλαγών ανάλογα με τα επίπεδα ασφαλείας που έχουν καθοριστεί για διάφορες συναλλαγές ή/και χρήστες.

winbank mobile: Χρήσιμες πληροφορίες για πρόσβαση στις υπηρεσίες της winbank μέσω κινητού τηλεφώνου.

phone banking: Οδηγίες για πρόσβαση στις υπηρεσίες της winbank μέσω τηλεφωνικών κλήσεων (IVR).

Ιστορικό Ενεργειών: μετάβαση στο προσωπικό "ιστορικό" κινήσεων και συναλλαγών θέτοντας τα κριτήρια που τους εξυπηρετούν.



ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

Άνοιγμα winbank direct, πιστωτική κάρτα, πιστωτική κάρτα miles and more mastercard, έκδοση virtual, προπληρωμένης κάρτας, μεταφορά υπολοίπου, αυτόματη εξόφληση πιστωτικής κάρτας και λογαριασμός.

Άνοιγμα winbank Direct: Ανοίγοντας online τον Τρεχούμενο Λογαριασμό και την Προθεσμιακή Κατάθεση winbank Direct. Μπορούν να προσαρμόσουν το προϊόν στις δικές τους ανάγκες, ρυθμίζοντας όλα τα χαρακτηριστικά του, όπως το

ποσό, τη διάρκεια, το χρόνο απόδοσης τόκων καθώς και τη δυνατότητα αυτόματης ανανέωσης.

Πιστωτική Κάρτα: Αίτηση για την έκδοση οποιασδήποτε πιστωτικής κάρτας της Τράπεζας Πειραιώς, και επωφελήση από τα άκρως ανταγωνιστικά επιτόκια που προσφέρει.

Πιστωτική Κάρτα Miles and More Mastercard: Κάρτες επιβίβασης σε έναν κόσμο ταξιδιών, προνομίων και δώρων!

Έκδοση Virtual Προπληρωμένης Κάρτας WEBUY: Αίτηση και απόκτηση της Virtual Προπληρωμένης Κάρτας της Τράπεζας Πειραιώς. Με την κάρτα WEBUY, μπορούν να πραγματοποιήσουν εύκολα και με ασφάλεια ηλεκτρονικές συναλλαγές μέσω του διαδικτύου ή τηλεφωνικής εντολής, σε οποιαδήποτε επιχείρηση αποδέχεται κάρτες Mastercard στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

Μεταφορά Υπολοίπου: Μεταφορά υπολοίπου των πιστωτικών καρτών από άλλες τράπεζες σε κάρτες της Τράπεζας Πειραιώς, και ωφέλεια από τους μοναδικούς όρους αποπληρωμής. Για τον υπολογισμό του κέρδους τους, μπορούν να χρησιμοποιήσουν και τον "Υπολογιστή Μεταφοράς Υπολοίπου".

Αυτόματη Εξόφληση Πιστωτικής Κάρτας: Δυνατότητα αίτησης για την αυτόματη εξόφληση των πιστωτικών καρτών Visa ή MasterCard της Τράπεζας Πειραιώς είτε για την εξόφληση της ελάχιστης καταβολής είτε για ολόκληρο το υπόλοιπο.

Λογαριασμός: Άνοιγμα εύκολα και γρήγορα χωρίς να είναι απαραίτητη η επίσκεψη σε κάποιο κατάστημα της Τράπεζας Πειραιώς. Ο λογαριασμός θα είναι άμεσα διαθέσιμος.

5.3 ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

Η εθνική τράπεζα παρέχει τις πιο πρωτοποριακές μεθόδους διασφάλισης μέσω internet. Ενημέρωση του για καταθετικούς, δανειακούς και επενδυτικούς λογαριασμούς του χρήστη καθώς και για τις πιστωτικές κάρτες. Επιπλέον δίνεται η δυνατότητα για μεταφορές, εμβάσματα, πληρωμή πιστωτικών καρτών αγοραπωλησία μετοχών και άλλες συναλλαγές. Με την είσοδο στην αρχική σελίδα της εθνικής υπάρχουν 4 καρτέλες: τα νέα μας, πληροφορίες, εγχειρίδια και ασφάλεια.



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

Στη συνέχεια αφού κάνει log in ο χρήστης ανοίγει η οθόνη με τα υπόλοιπά του. Στη καρτέλα λογαριασμοί μπορεί να πληροφορηθεί για τα υπόλοιπα, για την κίνηση του λογαριασμού του και να πραγματοποιήσει μεταφορές ή να στείλει χρήματα σε τρίτους οι οποίοι έχουν λογαριασμό στην εθνική, ή σε άλλη τράπεζα στην Ελλάδα και την ευρωπαϊκή ένωση.

Στη καρτέλα με τις επενδύσεις παρέχεται η δυνατότητα αγοραπωλησίας μετοχών, να δει τα χαρτοφυλάκια των αμοιβαίων κεφαλαίων και των μετοχών, καθώς και να δηλώσει συμμετοχή στις δημόσιες εγγραφές του χρηματιστηρίου.

Ακόμη, προκειμένου να πληροφορηθεί ο χρήστης σχετικά με το δάνειό του μεταβαίνει στα δάνεια και επιλέγει πληροφορίες δανείων και διαλέγει όποια κατηγορία χρειάζεται για να εξυπηρετηθεί, ενώ για να πληρώσει όποιο λογαριασμό θέλει, μεταβαίνει στη καρτέλα πληρωμές και διαλέγει τον οργανισμό που χρειάζεται.

Επίσης, προκειμένου να πληροφορηθεί οτιδήποτε έχει σχέση με τις πιστωτικές του κάρτες πηγαίνει στη καρτέλα κάρτες και εκεί του δίνεται η δυνατότητα ή για πληρωμές πιστωτικών καρτών, ή πληροφορίες πιστωτικών καρτών.

5.4 EUROBANK



Η EUROBANK μέσω της εταιρίας του ομίλου EFG e-solutions, έχει αρχίσει να δραστηριοποιείται στο τομέα των ηλεκτρονικών εφαρμογών από το 2001. Εκτός υπηρεσιών που παρέχει για ιδιώτες πελάτες, παρέχει και στους εταιρικούς τη δυνατότητα μιας ολοκληρωμένης απεικόνισης των φυσικών διαδικασιών κάθε εταιρίας στον ηλεκτρονικό κόσμο. Οποιαδήποτε επιχείρηση μπορεί να ορίσει

απεριόριστο αριθμό χρηστών οι οποίοι θα έχουν το δικαίωμα να εκτελούν συναλλαγές με πολλαπλά επίπεδα έγκρισης και διαφορετικά δικαιώματα ανά χρήση. Η EYROBANK δημιούργησε έναν πλήρη δικτυακό τόπο, από όπου μπορεί κανείς να πραγματοποιήσει πληθώρα συναλλαγών αλλά και να συμμετέχει ενεργά στο χρηματιστήριο με on line αγοραπωλησίες.

