



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΑΤΡΩΝ
UNIVERSITY OF PATRAS

ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ
ΠΠΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ: Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ
ΤΩΝ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ

Μαρίνα Καζαμαριώτη

Επιβλέπων καθηγητής

Δημήτριος Ντόβας

Μεσολόγγι 2020

UNIVERSITY OF PATRAS

SCHOOL OF ECONOMICS & BUSINESS

DEPARTMENT OF MANAGEMENT SCIENCE AND
TECHNOLOGY

**FORMER DEPARTMENT OF BUSINESS
ADMINISTRATION AT MESSOLONGHI**

THESIS

DIGITAL BANKING: THE CASE OF
ALTERNATIVE NETWORKS

Marina Kazamarioti

Messolonghi 2020

Η έγκριση της πτυχιακής εργασίας από το Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας του Πανεπιστημίου Πατρών δεν υποδηλώνει απαραίτητως και αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Τμήματος.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Η παρούσα πτυχιακή εργασία με θέμα "Ηλεκτρονική τραπεζική: η περίπτωση των εναλλακτικών δικτύων" πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της εκπόνησης πτυχιακής εργασίας του τμήματος Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας της Σχολής Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης Επιχειρήσεων το έτος 2020.

Η παρακάτω πτυχιακή εργασία αναλύει και διατυπώνει τις εμπειρικές διαπιστώσεις της εφαρμογής της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην περίπτωση των εναλλακτικών δικτύων μέσα από την πρακτική μου άσκηση σε τραπεζικό ίδρυμα της Eurobank Ergasias A.E.

Στο σημείο αυτό θα ήθελα να πω ένα μεγάλο ευχαριστώ σε όσους συνέβαλαν στην ολοκλήρωση της εργασίας μου. Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον καθηγητή μου κ. Δημήτριο Ντόβα για την εμπιστοσύνη που μου έδειξε κατά τη διάρκεια υλοποίησης της πτυχιακής εργασίας και για την δυνατότητα που μου έδωσε να ασχοληθώ με ένα τόσο ενδιαφέρον θέμα του τραπεζικού τομέα. Όπως επίσης και για την βοήθεια και την καθοδήγηση του για την επίλυση διάφορων θεμάτων.

Ένα θερμό ευχαριστώ και στην κυρία Βίκυ Καλιαμούτου, επικεφαλή Personal Banking της Περιφερειακής Αγοράς Κηφισιάς - Νέας Ερυθραίας- Λυκόβρυσης της τράπεζας Eurobank, για το χρόνο και την συμμετοχή της στο κομμάτι της συνέντευξης.

Τέλος ένα μεγάλο ευχαριστώ στους γονείς μου, οι οποίοι με στήριξαν στην ολοκλήρωση των σπουδών μου, φροντίζοντας για την καλύτερη δυνατή μόρφωση μου.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Τα τελευταία χρόνια οι αυξημένες απαιτήσεις των πελατών για τραπεζικές συναλλαγές βασισμένες στην ταχύτητα, στην ευκολία και την ασφάλεια οδήγησαν στην σταδιακή αντικατάσταση της παραδοσιακής τραπεζικής από την ηλεκτρονική τραπεζική. Η χρήση των εναλλακτικών δικτύων συνέβαλε με ποικίλους τρόπους στην ανάπτυξη νέων τρόπων τραπεζικών συναλλαγών. Τα Internet Banking, Mobile Banking, Phone Banking, ATM, POS, APS αποτελούν μόνο μερικούς από αυτούς τους τρόπους. Επιπλέον υπάρχουν και υπό νέες τάσεις με βάση τεχνολογίες βιομετρικής, καταστήματα χωρίς υπαλλήλους και ψηφιακές τράπεζες. Παρά την ευρεία ανάπτυξη των παραπάνω εναλλακτικών δικτύων οι πελάτες των ελληνικών συστημικών τραπεζών υιοθετούν με βραδύτερο ρυθμό τις νέες εξελίξεις και η παραδοσιακή τραπεζική αποτελεί ακόμα την πρώτη τους επιλογή.

Σκοπός της εργασίας είναι η ανάδειξη των εναλλακτικών δικτύων της ηλεκτρονικής τραπεζικής και της χρήσης τους, μέσα από την ανάλυση και τις εμπειρικές διαπιστώσεις της εφαρμογής τους. Η αντίστοιχη βιβλιογραφία αποτελεί εργαλείο για την αποσαφήνιση των εννοιών και για την λεπτομερή ανάπτυξη των κατηγοριών των εναλλακτικών δικτύων της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Οι τράπεζες δραστηριοποιούνται σε ένα περιβάλλον στο οποίο η τεχνολογία παίζει πολύ σημαντικό ρόλο και η ηλεκτρονική τραπεζική αποτελεί κομμάτι στρατηγικής σημασίας για τις ίδιες. Συγκεκριμένα, οι τέσσερις συστημικές ελληνικές τράπεζες έχουν αναδείξει τον ψηφιακό μετασχηματισμό ως προτεραιότητα τους και επενδύουν σημαντικά ποσά για την ενίσχυση του, έτσι προσφέρουν πολλά εναλλακτικά κανάλια υψηλού επιπέδου βασισμένα σε καινοτομίες. Οι τράπεζες θέλουν να παραμείνουν ανταγωνιστικές και το επιτυγχάνουν με την υιοθέτηση ολοένα και μεγαλύτερων πρωτοβουλιών στον τομέα της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

ABSTRACT

In recent years, the increasing demands of clients for banking transactions based on speed, convenience and safety leads to the gradual replacement of traditional banking by digital banking. The use of alternative networks has contributed in various ways to the development of new ways of banking. Internet Banking, Mobile Banking, Phone Banking, ATMs, POS, APS are just some of these ways. In addition, there are new trends based on biometric technologies, stores without employees and digital banks. However the customers of the Greek systemic banks are adopting the new developments at a slower pace and the traditional banking is still their first choice.

The purpose of this work is to highlight the alternative networks of digital banking and their use, through the analysis and empirical findings of their implementation. The corresponding bibliography is a tool for the clarification of the terms and for the detailed presentation of the categories of the alternative networks of digital banking.

Banks operate in an environment in which technology plays a very important role and digital banking is a part of strategic importance for them. Specifically, the four systemic Greek banks have highlighted the digital transformation as their priority and are investing significant amounts to strengthen it and that is the reason why they offer many high quality alternative channels based on innovation. One of the most important banks' purposes is to remain competitive and they manage to do so by adopting ever-increasing initiatives in the field of digital banking.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ.....	iii
ABSTRACT	v
ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ	vi
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ	x
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ	xi
ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ.....	xii
ΑΠΟΔΟΣΗ ΟΡΩΝ.....	xiii
1 Ηλεκτρονική τραπεζική: ορισμός και ιστορική αναδρομή	1
1.1 Εισαγωγή	1
1.2 Εννοιολογική προσέγγιση ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	2
1.3 Ιστορική αναδρομή ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	3
2 Η ηλεκτρονική τραπεζική στην Ελλάδα	6
2.1 Εισαγωγή	6
2.2 Η πορεία και η απήχηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελλάδα.....	6
2.3 Η επιρροή γεγονότων στη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής	13
3 Ιστορικά στοιχεία και μορφές εναλλακτικών δικτύων ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	16
3.1 Εισαγωγή	16
3.1.1 Τραπεζικές υπηρεσίες μέσω διαδικτύου (Internet Banking).....	17
3.1.2 Τραπεζικές υπηρεσίες μέσω τηλεφώνου (Phone Banking).....	21
3.1.3 Τραπεζικές υπηρεσίες μέσω κινητού τηλεφώνου (Mobile Banking).....	24
3.1.4 Τραπεζικές υπηρεσίες μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή (PC Banking)	27
3.1.5 Τραπεζικές υπηρεσίες μέσω τηλεόρασης (TV Banking)	28
3.1.6 Αυτόματη Ταμειολογιστική Μηχανή (Automated Teller Machine, ATM).....	29
3.1.7 Μηχανήματα αυτόματων συναλλαγών (Automated Payment Systems, APS)	32
3.1.8 Ταμειακά συστήματα P.O.S (Point of Sale)	34

3.1.9	Τραπεζικές υπηρεσίες με βάση τεχνολογίες βιομετρικής	40
3.1.10	Τραπεζικά καταστήματα χωρίς υπαλλήλους.....	42
3.1.11	Ψηφιακές τράπεζες.....	44
3.1.12	Τραπεζικές κάρτες.....	47
4	Αξιολόγηση των εναλλακτικών δικτύων της ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	52
4.1	Εισαγωγή.....	52
4.2	Πλεονεκτήματα εναλλακτικών δικτύων ηλεκτρονικής τραπεζικής	52
4.2.1	Για την τράπεζα	52
4.2.2	Για τους πελάτες.....	53
4.3	Μειονεκτήματα εναλλακτικών δικτύων ηλεκτρονικής τραπεζικής	55
4.3.1	Για την τράπεζα	55
4.3.2	Για τους πελάτες.....	56
4.4	Επιδράσεις των εναλλακτικών δικτύων της ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	56
4.4.1	Επιδράσεις στο κόστος.....	56
4.4.2	Επιδράσεις στους εργαζόμενους της τράπεζας.....	57
4.4.3	Επιδράσεις στη μορφή της τράπεζας.....	58
4.4.4	Επιδράσεις στην εμπειρία των πελατών	59
4.5	Απειλές και κίνδυνοι της χρήσης εναλλακτικών δικτύων ηλεκτρονικής τραπεζικής 61	
4.6	Συστήματα ασφαλείας και τρόποι προστασίας	65
4.6.1	Συστήματα ασφαλείας από τη μεριά της τράπεζας	65
4.6.2	Πολιτικές ασφαλείας από τη μεριά του πελάτη.....	67
5	Η ηλεκτρονική τραπεζική και τα εναλλακτικά δίκτυα σε τέσσερις συστημικές τράπεζες στην Ελλάδα	70
5.1	Εισαγωγή	70
5.2	Eurobank.....	70
5.2.1	E-Banking.....	71

5.2.2	EuroPhone Banking.....	73
5.2.3	M-banking	75
	5.2.4 ATM	76
5.2.5	V- Banking	77
5.2.6	P.O.S.....	77
5.2.7	Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών (ΚΑΣ)	79
5.3	Εθνική Τράπεζα.....	81
5.3.1	Internet Banking	81
5.3.2	Phone Banking.....	83
5.3.3	Mobile Banking	84
	5.3.4 ATM	86
5.3.5	Κέντρα Αυτόματων Πληρωμών	87
5.3.6	I-bank pay	88
5.3.7	I-bank pay 4 Business.....	89
5.3.8	I-bank stores	90
5.3.9	I-bank P.O.S	91
5.4	Τράπεζα Πειραιώς	91
5.4.1	Winbank - Web Banking	92
5.4.2	Winbank - Mobile App.....	93
5.4.3	Winbank - Phone Banking.....	94
5.4.4	Winbank - ATM	95
5.4.5	Winbank - Υπηρεσία Λεφτά στο Λεπτό.....	96
5.4.6	Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών - Easypay	96
5.4.7	e – Branch.....	97
5.4.8	Winbank e-loan	99
5.5	Alpha Bank.....	100
5.5.1	my Alpha Web Banking	101

5.5.2	my Alpha Mobile Banking	102
5.5.3	my Alpha Phone	103
5.5.4	my Alpha ATM	103
5.5.5	my Alpha Wallet.....	104
5.5.6	Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών	105
6	Μεθοδολογία έρευνας	106
6.1	Εισαγωγή	106
6.2	Μορφή συνέντευξης.....	106
6.3	Συνοπτική παρουσίαση της διαδικασίας συλλογής των στοιχείων και του δείγματος 106	
6.4	Προσχεδιασμένες ερωτήσεις συνέντευξης.....	107
6.5	Αποτελέσματα συνέντευξης.....	108
	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	112
	ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	113
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	127
6.6	Απομαγνητοφώνηση Συνέντευξης	127

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1 : Η χρήση του Internet Banking στην Ελλάδα την περίοδο 2008-2019	7
Πίνακας 2 : Η χρήση του Internet Banking στην Ευρώπη την περίοδο 2009-2019.....	8
Πίνακας 3 : Αριθμός POS που εγκαταστάθηκαν στα έτη 2014-2018	9
Πίνακας 4 : Αριθμός ΑΤΜ που εγκαταστάθηκαν στα έτη 2014-2018.....	10
Πίνακας 5 : Αριθμός συναλλαγών που εκτελέστηκαν σε τερματικά στα έτη 2014-2018.....	10
Πίνακας 6 : Αξία συναλλαγών που εκτελέστηκαν στα τερματικά στα έτη 2014-2018.....	11
Πίνακας 7 : Αριθμός τραπεζικών καρτών στα έτη 2014-2018.....	12

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ

Εικόνα 1: Η χρήση του 'Home-Banking' τη δεκαετία του 1980.....	18
Εικόνα 2: Ο Αιγύπτιος μηχανικός Mohamed M. Atalla πρόδρομος της τηλεφωνικής τραπεζικής	21
Εικόνα 3: Το πρώτο ATM σε υποκατάστημα της τράπεζας Barclays στο Ένφιλντ του βόρειου Λονδίνου	30
Εικόνα 4: Μηχάνημα αυτόματων συναλλαγών - APS	32
Εικόνα 5: Προγραμματιζόμενο POS στις αρχές της δεκαετίας του 1980	34
Εικόνα 6: Ηλεκτρονικό τερματικό παραγγελιών στη δεκαετία του 1980	35
Εικόνα 7: Η πρώτη Diners Club τραπεζική κάρτα	48
Εικόνα 8: Η πιστωτική κάρτα της BankAmericard το 1966	49

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

ATM: Αυτόματη Ταμειολογιστική Μηχανή

APS: Automated Payment Systems

PIN: Postal Index Number

ARPA: Advanced Research Projects Agency

ΙΕΛΚΑ: Ινστιτούτο Έρευνας Λιανεμπορίου Καταναλωτικών Αγαθών

OTP: One Time Password

PDA: Personal Digital Assistant

WAP: Wireless Application Protocol

NFC: Near Field Communication

CCB: China Construction Bank

CVC2: Card Verification Code 2

SSL: Secure Sockets Layer

IBAN: International Bank Account Number

ΚΑΣ: Κέντρο Αυτόματων Συναλλαγών

ΚΑΠ: Κέντρο Αυτόματων Πληρωμών

NBS: Nottingham Building Society

POS: Point Of Sale

ΔΙΑΣ: Σύστημα Διατραπεζικών Αυτόματων Συναλλαγών

NGB: National Greek Bank

ΕΤΕ: Εθνική Τράπεζα Ελλάδας

Ε.Ε.: Ευρωπαϊκή Ένωση

ΔΕΚΟ: Δημόσιες Επιχειρήσεις Και Οργανισμοί

IVR: Interactive Voice Response

ΑΠΟΔΟΣΗ ΟΡΩΝ

Eurostat	η Eurostat είναι η στατιστική υπηρεσία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, αρμόδια για τη δημοσίευση στατιστικών και δεικτών υψηλής ποιότητας σε ευρωπαϊκό επίπεδο και καθιστά δυνατή τη σύγκριση χωρών και περιφερειών
Capital Controls	είναι ένα οικονομικό μέτρο που λαμβάνεται από την κυβέρνηση ή την κεντρική τράπεζα μιας χώρας, με σκοπό να περιορίσει τις εισροές και εκροές κεφαλαίων μέσα, από και προς την εγχώρια οικονομία
Covid-19	είναι μία αναπνευστική μολυσματική ασθένεια που προκαλείται από τον κορονοϊό SARS-CoV-2. Ο ιός και η ασθένεια που προκαλεί εμφανίστηκε πρώτα στην πόλη Ουχάν της Κίνας στα τέλη του 2019
Bank-Run	συμβαίνει όταν ένας μεγάλος αριθμός τραπεζικών πελατών αποσύρουν τις καταθέσεις τους διότι πιστεύουν ότι η τράπεζα είναι, ή μπορεί να γίνει αναξιώχρη
Fintech	η εφαρμογή νέων τεχνολογικών εξελίξεων σε προϊόντα και υπηρεσίες στον χρηματοπιστωτικό κλάδο με τη προσφορά μιας βελτιωμένης εμπειρίας σε σχέση με αυτή που δίνουν οι παραδοσιακές τράπεζες
E-commerce	σύγχρονη μέθοδος προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών στον χώρο του διαδικτύου
Contactless Payment	είναι μια ασφαλής μέθοδος για τους καταναλωτές να αγοράζουν προϊόντα ή υπηρεσίες χρησιμοποιώντας τεχνολογία RFID ή επικοινωνία κοντινού πεδίου (NFC)
E-statement	είναι η από το νόμο ή την κατά περίπτωση σύμβαση περιοδική ενημέρωση στην οποία ο πελάτης έχει πρόσβαση ηλεκτρονικά και περιλαμβάνει τα αντίγραφα ή αποσπάσματα κίνησης οποιουδήποτε είδους λογαριασμού του καθώς και κάθε άλλη πληροφόρηση που

	παρέχει η τράπεζα σε αυτόν σε περιοδική ή μη βάση στο πλαίσιο των προς αυτόν παρεχομένων υπηρεσιών
Fast Cash	δυνατότητα γρήγορης ανάληψης χρημάτων στο δίκτυο των ATM
E- Factoring	υπηρεσία της Εθνικής Τράπεζας που προσφέρει στις επιχειρήσεις την εξ ολοκλήρου δυνατότητα παρακολούθησης μέσω διαδικτύου των συνεργασιών με τους οφειλέτες τους
EONOfiles	υπηρεσία του Internet Banking, η οποία διατίθεται για την ανταλλαγή ηλεκτρονικών δεδομένων και επιτρέπει στην επιχείρηση την αποστολή και λήψη ηλεκτρονικών αρχείων προς και από την τράπεζα με ασφάλεια
Split-the-bill	ειδική λειτουργία όπου ο πελάτης στην ουσία μπορεί να μοιράζεται τα έξοδα του με τους φίλους του στέλνοντας ένα αίτημα πληρωμής
Malware Software	είναι οποιοδήποτε λογισμικό που προορίζεται σκόπιμα να προκαλέσει βλάβη σε υπολογιστή, διακομιστή, πελάτη ή δίκτυο υπολογιστή
IRIS online payments	η υπηρεσία IRIS Online Payments υποστηρίζει άμεσες πληρωμές μεταξύ πελατών των τραπεζών που συμμετέχουν στο σύστημα IRIS Online Payments, χωρίς την ανάγκη ο εντολέας να γνωρίζει τον αριθμό λογαριασμού του δικαιούχου (IBAN), αλλά με χρήση εναλλακτικού αναγνωριστικού στοιχείου π.χ. αριθμός κινητού τηλεφώνου για πληρωμές προς ιδιώτες ή ΑΦΜ για πληρωμές προς εταιρίες και ελεύθερους επαγγελματίες και με χρέωση λογαριασμού πληρωμών μέσω του e-banking της τράπεζας του πελάτη

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Αδιαμφισβήτητα, στην εποχή μας η χρήση και η πρακτική της ηλεκτρονικής τραπεζικής και των εναλλακτικών δικτύων της, ολοένα και αυξάνεται και αποτελεί κομμάτι των καθημερινών τραπεζικών συναλλαγών και όχι μόνο. Ένας από τους πιο σημαντικούς παράγοντες που συντέλεσε στη ραγδαία αύξηση της χρήσης της, αποτελεί η επέκταση της χρήσης του διαδικτύου.

Σκοπός της εργασίας είναι η ανάδειξη των εναλλακτικών δικτύων της ηλεκτρονικής τραπεζικής και της χρήσης τους, μέσα από την ανάλυση και τις εμπειρικές διαπιστώσεις της εφαρμογής τους και την λεπτομερή ανάπτυξη των κατηγοριών των εναλλακτικών δικτύων της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Η παρούσα πτυχιακή εργασία αποτελείται από 5 κεφάλαια:

Στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται μια εισαγωγή στην έννοια της ηλεκτρονικής τραπεζικής και μέσα από μια σύντομη ιστορική αναδρομή παρουσιάζεται μια σειρά γεγονότων που έπαιξαν καταλυτικό ρόλο στην εξέλιξη της.

Στο δεύτερο κεφάλαιο απεικονίζεται η πορεία και η απήχηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελλάδα, αλλά και ο βαθμός που επηρεάζεται από την εμφάνιση αστάθμητων παραγόντων, όπως η επιβολή των ελέγχων κεφαλαίου capital controls και η περίπτωση επιβολής μέτρων υγείας και δημόσιας ασφάλειας για την αποφυγή εξάπλωσης κάποιου ιού (π.χ. πανδημία covid-19).

Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζονται εκτενώς οι μορφές των εναλλακτικών δικτύων ηλεκτρονικής τραπεζικής και κάποια ιστορικά στοιχεία τους.

Στο τέταρτο κεφάλαιο γίνεται αρχικά η παράθεση των πλεονεκτημάτων και μειονεκτημάτων των εναλλακτικών δικτύων της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τους πελάτες και την τράπεζα. Στη συνέχεια αναλύονται οι επιδράσεις των εναλλακτικών της δικτύων ως προς το κόστος, την εμπειρία των πελατών, των εργαζομένων και της μορφής της τράπεζας. Επίσης καταγράφονται οι απειλές και οι κίνδυνοι της χρήσης ηλεκτρονικής τραπεζικής και προτείνονται συστήματα ασφαλείας και τρόποι προστασίας από τη μεριά της τράπεζας και του πελάτη.

Στο πέμπτο κεφάλαιο διατυπώνεται η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής και των εναλλακτικών της δικτύων σε τέσσερις συστημικές τράπεζες της Ελλάδας, την Eurobank, την Εθνική Τράπεζα, την Τράπεζα Πειραιώς και την Alpha Bank.

Στο έκτο κεφάλαιο καταγράφεται η συνέντευξη με την τραπεζική υπάλληλο κυρία Βίκυ Καλιαμούτου, επικεφαλή Personal Banking της Περιφερειακής Αγοράς Κηφισιάς - Νέας Ερυθραίας- Λυκόβρυσης της Eurobank, με κύριο σκοπό τη καταγραφή των επιδράσεων της πανδημίας του κορωνοϊού στη χρήση των εναλλακτικών δικτύων ηλεκτρονικής τραπεζικής κατά τους πρώτους μήνες της εμφάνισης του ιού στην Ελλάδα.

1 Ηλεκτρονική τραπεζική: ορισμός και ιστορική αναδρομή

1.1 Εισαγωγή

Είναι δύσκολο να αναλογιστεί κάποιος ότι υπήρχε εποχή που όλες οι τραπεζικές διεργασίες διεξάγονταν μόνο σε φυσικούς χρηματοοικονομικούς οργανισμούς. Αν και πολλοί άνθρωποι επωφελούνται από τα εργαλεία ψηφιακής τραπεζικής που προσφέρονται στις μέρες μας δεν γνωρίζουν το πλήρες ιστορικό της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Η πρώτη της εμφάνιση έγινε το 1967 με τη χρήση του πρώτου ATM (Milligan, 2007) και αργότερα το 1980 μέσω διαδικτυακής τραπεζικής, όταν ο ορισμός και η πρακτική της τραπεζικής μέσω διαδικτύου ήταν πολύ διαφορετικός από ό,τι σήμερα.

Λόγω του υψηλού ανταγωνισμού μεταξύ των τραπεζών αλλά και της ανάγκης για συνεχή κάλυψη των απαιτήσεων οι τράπεζες εκμεταλλεύτηκαν στο έπακρο όλα τα οφέλη που απορρέουν από την χρήση του διαδικτύου. Παλαιότερα ακόμα και ένας έλεγχος του υπολοίπου του λογαριασμού απαιτούσε την επίσκεψη στη τράπεζα. Σήμερα, η αποστολή και η μεταφορά χρημάτων, ο έλεγχος του υπολοίπου του λογαριασμού και πολλές άλλες διεργασίες μπορούν να διεκπεραιωθούν απευθείας από το smartphone, τον υπολογιστή ή το tablet. Είναι γεγονός ότι η τραπεζική του μέλλοντος θα είναι ακόμα πιο διαφορετική από ότι σήμερα (Sarreal, 2019).

Η ανάπτυξη σύγχρονων υπηρεσιών ενδιαφέρει τους πελάτες και την κοινωνία. Ο τραπεζικός κλάδος έχει διέλθει από δραστικές αλλαγές, οι καταναλωτές χρησιμοποιούν όλο και περισσότερο το διαδίκτυο για την αγορά προϊόντων και υπηρεσιών και απαιτούν γρήγορες και εν γένει υπεύθυνες τραπεζικές συναλλαγές. Ως απάντηση στις εξελισσόμενες απαιτήσεις και προσδοκίες των πελατών μεγάλο μέρος τρόπου διεξαγωγής συναλλαγών πρόκειται να μεταβληθεί ακόμα πιο αισθητά. Η εντεινόμενη επέκταση της χρήσης του διαδικτύου αποτελεί έναν από τους πιο σημαντικούς παράγοντες.

Πολλοί πιστεύουν την πτώση της παραδοσιακής τραπεζικής με τη μορφή που ασκείται στις μέρες μας, αφού οι τεχνολογία προσφέρει καλύτερη εμπειρία στον πελάτη. Η παραδοσιακή τραπεζική όμως έχει ακόμα μέλλον καθώς η παροχή διαμεσολαβητικών εργασιών δεν πρόκειται να αλλάξει σύντομα. Πρόκειται όμως να αναδιαμορφωθεί από κέντρο διεκπεραίωσης συναλλαγών σε κέντρο παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών και πώλησης λύσεων, ως μια απάντηση απέναντι στην ταχέως εξελισσόμενη προσδοκία των

πελατών, των ανωτέρων αρχών, της τεχνολογίας και του ανταγωνισμού. (Λεμονάκης Χρήστος, 2018)

1.2 Εννοιολογική προσέγγιση ηλεκτρονικής τραπεζικής

Αντί για τον όρο ηλεκτρονική τραπεζική χρησιμοποιείται πολλές φορές και ως διαδικτυακή τραπεζική ή Internet Banking. Η σύνδεση των όρων αιτιολογείται από το γεγονός πως το διαδίκτυο αποτελεί το πιο δημοφιλές κανάλι διανομής τραπεζικών διεργασιών.

Ο όρος ηλεκτρονική τραπεζική αναφέρεται στην εξ' αποστάσεως διεξαγωγή παραδοσιακών και καινοτομικών τραπεζικών εργασιών με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων και ανάλογα με το μέσο διακρίνεται και σε περισσότερες κατηγορίες (Γκόρτσος Χ., 2003). Εναλλακτικά, ο ορισμός ηλεκτρονικής τραπεζικής ή διαδικτυακής τραπεζικής, περιλαμβάνει οποιοδήποτε ηλεκτρονικό σύστημα πληρωμών επιτρέπει στους πελάτες ενός χρηματοπιστωτικού ιδρύματος να πραγματοποιούν χρηματοοικονομικές συναλλαγές μέσω ιστότοπου ή εφαρμογής με δυνατότητα διαδικτύου του χρηματοπιστωτικού ιδρύματος (Sarreal, 2019).

Το τραπεζικό σύστημα δεν μένει αμέτοχο στην εξέλιξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής και φιλοξενεί όλο και περισσότερα ηλεκτρονικά δίκτυα (Τσάμης, 2003). Οι εγκατεστημένες στη χώρα μας τράπεζες, με γνώμονα την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών τους, προσφέρουν σύγχρονες και ολοκληρωμένες υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής εξυπηρέτησης, μέσα από διαφορετικά κανάλια επικοινωνίας όπως ενδεικτικά και κατά περίπτωση, το διαδίκτυο (e-banking), το κινητό τηλέφωνο (m-banking), το τηλέφωνο (phone-banking), την αυτόματη ταμειολογιστική μηχανή (ATM), ή αυτόματες μηχανές είσπραξης οφειλών. (Ελληνική Ένωση Τραπεζών)

Οι περισσότεροι πελάτες χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές υπηρεσίες, καθώς τα αιτήματά τους υλοποιούνται αποτελεσματικότερα και πιο άμεσα. Ενδεικτικά, μπορούν να αποσύρουν μετρητά από μια αυτόματη ταμειολογιστική μηχανή ATM, να πληρώσουν στα μηχανήματα αυτόματων συναλλαγών APS ή με τραπεζικές κάρτες σε ταμειακά συστήματα POS και να μεταφέρουν κεφάλαια μέσω κάποιας κινητής συσκευής ή υπολογιστή στο Internet Banking. Ακόμα και υπηρεσίες για πληροφορίες σχετικά με λογαριασμούς, κινήσεις λογαριασμών,

υπόλοιπα και κινήσεις πιστωτικών καρτών, πληρωμές δόσεων δανείων, εξοφλήσεις κάθε είδους λογαριασμών, πάγιων εντολών πληρωμής, real-time χρηματιστηριακές συναλλαγές και παρακολούθηση του χαρτοφυλακίου των μετοχών τους καθώς επίσης και προσωπικές υπηρεσίες όπως προσωπικά μηνύματα από την τράπεζα, εκτύπωση αποδείξεων συναλλαγών και προσωπικές προσφορές.

Για την πραγματοποίηση ηλεκτρονικών συναλλαγών απαραίτητη είναι η χρήση των κωδικών ταυτοποίησης χρήστη για τη πρόσβαση στις υπηρεσίες (π.χ. κωδικοί internet banking, PIN ATM), το αντίστοιχο ηλεκτρονικό κανάλι (π.χ. κινητό τηλέφωνο, υπολογιστής, ATM, POS), η δημιουργία συνδέσεων (π.χ. διαδίκτυο, ανέπαφες συναλλαγές) αλλά και πολλές φορές η χρήση τραπεζικής κάρτας (χρεωστικής, πιστωτικής και προπληρωμένης). Όσο για το κόστος των συναλλαγών μέσω εναλλακτικών δικτύων είναι εμφανώς χαμηλότερο από την παραδοσιακή μορφή τραπεζικών συναλλαγών και συνεπώς η ολοκλήρωση των συναλλακτικών δραστηριοτήτων των επιχειρήσεων και ιδιωτών πελατών με τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα είναι οικονομικότερη. Επίσης τα περισσότερα τραπεζικά ιδρύματα δεν χρεώνουν τέλη για την εγγραφή και τη χρήση της υπηρεσίας. (Καρέκλη, 2003)

Η εναλλακτική αυτή τραπεζική έθεσε μεγάλες βάσεις για την ταχύτητα και την ευκολία στην ιδιωτική και επιχειρηματική τραπεζική και πλέον προσφέρει τη δυνατότητα για ένα εύκολο και απλό κανάλι προς τους πελάτες για να το χρησιμοποιήσουν.

1.3 Ιστορική αναδρομή ηλεκτρονικής τραπεζικής

Η εξέλιξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την ανάπτυξη του διαδικτύου. Αφετηρία αποτέλεσε τη δεκαετία του 1960 στις ΗΠΑ ο τεχνολογικός οργανισμός Advanced Research Projects Agency (ARPA), όπου δημιούργησε τον προπομπό του διαδικτύου Arpanet ή Darpanet καθώς έχει αλλάξει ονομασία στην πάροδο των ετών. Επρόκειτο για ένα δίκτυο τεσσάρων διασυνδεδεμένων πανεπιστημιακών υπολογιστών με κύριο σκοπό να επιτρέψει σε επιστημονικούς χρήστες στα συνδεδεμένα ιδρύματα να επικοινωνούν και να μοιράζονται πληροφορίες (Rouse, 2005).

Η εμπορευματοποίηση του διαδικτύου ήταν αναμενόμενη και αφορούσε όχι μόνο την ανάπτυξη ανταγωνιστικών, ιδιωτικών υπηρεσιών δικτύου, αλλά και την ανάπτυξη εμπορικών προϊόντων που εφαρμόζουν την τεχνολογία του διαδικτύου. Στη δεκαετία του 1970, δεκάδες προμηθευτές ενσωμάτωσαν TCP / IP στα προϊόντα τους και η ανάπτυξη αυτών των

πρωτοκόλλων διαδικτύου επέτρεψε την επέκταση του μεγέθους του δικτύου (Barry M. Leiner, 1997).

Με την εξέλιξη της χρήσης του διαδικτύου αναμενόμενη ήταν και η επιρροή στον τραπεζικό τομέα. Συγκεκριμένα, το 1967, η επινόηση των ATM αποτέλεσε πρόδρομο της ψηφιακής τραπεζικής και σε συνδυασμό με την πρώτη Barclaycard πιστωτική κάρτα στο Ηνωμένο Βασίλειο που εισήχθη το 1966, έδωσε τις βάσεις στην λειτουργία των τραπεζών όλο το 24ωρο, επιτρέποντας συναλλαγές χωρίς μετρητά.

Η επεξεργασία της ιδέας για τη δημιουργία τραπεζικών συναλλαγών από απόσταση παρουσιάστηκε τη δεκαετία του 1980, όπου πρωτοεμφανίστηκε ο όρος "Online Banking". Η φράση αναφέρεται στη χρήση τερματικού, πληκτρολογίου και τηλεόρασης ή υπολογιστή για πρόσβαση στον τραπεζικό λογαριασμό με απαραίτητη τη χρήση σταθερής τηλεφωνικής γραμμής. (Cronin, 1998)

Το 1981 η Νέα Υόρκη έγινε το πρώτο μέρος στις Ηνωμένες Πολιτείες που σε τέσσερις από τις κύριες τράπεζες της (Citibank, Chase Manhattan, Chemical Bank και Manufacturers Hanover) δοκίμασε τον καινοτόμο τρόπο άσκησης επιχειρηματικής δραστηριότητας παρέχοντας απομακρυσμένες υπηρεσίες, δίνοντας πρόσβαση στους πελάτες της από το "Home-Banking". (Sarreal, 2019)

Το 1983, στην Μεγάλη Βρετανία η εταιρεία Nottingham Building Society (NBS) έθεσε τα θεμέλια επί των οποίων βασίστηκαν στο μέλλον τα υπόλοιπα συστήματα ηλεκτρονικής τραπεζικής. Ουσιαστικά επρόκειτο για τον πρώτο τραπεζικό οργανισμό που παρείχε online τραπεζικές υπηρεσίες με τον όρο "Homelink". Η "Homelink" πραγματοποιήθηκε μέσω σύναψης εταιρικής σχέσης με την τράπεζα της Σκωτίας και την υπηρεσία Prestel British Telecom. Το σύστημα επέτρεψε στους χρήστες να μεταφέρουν χρήματα μεταξύ λογαριασμών, να διευθετούν δάνεια, να παραγγέλνουν προϊόντα κ.α. Για να πραγματοποιηθεί τραπεζική μεταφορά ή πληρωμή έπρεπε να αποσταλεί στην NBS γραπτή εντολή με λεπτομέρειες για τον αποδέκτη του προορισμού (Finextra, 2013).

Τον Οκτώβριο του 1994, η Stanford Federal Credit Union έγινε η πρώτη ολοκληρωμένη πλατφόρμα στην Αμερική που δημιούργησε το πρώτο online website και εξυπηρετούσε τους πελάτες της μόνο μέσω διαδικτύου και πάνω από εκατό χιλιάδες νοικοκυριά απέκτησαν 'online' πρόσβαση. Τα πλεονεκτήματα των διαδικτυακών τραπεζικών συστημάτων άρχισαν να αξιοποιούνται, καθώς πολλές άλλες τράπεζες ακολούθησαν σύντομα το προβάδισμα της (Sarreal, 2019).

Η εξέλιξη της διαδικτυακής τραπεζικής συνεχίστηκε με μία από τις πρώτες πραγματικά επιτυχημένες μόνο διαδικτυακές τράπεζες, την NetBank η οποία ιδρύθηκε το 1996 και έκλεισε το 2007 (Sarreal, 2019).

Εκτός από την μορφή ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσω διαδικτύου, εμφανίστηκε και η δυνατότητα ενός εναλλακτικού δικτύου, αυτό της τραπεζικής μέσω τηλεφώνου. Η εμπορική έννοια έγινε ευρέως διαδεδομένη το 1984 στο Ηνωμένο Βασίλειο, όπου η Girobank ίδρυσε το πρώτο τηλεφωνικό τραπεζικό σύστημα (The Telegraph, 2014). Το 1989 στο Ηνωμένο Βασίλειο, η First Direct Bank εμφανίστηκε η πρώτη τράπεζα χωρίς υποκαταστήματα που προσέφερε αποκλειστικά τηλεφωνικές τραπεζικές συναλλαγές. Ο επικεφαλής της Τζο Γκόρντον δήλωσε πως η τράπεζα ξεκίνησε μόνο με τηλεφωνική εξυπηρέτηση επειδή αυτός ήταν ο καλύτερος τρόπος για να πρωτοπορήσει στην εξυπηρέτηση εκείνη την εποχή. (First Direct Bank)

Η ανάπτυξη της τηλεφωνικής υπηρεσίας χρονολογείται μεταξύ 1985 με 1990 και έλαβε τεράστιες διαστάσεις το 2000. Καθώς το 1999 οι τράπεζες λάνσαραν έντονα την υπηρεσία αυτή. Η υπηρεσία Mobile Banking θεωρείται η πλέον αναμενόμενη εξέλιξη της Phone Banking. Το 2007 σε συνδυασμό της ταχείας ανάπτυξης της τεχνολογίας των τηλεφώνων και της επιτυχίας της Apple, για χρήση εφαρμογών για κινητά συσκευές, οδήγησε στην αυξανόμενη χρήση της υπηρεσίας της τηλεφωνικής ηλεκτρονικής τραπεζικής αλλά και στην εμφάνιση της εξέλιξης της (Pilcher, 2012).

Το 2001, η Bank of America έμεινε στην ιστορία ως το πρώτο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα που κέρδισε περισσότερους από 3 εκατομμύρια διαδικτυακούς τραπεζικούς πελάτες, φτάνοντας περίπου το 20% της πελατειακής της βάσης εκείνη τη στιγμή. Έτσι όλο και περισσότεροι άνθρωποι άρχισαν να συνειδητοποιούν τα πλεονεκτήματα των διαδικτυακών τραπεζών. Μέχρι το 2006 ένα συντριπτικό 80% ποσοστό των τραπεζών των ΗΠΑ προσέφερε υπηρεσίες Internet Banking και οι συναλλαγές έγιναν συνηθισμένες καθώς η εξέλιξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής συνεχίστηκε και ολοένα κέρδιζε δημοτικότητα στο ηλεκτρονικό εμπόριο. Το 2010 μια εταιρεία τεχνολογίας χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών με την επωνυμία Fiserv διαπίστωσε ότι οι διαδικτυακές και κινητές τραπεζικές υπηρεσίες αυξήθηκαν με ταχύτερο ρυθμό από το διαδίκτυο. Τα χαρακτηριστικά και οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής έχουν εξελιχθεί σημαντικά από τις πρώτες ημέρες του ιστορικού της και η ίδια έχει αποδείξει πως είναι εδώ για να μείνει και να ικανοποιήσει την κάθε ανάγκη του πελάτη μέσω της κινητής του συσκευής ή με ένα 'κλικ' στον υπολογιστή του. (Sarreal, 2019)

2 Η ηλεκτρονική τραπεζική στην Ελλάδα

2.1 Εισαγωγή

Στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα, το επίπεδο της εξυπηρέτησης στις τραπεζικές συναλλαγές των πελατών άλλαξε τα τελευταία χρόνια εξαιτίας της εξέλιξης της τεχνολογίας και της εφαρμογής της πληροφορικής. Η ηλεκτρονική τραπεζική κατάφερε να κερδίσει μια θέση ανάμεσα στις βασικές υπηρεσίες που προσφέρει μια σύγχρονη τράπεζα στους πελάτες της. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα να γίνει μια από τις δημοφιλέστερες προσφερόμενες υπηρεσίες από την μεριά των τραπεζών αλλά και ένα βασικό εργαλείο που χρησιμοποιεί μεγάλο ποσοστό ανθρώπων στην σύγχρονη κοινωνία της Ελλάδας και όχι μόνο. Στον ελλαδικό χώρο πέρασε αρκετός καιρός μέχρι να αξιοποιηθεί κάποια μορφή εναλλακτικών δικτύων ηλεκτρονικής τραπεζικής διότι δεν υπήρχε η κατάλληλη ενημέρωση, εκπαίδευση των καταναλωτών στον καινούριο αυτό θεσμό αλλά και καχυποψία για την ασφάλεια των συναλλαγών. Πλέον έννοιες όπως πληρωμές μέσω e-banking, τραπεζικές υπηρεσίες από αυτοματοποιημένα καταστήματα με ταμίες εξ αποστάσεως και ανέπαφες συναλλαγές είναι μερικές από τις πλέον βασικές τραπεζικές υπηρεσίες που διεκπεραιώνονται. Καθώς υπάρχει τεχνολογική άνθηση, η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής θα γίνεται όλο και πιο εύκολη στον τρόπο ζωής του μέσου καταναλωτή και θα μειωθεί ο αριθμός των παραδοσιακών τραπεζών.

2.2 Η πορεία και η απήχηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελλάδα

Η Ελλάδα ανέκαθεν υπήρξε μία χώρα που δεν είχε να επιδείξει σημαντικές επιδόσεις στη χρήση εναλλακτικών δικτύων για ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές διότι πρέσβευε τη χρήση παραδοσιακής τραπεζικής.

Η πρώτη απόπειρα για τη δημιουργία πλατφόρμας Internet Banking έγινε το 1997 από την Εγνατία Τράπεζα που εισήγαγε πρώτη την καινοτομία αυτή και απαριθμούσε πάνω από 100.000 χρήστες (Αγγέλης, 2005). Αποτελούσε μια ολοκληρωμένη υπηρεσία Web Teller που περιλάμβανε τη δυνατότητα πληροφοριακών συναλλαγών όπως την ερώτηση υπολοίπου, μια σύντομη κατάσταση των λογαριασμών και μεταφορές κεφαλαίων εντός της τράπεζας

μέσω internet. Ακολούθησαν η Alpha Bank (1998), η Eurobank (1999), Πειραιώς, Κύπρου και Εθνική (2000), Nova και Citibank (9/2000), Εμπορική (4/2001) και Λαϊκή (6/2001). (Γιαννόπουλος, 2003) Η πρώτη ουσιαστικά ολοκληρωμένη δημιουργία ηλεκτρονικής τραπεζικής πλατφόρμας όμως έγινε το 2000 από την τράπεζα Πειραιώς με τη ονομασία winbank. (Τράπεζα Πειραιώς, 2020) Έκτοτε, όλα σχεδόν τα τραπεζικά ιδρύματα που έδρευαν και λειτουργούσαν στην Ελλάδα, εισήγαγαν πλατφόρμες e-banking για την εξυπηρέτηση των πελατών τους, οι οποίες πλέον παρέχουν τεράστιο φάσμα συναλλαγών και υπηρεσιών. Στην Ελληνική κοινότητα η πρώτη εμφάνιση ATM έγινε το 1983 από την Alpha Bank. (Alpha Bank, 2018)

Η χώρα μας συγκρινόμενη με τις υπόλοιπες χώρες της Ευρώπης κατείχε χαμηλές θέσεις όσον αφορά τη χρήση του e-banking. Σε μια μέτρηση της Ευρωπαϊκής Στατιστικής Υπηρεσίας Eurostat, που κύριο καθήκον της είναι η συλλογή στατιστικών στοιχείων που αφορούν χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, έδειξε πως εδώ και αρκετά χρόνια ο Ευρωπαϊκός βορράς είναι πιο εξοικειωμένος με τη χρήση ηλεκτρονικού χρήματος σε σύγκριση με τις χώρες της Μεσογείου. (Μανιφάβα, 2018) Τα στοιχεία της Eurostat όσον αφορά τη χρήση internet banking στην Ελλάδα την περίοδο 2008-2019 παρουσιάζονται παρακάτω σε μορφή πίνακα: (Eurostat, 2020)

Πίνακας 1 : Η χρήση του Internet Banking στην Ελλάδα την περίοδο 2008-2019

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Ελλάδα	5%	5%	6%	9%	9%	11%	13%	14%	19%	25%	27%	31%

Πηγή: Eurostat, 2020

Από τα αποτελέσματα της στατιστικής έρευνας σε άτομα μεταξύ 16 και 74 ετών προκύπτει ότι η Ελλάδα έχει βελτιώσει σταδιακά την εικόνα της, χωρίς όμως αυτό να σημαίνει ότι δεν υπάρχουν και άλλα περιθώρια βελτίωσης. Κυρίως μετά το 2015, που ήταν έτος επιβολής των περιορισμών στην κίνηση κεφαλαίων, η χώρα μας έφτασε το 2017 σε 25%, όπου ήταν η χρονιά που σχεδόν διπλασίασε το ποσοστό χρήσης του Internet Banking, σε σχέση με το 2014 που έφτανε μόλις το 13%. (Eurostat, 2020)

Πίνακας 2 : Η χρήση του Internet Banking στην Ευρώπη την περίοδο 2009-2019

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Νορβηγία	77	83	85	86	87	89	90	91	92	93	95
Ισλανδία	72	77	80	86	87	91	:	:	93	94	94
Δανία	66	71	75	79	82	84	85	88	90	89	91
Ολλανδία	73	77	79	80	82	83	85	85	89	89	91
Φιλανδία	72	76	79	82	84	86	86	86	87	89	91
Σουηδία	71	75	78	79	82	82	80	83	86	84	84
Εσθονία	62	65	68	68	72	77	81	79	79	80	81

Πηγή: Eurostat, (2020) "Individuals using the internet for internet banking"

Από τον πίνακα 2 παρουσιάζονται τα ποσοστά χρήσης ηλεκτρονικών συναλλαγών στις χώρες Νορβηγία, Ισλανδία, Δανία, Ολλανδία, Φιλανδία, Σουηδία και Εσθονία που κατέχουν σταθερά τις πρώτες θέσεις στη χρήση του Internet Banking και αγγίζουν ποσοστά μεγαλύτερα του 80% στο έτος 2019. Συγκεκριμένα στη Νορβηγία το ποσοστό χρήσης Internet Banking εκείνη τη χρονιά έφτασε το 95%.

Στις τελευταίες θέσεις βρίσκονται χώρες όπως η Ρουμανία, Βουλγαρία με μονοψήφια ποσοστά μέχρι και σήμερα. Σε επίπεδα κοντά στα ποσοστά χρήσης του internet banking της Ελλάδας βρίσκεται και η Ιταλία, Κύπρος και Πορτογαλία. Αυτό που εύκολα μπορεί κάποιος να διαπιστώσει, είναι ότι τα κράτη στη μεσόγειο και τα βαλκάνια δεν έχουν υιοθετήσει τόσο έντονα τη χρήση του Internet Banking όσο οι βόρειοι λαοί της Ευρώπης. (Eurostat, 2020)

Μια ακόμα έρευνα σε εγχώριο τώρα επίπεδο διεξήγαγε η Visa Digital Payments το 2018 και σύμφωνα με τα αποτελέσματα της, περίπου το 60% των Ελλήνων ελέγχουν το υπόλοιπο του λογαριασμού τους ή έχουν πρόσβαση σε άλλες τραπεζικές υπηρεσίες μέσω κάποιας εφαρμογής στο κινητό τους. Το 64% των καταναλωτών στην Ελλάδα προτιμούν τη χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής από το κινητό και όχι από τον υπολογιστή τους και το 42% χρησιμοποιούν smartphone ή tablet για την αποστολή ή αποδοχή χρημάτων. Στοιχείο που χρήζει ιδιαίτερης προσοχής είναι το γεγονός πως οι νεότερες γενιές χαρακτηρίζονται από την σχεδόν απόλυτη διεκπεραίωση τραπεζικών συναλλαγών μέσω εναλλακτικών δικτύων. Το 86% των ερωτηθέντων ηλικίας 18 έως 34 ετών χαρακτηρίστηκαν χρήστες mobile πληρωμών και το 95% δήλωσε πως οι πληρωμές μέσω φορητών συσκευών είναι μονόδρομος, Τέλος η

έρευνα έδειξε πως το ποσοστό των συναλλαγών που πραγματοποιείται μέσα από τα καταστήματα ανέρχεται σε 25%, στα ΑΤΜ σε 40% και στο διαδίκτυο αγγίζει το 30%. (Μαλλάς, 2018)

Το Ευρωπαϊκό Σύστημα Κεντρικών Τραπεζών έχει ορίσει στις Εθνικές Κεντρικές Τράπεζες της κάθε χώρας, να αναθέτουν τη συλλογή στατιστικών στοιχείων από παρόχους υπηρεσιών πιστοποίησης και μη νομισματικά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα τον αριθμό των συμμετεχόντων στις εγχώριες δομές της αγοράς πληρωμών και κυρίως τον αριθμό και την αξία των πληρωμών που πραγματοποιούνται σε αυτές. Με βάση τα συγκεντρωτικά αυτά στοιχεία καταρτίζει τους δείκτες που αφορούν τη κάθε χώρα. Με στοιχεία που δημοσιεύτηκαν τον Αύγουστο του 2019 από τη Τράπεζα της Ελλάδος ακολουθούν οι παρακάτω πίνακες που δίνουν τις απαραίτητες πληροφορίες για τον αριθμό των συσκευών αποδοχών πληρωμής που εγκαταστάθηκαν, των καρτών που εκδόθηκαν, των συναλλαγών που διεκπεραιώθηκαν με ηλεκτρονικά μέσα, αλλά και την αξία τους ανάμεσα στα έτη 2014 και 2018. Τα στοιχεία που παρέχονται παρακάτω αφορούν συναλλαγές σε τερματικά που παρέχονται από εγχώριους παρόχους υπηρεσιών με κάρτες που εκδίδονται από τους ίδιους. (Τράπεζα της Ελλάδος, 2019). Η ανάλυση της ποσότητας τερματικών POS στην Ελλάδα, ορίζεται ως:

Πίνακας 3 : Αριθμός POS που εγκαταστάθηκαν στα έτη 2014-2018

	2014	2015	2016	2017	2018
P.O.S	194.799 χιλ	219.071 χιλ	422.008 χιλ	544.091 χιλ	564.751 χιλ

Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδος, (2019)

Από τον πίνακα 3 προκύπτει σημαντική αύξηση στον αριθμό εγκαταστημένων συσκευών αποδοχής πληρωμών. Συγκεκριμένα στο διάστημα αυτό παρατηρείται τριπλάσια παροχή εγκαταστημένων συσκευών POS το 2018 (564.751χιλ.) έναντι 194.799χιλ. της χρονιάς του 2014. Επίσης παρατηρείται διπλασιασμός των POS το 2015, στην εποχή των capital controls, από 219.071χιλ. σε 422.008χιλ. το 2016. Η ανάλυση της ποσότητας ΑΤΜ στην Ελλάδα, ορίζεται ως:

Πίνακας 4 : Αριθμός ΑΤΜ που εγκαταστάθηκαν στα έτη 2014-2018

	2014	2015	2016	2017	2018
A.T.M	6.933 χιλ	5.293 χιλ	5.310 χιλ	5.533 χιλ	5.601 χιλ

Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδος, (2019)

Από τον πίνακα 4 προκύπτει μια μικρή διακύμανση της ποσότητας των διαθέσιμων ΑΤΜ που οφείλεται στις τράπεζες που αρχίζουν τις περικοπές καθώς για αυτές η διάθεση μετρητών είναι ιδιαίτερα υψηλού κόστους.

Πίνακας 5 : Αριθμός συναλλαγών που εκτελέστηκαν σε τερματικά στα έτη 2014-2018

	2014	2015	2016	2017	2018
Αναλήψεις μετρητών μέσω ΑΤΜ (πλην συναλλαγών με ηλεκτρ. χρήμα)	188,0 εκ	240,5 εκ	215,9 εκ	217,3 εκ	224,8 εκ
Καταθέσεις μετρητών μέσω ΑΤΜ (πλην συναλλαγών με ηλεκτρ. χρήμα)	7,0 εκ	5,8 εκ	6,9 εκ	9,6 εκ	13,8 εκ
Συναλλαγές σε POS (πλην συναλλαγών με ηλεκτρονικό χρήμα)	67,4 εκ	122,4 εκ	273,3 εκ	443,1 εκ	706,8 εκ
Φόρτιση και αποφόρτιση καρτών ηλ. χρήματος	0,6 εκ	1,5 εκ	2,3 εκ	3,8 εκ	5,2 εκ
Πληρωμή με ηλεκτρονικό χρήμα μέσω καρτών που διαθέτουν λειτουργία ηλεκτρονικού χρήματος	1,8 εκ	3,4 εκ	7,3 εκ	10,7 εκ	16,8 εκ
Συνολικές συναλλαγές στα τερματικά	264,7 εκ.	373,5 εκ.	505,7 εκ.	684,5 εκ.	967,5 εκ.

Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδος, (2019)

Στον πίνακα 5 παρουσιάζεται ο συνολικός αριθμός των συναλλαγών που διεκπεραιώνονται σε τερματικά POS και ΑΤΜ εγκατεστημένα σε εγχώριο χώρο. Παρατηρείται ο ταχύς διπλασιασμός του αριθμού των συναλλαγών που διεκπεραιώνονται κάθε ερχόμενη χρονιά. Για την ακρίβεια οι συναλλαγές μέσω POS το 2018 αγγίζουν τα 706,8εκ εκατομμύρια, αριθμός που φανερώνει την μεγάλη στροφή στην επιλογή εναλλακτικών δικτύων για την διεκπεραίωση των συναλλαγών, καθώς το 2014 ο αντίστοιχος αριθμός ήταν διψήφιος στα 67,4εκ. Ο αριθμός των συναλλαγών στα POS έχουν μια σταθερή ανοδική πορεία που

στηρίζει τον στόχο των τραπεζών προς τον πιο έντονο ψηφιακό μετασχηματισμό. Ως προς τα ATM φανερά ανεπτυγμένος φαίνεται ο αριθμός των αναλήψεων και μειωμένος των καταθέσεων το 2015, σε σχέση με τα υπόλοιπα έτη της καταγραφής των στοιχείων της έρευνας, γεγονός που στηρίζεται στον κλονισμό της ελληνικής οικονομικής κοινότητας με την επιβολή των capital controls.

