

**Τ.Ε.Ι. ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΙ
ΕΛΕΓΚΤΙΚΗΣ**

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:

**«E-BANKING ΚΑΙ ΕΛΛΗΝΙΚΗ
ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΑΓΟΡΑ»**

**ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ:ΝΕΣΟΥΔΗ ΤΡΙΑΔΑ
ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ:ΝΙΚΟΛΑΪΔΗΣ
ΒΑΣΙΛΗΣ**

ΚΑΛΑΜΑΤΑ, 2008

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

	Εισαγωγή	4-5
ΚΕΦΑΛΑΙΑ		
1	Ορισμός e-banking	6
1.1	Συστήματα e-banking	6-7
1.2	Τύποι e-banking	7-8
1.3	Η αξία του e-banking	8-9
1.4	Συμμετέχοντες	9
2	Στρατηγικές επιλογές των τραπεζών σε θέματα e-banking	9
2.1	Έννοια της στρατηγικής	9-10
2.2	Διαμόρφωση τραπεζικής στρατηγικής	10
2.3	Τύποι επιχειρηματικών στρατηγικών e-banking	10-11
2.4	Στρατηγική απόφαση κατά την υιοθέτηση του e-banking	11-12
3	Τραπεζικές εργασίες που μπορεί κανείς να διεκπεραιώσει μέσω του e-banking	12-15
3.1	Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα από την πλευρά των πελατών	15-16
3.2	Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα από την πλευρά των τραπεζών	16-18
4	Οι βασικότερες υπηρεσίες που παρέχουν οι ελληνικές τράπεζες	18
4.1	Οι ελληνικές τράπεζες και το e-banking	18-19
4.1.1	Εθνική τράπεζα	19-26
4.1.2	Aspis bank	26-27
4.1.3	Τράπεζα Πειραιώς	27-32
4.1.4	Τράπεζα Κύπρου	32-36
4.1.5	Eurobank	36-40
4.1.6	City bank	40-42
4.1.7	Εμπορική τράπεζα	42
4.1.8	Alpha bank	43-45
4.1.9	Attica bank	45-46
4.1.10	Αγροτική τράπεζα της Ελλάδος	46-48
4.2	Χρηματοοικονομικές λύσεις στο Internet	48-49
4.3	Ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα στις ελληνικές τράπεζες	49-50
5	Τεχνολογία και θέματα ασφαλείας	50-51
5.1	Διαδικασίες ένταξης πελατών του e-banking	51-53
5.2	Ζητήματα ασφαλείας στις τραπεζικές συναλλαγές - Τεχνολογία SSL	53-55
5.3	Ασφάλεια συναλλαγών μέσω e-banking	55-57
5.4	PIN-TAN	57-58
5.5	Βασικές συμβουλές για βέλτιστη ασφάλεια των συναλλαγών μέσω του e-banking	58-60
5.6	Sniffers – Απειλή και κίνδυνος	60
6	Νομικό πλαίσιο του e-banking	60-62

6.1	Χαρακτηριστικά του ραγδαία αναπτυσσόμενου τομέα του e-banking	62-64
6.2	Επιχειρηματικά ρίσκα των επιχειρήσεων που εφαρμόζουν το e-banking	64-67
7	Συμπεράσματα	67-68
7.1	Το μέλλον	68-70
7.2	Βιβλιογραφία	70-71

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η μεγάλη ανάπτυξη του διαδικτύου που πραγματοποιείται την τελευταία δεκαετία δεν θα μπορούσε να αφήσει ανεπηρέαστο και τον τραπεζικό κλάδο. Είναι πλέον φανερό ότι η τεχνολογία μετασχηματίζει τον τραπεζικό κλάδο. Παλιά οι τραπεζικοί οργανισμοί ανταγωνίζονταν μεταξύ τους χρησιμοποιώντας ως κανάλια διανομής για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους, τα δίκτυα των υποκαταστημάτων τους. Σήμερα η ηλεκτρονική τραπεζική υπόσχεται την επανάσταση στις συναλλαγές μας με τις τράπεζες καθώς μεταφέρει την τράπεζα στην οθόνη του υπολογιστή, μειώνοντας έτσι δραστικά το κόστος τόσο για τους πελάτες, όσο και για την ίδια την τράπεζα. Το νέο κανάλι διανομής των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών έχει πολλά πλεονεκτήματα, η υιοθέτησή του όμως κρύβει και κινδύνους για τους οποίους πρέπει να βρεθούν αποτελεσματικοί τρόποι διαχείρισης. Για να μπορέσει η τράπεζα να παραμείνει ανταγωνιστική στο νέο περιβάλλον, πρέπει να εντάξει την ηλεκτρονική τραπεζική στους στρατηγικούς της στόχους.

Στην πτυχιακή αυτή εργασία θα μιλήσουμε για το e-banking και για την ελληνική τραπεζική αγορά. Πιο συγκεκριμένα, στο πρώτο κεφάλαιο θα αναλύσουμε τον ορισμό του e-banking, τα συστήματα του e-banking, τους τύπους του e-banking, την αξία του e-banking και τους συμμετέχοντες σε αυτό.

Στο δεύτερο κεφάλαιο, θα μελετήσουμε τις στρατηγικές επιλογές των τραπεζών σε θέματα e-banking.

Στο τρίτο κεφάλαιο, θα μιλήσουμε για τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα που προσφέρει το e-banking.

Στο τέταρτο κεφάλαιο, θα αναλύσουμε μια-μια τις ελληνικές τράπεζες και τις βασικότερες υπηρεσίες που προσφέρουν.

Στο πέμπτο κεφάλαιο, θα θίξουμε το κομμάτι της ασφάλειας του e-banking.

Στο έκτο κεφάλαιο, θα αναλύσουμε το νομικό πλαίσιο στην Ελλάδα, όσον αφορά το e-banking και την ελληνική τραπεζική αγορά.

Και τέλος, στο έβδομο κεφάλαιο θα αναλύσουμε συμπεράσματα και βλέψεις για το μέλλον, βάση της έρευνας αυτής. Το πόσο έχει επηρεάσει το τραπεζικό σύστημα, πόσο επικερδής ή όχι είναι η ηλεκτρονική τραπεζική για τις τράπεζες, πόσο μεγάλη είναι η ανταπόκριση των καταναλωτών σε αυτά τα προϊόντα και ποια η στάση τους απέναντι σε αυτά.

1) ΟΡΙΣΜΟΣ E-BANKING

Ένας ορισμός του e-banking θα μπορούσε να είναι ο εξής:

«Αυτοματοποιημένη παροχή νέων και παραδοσιακών προϊόντων και υπηρεσιών, απευθείας στους πελάτες, μέσω ηλεκτρονικών, αλληλεπιδραστικών καναλιών επικοινωνίας.»

Περιλαμβάνει τα συστήματα που επιτρέπουν σε οικονομικούς οργανισμούς, ιδιώτες και επιχειρήσεις να έχουν πρόσβαση σε λογαριασμούς, να πραγματοποιούν ποικίλες χρηματοοικονομικές συναλλαγές και να λαμβάνουν χρήσιμες πληροφορίες για σχετικά προϊόντα και υπηρεσίες μέσω δημόσιων ή ιδιωτικών δικτύων, συμπεριλαμβανομένου του internet.

Για την πρόσβαση στις διαθέσιμες υπηρεσίες οι πελάτες μπορούν να χρησιμοποιούν έξυπνες ηλεκτρονικές συσκευές, όπως προσωπικούς υπολογιστές, υπολογιστές χειρός (PDA), ATM ακόμη και κινητά τηλέφωνα.

Η διάδοση του internet σε παγκόσμιο επίπεδο και η βελτίωση των μεθόδων ασφαλούς σύνδεσης και ελέγχου της αξιοπιστίας των συναλλαγών έχουν δημιουργήσει νέες επιχειρηματικές ευκαιρίες για τους τραπεζικούς οργανισμούς, που είναι πλέον σε θέση να εμπλουτίσουν σημαντικά το portfolio προϊόντων και υπηρεσιών τους, να γίνουν ακόμα πιο ανταγωνιστικοί.

Ο ανταγωνισμός έχει συμβάλει στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών e-banking, όπως έγκριση δανείων, άνοιγμα λογαριασμών, ηλεκτρονικές πληρωμές κ.α. Παρά την αδιαμφισβήτητη πρόοδο της τεχνολογίας, εκτός από οφέλη υπάρχουν και κίνδυνοι, που πρέπει να απομονωθούν και να αντιμετωπιστούν από όσους τραπεζικούς οργανισμούς προσφέρουν υπηρεσίες e-banking.

1.1) ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ E-BANKING

Τα συστήματα e-banking μπορεί να παρουσιάζουν σημαντικές διαφορές, ανάλογα με ποικίλους παράγοντες.

Οι τραπεζικοί οργανισμοί πρέπει να διαμορφώσουν το σύστημα e-banking και να επιλέξουν με προσοχή τους συνεργάτες τους βάσει των παρακάτω:

*Στρατηγικοί στόχοι των υπηρεσιών e-banking

*Σκοπός, έκταση υλοποίησης και πολυπλοκότητα εξοπλισμού, συστημάτων και λειτουργιών

*Τεχνολογική εξειδίκευση

*Προδιαγραφές ασφάλειας και εσωτερικού ελέγχου

Οι τραπεζικοί οργανισμοί μπορούν να αναλάβουν εσωτερικά την υποστήριξη των υπηρεσιών e-banking ή να την αναθέσουν σε τρίτους.

Το ίδιο φυσικά ισχύει για οτιδήποτε αφορά στην εύρυθμη λειτουργία του συστήματος. Οι συνεργάτες μπορεί να είναι άλλοι τραπεζικοί οργανισμοί με εμπειρία και ευχέρεια υλοποίησης και διαχείρισης συστημάτων e-banking, εταιρίες παροχής υπηρεσιών Internet, ανάπτυξης και προσαρμογής σχετικών εφαρμογών, παροχής και διαχείρισης υπηρεσιών ασφαλείας κ.α. Τα συστήματα e-banking βασίζονται σε ένα μεγάλο αριθμό συστημάτων και λειτουργιών, όπως οι εξής:

*Σχεδίαση και φιλοξενία web sites

*Παραμετροποίηση και διαχείριση συστημάτων Firewall

*Εγκατάσταση και ρύθμιση συστημάτων IDS(Intrusion Detection Systems), τόσο σε επίπεδο δικτύου όσο και σε κάθε κόμβο ξεχωριστά

*Διαχείριση δικτύου και ασφάλειας

*Εξειδικευμένοι e-banking servers

*Εφαρμογές e-commerce, π.χ. για την πληρωμή οφειλών, το δανεισμό, την αγορά μετοχών

*Κεντρικό σύστημα επεξεργασίας αιτήσεων

*Υποστήριξη και προσαρμογή υπηρεσιών

1.2) ΤΥΠΟΙ E-BANKING

Οι όροι PC banking(τραπεζικές συναλλαγές μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή), on line banking(τραπεζικές συναλλαγές μέσω δικτύου), internet banking(τραπεζικές συναλλαγές μέσω διαδικτύου), telephone banking(τραπεζικές συναλλαγές μέσω τηλεφώνου), mobile banking(τραπεζικές συναλλαγές μέσω κινητού τηλεφώνου), αναφέρονται σε τρόπους με τους οποίους μπορεί ο πελάτης να έρθει σε επαφή με την τράπεζά του χωρίς να χρειάζεται να είναι παρόν σε κάποιο κατάστημά της.

Ο όρος PC banking, περιγράφει τις συναλλαγές που γίνονται μέσω του PC του πελάτη. Μπορούμε να διακρίνουμε δύο είδη PC banking:

-το Online banking, στο οποίο οι συναλλαγές γίνονται μέσω «κλειστών δικτύων». Για να γίνει μια συναλλαγή ο πελάτης πρέπει να προμηθευτεί ειδικό software από την τράπεζα.

-το internet banking είναι ο γνωστός σε όλους τρόπος συναλλαγής του χρήστη με την τράπεζα από όποιον υπολογιστή κι αν βρίσκεται, οποιαδήποτε ώρα, με την χρήση συγκεκριμένων κωδικών.

Όσον αφορά τον τύπο mobile banking:

-Το mobile banking περιλαμβάνει τις φορητές συσκευές όπως τα κινητά τηλέφωνα, τις φορητές ατζέντες (PDA) και τους υπολογιστές παλάμης (Hand-held PCs) που μπορούν να έχουν πρόσβαση στο Internet μέσω της τεχνολογίας WAP. Έτσι οι χρήστες μπορούν να εκτελούν e-banking από άλλες συσκευές εκτός του PC.

1.3) Η ΑΞΙΑ ΤΟΥ E-BANKING

Η αξία του e-banking είναι πολύ σημαντική. Μέσα από το e-banking, οι τράπεζες και γενικότερα τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα πετυχαίνουν τα εξής:

-Αύξηση των τραπεζικών εργασιών τους

-Αύξηση των κερδών μέσα από τις προμήθειες των εργασιών που εκτελούνται (π.χ. αύξηση των κερδών από εξυπηρέτηση τρίτων προσώπων, όπως η αποστολή εμβασμάτων ή οι πάγιες εντολές πληρωμής λογαριασμών κ.τ.λ.)

-Αύξηση του πελατολογίου τους καθώς σε αυτό πλέον συμπεριλαμβάνονται πελάτες που προτιμούν οι συναλλαγές τους να διεκπεραιώνονται ηλεκτρονικά, χωρίς να είναι αναγκαία η παρουσία τους σε κάποιο κατάστημα.

-Συλλογή πληροφοριών για το πελατολόγιο τους μέσα από την χρήση του e-banking, καθιστώντας την προώθηση νέων τραπεζικών προϊόντων και προσφορών ευκολότερη(για παράδειγμα η έκπτωση σε έξοδα και επιτόκιο δανείων σε πελάτες οι οποίοι είναι ήδη κάτοχοι συγκεκριμένων τραπεζικών προϊόντων).

-Συλλογή πληροφοριών για την διεύρυνση του πελατολογίου τους μέσω φιλικών ή συγγενικών προσώπων, για παράδειγμα η δωρεάν προώθηση καρτών σε συγγενικά

πρόσωπα κατόχων πιστωτικής κάρτας ή η παροχή ειδικών προσφορών για λήψη δανείων σε ήδη εγγυητές δανειοληπτών.

-Μείωση των λειτουργικών εξόδων της επιχείρησης καθώς εμφανίζεται αποσυμφόρηση των συναλλαγών που διεκπεραιώνονται στον γκισέ καταστημάτων(λιγότερα παραστατικά, μικρότερος χρόνος απασχόλησης υπαλλήλων κ.τ.λ.)

-Ταχύτερη εξυπηρέτηση των πελατών, κάτι που αντικατοπτρίζει και την επιθυμία των πελατών να συναλλάσσονται ηλεκτρονικά.

-Μικρότερα έξοδα για τους πελάτες που συναλλάσσονται ηλεκτρονικά κάτι που στην ουσία εξυπηρετεί περισσότερο την τράπεζα αν αναλογιστούμε τα έξοδα της για την φυσική εξυπηρέτηση των πελατών.

Βλέπουμε λοιπόν, ότι το e-banking παρέχει σημαντικά οφέλη στους πελάτες, αλλά κυρίως στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Συνεπώς η ύπαρξη του και η όσο το δυνατόν μεγαλύτερη συμμετοχή των πελατών είναι ιδιαίτερα επιθυμητή για τις εταιρίες αυτές.

1.4)ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ

Υπάρχουν πάντα δύο μοναδικοί συμμετέχοντες στο e-banking. Από την μια πλευρά είναι το χρηματοπιστωτικό σύστημα και από την άλλη πλευρά είναι ο πελάτης(ως πελάτη μπορούμε να συμπεριλάβουμε οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο), αφού η επιχείρηση απευθύνεται τόσο σε καταναλωτές, όσο και σε επιχειρήσεις. Βέβαια παρέχοντας διαφορετικές ως ένα βαθμό υπηρεσίες σε κάθε κατηγορία πελάτη. Εδώ αξίζει να σημειωθεί, ότι το κόστος για την σύνδεση ενός νομικού προσώπου με το e-banking, είναι μεγαλύτερο σε σχέση με αυτό ενός φυσικού προσώπου.

2)ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΕΠΙΛΟΓΕΣ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ E-BANKING

2.1)ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ

Με τον όρο στρατηγική εννοούμε την κύρια κατεύθυνση την οποία πρέπει να ακολουθήσει μια επιχείρηση, βάσει ενός προκαθορισμένου σχεδίου, που ενοποιεί τους στρατηγικούς της στόχους, τους προϋπολογισμούς και τις πολιτικές της σε μια συνεκτική ολότητα. Με άλλα λόγια, περιλαμβάνει τους πόρους που πρέπει να

δεσμευτούν και τα μέσα που πρέπει να χρησιμοποιηθούν ώστε να επιτευχθούν οι στρατηγικοί σκοποί που θέτει η επιχείρηση.

2.2)ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ

Για να διαμορφώσει τη στρατηγική της η τράπεζα πρέπει προηγουμένως να λάβει υπόψη τις ευκαιρίες και τις απειλές από το συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον, τη θέση των ανταγωνιστών της και τα ισχυρά και αδύνατα σημεία που διαθέτει. Η τράπεζα που αποφασίζει να επενδύσει στην ηλεκτρονική τραπεζική οφείλει να εντάξει αυτή της την απόφαση στους στρατηγικούς της στόχους, οι οποίοι πρέπει να είναι συγκεκριμένοι, μετρήσιμοι και κυρίως επιτεύξιμοι. Αδιαμφισβήτητα το e-banking, όπως άλλωστε και κάθε εξέλιξη της τεχνολογίας που μπορεί να βρει εφαρμογή στον τραπεζικό τομέα, αποτελεί επιχειρηματική ευκαιρία. Για να αποβεί όμως θετική για την επίτευξη του στόχου και της αποστολής της τράπεζας πρέπει να απαντηθούν ερωτήματα όπως:

α) Μπορεί να εξασφαλιστεί ο απαραίτητος μηχανικός εξοπλισμός έγκαιρα και με λογικό κόστος; β) Μπορούν να εκπαιδευτούν οι υπάλληλοι ή να προσληφθούν νέοι με λογικό κόστος; γ) Υπάρχουν τα αναγκαία κεφάλαια που θα χρηματοδοτήσουν την επένδυση; Εφόσον απαντηθούν τα ερωτήματα αυτά και ολοκληρωθεί η μελέτη σκοπιμότητας, η τράπεζα είναι έτοιμη να αναπτύξει τη στρατηγική εκμετάλλευση της ευκαιρίας αυτής.

2.3)ΤΥΠΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΩΝ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΟ E-BANKING

Τα νέα δεδομένα που δημιούργησε το διαδίκτυο επηρεάζουν τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα κατά τρόπο διαφορετικό. Έτσι ανάλογα με το μέγεθος και τη θέση της κάθε τράπεζας στην αγορά, υιοθετούνται διαφορετικές προσεγγίσεις και στρατηγικές όσον αφορά το e-banking. Πιο συγκεκριμένα, η πλειοψηφία των επιχειρήσεων που προσφέρουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής εφαρμόζουν μια από τις ακόλουθες στρατηγικές:

Α) Ενσωμάτωση του e-banking στο υπάρχον σύστημα διανομής προϊόντων και υπηρεσιών. Αυτός ο τύπος στρατηγικής χαρακτηρίζεται ως αμυντική στρατηγική αφού δεν στοχεύει στην ανάπτυξη, αλλά στη διατήρηση του μεριδίου αγοράς.

