

**ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ  
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ**

**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**

**ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ**



***Η ηλεκτρονική τραπεζική στην Ελλάδα 2007-2011. Η περίπτωση της  
Alpha Bank.***

**Υπό**

**Παπαγιαννοπούλου Σταυρούλας**

**Επιβλέπων καθηγητής : Καθηγητής Γ. Β. Παπαδιοδώρου**

**Νοέμβριος Θεσσαλονίκη 2012**

## **Περιεχόμενα.**

<b>Περίληψη.....</b>	<b>1</b>
<b>Εισαγωγή.....</b>	<b>2</b>
<b>Κεφάλαιο 1<sup>ο</sup> Ηλεκτρονική Τραπεζική.....</b>	<b>4</b>
1.1 Ορισμός της ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	4
1.2 Ιστορική αναδρομή.....	5
1.3 Χρησιμότητα.....	6
1.4 Τύποι και Διακρίσεις.....	7
1.4.1 Τύποι .....	7
1.4.2 Διακρίσεις.....	7
1.4.2.1 Το PC banking.....	7
1.4.2.2 Το Internet ή online banking.....	8
1.4.2.3 Το mobile banking.....	8
1.4.2.4 Το phone banking.....	8
1.4.2.5 Το TV banking.....	9
1.5 Επιχειρηματικά μοντέλα.....	9
1.6 Προσφερόμενες υπηρεσίες.....	10
1.7 Στόχοι της ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	12
1.7.1 Στόχοι της τράπεζας.....	12
1.7.2 Στόχοι των πελατών.....	12
1.8 Προστασία των πληροφοριών και συναλλαγών τους.....	13
1.9 Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα.....	13
1.9.1 Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα πελατών.....	13
1.9.2 Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα τραπεζών.....	15
1.10 Το πρόβλημα των πληρωμών τρίτων στην ηλεκτρονική τραπεζική..	17

<b>Κεφάλαιο 2<sup>ο</sup> Ασφάλεια και απειλές του Internet Banking.....</b>	<b>18</b>
2.1 Ασφάλεια.....	18
2.1.1 Ψηφιακά Πιστοποιητικά.....	21
2.1.2 Ψηφιακή υπογραφή.....	21
2.1.3 Κρυπτογράφηση και SSL.....	21
2.1.4 Κωδικοί πρόσβασης και smart cards.....	22
2.2 Απειλές και κίνδυνοι.....	22
<b>Κεφάλαιο 3<sup>ο</sup> Διάδοση και εφαρμογή του Internet Banking.....</b>	<b>26</b>
3.1 Ηλεκτρονική τραπεζική στην Ελλάδα.....	26
3.2 Διάδοση του e- banking.....	28
3.3 Εφαρμογή.....	29
3.4 Σύγκριση Ελλάδας και εξωτερικού.....	30
<b>Κεφάλαιο 4<sup>ο</sup> Το νομοθετικό πλαίσιο του internet banking.....</b>	<b>32</b>
4.1 Το νομοθετικό πλαίσιο του internet banking.....	32
4.2 Τραπεζική νομοθεσία.....	32
4.3 Πληρωμές μέσω internet banking.....	34
<b>Κεφάλαιο 5<sup>ο</sup> ALPHA BANK.....</b>	<b>36</b>
5.1 Γενικά.....	36
5.1.1 Γενικοί όροι.....	37
5.2 Ηλεκτρονική Τραπεζική.....	37
5.2.1 Λειτουργία.....	37
5.3 Δικαιώματα τραπεζής.....	38
5.3.1 Υποχρεώσεις και ευθύνη της τράπεζας.....	38

5.4 Υποχρεώσεις- Δηλώσεις πελάτη.....	41
5.5 Καταγγελία.....	43
5.6 Υπηρεσίες.....	43
5.7 Διαδικασία Εγγραφής.....	47
5.8 Κόστος.....	47
5.9 Ασφάλεια.....	48
5.9.1 Πρόσβαση και εκτέλεση συναλλαγών.....	49
5.10 Τεχνικές προδιαγραφές.....	49
5.11 Alphaphone Banking.....	50
<b>Συμπεράσματα.....</b>	<b>51</b>
<b>Προτάσεις για μελλοντική έρευνα.....</b>	<b>53</b>
<b>Παράρτημα.....</b>	<b>54</b>
<b>Βιβλιογραφία.....</b>	<b>56</b>

## **Περίληψη.**

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να μελετήσουμε την ηλεκτρονική τραπεζική στην Ελλάδα και συγκεκριμένα την ηλεκτρονική τραπεζική της Alpha Bank.

Ηλεκτρονική τραπεζική θεωρείται οποιαδήποτε εμπορική συναλλαγή που διεξάγεται μεταξύ της τράπεζας και των πελατών της διαμέσου ηλεκτρονικών δικτύων.

Στόχος της εργασίας είναι να διασαφηνιστεί η έννοια, οι δυνατότητες, τα μειονεκτήματα και τα πλεονεκτήματα του νέου τραπεζικού καναλιού διανομής. Επιπλέον, στόχος είναι να αποτυπωθεί η στάση των πελατών και των τραπεζικών ιδρυμάτων στην Ελλάδα.

Στο σημείο αυτό θα ήθελα να ευχαριστήσω τον κ. Παπαδιοδώρου Γ. Καθηγητή του τμήματος λογιστικής και επιβλέπων της παρούσης εργασίας για την βοήθεια του.

## Εισαγωγή.

Οι τρέχουσες υπηρεσίες του e- Banking προσφέρουν την από μακριά διαχείριση του λογαριασμού διευκολύνοντας τους πελάτες οι οποίοι έχουν εγγραφεί στις on-line υπηρεσίες. Το e- Banking προσφέρει στους πελάτες τη δυνατότητα να εκτελούν συναλλαγές χωρίς τη φυσική παρουσία τους στο κατάστημα. (Schubert and Dettling, 2002, Pp. 51-80) Μελέτες που αφορούν το e- Banking έχουν δημοσιευτεί, ωστόσο και δεδομένου ότι είναι ένας νέος τομέας, χρειάζεται περισσότερη έρευνα. Επιπλέον, σχεδιάστηκε με σκοπό βέβαια να περιλαμβάνει ιδιωτικότητα, ασφάλεια, χειρισμό σφαλμάτων, εμπιστοσύνη, σχεδιασμό επαφής (Jayawardhena and Foley, 2000, Pp19-31, Weir et al., 2006, Pp771-785) καθώς και υιοθεσία του e- Banking (Tan and Teo, 2000, Pp 1-42, Centeno, 2004, Pp 293-315, Lai and Li, 2005, Pp 373-386). Για την παραγωγή χρήσιμων εφαρμογών στο Διαδίκτυο, οι σχεδιαστές πρέπει να καταλάβουν τα κίνητρα των πελατών πριν την υιοθεσία του e- Banking. Αυτό που οδηγεί στη υιοθεσία του από τους πελάτες είναι η ευκολία και ο έλεγχος των οικονομικών τους.(Jayawardhena and Foley, 2000, Pp 19-31, Liao and Cheung, 2002, Pp 283-295). Πολλές εφαρμογές του ηλεκτρονικού εμπορίου καθοδηγούνται από την τεχνολογία από την τεχνολογία αντί να εστιάζουν στις ανάγκες των πελατών.( Holland and Westwood, 2001, Pp 53-57, Zwass, 2003, Pp 7-38). Παλαιότερα, χρησιμοποιούνταν μόνο μηχανήματα αυτόματης ανάληψης τα οποία χρησιμοποιούσαν δύο παράγοντες για να ελέγξουν την αυθεντικότητα των πελατών. Ο ένας παράγοντας είναι η προσωπική κάρτα (bankcard) και ο άλλος η γνώση ενός μυστικού κωδικού (PIN). Άλλες υπηρεσίες τις τράπεζας, όπως το phone banking και το internet banking είναι προσβάσιμες εξ' αποστάσεως και δεν απαιτούν τη φυσική παρουσία όπως αναφέρθηκε και προηγουμένως, με τη χρήση ενός παράγοντα ελέγχου ταυτότητας. Ο πιο κοινός παράγοντας που χρησιμοποιείται για τον έλεγχο της ταυτότητας είναι ο κωδικός πρόσβασης (password). Ορισμένες φορές απαιτείται η χρήση δύο κωδικών πρόσβασης. Γενικά, το e- Banking επιτρέπει την πρόσβαση σε προσωπικά, ιδιωτικά και οικονομικά δεδομένα μέσω του διαδικτύου. Βέβαια υπάρχει ανησυχία για την ασφάλεια των δεδομένων τόσο για τους πελάτες όσο και για τις τράπεζες. Το e- Banking φυσικά θα πρέπει να εγγυάται ασφάλεια στον χώρο των συναλλαγών. Οι

πρόσφατες αυξήσεις των χρηστών του e- Banking έχουν ενθαρρύνει τις τράπεζες να σκεφτούν και άλλους παράγοντες πιστοποίησης και αυθεντικότητας με σκοπό να μη γίνονται οι χρήστες θύματα απάτης. (Hiltgen et al., 2006, Pp 9).

Ο πρωταρχικός στόχος από οποιοδήποτε σύστημα υπολογιστή είναι να βοηθήσει τους ανθρώπους στην εξόρυξη των δεδομένων. Δεδομένου ότι οι πληροφορίες είναι τώρα άμεσα διαθέσιμες και υπάρχουν σε αφθονία στο Διαδίκτυο, η μάζα των διαθέσιμων στοιχείων θα πρέπει να φιλτράρεται δηλαδή να χρησιμοποιούνται μόνο οι πληροφορίες που απαιτούνται και να καταστέλλονται τυχόν περιττές πληροφορίες. (Baeker et al., 1995, Pp 571-573). Τα νέα συστήματα υπολογιστών θα πρέπει να σχεδιάζονται με βελτιωμένες μεθόδους για την ολοκλήρωση των εργασιών των πελατών. (Nielsen, 1993, Pp 23-43)

Συνεπώς, με τις βελτιωμένες μεθόδους και την παροχή ασφάλειας από τις τράπεζες οι χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής ολοένα και αυξάνονται.

## Κεφάλαιο 1<sup>ο</sup>.

### Ηλεκτρονική Τραπεζική ( e-banking).

#### 1.1 Ορισμός της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Οι on- line τραπεζικές υπηρεσίες μετατρέπουν την τραπεζική βιομηχανία, (Shaw et al., 1997, Pp 27-33) προσφέροντας ένα εύκολο και απλό κανάλι προς τους πελάτες για να το χρησιμοποιήσουν (Sheth and Sisodia, 1997, Pp 17-38). Το διαδίκτυο προσφέρει τεράστιες δυνατότητες για τους πελάτες του e-banking και τις τράπεζες ομοίως, αλλά την ίδια στιγμή θέτει μία μεγαλύτερη απειλή από τους τραπεζικούς ανταγωνιστές. (Siddarth and Chattopadhyay, 1998, Pp 17, 24). Τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα μεταναστεύουν στο Διαδίκτυο με σκοπό πιθανές ανταμοιβές. (Jayawardhena and Foley, 2000, Pp 19-31, Sohail and Shanmugham, 2003, Pp 207-217). Με τον όρο e-banking ή ηλεκτρονική τραπεζική εννοούμε όλες εκείνες τις υπηρεσίες που παρέχουν οι τράπεζες μέσω του Διαδικτύου και επιτρέπουν στους πελάτες να έχουν πρόσβαση και να διαχειρίζονται τους τραπεζικούς τους λογαριασμούς και τις συναλλαγές τους. (Catherine S. Weir, James N. Anderson, Mervyn A. Jack, 2006, Pp 771-785) Υπάρχει εμφανής ομοιότητα μεταξύ των υπηρεσιών του e-banking στις διάφορες ανταγωνιστικές εταιρίες από τη γενική φύση των τραπεζών. (Schubert and Dettling, 2002, Pp 51-80) Οι πιο συνηθισμένες υπηρεσίες που παρέχονται on line στα πλαίσια της ηλεκτρονικής τραπεζικής αφορούν πληροφορίες σχετικά με λογαριασμούς, κινήσεις λογαριασμών, υπόλοιπα και κινήσεις πιστωτικών καρτών, πληρωμές δόσεων δανείων, εξοφλήσεις κάθε είδους λογαριασμών και πάγιων εντολών πληρωμής προς ΔΕΚΟ. Επιπλέον, διατίθενται και πιο εξειδικευμένες υπηρεσίες όπως real-time χρηματιστηριακές συναλλαγές και παρακολούθηση του χαρτοφυλακίου των μετοχών του πελάτη καθώς επίσης και προσωπικές υπηρεσίες πελάτη όπως για παράδειγμα προσωπικά μηνύματα από την τράπεζα, εκτύπωση αποδείξεων συναλλαγών και προσωπικές προσφορές. (Κράτης, 2007, Pp 11-12)

Γενικά, ο όρος e-banking αναφέρεται σε οποιαδήποτε εμπορική συναλλαγή που διεξάγεται μεταξύ της τράπεζας και των πελατών της μέσω του Διαδικτύου και



άλλων ηλεκτρονικών δικτύων και έχει ως στόχο την πώληση τραπεζικών υπηρεσιών/προϊόντων.(Λαζακίδου Α., Λαζακίδου Γ., 2004, Ρρ 183).

### **1.2 Ιστορική αναδρομή.**

Η έννοια του e-banking ξεκίνησε στις αρχές του 1970. Οι τράπεζες θεώρησαν το e-banking ως μέσο που θα αντικαθιστούσε τις ορισμένες παραδοσιακές λειτουργίες για δύο λόγους. Πρώτον, λόγω των μεγάλων εξόδων δημιουργίας και συντήρησης των υποκαταστημάτων. Δεύτερον, τα e-banking προϊόντα και υπηρεσίες όπως το ATM και μεταφορά κεφαλαίου μέσω του διαδικτύου ευνοούσε τις τράπεζες. Όντας σε μια ανταγωνιστική βιομηχανία, η ικανότητα των τραπεζών να διαφοροποιηθούν σε σχέση με τους ανταγωνιστές, με βάση την τιμή είναι περιορισμένη (Singh, Chhatwal, Yahyabhooy and Yeo, 2002). Η ανάπτυξη του e-banking θα οδηγήσει στη δημιουργία δύο κατηγοριών τραπεζών: α. τις πολύ μεγάλες τράπεζες και β. μικρές αλλά εξειδικευμένες τράπεζες. (Dewan and Seidmann, 2002, Ρρ 331-329). Μέσω του e-banking οι μικρότερες τράπεζες θα μπορούσαν να ανταγωνιστούν τις μεγαλύτερες τράπεζες μέσω προσφορών των υπηρεσιών. (Holland and Westwood, 2001, Ρρ 53-57). Με την εξέλιξη αυτή οι τράπεζες θα μπορούσαν να χρησιμοποιούν το e-banking έτσι ώστε να επικεντρωθεί στις ανάγκες των πελατών, προκειμένου να αποκτήσουν ένα επιπλέον πλεονέκτημα σε σχέση με τους ανταγωνιστές. (Wind, 2001, Ρρ 39-44). Η μεταμόρφωση από τις παραδοσιακές τράπεζες σε τράπεζες e-banking έχει μεγάλη σημασία. Το e-banking περιλαμβάνει διάφορες μορφές και τεχνολογίες συμπεριλαμβανομένων κινητών και σταθερών τηλεφώνων, PC banking και Internet banking, καθώς και άμεση εξόφληση λογαριασμών. (Power, 2000, Ρρ 20, Weitzman, 2000, Ρρ 11, Lassar, Manolis and Lassar, 2005, Ρρ 176-199).

Οι Chou και Chou (2000, Ρρ 51-57) προσδιόρισαν πέντε βασικές υπηρεσίες που σχετίζονται με τις on-line τραπεζικές συναλλαγές. Αυτές είναι: 1.υπόλοιπα λογαριασμών 2.πληρωμή λογαριασμών 3.έλεγχο των λογαριασμών 4.συναλλαγές 5.αίτηση για πιστωτική κάρτα.

### **1.3 Χρηστικότητα της ηλεκτρονικής τραπεζικής.**

Η χρήση του Διαδικτύου έχει ως στόχο την απόδοση, την αποτελεσματικότητα και την ικανοποίηση των αναγκών των χρηστών. Ειδικότερα, έχει παρατηρηθεί ότι ικανοποιημένοι χρήστες επισκέπτονται μία σελίδα πολλές φορές όταν είναι ικανοποιημένοι καθώς τη συστήνουν και σε άλλους χρήστες. Αυτό βέβαια είναι σημαντικό τόσο για το ηλεκτρονικό εμπόριο γενικά όσο και για την ηλεκτρονική τραπεζική ειδικά. (Zhang and von Dran, 2000, Pp 1253-1268) Όσο αφορά τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής κινητήρια δύναμη για τους πελάτες είναι η αποδοτικότητα και η αποτελεσματικότητα. (Wright, 2002, Pp 71-84, Dandapani, 2004, Pp 31-33) Η χρήση του e- banking πρέπει να είναι γρήγορη και εύκολη προκειμένου να καλυφθούν οι ανάγκες των πελατών του (e- bankers). Ένα σύστημα e- banking πρέπει να είναι αποτελεσματικό με σκοπό τη διεξαγωγή των επιθυμητών συναλλαγών με τρόπο που να αποφεύγονται τυχόν σφάλματα των οποίων η επίλυση στη συνέχεια θα κοστίζει πολύ περισσότερο και ακόμη χειρότερα να μην έχουν παρατηρηθεί από τους χρήστες. Σε πειράματα που έχουν γίνει μετρήθηκε η χρηστικότητα της κάθε διεπαφής χρησιμοποιώντας το συνδυασμό αριθμός σφαλμάτων – ανάκτηση των σφαλμάτων. Ολοκληρωμένο θεωρείται ένα έργο το οποίο δεν έχει σφάλματα ή στο οποίο έχουν ανακτηθεί γρήγορα τυχόν σφάλματα. Τα λάθη που μπορεί να γίνουν σε ένα τέτοιο σύστημα καταγράφηκαν από ερευνητές και χωρίζονται σε δύο κατηγορίες. Η πρώτη περιλαμβάνει σφάλματα όπως ένα τυπογραφικό λάθος τα οποία είναι μικρής σημασίας και η δεύτερη σφάλματα καταστροφικά όπως το να γίνει αποτελεσματικά μία συναλλαγή δίχως να το γνωρίζει ο πελάτης. Τέτοια λάθη προκαλούν σοβαρά προβλήματα τόσο για τις τράπεζες λόγω του μεγάλου κόστους που απαιτείται για την επίλυση όσο και για τους πελάτες. Βέβαια, όσο ο αριθμός των σφαλμάτων τείνει να είναι μεγάλος τόσο η υπηρεσία τίθεται υπό αμφισβήτηση. Η χρηστικότητα μπορεί να φανεί με ερωτηματολόγια ικανοποίησης. (Dutton et al., 1993, Pp 1335-1338, Weir et al., 2006, Pp 156-241). Τα πειράματα που γίνονται χρησιμοποιούνται για να παρέχουν ακριβείς πληροφορίες σε σχέση τις υπηρεσίες ανεξάρτητα από τις προτιμήσεις του κάθε ατόμου. Στατιστική ανάλυση μπορεί να γίνει μέσω της ανάλυσης διακύμανσης (ANOVA) η οποία δείχνει όλα τα στοιχεία τα οποία έχουν συλλεχθεί. Αυτό επιτρέπει σε συμπεράσματα που

αφορούν τους διάφορους παράγοντες και πως αυτοί επηρεάζουν τις επιδόσεις και την ικανοποίηση. Ο αριθμός των συμμετεχόντων εξαρτάται από τον πληθυσμό και είναι τέτοια ώστε να δίνει σωστά αποτελέσματα. Επιπλέον, στον αριθμό των συμμετεχόντων θα πρέπει να χρησιμοποιούνται όλα τα φύλα καθώς και διάφορες ηλικίες. (Landauer, 1988, Pp 905-928).

