

**ΣΧΟΛΗ : ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**

**ΤΜΗΜΑ : ΔΙ.Κ.Σ.Ε.Ο**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**INTERNET BANKING – ΒΑΘΜΟΣ ΔΙΕΙΣΔΥΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΠΕΔΟ  
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ.ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΣΤΗΝ  
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΑΓΟΡΑ.**

**ΟΝΟΜΑ ΦΟΙΤΗΤΗ : ΠΑΠΙΑΣ ΑΠΟΣΤΟΛΟΣ**

**ΕΞΑΜΗΝΟ : 15**

**A.M : 11584**

**ΟΝΟΜΑ ΕΠΙΒΛΕΠΟΝΤΑ ΚΑΘΗΓΗΤΗ : ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ ΒΑΣΙΛΕΙΑΔΗΣ**

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Οι τράπεζες είναι επιχειρήσεις που έχουν ως σκοπό την επίτευξη κερδοφορίας για τους μετόχους τους. Έτσι υιοθετούν νέες μορφές οργάνωσης και διεκπεραίωσης των εργασιών, σε συνδυασμό με τις δυνατότητες της πληροφορικής, ώστε να αυξάνεται η παραγωγικότητα και η αποτελεσματικότητά τους. Στόχος τους είναι η βελτίωση των τραπεζικών προϊόντων και η απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος, ώστε να αυξήσουν το μερίδιό τους στην αγορά, γεγονός που θα έχει θετική επίπτωση στην κερδοφορία τους. Καθοριστικό όμως σημείο είναι η δυνατότητά τους να ανταποκρίνονται άμεσα στις ανάγκες των πελατών και να δημιουργούν νέα καινοτομικά προϊόντα. Όσο πιο μικρό είναι το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί μεταξύ της διατύπωσης της ανάγκης και της υλοποίησής της από την τεχνολογία της πληροφορικής, τόσο ισχυρότερο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην τραπεζική αγορά αποκτά η τράπεζα που το επιτυγχάνει.

Στην εργασία αυτή παρουσιάζονται οι έννοιες του Internet banking καθώς και των λοιπών εναλλακτικών δικτύων πάροχής τραπεζικών υπηρεσιών. Στη συνέχεια επιχειρείται μία σύγκριση μεταξύ των πλεονεκτημάτων και των κινδύνων της ηλεκτρονικής τραπεζικής η οποία γνωρίζει μεγάλη εξάπλωση τα τελευταία χρόνια. Στο πρακτικό μέρος της εργασίας παρουσιάζονται στατιστικά στοιχεία σχετικά με την χρήση του Internet αλλά και του Internet Banking από Έλληνες πολίτες καθώς και μια περιγραφή των χαρακτηριστικών γνωρισμάτων και των προβληματισμών των Ελλήνων χρηστών του Internet Banking βάσει ερωτηματολογίου.

Βασικό συμπέρασμα της εργασίας είναι ότι υπάρχει ακόμα μεγάλος αριθμός ανθρώπων που είναι αρνητικά διατεθειμένοι ωστόσο υπάρχει μεγάλη δυναμική ανάπτυξης του λόγω της αντίστοιχης ανάπτυξης του διαδικτύου στην Ελλάδα. Ως εκ τούτου όλο και περισσότερες τράπεζες διαθέτουν μεγαλύτερα κεφάλαια για την ανάπτυξή του εστιάζοντας την προσοχή τους στην ασφάλεια των συναλλαγών και των προσωπικών δεδομένων των πελατών τους.

Τελικά αν και ο βαθμός διείσδυσης του Internet Banking στους Έλληνες καταναλωτές είναι μικρός ωστόσο το επίπεδο ικανοποίησης αυτών που το χρησιμοποιούν βρίσκεται σε υψηλά επίπεδα.

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το e-banking (ή Internet banking) υπόσχεται την επανάσταση στις τραπεζικές συναλλαγές. "Μεταφέρει" την ίδια την τράπεζα στην οθόνη του υπολογιστή μέσω Διαδικτύου, με άμεση πρόσβαση στους τραπεζικούς λογαριασμούς, παρέχοντας τη δυνατότητα διεκπεραίωσης συναλλαγών, παρακολούθησης της πορείας χαρτοφυλακίων, εξόφλησης λογαριασμών ΔΕΚΟ και πιστωτικών καρτών, καθώς και πλήθος άλλων υπηρεσιών.

Η εξάπλωση του e-banking είναι ραγδαία σε όλο τον κόσμο. Ειδικοί εκτιμούν ότι στο μέλλον οι σύγχρονες τράπεζες θα δραστηριοποιούνται αποκλειστικά μέσω των νέων τεχνολογιών. Ενδεικτικά, στη Γερμανία το 42% του πληθυσμού χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες e-banking, στη Σουηδία το 28%, στη Βρετανία το 7%.

Οι Ελληνικές τράπεζες αντιλήφθηκαν γρήγορα τις τεράστιες δυνατότητες των ηλεκτρονικών υπολογιστών και γι' αυτό ήταν από τους πρώτους οργανισμούς στη χώρα μας που τους χρησιμοποίησαν, από τις αρχές της δεκαετίας του 60. Με την εξέλιξη της τεχνολογίας στις επικοινωνίες και την πληροφορική, σταδιακά αναπτύχθηκε η ηλεκτρονική τραπεζική με εναλλακτικά δίκτυα παροχής υπηρεσιών, που κατά δεκαετία του 90 άλλαξε τις σχέσεις του πελάτη με την τράπεζα. Η αλματώδης αύξηση της επικοινωνίας επέτρεψε την πραγματοποίηση ηλεκτρονικών εμπορικών συναλλαγών μέσω internet. Οι δυνατότητες του διαδικτύου φαίνονται απεριόριστες και φυσικά οι τράπεζες προχώρησαν στην εκμετάλλευση του νέου εναλλακτικού δικτύου παροχής υπηρεσιών, από τα μέσα της προηγούμενης δεκαετίας. Έτσι, έχουν περάσει αρκετά χρόνια από την πρώτη εφαρμογή του συστήματος internet banking στην Ελλάδα, όμως το τραπεζικό τοπίο εξακολουθεί να μεταβάλλεται με γρήγορους ρυθμούς, χωρίς να έχουν ολοκληρωθεί μέχρι σήμερα οι αλλαγές στον τομέα αυτό. Βεβαίως το e-banking είναι πολύ νέο και συνεπώς κρύβει κινδύνους και προβλήματα. Πολλοί από αυτούς έχουν αρχίσει να επιβεβαιώνονται και επισκιάζουν το μέλλον του. Σε αρκετές χώρες οι καταναλωτές φαίνονται αρκετά φοβισμένοι και διστακτικοί στην υιοθέτησή του και αυτό δεν είναι κάτι αβάσιμο. Το κυριότερο πρόβλημα είναι αυτό της ασφάλειας των συναλλαγών και των προσωπικών δεδομένων των χρηστών. Αποτελεί και τον κυριότερο πονοκέφαλο των τραπεζών, οι οποίες καταβάλλουν κάθε προσπάθεια προκειμένου να το ελαχιστοποιήσουν κι έχουν καταφέρει πολλά. Δυστυχώς όμως οι επίδοξοι εισβολείς βρίσκουν αρκετά συχνά τον τρόπο να αποκτούν πρόσβαση στα ηλεκτρονικά συστήματα των τραπεζών και των πελατών τους με σκοπό την υπεξαίρεση χρημάτων ή τη δολιοφθορά.

Η ηλεκτρονική τραπεζική είναι πλέον υποχρεωτική επιλογή για κάθε τράπεζα που θέλει να επιβιώσει. Αυτό ισχύει τουλάχιστον σε κάθε αναπτυγμένη χώρα του πλανήτη, συμπεριλαμβανομένης και της χώρας μας, που έστω και με καθυστέρηση, βιώνει στις μέρες μας αυτές τις εξελίξεις.

**Σκοπός** αυτής της εργασίας είναι, να αναλύσει την έννοια του internet banking να παρουσιάσει όλα τα εναλλακτικά δίκτυα παροχής τραπεζικών υπηρεσιών αλλά κυρίως να επικεντρωθεί στα πλεονεκτήματα και στους κινδύνους που παρέχει το Internet Banking στους χρήστες του, ενώ τέλος να προσδιορισθεί ο βαθμός διείσδυσης και το επίπεδο ικανοποίησης των καταναλωτών στην ελληνική τραπεζική αγορά.

Το **συμπέρασμα** της εργασίας αυτής είναι ότι μεγάλο ποσοστό των Ελλήνων είναι ακόμα αρνητικά προδιατεθειμένο στη χρήση του Ιντερνετ Banking που οφείλεται κυρίως στην ελλιπή και κακή πληροφόρηση των καταναλωτών στις υπηρεσίες που προσφέρει καθώς και στην έλλειψη εξοικειώσής τους με τη νέα Τεχνολογία και στο νέο τραπεζικό περιβάλλον του Διαδικτύου. Επιπλέον σημαντικό ρόλο διαδραματίζει ο βαθμός εμπιστοσύνης που παρέχουν στην ασφάλεια των προσωπικών τους δεδομένων. Από τις πλευρά τους οι Τράπεζες που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα και προσφέρουν διαδικτυακές υπηρεσίες, μέσω των συνεχών αναβαθμίσεων στα μέτρα προστασίας τους αλλά και με συνεχή ενημέρωση των καταναλωτών έχουν καταφέρει και αποσπάσει ικανοποιητικό μερίδιο της αγοράς με στόχο την αύξησή του στο άμεσο μέλλον.

Κατά την προσέγγιση του θέματος στηριχθήκαμε κυρίως στην **έρευνα και μελέτη** του θεωρητικού μέρους ενός από τα εναλλακτικά δίκτυα των Τραπεζών δηλαδή το Internet Banking. Στη συνέχεια έγινε εμπειρική έρευνα με ερωτηματολόγιο που διενείμαμε από το Νοέμβριο του 2008 μέχρι τον Φεβρουάριο του 2009 σε πελάτες Τραπεζών με σκοπό να προσδιορίσουμε το βαθμό διείσδυσης του Internet banking στην Ελλάδα καθώς και των τραπεζικών συνηθειών των Ελλήνων πελατών τους. Λάβαμε 112 απαντήσεις και βάσει αυτών προχωρήσαμε στην ανάλυση και στα συμπεράσματα των επιλογών, προτιμήσεων, δισταγμών, των πελατών των τραπεζών.

Στο **πρώτο κεφάλαιο** της εργασίας περιγράφεται η έννοια της ηλεκτρονικής τραπεζικής τι περιλαμβάνεται στην έννοια αυτή ενώ στο **δεύτερο κεφάλαιο** παρουσιάζονται όλα τα εναλλακτικά δίκτυα παροχής τραπεζικών υπηρεσιών τα οποία διακρίνονται στα ATM, στο phone Banking, Mobile Banking, τα EFT/POS και το Internet Banking. Στη συνέχεια

αναλύουμε τις δυνατότητές τους και τις υπηρεσίες που προσφέρουν στον καταναλωτή καθώς και το λόγο ύπαρξής τους.

Στα επόμενα τρία κεφάλαια εστιάζομαστε στο ebanking με τα πλεονεκτήματα και τους κινδύνους που προσφέρει καθώς και την Ελληνική εμπειρία. Πιο συγκεκριμένα στο **τρίτο κεφάλαιο** παρουσιάζονται τα πλεονεκτήματά του τόσο από την πλευρά των τραπεζών όσο και των χρηστών, στο **τέταρτο κεφάλαιο** γίνεται αναφορά και ανάλυση των κινδύνων επίσης και για τις δύο πλευρές (τράπεζες και χρήστες) όπως και οι τρόποι αντιμετώπισης τους αλλά και ο ενδεδειγμένος τρόπος διαχείρισής τους. Στο **πέμπτο κεφάλαιο** γίνεται μια σύντομη ιστορική αναδρομή του στην Ελλάδα όπως επίσης αναφέρονται και κάποια στατιστικά στοιχεία για τους χρήστες. Επιπλέον παρουσιάζονται, στην αρχή περιληπτικά και στη συνέχεια αναλυτικά οι τραπεζικές συναλλαγές που εκτελούνται μέσω Διαδικτύου στον Ελληνικό χώρο, καθώς και οι ηλεκτρονικές διευθύνσεις των τραπεζών. Στο τέλος του συγκεκριμένου κεφαλαίου γίνεται λόγος για τις προοπτικές του στην Ελλάδα οι οποίες μάλιστα εμφανίζονται πάρα πολύ καλές στο άμεσο μέλλον παρά τα όποια προβλήματα.

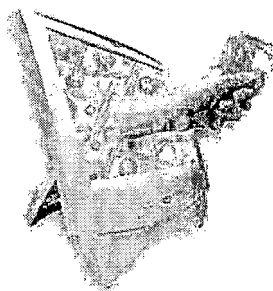
Στο **έκτο** και τελευταίο κεφάλαιο παρουσιάζεται η εμπειρική έρευνα που διενεργήθηκε στην Άρτα, η μεθοδολογία της, η δομή του ερωτηματολογίου, οι στόχοι της, καθώς και τα γραφήματα με τα συμπεράσματα στα οποία καταλήξαμε.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1ο

### Εννοιολογικός Προσδιορισμός

Ο όρος ηλεκτρονική Τραπεζική (e-banking) περιλαμβάνει κάθε χρηματοπιστωτική υπηρεσία ή προϊόν το οποίο μπορεί να παρασχεθεί μέσω ενός τηλεπικοινωνιακού ή ηλεκτρονικού δικτύου με χρήση σύγχρονης τεχνολογίας. Η παροχή τραπεζικών υπηρεσιών μέσω ηλεκτρονικών δικτύων διανομής λαμβάνει χώρα αρκετές δεκαετίες τώρα. Η ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων (Electronic Funds Transfer) καθώς και οι συναλλαγές μέσω αυτόματων ταμειακών μηχανών (ATM) αποτελούν παγκόσμιες τραπεζικές πρακτικές τουλάχιστον τις τρεις τελευταίες δεκαετίες. Ωστόσο, η ηλεκτρονική τραπεζική εμφανίστηκε ως διακριτός όρος μόλις την τελευταία πενταετία και αυτό πρέπει να αποδοθεί κυρίως στην ανάπτυξη του διαδικτύου, που πρόσφερε νέες δυνατότητες σε όλες τις επιχειρήσεις και ιδιαίτερα σε αυτές του διαδικτύου. Η έννοια ηλεκτρονική τραπεζική, επομένως, περικλείει εκείνη την υποδομή που διασφαλίζει την πρόσβαση των πελατών τόσο στους λογαριασμούς τους όσο και στις γενικής φύσεως πληροφορίες που προσφέρουν οι τράπεζες. Οι πελάτες (ιδιώτες και επιχειρήσεις) ωφελούνται σημαντικά από τη χρήση των υπηρεσιών e-banking, καθώς τους παρέχεται η δυνατότητα να διεκπεραιώνουν ένα μεγάλο μέρος των συναλλαγών τους με την τράπεζα εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια 24 ώρες το 24ωρο, 365 μέρες το χρόνο. Για τις ΜΜΕ το όφελος είναι ακόμη μεγαλύτερο, καθώς περιορίζεται το κόστος λειτουργίας τους όσον αφορά σε λειτουργικά έξοδα, προμήθειες και κινδύνους απώλειας χρήματος, ενώ παράλληλα εξοικονομείται πολύτιμος χρόνος.

Με το e-banking οι τραπεζικές υπηρεσίες προσφέρονται ανά πάσα στιγμή, ο δε καταναλωτής μπορεί να ενημερωθεί για κάθε προϊόν ή υπηρεσία ανέξοδα και χωρίς χρόνους αναμονής. Συχνό είναι και το φαινόμενο των προσφορών ή της εφαρμογής ευνοϊκότερων όρων στην παροχή προϊόντων μέσω Internet, γεγονός που από μόνο του είναι ικανό να προσελκύσει σημαντική μερίδα καταναλωτών που αναζητούν προσφορές.



## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο**

### **ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Η μείωση των επιτοκίων σε παγκόσμιο επίπεδο μείωσε τις δυνατότητες των τραπεζών για επιθετική τιμολογιακή πολιτική και έθεσε ως προτεραιότητες την ποιοτική εξυπηρέτηση των πελατών και τον περιορισμό του κόστους παροχής υπηρεσιών. Η ανάπτυξη των εναλλακτικών δικτύων επικοινωνίας με τους πελάτες έγινε για να εξυπηρετηθούν οι στόχοι αυτοί.

Τα εναλλακτικά δίκτυα έχουν πολύ μικρότερο κόστος ανά συναλλαγή από ό,τι η εκτέλεση μιας συναλλαγής από υπάλληλο. Επιπλέον προσφέρουν ποιοτικές υπηρεσίες στους πελάτες καθώς εξαλείφουν την αναμονή στην ουρά και προσφέρουν απομακρυσμένη πρόσβαση στις τραπεζικές υπηρεσίες. Για όλους αυτούς τους λόγους, τα εναλλακτικά δίκτυα προσθέτουν αξία στις υπάρχουσες υπηρεσίες .

Τα σύγχρονα εναλλακτικά δίκτυα παροχής τραπεζικών υπηρεσιών είναι:

- το δίκτυο των αυτομάτων μηχανημάτων ανάληψης (ATM-Automated Teller Machine)
- το Phone Banking
- το Mobile banking
- το Electronic FundsTransfer / Point of sales (EFT/POS)
- το Internet Banking,

#### **1) Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές (ATM).**

Οι Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές (Automated Teller Machines, ATMs), δημιουργήθηκαν για την ανάληψη μετρητών από τους πελάτες των τραπεζών σε 24ωρη βάση.

Μέσω των ATMs παρέχεται η δυνατότητα για ανάληψη μετρητών, κατάθεση χρημάτων, ενημέρωση για το υπόλοιπο λογαριασμού, λήψη ανάλυσης κίνησης λογαριασμού, μεταφορά ποσού σε συνδεδεμένο λογαριασμό και μεταφορά ποσού σε λογαριασμό τρίτου. Επίσης, διενεργείτε η πληρωμή πιστωτικών καρτών, ασφαλιστρών λογαριασμών κοινής ωφέλειας, χρηματιστηριακών πράξεων και ΦΠΑ.

Επιπλέον, προσφέρονται άλλες υπηρεσίες, όπως είναι η ανανέωση χρόνου ομιλίας για καρτοκινητή τηλεφωνία, αίτηση για νέο μπλοκ επιταγών, αγορά και πώληση συναλλάγματος, αλλαγή παγίων εντολών, αίτηση για δάνεια, ανανέωση πιστωτικού υπολοίπου smart-card και αλλαγή μυστικού αριθμού (PIN). Ο κατάλογος των υπηρεσιών που προσφέρονται μέσω των ATMs συνεχώς εμπλουτίζεται με νέες συναλλαγές, ενώ σε πιο εξελιγμένα συστήματα υπάρχει δυνατότητα on-line βοήθειας από υπάλληλο της τράπεζας.

Οι τράπεζες αποκτούν όλο και περισσότερα μηχανήματα, όμως η αγορά, εγκατάσταση, συντήρηση και διαχείριση των ATMs αυξάνει το λειτουργικό τους κόστος. Διατραπεζικές συμφωνίες σε εθνικό αλλά και σε διεθνές επίπεδο, επιτρέπουν και σε πελάτες άλλων τραπεζών την ανάληψη μετρητών από τα ATMs. Για τους πελάτες αυτό έχει ιδιαίτερη αξία, επειδή τους διασφαλίζει την εξυπηρέτησή τους από το χρηματοπιστωτικό σύστημα παγκοσμίως. Από την άλλη πλευρά, οι μικρές τράπεζες εξυπηρετούν τους πελάτες τους, χωρίς να υπόκεινται στο αντίστοιχο κόστος, που θα τις επιβάρυνε σημαντικά.

Όσον αφορά τα μεγάλα πιστωτικά ιδρύματα, που διαθέτουν ήδη επαρκή υποδομή σε ATMs, αλλά μόνο σε εθνικό επίπεδο, αυτά προσφέρουν και σε άλλους τις υπηρεσίες τους, αυξάνοντας τα έσοδα τους.

Με την χρήση των ATMs απελευθερώνεται ανθρώπινο δυναμικό από τις εργασίες απλών συναλλαγών, που η τράπεζα το χρησιμοποιεί σε άλλες πιο σύνθετες εφαρμογές, προσφέροντας ποιοτική εξυπηρέτηση στον πελάτη. Επιπλέον το κόστος των συναλλαγών που εκτελούνται μέσω των ATMs, είναι κατά πολύ μικρότερο για τις τράπεζες σε σύγκριση με τις παραδοσιακές συναλλαγές μέσω των tellers. Όσον αφορά την προμήθεια του χρηματοοικονομικού οργανισμού για την παροχή υπηρεσιών μέσω ATMs, η τάση που όλο και περισσότερο επικρατεί είναι η τράπεζα να τιμολογεί διαφορετικά αυτές που προσφέρει στους πελάτες της, σε σχέση με αυτές που παρέχει σε πελάτες άλλων πιστωτικών ιδρυμάτων. Προσπαθεί με αυτόν τον τρόπο να διευρύνει το μερίδιο της στην αγορά, αλλά ταυτόχρονα να ωθήσει την πελατεία της στην χρήση των εναλλακτικών δικτύων διανομής τραπεζικών υπηρεσιών.

Τα ATMs παρέχουν 24ωρη on-line και real-time εξυπηρέτηση στους πελάτες, επομένως σημαντικότατο ρόλο στην λειτουργία μιας τράπεζας διαδραματίζει το σύστημα διαχείρισής



τους. Σε αυτό συμβάλλουν οι κατασκευάστριες εταιρείες με την τροφοδότηση τις διεθνούς τραπεζικής αγοράς με νέα μοντέλα ATMs που με το κατάλληλο λογισμικό και δικτύωση με τα συστήματα πληροφορικής της τράπεζας, παρουσιάζουν σημαντικά πλεονεκτήματα και ως προς τον τομέα της διαχείρισης. Επιπλέον, τα νέα μηχανήματα είναι φιλικότερα στον χρήστη και πραγματοποιούν τις συναλλαγές σε μικρότερο χρόνο. Αυτά είναι συμβατά με οποιαδήποτε μηχανογραφικό περιβάλλον της τράπεζας, έτσι τοποθετούνται εύκολα και γρήγορα, ενώ εξυπηρετούν πλήθος εργασιών με δυνατότητα ένταξης και νέων συναλλαγών.

## **2) Electronic Funds Transfer – Point Of Sales (EFT/POS).**

Ουσιαστικά πρόκειται για ηλεκτρονικές συσκευές μεταφορές κεφαλαίων στα σημεία πώλησης (Electronic Funds Transfer – Point Of Sales, EFT/POS) οι οποίες τοποθετούνται σε χώρους όπου πωλούνται προϊόντα ή υπηρεσίες προς το καταναλωτικό κοινό. Μέσω αυτών των συσκευών οι κάτοχοι πιστωτικής κάρτας ή κάρτας αναλήψεων μετρητών (cash card), διενεργούν τις αγορές τους χωρίς να είναι απαραίτητο να έχουν μετρητά. Στην περίπτωση της cash card η μεταφορά των χρημάτων από το λογαριασμό του αγοραστή στο λογαριασμό του εμπορίου γίνεται αυτόματα και εκτελείτε ταυτόχρονα με την σχετική αγορά. Όσον αφορά τη συναλλαγή με πιστωτική κάρτα, η εκκαθάριση διενεργείται από την τράπεζα στο τέλος κάθε εργάσιμης ημέρας, με αποτέλεσμα οι λογαριασμοί των εμπόρων να πιστώνονται γρήγορα και με ασφάλεια.

Πλήθος συναλλαγών λιανικής εκτελούνται αυτόματα χωρίς ούτε ο αγοραστής, ούτε ο πωλητής να προσέρχεται στο τραπεζικό κατάστημα. Επιπλέον, οι τράπεζες με τον τρόπο αυτό αυξάνουν το πελατολόγιο τους και επομένως τον κύκλο εργασιών τους, αφού το 50% των νέων καρτών, που εκδίδονται από την τράπεζα, προέρχονται από συνεργαζόμενα εξωτραπεζικά δίκτυα πωλήσεων. Επίσης μειώνουν το λειτουργικό τους κόστος, επειδή δεν απασχολείται το προσωπικό με τον μεγάλο αριθμό αυτών των συναλλαγών, αλλά και χωρίς δαπάνη σε διάφορα υλικά, όπως είναι παραστατικά ταμείου και εκτυπώσεις ελέγχου.

Οι κάτοχοι των μηχανημάτων POS συνήθως επιβαρύνονται με εφάπαξ εισφορά αρχικής εγκατάστασης της συσκευής, πάγιο και ποσοστιαία προμήθεια επί του ποσού πωλήσεων. Από τις τράπεζες διατίθενται ειδικά εξελιγμένα τερματικά (EFT POS), που αποτελούν είδος

ταμειακής μηχανής διευκολύνοντας τους εμπόρους. Αυτό συμβαίνει επειδή η συσκευή αυτή αναζητά την τιμή του προϊόντος, εκτελεί τους απαραίτητους υπολογισμούς, επεξεργάζεται τις πιστώσεις και καταγράφει τις συναλλαγές.