Ακολουθείται κυρίως από μεγάλες τράπεζες με εδραιωμένη πελατειακή βάση. Μειονέκτημά της όμως αποτελεί το αυξημένο κόστος τουλάχιστον βραχυχρόνια από τη διατήρηση ενός συστήματος πολλαπλών καναλιών διανομής, ενώ ως πλεονέκτημα θεωρείται η ευκολία υλοποίησης της. Χαρακτηριστικά παραδείγματα τραπεζών στην ελληνική επικράτεια που ακολούθησαν τη στρατηγική αυτή είναι η Winbank του ομίλου Πειραιώς και η Άλφα τράπεζα.

Β) Δημιουργία ξεχωριστών ανεξάρτητων ηλεκτρονικών τραπεζών. Αυτός ο τύπος στρατηγικής χαρακτηρίζεται ως επιθετική στρατηγική αφού στοχεύει στο μερίδιο αγοράς και στην πελατεία των ανταγωνιστών του κλάδου. Προτιμάται κυρίως από παραδοσιακές τράπεζες μικρού και μεσαίου μεγέθους. Αυτές οι ηλεκτρονικές τράπεζες έχουν μικρό λειτουργικό κόστος, αλλά υψηλό κόστος διαφήμισης και μάρκετινγκ, και στόχος τους είναι μέσω της προσφοράς ιδιαίτερα ελκυστικών τιμών σε μια γκάμα προϊόντων να προσελκύσουν πελάτες από τον ανταγωνισμό. Πολλές τράπεζες επιλέγουν αυτή τη στρατηγική με σκοπό να επεκτείνουν τη δράση τους πέρα των εθνικών τους συνόρων λόγω της χαμηλής αρχικής επένδυσης και του μικρού λειτουργικού κόστους.

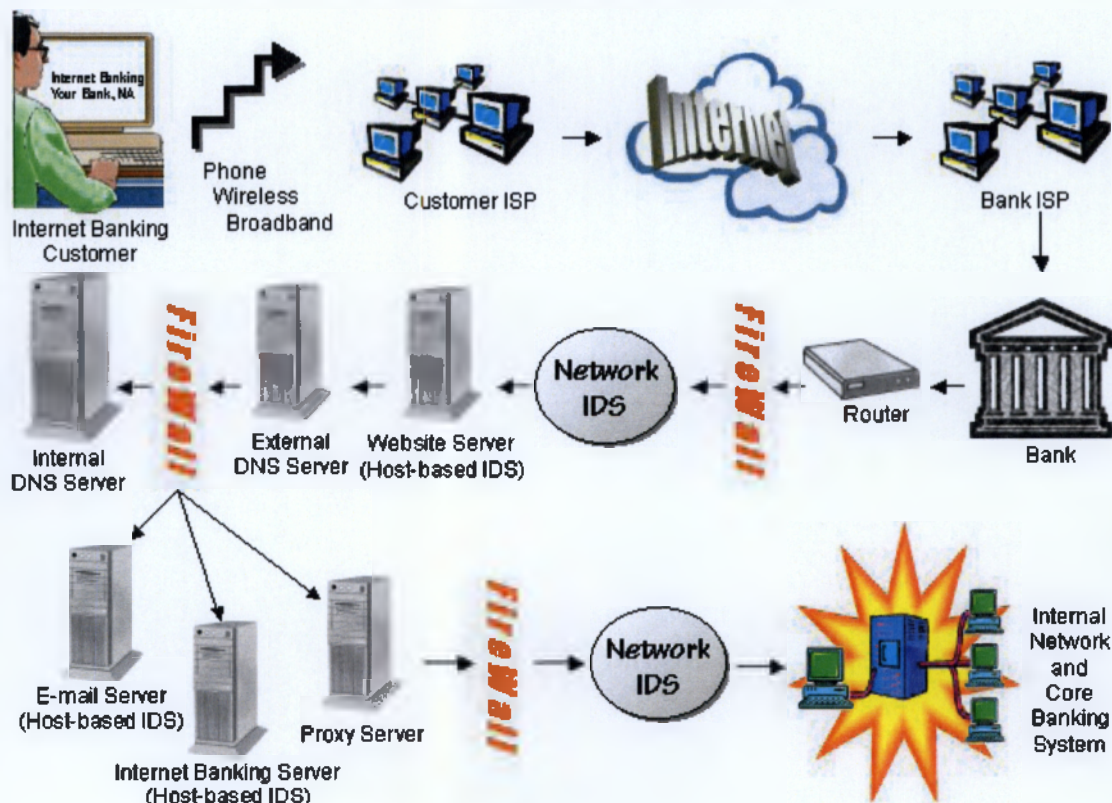
Γ) Δημιουργία ηλεκτρονικών τραπεζών από εταιρίες εκτός του κλάδου των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Αυτόν τον τύπο στρατηγικής ακολουθούν κυρίως εταιρίες πληροφορικής και ασφαλιστικές που εισέρχονται με τον τρόπο αυτό σε έναν κλάδο ξένο προς τη συνηθισμένη επιχειρηματική τους δραστηριότητα. Η στρατηγική αυτή είναι η πλέον επιθετική, αφού στοχεύει μέσω χαμηλότερων τιμών να προσελκύσει την πελατεία των άλλων τραπεζών. Μειονέκτημα της στρατηγικής αυτής είναι ότι οι Virtual Banks, όπως λέγονται, δεν είναι κερδοφόρες τα πρώτα χρόνια της λειτουργίας τους.

Δ) Προσφορά προϊόντων και υπηρεσιών online που εμπλουτίζονται από προϊόντα τρίτων. Η στρατηγική αυτή ακολουθείται συνήθως από μεγάλους χρηματοοικονομικούς ομίλους που παρέχουν online εκτός από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους και υπηρεσίες τρίτων όπως για παράδειγμα ασφάλειες, leasing, factoring και συμβουλές αγοραπωλησίας ακινήτων.

2.4) ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΑΠΟΦΑΣΗ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΤΟΥ E-BANKING

Μια απόφαση στρατηγικής σημασίας που καλείται να λάβει η διοίκηση της τράπεζας που σκοπεύει να υιοθετήσει την ηλεκτρονική τραπεζική είναι αν θα παρέχει η ίδια τις

υπηρεσίες e-banking (με το να δημιουργήσει, να αγοράσει ή να νοικιάσει το σύστημα) ή αν θα κάνει outsourcing των υπηρεσιών σε έναν Technology Service Provider(TSP). Η επιλογή του να γίνει outsourcing σε έναν παροχέα τεχνολογικών υπηρεσιών (TSP) μπορεί να βοηθήσει την τράπεζα αφού αυξάνεται η ταχύτητα υλοποίησης του συστήματος, μειώνεται το αρχικό κόστος και δεν απαιτείται τεχνική κατάρτιση εκ μέρους του προσωπικού της. Από την άλλη, η συνεργασία με έναν TSP μπορεί να κρύβει κινδύνους και να δημιουργήσει ανεπιθύμητες αλληλεξαρτήσεις μεταξύ της τράπεζας και του outsourcer. Οποιαδήποτε κι αν είναι τελικά η απόφαση της διοίκησης, αυτή θα πρέπει να στηρίζεται σε μια προσεκτική μελέτη σκοπιμότητας και ανάλυση κόστους-οφέλους της προς ανάληψη επένδυσης.



3) ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΚΑΝΕΙΣ ΝΑ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΕΙ ΜΕΣΩ ΤΟΥ E-BANKING

Οι τραπεζικές εργασίες που μπορεί κανείς να διεκπεραιώσει μέσω των εφαρμογών του e-banking είναι οι εξής:

ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟ:

-Ερώτηση κίνησης λογαριασμού

- Ερώτηση υπολοίπου
- Αίτηση έκδοσης εξτρέ
- Μεταφορά από λογαριασμό σε λογαριασμό
- Μεταφορά από λογαριασμό σε λογαριασμό τρίτου προσώπου
- Άνοιγμα νέου λογαριασμού
- Εξόφληση λογαριασμού και μεταφορά υπολοίπου σε νέο
- Παραγγελία μπλοκ επιταγών
- Τύχη παραγγελίας μπλοκ επιταγών
- Αίτηση έκδοσης χρεωστικής κάρτας

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΡΙΤΩΝ:

- Εισαγωγή παγίων εντολών
- Διαγραφή παγίων εντολών
- Πληροφοριακή κατάσταση παγίων εντολών
- Τύχη παγίων εντολών
- Διαχείριση ασφαλιστικών εισφορών
- Εξυπηρέτηση θυγατρικών εταιριών κάθε τράπεζας

ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ:

- Εντολές αγοράς / πώλησης μετοχών χρηματιστηρίου
- Ακύρωση εντολών χρηματιστηρίου
- Διαχείριση χαρτοφυλακίου μετοχών
- Κίνηση χαρτοφυλακίου
- Χαρτοφυλάκιο αμοιβαίων κεφαλαίων
- Αγορά / προεξόφληση τίτλων αμοιβαίων κεφαλαίων
- Χαρτοφυλάκιο άυλων τίτλων / τίτλων του δημοσίου
- Αγορά / προεξόφληση άυλων τίτλων / τίτλων του δημοσίου
- Συμμετοχή σε δημόσια εγγραφή(underwriting)
- Επενδύσεις σε προθεσμιακούς λογαριασμούς
- Επενδύσεις σε συνάλλαγμα
- Επενδύσεις σε ομόλογα και ομολογίες

ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗ ΠΙΣΤΗ:

- Αίτηση προσωπικού δανείου
- Αίτηση καταναλωτικού δανείου
- Αίτηση έκδοσης πιστωτικής κάρτας
- Έκδοση βεβαίωσης υπολοίπων
- Εκτύπωση δασολογίου
- Εξόφληση δόσεων με μεταφορά από λογαριασμό

ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΗ ΠΙΣΤΗ:

- Αίτηση στεγαστικού δανείου
- Εκτύπωση δικαιολογητικών στεγαστικού δανείου
- Εξόφληση δόσεων με μεταφορά από λογαριασμό

ΕΙΣΑΓΩΓΕΣ – ΕΞΑΓΩΓΕΣ:

- Έμβασμα σε τράπεζα του εσωτερικού
- Έμβασμα σε τράπεζα του εξωτερικού
- Τύχη εμβάσματος
- Ακύρωση εμβάσματος
- Μαζική αποστολή εμβασμάτων

ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΕΙΣ:

- Πληροφοριακά στοιχεία δανείου
- Παρακολούθηση κίνησης λογαριασμού χορηγήσεων
- Αίτηση επαγγελματικού δανείου
- Εξόφληση δόσεων με μεταφορά από λογαριασμό
- Αντιλογισμός εισπράξεως δόσεων
- Υπόλοιπα χρηματοδοτικών λογαριασμών
- Ανάλυση επιτοκιακής επιβάρυνσης
- Πληροφοριακά στοιχεία δανείου εμπόρων
- Κίνηση ταμείου

Παρατηρούμε, ότι σχεδόν όλες οι τραπεζικές εργασίες μπορούν να εφαρμοστούν μέσω του e-banking. Ελάχιστες δεν μπορούν, λόγω του ότι είναι αναγκαία η παρουσία του πελάτη στο κατάστημα, για να βάλει υπογραφές σε συμβάσεις.

3.1) ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΛΕΥΡΑ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ:

Πλεονεκτήματα:

-Ευκολία

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 καινούργιο 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.

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

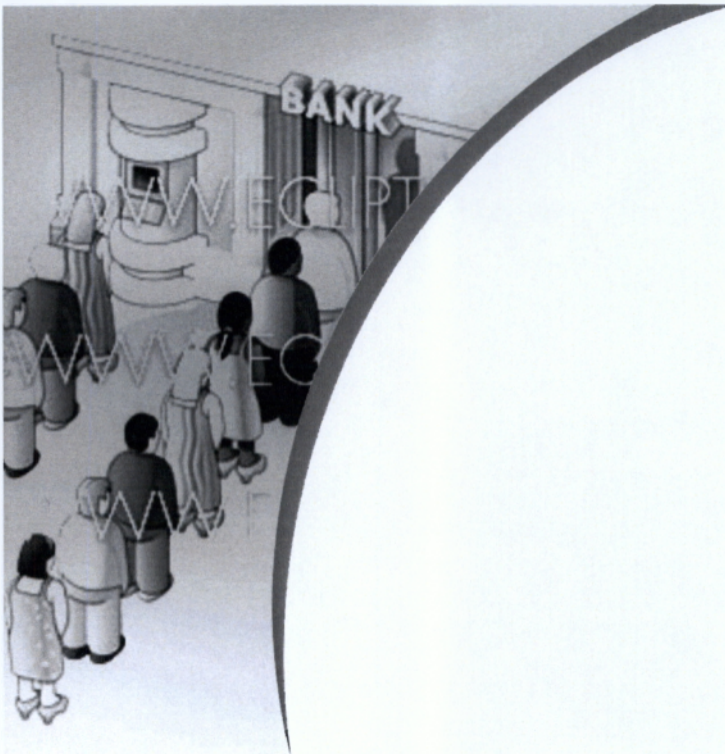
πρόκειται για μια αποκλειστικά ηλεκτρονική τράπεζα, τα έντυπα θα του σταλούν ταχυδρομικώς έτσι ώστε να συμπληρωθούν και να σταλούν ξανά στην τράπεζα.

-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 ελλιπών 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.



3.2) ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΛΕΥΡΑ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

Πλεονεκτήματα:

-Μείωση του λειτουργικού κόστους των τραπεζών

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 σε ένα τραπεζικό υποκατάστημα στοιχίζουν στην τράπεζα πολύ περισσότερο από τις αυτοματοποιημένες online συναλλαγές της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

-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 e-banking, τόσο μειώνεται το κόστος ανά συναλλαγή καθώς η υποδομή είναι η ίδια για όλους τους χρήστες.

-Ενίσχυση της αφοσίωσης των πελατών

Πολλοί τραπεζικοί αναλυτές υποστηρίζουν ότι μέσω των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής ενισχύεται η αφοσίωση των πελατών καθώς η σχέση μεταξύ πελάτη και τράπεζας τίθεται σε νέα βάση. Επομένως, οι πελάτες που έχουν εξοικειωθεί με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρει μια τράπεζα είναι πολύ πιο διστακτικοί να αλλάξουν τράπεζα.

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 κάθε 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 11 δις. 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.



4)ΟΙ ΒΑΣΙΚΟΤΕΡΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΥΝ ΟΙ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

Οι βασικότερες υπηρεσίες που παρέχουν οι ελληνικές τράπεζες είναι οι εξής:

- πληροφορίες υπολοίπων λογαριασμών
- μεταφορές ποσών μεταξύ των τηρούμενων λογαριασμών(του ίδιου νομίσματος)
- πληροφορίες σχετικά με τις πρόσφατες κινήσεις των τηρούμενων λογαριασμών
- δυνατότητα έκδοσης και αποστολής παλαιότερων κινήσεων των τηρούμενων λογαριασμών
- παραγγελία μπλοκ επιταγών
- δυνατότητα υποβολής αίτησης για ανάκληση επιταγών ή ολόκληρου του μπλοκ επιταγών
- εντολές αγοραπωλησίας μετοχών
- ενημέρωση για την κίνηση των προσωπικών αμοιβαίων κεφαλαίων
- δυνατότητα υποβολής αιτήσεων εμβασμάτων
- αλλαγή του απορρήτου κωδικού PIN
- προσωπικά μηνύματα

4.1)ΟΙ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΚΑΙ ΤΟ E-BANKING

Στην ενότητα αυτή θα εξετάσουμε λεπτομερώς 10 από τις μεγαλύτερες τράπεζες της Ελλάδος, όσον αφορά τις εφαρμογές του e-banking, τις προσφορές, την ασφάλεια και το επίπεδο κάθε συστήματος.

4.1.1.)ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

Ένα πλήρες πακέτο υπηρεσιών e-banking τόσο για ιδιώτες όσο και για νομικά πρόσωπα προσφέρει στους πελάτες της η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (www.nbg.gr). Οι πιο πρόσφατες νέες online υπηρεσίες της τράπεζας περιλαμβάνουν την αποστολή εμβασμάτων σε τράπεζες του εσωτερικού και του εξωτερικού, την πληρωμή πιστωτικών καρτών άλλων τραπεζών, φόρου εισοδήματος και λογαριασμών Vinodi Telecom και τη δυνατότητα μαζικών χρεώσεων (μόνο για φυσικά πρόσωπα). Οι χρήστες των υπηρεσιών e-banking της Εθνικής έχουν στη διάθεσή τους ευρύ φάσμα δυνατοτήτων, όπως πλήρη ενημέρωση για τους λογαριασμούς τους και μεταφορά χρημάτων, πραγματοποίηση πληρωμών πιστωτικών καρτών, αποστολή εμβασμάτων, επενδυτικές και χρηματοδοτικές υπηρεσίες κ.α.

Το Internet Banking σας παρέχει τη δυνατότητα να:

Λογαριασμοί

-ενημερώνεστε για το υπόλοιπο των λογαριασμών σας που έχετε συνδέσει στο Internet Banking.

-ενημερώνεστε για την κίνηση των λογαριασμών (ημερήσια / μηνιαία ανάλυση).

-μεταφέρετε χρήματα από ένα λογαριασμό σας σε άλλον.

-συνδέετε ή αποσυνδέετε λογαριασμούς σας μέσω της εφαρμογής.

-μετατρέπετε τον αριθμό Τραπεζικού Καταθετικού Λογαριασμού της Εθνικής Τράπεζας σε λογαριασμό IBAN και επίσης επαληθεύετε την ορθότητα σύνταξης ενός λογαριασμού IBAN της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος.

-πληροφορείστε αναλυτικά για τις συναλλαγές που πραγματοποιήσατε ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα.

ειδικά για τα Νομικά Πρόσωπα

-ενημερώνεστε για τις κινήσεις των καρτών εκδόσεως Ε.Τ.Ε. μέσω του POS της επιχείρησής σας.

-ενημερώνεστε άμεσα για τις τρέχουσες ημερήσιες συναλλαγές που πραγματοποιήθηκαν μέσω του ΣΕΤ-4300.

Πληρωμές

δημοσίου

-πληρώνετε τον Φ.Π.Α., εφόσον έχετε υποβάλλει σχετική δήλωση μέσω του TAXISnet - δυνατότητα ακύρωσης.

-πληρώνετε τις εργοδοτικές εισφορές τού Ι.Κ.Α. - δυνατότητα ακύρωσης.

-πληρώνετε τις ασφαλιστικές εισφορές τού Ο.Α.Ε.Ε. (πρώην Τ.Ε.Β.Ε.) - δυνατότητα ακύρωσης.