#### **1.4 Τύποι και διακρίσεις.**

##### **1.4.1 Διακρίσεις.**

Η ηλεκτρονική τραπεζική διακρίνεται σε δύο κατηγορίες την λιανική ηλεκτρονική τραπεζική και την χονδρική ηλεκτρονική τραπεζική ανάλογα με τις παρεχόμενες υπηρεσίες, οι οποίες αν απευθύνονται σε ιδιώτες μιλάμε για λιανική ηλεκτρονική τραπεζική, ενώ αν απευθύνονται σε επιχειρήσεις για τη χονδρική ηλεκτρονική τραπεζική. (Κράπης, 2007, 11-12)

##### **1.4.2. Τύποι.**

Το Internet Banking υπάγεται στο γενικότερο τίτλο της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής (e-banking), ο οποίος όπως αναφέρθηκε και προηγουμένως είναι οποιαδήποτε εμπορική συναλλαγή που διεξάγεται μεταξύ της τράπεζας και των πελατών της διαμέσου του Διαδικτύου με σκοπό να αποκτήει ολοένα και περισσότερους πελάτες-χρήστες. Μεγάλο μέρος αυτού που ονομάζουμε ηλεκτρονική τραπεζική είναι το Home Banking, δηλαδή η ενέργεια τραπεζικών συναλλαγών από το σπίτι ή το γραφείο. Σε αυτόν τον όρο ανήκουν :

###### **1.4.2.1. Το PC banking.**

- Το PC banking αναφέρεται σε συναλλαγές που γίνονται μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή ο οποίος είναι συνδεδεμένος με τα μηχανογραφικά συστήματα της τράπεζας. (Λαζακίδου Α., Λαζακίδου Γ., 2004, Pp 183-184)

#### **1.4.2.2. To Internet ή online banking.**

- Σε αυτή την περίπτωση το μέσο με το οποίο επικοινωνούν οι πελάτες με τις τράπεζες και αντίστροφα είναι το Διαδίκτυο. (Λαζακίδου Α., Λαζακίδου Γ., 2004, Pp 183-184)

#### **1.4.2.3. To mobile banking.**

- Σε αυτή την περίπτωση η παροχή τραπεζικών υπηρεσιών γίνεται μέσω κινητού τηλεφώνου, είτε μέσω μηνυμάτων σε τεχνολογία SMS είτε μέσω WAP. (Λαζακίδου Α., Λαζακίδου Γ., 2004 Pp 183-184) Ένας τομέας του e-Banking που συνεχώς εξελίσσεται είναι αυτός του mobile banking, με τον οποίο οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να επικοινωνούν μέσω κινητού τηλεφώνου με τη μορφή γραπτών μηνυμάτων και τεχνολογίας WAP είτε είναι φυσικά ή νομικά πρόσωπα με την τράπεζα. Παρέχονται με αυτό τον τρόπο όλες οι προβλεπόμενες από την ηλεκτρονική τραπεζική υπηρεσίες. Επίσης υπάρχει η μέθοδος Micro Bank με την οποία είναι δυνατή η οπτικοακουστική επικοινωνία με χρήση της τεχνολογίας Video-Conference. Οι πελάτες των ηλεκτρονικών τραπεζών και στην Ελλάδα έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης στην τράπεζα και στο Internet μέσω των κινητών τους τηλεφώνων ή της τηλεόρασης τους καθώς στις πύλες του διαδικτύου υλοποιούνται εφαρμογές ηλεκτρονικού εμπορίου σχετικές με την εκμετάλλευση του προσωπικού ελεύθερου χρόνου, μέσω των οποίων μπορεί κανείς να επισκεφθεί sites και να κλείσει τις διακοπές του, να αγοράσει εισιτήρια για το θέατρο ή τον ποδοσφαιρικό αγώνα, να ψωνίσει δώρα και μικροαντικείμενα χρεώνοντας την πιστωτική του κάρτα ή το λογαριασμό του. (Σινανιώτη-Μαυρουδή Α., Φαρσαρώτας Ι., 2005, Pp 145)

#### **1.4.2.4. To phone banking.**

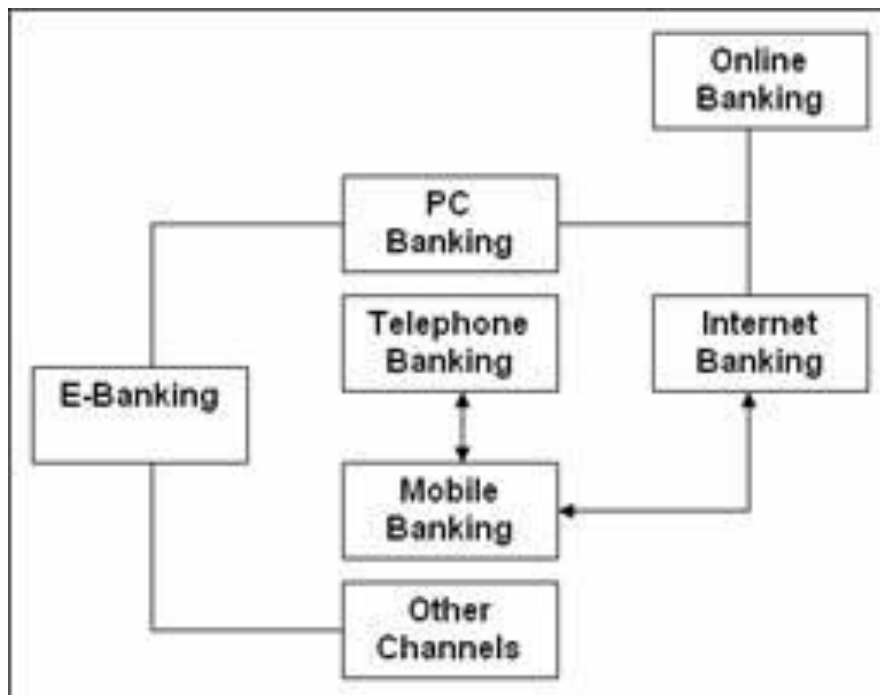
- Το τηλέφωνο σε αυτή την κατηγορία είναι το βασικό μέσο επικοινωνίας του πελάτη με την τράπεζα (Λαζακίδου Α., Λαζακίδου Γ., 2004, Pp 183-184) Ένα στοιχείο στον χώρο της ηλεκτρονικής τραπεζικής τηλεξυπηρέτησης είναι η προσφορά των υπηρεσιών της τράπεζας μέσω τηλεφώνου. Οι τραπεζικές συναλλαγές μπορούν να γίνουν από όποιο μέρος βρίσκεται ο πελάτης ακόμη

και από το εξωτερικό μέσω ενός τηλεφωνήματος. Επιπλέον, υπάρχει ενημέρωση με τηλεομοιοτυπικό μήνυμα για τους τραπεζικούς λογαριασμούς, το χαρτοφυλάκιο των μετοχών, τους δείκτες και τις τιμές του χρηματιστηρίου και για παραγγελία του καρτέ των επιταγών του πελάτη. Η σύνδεση με την τράπεζα είναι εύκολη και γίνεται ακολουθώντας απλές οδηγίες μέσω του τηλεφώνου ή tone pad(συσκευή ηχητικών τόνων). (Σινανιώτη-Μαυρουδής Α., Φαρσαρώτας Ι., 2005, Ρρ 145-146)

#### 1.4.2.5 Το TV banking.

- Η παροχή των τραπεζικών υπηρεσιών γίνεται μέσω ψηφιακής τηλεόρασης. (Λαζακίδου Α., Λαζακίδου Γ., 2004, Ρρ 183-184 )

Παρακάτω παρατίθεται ο πίνακας. **Πίνακας 1.**



Πηγή : Islam (2005)

#### 1.5 Επιχειρηματικά μοντέλα.

Τα πιστωτικά ιδρύματα που δραστηριοποιούνται στο χώρο της παροχής τραπεζικών υπηρεσιών μέσω διαδικτύου ακολουθούν κατά βάση ένα από τα ακόλουθα δύο γενικά επιχειρηματικά μοντέλα :

### **1) Μοντέλο Brick & Click ή Click & Mortar.**

Το μοντέλο αυτό ακολουθείται από τράπεζες που διαθέτουν φυσική υπόσταση, δηλαδή έχουν εδραιωμένο δίκτυο «φυσικών» καταστημάτων και επιπλέον έχουν εισάγει το Internet Banking ως ένα εναλλακτικό δίκτυο διανομής των προϊόντων και υπηρεσιών τους, το οποίο δρα συμπληρωματικά στο ήδη υπάρχον δίκτυο διανομής που έχουν και δεν το υποκαθιστά. Οι τράπεζες θεωρούν ότι εφαρμόζοντας αυτό το μοντέλο αυξάνουν την αποτελεσματικότητά τους και την επιχειρηματική τους αξία καθώς παρέχουν τη δυνατότητα στους πελάτες τους να συνδυάσουν το δίκτυο καταστημάτων με το Internet ώστε να εξυπηρετούνται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Σε μερικές περιπτώσεις οι τράπεζες που ακολουθούν το συγκεκριμένο μοντέλο δημιουργούν για τα κανάλια τους μέσω διαδικτύου μια ξεχωριστή επωνυμία. Η διάκριση αυτή γίνεται για λόγους marketing καθώς οι διαδικτυακές τράπεζες που δημιουργούνται δεν έχουν ξεχωριστή οντότητα αλλά ανήκουν στην τράπεζα που τις ίδρυσε. ( De Young et. al., 2006, Pp 3-12 Enders et. al., 2006, Pp 1-11).

### **2) Μοντέλο Virtual ή Internet only Bank.**

Το μοντέλο αυτό αφορά πιστωτικά ιδρύματα που δεν έχουν «φυσικό» δίκτυο διανομής, δηλαδή καταστήματα αλλά έχουν παρουσία αποκλειστικά στο Internet, το οποίο και χρησιμοποιούν ως κύριο κανάλι διανομής των προϊόντων και υπηρεσιών τους. Οι τράπεζες που ακολουθούν αυτό το μοντέλο επιχειρηματικής δράσης έχουν πολύ λιγότερα λειτουργικά έξοδα από τις τράπεζες που διαθέτουν καταστήματα και επομένως μπορούν να μετακυλήσουν το ανταγωνιστικό αυτό πλεονέκτημα στους πελάτες τους προσφέροντας χαμηλότερες χρεώσεις και ελκυστικά επιτόκια. Στη χώρα μας το μοντέλο αυτό δεν συναντάται. ( De Young, 2001, Pp 1)

#### ***1.6 Προσφερόμενες υπηρεσίες.***

Οι υπηρεσίες που προσφέρονται στους πελάτες με τη χρήση της ηλεκτρονικής σελίδας της τράπεζας τους δίνουν τη δυνατότητα:

- Να εξοφλούνται λογαριασμοί κοινής ωφέλειας (ΟΤΕ, ΔΕΗ), πιστωτικές κάρτες, κάρτες επιχειρήσεων και προσωπικών δανείων σε συγκεκριμένη ημερομηνία με πάγιες εντολές μέσω τραπέζης.

- Να μεταφέρουν χρήματα από έναν λογαριασμό σε άλλο σε συγκεκριμένη ημερομηνία δίνοντας εντολή στην τράπεζα.
- Πληροφόρησης για τα υπόλοιπα και τους τόκους των λογαριασμών τους και για τις εντολές και πληρωμές των λογαριασμών.
- Να αποθηκεύουν τις κινήσεις ή το υπόλοιπο των λογαριασμών και των καρτών τους σε ειδικά λογισμικά, έτσι ώστε να έχουν τον πλήρη έλεγχο των οικονομικών τους.

Επιπλέον, μπορούν να πληροφορούνται :

- Για τις τιμές (αγορά-πώληση) συναλλάγματος και των ξένων χαρτονομισμάτων.
- Για τις τιμές μετοχών επιλεγμένων εταιρειών του ΧΑΑ καθώς και για τους δείκτες μετοχών του ΧΑΑ.
- Για τις τιμές κλεισίματος των μετοχών του ΧΑΑ ανά κατηγορία μετοχών και από επιλεγμένη ημερομηνία.
- Για την τρέχουσα ενδοσυνεδριακή θέση του χαρτοφυλακίου τους.
- Για τα νέα της αγοράς και τα νέα των εισηγμένων εταιρειών με έγκυρες αναλύσεις.

Ακόμη, έχουν τη δυνατότητα :

- Συμμετοχής σε δημόσιες εγγραφές με δυνατότητα ακύρωσης της αίτησης τους.
- Πραγματοποίησης ημερήσιων συναλλαγών μετοχών.
- Δημιουργίας ιστορικών και ενδοσυνεδριακών γραφημάτων δεικτών μετοχών.
- Αποθήκευσης των τιμών κλεισίματος των μετοχών, δεικτών, αμοιβαίων κεφαλαίων.
- Να εξοφλούν λογαριασμούς δημοσίου (ΦΠΑ, Φόρος Εισοδήματος Φυσικών και Νομικών Προσώπων).
- Εμφάνισης κινήσεων λογαριασμών, τις οποίες μπορούν να τυπώνουν ή να μεταφέρουν σε ειδικό λογισμικό.

- Καθορισμού από μέρους τους τη συχνότητα με την οποία επιθυμούν να επαναλαμβάνονται οι πληρωμές τους.
- Έκδοσης ηλεκτρονικής απόδειξης των συναλλαγών τους.
- Έκδοσης τραπεζικής επιταγής.
- Παραγγελίας μπλοκ επιταγών.
- Να προχωρήσουν σε ανάκληση επιταγής.
- Αλλαγή του μυστικού κωδικού τους.
- Να κάνουν αίτηση για πιστωτική κάρτα και δάνεια. (Σινανιώτη - Μαυρουδή Α., Φαρσαρώτας Ι., 2005, Ρρ 140-142)

## **1.7 Στόχοι της ηλεκτρονικής τραπεζικής.**

### **1.7.1 Στόχοι της τράπεζας.**

- Η τράπεζα έχει ως στόχο να διευρύνει της σχέσης της με τους πελάτες.
- Θέλει να διατηρήσει κερδοφόρους πελάτες.
- Φυσικά, επιδιώκει την προσέλκυση νέων πελατών.
- Ένας από τους κύριους στόχους της τράπεζας είναι η εξοικονόμηση κόστους.
- Επιδιώκει μείωση συναλλακτικού συνωστισμού στα γκισέ.
- Επιπλέον, θέλει να βελτιώσει την εικόνας της ως σύγχρονης τράπεζας. (Λαζακίδου Α., Λαζακίδου Γ., 2004, Ρρ 184-185)

### **1.7.2. Στόχοι των πελατών.**

- Οι πελάτες επιθυμούν να μεγιστοποιηθεί η ευκολία πρόσβασης στους λογαριασμούς τους.
- Στόχος τους είναι η εξοικονόμηση χρόνου διότι αποφεύγουν την επίσκεψη σε τραπεζικό κατάστημα.
- Επιπλέον, επιδιώκουν σε αύξηση κέρδους- απόδοσης από την αμεσότερη (on line- real time) διαχείριση- αξιοποίηση των κεφαλαίων τους.
- Μέσω του Διαδικτύου οι τραπεζικές προσφορές είναι περισσότερες συνεπώς υπάρχει αύξηση κέρδους- απόδοσης από την καλύτερη διεύρυνση. (Λαζακίδου Α., Λαζακίδου Γ., 2004, 185).



## **1.8 Προστασία των ηλεκτρονικών πληροφοριών και συναλλαγών τους.**

Για την προστασία των ηλεκτρονικών πληροφοριών και συναλλαγών της τράπεζας με τους πελάτες, τα τραπεζικά ιδρύματα θα πρέπει να έχουν στη διάθεση τους μια σειρά από υπηρεσίες ασφαλείας, οι βασικότερες των οποίων είναι:

- Υπηρεσία επικύρωσης (authentication), η οποία επικυρώνει την ταυτότητα των συναλλασσόμενων μερών και εξασφαλίζει τη γνησιότητα και τη νομιμότητα του χρήστη.
- Υπηρεσία ελέγχου πρόσβασης (access control) που εξασφαλίζει το απόρρητο της πληροφορίας.
- Υπηρεσία εμπιστευτικότητας (trust) που εγγυάται ότι η πληροφορία δεν είναι διαθέσιμη ούτε αποκαλύπτεται σε μη εξουσιοδοτημένους χρήστες.
- Υπηρεσία ακεραιότητας (integrity) που εξασφαλίζει ότι η πληροφορία δεν έχει αλλαχτεί ή καταστραφεί από μη εξουσιοδοτημένο χρήστη.
- Υπηρεσία μη-αποποίησης (non- repudiation) για την αντιμετώπιση περιπτώσεων όπου κάποιο από τα συναλλασσόμενα μέρη αποποιείται τη συμμετοχή του στη συγκεκριμένη συναλλαγή. (Λαζακίδου Α., Λαζακίδου Γ., 2004, Pp 185-186).

## **1.9 Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα.**

### **1.9.1 Πλεονεκτήματα – μειονεκτήματα πελατών**

#### **Πλεονεκτήματα.**

- Ευκολία χρήσης, διαθεσιμότητας.

Οι δικτυακοί τόποι ηλεκτρονικής τραπεζικής δεν κλείνουν ποτέ. Είναι διαθέσιμοι 24 ώρες τη μέρα και 7 μέρες την εβδομάδα. Όλες οι υπηρεσίες που παρέχει η τοπική τράπεζα διατίθενται σε έναν δικτυακό τόπο. Για να παραγγείλει κανείς ένα καινούριο μπλοκ επιταγών ή για να ακυρώσει μια τραπεζική κάρτα, αρκεί να πάει στην ιστοσελίδα.

- Φορητότητα

Όλες οι υπηρεσίες που παρέχει μια τράπεζα είναι διαθέσιμες οποιαδήποτε στιγμή σε οποιονδήποτε τόπο εφόσον υπάρχει το κατάλληλο υλικό (hardware).

- Ταχύτητα συναλλαγών

Οι τραπεζικοί δικτυακοί τόποι επεξεργάζονται και εκτελούν συναλλαγές με την ίδια ταχύτητα ή και γρηγορότερα από τα ΑΤΜ.

- Αποτελεσματικότητα

Πολλοί τραπεζικοί δικτυακοί τόποι προσφέρουν τώρα σύγχρονες υπηρεσίες τύπου alert, δηλαδή συνεχείς ενημερώσεις μέσω email ή γραπτών μηνυμάτων όσον αφορά μεταβολές των λογαριασμών, χρηματιστηριακές συναλλαγές κ.α. Με αυτό τον τρόπο οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα καλύτερου χειρισμού των περιουσιακών τους στοιχείων.(Nath et. al, 2001)

- Καινοτόμες υπηρεσίες.