Τραπεζικές υπηρεσίες του e-banking

1. Υπόλοιπα και κινήσεις λογαριασμών
2. Πληροφορίες, κινήσεις και υπόλοιπα δανείων
3. Πληροφορίες πληρωμής ΦΠΑ
4. Προγραμματισμένες συναλλαγές (μεταφορές-εμβάσματα)
5. Μεταφορά χρημάτων μεταξύ προσωπικών λογαριασμών
6. Μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμούς τρίτων της eurobank
7. Μεταφορές χρημάτων σε άλλη τράπεζα στην Ελλάδα
8. Διαχείριση εμβασμάτων
9. Πληρωμή ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΤΕΒΕ
10. Πληρωμή δόσεων δανείων
11. Συναλλαγματικές ισοτιμίες
12. Διαχείριση πιστοποιητικών

Μια άλλη σχετική δραστηριότητα της τράπεζας είναι το δίκτυο OPEN 24. Ουσιαστικά πρόκειται για ένα ηλεκτρονικό εμπορικό κέντρο ή μια ηλεκτρονική πόλη. Ο επισκέπτης μπορεί να κάνει αγορές από διαφορές επώνυμες επιχειρήσεις. Επίσης μπορεί να ενημερωθεί για διασκέδαση, ψυχαγωγία, χρηματιστήριο κ.α. παράλληλα υπάρχουν και φυσικά καταστήματα της τράπεζας με την επωνυμία αυτή, τα οποία πωλούν τραπεζικά προϊόντα και βρίσκονται κυρίως σε εμπορικά κέντρα, ενώ διαθέτουν και ΑΤΜ.

5.5 ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ



Η εμπορική τράπεζα μέσω της υπηρεσίας εμπορική e-banking καθιστά δυνατή την πραγματοποίηση όλο το 24ωρο, 7 ημέρες την βδομάδα και χωρίς πρόσθετο κόστος παραγωγής. Η τράπεζα εγγυάται την ασφάλεια των συναλλαγών χρησιμοποιώντας την πιστοποίηση της verisign. Η εφαρμογή εμπορική e-banking καλύπτει ένα ευρύ φάσμα αναγκών των ιδιωτών, των επαγγελματιών και των επιχειρήσεων. Ιδιαίτερα για τις επιχειρήσεις προσφέρεται η δυνατότητα πρόσβασης σε πολλαπλούς εκπροσώπους με διαφορετικά δικαιώματα πρόσβασης και διαχείρισης.

Μέσω της εμπορικής παρέχονται οι παρακάτω δυνατότητες:

1. Ενημέρωση για τα υπόλοιπα λογαριασμών και πιστωτικών καρτών
2. Αναλυτική ενημέρωση για το υπόλοιπο και τις κινήσεις.
3. Αντίγραφο λογαριασμού
4. Αναλυτική ενημέρωση των πιστωτικών καρτών.
5. Ενημέρωση για την κατάσταση προθεσμιακών καταθέσεων.
6. Ενημέρωση θέσης του χαρτοφυλακίου των μετοχών.
7. Δυνατότητα μεταφοράς ποσού από λογαριασμό ίδιο σε λογαριασμό ίδιου ή τρίτου της ίδιας τράπεζας.
8. Παραγγελία μπλοκ επιταγών.
9. Αλλαγή προσωπικών στοιχείων.
10. Αλλαγή κωδικού πρόσβασης.
11. Δήλωση απώλειας πιστωτικής κάρτας.

5.6 CITY BANK



Η υπηρεσίες city bank online είναι διαθέσιμες 24 ώρες το 24ωρο, 365 μέρες το χρόνο, όπου κι αν βρίσκεται ο πελάτης. Το Citibank Online δίνει τη δυνατότητα να υπάρχει ο πλήρης έλεγχος των οικονομικών. Και είναι ασφαλές, βολικό και εύκολο στη χρήση. Χάρη στις υπηρεσίες που προσφέρει, από την παρακολούθηση των τραπεζικών λογαριασμών και πιστωτικών καρτών, μέχρι τις μεταφορές χρημάτων, τις πληρωμές των λογαριασμών, ή τις πάγιες εντολές, το Citibank Online επιτρέπει να διαχειρίζεται ο πελάτης τα οικονομικά του με τον δικό του τρόπο. Επίσης αν θέλει να κάνει μια συναλλαγή, αρκεί να συνδεθεί και να πραγματοποιήσει τη συναλλαγή γρήγορα και εύκολα. Είναι βολικό, αφού μπορεί να ενημερωθεί για το υπόλοιπο λογαριασμού ή να πληρώσει μία από τις πιστωτικές του κάρτες οποιαδήποτε ώρα, απ' όπου κι αν βρίσκεται.

Είναι ασφαλές, αφού διαθέτει μία σειρά μέτρων ασφαλείας, για να μπορεί να απολαμβάνει την εμπειρία της online τραπεζικής εξυπηρέτησης, χωρίς δεύτερες σκέψεις. Επιπλέον μειώνει το κόστος των τραπεζικών συναλλαγών και προσφέρει ένα πλήθος συναλλαγών εντελώς δωρεάν. Τέλος , προσφέρει μία σειρά συναλλαγών με τρίτους, με πολύ χαμηλό κόστος.

Στο παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται μερικές υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής καθώς και οι τράπεζες οι οποίες τις προσφέρουν.

ΤΡΑΠΕΖΕΣ	ALPHA BANK	ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	EUROBANK	ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	CITY BANK
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΛΟΓ/ΜΩΝ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΡΤΩΝ	✓	✓		✓		✓
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΑΝΕΙΩΝ	✓	✓	✓		✓	
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΠΙΤΑΓΩΝ		✓	✓	✓	✓	
ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΟΦΕΙΛΩΝ	✓	✓	✓		✓	✓
ΠΑΓΙΕΣ ΕΝΤΟΛΕΣ	✓	✓	✓			✓
ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΜΕΣΩ ΑΡΧΕΙΟΥ						✓
ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ	✓	✓	✓	✓		✓
ΕΜΒΑΣΜΑΤΑ	✓		✓	✓	✓	✓
ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ					✓	
ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ	✓	✓			✓	
ΤΗΛΕΕΙΔΟΠΟΙΗΣΕΙΣ					✓	
ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ	✓	✓	✓		✓	

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ



Η παγκόσμια διάσταση του internet επιβάλλει οποιαδήποτε εμπορική και επιχειρηματική δραστηριότητα σε αυτό να εξετάζεται από το πρίσμα της διεθνούς δραστηριότητας. Έτσι και στην περίπτωση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, πρέπει να εξετάζεται το ρυθμιστικό πλαίσιο της διασυνοριακής παροχής τραπεζικών και χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. (Γιανόπουλος Γ. 2003).

Οι βασικοί τομείς δικαίου που πρέπει να καθοδηγούν τον εφαρμοστή του e-banking είναι :

1. Η νομοθεσία για τη διεξαγωγή τραπεζικών και χρηματοοικονομικών συναλλαγών και την τραπεζική εποπτεία
2. Η νομοθεσία για την προστασία του καταναλωτή και
3. Η νομοθεσία για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

6.1 ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ

Όπως όλες οι τραπεζικές υπηρεσίες έτσι και το internet banking, ως παροχή τραπεζικών υπηρεσιών κυρίως προς καταναλωτές, υπάγεται στην εποπτεία των κεντρικών τραπεζών και τις σχετικές οδηγίες της ΕΕ για τα πιστωτικά ιδρύματα. Επομένως ισχύει η νομοθεσία για τα χρηματοδοτικά και πιστωτικά ιδρύματα, που συνοψίζεται :

1. Στην εποπτεία της κεντρικής τράπεζας
2. 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
3. Στις ειδικές διατάξεις για την δημοσιοποίηση των οικονομικών αποτελεσμάτων.

Οι υπηρεσίες οι οποίες παρέχονται ηλεκτρονικά διέπονται από την οδηγία 2000/31 (οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο), η οποία εισάγει την αρχή του «κράτους προέλευσης» σύμφωνα με την οποία ο τόπος «εγκατάστασης εταιρείας που παρέχει υπηρεσίες μέσω της διεύθυνσης του 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.