-πληρώνετε τους λογαριασμούς της Δ.Ε.Η. - δυνατότητα ακύρωσης.

-εξοφλείτε τον οφειλόμενο φόρο εισοδήματος Φυσικών Προσώπων ή πληρώνετε τη δόση σύμφωνα με το «ΑΠΟΔΕΙΚΤΙΚΟ ΕΙΣΠΡΑΞΗΣ Φ.Ε.» που βρίσκεται στο εκκαθαριστικό σημείωμα - δυνατότητα ακύρωσης.

-εξοφλείτε το Ενιαίο Τέλος Ακινήτων Φυσικών Προσώπων ή πληρώνετε τη δόση σύμφωνα με το «ΑΠΟΔΕΙΚΤΙΚΟ ΕΙΣΠΡΑΞΗΣ Ε.Τ.ΑΚ.» - δυνατότητα ακύρωσης.

πιστωτικών καρτών

-πληρώνετε τις δόσεις όλων των πιστωτικών καρτών εκδόσεως Ε.Τ.Ε.

-πληρώνετε τις πιστωτικές κάρτες εκδόσεως άλλων Τραπεζών εσωτερικού - δυνατότητα ακύρωσης.

τηλεφωνίας

-πληρώνετε τους λογαριασμούς των εταιρειών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας Cosmote, Lannet, OTE, Vodafone, Forthnet, Cosmoline, On Telecoms, Altec Telecoms - δυνατότητα ακύρωσης.

συνδρομών/internet

-πληρώνετε τους λογαριασμούς της OTENET, FORTHNET - δυνατότητα ακύρωσης.

λοιπών εταιρειών

-εξοφλείτε τα ασφάλιστρα ζωής Εθνικής Ασφαλιστικής.

-πληρώνετε τις οφειλές σας στις εταιρίες SERFIN, FIREN, B FS, BMW AUSTRIA BANK, Volkswagen Bank , Tellas , Vivodi, ΠΛΑΙΣΙΟ Ε.Τ.Α.Ο. (Επαγγελματικό Ταμείο Ασφάλισης Οικονομολόγων), ΕΛΑΣΤΙΚΑ ΜΙΣΕΛΕΝ Α.Β.Ε.Ε., INTERASCO Α.Ε.Γ.Α., SFS HELLAS FINANCE CONSUMER, ΙΑΤΑ BSP, ΙΑΤΑ CASS, Τ.Ε.Α.ΓΕ.(Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης Γεωτεχνικών) AVON COSMETICS ,ACS COURIER, Δ.Ε.Υ.Α.Ρ. (Δημοτική Επιχείρηση Ύδρευσης & Αποχέτευσης Ρόδου), CYTA HELLAS και ΕΘΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ (ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ 401, ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ 402) με δυνατότητα ακύρωσης

-πληρώνετε τα διδάκτρα του Αμερικάνικου Κολλεγίου Ελλάδας- δυνατότητα ακύρωσης

-πληρώνετε τα ασφάλιστρα των ALICO AIG LIFE, ING Ζωής ING Γενικών Ασφαλειών, GENERALI LIFE και GENERALI HELLAS.

-πληρώνετε τις εισφορές στο ΤΑΜΕΙΟ ΝΟΜΙΚΩΝ και Κ.Ε.Α.Δ. - δυνατότητα ακύρωσης

-πληρώνετε τη συνδρομή σας στο Ε.Β.Ε.Α. (Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών) - δυνατότητα ακύρωσης

Εμβάσματα

σε Ε.Τ.Ε.

-μεταφέρετε χρήματα από το λογαριασμό σας σε λογαριασμούς τρίτων που τηρούνται στην Τράπεζά μας.

-πραγματοποιείτε μέχρι 50 πιστώσεις λογαριασμών Ε.Τ.Ε. με ισάριθμες χρεώσεις συνδεδεμένου λογαριασμού. Τα στοιχεία που απαιτούνται για την πραγματοποίηση της συναλλαγής (λογαριασμός πίστωσης Ε.Τ.Ε., ποσό και προαιρετικά αιτιολογία), πρέπει να είναι καταχωρημένα σε ηλεκτρονικό αρχείο που δημιουργεί ο πελάτης και το εισάγει στη συναλλαγή από τον ηλεκτρονικό υπολογιστή του.

σε Τράπεζες Εσωτερικού (ΔΙΑΣ)

-αποστέλλετε έμβασμα σε άλλη Τράπεζα εσωτερικού μέσω του συστήματος DIASTRANSFER. Σας παρέχεται η δυνατότητα επιλογής του τρόπου καταβολής της προμήθειας είτε με επιβάρυνση μόνο του εντολέα (OUR) είτε μόνο του αποδέκτη (BEN)είτε και των δύο (SHA).

-πραγματοποιείτε μέχρι 50 πιστώσεις λογαριασμών σε άλλες Τράπεζες εσωτερικού με ισάριθμες χρεώσεις συνδεδεμένου λογαριασμού. Τα στοιχεία που απαιτούνται για την πραγματοποίηση της συναλλαγής (κωδ. τράπεζας, IBAN λογ/σμού υποδοχής, ένδειξη εξόδων, ονοματεπώνυμο δικαιούχου, ποσό και αιτιολογία),πρέπει να είναι καταχωρημένα σε ηλεκτρονικό αρχείο που δημιουργεί ο πελάτης και το εισάγει στη συναλλαγή από τον ηλεκτρονικό υπολογιστή του.

-ενημερώνεστε για την τύχη του εμβάσματος που στείλατε.

-ακυρώνετε έμβασμα σε άλλη Τράπεζα εσωτερικού.

σε Τράπεζες Ευρωπαϊκής Ένωσης ή υπεράκτιων κτήσεων χωρών της

-αποστέλλετε έμβασμα σε λογαριασμό που τηρείται σε Τράπεζα της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή υπεράκτιων κτήσεων χωρών της.

-πραγματοποιείτε μέχρι 50 εμβάσματα σε λογαριασμούς Τραπεζών της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή υπεράκτιων κτήσεων χωρών της. Οι πιστώσεις γίνονται μέσα από ηλεκτρονικό αρχείο που δημιουργεί ο πελάτης συμπληρωμένο με τα υποχρεωτικά

πεδία (ονομ/νυμο εντολέα , BIC πληρώτριας Τράπεζας, λογ/σμός IBAN δικαιούχου, ποσό, νόμισμα, ονομ/νυμο δικαιούχου, αιτιολογία).

-ακυρώνετε έμβασμα που διενεργήσατε στις δύο προηγούμενες συναλλαγές (Τράπεζα της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή υπεράκτιων κτήσεων χωρών της).

Επενδύσεις

-ενημερώνεστε για το χαρτοφυλάκιο μετοχών που τηρείτε στην Τράπεζα.

-διεκπεραιώνετε αγοραπωλησία μετοχών και να ενημερώνεστε για την τύχη της εντολής που έχετε δώσει ή ακόμη και να ακυρώνετε εντολές πριν την πραγματοποίησή τους.

-ενημερώνεστε σχετικά με το χαρτοφυλάκιο αμοιβαίων κεφαλαίων σας.

-υποβάλλετε αίτηση συμμετοχής σε δημόσιες εγγραφές στο Χ.Α. - δυνατότητα ακύρωσης.

-ενημερώνεστε για τα δεδομένα της συνεδρίασης Χ.Α. και Χ.Π.Α. (με δεκάλεπτη καθυστέρηση), για την εικόνα της αγοράς, τους κλάδους και τους δείκτες Χ.Α., να έχετε πληροφόρηση για τα οικονομικά στοιχεία εταιριών, τις τεχνικές αναλύσεις και τις διεθνείς αγορές χρήματος. Επίσης, να δημιουργείτε και να παρακολουθείτε τα δικά σας εικονικά χαρτοφυλάκια.

-συνδέετε ή αποσυνδέετε κωδικούς συστήματος τίτλων Ε.Τ.Ε. μέσω της εφαρμογής.

Οικονομική Ειδησεογραφία από το euro2day.gr

-από την ενότητα «Επενδύσεις» - «Ενημέρωση για Επενδυτές» παρακολουθήστε την πορεία του εικονικού σας χαρτοφυλακίου, την πορεία των Μετοχών και Παραγώγων Αθηνών που σας ενδιαφέρουν, έχοντας στη διάθεσή σας πληροφορία για Ημερήσια και Ιστορικά στοιχεία, Στατιστικά δεδομένα, εξελιγμένα εργαλεία για Γραφήματα (ημερήσια, ιστορικά, συγκριτικά) και Τεχνική Ανάλυση.

Χρηματοδοτήσεις/Δάνεια

-πληροφορείστε για τα υπόλοιπα των λογαριασμών σας που αφορούν επιχειρηματικές χρηματοδοτήσεις καθώς και για την κίνηση, το δοσολόγιο και την επιτοκιακή επιβάρυνση του κάθε λογαριασμού.

-πληροφορείστε για τις κινήσεις, τα συνοπτικά στοιχεία και το δοσολόγιο των Στεγαστικών & Καταναλωτικών Δανείων

-πληροφορείστε τα συνοπτικά στοιχεία των Ανοικτών Εθνοδανείων

Αιτήσεις

-δώσετε παραγγελία για μπλοκ επιταγών.

-ακυρώνετε παραγγελία που έχετε κάνει για μπλοκ επιταγών μέσω Internet Banking.

-ενημερώνεστε για την τύχη της παραγγελίας του μπλοκ επιταγών.

-πληροφορείστε για τα ιστορικά στοιχεία των αιτήσεων χορήγησης μπλοκ επιταγών που κάνατε, καθώς και του αριθμού επιταγών που σας χορηγήθηκαν.

-υποβάλλετε αίτηση για έκδοση οποιασδήποτε πιστωτικής κάρτας της E.T.E.

-αιτηθείτε για χορήγηση Κωδικού Phone Banking.

Διαχείριση Ασφαλείας

-διεκπεραιώνετε «Συναλλαγές Ασφάλειας» οι οποίες περιλαμβάνουν αλλαγή Password, δέσμευση Password, ενεργοποίηση λίστας TAN και δέσμευση λίστας TAN.

Πάγιες Εντολές

-προγραμματίζετε τις μελλοντικές πληρωμές σας με την εισαγωγή Πάγιων Εντολών και μπορείτε να ενημερώνεστε για την τύχη των εντολών, να λαμβάνετε πληροφοριακή κατάσταση με τα στοιχεία όλων των εντολών σας ή να διαγράφετε κάποια Πάγια Εντολή.

-ενημερώνεστε άμεσα για τις πάγιες εντολές χρέωσης λογαριασμών σας από συνεργαζόμενη με εσάς εταιρεία. Η ενεργοποίηση της πάγιας εντολής ή η ανάκλησή της γίνεται σε οποιοδήποτε Κατάστημά μας.

Μαζικές Χρεώσεις (μόνο για Νομικά Πρόσωπα)

-διεκπεραιώνετε τις οφειλές των συνεργατών σας προς την εταιρεία σας, με τη δυνατότητα άμεσης χρέωσης του λογαριασμού τους (κατόπιν ενεργοποίησης σχετικής πάγιας εντολής του οφειλέτη μέσω Καταστήματός μας)

-ενημερώνεστε για την κατάσταση των πάγιων εντολών οφειλετών της εταιρείας σας.

Δάνεια Εμπόρων (μόνο για Νομικά Πρόσωπα)

-διεκπεραιώνετε τις δόσεις των δανείων πελατών της επιχείρησή σας.

Διαχειριστής Θέσεων Εργασίας Επιχείρησης – Administrator (μόνο για Νομικά Πρόσωπα)

-διαχειρίζεστε τις Θέσεις Εργασίας της επιχείρησή σας και αποκτάτε τον πλήρη έλεγχο, καθορίζοντας το πλήθος των Θέσεων Εργασίας και τις ιδιότητες που θα έχουν, με βάση δικά σας κριτήρια.

-Συγκεκριμένα με τον Διαχειριστή Επιχείρησης μπορείτε να:

-δημιουργείτε νέες Θέσεις Εργασίας ή να διαγράφετε ήδη υπάρχουσες,
-μεταβάλλετε οποιαδήποτε Θέση, προσθέτοντας ή αφαιρώντας ιδιότητες (Λογαριασμούς, Επιτρεπόμενες Συναλλαγές, Χρηματοπιστηριακούς Κωδικούς),

- ο αλλάζετε το προφίλ μιας Θέσης Εργασίας (Κατηγορία, Υπογραφές, Ανώτατο Ποσό Συναλλαγής).

-Δεν έχετε παρά να έρθετε σε ένα Κατάστημα και να ορίσετε ένα ή περισσότερα εξουσιοδοτημένα στελέχη σας ως “Διαχειριστής Επιχείρησης – Administrator”, έτσι ώστε να μπορείτε να διενεργείτε τις παραπάνω εργασίες από τα γραφεία σας, χωρίς περαιτέρω παρουσία των νομίμων εκπροσώπων στο Κατάστημα.

Νέες υπηρεσίες

Πληρωμές

-πληρώνετε τους λογαριασμούς στη CYTA HELLAS, ACS COURIER και Δ.Ε.Υ.Α.Ρ. (Δημοτική Επιχείρηση Ύδρευσης & Αποχέτευσης Ρόδου) τα ασφάλιστρα των GENERALI LIFE και GENERALI HELLAS, τις οφειλές σας στο ΕΘΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ (ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ 401, ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ 402) και το ΕΝΙΑΙΟ ΤΕΛΟΣ ΑΚΙΝΗΤΩΝ (Ε.Τ.ΑΚ.) - δυνατότητα ακύρωσης

4.1.2.) ASPIS BANK

Η aspis bank παρέχει τις εξής υπηρεσίες e-banking:

Όσον αφορά τις **τραπεζικές συναλλαγές:**

- Συνοπτική παρουσίαση των λογαριασμών και των υπολοίπων τους.
- Ανάλυση του υπολοίπου του λογαριασμού.
- Πληροφορίες για την κίνηση του λογαριασμού.
- Ανάλυση και ενημέρωση των δανειακών λογαριασμών.
- Αναλυτική παρουσίαση των προθεσμιών που έχει κανείς συνάψει με την τράπεζα.
- Online μεταφορά χρημάτων μεταξύ των λογαριασμών.
- Online αποστολές εμβασμάτων, είτε μέσα στο δίκτυο καταστημάτων της Aspis bank, είτε σε άλλη τράπεζα.
- Online πληρωμές της πιστωτικής σας κάρτας, κινητής τηλεφωνίας και σταθερής τηλεφωνίας.
- Ανάθεση παγίων εντολών, για πληρωμές Δ.Ε.Η, Ο.Τ.Ε., Ε.ΥΔ.ΑΠ., κινητής τηλεφωνίας, ασφαλίσεων κ.α.
- Online διαχείριση κωδικού επιβεβαίωσης συναλλαγής.
- Online διαχείριση προσωπικού κωδικού πρόσβασης.

Όσον αφορά τις **χρηματιστηριακές συναλλαγές:**

- Εμφάνιση δυναμικού Χαρτοφυλακίου.

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

4.1.3.) ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες της winbank είναι οι εξής:

Διαχείριση λογαριασμών:

- Υπόλοιπα και κινήσεις λογαριασμών
- Αποστολή κινήσεων μέσω ταχυδρομείου και email
- Ανάλυση υπολοίπου
- Αναλυτικά στοιχεία λογαριασμού
- Επιτόκια χορηγήσεων / καταθέσεων
- Ενημέρωση για το διεθνή αριθμό λογαριασμού (IBAN)
- Καθορισμός ευκολομημόνευτων ονομάτων για τους λογαριασμούς ,το ΑΦΜ, τον αριθμό της πιστωτικής κάρτας κ.τ.λ.
- Άμεση αλλαγή προσωπικών στοιχείων

Διαχείριση επιταγών:

- Παραγγελία βιβλιαρίου επιταγών με παράδοση από courier
- Αναλυτικά στοιχεία και παρακολούθηση επιταγών, ώστε να προγραμματίζετε τις πληρωμές σας
- Αναζήτηση ανά αριθμό / σελίδα επιταγής, χρονική περίοδο και κατάσταση
- Καταχώρηση στοιχείων και επεξεργασία διαθέσιμων και ανεξόφλητων επιταγών
- Ενημέρωση της κατάστασης (π.χ. εξοφλημένες, ακυρωμένες, ανακλημένες κ.τ.λ.)

Διαχείριση πιστωτικών καρτών:

- Υπόλοιπα και κινήσεις πιστωτικών καρτών
- Online εμφάνιση και εκτύπωση μηνιαίων λογαριασμών
- Αποστολή μηνιαίων λογαριασμών μέσω ταχυδρομείου και e-mail
- Αναλυτικά στοιχεία πιστωτικών καρτών
- Πληρωμή άμεσα ή σε μελλοντική ημερομηνία
- Καθορισμός ευκολομνημόνευτων ονομάτων για τον αριθμό της πιστωτικής σας κάρτας, τους λογαριασμούς σας, το ΑΦΜ σας κ.τ.λ.

Προπληρωμένη κάρτα we-buy:

- Παρακολουθείτε συνοπτικά όλα τα στοιχεία της κάρτας σας
- Φορτίζετε τη δική σας κάρτα ή την κάρτα τρίτου μεταφέροντας άμεσα χρήματα από τον τραπεζικό σας λογαριασμό στην Τράπεζα Πειραιώς
- Εκφορτίζετε την κάρτα σας μεταφέροντας το ποσό που επιθυμείτε σε λογαριασμό σας

-Παρακολουθείτε αναλυτικά τις κινήσεις που έχετε πραγματοποιήσει με την κάρτα σας (Αγορές, Φορτίσεις και Εκφορτίσεις).

-Αλλάζετε το Ημερήσιο Όριο Συναλλαγών στη χρήση της κάρτας σας σύμφωνα με τις ανάγκες σας

-Ακυρώνετε πλήρως την κάρτα σας ή / και να ζητάτε ταυτόχρονη επανέκδοση με νέα στοιχεία

-Εκδώστε real-time τη νέα σας κάρτα, όποια στιγμή θελήσετε

Διαχείριση δανείων:

-Συνολική Απεικόνιση των Δανείων σας.

-Αναλυτικά Στοιχεία για κάθε Δάνειο, όπως η Κατάστασή του, το Διαθέσιμο, Ληξιπρόθεσμο και Ανεξόφλητο Ποσό, την Ημέρα Πληρωμής κ.ά.

-Πληρωμή Δόσεων και Ιστορικό.

Διαχείριση χορηγήσεων:

-Συνολική Απεικόνιση των Ανοιχτών Αλληλόχρεων Λογαριασμών (ΑΑΛ) σας. Αναλυτικά Στοιχεία για κάθε ΑΑΛ, όπως η Κατάστασή του, το Ληξιπρόθεσμο Κεφάλαιο και Τόκοι καθώς και την Συνολική Οφειλή, το Ενήμερο και το Ακαθάριστο Ποσό κ.ά.

-Ιστορικό Κινήσεων του κάθε ΑΑΛ όπως εμφανίζονται στην καρτέλα πελάτη.

Πληρωμές – μεταφορές:

Μεταφορές

-Σε Λογαριασμό του Ιδίου.