Οι τράπεζες προσπαθούν ολοένα και περισσότερο να βρουν καινοτόμες υπηρεσίες για να προσφέρουν στους πελάτες τους με σκοπό να αποκτήσουν περισσότερη διάκριση σε σχέση με τους ανταγωνιστές τους. (Lee and Kim, 2002, Pp 128-143). Οι τράπεζες για να διατηρήσουν τους πελάτες του e- banking θα πρέπει να εργαστούν για να καλύψουν τις απαιτήσεις των πελατών καθώς και να παρέχουν καινοτόμες υπηρεσίες. Ο ανθρώπινος παράγοντας μαζί με την ευχρηστία αποτελούν κινητήρια δύναμη για καινοτομία.(Weir, 2007, Pp 771-785). Η χρηστικότητα και η λειτουργικότητα μιας υπηρεσίας συνδέεται με το σχεδιασμό και την επιρροή των χρηστών. (Whiteside et al., 1988, Pp 791-817 )

### **Μειονεκτήματα.**

- Χρονοβόρα εγγραφή πελατών

Για να γραφτεί κάποιος στο online πρόγραμμα της τράπεζάς του, θα πρέπει να δώσει στοιχεία ταυτότητας και να υπογράψει ένα έντυπο στο τραπεζικό κατάστημα ή αν πρόκειται για μια αποκλειστικά ηλεκτρονική τράπεζα, τα έντυπα θα του αποσταλούν ταχυδρομικώς έτσι ώστε να συμπληρωθούν και να σταλούν ξανά στην τράπεζα.

- Δυσκολία στο χειρισμό

Οι τραπεζικοί δικτυακοί τόποι ίσως φανούν δύσχρηστοι σε κάποιον που δεν ξέρει να χειρίζεται καλά το Internet. Το άνοιγμα ενός online λογαριασμού ή η online λήψη ενός δανείου μπορεί να τρομάζει κάποιους λόγω ελλিপών γνώσεων πάνω στις νέες τεχνολογίες.

- Δυσπιστία του χρήστη

Πολλοί άνθρωποι δεν εμπιστεύονται την ηλεκτρονική τραπεζική. Θέλουν να βλέπουν αυτόν που θα επεξεργαστεί το λογαριασμό τους, ενώ η ηλεκτρονική μεταφορά χρημάτων τους προκαλεί αμφιβολίες. (Nath et. al, 2001)

### ***1.9.2 Πλεονεκτήματα – Μειονεκτήματα από τη μεριά των τραπεζών.***

#### **Πλεονεκτήματα.**

- Μείωση του λειτουργικού κόστους των τραπεζών

Υπάρχουν σημαντικές διαφορές όσο αφορά το κόστος μεταξύ των διαφόρων καναλιών. (Gopalakrisnan et al., 2003, Pp 413-426) Η απόφαση μιας τράπεζας να ξεκινήσει να παρέχει υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής θα έχει ως αποτέλεσμα το κόστος λειτουργίας της να μειωθεί σημαντικά καθώς οι συναλλαγές που πραγματοποιούν οι πελάτες σ' ένα τραπεζικό υποκατάστημα στοιχίζουν στην τράπεζα πολύ περισσότερο από τις αυτοματοποιημένες online συναλλαγές της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Οι συναλλαγές μέσω internet κοστίζουν πολύ λιγότερο από το ATM ή τις τηλεφωνικές υπηρεσίες. Έρευνες έχουν δείξει ότι οι πελάτες- χρήστες ψάχνουν για υπηρεσίες με μικρότερο κόστος (Tan and Teo, 2000, Pp 1-42), προβλέποντας ότι οι εφαρμογές του Διαδικτύου δε θα τους χρεώνουν για τις υπηρεσίες αλλά θα τους παρέχονται δωρεάν. (Jayawardhena and Foley, 2000, Pp 19-31). Σε αντίστοιχες μελέτες φάνηκε ότι η συμπεριφορά των πελατών επηρεάζονταν σε μεγάλο βαθμό από το κόστος. (Konana et al., 2000, Pp 34-41).

- Διεύρυνση της πελατειακής βάσης

Η υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής από μια τράπεζα δίνει στην τράπεζα τη δυνατότητα να αποκτήσει περισσότερα κανάλια διανομής για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της. Επιπλέον, η παροχή online υπηρεσιών δεν περιορίζει γεωγραφικά την

τράπεζα. Με τον τρόπο αυτό υπάρχει η δυνατότητα να προσελκύσει απομακρυσμένους πελάτες και να διευρύνει την πελατειακή της βάση. Υποψήφιοι πελάτες πλέον των τραπεζών δεν είναι όσοι μένουν κοντά σε κάποιο νέο υποκατάστημα αλλά ολόκληρος ο κόσμος. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα να δημιουργούνται οικονομίες κλίμακας καθώς όσο αυξάνονται οι χρήστες του ebanking, τόσο μειώνεται το κόστος ανά συναλλαγή καθώς η υποδομή είναι η ίδια για όλους τους χρήστες. (Nath et. al, 2001)

- Ενίσχυση της αφοσίωσης των πελατών

Οι τράπεζες σε σχέση με τους υπόλοιπους εμπόρους λιανικής πώλησης έχουν το πλεονέκτημα ότι οι πελάτες είναι απρόθυμοι να αλλάξουν την τράπεζα αφενός γιατί έχουν εξοικειωθεί με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρει μια τράπεζα και αφετέρου η εναλλαγή τραπεζών είναι πλέον ευκολότερη. Βέβαια απαιτούν καλύτερη χρηστικότητα του e-banking. (Hudson, 2002, Pp 7).

### **Μειονεκτήματα**

- Υψηλό αρχικό κόστος εγκατάστασης

Όπως συμβαίνει με όλες τις νέες τεχνολογίες, το αρχικό κόστος εγκατάστασης είναι υψηλό. Η επένδυση που πρέπει να κάνει η τράπεζα για να αγοράσει τον απαιτούμενο εξοπλισμό αλλά και για να εκπαιδεύσει το προσωπικό της πάνω στις νέες τεχνολογίες είναι μεγάλη και πρέπει να γίνει με προσοχή και να είναι συμβατή με τη γενικότερη επιχειρηματική στρατηγική της τράπεζας.

- Ασφάλεια

Οι ηλεκτρονικές επιθέσεις και η μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση στα τραπεζικά ηλεκτρονικά συστήματα είναι συχνή. Η ασφάλεια λοιπόν των συναλλαγών και η προστασία των συναλλασσομένων είναι θέματα ύψιστης σημασίας για τις τράπεζες. Καθώς κανένα υπολογιστικό σύστημα δεν είναι 100% ασφαλές, οι τράπεζες πρέπει με κάποιο τρόπο να διασφαλίσουν τα περιουσιακά στοιχεία των πελατών τους από επιθέσεις hacker και ηλεκτρονικές απάτες. Από έρευνες που πραγματοποιήθηκαν στις ΗΠΑ, έχει υπολογιστεί ότι κάθε χρόνο χάνονται περίπου 11δισ. δολάρια λόγω της ελλιπούς ασφάλειας. Για να καταστήσουν οι τράπεζες την ηλεκτρονική τραπεζική ασφαλή για τους πελάτες τους, πρέπει να επενδύσουν σε εξοπλισμό που περιλαμβάνει firewalls και συστήματα ενεργούς παρακολούθησης, καθώς και σε ανθρώπινο

δυναμικό προσλαμβάνοντας ειδικούς συμβούλους σε θέματα ασφαλείας δικτύων. (Nath et. al, 2001)

- Οι απαιτήσεις των πελατών.

Οι απαιτήσεις των πελατών του e- banking αφορούν τον έλεγχο, την ακρίβεια, την ασφάλεια, την ταχύτητα, την ευχρηστία και την ευκολία. Έτσι οι τράπεζες πρέπει συνεχώς να διορθώνουν και να αλλάζουν τις υπηρεσίες τους σε σχέση με τις αυξανόμενες απαιτήσεις των πελατών. (Jayawardhena and Foley, 2000, Pp 19-31 Liao and Cheung, 2002, Pp 283-295). Καθώς οι πελάτες γίνονται πιο έμπειροι χρήστες επιθυμούν εκτεταμένη λειτουργικότητα. (Shneiderman and Plaisant, 2004, Pp 580-603)

### ***1.10 Το πρόβλημα των πληρωμών τρίτων στην ηλεκτρονική τραπεζική***

Οι αμοιβές σε τρίτους (P3P) ορίζονται ως τα κεφάλαια που είναι μεταφερόμενα από τον τραπεζικό λογαριασμό του πελάτη σε έναν άλλο είτε αυτοί το έχουν στην κατοχή τους σε άλλη τράπεζα ή από άλλο άτομο στην ίδια ή σε διαφορετική τράπεζα. Ως τέτοια, είναι οι οποιεσδήποτε πληρωμές που γίνονται πέρα από τη σφαίρα των λογαριασμών του πελάτη, αλλά με την ίδια την τράπεζα, ονομάζονται επίσης αμοιβές σε τρίτους. Αυτές τυπικά εμπίπτουν σε δύο βασικές κατηγορίες : πληρωμές λογαριασμών (πληρωμή κοινής ωφέλειας, πιστωτικών καρτών και άλλων επίσημων λογαριασμών) και διάφορες πληρωμές (πληρωμές μικρότερων εταιρειών και ιδιωτών ως αποδέκτες). Μία πρόκληση για την ανάπτυξη αποτελεσματικών διασυνδέσεων στο e-Banking είναι η μετανάστευση των τακτικών πληρωμών για τους λογαριασμούς από άλλα κανάλια (όπως το telephone banking) πάνω στην υπηρεσία διαδικτύου της τράπεζας. Αρχικά, οι υπηρεσίες e-Banking κληρονόμησαν τους διακανονισμούς πληρωμής από άλλα κανάλια. Όταν η λειτουργικότητα για τη δημιουργία εντολών πληρωμής σε απευθείας σύνδεση εισήχθη για πρώτη φορά, η εξέλιξη του e-Banking από μία παθητική συσκευή για την προβολή των στοιχείων του λογαριασμού σε μία διαδραστική υπηρεσία ήταν πλήρης. (Weir et al. , 2006, Pp 771-785)

## **Κεφάλαιο 2ο.**

### **Ασφάλεια και απειλές του Internet Banking.**

#### **2.1 Ασφάλεια**

Οι τράπεζες φαίνεται να είναι λιγότερο ευάλωτες στις on-line συναλλαγές από ότι οι χρηματιστηριακές εταιρείες και οι εταιρίες ηλεκτρονικού εμπορίου αγαθών και υπηρεσιών. Και αυτό συμβαίνει γιατί στη σχέση του πελάτη με την τράπεζα υπάρχει ένα πρόσθετο στοιχείο, αυτό της εμπιστοσύνης, και, όπως έχει αποδειχθεί, οι πελάτες των τραπεζών είναι εξαιρετικά συντηρητικοί. Αυτό φαίνεται και από την προτίμηση των πελατών στο γκισέ σε σχέση με τις Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές. Τραπεζικές υπηρεσίες, όπως το phone banking, δεν είχαν τα αναμενόμενα αποτελέσματα. Πολύ περισσότερο οι θεωρίες υπέρ της καταργήσεως του τραπεζικού καταστήματος αποδεικνύονται σήμερα ότι είχαν έντονο το στοιχείο της υπερβολής. (Σινανιώτη – Μαυρουδή Α. , Φαρσαρώτας Ι. , 2005, Pp 146-149)

Στο ηλεκτρονικό εμπόριο και στην ηλεκτρονική τραπεζική, επειδή απουσιάζει η φυσική επαφή με πρόσωπα εμπιστοσύνης, υπάρχει ανάγκη καθιέρωσης μηχανισμών και με αυτόν τον τρόπο θα είναι δυνατόν να αποδεικνύεται ότι το πρόσωπο, με το οποίο πραγματοποιείται η συναλλαγή ηλεκτρονικά, είναι όντως το δηλούμενο στη συναλλαγή πρόσωπο. Σε κάθε περίπτωση απαιτείται η ύπαρξη ενός Οργανισμού Πιστοποίησης ή αλλιώς μιας Έμπιστης Τρίτης Οντότητας με σκοπό την επικύρωση της αυθεντικότητας της ταυτότητας του ατόμου ή της επιχείρησης και την τήρηση στοιχείων για την πραγματοποιηθείσα οικονομική πράξη. (Σινανιώτη – Μαυρουδή Α. , Φαρσαρώτας Ι. , 2005, Pp 146-149)

«Ο μηχανισμός αυτός περιλαμβάνει ψηφιακά πιστοποιητικά (digital certificates) και συστήματα μη άρνησης αποδοχής (non repudiation systems). Ο ρόλος των Έμπιστων Τρίτων Οντοτήτων θα εξυπηρετήσει και το business-to-customer banking, θα παίζει όμως σημαντικό ρόλο και στις business-to-business συναλλαγές. Αν κάποια εταιρία αγοράζει από μία άλλη για την οποία δε γνωρίζει κρίσιμα στοιχεία της και βρίσκεται κάπου στο εξωτερικό, η δυνατότητα της τράπεζας για πιστοποίηση είναι κρίσιμη.

Αποτελεί μάλιστα καλή ευκαιρία για τις τράπεζες να επεκτείνουν τον ρόλο τους σε μια μορφή Trade financing, αφού έχουν λόγω των συναλλαγών με επιχειρήσεις μεγάλη πείρα π.χ. στις εγγυητικές επιστολές.» (Σινανιώτη – Μαυρουδή Α. , Φαρσαρώτας Ι. , 2005, Pp 146-149)

Οι ηλεκτρονικές επιθέσεις στα μηχανογραφικά συστήματα των τραπεζών και των επιχειρήσεων εγκυμονούν πολλούς κινδύνους, καταστροφές hardware, software, καθυστερήσεις, ματαιώσεις συναλλαγών, χρηματικά κόστη, διάψευση προσδοκιών, κακή φήμη. Ο μόνος τρόπος που μπορούν να αντιμετωπιστούν οι κίνδυνοι αυτοί είναι η συνεχής εκπαίδευση των υπευθύνων ασφαλείας των συστημάτων των επιχειρήσεων και η συνεχής τεχνολογική βελτίωση των συστημάτων ασφαλείας. Η διαδικασία αυτή ομοιάζει με μια «κούρσα» εξοπλισμού και εκπαίδευσης μεταξύ των αντιπάλων στο χρόνο. Δεν πρέπει να ξεχαστεί ότι το διαδίκτυο δημιουργήθηκε και υπάρχει με τη διασύνδεση συστημάτων Η/Υ και δεν εγγυάται την ασφάλεια αυτών. Ένα σύστημα υλοποίησης συναλλαγών θεωρείται ασφαλές όταν :

- a) Λειτουργεί απρόσκοπτα, δηλαδή εκτός προγραμματισμένων διακοπών λειτουργίας.
- b) Διασφαλίζει το ότι δεν έχει κάποιος τη δυνατότητα ανάγνωσης των αποστέλλομενων στους συναλλασσόμενους μηνυμάτων (privacy).
- c) Παρέχει σε κάθε συναλλασσόμενο κάποιο μέσο εξακρίβωσης της ταυτότητας της οντότητας, με την οποία συναλλάσσεται (authentication).
- d) Διασφαλίζει το αναλλοίωτο των μηνυμάτων των συναλλασσομένων (integrity).
- e) Διασφαλίζει σε κάθε συναλλασσόμενο το ότι η οντότητα με την οποία συναλλάσσεται δεν θα αρνηθεί ότι έγινε μεταξύ τους συναλλαγή (non-repudiation). (Σινανιώτη – Μαυρουδή Α. , Φαρσαρώτας Ι. , 2005, Pp 146-149)

Το πρώτο και σημαντικότερο βήμα για την καθιέρωση πολιτικής ασφάλειας συστημάτων είναι να αναλυθούν οι κίνδυνοι πριν από την εκδήλωση οποιασδήποτε ηλεκτρονικής επίθεσης. Τα σημαντικότερα ερωτήματα, τα οποία πρέπει να απαντηθούν στο στάδιο της ανάλυσης του κινδύνου είναι :

Ποιοι πόροι πρέπει να προστατευθούν και από ποιον;

Ποιο είναι το κόστος μιας πιθανής παραβίασης;

Ποιο είναι το κόστος της ασφάλειας;

Ποια είναι η πιθανότητα παραβίασης;

Τα τρία τελευταία ερωτήματα θα πρέπει να εξετασθούν για κάθε πόρο, αλλά και για το σύστημα συνολικά. Έχοντας αυτά τα δεδομένα μπορεί να υπολογισθεί η συνολική πιθανότητα παραβίασης του συστήματος, καθώς και ο λόγος του επιχειρηματικού κόστους παραβίασης προς το κόστος ασφαλείας. Στο στάδιο της ανάλυσης κινδύνου, θεωρείται ίσως απαραίτητη η εμπλοκή μιας εταιρείας συμβούλων με εμπειρία στο αντικείμενο. (Σινανιώτη – Μαυρουδή Α. , Φαρσαρώτας Ι. , 2005, Ρρ 146-149)

Μερικά από τα χαρακτηριστικά μιας σωστής πολιτικής ασφάλειας είναι :

- i. Να σχεδιάζεται σύμφωνα με την πραγματικότητα της καθημερινής λειτουργίας της επιχείρησης, καθώς επίσης και με τη γενικότερη κατεύθυνση της στρατηγικής της.
- ii. Να είναι εύκολα κατανοητή και προσβάσιμη από τους υπαλλήλους της επιχείρησης.
- iii. Να «διαφημίζεται» αρκετά μέσα στην επιχείρηση.
- iv. Να μην είναι πολύ μακροσκελής.
- v. Να μην είναι εύκολα αναγνωρίσιμο από τους υπαλλήλους ποιο τμήμα τους αφορά.
- vi. Να είναι αρκετά συγκεκριμένη αντιμετωπίζοντας τις πραγματικές αιτίες και όχι τα συμπτώματα.
- vii. Να αναβαθμίζεται συχνά και να παρακολουθεί τις τεχνολογικές εξελίξεις.