Πίνακας 6 : Αξία συναλλαγών που εκτελέστηκαν στα τερματικά στα έτη 2014-2018

	2014	2015	2016	2017	2018
Αναλήψεις μετρητών μέσω ATM (πλην συναλλαγών με ηλ. χρήμα)	39,9 δις	45,2 δις	42,5 δις	39,1 δις	40,0 δις
Καταθέσεις μετρητών μέσω ATM (πλην συναλλαγών με ηλ. χρήμα)	2,8 δις	4,0 δις	3,6 δις	3,6 δις	5,6 δις
Συναλλαγές σε POS (πλην συναλ. με ηλ. χρήμα)	4,7 δις	7,6 δις	13,9 δις	17,0 δις	24,9 δις
Φόρτιση και αποφόρτιση καρτών ηλ. χρήματος	0,1 δις	0,2 δις	0,3 δις	0,5 δις	0,6 δις
Πληρωμή με ηλ. χρήμα μέσω καρτών που διαθέτουν λειτουργία ηλεκτρονικού χρήματος	0,1 δις	0,1 δις	0,2 δις	0,2 δις	0,3 δις
Συνολική αξία	47,6 δις	57,2 δις	60,4 δις	60,4 δις	71,5 δις

Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδος, (2019)

Από τον πίνακα 6 απορρέει το γεγονός της αύξησης της αξίας των συναλλαγών μέσω τερματικών. Αρχικά εν έτη 2014 η συνολική αξία αποτιμάται στα 47,6 δις και στο τέλος του 2018 φτάνει στα 71,5δις ευρώ. Συγκεκριμένα το ποσό των συναλλαγών μέσω POS έχει σχεδόν πενταπλασιαστεί από 4,7δις σε 24,9δις. Στα χρονικά όρια της στατιστικής έρευνας αποτυπώθηκαν και οι αυξήσεις του αριθμού των εκδόσεων τραπεζικών καρτών που εκδόθηκαν για κατοίκους εσωτερικού (πίνακας 7). Ο συνολικός αριθμός περιλαμβάνει κάρτες με δυνατότητα ανάληψης μετρητών (με χρέωση λογαριασμού ή πιστωτικού ορίου), με δυνατότητα πληρωμών και κάρτες με λειτουργία ηλεκτρονικού χρήματος. Από το 2014 έως το 2018 καταγράφεται σταθερή ανοδική πορεία της ποσότητας που εκδίδεται, από 13.216 χιλ σε 17.869χιλ. Η ανάλυση των στοιχείων τραπεζικών καρτών στην Ελλάδα, ορίζεται ως:

Πίνακας 7 : Αριθμός τραπεζικών καρτών στα έτη 2014-2018

	2014	2015	2016	2017	2018
Συνολικός αριθμός καρτών (ανεξαρτήτως αριθμού λειτουργιών στην κάρτα)	13.216 χιλ	14.034 χιλ	14.987 χιλ	17.159 χιλ	17.869 χιλ

Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδος, (2019)

Στη χώρα μας δεν παρατηρείται σαφής γραμμική αύξηση ή μείωση στη χρήση των βασικών υπηρεσιών πληρωμής διότι οι γενικότερες συνθήκες στην οικονομία ενδεχομένως επηρέασαν τους σχετικούς αυτούς δείκτες. Όμως φαίνεται η προτίμηση στη χρήση μέσω πληρωμής με ηλεκτρονικό τρόπο με κάρτες πληρωμών και το ηλεκτρονικό χρήμα. Επίσης παρατηρείται πως η Ελλάδα του 2015, με την επιβολή των Capital Controls, συνέβαλε στη στροφή του Ελληνικού συναλλακτικού κοινού προς στις μη εγχρήματες συναλλαγές γεγονός που υποστηρίζει η αύξηση όλων των παραπάνω μετρήσιμων στοιχείων.

Στόχος των ελληνικών ψηφιακών καναλιών είναι να τεθεί το ποσοστό των συναλλαγών που πραγματοποιούνται μέσα στα τραπεζικά καταστήματα σε επίπεδα κάτω από 10%, χωρίς να σημαίνει το τέλος της παραδοσιακής τραπεζικής. (Μαλλάς, 2018) Ως κύριο πλάνο ορίζεται η μετατροπή του τραπεζικού καταστήματος από κέντρο διεκπεραίωσης συναλλαγών σε κέντρο παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών και πώλησης λύσεων στους πελάτες. Οι συστημικές τράπεζες της Ελλάδας έχουν ξεκινήσει και την προσπάθεια σταδιακής κατάργησης των βιβλιαρίων λογαριασμών σε φυσική μορφή, με στόχο όλοι οι νέοι τραπεζικοί λογαριασμοί να είναι ηλεκτρονικοί και να μην παρέχονται βιβλιάρια καταθέσεων. Ήδη από 20.000 βιβλιάρια καταθέσεων που άνοιγαν κάθε μήνα οι τράπεζες το 2017, σήμερα δεν ξεπερνούν τα 1.500 το μήνα, με προοπτική να προσεγγίσουν το μηδέν την επόμενη διετία (Παπαδογιάννης, 2019). Επομένως και η ενημέρωση των λογαριασμών θα γίνεται με μηνιαία statement μέσω email.

Οι ελληνικές τράπεζες δεν δημιούργησαν κάποια καινοτομία στην ηλεκτρονική τραπεζική μιας και ο χρηματοπιστωτικός κλάδος σε παγκόσμιο επίπεδο βρισκόταν ήδη σε μία διαδικασία ψηφιακού μετασχηματισμού. Ωστόσο ενδιαφέρον θα έχει να δούμε πώς θα εξελιχθούν τα πράγματα στο μέλλον.

2.3 Η επιρροή γεγονότων στη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής

Οι ελληνικές τράπεζες αν και είχαν ξεκινήσει την προσπάθεια προκειμένου να γίνουν περισσότερο ψηφιακές στη πάροδο του χρόνου συνέβησαν κάποια γεγονότα που επηρέασαν τη πορεία της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελλάδα.

Το καλοκαίρι του 2015, η επιβολή των ελέγχων κεφαλαίου capital controls, αποτέλεσε τομή στους Έλληνες καταναλωτές και στις ελληνικές επιχειρήσεις προκειμένου να υιοθετήσουν τους ψηφιακούς τρόπους πληρωμών και τις υπηρεσίες e-banking για την εξυπηρέτησή τους. Κατά την περίοδο εκείνη ενισχύθηκε το κλίμα αβεβαιότητας σε σχέση με τις προοπτικές της ελληνικής οικονομίας. Ακόμα και η διεκπεραίωση των απλών καθημερινών τραπεζικών συναλλαγών, είτε απαγορεύτηκε είτε υποβλήθηκε σε ριζικές αλλαγές και περιορισμούς που δεν είχε βιώσει η χώρα μέχρι πρότινος. Οι περιορισμοί που επιβλήθηκαν έγκειτο σε μια μεγάλη γκάμα συναλλαγών.

Η ελληνική κυβέρνηση αναγκάστηκε να κλείσει τις ελληνικές τράπεζες για σχεδόν 20 ημέρες και έθεσε έλεγχο στα τραπεζικά εμβάσματα από ελληνικές τράπεζες σε ξένες τράπεζες, τις εξοφλήσεις δανείων και τις αναλήψεις ώστε να αποφευχθεί η κατάρρευση του ελληνικού τραπεζικού συστήματος από ένα ανεξέλεγκτο Bank-Run. Ο περιορισμός των αναλήψεων από τα ταμειολογιστικά μηχανήματα στα 60€ ημερησίως έθεσε κίνητρο σε ιδιώτες και επιχειρήσεις να πραγματοποιούν συναλλαγές με πλαστικό χρήμα, καθώς οι έλεγχοι δεν ίσχυαν για την υλοποίηση αγορών με τη χρήση πιστωτικών και χρεωστικών καρτών. Έτσι η μέση χρήση συναλλαγών με πιστωτική κάρτα αυξήθηκε αισθητά, σύμφωνα με την Τράπεζα της Ελλάδος, 1 στους 2 καταναλωτές χρησιμοποιούσαν πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες περισσότερο από ό, τι τις προηγούμενες εποχές. (Kolasa-Sikiaridi, 2016)

Σύμφωνα με την έρευνα του IELKA, ενός ινστιτούτου με κοινωνική ερευνητική σκοπό για τα τρέχοντα και αναδυόμενα θέματα του λιανεμπορίου κ.α., έδειξε πως σε σχετικά σύντομο χρονικό διάστημα η μέση χρήση συναλλαγών με πιστωτική κάρτα σε όλα τα αγαθά αυξήθηκε από 4,5% σε 19,5% και ειδικά στα σούπερ μάρκετ από 7,55% σε 35% (IELKA, 2016). Σύμφωνα με την Τράπεζα της Ελλάδος, το 50% των καταναλωτών δηλώνουν ότι χρησιμοποιούν πλέον πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες περισσότερο από ό, τι τις προηγούμενες εποχές, ωθώντας την ενίσχυση της καταπολέμησης της φοροδιαφυγής από τη κυβέρνηση. Αυτό σημαίνει ότι οι συναλλαγές με κάρτα σχεδόν διπλασιάστηκαν εντός ενός έτους στην Ελλάδα, ενώ παραμένουν πολύ πίσω από τον μέσο όρο της Ε.Ε. Πριν από την εφαρμογή των ελέγχων κεφαλαίου, το 2014, ο κάθε Έλληνας χρησιμοποιούσε κάρτες για

συναλλαγές κατά μέσο όρο για 8 συναλλαγές ετησίως, έναντι ενός μέσου όρου 93 φορές της Ευρωπαϊκής Ένωσης και το 2015 οι αριθμοί αυξήθηκαν σε 20 φορές το χρόνο ανά πολίτη. Σύμφωνα με επίσημα στοιχεία περίπου 15 εκατομμύρια κάρτες πιστωτικές, χρεωστικές και προπληρωμένες είναι ενεργές και κυκλοφορούν στην Ελλάδα με ποσοστό 1,4 καρτών ανά πολίτη έναντι του μέσου όρου 1,5 της Ε.Ε. (Ένωση Ελληνικών Τραπεζών, 2016) Στο τέλος του 2015, τα στοιχεία έδειξαν πως το 81% των καρτών που κυκλοφορούν είναι χρεωστικές κάρτες και το 19% είναι πιστωτικές κάρτες. Το συμπέρασμα είναι πως οι Έλληνες έχουν σαφώς μετατοπιστεί προς τη χρήση χρεωστικών και προπληρωμένων καρτών.

Ένας ακόμα αστάθμητος παράγοντας που μπορεί να επηρεάσει την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι η περίπτωση επιβολής μέτρων υγείας και δημόσιας ασφάλειας για την αποφυγή εξάπλωσης κάποιου ιού. Συγκεκριμένα το 2020 με την εμφάνιση της πανδημίας Coronavirus (covid-19), στο πλαίσιο υποστήριξης της προσπάθειας περιορισμού των επισκέψεων σε χώρους συνωστισμού, οι τράπεζες ώθησαν τη χρήση εναλλακτικών και ψηφιακών δικτύων για την εξασφάλιση της πραγματοποίηση συναλλαγών αποφεύγοντας την απρόσκοπτη επίσκεψη σε κάποιο φυσικό κατάστημα. Προώθησαν τη χρήση του internet/mobile/phone banking, αυτόματων μηχανημάτων ανάληψης, αλλά και των ανέπαφων συναλλαγών μέσω πιστωτικών και χρεωστικών καρτών. Με αυτό τον περιορισμό της χρήσης μετρητών και μετά από ανακοίνωση της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών το όριο των ανέπαφων συναλλαγών διπλασιάστηκε από τα 25€ στα 50€ (μέχρι τις 31 Μαΐου 2020) (Ελληνική Ένωση Τραπεζών, 2020). Ακόμα ενημέρωσε τους συναλλασσόμενους πως από τις 24 Μαρτίου 2020 δεν θα μπορούν να διενεργούν συναλλαγές στα ταμεία των καταστημάτων όπως αναλήψεις μετρητών κάτω από 400€, καταθέσεις κάτω από 1.000€, πληρωμές λογαριασμών με χρήση μετρητών και ενημέρωση κινήσεων και υπολοίπων λογαριασμών. Όλες αυτές οι συναλλαγές θα πραγματοποιούνται αποκλειστικά μέσω εναλλακτικών τραπεζικών δικτύων. Ακόμα αναβλήθηκε και η αποστολή έντυπων statement με τις κινήσεις λογαριασμών στο πρώτο τρίμηνο του 2020 για καταθετικούς λογαριασμούς φυσικών προσώπων (ιδιωτών, ελεύθερων επαγγελματιών και ατομικών επιχειρήσεων) καθώς η ενημέρωση θα γίνεται αποκλειστικά μέσω των εναλλακτικών δικτύων. Υπό αυτές τις σοβαρές συνθήκες, οι τράπεζες κατέβαλαν και συνεχίζουν να καταβάλουν κάθε δυνατή προσπάθεια στην διαμόρφωση των κατάλληλων συνθηκών που λόγω κορωνοϊού ανάγκασαν όλους μας να προσαρμοστούμε σε πρωτόγνωρες συνθήκες και ωθούν τη δημιουργία νέων εναλλακτικών συνθηκών σε άτομα, ανεξαρτήτως ηλικίας και

μορφωτικού επιπέδου. Μεγάλο μέρος της επιτυχούς ανταπόκρισης στις νέες συνθήκες οφείλεται στην ήδη επένδυση τεράστιων ποσών για τον ψηφιακό μετασχηματισμό των ελληνικών τραπεζών.

Τα αποτελέσματα στο πρώτο τρίμηνο εμφάνισης του ιού στην Ελλάδα έθεσαν την φρενήρη αύξηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών στις τέσσερις συστημικές τράπεζες. Αναλυτικά στην Εθνική Τράπεζα καταγράφηκε αύξηση 25% σε εγχρήματες συναλλαγές στο internet/mobile banking και πάνω από 50% μαζί με τις μη εγχρήματες συναλλαγές για ερωτήσεις υπολοίπου, ενημερώσεις κ.λπ. Οι εγχρήματες συναλλαγές από εναλλακτικά μέσα αντιπροσωπεύουν το 50%-60% του αριθμού των τωρινών συναλλαγών και η τάση είναι ανοδική. Στην Eurobank αυξήθηκαν κατά 114% από πέρσι οι νέοι ενεργοί πελάτες και κατά 50% σε σχέση με τον Φεβρουάριο του 2020. Αν και έχουν αυξημένη αναλογία σε «viewers only», καθώς δεν είναι εξοικειωμένοι ακόμα και γιατί οι μεγαλύτερες ηλικίες θέλουν κυρίως να ενημερώνονται για τις πιστώσεις στο λογαριασμό τους (αν μπήκε η σύνταξη και τι λεφτά τους έχουν μείνει). Η υψηλότερη χρήση των ψηφιακών καναλιών ήταν στις 31 Μαρτίου 2020 όπου σημειώθηκε αύξηση 40% στο e-banking σε χρήστες και κατά 20% στις συναλλαγές, από τα περσινά αντίστοιχα στοιχεία. Ενώ η χρήση του Eurobank mobile app αυξήθηκε κατά 60% στους χρήστες και 80% στις εγχρήματες συναλλαγές. Στην Alpha Bank, τεράστια ήταν η αύξηση των εγγραφών στις πλατφόρμες ηλεκτρονικών συναλλαγών μετά τις 15 Μαρτίου. Σύμφωνα με πληροφορίες, οι συναλλαγές του e-banking τον Μάρτιο παρέμειναν σταθερές, συγκρινόμενες με τον προηγούμενο μήνα, ενώ στα φυσικά καταστήματα και ATM σημειώθηκε μείωση των συναλλαγών ύψους 25-30%. Στην Τράπεζα Πειραιώς η ποσοστιαία αύξηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών μέσω winbank και mobile banking ήταν 15% τον Μάρτιο του 2020, αν και δεν έχουν καταγραφεί πλήρως οι επιπτώσεις του lockdown του Μαρτίου 2020, και έναντι του Φεβρουαρίου 2020 προσέγγισε το 4%. Σε αυτά τα μεγέθη μπορούν να προστεθούν δύο στοιχεία: η ήδη υψηλή βάση ψηφιακών συναλλαγών της τράπεζας τα τελευταία χρόνια που αγγίζει το 84% του συνόλου και η γενική τάση προς αυτή την κατεύθυνση. (Σπηλιώτη, 2020)

Συμπερασματικά ο κορονοϊός αποτέλεσε έναν επιταχυντή στην υλοποίηση των εν εξελίξει εδώ και αρκετά χρόνια σχεδίων ψηφιακού μετασχηματισμού. Γενικώς υποστηρίζεται πως η αυξημένη χρήση ψηφιακών συναλλαγών θα συνεχιστεί και μετά τη λήξη των έκτακτων συνθηκών λόγω της ευκολίας και της ασφάλειας που παρέχουν στους πελάτες τα τραπεζικά αυτά ιδρύματα.

3 Ιστορικά στοιχεία και μορφές εναλλακτικών δικτύων ηλεκτρονικής τραπεζικής

3.1 Εισαγωγή

Σε συνεχή εκσυγχρονισμό των εναλλακτικών δικτύων προχωρούν οι τράπεζες, δίνοντας τη δυνατότητα στους χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών να εκτελούν μία σειρά από συναλλαγές και εργασίες που σε άλλες εποχές δεν μπορούσαν να ολοκληρωθούν παρά μόνο με επίσκεψη σε κατάστημα. Κάποιες από τις μορφές ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσα από τις οποίες ο πελάτης έχει πλέον τη δυνατότητα να εξυπηρετηθεί, είναι οι εξής παρακάτω:

- Internet Banking
- Phone Banking
- Mobile Banking
- Pc Banking
- Tv Banking
- ATM - Automated Teller Machine
- APS - Advanced Payment Solutions
- POS - Point of Sale
- Τραπεζικές κάρτες
- Τραπεζικές υπηρεσίες με βάση τεχνολογίες βιομετρικής
- Ηλεκτρονικά καταστήματα τραπεζών χωρίς υπαλλήλους (e-branches)
- Ψηφιακές τράπεζες

Αν και στην αρχή της εμφάνισης των διαδικτυακών τραπεζικών συναλλαγών, το ποσοστό υιοθέτησης από τους καταναλωτές αυξανόταν πολύ αργά, οι ψηφιακές τραπεζικές υπηρεσίες απέδειξαν ότι είναι εδώ για να μείνουν. Οι τράπεζες έχουν αποφασίσει να προσθέτουν όλο και περισσότερες ψηφιακές λειτουργίες και υπηρεσίες διαδικτυακής τραπεζικής στο δυναμικό τους, για την εξυπηρέτηση των πελατών τους. Οι οποίες έχουν εξελιχθεί σε μεγάλο βαθμό από τις πρώτες μέρες του ιστορικού τραπεζικής διαδικτύου και παρακάτω στο κεφάλαιο αυτό θα αναλυθούν περαιτέρω.

3.1.1 Τραπεζικές υπηρεσίες μέσω διαδικτύου (Internet Banking)

Το κυριότερο δίκτυο διεκπεραίωσης ηλεκτρονικών πληρωμών είναι το World Wide Web, στηριγμένο στο δίκτυο του Internet, το Web είναι παγκόσμιο και μπορεί να παρουσιάσει το περιεχόμενο του σε πολλαπλές συσκευές. Καθώς αλληλεπιδραστικό κανάλι, εκτός από παροχή πληροφοριών, δίνει και τη δυνατότητα διενέργειας συναλλαγών και πληρωμών. Οι τράπεζες έχουν παραδοσιακά ένα σύνηθες σημείο όπου διεκπεραιώνονται πληρωμές, το οποίο αποτελεί μια από τις πρώτες σκέψεις των καταναλωτών, όταν πρόκειται για πληρωμές στο διαδίκτυο. Στο Internet οι τραπεζικές συναλλαγές και συνεπώς πληρωμές, γίνονται από την πλατφόρμα Internet Banking της εκάστοτε τράπεζας.

Στο συγκεκριμένο δίκτυο ο πληρωτής έχει στη διάθεση του όλα τα προϊόντα που του προσφέρει η τράπεζα μέσω του συγκεκριμένου δικτύου. Ουσιαστικά του παρέχεται η δυνατότητα να χρεώσει όποιο προϊόν θέλει, υπό τον όρο ότι δέχεται την χρέωση. Τέτοια προϊόντα συνήθως είναι λογαριασμοί καταθέσεων, ταμειευτηρίου και τρεχούμενοι/ όψεως και συνήθως έχουν όριο χορήγησης. Έπειτα ο δικαιούχος, πιστώνεται με τη σειρά του στο λογαριασμό που τηρεί. Η συγκεκριμένη πίστωση μπορεί να υλοποιηθεί απευθείας ή μεταγενέστερα, ανάλογα με το είδος πληρωμής και την συμφωνία με την τράπεζα (Συρμακέζης, 2003).

Συνοπτικά το Internet Banking είναι η υπηρεσία της τράπεζας με την οποία παρέχονται στον πελάτη υπηρεσίες μέσω διαδικτύου. Όλες οι συναλλαγές των πελατών γίνονται αποκλειστικά από την ιστοσελίδα της τράπεζας. Η πρόσβαση του πελάτη στην υπηρεσία πραγματοποιείται με τη χρήση των κωδικών πρόσβασης και η τράπεζα ορίζει κατά την κρίση της τις συναλλαγές για την εκτέλεση των οποίων απαιτείται η χρήση από τον πελάτη μέσω ασφαλούς ταυτοποίησής τους, όπως ενδεικτικά, ο κωδικός μιας χρήσης (OTP). Για λόγους ασφάλειας των συναλλαγών, η τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να υποχρεώνει τον πελάτη να αλλάζει τους κωδικούς πρόσβασης όποτε αυτό κρίνεται απαραίτητο. Ο κάθε πελάτης υποχρεούται να έχει εγκαταστήσει στον ηλεκτρονικό του υπολογιστή τις τελευταίες, συμβατές με το σύστημα της τράπεζας ενημερωμένες εκδόσεις προγραμμάτων, λειτουργικών συστημάτων και εκδόσεις αντιβιοτικών προγραμμάτων. Για τη διενέργεια συναλλαγών μέσω Internet Banking, η τράπεζα δύναται να χρεώνει τον πελάτη με προμήθειες βασισμένα στο εκάστοτε ισχύον τιμολόγιο. (Eurobank Ergasias A.E., 2012)

Ουσιαστικά μέσα από την είσοδο και τη χρήση της υπηρεσίας δίνεται στους πελάτες η δυνατότητα να διεξάγουν παραδοσιακές συναλλαγές εξ αποστάσεως. Η εμφάνιση της

συγκεκριμένης πλατφόρμας έφερε την επανάσταση στις συναλλαγές των πελατών με την τράπεζα και αποτέλεσε ένα είδος σύνδεσης μεταξύ των υπηρεσιών που παρέχονται στα καταστήματα και της τραπεζικής μέσω διαδικτύου.

Για να οδηγηθούμε στην σημερινή μορφή του Internet Banking πέρασαν αρκετά στάδια εξέλιξης, όπως έχει ήδη αναφερθεί σε προηγούμενο κεφάλαιο. Ένα σύντομο χρονοδιάγραμμα ορίζεται ως:

- το 1960, η δημιουργία του προπομπού του διαδικτύου Arpanet
- το 1966, η εμφάνιση της πιστωτικής κάρτας Barclaycard
- το 1967, η επινόηση των ATM
- το 1970, η τεχνολογική άνοδος των πρωτοκόλλων του διαδικτύου TCP / IP
- το 1980, οι πρώτες τραπεζικές συναλλαγές από απόσταση με τον όρο "Online Banking"
- το 1981, με το "Home-Banking"
- το 1983, με το "Homelink" της εταιρείας Nottingham Building Society (NBS)
- το 1994, με τη Stanford Federal Credit Union την πρώτη ολοκληρωμένη πλατφόρμα εξυπηρέτησης μόνο από το διαδίκτυο
- το 1996, με την NetBank την πρώτη τράπεζα που υπήρχε μόνο στο διαδίκτυο

Τα συγκεκριμένα γεγονότα έδωσαν τις απαραίτητες βάσεις στην λειτουργία των τραπεζών όλο το 24ωρο επιτρέποντας συναλλαγές χωρίς μετρητά.



Εικόνα 1: Η χρήση του 'Home-Banking' τη δεκαετία του 1980

Ορισμένα βασικά χαρακτηριστικά της υπηρεσίας Internet Banking είναι πως όλοι οι λογαριασμοί του πελάτη βρίσκονται σε ένα μέρος και επιτυγχάνεται η λεπτομερής προβολή του υπολοίπου και των συναλλαγών για όλους τους λογαριασμούς και τις πιστωτικές του κάρτες. Οι τράπεζες προσωποποιούν τις ηλεκτρονικές τους υπηρεσίες ανάλογα με την κατηγορία πελατών που αντιπροσωπεύει ο χρήστης και με τον τρόπο αυτό υπάρχουν για παράδειγμα επιπρόσθετες δυνατότητες για εταιρικούς χρήστες, σε σχέση με ιδιώτες.

Μέσα από την ιστοσελίδα της τράπεζας παρέχονται υπηρεσίες που αφορούν πληροφορίες σχετικά με κινήσεις λογαριασμών, υπόλοιπα και κινήσεις πιστωτικών καρτών, πληρωμές δόσεων δανείων, εξοφλήσεις κάθε είδους λογαριασμών και πάγιων εντολών πληρωμής. Επιπλέον, διατίθενται και πιο εξειδικευμένες υπηρεσίες όπως χρηματιστηριακές συναλλαγές, παρακολούθηση του χαρτοφυλακίου των μετοχών του πελάτη, εκτύπωση αποδείξεων συναλλαγών και προσωπικές προσφορές. Καθώς και πιο προσωπικές υπηρεσίες όπως τη δυνατότητα ανταλλαγής μηνυμάτων, της τράπεζας και του πελάτη, σε συχνές ερωτήσεις από μια εξειδικευμένη ομάδα εξυπηρέτησης πελατών προς επίλυση, όπου προστατεύεται και από κορυφαίες τεχνολογίες ασφάλειας για ισχυρότερη προστασία από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση.

Πιο συγκεκριμένα επιτρέπεται η μετακίνηση κεφαλαίων μεταξύ των λογαριασμών με ευκολία, οι πληρωμές σε λογαριασμούς, η εκτέλεση όλων των τύπων πληρωμών λογαριασμού κοινής ωφέλειας (ηλεκτρικό ρεύμα, παροχή νερού, λογαριασμοί τηλεφώνου κλπ.) με μικρή ή καμία προμήθεια, η εκτέλεση εθνικών και διεθνών μεταφορών σε διάφορα νομίσματα, οι τελωνιακές πληρωμές με ηλεκτρονική επιβεβαίωση για όλες τις συναλλαγές που εκτελούνται μέσω του ηλεκτρονικού τραπεζικού συστήματος, η διαχείριση υπεραναλήψεων, καταθέσεων και ο συνεχής έλεγχος της κατάστασης του λογαριασμού. Επίσης με μια συγκεκριμένη επιλογή μπορεί ο πελάτης να λαμβάνει την κίνηση του λογαριασμού του online, για να αντικαταστήσει την φυσική αρχειοθέτηση από τα αντίγραφα των λογαριασμών, με ψηφιακά αντίγραφα της κίνησης λογαριασμού που έχουν την ίδια μορφή με τα έντυπα, σε οποιαδήποτε στιγμή, με ασφάλεια.

Η χρήση του Internet Banking παρέχει μια σειρά από πλεονεκτήματα. Ο δικαιούχος αξιοποιεί ένα επιπρόσθετο κανάλι εισροής των εσόδων του, καθώς η φύση του Internet δίνει τη δυνατότητα προσέγγισης μιας αγοράς που ολοένα μεγαλώνει (Συρμακέζης, 2003). Συνοψίζοντας τα οφέλη της χρήσης του, ορίζουμε τα εξής: (Σπυροπούλου, 2016)

- Αμεσότητα: ο πελάτης έχει την δυνατότητα πρόσβασης στο λογαριασμό του 24/7 και την υλοποίηση των τραπεζικών του εργασιών σε πραγματικό χρόνο
- Εύχρηστο περιβάλλον: οι συναλλαγές πραγματοποιούνται εύκολα
- Εναλλακτικά μέσα: οπουδήποτε υπάρχει σύνδεση στο διαδίκτυο, πρόσβαση από υπολογιστή, tablet, κινητό κ.α.
- Αίσθηση ελέγχου: ο πελάτης έχει τον πλήρη έλεγχο της διεκπεραίωσης των συναλλαγών του

- Ενημέρωση: για νέα προϊόντα και υπηρεσίες της κάθε τράπεζας συγκεντρωτικά σε μια ιστοσελίδα και για την ολοκλήρωση και το αποτέλεσμα των συναλλαγών του
- Οργάνωση: διευκολύνει το χρήστη με τον κατάλληλο προγραμματισμό να μην ξεχάσει να υλοποιήσει κάποια συναλλαγή
- Διαχείριση κόστους: οι συναλλαγές υλοποιούνται με πιο χαμηλό κόστος προμήθειας ανά συναλλαγή
- Αυτοματοποίηση συναλλαγών: με πάγιες εντολές ή προγραμματισμό από την ιστοσελίδα της υπηρεσίας, ο χρήστης επιλέγει μέσω του ηλεκτρονικού ημερολογίου την ακριβή ημέρα που επιθυμεί να πιστωθεί ή να πληρωθεί ένας λογαριασμός
- «Zen» Συναλλαγές: δεν υπάρχει γεωγραφικός περιορισμός για την είσοδο του στη πλατφόρμα
- Ασφάλεια: η ασφάλεια μέσω του e-banking εξασφαλίζεται με αυστηρές προδιαγραφές και δικλίδες ασφαλείας, κωδικοί OTP.

Οι τράπεζες επενδύουν στην υιοθέτηση νέων τεχνολογιών για να ικανοποιήσουν τις ολοένα και αυξανόμενες ανάγκες των πελατών τους, ώστε να διευρύνουν το πελατολόγιο τους.

Η στροφή στην εναλλακτική αυτή ματιά για συναλλαγές μέσω Internet Banking προϋποθέτει ένα βαθμό εξοικείωσης με τη χρήση και την πλοήγηση στο διαδίκτυο, τα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας που αδυνατούν να εκτελέσουν τέτοιου είδους τεχνολογικών συναλλαγών ωθούνται στην παραδοσιακή τραπεζική. Ακόμα και για έναν αρχάριο πελάτη ηλεκτρονικής τραπεζικής, η χρήση συστημάτων για πρώτη φορά μπορεί να παρουσιάσει προκλήσεις στην επεξεργασία των συναλλαγών και για αυτό προτιμούν συναλλαγές με έναν πάροχο σε φυσικό κατάστημα. Πολλές φορές ακόμα και η δυσπιστία του χρήστη δημιουργεί μια αρνητική ματιά στην επιλογή του Internet Banking, με αρκετά άτομα να προτιμούν να διαθέσουν περισσότερα χρήματα και πολύωρη αναμονή στα καταστήματα για την εξυπηρέτησή τους από τραπεζικούς που θα τους προσφέρουν ασφάλεια συναλλαγών και μείωση της ανασφάλειας τους σε περίπτωση που υλοποιήσουν οι ίδιοι τις συναλλαγές. Επιπλέον, η ηλεκτρονική τραπεζική εξαρτάται από μια αξιόπιστη σύνδεση στο Internet. Τα προβλήματα συνδεσιμότητας από καιρό σε καιρό ενδέχεται να δυσχεράνουν τον προσδιορισμό της αποτελεσματικής επεξεργασίας των τραπεζικών συναλλαγών. (Digital Expert, 2019)

3.1.2 Τραπεζικές υπηρεσίες μέσω τηλεφώνου (Phone Banking)

Το Phone Banking αποτελεί ένα εναλλακτικό κανάλι του Internet Banking που επιτρέπει στους πελάτες της τράπεζας να πραγματοποιούν συναλλαγές χρησιμοποιώντας οποιοδήποτε τηλέφωνο, 24 ώρες το 24ωρο. Το συγκεκριμένο κανάλι παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον, καθώς χρησιμοποιεί μια τεχνολογία με την οποία είναι εξοικειωμένο το σύνολο των τραπεζικών πελατών (Μαμούκαρης, 2012).

Ουσιαστικά η τηλεφωνική τραπεζική ή Phone Banking είναι μια υπηρεσία που παρέχεται από την τράπεζα και δίνει την δυνατότητα στους πελάτες της να εκτελούν μέσω τηλεφώνου, σταθερού ή κινητού, μια σειρά από χρηματοοικονομικές συναλλαγές που δεν περιλαμβάνουν μετρητά, επιταγές και την παρουσία τους σε κάποιο φυσικό κατάστημα ή ATM της τράπεζας (Wikipedia, 2020).

Οι συναλλαγές διεκπεραιώνονται όλο το 24ωρο μέσω του αντιπροσώπου εξυπηρέτησης στο τηλεφωνικό κέντρο της υπηρεσίας ή μέσω προηγμένου συστήματος διαδραστικής φωνητικής απόκρισης. Στη μέθοδο σταθερού ή κινητού τηλεφώνου ο χρήστης συνδέεται με απλή τηλεφωνική σύνδεση φωνητικής τηλεφωνίας με ειδικό αυτοματοποιημένο σύστημα της τράπεζας, είτε με αμφίδρομη επικοινωνία.

Ο Αιγύπτιος μηχανικός Mohamed M. Atalla θεωρείται ο πρόδρομος της τηλεφωνικής τραπεζικής, το 1972 κατέθεσε το δίπλωμα ευρεσιτεχνίας για τη δημιουργία του συστήματος προσωπικής επαλήθευσης με τεχνικές κρυπτογράφησης για να είναι εξασφαλισμένη η ασφάλεια της τηλεφωνικής σύνδεσης. Το δίπλωμα ευρεσιτεχνίας ανέφερε την αίτηση του συστήματος για τη χρήση πιστωτικής κάρτας μέσω τηλεφωνικής κλήσης (Atalla, 1972).



Εικόνα 2: Ο Αιγύπτιος μηχανικός Mohamed M. Atalla πρόδρομος της τηλεφωνικής τραπεζικής

Η εμπορική έννοια της τηλεφωνικής τραπεζικής έγινε διαθέσιμη τη δεκαετία του 1980, όπου η Girobank ίδρυσε το πρώτο τηλεφωνικό τραπεζικό σύστημα (The Telegraph, 2014). Η ανάπτυξη της υπηρεσίας χρονολογείται μεταξύ 1980 με 1990. Ωστόσο, η ανάπτυξη

του Internet Banking στις αρχές της δεκαετίας του 2000 οδήγησε στη μακροπρόθεσμη μείωση της χρήσης του Phone Banking υπέρ της τραπεζικής μέσω διαδικτύου. Η έλευση της κινητής τραπεζικής υποβάθμισε περαιτέρω τη χρήση της τηλεφωνικής τραπεζικής κατά τη δεκαετία του 2010. (Wikipedia, 2020)

Ο πελάτης για να χρησιμοποιήσει τη δυνατότητα τηλεφωνικής τραπεζικής ενός χρηματοπιστωτικού ιδρύματος, πρέπει πρώτα να εγγραφεί στην υπηρεσία αρκεί να διαθέτει χρεωστική κάρτα και κάποια τηλεφωνική συσκευή. Όμως για την ασφάλεια των συναλλαγών και την πρόσβαση στην υπηρεσία απαραίτητη είναι η ταυτοποίηση του χρήστη μέσω ενός προσωπικού κωδικού αναγνώρισης ή της διασταύρωσης των στοιχείων της ταυτότητας και της τραπεζικής του κάρτας, από τον εκπρόσωπο εξυπηρέτησης της τράπεζας στην τηλεφωνική γραμμή. Το σύστημα ανάλογα με το είδος της συναλλαγής επιλέγει και τον τρόπο ταυτοποίησης. Ο πελάτης αρκεί να ακολουθήσει μια απλή και προσιτή διαδικασία, αφού το ίδιο το σύστημα καθοδηγεί βήμα προς βήμα για την διεκπεραίωση της συναλλαγής. Αρκεί να αναφέρει την πληρωμή που επιθυμεί να κάνει π.χ. «Πληρωμή Βεβαιωμένων Οφειλών» ή την πληροφορία που θέλει να λάβει π.χ. «Υπόλοιπο τραπεζικού λογαριασμού» και να εκφωνήσει ή πληκτρολογήσει τον κωδικό ασφαλείας. Εφόσον τα στοιχεία είναι σωστά και σε συνδυασμό με την εγκυρότητα της ταυτοποίησης του πραγματοποιείται η συναλλαγή. Ενδεικτικά οι διαθέσιμες συναλλαγές του Phone Banking είναι οι εξής: (Μαμούκαρης, 2012)

- Ενεργοποίησης και ακύρωσης κάρτας ανάληψης χρημάτων
- Ακυρώσεις πιστωτικών καρτών
- Αλλαγή στοιχείων αλληλογραφίας κατόχων κάρτας
- Εξυπηρέτηση κατόχων κάρτας για αμφισβητήσεις χρεώσεων
- Ενημέρωση για απόδοση και αποτίμηση αμοιβαίων κεφαλαίων
- Ενημέρωση για όλα τα προϊόντα που έχει ο πελάτης στην τράπεζα
- Ανάλυση υπολοίπου των λογαριασμών
- Ανάλυση υπολοίπου πιστωτικής κάρτας και ενημέρωσης κινήσεων
- Κίνηση λογαριασμών
- Έκδοση και ανάκληση μπλοκ επιταγών
- Μεταφορές - πληρωμές
- Αλλαγή κωδικού ασφαλείας
- Αιτήσεις

Οι περισσότερες συναλλαγές που εκτελούνται μέσα από το Phone Banking έχουν χαμηλότερα έξοδα από άλλα κανάλια εξυπηρέτησης ή και μηδενικά. Οι πελάτες που θα έρθουν σε επικοινωνία με την τηλεφωνική εξυπηρέτηση Phone Banking πρέπει να γνωρίζουν πως το σύστημα καταγράφει και μαγνητοφωνεί όλες τις κλήσεις για λόγους ασφαλείας. Με την υλοποίηση συναλλαγών μέσα από την υπηρεσία συμβάλλουμε και σημαντικά στο περιβαλλοντικό αγώνα προς το περιβάλλον, αφού με την εξοικονόμηση χαρτιού που επιτυγχάνεται, περιορίζονται οι περιβαλλοντικές επιπτώσεις από την παραγωγή του, όπως η ανεξέλεγκτη κοπή δέντρων, κατανάλωση ηλεκτρικού ρεύματος και νερού.

Ένα παράδειγμα παραλλαγής της χρήσης της τραπεζικής μέσω του τηλεφώνου συναντάται στην Ινδία, συγκεκριμένα επιτυγχάνεται με μόνο μια αναπάντητη κλήση. Θεωρείται ένας δημοφιλής τρόπος επικοινωνίας, διότι ο καλών δεν χρειάζεται να δαπανήσει κάποιο χρηματικό ποσό. Αυτήν την πρακτική χρησιμοποιούν εταιρείες όπως τράπεζες για να προσεγγίσουν άτομα με περιορισμένα μέσα αλλά που έχουν κινητά τηλέφωνα.

Πραγματοποιώντας μια αναπάντητη κλήση στον αριθμό ορισμένων τραπεζών της χώρας υπήρχε η δυνατότητα οι πελάτες να ελέγχουν το υπόλοιπο των λογαριασμών τους και να λαμβάνουν ένα mini statement. (Shefali Anand, 2016) Ο Μπαμπού Κ. Αντόνι, επικεφαλής της ομοσπονδιακής ψηφιακής τράπεζας της Νότιας Ινδίας δήλωσε την εισαγωγή μιας ακόμα διευκόλυνσης για τους πελάτες της, να μεταφέρουν χρήματα σε έναν κάτοχο λογαριασμού σε οποιαδήποτε ινδική τράπεζα μέσω μιας απλής αναπάντητης κλήσης (Shefali Anand, 2016).

Το έτος 2020 με το ξέσπασμα της επιδημίας του κορωνοϊού και τους περιορισμούς στη κυκλοφορία των δρόμων στην Ελλάδα διπλασιάστηκαν οι κλήσεις στην υπηρεσία Phone Banking. Καθώς οι πελάτες προσπαθούσαν να αποφύγουν τα τραπεζικά καταστήματα εν μέσω της πανδημίας και έβρισκαν λύσεις σε εναλλακτικά δίκτυα εξυπηρέτησης. (Αγγελέτου, 2020)

Πλέον εξέλιξη της Phone Banking τραπεζικής θεωρείται η υπηρεσία Mobile Banking. Αναμενόμενη ήταν η εμφάνιση της στην σύγχρονη εποχή, με την εμφάνιση των κινητών προηγμένης τεχνολογίας Smartphone ή tablet. Πολλοί άνθρωποι κιάλας υποθέτουν ότι αναφέρονται στο ίδιο πράγμα οι δύο υπηρεσίες. Αν και στενά συνδεδεμένες υπάρχουν κάποιες ξεχωριστές διαφορές μεταξύ τους, αφού η Mobile Banking υπηρεσία πραγματοποιείται μέσα από λογισμικό που ονομάζεται εφαρμογή ή κάποια ηλεκτρονική ιστοσελίδα και μέσω κινητής συσκευής, όπως κινητό τηλέφωνο ή προσωπικού ψηφιακού βοηθού (PDA). (Μαμούκαρης, 2012)

3.1.3 Τραπεζικές υπηρεσίες μέσω κινητού τηλεφώνου (Mobile Banking)

Ουσιαστικά πρόκειται για μια ψηφιακή προσωπική επαφή του πελάτη με την τράπεζα του, διαθέσιμη όπου και να βρίσκεται και οποιαδήποτε στιγμή το επιθυμεί. Την υπηρεσία Mobile Banking υποστηρίζουν κινητά τηλέφωνα νέας τεχνολογίας με ενσωματωμένο web browser, όπως: (Μαμούκαρης, 2012)

- Έξυπνα κινητά (Smartphone)
- Υπολογιστές χειρός (PDAs)

Η πραγματική απογείωση της κινητής ηλεκτρονικής τραπεζικής έγινε μετά το κομβικό σημείο του millennium. Με την εμφάνιση των smartphones που υποστηρίζονται από Wireless Application Protocol (WAP), για πρόσβαση σε πληροφορίες μέσω ασύρματου δικτύου κινητής τηλεφωνίας, επιτρέπεται η χρήση του παγκόσμιου ιστού. Έτσι το 1999 οι τράπεζες άρχισαν να προσφέρουν κινητές τραπεζικές υπηρεσίες σε αυτή την πλατφόρμα και το 2007 η επιτυχία της Apple και η ταχεία ανάπτυξη της τεχνολογίας των τηλεφώνων οδήγησαν στην αυξανόμενη χρήση εφαρμογών για κινητά για τον σκοπό της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Η πρόσβαση στις υπηρεσίες της είναι διαθέσιμη άμεσα και γρήγορα, στους πελάτες όλων των εταιρειών κινητής τηλεφωνίας, χωρίς επιπλέον ρυθμίσεις. Μοναδική προϋπόθεση για την πρόσβαση στην ιστοσελίδα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της τράπεζας είναι ο χρήστης να έχει κωδικούς πρόσβασης στην υπηρεσία Mobile Banking και να έχει ενεργοποιήσει τη σύνδεσή του στο διαδίκτυο. Ο κάθε χρήστης με τους προσωπικούς κωδικούς που του εκδίδει η τράπεζα του μπορεί να χρησιμοποιήσει το Mobile Banking, είτε μέσω της εφαρμογής για κινητά τηλέφωνα διαθέσιμα σε Android/iPhone, είτε με την απευθείας σύνδεση στην ιστοσελίδα της εκάστοτε τράπεζας.

Οι διαθέσιμες συναλλαγές μέσω Mobile Banking είναι οι εξής: (Μαμούκαρης, 2012)

- Διαχείριση λογαριασμών
- Διαχείριση καρτών
- Διαχείριση δανείων
- Μεταφορές - πληρωμές
- Προσωπικές υπηρεσίες πελάτη
- Αγορά και πώληση μετοχών
- Ενημέρωση εντός ολίγων λεπτών για εκτέλεση εντολής

- Αναλυτική πληροφόρηση για παρελθούσες κινήσεις στο χαρτοφυλάκιο
- Πληροφορίες και διαφημιστικά μηνύματα για υπηρεσίες, προϊόντα και προσφορές της τράπεζας
- Αλλαγή κωδικού ασφαλείας
- Προσωπικά μηνύματα

Οι περισσότερες τράπεζες διευκολύνουν τη χρήση των ιστοτόπων τους σε κινητές συσκευές για εύκολη πλοήγηση, η τραπεζική κινητής τηλεφωνίας όμως συνηθέστερα γίνεται με την πρόσβαση στους λογαριασμούς του πελάτη μέσω μιας εφαρμογής. Η ευελιξία της Mobile Banking περιλαμβάνει: (Discover Bank)

- Την σύνδεση στον ιστότοπο της τράπεζας για κινητά
- Την χρήση ειδικής τραπεζικής εφαρμογής για κινητά
- Είτε μέσω τραπεζικής μηνυμάτων κειμένου (SMS)

Αναλυτικότερα οι πελάτες επιλέγουν το Mobile Banking στην ψηφιακή αυτή εποχή που διανύουμε διότι προσφέρει πληθώρα ηλεκτρονικών συναλλαγών. Σε επίπεδο πληροφοριών λογαριασμού, όπως ο έλεγχος ιστορικού μέσω e-statement, η παρακολούθηση των προθεσμιακών καταθέσεων, οι δηλώσεις δανείων, η πρόσβαση σε κάρτες χρεωστικές ή πιστωτικές, οι καταστάσεις μετοχών, τα αμοιβαία κεφάλαια και ενδεχόμενα συμβόλαια από ασφαλιστήρια. Σε επίπεδο συναλλαγών, μεταφορές χρημάτων μεταξύ των συνδεδεμένων λογαριασμών του πελάτη, μεταφορές σε άλλη τράπεζα εσωτερικού ή εξωτερικού, μεταφορές χρημάτων σε λογαριασμό τρίτου και πληρωμές λογαριασμών σε διάφορους οργανισμούς, σε κάρτες, δάνεια, δωρεές, παράβολα και προπληρωμένες κάρτες. Χρησιμοποιείται ακόμα και για επενδύσεις σε υπηρεσίες διαχείρισης χαρτοφυλακίου, υποστήριξης για την κατάσταση αιτήσεων πίστωσης, συμπεριλαμβανομένης της υποθήκης, και ασφαλιστικής κάλυψης, ο έλεγχος της κατάστασης αιτήσεων για κάρτες και η εύρεση κοντινότερης τοποθεσίας ATM ή φυσικού καταστήματος. (Digital Expert, 2019)

Για τους ανθρώπους που ταξιδεύουν πολύ και θέλουν να είναι σε θέση να κάνουν όλες τις τραπεζικές τους δραστηριότητες στο τηλέφωνό τους, η κινητή τραπεζική είναι μια εξαιρετική λύση. Παρέχει ευκολία σε πελάτες που θέλουν να διαχειρίζονται τα οικονομικά τους εν κινήσει και τους επιτρέπει να διεξάγουν χρηματοοικονομικές δραστηριότητες εκτός τραπεζικής εγκατάστασης. Οι πελάτες που ενδιαφέρονται να χρησιμοποιήσουν αυτή την μέθοδο επιχειρηματικής δραστηριότητας θα πρέπει να εξοικειωθούν με την εφαρμογή της

τράπεζας για κινητές συναλλαγές και με την ηλεκτρονική ιστοσελίδα για καλύτερη διαχείριση των οικονομικών τους. Ένα πιθανό πρόβλημα στη χρήση της τραπεζικής μέσω κινητού μπορεί να θεωρηθεί με βάση την τεχνολογία. Για παράδειγμα αν η εφαρμογή ή ο ιστότοπος της σελίδας βρεθεί εκτός λειτουργίας από μια ενδεχόμενη κατάρρευση του συστήματος, δεν υπάρχει κάτι που μπορεί ο πελάτης να κάνει.

Όπως συμβαίνει με τις περισσότερες συσκευές που συνδέονται με το διαδίκτυο, καθώς και με τις συσκευές κινητής τηλεφωνίας, οι απόπειρες για μη εξουσιοδοτημένη χρήση κλιμακώνονται στη πάροδο των ετών. Έτσι οι χρήστες δεν βασίζονται μόνο στην ασφάλεια από τους προσωπικούς κωδικούς του Internet Banking αλλά όταν χρησιμοποιούν την εφαρμογή Mobile Banking προστατεύονται και από έναν επιπλέον τετραψήφιο συνήθως κωδικό, δακτυλικό αποτύπωμα ή βιομετρική αναγνώριση προσώπου. Η ασφάλεια των συναλλαγών από τους πάροχους των τραπεζικών ιδρυμάτων επιτυγχάνεται και από το εργαλείο που χρησιμοποιούν για την καταπολέμηση της ηλεκτρονικής απάτης, τον κωδικό μιας χρήσης (OTP). Οι χρήστες αντί να βασίζονται μόνο στους παραδοσιακούς κωδικούς πρόσβασης, αιτούνται την απόκτηση κωδικού OTP κάθε φορά που θέλουν να πραγματοποιήσουν συναλλαγές. Ο κωδικός αποστέλλεται στο επίσημα δηλωμένο τηλέφωνο του καταναλωτή μέσω sms και έχει προγραμματισμένο κύκλο ζωής.

Για τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις, τα πλεονεκτήματα της χρήσης του Mobile Banking είναι γρήγορες συναλλαγές σε μικρό χρόνο, με λιγότερο κόστος, χωρίς να επηρεάζεται η ολοκλήρωση της συναλλαγής από τον παράγοντα του τόπου και του χρόνου και αποφυγή της αναμονής των πελατών στις τράπεζες για συναλλαγές που πραγματοποιούνται μέσω της συγκεκριμένης πλατφόρμας. Η τραπεζική μέσω κινητών προσφέρει επίσης στους χρήστες πολύ μεγαλύτερο έλεγχο, αφού μπορούν να λαμβάνουν ειδοποιήσεις για κάθε μεμονωμένη ενέργεια που πραγματοποιείται στην κάρτα ακόμα και να ακυρώνονται ή να κλειδώνονται σε περίπτωση κλοπής. Για τις τράπεζες, είναι μια μεγάλη ευκαιρία να προσελκύσουν ταυτόχρονα νέους πελάτες ενώ παράλληλα να μειώσουν το λειτουργικό τους κόστος με την αποσυμφόρηση των συναλλαγών που διεκπεραιώνονται στο ταμείο των καταστημάτων.

Ακολουθώντας τις εξελίξεις της τεχνολογίας οι τράπεζες κάνουν εμφανή το ενδιαφέρον τους για την κάλυψη των αναγκών των πελατών τους και ταυτόχρονα εξελίσσονται για να ανταποκριθούν στις ταχείες απαιτήσεις του 21ου αιώνα.

3.1.4 Τραπεζικές υπηρεσίες μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή (PC Banking)

Ο όρος Pc Banking αναφέρεται στην ηλεκτρονική πρόσβαση σε τραπεζικές πληροφορίες μέσω ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή. Αποτελεί ένα χρήσιμο εργαλείο για την διεκπεραίωση τραπεζικών συναλλαγών και πληροφοριών τόσο για ιδιώτες όσο και για επιχειρήσεις. Ο συγκεκριμένος τρόπος οικονομικής διαχείρισης δίνει την δυνατότητα να πραγματοποιούνται συναλλαγές χρησιμοποιώντας τον ηλεκτρονικό υπολογιστή και μια σύνδεση στο διαδίκτυο, αντί για επίσκεψη σε κάποιο φυσικό κατάστημα. Η τράπεζα προσφέρει στον πελάτη ένα ιδιόκτητο πρόγραμμα χρηματοοικονομικού λογισμικού που του επιτρέπει να πραγματοποιεί οικονομικές συναλλαγές από τον οικιακό του υπολογιστή μέσω ενός browser. (Fernandez)

Η υπηρεσία του Pc Banking έχει ομοιότητες με αυτή του Internet Banking, αφού ο χρήστης έχει πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της τράπεζας χρησιμοποιώντας ως μέσο τον ηλεκτρονικό του υπολογιστή. Το PC banking επιτρέπει στον κάτοχο λογαριασμού την εκτέλεση δραστηριοτήτων σε πραγματικό χρόνο, οποιαδήποτε στιγμή αποφεύγοντας την ταλαιπωρία των ημερήσιων τραπεζικών επισκέψεων χωρίς να περιορίζονται οι πελάτες στις ώρες και ημέρες λειτουργίας των τραπεζών. (Γιαννόπουλος, 2003)

Στην οθόνη του υπολογιστή είναι δυνατόν κάποιος να πληροφορηθεί για τα υπόλοιπα και τους τόκους των λογαριασμών, να δίνει εντολές για τις πληρωμή λογαριασμών, να παρακολουθεί την εξέλιξη τους, να γνωρίζει τις τιμές του συναλλάγματος. Επιπλέον υπάρχει ιστορικό των εσόδων και εξόδων των λογαριασμών στην πάροδο των ετών. Ακόμα μπορεί κάποιος να υποβάλλει αίτημα δανειοδότησης, να κάνει αίτηση για παροχή τραπεζικής κάρτας, να ανοίξει λογαριασμό, να επανεκδώσει κωδικούς e-banking, να μεταβάλλει το όριο ημερήσιων συναλλαγών, να παραγγείλει μπλοκ επιταγών. Η επιλογή γίνεται μέσα από τις ιστοσελίδες της συγκεκριμένης διεύθυνσης, αφού έχει προηγηθεί η απαραίτητη πιστοποίηση και το πρόγραμμα αναζήτησης έχει μπει σε περιβάλλον ασφαλούς μεταφοράς και ο χρήστης έχει πληκτρολογήσει το όνομα και τον κωδικό πρόσβασης του σωστά.

Όσο αφορά την ασφάλεια, τα περισσότερα τραπεζικά ιδρύματα χρησιμοποιούν κάποιο είδος κρυπτογράφησης δεδομένων για να προστατεύσουν από κακόβουλες επιθέσεις στους χρηματοοικονομικούς λογαριασμούς. Υπάρχουν και προθεσμίες αδράνειας, οι οποίες ενεργοποιούνται αυτόματα συνήθως μετά από 10 λεπτά. Ενώ η σύνδεση προστατεύεται με μέτρα ασφαλείας από την πλευρά της τράπεζας, είναι σημαντική η χρήση λογισμικού ασφαλείας στον προσωπικό υπολογιστή. Επίσης η αποσύνδεση από όλες τις τραπεζικές

συνδέσεις κατόπιν της οικονομικής δραστηριότητας και η διατήρηση των κωδικών σε ιδιωτικό επίπεδο.