Η προσφορά πολλών άτοκων δόσεων, τις κάνει ιδιαίτερα ελκυστικές, αυξάνοντας τις πωλήσεις των εμπορών. Αντίθετα οι έντοκες δόσεις των πιστωτικών καρτών συμβάλλουν στην υπερχρέωση των νοικοκυριών, αφού δεν είναι τίποτα άλλο από ένα δανεισμό και μάλιστα με υψηλό κόστος εξυπηρέτησης. Οι πιστωτικές κάρτες ουσιαστικά παγιδεύουν τους ανθρώπους σε μια κατάσταση χρόνιου δανεισμού.

Το σύστημα του ηλεκτρονικού πορτοφολιού (Electronic Purse EP) περιλαμβάνει την έξυπνη κάρτα με ενσωματωμένο μικροτσίπ, αντί της μαγνητικής ταινίας που έχει η πιστωτική κάρτα. Το ολοκληρωμένο κύκλωμα της έξυπνης κάρτας (smart card) εμπεριέχει ένα μικροϋπολογιστή, έτσι είναι δυνατή η εφαρμογή ενός μεγάλου αριθμού λειτουργιών μέσα στην ίδια την κάρτα, όπως καταγραφή πληροφοριών, έλεγχος αυθεντικότητας της κάρτας και του κατόχου, αποθήκευση, αύξηση και μείωση χρηματικής αξίας. Επίσης, περιλαμβάνει ηλεκτρονική υπογραφή, έλεγχο του ορίου δαπανών, δηλαδή των αγορών που έχουν πραγματοποιηθεί, έλεγχο του μυστικού αριθμού pin, διαχείριση ασφαλείας, λειτουργία marketing, όπως διαχείριση κουπονιών από αγορές με ειδικές προσφορές. Η αύξηση της χρηματικής της αξίας της smart card είναι δυνατόν να γίνεται μέσω των ταμείων της τράπεζας, ATMs, EFT/ POS, mobile Banking και internet Banking<sup>1</sup>.

### **3) Phone Banking**

Με το σύστημα Phone Banking οι τράπεζες προσφέρουν υπηρεσίες στον πελάτη μέσω απλής τηλεφωνικής συσκευής. Αυτό φυσικά διευκολύνει ιδιαίτερα το κοινό, επειδή δεν απαιτείτε επίσκεψη στο τραπεζικό κατάστημα, αλλά ούτε ειδικός εξοπλισμός, ενώ η χρήση του τηλεφώνου είναι απλή και γνωστή σε όλους. Οι τηλεφωνικές τραπεζικές υπηρεσίες προσφέρονται συνήθως δωρεάν και το κοινό τις προτιμά, αφού μπορεί με άνεση από τον δικό του χώρο να δώσει εντολές για την εκτέλεση χρηματιστηριακών πράξεων ή να αντλήσει πληροφορίες για τραπεζικά προϊόντα. Επιπλέον, ο πελάτης μπορεί να ζητήσει την μεταφορά

<sup>1</sup> (26/7/2003) «Το Ηλεκτρονικό σας Πορτοφόλι» άρθρο της Popular Money, ειδική έκδοση εφημερίδας Καθημερινή.

ποσού μεταξύ λογαριασμών καταθέσεων, να παραγγείλει καρνέ επιταγών ή να αλλάξει τον μυστικό του κωδικό. Όσον αφορά τις τράπεζες με την τηλεφωνική εξυπηρέτηση, ικανοποιούν τα αιτήματα των πελατών τους και εκτελούν τις τραπεζικές τους συναλλαγές.

Το πλεονέκτημα για τις τράπεζες είναι ότι, το κόστος των συναλλαγών μέσω phone banking είναι αρκετά μικρότερο από ότι μέσω των tellers του καταστήματος<sup>2</sup>.

Σήμερα τα πιστωτικά ιδρύματα προσφέρουν όλο και πιο σύνθετα προϊόντα μέσω του phone banking, παρατείνοντας παράλληλα και τον χρόνο διάθεσής τους, σε μερικές περιπτώσεις ολόκληρο το 24ωρο. Πλέον πολλές τράπεζες δέχονται τηλεφωνικά αιτήσεις για δάνεια που συχνά εγκρίνονται σε χρονικό διάστημα μερικών λεπτών της ώρας. Αυτό επιτυγχάνεται με την χρήση εξελιγμένης πληροφορικής, όπου ο υπάλληλος της τράπεζας ανά πάσα στιγμή έχει συνολική εικόνα του πελάτη σε σχέση με ολόκληρη την τράπεζα, ενώ παράλληλα αντλεί πληροφορίες για τυχόν δυσμενή στοιχεία από τον «Τειρεσία». Όσον αφορά τα έγγραφα που πρέπει να υπογραφούν, αυτά διακινούνται μέσω courier. Στην περίπτωση σύνθετων χρηματοοικονομικών προϊόντων ορίζεται συνάντηση με τον αρμόδιο υπάλληλο, που έχει τον ρόλο οικονομικού συμβούλου και διαμορφώνει το προϊόν της τράπεζας ειδικά για τον συγκεκριμένο πελάτη<sup>3</sup>.

#### 4) Mobile Banking



Με το Mobile Banking παρέχεται στον πελάτη η δυνατότητα να ενημερώνεται μέσω της κινητής τηλεφωνίας για το υπόλοιπο του λογαριασμού του, την πίστωση μισθοδοσίας, την τιμή μετοχών, την εκτέλεση χρηματιστηριακών πράξεων, την πληρωμή επιταγής, πιστωτικής κάρτας, λογαριασμού ΔΕΗ, ΟΤΕ κ.α.. Η ειδοποίηση γίνεται με μήνυμα SMS, e-mail ή προφορικά από τραπεζικό αντιπρόσωπο στον τηλεφωνικό αριθμό που έχει ορίσει ο χρήστης. Επιπλέον, οι κάτοχοι προηγμένης τεχνολογίας κινητού τηλεφώνου μπορούν να αποκτήσουν

<sup>2</sup> Εφημερίδα: Ημερησία 29 Ιανουαρίου 2007, Σελ. 39.

<sup>3</sup> Καρακάσης Θ., (1999) «Οι αλλαγές στον τραπεζικό τομέα και η σημασία τους για τις επιχειρήσεις» Eurobank.

πρόσβαση στο site της τράπεζας χρησιμοποιώντας τη συσκευή σαν ηλεκτρονικό υπολογιστή. Συνεπώς, το mobile banking και οι εξελιγμένες συσκευές κινητής τηλεφωνίας έχουν πολλές δυνατότητες και κυρίως δίνουν την ευχέρεια στον πελάτη να επικοινωνεί με την τράπεζα με διάφορους τρόπους. Η χρήση της κινητής τηλεφωνίας έχει ιδιαίτερη αξία για την άμεση διενέργεια ορισμένων τραπεζικών συναλλαγών. Για παράδειγμα οι τιμές των χρηματιστηριακών επενδύσεων αλλάζουν γρήγορα και για αυτό η πρόσβαση σε αυτές μέσω κινητού τηλεφώνου έχει ως αποτέλεσμα να μεταβιβάζονται αμέσως από οπουδήποτε, χωρίς να χάνονται επενδυτικές ευκαιρίες ή να αναλώνεται χρόνος για την παρακολούθηση της συνεδρίασης του χρηματιστηρίου. Στην Ελλάδα το Mobile Banking γνώρισε ημέρες μεγάλης άνθησης το καλοκαίρι του 1999, όπου οι χρήστες της υπηρεσίας αυτής βρισκόμενοι σε διακοπές δίπλα στην θάλασσα μέσω κινητού τηλεφώνου ελάμβαναν ενημέρωση για τις τιμές των μετοχών τους και έδιναν εντολές για αγορά ή πώληση.

#### **5) Internet Banking.**

Με το Internet Banking όπως συνήθως ονομάζεται από τα πιστωτικά ιδρύματα, παρέχεται η δυνατότητα στον χρήστη να εκτελεί ο ίδιος τις τραπεζικές του συναλλαγές μέσω διαδικτύου. Με αυτό το σύστημα ο πελάτης από το δικό του χώρο, με τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή, έχει πρόσβαση σε τραπεζικές υπηρεσίες, που είναι διαθέσιμες 7x24, δηλαδή όλες τις ώρες. Αρχικά οι τράπεζες στην Ελλάδα εξυπηρετούσαν τις απλές συναλλαγές μέσω της εφαρμογής internet Banking, αλλά πλέον παρέχουν πιο σύνθετα προϊόντα, ενώ συνεχώς την εμπλουτίζουν με νέες εργασίες.

Οι υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω e-banking ποικίλουν από τράπεζα σε τράπεζα. Συνήθως ο χρήστης του συστήματος αυτού έχει πλήρη και έγκυρη πληροφόρηση για το σύνολο των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και προϊόντων. Το σημαντικότερο όμως είναι ότι έχει τη δυνατότητα να εκτελεί σε πραγματικό χρόνο συναλλαγές μεταξύ τραπεζικών λογαριασμών, να διενεργεί μια σειρά πληρωμών, όπως πιστωτικών καρτών, ασφαλιστικών εισφορών, εργοδοτικών εισφορών, λογαριασμών κοινής ωφέλειας, να δίνει εντολές on-line για χρηματιστηριακές πράξεις, κ.α.. Επίσης, αποστέλλει εμβάσματα σε άλλα πιστωτικά ιδρύματα και υποβάλλει διάφορες αιτήσεις, όπως είναι για μπλοκ επιταγών, για αλλαγή παγίων εντολών κ.α.. Επιπλέον, ο πελάτης ενημερώνεται για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των

λογαριασμών του. Επιπροσθέτως, διαχειρίζεται ο ίδιος ορισμένους παραμέτρους ασφαλείας, όπως είναι το password και η λίστα TAN.

Για να αποκτήσει κάποιος την δυνατότητα εκτέλεσης τραπεζικών συναλλαγών μέσω διαδικτύου, θα πρέπει να συμπληρώσει τη σχετική αίτηση, που υπάρχει στην ιστοσελίδα της τράπεζας, όπως είναι το έντυπο 1 του παραρτήματος. Η αίτηση μπορεί να υποβληθεί τηλεφωνικώς ή με e-mail ή με επίσκεψη σε ένα κατάστημα της τράπεζας. Σήμερα όλο και περισσότερες τράπεζες διεκπεραιώνουν μέσω courier την απαιτούμενη αλληλογραφία για το e-banking, χωρίς καμιά επιβάρυνση του πελάτη. Στην περίπτωση που η αίτηση υποβληθεί στο κατάστημα, ο πελάτης παραλαμβάνει αμέσως το user ID, ενώ το αρχικό password και η λίστα με αριθμούς επικύρωσης (TAN) είναι διαθέσιμα μετά από μερικές ημέρες. Όσον αφορά την ενεργοποίησή τους, ο χρήστης πρέπει να επικοινωνήσει με την αρμόδια υπηρεσία του πιστωτικού οργανισμού.

Οι χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις συνήθως απαιτούν ο χρήστης του internet Banking να τηρεί ένα λογαριασμό σε ευρώ ή να ανοίξει λογαριασμό, εάν δεν έχει σε αυτή την τράπεζα. Για το άνοιγμα του λογαριασμού είναι απαραίτητη η ταυτότητα του πελάτη και η κατάθεση ενός ελάχιστου ποσού χρημάτων. Σε ορισμένες όμως τράπεζες, όπως είναι η EFG Eurobank Ergasias, δεν είναι απαραίτητο ο πελάτης να έχει λογαριασμό, αλλά αρκεί μία πιστωτική κάρτα του συγκεκριμένου οργανισμού. Επίσης, στην τράπεζα αυτή υπάρχει η δυνατότητα εγγραφής χρήστη χωρίς να διαθέτει ούτε λογαριασμό, ούτε πιστωτική κάρτα. Σε αυτόν παρέχεται μια σειρά υπηρεσιών, που αφορούν κυρίως την ενημέρωσή του γύρω από χρηματιστηριακά προϊόντα<sup>4</sup>.

### **Διακρίσεις internet banking**

Με γνώμονα αυτόν τον ορισμό, μπορεί να πραγματοποιηθεί μια αρχική διάκριση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που μπορεί να προσφέρει ένα χρηματοπιστωτικό ίδρυμα:

- Information Web. Ο δικτυακός τόπος μιας τράπεζας μπορεί να προσφέρει μόνο πληροφορίες.

---

<sup>4</sup> [www.go-online.gr](http://www.go-online.gr) Διαδικτυακές τραπεζικές συναλλαγές (e-banking).

- Transactional Web. Η τράπεζα μπορεί να επιτρέψει την πραγματοποίηση συναλλαγών μέσω του δικτυακού της τόπου (π.χ. άνοιγμα λογαριασμών, πρόσβαση σε αυτούς, αίτηση για δάνειο).
- Business Integration. Το στάδιο αυτό, ολοκληρώνει την παρουσία της τράπεζας στον κυβερνοχώρο, προσφέροντας μια πληθώρα υπηρεσιών που καλύπτουν όλες τις πιθανές ανάγκες του καταναλωτή.
- Business Transformation. Στο τέταρτο και τελευταίο στάδιο, η τράπεζα έχει πλέον μετασχηματιστεί σε μια νέα μορφή επιχείρησης, η οποία έχει ενσωματώσει πλήρως όλα τα χαρακτηριστικά του διαδικτύου. Με άλλα λόγια, η τράπεζα έχει διέλθει επιτυχώς όλα τα προηγούμενα στάδια και έχει ενσωματώσει τις αρχές του ηλεκτρονικού επιχειρείν.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο

### Πλεονεκτήματα του e-banking.

- Οι τράπεζες οι οποίες αντιμετωπίζουν με επιτυχία τις τεχνολογικές προκλήσεις που παρουσιάζονται, θα έχουν νέες ευκαιρίες να επεκτείνουν τη θέση τους στη αγορά. Η ψηφιοποίηση των συναλλαγών μειώνει το κόστος και αυξάνει την αποτελεσματικότητα. Συνέπεια της έντονης χρησιμοποίησης της νέας τεχνολογίας στις τραπεζικές συναλλαγές είναι και η τάση για «προτυποποίηση» των τραπεζικών προϊόντων, η οποία είναι γνωστή με τον όρο «commodisation». Αυτό για τις τράπεζες είναι από τη μια θετικό διότι προσθέτει αποτελεσματικότητα και ευκολία στις επιχειρηματικές διαδικασίες αλλά από την άλλη μειώνει την «πίστη» των πελατών σ' αυτές αφού μειώνεται το switching cost μιας ενδεχόμενης αλλαγής τράπεζας.
- Το internet Banking συγκεκριμένα θα επιτρέψει τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα να δράσουν και ως «αρχές έκδοσης» ψηφιακών πιστοποιητικών στις νέες μορφές ηλεκτρονικές αγορές που δημιουργούνται (e-marketplaces). Πολλές και ευκίνητες τράπεζες σε συνεργασία για παράδειγμα με ISPs, εταιρείες τηλεπικοινωνιών, εταιρείες παραγωγής software αλλά και άλλους φορείς μπορούν να εκμεταλλευτούν την ευκαιρία αυτή. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελούν οι 4 μεγαλύτερες τράπεζες της Γερμανίας που αγόρασαν από κοινού το 1999 εταιρεία παροχής υπηρεσιών ασφάλειας στις ηλεκτρονικές συναλλαγές.
- Οι τράπεζες μπορούν να αποκτήσουν νέους πελάτες μέσω της παρουσίας τους στο internet. Πολλοί είναι εκείνοι που θα μπουν στον πειρασμό να δοκιμάσουν ένα προϊόν μιας τράπεζας όταν το μόνο που χρειάζεται για κάτι τέτοιο είναι μερικά clicks. Οι περισσότεροι χρήστες του internet είναι άτομα δυναμικά, με υψηλό μορφωτικό και βιοτικό επίπεδο, άτομα δηλαδή που οι τράπεζες θέλουν για πελάτες τους καθώς κατανοούν καλύτερα τις νέες μορφές συναλλαγών αλλά και τα νέα προϊόντα. Από την άλλη έχουν όμως και μεγαλύτερες απαιτήσεις.
- Με την πολυπλοκότητα των σημερινών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και την εξειδίκευση είναι μάλλον απίθανο ο υπάλληλος μιας τράπεζας να απαντήσει σε όλα τα ερωτήματα των πελατών. Ο χρήστης όμως του e-banking έχει έγκυρη και πληρέστερη πληροφόρηση, αφού οι τράπεζες είναι ιδιαίτερα αναλυτικές και προσεκτικές σε όσα δημοσιεύουν στην ιστοσελίδα τους. Ο πελάτης αφού ενημερωθεί μέσω διαδικτύου για τις υπηρεσίες που επιθυμεί, συγκρίνει τα τραπεζικά προϊόντα και κυρίως την τιμολόγησή τους

και επιλέγει την τράπεζα που προσφέρει τους ευνοϊκότερους όρους. Φυσικά η ανάγκη της προσωπικής εξυπηρέτησης παραμένει, ιδιαίτερα σε σύνθετα τραπεζικά προϊόντα, αλλά πριν φθάσει ο χρήστης του e-banking στην τράπεζα γνωρίζει τους όρους που προσφέρει και ο ανταγωνισμός. Η επαφή με τον υπάλληλο είναι ποιοτική και έχει συμβουλευτικό χαρακτήρα, ενώ η συνάντηση έχει ορισθεί κατά την επικοινωνία μέσω του διαδικτύου <sup>5</sup>.

- Με τη χρήση του e-banking, ο πελάτης πραγματοποιεί τις τραπεζικές του συναλλαγές όλο το 24ωρο, άνετα από το σπίτι ή το γραφείο του και όπως τονίζουν οι τράπεζες ανέξοδα. Επίσης, με το internet έχουν όλοι ίσες ευκαιρίες είτε βρίσκονται δίπλα στο κεντρικό κατάστημα της τράπεζας στην πρωτεύουσα, είτε στο πιο απομακρυσμένο χωριό. Επιπροσθέτως, ο χρήστης του e-banking χρησιμοποιεί το λογισμικό που είναι εγκατεστημένο στον server της τράπεζας, αυτό που δίνει τη δυνατότητα να συνδέεται από οποιαδήποτε χώρα, μέσω σταθερού ή φορητού υπολογιστή, ακόμη και μόνο με τη χρήση ενός εξελιγμένου κινητού τηλεφώνου. Συνεπώς, εξαφανίζονται δυσκολίες που προέρχονται από τις αποστάσεις και παράλληλα καταργούνται οι άσκοπες μετακινήσεις προς την τράπεζα, ενώ ο πελάτης αποφεύγει την αναμονή σε ατέλειωτες ουρές ταμείων. Έτσι με τη διάδοση του e-banking οι Ελληνικές τράπεζες θα έχουν επιπλέον όφελος, επειδή αυτό θα συμβάλλει στην μείωση της ουράς των παραδοσιακών καταστημάτων <sup>6</sup>.

- Με το e-banking οι χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί επιτυγχάνουν την προβολή τόσο της τράπεζας, όσο και των θυγατρικών τους εταιρειών, όπου και παραπέμπουν τον χρήστη. Είναι δηλαδή μια διαρκής διαφήμιση των παρεχόμενων τραπεζικών προϊόντων και παρουσίαση στο κοινό των νέων καινοτόμων υπηρεσιών. Οι πελάτες ενημερώνονται από τις ιστοσελίδες για τα θέματα που τους ενδιαφέρουν, στη συνέχεια κατεβάζουν και συμπληρώνουν τις σχετικές αιτήσεις και κατόπιν τις προωθούν σε ηλεκτρονική μορφή μέσω e-mail στο αρμόδιο τμήμα της τράπεζας. Συνεπώς, τα πιστωτικά ιδρύματα, όπως όλες οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται μέσω internet, μειώνουν το λειτουργικό τους κόστος με την εξοικονόμηση της δαπάνης για διαφημιστικό και άλλο έντυπο υλικό.

---

<sup>5</sup> Στοιχεία από την ιστοσελίδα (site) της Τράπεζας Πειραιώς <http://www.winbank.gr/>

<sup>6</sup> ΕΚΔΟΣΗ ΕΝΩΣΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ e-banking: Νέοι ορίζοντες στο τραπεζικό επιχειρείν Μασσαλίας 1,106 80 Αθήνα 2001.



## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4ο**

### **Οι κίνδυνοι του e-banking, οι τρόποι αντιμετώπισης και διαχείριση αυτών.**

#### **4.1. Οι κίνδυνοι του e-banking**

Η ηλεκτρονική τραπεζική υπόσχεται πολλά, σίγουρα όμως κρύβει κινδύνους και προβλήματα.

Νέοι κίνδυνοι εμφανίζονται, αλλά και οι παραδοσιακοί ενισχύονται και θα πρέπει να επαναξιολογηθούν σε νέα βάση. Οι σημαντικότεροι κίνδυνοι που προκύπτουν από τη χρήση της τεχνολογίας και της ηλεκτρονικής τραπεζικής, είναι οι παρακάτω:

##### **4.1.1. Λειτουργικοί κίνδυνοι**

Οι Λειτουργικοί κίνδυνοι που αποτελούν και τους πιο σημαντικούς, αφορούν την ασφάλεια των συναλλαγών, η οποία εξαρτάται από το χειρισμό και τη δομή των ηλεκτρονικών συστημάτων παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, την ακεραιότητα και τη σωστή διαχείριση των δεδομένων, καθώς και την ανάθεση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής σε τρίτους παροχείς. Αποτελεί ίσως το σημαντικότερο πρόβλημα το οποίο καλούνται να αντιμετωπίσουν οι τραπεζικοί οργανισμοί και η σημασία του τονίζεται διαρκώς από όλους τους διεθνείς φορείς που ασχολούνται με τη διαχείριση των τραπεζικών κινδύνων. Λανθασμένοι χειρισμοί και ανεπαρκείς υποδομές είναι δυνατό να οδηγήσουν σε οικονομικές απώλειες και να δημιουργήσουν ζητήματα απώλειας φήμης, ακόμα και νομικά που βλάπτουν την εικόνα της ηλεκτρονικής τραπεζικής γενικότερα. Οι κίνδυνοι ασφάλειας κατατάσσονται σε 3 κατηγορίες.

α) Κίνδυνοι που προέρχονται από τα συστήματα λογισμικού και hardware μπορεί να προκύψουν από το σχεδιασμό και τη λειτουργία του ίδιου του συστήματος ή και από εξωτερικούς παράγοντες. Στην περίπτωση του σχεδιασμού το πρόβλημα εντοπίζεται σε κάποιο πρόγραμμα λογισμικού το οποίο εμφανίζει περιοδικές ή μόνιμες δυσλειτουργίες. Πρόβλημα κατά τη λειτουργία του συστήματος μπορεί να εμφανιστεί σε περίπτωση απώλειας των τηλεπικοινωνιακών συνδέσεων, υπερφόρτωσης του ή διακοπής της τροφοδοσίας.

Οι εξωτερικοί παράγοντες που επηρεάζουν τη λειτουργία του είναι οι προσβολές από hackers και ιούς. Οι hackers συνήθως ενεργούν με τελικό σκοπό την υπεξαίρεση χρημάτων ή τη δολιοφθορά. Προσπαθούν να αποκτήσουν πρόσβαση σε δεδομένα πελατών ή και της ίδιας

της τράπεζας. Αρκετά συχνά στηρίζονται στις οποιοσδήποτε τεχνικές αδυναμίες των συστημάτων. Ωστόσο οι μεγαλύτεροι κίνδυνοι προέρχονται από τον ανθρώπινο παράγοντα.

Έρευνες που έχουν γίνει από ειδικούς σε θέματα ασφάλειας αποδεικνύουν ότι στις περισσότερες περιπτώσεις επιθέσεων οι εισβολείς είχαν την εκούσια ή ακούσια βοήθεια κάποιου που εργαζόταν μέσα στην τράπεζα<sup>7</sup>.

Σε άλλες περιπτώσεις οι επίδοξοι εισβολείς εκμεταλλεύονται την πρόσβαση που έχουν οι πελάτες της τράπεζας από το σπίτι τους. Πολλοί από αυτούς δε χρησιμοποιούν κάποιο ειδικό λογισμικό (firewall), το οποίο προστατεύει τον υπολογιστή και τα δεδομένα τους από επιθέσεις hacker και δεν επιτρέπει την πρόσβαση σε αυτά. Αυτοί αποτελούν τα πιο εύκολα θύματα προγραμμάτων που υποτίθεται ότι κάνουν κάτι χρήσιμο για αυτούς, αλλά στην πραγματικότητα ανοίγουν «τρύπες» ασφαλείας στο σύστημά τους, επιτρέποντας την πρόσβαση στα δεδομένα τους.