Συνεπώς οι τραπεζικές συναλλαγές που γίνονται στην Ελλάδα ηλεκτρονικά από τράπεζα που εδρεύει στην χώρα μας υπόκειται στην κείμενη ελληνική και κοινοτική τραπεζική και χρηματοπιστωτική νομοθεσία. Δηλαδή ως προς το σκέλος της τραπεζικής νομοθεσίας ισχύει ο Ν. 2076/92 για τα χρηματοδοτικά και πιστωτικά ιδρύματα όπως έχει τροποποιηθεί και όλες οι κατ' εξουσιοδότηση εκδοθείσες νομοθετικές ρυθμίσεις ακολούθησαν.

Έτσι οι πράξεις του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος εφαρμόζονται και στις δραστηριότητες του internet banking. Όσο αφορά το μέρος των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών ισχύει ο Ν.2396/96 με τον οποίο ενσωματώθηκαν στην εσωτερική νομοθεσία οι οδηγίες 93/22ΕΟΚ, για τις επενδυτικές υπηρεσίες στον τομέα των κινητών αξιών. Επιπλέον ο 93/6ΕΟΚ για την επάρκεια των ιδίων κεφαλαίων των επιχειρήσεων παροχής επενδυτικών υπηρεσιών και πιστωτικών ιδρυμάτων.

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

6.2 ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Το θεσμικό πλαίσιο πληρωμών, που μπορεί να χρησιμοποιηθεί και στο internet banking, ορίζεται από την οδηγία 98/26, με την οποία έχει ήδη προσαρμοστεί το ελληνικό δίκαιο με το ν. 2789/2000. Το θεσμικό πλαίσιο για τις διασυνοριακές πληρωμές καθορίζεται πλέον από την οδηγία 97/5 για τις διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων μέχρι 50.000 ευρώ. Σύμφωνα με την οδηγία αυτή, ισχύει :

- I. Για την εκτέλεση εντολής ευθύνεται η τράπεζα του εντολέα
- II. Θεσπίζεται υποχρέωση για την αναλυτική πληροφόρηση των πελατών πριν και μετά την εκτέλεση της εντολής
- III. Η εντολή πρέπει να διεκπεραιωθεί εντός 5 εργασίμων ημερών
- IV. Προβλέπεται ειδική αποζημίωση σε περίπτωση μη εκπλήρωσης και
- V. Προβλέπονται ειδικές δεσμεύσεις για τις προμήθειες και τα έξοδα.

Το θεσμικό πλαίσιο συμπληρώνεται από τον 2560/2001 σχετικά με τις διασυνοριακές πληρωμές σε ευρώ, που διασφαλίζει τη διαφάνεια των εξόδων

που επιβάλλονται και ευθυγραμμίζει το ύψος τους κατά τις συναλλαγές εντός ΕΕ.

Στην Ελλάδα ρητή αναφορά στο internet banking υπάρχει με την 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.

Η Ελληνική νομοθεσία, για την διεξαγωγή ασφαλών συναλλαγών μέσω του internet banking, συμπληρώνεται από το Προεδρικό Διάταγμα 150/01 για τις ηλεκτρονικές υπογραφές που εναρμόνισε την ελληνική νομοθεσία με την οδηγία 99/39. Για την περίπτωση διεξαγωγής συναλλαγών με ίδρυμα ηλεκτρονικού χρήματος ισχύει ο πρόσφατος Ν.3148/2003.

6.3 ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Οι τραπεζικές υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής πρέπει να είναι σύμφωνες με το Ν. 2251/94 περί προστασίας του καταναλωτή. Οι κατευθυντήριες γραμμές που δίνει το άρθρο 4 του παραπάνω Νόμου που ενσωματώνει την οδηγία 97/7 για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις. Συνοπτικά η διάταξη αναφέρει :

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

Για την παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών ισχύει πλέον η οδηγία 2002/65 «σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορίας χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς καταναλωτές». Η οδηγία αυτή αποδίδει την ιδιότητα του καταναλωτή σε «κάθε πρόσωπο το οποίο, στο πλαίσιο των συμβάσεων εξ αποστάσεως ενεργεί για σκοπούς εκτός του πεδίου της εμπορικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας». Η παραπάνω οδηγία προβλέπει :

- ✚ Υποχρέωση για λεπτομερή πληροφόρηση του καταναλωτή πριν και μετά την κατάρτιση της σύμβασης, για την υπηρεσία της σύμβασης και τα μέσα αποκατάστασης
- ✚ Υποχρέωση για ανακοίνωση των συμβατικών όρων σε χαρτί ή άλλο σταθερό μέσο

- ✚ Δικαίωμα υπαναχώρησης εντός 14 ημερών, εκτός από :
 1. Τις υπηρεσίες με διακύμανσης τιμών, όπως το συνάλλαγμα.
 2. Τις βραχυπρόθεσμες συμβάσεις όπως ασφάλιστρα για ταξίδια
 3. Τις συμβάσεις εκτέλεση των οποίων ολοκληρώθηκε και
 4. Τις συμβάσεις ασφαλιστηρίων ζωής για τις οποίες προβλέπεται δικαίωμα υπαναχώρησης εντός 30 ημερών (οδηγία 90/619)
- ✚ Δυνατότητα ακύρωσης των συναλλαγών με πιστωτική κάρτα
- ✚ Πρόβλεψη μέτρων για τις μη αιτηθείσες υπηρεσίες και την αυτοκόλλητη επικοινωνία όπως με ανεπιθύμητα ηλεκτρονικά μηνύματα.

Οι διατάξεις της οδηγίας έχουν αναγκαστικό χαρακτήρα, ώστε να αποκλείεται συμβατική παραίτηση από τα παρεχόμενα δικαιώματα. Εξ αιτίας των παραπάνω οι οργανισμοί εφαρμοστές της ηλεκτρονικής τραπεζικής πρέπει να περιλαμβάνουν τους όρους της σύμβασης, είτε στην αρχική ιστοσελίδα είτε μέσω συνδέσμων σε άλλη σελίδα. Η απεικόνιση απευθείας ή κατά παραπομπή των συμβατικών όρων πρέπει να υπάρχει και όταν χρησιμοποιείται server τρίτου ή αν ο τρίτος διαθέτει συνδέσμους προς την ιστοσελίδα της τράπεζας.

6.4 ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Οι τραπεζικοί οργανισμοί που χρησιμοποιούν internet banking πρέπει να συμμορφώνονται προς τους κανόνες προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Για την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων ισχύουν οι :

- Ν. 2472/97 (προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα)
- Ν. 2772/99 (προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στον τηλεπικοινωνιακό τομέα) και,
- Η οδηγία 2002/58 για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες.

Ιδιαίτερη σημασία για το internet banking αποκτά η απαγόρευση να διαβιβάζονται δεδομένα σε τρίτες χώρες εκτός ΕΕ, που δεν παρέχουν ικανοποιητικό επίπεδο προστασίας. Η διαβίβαση προς χώρες εκτός ΕΕ επιτρέπεται μόνο έπειτα από άδεια της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, η οποία χορηγείται μόνο αν η Αρχή κρίνει ότι το παρεχόμενο επίπεδο προστασίας στην Τρίτη χώρα είναι ικανοποιητικό. Το πρόβλημα είναι αρκετά σοβαρό αφού στο internet κάθε μετάδοση δεδομένων είναι διασυνωριακή, ενώ ακόμη και στη μετάδοση εντός των συνόρων ΕΕ είναι πιθανό τα δεδομένα να διέλθουν από τρίτες χώρες.

