

**ΤΕΙ ΜΕΣΟΛΟΓΓΙΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΣΣΟΕ**

**ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ
ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ
ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**



**Επιβλέπων Καθηγητής
Δρ. Χρ. Τσουραμάνης**

**της φοιτήτριας
ΕΛΕΝΗΣ ΚΟΛΛΑΡΟΥ**

ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ 2002

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

	<u>Σελ.</u>
• Πρόλογος.	2
1. Η ανάπτυξη της τεχνολογίας. Η τράπεζα τώρα και στα σπίτια μας!!	4
2. Οι Έλληνες ανταποκρίνονται σε νέες προκλήσεις	6
3. Προϋποθέσεις και οφέλη από τις καινούργιες συνθήκες στον τραπεζικό χώρο.	15
4. Ασφάλεια στις τραπεζικές εργασίες.	34
5. Το μέλλον των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών στην Ελλάδα	38
• Επίλογος	40
• Βιβλιογραφία.	45
• Διευθύνσεις στο Internet – {WEB sites(www)}	46

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Έχουμε μπει σε περίοδο προόδου και αυτό είναι πλέον γεγονός αφού το Internet αποτελεί μέρος της ζωής εκατομμυρίων πολιτών. Όμως με την εξέλιξη της τεχνολογίας η οποία πραγματοποιείται πολλές φορές δημιουργούνται μέσα για να διευκολύνουμε τη ζωή μας τα οποία δεν γνωρίζουμε. Ένα τέτοιο όπλο είναι το ηλεκτρονικό εμπόριο, αλλά και ειδικότερα το internet banking (e-banking), δηλαδή η πραγματοποίηση συναλλαγών με τη βοήθεια του Διαδικτύου. Επομένως είναι κατανοητό ότι σκοπός αυτής της εργασίας δεν είναι άλλος από την πληροφόρηση σχετικά με τις δυνατότητες που μας δίνει η τεχνολογία προκειμένου να διευκολύνουμε τη ζωή μας.

Τέλος πλέον οι ατελείωτες ουρές και η σπατάλη χρόνου. Τώρα οι πολίτες μπορούν να εξυπηρετηθούν για πολλές υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου. Εκτός από τα υλικά αγαθά που μπορούν να αγοράσουν μέσω Internet με τη χρήση πιστωτικών καρτών, πολλές υπηρεσίες προσφέρουν και οι τραπεζικοί όμιλοι. Τα τελευταία χρόνια οι τράπεζες προσφέρουν ευρή φάσμα υπηρεσιών μέσω Internet, τις λεγόμενες e-banking υπηρεσίες, με αποτέλεσμα οι επισκέψεις των πελατών στις τράπεζες να μπορούν να ελαχιστοποιηθούν. Έτσι οι τράπεζες μπαίνουν σπίτι μας με το χαμηλότερο δυνατό λειτουργικό κόστος, παρέχοντας μας τη μεγαλύτερη δυνατή ασφάλεια αλλά και οικονομία χρόνου και χρήματος. Για να ξέρουμε επομένως τι μας προσφέρεται στο Ελληνικό τραπεζικό τοπίο του

Διαδικτύου περιηγηθήκαμε σε όλους τους σημαντικούς τραπεζικούς ομίλους. Έτσι αποκτήσαμε μια πιο βαθύα γνώση των Ελληνικών Τραπεζών και με χαρά μας σας την παρουσιάζουμε.

Όμως θέλοντας να σας προϊδεάσουμε για το περιεχόμενο της εργασίας μας, σας αναφέρουμε πώς φτάσαμε στην εποχή του Internet με όλα όσα σημαίνει αυτό για τη ζωή των πολιτών του πλανήτη μας. Στη συνέχεια ερευνήσαμε την γενικότερη αντιμετώπιση των Ελλήνων, απέναντι στην είσοδο της ηλεκτρονικής πραγματικότητας σε χιλιάδες τομείς της ζωής τους, και καταλήξαμε σε ενδιαφέροντα συμπεράσματα. Επίσης αναφερόμαστε στους μεγαλύτερους Τραπεζικούς οργανισμούς της χώρας και παρουσιάζουμε τα οφέλη που κάθε ένας από αυτούς παρέχει στον Έλληνα πολίτη, καθώς και τις προϋποθέσεις που απαιτούνται προκειμένου ο κάθε ενδιαφερόμενος να κάνει χρήση των δυνατοτήτων της νέας αυτής τεχνολογίας.

Βέβαια στο σημείο αυτό δεν παραλήπουμε να αναφερθούμε στο κατά πόσο ασφαλείς είναι οι Τραπεζικές μας εργασίες μέσω του διαδικτύου. Αυτό ίσως είναι και το πλέον ευαίσθητο σημείο αυτής της έρευνας, αφού από πολλούς θεωρούνται ανεπαρκής οι δικλήδες ασφαλείας στις Τραπεζικές εργασίες. Στη συνέχεια προσπαθούμε να προβλέψουμε την μελλοντική στάση των Ελλήνων απέναντι στο e-banking και να επισημάνουμε τα οφέλη που θα προκείψουν για τις ίδιες τις Τράπεζες αλλά και για τους πελάτες τους.

Τέλος δεν θα πρέπει να παραλείψουμε να ευχαριστήσουμε για την καταλητική συμβολή του στην πραγματοποίηση αυτής της εργασίας τον Δρ. Χρ. Τσουραμάνη.

1 - Η ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ. - Η ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΩΡΑ ΚΑΙ.....ΣΤΑ ΣΠΙΤΙΑ ΜΑΣ.

Η κοινωνία μας συνεχώς εξελίσσεται. Παρακολουθώντας την πορεία της βλέπουμε να οδηγείται από την αγροτική επανάσταση, στην βιομηχανική και φτάνοντας στις μέρες μας, στην επανάσταση της πληροφορικής. Η πληροφορική, μέσω της βοήθειας της τεχνολογίας προωθεί έναν νέο τρόπο ζωής, με νέα πρότυπα, νέες λέξεις, νέες έννοιες. Νέα πρότυπα συμπεριφοράς παγιώνονται και οι διακριτικές γραμμές μεταξύ κοινωνικών δομών και νέας τεχνολογίας ατονούν. Η επανάσταση αυτή στο χώρο των υπολογιστών επιτρέπει σε εκατομμύρια ανθρώπους σε όλο τον πλανήτη να αναπτύσσουν πλήθος εφαρμογών, με δυνατότητες που πριν από λίγα χρόνια μόνο στη σφαίρα του ιδεατού έβρισκαν ανταπόκριση.

Χρειάζεται κανείς τεχνολογικά επιτεύγματα, όπως έναν ηλεκτρονικό υπολογιστή πλήρως εξοπλισμένο (με οθόνη, mouse, modem για σύνδεση στο Internet ,ένα επεξεργαστή, και φυσικά ένα πρόγραμμα Microsoft windows) ώστε να καρπωθεί όλα τα πλεονεκτήματα της τεχνολογίας. Μέσω αυτών των εξαρτημάτων που προαναφέραμε κάθε πολίτης χωρίς ιδιαίτερη εκπαίδευση, μπορεί να δημιουργήσει τρισδιάστατα γραφικά, ψηφιακούς ήχους, να συνομιλήσει με οποιονδήποτε κάτοικο του πλανήτη με ελάχιστο κόστος, ανακαλύπτοντας κοινά ενδιαφέροντα, να πληροφορηθεί για διάφορα γεγονότα που συμβαίνουν στη γη, αλλά και να αντλήσει πληροφορίες που τον ενδιαφέρουν προσωπικά.

Εστιάζοντας το ενδιαφέρον μας στην τεχνολογία που προσφέρεται στους πολίτες με τη χρήση του Internet, μπορούμε να πούμε ότι διατίθενται πλήθος υπηρεσίες. Συγκεκριμένα, με τη βοήθεια του διαδικτύου, κάθε πολίτης μπορεί να ενημερωθεί για το υπόλοιπο των τραπεζικών του λογαριασμών, να μεταφέρει χρηματικά ποσά από τον λογαριασμό του σε οποιονδήποτε άλλο επιθυμεί, να ενημερωθεί για το χαρτοφυλάκιο των μετοχών που τηρεί στην Τράπεζα, να πληρώσει τον Φόρο Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.) - εφόσον υποβάλλεται σχετική δήλωση μέσω Internet (TAXISET), να υποβάλει αίτηση συμμετοχής σε δημόσιες εγγραφές στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών (Χ.Α.Α.), και πολλές άλλες υπηρεσίες.

Με όλα αυτά τα πλεονεκτήματα που προσφέρει η τεχνολογία, επιτυγχάνεται ο στόχος που θέτει η ανθρωπότητα σε κάθε δημιουργία της, που δεν είναι τίποτε άλλο από το να προοδεύσει και να εξελιχθεί. Επιβεβαίωση αυτής της επιτυχίας είναι το ότι κάθε πολίτης εξοικονομεί χρόνο, εφόσον για κάθε τραπεζική εργασία που επιθυμεί δεν απαιτείται η παρουσία του στην τράπεζα, η ασφάλεια δε, κάθε συναλλαγής είναι δεδομένη. Όλα αυτά οδηγούν στην άμεση και ποιοτική εξυπηρέτηση του.

2 - ΟΙ ΕΛΛΗΝΕΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΝΟΝΤΑΙ ΣΕ ΝΕΕΣ ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ!!!

Θα ήταν χρήσιμο να αναφερθούμε στη γενικότερη αντιμετώπιση του **Internet** από τους Έλληνες πολίτες. Είναι γεγονός ότι το Internet δεν χρησιμοποιείται μόνο για ενημέρωση, αγορά προϊόντων και χρησιμοποίηση Τραπεζικών αγαθών, αντίθετα έχει δημιουργηθεί μια νέα κρίσιμη μάζα καταναλωτών η οποία αύξανεται διαρκώς και ενδιαφέρει όλες τις επιχειρήσεις που δραστηροποιούνται σήμερα στο ηλεκτρονικό εμπόριο.

Αυτό αποδεικνύει και ειδική έρευνα που πραγματοποιήθηκε από την εταιρεία **TREK CONSULTING** σε συνεργασία με το **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ (Ο.Π.Α)** και την εταιρεία ερευνών **ΑΛΚΟ**. Η έρευνα αυτή, η οποία δημοσιεύτηκε στην Κυριακάτικη εφημερίδα το "ΤΟ ΒΗΜΑ" στις 25 Μαρτίου 2001 με τίτλο <<On line αγοραστική συμπεριφορά: η Ελληνική εμπειρία>> εκτός από το προφίλ του on-line καταναλωτή, προχωρεί και στην καταγραφή των στοιχείων εκείνων που αποτρέπουν κάποιους να αποκτήσουν προϊόντα και υπηρεσίες μέσω Διαδικτύου ή ακόμα και τη διστακτικότητα των Ελλήνων χρηστών να διαθέσουν την πιστωτική τους κάρτα φοβούμενοι την υποκλοπή της, παρόλο που το 58% των on-line καταναλωτών συναλλάσσεται στο Internet μέσω αυτής. Σημαντικά συμπεράσματα προκύπτουν επίσης και για την περαιτέρω διείσδυση του internet στην Ελλάδα.