3.1.5 Τραπεζικές υπηρεσίες μέσω τηλεόρασης (TV Banking)

Οι τραπεζικές υπηρεσίες μέσω τηλεόρασης ή αλλιώς TV banking, πραγματοποιούνται μέσω συνδρομητικών και δορυφορικών καναλιών με την βοήθεια της ψηφιακής τεχνολογίας για την παροχή τραπεζικών υπηρεσιών. Με τη χρήση τηλεόρασης και των κωδικών εισόδου επιτρέπεται στη πλατφόρμα μια εύκολη πλοήγηση για την παροχή ενός συνόλου λειτουργιών.

Το 1983, στο Ηνωμένο Βασίλειο εμφανίστηκαν οι πρώτες υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής, γνωστές ως 'Homelink'. Δημιουργήθηκαν από την τράπεζα της Σκωτίας, για πελάτες της Nottingham Building Society, με τη βοήθεια του συστήματος 'Viewlink' της υπηρεσίας Prestel British Telecom. Η χρήση του 'Homelink' επιτυγχάνονταν με έναν υπολογιστή BBC Micro ή πληκτρολόγιο (Tandata Td1400) συνδεδεμένο με το τηλεφωνικό σύστημα και την τηλεόραση του πελάτη. (Finextra, 2013) Πηγές αναφέρουν πως η πρώτη απόπειρα διαδραστικής τηλεόρασης σε ευρωπαϊκό επίπεδο, προσέφερε η Credit Agricole, η μεγαλύτερη τράπεζα στη Γαλλία, η οποία ήταν πρωτοπόρος στη δημιουργία νέων ηλεκτρονικών καναλιών βασισμένων στη διαδραστική δορυφορική τηλεόραση και στη δεκαετία του 2000 είδε την ταχύτερη απορρόφηση από οποιοδήποτε άλλο κανάλι της τράπεζας της. Τον πρώτο χρόνο χρήσης της υπηρεσίας κατέγραψε πάνω από 500.000 χρήστες και οι υπηρεσίες της προσφέρονταν από την τράπεζα δωρεάν όλο το 24ωρο και έδιναν τη δυνατότητα στους συνδρομητές να παρακολουθούν την κατάσταση και τις κινήσεις του λογαριασμού τους, να πληρώνουν οφειλές και να μεταφέρουν κεφάλαια. (Chris Forrester, 2013)

Οι υποστηρικτές της τραπεζικής μέσω τηλεόρασης θεωρούσαν ότι οι άνθρωποι θα την προτιμούσαν πιο πολύ από τον υπολογιστή, κυρίως για λόγους πρόσβασης και άνεσης. Αν και η διεθνής εμπειρία δείχνει, ότι η τηλεόραση δεν θα μπορέσει να αντικαταστήσει τις τραπεζικές συναλλαγές των πελατών στα υποκαταστήματα των τραπεζών, ούτε και την διεκπεραίωση τραπεζικών υπηρεσιών μέσω υπολογιστή ή άλλων εναλλακτικών ηλεκτρονικών δικτύων.

Η τηλεόραση θεωρείται συνήθως μια μορφή ψυχαγωγίας, αλλά μπορεί να αναλάβει

έναν επιπλέον ρόλο ως ένας ακόμα τρόπος που δίνει τη δυνατότητα στις τράπεζες να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους. Η επανάσταση της ψηφιακής τηλεόρασης επιτρέπει τη σύνδεση της συσκευής με το διαδίκτυο και η χρήση του TV banking, είναι τώρα σε ισχύ, μέσω των Smart Tv.

3.1.6 Αυτόματη Ταμειολογιστική Μηχανή (Automated Teller Machine, ATM)

Η Αυτόματη Ταμειολογιστική Μηχανή (Automated Teller Machine) ή ATM, είναι μια ηλεκτρομηχανική συσκευή διευκόλυνσης των τραπεζικών συναλλαγών, που δίνει την δυνατότητα στους εξουσιοδοτημένους πελάτες χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων να διεξάγουν χρηματοοικονομικές συναλλαγές χωρίς την παρουσία τραπεζικού υπαλλήλου. Απαραίτητη είναι η χρήση των πλαστικών καρτών με ειδικές προδιαγραφές και η σωστή πληκτρολόγηση του PIN. Οι πελάτες μπορούν να έχουν πρόσβαση σε συναλλαγές όπως αναλήψεις μετρητών, καταθέσεις, μεταφορά κεφαλαίων σε λογαριασμό τους ή για πληρωμές οφειλών προς το Δημόσιο, οργανισμούς, εταιρίες, πιστωτικές κάρτες, δάνεια και λήψη πληροφοριών σχετικές με το τρέχον υπόλοιπο και κινήσεις των λογαριασμών τους. (Julia Kagan, 2020)

Με την ανάπτυξη των ηλεκτρονικών υπολογιστών άρχισε να δημιουργείται και η επιθυμία υλοποίησης της κατασκευής ενός μηχανήματος που θα διευκόλυνε τις συναλλαγές εκτός ωραρίου των τραπεζικών υποκαταστημάτων. Η διαμόρφωση της ιδέας αυτής άρχισε στο τέλος του Β΄ Παγκοσμίου πολέμου. Στις 30 Ιουνίου 1960, ο φωτογράφος και εφευρέτης Λούθερ Σίμτζιαν (1905-1997) κατέθεσε αίτηση ευρεσιτεχνίας για μια αυτόματη μηχανή ανάληψης μετρητών με την ονομασία 'Bankograph', την οποία έλαβε στις 26 Φεβρουαρίου του 1963. Δεν παρείχε εξειδικευμένες υπηρεσίες, αλλά μόνο καταθέσεις μετρητών και επιταγών. Το μηχάνημα εγκαταστάθηκε σε πειραματικό πλαίσιο στην Νέα Υόρκη από την City Bank και εξωτερικά έμοιαζε απόλυτα με μηχάνημα αυτόματης ανάληψης. Η απόσυρση του στους έξι μήνες ήταν γεγονός, εξαιτίας του μειωμένου ενδιαφέροντος των πελατών της τράπεζας.

Ο Σκωτσέζος οικονομολόγος Τζον - Σέφερντ - Μπάρον (1925 -2010) ανακάλυψε ουσιαστικά το ATM. Δούλευε στην τυπογραφική εταιρία νομισμάτων "De La Rue" τη χρονική περίοδο που του ήρθε η ιδέα για την δημιουργία ενός μηχανήματος αυτόματης ανάληψης χρημάτων. Ο ίδιος δήλωσε σε μια συνέντευξή του πως η έμπνευση αυτή του ήρθε στο μπάνιο του σπιτιού του, η οποία στηρίχτηκε στην βαθιά επιθυμία του να υπάρχει τρόπος

να μπορεί κανείς να κάνει ανάληψη χρημάτων οπουδήποτε και αν βρίσκεται, τόσο στο Ηνωμένο Βασίλειο όσο και στον υπόλοιπο κόσμο. Ένα Σαββατοκύριακο του 1965 έμεινε χωρίς μετρητά διότι δεν πρόλαβε ανοιχτή την τράπεζα και η σκέψη για εύκολη πρόσβαση στα μετρητά όπως στις σοκολάτες στους αυτόματους πωλητές έγινε εντονότερη. Μετέφερε την ιδέα του στους ανωτέρους του, οι οποίοι την παρουσίασαν στην τράπεζα Barclays. Ο διευθύνων σύμβουλος της τράπεζας Barclays υπέγραψε συμβόλαιο μαζί του και βοήθησε στην εξέλιξη της ανακάλυψής του, τοποθετώντας το πρώτο μηχάνημα στο υποκατάστημα του Enfield στο Βόρειο Λονδίνο. Στις 27 Ιουνίου 1967 καθιερώθηκε επίσημα η χρήση του ATM και αποτέλεσε πρόδρομο της ψηφιακής τραπεζικής, δίνοντας τις βάσεις στην λειτουργία των τραπεζών όλο το 24ωρο επιτρέποντας συναλλαγές χωρίς μετρητά.

Το μηχάνημα άλλαξε ριζικά τις τραπεζικές συναλλαγές και το όνομα του Τζον - Σέφερντ - Μπάρον έμεινε στην ιστορία, μετά τον θάνατο του το 2010, ως του εφευρέτη του ATM. Πρώτος πελάτης ήταν ο κωμικός Ρεγκ Βάρνεϊ που πραγματοποίησε ανάληψη χρημάτων, με τη χρήση ειδικής επιταγής εμποτισμένης με άνθρακα 14, καθώς δεν είχε εφευρεθεί ακόμα η χρήση πλαστικών καρτών. (Milligan, 2007) Το μηχάνημα δεχόταν την επιταγή, την ανίχνευε και έλεγχε αν ταιριάζει με τον κωδικό ασφαλείας. Αν και ο Σέφερντ - Μπάρον ήθελε ο κωδικός ασφαλείας να αποτελείται από έξι ψηφία, επηρεασμένος από την άποψη της συζύγου του Καρολάιν περί απομνημόνευσης των αριθμών ευκολότερα, καθιερώθηκαν τα τέσσερα νούμερα. (McRobbie, 2015)



Εικόνα 3: Το πρώτο ATM σε υποκατάστημα της τράπεζας Barclays στο Ένφιλντ του βόρειου Λονδίνου.

Υπήρχαν φήμες πως εργάζονταν άλλες δυο ομάδες με τον ίδιο σκοπό την ίδια χρονική περίοδο πριν την εμφάνιση της συσκευής 'Berclay'. Έπειτα από εννέα ημέρες της χρήσης του ATM την εμφάνιση του έκανε από την Σουηδική Nixdorf το ATM με όνομα 'Bankomat', ακολούθησε το 'Chubb MD2' από την Αγγλική Westminster Bank μετά από τριάντα ημέρες. Έτσι τα επόμενα δυο χρόνια όλο και περισσότερες ομάδες άρχισαν να εργάζονται πάνω στη δημιουργία δικών τους μηχανών ανάληψης. Μετέπειτα ακολούθησε η Ιαπωνική εταιρία Omron Tateishi που εγκατέστησε ATM έξω από την τράπεζα Sumitomo,

ένα έτος μετά έκαναν και την εμφάνιση τους στο Rockville Centre στο Long Island της Νέας Υόρκης, από την τράπεζα Chemical, όπου διαφήμισε το προφητικό μήνυμα πως η τράπεζα θα ανοίξει το πρωί στις 2 Σεπτεμβρίου και δεν θα κλείσει ποτέ ξανά. Στην Ελληνική κοινότητα η πρώτη εμφάνιση ATM έγινε το 1983 από την Alpha Bank και έπειτα το 1985 από την Citibank. Η αρχή της εξάπλωσης της χρήσης τους και της δημιουργίας σχέσης εμπιστοσύνης με τους πελάτες τοποθετείται κοντά στο 2000. (Σαν σήμερα)

Τα πρώιμα αυτά μηχανήματα ήταν μεγάλα, αναξιόπιστα, όχι απίστευτα δημοφιλή και λειτουργούσαν σε όλες τις καιρικές συνθήκες με αποτέλεσμα να παθαίνουν συχνές βλάβες. Οι τράπεζες όμως επέμεναν στην μόνιμη εγκατάσταση τους διότι αποτελούσαν πρωτοπορία της τεχνολογίας και απευθύνονταν σε ένα μεγάλο φάσμα ανθρώπων που επιθυμούσε την αυτοεξυπηρέτηση και τον αυτοματισμό στη καθημερινότητα τους. Στη Μ. Βρετανία, οι ηγέτες των επιχειρήσεων πωλούσαν την ιδέα πως η αυτοματοποίηση θα σώσει το κόστος εργασίας και θα μειώσει την επιρροή των συνδικάτων. Η επιθυμία των τραπεζών για την θεμελίωση της χρήσης των ATM ήταν εμφανής διότι με τη χρήση τους θα μειωνόταν η συμφόρηση των πελατών στα καταστήματα, η ανάγκη για δημιουργία νέων καταστημάτων, το κόστος εργασίας και κατ' επέκταση η σταθεροποίηση των τραπεζικών ωρών. Τα ATM ήταν μέρος μιας επανάστασης στο τρόπο με τον οποίο είδε το τραπεζικό σύστημα τον εαυτό του και ουσιαστικά έδειξαν στον άνθρωπο πως η τράπεζα δεν χρειάζεται απαραίτητα να έχει την μορφή υποκαταστήματος ή ανθρώπου. Η προσαρμογή στο νέο αυτό τεχνολογικό κλάδο επήλθε αργά και σταδιακά. Οι τράπεζες αντιμετώπιζαν δυσκολίες στο να προσελκύσουν πελάτες. Βρέθηκαν άρθρα από την New York Times του 1977 που φανερώνουν πως έδιναν κουπόνια για παγωτό και χάμπουργκερ μαζί με κάρτες ATM για να κερδίσουν την εμπιστοσύνη των πελατών. Τα επιπλέον χρηματικά ποσά στη τάξη των 25 με 75 σεντς στους εργαζομένους, ως κίνητρο για κάθε άτομο που θα έπειθαν, ήταν γεγονός. Μια ακόμα διαφημιστική μέθοδος ήταν η πρόσληψη ηθοποιών, όπως του Leonard Nimoy από το Star trek. (McRobbie, 2015)

Πολλές ήταν οι δηλώσεις ατόμων που προτιμούσαν τις συναλλαγές πρόσωπο με πρόσωπο και όχι με ένα μηχανήμα, θέτοντας την αντίστοιχη επιχειρηματολογία. Συγκεκριμένα υπάρχουν άτομα μέχρι και σήμερα που επιθυμούν οι τραπεζικές τους συναλλαγές να γίνονται με τον παραδοσιακό τρόπο, ώστε να αποφεύγονται τυχόν λάθη, παρακράτηση της κάρτας στο ATM και επιθυμούν την διαπροσωπική επικοινωνία πριν από την πραγματοποίηση των συναλλαγών τους. Αλλά αρκετοί άνθρωποι που τα

χρησιμοποιούσαν οδήγησαν την χρήση τους στην καινοτομία. Το 1980 τα ATM είχαν υιοθετηθεί από τις περισσότερες τράπεζες αναγκάζοντας τις εταιρείες τεχνολογίας να κάνουν τις συσκευές πιο ασφαλείς, ισχυρότερες και ικανές να κάνουν περισσότερα. Το 1990 εγκαταστάθηκαν ATM μη συνδεδεμένα με συγκεκριμένες τράπεζες σε ολόένα και πιο βολικές τοποθεσίες, από καταστήματα μέχρι κρουαζιερόπλοια. Σήμερα τα ATM είναι τοποθετημένα κυρίως κοντά ή μέσα σε τράπεζες, σε εμπορικά κέντρα, αεροδρόμια, σιδηροδρομικούς σταθμούς και μετρό, βενζινάδικα, παντοπωλεία, εστιατόρια, σχεδόν οπουδήποτε. Βρίσκονται επίσης σε κρουαζιερόπλοια, στις φρεγάτες του αμερικάνικου ναυτικού, στην Ανταρκτική στο ερευνητικό κέντρο McMurdo.

Τα τελευταία χρόνια σε χώρες σαν την Ινδία και στην Αφρική τοποθετούνται και ηλιακά ATM. Το υψηλότερο σημείο στον κόσμο που υπάρχει ATM, βρίσκεται στο Pass Khunjerab στο Πακιστάν σε υψόμετρο 4.693 μέτρα λειτουργεί σε θερμοκρασίες τόσο χαμηλές όσο -40 βαθμούς Κελσίου. (Guinness World Records, 2016)

3.1.7 Μηχανήματα αυτόματων συναλλαγών (Automated Payment Systems, APS)

Πλήθος εναλλακτικών επιλογών για την εξυπηρέτηση των τραπεζικών συναλλαγών τους φαίνεται να έχουν στη διάθεση τους οι πελάτες των τραπεζών. Μια ακόμα επιλογή που λειτουργεί σαν συμπληρωματική βοήθεια στις παροχές του ATM είναι και τα μηχανήματα αυτόματων συναλλαγών ή αλλιώς APS (Automated Payment Systems).



Εικόνα 4: Μηχάνημα αυτόματων συναλλαγών - APS

Πρόκειται ουσιαστικά για μηχανήματα αυτοεξυπηρέτησης που βρίσκονται εντός των καταστημάτων των τραπεζών και αποτελούν ένα ηλεκτρονικό ταμείο. Εκεί μπορούν να ολοκληρωθούν μια σειρά από συναλλαγές, όπως πληρωμή λογαριασμών πιστωτικών καρτών όλων των ελληνικών τραπεζών που συμμετέχουν στο σύστημα ΔΙΑΣ, εξόφληση λογαριασμών δημοσίων φορέων, εταιρειών τηλεφωνίας, ύδρευσης και πολλών άλλων

συνεργαζόμενων ιδιωτικών επιχειρήσεων, κατάθεση μετρητών στον τραπεζικό λογαριασμό της τράπεζας, πληρωμή λογαριασμών πιστωτικών καρτών, φόρτιση προπληρωμένης κάρτας, καταβολή δόσεων δανείου, εξόφληση παραβόλων για δημόσιους φορείς, συναλλαγές πληρωμής με κωδικό αναφοράς RF και ενημερώσεις βιβλιαρίων. Η γκάμα ατόμων εξυπηρέτησης περιλαμβάνει πελάτες και μη πελάτες του εκάστοτε τραπεζικού φορέα.

Το μηχάνημα της APS διαθέτει οθόνη αφής με απλές οδηγίες για εύκολη πλοήγηση στο σύστημα, πληκτρολόγιο, αναγνώριση barcode για την απαλλαγή από την πληκτρολόγηση των στοιχείων πληρωμής, ειδική υποδοχή κερμάτων και χαρτονομισμάτων και απόδειξης. Τα περισσότερα μηχανήματα APS δέχονται όλα τα χαρτονομίσματα και κέρματα από 10 λεπτά έως 2 ευρώ, αναγνωρίζουν το ποσό εισαγωγής και πραγματοποιείται έλεγχος για την εγκυρότητα του νομίσματος. Η πληρωμή γίνεται με μετρητά, με χρέωση τραπεζικού λογαριασμού ή κάρτας (πιστωτικής, χρεωστικής, προπληρωμένης), ανάλογα με την πολιτική της κάθε τράπεζας, εάν το εισαχθέν ποσό είναι μεγαλύτερο από αυτό της οφειλής δίνονται ρέστα σε κέρματα από πέντε έως δέκα ευρώ συνήθως. Ορισμένες συναλλαγές μέσω των εναλλακτικών δικτύων χρεώνονται με προμήθειες, στις περισσότερες περιπτώσεις με χαμηλό κόστος ή και μηδενικό. Η καταγραφή της συναλλαγής στο σύστημα της τράπεζας γίνεται σε πραγματικό χρόνο. Για κάθε πληρωμή το μηχάνημα εκδίδει απόδειξη συναλλαγής, ισοδύναμη με αυτή του ταμείου, που αναγράφονται τα στοιχεία της συναλλαγής που πραγματοποιήθηκε όπως η ημερομηνία και η ώρα της συναλλαγής, το ποσό και η τυχόν προμήθεια, τον οργανισμό που έγινε η εξόφληση ή τον αριθμό λογαριασμού στον οποίο έγινε η κατάθεση, το ποσό εισαγωγής στο μηχάνημα και των ρέστων. Τα χρήματα πιστώνονται άμεσα και τη στιγμή που ολοκληρώνεται η συναλλαγή στο Κέντρο Αυτόματων Συναλλαγών ενημερώνεται αυτόματα και το υπόλοιπο του λογαριασμού, δανείου ή του πιστωτικού ορίου της κάρτας. Στη κατάθεση υπάρχει δυνατότητα καταχώρισης αιτιολογίας σε λατινικό ή ελληνικό αλφάβητο στο αντίστοιχο πεδίο η οποία τυπώνεται στην απόδειξη μαζί με τα υπόλοιπα αποδεικτικά στοιχεία της συναλλαγής.

Τα οφέλη της χρήσης μηχανημάτων αυτόματων συναλλαγών ορίζονται ως η εξασφάλιση της άμεσης διεκπεραίωσης των οφειλών, ανέξοδα ή με ελάχιστο κόστος, η ευκολία, η εξοικονόμηση πολύτιμου χρόνου χωρίς να χρειάζεται ο πελάτης να περιμένει στην ουρά στην αντίστοιχη υπηρεσία ή στο ταμείο του τραπεζικού καταστήματος για να εξυπηρετηθεί. Ακόμα και η ασφάλεια στην υλοποίηση των συναλλαγών, καθώς τα μηχανήματα της APS βρίσκονται μέσα στα καταστήματά και όταν πραγματοποιούνται οι

συναλλαγές υπάρχει η αίσθηση της ασφάλειας από τα μέτρα που προστατεύουν το κατάστημα. Τραπεζικά στελέχη επισημαίνουν, πως ο αριθμός των συναλλαγών μέσω εναλλακτικών δικτύων που έχει προμήθειες είναι σαφώς μικρότερος από τον αριθμό των αντίστοιχων συναλλαγών που γίνονται στα ταμεία των τραπεζών. Επίσης οι προμήθειες είναι στις περισσότερες περιπτώσεις από 10% μέχρι 50% χαμηλότερες από τις αντίστοιχες των συναλλαγών που γίνονται στα ταμεία των υποκαταστημάτων.

Ιδιαίτερης προσοχής αποτελεί το γεγονός ότι η χρήση των αυτόματων κέντρων πληρωμής με μετρητά δεν ενδείκνυται για πληρωμές που μετρούν στο αφορολόγητό, αλλά μόνο διαδικτυακά, με κάρτες ή με άμεση χρέωση του λογαριασμού. Επίσης ενδεχομένως άτομα μεγαλύτερης ηλικίας ή με προβλήματα όρασης να δυσκολεύονται στη χρήση των μηχανημάτων και αρκετές τράπεζες έχουν ειδικευμένο προσωπικό για την ενημέρωση και εκπαίδευση των πελατών της σχετικά με τη χρήση και τα οφέλη της ηλεκτρονικής αυτής τραπεζικής.

Στα εναλλακτικά αυτά δίκτυα ωθούν τους πελάτες οι ελληνικές τράπεζες, σε μια προσπάθεια τους να αποφορτίσουν το δίκτυο των καταστημάτων και κυρίως τα ταμεία. Οι τέσσερις συστημικές τράπεζες της Ελλάδας ενθαρρύνουν τους πελάτες που επισκέπτονται το κατάστημα να υλοποιούν τις συναλλαγές τους μέσω ATM ή των μηχανημάτων αυτόματων συναλλαγών/πληρωμών (APS) που διαθέτουν όλα τα καταστήματα. (Digital Expert, 2019)

3.1.8 Ταμειακά συστήματα P.O.S (Point of Sale)

Το τερματικό πληρωμής ή P.O.S (Point of Sale), είναι μια συσκευή η οποία είναι τοποθετημένη σε χώρους όπου πωλούνται προϊόντα και υπηρεσίες στο ευρύ κοινό και συνδέεται με κάρτες πληρωμών για ηλεκτρονικές μεταφορές κεφαλαίων.



Εικόνα 5: Προγραμματιζόμενο POS στις αρχές της δεκαετίας του 1980

Επιτρέπει ουσιαστικά σε ένα έμπορο μέσω του μηχανήματος να συλλέξει τις πληροφορίες της πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας και να μεταφέρει αυτά τα απαιτούμενα δεδομένα στον

πάροχο υπηρεσιών ή την εκάστοτε τράπεζα για να λάβει την εξουσιοδότηση για την μεταφορά των κεφαλαίων. Στην συναλλαγή αυτή χρεώνεται ο πελάτης και πιστώνεται ο έμπορος (Halton, 2020).



Εικόνα 6: Ηλεκτρονικό τερματικό παραγγελιών στη δεκαετία του 1980

Τα συνήθη υλικά εξαρτήματα των τερματικών P.O.S είναι: (Stubbs, 2019)

- μια οθόνη / ένα tablet: στα οποία εμφανίζεται η βάση δεδομένων των προϊόντων και επιτρέπει και άλλες λειτουργίες. Τα tablet, κυρίως τα iPad είναι δημοφιλή για την αντικατάσταση ογκωδών οθονών.
- σαρωτής γραμμωτού κώδικα: είναι υπεύθυνος για την αυτοματοποίηση της διαδικασίας για ολοκλήρωση της αγοράς. Η σάρωση γραμμικών κωδικών συλλέγει τις πληροφορίες του εκάστοτε προϊόντος και τις αθροίζει στο σύνολο της αγοράς.
- αναγνώστης πιστωτικών καρτών
- εκτυπωτής αποδείξεων: παρέχει σε χαρτί στους πελάτες ένα γρήγορο στιγμιότυπο της αγοράς ή των επιστροφών τους.
- πληκτρολόγιο 'PINpad': για τη εισαγωγή του κωδικού της κάρτας του πελάτη
- σύνδεση δικτύου: για πρόσβαση στο δίκτυο πληρωμών για την εξουσιοδότηση

Ανάλογα με το πώς θέλουν να διαχειριστούν τις ταμειακές τους ροές οι έμποροι μπορούν να αγοράσουν ή να μισθώσουν ένα POS. Προφανώς η εκ των πρότερων αγορά προϋποθέτει υψηλότερο κόστος από την μηνιαία μίσθωση. Σύμφωνα με την Ελληνική Ένωση Τραπεζών, η οποία προέβη σε σχετική ενημέρωση, το κόστος προμήθειας ενός συστήματος POS δεν είναι αβάσταχτο, καθώς κυμαίνεται από τα 120 έως τα 450 ευρώ, ενώ οι ενοικιάσεις εξοπλισμού χρεώνονται με 65 έως 192 ευρώ μηνιαίως. Όσο για το ύψος των προμηθειών ανά συναλλαγή, η Ελληνική Ένωση Τραπεζών διαβεβαιώνει ότι οι προμήθειες επί των συναλλαγών είναι από τις πλέον ανταγωνιστικές στην Ευρώπη (Αγγελέτου, 2019).

Το μέσο που πραγματοποιούνται οι πληρωμές είναι η τραπεζική κάρτα, χρεωστική ή πιστωτική. Τα τελευταία χρόνια δίνεται η δυνατότητα πληρωμής στους κατόχους καρτών με

το κινητό τους, το λεγόμενο ηλεκτρονικό πορτοφόλι ή μέσω smart watches. Η παραδοσιακή διαδικασία πληρωμής είναι ως εξής: (Συρμακέζης, 2003)

- ο πελάτης δίνει στον ταμιά τη κάρτα του και αυτός την εισάγει στο POS και πληκτρολογεί το ποσό
- το POS δημιουργεί τη συναλλαγή πληρωμής και τη στέλνει στη τράπεζα/ acquirer
- ο acquirer στέλνει τη συναλλαγή στον οργανισμό, το σήμα του οποίου φέρει η κάρτα
- ο οργανισμός την προωθεί στην τράπεζα που έχει εκδώσει τη συγκεκριμένη κάρτα, η οποία αποκαλείται issuing bank ή issuer
- ο issuer εγκρίνει και χρεώνει τον πελάτη ταυτόχρονα ή απορρίπτει τη συναλλαγή
- η απάντηση μέσω του οργανισμού επιστρέφει στον acquirer και από εκεί στο POS
- στη περίπτωση που η συναλλαγή/ χρέωση είναι επιτυχής, ο πελάτης λαμβάνει τα αγαθά ή τις υπηρεσίες
- εκτυπώνεται απόδειξη η οποία μπορεί να σταλεί στον αγοραστή και σε ηλεκτρονική μορφή μέσω e-mail.

Η μετάδοση των δεδομένων στα τερματικά παλαιού τύπου γινόταν μέσω τηλεφωνικής γραμμής ή σύνδεσης Ethernet, σήμερα γίνεται μέσω κυψελοειδών συνδέσεων και διαδικτύου, ενώ υπάρχουν και ασύρματες εκδοχές τερματικών που μεταδίδουν πληροφορίες με τη χρήση Bluetooth και διαδικτύου. Επίσης σε απομακρυσμένα σημεία του πλανήτη και σε αεροπλάνα η σύνδεση μπορεί να γίνει με δορυφορικά δίκτυα. Η πρώτη τεχνική για την πραγματοποίηση πληρωμών μέσω χρεωστικής ή πιστωτικής κάρτας ήταν με μηχανές χειροκίνητης εκτύπωσης, που συνήθως τις αποκαλούσαν 'zip-zap'. Η τεχνική ήταν εξαιρετικά χρονοβόρα και η διαδικασία ξεκινούσε με τον έμπορο να πρέπει να αποτυπώσει τις ανάγλυφες πληροφορίες της κάρτας σε ένα φύλλο χαρτιού τις οποίες έπρεπε να ταχυδρομήσει στην τράπεζα του πελάτη για να εγκριθεί η αγορά. Η χρήση της τεχνικής δεν είχε ως προϋπόθεση την παροχή ηλεκτρονικής ενέργειας και διαδικτύου. Παρόλο που συγκεκριμένη διαδικασία δεν παρείχε ασφάλεια δεδομένων του καταναλωτή πολλοί έμποροι συνέχισαν να υιοθετούν αυτό τον τρόπο πληρωμής σε περίπτωση διακοπής ρεύματος.

Επόμενο βήμα στην εξέλιξη αυτής της τεχνολογίας των πληρωμών ήταν η τηλεφωνική έγκριση. Επρόκειτο για εξουσιοδότηση συναλλαγών μέσω τηλεφώνου που αφορούσε τον έμπορο και την κάρτα που θα πραγματοποιούνταν η συναλλαγή. Οι έμποροι καλούσαν σε ένα αριθμό που αναγραφόταν στο πίσω μέρος της κάρτας και έρχονταν σε

επικοινωνία με ένα πράκτορα της τράπεζας που θα καλούνταν να δώσει προφορικά την έγκριση για την εγκυρότητα των στοιχείων και ακολούθως της συναλλαγής.

Σημαντικό βήμα στην εξέλιξη των πληρωμών αποτέλεσε η εμφάνιση των πρώτων ηλεκτρονικών τερματικών το 1979 όταν η Visa εισήγαγε το πρώτο τερματικό για τη λήψη ηλεκτρονικών δεδομένων, όπου στην εμφάνιση ήταν σαν ογκώδη αριθμομηχανή. Την ίδια χρονιά με την εμφάνιση των POS τοποθετήθηκαν στο πίσω μέρος των χρεωστικών και πιστωτικών καρτών μαγνητικές λωρίδες για ευκολότερη ηλεκτρονική συλλογή των πληροφοριών της κάρτας. Το 1983 η εταιρία Verifone Inc. της Redwood City ήταν η πρώτη εταιρεία που εισήγαγε στην αγορά τα τερματικά της σειράς ZON τα οποία αποτέλεσαν πρότυπο για τα επόμενα που ακολούθησαν. (Moneris, 2019)

Η βασική γραμμή πλεύσης της ήταν να επικεντρωθεί στην ταχέως αναπτυσσόμενη βιομηχανία και το κατάφερε. Την δεκαετία του 1990 αυξήθηκε η χρήση των χρεωστικών και πιστωτικών καρτών και των ηλεκτρονικών πληρωμών. Επίσης, εμφανίστηκαν οι έξυπνες κάρτες όπου ενσωματώθηκε το 'chip' των δεδομένων πάνω τους.

Η πρόοδος των συσκευών έγινε γρήγορα και τα κατέστησε βασικά μηχανήματα για την κάθε επιχείρηση. Στην εποχή που διανύουμε έχουμε την εμφάνιση των πλέον σύγχρονων τερματικών πληρωμής. Εμφανισιακά είναι εμφανώς πιο μικρές συσκευές με μεγάλες οθόνες, ασύρματες ιδιότητες σε μικρές και μεγάλες αποστάσεις, λειτουργία πληρωμών μέσω κινητού τηλεφώνου και ανέπαφων συναλλαγών. Οι ανέπαφες συναλλαγές (contactless) εμφανίστηκαν στην Ελλάδα το 2011 και βασίζονταν στην ασύρματη τεχνολογία μικρής εμβέλειας NFC (Near Field Communication), δίνοντας τη δυνατότητα στον πελάτη να κάνει αγορές, πλησιάζοντας απλά την κάρτα του στο κατάλληλο μηχανήμα. Η Eurobank και η MasterCard έκαναν τις «ανέπαφες συναλλαγές» εφικτές και στη χώρα μας αν και σε περιορισμένο αρχικά στάδιο (Σκιαδάς, 2012).

Αφού καθιερώθηκαν οι ανέπαφες συναλλαγές με κάρτα στις προτιμήσεις των καταναλωτών, επόμενος στόχος ήταν οι πληρωμές με κινητό. Οι τράπεζες δίνουν τη δυνατότητα στους χρήστες της εφαρμογής του ηλεκτρονικού πορτοφολιού, τη δυνατότητα να πραγματοποιούν ανέπαφες συναλλαγές με όλες τις χρεωστικές, πιστωτικές και προπληρωμένες κάρτες τους, απλά πλησιάζοντας το κινητό τους στα POS που δέχονται ανέπαφες πληρωμές. Η Alpha Bank έχει πρώτη δημιουργήσει την εφαρμογή myAlpha Wallet, ένα ψηφιακό πορτοφόλι για όλες τις καθημερινές πληρωμές σε φυσικά και ηλεκτρονικά καταστήματα. (Λιδωρίκης, 2019)

Έναν ακόμα σύγχρονο τρόπο πληρωμών μέσω έξυπνου ρολογιού - smart watch, ανακοίνωσε για πρώτη φορά στην Ελλάδα η Alpha Bank, το Garmin pay. Το Garmin Pay σε συνεργασία με την Visa έγινε ένας νέος πρωτοποριακός τρόπος για να πραγματοποιηθούν πληρωμές εύκολα και με ασφάλεια, χωρίς να χρειάζονται μετρητά, πορτοφόλι, κάρτα ή κινητό. (Alpha Bank, 2019)

Τα POS άλλαξαν ριζικά τον τρόπο πληρωμών. Η σύγχρονη προσέγγιση ήταν ανώτερη από πολλές απόψεις αλλά οι καταναλωτές δεν μπόρεσαν εύκολα να πειστούν να υιοθετήσουν μια διαφορετική τεχνολογική αντίληψη. Η ανάπτυξη της χρήσης των τερματικών πληρωμής οφείλεται κατά κύριο λόγο στο πλεονέκτημα της απόδοσης του μειωμένου χρόνου επεξεργασίας συναλλαγών και της άμεσης έγκρισης των πληρωμών. Στην πάροδο λοιπόν του χρόνου, οι καταναλωτές παρατήρησαν την αναγκαιότητα της χρήσης των POS και κατέληξαν στη θετική αξιολόγηση τους.

Στα θετικά της χρήσης των τερματικών πληρωμής από την πλευρά των καταναλωτών κατατάσσονται: (Μαλλιάρα, 2017)

- η ευκολία στη διαδικασία της πληρωμής
- η ταχύτητα της συναλλαγής
- το αίσθημα της ασφάλειας
- η πληρωμή χωρίς μετρητά αποφεύγοντας το να χρειαστεί ο πελάτης να ανατρέξει σε ένα ATM
- η συλλογή πόντων σε κάθε αγορά τους οποίους μπορεί να τους εξαργυρώσει στα καταστήματα που είναι συνδεδεμένη η τράπεζα του.
- η έκπτωση φόρου, που οδηγεί στο αφορολόγητο όριο μόνο εφόσον οι πελάτες ξοδέψουν ένα ποσοστό της τάξεως του 10% έως 30% του εισοδήματός τους με ηλεκτρονικά μέσα πληρωμής.

Πολλαπλά είναι τα οφέλη για τις επιχειρήσεις από τη χρήση POS και ορίζονται ως: (Μαλλιάρα, 2017)

- μεγαλύτερη διείσδυση στο καταναλωτικό τους κοινό
- αύξηση των πωλήσεων για προϊόντα και υπηρεσίες τους
- δυνατότητα καλύτερης χρηματοδότησης από το τραπεζικό σύστημα

- αύξηση του ανταγωνισμού μεταξύ τραπεζών και άλλων εταιριών προμήθειας POS που λειτουργεί προς όφελος των επιχειρήσεων, καθώς ρίχνει τις τιμές και τις προμήθειες
- σε επίπεδο χρηματοδότησης, οι τζίροι που πραγματοποιούνται με κάρτες είναι πιο εύκολα μετρήσιμοι και δίνουν μια πιο συγκεκριμένη εικόνα για τα οικονομικά της επιχείρησης, επιτρέποντας ευχερέστερη χρηματοδότησή της από την τράπεζα.
- σημαντική μείωση του κόστους διαχείρισης των μετρητών (π.χ. διαχείριση κερμάτων, κόστος χρηματαποστολών, απώλειες από ληστείες, διαχείριση ακατάλληλων προς κυκλοφορία χαρτονομισμάτων, χρόνος εξυπηρέτησης πελατών, κ.λπ.)

Τα θετικά της παροχής POS της τράπεζας προς τις επιχειρήσεις είναι:

- η αύξηση των εσόδων από την προμήθεια που λαμβάνει για την κάθε συναλλαγή που πραγματοποιείται στα τερματικά της
- η μείωση των λειτουργικών εξόδων της επιχείρησης με την αποσυμφόρηση των συναλλαγών που διεκπεραιώνονται στο ταμείο των καταστημάτων
- η έκδοση λιγότερων παραστατικών και μικρότερου χρόνου απασχόλησης των υπαλλήλων
- αλλά και την αποφυγή της αναμονής των πελατών της στο ταμείο.
- αναμενόμενη είναι και η αύξηση του πελατολογίου της, αφού όλο και περισσότερες επιχειρήσεις σπεύδουν να αποκτήσουν τα POS εξαιτίας της αυξανόμενης ζήτησης τους από τους πελάτες τους.

Παράλληλα, οι φορολογούμενοι, συμπεριλαμβανομένων μισθωτών και συνταξιούχων θα έχουν ως κίνητρο για την επιλογή ηλεκτρονικών πληρωμών, τη συμμετοχή στη λεγόμενη φορολοταρία. Το υπουργείο Οικονομικών μέσω των συναλλαγών με POS μοιράζει σε αρκετούς τυχερούς φορολογούμενους ένα συνολικό ποσό κάποιων εκατομμυρίων ευρώ. Οι φορολογούμενοι δεν θα λαμβάνουν χρήματα σε μετρητά αλλά θα έχουν τη δυνατότητα να ξοδέψουν τα χρήματα με τη χρήση της χρεωστικής ή πιστωτικής τους κάρτας

Τα τελευταία χρόνια έχει γίνει υποχρεωτική η εγκατάσταση των P.O.S με στόχο την σταδιακή ένταξη όλων των επιχειρήσεων στο σύνολο της οικονομικής δραστηριότητας. Το πλαστικό χρήμα έχει μπει δυναμικά στη ζωή μας, άρα προσοχή πρέπει να δοθεί από τους καταναλωτές που χρησιμοποιούν το POS, σε όποια συναλλαγή πραγματοποιηθεί με την

κάρτα τους, να είναι παρών και μετά από κάθε πληρωμή να γίνεται έλεγχος της απόδειξης τους.

3.1.9 Τραπεζικές υπηρεσίες με βάση τεχνολογίες βιομετρικής

Η παροχή τεχνολογίας με βάση την εξειδικευμένη επιστήμη της βιομετρικής δεν αποτελεί πλέον προϊόν επιστημονικής φαντασίας. Η βιομετρία είναι μια εξειδικευμένη επιστήμη με αντικείμενο έρευνας την ανάλυση των βιολογικών στοιχείων, μέσω δικών της στατιστικών και μαθηματικών μεθόδων, χρησιμοποιώντας ως ειδικά όργανα τα βιομετρικά χαρακτηριστικά των έμβιων ζωικών ειδών και του ανθρώπου. Η χρήση της τεχνολογίας χρησιμοποιείται ως δευτερεύουσα μορφή ταυτοποίησης όπου η λειτουργία της επιτυγχάνεται σε συνδυασμό με την παραδοσιακή χρήση των κωδικών πρόσβασης, αν και θεωρητικά η τεχνολογία θεωρείται ένα βήμα για την αντικατάσταση της χρήσης των κωδικών πρόσβασης. (Αποστολόπουλος, 2019)

Υπάρχουν πολλές μορφές βιομετρικής τεχνολογίας που χρησιμοποιούνται σε όλο τον κόσμο. Όπως το σύστημα αναγνώρισης προσώπου που χρησιμοποιείται για αναγνώριση ή επιβεβαίωση της ταυτότητας ενός ατόμου από μία ψηφιακή εικόνα ή ένα καρτέ από βίντεο, μέσω σύγκρισης της στατικής εικόνας και μιας βάσης δεδομένων χαρακτηριστικών. Επίσης, τα δακτυλικά αποτυπώματα, καθώς το δάχτυλο του κάθε ανθρώπου έχει μοναδικό αποτύπωμα, η τεχνική αυτή στις μέρες μας χρησιμοποιείται σε Smartphone, tablet και laptop. Ανάμεσα σε όλες τις σχετικές διαθέσιμες τεχνολογίες μια από τις πιο διαδεδομένες είναι και η αναγνώριση μέσω της ίριδας του ματιού με τη χρήση σκάνερ στα έξυπνα κινητά γρήγορα και απλά όσο ένα τράβηγμα μιας φωτογραφίας και δεν απαιτεί καμία φυσική επαφή, η ίριδα του κάθε ματιού είναι μοναδική και δεν μπορεί να κλαπεί από κανέναν. Τα τελευταία χρόνια έχει αναπτυχθεί και η τεχνική αναγνώρισης φωνής στους τομείς των τραπεζών και στην κινητή τηλεφωνία. Επιπλέον, τα συστήματα αναγνώρισης που βασίζονται στα μοναδικά μοτίβα των φλεβών στις παλάμες των χεριών των ανθρώπων, στη γεωμετρία του ανθρώπινου χεριού που εμφανίστηκε για πρώτη φορά σε εφαρμογές υψηλής ασφάλειας στη δεκαετία του 1980. (Αποστολόπουλος, 2019)

Οι τράπεζες επενδύουν στις τεχνολογίες βιομετρικής με κύριο στόχο την ασφάλεια και την ευχρηστία των εφαρμογών τους. Η ρώσικη τράπεζα Sberbank τοποθέτησε σε κατάσταση της στην λεωφόρο Κουτούζοφσκι τον Ιούνιο του 2017 το πρώτο ATM που

μπορούν να εκτελεστούν συναλλαγές με τη χρήση βιομετρικής τεχνολογίας, χωρίς χρήση κάρτας. Ο εκπρόσωπος της τράπεζας δήλωσε ότι βάση των αποτελεσμάτων από το πιλοτικό πρόγραμμα, που θα ολοκληρωθεί στο τέλος της χρονιάς, θα εξαρτηθεί και η λήψη της απόφασης για την περαιτέρω χρήση των ATM βασισμένων σε αυτή την βιομετρική τεχνολογία. Ο αναπληρωτής διευθύνων σύμβουλος της Sberbank Αλεξάντρ Τορμπάχοφ είχε ανακοινώσει ότι στο τέλος του 2017 η τράπεζα θα μπορεί να ταυτοποιεί τους πελάτες της μέσω φωνητικής αναγνώρισης στη περίπτωση που απευθυνθούν στο τηλεφωνικό κέντρο της τράπεζας. (iefimerida, 2017)

Η Daon, μια εταιρεία ανάπτυξης βιομετρικών συστημάτων σε συνεργασία με την Amazon εργάστηκε για την παροχή μιας υπηρεσίας που θα επιτρέπει στον κάτοχο του συστήματος να πραγματοποιεί πληρωμές μέσω Online Banking με φωνητικές εντολές με την βοήθεια της ηλεκτρονικής 'Alexa'. Ένα ακόμα παράδειγμα της χρήσης της βιομετρικής τεχνολογίας υιοθέτησε η βρετανική εταιρεία παροχής τραπεζικών υπηρεσιών NatWest τον Οκτώβριο του 2018. Η Mastercard δημιούργησε μια κάρτα για ανέπαφες συναλλαγές με αναγνώριση δακτυλικών αποτυπωμάτων. Ο ιδιοκτήτης της κάρτας δεν χρειάζεται να

θυμάται κάποιο κωδικό, απλά να τοποθετεί το δάχτυλό του πάνω στην κάρτα ώστε να πραγματοποιηθεί η συναλλαγή με το κατάστημα στο οποίο βρίσκεται. Με αυτόν τον τρόπο εξασφαλίζεται ότι σε περίπτωση κλοπής ή απώλειας δεν θα υπάρχει δυνατότητα να τη χρησιμοποιήσει κάποιος άλλος. Η Τράπεζα Κύπρου εργαζόταν πάνω σε μια παρόμοια εφαρμογή στις κάρτες Visa την ίδια χρονική περίοδο. Η ισπανική τράπεζα CaixaBank προσέφερε μια ακόμα καινοτομία στα ATM της Βαρκελώνης, με τη πιλοτική χρήση της χρεωστικής ή πιστωτικής κάρτας στα μηχανήματα αυτόματης ανάληψης, οι κάτοχοι των καρτών χωρίς να πληκτρολογούν τον προσωπικό τους κωδικό, αφού το μηχάνημα τους σκανάρει ψηφιακά με βάση το σύστημα αναγνώρισης του προσώπου τους. (Λαΐνας, 2019)

Γνωστή έγινε και η υιοθέτηση της τεχνολογίας βιομετρικής αναγνώρισης από τις εφαρμογές mobile banking των τραπεζών. Εφόσον το κινητό υποστηρίζει την συγκεκριμένη τεχνολογία και έχει ενεργοποιηθεί η λειτουργία στη συσκευή, η ταυτότητά του χρήστη μπορεί να εξακριβωθεί με αναγνώριση προσώπου μέσω της λειτουργίας Face ID ή με το δακτυλικό αποτύπωμά της λειτουργία Touch ID. Το 2018 σημειώθηκε το 35% των καταναλωτών να κάνει χρήση της βιομετρικής τεχνολογίας από τα smartphones του για πληρωμές. Ενώ το 2019 σημειώνεται ποσοστό της τάξης του 50% των καταναλωτών. Η ομάδα των αναλυτών της Acuity Market Intelligence υποστηρίζει πως το 2022 οι

συγκεκριμένες συναλλαγές θα ξεπεράσουν αριθμητικά το 1 τρισεκατομμύριο. (Economy Today, 2019)

Δημιουργήθηκαν και ενστάσεις της χρήσης της βιομετρικής τεχνολογίας. Το πρώτο επιχείρημα ένστασης τέθηκε στη Βρετανία και την Ιρλανδία. Σύμφωνα με τον διαχειριστή της εταιρίας ηλεκτρονικών πληρωμών Stripe McDougall, υπήρχε η αβεβαιότητα για την εξέλιξη των βιομετρικών πληρωμών για τους πελάτες που δεν διαθέτουν σύγχρονες συσκευές αφού πάρα πολλοί πελάτες στο ορατό μέλλον θα αποκλειστούν από την διαδικασία λόγω κατοχής παλιάς συσκευής. Ένα ακόμα αντεπιχείρημα αφορά την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων αφού η μαζική αποθήκευση βιομετρικών αυξάνει τον κίνδυνο και το κόστος της παραβίασης. Τον Αύγουστο του 2018, η ερευνητική ομάδα VPNMentor, διαπίστωσε ότι θα μπορούσε να έχει πρόσβαση στα δακτυλικά αποτυπώματα, στην αναγνώριση του προσώπου και άλλων προσωπικών στοιχείων ενός εκατομμυρίου ανθρώπων. (Economy Today, 2019)

Όσο αφορά την προστασία απέναντι στη χρήση της βιομετρικής τεχνολογίας, λύση μπορεί να έρθει μέσα από τον συνδυασμό μεθόδων πρόσβασης. Οι εταιρείες συμπεριλαμβανομένων των τραπεζών προσπαθούν να ανταπεξέλθουν στις προκλήσεις του μέλλοντος και τις ανάγκες των πελατών τους. Αν θα επικρατήσει η τεχνική της βιομετρικής έναντι άλλων τεχνολογιών θα φανεί στο άμεσο μέλλον.

3.1.10 Τραπεζικά καταστήματα χωρίς υπαλλήλους

Υπάρχουν πολλά υποκαταστήματα τραπεζών σε όλο τον κόσμο που δεν διαθέτουν ανθρώπινο προσωπικό για την εξυπηρέτηση των πελατών και έχουν στραφεί στην εξ ολοκλήρου αντικατάσταση των μέσων εξυπηρέτησης από αυτοματοποιημένες ταμειολογιστικές μηχανές ή από ρομπότ.

Σύμφωνα με το The Guardian , η πρώτη τράπεζα στον κόσμο που λειτουργεί από το 2018 με ρομπότ είναι η China Construction Bank (CCB). Η τράπεζα λειτουργεί βασισμένη σε τεχνολογία έξυπνων υπηρεσιών τεχνητής νοημοσύνης, εικονικής πραγματικότητας και αναγνώρισης προσώπου. Στην είσοδο του καταστήματος βρίσκεται η "Xiao Long" ή "Little Dragon" ένα ανθρωποειδές ρομπότ που υποδέχεται τους πελάτες και με τη βοήθεια της σάρωσης προσώπων και της αναγνώρισης της φωνής απαντάει σε βασικά τους ερωτήματα. Μετά από μια γρήγορη αρχική συνομιλία με το ρομπότ, οι πελάτες περνούν από

ηλεκτρονικές πύλες όπου σαρώνονται τα πρόσωπα και οι ταυτότητές τους. Σε μελλοντικές επισκέψεις, η αναγνώριση προσώπου από μόνη της είναι αρκετή για να ανοίξει τις πύλες και να τους ζητήσει πληροφορίες. Στο εσωτερικό του καταστήματος οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να εξυπηρετηθούν από αυτοματοποιημένα ταμεία και να εκτελέσουν πολλές υπηρεσίες όπως άνοιγμα νέων τραπεζικών λογαριασμών, μεταφορά χρημάτων, πραγματοποίηση επενδύσεων, ανταλλαγή συναλλάγματος και έλεγχο λογαριασμών. (The Guardian, 2018)

Εκτιμάται πως πάνω από το 90% των παραδοσιακών τραπεζικών συναλλαγών με μετρητά θα είναι σε θέση να χειριστεί η τράπεζα από τη νέα αυτή τεχνολογία. Στην αίθουσα εικονικής πραγματικότητας βρίσκονται και έξυπνα αυτοματοποιημένα ταμεία που δίνουν τη δυνατότητα μέσω ενός συνδέσμου βίντεο οι πελάτες να μπορούν να επικοινωνήσουν με κάποιο εκπρόσωπο της τράπεζας. (Mills, 2018) Η CCB ανακοίνωσε ότι αυτός ο κλάδος υψηλής τεχνολογίας αποτελεί ένα τόπο έλξης για τους έμπειρους πελάτες της και έχει ως στόχο να κάνει τις τραπεζικές εργασίες πιο εξατομικευμένες, αποτελεσματικές, βολικές και μπορεί επίσης να βοηθήσει στη μείωση του κόστους του προσωπικού.

Το πρώτο πλήρως αυτοματοποιημένο ηλεκτρονικό τραπεζικό κατάστημα στην Ελλάδα ήρθε από τη Τράπεζα Πειραιώς το 2016. Βασικός σκοπός ήταν η δημιουργία ενός εναλλακτικού σύγχρονου καταστήματος ηλεκτρονικής τραπεζικής που στοχεύει στη καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών και στη βελτίωση της συνολικής εμπειρίας τους μέσω της παροχής πρωτοποριακών υπηρεσιών.

Επισημαίνεται πως κατά τους πρώτους δύο μήνες λειτουργίας τους ξεπέρασαν κατά πολύ τους στόχους που είχαν τεθεί, καθώς άμεσα ανταποκρίθηκαν ιδιώτες, επιχειρήσεις, ελεύθεροι επαγγελματίες αλλά και πελάτες μεγαλύτερης ηλικίας που εξοικειώνονται γρήγορα με τις αυτοματοποιημένες συναλλαγές. Στα ηλεκτρονικά καταστήματα e-branch της Τράπεζας Πειραιώς ο πελάτης μπορεί να κάνει κατάθεση, ανάληψη μετρητών, πληρωμή δανείων και πιστωτικών καρτών, πληρωμή λογαριασμών οφειλών δημοσίου, μεταφορά χρημάτων, πληρωμή Prepaid καρτών, e-παραβόλου και πολλές άλλες διαδικασίες.

Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στην υπηρεσία «Ταμίας από απόσταση», όπου ο πελάτης μπορεί να εκτελέσει, μέσω βίντεο κλήσης με έμπειρο ταμεία της Τράπεζας τουλάχιστον το 90% των προσφερόμενων συναλλαγών παραδοσιακού ταμείου. Κάποιες ακόμα υπηρεσίες που προσφέρει το κατάστημα είναι η άμεση έκδοση και παραλαβή προπληρωμένης κάρτας από το ειδικό μηχάνημα, η άμεση ενημέρωση βιβλιαρίου, η απομακρυσμένη εγγραφή στο

Internet Banking μέσω του σημείου τηλεφωνικής εξυπηρέτησης που υπάρχει στο κατάστημα και η χρήση των διαθέσιμων στο κατάστημα, ηλεκτρονικών συσκευών PC & tablets για γνωριμία και εξοικείωση με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της τράπεζας. Επίσης υπάρχει η δυνατότητα πραγματοποίησης 24/7 καταθέσεων, αναλήψεων και πληρωμών στα μηχανήματα ATM και easypay kiosk που βρίσκονται στον εσωτερικό χώρο, γνωριμίας με προϊόντα και υπηρεσίες των διαφόρων συνεργατών της τράπεζας, πραγματοποίηση συναντήσεων για παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών στον ειδικό χώρο του meeting room. (Σιάρκος, 2016)

Επιπλέον των παραπάνω, για τις επιχειρήσεις και τους ελεύθερους επαγγελματίες προσφέρονται καταθέσεις επιταγών στο «Ταμείο από απόσταση», άμεση καταμέτρηση και κατάθεση χαρτονομισμάτων και κερμάτων. Επίσης παρέχονται πρωτοποριακές υπηρεσίες για πολίτες ΑμεΑ, καθώς για άτομα με πρόβλημα όρασης, εκτελούνται συναλλαγές ταμείου χωρίς την ανάγκη συνυπογραφής δύο μαρτύρων, για άτομα με πρόβλημα ακοής πραγματοποιούνται συναλλαγές ταμείου στην ελληνική νοηματική γλώσσα και για άτομα με κινητικά προβλήματα δίνεται η δυνατότητα εύκολης πρόσβασης στο κατάστημα και στον «Ταμεία από απόσταση». (Τράπεζα Πειραιώς, 2020)

Τα e-branch προσφέρουν φιλικό σχεδιασμό, παρέχουν καινοτομίες τεχνολογιών, καθώς και διευρυμένο ωράριο λειτουργίας. Οι πελάτες μπορούν να απευθύνονται στο ειδικά εκπαιδευμένο προσωπικό που είναι διαθέσιμο καθ' όλο το διευρυμένο ωράριο λειτουργίας ώστε να ενημερώνονται για τις νέες υπηρεσίες, να εκπαιδεύονται στη χρήση των αυτοματοποιημένων μηχανημάτων και των ψηφιακών υπηρεσιών καθώς και για να τους λύνονται τυχόν απορίες σχετικά με τα τραπεζικά προϊόντα και διαδικασίες διεκπεραίωσης συναλλαγών.