Για την επίτευξη του στόχου αυτού, θα πρέπει να υπάρχει εκπαιδευμένο προσωπικό με συγκεκριμένα κίνητρα για την πιστή εφαρμογή της πολιτικής ασφάλειας, καθώς και χρήση των απαραίτητων εργαλείων υλοποίησης της. Κατ' αυτόν τον τρόπο, η πιστή εφαρμογή μιας σωστής πολιτικής ασφάλειας θα είχε ως αποτέλεσμα την αντιμετώπιση μιας μη ηθελημένης εγκατάστασης προγραμμάτων ή υπερφόρτωση του mail server. (Σινανιώτη – Μαυρουδή Α. , Φαρσαρώτας Ι. , 2005, Ρρ 146-149 )



Τα κύρια εργαλεία ασφάλειας είναι τα ψηφιακά πιστοποιητικά, η ψηφιακή υπογραφή, η κρυπτογράφηση, τα SLL, οι κωδικοί πρόσβασης και οι smart cards. (Σινανιώτη – Μαυρουδή Α. , Φαρσαρώτας Ι. , 2005, Pp 146-149)

### **2.1.1 Ψηφιακά Πιστοποιητικά**

Κατά την πολιτική ασφάλειας ενός συστήματος συναλλαγών είναι απαραίτητη η εξακρίβωση της ταυτότητας του χρήστη. Τα ψηφιακά πιστοποιητικά είναι εργαλείο ταυτοποίησης των χρηστών ενός συστήματος συναλλαγών μέσω του διαδικτύου. Το ψηφιακό πιστοποιητικό περιέχει τα στοιχεία του κατόχου του και το δημόσιο κλειδί του. Το δημόσιο και το ιδιωτικό κλειδί είναι ένα συμπληρωματικό ζεύγος στοιχείων, τα οποία είναι μοναδικά για κάθε συνδυασμό χρήστη- υπολογιστή, στο οποίο στηρίζεται η διαδικασία της κρυπτογράφησης. Η διαδικασία έκδοσης ψηφιακών πιστοποιητικών πρέπει να επικυρώνεται από εκδίδουσα αρχή. (Σινανιώτη – Μαυρουδή Α. , Φαρσαρώτας Ι. , 2005, Pp 149)

### **2.1.2 Ψηφιακή υπογραφή**

Είναι ο συνδυασμός ενός μηνύματος που προκύπτει από την επεξεργασία ενός πιστοποιητικού με κάποιο αλγόριθμο και με το ιδιωτικό κλειδί του υπολογιστή. Η ασφαλής ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των δύο μερών, του πελάτη και της τράπεζας, εξασφαλίζεται από την ύπαρξη ενός ιδιωτικού και ενός δημόσιου κλειδιού για κάθε μέρος. (Σινανιώτη – Μαυρουδή Α. , Φαρσαρώτας Ι. , 2005, Pp 150-151)

### **2.1.3 Κρυπτογράφηση και SSL**

Η εγγενής αδυναμία του πρωτοκόλλου TCP/IP, που χρησιμοποιείται για τη μεταφορά δεδομένων, αντιμετωπίζεται με την κρυπτογράφηση της διακινούμενης πληροφορίας, έτσι ώστε και αν κάποιος την καταγράψει να μην έχει τη δυνατότητα να την αποκρυπτογραφήσει ούτε να την μεταβάλει. Το πρωτόκολλο που φροντίζει για τη μετάδοση κρυπτογραφημένης πληροφορίας λέγεται SSL (Secure Socket Layer). (Σινανιώτη – Μαυρουδή Α. , Φαρσαρώτας Ι. , 2005, Pp 150-151)

#### **2.1.4 Κωδικοί πρόσβασης και smart cards**

- Με την λεγόμενη <<έξυπνη κάρτα>> (smart card) η ηλεκτρονικά αποθηκευμένη στην κάρτα αξία αγοράζεται από τον χρήστη και μειώνεται μετά από κάθε χρήση της για την πραγματοποίηση πληρωμών. Πέρα από την έξυπνη κάρτα <<μέσο αποθήκευσης>> μπορεί να είναι και η μνήμη ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή. Πρόκειται για μορφές του λεγόμενου <<ηλεκτρονικού χρήματος>>. Εδώ υπάγονται και οι προπληρωμένες κάρτες πολλαπλών χρήσεων (e-purse- ηλεκτρονικό πορτοφόλι) και τα προπληρωμένα προϊόντα λογισμικού, εγκατεστημένα στη μνήμη ηλεκτρονικού υπολογιστή συνδεδεμένου με το διαδίκτυο (digital cash- ψηφιακά μετρητά). Ο συνδυασμός κωδικών πρόσβασης και έξυπνης κάρτας κερδίζει έδαφος, καθώς οι περισσότεροι κατασκευαστές περιφερειακών ενσωματώνουν αναγνώστες στα προϊόντα τους. Το ίδιο συμβαίνει και με τις συσκευές αναγνώρισης αποτυπωμάτων, καθώς όσο ασφαλής και αν είναι η smart card σε σχέση με το ψηφιακό πιστοποιητικό υπάρχει ο κίνδυνος απώλειας ή κλοπής κάτι που δε συμβαίνει με τα ανθρώπινα αποτυπώματα. Άλλα χαρακτηριστικά που χρησιμοποιούνται για την ταυτοποίηση είναι η ίριδα του ματιού, η φωνή. Παρόλο που στην ηλεκτρονική τραπεζική απουσιάζει η φυσική επαφή με πρόσωπα εμπιστοσύνης, με τις νέες και επερχόμενες μεθόδους διασφάλισης των διενεργούμενων συναλλαγών, ο φόβος που προκαλεί η έλλειψη ασφάλειας στις συναλλαγές θα εξαλειφθεί. (Σινανιώτη-Μαυρουδή Α., Φαρσαρώτας Ι., 2005, Pp 150-151)

#### **2.2 Απειλές και κίνδυνοι.**

Αν και οι ηλεκτρονικές επιθέσεις δεν αποτελούν νέο φαινόμενο, η συχνότητά τους τα τελευταία χρόνια αυξάνεται, καθώς όλο και περισσότερες τράπεζες παρέχουν στους πελάτες τους on-line υπηρεσίες. Η αύξηση των προσπαθειών για ηλεκτρονικές υποκλοπές δεν είναι τεράστια, εντούτοις όμως αποτελεί ένα ανησυχητικό φαινόμενο. ( Παπαιωάννου,2009)

Οι απειλές αναφέρονται παρακάτω:

- **Sniffers:** Ένα sniffer είναι ένα πρόγραμμα ή μία συσκευή που παρακολουθεί κρυφά την κίνηση ενός δικτύου με σκοπό να αρπάξει πληροφορία που ταξιδεύει σε αυτό. Ουσιαστικά οι sniffers είναι τεχνολογία υποκλοπής δεδομένων. (Γιαννούκου κ.α. 2011, Pp 29-31)
- **Key Loggers:** Το key loggers (καταγραφή πληκτρολογήσεων) συμβαίνει όταν καταγράφονται οι πληκτρολογήσεις του χρήστη, χωρίς ο ίδιος να το ξέρει ή να το επιτρέπει. Χρησιμοποιείται από επιτήδειους για την κλοπή στοιχείων πιστωτικής κάρτας, τραπεζικών συναλλαγών και προσωπικών κωδικών και αποτελεί σοβαρή απειλή για τη διαρροή προσωπικών αλλά και εταιρικών στοιχείων. Η καταγραφή και αποθήκευση των πληκτρολογήσεων γίνεται από ειδικό λογισμικό (hardware), το οποίο είναι εύκολο να εγκατασταθεί και ταυτόχρονα δύσκολο να εντοπισθεί. Ωστόσο, υπάρχει και ανάλογο λογισμικό (software), το οποίο μπορεί να ληφθεί από το internet. Τα key loggers καταγράφουν και αποθηκεύουν τις πληκτρολογήσεις και τα mouse clicks σε ειδικό αρχείο, το οποίο και αποστέλλουν μέσω internet σε αυτόν που κατασκοπεύει το χρήστη. (Γιαννούκου κ.α. 2011, Pp 29-31)
- **Δούρειοι Ίπποι:** Ένας δούρειος ίππος είναι ένα φαινομενικά χρήσιμο πρόγραμμα για τον υπολογιστή που περιέχει καμουφλαρισμένες εντολές, οι οποίες όταν εκτελεστούν δημιουργούν αθέμιτες ή βλαπτικές δράσεις (π.χ καταστροφή αρχείων). Διαδίδονται όταν οι χρήστες ανοίξουν ένα πρόγραμμα διότι θεωρούν ότι έρχεται από νόμιμη πηγή. Οι δούρειοι ίπποι δεν μπορούν να δημιουργήσουν πανομοιότυπα αντίγραφα αυτόματα. Η εγκατάστασή τους εξαρτάται από τους χρήστες, ή από εισβολείς που έχουν αποκτήσει μη εγκεκριμένη πρόσβαση στον υπολογιστή με κάποιο τρόπο. Οι δούρειοι ίπποι μπορούν να κάνουν οτιδήποτε που μπορεί να κάνει ο χρήστης που τους εγκατέστησε. (Microsoft, [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com))
- **Phishing:** Το Phishing είναι η αποστολή e-mail σε χρήστη, προσποιούμενο ότι προέρχεται από μια νόμιμη επιχείρηση, κυρίως τράπεζα ή τηλεπικοινωνιακό πάροχο, με σκοπό να εξαπατήσει τον χρήστη και να πάρει ιδιωτικές πληροφορίες που θα χρησιμοποιηθούν για κλοπή της ταυτότητάς τους. Το e-mail προτρέπει το χρήστη να επισκεφθεί ένα web site όπου του

ζητούνται να ενημερώσει τις προσωπικές του πληροφορίες, όπως password και αριθμούς πιστωτικών καρτών, αριθμούς τραπεζικών λογαριασμών, όπου η εταιρία υποτίθεται έχει ήδη στην κατοχή της. Το web site ωστόσο είναι πλαστό και έχει δημιουργηθεί με μοναδικό σκοπό να κλέψει τη ζητούμενη πληροφορία. Την ίδια ώρα αυτοί που κρύβονται πίσω από το ψεύτικο μήνυμα αποκτούν πρόσβαση στα στοιχεία αυτά και στη συνέχεια μπορούν να κάνουν ηλεκτρονικές απάτες εις βάρος των θυμάτων τους.

Οι επιθέσεις phishing αυξάνονται ραγδαία και με έξυπνο τρόπο. Σύμφωνα με έρευνες, ο ρυθμός εξάπλωσής τους διπλασιάζεται μέσα σε ένα εξάμηνο. Το phishing είναι εξαιρετικά αποτελεσματικό, γιατί σύμφωνα με τα αποτελέσματα της εταιρίας Infosury :

- Το 44% των χρηστών του e-banking χρησιμοποιούν τους ίδιους κωδικούς για όλες τις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες που έχουν σε όλες τις τράπεζες.
- Το 37% των χρηστών του e-banking χρησιμοποιούν τους ίδιους κωδικούς και σε λιγότερο ασφαλή site π.χ ηλεκτρονικές βιβλιοθήκες.
- Το 79% των χρηστών ελέγχουν αν υπάρχει η κλειδαριά ασφαλείας στο κάτω μέρος μιας ασφαλούς σελίδας, αλλά μόνο το 40% πατάει πάνω της για να δει τις λεπτομέρειες του πιστοποιητικού. Το εικονίδιο της κλειδαριάς μπορεί εύκολα να αντιγραφεί.
- Το 70% των χρηστών έχουν μικρές πιθανότητες να απαντήσουν σε ένα e-mail από την τράπεζά τους και περισσότεροι από τους μισούς έχουν να εγγραφούν ή να συνεχίσουν να χρησιμοποιούν τις on line υπηρεσίες εξαιτίας του phishing.( Γιαννούκου κ.α. 2011, Pp 29-31)
- **Pharming:** Καθώς οι χρήστες και οι οργανισμοί είναι πλέον περισσότερο προσεκτικοί στις επιθέσεις phishing, οι απατεώνες προχώρησαν ένα βήμα παραπάνω. Η νέα τάση στην ηλεκτρονική υποκλοπή κωδικών ονομάζεται pharming. Το Pharming είναι μια μορφή απάτης της ηλεκτρονικής διεύθυνσης (domain name) που έχει ως αποτέλεσμα να πιστεύουν οι χρήστες, ότι βρίσκονται σε μια γνήσια ιστοσελίδα με το σωστό URL. Ωστόσο, στην πραγματικότητα έχουν παραπεμφθεί σε μια ψεύτικη (Γιαννούκου κ.α. 2011, Pp 29-31, Αγγέλης 2005, Pp 398-405)

Οι βασικές διαφορές του pharming από το phishing είναι:

- Η επίθεση μπορεί να γίνει μαζικά σε πολλούς χρήστες και όχι μεμονωμένα σε κάθε χρήστη (μέσω e-mail).
- Η μετακίνηση σε pharming site γίνεται χωρίς την παρέμβαση του χρήστη (π.χ. επιλογή link από e-mail) (Αγγέλης 2005, Pp 398-405)

## Κεφάλαιο 3<sup>ο</sup>.

### Διάδοση και εφαρμογή του Internet Banking.

#### 3.1 Ηλεκτρονική τραπεζική στην Ελλάδα.

Πριν από μερικά χρόνια οι ουρές στις ελληνικές τράπεζες ήταν καθημερινό φαινόμενο. Το πράγμα το οποίο άλλαξε όλη την καθημερινότητα στην εξυπηρέτηση των πελατών στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα τα τελευταία χρόνια ήταν η νέα τεχνολογία και η εφαρμογή της πληροφορικής. Τα ATM απλούστευσαν τη διαδικασία βέβαια πάλι ο πελάτης θα πρέπει να εγκαταλείψει το σπίτι του ή την εργασία του προκειμένου να ολοκληρώσει τη συναλλαγή του. Βέβαια, τα ATM επιτρέπουν πολύ βασικές συναλλαγές όπως η ανάληψη και η κατάθεση των χρημάτων (μετρητά). Στη συνέχεια, το Διαδίκτυο έρχεται να δώσει λύση σε αυτό το πρόβλημα. Σε αυτήν την περίπτωση οι συναλλαγές μπορούν να εκπληρώνονται από το σπίτι ή την εργασία. Η Εγνατία Τράπεζα ήταν αυτή που πρόσφερε στους Έλληνες καταναλωτές τη δυνατότητα διεκπεραίωσης των τραπεζικών συναλλαγών μέσω του Διαδικτύου από την υπηρεσία του Web Teller. Πλέον πολλές τράπεζες στην Ελλάδα προσφέρουν Web Banking όπως η Τράπεζα Πειραιώς, η Alpha Bank, η Eurobank, η Εθνική Τράπεζα, η Εμπορική, η Τράπεζα Κύπρου.

Παρακάτω παρατίθεται πίνακας με χρονολογική σειρά υιοθέτησης των τραπεζών της ηλεκτρονικής τραπεζικής. **Πίνακας 2.**

1997	Εγνατία Τράπεζα
1998	Alpha Bank
1999	Eurobank
2000	Τράπεζα Πειραιώς
2000	Εθνική Τράπεζα
2000	Τράπεζα Κύπρου
2001	Εμπορική Τράπεζα

Το Web Banking στην Ελλάδα βρίσκονταν σε πρώιμα στάδια πριν από μερικά χρόνια και αυτό συνέβαινε γιατί δεν υπάρχει εκπαίδευση των καταναλωτών στον καινούριο θεσμό καθώς και υπάρχει καχυποψία όσον αφορά στην ασφάλεια των συναλλαγών κάτι το οποίο είχε ήδη αντιμετωπιστεί στην Ευρώπη και στον υπόλοιπο κόσμο. Βέβαια, πλέον αυτή η κατάσταση έχει αλλάξει και υπάρχει μεγάλος ρυθμός ανάπτυξης στην Ελλάδα. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι η καθυστέρηση στις Ελληνικές Τράπεζες επηρεάστηκε και λόγω του άργησε να διαδοθεί και να χρησιμοποιηθεί στην Ελλάδα. Οι συναλλαγές μέσω του Διαδικτύου έχουν επιφέρει τεράστιες αλλαγές στον τραπεζικό κλάδο. Επιπλέον, η ηλεκτρονική τραπεζική δίνει τη δυνατότητα στους πελάτες να συγκρίνει εύκολα τις τιμές των ανταγωνιστών τραπεζών.

Η τεχνολογία είναι ένας παράγοντας με τον οποίο έπρεπε να εξοικειωθούν τόσο οι υπάλληλοι των τραπεζών όσο και οι πελάτες τους έτσι ώστε να δεχθούν πιο εύκολα την ιδέα των τραπεζικών συναλλαγών μέσω του Διαδικτύου. Ένας άλλος παράγοντας που επηρεάζει την αποδοχή των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών στην Ελλάδα είναι το κατά πόσο θα πληρούνται οι νέες απαιτήσεις για την εξυπηρέτηση των πελατών. Θα πρέπει δηλαδή η τράπεζα να ανταποκρίνεται άμεσα στις απαιτήσεις του πελάτη και να μην τον αφήνει να περιμένει πολύ καιρό. Το ότι θα υπάρχει φυσική απόσταση ανάμεσα στον πελάτη και στην τράπεζα δε σημαίνει ότι η εξυπηρέτηση δεν πρέπει να είναι άμεση.

Παρακάτω παρατίθενται προσφερόμενα ηλεκτρονικά κανάλια διανομής των ελληνικών τραπεζών. **Πίνακας 3.**

Ίδρυμα	ATM	Phone Banking	Internet Banking	Mobile Banking
Alpha Bank	X	X	X	X
Eurobank	X	X	X	X
Εγνατία Τράπεζα	X		X	
Εμπορική Τράπεζα	X	X	X	

Εθνική Τράπεζα	X		X	X
Τράπεζα Κύπρου	X	X	X	X
Τράπεζα Πειραιώς	X	X	X	X

(Λαζακίδου Α., Λαζακίδου Γ., 2004, Ρρ 190-192)

### 3.2 Διάδοση του e-banking.

Στο χώρο της ηλεκτρονικής τραπεζικής δραστηριοποιούνται με επιτυχία εδώ και περίπου μια δεκαετία οι περισσότερες ελληνικές και πολυεθνικές τράπεζες που λειτουργούν σήμερα στη χώρα. Παρά τη χαμηλή διείσδυση του web-banking στην Ελλάδα που οφείλεται εν μέρει και στη χαμηλή εξοικείωση του κοινού με τις νέες τεχνολογίες, σε σχέση με τις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες, το εν λόγω εναλλακτικό κανάλι διανομής τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών κερδίζει συνεχώς έδαφος και στην Ελλάδα. Σύμφωνα με τραπεζικούς κύκλους, οι χρήστες των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελλάδα υπερέβησαν το 2006 τους 500000, ενώ πριν το 2000 οι ιδιώτες πελάτες των τραπεζών που επέλεγαν το συγκεκριμένο εναλλακτικό δίκτυο τραπεζικής για την εξυπηρέτηση έφταναν τους 10000, ενώ στα τέλη του 2001 δεν ξεπερνούσαν τους 150.000. Σύμφωνα με εκτιμήσεις του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας οι χρήστες των on- line τραπεζικών υπηρεσιών στην Ελλάδα ανήλθαν το 2006 σε 13% του συνόλου των χρηστών του Internet, ενώ ένα ποσοστό της τάξεως του 7% χρησιμοποιεί το διαδίκτυο και για χρηματιστηριακές συναλλαγές. Τα εν λόγω ποσοστά είναι αρκετά χαμηλά σε σχέση με άλλα κράτη της Ευρωπαϊκής Ένωσης συμβαδίζουν όμως με τη χαμηλή διάδοση του Internet στη χώρα μας μέχρι το 2006. Στοιχεία των Ελληνικών τραπεζών αναφέρουν ότι οι συναλλαγές μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής αυξάνονται με ρυθμό της τάξης του 25% ετησίως. Σύμφωνα με στοιχεία της ΔΙΑΣ (Διατραπεζικά Συστήματα) το 2004 πραγματοποιήθηκαν 61.967.130 ηλεκτρονικές συναλλαγές συνολικής αξίας 129 δις. ευρώ, σημειώνοντας αύξηση κατά 24%, σε σύγκριση με το 2003, οπότε πραγματοποιήθηκαν 59.155.141 ηλεκτρονικές συναλλαγές συνολικής αξίας 104 δις. ευρώ. Σύμφωνα με δημοσιεύματα στον τύπο, κατά το 2006 περίπου 500 εκατομμύρια



ευρώ διακινούνται καθημερινά στην Ελλάδα μέσω ηλεκτρονικών συναλλαγών, δηλαδή χωρίς τη χρήση μετρητών και επιταγών. Τα περιθώρια ανάπτυξης είναι πολύ μεγαλύτερα, διότι υπολογίζεται ότι στην Ελλάδα το 95% των συναλλαγών πραγματοποιείται με μετρητά, όταν το αντίστοιχο ποσοστό στην Ευρωπαϊκή Ένωση ανέρχεται στο 70%. Αντίθετα με τους ιδιώτες που εμφανίζονται διστακτικοί, πιο πρόθυμες να υιοθετήσουν την ηλεκτρονική τραπεζική είναι οι ελληνικές επιχειρήσεις. Σύμφωνα με έρευνα που δημοσιεύθηκε για λογαριασμό της Deutsche Bank το 2007, το 72% κατά προσέγγιση των ελληνικών επιχειρήσεων χρησιμοποίησαν το Internet για τραπεζικές και χρηματοοικονομικές συναλλαγές κατά το 2006. (Κράπης, 2008, Pp 11-12 ).