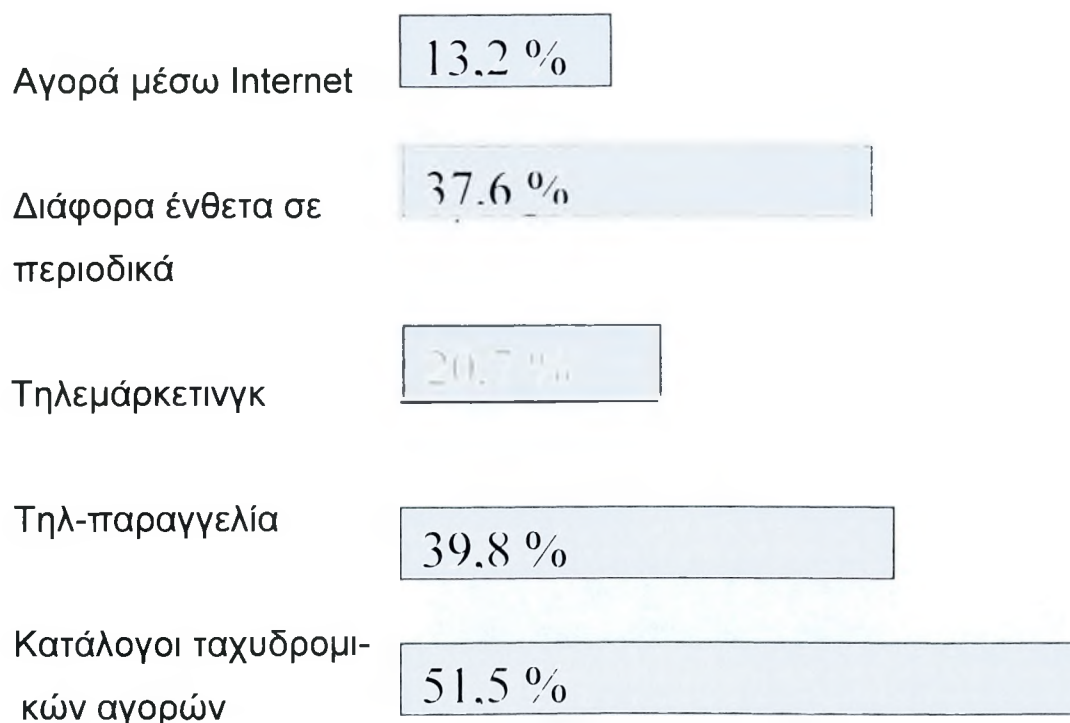
Η έρευνα για την αγοραστική συμπεριφορά του Έλληνα καταναλωτή στο Διαδίκτυο ξεκίνησε το φθινόπωρο του 2000 ύστερα από πρωτοβουλία της εταιρείας **TREK CONSULTING** σε συνεργασία με τον κ.Αυλωνίτη καθηγητή Μάρκετιγκ στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, πρόεδρο της Ελληνικής Ακαδημίας Μάρκετιγκ καθώς και της εταιρείας **ΑΛΚΟ**. Η έρευνα

πραγματοποιήθηκε την περίοδο Νοεμβρίου-Δεκεμβρίου 2000 και για την υλοποίηση της συμμετείχε δείγμα 700 χρηστών Η/Υ από διάφορα μέρη της Ελλάδος (Ηράκλειο, Λάρισα, Θεσσαλονίκη, Πάτρα και άλλες περιοχές).

Λαμβάνοντας υπόψη ότι οι έλληνες χρήστες Η/Υ ανέρχονται σε 1,6 εκατομμύρια, από την έρευνα προέκυψε ότι τέσσερις στους δέκα χρησιμοποιούν εναλλακτικούς τρόπους αγορών, με πιο δημοφιλείς, τους καταλόγους ταχυδρομικών αγορών, τις τηλεφωνικές παραγγελίες και τη χρήση διαφημιστικών ένθετων. Στο διάγραμμα 1 απεικονίζονται τα σχετικά στοιχεία:

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1

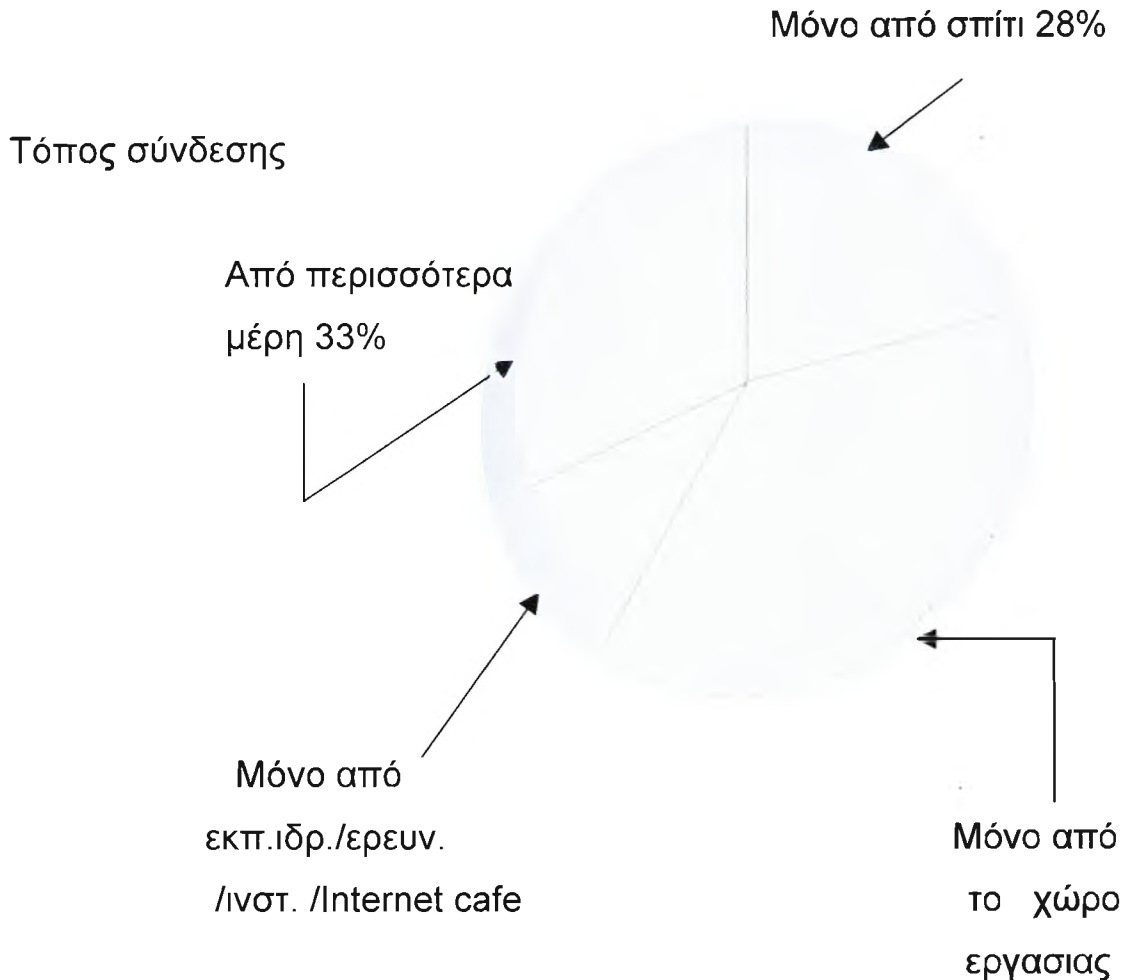
ΧΡΗΣΤΕΣ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΤΡΟΠΩΝ



Κοιτώντας τα στοιχεία της έρευνας, βλέπουμε ότι το αντικείμενο της ήταν ευρή, αφού τα στοιχεία που αναφέρονται περιλαμβάνουν όλα τα είδη και τις υπηρεσίες αγορών που προορίζονται για προσωπική και επαγγελματική χρήση. Για παράδειγμα, αγορά γραφικής ύλης, ταινιών, βιβλίων, λογισμικού και άλλων αγαθών για την κάλυψη προσωπικών αναγκών και επιθυμιών αλλά και για την κάλυψη αναγκών των εταιρειών και οργανισμών. Εξετάζοντας στη συνέχεια το προφίλ του συνόλου των ατόμων που χρησιμοποιούν Η/Υ όπως βλέπουμε και στο Διάγραμμα 2 οι μισοί σχεδόν είναι συνδεδεμένοι στο Internet (48%), δηλαδή 800.000, και έχουμε τα ακόλουθα δημογραφικά χαρακτηριστικά:

- Οι έξι στους δέκα είναι άνδρες.
- Ανήκουν στις νεότερες ηλικίες.
- Έχουν ανώτερη μόρφωση.
- Έχουν σχετικά υψηλό εισόδημα.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2



Αξίζει να αναφερθεί ότι κατόπιν αναλύσεων που πραγματοποιήθηκαν στα στοιχεία αυτά διαπιστώθηκε ότι οι άνδρες είναι συνήθως συνδεδεμένοι μόνο από το σπίτι, ενώ οι γυναίκες είναι συνήθως συνδεδεμένες στο Internet μόνο από το χώρο εργασίας.

Το ερώτημα όμως που τίθεται σε αυτό εδώ το σημείο είναι γιατί χρησιμοποιούν οι χρήστες το Internet:

- Έξι στους δέκα για το e-mail.
- Το 35% παρακολουθεί ειδήσεις και ενημερώνεται για τεχνολογικά και επιστημονικά θέματα.

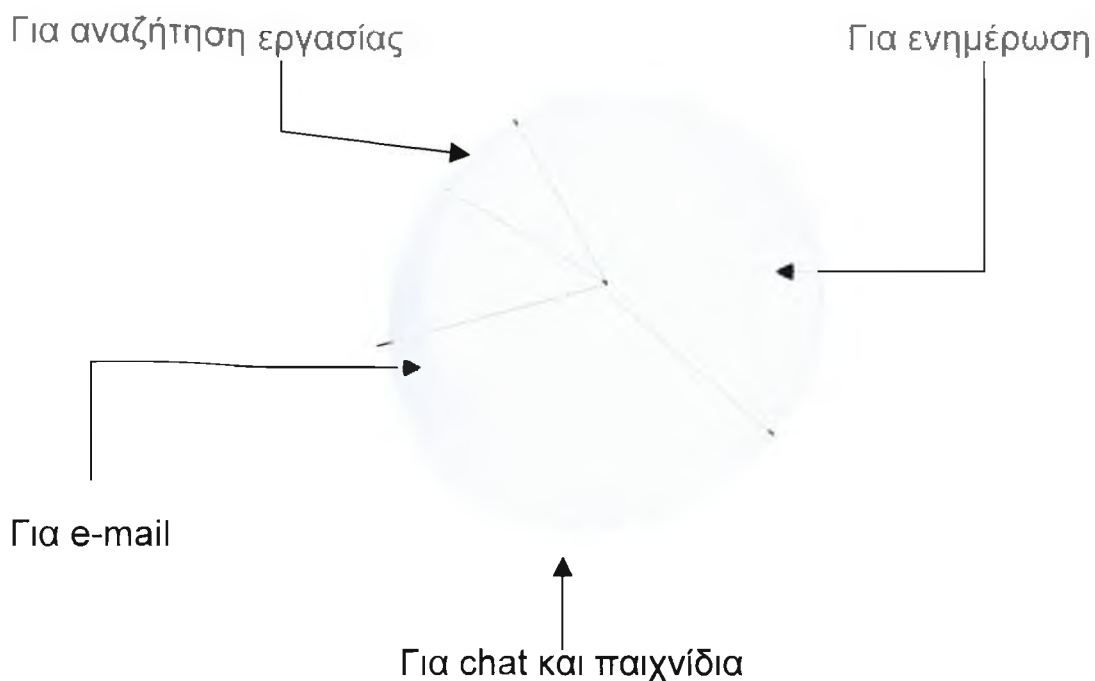
- Το 30% κατεβάζει (downloading) προγράμματα.
- Το 30% ακούει μουσική.
- Το 26% ψαχνεί για προϊόντα και υπηρεσίες.