Ένας άλλος τρόπος είναι να χτυπήσουν τις τράπεζες, οι οποίες υιοθετούν την ηλεκτρονική τραπεζική γρήγορα, χωρίς να κατέχουν την απαραίτητη τεχνογνωσία. Ο λόγος είναι ο διαρκώς εντεινόμενος ανταγωνισμός και η προσπάθεια επιβίωσης, όπως αναφέρθηκε σε προηγούμενο κεφάλαιο. Αποτέλεσμα είναι να δημιουργούνται «τρύπες» ασφαλείας στα συστήματα που επιτρέπουν πρόσβαση στα στοιχεία της τράπεζας.

Τέλος, οι τεχνικές και τα προγράμματα που χρησιμοποιούν οι hackers, προκειμένου να πετύχουν τους σκοπούς που αναφέρθηκαν, έχουν εξελιχθεί τόσο πολύ, ώστε η εποχή που πολλές επιθέσεις θα γίνονται με αυτοματοποιημένο τρόπο δεν απέχει πολύ, σύμφωνα με αρκετούς ειδικούς.

β) Προβλήματα προερχόμενα από το προσωπικό ενός τραπεζικού ιδρύματος. Αυτά χωρίζονται σε προβλήματα οργάνωσης των αρμοδιοτήτων των εργαζομένων και σε κακόβουλες ενέργειες από μέρους του προσωπικού. Στην πρώτη περίπτωση ο κίνδυνος προκύπτει όταν αναρμόδια άτομα διενεργούν συναλλαγές για τις οποίες δεν έχουν εξουσιοδότηση. Στη δεύτερη ένας εργαζόμενος μπορεί να αποκτήσει πρόσβαση σε στοιχεία της τράπεζας και να τα αλλοιώσει με σκοπό την υπεξαίρεση χρημάτων ή τη δολιοφθορά.

γ) Η τελευταία κατηγορία κινδύνων που σχετίζονται με την ασφάλεια των συναλλαγών, οφείλεται σε παράγοντες έξω από τα ηλεκτρονικά συστήματα της τράπεζας και του

<sup>7</sup> Χρήστος Μ. Λεμονάκης, 2005. «Επιχειρησιακός Κίνδυνος Τραπεζών και υγιείς πρακτικές διαχείρισης ηλεκτρονικών συναλλαγών».

προσωπικού της. Τέτοιοι παράγοντες μπορεί να είναι μία φυσική καταστροφή (πυρκαγιά κ.α.) ή η ανεπάρκεια του εξωτερικού διαχειριστή στον οποίο η τράπεζα έχει αναθέσει κάποιες εργασίες της.

Όπως αναφέρθηκε σε προηγούμενο κεφάλαιο, οι τράπεζες βρίσκουν ιδιαίτερα ελκυστική τη λύση της ανάθεσης της εφαρμογής της ηλεκτρονικής τραπεζικής σε έναν τρίτο εξωτερικό παροχέα τέτοιων εφαρμογών. Με τον τρόπο αυτό αποφεύγουν να δημιουργήσουν οι ίδιες ένα ολοκληρωμένο πακέτο λογισμικού και την απαραίτητη υποδομή. Αυτό συνεπάγεται μείωση κόστους και ταχύτερη υιοθέτηση του e-banking. Το δυσάρεστο είναι ότι μέρος ή και ολόκληρος ο έλεγχος μεταφέρεται από την τράπεζα στον εξωτερικό παροχέα και ελλοχεύουν κίνδυνοι τους οποίους η τράπεζα δε μπορεί να διαχειριστεί από τη θέση στην οποία βρίσκεται. Το πρόβλημα γίνεται ακόμα μεγαλύτερο στην περίπτωση που ο εξωτερικός διαχειριστής δεν έχει την εμπειρία που χρειάζεται ή είναι μια σχετικά νέα επιχείρηση που αγνοεί τους τραπεζικούς κινδύνους.

Την άγνοια αυτή εκμεταλλεύονται οι hackers οι οποίοι μελετούν τον τρόπο με τον οποίο ο εξωτερικός παροχέας επεξεργάζεται τα στοιχεία και διενεργεί τις συναλλαγές. Μόλις βρεθεί μια αδυναμία κάνουν την κίνησή τους.

Κίνδυνοι μπορούν να προκύψουν και στην περίπτωση που ο αριθμός των εξωτερικών παροχέων είναι μικρός και το σύνολο σχεδόν των τραπεζών συνεργάζεται με αυτούς. Γίνεται εύκολα αντιληπτό ότι σε περίπτωση που προσβληθεί από εξωτερικούς εισβολείς ένας ευρέως χρησιμοποιούμενος εξωτερικός παροχέας, το μέγεθος της ζημιάς θα είναι πολλαπλάσιο και θα επηρεάσει μεγάλο αριθμό τραπεζικών ιδρυμάτων.

Αξίζει να σημειωθεί ότι οι απώλειες που αντιμετωπίζει το παγκόσμιο χρηματοπιστωτικό σύστημα από τις προσβολές των πληροφοριακών συστημάτων είναι ανησυχητικές.

Στοιχεία για το ηλεκτρονικό έγκλημα δεν κοινοποιούνται δημοσίως, αλλά υπολογίζεται ότι στις Η.Π.Α, χάνονται ετησίως περίπου 11 δισεκατομμύρια δολάρια από εταιρείες και καταναλωτές λόγω αυτής της μορφής εγκλήματος. Το μεγαλύτερο μέρος προέρχεται από χρηματοοικονομικά ιδρύματα. Το μεγαλύτερο μέρος των ζημιών δεν προέρχεται από τις ίδιες τις προσβολές, αλλά από έξοδα που γίνονται μετά από αυτές, προκειμένου να διασφαλιστούν τα συστήματα των τραπεζών και των άλλων εμπλεκόμενων εταιριών. Ειδικό σε θέματα ασφάλειας έχουν υπολογίσει ότι μια τράπεζα είναι διατεθειμένη να πληρώσει μέχρι και 1 εκατομμύριο δολάρια σε νέες υποδομές προκειμένου να διορθώσει τις ατέλειες και να κλείσει τις «τρύπες» στο σύστημά της. Το πρόβλημα πάντως δεν προβάλλεται στις πλήρεις

διαστάσεις του για ευνόητους λόγους. Κανείς δε θέλει να βλάψει την εικόνα του e-banking σε μια εποχή που γίνονται εντατικές προσπάθειες προώθησής του.

#### **4.1.2. Νομικοί Κίνδυνοι**

Οι νομικοί κίνδυνοι σχετίζονται άμεσα με την ηλεκτρονική τραπεζική και αυξάνονται όσο η χρήση της διευρύνεται. Ωστόσο οι επιπτώσεις τους είναι κατά πολύ μικρότερες από τις επιπτώσεις των λειτουργικών κινδύνων. Προέρχονται κυρίως από την αβεβαιότητα που υπάρχει στο νομικό - ρυθμιστικό πλαίσιο που αφορά την ηλεκτρονική τραπεζική. Στις περισσότερες χώρες δεν υπάρχει ένα σαφές ρυθμιστικό πλαίσιο κι αυτό οφείλεται στη μικρή εμπειρία όσον αφορά στον τομέα του e-banking. Νομικοί κίνδυνοι προκύπτουν για μια τράπεζα, όταν αυτή δραστηριοποιείται στον τομέα αυτό και αγνοεί τους νόμους και τους κανονισμούς προστασίας των πελατών και των τραπεζικών εργασιών.

Η άγνοια συνήθως οφείλεται στην ασάφεια των νόμων και στο ατελές νομικό πλαίσιο που αναφέραμε. Το πρόβλημα γίνεται ακόμα μεγαλύτερο όταν μια τράπεζα προσφέρει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της και σε άλλες χώρες, καθότι δεν υπάρχει ένα ενιαίο νομικό πλαίσιο σε υπερεθνικό επίπεδο. Κάθε χώρα εφαρμόζει τους δικούς της κανόνες και είναι δύσκολο για μια τράπεζα να προσαρμόζει διαρκώς τις υπηρεσίες της και να γνωρίζει όλους τους νόμους που ισχύουν σε κάθε χώρα. Μια τράπεζα μπορεί να εκτεθεί σε νομικούς κινδύνους ακόμα κι αν δεν παρέχει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της σε ξένη χώρα, απλά και μόνο επειδή παρέχει την ιστοσελίδα της μεταφρασμένη σε διάφορες γλώσσες. Οι νομικοί μιας ξένης χώρας μπορεί να θεωρήσουν ότι αυτό σημαίνει προώθηση των υπηρεσιών στη χώρα αυτή και επομένως η τράπεζα με τις ενέργειές της εμπίπτει στους τοπικούς νόμους και κανονισμούς.

Μεγάλο πρόβλημα υπάρχει επίσης αναφορικά με την εγκυρότητα των συναλλαγών και την πιστοποίηση των προσώπων μέσω των ηλεκτρονικών οδών. Μέχρι σήμερα γνωρίζαμε ότι ο μόνος τρόπος ταυτοποίησης ενός προσώπου σε ένα έγγραφο ήταν η ιδιόχειρη υπογραφή του. Αλλά και η πιστοποίηση ενός εγγράφου στηριζόταν στην φυσική ύπαρξη του.

Η εξέλιξη της τεχνολογίας και οι εφαρμογές ηλεκτρονικής τραπεζικής άλλαξαν τα δεδομένα. Τόσο τα έγγραφα, όσο και οι υπογραφές είναι ψηφιακά, δηλαδή εικονικά. Το νομοθετικό πλαίσιο όμως αρκετών κρατών δεν προβλέπει κάτι τέτοιο. Στη χώρα μας για παράδειγμα, κατά το άρθρο 160 παρ. 1 ΑΚ, το έγγραφο ως συστατικό στοιχείο της δικαιοπραξίας πρέπει

να φέρει την ιδιόχειρη υπογραφή του εκδότη του. Επίσης σύμφωνα με το άρθρο 443 ΚΠολΔ, η αποδεικτική δύναμη του εγγράφου καθορίζεται από την ιδιόχειρη υπογραφή του εκδότη του. Το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο δεν προβλέπει τη χρήση μηχανικών μέσων ως υποκατάστατων της ιδιόχειρης υπογραφής κι αυτό γιατί ο νομοθέτης δεν ήταν δυνατό να προβλέψει τις ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις. Ωστόσο σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης ήδη από το 1999 η Οδηγία 1999/93/ΕΚ θέτει τις βάσεις του ρυθμιστικού πλαισίου για τις ηλεκτρονικές υπογραφές. Την Οδηγία υιοθέτησαν όλα τα κράτη-μέλη και στην Ελλάδα με το Προεδρικό Διάταγμα 150/2000 εναρμονίστηκε το ελληνικό με το κοινοτικό δίκαιο<sup>8</sup>.

Ένας άλλος νομικός κίνδυνος προέρχεται από το ζήτημα της προστασίας των προσωπικών δεδομένων των πελατών . Κακή χρήση από το προσωπικό της τράπεζας ή από εξωτερικούς κακόβουλους εισβολείς μπορεί να εκθέσει μια τράπεζα σε σοβαρούς κινδύνους. Οι εξωτερικοί εισβολείς είναι δυνατό να αποκτήσουν πρόσβαση στις βάσεις δεδομένων των τραπεζών και να χρησιμοποιούν τα δεδομένα των πελατών για να διαπράξουν μια απάτη, Η διαφορά αυτής της περίπτωσης από την περίπτωση που αναλύσαμε στο κεφάλαιο της ασφάλειας των συναλλαγών είναι ότι εδώ προκύπτει μόνο νομικός κίνδυνος από την κακή ή αναρμόδια χρήση των δεδομένων των πελατών και όχι ζημίες από υπεξαίρεση χρημάτων. Τέλος, ενδεικτικά αναφέρουμε το νομικό κίνδυνο που προκύπτει από μια ενδεχόμενη ολοκληρωτική κατάρρευση των συστημάτων ηλεκτρονικής τραπεζικής.

#### ***4.1.3. Κίνδυνοι απώλειας φήμης***

Οι κίνδυνοι που σχετίζονται με τη φήμη ενός τραπεζικού ιδρύματος είναι πολύ σημαντικοί και αυτό γιατί ενώ ξεκινούν από ένα ίδρυμα, επηρεάζουν και όλα τα άλλα και βλάπτουν την εικόνα της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Η φήμη μιας τράπεζας μπορεί να υποστεί σοβαρή ζημία, σε περίπτωση που οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής δεν ικανοποιήσουν τους πελάτες και τις προσδοκίες τους για διάφορους λόγους. Τέτοιοι λόγοι μπορεί να είναι αποτυχία παροχής των υπηρεσιών σε συνεχή βάση, χωρίς ασφάλεια, ακρίβεια και ταχύτητα. Η συνεχής βάση στην παροχή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι κεφαλαιώδους σημασίας για το e-banking και αποτελεί ένα από τα σοβαρότερα πλεονεκτήματά του. Το σύστημα πρέπει να λειτουργεί και να είναι

---

<sup>8</sup> Αρχοντάκης Α. Τραπεζικές υπηρεσίες και προϊόντα μέσω internet.

διαθέσιμο στον πελάτη όλες τις ημέρες της εβδομάδας σε 24ωρη βάση. Σε αντίθετη περίπτωση, που ο πελάτης δε μπορεί να έχει πρόσβαση στους λογαριασμούς του, λόγω παροδικών προβλημάτων που οφείλονται στην τράπεζα, δημιουργούνται δυσαρέσκεις με επακόλουθη την απώλεια φήμης για την τελευταία.

Ακόμα εξωτερικές επιθέσεις από hackers ή εσωτερικές από το προσωπικό της τράπεζας στο ηλεκτρονικό σύστημά της βλάπτουν σημαντικά την εικόνα της και κλονίζουν την εμπιστοσύνη των πελατών. Μάλιστα ο αντίκτυπος μιας τέτοιας επίθεσης είναι μεγάλος και αγγίζει το σύνολο των τραπεζών που παρέχουν παρόμοιες υπηρεσίες,

Τέλος, προβλήματα δημιουργεί και η ελλιπής παρουσίαση των υπηρεσιών στο Διαδίκτυο. Αυτό μπορεί να οφείλεται σε μια ελλιπή ηλεκτρονική σελίδα που δεν περιέχει όλα τα απαραίτητα στοιχεία προκειμένου ο πελάτης να χρησιμοποιήσει το σύνολο των υπηρεσιών που διατίθενται. Η αντίθετη περίπτωση, δηλαδή η παρουσίαση στο Διαδίκτυο υπηρεσιών που δεν είναι πραγματικά διαθέσιμες ή παρέχονται με προβλήματα και καθυστερήσεις προκαλεί επίσης δυσαρέσκεια στον πελάτη και απώλεια φήμης για την τράπεζα<sup>9</sup>.

#### **4.1.4. Στρατηγικοί κίνδυνοι**

Οι μεγάλες αλλαγές του τραπεζικού τομέα καθώς και η σε μεγάλο βαθμό υιοθέτηση της γοργά εξελισσόμενης τεχνολογίας αλλάζουν και τους παραδοσιακούς στρατηγικούς κινδύνους. Αποτελούν μια πολύ σημαντική μορφή κινδύνων και η φύση τους είναι πολύ πιο γενική και ευρεία, σχετικά με τους υπόλοιπους. Εντείνονται κυρίως από τον αυξανόμενο ανταγωνισμό μεταξύ των τραπεζικών, αλλά και άλλων μη χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων και συσχετίζονται συνήθως με χρονικά ζητήματα. Με άλλα λόγια τα νέα δεδομένα αλλάζουν το γενικότερο τοπίο και τον ανταγωνισμό. Μια τράπεζα που θα σπεύσει στην υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών προκειμένου να καταστεί πρωτοπόρα, διατρέχει τον κίνδυνο απαξιωθεί επένδυση και γρηγορότερα οι αγορές των software και hardware συνήθως ξεπερνιούνται σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα (1 με 2 χρόνια).

Από την άλλη, αν κρατήσει μια περισσότερο επιφυλακτική στάση κινδυνεύει να καταστεί ουραγός σε ένα περιβάλλον όπου ο ανταγωνισμός κινείται γρήγορα και ισχυροποιεί τη θέση του στην αγορά.

---

<sup>9</sup> [www.go-online.gr](http://www.go-online.gr) Η ασφάλεια των συναλλαγών.

Στρατηγικούς κινδύνους αντιμετωπίζουν οι τράπεζες και από την είσοδο στον τομέα της ηλεκτρονικής τραπεζικής άλλων ιδρυμάτων, μη χρηματοπιστωτικών. Αυτοί απειλούν με τη σειρά τους με την απόσπαση μεριδίου από τη νέα αγορά που γρήγορα διαμορφώνεται.

Γίνεται αντιληπτό ότι οι διάφοροι στρατηγικοί κίνδυνοι είναι παρόντες σήμερα σε μεγάλο βαθμό, γιατί σήμερα διαμορφώνεται το μέλλον του e-banking. Τράπεζες που θα αντιμετωπίσουν την κατάσταση με συγκεκριμένη στρατηγική και σχεδιασμό, πιθανότατα θα πετύχουν όχι μόνο να επιβιώσουν, αλλά και να αποκτήσουν ηγετική θέση στον τομέα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Αντιθέτως η τήρηση μιας παθητικής ή μιας υπερβολικά αισιόδοξης στάσης σήμερα, ενδεχομένως θα επιδράσει δυσμενώς στη μελλοντική τους θέση.

#### **4.1.5. Πιστωτικός κίνδυνος**

Ο πιστωτικός κίνδυνος μπορεί να εμφανιστεί όταν μια τράπεζα επεκτείνει τις δραστηριότητες της, τόσο μέσα όσο και έξω από τα σύνορα της χώρας της με ταχείς ρυθμούς. Όπως αναφέρουμε το e-banking δίνει τη δυνατότητα αυτή. Όμως η γρήγορη επέκταση απαιτεί περισσότερους και πιο εντατικούς ελέγχους, κάτι που είναι αδύνατο να γίνει, τουλάχιστον βραχυπρόθεσμα. Το πρόβλημα γίνεται πιο έντονο έξω από τα σύνορα της χώρας στην οποία η τράπεζα εδρεύει όπου δεν έχει την απαραίτητη πληροφόρηση και εμπειρία, αλλά ούτε και τους μηχανισμούς ελέγχου της πιστοληπτικής ικανότητας των υποψήφιων δανειζομένων. Αυτό μπορεί να την οδηγήσει σε λανθασμένες επιλογές δανειοδοτήσεων και σε σημαντικές απώλειες κεφαλαίων.

#### **4.1.6. Κίνδυνος Ρευστότητας**

Ο κίνδυνος ρευστότητας υπάρχει πάντα και συνίσταται στην ενδεχόμενη ανεπάρκεια κεφαλαίων, προκειμένου ένας οργανισμός να καλύψει τις βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις του. Η ηλεκτρονική τραπεζική και το Διαδίκτυο μπορούν πολύ εύκολα να αυξήσουν αυτό τον κίνδυνο για ένα τραπεζικό ίδρυμα. Αρνητικές φήμες για μια τράπεζα μπορούν να κυκλοφορήσουν σε ελάχιστο χρόνο στο Διαδίκτυο και να οδηγήσουν τους πελάτες της σε μαζικές αναλήψεις από τις καταθέσεις τους, οποιαδήποτε στιγμή, φέρνοντας τη σε αδυναμία εκπλήρωσης των υποχρεώσεών της.

#### **4.1.7. Κίνδυνος αγοράς**

Ο κίνδυνος αγοράς είναι αρκετά σύνθετος και διογκώνεται όσο μια τράπεζα αναλαμβάνει νέες δραστηριότητες, όπως η μεσιτεία. Τόσο οι επιχειρήσεις όσο και οι πελάτες τους, που συναλλάσσονται μέσω του Διαδικτύου, ζητούν από τις τράπεζες να παίξουν το ρόλο του εγγυητή και του μεσολαβητή στις μεταξύ τους συναλλαγές. Η εγκυρότητα και η αξιοπιστία ενός τραπεζικού ιδρύματος προσφέρουν ασφάλεια και διευκολύνουν τις εμπορικές συναλλαγές. Αυτό όμως συνεπάγεται ανάληψη ευθύνης από τη μεριά των τραπεζών, οι οποίες αναλαμβάνουν και τους εκάστοτε κινδύνους της αγοράς.

#### **4.2. Τρόποι αντιμετώπισης των κινδύνων.**

Η ασφάλεια των συναλλαγών συνδέεται άμεσα με την ακεραιότητα και τη διασφάλιση ευαίσθητων δεδομένων και στοιχείων των πελατών και της τράπεζας. Η πρόσβαση σε αυτά τα στοιχεία και οι τυχόν μετατροπές τους είναι αναγκαίο να γίνονται από τα αρμόδια άτομα είτε αυτά προέρχονται από το προσωπικό της τράπεζας είτε από εξωτερικούς χρήστες (πελάτες). Για να πραγματοποιηθεί ο έλεγχος και η πιστοποίηση των αρμόδιων ατόμων πρέπει να υπάρχουν οι κατάλληλοι μηχανισμοί, όπως έλεγχοι στις προσβάσεις μέσω κωδικών (PIN), μέθοδοι κρυπτογραφίας κ.α.

Η κρυπτογραφία είναι μια μέθοδος που εξασφαλίζει την αυθεντικότητα ενός εγγράφου, την ταυτότητα του υπογράφοντα και το απόρρητο των προσωπικών πληροφοριών. Ουσιαστικά αποτελεί μια επιστήμη που χρησιμοποιεί μαθηματικούς αλγόριθμους για την κωδικοποίηση και αποκωδικοποίηση των δεδομένων. Με άλλα λόγια η κρυπτογράφηση είναι μια διαδικασία κωδικοποίησης του αρχικού μηνύματος ώστε να μην είναι δυνατό να διαβαστεί από κάποιον ο οποίος είναι αναρμόδιος και δε διαθέτει το «κλειδί» για την αποκωδικοποίησή του.

Ένας άλλος απαραίτητος μηχανισμός στην προσπάθεια μείωσης λειτουργικών κινδύνων είναι και η εγκατάσταση διαφόρων προγραμμάτων λογισμικού (firewall, antivirus) τα οποία τα ηλεκτρονικά συστήματα της τράπεζας από ιούς και εξωτερικές κακόβουλες επιθέσεις τρίτων. Από την άλλη, σημασία πρέπει να δίνεται και στην αποθήκευση ευαίσθητων και υψηλού κινδύνου στοιχείων. Σ' αυτά πρέπει να διενεργούνται επιπρόσθετοι και πιο τακτικοί έλεγχοι, να διατηρούνται αντίγραφα ασφάλειας και να αποθηκεύονται για το ελάχιστο χρονικό διάστημα κατά το οποίο είναι απαραίτητα<sup>10</sup>.

#### **4.3. Διαχείριση νομικών κινδύνων. Προστασία προσωπικών δεδομένων.**

<sup>10</sup> [www.go-online.gr](http://www.go-online.gr) Κίνδυνοι του e-banking.



Οι τράπεζες μπορούν να συμβάλουν στον περιορισμό και των νομικών κινδύνων ακολουθώντας συγκεκριμένες πρακτικές που θα αναφέρουμε. Ο διαρκής έλεγχος των εξωτερικών χρηστών με τις μεθόδους κρυπτογραφίας, στις οποίες αναφερθήκαμε, αποτελεί τη βασικότερη πρακτική. Ο έλεγχος αυτός και τα συστήματα που χρησιμοποιούνται πρέπει να διατηρούν τον υψηλότερο βαθμό προστασίας συνεχώς. Οι εξωτερικοί “κακόβουλοι” εισβολείς εξελίσσουν διαρκώς τις τεχνικές τους και βρίσκουν τρόπους με τους οποίους παρακάμπτουν τα συστήματα ασφαλείας και για το λόγο αυτό οι τράπεζες επενδύουν σημαντικά ποσά, ώστε να διατηρούν τα συστήματά τους πάντα ένα βήμα μπροστά.

Παράλληλα οι τράπεζες είναι υποχρεωμένες να πληροφορούν τους πελάτες τους για τα επίπεδα ασφαλείας που διατηρούν και να τους παροτρύνουν στην αγορά και χρήση δικών τους προγραμμάτων λογισμικού. Τα προγράμματα αυτά παρέχουν προστασία απέναντι σε ιούς και δεν επιτρέπουν την πρόσβαση των hackers στους προσωπικούς υπολογιστές των πελατών. Αυτό είναι εξίσου σημαντικό γιατί οι ανυποψίαστοι πελάτες και χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής αποτελούν σίγουρα πιο εύκολα θύματα από τις ίδιες τις τράπεζες. Ακόμα πρέπει να υπάρχει πληροφόρηση σχετικά με τη σημασία της προστασίας των προσωπικών κωδικών ασφαλείας (PIN), οι οποίοι ζητούνται πριν από κάθε συναλλαγή από τους ίδιους τους πελάτες.