3.1.11 Ψηφιακές τράπεζες

Η ψηφιακή τραπεζική αφορά την αυτοματοποίηση κάθε βήματος της τραπεζικής σχέσης, όπου ξεπερνά και μια διαδικτυακή ή κινητή πλατφόρμα τραπεζικής. Κάθε χρηματοπιστωτικό ίδρυμα που διαχειρίζεται όλες τις συναλλαγές μέσω του διαδικτύου, email, καταθέσεις επιταγών μέσω κινητού και μηχανήματα ATM και δεν έχει τα γενικά έξοδα των φυσικών καταστημάτων του κλάδου, ανήκει στις ψηφιακές τράπεζες. Στα μέσα της δεκαετίας του 2000, πολλές εικονικές τράπεζες εμφανίστηκαν λόγω της ευκολίας πρόσβασης μέσω του διαδικτύου και των κινητών τηλεφώνων. Το 1995 στο Ηνωμένο

Βασιλείο, η Security First Network Bank ήταν η πρώτη τράπεζα χωρίς υποκαταστήματα που προσέφερε ψηφιοποιημένες λειτουργίες από την ανάπτυξη προϊόντων έως και την εξυπηρέτηση πελατών. (CNET, 1997)

Στην Ελλάδα, η πρώτη ψηφιακή τράπεζα ήταν η Praxia Bank η οποία τοποθετήθηκε στην αγορά το 2018 και μέχρι σήμερα δεν έχει λειτουργήσει ουσιαστικά σαν μια τέτοια. Οι ψηφιακές τράπεζες περιλαμβάνουν την απόλυτη μετατροπή τους σε ένα καθαρά ψηφιακό περιβάλλον εξίσου για τους πελάτες και τους εργαζομένους της. Οι μεγαλύτερες ξένες ψηφιακές τράπεζες που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα είναι η Revolut, N26, Transferwise, Monese, Curve κ.α. και γνωρίζουν τεράστια ανάπτυξη ειδικά μετά τα capital controls αλλά και με το online shopping. (naftemporiki.gr, 2020)

Η ψηφιακή τραπεζική καθίσταται ολοένα και πιο σημαντική στον τραπεζικό κλάδο. Οι περισσότερες προσφέρουν στον πελάτη, μεγαλύτερη ασφάλεια των χρημάτων στον λογαριασμό του, εύχρηστη και γρήγορη αγορά bitcoin, δωρεάν υπηρεσίες και προϊόντα όπως ανάληψη χρημάτων από ATM του εξωτερικού, μεταφοράς χρημάτων σε χρήστες της ίδιας υπηρεσίας, αγορές μετοχών και μετατροπή νομισμάτων. Κάποιες προσθέτουν αλλά και τροποποιούν υπηρεσίες ώστε να υπάρχει ποικιλομορφία και να καλύπτονται όλες οι ανάγκες των πελατών τους. Οι ψηφιακές τράπεζες πλέον έχουν πληθύνει και αναγκάζονται να προσφέρουν ακόμα πιο χρήσιμες και ωφέλιμες λειτουργίες λόγω του έντονου ανταγωνισμού που μαστίζει στην αγορά. Οι τράπεζες μπορούν να επωφεληθούν από τη μείωση του λειτουργικού κόστους από την αυτοματοποίηση των λειτουργιών/διαδικασιών, από την απαίτηση λιγότερου προσωπικού αλλά και να εξαλείψουν δαπανηρές λειτουργίες επεξεργασίας back-office. Επίσης, προσφέρεται ευκινησία, καθώς οι αυτοματοποιημένες λειτουργίες μπορούν εύκολα να ρυθμιστούν ώστε να αποδίδουν διαφορετικά και να αντιδρούν γρήγορα στις αλλαγές της αγοράς. Σε επίπεδα βιωσιμότητας, η ψηφιακή τραπεζική επιτρέπει στις τράπεζες να προσφέρουν υπηρεσίες που απαιτούνται για την επίτευξη μιας ευρύτερης πελατειακής βάσης και την οικοδόμηση στενότερων σχέσεων με τους πελάτες. (Γιάννης, 2020)

Τα βασικά στοιχεία μιας ψηφιακής τράπεζας αφορούν την συνεργασία της με την Fintech, την ψηφιακή αρχιτεκτονική της, την εμπιστοσύνη και την έλξη. Συγκεκριμένα οι τράπεζες δεν μπορούν και δεν πρέπει να προσεγγίζουν τον νέο κόσμο από μόνες τους, έτσι η συνεργασία με την Fintech, δημιουργεί ένα τεχνολογικό οικοσύστημα επόμενης γενιάς που εκπληρώνει τα οράματα του μέλλοντος, διασφαλίζει την ταχεία ανταπόκριση στις

μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς και συμβάλλει στην ενισχυμένη εμπειρία των πελατών. Στο επίπεδο της τραπεζικής αρχιτεκτονικής, είναι πιο αποτελεσματικό να εστιάζουμε και στα τρία επίπεδα της βασικής τραπεζικής πλατφόρμας που αφορούν την παρουσίαση, τα προϊόντα, τον πελάτη και την εννοχρήστρωση. Τέλος η εμπιστοσύνη και έλξη, καθώς οι τράπεζες πρέπει να οικοδομήσουν εμπιστοσύνη γύρω από τις επωνυμίες τους και να προσελκύσουν φυσικά τους ανθρώπους για να γίνουν πελάτες αντί να προωθούν διαφημίσεις μέσω καναλιών. Ωστόσο, σημαίνει ότι η ψηφιακή τράπεζα του μέλλοντος θα οργανωθεί γύρω από τη βασική βάση δεδομένων και τους πελάτες της και όχι γύρω από τα προϊόντα της.

Η ψηφιακή τραπεζική αλλάζει διαρκώς τον τραπεζικό κλάδο, με τις τράπεζες να επηρεάζονται από την ψηφιακή αυτή διείσδυση, που αλλάζει τις προσδοκίες των πελατών και επηρεάζει τις ροές εσόδων. Έτσι τα φυσικά καταστήματα πρέπει να ενεργήσουν γρήγορα αν θέλουν να πετύχουν σε μια ψηφιακή οικονομία και να διαχειριστούν την κατάσταση. Ουσιαστικά είναι απαραίτητο να βελτιώσουν την εμπειρία των πελατών, να αυξήσουν την επιχειρησιακή αποδοτικότητα, να θέσουν βασικές αλλαγές στις καθημερινές λειτουργίες τους, να βελτιώσουν την εμπειρία των πελατών, να χειριστούν τις καταστάσεις με ψηφιακό τρόπο που να ταιριάζει στην οργάνωση, τους πελάτες και το εργατικό δυναμικό τους αλλά και να παραμείνουν πιστοί στη δική τους ταυτότητα ώστε να προσαρμοστούν ταχύτερα στις αλλαγές του κλάδου.

Μπορούν να παρατηρηθούν δυο κύριες τάσεις σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο οι ψηφιακές διαταραχές αλλάζουν στον τραπεζικό κλάδο. Πρώτων, οι μεγάλες τράπεζες έχουν την οικονομική δυνατότητα να επενδύσουν στην ψηφιοποίηση, γεγονός που δημιουργεί μεγαλύτερη διάκριση μεταξύ μικρών και μεγάλων τραπεζών. Δεύτερον, η ισχυρή αύξηση του αριθμού των νέων μικρών τραπεζών, που ανταποκρίνονται σε συγκεκριμένη ζήτηση πελατών, εξυπηρετώντας ένα συγκεκριμένο τμήμα ή θέση στην αγορά. Η πιο σημαντική διαφορά μεταξύ ψηφιακής, διαδικτυακής και παραδοσιακής τραπεζικής είναι ότι η σχέση των πελατών με μια ψηφιακή τράπεζα ξεκινά και παραμένει αυστηρά στο διαδίκτυο χωρίς να χρειάζεται να επισκεφθεί οποιαδήποτε φυσική τοποθεσία. Η παραδοσιακή τραπεζική βασίζεται αυστηρά σε πρόσωπο με πρόσωπο τραπεζικές συναλλαγές, η διαδικτυακή τραπεζική περιορίζεται στην λειτουργία της μέσω internet και η ψηφιακή τραπεζική προχωρά ένα βήμα πιο πέρα, στην πλήρη μετάβαση στον ψηφιακό κόσμο.

Στην ελληνική πραγματικότητα ξένες ψηφιακές τράπεζες όπως η N26 και η Revolut κατακτούν την τοπική αγορά., με μισό εκατ. πελάτες κατά τις εκτιμήσεις. Η Praxia Bank, η πρώτη αμιγώς ψηφιακή τράπεζα στην Ελλάδα, βρέθηκε σε οικονομικό αδιέξοδο. Ως μια δεύτερη ευκαιρία προβάλλεται για την τράπεζα η δεσμευτική συμφωνία για την πώληση του συνόλου των μετοχών της στην Viva Wallet Holdings και η συμφωνία έχει τεθεί για την έγκριση στις αρμόδιες αρχές και αναμένεται επικύρωση από την Τράπεζα της Ελλάδος (naftemporiki.gr, 2020).

Από εδώ και πέρα είναι αρκετά δύσκολο να προβλέψουμε το μέγεθος των εξελίξεων, καθώς προτεραιότητα έχει να εξυγιανθεί το τραπεζικό σύστημα, να περάσουν με επιτυχία οι συστημικές τράπεζες τα τραπεζικά τεστ αντοχής, πριν αρχίσει να αναπτύσσεται συστηματικά η αγορά ψηφιακών προϊόντων και υπηρεσιών. Παράλληλα, οι τραπεζίτες θα εξηγούν τον τρόπο με τον οποίο οι πελάτες μπορούν να δαπανούν και να αποταμιεύουν έξυπνα τα χρήματά τους, μέσα από την επαυξημένη τεχνολογία. Εξακολουθεί να υπάρχει πολύ λαμπρό μέλλον για θέσεις εργασίας στον τραπεζικό τομέα, μόνο που οι θέσεις θα είναι λιγότερες και θα επικεντρωθούν ψηφιακά και όχι φυσικά στον πελάτη. (Skinner, 2020)

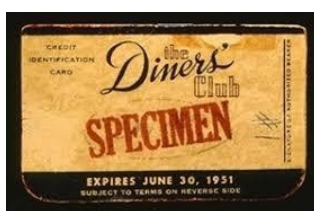
3.1.12 Τραπεζικές κάρτες

Οι άνθρωποι είχαν πριν από περίπου 5.000 χρόνια την ανάγκη δημιουργίας ενός αντικειμένου που δεν θα έχει συγκεκριμένη αντικειμενική αξία και θα αντιπροσωπεύει τραπεζικές συναλλαγές. Οι μορφές των τραπεζικών καρτών άλλαξαν στη πάροδο των ετών, από πινάκια από πηλό, παρεμφερή πλακίδια χρεώσεων, ειδικές επιταγές εμποτισμένες με άνθρακα, πιστωτικά νομίσματα, αλλά και σχετικά παρόμοιων καρτών με τις σημερινές, εμφανίστηκε και η πιο σύγχρονη μορφή τους.

Καθώς το σύστημα τραπεζικών καρτών μεγάλωσε, η τεχνολογία των υπολογιστών προχώρησε και έφερε επανάσταση στις τραπεζικές συναλλαγές. Μέχρι να φτάσουμε στη σημερινή μορφή των τραπεζικών καρτών μεσολάβησαν αρκετές μορφές που αντιπροσώπευαν την τεχνολογία της κάθε εποχής. Η εφεύρεση τους άλλαξε τον κόσμο και την κοινωνία και οι επόμενες γενιές είναι φανερά δύσκολο να φανταστούν τη ζωή τους χωρίς την ύπαρξη τους. Τα βασικά είδη τραπεζικών καρτών στην Ελλάδα είναι η χρεωστική, η πιστωτική και η προπληρωμένη. Μεταξύ τους διαφέρουν ως προς τη προέλευση των χρημάτων για κάθε συναλλαγή καθώς όλες πραγματοποιούν αγορές και αναλήψεις.

(Ελληνική Ένωση Τραπεζών, 2016)

Η πρώτη σύγχρονη πιστωτική κάρτα ήταν η Diners Club, η οποία εμφανίστηκε το 1949 και ήταν αρχικά κατασκευασμένη από χαρτόνι. Η ιστορία της ξεκινά με τον Frank McNamara, επικεφαλής της Hamilton Credit Corporation, ο οποίος κατά τη διάρκεια ενός επαγγελματικού δείπνου στη Νέα Υόρκη, έψαχνε το πορτοφόλι ώστε να εξοφλήσει το ακριβό δείπνο που μόλις είχε ολοκληρώσει με τους φίλους του, αντικρίζοντας ότι το πορτοφόλι του έλειπε. Έτσι σκέφτηκε ότι μια κάρτα προνομίων για αξιόπιστα πρόσωπα όπως ήταν ο ίδιος, θα αποτελούσε τη καλύτερη λύση. Μέχρι το τέλος του έτους, 20.000 άτομα χρησιμοποιούν τη κάρτα Diners Club.



Εικόνα 7: Η πρώτη Diners Club τραπεζική κάρτα

Τη πρώτη πιστωτική κάρτα όπως τη γνωρίζουμε σήμερα έφερε το 1958 η Αμερικάνικη Τράπεζα με τις πιστωτικές κάρτες BankAmericard. Η BankAmericard το 1966 έγινε η πρώτη γενικής χρήσης τραπεζική κάρτα και κοντά στο 1976 μετονομάστηκε σε VISA. (VISA, 1996-2020) Η Diners Club έγινε η πρώτη μεγάλη εταιρεία χρεωστικών καρτών στη Βρετανία μετά τη συγχώνευση των υπηρεσιών Finders Services και πιστωτικών καρτών. Οι πιστωτικές κάρτες έγιναν ένας αποτελεσματικός τρόπος για όσους ταξιδεύουν σε όλη τη χώρα να μεταφέρουν την πίστωση τους σε μέρη όπου δεν μπορούσαν να χρησιμοποιήσουν άμεσα τις τραπεζικές τους εγκαταστάσεις. Αντίστοιχα, το 1966, μια ομάδα τραπεζών στη Καλιφόρνια έκδωσε τη δεύτερη μεγαλύτερη τραπεζική κάρτα τη Mastercard. Σήμερα οι Mastercard και οι VISA είναι οι πιο αξιόπιστοι οργανισμοί τραπεζικών καρτών και οι τράπεζες επιτρέπουν πλέον την έκδοση και των δύο τύπων καρτών στους πελάτες τους, αν και αυτές ήταν αρχικά χρεωστικές κάρτες που αργότερα απέκτησαν χαρακτηριστικά πιστωτικών καρτών. (iefimerida, 2019)

Η χρεωστική κάρτα, σύμφωνα με μια έκθεση της Κεντρικής Τράπεζας του Kansas, εμφανίστηκε το 1966. Η τράπεζα του Delaware έγινε ο πιλότος της κάρτας και μετά το 1970 αρκετές τράπεζες υιοθέτησαν τη χρήση τους σε παρόμοιο ή ίδιο επίπεδο. Η χρήση των χρεωστικών καρτών αυξήθηκε τη δεκαετία του '80 και του '90 καθώς όλο και περισσότερα ATM άρχισαν να εμφανίζονται. Η ιστορία των προπληρωμένων καρτών είναι κάπως

μικρότερη από αυτήν. Πλέον οι καταναλωτές χρησιμοποιούν τις χρεωστικές κάρτες με μεγάλη συχνότητα και με την υιοθέτηση της χρήσης παρατήρησαν να μειώνονται τα πιστωτικά τους όρια. Το 1990, οι χρεωστικές κάρτες χρησιμοποιήθηκαν σε περίπου 300 εκατομμύρια συναλλαγές και το 2009 μαζί με τις προπληρωμένες άγγιξαν τις 37,6 δισεκατομμύρια συναλλαγές (Collins, 2011).



Εικόνα 8: Η πιστωτική κάρτα της BankAmericard το 1966

Όλες οι σύγχρονες τραπεζικές κάρτες αποτελούνται από ένα 16ψήφιο αριθμό, το όνομα κατόχου, την ημερομηνία λήξης, τον 3ψήφιο κωδικό επαλήθευσης (CVC2), την υπογραφή στο πίσω μέρος της κάρτας, τον 4ψήφιο μυστικό κωδικό PIN, το ενσωματωμένο chip και την τεχνολογία Chip & PIN και την τεχνολογία contactless για ανέπαφες συναλλαγές σε κάρτες. Οι πληρωμές χωρίς να απαιτείται η τοποθέτηση του πλαστικού στο τερματικό POS για να ολοκληρωθεί η συναλλαγή, έφτασαν τις ανέπαφες συναλλαγές στην κύρια προτίμηση των πελατών μέσα σε ένα χρόνο. Για την διεκπεραίωση της συναλλαγής αρκεί να πλησιάσει ο συναλλασσόμενος την κάρτα του κοντά στο τερματικό και η συναλλαγή ολοκληρώνεται σε 5 δευτερόλεπτα. Έτσι η μεγαλύτερη ευκολία για τις συναλλαγές, η εξοικονόμηση χρόνου και η μείωση του κόστους διαχείρισης μετρητών αποτελούν τα πλεονεκτήματα.

Οι κάρτες μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε διαδικτυακές και φυσικές συναλλαγές. Σε περίπτωση χρήσης τους σε διαδικτυακές συναλλαγές η συναλλαγή ολοκληρώνεται με την εισαγωγή των απαραίτητων στοιχείων του αριθμού της κάρτας, της ημερομηνίας λήξης της και του 3ψήφιου κωδικού επαλήθευσης (CVC2) στο κατάλληλο πεδίο στην ιστοσελίδα πληρωμής. Σε περίπτωση χρήσης τους σε φυσικές συναλλαγές οι κάρτες μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε ATM και POS. Συγκεκριμένα στα φυσικά σημεία πώλησης POS, η ταυτοποίηση των στοιχείων για την έγκριση της συναλλαγής γίνεται είτε μέσω της πληκτρολόγησης του PIN, είτε ανέπαφα για αγορές έως 25 ευρώ. Σε περίπτωση χρήσης τους σε ATM μπορούν να πραγματοποιηθούν αναλήψεις, μεταφορές, καταθέσεις και για άλλες χρήσιμες πληροφορίες, με βασικό στοιχείο ταυτοποίησης τον 4ψήφιο μυστικό κωδικό PIN.

Συγκεκριμένα, η χρεωστική κάρτα χρησιμοποιείται συνήθως για αναλήψεις μετρητών από ΑΤΜ και αγορές είτε ηλεκτρονικά, είτε όχι. Είναι συνδεδεμένη με τον τρέχοντα τραπεζικό λογαριασμό και κατά την πραγματοποίηση μιας τέτοιας αγοράς τα χρήματα που οφείλονται χρεώνονται άμεσα από το διαθέσιμο υπόλοιπο του λογαριασμού με τον οποίο συνδέεται. Ουσιαστικά με μια χρεωστική κάρτα μπορεί κάποιος να ξοδέψει τα χρήματα που έχει στη διάθεση του και αν ξοδέψει περισσότερα ενδέχεται να υποστεί χρεώσεις υπερανάληψης. Η πιστωτική κάρτα δεν συνδέεται με κάποιον τραπεζικό λογαριασμό, αλλά με ένα χρηματοπιστωτικό ίδρυμα κάποιας τράπεζα ή εταιρείας που εκδίδει πιστωτικές κάρτες. Ενώ η συναλλαγή με την χρεωστική κάρτα είναι μεταξύ του αγοραστή και του πωλητή, η συναλλαγή με την πιστωτική κάρτα εμπλέκει και ένα τρίτο πρόσωπο, τον εκδότη της κάρτας. Με την πιστωτική κάρτα ο πελάτης δεν περιορίζεται στα χρήματα που υπάρχουν στον λογαριασμό αλλά στο όριο που έχει η κάρτα. Η τράπεζα ή ο εκδότης της κάρτας, χρεώνει με έναν τόκο στις αγορές, αν και υπάρχει περίοδος χάριτος ενός μήνα συνήθως μέχρι να ισχύσει το επιτόκιο, αν βέβαια υπάρχει πάντα έγκαιρη εξόφληση του λογαριασμού. Η προπληρωμένη κάρτα λειτουργεί σαν μια χρεωστική κάρτα με τη μόνη διαφορά ότι πρέπει να φορτιστεί με τα χρήματα έως ένα προκαθορισμένο όριο πριν χρησιμοποιηθεί για κάποια συναλλαγή. Συνήθως η διεκπεραίωση διαδικτυακών συναλλαγών είναι η κύρια χρήση της. (Αρσένης, 2008)

Συγκριτικά, μια χρεωστική, πιστωτική και προπληρωμένη κάρτα διαφέρουν ως προς το επίπεδο ευκολίας της χρήσης τους, τις χρεώσεις, τις αναλήψεις μετρητών, το επιτόκιο, την επιβράβευση και άλλες ακόμα παροχές όπως την ασφάλεια του πελάτη, τη χρήση στο εξωτερικό και το όριο συναλλαγών. Όλες οι κάρτες μπορούν να χρησιμοποιηθούν για συναλλαγές αντί μετρητών και διαθέτουν την ειδική τεχνολογία για ανέπαφες συναλλαγές.

Αρχικά, μια χρεωστική κάρτα, συνήθως δεν έχει καμία χρέωση για την έκδοση της, σε περίπτωση υπερανάληψης υπάρχει χρέωση επί του δανεισθέντος ποσού, πραγματοποιούνται αναλήψεις έως το ημερήσιο όριο της κάρτας και δωρεάν, αλλά για αναλήψεις σε ΑΤΜ άλλης τράπεζας παρατηρείται χρέωση ενός συγκεκριμένου ποσού και για το εξωτερικό ανάλογα με το ποσό της ανάληψης σε ξένο νόμισμα. Τα χρήματα δεσμεύονται και χρεώνονται άμεσα στη κάθε συναλλαγή, με πολλές τράπεζες να προσφέρουν πόντους με τις συναλλαγές για να εξαργυρωθούν σε ερχόμενες αγορές και όσο για το όριο των συναλλαγών δεν μπορεί ο πελάτης να ξοδέψει περισσότερα χρήματα από αυτά που υπάρχουν στο λογαριασμό ή το συμφωνημένο όριο υπερανάληψης.

Στη συνέχεια, μια πιστωτική κάρτα, πιθανώς να έχει ετήσια συνδρομή ή να παρέχεται εξολοκλήρου ή μόνο για το πρώτο έτος δωρεάν. Η ανάληψη χρημάτων δεν αποτελεί κύρια επιλογή καθώς υπάρχει χρέωση με ποσοστό επί της συναλλαγής, είναι επιπρόσθετο και συνήθως μεγαλύτερο από το επιτόκιο για τους μηνιαίους λογαριασμούς. Στη περίπτωση ακέρατης εξόφλησης του υπολοίπου κάθε μήνα, παρατηρείται μια περίοδος χάριτος 45 ημερών περίπου, διαφορετικά υπάρχει τόκος επί του υπολοίπου. Η χρήση πιστωτικής επιβραβεύεται με τη δυνατότητα εξαργύρωσης πόντων σε επόμενες αγορές, ταξιδιωτική ασφάλιση και βοήθεια αλλά και τη δυνατότητα ένταξης σε πρόγραμμα άτοκων δόσεων που προσφέρονται από επιχειρήσεις και το δημόσιο. Για την ασφάλεια των πελατών, πολλές πιστωτικές κάρτες προσφέρουν προστασία αγορών και επιπρόσθετη εγγύηση, μέσα από την δυνατότητα ασφάλισης τους για κλοπή, ζημιά κ.α. μέχρι και 6 μήνες από την αγορά. Οι χρεώσεις στο εξωτερικό κυμαίνονται στα ίδια επίπεδα με τις χρεωστικές κάρτες και σε γενικό επίπεδο η υπέρβαση του πιστωτικού ορίου υπολογίζεται επιπλέον επί του ποσού υπέρβασης.

Τέλος, μια προπληρωμένη κάρτα, με κάθε φόρτιση της χρεώνεται με προμήθεια επί του ποσού φόρτισης ή με κάποιο σταθερό ποσό, αν και κάποιες δεν χρεώνουν για την φόρτιση. Η δυνατότητα ανάληψης επιτρέπεται σε μερικές κάρτες και χρεώνουν ανάλογα με το ποσό ανάληψης και άλλες δεν επιτρέπουν καθόλου αναλήψεις. Τα χρήματα χρεώνονται άμεσα με την συναλλαγή και ένας περιορισμένος αριθμός καρτών παρέχει προγράμματα επιβράβευσης με πόντους. Ένα θετικό ως προς τη προστασία του καταναλωτή είναι πως σε περίπτωση κλοπής ή απώλειας μπορούν να ξοδευτεί μόνο το ποσό που είναι φορτωμένο στη κάρτα, δηλαδή και ο νόμιμος κάτοχος της μπορεί να ξοδέψει μόνο το ποσό που βρίσκεται στη κάρτα και στο εξωτερικό χρεώνεται σε ποσοστό επί του ποσού της συναλλαγής.

Ο κλάδος των τραπεζικών καρτών έχει εξελιχθεί και συνεχίζει να εξελίσσεται μέχρι και σήμερα. Τα τελευταία χρόνια παρατηρήθηκε μια έκρηξη ειδικών χαρακτηριστικών που προσελκύουν τους νέους πελάτες σε αυτήν την ολοένα και πιο ανταγωνιστική βιομηχανία. Όπως τη δοκιμή μιας νέας κάρτας πληρωμών με ενσωματωμένο σαρωτή δακτυλικών αποτυπωμάτων από τη NatWest τράπεζα στο Ηνωμένο Βασίλειο (SecNews, 2019). Στην ελληνική αγορά, η Eurobank εισάγει πρώτη μια νέα γενιά καρτών από βιοδιασπώμενο υλικό, υιοθετώντας τα διεθνή περιβαλλοντικά πρωτόκολλα στην τραπεζική λειτουργία, για να εφαρμόσει την οικολογική της υπόσχεση και να καλλιεργήσει περαιτέρω στους πελάτες της την αξία της πράσινης οικονομίας. (Η Καθημερινή, 2020)

4 Αξιολόγηση των εναλλακτικών δικτύων της ηλεκτρονικής τραπεζικής

4.1 Εισαγωγή

Τα εναλλακτικά δίκτυα της ηλεκτρονικής τραπεζικής παρέχουν μια σειρά από πλεονεκτήματα που ωθούν τους πελάτες στην χρήση τους. Ακόμα και για τις τράπεζες η διάθεση νέων τεχνολογιών στα κανάλια εξυπηρέτησης τους αποτελεί κερδοφόρο επίτευγμα. Οι επιδράσεις στην εμπειρία των πελατών, στη μορφή της τράπεζας, στους εργαζόμενους της, αλλά και στο κόστος, ποικίλλουν. Ο κάθε πελάτης πρέπει να είναι σε θέση να μπορεί να αντιλαμβάνεται και να αναγνωρίζει ότι η υλοποίηση συναλλαγών μέσα από τα διάφορα ηλεκτρονικά κανάλια προϋποθέτει την ασφαλή είσοδο και πλοήγηση, ώστε να αποφεύγονται τυχόν κίνδυνοι και απειλές, αλλά και τη παροχή σωστών μέτρων ασφάλειας από τη τράπεζα. Καθώς και ότι τα συστήματα που υποστηρίζουν τα εναλλακτικά δίκτυα της τράπεζας είναι συνεχώς εξελισσόμενα σε μεταβολές και προσθήκες, χωρίς να εξαρτώνται αποκλειστικά από οποιαδήποτε υφιστάμενη πρόσφατη τεχνολογία.

4.2 Πλεονεκτήματα εναλλακτικών δικτύων ηλεκτρονικής τραπεζικής

4.2.1 Για την τράπεζα

Συγκεντρωτικά ως προς τις τράπεζες, τα πλεονεκτήματα της χρήσης εναλλακτικών δικτύων είναι αρχικά η προσφορά επιπλέον καναλιών εξυπηρέτησης προς τους πελάτες με ευρύ ωράριο λειτουργίας, στα περισσότερα από αυτά, που ωθούν στη δημιουργία διευρυμένου πελατολογίου, συμπεριλαμβανομένου ιδιωτών και επιχειρήσεων.

Οι τράπεζες επενδύουν και στην υιοθέτηση νέων τεχνολογιών για να ικανοποιήσουν τις ολοένα και αυξανόμενες ανάγκες των πελατών, ενισχύοντας τις μεταξύ τους σχέσεις εμπιστοσύνης, αφήνοντας τους ευχαριστημένους στην επαφή και τη χρήση σύγχρονων εναλλακτικών μέσων. Τα χρηματοπιστωτικά αυτά ιδρύματα, μέσα από τις πλατφόρμες που επιλέγουν οι καταναλωτές για την εξυπηρέτησή τους αλλά και από το είδος της συναλλαγής που επιθυμούν να διεκπεραιώσουν, μπορούν να δημιουργήσουν και να σχεδιάσουν νέες υπηρεσίες και προϊόντα ειδικευμένα στο προφίλ των πελατών για να πετύχουν μέγιστο

όφελος και αμοιβαία συνεργασία καθιστώντας την προώθηση νέων τραπεζικών προϊόντων και προσφορών ευκολότερη.

Η ενσωμάτωση των εναλλακτικών τραπεζικών δικτύων οδήγησε και στην ποιοτικότερη εξυπηρέτηση στα φυσικά καταστήματα, με τη αισθητή μείωση του χρόνου αναμονής στο ταμείο των καταστημάτων, οι υπάλληλοι της τράπεζας έχουν περισσότερο χρόνο για να συμβουλευθούν και να ενημερώσουν τον πελάτη για άλλες πιο κερδοφόρες τραπεζικές παροχές. Αλλά και με τον περιορισμό των εργασιών που υλοποιούνται στο ταμείο ενισχύθηκαν τα τμήματα πωλήσεων των καταστημάτων.

Δεδομένου ότι οι πληροφορίες για τις συναλλαγές μεταδίδονται ηλεκτρονικά υπάρχει και μειωμένο περιθώριο για ανθρώπινο σφάλμα και έτσι προστατεύεται η αξιοπιστία του παρόχου. Επίσης μειώθηκε η ανάγκη για προσωπικό καθώς δόθηκε η ευκαιρία για ανακατανομή των τραπεζικών εργασιών. Επιπλέον, οι τράπεζες αύξησαν τα κέρδη τους από τις προμήθειες των εργασιών που εκτελούνται όπως η αποστολή εμβασμάτων ή οι πάγιες εντολές πληρωμής. Αλλά μείωσαν και σημαντικά τα λειτουργικά τους κόστη και αύξησαν τη κερδοφορία τους, με την συμβολή των πελατών τους που χρησιμοποιούν τα εναλλακτικά είδη το κόστος για την τράπεζα μειώνεται. Παρατηρείται και μικρότερη γραφειοκρατία γιατί οι ηλεκτρονικές συναλλαγές μειώνουν την γραφική εργασία και είναι πιο φιλικές προς το περιβάλλον. Τέλος, αυξάνουν το κύρος και τη φήμη τους καθώς τα εναλλακτικά δίκτυα πληρωμών αποτελούν καλή διαφήμιση για την κάθε τράπεζα. (Αγγέλης, 2005)

4.2.2 Για τους πελάτες

Ο πελάτης αναδεικνύεται ως ο κατεξοχήν κερδισμένος από την χρήση εναλλακτικών δικτύων ηλεκτρονικής τραπεζικής. Ένα από τα βασικά πλεονεκτήματα προς όφελος του, είναι η εξοικονόμηση χρημάτων καθώς οι συναλλαγές οι οποίες υλοποιούνται στα φυσικά υποκαταστήματα των τραπεζών συνήθως έχουν πολύ μεγαλύτερο κόστος ανά συναλλαγή, από εκείνες που υλοποιούνται ηλεκτρονικά. Επιπλέον μειώνεται ο χρόνος απόκρισης στην εξυπηρέτηση, με αποτέλεσμα την ταχύτερη διεκπεραίωση των συναλλαγών του πελάτη μέσα από τα εναλλακτικά δίκτυα. Η επίσκεψη σε φυσικό κατάστημα απαιτεί πολύ περισσότερο χρόνο περιλαμβάνοντας και την καθυστέρηση στην εξυπηρέτηση και αρκετοί πελάτες διαμαρτύρονται για την πολύωρη αναμονή στα ταμεία των τραπεζών. Η ηλεκτρονική τραπεζική δηλαδή εξαλείφει την ανάγκη φυσικής παρουσίας του πελάτη στο τραπεζικό

κατάστημα.

Μεγάλο κομμάτι θεωρείται και η συνεχής και καλύτερη ενημέρωση του καταναλωτή πολύ πιο άνετα για νέα προϊόντα και υπηρεσίες κάθε τράπεζας μέσα από ηλεκτρονική αλληλογραφία, ειδοποιήσεις και διαφημίσεις στις αντίστοιχες πλατφόρμες. Όφελος αποτελεί και η ποικιλία προσφερόμενων υπηρεσιών που το εύρος της κυμαίνεται από πληροφοριακές συναλλαγές μέχρι επενδυτικές. Αρκετά σημαντικό πλεονέκτημα αποτελεί το γεγονός ότι ο κάθε πελάτης μπορεί να αποφασίσει αβίαστα για την πραγματοποίηση οποιαδήποτε συναλλαγής χωρίς να δέχεται πιέσεις και να οδηγείται σε λανθασμένες αποφάσεις. Η ηλεκτρονική τραπεζική του προσφέρει τη δυνατότητα αυτοεξυπηρέτησης, βελτιώνει δηλαδή την παραγωγικότητα του πελάτη, επιτρέποντας την αυτοματοποίηση των μηνιαίων τακτικών πληρωμών και μια σειρά από άλλα χαρακτηριστικά για την βελτίωση της παραγωγικότητας του. Άρα του ενισχύει το αίσθημα της συμμετοχής στην πραγματοποίηση των συναλλαγών του.

Επίσης οι συναλλαγές μπορούν να πραγματοποιηθούν σε πραγματικό χρόνο και ο πελάτης δεν υποχρεούται να περιμένει την ημέρα ή το τέλος του μήνα για να ελέγξει τις λεπτομέρειες της συναλλαγής. Αξιοσημείωτο είναι και το γεγονός πως μπορεί να έχει πρόσβαση στο λογαριασμό του όλο το εικοσιτετράωρο κάθε μέρα μέσα από την πλατφόρμα του internet banking, mobile banking ATM κ.α. και μπορεί να επιδοθεί σε τραπεζικές δραστηριότητες σύμφωνα με την ευκολία του, καταρρίπτοντας γεωγραφικούς περιορισμούς και καθιστώντας υπαρκτή επιλογή την αποφυγή μετακινήσεων. Στα παραδοσιακά τραπεζικά συστήματα, οι γεωγραφικές αποστάσεις θα μπορούσαν να παρεμποδίσουν ορισμένες τραπεζικές συναλλαγές. Ωστόσο, με την ηλεκτρονική τραπεζική, τα γεωγραφικά εμπόδια μειώνονται.

Αισθητή είναι και η μείωση της γραφειοκρατίας και της γραφικής ύλης, αφού οι ηλεκτρονικές συναλλαγές αποτελούνται από ηλεκτρονικά παραστατικά και ο πελάτης μπορεί να εξυπηρετηθεί με ηλεκτρονικής μορφής έγγραφα. Είναι αξιοσημείωτο να αναφέρουμε και το γεγονός ότι η χρήση των περισσότερο εναλλακτικών δικτύων ηλεκτρονικής τραπεζικής προσφέρει στον πελάτη πληθώρα συναλλαγών που συμβάλλουν στο "χτίσιμο" του αφορολόγητου αλλά και στην επιβράβευση με πόντους που μπορούν να εξαργυρωθούν σε επόμενες αγορές του. Επιπρόσθετα, ο κάθε πελάτης μπορεί να εκμεταλλευτεί τις υπηρεσίες παροχής βοήθειας, στην πρώτη επαφή με τα ηλεκτρονικά μέσα αλλά και σε περίπτωση μεταγενέστερη, μέσα από την φυσική παρουσία εξειδικευμένου προσωπικού που παρέχει η

τράπεζα ή από την αντίστοιχη τηλεφωνική επικοινωνία. Άρα δημιουργείται ένα αίσθημα ασφάλειας σε αυτή τη μεταβατική περίοδο ψηφιακού μετασχηματισμού που παρακινεί τον καταναλωτή στην υιοθέτηση της χρήσης τους.

Η ηλεκτρονική τραπεζική συμβάλλει στη μείωση των σφαλμάτων. Η κακή γραφή, λανθασμένες πληροφορίες κ.λπ. μπορεί να προκαλέσουν ολέθρια σφάλματα που μπορεί να αποδειχθούν δαπανηρά. Έτσι, ο εύκολος και άμεσος έλεγχος της δραστηριότητας του λογαριασμού βελτιώνει την ακρίβεια των χρηματοοικονομικών συναλλαγών και σχεδόν εξαλείφει τυχόν λάθη.

Επίσης, μειώνεται η απάτη των συναλλαγών του, καθώς προστατεύεται η ταυτότητα του χρήστη με δικλίδες προστασίας κωδικών OTP, με προσωπικούς κωδικούς PIN, αλλά και με την εμφάνιση νέων τεχνολογιών βιομετρικής με αναγνώριση προσώπου, δακτυλικών αποτυπωμάτων αλλά και με ειδικούς ατομικούς κωδικούς για τις τηλεφωνικές υπηρεσίες. (Καρέκλη, 2003)

4.3 Μειονεκτήματα εναλλακτικών δικτύων ηλεκτρονικής τραπεζικής

4.3.1 Για την τράπεζα

Τα οφέλη των εναλλακτικών δικτύων ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι αναμφισβήτητα, αλλά προκύπτουν και κάποια μειονεκτήματα που οι τράπεζες οφείλουν να γνωρίζουν κατά την υιοθέτησή τους. Όπως, η απαίτηση υψηλού κόστους για την εγκατάσταση αλλά και την συντήρηση του ειδικού εξοπλισμού, για την υποστήριξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Αλλά και το επιπρόσθετο κόστος από την ανάγκη για ειδικούς διακομιστές διαδικτυακού ιστού (Web servers) και άλλες υποδομές, επιπλέον των διακομιστών δικτύου. Καθώς και η δαπάνη αρκετών χρημάτων για τον συνεχή εκσυγχρονισμό τους αλλά και για την εκπαίδευση του προσωπικού ώστε να είναι πάντα σε θέση να μπορούν να επιλύουν απορίες των χρηστών, να μπορούν με ταχύτητα να τις επιλύουν αλλά και να τους ενημερώνουν και εκπαιδεύουν κατάλληλα σχετικά με τη χρήση και τα οφέλη της χρήσης των εναλλακτικών δικτύων. Χρειάζεται αρκετή προσοχή στις νέες υπηρεσίες ή εξελίξεις της τράπεζας γιατί πρέπει να βαδίζουν στην συμβατότητα της πολιτικής του χρηματοπιστωτικού ιδρύματος.

Επιπλέον, παρατηρείται η προώθηση πολύπλοκων καναλιών εξυπηρέτησης (π.χ. ιστοσελίδες τράπεζας, internet banking) που αποθαρρύνουν άτομα που δεν έχουν εξοικειωθεί

με τη χρήση της τεχνολογίας και τους καθιστά αδύναμους στην επαφή με το κατάλληλο περιβάλλον επαφής. Ακόμα μια δυσκολία είναι τα πιθανά προβλήματα λειτουργικότητας και ασυμβατότητας υλικών, με τα άλλα συστήματα και συστατικά υποδομής.

Τροχοπέδη αποτελεί και ο έντονος ρυθμός εξέλιξης και ανάπτυξης λογισμικών, η έλλειψη επαρκούς συστήματος ασφάλειας, αξιοπιστία και προτύπων και πρωτοκόλλων επικοινωνίας. Συγκεκριμένα οι περισσότερες τράπεζες διαθέτουν ανεπαρκή εύρος ζώνης τηλεπικοινωνιών, καθιστώντας απαραίτητη προϋπόθεση την κατοχή ελληνικού αριθμού τηλεφώνου για την εγγραφή αλλά και τη ολοκλήρωση των συναλλαγών του πελάτη. (Σινανιώτη- Μαρούδη Αριστέα, 2005)

4.3.2 Για τους πελάτες

Ένα από τα κύρια μειονέκτημα για την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών από τη μεριά του πελάτη αποτελεί η ανεπαρκής υποστήριξη τους από άτομα μεγαλύτερης ηλικίας αλλά και από αυτούς που δεν είναι εξοικειωμένοι με τη χρήση τεχνολογίας, είτε επειδή τους κυριεύει το αίσθημα το φόβου, είτε επειδή βρίσκονται σε άρνηση του ψηφιακού μετασχηματισμού της τράπεζας. Οι περισσότεροι όμως χρήστες αποφεύγουν τις ηλεκτρονικές συναλλαγές λόγω φόβου για την ελλιπή διαδικτυακή ασφάλεια. (Τσάμης, 2003) Τους κυριεύει ο πιθανός κίνδυνος παραβίασης του απορρήτου κατά την εκτέλεση εσφαλμένων ενεργειών, όπως η είσοδος στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω κάποιου δημόσιου ηλεκτρονικού υπολογιστή, η παράλειψη αποσύνδεσης από την υπηρεσία μετά το πέρας της συναλλαγής, η κοινοποίηση των κωδικών PIN σε τρίτους. Ακόμα και η οικονομική και όχι μόνο αδυναμία για πρόσβαση των πελατών στο διαδίκτυο θέτει δύσκολη τη χρήση στις υπηρεσίες που την απαιτούν (π.χ. Internet banking, mobile banking). Τέλος, οι ελλιπείς επαφές με τους τραπεζικούς υπαλλήλους, καθώς πολλοί πελάτες επιθυμούν τη φυσική παρουσία ενός ατόμου για την εξυπηρέτηση τους και όχι από ένα μηχάνημα.

4.4 Επιδράσεις των εναλλακτικών δικτύων της ηλεκτρονικής τραπεζικής

4.4.1 Επιδράσεις στο κόστος

Με τη χρήση εναλλακτικών τραπεζικών δικτύων επηρεάζεται και το κόστος για τους ιδιώτες, τις επιχειρήσεις και τις τράπεζες. Αρχικά, με την υλοποίηση ηλεκτρονικών

συναλλαγών παρατηρείται σημαντική συμβολή στο περιβαλλοντικό αγώνα προς το περιβάλλον, αφού με την εξοικονόμηση χαρτιού που επιτυγχάνεται, περιορίζονται το κόστος και οι περιβαλλοντικές επιπτώσεις από την παραγωγή του, όπως η ανεξέλεγκτη κοπή δέντρων, κατανάλωση ηλεκτρικού ρεύματος και νερού. Παρατηρείται και μείωση του κόστους συναλλαγών, με την συνεπώς οικονομικότερη ολοκλήρωση των συναλλακτικών δραστηριοτήτων, των επιχειρήσεων και των ιδιωτών πελατών, με τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Ουσιαστικά όταν μια συναλλαγή γίνεται μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής, το κόστος είναι χαμηλότερο σε σχέση με μια συναλλαγή που θα πραγματοποιηθεί στο ταμείο του φυσικού υποκαταστήματος. Η μείωση του κόστους καθίσταται εφικτή διότι η ηλεκτρονική τραπεζική παρέχει ένα δίκτυο εναλλακτικών πληρωμών, για την αυτοματοποίηση, τυποποίηση, γρήγορη εκτέλεση και έλεγχο διεκπεραίωσης διαφόρων εργασιών, επομένως ωθεί την ταυτόχρονη κατάργηση χρονοβόρων διαδικασιών με υψηλό κόστος όπου απασχολούν ανθρώπινους αλλά και υλικούς πόρους. (Καρέκλη, 2003)

Σημαντικό ρόλο παίζει όμως το κόστος για επενδύσεις, συντηρήσεις, βελτιώσεις και εξελίξεις του εξοπλισμού, των μηχανημάτων, των λογισμικών αλλά και των γνώσεων που απαιτούνται για τον ολοένα εξελισσόμενο ψηφιακό μετασχηματισμό των τραπεζών. Αν και το κόστος των επενδύσεων αυξάνεται συνεχώς και δαπανούνται αρκετά χρήματα για αυτό τον σκοπό, η αύξηση των εσόδων της τράπεζας είναι συγκριτικά μεγαλύτερη, καθώς η ζήτηση και η χρήση των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους πελάτες είναι μεγάλη. (Μαλλιάρια, 2018)

4.4.2 Επιδράσεις στους εργαζόμενους της τράπεζας

Η εμφάνιση της ηλεκτρονικής τραπεζικής και των εναλλακτικών δικτύων επηρέασε το ανθρώπινο δυναμικό των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων. Οι εργαζόμενοι των τραπεζών αποτελούν το κλειδί της επιτυχίας και της ομαλής μετάβασης των τραπεζών στην ψηφιοποίηση τους. Απαραίτητη είναι η ανάπτυξη συγκεκριμένων ικανοτήτων, όπως η υποστήριξη και η ενδυνάμωση με νέες γνώσεις και δεξιότητες αλλά και με ολοκληρωμένες δράσεις, για να είναι σε θέση να ανταποκριθούν στις νέες απαιτήσεις της τεχνολογίας. Η επιτυχής μετάβαση προϋποθέτει την κατάρτιση όλου του συνόλου των εργαζομένων στη τράπεζα συμπεριλαμβανόμενου και των τμημάτων που δεν σχετίζονται απόλυτα με την ψηφιοποίηση, μέσα από τεχνικές προσομοίωσης, βιωματικής προσέγγισης και πρακτικών

εφαρμογών, ώστε να είναι σε θέση να κατανοήσουν και να ανταποκριθούν με επιτυχία στα νέα τους καθήκοντα. Η διαδικασία ψηφιακής κατάρτισης των εργαζομένων είναι ιδιαίτερα χρονοβόρα και με μεγάλο κόστος, έτσι πολλές φορές οι τράπεζες επιλέγουν ήδη καταρτισμένο προσωπικό. Με την εμφάνιση των τραπεζικών εναλλακτικών δικτύων μειώθηκε, ο αριθμός των εργαζομένων και οι εναπομείναντες επικεντρώθηκαν σε κομμάτια πιο κερδοφόρα όπως τις πωλήσεις, τη χορήγηση δανείων κ.α. (Ινστιτούτο Εργασίας ΟΤΟΕ, 2018)

Σύμφωνα με στοιχεία της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, ο αριθμός απασχολούμενου προσωπικού τραπεζών, μειώθηκε στα περισσότερα κράτη μέλη της ΕΕ, μεταξύ των οποίων και στην Ελλάδα από 44.402 το 2015, έφτασε σε 37.734 το 2019 με τα αλληπάλληλα προγράμματα εθελουσίας εξόδου (Ελληνική Ένωση Τραπεζών, 2019). Η μείωση ανθρώπινου δυναμικού είναι συνέπεια των δεσμεύσεων αναδιάρθρωσης αλλά και των τεχνολογικών εξελίξεων. Μεγάλο φάσμα ικανοτήτων των εργαζομένων δεν μπορούν να αντικατασταθούν από τη τεχνολογία, μπορούν όμως μερικώς ή ολικώς να επηρεαστούν οι θέσεις εργασίας ως προς τα επιμέρους καθήκοντά τους και όχι από τα επαγγέλματα στο σύνολό τους. Επηρεάζονται εργαζόμενοι με τυποποιημένα και επαναλαμβανόμενα καθήκοντα ή και ακόμα χαμηλών δεξιοτήτων. Η ψηφιοποίηση αναδιοργανώνει θέσεις εργασίας ως προς τα επαγγελματικά προσόντα και καθήκοντα, αλλά και σε πολλές περιπτώσεις δημιουργεί νέες εργασιακές ευκαιρίες ενσωματώνοντας νέους ρόλους για το ανθρώπινο δυναμικό. Συμπερασματικά, η στοχευόμενη, διαρκής και κατάλληλα προετοιμασμένη εκπαίδευση των εργαζομένων αποτελεί τη βασική προϋπόθεση για την επιτυχή ψηφιακή μετεξέλιξη των τραπεζών.

4.4.3 Επιδράσεις στη μορφή της τράπεζας

Η μορφή της παραδοσιακής τράπεζας επηρεάζεται από κάποιες ερχόμενες ψηφιακές αλλαγές. Αρκετοί τραπεζικοί υπάλληλοι πιστεύουν ότι το συγκεκριμένο παραδοσιακό μοντέλο μπορεί να αναγεννηθεί στην εποχή της ψηφιοποίησης, καθώς πολλοί πελάτες προτιμούν τα υποκαταστήματα ως σημεία προσωπικής υποστήριξης, ενημέρωσης και παροχής υπηρεσιών. Για να βελτιωθεί η παραγωγικότητα των καταστημάτων, οι τράπεζες οφείλουν να συνεχίζουν να προσαρμόζονται στις ολοένα εξελισσόμενες ψηφιοποιημένες τεχνολογίες και στη μείωση της χρήσης των μετρητών. Ουσιαστικά να υιοθετήσουν την

μορφή μονάδων υψηλής παραγωγικότητας με σημαντικά μειωμένο λειτουργικό κόστος. Τα καταστήματα λειτουργούν στη βάση ψηφιακών φιλικών προς τον πελάτη εφαρμογών, ώστε να διατηρούν ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και να προσφέρουν υψηλά κέρδη. Τα γκισέ των τραπεζών σταδιακά καταργούνται και αντικαθίστανται με αυτόματα μηχανήματα πληρωμής λογαριασμών κ.α. Με την εμφάνιση των εναλλακτικών δικτύων πληρωμών παρατηρήθηκε τάση μείωσης των φυσικών υποκαταστημάτων. (Τσάμης, 2003)

Στην Ελλάδα η τραπεζική ερημοποίηση είναι ήδη αισθητή, σύμφωνα με στοιχεία της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών ο αριθμός του δικτύου των τραπεζικών καταστημάτων μειώθηκε στην Ελλάδα από 2,210 το 2016, σε 2.049 το 2017, σε 1.874 το 2018 και σε 1.838 το 2019 (Ελληνική Ένωση Τραπεζών, 2019). Πολλά καταστήματα τραπεζών κλείνουν και στην Ευρώπη λόγω των ηλεκτρονικών εξελίξεων. Συγκεκριμένα στη Γαλλία ο αριθμός καταστημάτων τραπεζών μειώθηκε κατά 20% περίπου και την περίοδο 2016-2020 θα μειωθούν από 37.261 σε περίπου 32.500, σύμφωνα με έρευνα της εταιρείας Sia Partners που δημοσιεύει η εφημερίδα «Le Figaro». Η Ισπανία είναι η πρώτη ευρωπαϊκή χώρα με τα περισσότερα τραπεζικά καταστήματα και ακολουθεί η παρά ταύτα η Γαλλία. Το 2017 αντιστοιχούσαν 549 τραπεζικά καταστήματα ανά ένα εκατομμύριο κατοίκους, όταν ο μέσος ευρωπαϊκός όρος ήταν 255 καταστήματα. Αλλά και στη Γερμανία που η χρήση μετρητών είναι μεγάλη το ένα τέταρτο περίπου των τραπεζικών ταμείων έχουν κλείσει την τελευταία δεκαετία.

Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα μείωσης τραπεζικών καταστημάτων συνέβη στο παριζιάνικο προάστιο "Κλισί-σου-Μπουά", όπου σύμφωνα με την γαλλική εφημερίδα «Le Figaro», μετά την ενοποίηση των καταστημάτων του Caisse d' Epargne και της BNP Paribas είχε ως αποτέλεσμα 30.000 κάτοικοι του Κλισί-σου-Μπουά να μην έχουν πλέον καμία τραπεζική υπηρεσία στην περιοχή τους. Οι κάτοικοι της γαλλικής κοινότητας για να κάνουν μια ανάληψη μετρητών πρέπει να εξυπηρετηθούν σε ένα ATM που βρίσκεται στο τοπικό σουπερμάρκετ "Leclerc" ή στο ταχυδρομικό κατάστημα "La Poste", διαφορετικά πρέπει να κάνουν αρκετά χιλιόμετρα για να αναζητήσουν φυσικό κατάστημα. (Καψύλης, 2019)

4.4.4 Επιδράσεις στην εμπειρία των πελατών

Η σχέση των πελατών με την τράπεζα είναι ανάλογη με τις ανάγκες της κάθε εποχής και προσαρμόζεται στους ρυθμούς της σύγχρονης παγκόσμιας και συνεχώς ανταγωνιστικής

οικονομίας. Οι εφαρμογές των εναλλακτικών δικτύων ηλεκτρονικής τραπεζικής, που μόλις πριν δυο δεκαετίες μερικές από τις μορφές τους έκαναν δειλά την εμφάνισή τους, σήμερα υποβάλλονται σε εξαιρετικά εκτεταμένη χρήση, αγγίζοντας όλους σχεδόν τους τομείς της ανθρώπινης τραπεζικής δραστηριότητας. Οι πελάτες ωφελούνται πολλαπλά από αυτή την χρήση εναλλακτικών ψηφιακών τεχνολογιών. Τα τραπεζικά ιδρύματα ωθούν την χρήση εναλλακτικών μέσων ως μία πηγή προνομίων και ικανοποίησης των πελατών.