-Σε Λογαριασμούς Τρίτων.

-Μαζικές Πληρωμές (Μισθοδοσία, Εμβάσματα).

-Από Κάρτα Visa σε Άλλη Κάρτα ή e-mail

-Για Πληρωμή CLA.

Μεμονωμένες Εντολές Πληρωμών

-Πιστωτικής Κάρτας της Τράπεζας Πειραιώς.

-Πιστωτικής Κάρτας Άλλης Τράπεζας.

-ΔΕΚΟ (ΟΤΕ, ΔΕΗ).

-Προς Ασφαλιστικά Ταμεία (ΙΚΑ, ΦΠΑ, ΤΕΒΕ).

-Προς Ασφαλιστικούς Φορείς (ALLIANZ ΑΕΓΑ, ΑΕΑΖ, ING).

-Προς Εταιρίες Σταθερής Τηλεφωνίας (Tellas, Q-Telecom, ΟΤΕ).

-Προς Εταιρίες Κινητής Τηλεφωνίας (COSMOTE, VODAFONE).

-Ανανέωση Προπληρωμένου Χρόνου Ομιλίας (VODAFONE Refill).

-Φόρου Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων.

Για όλες τις προαναφερθέντες εντολές και μεταφορές μπορείτε να:

-Ζητήσετε την Περιοδική Εκτέλεση τους με Συχνότητα που εσείς καθορίζετε.

-Αποθηκεύσετε Τακτικές Πληρωμές για Άμεση Επανάληψη.

-Καταχωρήσετε αιτιολογία Πληρωμών προς Ενημέρωση του Αποδέκτη.

Παράλληλα, από την επιλογή "Ιστορικό Πληρωμών" μπορείτε ανά πάσα στιγμή να διαχειριστείτε τις εντολές σας αυτές. Μεταξύ άλλων έχετε τη δυνατότητα να:

-Τροποποιήσετε τις Λεπτομέρειες των Αποθηκευμένων Εντολών Πληρωμών.

-Αναβάλετε ή να Ακυρώσετε Αποθηκευμένες Εντολές Πληρωμών.

-Δείτε το Ιστορικό όλων των Πληρωμών που έχετε εκτελέσει.

Πάγιες Εντολές Πληρωμής

-ΔΕΚΟ (ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ).

-Κινητής Τηλεφωνίας (COSMOTE, VODAFONE, TIM).

-Συνδρομητικής Τηλεόρασης (NOVA/FILMNET).

-TEBE.

Επιπλέον από το μενού διαχείρισης των Παγίων μπορείτε να ζητήσετε την:

-Προσωρινή Απενεργοποίηση & Μεταβολή Παγίων Εντολών.

-Διακοπή Παγίων Εντολών.

-Εμφάνιση του Ιστορικού Πληρωμών μέσω οποιασδήποτε Πάγιας Εντολής σας.

Εντολές Εμβασμάτων

-Αποστολή Εμβασμάτων.

-Αποστολή Μαζικών Εμβασμάτων μέσω Αρχείου.

Για όλα τα εμβάσματα σας μπορείτε να δείτε:

-Ανάλυση Εξόδων & Προμηθειών (advice).

-Αντίγραφο Μηνύματος Πληρωμής (swift confirmation).

-Ιστορικό όλων των Πληρωμών & Εμβασμάτων.

Ακόμα μπορείτε να πραγματοποιήσετε on-line Δωρεές σε Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις ([winlife](#)) με χρέωση τραπεζικού λογαριασμού.

Χρηματιστήριο:

- Real-time Παρακολούθηση των Τιμών των Μετοχών του Χ.Α.Α.
- On-line, Real-time Αποτίμηση Χαρτοφυλακίου.
- Ημερήσιο και Ιστορικό Γράφημα Τιμών Μετοχών.
- Real-time Ενημέρωση για τις Τιμές των Δεικτών των Ξένων αγορών.
- Άμεση Ενημέρωση για τα Οικονομικά, Επιχειρηματικά και Χρηματιστηριακά Νέα της Ελληνικής και Ξένης αγοράς.
- Ισοτιμίες των Ξένων Νομισμάτων.
- Τιμές Αμοιβαίων Κεφαλαίων της Τράπεζας.
- Εντολές Αγοράς Μετοχών με Χρέωση Λογαριασμού.
- Εντολές Πώλησης Μετοχών με Πίστωση Λογαριασμού.
- Άμεση Ενημέρωση για την Κατάσταση (status) των Χρηματιστηριακών Εντολών σας.
- Εντολές Επαναπώλησης Μετοχών που Αγοράστηκαν μέσα στην Ίδια Μέρα.
- Ενημέρωση για την Εκτέλεση των Εντολών (πινακίδια).
- Συμμετοχή σε Δημόσιες Εγγραφές (underwriting).

4.1.4.) ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες της τράπεζας Κύπρου είναι οι εξής:

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ/ ΚΙΝΗΣΕΙΣ

- Καταθετικοί/ Δανειακοί λογαριασμοί (υπόλοιπα, ιστορικότητα κινήσεων, οικονομικά στοιχεία)
- Πιστωτικές Κάρτες (υπόλοιπα, μηνιαίοι λογαριασμοί, νέες κινήσεις)

-Προπληρωμένη Κάρτα (υπόλοιπα, ενημερωτικά συναλλαγών, νέες κινήσεις)

-Αμοιβαία Κεφάλαια

-Επιταγές

ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ

-Μεταξύ λογαριασμών ιδίου στην Τράπεζα Κύπρου

-Σε λογαριασμό τρίτου στην Τράπεζα Κύπρου

-Δωρεές σε μη Κυβερνητικές Οργανώσεις

-Ιστορικό μεταφορών

ΠΛΗΡΩΜΕΣ

-Πιστωτικές κάρτες ιδίου ή τρίτου της Τράπεζας Κύπρου

-Προπληρωμένη "Κύπρου Prepaid Card" (Φόρτιση)

-Εταιρείες Συγκροτήματος Τράπεζας Κύπρου (Κύπρου Ασφαλιστικές Υπηρεσίες, Κύπρου Ασφαλιστική, Κύπρου Ζωής, Κύπρου Χρηματιστηριακή)

-ΔΕΚΟ/ Δημοσίου

-Τηλεφωνία/ Internet

-Άλλες

-Ακυρώσεις πληρωμών

-Ιστορικό πληρωμών

ΜΑΖΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ

-ΙΚΑ /ΦΠΑ

-Ιστορικό εντολών ΙΚΑ /ΦΠΑ τρέχουσας περιόδου

-Ακύρωση εντολών ΙΚΑ /ΦΠΑ

-Ιστορικό εντολών ΙΚΑ /ΦΠΑ προηγούμενων περιόδων

ΠΑΓΙΕΣ ΕΝΤΟΛΕΣ

-ΔΕΚΟ/ Δημοσίου

-Τηλεφωνία/ Internet

-Άλλες

-Ανακλήσεις παγίων εντολών

-Ιστορικό πληρωμών

ΕΜΒΑΣΜΑΤΑ

-Αποστολή στην Ελλάδα ή στο Εξωτερικό (σε λογαριασμό ιδίου ή τρίτου)

-Ορισμός Δικαιούχων

-Ιστορικό Εμβασμάτων

ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΕΣ

-Αναλυτική κίνηση λογαριασμού (statement)

-Βιβλιάριο επιταγών

-Ιστορικό παραγγελιών

ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ (μέσω της Υπηρεσίας On - line Trading)

-Αποτίμηση προσωπικού χαρτοφυλακίου μετοχών

-Εντολές αγοραπωλησίας μετοχών στο ΧΑ

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

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕΤΑΞΥ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΚΑΙ ΧΡΗΣΤΗ

- Εισερχόμενα Μηνύματα
- Εξερχόμενα Μηνύματα

ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ

- Αλλαγή κωδικού ασφαλείας
- Απόκτηση συσκευής παραγωγής κωδικών μιας χρήσης S.T.I.C.K.
- Ονομασίες λογαριασμών για ευκολότερη διαχείρισή τους
- Υπολογισμός δόσεων δανείων και IBAN λογαριασμών Τράπεζας Κύπρου Ελλάδος
- Τιμές συναλλάγματος
- Ιστορικό επισκέψεων στα Εναλλακτικά Δίκτυα
- Έλεγχος των προσβάσεων στα Εναλλακτικά Δίκτυα (συνδεδεμένοι λογαριασμοί, δυνατότητες, όρια) του πελάτη ή /και των εξουσιοδοτημένων χρηστών που ο πελάτης έχει ορίσει
- Εξουσιοδότηση τρίτων προσώπων να ενεργούν για λογαριασμό του πελάτη
Καθορισμός συγκεκριμένων συναλλαγών ανά λογαριασμό και ορίων ανά συναλλαγή, για κάθε εξουσιοδοτημένο πρόσωπο

- Μεταφορά /Αποθήκευση κινήσεων σε αρχείο Excel
- Ορισμός «αγαπημένων» οθονών (Τα αγαπημένα μου) για ταχύτερη εύρεσή τους
- Εκτύπωση όλων των οθονών

4.1.5.)EFG Eurobank

Τραπεζικές Υπηρεσίες

- Συνολική Εικόνα Πελάτη (λογαριασμοί, κάρτες, δάνεια, μετοχές, Α/Κ)
- Πληροφορίες Λογαριασμών (δικαιούχοι, δεσμευμένο/λογιστικό υπόλοιπο, πιστωτικοί/χρεωστικοί τόκοι, κατάσταση διαχείρισης, κλπ.)
- Υπόλοιπα Λογαριασμών
- Κινήσεις Λογαριασμών (ιστορικότητα έως 3 μήνες)
- Υπόλοιπα Πιστωτικών Καρτών
- Κινήσεις Πιστωτικών Καρτών (5 τελευταίοι λογαριασμοί και ο τρέχον)
- Πληροφορίες Δανείων (συνδεδεμένοι λογ/σμοί, όρια, δεσμεύσεις, κτλ.)
- Υπόλοιπα Δανείων
- Κινήσεις Δανείων (ιστορικότητα έως 3 μήνες)
- Τηλεειδοποιήσεις μέσω sms & e-mail για ημερήσιες κινήσεις λογ/σμων και πιστωτικών καρτών
- Πληροφορίες κατάθεσης πολλαπλών επιταγών Eurobank & άλλων τραπεζών
- Πληροφορίες/Κατάσταση μεμονωμένων επιταγών (και σε ενέχυρο)
- Ενημέρωση για Εγγυτικές επιστολές
- Κινήσεις τερματικών POS εμπόρων που συνεργάζονται με τη Eurobank

- Ιστορικότητα Συναλλαγών (μεταφορών, πληρωμών, εμβασμάτων)
- Πληροφορίες Συναλλαγής (ημ/νία, λογ. χρέωσης/πίστωσης, αιτιολογία, κτλ)

Χρηματοπιστηριακές Υπηρεσίες

- Θέση/Αποτίμηση Προσωπικού Χαρτοφυλακίου Μετοχών και Eurobank A/K
- Παρακολούθηση της συνεδρίασης του ΧΑΑ
- Οικονομικές Αναλύσεις, Online νέα της αγοράς, ημερήσιο σχόλιο
- Παρουσίαση Online ενδοσυνεδριακών δεδομένων & Ticker ΧΑΑ
- Κινήσεις Παραγώγων
- Εταιρικά Νέα & Εταιρικές Πράξεις
- Συγκριτικά Γραφήματα επενδυτικών προϊόντων
- Ισολογισμοί & Αριθμοδείκτες Εισηγμένων Εταιριών
- Δημόσιες Εγγραφές
- Ημερήσιο Κλείσιμο Μετοχών, Παραγώγων, Αμοιβαίων Κεφαλαίων
- Ημερήσιο Δελτίο Τιμών Ομολόγων Ελληνικού Δημοσίου
- Δελτίο Τιμών Εμπορευμάτων
- Διεθνείς Δείκτες
- Κατάσταση Ημερήσιων Εντολών Μετοχών και A/K

Συναλλαγές

ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ (online, προγραμματισμένες & περιοδικές)

- Μεταφορά Χρημάτων μεταξύ Προσωπικών Λογαριασμών Eurobank
- Μεταφορά Χρημάτων σε Λογαριασμούς Τρίτων Eurobank
- Μεταφορά Χρημάτων σε Λογαριασμούς Εσωτερικού εκτός Eurobank
- Μεταφορά Χρημάτων σε Λογαριασμούς Εξωτερικού (λογαριασμούς του ιδίου, φοιτητικό έμβασμα, συνδρομή εφημερίδων και περιοδικών)
- Ομαδική Μεταφορά
- Διαχείριση εντολής προγραμματισμένης-περιοδικής μεταφοράς

ΠΛΗΡΩΜΕΣ (online & προγραμματισμένες)

- Πληρωμή Δόσης Δανείου
- Πληρωμή Πιστωτικής Κάρτας Eurobank (προσωπική και τρίτου προσώπου)
- Χρέωση Πιστωτικού Ορίου
- Πληρωμή Πιστωτικής Κάρτας άλλης Τράπεζας
- Φόρτιση/Επαναφόρτιση Προπληρωμένης Κάρτας
- Πληρωμές Δημοσίου (ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΟΑΕΕ, ΔΕΗ, ΟΤΕ, Φόρου Εισοδήματος, Εθνικό Κτηματολόγιο 401, Εθνικό Κτηματολόγιο 402, ΔΕΥΑ Ρόδου, Ενιαίου Φόρου Ακινήτων Φυσικών Προσώπων)
- Πληρωμές Τηλεφωνίας (Vodafone, WIND, Tellas, Columbia Telecom, Lannet, Forthnet, Vivodi, CYTA Hellas)
- Πληρωμές Ασφαλειών (Allianz ΑΕΑΖ, Allianz ΑΕΓΑ, Interamerican Ζωής, Interamerican Οδική Βοήθεια, ING Γενικών Ασφαλειών, ING Ζωής, ING Μεσιτική, Interasco, Alico, Generali Hellas, Generali Life)
- Πληρωμές Άλλων λογαριασμών (EFG Leasing, Filmnet/Nova, GMAC, Ford Credit, Serfin, Firen, BMW Austria Bank GMBH, Otenet, ΕΠΑ Φυσικό Αέριο,

ΕΠΑ Μελέτες, ΕΠΑ Κατασκευές, ΕΠΑ Τροποποιήσεις, Volkswagen Bank, Ελληνογερμανική Αγωγή, Επαγγελματικό Ταμείο Ασφάλισης Οικονομολόγων, ΕΛΑΣΤΙΚΑ ΜΙΣΕΛΕΝ Α.Β.Ε.Ε., SFS HELLAS FINANCE CONSUMER A.E., ΙΑΤΑ BSP, ΙΑΤΑ CASS, NET ONE A.E., Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης Γεωτεχνικών Ελλάδος, B FS, Fin & Rent, ACS Courier AEE)

-Διαχείριση εντολής προγραμματισμένης πληρωμής

ΠΛΗΡΩΜΗ ΜΕΣΩ ΠΑΓΙΑΣ ΕΝΤΟΛΗΣ

-Λογαριασμών Δημοσίου (ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ, ΟΑΕΕ)

-Λογαριασμών Τηλεφωνίας (WIND, Tellas, Columbia Telecom, Lannet, Forthnet, Altec Telecom, CYTA Hellas)

-Λογαριασμών Ασφάλειας (ING Ζωής, ING Γενικών Ασφαλειών, Interasco, Alico AIG Life, Generali Hellas, Generali Life)

-Άλλων Λογαριασμών (Filmnet/Nova, ΔΕΥΑ Σερρών, ΔΕΥΑ Καστοριάς, ΔΕΥΑ Ξάνθης, ΔΕΥΑ Ρόδου, ΕΠΑ Φ. Αέριο, Serfin, Firen, BMW Austria Bank GMBH, Volkswagen Bank, Hellas On Line, Eurolease, WWF ΕΛΛΑΣ, ΕΤΑΟ, ΟΠΑΠ, ΕΛΑΣΤΙΚΑ ΜΙΣΕΛΕΝ Α.Β.Ε.Ε., LeasePlan, ΙΑΤΑ BSP, ΙΑΤΑ CASS, SFS HELLAS FINANCE CONSUMER A.E., Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης Γεωτεχνικών Ελλάδος, Ταμείο Αλληλοβοηθείας Εργαζομένων Ελληνικού Ερυθρού Σταυρού, B FS, ACS Courier AEE)

-Απενεργοποίηση Πάγιων Εντολών

ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΟ

-Αγορά και Πώληση Μετοχών

-Ακύρωση εντολής Αγοράς, Πώλησης Μετοχών

-Intraday Εντολές Μετοχών

-Συμμετοχή σε Eurobank A/K με δυνατότητα Εξαγοράς, Μεταφοράς

- Ακύρωση Εντολών Eurobank A/K
- Συμμετοχή σε Δημόσιες Εγγραφές
- Ακύρωση Αίτησης Συμμετοχής σε Δημόσιες Εγγραφές
- Δημιουργία, Διαχείριση & Αποτίμηση Εικ. Χαρτοφυλακίων Μετοχών & A/K

ΑΙΤΗΣΕΙΣ

- Αίτηση Έκδοσης Μπλοκ Επιταγών
- Αίτηση Αλλαγής Κύριας Διεύθυνσης
- Αίτηση εγγραφής στο Mobile Banking
- Αίτηση προσωποποίησης πιστωτικής κάρτας Eurobank (Photocard)

ΆΛΛΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

- Αποστολή, παραλαβή κρυπτογραφημένων προσωπικών μηνυμάτων
- Δυνατότητα διενέργειας δωρεάς σε Κοινωφελείς Οργανισμούς

Εργαλεία

- Αλλαγή Κωδικού Εισόδου (Password)
- Αλλαγή Κωδικού Πιστοποιητικού (Certificate)
- Ονομασία προϊόντων (λογ/σμοι, κάρτες, δάνεια)
- Ευρετήριο λογ/σμών Eurobank & άλλων τραπεζών Ελλάδας & εξωτερικού
- Ευρετήριο Πιστωτικών Καρτών Eurobank & άλλων τραπεζών
- Διαχείριση Ψηφιακών Πιστοποιητικών

4.1.6) CITY BANK

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες της City bank είναι οι εξής:

- Εμβάσματα στην Ελλάδα και στο εξωτερικό και μεταφορές χρημάτων σε λογαριασμούς τρίτων.
- Πληρωμές των καρτών Diners Club, Citibank Visa, Citibank MasterCard και του λογαριασμού ΟΤΕ.
- Πάγια εντολή για πληρωμή των καρτών Diners Club, Citibank Visa, Citibank MasterCard, καθώς και των λογαριασμών του ΟΤΕ, της ΔΕΗ, της ΕΥΔΑΠ και της Telestet.
- Εντολή επανεπένδυσης στο Αμοιβαίο κεφάλαιο Διαχείρισης Διαθεσίμων (Money Market) και εντολή εξαγοράς των παρακάτω ελληνικών αμοιβαίων: Διαθεσίμων, Ομολογιακό, Μικτό και Μετοχικό (Money Market, Citifund Income, Balanced, Equity).
- Ενημέρωση για την απόδοση της επένδυσής σας
- Ενημέρωση για την αναλυτική κίνηση, των τελευταίων 6 μηνών, όλων των λογαριασμών και προϊόντων που διατηρείτε στη Citibank, καθώς και έκτακτη ταχυδρόμηση αναλυτικής ενημέρωσης για την κίνηση μετά την έκδοση του τελευταίου λογαριασμού.
- Παραγγελία έκδοσης βιβλιαρίου επιταγών.
- Πληροφορίες για όλες τις υπηρεσίες και τα προϊόντα της Citibank.
- Εντολές συμμετοχής σε δημόσιες εγγραφές (IPOs)
- Εντολές αλλαγής Ταχυδρομικής Διεύθυνσης.
- Υπόλοιπα Δανείων.
- Εντολές για αποστολή βεβαιώσεων αποπληρωμής δανείων ή για φορολογική χρήση.