Έτσι από την περαιτέρω επεξεργασία των στοιχείων που αφορούν τους Έλληνες χρήστες διαπιστώθηκε ότι προκύπτουν τέσσερις βασικές κατηγορίες χρηστών, που είναι οι ακόλουθες:

- Το 40% χρησιμοποιεί συστηματικά το Internet για ενημέρωση σε πολιτικά, κοινωνικά, τεχνολογικά και επιστημονικά θέματα καθώς και για on line αγορές.
- Το 35% χρησιμοποιεί συστηματικά το Internet για chat, παιχνίδια, ακρόαση μουσικής και άλλες δραστηριότητες χωρίς on line αγορές.
- Το 15% χρησιμοποιεί συστηματικά το Internet για αποστολή και λήψη e-mail, κατεβάζει προγράμματα λογισμικού, δημοπρασίες on line, έρευνα αγοράς για προϊόντα και υπηρεσίες, καθώς και για on line αγορές.
- Το 10% χρησιμοποιεί συστηματικά το Internet για αναζήτηση εργασίας.

Οι προαναφερθείσες παρατηρήσεις εμφανίζονται παραστατικά στο παρακάτω διάγραμμα 3.

Διάγραμμα 3.



Όσον αναφορά το ετήσιο ύψος των δαπανών που παρτηρείται ανά φύλο, συνήθως οι άνδρες καταναλώνουν πάνω από 300 EUR, ενώ οι γυναίκες ως αυτό το ποσό. Έτσι διαπιστώνουμε μία μεγαλύτερη διστακτικότητα των γυναικών, στις νέες συνθήκες, έναντι των ανδρών.

Βέβαια, οι χρήστες που έχουν συνδεθεί την τελευταία τριετία στο Internet αγοράζουν πιο συχνά σε σχέση με τους παλιότερους χρήστες. Είναι πλέον γεγονός ότι τρεις στους δέκα Έλληνες on-line καταναλωτές αγοράζουν μέσω του Διαδικτύου συχνότερα από μια φορά τον μήνα.

Αντίθετα όμως με τους on-line αγοράστες υπάρχουν και αυτοί οι οποίοι προτιμούν τους παραδοσιακούς τρόπους αγοράς, όπως επίσκεψη σε κατάστημα με σκοπό την αγορά αγαθών. Αυτής της κατηγορίας οι καταναλωτές διακρίνονται σε πέντε συγκεκριμένες κατηγορίες σύμφωνα με συσχετίσεις των απαντήσεων και των δημογραφικών τους στοιχείων:

- Το 12% είναι αναποφάσιστο.
- Το 25% δεν διαθέτει πιστωτική κάρτα.
- Το 23% δεν εμπιστεύεται τους on-line εμπόρους , δεν επιθυμεί να αποστέλλει στο internet πληροφορίες σχετικά με τις πιστωτικές του κάρτες.
- Το 21% βρίσκει τη διαδικασία της on-line αγοράς πολύπλοκη, δυσκολεύεται να βρεί προϊόντα και υπηρεσίες στο Internet , δεν βρίσκει επαρκείς πληροφορίες στο Internet για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που αναζητεί.
- Το 19% προτιμά να αγοράζει από τα <<φυσικά>> καταστήματα , θέλει να έχει επαφή με το προϊόν πριν από την αγορά, θέλει να μιλάει με τους πωλητές.

Όλα τα προαναφερθέντα παρουσιάζονται παραστατικά στο Διάγραμμα 4.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4

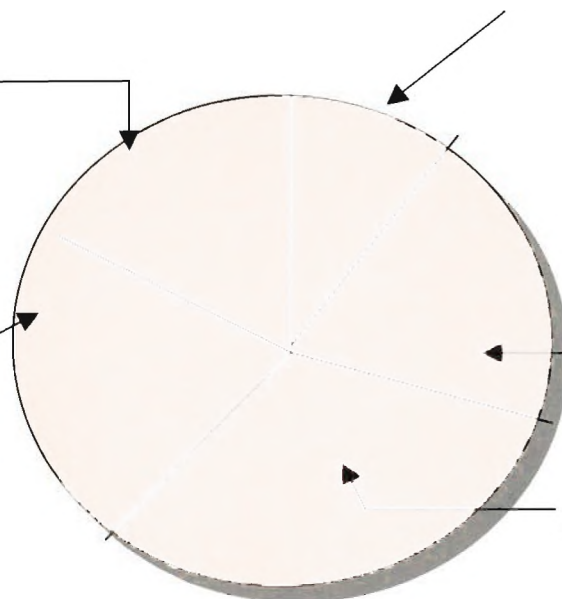
Θέλουν να μιλούν με
με τους πωλητές

Βρίσκουν τη
διαδικασία
πολύπλοκη

Αναποφάσιστοι

Δεν
διαθέτουν
πιστωτική
κάρτα

Δεν
εμπιστεύονται
τους on-line
εμπόρους



Μετά την παρουσίαση όλων των στοιχείων της έρευνας της TREK Consulting αναφορικά με τη συμπεριφορά του on-line Έλληνα καταναλωτή αποκτήσαμε μια ξεκαθαρή, πραγματική εικόνα για την κατάσταση στη χώρα μας. Η νέα γενιά των Ελλήνων πειραματίζεται, δοκιμάζει τις νέες προκλήσεις της εποχής της με αποτέλεσμα να αυξάνεται σταδιακά το ποσοστό συμμετοχής σε on-line αγορές. Σίγουρα όμως οι on-line καταναλωτές χρειάζονται αρκετή εκπαίδευση και πλούσια πληροφόρηση, ώστε να εξοικειωθούν με τη διαδικασία της on-line αγοράς και να εξαλείψουν τους φόβους και τις ανησυχίες τους σχετικά με την αξιοπιστία, την ασφάλεια των συναλλαγών και άλλων δραστηριοτήτων. Είναι γεγονός ότι για πολλούς χρήστες του Internet ανασταλτικός παράγοντας για αγορές on line αποτελεί η χρήση πιστωτικής κάρτας. Υπάρχει έντονα η φοβία των

Ελλήνων χρηστών να διαθέσουν την πιστωτική τους κάρτα, φοβούμενοι την υποκλοπή τους, παρ' όλο που το 58% των on line καταναλωτών αποκτά αγαθά μέσω Internet με πιστωτική κάρτα. Όμως πολλοί είναι οι αυτοί που δεν γνωρίζουν ότι ο καθένας έχει δικαίωμα να αρνηθεί τη χρέωση της πιστωτικής του κάρτας σε περίπτωση που αυτή υποκλαπεί κατά τη συναλλαγή.

Αντίθετα όμως από τις φοβίες και τις ανασφάλειες που ο ίδιος ο Έλληνας καταναλωτής πρέπει να ξεπεράσει για την ανάπτυξη των on line αγορών, σημαντικός είναι και ο ρόλος που διαδραματίζουν άλλοι παράγοντες. Η Ένωση Ελλήνων Τραπεζών, το υπουργείο Εμπορίου και άλλες κυβερνητικές και θεσμικές αρχές θα πρέπει να οργανωθούν και να συνταχθούν προς την κατεύθυνση της πληροφόρησης των πολιτών. Μόνο με οδηγό τη γνώση ο άνθρωπος μπορεί να προοδεύσει και να ξεπεράσει οποιαδήποτε ανασφάλεια του προκαλεί το άγνωστο. Τέτοιου είδους υπηρεσίες προσφέρει και το πρόγραμμα «Δικτυωθείτε» του υπουργείου Ανάπτυξης. Ο καταναλωτής μαθαίνει τον τρόπο χρήσης του Διαδικτύου, την εύκολη χρήση του και πρωτίστως την χρησιμότητά του, κάτι που τον οδηγεί και στην απελευθέρωση του από οποιαδήποτε αίσθημα ανασφάλειας και αβεβαιότητας.

2 – ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΚΑΙ ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΙΣ ΚΑΙΝΟΥΡΓΙΕΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΣΤΟΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΧΩΡΟ.

Οι νέες συνθήκες έχουν οδηγήσει πληθώρα Τραπεζών στην παροχή υπηρεσιών των πελατών τους μέσω του Internet οποιαδήποτε ώρα της ημέρας επιθυμούν, από οποιοδήποτε υπολογιστή με τη σχετική σύνδεση. Αναλύοντας ορισμένες από τις F/ιστοσελίδες Τραπεζών αρχικά θα αναφερθούμε σε ένα εξαιρετικό δείγμα αυτών. Αναφερόμαστε στο site της ΕΓΝΑΤΙΑΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ το οποίο παρουσιάζει ένα μοναδικό μενού επιλογών που παρέχει μια τεράστια ποσότητα πληροφοριών, κάτι που πρέπει να χαρακτηρίζει κάθε επιτυχημένη Τράπεζα.



Ξεκινώντας πρωτίστως από τις προϋποθέσεις που τίθενται προκειμένου ο καθένας να είναι σε θέση να οφληθεί από προνόμια που παρέχονται, θα πρέπει να πραγματοποιήσει μια σειρά από ενέργειες. Να συμπληρώσει μια αίτηση ανοίγματος λογαριασμού στην Εγνατία Τράπεζα και κατόπιν άλλη μια αίτηση συμμετοχής στο Web-Teller, (έτσι ονομάζεται η υπηρεσία e-banking της τράπεζας). Όταν θα χρησιμοποιεί το web-teller θα ξεκινάει συναλλαγές πατώντας το: “είσοδος στο web-teller” και χρησιμοποιώντας τον μυστικό κωδικό PIN τον οποίο, μόνο ο εκάστοτε χρήστης γνωρίζει. Όλες αυτές οι διαδικασίες αξίζουν την ταλαιπωρία αφού τα οφέλη που αποκομίζει κανείς είναι πολλαπλά. Αρχικά πρέπει να επισημάνουμε ότι ειδικά για τη σύνδεση των πελατών της ΕΓΝΑΤΙΑΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ πραγματοποιείται 20% έκπτωση στη FORTHNET, ενός από τους δημοφιλείς Internet Providers στην Ελλάδα. Ταυτόχρονα ισχύει και η 24ώρη δυνατότητα χρήσης του Web-Teller και οι δωρεάν υπηρεσίες αυτού του προγράμματος.

Συγκεκριμένα με τη σύνδεση με τον Web-Teller της Εγνατίας μπορεί κανείς να κάνει τα εξής:

- α) Διαχείριση των λογαριασμών του.
- β) Διαχείριση των παραμέτρων ασφαλείας.
- γ) Αιτήσεις για προϊόντα της Εγνατίας Τράπεζας.
- δ) Ενημέρωση για την κατάσταση εντολών πληρωμής.
- ε) Να ενημερώνεται για το υπόλοιπο, τους τόκους και τις κινήσεις των λογαριασμών του στην Εγνατία.
- ζ) Μεταφορά κεφαλαίων μεταξύ περισσότερων λογαριασμών του στην Εγνατία ή σε άλλη τράπεζα με την οποία συνεργάζεται.
- η) Διενέργεια πληρωμών σε λογαριασμούς τρίτων σε έμβασμα ή επιταγή.

θ) Συμπλήρωση απαιτούμενων δικαιολογητικών για το άνοιγμα Ενέγγυας Πίστωσης ή Εγγυητικής Επιστολής από την Τράπεζα.