Αρχικά, βελτιώνονται σε πολλά επίπεδα τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που απολαμβάνουν οι πελάτες και απλοποιείται η διαδικασία λήψης των καθημερινών οικονομικών αποφάσεων τους. Πλέον οι ίδιοι θεωρούν ένα αναπόσπαστο κομμάτι στη συνεργασία τους με μία τράπεζα την ηλεκτρονική πρόσβαση σε πληροφορίες για τους λογαριασμούς τους, ενώ οι πελάτες εκείνων των τραπεζών που προσφέρουν ακόμα μόνο βασικές λειτουργίες είναι σαφώς δυσαρεστημένοι. Η αυτόματη χρήση ηλεκτρονικών μέσων πληρωμών επιτρέπουν στους πελάτες να καταγράφουν και να χειρίζονται με καλύτερο τρόπο τα οικονομικά τους. Στην ουσία η προσφορά μιας νέας τραπεζικής εμπειρίας ωθεί στην καλύτερη εμπειρία των πελατών και στη βαθιά τεχνολογική μάθηση, καθώς οι ίδιοι γίνονται δημιουργοί των συναλλαγών τους και δεν μένουν αμέτοχοι στην διεκπεραίωση των συναλλαγών τους. Η ικανότητα διαχείρισης συναλλαγών εύκολα και γρήγορα είναι σημαντική για τους πελάτες και οι ίδιοι περιμένουν από τις τράπεζες τη προσφορά υπηρεσιών για αξιόπιστες και αποτελεσματικές συναλλαγές.

Η ευκολία χρήσης και διαθεσιμότητας των υπηρεσιών σε καθημερινή βάση, η παράλληλα αισθητή μείωση του χρόνου εκτέλεσης των εντολών, καθώς και το οικονομικό όφελος από το περιορισμό του κόστους των συναλλαγών και συνεπώς η οικονομικότερη ολοκλήρωση των συναλλακτικών δραστηριοτήτων των πελατών με τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, δίνει στον χρήστη μια προσιτή εμπειρία και ένα κίνητρο στην υιοθέτηση της χρήσης των εναλλακτικών δικτύων. Ακόμα και το υψηλό επίπεδο ασφάλειας συναλλαγών, η διαθεσιμότητα και η πρόσβαση σε ένα ευρύ φάσμα πληροφοριών το οποίο καλύπτει τις διάφορες ανάγκες των πελατών ανεξαρτήτως τομέα στον οποίο δραστηριοποιούνται, επηρεάζει τους ενδιαφερόμενους.

Επίσης μέσα από την υλοποίηση συστηματικών ενεργειών για ενημερώσεις των πελατών σχετικά με χρηστικές πληροφορίες, τόσο για την προστασία τους, όσο και για την υλοποίηση συναλλαγών με εναλλακτικούς τρόπους, δίνει στον πελάτη την αίσθηση πως το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα στηρίζει αισθητά τον ψηφιακό μετασχηματισμό και δίνει στον

πελάτη κίνητρο να εμπιστευτεί και να επιχειρήσει να επιλέξει την μόνιμη χρήση των εναλλακτικών δικτύων, τα οποία καλύπτουν όλων των ειδών τις συναλλαγές, σύντομα και αξιόπιστα χωρίς να χρειάζεται ο πελάτης να αναμένει σε πολύωρη εξυπηρέτηση. Η χρήση εναλλακτικών μέσων πληρωμών αποτελεί ένα ξεχωριστό κομμάτι στην εξυπηρέτηση του πελάτη και παρέχει μια κύρια θέση για την ικανοποίηση του, αλλά και για το που πρέπει να δοθεί βάση για περαιτέρω ανάπτυξη καθώς η χρήση της τεχνολογίας έχει γίνει αναπόσπαστο κομμάτι της ζωής μας. Ο πελάτης λαμβάνει ως εμπειρία τον συνολικό βαθμό εξυπηρέτησης που του προσφέρεται από την τράπεζα. Η εμπειρία αυτή κατοχυρώνεται βαθιά στη μνήμη του σε τέτοιο βαθμό που χαρακτηρίζει την συμπεριφορά του απέναντι στη τράπεζα. Σαφώς η ίδια μπορεί να χάσει ένα πελάτη αν οι εμπειρίες του από τη μεταξύ τους σχέση είναι κατώτερη των προσδοκιών του.

Επομένως η υποστήριξη αλλά και ο συνεχής ψηφιακός μετασχηματισμός των τραπεζών αποτελεί μονόδρομο, καθώς είναι εμφανής η επιλογή των πελατών. Αν και ένα ποσοστό ατόμων δεν είναι έτοιμοι, ούτε εξοικειωμένοι, ούτε επιθυμούν τη χρήση νέων τραπεζικών τεχνολογιών. (Business Analytics, 2017)

4.5 Απειλές και κίνδυνοι της χρήσης εναλλακτικών δικτύων ηλεκτρονικής τραπεζικής

Στη χώρα μας οι εγκατεστημένες τράπεζες, με κύριο γνώμονα την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών τους, προσφέρουν σύγχρονες υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής εξυπηρέτησης, μέσα από διαφορετικά κανάλια επικοινωνίας όπως ενδεικτικά είναι το internet/mobile/phone banking, αυτόματες ταμειολογιστικές μηχανές ή είσπραξης οφειλών. Παρά την εμφάνιση εξελιγμένων εναλλακτικών μεθόδων υλοποίησης τραπεζικών συναλλαγών η συχνότητα των ηλεκτρονικών εγκλημάτων αυξάνεται, αν και οι μεγαλύτεροι κίνδυνοι δεν προέρχονται τόσο από ατέλειες των τραπεζικών συστημάτων ασφαλείας και κρυπτογράφησης, όσο από τον ίδιο τον ανθρώπινο παράγοντα.

Οι κίνδυνοι και οι κυριότερες απειλές που ενδεχομένως μπορεί να αντιμετωπίζουν οι ηλεκτρονικοί τραπεζικοί χρήστες όταν πραγματοποιούν συναλλαγές μέσω εναλλακτικών δικτύων θεωρούνται οι παρακάτω:

- **Phishing** (Ηλεκτρονικό ψάρεμα): είναι ένας τύπος ηλεκτρονικής επίθεσης που χρησιμοποιείται για την κλοπή προσωπικών δεδομένων χρήστη και ευαίσθητων ιδιωτικών στοιχείων, συμπεριλαμβανομένων των διαπιστευτηρίων σύνδεσης και των αριθμών πιστωτικών καρτών. Κατά την ενέργεια εξαπάτησης, ο εισβολέας εξαπατά ένα θύμα για να ανοίξει ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή ένα άμεσο μήνυμα κειμένου, ο παραλήπτης κάνει κλικ σε έναν κακοήθη σύνδεσμο όπου οδηγεί στην εγκατάσταση κακόβουλου λογισμικού.
- **Skimming** (Κλωνοποίηση καρτών): αφορά τη περίπτωση εξαπάτησης σε ΑΤΜ και απαιτεί τη χρήση προηγμένης τεχνολογίας και μεγάλη εξειδίκευση. Ουσιαστικά τοποθετείται ένας ηλεκτρονικός μηχανισμός στο ΑΤΜ και συγκεκριμένα στην υποδοχή της κάρτας, ο οποίος διαβάζει το 16ψήφιο αριθμό της. Ο μηχανισμός υποκλοπής συνδέεται με δέκτη στον οποίο στέλνει το νούμερο και με μικροκάμερα γίνεται η υποκλοπή του κωδικού PIN. Με αυτά τα στοιχεία οι χάκερ μπορούν εύκολα να κατασκευάσουν πλαστή κάρτα με εφικτή και αποδοτική χρήση. (Καραγεωργού, 2006)
- **Sniffing** (Υποκλοπή δεδομένων τοπικού δικτύου): αναφέρεται στη διαδικασία που χρησιμοποιούν οι εισβολείς για την υποκλοπή δεδομένων καταγράφοντας την κίνηση του δικτύου. Εάν τα πακέτα δικτύου δεν είναι κρυπτογραφημένα ο εισβολέας μπορεί να διαβάσει, να αναλύσει και να αποκτήσει πρόσβαση σε πληροφορίες για να προκαλέσει τελικά τη κατάρρευση του δικτύου, να καταστρέψει ή να διαβάσει ευαίσθητες πληροφορίες δικτύου όπως κωδικοί πρόσβασης, πληροφορίες λογαριασμού κ.λπ.
- **Trojan horse** (Δούρειοι ίπποι): είναι ένα κακόβουλο πρόγραμμα που εγκαθιστά κρυφά στον υπολογιστή του χρήστη κακόβουλα προγράμματα και τον κάνει να πιστεύει ότι προέρχεται από κάποια νόμιμη πηγή. Το όνομά του προκύπτει από την τακτική που χρησιμοποίησε ο Οδυσσέας για να κατακτήσει την Τροία, με την κατασκευή του δούρειου ίππου, όπου εισήγαγε τον στρατό των Αχαιών μέσα στην πόλη και την κυρίευσε. Συγκεκριμένα, κρύβουν κακόβουλο κώδικα ο οποίος μπορεί να διαγράψει και να αλλάξει αρχεία, να εγκαταστήσει προγράμματα, ιούς και άλλους δούρειους ίππους.
- **Pharming** (Ανακατεύθυνση επισκεψιμότητας ιστότοπου): αποτελεί μέθοδο εξαπάτησης μέσω διείσδυσης του διαδικτύου παρόμοια με το phishing, αλλά πιο

επικίνδυνη. Ουσιαστικά βασίζεται σε μια διαδικασία που συνδυάζει δύο διαφορετικές τεχνικές ηλεκτρονικής απάτης την DNS poisoning και την phishing. Χρησιμοποιώντας τις δύο αυτές τεχνικές δημιουργείται μια παγίδα για πολλούς χρήστες, όπου το phishing λειτουργεί ως «δόλωμα» και το DNS poisoning να κατευθύνει τους χρήστες σε «πλαστές» ιστοσελίδες. Το θύμα πληκτρολογεί τη διεύθυνση του διαδικτυακού τόπου που θέλει να επισκεφτεί και θεωρώντας πως βρίσκεται σε ασφαλή χώρο, οδηγείται σε πλαστές ιστοσελίδες. Ειδικότερα, αν πρόκειται για ιστοσελίδα τράπεζας, η προσπάθεια του θύματος να πραγματοποιήσει τις συναλλαγές του μέσω Internet Banking καταλήγει στη μεταφορά των χρημάτων στους δράστες.

- **Key loggers (Καταγραφή πληκτρολογήσεων):** είναι προγράμματα λογισμικού ή συσκευές υλικού που αποτελούν σοβαρή απειλή για τους χρήστες και τα δεδομένα τους, καθώς παρακολουθούν τις δραστηριότητες των πλήκτρων με σκοπό να ανακαλύψουν τους κωδικούς πρόσβασης και άλλες πληροφορίες που πληκτρολογούνται μέσω του πληκτρολογίου. Ουσιαστικά αποθηκεύει τις πληκτρολογήσεις σε ένα μικρό αρχείο που αποστέλλεται αυτόματα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο άτομο που παρακολουθεί τις ενέργειές αυτές. Δίνει στους χάκερ το πλεονέκτημα της πρόσβασης σε κωδικούς PIN, αριθμούς λογαριασμού, κωδικούς πρόσβασης σε διαδικτυακούς ιστότοπους αγορών και άλλες εμπιστευτικές πληροφορίες. (Bitdefender Greece, 2020)
- **Social Engineering (Κοινωνική μηχανή):** ο όρος έχει πλέον καθιερωθεί για την προφορική πράξη χειραγώγησης ατόμων με σκοπό την απόσπαση εμπιστευτικών πληροφοριών που είναι απαραίτητες για την πρόσβαση σε κάποιο υπολογιστικό σύστημα. Συνήθως αυτός που την εφαρμόζει δεν έρχεται ποτέ πρόσωπο με πρόσωπο με το άτομο που εξαπατά και συνήθως χρησιμοποιεί τηλεφωνική επικοινωνία. Ο «πατέρας» του όρου Social Engineering και πρώην hacker, Κέβιν Μίτνικ, δήλωσε πως «Είναι πολύ ευκολότερο να ξεγελάσεις κάποιον στο να σου δώσει έναν κωδικό πρόσβασης για ένα σύστημα παρά να προσπαθήσεις να σπάσεις τον κωδικό». Υπάρχουν αδυναμίες σε κάθε πληροφοριακό σύστημα και οι άνθρωποι δεν αποτελούν εξαίρεση. Οι συχνότερες εκμεταλλευόμενες ανθρώπινες αδυναμίες που εκμεταλλεύεται η κοινωνική μηχανική είναι η απληστία, ο φόβος, ο καθορισμός

χρονικών ορίων, η περιέργεια, η συμπόνια, ο σεβασμός σε αξίωμα και η απροσεξία. (Vasileiadis, 2018)

- **Malware software (Κακόβουλο λογισμικό):** το κακόβουλο λογισμικό ATM είναι μια από τις ψηφιακές απειλές που υπάρχουν εδώ και πολύ καιρό και χρονολογείται από το 2009. Για να πραγματοποιηθεί η κλοπή, ο απατεώνας πρέπει να αποκτήσει πρόσβαση στο δίκτυο του ATM εγκαθιστά κακόβουλο λογισμικό μέσω USB ή CD. Τα ATM είναι υπολογιστές τα οποία λειτουργούν με πολύ παλιές εκδόσεις λειτουργικών συστημάτων, ακόμα και με Windows XP και τα καθιστά ευάλωτα σε κακόβουλα προγράμματα. Με την επιτυχή «μόλυνση» ενός ATM, ο χάκερ λαμβάνει απεριόριστες δυνατότητες ελέγχου του μηχανήματος. Για παράδειγμα, μπορεί να υποκλέψει τους αριθμούς PIN των καρτών που θα χρησιμοποιηθούν, να αποθηκεύσει τον 16ψήφιο αριθμό τους, ακόμα και να πραγματοποιήσει ολική ανάληψη των χρημάτων του αποθέματος στο ATM, όπως και ανακατεύθυνση αποστολής χρημάτων. (Europol, Trend Micro Lab , 2017)
- **Cash trapping (Μηχανισμός παγίδευσης χρημάτων):** αφορά επίσης μορφή εξαπάτησης σε ATM. Συγκεκριμένα αφορά την παραβίαση της θύρας εξόδου των χαρτονομισμάτων με ψαλίδι και την τοποθέτηση εσωτερικού μηχανισμού παγίδευσης χρημάτων. Ο μηχανισμός αποτελείται από έλασμα, στις άκρες του οποίου υπάρχουν άγκιστρα, τα οποία εγκλωβίζουν τα χαρτονομίσματα πριν την έξοδό τους. Οι πελάτες-θύματα, στην προσπάθειά τους να πραγματοποιήσουν ανάληψη μετρητών από το παγιδευμένο ATM, ολοκλήρωναν τη διαδικασία της συναλλαγής, δίχως να λάβουν τα αντίστοιχα χαρτονομίσματα, καθώς εγκλωβίζονταν στον αυτοσχέδιο μηχανισμό κατά την έξοδό τους από το ATM. Οι απατεώνες προσέγγιζαν εκ νέου το ATM, όπου παραβίαζαν με τον ίδιο τρόπο το πορτάκι εξόδου και με τη χρήση τσιμπίδας έπαιρναν τα δεσμευμένα χαρτονομίσματα από τον μηχανισμό. (Thomas, 2020)
- **Συσκευή ανάγνωσης καρτών:** δίνεται η παράνομη δυνατότητα σε κάποιον που διαθέτει συσκευή ανάγνωσης ραδιοκυμάτων υψηλής συχνότητας, να μπορεί να καταγράψει μέσω σημάτων τα προσωπικά δεδομένα όπως τον αριθμό και την ημερομηνία λήξης τραπεζικών καρτών που θα βρεθούν στην εμβέλεια του. Έπειτα ο δράστης μπορεί να επιχειρήσει να πραγματοποιήσει χωρίς την γνώση του PIN σειρά αγορών αξίας μέχρι 25 ευρώ έκαστη. (Ελεύθερο Βήμα, 2018)

- SIM Swapping (Αντικατάσταση ή αλλαγή της κάρτας SIM): οι δράστες εκμεταλλεύονται τη δυνατότητα αλλαγής κάρτας SIM και προσποιούνται τον κάτοχο της για να εξαπατήσουν τους παρόχους κινητής τηλεφωνίας και να αποκτήσουν νέα κάρτα προς αντικατάσταση της νόμιμης. Μετά την ενεργοποίηση της καινούργιας, η παλιά που βρίσκεται στην κατοχή του νόμιμου συνδρομητή απενεργοποιείται και όλες οι υπηρεσίες λαμβάνονται στη συσκευή που βρίσκεται στην κατοχή του δράστη και αποκτούν τη δυνατότητα να διεξάγουν παράνομες τραπεζικές δραστηριότητες εν αγνοία των νόμιμων συνδρομητών. Οι τράπεζες χρησιμοποιούν τον αριθμό κινητού τηλεφώνου των πελατών τους ως ένα από τα κύρια και βασικά στοιχεία για την ισχυρή και αξιόπιστη ταυτοποίηση του κατόχου, για την ασφάλεια ηλεκτρονικών συναλλαγών με την αποστολή κωδικών μίας χρήσης (OTP), την αποστολή ειδοποιήσεων ασφαλείας που έχουν ήδη εκτελεστεί αλλά και για την εξ αποστάσεως εγγραφή σε νέες υπηρεσίες. Έτσι οι δράστες αποκτούν παράνομη είσοδο σε όλες αυτές τις προσφερόμενες υπηρεσίες. (Ελληνική Ένωση Τραπεζών, 2020)

4.6 Συστήματα ασφαλείας και τρόποι προστασίας

Ένα σύστημα ασφαλείας χρησιμεύει για να εμποδίσει κάποιον που στοχεύει να κλέψει, να καταστρέψει ή κατά άλλο τρόπο να αποσπάσει ευαίσθητες πληροφορίες. Τα τραπεζικά ιδρύματα είναι υπεύθυνα για την απόλυτη διασφάλιση των ηλεκτρονικών συναλλαγών από τους κινδύνους που επιφέρει η χρήση των εναλλακτικών δικτύων. Αλλά είναι απαραίτητη και η επαγρύπνηση των πελατών σε θέματα εξωτερικών απειλών για την σωστή πρόσληψη. Αφού έχουμε προαναφέρει τους κινδύνους που μπορεί κάποιος να έρθει αντιμέτωπος με τη χρήση εναλλακτικών τραπεζικών δικτύων, οι πιθανές λύσεις που θα προστατέψουν τους πελάτες και τα τραπεζικά ιδρύματα από πιθανές απειλές αναλύονται παρακάτω.

4.6.1 Συστήματα ασφαλείας από τη μεριά της τράπεζας

Τα τραπεζικά ιδρύματα επενδύουν μεγάλα ποσά για την ασφάλεια των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών. Ενδιαφέρονται έντονα για την καλή τους φήμη και επιθυμούν να προσελκύουν ολοένα και περισσότερους πελάτες. Στόχος τους είναι η καθιέρωση των εναλλακτικών τραπεζικών δικτύων ως χρήσιμα εργαλεία και για να το πετύχουν αυτό

προσπαθούν με διάφορους τρόπους να προστατεύουν τον κάθε πελάτη από πιθανές άπατες που μπορεί να του δημιουργήσουν επίδοξοι απατεώνες.

Οι πιθανές λύσεις που δίνει η τράπεζα και θα προστατέψουν από οποιαδήποτε απειλή τους πελάτες, είναι: (Μαυρογιάννης, 2003)

- Ταυτοποίηση τράπεζας: η ίδια οφείλει να κάνει αισθητή την εγκυρότητα της, να επιλέγει αναγνωρισμένο πάροχο, ο οποίος να πιστοποιεί την ταυτότητα της ώστε ο τελικός χρήστης να επιβεβαιώνει την ασφαλή πλοήγηση του. Για την προστασία των συναλλαγών οι τράπεζες τοποθετούν ακόμα και συμβατικά μέσα όπως κάμερες που επιτηρούν σε 24ωρη βάση τα συστήματα της τράπεζας στα φυσικά καταστήματα (π.χ. ATM.APS)
- Ταυτοποίηση χρήστη: πραγματοποιείται με ειδικούς μηχανισμούς εξακρίβωσης στοιχείων σε κάθε σύνδεση, με τη χρήση αναγνωριστικού και συνθηματικού κωδικού. Επίσης ειδικοί μηχανισμοί ασφάλειας εισόδου μπλοκάρουν τους προσωπικούς αυτούς κωδικούς μετά από κάποιες λανθασμένες προσπάθειες εισαγωγής του χρήστη, καθώς οι συνεχείς λανθασμένες θεωρούνται ύποπτες. Για την περαιτέρω διασφάλιση των χρηστών, οι τράπεζες παρέχουν ένα επιπλέον επίπεδο ασφαλείας με πρόσθετους κωδικούς εξουσιοδοτικής συναλλαγής, τους κωδικούς μιας χρήσης (OTP) χρήσης που παράγονται από κεντρικό σύστημα της, αποστέλλονται με γραπτό μήνυμα στο κινητό τηλέφωνο και απαιτούνται για την πραγματοποίηση μιας συναλλαγής. Ακόμα αναγκαία είναι η χρησιμοποίηση ηλεκτρονικής υπογραφής, όπου μαρτυρά την γνησιότητα, αποτελεί απόδειξη ακεραιότητας των ανταλλασσόμενων μηνυμάτων και πρέπει να δημιουργείται ώστε να αναγνωρίζεται εύκολα, και δύσκολα να πλαστογραφείται. Ένας νέος μηχανισμός ασφαλείας που χρησιμοποιείται για την ταυτοποίηση του χρήστη και την είσοδό του σε ένα σύστημα είναι η είσοδος με δακτυλικό αποτύπωμα αλλά και σύστημα αναγνώρισης προσώπου, η σύγχρονη αυτή τραπεζική εφαρμογή γίνεται μέσω βιομετρικών συστημάτων. Οι ίδιες οι τράπεζες μέσα από ειδικούς μηχανισμούς παρακολούθησης ύποπτων συναλλαγών έχουν τη δυνατότητα για να ελαχιστοποιηθεί το ύψος της απάτης να παρακολουθούν τις ύποπτες κινήσεις χρημάτων στα ATM. Έτσι, αν ένας πελάτης πραγματοποιήσει ανάληψη χρημάτων στην Αθήνα και αμέσως μετά στη Θεσσαλονίκη, η τράπεζα αυτόματα μπλοκάρει την κάρτα και επικοινωνεί μαζί του.

- Εξασφάλιση μεταφοράς δεδομένων: το απόρρητο κατά τη μεταφορά των δεδομένων εξασφαλίζεται μέσω της κρυπτογράφησης και του πρωτοκόλλου SSL. Η κρυπτογράφηση (Cryptography) αποτελεί επιστήμη της ασφαλούς επικοινωνίας και προσφέρει διάφορες τεχνικές για την κρυπτογράφηση και την αποκρυπτογράφηση μηνυμάτων (π.χ. τραπεζικές αναλήψεις, online πληρωμές) για τις ανάγκες των τραπεζών και στην ουσία διασφαλίζει την εμπιστευτικότητα τους. Το πρωτόκολλο SSL (Secure Sockets Layer) πρόκειται για ένα πρωτόκολλο επικοινωνίας με ηλεκτρονικό πιστοποιητικό, το οποίο εγγυάται την ασφαλή μεταφορά δεδομένων μεταξύ ενός server και ενός φυλλομετρητή.
- Επιπλέον δικλίδες ασφαλείας: η αυτόματη αποσύνδεση χρήστη μετά το πέρας ενός χρονικού ορίου, υποχρεωτική αλλαγή κωδικών χρήστη ανά τακτά χρονικά διαστήματα και η επιλεκτική καταχώριση στοιχείων εισόδου, δηλαδή η εισαγωγή τυχαίου συνδυασμού π.χ. 1ο και 3ο νούμερο κωδικού.
- Υιοθέτηση αυστηρών διαδικασιών: η διασφάλιση των ηλεκτρονικών συναλλαγών απαιτεί και την υιοθέτηση αυστηρών διαδικασιών από την τράπεζα, για την ανάπτυξη, διαχείριση και προσφορά της υπηρεσίας Internet Banking. Αυτή η τραπεζική πρακτική προστατεύει τα προγράμματα και τα συστήματα από διαδικασίες που συνδυάζουν την εργασία ατόμων από διαφορετικά τμήματα. Όλες οι καινούργιες εφαρμογές σχεδιάζονται και υλοποιούνται υπό αυστηρές διαδικασίες ελέγχου πριν παραδοθούν. Επίσης αρκετά τραπεζικά ιδρύματα συνεργάζονται με εξωτερικούς φορείς για τον έλεγχο αυτό.

Οι τράπεζες στοχεύουν διαρκώς στη διασφάλιση των ηλεκτρονικών συναλλαγών σύμφωνα με τις τρέχουσες τεχνικές και τεχνολογικές εξελίξεις, τις βέλτιστες πρακτικές ασφαλείας πληροφοριών καθώς και τους ισχύοντες κανονισμούς και νόμους.

4.6.2 Πολιτικές ασφαλείας από τη μεριά του πελάτη

Οι τράπεζες δεν μπορούν να εξασφαλίσουν μόνες τους την απόλυτη ασφάλεια των συναλλαγών, έτσι η αύξηση της χρήσης των εναλλακτικών ηλεκτρονικών μέσων επιβάλλει στους συναλλασσόμενους πελάτες την υιοθέτηση αυστηρών κανόνων από μεριά τους για την ασφαλή είσοδο αλλά και χρήση, όπως: (Παύλου, 2018)

- Τραπεζικοί κωδικοί: οι κωδικοί χρήστη για την είσοδο και τη χρήση εναλλακτικών μέσων πρέπει να είναι αυστηρά προσωπικοί και σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να είναι αποθηκευμένοι σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή και κατά την πληκτρολόγηση τους θα πρέπει να προφυλάσσονται από τρίτους με το χέρι ή κάποιο αντικείμενο. Αλλά προτείνεται και η προληπτική αλλαγή τους ανά τακτά χρονικά διαστήματα.
- Έλεγχος εγκυρότητας: για τη χρήση του Internet Banking είναι ο έλεγχος της διεύθυνσης της ιστοσελίδας στην οποία εισάγει ο χρήστης τα στοιχεία του καθώς μπορεί να αποτελεί πλαστή πηγή. Ένας τρόπος επιβεβαίωσης της εγκυρότητας της ιστοσελίδας είναι μέσω του εικονιδίου του λουκέτου που εμφανίζεται στις ασφαλείς σελίδες. Για την έγκυρη χρήση της υπηρεσίας Phone Banking οι τηλεφωνικές επικοινωνίες των πελατών θα πρέπει να γίνονται μόνο από τα τηλέφωνα που εμφανίζονται στα ΑΤΜ των τραπεζών ή σε αυτά που τους έχει χορηγήσει η τράπεζα που συνεργάζονται (Καραγεωργού, 2006). Ακόμα και στην υπηρεσία Mobile Banking πρέπει να είναι βέβαιοι για την εγκυρότητα της εφαρμογής που θα εγκαταστήσουν στην συσκευή τους. Συχνά λαμβάνονται και e-mail όπου ο αποστολέας εμφανίζεται ως κάποια τράπεζα η οποία ζητάει να επισκεφτούν την ιστοσελίδα της με σκοπό την συμπλήρωση προσωπικών στοιχείων. Στην περίπτωση αυτή θα πρέπει να γνωρίζουν πως καμία τράπεζα δεν ζητά δηλαδή τα προσωπικά στοιχεία μέσω του διαδικτύου, σε αυτή την περίπτωση θα πρέπει να διαγράψουν αμέσως το συγκεκριμένο e-mail.
- Έλεγχος τραπεζικών κινήσεων: οι πελάτες θα πρέπει να ελέγχουν συχνά το υπόλοιπο και κατ' επέκταση τις κινήσεις του τραπεζικού τους λογαριασμού και σε περίπτωση που εντοπίσουν μία κίνηση που δεν πραγματοποιήθηκε από τους ίδιους, να ενημερώσουν αμέσως την αντίστοιχη υπηρεσία του τραπεζικού ιδρύματος.
- Χρήση ασφαλών μέσων: οι χρήστες θα πρέπει να χρησιμοποιούν ιδιωτικά δίκτυα για την ηλεκτρονική τους σύνδεση στους λογαριασμούς τους, καθώς η πλοήγηση σε δημόσια δίκτυα εγκυμονεί κινδύνους και επίσης θα πρέπει να θωρακίζουν τον υπολογιστή τους με προγράμματα προστασίας (Internet firewalls), τα οποία τον προστατεύουν από την απειλή ιών. Ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να δίνεται σε περιπτώσεις που η ηλεκτρονική συσκευή δεν ανήκει στον χρήστη, κυρίως στο τι αποθηκεύει σε αυτόν. Στην περίπτωση χρήσης ΑΤΜ, μια συμβουλή είναι η χρήση,

όσο είναι δυνατόν, των ίδιων μηχανημάτων ανάληψης, για να είναι σε θέση να παρατηρούν τυχόν αλλαγές που προδίδουν ύποπτες κινήσεις. (Καραγεωργού, 2006)

- Ενημερώσεις λογισμικού: ο υπολογιστής και οι συσκευές πρέπει να έχουν πάντα τις τελευταίες ενημερώσεις λογισμικού και εφαρμογών.
- Επικοινωνία με την τράπεζα: ο πελάτης θα πρέπει να είναι σε θέση να έρχεται σε επικοινωνία με την τράπεζα σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης (πχ. ακύρωση κάρτας, φραγή λογαριασμού) για να μη μπορεί να πραγματοποιηθεί πρόσβαση από τρίτους.

Το αίσθημα της ασφάλειας των συναλλασσόμενων αποτελεί αναγκαία προϋπόθεση για την αποτελεσματική τους διείσδυση στα εναλλακτικά δίκτυα. (Καραγεωργού, 2006) Το καταναλωτικό κοινό, δεν θα έχει λόγο να φοβάται, εάν τηρεί σχολαστικά και επακριβώς τους σχετικούς όρους ασφάλειας γύρω από τη χρήση τους.

5 Η ηλεκτρονική τραπεζική και τα εναλλακτικά δίκτυα σε τέσσερις συστημικές τράπεζες στην Ελλάδα

5.1 Εισαγωγή

Ο ψηφιακός κόσμος των συναλλαγών εδραιώθηκε στην Ελλάδα αλλά και στον διεθνή χώρο μετά την αλματώδη ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής και των εναλλακτικών της δικτύων. Η ανάγκη των πελατών για άμεση και καλύτερη εξυπηρέτηση σε συνδυασμό με την διαρκή εξέλιξη της τεχνολογίας και του παγκόσμιου ανταγωνισμού μεταξύ των τραπεζών εκτίναξαν τη εδραίωση, τη χρήση και τη συνεχή ανάπτυξη του τομέα αυτού. Σύμφωνα με έρευνα την οποία πραγματοποίησε η Visa, οι ψηφιακές πληρωμές αναμένεται να αυξηθούν κατακόρυφα το 2021 καθώς όλο και περισσότεροι καταναλωτές τις προτιμούν. Οι ελληνικές συστημικές τράπεζες προκειμένου να παραμείνουν στον αγώνα των εξελίξεων της ηλεκτρονικής τραπεζικής και των παράγωγων μέσων της, δημιουργούν προγράμματα ενημέρωσης προς τους πελάτες, προσφέρουν ψηφιακό μετασχηματισμό σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις και θέσεις εργασίας σε εξειδικευμένο προσωπικό για εκπαίδευση των πελατών της τράπεζας σε όλες τις υπηρεσίες τεχνολογίας της κ.α.

5.2 Eurobank

Η ίδρυση της τράπεζας Eurobank Ergasias A.E. χρονολογείται γύρω στο 1990, αρχικά με την επωνυμία «Ευρωεπενδυτική Τράπεζα». Το χρηματοοικονομικό αυτό ίδρυμα έχει χαράξει μια ανοδική πορεία και έχει ηγετική θέση στο Ελληνικό τραπεζικό σύστημα. Το 2019, βραβεύτηκε από το διεθνούς κύρους περιοδικό Euromoney ως την καλύτερη τράπεζα για εκείνο το έτος (Eurobank , 2019). Στόχος της τράπεζας είναι να γίνει η μεγαλύτερη ανθρωποκεντρική τράπεζα της Ελλάδας μέσα από τη δημιουργία μακροχρόνιων σχέσεων εμπιστοσύνης και τη παροχή πρόσβασης σε ψηφιακές επιλογές αιχμής στους πελάτες της. Στοχεύει στο συμφέρον και τις ανάγκες των πελατών και λειτουργεί με βάση το όφελος τους, για να είναι αντάξια της εμπιστοσύνης που της παρέχουν. Πρωτοπορεί σε ό,τι είναι σημαντικό για τη Ελλάδα και την επιχειρηματικότητα της και προσφέρει καινοτόμες

λύσεις για ιδιώτες και για επιχειρήσεις για να απλοποιήσουν τη καθημερινότητα των καταναλωτών.

5.2.1 E-Banking

Το e-Banking της Eurobank Ergasias A.E. δίνει τη δυνατότητα στον πελάτη να υλοποιεί πάνω από 1.200 συναλλαγές γρήγορα, με ασφάλεια και μικρό κόστος. Για τη χρήση της υπηρεσίας απαραίτητη είναι η έκδοση κωδικών e-Banking από το διαδίκτυο ή κάποιο φυσικό κατάστημα, με την προϋπόθεση ο πελάτης να είναι φυσικό πρόσωπο, ελεύθερος επαγγελματίας ή να έχει μια ατομική επιχείρηση, να κατέχει χρεωστική ή πιστωτική κάρτα στο όνομα του και κάποιο δηλωμένο αριθμό κινητού τηλεφώνου.

Οι συναλλαγές για πληρωμές μέσω e-Banking πραγματοποιούνται με χρέωση λογαριασμού, πιστωτικής ή προπληρωμένης κάρτας. Με τη σύνδεση στη πλατφόρμα μπορούν να εξοφληθούν πάνω από 850 λογαριασμοί ή οφειλές στο Δημόσιο και σε άλλους φορείς και εταιρείες. Η εξόφληση των δημόσιων χρεών μπορεί να γίνει και με άτοκες δόσεις σε πιστωτική κάρτα και ο πελάτης να παραμένει φορολογικά και ασφαλιστικά ενήμερος αποφεύγοντας τον συνωστισμό στα καταστήματα. Επιπλέον μπορεί να εξοφλήσει δόσεις δανείου ή πιστωτικής κάρτας και να φορτίσει ή επαναφορτίσει προπληρωμένες κάρτες. Στον διαδικτυακό αυτό χώρο προσφέρεται και η δυνατότητα αναδρομής στις αγαπημένες συναλλαγές, ο ορισμός νέων και η δημιουργία πάγιων εντολών. Δεδομένη πλέον θεωρείται η ικανότητα μεταφοράς χρημάτων σε Ελλάδα εντός ή εκτός Eurobank ή και στο εξωτερικό με βάση τον αναλυτικό κατάλογο εμβασμάτων εξωτερικού και εντός της χώρας. Η δυνατότητα επένδυσης παρέχεται με ευκολία και ασφάλεια και με σωστή διαχείριση των επενδυτικών κεφαλαίων, πραγματοποιούνται σε πραγματικό χρόνο χρηματιστηριακές συναλλαγές, όπως η παρακολούθηση των γεγονότων του Χρηματιστηρίου Αθηνών. Μέσα από τη πλατφόρμα του e-Banking υπάρχει και η ευκαιρία για δωρεές σε κάποιους επιλεγμένους κοινωφελείς οργανισμούς. Ακόμα δυνατή είναι και η δημιουργία λογαριασμών πρώτης ζήτησης και προθεσμιακών καταθέσεων.

Το 2019 έγινε διαθέσιμη μια νέα υπηρεσία υποβολής αιτήματος για έκδοση πιστωτικής κάρτας ηλεκτρονικά. Έπειτα από την αυτόματη εξέταση της εγκυρότητας του, ο ενδιαφερόμενος λαμβάνει απάντηση για τη κατάσταση του μέσω e-mail ή sms. Εφόσον εγκριθεί, η υπογραφή της σύμβασης γίνεται ψηφιακά και η κάρτα αποστέλλεται στη

δηλωμένη διεύθυνση αποφεύγοντας την επίσκεψη στο κατάστημα. Μέσω e-banking, μπορούν να πραγματοποιηθούν και γενικές εργασίες όπως ανάκτηση κωδικών του λογαριασμού ή ξεκλείδωμα σε περίπτωση που έχει κλειδώσει, απόκτηση λογαριασμού live, προπληρωμένη κάρτα e-prepaid, ασφάλεια αυτοκινήτου.

Μέσω της αρχικής οθόνης του e-Banking η τράπεζα Eurobank δίνει τη δυνατότητα με την υπηρεσία ανοιχτής τραπεζικής Account Aggregation η παρακολούθηση και ο έλεγχος από το ίδιο σημείο των προϊόντων της Eurobank αλλά και λογαριασμών και καρτών άλλων τραπεζών, όπως Alpha Bank, Πειραιώς, Εθνικής, με γραφήματα. Με τη συγκατάθεσή του πελάτη, η διασύνδεση ενεργοποιείται για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα και όσο ισχύουν οι κωδικοί e-Banking και στον άλλο χρηματοπιστωτικό φορέα. Τα δεδομένα χρησιμοποιούνται μόνο για την υπηρεσία ανοιχτής τραπεζικής και δεν δέχονται καμία άλλη χρήση από την Eurobank. Τα διαδραστικά αυτά γραφήματα απεικονίζουν το συνολικό υπόλοιπο των λογαριασμών και των προθεσμιακών καταθέσεων, το αφορολόγητο από τις ηλεκτρονικές συναλλαγές και την επενδυτική θέση του πελάτη, το υπόλοιπο των επενδύσεων, τα ευρώ που έχουν αποδοθεί στη χρήση καρτών που συμμετέχουν σε προγράμματα επιβράβευσης. Για μεγαλύτερο έλεγχο των οικονομικών, ο πελάτης μπορεί να ενεργοποιήσει να λαμβάνει ειδοποιήσεις και να ενημερώνεται με sms ή email για κινήσεις στα προϊόντα, τα λεγόμενα e-Statements (Eurobank, 2019) .

Τα οφέλη της χρήσης της υπηρεσίας εκτός από τους ιδιώτες μπορούν να τα επωφεληθούν και οι επιχειρήσεις ώστε να διαχειρίζονται τις συναλλαγές τους από τον υπολογιστή και άλλες υποχρεώσεις όπως επενδύσεις, παρακολούθηση προϊόντων, ενημέρωση κινήσεων και εκκρεμοτήτων, έκδοση τραπεζικής ενημερότητας, παρακολούθηση θυγατρικών εταιρειών και πορείας δανείων, δυνατότητα εφαρμογής εγκριτικών σχημάτων της εταιρείας, ημερομηνία λήξης της ασφαλιστικής ενημερότητάς και των νομιμοποιητικών εγγράφων, παρακολούθηση των κεφαλαίων συναλλάγματος, πληρωμές σε λογαριασμούς/ προμηθευτές/ μισθοδοσίες, μεταφορά χρημάτων ανεξαρτήτως νομίσματος και χώρας προορισμού και μεμονωμένα εμβάσματα για εισαγωγές από χώρες εντός του Ευρωπαϊκού Οικονομικού χώρου. Οι δυνατότητες που δίνει το e-Banking εξαρτώνται φυσικά και από τη μορφή της επιχείρησής. Ο χρόνος υλοποίησης των συναλλαγών αποτελεί ένα προτέρημα στη χρήση του e-Banking, με τη δημιουργία αγαπημένων συναλλαγών για την εύκολη επανεκτέλεση τους με μια φιλική ονομασία, με την αποθήκευση αριθμών λογαριασμών και καρτών που ανήκουν σε συγγενικά πρόσωπα, συνεργάτες ή σε πρόσωπα τακτικών

συναλλαγών. Η εκτέλεση των επαναλαμβανόμενων συναλλαγών μπορούν να γίνουν και προγραμματισμένα με τον ορισμό συγκεκριμένης ημερομηνίας συναλλαγής.

Η ασφάλεια της χρήσης της πλατφόρμας ασφαλίζεται με μια δικλείδα προστασίας του κωδικού μιας χρήσης (OTP) για οποιαδήποτε συναλλαγή όπως ανάκτηση κωδικών σύνδεσης, πληρωμές λογαριασμών, μεταφορές σε άλλους, εμβάσματα. Η αποστολή του κωδικού μιας χρήσης γίνεται στο δηλωμένο κινητό κατά την ενεργοποίηση της υπηρεσίας. Με την υπηρεσία ειδοποιήσεων ενημερώνεται ο χρήστης με SMS ή email για κινήσεις λογαριασμών, πιστωτικών καρτών, αποτελέσματα συναλλαγών ή αιτημάτων αλλαγές στις ρυθμίσεις ασφάλειας του e-Banking. (Eurobank, 2020)

5.2.2 EuroPhone Banking

Η χρήση κωδικού EuroPhone αφορά αποκλειστικά συναλλαγές που υλοποιούνται μέσω τηλεφωνικής γραμμής. Η χρέωση της δημιουργίας κωδικού είναι δωρεάν και πραγματοποιείται είτε από το τηλέφωνο με την αποστολή του να γίνεται ταχυδρομικά, είτε απευθείας από το κατάστημα με απαραίτητη μια ενεργή κάρτα Eurobank και την αστυνομική ταυτότητά του ενδιαφερόμενου. Η απόκτηση του εναλλακτικού αυτού δικτύου εξυπηρέτησης γίνεται κυρίως μαζί με την έκδοση χρεωστικής κάρτας αλλά και οποιαδήποτε άλλη στιγμή μεταγενέστερα και η διαδικασία ολοκληρώνεται απευθείας. Η χρέωση από την πλευρά της χρήσης της υπηρεσίας βασίζεται στη τιμολογιακή πολιτική που εφαρμόζει ο πάροχος της κινητής ή σταθερής τηλεφωνίας και οι συναλλαγές που εκτελούνται έχουν χαμηλότερα έξοδα από άλλα κανάλια εξυπηρέτησης. Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη τηλεφωνικά, 24 ώρες το 24ωρο, 365 ημέρες τον χρόνο για ιδιώτες και επιχειρήσεις. Το ημερήσιο όριο των συναλλαγών μέσω EuroPhone Banking για ιδιώτες ανέρχεται σε 6.000 ευρώ και αν κάποιος είναι εκπρόσωπος επιχείρησης το όριο συναλλαγών φτάνει συνήθως τις 50.000 ευρώ.

Η εξυπηρέτηση των πελατών βασίζεται στη χρήση της αυτοματοποιημένης πύλης φωνητικής αναγνώρισης ή η σύνδεση με ένα εκπρόσωπο. Στην πρώτη περίπτωση ο πελάτης καλείται με καθαρή φωνή να πει αυτό που χρειάζεται όπως υπόλοιπο λογαριασμού, πιστωτικής κάρτας, πληρωμή λογαριασμού ηλεκτρικής ενέργειας. Στη δεύτερη περίπτωση, εάν ο αυτοματοποιημένο σύστημα φωνητικής αναγνώρισης δεν μπορεί να επεξεργαστεί τη συναλλαγή που του ζητήθηκε, ο πελάτης συνδέεται αυτόματα με ένα εκπρόσωπό της τράπεζας. Η ταυτοποίηση των στοιχείων γίνεται με την πληκτρολόγηση του αριθμού μιας

ενεργής κάρτας Eurobank του χρήστη και δυο από τα τέσσερα ψηφία του EuroPhone Banking PIN σας ή τον αριθμό αστυνομικής ταυτότητάς του. Ποτέ κανένας εκπρόσωπός δεν θα ζητήσει ολόκληρο το EuroPhone Banking PIN. Κατά τη διάρκεια των συναλλαγών η κλήση καταγράφεται, εφαρμόζονται αυστηρά πρωτόκολλα ταυτοποίησης, και τηρούνται παραστατικά για κάθε συναλλαγή σε περίπτωση αντίληψης οποιαδήποτε ύποπτης συναλλαγής να ανατρέξει κάποιος υπεύθυνος στο σχετικό έγγραφο. Η ασφάλεια των στοιχείων του πελάτη θωρακίζονται με αυστηρή διαδικασία ταυτοποίησης.

Με ένα τηλεφώνημα ο πελάτης ενημερώνεται για τα προϊόντα της τράπεζας και μπορεί να κάνει προσωπικές ή επαγγελματικές συναλλαγές όπως ο έλεγχος του υπολοίπου των λογαριασμών, πληρωμές λογαριασμών μεταφορές χρημάτων και χρηματιστηριακές συναλλαγές. Καθιστά εύκολη τη διαχείριση ρυθμίσεων ασφαλείας για αλλαγή EuroPhone Banking PIN, ενεργοποίηση του PIN της κάρτας, απενεργοποίηση πρόσβασης στο e-Banking και το Eurobank Mobile App, αλλαγή ανώτατου ημερήσιου ορίου συναλλαγών σε άλλα εναλλακτικά δίκτυα. Όλες οι συναλλαγές καταγράφονται στο ιστορικό συναλλαγών όπως εάν είχαν εκτελεστεί σε κάποιο κατάστημα ή ηλεκτρονικά και το αντίγραφο συναλλαγής παραλαμβάνεται μέσω φαξ ή ταχυδρομικά. Τηλεφωνικά μπορούν να προγραμματιστούν και οι πάγιες εντολές για έγκυρη εξόφληση, ο ορισμός πληρωμών σε μελλοντική ημερομηνία και οι πληρωμές μισθοδοσίας εργαζομένων.

Οι κωδικοί EuroPhone Banking είναι προσωπικοί και σε περίπτωση υποκλοπής απαραίτητη είναι η τηλεφωνική επικοινωνία με τη τράπεζα. Εάν ο πελάτης θυμάται τον κωδικό με τη βοήθεια της πύλης φωνητικής αναγνώρισης αλλάζει τον κωδικό, αλλιώς δηλώνει απώλεια και ζητάει την ακύρωση σε ένα εκπρόσωπο.

Η τράπεζα κατέχει και αποκλειστική γραμμή εξυπηρέτησης EuroPhone Private Banking με εξυπηρέτηση 24/7 από εκπροσώπους της. Εάν η συναλλαγή είναι εξειδικευμένη ο εκπρόσωπός επικοινωνεί με τον Private Banker του πελάτη. Ένας αποκλειστικός πλοηγός για κάθε χρηματοοικονομική απόφαση του πελάτη που ακούει προσεκτικά τις ανάγκες του και παρέχει βοήθεια μέσα από μια ομάδα αναλυτών. Οι υπηρεσίες του Private Banking της Eurobank ανταποκρίνονται στις ίδιες υψηλές προδιαγραφές που πληρούν οι διεθνείς τράπεζες. Οι εξειδικευμένοι αναλυτές χαράζουν την επενδυτική στρατηγική του ομίλου Eurobank και προτείνουν χαρτοφυλάκια για κάθε επενδυτικό προφίλ στις διεθνείς αγορές. (Eurobank, 2020)

5.2.3 M-banking

Με τους κωδικούς e-Banking ο πελάτης μπορεί να πραγματοποιήσει συναλλαγές από το κινητό ή το tablet μέσα από το Eurobank Mobile App όπου κι αν βρίσκεται. Η σύνδεση για μεγαλύτερη ασφάλεια επιτυγχάνεται και με βιομετρική ταυτοποίηση αναγνώρισης προσώπου Face ID ή με το δακτυλικό αποτύπωμα Touch ID, διαφορετικά με την πληκτρολόγηση του τετραψήφιου κωδικού που ζητείται κατά την εγγραφή σας. Επιπλέον, εάν το κινητό του χρήστη υποστηρίζει τη σχετική τεχνολογία Shake2Logout, η αποσύνδεση από την εφαρμογή γίνεται γρήγορα κουνώντας απλώς το κινητό. Στόχος είναι οι πελάτες της τράπεζας να έχουν πρόσβαση σε βασικές τραπεζικές συναλλαγές και υπηρεσίες ενημέρωσης και υποστήριξης με μεγαλύτερη ευελιξία και άνεση, όποτε το επιθυμούν, σε οποιοδήποτε γεωγραφικό πλάτος. Σημειώνεται ότι για τη χρήση της υπηρεσίας δεν απαιτείται ειδική εγγραφή. Οι χρήστες καταχωρούν τους ίδιους κωδικούς πρόσβασης που χρησιμοποιούν και στο e-Banking από τον υπολογιστή τους. (Eurobank, 2020)

Δίνεται η δυνατότητα διενέργειας αρκετών τραπεζικών συναλλαγών μέσω κινητού τηλεφώνου για πληροφορίες λογαριασμών, καρτών, δανείων και επενδύσεων. Ο έλεγχος των οικονομικών στοιχείων γίνεται εύκολα κερδίζοντας καθημερινά χρόνο για συναλλαγές όπως μεταφορές μεταξύ λογαριασμών ή σε κάποιον αριθμό κινητού τηλεφώνου ή ΑΦΜ (PaF), πληρωμή καρτών και δανείων, οργανισμών, παραβόλων, διεκπεραίωση πάγιων εντολών, φόρτιση προπληρωμένων καρτών, εντοπισμός κοντινότερου ATM και καταστήματος Eurobank και κάποια χρήσιμα εργαλεία όπως υπολογιστής IBAN και μετατροπέας συναλλάγματος. Ουσιαστικά πραγματοποιούνται παραπάνω από 1200 συναλλαγές, όπως και στο e-banking. Η υπηρεσία PaF Payments του Eurobank Mobile App δίνει τη δυνατότητα μεταφοράς χρημάτων σε φίλους, επαγγελματίες, μικρές επιχειρήσεις έως 500 ευρώ την ημέρα χωρίς να χρειάζεται ο αριθμός λογαριασμού του παραλήπτη ή του IBAN, αλλά μόνο ο αριθμός του κινητού τηλεφώνου του. Χρησιμοποιώντας τον αριθμό κινητού ή το ΑΦΜ ή με scan του κωδικού QR της επιχείρησης επιτυγχάνεται και η υπηρεσία PaF Business για επαγγελματίες. Εάν ο παραλήπτης έχει ήδη ενεργοποιήσει την υπηρεσία λαμβάνει τα χρήματα απευθείας, διαφορετικά δέχεται μια ειδοποίηση για να συμπληρώσει το λογαριασμό του σε οποιαδήποτε τράπεζα στην Ελλάδα. (Eurobank, 2020)

5.2.4 ATM

Στα ATM της Eurobank πραγματοποιούνται αναλήψεις, πληρωμές οφειλών, καταθέσεις μετρητών, μεταφορές χρημάτων σε λογαριασμούς και πολλές ακόμα συναλλαγές 24ώρες το 24ωρο. Η Eurobank μεριμνά με συστήματα πρόληψης για την ασφάλεια και τον έλεγχο των συναλλαγών που διενεργούνται μέσω ATM.

Η ταυτοποίηση του χρήστη γίνεται μέσω της κάρτας και του αυστηρά απόρρητου PIN και τα μηχανήματα βρίσκονται σε προστατευμένες τοποθεσίες με 24ωρη παρακολούθηση από κάμερες ασφαλείας για να προλαμβάνουν και να καταστέλλουν τα συμβάντα απάτης. Σε περίπτωση κάποιας ύποπτης συναλλαγής η τράπεζα επικοινωνεί με τον πελάτη και αν κάποιος μη εξουσιοδοτημένο μέλλος χρησιμοποιήσει τη κάρτα στο ATM και πληκτρολογήσει τρεις φορές λάθος PIN το ATM αυτόματα παρακρατεί την κάρτα.

Οι πελάτες μπορούν να εξυπηρετηθούν σε πάνω από 950 ATM των καταστημάτων Eurobank, στο δίκτυο του Νέου Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου, στα ΕΛΤΑ και σε αρκετά μηχανήματα τοποθετημένα σε εμπορικά καταστήματα ή τουριστικές τοποθεσίες με τη σήμανση της τράπεζας. Πολλές από τις πληρωμές στα ATM με χρέωση του λογαριασμού χτίζουν αφορολόγητο σε μισθωτούς και συνταξιούχους έως 70 ετών ή αγρότες. Η ανάληψη χρημάτων μπορεί να πραγματοποιηθεί δωρεάν μέσα από τον συνδυασμό δυο χαρτονομισμάτων (20€-50€) και η κατάθεση μετρητών γίνεται χωρίς τη χρήση κωδικού PIN, με άμεση πίστωση και σε ορισμένα ATM χωρίς φάκελο.

Οι πληρωμές υλοποιούνται με τη χρέωση του λογαριασμού που είναι συνδεδεμένος στη κάρτα για εξόφληση λογαριασμών, πιστωτικών καρτών και δόσεων δανείου Eurobank. Βέβαια οι πιστωτικές κάρτες και τα δάνειά των πελατών στην Eurobank μπορούν επιπλέον να εξοφληθούν και με κατάθεση μετρητών. Ο κάθε πελάτης μπορεί να ενημερωθεί για το υπόλοιπο των λογαριασμών, δανείων και καρτών του, αλλά και να λάβει ένα σύντομο ιστορικό για τις δέκα τελευταίες κινήσεις από την οθόνη του ATM ή στην απόδειξη της συναλλαγής και στο τέλος της κάθε συναλλαγής επιλέγει αν θέλει να του εκδοθεί απόδειξη.

Τα ATM της Eurobank δέχονται χρεωστικές, πιστωτικές ή προπληρωμένες κάρτες άλλων τραπεζών, εντός και εκτός ευρωζώνης για αναλήψεις μετρητών από τον κύριο λογαριασμό της κάρτας, ερώτηση υπολοίπου στον κύριο λογαριασμό και επιπλέον στη περίπτωση πιστωτικής κάρτας Mastercard που έχει εκδοθεί από χρηματοπιστωτικό ίδρυμα στο εξωτερικό, αλλαγή PIN και ξεμπλοκάρισμα της κάρτας. (Eurobank, 2020)

5.2.5 V- Banking

Η υπηρεσία V-Banking της Eurobank Ergasias A.E. παρέχει την προσωπική επικοινωνία του πελάτη με Επαγγελματικό Σύμβουλό μέσω βιντεοκλήσης, οποίος παρέχει συμβουλές για τις ανάγκες της επιχείρησής και τα μελλοντικά επιχειρηματικά σχέδιά της. Η πρωτοποριακή αυτή υπηρεσία της Eurobank, εξοικονομεί χρόνο για την υλοποίηση τραπεζικών εργασιών των επιχειρήσεων με την ίδια ασφάλεια σαν να λάμβανε χώρα στο φυσικό κατάστημα. Πρόκειται για μια δωρεάν υπηρεσία με διαθέσιμες ώρες Δευτέρα έως Παρασκευή 09:00-17:00, εκτός από αργίες. Πρόσβαση έχουν μόνο οι νόμιμοι εκπρόσωποι της επιχείρησης σύμφωνα με τη ισχύουσα γνωμάτευση και εξαιρούνται οι από κοινού και ειδικές εκπροσωπήσεις. Για τη σύνδεση και τη χρήση απαραίτητη είναι η εγγραφή στο e-Banking για επιχειρήσεις και η κατοχύρωση ενός online ραντεβού με τον επαγγελματικό σύμβουλό για βιντεοκλήση μέσα από το online διαδραστικό ημερολόγιο.