Στις περισσότερες περιπτώσεις η διαβίβαση δεδομένων για την διεξαγωγή της ηλεκτρονικής τραπεζικής μπορεί να πραγματοποιηθεί καλυπτόμενη των εξαιρέσεων των περιπτώσεων β και γ της παραγράφου 1 του άρθρου 26της οδηγίας 95/46, δηλαδή :

- ο Όταν η διαβίβαση είναι αναγκαία για την εκτέλεση σύμβασης μεταξύ του προσώπου το οποίο αφορούν τα δεδομένα και του υπεύθυνου επεξεργασίας και
- ο Όταν η διαβίβαση είναι αναγκαία για την συνομολόγηση της σύμβασης μεταξύ των ίδιων προσώπων.

Συμφώνα με τις παραπάνω εξαιρέσεις η διαβίβαση μπορεί να πραγματοποιηθεί κατά παρέκκλιση και προς Τρίτη χώρα που δεν εξασφαλίζει ικανοποιητικό επίπεδο προστασίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 E-BANKING: ΕΛΛΑΔΑ ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΑ ΜΕ ΕΥΡΩΠΗ

Σύμφωνα με την έρευνα που πραγματοποιήθηκε από Eurostat το 2012 σημαντική είναι η αύξηση της χρήσης του διαδικτύου και στην Ελλάδα και στην Ευρώπη. Μεγάλες είναι όμως οι διαφορές μέσα στην ευρωζώνη τόσο ποιοτικά όσο και ποσοτικά. Αρχικά για την Ελλάδα το 77% των χρηστών διαβάζει ειδήσεις, το 59% κάνει «post» σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης ενώ μόλις το 17% χρησιμοποιεί διαδικτυακές τραπεζικές υπηρεσίες. (σχήμα 1) Αντιθέτως ο μέσος όρος των ευρωπαίων χρηστών «διαβάζει ειδήσεις» στο διαδίκτυο φτάνει στο 61%, το 52% «ποστάρει» σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης όπως το Facebook και το Twitter αλλά τις υπηρεσίες e-banking τις χρησιμοποιεί το 54%. (σχήμα 2)

Μια άλλη σημαντική διαπίστωση της έρευνας, η οποία φαίνεται από τη σύγκριση των ποσοστών μεταξύ του 2006 και του 2012 είναι η παρακάτω: το 2012 το 75% των Ευρωπαϊκών νοικοκυριών είχαν πρόσβαση στο διαδίκτυο συγκριτικά με το 2006 που το ποσοστό ήταν μόλις 49%. Στην Ελλάδα, το 2006 μόλις το 23% των νοικοκυριών είχαν πρόσβαση στο διαδίκτυο ενώ το 2012 το ποσοστό έχει φθάσει στο 54%.

Σύμφωνα με την παραπάνω έρευνα του Eurostat, αν ξεκινήσουμε αντίστροφα την ανάλυση βλέπουμε ότι η Ελλάδα για άλλη μια φορά έχει μείνει πίσω όσο αφορά το διαδίκτυο αφού το ποσοστό των νοικοκυριών της το 2012 τα οποία ασχολούνται με το διαδίκτυο αγγίζει το 54 % σε σχέση με την Ευρώπη που το ποσοστό της είναι στο 74%. Βέβαια αξίζει να σημειώσουμε

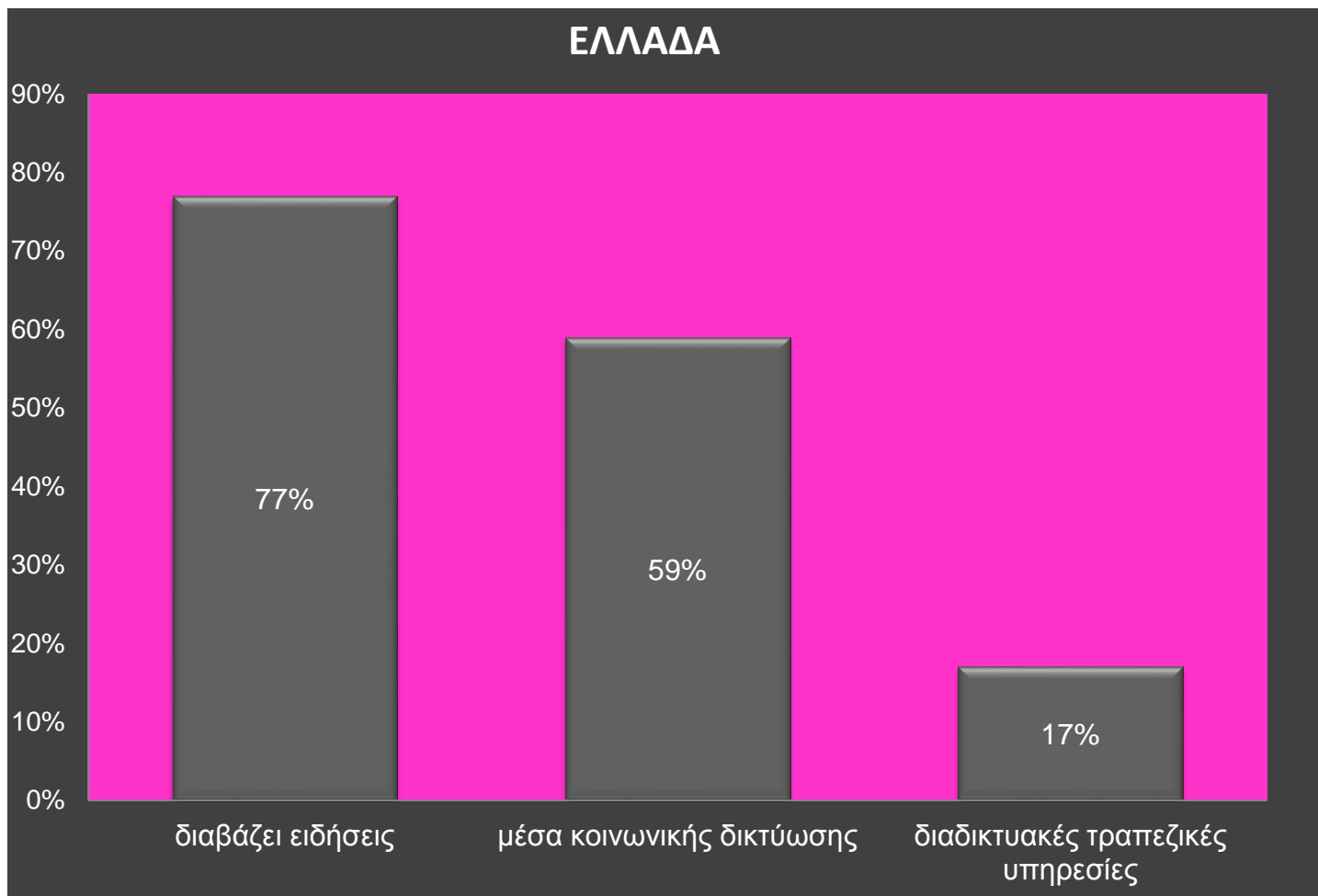
ότι και στις 2 περιπτώσεις το ποσοστό αύξησης της ενασχόλησης με το internet ξεπερνά το 25% μέσα σ αυτά τα 6 χρόνια που πέρασαν, πράγμα που δείχνει ότι τόσο οι έλληνες όσο και οι ευρωπαίοι βάζουν πλέον στη ζωή τους το διαδίκτυο καταλαμβάνοντας μεγάλο μέρος από αυτή.