Ο αριθμός των χρηστών ηλεκτρονικής τραπεζικής αυξάνεται με γρήγορους ρυθμούς (το 1ο εξάμηνο του 2010 ο αριθμός των εγγεγραμμένων χρηστών ανερχόταν σε 1.929.800 φυσικά και νομικά πρόσωπα, σημειώνοντας ετήσια αύξηση 12%, σύμφωνα με μελέτη της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών) και αυτό είναι φυσικό επακόλουθο των ωφελειών που αποκομίζει ο καταναλωτής από τη χρήση αυτών των υπηρεσιών.(Eltrun, 2010)

### ***3.3 Εφαρμογή.***

Ο τραπεζικός κλάδος στην Ελλάδα έχει εξελιχθεί σε έναν αρκετά δυναμικό κλάδο τα τελευταία χρόνια. Από τη μια υπάρχουν οι δημόσιες τράπεζες που πολλά χρόνια ήταν επιφορτισμένες με το βάρος μη τραπεζικών υπηρεσιών τις οποίες ακόμη είναι αναγκασμένες να διεκπεραιώνουν, όπως η συλλογή των ειδικών φόρων. Από την άλλη οι ιδιωτικές τράπεζες, απαλλαγμένες από τις γραφειοκρατικές υποχρεώσεις, απέδειξαν ότι μπορούν να αναπτύξουν πρωτοβουλίες που εξομοιώνουν το τεράστιο πλεονέκτημα που απολαμβάνουν οι δημόσιες τράπεζες από τη διαχείριση των λογαριασμών από κρατικούς οργανισμούς και ταμεία. Μια από αυτές τις πρωτοβουλίες είναι η ηλεκτρονικές συναλλαγές που αναπτύσσονται από τις ιδιωτικές τράπεζες και ακολούθησαν και οι δημόσιες όπως η Εθνική και η Εμπορική. (RAM,2000)

### *3.4 Σύγκριση της Ελλάδας και εξωτερικού.*

Η προσαρμογή των τραπεζών στο νέο περιβάλλον της τεχνολογικής ανάπτυξης κρίνεται απαραίτητη προκειμένου να διατηρήσουν την ανταγωνιστικότητά τους. Οι τράπεζες έχουν πολύ καιρό πριν ξεκινήσει να επενδύουν στα εναλλακτικά δίκτυα εξυπηρέτησης πελατών. Στην Ευρώπη ο αριθμός των πελατών που χρησιμοποιούσαν το διαδίκτυο για την εκτέλεση των τραπεζικών τους συναλλαγών ήταν σχεδόν διπλάσιος το 2004 σε σχέση με το 2000. Επιπλέον, ξεπέρασε τα 21 εκατομμύρια χρήστες. Κάτι παρόμοιο έγινε και στην Ελλάδα όπου ο ρυθμός αύξησης των πελατών ήταν τετραπλάσιος από τον αντίστοιχο της Ευρώπης. Είναι γεγονός ότι το διαδίκτυο έχει αλλάξει τη συμπεριφορά επενδυτών παγκοσμίως. Το χαμηλό κόστος και η δυνατότητα πρόσβασης σε αναλύσεις αποτελούν πρόκληση για τους απλούς επενδυτές, για τις χρηματιστηριακές επενδύσεις και για τους διαχειριστές των αμοιβαίων κεφαλαίων. Σε παλαιότερες έρευνες είχε εκτιμηθεί ότι το 2005 περισσότερο από το 50% των χρηματιστηριακών συναλλαγών θα πραγματοποιούνται μέσω του διαδικτύου στις ΗΠΑ. Στις Σκανδιναβικές χώρες όπου το ποσοστό διείσδυσης είναι υψηλό ένα μεγάλο τμήμα των πελατών προτιμά το διαδίκτυο για τις συναλλαγές του. Συγκεκριμένα η τράπεζα Nordea θεωρείται ίσως η πιο επιτυχημένη τράπεζα που δραστηριοποιείται στο διαδίκτυο. Συγκεκριμένα, περίπου 2,3 εκατομμύρια πελάτες της κάνουν 6,9 εκατομμύρια συναλλαγές μέσα σε ένα μήνα μέσω του διαδικτύου, πράγμα το οποίο αποτελεί τη διπλάσια δραστηριότητα από την Bank of America σε μια αγορά με δωδεκαπλάσιο μέγεθος από την αγορά της Φιλανδίας και δεκατετραπλάσιο αριθμό από την βρετανική Egg, τη μεγαλύτερη τράπεζα που δραστηριοποιείται μόνο στο διαδίκτυο. Το διαδίκτυο έχει συμβάλει σημαντικά στη μείωση του κόστους και στην αύξηση της κερδοφορίας της τράπεζας, καθώς ο αριθμός των καταστημάτων της Nordea έχει μειωθεί κατά 50% και τα κέρδη ξεπέρασαν τα 2,2 εκατομμύρια δολάρια το 2000, έναντι 1,9 εκατομμύρια δολάρια το 1999 λόγω του διαδικτύου. Επιπλέον, η κινητή τηλεφωνία και η ψηφιακή τηλεόραση αποτελούν σημαντικά εναλλακτικά κανάλια προώθησης χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών. Παλαιότερη έρευνα είχε προβλέψει ότι περίπου το 50% των πελατών στην Ευρώπη το 2004 θα χρησιμοποιεί το κινητό του τηλέφωνο για να εκτελεί τις τραπεζικές του συναλλαγές και πάνω από 6 εκατομμύρια πελάτες θα χρησιμοποιούν την ψηφιακή τηλεόραση για τον ίδιο λόγο. Στην Ελλάδα η Eurobank έχει συνάψει συμφωνία με το ψηφιακό κανάλι της Nova για τιμές μετοχών,

αμοιβαίων στοχεύοντας έτσι στη δυνατότητα πραγματοποίησης συναλλαγών μέσω της ψηφιακής τηλεόρασης. (Λαζακίδου Α., Λαζακίδου Γ., 2004, Pp 193-195)

## **Κεφάλαιο 4<sup>ο</sup>.**

### **Το νομοθετικό πλαίσιο του internet banking.**

#### ***4.1 Το νομοθετικό πλαίσιο του internet banking.***

Κύριοι κλάδοι του δικαίου που διέπουν το internet banking είναι :

Η νομοθεσία για τη διεξαγωγή τραπεζικών και χρηματοοικονομικών συναλλαγών και την τραπεζική εποπτεία. Η νομοθεσία για την προστασία του καταναλωτή και η νομοθεσία για την προστασία των προσωπικών δεδομένων. (Σινανιώτη, Φαρσαρώτας, 2005, Ρρ 151)

#### ***4.2 Τραπεζική νομοθεσία.***

Η ηλεκτρονική τραπεζική υπάγεται, ως τραπεζική εργασία, στην εποπτεία της Κεντρικής Τράπεζας και τις Οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τα πιστωτικά ιδρύματα. Εφαρμόζονται συνεπώς σε αυτήν η νομοθεσία για την εποπτεία της Τράπεζας της Ελλάδος, οι 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 οι διατάξεις για τη δημοσιοποίηση των οικονομικών αποτελεσμάτων. (Γιαννόπουλος, 2003, Ρρ 99)

Στην έννοια της εποπτείας περιλαμβάνονται ο ορισμός των ιδίων κεφαλαίων των πιστωτικών ιδρυμάτων, ο έλεγχος φερεγγυότητας, ρευστότητας κεφαλαιακής επάρκειας, συγκέντρωσης κινδύνων και συστήματος εσωτερικού ελέγχου των πιστωτικών ιδρυμάτων.

Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής ρυθμίζονται επίσης από την Οδηγία 2000/31 για το ηλεκτρονικό εμπόριο, η οποία εισάγει την αρχή του «κράτους προέλευσης»,

συνεπώς και το internet banking υπάγεται στην τραπεζική νομοθεσία του «κράτους προέλευσης». (Σινανιώτη, Φαρσαρώτας, 2005, Ρρ 152-155)

Κατά τα ανωτέρω η πραγματοποίηση τραπεζικών συναλλαγών στο διαδίκτυο διέπεται από την ελληνική και κοινοτική τραπεζική και χρηματοπιστωτική νομοθεσία :

Αφενός εφαρμόζονται ο ν. 2076/1992 για τα χρηματοδοτικά και πιστωτικά ιδρύματα, όπως ισχύει μέχρι σήμερα, καθώς και η κατ' εξουσιοδότηση εκδοθείσες νομοθετικές ρυθμίσεις, και αφετέρου, ως προς τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, εφαρμόζεται ο ν. 2396/1996. με τον τελευταίο ενσωματώθηκαν στην ελληνική νομοθεσία οι Οδηγίες 93/22/ΕΟΚ για τις επενδυτικές υπηρεσίες στον τομέα των κινητών αξιών, και 93/6/ΕΟΚ, για την επάρκεια των ιδίων κεφαλαίων των επιχειρήσεων παροχής επενδυτικών υπηρεσιών και των πιστωτικών ιδρυμάτων. Στις συναλλαγές του internet banking εφαρμόζονται και εδώ οι κατ' εξουσιοδότηση εκδοθείσες ρυθμίσεις της Τράπεζας της Ελλάδος και της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς. (Σινανιώτη, Φαρσαρώτας, 2005, Ρρ 152-155)

Ως προς την εξ' αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές εξεδόθη η Οδηγία 2002/65/ΕΚ. η ενσωμάτωση της Οδηγίας αυτής στο ελληνικό δίκαιο θα ολοκληρώσει το νομικό πλέγμα προστασίας του καταναλωτή στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, το οποίο μέχρι τώρα διέπεται από τα άρθρα 2 (Γενικοί Όροι Συναλλαγών) (Καλαμπούκα, 2000, Ρρ 12), και 8 (ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες, σε συνδυασμό με το άρθρο 24ν. 2076/1992 που απαριθμεί τις τραπεζικές εργασίες) ν. 2251/1994 (Σινανιώτη, Φαρσαρώτας, 2005, Ρρ 152-155) καθώς και από τις ρυθμίσεις της Υ. Α. Φ1-983 της 7-21.3, 1991 «για την καταναλωτική πίστη» (άρθρο 5 Υ.Α Ζ1-178), η οποία εκδόθηκε με σκοπό την εναρμόνιση της ελληνικής νομοθεσίας με τις διατάξεις της Οδηγίας 87/102/ΕΟΚ, όπως αυτή τροποποιήθηκε από την Οδηγία 90/88/ΕΟΚ.

Ειδικά για τους Γ. Ο. Σ. στις τραπεζικές συμβάσεις πρέπει να επισημανθεί ότι είναι προδιατυπωμένοι και έντυποι, αποτελώντας το πάγιο περιεχόμενο έντυπων ατομικών συμβάσεων προσχωρήσεως, διέποντας όλες γενικά τις συναλλαγές των τραπεζών με τους πελάτες τους. Βέβαια, κατά το κοινοτικό δίκαιο, ρήτρα σύμβασης που δεν απετέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης, θεωρείται καταχρηστική όταν την απαίτηση της καλής πίστης δημιουργεί σε βάρος του καταναλωτή σημαντική ανισορροπία ανάμεσα στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών, που

απορρέουν από τη σύμβαση. (άρθρο 3 οδηγίας 93/13/ΕΟΚ) Αλλά και κατά τη νέα διατύπωση της ΑΚ 332 παρ. 2 εδ. 2 από το ν. 3043/2003 θεσπίζεται ακυρότητα, αν «η απαλλακτική ρήτρα περιέχεται σε όρο σύμβασης που δεν απετέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγματεύσεως».(Σινανιώτη, Φαρσαρώτας, 2005, Ρρ 152-155) Η τράπεζα εξάλλου είναι επιφορτισμένη με τη γενική υποχρέωση της διαφύλαξης των συμφερόντων των πελατών της, που επιβάλλεται νομικά από τις αρχές της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών. Από την ευθύνη της αυτή η τράπεζα δεν να απαλλαγεί με συμβατικές ρήτρες ούτε ακόμη και για ελαφρά αμέλεια.(Καλαμπούκα, 2000, Ρρ 12 )

Τέλος, πρέπει να τονιστεί ότι η Τράπεζα της Ελλάδος έχει την αρμοδιότητα για την εφαρμογή από τα πιστωτικά ιδρύματα και των διατάξεων του ν. 2331/1995, που αφορά στην πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές ενέργειες. Με τον ν. 2655/1998 η χώρα μας έχει επίσης κυρώσει την Ευρωπαϊκή Σύμβαση για το ξέπλυμα, την έρευνα, την κατάσχεση και τη δήμευση των προϊόντων, που προέρχονται από εγκληματικές δραστηριότητες. (Σινανιώτη, Φαρσαρώτας, 2005, Ρρ 152-155)

#### **4.3 Πληρωμές μέσω *internet banking***

Η Οδηγία 98/26, με την οποία έχει εναρμονισθεί το ελληνικό δίκαιο με τον ν. 2789/2000 «σχετικά με το αμετάκλητο του διακανονισμού στα συστήματα πληρωμών και στα συστήματα διακανονισμού χρηματοπιστωτικών μέσων», προβλέπει το θεσμικό πλαίσιο πληρωμών που ισχύει και για το *internet banking*.

Το θεσμικό πλαίσιο για τις διασυνοριακές πληρωμές καθορίζει η Οδηγία 97/5 για τις διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων μέχρι 50.000 Ευρώ. Για τις διασυνοριακές πληρωμές σε Ευρώ ισχύει ο Κανονισμός 2560/2001, ο οποίος θεσμοθετεί τη διαφάνεια των εξόδων που επιβάλλονται και την ευθυγράμμιση του ύψους τους κατά τις συναλλαγές εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Ως προς το *internet banking* εφαρμόζεται επίσης η Πράξη Συμβουλίου Νομισματικής Πολιτικής 50/31-07-2002 «καθορισμός πλαισίου επίβλεψης συστημάτων πληρωμών». Η εν λόγω πράξη προβλέπει επίβλεψη από την Κεντρική Τράπεζα και στους τρόπους πρόσβασης και στα υποστηρικτικά προϊόντα των συστημάτων

πληρωμής. Ρητή αναφορά γίνεται στο internet και mobile banking, πράγμα που σημαίνει ότι οι διαπραγματεύσεις αυτές τίθενται υπό την εποπτεία της Τράπεζας της Ελλάδος.

Την ασφάλεια των συναλλαγών μέσω internet banking κατοχυρώνει το πδ 150/2001 για τις ηλεκτρονικές υπογραφές, το οποίο εναρμόνισε την ελληνική νομοθεσία με την Οδηγία 99/93.

Ως προς την πραγματοποίηση συναλλαγών με ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος ισχύει ο ν. 3148/2003, ο οποίος ενσωμάτωσε τις οδηγίες 2000/46 και 2000/28 για το ηλεκτρονικό χρήμα. Για τη χορήγηση από την Τράπεζα της Ελλάδος άδειας λειτουργίας ιδρύματος ηλεκτρονικού χρήματος απαιτείται η καταβολή σε μετρητά αρχικού κεφαλαίου τουλάχιστον τριών εκατομμυρίων ευρώ, το οποίο κατατίθεται στην Τράπεζα της Ελλάδος. Τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος πρέπει να τηρούν συγκεκριμένους όρους ως προς το κεφάλαιο, τα διαθέσιμα, τις επενδύσεις και την αποδέσμευση κεφαλαίων. (Σινανιώτη, Φαρσαρώτας, 2005, Pp 155-156)

## Κεφάλαιο 5<sup>ο</sup>.

### ALPHA BANK.



#### 5.1 Γενικά.

Η Alpha Bank ιδρύθηκε το 1879 και είναι μία από τις μεγαλύτερες τράπεζες στην Ελλάδα. με δίκτυο 800 Καταστημάτων, ο Όμιλος της Alpha Bank δραστηριοποιείται στην εγχώρια αλλά και στη διεθνή τραπεζική αγορά, με παρουσία στην Κύπρο (Alpha Bank Cyprus), στη Ρουμανία (Alpha Bank Romania S.A.), στο Λονδίνο (Κατάστημα Λονδίνου και Alpha Bank London Ltd.), στη Σερβία (Alpha Bank Srbija A.D.), στην Αλβανία, στο Jersey (Alpha Bank Jersey Ltd.), στη Βουλγαρία, στην Π.Γ.Δ.Μ. (Alpha Bank A.D. Skorje), στην Ουκρανία (OJSC Astra Bank) και στη Νέα Υόρκη (Alpha Finance U.S. Corporation). Η Alpha Bank, η μεγαλύτερη Τράπεζα στον τομέα της Επιχειρηματικής Πίστewος και από τις ταχύτερα αναπτυσσόμενες στον τομέα της Λιανικής Τραπεζικής, αναγνωρίζεται και ως πρωτοπόρος στην εισαγωγή νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, όπως το Alphaphone για τραπεζικές υπηρεσίες μέσω τηλεφώνου, το Alphaline για τραπεζικές συναλλαγές μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή, το Alpha Web Banking μέσω Internet, το Alpha Bank m-Banking μέσω κινητού τηλεφώνου.

Επιπλέον, η Τράπεζα είναι επικεφαλής μίας ομάδας εταιριών του χρηματοοικονομικού τομέα με ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων που καλύπτουν το σύνολο των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους επιχειρηματίες και ιδιώτες πελάτες, όπως χρηματοδοτικές, χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, επενδύσεων, παροχής υπηρεσιών, κτηματικές, ξενοδοχειακές κ.ά. Η Alpha Bank, στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και της προσφοράς της στο κοινωνικό σύνολο,



μεριμνά για το ανθρώπινο δυναμικό της και το εργασιακό περιβάλλον, την προστασία της φύσεως, την κοινωνική και πολιτιστική ζωή του τόπου.

### **5.1.1 Γενικοί όροι.**

Η υπηρεσία παρέχεται δωρεάν αλλά η τράπεζα έχει το δικαίωμα να επιβάλλει στο μέλλον χρεώσεις για τη χρήση της υπηρεσίας, αφού προηγουμένως ενημερώσει σχετικά τον πελάτη τουλάχιστον εξήντα ημέρες πριν από την έναρξη ισχύος των νέων χρεώσεων, εφαρμοζόμενης της διατάξεως του άρθρου 7.1(\*1) του παρόντος. Το λογισμικό είναι ιδιοκτησία της τράπεζας και κάθε αντιγραφή, απομίμηση ή παραποίηση του από τον πελάτη ή από τρίτα πρόσωπα, αποτελεί ποινικό αδίκημα.