Το V-Banking προσφέρει συμβουλευτική προσωπική υποστήριξη στην επιχείρηση από τον επαγγελματικό σύμβουλό σχετικά με τις ανάγκες της, τις εργασίες για την επιχείρησή όπως παραγγελία μπλοκ επιταγών, ανανέωση πιστωτικού ορίου, αίτημα νέας χρηματοδότησης, POS, εισαγωγές-εξαγωγές, εγγυητικές επιστολές, υλοποίηση καθημερινών συναλλαγών, διαδραστική παρουσίαση για προϊόντα και υπηρεσίες της τράπεζας, ανάλυση των οικονομικών στοιχείων της επιχείρησής και πιθανές ανάγκες χρηματοοικονομικού επιπέδου, γρήγορη ανταλλαγή αρχείων με την τράπεζα με αποθήκευση στον ασφαλή προσωπικό διαδικτυακό χώρο που παρέχεται, περιήγηση σε online αιτήσεις στο e-Banking για τις εργασίες της επιχείρησής, ακόμα και εργασίες που αφορούν το συναλλακτικό κύκλωμα της επιχείρησής σας.

Η διαδικασία της χρήσης εναλλακτικού δικτύου ηλεκτρονικής τραπεζικής ξεκινάει με την συμπλήρωση φόρμα εκδήλωσης ενδιαφέροντος για V-Banking και την αποστολή email για την κατοχύρωση του αιτήματος και ολοκληρώνεται σε τρεις ημέρες. Έπειτα στο κάτω μέρος της οθόνης του e-Banking του ενδιαφερόμενου ενεργοποιείται το μενού της υπηρεσίας V-Banking. (Eurobank, 2020)

5.2.6 P.O.S.

Η Eurobank για τις ηλεκτρονικές μεταφορές κεφαλαίων μέσω τερματικών πληρωμής, παρέχει ενσύρματο POS, ασύρματο POS WiFi ή POS GPRS. Η αγορά τους γίνεται με

εξάμηνη ή τρίμηνη χρήση, για έξι ή τρεις συνεχόμενους μήνες. Ενεργός μήνας χρήσης θεωρείται αυτός κατά τον οποίο το POS έχει πραγματοποιήσει τουλάχιστον μία συναλλαγή. Για παράδειγμα η τρίμηνη χρήση μπορεί να ολοκληρωθεί σε συνολικό διάστημα δεκαοχτώ μηνών εάν χρησιμοποιείται σε εποχική χρήση. Από τη δραστηριότητα, τον αριθμό υποκαταστημάτων εκτός έδρας και τον χωροταξικό σχεδιασμό που ακολουθεί η επιχείρηση εξαρτάται πόσα POS, για χρήση, της αναλογούν.

Η Eurobank στον πελάτη παρέχει ένα μηχάνημα POS για να εξυπηρετεί κάρτες VISA, Mastercard, Maestro, Diners Club, China Union Pa. Η πίστωση των χρημάτων γίνεται στον επαγγελματικό λογαριασμό που συνδέεται με το μηχάνημα POS την επόμενη εργάσιμη μέρα της συναλλαγής και ισχύει για VISA, Mastercard, Maestro και China Union Pay. Δίνει τη δυνατότητα για άτοκες δόσεις στις περισσότερες κάρτες όλων των τραπεζών και προεξόφληση άτοκων δόσεων με ανταγωνιστικό επιτόκιο, ακόμα και χρηματοδότηση με ευνοϊκούς όρους και προνομιακή τιμολόγηση με εξασφάλιση στις μελλοντικές εισπράξεις μέσω τερματικού. Ο έλεγχος των κινήσεων του λογαριασμού που συνδέεται με το μηχάνημα POS γίνεται με ηλεκτρονική αναφορά μέσω e-Banking ή και με έντυπη ενημέρωση στη διεύθυνσή του πελάτη, με αναλυτική παρουσίαση όλων των κινήσεων και των χρεώσεων.

Τα POS για πληρωμές δέχονται κάρτες και ανέπαφες συναλλαγές. Με τη λειτουργικότητα των ανέπαφων συναλλαγών οι πληρωμές για τα καθημερινά μικροέξοδα γίνονται πιο γρήγορα και δεν υπάρχει πρόσθετη χρέωση. Αλλάζει μόνο ο τρόπος αποδοχής των χρεωστικών και πιστωτικών καρτών στο ταμείο που έχουν το ειδικό σήμα στην μπροστινή όψη τους. Η διαδικασία θέτει τον υπάλληλος του καταστήματος να πληκτρολογεί το ποσό της συναλλαγής στο μηχάνημα POS. Μόλις το ποσό εμφανιστεί στην οθόνη ο πελάτης πλησιάζει για λίγα δευτερόλεπτα τη κάρτα στο μηχάνημα, μέχρι να ακουστεί ο χαρακτηριστικός ηλεκτρονικός ήχος. Εάν το ποσό είναι μέχρι 25€, η συναλλαγή σας ολοκληρώνεται εκείνη τη στιγμή. Εάν το ποσό είναι πάνω από 25€, για να ολοκληρωθεί η συναλλαγή, ο πελάτης πληκτρολογεί το PIN της κάρτας του. Μετά από ανακοίνωση της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, ανέπαφες συναλλαγές γίνονται για ποσά μέχρι 50€. Η αύξηση του ορίου συναλλαγών χωρίς PIN από τα 25€ στα 50€ έγινε στο πλαίσιο της προσπάθειας να αντιμετωπιστεί ο κίνδυνος διασποράς του κορωνοϊού (Covid-19) και θα ισχύσει για λίγο.

Μια ακόμα δυνατότητα για να γίνουν οι συναλλαγές εύκολες είναι με την mini κάρτα που ο πελάτης μπορεί να κολλήσει στην πίσω όψη του κινητού του, η οποία εκδίδεται μαζί με την κάρτα ανέπαφων συναλλαγών ή έπειτα. Απαραίτητη προϋπόθεση ο πελάτης να έχει

πιστωτική κάρτα Eurobank Mastercard Gold.

Το ενσύρματο μηχάνημα POS έχει εργονομική σχεδίαση, διαθέτει πλήρη γκάμα επιλογών συνδεσιμότητας και συνδέεται με τηλεφωνική γραμμή προσφέροντας ταχύτητα και ασφάλεια στην διεκπεραίωση των συναλλαγών (Eurobank, 2020). Το ασύρματο μηχάνημα POS WiFi είναι μια μικρή και ελαφριά ηλεκτρονική ασύρματη συσκευή πληρωμών που λειτουργεί με σύνδεση WiFi. Το γεγονός αυτό καθιστά εύκολη τη μετακίνηση του μηχανήματος εντός και εκτός της επιχείρησης για διεκπεραίωση συναλλαγών με ασφάλεια. Ουσιαστικά το ασύρματο αυτό μηχάνημα μπορεί να λειτουργεί σε οποιονδήποτε χώρο και είναι ιδανικό για επιχειρήσεις όπως χώροι εστίασης, ξενοδοχεία, πρατήρια καυσίμων για μεγαλύτερη άνεση στους πελάτες εντός της εμβέλειας του δικτύου WiFi (Eurobank, 2020). Και το επίσης ασύρματο μηχάνημα POS GPRS είναι μια μικρή και ελαφριά ηλεκτρονική συσκευή, σχεδιασμένη για εύκολη μετακίνηση. Η υπηρεσία GPRS είναι μια υπηρεσία μεταφοράς δεδομένων σε πολύ υψηλούς ρυθμούς μετάδοσης, μέσω ενός δικτύου κινητής τηλεφωνίας, ιδανική για επιχειρήσεις που κάνουν συναλλαγές που απαιτούν χρήση μηχανήματος POS μακριά από το ταμείο. (Eurobank, 2020)

5.2.7 Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών (ΚΑΣ)

Τα Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών λειτουργούν μέσα στα καταστήματά της τράπεζας τις ίδιες εργάσιμες ώρες. Η Eurobank ουσιαστικά δίνει τη δυνατότητα σε πάνω από 500 μηχανήματα να πραγματοποιούνται πληρωμές, καταθέσεις σε λογαριασμό της τράπεζας, εξοφλήσεις οφειλών, καρτών και δανείων, χωρίς χρέωση ή με ελάχιστο κόστος. Μπορεί κάποιος να εξυπηρετηθεί για καταθέσεις και πληρωμές λογαριασμών με μετρητά ακόμα και αν δεν είναι πελάτης της Eurobank.

Ένα από τα οφέλη της χρήσης των Κ.Α.Σ είναι η εξυπηρέτηση χωρίς αναμονή στο ταμείο. Ο πελάτης μπορεί να κάνει όσες συναλλαγές επιθυμεί σε μικρότερο χρόνο, συγκεκριμένα η κατάθεση μετρητών στο ταμείο του καταστήματος χρειάζεται κατά μέσο όρο είκοσι λεπτά διαθέσιμου χρόνου, ενώ η κατάθεση στα Κ.Α.Σ μόλις τέσσερα, επομένως η εξοικονόμηση χρόνου αγγίζει τα δεκαέξι λεπτά. Ένα ακόμα όφελος είναι σε οικονομικό επίπεδο, αφού οι συναλλαγές στα Κ.Α.Σ είναι δωρεάν ή μέχρι ένα ευρώ, σε αντίθεση με το ταμείο που φτάνουν τα τρία ευρώ και παραπάνω. Η εκτέλεση των συναλλαγών γίνεται αμέσως, ο πελάτης μπορεί να εκτελέσει διαδοχικά έως τέσσερις πληρωμές ή καταθέσεις

μαζί, να πληρώσει το συνολικό ποσό στο τέλος και να λάβει μια συνολική απόδειξη. Ένα σημείο που πρέπει να προσέξουν οι πελάτες είναι πως οι πληρωμές που διενεργούνται στα ΚΑΣ δεν μετρούν στο αφορολόγητό, καθώς το αφορολόγητο χτίζετε μόνο με πληρωμές που γίνονται online, με κάρτες ή με άμεση χρέωση του λογαριασμού.

Τα μηχανήματα αυτόματων συναλλαγών διευκολύνουν καθημερινά τον πελάτη για 27 είδη συναλλαγών. Ορισμένους λογαριασμούς και οφειλές ο πελάτης μπορεί να τους πληρώσει αποφεύγοντας την πληκτρολόγηση των στοιχείων τους και απλά χρησιμοποιώντας το σκάνερ του ΚΑΣ για να σαρώσουν το barcode του λογαριασμού ή της ειδοποίησης που έχουν λάβει και έτσι τα στοιχεία της πληρωμής συμπληρώνονται αυτόματα. Για τις συναλλαγές που ο πελάτης επιθυμεί να διεκπεραιώσει θα πρέπει να γνωρίζει τα ΚΑΣ δέχονται χαρτονομίσματα από 20€ έως 200€ και κέρματα από 0,10€ έως 2€ και σε περίπτωση που δεν γίνει εισαγωγή του ακριβούς ποσού για την εξόφληση, τα ρέστα που επιστρέφονται είναι σε κέρματα έως 5€. Τα ΚΑΣ βρίσκονται μέσα στα καταστήματά της τράπεζας έτσι ώστε οι πελάτες όταν πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους να αισθάνονται ασφαλείς μέσα από τα μέτρα ασφαλείας που προστατεύουν το κατάστημα.

Σε περίπτωση κάποια λανθασμένης συναλλαγής ο πελάτης πρέπει να ενημερώσει απευθείας το κατάστημα ή να τηλεφωνήσει στο EuroPhone Banking για να γίνει ο αντιλογισμός ενημερώνοντας όλες τις πλευρές που εμπλέκονται στη συναλλαγή. Για κάθε πληρωμή ο πελάτης λαμβάνει απόδειξη που αναγράφει τα στοιχεία της συναλλαγής, όπως ημερομηνία και ώρα διεκπεραίωσης, το ποσό, την τυχόν προμήθεια, τον οργανισμό που έγινε η πληρωμή ή τον αριθμό λογαριασμού στον οποίο έγινε η κατάθεση, το ποσό εισαγωγής στο ΚΑΣ και τα ρέστα. (Eurobank, 2020)

Βρίσκεται πάντα ένας εκπρόσωπός της τράπεζας έτοιμος να καθοδηγήσει τους πελάτες σε περίπτωση που χρειάζονται βοήθεια. Συγκεκριμένα η Eurobank στο πλαίσιο μετασχηματισμού του δικτύου καταστημάτων και της στρατηγικής ενίσχυσης των ηλεκτρονικών καναλιών εξυπηρέτησης επέκτεινε το πρόγραμμα των Digital Experts με τελειόφοιτους φοιτητές από όλη την Ελλάδα. Κύριος σκοπός ήταν να αναλάβουν την ενημέρωση και την εκπαίδευση των πελατών σχετικά με τη χρήση και τα οφέλη της χρήσης των εναλλακτικών δικτύων. Πιο συγκεκριμένα οι Digital Experts παρουσιάζουν στους πελάτες τα πλεονεκτήματα των προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής τεχνολογίας της τράπεζας με προτεραιότητα e-Banking, m-Banking, ΚΑΣ, ΑΤΜ. Επιπλέον εγγράφουν και εκδίδουν κωδικούς e-Banking για λογαριασμό των πελατών με την έγκρισή τους, ακολουθώντας τις

οδηγίες που τους έχουν δοθεί αναλυτικά, φροντίζουν για την έγκαιρη ολοκλήρωση των υπηρεσιών που αναμένει ο πελάτης στο κατάστημα και τους εκπαιδεύουν σε όλες τις υπηρεσίες τεχνολογίας της τράπεζας (Educationews, 2019).

5.3 Εθνική Τράπεζα

Η Εθνική Τράπεζα ιδρύθηκε το 1841 και αποτέλεσε την πρώτη τράπεζα του νεοελληνικού κράτους. Μέχρι σήμερα είναι ένας από τους μεγαλύτερους και ισχυρότερους ομίλους χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στην Ελλάδα. Με τα 179 χρόνια ύπαρξης της, συνεισφέρει στην οικονομική ζωή του τόπου και στον αναπτυξιακό και κοινωνικό μετασχηματισμό της Ελληνικής οικονομίας. Προσφέρει ευρύ φάσμα χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις ολοένα μεταβαλλόμενες ανάγκες των επιχειρήσεων και των ιδιωτών. Έχει αποκτήσει τον χαρακτηρισμό της τράπεζας της ελληνικής οικογένειας με ποσοστά ελέγχου του 1/4 της λιανικής τραπεζικής. Με 414 καταστήματα και 1.484 ATM, διαθέτει ισχυρό δίκτυο εξυπηρέτησης που καλύπτει ολόκληρη τη γεωγραφική έκταση της χώρας. Παράλληλα αναπτύσσει τα εναλλακτικά δίκτυα της ηλεκτρονικής τραπεζικής Internet/Mobile/Phone Banking, APS, ATM, i-bank stores, i-bank pay κ.α. (Εθνική Τράπεζα, 2020)

5.3.1 Internet Banking

Το Internet Banking της Εθνικής Τράπεζας παρέχει στον πελάτη σχεδόν όλες τις δυνατότητες υλοποίησης συναλλαγών που καλύπτονται και στα φυσικά καταστήματα της NGB, καθώς και κάποιες πρόσθετες υπηρεσίες i-bank, εύκολα, γρήγορα, με ασφάλεια, οπουδήποτε υπάρχει σύνδεση στο διαδίκτυο. Οι πελάτες της τράπεζας μέσα από ένα φιλικό περιβάλλον χρήσης μπορούν να εξυπηρετηθούν σε καθημερινή βάση και όλο το εικοσιτετράωρο, από το σπίτι, το γραφείο, καθ' οδόν, ακόμα και από το εξωτερικό, με μηδενικές ή πολύ χαμηλές χρεώσεις μειώνοντας το λειτουργικό κόστος, μέσω της αυτοματοποίησης των διαδικασιών και της εξοικονόμησης εργάσιμου χρόνου. Η χρήση της υπηρεσίας βασίζεται σε υψηλό επίπεδο ασφάλειας και οι ηλεκτρονικές αυτές συναλλαγές που διεκπεραιώνονται συμβάλλουν στο «χτίσιμο» του αφορολόγητου αλλά και επιβραβεύονται με go4more πόντους.

Για τη χρήση του εναλλακτικού δικτύου απαραίτητη είναι η εγγραφή στην υπηρεσία με την έκδοση κωδικών e-banking. Μπορούν να εγγραφούν φυσικά πρόσωπα, ελεύθεροι επαγγελματίες, όλες οι εταιρείες, ανεξάρτητα από τη νομική τους μορφή (π.χ. ατομικές, Ο.Ε., Ε.Π.Ε., Α.Ε.), σωματεία και σύλλογοι. Απαραίτητη προϋπόθεση να έχουν υποβάλλει στη τράπεζα τα σε ισχύ νομιμοποιητικά έγγραφα και να έχουν λογαριασμό σε ευρώ σε οποιοδήποτε κατάστημα του ομίλου.

Οι πελάτες υπογράφουν τη σχετική αίτηση και σύμβαση παροχής τραπεζικών υπηρεσιών μέσω των εναλλακτικών δικτύων και αποκτούν πρόσβαση στις υπηρεσίες του Internet Banking της τράπεζας μέσω της επίσημης ιστοσελίδας www.nbg.gr και με τη χρήση του ονόματος χρήστη UserID και του μυστικού κωδικού αναγνώρισης Password. Με την εγγραφή δίνεται και η δυνατότητα πρόσβασης και σε άλλες υπηρεσίες όπως i-bank Internet, Phone & Mobile banking με τους ίδιους κωδικούς καθώς επίσης ενεργοποιείται αυτόματα και η υπηρεσία SMS i-code, για την αποστολή κωδικών μιας χρήσης στο κινητό τηλέφωνο που απαιτούνται για την ασφαλή ολοκλήρωση των εγχρήματων και ασφαλείας συναλλαγών. Η χρήση των επιπρόσθετων μεθόδων ασφαλούς ταυτοποίησης που χορηγεί η τράπεζα για την πραγματοποίηση συναλλαγών, ισοδυναμεί με την υπογραφή του πελάτη και ο ίδιος οφείλει να φυλάσσει με επιμέλεια τους κωδικούς και να μην τους χορηγεί σε τρίτους, ακόμη και σε εκπροσώπους της τράπεζας.

Μέσω του εναλλακτικού δικτύου επιτρέπεται η διενέργεια τραπεζικών συναλλαγών από απόσταση όπως η αναλυτική πληροφόρηση σχετικά με την κίνηση των λογαριασμών, των προθεσμιακών καταθέσεων, των δανείων, των επενδύσεων, αλλά και των πόντων go4more. Επιπλέον πραγματοποιούνται καθημερινές λύσεις για τραπεζικές συναλλαγές όπως μεταφορά χρηματικών ποσών και πληρωμών δημοσίου, δήμων και εμβασμάτων, εταιρειών ενέργειας, ύδρευσης, τηλεπικοινωνίας, εκπαίδευσης, ασφαλειών και ασφαλιστικών ταμείων, χρηματοπιστωτικών οργανισμών, επιμελητηρίων, επενδύσεων, χρηματιστηριακών συναλλαγών, πάγιων εντολών, δωρεών και πληρωμών πιστωτικών καρτών. Ο πελάτης μπορεί ακόμα και να κάνει αίτηση για έκδοση χρεωστικής, πιστωτικής, prepaid κάρτας ακόμα και να φορτίσει, εκφορτίσει ή να αλλάξει το όριο αγορών των καρτών του όποτε το επιθυμεί. Η Εθνική Τράπεζα παρέχει στις επιχειρήσεις επιπλέον πληροφορίες λογαριασμών και δανείων, πληρωμές λογαριασμών, οφειλές δημοσίου, μεταφορές ποσών στην Ελλάδα και εξωτερικό, παραγγελία μπλοκ επιταγών, χρηματιστηριακές συναλλαγές, πάγιες εντολές κ.ά. Δίνει τη δυνατότητα σε νέες λειτουργικότητες όπως η online νομιμοποίηση της εταιρείας, η

εκταμίευση επιχειρηματικού δανείου και η αποπληρωμή δανείων. Ακόμα και εξειδικευμένες υπηρεσίες e- Factoring, EΘNOfiles, εξυπηρέτηση μισθοδοσίας κ.ά.

Οι συναλλαγές για πληρωμές μέσω Internet Banking πραγματοποιούνται online με χρέωση λογαριασμού, πιστωτικής ή προπληρωμένης κάρτας. Η Εθνική Τράπεζα προσφέρει και εναλλακτικές λύσεις πληρωμών με χρέωση της πιστωτικής κάρτας Mastercard ή Visa σε έως και 12 άτοκες μηνιαίες δόσεις για πληρωμές σε τέλη κυκλοφορίας αυτοκινήτων και μοτοσυκλετών, βεβαιωμένων οφειλών δημοσίου. Για τον έλεγχο των λογαριασμών του ο πελάτης μπορεί να ενεργοποιήσει να λαμβάνει ειδοποιήσεις με αποστολή sms ή fax ή e-mail για κάθε κίνηση του λογαριασμού με τη μορφή ηλεκτρονικών παραστατικών. (Εθνική Τράπεζα, 2014)

5.3.2 Phone Banking

Στο i-bank Phone Banking της Εθνικής Τράπεζας παρέχονται σχεδόν όλες οι δυνατότητες που ο πελάτης μπορεί να λάβει και από τα καταστήματα της τράπεζας, μέσω του τηλεφώνου. Ο κάθε πελάτης δεν χρειάζεται πλέον να ανησυχεί στη περίπτωση που δεν έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο, αλλά ούτε αν δεν βρίσκεται κοντά σε κάποιο ATM ή κατάστημα για να υλοποιήσει μία τραπεζική συναλλαγή. Ουσιαστικά όπως και σε όλα τα τραπεζικά ιδρύματα με ένα τηλεφώνημα «λύνει» τα χέρια του πελάτη όπου και αν βρίσκεται, όποια ώρα και αν είναι.

Οι υπηρεσίες i-bank Phone Banking παρέχουν πολλά πλεονεκτήματα όπως η 24ωρη εξυπηρέτηση από οποιοδήποτε τηλέφωνο, σταθερό ή κινητό, αποφεύγοντας τη χρήση εξειδικευμένων γνώσεων. Ο πελάτης έχει άμεση πρόσβαση σε πληροφορίες και συναλλαγές, με απλές φωνητικές εντολές ή με τη βοήθεια εκπροσώπου της τράπεζας, με μηδενικές ή πολύ χαμηλές χρεώσεις. Με τη χρήση φωνητικών εντολών, μέσω της υπηρεσίας Phone Banking, μπορούν να πραγματοποιηθούν συναλλαγές όπως εμβάσματα πελατών σε προσωπικούς λογαριασμούς ή τρίτων της ΕΤΕ αλλά και σε άλλες τράπεζες εσωτερικού ή εξωτερικού και η πληρωμή πιστωτικών καρτών. Επιπλέον δίνεται η δυνατότητα να εξοφληθούν υποχρεώσεις λογαριασμών στο δημόσιο, σε δήμους, σε εταιρείες τηλεπικοινωνιών, σε εισφορές ασφαλιστικών ταμείων, σε ασφάλιστρα συμβεβλημένων ασφαλιστικών εταιρειών, σε πληρωμές εταιρειών ενέργειας, ύδρευσης και εκπαίδευσης, σε χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς, σε δωρεές καθώς και οφειλές σε πολλές άλλες εταιρείες.

Η εγγραφή στην υπηρεσία γίνεται σε ένα κατάστημα της τράπεζας κατόπιν σύναψης σύμβασης του πελάτη και συμπλήρωσης της αίτησης εγγραφής στις υπηρεσίες i-bank. Έπειτα ο πελάτης παραλαμβάνει τον 7ψήφιο αριθμητικό κωδικό χρήστη για την είσοδό του στην υπηρεσία. Απαραίτητη προϋπόθεση, όπως και σε όλες τις τράπεζες, είναι η τήρηση λογαριασμού σε ευρώ στην εκάστοτε τράπεζα και τυχόν έγγραφα που θα χρειαστούν για την πιστοποίηση των στοιχείων του ενδιαφερόμενου. Έπειτα από την εγγραφή στην υπηρεσία πραγματοποιείται και η αυτόματη ηλεκτρονική σύνδεση στην υπηρεσία SMS i-code. Στη διάρκεια της συναλλαγής γίνεται η πληκτρολόγηση ή η εκφώνηση του κωδικού, όταν ζητηθεί από το αυτόματο φωνητικό σύστημα ή από τον εκπρόσωπο της τράπεζας. Σε περίπτωση που ο πελάτης εισάγει λανθασμένα τέσσερις φορές το UserID ή και τον κωδικό i-code, δεν επιτρέπεται η πρόσβαση στο σύστημα και για την εκ νέου χρήση της τηλεφωνικής υπηρεσίας θα πρέπει ο πελάτης να ακολουθήσει τις οδηγίες του εκπροσώπου της τράπεζας. Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση μέσω του εναλλακτικού αυτού δικτύου είναι απλή, προσιτή αφού οι συναλλαγές γίνονται αυτόματα, με απλές, φωνητικές εντολές. Το σύστημα καθοδηγεί διαρκώς το πελάτη για την πραγματοποίηση της συναλλαγής του. Ο πελάτης αναφέροντας την πληρωμή που επιθυμεί να κάνει όπως για παράδειγμα «Πληρωμή Δ.Ε.Η.» ή την πληροφορία που θέλει να λάβει π.χ. «Υπόλοιπο τραπεζικού λογαριασμού», τότε το σύστημα θα ζητήσει να εκφωνήσει ή να πληκτρολογήσει τον αριθμητικό κωδικό χρήστη και τον κωδικό μιας χρήσης που αποστέλλεται με γραπτό μήνυμα στο κινητό τηλέφωνο. Κατόπιν του ελέγχου των στοιχείων και της εγκυρότητας τους τότε μπορεί η συναλλαγή να πραγματοποιηθεί. Στην περίπτωση που ο πελάτης προτιμά την προσωπική εξυπηρέτηση μπορεί να συνδεθεί τηλεφωνικά με εκπρόσωπό της τράπεζας για να πραγματοποιήσει τη συναλλαγή με τη βοήθειά του. Στο τέλος της συναλλαγής οι πληροφορίες που λαμβάνονται μπορούν να αποσταλούν με ηλεκτρονική μορφή (fax, e-mail, sms) ανάλογα με το είδος της συναλλαγής. Όλες οι κλήσεις που πραγματοποιούνται προς το τηλεφωνικό κέντρο ο πελάτης πρέπει να γνωρίζει πως καταγράφονται και μαγνητοφωνούνται από το σύστημα. (Εθνική Τράπεζα, 2014)

5.3.3 Mobile Banking

Η εφαρμογή i-bank mobile banking της Εθνικής Τράπεζας μπορεί να αξιοποιηθεί για τη διεκπεραίωση των τραπεζικών συναλλαγών με ένα άγγιγμα από το smartphone ή το tablet

του πελάτη οπουδήποτε και αν βρίσκεται. Οι υπηρεσίες που παρέχει είναι παρόμοιες με αυτές των υπόλοιπων τραπεζών και σε γενικές γραμμές προσφέρει 24/7 εξυπηρέτηση, οπουδήποτε υπάρχει σύνδεση στο διαδίκτυο δίχως γεωγραφικό περιορισμό ακόμα και «εν κινήσει», με φιλικό περιβάλλον χρήσης προστατευμένο με υψηλό επίπεδο ασφάλειας χωρίς να γίνεται αποθήκευση δεδομένων στο κινητό τηλέφωνο.

Η εγγραφή στη i-bank mobile banking υπηρεσία πραγματοποιείται οποιαδήποτε στιγμή από το κινητό ή το tablet του πελάτη μέσω της εφαρμογής NBG mobile banking, ακολουθώντας κάποια συγκεκριμένα βήματα για την απόκτηση των κωδικών i-bank για πρόσβαση στις υπηρεσίες. Το μόνο που χρειάζεται είναι ο πελάτης να έχει ενεργή χρεωστική κάρτα της τράπεζας. Η εφαρμογή είναι διαθέσιμη δωρεάν για λειτουργικά συστήματα iPhone & iPod touch και Android και ισχύουν μόνο οι χρεώσεις χρήσης του δικτύου του παρόχου. Η είσοδος στην υπηρεσία πραγματοποιείται σε συνδυασμό του ονόματος χρήστη και του μυστικού κωδικού. Για την ολοκλήρωση πληροφοριακών συναλλαγών δεν απαιτούνται πρόσθετοι κωδικοί. Για την ολοκλήρωση όμως εγχρημάτων και ασφαλείας συναλλαγών απαιτείται η εισαγωγή του κωδικού μιας χρήσης sms i-code που αποστέλλεται μέσω μηνύματος στο δηλωμένο κινητό τηλέφωνο. Με την ολοκλήρωση της συναλλαγής ένας 3-ψήφιος αριθμός επιβεβαίωσης εμφανίζεται στην οθόνη του κινητού ίδιος με αυτόν που έχει αποσταλεί κινητό τηλέφωνο. Με την ολοκλήρωση της συναλλαγής ο πελάτης μπορεί να λάβει αποδεικτικό της πληρωμής ή μεταφοράς απευθείας στο κινητό κατεβάζοντας το αρχείο pdf, είτε μέσω της επιλογής του ημερολογίου χρήστη.

Επιπρόσθετα η πλατφόρμα προσφέρει αναλυτική ενημέρωση για τα συνολικά έσοδα και έξοδα του μήνα, καταθέσεις, κάρτες, δάνεια, μετοχές, πόντους go4more, υπολογιστή αφορολόγητου, εύρεση του κοντινότερου καταστήματος ή ATM. Καθώς και πραγματοποίηση μεταφορών, εμβασμάτων, πληρωμές δημοσίου, εταιρειών, αγοραπωλησία μετοχών, δωρεές κ.α. Υλοποίηση πληρωμών πιστωτικών καρτών, φόρτιση ή εκφόρτιση προπληρωμένων καρτών, δήλωση απώλειας ή κλοπής και επανέκδοση χρεωστικών καρτών, ακόμα και διαμόρφωση ορίων αγορών και αναλήψεων όπως επιθυμεί ο πελάτης. Με τις «έξυπνες ειδοποιήσεις» στο κινητό τηλέφωνο ο χρήστης μπορεί να λαμβάνει ειδοποιήσεις στη συσκευή του κάθε φορά που κάνει μία ενέργεια ώστε να είναι συνεχώς ενήμερος για τις κινήσεις των λογαριασμών και των καρτών του.

Με το νέο Mobile Banking της Εθνικής Τράπεζας, ο πελάτης μπορεί να ανοίξει το πρώτο του λογαριασμό απευθείας από το κινητό του έπειτα από την προσκόμιση των

απαραίτητων ηλεκτρονικών εγγράφων, μέσω βίντεο κλήσης. Η νέα δυνατότητα της τράπεζας προσφέρεται σε κάθε φυσικό πρόσωπο που δεν έχει προηγούμενη σχέση με την τράπεζα, έχει συμπληρώσει το 18ο έτος της ηλικίας του, είναι κάτοικος και υπόχρεος φορολογικά στην Ελλάδα, με ελληνική υπηκοότητα, κινητό τηλέφωνο και διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. (Εθνική Τράπεζα, 2014)

5.3.4 ATM

Το δίκτυο i-bank ATM δίνει στους πελάτες της τη δυνατότητα συναλλαγών όπως αναλήψεις, πληρωμές, καταθέσεις, μεταφορές χρημάτων και βασικών πληροφοριών 24ώρες το 24ωρο. Ουσιαστικά, παρέχει άμεση κάλυψη των καθημερινών, τραπεζικών υποχρεώσεων με υψηλό επίπεδο ασφάλειας και με 24ωρη παρακολούθηση της ομαλής διεκπεραίωσης των συναλλαγών με οικονομία και με μηδενικές ή πολύ χαμηλές χρεώσεις. Οι πελάτες μπορούν να εξυπηρετηθούν 24/7 σε ATM των καταστημάτων της Εθνικής Τράπεζας πανελλαδικά. Τα μηχανήματα της είναι τοποθετημένα σε σημεία εύκολης και συχνής πρόσβασης. Η Εθνική Τράπεζα θέλει να μείνει κοντά στις ανάγκες των πελατών της, έτσι απορροφά το κόστος ανάληψης μετρητών σε ATM άλλης τράπεζας σε 25 απομακρυσμένες ή νησιωτικές περιοχές όπου η ίδια δεν διαθέτει μηχανήματα ανάληψης ή κάποιο φυσικό κατάστημα. Οι διαθέσιμες συναλλαγές εξαρτώνται από το είδος της κάρτας. Από τις κάρτες της τράπεζας εξυπηρετούνται οι χρεωστικές κάρτες Debit Mastercard, ΕΘΝΟcash Plus, οι πιστωτικές κάρτες Mastercard και VISA και οι προπληρωμένες κάρτες Prepaid VISA και Cosmote Prepaid Mastercard. Από κάρτες άλλων τραπεζών εξυπηρετούνται οι κάρτες τραπεζών εσωτερικού ΔΙΑ.Σ και τραπεζών εξωτερικού Cirrus, Maestro, VISA, Mastercard και Union Pay. Για να χρησιμοποιήσει κάποιος πελάτης το ATM χρειάζεται την τραπεζική του κάρτα και το προσωπικό κωδικό αριθμό PIN όπως συμβαίνει σε όλα τα τραπεζικά ιδρύματα.

Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση στο δίκτυο ATM της Εθνικής Τράπεζας προσφέρει πληροφόρηση και διεκπεραίωση συναλλαγών σε χρεωστικές, πιστωτικές και προπληρωμένες κάρτες. Για τις χρεωστικές κάρτες δίνει τη δυνατότητα αναλήψεων από τον συνδεδεμένο λογαριασμό έως το ημερήσιο όριο της κάρτας ή fast cash, ερώτηση για το υπόλοιπο του λογαριασμού, την αλλαγή του PIN, την κατάθεση μετρητών και τη μεταφορά μεταξύ των συνδεδεμένων λογαριασμών αλλά και σε λογαριασμό τρίτου της ίδιας τράπεζας, την ενεργοποίηση Debit Mastercard και την έκδοση αντιγράφου κίνησης λογαριασμού των 7

τελευταίων συναλλαγών. Στη κατηγορία των πληρωμών μπορούν να πραγματοποιηθούν εξοφλήσεις βεβαιωμένων οφειλών Δ.Ο.Υ, συνδεδεμένων πιστωτικών καρτών, εταιρειών τηλεπικοινωνίας, Δ.Ε.Η, Ε.ΥΔ.Α.Π, ορισμένων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, δανείων της τράπεζας και εξοφλήσεις σε λοιπές ασφαλιστικές εταιρείες. Για τις πιστωτικές κάρτες το διαθέσιμο υπόλοιπο, το αντίγραφο κίνησης των 7 τελευταίων κινήσεων, αλλαγή PIN, πληρωμή δόσης κάρτας με μετρητά χωρίς τη χρήση του PIN, ανάληψη μετρητών και πληρωμές εταιρειών. Για τις προπληρωμένες κάρτες Prepaid VISA και Cosmote Prepaid Mastercard, το διαθέσιμο υπόλοιπο κάρτας, αντίγραφο κίνησης 7 τελευταίων κινήσεων, φόρτιση κάρτας με κατάθεση μετρητών ή με χρέωση λογαριασμού καθώς και αλλαγή PIN.

Αξιοποιώντας τη σύγχρονη τεχνολογία, τόσο οι κινήσεις όσο και οι συναλλαγές στο δίκτυο i-bank ATM ελέγχονται συνεχώς, οι κάρτες διαθέτουν τεχνολογία Chip & PIN για προστασία των συναλλαγών και σε περίπτωση εισαγωγής λανθασμένου PIN για 5 διαδοχικές φορές η κάρτα απενεργοποιείται προσωρινά για την ασφάλειά του πελάτη, ο οποίος πρέπει να διασφαλίζει με κάθε τρόπο τη μυστικότητά του.

Η Εθνική Τράπεζα ενθαρρύνει την αύξηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών, γεγονός που συνεπάγεται τον περιορισμό χρήσης μετρητών και αποτελεί τάση που παρατηρείται διεθνώς και είναι προς όφελος της επίσημης οικονομίας και εργάζεται συστηματικά για τη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών της σε όλα τα κανάλια εξυπηρέτησής τους. (Εθνική Τράπεζα, 2014)

5.3.5 Κέντρα Αυτόματων Πληρωμών

Τα Κέντρα Αυτόματων Πληρωμών (Κ.Α.Π) κατευθύνουν τους πελάτες στη πραγματοποίηση άμεσων πληρωμών των οφειλών τους και στη διενέργεια κατάθεσης σε λογαριασμό της Εθνικής Τράπεζας, εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια. Η εξόφληση γίνεται με μετρητά, ακόμα και αν κάποιος δεν είναι πελάτης της τράπεζας. Ουσιαστικά με τη χρήση του εναλλακτικού αυτού δικτύου επιτυγχάνεται η εξασφάλιση της άμεσης διεκπεραίωσης των καθημερινών υποχρεώσεων με ευκολία και ασφάλεια εξοικονομώντας πολύτιμο χρόνο, χωρίς να απαιτείται η ύπαρξη λογαριασμού ή πιστωτικής κάρτας της Εθνικής Τράπεζας.

Τα μηχανήματα λειτουργούν μέσα στα καταστήματά της τράπεζας τις ίδιες εργάσιμες ώρες και προσφέρουν συναλλαγές άμεσης υλοποίησης. Δίνουν τη δυνατότητα πραγματοποίησης συναλλαγών που αφορούν άμεσες καταθέσεις με μετρητά σε λογαριασμό

της Εθνικής Τράπεζας, καθημερινά έως 1.000€ ανά λογαριασμό, πληρωμές δόσεων δανείων με πίστωση του λογαριασμού εξυπηρέτησης της τράπεζας μέχρι 2.000€ καθημερινά και εξόφληση πιστωτικών καρτών, με δυνατότητα συμπλήρωσης αιτιολογίας κατάθεσης. Επιπλέον, πραγματοποιούνται πληρωμές δημοσίου. Καθώς και λογαριασμών εταιρειών τηλεπικοινωνίας, εταιρειών ενέργειας, εταιριών ύδρευσης, υπηρεσιών ασφάλειας και λοιπών πληρωμών μέσω ενιαίας πληρωμής που περιλαμβάνει όλες τις συναλλαγές με κωδικό αναφοράς RF.

Οι περισσότερες διαθέσιμες συναλλαγές παρέχονται δωρεάν, ενώ το κόστος όσων τιμολογούνται είναι σημαντικά μειωμένο σε σχέση με τις συναλλαγές στα φυσικά καταστήματα. Η διαδικασία της χρήσης των Κ.Α.Π είναι απλή και κατευθύνεται βήμα προς βήμα για την γρήγορη και ασφαλή συναλλαγή με τρεις εναλλακτικούς τρόπους. Πρώτον, μέσω της οθόνης αφής, με εισαγωγή του κωδικού πληρωμής εταιρειών ή του αριθμού λογαριασμού, δανείου ή πιστωτικής κάρτας της Εθνικής Τράπεζας. Δεύτερον, με τη χρήση της συσκευής ανάγνωσης γραμμικού κώδικα barcode στη περίπτωση που ο πελάτης έχει φυσικό αντίγραφο λογαριασμού και τρίτον με τη χρήση πιστωτικής κάρτας της τράπεζας. Παράλληλα, εκδίδουν απόδειξη συναλλαγής και δίνουν ρέστα σε κέρματα έως του ποσού των 5€. (Εθνική Τράπεζα, 2014)

5.3.6 I-bank pay

Η Εθνική Τράπεζα παρέχει την υπηρεσία πληρωμών i-bank Pay σε όσους πελάτες φυσικά πρόσωπα ή ιδιώτες είναι εγγεγραμμένοι στην υπηρεσία i-bank internet banking ή είναι κάτοχοι prepaid κάρτας της τράπεζας. Πρόκειται ουσιαστικά για ένα πρωτοποριακό ηλεκτρονικό πορτοφόλι που δίνει τη δυνατότητα στον πελάτη να μεταφέρει χρήματα στους φίλους του με μια απλή κίνηση και να πραγματοποιεί πληρωμές και αγορές από το κινητό του τηλέφωνο.

Ο χρήστης αρχικά συνδέεται στην εφαρμογή i-bank Pay με τον κωδικό χρήστη και το μυστικό κωδικό της υπηρεσίας i-bank internet banking και στη συνέχεια πρέπει να επιλέξει τον καταθετικό λογαριασμό ή την prepaid κάρτα που θα συνδέσει με την εφαρμογή. Μετά το πέρας αυτής της ενέργειας ο πελάτης έχει τη δυνατότητα της αποστολής και λήψης χρημάτων σε φίλους του στο Facebook ή σε επαφές από τον τηλεφωνικό του καταλόγου. Ακόμα και να στέλνει χρήματα σε φίλους διατραπεζικά μέσω της υπηρεσίας IRIS Online Payments της

ΔΙΑΣ. Επιπλέον μέσα από την ειδική λειτουργία split-the-bill, που βρίσκεται στην οθόνη αιτήματος πληρωμής, ο πελάτης στην ουσία μπορεί να μοιράζεται τα έξοδα του με τους φίλους του στέλνοντας ένα αίτημα πληρωμής. Επιπρόσθετα μπορεί να αποπληρώνει επιχειρήσεις και επαγγελματίες μέσα από τέσσερις επιλογές πληρωμών. Πρώτον, «σκανάροντας» το απόκομμα QR code που εκτυπώνεται από την i-bank POS συσκευή του εμπόρου ή επαγγελματία σε περισσότερα από 120.000 σημεία που φέρουν το σήμα i-bank POS ή i-bank Pay, χωρίς μετρητά ή κάρτες. Δεύτερον, ανέπαφα, πλησιάζοντας το κινητό στο κινητό ή tablet του επαγγελματία ή στην ειδική συσκευή i-bank connector του εμπόρου, επιλέγοντας το εικονίδιο «πληρωμή contactless», έχοντας ενεργοποιημένο το bluetooth, μέχρι να γίνει η ενημέρωση της εφαρμογής με το ποσό πληρωμής. Τρίτον, μέσω της διατραπεζικής υπηρεσίας πληρωμών IRIS Online Payments, με την επιλογή του εικονιδίου «πληρωμή με ΑΦΜ» πληκτρολογώντας το ΑΦΜ του εμπόρου και αποστολή για ολοκλήρωση της πληρωμής. Τέταρτον, τη δυνατότητα αγορών σε ηλεκτρονικά καταστήματα.

Επιλέγοντας τη σύνδεση με μια prepaid κάρτα της Εθνικής Τράπεζας ο πελάτης μπορεί να πραγματοποιήσει τη φόρτιση της εύκολα και γρήγορα από ένα καταθετικό του λογαριασμό ή μέσα από οποιαδήποτε άλλη κάρτα και να δει το ιστορικό των συναλλαγών της. Οι χαμηλές προμήθειες συναλλαγών καθιστούν την εναλλακτική αυτή τραπεζική ιδανική για γρήγορες και εύκολες εισπράξεις. (Εθνική Τράπεζα, 2017)

5.3.7 I-bank pay 4 Business

Η Εθνική Τράπεζα λανσάρει ένα ολοκληρωμένο mobile σύστημα εισπράξεων και για εμπόρους και επαγγελματίες, το i-bank pay 4 Business. Εξαιτίας της καινοτομίας του i-bank Pay, οι εισπράξεις της επιχείρησης γίνονται πιο γρήγορα, εύκολα και με ασφάλεια απευθείας από το κινητό, με άμεση πίστωση των χρημάτων στο τραπεζικό λογαριασμό της επιχείρησης. Η νέα αυτή εποχή εισπράξεων δίνει τη δυνατότητα απλά κατεβάζοντας την i-bank Pay 4 Business εφαρμογή και με τη χρήση κωδικών i-bank, οι εργαζόμενοι της επιχείρησης να μπορούν να πραγματοποιούν εισπράξεις με απόλυτη ασφάλεια για λογαριασμό της επιχείρησης χωρίς τη χρήση POS. Με προϋπόθεση οι πελάτες να κάνουν χρήση της εφαρμογής i-bank Pay ή αν είναι πελάτες άλλης τράπεζας να έχουν ενεργοποιήσει την υπηρεσία IRIS Online Payments της ΔΙΑΣ. Η πρόσβαση στην υπηρεσία i-bank Pay 4B πραγματοποιείται με ταυτοποίηση του χρήστη μέσω της χρήσης του ονόματος χρήστη και

του μυστικού κωδικού αναγνώρισης. Το σύστημα επιτρέπει την πρόσθεση των υπαλλήλων της επιχείρησης με μια απλή καταχώρηση των στοιχείων τους από τον αρμόδιο. Οι επιχειρήσεις δέχονται τις πληρωμές από τους πελάτες ανέπαφα μέσω του τερματικού i-bank POS με τρεις τρόπους όπως με τη σάρωση QR code, μέσω της εφαρμογής i-bank Pay με χρήση του αριθμού του κινητού ή του ΑΦΜ του πελάτη και τέλος με τη χρήση τεχνολογίας Bluetooth. Για τις συναλλαγές μέσω του i-bank Pay 4 Business η Εθνική Τράπεζα εφαρμόζει τα τελευταία πρότυπα ασφάλειας για ανέπαφες συναλλαγές. Επιπλέον οι υπάλληλοι δεν έχουν καμία πρόσβαση στα στοιχεία του λογαριασμού της επιχείρησης, ούτε μπορούν να πραγματοποιούν συναλλαγές μέσω αυτού. (Εθνική Τράπεζα, 2017)

5.3.8 I-bank stores

Στα πλαίσια του ψηφιακού μετασχηματισμού η ΝGB υιοθέτησε και ενίσχυσε τη δημιουργία καινοτόμων πολυχώρων ηλεκτρονικής τραπεζικής εξυπηρέτησης, τα i-bank stores. Η έναρξη λειτουργίας των καταστημάτων έγινε το Φεβρουάριο του 2011 με τον πρώτο μεγάλο και πρότυπο πολυχώρο στο εμπορικό κέντρο The Mall Athens. Αυτή τη στιγμή λειτουργούν και ακόμα 6 καταστήματα του πρωτοποριακού δικτύου i-bank stores σε κεντρικά σημεία και εμπορικά κέντρα στην Αθήνα, στη Θεσσαλονίκη στη Λάρισα και στη Ξάνθη. Από τότε, τα i-bank stores έχουν αναγνωριστεί και βραβευθεί για το σχεδιασμό και το υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης που προσφέρουν. Ουσιαστικά ο πελάτης μπορεί να ψυχαγωγηθεί και να ανακαλύψει όλες τις δυνατότητες που προσφέρουν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Μέσα στο σύγχρονο περιβάλλον και πλήρως εφοδιασμένο με εξοπλισμό και υποδομές τελευταίας τεχνολογίας, οι πελάτες της ΝGB μπορούν να ενημερωθούν για τις μορφές της ηλεκτρονικής τραπεζικής i-bank (Internet/Mobile/Phone Banking, ATM, Κέντρα Αυτόματων Πληρωμών, ηλεκτρονικό πορτοφόλι, i-bankPay κ.ά) καθώς και για τη συμβολή τους στη βελτίωση της καθημερινότητας και να δοκιμάσουν τις λειτουργίες και τη χρήση τους στο ειδικά διαμορφωμένο demo point. Ακόμα και να εκπαιδευτούν στη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, να εγγραφούν και να αποκτήσουν πρόσβαση στις ψηφιακές αυτές υπηρεσίες. Ουσιαστικά μπορούν να ανοίξουν λογαριασμό στην Εθνική Τράπεζα και να πραγματοποιήσουν τις καθημερινές τους συναλλαγές με τη βοήθεια εξειδικευμένης ομάδας. Αλλά και να πλοηγηθούν στο διαδίκτυο από το φορητό υπολογιστή ή το κινητό τους, μέσω

της δωρεάν ασύρματης πρόσβασης WiFi. Τα i-bank stores λειτουργούν ουσιαστικά σαν ένα εργαστήριο γνώσης με κύριο σκοπό την συνεισφορά στο ευρύτερο σύνολο δράσεων της Εθνικής Τράπεζας και στην ενίσχυση του ψηφιακού αλφαριθμητισμού. Η NGB, ήταν η πρώτη τράπεζα στην Ελλάδα που δημιούργησε ειδικά θεματικά καταστήματα, τα i-bank stores, με στόχο να ενώσει το φυσικό με τον ψηφιακό κόσμο και να προσφέρει στους πελάτες μία σύγχρονη εμπειρία τραπεζικής εξυπηρέτησης, καθώς ο κόσμος συνεχώς επιταχύνει. (Εθνική Τράπεζα, 2014)

5.3.9 I-bank P.O.S

Η Εθνική Τράπεζα προσφέρει σε όλες τις επιχειρήσεις ανεξαρτήτως μεγέθους, που δραστηριοποιούνται στις λιανικές πωλήσεις προϊόντων ή υπηρεσιών, τη δυνατότητα να αποκτήσουν τερματική συσκευή POS, για την αποδοχή καρτών πληρωμής για άμεση εξυπηρέτηση των πελατών τους, που επιθυμούν να πληρώσουν με χρεωστικές, πιστωτικές ή προπληρωμένες κάρτες. Η επιχείρηση επιλέγει το τερματικό που επιθυμεί, έναντι ενός μηνιαίου κόστους πρόσβασης και επικοινωνίας με το πληροφοριακό σύστημα της Εθνικής τράπεζας, ανάμεσα σε σταθερό ή πλήρως φορητό τερματικό POS.

Η υπηρεσία i-bank POS προσφέρει στους πελάτες της ευκολία από την αποδοχή της πλειοψηφίας των καρτών, ταχύτητα διεκπεραίωσης συναλλαγών, καινοτομία από την εξυπηρέτηση ανέπαφων συναλλαγών, αμεσότητα και ασφάλεια. Αποδέχεται και εξυπηρετεί όλες τις χρεωστικές, πιστωτικές και προπληρωμένες κάρτες με το σήμα των Διεθνών Οργανισμών Mastercard, VISA, Maestro και JC. Θέτει ανταγωνιστική προμήθεια χρέωσης για την εκκαθάριση των συναλλαγών, δυνατότητα συμμετοχής στο πρόγραμμα επιβράβευσης go4more, παγίων εντολών, τηλεφωνικής υποστήριξης από εξειδικευμένα στελέχη 24 /7, εγγυημένων κρατήσεων, ταχυδρομικών και τηλεφωνικών παραγγελιών, και πρόγραμμα ατόκων δόσεων σε επιλεγμένες κάρτες Ελληνικών τραπεζών. (Εθνική Τράπεζα, 2014)

5.4 Τράπεζα Πειραιώς

Η Τράπεζα Πειραιώς ιδρύθηκε το 1916 και έχει έδρα την Αθήνα. Με περίπου 11,1 χιλ. εργαζομένους κύριοι στόχοι της είναι η παροχή χρηματοοικονομικών προϊόντων και

υπηρεσιών σε 5,5 εκατ. πελάτες στην Ελλάδα. Σήμερα κατέχει ηγετική θέση στην ελληνική τραπεζική αγορά με μερίδιο αγοράς 29% στα δάνεια και στις καταθέσεις πελατών. Το σύνολο των υπηρεσιών προσφέρεται μέσα από το εκτεταμένο δίκτυο των 527 καταστημάτων και 1.913 ATMs της Τράπεζας στην Ελλάδα, καθώς και από την τραπεζική ψηφιακή πλατφόρμα winbank, επιδιώκοντας τη διαφοροποίησή της μέσω της παροχής υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης πελατών. Η Τράπεζα Πειραιώς, υιοθετεί σύγχρονες διεθνώς καινοτομίες και τεχνολογικές λύσεις, όπως το αυτοματοποιημένο ηλεκτρονικό κατάστημα “e-branch” που λειτουργεί από το 2016. Σήμερα διαθέτει 10 e-branches στα οποία πραγματοποιούνται συναλλαγές με ταχύτητα, ευκολία και ασφάλεια. (Τράπεζα Πειραιώς, 2020)

5.4.1 Winbank - Web Banking

Με την υπηρεσία Winbank Web Banking της Πειραιώς, παρέχεται η δυνατότητα πραγματοποίησης καθημερινών συναλλαγών εύκολα και γρήγορα, δίχως γεωγραφικό περιορισμό. Παράλληλα, προσφέρονται διάφορα εργαλεία για την σωστή οργάνωση των οικονομικών του πελάτη, την παρακολούθηση των δαπανών και τους στόχους αποταμίευσης. Ο πελάτης θα πρέπει να γνωρίζει πως η εγγραφή στην υπηρεσία σε online επίπεδο είναι δωρεάν και σε κάποιο κατάστημα κοστίζει 5€.

Η υπηρεσία Winbank βοηθά στον καλύτερο έλεγχο των οικονομικών στοιχείων των πελατών, προσφέροντάς χρήσιμες πληροφορίες για δαπάνες αλλά και τη δυνατότητα δημιουργίας και παρακολούθησης των ατομικών στόχων δαπανών και αποταμίευσης. Ο πελάτης της τράπεζας μπορεί να πραγματοποιήσει οποιαδήποτε μέρα ή ώρα, από την άνεση του σπιτιού, γραφείου ή όπου άλλου βρίσκεται, τις συναλλαγές του, σε παρόμοιο επίπεδο με τις πλατφόρμες Internet Banking των προαναφερθέντων τραπεζών, όπως ενδεικτικά: μεταφορές, εμβάσματα, πληρωμή δανείων, πιστωτικών καρτών, δημοσίου, οργανισμών και διάφορων εταιρειών, χρήση υπηρεσίας "λεφτά στο λεπτό", έκδοση και πληρωμή e-παραβόλου, αλλαγή ορίων καρτών, αλλά και ενεργοποίηση/ απενεργοποίηση καρτών, καθώς και την απόκτηση νέων προϊόντων online (πχ. καρτών, δανείων, λογαριασμών, υπηρεσία αποταμίευσης, winbank alerts). Οι ηλεκτρονικές αυτές συναλλαγές που διεκπεραιώνονται στο «χτίσιμο» του αφορολόγητου αλλά και επιβραβεύονται με πόντους yellows.