Παρακάτω παραθέτουμε πίνακα εγγραφής πελατών της Εγνατίας Τράπεζας για υπηρεσίες που προσφέρει:

Είστε Ιδιώτης ή Εταιρία;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Ιδιώτης	Εταιρία
Έχετε καταθετικό λογαριασμό στην ΕΓΝΑΤΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ;	<input type="checkbox"/> Ναι	<input type="checkbox"/> Όχι
Έχετε κωδικούς πρόσβασης στο WebTeller; (το Internet banking της ΕΓΝΑΤΙΑΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ)	<input type="checkbox"/> Ναι	<input type="checkbox"/> Όχι
Έχετε αριθμό μερίδας επενδυτή Σ.Α.Τ. και αριθμό λογαριασμού στο Σ.Α.Τ.;	<input type="checkbox"/> Ναι	<input type="checkbox"/> Όχι
Έχετε κωδικό αριθμό πελάτη της ΕΓΝΑΤΙΑΣ ΑΧΕ;	<input type="checkbox"/> Ναι	<input type="checkbox"/> Όχι

Συνεχίζοντας την ξενάγηση μας στον χώρο του e-banking (electronic-banking) θα μεταφερθούμε σε μια άλλη ιστοσελίδα, αυτή της **ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ**. Το site αυτό μπορεί να μην χαρακτηρίζεται ως το πιο ολοκληρωμένο, προσφέρει όμως σε φυσικά ή νομικά πρόσωπα συγκεκριμένες υπηρεσίες δίνοντας τη δυνατότητα να ενημερώνετε, κάθε ενδιαφερόμενος, για τους λογαριασμούς του και να διενεργεί τραπεζικές/χρηματιστηριακές συναλλαγές μέσω του Διαδικτύου. Στην παρούσα φάση μπορεί ο κάθε χρήστης του Internet Banking της ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ να κάνει χρήση αυτού, τις εργάσιμες μέρες από τις 4:00 έως

τις 20:00 ενώ τα Σαββατοκύριακα και τις αργίες από τις 9:00 έως τις 20:00 της επόμενης εργάσιμης. Απαραίτητη προϋπόθεση συνεργασίας με την ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ και χρήση όλων των υπηρεσιών του e-banking είναι να υπάρχει, από τον χρήστη, ένας τουλάχιστον λογαριασμός καταθέσεων ταμιευτηρίου, τρεχούμενος ή όψεως, σε ευρώ.



Σε αυτό το σημείο παραθέτουμε παράδειγμα κίνησης λογαριασμών από την Εθνική Τράπεζα, κάτι που βοηθάει τους πολίτες να αποκτήσουν μια πιο ολοκληρωμένη εικόνα πριν γίνουν χρήστες του e-banking.

Α/Α	ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ	ΜΟΝΕΙΣΜΑ	ΔΙΑΘΕΣΙΜΟ ΥΠΟΛΟΙΠΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΕ ΔΡΧ	ΛΟΓΙΣΤΙΚΟ ΥΠΟΛΟΙΠΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΕ ΔΡΧ	ΔΙΕΘΝΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΙΣΤΑΝ
1	01100008091	EUR	2.934,70	1.000.000,00	2.934,70	1.000.000,00	GR 10 0110 0110 0000 0110 0008	091
2	01100008174	EUR	4.504,77	1.535.000,00	5.869,40	2.000.000,00	GR 09 0110 0110 0000 0110 0008	174
3	01100008414	EUR	15.436,90	5.260.125,00	21.776,02	7.420.179,00	GR 28 0110 0110 0000 0110 0008	414

Το Internet Banking παρέχει τη δυνατότητα ο πελάτης να:

- α) Ενημερώνεται για το υπόλοιπο των λογαριασμών του.
- β) Ενημερώνεται για την κίνηση των λογαριασμών που έχει συνδέσει στο σύστημα (ημερήσια/μηνιαία ανάλυση)
- γ) Μεταφέρει χρήματα από έναν λογαριασμό του σε άλλον.
- δ) Μεταφέρει χρήματα από τον λογαριασμό του σε λογαριασμούς τρίτων που τηρούνται στην Τράπεζα.
- ε) Ενημερώνεται για χαρτοφυλάκιο μετοχών που τηρείται στην Τράπεζα.
- ζ) Διεκπεραιώνει αγοραπωλησία μετοχών και ενημερώνεται για την τύχη της εντολής που έχει δώσει ή ακόμα μπορεί και να ακυρώσει εντολές πριν την πραγματοποίησή τους.
- η) Ενημερώνεται σχετικά με το χαρτοφυλάκιο αμοιβαίων κεφαλαίων του.
- θ) Υποβάλλει αίτηση συμμετοχής σε δημόσιες εγγραφές στο Χ.Α.Α.
- ι) Πληρώνει τον Φ.Π.Α, εφόσον υποβάλλει σχετικά δήλωση μέσω Internet (TAXISnet).

Μέσω όλων αυτών των υπηρεσιών ο χρήστης αποκτά οφέλη όπως η εξοικονόμηση χρόνου χωρίς να απαιτείται η παρουσία του στην Τράπεζα, ενώ επίσης πραγματοποιεί τις συναλλαγές του στο δικό του χώρο με ασφάλεια και απολαμβάνει άμεση και ποιοτική εξυπηρέτηση.



Μεταφερόμαστε τώρα σε έναν άλλο Τραπεζικό όμιλο, αυτόν της EUROBANK-ERGASIAS, η οποία πλέον διαδραματίζει ενεργό και δραστήριο ρόλο στον χώρο του ηλεκτρονικού εμπορίου. Η ιστοσελίδα της συγκεκριμένης Τράπεζας παρουσιάζει εξαιρετικό ενδιαφέρον αφού μέσω της αρχικής της σελίδας οδηγείται κανείς σε ένα πλούσιο μενού επιλογών το οποίο καταλήγει σε ένα πολυπληθές υλικό πληροφοριών γύρω από τις δυνατότητες του F/συγκεκριμένου τραπεζικού ομίλου.

Για να γίνει κανείς συνδρομητής του e-banking ακολουθείται η διαδικασία συμπλήρωσης μιας αίτησης εγγραφής εφόσον προηγουμένως υπάρχει ένας τουλάχιστον λογαριασμός στην Τράπεζα αυτή και μια κάρτα, όπως 24LINK, VISA, MASTERCARD κ.α. Μετά τη συγχώνευση

EUROBANK-ERGASIAS όσοι έχουν λογαριασμό στην πρώην Τράπεζα Εργασίας μπορούν να στείλουν e-mail με τα στοιχεία τους στη διεύθυνση ebanking@eurobank.gr ώστε να ενημερώνονται για το πότε θα είναι δυνατή η πρόσβαση τους στις on-line υπηρεσίες του ομίλου.

Αποκτώντας πρόσβαση στο e-banking της τράπεζας "E.F.G Eurobank Ergasia" ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να:

- α) Βλέπει τα υπόλοιπα των λογαριασμών του.
- β) Βλέπει τις κινήσεις των λογαριασμών του έως και έξι μήνες πίσω.
- γ) Αποθηκεύει τις κινήσεις του στον υπολογιστή σε μορφή csv για επεξεργασία σε Microsoft Excel, Microsoft Money ή Quicken.
- δ) Πραγματοποιεί on line πληρωμή του Φ.Π.Α.
- ε) Ενημερώνεται για τα εγκυρότερα χρηματιστηριακά νέα της αγοράς.
- στ) Μεταφέρει χρήματα μεταξύ προσωπικών του λογαριασμών.
- ζ) Μεταφέρει χρήματα σε λογαριασμούς τρίτων της Eurobank ή ακόμα και άλλων Τραπεζών, εντός Ελλάδος.
- η) Να πληρώνει τις πιστωτικές του κάρτες Eurobank, Interamerican και Creta.

Πρέπει να επισημάνουμε ότι για αυτή την ενότητα το όριο συναλλαγών είναι 12.000 EUR. Βέβαια όπως επισημάνεται και στις ιστοσελίδες της Τράπεζας σκοπός της είναι η συνεχής αναβάθμιση των online υπηρεσιών της ώστε να δίνεται η δυνατότητα για εύκολες, γρήγορες και με μεγαλύτερη ασφάλεια συναλλαγές.



Συνεχίζοντας, αναφερόμενοι στην τράπεζα ΠΕΙΡΑΙΩΣ-WINBANK, θα πρέπει να τονίσουμε το υψηλό επίπεδο αισθητικής, ταχύτητας και ταυτόχρονα την απόλυτη εξυπηρέτηση που παρέχει στην ηλεκτρονική ιστοσελίδα της 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα, 365 ημέρες το χρόνο.

Αν κάποιος επιδιώξει να μπει στο χώρο της ηλεκτρονικής Τραπεζικής εξυπηρέτησης της συγκεκριμένης Τράπεζας θα πρέπει πρωτίστως να κατέχει έναν λογαριασμό σε αυτή, κάτι που μπορεί να αποκτήσει είτε με την προσωπική του επίσκεψη στην τράπεζα, είτε μέσω Internet αλλά και μέσω τηλεφώνου χωρίς χρέωση στο 0800-11-20000 ή στο 010-3288000. Κατόπιν θα συμπληρώσει μια αίτηση εγγραφής στις υπηρεσίες Winbank-Internet, πάλι μέσω Internet ή τηλεφώνου, σε κάποιο από τα υποκαταστήματα της. Ειδικά για τη δυνατότητα εκτέλεσης χρηματιστηριακών συναλλαγών θα πρέπει κανείς να έχει ήδη μερίδα ή λογαριασμό ΣΑΤ καθώς και λογαριασμό φύλαξης στην Τράπεζα. Κατόπιν θα γίνει δέκτης ενός λεγόμενου winbox το οποίο θα περιέχει κωδικούς

ενεργοποίησης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Τράπεζας. Η παραλαβή του winbox γίνεται με την προσέλευση του ενδιαφερόμενου στο υποκατάστημα της Τράπεζας που υπέβαλε την αίτηση, είτε με Courier. Στην περίπτωση παραλαβής κωδικών με Courier η ενεργοποίηση τους γίνεται μετά την παραλαβή της υπογεγραμμένης σύμβασης από το υποκατάστημα, δηλαδή μετά από δύο ημέρες.

Η Τράπεζα Πειραιώς αφουγκραζόμενη τις ανάγκες του κόσμου δίνει μέσω Internet την παρακάτω πληθώρα επιλογών σε συναλλαγές, αλλά και γενικότερα στις κινήσεις των πελατών της:

Τραπεζικές συναλλαγές όπως:

α) Διαχείριση λογαριασμών.

β) Πληρωμές.

γ) Άλλες υπηρεσίες(παραγγελία έκδοσης βιβλιαρίου επιταγών, πληροφόρηση καταθετικών επιτοκίων και χορηγητικών προϊόντων, e-mail μεταξύ χρήστη και τράπεζας, αλλαγή κωδικού πρόσβασης και άλλα.)

Χρηματιστηριακές συναλλαγές:

α) Διαβίβαση εντολών αγοράς και πώλησης.

β) Ενημέρωση εκτέλεσης εντολών.

γ) Αποτίμηση χαρτοφυλακίου με real time τιμές.

Αν σε όλες αυτές τις ενέργειες δημιουργηθεί στον πελάτη κάποιο πρόβλημα ή απορία η Τράπεζα Πειραιώς έχει δημιουργήσει μια υπηρεσία 24ωρης εξυπηρέτησης, το Help Desk. Τηλεφωνώντας κανείς στο 0800-11-2000 ή στο 01-0-328800 συνομιλεί με υπαλλήλους ειδικά εκπαιδευμένους, τους ονομαζόμενους ως agents, με σκοπό την άμεση λύση των προβλημάτων του. Έτσι πολλά προβλήματα ή απορίες μπορούν να λυθούν άμεσα.