Επίσης δίνοντας κάποιος πελάτης τον αριθμό της πιστωτικής του κάρτας, μπορεί να πραγματοποιήσει τις παρακάτω συναλλαγές:

- Δήλωση απώλειας / κλοπής κάρτας
- Εντολή αλλαγής ταχυδρομικής διεύθυνσης
- Εντόλη ταχυδρόμησης αίτησης για πρόσθετη κάρτα
- Πληροφορίες για το υπόλοιπο της κάρτας
- Πληροφορίες για τις συναλλαγές του λογαριασμού
- Πληροφορίες για συναλλαγές μετά την έκδοση του λογαριασμού
- Πληροφορίες για το υπόλοιπο δόσεων που βρίσκεται σε εκκρεμότητα
- Πληροφορίες για τον τρόπο εξόφλησης της κάρτας
- Πληροφορίες για προγράμματα επιβράβευσης
- Πληροφορίες για συνεργαζόμενες επιχειρήσεις
- Πληροφορίες για προγράμματα αγορών με δόσεις
- Πληροφορίες για ασφαλιστικά προγράμματα
- Δυνατότητα επανέκδοσης των 3 τελευταίων εκδοθέντων λογαριασμών
- Δυνατότητα αμφισβήτησης συναλλαγής
- Ενεργοποίηση κάρτας
- Έκδοση κώδικου Pin.

4.1.7.)ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

Η Εμπορική τράπεζα, παρέχει τις εξής υπηρεσίες e-banking:

- Ενημέρωση (υπόλοιπα λογαριασμών, κινήσεις)
- Πληρωμή λογαριασμών (πιστωτικές κάρτες, ΔΕΚΟ, κινητή τηλεφωνία)
- Πληρωμή ΦΠΑ (αν έχει υποβληθεί σχετική αίτηση μέσω Internet-Taxisnet)
- Πληρωμή ασφαλιστικών ταμείων (ΙΚΑ, ΤΕΒΕ)
- Μισθοδοσία
- Μεταφορές χρημάτων σε λογαριασμούς τρίτων στην ίδια ή άλλη τράπεζα (πχ πληρωμή προμηθευτών, εμβάσματα)
- Αιτήσεις τραπεζικών προϊόντων (κάρτες, δάνεια, καρνέ επιταγών)
- Χρηματιστηριακές συναλλαγές

4.1.8.)ALPHA BANK

Η Alpha bank παρέχει τις εξής υπηρεσίες e-banking:

Καταθέσεις

- Υπόλοιπο καταθετικού λογαριασμού
- Κινήσεις λογαριασμού ταμειυτηρίου(που δεν έχουν τυπωθεί στο βιβλιάριο)
- Ανάλυση συγκεντρωτικών εγγραφών λογαριασμών ταμειυτηρίου
- Κινήσεις λουπών λογαριασμών
- Κατάσταση επιταγών

Δάνεια

- Υπόλοιπο στεγαστικού δανείου
- Κινήσεις στεγαστικού δανείου(10 τελευταίες)
- Υπόλοιπα Alpha ανοιχτού δανείου και Alpha 700
- Κινήσεις Alpha ανοιχτού δανείου και Alpha 700(10 τελευταίες μετά την έκδοση του αντίγραφου λογαριασμού)

Κάρτες

- Υπόλοιπο κάρτας εκδόσεως τραπεζής
- Τελευταίες κινήσεις κάρτας εκδόσεως τραπεζής
- Παλαιότερες κινήσεις κάρτας εκδόσεως τραπεζής(για τους τρεις τελευταίους μήνες)

Επενδύσεις

- Χαρτοφυλάκιο μετοχών
- Χαρτοφυλάκιο αμοιβαίων κεφαλαίων
- Καταθέσεις προθεσμίας

Πληρωμές-οφειλών

Κάρτες δάνεια

- Κάρτες εκδόσεως τραπεζής

- Κάρτες εκδόσεως άλλων τραπεζών(DIASTRANSFER)
- Καταναλωτικά-προσωπικά δάνεια

Δημόσιο

- Φ.Π.Α.
- Ι.Κ.Α.
- Ο.Α.Ε.Ε.(Τ.Ε.Β.Ε.-Τ.Σ.Α.-Τ.Α.Ε.)

ΔΕΚΟ

- Δ.Ε.Η.
- Ε.ΥΔ.ΑΠ.
- Δ.Ε.Υ.Α.ΡΟΔΟΥ

Τηλεφωνία(σταθερή και κινητή) και INTERNET

- Ο.Τ.Ε
- COSMOTE
- VODAFONE
- WIND
- TELLAS
- FORTHNET
- HELLAS ON LINE
- LANNET
- VIVODI
- OTENET

Αιτήσεις συνδρομητή

- Δέσμευση-αποδέσμευση λογαριασμού καταθέσεων
- Ανάθεση-ανάκληση πάγιας εντολής σταθερού ποσού
- Παραγγελία βιβλιαρίου επιταγών
- Ειδοποίηση για ανεπιτυχή εκτέλεση εντολών μέσω e-mail ή SMS
- Αλλαγή αριθμού συνδρομητή(username)
- Αλλαγή μυστικού κωδικού
- Προσθήκη λογαριασμών, καρτών, δανείων κ.τ.λ. στο προφίλ του συνδρομητή
- Απόκτηση συσκευής πρόσθετου κωδικού ασφαλείας και ενεργοποίηση υπηρεσιών

πρόσθετου κωδικού

-Αίτηση σύνδεσης χαρτοφυλακίου μετοχών

Πληροφορίες γενικού ενδιαφέροντος

-Τιμές συναλλάγματος

-Τιμές alpha αμοιβαίων κεφαλαίων

4.1.9) ATTICA BANK

Η attica bank παρέχει τις εξής υπηρεσίες:

- Άμεση πληροφόρηση για τα στοιχεία, τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των λογαριασμών σας, που τηρούνται στην Τράπεζα Αττικής.
- Μεταφορές κεφαλαίων μεταξύ προδηλωμένων λογαριασμών σας στην **attica bank** ή και μεταφορές κεφαλαίων από προδηλωμένο λογαριασμό σας σε λογαριασμό τρίτου, που τηρείται στην **attica bank**.
- Εμβάσματα με πληρωμή σε μετρητά σε Κατάστημα της **attica bank**.
- Εμβάσματα με πληρωμή σε μετρητά σε άλλη Τράπεζα στην Ελλάδα, ενταγμένη στο σύστημα DIAS TRANSFER.
- Εμβάσματα με αυτόματη πίστωση λογαριασμού σε άλλη Τράπεζα στην Ελλάδα, ενταγμένη στο σύστημα DIAS TRANSFER.
- Πληρωμές οφειλών που αφορούν:
 - Πιστωτικές κάρτες εκδόσεως **attica bank** δικές σας ή τρίτων.
 - Πιστωτικές κάρτες εκδόσεως άλλων τραπεζών, μέσω DIAS TRANSFER.
 - Ανοικτά δάνεια εκδόσεως **attica bank** δικά σας ή τρίτων.
 - Επαναφόρτιση της Gift Card VISA.
 - Πληρωμές οφειλών στο Δημόσιο (ΙΚΑ, ΦΠΑ, ΟΑΕΕ, ΤΣΑΥ, ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ, ΕΤΑΚ).

- Πληρωμές συνδρομών (ΤΕΕ).
- Πληρωμές λογαριασμών εταιριών τηλεφωνίας (LANNET).
- Πληρωμές ΤΣΜΕΔΕ (Πάγιες, Εισφορές 6μηνου με Ειδοποιητήριο, Πληρωμές Δόσεων Διακανονισμού ΤΣΜΕΔΕ με Ειδοποιητήριο).

- Πάγιες εντολές σε λογαριασμούς κοινής ωφέλειας (ΟΤΕ, ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ, ΕΥΑΘ, ΟΑΕΕ) μέσω του συστήματος DIASDEBIT, αναζητήσεις και ανακλήσεις αυτών.
- Αίτηση για την χορήγηση καρτέ επιταγών, ενημέρωση για την εξέλιξη της αίτησης.
- Απενεργοποίηση ATTICARD Extracash (Cash Card).
- Ενημέρωση για τις κινήσεις και τα στοιχεία δανείου, προθεσμιακής κατάθεσης ή REPO που τηρούνται στην **attica bank**.
- Προσθαφαίρεση λογαριασμών/καρτών, δικών σας ή τρίτων.
- Αλλαγή των προσωπικών στοιχείων επικοινωνίας σας.
- Διαχείριση παραμέτρων ασφαλείας (αλλαγή password, ενεργοποίηση ή απενεργοποίηση λίστας TAN, κλπ.).

Σημειώνουμε ότι οι περισσότερες από τις υπηρεσίες του e-banking της **attica bank**, παρέχονται χωρίς επιβάρυνση ενώ οι υπόλοιπες, έχουν χαμηλότερο κόστος σε σχέση με τις τραπεζικές συναλλαγές που πραγματοποιούνται στα καταστήματα.

4.1.10) ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

Η Αγροτική τράπεζα της Ελλάδος, παρέχει τις εξής υπηρεσίες e-banking:

- Ενημερώνεστε για τα Υπόλοιπα και τις Κινήσεις των Λογαριασμών σας (Καταθετικών, Επενδυτικών και Δανείων)

- Ενημερώνεστε για την Κατάσταση των Επιταγών σας και τις Δόσεις των Δανείων σας
- Εκτελείτε Μεταφορές σε Λογαριασμούς ΑΤΕbank (της Εταιρίας και Τρίτων)
- Εκτελείτε Εμβάσματα Εσωτερικού- Εξωτερικού
- Εκτελείτε Ομαδικές Πληρωμές/Εισπράξεις (πχ Μισθοδοσία) μέσω Φόρτωσης Εταιρικών Αρχείων
- Πληρώνετε Λογαριασμούς (ΟΤΕ, ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ, ΦΥΣΙΚΟ ΑΕΡΙΟ, Cyta Hellas, FORTHNET, WIND, VODAFONE) NEW
- Πληρώνετε το Πάγιο Τέλος Κτηματογράφησης της εταιρίας ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ Α.Ε. NEW
- Πληρώνετε Πιστωτικές Κάρτες άλλων Τραπεζών.
- Πληρώνετε ΙΚΑ, ΟΑΕΕ και ΦΠΑ
- Προγραμματίζετε Μεταφορές Κεφαλαίων με μελλοντικές ή και επαναλαμβανόμενες εντολές σας.
- Καταχωρείτε Συνεργάτες σας με Λογαριασμούς σε άλλες Τράπεζες και Φορείς Πληρωμής
- Ενημερώνεστε για το χαρτοφυλάκιο μετοχών, εφόσον τηρείται στην ΑΤΕ Χρηματιστηριακή Α.Ε.Π.Ε.Υ.
- Εκτελείτε εντολές αγοραπωλησίας μετοχών και ενημερώνεστε για την τύχη της εντολής που έχετε δώσει ή ακόμη και ακύρωση εντολής πριν την πραγματοποίησή της.
- Ενημερώνεστε για την τρέχουσα τιμή των μετοχών που σας ενδιαφέρουν και για τις τιμές κλεισίματος της συνεδρίασης Χ.Α.Α.
- Ενημερώνεστε για το χαρτοφυλάκιο αμοιβαίων κεφαλαίων σας στην ΑΤΕ ΑΕΔΑΚ.
- Υποβάλλετε Αιτήσεις για:

- Παραγγελίες Χαρτονομισμάτων

- Έκδοση Μπλοκ Επιταγών

- Ανανέωση Προθεσμακών Καταθέσεων

- Άνοιγμα/Ανανέωση Δανείων

- Έκδοση Βεβαιώσεων Εισοδήματος Τόκων Καταθέσεων

- Ενημερώνεστε για τις Κινήσεις των Χρηστών σας στο Web Banking

-Ανταλλάζετε Μηνύματα (e-mails) με τον Υπεύθυνο Πελατείας σας στο Web Banking, ενημερώνετε για τη διαθεσιμότητα των Χρηστών εν ώρα εργασίας και εκτυπώνετε όλα τα Ηλεκτρονικά Παραστατικά των Συναλλαγών σας.

- Νέα Υπηρεσία Διαχείρισης Διαθεσίμων

- Ομαδοποιείτε τους λογαριασμούς της Εταιρίας σε Ομάδες και ενημερώνετε για τα συνολικά Υπόλοιπα και τις Κινήσεις των Λογαριασμών σας ανά Ομάδα.
- Ορίζετε κανόνες διαχείρισης για την αυτόματη διαχείριση των υπολοίπων των λογ/σμών σας με μεταφορά κεφαλαίων μεταξύ τους
- Μπορείτε να συμφωνείτε τις καταχωρημένες εγγραφές πληρωμών και εισπράξεων στα βιβλία της Επιχείρησής σας, με τις πραγματοποιηθείσες συναλλαγές που επιβεβαιώνονται μέσω Τράπεζας (reconciliation).

Επίσης σας δίνεται η δυνατότητα απεικόνισης του Λογιστηρίου της Εταιρίας στο Web Banking μέσω:

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

4.2)ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΛΥΣΕΙΣ ΣΤΟ INTERNET

Το Internet επιτρέπει εύκολες, φθηνές και μαζικές επικοινωνίες και αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο όλοι νιώθουν την ανάγκη να το εκμεταλλευτούν επενδύοντας σε αυτό.

Προς αυτή την κατεύθυνση κινούνται και οι τράπεζες με τρόπο που θα επηρεάσει

1. Τον τρόπο που οι πελάτες συναλλάσσονται με τις τράπεζες και είναι γνωστό σαν «INTERNET BANKING».

2. Τον τρόπο με τον οποίο πελάτες και έμποροι κλείνουν και εκτελούν τις δουλειές τους και που είναι γνωστός σαν «ELECTRONIC COMMERCE».

Αυτά τα δύο αντικείμενα είναι απολύτως συσχετισμένα μεταξύ τους και πρέπει να αντιμετωπίζονται αναλόγως.

Ο όρος «INTERNET BANKING» αναφέρεται στην ικανότητα ενός συνδρομητή του Internet να έχει πλήρη πρόσβαση στο τραπεζικό σύστημα και σαν αποτέλεσμα αυτού να διαλέγει και να χρησιμοποιεί προϊόντα και υπηρεσίες διαμέσου του Internet όπως θα έκανε εάν βρισκόταν σε κάποιο υποκατάστημα τράπεζας.

Ο όρος «ELECTRONIC BANKING» αναφέρεται στην δυνατότητα που έχει ένας έμπορος να διαφημίζει τα προϊόντα του στο Internet και να δέχεται παραγγελίες και το αντίτιμό τους μέσω αυτού. Αναφέρεται επιπλέον στη δυνατότητα του καταναλωτή να ψάχνει και όταν βρίσκει να αγοράζει οποιοδήποτε προϊόν.

Η σχέση μεταξύ των δύο επιτρέπει στον καταναλωτή να αγοράζει προϊόντα πληρώνοντας με ηλεκτρονικό τρόπο. Αυτό μπορεί να γίνει με τη χρήση πιστωτικής κάρτας, μεταφοράς του ποσού στο λογαριασμό του προμηθευτή με τη μορφή ψηφιακής επιταγής ή τέλος ακόμα και με την πληρωμή με «ηλεκτρονικό» ρευστό.

4.3) ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΣΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

Σαν ένα σημαντικό κομμάτι του γενικότερου όρου e-banking, θα πρέπει στο κεφάλαιο αυτό να τονίσουμε τι πρέπει να περιλαμβάνει ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα των τραπεζών. Άρα ένα σωστό, οργανωμένο και ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα θα πρέπει να περιέχει τα εξής στοιχεία:

Ικανοποίηση βασικών αναγκών της τράπεζας:

- Διαχείριση κινδύνων
- Διαχείριση τραπεζικού χαρτοφυλακίου
- Αντιμέτωπιση σεναρίων
- Ατομική αξιολόγηση πελατών
- Παροχή πληροφοριών πάνω στις κινήσεις του ανταγωνισμού
- Αξιολόγηση αποδοτικότητας υπαλλήλων (bonus)
- Προσέλκυση πελατείας από τον ανταγωνισμό μέσω μιας προνομιακής αντιμετώπισης αυτών (π.χ. μείωση επιτοκίου)
- Προσέλκυση πελατείας μέσω εξειδικευμένων τραπεζικών προϊόντων(π.χ. δάνεια για συγκεκριμένες επιχειρήσεις)
- Προώθηση νέων τραπεζικών προϊόντων
- Βελτίωση της απόδοσης του προσωπικού μέσω της παρατήρησης και της επιβράβευσης
- Παρατήρηση του τραπεζικού κινδύνου κ διατήρησή του σε χαμηλά επίπεδα.

Από τα παραπάνω κατανοούμε όλοι πόσο σημαντικό ρόλο παίζει ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα για μια τράπεζα, πόσο μπορεί να την βοηθήσει και πόσο πιο ανταγωνιστική μπορεί να την κάνει στην αγορά, βοηθώντας τη να προσελκύσει νέους πελάτες. Στην Ελλάδα σχεδόν όλες οι τράπεζες χρησιμοποιούν κάποιο τέτοιο πληροφοριακό σύστημα.

5)ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΘΕΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Φαίνεται ότι ένας από τους λόγους για τα χαμηλά ποσοστά διείσδυσης του e-banking στην Ελλάδα, είναι ο φόβος για αδυναμίες στην ασφάλεια των συναλλαγών.

Στους τομείς που αφορούν την ασφάλεια της χρήσης των ηλεκτρονικών δικτύων

για τις συναλλαγές, οι επενδύσεις και οι έρευνες είναι συνεχείς, ώστε τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και οι πελάτες τους, να είναι ελεύθεροι και να αισθάνονται προφυλαγμένοι από τους υπαρκτούς και αναπτυσσόμενους κινδύνους στις συναλλαγές μέσω των ηλεκτρονικών δικτύων τραπεζικής εξυπηρέτησης. Σίγουρα θα αποτελεί συνεχή προσπάθεια και φροντίδα των τραπεζών να μην επηρεασθούν οι εφαρμογές αυτές από καταστροφικούς κινδύνους και η σχετική διασφάλισή τους, θα αποτελεί προτεραιότητα σε συνεχή μακροχρόνια βάση.