Ακόμη δεν μπορούμε να μην σχολιάσουμε και την μεγάλη διαφορά που προκύπτει που προκύπτει ανάμεσα σε Ελλάδα και Ευρώπη μιας και η διαφορά τους αγγίζει το 26% το 2006 και το 21 % το 2012. Τέλος όλα τα παραπάνω δικαιολογούν τη μεγάλη διαφορά στη χρήση του e-banking της Ελλάδας (17%) σε σχέση με μία ευρώπη(54%), η οποία συνεχίζει να εξελίσσεται και να απολαμβάνει τα προνόμια και τα θετικά που της προσφέρει το e-banking.

Τελειώνοντας, αξίζει να αναδείξουμε το άλμα στη χώρα μας στη χρήση του γρήγορου internet το οποίο είναι τεράστιο αφού το 2006 η ευρυζωνική σύνδεση που διέθετε ήταν στο 4%, ενώ το 2012 εκτοξεύθηκε στο 51%. Έτσι, σήμερα σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης υπερδραστηριοποιούνται οι Πορτογάλοι που κατέχουν την πρωτιά σε κοινοποίηση μηνυμάτων (75% των χρηστών) ενώ οι Γερμανοί είναι τελευταίοι με ποσοστό 42% των χρηστών. Ευρυζωνική σύνδεση (γρήγορο internet) χρησιμοποιεί, ακόμη το 72% των νοικοκυριών στην Ευρώπη των «27» ενώ το 2006 το αντίστοιχο ποσοστό ήταν 30% το 2006. Πρώτη σε ευρυζωνικές συνδέσεις η Σουηδία με 87% και τελευταίες η Ελλάδα και η Βουλγαρία με 51%, ποσοστό που δείχνει μεν την εξέλιξη της χώρας συγκριτικά με το 2006, αλλά δεν είναι αρκετό αν αναλογιστεί κανείς την θέληση που καταλαμβάνει στη τελική κατάταξη.

7.1 ΓΡΑΦΗΜΑΤΑ

ΚΑΝΟΥΝ ΟΙ ΕΛΛΗΝΕΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ;

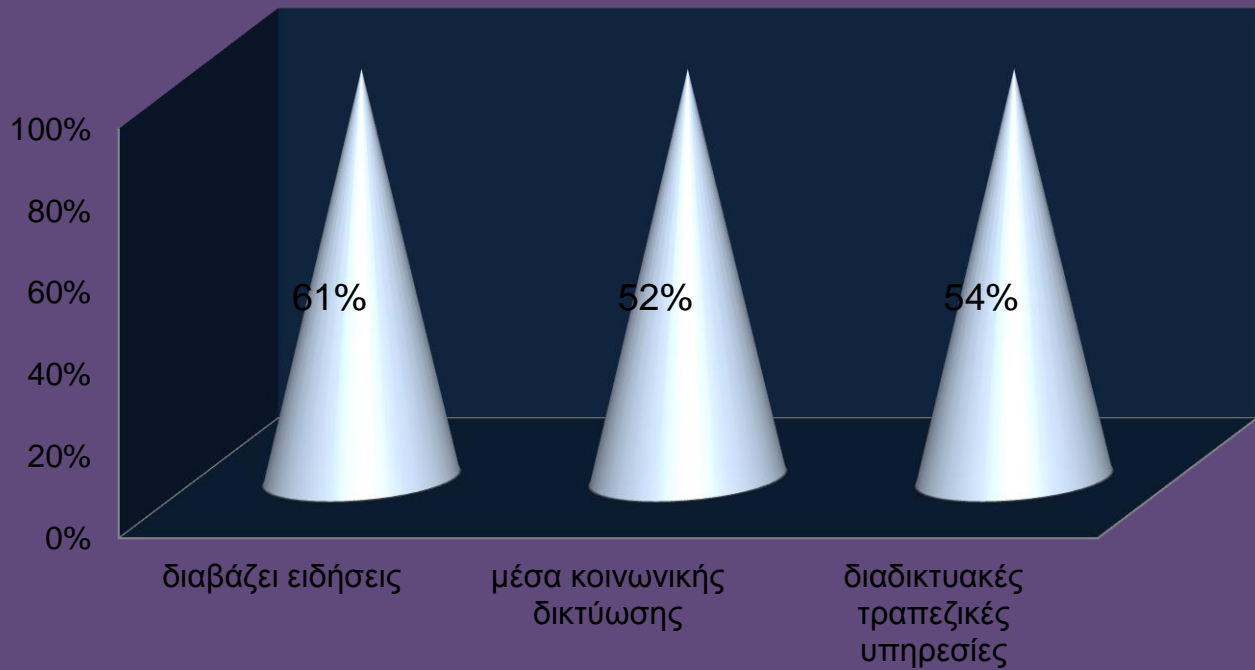


Σχήμα 1

Πηγή Eurostat

Στο σχεδιάγραμμα (σχήμα 1) βλέπουμε ότι το 77% των ανθρώπων που ερωτήθηκαν στην Ελλάδα διαβάζει ειδήσεις στο διαδίκτυο, το 59% χρησιμοποιεί τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και μόλις το 17% χρησιμοποιεί τις διαδικτυακές τραπεζικές συναλλαγές.