Προχωράμε στην Τράπεζα ALPHA BANK, η οποία συμπληρώνει τρία χρόνια λειτουργίας. Βλέπουμε ότι και αυτή παρέχει πληθώρα υπηρεσιών e-banking χωρίς ιδιαίτερη δυσκολία στη χρήση. Αναλογιζόμενοι ότι τον τελευταίο χρόνο δεν έγιναν σημαντικές αναβαθμίσεις, όσον αφορά τις δυνατότητες και λειτουργίες του Internet Banking, συμπεραίνουμε ότι με από την σύνταξη της η εφαρμογή αυτή βρισκόταν πολύ μπροστά από την εποχή της, αφού τότε πρόσφερε αυτά που σήμερα προσφέρουν οι άλλες Τράπεζες. Βέβαια ο σχεδιασμός των γραφικών και τα χρώματα που έχουν χρησιμοποιηθεί φανερώσουν την έλλειψη χρησιμοποίησης της σύγχρονης αισθητικής. Παρ' όλα αυτά το μενού που βρίσκει ο χρήστης όταν κάνει Login μπορεί να εκτελέσει όλες τις βασικές λειτουργίες του ομίλου.

Ο πελάτης που θέλει να χρησιμοποιήσει την εφαρμογή, e-banking, μπορεί να κάνει μια αίτηση, ηλεκτρονικά ή σε ένα υποκατάστημα, στην οποία συμπληρώσει τα στοιχεία του και όλους τους λογαριασμούς τους οποίους θέλει να συνδέσει με αυτή την υπηρεσία, καθώς και τους λογαριασμούς τρίτων προς τους οποίους θέλει να κάνει μεταφορά χρημάτων. Στη συνέχεια λαμβάνει από το υποκατάστημα της Τράπεζας τον Κωδικό Συνδρομητή και τους κωδικούς πρόσβασης PIN 1 και PIN 2. Ο χρήστης μπορεί να επιλέξει να χρησιμοποιεί μόνο τον πρώτο κωδικό

(superuser), προκειμένου να εκτελεί όλες τις συναλλαγές και να ορίζει τα δικαιώματα χρήσεως του δεύτερου κωδικού ή και αντίστροφα.

Οι υπηρεσίες που προσφέρονται είναι οι ακόλουθες:

- α) Ενημέρωση για υπόλοιπα και τόκους λογαριασμών.
- β) Ενημέρωση για εντολές πληρωμών.
- γ) Δυνατότητα εντολών για εξόφληση λογαριασμών κοινής ωφελείας όπως Δ.Ε.Η, Ο.Τ.Ε, Ε.Υ.Δ.Α.Π και άλλων οργανισμών.
- δ) Δυνατότητα εντολών για εξόφληση πιστωτικών καρτών της Τράπεζας, όπως AlphaBank Visa, American Express, AlphaBank Mastercard και άλλων
- ε) Επίσης δυνατότητα εξόφλησης καρτών επιχειρήσεων και προσωπικών δανείων (Alpha 700) σε συγκεκριμένες ημερομηνίες.
- στ) Δυνατότητα εντολής στην Τράπεζα για μεταφορά χρημάτων από έναν λογαριασμό σε άλλον σε συγκεκριμένη ημερομηνία.
- ζ) Πληροφόρηση για τις τιμές (αγοράς και πώλησης) συναλλάγματος και των ξένων χαρτονομισμάτων καθώς και για τις τιμές fixing.
- η) Ενημέρωση για τις τιμές μετοχών επιλεγμένων εταιρειών του Χ.Α.Α καθώς και τους δείκτες τιμών μετοχών του Χ.Α.Α με διαφορά ενημέρωσης 25 λεπτών.
- θ) Ενημέρωση για τις τιμές κλεισίματος των μετοχών του Χ.Α.Α ανά κατηγορία μετοχών και ανά επιλεγμένη ημερομηνία.
- ι) Τέλος εξοφλήσεις λογαριασμών Δημοσίου, όπως Φ.Π.Α. Ειδικά κατά την εκάστοτε καταληκτική ημερομηνία υποβολής Φ.Π.Α η πληρωμή πρέπει να καταχωρείται το αργότερο μέχρι τις 8 μ.

Παρακάτω παραθέτουμε μια φόρμα αίτησης, της ALPHA BANK, προκειμένου να αποκτήσουμε μια ιδέα για τα στοιχεία που θα πρέπει να συμπληρώσουμε αν θελήσουμε να επωφεληθούμε από e-banking υπηρεσίες.

Η αίτηση αυτή είναι αρχική και μπορείτε να δηλώσετε μέχρι 10 Τραπεζικούς λογαριασμούς και 1 μετά την έγκριση της αρχικής αίτησης σε επισημ. οριοθέτηση μπορείτε να προσθέσετε Κατάστημα νέους λογαριασμούς της

Συμπληρώστε με ΚΕΦΑΛΑΙΑ γράμματα.

Επωνυμία Εταιρίας

(Συμπληρώνεται ΜΟΝΟ από εταιρίες)

Τίτλος Εταιρίας

(Συμπληρώνεται ΜΟΝΟ από εταιρίες)

Επώνυμο

Όνομα

ΑΔΤ/Διαβατήριο

Εκδ. Αρχή

Επάγγελμα

Δ.Ο.Υ.

Α.Φ.Μ.

Οδός

Αριθμός

Πόλη

Τ.Κ.

Χώρα

e-mail

Τηλέφωνο 1

Τηλέφωνο 2

Λογ. Τραπέζης (1)

Επιλέξτε

Επιλέξτε

Επιλέξτε

Επιλέξτε

Επιλέξτε

Επιλέξτε

Επιλέξτε

Επιλέξτε

Επιλέξτε

Επιλέξτε

Πληρωμές σε (1)

(2)

Επιλέξτε

Επιλέξτε

Επιλέξτε

Επιλέξτε

Επιλέξτε

Επιλέξτε

Επιλέξτε

Επιλέξτε

Επιλέξτε

Επιλέξτε

Παρακαλούμε επιλέξτε το Κατάστημα στο οποίο επιθυμείτε να παραλάβετε τους μυστικούς κωδικούς πρόσβασης στην υπηρεσία Περιφέρεια

--- Επιλέξτε Περιφέρεια ---

Κατάστημα

--- Επιλέξτε πρώτα Περιφέρεια ---

Συμπληρώστε τους λογαριασμούς και τις πληρωμές με τη σειρά που επιθυμείτε να εμφανίζονται στις συναλλαγές της εφαρμογής.

Για τους δηλωμένους λογαριασμούς Δ.Ε.Η., Ο.Τ.Ε. και Ε.ΥΔ.Α.Π., απαιτείται η προσκόμιση φωτοτυπίας του τελευταίου λογαριασμού σας ισχύοντος για την παραλαβή των μυστικών κωδικών.

Εάν θέλετε να επικοινωνήσετε με την τεχνική υποστήριξη, μπορείτε να επικοινωνήσετε με την τεχνική υποστήριξη στο τηλέφωνο 1077777777.

(Τηλέφωνο: 2738)

(Ελέγξτε)

αίτηση

MS-Word

ver.

6.0/85

(π.χ. 1077777777)

(Τηλέφωνο: 210/83)

(Τηλέφωνο: 210/83)

(Τηλέφωνο: 210/83)

(Τηλέφωνο: 210/83)

(Τηλέφωνο: 210/83)

(Τηλέφωνο: 210/83)

(Τηλέφωνο: 210/83)

Εν συνεχεία η Nova Bank είναι, ως γνωστόν, η νεότερη Τράπεζα στην Ελληνική αγορά και η εφαρμογή της είναι από τις πιο ολοκληρωμένες. Η πολιτική της Τράπεζας θεωρεί το Internet Banking ενιαίο κομμάτι της εξυπηρέτησης που παρέχει. Σε κάθε νέο πελάτη που προσέρχεται σε κατάστημα της για να ανοίξει έναν λογαριασμό, η Τράπεζα τον εξοπλίζει αμέσως με ότι χρειάζεται για να συναλλάσσεται μέσω ATM, Internet και τηλεφώνου. Ανοίγοντας λοιπόν κάποιος λογαριασμό λαμβάνει άμεσα μια cash card, τον κωδικό του πελάτη και το PIN που αυτός επιλέγει. Ο κωδικός πελάτη χρησιμεύει για να πραγματοποιήσει κανείς τις συναλλαγές του ηλεκτρονικά. Αρχικά βέβαια θα πρέπει να εισάγει το προσωπικό του αριθμό PIN, που μόνο αυτός γνωρίζει, σε έναν πίνακα σαν αυτό της NOVA BANK.

Παρακαλούμε πληκτρολογήστε τον Κωδικό Πελάτη και τον Προσωπικό σας Κωδικό (PIN).

1	Κωδικός Πελάτη:	<input type="text"/>
2	Προσωπικός Κωδικός (PIN):	<input type="text"/>

Για πληροφορίες σχετικά με την υπηρεσία [NovaLine](#), παρακαλούμε επικοινωνήστε μαζί μας:

NovaLine: [0801-11-95500](tel:0801-11-95500) ή [010-9557500](tel:010-9557500)
E-mail: nova@nova.gr

Η εφαρμογή του Internet Banking καλύπτει σχεδόν όλες τις υπηρεσίες ενός Τραπεζικού υποκαταστήματος. Ειδικότερα όσον αφορά θέματα έξω από τις συνήθεις Τραπεζικές εργασίες τα οποία δεν μπορούν να τακτοποιηθούν μέσω ηλεκτρονικών εντολών υπάρχει πρόβλεψη ώστε να καλύπτεται το μεγαλύτερο μέρος της επικοινωνίας με τους πελάτες τηλεφωνικά. Η διαδικασία απόκτησης δυνατότητας Nova – banking δεν είναι άλλη από την συμπλήρωση μιας αίτησης, μέσω Internet ή και με την προσωπική παρουσία μας στην Τράπεζα και παραλαβή κωδικών πρόσβασης για χρήση των δυνατοτήτων που παρέχει.

Οι υπηρεσίες που προσφέρει η NovaWeb για άμεση ανταπόκριση στα αιτήματα των πελατών της είναι οι ακόλουθες:

- α) Πληροφορίες και υπόλοιπα καταθετικών και δανειακών λογαριασμών.
- β) Εμβάσματα σε άλλη Τράπεζα στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.
- γ) Μεταφορά χρημάτων μεταξύ λογαριασμών του ιδίου ή και σε λογαριασμούς τρίτων προσώπων.
- δ) Εμφάνιση των κινήσεων των λογαριασμών που μπορούν να τυπωθούν ή να μεταφερθούν με το πρόγραμμα Microsoft Money.
- ε) Καθορισμός από μέρος του πελάτη της συχνότητας με την οποία θέλει να επαναλαμβάνονται οι πληρωμές του.
- στ) Ηλεκτρονική απόδειξη πραγματοποιημένων συναλλαγών.
- ζ) Έκδοση Τραπεζικής επιταγής.
- η) Παραγγελία μπλόκ επιταγών.
- θ) Ανάκληση επιταγής.
- ι) Αλλαγή μυστικού κωδικού.