Τέλος, οι τράπεζες απαιτούν από τους εξωτερικούς παροχείς εφαρμογών ηλεκτρονικής τραπεζικής, με τους οποίους συνεργάζονται να διατηρούν και αυτοί τα υψηλότερα επίπεδα και προδιαγραφές ασφαλείας.

#### ***4.4. Διαχείριση κινδύνων απώλειας φήμης***

Ο κίνδυνος απώλειας φήμης για ένα τραπεζικό ίδρυμα μπορεί να μειωθεί μόνο αν αναπτύξει πρότυπα απόδοσης για όλες τις διαδικασίες που σχετίζονται με το e-banking. Τα πρότυπα αυτά θα πρέπει να αντικατοπτρίζουν το επιθυμητό επίπεδο εξυπηρέτησης των πελατών που θα αφορούν ζητήματα χρονικά και ποιότητας παροχής των υπηρεσιών. Κάθε αρνητική απόκλιση από τα πρότυπα είναι αναγκαίο να εντοπίζεται από τακτικούς ελέγχους και να ενεργοποιούνται μηχανισμοί οι οποίοι θα επαναφέρουν το σύστημα στην πρότυπη απόδοση το ταχύτερο δυνατό.

#### **4.5. Διαχείριση προσωπικού τραπεζών**

Όλοι οι τρόποι ελαχιστοποίησης των κινδύνων που αναλύσαμε αφορούν τα ηλεκτρονικά συστήματα των τραπεζών και οι έλεγχοι εστιάζονται στις διαδικασίες του e-banking. Στο σημείο αυτό θα τονίσουμε έναν ακόμα πολύ σημαντικό έλεγχο που αφορά το προσωπικό των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων. Ο έλεγχος πρέπει να εστιάζεται στο ιστορικό του εργαζομένου, πριν την πρόσληψή του, ώστε να διαπιστώνεται κατά πόσο είναι δυνατό και σκόπιμο να διαχειριστεί τις ευαίσθητες υποδομές και τα προγράμματα λογισμικού της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Συγκεκριμένα χαρακτηριστικά του υποψηφίου όπως η υπευθυνότητα του, η εμπειρία του και οι γνώσεις του πάνω σε συστήματα υπολογιστών είναι αναγκαίο να αξιολογούνται. Έπειτα η τράπεζα οφείλει να ελέγχει τον εργαζόμενο, να τον πληροφορεί για τις εξελίξεις πάνω στους κινδύνους του e-banking, να τον επιμορφώνει πάνω στις νέες τεχνολογίες που αυτή υιοθετεί και να του επιστά την προσοχή στις κρίσιμες διαδικασίες οι οποίες επιδέχονται λάθη. Τέλος αναγκαίο κρίνεται να υπάρχει σαφής καταμερισμός των εργασιών, των ευθυνών και των αρμοδιοτήτων, ώστε να αποφεύγεται η σύγχυση και δυσλειτουργίες στην παροχή των υπηρεσιών e-banking.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5ο**

### **Το e-banking στην Ελλάδα.**

Η ηλεκτρονική τραπεζική παρουσιάστηκε στην χώρα μας το 1997. Έκτοτε, οι ελληνικές τράπεζες, με την Τράπεζα Πειραιώς ως πρωτοπόρο και της Alpha Bank, πρώην Nova Bank και Eurobank να ακολουθούν, εφαρμόζουν πιστά τη διεθνή πρακτική υιοθέτησης τεχνολογιών του διαδικτύου, προκειμένου να κερδίσουν τα οφέλη που προσφέρονται από το e-banking.

Χρόνο, χρήμα και ταλαιπωρία γλιτώνουν οι χρήστες των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking), που κερδίζουν συνεχώς έδαφος και στην Ελλάδα. Σύμφωνα με έρευνες, όλο και περισσότεροι ιδιώτες αλλά και επιχειρήσεις στην Ελλάδα προτιμούν να διεκπεραιώνουν τις τραπεζικές τους συναλλαγές μέσω Διαδικτύου. Τα αποτελέσματα της Εθνικής Έρευνας για τις Νέες Τεχνολογίες και την Κοινωνία της Πληροφορίας δείχνουν ότι το 2001 περίπου 150.000 πελάτες (1%-1,5% του πληθυσμού) πραγματοποίησαν τραπεζικές συναλλαγές ηλεκτρονικά. Το 2002 ο αριθμός αυτός ξεπέρασε τους 250.000 (2,5% του συνολικού πληθυσμού).

Σύμφωνα με εκτιμήσεις τραπεζών, το 2001 ο τζίρος από online τραπεζικές συναλλαγές έφθασε τα 2 δισ. ευρώ. Το 2002 το ποσό αυτό εκτιμάται ότι αυξήθηκε σε 10 δισ. ευρώ, ενώ για φέτος αναμένεται να υπερβεί τα 12 δισεκατομμύρια.

Με πρόσφατα στοιχεία του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας, υπολογίζεται ότι το 13% των χρηστών του Internet στην Ελλάδα κάνει χρήση των online τραπεζικών υπηρεσιών, ενώ ένα ποσοστό τις τάξεως του 7% χρησιμοποιεί το διαδίκτυο και για χρηματιστηριακές συναλλαγές.

Ο αληθινός αριθμός των Ελλήνων που κάνουν χρήση του e-banking ξεπερνά σύμφωνα με τραπεζικούς κύκλους τις 500.000 άτομα. Αν και πρόκειται για ένα αρκετά χαμηλό ποσοστό, σε σχέση με τη διείσδυση της ηλεκτρονικής τραπεζικής σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες, αυξάνεται με ραγδαίους ρυθμούς, καθώς το 2001 οι online πελάτες τον τραπεζών δεν ξεπερνούσαν τους 150.000 (1,5% του πληθυσμού).

Ωστόσο ο αριθμός χρηστών για το Internet Banking καθώς και η συχνότητα χρήσης συνεχίζουν να κινούνται σε πολύ χαμηλά επίπεδα. Στους 120.000 ενεργούς πελάτες αντιστοιχούν 5.100.000 συναλλαγές/(120.000 πελάτες x 12 μήνες)=3,4 συναλλαγές το μήνα.

Η κατάσταση δεν αναμένεται να βελτιωθεί καθώς τα ποσοστά διείσδυσης του διαδικτύου στα ελληνικά νοικοκυριά παραμένουν στάσιμα τα τελευταία χρόνια (19% πρόσβαση διαδικτύου από το σπίτι για το 2005 σύμφωνα με στοιχεία της V-PRC).

Κύριος ανασταλτικός παράγοντας για τη χρήση του e-Banking είναι ο φόβος για τη μη ασφαλή διεκπεραίωση των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών καθώς και η ανησυχία για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

#### **Υπηρεσίες Τραπεζών που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα.**

Στο ξεκίνημα της ένταξης των Ελληνικών τραπεζών στο διαδίκτυο, το 1997 αντιμετώπισαν δυσκολία στη μετάβαση τους στο e-banking από τη μία λόγω έλλειψης τεχνογνωσίας και από την άλλη λόγω της ταχύτητας εξάπλωσης του internet. Έτσι πολλές φορές στράφηκαν στην αγορά τεχνογνωσίας μέσω εξωτερικών συνεργατών (outsourcing), ή μέσω συμμαχιών ή/και εξαγορών αντίστοιχων εταιρειών πληροφορικής. Το αποτέλεσμα βέβαια δεν ήταν πάντα ικανοποιητικό καθώς οι ιστοσελίδες (web sites) που δημιουργήθηκαν κατόπιν τέτοιων συνεργασιών χαρακτηρίζονταν περισσότερο από τεχνολογική παρά από επιχειρηματική αντίληψη.

Οι τράπεζες που προσφέρουν την δυνατότητα διεκπεραίωσης ηλεκτρονικών συναλλαγών αλλά και την παροχή πληροφοριών στους πελάτες τους ηλεκτρονικά είναι: η Alpha Bank, η Ασπίς Bank, η Citibank, η Εγνατία Τράπεζα, η Εθνική Τράπεζα, η Eurobank, η Εμπορική Τράπεζα, η Ελληνική Τράπεζα, η Τράπεζα Κύπρου, η Λαϊκή Τράπεζα, η Millennium Bank, η Τράπεζα Πειραιώς (Winbank).

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

- Πληροφορίες υπολοίπων για τους τηρούμενους λογαριασμούς.
- Μεταφορές ποσών μεταξύ των τηρούμενων λογαριασμών του ιδίου 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.

#### Ηλεκτρονικές διευθύνσεις Τραπεζών

Τράπεζα	URL
Εθνική Τράπεζα	<a href="http://www.ethniki.gr/">www.ethniki.gr/</a>
Alpha Bank	<a href="http://www.alpha.gr">www.alpha.gr</a>
Citibank	<a href="http://www.citibank.gr">www.citibank.gr</a>
EFG Eurobank-Ergasias	<a href="http://www.eurobank.gr">www.eurobank.gr</a>
Egnatia	<a href="http://www.egnatiasite.egnatibank.gr/">www.egnatiasite.egnatibank.gr/</a>
Millennium Bank	<a href="http://www.millenniumbank.gr">www.millenniumbank.gr</a>
Πειραιώς	<a href="http://www.winbank.gr">www.winbank.gr</a>
Εμπορική	<a href="http://www.emporiki.gr">www.emporiki.gr</a>
Κύπρου	<a href="http://www.bankofcyprus.gr">www.bankofcyprus.gr</a>
Ασπής	<a href="http://www.aspisbank.gr">www.aspisbank.gr</a>
Λαϊκή	<a href="http://www.laiki.com/">www.laiki.com/</a>
Ελληνική Τράπεζα	<a href="http://www.hellenicbank.gr">www.hellenicbank.gr</a>
Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων	<a href="http://www.chaniabank.gr">www.chaniabank.gr</a>
Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο	<a href="http://www.ttbank.gr">www.ttbank.gr</a>

Στον πίνακα 1 αποτυπώνεται η ελληνική πραγματικότητα της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τις 11 προαναφερθείσες τράπεζες. Σε αυτόν τον πίνακα βλέπουμε την ποικιλία των υπηρεσιών που παρέχει κάθε τράπεζα και μια αξιολόγηση της όσον αφορά σε ορισμένες διαδικασίες και υπηρεσίες.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 1: ΒΑΣΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ E-BANKING ΠΟΥ ΠΡΟΣΦΕΡΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΠΟΥ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΠΟΙΟΥΝΤΑΙ ΣΤΟ ΧΩΡΟ.**

<b>ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ E-BANKING ΠΟΥ ΠΡΟΣΦΕΡΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ</b>	<b>Alpha Bank</b>	<b>Ασπίς Bank</b>	<b>Citibank</b>	<b>Millennium bank</b>	<b>Εγνατία Τράπεζα</b>	<b>Λαϊκή Τράπεζα</b>	<b>Εθνική Τράπεζα</b>	<b>Εμπορική Τράπεζα</b>	<b>Eurobank</b>	<b>Τράπεζα Κύπρου</b>	<b>Τράπεζα Πειραιώς (Winbank)</b>
Κύριες Υπηρεσίες (για νέα προϊόντα, επιτόκια, ειδικές φόρμες για αιτήσεις, κ.α.).	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Πληροφορίες για υπόλοιπο λογαριασμού.	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Πληροφορίες για κίνηση λογαριασμού.	*	*	*	* Ιστορικότητα από το άνοιγμα του λογαριασμού	*	*	*	* Ιστορικότητα έως και 6 μήνες	* Ιστορικότητα έως και 6 μήνες	*	*
Μεταφορά χρηματικών ποσών: μεταξύ Λογαριασμών ίδιου ατόμου.	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Μεταφορά χρηματικών ποσών: μεταξύ πελατών της ίδιας τράπεζας.	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Μεταφορά χρηματικών ποσών: μεταξύ Λογαριασμών διαφορετικών τραπεζών.	* Εσωτερικό & εξωτερικό	*	*	* Εσωτερικό & εξωτερικό	*	*	*	*	* Εσωτερικό & εξωτερικό	* Εσωτερικό & εξωτερικό	*
Εμβάσματα με χρήση αρχείου σε εταιρείες (μισθοδοσίες, πελάτες...).	*		*	*	*		*	*	*	*	*

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ E-BANKING ΠΟΥ ΠΡΟΣΦΕΡΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ	Alpha Bank	Ασπίς Bank	Citibank	Millennium bank	Εγνατία Τράπεζα	Λαϊκή Τράπεζα	Εθνική Τράπεζα	Εμπορική Τράπεζα	Eurobank	Τράπεζα Κύπρου	Τράπεζα Πειραιώς (Winbank)
Πληρωμή λογ/σμών άλλων εταιρειών (σταθερή τηλεφωνία, Nona, αντιπροσώπων αυτοκινήτων, αλυσίδων ηλεκτρικών συσκευών...).	* Multichoice, Alpha Ασφαλιστική, Allianz, FORTHnet, Telepassport, Lannet, Otenet, Voicenet, EETT.	*			*	*(OTE, FORTHNET)	*(Σταθερής τηλεφωνίας (OTE), αντιπροσώπων αυτ/των, Εθνικής Ασφαλιστικής)	*	*(Allianz, BMW F/S, Columbia telecom, EFG Leasing, FilmnetNova, Firen, FORTHnet, Ford Credit, Gmac Bank, Interamerican, ING, Lannet, Mobitel, Serfin, Telepassport, EETT.)	*(Πληρωμή εταιρειών συγκροτήματος τράπεζας)	*
Αγοροπωλησία μετοχών.	*(Παρέχεται μέσω Alpha Trade)	*		*	*		*	*(Παρέχεται μέσω Εμπορική investment Bank)	*	*	*
Διαχείριση Αμοιβαίων Κεφαλαίων.	*(Παρέχεται μέσω Alpha Trade)	*		*	*		*	*	*		
Αποτίμηση χαρτοφυλακίου.	*	*	*	*	*		*	*	*	*	*
Ζωντανή παρακολούθηση ΧΑΑ.	*(Παρέχεται μέσω Alpha Trade)			*	*		*		*	*	*
Οικονομικές αναλύσεις.	*			*	*		*	*	*		*
Mobile banking.	*				*		*	σύντομα	*	σύντομα	*
Phone banking.	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*

Αναλυτικά η εικόνα κάθε τράπεζας εμφανίζεται παρακάτω.

## Αναλυτικά ανά Τράπεζα

### Alpha Bank<sup>11</sup>

Στο περιβάλλον της τράπεζας Alpha ο χρήστης πρέπει να δώσει τους δύο μυστικούς κωδικούς πρόσβασης. Από εκεί και μετά η χρήση του e-banking είναι απλή και γίνεται από τις επιλογές που εμφανίζονται και αντιστοιχούν στις υπηρεσίες, τις οποίες μπορεί κανείς να χρησιμοποιήσει. Το αποτέλεσμα, η λίστα δηλαδή με τις τελευταίες συναλλαγές, το υπόλοιπο του λογαριασμού και οι ανεξόφλητες επιταγές εμφανίζονται στο ίδιο περιβάλλον, με την ίδια ή παραπλήσια μορφή.

Οι συναλλαγές που μπορεί κανείς να χρησιμοποιήσει αφορούν σε πληρωμές λογαριασμών και επιταγές. Είναι δυνατόν επίσης να δώσετε μια εντολή για την εξόφληση λογαριασμών κοινής ωφέλειας (ΟΤΕ, ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ), πιστωτικών καρτών και προσωπικών δανείων σε συγκεκριμένη ημερομηνία. Μπορείτε ακόμα να δώσετε μια εντολή για να μεταφέρετε χρήματα από ένα λογαριασμό στον άλλο, σε συγκεκριμένη ημερομηνία ή άμεσα, να πληροφορηθείτε για τα υπόλοιπα και τους τόκους των λογαριασμών σας σε ευρώ ή σε συνάλλαγμα. Για τις κινήσεις του λογαριασμού, για παράδειγμα, πατάτε την αντίστοιχη επιλογή που εμφανίζεται αμέσως μετά τον έλεγχο των μυστικών αριθμών πρόσβασης. Εμφανίζεται οθόνη από όπου μπορείτε να επιλέξετε το συγκεκριμένο λογαριασμό και τον αριθμό των κινήσεων. Παράλληλα υπάρχει η δυνατότητα να επιλεγεί ο αριθμός των ημερών, θα εμφανιστούν οι κινήσεις του λογαριασμού στη μορφή που υπάρχουν στο βιβλίο καταθέσεων. Μπορείτε να εκτυπώσετε την οθόνη από τις επιλογές του προγράμματος αναζήτησης. Στην ίδια φιλοσοφία και με την ίδια ευκολία γίνονται οι υπόλοιπες συναλλαγές, όπως είναι ο υπολογισμός των τόκων. Το σύστημα θα εμφανίσει μια συγκεντρωτική οθόνη με το διαθέσιμο ποσό και τους τόκους που αναλογούν. Η μεταφορά στην αρχική οθόνη επιλογών γίνεται από ένα κουμπί εντολών, που εμφανίζεται στο κάτω μέρος της οθόνης. Έτσι, μπορείτε να συνεχίσετε με τις άλλες συναλλαγές σας, χωρίς να χρειάζεται να διακόψετε το πρόγραμμα αναζήτησης. Για να μπορέσετε να μεταφέρετε ένα ποσό από τον ένα λογαριασμό στον άλλο, θα πρέπει να τους έχετε δηλώσει στην αίτηση προς την τράπεζα. Αν έχετε δηλώσει μόνο ένα λογαριασμό, θα δείτε ότι εμφανίζεται μόνο αυτός στη λίστα των επιλογών. Μπορείτε επίσης να ενημερωθείτε για μια συγκεκριμένη επιταγή που έχετε εκδώσει, αν δηλαδή έχει κυκλοφορήσει, αν έχει πληρωθεί και αν έχει σφραγιστεί. Ακόμα έχετε τη δυνατότητα να ενημερώνεστε για τα βιβλιάρια επιταγών, το υπόλοιπο και τις ακυκλοφόρητες επιταγές, κάτι που ενδιαφέρει περισσότερο τους ελεύθερους επαγγελματίες και τις επιχειρήσεις.

<sup>11</sup> Στοιχεία από την ιστοσελίδα (site) της Alpha bank <http://www.alpha.gr/>



## **Aspís Bank<sup>12</sup>**

Η ιστοσελίδα της Aspís Bank προσφέρει πλούσια γκάμα προϊόντων και υπηρεσιών μέσω των υπηρεσιών Online Banking και Online Trading.

Οι πελάτες μπορούν μέσω δικτύου να ενημερώνονται για τα υπόλοιπα των λογαριασμών και την κίνηση τους, να έχουν ανάλυση και ενημέρωση των δανειακών λογαριασμών και των προθεσμιών που έχουν συνάψει με την τράπεζα, να κάνουν μεταφορές χρημάτων μεταξύ δικών τους λογαριασμών ή σε άλλο πελάτη της τράπεζας ή ακόμη και σε άλλη τράπεζα, να κάνουν πληρωμές πιστωτικών καρτών και κινητής τηλεφωνίας, να κάνουν αίτηση ανάθεσης παγίων εντολών για πληρωμή ΟΤΕ, ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ, κινητής τηλεφωνίας και ασφαλιστρών, αίτηση σύναψης δανείων, αίτηση έκδοσης πιστωτικής κάρτας, ταχυδρομικής αποστολής κινήσεων των λογαριασμών, έκδοσης μπλοκ επιταγών και επίσης διαχείριση του προσωπικού κωδικού πρόσβασης. Επιπλέον, έχουν τη δυνατότητα να ενημερώνονται για τις τρέχουσες τιμές όλων των μετοχών του Χ.Α., να δίνουν online εντολές για την αγορά ή πώληση μετοχών, να παρακολουθούν τις εξελίξεις στο προσωπικό τους χαρτοφυλάκιο σε πραγματικό χρόνο, ενημέρωση για την κατάσταση εκτέλεσης των εντολών που έχουν δοθεί και παρουσίαση των εντολών σε λίστα. Παρέχεται η δυνατότητα τεχνικής υποστήριξης στους πελάτες που ενδεχομένως αντιμετωπίσουν κάποιο πρόβλημα στη σύνδεση, ενώ δεν υπάρχει χάρτης πλοήγησης (site map) και μηχανές αναζήτησης ούτε επιλογή δεύτερης γλώσσας. Γενικώς, το περιεχόμενο της ιστοσελίδας είναι καλό και ενημερωμένο και συνεισφέρει στην εξυπηρέτηση των πελατών αλλά σίγουρα μπορεί να γίνει πολύ καλύτερο για να αντιμετωπίσει επάξια τον ανταγωνισμό.

## **Citibank<sup>13</sup>**

Η ιστοσελίδα της Citibank χαρακτηρίζεται από εξαιρετική λειτουργικότητα και πολύ καλή σχεδίαση. Οι λειτουργίες και υπηρεσίες που προσφέρει στους πελάτες της δεν είναι πολλές συγκριτικά με άλλες τράπεζες, έχει δοθεί όμως ιδιαίτερη βαρύτητα στον σχεδιασμό και την ευχρηστία του μενού λειτουργίας. Ο συνδυασμός κειμένου και γραφικών είναι ισορροπημένος και η λειτουργικότητα των σελίδων θυμίζει ξένες αντίστοιχες ιστοσελίδες (sites), κάτι που δεν είναι τυχαίο βέβαια αφού ελέγχονται και πιστοποιούνται από την επιτροπή πιστοποίησης δικτύου “web authoring” της αμερικανικής διεύθυνσης της τράπεζας.

<sup>12</sup> Στοιχεία από την ιστοσελίδα (site) της Aspís Bank <http://www.aspissbank.gr/>

<sup>13</sup> Στοιχεία από την ιστοσελίδα (site) της Citibank <http://www.citibank.gr/>

Η γκάμα προϊόντων και υπηρεσιών υστερεί σε σχέση με τον ανταγωνισμό αφού απουσιάζει η παροχή χρηματοπιστωτικών και επενδυτικών υπηρεσιών, καθώς οι υπηρεσίες που παρέχονται από την τράπεζα στους πελάτες της είναι ενημέρωση για τα υπόλοιπα λογαριασμών και τις πρόσφατες κινήσεις, μεταφορά χρημάτων μεταξύ λογαριασμών του ίδιου πελάτη και επίσης σε άλλο πελάτη στην Citibank Ελλάδος ή εξωτερικού, ενημέρωση για υπόλοιπα πιστωτικών καρτών της τράπεζας και πληρωμές των καρτών, αλλαγή προσωπικού κωδικού (PIN), παραγγελία μπλοκ επιταγών. Η ασφάλεια που παρέχει η τράπεζα είναι σε υψηλά επίπεδα καθώς οι πληροφορίες που διακινούνται «ταξιδεύουν» σε κρυπτογραφημένη μορφή και το CitiDirect (όπως ονομάζεται η υπηρεσία του e-banking της Citibank) απαιτεί από την εφαρμογή πλοήγησης (browser) που είναι εγκατεστημένη στον υπολογιστή του πελάτη να υποστηρίζει ισχυρή κρυπτογράφηση 128 bit. Επίσης οποιαδήποτε νέα εφαρμογή ηλεκτρονικής τραπεζικής ελέγχεται πριν λανσαριστεί στην παραγωγή για να εξασφαλιστεί η ασφάλεια και η προστασία του πελάτη. Η σχεδίαση της ιστοσελίδας προσφέρει χάρτη πλοήγησης και μηχανή αναζήτησης με δυνατότητα σύνθετης αναζήτησης. Η τεχνική υποστήριξη είναι πολύ καλή, συνέπεια της μεγάλης σημασίας που αποδίδει η τράπεζα στην εξυπηρέτηση του πελάτη. Σαν συμπέρασμα θα λέγαμε ότι η πρόταση της Citibank χαρακτηρίζεται από υψηλό επαγγελματισμό και είναι αντάξια του μεγέθους και της φήμης της τράπεζας. Η τράπεζα παρέχει επίσης και την υπηρεσία Citiphone Banking για την πραγματοποίηση μιας σειράς τραπεζικών συναλλαγών ανά πάσα στιγμή μέσω τηλεφώνου (στα τηλέφωνα 210-9290 000 ή 801.11.12484).

### **Εγνατία Τράπεζα<sup>14</sup>**

Η Εγνατία Τράπεζα ανήκει και αυτή στους πρωτοπόρους του e-banking. Σας δίνει τη δυνατότητα να διενεργήσετε τις καθημερινές σας τραπεζικές συναλλαγές από οποιονδήποτε υπολογιστή, όποια ώρα της ημέρας επιθυμείτε, αρκεί να υπάρχει η απαιτούμενη σύνδεση με το Internet. Οι συναλλαγές πραγματοποιούνται εύκολα, απαιτούν μερικά κλικ και οι οθόνες εμφανίζουν αρκετά πρόσθετα στοιχεία που αφορούν στους λογαριασμούς.