5.1) ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΝΤΑΞΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΤΟΥ E-BANKING

Προκειμένου να ενταχθεί στο Internet Banking ένα φυσικό ή νομικό πρόσωπο, θα πρέπει :

- Να είναι πελάτης, ενταγμένος στο ΣΥ.ΔΙ.ΠΕΛ (ΣΥστημα Διαχείρισης ΠΕΛατείας), δηλαδή να έχει καθορίσει κατάσταση πελατείας και να έχει αποκτήσει αριθμό πελάτη. Η ένταξη του πελάτη στο internet banking γίνεται μόνο από το κατάστημα πελατείας. Αν υπάρχουν λογαριασμοί του πελάτη , μη ενταγμένοι στο ΣΥ.ΔΙ.ΠΕΛ, άλλου καταστήματος, το κατάστημα πελατείας επικοινωνεί με το κατάστημα τήρησης των λογαριασμών, για την ένταξη τους.
- Να τηρεί έναν τουλάχιστον καταθετικό λογαριασμό σε euro, ενταγμένο σε κάποιο από τους προβλεπόμενους για το προϊόν γενικούς λογαριασμούς.
- Προκειμένου για το φυσικό πρόσωπο να έχει υπερβεί το 18ο έτος της ηλικίας του.
- Να υποβάλλει «Αίτηση εισαγωγής πελάτη στο internet banking»
- Να υπογράψει τη σχετική σύμβαση. Στην περίπτωση του νομικού προσώπου, η σύμβαση σφραγίζεται και υπογράφεται από τους νόμιμους εκπροσώπους του. Η υπογραφή του πελάτη λαμβάνεται σε κάθε φύλλο της αίτησης. Επίσης, τόσο η σύμβαση όσο και η αίτηση πρέπει να υπογράφονται παρουσία του υπαλλήλου της τράπεζας.
- Να γίνει έγκριση εισαγωγής των στοιχείων του πελάτη, από το αρμόδιο στέλεχος του καταστήματος, με τη σχετική μηχανογραφική διαδικασία του συστήματος on- line.

Ελέγχεται αν πληρούνται οι προϋποθέσεις ένταξης πελάτη στο internet

banking, που αφορούν φυσικά πρόσωπα. Ειδικότερα:

- Ελέγχεται αν ο πελάτης είναι ενταγμένος στο ΣΥ.ΔΙ.ΠΕΛ.
 - Επαληθεύεται η ύπαρξη στο κατάστημα ενός τουλάχιστον λογαριασμού σε Ευρώ του πελάτη.
 - Παραδίδεται στον πελάτη το έντυπο «Αίτηση εισαγωγής πελάτη στο internet banking» μαζί με τη σύμβαση που τη συνοδεύει. Η σύμβαση παραδίδεται σε δύο αντίτυπα, δεδομένου ότι ο πελάτης παραλαμβάνει το ένα, μετά την έγκριση της αίτησης του, υπογεγραμμένο νομότυπα από τα αρμόδια στελέχη του καταστήματος.
 - Παραλαμβάνονται υπογεγραμμένες οι συμβάσεις και η συμπληρωμένοι αίτηση και εξακριβώνεται η ταυτοπροσωπία του πελάτη, μέσω των στοιχείων της ταυτότητας του, καθώς και η συμπλήρωση όλων των απαιτούμενων πεδίων της.
 - Ελέγχονται τα δημογραφικά στοιχεία του πελάτη από την οθόνη του ΣΥ.ΔΙ.ΠΕΛ. Ιδιαίτερα η ισχύουσα διεύθυνση επικοινωνίας του πελάτη είναι απαραίτητη δεδομένου ότι σε αυτήν θα αποσταλεί ο μυστικός αριθμός αναγνώρισης (password) στον ειδικό φάκελο. Επίσης η on-line διαδικασία εισαγωγής στοιχείων πελάτη δεν μπορεί να ολοκληρωθεί, αν δεν υπάρχει καταχωρημένη διεύθυνση επικοινωνίας του πελάτη στο ΣΥ.ΔΙ.ΠΕΛ.
 - Γνωστοποιείται στον πελάτη ότι θα παραλάβει φωτοαντίγραφο της αίτησης του με αναγραφόμενο τον κωδικό ταυτότητας πελάτη (userID), τη δεύτερη από τις δύο συμβάσεις που υπέγραψε και τη λίστα TAN, όταν η τελευταία έρθει στο κατάστημα.
 - Η αίτηση, αφού υπογραφεί από τα αρμόδια στελέχη του καταστήματος εισάγεται στο σύστημα on-line από οποιονδήποτε υπάλληλο που έχει δυνατότητα πρόσβασης και χρήσης του προγράμματος on-line.
- Όσον αφορά τα νομικά πρόσωπα ελέγχονται τα ίδια ακριβώς στοιχεία. Το αρμόδιο στέλεχος μετά από τις παραπάνω διαδικασίες είναι υποχρεωμένο να:
- Προβεί στην αντιπαραβολή των στοιχείων της αίτησης και επαληθεύει την ορθότητα των στοιχείων και την ταυτοπροσωπία του πελάτη.
 - Διαπιστώνει αν όλα τα στοιχεία που έχουν εισαχθεί στο σύστημα είναι ακριβή και σωστά.

-Λαμβάνει αύξοντα αριθμό σύμβασης για κάθε αίτηση εισαγωγής πελάτη που εγκρίνεται. Ο αριθμός σύμβασης λαμβάνεται από το βιβλίο συμβάσεων που τηρείται στο κατάστημα. Εκεί καταχωρούνται η ημερομηνία έγκρισης, ο αριθμός σύμβασης και το ονοματεπώνυμο και πατρώνυμο του φυσικού προσώπου ή η επωνυμία του νομικού προσώπου αντίστοιχα. Ο αριθμός σύμβασης αναγράφεται στις δύο συμβάσεις, καθώς και επάνω στο σώμα της αίτησης.

- Τηρεί σφραγισμένα έντυπα ασφαλείας «Λίστες TAN» σε πυρασφαλή χώρο και μεριμνά για τη νομότυπη παραλαβή τους από τους πελάτες, ελέγχοντας τα στοιχεία ταυτότητας τους και λαμβάνοντας τα μαζί με την υπογραφή τους. Αφού πλέον ο πελάτης έχει ενταχθεί στο internet banking μπορεί να προβεί στις διαθέσιμες συναλλαγές οποιαδήποτε ώρα της ημέρας.

Το κόστος το συναλλαγών στο internet banking είναι μηδενικό. Όμως αν επισκευθεί κανείς το πεδίο της ιστοσελίδας της τράπεζας, που αναφέρει για του βασικούς όρους συναλλαγών και επιλέξει την κατηγορία «Ηλεκτρονική εξυπηρέτηση» υπάρχει ενημέρωση για τυχόν προμήθειες και λοιπά έξοδα που αφορούν σε ορισμένες συναλλαγές που διενεργούνται μέσω internet banking. Παράλληλα πληροφορεί για τους τιμολογιακούς όρους που ισχύουν σε οποιαδήποτε άλλη κατηγορία συναλλαγών, επιλέγοντας την από τους βασικούς όρους συναλλαγών.

5.2) ΖΗΤΗΜΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΣΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ- ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ SSL

Σήμερα, με τη βοήθεια τεχνολογιών όπως το SSL, καθώς και τη χρήση της ψηφιακής υπογραφής, οι κίνδυνοι που ελλοχεύουν κατά τη διάρκεια της διεξαγωγής online τραπεζικών συναλλαγών συνεχώς μειώνονται. Οι τράπεζες, στην προσπάθειά τους να αποκτήσουν όλο και περισσότερους online πελάτες, εξασφαλίζουν και προβάλλουν πρώτα-και πάνω απ'όλα- την ασφάλεια των συναλλαγών που γίνονται μέσω Internet. Το κυριότερο σύστημα διεθνώς για τη διασφάλιση των μεταδιδόμενων πληροφοριών, κατά τη διεξαγωγή ηλεκτρονικών συναλλαγών, είναι το SSL-Secure Sockets Layer- της εταιρείας VeriSign, πρωτοπόρου στην παγκόσμια αγορά ηλεκτρονικής

ασφάλειας. Στην Ελλάδα, η VeriSign αντιπροσωπεύεται από την Adacom, η οποία είναι εξουσιοδοτημένη να προσφέρει 128-bit SSL Server Certificates, που χρησιμοποιούνται για την ασφαλή διακίνηση των ευαίσθητων δεδομένων οργανισμών όπως είναι οι τράπεζες, οι χρηματιστηριακές εταιρείες, οι ασφαλιστικές εταιρείες, ορισμένοι οργανισμοί ιατρικής περίθαλψης και οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στο Internet. Η Adacom, μέλος του ομίλου Ideal, ανήκει στο διεθνές δίκτυο συνεργατών της VeriSign, δημιουργώντας το πρώτο Ελληνικό Κέντρο Πιστοποίησης (Processing Center) στην περιοχή των Βαλκανίων. Δραστηριοποιείται στο χώρο της ασφάλειας ψηφιακών δεδομένων, με προϊόντα και υπηρεσίες για οποιοδήποτε επίπεδο ασφάλειας (φυσική και λογική ασφάλεια, προστασία πρόσβασης, κρυπτογράφηση, ψηφιακές υπογραφές, ασφαλή διακίνηση της πληροφορίας κ.λ.π.), καθώς επίσης και εργαλεία υλοποίησης εξειδικευμένων προσαρμογών και βελτιώσεων στις πιθανά ιδιαίτερες περιοχές ασφάλειας και ευαισθησίας που χαρακτηρίζουν τη δραστηριότητα μιας επιχείρησης. Η Adacom διαθέτει, επίσης στην ελληνική αγορά τα προϊόντα των εταιρειών Check Point, Qualys και Aladdin.

Τεχνολογία SSL

Η τεχνολογία Secure Sockets Layer (SSL) εξασφαλίζει τη δημιουργία ενός ασφαλούς διαύλου δικτυακής επικοινωνίας, μέσα από τον οποίο είναι δυνατό να μεταδίδεται πληροφορία από τους web servers και clients (HTTP), αλλά και με κάθε άλλο μέσο (π.χ. e-mail, news). Το κανάλι αυτό εγγυάται πως τα δεδομένα θα μεταφερθούν ακέραια και χωρίς λάθη, καθώς και ότι το περιεχόμενο τους δεν πρόκειται να αλλάξει κατά τη διάρκεια της μεταφοράς, ενώ -ταυτόχρονα- πιστοποιεί τον web server. Η μεταφερόμενη πληροφορία κατ'αρχήν κρυπτογραφείται (συμμετρικά) και έπειτα μεταδίδεται (ενώ ταυτόχρονα συμπιέζεται) για να αποκρυπτογραφηθεί από τον web browser. Η κρυπτογράφηση πραγματοποιείται με βάση ένα μυστικό κλειδί, που έχει δημιουργηθεί για την περίπτωση, το οποίο γνωρίζουν ο browser του χρήστη και ο server. Επίσης, εγγυάται ότι οι πληροφορίες στέλνονται στο σωστό άνθρωπο και όχι σε τρίτους. Πρέπει να τονιστεί πως όλη αυτή η διαδικασία παραμένει αδιαφανής για το χρήστη, ο οποίος δεν αντιλαμβάνεται τίποτα από

όλα αυτά, παρά μόνο τα «σημάδια» στον browser του: «http» έχει μετατραπεί σε «https://» και υπάρχει ένα σύμβολο κλειστής κλειδαριάς (λουκέτου) στο κάτω μέρος της οθόνης. Όταν σε μια σύνδεση χρησιμοποιείται η τεχνολογία SSL, οτιδήποτε μεταφέρεται ανάμεσα στο χρήστη και τον web server είναι κρυπτογραφημένο, όπως π.χ. το URL του κειμένου, τα περιεχόμενα του κειμένου που μεταδίδεται, τα περιεχόμενα που αποστέλλονται από το χρήστη μέσω φορμών (άρα και τα στοιχεία του πελάτη και ο αριθμός της πιστωτικής του κάρτας) κ.α. Το SSL, τεχνολογία, που χρησιμοποιείται σήμερα από σχεδόν όλες τις τράπεζες, είναι αυτό που εγγυάται ότι οι πληροφορίες που εισάγουμε σε μια φόρμα εισαγωγής στοιχείων τραπεζικού λογαριασμού θα φτάσουν στον προορισμό τους αναλλοίωτες.

5.3) ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΜΕΣΩ E-BANKING

Η ασφάλεια των συναλλαγών μέσω internet banking⁶, αποτελεί θέμα υψίστης σημασίας για την τράπεζες και καθορίζεται κυρίως από:

- Την μυστικότητα και το αναλλοίωτο των δεδομένων: εξασφαλίζονται μέσω του πρωτοκόλλου επικοινωνίας SSL (Secure Sockets Layer), το οποίο μπορεί να είναι δύο ειδών SSL 40bit encryption (ασθενής κρυπτογράφηση) ή SSL 128bit encryption (ισχυρή κρυπτογράφηση).

Το σύστημα αυτό, εκτός της κρυπτογράφησης που πραγματοποιεί, ελέγχει συνεχώς την αυθεντικότητα της επικοινωνίας μεταξύ του ηλεκτρονικού υπολογιστή και του κεντρικού συστήματος. Σε οποιαδήποτε διαταραχή ή παρεμβολή στην επικοινωνία, η συναλλαγή διακόπτεται άμεσα και η επικοινωνία PC- κεντρικού συστήματος πρέπει να αποκατασταθεί από την αρχή (αναγνώριση χρήστη, κ.τ.λ.)

- Η αυθεντικότητα των συναλλασσόμενων μερών.

Αυθεντικότητα χρήστη. Η εφαρμογή internet banking «αναγνωρίζει» τους χρήστες και επιτρέπει την πρόσβαση τους στο σύστημα, με τους κωδικούς UserID και Password. Σε περίπτωση εισαγωγής διαδοχικών λανθασμένων κωδικών, ο χρήστης απενεργοποιείται, ο μυστικός αχρηστεύεται και πρέπει να εκδοθεί νέος μυστικός.

Η τράπεζα δεν ζητάει από το χρήστη εμπιστευτικά προσωπικά δεδομένα,

όπως USERID, PASSWORD, αριθμούς λογαριασμών, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), ούτε στέλνει στους χρήστες εμπιστευτικές πληροφορίες μέσω αυτού. Για καλύτερη εξυπηρέτηση των ιδιαίτερων αναγκών των εταιρειών, η

τράπεζες πολύ σύντομα θα παρέχει την χρήση ψηφιακής υπογραφής των συναλλαγών σαν εναλλακτική της χρήσης κωδικών TAN.

Αυθεντικότητα της τράπεζας. Συγκεκριμένα η Εθνική τράπεζα έχει προμηθευτεί πιστοποιητικό αυθεντικότητας παρουσίας της στο Διαδίκτυο από την Verisign, τον μεγαλύτερο, διεθνούς κύρους οργανισμό έκδοσης πιστοποιητικών παρουσίας στο διαδίκτυο. Το πιστοποιητικό αυτό εμφανίζεται στον χρήστη κάθε φορά που επισκέπτεται την ιστοσελίδα εισόδου του συστήματος και είναι διαθέσιμο, μέσω του κατάλληλου εικονιδίου (κλειδαριά στο κάτω τμήμα της οθόνης), όσο ο χρήστης χρησιμοποιεί την εφαρμογή.

Εκτός αυτών, κατά την είσοδο στην ιστοσελίδα με τους κωδικούς, εμφανίζεται και άλλο πιστοποιητικό της Verisign (πιστοποιητικό υπογραφής προγραμμάτων), που έχει προμηθευτεί η τράπεζα και το οποίο πιστοποιεί ότι τα προγράμματα που μεταφέρονται στο σταθμό του χρήστη είναι τα γνήσια που έχουν εκπονηθεί από την Εθνική τράπεζα.

Σε κάθε εισαγωγή του στο σύστημα, ο χρήστης πρέπει να βεβαιώνει ότι έχει συνδεθεί με το πραγματικό δικτυακό τόπο της τράπεζας, γεγονός που επιβεβαιώνεται με την ύπαρξη των παραπάνω ψηφιακών πιστοποιητικών. Επίσης να βεβαιώνεται ότι το πρόγραμμα ελέγχου ιών (antivirus) του υπολογιστή τους είναι ενεργοποιημένο και ενημερωμένο.

Πέρα από την ασφάλεια συναλλαγών μέσω e-banking, που πλέον είναι εξασφαλισμένη, ο χρήστης αλλά και η τράπεζα έχει να αποκομίσει σημαντικά πλεονεκτήματα από τη χρήση του.

Ο χρήστης:

- Εξοικονομεί χρόνο, χωρίς να απαιτείται η παρουσία του στην τράπεζα.
- Πραγματοποιεί τις συναλλαγές από το δικό του χώρο με ασφάλεια.
- Απολαμβάνει άμεση και ποιοτική εξυπηρέτηση.

Η τράπεζα:

- Αποκτά ένα συμπληρωματικό δίκτυο για την προσέγγιση πελατών αφού δεν απαιτείται η φυσική παρουσία του πελάτη στο κατάστημα και άρα η ύπαρξη φυσικού δικτύου της τράπεζας.
- Στρέφει ένα μέρος του ανθρώπινου δυναμικού της σε εργασίες όπου η «προσωπική επαφή» είναι απαραίτητη, π.χ. σε συμβουλευτικές υπηρεσίες.
- Μειώνει το λειτουργικό κόστος, δεδομένου ότι οι συναλλαγές μέσω internet έχουν πολύ χαμηλότερο κόστος από τις συναλλαγές στο κατάστημα (το κόστος ανά συναλλαγή στο κατάστημα, είναι 1,01 Ευρώ ενώ μέσω internet είναι 0,01 Ευρώ). Επιπλέον λόγω του μικρότερου κόστους η τράπεζα έχει τη δυνατότητα να προσφέρει στους πελάτες της προϊόντα/ υπηρεσίες με χαμηλότερα επιτόκια / υψηλότερους τόκους.



5.4) PIN-TAN

Η διαχείριση PIN/TAN είναι μια εφαρμογή που χρησιμοποιείται για πιστοποίηση των πελατών που συνδέονται μέσω εφαρμογών INTERNET BANKING. Αυτό το πρόγραμμα παρέχει δυνατότητες ασφαλούς διαχείρισης του PIN του πελάτη από τον ίδιο τον πελάτη. Το PIN χρησιμοποιείται από τον πελάτη κατά τη σύνδεσή του στο σύστημα μέσω Internet.