Όσον αφορά το χρηματιστήριο στους πελάτες της NovalInvestor προσφέρονται τα ακόλουθα:

- α) Αγορά και πώληση μετοχών.
- β) Αγορά και πώληση αμοιβαίων κεφαλαίων.
- γ) Πλήρη αποτίμηση του χαρτοφυλακίου τους.
- δ) On line παρακολούθηση της συνεδρίασης στο Χ.Α.Α.
- ε) Συμμετοχή σε δημόσιες εγγραφές.
- στ) Συμμετοχή σε γενικές συνελεύσεις.
- ζ) Εργαλείο τεχνικής ανάλυσης μετοχών (MetaStock), με δυνατότητα σύγκρισης με γραφήματα.
- η) Διαβίβαση και άμεση επιβεβαίωση εκτέλεσης εντολών.
- θ) Ιστορικό των εντολών.
- ι) Σύνοψη του οικονομικού Τύπου κάθε ημέρα.
- κ) Νέα της αγοράς για τις εισηγμένες στο Χ.Α.Α εταιρείες.
- λ) Εικόνα των ξένων χρηματιστηρίων.
- μ) Αξία των μερίδων τους - χαρτοφυλάκιο.

Οι πολλές και ποικίλες δυνατότητες και η μοντέρνα αισθητική, που παρουσιάζει η ιστοσελίδα της Novabank αποτελεί μια ουσιαστική αφορμή για να δημιουργήσει κανείς, ή ακόμα και να αναπτύξει, σχέση με τη νέα τεχνολογία και να αποκομίσει τα ωφέλη της.

Στη Citibank βρήκαμε μια πολύ εύχρηστη και βολική εφαρμογή που ξεχωρίζει από τις υπόλοιπες της Ελληνικής αγοράς. Η εφαρμογή αυτή ξεκίνησε τον περασμένο Σεπτέμβριο και αποτελεί τροποποίηση αυτής που χρησιμοποιεί η Citibank διεθνώς. Για το λόγο αυτό δεν έχουμε ακόμα τη δυνατότητα να δούμε το μενού της στα Ελληνικά. Για να αποκτήσει κανείς πρόσβαση στις υπηρεσίες Internet Banking που παρέχει μπορεί να συμπληρώσει μια αίτηση που θα κατεβάσει από το site της και να τη στείλει σε αυτή. Με το που θα φτάσει η αίτηση είναι θέμα ωρών να ενεργοποιηθεί ο λογαριασμός στον οποίο θα έχει κανείς πρόσβαση με τη χρήση του PIN της προσωπικής του cash card.

Από την πρώτη ματιά η εφαρμογή έχει μεγάλη εικαστική διαφορά από τις άλλες Ελληνικές εφαρμογές. Οι επιλογές είναι λίγες, λόγω του σχεδιασμού του προγράμματος, αλλά οργανωμένες με τρόπο που επιτρέπει την ταχύτερη χρήση της εφαρμογής ακόμα και την πρώτη φορά. Από την εφαρμογή ο χρήστης μπορεί να κάνει λίγα και απλά πράγματα όπως τα ακόλουθα:

- α) Παρακολούθηση κίνησης λογαριασμών, αναλυτικά και συνολικά.
- β) Μεταφορές από έναν λογαριασμό σε άλλον στο εξωτερικό ή στο εσωτερικό. Απαραίτητη προϋπόθεση να γνωρίζει κανείς τον αριθμό του λογαριασμού που θέλει να μεταφέρει τα χρήματα του.
- γ) Πληρωμές καρτών Citibank Visa και Diners Club. Μπορεί να πληρώσει τις κάρτες του αυτές μεταφέροντας χρήματα από έναν Τραπεζικό λογαριασμό του. Απαραίτητη προϋπόθεση είναι να έχει να έχει συνδέσει την κάρτα του με τον λογαριασμό του στη Citicard.

δ) Αίτηση αλλαγής του αριθμού PIN ο οποίος όμως πρέπει να είναι ίδιος με αυτόν της cash card.

Όπως βλέπουμε η εφαρμογή αυτή δεν παρέχει πολλές άλλες επιλογές όπως π.χ πληρωμή λογαριασμών και αποστολή εντύπων, είναι όμως εύκολη στο χειρισμό, απλή και γρήγορη. Θα λέγαμε ότι δεν ανταγωνίζεται ευθέως τις άλλες εφαρμογές Internet Banking, αλλά απευθύνεται σε κοινό με συγκεκριμένες ανάγκες. Αποτελεί δε μια καλή πρόταση για όσους ταξιδεύουν συχνά στο εξωτερικό και λαμβάνουν από ή στέλνουν προς άλλες χώρες χρήματα.



Συνεχίζοντας εισχωρούμε τώρα στις υπηρεσίες Web Banking ενός Τραπεζικού ομίλου με πολύχρονη ιστορία, αυτού της Εμπορικής Τράπεζας. Η υλοποίηση του Web Banking της Εμπορικής Τράπεζας διαθέτει πληθώρα συναλλαγών και ένα φιλικό τρόπο επικοινωνίας με το χρήστη που βασίζεται στο Internet Explorer [Web Interface].

Προκειμένου να συνδεθεί κανείς, είναι απαραίτητη η δυνατότητα κρυπτογράφησης 128 bit και έτσι αν το πρόγραμμα πλοήγησης δεν την υποστηρίζει θα χρειαστεί να κατεβάσει κανείς επιπλέον λογισμικό από το

δικτυακό τόπο της Microsoft. Η πρόσθετη αυτή κρυπτογράφηση επιτρέπει μεγαλύτερη ασφάλεια στις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές. Όμως ξεπερνώντας τις δυνατότητες που απαιτείται να έχει ο Η/Υ (ηλεκτρονικός υπολογιστής), η διαδικασία απόκτησης δυνατότητας e-banking για την Εμπορική Τράπεζα είναι ίδια για όλες. Κανείς, θα πρέπει να διατηρεί τουλάχιστον έναν λογαριασμό στην Τράπεζα και να κάνει αίτηση χορήγησης δυνατοτήτων e-banking.

Με την απόκτηση δυνατότητας e-banking στην Εμπορική Τράπεζα μπορεί κανείς να οφληθεί από τα παρακάτω:

α) Να ενημερωθεί για το υπόλοιπο λογαριασμών του, με εμφάνιση ημερομηνίας και ώρας της τελευταίας πράξης.

β) Να ενημερωθεί για το υπόλοιπα προθεσμιακών καταθέσεων, ομολογιών και πιστωτικών καρτών. Ειδικότερα για τις πιστωτικές κάρτες παρέχονται πρόσθετες πληροφορίες, όπως το πιστωτικό όριο της κάρτας, η ελάχιστη δόση καταβολής κ.α.

γ) Να ενημερωθεί για την πορεία του Χ.Α.Α.

Δυστυχώς οι πληρωμές και τα εμβάσματα δεν είναι ιδιαίτερα ευέλικτα αφού χρειάζεται να έχει κανείς ορίσει στην αίτηση για Web Banking τους λογαριασμούς με τους οποίους θα θέλει να συναλλάσσεται.

Τέλος, ένα ενδιαφέρον και μοναδικό χαρακτηριστικό της Εμπορικής Τράπεζας είναι ότι η δήλωση απώλειας ή κλοπής της κάρτας που περιέχει τους μυστικούς κωδικούς εισαγωγής, PIN, στις e-banking υπηρεσίες μπορεί να πραγματοποιηθεί μέσω Internet.

Συνεχίζοντας την έρευνα μας εστιάζουμε την προσοχή μας και στις **Συνεταιριστικές Τράπεζες** στον ελληνικό χώρο. Εισχωρώντας στα sites των Συνεταιριστικών Τραπεζών Ιωαννίνων, Λαμίας και Χανίων διαπιστώνουμε ότι αφενός διαθέτουν ωραίο σχεδιασμό, αλλά αφετέρου

δεν παρουσιάζουν καμία εφαρμογή στο χώρο του e-banking. Προς το παρόν οι σελίδες που διαθέτουν στο Internet χρησιμεύουν στο να ενημερώνονται οι πολίτες για τη δράση τους. Προσωρινά όποιος επιθυμεί συνεργασία με αυτές, μπορεί να την αποκτήσει, μόνο μετά από προσωπική επαφή με την Τράπεζα.

Προκειμένου όμως να σχηματίσουμε μια πιο ολοκληρωμένη γνώμη για τα sites Συνεταιριστικών Τραπεζών σας παρουσιάζουμε αυτό της Συνεταιριστικής Τράπεζας των Ιωαννίνων.

[Επιτόκια](#)

[Οι συντάξεις](#)

[Οικονομικά
Διατάξεις](#)

[Υποθηκοδότηση
Προβόλες](#)

[Επιχειρηματικές](#)

[ΜΕΣΑ Επιστολές](#)

[Εργαλεία μας](#)

[Πρώτος ΕΜ.Α.Α.Ε](#)

ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ
ΤΡΑΠΕΖΑ
ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ

www.iobankbank.gr



Αβέρωφ 12, ΙΩΑΝΝΙΝΑ

Τηλ. (0651) - 030520

Fax (0651) - 029921

- Καταθέσεις με τα υψηλότερα επιτόκια
- Τόκος από την πρώτη δραχμή
- 6μηνος ανατοκισμός
- Εύκολη και φθηνή δανειοδότηση
- Υψηλή απόδοση κεφαλαίων
- Υψηλή υπεραξία συνεταιριστικών μερίδων
- Ανθρώπινη αντιμετώπιση προβλημάτων μελών

Ενισχύει τους παραθέτες
Καθιερώνει τους Συνεταιριστικούς

4 - ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

Γενικότερα στο ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce) η κατάσταση, όσον αφορά την ασφάλεια των δεδομένων, είναι πιο απλή αφού, ο επισκέπτης χρειάζεται να δώσει μόνο τα στοιχεία της πιστωτικής του κάρτας. Φυσικά και σε αυτή την περίπτωση τα στοιχεία πρέπει να είναι απόρρητα, ώστε να μην καταλήξουν σε λάθος άτομα.

Συγκεκριμένα όσον αφορά τις τραπεζικές συναλλαγές πρέπει να επισημάνουμε ότι είναι ένα σύνθετο κεφάλαιο. Οι περισσότερες Τράπεζες ακολουθούν το πρωτόκολλο SET (Security Electronic Transaction) που υποστηρίζεται από τις δύο πιο σημαντικές εταιρείες καρτών, MasterCard και Visa. Η ασφαλής διαδικασία συναλλαγών αποτελεί ένα αρκετά περίπλοκο θέμα και προϋποθέτει την ύπαρξη ασφαλών γραμμών, ψηφιακών πιστοποιητικών και διακομιστών. Το πρωτόκολλο SET στηρίζεται στην κρυπτογραφία, μια μέθοδο που χρησιμοποιείται εδώ και πολλά χρόνια για να προστατέψει τη μετάδοση ευαίσθητων πληροφοριών από μια τοποθεσία σε κάποια άλλη. Σε ένα κρυπτογραφικό σύστημα οι πληροφορίες μεταδίδονται με μορφή μηνυμάτων, τα οποία κωδικοποιούνται με τη βοήθεια ενός κλειδιού. Το κωδικοποιημένο μήνυμα μεταφέρεται στον παραλήπτη όπου αποκρυπτογραφείται, με ένα αντίστοιχο κλειδί, για να εμφανιστεί η αρχική του μορφή.