Όλες οι συναλλαγές γίνονται από το Web Teller, όπου και θα χρειαστεί να γίνει η ταυτοποίηση του χρήστη, συμπληρώνοντας το όνομα και τον κωδικό αριθμό. Οι συναλλαγές χωρίζονται σε τέσσερις κατηγορίες: τη διαχείριση των λογαριασμών, τη διαχείριση των παραμέτρων ασφαλείας, τις αιτήσεις και τις εντολές πληρωμών προς άλλες τράπεζες. Η επιλογή της διαχείρισης των λογαριασμών περιλαμβάνει τις απλές τραπεζικές συναλλαγές,

---

<sup>14</sup>Στοιχεία από την ιστοσελίδα (site) της Εγνατίας Τράπεζας <http://egnatiasite.egnatibank.gr/>

όπως οι τελευταίες κινήσεις και το υπόλοιπο ενός λογαριασμού. Είναι εκείνες που εκτελούνται σε πραγματικό χρόνο και μπορείτε να δείτε το αποτέλεσμα τους από το Internet. Η μεταφορά, για παράδειγμα, από τον ένα λογαριασμό στον άλλο γίνεται από την επιλογή Διαχείριση λογαριασμών. Εδώ ο χρήστης ξεκινά με την επιλογή του λογαριασμού από τον οποίο θέλει να μεταφέρει το ποσό. Η διαφορά από τις άλλες τράπεζες και τις πιο απλές υλοποιήσεις σε μορφή ιστοσελίδων είναι η εμφάνιση και οι πρόσθετες πληροφορίες που βλέπει κανείς ανά πάσα στιγμή. Οι λογαριασμοί εμφανίζονται σε μορφή πίνακα, με τον τύπο, το υπόλοιπο και το νόμισμα. Ο χρήστης κάνει κλικ πάνω στο συγκεκριμένο λογαριασμό που θέλει και στη συνέχεια επιλέγει το κουμπί Μεταφορά. Στην αμέσως επόμενη οθόνη εμφανίζονται οι λογαριασμοί στους οποίους έχει τη δυνατότητα της μεταφοράς, με τα πλήρη στοιχεία τους. Μετά την επιλογή του δεύτερου λογαριασμού συμπληρώνεται το ποσό και ολοκληρώνεται η συναλλαγή. Το αποτέλεσμα εμφανίζεται στην περιοχή μηνυμάτων και συνοδεύεται από τον αντίστοιχο αριθμό επιβεβαίωσης. Το ίδιο φιλική και εύκολη είναι η εμφάνιση της κίνησης ενός λογαριασμού, όπου μπορεί κανείς να επιλέξει τη χρονική περίοδο που επιθυμεί, μόνο όμως για τους τελευταίους τρεις μήνες. Κάνοντας κλικ σε καθεμία από αυτές, μπορείτε να δείτε μια καρτέλα με την αναλυτική περιγραφή της συγκεκριμένης συναλλαγής.

Ενδιαφέρον παρουσιάζει επίσης και η δυνατότητα εντολής πληρωμών σε άλλες τράπεζες. Αυτή η συναλλαγή, αν και αποθηκεύεται σε πραγματικό χρόνο, δεν εκτελείται άμεσα. Η διαδικασία είναι απλή και γίνεται πάντα μέσα από το περιβάλλον του Web Teller. Έτσι ο χρήστης γλιτώνει από τις μεγάλες φόρμες που υπάρχουν σε άλλες υλοποιήσεις οι οποίες χρησιμοποιούν τη μορφή HTML. Για να δημιουργήσει κανείς ένα έμβασμα σε έναν άλλο λογαριασμό, θα πρέπει πρώτα να επιλέξει το δικό του λογαριασμό, την ημερομηνία πληρωμής, το ποσό που επιθυμεί και το δικαιούχο. Φυσικά, τα αντίστοιχα πεδία θα πρέπει να συμπληρωθούν με το όνομα, τον αριθμό λογαριασμού, την τράπεζα και την αιτιολογία της πληρωμής. Η συναλλαγή ολοκληρώνεται δίνοντας τον κωδικό αριθμό TAN που έχετε λάβει από την Εγνατία Τράπεζα. Με αυτό τον τρόπο αποφεύγει κανείς τις μετακινήσεις στην πόλη και τις ουρές στα ταμεία ακόμα και για πληρωμές όπως το ενοίκιο.

Η εφαρμογή του Web Teller είναι ολοκληρωμένη, φιλική και παρέχει ένα εύκολο περιβάλλον ακόμα και για το νέο χρήστη. Το μόνο που πρέπει να προσέξει κανείς είναι να προμηθευτεί εγκαίρως τη λίστα με τους αριθμούς TAN που χρησιμοποιούνται σε κάθε συναλλαγή. Οι αριθμοί TAN είναι ένας πρόσθετος τρόπος ασφαλείας και αναγνώρισης των συναλλαγών του

χρήστη, αρκετά διαδεδομένος στις ευρωπαϊκές τράπεζες, όπως η Sparkasse στη Γερμανία. Τους αριθμούς TAN μπορείτε επίσης να τους ζητήσετε από το Internet. Παραλαμβάνοντας τους σε συστημένη επιστολή μερικές ημέρες αργότερα, δεν θα χρειαστεί να πάτε εσείς στην τράπεζα. Το e-banking σας δίνει οπωσδήποτε αρκετές ανέσεις και προπαντός έχετε τη δυνατότητα να το χρησιμοποιήσετε όποια στιγμή θέλετε και από οποιοδήποτε σημείο βρίσκεστε, αρκεί να έχετε πρόσβαση στο Internet.

### **Εθνική Τράπεζα<sup>15</sup>**

Ένα πλήρες πακέτο υπηρεσιών e-Banking τόσο για ιδιώτες όσο και για νομικά πρόσωπα, προσφέρει στους πελάτες της η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος

Η Εθνική αποτελεί τη μεγαλύτερη εμπορική τράπεζα της χώρας κατέχει σημαντικό μερίδιο της αγοράς, μεγαλύτερο από 30%. Ακόμα ένα σημαντικό στοιχείο είναι το πανελλαδικό δίκτυο υποκαταστημάτων και ΑΤΜ που διαθέτει.

Η διεύθυνσή της στο Internet περιλαμβάνει αρκετές πληροφορίες για την ίδια την τράπεζα και για τις υπηρεσίες που προσφέρει σε ιδιώτες και επιχειρήσεις. Έτσι, δεν χρειάζεται κανείς να περιμένει σε ουρές ούτε να ζητεί τα εκτυπωμένα φυλλάδια στα υποκαταστήματά της. Οι πληροφορίες που μπορεί κανείς να βρει είναι αναλυτικές για κάθε κατηγορία, με εκτενείς αναφορές στις προϋποθέσεις και στους όρους χορήγηση των δανείων. Στην κατηγορία των προσωπικών δανείων, για παράδειγμα, θα βρείτε πληροφορίες για το πιστωτικό όριο, την εξόφληση του δανείου και τα δικαιολογητικά που απαιτούνται. Παρόμοια είναι και η ενημέρωση στα άλλα καταναλωτικά, στεγαστικά και ανοιχτά εθνοδάνεια.

Στον δικτυακό τόπο της Εθνικής θα βρείτε αρκετές πληροφορίες για τις επιχειρήσεις, τη δυνατότητα χρηματοδότησης και για άλλα προϊόντα που μπορεί να ενδιαφέρουν μια μικρή εταιρεία. Μεταξύ άλλων, θα βρει κανείς στοιχεία για εταιρικές κάρτες, καταθέσεις όψεως σε ευρώ και συνάλλαγμα, καθώς και την δυνατότητα υπεραναλήψεων.

Ο όμιλος της Εθνικής τράπεζας απαρτίζεται από επιχειρήσεις, τις οποίες η τράπεζα ελέγχει άμεσα ή έμμεσα. Στις εταιρείες αυτές περιλαμβάνονται θυγατρικές τράπεζες του εξωτερικού, εξειδικευμένες τράπεζες και εταιρείες παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, ασφάλειες, καθώς και εταιρείες του βιομηχανικού και του εμπορικού κλάδου. Υπάρχουν βέβαια και οι

---

<sup>15</sup> Στοιχεία από την ιστοσελίδα (site) της Εθνικής Τράπεζας <http://www.ethniki.gr/>

αντίστοιχες συνδέσεις με τις θυγατρικές εταιρείες, όπως είναι η Εθνική Ασφαλιστική στη διεύθυνση επιλέγοντας τα ασφαλιστικά προϊόντα.

Οι πιο πρόσφατες νέες online υπηρεσίες της Εθνικής Τράπεζας συμπεριλαμβάνουν την αποστολή εμβασμάτων σε τράπεζες του εσωτερικού και του εξωτερικού, την πληρωμή πιστωτικών καρτών άλλων τραπεζών, φόρου εισοδήματος και λογαριασμών της Vivodí Telecom και τη δυνατότητα μαζικών χρεώσεων (μόνο για φυσικά πρόσωπα). Οι χρήστες των υπηρεσιών Internet banking της Εθνικής έχουν φυσικά στη διάθεσή τους ένα ευρύ φάσμα δυνατοτήτων, όπως πλήρη ενημέρωση για τους λογαριασμούς τους και μεταφορά χρημάτων, πραγματοποίηση πληρωμών, πιστωτικών καρτών, κ.λπ., αποστολή εμβασμάτων, επενδυτικές και χρηματοδοτικές υπηρεσίες, κ.λπ.

### **Εμπορική Τράπεζα<sup>16</sup>**

Η Εμπορική είναι μια από τις μεγαλύτερες τράπεζες της χώρας με πληθώρα υπηρεσιών. Προσφέρει καλή ποικιλία προϊόντων αλλά με εμφανείς αδυναμίες στον σχεδιασμό. Η Εμπορική Τράπεζα στην προσπάθειά της να βελτιώνει και να εκσυγχρονίζει τις υπηρεσίες της, παρέχει στους πελάτες την δυνατότητα να διεκπεραιώνουν τις εξής συναλλαγές μέσω διαδικτύου: υπόλοιπα λογαριασμών και τελευταίες κινήσεις, μεταφορά μεταξύ λογαριασμών του ίδιου πελάτη αλλά και σε άλλον πελάτη της ίδιας τράπεζας, υπόλοιπα, κινήσεις και πληρωμές πιστωτικών καρτών, κατάσταση προθεσμιακών καταθέσεων, χαρτοφυλακίου μετοχών και χρηματιστηριακών εντολών, δήλωση απώλειας – κλοπής πιστωτικής κάρτας, παραγγελία μπλοκ επιταγών, ηλεκτρονική πληρωμή ΦΠΑ, ενημέρωση για τον IBAN (International Bank Account Number), αλλαγή του κωδικού πρόσβασης του πελάτη, ενημέρωση για το τι ασφάλεια παρέχεται από την τράπεζα στους πελάτες που πραγματοποιούν συναλλαγές μέσω διαδικτύου κ.α..

Η υπηρεσία Emporiki e.Banking εξελίσσεται συνεχώς και ανανεώνεται, προσφέροντας νέες υπηρεσίες στους πελάτες της Εμπορικής Τράπεζας. Οι νέες δυνατότητες της υπηρεσίας περιλαμβάνουν την αποστολή εμβασμάτων σε άλλες τράπεζες εντός Ελλάδας, την πληρωμή λογαριασμών ΟΤΕ, την πληρωμή φόρου εισοδήματος για φυσικά πρόσωπα, τη δυνατότητα παραλαβής κωδικού πρόσβασης στην υπηρεσία από ΑΤΜ, κ.λπ. Οι χρήστες της υπηρεσίας μπορούν να ενημερώνονται και να διαχειρίζονται ηλεκτρονικά λογαριασμούς, άυλους τίτλους

---

<sup>16</sup> Στοιχεία από την ιστοσελίδα (site) της Εμπορικής Τράπεζας <http://www.combank.gr/>

και μετοχές που έχουν στη διάθεσή τους, να καταβάλλουν πληρωμές δημοσίου και ταμείων (ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΤΕΒΕ), λογαριασμών και πιστωτικών καρτών, να διαχειρίζονται πάγιες εντολές κ.λπ.

### **Eurobank<sup>17</sup>**

Οι υπηρεσίες e-Banking της Eurobank ([www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr)) προσφέρουν μία ευρεία γκάμα δυνατοτήτων για ιδιώτες, επαγγελματίες και επιχειρήσεις. Η Eurobank δημιούργησε ένα πλήρη τόπο στο Internet, από όπου μπορεί κανείς να πραγματοποιήσει πληθώρα συναλλαγών αλλά και να συμμετέχει ενεργά στο χρηματιστήριο με αγοραπωλησίες on-line. Η Eurobank χρησιμοποιεί διαφορετικό τρόπο από τις άλλες τράπεζες όσον αφορά στους κωδικούς πρόσβασης και στις συναλλαγές. Ο χρήστης θα πρέπει να εισαγάγει τον κωδικό της κάρτας την οποία έχει συνδέσει τους λογαριασμούς και όχι κάποιον κωδικό πρόσβασης. Φυσικά, απαραίτητη προϋπόθεση είναι να υπάρχουν ένας λογαριασμός καταθέσεων και η αντίστοιχη κάρτα που μπορεί κανείς να προμηθευτεί από την τράπεζα. Για να γίνει η ταυτοποίηση του χρήστη και να μπορέσει κανείς να ξεκινήσει τις τραπεζικές συναλλαγές από το Internet, θα πρέπει να συμπληρωθεί και ένας άλλος κωδικός που αναφέρεται ως κωδικός Internet. Θα τον βρείτε επίσης στο χαρτί με τους προσωπικούς αριθμούς που θα παραλάβετε. Την πρώτη φορά που θα επισκεφθείτε το e-banking, θα πρέπει να εισαγάγετε τον κωδικό Internet στο πεδίο Κωδικός Πρόσβασης. Μόλις συνδεθείτε, θα σας ζητηθεί αυτόματα από το σύστημα να αλλάξετε τον κωδικό Internet με κάποιον της επιλογής σας.

Η ιστοσελίδα της Eurobank αποτελεί μια αξιόλογη πρόταση που διεκδικεί τα σκήπτρα και σε κάποιους τομείς τα καταφέρνει παρά τον σκληρό ανταγωνισμό. Η μεγάλη γκάμα προϊόντων, ο επαγγελματικός σχεδιασμός των σελίδων και η άρτια υποστήριξη των πελατών αποδεικνύουν το πόσο η τράπεζα αναγνωρίζει την σημασία του ηλεκτρονικού επιχειρείν (e-business) και επενδύει σε αυτό. Είναι από τις λίγες τράπεζες που δραστηριοποιούνται και στον χώρο του ηλεκτρονικού εμπορίου προσφέροντας υπηρεσίες σε επιχειρήσεις που δρουν στον χώρο αυτό. Μέσω του διαδικτύου προσφέρει υπηρεσίες όπως, υπόλοιπα λογαριασμών και προηγούμενες κινήσεις, μεταφορές χρημάτων μεταξύ λογαριασμών της ίδιας τράπεζας αλλά και σε άλλες τράπεζες στην Ελλάδα, αγοραπωλησία μετοχών, δημόσιες εγγραφές, ενημέρωση για το χαρτοφυλάκιο του πελάτη, αγοραπωλησία αμοιβαίων κεφαλαίων, πληρωμές καρτών και δανείων της Eurobank, πληρωμή ΦΠΑ ενημέρωση για τις τιμές

---

<sup>17</sup> Στοιχεία από την ιστοσελίδα (site) της Eurobank <http://www.eurobank.gr/>

μετοχών, πληροφορίες για το ευρώ, ανακοίνωση θέσεων εργασίας, υποβολή αίτησης για παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικά κ.α.. θα πρέπει εδώ να τονίσουμε ότι η ιστοσελίδα της Eurobank είναι “portal” δηλαδή παρέχει πληροφορίες και για άλλα θέματα όπως για παράδειγμα νέα από το Χρηματιστήριο εκείνη την στιγμή “on line”. Η αρτιότητα και η αισθητική των σελίδων είναι από τις καλύτερες, αλλά θα πρέπει να αναφέρουμε σαν μειονέκτημα την απουσία χάρτη πλοήγησης και μηχανών αναζήτησης τα οποία διευκολύνουν ιδιαίτερα τον χρήστη.

### **Τράπεζα Κύπρου<sup>18</sup>**

Η υπηρεσία Internet banking της Τράπεζας Κύπρου ([www.bankofcyprus.gr](http://www.bankofcyprus.gr)) έχει σχεδιαστεί ώστε να αποτελεί ένα εργαλείο πλήρους ενημέρωσης και πραγματοποίησης τραπεζικών συναλλαγών για τους πελάτες της τράπεζας. Η ιστοσελίδα της Τράπεζας Κύπρου είναι ιδιαίτερα λειτουργική και καλύπτει τον μέσο χρήστη, καθώς το φάσμα των προϊόντων που περιέχει είναι καλό. Πιο συγκεκριμένα, οι υπηρεσίες που παρέχονται από την εξυπηρέτηση μέσω του διαδικτύου είναι: διαχείριση λογαριασμών, δηλαδή πληροφορίες για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις από την ημερομηνία ανοίγματος ή από την ημερομηνία έκδοσης της τελευταίας ενημέρωσης ή γενικώς για συγκεκριμένο προεπιλεγμένο διάστημα, τελευταίες δέκα χρεώσεις ή πιστώσεις του λογαριασμού, μεταφορά χρημάτων μεταξύ λογαριασμών του πελάτη, αίτηση εμβάσματος, αίτηση πάγιας εντολής πληρωμής, πληρωμή ΦΠΑ, παραγγελία βιβλιαρίου επιταγών και αντίγραφα λογαριασμών, αλλαγή μυστικού κωδικού πρόσβασης, αλληλογραφία με τους αρμόδιους του Internet banking της τράπεζας, πληροφορίες για τα ισχύοντα επιτόκια, αποστολή αρχείου μισθοδοσίας. Επίσης υπάρχει η δυνατότητα διεκπεραίωσης χρηματιστηριακών συναλλαγών και εντολών, καθώς και ενημέρωσης για χρηματιστηριακούς τίτλους και κινήσεις εφόσον ο πελάτης έχει κωδικό επενδυτή. Η ιστοσελίδα προσφέρει επιπλέον ενημέρωση στους επενδυτές για μερίσματα, μετοχές και διάφορα άλλα οικονομικά νέα της τράπεζας, και επίσης την δυνατότητα να λαμβάνουν ανακοινώσεις, νέα και προσφορές της τράπεζας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου εφόσον το επιθυμούν και εγγραφούν στην υπηρεσία αυτή. Προσφέρεται χάρτης πλοήγησης (site map) αλλά δεν συμβαίνει το ίδιο στην περίπτωση μηχανών αναζήτησης. Οι σελίδες παρουσιάζουν καλή αισθητική και ομοιογένεια και υπάρχει ισορροπία μεταξύ κειμένου και γραφικών. Οι πληροφορίες για την επικοινωνία και υποστήριξη των πελατών είναι πολύ καλές και παρέχεται επίσης πληροφόρηση για την ασφάλεια των συναλλαγών μέσω διαδικτύου.

---

<sup>18</sup> Στοιχεία από την ιστοσελίδα (site) της Τράπεζας Κύπρου <http://www.bankofcyprus.gr/>

Γενικότερα, θα λέγαμε ότι η ιστοσελίδα της Τράπεζας Κύπρου αποτελεί μια αρκετά φιλόδοξη προσπάθεια που όμως πρέπει να εμπλουτιστεί αν θέλει να σταθεί απέναντι στον ανταγωνισμό.

Οι υπηρεσίες Internet banking της τράπεζας υποστηρίζονται και από την υπηρεσία Phone Banking (τηλ.: 801.11.802.803).

### **Λαϊκή Τράπεζα<sup>19</sup>**

Μέσω του δικτύου της τράπεζας παρέχεται η δυνατότητα ενημέρωσης για τους λογαριασμούς και τις τελευταίες αναλύσεις τους, τις επιταγές, τις κάρτες. Ο πελάτης μπορεί να κάνει αλλαγή PIN, αλλαγή email, μεταφορά κεφαλαίων μεταξύ λογαριασμών διαφορετικών δικαιούχων (της Λαϊκής Τράπεζας), μεταφορά κεφαλαίων σε άλλες τράπεζες (Swift), πληρωμή καρτών και δανείων, πληρωμή λογαριασμών κοινής ωφέλειας, παραγγελία βιβλιαρίου επιταγών, αλλαγή στοιχείων πάγιων εντολών / ειδικών οδηγιών. Επίσης, ο χρήστης ενημερώνεται για την ασφάλεια που υπάρχει στην ιστοσελίδα της τράπεζας και την μέθοδο κρυπτογράφησης που χρησιμοποιείται προκειμένου να εξασφαλιστεί η προστασία του πελάτη. Αναφέρεται στην αρχική σελίδα ότι σύντομα θα τεθεί στην διάθεση των πελατών η δυνατότητα διεκπεραίωσης χρηματιστηριακών συναλλαγών και εντολών, κάτι που σίγουρα θα βελτιώσει την υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής. Επιπλέον, παρέχονται οδηγίες και υποστήριξη στους χρήστες που αντιμετωπίζουν πρόβλημα σύνδεσης με την υπηρεσία.

Η Λαϊκή Τηλετράπεζα διαθέτει το Σύστημα Αυτόματης Φωνητικής Απόκρισης (IVR- Interactive Voice Response) καλώντας από σταθερό τηλέφωνο από οποιοδήποτε σημείο της Ελλάδας στο **801 11 32000** και από κινητό τηλέφωνο ή από το εξωτερικό στο **+30 210 9005600**. Ακολουθώντας τις οδηγίες των ηχογραφημένων μηνυμάτων και πατώντας τα κατάλληλα πλήκτρα της τηλεφωνικής συσκευής με τονικό σήμα μπορούν να διεκπεραιωθούν οι περισσότερες από τις τραπεζικές συναλλαγές.

Το σύστημα IVR έχει σχεδιαστεί ούτως ώστε να είναι εύχρηστο και φιλικό και να προσφέρει ένα ευρύ φάσμα συναλλαγών οι οποίες διεκπεραιώνονται άμεσα και αξιόπιστα.

---

<sup>19</sup> Στοιχεία από την ιστοσελίδα (site) της Λαϊκής Τράπεζας <http://www.laiki.com/>



## Millennium Bank (πρώην Nova Bank)<sup>20</sup>

Η Millennium Bank προσφέρει μια πολύ καλά και οργανωμένη ιστοσελίδα ενώ παράλληλα προσφέρει ολοκληρωμένες δυνατότητες τραπεζικών και χρηματιστηριακών συναλλαγών, μέσω των υπηρεσιών για ιδιώτες και επιχειρήσεις Επιπλέον προσφέρει υπηρεσίες για Αγορά και πώληση μετοχών και αμοιβαίων / Πλήρη αποτίμηση χαρτοφυλακίων Online παρακολούθηση της συνεδρίασης στο ΧΑ / Συμμετοχή σε Δημόσιες Εγγραφές και Γενικές Συνελεύσεις / Εργαλείο τεχνικής ανάλυσης μετοχών (MetaStock), με δυνατότητα σύγκρισης με γραφήματα / Διαβίβαση και άμεση επιβεβαίωση εκτέλεσης εντολών / Ιστορικό των εντολών / Σύνοψη του οικονομικού τύπου κάθε μέρας / Νέα της αγοράς για τις εισηγμένες στο ΧΑ εταιρείες / Εικόνα ξένων χρηματιστηρίων / Αξία των μεριδίων-χαρτοφυλάκιο. Επίσης από το site της μπορεί όποιος ενδιαφέρεται να συμπληρώσει αίτηση ανοίγματος λογαριασμού για οποιονδήποτε από τους καταθετικούς λογαριασμούς, ή ακόμα και αίτηση για δάνειο ή πιστωτική κάρτα.