Όπως και στις υπόλοιπες συστημικές τράπεζες της Ελλάδας οι συναλλαγές μέσω του

web banking έχουν χαμηλότερα ή μηδενικά έξοδα, από τα αντίστοιχα των καταστημάτων. Στόχος της τράπεζας είναι η πλήρης πρόσβαση όλων των πελατών της, στα προϊόντα και υπηρεσίες της, που προσφέρονται μέσω των διαθέσιμων εναλλακτικών δικτύων εξυπηρέτησης. Η ίδια δημιουργεί ένα ασφαλές περιβάλλον για την πρόσβαση και τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, με προηγμένα συστήματα ασφαλείας, πρωτόκολλα κρυπτογράφησης και τον έλεγχο από firewalls και η πρόσβαση στην υπηρεσία εγκρίνεται με την εισαγωγή των προσωπικών κωδικών εισόδου. (Τράπεζα Πειραιώς, 2020)

5.4.2 Winbank - Mobile App

Η Τράπεζα Πειραιώς με την αναβαθμισμένη εφαρμογή winbank mobile app, δίνει στους πελάτες τη δυνατότητα να μπορούν οποιαδήποτε στιγμή να πραγματοποιούν συναλλαγές της αρεσκείας τους, απλά, γρήγορα και με ασφάλεια. Για να χρησιμοποιήσει κάποιος την εφαρμογή χρειάζεται να είναι πελάτης της Τράπεζας Πειραιώς και εγγεγραμμένος στην υπηρεσία winbank. Το winbank mobile app παρέχει συναλλαγές οι οποίες λίγο πολύ είναι ίδιες σε όλες τις τράπεζες. Ενδεικτικά ο πελάτης μπορεί να είναι ενήμερος για το υπόλοιπο και τις κινήσεις του λογαριασμού και των καρτών του, να μεταφέρει χρήματα σε λογαριασμούς του ή σε τρίτους, σε τράπεζες του εσωτερικού και εξωτερικού. Υπάρχει και η δυνατότητα αποστολής κινήσεων λογαριασμών με e-mail, ενεργοποίηση/απενεργοποίηση χρεωστικών και πιστωτικών καρτών, ενημέρωση για τα στοιχεία του δανείου, δυνατότητα μεταφοράς χρημάτων με την υπηρεσία IRIS 24/7 Payment, πληρωμές σε ΔΕΚΟ, δημόσιες υπηρεσίες και λοιπές εταιρείες.

Η χρησιμότητα του Mobile Banking επεκτάθηκε πέρα από τις αναμενόμενες υπηρεσίες, προσφέρει χρήσιμες πληροφορίες για τις δαπάνες και τη δυνατότητα δημιουργίας και παρακολούθησης των ατομικών στόχων δαπανών. Η κατηγοριοποίηση των συναλλαγών γίνεται αυτόματα, έτσι οποιαδήποτε στιγμή ο χρήστης μπορεί να υπολογίσει ποιες δαπάνες και τι ποσό πέτυχε να αποταμιεύσει, συγκρίνοντας το με τον αρχικό στόχο που είχε θέσει. Επίσης παρέχεται προσωποποιημένη πληροφόρηση για τους διαθέσιμους προς εξαργύρωση πόντων επιβράβευσης yellows και απευθείας είσοδος στο yellowday app.

Η Τράπεζα Πειραιώς προσφέρει τη μέγιστη δυνατή ασφάλεια με την πρόσβαση στο winbank mobile app να γίνεται αποκλειστικά με δακτυλικό αποτύπωμα, αναγνώριση προσώπου ή 4ψήφιο PIN. Με αυτό τον τρόπο ο πελάτης επωφελείται από τη μέγιστη δυνατή

προστασία καθώς η χρήση της εφαρμογής γίνεται αποκλειστικά από τον ίδιο μέσω της συσκευής του. Σε συνδυασμό με την αποστολή ειδοποιήσεων της εφαρμογής, τη λήψη και καταχώριση του extraPIN κωδικού για εγγρήματες συναλλαγές, ο πελάτης περιβάλλεται από ένα απόλυτα ασφαλές περιβάλλον για πλοήγηση και χρήση. (Τράπεζα Πειραιώς, 2020)

5.4.3 Winbank - Phone Banking

Η Τράπεζα Πειραιώς πραγματοποιεί συναλλαγές όλο το 24ωρο, γρήγορα και εύκολα μέσω του σταθερού ή κινητού τηλεφώνου, όπως και οι υπόλοιπες συστημικές τράπεζες. Όλες οι συναλλαγές εκτελούνται είτε μέσω εκπροσώπου στο τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης ή μέσω ενός συστήματος διαδραστικής φωνητικής απόκρισης IVR. Για τη χρήση της υπηρεσίας winbank phone banking, αρκεί κάποιος να είναι πελάτης της Τράπεζας Πειραιώς με χρεωστική κάρτα και τηλέφωνο. Για να ολοκληρώσει ο πελάτης μια συναλλαγή στη υπηρεσία πληκτρολογεί δύο κωδικούς αναγνώρισης πελάτη, οι οποίοι είναι ο δηλωμένος αριθμός κατά την εγγραφή του και το 4ψήφιο PIN της χρεωστικής κάρτας της Τράπεζας Πειραιώς. Στην περίπτωση που καλεί από το τηλέφωνο με το οποίο ενεργοποίησε την υπηρεσία αρκεί να πληκτρολογήσει τον κωδικό ασφαλείας (PIN). Η υπηρεσία winbank phone banking καλύπτει όλες τις τραπεζικές και χρηματιστηριακές συναλλαγές που μπορούν να υλοποιηθούν σε κάποιο κατάστημα(πληρωμές, μεταφορές, αποστολή εμβασμάτων, υπόλοιπα και κινήσεις λογαριασμών, καρτών και δανείων, χρηματιστηριακές συναλλαγές, αιτήσεις για νέα προϊόντα). Αλλά καλύπτει και μια σειρά από πρόσθετες υπηρεσίες που προσφέρονται αποκλειστικά από τα ηλεκτρονικά κανάλια της Τράπεζας Πειραιώς, όπως έκδοση και πληρωμή e-παραβόλου, ανανέωση χρόνου ομιλίας καρτοκινητού, διαχείριση της προπληρωμένης πιστωτικής κάρτας, έκδοση ηλεκτρονικών λογαριασμών (e-statements). Οι συναλλαγές μέσω winbank phone banking έχουν χαμηλότερα ή μηδενικά έξοδα, όπως όλες οι εναλλακτικές ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες.

Επιπλέον γίνεται σαφές ότι οι συναλλαγές που εκτελούνται περιβάλλονται από ένα περιβάλλον ασφαλείας εξαιτίας της χρήσης κωδικών αναγνώρισης του πελάτη, αλλά και σε ορισμένες συναλλαγές ο εκπρόσωπος εξυπηρέτησης της Τράπεζας ζητά έναδψήφιο κωδικό μίας χρήσης που παράγει η συσκευή extraPIN generator. Τέλος, όλες οι κλήσεις καταγράφονται και μαγνητοφωνούνται. (Τράπεζα Πειραιώς, 2020)

5.4.4 Winbank - ATM

Η Τράπεζα Πειραιώς διαθέτει πάνω από 1800 ATM εντός και εκτός καταστημάτων σε πολλαπλά σημεία εξυπηρέτησης και διέλευσης κοινού. Στα Winbank ATM ο πελάτης μπορεί να υλοποιήσει συναλλαγές ανάλογες με αυτές που διενεργούνται στα ταμεία των καταστημάτων με την αντίστοιχη κάρτα της Τράπεζας Πειραιώς ή με κάρτα άλλης τράπεζας, ελληνικής ή ξένης. Ο χειρισμός των ATM είναι απλός και με οδηγίες που εμφανίζονται στην οθόνη καθοδηγούν βήμα-βήμα το χρήστη στη σωστή διεκπεραίωση των συναλλαγών και με ηχητικά και οπτικά σήματα προειδοποιούν για τυχόν λάθη ή παραλείψεις. Η εξοικονόμηση χρόνου είναι αναμενόμενη αφού δεν χρειάζεται η αναμονή στην ουρά του ταμείου στο τραπεζικό κατάστημα και οι συναλλαγές καταχωρούνται στο σύστημα σε πραγματικό χρόνο.

Συγκεκριμένα τα winbank ATM της Τράπεζας Πειραιώς υποστηρίζουν συναλλαγές, όπως και στα υπόλοιπα τραπεζικά καταστήματα. Με τη χρεωστική κάρτα της τράπεζας πραγματοποιούνται αναλήψεις, μεταφορές και καταθέσεις χρημάτων, πληρωμές λογαριασμών, αποστολή μετρητών προς τρίτους, ακόμη κι αν δεν έχουν λογαριασμό στην τράπεζα Πειραιώς, ερώτηση υπολοίπου, ενημέρωση για τις τελευταίες κινήσεις του συνδεδεμένου λογαριασμού με την κάρτα, αλλαγή PIN, ανανέωση χρόνου ομιλίας καρτοκινητού. Με πιστωτική κάρτα της τράπεζας, αναλήψεις μετρητών, πληρωμή της πιστωτικής κάρτας ερώτηση υπολοίπου και ενημέρωση σχετικά στοιχεία της κάρτας. Οι κυριότερες συναλλαγές που μπορούν να γίνουν με κάρτες έκδοσης άλλων τραπεζών είναι η ανάληψη μετρητών, η ερώτηση υπολοίπου και η αλλαγή και απεμπλοκή PIN. Υπάρχει και η δυνατότητα χωρίς τη χρήση κάρτας, για την παραλαβή μετρητών που έχουν αποσταλεί με την υπηρεσία Λεφτά στο Λεπτό.

Τα ATM της Τράπεζας Πειραιώς λειτουργούν με ασφαλιστικές δικλίδες που διασφαλίζουν τις συναλλαγές σας και προστατεύουν τα προσωπικά και τραπεζικά δεδομένα των πελατών. Συγκεκριμένα επιτυγχάνεται με προσωπικούς κωδικούς εισόδου, με την απενεργοποίηση προσωπικού κωδικού ασφαλείας έπειτα από 4 εσφαλμένες φορές εισαγωγής του, με τη δέσμευση ξεχασμένης κάρτας και χρημάτων στο εσωτερικό του ATM, αλλά και με το απόρρητο συναλλαγών αλλά και τη προστασία των προσωπικών δεδομένων που διατηρούνται σε έναν ασφαλή κεντρικό διακομιστή. (Τράπεζα Πειραιώς, 2020)

5.4.5 Winbank - Υπηρεσία Λεφτά στο Λεπτό

Η υπηρεσία Λεφτά στο Λεπτό που αναφέρθηκε παραπάνω είναι μια δωρεάν υπηρεσία για την άμεση ανάληψη μετρητών από τα ΑΤΜ της Τράπεζας Πειραιώς χωρίς τη χρήση κάρτας. Μπορεί να γίνει αποστολή μετρητών σε τρίτους, ακόμη κι αν δεν έχουν λογαριασμό στην τράπεζα Πειραιώς. Ο πελάτης μπορεί να δώσει εντολή αποστολής χρημάτων μέσω σχεδόν όλων των εναλλακτικών δικτύων ηλεκτρονικής τραπεζικής (π.χ. ΑΤΜ, Internet/ Mobile/ Phone Banking). Ο κωδικός ανάληψης δημιουργείται μέσω winbank web banking ή winbank mobile app και λαμβάνεται με extraPIN στο δηλωμένο κινητό στη και η ανάληψη μπορεί να πραγματοποιηθεί από όλο το εύρος των ΑΤΜ της τράπεζας Πειραιώς. Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη όλο το 24ωρο και ο λογαριασμός χρεώνεται μόνο εφόσον γίνει ανάληψη μετρητών εντός της προθεσμίας ισχύος του κωδικού ανάληψης μετρητών. Ο ενδιαφερόμενος για χρήση της υπηρεσίας αρχικά επιλέγει το λογαριασμό χρέωσης, το ποσό χρέωσης και τον τρόπο λήψης του κωδικού παραλαβής μετρητών. Έπειτα δίνει στον παραλήπτη τον κωδικό ανάληψης μετρητών μίας χρήσης και την προθεσμία που έχει για την ανάληψη. Με τη χρήση του κωδικού η συναλλαγή ολοκληρώνεται και ο παραλήπτης λαμβάνει τα χρήματα. Έτσι ο λογαριασμός του πελάτη της τράπεζας χρεώνεται με το ποσό που έχει ορίσει. Η υπηρεσία Λεφτά στο Λεπτό είναι πολύ χρήσιμη και πρακτική όταν ο πελάτης της τράπεζας έχει ξεχάσει την κάρτα του ή όταν πρέπει να στείλει ένα χρηματικό ποσό σε κάποιον που δεν έχει τραπεζικό λογαριασμό, χωρίς να επιβαρύνεται με λοιπά έξοδα. (Τράπεζα Πειραιώς, 2020)

5.4.6 Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών - Easypay

Τα μηχανήματα αυτόματων συναλλαγών easypay εξυπηρετούν πελάτες της Τράπεζας Πειραιώς για πληρωμές, καταθέσεις μετρητών, αλλά και πιο ειδικές συναλλαγές, όπως ενημέρωση βιβλιαρίου τραπεζικού λογαριασμού ή ακόμα και έκδοση παραβόλων. Οι συναλλαγές στα μηχανήματα easypay γίνονται είτε με την εισαγωγή μετρητών είτε με τη χρήση κάρτας. Η Τράπεζα Πειραιώς διαθέτει ένα ευρύ δίκτυο μηχανημάτων easypay στην Ελλάδα με πάνω από 450 μηχανήματα easypay μέσα στα καταστήματα της και άλλα σχεδόν 50 σε σημεία διέλευσης κοινού.

Η χρήση των easypay είναι απλή και ασφαλής και επιτρέπει την διεκπεραίωση των συναλλαγών με λίγα απλά βήματα. Ο πελάτης πρέπει να είναι σε θέση να επιλέξει την συναλλαγή που επιθυμεί από την οθόνη αφής, έπειτα να πληκτρολογήσει τα στοιχεία

πληρωμής σύμφωνα με τις οδηγίες που εμφανίζονται στην οθόνη. Εάν η συναλλαγή δεν αφορά προϊόν της Τράπεζας Πειραιώς το σύστημα ζητάει ένα επιπλέον στοιχείο, που είναι ο αριθμό του κινητού τηλεφώνου του πελάτη. Μετά την ηλεκτρολόγηση του ποσού της πληρωμής, την εισαγωγή των μετρητών είτε με χρήση κάρτας, ο πελάτης λαμβάνει τα ρέστα και την απόδειξη της συναλλαγής του. Τα μηχανήματα easypay δέχονται όλα τα χαρτονομίσματα και κέρματα από 10 λεπτά έως 2 ευρώ και εάν το ποσό εισαγωγής είναι μεγαλύτερο από αυτό της οφειλής δίνονται ρέστα μέχρι 10 ευρώ σε κέρματα και οι συναλλαγές στο σύστημα της Τράπεζας Πειραιώς γίνονται σε πραγματικό χρόνο. Παρέχεται και η δυνατότητα συνολικής πληρωμής στο τέλος, εάν ο πελάτης επιλέξει να κάνει ταυτόχρονα πάνω από μία πληρωμές.

Τα μηχανήματα easypay υποστηρίζουν τη δυνατότητα κατάθεσης μετρητών σε λογαριασμούς της τράπεζας, πληρωμές πιστωτικών καρτών όλων των ελληνικών τραπεζών που συμμετέχουν στο σύστημα ΔΙΑΣ, πληρωμές οφειλών δημοσίου και λογαριασμών διάφορων εταιριών, έκδοση παραβόλων δημοσίου, πληρωμή δόσεων δανείου της τράπεζας, φόρτιση προπληρωμένων καρτών των τραπεζών και ανανέωση χρόνου ομιλίας καρτοκινητού. Οι συναλλαγές στα μηχανήματα easypay έχουν μηδενικά έξοδα ή πολύ χαμηλές χρεώσεις.

Όσο για την ασφάλεια των συναλλαγών, ένα προηγμένο σύστημα ελέγχει τα χαρτονομίσματα που εισάγονται στο μηχάνημα easypay και εντοπίζει τα αγνώστου προέλευσης. Επίσης το σύστημα διασταυρώνει την εγκυρότητα των στοιχείων εισαγωγής για κάθε πληρωμή και ειδοποιεί για τυχόν λάθη που εντοπίζει (πχ. αριθμό πιστωτικής κάρτας ή λογαριασμού). Τέλος, όλες οι πληροφορίες που διαβιβάζει ο πελάτης στην Τράπεζα Πειραιώς μέσω των μηχανημάτων easypay, είναι εμπιστευτικές και μεταφέρονται κρυπτογραφημένες σε έναν ασφαλή κεντρικό διακομιστή. (Τράπεζα Πειραιώς, 2020)

5.4.7 e – Branch

Το κατάστημα e-branch της Τράπεζας Πειραιώς προσφέρει μια νέα τραπεζική εμπειρία, μέσα από έξυπνες υπηρεσίες και τεχνολογικές καινοτομίες. Δίνει τη δυνατότητα να ανακαλύψει ο πελάτης ένα νέο τρόπο εξυπηρέτησης σε ένα φιλικό και άνετο περιβάλλον με διευρυμένο ωράριο λειτουργίας. Οι συναλλαγές που εξυπηρετούνται απευθύνονται σε επιχειρηματίες, πελάτες και μη της Τράπεζας Πειραιώς.

Ο ενδιαφερόμενος μπορεί να συνδεθεί από απόσταση μέσω video κλήσης με τον ταμία και να πραγματοποιήσει οποιαδήποτε συναλλαγή με την ίδια ευκολία και απλότητα ενός κανονικού ταμείου. Πάνω από το 90% των συναλλαγών στα φυσικά καταστήματα μπορεί να πραγματοποιηθεί με την υπηρεσία του ταμία από απόσταση, όπως κατάθεση/ ανάληψη μετρητών, κατάθεση επιταγών, πληρωμή πιστωτικών καρτών/ δανείων/ λογαριασμών/ οφειλών δημοσίου/ e-παράβολου, μεταφορά χρημάτων, φόρτιση/ολική εκφόρτιση prepaid καρτών και πολλές ακόμη συναλλαγές. Οι συναλλαγές πραγματοποιούνται σε ευρώ με τη χρήση της ηλεκτρονικής υπογραφής του πελάτη e-signature. Οι συναλλαγές που καταχωρούνται εντός του προκαθορισμένου χρόνου λήξης ημερήσιων εργασιών εκτελούνται αυθημερόν και οι συναλλαγές που πραγματοποιούνται το Σάββατο καταχωρούνται με ημερομηνία επόμενης εργάσιμης ημέρας. Στο ταμείο από απόσταση δεν εξυπηρετούνται συναλλαγές με πληρεξούσιο ή εξουσιοδότηση, με χρήση μετρητών σε ξένο νόμισμα και πληρωμές πιστωτικών καρτών μετά τις έξι το απόγευμα. και κατάθεσης ιδιωτικών ή τραπεζικών επιταγών Τραπεζών που δεν συμμετέχουν στο Σύστημα Ηλεκτρονικού Συμφηφισμού.

Στον ίδιο χώρο ο πελάτης μπορεί να πραγματοποιήσει αυτόματες και γρήγορες τραπεζικές συναλλαγές μέσω των μηχανημάτων αυτόματων συναλλαγών easy pay και ενημέρωσης βιβλιαρίου. Οι συναλλαγές στα μηχανήματα αυτόματων συναλλαγών γίνονται με τον ίδιο τρόπο που αναφέρθηκε στο προηγούμενο υποκεφάλαιο και μια έξτρα δυνατότητα αυτόματης ενημέρωσης βιβλιαρίου, γρήγορα και απλά για άμεση αποτύπωση των κινήσεων του λογαριασμού του πελάτη.

Στο χώρο προσφέρεται και η δυνατότητα μέσω ειδικών Digital Corners και διαθέσιμων ηλεκτρονικών υπολογιστών και tablets οι πελάτες να πλοηγηθούν, ώστε να ανακαλύψουν πόσο εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια μπορούν να πραγματοποιήσουν τις καθημερινές τους συναλλαγές με τις βραβευμένες υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής της Τράπεζας Πειραιώς. Κυρίως να ενημερωθούν για τις σημαντικές υπηρεσίες που παρέχονται μέσω των apps της τράπεζας όπως, την εφαρμογή Winbank Mobile Banking, Yellowday, Winbank mycard (προσφορές των καρτών).

Τα e-branch προσφέρουν ειδικά διαμορφωμένους χώρους συνεργατών σε επιλεγμένα καταστήματα όπου παρουσιάζονται προϊόντα και υπηρεσίες από κατάλληλους συνεργάτες της Τράπεζας Πειραιώς. Αλλά και πρόσθετοι τρόποι εξυπηρέτησης με διευκολυντές (Facilitators) που είναι έτοιμοι να εξυπηρετήσουν, να καθοδηγήσουν και να εκπαιδεύσουν

τους πελάτες στη χρήση εναλλακτικών δικτύων. Στον χώρο αυτό ο πελάτης μπορεί να επικοινωνήσει μέσω τηλεφωνικής κλήσης με έναν υπάλληλο της Τράπεζας Πειραιώς, για να ενημερωθεί για προϊόντα και υπηρεσίες, να πραγματοποιήσει συναλλαγές και να εγγραφεί στις υπηρεσίες Web/Mobile/Phone Banking και για οτιδήποτε χρειαστεί επιπλέον ανά πάσα στιγμή. Τέλος σε μερικά e-branch παρέχονται Meeting room, για διεκπεραίωση τραπεζικών συσκέψεων με τραπεζικούς συνεργάτες, μέσω ραντεβού στην αίθουσα συσκέψεων του e-branch.

Τα e-branch παρέχουν και πρωτοποριακές υπηρεσίες για τα Άτομα με Αναπηρία (ΑμεΑ). Τα άτομα με προβλήματα όρασης καθοδηγούνται από υπεύθυνους εξυπηρέτησης καθ' όλη την παραμονή τους στο κατάστημα, πλοηγούνται στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής winbank με τη χρήση φωνητικής υποστήριξης και με τη βοηθητική χρήση ειδικής σήμανσης στο μηχάνημα είναι σε θέση να πραγματοποιήσουν συναλλαγές ταμείου μέσω της υπηρεσίας «Ταμίας από Απόσταση» σε γραφή Braille, χωρίς την ανάγκη παράστασης και υπογραφής μαρτύρων. Τα άτομα με προβλήματα ακοής δέχονται εξυπηρέτηση σε συναλλαγές ταμείου από εκπαιδευμένους στη νοηματική γλώσσα ταμίες, αλλά και οθόνη αφής με διαδραστικό χάρτη για πληροφόρηση σχετικά με τις προσφερόμενες στο e-branch συναλλαγές και τα διαθέσιμα μηχανήματα. Τα άτομα με κινητικά προβλήματα πέρα από την εύκολη μετακίνηση στους χώρους του καταστήματος και την καθοδήγηση τους από τον υπεύθυνο εξυπηρέτησης, στην υπηρεσία «Ταμίας από Απόσταση» εξυπηρετούνται στο ύψος του αμαξιτίου. (Τράπεζα Πειραιώς, 2020)

5.4.8 Winbank e-loan

Η Τράπεζα Πειραιώς προσφέρει στους πελάτες της τη δυνατότητα απόκτησης προσωπικού δανείου αποκλειστικά μέσω της υπηρεσίας Winbank Web Banking, το Winbanking e-loan. Πρόκειται ουσιαστικά για ένα καταναλωτικό δάνειο που παρέχεται χωρίς να απαιτείται η προσέλευση του ενδιαφερόμενου σε κάποιο φυσικό κατάστημα. Ο πελάτης μέσω εργαλείου υπολογισμού μπορεί να διαμορφώσει το ποσό και τη διάρκεια αποπληρωμής που επιθυμεί, αλλά και τη δόση του δανείου και τους όρους αποπληρωμής του. Εφόσον συμφωνήσει με τους όρους αποπληρωμής, συμπληρώνει την αίτηση, επισυνάπτει τα απαιτούμενα δικαιολογητικά και αποστέλλει το αίτημα και λαμβάνει αυτόματα σε e-mail το έντυπο της αίτησης. Μετά την αξιολόγηση της τράπεζας και την

ενημέρωση του πελάτη με SMS στο κινητό του ή μέσω του Web Banking για το αποτέλεσμα. Εφόσον γίνει αποδεκτό, η σύμβαση υπογράφεται με χρήση εγκεκριμένης ηλεκτρονικής υπογραφής και ο πελάτης είναι έτοιμος για την εκταμίευση του ποσού και για την αποστολή των συμβατικών εγγράφων στο e-mail του πελάτη από την Τράπεζα. Τα μέλη του προγράμματος επιβράβευσης yellow με την εκταμίευση του δανείου επιβραβεύει τον πελάτη με 20.000 yellows δώρο. Το ποσό του δανείου ορίζεται από €500 μέχρι €15.000 με κυμαινόμενο επιτόκιο, με διάρκεια από 6 μέχρι 84 μήνες και εφάπαξ εκταμίευση. Η αποπληρωμή του γίνεται με μηνιαίες τοκοχρεολυτικές δόσεις ή με χρέωση του δηλωμένου καταθετικού λογαριασμού. Το e-loan απευθύνεται σε πελάτες της winbank ηλικίας 18-70 ετών στη λήξη του δανείου, οι οποίοι δηλώνουν μόνιμη κατοικία στην Ελλάδα, διαθέτουν ελληνικό δελτίο ταυτότητας, τηρούν μοναδική φορολογική κατοικία στην Ελλάδα, δεν είναι υπήκοοι ή φορολογικά υπόχρεοι στις ΗΠΑ και φέρουν τα κατάλληλα δικαιολογητικά. (Τράπεζα Πειραιώς, 2020)

5.5 Alpha Bank

Η Alpha Bank ένας από τους μεγαλύτερους ομίλους του χρηματοοικονομικού τομέα στην Ελλάδα ιδρύθηκε το 1879 από τον Ιωάννη Φ. Κωστόπουλο. Αποτελεί μια τράπεζα εμπιστοσύνης και σημείο αναφοράς στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα για περίπου 140 χρόνια. Προσφέρει υψηλή ποιότητα χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών στην εγχώρια και διεθνή αγορά και έτσι διαθέτει έναν από τους υψηλότερους δείκτες κεφαλαιακής επάρκειας στην Ευρώπη. Το 1983 εγκαθίστανται οι πρώτες Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές ATM και δημιουργείται το πρώτο δίκτυο αυτόματης συναλλαγής στην Ελλάδα. Το 1985 η επέκταση του δικτύου των ATM συνεχίζεται δυναμικά με τα επόμενα τρία χρόνια να διπλασιάζεται. Το 1988 κυκλοφόρησε τη πρώτη τραπεζική και πιστωτική κάρτα στην Ελλάδα τη Cashcard Visa, που αποτελεί συνδυασμό πιστωτικής κάρτας και κάρτας αναλήψεως και καταθέσεως μετρητών. Το 1989 πρωτοπόρος στον χώρο της ηλεκτρονικής τραπεζικής τηλεξυπηρετήσεως, εγκαινιάζει τις υπηρεσίες του συστήματος Alphaphone που επιτρέπει τη διεξαγωγή τραπεζικών συναλλαγών μόνο με τη χρήση τηλεφωνικής συσκευής. Το 1993 ξεκινά την έκδοση της Cashcard-Debit, της πρώτης χρεωστικής κάρτας στην Ελλάδα χωρίς όριο αγορών και το 1998 εγκαινιάζει πρώτη στην Ελλάδα το Alpha Web Banking που καθιερώνει τις τραπεζικές συναλλαγές μέσω Internet. (Alpha Bank, 2018)

5.5.1 my Alpha Web Banking

Η Alpha Bank δίνει τη δυνατότητα στον πελάτη μέσα από την οθόνη του υπολογιστή του και του myAlpha Web να έχει μια ολοκληρωμένη εικόνα για όλα του τα προϊόντα, και να πραγματοποιεί τις συναλλαγές του με ασφάλεια και ταχύτητα. Το μόνο που μένει είναι να ανακαλύψει ο ίδιος τις δυνατότητες που παρέχει το e-Banking της Alpha Bank, ώστε να αποκτήσει τον πλήρη έλεγχο των οικονομικών του.

Το myAlpha Web προσφέρει υπηρεσίες παρόμοιες με αυτές των υπολοίπων τραπεζών μέσω Internet Banking. Στην αρχική σελίδα παρατηρείται συνοπτική απεικόνιση όλων των προϊόντων του πελάτη. Μέσα από την πλοήγηση στην ιστοσελίδα ο χρήστης μπορεί να εκτελέσει πάνω από 550 γρήγορες πληρωμές κάθε είδους λογαριασμών (σε οργανισμούς, εταιρίες), να μεταφέρει χρηματικά ποσά μεταξύ των λογαριασμών με ευκολία, να εξοφλήσει τις οφειλές σε κάρτες της Alpha Bank και άλλων τραπεζών, αλλά και δάνεια της Alpha Bank, να λάβει πληροφορίες σχετικά με κινήσεις λογαριασμών και καρτών, παρέχεται και η δυνατότητα online έκδοσης αποταμειευτικού λογαριασμού για έξυπνη αποταμίευση της Alpha, να αιτηθεί την έκδοση βιβλιαρίου επιταγών, αλλά και τραπεζικών καρτών, προθεσμιακών καταθέσεων και ασφαλιστικών προγραμμάτων που αφορούν την αποπληρωμή ορισμένων καρτών. Ακόμα επιτρέπει την ανάθεση παγίων εντολών, τη δωρεάν ενημέρωση σε περίπτωση ανεπιτυχούς συναλλαγής, με την υπηρεσία Alpha Alerts και την παρακολούθηση της καταστάσεως κάθε εντολής πληρωμής και του συνολικού ιστορικού των πληρωμών. Η Alpha Bank δίνει και τη δυνατότητα στον πελάτη να πραγματοποιεί τις ηλεκτρονικές του αγορές μέσω της υπηρεσίας IRIS, μιας υπηρεσίας που είναι μια λύση για τις αγορές από ηλεκτρονικά καταστήματα, καθώς έχει άμεση χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού, μέσω του ασφαλούς περιβάλλοντος του Web Banking. Μέσω του νέου my Alpha Web και της δυνατότητας προσθήκης προϊόντων άλλων τραπεζών ο χρήστης μπορεί να προσθέσει λογαριασμούς και κάρτες που τηρεί σε άλλη Τράπεζα, εφόσον αυτά εμφανίζονται στην e-Banking συνδρομή του στη τράπεζα αυτή.

Για τις επιχειρήσεις παρέχεται μια επιπλέον υπηρεσία η Alpha Mass Payments, μέσω της οποίας οι ελεύθεροι επαγγελματίες μπορούν να εκτελούν μαζικές πληρωμές, μέσα σε ασφαλές περιβάλλον, οποιαδήποτε στιγμή τους εξυπηρετεί. Έτσι κερδίζουν χρόνο αξιοποιώντας τη διενέργεια μαζικών πληρωμών αλλά και μειώνουν το λειτουργικό κόστος. Η

πλέον σύγχρονη και αποτελεσματική λύση για αυτοματοποιημένη διαδικασία πληρωμών, προσφέρει τη δυνατότητα μαζικών πληρωμών με χρήση ηλεκτρονικού αρχείου, ώστε να εκτελούν, όποτε χρειάζεται τη μισθοδοσία ή τις εντολές προμηθευτών.

5.5.2 my Alpha Mobile Banking

Το my Alpha Mobile Banking της Alpha Bank προσφέρει πλοήγηση σε ένα ανανεωμένο και εύχρηστο περιβάλλον, το οποίο σχεδιάστηκε για να πραγματοποιούνται συναλλαγές γρήγορα και με ασφάλεια, ανά πάσα στιγμή, σε οποιοδήποτε γεωγραφικό σημείο. Ο χρήστης είναι σε θέση να απολαύσει τις δυνατότητες και τα εργαλεία που θα τον διευκολύνουν στην διαχείριση των οικονομικών του. Στην περίπτωση που ο ενδιαφερόμενος δεν είναι συνδρομητής του e-Banking, μπορεί να εγγραφεί εύκολα, χωρίς να επισκεφθεί το φυσικό κατάστημα. Αρκεί να προχωρήσει στην εγκατάσταση της εφαρμογής myAlpha Mobile στο κινητό του τηλέφωνο. Το μόνο που χρειάζεται είναι να πρόσβαση στο κινητό τηλέφωνο και το e-mail αλλά και ο πελάτης να διαθέτει μία χρεωστική ή πιστωτική κάρτα έκδοσης Alpha Bank. Η πολυβραβευμένη εφαρμογή είναι διαθέσιμη για κινητές συσκευές με λειτουργικό iOS ή Android. Ο πελάτης έπειτα από τον ορισμό κωδικού συνδρομητή και μυστικού κωδικού για την πρώτη είσοδο, είναι έτοιμος για σύνδεση και χρήση. Εναλλακτικά υπάρχει πάντα η επιλογή έκδοσης 15ψήφιου κωδικού σε οποιοδήποτε κατάστημα της Alpha Bank με τη συμπλήρωση και υπογραφή της αντίστοιχης αίτησης εγγραφής.

Όσον αφορά την σύνδεση, για μεγαλύτερη ταχύτητα, ο χρήστης μπορεί να επιλέξει να συνδεθεί πληκτρολογώντας έναν τετραψήφιο κωδικό (PIN) ή μέσω ταυτοποίησης με τη χρήση δακτυλικού αποτυπώματος, εφόσον υποστηρίζεται από τη συσκευή του. Οι δυνατότητες του πελάτη ορίζονται σε διεκπεραίωση συναλλαγών, ενημέρωση και διαχείριση. Στη κατηγορία συναλλαγών συμπεριλαμβάνεται η άμεση μεταφορά ποσών μεταξύ λογαριασμών Alpha Bank, η αποστολή εμβασμάτων σε άλλες τράπεζες στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, η πληρωμή λογαριασμών και δανείων και οι πληρωμές καρτών. Στην περίπτωση της ενημέρωσης, ο χρήστης μπορεί να δει τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των προϊόντων του, να αποκτήσει ηλεκτρονικό αρχείο με τους λογαριασμούς, τα δάνεια, τις κάρτες του και να παρακολουθήσει το ποσό κάλυψης του αφορολόγητου ορίου για το τρέχον έτος. Όσον αφορά την διαχείριση περιλαμβάνει την αναζήτηση και εφόσον ο πελάτης το επιθυμεί την αποθήκευση πληρωμών λογαριασμών, την αναζήτηση των κινήσεων των

προϊόντων, την ενεργοποίηση κάρτας, τη δήλωση απώλειας ή κλοπής της κάρτας, την επανέκδοση PIN και τη μεταβολή του ορίου αναλήψεως.

Όλες οι παραπάνω λειτουργίες προστατεύονται ασφαλώς από ένα πλαίσιο υψηλού επιπέδου ασφαλείας, με καταγραφή και έλεγχο των προσβάσεων με σκοπό την προφύλαξη από μη εξουσιοδοτημένες ενέργειες στα συστήματά της Alpha Bank.

5.5.3 my Alpha Phone

Η υπηρεσία my Alpha Phone Banking της Alpha Bank προσφέρει μια έμπειρη και εξειδικευμένη ομάδα που βρίσκεται δίπλα στον πελάτη για να πραγματοποιεί συναλλαγές εύκολα και με ασφάλεια. Η ομάδα εξυπηρετεί καθημερινά από 8:00-22:30 και με ένα τηλεφώνημα δημιουργεί μια πιο απλή και άνετη καθημερινότητα. Εναλλακτικά, οι πελάτες μπορούν να εξυπηρετηθούν τηλεφωνικά μέσω του αυτόματου συστήματος IVR που είναι διαθέσιμο 24 ώρες το 24ωρο. Πρόκειται για ιδιώτες ή επιχειρήσεις και μπορούν να εκτελέσουν εύκολα και με ασφάλεια βασικές τραπεζικές εργασίες. Επιπλέον, παρέχεται ενημέρωση για τα υπόλοιπα των καρτών/ δανείων/ λογαριασμών καθώς και των τελευταίων κινήσεων τους. Επίσης, οι πελάτες μπορούν να πληροφορηθούν για τις τιμές συναλλάγματος, να επανεκδώσουν κάποιο PIN και να αναθέσουν πάγιες εντολές.

5.5.4 my Alpha ATM

Τα ATM της Alpha Bank δεν προσφέρουν ιδιαίτερες διαφοροποιήσεις από αυτές στις 4 συστημικές τράπεζες. Ο πελάτης μπορεί να εκτελέσει πλήθος συναλλαγών, μέσω του ευρύτατου δικτύου της τράπεζας όπως, ανάληψη μετρητών από τραπεζικό λογαριασμό, πιστωτική κάρτα ή δάνειο, κατάθεση μετρητών με άμεση πίστωση στο λογαριασμό, εκτύπωση κίνησης λογαριασμού, πληρωμή πιστωτικών καρτών και δανείων της Alpha Bank, μεταφορές ποσών μεταξύ λογαριασμών, ερώτηση υπολοίπου λογαριασμών/καρτών/ δανείων, αλλαγή του PIN, πληρωμές επιλεγμένων εταιριών και δημοσίου, ενεργοποίηση πιστωτικής και χρεωστικής κάρτας, φόρτιση και αποφόρτιση της προπληρωμένης πιστωτικής κάρτας. Σε κάποιες συναλλαγές ο πελάτης μπορεί να εξυπηρετηθεί και αν δεν είναι πελάτης της τράπεζας, χρησιμοποιώντας κάρτα διαφορετικής τράπεζας. Οι σημαντικότερες συναλλαγές που μπορεί να πραγματοποιήσει είναι ανάληψη μετρητών, ερώτηση υπολοίπου και αλλαγή ή απεμπλοκή PIN.

5.5.5 my Alpha Wallet

Το ηλεκτρονικό πορτοφόλι myAlpha Wallet, είναι διαθέσιμο μέσω της εύχρηστης εφαρμογής myAlpha Wallet app για κινητά τηλέφωνα με λειτουργικό Android, η υπηρεσία απευθύνεται σε ιδιώτες που διαθέτουν τουλάχιστον μία κάρτα χρεωστική/ πιστωτική ή προπληρωμένη έκδοσης Alpha Bank. Ο χρήστης ουσιαστικά δημιουργεί ένα ψηφιακό πορτοφόλι στην οθόνη του κινητού του. Ο ίδιος είναι σε θέση να αξιοποιήσει όπου και αν βρίσκεται τις δυνατότητες που προσφέρει με απόλυτη ασφάλεια. Κατά την εγγραφή υπάρχει ταυτοποίηση με το PIN της κάρτας και με κωδικό που θα σταλεί στο κινητό τηλέφωνο. Στη πρώτη σύνδεση στην εφαρμογή myAlpha wallet, το κινητό τηλέφωνο ταυτοποιείται και συνδέεται με το wallet του πελάτη προσφέροντάς ένα επιπλέον επίπεδο ασφάλειας. Τότε δίνεται η επιπλέον επιλογή για αναγνώριση δακτυλικού αποτυπώματος αντί του κωδικού, σε συσκευές που το υποστηρίζουν, για άμεση, γρήγορη και ασφαλή πρόσβαση.

Η υπηρεσία παίρνει μορφή με την ενεργοποίηση της λειτουργίας NFC στο κινητό τηλέφωνο του πελάτη, έπειτα ο ίδιος επιλέγει μέσα από την εφαρμογή My Alpha Wallet το κουμπί Tap 'n Pay, τη κάρτα που θα γίνει η πληρωμή και εισάγει τον τετραψήφιο μυστικό κωδικό PIN. Η πραγματοποίηση των πληρωμών γίνεται στα τερματικά αποδοχής καρτών (POS) με το σήμα contactless απλά κρατώντας το κινητό μπροστά από το τερματικό.

Ο πελάτης μπορεί κάνει αγορές σε όλο τον κόσμο, να πραγματοποιήσει πληρωμές σε φυσικά ή ηλεκτρονικά καταστήματα με όλες τις χρεωστικές, πιστωτικές ή προπληρωμένες κάρτες (American Express, Visa, Mastercard, Maestro εκδόσεως Alpha Bank), από το κινητό τηλέφωνο, οποιαδήποτε στιγμή. Συγκεκριμένα, μπορεί να πραγματοποιήσει πληρωμές σε Δημόσιο, ΔΕΚΟ, ασφαλιστικές εταιρίες και φορείς, εταιρίες τηλεπικοινωνιών και πλήθος άλλων επιχειρήσεων, αλλά και να αποθηκεύει συχνές ηλεκτρονικές πληρωμές για ένα πλήρως ενημερωμένο ιστορικό συναλλαγών. Ο χρήστης μπορεί να συγκεντρώσει και πόντους από τις συναλλαγές μέσω του My Alpha wallet από τα προγράμματα επιβράβευσης της Alpha Bank, να ενημερώνεται για το σύνολο των πόντων, τα ποσά πίστωσης στο λογαριασμό του, τις διαθέσιμες προσφορές του προγράμματός, αλλά και να μεταφέρει Bonus πόντους ανάμεσα σε διαφορετικούς λογαριασμούς "My Bonus" συνδρομητών.

5.5.6 Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών

Τα μηχανήματα αυτόματων συναλλαγών της Alpha Bank εξυπηρετούν πελάτες μεταξύ άλλων για μόνο καταθέσεις σε λογαριασμούς και πληρωμές οφειλών, όπως στις υπόλοιπες συστημικές τράπεζες της χώρας. Τα χρήματα πιστώνονται τη στιγμή που ολοκληρώνεται η συναλλαγή και ενημερώνεται αυτόματα το υπόλοιπο του λογαριασμού/δανείου ή πιστωτικού ορίου της κάρτας. Επίσης παρέχουν τη δυνατότητα αποδοχής και επιστροφής κερμάτων καθώς δέχονται κέρματα από Ευρώ 0,10 έως Ευρώ 2,00) και επιστρέφουν ρέστα σε κέρματα (έως Ευρώ 10,00). Για πληρωμές οφειλών ο πελάτης μπορεί εναλλακτικά να πραγματοποιήσει την συναλλαγή με χρέωση κάρτας Alpha Bank (χρεωστική, πιστωτική ή προπληρωμένη) στα αναβαθμισμένα Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών της τραπεζής. Για την πληρωμή λογαριασμών απαιτείται ο κωδικός ηλεκτρονικής πληρωμής μέσω πληκτρολόγησης ή με ανάγνωση του barcode.

6 Μεθοδολογία έρευνας

6.1 Εισαγωγή

Μια από τις σημαντικότερες ερευνητικές μεθόδους που χρησιμοποιούνται ως βασικό εργαλείο έρευνας είναι αυτή της συνέντευξης. Η συνέντευξη δίνει στον ερευνητή πολλές δυνατότητες διερεύνησης των θεμάτων που τον απασχολούν και επιτρέπει την άντληση πληροφοριών και δεδομένων εις βάθος. Η έρευνα που θα πραγματοποιηθεί στη συνέχεια έχει ως κύριο σκοπό να καταγράψει τις επιδράσεις της πανδημίας του κορωνοϊού στη χρήση των εναλλακτικών δικτύων ηλεκτρονικής τραπεζικής στο πρώτους μήνες της εμφάνισης του στην Ελλάδα.

6.2 Μορφή συνέντευξης

Από τα τρία είδη συνεντεύξεων που υπάρχουν (δομημένη, ημιδομημένη, μη-δομημένη) στη συγκεκριμένη έρευνα χρησιμοποιήθηκε η περίπτωση της δομημένης συνέντευξης. Το συγκεκριμένο είδος της συνέντευξης χαρακτηρίζεται από ένα αυστηρά προδιαγεγραμμένο σύνολο ερωτήσεων. Οι ερωτήσεις είναι προκαθορισμένες ως προς το περιεχόμενο και την σειρά με την οποία εκφωνούνται, γεγονός που αποτρέπει την απόκλιση από τους τιθέμενους στόχους και τις πιθανές αλλοιώσεις στα αποτελέσματα της έρευνας.

6.3 Συνοπτική παρουσίαση της διαδικασίας συλλογής των στοιχείων και του δείγματος

Έχοντας το συγκεκριμένο εργαλείο έρευνας στη διάθεσή μου, παρά τις δυσκολίες που αντιμετώπισα ως προς την εύρεση του δείγματος λόγω της σειράς μέτρων που εφαρμόζουν οι τράπεζες για τους πελάτες στη μάχη αντιμετώπισης του κορωνοϊού, μου δόθηκε η δυνατότητα να αντλήσω χρήσιμες πληροφορίες. Ως ερευνήτρια, διατύπωσα μερικές ερωτήσεις όπου θεώρησα ότι θα έδιναν ένα σημαντικό δείγμα της κατάστασης που επικρατεί στην χρήση των εναλλακτικών μέσων πληρωμών αλλά και θα ήταν βασισμένες στον περιορισμένο χρόνο που είχα στη διάθεση μου.

Σκοπός μου ήταν να περιοριστώ σε στεγνή καταγραφή των λεγομένων της συνεντευξιαζόμενης, για την αποφυγή λήψης λανθασμένων πληροφοριών. Το δείγμα της έρευνας καθορίστηκε σε ένα άτομο το οποίο εργάζεται στη τράπεζα Eurobank. Η συγκεκριμένη επιλογή έγινε λόγω της πρακτικής μου άσκησης στην συγκεκριμένη τράπεζα. Η επικοινωνία με την Τράπεζα Πειραιώς, Εθνική Τράπεζα και Alpha Bank δεν είχε επιτυχία λόγω περιορισμένου χρόνου των στελεχών αλλά και εξαιτίας των μέτρων προστασίας για την πανδημία. Τα στοιχεία του δείγματος ορίζονται ως τα εξής παρακάτω:

1. Βίκυ Καλιαμούτου, Επικεφαλής Personal Banking Περιφερειακής Αγοράς Κηφισιάς- Νέας Ερυθραίας- Λυκόβρυσης της τράπεζας Eurobank

Η συνέντευξη πραγματοποιήθηκε μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας την Τετάρτη 09/09/2020 και ώρα 19:00. Για την ακριβή συλλογή των δεδομένων η συνέντευξη μαγνητοφωνήθηκε, αφού πρωτίστως ενημέρωσα την συνεντευξιαζόμενη και έλαβα την έγκριση της.

6.4 Προσχεδιασμένες ερωτήσεις συνέντευξης

Παρακάτω παρατίθεται η λίστα των ερωτήσεων που είχαν προσχεδιαστεί να τεθούν στην συνεντευξιαζόμενη:

1. Ο κορονοϊός αποτέλεσε επιταχυντή στην υλοποίηση των εν εξελίξει εδώ και αρκετά χρόνια σχεδίων ψηφιακού μετασχηματισμού;
2. Η υποχρεωτική μετάβαση όλων των συναλλασσόμενων στα ψηφιακά κανάλια των τραπεζών προκάλεσε θετικές ή αρνητικές πρώτες εντυπώσεις από τους πελάτες της τράπεζας και ποιος ήταν ο βαθμός εξοικείωσης των καταναλωτών αλλά και της αποδοχής της χρήσης εναλλακτικών δικτύων;
3. Όταν επιστρέψουμε σε συνθήκες κανονικότητας αυτή η μεταβολή στη χρήση εναλλακτικών δικτύων θα αναστραφεί κατά τη γνώμη σας;
4. Στο δίκτυο καταστημάτων δεν εξυπηρετούνται πληρωμές λογαριασμών με χρήση μετρητών στο ταμείο. Στη χρήση ποιών εναλλακτικών δικτύων στράφηκε η πλειοψηφία των καταναλωτών για την εξόφληση των οφειλών τους;
5. Μεγάλο μέρος του προσωπικού εργάζεται από απόσταση και ταυτόχρονα πρέπει να υποστηρίζει τα υπάρχοντα εναλλακτικά δίκτυα ώστε να αξιοποιήσει η τράπεζα την μεγάλη αύξηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Υπ' αυτές τις συνθήκες η τράπεζα είναι

σε θέση να προχωρήσει στην απαιτούμενη εκπαίδευση των πελατών της, που δεν είναι εξοικειωμένοι με την τεχνολογία, προκειμένου η μετάβαση όλων των συναλλασσόμενων στα ψηφιακά κανάλια των τραπεζών να γίνει όσο το δυνατόν ομαλότερα;

6. Θεωρείτε ότι οι καταναλωτές δίνουν έμφαση στις υφιστάμενες και νέες τεχνολογίες που προωθούνται μέσω των εναλλακτικών τραπεζικών δικτύων;

6.5 Αποτελέσματα συνέντευξης

Στο υποκεφάλαιο αυτό θα παρουσιαστούν οι πληροφορίες που άντλησα μέσα από τις ερωτήσεις που έθεσα στη συνεντευξιαζόμενη υπάλληλο της τράπεζας Eurobank.

Η συνέντευξη ξεκίνησε με την ερώτηση αν ο κορονοϊός αποτέλεσε επιταχυντή στην υλοποίηση των εν εξελίξει εδώ και αρκετά χρόνια σχεδίων ψηφιακού μετασχηματισμού. Από την απάντηση που έλαβα προκύπτει αρχικά το γεγονός πως οι τράπεζες είχαν ήδη θέσει στους στόχους τους ένα ερχόμενο ψηφιακό μετασχηματισμό. Συγκεκριμένα η τράπεζα Eurobank ήταν έτοιμη για μια τέτοια αλλαγή βασισμένη σε ένα πιλοτικό πρόγραμμα που ήταν ήδη σε εξέλιξη για τη μείωση των συναλλαγών στα ταμεία, αλλά και εξαιτίας της πρόσφατης αναβάθμισης της πλατφόρμας e-banking. Ουσιαστικά προέτρεπε τους πελάτες στην σταδιακή μείωση των παραδοσιακών συναλλαγών και τους ωθούσε στην χρήση εναλλακτικών μέσων πληρωμών. Πλέον σύμφωνα με οδηγό της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, συναλλαγές όπως: ενημερώσεις βιβλιαρίων, αναλήψεις κάτω από 400€, καταθέσεις έως 1000€ και συγκεκριμένες πληρωμές λογαριασμών τρίτων, έχουν απαγορευτεί. Συνεχίζοντας αναφέρθηκαν υπηρεσίες και προϊόντα που ενισχύθηκαν για να διευκολύνουν την ψηφιακή αυτή μετάβαση. Αρχικά το πρώτο πράγμα που συνέβη ήταν η ενίσχυση της υπηρεσίας v-banking, που παρέχει προσωπική επικοινωνία με τον ανατεθειμένο επαγγελματικό σύμβουλο της τράπεζας μέσω βιντεοκλήσης. Το δεύτερο που συνέβη ήταν η προώθηση της χρήσης χρεωστικής κάρτας. Οι τράπεζες μπόρεσαν στην διαδικασία να αποστείλουν χρεωστική κάρτα σε πελάτες που δεν είχαν. Κύριος σκοπός ήταν η καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών, η μύηση τους στη χρήση εναλλακτικών δικτύων. Δεδομένη θεωρήθηκε η χρήση της πλατφόρμας του e-banking και του EuroPhone. Στην συνέντευξη απλά αναφέρθηκε πως ο πελάτης μπορεί να εκδώσει μέσω της επίσημης ιστοσελίδας της τράπεζας τους προσωπικούς κωδικούς για την χρήση των δυο αυτών πλατφόρμων, κάτι που διευκόλυνε πάρα πολύ τον κόσμο. Ακόμα τονίστηκε και η δυνατότητα για επανέκδοση pin

χρεωστικής ή πιστωτικής κάρτας και επικαιροποίηση των στοιχείων σε περίπτωση ελλείψεων φυσικού φακέλου μέσω e-banking, κάτι που ήδη υπήρχε, αλλά πλέον πρέπει να χρησιμοποιείται σε μεγαλύτερο βαθμό. Τέλος, ξεκίνησε και η τηλεργασία για τους υπαλλήλους που είναι σε ευπαθείς ομάδες. Με μία φράση ο κορονοϊός ουσιαστικά για τις τράπεζες αποτέλεσε την μετεξέλιξη των capital controls.

Εν συνεχεία θέλοντας να μάθουμε αν η υποχρεωτική μετάβαση όλων των συναλλασσόμενων στα ψηφιακά κανάλια των τραπεζών προκάλεσε θετικές ή αρνητικές πρώτες εντυπώσεις από τους πελάτες της τράπεζας και ποιος ήταν ο βαθμός εξοικείωσης των καταναλωτών αλλά και της αποδοχής της χρήσης εναλλακτικών δικτύων, προέκυψε ότι είναι ξεκάθαρα θέμα target group στο οποίο απευθυνόμαστε. Συγκεκριμένα οι πελάτες με ανατεθειμένο σύμβουλο που κάνουν και πιο συνθέτες συναλλαγές όπως αγοραπωλησίες αμοιβαίων κεφαλαίων, αιτήσεις δανείων είχαν μόνο θετικά να αποκομίσουν. Αφενός διότι είχαν τον προσωπικό τους σύμβουλο, όπου τους κάλυπτε και τηλεφωνικά η εξυπηρέτηση του αλλά και επειδή είναι πιο εξοικειωμένοι στο να ακούσουν λίγο διαφορετικά πράγματα καθώς ήδη ακούν πιο σύνθετα προϊόντα. Στην αντίθετη πλευρά βρίσκεται ο συνταξιούχος που επισκέπτεται την τράπεζα για την ενημέρωση του βιβλιαρίου ή για να δει ότι έχει πιστωθεί το ενοίκιο του και επιθυμεί η κάθε συναλλαγή να καταγράφεται στο βιβλιάριο του. Αυτή η δεύτερη κατηγορία θα δυσκολεύεται κάθε φορά. Σημαντικό ρόλο θεωρείται πως παίζει η μόρφωση του καθενός και το αίσθημα της μοναξιάς. Στο τέλος αναφέρθηκε πως η τράπεζα διοργάνωσε WebEx για τους πολύ καλούς πελάτες. Μια πλατφόρμα με καλεσμένους πάνω από 400. Οι πελάτες είχαν την δυνατότητα να υποβάλουν ερωτήσεις και επειδή υπήρχε και follow up σε όλη την διαδικασία έμειναν πολύ ευχαριστημένοι.