ΕΥΡΩΠΗ

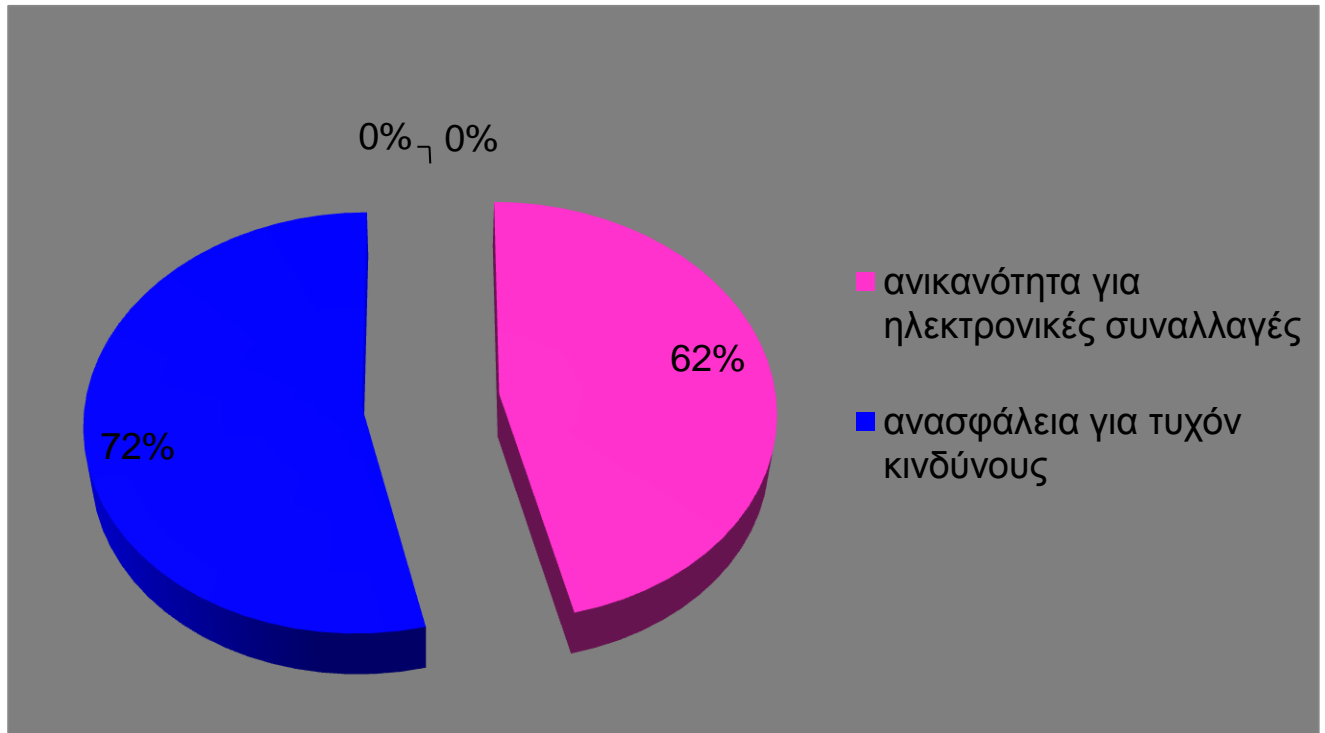


Σχήμα 2

Πηγή Eurostat

Στο γράφημα (σχήμα 2) βλέπουμε ότι στην Ευρώπη το 61% των ερωτηθέντων απάντησαν ότι διαβάζουν ειδήσεις στο διαδίκτυο το 52% χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και το 54% για τις διαδικτυακές τους τραπεζικές υπηρεσίες.

ΑΝΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΝΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΓΙΑ ΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ



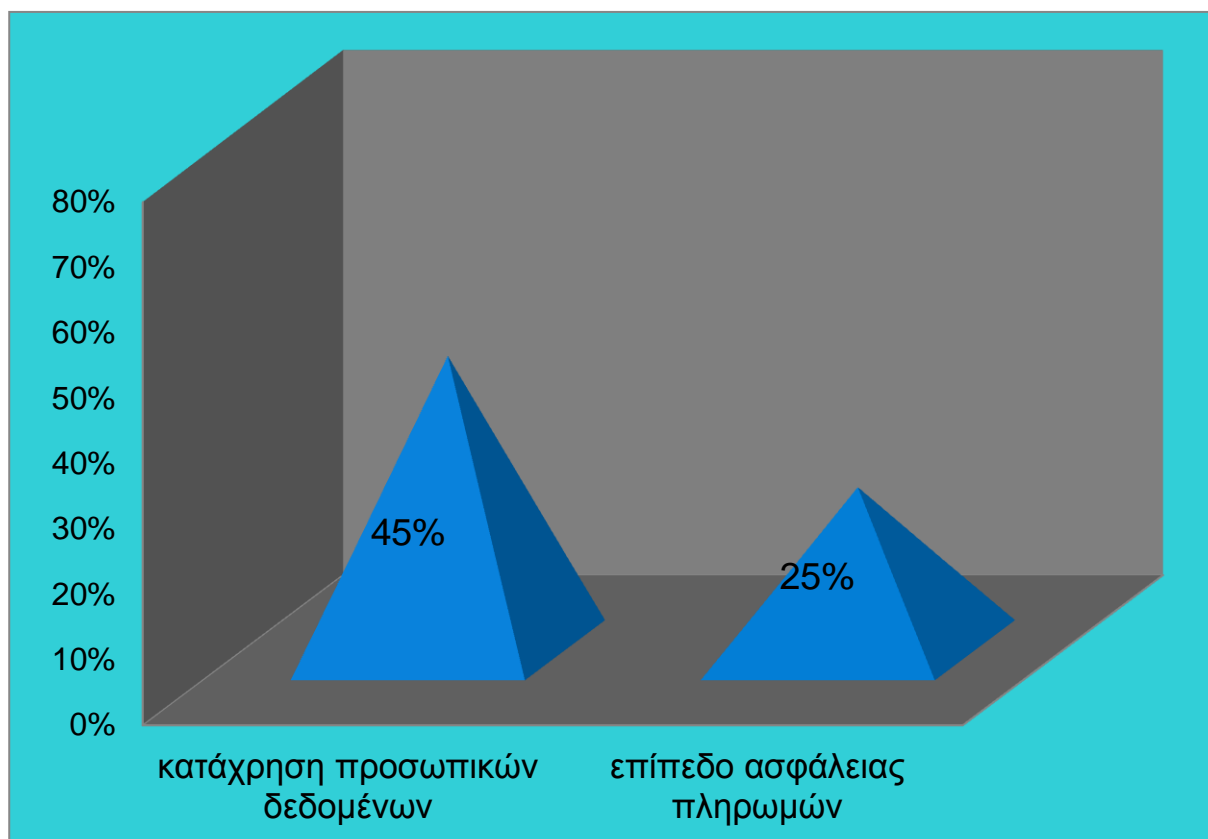
Σχήμα 3

ΠΗΓΗ *kathimerini.gr*

Το παραπάνω γράφημα προκύπτει από έρευνα που πραγματοποίησε η εφημερίδα καθημερινή τον Ιούλιο του 2012.

Το συγκεκριμένο γράφημα, δείχνει ότι το 62% των ελλήνων δεν νιώθει σίγουρο για την ικανότητα του να χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για τις τραπεζικές του συναλλαγές, ενώ το 72% δηλώνει πως δεν είναι ενημερωμένο για τους κινδύνους που υπάρχουν και νιώθει πως ο κίνδυνος να πέσει θύμα απάτης είναι μεγάλος.

ΚΥΡΙΟΙ ΦΟΒΟΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΕΡΙΗΓΗΣΗ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