Η κρυπτογράφηση είναι ουσιαστικά ένας τρόπος κωδικοποίησης της πληροφορίας μέχρι αυτή να φτάσει στον αποδέκτη της, ο οποίος θα την αποκωδικοποιήσει με το κατάλληλο κλειδί. Κάθε φορά που συνδέεται κανείς με μια υπηρεσία Web Banking, η επικοινωνία ανάμεσα στον υπολογιστή του και τα συστήματα της Τράπεζας κρυπτογραφείται με χρήση

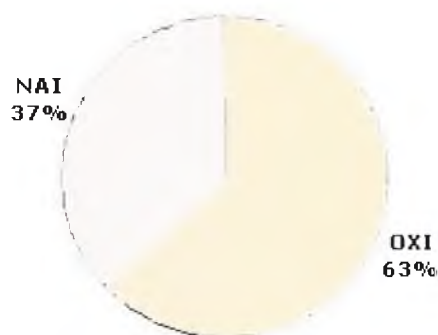
κλειδιού 128bit encryption. Δηλαδή υπάρχουν 2 από τα 128 πιθανά κλειδιά που είναι δυνατόν να ταιριάζουν για την κρυπτογράφηση των μηνυμάτων, αλλά μόνο ένα από αυτά δουλεύει σε κάθε φορά. Το πρόγραμμα ασφάλεια αυτό το διαθέτουν όλες οι Τράπεζες στην Ελληνική αγορά. Μάλιστα χαρακτηρίζεται ως το πιο ασφαλές σύστημα αφού συγκρίνεται μάλιστα με αυτό 40 πιθανών κλειδιών. Όταν λοιπόν κάποιος πελάτης στέλνει πληροφορίες προς το σύστημα αρχικά το πρόγραμμα αναζήτησης κατ' αρχάς τις κρυπτογραφεί με τη χρήση ενός αλγορίθμου που στηρίζεται σε αριθμούς 128bits και στη συνέχεια τις στέλνει στο σύστημα. Κατόπιν το σύστημα αποκρυπτογραφεί πρώτα τις πληροφορίες που λαμβάνει χρησιμοποιώντας το ίδιο κλειδί (που προκαθορίζεται με την έναρξη της σύνδεσης με την υπηρεσία) και κατόπιν τις επεξεργάζεται. Η ίδια διαδικασία κρυπτογράφησης εφαρμόζεται και στην αποστολή των πληροφοριών από την Τράπεζα προς το χρήστη. Η απόρρητη γραμμή μεταξύ του χρήστη και της εκάστοτε Τράπεζας φαίνεται με το μικρό εικονίδιο ενός λουκέτου που εμφανίζεται στο κάτω μέρος της οθόνης του προγράμματος πλοήγησης.

Ενδιαφέρον παρουσιάζουν τα αποτελέσματα έρευνας την οποία πραγματοποίησε η Τράπεζα Πειραιώς σε συνεργασία με το περιοδικό "COMPUTER για όλους".

Παρόλες τις βεβαιώσεις των Τραπεζών που αφορούσε την **ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών (Διάγραμμα 1)**, παρατηρούμε ότι το σύνολο των χρηστών εμφανίζεται διχασμένο. Η μεγάλη πλειονότητα αυτών θεωρεί ότι οι Τράπεζες δεν λαμβάνουν ή δεν μπορούν να λάβουν αποτελεσματικά μέτρα για να προστατεύσουν ηλεκτρονικά τους πελάτες τους, με αποτέλεσμα να χαρακτηρίζουν ως ανασφαλείς τις ηλεκτρονικές συναλλαγές σε ποσοστό 63%. Αντίθετα, σε ποσοστό 37% θεωρούν ότι το Internet Banking είναι ασφαλές, αισθάνονται δηλαδή ότι μπορούν να αντικαταστήσουν τις παραδοσιακές Τραπεζικές εργασίες τους με ηλεκτρονικές, χωρίς το φόβο ενδεχόμενης οικονομικής απώλειας.

Λαμβάνοντας υπόψη ότι, προς το παρόν, δεν έχουν σημειωθεί κρούσματα οικονομικών εγκλημάτων που να αφορούν στα ηλεκτρονικά συστήματα των Ελληνικών Τραπεζών, το γεγονός ότι οι περισσότεροι θεωρούν τις ηλεκτρονικές συναλλαγές ανασφαλείς ή μη επαρκώς προστατευμένες παρουσιάζει μεγάλο ενδιαφέρον.

1. Θεωρείτε ασφαλείς τις οικονομικές συναλλαγές μέσω Internet



Οι κυριότεροι παράγοντες που επιδρούν στην διαμόρφωση της μεγάλης αυτής πλειοψηφίας θα πρέπει να αναζητηθούν στον παραδοσιακό τρόπο λειτουργίας των Τραπεζών και των ελλιπή προώθηση από μέρους τους των on-line υπηρεσιών. Πιθανολογούμε, λοιπόν, ότι οι αναγνώστες δεν είναι απόλυτα ευχαριστημένοι από την οργάνωση και την απόδοση των ιδρυμάτων, κατάσταση που, προεκτεινόμενη στο χώρο του Διαδικτύου, προκαλεί ανησυχία και αμφιβολίες για το κατά πόσον οι τράπεζες είναι ικανές να προστατεύσουν τα δεδομένα τους on-line. Παράλληλα, οι ίδιες οι εταιρείες δεν έχουν φροντίσει να διαφημίσουν κατάλληλα τις υπηρεσίες που προσφέρουν και να διαβεβαιώσουν τους πελάτες τους για την αξιοπιστία των συστημάτων που έχουν εγκαταστήσει. Τέλος, δεν θα πρέπει να παραγνωρίζουμε το γεγονός ότι τα ΜΜΕ πολλές φορές “τρομοκρατούν” τους καταναλωτές, καλύπτοντας με υπερβολές τα θέματα ηλεκτρονικής ασφάλειας και εστιάζοντας κυρίως στις “σκοτεινές” πλευρές του ελληνικού και διεθνούς κυβερνοχώρου.

Περισσότερες πληροφορίες μπορεί κανείς να αναζητήσει στη διεύθυνση www.banknet.gr, όπου περιγράφονται αναλυτικά οι προδιαγραφές και οι προϋποθέσεις για να πιστοποιηθεί μια συναλλαγή

5- Το μέλλον των τραπεζικών συναλλαγών στην Ελλάδα.

Κρίνοντας συνολικά την κατάσταση του Internet Banking στη χώρα μας εκτιμάμε ότι σε λίγα χρόνια θα αλλάξει οριστικά η εικόνα των Τραπεζών όπως τη γνωρίζουμε μέχρι σήμερα.

Τα ίδια τα χρήματα ως χαρτονομίσματα ή κέρματα δεν θα πάψουν να υπάρχουν αλλά μελλοντικά ο αριθμός των ανθρώπων που θα συναλλάσσεται με τις τράπεζες θα είναι πολύ μικρός, οπότε και ο αριθμός των ταμείων. Βέβαια η προσωπική επαφή πελατών με υποκαταστήματα τραπεζών θα συνεχίσει να υπάρχει αλλά μόνο ίσως για χρηματοδοτικά θέματα στα όποια η προσωπική επαφή έχει τη δική της βαρύτητα. Δραστηριότητες όπως ενημέρωση βιβλιαρίου, κατάθεση ενοικίου, παραλαβή μισθού και άλλες θα γίνονται πλέον ηλεκτρονικά αφού οι πολίτες θα έχουν πλέον τις γνώσεις αλλά και την εμπιστοσύνη προς την τεχνολογία.

Είναι γεγονός ότι ανεξάρτητα με το τι πιστεύει το σύνολο των πολιτών το Internet Banking απευθύνεται όχι μόνο σε ανθρώπους που έχουν καθημερινές συναλλαγές με τις Τράπεζες. Αντίθετα απευθύνεται και σε αυτούς που έχουν ελάχιστες τραπεζικές συναλλαγές και διατηρούν ένα χαμηλό υπόλοιπο σε μηνιαία βάση στον τραπεζικό λογαριασμό τους επισκεπτόμενοι σπάνια τα τραπεζικά καταστήματα. Άλλωστε οι Τράπεζες υπολογίζουν σημαντικά σε εξοικονόμηση πόρων από την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των όχι ιδιαίτερα κερδοφόρων πελατών.

Το θέμα για τις Τράπεζες, τελικά, είναι να ωθήσουν τον πελάτη να κάνει χρήση των εφαρμογών αυτών και να σταματήσει να επισκέπτεται την Τράπεζα γιατί του είναι πιο κερδοφόρο. Με το σκεπτικό αυτό οι περισσότερες Τράπεζες αρχίζουν να εισάγουν στις στις Web σελίδες τους διάφορα προϊόντα και υπηρεσίες με σκοπό να τραβήξουν την προσοχή του επισκέπτη. Χαμηλότοκα δάνεια, πιστωτικές κάρτες χωρίς συνδρομή, εκπτώσεις ή αγορές με άτοκες δόσεις είναι λόγοι για τους οποίους μπορεί κανείς να επισκέπτεται τις σελίδες αυτές.

Μπορούμε λοιπόν να επισκεφθούμε όλοι μας τέτοιες ιστοσελίδες αφού δεν χρειάζεται πλέον να σταθούμε στην ουρά οποιασδήποτε Τράπεζας για να εξυπηρετηθούμε!

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Φτάνοντας στο τέλος αυτής της ξενάγησης στον ενδιαφέρων χώρο του Internet Banking είναι απαραίτητο να τονίσουμε την σημαντικότητα προσφορά των Ελληνικών Τραπεζών στο χώρο αυτό. Μετά την αναλυτική παρουσίαση των σπουδαιότερων Τραπεζικών οργανισμών, που δραστηριοποιούνται στο e-banking, ελπίζουμε να έχουμε βοηθήσει έτσι ώστε οι νέες αυτές τεχνολογικές δυνατότητες να μην φαίνονται απόμακρες και απρόσιτες, και να μην αντιμετωπίζονται με επιφυλακτικότητα ή ακόμα και με καχυποψία. Η τεχνολογία θέλει να μπορεί να κάνει τη καθημερινή μας ζωή απλούστερη. Ας απλώσουμε κι εμείς το χέρι μας στις δυνατότητες που μας προσφέρει, κάνοντας τα μέχρι σήμερα δύσκολα, απλά, και τις χρονοβόρες διαδικασίες ζητήματα μερικών λεπτών.

Όπως είδαμε όλες οι Ελληνικές Τράπεζες προσφέρουν πολλές υπηρεσίες, όμως πρέπει να επισημάνουμε ότι προτού επιλέξει κανείς τον όμιλο με τον οποίο επιθυμεί να συνεργαστεί πρέπει να αναζητήσει αυτόν που θα τον ικανοποιεί στο μέγιστο βαθμό. Για παράδειγμα αν κάποιος θέλει να χρησιμοποιεί το Web Banking για να βλέπει την κίνηση των πιστωτικών καρτών του και να τυπώνει τα αποκόμματα των λογαριασμών, θα βρεί τη λύση της Eurobank πιο ικανοποιητική από αυτή της Winbank ή αν κάποιος επιθυμεί να έχει πάντα μια απόδειξη της συναλλαγής του, άψογα εκτυπωμένη μαζί με τη χρονοσφραγίδα της συναλλαγής, η καλύτερη λύση είναι αυτή της Εθνικής Τράπεζας. Γίνεται λοιπόν φανερό ότι κάθε όμιλος έχει τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία του τα οποία πρέπει να προσέχουμε ανάλογα με τις ανάγκες μας.