## **5.2 Ηλεκτρονική Τραπεζική.**

### **5.2.1 Λειτουργία**

Η Alpha Bank προσφέρει υπηρεσίες private banking από το 1993 και σήμερα διαθέτει την εξειδικευμένη μονάδα Alpha Private Bank, η οποία συνεργάζεται με διεθνείς χρηματοοικονομικούς οίκους, αναλύει διαρκώς νέες επενδυτικές προτάσεις και λύσεις και καθοδηγεί τους πελάτες της στην ελληνική αλλά και στην παγκόσμια αγορά. (Οικονομική επιθεώρηση, 2008 σελ49) Το Alpha Web Banking είναι διαθέσιμο καθημερινά 24 ώρες το 24ωρο. Μπορείτε να χρησιμοποιείτε όλες τις συναλλαγές του συστήματος συνέχεια εκτός από τις συναλλαγές της άμεσης μεταφοράς κεφαλαίων, άμεσης πληρωμής καρτών και δανείων, της πληρωμής οφειλών προς την εταιρία ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΑΕ, της ενημέρωσης για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των πιστωτικών καρτών και των δανείων σας. Αυτές οι συναλλαγές είναι διαθέσιμες από τις 7.30 το πρωί έως τις 11.00 το βράδυ. Επιπλέον, μπορούν οι χρήστες να έχουν πρόσβαση στο Alpha Web Banking ακόμη και αν βρίσκονται στο εξωτερικό εφόσον βέβαια έχουν πρόσβαση στο Internet. Για να χρησιμοποιήσει κάποιος την ηλεκτρονική τραπεζική θα πρέπει να έχει τουλάχιστον ένα λογαριασμό στην συγκεκριμένη τράπεζα. Επιπλέον πρέπει να υποβάλει την αίτηση εγγραφής στο εναλλακτικό δίκτυο της τράπεζας. Η υποβολή αυτή μπορεί να γίνει με τρεις τρόπους. Πρώτον σε κάποιο κατάστημα της τράπεζας όπου ο πελάτης θα παραλάβει «Κάρτα Συνδρομητή», στην οποία αναγράφεται και ο Κωδικός Συνδρομητή και στη συνέχεια θα παραλάβει ταχυδρομικά τον Μυστικό Κωδικό στη διεύθυνση που έχει δηλώσει

στην αίτηση του. Δεύτερον τηλεφωνικά και τρίτον ηλεκτρονικά μέσα από το site της τράπεζας. Στις περιπτώσεις δύο και τρία, αφού παραλάβει ο πελάτης ταχυδρομικά τον Μυστικό Κωδικό, μπορεί να προσέλθει σε οποιοδήποτε κατάστημα της τραπεζής για να παραλάβει την «Κάρτα Συνδρομητή», στην οποία αναγράφεται και ο Κωδικός Συνδρομητή. Η εγγραφή στην υπηρεσία πραγματοποιείται δωρεάν.

### **5.3 Δικαιώματα Τράπεζης.**

Η τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να διακόψει προσωρινά την πρόσβαση στα Εναλλακτικά Δίκτυα για λόγους ασφαλούς χρήσεως τους, συντηρήσεως τους, υπόνοιας μη εγκεκριμένης ή δόλιας χρήσεως τους και τέλος σε περίπτωση που διαπιστωθεί μείωση της πιστοληπτικής ικανότητας και αναξιπιστίας του πελάτη. Το δικαίωμα αυτό η τράπεζα το διατηρεί επίσης και στην περίπτωση παραβίασεως της παρούσας από τον πελάτη. Στις περιπτώσεις αυτές η τράπεζα ενημερώνει τον πελάτη με κάθε πρόσφορο τρόπο για την αναστολή αυτή, είτε πριν από αυτή είτε, σε περίπτωση που κάτι τέτοιο είναι αδύνατο, αμέσως μετά, εκτός εάν η ενημέρωση αυτή αντιβαίνει σε αντικειμενικούς λόγους ασφάλειας ή απαγορεύεται από τον νόμο. Σε περίπτωση που οι λόγοι αναστολής πάψουν να υφίστανται, η τράπεζα αναιρεί την αναστολή. Ακόμη, η τράπεζα έχει το δικαίωμα να προσδιορίζει το είδος των συναλλαγών, το ύψος αυτών, τις ώρες και τις ημέρες κατά τις οποίες παρέχεται στον πελάτη η δυνατότητα πραγματοποίησης συναλλαγών μέσω των εναλλακτικών δικτύων.

#### **5.3.1 Υποχρεώσεις και ευθύνη της τράπεζας.**

- Η τράπεζα είναι υποχρεωμένη να λαμβάνει κάθε εύλογο μέτρο στη συναλλακτική πρακτική και να επιμελείται τη λειτουργία των εναλλακτικών δικτύων, προκειμένου να προστατεύσει το λογισμικό σύστημα τους από ιούς. Ωστόσο, η τράπεζα δε φέρει καμία ευθύνη σε περίπτωση που προσβληθούν τα εναλλακτικά δίκτυα ή τα αρχεία του πελάτη από ιό.
- Η τράπεζα αναλαμβάνει να λάβει κάθε εύλογο και διαθέσιμο μέτρο για να πραγματοποιηθεί με ασφάλεια η μετάδοση των πληροφοριών μέσω του διαδικτύου, η ασφαλής πρόσβαση του πελάτη στα εναλλακτικά δίκτυα και ο περιορισμός τυχόν περιπτώσεων παράνομης χρήσεως τους. Επομένως, εφόσον η τράπεζα έχει εκπληρώσει τις υποχρεώσεις της δεν ευθύνεται για τυχόν

πρόσβαση τρίτων στις μεταδιδόμενες πληροφορίες, εκτός από τις περιπτώσεις που βαρύνεται με πταίσμα.

- Η τράπεζα υποχρεούται να θέτει στη διάθεση του πελάτη μέσω του λογισμικού προγράμματος των εναλλακτικών δικτύων κατάλληλα και αποτελεσματικά μέσα για την επισήμανση και διόρθωση σφαλμάτων πριν από τη διαβίβαση εντολής του προς αυτήν.
- Η τράπεζα δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε ζημία υποστεί ο πελάτης σε περίπτωση δυσλειτουργίας των εναλλακτικών δικτύων για λόγους που σχετίζονται με τη λειτουργία του διαδικτύου ή και των τηλεπικοινωνιών και που οφείλονται γενικότερα σε λόγους, πέραν του ελέγχου της τραπεζής, όπως είναι η πτώση ή δυσλειτουργία του τηλεπικοινωνιακού δικτύου, διακοπή της ηλεκτροδοτήσεως κ.ά.
- Η τράπεζα δεν αποδέχεται ούτε ευθύνεται για το περιεχόμενο και την ακρίβεια άλλων διαδικτυακών τόπων στους οποίους ενδεχομένως παραπέμπει μέσω υπερσυνδέσμων ή διαφημιστικών banners.

Παρεχόμενες Τραπεζικές Εργασίες ανά Ηλεκτρονική Υπηρεσία. **Πίνακας 4.**

	<b>Alpha Web Banking</b>	<b>Alpha Mobile Banking</b>	<b>Alpha Phone Banking</b>	<b>Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών</b>	<b>ATM</b>
<b>Κατάθεση μετρητών</b>				X	X
<b>Ανάληψη μετρητών από λογαριασμούς και κάρτες</b>					X
<b>Μεταφορά ποσών σε λογαριασμούς Alpha Bank</b>	X	X	X		X
<b>Εντολή</b>	X	X	X		

μεταφοράς

ποσών

σε ορισμένη

ημερομηνία

Εμβάσματα σε άλλες τράπεζες Ελλάδος και εξωτερικού	X		X		
--	---	--	---	--	--

Πληρωμή καρτών Alpha Bank	X	X	X	X	X
---------------------------	---	---	---	---	---

Πληρωμή Καταναλωτικών Δανείων	X		X	X	X
-------------------------------	---	--	---	---	---

Πληρωμή καρτών άλλων Ελληνικών Τραπεζών	X		X	X	
---	---	--	---	---	--

Πληρωμές ΟΤΕ, ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ, ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΟΑΕΕ.	X		X		X
---	---	--	---	--	---

Πληρωμές κινητής τηλεφωνίας, ασφαλειών κλπ.	X		X	X	X
---	---	--	---	---	---

Υπόλοιπο και κινήσεις λογαριασμών	X	X	X		X
-----------------------------------	---	---	---	--	---

<b>καταθέσεων και δανείων</b>						
<b>Υπόλοιπο και κινήσεις καρτών</b>		X	X	X		X
<b>Χαρτοφυλάκια Επενδύσεων και Χρηματιστηρίου</b>						
<b>Επιταγές και παραγγελία καρτέ</b>		X		X		
<b>Αλλαγή προσωπικών κωδικών</b>						
		X		X		X

Πηγή : Alpha Bank

#### **5.4 Υποχρεώσεις – Δηλώσεις πελάτη.**

«Ο πελάτης αποδέχεται ότι κάθε συναλλαγή που εκτελείται από την τράπεζα και έχει ενεργοποιηθεί από τη συνδυασμένη χρήση των προσωπικών του κωδικών ή της πρόσθετης πιστοποίησης, προέρχεται και θεωρείται εγκεκριμένη από τον ίδιο, επιτρεπόμενης ανταποδείξεως.»

Ο πελάτης υποχρεούται :

- Να ελέγχει την ακρίβεια και την πληρότητα των εντολών και των πληροφοριών που παρέχει στην τράπεζα και αναγνωρίζει πως τυχόν σφάλματα τα οποία έχουν εισαχθεί από αμέλεια πριν από τη λήψη της οδηγίας από την τράπεζα ανήκουν στη σφαίρα επιρροής του πελάτη και η τράπεζα δε φέρει καμία ευθύνη για την αποκατάσταση ενδεχόμενης ζημίας του πελάτη.
- Να γνωστοποιεί άμεσα στην τράπεζα την τυχόν μεταβολή της ηλεκτρονικής του διεύθυνσης (e-mail) και των λοιπών προσωπικών στοιχείων που έχει δηλώσει. Και στην περίπτωση αυτή, η τράπεζα δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε

ζημία υποστεί ο πελάτης λόγω της μη έγκαιρης ειδοποίησής της για τη μεταβολή αυτή.

- Αμέσως μετά την παραλαβή των προσωπικών του κωδικών από την τράπεζα να τους αλλάξει, έτσι ώστε να τους γνωρίζει αποκλειστικά ο ίδιος. Επιπλέον, αναλαμβάνει την υποχρέωση να διατηρεί τους προσωπικούς του κωδικούς αυστηρά εμπιστευτικούς, να μην τους αποκαλύπτει σε οποιονδήποτε τρίτο και να φυλάσσει με επιμέλεια τη συσκευή πρόσθετου κωδικού ασφαλείας.
- Σε περίπτωση υπόνοιας διαρροής των προσωπικών του κωδικών, ο πελάτης είναι υποχρεωμένος να τους αλλάξει και να ενημερώσει άμεσα την τράπεζα. Στην περίπτωση απώλειας της συσκευής πρόσθετου κωδικού ασφαλείας, ο πελάτης υποχρεούται, εκτός από τα παραπάνω, να απενεργοποιήσει τις υπηρεσίες στις οποίες είχε πρόσβαση με τον πρόσθετο κωδικό ασφαλείας και να υποβάλλει νέο ηλεκτρονικό αίτημα στην τράπεζα για αποστολή νέας συσκευής. Για την ευθύνη του πελάτη από τυχόν συναλλαγές που διενεργήθηκαν με χρήση των διαρρευσάντων προσωπικών του κωδικών, εφαρμόζονται αναλογικά οι διατάξεις του άρθρου 3.3(\*2) της παρούσας συμβάσεως.

«Ειδικά για το σύστημα «Alpha Phone Banking», ο πελάτης δηλώνει ότι γνωρίζει ότι από τις προφορικά διαβιβαζόμενες εντολές του ενδέχεται να προκληθεί αμφισβήτηση, σε σχέση με την ύπαρξη ή την ακρίβεια του περιεχομένου τους και προκειμένου να διασφαλισθεί η ακρίβεια της εντολής και η ποιότητα της εξυπηρέτησής του εν γένει, εντέλλεται ανέκκλητα την τράπεζα να καταγράφει σε μαγνητοταινία τις μεταξύ τους τηλεφωνικές συνομιλίες και να τηρεί αποθηκευμένο το σχετικό υλικό, ώστε να μπορεί να χρησιμοποιηθεί, αν ήθελε συντρέξει λόγος, προς απόδειξη του περιεχομένου της εντολής ενώπιον οποιασδήποτε Αρχής.»

Επιπλέον, ο πελάτης φέρει το κόστος εξοπλισμού και συνδέσεως τους με το διαδίκτυο και είναι υποχρεωμένος να διαθέτει τα κατάλληλα προγράμματα, έτσι ώστε να μπορεί να έχει πρόσβαση στα εναλλακτικά δίκτυα. Επίσης, ο πελάτης ευθύνεται για οποιαδήποτε ζημία υποστεί η τράπεζα εξαιτίας της κακής χρήσης των εναλλακτικών δικτύων συστημάτων από αυτόν ή δυσλειτουργίας του προσωπικού του εξοπλισμού και λογισμικού.

### **5.5 Καταγγελία.**

«Τόσο η τράπεζα, όσο και ο πελάτης δικαιούνται οποτεδήποτε να καταγγείλουν εγγράφως τη δυνατότητα χρήσεως των εναλλακτικών δικτύων, σε κάθε περίπτωση, όμως, η ευθύνη του πελάτη για οποιαδήποτε συναλλαγή που πραγματοποίησε παραμένει ακέραιη, μέχρι την περιέλευση της σχετικής δηλώσεως του στην τράπεζα.»

### **5.6 Υπηρεσίες.**

Μέσω του Alpha Web Banking οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα να:

- Μεταφέρουν χρήματα σε λογαριασμούς Alpha Bank και σε λογαριασμούς άλλων τραπεζών στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.
- Πληρώνουν τους λογαριασμούς τους στην Alpha Bank ή σε εταιρίες του Ομίλου (π.χ. Κάρτες – Alpha Επιλογή / A700, Κάρτες τρίτων, Προσωπικά – Καταναλωτικά δάνεια).
- Πληρώνουν τις οφειλές τους σε τρίτους όπως:
  - Κάρτες άλλων Τραπεζών
  - Οφειλές Δημοσίου και Ταμείων (ΔΕΗ, ΦΠΑ)
  - Εταιρίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας (ΟΤΕ, COSMOTE)
  - Ασφαλιστικές εταιρίες
  - Λοιπές εταιρίες (Courier)
- Μπορούν να κάνουν ερωτήσεις για την κατάσταση των συναλλαγών τους (μεταφορών ή πληρωμών), που έχουν καταχωρήσει μέσω των εναλλακτικών δικτύων Alpha Web Banking, Alphaphone Banking και Alpha Mobile Banking, και να ακυρώνουν κάποιες από αυτές. Δίνεται δυνατότητα εξαγωγής των στοιχείων των συναλλαγών/πληρωμών σε αρχείο τύπου Excel.

- Μπορούν να ενημερώνονται, είτε μέσω e-mail είτε μέσω SMS μηνυμάτων στο κινητό τους τηλέφωνο, για τις εντολές μεταφοράς ή πληρωμής που έχουν καταχωρήσει μέσω των εναλλακτικών δικτύων (Alpha Web Banking, Alphaphone Banking και Alpha Mobile Banking) και δεν εκτελέστηκαν.
- Μπορούν να ενημερώνονται για τις κινήσεις και τα υπόλοιπα των λογαριασμών καταθέσεων, των καρτών και των δανείων τους που έχουν δηλώσει στο προφίλ τους (έχετε επίσης τη δυνατότητα εξαγωγής των κινήσεων καταθέσεων και δανείων σε αρχείο τύπου Excel).
- Μπορούν να ενημερώνονται για τις εισερχόμενες εντολές (εμβάσματα) που βλέπουν στον λογαριασμό τους.
- Μπορούν να ενημερώνονται για την κατάσταση των επιταγών των βιβλιαρίων τους και να υποβάλλουν αίτηση για έκδοση νέων βιβλιαρίων.
- Μπορούν να ενημερώνονται για τα υπόλοιπα και τα μερίδια των επενδυτικών τους λογαριασμών Αμοιβαίων Κεφαλαίων.
- Μπορούν να ενημερώνονται για τη χρηματιστηριακή σας θέση στην Alpha Finance.
- Να διαχειρίζονται το προφίλ τους δηλαδή:
  - Να προσθέσουν ή να διαγράψουν καταθετικούς λογαριασμούς Alpha Bank και να μεταβάλλουν τα δικαιώματα χρήσεως των ήδη δηλωμένων.
  - Να προσθέσουν ή να διαγράψουν λογαριασμούς στεγαστικών ή χορηγητικών δανείων (με δικαίωμα χρήσεως μόνο «Ενημέρωση») και δανείων Alpha επιλογή.
  - Να προσθέσουν ή να διαγράψουν κάρτες εκδόσεως της Alpha Bank.
  - Να προσθέσουν ή να διαγράψουν λογαριασμούς νερού (ΕΥΔΑΠ).



- Να προσθέσουν ή να διαγράψουν επενδυτικούς λογαριασμούς Αμοιβαίων Κεφαλαίων και να προσθέσετε το χαρτοφυλάκιο μετοχών στην Alpha Finance.
- Να δίνουν ονόματα (ταυτότητες) στους λογαριασμούς (π.χ. Λογαριασμός μισθοδοσίας κ.λ.π.), στις κάρτες (π.χ. Κάρτα με άθλα), στους λογαριασμούς ΕΥΔΑΠ (π.χ. ΕΥΔΑΠ σπιτιού) και στους επενδυτικούς λογαριασμούς αμοιβαίων κεφαλαίων που έχουν δηλώσει στο προφίλ τους.
- Να μεταβάλλουν τα στοιχεία επικοινωνίας σας (αριθμούς τηλεφώνων και e-mail διεύθυνση).
- Να διαχειρίζονται τους κωδικούς τους στο Alpha Web Banking (δηλ. τον Κωδικό Συνδρομητή και τον Μυστικό Κωδικό).
- Να διαχειρίζονται τη χρήση των υπηρεσιών με Πρόσθετο Κωδικό Ασφαλείας (αίτηση, ενεργοποίηση υπηρεσιών, απενεργοποίηση υπηρεσιών, προσωρινή απενεργοποίηση Συσκευής Πρόσθετου Κωδικού Ασφαλείας, Συγχρονισμός Συσκευής).
- Να μεταβάλλουν το ανώτατο όριο μεταφοράς σε μη προδηλωμένους λογαριασμούς.

Επιπλέον, οι χρήστες μπορούν να πληροφορούνται για:

- Για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των προσηλωμένων λογαριασμών καταθέσεων σε ευρώ ή συνάλλαγμα και στεγαστικών δανείων.
- Για τα στοιχεία των βιβλιαρίων επιταγών (φύλλα βιβλιαρίων, ακυκλοφόρητες επιταγές)
- Για την κατάσταση των επιταγών των βιβλιαρίων.
- Για την κατάσταση των αιτήσεων που έχουν καταχωρηθεί για έκδοση βιβλιαρίων επιταγών.