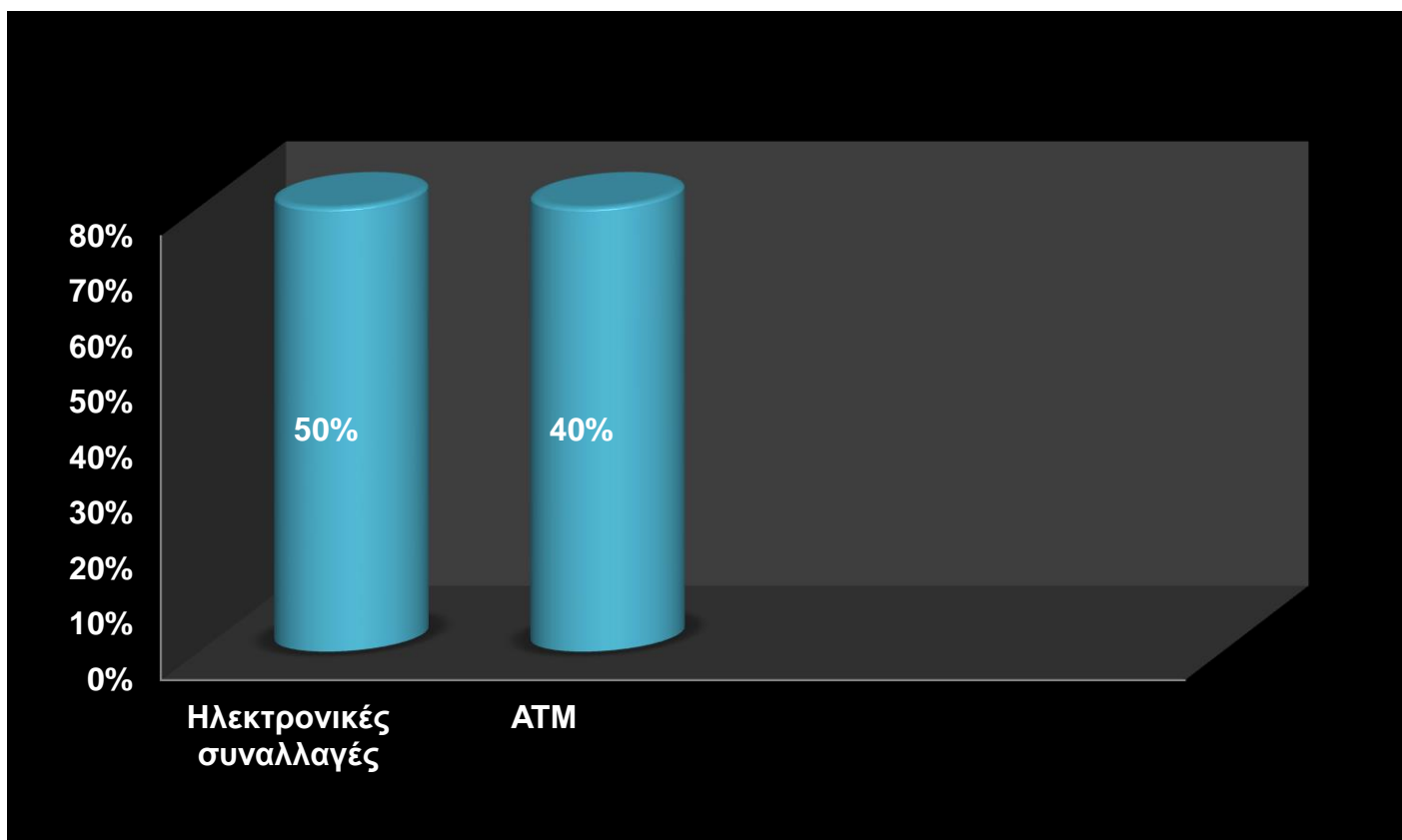


Σχήμα 4

ΠΗΓΗ kathimerini.gr

Οι φόβοι των χρηστών είναι μεγάλοι ως προς το γεγονός ότι κατά την περιήγησή τους στο διαδίκτυο μπορεί να γίνει κατάχρηση των προσωπικών τους δεδομένων γι αυτό και καταλαμβάνει το υψηλό ποσοστό του 45%, ενώ για το επίπεδο ασφαλείας στις ηλεκτρονικές πληρωμές ανησυχεί το 25%.

Το μεγαλύτερο ποσοστό όμως των χρηστών, το οποίο αγγίζει το 54% προτιμάει να πραγματοποιεί αυτοπροσώπως τις συναλλαγές του για να έρχεται σε άμεση επαφή με το πραγματικό προσωπικό και να λύνει τις απορίες του συνομιλώντας μαζί τους.



Σχήμα 5

Πηγή www.bankingnews.gr

Στο παραπάνω γράφημα βλέπουμε ότι στην χώρα μας οι ηλεκτρονικές συναλλαγές υπερέχουν σε ποσοστά από τις συναλλαγές μέσω ATM. Το σχήμα 5 δείχνει ότι το 50% των ερωτηθέντων χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές συναλλαγές για να εξυπηρετήσει τις ανάγκες του χωρίς την σπατάλη χρόνου, ενώ το 40% των ερωτηθέντων προτιμάει τα ATM για να καλύψουν τις ανάγκες τους. Οι διαφορά τους είναι μόλις 10% ένα πολύ μικρό ποσοστό το οποίο μας δείχνει ότι οι πελάτες των τραπεζών αρχίζουν και εμπιστεύονται τις ηλεκτρονικές συναλλαγές με την πάροδο του χρόνου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8 ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Οι προοπτικές της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι αρκετά καλές και θα γίνονται ολοένα καλύτερες, καθώς η καταναλωτική συμπεριφορά, ο σύγχρονος τρόπος ζωής, αλλά και οι επιδιώξεις των τραπεζών για μείωση του λειτουργικού κόστους και παροχή καλύτερης εξυπηρέτησης στον πελάτη θα εντείνονται.



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

Ήδη οι ενδείξεις είναι θετικές, οι αλλαγές στην καταναλωτική συμπεριφορά πραγματοποιούνται προς αυτήν την κατεύθυνση. Οι τράπεζες έχουν επενδύσει και συνεχίζουν να επενδύουν στα ηλεκτρονικά κανάλια.

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

- 1) Οι τράπεζες να κατανοήσουν να αξιολογήσουν και να ελέγξουν το νέο πολυκαναλικό σύστημα διανομής εντάσσοντάς το στη συνολική στρατηγική μάρκετινγκ. Έτσι μπορούν να κατανεμηθούν σωστά οι πόροι και να υπάρξει δέσμευση για το σκοπό αυτό. Παράλληλα να αξιοποιηθούν επιχειρηματικά τα σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα διαχείρισης σχέσεων με τους πελάτες. Οπότε να είναι εφικτός ο συνδυασμός υψηλού επιπέδου προσωποποιημένης εξυπηρέτησης και μέγιστου επιχειρηματικού οφέλους.
- 2) Η διάχυση των νέων τεχνολογιών να γίνει με γρηγορότερους ρυθμούς στην ελληνική αγορά και να δημιουργηθεί ένα κλίμα αξιοπιστίας και εμπιστοσύνης προς αυτά.

Η μεγαλύτερη απειλή για μία επιχείρηση έγκειται στην ενδεχόμενη αποτυχία της να αξιοποιήσει αποτελεσματικά το internet. Καθώς όλο και μεγαλύτερος αριθμός επιχειρήσεων θα υιοθετεί τις υπηρεσίες που παρέχει το διαδίκτυο, η τεχνολογία αυτή καθαυτή θα πάψει να αποτελεί ανταγωνιστικό πλεονεκτήματα. Οι περισσότερες υπηρεσίες και εφαρμογές του διαδικτύου θα αποτελούν καθημερινή αναγκαιότητα για τη λειτουργία ενός οργανισμού είτε πρόκειται για μια μεγάλη ανώνυμη εταιρεία είτε για μια ατομική επιχείρηση.

Κατά συνέπεια κάθε επιχείρηση χρειάζεται να προβεί σε προγραμματισμένες ενέργειες για την εφαρμογή της τεχνολογίας του διαδικτύου κατά μήκος της αλυσίδας αξίας της.

Η αξιοποίηση των εφαρμογών τις οποίες προσφέρει η νέα τεχνολογία θα ενδυναμώσει τα παραδοσιακά ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα της επιχείρησης και θα προσδώσει εναλλακτικούς τρόπους και οφέλη ανταγωνιστικής τακτικής. Το κλειδί για τη διατηρήσιμη κερδοφορία δεν είναι η αντιγραφή της πρακτικής που ακολουθεί ο ανταγωνισμός αλλά η αποτελεσματική προσαρμογή των υπηρεσιών που παρέχει το διαδίκτυο στις δραστηριότητες της αλυσίδας αξίας, καθώς και στη στρατηγική της επιχείρησης.