Συγκεκριμένα για να δώσουμε μια πληρέστερη εικόνα των πλεονεκτημάτων αλλά και των μειονεκτημάτων του κάθε Τραπεζικού οργανισμού, επισυνάπτουμε αναλυτικό πίνακα, όπου εύκολα διακρίνουμε τα σημεία όπου υπερτερούν ή μειονεκτούν οι παραπάνω:

ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

	WINBANK	NOVA BANK	e-Banking	CitiBANK	INTERNET ΤΡΑΠΕΖΑ	WEB TELLER ΤΡΑΠΕΖΑ	ALPHA BANK
ΤΙΤΛΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	Winbank	Nova Banker	e-Banking	CitiDirect	Internet Banking	Web Teller	Alpha Banking Web
ΈΝΑΡΞΗ	17/3/2000	10/11/2000	1/2/2000	1/9/2000	1/8/2000	1/3/1997	1/11/1998
ΕΝΤΟΛΕΣ							
Εντολές πληρωμής λογαριασμών Κ.Ω.	ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ	ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ	ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ				ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ
Εντολές πληρωμής λογαριασμών Κ.Τ./Filmnet	Κινητή τηλ./Filmnet	Κινητή τηλ./Filmnet	Κινητή τηλ./Filmnet			Κινητή τηλ./Filmnet	
Ετολή πληρωμής πιστωτικής κάρτας δόσεων δανείου				Diners Club, Citibank Visa, Ανοιχτή πίστωση			
Διαχείριση πάγειων εντολών πληρωμών							
Εντολή αποστολής κινήσεων λογαριασμών με:	E-mail/ Ταχυδρομείο	Fax/ E-mail/ Ταχυδρομείο	Download				
ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ							
Αρχειο κινήσεων/ Δυνατότητες εκτύπωσης							
Ενημέρωση μεταβολών υπολοίπου alerts με	SMS		SMS		SMS		
Δυνατότητα ενημέρωσης και εντολών από	WAP-SMS-IVS- Τηλεφωνικό κέντρο-ATM	IVR, τηλεφωνικό κέντρο, ATM	WAP-SMS-IVR- Τηλεφωνικό κέντρο	Τηλ.Κέντρο CitiPhone Citibrokerage/ ATM	SMS		NR-ATM

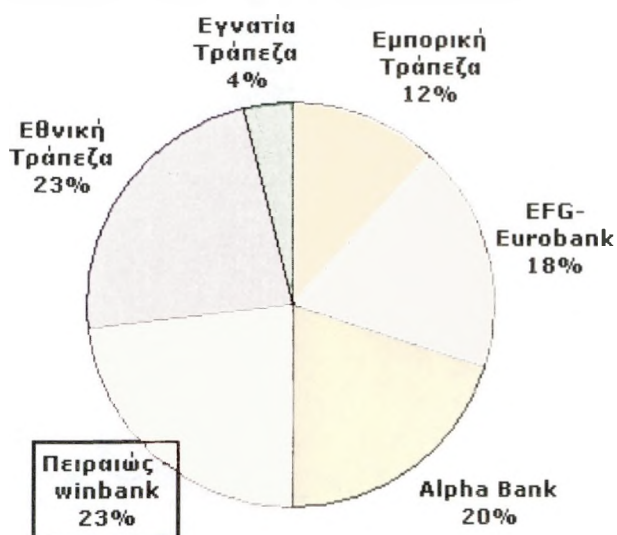
Ενημέρωση για τη χρέωση πιστωτικής κάρτας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(SMS)	<input type="checkbox"/>	(ΑΤΜ)
Εμφάνιση συνολικού κεφαλαίου Μετοχές/Αμοιβαία	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(για αμοιβαία φάλαια)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Σύνδεση με on-line stock trading application	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Δυνατότητα επικοινωνίας με e-mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Δυνατότητα αιτήσεων για δάνειο, πιστωτική κάρτα, αντικατάσταση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(μόνο) τηλεφωνικά	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Για πιστωτική κάρτα

Μεταφορά μεταξύ λογαριασμών πελάτη	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Μεταφορά σε άλλο λογαριασμό της τράπεζας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(Ελλάδα/ Εξωτερικό)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(Σε προεπιλεγμένους)
Μεταφορά σε λογαριασμό άλλης τράπεζας εσωτερικού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Μεταφορά σε λογαριασμό άλλης τράπεζας εξωτερικού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

υπηρεσιών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Μειωμένη χρέωση υπηρεσιών	<input type="checkbox"/>	50% της τιμολογιακής πολιτικής της τράπεζας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ΣΧΕΔΙΑΖΟΜΕΝΕΣ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΕΙΣ	One click μεταφορές ποσών, ειδική έκδοση για εταιρείες	Εξέλιξη της εφαρμογής για εταιρικές ανάγκες(πληρωμή ή μισθοδοσίας φόρων) διαβίβαση εντολών σε ξένα χρηματοστήρια.	Advance Corporate Access Δημόσιες εγγραφές	Αγορά πώληση και αμοιβαίων κεφαλαίων	Αμοιβαία, πληρωμές λογαριασμών κιν. τηλεφωνίας, πιστωτικών καρτών, κοινής ωφελείας, δανείων, συνδρομών internet και ΦΠΑ	Πληρωμές ΔΕΗ/ΟΤΕ/ΕΥΔΑΠ και VISA	Σύντομα πληρωμή Filmnet, υπηρεσία WAP, πληρωμή Φ.Π.Α
ΑΝΤΙΣΤΡΟΦΗ	Καταβολή με τη δέσμευση	Υποστήριξη και επίλυση προβλημάτων πελατών	Προσφορά υπηρεσιών πληρωμών με πιστωτική κάρτα	Προσφορά υπηρεσιών πληρωμών με πιστωτική κάρτα	Προσφορά υπηρεσιών πληρωμών με πιστωτική κάρτα	Προσφορά υπηρεσιών πληρωμών με πιστωτική κάρτα	Προσφορά υπηρεσιών πληρωμών με πιστωτική κάρτα

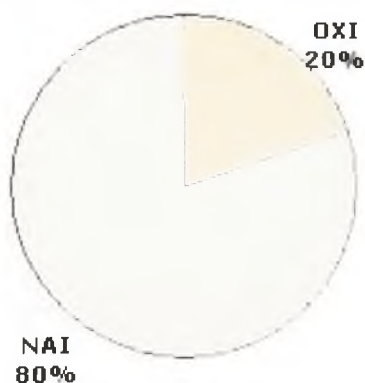
Επίσης παραθέτουμε τα αποτελέσματα μιας έρευνας η οποία πραγματοποιήθηκε το έτος 2002, από την Τράπεζα Πειραιώς με τη συνεργασία του περιοδικού «COMPUTER για όλους», και αναφέρεται στις προτιμήσεις των Ελλήνων όσον αφορά διάφορους τραπεζικούς ομίλους στο χώρο του e-banking, παραθέτουμε τα παρακάτω διαγράμματα:

4. Ποια Ηλεκτρονική Τράπεζα χρησιμοποιείτε;



Όπως βλέπουμε και στο διάγραμμα οι πιο δημοφιλείς τραπεζικοί όμιλοι είναι η Εθνική, η Alpha και η Πειραιώς. Και οι τρεις καταλαμβάνουν τις πρώτες θέσεις με μικρά μόνο ποσοστά διαφοράς, τα οποία παράλληλα αντιστοιχούν η καθεμία στο ένα πέμπτο ή και περισσότερο του συνολικού δείγματος.

6. Είστε ευχαριστημένοι από τις υπηρεσίες που σας προσφέρει η Τράπεζά σας;



Όπως βλέπουμε το Ελληνικό κοινό δηλώνει σχεδόν πλήρως ικανοποιημένο από την εξυπηρέτηση που του παρέχεται από τις Ελληνικές τράπεζες στο χώρο του e-banking.

Επίσης θεωρούμε ότι μια Τράπεζα αξίζει να επενδύσει στις λειτουργίες Web, ώστε να προσφέρει σήμερα μια προηγμένη υπηρεσία στους πιθανούς πελάτες της, αλλά και να επενδύσει στο μέλλον όπου θα πρέπει να αναμένουμε σημαντικές εξελίξεις. Σίγουρα βρισκόμαστε ακόμα σε ένα αρχικό επίπεδο όπου όμως το Web Banking στη χώρα μας λειτουργεί ικανοποιητικά, το βέβαιο είναι όμως ότι έχει πολύ δρόμο μπροστά του. Πάντως η ανθρώπινη κοινωνία αρχίζει να εξοικιώνεται να με τη γενικότερη εξέλιξη της τεχνολογίας, εξοικίωση την οποία μπορούν και πρέπει να μεταδώσουν οι τραπεζικοί όμιλοι στους πελάτες τους με διάφορους τρόπους. Πιθανόν θα μπορούσαν να προσφέρουν οι ίδιες οι τράπεζες προαιρετικά σεμινάρια χρήσης του προγράμματος που οι ίδιες έχουν υιοθετήσει σε όλους τους πελάτες τους ή ακόμα και προσωπική επίσκεψη ειδικού σε θέματα χρησιμοποίησης του Internet Banking στον χώρο του πελάτη. Έτσι θα οδηγούσαν περισσότερο κόσμο στη χρήση των λογαριασμών τους μέσω Internet κερδίζοντας οι ίδιοι χρήματα και οι πελάτες τους πολύτιμο χρόνο.

Είναι κατανοητό ότι κάθε βήμα προόδου της κοινωνίας μας παρουσιάζει κάποιες δυσκολίες και κυρίως τη δική μας αδυναμία να δούμε μπροστά στο μέλλον. Ελπίζουμε σύντομα τα κάθε λογής προβλήματα να υπερκεραστούν και πολύ σύντομα να εμπιστευτούμε την ηλεκτρονική διαχείριση των συναλλαγών μας....

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ

Παναγιώτης Σ. Αναστασιάδης, Ph.D(2000)Στον @ιώνα Της Πληροφορικής,Αθήνα.

Παρασκευοπούλου.Κ,(1982), Μεθοδολογία Επιστημονικής Έρευνας, Αθήνα.

Τσιμπούκη.Κ, (1986), Τρόπος συγγραφής μιας επιστημονικής εργασίας, Β' εκδ, Αθηνών.

ΞΕΝΗ

Brian Nixon – Mary Dixon (2000), SAMS Teach Yourself Today e-banking. Managing your money and transactions on line. USA.

ΑΡΘΡΑ

Παπαδιαμαντόπουλος Δ., «Το Internet Banking δεν κλείνει ποτέ», Computer για όλους, Δεκέμβριος 2000, σελίδες 173-187.

Ευαγγελοδήμου Δ., « Αγορές on line: 800.000 Έλληνες είναι δικτυωμένοι στο Internet », Το ΒΗΜΑ, Κυριακή 25 Μαρτίου 2001, σελίδες 18-19.

Μάρκου Α., « Η Τράπεζα Στο Σπίτι Σας », Το ΒΗΜΑ, Κυριακή 29 Απριλίου 2001, σελίδες 18-19

Καρακατσάνης.Κ, PC=ATM Τώρα οι Ελληνικές Τράπεζες στην οθόνη μας, RAM, Απρίλιος 2002, σελίδες 84-111.

Παπαδιαμαντόπουλος Δ., Ασφάλεια Και Αξιοπιστία, Η Ελληνική Πραγματικότητα, Απρίλιος 2001, σελίδες 202-205.

ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ

- [http://www.alpha-bank.gr](#). ALPHA BANK
- [http://www.citibank.gr](#). CITIBANK
- [http://www.eurobank.gr](#). EUROBANK
- [http://www.egnatia-bank.gr](#). ΕΓΝΑΤΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ
- [http://www.etbank.gr](#). ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ
- [http://www.emporiki-bank.gr](#). ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
- [http://www.piraeus-bank.gr](#). ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
- [http://www.nova-bank.gr](#). NOVA BANK
- [http://www.win-bank.gr](#). WIN BANK
- [http://www.hsbc.gr](#). HSBC
- [http://www.synetairistikibank.gr](#). ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ
- [http://www.synetairistikibank.gr](#). ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΛΑΜΙΑΣ
- [http://www.synetairistikibank.gr](#). ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΧΑΝΙΩΝ
- [http://google.gr](#)