Εκτός από τις υπηρεσίες που περιγράφονται αναλυτικά παρακάτω η συγκεκριμένη ιστοσελίδα προσφέρει και χρήσιμες συμβουλές για την ασφάλεια των on line συναλλαγών όπως και τις τεχνικές προδιαγραφές που απαιτούνται προκειμένου να χρησιμοποιηθεί η υπηρεσία της ηλεκτρονικής τραπεζικής

### Παρεχόμενες υπηρεσίες e banking από την Millennium

Συναλλαγές	Ιδιώτες	Επιχειρήσεις
<b>Υπηρεσίες Λογαριασμών</b>		
Συνολική συγκεντρωτική εικόνα όλων των λογαριασμών	√	√
Αναλυτική παρουσίαση και κινήσεις λογαριασμών και πιστωτικών καρτών	√	√
Download των κινήσεων λογαριασμών σε Ms Excel και Ms Money	√	√
On line εμφάνιση και εκτύπωση του Statement σε μορφή pdf	√	√
Εμφάνιση των εκκαθαρισμένων επιταγών	√	√
Αίτηση για έκδοση μπλοκ επιταγών και τραπεζικής επιταγής	√	√
Ανάκληση επιταγής	√	
<b>Μεταφορές / Πληρωμές</b>		
On line /real time μεταφορές μεταξύ λογαριασμών του ίδιου δικαιούχου ή άλλου πελάτη στη Millennium bank	√	√
Μεταφορά κεφαλαίων σε άλλες τράπεζες στην Ελλάδα και στο εξωτερικό (έμβασμα εσωτερικού/εξωτερικού)	√	√
Μεταφορές μεταξύ ξένων νομισμάτων	√	√

<sup>20</sup> Στοιχεία από την ιστοσελίδα (site) της Millennium bank <http://www.millenniumbank.gr/>

Πληρωμή πιστωτικής κάρτας Millennium bank/Interamerican ή άλλης τράπεζας	√	√
Πάγια εντολή πληρωμής ΔΕΚΟ (ΔΕΗ, ΟΤΕ ,ΕΥΔΑΠ) και απενεργοποίηση	√	√
Πληρωμή ΙΚΑ, ΦΠΑ, ΤΕΒΕ, ΟΤΕ	√	√
Πληρωμή Φόρου Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων	√	
Πληρωμή μισθοδοσιών /προμηθευτών με αποστολή αρχείου ή με δημιουργία ομαδικών πληρωμών		√
Ιστορικό Πληρωμών		√
Δημιουργία και διαχείριση μελλοντικών / επαναλαμβανόμενων μεταφορών - πληρωμών	√	√
<b>Υπηρεσίες Πελάτη</b>		
Αλλαγή κωδικού PIN	√	√
Αλλαγή κωδικού επιχείρησης		√
Διαχείριση Κωδικού Ενχρήματων Συναλλαγών (Ενεργοποίηση, Εισαγωγή)	√	√
Μεταβολή διεύθυνσης e-mail	√	√
Αίτηση αλλαγής τρόπου πληρωμής πιστωτικής κάρτας (όλο το ποσό / ελάχιστη καταβολή)	√	
Αίτηση αλλαγής ορίου πιστωτικής κάρτας	√	
Εντολή Διακοπής Αποστολής Statement με δυνατότητα ανάκλησης	√	√
Διαχείριση ονομάτων λογαριασμών (nicknames)	√	√
Δημιουργία αποδεκτών πληρωμών	√	√
Δημιουργία ομάδων αποδεκτών		√
Διαχείριση εκκρεμών συναλλαγών		√
Αναλυτική εμφάνιση όλων των ενεργειών / συναλλαγών του χρήστη	√	√
Αναλυτική εμφάνιση όλων των ενεργειών / συναλλαγών όλων των χρηστών		√
<b>Επενδυτικές Υπηρεσίες</b>		
Πλήρη αποτίμηση του χαρτοφυλακίου	√	√
Αγορά/πώληση μετοχών και ακύρωση εντολών	√	√
Διαβίβαση και άμεση επιβεβαίωση εκτέλεσης εντολών	√	√
Ιστορικό των εντολών	√	√
On line παρακολούθηση της συνεδρίασης στο ΧΑ	√	√
Real time χαρτοφυλάκιο	√	√
Συμμετοχή σε Δημόσιες Εγγραφές και ακύρωση	√	√
<b>Άλλες Υπηρεσίες</b>		
Εμφάνιση στοιχείων πελάτη (ονοματεπώνυμο/επωνυμία επιχείρησης, διεύθυνση, ΑΦΜ)	√	√
Ηλεκτρονικές αποδείξεις για όλες τις συναλλαγές	√	√
Secure e-mail	√	√
Διαχείριση χρηστών για επιχειρήσεις		√

Εξουσιοδότηση χρηστών για διενέργεια συναλλαγών ανάλογα με την πολιτική της επιχείρησης και τα επίπεδα πρόσβασης		✓
On line εγχειρίδιο χρήσης της εφαρμογής	✓	✓
Ενημέρωση για προϊόντα/υπηρεσίες/τιμολογιακή πολιτική/προμήθειες της Τράπεζας	✓	✓
Επιλογή Αγγλικής γλώσσας	✓	✓

## **Τράπεζα Πειραιώς (Winbank)<sup>21</sup>**

Η Τράπεζα Πειραιώς, δημιούργησε έναν εντυπωσιακό όσο και λειτουργικό τόπο από όπου μπορεί κανείς να ξεκινήσει τις τραπεζικές του συναλλαγές. Στην πρώτη οθόνη της Winbank, όπως ονομάζεται η ψηφιακή τράπεζα, μετά την ενδιαφέρουσα εισαγωγή θα βρείτε τις τέσσερις βασικές επιλογές που οδηγούν στους τέσσερις διαφορετικούς τρόπους τραπεζικών συναλλαγών. Είναι το Internet banking, το Mobile banking, το Phone banking και η εξυπηρέτηση από τα ATM. Στο Internet banking σας δίνεται η δυνατότητα από τον προσωπικό σας υπολογιστή και από οποιοδήποτε σημείο να εκτελείτε με ασφάλεια τις τραπεζικές σας συναλλαγές, χωρίς να χρειάζεται πλέον να επισκέπτεστε τα καταστήματα της τράπεζας. Το Mobile banking είναι μια υπηρεσία παροχής απλών τραπεζικών υπηρεσιών με τη χρήση του κινητού τηλεφώνου. Το Phone banking ή τηλεφωνική εξυπηρέτηση παρέχει αρκετές τραπεζικές συναλλαγές με τη βοήθεια ενός αυτόματου Call Center.

Οι συναλλαγές που προσφέρονται από το e-banking της Τράπεζας Πειραιώς καλύπτουν τις πιο συνηθισμένες περιοχές όπως είναι η ανάλυση του υπολοίπου, οι πληροφορίες του λογαριασμού, η εμφάνιση των κινήσεων, η αίτηση και η ανάκληση των επιταγών και οι μεταφορές ποσών μεταξύ των λογαριασμών. Οι επιλογές εμφανίζονται σε ένα αναδυόμενο μενού. Η πρώτη επιλογή, πληροφορίες λογαριασμού, δίνει την δυνατότητα μετάβασης στη βασική οθόνη για τους λογαριασμούς, τις κινήσεις και τα υπόλοιπα τους. Η δεύτερη επιλογή, μεταφορές-πληρωμές επιτρέπει την μετάβαση στη βασική οθόνη μεταφοράς ποσών μεταξύ λογαριασμών. Η τρίτη επιλογή, πληροφορίες συστήματος, δίνει οδηγίες για τον χειρισμό του συστήματος. Τέλος, η τέταρτη επιλογή, ασφάλεια συναλλαγών, εμφανίζει τις πληροφορίες και τον τρόπο πιστοποίησης της ασφαλούς σύνδεσης για την ασφάλεια των συναλλαγών.

Η Winbank καλύπτει όμως ακόμα μια περιοχή που δεν την βρίσκουμε στις άλλες τράπεζες. Αυτή είναι η διαχείριση των αιτήσεων και η εκτέλεση του εμβάσματος. Η διαδικασία αυτή είναι επίσης απλή, αλλά θα πρέπει ο χρήστης να συμπληρώσει περισσότερα πεδία στη συγκεκριμένη φόρμα. Αρχικά, πρέπει υποχρεωτικά να επιλέξετε από την λίστα επιλογής τη χώρα προορισμού και το ποσό του εμβάσματος. Εδώ υπάρχουν δύο πεδία, το νόμισμα και το ποσό του εμβάσματος, που θα πρέπει οπωσδήποτε να συμπληρωθούν επιλέγοντας από την αντίστοιχη λίστα. Στο διπλανό πεδίο μπορείτε να συμπληρώσετε το ποσό του εμβάσματος. Στο επόμενο πεδίο μπορείτε να επιλέξετε άλλο νόμισμα, αν είναι διαφορετικό από το νόμισμα

<sup>21</sup> Στοιχεία από την ιστοσελίδα (site) της Τράπεζας Πειραιώς <http://www.winbank.gr/>

αποστολής του εμβάσματος, δίνοντας παράλληλα και το ισότιμο του ποσού. Αν, για παράδειγμα, επιλέξετε ως νόμισμα του εμβάσματος το δολάριο, χωρίς να συμπληρώσετε το ποσό του εμβάσματος στο νόμισμα αποστολής, ενώ ως άλλο νόμισμα επιλέξετε το ευρώ, θα πρέπει να συμπληρώσετε **ισότιμο** του ποσού στο αντίστοιχο πλαίσιο. Για όλα αυτά θα βρείτε αναλυτικές οδηγίες σε ένα ξεχωριστό παράθυρο του προγράμματος αναζήτησης. Μπορείτε ακόμα να τις βρείτε μαζεμένες στο εγχειρίδιο χρήσης, από την πρώτη οθόνη συναλλαγών. Στο τελευταίο βήμα της εκτέλεσης του εμβάσματος θα πρέπει να συμπληρώσετε την επωνυμία και τη διεύθυνση (S.W.I.F.T.), εφόσον σας είναι γνωστές, καθώς και τη διεύθυνση της τράπεζας του δικαιούχου. Τέλος, μπορείτε προαιρετικά να ζητήσετε την ειδοποίηση του δικαιούχου για την παραπάνω πληρωμή μέσω φαξ. Μόλις τελειώσει η συμπλήρωση της αίτησης, μπορείτε να επιλέξετε την Αποστολή της.

Μετά την επιτυχή καταχώρηση εμφανίζεται ένα μήνυμα που σας δίνει τον αριθμό με τον οποίο καταχωρίστηκε η αίτηση, τον οποίο θα πρέπει να φυλάξετε, αλλιώς θα πρέπει να εκτυπώσετε την συγκεκριμένη οθόνη, όπως συνηθίζετε να γίνεται και με τις παραγγελίες στο ηλεκτρονικό εμπόριο. Το μήνυμα σας υπενθυμίζει επίσης ότι η εντολή θα εκτελεστεί αυθημερόν, εφόσον έχει δοθεί μέχρι τις 12:00 το μεσημέρι, διαφορετικά την επομένη εργάσιμη ημέρα, πάντα υπό την προϋπόθεση ότι υπάρχει διαθέσιμο υπόλοιπο στο λογαριασμό σας. στις υπόλοιπες συναλλαγές, όπως είναι η πληρωμή και η μετακίνηση ποσών από τον ένα λογαριασμό στον άλλο. Η εκτέλεση γίνεται αυτόματα και φυσικά, ο χρήστης ειδοποιείτε αν δεν υπάρχει διαθέσιμο υπόλοιπο στον λογαριασμό. Υπάρχει επίσης και η δυνατότητα εκτύπωσης οποιασδήποτε οθόνης. Θα παρατηρήσετε ότι δεν φαίνεται το βασικό μενού του προγράμματος αναζήτησης. Μπορείτε όμως με δεξί κλικ στο ποντίκι να εμφανίσετε τη λίστα επιλογών από την οποία, κάνοντας κλικ στο Print, θα μπορέσετε να εκτυπώσετε το συγκεκριμένο πλαίσιο (frame) που επιθυμείτε. Ένας άλλος τρόπος είναι πατώντας τα πλήκτρα Ctr και P ταυτόχρονα, οπότε εμφανίζεται πάλι η οθόνη των επιλογών εκτύπωσης από την οποία μπορείτε να τυπώσετε την περιοχή που επιθυμείτε.

Για να εκτελέσετε μια μεταφορά ενός ποσού, θα πρέπει πρώτα να επιλέξετε λογαριασμό από τον οποίο θα γίνει αυτή. Αυτό γίνεται οπτικά, με ένα κλικ του ποντικιού πάνω στο συγκεκριμένο λογαριασμό. Στη συνέχεια, θα πρέπει να επιλέξετε τον λογαριασμό στον οποίο θα μεταφέρετε χρήματα. Η οθόνη επιβεβαίωσης εμφανίζει τον λογαριασμό προέλευσης, τον λογαριασμό προορισμού και το μεταφερόμενο ποσό που πληκτρολογήσατε, ζητώντας σας παράλληλα να κάνετε κλικ στην Εκτέλεση ή στην Ακύρωση, αν δεν θέλετε να ολοκληρωθεί η συναλλαγή.

Η Winbank προσφέρει και τη δυνατότητα χρηματιστηριακών συναλλαγών, όπως είναι η αγορά και η πώληση μετοχών, αρκεί να συμπληρώσετε την αντίστοιχη αίτηση προς την τράπεζα. Σας επιτρέπει επίσης να παρακολουθείτε τη λίστα των εντολών σας, καθώς και να ενημερώνετε για το χαρτοφυλάκιό σας.

Στην πλήρη θωράκιση των παροχών της μέσω του Internet banking προχωρεί η Τράπεζα Πειραιώς, παρέχοντας στους πελάτες της τη συσκευή extraPIN generator. Η συσκευή αυτή παράγει αυτόματα (κάθε ένα λεπτό) κωδικούς μιας χρήσης και τους εμφανίζει στην ενσωματωμένη οθόνη της. Όταν ο πελάτης εισάγει τους κωδικούς του (user-id και PIN) για να μπει στο Internet banking, μπορεί να εισάγει και τον κωδικό extraPIN, πράγμα που πρακτικά αποκλείει την είσοδο κάθε μη εξουσιοδοτημένου χρήστη. Το extraPIN generator λειτουργεί είτε εναλλακτικά είτε συμπληρωματικά στην υπάρχουσα υποδομή ασφάλειας που στηρίζεται στη λήψη κωδικών extraPIN ως γραπτά μηνύματα στο κινητό τηλέφωνο του πελάτη (δηλ. ο πελάτης μπορεί να χρησιμοποιεί είτε τον ένα από τους δύο είτε και τους δύο τρόπους). Το extraPIN generator όχι μόνο αυξάνει την ασφάλεια, αλλά, κυρίως, κάνει πιο εύκολη τη χρήση του Internet banking. Με το extraPIN generator η Τράπεζα Πειραιώς γίνεται η μόνη τράπεζα στην Ελλάδα και από τις λίγες στην Ευρώπη οι οποίες δίνουν στους πελάτες τους εναλλακτικούς τρόπους πιστοποίησης της ταυτότητάς τους.

### **Ελληνική Τράπεζα<sup>22</sup>**

Στην ιστοσελίδα της Τράπεζας μετά από μια σύντομη παρουσίαση για το ιστορικό της στη συνέχεια διαφημίζει τα προϊόντα που διαθέτει και συγκεκριμένα καταθετικά επενδυτικά δανειακά ασφαλιστικά και άλλα προϊόντα και υπηρεσίες. Ο επισκέπτης σελίδας μπορεί να υποβάλει αιτήσεις για πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες ενώ προσφέρει και υπηρεσίες αυτόματης εξόφλησης λογαριασμών και δόσεων δανείων. Επιπλέον μέσω της ιστοσελίδας της Ελληνικής μπορεί κάποιος να βρει πληροφορίες για το κοινοτικό πλαίσιο στήριξης 2000-2006, δελτία τύπου, ευκαιρίες εργασίας και άλλες πληροφορίες για την συγκεκριμένη Τράπεζα. Θα λέγαμε ότι η συγκεκριμένη ιστοσελίδα χαρακτηρίζεται ιδιαίτερα λιτή και προσφέρει πολύ λίγες υπηρεσίες e- banking.

---

<sup>22</sup> Στοιχεία από την ιστοσελίδα (site) της Ελληνικής Τράπεζας <http://www.hellenicbank.gr/>

### **Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων<sup>23</sup>**

Ιδιαίτερη εντύπωση μας έκανε από τις συνεταιριστικές τράπεζες αυτή των Χανίων καθώς διαθέτει το Chania Web banking όπως το ονομάζει.

Σημειώνουμε ότι σκοπός της Συνεταιριστικής ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΧΑΝΙΩΝ είναι η παροχή Τραπεζικών Υπηρεσιών επαγγελματικής και καταναλωτικής πίστης υψηλής ποιότητας στα μέλη της με χαμηλό κόστος, εξασφαλίζοντας υψηλές αποδόσεις στους επενδυτές και τους καταθέτες της. Στα πλαίσια του σκοπού της, η Συνεταιριστική ΤΡΑΠΕΖΑ ΧΑΝΙΩΝ φιλοδοξεί να αποτελέσει ουσιαστικό μοχλό περιφερειακής ανάπτυξης.

---

<sup>23</sup> Στοιχεία από την ιστοσελίδα (site) της Συνεταιριστικής Τράπεζας Χανίων

<http://www.chaniabank.gr/>

## **Οι προοπτικές του e-banking στην Ελλάδα.**

Οι προοπτικές του e-banking στην Ελλάδα είναι πάρα πολύ καλές παρά τα όποια προβλήματα παρουσιάζονται, και τίποτα δε φαίνεται ικανό να ανακόψει αυτό το κύμα και την ανοδική πορεία, τουλάχιστον στο άμεσο μέλλον. Τα πλεονεκτήματα που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες κάποια στιγμή θα γίνουν κατανοητά από τους καταναλωτές και θα υιοθετηθούν έστω και με μια καθυστέρηση. Η ηλεκτρονική τραπεζική δεν αποτελεί μια πολυτέλεια. Αντιθέτως αποτελεί μια αναγκαιότητα και συνάδει απόλυτα με το σύγχρονο τρόπο ζωής. Ταχύτητα, ευκολία και ποιότητα στις συναλλαγές για όλους είναι το μυστικό της επιτυχίας. Βέβαια βρισκόμαστε σχετικά στην αρχή και δε γνωρίζουμε πόσος καιρός θα χρειαστεί ώσπου το Internet banking, η σημαντικότερη μορφή της ηλεκτρονικής τραπεζικής, θα καθιερωθεί. Η τεράστια ανάπτυξη της αγοράς της κινητής τηλεφωνίας στη χώρα μας, ανοίγει μια λαμπρή προοπτική για το mobile banking. Οι υποδομές του συγκεκριμένου κλάδου στη χώρα μας είναι πολύ προχωρημένες και αυτό ίσως οδηγήσει σε ένα διαφορετικό μοντέλο ανάπτυξης από αυτό που συναντάται σε άλλες χώρες. Με άλλα λόγια η χώρα μας έχει εξαιρετικά υψηλό βαθμό διείσδυσης σε συνδρομητές κινητής τηλεφωνίας και πολύ αναπτυγμένο δίκτυο από τις υπάρχουσες εταιρίες. Στο άμεσο μέλλον το mobile banking μπορεί να υπερκεράσει σε διείσδυση τις άλλες μορφές ηλεκτρονικής τραπεζικής και να λειτουργήσει ως ένα εργαλείο μετάβασης στο internet banking, το οποίο βρίσκεται ακόμα σε χαμηλά επίπεδα ανάπτυξης στη χώρα μας.

Υποστηρίζεται ακόμη ότι τα φυσικά υποκαταστήματα θα συνεχίσουν να υπάρχουν, αλλά θα ικανοποιούν τελείως διαφορετικές ανάγκες των πελατών, από αυτές που ικανοποιούσαν μέχρι σήμερα. Το e-banking πιθανότατα θα εξυπηρετεί τις καθημερινές και πιο εύκολες συναλλαγές, όπως οι αναλήψεις, καταθέσεις και μεταφορές χρημάτων, ενημερώσεις για υπόλοιπα λογαριασμών και για άλλες πληροφορίες που θα αφορούν πιο σύνθετες και δύσκολες συναλλαγές. Τέτοιες συναλλαγές μπορεί να είναι ένα στεγαστικό δάνειο, ή τα δάνεια των επιχειρήσεων. Αυτές τις ανάγκες πιθανότατα θα συνεχίσουν να εξυπηρετούν τα φυσικά υποκαταστήματα, αφού ο πελάτης στις πιο κρίσιμες αποφάσεις του θέλει τη γνώμη ενός έμπειρου και εξειδικευμένου στελέχους.



## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6ο**

### **Ερωτηματολόγιο και Συμπεράσματα επί του ερωτηματολογίου**

#### **Στόχοι της έρευνας**

Η έρευνα έχει ως στόχο να περιγράψει το προφίλ των ιδιωτών πελατών Τραπεζών που χρησιμοποιούν ή που δεν χρησιμοποιούν το Ιντερνέτ για την πραγματοποίηση των τραπεζικών τους συναλλαγών. Οι πρώτες τέσσερις ερωτήσεις της έρευνας είναι κυρίως διερευνητικές και συγκεντρώνουν συμπεριφορικά χαρακτηριστικά όσον αφορά τη χρήση ή όχι του Internet, για τους λόγους για τους οποίους δεν το χρησιμοποιούν, όπως επίσης την χρήση και την συχνότητα χρήσης μορφών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης. Οι υπόλοιπες έξι ερωτήσεις αφορούν μόνο τους χρήστες του Internet Banking για το χρονικό διάστημα που κάνουν χρήση, τι εργασίες διεκπεραιώνουν μέσα από αυτό καθώς και να συγκρίνουν την ποιότητα των εργασιών που προσφέρει το κατάστημα της Τράπεζας σε σχέση με το Internet. Επιπλέον συγκεντρώνονται δημογραφικά στοιχεία ενώ τέλος καταγράφονται οι επιλογές τους αναφορικά με τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης που χρησιμοποιούν και την συχνότητα χρήσης ώστε να είναι δυνατή η προσέγγιση του τμήματος που τελικά ενδιαφέρει τα Πιστωτικά Ιδρύματα και το οποίο έχει όλα τα θετικά γνωρίσματα ώστε πολύ σύντομα να χρησιμοποιεί την τραπεζική εξυπηρέτηση μέσω Internet.

#### **Μεθοδολογία Έρευνας**

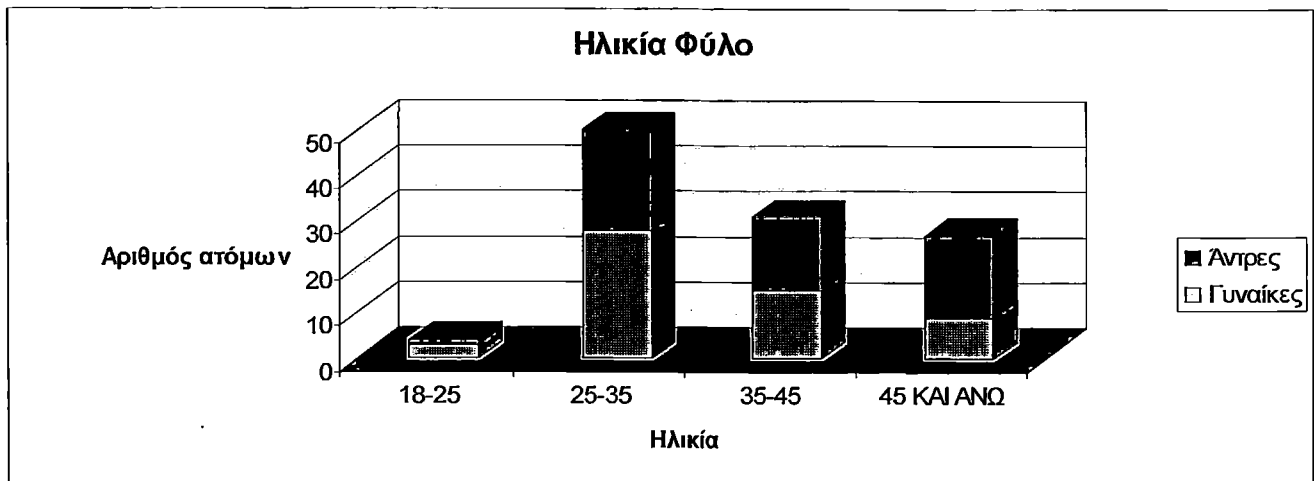
Η έρευνα βασίστηκε σε συλλογή πρωτογενών στοιχείων και διεξάγει από το Σεπτέμβριο του 2010 έως τον Δεκέμβριο του 2010 στην περιοχή της Άρτας σε πελάτες Τραπεζών. Στην έρευνα συμμετέχουν άτομα άνω των 18 ετών, οι οποίοι και έχουν τη δυνατότητα να πραγματοποιούν τραπεζικές συναλλαγές, με εξοικείωση στη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή, τα οποία θεωρούμε ότι αποτελούν δυνητικούς χρήστες του Internet Banking.

#### **Παρουσίαση του δείγματος**

##### **Ηλικία - Φύλο**

Από το σύνολο των ερωτηθέντων το 53% ήταν άντρες και το 47% γυναίκες όπως φαίνεται στον παρακάτω πίνακα

Ηλικία	Γυναίκες	Άντρες
18-25	3	1
25-35	28	22
35-45	15	16
45 ΚΑΙ ΑΝΩ	9	18
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>55</b>	<b>57</b>



Το δείγμα αποτελείται από ισορροπημένο αριθμό ατόμων όσον αφορά τη σχέση μεταξύ ανδρών και γυναικών σε κάθε ηλικιακή ομάδα. Μεγάλη διαφορά παρουσιάζεται μεταξύ της πρώτης ηλικιακής ομάδας σε σχέση με τις υπόλοιπες που δικαιολογείται ωστόσο από το γεγονός ότι η ομάδα αυτή έχει ακόμα περιορισμένη επαφή με τα πιστωτικά ιδρύματα ενώ οι περισσότεροι από αυτούς αφορούν κυρίως φοιτητές που η κύρια σχέση τους αποτελεί η ανάληψη και η κατάθεση μετρητών.