Τέλος παρατηρώντας την εξέλιξη των e-banking χρηστών σε βάθος χρόνου αποδεικνύεται πως το κανάλι κερδίζει σταδιακά την εμπιστοσύνη τους, κάνουν όλο και περισσότερες συναλλαγές μέσα από αυτό και αρχίζουν να το θεωρούν πλέον απαραίτητο μέρος της τραπεζικής σχέσης.(Κ. ΓΙΑΝΝΑΚΟΠΟΥΛΟΥ-Ν. ΚΥΡΕΖΗΣ-ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ, Δ. ΜΑΥΡΟΓΙΑΝΝΗΣ- EUROBANK, Σ. ΣΥΡΜΑΚΕΖΗΣ-ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ,Π.ΚΑΡΕΚΛΗΣ-ΕΓΝΑΤΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ)

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η τράπεζα του 21^{ου} αιώνα πρέπει να βρίσκεται εκεί που βρίσκεται ο πελάτης. Εκεί που ζει, εκεί που εργάζεται, εκεί που αξιοποιεί τον ελεύθερο χρόνο του. Ο ιδανικότερος τρόπος για να επιτευχθεί αυτό είναι η ηλεκτρονική τραπεζική, ως εναλλακτικό κανάλι διανομής τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, που δημιουργεί θετικές εμπειρίες. Οι δυνατότητες του είναι πραγματικά μεγάλες. Τα πλεονεκτήματα του, τόσο για τις τράπεζες όσο και για τους πελάτες και τις επιχειρήσεις είναι αναμφισβήτητα. Από τη χρήση και εφαρμογή των υπηρεσιών που e-banking.

Από τη χρήση και εφαρμογή του e-banking οι κυριότερες συνέπειες είναι : α) Αυξάνεται η διαπραγματευτική δύναμη αγοραστών αλλά και των προμηθευτών β) Νέα υποκατάστατα προϊόντα κάνουν την εμφάνιση τους. Τα εμπόδια εισόδου νέων ανταγωνιστών μειώνονται και συνεπώς αυξάνεται ο ανταγωνισμός και η αντιπαλότητα μεταξύ των τραπεζών. Η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι άμεσα συνδεδεμένη με την χρήση των υπολογιστών και του internet. Η δυνατότητα βασικών τραπεζικών συναλλαγών μέσω του διαδικτύου επιφέρει τεράστιες αλλαγές στον τραπεζικό κλάδο.

Στην Ελλάδα σήμερα όλες οι τράπεζες έχουν επενδύσει και υποστηρίζουν ένα ευρύ φάσμα του e-banking. Η ανταγωνιστικότητα πλέον είναι μεγάλη αφού όπως φάνηκε και παραπάνω οι δυνατότητες και οι επιλογές που προσφέρουν είναι αρκετές, καλύπτοντας μεγάλο μέρος των αναγκών των χρηστών.

Στο σύνολο τους οι ελληνικές τράπεζες γνωρίζουν όλους τους κινδύνους και τις απειλές που μπορούν να προκύψουν κατά τη χρήση καθώς επίσης, είναι ενημερωμένες και παρέχουν τους περισσότερους τρόπους με τους οποίους μπορούν να αντιμετωπιστούν οι κίνδυνοι αυτοί. Σε ότι αφορά τα νομικά θέματα από την διεξαγωγή τραπεζικών συναλλαγών στο διαδίκτυο, η βασική τομή δικαίου που πρέπει να καθοδηγούν τον χρήστη του e-banking είναι: η νομοθεσία για την διεξαγωγή τραπεζικών και χρηματοοικονομικών συναλλαγών και την τραπεζική εποπτεία η νομοθεσία για την προστασία του καταναλωτή και η νομοθεσία για τη προστασία των προσωπικών δεδομένων.

Επίσης παραθέσαμε δυο έρευνες, μια της euro stat στην οποία αναλύονται τα ποσοστά της Ελλάδας σε σχέση με την Ευρώπη τόσο για την χρήση του διαδικτύου γενικά όσο και για την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Στη συγκεκριμένη έρευνα, η Ελλάδα αφενός έχει αυξήσει τα ποσοστά της από το 2006 μέχρι το 2012 και στη χρήση του διαδικτύου και στη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Παρόλα αυτά παραμένει αρκετά πίσω και με χαμηλότερα ποσοστά σε σχέση με υπόλοιπες χώρες της ευρωζώνης, οι οποίες συνεχίζουν να κάνουν αλματώδες βήματα στην εξέλιξή τους. Η επόμενη έρευνα που αναλύσαμε παραπάνω έδειξε ότι οι έλληνες συνεχίζουν να είναι διστακτικοί στη ευρεία χρήση του διαδικτύου, γιατί δεν το εμπιστεύονται για την ασφάλεια των προσωπικών τους δεδομένων, αλλά και γιατί προτιμούν να έχουν άμεση επαφή με το προσωπικό των τραπεζών για την οποιαδήποτε απορία τους πάνω στο e-banking.

Κλείνοντας, το μέλλον της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελλάδα είναι μακρύ καθώς πρέπει να ανταγωνιστεί και να φτάσει τις μεγάλες τράπεζες της Ευρώπης. Γι αυτό το λόγο οι τράπεζες βρίσκεται σε εγρήγορση στο να καινοτομούν και να γίνονται πιο ανταγωνιστικές.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

1. http://62.1.43.74/5Ekdosis/UplPDFs//deltia/3_2003/71-76.pdf
2. <http://www.hba.gr/>
3. http://news.kathimerini.gr/4dcgi/_w_articles_ell_2_21/07/2012_489728
4. <http://www.eklogika.gr/news/12585>
5. <http://www.moneyonline.gr/site/article/618/odigos-kante-oles-tis-sinallages-sto-e-banking-grigora-ke-me-asfalia>
6. <http://www.epixeiro.gr>
7. <http://www.computer-engineers.gr/modules.php?name=Magazine&pa=ShowColumn&column=6&eid=3>
8. www.alpha.gr
9. www.egnatia.gr
10. www.emporiki.gr
11. www.piraeusbank.gr
12. www.citibank.gr
13. <http://www.eurobank.gr>
14. <http://www.millenniumbank.gr/MillenniumVB/el-gr/Default.aspx?ElementID=b7a87b27-a5f9-4cf1-acab-c343627660de>
15. <http://www.laiki.com/GR/Pages/Home.aspx>
16. <http://www.panelliniabank.gr/cms/createpage.aspx?pageid=25>
17. www.winbank.gr
18. www.go-online.gr/ebusiness
19. www.winpay.gr
20. <http://www.nbg.gr/wps/portal/el/Home>
21. <http://www.bankingnews.gr>

ΕΝΤΥΠΗ

1. Αγγέλης Β. «Η βίβλος του e-banking», Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, Αθήνα 2005
2. Γιαννόπουλος Γ., internet banking, Νομικά ζητήματα από τη διεξαγωγή τραπεζικών συναλλαγών στο διαδίκτυο, Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών Γ΄ τρίμηνο, Αθήνα 2003
3. Εμπορική Credicom, Ηλεκτρονική Τραπεζική, εκδήλωση στα πλαίσια του money show με θέμα «ψηφιακές εφαρμογές στο χώρο της τραπεζικής» Αθήνα 2007
4. Μυρτίδης Δ., «Τραπεζική πληροφορική», Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, Πάτρα, 2000
5. Τσάμης Α., «Εξελίξεις, διαπιστώσεις & διλήμματα στη σύγχρονη ηλεκτρονική τραπεζική» Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών Γ΄ τρίμηνο, Αθήνα 2003
6. Μπερνίτσα Π. «Σκέψεις και προβληματισμοί για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές, Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών Αθήνα Α΄ τρίμηνο 1985»
7. Πάγκαλος Γεώργιος, Μαυρίδης Ιωάννης, «Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων και Δικτύων», εκδόσεις Ανίκουλα, Θεσσαλονίκη 2002