Το πρόγραμμα παρέχει επίσης δυνατότητα διαχείρισης του TAN (Transaction Authentication Number). Μια λίστα αριθμών δίνεται στον πελάτη με τυχαία σειρά. Η εφαρμογή ζητάει έναν από αυτούς τους αριθμούς κάθε φορά που αιτείται η μεταφορά κάποιου ποσού. Κάθε αριθμός μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο μια φορά. Η εφαρμογή απαντά σε αυτό το αριθμό με τον αντίστοιχό του ο οποίος περιέχεται στην εφαρμογή και έτσι είναι γνωστός στον πελάτη. Μέσα από αυτή τη διαδικασία ο πελάτης επιβεβαιώνει τη σύνδεσή του με τη τράπεζα

και αντίστροφα. Η χρήση του PIN σε συνδυασμό με τον TAN παρέχει μια πολύ δυνατή διαδικασία πιστοποίησης του πελάτη. Ο λόγος είναι ότι και να καταφέρει κάποιος να τους αλγόριθμους κρυπτογράφησης δεν θα είναι σε θέση να αναπαράγει τον επόμενο τυχαίο αριθμό για να τον χρησιμοποιήσει για παράνομη μεταφορά κεφαλαίου. Επιπρόσθετα, το σύστημα κλειδώνει το λογαριασμό μετά από κάποιο αποτυχημένο αριθμό προσπαθειών παροχής του σωστού TAN από το χρήστη.

5.5) ΒΑΣΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΣΤΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΜΕΣΩ ΤΟΥ E-BANKING

Για τις περισσότερες Τράπεζες η ασφάλεια των συναλλαγών αποτελεί πρώτη προτεραιότητα και γι αυτό οι επενδύσεις σε αυτό τον τομέα υπήρξαν και συνεχίζουν να είναι ιδιαίτερα σημαντικές. Η υιοθέτηση τεχνολογίας αιχμής με πρωτόκολλα επικοινωνίας και μηχανισμούς ταυτοποίησης συμβάλλουν τα μέγιστα στη διασφάλιση των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Κάποιες βασικές Συμβουλές που πρέπει να γνωρίζουν οι χρήστες που πραγματοποιούν συναλλαγές (e-banking) μέσω του internet, περιγράφονται παρακάτω:

Αγνοείτε e-mail στα οποία ζητούνται προσωπικά σας στοιχεία (αριθμός λογαριασμού, μυστικοί προσωπικοί κωδικοί, ονοματεπώνυμο κ.α.). Οι Τράπεζες δεν πρόκειται για κανένα λόγο να σας ζητήσουν τα προσωπικά σας στοιχεία μέσω e-mail ή τηλεφώνου. Για το λόγο αυτό να διαγράφετε τα e-mail αυτά ως πλαστά και να αγνοείτε αντίστοιχες πιθανές τηλεφωνικές κλήσεις. Σε περίπτωση που έχετε λάβει πλαστό e-mail και έχετε ήδη απαντήσει παρέχοντας προσωπικά σας στοιχεία, επικοινωνήστε άμεσα με τη Τράπεζά σας και ακολουθείστε τις οδηγίες που θα σας δοθούν.

Μην εισάγετε τους μυστικούς προσωπικούς κωδικούς σας, αν δεν βεβαιωθείτε πριν ότι βρίσκεστε στη σωστή διεύθυνση της τράπεζάς σας. Πληκτρολογείτε πάντα εσείς τη διεύθυνση της ιστοσελίδας της Τράπεζας που θέλετε να επισκεφθείτε.

Μην συνδέεστε ποτέ μέσω εξωτερικού συνδέσμου (link) Βεβαιωθείτε ότι στην ιστοσελίδα ηλεκτρονικής τραπεζικής της Τράπεζάς σας εμφανίζεται κάτω δεξιά και το εικονίδιο με το «λουκέτο» μέσω του οποίου μπορείτε ανοίγοντας το με διπλό κλικ, να επιβεβαιώσετε ότι βρίσκεστε στο ασφαλές περιβάλλον της Τράπεζάς σας.

Οι προσωπικοί κωδικοί, που χρησιμοποιείτε για την είσοδό σας στην υπηρεσία e-Banking είναι αυστηρώς προσωπικοί και σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να τους μοιράζεστε. Η Τράπεζα δεν πρόκειται για κανέναν λόγο να σας τους ζητήσει και με κανένα απολύτως τρόπο.

Είναι απαραίτητο να αποστηθίσετε τους προσωπικούς σας κωδικούς και να μην τους φυλάσσετε σε γραπτή μορφή, καθώς υπάρχει ο κίνδυνος κλοπής αυτών. Οι προσωπικοί σας κωδικοί χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για την υπηρεσία e-Banking της Τράπεζας και ως εκ τούτου επιβάλλεται αφενός να μην τους χρησιμοποιείτε σε άλλες, μη ασφαλείς ιστοσελίδες του Διαδικτύου αλλά και να τους αλλάζετε ανά τακτά χρονικά διαστήματα.

Οι κακόβουλες ενέργειες υποκλοπής προσωπικών κωδικών στοχεύουν κυρίως σε χρήστες οι οποίοι δεν λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα προστασίας του υπολογιστή τους.

Ενδεικτικά αναφέρονται τα κατωτέρω μέτρα προστασίας:

Ενημέρωση και αναβάθμιση των παραμέτρων ασφάλειας του υπολογιστή σας, συμπεριλαμβανομένου και του λειτουργικού σας συστήματος.

Εγκατάσταση προγραμμάτων στον υπολογιστή σας για την προστασία του από ιούς. Η εμφάνιση νέων και εξελιγμένων ιών καθιστά τη συχνή ανανέωση των προγραμμάτων που τους καταπολεμούν απαραίτητη.

Προσοχή κατά τη χρήση της υπηρεσίας e-Banking από υπολογιστές οι οποίοι δεν σας ανήκουν, όπως ενδεικτικά σε αεροδρόμια, internet cafe, κ.λ.π. Εφόσον αποκτήσετε πρόσβαση στον διαδικτυακό τόπο της Τράπεζάς σας μέσω τέτοιων υπολογιστών βεβαιωθείτε ότι δεν έχετε προβεί σε αποθήκευση των προσωπικών σας στοιχείων σε αυτούς (πχ. αριθμός κάρτας) και δεν έχετε αφήσει ίχνη των

ενεργειών σας, όπως ενδεικτικά τη διεύθυνση της Τράπεζας. Επίσης, εάν έχετε εκτελέσει κάποια συναλλαγή, διαγράψτε το ψηφιακό σας πιστοποιητικό (εάν χρησιμοποιείτε κάτι τέτοιο) από τον υπολογιστή.

5.6) SNIFFERS---ΑΠΕΙΛΗ ΚΑΙ ΚΙΝΔΥΝΟΣ

Ένας sniffer είναι ένα πρόγραμμα ή μια συσκευή που παρακολουθεί κρυφά την κίνηση ενός δικτύου με σκοπό να αρπάζει πληροφορίες που ταξιδεύουν σε αυτό. Ουσιαστικά οι sniffers είναι τεχνολογία υποκλοπής δεδομένων. Λειτουργούν επειδή το Ethernet κατασκευάστηκε γύρω από την αρχή του sharing. Η πλειοψηφία των δικτύων χρησιμοποιεί τεχνολογία εκπομπής, όπου τα μηνύματα από έναν υπολογιστή μπορούν να διαβαστούν από άλλο υπολογιστή σε αυτό το δίκτυο. Πρακτικά, όλοι οι υπόλοιποι υπολογιστές του δικτύου αγνοούν το μήνυμα, πλην αυτού που είναι ο παραλήπτης του. Ωστόσο, υπολογιστές μπορούν να διαμορφωθούν ώστε να δέχονται μηνύματα ακόμα κι αν δεν είναι για αυτούς. Αυτό γίνεται με τη χρήση ενός sniffer.

6) ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΟΥ E-BANKING

Η εξάπλωση του διαδικτύου την τελευταία δεκαετία και η χρήση του για εμπορικούς σκοπούς δημιούργησε νέα δεδομένα στο χώρο των επιχειρήσεων. Στα πρώτα στάδια ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου, οι πληρωμές γίνονταν εκτός του διαδικτύου με καταβολή των ποσών σε κάποιο κατάστημα τραπεζής. Ο αναχρονιστικός όμως αυτός τρόπος χρηματικής εκκαθάρισης των διαδικτυακών συναλλαγών δεν συμβάδιζε με την ταχύτητα και την αξιοπιστία που απαιτούν οι σύγχρονες διαδικτυακές συναλλαγές.

Για την αναβάθμιση του τρόπου εκκαθάρισης των τραπεζικών συναλλαγών, προτάθηκαν και εφαρμόστηκαν τρεις κυρίως λύσεις που συνοψίζονται στον όρο «ηλεκτρονική πληρωμή». Πρώτος είναι η ηλεκτρονική καταβολή μέσω ηλεκτρονικής μεταφοράς κεφαλαίων, δεύτερος η χρήση πιστωτικών καρτών για συναλλαγές που γίνονται στο διαδίκτυο και τρίτος το ηλεκτρονικό χρήμα.

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ

Ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων σημαίνει το να μπορεί να δώσει κάποιος

εντολή μέσω κάποιου καταστήματος για μεταφορά κεφαλαίου σε άλλο. Ο εντολέας και ο δικαιούχος, είναι δυνατόν να είναι το ίδιο πρόσωπο. Η ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίου μπορεί να είναι και διασυνοριακή, δηλαδή η μεταφορά να μην γίνεται μόνο μεταξύ καταστημάτων της ίδιας χώρας, αλλά και μεταξύ κρατών. Στην Ελλάδα τα θέματα διασυνοριακών μεταφορών κεφαλαίων ρυθμίζει η Πράξη Διοικητή 33/2000, το οποίο εναρμονίζει την ελληνική νομοθεσία με την οδηγία 1997/5. Επίσης η Πράξη Διοικητή 2536/2004 που ρυθμίζει τις προϋποθέσεις παροχής άδειας λειτουργίας στις εταιρίες διαμεσολάβησης στη μεταφορά κεφαλαίων, η Πράξη Διοικητή 2535/2004 που ρυθμίζει τη διαδικασία μεταφοράς κεφαλαίων από κατοίκους Ελλάδος προς μη κατοίκους, η αξία των οποίων υπερβαίνει τα 12.500 ευρώ καθώς και η Πράξη Διοικητή 2526/2003. Στην Ευρώπη ισχύει ακόμα ο κανονισμός 2560/2001.

ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ

Όταν γίνεται μια αγορά στο διαδίκτυο, ο αγοραστής κοινοποιεί τον αριθμό της πιστωτικής του κάρτας στον πωλητή, ο οποίος χρεώνει το συμφωνηθέν τίμημα. Αυτός ο τρόπος πληρωμής πρόκειται για ένα σύστημα ταυτόχρονης πληρωμής, που παρέχει άμεση πρόσβαση στους τραπεζικούς λογαριασμούς του αγοραστή και του πωλητή και καταγράφει άμεσες μεταβολές στους λογαριασμούς τους. Στην Ελλάδα τα θέματα των συναλλαγών που γίνονται με πιστωτική κάρτα ρυθμίζει η Υπουργική απόφαση Ζ1-178/2001 που εναρμόνισε τις διατάξεις της Σύστασης 97/489 στην Ελληνική νομοθεσία. Στην Ευρώπη ισχύουν επίσης η οδηγία 1997/71 και οι οδηγίες 1987/102 και 1990/88 που ρυθμίζουν θέματα σχετικά με την καταναλωτική πίστη. Ενδεικτικά αναφέρονται και 2 αποφάσεις ελληνικής νομολογίας που σχετίζονται με θέματα πληρωμής μέσω πιστωτικών καρτών, η απόφαση του Εφετείου Αθηνών 2319/1999 και η απόφαση του Αρείου Πάγου 589/2001.

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΧΡΗΜΑ

Ηλεκτρονικό χρήμα είναι ένα σύγχρονο μέσο πληρωμής στο διαδίκτυο. Βασίζεται στην ανταλλαγή πραγματικού χρήματος σε μια τράπεζα με ηλεκτρονικό τρόπο. Δηλαδή ένα συγκεκριμένο ποσό αληθινών χρωμάτων ανταλλάσσεται με «κυβερνονομίσματα». Για την ύπαρξη ηλεκτρονικού

χρήματος είναι απαραίτητα 3 στοιχεία:

α)η νομισματική αξία αντιπροσωπευόμενη από απαίτηση έναντι του εκδότη να είναι αποθηκευμένη σε ηλεκτρονικό υπόθεμα.

β)να έχει εκδοθεί κατόπιν παραλαβής χρηματικού ποσού τουλάχιστον ίσου με την εκδοθείσα νομισματική αξία και

γ)γίνεται δεκτή ως μέσο πληρωμής από άλλες επιχειρήσεις πέραν της εκδότριας.

Στην Ελλάδα θέματα σχετικά με το ηλεκτρονικό χρήμα ρυθμίζουν οι Πράξεις του Συμβουλίου Νομισματικής Πολιτικής 50/2002 και 52/2003, ο Νόμος 3148/2003, η ΠΔΤΕ 2501/2002, η Πράξη Διοικητή 2495/2002 και η Πράξη Διοικητή 2527/2003. Στην Ευρώπη ισχύουν η Οδηγία 2000/12 που ρυθμίζει όλα τα σχετικά με την ανάληψη και την άσκηση δραστηριότητας πιστωτικών ιδρυμάτων, με τις τροποποιήσεις της οδηγίας 2000/28. Επίσης η Οδηγία 2000/46 για την ανάληψη, την άσκηση και την προληπτική εποπτεία της δραστηριότητας ιδρύματος ηλεκτρονικού χρήματος η Σύσταση 87/598 για τον ευρωπαϊκό κώδικα δεοντολογίας σε θέματα ηλεκτρονικών πληρωμών και η Σύσταση 88/590. Στην Ελλάδα, αρκετές τράπεζες διαθέτουν ήδη συστήματα ηλεκτρονικών πληρωμών, ενώ οι περισσότερες βρίσκονται σε φάση ανάπτυξης ανάλογων συστημάτων. Εντούτοις, τα περισσότερα σχήματα ηλεκτρονικών πληρωμών αφορούν κυρίως την εκκαθάριση συναλλαγών μέσω πιστωτικών καρτών ενώ δεν έχουν προχωρήσει σε πιο εξελιγμένα, από τεχνολογική σκοπιά, συστήματα. Επομένως, είναι εμφανές ότι αυτή τη στιγμή στην Ελλάδα, τα συστήματα ηλεκτρονικών πληρωμών που απευθύνονται σε καταναλωτές δεν είναι ιδιαίτερα ανεπτυγμένα.

6.1)ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥ ΡΑΓΔΑΙΑ ΑΝΑΠΤΥΣΣΟΜΕΝΟΥ ΤΟΜΕΑ ΤΟΥ E-BANKING

Τα χαρακτηριστικά του ραγδαία αναπτυσσομένου τομέα του "INTERNET BANKING" είναι τα παρακάτω:

-Όσο επεκτείνεται η χρήση του Internet είναι λογικό αυτό να προτιμάται για τις συναλλαγές από το σπίτι ή το γραφείο. Για αυτό το λόγο όσες τράπεζες παρέχουν τέτοιες δυνατότητες πλεονεκτούν έναντι των υπόλοιπων.

-Οι τράπεζες που χρησιμοποιούν σωστά το Internet μπορούν να προσεγγίζουν

τους πελάτες τους πιο εύκολα προσφέροντάς τους νέα προϊόντα και υπηρεσίες κερδίζοντας επιπλέον πόντους στη μάχη της ανταγωνιστικότητας.

-Η κλασική άποψη για την επέκταση μιας τράπεζας (νέα υποκαταστήματα) αναθεωρείται από τη στιγμή που αυτό απαιτεί πολλά έξοδα λειτουργίας και συντήρησης. Σήμερα υπάρχουν ήδη τράπεζες σε λειτουργία που λειτουργούν αποκλειστικά στο Διαδίκτυο, έχοντας έτσι πολύ μικρότερα λειτουργικά έξοδα και πρόσβαση σε μεγαλύτερη μερίδα του αγοραστικού κοινού σε παγκόσμια βάση. Επιπλέον μπορούν να προσφέρουν υπηρεσίες πολύ πιο εύκολα, γρήγορα και αποτελεσματικά από τη στιγμή που η όλη τους φιλοσοφία και υποδομή επιτρέπει κάτι τέτοιο σε αντίθεση με την αντίστοιχη των συμβατικών τραπεζών.

-Οι τράπεζες που μέχρι στιγμής δεν έχουν ασχοληθεί με το "HOME BANKING" μπορούν τώρα να επενδύσουν στο "INTERNET BANKING" για να την παροχή αυτής της δυνατότητας στους πελάτες τους χωρίς καμιά επιπλέον επένδυση.

-Στο κοντινό μέλλον οι μεγάλες, παλιότερες, τράπεζες θα ξοδέψουν εκατομμύρια δολάρια για να αλλάξουν τα συστήματα επεξεργασίας που διαθέτουν και που δεν θα είναι ικανά να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της εποχής. (πολλαπλά νομίσματα, ελεύθερος ανταγωνισμός, πολλαπλότητα προϊόντων, το έτος 2000, το EURO κ. α.). Εντωμεταξύ οι τράπεζες που είναι βασισμένες στο Internet προσφέρουν υπηρεσίες και προϊόντα τώρα, κάτι που οι συμβατικές τράπεζες θα αρχίσουν να κάνουν μετά από πολύ καιρό και πολλά έξοδα.

-Σε μεγάλο βαθμό το χρήμα ολοένα και θα απο-υλοποιείται και θα προσεγγίζει την ηλεκτρονική μορφή. Όσο το η ηλεκτρονικό εμπόριο θα κερδίζει έδαφος τόσο θα επεκτείνεται και η χρήση του ηλεκτρονικού πορτοφολιού. Το τελευταίο βασίζεται σε έξυπνες κάρτες που μπορούν εύκολα να διαβαστούν από κάθε PC. Μέσα από το Internet οι πελάτες μπορούν να γεμίζουν τα "πορτοφόλια" τους με ηλεκτρονικά λεφτά και να προχωρήσουν σε πληρωμές με αυτά αντί να χρησιμοποιούν πιστωτικές κάρτες και επιταγές.

-Έχουν ήδη βγει σε παραγωγή τα προσωπικά ATM τα οποία είναι μικρές και φθηνές συσκευές που χρησιμοποιούνται για το γέμισμα των ηλεκτρονικών

πορτοφολιών μέσω απλά μιας dial-up σύνδεσης.

-Η απο-υλοποίηση του χρήματος δίνει πλεονεκτήματα στις τράπεζες που δεν έχουν επενδύσει στα ακριβά ATM.

-Τα POS (Points of Sales) που υπάρχουν ή θα υπάρχουν στα μεγάλα πολυκαταστήματα θα συνεργάζονται με τα ηλεκτρονικά πορτοφόλια και θα έχουν τη δυνατότητα γεμίματος των αποδεσμεύοντας το πελάτη της τράπεζας από το ATM και έτσι η λειτουργία των τελευταίων δεν θα είναι ανταποδοτική.

Όλα τα παραπάνω αποτελούν σίγουρα την εικόνα του παρόντος για πολλές οικονομίες αλλά και του κοντινού μέλλοντος για άλλες. Η μόνη κριτική που έχει μέχρι τώρα διατυπωθεί για το σύστημα αφορά την ασφάλειά του κατά τη διάρκεια της εκπομπής των πληροφοριών από τον πελάτη στη τράπεζα και αντίστροφα. Η ασφάλεια αυτών των δεδομένων διασφαλίζεται από τη χρήση ειδικών γλωσσών προγραμματισμού όπως η Java, ειδικών αλγορίθμων κρυπτογράφησης και αποκρυπτογράφησης και άλλων διαδικασιών.