Τα άτομα που κάνουν χρήση του Internet Banking όπως εμφανίζεται από τον αμέσως παρακάτω πίνακα προέρχονται κυρίως από την ηλικία των 25-35 έπονται οι ομάδες 35-45 και 45 και άνω, ενώ τελευταία είναι η ομάδα των 18-25. Το παραπάνω αποτέλεσμα ήταν αναμενόμενο καθώς οι ηλικίες των 25-35 μεγάλωσαν παράλληλα με την ανάπτυξη της τεχνολογίας και του Διαδικτύου και έχουν προλάβει να εισέλθουν στην αγορά εργασίας.

Χρήση Internet Banking	Συχνότητα		Συνολικό Ποσοστό
	Άνδρες	Γυναίκες	
18-25	0	0	0

25-35	8	10	56,25%
35-45	2	5	21,875%
45 ΚΑΙ ΑΝΩ	4	3	21,875%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	14	18	100%

### Επαγγελματική Κατάσταση Ερωτηθέντων

Ιδιότητα	Συχνότητα		Συνολικό Ποσοστό
	Άνδρες	Γυναίκες	
Ιδιωτικοί Υπάλληλοι	23	29	47,32%
Δημόσιοι Υπάλληλοι	19	15	30,36%
Ελεύθεροι	9	3	10,71%
<b>Επαγγελματίες</b>			
Επιχειρηματίες	3	0	2,68%
Φοιτητές	0	2	1,79%
Μη εργαζόμενος	1	2	2,68%
Οικιακά	0	5	4,46%
<b>Σύνολο</b>	57	55	

Όσον αφορά τη σχέση της επαγγελματικής κατάστασης και αυτών που κάνουν χρήση του Internet Banking παρατηρούμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό καταλαμβάνουν οι ιδιωτικοί υπάλληλοι και στη συνέχεια ακολουθούν οι δημόσιοι, οι ελεύθεροι επαγγελματίες, οι επιχειρηματίες ενώ οι υπόλοιπες ομάδες δεν κάνουν χρήση του Internet Banking. Τα αποτελέσματα εμφανίζονται στον παρακάτω πίνακα:

Χρήση Internet	Συχνότητα	Ποσοστό
Ιδιωτικοί Υπάλληλοι	19	59.38%
Δημόσιοι Υπάλληλοι	8	25%
Ελεύθεροι	4	12.5%
<b>Επαγγελματίες</b>		
Επιχειρηματίες	1	3.125%
Φοιτητές	0	0
Μη εργαζόμενος	0	0
Οικιακά	0	0
<b>Σύνολο</b>	32	100%

### Μορφωτικό επίπεδο ερωτηθέντων

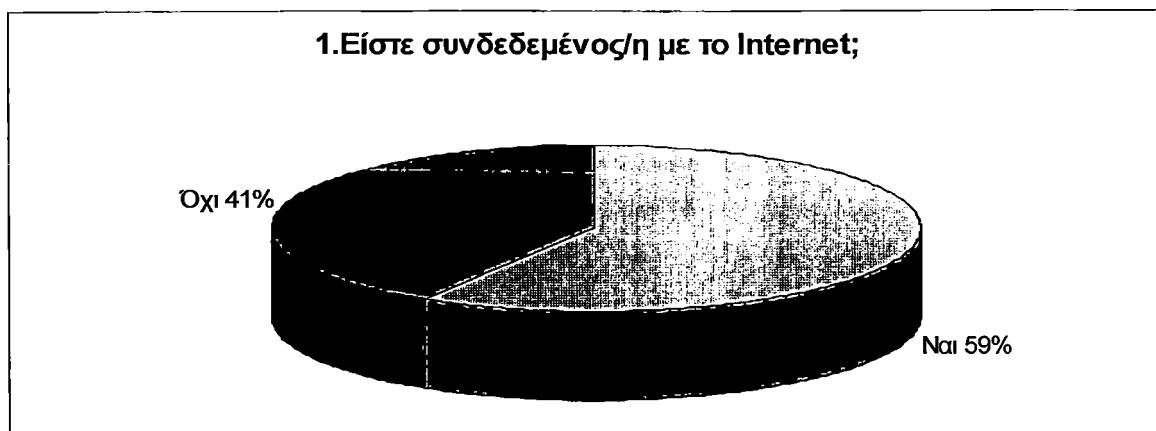
Μορφωτικό επίπεδο	Συχνότητα	Ποσοστό
Δημοτικό	3	2,7%
Γυμνάσιο-Λύκειο	39	35%
ΙΕΚ/ΤΕΕ	7	6,3%
ΤΕΙ	6	5,4%
ΑΕΙ	42	38%

Μεταπτυχιακές Σπουδές	14	13%
Διδακτορικό	1	0,9%
Σύνολο		

Εδώ παρατηρήσαμε μία ισορροπία μεταξύ των ομάδων που έχουν τελειώσει τη δευτεροβάθμια βασική εκπαίδευση και της ομάδας με την ανώτερη εκπαίδευση. Σε γενικές γραμμές στο δείγμα υπάρχει μια μικρή υστέρηση του συνόλου των ατόμων που έχουν τελειώσει και την βαθμίδα των ΙΕΚ/ΤΕΕ (δηλαδή συνολικά 49 άτομα) από τις υπόλοιπες βαθμίδες ανώτατης και ανώτερης εκπαίδευσης (δηλαδή 63 άτομα). Ωστόσο θεωρούμε ότι η διαφορά είναι αρκετά μικρή για να επηρεάσει το δείγμα και τα συνολικά αποτελέσματα της έρευνάς μας.

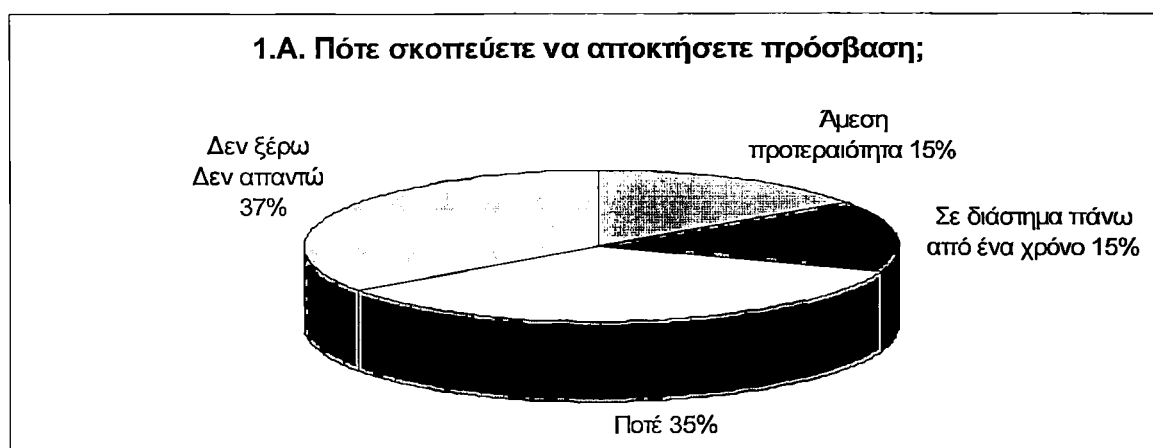
Υπενθυμίζουμε ότι οι 4 πρώτες ερωτήσεις είναι διερευνητικές και συγκεντρώνουν χαρακτηριστικά συμπεριφοράς.

## Ερώτηση 1<sup>η</sup>



Η χρήση του Internet στον ελληνικό χώρο είναι σχετικά νέο φαινόμενο καθώς η χρήση του αυξήθηκε τα τελευταία χρόνια χάρη στα ευρυζωνικά δίκτυα που προσφέρουν απεριόριστη πρόσβαση όλο το 24ωρο σε συνδυασμό με υψηλές ταχύτητες. Θεωρούμε ότι τα ποσοστά είναι μοιρασμένα ανάμεσα σε αυτούς που κάνουν χρήση του Internet και αυτών που δεν είναι συνδεδεμένοι. Ο περισσότερος κόσμος είτε από το σπίτι του είτε από τον επαγγελματικό του χώρο έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο και στη συνέχεια στην ηλεκτρονική τραπεζική.

## Ερώτηση 1Α



Και εδώ τα ποσοστά είναι μοιρασμένα σε αυτούς που δεν θα κάνουν χρήση του διαδικτύου (35%) και που προέρχονται κυρίως τις δύο μεγαλύτερες ηλικιακές ομάδες, καθώς και σε αυτούς που είτε έχουν βάλει ως προτεραιότητα την σύνδεσή με το Internet και στους δυνητικούς χρήστες (συνολικά 30%). Ωστόσο το μεγαλύτερο ποσοστό καταλαμβάνουν θα λέγαμε οι αναποφάσιστοι που δεν απάντησαν.

## Ερώτηση 2<sup>η</sup>



Ενδιαφέροντα αποτελούν τα αποτελέσματα της παραπάνω ερώτησης καθώς το 79% των ατόμων που ερωτήθηκαν θα κάνουν τουλάχιστον έως 3 φορές τραπεζικές συναλλαγές το μήνα με οποιοδήποτε μέσο είναι αυτό. Συνέπεια των παραπάνω είναι ότι ή αγορά στην οποία απευθύνεται το internet Banking (που είναι και το αντικείμενο της εργασίας) είναι πάρα πολύ μεγάλη καθώς απευθύνεται σε όλο τον κόσμο που έχει τραπεζικές συναλλαγές.

## Ερώτηση 3<sup>η</sup>



Η 2<sup>η</sup> ερώτηση σε συνδυασμό με την 3<sup>η</sup> καταδεικνύει του λόγους για τους οποίους οι Τράπεζες:

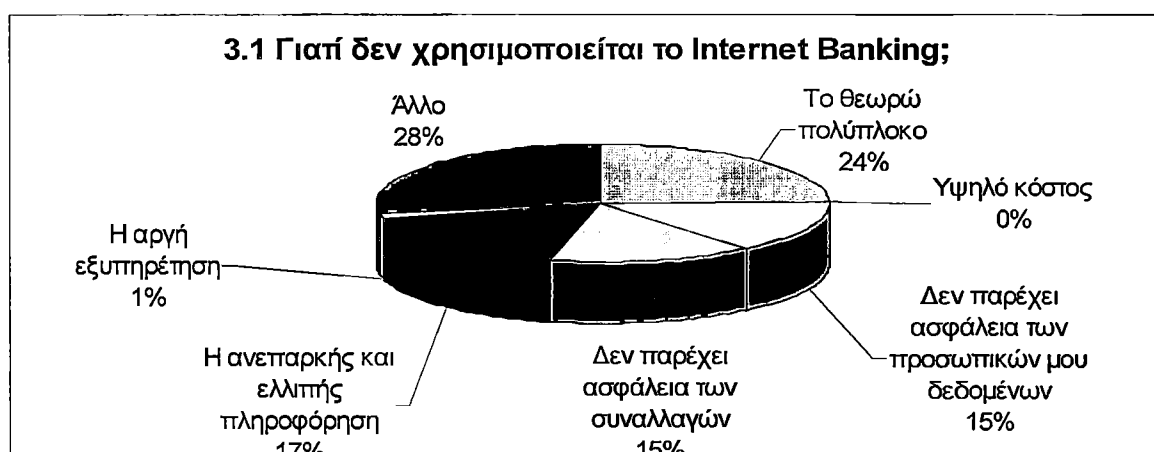
- ♣ έχουν δώσει μεγάλη βαρύτητα στην ανάπτυξη των ATM καθώς και
- ♣ γιατί αρχίζουν πλέον να επενδύουν κεφάλαια στην ανάπτυξη του Internet Banking

Από τις παραπάνω ερωτήσεις παρατηρούμε ότι η χρήση των ATM γίνεται από την συντριπτική πλειοψηφία των ατόμων ενώ το Internet Banking καταλαμβάνει την δεύτερη

θέση στην προτίμηση των πελατών των Τραπεζών προκειμένου να κάνουν τις τραπεζικές τους συναλλαγές

Υπενθυμίζουμε ότι από τους χρήστες του Internet banking το 56,25% προέρχεται από τις ηλικίες των 25-35, το 21,87% από τις ηλικίες των 35-45 και το υπόλοιπο 21,87% από τις ηλικίες των 45 και άνω. Οι περισσότεροι από αυτούς είναι απόφοιτοι ανώτερων και ανώτατων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων και με μεταπτυχιακές σπουδές (69%) ενώ το 31% προήλθε από μικρότερες εκπαιδευτικές βαθμίδες. Από το σύνολο το 59,38% είναι ιδιωτικοί υπάλληλοι το 25% δημόσιοι υπάλληλοι, 12,5% ελεύθεροι επαγγελματίες και 3% Επιχειρηματίες. Όσον αφορά την σχέση τους με τα ΜΜΕ από την έρευνα παρατηρούμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό παρακολουθεί τηλεόραση τουλάχιστον 1 έως 2 ώρες καθημερινά αλλά κυρίως βράδυ ενώ προτιμάει να ακούει ραδιόφωνο έως 1 ώρα το πρωί.

### Ερώτηση 3.1

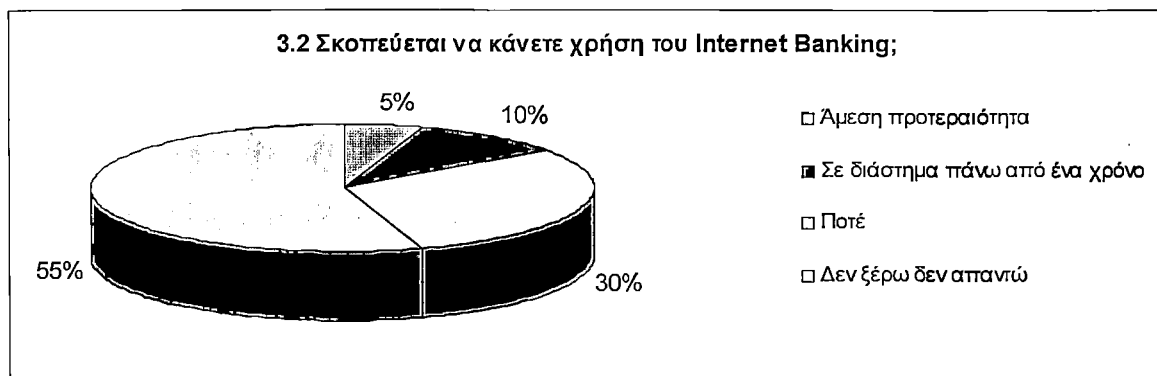


Από την συγκεκριμένη ερώτηση αναδεικνύονται οι λόγοι για τους οποίους τα άτομα δεν χρησιμοποιούν το Internet Banking οι οποίοι συνάδουν με αυτούς που περιγράψαμε παραπάνω στη θεωρία. Οι κυριότεροι λοιπόν λόγοι είναι ότι αρκετά άτομα θεωρούν ότι δεν παρέχει την απαραίτητη ασφάλεια στις συναλλαγές ενώ υπάρχει και ανησυχία ως προς την ασφάλεια των προσωπικών τους δεδομένων. Σημαντικότερο λόγο ωστόσο συνεχίζει να παίζει το ότι το θεωρούν πολύπλοκο που συνδυάζεται ωστόσο από το γεγονός ότι αυτή την απάντηση έδωσαν ομάδες που ανήκουν στις ανώτερες ηλικίες και έχει σχέση με την έλλειψη γνώσεων σχετικά με τους Η/Υ και τον τρόπο λειτουργίας τους. Πρέπει να σχολιαστεί και το γεγονός ότι στις απαντήσεις για υψηλό κόστος το ποσοστό ανήλθε στο 0% καθώς όντως οι τράπεζες προσφέρουν καλύτερη τιμολόγηση στους πελάτες τους ως κίνητρο προκειμένου να τους οδηγήσουν στην χρήση του internet Banking αποφορτίζοντας με αυτό τον τρόπο τους

υπαλλήλους των καταστημάτων από τις καθημερινές και εργασίες κερδίζοντας χρόνο για πωλήσεις.

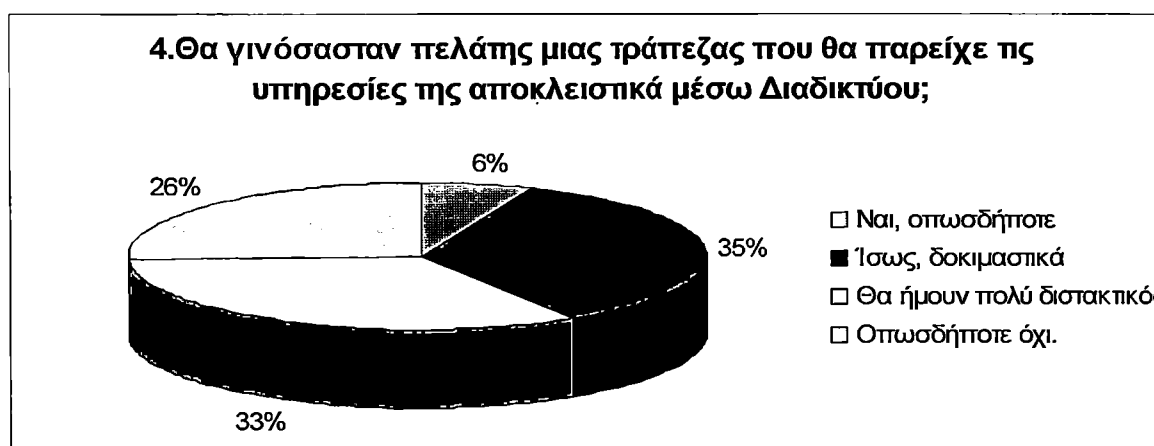
### Ερώτηση 3.2

Με την ερώτηση αυτή ζητούμε από τους ερωτώμενους να μας πληροφορήσουν πόσο πιθανή ή απίθανη θεωρούν από την πλευρά τους την υιοθέτηση της τραπεζικής εξυπηρέτησης μέσω



Internet στο άμεσο μέλλον. Το μεγαλύτερο μέρος των απαντήσεων ήταν ουδέτερες καθώς το 55% των ατόμων δεν απάντησαν, ενώ το 30% απάντησαν ότι δεν θα κάνουν χρήση ποτέ. Ωστόσο ο συνδυασμός των απαντήσεων στις ερωτήσεις 1<sup>Α</sup> και 3 καταδεικνύει ότι υπάρχει μια σημαντική δυναμική για αύξηση των χρηστών στο άμεσο μέλλον. Επομένως οι Τράπεζες έχουν έναν παραπάνω λόγο για να επενδύσουν στην ανάπτυξη του Internet Banking που δεν είναι άλλος από την δυνητική ανάπτυξη της πελατειακής τους βάσης .

### Ερώτηση 4<sup>η</sup>



Με τις απαντήσεις στην ερώτηση αυτή προσπαθήσαμε να εκμαιεύσουμε το κατά πόσο ο κόσμος που είναι πελάτης της τράπεζας είναι διατεθειμένος όχι μόνο να στραφεί σε άλλα κανάλια εξυπηρέτησης αλλά και σε μια άλλη μορφή συναλλαγής στην οποία πιθανόν να

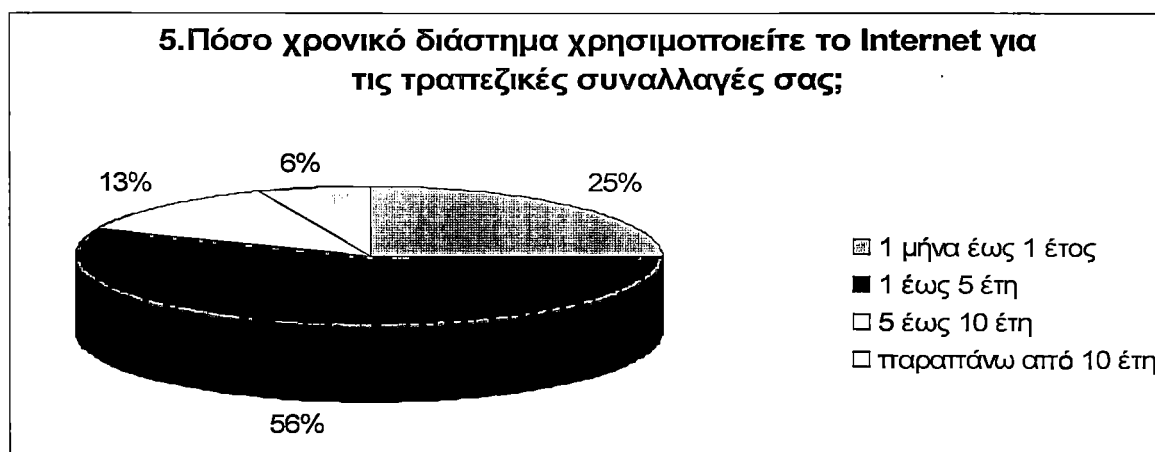


απουσιάζουν τα χρήματα με τη φυσική τους υπόσταση ενώ όλες οι συναλλαγές θα γινόταν σε άυλη μορφή.

Εδώ παρατηρούμε ότι το 6% που απάντησαν θα γινόταν οπωσδήποτε πελάτες τράπεζας που θα παρείχε αποκλειστικά υπηρεσίες μέσω Διαδικτύου ενώ και το υπόλοιπο 35% θα το δοκίμαζε. Παρόλα αυτά στην Ελλάδα που ο κόσμος που δεν είναι εξοικειωμένος με το πλαστικό χρήμα ή, ακόμα χειρότερα, έχει αρνητική στάση απέναντι σε αυτό, λόγω κακής χρήσης του, παρατηρούμε ότι ο περισσότερος κόσμος (69%) είτε αντιτίθεται είτε είναι πάρα πολύ διστακτικός να γίνει πελάτης σε τράπεζα που δεν θα έχει φυσική υπόσταση και ύπαρξη με την έννοια που γνωρίζουμε σήμερα (καταστήματα, φυσική παρουσία προσωπικού, άμεση εξυπηρέτηση κα).

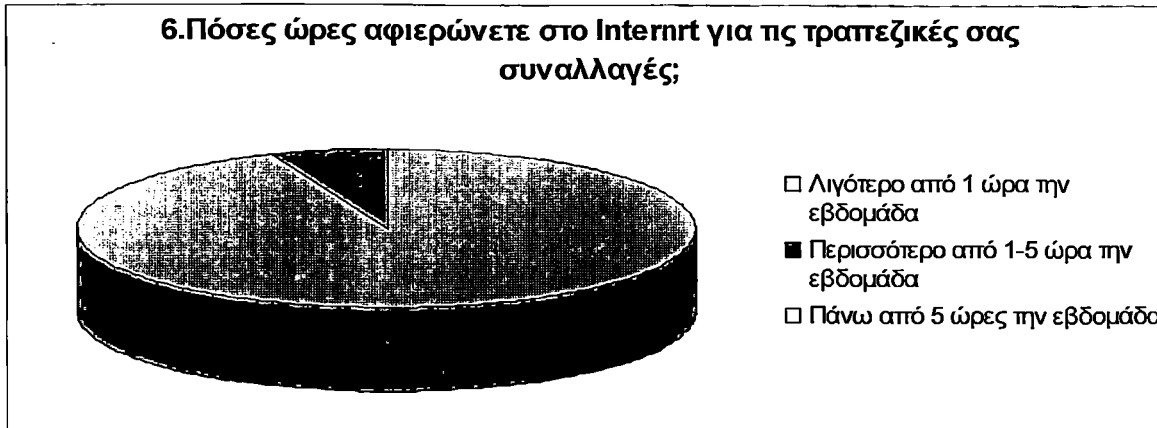
### Οι επόμενες ερωτήσεις απευθύνονται μόνο σε αυτούς που κάνουν χρήση του Internet Banking

#### Ερώτηση 5<sup>η</sup>



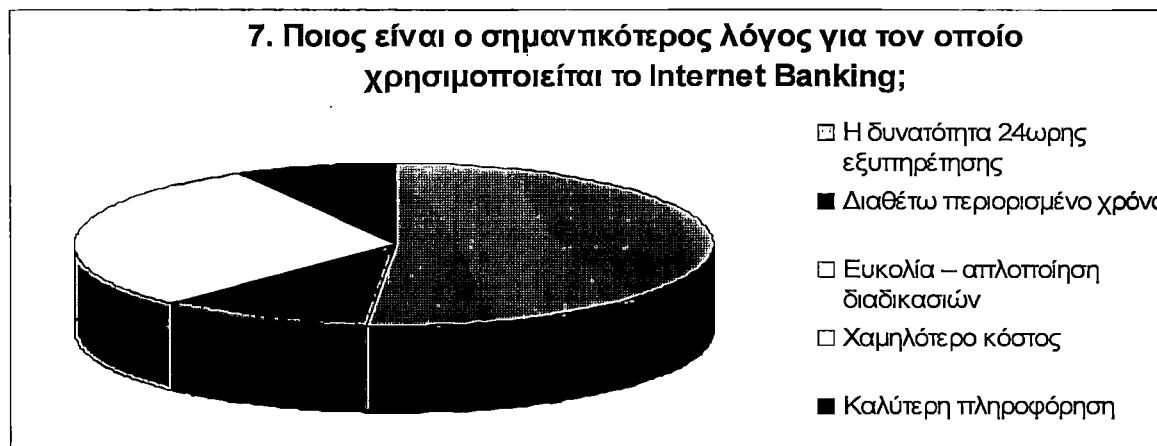
Η χρήση του Internet Banking στον ελληνικό χώρο είναι σχετικά νέο φαινόμενο όπως αποδεικνύει και η έρευνα. Η πλειοψηφία των τραπεζικών πελατών (56%) χρησιμοποιεί το Internet Banking τα τελευταία 5 χρόνια, ακολουθούν με ποσοστό 25% οι νέοι χρήστες (έως 1 έτος), γεγονός αρκετά αισιόδοξο για τις τράπεζες που θέλουν να αυξήσουν την δικτυακή πελατειακή τους βάση και τα υπόλοιπα ποσοστά κατέχουν οι παλαιότεροι χρήστες του Internet Banking με 13% από 5 έως 10 έτη και 6% οι μακροχρόνιοι (πάνω από 10 έτη).