- Για τις μεταφορές σε προσηλωμένους ή μη λογαριασμούς που έχουν πραγματοποιηθεί ή καταχωρηθεί προς εκτέλεση μέσω των εναλλακτικών δικτύων της Alpha Bank. (Alpha Web Banking, Alphaphone Banking, m-Banking)
- Για τις πληρωμές οφειλών που έχουν καταχωρηθεί μέσω των εναλλακτικών δικτύων της Alpha Bank. (Alpha Web Banking, Alphaphone Banking, m-Banking)
- Για το ανώτατο ημερήσιο ποσό μεταφορών σε μη προσηλωμένους λογαριασμούς (για την εκτέλεση της συναλλαγής απαιτείται η χρήση του πρόσθετου κωδικού ασφαλείας).
- Για τους λογαριασμούς καταθέσεων, δάνεια και κάρτες που είναι συνδεδεμένες μέσω του Alpha Web Banking, ή και του Alphaphone Banking (με τη βοήθεια εκπροσώπου της τράπεζας)
- Για την <<κάρτα συνδρομητή>> στο Alphaphone Banking, δηλαδή τους λογαριασμούς και τις πληρωμές που μπορεί να διαχειρίζεται ο χρήστης μέσω συναλλαγών του Alphaphone στο αυτόματο σύστημα εκτέλεσης συναλλαγών με επιλογή πλήκτρων- IVR.
- Για τις τιμές συναλλάγματος και ξένων χαρτονομισμάτων (αγορά- πώληση)
- Για τις τιμές μετοχών επιλεγμένων εταιριών του ΧΑΑ καθώς και για τους δείκτες τιμών μετοχών του ΧΑΑ, όπως διαμορφώνονται κατά τη διάρκεια συνεδρίασης με διαφορά ενημέρωσης 25 λεπτών περίπου.
- Για τις τιμές του κλεισίματος των μετοχών του ΧΑΑ.
- Για την αναλυτική θέση και αποτίμηση του χαρτοφυλακίου στην Alpha Finance με βάση τις τιμές κλεισίματος των μετοχών της τελευταίας συνεδρίασης του ΧΑΑ καθώς και για τη χρηματική θέση στην Alpha Finance, όπως αυτή έχει διαμορφωθεί την αμέσως προηγούμενη της ερώτησης.
- Για τα υπόλοιπα των επενδυτικών λογαριασμών Αμοιβαίων Κεφαλαίων.

### **5.7 Διαδικασία Εγγραφής.**

Κατά τη συμπλήρωση της αιτήσεως εγγραφής του, με σκοπό την ταυτοποίηση του, ο πελάτης πρέπει να παράσχει στην τράπεζα προσωπικές πληροφορίες (όπως το ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, αριθμό δελτίου ταυτότητας ή άλλου ανάλογου νομιμοποιητικού εγγράφου, τηλέφωνο, e-mail) και τα στοιχεία του ή των καταθετικών λογαριασμών που επιθυμεί να συνδέσει με αυτά. Οι πληροφορίες που παρέχονται, οι οποίες πρέπει να είναι ακριβείς και αληθείς, ελέγχονται από την τράπεζα. Η τράπεζα έχει το δικαίωμα να απορρίψει την αίτηση για εγγραφή στα εναλλακτικά δίκτυα, στην περίπτωση που οι παρασχεθείσες πληροφορίες για τα προσωπικά στοιχεία του πελάτη ή του καταθετικού λογαριασμού του δεν είναι ακριβείς, αληθείς, επαρκείς ή για οποιονδήποτε λόγο δεν μπορούν να ελεγχθούν ή να επιβεβαιωθούν. Μετά την επεξεργασία της αιτήσεως εγγραφής και στην περίπτωση αποδοχής της, η τράπεζα αποστέλλει ταχυδρομικά στη διεύθυνση που έχει δηλώσει ή με άλλο ασφαλή τρόπο ένα «μυστικό κωδικό».

### **5.8 Κόστος.**

Σύμφωνα με το ισχύον τιμολόγιο της Τραπέζης η εγγραφή στην υπηρεσία Alpha Web Banking γίνεται δωρεάν. Για τη χρήση των υπηρεσιών με "Πρόσθετο Κωδικό Ασφαλείας" επιβαρύνονται με εφάπαξ κόστος ενεργοποιήσεώς τους Ευρώ 7,00. Η "Συσκευή Πρόσθετου Κωδικού Ασφαλείας" που λαμβάνετε για τη χρήση των υπηρεσιών αυτών, σας προσφέρεται δωρεάν (το κόστος αντικαταστάσεώς της (π.χ. λόγω απώλειας) ανέρχεται σε Ευρώ 12,00 (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ)

Επιπλέον :

Δεν επιβαρύνονται με καταβολή προμήθειας στην Τράπεζα για την εκτέλεση οποιασδήποτε πληρωμής λογαριασμού και οφειλής προς τρίτους (π.χ. ΦΠΑ, ΙΚΑ, Ο.Α.Ε.Ε. (Τ.Ε.Β.Ε. - Τ.Α.Ε. - Τ.Σ.Α.), ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ κ.λ.π.) προσφέρεται από το Alpha Web Banking. Μοναδικές εξαιρέσεις αποτελούν:

- η πληρωμή καρτών άλλων τραπεζών για την οποία τα έξοδα είναι 0,50 ευρώ και
- η πληρωμή οφειλών προς την εταιρία ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΑΕ για την οποία τα έξοδα είναι 0,15 ευρώ.

- Επιβαρύνονται με μειωμένα έξοδα για την πραγματοποίηση μεταφορών κεφαλαίου σε λογαριασμούς άλλων τραπεζών εσωτερικού και εξωτερικού.
- Δεν επιβαρύνονται με έξοδα διαχείρισεως λογαριασμών για συναλλαγές που εκτελούνται μέσω εναλλακτικών δικτύων.
- Έχουν έκπτωση 20% στα έξοδα εκδόσεως καρτέ επιταγών, στην περίπτωση που τα παραγγείλετε μέσω εναλλακτικών δικτύων.
- Δεν πληρώνουν συνδρομή για τη χρήση της υπηρεσίας.

### **5.9 Ασφάλεια.**

Η Alpha Bank προκειμένου να προσφέρει ηλεκτρονικές συναλλαγές μέσα από ένα ασφαλές περιβάλλον, έχει εξασφαλίσει τη μέγιστη δυνατή ασφάλεια που υπάρχει σήμερα στο δίκτυο Internet (128bit encryption). Έτσι, σε κάθε εκτελούμενη συναλλαγή, γίνεται κρυπτογράφηση των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται με τον Web Server της Τραπέζης. Πέραν της κρυπτογραφήσεως, απαιτείται κάθε φορά για την είσοδο των χρηστών στην υπηρεσία μπορούν να χρησιμοποιούν τους προσωπικούς τους κωδικούς ασφαλείας (Κωδικός Συνδρομητή Alpha Web Banking, Μυστικός Κωδικός προσβάσεως), ενώ η Τράπεζα χρησιμοποιεί επιπρόσθετα συστήματα ασφαλείας (Firewalls), τα οποία ελέγχουν και καταγράφουν την πρόσβαση των χρηστών στα συστήματά της. Για την εκτέλεση ορισμένων συναλλαγών απαιτείται επίσης η εισαγωγή πρόσθετου κωδικού ασφαλείας. Επιπλέον, υπάρχει όριο 30 λεπτών για την ολοκλήρωση των συναλλαγών, ("Process Timeout"), μετά τη λήξη του οποίου το σύστημα αποσυνδέει αυτόματα τους χρήστες. Επιπρόσθετα, αν μετά τη σύνδεση με το σύστημα, δεν εκτελέσουν καμία συναλλαγή μέσα σε διάστημα 20 λεπτών, τότε πάλι το σύστημα τους αποσυνδέει αυτόματα (Idle Timeout). Επιπλέον, δίνεται η δυνατότητα να μεταβάλλουν τους κωδικούς τους όσο συχνά θέλουν. Τέλος, σε περίπτωση που επιχειρηθεί σύνδεση με την υπηρεσία και πληκτρολογηθεί πέντε συνεχόμενες φορές λάθος ο μυστικός κωδικός, η συνδρομή

κλειδώνεται αυτόματα και η υπηρεσία δεν μπορεί πλέον να χρησιμοποιηθεί παρά μόνο αν οι χρήστες κάνουν αίτηση γραπτώς σε κάποιο Κατάστημα της Τραπέζης.

### **5.9.1 Πρόσβαση και εκτέλεση συναλλαγών.**

Ο μυστικός κωδικός σε συνδυασμό με τον κωδικό συνδρομητή («Προσωπικοί Κωδικοί») επιτρέπουν την πρόσβαση του πελάτη στα εναλλακτικά δίκτυα και κατ' επέκταση στις παρεχόμενες υπηρεσίες που υποστηρίζονται από αυτά. Αυτή η συνδυασμένη εφαρμογή των προσωπικών κωδικών του πελάτη καθορίζουν την ταυτότητα του, τον εξομοιώνουν και επιφέρουν τα ίδια αποτελέσματα με αυτά που θα επέφερε η ιδιόχειρη υπογραφή του. Ειδικότερα για την εκτέλεση των πράξεων πληρωμής, όπως μεταφορών πιστώσεως ή εμβασμάτων, καθώς και για την προσθήκη ή μεταβολή των στοιχείων των καταθετικών λογαριασμών του πελάτη, απαιτείται πρόσθετη πιστοποίηση του, όπως είναι η εισαγωγή πρόσθετου κωδικού ασφαλείας. Ο κωδικός αυτός μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο μία φορά και παράγεται για κάθε συναλλαγή που πρόκειται να εκτελέσει ο πελάτης, από τη συσκευή πρόσθετου κωδικού ασφαλείας που του αποστέλλεται ταχυδρομικά, αφού έχει κάνει προηγουμένως σχετική αίτηση μέσω του διαδικτυακού τόπου της τραπεζής. Η τράπεζα δικαιούται να εφαρμόζει οποιαδήποτε ενδεδειγμένη διαδικασία πρόσθετης πιστοποίησης, ενημερώνοντας σχετικά τον πελάτη μέσω του διαδικτυακού της τόπου.

### **5.10 Τεχνικές προδιαγραφές.**

Προκειμένου το σύστημα να λειτουργήσει σωστά και αποτελεσματικά θα πρέπει να τηρούνται οι κάτωθι προϋποθέσεις :

- Το λειτουργικό σύστημα πρέπει να είναι Windows XP ή NT 4.0 ή 2000.
- Το πρόγραμμα πλοήγησης (browser) να είναι κατά προτίμηση Microsoft Internet Explorer 6.0 και άνω ή εναλλακτικά Mozilla Firefox 1.0 και άνω.
- Προτείνεται να χρησιμοποιούν ανάλυση οθόνης 800 X 600 με 16bit χρώματα.

### **5.11 Alphaphone Banking**

Για να μπορέσουν να εκτελούν τραπεζικές συναλλαγές μέσω του Alphaphone Banking χρησιμοποιώντας τους ίδιους λογαριασμούς και κάρτες που διαχειρίζονται μέσω του Alpha Web Banking θα πρέπει να ενεργοποιήσουν την υπηρεσία μέσω του Alpha Web Banking, εφόσον προηγουμένως έχουν αποδεχτεί τους σχετικούς νομικούς όρους. Εάν είναι νέος συνδρομητής έχει εξ' αρχής τη δυνατότητα να χρησιμοποιεί εναλλακτικά τόσο το Alpha Web Banking όσο και το Alphaphone Banking για την εκτέλεση των συναλλαγών του.

Όλες οι παραπάνω πληροφορίες είναι από το site της Alpha Bank.

(<https://secure.alpha.gr/e-services/>)

## **Συμπεράσματα.**

Σύμφωνα λοιπόν με όσα αναφέρθηκαν παραπάνω καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι η ηλεκτρονική τραπεζική έχει υιοθετηθεί και εφαρμοστεί από την πλειοψηφία των τραπεζών. Τα γενικά συμπεράσματα τα οποία προκύπτουν είναι τα εξής:

1. Η πλειοψηφία των τραπεζών έχει προχωρήσει στην υιοθέτηση του e- banking ακόμη και αν είναι υπό αμφισβήτηση από πολλούς η χρησιμότητά του.
2. Οι τράπεζες που προσφέρουν e-banking κατά κανόνα παρουσιάζουν μεγαλύτερη κερδοφορία από τις υπόλοιπες.
3. Μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής μία μικρή τράπεζα μπορεί να ανταγωνιστεί μία μεγαλύτερη τράπεζα. Βέβαια συνήθως οι πελάτες εμπιστεύονται μία μεγαλύτερη τράπεζα.
4. Υπάρχει αβεβαιότητα από τις τράπεζες για το ποιο κανάλι θα επικρατήσει στο μέλλον. Βέβαια ολοένα και περισσότεροι συνδρομητές χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής.
5. Τόσο οι πελάτες όσο και οι τράπεζες θεωρούν ότι ένα τραπεζικό site πρέπει να παρέχει ασφάλεια στις συναλλαγές.
6. Η ηλεκτρονική τραπεζική συμβάλλει στην αύξηση της πελατειακής βάσης.
7. Οι πελάτες που χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική τείνουν να είναι πιο αφοσιωμένοι στην τράπεζα.

Τα κυριότερα οφέλη για τις τράπεζες συνοπτικά είναι:

- Εξοικονόμηση κόστους
- Αύξηση κερδών
- Καλύτερες μέθοδοι εξατομικευμένου marketing
- Εικόνα προς τους καταναλωτές

Όσο αφορά την Alpha Bank είναι μία από τις καλύτερες τράπεζες της Ελλάδας στην ηλεκτρονική τραπεζική, διότι διαθέτει ολοκληρωμένο σύστημα λειτουργίας και προσφέρει πολλές υπηρεσίες στον πελάτη. Το ολοκληρωμένο αυτό σύστημα οφείλεται στο συνδυασμό των εξής στοιχείων: το ποσό της επένδυσης, ο στόχος της επένδυσης, ο χρονικός ορίζοντας, η επενδυτική εμπειρία καθώς και η γνώση του επενδυτή. Τα συγκεκριμένα στοιχεία είναι αυτά που λαμβάνονται υπόψη για τη δημιουργία του χαρτοφυλακίου του επενδυτή. Επιπλέον, οι πελάτες έχουν στη διάθεσή τους εκτεταμένες σειρές προϊόντων και λύσεων που καλύπτουν όλες τις επενδυτικές λειτουργίες. Η Alpha Bank προσφέρει όλα τα εναλλακτικά κανάλια συναλλαγών στους πελάτες της. Σε σύγκριση με τις άλλες τράπεζες της Ελλάδας η Alpha Bank υπερέχει στο ότι προσφέρει όλα τα εναλλακτικά δίκτυα καθώς και το ότι ήταν από τις πρώτες τράπεζες που ασχολήθηκαν με την ηλεκτρονική τραπεζική. Ακόμη, προσφέρει πολλές υπηρεσίες στους πελάτες της έτσι ώστε αυτοί να έχουν τον πλήρη έλεγχο των συναλλαγών τους και δεν απευθύνεται κυρίως σε επιχειρήσεις. Η Alpha Bank προσφέρει ασφάλεια στις συναλλαγές λόγω των συστημάτων ελέγχου που χρησιμοποιεί και που έχουν αναφερθεί σε προηγούμενο κεφάλαιο. Μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής της Alpha Bank οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να ακυρώνουν μεταφορές κεφαλαίων, πληρωμές που έχουν καταχωρήσει και γενικά συναλλαγές που έχουν πραγματοποιηθεί αλλά οι πελάτες έχουν αλλάξει γνώμη για αυτές. Ο πελάτης μπορεί να ενημερώνεται και να πληροφορείται για τις συναλλαγές του, καθώς και για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των λογαριασμών και για τα βιβλιάρια επιταγών. Η ενημέρωση δεν αφορά μόνο το χαρτοφυλάκιο μετοχών που τηρεί ο πελάτης. Σα γενικό συμπέρασμα καταλήγουμε στο ότι, μπορεί κάποιος να επιλέξει την Alpha Bank διότι περιλαμβάνει ένα ολοκληρωμένο σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής, παρέχει ασφάλεια και σιγουριά στους πελάτες της και λόγω των πολλών δυνατοτήτων που αυτή προσφέρει. Σε αυτό το σημείο αξίζει να αναφερθεί ότι αν και δεν υπάρχουν στατιστικά δεδομένα της συγκεκριμένης τράπεζας, πληροφορηθήκαμε από υπάλληλους της τράπεζας ότι ο ρυθμός αύξησης των χρηστών είναι πολύ μεγάλος και αναμένεται να αυξηθεί κατά πολύ τα επόμενα χρόνια.



## **Προτάσεις για μελλοντική έρευνα.**

Το Internet Banking έχει μία συνεχόμενη αύξηση και όπως όλα δείχνουν αναμένεται στο μέλλον να παίξει πρωταγωνιστικό ρόλο τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο. Ολοένα και περισσότεροι πελάτες είναι διατεθειμένοι να υιοθετήσουν την ηλεκτρονική τραπεζική αφήνοντας τυχόν δισταγμούς που παλαιότερα να είχαν.

Προτείνεται για το μέλλον:

- Οι τράπεζες να έχουν ολοκληρωμένα συστήματα που να παρέχουν ακόμη μεγαλύτερη ασφάλεια στους πελάτες.
- Να γίνεται καλύτερη ενημέρωση των πελατών σε σχέση με την ηλεκτρονική τραπεζική έτσι ώστε να χρησιμοποιείται από περισσότερους πελάτες ανεξάρτητα την ιδιότητά τους. Μέχρι τώρα χρησιμοποιείται από πελάτες με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά.

## Παράρτημα.

Κινήσεις και αξία πληρωμών έτους 2011. **Πίνακας 5.**

Τύπος πληρωμών	Κινήσεις	Αξία (σε ευρώ)
Μεταφορές Πιστώσεων	69.870.576	81.256.516.495
Άμεσες Χρεώσεις	5.055.402	2.603.270.628
Επιταγές	10.110.365	99.620.798.077
Διατραπεζικές Συναλλαγές σε ATM	21.886.894	2.678.741.430
Πληρωμές με κάρτα	97.294	117.170.209
<b>Σύνολο</b>	<b>107.020.531</b>	<b>186.276.496.840</b>

Κινήσεις και αξία πληρωμών έτους 2010. **Πίνακας 6.**

Τύπος πληρωμών	Κινήσεις	Αξία (σε ευρώ)
Μεταφορές Πιστώσεων	43.341.418	64.261.969.371
Άμεσες Χρεώσεις	4.362.925	2.718.892.948
Επιταγές	12.121.842	121.154.472.301
Διατραπεζικές Συναλλαγές σε ATM	21.797.009	2.733.120.380
Πληρωμές με κάρτα	67.330	84.778.562
<b>Σύνολο</b>	<b>81.690.524</b>	<b>190.953.233.562</b>

(ΔΙΑΣ- Διατραπεζικά Συστήματα, 2012) (<http://www.dias.com.gr/>) Οι παραπάνω πίνακες αναφέρονται σε στατιστικά στοιχεία όλων των τραπεζών της Ελλάδας.