Επιπλέον τέθηκε το ζήτημα του τι θα συμβεί όταν επιστρέψουμε σε συνθήκες κανονικότητας και αν αυτή η μεταβολή στη χρήση εναλλακτικών δικτύων θα αναστραφεί. Η απάντηση που δόθηκε υποστηρίζει πως δεν υπάρχει επιστροφή και τονίζει πως το σχέδιο ψηφιακού μετασχηματισμού οι τράπεζες το προετοίμαζαν αρκετό καιρό πριν και ο κορονοϊός απλά το υλοποίησε. Γίνεται και αναφορά πως η συνεντευξιαζόμενη συμμετείχε και σε ένα project προσομοίωσης της τράπεζας που θα δημιουργηθεί τα επόμενα χρόνια, αν και οι συνθήκες και οι εξελίξεις καθυστέρησαν αυτή την αλλαγή. Το τότε μοντέλο της νέας τράπεζας αποτελούνταν από μερικά μηχανήματα αυτόματων πληρωμών APS, ένα ταμείο, ένας διευθυντής εξυπηρέτησης και ένας υπάλληλος εξυπηρέτησης. Επισημαίνεται πως θεωρείται δύσκολο μετά την θετική ανταπόκριση του κόσμου στη υπηρεσία v-banking που

στρέφει τον καταναλωτή στην εξυπηρέτηση του εναλλακτικά καθώς υπάρχει κέρδος για τον ίδιο, κυρίως χρόνου, αλλά και για την τράπεζα. Ο πελάτης μπορεί να κλείσει ραντεβού στο outlook που έχει και δεν χρειάζεται καν η αναμονή σε κάποια τηλεφωνική σταθερή γραμμή. Συνεπώς γίνονται όλα πιο οργανωμένα και εύκολα για όλους. Είναι δεδομένο πως θα υπάρχει το target group που αναφέρθηκε νωρίτερα που θα επιστρέψει στη καθημερινότητα πχ της ενημέρωσης του βιβλιαρίου. Εδώ τίθεται το θέμα αν θα τους το επιτρέψουν οι τράπεζες, επειδή η τάση έχει δείξει την απαγόρευση ορισμένων συναλλαγών στα καταστήματα, καθώς έτρεχαν ήδη πιλοτικά προγράμματα από πριν που ωθούσαν τους πελάτες στη χρήση εναλλακτικών δικτύων. Συνοψίζοντας, η απομάκρυνση του κόσμου από τα καταστήματα και κυρίως από τα ταμεία ήταν ήδη στόχος των τραπεζών και θεωρητικά η χρήση εναλλακτικών δικτύων αποτελεί μονόδρομο.

Η συνέντευξη συνεχίστηκε με την ερώτηση στη χρήση ποιων εναλλακτικών δικτύων στράφηκε η πλειοψηφία των καταναλωτών για την εξόφληση των οφειλών τους καθώς στο δίκτυο καταστημάτων δεν εξυπηρετούνται πληρωμές λογαριασμών με χρήση μετρητών στο ταμείο. Από την απάντηση αντλήθηκε το γεγονός πως λόγω της απαγόρευσης της κυκλοφορίας του κόσμου οι πελάτες στράφηκαν κυρίως στη χρήση EuroPhone και e-banking. Μετά το πρώτο τρίμηνο και όταν άρχισε ο κόσμος να επανέρχεται σε συνθήκες κανονικότητας είχε πια μεγάλο μέρος καταναλωτών συνηθίσει πια σε αυτό τον τρόπο εξυπηρέτησης. Παρατηρήθηκε μια μικρή δυσκολία στη χρήση του EuroPhone γιατί είχε πέσει μεγάλος φόρτος εργασίας και οι καταναλωτές άρχισαν να στρέφονται περισσότερο στο e-banking. Στα καταστήματα έχουν μειωθεί κατά πολύ οι συναλλαγές και στις APS και στα ATM.

Έπειτα έγινε η αναφορά πως μεγάλο μέρος του προσωπικού εργάζεται από απόσταση και ταυτόχρονα πρέπει να υποστηρίζει τα υπάρχοντα εναλλακτικά δίκτυα ώστε να αξιοποιήσει η τράπεζα την μεγάλη αύξηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Έτσι δημιουργήθηκε το ερώτημα αν υπ' αυτές τις συνθήκες η τράπεζα είναι σε θέση να προχωρήσει στην απαιτούμενη εκπαίδευση των πελατών της, που δεν είναι εξοικειωμένοι με την τεχνολογία, προκειμένου η μετάβαση όλων των συναλλασσόμενων στα ψηφιακά κανάλια των τραπεζών να γίνει όσο το δυνατόν ομαλότερα. Την απάντηση την έδωσε η τράπεζα με την διοργάνωση της πλατφόρμας WebEx για να ενημερώσει τους πελάτες και να δώσει σαφείς οδηγίες. Ακόμα και στο e-banking υπάρχουν οι οδηγίες για τη χρήση του βήμα προς βήμα αλλά και demo. Θεωρητικά ο πελάτης δεν μπορεί να μπερδευτεί, καθώς όλα τα

βήματα είναι απλοποιημένα και κάποιος άνθρωπος που δεν έχει εμπειρία από ηλεκτρονικές συναλλαγές θα μπορούσε να ανταπεξέλθει πολύ εύκολα.

Η τελευταία ερώτηση ήταν για το αν οι καταναλωτές δίνουν έμφαση στις υφιστάμενες και νέες τεχνολογίες που προωθούνται μέσω των εναλλακτικών τραπεζικών δικτύων. Η συνεντευξιαζόμενη σθεναρά υποστήριξε πως είναι ανάγκη και δεν αποτελεί θέμα έμφασης. Υποστηρίζοντας τα λεγόμενα της στο γεγονός πως στη κατάσταση του locked down, δημιουργήθηκε η ανάγκη και δεν ήταν θέμα επιλογής για τους πελάτες αν θα κάνουν e-banking ή όχι, ή αν θα χρησιμοποιήσουν τα εναλλακτικά δίκτυα. Τους οδήγησε η κατάσταση και τους το έθεσε σαν προτεραιότητα.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Ο τρόπος και τα μέσα με τα οποία διεκπεραιώνονται οι τραπεζικές συναλλαγές έχουν υποστεί τεράστια αλλαγή στη πάροδο των ετών. Το προαναφερθέν αυτό γεγονός έρχεται να επιβεβαιώσει η σχετική βιβλιογραφία που ολοένα και ενισχύεται, με την τελευταία δεκαετία να έχει εξελιχθεί απότομα. Η ανάπτυξη της τεχνολογίας, η ζήτηση των πελατών αλλά και η τάση για ψηφιακό μετασχηματισμό άλλαξε ολοκληρωτικά την μορφή των συναλλαγών. Η παραδοσιακή τραπεζική έκανε τα πρώτα βήματα ώστε να δώσει την θέση της στην ηλεκτρονική τραπεζική. Οι τράπεζες ένιωσαν την ανάγκη πως έπρεπε να εξελιχτούν για να συμβαδίσουν στα πρότυπα της ψηφιακής αλλαγής και να προσαρμοστούν στο νέο αυτό μοντέλο που επιβάλλει ο ψηφιακός μετασχηματισμός.

Τα τραπεζικά ιδρύματα προσέφεραν ένα σύνολο εναλλακτικών δικτύων για να στηρίξουν την κατεύθυνση που δείχνει προς την ηλεκτρονική τραπεζική, μέσα από τις πλατφόρμες του internet/mobile/phone banking, αλλά και από τα ATM, APS, POS κ.α. Οι πελάτες μέσα από τη χρήση των εναλλακτικών αυτών δικτύων μπορούν να εκτελέσουν τραπεζικές συναλλαγές εύκολα, γρήγορα, με ασφάλεια και χαμηλό κόστος. Τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα προσπαθούν να ανακαλύψουν καινοτόμες ιδέες για υπηρεσίες και προϊόντα, ώστε να αποκτήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα (πχ. e-branch, e-loan, v-banking κ.α.). Σημαντικό κομμάτι αποτελεί και η ασφάλεια των καναλιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, για την αποφυγή φαινομένων απάτης, τόσο από την πλευρά της τράπεζας όσο και των πελατών.

Όσον αφορά την Ελλάδα, σε σχέση με την υπόλοιπη Ευρώπη, καθυστέρησε να υιοθετήσει τις ηλεκτρονικές συναλλαγές και αποτελούσε υπέρμαχο της παραδοσιακής τραπεζικής μέχρι και πρόσφατα. Οι ελληνικές τράπεζες αν και είχαν ξεκινήσει την προσπάθεια προκειμένου να γίνουν περισσότερο ψηφιακές στη πάροδο του χρόνου συνέβησαν κάποια γεγονότα που επηρέασαν τη πορεία της (π.χ. κορονοϊός, capital controls).

Αν και η διείσδυση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην χώρα μας έγινε απότομα για τα δεδομένα μας, θεωρείται μια μη αναστρέψιμη κατάσταση που έχει θέσει τα θεμέλια της για μια νέα τραπεζική εποχή συναλλαγών. Προφανώς υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης και οι τράπεζες πρέπει να είναι έτοιμες να εκμεταλλευτούν ερχόμενες ευκαιρίες και προκλήσεις που θα ενισχύουν τη χρήση εναλλακτικών δικτύων.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- iefimerida, 2017. *ΠΙΛΟΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΑΤΜ ΑΠΟ ΤΗΝ SBERBANK - Ρωσική τράπεζα λειτουργεί ΑΤΜ για συναλλαγές χωρίς κάρτα- Μόνο με βιομετρικά δεδομένα.* [Online]
Available at: <https://www.iefimerida.gr/news/349596/rosiki-trapeza-leitoyrgei-atm-gia-synallages-horis-karta-mono-me-viometrika-dedomena>
- Julia Kagan, 2020. *Investopedia.* [Online]
Available at: <https://www.investopedia.com/terms/a/atm.asp>
- Alpha Bank, 2018. *Ιστορική Διαδρομή.* [Online]
Available at: <https://www.alpha.gr/el/omilos/alpha-bank/istoria/istoriki-diadromi>
[Accessed 2020].
- Alpha Bank, 2019. *Garmin Pay: Έξυπνες πληρωμές με το smartwatch σας!.* [Online]
Available at: <https://www.alpha.gr/el/idiotes/kartes/nea-karton/garmin-pleiromes-me-to-smartwatch>
[Accessed 2020].
- Atalla, M. M., 1972. *Personal verification system.* United States, Patent No. US3938091A.
- Barry M. Leiner, V. G. C. D. D. C. R. E. K. L. K. D. C. L. J. P. L. G. R. S. W., 1997. *Brief History of the Internet.* [Online]
Available at: <https://www.internetsociety.org/internet/history-internet/brief-history-internet/>
- Bitdefender Greece, 2020. *E-banking: Τι Είναι, Πλεονεκτήματα και Κίνδυνοι.* [Online]
Available at: https://bitdefender.gr/blog/ebanking_pleonektimata_kai_kindynoi
- Business Analytics, 2017. *Business Analytics.* [Online]
Available at: <http://www.business-analytics.gr/news/1297-banking-customer-experience-part-1-established-banks>
[Accessed 2020].

- Chris Forrester, 2013. *The Business of Digital television*. [Online]
Available at:
<https://books.google.gr/books?id=Yafhm5hTUtsC&printsec=frontcover&hl=el#v=onepage&q&f=false>
- CNET, 1997. *First online bank's final withdrawal*, s.l.: s.n.
- Collins, 2011. *A short history of the debit card*. [Online]
Available at: <https://www.marketplace.org/2011/08/18/short-history-debit-card/>
[Accessed 2020].
- Cronin, M. J., 1998. *Banking and Finance on the Internet*. [Online]
Available at: https://books.google.gr/books?id=194FEs-1Mu4C&pg=PA29&lpg=PA29&dq=home+banking+1980&source=bl&ots=EDVD_H1EKW&sig=ACfU3U0HLxLpOoyc7601tFSRLiVY2UTPXw&hl=el&sa=X&ved=2ahUKEwiG2of-kpPqAhVB8xQKHVhrC7kQ6AEwA3oECAkQAQ#v=onepage&q=home%20banking%201980&f=false
- Digital Expert, Y. E., 2019. *Λειτουργίες APS, e-banking, mobile app*. Αθήνα: s.n.
- Discover Bank, n.d. *Discover Bank*. [Online]
Available at: <https://www.discover.com/online-banking/banking-topics/whats-the-difference-between-online-and-mobile-banking/>
[Accessed 2020].
- EBANK.LI, 2013. *HISTORY OF ONLINE BANKING*. [Online]
Available at: <https://ebank.li/history.html>
[Accessed 2020].
- Economy Today, 2019. *Economy Today*. [Online]
Available at: <https://economytoday.sigmalive.com/financial-times/13500-telos-oi-kodikoi-asfaleias-sto-mellon-tha-plironoyme-me-soma-mas>
- Educationews, 2019. *Educationews*. [Online]
Available at: <https://educationews.gr/praktiki-askisi-eurobank-digital-experts/>

- Eurobank , 2019. *Τραπεζικές Εργασίες, Καλύτερη τράπεζα στην Ελλάδα σύμφωνα με εγκριτά διεθνή οικονομικά περιοδικά..* [Online]
Available at: <https://www.eurobank.gr/el/omilos/poioi-eimaste/oi-diakriseis-tou-omilou-eurobank/trapezikes-ergasies>
[Accessed 2020].
- Eurobank Ergasias A.E., 2012. *ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ.* [Online]
Available at: <https://www.eurobank.gr/-/media/eurobank/footer/pdf/genikoi-oroi-sunallagon.pdf>
[Accessed 2020].
- Eurobank, 2019. *"Account Aggregation": Όλες οι πληροφορίες σε μια οθόνη.* [Online]
Available at: <https://www.eurobank.gr/el/omilos/grafeio-tupou/deltio-tupou-16-12-19>
- Eurobank, 2020. *ATM σε όλη την Ελλάδα.* [Online]
Available at: <https://www.eurobank.gr/el/atm-se-oli-tin-ellada>
- Eurobank, 2020. *e-Banking.* [Online]
Available at: <https://www.eurobank.gr/el/retail/ilektroniki-trapeziki/e-banking/genikes-plirofories/e-banking>
- Eurobank, 2020. *Eurobank Mobile App.* [Online]
Available at: <https://www.eurobank.gr/el/retail/ilektroniki-trapeziki/mobile-and-apps/mobile-apps/eurobank-mobile-app>
- Eurobank, 2020. *EuroPhone Banking.* [Online]
Available at: <https://www.eurobank.gr/el/europhone-banking>
- Eurobank, 2020. *V- banking.* [Online]
Available at: <https://www.eurobank.gr/el/business/ilektronikes-upiresies/ilektronikes-upiresies/v-banking/v-banking/v-banking-plirofories>
- Eurobank, 2020. *Ασύρματο μηχάνημα POS GPRS.* [Online]
Available at: <https://www.eurobank.gr/el/business/proionta-kai-upiresies/proionta-upiresies/tropoi-eispraksis/lisis-pos/asurmato-termatiko>

- Eurobank, 2020. *Ασύρματο μηχάνημα POS WiFi*. [Online]
Available at: <https://www.eurobank.gr/el/business/proionta-kai-upiresies/proionta-upiresies/tropoi-eispraksis/lisis-pos/asurmato-wifi>
- Eurobank, 2020. *Ενσύρματο μηχάνημα POS*. [Online]
Available at: <https://www.eurobank.gr/el/business/proionta-kai-upiresies/proionta-upiresies/tropoi-eispraksis/lisis-pos/ensurmato-termatiko>
- Eurobank, 2020. *Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών (ΚΑΣ)*. [Online]
Available at: <https://www.eurobank.gr/el/kentra-automaton-sunallagon>
- Eurobank, 2020. *Υπηρεσίες PaF Payments*. [Online]
Available at: <https://www.eurobank.gr/el/retail/ilektroniki-trapeziki/upiresies-kai-pliedromes-ilektronikis-trapezikis/oi-online-pliedromes-sas/upiresies-paf-payments>
- Europol, Trend Micro Lab , 2017. *Cashing in on ATM Malware: A Comprehensive Look at Various Attack Types*. [Online]
Available at: https://documents.trendmicro.com/assets/white_papers/wp-cashing-in-on-atm-malware.pdf
[Accessed 2020].
- Eurostat, 2020. *Individuals using the internet for internet banking % of individuals aged 16 to 74*. [Online]
Available at:
<https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/tin00099/default/bar?lang=en>
[Accessed 2020].
- Fernandez, D., n.d. *What Is PC Banking?*. [Online]
Available at: <https://smallbusiness.chron.com/pc-banking-72403.html>
- Finextra, 2013. *Finextra*. [Online]
Available at: <https://www.finextra.com/newsarticle/25443/uks-first-online-banking-service-homelink-hits-30>
- First Direct Bank, n.d. *first direct bank named top company in UK for customer experience*. [Online]
Available at: <https://www1.firstdirect.com/press-releases/articles/first-direct-bank->

named-top-company-in-uk-for-customer-experienc/

[Accessed 2020].

- Guinness World Records, 2016. *Highest altitude automated teller machine (ATM)*. [Online]
Available at: https://www.guinnessworldrecords.com/world-records/430759-highest-altitude-automated-teller-machine-atm?fb_comment_id=971649632954549_1131379593648218
[Accessed 2020].
- Halton, C., 2020. *Investopedia*. [Online]
Available at: <https://www.investopedia.com/terms/p/point-of-sale-terminal.asp>
- iefimerida, 2019. *Πιστωτική κάρτα: Χιλιάδες χρόνια ιστορίας σε ένα κομμάτι πλαστικό*. [Online]
Available at: <https://www.iefimerida.gr/news/483705/pistotiki-karta-hiliades-hronia-istorias-se-ena-kommati-plastiko>
[Accessed 2020].
- Kolasa-Sikiaridi, K., 2016. *Greek Reporter*. [Online]
Available at: <https://greece.greekreporter.com/2016/07/28/cash-transactions-falling-while-greeks-use-credit-cards-causing-retail-food-prices-to-rise/>
[Accessed 15 Μάιος 2020].
- McRobbie, L. R., 2015. *Smithsonian Magazine*. [Online]
Available at: <https://www.smithsonianmag.com/history/atm-dead-long-live-atm-180953838/?page=1>
- Milligan, B., 2007. *BBC News*. [Online]
Available at: <http://news.bbc.co.uk/2/hi/business/6230194.stm>
[Accessed 2020].
- Mills, K.-A., 2018. *Technocracy News and Trends*. [Online]
Available at: <https://technocracy.news/robots-greet-customers-at-first-personless-bank/>
[Accessed 2020].
- Moneris, 2019. *How Did We Get Here? The History of Payment Terminals*. [Online].

- naftemporiki.gr, 2020. *Ψηφιακές τράπεζες: Από το μοντέλο «δεινόσαυρος» στο FinTech, τις N26 και Revolut, την Praxia και τα stress test.* [Online]
Available at: <https://m.naftemporiki.gr/story/1554954/psifiakes-trapezes-apo-to-montelo-deinosauros-sto-fintech-tis-n26-kai-revolut-tin-praxia-kai-ta-stress-test>
- Pilcher, J., 2012. *Infographic: The History Of Internet Banking (1983 – 2012).* [Online]
Available at: https://thefinancialbrand.com/25380/yodlee-history-of-internet-banking/?fbclid=IwAR1QqDqrY5jeeszaO9eBBq6lI0gaK_yMYXURP-B5kGkp6LCIj95Ybm2qQHE
[Accessed 2020].
- Rouse, M., 2005. *ARPA (Advanced Research Projects Agency).* [Online]
Available at: <https://searchnetworking.techtarget.com/definition/ARPA>
- Sarreal, R., 2019. *Go Banking Rates.* [Online]
Available at: <https://www.gobankingrates.com/banking/banks/history-online-banking/>
- SecNews, 2019. *Η πρώτη χρεωστική κάρτα με ενσωματωμένο αναγνώστη δακτυλικών αποτυπωμάτων.* [Online]
Available at: <https://www.secnews.gr/193084/gredit-card-with-fingerprint/>
- Shefali Anand, 2016. *The Wall Street Journal.* [Online]
Available at: <https://blogs.wsj.com/briefly/2016/05/13/5-things-five-things-you-can-get-in-india-by-using-a-missed-call/>
[Accessed 2020].
- Skinner, C., 2020. *Συγγραφέας - Τραπεζικός Σύμβουλος* [Interview] (20 Ιανουάριος 2020).
- Stubbs, A. T., 2019. *What Is a Point of Sale (POS) System?.* [Online]
Available at: <https://www.softwareadvice.com/resources/what-is-a-point-of-sale-system/>
- The Guardian, 2018. [Online]
Available at: <https://www.theguardian.com/cities/2018/may/14/shanghai-robot-bank-china-worlds-first-human-free-branch-construction>

- The Telegraph, 2014. *A history of banking, from coins to pings*. [Online]
Available at: <https://web.archive.org/web/20140707040951/www.telegraph.co.uk/sponsored/finance/your-bank/10912973/history-banking-early-coins-contactless.html>
- Thomas, A., 2020. *Beware of ATM Cash Trapping*. [Online]
Available at: <https://medium.com/@netsentries/beware-of-atm-cash-trapping-9421e498dfcf>
- Vasileiadis, A., 2018. *Οι 7 ευπάθειες του ανθρώπου που εκμεταλλεύεται η Κοινωνική Μηχανική*. [Online]
Available at: <https://cerebrux.net/2018/11/05/%ce%bf%ce%b9-7-%ce%b5%cf%85%cf%80%ce%ac%ce%b8%ce%b5%ce%b9%ce%b5%cf%82-%cf%84%ce%bf%cf%85-%ce%b1%ce%bd%ce%b8%cf%81%cf%8e%cf%80%ce%bf%cf%85-%cf%80%ce%bf%cf%85-%ce%b5%ce%ba%ce%bc%ce%b5%cf%84%ce%b1%ce%bb/>
- VISA, 1996-2020. *Ιστορία της Visa*. [Online]
Available at: <https://www.visa.gr/skhetika-me-ten-visa/e-epikheirese-mas/istoria-ton-pistotikon-karton-visa.html>
- Wikipedia, 2020. *Telephone banking*. [Online]
Available at: https://en.wikipedia.org/wiki/Telephone_banking
- Αγγελέτου, Β., 2019. *Πώς αλλάζει το τραπεζικό κατάστημα στην ψηφιακή εποχή*. [Online]
Available at: <https://banks.com.gr/pos-allazei-trapeziko-katastima-stin-psifiaki-epochi/>
- Αγγελέτου, Β., 2020. «Φωτιά» έχει πάρει το phone banking λόγω κορονοϊού. [Online]
Available at: <https://www.insider.gr/hristika/trapezika/133391/fotia-ehi-parei-phone-banking-logo-koronoioy>
- Αγγέλης, Β., 2005. *Η βίβλος του e-banking*. Αθήνα: Νέων Τεχνολογιών.
- Αποστολόπουλος, Π., 2019. *8 βιομετρικές και μη τεχνολογίες που θα αντικαταστήσουν τους κωδικούς πρόσβασης*. [Online]

Available at: <https://securityreport.gr/magazine-archive/etos-2019/item/6708-8-viometrikes-kai-mi-texnologies-pou-tha-antikatastisoun-tous-kodikoys-prosvasis>

- Αρσένης, Σ., 2008. *Τι πρέπει να προσέχουμε στις συναλλαγές με τις τραπεζικές κάρτες*; s.l.:Μεταίχμιο.
- Γιάννης, Β., 2020. *Τα μεγάλα οφέλη που φέρνουν οι ψηφιακές τράπεζες*. [Online] Available at: <https://businessrev.gr/2020/01/11/psifiakes-trapezes-megala-ofeli/>
- Γιαννόπουλος, 2003. *Νομικά ζητήματα από τη διεξαγωγή τραπεζικών συναλλαγών στο διαδίκτυο*, Volume Δελτίο Ένωσης Τραπεζών, pp. 98-108.
- Γιαννόπουλος, Γ., 2003. *Internet Banking : Νομικά ζητήματα από τη διεξαγωγή τραπεζικών συναλλαγών στο διαδίκτυο*. [Online] Available at: https://www.hba.gr/5Ekdosis/UplPDFs/deltia/3_2003/97-108.pdf
- Γκόρτσος Χ., Τ. Κ., 2003. *Το ευρωπαϊκό κοινοτικό δίκαιο για την Ηλεκτρονική Τραπεζική*. [Online] Available at: https://www.hba.gr/5Ekdosis/UplPDFs/deltia/3_2003/3_2003.pdf
- Εθνική Τράπεζα, 2014. *ATM*. [Online] Available at: <https://www.nbg.gr/el/i-bank/retail/ATM>
- Εθνική Τράπεζα, 2014. *i-bank POS*. [Online] Available at: <https://www.nbg.gr/el/business/pliromes-me-kartes/pos/i-bank-pos>
- Εθνική Τράπεζα, 2014. *i-bank store*. [Online] Available at: <https://www.nbg.gr/el/i-bank/i-bank-store>
- Εθνική Τράπεζα, 2014. *Internet Banking*. [Online] Available at: <https://www.nbg.gr/el/i-bank/retail/internet-banking>
- Εθνική Τράπεζα, 2014. *Mobile Banking*. [Online] Available at: <https://www.nbg.gr/el/i-bank/retail/mobile-banking>
- Εθνική Τράπεζα, 2014. *Phone Banking*. [Online] Available at: <https://www.nbg.gr/el/i-bank/retail/phone-banking>
- Εθνική Τράπεζα, 2014. *Κέντρα Αυτόματων Πληρωμών (ΚΑΠ)*. [Online] Available at: <https://www.nbg.gr/el/i-bank/retail/aps/>

- Εθνική Τράπεζα, 2017. *i-bank Pay*. [Online]
Available at: <https://ibankpay.nbg.gr/iBankPay/el>
- Εθνική Τράπεζα, 2017. *i-bank Pay 4 Business*. [Online]
Available at: <https://ibankpay.nbg.gr/iBankPay/el/4b>
- Εθνική Τράπεζα, 2020. *Η Τράπεζα*. [Online]
Available at: <https://www.nbg.gr/el/the-group/the-bank>
- Ελεύθερο Βήμα, 2018. *ΠΡΟΣΟΧΗ ΣΤΙΣ ΑΝΕΠΑΦΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΕΩΣ 25 ΕΥΡΩ!*. [Online]
Available at: <https://www.e-vima.gr/vima-koinonia/prosochi-stis-anepafes-synallages-eos-25-euro/>
[Accessed 2020].
- Ελληνική Ένωση Τραπεζών, 2016. *Η αγορά καρτών πληρωμών στην Ελλάδα Συχνές Ερωτήσεις και Απαντήσεις*. [Online]
Available at: <https://www.hba.gr/Media/Details/265>
- Ελληνική Ένωση Τραπεζών, 2019. *Διάρθρωση του ελληνικού τραπεζικού συστήματος / Δίκτυο τραπεζών και απασχολούμενο προσωπικό*. [Online]
Available at: <https://www.hba.gr/Statistics/List?type=BanksNetwork>
[Accessed 2020].
- Ελληνική Ένωση Τραπεζών, 2020. *Ενημέρωση και ευαισθητοποίηση για την τυπολογία απάτης «SIM Swapping»*. [Online]
Available at: <https://www.hba.gr/Media/Details/431>
- Ελληνική Ένωση Τραπεζών, 2020. *Η Ελληνική Ένωση Τραπεζών ενημερώνει τους συναλλασσόμενους για την αύξηση του ορίου των ανέπαφων συναλλαγών με κάρτες πληρωμών χωρίς τη χρήση PIN*. [Online]
Available at: <https://www.hba.gr/Media/Details/424>
- Ελληνική Ένωση Τραπεζών, n.d. *Συστήματα πληρωμών και ηλεκτρονικής τραπεζικής / Ηλεκτρονική τραπεζική*. [Online]
Available at: <https://www.hba.gr/ActivityAreas/List?type=OnlineBanking>

- Ένωση Ελληνικών Τραπεζών, 2016. *Όλα όσα πρέπει να γνωρίζετε για τις χρεωστικές, πιστωτικές και προπληρωμένες κάρτες μέσα από 15 ερωτήσεις*. [Online]
Available at: <https://www.iefimerida.gr/news/248094/ola-osa-prepei-na-gnorizete-gia-tis-hreostikes-pistotikes-kai-propliromenes-kartes-mesa>
[Accessed 2020].
- Η Καθημερινή, 2020. *Από βιοδιασπώμενο υλικό οι νέες χρεωστικές κάρτες της Eurobank*. [Online].
- ΙΕΛΚΑ, 2016. *Σημαντική η επιβάρυνση το 2016 από την αυξημένη χρήση χρεωστικών καρτών στις συναλλαγές στο λιανεμπόριο τροφίμων*. [Online]
Available at: <http://www.ielka.gr/?p=2070>
[Accessed 2020].
- Ινστιτούτο Εργασίας ΟΤΟΕ, 2018. *ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ*, Αθήνα: ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑΣ ΤΡΑΠΕΖΟΥΠΑΛΛΗΛΙΚΩΝ ΟΡΓΑΝΩΣΕΩΝ ΕΛΛΑΔΟΣ.
- Καραγεωργού, Έ., 2006. *Ηλεκτρονική Τραπεζική - Στροφή από τα εναλλακτικά δίκτυα - Καλύτερη εξυπηρέτηση για τον καταναλωτή*. [Online]
Available at: https://www.hba.gr/5Ekdosis/UplPDFs/deltia/4_2006/49-56.pdf
[Accessed 2020].
- Καρέκλη, Π. Α., 2003. *ΕΝΩΣΗ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ*. [Online]
Available at: https://www.hba.gr/5Ekdosis/UplPDFs/deltia/3_2003/41-52.pdf
- Καψύλης, Α., 2019. *Η ψηφιακή εποχή αφανίζει τους τραπεζικούς υπαλλήλους*. [Online]
Available at: <https://www.tovima.gr/2019/03/19/finance/i-psifiaki-epoxi-afanizei-tous-trapezikous-ypallilouscr>
[Accessed 2020].
- Λαΐνας, Θ., 2019. *ΕΘΝΟΣ - Κάρτα ανέπαφων πληρωμών με αναγνώριση δακτυλικών αποτυπωμάτων*. [Online]
Available at: https://www.ethnos.gr/tehnologia/38209_karta-anepafon-pliromon-me-anagnorisi-daktylikon-apotypomaton

- Λεμονάκης Χρήστος, Ζ. Κ., 2018. *naftemporiki.gr*. [Online]
Available at: <https://m.naftemporiki.gr/story/1415657>
[Accessed 2020].
- Λιδωρίκης, Α., 2019. *Πώς προωθούν οι τράπεζες τα ψηφιακά πορτοφόλια*. [Online]
Available at: <https://www.kathimerini.gr/1034784/article/oikonomia/epixeirhseis/pws-prow8oyn-oi-trapezes-ta-yhfiaka-portofolia>
[Accessed 2020].
- Μαλλάς, Δ., 2018. *Οι ψηφιακές τεχνολογίες αλλάζουν τις ελληνικές τράπεζες*. [Online]
Available at: https://www.cnn.gr/oikonomia/story/117690/oi-psifiakes-texnologies-allazoyn-tis-ellinikes-trapezes?utm_campaign=digital_banking_2018
- Μαλλιάρια, Ν., 2017. *Πολλαπλά οφέλη για τις επιχειρήσεις από τη χρήση POS*. [Online]
Available at: <https://www.capital.gr/oikonomia/3193300/pollapla-ofeli-gia-tis-epixeiriseis-apo-ti-xrisi-pos>
[Accessed 2020].
- Μαλλιάρια, Ν., 2018. *Στο επίκεντρο του τεχνολογικού κυκλώνα οι τράπεζες*. [Online]
Available at: <https://www.capital.gr/oikonomia/3322888/sto-epikentro-tou-texnologikou-kuklona-oi-trapezes>
- Μαμούκαρης, Κ., 2012. [Online]
Available at: https://imegsevee.gr/wp-content/uploads/2018/02/diadiktio_mikri_epixeirisi.pdf
- Μαμούκαρης, Κ., 2012. *Χρήση του διαδικτύου στη μικρή επιχείρηση*. [Online]
Available at: https://imegsevee.gr/wp-content/uploads/2018/02/diadiktio_mikri_epixeirisi.pdf
[Accessed 2020].
- Μανιφάβα, Δ., 2018. *Ένας στους 4 Έλληνες χρησιμοποιεί internet banking*. [Online]
Available at: <https://www.kathimerini.gr/943691/article/oikonomia/ellhnikh-oikonomia/enas-stoys-4-ellhnes-xrhisimopoei-internet-banking>

- Μαυρογιάννης, Δ., 2003. *Ένωση Ελληνικών Τραπεζών*. [Online]
Available at: https://www.hba.gr/5Ekdosis/UpIPDFs/deltia/3_2003/53-55.pdf
[Accessed 2020].
- Παπαδογιάννης, Γ., 2019. *Business Daily*. [Online]
Available at: https://www.businessdaily.gr/epiheiriseis/7024_telos-ton-bibliarion-kai-ton-trapezikon-katastimaton
[Accessed 2020].
- Παύλου, Α., 2018. *in.gr*. [Online]
Available at: <https://www.in.gr/2018/05/14/economy/oi-eidikoi-apantoun/ta-sos-stis-synallages-e-banking/>
- Σαν σήμερα, -. *Η ιστορία του ATM*. [Online]
[Accessed 2020].
- Σιάρκος, Μ., 2016. *Τι είναι το e-branch που δημιουργήθηκε από την Τράπεζα Πειραιώς*. [Online]
Available at: <https://www.dikaiologitika.gr/eidhseis/oikonomia/134451/ti-einai-to-e-branch-pou-dimiourgithike-apo-tin-trapeza-peiraios>
- Σινανιώτη- Μαρούδη Αριστέα, Ι. Φ., 2005. *Ηλεκτρονική Τραπεζική*. σ.λ.:Σάκκουλας Αντ. Ν..
- Σκιαδάς, Κ., 2012. *Insomnia*. [Online]
Available at: <https://www.insomnia.gr/articles/various/earth/%CE%BF%CE%B9-%C2%AB%CE%B1%CE%BD%CE%AD%CF%80%CE%B1%CF%86%CE%B5%CF%82-%CF%83%CF%85%CE%BD%CE%B1%CE%BB%CE%BB%CE%B1%CE%B3%CE%AD%CF%82%CF%84%CF%8E%CF%81%CE%B1-%CE%BA%CE%B1%CE%B9-%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BD-%CE%>
- Σπηλιώτη, Α., 2020. *Πώς οι τράπεζες έγιναν digital μέχρι να πεις... «κορονοϊός»*. [Online]
Available at: https://www.efsyn.gr/oikonomia/elliniki-oikonomia/238849_pos-oi-trapezes-eginan-digital-mehri-na-peis-koronoios

- Σπυροπούλου, Λ., 2016. *e-Banking = Η τραπεζική εξυπηρέτηση!*. [Online]
Available at: <https://www.news247.gr/oikonomia/e-banking-h-trapeziki-exyphretisi.6421032.html>
- Συρμακέζης, Σ., 2003. *Ένωση Ελληνικών Τραπεζών*. [Online]
Available at: https://www.hba.gr/5Ekdosis/UplPDFs/deltia/3_2003/3_2003.pdf
- Τράπεζα Πειραιώς, 2020. *e-branch για Ιδιώτες*. [Online]
Available at: <https://www.piraeusbank.gr/el/idiwtes/kanalia-eksyphretisis/e-branch>
- Τράπεζα Πειραιώς, 2020. *e-loan by winbank*. [Online]
Available at: <https://www.piraeusbank.gr/el/personal-banking/proionta/daneia/e-loan-by-winbank>
- Τράπεζα Πειραιώς, 2020. *winbank mobile app*. [Online]
Available at: <https://www.piraeusbank.gr/el/idiwtes/trapezikes-ypiresies/e-banking/ilektronika-kanalia-eksyphretisis/winbank-mobile-banking-app>
- Τράπεζα Πειραιώς, 2020. *winbank phone banking*. [Online]
Available at: <https://www.piraeusbank.gr/el/idiwtes/trapezikes-ypiresies/e-banking/ilektronika-kanalia-eksyphretisis/winbank-phone-banking>
- Τράπεζα Πειραιώς, 2020. *winbank web banking*. [Online]
Available at: <https://www.piraeusbank.gr/el/idiwtes/trapezikes-ypiresies/e-banking/ilektronika-kanalia-eksyphretisis/winbank-web-banking>
- Τράπεζα Πειραιώς, 2020. *winbank λεφτά στο λεπτό*. [Online]
Available at: <https://www.piraeusbank.gr/el/idiwtes/trapezikes-ypiresies/e-banking/dimofileis-ilektronikes-trapezikes-synallages/lefta-sto-lepto>
- Τράπεζα Πειραιώς, 2020. *Ασφάλεια Υπηρεσιών ATM*. [Online]
Available at: <https://www.piraeusbank.gr/el/idiwtes/trapezikes-ypiresies/e-banking/asfaleia-synallagon/asfaleia-ypiresion-atm>
- Τράπεζα Πειραιώς, 2020. *Ιστορική διαδρομή Ομίλου*. [Online]
Available at: <https://www.piraeusbankgroup.com/el/group-profile/important-dates/2000-2008>

- Τράπεζα Πειραιώς, 2020. *Μηχανήματα easypay της Τράπεζας Πειραιώς*. [Online]
Available at: <https://www.piraeusbank.gr/el/idiwtes/trapezikes-ypiresies/e-banking/ypiresies-easypay/michanimata-easypay>
- Τράπεζα Πειραιώς, 2020. *Συνοπτική περιγραφή Ομίλου Τράπεζας Πειραιώς*. [Online]
Available at: <https://www.piraeusbankgroup.com/el/group-profile/brief-profile>
- Τράπεζα της Ελλάδος, 2019. *Στατιστικές Πληρωμών*. [Online]
Available at:
https://www.bankofgreece.gr/RelatedDocuments/country_tables_GR_BoG_site.pdf
- Τσάμης, Α., 2003. *Εξελίξεις, διαπιστώσεις και διλήμματα στη σύγχρονη ηλεκτρονική τραπεζική*. [Online]
Available at: https://www.hba.gr/5Ekdosis/UplPDFs/deltia/3_2003/3_2003.pdf

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

6.6 Απομαγνητοφώνηση Συνέντευξης

Ως ερευνήτρια, σκοπός μου ήταν η ακριβής καταγραφή των απαντήσεων της συνεντευξιαζόμενης. Στον διάλογο που δημιουργήθηκε υπάρχουν οι συμβολισμοί:

Σ: Συνεντευξιαζόμενη

Ε: Ερευνήτρια

Ακολουθεί το κομμάτι της συνέντευξης:

Ε: Καλησπέρα κυρία Καλιαμούτου!

Σ: Καλησπέρα Μαρίνα.

Ε: Αρχικά ευχαριστώ εκ των προτέρων που δεχτήκατε να γίνει αυτή η συνέντευξη, που θα καταγραφεί στη πτυχιακή μου εργασία, όπως σας έχω ήδη ενημερώσει.

Σ: Χαρά μου που μπορώ να σε βοηθήσω!

Ε: Να είστε καλά, το εκτιμώ. Δεν θα σας απασχολήσω πολύ, λίγες ερωτήσεις θα σας κάνω με κύριο σκοπό τη καταγραφή των επιδράσεων της πανδημίας του κορωνοϊού στη χρήση των εναλλακτικών δικτύων ηλεκτρονικής τραπεζικής, κυρίως στους πρώτους μήνες της εμφάνισης του ιού στην χώρα μας. Αν είστε έτοιμη μπορούμε να αρχίσουμε.

Σ: Βεβαίως σε ακούω.

Ε: Λοιπόν, ας ξεκινήσουμε με την πρώτη ερώτηση, θα ήθελα να μου πείτε αν κατά την γνώμη σας ο κορονοϊός αποτέλεσε επιταχυντή στην υλοποίηση των εν εξελίξει εδώ και αρκετά χρόνια σχεδίων ψηφιακού μετασχηματισμού;

Σ: Βοήθησε στο έπακρο! Οι τράπεζες είχαν θέσει ως στόχο ένα ψηφιακό μετασχηματισμό. Η Eurobank ήταν έτοιμη για αυτή την αλλαγή. Είχε πρόσφατα αναβαθμίσει το e-banking ώστε να γίνει σε όλους τους πελάτες πιο προσιτή πλατφόρμα. Η πρώτη υπηρεσία που ενεργοποιήθηκε είναι το V-banking. Μέσω του V-banking παρέχεται προσωπική επικοινωνία με τον επαγγελματικό σύμβουλο μέσω του οποίου οι πελάτες μπορούσαν να εξυπηρετηθούν με βιντεοκλήση. Αρχικά ενεργοποιήθηκε σε επιχειρήσεις καθώς και σε

personal banking πελάτες. Οι personal banking πελάτες είναι οι πελάτες που ήδη έχουν ανατεθειμένο σύμβουλο στο κατάστημα εξυπηρέτησης τους. Το V-banking παρέχει ανατεθειμένο αντίστοιχο σύμβουλο όπως και στα καταστήματα, έχει δημιουργηθεί ουσιαστικά μια ολόκληρη υπηρεσία στην οποία κιόλας σε πολύ καλούς πελάτες στέλνουμε και κάμερες για την σύνδεση ώστε να τους διευκολύνουμε. Το δεύτερο πράγμα που έχει συμβεί μέσα στην διάρκεια του κορωνοϊού είναι πως οι τράπεζες μπήκαν στην διαδικασία να αποστείλουν χρεωστική κάρτα μέσω κούριερ σε πελάτες που δεν είχαν. Κύριος σκοπός της ήταν να τους μυήσει στη χρήση των εναλλακτικών δικτύων και δε στη χρήση κάρτας, αφετέρου για να εξυπηρετήσει τον κόσμο και να δείξει το κοινωνικό της προφίλ και πρόσωπο. Ακόμα εμπλούτισε τις υπηρεσίες μέσω του επίσημου site της τράπεζας www.eurobank.gr, δίνοντας την δυνατότητα στους πελάτες να εκδώσουν κωδικούς e-banking και EuroPhone banking και την δυνατότητα επανέκδοσης pin χρεωστικής ή πιστωτικής κάρτας, οπότε αυτό διευκόλυνε πάρα πολύ τον κόσμο. Ακόμα και να κάνει επικαιροποίηση των στοιχείων του σε περίπτωση ελλείψεων φυσικού φακέλου μέσω e-banking, κάτι που ήδη υπήρχε αλλά πλέον παροτρύνουμε τους πελάτες να το κάνουν από εκεί σε μεγαλύτερο βαθμό. Ο κορωνοϊός ουσιαστικά για τις τράπεζες αποτέλεσε την μετεξέλιξη των capital controls. Τα capital controls ήταν η αρχή να μνηθούν «υποχρεωτικά» οι πελάτες με τα εναλλακτικά δίκτυα. Ούτως ή άλλως το μοντέλο της τράπεζας ήταν αυτό ακριβώς, καθώς είχε ήδη μειώσει τις συναλλαγές στα ταμεία με το όριο των 400€ πιλοτικά. Τώρα πια αυτού του είδους συναλλαγές όπως ενημερώσεις βιβλιαρίων, αναλήψεις κάτω από 400€, καταθέσεις έως 1000€ και συγκεκριμένες πληρωμές λογαριασμών τρίτων έχουν απαγορευτεί και προχωράνε στην σταδιακή τους κατάργηση. Η Ένωση Ελληνικών Τραπεζών σε εισαγωγικά απαγόρευσε αυτές τις συναλλαγές. Επιπρόσθετα για τις ευπαθείς ομάδες και για την προστασία όσων εργάζονται στα καταστήματα ενεργοποιήθηκε η τηλεργασία. Όπου όλοι οι τραπεζικοί υπάλληλοι μπορούν να εργάζονται με τα κατάλληλα συστήματα από το σπίτι τους.

Ε: Πολύ ωραία! Θα ήθελα στη συνέχεια να μου πείτε αν η υποχρεωτική μετάβαση όλων των συναλλασσόμενων στα ψηφιακά κανάλια των τραπεζών προκάλεσε θετικές ή αρνητικές πρώτες εντυπώσεις από τους πελάτες της τράπεζας και ποιος ήταν ο βαθμός εξοικείωσης των καταναλωτών αλλά και της αποδοχής της χρήσης εναλλακτικών δικτύων;

Σ: Εξαρτάται το target group στο οποίο απευθυνόμαστε. Οι πελάτες οι οποίοι είχαν ανατεθειμένο σύμβουλο και κάνανε «συνθέτες συναλλαγές» όπως αγοραπωλησίες αμοιβαίων

κεφαλαίων, μετοχών, αιτήσεις δανείων π.χ ελεύθεροι επαγγελματίες, αυτού του είδους οι συναλλαγές δηλαδή των εξειδικευμένων συμβούλων επαγγελματικής εξυπηρέτησης και του personal banking σίγουρα είχαν μόνο θετικά να δουν από την όλη ιστορία. Και αυτό διότι είχαν τον προσωπικό τους σύμβουλο, όπου και τηλεφωνικά τους κάλυπτε η εξυπηρέτηση και είναι και πιο εξοικειωμένοι. Αντίθετα, ο συνταξιούχος που έρχεται απλά για την ενημέρωση του βιβλιαρίου ή για να δει ότι έχει πιστωθεί το ενοίκιο του και θέλει για να κάνει συναλλαγή να καταγράφεται στο βιβλιάριο του, αυτός προφανώς και πάλι δυσκολεύτηκε, όπως θα δυσκολεύεται κάθε φορά. Σημαντικό ρόλο παίζει αφενός η εξοικείωση με τις νέες τεχνολογίες του καθενός και δυστυχώς υπάρχει μια μερίδα κόσμου κυρίως ηλικιωμένοι που επισκέπτονται την τράπεζα για να έρθουν σε επαφή και να επικοινωνήσουν με κόσμο. Επίσης, έχω να σου πω πως η τράπεζα διοργάνωσε WebEx για τους πολύ καλούς πελάτες. Πρώτη φορά στα χρονικά διοργανώθηκε εκδήλωση με προσκλητήριο με καλεσμένους πάνω από 400 άτομα. Χαρακτηριστικό λοιπόν παράδειγμα αποδοχής του κόσμου ήταν η ανταπόκριση του σε αυτή την τηλεδιάσκεψη που οργάνωσε η τράπεζα, καθώς είχαν την δυνατότητα να υποβάλουν ερωτήσεις, υπήρχε και follow up σε όλη την διαδικασία και έμειναν πολύ ευχαριστημένοι από όλο αυτό.

Ε: Πολύ καλά! Θα ήθελα τώρα να μου πείτε όταν επιστρέψουμε σε συνθήκες κανονικότητας αυτή η μεταβολή στη χρήση εναλλακτικών δικτύων θα αναστραφεί κατά τη γνώμη σας;

Σ: Δεν υπάρχει επιστροφή σ' όλο αυτό. Ήταν ένα σχέδιο ψηφιακού μετασχηματισμού που οι τράπεζες προετοίμαζαν πάρα πολύ καιρό και ο κορονοϊός το υλοποίησε. Έχει τύχει να συμμετέχω σ' ένα project όπου παρουσίαζε την τράπεζα του μέλλοντος. Το μοντέλο τότε μας έδειχνε ότι στο κατάστημα θα υπάρχουν αρκετά μηχανήματα αυτόματων πληρωμών APS, ένα ταμείο, ένας υπάλληλος εξυπηρέτησης και ένας διευθυντής εξυπηρέτησης. Όταν έχει δημιουργηθεί πλέον μια ολόκληρη υπηρεσία, αναφερόμενη στο V-banking, όπου σαφώς στρέφει τον καταναλωτή στην εξυπηρέτηση του εναλλακτικά και ο κόσμος ανταποκρίνεται σ' αυτό δεν υπάρχει δρόμος επιστροφής. Αφενός υπάρχει κέρδος για την τράπεζα αλλά και για τον πελάτη, κυρίως εξοικονόμηση χρόνου. Ο πελάτης μπορεί να κλείσει ραντεβού στο outlook, δεν χρειάζεται καν η αναμονή σε κάποια τηλεφωνική σταθερή γραμμή. Συνεπώς γίνονται όλα πιο οργανωμένα και εύκολα για όλους. Σίγουρα θα υπάρχουν άνθρωποι όπως το target group που αναφέραμε νωρίτερα, που θα επιστρέψουν στην κανονικότητα της καθημερινότητας να ενημερώνουν το βιβλιάριο, πάντα θα υπάρχουν. Το θέμα είναι αν θα τους το επιτρέψουν, επειδή η τάση έχει δείξει απαγόρευση ορισμένων συναλλαγών στα

καταστήματα, καθώς έτρεχαν ήδη πιλοτικά προγράμματα από πριν που ωθούσαν τους πελάτες στη χρήση εναλλακτικών δικτύων και στόχευαν στην απομάκρυνση του κόσμου από τα καταστήματα και κυρίως από τα ταμεία. Θεωρητικά η χρήση εναλλακτικών δικτύων αποτελεί μονόδρομο.

Ε: Κατάλαβα τι εννοείτε. Όπως γνωρίζουμε στο δίκτυο καταστημάτων δεν εξυπηρετούνται πληρωμές λογαριασμών με χρήση μετρητών στο ταμείο. Στη χρήση ποιών εναλλακτικών δικτύων στράφηκε η πλειοψηφία των καταναλωτών για την εξόφληση των οφειλών τους;

Σ: Λόγω της απαγόρευσης της κυκλοφορίας του κόσμου, στράφηκαν κυρίως στο EuroPhone και στο e-banking. Όταν άρχισε ο κόσμος να επανέρχεται είχε συνηθίσει πια σε αυτό τον τρόπο. Το EuroPhone λίγο τους δυσκόλεψε γιατί είχε πέσει μεγάλος φόρτος εργασίας, οπότε άρχισαν να στρέφονται περισσότερο στο e-banking. Στα καταστήματα έχουν μειωθεί κατά πολύ οι συναλλαγές και στις APS και στα ATM.

Ε: Πολύ καλά! Η επόμενη ερώτηση αφορά το γεγονός πως μεγάλο μέρος του προσωπικού εργάζεται από απόσταση και ταυτόχρονα πρέπει να υποστηρίζει τα υπάρχοντα εναλλακτικά δίκτυα ώστε να αξιοποιήσει η τράπεζα την μεγάλη αύξηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Υπ' αυτές τις συνθήκες η τράπεζα είναι σε θέση να προχωρήσει στην απαιτούμενη εκπαίδευση των πελατών της, που δεν είναι εξοικειωμένοι με την τεχνολογία, προκειμένου η μετάβαση όλων των συναλλασσόμενων στα ψηφιακά κανάλια των τραπεζών να γίνει όσο το δυνατόν ομαλότερα;

Σ: Όταν η τράπεζα διοργάνωσε το WebEx για να ενημερώσει τους πελάτες, έδωσε οδηγίες ενεργοποίησης και χρήσης του προγράμματος. Συγκριτικά αν το δεις είναι με πολύ απλά λόγια όπως οι οδηγίες για να φτιάξεις ένα γλυκό έτοιμο από το σουπερμάρκετ. Οι οδηγίες είναι σαφείς. Ακόμα και στο e-banking υπάρχουν οι οδηγίες βήμα-βήμα καθώς και demo για σωστή περιήγηση. Ο πελάτης είναι δύσκολο να μπερδευτεί. Είναι όλα τα βήματα πάρα πολύ απλοποιημένα, δεν είναι κάτι σύνθετο έτσι ώστε να μην μπορεί να ανταποκριθεί. Ακόμα και για τον άνθρωπο που δεν έχει εμπειρία από κάτι τέτοιο, είναι πολύ απλή η συναλλαγή αυτή. Ακόμα και ένας ψηφιακά αναλφάβητος συνήθως άτομο της τρίτης ηλικίας θα μπορούσαν να ανταπεξέλθουν πολύ εύκολα.

Ε: Καλώς! Τελειώνοντας τώρα με αυτήν την ερώτηση , θα ήθελα να μου πείτε αν θεωρείτε ότι οι καταναλωτές δίνουν έμφαση στις υφιστάμενες και νέες τεχνολογίες που προωθούνται μέσω των εναλλακτικών τραπεζικών δικτύων;

Σ: Είναι ανάγκη, δεν είναι θέμα έμφασης. Στην παρούσα κατάσταση με το locked down τους δημιουργήθηκε η ανάγκη. Δεν ήταν θέμα επιλογής για αυτούς αν θα κάνουν e-banking ή όχι ή αν θα χρησιμοποιήσουν εναλλακτικά δίκτυα. Τους οδήγησε η πρωτόγνωρη κατάσταση της πανδημίας και τους το έθεσε σαν προτεραιότητα.

Ε: Κατάλαβα κυρία Καλιαμούτου! Αυτές ήταν οι ερωτήσεις που ήθελα να σας θέσω.

Σ: Αν υπάρχει κάτι ακόμα που θα ήθελες να με ρωτήσεις πολύ ευχαρίστως να σου απαντήσω.

Ε: Όχι σας ευχαριστώ πάρα πολύ, με έχετε καλύψει πλήρως.

Σ: Εγώ σε ευχαριστώ!

Ε: Θα ήθελα να σας ευχαριστήσω και για το χρόνο που διαθέσατε, να ξέρεται ότι η βοήθεια σας είναι πολύ σημαντική για την ολοκλήρωση της πτυχιακής μου εργασίας.

Σ: Στην διάθεση σου αν χρειαστείς κάτι ακόμη.

Ε: Ευχαριστώ πάρα πολύ! Γεια σας κυρία Καλιαμούτου!

Σ: Γεια σου Μαρίνα. Καλή συνέχεια.

Πνευματικά δικαιώματα

Copyright © Πανεπιστήμιο Πατρών. Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Δηλώνω ρητά ότι, σύμφωνα με το άρθρο 8 του Ν. 1599/1988 και τα άρθρα 2,4,6 παρ. 3 του Ν. 1256/1982, η παρούσα εργασία αποτελεί αποκλειστικά προϊόν προσωπικής εργασίας και δεν προσβάλλει κάθε μορφής πνευματικά δικαιώματα τρίτων και δεν είναι προϊόν μερικής ή ολικής αντιγραφής, οι πηγές δε που χρησιμοποιήθηκαν περιορίζονται στις βιβλιογραφικές αναφορές και μόνον.

Μαρίνα Καζαμαριώτη, 2020