6.2)ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΑ ΡΙΣΚΑ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΠΟΥ ΕΦΑΡΜΟΖΟΥΝ ΤΟ E-BANKING

Εκτός από τις παραπάνω ευκαιρίες και πλεονεκτήματα που προσφέρει το e-banking στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, υπάρχουν και ρίσκα που σχετίζονται με αυτό, και ιδιαίτερα με την αυξημένη χρήση της πληροφορικής τεχνολογίας.

Στρατηγικά ρίσκα (Strategic risks).

Το κυριότερο στρατηγικό ρίσκο στη διαδικασία του ebanking είναι να μην είναι ικανή η επιχείρηση να ακολουθήσει πιστά τις νέες τεχνολογίες που απαιτείται να υιοθετηθούν. Από τη στιγμή που μια τράπεζα αποφασίσει να υιοθετήσει πρακτικές e-banking, τότε πρέπει συνεχώς να επενδύει σε νέες τεχνολογίες, διότι όπως είναι κατανοητό το e-banking στηρίζεται κυρίως σε αυτές. Όπως είναι φυσικό οι καινοτόμες επιχειρήσεις αναλαμβάνουν μεγαλύτερο ρίσκο από τις υπόλοιπες. Είναι όμως συχνά αδύνατο να προβλεφθεί αν ένα προϊόν θα επιβιώσει στην αγορά ή ένα project θα ολοκληρωθεί με

επιτυχία. Τα αποτυχημένα project, ειδικά στον τομέα της τεχνολογίας, είναι αποτυχημένες επενδύσεις και συχνά αντί να μειώσουν το κόστος κάποιων διαδικασιών, έχουν το αντίθετο αποτέλεσμα.

Για το λόγο αυτό πολλές τράπεζες ακολουθούν τη λογική της "μίμησης". Στην περίπτωση αυτή εξοικονομούνται χρήματα αλλά μειώνεται και ο κίνδυνος της αποτυχίας αφού υπάρχουν ήδη σημάδια για το αν η αγορά αποδέχθηκε τους νέους τρόπους συναλλαγής και επικοινωνίας (τους οποίους άλλες τράπεζες, καινοτόμες, πρώτες εφήρμοσαν). Το μειονέκτημα της μεθόδου αυτής είναι ότι μεγάλο ενδεχομένως τμήμα της αγοράς να έχει ήδη καταληφθεί από τους "πρωτοπόρους".

Τέτοιου είδους αποφάσεις, για την υιοθέτηση δηλαδή ή όχι του e-banking από μια τράπεζα, πρέπει να λαμβάνονται όσο το δυνατόν πιο γρήγορα αλλά και έξυπνα διότι τόσο οι τεχνολογίες αλλά και οι προτιμήσεις των καταναλωτών αλλάζουν πολύ γρήγορα, με αποτέλεσμα να υπάρχει συχνά αβεβαιότητα και δισταγμός από τη μεριά των τραπεζών.

Λειτουργικά ρίσκα (operational risks).

Πρόκειται για τα ρίσκα που στοχεύουν στις επιχειρηματικές διαδικασίες. Πηγές τέτοιων ρίσκων είναι τεχνικές δυσλειτουργίες, ανθρώπινα λάθη, λανθασμένες ή ανεπαρκείς επιχειρηματικές δομές. Αν αυτά τα ρίσκα δεν διαχειριστούν αποτελεσματικά τότε θα υπάρχουν οικονομικές συνέπειες αλλά και καθαρά λειτουργικές όπως κατειλημμένο τηλεφωνικό κέντρο, "κατάρρευση" του server. Τέτοιου είδους κίνδυνοι δεν είναι νέοι, αλλά με την εκτεταμένη χρήση της τεχνολογίας, έγιναν περισσότερο καταφανείς.

Στον τομέα αυτό ανήκει και η ασφάλεια των συστημάτων, ίσως το πιο σημαντικό

λειτουργικό θέμα όσον αφορά το e-banking. Χωρίς να θέλουμε να αναλύσουμε διεξοδικά το θέμα της ασφάλειας των συναλλαγών μπορούμε να αναφέρουμε μερικές από τις πιο συχνές δυσλειτουργίες ενός συστήματος e-banking, οι οποίες μπορεί να συμβούν είτε τυχαία είτε μετά από οργανωμένη επίθεση στο σύστημα:

- Υπερφόρτωση συστήματος, με συνέπεια την αδυναμία λειτουργίας του.
- Μεταβολή στατικού ή άλλου περιεχομένου.

-Κατάρρευση των e-mail servers μετά από υπερφόρτωση.

-Παρεμβολές στην επικοινωνία.

Κατά τον στρατηγικό σχεδιασμό πρέπει να γίνεται από την τράπεζα ανάλυση των κινδύνων που πιθανόν θα αντιμετωπίσει το σύστημα. Τα σημαντικότερα ερωτήματα που πρέπει να απαντηθούν κατά την ανάλυση του κινδύνου είναι τα εξής:

-Ποιοι πόροι πρέπει να προστατευθούν και από ποιόν.

-Ποιο είναι το κόστος μιας πιθανής παραβίασης.

-Ποιο είναι το κόστος ασφάλειας.

-Ποια είναι η πιθανότητα παραβίασης.

Γνωρίζοντας κατά το δυνατό τις απαντήσεις στα παραπάνω ερωτήματα μπορούμε να υπολογίσουμε τον λόγο επιχειρηματικού κόστους παραβίασης προς το κόστος ασφάλειας, ώστε να ληφθούν οι σωστές και πιο επικερδής αποφάσεις όσον αφορά την ασφάλεια.

Μια άλλη σημαντική απόφαση η οποία πρέπει να ληφθεί αφορά το λεγόμενο **outsourcing** της πληροφορικής τεχνολογίας, την ανάθεση δηλαδή της παροχής και υποστήριξης της απαραίτητης τεχνολογίας σε εξειδικευμένο προσωπικό εκτός τράπεζας. Κάτι τέτοιο ωφελεί κυρίως μικρές κατά κανόνα επιχειρήσεις οι οποίες μπορούν με αυτόν τον τρόπο να προσφέρουν υπηρεσίες e-banking χωρίς να χρειαστούν μεγάλες επενδύσεις σε πληροφορική τεχνολογία.

Από την άλλη πλευρά είναι κατανοητό πως η άμεση εξάρτηση της τράπεζας από πρόσωπα εκτός αυτής (όπως οι software providers) αυξάνει κατακόρυφα τα λειτουργικά ρίσκα. Οι εξωτερικού συνεργάτες, εκτός από άριστα καταρτισμένοι πάνω σε τεχνικά θέματα, πρέπει να είναι πλήρως ενημερωμένοι για τις πολύπλοκες διαδικασίες που ακολουθεί μια τράπεζα αλλά και το τεράστιο κόστος που μπορεί να έχει μια ενδεχόμενη αστοχία του συστήματος.

Νομικά ρίσκα (Legal risks).

Τα ρίσκα αυτά προέρχονται από το γεγονός ότι το νομικό πλαίσιο το οποίο διέπει τις ηλεκτρονικές συναλλαγές είναι ακόμη ρευστό στις περισσότερες χώρες. Ακόμη, συχνά διαφέρει σημαντικά από χώρα σε χώρα γεγονός που δυσκολεύει τις συναλλαγές ενός καταναλωτή με μια τράπεζα του εξωτερικού. Αβεβαιότητα επίσης υπάρχει ως προς το ποιος φορέας έχει τη

δικαιοδοσία στις διακρατικές συναλλαγές. Η τράπεζα συχνά διατρέχει τον κίνδυνο να παραβιάσει εν αγνοία της νόμους μιας ξένης χώρας. Τέλος, η πιθανότητα να χρησιμοποιηθεί το e-banking ως μέσο νομιμοποίησης παράνομων κεφαλαίων, καθιστά τις τράπεζες υπεύθυνες ώστε να γνωρίζουν με ακρίβεια αυτόν που συναλλάσσεται μαζί τους, γεγονός που επίσης κρύβει πολλά ρίσκα.

Reputational risk.

Ο τραπεζικός τομέας είναι ιδιαίτερα ευαίσθητος και στηρίζεται στο καλό όνομα που αποκτά η τράπεζα στην αγορά αλλά και στη σχέση εμπιστοσύνης που αποκτά με τους πελάτες της. Πρέπει λοιπόν από τη στιγμή που υιοθετήσει το e-banking να είναι έτοιμη να ανταποκριθεί απόλυτα στις απαιτήσεις των πελατών της με ταχύτητα και συνέπεια. Οι πελάτες που ούτως ή άλλως είναι επιφυλακτικοί στα νέα κανάλια επικοινωνίας μπορεί να επηρεαστούν πολύ αρνητικά στη πρώτη δυσλειτουργία του συστήματος με αποτέλεσμα να κλονιστεί η εμπιστοσύνη τους στην τράπεζα. Η τράπεζα το σημαντικότερο ίσως ρίσκο που αναλαμβάνει είναι να διατηρήσει το ίδιο επίπεδο εξυπηρέτησης των πελατών και μέσα από τα νέα κανάλια προσφέροντας υψηλής ποιότητας υπηρεσίες και ασφαλείς συναλλαγές αλλιώς ο κίνδυνος δυσφήμισης της είναι μεγάλος.

7)ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

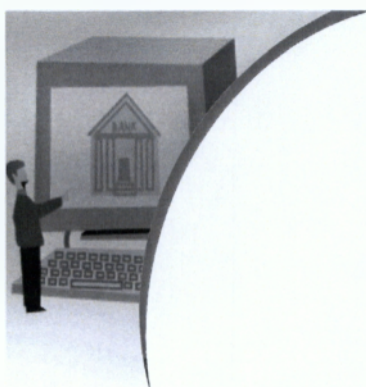
Το κυριότερο συμπέρασμα που προκύπτει από την έρευνα για την εργασία αυτή, είναι ότι η ηλεκτρονική τραπεζική έχει υιοθετηθεί και εφαρμοστεί καθολικά σχεδόν από όλες τις τράπεζες της Ελλάδος. Οι τράπεζες έχουν επενδύσει αδρά στον τομέα αυτό και προσφέρουν τεχνολογίες και προϊόντα αιχμής στα διαδικτυακά τους καταστήματα. Οι τράπεζες έχοντας καταλάβει τη νέα πραγματικότητα στις τραπεζικές συναλλαγές δε διστάζουν να δαπανήσουν χρήμα, τεχνογνωσία και προσωπικό στον τομέα αυτό.

Οι τράπεζες στην Ελλάδα διαθέτουν αξιόλογες, εύχρηστες και τεχνολογικά άρτιες υπηρεσίες. Επίσης διαθέτουν αξιόπιστη τεχνολογία. Ένα ακόμα συμπέρασμα είναι ότι οι τράπεζες που προσφέρουν e-banking κατά κανόνα

παρουσιάζουν μεγαλύτερη κερδοφορία από τις υπόλοιπες. Μια νέα «φυσική» τράπεζα όμως παρουσιάζει περισσότερα κέρδη από μια αντίστοιχη ιντερνετική. Αυτό συμβαίνει επί το πλείστον στη χώρα μας που οι πελάτες προτιμούν τη φυσική επαφή και όχι το διαδίκτυο. Επίσης, παρατηρούμε, ότι η κατανομή των συνδρομητών σε υπηρεσίες e-banking είναι άνιση. Οι καταναλωτές τείνουν να εμπιστεύονται τις μεγαλύτερες τράπεζες και για τις ηλεκτρονικές τους συναλλαγές, έναντι των μικρότερων.

Οι τράπεζες βρίσκονται σε αβεβαιότητα για το ποιο κανάλι επικοινωνίας θα επικρατήσει στο μέλλον. Εδώ αξίζει να σημειωθεί, ότι στην Αμερική, οι επισκέψεις των πελατών στην τράπεζα έχουν μειωθεί σημαντικά την τελευταία πενταετία.

Είναι γεγονός πως οι τράπεζες αναγνωρίζουν τη μεγάλη σημασία του ηλεκτρονικού εμπορίου και επιζητούν την όσο το δυνατόν ενεργότερη ανάμιξή τους σε αυτό. Το e-banking αποτελεί μια από τις δελεαστικότερες επιχειρηματικές ευκαιρίες για κάθε τράπεζα.



7.1)ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

Η ηλεκτρονική τραπεζική έχει να αντιμετωπίσει πολλές νέες προκλήσεις. Υπάρχουν ήδη θέματα που έχουν κάνει την παρουσία τους σε χώρες του εξωτερικού και τα οποία σταδιακά θα εισαχθούν και στην ελληνική αγορά του e-banking.

Οι νέες τεχνολογίες πλέον δίνουν στις τράπεζες τη δυνατότητα να παρακολουθούν τις προτιμήσεις των πελατών, ώστε να έχουν λεπτομερή εικόνα του είδους των υπηρεσιών που ενδιαφέρει κάθε πελάτη, καθώς και των τάσεων

της αγοράς. Σε αντίθεση με άλλα τραπεζικά προϊόντα ή υπηρεσίες, η στροφή των τραπεζών στο διαδίκτυο δεν γίνεται για να προσελκύσουν νέους πελάτες, αλλά για να κρατήσουν αυτούς που ήδη έχουν. Παράλληλα, παρέχοντας στους πελάτες τη δυνατότητα να εκτελούν βασικές συναλλαγές εκτός καταστήματος, απελευθερώνονται τα τραπεζικά καταστήματα, τα οποία σταδιακά εξελίσσονται σε συμβουλευτικά κέντρα. Οι τραπεζικοί υπάλληλοι θα πρέπει να είναι πιο εξειδικευμένοι, με έμφαση στην προώθηση νέων χρηματοοικονομικών προϊόντων, όπως τα επενδυτικά και τα αποταμιευτικά προγράμματα.

Αν και είναι δύσκολο να γίνουν προβλέψεις για το Internet και την εξέλιξή του μακροπρόθεσμα, υπάρχουν ωστόσο κάποιοι παράγοντες οι οποίοι αναμένεται να αλλάξουν τον τρόπο με τον οποίο πολλοί από μας πραγματοποιούμε τις συναλλαγές μας. Οι περισσότεροι πελάτες θα είναι ενημερωμένοι για τις υπηρεσίες αυτές και ένα μεγάλο ποσοστό θα γνωρίσει την ευκολία που τους προσφέρουν, οπότε και θα κάνει χρήση των ηλεκτρονικών καναλιών.

Επίσης θα επικρατεί μεγαλύτερη διαφάνεια, αφού οι πελάτες θα γνωρίζουν τα προϊόντα κάθε τράπεζας χωρίς να χρειάζεται να την επισκέπτονται.

Σε ότι αφορά τις τράπεζες, η χρήση των ηλεκτρονικών καναλιών θα σημαίνει σταδιακή μείωση του λειτουργικού κόστους, αφού η πλειονότητα των συναλλαγών θα γίνεται ηλεκτρονικά. Ταυτόχρονα, αυτό θα αυξήσει την ταχύτητα διεκπεραίωσης των συναλλαγών, αφού δεν δημιουργούνται καθυστερήσεις για απλές συναλλαγές στα ταμεία. Η χρήση των ηλεκτρονικών καναλιών δεν θα αποξενώσει τους πελάτες, όπως μερικοί πιστεύουν, αντίθετα θα τους φέρει πιο κοντά στην τράπεζα, αφού θα έχουν πρόσβαση σε αυτήν 24 ώρες το 24ωρο. Βέβαια η δυσκολία αυτή που αντιμετωπίζουν οι τράπεζες στην πώληση τραπεζικών προϊόντων και ιδιαίτερα των εξειδικευμένων και σύνθετων επενδυτικών και αποταμιευτικών προγραμμάτων, αναγκάζει τους τραπεζίτες να επαναπροσδιορίσουν τον ρόλο του τραπεζικού καταστήματος στη διαδικασία πώλησης και να δώσουν έμφαση στις διαπροσωπικές σχέσεις με τους πελάτες τους. Έτσι απομακρύνονται από τα απρόσωπα ηλεκτρονικά δίκτυα του phone ή του Internet banking, που πριν από μερικά χρόνια θεωρούσαν ότι θα ενισχύσουν σημαντικά τις πωλήσεις τους, και στρέφονται στην ανάπτυξή της πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνίας. Αυτό είναι ένα από τα βασικά συμπεράσματα του 4^{ου} Διεθνούς Τραπεζικού Συνεδρίου του «Economist» που διοργανώθηκε στη χώρα

μας με θέμα τη λιανική τραπεζική και την τεχνολογία της πληροφορίας, στο οποίο συμμετείχαν κορυφαίοι Έλληνες και ξένοι τραπεζίτες. Το τραπεζικό κατάστημα σήμερα ξαναπαίρνει την κορυφαία του θέση ως σημείου αναφοράς και διασύνδεσης με τον καταναλωτή, παραμένοντας πάντα ο κύριος εκπρόσωπος μιας τράπεζας και ο κύριος διανομέας των προϊόντων και υπηρεσιών της. Η εποχή λοιπόν που η επικρατούσα άποψη υποστήριζε ότι το Internet και τα εναλλακτικά κανάλια διανομής θα απαξίωναν τα καταστήματα καθώς οι τράπεζες θα στρέφονταν σε αυτά τα πολύ οικονομικότερα μέσα, φαίνεται ότι ανήκει οριστικά στο παρελθόν.

Αυτό όμως δεν σημαίνει ότι τα εναλλακτικά δίκτυα εγκαταλείπονται. Τη στιγμή λοιπόν που οι τράπεζες επαναπροσδιορίζουν το ρόλο του καταστήματος, ταυτόχρονα επαναπροσδιορίζουν και τον ρόλο κάθε δικτύου.

Επίσης, ο ανταγωνισμός θεωρείται ότι θα υποχρεώσει τις τράπεζες να βελτιώσουν την ποιότητα, αλλά και το εύρος των υπηρεσιών που προσφέρουν μέσα από τα ηλεκτρονικά δίκτυα εξυπηρέτησης.

7.2)ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Αγγέλης Βασίλειος 2005, Η βίβλος του e-banking, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών
- Νικόλαος Τσουνής 2005, Σημειώσεις Διαφάνειες Βιβλιογραφία και Άρθρα από το μάθημα «Ψηφιακή Οικονομική» ΠΜΣ
- <http://www.google.gr>
- <http://www.e-government.gr>
- Υπουργείο Δικαιοσύνης Π.Δ 33/200 Οδηγία 1977/5 Υπουργική Απόφαση Ζ1-178/2001
- <http://www.ethnikibank.gr>
- <http://www.citybank.gr>
- <http://www.alpha.gr>
- <http://www.eurobank.gr>
- <http://www.bank of cyprous.gr>
- <http://www.emporiki.gr>
- <http://www.aspisbank.gr>

- <http://www.winbank.gr>
- <http://www.agrotiki.gr>
- <http://www.eurostat.org>
- Εφημερίδα «Το Βήμα»
- Περιοδικό RAM