### **7.1 (\*1) Τροποποιήσεις**

Η τράπεζα έχει το δικαίωμα, εφόσον υπάρχει ειδικός και σπουδαίος λόγος, να τροποποιήσει τις διατάξεις της παρούσας, αφού προηγουμένως έχει ενημερώσει με έγγραφη επιστολή τον πελάτη, η οποία μπορεί να γίνει και μέσω της περιοδικής του ενημέρωσης ή με οποιονδήποτε άλλο τρόπο, ανάλογα με την κρίση της. Η ενημέρωση αυτή θα πρέπει να πραγματοποιηθεί τουλάχιστον δύο (2) μήνες πριν την έναρξη της ισχύος των νέων διατάξεων. Ο πελάτης, σε κάθε περίπτωση, δικαιούται να αρνηθεί αυτή την τροποποίηση και να καταγγείλει τη σύμβαση του με την τράπεζα, αμέσως και χωρίς οποιαδήποτε χρέωση, μέχρι την ημερομηνία έναρξης της ισχύος των τροποποιήσεων. Σε περίπτωση που ο πελάτης δεν καταφέρει να προσέλθει μέχρι την προθεσμία αυτής, συνιστάται η αποδοχή της τροποποίησης από μέρους του. Δε συνιστάται η τροποποίηση της συμβάσεως όταν πρόκειται για μεταβολή των συναλλαγματικών ισοτιμιών και για μεταβολή των καταθετικών επιτοκίων τα οποία έχουν χαρακτηριστεί ως κυμαινόμενα ή μεταβαλλόμενα, εφόσον αυτές οι μεταβολές βασίζονται σε επιτόκια αναφοράς και προβλέπεται η μέθοδος υπολογισμού του πραγματικού επιτοκίου, η σχετική ημερομηνία και ο δείκτης των επιτοκίων αυτών.

### **3.3(\*2) Απώλεια κάρτας – Διαρροή PIN**

Ο πελάτης είναι υποχρεωμένος να φροντίζει για την αποτελεσματική φύλαξη της κάρτας του και να ελέγχει καθημερινά ότι αυτή βρίσκεται στην κατοχή του. Σε περίπτωση απώλειας ή κλοπής της κάρτας ή διαρροή του PIN πρέπει να γνωστοποιούνται άμεσα στην τράπεζα με κάθε τρόπο. Η τυχόν τηλεφωνική γνωστοποίηση καταγράφεται σε μαγνητικό μέσο, για την ασφάλεια και των δύο συμβαλλομένων.

## Βιβλιογραφία.

**Αγγέλης Β. (2005)**, Η Βίβλος του E-Banking, Αθήνα: Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών Pp 398-405.

**Alpha Bank 2010**, Πλαίσιο συνεργασίας, όροι διενέργειας τραπεζικών συναλλαγών. Pp 16-18.

**Baeker, R.M., Grudin, J., Buxton, W.A.S., Greenberg, S., 1995.** Readings in Human–Computer Interaction: Toward the Year 2000, second ed. Morgan Kaufmann Publishers Inc., USA. Pp.571-573.

**Centeno, C., 2004.** Adoption of Internet services in the Acceding and Candidate Countries, lessons from the Internet banking case. Telematics and Informatics vol. 21 (4),Pp. 293–315.

**Chou, D.; and Chou, A.Y. (2000)**, A Guide to the Internet Revolution in Banking, Information Systems Management, Vol. 17, No. 2, pp. 51 - 57.

**Γιαννόπουλος Γ.Ν.,2003.** Internet Banking, Νομικά ζητήματα από τη διεξαγωγή τραπεζικών συναλλαγών στο Διαδίκτυο, Δελτίο της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, 34, 2003, αρ.34, 94 επ.99

**Γιαννούκου Α., Χεινοπόρου Α., 2011** Η εμπιστοσύνη των συναλασσόμενων στο e- banking Pp.29-31.

**Dandapani, K., 2004.** Success and failure in Web-based financial services. Communications of the ACM 47 (5), 31–33.

**Dewan, R.; and Seidmann, A. 2001.** Current Issues in E-Banking, Communications of the ACM, Vol. 44, No.6, pp. 331 – 329.

**De Young Robert**, <<The financial performance of pure play internet Banks>> Economic Perspectives 22/03/2001.Pp 1.

**De Young Robert, Lang W William, Nolle L. Daniel**, <<How the internet affects output and performance community banks>> Journal of Banking and Finance 1/12/2006. Pp 3-12.

**Dutton, R.T., Foster, J.C., Jack, M.A., Stentiford, F.W., 1993.** Identifying usability attributes of automated telephone services. In: Proceedings of Eurospeech 93, Berlin, pp. 1335–1338.

**Enders A., Hungenberg H., Jelassi T., Koenig A.,** << The relativity of disruption: E-Banking as a sustaining innovation in the banking industry>> Journal of electronic commerce Research No.2 2006. Pp 1-11.

**Gopalakrisnan, S., Wischnevsky, J.D., Damanpour, F., 2003.** A multilevel analysis of factors influencing the adoption of Internet Banking. IEEE Transactions on Engineering Management 50 (4), 413–426.

**Hiltgen A, Kramp T, Weigold T.** Secure internet banking authentication. IEEE Security and Privacy 2006: Pp. 9.

**Holland, C.P., Westwood, J.B., 2001.** Product-market and technology strategies in banking. Communications of the ACM vol. 44 (6), Pp. 53–57.

**Hudson, W., 2002.** The lost world of e-Banking. SIGCHI Bulletin vol. 34, Pp 7.

**Jayawardhena, C., Foley, P., 2000.** Changes in the banking sector – the case of Internet Banking in the UK, Internet Research: electronic networking. Applications and Policy vol. 10 (1), Pp. 19–31.

**Καλαμπούκα Κ., 2000** <<Η προστασία του καταναλωτή στην παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών>> σ.12 επ.16.

**Konana, P., Menon, N.M., Balasubramanian, S., 2000.** The implications of online investing. Communications of the ACM vol. 43 (1), 34–41.

**Κράπης Βασίλειος 2007,** ‘Η Ηλεκτρονική Τραπεζική ως ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στη σύγχρονη δικτυακή οικονομία’ Pp 11-12.

**Κράπης Β., 2008** Internet Banking Διαδικτυακές εφαρμογές στον τραπεζικό χώρο Pp.19-21.

**Λαζακίδου Α., Λαζακίδου Γ., 2004.** <<Νέες δυνατότητες και προοπτικές στην κοινωνία των πληροφοριών>> Εκδόσεις κλειδάριθμος Pp.163-164, 190-195.

**Lai, V.S., Li, H., 2005.** Technology acceptance model for internet banking: an invariance analysis. *Information and Management* vol. 42 (2), Pp.373–386.

**Landauer, T.K., 1988.** Research methods in human–computer interaction In: Helander, M. (Ed.), *Handbook of Human–Computer Interaction*. North-Holland, Amsterdam, pp. 905–928.

**Lassar, W.M.; Manolis, C.; and Lassar, S.S. (2005),** The Relationship Between Consumer Innovativeness, Personal Characteristics, and Online Banking Adoption, *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 23, No. 2, pp. 176 - 199.

**Lee, Y., Kim, J., 2002.** From design features to financial performance: a comprehensive model of design principles for online stock tradingsites. *Journal of Electronic Commerce Research* vol. 3 (3), 128–143.

**Liao, Z., Cheung, M.T., 2002.** Internet-based e-banking and consumer attitudes: an empirical study. *Information and Management* vol. 39, Pp283–295.

**Nath R., Schrick P., Parzinger M., << Bankers Perspectives on Internet Banking>> e- Journal 2001.**

**Nielsen, J., 1993.** Usability Engineering. Academic Press, USA. Κεφάλαιο 2<sup>ο</sup> Pp 23-43.

**Οικονομική επιθεώρηση, 2008.** Οι υπηρεσίες private banking επτά τραπεζών στο μικροσκόπιο. Pp 49.

**Power, C. (2000),** Finnish Bank Brings Digital Certificates to Mobile Phones, *American Banker*, Vol. 165, No. 10, p. 20.

**Ram, 2000** Αφιέρωμα Web Banking, Τεύχος 137.

**Schubert, P., Dettling, W., 2002.** Extended Web assessment method (EWAM) – Evaluation of e-Commerce applications from the customer’s viewpoint. In: *Proceedings of 35th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS-35’02)*. IEEE Computer Society. Pp. 51-80

**Shaw, M., Gardner, D., Thomas, H., 1997.** Research opportunities in electronic commerce. *Decision Support Systems* vol. 21, Pp. 27–33.

**Sheth, J.N., Sisodia, R.S., 1997.** Consumer behavior in the future. In: Peterson, R.A. (Ed.), *Electronic Marketing and the Consumer*. Sage Publications, Thousand Oaks. Pp.17-38

**Shneiderman, B., Plaisant, C., 2004.** *Designing the User-Interface: Strategies for Effective Human–Computer Interaction*, fourth ed. Pearson, Addison-Wesley Pp 580-603

**Siddarth, S., Chattopadhyay, A., 1998.** To zap or not to zap; A study of the determinants of channel switching during commercials. *Marketing Science* vol. Pp 17, 124.

**Σινανιώτη Α., Φαρσαρότας Ι., 2005** <<Ηλεκτρονική Τραπεζική>> Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα Αθήνα- Κομοτηνή. Pp 140-142, 145-156.

**Singh, S.; Chhatwal, S.S.; Yahyabhoj, T.M.; and Yeo, C.H. (2002),** Dynamics of Innovation in E-Banking, ECIS, June 6 - 8, Gdansk, Poland.

**Sohail, M.S., Shanmugham, B., 2003.** E-banking and customer preference in Malaysia: an empirical investigation. *Information Sciences* 150, Pp 207–217.

**Tan, M., Teo, T.S.H., 2000.** Factors influencing the adoption of internet banking. *Journal of the Association for Information Systems* vol. 1 (5), Pp.1–42.

**Weir, C.S., Anderson, J.A., Jack, M.A., 2006.** On the role of metaphor and language in design of third party payments in eBanking: usability and quality. *International Journal of Human–Computer Studies* vol. 64 (8), Pp. 771–785

**Weir Catherine, McKay Iain, Mervyn Jack, 2007.** Functionality and usability in design for eStatements in eBanking services Pp 241-156.

**Weitzman, J. (2000),** Cendant Unit Helps Banks Offer Internet Access, *American Banker*, Vol. 165, No. 2, p. 11.

**Whiteside, J., Bennett, J., Holtzblatt, K., 1988.** Usability engineering: Our experience and evolution. In: Helander, M. (Ed.), Handbook of Human-Computer Interaction. North-Holland, Amsterdam, pp. 791– 817.

**Wind, Y.J. (2001),** The Challenge of Customerization in Financial Services, Communications of the ACM, Vol. 44, No. 6, pp. 39 - 44.

**Wright, A., 2002.** The changing competitive landscape of retail banking in the e-commerce age. Thunderbird International Business Review 44 (Issue 1), 71– 84.

**Zhang, P., von Dran, G.M., 2000.** Satisfiers and dissatisfiers: a two-factor model for website design and evaluation. Journal of the American Society for Information Science 51, 1253–1268.

**Zwass, V., 2003.** Electronic commerce and organisational innovation: aspects and opportunities. International Journal of Electronic Commerce vol. 7 (3), Pp. 7–38.

#### **Διαδίκτυο.**

**Alpha Bank 2012.** (<http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&id=299>)

**ΔΙΑΣ Διατραπεζικά Συστήματα, 2012** (<http://www.dias.com.gr/>), πρόσβαση την 10/10/2012.

**Eltrun The Research Center, 2010.**

(<http://www.sepe.gr/default.aspx?pid=34&la=1&artID=3703>), πρόσβαση 19/10/2012.

**Microsoft, Δούρειος Ίππος,**

[www.microsoft.com/hellas/athome/security/viruses/virus101.msp#ERD](http://www.microsoft.com/hellas/athome/security/viruses/virus101.msp#ERD)  
πρόσβαση την 7/10/2012.

**Παπαϊωάννου Π., (2009),** E-banking: 500.000 Έλληνες εμπιστεύονται τις συναλλαγές μέσω Internet διαθέσιμο στο



www.imerisia.gr/article.asp;catid=12475&pubid=210329, πρόσβαση την 30/4/2011.

### **Εικόνες- Πίνακες.**

**Πίνακας 1 Islam 2005** (<http://www.arraydev.com/commerce/jibc/2006-08/jibc.htm>)

**Πίνακας 2,3 Λαζακίδου Α., Λαζακίδου Γ., 2004**, <<Νέες δυνατότητες και προοπτικές στην κοινωνία των πληροφοριών>> Εκδόσεις κλειδάριθμος Pp.163-164, 190-195.

**Πίνακας 4 Alpha Bank 2011** Φυλλάδιο Alpha services για ιδιώτες.

**Πίνακας 5,6 ΔΙΑΣ Διατραπεζικά Συστήματα, 2012** (<http://www.dias.com.gr/>), πρόσβαση την 10/10/2012.

### **Νομοθεσία.**

**NOMOS 2251/1994** (ΦΕΚ 191 Α' / 16 Νοεμβρίου 1994) Προστασία των καταναλωτών, όπως ισχύει μετά τις τροποποιήσεις.

**NOMOS 2396/1996 / Α-73** (ΦΕΚ Α' 73/1996/NOMOS ΥΠ' ΑΡΙΘ. 2396) Επιχειρήσεις Επενδυτικών υπηρεσιών, επάρκεια κεφαλαίου κλπ. Επενδυτικές υπηρεσίες στον τομέα των κινητών αξιών, επάρκεια ιδίων κεφαλαίων των επιχειρήσεων παροχής επενδυτικών υπηρεσιών και των πιστωτικών ιδρυμάτων και άυλες μετοχές.

**NOMOS 3148/2003** Επιτροπή Λογιστικής Τυποποίησης και Ελέγχων, αντικατάσταση και συμπλήρωση των διατάξεων για τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος και άλλες διατάξεις, Αριθμός φύλλου 136.

**NOMOS 2331/1995** Πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και άλλες ποινικές διατάξεις – Ολομέλεια Αρείου Πάγου – Διαιτησίες και άλλες διατάξεις (όπως τροποποιήθηκε με τους νόμους 2515/1997, 2479/1997, 2656/1998, 2928/2001, 3028/2002, 3064/2802, 3424/2005)

**NΟΜΟΣ 2655/1998** Κύρωση της Ευρωπαϊκής Σύμβασης για το ξέπλυμα, την έρευνα, την κατάσχεση και δήμευση των προϊόντων που προέρχονται από εγκληματικές δραστηριότητες. Αριθμός φύλλου 264.

**NΟΜΟΣ 2076/1992** (ΦΕΚ Α' 130/1.08.1992) Ανάλυση και άσκηση δραστηριότητας πιστωτικών ιδρυμάτων και άλλες συναφείς διατάξεις.

**NΟΜΟΣ 3043/2002** Ευθύνη του πολίτη για πραγματικά ελαττώματα και έλλειψη συναρμολογημένων ιδιοτήτων.

**NΟΜΟΣ 2789/2000** (ΦΕΚ 21/Α/11-2-2000) Προσαρμογή του ελληνικού δικαίου προς την οδηγία αριθ. 98/26/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 19.5.1998 σχετικά με το αμετάκλητο του διακανονισμού στα συστήματα πληρωμών και στα συστήματα διακανονισμού χρηματοπιστωτικών μέσων και άλλες διατάξεις.

**ΟΔΗΓΙΑ 99/93** Προεδρικό Διάταγμα 150/2001. Προσαρμογή στην οδηγία 99/93/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για ηλεκτρονικές υπογραφές ( ΦΕΚ Α' 125/25.06.2001)

**ΟΔΗΓΙΑ 2000/31/ΕΚ** του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 8<sup>ης</sup> Ιουνίου 2000 για ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου στην εσωτερική αγορά («οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο»).

**ΟΔΗΓΙΑ 2002/65/ΕΚ** του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23<sup>ης</sup> Σεπτεμβρίου 2002 σχετικά με την εξ' αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές και την τροποποίηση των οδηγιών 90/619/ΕΟΚ του Συμβουλίου, 97/7/ΕΚ και 98/27/ΕΚ.

**ΟΔΗΓΙΑ 90/88/ΕΟΚ** του Συμβουλίου της 22ας Φεβρουαρίου 1990 για την τροποποίηση της οδηγίας 87/102/ΕΟΚ για την προσέγγιση των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των κρατών μελών που διέπουν την καταναλωτική πίστη.

**ΟΔΗΓΙΑ 87/102/ΕΟΚ** του Συμβουλίου της 22ας Δεκεμβρίου 1986 για την προσέγγιση των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των κρατών μελών που διέπουν την καταναλωτική πίστη.

**ΟΔΗΓΙΑ 98/26/ΕΚ** του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 19ης Μαΐου 1998 σχετικά με το αμετάκλητο του διακανονισμού στα συστήματα πληρωμών και στα συστήματα διακανονισμού αξιόγραφων.

**ΟΔΗΓΙΑ 93/22/ΕΟΚ** του Συμβουλίου της 10ης Μαΐου 1993 σχετικά με τις επενδυτικές υπηρεσίες στον τομέα των κινητών αξιών.

**ΟΔΗΓΙΑ 93/6/ΕΟΚ** του Συμβουλίου της 15ης Μαρτίου 1993 για την επάρκεια των ίδιων κεφαλαίων των επιχειρήσεων επενδύσεων και των πιστωτικών ιδρυμάτων.

**ΟΔΗΓΙΑ 93/13/ΕΟΚ** — Άρθρο 3, παράγραφοι 1 και 3 — Άρθρα 6 και 7 — Συμβάσεις που συνάπτονται με τους καταναλωτές — Καταχρηστικές ρήτρες — Μονομερής τροποποίηση των όρων της συμβάσεως από τον επαγγελματία — Αγωγή προς το δημόσιο συμφέρον, η οποία ασκείται εξ ονόματος των καταναλωτών από οργανισμό που ορίζει η εθνική νομοθεσία — Διαπίστωση του καταχρηστικού χαρακτήρα της ρήτρας — Έννομα αποτελέσματα)

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ (ΕΚ) αριθ. 2560/2001** του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 19ης Δεκεμβρίου 2001 σχετικά με τις διασυνοριακές πληρωμές σε ευρώ.

**ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ της Υπουργικής Απόφασης Φ1 -983 της 7.21.3/1991** Προστασία καταναλωτών - Τράπεζες - Ένωση καταναλωτών - Συλλογική αγωγή - Γενικοί όροι τραπεζικών συναλλαγών - Τραπεζική κατάθεση - Έξοδα κίνησης τραπεζικού λογαριασμού - Πιστωτική κάρτα - Απροσδόκητες ή αιφνιδιαστικές ρήτρες - Κατάχρηση δικαιώματος - Χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης - Αναίρεση για παράβαση συζητητικής αρχής στη συλλογή γεγονότων - Κλοπή ή απώλεια πιστωτικής κάρτας - Χρεωστικό υπόλοιπο λογαριασμού - Τόκος - Ρήτρα παρέκτασης αρμοδιότητας - Καταναλωτική πίστη - Αγωγική αξίωση κατά τράπεζας - Πλασματικές δηλώσεις βουλήσεως - Ρήτρες εκπτώσεως - Χορήγηση πιστωτικής κάρτας - Ετήσια συνδρομή - Υποχρέωση ενημέρωσης - Εφάπαξ ποσοστό λόγω υπεραναλήψεως - Ρήτρες αναπροσαρμογής τόκων - Χρήση πιστωτικής κάρτας στο εξωτερικό - Έξοδα επεξεργασίας των συναλλαγών.