### Ερώτηση 6<sup>η</sup>



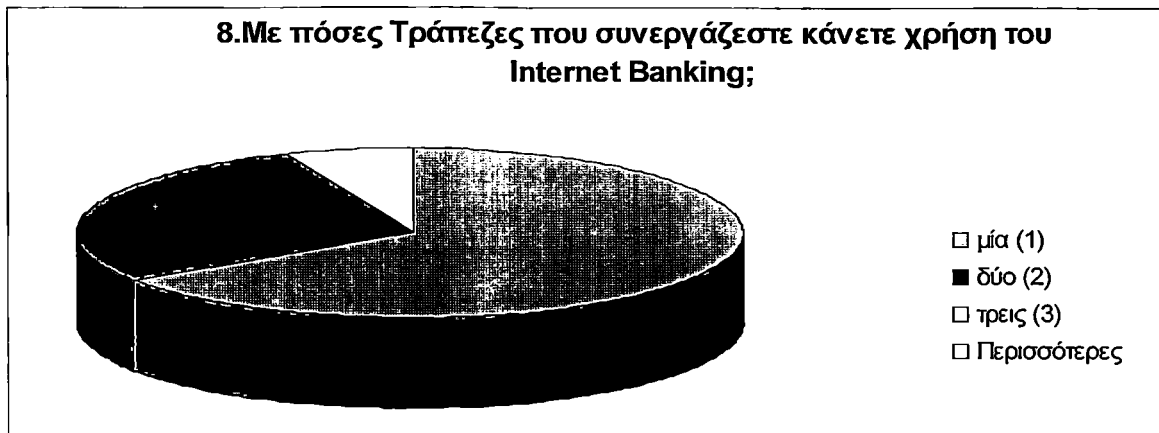
Η συντριπτική πλειοψηφία των χρηστών του Internet Banking (94%) επισκέπτονται κάθε εβδομάδα την ιστοσελίδα της τραπεζής με την οποία συνεργάζονται και αφιερώνουν λιγότερο από 1 ώρα για την εκτέλεση των τραπεζικών τους εργασιών, δείγμα της ταχύτατης εξυπηρέτησης μέσω Internet Banking.

### Ερώτηση 7<sup>η</sup>



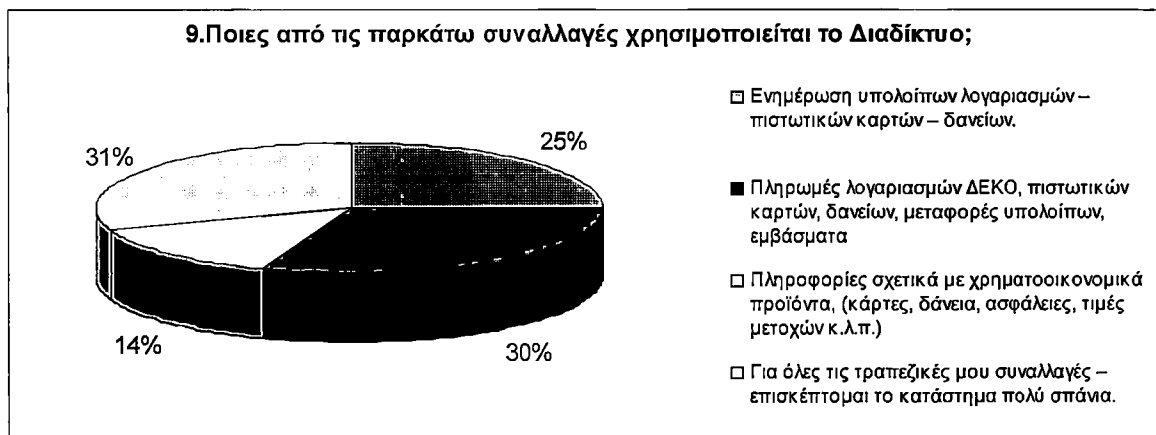
Στην ερώτηση αυτή το 51% των απαντήσεων που δόθηκαν αφορούσαν την δυνατότητα 24ωρης εξυπηρέτησης, στη συνέχεια ο κόσμος απάντησε ότι το χρησιμοποιεί για ευκολία καθώς και για απλοποίηση διαδικασιών (30%), τρίτη στη σειρά δόθηκε η απάντηση ότι οι ίδιοι διαθέτουν περιορισμένο χρόνο (11%), τέταρτη ήταν η απάντηση της “καλύτερης πληροφόρησης” με ποσοστό 8%, ενώ τελευταία ήταν η απάντηση για χαμηλότερο κόστος (0%).

### Ερώτηση 8<sup>η</sup>



Ενδιαφέρουσες είναι και οι απαντήσεις στην ερώτηση αυτή καθώς αρκετός κόσμος δεν αποτελεί πλέον πελάτη σε μόνο μία τράπεζα αλλά και σε περισσότερες με συνέπεια να ανοίγονται πολύ κωδικοί και σε άλλες τράπεζες όπου τηρούνται λογαριασμοί. Έτσι παρατηρούμε ότι το 28% έχει κωδικούς πρόσβασης από δύο τράπεζες ενώ το 6% από τρεις. Σημειώνουμε ότι το 66% των ανθρώπων που απάντησαν ότι είναι πελάτες σε μία τράπεζα ταυτόχρονα είναι και δυνητικοί πελάτες προκειμένου να αποκτήσουν κωδικό πρόσβασης από ακόμα μία τράπεζα.

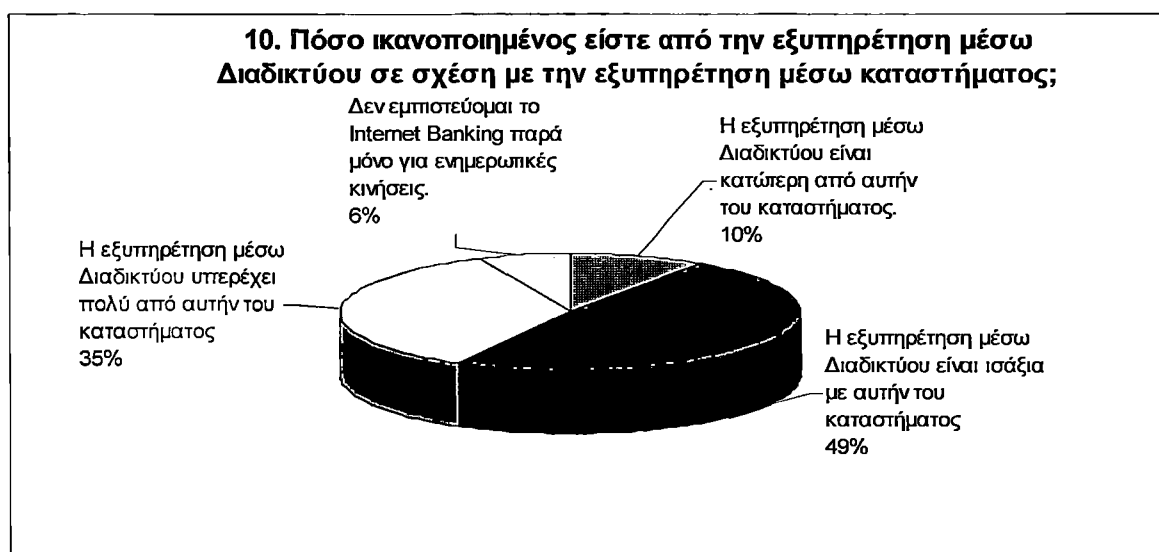
### Ερώτηση 9<sup>η</sup>



Οι Έλληνες χρησιμοποιούν το Internet Banking για μεγάλο εύρος των τραπεζικών τους συναλλαγών. Το 25% περιορίζεται στην ενημέρωση λογαριασμών, ένα 30% επεκτείνεται ακόμα περισσότερο και εκτελεί μέσω Διαδικτύου τις πληρωμές του (εργασία ιδιαίτεως

χρονοβόρα αλλά και σημαντική), 31% κάνει χρήση όλων των προηγούμενων εργασιών και χρησιμοποιεί επιπλέον τον δικτυακό τόπο της συνεργαζόμενης τραπεζής του για να αντλήσει χρηματοοικονομικές πληροφορίες ενώ το 14% εμπιστεύεται το Διαδίκτυο για όλες τις τραπεζικές του εργασίες και επισκέπτεται σπάνια το κατάστημα προκειμένου για τις εργασίες που απαιτούν την φυσική παρουσία του στην τράπεζα.

### Ερώτηση 10<sup>η</sup>



Οι απαντήσεις σε αυτό το ερώτημα φανερώνουν υψηλό βαθμό ικανοποίησης από την εξυπηρέτηση μέσω Διαδικτύου. Το 35% των ερωτηθέντων χαρακτηρίζει την εξυπηρέτηση μέσω Internet ως **ανώτερη ποιοτικά** από αυτήν του καταστήματος ενώ το 49% την θεωρεί ισάξια με αυτήν του καταστήματος. Στον βαθμό λοιπόν που οι Έλληνες χρησιμοποιούν το Internet για τις τραπεζικές τους συναλλαγές δηλώνουν ικανοποιημένοι από αυτό, σχηματίζοντας μια γερή βάση πάνω στην οποία οι τράπεζες μπορούν να στηριχτούν και να αυξήσουν σταδιακά τις υπηρεσίες που προσφέρουν μέσω Διαδικτύου.

## ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Στην πλειοψηφία τους οι τράπεζες της χώρας μας έχουν παρουσία στο διαδίκτυο και αρκετές από αυτές προσφέρουν τη δυνατότητα εκτέλεσης συναλλαγών μέσω διαδικτύου. Τα κυριότερα πιστωτικά ιδρύματα στον τομέα του internet Banking παρέχουν πληροφοριακές και χρηματικές συναλλαγές. Οι υπηρεσίες που διατίθενται διαφέρουν από τράπεζα σε τράπεζα, αλλά από όλες έχουν αναπτυχθεί οι μεταφορές κεφαλαίων, οι πληρωμές προς το δημόσιο και λογαριασμών κοινής ωφέλειας.

Οι δυνατότητες του συστήματος internet Banking είναι απεριόριστες. Έτσι οι διαφαινόμενες εξελίξεις αναμένονται να είναι σημαντικές με την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών εκ μέρους των τραπεζών και την αύξηση του αριθμού συναλλαγών, αφού το σύστημα σταδιακά πείθει για την ασφάλειά του και κερδίζει την εμπιστοσύνη του κοινού, που εξοικειώνεται στη χρήση του internet. Ο εκσυγχρονισμός των τηλεπικοινωνιών υποδομών και η ένταξη νέων online πληρωμών μεταξύ κράτους και πολιτών, έχει θετική επίπτωση στην αύξηση των συναλλαγών μέσω e-banking. Επιπλέον, η παροχή υπηρεσιών e-commerce και online πληρωμές business 2 business, θα συνδράμουν στην περαιτέρω ανάπτυξη των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Με τη δημιουργία του διατραπεζικού internet Banking και του cross border electronic banking καθίσταται δυνατή η πρόσβαση του χρήστη σε όλες τις τράπεζες, λαμβάνοντας ποιοτικές υπηρεσίες, με το μέγιστο βαθμό ασφαλείας και με οικονομίες κλίμακας για τα πιστωτικά ιδρύματα.

Το e-banking απαντά στην απαίτηση του σύγχρονου ανθρώπου για πληρέστερη πληροφόρηση και για εύκολη, άνετη, άμεση, εξ αποστάσεως, online πρόσβαση σε τραπεζικές συναλλαγές. Τα πιστωτικά ιδρύματα μέσω internet παρέχουν ποιοτικές υπηρεσίες στον πελάτη, με μείωση του λειτουργικού τους κόστους, ενώ απελευθερώνεται το προσωπικό από εργασίες ρουτίνας. Το σύστημα e-banking λειτουργεί συμπληρωματικά με τα άλλα δίκτυα παροχής τραπεζικών υπηρεσιών. Έτσι, για τα σύνθετα προϊόντα ο πελάτης εξακολουθεί να προτιμά την προσωπική εξυπηρέτηση και απευθύνεται στο παραδοσιακό τραπεζικό κατάστημα. Εκεί, οι υπηρεσίες αναβαθμίζονται καθώς υπάρχει διαθέσιμος υπάλληλος που έχει ρόλο οικονομικού συμβούλου. Αυτός εξετάζει κάθε αίτημα, παρουσιάζει όλες τις εναλλακτικές δυνατότητες και το τραπεζικό προϊόν προσαρμόζεται στο οικονομικό προφίλ του πελάτη. Επομένως, το κατάστημα αλλάζει, έχει συμβουλευτικό ρόλο, αλλά παραμένει κυρίαρχο και αποτελεί το πρωτεύον δίκτυο του πιστωτικού ιδρύματος, παρότι έχουν

αναπτυχθεί πλέον αρκετά τα εναλλακτικά δίκτυα ηλεκτρονικής τραπεζικής, όπως είναι το internet Banking.

Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής τραπεζικής έφερε τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα μπροστά σε μια νέα πρόκληση, η οποία κρύβει νέους και πολύ σημαντικούς κινδύνους και προβλήματα. Πολλά από αυτά έχουν κάνει ήδη την εμφάνιση τους, με κυριότερα τα προβλήματα ασφάλειας των συναλλαγών και των συστημάτων. Ωστόσο λίγοι είναι αυτοί που κοιτούν το μέλλον με απαισιοδοξία. Βρισκόμαστε στην αρχή και δεν υπάρχει ακόμα η εμπειρία, η οποία θα βοηθήσει στην αποτελεσματική αντιμετώπιση όλων των προβλημάτων που ανακύπτουν. Οι προοπτικές που ανοίγονται είναι πολύ μεγάλες κι αυτό φαίνεται ήδη από την κινητικότητα που υπάρχει τόσο από τη μεριά των τραπεζών, που σταθερά θέτουν τις βάσεις για την οικοδόμηση ενός αξιόπιστου και στέρεου πλαισίου ηλεκτρονικών συναλλαγών, όσο και από τις Κυβερνήσεις των κρατών που προσπαθούν να δημιουργήσουν ένα ρυθμιστικό πλαίσιο το οποίο θα διευκολύνει τη λειτουργία του e-banking ανοίγονται είναι πολύ μεγάλες κι αυτό φαίνεται ήδη από την κινητικότητα που υπάρχει τόσο από τη μεριά των τραπεζών, που σταθερά θέτουν τις βάσεις για την οικοδόμηση ενός αξιόπιστου και στέρεου πλαισίου ηλεκτρονικών συναλλαγών, όσο και από τις Κυβερνήσεις των κρατών που προσπαθούν να δημιουργήσουν ένα ρυθμιστικό πλαίσιο το οποίο θα διευκολύνει τη λειτουργία του e-banking.

# ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

**Συντάκτης : Παππάς Απόστολος**

*Η παρούσα έρευνα διεξάγεται στα πλαίσια εκπόνησης πτυχιακής εργασίας.*

**1 Είστε συνδεδεμένος/η με το Internet;**

- Ναι
- Όχι → Πότε σκοπεύετε να αποκτήσετε πρόσβαση
- Άμεση προτεραιότητα
- Σε διάστημα πάνω από ένα χρόνο
- Ποτέ
- Δεν ξέρω δεν απαντώ

**2 Πόσο συχνά κάνετε τραπεζικές συναλλαγές;**

- 1 φορά την ημέρα
- 2-3 φορές την εβδομάδα
- 2-3 φορές τον μήνα
- Πιο αραιά

**3 Ποιες από τις παρακάτω μορφές ηλεκτρονικής Τραπεζικής εξυπηρέτησης**

**χρησιμοποιείτε:**

- ATM'S
- Phone Banking
- Internet Banking
- Mobile Banking

*Για όσους δεν κάνουν χρήση του Internet Banking*

**3.1 Γιατί δεν χρησιμοποιείται το Internet Banking;**

**(Επιλέξτε μία ή περισσότερες απαντήσεις)**

- Το θεωρώ πολύπλοκο
- Υψηλό κόστος
- Δεν παρέχει ασφάλεια των προσωπικών μου δεδομένων
- Δεν παρέχει ασφάλεια των συναλλαγών
- Η ανεπαρκής και ελλιπής πληροφόρηση
- Η αργή εξυπηρέτηση
- Άλλο .....

**3.2 Σκοπεύετε να κάνετε χρήση του Internet Banking**

- Άμεση προτεραιότητα
- Σε διάστημα πάνω από ένα χρόνο
- Ποτέ
- Δεν ξέρω δεν απαντώ

**4 Θα γινόσασταν πελάτης μιας τράπεζας που θα παρείχε τις υπηρεσίες της αποκλειστικά μέσω Διαδικτύου;**

- Ναι, οπωσδήποτε
- Ίσως, δοκιμαστικά

- Θα ήμουν πολύ διστακτικός  
 Οποσδήποτε όχι.

**5 Πόσο χρονικό διάστημα χρησιμοποιείτε το Internet για τις τραπεζικές συναλλαγές σας;**

- 1 μήνα έως 1 έτος  
 1 έως 5 έτη  
 5 έως 10 έτη  
 παραπάνω από 10 έτη

**6 Πόσες ώρες αφιερώνετε στο Internet για τις τραπεζικές σας εργασίες;**

- Λιγότερο από 1 ώρα την εβδομάδα  
 Περισσότερο από 1-5 ώρα την εβδομάδα  
 Πάνω από 5 ώρες την εβδομάδα

**7 Ποιος είναι ο σημαντικότερος λόγος για τον οποίο χρησιμοποιείτε το Internet**

**Banking;**

- Η δυνατότητα 24ωρης εξυπηρέτησης  
 Διαθέτω περιορισμένο χρόνο  
 Ευκολία – απλοποίηση διαδικασιών  
 Χαμηλότερο κόστος  
 Καλύτερη πληροφόρηση

**8 Με πόσες Τράπεζες που συνεργάζεστε κάνετε χρήση του Internet Banking**

- μία (1)  
 δύο (2)  
 τρεις (3)  
 Περισσότερες

**9 Ποιες από τις παρακάτω συναλλαγές χρησιμοποιείτε το Διαδίκτυο; (καθεμία από τις επόμενες απαντήσεις περιλαμβάνει όλες τις προηγούμενες)**

- Ενημέρωση υπολοίπων λογαριασμών – πιστωτικών καρτών – δανείων.  
 Πληρωμές λογαριασμών ΔΕΚΟ, πιστωτικών καρτών, δανείων, μεταφορές υπολοίπων, εμβάσματα  
 Πληροφορίες σχετικά με χρηματοοικονομικά προϊόντα, (κάρτες, δάνεια, ασφάλειες, τιμές μετοχών κ.λ.π.)  
 Για όλες τις τραπεζικές μου συναλλαγές – επισκέπτομαι το κατάστημα πολύ σπάνια.

**10 Πόσο ικανοποιημένος είστε από την εξυπηρέτηση μέσω Διαδικτύου σε σχέση με την εξυπηρέτηση μέσω Καταστήματος;**

- Η εξυπηρέτηση μέσω Διαδικτύου είναι κατώτερη από αυτήν του καταστήματος.  
 Η εξυπηρέτηση μέσω Διαδικτύου είναι ισάξια με αυτήν του καταστήματος  
 Η εξυπηρέτηση μέσω Διαδικτύου υπερέχει πολύ από αυτήν του καταστήματος  
 Δεν εμπιστεύομαι το Internet Banking παρά μόνο για ενημερωτικές κινήσεις.

**Σημειώστε οποιοδήποτε σχόλιο έχετε σχετικά με την ποιότητα των προσφερόμενων τραπεζικών υπηρεσιών μέσω Διαδικτύου.**

.....  
.....  
.....  
.....

**Γενικές Ερωτήσεις**



**11 Πόσες ώρες την ημέρα παρακολουθείτε τηλεόραση;**

0     0-1     1-2     2-3     3+

**12 Ποιες ώρες της ημέρας παρακολουθείτε περισσότερο τηλεόραση;**

Πρωί  
 Μεσημέρι  
 Απόγευμα  
 Βράδυ

**13 Τι τηλεοπτικά προγράμματα παρακολουθείτε;**

Αθλητικά  
 Ταινίες  
 Σειρές  
 Κοινωνικές Εκπομπές  
 Εκπομπές Πολιτικού Περιεχομένου  
 Ντοκιμαντέρ  
 Όλα τα παραπάνω

**14 Πόσες ώρες την ημέρα ακούτε ραδιόφωνο;**

0     0-1     1-2     2-3     3+

**15 Ποιες ώρες της ημέρας ακούτε περισσότερο ραδιόφωνο;**

Πρωί  
 Μεσημέρι  
 Απόγευμα  
 Βράδυ

**Σημειώστε X στις παρακάτω επιλογές που σας αντιπροσωπεύουν**

**Φυσικό πρόσωπο**

Άνδρας     Γυναίκα

**Ηλικία**

18 – 25     25-35     35-45     45 και άνω

**Σπουδές**

Δημοτικό     Γυμνάσιο – Λύκειο     ΙΕΚ/ ΤΕΕ   
ΤΕΙ     ΑΕΙ     Μεταπτυχιακές σπουδές     Διδακτορικό

**Επάγγελμα**

Ιδιωτικός Υπάλληλος     Δημόσιος Υπάλληλος     Ελεύθερος Επαγγελματίας   
Επιχειρηματίας     Φοιτητής     Μη εργαζόμενος     Οικιακά

**Ευχαριστώ πολύ για τη συνεργασία**

# ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

## ΕΛΛΗΝΙΚΗ

1. **Χρήστος Μ. Λεμονάκης**, (2005). Επιχειρησιακός Κίνδυνος Τραπεζών και υγιείς πρακτικές διαχείρισης ηλεκτρονικών συναλλαγών.
2. **Αρχοντάκης Α.** (1999). Τραπεζικές υπηρεσίες και προϊόντα μέσω internet. Παγκόσμια πλατφόρμα ενεργητικής επικοινωνίας & ηλεκτρονικού εμπορίου.
3. **Κατσουλάκος Γιάννης**, (Νοέμβριος 2001). Νέα Οικονομία, Διαδίκτυο και Ηλεκτρονικό Εμπόριο. Εκδόσεις Κέρκυρα, Αθήνα.
4. **Καρακάσης Θ.**, (1999). Οι αλλαγές στον τραπεζικό τομέα και η σημασία τους για τις επιχειρήσεις, Eurobank.
5. **Σιδηρόπουλος Θεόδωρος**, (2003). Το Δίκαιο του Διαδικτύου, εκδόσεις Σάκκουλα
6. **Αλεξανδρίδου Ελίζα Δ.**, (2004), Το δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, Εκδόσεις Σάκκουλα, Θεσσαλονίκη.

## ΞΕΝΗ

**Bank for International Settlements** (2003) Risk Management Principles for Electronic Banking. Basel Committee Publications, No. 98, July 2003.

## ΑΡΘΡΑ

### Ελληνικά

1. **Popular Money** (26/7/2003). Το Ηλεκτρονικό σας Πορτοφόλι, ειδική έκδοση εφημερίδας Κιθιμερινή.
2. **Νέοι ορίζοντες στο τραπεζικό επιχειρείν: E-banking** (2001). Έκδοση ένωσης ελληνικών τραπεζών, Μασσαλίας 1 Αθήνα.
3. Εφημερίδα Ημερησία, 29 Ιανουαρίου 2007, Σελ. 39.

### Ηλεκτρονικά άρθρα σε μορφή html.

1. Διαδικτυακές τραπεζικές συναλλαγές (e-banking). Η σημερινή εφαρμογή τους στην Ελλάδα (09/03/2004) [www.go-online.gr](http://www.go-online.gr)
2. Η ασφάλεια των συναλλαγών. Online Συναλλαγές (04/10/2002) [www.go-online.gr](http://www.go-online.gr)
3. Κίνδυνοι του e-banking. [www.go-online.gr](http://www.go-online.gr)